



政策経営・総務・財政委員会
配付資料
令和7年12月16日
総務局

横浜市中期計画2026-2029（素案）

<総務局 抜き刷り版>



目次

Ⅳ 政策・施策

1 14の政策群と33の施策群

政策群02 防災・減災 7（冊子29） ページ

Ⅴ 行財政運営

1 行政運営 10（冊子92） ページ

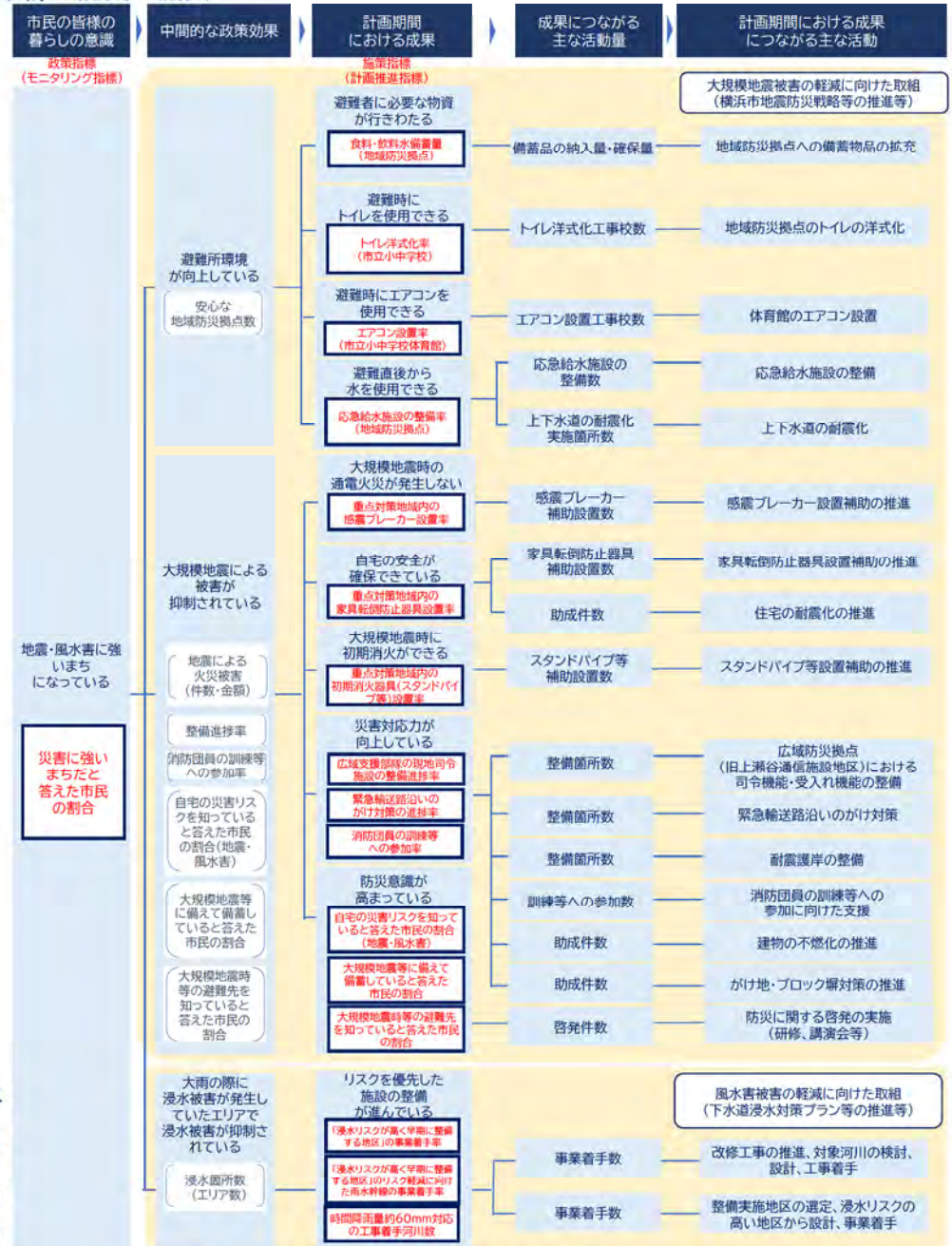
歳出改革の取組 23（冊子115） ページ

1 14の政策群と33の施策群

政策群：防災・減災

03 地震防災対策

04 風水害対策



※ 中間的な政策効果は、市民の皆様の暮らしの意識を表す指標の向上に向けた経路の思考・確認の一例を掲載
 本計画に記載以外の中間的な政策効果も含め、個別分野別計画の取組と連動させ、状態を確認・検証しながら柔軟に実践
 ※ 取組に記載している個別分野別計画はR7.12時点

02 防災・減災



現状と課題 - 横浜を取り巻く状況と課題 -

〇地震防災戦略の推進による防災・減災対策の強化

- ・令和6年能登半島地震の状況等を踏まえ改定した地震防災戦略を推進し、市民の命と暮らしを守ることが重要です。
- ・発災時の安全の確保や備蓄の確保といった「自助」と、地域防災拠点での訓練をはじめ地域の防災活動など「共助」の推進を基本に、それらを支える「公助」の取組を一体的に進めることが重要です。
- ・2025（令和7）年度実施の地震被害想定調査に基づく避難所オペレーションの検討など、地震防災戦略における各取組の実効性を高めることも重要です。
- ・支援物資の輸送や応援部隊の展開に必要な緊急輸送路に関わる道路・近接河川護岸等の強靱化、避難生活を支える地域防災拠点・医療施設等に接続する上下水道の耐震化等を集中して進めていくことが重要です。

〇風水害対策の推進

- ・近年、気候変動の影響などにより、風水害が激甚化しており、目標整備水準を超える1時間あたり約100mm以上の降雨による道路冠水や床上・床下浸水などのリスクが高まっています。
- ・このような風水害に対して、市民の安心で安全な生活を確保するために、降雨や高潮等によるリスクをしっかりと見極めて対応していくことが重要です。

目指す姿 - 4年後、そして、更に将来にわたって目指すべき姿 -

- ・地震防災戦略に基づき、自助・共助・公助の取組が一体的に進み、大規模地震に対して十分な備えができています。
- ・風水害のリスクに対し、ハード・ソフト両面の対策が進み、市民の命と財産を守る十分な備えができています。

政策指標 - 市民の皆様の横浜市の暮らしの意識を表す指標 -

災害に強いまちだと思いますか

45.6%



大規模地震被害の軽減に向けた取組、風水害被害の軽減に向けた取組に関連する主な個別分野別計画等

横浜市防災計画

横浜市地震防災戦略

下水道浸水対策プラン



【関連するSDGsの取組】



施策群

施策指標 - 2029（令和11）年度に向けて進捗管理し、成果発揮を目指す指標 - を設定

3 地震防災対策

方向性

発災時の安全の確保や、自宅で避難生活を送ることができるようにする「自助の取組」の支援、地域の防災活動など「共助の取組」への支援を進めると共に、要配慮者を含む誰もが安心して避難生活を送ることができるよう避難所環境を整備します。

また、大規模災害時の応援部隊（広域支援部隊）の活動調整等を行う現地司令機能や物資の受入れ機能となる広域防災拠点（旧上瀬谷通信施設地区）を新たに整備すると共に、海上からの支援の受入れ拠点を図ります。これらの拠点と災害現場を結ぶ市内道路ネットワーク（緊急輸送路）の強靱化に向けた取組を推進し、緊急車両や物資輸送のルートを確認します。

指標

食料・飲料水備蓄量 (地域防災拠点)	【総務局】	現状 避難者 2食1日分	目標 避難者 3食3日分	重点対策地域内の初期消火器具※ (スタンドパイプ等)設置率【消防局】	現状 63%(R6時点)	目標 100%
トイレ洋式化率(市立小中学校) 【教育委員会事務局】	※	現状 88%(R6時点)	目標 100%	広域支援部隊の現地司令施設の整備進捗率 【消防局】	現状 27%(R6時点)	目標 100%
エアコン設置率(市立小中学校体育館) 【教育委員会事務局】	※	現状 25%(R6時点)	目標 100%	緊急輸送路沿いの※ がけ対策の進捗率 【道路局】	現状 12%(R6時点)	目標 100%
応急給水施設の整備率※ (地域防災拠点)	【水道局】	現状 96.3%(R6時点)	目標 100%	消防団員の訓練等への参加率 【消防局】	現状 56.7%	目標 70%
重点対策地域内の 感震ブレーカー設置率	【総務局】	現状 31.4%(R6時点)	目標 80%	自宅の災害リスクを知っている※ と答えた市民の割合(地震)【総務局】	現状 調査中	目標 100%
重点対策地域内の 家具転倒防止器具設置率	【総務局】	現状 57.3%(R6時点)	目標 80%	大規模地震等に備えて備蓄※ していると答えた市民の割合【総務局】	現状 調査中	目標 100%
				大規模地震時等の避難先を※ 知っているとした市民の割合【総務局】	現状 調査中	目標 100%

4 風水害対策

方向性

洪水や内水氾濫を防ぐため、精緻なシミュレーションを駆使した浸水対策や河川護岸の整備を進めると共に、災害リスクに応じた崖地の安全対策や、高潮、高波を防ぐための海岸保全施設の整備を進めます。また、多様な手段を活用した避難行動の支援や啓発活動を進め、激甚化・頻発化する風水害に対し、ハード・ソフトの両面から安全度を向上させる取組を進めます。

指標

「浸水リスクが高く早期に整備する地区」の事業着手率	【下水道河川局】	現状 29% (18/63地区)	目標 100%	時間降雨量約60mm対応の工事着手河川数	【下水道河川局】	現状 1河川	目標 2河川
「浸水リスクが高く早期に整備する地区」のリスク軽減に向けた雨水幹線の事業着手率	【下水道河川局】	現状 60% (3/5幹線)	目標 100%	自宅の災害リスクを知っている※と答えた市民の割合（風水害）	【総務局】	現状 調査中	目標 100%

【関連データ等】

●避難所での避難生活で心配な事



●全国の1時間あたり50mm以上降雨の年間発生回数推移



【避難所（地域防災拠点）の環境整備】

●トイレの洋式化



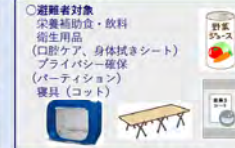
【出典】教育委員会事務局

●体育館の空調整備



【出典】教育委員会事務局

●備蓄品の拡充



【出典】総務局

●応急給水施設の整備



【出典】水道局

1 行政運営

行政運営

これまでの取組

- ・2022（令和4）年度に策定した「行政運営の基本方針」に基づき、横浜役所を「創造・転換」＝「イノベーション」していくための取組を、様々な角度から推進してきました。
- ・横浜市の財政状況や複雑な行政課題に直面している状況を踏まえ、組織の見直し等による効率的・効果的な執行体制を構築してきました。また、チームイノベーションを推進するため、職員的能力・役割発揮の最大化に取り組みました。
- ・行政手続のオンライン化や庁内のデジタル活用を進め、市民満足度の向上や業務効率化につなげてきました。
- ・併せて、多様な主体が連携するためのオープンイノベーションなど、協働・共創の取組を進めました。

今後の方向性

- ・少子高齢化社会の進展や、生成AI等の最新技術の発展など、社会の状況が大きく変化する中で、横浜市では一層、イノベーションを加速していく必要があります。
- ・デジタル技術の活用をはじめとした便利で安心な市民サービスの向上、BPRによる業務効率化等で目指す行政運営の最適化を両輪として、行政運営を進めていきます。



便利で安心な市民サービス

デジタル技術を活用した行政サービスの利便性向上 《取組1（1）（2）》	地域課題の解決 《取組1（3）》	公民連携 《取組1（4）》
デジタル技術を活用したサービスの導入、区役所窓口の改善等により、市民負担の軽減を進めます。 また、誰もがわかりやすく、より手軽に市政情報にアクセスできる環境づくりを進めます。	地域とのつながりを大切に、協働を進めながら、地域支援・個別支援に取り組めます。 また、区役所が主体となり、地域特性を踏まえ、地域へアプローチしていくことで課題への対応力を向上します。	質の高い公共サービスの提供、地域活性化に向け、様々な民間事業者等と行政の対話による共創の取組を進め、公民連携により複雑化・多様化する社会課題の解決を図ります。

行政運営の最適化

業務効率化《取組2》 組織体制《取組3（1）》 人材育成《取組3（2）》 歳出改革《取組4》
より効率的な行政運営を目指し、デジタル化の進展など取り巻く環境の変化も踏まえ、内部事務や組織体制の見直し、戦略的な人材育成、「施策の推進と財政の健全性の維持」の両立に向けた取組を進めていきます。

DXの推進*

市民サービス、行政事務の両分野で、デジタル技術を積極的に活用していきます。新たな価値・サービスの創出に向け、横浜ならではのDXを創り上げることで、デジタルの恩恵を全ての市民、地域に行き渡らせ、魅力あふれる都市づくりを目指します。

このほか、行政運営の基盤となる職員の意識改革やコンプライアンスの推進など、様々な運営事項においても、持続可能な行政運営の実現を支える基盤を強化するため、積極的に取り組んでいきます。

* 本計画は、総務省が策定した「自治体DX推進計画」に対応しています。また、DXの推進に係る101～102ページが、横浜市官民データ活用推進基本条例第3条に基づく「横浜市官民データ活用推進計画」を兼ねるものとして位置づけます。

【参考】行政運営の基本方針

策定（2022（令和4）年度）から10年程度を見据え、横浜役所と職員が「どのような考え方で、何に重点をおき、どういった姿勢で行政運営に取り組むか」を明確にし、これまでの横浜役所を「創造・転換」＝「イノベーション」していくための市役所内部の大方針として、「行政運営の基本方針」を策定しました。

「横浜市中期計画（行政運営）」は、「行政運営の基本方針」で示した方向性を踏まえた具体的な4年間の目標、指標、主な取組を示しています。

横浜役所と市職員が目指すこれからの行政運営

- I 基礎自治体として、ゆるぎない理念を実践する信頼ある行政運営
- II 持続可能な市政運営に向け、「3つの市政方針^{※1}」を重視した責任ある行政運営

※1 財政ビジョン、中期計画、行政運営の基本方針（10ページ参照）

視点①職員の意識改革

視点②DX・データ活用

視点③公民連携

組織の最適化と職員的能力・役割発揮の最大化

重点1

- 目指す姿
- I 持続可能な市政運営に向けた「3つの市政方針」の下、市政を担う組織・人材が、「市民目線」「スピード感」「全体最適」を重視し、行政サービスを提供しています。
 - II 「人事異動・育成・研修・評価」「組織再編」等をより効果的・効率的に機能させることで、職員の意欲向上や能力・専門性発揮の最大化を図り、適正な業務遂行能力や個々の課題解決力を高め、チームイノベーション^{※2}が向上しています。
- ※2 チームのメンバーがそれぞれの能力やスキルを発揮することで、チームシナジー（相乗効果）を生み、新たな価値や大きな成果を上げること。

重点2

行政サービスの最適化 ～事業手法の創造・転換～

- 目指す姿
- I 時代の変化に対応する業務の最適化やデータに基づく財政運営・政策展開の推進等により、限られた経営資源の中でも必要な行政サービスを持続的に提供し、市民満足度が向上しています。
 - II 歳出改革を段階的に進めながら必要な施策を計画的に進めつつ、戦略的・総合的な政策・事業展開等による税源涵養・税収確保に取り組み、臨時財源に依存しない安定的な予算構造を確立しています。

重点3

住民自治の充実^{※3}と協働・共創による地域の更なる活性化

- 目指す姿
- I 市の規模と能力に見合う権限と財源を持つことで、より充実した行政サービスが提供できるよう、「特別市^{※4}」制度の実現に向けて取り組みます。
 - II 「特別市」の実現を見据え、住民自治を充実し、地域のニーズを市政・区行政に反映することで、市民満足度が向上しています。
 - III 地域で活動する団体・企業など多様な主体と連携し、それぞれが持つ強みを生かしながら、地域における様々な分野で協働・共創を推進します。
- こうした推進を通じて、地域社会における多様な主体の活動が活性化すると共に、更なる参画が促進されることで、市民生活の質を向上させ、地域経済が豊かになっています。
- ※3 重点3における住民自治の充実、「横浜特別市大綱」における「区における住民自治の強化」（住民代表機能、住民参画と協働の充実）を指す。
- ※4 「特別自治市」の通称として、「特別市」を使用。

01 | 便利で安心な市民サービス

現状と課題

○窓口サービス

- ・市役所における上位100手続のオンライン化が進展した一方で、結婚や引越などのライフイベントについては、現状、複数の手続をそれぞれの窓口で行う必要があります。オンラインで手続可能なものと、区役所に行く必要がある手続が混在しており、オンラインだけでは手続が完結しない状況です。
- ・手続のために区役所を訪れた市民の皆様が、複数の窓口を回り、同じ内容を何度も記入する必要があるなど、手続に要する時間が長く、来庁者の負担につながっています。

○AI活用

- ・急速に進化するAI技術は、行政においても市民サービスの向上や業務の効率化に大きな可能性を秘めています。
- ・AIは定型的な作業の自動化にとどまらず、複雑な判断支援や市民対応の質的向上、更には市民の皆様の声の分析による施策立案の基盤の支援など、多岐にわたる分野での活用が期待されています。

○地域支援のあり方

- ・人口減少やライフスタイルの多様化に伴い、地域のつながりが希薄化する中、地域活動の担い手不足や新たな担い手の発掘が課題です。また、高齢・障害・子育て・貧困など、複合的な福祉保健課題、制度の狭間の課題を抱えた人が増えていくことが考えられます。

○公民連携の推進

- ・複雑化する地域・社会課題の解決や、多様化する市民ニーズに応えていくためには、行政だけではなく、それぞれ固有のノウハウやリソースを持つNPO、企業など、様々な主体と連携し、「協働・共創」を更に進めていく必要があります。

目指す姿

- ・区役所に行かずに、いつでもどこでも手続ができる状況が実現しています。
また、手続のために区役所を訪れた場合でも、窓口のワンストップ化が進み、短時間で手続を終えられる窓口が実現しています。
- ・AI等のデジタル技術の活用により、誰もが必要な情報にアクセスできる環境が整うなど、行政サービスが便利に利用できることで、市民生活の質の向上が図られています。
- ・区役所の機能強化や、デジタル技術の活用等を推進すると共に、地域特性に応じた地域支援の充実を図ることにより、地域の活動が活性化しています。
- ・公民連携が進み、市民満足度の向上や社会課題の解決が図られると同時に、事業手法の創造・転換につながっています。

取組

1 (1) 「行かない」「待たない」「書かない」「回らない」窓口の実現

方向性

区役所で行うライフイベント関連手続のオンライン化や、デジタル技術を活用したサービスの導入、証明発行窓口の統合、窓口のワンストップ化などを行い、市民の皆様の利便性を向上すると共に、効率的な窓口サービスを実現します。

指標

行政手続のオンライン利用率【デジタル統括本部】	現状 59%	目標 70%	引越し手続に伴う申請書記入枚数【市民局】	現状 7枚	目標 0枚
コンビニ等での住民票発行利用率【市民局】 (コンビニ交付対象外のものを除く)	現状 58%	目標 76%	引越し手続の所要時間の縮減【市民局】	現状 —	目標 30%減

1 (2) AI活用による市民サービス向上

方向性

生成AI等を活用し、市民の皆様が必要な情報を素早く取得できる環境を構築します。
また、様々な年代、国籍の方など、あらゆる方が市政情報を活用していただけるよう、多言語・ユニバーサルデザインへの対応を進めます。
併せて、市民の皆様の声やAI分析により幅広く市政に反映し、市民目線の政策立案を推進します。

指標

AIサービスの利用者数【総務局・デジタル統括本部】	現状 約1,060万人	目標 1,450万人以上	市民意見の傾向分析にAIツールを活用した割合【総務局・デジタル統括本部】	現状 —	目標 100%
---------------------------	-------------	--------------	--------------------------------------	------	---------

1 (3) 地域課題の解決に向けた取組強化

方向性

区役所の支援体制の強化による相談・支援の充実を図ると共に、分野横断的な「地域サポートチーム」を新たに設置し、地域主体の課題解決を支援します。
また、地域課題の解決に向け、多様な主体との連携・コーディネートを図ります。

指標

地域サポートチームが伴走し課題解決に取り組む地区数【市民局】	現状 —	目標 全255地区	市民協働事業数【市民局】	現状 278件/年	目標 1,120件/年(4か年)
--------------------------------	------	-----------	--------------	-----------	------------------

1 (4) 公民連携で実現する社会課題解決

方向性

共創フロントの推進に向け、庁内における民間との連携ニーズの掘り起こしとマッチングの強化を図ると共に、新たなPPP事業の創出に取り組むなど、公民共創の取組を推進します。
横浜版地域循環型経済ビジョン（サーキュラーエコノミーplus）の推進に向け、GREEN×EXPO 2027を大きなステップとして、地域や民間事業者等が連携し、社会課題の解決を図る新たなソリューションを創発するオープンイノベーションを進めます。

指標

共創フロントの実現率【政策経営局】	現状 31.3%	目標 40%	横浜版地域循環型経済ビジョン（サーキュラーエコノミーplus）の活動エリアの拡大【政策経営局】	現状 一部地域で推進	目標 市域全体で推進
-------------------	----------	--------	---	------------	------------



「職員が窓口改善を検討の様子（窓口利用体験調査）」



子ども主体の公民連携の取組「よこはまネイチャーキッズ」

02 | 行政運営の最適化

現状と課題

○業務効率化

- ・少子高齢化の進展、社会情勢の変化が激しい中であっても、限られた経営資源を有効に活用し、地域の課題解決や複合化する福祉保健課題への対応など、市民の皆様の暮らしを将来にわたり支えることができる区役所であり続けるために、デジタル技術等を活用した区役所内部事務の更なる効率化が課題です。
- ・また、業務効率化、自動化等について、職員が自らすぐに取り組める環境を整えることも重要です。

○効率的な組織体制の構築と戦略的な人材育成

- ・厳しい財政状況の下で、市民ニーズの多様化に対応するため柔軟な組織再編と執行体制の見直しに取り組んでおり、今後も社会情勢や人口構造の変化を踏まえた持続可能な組織体制を構築することが必要です。
- ・生産年齢人口の大幅な減少が見込まれる2040（令和22）年を見据え、社会情勢・市民生活等の変化に対応するため、必要な知識・スキルを保有する人材の戦略的な配置及び育成が課題です。

○歳出改革

- ・今後、更なる生産年齢人口の減少や高齢化が進み、将来的な市税収入の減少や社会保障経費の増加等が見込まれることに加え、新たな行政課題に対応するための施策の推進も求められます。持続可能な市政運営の実現のため、「財政ビジョン」における収支差解消フレームに基づき、更なる財源創出に取り組み、2030（令和12）年度までに減債基金の臨時的な活用からの脱却を実現する必要があります。

目指す姿

- ・行政手続オンライン化やデジタル技術を活用した窓口サービスの充実等に合わせて、区役所内部事務についても、業務プロセスの簡素化・集約化、AI活用をはじめとしたDX等によるBPRを推進することで業務効率化が図られており、職員が地域の課題解決や複合化する福祉保健課題への対応などに注力できる環境が整えられています。
- ・全体最適の視点で事業の見直しを行い、市民サービスの質を維持・向上させながら、効率的で持続可能な組織体制を構築すると共に、適材・適所の職員配置や知識・スキル向上に向けた人材育成などにより、組織力が高まっています。
- ・AIなどの先端技術も活用し、行政サービスや業務を自らデザインできるデジタル人材を計画的に育成・確保し、課題解決に向けて主体的に動けるための環境が整えられています。
- ・歳出改革の取組を全ての区局統括本部が主体的・自律的に実践することにより、2029（令和11）年度に実施する2030（令和12）年度予算案の編成において、減債基金の臨時的な活用からの脱却を実現しています。

取組

2 業務の効率化と生産性向上

- 方向性** BPR等による業務見直しを踏まえ、AIをはじめとしたデジタル技術の活用等によるシステム化など、業務効率化を更に進めます。ノンコア業務からコア業務※により注力できる環境づくりを進め、一層質の高い行政サービスを提供すると共に、これまで以上に職員がいきいきと働けるよう、区役所業務や区役所業務と関連する局業務のBPRを推進します。
- 市役所業務全体についても、デジタル化による定型業務やルーティンワークの見直しを進め、業務効率化と組織の生産性向上を図ります。
- ※ コア業務：専門性が高いなど職員による対応が必要な業務

指標	業務時間削減量【総務局】	現状	—	目標	100万時間以上
-----------	--------------	----	---	----	----------

3 (1) 効率的な組織体制の構築

- 方向性** 限られた人材で最大の効果を発揮するために、DX・公民連携、全体最適の視点により、全事業の見直しを実施し、市民サービスの質を維持・向上させながら、総人件費の抑制を図ると共に、効率的な組織体制を構築します。

指標	職員配置（人口1,000人あたり職員数）【総務局】	現状	5.73人（21,507人） （2025（令和7）年4月現在、普通会計職員数、教職員を除く）	目標	現状値以下に抑制
	総人件費の抑制【総務局】	現状	1,808億円（2025（令和7）年度一般会計当初予算ベース、ただし、教職員・非常勤職員及び退職手当を除く）	目標	現状値以下に抑制 （人事委員会助言等の影響分を除く）

3 (2) 戦略的な人材育成

- 方向性** 各職員のスキル情報や研修歴等を活用し、人事異動と研修を連動させることで、今後求められる知識・スキルを有する職員を計画的に育成します。
- 特に、データやAIの利活用など、DXの推進に必要な知識・スキルを向上させることで、業務の質とスピードを高め、組織全体の生産性向上につなげます。

指標	成長実感比率【総務局】	現状	63.6%	目標	70%
-----------	-------------	----	-------	----	-----

4 歳出改革の推進

- 方向性** 2029（令和11）年度に実施する2030（令和12）年度予算案の編成において、減債基金の臨時的な活用からの脱却を実現するため、「創造・転換」を理念とする歳出改革を進める仕組みの実践を通じて、各区局統括本部が、主体的・自律的に歳出改革に取り組みます。データを活用した「選択と集中」による施策・事業の新陳代謝を全庁的に進めると共に、戦略的・総合的な財源充実策の展開、組織体制の最適化、市役所内部の更なる業務改革、計画的な投資管理、受益と負担の更なる適正化、ファシリティマネジメントの推進など、あらゆる手法を総動員して、財源創出を図ります。また、AIを活用し、事務事業の各種データを分析することで、更なる財源創出の検討材料とし、新たな歳出改革の取組も検討します。さらに、意識イノベーションの取組をアップデートするなど、更なる歳出改革の推進に向けて、職員の意識改革・行動変容を図ります。

指標	減債基金の臨時的な活用からの脱却に向けた歳出改革の推進【総務局、政策経営局、財政局】	現状	2025（令和7）年度活用額：130億円 （2022（令和4）～2025（令和7）年度活用額：650億円）	目標	2029（令和11）年度に実施する2030（令和12）年度予算案の編成において減債基金の臨時的な活用からの脱却を実現 （2026（令和8）～2029（令和11）年度活用上限額：300億円）
	「創造・転換」による財源創出額【総務局、政策経営局、財政局】	現状	186億円 （2022（令和4）～2025（令和7）年度合計額）	目標	240億円以上 （2026（令和8）～2029（令和11）年度の合計額） ※ 令和11年度実施する令和12年度予算案の編成までの合計額 300億円

持続可能な区役所の実現に向けて

～市民サービスの向上と効率的な行政運営 区役所のリ・デザイン～

取組の方向性

区役所を取り巻く状況の変化を踏まえ、引き続き、区役所が地域に寄り添い、多様化・複雑化する市民ニーズ・地域課題、複合化する福祉保健課題に対応するため、次の3つの方向性により取組を進めていきます。

地域課題・福祉保健課題への対応力向上

区主体の取組展開や地域支援を強化し、地域課題への対応力を向上させます。また、複合的な福祉保健課題への相談・支援の取組を強化します。



窓口サービスの利便性向上

デジタル技術を活用した「行かない」「待たない」「書かない」「回らない」窓口により、市民の皆様の利便性を向上させます。



区役所業務の効率化

デジタル化の進展など取り巻く環境の変化も踏まえ、効率化の効果が見込める業務等を中心に内部事務の簡素化・集約化・DX等によるBPRを推進します。



主な取組

1 地域特性を踏まえた区主体の取組展開

地域特性やデータに基づいて、市民ニーズや地域課題を把握し、様々な市の施策にも紐づけながら、市民の皆様と共に解決する仕組みを構築します。

2 地域主体の課題解決の支援の強化

分野横断的な「地域サポートチーム」の設置や社会参加のきっかけづくりから活動の担い手育成までの切れ目のない支援を通じて、課題解決に向けた多様な主体との連携・コーディネートを図ります。

3 福祉保健課題に対する相談・支援の取組強化

複合的な福祉保健課題等への対応を強化するほか、ICTを活用した相談しやすい環境の整備や地域の支援者等からの相談を受ける窓口機能を強化し、セーフティネットを充実させます。

4 窓口サービスのオムニチャネル化 「行かない」

ライフイベントに関連する手続のオンライン化を拡充し、市民一人ひとりが対面とオンラインを自由に選択できる窓口サービスを実現します。

5 受付番号発券のオンライン化 「待たない」

事前WEB発券や自動呼出通知により、自分の順番が近くなってきたら来庁できる待ち時間の少ない窓口サービスを実現します。

6 窓口のワンストップ化 「書かない」「回らない」

ライフイベントに関連する手続や証明発行の窓口をそれぞれワンストップ化すると共に、デジタル技術を活用して「書かない」窓口を実現します。

※ライフイベント…出生、婚姻、離婚、死亡、引越、就職、退職

7 区役所業務のBPR

AIをはじめとするデジタル技術の活用等により、内部事務の簡素化・集約化・DX等を推進します。併せて、職員の意欲向上や、能力・役割・専門性発揮の最大化、専門知識・技術の継承に取り組めます。



「地域でつくる子どもたちの居場所」ワークショップの様子



書かないワンストップ窓口のイメージ

横浜市が推進するDXの事例と4年後の姿（ビジョン）

あなたの手の中に市役所が | デジタルで時間を生み、もっと市民の皆様の近くに

4年後には、市役所のイメージが大きく変わります。

ライフイベントの手続きはオンラインで完結し、証明書はコンビニで取得が当たり前。引越しなどの窓口サービスも再設計され、「行かない・待たない・書かない・回らない」が実現。AIの活用が全庁で進み、市民サービスの質向上と業務の効率化が加速。生まれた時間は、相談など“人”によるサービスの充実に生かされ、職員がより市民の皆様に寄り添えるように。市役所も職員も、あなたの人生に寄り添うパートナーへと進化しています。



DXの推進に向けた7つの工程表

自治体DX推進計画等、国の方針も踏まえ、以下のマイルストーンを設定すると共に、「横浜市官民データ活用推進計画」に基づく施策として位置づけ、推進します。

市民目線のサービス変革	
① オンライン手続の利用拡大 出産や引越しなど、 ライフイベント関連手続のオンライン対応を完了 します(法令等により制限のあるものを除く)。併せて、 マイナンバーカード利活用の拡大や、市民一人ひとりの状況に合わせた案内 にも取り組みます。	② 待たない・書かない・回らない窓口の実現 受付番号の事前取得で、待ち時間を短縮 します。申請書への 手書き記入を大幅に削減 する仕組みを導入します。 複数手続をまとめるワンストップ申請で、市民サービスの向上を図ります。
R8: ライフイベント手続のオンライン化推進 R9: 各種証明書のコンビニ取得促進 R10: マイナンバーカード更新時期をとらえた利活用促進 R11: 手続のUI/UX改善 指標: ★行政手続のオンライン利用率(目標値:70%以上)	R8: 証明発行窓口の統合を一部区で実施 R9: ワンストップ窓口を一部区で導入 R10: 上記2つの窓口を全区に展開完了 R11: AIによる案内の導入など、窓口サービスを更に進化 指標: ★引越し手続に伴う申請書記入枚数(目標値:0枚) ★引越し手続の所要時間の縮減(目標値:30%縮減)
業務のリ・デザイン	
③ AIノバージョンの推進 市民サービスの質の向上と業務効率化の取組をAIで加速 させると共に、 AI分析により市民目線の政策立案を支え ます。	④ DXによる内部事務のリ・デザインで時間創出 先端技術(生成AI×クラウド技術など)を活用し、DXを軸にすべての業務の変革を加速 します。これにより従来の常識を超えた規模で内部事務の効率化を図り、 市民の皆様へ寄り添う時間を生み出します。
R8: 活用試行・検証、一部実装 R9: 活用事例の機展開、情報発信 R10: 市民サービスでの実装拡大 R11: 各活用の高制度化、新技術への継続的な対応 指標: ★AIサービスの利用者数(目標値:1,450万人以上) 市民意見の傾向分析にAIツールを活用した割合(目標値:100%)	R8: AI・RPA、クラウドサービス等の活用推進 R9: 業務基盤(次期YCAN)の設計、環境構築 R10: 先端技術を活用できる業務基盤の全庁展開 R11: 新しい働き方の実現 指標: ★DXで生み出す時間(目標値:100万時間超)
DXを推進する体制・基盤	
⑤ DXを推進する組織体制の整備 DX推進人材が職場の取組を牽引する体制を強化 します。また、 業務で今後求められる知識・スキルを有する職員を計画的に育成し、データやAIなどの利活用を見据えた持続可能な推進体制を構築 します。	⑥ 庁内システム基盤の構築 標準化対象全20業務のうち移行済みの9業務に続き、残る11業務の標準化への対応を進めながら、市民サービスを途切れさせずに、安定的なICT基盤を構築 します。
R8: DX推進研修及びデータ利活用研修の充実(～R11) R9: デジタル人材確保・育成基本方針の改定・公開 R10: 研修参加者の継続的なスキル習熟 R11: 習熟したスキルの知見共有及び業務における活用 指標: ★DX推進人材が在籍する課等の割合(目標値:90%以上)	R8: 国民健康保険システム標準化対応 R9: 残り10システム標準化対応推進 R10: その他標準化対象外業務への対応 R11: ★R12までに20業務について標準化対応完了 =クラウド活用率(目標値:100%)
⑦ デジタル官民共創体制の強化 民間企業との共創を促進するプラットフォーム「YOKOHAMA Hack!」を、更に柔軟かつ迅速な対応が可能な仕組みへと進化させ、多様な行政課題の解決につなげます。 また、AIでの活用を見据えたオープンデータ化を推進 します。	
R8: 【YOKOHAMA Hack!】 R9: 企業向け情報発信等による会員数の拡大 R10: 企業等との新たな対話の場を模試・設置 R11: 企業との対話の場を活性化 指標: ★行政からの課題提示数、倍増 ★企業等からの提案・連携数、倍増	【行政データの民間での活用】 ・オープンデータポータルサイトにおける公開 ・行政機関等匿名加工情報の提供 指標: ★質の高い(機械可読な)オープンデータ率(目標値:100%)



今後も続くAIの加速度的な性能向上を的確にとらえ、積極的かつ適切な活用を進めると共に、市民、企業、大学など、多様な主体の皆様との連携・共創の視点を大切にしながら、横浜から世界に向けて力強く発信していきます。

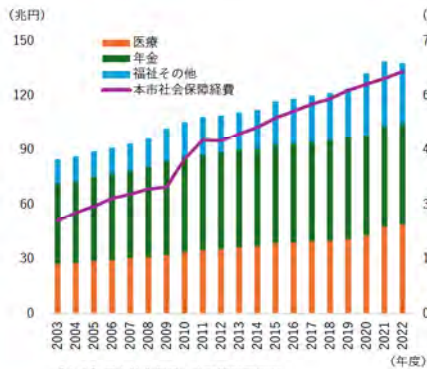
22

歳出改革の取組

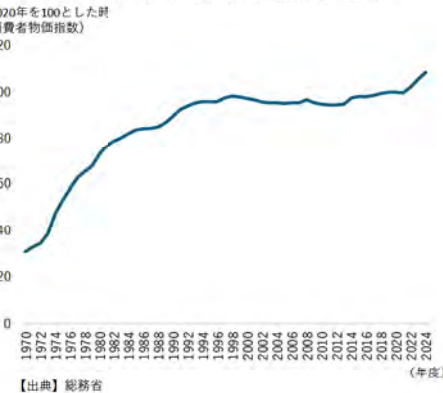
1 地方自治体の財政を取り巻く現状等

現在の社会経済情勢は、足下の景気が緩やかな回復局面にあるものの、賃金の伸びは物価上昇に追いつかず、物価高による影響が継続している状況となっています。さらに、高齢化の進展や近年の国制度改革等により社会保障経費が増加している一方、歳入の根幹である市税収入は歳出の伸びを補うほどには増加していない状況にあります。加えて、市民の皆様の安心・安全を守るため、横浜市地震防災戦略やインフラの老朽化等への対応など、必要な公共投資にも対応していく必要があります。このような厳しい自治体の経営環境においても、持続可能な財政運営を進め、「施策の推進と財政の健全性の維持」の両立に、しっかりと取り組んでいく必要があります。

【参考1】社会保障経費の推移



【参考2】消費者物価指数の推移 (2020年：100)



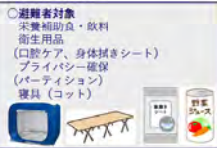
【参考3】避難所（地域防災拠点）の環境整備



【参考4】インフラ対策等の必要性（事例）



備蓄品の拡充



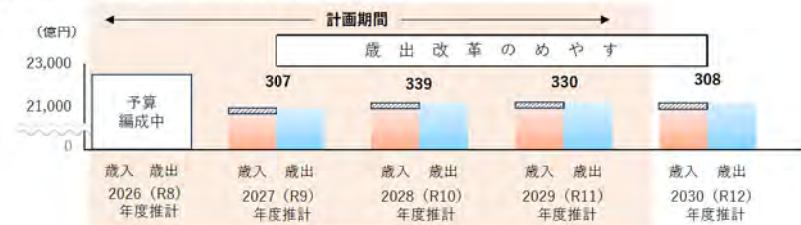
応急給水施設の整備



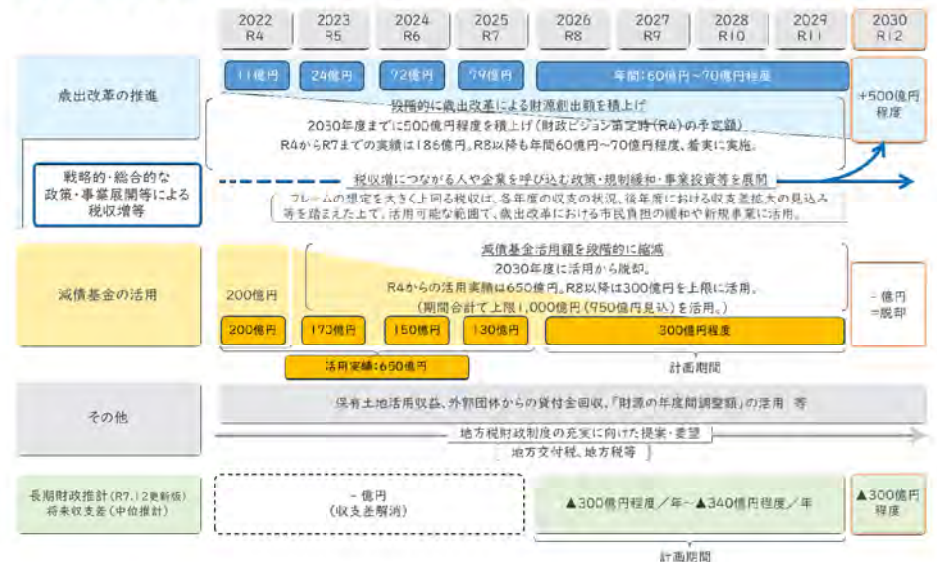
2 歳出改革の必要性 ～現行税財政制度をもとにした長期財政推計を踏まえて～

こうした状況にしっかりと対応していくためには、計画期間中、年間300～340億円程度を目途とした歳出改革が必要となります。計画で掲げた施策の推進に着手に取り組みながら、各年度における収支差を解消すると共に、2029（令和11）年度に実施する2030（令和12）年度予算案の編成における減債基金の臨時的活用からの脱却に向け、「創造・転換」による歳出改革の取組を進めていきます。

【参考5】年間300～340億円程度を目途とした歳出改革



収支差解消アクション：「中期計画2026～2029」を踏まえた『収支差解消フレーム』



3 計画期間中の歳出改革の推進

これまで、「財政ビジョン」に掲げた、2030（令和12）年度までに減債基金の臨時的活用からの脱却、予算編成における収支差の解消の達成に向け、歳出改革の仕組みの段階的な構築と実践を進めてきました。

今後は、これらの仕組みを深化させながら、全ての施策・事業を対象に、データに基づき課題・効果の検証を行い、施策の質と効果を高めながら「創造・転換」を理念とする歳出改革を進めます。

また、区局統括本部長をはじめとする責任職のリーダーシップのもと、職員一人ひとりが厳しい財政状況を自分事として認識した上で、全区局統括本部において、従来の施策・事業の枠にとらわれず、主体的・自律的な財源創出の取組が定着するよう、更なる職員の意識改革・行動変容を図ります。

■歳出改革の仕組みを踏まえた主な工程

