

生活安全・危機管理・消防・情報化社会特別委員会

平成21年5月11日

情報化の推進について

平成20年度の電子市役所の実現に向けた
取組状況について

行政運営調整局

電子市役所の実現に向けた取組について

1 これまでの経緯

横浜市では、18年12月に「電子市役所推進計画」（計画期間：18年度～22年度の5か年）を策定し、インターネットを活用した手続きの電子化など、市民サービス向上や、庁内の各部署で分散して行われている庶務事務の集中化など、行政運営の簡素・効率化に向けて取り組んできました。19年9月には、総合的な調整力を持つ最高情報統括責任者（CIO*）をトップとするIT化推進本部を立ち上げ、電子市役所の着実かつ効果的な推進を図ってきました。

また、計画の中間期にあたる21年2月には最新の動向を踏まえ、アクションプランの追加など、計画の見直しを行いました。

*CIO:最高情報統括責任者(Chief Information Officerの略)

2 電子市役所を推進する上での視点

視点① 市民が市政に参画し、市民と行政が協働する、**市民の視点に立った行政の実現**

視点② 市民の負担が軽減され、**市民が便利だと実感できる行政サービスの実現**

視点③ 既存の制度・手法にとらわれない**簡素で効率的な行政運営の実現**

視点④ 情報資産を無駄なく最大限に活用し、**適切な費用対効果（コストパフォーマンス）を実現**

3 20年度の主な取組について

視点① 市民の視点に立った行政の実現

【 】内は、事業所管局

ア インターネットによる適時・的確な情報提供の実現 【行政運営調整局、市民活力推進局】

インターネットを活用して、市民が必要な情報を入手できる仕組みや情報提供の方法を検討・実現します。

20年度は、ホームページ作成を支援するシステム（*CMS）の仕組みを構築しました。これを活用することにより、特別な知識がなくてもホームページの更新が簡単に、すばやく行えるようになり、市民へタイムリーに情報を提供することができます。

※横浜市ホームページ閲覧件数：約2億5千万件（平成20年度）

*CMS（コンテンツマネジメントシステム）：ホームページを一元的に管理し、構築・編集が容易に行えるシステム

イ インターネットによる都市計画情報の提供

【まちづくり調整局】

i-マップ（*）と庁内の各種地図情報の連携を図り、インターネット配信によるまちづくりに関する地図情報等の充実を図ります。

i-マップに「景観計画、都市景観協議地区」情報を付加し、配信を開始しました。

※i-マップの閲覧件数 507,710件（19年度）→ 473,449件（20年度）

*i-マップ：まちづくり地図情報として都市計画決定内容や、建築基準法等の制限内容をインターネットで配信し、市民・企業等に提供するシステム

ウ 広聴と施策の好循環の仕組みづくり

【市民活力推進局】

コールセンターの応答記録を含めた、広聴情報を施策に反映していくための仕組み作りとともに、的確なニーズ分析など、職員の総合的な広聴対応能力の向上を目指します。また、広聴情報を施策に反映した事例紹介など、広報を拡充することにより、市民との情報共有を推進します。

寄せられた「市民の声」が施策や事業に反映されているかなど、「広聴情報データベースシステム」を中心に対応状況の追跡・公表を実施しました。

また、引き続き、市民の声が施策に反映された事例紹介などの広報を行うほか、総合的な広聴対応能力の向上を目指した職員研修を実施しました。

※市民の声 13,553 通(19年度) →14,243 通(20年度)

※コールセンター問い合わせ件数 845,880 件(19年度) 件→950,198 件(20年度)

視点② 市民が便利だと実感できる行政サービスの実現

ア 申請・届出手続の電子化の拡充

【行政運営調整局】

電子申請・届出システムについて、利用者の利便性等の観点から効果が見込まれる手続を基本に、引き続き電子化し、順次サービスを拡大します。

(既に電子化している手続例：横浜市職員採用試験受験申込)

20年度新たに18の手続きを電子化し、これにより電子化した手続は126となりました。また、事前登録を必要としない簡易申請については、講習会やイベントでの利用などで、申込件数が大幅に増加しました。

※ 電子申請システム利用件数 5,724 件(19年度) → 8,055 件(20年度)

※ 簡易申請利用件数 1,403 件(19年度) → 21,027 件(20年度)

イ 地方税の申告手続等の電子化の拡充

【行政運営調整局】

現行2税目(法人市民税・固定資産税(償却資産))の申告手続に加え、個人住民税に関する手続等にも拡大のうえ、本格運用を行い、電子申告利用率の拡大を図ります。

電子申告の利用促進のために年末調整説明会、税理士会、法人会等で説明を行い、納税者宛の封筒に広報PR文を掲載する等、様々な機会を通じて積極的な広報活動に取り組みました。

※電子申告システム利用数 12,546 社・人(19年度) →26,311 社・人(20年度)

ウ 戸籍電算化事業の推進

【市民活力推進局】

戸籍事務の電子化により、戸籍に関する各種証明書の交付時間の短縮など、市民サービスの向上と事務の効率化を図ります。

20年7月に戸籍システムを一次稼働し、戸籍の作成期間や証明書の発行に要する時間が短縮されるとともに、行政サービスコーナーでは休日及び時間外に交付できるようになるなど、市民サービスの向上を図りました。また、21年1月の全面稼働により、市内すべての区役所において戸籍全部・個人事項証明及び除籍の謄抄本が取得できるようになりました。

視点③ 簡素で効率的な行政運営の実現

ア 庶務事務集中化・外部委託化

【行政運営調整局】

各部署で分散して行われている庶務事務について、事務処理の流れを見直し、ITを活用して集中化を図るとともに、外部委託化を推進します。(業務の対象範囲を二段階に分けて実施)

- 第一段階：出勤、超過勤務、休暇などの「勤務関係事務」や「出張関係事務」など
- 第二段階：「給与手当等関係事務」や「福利厚生等関係事務」など

20年4月に庶務事務システムの運用及び手当認定等の事務を集中処理する「庶務事務集中センター」を開設しました。庶務事務システムによる勤務関係及び出張関係事務については、順次対象部署を拡大し、12月には企業局・学校等を除く全部署での運用を開始しました。また、給与手当、福利厚生関係等の事務についても順次対象事務を拡大し運用しています。

※利用対象職員数：約1万9,000人(20年12月～)

イ 区役所保険年金課業務の効率化

【健康福祉局】

「磁気化レセプト管理システム」の活用により(平成18年10月稼働)、レセプト処理業務の効率化を図るとともに、レセプト(*)のペーパーレス化により、レセプト整理にかかる委託料や倉庫保管料など、経費の節減に取り組みます。

引き続きレセプトのペーパーレス化により、区役所でのレセプト保管を解消しています。また、「磁気化レセプト管理システム」の有効活用を行い、給付事務の一層の効率化を図りました。

※レセプト整番件数 1,308万件(18年度)→170万件(19年度)→145万件(20年度)

*レセプト:医療費の請求明細書。医療機関が健康保険適用の医療費を保険者(健康保険組合等)へ請求するために提出する明細書

ウ 福祉保健システムの構築

【健康福祉局】

市民サービスの一層の向上のために、区福祉保健センター等で高齢者・障害者・児童などを対象とする多数の業務で活用されている「福祉5法システム」を抜本的に見直し、「福祉保健システム」を構築します。これにより、区の機能強化、窓口サービス機能の向上、業務の効率化を図ります。

19年度に引き続き詳細設計を実施し、開発仕様書を確定しました。

視点④ 適切な費用対効果（コストパフォーマンス）の実現

ア 情報システムの推進体制の整備

【行政運営調整局】

本市のIT化を推進するため、最高情報統括責任者（CIO）の設置など全庁的な推進体制を整備するとともに、庁内LAN接続パソコンの整備など、必要な環境整備を行い、効率的・効果的な行政運営及び電子市役所の着実な推進を図ります。

CIO（*）をトップとする推進体制である「IT化推進本部」のもと、システム関連事業についての21年度予算の優先度評価、IT専任職の設置などIT部門の機能強化、内部監査の実施など情報セキュリティの強化・充実等の取組を行いました。

*CIO:最高情報統括責任者(Chief Information Officer の略)

イ 庁内で共有できる情報基盤システムの整備・運用

【行政運営調整局】

これまで業務所管部署ごとに整備されてきた、ハードウェア、ソフトウェア、データなどの情報資源を統合し、庁内で共有できる情報基盤システムを整備するとともに、整備した基盤の有効活用に向けた取組を進めていきます。

情報基盤システムについて、情報基盤システム上で構築予定の福祉保健システムを含めた全体の事業見直しを行いました。見直しの結果、開発対象を基盤システム導入による効果の高い機能に絞り込み、21年度から開発に着手するスケジュールとしました。

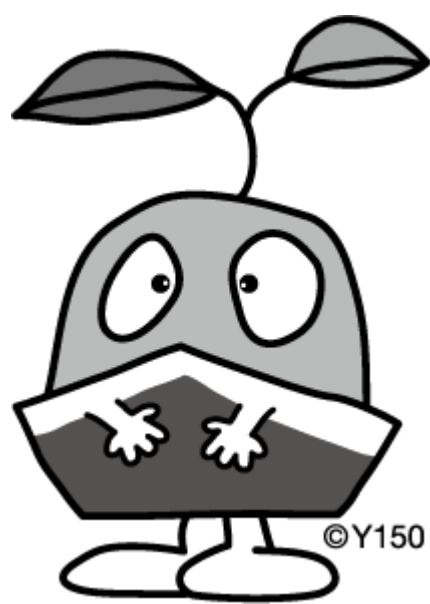
ウ 情報システムの調達適正化支援

【行政運営調整局】

情報技術に関する高度な知識をもつ民間のIT専門技術者も活用し、業務所管部署へ助言等の支援を行うことで、システム調達の適正化に取り組んでいます。

20年度は新たに企業局も対象とし、29件の業務所管課への支援を行い、約2.3億円の経費を節減しました。

また、21年度予算編成段階においてIT化推進本部で優先的に評価したIT事業について、要求内容・経費の精査をするとともに、財政部門と予算化に向けた調整を行うなど、総合調整を行いました。



橫濱開港150周年