

## 横浜DX戦略の素案について

### 1 「横浜DX戦略」(素案)の構成

ア 「横浜DX戦略(仮称)」戦略の方向性/骨子案 ※  
をベースに再編成し、『フレーム編』を作成しました。

※ 令和4年1月28日に公表済み。

イ 重点方針ごとの具体的な目標や達成時期を記載し  
た『アクション編』を新たに作成しました。

ウ この2つを合わせて『「横浜DX戦略」(素案)』とし  
て策定しました。(本日、記者発表を行います。)



### 2 「横浜DX戦略」(素案)

別添のとおり。

※ 素案のポイントをまとめた概要版 (A4縦版) も添付しています。

### 3 戦略策定に向けた今後のスケジュール(予定)

ア 令和4年7月下旬～8月下旬にかけて、パブリックコメントを実施します。

横浜DX戦略(素案)は、主に3つの視点を大切に作成しています。

- ・多くの企業や大学、団体等の、横浜DXへの積極的な参画や協力を引き出すこと
- ・市民の皆様へ、デジタル化への期待感やメリットを感じてもらえるものとする
- ・市職員の、デジタルを活用した業務改革への継続的チャレンジを引き出すこと

なお、パブリックコメントの実施にあたっては、より市民へのわかりやすさを重視したリーフレットの作成など丁寧な周知に努めます。

イ 市会第3回定例会の常任委員会で原案を報告したのち、戦略を策定・公表します。

デジタル化の波をただ受け入れるだけでなく

**その恩恵を市民、地域に行きわたらせ、**

**魅力あふれる都市をつくるために**

自らイニシアチブをとり

デジタルの実装を

デザインする

## Digital Design DX

### ●横浜 DX のキーワード“デジタルデザイン design”

デザイナーが設計する際に用いる人間中心のプロセス「デザイン思考」の考え方をベースに、技術ありきの発想ではなく、デジタルで解決すべき問題の本質を現場から見出し、アイデアを出し合い、試行し、ユーザーと共に進化させるプロセスで、全体最適を考えながら「市民や地域中心」のサービスの開発・実装を設計します。



### ● 3つのプラットフォームを駆動させ、行政、地域、都市の3つのレイヤーでDXを推進！



UX（ユーザーエクスペリエンス）：利用者が便利を実感できる体験を大切にします。  
アジャイル：試行と修正を素早く繰り返し、企画、設計、開発、構築します。

オープンイノベーション：市民や企業との参加・協力の場を大切にします。  
データドリブн：データを収集・分析して、課題を把握し解決方法を考えます。

#### ✓ 3つのDX

持続可能な横浜の未来のため 快適なサービスを創る行政のDX みんなの元気を創る地域のDX まちの魅力をつくる都市のDX を 総合的に推進します。

#### ✓ 3つのプラットフォーム

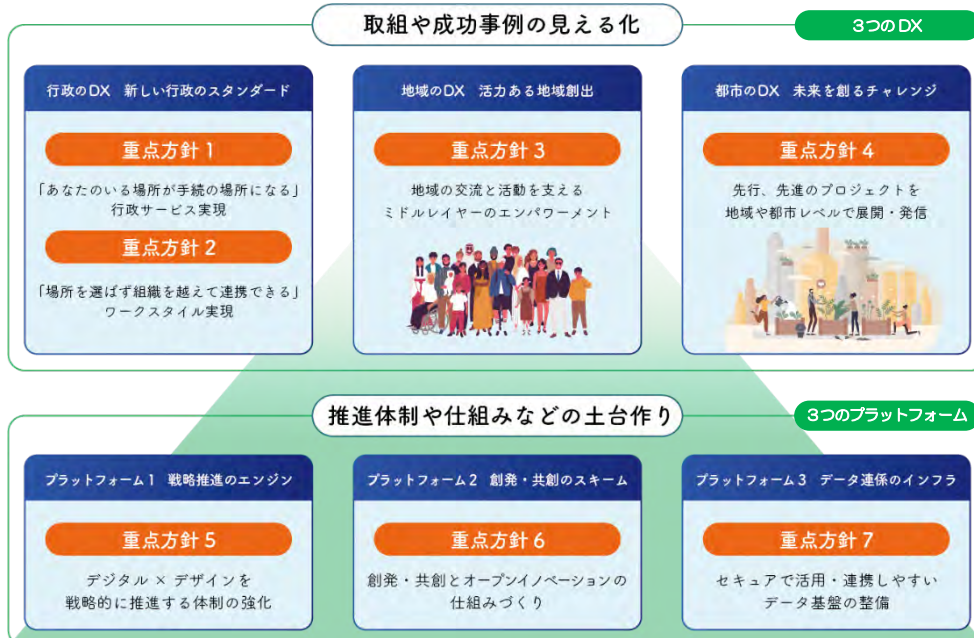
DX戦略の推進を支える基盤として「戦略推進のエンジン」「創発・共創のスキーム」「データ連携のインフラ」を整備し相互に連動させます。

#### ✓ 4つの視点とデザイン思考

デザイン思考をベースに「UX」「オープンイノベーション」「アジャイル」「データドリブн」の4つの視点を重視し取り組みます。

### ● DX実現に向けた“First Step(2022~25年)”を7つの重点方針で取り組む！

DXに本格的に取り組む最初の4年間を、DX実現に向けた“First Step”と位置づけ、戦略推進の土台づくりと初動のアクションを中心に、7つの重点方針を掲げ取り組みます。



#### 1 戦略推進の土台づくり

DX推進基本戦略策定と共有とDX実現に向けた推進体制、仕組みづくり

#### 2 初動のアクション

デジタルの恩恵を実感できる取組からの着手と成功事例創出による横展開の誘発

アクション編では、横浜DXのフレーム編で示した方向性に基づき、戦略の“First Step（2022～25年）”である4年間で取り組む主な施策・事業を示します。

デジタル技術を取り巻く環境は、変化が速く、先行きの予測が難しいことから、横浜DX戦略のフレーム編では、DX実現に向けた方針・方向性を共有し、実施・評価・修正を繰り返しながら、柔軟に施策・手法を選択することを基本方針としました。

そのうえで、**具体のアクションのステージでは、組織内で共通の目標認識に立ち取組を進めていくため、マイルストーンを明らかにすることも大切**であると考えます。

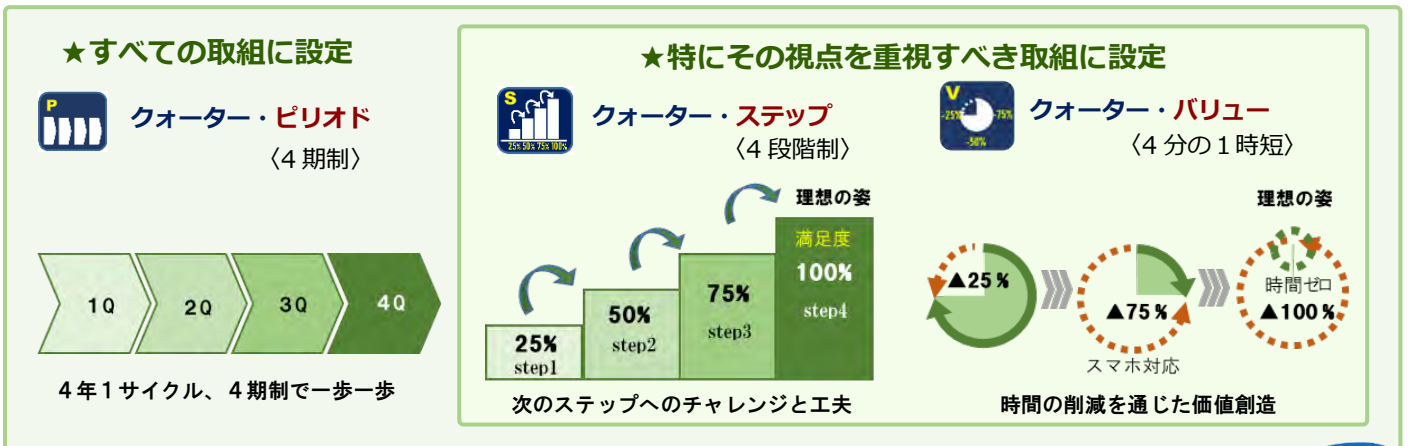
そこで、アクション編では、**DX実現に向けた取組の進め方や産み出したい価値を見える化し、共有する基本ルール「クォーター・コード」を設定し、大切にしながら取組を加速**させます。

● **クォーター・コード** [「ピリオド、ステップ、バリュー」]

DXアクションでは、3つの「クォーター・コード」を設定し、共有しながら取り組みます。**「ピリオド」を全ての取組に、「ステップ」と「バリュー」を特にその視点を重視すべき取組に設定**します。

- ピリオド**・・・ 戦略の1サイクルを4年（年度）とし、1年度を単位に4つのクォーターに区切り（ピリオド）マイルストーンを置く**4期制**とし、節目ごとに当初設定した取組の方向性や到達目標を必要に応じ修正し進捗を管理します。
- ステップ**・・・ 市民や職員の満足度、浸透率など100%達成を目指すべき指標では、細かな数値目標を掲げるのではなく、**大きな4つのステップ（4段階制）**を物差しに、現在の立ち位置を確認し、次の段階に向けて創意工夫を引き出すことを重視します。
- バリュー**・・・ 市民や職員が**費やす労力削減（時間価値）**を重視するテーマでは、**空気のように意識しない手続きや処理を理想の姿とし、スマホ対応の促進のほか、サービスの企画、導入段階で4分の1（25%）の時短をボトムラインにデザイン**します。

※ 手続きに要する時間を概ね4分の1以下（75%以上の時短）にすることが可能なスマホ対応を重点推進します。

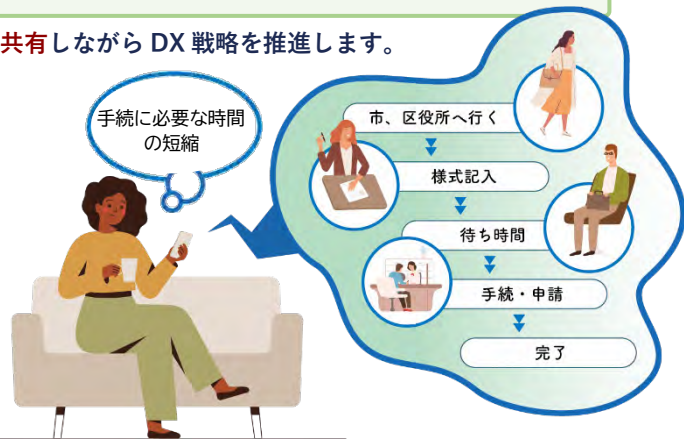


戦略の進捗状況や、重要な変更等を行った場合は、適宜市会に報告し共有しながらDX戦略を推進します。

● **ユーザー目線のINDEX**

市民、職員それぞれの目線で、DX推進によるユーザーの満足度や意識変化をモニタリングし、現在の立ち位置を確認し、次のステップに向けて創意工夫を引き出します。

- ① 戦略推進前と比較可能な以下の3つのINDEXでモニタリングを実施します。
- ② 今後、新たに以下のモニタリングの追加を検討し導入します。
  - ・市民目線では、デジタル区役所モデル区等でのヒアリング・調査等を実施します。
  - ・職員目線では、職員目線では、職員満足度調査などを活用し調査を実施します。



誰もが真に求めるサービスを容易に手にすることができる、**「時間や場所にとらわれない」UXに優れた行政サービスの姿**を目指します。

● **時間をデザインする！**

- ・デジタル技術を駆使して、リードタイムを短縮！
- ・行政サービスのアクセス時間をデザインする
- ・選択・準備の時間をデザインする
- ・処理・改良の時間をデザインする

対象	INDEX	Before	After
市民目線	行政手続等のオンライン化に満足している市民の割合	8.6%	50%超
職員目線	ICT利活用に満足している職員の割合	34.6%	75%超
	WEB会議に積極的に取り組む職員の割合	30%	50%超

## 7つの重点方針（アクション編）

重点  
方針

### 1 「あなたのいる場所が手続の場所になる」行政サービス実現

- ✓ 行政手続の年間受付件数の約9割を占める上位100手続を、スマートフォン対応重点対象としてデジタルファーストを追求し、3Qまでにオンライン化を実施します。また、年間受付件数1,000件以上の全ての手続について、柔軟に手法を検討しオンライン化の取組を進めます。
- ✓ 手続のオンライン化を加速させるための環境整備を、1Qまでに完了します。電子申請・届出システムの電子決済機能を1Q（令和4年4月）から稼働し、マイナンバーカードを利用した手続を可能にする環境整備も1Qに完了します。
- ✓ オンラインでの認証基盤でもあるマイナンバーカードについて、国が掲げる「令和4年度末までに、ほぼ全国民にいきわたることを目指す」目標に向け、1Qまでに概ね全市民への交付を目指します。



#### 手続オンライン化の取組

	1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
上位100手続のオンライン化	43%	48%	100%	継続して改善を実施
びったりサービス(マイナポータル)の活用 ※ 子育て、介護関連手続	マイナポータル接続環境の構築	24手続オンライン化を順次開始	→	→
マイナンバーカードの普及・活用	市民の取得率概ね100%を目指す	マイナンバーカード本人確認を活用した手続の拡大	→	→
横浜市電子申請・届出システム取扱件数 (R3年度実績約100万件)	電子決済環境の整備 125万件 (R3年度比25%増)	150万件 (R3年度比50%増)	175万件 (R3年度比75%増)	200万件 (R3年度比100%増)
おくやみ手続ナビ	運用	→	→	→
転出・転入ワンストップ	システム改修・テスト	運用開始	→	→

- ◆ UI(ユーザー・インターフェース)から横浜市の業務システムまでを接続することで、データを連携し、エンドツーエンドのオンライン化を実現する(利便性・効率性を最大化)ことを理想の姿として取り組みます。

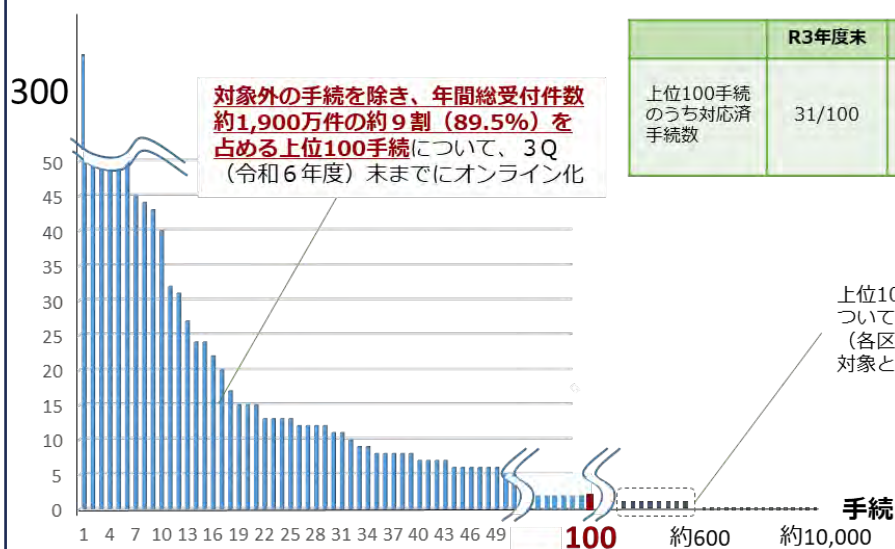
### 年間受付件数上位100手続のオンライン化

行政手続の年間受付件数<sup>※</sup>の約9割を占める上位100手続を、スマートフォン対応重点対象としてデジタルファーストを追求し、3Qまでにオンライン化を実施することで「あなたのいる場所が手続の場所になる」の実現を目指します。

なお、年間受付件数1,000件以上の全ての手続(約600手続)についても、柔軟に手法を検討しオンライン化の取組を進めます。

※法令の規定や対面等により市民に寄り添った対応が必要でオンライン化に適さないものを除きます。これらについても、予約や事前の手続などで可能な限りデジタルの活用に取り組みます。

年間  
受付件数  
(万件)



#### 上位100手続のオンライン化進捗見込み

	R3年度末	1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
上位100手続のうち対応済手続数	31/100	43/100	48/100	100/100 (その他手続も完了目指す)	継続して改善を実施

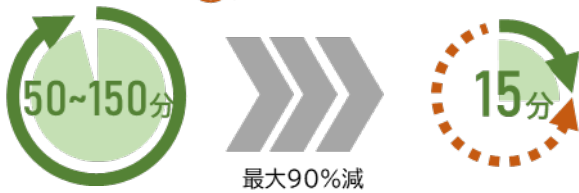
上位100手続以外の年間受付件数1,000件以上の手続についてもオンライン化の検討を進める  
(各区で共通化すべき施設利用予約等の手続は、一括対象として別途オンライン化の検討を実施)

● 『あなたのいる場所が手続の場所になる×時間をデザイン』の主な取組例

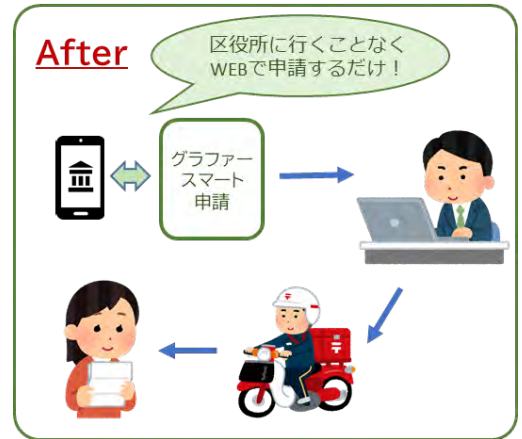
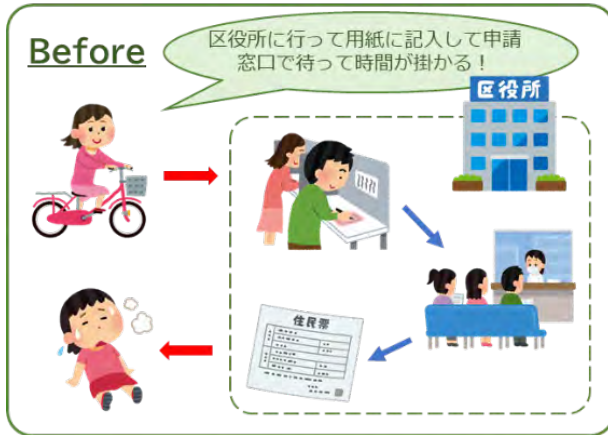
住民票の写し等の請求

令和3年9月導入

🕒 時間をデザイン



令和3年9月から住民票の写し、戸籍証明などの交付請求について、また、令和3年11月からは税関係証明書の交付について、それぞれオンラインでの請求受付を開始しました。これらの手続は、手続そのものにかかる時間よりも、区役所へ行くために仕事などの都合をつけることや往復の移動時間、窓口での待ち時間が長いため、オンライン化により、全体的にかかる時間の大幅な短縮が期待できます。



一時預かりWeb予約システム

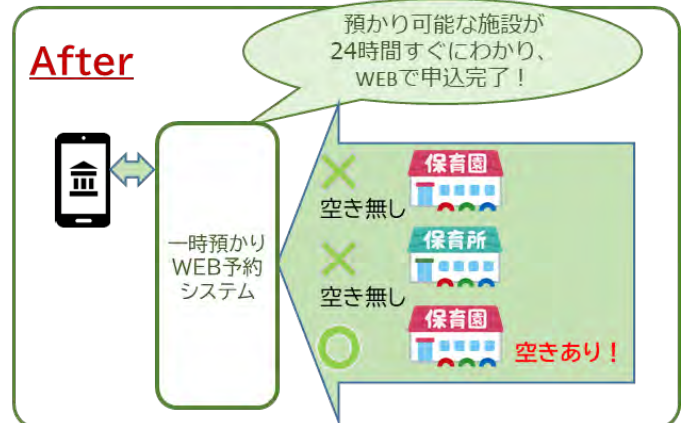
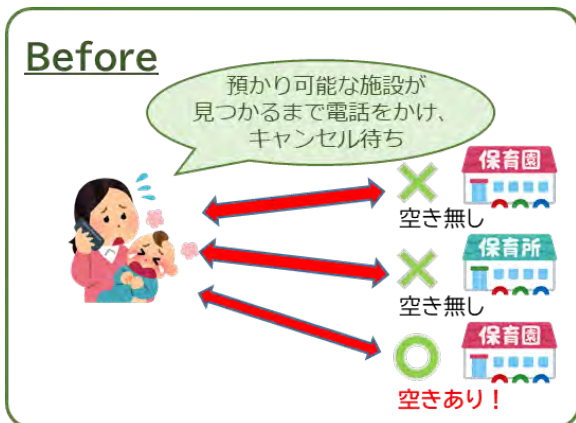
令和4年3月導入,10月対象拡大

🕒 時間をデザイン



現在、こどもの一時預かり事業を利用しようとする保護者は、直接施設に連絡して空き状況を確認のうえ予約するため、預かり可能な施設が見つかるまで、何件も電話することになります。また、施設の職員も予約やキャンセルの対応に時間を取られています。

インターネットを活用した予約システムを導入することで、保護者の負担軽減と施設職員の事務効率化を図ります。



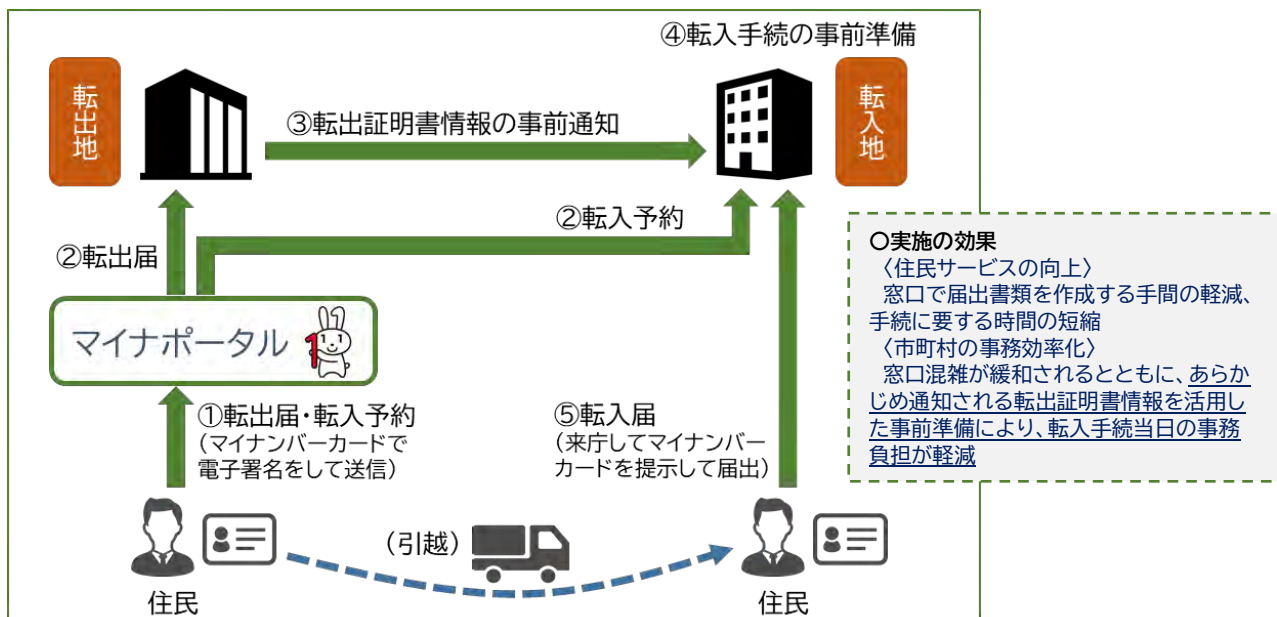
\*令和3年度末に導入した予約システムに関する、運用保守、機能改善、施設種別増に伴う追加機能開発を行い、10月に認可保育所一時保育事業を対象に加え、さらなる利便性向上を図ります。

※手続きに要する所要時間は想定です。

## 転出・転入手続のワンストップ化

令和4年度中導入

マイナンバーカードを利用して、マイナポータルからオンラインで転出届・転入予約を行い、転入地市区町村が、あらかじめ通知された転出証明書情報(氏名、生年月日、続柄、個人番号、転出先、転出の予定年月日など)により事前準備を行うことで、転出・転入手続の時間短縮化、ワンストップ化を図ります。(令和4年度中に運用開始予定)



参考:総務省 住民自治体システム等標準化検討会(住民記録システム等標準化検討会)分科会(第10回)2021.06.16

## 市民利用施設予約システムの再構築

令和5年9月導入

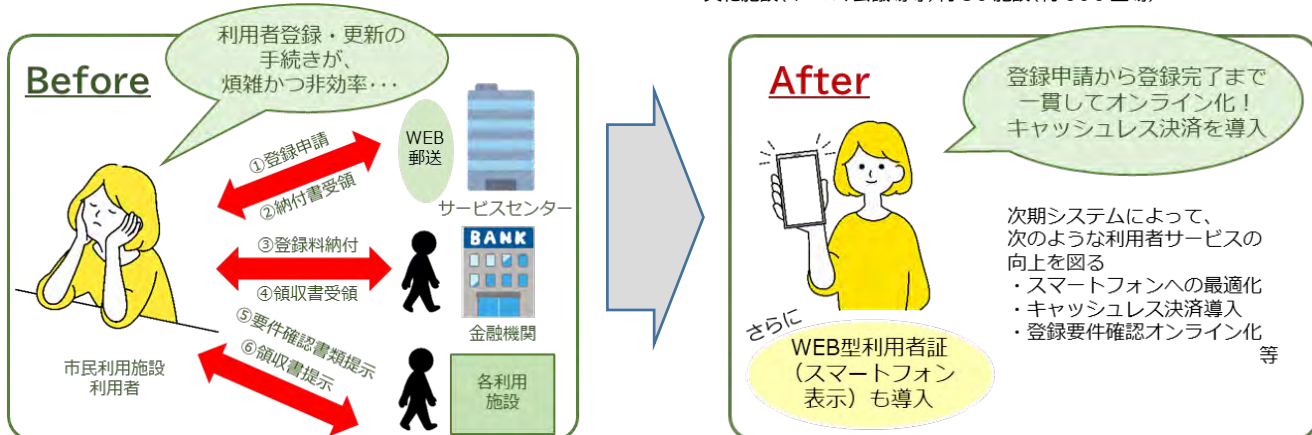


現在、横浜市市民利用施設予約システム(以下「予約システム」という。)で、利用予約申込等を電話・インターネット等で受け付けています。

次期システムでは、既存の機能に加え、利用者登録や予約から利用までの各種手続きについてもオンライン機能を導入することにより利用者サービスの向上を図ります。

<管理対象施設>

スポーツセンター、体育館、プール、野球場、球技場、運動広場等、庭球場、文化施設(ホール、会議場等)約80施設(約600室場)



※手続きに要する所要時間は想定です。

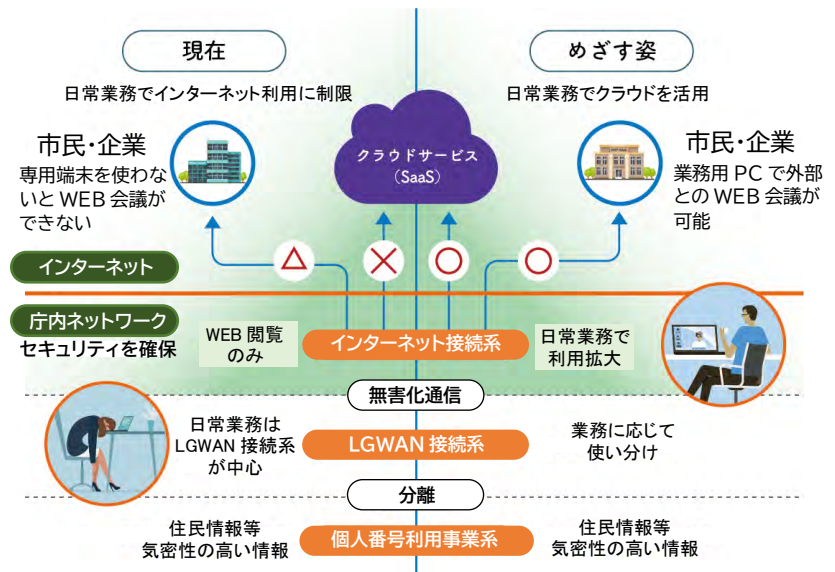
## 「場所を選ばず組織を越えて連携できる」ワークスタイル実現

- ✓ 1Qに、市内ネットワークのβ'モデルへの移行、内製も視野に入れたRPA、ローコードツールのプラットフォームの導入など、基盤整備を完了します。
- ✓ 整備した環境を活用した業務効率化に取り組み、3Qに「場所を選ばないワークスタイル」を実現するためのクラウドサービス等を導入し、本格運用を開始します。
- ✓ 全市的な意識改革の取組と、デジタル技術を活かして変革を推進する人材の確保・育成を進めます。

### ① 場所を選ばないワークスタイルの実現

WEBでの会議、メールやチャットなどによるコミュニケーションの向上、クラウドサービスを活用した業務効率化などを可能とするための基盤整備として、「サイバーセキュリティ最優先」の市内ネットワーク(αモデル)から「攻守バランス型」の市内ネットワーク(β'モデル)への再構築を1Q(令和4年度)中に完了します。

「場所を選ばず組織を越えて連携できる」ワークスタイル実現に向けては、β'モデル導入後の2Qに実証等を行い、有効性を確認したうえで、全体方針を決定し、3Qには、本格運用の一部開始、4Qには、全市的な本格運用を開始します。



	1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
市内ネットワークの再構築(β'モデル移行)	設計、移行完了	運用	→	→
場所を選ばないワークスタイルの実現に向けたクラウドサービス導入検討	β'モデル導入後を見据えた検討・概念検証、全体方針の検討	β'モデル導入後の実環境を用いた概念検証・実証実験、全体方針の決定	対象業務や利用者を限定した本格運用の開始	全市的な本格運用開始

### ② デジタルを活用した業務効率化

β'モデル移行後の2Qからのクラウドサービス活用による業務効率化に向けて、1Qから活用検討を進めます

RPAの利用拡大は、1Qに共用環境の整備・運用を開始し、現場の職員による内製の取組を始め、職員間でノウハウを共有できる環境整備などにより、2Q以降の拡大を図ります。

財務会計システム再構築において整備するローコードプラットフォーム(LCP)について、1Qに開発、2Qに稼働させるとともに、他システムでの活用についても2Qの利用開始に向けて検討を進め、成功事例の横展開を進めていきます。

4Qの移行完了を目指す住民情報系システムの標準化においては、先行して着手した税務システムの開発を着実に進めるとともに、対象となる業務全体を通じた見直しや集約に取り組むなど、業務の効率化を進めます。

	1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
業務効率化に資するクラウドサービス活用	β'モデル導入後を見据えた実証	活用促進	→	→
RPAの利用拡大	RPA共用環境の整備・運用	RPA共用環境利用拡大	→	→
ローコードプラットフォームの活用	開発・活用検討、LCPテスト稼働	LCP活用開始	LCP運用・利用拡大	→
住民情報系システムの標準化	先行PJ(税務)	開発開始	設計・開発	稼働(R8,1)
	他16業務	移行事前検討	移行計画策定	移行準備 標準化移行完了

### ③ 職員の意識改革とデジタル人材の確保・育成

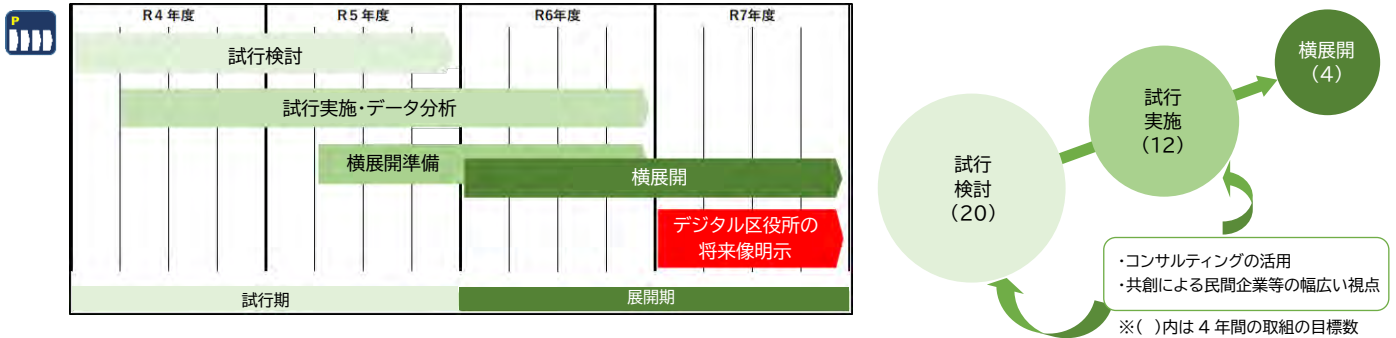
デジタル×デザインのベースとなるデザイン思考の研修をはじめ、DX推進に向けた研修を実施します。1Qは全責任職対象のデザイン思考eラーニングや、グループワーク研修、大学院派遣による合宿研修などを実施し、2Q以降に拡大を図ります。また、現場職員が、外部人材や民間企業などと交流する場を設け、変革に取り組む意識を高めていきます。

	1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
デザイン思考・DX研修	・全責任職対象のデザイン思考eラーニング実施 ・デザイン思考のグループワーク研修、合宿研修の実施	対象拡大	→	→
外部人材・民間企業との交流の場の創造	場の設計、運用開始	対象拡大	→	→

## 地域の交流と活動を支えるミドルレイヤーのエンパワーメント

### ① デジタル区役所の推進

- ✓ 「書かない・待たない・行かない **そしてつながる**」をコンセプトに様々な実証実験を展開します。
- ✓ 実証実験では、地域の担い手、区民、区役所職員への価値の創出を重視した取組を進めます。
- ✓ 1Qからモデル区を中心に実証実験を開始し、各区での様々な取組を通して4Qにデジタル区役所の将来像を明示します。



### デジタル区役所のコンセプト

#### 書かない・待たない・行かない **そしてつながる**

	市民の視点	行政職員の視点
■ <b>書かない</b>	紙に手書きすることなく、手続やサービス等の申請ができる	申請書等から業務システムへのデータ入力を省略化・必要最小限に
■ <b>待たない</b>	オンライン予約や動画による事前の手順確認で、待たずにサービスを受けることができる	予約による事前準備や動画による説明の省力化で、窓口対応をスムーズに
■ <b>行かない</b>	区役所に行くことなく、自宅や地域拠点からオンラインで相談や手続ができる	会議参加や情報共有、決裁などが自宅や出張先からできる、新しい働き方へ
■ <b>つながる</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>すぐに情報が伝わる</b></li> <li>・ SNSやアプリ、デジタルサイネージなどを活用したプッシュ型広報で、個々のニーズに合わせた情報がキャッチできる</li> <li>❖ <b>地域の交流・活動がしやすい</b></li> <li>・ スマホや身近な地域拠点からオンラインで活動・交流できる</li> <li>・ 会議や活動報告、情報共有等がリモートできる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 防災情報・被害状況を迅速に収集、避難が必要な市民へより早く、正確に情報を伝えることができる</li> </ul>

### モデル区の先行プロジェクト

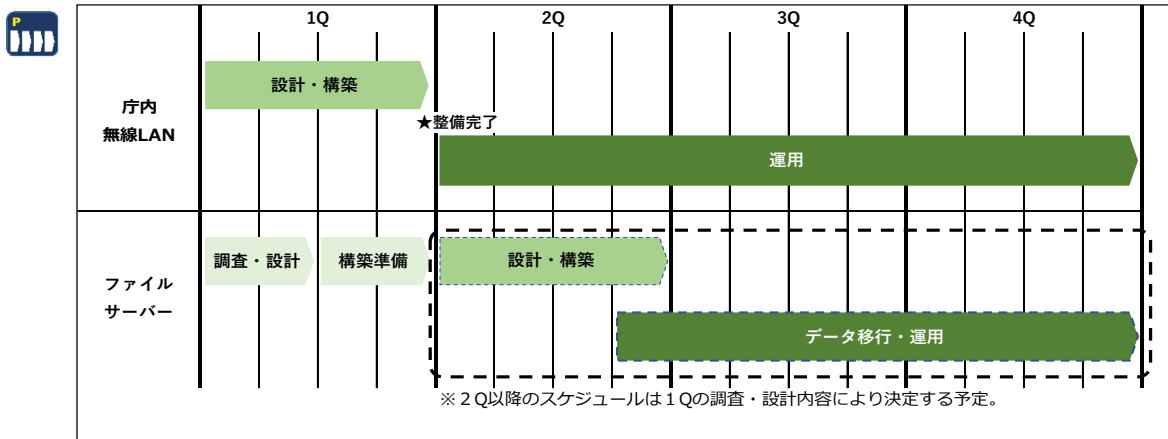
西区、港南区のモデル2区で先行プロジェクトを実施し、成功事例から横展開につながる取組を創出します

テーマ	先行的プロジェクト※	実施区	取組
<b>書かない</b>	書かない窓口 (MNカードの活用、待ち時間短縮)	西区	・MNカードを利用した申請書自動作成システム導入 ・スマホ等を利用した申請書の事前作成の仕組みを検討
<b>待たない</b>	手続き案内動画の作成	西区 港南区	・職員が行っている事業説明を動画視聴の形に変更し、スムーズな案内を実現
	来庁予約システム	港南区	・事前にオンラインから来庁の予約を受け付け、予約を行った方に対して優先的に手続き
<b>行かない</b>	行かなくていい区役所 (オンライン相談窓口の新設)	西区	・窓口、電話にオンライン相談の手法を追加 ・身近な地域拠点に区の窓口のサテライト機能を整備
<b>つながる</b>	行政情報スポット設置	港南区	・区内各所に行政情報スポットとして、デジタルサイネージの設置拡充
	区連会でのデジタル活用 (ペーパーレス化、リモート会議)	西区	・資料の電子配付 (印刷・配送・資源の削減) ・会長宅や外出先から区連会にリモート参加
	防災の情報収集強化、初動迅速化 (AI等を活用した情報の自動収集)	西区	・SNS等を情報源に、AI等を用いて自動で収集・解析し、迅速な初動対応に繋げる



② 区役所のデジタル環境整備

- ✓ 1Qに、庁内（内部事務用）無線LANの整備を完了します。
- ✓ 1Qに、区役所の業務に使用するファイルサーバーの現状調査と方式設計を実施し、2Qから移行を進めます。



③ 地域の担い手支援モデルの展開

- ✓ デジタル技術を用いて、地域の担い手の活動を手助けする取組を進めます。
- ✓ 先行モデルとして、2Qに消防団活動支援アプリを全消防団に導入し、運用を開始します。
- ✓ 3Q以降、先行モデルのノウハウをもとに、自治会町内会や民生委員など、地域の担い手の活動支援を横展開します。



	1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
デジタルを活用した地域の担い手支援 (消防団活動支援アプリの導入)	6消防団 アプリ先行導入	全消防団での運用開始 アプリ拡張検討	→	→
(地域活動支援の横展開)		スキーム展開の検討	地域担い手支援の実証	地域担い手支援拡大

④ デジタルデバйд対策

- ✓ 1Qに、多様な主体との連携による地域独自の取組への新たな補助制度を創設し、2Q以降に横展開を進めます。
- ✓ 1Qから、民間事業者と連携し、スマートフォン講習会を開催します。さらに、2Qから市のアプリ操作など独自カリキュラムでの開催も目指します。
- ✓ 1Qから、地域BWAの有効活用の検討を行い、3Q以降の実証を目指します。

	1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
地域の効果的な取組サポート	補助事業の創設、実施	実施、横展開の検討	実施、横展開	→
スマートフォン講習会の開催	全市展開	→	独自企画講習会も追加→	→
地域BWAを活用した取組	地域BWAの全市展開	取組の検討	取組の実証	本格実施・横展開の検討

## 先行、先進のプロジェクトを地域や都市レベルで展開・発信

- ✓ 1Qに、関係区局によるテーマごとのリーディングプロジェクトを設置し、現状や課題の整理、今後実施すべき取組などの検討を行います。あわせて、アプリ開発や手続きのオンライン化など先行プロジェクトを着実に推進します。
- ✓ 2Q以降、1Qで検討した取組について、モデル地区で実証実験など具体的な取組に順次着手します。
- ✓ 4Qには、取組結果の検証を踏まえ、適宜内容の修正・改善を行いながら、取組を拡大します。

### ① リーディングプロジェクトの推進

人口減少や高齢化の進展、多発する自然災害のなかで、持続可能な横浜を実現するためには、安全安心で、子育て世代に選ばれる街であることが必要です。そこで、「防災」「子育て」「教育」の3分野の各重点テーマの実現に向けて、令和4年度に関連区局で構成するプロジェクトを設置し、今後実施すべき取組について検討を進めます。

	1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
<b>防災 DX</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクト設置</li> <li>「安全安心の創出」に向けた取組検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>モデル地区で実証実験、効果検証</li> <li>改善に向けた検討・調整</li> <li>避難支援アプリ本格運用</li> <li>消防団活動支援アプリ本格運用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善実施、効果検証</li> <li>拡大に向けた検討・調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取組の拡大</li> </ul>
<b>子育て DX</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトを設置</li> <li>「安心して子どもを産み育てられる環境の実現」に向けた取組検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>実証実験、効果検証</li> <li>改善に向けた検討・調整</li> <li>地域子育て支援拠点関係システム開発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善実施、効果検証</li> <li>拡大に向けた検討・調整</li> <li>地域子育て支援拠点関係システム運用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取組の拡大</li> </ul>
<b>教育 DX</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育委員会事務局を中心の推進体制で実施</li> <li>「子どもたちのより良い教育活動の実現」「教職員の指導 方法の改善や人材育成」に向けた取組検討</li> <li>客観的な根拠に基づく取組(EBPM)の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善に向けた検討・調整</li> <li>EBPMの推進</li> <li>図書館情報システムの運用開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善実施、効果検証</li> <li>拡大に向けた検討・調整</li> <li>EBPMの推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取組の拡大</li> <li>EBPMの推進</li> </ul>

	重点テーマ(大切にする視点)	主なPJ構成区局	先行プロジェクト例
<b>防災 DX</b>	<p><b>○情報の円滑な共有による安全安心の実現</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>迅速確実な災害情報の収集や提供</li> <li>逃げ遅れをなくす適切な避難支援</li> <li>安全かつ効率的なインフラの管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総務局</li> <li>消防局</li> <li>環境創造局</li> <li>道路局</li> <li>財政局</li> <li>区役所</li> <li>デジタル統括本部 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難支援アプリの開発</li> <li>消防団活動支援アプリの開発</li> <li>Live 映像通信システムの導入</li> <li>地域EWAの活用</li> <li>水防災システムの運用</li> <li>下水道水位情報の提供</li> </ul>
<b>子育て DX</b>	<p><b>○安心して子どもを産み育てられる環境の実現</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>子育て支援サービスを利用しやすい環境の整備</li> <li>子どもの健やかな成長を支える仕組み</li> <li>子育て期の手続きオンライン化など利便性向上、業務効率化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>こども青少年局</li> <li>健康福祉局</li> <li>教育委員会事務局</li> <li>区役所</li> <li>デジタル統括本部 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一時預かりWEB 予約システムの導入</li> <li>地域子育て支援拠点関係システム構築</li> <li>市立保育園業務支援システム(スマートフォンを活用した保護者との連絡やお知らせ等)の導入</li> <li>保育・教育施設との情報連携のグループウェア導入(給付費申請のオンライン化等)</li> <li>保育所入所事務等におけるRPA・AI-OCRの導入</li> <li>WEB アプリの活用による母子保健業務の効率化</li> <li>母子保健業務へのRPA・AI-OCRの導入</li> <li>SNS等を活用した産前産後の母子保健相談事業(港北区)</li> <li>ICTを活用した家庭と学校の連絡</li> </ul>
<b>教育 DX</b>	<p><b>○データを活用した教育の質の向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>客観的な根拠に基づく教育政策の推進(EBPM)</li> <li>子どもたちのより良い教育活動の実現</li> <li>教職員の指導方法の改善や人材育成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育委員会事務局</li> <li>こども青少年局</li> <li>デジタル統括本部</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GIGAスクール構想の推進</li> <li>生活・学習意識調査のCBT化の試行実施</li> <li>大規模なビッグデータ解析</li> <li>きめ細かな具体の授業等の可視化</li> <li>最先端のICTやデータを活用した調査・研修を行う(仮称)スマート教育センターの整備</li> <li>第4次図書館情報システムの開発</li> </ul>

## 横浜市におけるGIGAスクール構想の推進

### ◆今までの横浜の教育実践と最先端のICTのベストミックス

「Society5.0」時代では、社会のあらゆる場所で ICT の活用が日常となることがうたわれており、教育においても、新時代に即した能力の育成や、ICT 技術を活用した教育政策の推進等が求められています。

「だれもが」「安心して」「豊かに」生活できる学校を目指し、横浜の教育と最先端の ICT のベストミックスを図り、教育の在り方を日々アップデートし続けるために、今後は研究や研修を推進していきます。



R2	R3	1Q(R4)	2Q(R5)~
「1人1台端末」、ネットワーク等 ICT 環境整備	「1人1台端末」本格運用 ICT 活用好事例の収集（資質・能力 育成ガイドの作成）	デジタル教科書（学習者用）導入の実証実験 ※全校(英語)+8割の学校(1教科) ICT 活用好事例の発信	ICT の効果的な活用と個別最適な学びのための環境整備



### ◆民間企業や大学との連携

授業支援システム「ロイロノート・スクール(クラウド版)」を連携協定により活用するとともに、ロイロ社、アップル社、Google 社と連携した教職員研修の実施や、非認知能力(※)と学力向上との関連性の分析をはじめとした大学との共同研究を行うなどの取組を推進。

※意欲・粘り強さなど数値で測れない感情や心の動きに関わる能力。点数で数値化できる知的能力(学力・IQ など)以外の能力。

## ② デジタルタウン・デジタルシティなどのプロジェクトの推進

郊外部、都心部の両面から、それぞれの特性に応じた先進プロジェクトを多様な主体とともに展開し、課題の解決をはかるとともに、社会への貢献を通して魅力的な都市の実現につなげます。

「郊外部」「都心部」「国際園芸博」の各重点テーマの実現に向けて、1Qに関連区局で構成するプロジェクトを設置し、今後実施すべき取組について検討を進めます。

	1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
郊外部DX	・関係区局でプロジェクトを設置 ・選ばれるまちづくりに向けた取組の検討、モデル地区における実証実験	・モデル地区の実証実験、効果検証 ・改善に向けた検討・調整	・改善実施、効果検証 ・拡大に向けた検討・調整	・取組の拡大
郊外部DX / 都心部DX	・「YOKOHAMA Hack!」 「I-Top」等の仕組みを活用した実証実験、効果検証	→ (実装に向けた調整)	→	→
	【2027 国際園芸博覧会】 ・リアルとデジタルを連動させた魅力的な体験の提示等に向けた博覧会協会との連携	→	→	→

	重点テーマ（大切にする視点）	想定される構成区局	先行プロジェクト例
郊外部DX	・新たな生活様式や働き方にも対応する郊外部の魅力創造 ・子育て世代を含め、多くの人に選ばれるまちづくり	・政策局 ・建築局 ・都市整備局 ・区役所 ・デジタル統括本部	・路線バス自動運転プロジェクト ・集合住宅を活用したIoT実証実験
都心部DX	・都心部のポテンシャルを生かす ・最先端技術を活用した先進プロジェクトを展開・発信 ・魅力的なまちづくりにつなげる	・経済局 ・都市整備局 ・デジタル統括本部	・MaaS アプリ&連動サービス ・ローカル5G 活用イベント開催実証実験

## デジタル×デザインを戦略的に推進する体制の強化

- ✓ 1Qに、デジタル・デザイン室の設置やICT運用部門の統合など、デジタル統括本部の機能を大幅に強化し、創発・共創のプラットフォームである「YOKOHAMA Hack!」を始動します。  
また、デジタル人材の確保育成に向け、「デジタル人材確保・育成計画（仮称）」を策定します。
- ✓ 2Qには、システム標準化などDXの取組の本格化に合わせて必要な庁内体制を整えます。
- ✓ 3Q以降は、2Qで強化した体制をもとに、各区局の取組を強力にサポートすることで、DXの実現につなげます。

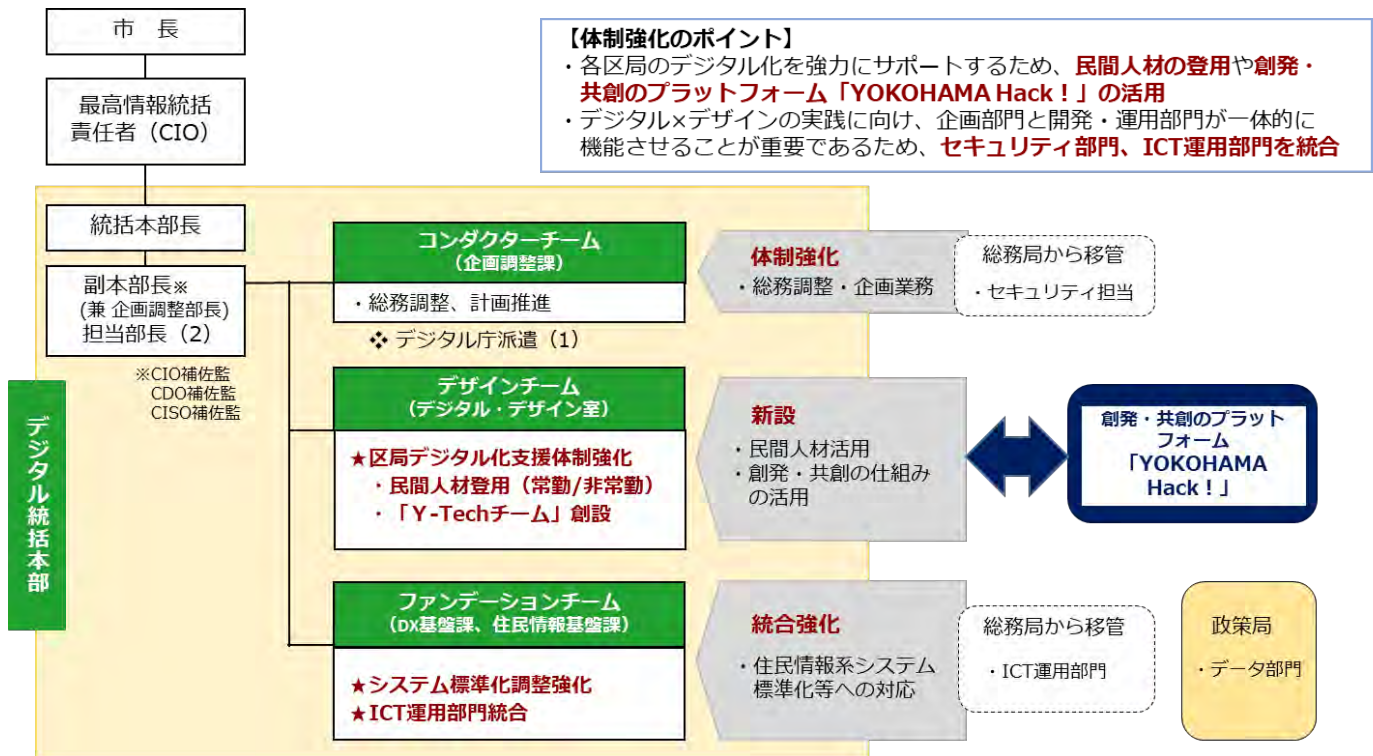
1Qでデジタル統括本部の体制強化に加え、デジタル関連の専門的知見や民間企業の視点等を取り入れながら各区局の支援を行うため、任期付職員や会計年度任用職員など民間人材を採用のほか「YOKOHAMA Hack!」を始動させます。

また、デジタル職の採用、育成、昇任や、全職員のデジタル関連知識のレベルアップを目的とした研修、民間人材の活用までを視野にいたした「デジタル人材確保・育成計画（仮称）」を策定します。

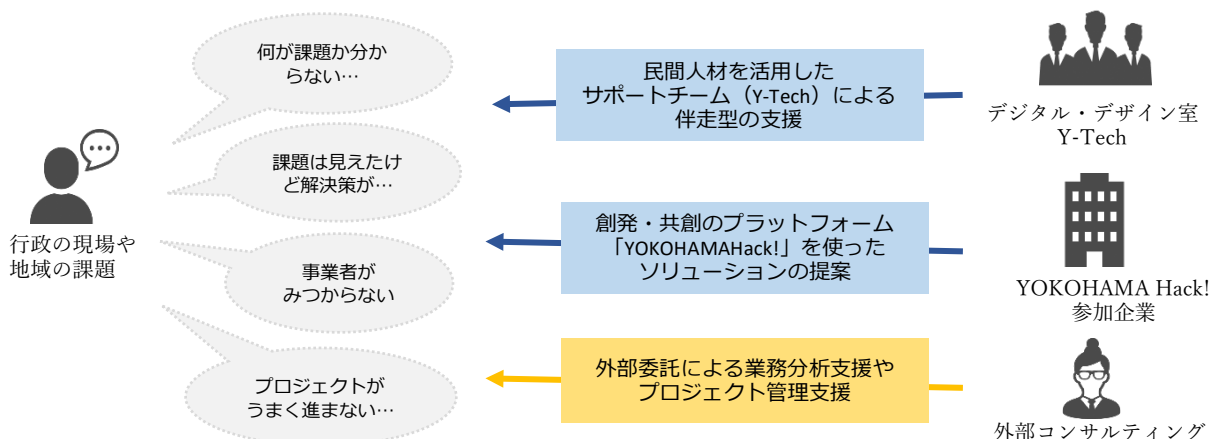
	1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
DX推進体制・仕組みづくり	・統括本部の機能強化 ・Y-Hack! 始動	DX総合推進体制の整備	→	→
デジタル人材の確保・育成	・デジタル人材確保・育成計画（仮称）策定 ・デジタル職、民間人材の採用	・デジタル職、民間人材採用	→	→

### DX推進体制の強化（体制図）

（令和4年度現在）



### 区局デジタル化のサポート体制



- ✓ 1Qで、創発・共創の仕組みとして「YOKOHAMA Hack!」を始動し、行政課題に対するデジタルソリューションの提案を受けるためのオープンなプラットフォームを構築、運用します。
- ✓ 提案のあったデジタルソリューションは実証事業を通じて有効性を検証し、課題解決や新たな価値の創出につなげます。
- ✓ 1Qでは、障害者文化スポーツ施設「横浜ラポール」をフィールドにした実証事業やAI コンシェルジュを使ったワクチン接種問合せ応答などを皮切りに、様々な民間企業との共創の取組を加速します。
- ✓ SDGsの視点を踏まえて市民生活の課題を先端技術等で解決する共創ラボや地域の身近なテーマを課題としたリビングラボ、介護分野をテーマにした「ケアテック・オープン・ラボ横浜」等を展開します。

横浜市のデジタル・ガバメントを推進するための、デジタル化による業務・行政サービス改善要望（ニーズ）と民間企業や大学、団体等のデジタル技術（シーズ）提案をマッチングするオープンなプラットフォーム「YOKOHAMA Hack!」を立ち上げます。

「YOKOHAMA Hack!」では、横浜市役所の事業所管課から寄せられたニーズについて、様々なシーズを有する民間企業等が参加するワーキンググループを組成し、デジタルソリューションを検討します。優秀なソリューション提案については、プロジェクトを立ち上げ、事業所管課と共同し、有効性を検証します。また、専門スキル等を有するコーディネーターによるサポートや、スタートアップ企業への支援制度を設けることで、有効なソリューション提案やプロジェクト化を促進します。

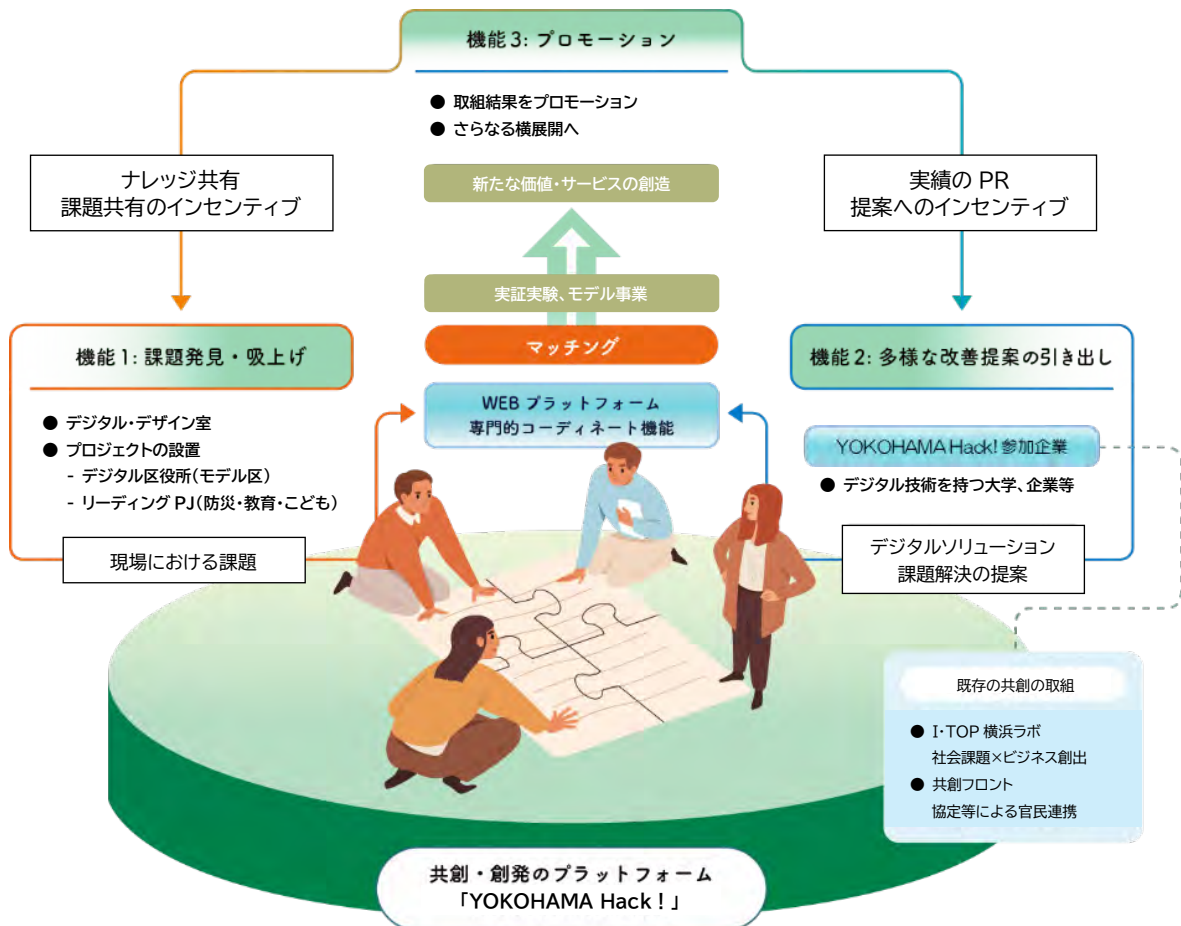
さらに「YOKOHAMA Hack!」による課題解決事例（ナレッジ）を庁内・庁外に広く発信することで、民間企業等のメリット、参加意欲を高め、さらに多くの民間企業等の参画や解決につながる提案の促進を図ります。



	1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
YOKOHAMA Hack! プラットフォーム	運用開始	改善・運用	→	→
YOKOHAMA Hack! 参加者数	250	500	750	1,000
共創ラボ、リビングラボ、 ケアテック・オープン・ラボ横浜	拡充・強化	→	→	→

■現時点の先行事業例

- ・横浜ラポールをフィールドにした実証プロジェクト「障害者のスポーツや文化活動の充実、施設の利便性向上」
- ・AI コンシェルジュ コロナワクチン接種に関する問い合わせ自動応答



## セキュアで活用・連携しやすいデータ基盤の整備

- ✓ **オープンデータポータル、財務会計・人事給与システムの再構築、住民情報システムの標準化対応など、データを活用するための基盤づくりを推進します。**
- ✓ **個人情報の保護を図りつつ、適正に活用していくための仕組みづくりに取り組みます。**
- ✓ **β'モデル移行、クラウドサービスの活用推進を見据えたセキュリティ対策を導入し、適切に運用していきます。**

オープンデータの公開の基盤である「横浜市オープンデータポータル」において、機械判読に適した、より活用しやすいデータの公開を進め、公開データセットの拡充を図ります。併せて、財務会計・人事給与システムの再構築により、行政内部のデータの活用のための基盤づくりを進めます。さらに、本市が保有するデータのうち個人情報を含むデータについて、個人情報の保護を図りつつ適正に活用していくための仕組みである、改正個人情報保護法に基づく行政機関等匿名加工情報の提供に向け、1Qに具体的な仕組みの検討を行い、2Qの改正法施行後の提供開始を目指します。

住民情報システムの標準化対応では、国が掲げる4Q（令和7年度末）までの移行期限を見据えて、先行する税務システムの開発に着実に取り組むとともに、残る16業務のシステムについて、全庁的な業務のあり方検討なども含めて、システムの移行に必要な検討・開発を進めて行きます。併せて、国の進めるベース・レジストリの整備検討に参画し、データを活用しやすい社会づくりを進めていきます。

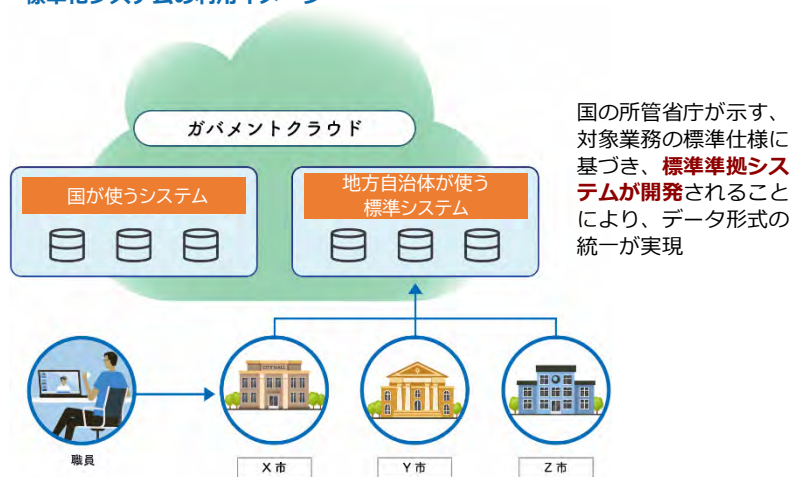
※政策形成や都市経営などにデータを活用するため取組については、「データ活用分野における推進アクション」参照

### ① データ活用・連携の基盤整備

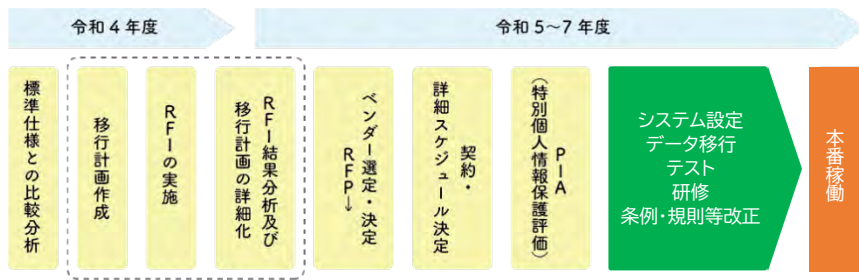
		1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
オープンデータポータルの公開 データセット拡充		拡充	→	→	→
		公開データセットの増加数を倍増 (2018～2021年の4年間 134⇒2022～2025年の4年間 270以上)			
行政機関等匿名加工情報の提供		提供に向けた仕組み検討	改正法施行、提供開始	→	→
住民情報系 システムの 標準化対応	税務システム (地方税4業務を含む)	業務要件・現行データ分析 移行計画策定	設計 開発	テスト	テスト・移行 稼働
	その他標準化対象 16業務のシステム	標準仕様との比較分析、RFI実施	移行計画策定	契約・テスト	テスト・移行、稼働
ベース・レジストリ整備への参画		国の進める実証への参画	→	→	→

標準化の対象事務	横浜市における業務所管局
児童手当	こども青少年局
子ども・子育て支援	
住民基本台帳	市民局
戸籍の附票	
印鑑登録	
選挙人名簿管理	選挙管理委員会事務局
地方税（固定資産税）	財政局
地方税（個人住民税）	
地方税（法人住民税）	
地方税（軽自動車税）	
戸籍	市民局
就学	教育委員会事務局
健康管理	健康福祉局・こども青少年局
児童扶養手当	こども青少年局
生活保護	健康福祉局
障害者福祉	健康福祉局・こども青少年局
介護保険	健康福祉局
国民健康保険	
後期高齢者医療	
国民年金	

### 標準化システムの利用イメージ



### 国が示すスケジュール（令和7（2025）年度末まで）



標準化法に基づく政令（令和4年1月）の順序で記載

標準仕様に基づく業務フローの見直し

### 標準化の進め方

政令市などと連携し、国に対し早期の情報提供や財政支援を要望しつつ、新技術適用の積極的な検討など業務の全庁的な見直し／再構築（BPR）に取り組み、業務効率化や生産性向上を図る契機としても活用します。

対象 20 業務のうち、地方税 4 業務（固定資産税・個人住民税・法人住民税・軽自動車税）を含む税務システムは、標準化とあわせて、現行のメインフレームベースのシステムから、国の標準仕様に準拠したシステムに移行します。このため、システム移行と並行して税業務の見直しに着手しており、紙業務のペーパーレス化やデータベース即時連携などの基本方針を定め、4Q となる令和 8 年 1 月の運用開始を目指し、先行して準備を進めています。

それ以外の 16 業務については、データ連携や移行に必要な期間等を検討した上で、2Q の令和 5 年度に詳細な移行計画を策定し、国が定める移行期限である令和 7 年度末までの標準化移行完了を目標として作業を進めます。

## ② サイバーセキュリティの確保

職員の日常業務におけるインターネット（クラウドサービス）利活用の推進と併せて、サイバーセキュリティを確保する取り組みを進めます。具体的には、業務利便性の向上（インターネット利活用の推進）を目的として総務省が示した「β'モデル」に移行するために必要なセキュリティ対策である、職員の業務用 PC の挙動を常時監視する高度な対策（EDR）や外部専門人材によるインシデントの早期検知や対処の仕組み（MDR）を導入します。併せて、事件・事故発生時に迅速に対応するための庁内体制（CSIRT）の強化や、経営責任職のセキュリティ意識向上に向けた取組のほか、今後利用が拡大するクラウドサービス特有のセキュリティ対策についても検討を進めます。

また、こうした対策を反映した、セキュリティポリシーの改訂を進めます。

さらに、専門人材の能力向上を図るため、実践的サイバー防御演習（CYDER 演習）等に職員を派遣するほか、組織全体のセキュリティ意識の底上げに向け、引き続き全職員を対象とした情報セキュリティ研修などに取り組みます。

その他、個人情報保護の制度運用、データの重要度に応じた情報管理などの組織的対策を総合的に実施し、セキュリティを確保します。



	1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
新たなセキュリティ対策の導入	設計、移行完了	運用	→	→
インシデント発生時の対応チーム（CSIRT）の強化	再整備、運用	運用（適宜、見直し）	→	→
経営責任職のセキュリティ意識向上	検討、運用	運用	→	→
クラウドサービス特有のセキュリティ対策の推進	検討	実証実験	導入、運用	→
セキュリティポリシーの改訂	検討・改訂	運用（適宜、見直し）	→	→
専門人材の育成や全職員の情報管理意識の向上	・CYDER 演習の実施 ・情報セキュリティ研修の実施 ・電子メールモニタリング実施	対象拡大	→	→

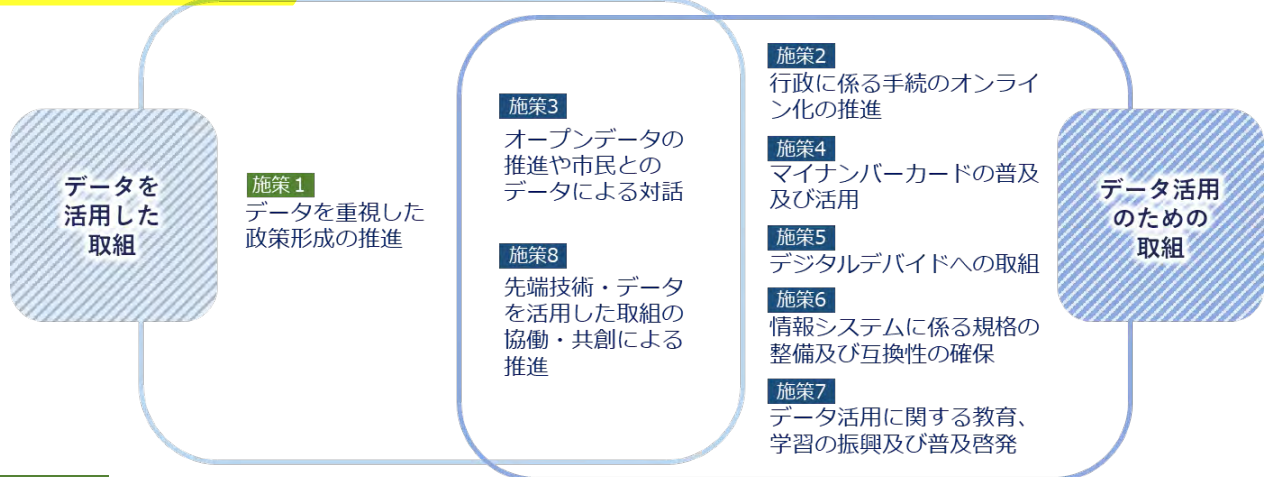
## 「データ活用分野における推進アクション」

本市では、平成 28 年 12 月の「官民データ活用推進基本法」の成立を受け、平成 29 年 3 月に「横浜市官民データ活用推進基本条例」、平成 30 年 5 月に「横浜市官民データ活用推進計画」を策定し、条例に掲げる理念である「安全で安心な市民生活」、「経済活性化」、「市政運営の効率化」の実現に向け、官民データ活用の取組を推進してきました。

データ活用と DX とは密接な関わりがあり、両者を一体的に進めていく必要があります。そこで、「横浜 DX 戦略」は、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。（フレーム編 8 ページに記載）

本章では、横浜市官民データ活用推進計画における取組と横浜 DX 戦略との関係を示します。

下表のとおり、データを活用して政策形成や事業など実施する「データを活用した取組」と、データを活用するための基盤や仕組みを整える「データ活用のための取組」の 2 つの視点で推進します。「データ活用のための取組」は DX 戦略の 7 つの重点方針に合わせて取組が記載されているため、ここでは「データを活用した取組」の「施策 1 データを重視した政策形成の推進」について記載します。



### 施策 1 データを重視した政策形成の推進

- ✓ 引き続き、1Q からデータを活用した取組・事例を創出し、全庁的に共有します。
- ✓ 3Q に、予算編成や政策立案等において、データをより活用できる仕組みを整えます。

行政資源に限りがある中で、効果的かつ効率的な市政運営を進め、多様化する市民ニーズに応じていくために、データを重視した政策形成を着実に進めます。

データを重視した政策形成とは、データに基づく思考と実行の積み重ねです。確かなデータが容易に入手できる環境の整備とともに、エビデンスに基づいた取組の実施、データを用いた事業の効果検証と改善などが全庁的に行われることを目指していきます。



	1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
データを活用した取組・事例の創出・共有	事例の創出・共有	→	→	→
予算編成・政策立案等において、データをより活用できる仕組みの検討・導入	予算編成・政策立案等にデータをより活用する仕組みの検討	予算編成・政策立案等にデータをより活用する仕組みの確立	仕組みの導入	→
	データ基盤の構築 (行政経営プラットフォーム(仮称))	データ基盤の稼働 (行政経営プラットフォーム(仮称))	→	→
庁内データ集(基礎的データセット)の拡充	拡充 (追加すべきデータの検討)	拡充 (データ基盤への搭載に向けた検討)	拡充 (データ基盤への登載)	→



横浜市デジタル統括本部 公式 note トップページ  
アドレス：<https://yokohama-city.note.jp/>



2月の常任委員会で、戦略の「方向性/骨子案」をご報告させていただいた際に、委員の皆様からいただいたご意見を踏まえ、コラム等の追加を行いました。

- ・マイナンバーとマイナンバーカードの違い（18、19ページ）
- ・データ活用推進の取組（33ページ） など

# 横浜 DX 戦略（素案）

## YOKOHAMA DX STRATEGY

フレーム編

令和4(2022)年6月  
横浜市デジタル統括本部

## デジタル × デザイン

デジタル化の波をただ受け入れるだけでなく  
その恩恵を市民や地域に行きわたらせ  
魅力溢れる都市をつくるために  
自らイニシアチブをとり  
デジタルの実装を  
デザインする

# DX

## Digital Transformation

### DXは、デジタル技術を活用した変革です

デジタル（Digital）と変革を意味するトランスフォーメーション（Transformation）を掛け合わせた造語で、様々なモノやサービスがデジタル化により便利になったり効率化され、その結果デジタル技術が社会に浸透することで、それまでには実現できなかった新たなサービスや価値が生まれる、社会やサービスの変革を意味します。

デジタルは手段であって目的ではありません。

DXで重要なのは、変革によってもたらされる新たな価値の創造です。

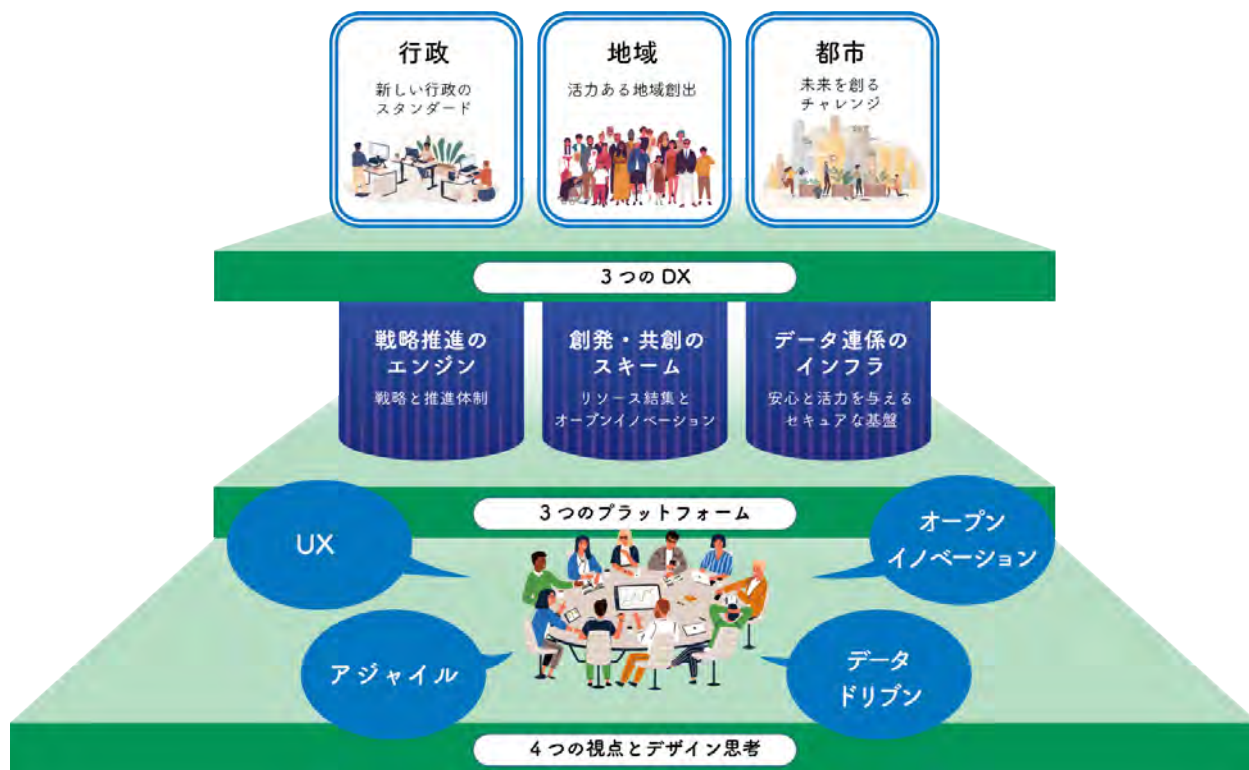
※トランスフォーメーション

もともとの形態や機能が大きく変化する「変容、変革」です

「Trans」は「Cross=X」と同義語で既存のものを「超える」の意

「formation」は「形」の意

# デジタル実装を“3つのDX” と“3つのプラットフォーム” で デジタル×デザイン！



## 3つのDX

持続可能な横浜の未来のため快適なサービスを創る「行政のDX」 みんなの元気を創る「地域のDX」 まちの魅力を創る「都市のDX」を総合的に推進します

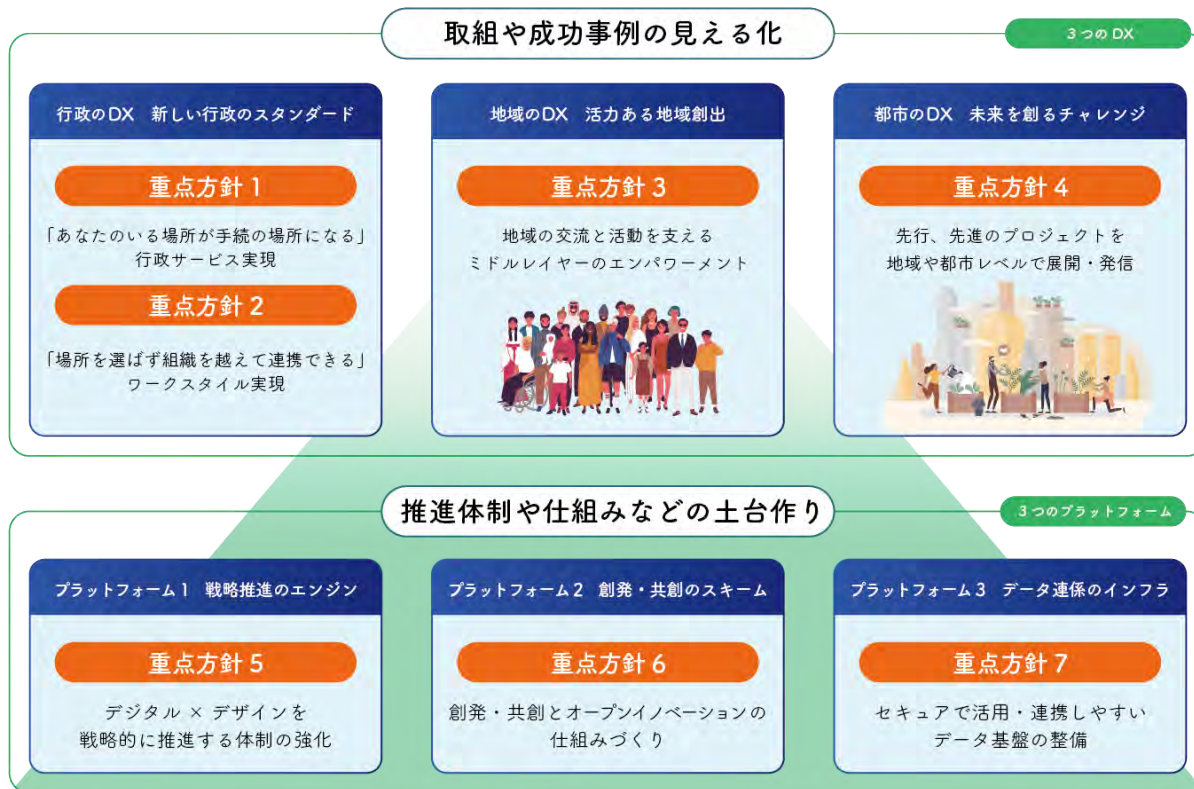
## 3つのプラットフォーム

DX戦略の推進を支える基盤として「戦略推進のエンジン」「創発・共創のスキーム」「データ連携のインフラ」を整備し相互に連動させます

## 4つの視点とデザイン思考

デザイン思考をベースに「UX」「オープンイノベーション」「アジャイル」「データドリブン」の4つの視点を重視し取り組みます

# DX実現に向けた“First Step(2022~25年)”を 7つの重点方針で取り組む！



DXに本格的に取り組む最初の期間では、推進体制や仕組みなどの土台作りと、デジタルの恩恵を実感できる取組や成功事例の見える化などを中心に取り組みます。

# I DX戦略の概要

---

「3つのDX」と「3つのプラットフォーム」

# 1.戦略策定の背景

デジタル化による社会生活の急速な変化、  
多様で複雑な課題に直面するなかDXは解決の鍵となります。

スマートフォンの普及とネットワークの高速化が、社会生活とビジネス環境をわずか10年の間に一変させたように、デジタル化の波は圧倒的な速さで私たちに押し寄せています。

我が国は、グローバル化による激しい国際競争にさらされるなか、人口減少、少子高齢化が急速に進み、かつてない社会課題に直面する課題先進国であり、さらに、生産年齢人口の減少による労働力不足が懸念されています。

横浜市では、多発する自然災害の対応、少子高齢化を背景とする福祉、地域交通、地域の担い手不足の問題や、高度成長期に集中整備されたインフラの老朽化など、大都市が抱える多様で複雑な地域課題に直面しています。

また、コロナ禍を背景に顕在化した非効率な行政サービスやアフターコロナを見据えた経済社会への対応が求められており、厳しい財政状況下で、これまでのやり方のままで課題を解決していくことは困難です。

DXは、デジタル技術とデータを用いて様々な課題を解決し、新たな価値を生み出す変革の力です。民間人材の活用や多様な主体との連携を通じて、DXに取り組むことで、デジタル技術を最大限に活用した未来の大都市を実現していく必要があります。



## 2.戦略の位置づけ

DX実現に向けた方針・方向性を共有し、  
柔軟な施策・手法の選択を大切にする『戦略』とします。

### 戦略の性格

デジタル技術やデータを取り巻く環境は、極めて変化が速く、先行きの予測が難しいことから、DX実現に向けて取り組む施策・事業やその事業手法、事業量、スケジュールを「計画」として詳細に示すのではなく、DX実現に向けた方針・方向性を共有し、柔軟な施策・手法の選択を大切にする『戦略』として作成することとします。

今回の戦略では、DX推進の背景と横浜市がめざす行政サービス(行政のDX)の姿を示したうえで、2025年までの4年間で最初の戦略期間とし、その期間に取り組むべき重点施策を明らかにします。

### DXに関連する国や横浜市の条例との関係

総務省が令和2年12月に策定した「自治体DX推進計画」に対応するとともに、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。

### 3.戦略の基本目的

“デジタルの恩恵をすべての市民、地域に行きわたらせ、魅力あふれる都市をつくる”を基本目的に横浜のDXを推進します。

デジタル化の進展は、スマートフォンからの様々な情報やサービスの利用、多くの人とのつながり、手続や作業の自動化など、私たちの生活を、時間と場所の制約から解放し、便利で豊かなものにしていきます。今後、必要なサービスが、必要な時、必要な場所で、自ら考え選択することなく届けられる「手続がまるで空気のような世界」が実現することも、決して夢物語ではありません。

デジタルの恩恵を、限られた人や地域だけでなく、すべての市民、地域に行きわたらせ、実感あるものとし、真の意味でデジタルの持つ力を、都市の魅力につなげていくことが大切です。

市民には、子どもや高齢者、子育て世代、障害のある方、外国人の方など、それぞれ異なるニーズがあります。デジタル技術を活かし、デジタルを必ずしも得意としない方にも寄り添いながら、一人ひとりに利便性の高いサービスを効率的に届けていきます。

地域には、少子高齢化やグローバル化に加え、デジタル化が進行する中で、時代にあったコミュニティの創造が必要となっています。これまで築いてきた「温もりあるつながり」を大切にしつつ、デジタルのメリットを最大限に活かした「新しいつながり」で、見守り、助け合い、安全安心など連携による地域力向上を図ります。

都市には、暮らしやすさ、魅力づくりにデジタル技術をどう活かすかが求められています。都心部、郊外部それぞれの課題解決と新たな価値創造に向け、多様な主体と連携しデジタルの実証から実装へとつなげ、住みやすく、働きやすく、活気ある横浜、訪れてみたい魅力ある横浜を創造します。

私たちは、「デジタルの恩恵をすべての市民、地域に行きわたらせ、魅力あふれる都市をつくる」ことを目的として、「デジタル×デザイン」をキーワードに4つの視点とデザイン思考により取組を重ねて、DX戦略を進めます。

## 「デジタル×デザイン」によるDXの推進

デジタル化は「時間」や「場所」にとらわれないライフスタイルを実現し、自動化による効率化など多くの恩恵をもたらします。くらし、地域、都市のデジタル化によって、市民や地域をより豊かにすることが期待されています。

しかし、その恩恵を得るためには、使いやすく、手間が無く、便利さを実感でき、多くの人に利用されて効果があるものでなければなりません。そのためには、今あるサービスをそのままデジタル化するのではなく、利用者目線で考える、サービスのあり方から見直すなど、仕組みをしっかりと考えるプロセスを経て「デザイン(設計)」していくことが重要です。

一方で、“つながる”ことによるプライバシーの侵害、情報の流出・悪用や、デジタルを使えないために、“つながれず”取り残されてしまう人や地域の存在もあります。また、特定の人や地域にとって便利で効率的なサービスであっても、そのサービスの外にいる人や地域にとっては必ずしも望ましいものでないことがあることも忘れてはなりません。

DXを、すべての市民や地域の豊かさにつなげる誰も取り残さない変革とするためには、目の前の利便性を追求だけでなく、様々な分野への波及も考える、「木を見て森も見る」思考が不可欠です。

デジタル化の波をただ受け入れるのではなく、行政、市民が自らイニシアチブをとり、多様な主体との連携で横浜の未来につながる「人や地域中心のデジタル実装」をプロセス、仕組みを含めデザインしていくことが大切です。

横浜のDXは、「デジタルの恩恵をすべての市民、地域に行きわたらせ、魅力あふれる都市をつくる」ため“デジタル×デザイン”をキーワードに、「行政、地域、都市の3つのレイヤー」で「3つのプラットフォーム」を駆動させて推進します。

### デザイン(design)とは?

一般的に「デザイン」は、デザイナーが設計した衣服や建築物の意匠、見た目をイメージしますが、横浜のDXがキーワードとする「デジタルデザイン」は、デザイナーが設計する際に用いる人間中心のプロセス「デザイン思考」の考え方をベースとするものです。横浜DX戦略では、「デザイン」を技術ありきの発想ではなく、デジタルで解決すべき問題の本質を現場から見出し、アイデアを出し合い、試行し、ユーザーと共に進化させるプロセスで、全体最適を考えながら「市民や地域中心」のサービスの開発・実装を設計する、という意味で用います。

## 4つの視点とデザイン思考

デジタル×デザインの実践にあたっては、次の「4つの視点」とそれを支える「デザイン思考」を基本姿勢とします。



- UX (ユーザーエクスペリエンス)**  
 利用者が便利を実感できる体験を大切にします。
- アジャイル**  
 試行と修正を素早く繰り返して、企画、設計、開発、構築します。
- オープンイノベーション**  
 市民や企業との参加・協力の場を大切にします。
- データドリブン**  
 データを収集・分析して、課題を把握し解決方法を考えます。
- デザイン思考** 5つのプロセスにより課題解決に取り組みます。

共感

問題提起

創造

プロトタイピング

テスト

## 4.戦略の骨格:「3つのDX」と「3つのプラットフォーム」

3つのプラットフォームを駆動させ、行政、地域、都市の3つのレイヤーでDXを推進します。

### 行政、地域、都市の「3つのDX」

#### 1 サービスの「快適」を創る 行政のDX

スマートフォンの活用など市民が使いやすい行政サービスの提供、場所や組織を選ばないワークスタイルの推進と業務の効率化、それを支える職員の意識改革・人材育成に取り組み、新しい行政のスタンダードを創り出します。

#### 2 みんなの「元気」を創る 地域のDX

デジタル技術を活用した地域の担い手や地域拠点の支援、地域を支えるデジタル区役所の創造、リアルとデジタルのベストミックスによる災害や福祉対応などの地域力向上で、活力ある地域を創り出します。

#### 3 まちの「魅力」を創る 都市のDX

都市を構成する、暮らし、産業、環境、インフラなど様々な分野においてデジタルを活用した街づくりに取り組みます。郊外部では地域課題の解決と新たな価値の創造、都心部では最先端技術を活用した魅力の創造と発信により、横浜の未来を創るチャレンジを重ねます。

### DX戦略の推進を支える「3つのプラットフォーム」

#### 1 戦略推進のエンジン

デジタル統括本部が、DX推進のエンジンとして、庁内への「デジタル×デザイン」の普及と実践に取り組みます。民間人材の活用などにより、区局の先進的な取組を支援するとともに、変革に前向きな組織風土を醸成します。

#### 2 創発・共創のスキーム

デジタル技術を持つ企業や大学、団体と連携し、行政や地域の課題を解決する創発・共創のプラットフォーム「YOKOHAMA Hack!」を始動し、横浜に新しい価値を創造します。

#### 3 データ連携のインフラ

マイナンバー制度やオープンデータの取組など、デジタル基盤の整備やデータの積極的な利活用を推進します。デジタル化の推進に不可欠なセキュリティ対策について、技術的・人的・組織的な側面から総合的に取り組みます。

## 行政のDX = デジタルで時間をデザインします

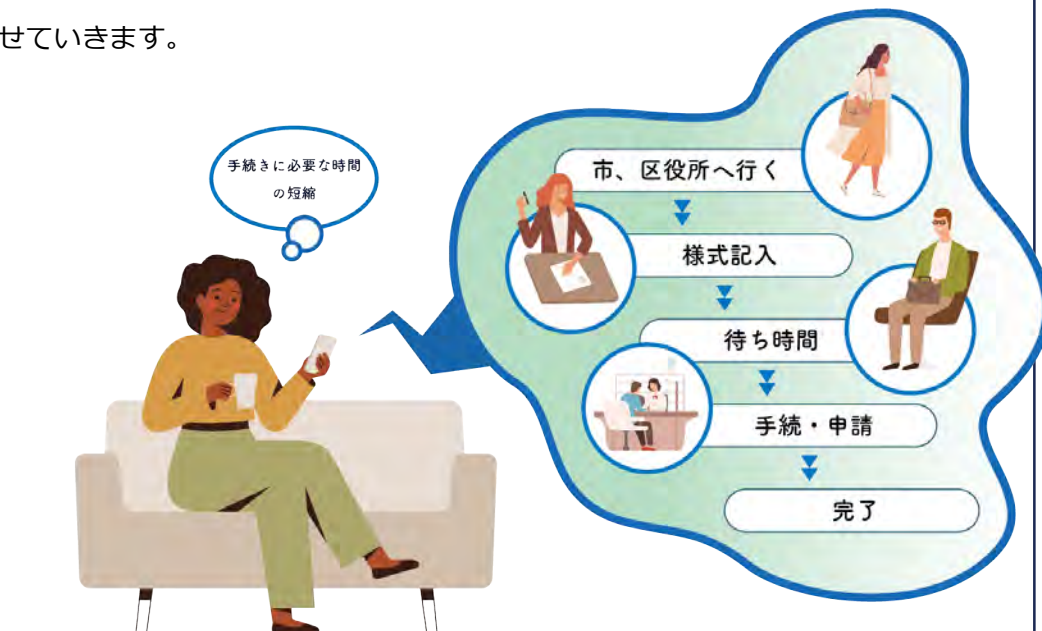
これまでの対面と紙を基本とした行政サービスは、手続とその後の処理に多くの時間を要していました。

目指すのは、誰もが真に求める行政サービスを容易に手にすることができる、手続・処理を空気のように意識しない「時間や場所にとらわれない」UXに優れた行政サービスの姿です。

行政の変化を地域や都市にひろげ、相互に連動させていきます。

### 時間をデザインする！

- デジタル技術を駆使して、リードタイムを短縮！
- 行政サービスへのアクセス時間をデザインする
- 選択・準備の時間をデザインする
- 処理・改善の時間をデザインする



## 5.戦略の推進方法

DXに本格的に取り組む最初の4年間で、DX実現に向けた“ First Step ”と位置づけ、戦略推進の土台づくりと初動のアクションを中心に、7つの重点方針を掲げて取り組みます。

### 戦略のFirst Step

令和4(2022)年度から令和7(2025)年度までの4年間

### 4年間の位置づけ=デジタル実装のFirst Step

DXに本格的に取り組む最初の期間として、戦略推進の土台づくりとDX実現に向けた初動のアクションを重視して、7つの重点方針を掲げて取り組みます。

#### 1 戦略推進の土台づくり

- 横浜のDX推進の基本戦略策定と共有
- DX実現に向けた推進体制と仕組みづくり

#### 2 初動のアクション

- デジタルの恩恵を実感できる取組からの着手
- 成功事例の創出による横展開の誘発
- リアルとデジタルのベストミックスのハイブリッド展開

7つの重点方針

II章参照

### 戦略の推進体制

市長のリーダーシップのもと、全区局統括本部長が参加するDX推進本部で戦略の目的・方向性を全庁共有し、戦略性を持って取組を加速させていきます。

### 戦略の進行管理

DX推進本部で戦略の進捗状況の定期的な確認等を行い、必要に応じて重点方針の追加や見直しなどを行い、国や社会、技術動向などにも柔軟に対応しながら取組を進めていきます。戦略の進捗状況や、重要な変更等を行った場合は、適宜市会に報告し共有しながらDX戦略を推進します。

## II 7つの重点方針

---

デジタル実装のFirst Stepの取組



# 「7つの重点方針」 デジタル実装のFirst Stepの取組

DXの実現に向けて最初の4年間でデジタル実装のFirst Stepとして、推進体制や仕組みづくりなどの土台作りと、デジタルの恩恵が実感できる取組や成功事例の見える化などを中心に、7つの重点方針を定め、戦略的にDXを推進していきます。

1. 「あなたのいる場所が手続の場所になる」行政サービス実現
2. 「場所を選ばず組織を越えて連携できる」ワークスタイル実現
3. 地域の交流と活動を支えるミドルレイヤーのエンパワーメント
4. 先行、先進のプロジェクトを地域や都市レベルで展開・発信
5. デジタル×デザインを戦略的に推進する体制の強化
6. 創発・共創とオープンイノベーションの仕組みづくり
7. セキュアで活用・連携しやすいデータ基盤の整備

行政のDX

行政のDX

行政のDX

地域のDX

地域のDX

都市のDX

戦略推進のエンジン

創発・共創のスキーム

データ連携のインフラ

## 「あなたのいる場所が手続の場所になる」行政サービス実現

- ✓ 原則すべての行政手続をスマートフォン対応とし、手数料の電子決済・納付を可能にします。
- ✓ 相談や情報提供などにもデジタルを活用し、市民の「便利」と行政の「効率化」を追求します。
- ✓ 子育て、お悔みなどのライフイベントや手続のシーンを意識したオンライン化を進めます。

### スマートフォンに対応した行政サービスの加速

現在、その多くが来庁、対面での手続を前提としている約10,000種類の手続について、手続の特性や件数、複雑さなどに応じ、マイナポータルや電子申請・届出システム、個別システムなど様々な手法を柔軟に組み合わせ、優先度の高いものからオンライン化を進めます。まずは、「あなたのいる場所が手続の場所になる」を合言葉に、すべての手続をスマートフォンから行える環境づくりから着手します。併せて、手数料の電子決済・納付対応も進めます。また、オンラインでの認証基盤となるマイナンバーカードの保有率向上の取組を継続するとともに、令和4年度中に予定されているカード機能のスマートフォン搭載開始等もとらえ、マイナンバーカードの更なる普及啓発・利活用を図ります。

ビデオ会議による相談窓口や、スマートフォンのアプリを使った広報・防災情報の発信など、デジタルサービスのメリットを活かし、相談や情報提供など市民が使いやすい行政サービスのデジタル化に取り組んでいきます。また、市民にとっての便利が、行政内部の業務効率化にもつながるよう取組を進めていきます。

「デジタルファースト」「ワンスオンリー」「コネクテッドワンストップ」のデジタル化原則のもと、出産・子育てなどのライフイベントや、お悔み・引越などの煩雑な手続に着目したオンライン化など、利用する市民が便利さを一層実感できるよう、工夫しながら取り組んでいきます。

## マイナンバーカードとオンライン手続

デジタル社会のパスポートである「マイナンバーカード」。窓口等での利用以外にもオンライン手続における重要なツールとして様々な役割を担っています。

### ■本人確認及びマイナンバーの証明【プラスチックカードとしての利用】

カード表面の住所、氏名や顔写真の情報により、「本人確認書類」として使用できます。

それ以外にも、マイナンバーの証明と本人確認を同時に行う必要がある場合（NISA口座の開設など）には、マイナンバーカードの提示だけで手続ができます。（マイナンバーカードがない場合は、マイナンバーが記載された住民票の写し等と、運転免許証などの写真あり本人確認書類が必要です）



### ■オンライン手続などで利用できる便利な機能を格納【ICチップを利用】

アプリケーション	暗証番号	記録されている情報	主な目的	利用場面の例
利用者証明用電子証明書	4桁 (数字のみ)	シリアル番号	インターネットで手続する際に、 <u>ログインした者が本人であることを証明する</u> （二要素認証）	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政のサイト(マイナポータル等)へのログイン</li> <li>民間のサイト(オンラインバンキング等)へのログイン</li> <li>健康保険証のオンライン資格確認</li> <li>コンビニでの住民票の写し等の証明書交付</li> </ul>
署名用電子証明書	6～16桁 (英数字)	氏名、住所、生年月日、性別、シリアル番号	インターネットで電子文書を送信する際に、 <u>本当に本人が作成したもので、かつ、改ざんされていないことを証明する</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政のオンラインでの手続、電子申請（e-Tax、eLTAXによる電子申告等）</li> <li>民間のオンライン取引（電子契約）</li> </ul>
券面事項確認AP	顔認証	表面情報（氏名、住所、生年月日、性別、顔写真）と裏面情報（マイナンバー）の画像データ	券面が真正であることを確認する（カード面が改ざんされていないことを確認できる）	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康保険証のオンライン資格確認（顔認証）</li> </ul>
券面事項入力補助AP	4桁 (数字のみ)	氏名、住所、生年月日、性別、マイナンバー	券面事項の入力作業を省略する（氏名・住所などを自動で入力できる）	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-Tax</li> <li>新型コロナウイルスワクチン接種証明書アプリ</li> </ul>

※利用者証明用電子証明書と署名用電子証明書の2つで、成りすましやデータの改ざんを防止し、安心安全なオンライン手続が可能となります。

### ■今後のマイナンバーカードの利活用

ICチップに格納されている2種類の電子証明書は、令和4年度中にスマートフォンにも搭載することができるよう準備が進められています。マイナンバーカードが手元になくても、スマートフォンからオンライン手続を行うことが可能になるため、民間のオンラインサービスなどでの利用拡大も期待されています。

子育て・介護など、行政手続のオンライン化も進め、マイナンバーカードの利用シーンは今後も拡大が続けます。

## マイナンバーを活用した添付書類の削減

### ■マイナンバーを利用した、行政機関での個人情報のやりとり（情報連携）

国民一人ひとりに通知されたマイナンバーを利用し、行政機関の間で個人情報のやりとり（情報連携）を行うことで、行政手続の際に提出していただく添付書類の削減などを進めています。（マイナンバーカードを利用したオンライン手続などとは異なる仕組みです。）

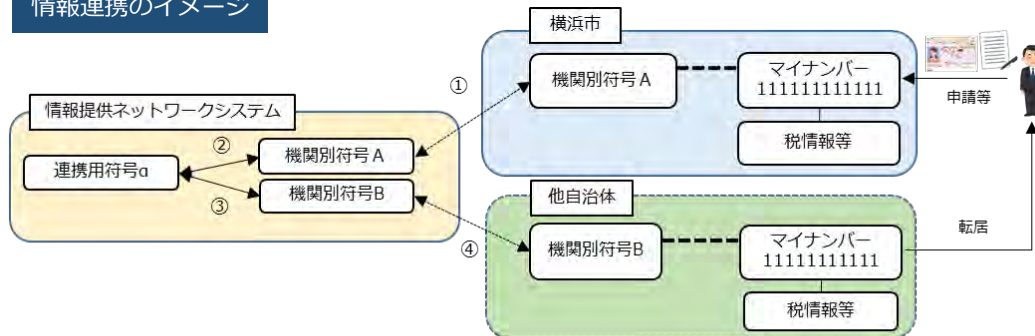
※現在のマイナンバー制度では、社会保障、税、災害対策の分野のうち、法律又は条例で定められた行政手続に限って情報連携を行うことができます。

### ■個人情報を守る仕組み（保護措置）

行政機関の間で、専用の（閉じた）ネットワークを使用して個人情報のやりとりを行うなど、個人情報を守る様々な保護措置を講じています。

- ・それぞれの行政機関が保有している個人情報は、各機関ごとに保存して管理しています。→情報を一か所で保存せず、芋づる式で情報が漏洩することを防ぎます。
- ・情報照会・提供する際はマイナンバーを直接用いず、機関別符号を用います。→一定の範囲内でしか使用しない符号を用いることで、情報をたどることを困難にします。
- ・マイナポータルで、自分の個人情報がどのようにやりとりされたのか、履歴を確認することができます。→監視チェックが可能となることで、不適切な利用を防ぎます。

### 情報連携のイメージ



#### 情報照会時

横浜市から他自治体に照会する際、

①機関別符号Aで情報提供ネットワークに照会→②③連携用符号を利用し、機関別符号AとBを紐づける

→④機関別符号Bで照会

※回答は逆ルート実施。情報連携時にマイナンバーは使用しない。

用語	内容
マイナンバー	住民票を有する日本国内の全住民に付番される、個人ごとに固有の12桁の番号。住民票コードを変換して生成される。
連携用符号	各機関の機関別符号を紐づける符号。住民票コードを変換して生成される。
機関別符号	情報連携の際に、マイナンバーに代わって用いられる、行政機関ごとに振り出された符号。連携用符号を変換して生成される。

## 「場所を選ばず組織を越えて連携できる」ワークスタイル実現

- ✓ 庁内ネットワークを再構築し、クラウドサービスを活用した場所を選ばない働き方を推進します。
- ✓ AI、RPAの活用、財務会計・人事給与・住民情報系システム等の刷新を契機に業務変革を進めます。
- ✓ 全庁的な意識改革の取組と、デジタル技術を活かして変革を推進する人材の確保・育成を進めます。

生産年齢人口の減少に伴い人材確保が困難になっていくなか、限られた人材を最大限に活用して行政運営を行っていくことが不可欠となっています。また、災害や感染症などの緊急事態には、組織の壁を取り払って連携し、迅速かつ適切に対応していくことが求められています。

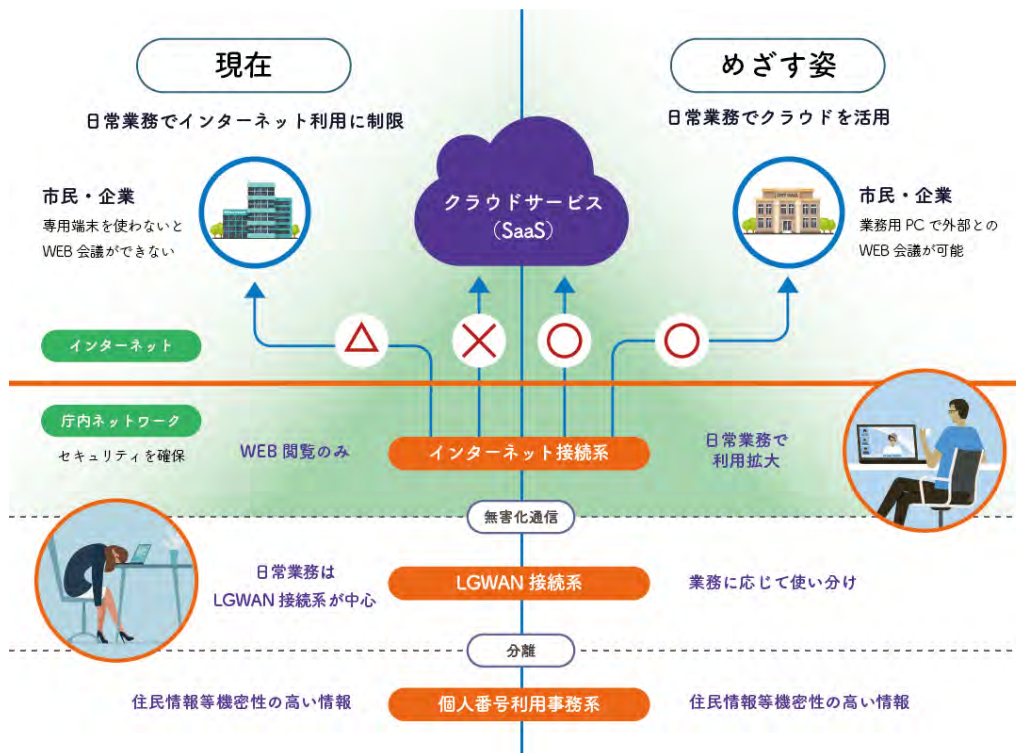
そのため、デジタル技術を最大限に活用し、場所を選ばず組織を越えた連携が可能となる働き方を実現するとともに、自動化による業務の効率化に取り組み、職員の生産性向上を図っていきます。

### 場所を選ばないワークスタイルの実現

現在の庁内ネットワークは、国が自治体に推奨するセキュリティ対策「3層分離」のネットワーク構成（αモデル）のため、WEB会議やクラウドサービス、外部からの電子メールの利用が難しい環境になっています。

そこで、WEB会議、メールやチャットなどによるコミュニケーションの向上、クラウドサービスを活用した業務の効率化などを可能とする、「βモデル」への移行を図り、高度なセキュリティ対策とインターネットへの親和性を併せ持つ、新たな庁内ネットワークの整備を挺に「場所を選ばず組織を越えて連携できる」ワークスタイルの実現を加速させます。

## 「攻守バランス型」の庁内ネットワーク（β'モデル）への再構築



日本年金機構の個人情報漏えい事件※を契機に、国は、自治体のネットワークを3つに分離し、職員の業務用PCをインターネットと直接通信できないネットワークに置く構成「αモデル」を標準としました。現在、ほとんどの自治体がαモデルを採用し、インターネットからのサイバー攻撃対策として有効に機能しています。その一方、インターネット利用はWEB閲覧が中心であり、WEB会議をはじめ、クラウドサービスの活用は著しく制限されています。

このため、令和4年度末を目途に、国が新たに示した「β'モデル」への移行を行い、個別のPCの挙動からサイバー攻撃の予兆を検知・対応できる高度なセキュリティ対策（EDR）を導入したうえで、職員が通常利用するPCをインターネットと直接通信できるネットワークに置く構成へと変更します。

クラウドサービスの利活用の推進などにより、「場所を選ばず組織を越えて連携できる」ワークスタイルの実現を目指していきます。

※平成27年5月に日本年金機構がサイバー攻撃を受け、125万件の個人情報が漏えいした事件

## デジタルを活用した業務効率化

現在の業務は、システムへの入力や照合作業などのルーティンワークや、電子メール、Word・Excelファイルでの集約・集計作業に多くの時間を割いてきました。しかし、RPA、AI-OCRやノーコード・ローコードツールなどのデジタル技術は、高度な専門技術の習得なしに単純反復作業を自動化・効率化するロボットやシステムの開発を可能としており、職員自身による開発（内製化）の動きも広がりつつあります。

今後、RPAやAI-OCRの導入、RPAの共用環境の整備と研修により、現場の職員による内製化についても進めていきます。また、財務会計システムを再構築しローコードプラットフォームを活用して予算・決算関連作業の「脱メール化」による効率化を図り、さらに人事給与システムの再構築や住民情報系システムの標準化など、市の基幹を支えるシステムの刷新を契機とした事務見直し等により、業務効率化を進め、職員の生産性向上を図ります。

## 職員の意識改革とデジタル・データ活用人材の確保・育成

デジタル×デザインの実践に向けて、大学・民間とも連携しUXの視点やデザイン思考などの全庁的な研修を実施します。専門人材の確保では、令和3年度から社会人枠の採用試験も開始したデジタル職の採用拡大、副業・兼業を含む民間人材の活用や、職員のDX人材へのリスキリング（能力の再開発）も進めます。また、区局の現場には、デジタル・デザイン担当を設け、デジタル×デザインの意義を区局内に浸透させていくとともに、専門人材の区局への配属も順次進めていきます。

併せて、横浜市立大学をはじめとした教育機関や企業等と連携しながら、データを分析・活用できる人材を育成するとともに、市民、企業、NPO等に対する、データ活用に関する教育の充実や普及啓発にも取り組みます。

さらに、デジタル区役所のモデル区などでの実証で生まれた変化を庁内に広く周知・共有するほか、民間人材との交流促進などにより職員の意識を高め、変革に前向きな組織風土を醸成していきます。

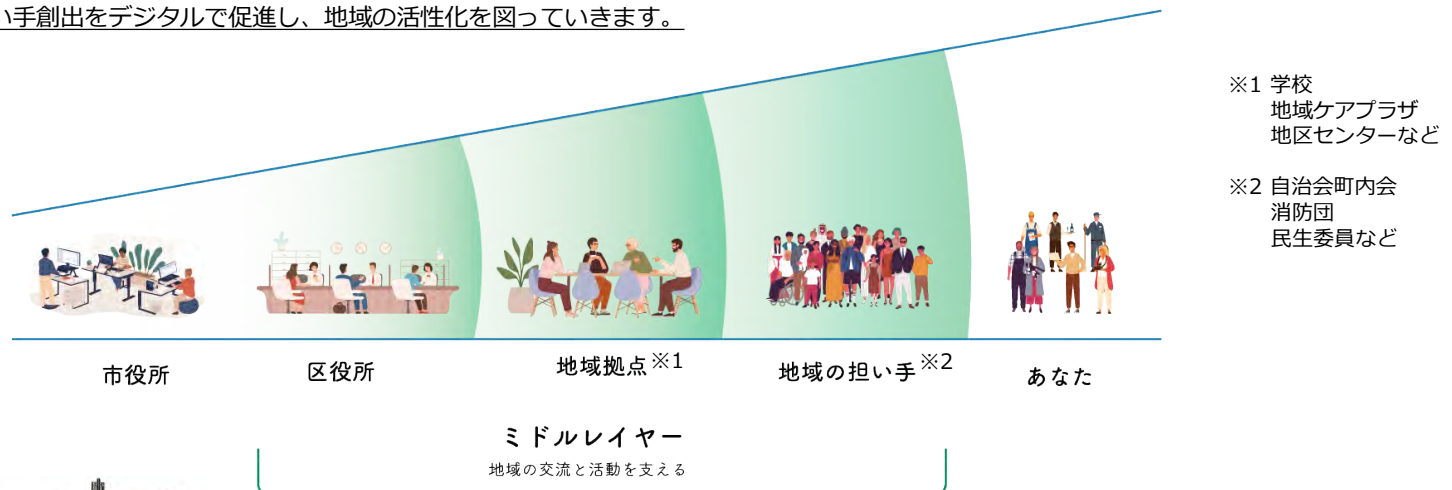
## 地域の交流と活動を支えるミドルレイヤーのエンパワーメント

- ✓ 区役所、地域拠点、地域の担い手の層「ミドルレイヤー」を地域のDXの重点項目とします。
- ✓ 「ミドルレイヤー」の活動、機能、相互連携の強化と新たな担い手の創出をデジタルで促進します。
- ✓ 「デジタル区役所」のモデル区を2区選定し、地域のデジタル化を重点的に推進します。

災害や福祉対応など377万の人口を抱える大都市横浜の安全安心は、18の区役所、学校（地域防災拠点）、地域ケアプラザなど様々な地域拠点と自治会町内会を始めとした多様な地域の担い手の方々の連携で成り立っています。しかし、少子高齢化に伴う担い手不足に加え、地域課題が多様化・複雑化するなかで、これまで通りのやり方で課題を乗り越えていくことは難しくなっています。

さらに、コロナ禍により地域の活動は制限され、地域と共にある行政サービスは大きな影響を受けました。地域拠点には、新たな生活様式に対応するため急速にWi-Fiが整備されましたが、一方で区役所は、セキュリティ対策の観点からインターネット利用が制限されており、WEB会議などデジタルの活用による地域と連携した取組、事業が行いにくい環境となっています。

区役所と地域拠点※1、地域活動の担い手※2からなる、地域の交流と活動を支える中核となる層を「ミドルレイヤー」とし、その活動と機能、相互連携の強化、新たな担い手創出をデジタルで促進し、地域の活性化を図っていきます。





## デジタル区役所の推進

コロナ禍により、行政のデジタル化の遅れが明らかとなり、デジタル技術を活用した行政サービスの利便性向上や業務効率化が喫緊の課題となっています。特に、防災、福祉や地域支援などの最前線にある区役所が、デジタル技術を活用し、その役割を最大限に発揮する「デジタル区役所」の姿を創造し、実現していくことが必要です。

### 民間人材も活用し区役所のデジタル化を総合的にサポート

デジタル統括本部でデジタル化の企画支援を行うとともに、民間人材も採用したサポートチーム（Y-Tech）を設置し、デジタル技術を持つ企業や大学、団体との創発・共創のプラットフォーム「YOKOHAMA Hack!」とも連動しながら区役所のデジタル化を共に推進します。

### モデル区2区で様々な実証実験を行い、成功事例を横展開

西区と港南区の2区を「デジタル区役所」のモデル区とし、オンライン相談窓口や広報のデジタル化をはじめ、様々なデジタル技術の実証実験などを行い、成功事例を創出し、その他の区への横展開につなげます。

実証実験では、モデル区に設置する現場職員を中心とするプロジェクトチームを、デジタル統括本部や外部のコンサルティングによるサポートチームが業務の見直しも含めたサービスデザインを伴走型で支援し、メリットを実感できる取組から試行していきます。

### 全区役所のデジタル環境の早急な整備

庁内無線LAN、ファイルサーバー、プロジェクターなど市庁舎に比べて遅れている区役所のデジタル環境の整備を早急に進め、WEB会議やペーパーレス化などを促進します。

## ハイブリッド・コミュニティの形成

これまで、区役所と地域拠点、地域の担い手などの間のコミュニケーションは、人が実際に行き来し、対面と紙の書類のやり取りを基本とする「リアルでアナログな方法」で行われてきました。コロナ禍を契機に高齢者へのスマートフォンの普及拡大、地域拠点へのWi-Fiの整備加速など、地域のデジタル環境が変化したことを捉え、パンデミックや災害などの危機管理や地域の担い手の負担軽減などに対応するため、地域をリアル（対面）とデジタル（オンライン）のベストミックスでエンパワーメントする「ハイブリッド・コミュニティ」を形成していきます。

### 区役所と地域拠点、地域の担い手のデジタルネットワーク

身近な地域拠点に急速に整備されたネットワーク環境と、今後整備を加速する区役所のデジタル環境を活用した、リアルとオンライン両方のコミュニケーションを可能とするデジタルネットワークの形成を図ります。実証実験などの取組を通して「ミドルレイヤー」の活動、機能や相互連携の強化につなげます。

### 地域の担い手をアプリなどデジタル技術を活用しエンパワーメント

地域の担い手の負担軽減と新たな担い手の確保につなげるため、令和4年度本格稼働予定の、消防団活動の支援アプリをはじめとして、タブレットやスマートフォンアプリ等を活用した活動支援の取組を検討していきます。

### 「デジタルデバイド」として取り残さない取組

デジタル機器に不慣れな高齢者等への地域講習会等の取組を支援するなど、多様な活動主体との連携・協働を図りながら取組を進めていきます。また、スマートフォンをお持ちでなくても、身近な地域拠点でデジタル技術を活用したサービスを受けることができる環境整備などに取り組んでいきます。

## 先行、先進のプロジェクトを地域や都市レベルで展開・発信

- ✓ 様々な分野・地域でデジタル技術を活用して付加価値を創造し、横浜の魅力向上につなげます。
- ✓ 「防災」「子育て」「教育」を、先行して取り組む重点3分野とし、リーディングプロジェクトを展開します。
- ✓ 「郊外部」「都心部」では、それぞれのエリア特性に着目した先進モデル都市プロジェクトを展開します。

### リーディングプロジェクト

横浜の魅力を向上させるため、都市を構成する「暮らし」、「産業」、「環境」、「インフラ」など、様々な分野において、デジタル化により付加価値を高めていきます。

人口減少や高齢化の進展、多発する自然災害のなかで、持続可能な横浜を実現するためには、子育て世代に選ばれ、安全・安心な街であることが必要です。そこで、「防災」「子育て」「教育」の3分野をリーディングプロジェクトとして選定します。

#### 1. 防災DXプロジェクト

全国各地で多発する災害によって市民の危機意識が高まるなか、377万人の生命と財産を守ることは、基礎自治体として最も重要なテーマです。デジタル技術を活用し、迅速・確実な情報提供や避難誘導などにつなげ、大都市横浜の安全・安心を創り出します。

#### 2. 子育てDXプロジェクト

子育て世代から選ばれる都市となるため、アプリ等を活用した子育て支援サービスを利用しやすい環境の充実や、各種手続のオンライン化による利便性向上などを進め、安心して子どもを産み育てられる環境を実現します。

#### 3. 教育DXプロジェクト

コロナ禍で加速したGIGAスクールにより大きく教育環境が変化するなか、デジタルツールや26万人を超える児童生徒のデータを活用し、「個別最適な学び」と「社会とつながる協働的な学び」の実現に向け取り組むなど、未来を担う子どもたちの新たな教育環境を創造します。

## 先進モデル都市プロジェクト

横浜市は、少子高齢化、グローバル化が進展するなかで、解決すべき多くの課題を抱えており、地球温暖化や感染症などの世界が直面する課題に対しても、大都市として解決に貢献していく責務があります。一方で、都市としての発信力の高さから、課題解決のフィールドとして関心を寄せる企業や団体等が数多く存在しています。

郊外部、都心部の両面から、それぞれの特性に応じた先進プロジェクトを多様な主体とともに展開し、課題の解決をはかるとともに、社会への貢献を通して魅力的な都市の実現につなげていきます。

### 1. 郊外部における取組（デジタルタウンの創生）

郊外部では、少子高齢化、大規模団地の老朽化、空き家、地域交通、担い手不足などの地域課題に直面しています。デジタル技術を活用し、区と地域、企業、大学等が連携し、課題解決に取り組むとともに、新たな生活様式や働き方にも対応する郊外部の魅力を再創造し、子育て世代を含め、多くの人に選ばれるまちづくりに取り組みます。

### 2. 都心部における取組（デジタルシティへの発展）

都心部には、大企業の研究開発拠点やスタートアップ企業が多数集積するとともに、多くのビジネス客や観光客が来訪しています。都心部が持つポテンシャルを生かし、最先端技術を活用した先進プロジェクトを展開・発信することで、魅力的な街づくりにつなげます。

### 3. 2027横浜国際園芸博覧会の取組

2027国際園芸博覧会では、博覧会協会と連携し、リアルとデジタルを連動させ、魅力的な体験の提示や環境負荷低減の提案を行います。

行政区別の老年人口割合（令和4年1月1日現在）



## デジタル×デザインを戦略的に推進する体制の強化

- ✓ DX戦略、特に「デジタル×デザイン」の考え方を全庁に浸透させ、変革に前向きな組織風土を醸成します。
- ✓ デジタル統括本部に「デジタル・デザイン室」を新設、ICT運用部門を統合し推進体制を強化します。
- ✓ 民間人材を活用したサポートチームと区局の「デジタル・デザイン担当」の連携によりDXを推進します。

### DX戦略による考え方や方向性の共有

この戦略によって、デジタル×デザインの考え方と取組姿勢、実現に向けた方向性や戦略を明確にし、庁内向けの広報や研修など様々な場面で全庁的な戦略の浸透を図ることにより、職員のデジタル変革への意識を高め、変革に前向きな組織風土を醸成していきます。また、横浜市立大学をはじめとした教育機関や企業等と連携しながら、データを分析・活用できる人材育成にも取り組みます

### 統括本部の機能強化

民間人材を含む多様な人材の活用と共創の手法により、デジタル×デザインを戦略的にリードするDX推進のエンジンとして機能するよう、必要な体制強化を進めます。

#### 1. デジタル・デザイン室の設置

デジタル統括本部にデジタル・デザイン室を設置し、区局への相談支援とともにデジタル×デザインの普及と実践に取り組みます。民間人材の活用、様々な主体との共創など、多様な知を活かした官民の連携により市民や地域がデジタルの恩恵を実感できるベストプラクティスを創出し、発信していきます。

#### 2. ICT運用部門の統合

デジタル×デザインを実践していくために、企画部門と開発・運用部門が両輪として一体的に機能することが重要であるため、庁内ネットワークや基幹・基盤となる情報システムを開発・運用管理する、ICT運用部門をデジタル統括本部に統合します。

## デジタル・デザイン室の主な機能

### デジタル×デザインの実践によるDX

デジタル統括本部が中心となり、行政のDXや地域、都市のDXを、区局や多様なパートナーを巻き込みながらデジタル×デザインの実践により実現していくための、風土づくり、モデルづくりから実装への展開をリードします。

### 区局デジタル化のサポート

区局がデジタル化を推進するうえでは、専門人材が不足しています。デジタル統括本部に、民間人材も採用した区局のデジタル化をサポートするチーム（Y-Tech）を設置するほか、区局別の担当制の導入など、区局が相談しやすく、DXを共に推進していくことのできる体制づくりを進めます。特に「デジタル区役所」のモデル2区（西区・港南区）には伴走型で支援を実施していきます。

### 共創、DXの取組の発信

DXの取組と、それによって生まれた成果を庁内外に発信し、職員の意識向上、機運醸成につなげるとともに、デジタル技術を持つ民間企業の実証実験への参加や効果的なデジタル化の提案などを誘発し、共創の取組を加速させます。

#### < 多様な人材の活用 >

#### 区局への「デジタル・デザイン担当」の兼務発令

区局の企画担当部署を中心に「デジタル・デザイン担当」を兼務発令し、デジタルツールを活用した情報共有や意見交換、DX関連の研修などにより、デジタル×デザインを共に実践していきます。

#### 民間人材の登用

DXで「X（変革）」を実現するためには、行政内部の視点・価値観だけでは困難です。民間人材の活用を任期付きや兼業・副業など多様な採用形態で行い、外部からの視点・価値観を取り入れていきます。

## 創発・共創とオープンイノベーションの仕組みづくり

- ✓ 行政や地域の課題を、デジタル技術を持つ企業や大学、団体と連携し解決する仕組みをつくります。
- ✓ 横浜の強みを活かした創発・共創のプラットフォーム「YOKOHAMA Hack!」を始動します。
- ✓ 横浜のDXを応援する「YOKOHAMA Hack!」参加企業等とのつながりを推進の力にします。

多様化・複雑化する行政・地域課題に対応するには、日々進化するデジタル技術を活用するとともに、利用者目線での新たな行政サービスの創出が必要であり、そのためには行政のリソースだけではなく、企業や大学、団体を含めた幅広い視点が不可欠です。

横浜市は、東京に隣接し、大企業の研究開発部門やスタートアップ企業、大学・大学院などが多く立地するなど、高度な人材やインフラが集積する大都市としての強みを持っています。

また、全国最大の人口を抱える基礎自治体であり、多くの地域の担い手の活発な活動と地区センターや地域ケアプラザ、コミュニティハウスなど多様な地域拠点が相互に連携し機能する地域コミュニティの基盤があります。

加えて、大都市としての発信力、新たなデジタル・ソリューションの実証や実装の場としての魅力があり、横浜のDXを後押しするパートナーとなる民間企業などを国内外から呼び込むポテンシャルがあります。

こうした土壌を活かし、これまでの共創の取組を継続していくとともに、新たに行政や地域の課題を、デジタル技術を持つ民間企業等と連携し解決する仕組みとして、創発・共創のプラットフォーム「YOKOHAMA Hack!」を立ち上げます。デジタル技術（=D）を持つ民間企業等との連携による「共創」で、1 + 1 を超えたイノベーション「創発」を生み出し、革新（=X）によって新たな横浜の未来を切り開きます。

# YOKOHAMA Hack! ~創発・共創によるデジタル・ガバメント推進の取組~

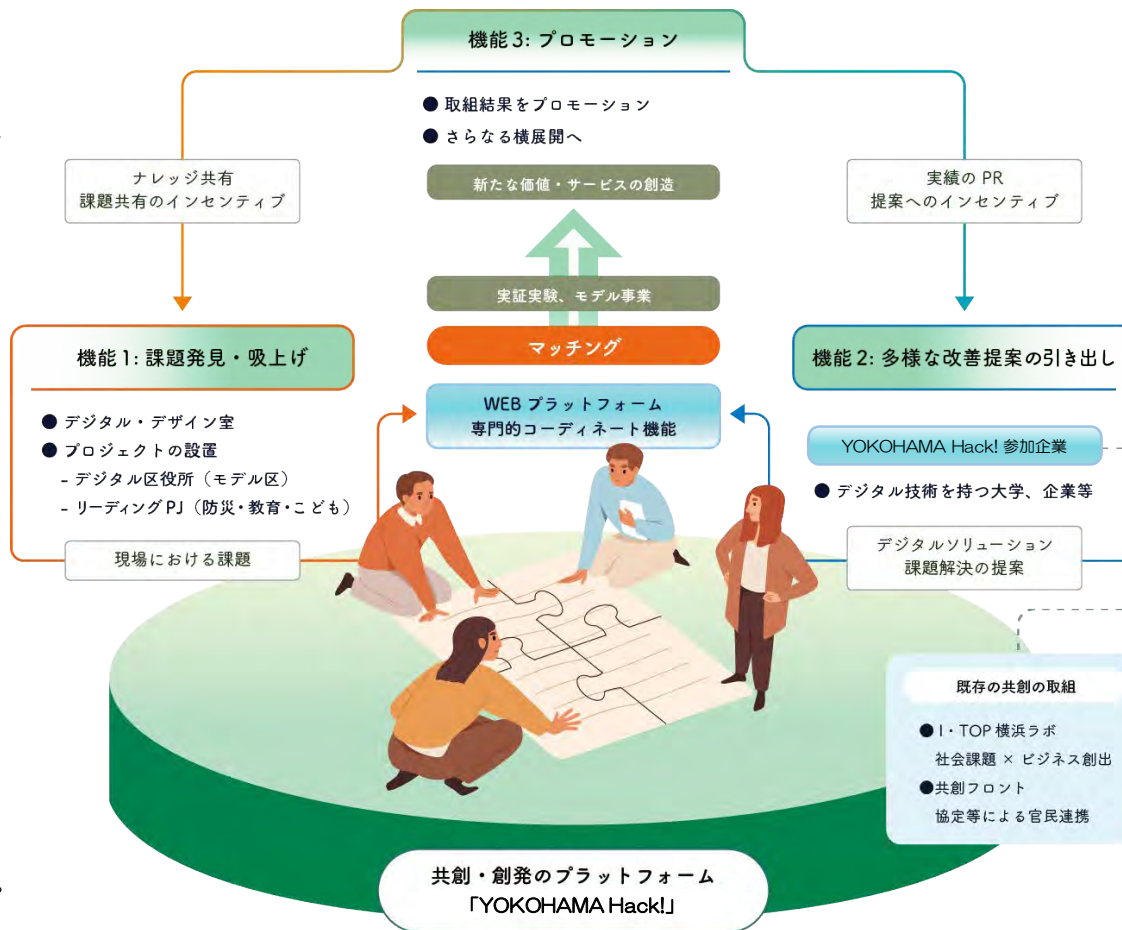
## YOKOHAMA Hack!

課題を有する行政や地域の現場と、デジタル技術を持つ多様な主体の創発・共創による、デジタル・ガバメントの推進を目指します。

様々な行政課題・地域課題に対して、民間企業等から提案いただいたデジタルソリューションをマッチングし、課題のタイプや必要な解決手段、提案企業の状況に応じて既存の共創の取組と合わせて、柔軟に手法を選択しながら住民サービスの利便性向上や、新たな価値を提供するサービスを創出します。

## 「YOKOHAMA Hack!」参加企業

本市のDX関連の情報を共有し、横浜市とともにデジタル技術を活用した行政課題・地域課題の解決に取り組む意欲のある民間企業等を「YOKOHAMA Hack!」のメンバーとし、デジタルガバメントを推進していきます。





## セキュアで活用・連携しやすいデータ基盤の整備

- ✓ マイナンバー制度、住民情報系システムの標準化など全国共通のデジタル基盤の整備と活用を進めます。
- ✓ 庁内システム再構築、データ基盤整備、オープンデータ化によりデータの積極的な利活用を推進します。
- ✓ デジタル化推進に不可欠なセキュリティ対策を技術的・人的・組織的な側面から総合的に取り組みます。

### データ活用・連携の基盤の整備

全国的なデータ連携・活用の基盤となっているマイナンバー制度における情報連携や、情報提供ネットワークを介した自己情報の活用により、行政内部の事務処理の効率化や市民の皆様の利便性向上に取り組みます。また、住民データの形式統一に資する住民情報系システムの標準化を計画的に推進するとともに、国が進める社会共通データベース「ベース・レジストリ」整備への参画など、全国共通のデジタル基盤づくりを進めます。

さらに、財政見える化ダッシュボードやオープンデータなどデータによる市政の見える化、財務会計・人事給与システムの再構築により庁内データの活用と業務効率化を進めるほか、政策形成や都市経営などにデータを活用するための調査・検討などにも取り組みます。

### サイバーセキュリティの確保

利便性の高いデジタル環境の整備、特にクラウドサービスの利活用では、世界中どこからでもアクセスが可能となるため、技術的・人的・組織的な側面から、より高いセキュリティ対策が重要となります。

インターネットの利活用推進にあたり、個々のPCの挙動を監視し、サイバー攻撃の予兆・検知を可能にする高度な対策（EDR）を導入し、併せて事件・事故発生時の即応体制（CSIRT）を再整備します。さらに、クラウドサービス利用における不正アクセス対策などの検討を進めます。

また、専門人材の育成や全職員の情報管理意識の向上などの人的対策、個人情報保護制度の運用、データの重要度に応じた情報管理などの対策を実施し、組織的・総合的にセキュリティを確保していきます。

## データ活用推進の取組

横浜DX戦略は、「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。これまで以上に効率的、効果的な政策形成や都市経営にデータを活用する取組を進めます。

「データ活用のための取組」と「データを活用した取組」を総合的に進めます。

横浜市官民データ活用推進基本条例第3条には、横浜市官民データ活用推進計画に定めるべき事項として、右の項目が示されています。

これらの項目は、「データ活用のための取組」と「データを活用した取組」に大別できます。

- (1) 地方公共団体に係る手続における情報通信の技術の利用
- (2) 地方公共団体が保有する官民データの容易な利用
- (3) 個人番号カードの普及及び活用
- (4) 情報通信技術の利用の機会等の格差の是正
- (5) 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保
- (6) 官民データ活用に関する教育、学習の振興及び普及啓発

ここまでのDX戦略においては、上記の(1)に該当する、データの活用による新たな行政サービスの提供などの「データを活用した取組」と、上記の(2)から(6)に該当する、データそのものの整備やデータ連携・活用のための基盤・環境の整備などの「データ活用のための取組」について、方向性を示してきました。

これらに加えて、「データを活用した取組」では、データを重視した政策形成を推進する取組が重要です。政策の形成や、事業の実施、事業の振り返りなどの各フェーズにおいて、データにより現状を明らかにするとともに、データを比較して施策・事業の有効性を判断・検証していくことにより、真に必要で効果的な政策を実施していかなければなりません。

その実現に向けて、様々な分野や、地域によってそれぞれ異なる政策課題に対して、データの活用に関する事例の共有や相談・支援体制を強化するとともに、DX分野とデータ活用分野の育成プログラムを統合して一体的に人材育成を進める体制を整備していきます。

さらに、横浜市中期4か年計画の推進や予算編成・執行にデータをより活用するためのあり方や、政策推進に資するデータの横断的共有を検討するなど、庁内における更なるデータ活用と、そのための基盤の整備に取り組みます。

また、施策・事業の有効性を外部からも検証できるよう、横浜市が保有するデータのオープンデータ化をさらに進めていきます。

## 住民情報系システムの標準化による市民サービス向上や業務効率化

住民基本台帳、税務など法定事務の処理を支える住民情報系システムは、共通性が高いにもかかわらず各自治体で整備・運用されてきたため、通常の維持管理に加え制度改正時の改修対応などの負担が大きくなっていました。

令和3年9月施行の「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」により、住民情報系20業務のシステムを、令和7（2025）年度末までに、国の標準仕様に準拠したシステムへ移行することとしています。

### 住民情報系システムの標準化の着実な推進

標準化によってデータ形式等が統一され、自治体間の円滑なデータ連携が可能となるため、サービス面の向上に加え、国が取り組む「ベース・レジストリ」整備等の波及効果が期待できることから、令和3年度に先行着手した税務システムを皮切りに住民情報系システムの標準化移行を着実に推進します。

### 標準化を市民サービス向上につなげる対象業務の見直し・再構築

データ形式や帳票などを標準的な仕様に対応させることが前提となる標準化移行を契機に、給付金など全国一律の施策に対する迅速な実施、手続のワンストップ化・ワンズオンリー化など、利便性に配慮した市民サービス向上をめざして、対象業務の見直し／再構築（BPR）に取り組みます。

### 移行の負担が大きい大都市が連携して、早期情報提供や財政支援を国に要望

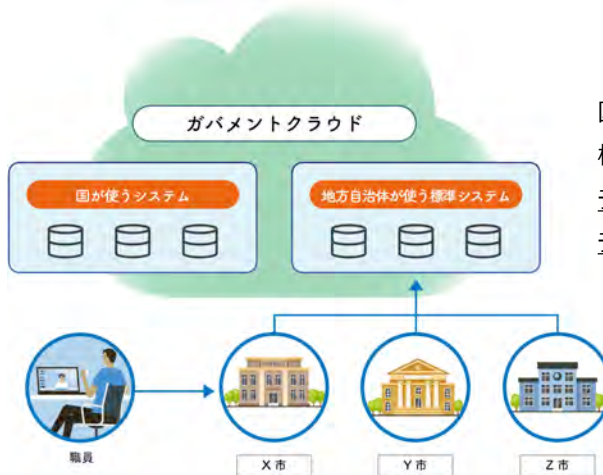
短期間に集中して対象システムを移行するだけでなく、業務見直しや、標準化対象以外の関連システム整備も必要になることから、大都市では特に財政的・人的負担が大きくなります。「指定都市市長会」「九都県市首脳会議」などにおいて他の政令市などと連携し、国に対して早期の情報提供や財政支援を要望し、効率性や利便性などの効果につながる標準化への円滑な移行環境を整えます。

【参考】住民情報系システムの標準化の対象事務等

標準化の対象事務	横浜市における業務所管局
児童手当	こども青少年局
子ども・子育て支援	
住民基本台帳	市民局
戸籍の附票	
印鑑登録	
選挙人名簿管理	選挙管理委員会事務局
地方税（固定資産税）	財政局
地方税（個人住民税）	
地方税（法人住民税）	
地方税（軽自動車税）	
戸籍	市民局
就学	教育委員会事務局
健康管理	健康福祉局・こども青少年局
児童扶養手当	こども青少年局
生活保護	健康福祉局
障害者福祉	健康福祉局・こども青少年局
介護保険	健康福祉局
国民健康保険	
後期高齢者医療	
国民年金	

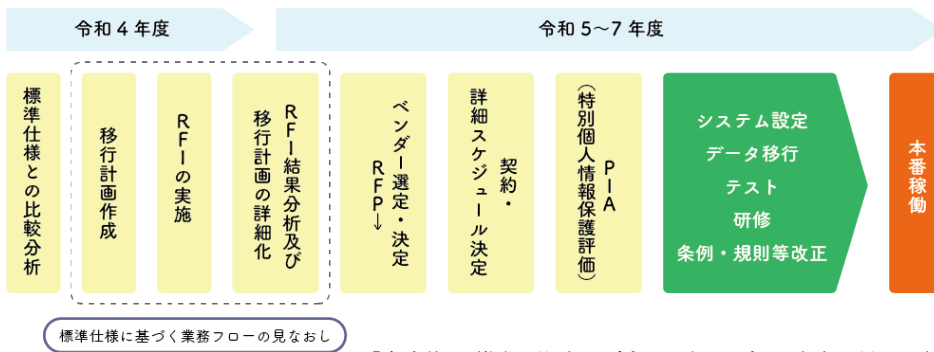
※標準化法に基づく政令（令和4年1月）の順序で記載

標準化システムの利用イメージ



国の所管省庁が示す、対象業務の標準仕様に基づき、標準準拠システムが開発されることにより、データ形式の統一が実現

国が示すスケジュール（令和7（2025）年度末まで）



標準仕様に基づく業務フローの見なおし

「自治体DX推進手順書」（令和3年7月）の内容を基に一部改変

# 参考資料

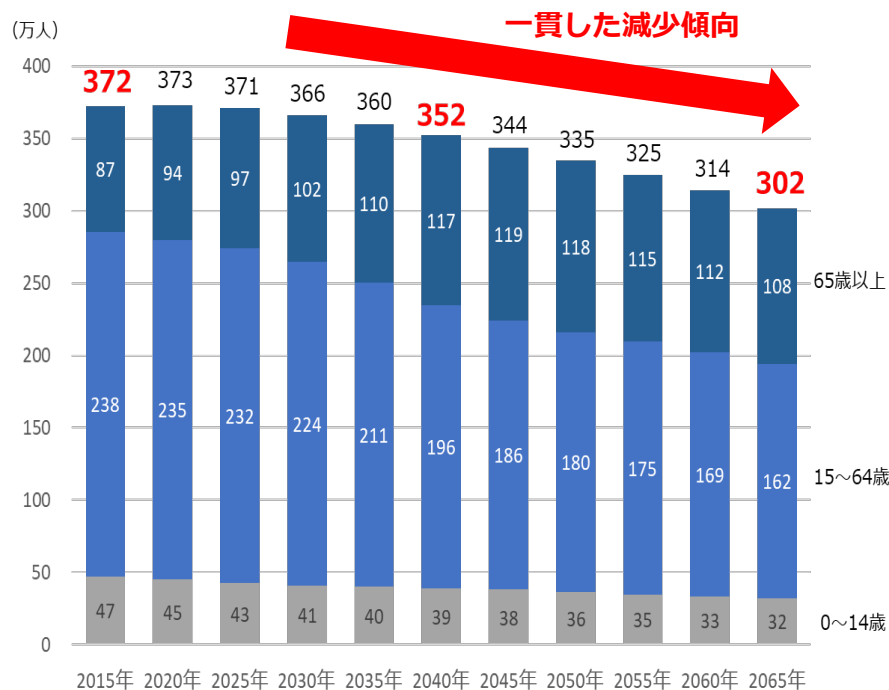
---

# 横浜市の将来人口の推計値

2015年を基準時点として、2065年まで各年を推計

2015年(372万人)を基準時点として将来人口を推計した場合、2040年に352万人(▲20万人)、2065年には302万人(▲50万人)となることが推計される。

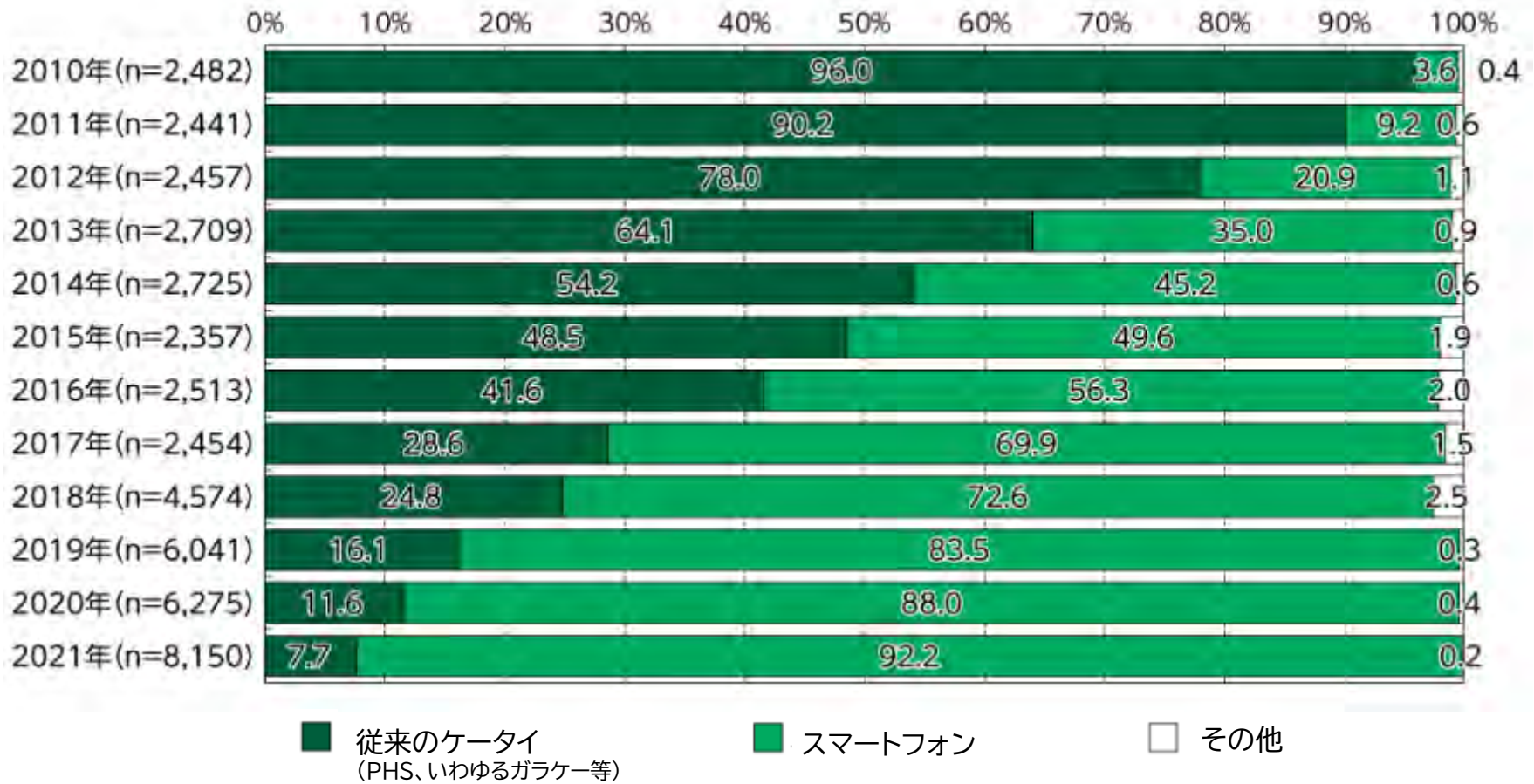
65歳以上の高齢者の割合は今後上昇傾向にあり、2015年の23%(4人に1人が高齢者)が、2040年には33%(3人に1人)にまで上昇することが見込まれる。



※基準年人口:2015(平成27)年国勢調査

## 最もよく利用する携帯電話の年次推移

携帯電話のうち、スマートフォンの利用割合は急激に増加しており、2021年の利用割合は92.2%となっている。



(出典)「モバイル社会白書(2021年版)」(モバイル社会研究所)

## スマートフォン比率(年代別)

スマートフォンの年代別利用割合は、15～64歳で90%を超えている。また、65～69歳で80%以上、70～79歳で75%以上となっている。



(出典)「モバイル社会白書(2021年版)」(モバイル社会研究所)



### 都市デザイン室から50年の時を経てデジタル・デザイン室を始動

横浜の都市デザインは、戦後の復興と高度成長期の都市化の波が押し寄せるなか、様々な都市問題に対処し、自律的都市の構築を目指す戦略として誕生し、1971年に「都市デザイン担当」が設置され、2021年に50周年を迎えました。

都市デザイン室は、都市問題への対処にとどまらず、都市づくりに「機能性や経済性などの価値観」と、美しさ、楽しさ、潤いなどの「美的価値・人間的価値」をバランスさせ、特徴と魅力ある都市空間を形成する役割を担ってきました。

今、デジタル化の波が広がるなかで、再びデジタルを人や地域、都市の豊かさにつなげるデザインが求められています。

#### 1970年代 ⇒ 高度成長期の要請として

#### 2022年 ⇒ デジタル社会の要請として

時代の波

1950年から20年間で人口は2倍の200万人へ  
**“最新土木・建築技術を駆使した都市開発加速”**

人口減少、少子高齢化とグローバル化の進行  
**“デジタル技術が社会生活に急速に浸透”**

利便性や効率性の向上

利便性や効率性の向上

負の影響

生活環境や都市景観の悪化  
 新旧の街の摩擦・軋轢  
 経済優先で住民に不便な機能

デジタルデバイト・取り残される人  
 プライバシーの侵害・セキュリティの脅威  
 経済格差の拡大、地域産業の衰退

最新技術の恩恵は  
 市民や地域ファーストになっているのか？

最新技術の恩恵は  
 市民や地域ファーストになっているのか？

ミッション

急激な都市開発  
**VS**  
 人や都市の豊かさにつなげる

急激なデジタル化  
**VS**  
 人や都市の豊かさにつなげる

都市デザイン室 (1971\*)  
 アーバンデザイナーの採用

×

デジタル・デザイン室  
 デジタルデザイナーの採用

\*都市デザイン担当としてスタート

❖ 「アクション編」の最後に「用語解説」を掲載しています。

横浜市デジタル統括本部 公式note トップページ  
アドレス：<https://yokohama-city.note.jp/>



# 横浜 DX 戦略(素案)

---

## YOKOHAMA DX STRATEGY

アクション編

令和4(2022)年6月  
横浜市デジタル統括本部

# DXアクションの基本方針

---

# 1. 基本的な考え方

横浜DX戦略「アクション編」では、「フレーム編」で示した方向性に基づき、戦略の“First Step (2022~25年)”である4年間で取り組む主な施策・事業を示します。

デジタル技術を取り巻く環境は、極めて変化が速く、先行きの予測が難しいことから、戦略のフレーム編では、DX実現に向けた大きな方向性の共有を重視し、実施・評価・修正を繰り返しながら、柔軟に施策・手法を選択していくことを基本方針としました。

そのうえで、具体のアクションのステージでは、シンプルな共通の物差しを設け、マイルストーンを明らかにしながら、多様な主体と連携し一丸となって取組を進めていくことが必要であると考えています。

そこで、アクション編では、DX実現に向けた取組の進め方や産み出したい価値が見える化し、共有する基本ルール「クォーター・コード」を設定し、大切にしながら取組を加速させます。

## 戦略の最初のサイクル (2022~25年)



## 2. クォーター・コード「ピリオド、ステップ、バリュー」

横浜DXのアクションでは、3つの”クォーター・コード”の設定、共有を基本ルールとします。「ピリオド」をすべての取組に、「ステップ」「バリュー」は、特にその視点を重視すべき取組に設定します。

**ピリオド**・・・戦略の1サイクルを4か年度とし、1年度を単位に4つのクォーターに区切り（ピリオド）マイルストーンを置く**4期制**とし、節目ごとに、当初に設定した取組の方向性や到達目標を必要に応じて修正し、進捗を管理します。

**ステップ**・・・市民や職員の満足度、浸透率など100%達成を目指すべき取組では、細かな数値目標を掲げるのではなく、大きな**4つのステップ（4段階制）**を物差しに現在の立ち位置を確認し、次の段階に向けて創意工夫を引き出すことを重視します。

**バリュー**・・・市民や職員が**費やす労力削減（時間価値）**を重視する取組では、**空気のように意識しない手続や処理を理想の姿とし、スマホ対応の促進をはじめ、サービスの企画、導入段階で4分の1（25%）の時短**をボトムラインとしてデザインします。

※ 手続に要する時間を概ね4分の1以下(75%以上の時短)にすることが可能なスマホ対応を重点推進します。

すべての取組に設定



クォーター・ピリオド  
<4期制>

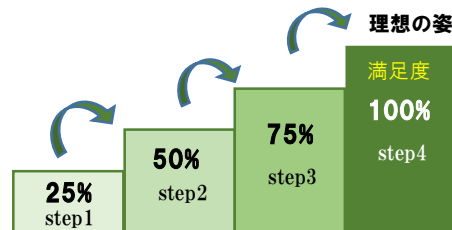


4年度1サイクル、4期制で一歩一歩

特に視点を重視すべき取組に設定



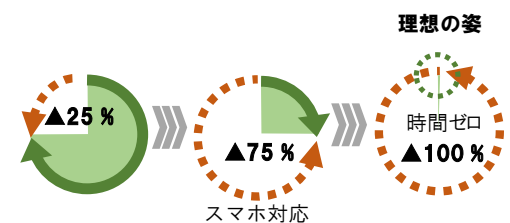
クォーター・ステップ  
<4段階制>



次のステップへのチャレンジと工夫



クォーター・バリュー  
<4分の1時短>



時間の削減を通じた負担軽減と価値創造

# 3. 7つのコアINDEX

戦略の“First Step（2022～25年）”では、7つの重点項目に、以下のマイルストーンを設定します。

## ① 行政手続オンライン化

年間総受付件数上位100手続きについて、対応時期を明確にしたうえで、3Qに全ての手続の対応を完了します。

※法令等により制限のあるものを除く

1Q (R4)	上位100手続の43%
2Q (R5)	上位100手続の48%
3Q (R6)	<b>上位100手続100%対応</b>
4Q (R7)	<b>継続して改善を実施</b>

※上位100 = 年間総受付件数の約9割

## ② マイナンバーカード普及活用

国の全国共通目標として掲げる、概ね100%普及を目指すとともに活用環境整備を1Qに達成します。

1Q (R4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>普及率概ね 100%</li> <li>健康保険証利用開始</li> <li>活用環境の整備</li> </ul>
2Q (R5)	
3Q (R6)	運転免許証利用開始
4Q (R7)	

## ③ 新たな庁内ネットワーク環境とワークスタイル創造

ハード整備を1Qで完了し、クラウド利用による新ワークスタイルを3Qに本格稼働します。

1Q (R4)	<b>β´モデル移行完了</b>
2Q (R5)	クラウド利用試行
3Q (R6)	新ワークスタイル本格稼働
4Q (R7)	

## ④ デジタル区役所モデル展開

西区、港南区の2区を中心に1Qから実証実験をスタートし、順次横展開、4Qにデジタル区役所像を明らかにします。

1Q (R4)	<b>モデル区始動・試行</b>
2Q (R5)	試行とデータ分析
3Q (R6)	試行継続と横展開
4Q (R7)	<b>デジタル区役所像明示</b>

## ⑤ 地域の担い手支援モデルの展開

先行モデルとして消防団活動支援アプリを2Qに本格運用、他の担い手支援の試行を行い、3Q以降に順次横展開します。

1Q (R4)	消防団活動支援アプリ試行
2Q (R5)	<b>消防団活動支援アプリ本格運用</b> 地域担い手支援の試行
3Q (R6)	地域担い手支援横展開
4Q (R7)	横展開拡大

## ⑥ 住民情報系システム標準化対応

税4業務の移行を4Qに完了します。また、国の標準仕様公表や本市国要望の対応も踏まえ、他の16業務の4Q移行完了を目指します。

	税4業務 (先行)	他16業務
1Q (R4)	開発開始	移行事前検討
2Q (R5)	設計・開発	<b>移行計画策定</b>
3Q (R6)	設計・開発	移行準備
4Q (R7)	稼働 (R8・1)	<b>標準化移行完了</b>

## ⑦ DX推進の体制・仕組みづくり

統括本部の強化、創発・共創のプラットフォーム「YOKOHAMA Hack!」を1Qで始動し、2QでDX総合推進体制を整備します。

1Q (R4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>統括本部の強化</li> <li>YOKOHAMA Hack! 始動</li> </ul>
2Q (R5)	<b>DXの総合推進体制の整備</b>
3Q (R6)	
4Q (R7)	



# 4. 効果を測る3つのINDEX



市民、職員それぞれの目線で、DX推進によるユーザーの満足度や意識変化をモニタリングし、現在の立ち位置を確認し、次のステップに向けて創意工夫を引き出します。

- ① 戦略推進前と比較可能な以下の3つのINDEXでモニタリングを実施します。
- ② 今後、新たに次のモニタリングの追加を検討し導入します。
  - ・市民目線では、デジタル区役所モデル区等でのヒアリング・調査等を実施します。
  - ・職員目線では、職員満足度調査などを活用し調査を実施します。

対象	INDEX	Before	4 Q (R7)	目標達成に向けた取組
市民目線	<p><b>* 行政手続等のオンライン化に満足している市民の割合を50%超に</b></p> <p>令和3年度 市民意識調査 (※複数選択)                      Q「あなたが、満足している公共サービスは？」                      選択肢：「役所に向かずインターネットで手続等ができるオンライン化」</p>	8.6%	50%超 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政手続の上位100手続をスマートフォン対応し、3Qまでにオンライン化を完了</li> </ul>
	<p><b>* ICT利活用に満足している職員の割合を75%超に</b></p> <p>令和2年度 職員満足度調査(隔年)                      Q「ITを活用した業務効率化に満足」 (そう思う・まあそう思う)</p>	34.6%	75%超 	<ul style="list-style-type: none"> <li>1Qで以下を完了</li> <li>・庁内ネットワークのβ'モデルへ移行</li> <li>・RPA、ローコードツールのプラットフォームの導入基盤整備</li> <li>・区役所庁内(内部事務用)無線LANの整備</li> </ul>
職員目線	<p><b>* WEB会議に積極的に取り組む職員の割合を50%超に</b></p> <p>令和3年度横浜市会デジタル化推進特別委員会調査                      Q「(コロナ禍が収束しても)貴方自身はオンライン会議に取り組んでいきたいと思いませんか？」</p>	30%	50%超 	

※個別の施策においてもユーザー満足度のモニタリングを適宜実施します。

# 重点方針ごとのDXアクション

---

重点方針 1

「あなたのいる場所が手続の場所になる」行政サービス実現

- ✓ 行政手続の年間総受付件数の約9割を占める上位100手続を、スマートフォン対応重点対象としてデジタルファーストを追求し、3Qまでにオンライン化します。また、年間受付件数1,000件以上の全ての手続についても、柔軟に手法を検討してオンライン化の取組を進めます。
- ✓ 1Qまでに、手続のオンライン化を加速させるための環境整備を完了します。  
1Qに、電子申請・届出システムの電子決済機能の稼働（令和4年4月）と、マイナンバーカードを利用した手続を可能にする環境整備を完了します。
- ✓ オンラインでの認証基盤でもあるマイナンバーカードについて、国が掲げる「令和4年度末までに、ほぼ全国民にいきわたることを目指す」目標に向け、1Qまでに概ね全市民への交付を目指します。

■手続オンライン化の取組



	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
上位100手続のオンライン化	43%	48%	100%	継続して改善を実施
びったりサービス（マイナポータル）の活用 ※ 子育て、介護関連手続（24手続）	マイナポータル接続環境の構築	24手続オンライン化を順次開始	→	→
マイナンバーカードの普及・活用	市民の取得率概ね100%	マイナンバーカードによる本人確認を活用した手続の拡大	→	→
横浜市電子申請・届出システムの取扱件数 （R3年度実績約100万件）	電子決済環境の整備 125万件 （R3年度比25%増）	150万件 （R3年度比50%増）	175万件 （R3年度比75%増）	200万件 （R3年度比100%増）

❖ UI（ユーザー・インターフェース）から横浜市の業務システムまでを接続することで、データを連携し、エンドツーエンドのオンライン化を実現する（利便性・効率性を最大化）ことを理想の姿として取り組みます。

■手続シーンに着目した取組



	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
おくやみ手続ナビ	運用	→	→	→
転出・転入ワンストップ（※16ページ参照）	システム改修・テスト	運用開始	→	→

❖ 相談業務へのWEBビデオ相談の活用は、デジタル区役所の取組において実施します。

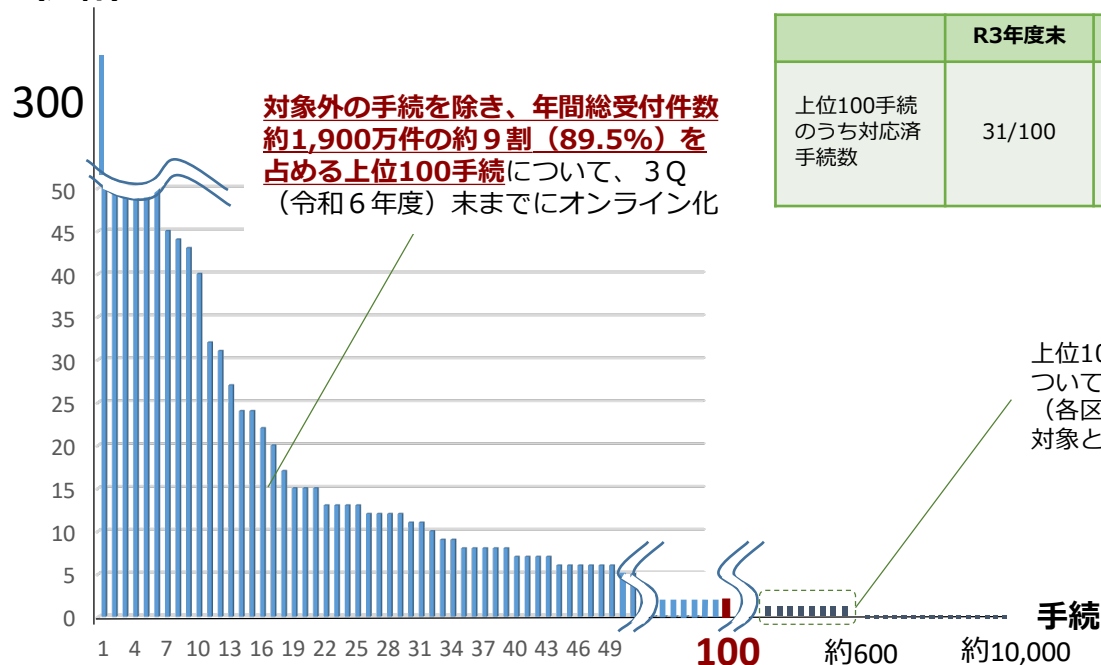
## 年間受付件数上位100手続のオンライン化

行政手続の年間総受付件数\*の約9割を占める上位100手続を、スマートフォン対応重点対象としてデジタルファーストを追求し、3Qまでにオンライン化することで「あなたのいる場所が手続の場所になる」ことを目指します。

なお、年間受付件数1,000件以上の全ての手続（約600手続）についても、柔軟に手法を検討しオンライン化の取組を進めます。

\*法令の規定や対面等により市民に寄り添った対応が必要であるなど、オンライン化に適さないものを除きます。  
これらについても、予約や事前の手続などにおいて、可能な限りデジタル化に取り組みます。

年間  
受付件数  
(万件)



上位100手続のオンライン化進捗見込み

	R3年度末	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
上位100手続のうち対応済手続数	31/100	43/100	48/100	100/100 (その他手続も完了目指す)	継続して改善を実施



上位100手続オンライン化（スマートフォン対応）進捗状況（1～20）

<件数はR元年度>

※技術的な理由等により一部対象外あり

順位	手続名称（※様式別・目的別に別個の手続とする）	年間件数 (万件)	システム名称	1Q	2Q	3Q	4Q	備考
1	図書予約申し込み	310	図書館情報システム	★	●			● R6.1 新システム稼働予定
2	各種市民利用施設の利用予約申請 (対象施設：約80施設)	220	市民利用施設予約システム	★	●			● R5年度中更改予定
3	住民票の写し/住民票記載事項証明書の交付請求 ※コンビニ交付含む	205	Grafferスマート申請		★			住民票の写しの請求: R3.9 サービス開始 住民票記載事項証明書の請求: R4年度中
4	印鑑登録証明書交付申請 ※コンビニ交付含む	109	Grafferスマート申請	★				R3.9 サービス開始
5	粗大ごみ受付（戸別収集）	93	粗大ごみインターネット受付	★				H15.8 サービス開始 電子決済今後検討
6	戸籍全部・個人事項証明書の交付請求 ※コンビニ交付含む	60	Grafferスマート申請	★				R3.9 サービス開始
7	市民税・県民税課税(非課税)証明書申請（個人住民税）	45	Grafferスマート申請	★				R3.11 サービス開始
8	小児医療費証交付申請/小児医療対象者異動届出	31					★	システム標準化の影響による新システム 開発を見据えて対応
9	除籍全部・個人事項証明書の交付請求	29					★	
10	児童手当・特例給付の現況の届出（一般受給資格者）	27	マイナポータル	★				自治体DX推進計画の優先手続（24手続）
11	国民健康保険異動届出書	27					★	システム標準化を見据えて対応
12	給与所得者の特別徴収に係る異動届（個人住民税）	26	地方税ポータルシステム（eLTAX）				★	R6年度中スマートフォン最適化予定
13	給水装置使用中止（廃止）届	24	水道局WEBページ	★				
14	固定資産証明申請	24	Grafferスマート申請（想定）		★			
15	給与支払報告書の提出（個人住民税）	23	地方税ポータルシステム（eLTAX）				★	R6年度中スマートフォン最適化予定
16	給水申込書（再開）	20	水道局WEBページ	★				
17	粗大ごみ受付（変更）	17	粗大ごみインターネット受付	★				H26.2 サービス開始
18	横浜市国民健康保険の高額療養費支給申請	16					★	システム標準化を見据えて対応
19	転届	16	Grafferスマート申請	★				R3.1 サービス開始
20	戸籍の附票の写しの交付請求 ※コンビニ交付含む	13	Grafferスマート申請	★				R3.9 サービス開始

【凡例】 ★（星マーク）：スマートフォン対応時点（手続によってはパソコン対応）  
 ●（点線矢印）：可能な限り早期にオンライン化実施（優先24手続）  
 ●（橙色細矢印）：オンライン化済みだが改善の余地がある状態  
 ●（実線太矢印）：原則スマートフォン対応済みの状態（手続によってはパソコン対応）



上位100手続オンライン化（スマートフォン対応）進捗状況（21～40）

<件数はR元年度>

※技術的な理由等により一部対象外あり

順位	手続名称（※様式別・目的別に別個の手続とする）	年間件数 （万件）	システム名称	1Q	2Q	3Q	4Q	備考
21	申告書（法人市民税）	12	地方税ポータルシステム（eLTAX）	★				R6年度中スマートフォン最適化予定
22	納付書（法人市民税）	12	地方税ポータルシステム（eLTAX）	★				R6年度中スマートフォン最適化予定
23	粗大ごみ受付（自己搬入）	12	粗大ごみインターネット受付	★				H31.2 サービス開始 電子決済今後検討
24	市民税・県民税の申告（個人住民税）	11	地方税ポータルシステム（eLTAX）				★	
25	個人番号カード交付申請	11	マイナンバーカードオンライン申請	★				
26	自立支援医療（精神通院医療）支給認定申請（新規・更新・変更・再申請・再交付・市外転入）	10					★	システム標準化を見据えて対応
27	納税証明書の申請	9	Grafferスマート申請	★				R3.11 サービス開始
28	特別徴収への切替依頼書（個人住民税）	9	地方税ポータルシステム（eLTAX）	★				R6年度中スマートフォン最適化予定
29	要介護・要支援認定の更新申請	8	マイナポータル				★	自治体DX推進計画の優先手続（24手続） システム標準化に向けて改善
30	要介護・要支援認定に係る情報提供の申込	8					★	国で対応方法検討中
31	保育の現況確認手続	8	マイナポータル				★	自治体DX推進計画の優先手続（24手続） システム標準化を見据えて対応
32	保育の現況確認（連絡票送付先の確認）	8	マイナポータル				★	オンライン化に伴い事務の省略を検討
33	給与等照会に対する回答（国税徴収法に基づく依頼）	7	電子申請・届出システム				★	
34	自転車駐車場定期利用申込	7					★	
35	「水道局管路情報閲覧システム」の利用申請	7	電子申請・届出システム	★				
36	小児医療費支給申請	6					★	システム標準化の影響による新システム開発を見据えて対応
37	重度障害者医療費助成医療費支給申請	6					★	システム標準化の影響による新システム開発を見据えて対応
38	介護保険 転入・転出・住所変更又は死亡等に伴う資格取得・喪失	6					★	システム標準化を見据えて対応
39	要介護・要支援認定の申請	6	マイナポータル				★	自治体DX推進計画の優先手続（24手続） システム標準化に向けて改善
40	市税過誤納金還付の口座振込依頼	6	電子申請・届出システム	★				

【凡例】 ★（星マーク）：スマートフォン対応時点（手続によってはパソコン対応）  
 →（点線矢印）：可能な限り早期にオンライン化実施（優先24手続）  
 →（橙色細矢印）：オンライン化済みだが改善の余地がある状態  
 →（実線太矢印）：原則スマートフォン対応済みの状態（手続によってはパソコン対応）



上位100手続オンライン化（スマートフォン対応）進捗状況（41～60）

<件数はR元年度>

※技術的な理由等により一部対象外あり

順位	手続名称（※様式別・目的別に別個の手続とする）	年間件数 (万件)	システム名称	1Q	2Q	3Q	4Q	備考
41	固定資産税（償却資産）の申告	6	地方税ポータルシステム（eLTAX）	★ →				R6年度中スマートフォン最適化予定
42	個人貸出し登録（図書館カード発行）	5	図書館情報システム	★ →				R6.1 新システム稼働を見据えて対応
43	資源集団回収奨励金の交付申請	5				★ →		R6年度中対応予定
44	市立病院初診予約	5	電子申請・届出システム	★ →				
45	保育・教育等給付認定の申請手続	5	マイナポータル			★ →		自治体DX推進計画の優先手続（24手続）システム標準化を見据えて対応
46	保育・教育等給付認定の申請（連絡票送付先の確認）	5	マイナポータル			★ →		オンライン化に伴い事務の省略を検討
47	保育・教育等給付認定の申請（提出書類の確認）	5	マイナポータル			★ →		オンライン化に伴い事務の省略を検討
48	保育・教育等給付認定の申請（マイナンバー記入）	5	マイナポータル			★ →		オンライン化に伴い事務の省略を検討
49	横浜市民防災センター展示室施設予約	5			★ →			
50	横浜市水道料金等口座振替依頼書	5	水道局WEBページ	★ →				
51	建築計画概要書の閲覧	5	建築計画概要書等Web閲覧システム		★ →			
52	市税口座振替の口座登録・変更・解約	5			★ →			
53	居宅・介護予防サービス計画作成・介護予防ケアマネジメント依頼（変更・廃止）の届出	4	マイナポータル			★ →		自治体DX推進計画の優先手続（24手続）システム標準化に向けて改善
54	建築確認申請台帳記載証明の発行	4				★ →		
55	廃車申告書兼標識返納書（軽自動車税）	4	電子申請・届出システム			★ →		
56	高額介護サービス費等の支給申請	4	マイナポータル			★ →		自治体DX推進計画の優先手続（24手続）システム標準化に向けて改善
57	申告（報告）書件標識交付申請書（軽自動車税）	4	電子申請・届出システム			★ →		
58	保育所等の利用申請	3	マイナポータル			★ →		自治体DX推進計画の優先手続（24手続）システム標準化を見据えて対応
59	斎場・葬祭ホール使用許可申請	3	斎場予約システム	★ →				
60	粗大ごみ受付（戸別収集・減免）	3	粗大ごみインターネット受付	★ →				H15.8 サービス開始

【凡例】 ★（星マーク）：スマートフォン対応時点（手続によってはパソコン対応）  
 →（点線矢印）：可能な限り早期にオンライン化実施（優先24手続）  
 →（橙色細矢印）：オンライン化済みだが改善の余地がある状態  
 →（実線太矢印）：原則スマートフォン対応済みの状態（手続によってはパソコン対応）



## 上位100手続オンライン化（スマートフォン対応）進捗状況（61～80）

&lt;件数はR元年度&gt;

※技術的な理由等により一部対象外あり

YOKOHAMA DX STRATEGY

順位	手続名称（※様式別・目的別に別個の手続とする）	年間件数 (万件)	システム名称	1Q	2Q	3Q	4Q	備考
61	補助金など概算払した経費の精算手続（概算払金精算書の提出）	3		★	→			
62	国民健康保険料等還付金口座振込依頼書	3					★	システム標準化を見据えて対応
63	保育・教育等給付認定の変更（認定変更申請書）	3					★	システム標準化を見据えて対応
64	介護保険 還付金口座振込依頼書	3					★	システム標準化を見据えて対応
65	身分証明書の交付請求	3	Grafferスマート申請	★	→			R3.9 サービス開始
66	妊娠の届出	3	マイナポータル				★	自治体DX推進計画の優先手続（24手続）システム標準化を見据えて対応
67	事業年度・納税地・その他の変更・異動届出書（法人市民税）	3	地方税ポータルシステム（eLTAX）	→	→	→	★	R6年度中スマートフォン最適化予定
68	粗大ごみ受付（取消）	3	粗大ごみインターネット受付	★	→			H23.8 サービス開始
69	消防用設備等（特殊消防用設備等）点検結果報告書	3	マイナポータル	★	→			
70	児童手当・特例給付の認定請求（一般受給資格者）	3	マイナポータル	★	→			
71	出生連絡票兼低体重児出生届の届出	3	電子申請・届出システム		★	→		
72	特定医療費支給認定の更新	2					★	原本が必要（国で対応検討中）
73	障害福祉サービス等利用者負担額減額・免除等申請（特定障害者特別給付費申請）（新規・更新）	2					★	システム標準化を見据えて対応
74	後期高齢者医療保険料口座振替依頼書	2			★	→		
75	介護保険住宅改修費の支給申請/特定福祉用具販売の支給申請	2	マイナポータル				★	自治体DX推進計画の優先手続（24手続）システム標準化に向けて改善
76	介護保険請求過誤取り下げ依頼/介護予防・日常生活支援総合事業費請求過誤取り下げ依頼	2	電子申請・届出システム	★	→			オンライン化対応済み
77	漏水に伴う使用水量認定申請書	2	電子申請・届出システム（想定）				★	
78	子ども・子育て支援教育・保育給付費等過誤申立書	2					★	システム標準化を見据えて対応
79	児童扶養手当 現況届	2					★	システム標準化を見据えて対応
80	児童扶養手当 所得情報変更	2					★	システム標準化を見据えて対応

【凡例】 ★（星マーク）：スマートフォン対応時点（手続によってはパソコン対応）  
 →（点線矢印）：可能な限り早期にオンライン化実施（優先24手続）  
 →（橙色細矢印）：オンライン化済みだが改善の余地がある状態  
 →（実線太矢印）：原則スマートフォン対応済みの状態（手続によってはパソコン対応）





## 上位100手続オンライン化（スマートフォン対応）進捗状況（81～100）

&lt;件数はR元年度&gt; ※技術的な理由等により一部対象外あり

YOKOHAMA DX STRATEGY

順位	手続名称（※様式別・目的別に別個の手続とする）	年間件数 （万件）	システム名称	1Q	2Q	3Q	4Q	備考
81	横浜市国民健康保険の療養費支給申請	2					★	システム標準化を見据えて対応
82	図書予約申込み（相互貸借）	2					★	
83	精神障害者保健福祉手帳申請（新規交付・更新・再承認・障害等級変更・転入届・記載事項変更・再交付）	2					★	システム標準化を見据えて対応
84	子ども・子育て支援教育・保育給付費等請求書	2				★		給付費申請システムの活用を想定
85	救命講習・救命入門コース受講申請	2	講習管理システム	★				
86	国民健康保険に係る収入申立書提出	2					★	システム標準化を見据えて対応
87	（介護給付・訓練等給付 地域相談支援給付 地域生活支援事業）障害福祉サービス等支給申請（変更申請）	2					★	システム標準化を見据えて対応
88	（介護給付・訓練等給付 地域相談支援給付 地域生活支援事業）障害福祉サービス等支給申請（更新申請）	2					★	システム標準化を見据えて対応
89	介護保険 口座振替依頼書	2			★			
90	介護保険 負担限度額認定証の交付	2	マイナポータル				★	自治体DX推進計画の優先手続（24手続）システム標準化に向けて改善
91	重度障害者医療証交付申請・重度障害者医療対象者異動等届出	2					★	システム標準化の影響による新システム開発を見据えて対応
92	ヨコハマアンケート（回答受付）	2	電子申請・届出システム	★				
93	給水装置工事の申込	2	横浜市水道局向け給水装置工事電子申請システム	★				
94	給水装置工事の完了の届出	2	横浜市水道局向け給水装置工事電子申請システム	★				
95	道路占用の許可の申請（企業占用）	2	道路管理システム	★				
96	障害者自立支援給付費等過誤申立（請求取下依頼）	2	電子申請・届出システム	★				
97	要介護・要支援認定の区分変更申請	2	マイナポータル				★	自治体DX推進計画の優先手続（24手続）システム標準化に向けて改善
98	保育所等の雇用状況表	2	給付費申請システム	★				R4.7月分の届出から一部の施設で開始予定
99	保育所等の向上支援費加算状況等届出書	2	給付費申請システム	★				R4.7月分の届出から一部の施設で開始予定
100	保育所等の公定価格加算・調整項目届出書	2	給付費申請システム	★				R4.7月分の届出から一部の施設で開始予定

【凡例】 ★（星マーク）：スマートフォン対応時点（手続によってはパソコン対応）  
 →（点線矢印）：可能な限り早期にオンライン化実施（優先24手続）  
 →（橙色細矢印）：オンライン化済みだが改善の余地がある状態  
 →（実線太矢印）：原則スマートフォン対応済みの状態（手続によってはパソコン対応）

## 住民票の写し等の請求

令和3年9月導入

🕒 時間をデザイン



最大90%減



Before

区役所に行って用紙に記入して申請  
窓口で待ち、時間がかかる！

After

区役所に行くことなく  
WEBで申請するだけ！グラファース  
スマート  
申請

令和3年9月から住民票の写し、戸籍証明などの交付請求について、また、令和3年11月からは税関係証明書の交付について、それぞれオンラインでの請求受付を開始しました。これらの手続は、手続そのものにかかる時間よりも、区役所へ行くために仕事などの都合をつけることや往復の移動時間、窓口での待ち時間が長いため、オンライン化により、全体的にかかる時間の大幅な短縮が期待できます。

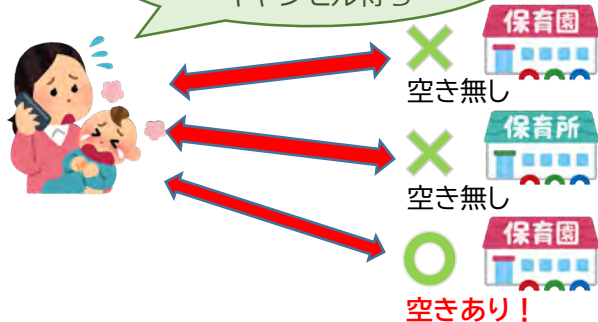
※手続に要する所要時間は想定です。

## 一時預かりWEB予約システム 令和4年3月導入,10月対象拡大



## Before

預かり可能な施設が  
見つかるまで電話をかけ、  
キャンセル待ち



## After

預かり可能な施設が  
24時間すぐにわかり、  
WEBで申込完了!



一時預かり  
WEB予約  
システム



現在、こどもの一時預かり事業を利用しようとする保護者は、直接施設に連絡し、空き状況を確認して予約するため、預かり可能な施設が見つかるまで何件も電話しています。また、施設の職員も予約やキャンセル対応に時間をとられています。

インターネットを活用した予約システムを導入することで、保護者の負担軽減と施設職員の事務効率化を図ります。

\*令和3年度末に導入した予約システムに関する、運用保守、機能改善、施設種別増に伴う追加機能開発を行い、10月に認可保育所一時保育事業を対象に加え、さらなる利便性向上を図ります。

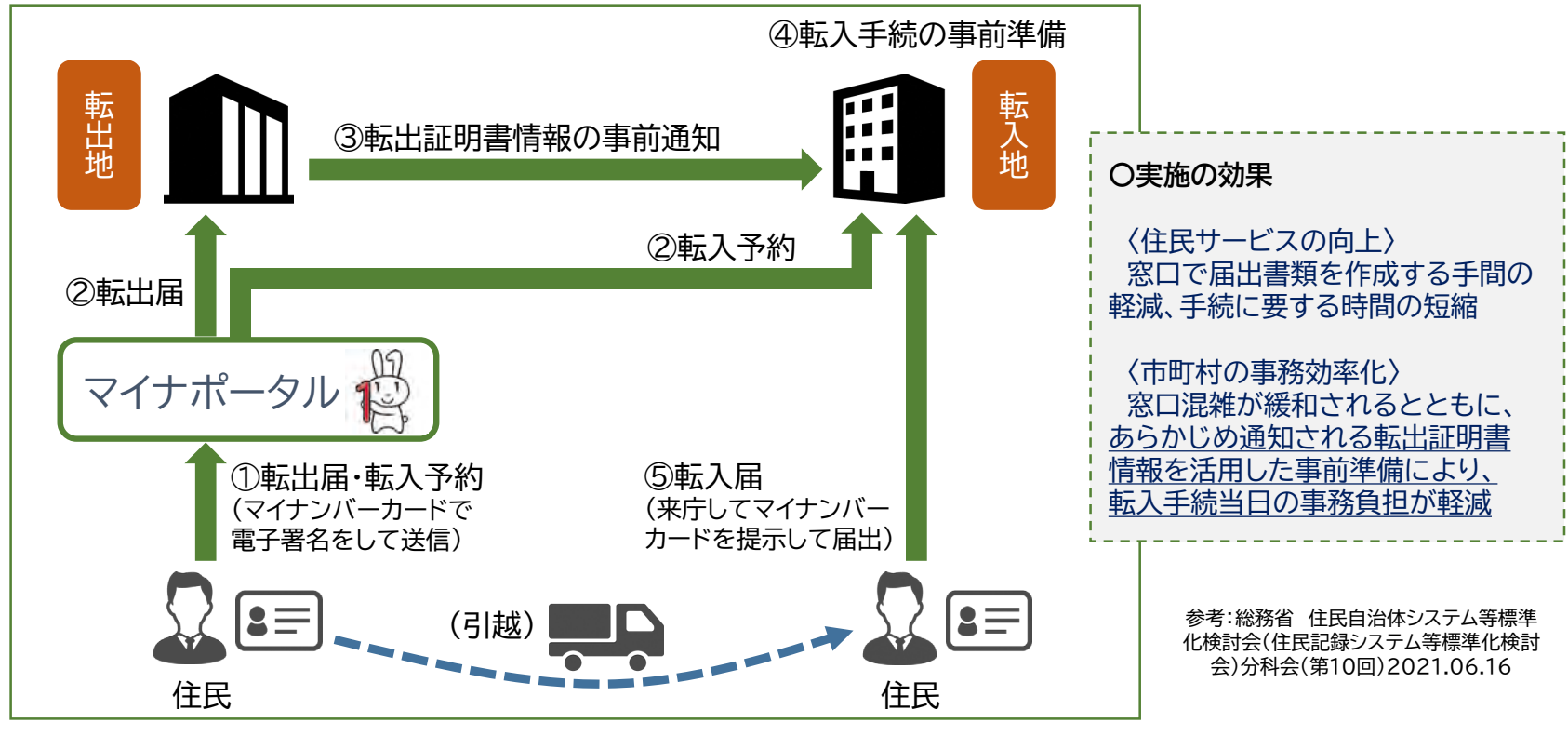
※手続に要する所要時間は想定です。

## 転出・転入手続のワンストップ化

令和4年度中導入



マイナンバーカードを利用して、マイナポータルからオンラインで転出届・転入予約を行い、転入地市区町村が、あらかじめ通知された転出証明書情報（氏名、生年月日、続柄、マイナンバー、転出先、転出の予定年月日など）により事前準備を行うことで、転出・転入手続の時間短縮化、ワンストップ化を図ります。（令和4年度中に運用開始予定）



## 地方税の電子申告 (eLTAX)

令和7年度に拡充

eLTAXは、地方公共団体が共同運営する、地方公共団体への手続に対応する電子的な総合窓口の仕組みです。eLTAXに対応している市販の税務・会計ソフトを利用して、国、県、市に一体的に電子申告ができるため、利便性が高く、横浜市では8割近い利用率となっています（法人市民税）。

法人市民税などでは、既に受付・審査・課税が連携してエンドツーエンドの仕組みとなっており、生産性の向上が実現しています。

今後は、住民情報系システム標準化対応の一環で行う、税務システム再構築（令和7年度）によりエンドツーエンドの仕組みが拡充し、更なる生産性向上が図られます。

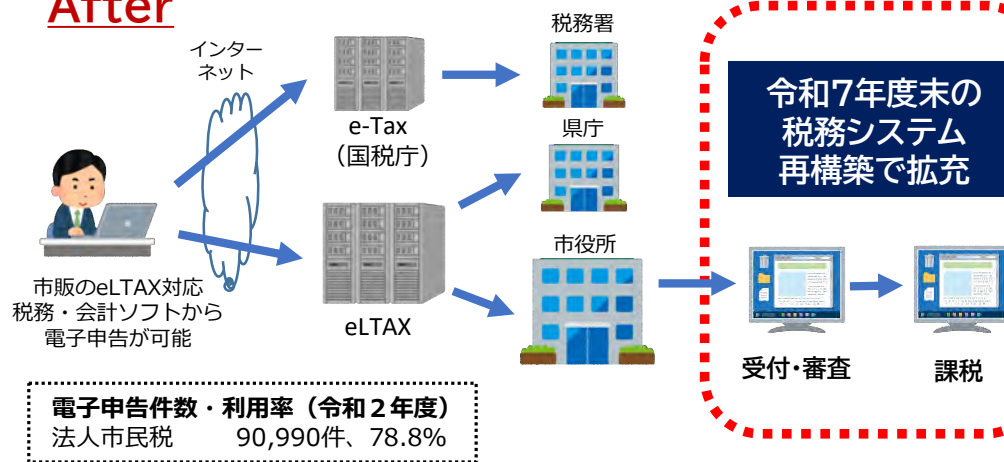
※ 法人関係税は、国税（法人税）・県税（法人県民税、法人事業税）・市税（法人市民税）などを国、県、市それぞれに申告が必要です。



## Before



## After



## 市民利用施設予約システムの再構築

令和5年9月導入

横浜市では、現在、横浜市市民利用施設予約システムにおいて、予約抽選申込、利用予約申込を電話（音声応答）・インターネット等で受け付けていますが、システム機能の維持や保守への懸念から、今後の予約システム関連事務のあり方を検討し、再構築する時期にあります。

令和5年度に稼働開始を予定している次期システムでは、既存の機能に加え、利用者登録や、予約から利用までの各種手続についてもオンライン機能を導入することにより、利用者サービスの向上を図ります。

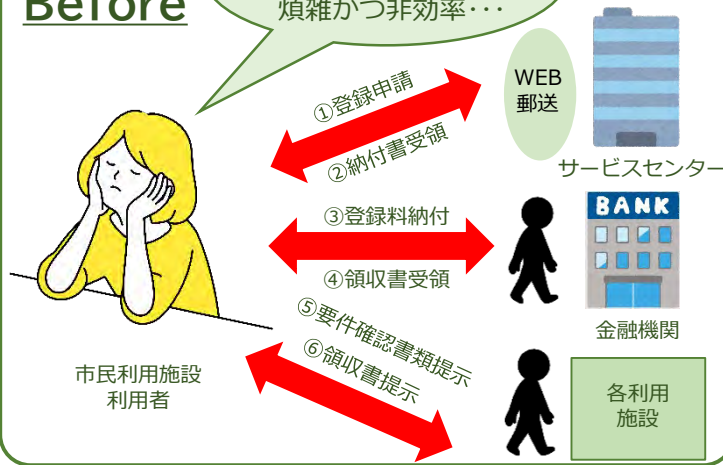
<管理対象施設>

スポーツセンター、体育館、プール、野球場、球技場、運動広場等、庭球場、文化施設（ホール、会議場等）約80施設（約600室場）



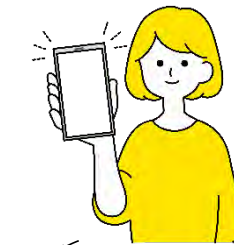
Before

利用者登録・更新の手続が、  
煩雑かつ非効率...



After

登録申請から登録完了まで  
一貫してオンライン化！  
キャッシュレス決済を導入



WEB型利用者証  
(スマートフォン表示)も導入

次期システムによって、  
次のような利用者サービスの  
向上を図る

- ・スマートフォンへの最適化
  - ・キャッシュレス決済導入
  - ・登録要件確認オンライン化
- 等

※手続に要する所要時間は想定です。

重点  
方針 2

## 「場所を選ばず組織を越えて連携できる」ワークスタイル実現

- ✓ 1Qに、**市内ネットワークのβ'モデルへの移行、内製も視野に入れた、RPA、ローコードツールのプラットフォームの導入など、基盤整備を完了します。**
- ✓ 2Q以降、1Qで整備した環境を活用した業務効率化に順次取り組み、3Qに「場所を選ばないワークスタイル」を実現するためのクラウドサービス等を導入し、本格運用を開始します。
- ✓ 全庁的な意識改革の取組と、デジタル技術を活かして変革を推進する人材の確保・育成を進めます。

### ① 場所を選ばないワークスタイルの実現

WEBでの会議、メールやチャットなどによるコミュニケーションの向上、クラウドサービスを活用した業務効率化などを可能とするための基盤整備として、「サイバーセキュリティ最優先」の市内ネットワーク（αモデル）から「攻守バランス型」の市内ネットワーク（β'モデル）への再構築を1Q中に完了します。

これと並行して、令和4年度に、β'モデル導入後のクラウドサービスの活用方法に関する調査と、現行環境で実施可能な概念検証などを行い、「場所を選ばず組織を越えて連携できる」ワークスタイルの姿を明らかにし、全体方針の検討を進めます。β'モデル導入後の2Qには、実際の環境による実証等を行い、有効性を確認したうえで、全体方針を決定していきます。3Qには、本格運用の一部開始、4Qには、全市的な本格運用を開始します。



	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
市内ネットワークの再構築（β'モデル移行）	設計、移行完了	運用	→	→
場所を選ばないワークスタイルの実現に向けたクラウドサービス導入検討	β'モデル導入後を見据えた検討・概念検証、全体方針の検討	β'モデル導入後の実環境を用いた概念検証・実証実験、全体方針の決定	対象業務や利用者を限定した本格運用の開始	全市的な本格運用開始

## ② デジタルを活用した業務効率化

市内ネットワークの再構築（β'モデル移行）後の2Qからのクラウドサービス活用による業務効率化に向けて、1Qから活用検討を進めます。

RPAの利用拡大は、1Qに共用環境の整備・運用を開始し、現場の職員による内製の取組を始め、職員間でノウハウを共有できる環境整備などにより、2Q以降の拡大を図ります。

財務会計システム再構築において整備するローコードプラットフォーム（LCP）について、1Qに稼働させるとともに、他システムでの活用についても2Qの利用開始に向けて検討を進め、成功事例の横展開を進めていきます。

4Qの移行完了を目指す住民情報系システムの標準化においては、先行して着手した税務システムの開発を着実に進めるとともに、対象となる業務全体を通じた見直しや集約に取り組むなど、業務の効率化を進めます。



		1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
業務効率化に資するクラウドサービス活用		β'モデル導入後を見据えた検討・実証	活用促進	→	→
RPAの利用拡大		RPA共用環境の整備・運用	RPA共用環境の利用拡大	→	→
ローコードプラットフォームの活用		開発・活用検討 LCPテスト稼働	LCP活用開始	LCP運用・利用拡大	→
住民情報系システムの標準化	先行PJ（税務）	開発開始	設計・開発	設計・開発	稼働 (R8,1)
	本PJ（他16業務）	移行事前検討	移行計画策定	移行準備	標準化移行完了

## ③ 職員の意識改革とデジタル人材の確保・育成

デジタル×デザインのベースとなる、デザイン思考の研修をはじめ、DX推進に向けた研修を実施します。1Qは全責任職を対象としたデザイン思考のeラーニングや、グループワーク研修、大学院への派遣による合宿研修などを実施し、2Q以降に拡大を図ります。

また、現場の職員が、外部人材や民間企業などと交流する場を設け、変革に取り組む意識を高めていきます。



		1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
デザイン思考・DX研修		・全責任職対象のデザイン思考eラーニング実施 ・デザイン思考のグループワーク研修、合宿研修の実施	対象拡大	→	→
外部人材・民間企業との交流の場の創造		場の設計、運用開始	対象拡大	→	→



## 新財務会計システムと「脱メール化」

令和6年度導入

新財務会計システムでは、ローコードプラットフォーム（LCP）を活用した「予算・財務情報管理システム」により、予算・決算関連の調査集計作業をExcel・メールで行う形からシステム上で照会・回答を行う形に変更し、依頼や集計作業の負担軽減を図ります。予算編成業務で年間13,000時間の削減効果（※）を見込んでいます。変更柔軟に対応できるLCPの特性を活かして、今後、他業務でのLCP活用による業務効率化も検討します。

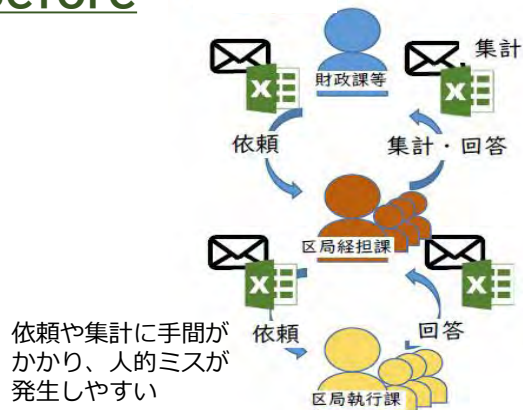
<現在の庁内業務>

多くがWordやExcelなどの文書ファイルを電子メールでやり取りする形で行われています。この働き方は、昭和の時代に「紙文書と庁内メール（郵便）」で行っていたものを、そのまま「文書ファイルと電子メール」に置き換えたもので、効率化の取組は「文書のやりとりにかかる時間」や、表計算ソフトによる「計算作業の時間」の削減が中心でした。

例えば、調査・照会対応では、依頼元から区局総務課等に、区局総務課等から各課庶務担当に、各課庶務担当から課内担当者に順次依頼が行われ、回答はこれに戻る形で階層的にとりまとめが行われます。こうしたとりまとめ作業や回答状況の管理、リマインドなどの作業は、職員の生産性を低下させています。



## Before



## After



🕒 時間をデザイン

予算編成業務の  
削減効果の想定  
13,000 時間/年 (※)

※総務省の調査に基づく削減効果（ICTによる労働生産性上昇）の試算による

## 新税務システム再構築とAI-OCR.RPAの活用

令和7年度導入

新税務システムは、令和7年度の標準化移行に向け、令和3年度に「紙業務の廃止」や「データ活用・連携」などの業務効率化に向けた「7つの方策」を掲げて調達のプロポーザルを行いました。

選定された事業者提案では、AI-OCRの活用により、現在資料確認・修正に要している年間73,300時間の作業時間を、63%減の年間27,300時間に、RPAの活用により、現行44,700時間の作業時間を、81%減の8,232時間とする効率化の実現を見込んでいます。

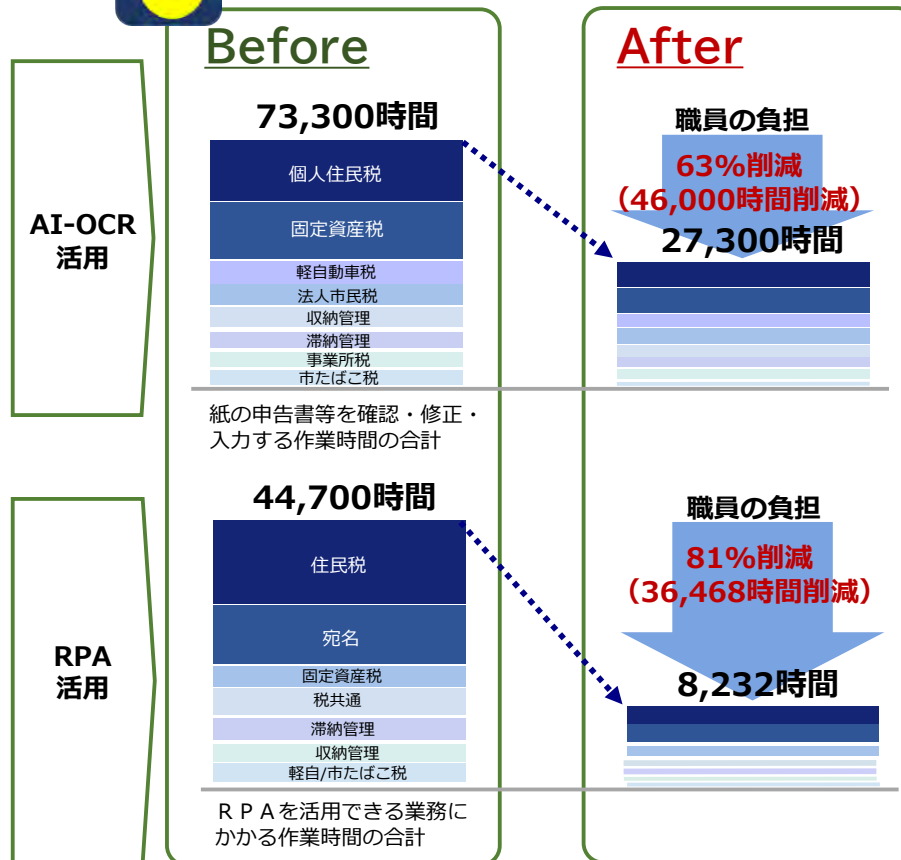
また、導入による生産性向上により、調査業務等の充実が可能となることで、適正な課税による税収増も期待されています。

住民情報系システムの標準化移行は、デジタル技術の活用検討に合わせて、業務の洗い出しを行うチャンスであり、生産性を飛躍的に高める絶好の機会と捉えることができます。



時間をデザイン

年間時間削減効果（想定）



※「税務システム再構築業務委託」プロポーザル提案資料より

※手順に要する所要時間は想定です。



### 重点方針 3 地域の交流と活動を支えるミドルレイヤーのエンパワーメント

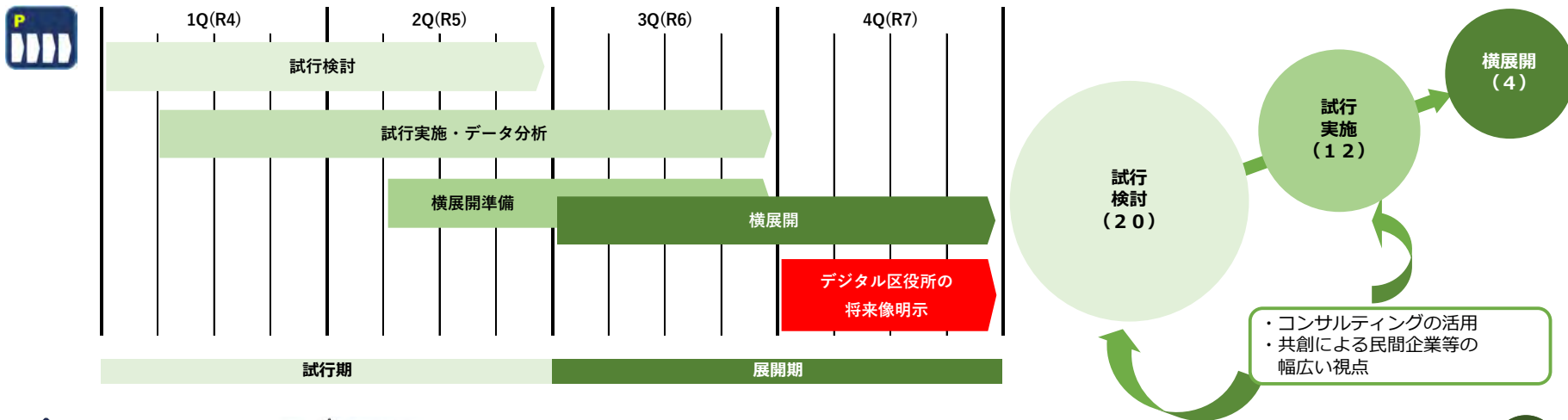
#### ① デジタル区役所の推進

- ✓ 「書かない・待たない・行かないそしてつながる」をコンセプトに様々な実証実験を展開します。
- ✓ 1Qからモデル区を中心に実証実験を開始し、各区での様々な取組を通して4Qにデジタル区役所の将来像を明示します。

区役所において、多様化・複雑化する市民ニーズや地域課題に限られた人員で対応していくためには、デジタル技術を活用した行政サービスの利便性向上や業務効率化の実現が必要です。そこで、「書かない・待たない・行かないそしてつながる」をコンセプトとした「デジタル区役所」の将来像を検討するため、モデル区（西区・港南区）を中心に様々な実証実験を行います。モデル区では先行プロジェクトを立ち上げ、時間やコストの削減、サービスの創出などを目指し、具体的な取組を検討・試行します。

前半の2か年を「試行期」として主に検討と試行を行い、後半2か年の「展開期」で横展開を目指します。先行プロジェクトごとに順次取組を進め、効果のある取組を成功事例として見出していきます。4Qには実証実験等を通して得た知見を踏まえ、デジタル区役所の「将来像」を明示します。

なお、取組の検討・実施にあたっては、デジタル技術を効果的に導入できるようコンサルティングの活用や共創の手法など様々なリソースを投入し、区役所の取組が効率的に進むようサポートします。



## デジタル区役所のコンセプト

書かない・待たない・行かない そして つながる

## 3つの「ない」と、「つながる」区役所へ

## 市民の視点

## 職員の視点

## ■ 書かない

紙に手書きすることなく、手続やサービス等の申請ができる

申請書等から業務システムへのデータ入力を省略化・必要最小限に

## ■ 待たない

オンライン予約や動画による事前の手順確認で、待たずにサービスを受けることができる

予約による事前準備や動画による説明の省力化で、窓口対応をスムーズに

## ■ 行かない

区役所に行くことなく、自宅や地域拠点からオンラインで相談や手続ができる

会議参加や情報共有、決裁などが自宅や出張先からできる、新しい働き方へ

## ■ つながる

❖ すぐに情報が伝わる

- SNSやアプリ、デジタルサイネージなどを活用したプッシュ型広報で、個々のニーズに合わせた情報がキャッチできる
- 防災情報・被害状況を迅速に収集、避難が必要な市民へより早く、正確に情報を伝えることができる

❖ 地域の交流・活動がしやすい

- スマホや身近な地域拠点からオンラインで活動・交流できる
- 会議や活動報告、情報共有等がリモートでできる

## モデル区の先行プロジェクト

西区、港南区のモデル2区で先行プロジェクトを実施し、成功事例から横展開につながる取組を創出します。

テーマ	先行プロジェクト※	実施区	取組内容
<b>書かない</b>	書かない窓口 (MNカードの活用、待ち時間短縮)	西区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・MNカードを利用した申請書自動作成システム導入</li> <li>・スマホ等を利用した申請書の事前作成の仕組みを検討</li> </ul>
<b>待たない</b>	手続案内動画の作成	西区 港南区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が行っている事業説明を動画視聴の形に変更し、スムーズな案内を実現</li> </ul>
	来庁予約システム	港南区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前にオンラインから来庁の予約を受け付け、予約を行った方に対して優先的に手続</li> </ul>
<b>行かない</b>	行かなくていい区役所 (オンライン相談窓口の新設)	西区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口、電話に加え、オンライン相談の手法を新設</li> <li>・身近な地域拠点に区の窓口のサテライト機能を整備</li> </ul>
<b>つながる</b>	行政情報スポット設置	港南区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区内各所に行政情報スポットとして、デジタルサイネージの設置拡充</li> </ul>
	区連会でのデジタル活用 (ペーパーレス化、リモート会議)	西区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料の電子配付(印刷・配送・資源の削減)</li> <li>・会長宅や外出先から区連会にリモート参加</li> </ul>
	防災の情報収集強化、初動迅速化 (AI等を活用した情報の自動収集)	西区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SNS等を情報源に、AI等を用いて自動で情報を収集・解析し、迅速な初動対応につなげる</li> </ul>

※先行プロジェクトは令和4年6月時点で実施予定のものを掲載しています。

※MNカード：マイナンバーカード  
※区連会：区連合町内会

## モデル区の実践概要（抜粋）

## 待たない

## ■ 手続案内動画の作成 【西区・港南区】

〔課題〕 区役所窓口で行う手続案内は、同じ内容の説明を繰り返し行っているものもあり、混雑時などは市民の待ち時間が発生しています。

〔解決策〕 手続に必要な書類や流れをわかりやすく案内する動画を作成し、待ち時間に、共通的な説明を事前確認いただくことで、スムーズな手続の実現を目指します。



例えば、港南区では令和3年度に「新型コロナウイルス感染症」に関する案内動画を作成したところ、10万回以上の再生がありました。

このように、動画のニーズが示された一方で、作成にかかる職員負荷も課題となっています。そのため、動画作成支援ツールを試行導入することで効率化を図ります。

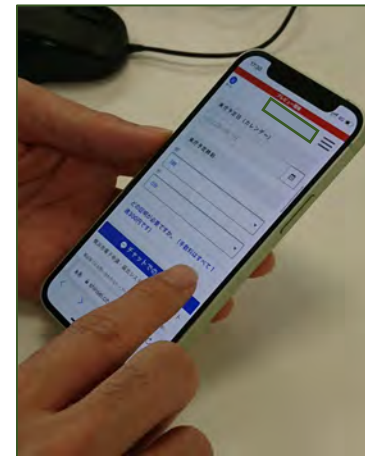
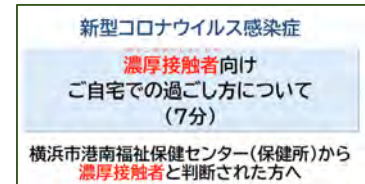
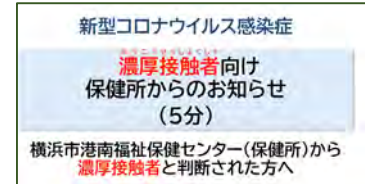
## ■ 来庁予約システム 【港南区】

〔課題〕 区役所窓口では、基本的に来庁順に手続を行うことから、混雑による待ち時間の発生や、自分の手続が始まる時間の見通しが立てづらい状況となっています。

〔解決策〕 事前にオンラインにより来庁日時の予約を受け付けるシステムを導入し、待ち時間の短縮と、市民が自分の予定をスケジュールリングしやすくします。



また、予約状況を公開することで、区役所の混雑度を見える化します。



## モデル区の実践概要（抜粋）

## つながる

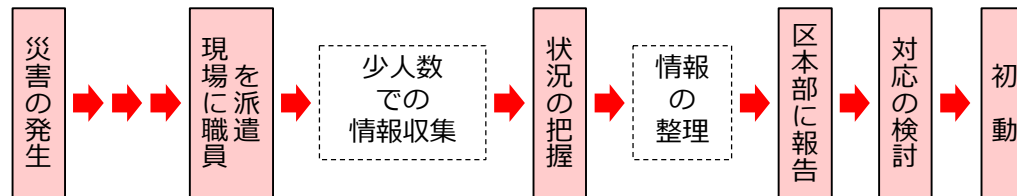
## ■ 防災の情報収集強化、初動迅速化（AI等を活用した情報の自動収集） 【西区】

〔課題〕西区は、横浜駅やみなとみらい21地区など様々な都市機能が集積し、多数の来街者が訪れる都心部を擁しているため、災害発生時の情報収集や、初動対応の迅速化が課題となっています。また、消防など関係団体との連携を強化し、都市全体の防災力を向上する必要もあります。

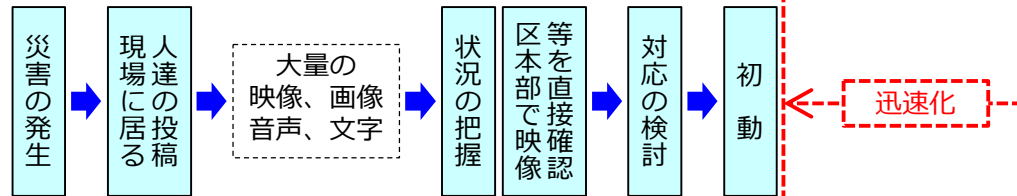
〔解決策〕①SNS上に溢れる多様な情報源をAI等を用いて自動で収集・解析する仕組みを導入し、迅速な初動対応に繋がります。  
②収集した情報を最大限活用するため、デジタル技術を活用した消防・土木事務所等との情報共有の仕組みを構築します。

〔取組イメージ〕

〔現在〕



〔導入後〕



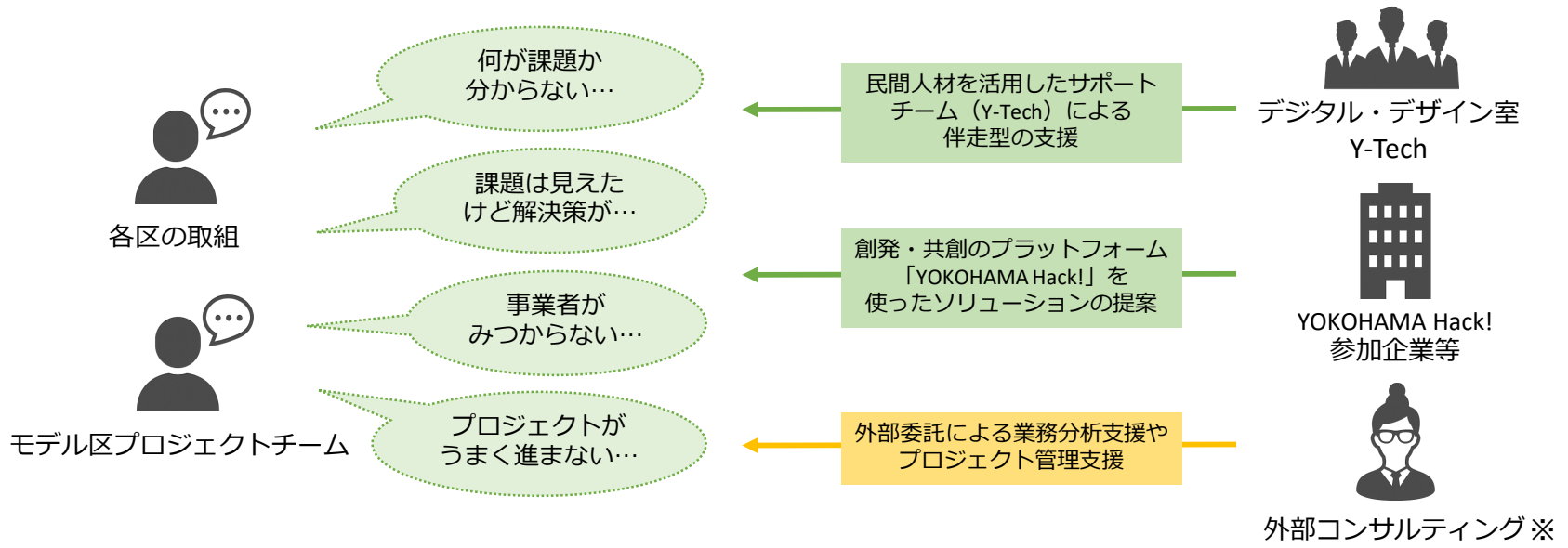
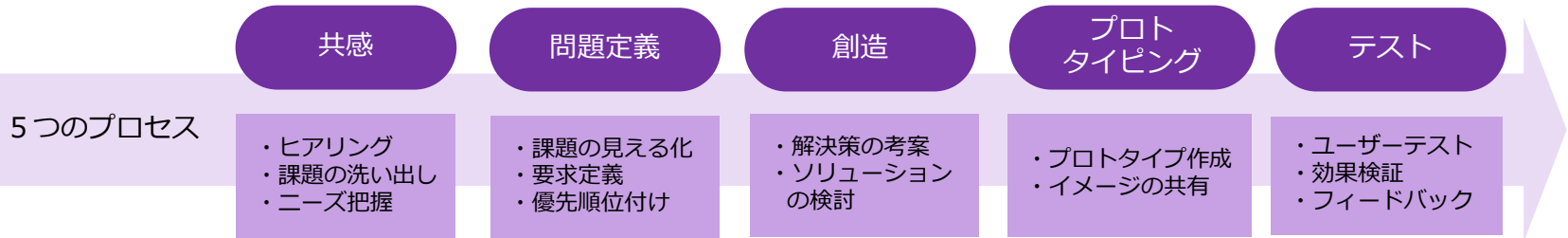
WEBサービスイメージ



※収集した情報も併せて、総合的に判断して対応します。

### 区役所への伴走型サポートの仕組み

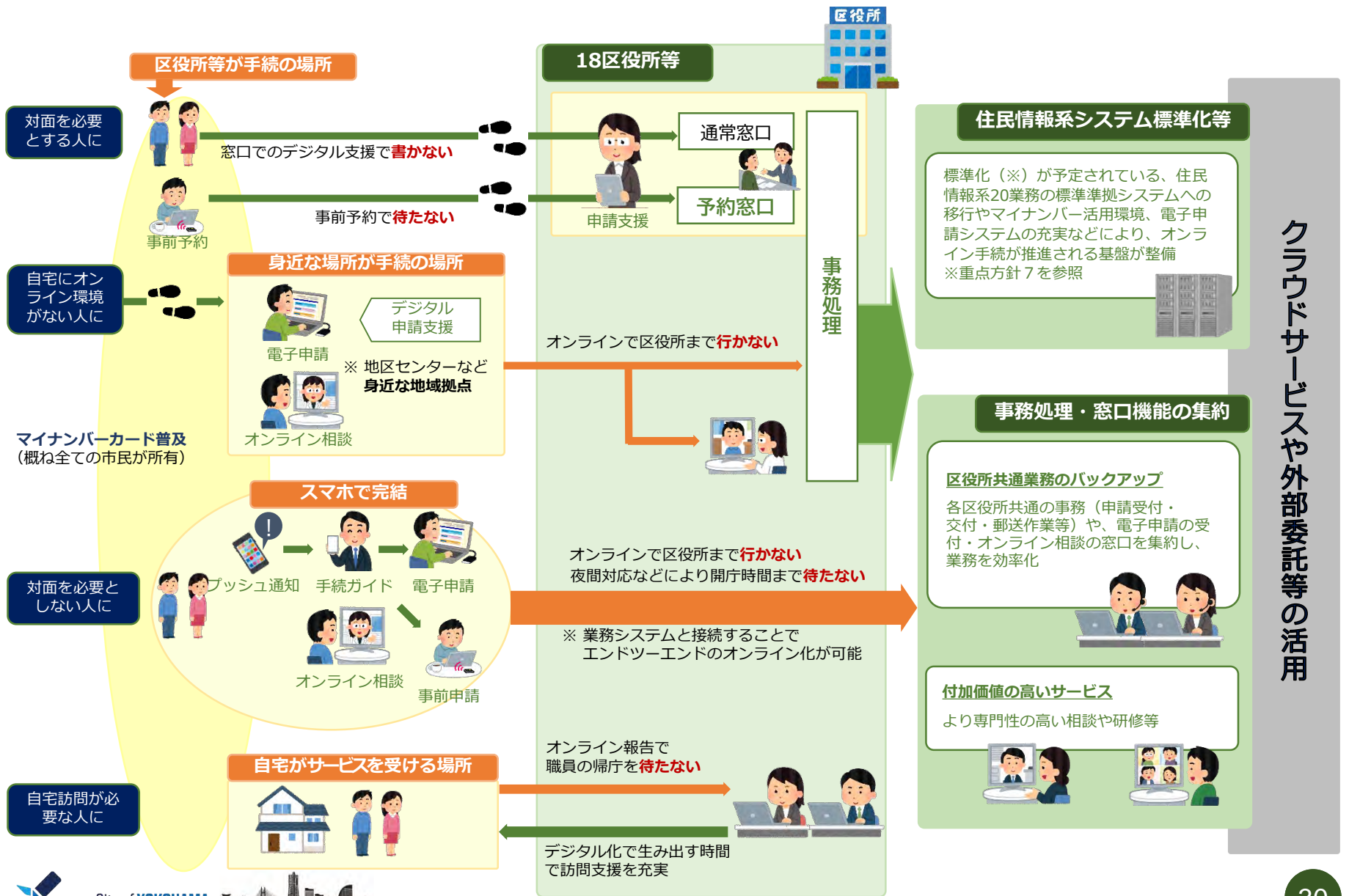
「デザイン思考」を基本姿勢とした「デジタル×デザイン」を実践します。デジタル統括本部デジタル・デザイン室のサポートチーム（Y-Tech）を中心に、モデル区をはじめ、各区の取組を伴走型で支援します。



※ 外部コンサルティングによる支援はモデル区が対象



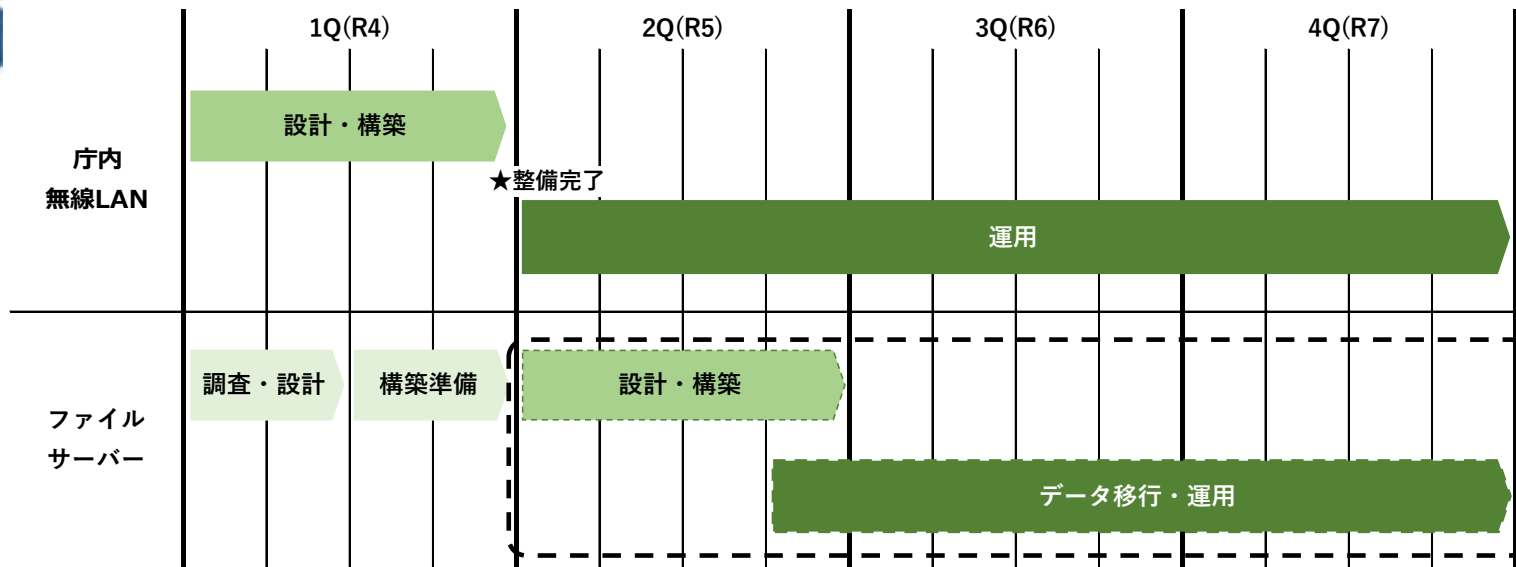
◆ “書かない・待たない・行かない” デジタル区役所が目指す手続・相談等のイメージ YOKOHAMA DX STRATEGY



## ②区役所のデジタル環境整備

- ✓ 1Qに、**庁内（内部事務用）無線LANの整備を完了します。**
- ✓ 1Qに、**区役所の業務に使用するファイルサーバーの現状調査と方式設計を実施し、2Qから移行を進めます。**

現在、区役所には庁内無線LANが整備されておらず、情報を保管するファイルサーバーも基本的に各課に配置しています。そのため、区庁舎内ではパソコン端末を持ち運び、その場で必要な情報にアクセスしながら業務を行うことができないなど、ペーパーレス化や、課を越えた連携、応援が実施しにくい状況になっています。これらの課題の解決に向けて、全ての区庁舎に庁内無線LANと共有のファイルサーバーを整備します。



※令和5年度以降のスケジュールは令和4年度の調査・設計内容により決定する予定。

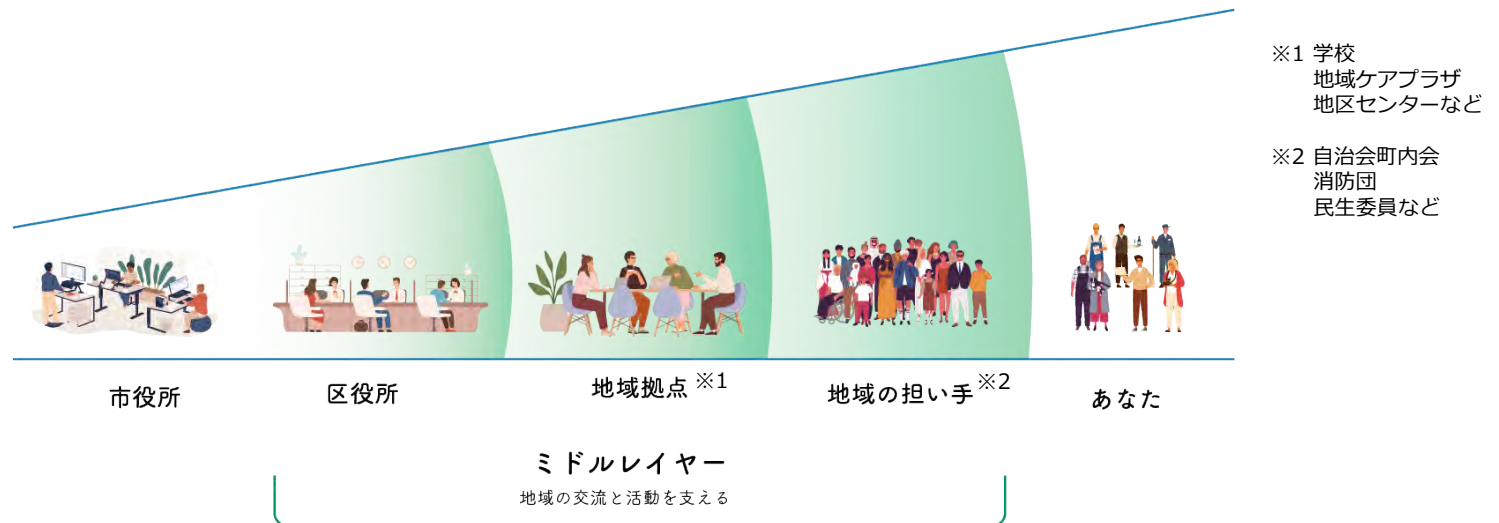
③地域の担い手支援モデルの展開

- ✓ デジタル技術を用いて、地域の担い手の活動を手助けする取組を進めます。
- ✓ 先行モデルとして、**2Qに消防団活動支援アプリを全消防団に導入し、運用を開始します。**
- ✓ **3Q以降、先行モデルのノウハウをもとに、自治会町内会や民生委員など、地域の担い手の活動支援を横展開します。**

地域の担い手と、区役所や地域拠点とのデジタルネットワークを形成し、タブレットやアプリの導入等、デジタル技術を活用した負担軽減を進めることで、新たな担い手の確保につなげます。1Qでは、先行モデルとして消防団活動支援アプリを一部消防団へ先行導入し、2Qで全消防団での運用を開始します。また、そのノウハウを活かして自治会町内会や民生委員などの活動においてもアプリ等の活用支援を検討していきます。



	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
デジタルを活用した地域の担い手支援 (消防団活動支援アプリの導入)	6消防団へのアプリ 先行導入	全消防団での運用開始 アプリ拡張検討	→	→
(地域活動支援の横展開)		スキーム展開の検討	地域担い手支援の実証	地域担い手支援の拡大

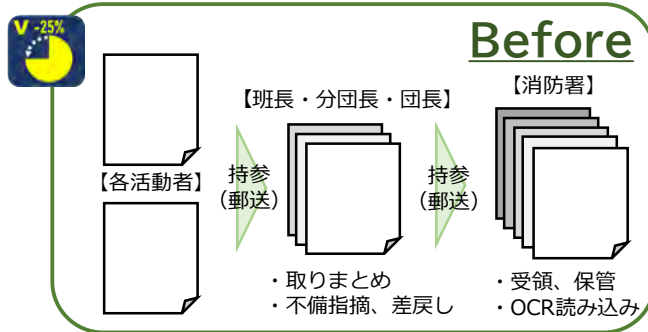


## 消防団活動支援サービス

令和5年度本格運用開始

### ◆実証実験を活用した「デジタル×デザイン」

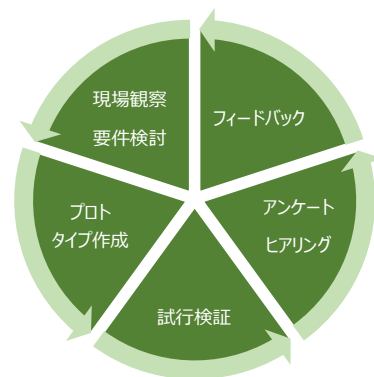
消防団活動に伴う様々な報告事務は、指定された用紙により月ごとに郵送や消防署へ持参するなど、消防団員にとって大きな負担となっています。横浜市では、報告事務のデジタル化に向け、令和3年度に民間事業者2社とそれぞれ協定を締結し、スマートフォンアプリを利用した実証実験を実施しました。



時間をデザイン



実証実験では、6消防団の各1個分団を2グループに分けて2社それぞれのアプリを試行、計4回のアンケートや意見交換会で消防団員の方々に直接意見を伺いながら開発・改良しつつ、アプリに必要な要件を洗い出しました。現場の声を都度フィードバックすることを繰り返しながら「アジャイル」なアプローチを進めた、「デジタル×デザイン」のモデルケースです。



### 横浜市消防団の概要

区分	R4.4.1現在
消防団	20消防団
消防団員	7,868人 (充足率94.7%)
分団	108分団
班	417班
消防団車両	395台

#### <検証内容>

必要事項の受伝達が円滑になされているかを主眼に、操作性や視認性、紙の報告との比較などを検証

#### <実証実験の経過>

- ・参加企業2社と協定締結（令和3年7月28日）
- ・実証実験期間（令和3年10月1日～令和4年3月31日）
- ・参加消防団との意見交換会（令和4年1月24日、25日）



	R3	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
実証実験要件定義		公募・契約一部利用開始（6消防団）	本格利用開始（20消防団）	検証・改善拡張機能の検討	→

## ④デジタルデバイド対策

- ✓ 1Qから、多様な主体との連携による地域独自の取組への新たな補助制度を創設し、2Q以降に横展開を進めます。
- ✓ 1Qから、民間事業者と連携し、スマートフォン講習会を開催します。さらに、2Qから市のアプリ操作など独自カリキュラムでの開催も目指します。
- ✓ 1Qから、地域BWA（※）の有効活用の検討を行い、3Q以降の実証を目指します。

デジタルデバイド対策として、1Qから、各区役所が、地域の事情に応じてNPO法人や企業など多様な主体と連携して行う独自の取組を、デジタル統括本部が補助制度を創設して支援します。並行して効果検証を進め、2Q以降、有効な取組の他地域への横展開を検討・実践します。その際、モバイル端末を所有していなくても、市民がデジタル化の恩恵を実感できる、オンライン手続や相談などの取組も視野に入れ支援します。

また、利用者の活用スキル向上につながる全市向けのスマートフォン講習会について、1Qから、「YOKOHAMA Hack!」のプラットフォームを活用して民間事業者との連携による開催を始めることに加え、操作方法の講習など画一的なカリキュラムだけでなく、スマートフォンを身近なデバイスとして利便性や楽しさを体感できるよう、独自企画によるカリキュラムの講習会も検討し、2Qから展開します。

さらに、1Qに市内18区への拡大が予定される地域BWAの活用を念頭に、2Qから、パソコンやスマートフォンがなくてもテレビなど他の電子機器で各種情報を受けとる取組や、地域拠点などの身近な場所でインターネットを手軽に利用できる環境整備などの検討を行い、3Qに特定地域等での実証と検証、4Qにサービスの本格実施や他地域への拡大を目指します。



	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
地域の効果的な取組サポート	補助事業の創設、実施	実施、横展開の検討	実施、横展開	→
スマートフォン講習会の開催	全市展開	独自企画講習会も追加	→	→
地域BWAを活用した取組	地域BWAの全市展開	取組の検討	取組の実証	本格実施・横展開の検討

※ 地域BWA：Broadband Wireless Accessの略で、2.5GHz帯の周波数の電波を使用し、地域の公共サービスの向上やデジタルデバイド（条件不利地域）の解消等、地域の公共の福祉の増進に寄与することを目的とした電気通信業務用の無線システム

## デジタルデバイド対策

国が掲げた「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、デジタル化が進展するなかで、年齢、性別、障害の有無、国籍、経済的な理由等によりデジタルの恩恵を十分に享受できない「デジタルデバイド（情報格差）」を生じさせないようにする取組の重要性が打ち出されています。

スマートフォン等の保有率が急速に上昇するなか、スマートフォン等の利用状況については、18～29歳では利用率がほぼ100%に近いのに対し、70歳以上はわずか40.8%にとどまっています（※）。スマートフォンを保有していても操作に不慣れな方々は、デジタル化の恩恵を十分に実感できず、とり残されてしまうことになりかねません。（※出典 内閣府（2020）「情報通信機器の利活用に関する世論調査」）

このため、市域全体での対策を講じながら、加えて、地域や個々人の状況、特性などを十分考慮し、スマートフォン等のデジタル機器を保有していても、または利用に不安があっても、デジタル化した市民サービスを不便なく受けられ、利便性を実感できるよう、より効果的と考えられる取組を組み合わせ、幅広い対応を行っていくことが重要です。

横浜市では、スマートフォン講習会など「全市を対象とした取組」で、多くの市民の機器活用能力の向上を図ることに加えて、スマートフォン等がない方でも、地域でデジタルの恩恵が実感できるよう、企業や地域、NPO法人等との協働とそれぞれの特性に応じた「企業連携やターゲット志向の取組」を組み合わせた、重層的な対策を講じていきます。

特に、企業や地域との連携やターゲット志向の取組は、「YOKOHAMA Hack!」などの共創の仕組みの活用や民間事業者からの提案の実証とともに、施策の実施→効果の検証→改善点の検討、というプロセスを繰り返しながら、デジタルデバイド対策として有効と考えられる取組を、他地域に横展開していくことで、効果の最大化を図っていきます。



## BWA（広帯域移動無線アクセス）とは

### ◆ BWA（Broadband Wireless Access）とは

公衆向け広帯域通信サービスを行うための移動無線システムです。  
平成19（2007）年に、従来より高速なブロードバンドサービスの提供を行うため、2.5GHz（=2,500MHz）の周波数帯域の電波を使用し、次の2つの区分が制度化されました。

- ・日本全国を対象として通信サービスを行う「全国BWA」
- ・各地域を対象とする「地域BWA」

### ◆ 地域BWAとは

地域の公共サービス向上や、デジタルデバイド（基地局からの無線電波が届きにくい地域）の解消など、「地域の公共の福祉の増進に寄与する」ことを目的として、総務省から、1つの市町村につき原則1事業者のみに無線局免許が与えられ、免許事業者が、その市町村と連携して通信サービスを提供する無線システムです。

### ◆ 地域BWAの特長

地域BWAの携帯電話用SIMカードなどを使用することにより、携帯電話キャリア（NTTドコモやau、ソフトバンク、楽天モバイルなど）が提供する通信サービスと同様に、携帯電話での通話やインターネット接続、その他各種の無線通信サービスを提供・利用することができます。

通信の優先度を柔軟に設定できるうえ、専用の無線帯域を一定の利用者のみで使用できるため、「災害発生時や緊急時の安定した情報受伝達手段」などでの活用が期待されます。

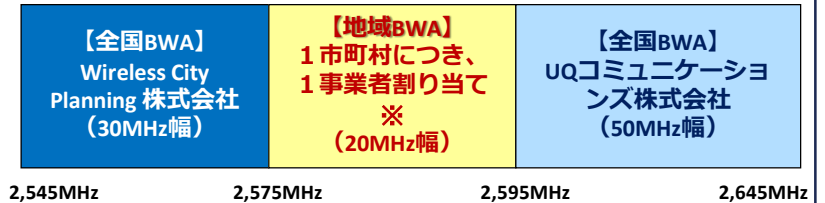
### ◆ 横浜市の取組

横浜市では、イツツ・コミュニケーションズ株式会社が地域BWAの免許事業者です（現在は市内7区で整備済。令和4年中に全市域へ拡大予定）。  
地域BWAの目的を踏まえ、横浜市は免許事業者と連携して、横浜地域における通信サービスの活用を検討します。

#### 【主な検討内容】

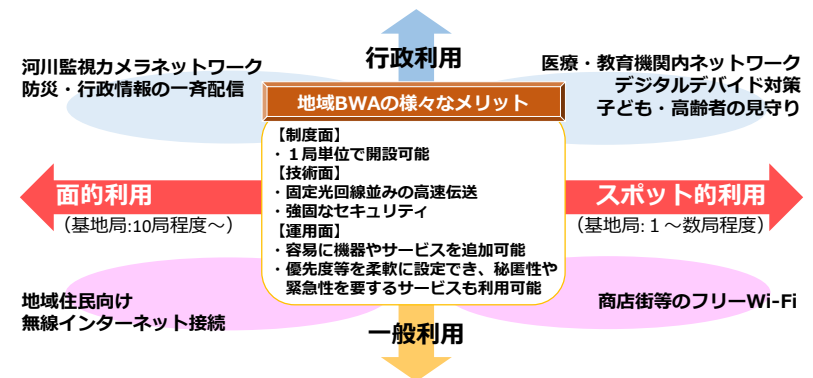
- ・情報伝達基盤の整備（モバイルルーターの整備等）
- ・災害発生時などの情報受伝達
- ・地域におけるデジタルデバイド対策

### BWAの周波数帯域



※全国事業者（携帯電話・BWA）及びその関連事業者は、地域BWA無線局の免許主体となることはできません

### 地域BWAで想定されるサービス



<総務省資料：『地域BWA制度の概要 Ver. 3.8』（令和3年1月）から抜粋、改変>

重点  
方針 4

先行、先進のプロジェクトを地域や都市レベルで展開・発信

- ✓ 1Qに、関係区局によるテーマごとのリーディングプロジェクトを設置し、現状や課題の整理、今後実施すべき取組などの検討を行います。あわせて、アプリ開発や手続のオンライン化など、先行して取り組んでいるプロジェクトを着実に推進します。
- ✓ 2Q以降、検討した取組について、モデル地区で実証実験など具体的な取組に順次着手します。
- ✓ 4Qには、取組結果の検証を踏まえ、必要に応じて内容の修正・改善を行いながら、取組を拡大します。

① リーディングプロジェクトの推進

人口減少や高齢化の進展、多発する自然災害のなか、持続可能な横浜を実現するためには、安全安心で、子育て世代に選ばれる街であることが必要です。そこで、「防災」「子育て」「教育」の3分野を重点テーマとして、1Qに関連区局で構成するプロジェクトを設置し、実施すべき取組について検討を進めます。



	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
防災DX	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクト設置</li> <li>・「安全安心の創出」に向けた取組検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モデル地区で実証実験、効果検証</li> <li>・改善に向けた検討・調整</li> <li>・避難支援アプリ本格運用</li> <li>・消防団活動支援アプリ本格運用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善実施、効果検証</li> <li>・拡大に向けた検討・調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組の拡大</li> </ul>
子育てDX	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクト設置</li> <li>・「安心して子どもを産み育てられる環境の実現」に向けた取組検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実証実験、効果検証</li> <li>・改善に向けた検討・調整</li> <li>・地域子育て支援拠点関係システム開発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善実施、効果検証</li> <li>・拡大に向けた検討・調整</li> <li>・地域子育て支援拠点関係システム運用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組の拡大</li> </ul>
教育DX	<ul style="list-style-type: none"> <li>・教育委員会事務局を中心とした推進体制設置</li> <li>・「子どもたちのより良い教育活動の実現」「教職員の指導方法の改善や人材育成」に向けた取組検討</li> <li>・客観的な根拠に基づく取組(EBPM)の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善に向けた検討・調整</li> <li>・EBPMの推進</li> <li>・図書館情報システムの運用開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善実施、効果検証</li> <li>・拡大に向けた検討・調整</li> <li>・EBPMの推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組の拡大</li> <li>・EBPMの推進</li> </ul>



## ◆ リーディングプロジェクトの概要



	重点テーマ (大切にしている視点)	想定される構成区局	先行プロジェクト例
防災 DX	<p>○情報の円滑な共有による安全安心の実現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>迅速確実な災害情報の収集や提供</li> <li>逃げ遅れをなくす適切な避難支援</li> <li>安全かつ効率的なインフラの管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総務局</li> <li>消防局</li> <li>環境創造局</li> <li>道路局</li> <li>財政局</li> <li>区役所</li> <li>デジタル統括本部 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難支援アプリの開発</li> <li>消防団活動支援アプリの開発</li> <li>Live映像通信システムの導入</li> <li>地域BWAの活用</li> <li>水防災システムの運用</li> <li>下水道水位情報の提供</li> </ul>
子育て DX	<p>○安心して子どもを産み育てられる環境の実現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>子育て支援サービスを利用しやすい環境の整備</li> <li>子どもの健やかな成長を支える仕組み</li> <li>子育て期の手続きオンライン化など利便性向上、業務効率化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>こども青少年局</li> <li>健康福祉局</li> <li>教育委員会事務局</li> <li>区役所</li> <li>デジタル統括本部 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一時預かりWEB予約システムの導入</li> <li>地域子育て支援拠点関係システム構築</li> <li>市立保育園業務支援システム（スマートフォンを活用した保護者との連絡やお知らせ等）の導入</li> <li>保育・教育施設との情報連携のグループウェア導入（給付費申請のオンライン化等）</li> <li>保育所入所事務等におけるRPA・AI-OCRの導入</li> <li>WEBアプリの活用による母子保健業務の効率化</li> <li>母子保健業務へのRPA・AI-OCRの導入</li> <li>SNS等を活用した産前産後の母子保健相談事業（港北区）</li> <li>ICTを活用した家庭と学校の連絡</li> </ul>
教育 DX	<p>○データを活用した教育の質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>客観的な根拠に基づく教育政策の推進（EBPM）</li> <li>子どもたちのより良い教育活動の実現</li> <li>教職員の指導方法の改善や人材育成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育委員会事務局</li> <li>こども青少年局</li> <li>デジタル統括本部</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GIGAスクール構想の推進</li> <li>生活・学習意識調査のCBT化の試行実施</li> <li>大規模なビックデータ解析</li> <li>きめ細かな具体的な授業等の可視化</li> <li>最先端のICTやデータを活用した調査・研修を行う（仮称）スマート教育センターの整備</li> <li>第4次図書館情報システムの開発</li> </ul>

## 防災のDX

## 避難支援アプリの開発

令和5年度本格運用開始

一人ひとりの避難行動を平時から災害時まで一体的に支援する全国初のアプリ！！

## ◆産・学・官の連携によるアプリ制作プロジェクト

民間企業、大学とプロジェクトを組み、それぞれの強みを活かしたアプリ開発

令和3年3月10日 3者協定締結

令和3年4月から令和4年2月まで 仕様調整・システム構築

令和4年3月「横浜市避難ナビ」の公開



プロジェクトメンバー	主な役割
ファーストメディア株式会社	システム構築
学校法人神奈川歯科大学	浸水疑似体験（AR）技術の提供
横浜市	マイ・タイムライン※等のノウハウを提供

※マイ・タイムラインとは…風水害時の一人ひとりの避難行動計画

## ◆アプリの主な機能

## 1 事前の準備

- ・ハザードマップ等の確認
- ・浸水状況をARで疑似体験
- ・一人ひとりの避難行動計画であるマイ・タイムラインの作成

## 2 災害時

- ・事前に作成したマイ・タイムラインと連動した避難情報等の受信
- ・避難所等の混雑状況やルート案内



（風水害時の浸水状況を疑似体験できるARのイメージ）



R3	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
開発・公開	実証実験 機能改善	本格運用 普及促進	検証・改善 普及促進	検証・改善 普及促進

## 【逃げ遅れゼロを目指した行動変容を促します】

ARを活用した浸水時の疑似体験やハザードマップの確認による意識の醸成、マイ・タイムラインの作成など手軽な事前の備え、作成したマイ・タイムラインと連動した避難情報の通知などにより、一人ひとりが適切な避難行動を起こせるように働きかけ、大切な命を守ります。

防災のDX

L I V E 映像通信システムの導入

令和4年度運用開始

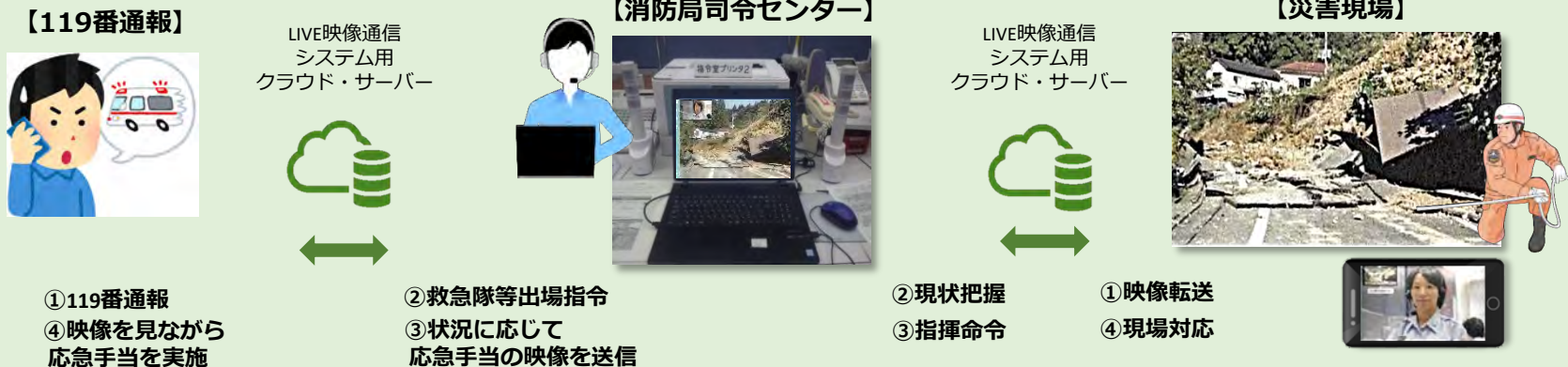
◆概要

消防局の司令センターと災害現場をリアルタイムの映像で共有し、早期に災害状況を把握するほか、状況に応じて応急手当の映像を通報者へ送ることで、消防・救急の質の向上を図ります。

◆導入効果

- ・ 消防司令センターと現地隊員間で、ビデオ通話による状況把握や指揮命令が可能になります。
- ・ 消防司令センターから通報者に必要な映像を送信することで、通報者による迅速な初期対応が期待できます。
- ・ 市民の安心感の確保、消防、救急活動の品質向上につながります。

【LIVE映像通信システムのイメージ】



1Q(R4)	2Q(R5)	3Q(R6)	4Q(R7)
運用開始	検証・改善	→	→

## 子育てのDX

## 地域子育て支援拠点のデジタル化

令和6年度導入

🕒 時間をデザイン



※利用者登録等に要する時間

Before

利用者登録を行う際は  
来館する必要がある。  
電話だと開館時間外の  
申込ができない。

来所・電話・郵送等の対応箇所  
・利用登録（事業ごと）  
・登録内容の変更、更新  
・各種プログラム申込  
・紙アンケートの実施

After

申請の入口を電子化することで、  
利用登録申込等が便利に！

窓口でのタブレット  
対応など、アナログ  
対応へも配慮

次期システムの開発等によって、  
利用者の利便性向上を図ります  
・申請の入口を電子化  
・スマートフォンへの最適化  
・会員証等のデジタル化  
・情報の一元管理 等

地域子育て支援拠点は、未就学の子どもと保護者が一緒に遊んで過ごせる親子の居場所であり、各区役所と委託契約を締結した運営法人が事業を実施しています。拠点では、親と子の居場所の提供をはじめ、様々な事業を展開していますが、事業ごとに申込を行う必要があるため、複数事業利用者は情報を何度も入力する手間がありました。

業務改善方針として「市民の利便性向上」「情報の一元管理」「ICT活用・システム機能強化」の3点を軸に、システムの再構築等を行い、各種手続のオンライン化による利便性向上を図ります。

＜対象事業＞

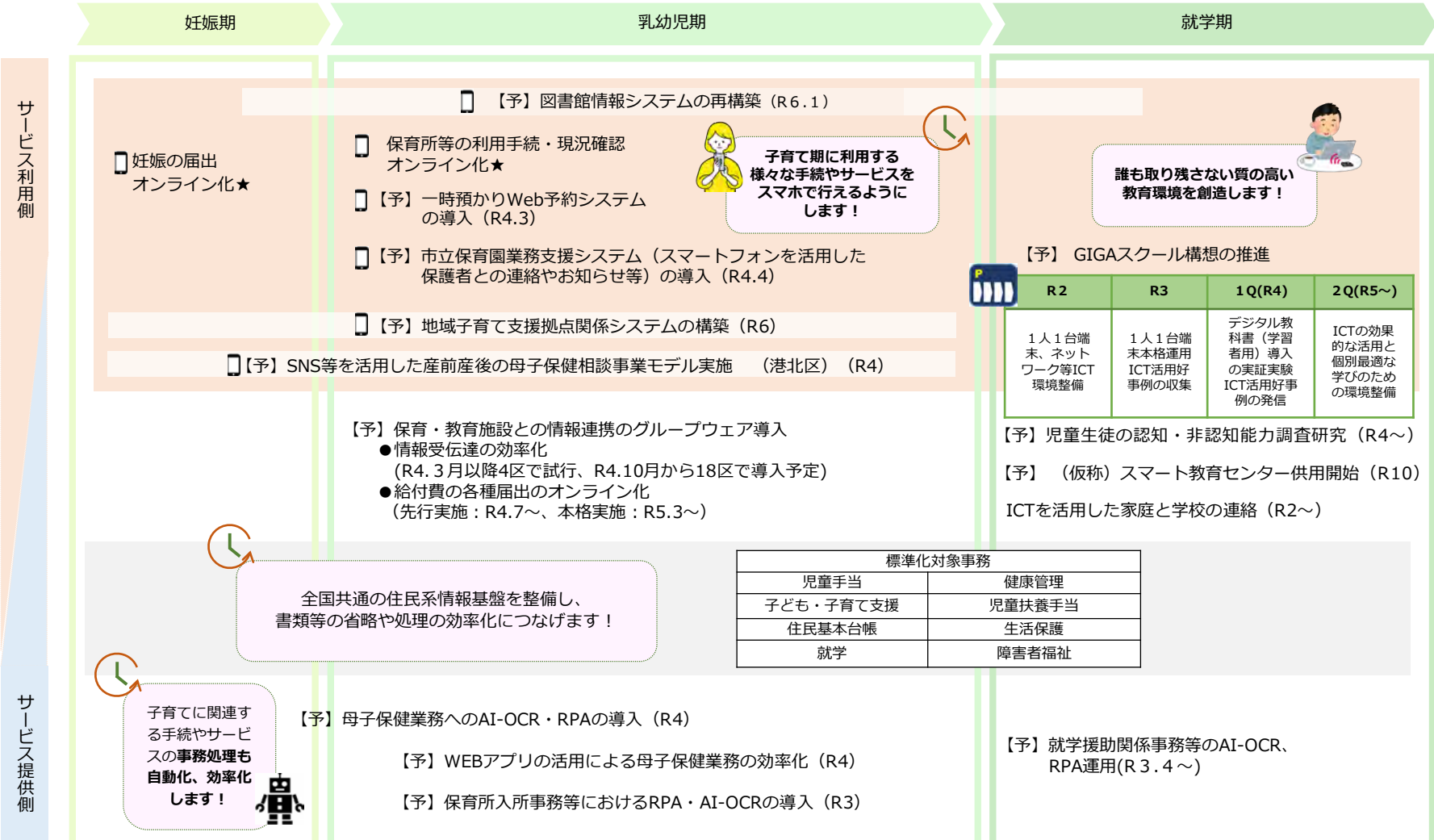
地域子育て支援拠点事業、利用者支援事業、横浜子育てサポートシステム事業（ファミリー・サポート・センター事業）



※手続に要する所要時間は想定です。

# “子育て・教育のDX” 未来の横浜をつくるリーディングプロジェクト

デジタルで子育て期の手続やサービス利用の負担を軽減し、教育の質を高める取組に力を入れます



## 教育のDX

## GIGAスクール構想の推進

## ■横浜市における GIGA スクール構想（令和2年9月4日）

「Society5.0」時代では、社会のあらゆる場所で ICT の活用が日常となることがうたわれており、教育においても、新時代に即した能力の育成や、ICT 技術を活用した教育政策の推進等が求められています。

学校では、様々な障害のある子どもや日本語指導が必要な子どもの増加、子どもの貧困・不登校など、子どもの抱える背景や取り巻く環境、課題の多様化が進んでいます。こうした状況を踏まえて横浜市では、多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、ICTを活用した資質・能力を一層確実に育成できる ICT 環境の整備を進め、活用好事例を収集し、発信してきました。

持続可能な社会の担い手となる児童生徒のためには、「だれもが」「安心して」「豊かに」生活できる学校を目指し、実践してきた今までの横浜の教育と最先端の ICT のベストミックスを図り、教育のあり方を日々アップデートし続けるために、今後は研究や研修を推進していきます。

## ◆基礎自治体として国内最多の学校数

区分	R3.5.1現在
学校数※	507校
児童生徒数	26万4,894人
教職員数	1万8,867人



※校種別

小学校	337校
中学校	145校
義務教育学校	3校
高等学校	9校
特別支援学校	13校

## ◆今までの横浜の教育実践と最先端のICTのベストミックス

R2	R3	1Q(R4)	2Q(R5)～
「1人1台端末」、ネットワーク等 ICT環境整備	「1人1台端末」 本格運用 ICT活用好事例の収集 <small>(資質・能力 育成ガイドの作成)</small>	デジタル教科書（学習者用）導入の実証実験 ※全校(英語)+8割の学校(1教科) ICT活用好事例の発信	ICTの効果的な活用と個別最適な学びのための環境整備



## ◆民間企業や大学との連携

授業支援システム「ロイロノート・スクール（クラウド版）」を連携協定により活用するとともに、ロイロ社、アップル社、Google社と連携した教職員研修の実施や、非認知能力（※）と学力向上との関連性の分析をはじめとした大学との共同研究を行うなどの取組を推進

※意欲・粘り強さなど数値で測れない感情や心の動きに関わる能力。点数で数値化できる知的能力（学力・IQなど）以外の能力

## 教育のDX

## (仮称) スマート教育センターの整備

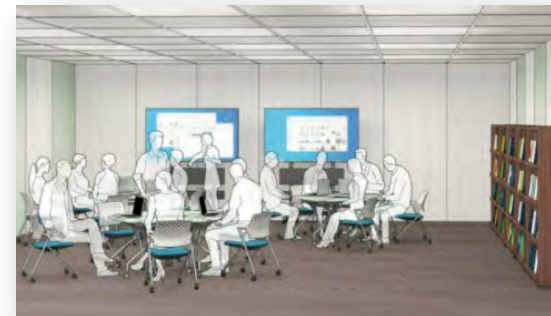
令和10年度供用開始

## 【新たな教育センター整備の経緯】

昭和49年 教育活動の中心拠点「横浜市教育文化センター」開館  
 平成25年3月 耐震上の問題により閉鎖  
 令和2年3月 「新たな教育センター基本構想」取りまとめ

GIGAスクール構想による学校の急速なICT化を契機としたデジタル化、  
 コロナ禍における新しい生活様式等への対応について検討

令和3年12月 「新たな教育センター基本構想の一部見直し」



研究・研修エリアイメージ

## ◆機能

「調査・研究・開発」を核とした「人材育成」「教育相談」「発表・発信」の4つの機能の連携により相乗効果を発揮します。  
 ※「保育・幼児教育センター（仮称）」の機能を併設

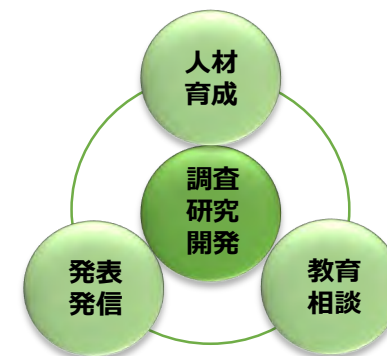
## &lt;デジタル関連の取組&gt;

## ○調査、研究、開発

- ・データを用いた分析・検証を踏まえた研究開発や施策立案（E B P M）
- ・A Iを用いた個別学習やタブレットを活用した双方向型授業の研究・開発
- ・5 Gを活用した遠隔授業や、大学や企業と連携した共同研究の実施
- ・タブレット・アプリ等のI C T機器、教材、教具等の、企業と連携した展示や試用

## ○人材育成

- ・eラーニングシステムやデジタルコンテンツ等のI C Tを活用した研修の実施
- ・A I等学びの先端技術を活用できる能力の育成



※令和10年度供用開始予定



R3	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
基本構想見直し 事業者募集	事業者選定 基本協定締結	設計	設計	工事

教育のDX

24万人の児童生徒のビッグデータを活用した教育の質向上

大規模なビッグデータ解析 × きめ細かな具体の授業等の可視化

DX戦略に基づき「教育を科学」することで、子どもの学びの質の向上へ

【大規模なビッグデータ解析】

◆横浜市学力・学習状況調査

- ・24万人の児童生徒を対象とした、基礎自治体としては全国初・最大のIRT※型の学力調査  
【対象：毎年度小2～中3対象（全数）】
- ・調査は①教科に関する調査、②生活・学習意識調査で構成。令和4年度から、②に「非認知能力」に関する4項目を追加
- ・IRTの導入により、一人ひとりの子どもの伸びを経年で追うことが可能です。
- ・②については、令和4年度からCBT※化を試行実施
- 将来的には①のCBT化も見据えて課題の抽出等を行います。

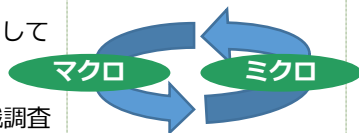


CBTシステム（試行）  
調査の様子

【きめ細かな具体の授業等の可視化】

◆認知・非認知能力調査研究事業

- ・数値化が可能な学力等の「認知能力」と、意欲や好奇心など、いわゆる「非認知能力」の関連性等について、児童生徒の表情や発話を最先端技術等の活用により分析します。
- ・具体の授業等を撮影し、きめ細かく教育実践を可視化します。  
【対象：小学校2校、中学校1校】
- ・可視化された教育実践と教育ビッグデータを掛け合わせ、教育の質の向上につなげます。



両者を往還しながら、  
分析を深化

将来的には教員研修等にも応用し、  
DXによる教育の質の向上を目指します。

先行事例：先端技術の活用による「可視化」の例



児童生徒の発話量把握のための先端技術  
出典：ハイラブル社HP



コニカ・ミノルタ社による  
学習活動の可視化の検証  
出典：文科省HP



R3	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
IRT型学力調査 予備調査実施	IRT型学力調査 本格実施 生活・学習意識 調査CBT化試行 認知・非認知研究 開始	→	→	継続 CBTによる生活・ 学習意識調査の 全校実施 学力調査CBT化 試行を検討

※ IRT (Item Response Theory)  
項目反応理論：問題への解答状況から問題の精度や難易度、受験生の能力などを推定する理論  
CBT (Computer Based Testing)  
コンピュータ使用型の調査



② デジタルタウン（郊外部）・デジタルシティ（都心部）などのプロジェクトの推進

郊外部、都心部の両面から、それぞれの特性に応じた先進プロジェクトを多様な主体とともに展開し、課題の解決を図り、魅力的な都市の実現につなげます。

「郊外部」「都心部」「国際園芸博覧会」の各重点テーマの実現に向けて、1Qに関連区局で構成するプロジェクトを設置し、今後実施すべき取組について検討を進めます。



	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
郊外部DX	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係区局でプロジェクトを設置</li> <li>選ばれるまちづくりに向けた取組の検討、モデル地区における実証実験</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>モデル地区の実証実験、効果検証</li> <li>改善に向けた検討・調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善実施、効果検証</li> <li>拡大に向けた検討・調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取組の拡大</li> </ul>
郊外部DX	<ul style="list-style-type: none"> <li>「YOKOHAMA Hack!」</li> <li>「I・TOP横浜」等の仕組みを活用した実証実験、効果検証</li> </ul>	→ (実装に向けた調整)	→	→
都心部DX	<p>【2027国際園芸博覧会】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>リアルとデジタルを連動させた魅力的な体験の提示等に向けた博覧会協会との連携</li> </ul>	→	→	→

	重点テーマ (大切にする視点)	想定される構成区局	先行プロジェクト例
郊外部DX	<ul style="list-style-type: none"> <li>新たな生活様式や働き方にも対応する郊外部の魅力を創造</li> <li>子育て世代を含め、多くの人に選ばれるまちづくり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策局</li> <li>建築局</li> <li>都市整備局</li> <li>区役所</li> <li>デジタル統括本部</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>路線バス自動運転プロジェクト</li> <li>集合住宅を活用したIoT実証実験</li> </ul>
都心部DX	<ul style="list-style-type: none"> <li>都心部のポテンシャルを生かす</li> <li>最先端技術を活用した先進プロジェクトを展開・発信</li> <li>魅力的なまちづくりにつなげる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経済局</li> <li>都市整備局</li> <li>デジタル統括本部</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MaaSアプリ&amp;連動サービス</li> <li>ローカル5G活用イベント開催実証実験</li> </ul>

## 2027横浜国際園芸博覧会の開催

令和9年度開催

## &lt;開催概要&gt;

- ・開催期間 令和9(2027)年3月～9月(6か月間)
- ・開催場所 旧上瀬谷通信施設(横浜市旭区・瀬谷区)
- ・博覧会区域 約100ha
- ・参加者数 1500万人(ICT活用など多様な参加形態を含む)
- ・開催組織 一般社団法人2027年国際園芸博覧会協会

## &lt;事業方針&gt;

- ・テーマ 幸せを創る明日の風景  
～Scenery of The Future for Happiness～
- ・開催意義

Society5.0の展開

グリーンインフラの実装

観光立国や地方創生の推進

花き園芸文化の振興等を通じた農業・農村の活性化

通信施設跡地の返還とまちづくり



会場イメージ



位置図

## &lt;DX関連の取組の例&gt;

## ◆中核展示

持続可能な地球環境や自然との共生の大切さへの気づきを促し、本博覧会のテーマへの訴求力を高めることを目的に中核となる展示を行う。中核展示は、多くの人々が本展示を目指して会場に足を運びきっかけとなるような圧倒的な魅力を持ち、博覧会全体の象徴となることが求められます。

このため、本展示では、地球の生命圏において、植物が多岐に渡る恩恵をもたらしていることの重要性を訴え、実物の美しさや生命力を体感するとともに、バーチャルにより新たな視点で植物の力と可能性に触れ、驚きや発見と出会う仕掛けをつくるなど、リアルとバーチャルを組み合わせ来場者に多大な感動を与えます。

(出展) 横浜国際園芸博覧会具体化検討会報告書(2021年3月)



中核展示イメージ

重点  
方針 5

デジタル×デザインを戦略的に推進する体制の強化

- ✓ 1Qに、デジタル・デザイン室の設置やICT運用部門の統合など、デジタル統括本部の機能を大幅に強化し、創発・共創のプラットフォームである「YOKOHAMA Hack！」を始動します。  
また、デジタル人材の確保育成に向け、「デジタル人材確保・育成計画（仮称）」を策定します。
- ✓ 2Qには、システム標準化などDXの取組の本格化にあわせ、必要な庁内体制を整えます。
- ✓ 3Q以降は、2Qで強化した体制のもと、各区局の取組を強力にサポートすることで、DXの実現につなげます。

デジタル×デザインを戦略的にリードするDX推進のエンジンとして機能するよう、1Qでデジタル統括本部の体制を強化します。デジタル関連の専門的知見や民間企業の視点等を取り入れながら各区局の支援を行うため、任期付職員や会計年度任用職員などで民間人材を採用するとともに、創発・共創のプラットフォーム「YOKOHAMA Hack！」を始動させます。

また、1Qにおいて、DXを推進する体制を計画的に構築していくため、デジタル職の採用、育成、昇任や、全職員のデジタル関連知識のレベルアップを目的とした研修、民間人材の活用までを視野にいれた「デジタル人材確保・育成計画（仮称）」を策定します。



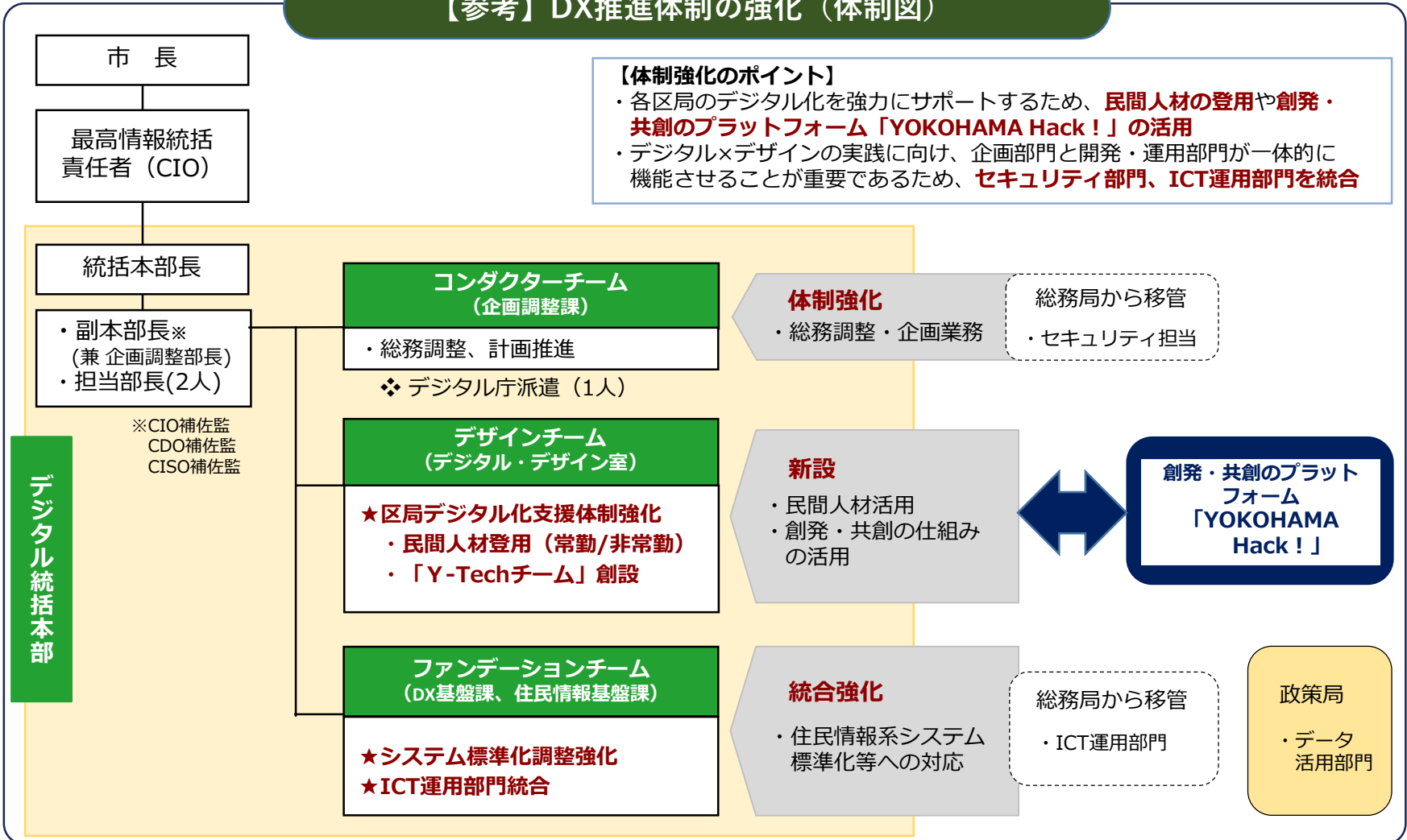
	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
DX推進体制・仕組みづくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・統括本部の機能強化</li> <li>・「YOKOHAMA Hack！」始動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・DX総合推進体制の整備</li> </ul>	→	→
デジタル人材の確保・育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル人材確保・育成計画（仮称）の策定</li> <li>・デジタル職、民間人材の採用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル職、民間人材の採用</li> </ul>	→	→

(令和4年度現在)

【参考】DX推進体制の強化（体制図）

【体制強化のポイント】

- ・各区局のデジタル化を強力にサポートするため、**民間人材の登用**や**創発・共創のプラットフォーム「YOKOHAMA Hack！」**の活用
- ・デジタル×デザインの実践に向け、企画部門と開発・運用部門が一体的に機能させることが重要であるため、**セキュリティ部門、ICT運用部門を統合**



### 重点方針 6

## 創発・共創とオープンイノベーションの仕組みづくり

- ✓ 1Qで、創発・共創の仕組みとして「YOKOHAMA Hack!」を始動し、行政課題に対するデジタルソリューションの提案を受けるためのオープンなプラットフォームを構築、運用します。
- ✓ 提案のあったデジタルソリューションは実証事業を通じて有効性を検証し、課題解決や新たな価値の創出につなげます。
- ✓ 1Qでは、障害者文化スポーツ施設「横浜ラポール」をフィールドにした実証事業やAIコンシェルジュを使ったワクチン接種問い合わせ応答などを皮切りに、様々な民間企業との共創の取組を加速します。
- ✓ SDGsの視点を踏まえて市民生活の課題を先端技術等で解決する「共創ラボ」や地域の身近なテーマを課題とした「リビングラボ」、介護分野をテーマにした「ケアテック・オープン・ラボ横浜」等を展開します。

横浜市でのデジタル・ガバメントを推進するための、デジタル化による業務・行政サービス改善要望（ニーズ）と民間企業や大学、団体等のデジタル技術（シーズ）提案をマッチングするオープンなプラットフォーム「YOKOHAMA Hack!」を立ち上げます。

「YOKOHAMA Hack!」では、横浜市役所の事業所管課から寄せられたニーズについて、様々なシーズを有する民間企業等が参加するワーキンググループを組成し、デジタルソリューションを検討します。優秀なソリューション提案については、プロジェクトを立ち上げ、ニーズを有する事業所管課と共同し、方策の効果、有効性を検証します。また、専門スキルやデザイン力を有するコーディネーターによるサポートや、資金力の弱いスタートアップ企業への支援制度を設けることで、有効なソリューション提案やプロジェクト化を促進します。

「YOKOHAMA Hack!」による課題解決事例（ナレッジ）を庁内・庁外に広く発信することにより、民間企業等のメリット、参加意欲を高め、さらに多くの民間企業等の参画や解決につながる提案の促進を図ります。また、民間企業等から提示されたシーズを、市役所内部の事業所管課にわかりやすく紹介し展開することで、まだ気づいていないデジタル化による業務・行政サービス改善の掘り起こしを行います。

民間企業や大学研究機関などの多様な主体が参加した公民対話である「共創ラボ」や「リビングラボ」を一層強化し、社会課題を解決する具体的な公民連携事業や横浜版地域循環型経済（サーキュラーエコノミーplus）を推進します。また、「ケアテック・オープン・ラボ横浜」が中心となり、介護ハッカソンの開催などを通じて、介護やヘルスケア分野におけるデータやAI、IoT等の先端技術の活用のあるり方を研究します。



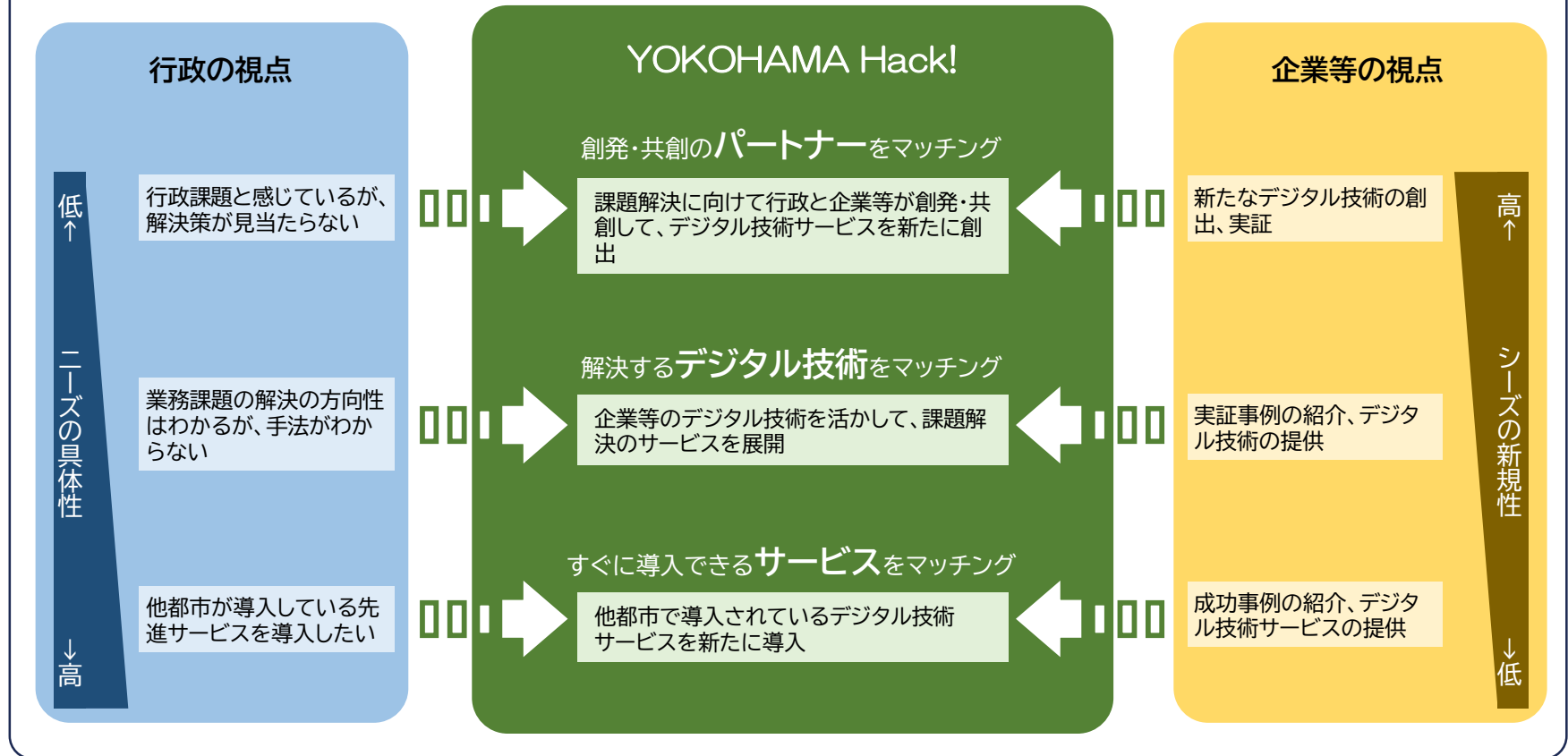
	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
YOKOHAMA Hack! プラットフォーム	運用開始	改善・運用	→	→
YOKOHAMA Hack! 参加者数	250	500	750	1,000
共創ラボ、リビングラボ、ケアテック・オープン・ラボ横浜	拡充・強化	→	→	→

#### ■ 現時点の創発・共創の先行事業例

- ・横浜ラポールをフィールドにした実証プロジェクト「障害者のスポーツや文化活動の充実、施設の利便性向上」
- ・AIコンシェルジュ 新型コロナウイルスワクチン接種に関する問い合わせ自動応答

## 「YOKOHAMA Hack!」のマッチング

行政のニーズと企業等のシーズをマッチングして課題解決（DX）を目指す「YOKOHAMA Hack!」では、ニーズとシーズの状況にあわせて、3つのマッチングタイプを用意します。



## 横浜ラポールをフィールドにした実証プロジェクト

障害者スポーツ文化センター「横浜ラポール」をフィールドとして、スポーツ・文化活動の提供プログラムの価値向上と施設の利用しやすさの向上、デジタル技術等の普及や経済活性化への寄与、新たな価値創出の社会的インパクトへの期待などの視点をもとに、6つのデジタルソリューションを採用し、実証実験を通じた効果検証を行います。

様々なデジタル技術を活かし、スポーツや文化活動に対して、障害の有無に関わりなく誰もが安全・安心に、また、時間や場所にとらわれずに参加できるようにすることなど、障害者の生活や活動の幅のさらなる広がりを目指す実証実験が行われます。（令和4年夏頃開始）

### 【実証実験】

#### ◆オンラインボッチャ (一社)オンラインボッチャ協会

ボールを転がすためのランプ（スロープ）をオンライン（Zoomとタブレットを利用）で制御することで、誰でもどこでもボッチャが楽しめる環境を実現

#### ◆ヘルスケア・アクティビティコンテンツ Active Waltz

施設利用の待ち時間などに気軽に取り組めるアナログとデジタルを融合させた新種のゲーム（スマホ等と小型ロボットを用いて、脳力や頭と身体の連携動作を測定）の提供

#### ◆スマートフェンシング 大日本印刷(株)

柔らかい剣とスマートフォンアプリを活用し、障害や国籍、性別を問わず、誰でも・どこでも・安全・簡単・本格的にフェンシング競技を体験できる環境を提供

#### ◆ロボットを使ったワークショップ 三菱総研DCS(株)

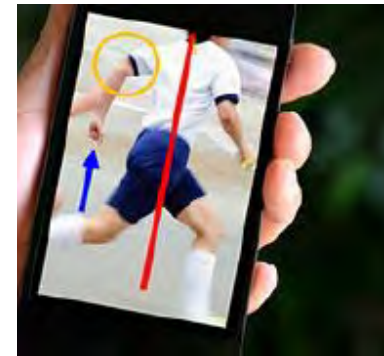
障害により発声や会話が苦手な子どもが、コミュニケーションロボットをアバターとして自分の思いを表現したり、コミュニケーションの練習をしたりするワークショップの開催

#### ◆スマートコーチ ソフトバンク(株)

ICTを活用することで、離れた場所でも現地でレッスンを受けているかのように、スポーツ指導や文化学習ができる、時間や場所に縛られないオンラインレッスンツールの提供

#### ◆音響装置を使ったUD防災 エヴィクサー(株)

非常放送設備の音声でサイネージ等の情報デバイスを制御（電波でなく音声での制御が特徴）し、災害情報の画面表示やフラッシュ、バイブ振動等による情報伝達サービスを提供



スマートコーチ（ソフトバンク(株)）



スマートフェンシング（大日本印刷(株)）

## ケア・テック・オープンラボ横浜

新型コロナウイルス感染症の影響により、郊外住宅団地における高齢者の孤立化が深刻な課題となっています。

ケア・テック・オープンラボ横浜では、リビングラボ等と連携しながら、地域の医療・介護サービスを担う企業等の事業者が中心となり、新たな生活様式に沿った住民間の新しいつながりを創出するための活動を、デジタル技術やデータを活用して支援しています。

その一例として、緑区の竹山団地でのスマホセンターの取組があります。

介護ハッカソンの運営主体である一般社団法人YOKOHAMAリビングラボサポートオフィスが事業主体となり、竹山団地地区にて、スマホセンターを開設し、普段の生活や通院・在宅医療利用時等のスマートフォン活用を、大学生等が高齢者に対して支援する体制を構築しています。UXP（情報プラットフォーム）を利用し、高齢者と地域、医療をデータ共有するシステム「私の健康カルテ」の基盤を構築し、地域に住む高齢者への適切なサービス提供に向けて検討を開始しています。

**スマホセンター**

**選べる相談方法**

スマホを持っている人も  
持っていない人も

**1 対面で相談 (予約が必要です)**  
竹山商店街と竹山でらすのサニタ薬局に置いてある相談用紙に①氏名 ②電話番号 ③相談内容を書き、相談箱に投函してください。  
7日前後でご連絡します。日時と場所は相談の上、決定させていただきます。  
当日はこの冊子をご持参ください。スマホをお持ちの方はスマホもお忘れなく。

**2 LINEで相談**  
右のQRコードをカメラで読み込み(P.19参照)、まずはスマホセンターとつながって、ご相談ください。→LINE ID: 855nroyd

**3 Facebookで相談**  
右のQRコードから、あるいはFacebookで「スマホセンター」と検索してください。

相談は無料です!

公式ホームページ  
<http://www.smacen.org/>

**2021 スマホ HANDBOOK**

“スマホを使いたい!”  
と思うあなたを  
後押しします!



重点  
方針 7

セキュアで活用・連携しやすいデータ基盤の整備

- ✓ オープンデータポータル、財務会計・人事給与システムの再構築、住民情報系システムの標準化対応など、データを活用するための基盤づくりを推進します。
- ✓ 個人情報の保護を図りつつ、適正に活用していくための仕組みづくりに取り組みます。
- ✓ β'モデル移行、クラウドサービスの活用推進を見据えたセキュリティ対策を導入し、適切に運用していきます。

① データ活用・連携の基盤整備

オープンデータの公開の基盤である「横浜市オープンデータポータル」において、機械判読に適した、より活用しやすいデータの公開を進め、公開データセットの拡充を図ります。併せて、財務会計・人事給与システムの再構築により、行政内部のデータ活用のための基盤づくりを進めます。さらに、横浜市が保有する個人情報を含むデータについて、個人情報の保護を図りつつ適正に活用していくための枠組みである、改正個人情報保護法に基づく行政機関等匿名加工情報の提供に向け、1Qに具体的な仕組みの検討を行い、2Qの改正法施行後の提供開始を目指します。

住民情報系システムの標準化対応では、国が掲げる4Qまでの移行期限を見据えて、先行する税務システムの開発に着実に取り組むとともに、残る16業務のシステムについて、全庁的な業務のあり方検討なども含めて、システムの移行に必要な検討・開発を進めます。併せて、国が進めるベース・レジストリの整備検討に参画し、データを活用しやすい社会づくりを進めます。

この他、政策形成や都市経営などにデータを活用するため取組については、「データ活用分野における推進アクション」に示しています。



	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
オープンデータポータルの公開データセット拡充	拡充	→	→	→
	公開データセットの増加数を倍増 (2018~2021年の4年間 134 ⇒ 2022~2025年の4年間 270以上に)			
行政機関等匿名加工情報の提供	提供に向けた仕組み検討	改正法施行、提供の開始	→	→
財務会計システムの再構築	開発	令和6年度予算編成作業から運用開始	予算執行、資産管理、未収債権管理 運用開始	→
人事給与システムの再構築	開発	一部稼働	全範囲運用開始	→
住民情報系システムの標準化対応	※次ページ参照			
ベース・レジストリ整備への参画	国が進める実証への参画	→	→	→

## 住民情報系システムの標準化

令和3年施行の「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、住民情報系システムのうち、住民基本台帳／地方税／福祉など政令で指定された20業務は、国の標準仕様に準拠したシステムに移行（標準化）します。このため、他の政令市などと連携し、国に対し早期の情報提供や財政支援を要望しつつ、新技術適用の積極的な検討など、業務の全庁的な見直し／再構築（BPR）に取り組み、業務効率化や生産性向上を図る契機としても活用します。

対象20業務のうち、地方税4業務（固定資産税・個人住民税・法人住民税・軽自動車税）を含む税務システムは、標準化とあわせて、現行のメインフレームベースのシステムから、国の標準仕様に準拠したシステムに移行します。このため、システム移行と並行して税業務の見直しに着手しており、紙業務のペーパーレス化やデータベース即時連携などの基本方針を定め、4Qとなる令和8年1月の運用開始を目指し、先行して準備を進めています。

それ以外の16業務については、データ連携や移行に必要な期間等を検討したうえで、2Qの令和5年度に詳細な移行計画を策定し、これをもとに、標準化の対象外となる関連業務システムの対応も含めて、国が定める移行期限である令和7年度末（※）までの標準化移行完了を目標として作業を進めます。



	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
税務システム (地方税4業務を含む)	業務要件・現行データ分析 移行計画策定	設計 開発	テスト	テスト・移行 稼働
地方税4業務以外の 標準化対象16業務のシステム	標準仕様との比較分析 RFIの実施	移行計画策定	契約 テスト	テスト・移行 稼働

※国が目標としている移行期限「令和7年度末」については、実際の移行期限が省令で別途定められることになっているため、今後、見直される場合があります。

## ② サイバーセキュリティの確保

職員の日常業務におけるインターネット（クラウドサービス）利活用の推進と併せて、サイバーセキュリティを確保する取組を進めます。

具体的には、業務利便性の向上（インターネット利活用の推進）を目的として総務省が示した「β'モデル」に移行するために必要なセキュリティ対策である、職員の業務用PCの挙動を常時監視する高度な対策（EDR）や外部専門人材によるインシデントの早期検知や対応の仕組み（MDR）を導入します。併せて、事件・事故発生時に迅速に対応するための庁内体制（CSIRT）の強化や、経営責任職のセキュリティ意識向上に向けた取組のほか、今後利用が拡大するクラウドサービス特有のセキュリティ対策についても検討を進めます。

また、こうした対策を反映した、セキュリティポリシーの改訂を進めます。

さらに、専門人材の能力向上を図るため、実践的サイバー防御演習（CYDER演習）等に職員を派遣するほか、組織全体のセキュリティ意識の底上げに向け、引き続き全職員を対象とした情報セキュリティ研修などに取り組みます。

その他、個人情報保護の制度運用、データの重要度に応じた情報管理などの組織的対策を総合的に実施し、セキュリティを確保します。



	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
新たなセキュリティ対策の導入	設計、移行完了	運用	→	→
インシデント発生時の対応チーム（CSIRT）の強化	再整備、運用	運用 （適宜、見直し）	→	→
経営責任職のセキュリティ意識向上	検討、運用	運用	→	→
クラウドサービス特有のセキュリティ対策の推進	検討	実証実験	導入、運用	→
セキュリティポリシーの改訂	検討・改訂	運用 （適宜、見直し）	→	→
専門人材の育成や全職員の情報管理意識の向上	・ CYDER演習の実施 ・ 情報セキュリティ研修の実施 ・ 電子メールモニタリング実施	対象拡大	→	→

# データ活用分野における推進アクション

---

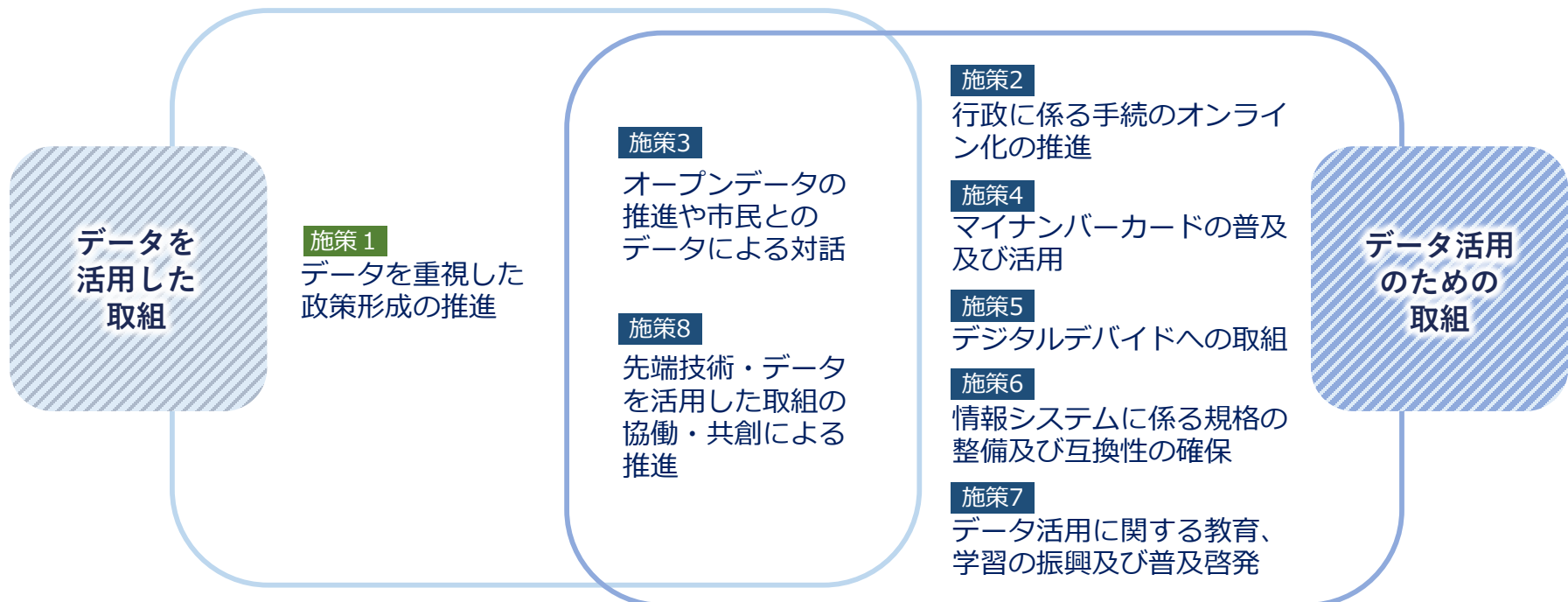
横浜市では、平成28年12月の「官民データ活用推進基本法」の成立を受け、平成29年3月に「横浜市官民データ活用推進基本条例」、平成30年5月に「横浜市官民データ活用推進計画」を策定し、条例に掲げる理念である「安全で安心な市民生活」、「経済活性化」、「市政運営の効率化」の実現に向け、官民データ活用の取組を推進してきました。

データ活用とDXとは密接な関わりがあり、両者を一体的に進めていく必要があります。そこで、「横浜DX戦略」は、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。（フレーム編8ページに記載）

本章では、横浜市官民データ活用推進計画における取組と横浜DX戦略との関係を示します。

## 1. 官民データ活用推進の取組

「横浜市官民データ活用推進計画（平成30年度～令和3年度）」における施策体系を踏襲し、その目的から、データを活用して政策形成や事業などを実施する「データを活用した取組」と、データを活用するための基盤や仕組みを整える「データ活用のための取組」の2つの視点から、取組を推進します。



## 2. 官民データ活用推進に対応する、横浜DX戦略での主な取組

官民データ活用推進	横浜DX戦略での主な取組		掲載ページ
施策1 データを重視した政策形成の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ データを活用した取組・事例の創出・共有</li> <li>■ 予算編成・政策立案等において、データをより活用できる仕組みの検討・導入</li> <li>■ 庁内データ集（基礎的データセット）の拡充</li> </ul>		次ページ
施策2 行政に係る手続のオンライン化の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 手続オンライン化の取組</li> <li>■ 手続シーンに着目した取組</li> </ul>	重点方針1	P8
施策3 オープンデータの推進や市民とのデータによる対話	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ オープンデータポータルにおける公開データセットの拡充</li> <li>■ 行政機関等匿名加工情報の提供</li> </ul>	重点方針7	P54
施策4 マイナンバーカードの普及及び活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ マイナンバーカードの普及・活用</li> </ul>	重点方針1	P8
施策5 デジタルデバイドへの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 地域の効果的な取組サポート</li> <li>■ スマートフォン講習会の開催</li> </ul>	重点方針3	P34
施策6 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 財務会計・人事給与システムの再構築</li> <li>■ 住民情報系システムの標準化対応</li> <li>■ ベース・レジストリ整備への参画</li> </ul>	重点方針7	P54
施策7 データ活用に関する教育、学習の振興及び普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ デザイン思考・DX研修</li> </ul>	重点方針2	P20
施策8 先端技術・データを活用した取組の協働・共創による推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「YOKOHAMA Hack！」プラットフォーム</li> </ul>	重点方針6	P50

**施策 1 データを重視した政策形成の推進**

- ✓ 引き続き、1Qからデータを活用した取組・事例を創出し、全庁的に共有します。
- ✓ 3Qに、予算編成や政策立案等において、データをより活用できる仕組みを整えます。

行政資源に限りがあるなかで、効果的かつ効率的な市政運営を進め、多様化する市民ニーズに応えていくために、データを重視した政策形成を着実に進めます。

データを重視した政策形成とは、データに基づく思考と実行の積み重ねです。確かなデータが容易に入手できる環境の整備とともに、エビデンスに基づいた取組の実施、データを用いた事業の効果検証と改善などが全庁的に行われることを目指していきます。

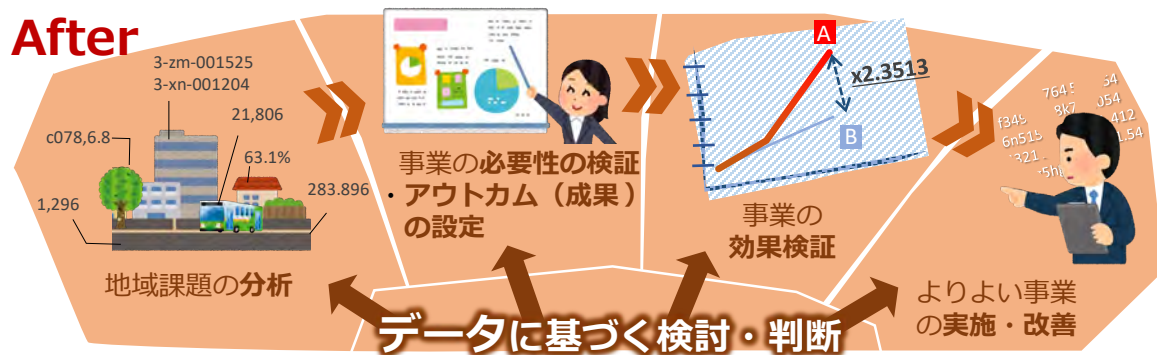
**Before**

少子・高齢化の進展により、社会を支える担い手の減少が懸念されます。高齢化率は、2035年には30%を超えると見込まれ、今後ますます地域における

**客観的な根拠が弱い**



**After**



	1Q (R4)	2Q (R5)	3Q (R6)	4Q (R7)
データを活用した取組・事例の創出・共有	事例の創出・共有	→	→	→
予算編成・政策立案等において、データをより活用できる仕組みの検討・導入	予算編成・政策立案等にデータをより活用する仕組みの検討	予算編成・政策立案等にデータをより活用する仕組みの確立	仕組みの導入	→
	データ基盤の構築 (行政経営プラットフォーム(仮称))	データ基盤の稼働 (行政経営プラットフォーム(仮称))	→	→
庁内データ集(基礎的データセット)の拡充	拡充 (追加すべきデータの検討)	拡充 (データ基盤への搭載に向けた検討)	拡充 (データ基盤への登載)	→

# 用語解説

---



索引	用語	解説
5	5G (ファイブジー)	第五世代移動通信システム。高速・大容量・低遅延・多接続といった通信が特徴。
A	AI (エーアイ)	Artificial Intelligence(アーティフィシャル・インテリジェンス)の略。 人間の知的営みを行うことができるコンピュータプログラムのこと。一般に「人工知能」と和訳される。
A	AI-OCR (エーアイ・オーシーアール)	Artificial Intelligence-Optical Character Recognition(アーティフィシャル・インテリジェンス・オプティカル・キャラクター・レコグニション)の略。 人工知能技術を取り入れた光学式文字認識機能。
A	AR(エーアール)	Augmented Reality(アグメンティッド・リアリティ)の略。 一般的に「拡張現実」と訳される。実在する現実の風景にバーチャルの情報を重ねて表示することで、目の前にある世界に情報を付加して拡張するもの。
B	BPR (ビーピーアール)	Business Process Re-engineering(ビジネス・プロセス・リエンジニアリング)の略。 企業等が活動の目標を達成するために、既存の業務内容や業務フロー、組織構造などを見直し、再構築すること。
C	CBT(シービーティー)	Computer Based Testing(コンピューティング・ベースド・テストング)の略。 コンピューターを用いた試験、調査の方法のこと。
C	CSIRT (シーサート)	Computer Security Incident Response Team(コンピューター・セキュリティ・インシデント・レスポンス・チーム)の略。 システムにおける情報漏えいや障害など、事業・業務上の脅威が発生した際に対応するための組織。
E	EBPM(イービーピーエム)	Evidence Based Policy Making(エビデンス・ベースド・ポリシー・メイキング)の略。 政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠(エビデンス)に基づくものとする。 「証拠に基づく政策立案」とも訳される。
E	EDR (イーディーアール)	Endpoint Detection and Response(エンドポイント・ディテクション・アンド・レスポンス)の略。 パソコンやサーバーなどのネットワークの末端に接続された装置を監視し、サイバー攻撃による異常や不審な挙動を検知するセキュリティ対策製品。
G	GIGAスクール (ギガスクール)	児童生徒向けの1人1台端末と高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備し、誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化された創造性を育む教育を全国の学校現場で持続的に実現させる構想。
I	IoT (アイオーティー)	Internet of Things(インターネット・オブ・シングス)の略。 モノのインターネット。家電製品や車、建物がインターネットを通じて、サーバーやクラウドサービスや相互接続され、モニタリングやコントロールを可能にする仕組み。

索引	用語	解説
I	I-TOP横浜(アイトップヨコハマ)	IoTオープンイノベーションパートナーズの略称。 横浜経済の強みである「ものづくり・IT産業の集積」を活かし、IoT等(IoT、ビッグデータ、AI、ロボット等)を活用したビジネス創出に向けた、交流・連携、プロジェクト推進、人材育成等を包括的に進めていくプラットフォーム。
L	LGWAN (エルジーワン)	Local Government Wide Area Network(ローカル・ガバメント・ワイド・エリア・ネットワーク)の略。 総合行政ネットワークのこと。地方公共団体の組織内ネットワークを相互に接続し、コミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用を図ることを目的とする、高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワーク。
M	MaaS(マース)	Mobility as a Service(モビリティ・アズ・ア・サービス)の略。 地域住民や旅行者一人一人の移動ニーズに合わせて、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせることで検索・予約・決済等を一括で行うサービスのこと。
P	PIA (ピーアイイー)	Privacy Impact Assessment(プライバシー・インパクト・アセスメント)の略。 特定個人情報保護評価のこと。国や地方公共団体等が、マイナンバーを含む個人情報を扱う事務を開始する段階等で、個人情報に対するリスクを分析した上で、そのリスクの防止・軽減のため適切な措置を講ずる仕組み。
R	RFI (アールエフアイ)	Request For Information(リクエスト・フォー・インフォメーション)の略。 情報提供依頼。製品やシステム開発の企画・検討段階で、業者に技術的な情報提供を依頼すること。より良い製品やサービスを調達するために、新たな技術の情報やアイデアを幅広く収集することを目的としている。
R	RFP (アールエフピー)	Request For Proposal(リクエスト・フォー・プロポーザル)の略。 提案依頼。製品やサービスの発注やシステム開発に際し、RFIなどを通じて得られた情報を基に、詳細を示して個別具体的な提案、正確な見積金額などを候補の業者に求めること。実現可能性の確認、必要な金額の精査を行い、仕様を絞り込むことを目的としている。
R	RPA (アールピーイー)	Robotic Process Automation(ロボティック・プロセス・オートメーション)の略。 人工知能を備えたソフトウェアのロボット技術により、定型的な事務作業を自動化・効率化する。
S	SaaS (サーズ)	Software as a Service(ソフトウェア・アズ・ア・サービス)の略。 インターネットを経由してソフトウェア(情報システム)を利用するサービス。ソフトウェアのインストール不要で、WEBブラウザから利用する形態が一般的。環境構築などが不要なため、導入が容易。
S	Society5.0 (ソサエティゴーテンゼロ)	国が提唱する、狩猟社会(Society 1.0)、農耕社会(Society 2.0)、工業社会(Society 3.0)、情報社会(Society 4.0)に続く、新たな社会を指すもの。 全ての人とモノがつながり、様々な知識や情報が共有され、今までにない新たな価値を生み出すことで、少子高齢化、地方の過疎化、貧富の格差など様々な課題や困難が克服される社会。
U	UI(ユーアイ)	User Interface(ユーザー・インターフェース)の略。 利用者がコンピューターなどの電子機器を操作する上での環境。また、扱いやすさや、操作感。

索引	用語	解説
U	UX (ユーエックス)	User Experience(ユーザーエクスペリエンス)の略。 製品やサービスを利用を通じて得られる体験(製品の使い心地、満足感、ストレスの少なさなど)の総称。
あ	アジャイル	英語の「agile」という単語で、「俊敏な」「素早い」などの意味。企画、設計、開発、構築の各段階で、試行と修正を素早く繰り返しながら、より使いやすく効果的なシステム、サービスをつくりあげる手法。
あ	アフターコロナ	新型コロナウイルス感染症(COVID-19)が世界的に流行した後の社会。
い	イニシアチブ	率先して行動し、物事をある方向へ導く力。自分がリーダーとなり物事を進めていくこと。
い	イノベーション	新しい技術や考え方を取り入れて新たな価値を生み出し、社会的に大きな変化を起こすこと。
え	エンドツーエンド	「端から端まで」を意味する英語。コンピューターなどの通信ネットワークで、通信が行われる2者を結ぶ経路や両端の事を指す。接続元と接続先がつながって通信、やり取りを行う状況。
え	エンパワーメント	本来持っている能力、活力を引き出し活性化させること。
お	オープンイノベーション	自らの組織だけでなく、民間企業や大学などの外部の知識・技術・ノウハウを組み合わせ、革新的なビジネスモデルやサービスを生み出すこと。
か	ガバメントクラウド	内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室が定義した、『政府共通のクラウドサービス環境』。政府のみではなく、政府・地方自治体が共通活用できるクラウド基盤として想定され、標準化では、複数の開発事業者が、ガバメントクラウド上に標準仕様に準拠したシステムを構築し、地方自治体はそれらの中から適したシステムを選択できるようにする予定。
き	行政機関等匿名加工情報	特定の個人を識別することができないように、個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、それを復元できないようにしたもの。
き	共創	多様な立場の人たちと対話しながら、新しい価値を「共」に「創」り上げていくこと。
く	クラウド	クラウドコンピューティングの略。 インターネットを経由して、データセンターにある、ソフトウェア、ハードウェア、データベース、サーバーなどの各種リソースを利用するサービスの総称。
こ	コネクテッド・ワンストップ	行政・民間をまたがり、複数の手続・サービスを一つの窓口・WEBサイトで利用できること。

索引	用語	解説
さ	サイバーセキュリティ	デジタル化された情報の改ざんや破壊、漏えい、システムの機能妨害などサイバー攻撃に対する安全を確保すること。また、その対策。
さ	サテライト機能	英語の「satellite」という単語で、直訳すると「衛星」「補助ターミナル」などの意味。本体や本社などから離れてその機能の一部を行うもの。
し	住民情報系システム	住民基本台帳や税務など、住民に関する情報を扱う市民サービスを提供するための業務システムのこと。
せ	セキュア	「安心な」「安全な」。情報システムなどが保護されて安全な状態にあることをいう。
せ	セキュリティポリシー	企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。
そ	創発	個々人の能力や発想を組み合わせることで創造的な成果に結びつける取組。
て	デザイン思考	意匠デザインを行う時のような自由なマインド、プロセス、方法を用いて、課題解決や新たな価値創造を行うこと及びその際の思考法。具体的には、目的の共有、課題の抽出、アイデアの創造、プロトタイプを試作とテストといったプロセスにおいて様々な手法を駆使して、新しいソリューションを生み出す方法。
て	デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民共同を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。
て	デジタル・ソリューション	情報システムやデジタル化された仕組みを用いて問題や課題を解決すること。またはそのための情報システム。
て	デジタルデバイド	知識や環境により、コンピューターやインターネットを使える人と使えない人の間に生じる格差。デジタル格差、情報格差とも呼ばれる。
て	デジタルファースト	個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること。
て	データドリブン	得られたデータを総合的に分析し、未来予測・意思決定・企画立案などに役立てること。
の	ノーコード、ローコード	専門的な知識を必要とするプログラムコード(プログラミング言語)を用いずにシステム開発できるツールや環境。ノーコードは、画面上の設計のみで、ローコードは、わずかなプログラムコードの使用のみでアプリ開発が行える。

索引	用語	解説
は	ハイブリッド	異なるものの組み合わせたり、掛け合わせたり、併用したりすること。
ひ	ビッグデータ	スマートフォン等を通じた位置情報や行動履歴、インターネットやテレビでの視聴・消費行動等に関する情報、また小型化したセンサー等から得られる計測情報など、コンピューティング能力の向上により分析・有用化できるようになった膨大なデータのこと。
ひ	ぴったりサービス	政府が運用するオンラインサービス「マイナポータル」で、子育て・介護・被災者支援など、各自治体の様々な分野の手続きを選択、オンライン申請できるシステム。
ふ	プッシュ型	利用者自らが検索や手続きをしなくても、サービスの提供側から、一人一人のニーズに合った情報やサービスを自動的に提供するもの。
へ	ベストプラクティス	サービスやシステムを構築する際に、参考となる最良の実践法の例。最善の方法の例。
へ	ベストミックス	複数の手段を組み合わせることで最も効率的な解決策を得ること。
へ	ベース・レジストリ	公的機関等で登録・公開され、様々な場面で参照される、人、法人、土地、建物、資格等の社会の基本データであり、正確性や最新性が確保された社会の基盤となるデータベース。
ほ	ボトムライン	最低値、最低限のこと。
ま	マイナポータル	社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)の導入に併せて国が新たに構築した、国民一人ひとりがアクセスできるポータルサイト。マイナンバーに紐付いた自分の情報を、行政機関がいつ、どこでやり取りしたのかを確認したり、各自治体のサービスの検索やオンライン申請ができる。
ま	マイルストーン	システム開発やプロジェクト管理などを行う際に、スケジュール上で特に重要な節目、中間地点のこと。
め	メインフレーム	大企業や官公庁などの基幹情報システムなどに用いられる大型のコンピュータ。ソフトウェアの多くは独自仕様で、顧客は一社からすべての要素をパッケージで購入する形となる。
り	リスキリング	Reskilling。技術の進展などによる産業構造の変化によって、今後、新たに発生する業務や職種に必要な能力やスキルを習得することを目的に、人材の再教育や研修をする取組。
り	リソース	資産。資源。サービスや業務を提供するために必要なもの(人、モノ、金など)の総称。

索引	用語	解説
り	リーディングプロジェクト	先行して取り組む事で、象徴となる実績やノウハウの蓄積、成果の横展開などにより、その後が続くプロジェクトや、戦略・計画全体を誘導・牽引することができるプロジェクト。
り	リードタイム	目的のものが得られるまでの所要時間。発注や申込から、製品やサービスが提供されるまでの時間。
ろ	ローカル5G	通信事業者ではなく、企業や自治体などが独自に運用する第五世代移動通信システム(5G)の通信ネットワーク。
ろ	ローコードプラットフォーム	Low- Code Platform(ローコード・プラットフォーム)。 専門的な知識を必要とするプログラムコード(プログラミング言語)を用いず、画面上の操作などでアプリを作成でき、そのまま稼働環境として利用できる開発環境を提供するクラウドサービス。
わ	ワンスオンリー	申請や手続きにおいて、一度提出した情報は、再度、記入や提出を不要とする取組。

横浜市デジタル統括本部 公式note トップページ  
アドレス：<https://yokohama-city.note.jp/>

