

令和 5 年度 事業計画書

事業局課	市民局 局	市民情報 課	新規拡充	<input type="checkbox"/> 新規 <input checked="" type="checkbox"/> 拡充	事業評価書番号	
事業区分	<input type="checkbox"/> 施設等整備費 <input checked="" type="checkbox"/> その他					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	目
事業名称	情報公開推進等事業			政策番号	99	政策指標
						枝番号 01-1
						前年度事業名称
						実施番号 99
						施策指標

(単位：千円)

区分	金額	財 源 内 訳			一 般 財 源 等	
		国	県	諸収入	市債	一般財源
令和5年度	13,240			2,001		11,239
補助事業 単独事業						0
令和4年度	9,860			2,000		7,860
増△減	3,380	0	0	1	0	3,379

歳出	令和元年度	令和2年度	令和3年度
予 事業費	7,620	7,727	9,063
算 市債+一般財源	5,620	5,727	7,063
決 事業費	6,613	5,719	7,293
算 市債+一般財源	5,449	4,477	5,809

令和6年度	令和7年度	令和8年度
16,761	16,761	16,761
14,760	14,760	14,760

事業概要	情報公開制度及び個人情報本人開示請求制度を円滑に運用するため、区局関係職員を対象に、開示請求及び個人情報本人開示請求事務に関する研修の実施や日常的なサポートを行うほか、横浜市情報公開・個人情報保護審査会を設置し、開示決定等に係る審査請求及び情報公開に関する事項について、実施機関の諮問に応じて調査審議をしている。							
事業開始年度	平成12年度							
根拠法令・方針決裁等	個人情報の保護に関する法律、横浜市の保有する情報の公開に関する条例、横浜市個人情報の保護に関する条例							
①背景・課題の分析 ②事業目的・効果 (必要性)	<p>【目的】 横浜市が市政に関し市民に対する説明責務を全うし、公正で民主的な市政を推進する。</p> <p>【必要性】 公正で民主的な市政に不可欠なものとして、横浜市が保有する情報の公開に関する条例（以下「情報公開条例」）及び横浜市個人情報の保護に関する条例を定め、行政文書や保有個人情報の開示を行っているほか、横浜市情報公開・個人情報保護審査会を設置し、開示決定等に係る審査請求及び情報公開に関する事項について、実施機関の諮問に応じて調査審議をしている。</p> <p>【効果・有効性】 開示請求に関する実施機関職員への研修の実施やサポート、審査会の調査審議を通じて、制度を円滑に運用することは、事業目的を果たすために必要不可欠である。</p>							
根拠・データ等	<p>①請求文書件数 (推移) 2年度12,044件、3年度61,043件、4年度18,000件(見込)、5年度18,000件(見込)</p> <p>②令和3年度の開示、一部開示、非開示、その他件数 (実績) 開示12,766件、一部開示45,631件、非開示2,445件、その他201件</p> <p>③審査請求件数 (実績推移) 2年度 436件、3年度 631件 4年度 225件(令和4年7月末現在)</p> <p>④審査会における処理件数(令和3年度) (実績) 答申 485件、認容・却下 13件、取下げ 1件</p>							
事業指標	年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
協議件数(一部 開示+非開示)	単位	目標	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
		実績	5,517	48,076				
審査会開催件 数	単位	目標	43	67	67	67	67	67
	回	実績	43	52				
	単位	目標						
		実績						
事業スケジュール	・平成12年度：事業開始							

(単位：千円)

細事業 (事業内訳)	細事業名称		5年度	4年度	差引(増減)	増減説明
	①	審査会経費	12,906	9,537	3,369	人件費による増
	②	その他事務費	334	323	11	大都市主管者会議開催地変更(輪番)に伴う出張費の増
細事業合計		13,240	9,860	3,380		

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	係
	小林 且典	平賀 匡生	横山 里恵

令和 5 年度 事業計画書

事業局課	市民局	市民情報課		新規拡充	<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 拡充	事業評価書番号
事業区分	<input type="checkbox"/> 施設等整備費 <input checked="" type="checkbox"/> その他					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1 目 枝番号 01-2
事業名称	市民情報センター運営事業			政策番号	99	政策指標
				施策番号	99	施策指標

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳			一般財源等	
		国	県	諸収入	市債	一般財源
令和5年度	16,824			24		16,800
補助事業						0
単独事業						0
令和4年度	16,930			25		16,905
増△減	△ 106	0	0	△ 1	0	△ 105

歳出	令和元年度			令和2年度			令和3年度			令和6年度			令和7年度			令和8年度		
	事業費	市債+一般財源	合計	事業費	市債+一般財源	合計	事業費	市債+一般財源	合計	事業費	市債+一般財源	合計	事業費	市債+一般財源	合計	事業費	市債+一般財源	合計
事業費	13,243		13,243	14,358		14,358	17,484		17,484	17,000		17,000	17,000		17,000	17,000		17,000
市債+一般財源	13,226		13,226	14,341		14,341	17,458		17,458	24		24	24		24	24		24
事業費	13,043		13,043	14,637		14,637	16,274		16,274									
市債+一般財源	13,027		13,027	14,621		14,621	16,250		16,250									

事業概要	横浜市が発行する行政資料を中心とした市政情報の公表及び情報公開制度の説明や、行政文書の開示請求及び個人情報の本人開示請求の受付や開示を行うなど、本市の情報公開の総合的窓口である市民情報センターの運営を行う。							
事業開始年度	昭和61年度							
根拠法令・方針決裁等	横浜市の保有する情報の公開に関する条例、横浜市の積極的な情報の公表と提供に関する要綱、市民情報センターの設置及び運営等に関する要綱							
①背景・課題の分析 ②事業目的・効果 (必要性)	<p>【目的】 市政の運営に当たっては、市民の知る権利を尊重し、市民の市政への理解と信頼を増進させることが重要となる。そのため、市民が市政に関する情報を得られるよう、その保有する情報の公開を進める必要がある。</p> <p>【必要性】 市民情報センターは、市民、事業者及び市職員が自由に利用できる市政の総合的な情報提供窓口である。市民情報センターがあることによって、一括して広く市政情報を得ることが容易にできるので、各所管課への個別の問合せや訪問が必要なくなり、その結果、市民等の利便性及び満足度が上昇するとともに、市政情報を積極的に公開するという市の責務を果たすことが可能となる。</p> <p>【効果・有効性】 市民情報センターは、1日当たり195人（令和3年度実績）が利用しており、横浜市が発行する行政資料を中心とした市政情報の公表や、各種事業PR用リーフレット等の配架による情報提供、行政文書の開示請求及び個人情報の本人開示請求の受付・開示の実施など、情報公開の推進に大きな役割を果たしている。 また、区局等が有償頒布を希望する刊行物等の販売を、区局等からの収納委託に基づき市政刊行物・グッズ販売コーナーの運営受託者が受託しており、本市の事業の推進に大きく貢献している。</p>							
根拠・データ等	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数 <実績推移> 2年度55,789人、3年度47,245人、4年度50,000人（見込）、5年度50,000人（見込） 							
事業指標	年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
相談・案内	単位	目標	17,000	12,000	14,000	14,000	14,000	14,000
	件	実績	11,554	13,331				
貸出件数	単位	目標	1,500	1,500	1,600	1,600	1,600	1,600
	件	実績	1,330	1,573				
販売部数（販売コーナー）	単位	目標	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000
	部	実績	4,680	4,407				
事業スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> 昭和61年度：事業開始 令和2年度：庁舎移転 							

(単位：千円)

細事業 (事業内訳)	細事業名称		5年度	4年度	差引(増減)	増減説明
	①	市民情報センター管理費	11,163	11,269	▲ 106	実績による減
②	市政刊行物・グッズ販売コーナー運営費		5,257			
③	市政記録作成経費		404			
	細事業合計	16,824	16,930	▲ 106		

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	係
	小林 且典	平賀 匡生	横山 里恵

令和 5 年度 事業計画書

事業局課	市民局	市民情報課	新規拡充	<input type="checkbox"/> 新規	<input type="checkbox"/> 拡充	事業評価書番号	
事業区分	<input type="checkbox"/> 施設等整備費 <input checked="" type="checkbox"/> その他		1	目	枝番号	02-3	前年度事業名称
歳出予算科目	会計	3 款	1 項	1			
事業名称	個人情報保護推進事業			政策番号	99	政策指標	施策番号 99 施策指標

(単位：千円)

区分	金額	財 源 内 訳			一 般 財 源 等	
		国	県	諸収入	市債	一般財源
令和5年度	7,574					7,574
補助事業						0
単独事業						0
令和4年度	8,078					8,078
増△減	△ 504	0	0	0	0	△ 504

歳出	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
予 事業費	4,071	4,254	4,012	7,574	7,574	7,574
市債+一般財源	4,071	4,254	4,012	7,574	7,574	7,574
決 事業費	2,814	2,509	2,787			
市債+一般財源	2,814	2,509	2,787			

事業概要	横浜市個人情報の保護に関する条例等に基づき、本市における個人情報の適正管理の確保、市民・事業者等に対する個人情報保護制度の啓発などの個人情報保護施策の推進を図る。							
事業開始年度	平成12年度							
根拠法令・方針決裁等	個人情報の保護に関する法律、横浜市個人情報の保護に関する条例、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）、横浜市行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の施行に関する条例 等							
①背景・課題の分析 ②事業目的・効果 (必要性)	<p>①令和3年度には、過去最高の個人情報の漏えい事故等が発生したことを踏まえ、本市において個人情報が適正に管理されるため、外部による監査や、外部の視点による取扱いの確認、研修を引き続き行っていく必要がある。</p> <p>②「横浜市個人情報の保護に関する条例」等に基づき、横浜市個人情報保護審議会により、個人情報の保護に関する重要事項や個人情報保護体制を構築するための内部規程等の策定を審議する。また、横浜市個人情報の保護に関する第三者評価委員会により、本市における個人情報の適正な取扱いについて確認するとともに、特に取扱いを厳正に行うべき特定個人情報については、外部による監査を実施する。本事業において、本市の個人情報の取扱いについて、第三者の公平な視点による審議や確認を徹底することにより、保護施策を推進していく。</p>							
根拠・データ等	<p>(1) 横浜市個人情報保護審議会の運営及び特定個人情報保護評価の実施(継続)</p> <p>・「横浜市個人情報の保護に関する条例」で定める事項について、審議等を行う審議会を運営する。 <実績推移>令和2年度開催件数 8回 令和3年度開催件数 9回 令和4年度開催見込件数 12回 令和5年度開催見込件数 12回</p> <p>・番号法の規定に基づく特定個人情報保護評価の実施にあたり、横浜市個人情報保護審議会において特定個人情報を保有する事務の所管課が作成した全項目評価書の第三者点検を行う。 <実績推移>令和2年度全項目評価書の点検件数 2件 令和3年度全項目評価書の点検件数 6件 令和4年度全項目評価書の点検見込件数 3件 令和5年度全項目評価書の点検見込件数 4件</p> <p>(2) 横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会の運営(継続)</p> <p>本市における個人情報の取扱いについて、外部委員が調査・評価する委員会を運営する。 <実績推移>令和2年度開催件数 4回 令和3年度開催件数 6回 令和4年度開催見込件数 8回 令和5年度開催見込件数 8回 (実地調査含む)</p> <p>(3) 特定個人情報の外部監査委託事業(継続)</p> <p>特定個人情報の保護のための監査を適正に実施するため監査の外部委託を行う。</p> <p>(4) その他事業</p> <p>・個人情報相談窓口の運営等(継続)</p> <p>市民・事業者等からの相談を受け付ける個人情報相談窓口の運営など、個人情報保護制度に関する情報提供を行う。 <実績推移>令和2年度相談受付件数 67件 令和3年度相談受付件数 112件 令和4年度相談受付件数見込 120件 令和5年度相談受付件数見込 120件</p> <p>・個人情報(特定個人情報を含む)の保護措置及び個人情報保護制度の周知(継続)</p> <p>市民・事業者・所管課からの相談について個人情報相談窓口を含めて対応、職員等を対象とした研修の実施や資料の提供を行う。また、改正個人情報保護法の正しい理解を促進するため、市民・事業者等に制度内容を周知する。WEB会議システムを活用し、コロナ感染防止対策を行いながら、効果的に事業を実施する。</p>							
事業指標	年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
審議会開催回数	単位	目標	13	12	12	12	12	12
	回	実績	8.0	9.0				
第三者委員会開催回数(実地調査含む)	単位	目標	8	8	8	8	8	8
	回	実績	4.0	6.0				
特定個人情報外部監査実施回数	単位	目標	0	0	1	1	1	1
	回	実績	0	0				
事業スケジュール	<p>(1) 横浜市個人情報保護審議会の運営会及び特定個人情報保護評価の実施 年間9回開催(4、8、12月を除く毎月)及び臨時会を年間3回開催予定(不定期)</p> <p>(2) 横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会の運営 実地調査1回及び関連内容の委員会7回開催予定(不定期)</p> <p>(3) 特定個人情報の外部監査委託事業 特定個人情報の保護のための監査を適正に実施するため監査の外部委託を行う。</p> <p>(4) その他事業</p> <p>・個人情報相談窓口 通年(月～金曜 8:45～12:00 13:00～17:00、土・日曜、祝日及び年末年始は除く。)</p> <p>・個人情報(特定個人情報を含む)の保護措置の整備、個人情報の保護に関する支援・相談(通年)及び研修の実施や資料の提供(不定期)</p>							

(単位：千円)

細事業 (事業内訳)	細事業名称		5年度	4年度	差引(増減)	増減説明
	①	審議会、特定個人情報保護評価の実施	2,360	2,396	▲ 36	筆耕翻訳手数料、食糧費の減
②	第三者評価委員会の運営	1,389	1,402	▲ 13	郵送費、食糧費の減	
③	特定個人情報外部監査事業		4,000		委託料の減	
④	その他事業		280		研修の見直し、事務の見直しによる減	
	細事業合計		7,574	8,078	▲ 504	

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	前田 博之	係長	菊口 航	係	川村 有紀
--------------------	----	-------	----	------	---	-------

令和 5 年度 事業計画書

事業局課	市民局	市民情報課	新規拡充	<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 拡充	事業評価書番号
事業区分	<input type="checkbox"/> 施設等整備費 <input checked="" type="checkbox"/> その他		1	目	01-4
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項
事業名称	行政文書検索システム運用事業		政策番号	99	政策指標
					前年度事業名称
					施策番号 99 施策指標

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳			一般財源等	
		国	県	諸収入	市債	一般財源
令和5年度	4,873					4,873
補助事業 単独事業						0
令和4年度	4,873					4,873
増△減	0	0	0	0	0	0

歳出	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
予 事業費	13,899	28,444	4,873	4,873	4,873	4,873
算 市債+一般財源	13,899	28,444	4,873	4,873	4,873	4,873
決 事業費	13,081	21,287	3,587			
算 市債+一般財源	13,081	21,287	3,587			

事業概要	文書管理システムとの連携により、行政文書の目録情報の検索を市のホームページから常時行うことができる「行政文書検索システム」の運用を行い、情報公開制度におけるサービスの向上を図る。当該システムは、24時間、市のホームページからの利用が可能で、文書管理システムで登録された文書の文書名、文書保有課、決裁日等の情報が閲覧できる。							
事業開始年度	平成17年度							
根拠法令・方針決裁等	横浜市の保有する情報の公開に関する条例（第34条等）							
①背景・課題の分析 ②事業目的・効果 (必要性)	<p>【目的】 時間外や休日においても、常に最新の行政文書目録の提供を行い、開示請求の対象行政文書の特定に必要な情報を提供する。また、文書名が特定された請求が可能となることで、所管課等の確認や補正に要する時間・労力を削減する。</p> <p>【必要性】 情報公開制度を推進している横浜市において、行政文書を容易に検索することが可能な当該システムは、大きな意義を有している。他方、職員が起案等をした横浜市保有の行政文書について、平成16年度までは保存文書目録を紙ベースで作成し、市民情報室が冊子として取りまとめたうえで市民情報センターへ配架していたが、平成17年度に文書管理システムと連携する当該システムが稼働したことにより、市民等は市民情報センターに来館することなくインターネットでの確認が可能となり、利便性が向上したほか、市役所各所管においても、紙ベースでの作成が不要となったことにより、省力化及び省資源化に寄与している。</p> <p>【効果・有効性】 電子申請による開示請求件数は、全体の約28%（令和3年度実績）で開示請求手続のツールとして定着しており、電子申請も当該システムもインターネットを利用している点において、有効に活用されている。 平成16年度まで市民情報センターに配架していた紙ベースの保存文書目録は、文書管理システムと連携した当該システムが稼働していることで、作成が不要となっている。 また、文書名を特定した請求が可能となることで、所管課等の確認や補正に要する時間・労力の削減につながっている。</p>							
根拠・データ等	<p>・電子申請による開示請求件数（開示請求全体のうち、電子申請による請求の占める割合） <実績推移> 2年度792件（24%）、3年度1,043件（28%）、4年度1,104件（30%）（見込）、5年度1,104件（30%）（見込）</p>							
事業指標	年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
アクセス件数	単位	目標	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000
	件	実績	136,493	46,013				
	単位	目標						
		実績						
	単位	目標						
		実績						
事業スケジュール	平成17年度：運用開始							

(単位：千円)

細事業 (事業内訳)	細事業名称	5年度	4年度	差引(増減)	増減説明
①	行政文書検索システム運用事業	4,873	4,873	0	
	細事業合計	4,873	4,873	0	

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	小林 且典	係長	平賀 匡生	係	横山 里恵
--------------------	----	-------	----	-------	---	-------

令和 5年度 事業計画書

事業局課	市民局	市民情報課	新規拡充	■ 新規 □ 拡充	事業評価書番号
事業区分	□ 施設等整備費 ■ その他		1	目	枝番号
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項
事業名称	匿名加工情報提供事業			政策番号	99
				政策指標	01-5
				前年度事業名称	
				施策番号	99
				施策指標	

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳			一般財源等	
		国	県	諸収入	市債	一般財源
令和5年度	67,560			67,005		555
補助事業						0
単独事業						0
令和4年度						0
増△減	67,560	0	0	67,005	0	555

歳出	令和元年度	令和2年度	令和3年度
事業費			
市債+一般財源			
事業費			
市債+一般財源			

令和6年度	令和7年度	令和8年度
67,560	67,560	67,560
555	555	555

事業概要	「個人情報の保護に関する法律」及び「横浜市個人情報の保護に関する条例」に基づき、事業者等から提案があった場合にはこれを審査し、審査基準に適合したときには当該事業者から手数料を徴収の上、行政機関等匿名加工情報を作成し提供します。							
事業開始年度	令和5年度							
根拠法令・方針決裁等	個人情報の保護に関する法律、横浜市個人情報の保護に関する条例							
①背景・課題の分析 ②事業目的・効果 (必要性)	<p>「個人情報の保護に関する法律」が改正され、本市に行政機関等匿名加工情報制度が義務付けられました。本事業は、行政が保有する個人情報の利活用という基本方針の下、本市が保有する個人情報を特定の個人を識別できないように加工し、かつ、当該個人情報を復元できないようにした上で「行政機関等匿名加工情報」として事業者等に提供し、活用させるものです(法60条3項、法109条～法123条)。</p> <p>市長等は、データを活用しようとする者を定期的に募集し、提案が「新産業の創出や豊かな国民生活の実現に資するか」(法114条1項4号)等の見地から審査し、提供の可否を決定します。</p> <p>提供可とし、行政機関等匿名加工情報を作成する場合には、個人が識別されないように留意しつつも、事業者の求めるデータとしての有意性を損なわないようにデータ加工の必要があり、データの処理についての一定の技術や経験が求められるため職員だけでは困難であることから、データ加工のノウハウを持つ民間事業者のコンサルティングサービスを活用しながらデータ加工ができる環境を整備します。</p> <p>本事業は提案を受ける個人情報保有課において予算要求、提供の可否判断、委託契約、行政機関等匿名加工情報の提供等の業務を行うべきですが、新規事業のため本市の保有する個人情報のうち、どの情報に需要が見込まれるか不明であるため、当面の予算要求は当該にて行います。</p>							
根拠・データ等	地方公共団体に対する匿名加工情報提供制度の義務付けは令和5年度からとなっており、行政機関等匿名加工情報の提供実績はありません。							
事業指標	年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
提供件数	単位	目標			5	5	5	5
	件	実績						
	単位	目標						
		実績						
	単位	目標						
		実績						
事業スケジュール	令和5年度：事業開始							

(単位：千円)

細事業 (事業内訳)	細事業名称	5年度	4年度	差引(増減)	増減説明
	①	匿名加工情報提供事業	67,560	0	67,560
	細事業合計	67,560	0	67,560	

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	係
	前田 博之	川田 実	小川 大地

令和 5 年度 事業計画書

事業局課	市民局	広聴相談課	新規拡充	<input type="checkbox"/> 新規	<input checked="" type="checkbox"/> 拡充	事業評価書番号
事業区分	<input type="checkbox"/> 施設等整備費 <input checked="" type="checkbox"/> その他		1	目	枝番号	02-1
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	前年度事業名称
事業名称	広聴事業		政策番号	99	政策指標	施策番号 99 施策指標

(単位：千円)

区分	金額	財 源 内 訳			一 般 財 源 等	
		国	県	諸収入	市債	一般財源
令和5年度	19,669			13		19,656
補助事業 単独事業						0
令和4年度	9,897			7		9,890
増△減	9,772	0	0	6	0	9,766

歳出	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
予 事業費	15,201	12,172	11,625	12,367	12,367	12,367
算 市債+一般財源	15,194	12,165	11,618	12,355	12,355	12,355
決 事業費	17,798	10,792	9,897			
算 市債+一般財源	17,789	10,782	9,890			

事業概要	様々な手段で寄せられる意見、要望、提案、苦情等の市民の声を、各種広聴事業を通じて幅広く受け止め、市民ニーズを的確に把握して市政に反映します。寄せられた意見などに対し分かりやすく迅速な回答を行うとともに、寄せられた市民の声の施策反映事例や対応状況等についても積極的に公表することで、市政の信頼性・透明性を高め、共感と信頼の市政の推進に役立てます。こうした取組を通じて、市民の皆様から多くの建設的な意見・提案が寄せられ、一層の施策反映を促し、広聴と施策の好循環を目指します。
------	---

事業開始年度	下記事業スケジュールのとおり
--------	----------------

根拠法令・方針決裁等	「市民の声」事業の実施に関する取扱要綱、ヨコハマアンケート実施要領、広聴情報データベースシステム取扱要綱
------------	--

①背景・課題の分析 ②事業目的・効果 (必要性)	<p>1 「市民の声」事業 様々な手段で寄せられる市民のご意見・ご要望等を受け止め、迅速な回答を行うとともに、本市の施策・事業に生かすことにより、市民満足度の向上や共感と信頼の市政の推進に役立てます。</p> <p>2 市政推進事業 (1) ヨコハマアンケート 公募した市民等を対象に、インターネットを活用して市政に関するアンケートを実施し、アンケート結果をウェブページで公表するとともに、施策や事業の企画、効果の測定、改善等に活用します。 (2) 横浜10大ニュース 市民の皆様が1年間を振り返りながら横浜市、あるいは市政への関心を深める機会を提供するとともに、市民の関心が高いニュースを投票により把握します。</p> <p>3 市長の集会広聴 市長が市民と直接意見交換を行い、市政に関するさまざまな「市民の声」を市政に反映していきます。</p> <p>4 広聴情報データベースシステム 市民の皆様からいただいたご意見・ご要望等やそれに対する回答等を一元的に蓄積し、その情報を市内で共有します。いただいたご意見・ご要望等への迅速な対応を促すとともに、統計・分析などに活用します。</p> <p>5 デジタルプラットフォーム デジタル技術を活用した新しい広聴手段として、オンライン(インターネット)上で参加者が直接意見を投稿、交換、蓄積することが可能な市民参加型アイデア募集システムにより、市民の皆様のご意見を把握します。</p> <p>6 広聴事務費 広聴事業を円滑に運営するための諸経費です。</p>
--------------------------------	--

根拠・データ等	<ul style="list-style-type: none"> ・広聴データベースシステム処理件数 元年度 17,126件、2年度 19,611件 ・ヨコハマアンケート実施回数 元年度16回、2年度16回、3年度16回、4年度23回(見込) ・市長の集会広聴実施回数 元年度6回、2年度0回、3年度0回、4年度30回(見込) ・デジタルプラットフォーム 実証実験 3年度1回、4年度3回
---------	--

事業指標		年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
広聴データベースシステム処理件数	単位	目標	-	-	-	-	-	-	-
	件	実績	19,611	17,008					
ヨコハマeアンケート	単位	目標	20	20	20	20	20	20	20
	回	実績	16	16					
市長の集会広聴	単位	目標	14	14	30	36	36	36	36
	回	実績	0	0					

事業スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> ・S49年度 市政推進事業開始 ・H16年度 データベースシステム運用開始、ヨコハマアンケート開始 ・H17年度 データベースシステム文書管理システム等との連携・公表開始、市民の声事業開始 ・H20年度 データベースシステム施策反映検証処理システム運用開始 ・H21年度 ぬくもりトーク開始、H22年度 ティーミーティング開始、令和3年度終了 ・R4年度 市長と語り！開始、デジタルプラットフォーム市民対象実証実験開始
----------	--

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称	5年度	4年度	差引(増減)	増減説明
	①	「市民の声」事業	563	671	▲ 108
②	市政推進事業	651	754	▲ 103	事業見直しによる減
③	市長の集会広聴	348	295	53	実施回数増に伴う増
④	広聴情報データベースシステム事業	12,886	4,754	8,132	システム機器更新に伴う増
⑤	デジタルプラットフォーム	1,837	0	1,837	新規事業開始に伴う増
⑥	広聴事務費	3,384	3,423	▲ 39	事業見直しによる減
	細事業合計	19,669	9,897	9,772	

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	櫻井 智	係長	高橋 賢一	係	神内 由香
--------------------	----	------	----	-------	---	-------

令和 5 年度 事業計画書

事業局課	市民局	広聴相談課	新規拡充	<input type="checkbox"/> 新規	<input type="checkbox"/> 拡充	事業評価書番号	1
事業区分	<input type="checkbox"/> 施設等整備費 <input checked="" type="checkbox"/> その他		1	目	枝番号	02-2	前年度事業名称
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項		
事業名称	市民相談事業			政策番号	99	政策指標	99

(単位：千円)

区分	金額	財 源 内 訳				一 般 財 源 等	
		国	県	諸収入		市債	一般財源
令和5年度	43,168		26	89	0	0	43,053
補助事業 単独事業							0
令和4年度	43,767		26	54			43,687
増△減	△ 599	0	0	35	0	0	△ 634

歳出	令和元年度	令和2年度	令和3年度
予算	47,810	44,780	44,165
市債+一般財源	47,748	44,726	44,081
決算	47,132	42,618	42,424
市債+一般財源	47,068	42,540	42,338

令和6年度	令和7年度	令和8年度
42,873	42,873	42,873
42,759	42,759	42,759

事業概要	<p>複雑多様化した市民生活の安定に資するために、市政・一般相談をはじめ専門家による各種相談を実施します。 また、市民の法律知識を高め、市民生活における問題解決に更に役立ててもらうため、身近な法律問題について分かりやすく解説する「市民法律講座」を神奈川県弁護士会と共催で開催します（昭和50年から毎年開催）。</p>							
事業開始年度	昭和38年度							
根拠法令・方針決裁等	総合法律支援法							
①背景・課題の分析 ②事業目的・効果 (必要性)	<p>社会の中で、様々な問題や不安を抱える市民が多くいます。その解消に向け、弁護士などの専門家がアドバイスをを行い、市民生活の安定に資することを目的に、昭和38年に市民相談事業を開始しました。開始当初は週1回の法律相談でしたが、市民ニーズに応えるため、昭和40年に週3回へ、昭和41年に週5回へ、さらに昭和46年に司法書士（登記）相談を、昭和58年に宅地建物相談を開設するなど相談の種類・回数を増やしてきました。</p> <p>現在は、職員による市政・一般相談のほか、専門相談として法律相談、司法書士相談、宅地建物相談のほか、公証相談、交通事故相談、人権相談を行っています。また、企画法律相談として、女性弁護士による法律相談会、健康福祉局こころの健康相談センターとともに自殺対策特別相談会を開催しています。</p> <p>さらに、昭和50年から毎年、市民の法律知識を高め、市民生活における問題解決に更に役立ててもらうため、弁護士が身近な法律問題について分かりやすく解説する「市民法律講座」を神奈川県弁護士会と共催で開催しています。</p> <p>多様化する市民生活の問題解決の糸口となる専門相談を無料で受けられる場を市民に提供することは、市民が安心して生活を送れる一助となるため、今後も必要です。特に、法律相談、司法書士相談は各区でも実施していますが、市民相談室の実施率が高いことから、市民が必要としている事業です。</p> <p>なお、外国人を対象とする専門相談について通訳ボランティアの委託を行っていましたが、依頼票を提出することで委託契約を結ぶことなくこれまでとほぼ同様の通訳依頼ができることから、横浜市国際交流協会と調整し、令和5年度から委託契約を取りやめることとします。</p>							
根拠・データ等	<p>◆令和3年度実績 法律相談4,289件/司法書士相談500件/宅地建物相談285件/公証相談27件/国通事故相談401件/市政・一般相談1,405件 (相談内容内訳) 相続1,295件/離婚882件/不動産731件/債務等443件 など</p>							
事業指標	年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
相談件数	単位	目標	19,400	19,400	19,400	19,400	19,400	19,400
	件	実績	14,660	15,079				
法律相談 実施率	単位	目標	95	95	95	95	95	95
	%	実績	94.0	94.0				
	単位	目標						
		実績						
事業スケジュール	<p>昭和26年度 市民相談室開設 昭和38年度 法律相談等の専門相談開始 昭和42年度 交通事故相談開始 昭和46年度 司法書士（登記）相談開始 昭和58年度 宅地建物相談開始</p>							

(単位：千円)

細事業 (事業内訳)	細事業名称	5年度	4年度	差引(増減)	増減説明
	①	専門相談等事業	22,531	22,888	▲ 357
②	会計年度任用職員事務費	20,637	20,879	▲ 242	実績・共済組合加入に伴う減
	細事業合計	43,168	43,767	▲ 599	

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	市民相談室
	谷 章子	高橋 由紀恵	本間 えみり

令和 5 年度 事業計画書

事業局課	市民局	広聴相談課	新規拡充	<input type="checkbox"/> 新規	<input type="checkbox"/> 拡充	事業評価書番号	2
事業区分	<input type="checkbox"/> 施設等整備費 <input checked="" type="checkbox"/> その他		1	目	枝番号	02-3	前年度事業名称
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項		
事業名称	横浜市コールセンター事業			政策番号	99	政策指標	施策番号 99 施策指標

(単位：千円)

区分	金額	財 源 内 訳				一 般 財 源 等	
		国	県	諸収入		市債	一般財源
令和5年度	277,235			10,000			267,235
補助事業 単独事業							0
令和4年度	280,871			10,000			270,871
増△減	△ 3,636	0	0	0	0	0	△ 3,636

歳出	令和元年度	令和2年度	令和3年度
予 算	234,959	297,563	297,425
市債+一般財源	224,959	287,563	287,425
決 算	259,262	297,506	294,579
市債+一般財源	249,262	287,506	284,579

令和6年度	令和7年度	令和8年度
290,568	297,235	297,235
280,568	287,235	287,235

事業概要	各種手続・窓口案内・市の施設・イベント情報・市営交通などのお問合せに対応する、横浜市コールセンターを運用しており、区役所代表電話（保土ヶ谷区開庁時間の対応のみ区で契約）及び市庁舎代表電話の交換業務も実施している。また、横浜市ウェブサイトにて横浜市AIチャットボットを運用している。							
事業開始年度	平成15年度							
根拠法令・方針決裁等	電子市役所推進計画							
①背景・課題の分析 ②事業目的・効果 (必要性)	<p>市民サービス向上のため、利用者が各種手続・窓口案内・市の施設・イベント情報・市営交通などに関する情報等、横浜市で生活する又は横浜市を訪れる上で必要となる様々な情報を、開庁時間、開庁日に拘らず簡単に入手できることを目的として、横浜市コールセンター（区役所代表電話及び市庁舎代表電話含む。）を運営している。</p> <p>横浜市コールセンターでは、8時から21時まで年中無休で市政情報、イベント情報、市役所・区役所での手続きなど情報をワンストップで提供している。また、区役所代表電話（8時から21時まで年中無休）及び市庁舎代表電話（開庁時間のみ）の交換業務では、迅速かつ正確に所管課に転送することを基本としているが、簡易な問合せは可能な限りワンストップで回答している。</p> <p>令和2年度以降、平均約84万件/年の問合せに対応しており、横浜市コールセンター（664-2525）では、受電件数の66.2%（令和3年度実績）は所管課へ転送することなく用件が完了している。また、区役所代表電話及び市庁舎代表電話の交換業務では、受電件数の半数程度（令和3年度実績）はコールセンターで用件が完了している。電話対応業務の外部委託により、ワンストップ回答によるお客様満足度の向上と、職員の業務負荷の軽減が図られている。</p> <p>横浜市AIチャットボットについては、市政全般の問合せに対応する24時間利用可能な電話以外の問合せ先として、市民サービス向上のために令和3年4月から運用を開始し、約12万件（令和3年度実績）の問合せに対応しています。</p>							
根拠・データ等	横浜市コールセンター及び横浜市AIチャットボットの統計データ							
事業指標	年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
コールセンター お客様満足度	単位	目標	-	-	-	-	-	-
	%	実績	92.0	89.0				
コールセンター 対応件数	単位	目標	-	-	-	-	-	-
	件	実績	779,867	900,740				
チャットボット 利用件数	単位	目標	-	-	-	-	-	-
	件	実績	-	121,122				
事業スケジュール	平成15年度：横浜市コールセンターモデル事業開始 平成17年度：横浜市コールセンター本格運用開始 平成18年度：順次、区役所代表電話の対応を開始（令和4年度から全区終日対応） 令和元年度：長期継続契約として現横浜市コールセンター等委託契約を締結（令和元年8月1日～令和6年7月31日） 令和2年度：市庁舎代表電話の対応を開始 令和3年度：横浜市AIチャットボットの運用を開始、番号選択型IVR（音声自動応答システム）転送機能の運用を開始 令和6年度：次期横浜市コールセンター等委託契約締結予定（令和6年8月1日～）							

(単位：千円)

細事業 (事業内訳)	細事業名称		5年度	4年度	差引(増減)	増減説明
	①	横浜市コールセンター事業	277,235	280,871	▲ 3,636	事業見直し等による減
	細事業合計	277,235	280,871	▲ 3,636		

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	コールセンター
	谷 章子	板倉 宗一郎	佐藤 光也

令和 5 年度 事業計画書

事業局課	市民局	総務課	新規拡充	<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 拡充	事業評価書番号
事業区分	<input type="checkbox"/> 施設等整備費	<input checked="" type="checkbox"/> その他	1	目	枝番号
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項
事業名称	事務管理費	政策番号	99	政策指標	03-1
		施策番号	99	施策指標	

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳			一般財源等	
		国	県	社会保険料納付金	市債	一般財源
令和5年度	2,088	0	0	2	0	2,086
補助事業						0
単独事業						0
令和4年度	1,710	0	0	2	0	1,708
増△減	378	0	0	0	0	378

歳出	令和元年度	令和2年度	令和3年度
予算 事業費	2,988	2,938	1,931
市債+一般財源	2,988	2,936	1,929
決算 事業費	2,351	1,614	4,160
市債+一般財源	2,351	1,614	4,160

令和6年度	令和7年度	令和8年度
2,088	2,088	2,088
2,086	2,086	2,086

事業概要	(1) 一般事務の実施：局内の庶務、人事、労務、市会、企画事務及び経理調整等を実施します。 (2) 人権啓発研修の推進：局人権啓発研修計画に基づき人権啓発研修を実施します。							
事業開始年度								
根拠法令・方針決裁等								
①背景・課題の分析 ②事業目的・効果 (必要性)	協働による地域づくりの推進、スポーツで育む地域と暮らし、市民利用施設の整備・運営と市民サービス充実、人権を尊重した市政運営、市内外への効果的な情報発信と市民の声の市政への反映推進等、多岐に渡る事業を円滑に運営するために、局内の事務事業の調整や連絡等を行います。							
根拠・データ等								
事業指標	年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
人権啓発研修 受講者	単位	目標	286	286	286	251	251	251
	名	実績	286 (自己学習)	272				
	単位	目標						
		実績						
	単位	目標						
		実績						
事業スケジュール	(1) 一般事務：局内の庶務、人事、労務、市会、企画事務、経理調整事務等を実施します。 (2) 人権啓発研修：局内の職員人権啓発研修及び職場研修を、年間をとし実施します。							

(単位：千円)

細事業 (事業内訳)	細事業名称		5年度	4年度	差引(増減)	増減説明
	①	一般事務費	2,014	1,636	378	
	②	人権啓発研修	74	74	0	
細事業合計		2,088	1,710	378		

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	係
	直井 一浩	濱口 剛宏	久治 佑樹