

令和7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	2					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	情報公開推進等事業										

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和7年度	82,880	0	0	1,991	0	80,889
令和6年度	10,182	0	0	2,001	0	8,181
増▲減	72,698	0	0	▲10	0	72,708

歳出		令和4年度	令和5年度
予算	事業費	9,860	13,240
	市債+一般財源	7,860	11,239
決算	事業費	9,819	8,133
	市債+一般財源	8,910	6,745

令和8年度	令和9年度	令和10年度
21,378	21,378	21,378
19,387	19,387	19,387

事業概要 (アクティビティ)	情報公開制度及び保有個人情報開示等請求制度を円滑に運用するため、区局関係職員を対象に、開示等請求及び保有個人情報開示等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制度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。							
事業指標① (アウトプット)	年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
審査会開催回数	単位	目標	67	67	64	64	64	64
	回	実績	60	47	/	/	/	/
事業指標② (アウトカム)	年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
答申件数	単位	目標	70	70	80	80	80	80
	件	実績	155	66	/	/	/	/
事業目的	<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並びに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、行政文書や保有個人情報の開示等を行っているほか、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制度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>							
背景・課題								
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							
根拠・データ等	<p>①請求文書件数 (推移) 3年度61,489件、4年度35,876件、5年度22,162件</p> <p>②令和5年度の開示、一部開示、不開示、その他件数 (実績) 開示7,767件、一部開示12,422件、不開示1,789件、その他184件</p> <p>③審査請求件数 (実績推移) 3年度 631件、4年度 927件 5年度 467件 (令和6年7月末現在)</p> <p>④審査会における処理件数(令和5年度) (実績) 答申 66件、認容・却下 557件、取下げ 4件</p>							
事業スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> ・事業開始：平成12年度 ・システム開発：令和7年度(供用開始：令和8年度予定) 							
事業開始年度	平成12年度							

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称	7年度	6年度	差引(増減)	増減説明
		1	情報公開等事務費	73,287	334
2	審査会経費	9,593	9,848	▲255	人件費の減

	細事業合計	82,880	10,182	72,698	
--	-------	--------	--------	--------	--

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長	係長	
	平賀 匡生	前田 雅美	中村 みのり

令和7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	3					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	市民情報センター運営事業										

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和7年度	18,552	0	0	59	0	18,493
令和6年度	17,342	0	0	53	0	17,289
増▲減	1,210	0	0	6	0	1,204

歳出		令和4年度	令和5年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
予算	事業費	16,930	16,824	17,252	17,252	17,252
	市債＋一般財源	16,905	16,800	17,199	17,199	17,199
決算	事業費	16,440	16,102			
	市債＋一般財源	16,408	16,054			

事業概要 (アクティビティ)	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保有個人情報の開示請求の受付を行うなど、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。							
事業指標① (アウトプット)	年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
利用者数	単位	目標	45,000	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000
	人	実績	39,162	37,372	/	/	/	/
事業指標② (アウトカム)	年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
相談・案内件数	単位	目標	14,000	14,000	14,000	14,000	14,000	14,000
	件	実績	13,547	14,271	/	/	/	/
事業目的	<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、積極的な情報提供を推進する必要がある。</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、幅広い市政情報を一括して容易に得ることができるので、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表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154人（令和5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用パンフレット・リーフレット等の配布、行政文書及び保有個人情報の開示請求の受付など、統合的な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、市政刊行物・グッズ販売コーナーの運営受託者が行っており、本市の事業の推進に大きく貢献している。</p>							
背景・課題								
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							
根拠・データ等	・利用者数 ＜実績推移＞ 4年度39,162人、5年度37,372人、6年度40,000人（見込み）、7年度40,000人（見込み）							
事業スケジュール	・昭和61年度：事業開始 ・令和2年度：庁舎移転							
事業開始年度	昭和61年度							

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称	7年度	6年度	差引(増減)	増減説明
		1	市政記録作成経費	■■■	384
2	市政刊行物・グッズ販売コーナー運営費	■■■	5,257	■■■	実績による減
3	市民情報センター管理費	13,017	11,701	1,316	報酬費の増

	細事業合計	18,552	17,342	1,210	
--	-------	--------	--------	-------	--

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長	係長	
	平賀 匡生	菊口 航	太田 紗衣

令和7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	4					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	個人情報保護推進事業										

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和7年度	2,724	0	0	0	0	2,724
令和6年度	3,597	0	0	0	0	3,597
増▲減	▲873	0	0	0	0	▲873

歳出		令和4年度	令和5年度
予算	事業費	8,078	7,574
	市債＋一般財源	8,078	7,574
決算	事業費	6,464	5,752
	市債＋一般財源	6,464	5,752

令和8年度	令和9年度	令和10年度
2,724	2,724	2,724
2,724	2,724	2,724

事業概要 (アクティビティ)	個人情報の保護に関する法律等に基づき、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。							
事業指標① (アウトプット)	年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
第三者委員会開催回数 (実地調査含む)	単位	目標	8	8	8	6	6	6
	回	実績	6	6	/	/	/	/
事業指標② (アウトカム)	年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
報告書件数(実地調査部署数)	単位	目標	1(2)	1(2)	1(2)	1(2)	1(2)	1(2)
	件	実績	1(2)	1(2)	/	/	/	/
事業目的	<p>①個人情報の漏えい事故が引き続き高い水準で発生している現状を踏まえ、本市において個人情報が適正に管理されるよう、外部の視点による取扱いの確認や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、本市における個人情報の適正な取扱いについて、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確認する。</p> <p>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>							
背景・課題								
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							
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。</p> <p>＜実績推移＞令和4年度開催件数 9回 令和5年度開催件数 9回 令和6年度開催見込件数 12回 令和7年度開催見込件数 9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当たり、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。</p> <p>＜実績推移＞令和4年度全項目評価書の点検件数 0件 令和5年度全項目評価書の点検件数 6件 令和6年度全項目評価書の点検見込件数 3件 令和7年度全項目評価書の点検見込件数 10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。</p> <p>＜実績推移＞令和4年度開催件数 6回 令和5年度開催件数 6回 令和6年度開催見込件数 8回 令和7年度開催見込件数 6回(実地調査含む)</p> <p>(3) 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。</p> <p>＜実績推移＞令和4年度相談受付件数 75件 令和5年度相談受付件数 20件 令和6年度相談受付件数見込 50件 令和7年度相談受付件数見込 50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、効果的に事業を実施する。</p>							
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)</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5回開催予定(不定期)</p> <p>(3) 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>							

事業開始年度	平成12年度
--------	--------

細事業(事業内訳)	細事業名称	7年度	6年度	差引(増減)	(単位:千円) 増減説明
	1	第三者評価委員会の運営	1,031	1,384	▲353
2	審議会、特定個人情報保護評価の実施	1,332	1,901	▲569	開催回数の見直しによる減
3	その他事業	361	312	49	消耗品費の増
細事業合計		2,724	3,597	▲873	

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長	係長	
	平賀 匡生	菊口 航	太田 紗衣

令和7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	5					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	行政文書検索システム運用事業										

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和7年度	4,155	0	0	0	0	4,155
令和6年度	4,873	0	0	0	0	4,873
増▲減	▲718	0	0	0	0	▲718

歳出		令和4年度	令和5年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
予算	事業費	4,873	4,873	4,155	4,155	4,155
	市債＋一般財源	4,873	4,873	4,155	4,155	4,155
決算	事業費	3,876	5,425			
	市債＋一般財源	3,876	5,425			

事業概要 (アクティビティ)	文書管理システムとの連携により、同システムの文書目録情報の検索を市のウェブサイト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、市のウェブサイト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。							
事業指標① (アウトプット)	年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10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	48,769	56,446	/	/	/	/
事業指標② (アウトカム)	年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
電子申請による開示請求件数	単位	目標	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200
	件	実績	1,194	1,042	/	/	/	/
事業目的	<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指定に必要な情報を提供する。また、文書を指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・労力を削減する。</p> <p>【必要性】 情報公開制度を推進している本市において、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。また、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動したことにより、市民等は来庁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、紙ベースの行政文書目録の編纂、冊子化及び備付けが不要となり、省力化及び省資源化に寄与している。</p> <p>【効果・有効性】 当該システムを用いて検索した文書を指定し、電子申請を行うことで、開示請求手続がインターネット上で完結する。請求者による受付窓口への来庁が不要となり、所管課等での文書特定が容易になることで請求書の補正等手続も削減できるため、請求者、所管課等の利便性向上、負担の削減につながっている。近年、電子申請の利用は高水準を維持しており、当該システムについても堅調な需要が見受けられる。</p>							
背景・課題								
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）							
根拠・データ等	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請による行政文書開示請求件数（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> 3年度1,042件（28%）、4年度1,194件（37%）、5年度1,042件（40%）、 							
事業スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> 運用開始：平成17年度 							
事業開始年度	平成17年度							

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称		7年度	6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		4,155	4,873	▲718
	細事業合計		4,155	4,873	▲718	

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長 平賀 匡生	係長 前田 雅美	奈須 晴花
------------------------------------	-------------	-------------	-------

令和7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	6				
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	匿名加工情報提供事業										

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和7年度	30,477	0	0	27,988	0	2,489
令和6年度	28,352	0	0	27,445	0	907
増▲減	2,125	0	0	543	0	1,582

歳出		令和4年度	令和5年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
予算	事業費	0	67,560	29,377	29,377	29,377
	市債＋一般財源	0	555	1,389	1,389	1,389
決算	事業費	0	1,012			
	市債＋一般財源	0	1,012			

事業概要 (アクティビティ)	「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。										
-------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

事業指標① (アウトプット)		年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
提供募集データ件数	単位	目標	200	200	200	200	200	200	200
	件	実績	201	/	/	/	/	/	/
事業指標② (アウトカム)		年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
提供件数	単位	目標	5	3	3	3	3	3	3
	件	実績	0	/	/	/	/	/	/

事業目的	<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）。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。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する必要があり、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の対応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。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>										
------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

背景・課題											
-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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										
------------	--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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、同年度の行政機関等匿名加工情報の提供実績はありません。										
---------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

事業スケジュール	令和5年度：事業開始										
事業開始年度	令和5年度										

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称		7年度	6年度	差引(増減)	増減説明
	1	匿名加工情報提供事業		30,477	28,352	2,125
細事業合計			30,477	28,352	2,125	

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長 平賀 匡生	係長 川田 実	小川 大地
------------------------------------	-------------	------------	-------

令和7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	7					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	広聴事業										

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和7年度	14,181	0	0	20	0	14,161
令和6年度	14,168	0	0	17	0	14,151
増▲減	13	0	0	3	0	10

歳出		令和4年度	令和5年度
予算	事業費	9,897	19,669
	市債＋一般財源	9,890	19,656
決算	事業費	9,417	18,017
	市債＋一般財源	9,407	18,001

令和8年度	令和9年度	令和10年度
14,181	14,181	14,181
14,161	14,161	14,161

事業概要 (アクティビティ)	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を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。							
-------------------	---	--	--	--	--	--	--	--

事業指標① (アウトプット)		年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
広聴データベースシステム処理件数	単位	目標	-	-	-	-	-	-	-
	件数	実績	14,845	13,306					
事業指標② (アウトカム)		年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
要望実施状況	単位	目標	-	-	-	-	-	-	-
	件数	実績	1,812	1,698					

事業目的	<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サイト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年間で振り返りながら横浜市のこと及び市政の動きを知っていただき、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 地域で活動している団体等から、事前に定めたテーマについて、お話をうかがい、市政運営の参考とします。</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、その情報を庁内で共有します。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」を活用した市民意見募集 市政・区政に生かすため、デジタルプラットフォーム(※)を活用して市民の皆様にご意見を寄せていただき、地域のニーズ・課題等の把握します。 ※ デジタルプラットフォーム 分野や目的等に応じて市民、行政、企業など様々な主体を結びつけるために、インターネット上に設けられる「場」を指し、当事業では市民の皆様のご意見を伺う「場」として活用します。</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>
------	---

背景・課題	<p>広聴事業は、市民に行政サービスを提供するにあたり、多様化する市民ニーズを把握するための最も基本的な業務です。市民の皆様からいただいた市政に対する意見や提案を受け止め、施策や事業の改善、新たな制度の創設やより良い施策につなげることは、市民サービスが向上するだけでなく、市民の市政に対する信頼感や満足度向上にもつながる大切な取組です。その実現のため、寄せられた広聴を広聴情報データベースシステムを活用して全庁的に共有するとともに、蓄積された情報の活用を進めます。 市民の声を実際に市政にどう反映したのかという効果を測定するのは難しく、課題の1つと考えていますが、「デジタルプラットフォーム」を活用した市民意見募集やヨコハマアンケートなど、様々な広聴ツールを活用することで、幅広く市民の皆様の声を受け止めていきます。</p>
-------	--

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等
------------	---

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、3年度 17,008件、4年度 14,845件、5年度 13,306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、5年度20回 ・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23回、5年度9回 ・「デジタルプラットフォーム」を活用した市民意見募集 4年度3回(実証実験)、5年度1回
---------	---

事業スケジュール	<p>1 「市民の声」事業 通年：「市民の声」の受付・回答・公表処理・進行管理、4～11月：専用投稿用紙・封筒の作成・配架</p> <p>2 市政推進事業 (1) ヨコハマアンケート 通年：20回 (2) 横浜10大ニュース 年1回(11月中旬～12月初旬)</p> <p>3 市長の集会広聴 通年：18回</p> <p>4 広聴情報データベースシステム 通年：トラブル・不具合対応、サーバー機器リース契約</p> <p>5 「デジタルプラットフォーム」を活用した市民意見募集 4月：契約 5月～：意見募集サイトの構築、開設</p> <p>6 広聴事務費 会計年度任用職員1人を雇用(通年：継続雇用)</p>
----------	--

事業開始年度	昭和38年度
--------	--------

細事業(事業内訳)	細事業名称	7年度	6年度	差引(増減)	(単位:千円)
					増減説明
1	「市民の声」事業	454	507	▲53	実績に伴う減
2	市政推進事業	544	586	▲42	事業見直しによる減
3	市長の集会広聴	282	313	▲31	実績に伴う減
4	広聴情報データベースシステム事業	3,759	5,226	▲1,467	事業見直し・負担金廃止による減
5	「デジタルプラットフォーム」を活用した市民意見募集	5,100	3,925	1,175	事業拡充に伴う委託費の増
6	広聴事務費	4,042	3,611	431	会計年度任用職員の報酬改定による増
細事業合計		14,181	14,168	13	

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長	係長	本間 えみり
	櫻井 智	須崎 智行	

令和7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	8					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	市民相談事業										

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和7年度	47,637	0	28	127	0	47,482
令和6年度	44,494	0	26	114	0	44,354
増▲減	3,143	0	2	13	0	3,128

歳出		令和4年度	令和5年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
予算	事業費	43,767	43,168	47,637	47,637	47,637
	市債+一般財源	43,687	43,053	47,482	47,482	47,482
決算	事業費	42,583	41,975			
	市債+一般財源	42,484	41,851			

事業概要 (アクティビティ)	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）。							
事業指標① (アウトプット)	年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10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	16,998	17,384				
事業指標② (アウトカム)	年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
法律相談実施率	単位	目標	95	95	95	95	95	95
	%	実績	94.9	95.3				
事業目的	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。							
背景・課題	社会の中で、様々な問題や不安を抱える市民が多くなります。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。 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。 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。							
根拠法令・方針決裁等	総合法律支援法							
根拠・データ等	◆令和5年度実績 法律相談4,366件/司法書士相談711件/宅地建物相談243件/公証相談23件/交通事故相談355件/市政・一般相談1,025件 (相談内容内訳) 相続1,469件/離婚673件/不動産655件/債務等451件 など							
事業スケジュール	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							
事業開始年度	昭和38年度							

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称		7年度	6年度	差引(増減)	増減説明
	1	会計年度任用職員事務費	24,802	22,189	2,613	実績による増
2	専門相談等事業	22,835	22,305	530	オンライン法律相談実施による増	
細事業合計		47,637	44,494	3,143		

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長 今井 ゆき	係長 小野 恵理	羽原 陽子
------------------------------------	-------------	-------------	-------

令和7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	9					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	横浜市コールセンター事業										

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和7年度	166,142	0	0	10,000	0	156,142
令和6年度	291,636	0	0	10,000	0	281,636
増▲減	▲125,494	0	0	0	0	▲125,494

歳出		令和4年度	令和5年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
予算	事業費	280,871	277,235	166,142	166,142	166,142
	市債＋一般財源	270,871	267,235	156,142	156,142	156,142
決算	事業費	276,812	273,523			
	市債＋一般財源	266,812	263,523			

事業概要 (アクティビティ)
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、区役所代表電話及び市庁舎代表電話の交換業務も実施しています。また、横浜市チャットボット・有人チャット等を構築・運用しています。

事業指標① (アウトプット)		年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
対応件数	単位	目標	—	—	—	—	—	—	—
	件	実績	838,135	777,851					
事業指標② (アウトカム)		年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
お客様満足度	単位	目標	—	—	—	—	—	—	—
	%	実績	88.5	87.0					

事業目的
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。）を運営しています。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・区役所での手続など情報をワンストップで提供しています。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ますが、簡易な問合せは可能な限りワンストップで回答しています。令和4年度以降、平均約81万件/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61.3%（令和5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ます。また、区役所代表電話の交換業務では、受電件数の半数程度（令和5年度実績）はコールセンターで用件が完了しています。電話応対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ます。横浜市チャットボットについては、市営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9万件（令和5年度実績）の問合せに対応しています。

背景・課題
市民サービス向上に向けて電話以外の問題解決手段として、チャットボットをさらに活用して市民が自分で問題を解決できるようにします。また、有人チャットを導入することでチャットボットで解決できなかった問題にも解決できるプラットフォームを構築します。

根拠法令・方針決裁等
横浜市コールセンター業務に関する事務取扱要綱、横浜市コールセンター通話録音業務に関する要綱

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：現横浜市コールセンター等委託契約を単独随意契約（令和6年8月1日～令和6年11月30日）
長期継続契約として次期「横浜市コールセンター等運営業務委託」契約を締結（令和6年12月1日～令和11年11月30日）

事業開始年度
平成15年度

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称		7年度	6年度	差引(増減)	増減説明
	1	横浜市コールセンター事業	166,142	291,636	▲125,494	契約更新による減
	細事業合計	166,142	291,636	▲125,494		

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、
公正・適正に作成しました。

課長 今井 ゆき
係長 樋口 久美
村上 翼

令和7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	10
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目
政策番号			99	施策番号	99		
事業名称	事務管理費						

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和7年度	1,880	0	0	2	0	1,878
令和6年度	2,064	0	0	2	0	2,062
増▲減	▲184	0	0	0	0	▲184

歳出		令和4年度	令和5年度
予算	事業費	1,710	2,088
	市債＋一般財源	1,708	2,086
決算	事業費	1,448	1,157
	市債＋一般財源	1,238	1,157

令和8年度	令和9年度	令和10年度
1,880	1,880	1,880
1,880	1,880	1,880

事業概要 (アクティビティ)	(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。							
事業指標① (アウトプット)	年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
人権啓発研修受講者	単位	286	251	297	297	297	297	297
	名	328	/	/	/	/	/	/
事業指標② (アウトカム)	年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
	単位			/	/	/	/	/
	実績			/	/	/	/	/
事業目的	地域コミュニティの活性化、市民利用施設の整備・運営と市民サービスの充実、人権を尊重した市政運営、市民の皆様の声の施策反映と開かれた市政の推進等、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を行います。							
背景・課題								
根拠法令・方針決裁等								
根拠・データ等								
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、年間をと実施します。							
事業開始年度								

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称	7年度	6年度	差引(増減)	増減説明
	1	人権啓発研修	74	74	0
2	一般事務費	1,806	1,990	▲184	
細事業合計		1,880	2,064	▲184	

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長 佐藤 千香	係長 阪柳 雅也	久治 佑樹
------------------------------------	-------------	-------------	-------

令和7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	
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目
政策番号	99	施策番号	99				
事業名称	職員人件費						

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和7年度	13,572,907	0	0	0	0	13,572,907
令和6年度	12,965,355	0	0	0	0	12,965,355
増▲減	607,552	0	0	0	0	607,552

歳出		令和4年度	令和5年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
予算	事業費	13,066,874	12,823,595	0	0	0
	市債＋一般財源	13,066,874	12,823,595	0	0	0
決算	事業費	13,189,135	12,658,506			
	市債＋一般財源	13,189,135	12,658,506			

事業概要 (アクティビティ)	市民局職員人件費 ・常勤一般職員 1,458人 ・暫定再任用職員 常勤職員 36人 短時間勤務職員 28人							
事業指標① (アウトプット)	年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
	単位	目標						
	実績							
事業指標② (アウトカム)	年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
	単位	目標						
	実績							
事業目的								
背景・課題								
根拠法令・方針決裁等								
根拠・データ等								
事業スケジュール								
事業開始年度								

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称	7年度	6年度	差引(増減)	増減説明
	1	職員人件費	13,572,907	12,965,355	607,552
細事業合計		13,572,907	12,965,355	607,552	

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長 佐藤 千香	係長 阪柳 雅也	成田 萌子
------------------------------------	-------------	-------------	-------