小田原市 IT 推進プログラム２００５

平成１７年３月

小田原市

目　　次

第１章　「小田原市 IT 推進プログラム」見直しの必要性と趣旨・・・・・・・・・　５

１　IT 施策推進の継続性の担保

２　IT 施策推進の柔軟性の確保

３　市民と協働した IT 施策の展開

第２章　小田原市 IT 推進プログラム２００５の概要・・・・・・・・・・・・・　９

１　基本理念・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０

２　基本目標・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０

（１）　快適で利便性の高い市民生活の実現

（２）　身近な市政の推進と市民参画の拡充

（３）　高度で効率的な行財政運営の確立

（４）　電子自治体実現のための基盤整備

３　小田原市 IT 推進プログラム２００５の位置付け・・・・・・・・・・・１１

４　推進の期間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２

第３章　施策の体系・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３

１　施策の体系図

第４章　施策の方向・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１７

基本目標１　快適で利便性の高い市民生活の実現・・・・・・・・・・・・１８

（１）　ワンストップサービスの充実

（２）　施設予約、申請・届出等のオンラインサービスの充実

（３）　公共料金等のオンライン支払の実現

（４）　市民サービスの拡大と効率化

（５）　生活情報提供システムの充実

（６）　地域コミュニティの活性化支援

基本目標２　身近な市政の推進と市民参画の拡充・・・・・・・・・・・・　２０
（１）　市民意見・ニーズ等の収集
（２）　行政情報提供システムの充実
（３）　行政情報発信システムの充実
（４）　小田原の魅力情報の発信

基本目標３　高度で効率的な行財政運営の確立・・・・・・・・・・・・・　２１
（１）　行政情報処理システムの充実
（２）　内部事務システムの充実
（３）　電子的な広域行政の充実

基本目標４　電子自治体実現のための基盤整備・・・・・・・・・・・・・　２２
（１）　全国・県レベルネットワークへの参画
（２）　システム共同運営の推進
（３）　庁内情報ネットワークの充実
（４）　情報ネットワーク整備に対する支援
（５）　職員の情報リテラシーの向上
（６）　制度・体制の充実と見直し
（７）　情報格差の是正と解消支援

第５章　優先的に取り組むべき重点的施策・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２５
１　ワンストップサービスセンターの充実・・・・・・・・・・・・・　２６
２　公共施設予約システムの拡充・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２８
３　電子申請・届出システムの構築・・・・・・・・・・・・・・・・・　３０
４　電子納付システムの構築・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３２
５　コールセンターの設置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３４
６　消防緊急通信指令システムの更新・・・・・・・・・・・・・・・・　３６

７　障害者等情報弱者対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３８
８　文書管理・情報公開システムの構築・・・・・・・・・・・・・・・　４０
９　One-to-One メールマガジンの実施・・・・・・・・・・・・・・・　４２
１０　散策ナビゲーションシステムの構築・・・・・・・・・・・・・・・　４４
１１　基幹システムの再構築・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　４６
１２　戸籍オンラインシステムの運営・・・・・・・・・・・・・・・・・　４８
１３　電子入札・調達・納品システムの構築・・・・・・・・・・・・・・　５０
１４　システム共同運営の推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５２
１５　庁内ネットワークシステムの拡充・・・・・・・・・・・・・・・・　５４
１６　小田原市教育ネットワークの充実・・・・・・・・・・・・・・・・　５６
１７　職員のナレッジマネジメント能力の強化・・・・・・・・・・・・・　５８
１８　情報セキュリティーポリシーの推進　６０
１９　市民情報学習をサポートするボランティアへの支援・・・・・・　６２
２０　インターネット閲覧端末の拡充・・・・・・・・・・・・・・・・・　６４

第６章　資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　６７
１　「小田原市ＩＴ推進プログラムの見直しのためのアンケート」調査結果・・・・　６８
２　実施したアンケート用紙・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　８８
３　用語解説・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　９４
４　要項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　100

第１章
「小田原市 IT 推進プログラム」見直しの必要性と趣旨

第１章　「小田原市ＩＴ推進プログラム」見直しの必要性と趣旨

平成１４年２月に策定された「小田原市ＩＴ推進プログラム（以下「旧プログラム」という）」については、次の３つの視点からその見直しを行いました。

１　ＩＴ施策推進の継続性の担保

国のＩＴ戦略本部では、すでにハード的なＩＴ基盤の整備は達成されつつあるものとして、「2005 年までに世界最先端のＩＴ国家になる」とともに「2006 年以降も最先端であり続ける」という目標に加え、次の段階であるＩＴの利活用による「元気・安心・感動・便利」社会の実現を目指し、平成 16 年 6 月に「ｅ-Ｊａｐａｎ重点計画－2004」を決定しました。

その中で、2005 年の目標達成を確実にするため、

(1)政府が重点的に取り組む「加速化５分野」、

(2)医療、食、中小企業金融などの国民に身近で重要な「先導的７分野」、

(3)インフラ

において重点的に展開すべき施策を明確にしているほか、2006 年以降も世界最先端であり続けるための施策を明記しています。

併せて、国はｅ－Ｊａｐａｎの次のステップとして、「いつでも、どこでも、何でも、誰でも」ネットにつながるユビキタスネット社会の２０１０年の実現に向けて、その具体的な姿や実現のための政策パッケージ等について検討を行うため、平成１６年（２００４年）３月から政策統括官（情報通信担当）の懇談会として「ユビキタスネット社会の実現に向けた政策懇談会」を開催し、全国民が利用できる高速ユビキタスネットワークの整備を行い、国民の 100%が高速、超高速のネットワークを継ぎ目なく利用できる環境の整備を、平成１６年１２月に提出されたｕ－Ｊａｐａｎ政策の骨子の中で提案しました。

また、各府省情報化統括責任者連絡会議（ＣＩＯ会議）では、平成 15 年 7 月に今後 3 年間の電子政府構築に係る政府の具体的な取り組みである「電子政府構築計画」を決定するとともに、総務省では平成 15 年 8 月に電子自治体の構築にあたっての留意すべき点を「電子自治体推進指針」として策定し、すべての地方自治体が電子自治体の構築に関する計画を早期に策定すべきであるとしています。

小田原市においても、公共施設予約システムの構築や、庁内ＬＡＮの拡充、各種行政情報のデータベース化への着手、県や県内の自治体との電子申請などのシステム共同利用を進めるための「神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会」への参加、セキュリティポリシーの策定など、積極的に対応してきました。

今後も市民サービスの向上と行政運営の効率化を推進するため、今まで以上に情報化施策の推進が急務となりますが、旧プログラムに位置付いた施策が一定の成果を上げている中で、その推進期間は平成 16 年度までと規定されており、現在検討・研究中の情報化施策について

も引き続き早期の実現に向けて積極的に取り組む必要があるとともに、策定から 2 年を経過し、策定当時からは社会経済情勢や情報通信技術にも変化が生じており、その具体的な施策内容には現状に合わない個所も見受けられます。

こうしたことから、旧プログラムの基本理念や体系など、大枠については策定当時の考え方を継承しながら、前述した国の諸施策や社会経済情勢などを勘案し、ＩＴ利活用のさらなる推進を図る観点から、旧プログラムを見直しました。

２　ＩＴ施策推進の柔軟性の確保

情報化の推進は想像を超えた様々な面で変化しており、今後もその進化・変化は続くものと思われます。

とりわけ情報機器の普及や情報通信網の発達・低価格化、コンテンツの多様化などの状況を把握し、計画推進期間中の状況変化にもフレキシブルに対応する必要があります。

旧プログラムの見直しに際して行った市民アンケートでも、回答者の約７割がインターネットを利用し、８割以上がインターネットを今後も利用していくことを希望しています。

同時に、インターネットで各種の申請・届け出ができたり、一ヶ所で行政手続きが完結するような仕組みに対するニーズが高いことがわかりました。

もちろん、旧プログラムにおいても市民の生活利便性の向上に寄与する視点に立った計画を策定していましたが、今回の見直しにあたっては、より広く情報を収集し、市民の価値観や生活意識に対応した内容にしました。

さらに、昨今の厳しい財政状況は本市も例外ではなく、健全な財政運営の確保が求められている中で、旧プログラムの見直しにあたっては、各施策の投資効果を考慮し、幅広い分野にＩＴ利活用の恩恵をもたらす視点が求められます。

情報化に係るＩＴ導入はあくまで「手段」であり「目的」ではありません。

インターネットなどを活用した利便性の高い行政サービスを市民に提供すること、またＩＴの進歩を見据えて事務事業を見直し、必要に応じてシステムを追加・再構築することにより事務処理の省力化と事務量の軽減を図ることが目的です。

急速に進展する情報化社会に対応すべく、本市の情報化の現状を精査して、積極的かつ総合的に推進すべき情報化の基本的な方向性を顕在化するために旧プログラムを見直しました。

３　市民と協働したＩＴ施策の展開

急速に進展する情報化社会の中で、本市がこれからも安全、安心でさらに快適で住みやすいまちとして発展していくには、ＩＴなどを効果的に利活用した質の高い行政サービスを提供し、市民や企業・団体などがそれぞれ活発に活動していくことが課題です。

同時に、社会経済情勢の大きな変化の中で、将来に向けて市民と協働して市民のための市政運営に取り組んで行くためには、市民が行政とさまざまな情報を共有し、広く市政に関わっていただくことが重要です。

一方、すべての市民がＩＴの恩恵を享受するには、年代による能力差の解消や、費用負担の問題などさまざまな課題があります。

旧プログラムの見直しに際して行った市民アンケートでも、情報化社会が進むと個人情報の漏えいなどに対する不安があると同時に、情報機器の扱いができないと情報化の恩恵から取り残されるのではないかという不安が多く寄せられています。

行政は自らの情報化を推進することはもとより、市民や企業などに対して適切な支援を行ったり、先進的・モデル的な事業を積極的に実施するなどにより、いわゆる情報格差（デジタルデバイド）の解消に取り組む必要があります。

より広く、より早く、より楽に、より正確に市民に情報を提供し、市政への市民参加を促す手段として、ＩＴを積極的に活用し、市民が主役のまちづくりの実現を目指すため、旧プログラムを見直しました。

第２章
小田原市 IT 推進プログラム ２００５の概要

第２章　小田原市 IT 推進プログラム 2005 の概要

１　基本理念

旧プログラムの基本理念は今なお本市の目指す情報化施策の方向性を陳腐化することなく端的に表現しており、その見直しにおいてもこれを基本的に継承しながら、最新の情勢を反映したものとします。

多様化する市民ニーズ、加速度的に変化する情報通信環境や社会経済情勢に対応するため、情報通信技術を活用した行政サービスが可能な電子自治体の実現を目指し、情報基盤協議会小田原地域分科会の提言「マルチライフ・シティ・おだわら」（平成 13 年 3 月）を受け、次の基本理念の下に、本市の情報化施策推進に取り組みます。

「マルチライフ・シティ・おだわら」
～　いつでも、どこでも、だれもが便利に　～

(1) 市民や生活者の視点に立った合理的で質の高い行政サービスの提供
(2) 活発な情報交流と充実した情報発信による開かれた市政の推進
(3) 情報化社会に対応できる先進的で効率的な行財政運営の確立

２　基本目標

「マルチライフ・シティ・おだわら」 ～ いつでも、どこでも、だれもが便利に ～の実現を目指して、基本目標を次のとおり掲げます。

(1)　快適で利便性の高い市民生活の実現

市民生活の 24 時間化・生活圏の広域化など、多様化した活動形態への対応が求められています。

ＩＴを活用することにより、必要な行政サービスへのアプローチを原則２４時間可能とすることはもとより、福祉・医療、教育、防災対策の充実のほか、産業の活性化など、快適で利便性が高く、安心して市民が暮らせる情報環境を整備していきます。

(2)　身近な市政の推進と市民参画の拡充

まちの活性化のためには、行政と市民・企業・ＮＰＯ・学校などの民間とが連携し、互いの特性・資源を相互に活用することが求められています。

ＩＴを活用して市民の市政に対する意見を把握し、市政に反映する仕組みをつくることにより、市民と行政の協働によるまちづくりを実現していきます。

また、行政情報の検索や入手を容易にすることで、透明性の高い行政を実現するとともに、ネットワーク情報基盤を活用した小田原の魅力情報の発信に努めます。

(3)　高度で効率的な行財政運営の確立

行政の事務処理方法を見直すことで負担の軽減と合理化を推進し、市民サービスの向上に寄与することが求められています。

ＩＴを活用して抜本的な事務の見直しを図り、行政の簡素化、効率化を進めていきます。

また、情報の共有・共用化による事務の効率的な運営のほか、知的資産を共有・活用する※ナレッジマネジメントに対する職員の能力を強化することで、高度で効率的な行財政運営を確立します。

(4)　電子自治体実現のための基盤整備

急速なＩＴ化は大量なデータの集約や超高速通信などを実現し、市民生活の利便性を飛躍的に向上させた反面、コンピュータウイルスやネットワークへの不正アクセスなどによるデータの改ざん・流出など、新たな情報セキュリティ対策が求められています。

庁内の情報共有の基幹となる庁内ネットワークシステムなどの整備の拡充を図るとともに、※ＬＧＷＡＮ（総合行政ネットワーク）などを活用した国・県や他市町村との連携を図りながら、電子自治体に必要な機能を整備していきます。

また、※情報格差の是正に必要な情報環境の整備を支援していくとともに、すべての市民がＩＴを活用した行政サービスを受けられるようにするため、地域に必要な人材の育成を支援していきます。

３　小田原市ＩＴ推進プログラム 2005 の位置付け

小田原市ＩＴ推進プログラム 2005 は、平成 17 年度からスタートする本市総合計画「ビジョン 21 おだわら」後期基本計画・実施計画における情報化施策分野の計画であるとともに、本市の情報化推進の具体化を図る上での基本的な指針として位置付けるものです。

したがって、本市の情報化施策を推進していくための旧プログラムで掲げる「重点施策」の中で、すでに実施・導入済みの施策は除く一方、現在検討・研究中あるいは新規に導入すべき事業を加えることで、時代のニーズに対応した無駄のない効果的な計画を掲げます。

４　推進の期間

旧プログラムの推進期間が平成 16 年度（2004 年度）までのため、小田原市ＩＴ推進プログラム 2005 はその後も継続するように推進期間を設定します。

前述の本市総合計画「ビジョン 21 おだわら」後期基本計画・実施計画の推進期間を見すえると同時に、変化の激しい社会経済情勢のスピードも勘案し、平成 17 年度（2005 年度）から平成 19 年度（2007 年度）までの 3 か年とし、実施あるいは検討すべき事項を整備目標として掲げます。

なお、旧プログラムと同様に、各施策の進捗状況や新たな状況の変化などによって適宜見直しを行うものとします。

第３章
施 策 の 体 系

第 3 章　施策の体系

目　　標	課　　題	施策の方向
快適で利便性の高い市民生活の実現	電子的な行政サービスの実現	ワンストップサービスの充実
		施設予約、申請・届出等のオンラインサービスの充実
		公共料金等のオンライン支払の実現
		市民サービスの拡大と効率化
	快適で安心な暮らしの実現	生活情報提供システムの充実
		地域コミュニティの活性化支援
身近な市政の推進と市民参画の拡充	市民参画の機会の拡充	市民意見・ニーズ等の収集
	情報の公開と提供の充実	行政情報提供システムの充実
	新鮮で魅力的な小田原情報の発信	行政情報発信システムの充実
		小田原の魅力情報の発信
高度で効率的な行財政運営の確立	行政事務の高度化・効率化	行政情報処理システムの充実
		内部事務システムの充実
	広域行政の連携強化	電子的な広域行政の充実
電子自治体実現のための基盤整備	電子情報基盤の強化	全国・県レベルネットワークへの参画
		システム共同運営の推進
		庁内情報ネットワークの充実
		情報ネットワーク整備に対する支援
	情報を活用できる環境の整備	職員の情報リテラシーの向上
	電子化のための制度・規程等の整備	制度・体制の充実と見直し
	デジタルデバイドの解消	情報格差の是正と解消支援

重　点　施　策	主たる所管課	優先的に取り組むべき重点施策
ワンストップサービスセンターの充実	戸籍住民課	① ワンストップサービスセンターの充実
公共施設予約システムの拡充	IT 推進課	② 公共施設予約システムの拡充
電子申請・届出システムの構築	IT 推進課	③ 電子申請・届出システムの構築
図書館資料のネットワーク化拡充と予約システムの構築	図　書　館	
学校図書館のデータベース化	学校教育課	
税申告のオンライン化	市民税課	
電子納付システムの構築	出　納　室	④ 電子納付システムの構築
住民基本台帳カードの有効利用	戸籍住民課	
コールセンターの設置	広報広聴室	⑤ コールセンターの設置
健康づくり情報システムの運営	健康づくり課	
病院情報システムの構築	医　事　課	
ユニバーサルデザインの推進	障害福祉課	
市民活動情報交流システムの拡充	市民交流課	
災害情報システムの運営	防災対策課	
消防緊急通信指令システムの更新	警　防　課	⑥ 消防緊急通信指令システムの更新
不法投棄防止対策事業の推進	環境総務課	
障害者等情報弱者対策	障害福祉課	⑦ 障害者等情報弱者対策
地域経営モデル事業の拡充	IT 推進課	
電子投票システムの検討	選挙管理委員会事務局	
投票型アンケートシステムの運営	広報広聴室	
電子版「市長への手紙」システムの構築	広報広聴室	
文書管理・情報公開システムの構築	行政総務課	⑧ 文書管理・情報公開システムの構築
各種ホームページサービスの充実	広報広聴室	
One-to-One メールマガジンの実施	広報広聴室	⑨ One-to-One メールマガジンの実施
街頭情報端末の設置	IT 推進課	
散策ナビゲーションシステムの構築	観　光　課	⑩ 散策ナビゲーションシステムの構築
インターネットライブ映像の活用	防災対策課	
基幹システムの再構築	IT 推進課	⑪ 基幹システムの再構築
戸籍オンラインシステムの運営	戸籍住民課	⑫ 戸籍オンラインシステムの運営
電子入札・調達・納品システムの構築	管財契約課	⑬ 電子入札・調達・納品システムの構築
市税滞納整理管理システムの充実	収　納　課	
統合型地理情報システムの構築	IT 推進課	
統計情報の統合データベース化	行政総務課	
行政評価システムの活用	行政経営室	
広域ポータルサイトの充実	IT 推進課	
住民基本台帳ネットワークの推進	戸籍住民課	
公的個人認証サービスの提供	戸籍住民課	
システム共同運営の推進	IT 推進課	⑭ システム共同運営の推進
庁内ネットワークシステムの拡充	IT 推進課	⑮ 庁内ネットワークシステムの拡充
小田原市教育ネットワークの充実	学校教育課	⑯ 小田原市教育ネットワークの充実
CATV エリア拡大支援	IT 推進課	
職員の IT 教育・研修	IT 推進課	
職員のナレッジマネジメント能力の強化	IT 推進課	⑰ 職員のナレッジマネジメント能力の強化
情報セキュリティポリシーの推進	IT 推進課	⑱ 情報セキュリティポリシーの推進
電子文書取り扱い規程の整備	行政総務課	
市民情報学習をサポートするボランティアへの支援	IT 推進課	⑲ 市民情報学習をサポートするボランティアへの支援
インターネット閲覧端末の拡充	IT 推進課	⑳ インターネット閲覧端末の拡充

第４章
施 策 の 方 向

第４章　施策の方向

基　本　目　標　１	課　　題
■快適で利便性の高い市民生活の実現	■電子的な行政サービスの実現 ■快適で安心な暮らしの実現

１　ワンストップサービスの充実

情報ネットワークを活用し、各種行政サービスを一ヶ所で総合的・複合的に提供することにより、市民サービスの向上を目指します。

２　施設予約、申請・届出等のオンラインサービスの充実

市民がインターネットを活用して２４時間どこからでも各種施設の予約・申請手続きなどの申込みができるよう、対象施設の拡充とシステムの構築、規程などの見直しを進めます。

３　公共料金等のオンライン支払の実現

※ＡＴＭ、電話、パソコンなどを利用して、税金や公共料金などが、いつでもどこからでも払込みができる※マルチペイメントネットワークの活用を進めます。

４　市民サービスの拡大と効率化

平成１５年８月に住民基本台帳上の個人情報を記憶させたＩＣカードが発行されました。

このＩＣカードの比較的大きな空きメモリを活用して、小田原らしい独自の市民サービスの付加を進めます。

また、市民などからのよくある問合せなどを分かりやすくデータベース化し、電話などによる市民の疑問や問合せに迅速に答えるコールセンターを整備します。

５　生活情報提供システムの充実

市民に密着した福祉・医療、健康・教育、防災、環境などの情報を、それぞれの分野ごとにデータベース化し、市民のニーズに対応した多様な生活情報を、効率的に提供できる環境を整備するとともに、情報弱者に日常生活上で必要不可欠な各種情報を提供することにより、情報格差を改善します。

６　地域コミュニティの活性化支援

インターネットを活用して、弱体化しているといわれる地域コミュニティの活性化を支援します。

基　本　目　標　２	課　　題
■身近な市政の推進と市民参画の拡充	■市民参画の機会の拡充 ■情報の公開と提供の充実 ■新鮮で魅力的な小田原情報の発信

１　市民意見・ニーズ等の収集

インターネットを活用して、市民からの意見を収集する仕組みをつくり、市民参加型の市政運営をより一層推進します。

２　行政情報提供システムの充実

透明性の高い開かれた市政運営を目指し、市民との厚い信頼関係を築くために、文書管理や情報公開のシステムを整備し、市民がインターネットを通じて、本市の行政情報を２４時間容易に入手できる情報提供システムを充実します。

３　行政情報発信システムの充実

市民が知りたい情報をより早く、やさしく、分かりやすく入手できるようにするため、ポータルサイトやメールマガジンなど、情報発信ツールを活用した情報システムを充実します。

４　小田原の魅力情報の発信

魅力ある小田原の情報を発信するため、ＩＴを活用して利用者に分かりやすく情報提供できるシステムを構築します。

基　本　目　標　３	課　　題
■高度で効率的な行財政運営の確立	■行政事務の高度化・効率化 ■広域行政の連携強化

１　行政情報処理システムの充実

電子自治体を構築する基盤として、安定的に稼動できる基幹システムを再構築するとともに、行政内部の各種行政情報処理の電子化を図り、行財政運営の効率化・簡素化を推進します。

２　内部事務システムの充実

内部事務の省力化と事務処理コストを削減するため、職員管理や行政評価のシステムを充実し、効率的で無駄のない行政運営と迅速で正確な行政サービスを提供します。

３　電子的な広域行政の充実

行政の区域を越えた新しいまちづくりを継続して推進するとともに、広域行政としての一体感を醸成するため、広域ポータルサイトを充実し、さまざまな情報や新たな生活圏、経済圏に見合った住民サービスを提供します。

基　本　目　標　４	課　　題
■電子自治体実現のための基盤整備	■電子情報基盤の強化 ■情報を活用できる環境の整備 ■電子化のための制度・規程等の整備 ■デジタルデバイドの解消

１　全国・県レベルネットワークへの参画

市民が全国均一の行政サービスを遅れることなく享受できるよう、ＬＧＷＡＮ（総合行政ネットワーク）を利用するために必要な電子認証基盤を構築します。

２　システム共同運営の推進

経費負担の軽減と行政事務の効率化のため、神奈川県および県内市町村が共同で情報システムなどの整備及び運営を行います。

３　庁内情報ネットワークの充実

効率的な電子自治体を実現するため、基礎的な情報通信基盤である庁内ＬＡＮの拡充と庁内ＬＡＮに接続された職員１人 1 台のパソコン整備を推進します。

４　情報ネットワーク整備に対する支援

インターネットを活用した行政サービスの提供を行うための情報基盤の整備を支援します。

５　職員の情報リテラシーの向上

全職員がＩＴを活用した新たな業務執行に対応できるよう、パソコン操作能力のみならず、職員が個々に持つ知識、経験、ノウハウを共有化して創造的な仕事につなげるナレッジマネジメント能力を強化するとともに、ＩＴを活用した施策形成能力や職員の意識改革を促進するため、全職員を対象とした研修を継続的に実施します。

６　制度・体制の充実と見直し

電子自治体における情報管理の安全性と信頼性を確保するため、電子情報の流出やデータの改ざん・破壊の防止などの防御策を施すとともに、セキュリティに最大限の配慮をした適正な運用を図ります。

また、国における関係法令の動向などを踏まえながら、手続きや届出などを規定している現在の条例、規則を電子的な手続きも可能になるよう整備・見直しを行います。

７　情報格差の是正と解消支援

市民全体の情報活用能力を引き上げるため、障害のある人や高齢者をはじめ、誰もが、いつでも、どこでも、より便利にＩＴを活用できるような環境づくりを支援します。

第 5 章
優先的に取り組むべき重点的施策

１　ワンストップサービスセンターの充実

ワンストップサービスは、情報ネットワークを活用し、１ケ所の窓口で生活に密着した各種の行政サービスを総合的・複合的に提供する仕組みであり、市民などに対する行政サービスと利便性の飛躍的な向上、及び行政の事務処理の簡素化・効率化を図ることを目的とします。

施策の概要

本庁舎内に分散している戸籍・保険・納税・福祉・教育など市民にとって日常生活に関わりの深い行政サービスについて、本庁舎内にワンストップサービスセンターを設置することで、窓口の一元化を行います。

また、各部署の情報を庁内ネットワークシステムで共有し、市民などへのインターネットによる各種行政サービスの提供を視野に入れながら、市役所のサービスを１つの窓口で提供できるような環境を作りだします。

現　　状

地域センター住民窓口、支所及び連絡所などに窓口を設置し、利便性の高い行政サービスの提供に努めていますが、本庁舎においては、市民の日常生活に関わりの深い住民窓口が２階フロアー全体に分散されています。

このため、市民が複数の用件があった場合や、その用件から関連手続きなどが発生した場合には、それぞれの窓口に出向かなければならず、市民にとって時間と手間がかかる要因となっています。

これを軽減するため、平成１５年８月より住民異動に伴い発生する他６課の手続きの一部を戸籍住民課で受け付けるようにしました。

今後はさらに、提供できるサービスの拡充が求められています。

施策の展開

ワンストップサービスセンターの設置に当たっては、市民の立場に立って、従来の縦割り組織を越えた広範囲な行政窓口サービスを提供する必要があることから、関係各課などが相互に連携して総合的・一体的に取り組みます。

そこで、各所管で管理しているオンラインシステムの改修や基幹業務システムの再構築、各システム間のネットワークを構築し、横断的なシステムを開発します。

また、国で進めている「電子政府」、「電子自治体」の取り組みを踏まえ、利用者の視点に立ったやさしく便利な窓口づくりを進めます。

さらに、新たなシステム導入の際には、インターネットによる各種行政サービスの提供を踏まえて、ワンストップサービスセンターの実現に取り組みます。

■組織機構の検討
■システムの開発
■センターと出先窓口との情報ネットワーク整備
■開設に伴う人員配置
■配属職員の業務研修
■設置工事
■関係条例・規則などの改正
■センター開設

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■組織機構の検討	■システム開発 ■情報ネットワークの整備 ■開設に伴う人員配置 ■配属職員の業務研修 ■設置工事 ■条例・規則などの改正 ■センター開設

2　公共施設予約システムの拡充

施設利用者の利便性を向上させるとともに事務の効率化を図るため、会議室やスポーツ施設などの公共施設に予約システムを導入し、利用者が 24 時間どこからでもサービスを受けられるようにします。

施策の概要

インターネットやパソコン・携帯電話などの普及により、市民の生活が飛躍的に高度化され、ライフスタイルが大幅に変化しています。

そこで、公共施設などの利用について、利用者の利便性を高めるとともに事務の効率化を図るため、自宅や事業所などから 24 時間どこからでも、インターネットによる予約や抽選の申し込みを受け付けます。

また、許可書発行や使用料の支払いについて見直しを行うとともに、高齢者などの利用に配慮するため、現行の窓口受け付けなどとの併用についても検討します。

現　　状

市内の公共施設は、その利用に際して受付時間が業務時間内に制約されている施設が多いため、24 時間受付対応できる施設の拡大が多くの利用者から求められています。

そのような状況の中で、平成 15 年 3 月に総務省実証実験「電子自治体推進パイロット事業」によって一部施設を対象とした小田原市公共施設予約システムを稼動（中央公民館、国府津公民館、鴨宮運動広場、高田運動広場、寿町テニス場）し、平成 15 年 12 月にはシステムを本市へ移設するとともに、新システムへ切替えを行いました。

平成 16 年度には新たにマロニエ、尊徳記念館及び小田原テニスガーデンが追加されました。

すでに導入している施設予約システムの仕組みは、現在の施設予約の運用と必ずしも整合しているわけではないため、今後展開を予定する施設についても、システム導入に際して運用の見直しを行わなければなりません。

施策の展開

予約システムの対象となる公共施設の拡充に向けて、段階的に取り組みます。

なお、神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会が進めるシステム共同運営による「公共施設予約システム」の精度が高く、本市の運営方法に合い、コストも削減できることが確認できた場合は、共同運営システムへの切り替えを検討します。

（対象施設） 富水・東富水・桜井地区地域センター、市民会館、国際交流ラウンジ、いそしぎ、保健センター、梅の里センター、曽我みのり館、小田原球場、上府中スポーツ広場、小田原アリーナ、酒匂川スポーツ広場、城山庭球場、小峰庭球場　など

■運用の見直し
■関係条例・規則などの改正
■実施に伴う機器の整備
■配属職員の業務研修
■各施設への拡大

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■対象施設の拡大 ■運用の見直し ■関係条例・規則などの改正 ■実施に伴う機器の整備 ■配属職員の業務研修	■その他施設への拡大 ■運用の見直し ■関係条例・規則などの改正 ■実施に伴う機器の整備 ■配属職員の業務研修

３　電子申請・届出システムの導入

情報ネットワークを活用して、市民などに対しインターネットによる申請・届出などの各種行政サービスを提供することにより、市民などの負担軽減、利便性の向上と行政事務の簡素化・効率化を図ります。

施策の概要

住民と地方公共団体との間で行われている各種の申請・届出などの事務について、インターネットを利用して自宅や職場から手続ができるようにする電子申請･届出システムを導入します。

神奈川県及び県内市町村（横浜市、川崎市及び横須賀市を除く３４市町村）で構成される神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会に参加し、電子申請・届出システムの構築・運用を共同で行います。

平成１７年度から電子申請・届出システムの運用を開始し、提供するサービス（手続）を順次拡大していきます。

現　　状

市民の日常生活に関わりの深い住民窓口は、本庁舎２階フロアー部分、地域センター、支所及び連絡所などに設置し、利便性の高い行政サービスの提供に努めていますが、閉庁時や遠隔地の場合には、必要な情報の入手や手続ができません。

政府においては、個別の行政手続ごとに年度別のオンライン化実施時期などの計画を定めた「各府省の行政手続等の電子化推進に関するアクション・プラン」において、平成１５年度までに、法令に基づく申請・届出などの手続のうち、国が扱う申請・届出の９８％をオンライン化するとともに、地方公共団体が扱う申請・届出などの９６％についても実施方策の提示などの条件整備を行うこととしています。

平成１５年２月から施行された行政手続オンライン化法により、法令に根拠を有する行政手続について、書面によることに加え、インターネットで行うことが可能となりました。

このような国の動向と歩調を合わせて、地方公共団体においても、住民などがインターネットで申請･届出などの手続を行うことができる環境の整備を早急に進めることが必要です。

情報システムの整備に伴う財政的人的負担の増加、インターネットへの接続による２４時間３６５日の常時運用のための設備・体制の確保などの課題があります。

施策の展開

申請・届出などの行政手続のオンラインサービスの構築にあたっては、利用する市民の立場に立って、ワンストップサービスセンター設置と相互に連携して推進する必要があります。

このことを踏まえて、次のとおり行政手続のオンライン化の実現に向けて、その推進に段階的に取り組みます。

■神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会に参加
■関係条例等の整備
■職員に対する操作研修
■電子申請・届出システム運用開始
■対象手続の拡大

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会に参加 ■オンライン化条例等の関係条例等整備 ■職員に対する操作研修 ■運用開始	■神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会に参加 ■対象手続の拡大 ■関係条例等の整備 ■職員に対する操作研修

４　電子納付システムの導入

本市に税金や行政手数料などを納付する市民などが、インターネットやＡＴＭなどから支払える仕組みを整備し、収納窓口及び時間の多様化を図ることにより、市民の利便性が向上し、快適な市民生活の実現に寄与します。

施策の概要

インターネットやＡＴＭなどから税金や行政手数料などを支払える仕組みを実現します。

現　　状

本市の公金収納業務は時間制限のある特定の窓口のみで行っており、市民などがいつでも、どこからでも税金や行政手数料などを支払える仕組みにはなっていません。

そのため、市民の利便性を向上させるためには収納窓口と時間を拡大する必要がありますが、これらを実現するためには、既存の基幹システムを変更しなければなりません。

市民生活の多様化に対応するため、またインターネットを用いた行政手続を推進していくためには、ＡＴＭやインターネットから公金の支払いができるシステムの導入を図る必要があります。

整 備 目 標

現在、電子申請・届出システムなどインターネットを活用した行政サービスの展開が広がりを見せており、いつでもどこからでも税金や行政手数料などを納めることができるシステムが求められています。

本市の基幹システムの見直しも進められていることから、ＡＴＭの活用を含めて公金収納業務の仕組みを見直し、収納窓口と時間のサービス拡大を実現します。

■電子納付システムの研究

■電子納付システムの構築・運用

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■電子納付システムの研究	■電子納付システムの構築・運用

5　コールセンターの設置

コールセンターを通じて市民と良好な関係を創出し、電話でのやり取りにおけるさまざまな情報を蓄積していく中で、市民サービスの向上と業務の効率化を図るとともに、市民ニーズを把握し、市政に反映させます。

施策の概要

電話を通じた市民からの苦情や問合せなどの業務をオペレータが専門的、集中的に行うことで、より迅速な市民対応が可能になり、市民サービスや市民満足度が向上します。

電話応対に費やされる時間をコールセンターが対応することで、効率的・省力的な人事配置が可能になります。

よくある質問（FAQ）や回答集、市民とのやり取りなどをデータベース化することで、行政運営に市民ニーズを的確に反映する資料となります。

現　　状

市民から寄せられる問合せ・内容は、各所管への問合せ、市政に対する提案、苦情、相談などに分類され、その内容は頻繁に寄せられる簡易なものから、問合せ先が複数にまたがる複雑なものまで、多様化の傾向にあります。

担当以外の職員が電話を受けて部署間で電話を「たらい回し」にしたり、電話のかけ直しを求めたりすることで、市民サービスの低下が生じることがあります。

職員が電話応対に費やす時間が多い部署では、時期によっては通常の業務に支障を来たす場合があります。

市民からの問合せをデータベース化して行政運営にフィードバックする仕組みが確立していません。

施策の展開

プロのオペレータが一括応対することでたらい回しやかけ直しを減らし、市民サービスや市民満足度が向上します。

電話でのやり取りを通じて、市民の意見・要望やそれらへの回答・対応方法などの情報を大量に蓄積します。

それにより、コールセンターを単なる「窓口」から市民の声や業務ナレッジを収集・蓄積する「情報拠点」として活用します。

データベースとして蓄積された情報を分析し、政策立案に活用する仕組みを構築します。

■先進事例及び仕様の調査・研究
■Ｑ＆Ａ集作成、システム開発
■オペレータ養成
■コールセンター開設・運営

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■先進事例及び仕様の調査・研究	■Ｑ＆Ａ集作成、システム開発 ■オペレータ養成、事前周知 ■コールセンター開設・運営 ■Ｑ＆Ａ集メンテナンス

６　消防緊急通信指令システムの更新

市民はもちろんのこと、小田原市の行政エリアに居合わせ、火災や救急などの消防サービスを求める全ての人に対し、迅速・的確な救援体制を取れる機能を持たせます。

今までのシステムに比べ、発災（要請）場所の特定と、必要な部隊編成から出動指令までの時間を短縮します。

施策の概要

多様化する情報通信手段に対応し、発信地表示システムやＧＰＳ併用の車両動態システムにより、発災場所の特定と出動指令までの時間短縮や部隊を有効に運用できる消防指令システムを更新整備します。

具体的には、一般的な固定電話から１１９番通報が入ると、瞬時に通報場所が地図に表示され、「火災」「救急」「救助」の出動指令が迅速に行えるとともに、出動した消防部隊等に対して現場活動に必要な各種支援情報を送ることができます。

また、すべての車両の活動情報をリアルタイムで管理し、出動中の車両でも地図表示指令により次の災害現場へ直行することができ、迅速・効果的な消防・救急活動を行うことができます。

現　　状

平成６年度に導入した現行のシステムは年間２万件弱の１１９番通報を処理していますが、経年劣化による故障が年々増加し、修理に必要な部品の調達に問題が出ており、他都市からの撤去品を部品取り用としてメーカーにストックさせて対応している状態ですが、システムの心臓部の電子機器については２～３世代も前の物であるため交換部品がない状態です。

また、デジタル回線に未対応のため、ＩＰ電話などの新しい通信手段への対応に支障が出ています。

平成１６年度には消防部内で検討部会を設け、導入方法や支援システムなどを検討するとともに、豊富な実績とノウハウを持つ専門業者に本市に合ったシステムの調査及び基本設計などの業務を委託しました。

県内の他都市でも近年では発信地表示システムなど最新の消防指令システム機構を導入しており、本市も他都市と水準を合わせて市民サービスの均衡を図ります。

施策の展開

車両端末装置に災害時に必要な支援情報を図面や文字で伝送し消防活動等を支援します。

消防ＯＡシステムの構築により各種統計はもとより、市内の道路状況や水利状況をリアルタイムで情報共有します。

消防ＬＡＮを活用し、本部と分署をネットワーク化して指令情報や消防ＯＡ情報を共有します。

災害時の他機関への通報も音声合成装置連動の順次指令装置などにより迅速・的確になり連絡体制の万全を図ります。

市民への行政サービスとして重要な災害情報等の電話案内では通話中などの問題を解消した的確な情報を提供します。

庁内ＬＡＮとの連携を想定したシステムを構築します。

情報通信方法の多様化に対応できるよう、導入機器を拡張性のあるものにする必要があります。

■システム仕様の検討

■装置更新

■運用開始

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■システム仕様の検討	■装置更新 ■運用開始

7　障害者等情報弱者対策

聴覚言語障害者、視覚障害者、知的障害者など（以下「障害を持つ情報弱者」という）に対する日常生活上の必要不可欠な各種情報の提供及び健常者と同様の情報の取得は、それらの情報を活用した社会参加、自立生活の促進を図るために重要です。

また、災害時など緊急事態発生時の聴覚障害者に対する情報提供体制の整備は急務です。

施策の概要

障害を持つ情報弱者を対象に、日常生活上で必要不可欠な各種情報を提供することにより、健常者との情報格差を改善するとともに、災害時など緊急事態発生時の、主に聴覚障害者に対する情報提供体制を整備し、安全の確保を図ります。

現　　状

現在、障害を持つ情報弱者は、その障害のために日常生活で必要とする各種の情報を得ることが困難であることに加え、近年の情報技術の飛躍的な向上などにより、取得する情報の格差はますます拡大する傾向にあります。

さらに、平成 15 年度からは、支援費制度が導入され、障害者が自ら必要とするサービスを自己決定するにあたり、そのための情報の確保が重要となり、公平な情報の提供・取得が求められています。

また、災害時など緊急事態が生じた場合の、特に聴覚障害者に対する情報提供体制が整っていません。

施策の展開

障害を持つ情報弱者が日常生活上必要とする各種情報を取得できる仕組みを研究するとともに、災害時など緊急事態発生時に、主に聴覚障害者に対する情報伝達手段の構築を図ります。

■新たな情報提供体制の整備についての検討

■聴覚障害者に対する一斉メール配信など、災害時など緊急事態発生時の情報伝達手段の構築

■点字版・音訳版健康カレンダーの発行　など

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■点訳版・音訳版健康カレンダーの発行 ■新たな情報提供体制の整備についての検討 ■緊急時の情報伝達手段の構築(メーリングシステムの整備)	■新たな情報提供体制の整備についての検討 ■緊急時の情報伝達手段の運用開始

8　文書管理・情報公開システムの構築

行政情報を電子データ化して管理するシステム及び積極的にインターネット上で提供できるシステムを構築し、市民と行政情報を共有することで、開かれた市民参加型の市政及び透明性のある市政の実現を図ります。

施策の概要

行政文書を適正かつ効率的に管理するため、できるだけ文書の電子データ化を図り、それらの情報を文書データベースとして一元管理する仕組みを整えます。

さらに、文書データベースから行政文書目録を作成し、それをインターネット上で公開することで、市民との行政情報の共有化を図ります。

また、電子メールなどによる情報公開手続きを可能にすることで、市民が必要とする行政情報を市役所に出向くことなく、容易に取得できるようにします。

現　　状

現在、公文書は紙ベースで作成しており、文書の電子データベース化もされていません。

そのため、文書の管理や廃棄に大きな労力がかかるだけでなく、文書が年々増加しているので、その保管場所不足も深刻な問題となっています。

また、今後ますます増加することが予測される公文書の公開請求についてもデータベース化されていないので、公開請求のあった公文書の特定に時間を要するだけでなく、公開請求者にとっても公文書の文書名を簡単に検索することができない状況にあります。

施策の展開

文書管理・情報公開システムの構築に当たっては、次のことを段階的に実施していきます。

①現行の文書事務を見直した上で、文書をできるだけ電子化し、行政文書の収受・起案から決裁・保存・廃棄までの文書ライフサイクルを管理します。

②文書データベースから作成した文書目録をはじめ、電子化された行政情報を積極的にインターネットなどで公開する仕組みを整えます。

③いつでも、どこからでも請求手続きができるようにするため、現行の情報公開事務を見直し、インターネットなどに対応した情報公開手続きを整備します。

■現行の文書事務の見直し
■各種パッケージシステムの調査、検討
■システムの選定及び導入計画の策定
■システム導入に伴う職員研修
■関係条例・規則等の整備
■システム運用開始

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■現行の文書事務の見直し ■各種パッケージシステムの調査、検討 ■システムの選定及び導入計画の策定 ■システム導入に伴う職員研修 ■関係条例・規則等の整備	■システム運用開始

９　One－to－One メールマガジンの実施

市民が、より便利で快適な生活を送れるようにするため、行政や地域などで発信する様々な情報を集約し、個々のニーズに合わせたメールを配信することで、市民と行政間のＯｎｅ－ｔｏ－Ｏｎｅサービスを実現します。

施策の概要

希望する市民に対して、欲しい行政情報のジャンルを登録してもらうことで、個々のニーズに合わせたメールを配信するようにします。

現　　状

毎月の広報おだわら発行と同時に、広報記事(文章のみ)を、「おだわら表情いいメール」として登録者に配信するサービスは、広報紙が入手できない市外在住者に情報提供できることや、データベースとしての二次利用が可能といったメリットがあります。

しかし、一度に配信される情報量が多く、必要な情報記事の検索に時間がかかるとともに、受け取る人にとって不要な情報も含まれて提供されている場合もあります。

各自治体でも、広報記事などのメール配信を行っているところも増えていますが、ホームページの新着情報とリンクした、項目とアドレスのみのものも多く、その情報を読みたい場合受信者がその都度ホームページにアクセスしなければなりません。

防犯や防災にかかる情報等、身の回りに直結する情報はリアルタイムに携帯電話等に配信して欲しいというニーズが高まっています。

多種多様な情報の中から、簡単な手続きで、市民の望む情報をタイムリーに提供し、活用されることが必要です。

施策の展開

Ｏｎｅ－ｔｏ－Ｏｎｅメールマガジンサービスで提供する情報は、個々のニーズに合った行政情報だけを、個別に発信します。

行政情報のメールサービスが軌道に乗った後には、情報ジャンルの拡大を図るため、西さがみ連邦共和国で立ち上げるポータルサイトからの情報などについて、情報の管理や運用方法について十分な検討を行った上で順次配信していきます。

広報記事であれば毎月 1 日・15 日配信とし、その他の情報については、こゆるぎ通信・記者発表などを勘案して随時配信します。

広報おだわら 15 日号の分類を基本とし、さらにこれらを地域別、対象別、開催場所別、緊急度合別などに細分化し、より市民ニーズに合った情報を提供します。

■開設に伴う業務分担
■各課へ情報提供手段の周知
■市民への周知・受付開始
■情報ジャンルの拡大
■システム導入・運用開始
■システム運用

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■開設に伴う業務分担 ■各課へ情報提供手段の周知 ■市民への周知・受付開始 ■情報ジャンルの拡大 ■システム導入・運用開始	■システム運用 ■情報ジャンルの拡大

１０　散策ナビゲーションシステムの構築

小田原を訪れた人が、パンフレットや雑誌を持たなくとも、また、下調べをしないでも、道に迷うことなく適時適所で知りたい情報が得られるようにします。

このような高度で即時性と質の高いもてなしを行うことで、観光都市小田原のさらなるイメージアップと地域経済の活性化を実現します。

施策の概要

最近はパソコンだけでなく、ゲーム機やテレビなど、様々な機器を利用してインターネットにアクセスすることができますが、特に、携帯端末や、携帯電話などの移動体通信機器を利用したインターネットアクセスの伸びが顕著です。

そこで、観光都市小田原の観光資源のほか、来訪者が望む小田原の情報を、携帯電話などの移動体通信機器から、適時適所で受け取れるサービスを行います。

なお、その際には、来訪者が現在いる場所を確認でき、次に向かう地点までを地図情報と合わせたナビゲーションシステムで分かりやすく案内します。

現　　状

インターネットや携帯電話の利用者は年々増加しており、また、その技術は向上し続けています。

すでに、こうした媒体を利用した情報提供は、観光事業にとって必須のものとなっています。

小田原は観光資源が多いところですが、市内に点在しており、観光客の回遊性を高めるため、さまざまな取り組みを行なっています。

しかしながら、実際に来訪された方への観光名所などの案内は、観光案内所などで尋ねるか、パンフレットや観光案内地図を参照するしかありません。

なお、歩行者に重点を置いたナビゲーションシステムは、いくつかの市町で実施していますが、それは携帯端末や携帯電話を貸し出す方法で実現しています。

しかし、貸し出し機器台数には限りがあるため、すべての来訪者への対応は事実上不可能であるとともに、携帯端末などの移動体通信機器の進歩が目覚しく、同一機器では、将来的に行えるサービスの拡張に限界があります。

施策の展開

既存の技術を活用したもののうち、携帯電話を利用した新規サービスを開始します（（仮称）おだわら携帯散歩事業）。

具体的には、史跡などの観光ポイントにおいて、現地でその説明を受けることができる方法を検討し、まず城址公園を含めた中心市街地区域の案内を実施します。

順次、紹介エリアをふやし、市内全域で新規サービスの提供を可能にします。整備にあわせ、パンフレットを作成し、ホームページとも併せて広くPRします。

また、企業のもつ新たな技術を活用した情報発信の手法（超小型チップの活用など）について、可能なところからの事業実施を図ります。

さらに、情報端末の設置、オリジナルの「旅行記」の作成、利用者データベースの作成も導入を検討します。

■導入計画・システム仕様の検討
■財源確保のための調査・研究
■システム開発
■システム運用開始
■案内ポイントの拡大検討
■案内ポイントの拡大

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
	■導入計画・システム仕様の検討 ■財源確保のための調査・研究	■システム開発 ■システム運用開始 ■案内ポイントの拡大検討 ■案内ポイントの拡大

１１　基幹システムの再構築

老朽化した基幹システムで稼動している業務や単独システムで稼動している業務を見直し、柔軟なシステム拡張の可能性、より一層の市民サービスの向上を実現し、安定的に稼動できる基幹システムを構築します。

施策の概要

効率的な業務処理、柔軟なシステム拡張の可能性、より一層の市民サービスの向上を実現し、また、今後導入される電子申請・届出システムや電子納付システムへの対応ができ、安定的に稼動できる基幹システムの再構築をすることにより、電子的な行政サービスの提供、市民の利便性及び行政事務効率の向上を図ります。

現　　状

現在の基幹システムはその導入から２０年近く経過しており、その間システム改修を繰り返して使用しています。

大幅な制度改正などによりシステムの根幹を改修する必要がある問題点が多く発生しており、さらに今後導入予定の電子申請･届出システムや電子納付システムに対応するためには、現在のシステムを改修して使用することは限界となっています。

施策の展開

電子申請・届出システムや電子納付システムに対応でき、安定的に稼動できるシステムの再構築に向け、平成１６年度に基幹業務システム検討委員会を設置し、統合型か分散型のシステムにするのかの選択、既製パッケージか自己開発のシステムにするのかの選択、また、ハード面においてもメインフレームを継続するのかクライアントサーバ方式にするのかなど、次期基幹システムの方向性を検討しました。

その結果を踏まえるとともに、平成１７年度以降も引き続き検討して機種及びシステムなどの選定から発注及び契約を行い、平成２０年度の次期基幹システムへの全面移行を目途に、住民記録、税関係、国民健康保険など優先順位をもって順次切り替えます。

■次期基幹システムの機種及びシステムの選定

■次期基幹システムへの移行

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
	■次期基幹システムの機種及びシステムの選定	■次期基幹システムへの移行

１２　戸籍オンラインシステムの運営

オンライン化により適正かつ迅速な事務処理を可能にするとともに、システムのエラーチェック機能などによる誤記載の減少、戸籍データの磁気化に伴う事務スペースの有効活用が可能となります。

施策の概要

和紙に記載されている戸籍・除籍などを、法務省が定めた基準に合致したパッケージソフトで運用できるようにするため電子情報化します。

併せて、身分事項の異動などを端末で入力するとともに謄抄本の発行も行います。

現　　状

平成６年１２月１日に「戸籍法及び住民基本台帳法の一部を改正する法律」が施行されたことに伴い、電子計算機による戸籍処理が可能になりました。

これにより、全国で約 1,500 の自治体が、県内では 12 自治体が戸籍オンラインシステムを導入しています。

施策の展開

戸籍の電算化において、戸籍情報の入力作業は、最も正確性が要求される作業であると同時に、セキュリティ対策についても考慮が必要です。

このことを踏まえて、戸籍のオンライン化の実現に向けて、段階的に取り組みます。

■既存システムとの連携のための改修

■現在戸籍・附票セットアップ

■現在戸籍・附票稼動開始

■除籍、改製原戸籍及び平成改製原戸籍セットアップ

■関係条例・規則等の改正

■除籍、改製原戸籍及び平成改製原戸籍稼動開始

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■既存システムとの連携のための改修 ■現在戸籍・附票セットアップ	■現在戸籍・附票稼動開始 ■除籍、改製原戸籍及び平成改製原戸籍セットアップ ■除籍、改製原戸籍及び平成改製原戸籍稼動開始 ■関係条例・規則等の改正

１３　電子入札・調達・納品システムの導入

電子自治体を目指し入札契約事務の効率化を図るための必要性はもとより、入札制度のより一層の透明性を図る必要があります。

施策の概要

神奈川県及び県内市町村との共同により、電子入札・調達・納品システムを開発・運営し、事務事業の効率化を進めます。

現　　状

膨大な経費を要する各種システム開発・運営などを神奈川県及び県内市町村の共同により進めていく一環として、電子入札システムの検討組織をつくり検討を進めています。

ホームページへの掲載、広報誌・リーフレットの配布などの広報活動のほか、県及び県内市町村の共同により、入札参加業者登録申請手続の変更に係る説明会やシステム操作研修会を実施しました。

現在の検討組織としては、平成１４年度に発足した「神奈川県内・自治体ＣＡＬＳ／ＥＣ連絡会議・電子入札部会」、平成１６年４月に設置された「県市町村電子入札システム共同運営打合せ会」を引き継ぎ同年９月に発足した「神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会」の研究会として設置された「電子入札システム研究会」において、システムの共同運営を行うのに必要な事項の検討と協議を行っているところです。

問題点としては、このシステムを導入することで、入札参加資格申請や入札に係る事務すべてを電子情報通信により行うため、OA 環境の整っていない業者への対応、既存の契約事務システムなどとの整合性など、さらに詳細な検討を重ねる必要があります。

なお、経費については、システム構築費や運用費に係る負担金や委託料のほか、組織認証基盤用ＩＣカード及び読取装置（ＩＣカードリーダー）の調達費、実行環境に合わせたパソコンなどの整備費、電子入札システムを利用する所属からの LGWAN 接続環境の整備費、既存システムの改造費などの費用が必要となります。

施策の展開

情報システムなどの整備及び運営を共同で行うため神奈川県及び県内市町村（横浜市、川崎市及び横須賀市を除く）をメンバーとして組織された神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会に参加し、共同で整備運営するシステムの一環として、電子入札システムなどを開発・運営していきます。

具体的には、平成１７年４月から県・県内市町村共同の入札参加業者登録申請の受付を開始し、平成１７年１０月に入札参加資格など業者管理システムの運用を、平成１８年４月に入札開札システムの運用を開始します。

神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会の研究会として設置された「電子入札システム研究会」において、システムの仕様や運用方針、構築費及び運用費の負担割合及び負担方法、運用方法などを検討していきます。

■業者管理システムの導入・運用

■電子入札システムの導入・運用

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■業者管理システムの導入・運用	■業者管理システムの運用 ■電子入札システムの導入・運用

１４　システム共同運営の推進

情報システムの開発・導入には多額の費用がかかることから、神奈川県及び県内市町村が共同運営することで、経費負担の軽減を図ります。

施策の概要

神奈川県及び県内市町村（横浜市、川崎市及び横須賀市を除く３４市町村）で構成される神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会に参加し、共同運営センターやネットワーク基盤、システム共通基盤を共同で構築及び運用します。

現　　状

電子自治体を目指す中で各種情報システムの導入は必須です。

しかし、高度かつ多様な行政サービスの導入に伴う財政的人的負担の増加、インターネットへの接続による２４時間３６５日の常時運用のための設備・体制の確保や情報通信技術の飛躍的な発展への対応などの課題があり、各自治体が独自にシステムの構築・運用を行っていくのは困難な状況にあります。また、各自治体が独自システムの開発・運用を行うことにより、多様なシステムの乱立や自治体間の行政サービスの格差及び広域的な行政サービスの提供ができないなどの問題が発生することも考えられます。

施策の展開

神奈川県及び県内の市町村が、情報システムなどの整備及び運営を共同で行うことにより、電子自治体の実現を図り、もって市民生活の利便性の向上及び行政事務の簡素化を図ります。

また、このシステム共同運営により電子申請・届出や電子入札も実施していきます。

■神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会に参加

■共同運営センター運用開始

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
	■神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会に参加 ■共同運営センター運用開始	■神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会に参加 ■共同運用センター継続運用

１５　庁内ネットワークシステムの拡充

庁内ネットワークは、本市が電子自治体を目指し、行政の情報化を進める上での基盤となるものであり、その整備は急務です。

施策の概要

本庁舎内と各出先機関を結ぶ回線を高速化することにより事務処理の迅速化を図るとともに、職員１人に１台のパソコンを配備し、情報の共有化、文書の減量化、行政事務の効率化を図ります。

現　　状

パソコンについては、現在一般行政職員（保育園・幼稚園勤務者及び医療職を除く）の約８３％に配備していますが、１人１台の環境が整備されていないため、電子化された庁内文書などをそれぞれの組織で紙に印刷して職員に供覧したり、いつも決まった職員しかパソコンを利用できない（又はしない）など、せっかくの情報基盤を活かしきれていません。

また、これまでパソコン配備の対象としていなかった施設及び職員からも、配備を求める要望が寄せられています。

同時に、初期に導入した機器の性能面についても改善を求める要望が寄せられています。

ネットワークについては、運用の変化及び接続するシステムの増加により、「止まらないこと」が要求されるようになっています。

しかし、現在のシステムでは、基幹機器に障害が発生した場合、運用が維持できる構成になっていないため、業務に支障を来たします。

施策の展開

今後、電子自治体の構築を目指すためには、内部組織（行政）の情報化は欠かせません。

電子文書管理システムや庁内情報共有システム、行政文書の電子化などを行うためにも、職員１人１台のパソコン整備は緊急に取り組まなければならない課題です。

庁内ネットワークシステムは、すべてのＩＴ施策の共通基盤となるものであり、今後の行政運営に必要不可欠なものと位置付けられることから、早急に整備しなければならない施策の一つです。

また、各地方公共団体と国を結ぶ総合行政ネットワーク（ＬＧＷＡＮ）の構築が平成１５年度に行われており、県域ＷＡＮの稼動開始にも柔軟に対応できるよう、次のとおり庁内ＬＡＮの拡充を図っていきます。

■職員１人１台のパソコン整備の推進
■庁内ＬＡＮに接続する出先機関の増設（保育園・幼稚園・給食共同調理場等）
■老朽化した機器の更新
■ネットワークシステムの二重化及び無停電電源装置の整備
■セキュリティ対策の強化

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■水道局の回線の高速化 ■パソコンの整備 ■ＬＧＷＡＮ回線の運用見直し	■４支所（下曽我・上府中・曽我・橘）の回線の高速化 ■接続施設の拡大及び端末の配置（保育園・幼稚園・給食共同調理場等） ■職員１人１台のパソコン整備 ■ネットワークシステムの二重化及び無停電電源装置の整備 ■セキュリティ対策の強化

１６　小田原市教育ネットワークの充実

市内の全小･中学校におけるコンピュータ及び校内ＬＡＮの利用・活用を推進し、小田原教育ネットワークの充実を図ります。

施策の概要

市立の全小・中学校のコンピュータと校内ＬＡＮの整備・活用を推進します。

現　　状

平成１２年度に全中学校と下曽我小学校において、４年リース契約により、コンピュータ教室のパソコン更新を実施しました。

平成１３年度に残る２４小学校のコンピュータ教室の更新(買取り)を行うとともに､教育委員会内にサーバーを設置し小田原市教育ネットワークを構築しました。その中で、Odawara Kid's city(小田原市内の小・中学校ごとのホームページや小田原市に住む小・中学生の学校・家庭生活に役立つさまざま情報を集めたウェブサイト)などを展開しています。

さらに、小・中学校全校のコンピュータ教室以外の校内５箇所に校内ＬＡＮによるパソコン設置を行いました。

平成１６年度には、全中学校と下曽我小学校のコンピュータ教室の機器がリース切れとなり、また、数年内にその他のパソコンも寿命による更新が必要となります。

また､文部科学省の掲げるミレニアム･プロジェクトによる教育の情報化の整備目標を達成するためには､新たに各校のコンピュータの増設と校内ＬＡＮの拡張整備が必要となります。

施策の展開

児童･生徒の情報活用能力の向上と学習指導への情報機器の高度利用を図ることを目的に、段階的に整備します。

■Odawara Kid's city の運用管理

■全小中学校の校内ＬＡＮの再整備

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■Odawara Kid's city の運用管理	■Odawara Kid's city の運用管理 ■全小中学校の校内ＬＡＮの再整備

１７　職員のナレッジマネジメント能力の強化

ナレッジマネジメントは、さまざまなノウハウや知識を共有化することにより、職員の能力を高め、組織として新たな価値を創造し、最大限に発揮させ続けるためのプロセスです。
そのためには、個々の職員のナレッジマネジメント能力を強化することが重要です。

施策の概要

職員の知識や事務処理能力の向上を図り，質の高い市民サービスを提供していくため、情報の共有化を体系的に進め、広く活用できる仕組みを作ります。
具体的には、個々の職員が持つ優れたノウハウや過去の資料などを全職員が簡単に検索できる環境を構築し、政策形成能力の高い職員や、迅速で正確な市民サービスの提供を行える職員の育成を図ります。
さらに、市民同士又は、市民と行政間で発生する様々な情報を最大限に共有・活用させることで、市民の利便性を向上させるとともに、電子コミュニティを活性化させます。

現　　状

現在、ナレッジマネジメントの活用に係る市役所内部の組織・意識改革がされていない上、職員1人1台のパソコンが整備されておらず、また全職員がパソコンを有効に活用できる状態にありません。
庁内の情報共有を職員間で行っていく上で、「電子文書の保管方法に全庁的な統一方式が必要である」「現在のグループウエア（Groupmax）では新システムとの連携が難しい」などの課題があります。
また、市民と行政が円滑に情報交換を行っていく必要がありますが、まだ市民全体の※情報リテラシーが高まっていません。
さらに、市民と協働で施策の方向性を探っていくためには、行政が持っている各種情報について市民・行政双方で共有がされなければならないため、情報を共有する仕組みづくりが望まれています。

施策の展開

庁内ネットワークを活用して、さまざまな情報を職員が容易に共有・活用できる仕組みと体制作りを進めます。

先進事例の視察及び独自の調査研究を重ね、実施方策を検討するとともに、「市長への手紙」「ほっと懇談会」「地区懇談会」の簡易な公開・情報共有システムを試行的に構築するとともに、電子版「市長への手紙」、One-to-One メールマガジンを検討・構築します。

その後、職員向けのシステムとしてグループウェアの見直し、文書管理システムを検討・構築するとともに、各種システムを利用し、行政内部や市民とやり取りした際に蓄積されたデータを、平成１８年度に導入予定であるコールセンターで活用します。

■市民向け電子版「市長への手紙」・One-to-One メールマガジンの検討・構築
■庁内向けグループウェアの見直し、文書管理システムの検討・構築
■コールセンター業務との情報共有方法の検討・活用
■ナレッジマネジメント能力強化のための環境整備

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■ナレッジマネジメント能力強化のための環境整備 ■市民向け電子版「市長への手紙」・One-to-One メールマガジンの検討・構築	■ナレッジマネジメント能力強化のための環境整備 ■市民向け電子版「市長への手紙」・One-to-One メールマガジンの運用 ■庁内向けグループウェア、文書管理システムの検討・構築 ■コールセンター業務との情報共有方法の検討・活用

１８　情報セキュリティポリシーの推進

本市の情報システムに携わる職員が取り扱う個人情報や行政情報を保護するとともに、情報セキュリティを侵害する事件や事故などの発生により本市の信用を失墜させないために、情報セキュリティ対策を堅実に推進します。

施策の概要

電子自治体の推進など、急速な情報化が進む中、官民を問わず、個人情報の流出などの情報セキュリティを侵害する事件や事故が相次いでいます。

本市が、こうした事件の被害者又は加害者とならないためにも、本市の情報システムの取り扱いに関するルールである、小田原市情報セキュリティポリシーの適切な運用による情報セキュリティ対策は必要不可欠です。

現　　状

平成 16 年 4 月１日から、小田原市情報セキュリティポリシーを施行していますが、さまざまな機会を通じて職員の情報セキュリティに関する意識の向上を図っていくなど継続した周知が必要です。

なお、情報システムの利便性の向上と情報セキュリティの向上という両輪での情報化推進が必要です。

施策の展開

本市が保有する情報資産を様々な脅威から防御するため、職員が遵守すべき小田原市情報セキュリティポリシーを運用し、情報セキュリティ対策を講じます。

■職員への情報セキュリティ教育を、集合研修のほか※e ラーニングを活用し実施します。

■小田原市情報セキュリティポリシーが適切に運用されているか監査を行います。

■小田原市情報セキュリティ委員会において、小田原市情報セキュリティポリシーの運用状況などについて審議します。

■小田原市情報セキュリティポリシーの定期的な評価を行い、その見直しを図ります。

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
	■情報セキュリティポリシーの運用、評価、見直し ■情報セキュリティ教育・訓練の実施 ■内部監査	■情報セキュリティポリシーの運用、評価、見直し ■情報セキュリティ教育・訓練の実施 ■内部監査

１９　市民情報学習をサポートするボランティアへの支援

障害者や高齢者などの情報弱者が情報リテラシーを向上するために、ＩＴ講習などの活動を行っている市民団体への機材の提供や活動場所の提供などの支援が必要です。

施策の概要

ＩＴ講習を行うボランティアが、行政や民間などの支援を受けながら、情報弱者のＩＴ基礎技能向上のための講習活動を行いやすくするための支援体制を整備します。

現　　状

現在、ＩＴ講習の開催状況は生涯学習課は年 2 回、女性行政課が年 1 回開催しており、平成 15 年度はきらめき市民教授の位置付けで、ボランティア団体がＩＴ講習を数回開催しています。

市内でＩＴボランティア活動をしている団体総数は不明ですが、個人の活動や、市民活動サポートセンターへ利用登録していないＩＴボランティアが活動している状況について把握することが出来ています。

小田原市民活動サポートセンターへインターネット接続可能な講習用パソコン１８台を整備しました。

行政が主体で行う講習会は民間のパソコン教室事業者から民業圧迫であるという指摘がありましたが、市民を対象にした「情報化の推進に関するアンケート」の結果では、パソコンの操作などに関する講習会のニーズは高いものがあります。

また、ボランティア間の情報交換を行うための組織がないため、ＩＴボランティアからの行政への要望・相談窓口が一本化されていません。

施策の展開

広報誌などで、ＩＴボランティア活動を行っている方々に呼びかけを行い、団体が現在持っている課題などをヒアリングし、その結果、行政として出来る支援事項の洗い出しを行います。

定期的な情報交換、団体間の活動支援、行政が行っている事業への参入などの投げかけを行えるよう、協議会的組織の設立を目指します。

■ＩＴボランティアの状況把握と情報交換

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■ＩＴボランティアの状況把握と情報交換	■ＩＴボランティアの状況把握と情報交換

２０　インターネット閲覧端末の拡充

デジタルデバイド（情報格差）の是正という観点から、自宅や職場にパソコンを持たない人やインターネット環境が整っていない人のため、市の公共施設でインターネットが閲覧できる環境を整備していきます。

施策の概要

無料で気軽にインターネットを体験できるコーナーを市公共施設に順次増やすことにより、自宅にインターネット環境がない方にもインターネットの便利さとブロードバンド回線の快適さを体験してもらいます。

特に、高齢者や女性の利用が多い施設に対して端末を拡充することで、関心の喚起を図り、情報格差の解消も期待されます。

駅や公共施設等の外出先の特定の場所から高速・定額料金でインターネット等へアクセスできる公衆無線 LAN サービスの展開を働きかけます。

現　　状

インターネットに接続できるパソコンなどを持つ世帯の割合は年々増加していますが、一方で自宅にインターネット環境のない方もいます。

平成１６年１０月現在、市の公共施設でインターネットを無料で体験できるコーナーがあるのは、市役所本庁舎の行政情報センター、中央公民館、かもめ図書館です。

公共施設で公衆無線 LAN サービス提供を行なう自治体が増えていますが、平成１７年２月現在、市の公共施設ではまだ整備されていません。

施策の展開

市民の利用が多い公共施設に、順次インターネット体験コーナーとしてパソコン端末を設置し、市民に開放して自由に使ってもらいます。

端末の管理は設置施設の所管課が行います。

設置施設の拡充に伴い、ルール化を図るために一定の利用規則（利用料金、利用時間、記録媒体の利用制限、印刷の可否、電子メールの可否など）を定めます。

公衆無線 LAN サービス提供業者に対して、市民の利用が多い公共施設や民間施設でのサービスの展開を働きかけます。

■設置施設の検討
■公衆無線 LAN サービス提供業者に対する働きかけ

整 備 目 標

年　　次	平成 17 年度	平成 18 年度以降
整備項目	■設置施設の検討 ■公衆無線 LAN サービス提供業者に対する働きかけ	■設置施設の検討 ■公衆無線 LAN サービス提供業者に対する働きかけ

第６章
資　　料

第 6 章　資料

１　「小田原市ＩＴ推進プログラムの見直しのためのアンケート」調査結果

１．調査の目的

「小田原市ＩＴ推進プログラム」の見直しにあたり、市民生活におけるＩＴ普及状況と、小田原市の情報化施策に対する市民ニーズを把握するために実施したものです。

２．調査の方法

アンケートは郵送、主要施設の窓口配布及びインターネットで実施しました。

①小田原市内に居住する２０歳から６５歳までの市民５００名を無作為に抽出し、郵送により送付・回収しました。
②市役所本庁舎総合案内、中央公民館、マロニエ、アークロード市民窓口、小田原アリーナの各窓口にアンケート用紙を設置しました。（各施設１００、計５００）
③市政モニター（一般・７２名）に郵送により送付・回収を行いました。
④市政モニター（インターネット・５０名）に電子メールによりホームページでのアンケート実施を連絡しました。
⑤小田原市ホームページにアンケートフォームを開設しました。

３．アンケート実施期間

平成１６年７月１５日（木）～ 平成１６年８月３日（火）

４．配布数及び回収数

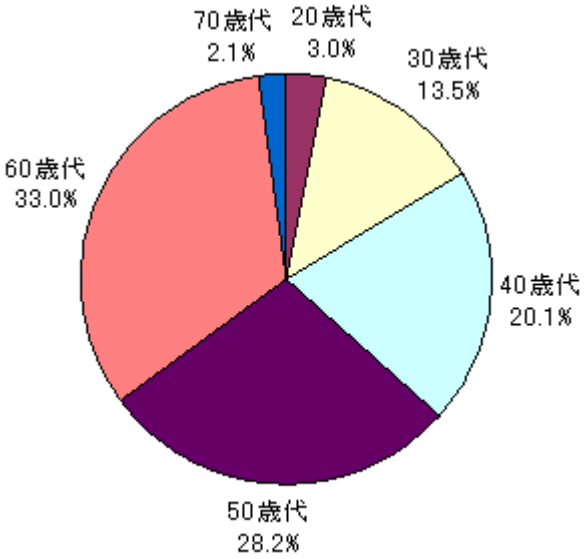
	配布（設置）数	回収数
郵送（無作為抽出分）	５００	１９７
郵送（市政モニター分）	７２	６４
窓口配布	５００	１２
ホームページ入力		６０
	計	３３３

※回収率（回収数／（郵送＋窓口配布数））　　31.7%

５．アンケート集計結果

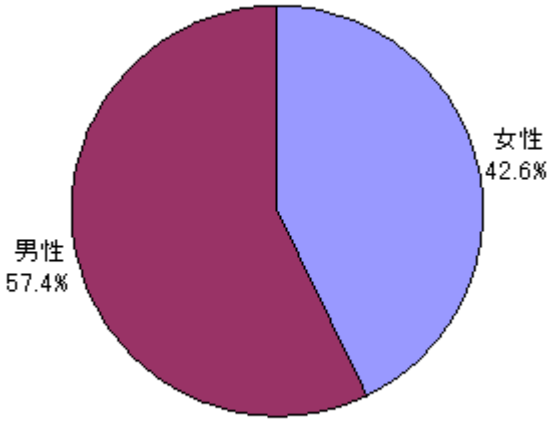
質問１．年代をお教えください。

年　　代	人　　数
２０歳代	10 人
３０歳代	45 人
４０歳代	67 人
５０歳代	94 人
６０歳代	110 人
７０歳代	7 人
合　　計	333 人



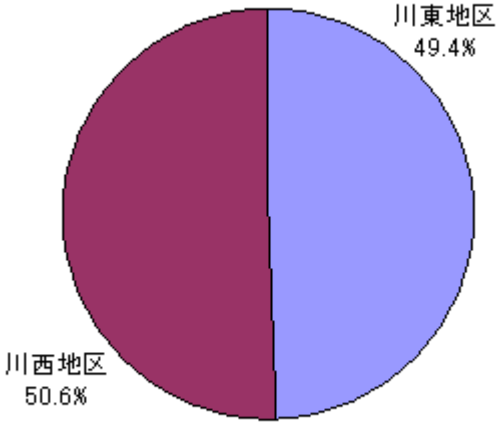
質問２．性別をお教えください。

性　　別	人　　数
女　　性	142 人
男　　性	191 人
合　　計	333 人



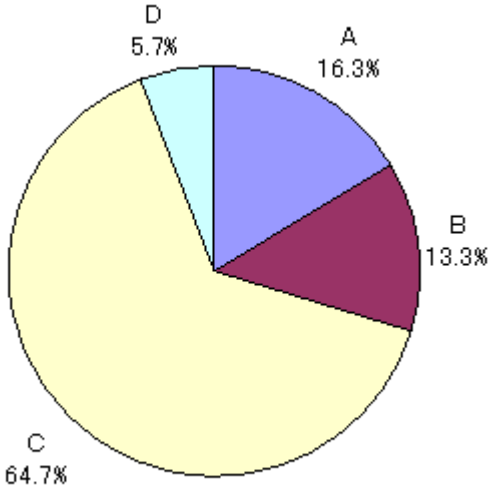
質問３．お住まいの地域をお答えください。

地　　域	人　　数
川東地域	162 人
川西地域	166 人
合　　計	328 人



質問４．インターネットを利用したことがありますか。

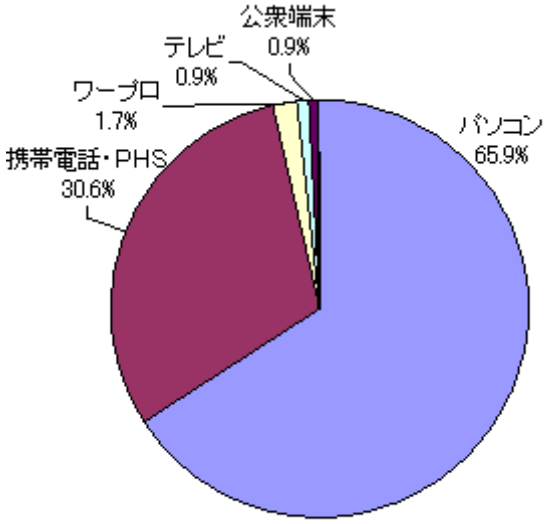
	項　　目	グラフ値	人　　数
1	パソコンは持っているが（家族も含む）、インターネットは利用したことがない	A	54 人
2	パソコンは持ってないし（家族も含む）、インターネットを利用したこともない	B	44 人
3	パソコンは持っていて（家族も含む）、インターネットを利用したことがある	C	214 人
4	パソコンはもっていないが（家族も含む）、インターネットを利用したことがある	D	19 人
		合　　計	328 人



質問５．インターネットをどのような機器で利用していますか。

（質問４で「インターネットを利用したことがある」と答えた方のみ ・ 複数回答可）

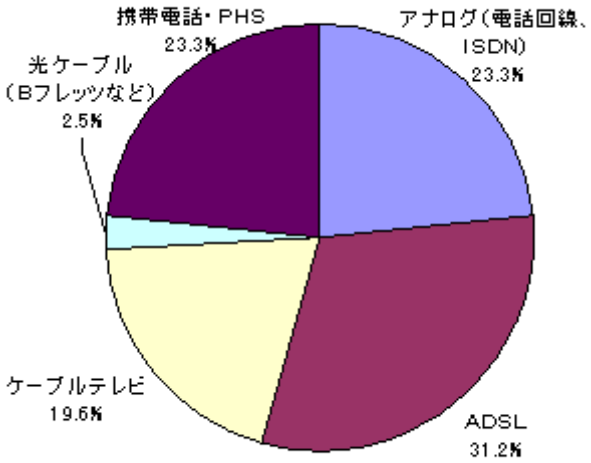
項　　目	件　数
パソコン	226 件
携帯電話・ＰＨＳ	105 件
ワープロ	6 件
テレビ	3 件
公衆端末	3 件
その他	0 件
合　　計	343 件



質問６．次のどの回線でインターネットに接続していますか。

（質問４で「インターネットを利用したことがある」と答えた方のみ ・ 複数回答可）

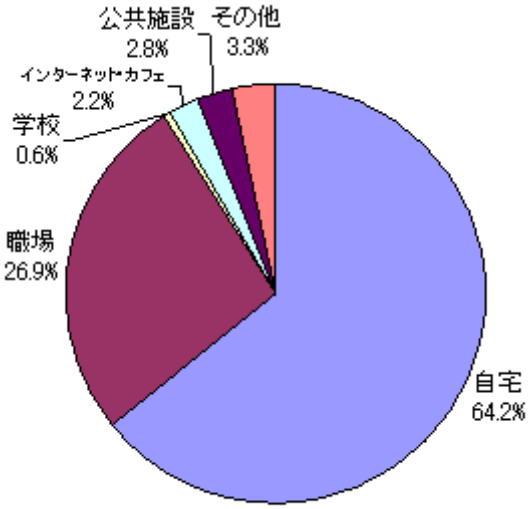
項　　目	件　　数
アナログ（電話回線・ＩＳＤＮ）	74 件
ＡＤＳＬ	99 件
ケーブルテレビ	62 件
光ケーブル（Ｂフレッツなど）	8 件
携帯電話・ＰＨＳ	74 件
合　　計	317 件



質問７．インターネットをどこで利用していますか。

（質問４で「インターネットを利用したことがある」と答えた方のみ ・ 複数回答可）

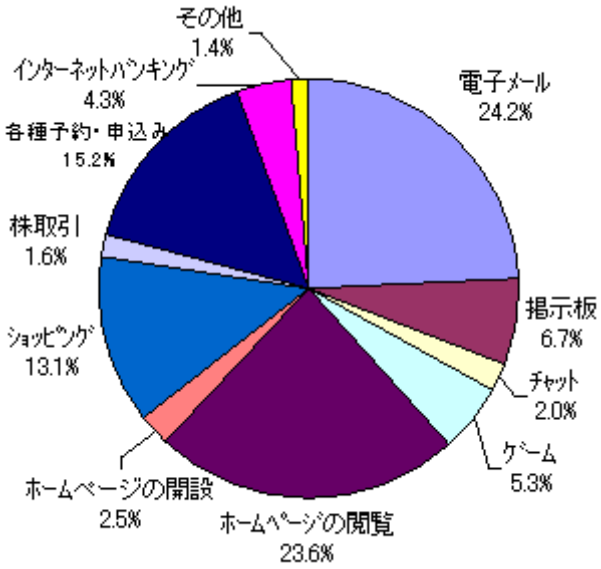
項　　目	件　　数
自　　宅	231 件
職　　場	97 件
学　　校	2 件
インターネットカフェ	8 件
公共施設（中央公民館・かもめ図書館など）	10 件
その他	12 件
合　　計	360 件



質問 8．インターネットをどのようなことに利用していますか。

（質問４で「インターネットを利用したことがある」と答えた方のみ ・ 複数回答可）

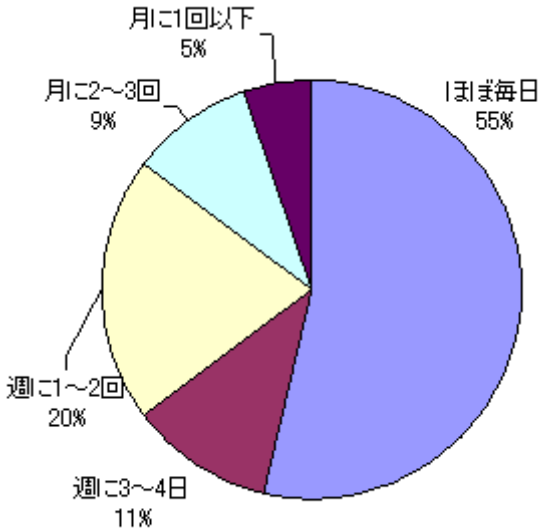
項　　目	件　　数
電子メール	192 件
掲示板	53 件
チャット	16 件
ゲーム	42 件
ホームページの閲覧	187 件
ホームページの開設	20 件
ショッピング	104 件
株取引	13 件
各種予約・申込み	120 件
インターネットバンキング	34 件
その他	11 件
合　　計	792 件



質問９．平均してどれくらいの頻度でインターネットを利用していますか。

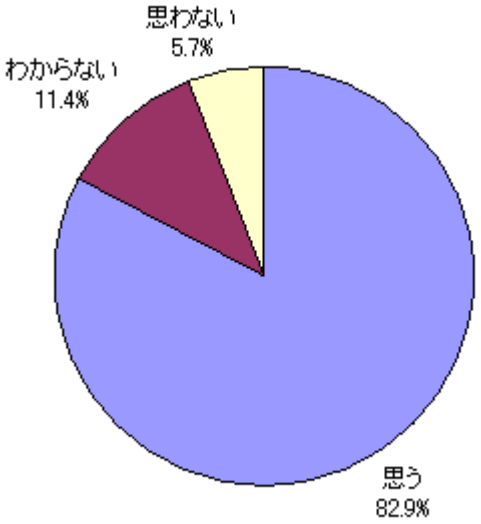
（質問４で「インターネットを利用したことがある」と答えた方のみ）

項　　目	人　　数
ほぼ毎日	127 人
週に 3 日～4 日	26 人
週に 1～2 回	50 人
月に２～３回	22 人
月に 1 回以下	12 人
合　　計	237 人



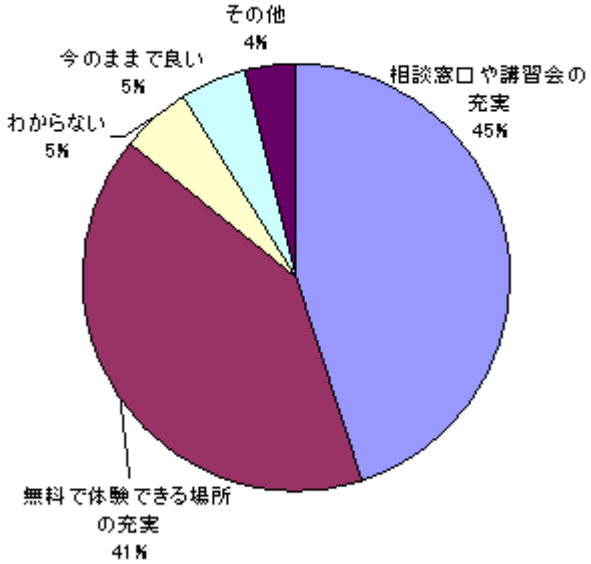
質問 10．インターネットを今後利用していきたいと
思いますか。

項　　目	人　　数
思う	276 人
わからない	38 人
思わない	19 人
合　　計	333 人



質問 11．　より多くの人がインターネットを利用できるためには、
どのようなことが必要だと思いますか。（複数回答可）

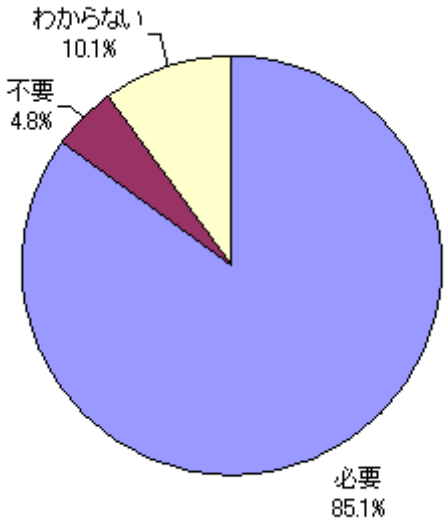
項　　目	件　　数
相談窓口や講習会の充実	213 件
無料で体験できる場所の充実	194 件
わからない	25 件
今のままで良い	23 件
その他	19 件
合　　計	474 件



質問 11-2.　相談会や講習会の充実（常設の相談窓口）

（質問１１で「相談窓口や講習会の充実」と答えた方のみ）

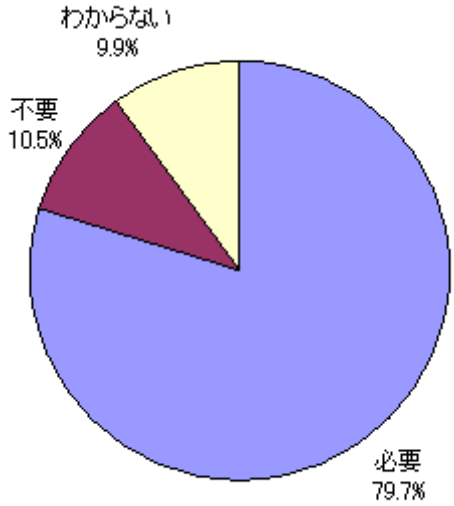
項　　目	件　　数
必　　要	143 件
不　　要	8 件
わからない	17 件
合　　計	168 件



質問 11-3.　相談会や講習会の充実（常設の講習会場）

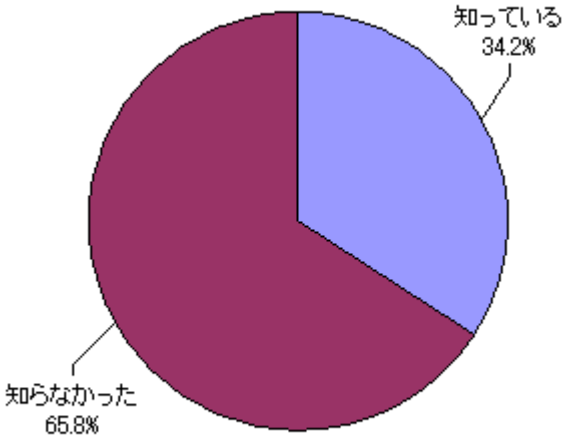
（質問１１で「相談窓口や講習会の充実」と答えた方のみ）

項　　目	件　　数
必　　要	137 件
不　　要	18 件
わからない	17 件
合　　計	172 件



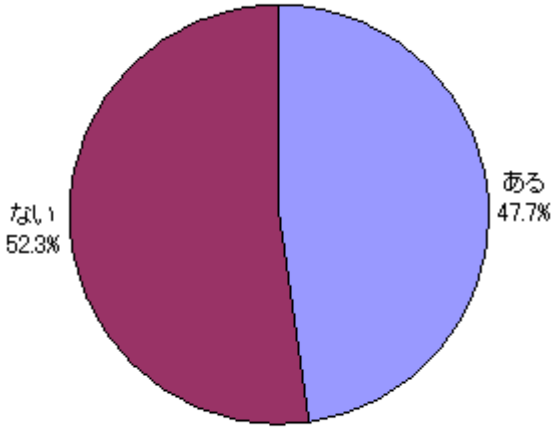
質問１２．行政情報センターなどの公共施設で無料でインターネットが体験できることを知っていますか。

地　　域	人　　数
知っている	114 人
知らなかった	219 人
合　　計	333 人



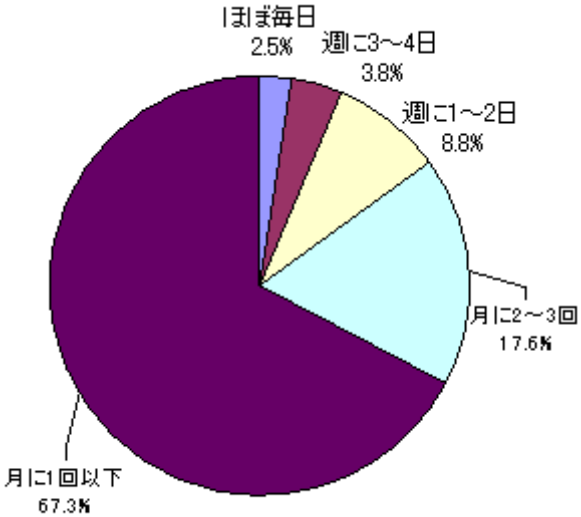
質問１３．小田原市のホームページを見たことがありますか。

地　　域	人　　数
ある	159 人
ない	174 人
合　　計	333 人



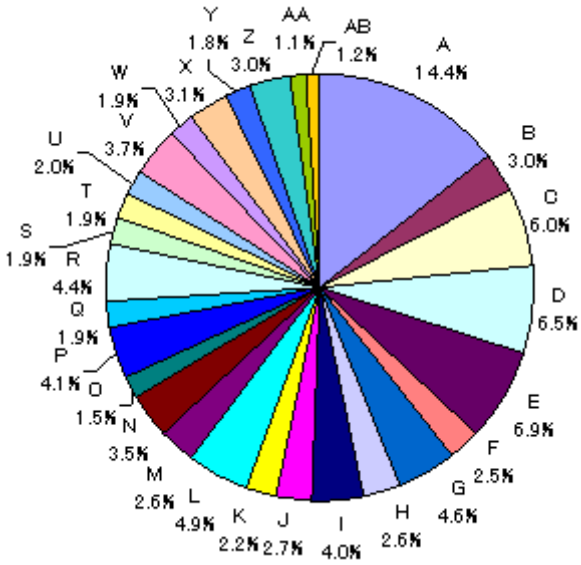
質問１４．　小田原市のホームページを平均してどれくらいの頻度で利用してますか。
（質問１３で「見たことがある」と答えた方のみ）

項　　目	人　　数
ほぼ毎日	4 人
週に３～４日	6 人
週に１～２回	14 人
月に２～３回	28 人
月に１回以下	107 人
合　　計	159 人



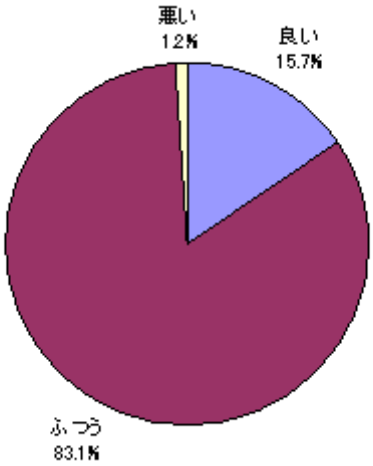
質問１５．　小田原市のホームページでは、主にどのページを利用しますか。
（質問１３で「見たことがある」と答えた方のみ・複数回答可）

項　　目	ｸﾞﾗﾌ値	件　　数
観光・イベント情報	A	106 件
産業	B	22 件
福祉･健康	C	44 件
市政情報	D	48 件
施設	E	51 件
小田原ものしり辞典	F	18 件
小田原エリアマップ	G	34 件
暮らしの窓口	H	19 件
暮らしの手続き	I	29 件
暮らしと環境	J	20 件
いざというときに	K	16 件
教育・生涯学習	L	36 件
議会･選挙	M	19 件
お知らせ	N	26 件
記者発表	O	11 件
広報おだわら	P	30 件
防災	Q	14 件
公共施設予約	R	32 件
条例と規則	S	14 件
申請書ダウンロード	T	14 件
蔵書検索	U	15 件
ごみの分別	V	27 件
介護	W	14 件
ライブカメラ	X	23 件
フィルムコミッション	Y	13 件
ボランティア・市民活動	Z	22 件
市政アンケート	ＡＡ	8 件
市議会会議録検索	ＡＢ	9 件

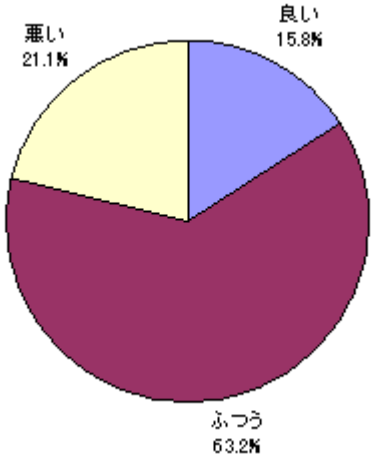


質問 15-1．小田原市ホームページを見たことのある場合の印象をお教えください。

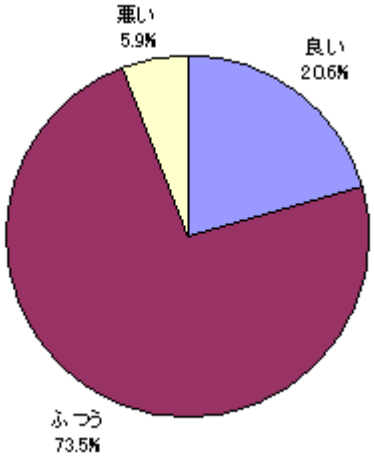
1．観光・イベント情報



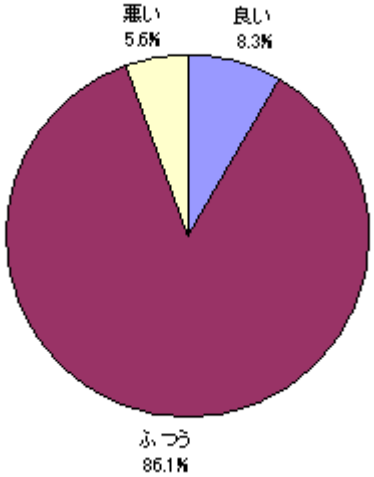
2．産業



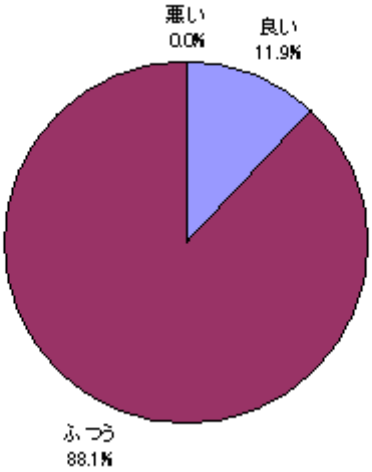
3．福祉・健康



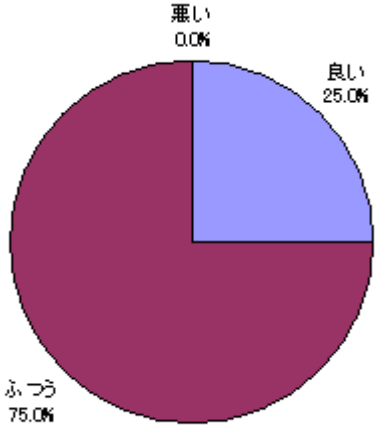
4．市政情報



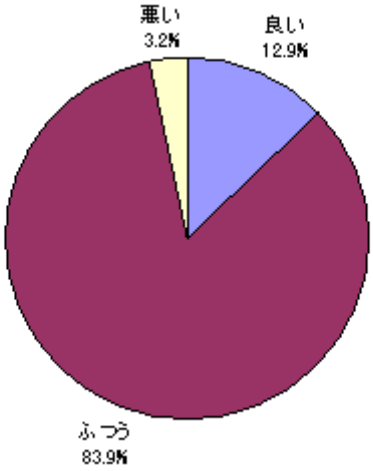
5．施設



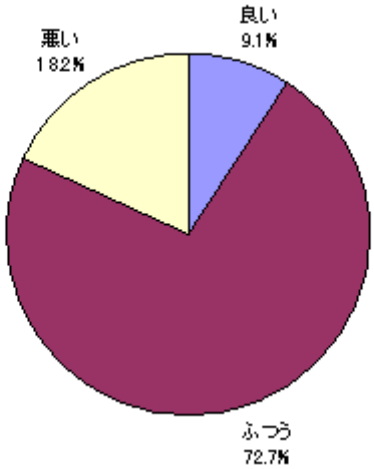
6．小田原ものしり辞典



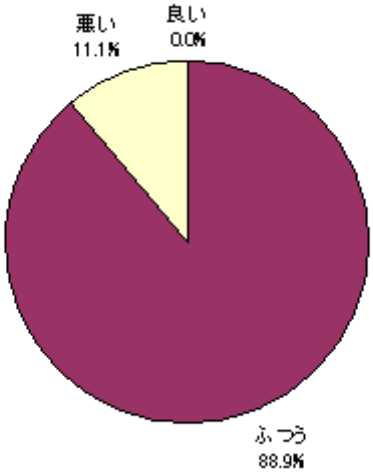
７．小田原エリアマップ



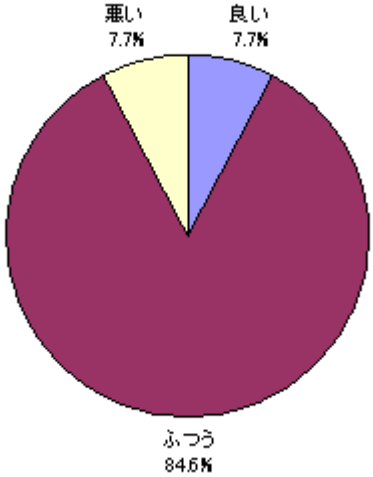
８．暮らしの窓口



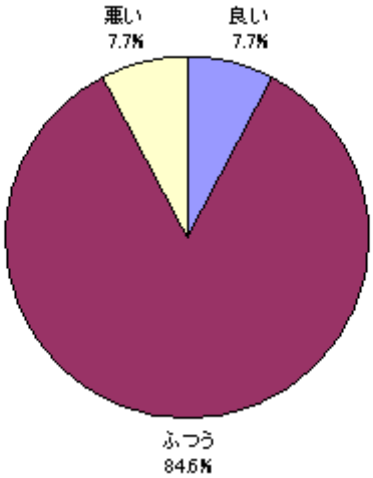
９．暮らしの手続き



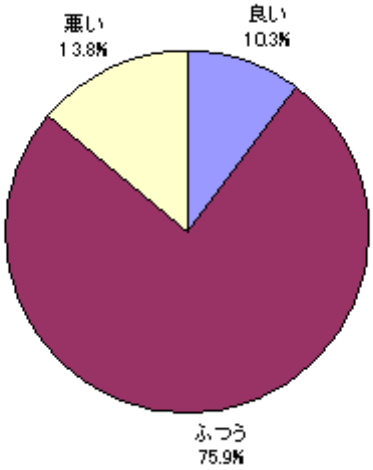
１０．暮らしと環境



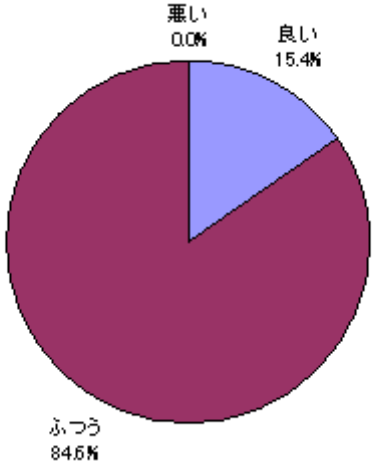
１１．いざというときに



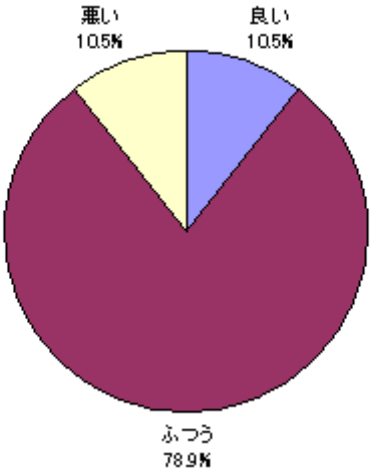
１２．教育・生涯学習



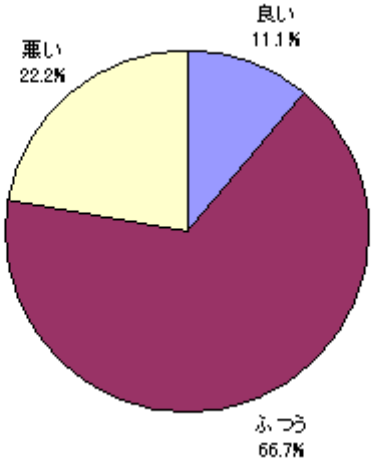
１３．議会・選挙



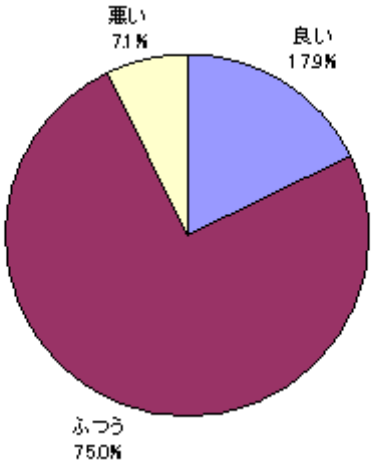
１４．お知らせ



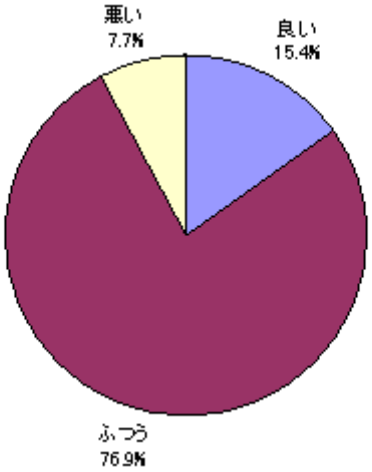
１５．記者発表



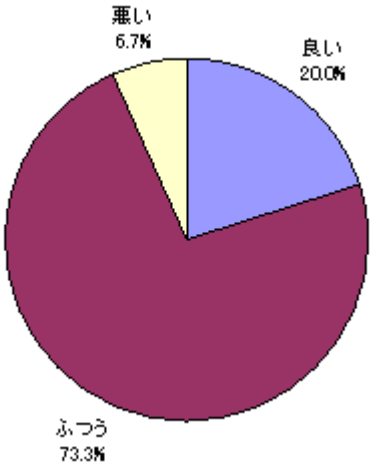
１６．広報おだわら



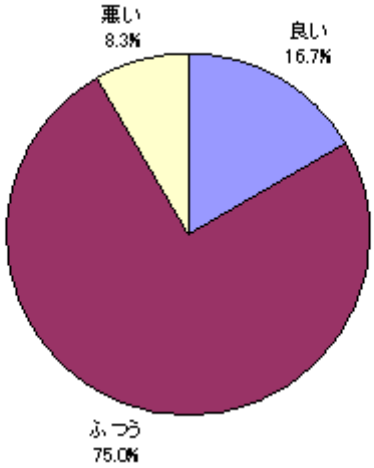
１７．防災



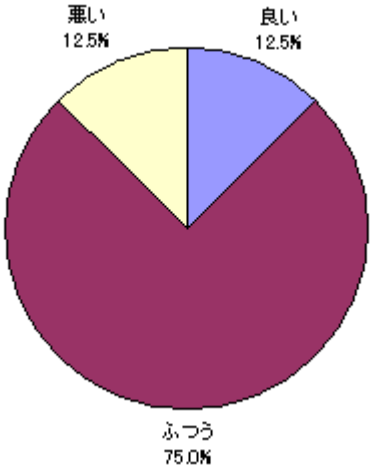
１８．公共施設予約



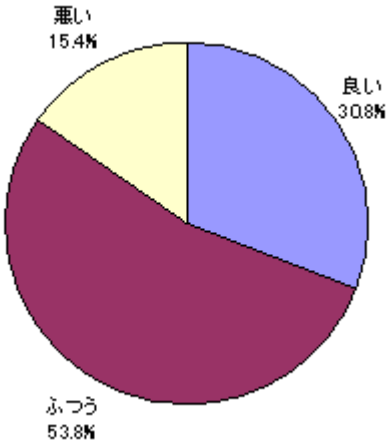
１９．条例と規則



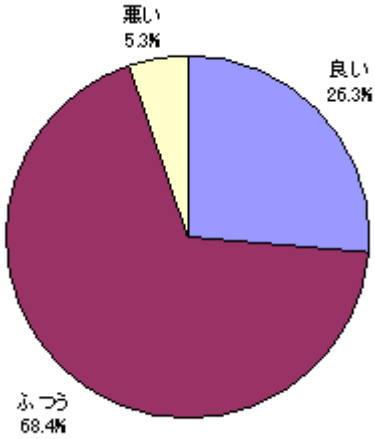
２０．申請書ダウンロード



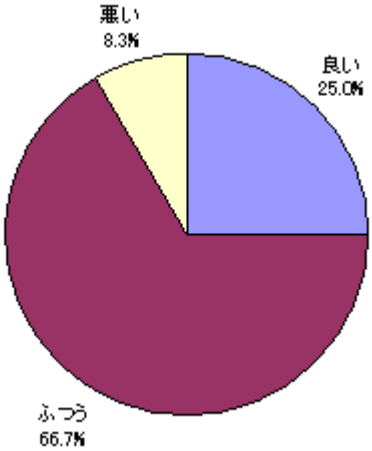
２１．蔵書検索



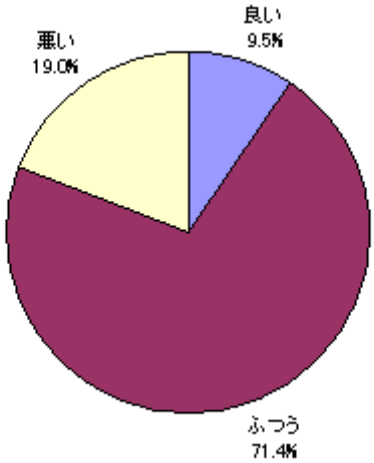
２２．ごみの分別



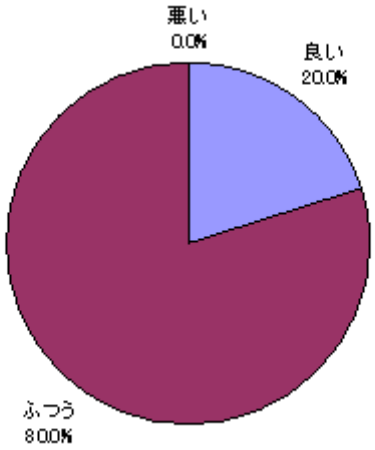
２３．介護



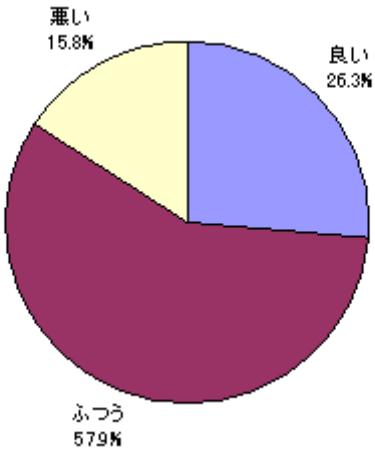
２４．ライブカメラ



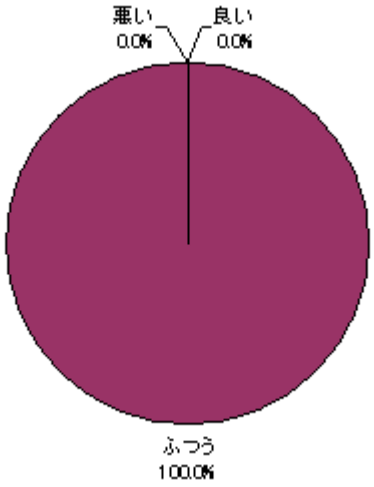
２５．フィルムコミッション



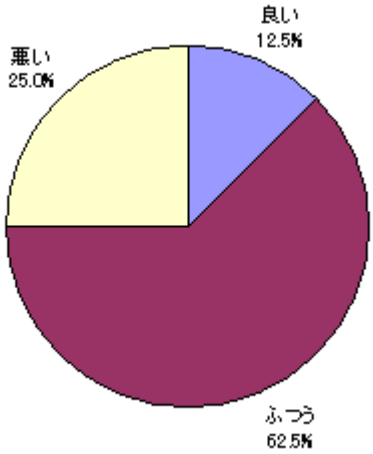
２６．ボランティア・市民活動



２７．市政アンケート



２８．市議会会議録検索



質問 16．小田原市のホームページに関してご意見・ご感想がありましたら、
ご自由にお書きください。（質問１３で「見たことがある」と答えた方のみ）

（主な内容）もっと身近な情報を載せて欲しい。

各課の情報管理が適切に行われていない。更新しないままになっている。

いろいろなことをホームページから申請できるようにしてほしい。

市役所関連で、知りたい事柄を探すのに苦労する。役所の機構毎にまとめるのではなく（あってもいいが）知りたい言葉で探せると良い。

必要とする情報が引き出せない。キーワードを増やして、やさしく情報が得られるよう改善してほしい。

項目間のリンクの貼り方が良くできていると思います。

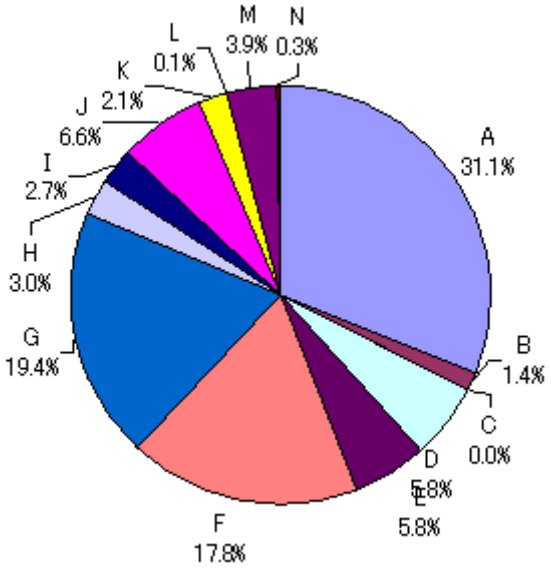
行事予定の他、申請書ダウンロードなどもあり、とても充実していると思う。

宣伝が足らないため、何が出来るのか、何が便利になるのか等良くわからない。もっと宣伝した方が良い。

広報紙をメールマガジンで受信できたら便利だと思いますし、経費も少なくてすむのではないかと思います。

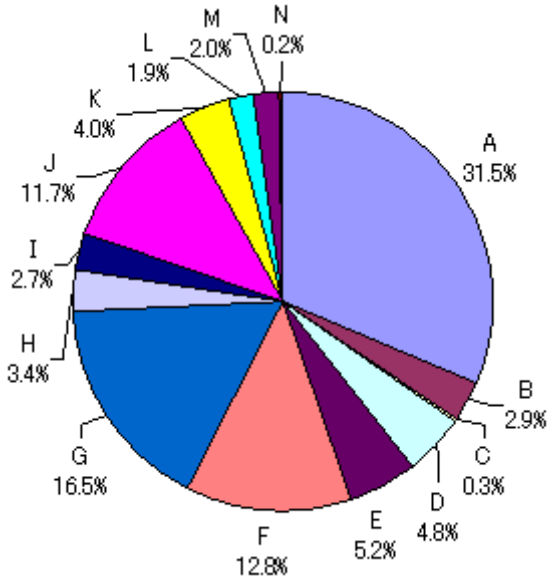
質問 17．小田原市の情報を得るために、現在どのような方法を使っていますか。（3つまで選択）

	項　　目	グラフ値	件　　数
1	広報誌（広報おだわら）	A	305 件
2	テレビ	B	14 件
3	ラジオ	C	0 件
4	新聞	D	57 件
5	小田原ケーブルテレビ	E	57 件
6	タウン誌	F	174 件
7	回覧板	G	190 件
8	広報掲示板（自治会管理）	H	29 件
9	公共施設内の掲示板	I	26 件
10	小田原市のホームページ	J	65 件
11	小田原市からの広報メール（おだわら表情ｅメール）	K	21 件
12	電話での音声サービスやＦＡＸでの情報提供サービス（くらしのテレフォンガイド）	L	1 件
13	地域の会合や友人	M	38 件
14	その他	N	3 件
		合　　計	980 件



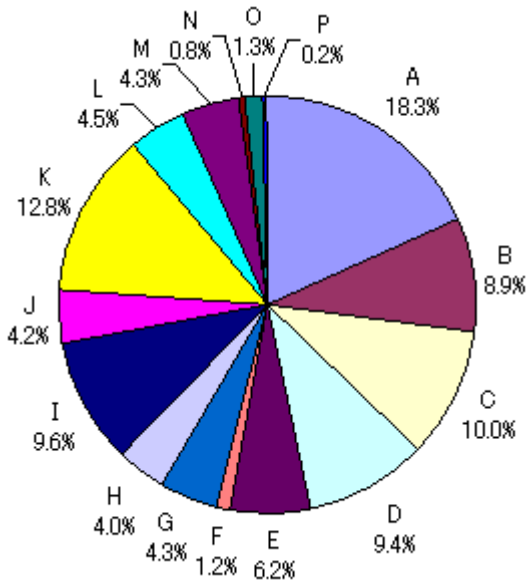
質問 18．小田原市から市民の皆さんへの情報提供の方法として、どのような手段が良いと思いますか。（３つまで選択）

	項　　目	グラフ値	件　　数
1	広報誌（広報おだわら）	A	299 件
2	テレビ	B	28 件
3	ラジオ	C	3 件
4	新聞	D	46 件
5	小田原ケーブルテレビ	E	49 件
6	タウン誌	F	122 件
7	回覧版	G	157 件
8	広報掲示板（自治会管理）	H	32 件
9	公共施設内の掲示板	I	26 件
10	小田原市のホームページ	J	111 件
11	小田原市からの広報メール（おだわら表情 e メール）	K	38 件
12	電話での音声サービスや FAX での情報提供サービス（くらしのテレフォンガイド）	L	18 件
13	携帯電話での文字情報	M	19 件
14	その他	N	2 件
		合　計	950 件



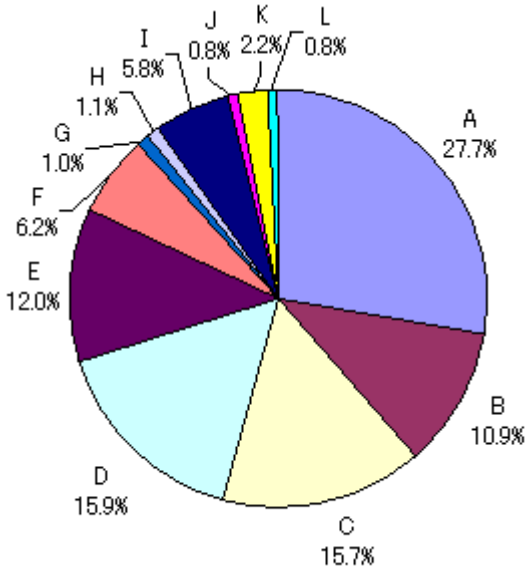
質問 19．これからの小田原市の情報化施策にどのようなことを望みますか。（3つまで選択）

	項　　目	グラフ値	件　　数
1	各種申請・届出・予約申込みがインターネットや様々な公共施設からできる。	A	166 件
2	各種相談・問い合わせがインターネットや様々な公共施設からできる。	B	81 件
3	広報や各種行政情報（催しやお知らせなど）がインターネットで検索できる。	C	91 件
4	選挙や住民投票がインターネットや様々な公共施設からできる。	D	85 件
5	インターネットを通じて行政の計画策定や委員会等の会議録を見たり、市政に提言・参画できる。	E	56 件
6	電子会議室（ネットワーク上での審議会や委員会）に参加して意見を発表できる。	F	11 件
7	ＩＣカード等により様々な行政･福祉サービスなどが利用できる。	G	39 件
8	公共料金の支払いが､インターネットを通じていつでも行える。	H	36 件
9	公共施設に銀行のキャッシュコーナーのような機械を設置し、各種証明が発行できる。	I	87 件
10	小田原市の歴史的・文化的な資料や情報が、インターネットを利用して閲覧できる。	J	38 件
11	日常生活に関わりの深い窓口行政手続きが 1 箇所で行えるようにする。	K	116 件
12	市民からの電話やメール等による苦情や問合せに一括対応するコールセンターを設置する。	L	41 件
13	パソコンやインターネットの講習会を開催する。	M	39 件
14	わからない。	N	7 件
15	今以上の情報化を望まない。	O	12 件
16	その他	P	2 件
		合　　計	907 件



質問 20．ＩＴ・情報化社会の進展にどのような不安や不満を感じますか。（３つまで選択）

	項　　目	グラフ値	件　　数
1	プライバシーが侵害される（個人情報の漏えいなど）。	A	247 件
2	新しい機器の購入費や通信費等の経済的負担が増える。	B	97 件
3	コンピュータ犯罪や事故などが発生し社会的混乱が起こる。	C	140 件
4	情報通信機器の扱いができない人は情報化から取り残される可能性がある。	D	142 件
5	人と人とのふれあいが少なくなる。	E	107 件
6	情報が氾濫し、情報に振り回されることになる。	F	55 件
7	ますます情報が大都市に集中し、地方との情報格差が拡がる。	G	9 件
8	情報通信機器を使うことでストレスがたまる。	H	10 件
9	情報通信技術の進展のスピードが速くてついていけない。	I	52 件
10	わからない。	J	7 件
11	特に不安や不満はない。	K	20 件
12	その他	L	7 件
		合　　計	893 件



質問２１.「ＩＴ社会」や「電子自治体」に関してご意見がありましたら、ご自由にお書きください。

（主な内容）

情報セキュリティをしっかりさせないと情報の漏洩が心配。行政システムへの外部からの侵入も心配だが、内部（行政内部）からの情報流出も心配である。

便利さや時間の無駄がなくなるが、個人情報の漏れや人と人の会話によるコミュニケーションがなくなる心配な面もある。ＩＴの推進と人間の心の結びつきの両面の対策が必要と考えます。

ＩＴ化によって、利用する人には、非常に便利で豊かな社会になってゆくのは良い事ですが、公共の福祉や情報等、同じ市民でありながら、情報通信機器を持たない人にとって、不利益があるようにはなって欲しくないと思います。そして、公共サービスや情報が、必要なのは、パソコン等、利用しない人が多いことを、念頭にサービスを拡大していっていただきたと思います。

高齢者が扱えるような対策が必要。動きが鈍くなってくるとその場に行かずインターネットを安心して使えればずいぶん助かるが、インターネットを使えるレベルにないことが手足をもがれた状態になってしまわないように。

これからますますＩＴ化が進んでいくと考えられます。行政サービスもこれに応じて必要であると思います。但、情報の保護を第一に考えてすすめていただきたいです。その中で何が出来て何が出来ないかを小田原市として考えて頂きたいと思います。

全ての人ができるようになることは絶対に無理だと思います。直接話をする機会は大切だと思うし、ＩＴでは一方的にしか伝わらないでしょう。正しく情報を伝えることは必要ですが、公平であるべきだと思います。

新しいシステムを導入するのは良い事であるが、高年齢化が進んで行く時に対応が困難になる事が考えられる。高齢者等に対しての講習や就業者に対しての休日を利用した講習を行なわなければ、システムがムダになる。事当に対応策を考えて取り組むべきである。

情報のＩＴ社会になるにつれて他人との信頼度、かかわりが希薄になり、味のないものになることが一番寂しいことになると思います。アナログの小田原を残して下さい。小田原の人はあたたかいと言われたいです。

２　実施したアンケート用紙

情報化を推進するためのアンケートのお願い

市民の皆様には、市政について日頃からご理解をいただき、厚くお礼申し上げます。

さて、小田原市では平成１３年度に「小田原市ＩＴ推進プログラム」を策定し、電子自治体の構築による市民サービスの向上と行政事務の効率化を目指してきましたが、さらに便利で安心なまちづくりを進めるため、現在「小田原市ＩＴ推進プログラム」の見直し作業を行っているところです。

このたびお願いしますアンケートは、小田原市の情報化施策の貴重な資料となります。

ご多忙のところ誠に恐縮ですが、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

このアンケートは、郵送、主要窓口施設での配布及び小田原市ホームページから行います。

郵送によるアンケートは、小田原市内に居住される２０歳から６５歳までの市民の方５００人を無作為に抽出し、郵送させていただきます。

個々の回答内容については、すべて統計的に処理し、秘密は厳守しますのでご理解いただきますよう重ねてお願い申し上げます。

平成１６年７月
小田原市長　小 澤　　良 明

【回答方法】
ご意見等を含め、全て質問用紙に直接○印を付けるなどによりご記入ください。

【返信方法】
回答をご記入いただいたアンケート用紙を同封の返信用封筒に入れ、平成１６年８月３日（火）までにポストに投函してください。切手は不要です。

【問合せ先】
〒２５０－８５５５
小田原市荻窪３００番地
小田原市役所企画部ＩＴ推進課 高度情報化担当
電話：３３－１２５８（直通）
ﾌｧｸｽ：３３－１１０１（直通）
ﾒｰﾙ ：ｉｔ@ｃｉｔｙ.ｏｄａｗａｒａ.ｋａｎａｇａｗａ.ｊｐ

（用語の説明）

「ＩＴ」： Information Technology の頭文字。
コンピュータやデータ通信に関する技術、あるいはその活用の総称。
良く聞かれる「IT 革命」とは、コンピュータやインターネットを始めとする情報技術の発展・普及による社会の急激な変化のことを表わします。

「電子自治体」：行政サービスの向上及び業務の効率化を図るため、地方自治体のあらゆる業務に IT を活用すること。
市民はさまざまな申請を２４時間いつでも行うことができたり、各自治体は効率的な業務の遂行が可能になるなど、より便利で質の高い行政サービスを提供することができるようになります。

質問１．年代をお教えください。
１．10 歳代　2.20 歳代　3.30 歳代　4.40 歳代　5.50 歳代　6.60 歳代　7.70 歳以上

質問２．性別をお教えください。
1.女性　２．男性

質問３．お住まいの地域を郵便番号でお答えください。〈記入例 ： ２５０－０００１〉
〒　　－

質問４．インターネットを利用したことがありますか。
１．パソコンは持っているが（家族も含む）、インターネットは利用したことがない　（→質問 10 へ）
２．パソコンは持っていないし（家族も含む）、インターネットを利用したこともない（→質問 10 へ）
３．パソコンを持っていて（家族も含む）、インターネットを利用したことがある　（→質問 5 へ）
４．パソコンは持っていないが（家族も含む）、インターネットを利用したことがある（→質問 5 へ）

質問５．インターネットをどのような機器で利用していますか。
※該当する項目すべての番号に○印をつけてください。
１．パソコン　２．携帯電話・ＰＨＳ　３．ワープロ　４．テレビ　５．公衆端末
６．その他（　　）

質問６．次のどの回線でインターネットに接続していますか。
※該当する項目すべての番号に○印をつけてください。
１．アナログ（電話回線、ＩＳＤＮ）
２．ＡＤＳＬ
３．ケーブルテレビ
４．光ケーブル（Ｂフレッツなど）
５．携帯電話・ＰＨＳ

質問７．インターネットをどこで利用していますか。
※該当する項目すべての番号に○印をつけてください。
１．自宅　２．職場　３．学校　４．インターネット・カフェ
５．公共施設（中央公民館、かもめ図書館など）
６．その他（　　）

質問８．インターネットをどのようなことに利用していますか。
※該当する項目すべての番号に○印をつけてください。
１．電子メール　２．掲示板　３．チャット　４．ゲーム　５．ホームページの閲覧
６．ホームページの開設　７．ショッピング　８．株取引　９．各種予約・申込み
10．インターネットバンキング　11．その他（　　）

質問９．平均してどれくらいの頻度でインターネットを利用していますか。
１．ほぼ毎日　２．週に３～４日　３．週に１～２回　４．月に２～３回　５．月に１回以下

質問 10．（すべての方にお尋ねします）インターネットを今後利用していきたいと思いますか。
１．思う　２．わからない
３．思わない（理由：　　）

質問 11．より多くの人がインターネットを利用できるためには、どのようなことが必要だと思いますか。
※該当する項目すべての番号に○印をつけてください。
１．相談窓口や講習会の充実（→質問 11-2,3 にもお答えください）
　質問 11-2．常設の相談窓口　ｱ．必要　ｲ．不要　ｳ.わからない
　質問 11-3．常設の講習会場　ｱ．必要　ｲ．不要　ｳ.わからない
２．無料で体験できる場所の充実
３．わからない
４．今のままで良い
5.その他（　　）

質問 12．行政情報センターなどの公共施設で無料でインターネットが体験できることを知っていますか。
１．知っている　２．知らなかった

質問 13．小田原市のホームページを見たことがありますか。
１．ある（→質問 14 へ）
１．ない（→質問 17 へ）

質問 14．小田原市のホームページを平均してどれくらいの頻度で利用していますか。
１．ほぼ毎日　２．週に３～４日　３．週に１～２回　４．月に２～３回　５．月に１回以下

質問 15．小田原市のホームページでは、主にどのページを利用しますか。

※利用したことのある項目すべてのチェック欄に○印をつけてください。

また、そのページについての印象を該当する欄に○印をつけてください。

項　目	チェック	見たことがある場合の印象		
		良い	ふつう	悪い
1．観光・イベント情報				
2．産業				
3．福祉・健康				
4．市政情報				
5．施設				
6．小田原ものしり事典				
7．小田原エリアマップ				
8．暮らしの窓口				
9．暮らしの手続き				
10．暮らしと環境				
11．いざというときに				
12．教育・生涯学習				
13．議会・選挙				
14. お知らせ				
15．記者発表				
16．広報おだわら				
17．防災				
18．公共施設予約				
19．条例と規則				
20．申請書ダウンロード				
21．蔵書検索				
22．ごみの分別				
23．介護				
24．ライブカメラ				
25．フィルムコミッション				
26．ボランティア・市民活動				
27．市政アンケート				
28．市議会会議録検索				
29．その他 1（　　）				
30．その他 2（　　）				
31．その他 3（　　）				

質問 16．小田原市のホームページに関してご意見・ご感想がありましたら、ご自由にお書きください。

(次頁へ続く)

質問 17．小田原市の情報を得るために、現在どのような方法を使っていますか。
※多く利用されていると思われるものを３つまで選んで番号に○印をつけてください。
１．広報紙（広報おだわら）
２．テレビ
３．ラジオ
４．新聞
５．小田原ケーブルテレビ
６．タウン誌
７．回覧板
８．広報掲示板（自治会管理）
９. 公共施設内の掲示板
10．小田原市のホームページ
11．小田原市からの広報メール（おだわら表情ｅメール）
12．電話での音声サービスやＦＡＸでの情報提供サービス（くらしのテレフォンガイド）
13. 地域の会合や友人
14．その他（　　）

質問 18．小田原市から市民の皆さんへの情報提供の方法として、どのような手段が良いと思いますか。
※３つまで選んで番号に○印をつけてください。
１．広報紙（広報おだわら）
２．テレビ
３．ラジオ
４．新聞
５．小田原ケーブルテレビ
６．タウン誌
７．回覧板
８．広報掲示板（自治会管理）
９．公共施設内の掲示板
10. 小田原市のホームページ
11. 小田原市からの広報メール（おだわら表情ｅメール）
12．電話での音声サービスやＦＡＸでの情報提供サービス（くらしのテレフォンガイド）
13．携帯電話での文字情報
14．その他（　　）

質問 19．これからの小田原市の情報化施策にどのようなことを望みますか。
※３つまで選んで番号に○印をつけてください。
１．各種申請・届出・予約申込みがインターネットや様々な公共施設からできる。
２．各種相談・問い合わせがインターネットや様々な公共施設からできる。
３．広報や各種行政情報（催しやお知らせなど）がインターネットで検索できる。
４．選挙や住民投票がインターネットや様々な公共施設からできる。
５．インターネットを通して行政の計画策定や委員会等の会議録を見たり、市政に提言・参画できる。
６．電子会議室（ネットワーク上での審議会や委員会）に参加して意見を発表できる。
７．IC カード等により様々な行政・福祉サービスなどが利用できる。
８．公共料金の支払いが、インターネットを通していつでも行える。
９．公共施設に銀行のキャッシュコーナーのような機械を設置し、各種証明が発行できる。
10．小田原市の歴史的・文化的な資料や情報が、インターネットを利用して閲覧できる。
11．日常生活に関わりの深い窓口行政手続きが１個所で行えるようにする。
12．市民からの電話やメール等による苦情や問合せに一括対応するコールセンターを設置する。
13. パソコンやインターネットの講習会を開催する。
14．わからない。
15．今以上の情報化を望まない。
16.その他（　　）

質問 20．ＩＴ・情報化社会の進展にどのような不安や不満を感じますか。
※３つまで選んで番号に○印をつけてください。
１．プライバシーが侵害される(個人情報の漏えいなど)。
２．新しい機器の購入費や通信料等の経済的負担が増える。
３．コンピュータ犯罪や事故などが発生し社会的混乱が起きる。
４．情報通信機器の扱いができない人は情報化から取り残される可能性がある。
５．人と人とのふれあいが少なくなる。
６．情報が氾濫し、情報に振り回されることになる。
７．ますます情報が大都市に集中し、地方との情報格差が拡がる。
８．情報通信機器を使うことでストレスがたまる。
９．情報通信技術の進展のスピードが速くてついていけない。
10．わからない。
11．特に不安や不満はない。
12．その他（　　）

質問 21.「ＩＴ社会」や「電子自治体」に関してご意見がありましたら、ご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。

３　用語解説

●ＡＳＰ【Application Service Provider】

サーバーに、ERP（統合業務用パッケージ）などの※アプリケーション-ソフトを導入し、ユーザーにはネットワークを介してそのソフトを利用させるサービス事業者。ユーザー側はソフト更新や管理の手間を省くことが可能になる。※アプリケーション-ホスティングともいう。

●ＡＴＭ【Automated Teller Machine】

カード・通帳を用いて払い出し・預け入れ，また振り込みなどを行う装置。現金自動預け入れ払い機。

●ＢＰＳ【Bits Per Second】

ビット毎秒。情報送受信速度の単位。
全角 1 文字は 16bit であるため、400 字原稿の場合は 6400bit に相当する。
伝送速度 10Mbps の場合は、400 字詰め原稿用紙が 1 秒間に約 1,600 枚送信できる環境にある。

●ＣＡＤ（キャド）【Computer-aided Design】

コンピューターを利用して機械・電気製品などの設計を行うこと。コンピューターとの会話形式で設計を行う。計算機支援設計。

●ＣＡＬＳ（キャルス）【Continuous Acquisition and Life-cycle Support】

直訳すると「継続的な調達とライフサイクル支援」。他の組織と業務上必要な情報を標準化、電子化して共有・共同利用することで、低コスト化、工程短縮、品質の向上を図る事を目的とする。建設 CALS/EC という場合は、公共工事実施の際にＣＡＬＳとＥＣ（Electronic Commerce→電子商取引）の手法を取り入れ、設計―入札―契約―施工―維持管理などの工程をＩＴで適用すること。

●Concierge（コンシェルジュ）

（１）（特にフランスで）アパートなどの管理人。
（２）ホテルにおいて，客の要望に応じて観光の手配や案内などを行うスタッフ。コンシェルジェ。〔転じて，特定の分野や地域情報などを紹介・案内する人をもいう〕
最近では、各自治体でも市民に対して顧客意識を持つということからもてなしの必要性が高まってきた。

●ＣＲＭ【Citizen Relationship Management】

もともとは情報システムを使うことにより企業が顧客と長期的な関係を築く手法（Customer Relationship Management）のこと。行政経営においては、市民や企業などから寄せられるさまざまな声を一元管理し、組織全体で共有することで市民ニーズの把握や行政サービスの向上に役立て、市民満足度を向上させることを目的とする。

●e ラーニング【e learning】

パソコンやコンピュータネットワーク等を利用して教育を行なうこと。利用者は好きなときに学ぶことができ，講師との質疑応答も可能。アメリカでは多くの企業が社員の教育・研修に活用している。

●ＩＴＳ【Intelligent Transport Systems】

ＩＴ技術を用いて人と道路と車両とを情報でネットワークすることにより、交通事故や渋滞などの道路交通問題の解決を図るために構築する新しい交通システム。
渋滞情報と連動したナビゲーションシステム（ＶＩＣＳ）や有料道路での自動料金収受システム（ＥＴＣ）などがある。

●ＧＩＳ【Geographic Information System】

地理的なさまざまな情報に関連づけなどの処理を行い、データ化された地図上として視覚的に表示するシステム。災害時に発生場所、影響範囲、避難場所情報などを統合的に表示するものやエリア-マーケティング、出店計画などにも利用されている。地理情報システム。

●ＧＰＳ【Global Positioning System】

全地球無線測位システム。24 個の衛星から発射した時刻信号の電波の到達時間などから、地球上の電波受信者の位置を三次元測位する。
カー-※ナビゲーション-システムなどに利用されている。

●ＬＡＮ 【Local Area Network】

同軸ケーブル、光ファイバーなどを使って、同じ建物の中にあるコンピュータやプリンタなどを接続し、データをやり取りするネットワーク

●ＬGWAＮ（総合行政ネットワーク）【Local Government Wide Area Network】

地方公共団体のコンピュータネットワークを相互に接続した行政専用の広域ネットワーク。都道府県、市区町村の庁内ネットワークが接続されており、中央省庁の相互接続ネットワークである霞ヶ関 WAN にも接続されている。
地方公共団体相互の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している。
国は、「e-Japan 重点計画」において、「すべての地方公共団体を相互に接続する総合行政ネットワークシステムについて、2001 年度までに都道府県、政令指定都市と接続を行い、2003 年度までにすべての市町村における接続を要請している。また、当該ネットワークと霞ヶ関 WAN との接続を 2002 年度から実施する。

●ＬＧＰＫＩ 【Local Government Public Key Infrastructure】

地方公共団体組織認証基盤のこと。
住民・企業等との間で実施する申請・届出等の手続き、または地方公共団体間の文書のやり取りを電子的に行う場合に、作成する電子文書等の内容が改ざんされていないかを確認する手段を提供する地方公共団体側の仕組み。

●ＮＰＯ【NonProfit Organization】

政府・自治体や私企業とは独立した存在として、市民・民間の支援のもとで社会的な公益活動を行う組織・団体。特定非営利活動法人。非営利組織。非営利団体。市民活動法人。市民事業体。

●One-to-One サービス【One To One marketing】

特定の顧客の嗜好や要求などを詳細に把握し、長期的な関係を維持しようとするサービス手法。

●ＰＤＡ【Personal Digital Assistant】

携帯情報端末。住所録、スケジュール管理などの個人情報管理やデータ通信に用いる、小型の情報機器。

●アクセシビリティ【accessibility】

障害者や健常者といった区別なく、誰にとっても使いやすいかどうかの度合い。

●アプリケーション【application software】

ワープロ-ソフト・表計算ソフトなどのように、特定の仕事をするために作られたソフトウエア。

●グループウェア【groupware】

組織内 LAN を活用して情報共有やコミュニケーションの効率化をはかり、グループによる協調作業を支援するソフトウェアの総称。メンバー間のコミュニケーションを円滑にするメール、スケジュールを共有するスケジューラ、取引先を共有するアドレス帳などがある。

●検索エンジン（　検索サービス）

インターネットの中から目的に応じた情報を検索する機能。また、そのためのサーバ。分野別に分類したディレクトリ型検索サービスとロボット型検索サービスの他、検索手段自体を調べるメタ検索サービスに大別される。

●コラボレーション【collaboration】

共同作業。共同製作。また、企業どうしの共同開発などにもいう。

●情報格差（デジタルデバイド）【digital divide】

情報を持つ者と持たない者との格差のこと。富裕層がデジタル機器を利用し情報を得てさらに経済力を高めるため、貧困層との経済格差が広がるとされる。デジタル格差。
〔アメリカ商務省が 1999 年に発表した報告書での造語〕

●情報リテラシー

インターネットやパソコンを利用して、情報やデータを活用あるいは使いこなす能力。

●セキュリティーポリシー【security policy】

セキュリティー保護に関する基本的な指針を定めるもの。具体的には、情報機器や情報のうち「何を」「どうやって」「どれくらい」保護するのかを指針として策定する場合の基準となるものをいう。

●ダウンロード【download】

インターネットなどで、ホスト-コンピューターに置かれているデータを自分の端末に転送すること。

●地域通貨

限定地域や共同体だけで利用可能である通貨やそのシステムの総称。

●地上デジタル放送

地上の電波塔から送信されるテレビ放送の電波をデジタル化したもの。平成１５年１２月から三大都市圏で試験放送が開始された。平成２３年までにはデジタル波への完全移行が行われ、現在のアナログ波は終了となる。
アナログ放送に比べ、チャンネル数が飛躍的に増える、視聴者がリアル-タイムで番組に参加できるなど双方向化が容易、高画質放送、文字放送や放送中の番組情報などデータ放送も充実するなどの特徴をもつ。

●電子掲示板（BBS）【Bulletin Board System】

ネットワークに加入している人が自由に見たり記入したりできる、コンピューター-システム上の掲示板。電子掲示板。

●電子調達

企業がネットワークを利用して、資材や部品などの調達を行うこと。従来からの取引方法に比べ調達にかかわる手続き等が簡略化されるため、低コストの取引が可能。e プロキュアメントともいう。

●電子投票

選挙やアンケートなどの投票を、コンピューターやネットワークを利用して行う方法の総称。開票のための作業コストと時間が大幅に削減できる。
〔2001 年（平成 13 年）に成立した地方自治体電子投票特例法によって、地方選挙における電子投票が可能となった。有権者は投票所に出向き、専用装置で投票する。開票作業は、装置ごとの記憶媒体を開票所に集めて行う〕

●電子入札

指名通知から（一般競争入札、公募型指名競争入札は、入札の公告から）入札行為入札結果の公表までの一連の事務の全てを電子情報通信により行うこと。

●電子認証

ネットワークを利用したデータのやりとりに際して、そのデータが「どこから」「どこあてに」発信されたものか確認でき、途中で改ざん、または、盗聴されていないことを保証する技術。電子申請・届出を実現する際に不可欠な基盤となる。電子的な証明書の登録、発行などを行うサーバ（認証局）を設置する必要がある。

●ナビゲーションシステム【navigation system】

現在位置・進行方向などの情報を人工衛星・地磁気計・距離計などを利用して測定し、画面に表示して知らせる装置。

●ナレッジマネジメント【knowledge management】

知識を組織的に管理することで業務全体の改善を図るため、社員が業務で得た個別の知識やノウハウを企業全体で一元管理・共有し、適用・学習により新たな知識を創造する一連のプロセス。
〔日本の企業でもこの手法の採用に伴い、ＣＫＯ・ナレッジ-マネージャーなどの新たな役職・職種の導入が始まっている。〕

●西さがみ連邦共和国

新しい世紀に新しい型の地域づくりを推進するため、広域連携を深め協働していくことを目的に建国されたもの。小田原市、箱根町、真鶴町、湯河原町の１市 3 町で構成される。

●パブリックコメント【Public Comment】

地方自治体の計画や条例などの案を事前に公表し、住民が直接、意見を表明する機会を設けるもの。
（→パブリックコメント制度）政策を立案する過程で、行政側が案を公表し、ファックスや電子メールなどで住民から意見を募り、反映させていこうとする制度。

●ブロードバンド【broadband】

データ伝送の分野において、広帯域のこと。狭義には、複数の信号を同一の伝送路（ケーブルなど）で送る方式を指す。近年は、単に高速度で大容量のデータ転送のことを指すことが多い。動画の伝送など、ネットワーク上の高度なサービスを実現する。

●ポータルサイト【portal site】

インターネットでウェブ-ページを見る際に、最初に入るウェブ-サイト。このサイトの広告価値が高いため注目されている。

●マルチペイメントネットワーク【Multi Payment Network】

公共料金などの支払をインターネットやテレフォンバンキングなどを利用して「いつでも」「どこでも」支払ができるようにしようとする新しいネットワークシステムのこと。市への税金、手数料、施設利用料などの支払いに使用できれば、市民の利便性が向上するだけでなく、市役所の事務効率化にも大きな効果がある。

●メールマガジン【 (和製) mail＋magazine】

電子メールで配信される雑誌的な読み物。簡単に多数の読者に配信できる、即時性に優れているなどの特徴をもつ。

●メモリ（　キャッシュメモリ）【cache memory】

コンピューターの記憶装置の一つ。処理を高速化するために、何度も使われるプログラムやデータを一時的に保持する機能を持つ。

●ユニバーサルデザイン【universal design】

障害者・高齢者・健常者の区別なしに、すべての人が使いやすいように製品・建物・環境などをデザインすること。1974 年、アメリカのメースによって提唱された概念。

●ワンストップサービス【One Stop Service】

1 カ所で業種や管轄の異なった複数のサービス利用や手続きが行えたり、多様な商品が購入できること。郵便局で複数の行政手続きや書類の受け取りが可能になることなどをいう。

４　要項

小田原市ＩＴ推進会議設置要項

（名称）

１　本会の名称は、小田原市ＩＴ推進会議（以下「会議」という。）とする。

（目的）

２　会議の設置は、ＩＴ（情報通信技術）を積極的に活用して、快適で利便性の高い市民生活、効率的で効果的な行財政運営、開かれた分かりやすい市政を実現するためのＩＴ施策を全庁的に推進することにより、先進的な電子自治体を構築することを目的とする。

（所掌事項）

３　会議の研究事項は、次のとおりとする。

（１）「小田原市ＩＴ推進プログラム」を実現化するための方策等の調査研究

（２）ＩＴ施策推進に係る総合調整

（３）情報セキュリティ対策の推進

（４）前３号に掲げるもののほか、電子自治体の推進に関し必要な事項

（組織）

４　会議は、委員長、副委員長及び委員で組織し、それぞれ別表に掲げる職にある者をもって充てる。

（ワーキングチーム）

５　会議は、必要に応じて職員等で構成するワーキングチームを置くことができる。

（アドバイザー）

６　目的を達成するために専門的な知識を有する者をアドバイザーとして会議に置くことができる。

（設置の期間）

７　会議の設置は、平成１４年　５　月２２日から設置目的を達成するまでとする。

（庶務担当課）

８　会議の庶務は、企画部ＩＴ推進課が処理する。

（その他）

９　この要項に定めるもののほか、会議の運営に関し必要な事項は、委員長が定める。

附　則

この要項は、平成１４年　５　月２２日から施行する。

附　則（平成１５年　４　月　１　日）

この要項は、平成１５年　４　月　１　日から施行する。

附　則（平成１６年　４　月　１　日）

この要項は、平成１６年　４　月　１　日から施行する。

別表（第４項関係）

委 員 長	青木助役
副委員長	市橋助役
委　　員	企画部長　まちづくり政策調整担当部長　　総務部長　公営事業部長　市民部長　防災部長　環境部長　福祉健康部長　経済部長　　観光担当部長　都市部長　広域交流拠点整備担当部長　建設部長　国県事業促進担当部長　下水道部長　経営管理局長　消防長　水道局長　学校教育部長　生涯学習部長　監査事務局長　市議会事務局長