

# 小田原市 I C T 推進プログラム

令和 2 年（2020 年）4 月

小田原市



# 目次

<b>1</b>	<b>背景</b> .....	<b>1</b>
	(1) ICT（情報通信技術）の情勢.....	1
	(2) 国・県の動向.....	4
	(3) 小田原市の現状と課題.....	6
<b>2</b>	<b>策定の目的</b> .....	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>本計画の位置づけと計画期間</b> .....	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>本計画の推進体制</b> .....	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>計画推進の視点</b> .....	<b>8</b>
	(1) オープンデータ・バイ・デザインの導入.....	8
	(2) 最新技術及び先進事例の積極的な活用.....	8
	(3) BPRの実施.....	8
	(4) セキュリティ及び個人情報の適正な取り扱いの確保.....	8
<b>6</b>	<b>ICT活用の推進に関する三つの柱との基本的な方針</b> .....	<b>8</b>
	(1) データ活用の推進.....	9
	(2) ICTを活用した行政効率化の推進.....	9
	(3) 情報化基盤の強化.....	9
<b>7</b>	<b>本計画の柱と施策及び個別事業の一覧</b> .....	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>施策ごとの取組</b> .....	<b>11</b>
	1-1 オープンデータの推進.....	11
	1-2 データの活用.....	13
	2-1 事務効率化による働き方改革.....	14
	2-2 行政サービスにおけるICTの活用.....	19
	2-3 情報システムの最適化.....	24
	3-1 災害に強い基盤の整備.....	25
	3-2 情報セキュリティの確保.....	27

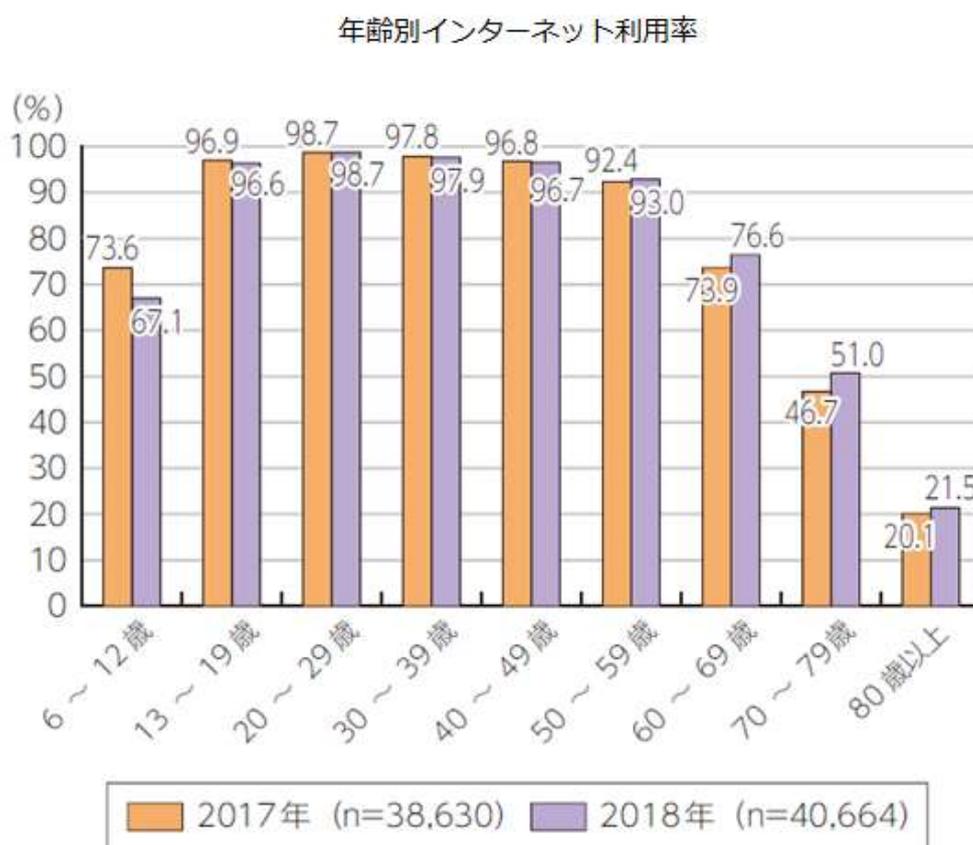
## 1 背景

### (1) ICT（情報通信技術）の情勢

#### ア 個人のインターネット利用における傾向

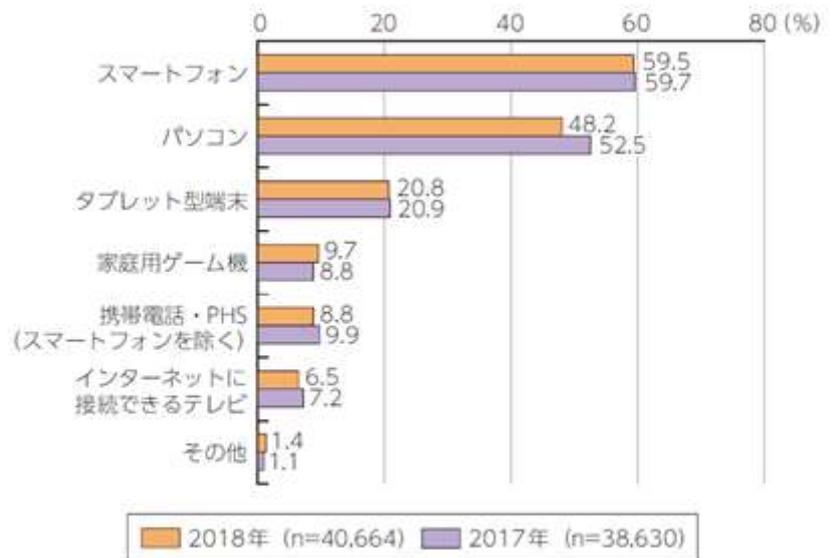
個人のインターネットの利用率は、13歳から50代にかけては90%以上と高い水準にあります。60代から上の年代にかけては、60代が約75%、70代が約50%、80代以上が約20%となっており、年代が高くなるにつれて利用率が低くなる傾向であることが分かります。一方で、平成29年（2017年）と平成30年（2018年）の調査を比較すると、60代以上における利用率の伸びが大きいことから、今後、年代を問わず高い水準でインターネットを利用することが見込まれます。

また、インターネットに接続する際に使用する端末については、スマートフォンがパソコンを超え、最も多く利用されていることが分かります。



出典：総務省「令和元年版情報通信白書」

### インターネット接続に使用する端末



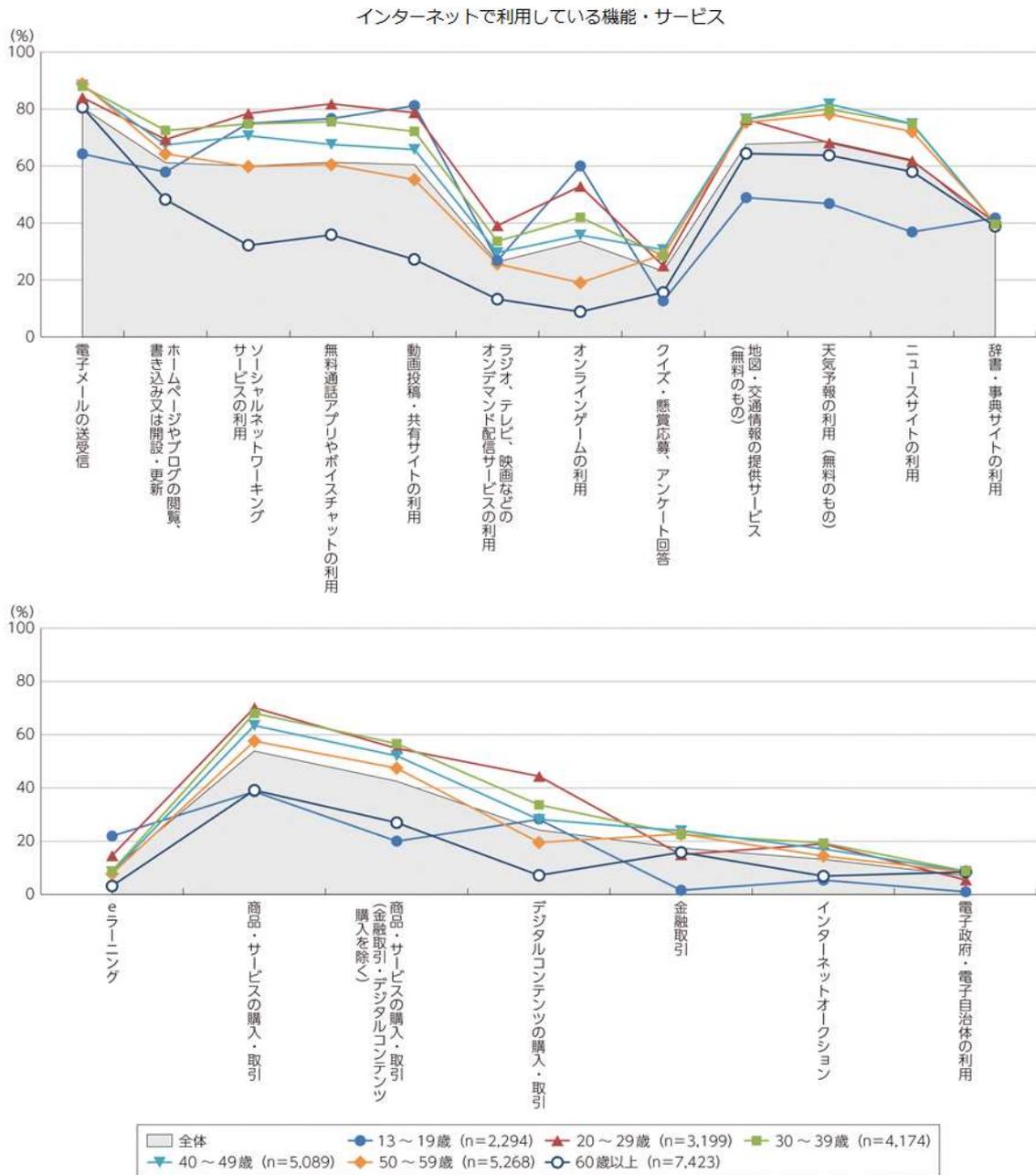
※当該端末を用いて過去1年間にインターネットを利用したことがある人の比率

出典：総務省「令和元年情報通信白書」

インターネットで利用している機能やサービスでは、全世代共通して、電子メールの送受信が多いことが分かります。また、SNS<sup>1</sup>や無料通話アプリなどの情報交流のための利用と天気予報やニュースサイトなどの情報取得のための利用とを比較すると、20代までと30代以上との間で利用率の逆転が見られます。

このことから、現時点では、若い世代は主にSNSを利用してコミュニケーションを行い、それ以上の世代はホームページ等を利用して、情報収集をしている傾向が見えてきますが、スマートフォンの更なる普及にともない、この図式は変わっていくことも予想されます。

<sup>1</sup> ソーシャルネットワーキングサービス。登録した利用者だけが参加できる交流型 Web サービス。



出典：総務省「令和元年版情報通信白書」

### イ 社会におけるICTの情勢とデータの重要性について

近年、大容量ネットワークの整備や演算装置の小型化により、ICTは大きな進歩を遂げています。スマートフォンやパソコンだけでなく、あらゆるものに内蔵されたセン

サーがデータを収集し（I o T<sup>2</sup>）、出来上がった膨大なデータ（ビッグデータ<sup>3</sup>）を最適化された人工知能（A I）が分析するといった世界になりつつあります。このようなデータ中心の世界では、これまで以上に、データの高度利用や安全性を確保する技術が求められています。

## （2） 国・県の動向

### ア 国の動向

#### （ア） Society5.0

国の情報化政策としては、平成 28 年 1 月に閣議決定された第五期科学技術基本計画において、「超スマート社会の実現」（Society5.0）を打ち出しました。そこでは、データや新しい I C T（A I、I o T、R P A<sup>4</sup>、ロボティクスなど）を活用した「豊かな社会」の実現を目的としています。

#### （イ） 官民データ活用推進基本法

平成 28 年 12 月に、官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、もって国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与することを目的として「官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）」（以下、「基本法」という。）が制定されました。

基本法では、自立的で個性豊かな地域社会の形成、新事業の創出など図るため、官民データを活用することとし、その推進に当たって、安全性及び信頼性の確保や情報通信技術の活用、情報を活用するための適正な基盤整備及び規格の整備、そして A I や I o T、クラウド<sup>5</sup>といった先端技術の活用に取り組むこととしています。

また、官民データ活用の推進に関する計画について、都道府県には策定が義務づけられるとともに、市町村には努力義務としています。

#### （ウ） 官民データ活用推進基本計画

基本法に基づき、平成 29 年 5 月に「世界最先端 I T 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（以下、「国の基本計画」という。）が策定されました。

---

<sup>2</sup> Internet of Things（モノのインターネット）の略。様々なモノがインターネットに接続し、相互にデータ収集、制御を行う仕組み。

<sup>3</sup> インターネットやセンサーなど日常生活から生み出される大容量のデータ。非定型的であり、リアルタイム性が高い。

<sup>4</sup> Robotics Process Automation の略。ロボットにより、業務を自動化する技術

<sup>5</sup> クラウドコンピューティングの略。強固なデータセンターに設置されたサーバやストレージをネットワーク経由で利用する技術。

この国の基本計画においては、「データ利活用のための基盤」の整備を国と各地方公共団体が一丸となっていくとされ、国と各地方公共団体の施策の整合性を確保することが基本的な方針の一つとして盛り込まれました。

その後、平成 30 年 6 月に改正された国の基本計画においては、行政サービスの 100%デジタル化、行政保有データの 100%デジタル化を項目として掲げ、行政サービス改革を断行するとしています。同宣言の中では、地方のデジタル改革についても、「IT を最大限活用し、簡素で効率的な社会システム」を目指すため、各種の取り組みを地方自治体に対して行うものとしています。

その後、令和元年 6 月に改正された国の基本計画においては、地方公共団体のデジタル化について、「サービスのフロント部分だけでなく、バックオフィスも含め、エンドツーエンドで IT 化・BPR<sup>6</sup>を徹底」するとし、地方公共団体のデジタル化を計画的に推進するものとしています。

#### (エ) デジタル・ガバメント推進方針及びデジタル・ガバメント実行計画

平成 29 年 5 月には、基本法の下、電子行政の目指す方向性を示すものとして「デジタル・ガバメント推進方針」が閣議決定されました。

この方針においても、IoT や AI といった業務プロセスを変えうる技術を含めたデジタル技術を徹底的に活用するほか、デジタル処理を前提としたサービス設計、民間サービスも含めた組織横断のワンストップサービス、一度行政機関が提出を受けた情報は原則、再度の提出を求めない仕組みなど、ICT による行政サービス自体の改革についても言及しています。

平成 30 年 1 月には、この推進方針に示された方向性を具体化するものとして、「デジタル・ガバメント実行計画」が策定されました。また、令和元年 12 月には、その後の国の取組等を反映した改定を行っています。

#### (オ) 行政手続オンライン化法の改正

令和元年 5 月には「デジタル手続法案」が可決されました。

従来の「行政手続オンライン化法」が「デジタル行政推進法」へと改正され、国における行政手続きは、原則オンライン化するとされました（地方公共団体においては努力義務）。

「デジタル行政推進法」においては、オンラインサービスの多様化や情報システムを活用した行政事務（マイナンバー制度含む）の拡充といった社会のデジタル化に対

---

<sup>6</sup> 「ビジネスプロセス・リエンジニアリング」(Business Process Re-engineering) の略。業務内容や業務フローを全面的に見直し、再設計すること。

して、本人確認情報の長期保存、電子証明書の利便性拡大などの制度対応が行われ、  
1. デジタルファースト<sup>7</sup> 2. ワンスオンリー<sup>8</sup> 3. コネクテッド・ワンストップ<sup>9</sup>  
がデジタル化の基本原則として盛り込まれました。

## イ 神奈川県の変向

神奈川県は令和元年7月に都道府県の官民データ活用推進計画として「かながわ  
I C T・データ利活用推進計画」（以下、「県の推進計画」という）を策定しました。

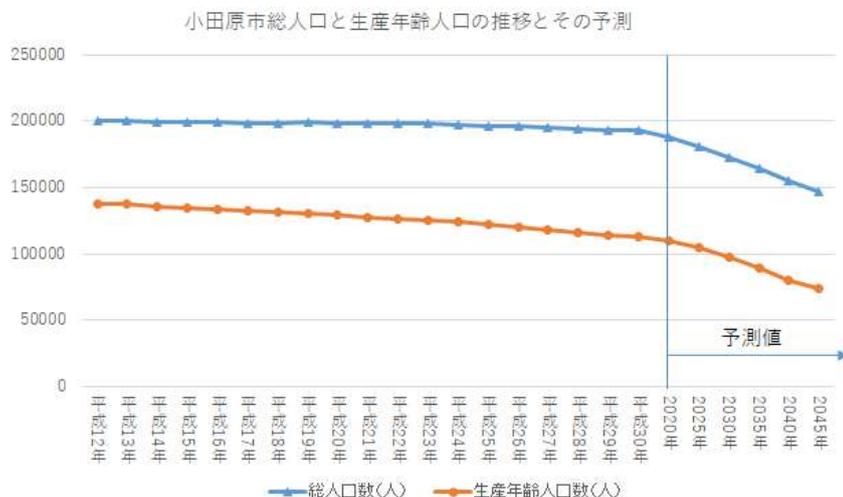
この計画では、県民の利便性向上を目的とした「くらしの情報化」と内部業務の効率化を目的とした「行政の情報化」を2つの柱とした基本方針を掲げ、I C T及びデータを積極的に利活用していくことを打ち出しました。

個別施策においては、オープンデータ<sup>10</sup>の推進を県内市町村と連携して取り組んでいくこととしています。

## (3) 小田原市の現状と課題

### ア 小田原市の人口推移

小田原市の人口は、平成12年(2000年)をピークに減少傾向にあり、令和27年(2045年)には、5万人以上の減少が予測されています。また、生産年齢人口も同期間に6万人以上の減少が見込まれています。



出典：国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口」  
小田原市ホームページ

<sup>7</sup> 個々の手続・サービスがデジタルで完結する仕組み。

<sup>8</sup> 一度提出した情報、書類の再提出を不要とすること。

<sup>9</sup> 民間サービスを含め、複数の手続・サービスを1ヵ所で済ませることができる制度。

<sup>10</sup> 保有するデータを2次利用可能な条件、形式で公開すること。

## イ 今後の課題

このような総人口、生産年齢人口の減少は働き手や歳入の確保の面で安定した行政運営の課題となります。今後も安定的な行政運営を確保し、市民サービスの質を向上させていくためには、業務全般におけるICTの積極的な活用やBPRの取り組み、大量で質の高いデータの高度利用、それらを安全かつ確実に遂行するためのセキュリティ対策やICTを推進する体制づくりなどに取り組む必要があります。

## 2 策定の目的

ICTは社会に広く浸透し、今や日常生活に欠かせないものとなっています。

小田原市では、平成13年度に平成14年度から平成16年度を計画期間とする「小田原市IT推進プログラム」を策定して以降、平成28年度まで3年おきに内容を見直しながら、各種ICT施策を推進してきました。

平成28年度以降も、ICTは著しい速さで発達し、スマートフォンの普及やIoT・AIの活用などにより、新たな製品やサービスが生み出され、すでに普及し始めています。

このような社会の変化の中で、前述のとおり、国は平成29年に「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を策定し、最先端ICT技術と官民データの積極的利用を打ち出しました。

小田原市ICT推進プログラム（以下、「本計画」という。）は、国の基本計画や県の推進計画との整合性を図りながら、官民データや最先端ICT技術の活用により、新たなサービスの提供や更なる業務の効率化を推進し、本市が抱える諸問題の解消を図ることを目的としています。

## 3 本計画の位置づけと計画期間

本計画は、基本法第9条3項において定められた「市町村官民データ活用推進計画」であり、小田原市第5次総合計画・後期基本計画・第4次実施計画（以下、「市の実施計画」という。）に計画された施策のうち、ICT分野の施策を中心にとりまとめたものです。

そのため、本計画の計画期間は市の実施計画と合わせ、令和2年度から令和4年度までの3年間とします。なお、年度ごとに進捗状況を管理し、必要に応じて施策の見直しを行うとともに、社会環境等に大きな変化があった場合には、計画期間内であっても改訂を行います。

## 4 本計画の推進体制

本計画の推進に当たっては、企画部情報システム課を中心に個別事業の所管課と協力して行うとともに、各施策の進捗及び効果に関する評価・分析を庁内横断的な会議体において行い、その結果を本市の行政運営に反映していきます。

## 5 計画推進の視点

本計画を推進する上では、次の視点に留意して取り組んでいきます。

### (1) オープンデータ・バイ・デザインの導入

「デジタル・ガバメント推進方針」においては、データを積極的に用いて、行政サービスを改革していくとともに、行政が保有するデータを開放し、様々な主体が相互に連携し、課題解決を行う仕組みを構築するとしています。

本計画の推進においても、行政が保有するデータについては、オープンデータを前提として業務プロセスの企画・整備・運用をする「オープンデータ・バイ・デザイン」の考え方を取り入れていきます。

### (2) 最新技術及び先進事例の積極的な活用

I C Tの技術進歩は著しく早いことから、常に最新の動向に注視していく必要があります。基本法の理念に基づき、施策の目標の達成に有効な先端技術については、導入に向けた積極的な取り組みを図ります。

### (3) B P Rの実施

個別事業の実施に当たっては、現行業務のまま I C Tを活用するのではなく、業務フローを見直しながら進めるなど、B P Rの考え方を取り入れていきます。業務改革と併せて指標による進捗管理を行うことで、最大限の業務の削減効果と効率化を目標とします。

### (4) セキュリティ及び個人情報の適正な取り扱いの確保

システムの構築や各種データの取り扱いに当たっては、「サイバーセキュリティ基本法」、「サイバーセキュリティ戦略」、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」、「小田原市情報セキュリティポリシー」に基づく適切なセキュリティ対策を講じ、通常時・非常時問わず、安全に I C T資産を活用できる環境を構築します。

また、「個人情報の保護に関する法律」及び「小田原市個人情報保護条例」に基づく適切なデータの運用を図ります。

## 6 I C T活用の推進に関する三つの柱との基本的な方針

本計画は、基本法第 11 条及び第 15 条に定義された『データ活用の推進』と「情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等」を基本とする『I C Tを活用した行政効率化の推進』、そして『情報化基盤の強化』を 3 つの柱とし、それぞれの柱に係る基本的な方針は次のとおりとします。

### (1) データ活用の推進

本市では既にオープンデータに取り組んでいますが、より多くのデータを様々な主体が容易に活用できるようにするため、「オープンデータ基本指針（平成 29 年 5 月 30 日、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）」等を踏まえて、本市が保有する情報のオープンデータ化を推進します。

また、市が保有するデータの公開と合わせて、職員のデータ活用研修を行うなど、データを有効活用するための体制整備を図ります。

### (2) ICTを活用した行政効率化の推進

行政サービスの向上や行政運営の効率化を図るため、「働き方改革」や「システム最適化」の実現を視野に入れながら、行政事務全般のデジタル化やICTによる業務改革を推進します。なお、各事業の展開に当たっては、官民を問わず、様々な先進事例を研究するなど、本市にとって最適なシステム導入を図ります。

### (3) 情報化基盤の強化

国や県との連携や職員に対する研修等を通じて情報セキュリティを確保したうえで、最新の技術動向を取り入れることにより、安全性と利便性が両立し災害にも強い情報化基盤を整備します。

## 7 本計画の柱と施策及び個別事業の一覧

柱	施策	個別事業	頁	
(1) データ活用の推進	1-1 オープンデータの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種保有情報のオープンデータ化の推進</li> <li>・デジタルアーカイブの効率的な運用</li> </ul>	11 12	
	1-2 データの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・画像データの共有資産化</li> <li>・データ利活用人材の育成</li> </ul>	13	
(2) ICTを活用した行政効率化の推進	2-1 事務効率化による働き方改革	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民窓口業務における業務改善の推進</li> <li>・RPAの導入業務の拡大</li> <li>・文書管理・電子決裁システムの導入検討</li> <li>・議会資料の電子化</li> <li>・議事録作成支援システムの導入</li> <li>・被災者支援システムの導入</li> <li>・モバイルワークの導入</li> <li>・幼保事務ICT環境整備</li> </ul>	14 15 16 17 18	
		2-2 行政サービスにおけるICTの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動応答システムの導入</li> <li>・電子申請システムの利用拡充</li> <li>・マイナンバー及びマイナンバーカードの円滑な運用</li> <li>・ICT教育推進事業</li> <li>・教育ネットワーク整備事業</li> <li>・給食費管理システムの導入</li> <li>・ICTを活用した発達支援</li> <li>・健幸ポイント事業</li> <li>・防災情報伝達手段の再整備</li> <li>・スマートフォンアプリを活用したSDGs体感事業の実施</li> </ul>	19 20 21 22 23 24
			2-3 情報システムの最適化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人工知能(AI)・モノのインターネット(IoT)技術の活用の研究</li> <li>・調達ガイドブックの見直し</li> </ul>
(3) 情報化基盤の強化	3-1 災害に強い基盤の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ICT-BCPの整備</li> <li>・ICT-BCPの実効性の担保</li> <li>・各種システムのクラウド導入</li> </ul>	26 27	
	3-2 情報セキュリティの確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利便性とセキュリティを両立した次期庁内ネットワーク環境の整備</li> <li>・人的セキュリティの向上</li> <li>・スマホ安全講座の実施</li> <li>・小田原市公式ホームページのリニューアル</li> </ul>	28 29 30	

## 8 施策ごとの取組

### 1-1 オープンデータの推進

- ・行政の透明性の確保、信頼性の向上、地域経済の活性化を目的として、小田原市が保有している公開可能なデータのオープンデータ化を進めます。
- ・既に公開している「公共施設一覧」、「市内小・中学校」、「AED設置場所」等を含む「推奨データセット<sup>11</sup>」から取り組むとともに、さらに小田原市独自のデータの公開も進めていきます。
- ・オープンデータは、同じ種類のデータを同一基準・同一形式で公開することが利用者の利便性の向上に繋がることから、公開データの選定に際しては、神奈川県や県内自治体の連携の視点とともに、小田原市も加入している「一般社団法人オープン&ビッグデータ活用・地方創生推進機構」の情報も参考にし、検討を進めます。

#### ○今後の取り組み

事業名	各種保有情報のオープンデータ化の推進			
主な担当課	各課			
事業概要	小田原市においては、平成31年3月からオープンデータサイトを開設し、国が定めた推奨データセットの一部（公共施設一覧、市内小・中学校、AED設置場所、指定緊急避難場所一覧、子育て施設一覧）を公開しています。 今後は、未公開の推奨データセットや、推奨データセット以外のデータについて、オープンデータ化を進めていきます。			
期待される効果	行政情報の公開による透明性・信頼性の向上 市民による行政情報の活用			
全体計画目標	オープンデータ公開数 25（令和2年度…15、令和3年度…20、令和4年度…25）			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	公開データの拡充			
	公開データの更新			

<sup>11</sup> オープンデータの公開とその利活用を促進することを目的とし、国が公開を推奨する19のデータ（令和元年8月8日現在）

事業名	デジタルアーカイブ <sup>12</sup> の効率的な運用			
主な所管課	広報広聴課			
事業概要	<p>小田原市公式ホームページにあるデジタルアーカイブには、現在約 800 点の歴史的資料が登録されています。</p> <p>今後も、市保有資料のデジタル化を進めるとともに、令和 5 年度に予定するホームページのリニューアルと合わせ、市民が活用しやすいような環境整備（高解像度データの提供、二次利用手続きの簡略化など）を推進していきます。</p>			
期待される効果	市民による文化活動の推進			
全体計画目標	デジタルアーカイブ閲覧者数 180,000 人（令和 2 年度…60,000 人、令和 3 年度…60,000 人、令和 4 年度…60,000 人）			
	事業期間	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
主な取り組み	資料のデジタル化			
	所有者等との調整			
	リニューアル案の検討			
	リニューアル作業			

<sup>12</sup> 博物館や美術館の収蔵品や資料などをデジタル化して記録保存や公開をすること

## 1-2 データの活用

・各課が保有するデータについて、庁内横断的に活用することが望ましいデータの共有化を行い、業務の効率化を図ります。また、官民間問わず様々なデータを活用して効果的に政策立案できる人材を育成するため、職員の研修を行います。

### ○今後の取り組み

事業名	画像データの共有資産化			
主な担当課	情報システム課			
事業概要	本市では、各所管課が様々な画像データを保有し、業務を行っています。それらの画像を市の共有資産と捉え、互いに利活用できる環境を整備します。さらに、それらのうち公開可能なものに関しては、オープンデータ化を図ります。			
期待される効果	庁内の画像データの共有による業務効率化 市民の利便性の向上			
全体計画目標	環境の構築（令和3年度…実施、令和4年度…実施） 掲載画像数 75（令和2年度…0、令和3年度…50、令和4年度…75）			
事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
主な取り組み	現況調査			
	整備方針の作成			
	整備案の作成			
	公開			

事業名	データ利活用人材の育成		
主な担当課	情報システム課		
事業概要	データの利活用は、新たなサービスの創出や業務の効率化につながるものとして、官民間問わず期待されている分野です。 本市では、市が保有するデータを公開するだけでなく、データ活用に必要な知識を身につけたデータ利活用人材を育成します。		
期待される効果	効率的な行政の運営		
全体計画目標	受講者数計 60 人（令和2年度…20 人、令和3年度…20 人、令和4年度…20 人）		
事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	研修の実施		
	研修の見直し		

## 2-1 事務効率化による働き方改革

- ・システム化やA I など I C T を活用した事務効率化を積極的に検証・導入し、市民サービスの向上、職員の負担軽減と業務の迅速化の両立を図ります。
- ・R P A ・A I については、まずは検証を行いながら、効果の大きい部署や業務から展開していきます。
- ・システム導入の際には、重複工程や非効率な処理を洗い出すなど、業務効率化に向けた既存業務フローの見直しを行います。
- ・外出時であってもP C が活用できるように運用体制の見直しを行うとともに、安全に利用できる環境の構築を目指します。

### ○今後の取り組み

事業名	住民窓口業務における業務改善の推進			
主な担当課	情報システム課、戸籍住民課			
事業概要	<p>住民窓口は住民サービスの最前線であり、近年では、手続き名で表示した窓口ごとの番号発券や、その案内パネルの設置、マイナンバーカードを活用した証明書のコンビニ交付を実施するなど改善に取り組んでいます。</p> <p>国の動向に注視しつつ、窓口の業務改善に関する他自治体の先行事例の調査等を行いながら、適時必要な施策展開を図っていきます。</p> <p>また、基幹業務システム<sup>13</sup>と住民基本台帳ネットワークシステムを連携させるなど、システム面での業務効率化にも取り組んでいきます。</p>			
期待される効果	窓口の効率的な運用			
全体計画目標				
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	先進事例の調査研究			
	基幹システムと住民基本台帳ネットワークの連携の構築			
	実施			

<sup>13</sup>住民情報や税情報、国民健康保険情報などを取り扱うシステム。

事業名	R P A 導入業務の拡大			
主な担当課	情報システム課			
事業概要	<p>本市では、定型業務の見直しと最適化を目的として、平成 30 年度に 5 課 5 業務を対象とした R P A の実証実験を行いました。</p> <p>実証実験で効果が見込まれたことから、令和元年度から R P A を本格的に導入し、今後も計画的に対象業務を拡大していきます。</p> <p>また、R P A の導入検討の過程においては、業務フローの見直しを行い、B P R の視点から効率化を図ります。</p>			
期待される効果	<p>業務の見直しによる効率化</p> <p>業務処理時間数の削減</p>			
全体計画目標	<p>R P A 導入数 19 (令和 2 年度…10、令和 3 年度…15、令和 4 年度…19)</p> <p>総削減時間数 3,885 時間</p> <p>(令和 2 年度…900 時間、令和 3 年度…1,295 時間、令和 4 年度…1,690 時間)</p>			
	事業期間	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
主な取り組み	R P A の運用			
	効果検証			
	対象業務の拡大			

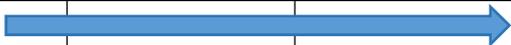
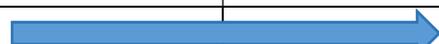
事業名	文書管理・電子決裁システムの導入検討			
主な担当課	総務課、企画政策課、情報システム課			
事業概要	<p>文書管理システム及び電子決裁システムを導入し、電子化による適正管理や行政事務の迅速化、公文書の改ざん防止等を図ります。</p> <p>なお、国は令和 8 年度(2026 年度)を目途に、公文書の作成から保存までのプロセス全体を電子化する方針を示しており、それに合わせた研究を行います。</p>			
期待される効果	<p>文書の保存及び廃棄の適正な実施</p> <p>保存スペースの削減</p> <p>決裁に要する時間の短縮化</p> <p>文書公開の適正化</p> <p>公文書の改ざん防止</p>			
全体計画目標	導入判断 (令和 2 年度…実施、令和 3 年度…、令和 4 年度…)			
	事業期間	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
主な取り組み	導入判断に向けた検討			
	導入判断実施	☆		
	プロセス全体の電子化の研究			

事業名	議会資料の電子化			
主な担当課	総務課、議会総務課			
事業概要	<p>現在、本市では、答弁資料や議案書等の議会資料は過去の年度の資料も含めると、使用する資料は膨大になります。</p> <p>答弁書を作成する際の調整作業などにおいて、資料の電子化と電子による共有を行い、紙の使用量の削減と事務の迅速化を図ります。</p> <p>また、電子化を推進し、執行機関だけでなく、議会事務全体の効率化を目指します。</p>			
期待される効果	印刷用紙の削減（紙代、印刷代） 資料共有の迅速化			
全体計画目標	議会資料の印刷枚数の削減			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	電子化の推進			
	全体方針の検討			
	全体計画の策定			

事業名	議事録作成支援システムの導入			
主な担当課	情報システム課			
事業概要	<p>議事録の作成は、全庁的に共通する業務であり、市役所全体で年間2,841時間を費やしています（平成30年度実績）。</p> <p>AIを活用して音声を認識する議事録作成支援システムを導入し、市役所全体の業務効率化を図ります。</p>			
期待される効果	議事録作成にかかる時間の削減			
全体計画目標	削減時間数1,562時間/年（令和3年度…781時間、令和4年度…1,562時間）			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	調達			
	運用			
	効果測定			

事業名	被災者支援システムの導入			
主な担当課	防災対策課、市税総務課、市民税課、資産税課			
事業概要	<p>全国的に、地震・風水害などの大規模な災害が発生しており、災害に対する備えだけでなく、被災された市民が通常の生活に戻るまでの一連の流れを支援する体制を整備する必要があります。</p> <p>被災者支援をシステム化し、公正かつ迅速なり災証明の発行等を行います。</p>			
期待される効果	<p>災害発生時の被害認定の公正化</p> <p>り災証明書の発行の効率化</p> <p>被災者支援管理の効率化</p>			
全体計画目標	システムの導入（令和2年度…実施、令和3年度…運用）			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	調達			
	構築			
	運用			

事業名	モバイルワークの導入			
主な担当課	情報システム課			
事業概要	<p>現在の庁内ネットワークで使われている無線は、市所有のPCのみに接続を許可することでセキュリティを確保していることから、市のPCは一般用無線が利用できません。そのため、庁外で業務を行う場合、手書きのメモやICレコーダー等に記録したものを職場のPCで入力をするなど、効率性の面で課題となっています。</p> <p>セキュリティを確保したうえで、庁外でのPC利用を可能にするとともに、多様な働き方をサポートする環境整備を行います。</p>			
期待される効果	庁外でのPCの活用による業務効率化			
全体計画目標	<p>環境構築（令和3年度…5台、令和4年度…10台）</p> <p>利用者数（令和3年度…50名、令和4年度…100名）</p>			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	方針の決定			
	導入計画の策定			
	テスト運用			
	運用			

事業名	幼保事務 I C T 環境整備			
主な担当課	保育課、教育指導課			
事業概要	<p>小田原市の保育所の充足率（定員に占める入園児の割合）は約 99%となっており、高水準で推移しています。保育の無償化も行われ、さらなる需要も見込まれることから、保育現場及び保育所の効率的な運営を行うことは市政の重要課題です。</p> <p>また、幼稚園においても、同様に効率的な運営が求められています。</p> <p>小田原市では、入所判定 A I や園務支援システムなどの新しい技術を導入することで、より保育に向き合える業務体制を構築します。</p>			
期待される効果	<p>入所判定業務にかかる作業時間数の削減</p> <p>保育所・幼稚園の効率的な運営</p> <p>保護者の保育園に対する手続きの簡略化</p>			
全体計画目標	削減時間数(令和 2 年度…500 時間、令和 3 年度…10, 300 時間、令和 4 年度…10, 300 時間)			
	事業期間	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
主な取り組み	●保育所 A I 入所選考システム			
	調達・テスト運用			
	運用			
	効果検証			
	●園務の I C T 化			
	実証実験・効果検証			
	導入			

## 2-2 行政サービスにおけるICTの活用

- ・ICTの進歩を市民が享受できるよう、行政サービスの向上を図ります。例えば、知りたいときに必要な情報がすぐに入手できる環境や窓口に行かなくてもインターネットで各種申請ができる環境の整備を行います。
- ・「デジタル行政推進法」のデジタル化の基本原則に基づき、窓口手続きにおける添付書類や記載書類の省略化、個人認証をするためのマイナンバーカードの活用などについて研究を進めます。
- ・新学習指導要領に基づき教育現場にICTを導入し、活用することで新しい学習の形の創造を目指します。

### ○今後の取り組み

事業名	自動応答システムの導入			
主な担当課	情報システム課			
事業概要	<p>小田原市では、ごみの分け方・出し方が簡単に検索できるごみ分別辞典サイトの中で、自動応答システムの実証実験を行っています。</p> <p>このように、市民が知りたい情報を手軽に得ることができる環境の整備及び職員間の業務ノウハウの共有を推進するため、パソコンやスマートフォンを使った自動応答システムを本格導入します。</p> <p>自動応答システムの活用と併せて、小田原市公式ホームページで公開しているFAQを充実させます。</p>			
期待される効果	<p>電話対応件数の削減</p> <p>問い合わせ解決までの時間の短縮</p>			
全体計画目標	<p>利用件数（令和4年度…2,970件）</p> <p>解決率（令和4年度…70%）</p>			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	FAQの充実			
	調達			
	運用			
	効果測定			

事業名	電子申請システムの利用拡充			
主な担当課	情報システム課			
事業概要	<p>小田原市では、22<sup>14</sup>種類の申し込み・手続きを電子申請システムで受け付けています。平日に時間が取れず、市役所に足を運ぶのが難しい方、日中に電話申し込みすることができない方も多くいることから、電子申請システムを活用した手続きの充実を図ります。</p> <p>また、マイナンバーカードを利用した電子申請システム（ぴったりサービス）の活用について調査・研究を進めます。</p>			
期待される効果	<p>申込件数の増加</p> <p>閉庁時に手続申込が可能になることによる市民の利便性の向上</p>			
全体計画目標	利用件数（令和2年度…3,000件、令和3年度…3,500件、令和4年度…3,500件）			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	スマートフォンへの対応			
	手続き種類の充実			
	ぴったりサービスの研究・活用			

事業名	マイナンバー及びマイナンバーカードの円滑な運用			
主な担当課	企画政策課、情報システム課、総務課、戸籍住民課			
事業概要	<p>小田原市ではマイナンバーカード専用の交付窓口の設置や、職員が地域に出向いて交付申請のサポートをする「出張申請サポート」を実施する等、マイナンバーカードの普及に努めています。</p> <p>マイナンバー及びマイナンバーカードを活用できるよう、国や他の自治体の動向を踏まえて、適切に対応していきます。</p> <p>また、関連するセミナー等を通して、継続した情報収集を行っていきます。</p>			
期待される効果	マイナンバー及びマイナンバーカードの円滑な運用			
全体計画目標				
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	カード活用にかかる調査研究			
	法定利用事務の拡大への対応			

<sup>14</sup> 令和2年1月時点

事業名	I C T教育推進事業			
主な担当課	学校安全課、教育指導課			
事業概要	<p>新学習指導要領に基づき、プログラミング教育の実施等、学校のI C T環境の再整備を行います。</p> <p>教師が教科書・教材・資料の図・映像などを大きく提示し、書き込みをしながら説明するといった、「教師によるI C T活用の場」の整備と、デジタル教材の活用や端末のデータ共有を利用した意見交換など、「児童によるI C T活用」の場の整備を行います。</p>			
期待される効果	学習に対する積極性や意欲、達成感の向上			
全体計画目標	令和2年度：無線LAN環境整備（小中学校全36校） 令和5年度まで：1人1台の端末整備（児童・生徒 約13,000台）			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	調達（更新）			
	運用			
	プログラミング教育の実施			

事業名	教育ネットワーク整備事業			
主な担当課	学校安全課、教育指導課			
事業概要	<p>平成25年度に導入した教育ネットワークシステムについてセキュリティの強化、事務の効率化が図られるよう見直しを行い、平成30年11月に更新を行いました。</p> <p>今後も、効果的な運用が出来るよう定期的に見直しを行います。</p>			
期待される効果	校務事務の効率化 児童生徒の個人情報の安全性と信頼性の向上 児童生徒の進学・学習指導等の充実と効率化			
全体計画目標				
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	運用			
	見直し			

事業名	給食費管理システムの導入			
主な担当課	学校安全課			
事業概要	<p>学校給食費は、小田原市学校給食会で管理・運営をする私会計となっていますが、令和3年度より、市の会計に組み入れ、公会計へと移行することから、給食費管理システムの導入により、さらなる事務の効率化・適正化を図ります。</p>			
期待される効果	<p>教員等の業務負担の軽減</p> <p>保護者の利便性と学校給食費の管理における透明性の向上</p> <p>学校給食費の徴収・管理業務の効率化</p> <p>学校給食費の徴収における公平性の確保</p> <p>学校給食の安定的な実施</p>			
全体計画目標				
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	調達			
	運用			

事業名	ICTを活用した発達支援			
主な担当課	子ども青少年支援課、青少年課、教育指導課			
事業概要	<p>発達面において、支援を必要とする児童及びその保護者に対して、教育分野及び児童福祉分野が一体となり、関係機関と連携しながら、ライフステージに応じた総合的な相談支援を実施できる環境を整備します。平成28年に「発達障害者支援法」が改正され、切れ目のない支援を行うことが明記されました。</p> <p>小田原市では、児童福祉分野と教育分野が統合された支援システムを導入し、おだわら子ども若者教育支援センターにおいて乳幼児から青壮年期まで切れ目のない相談支援を実施します。</p>			
期待される効果	<p>関係機関における子どもの情報の共有</p> <p>支援体制の充実</p>			
全体計画目標				
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	調達			
	運用			
	見直し			

事業名	健幸ポイント事業			
主な担当課	健康づくり課			
事業概要	<p>脳血管疾患予防をはじめとする健康増進の取組として、スマートフォンのアプリを用いて行う「健幸ポイント」事業の実証実験を令和元年度から民間企業の協力のもと、進めています。</p> <p>実証実験終了後は、その成果を踏まえ、事業内容の検討を進めていきます。</p>			
期待される効果	市民の健康意識の向上、脳血管疾患の予防、医療費の削減			
全体計画目標				
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	実証実験			
	結果分析			
	継続利用判定		☆	

事業名	防災情報伝達手段の再整備			
主な担当課	防災対策課			
事業概要	<p>現在、防災情報は防災行政無線や防災メールなどの情報伝達ツールで配信しています。近年では、新しい情報伝達ツールも開発されていることから、導入から約10年あまり経過する防災行政無線の再整備に併せ、新たな情報伝達手段の導入検討を行います。</p>			
期待される効果	防災情報伝達手段の高度化、最適化			
全体計画目標				
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	計画作成			
	実施計画の推進			

事業名	スマートフォンアプリを活用したSDGs体感事業の実施			
主な担当課	企画政策課			
事業概要	<p>神奈川県が構築したSDGsつながりポイントを活用し、「人と人がつながること」「地域と人がつながること」「地域によいこと」に関するイベントへの参加や行動することでポイント（小田原のポイントの単位＝おだちん）を得て、そのポイントを使用して店舗等のスポットでの特典が得られるなどの循環を作ることで、「地域活性化」や「SDGsの自分ごと化」につなげていく、気軽にSDGsに取り組んでいただくことを狙いとした「小田原市SDGs体感事業」を実施します。</p>			
期待される効果	SDGsを通じたまちの活性化、地域の課題解決の自分ごと化			
全体計画目標				
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	体感事業の実施			
	見直し		☆	

### 2-3 情報システムの最適化

- ・最新のネットワーク技術を踏まえ、小田原市の新しいネットワーク体制を構築します。
- ・小田原市では、多数のシステムが運用されています。それらのシステムを適切に更新し、性能の向上と費用の削減を両立できるよう、調達方法の最適化を行っていきます。

○今後の取り組み

事業名	人工知能（A I）・モノのインターネット（I o T）技術の活用の検討			
主な担当課	情報システム課			
事業概要	目覚ましく発展しているA I技術及びI o T技術について、最新事例及び先行事例の調査をつづけ、小田原市業務への適用を検討します。			
期待される効果	業務の効率化 効率的なデータ収集・活用			
全体計画目標	A I利用業務（令和2年度…1、令和4年度…2）			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	A I技術の調査・研究			
	A I技術の導入			
	I o T技術の調査・研究			

事業名	調達ガイドブックの見直し			
主な担当課	情報システム課			
事業概要	本市には、約120のシステムが運用されています。システム更新時は、業務の見直しやシステム最適化の絶好の機会であり、十分な検討をすることが求められます。そこで、平成21年度に作成したシステムの調達・更新方法に関するガイドブックの内容を最新の技術動向に合わせたものに見直します。			
期待される効果	システム調達費用の削減			
全体計画目標	調達ガイドブックの見直し (令和2年度…実施、令和3年度…運用、令和4年度…運用)			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	調達ガイドブックの見直し			
	(新)調達ガイドブックの運用			

### 3-1 災害に強い基盤の整備

- ・クラウド技術を活用して、災害発生時であっても、情報資産を守り、早期に復旧できるICT基盤を構築します。
- ・災害発生時においても、災害対応業務だけでなく、同時に平常時に行っている業務を継続し、行政サービスを継続できる体制を構築します。

○今後の取り組み

事業名	ICT-BCPの整備			
主な担当課	情報システム課			
事業概要	本市では、災害発生時においても業務を継続できるよう、平成30年度に情報システム部門の業務継続計画（ICT-BCP）の整備に取り掛かり、まずは初動編を整備しました。 今後も内容の充実や定期的な見直しを行い、安定した業務継続ができる体制を作ります。			
期待される効果	災害時における円滑な業務の遂行			
全体計画目標				
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	ICT-BCPの 定期見直し			

事業名	ICT-BCPの実効性の担保			
主な担当課	管財課、防災対策課			
事業概要	ICT-BCPを確実に実行できるよう、庁内インフラ環境の整備を行います。 具体的には、停電時でも安定して電気を供給して各種システムを稼働できるように、非常用発電機の更新を行います。また浸水時における電源確保のため、電力車及び防水扉の整備を行います。			
期待される効果	災害時における円滑な業務の遂行			
全体計画目標	自家発電機の整備（令和3年度…実施、令和4年度…運用）			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	非常用発電機の更新			
	電力車の購入			
	防水扉の整備			

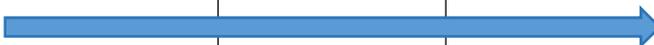
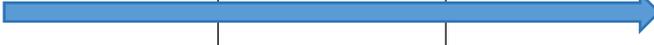
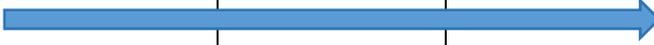
事業名	各種システムのクラウド導入			
主な担当課	情報システム課			
事業概要	<p>基幹業務システムにおいて、システム更新をする令和2年度にクラウドの導入を行います。災害に強く、セキュリティの強固なデータセンターに構築することで、住民情報のより安全な取り扱いを行います。</p> <p>その他、各種システムについても、導入・更新のタイミングでクラウド化を進めていきます。</p>			
期待される効果	基幹システムのセキュリティの向上			
全体計画目標	システムのクラウド移行数（令和2年度…1、令和3年度…1、令和4年度…1）			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	基幹システムのクラウド化の実施			
	その他システムのクラウド化の実施			

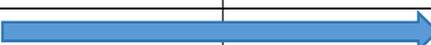
### 3-2 情報セキュリティの確保

- ・小田原市の保有する情報資産を守るため、情報セキュリティの向上を図ります。また、市民自身が安全にICTを活用できるよう、情報セキュリティの啓発に努めます。
- ・人的セキュリティの向上を図るため、色々な手段を用いた研修を行っていきます。
- ・技術的セキュリティの向上と業務効率化の両立を目指し、新しい認証方式の検討と導入を行っていきます。

○今後の取り組み

事業名	利便性とセキュリティを両立した次期庁内ネットワーク環境の整備			
主な担当課	情報システム課			
事業概要	セキュリティの強化と業務効率化は、両立させるべき課題です。 生体認証や二要素による認証、シングルサインオンなど、セキュリティと利便性の向上を両立できる環境を研究し、構築していきます。			
期待される効果	セキュリティの向上 利便性の向上			
全体計画目標	ネットワークの更新（令和2年度…、令和3年度…、令和4年度…実施）			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	次期庁内ネットワーク更新方針決定			
	次期庁内ネットワーク更新計画策定			
	調達			
	運用			
	シングルサインオンの導入			
	運用			
	見直し			

事業名	人的セキュリティの向上			
主な担当課	情報システム課			
事業概要	<p>本市が保有する情報資産を守るためには、技術的な情報セキュリティ対策だけでなく、パスワード管理やセキュリティポリシーの順守など人的セキュリティの対策が必須です。</p> <p>本市では、研修や監査など徹底した人的対策の実施と見直しを行っていきます。</p>			
期待される効果	情報セキュリティの向上			
全体計画目標	<p>研修実施回数（令和2年度…2、令和3年度…2、令和4年度…2）</p> <p>研修受講者数（令和2年度…160、令和3年度…160、令和4年度…160）</p>			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	情報セキュリティ 研修の実施			
	情報セキュリティ 監査の実施			
	情報資産の廃棄手 順の徹底			

事業名	スマホ安全講座の実施			
主な担当課	情報システム課			
事業概要	<p>スマートフォンの世帯保有率は75%にのぼり、今や、市民の生活と切り離せないものとなっており、今後、各種行政サービスでの活用も見込まれています。</p> <p>本市では、民間団体や携帯電話会社等と協力し、スマホの利便性とその安全対策についての意識を啓発する市民向けの講座を開催していきます。</p>			
期待される効果	市民のセキュリティ意識の向上			
全体計画目標	<p>実施回数（令和2年度…1、令和3年度…1、令和4年度…1）</p> <p>受講者数（令和2年度…1、令和3年度…40、令和4年度…40）</p> <p>アンケート満足度（令和2年度…1、令和3年度…80%、令和4年度…80%）</p>			
	事業期間	令和2年度	令和3年度	令和4年度
主な取り組み	実施方針の決定			
	実施			
	内容の再検討			

事業名	小田原市公式ホームページのリニューアル			
主な担当課	広報広聴課			
事業概要	<p>小田原市公式ホームページは、全体で年間約 945 万件の閲覧があり、防災情報やイベント情報など、市民に向けた重要な情報発信ツールとして活用されています。</p> <p>一方で、近年、日本国内で数多くのWEBサイトの改ざんの被害があるなど、安全かつ快適に利用できる環境が求められています。</p> <p>令和 5 年度に予定するホームページのリニューアルに向け、セキュリティの強化及びホームページの安定稼働、そして画面遷移の高速化を図るための取り組みを進めます。</p>			
期待される効果	小田原市公式ホームページのセキュリティの向上			
全体計画目標	ホームページ閲覧件数 2,835 万件（令和 2 年度…945 万件、令和 3 年度…945 万件、令和 4 年度…945 万件）			
	事業期間	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
主な取り組み	リニューアル案の検討			
	リニューアル作業			