

デジタル化に向けた本市の現状について

1 デジタル活用支援事業

社会全体でデジタル化が進められている中、すべての市民がその恩恵を受けることができるよう「格差を生じさせない、人にやさしいデジタル化」を目指し、各事業を展開することとした。

◆ 携帯販売事業者との協定

デジタル活用支援事業の推進にあたり、市内の携帯販売事業者 4 社と協定を締結した。

株式会社アベストミヤケ（docomo 店舗）（R3. 7. 1）

株式会社ジェイコム湘南・神奈川 西湘局（R3. 7. 1）

ソフトバンク株式会社（R3. 8. 6）

田中電子株式会社（au Style 小田原富水）（R3. 8. 6）

（1）スマートフォン教室（R3. 9. 20～）

高齢者などがデジタル化への不安を解消できるよう、スマートフォン教室を開講した。

・月 2 回程度、1 時間の講習を各 2 回開催

・講師は協定締結事業者が努め、参加者（5 名）に対し電話やメールの使い方等を講義

※ 申込多数につき、12 月以降は参加数を 8 名に増員

（2）ワクチン接種予約のサポート（R3. 5. 29～）

高齢者（65 歳以上）の新型コロナウイルスワクチン接種予約に伴い、スマートフォンなどの操作に慣れていない人のワクチン接種予約システムによる接種予約を支援するため、市内の携帯電話取扱店に協力をいただきサポートを行った。（サポート実績：215 人（6 月末時点））

（3）プレミアム商品券事業「第 2 弾おだわら梅丸商品券」のサポート（R3. 11. 15～）

協定締結事業者のうち、市内に店舗を有する携帯販売事業者 3 社に協力いただき、デジタル商品券の利用者情報の登録や商品券の購入方法などのサポートを各店舗で行うこととした。

2 デジタル化によるまちづくり推進事業（県補助金（「新しい生活様式」推進事業補助金）を活用）

新型コロナウイルス感染症の影響により、本市では、基幹産業の一つである観光業を中心に大きな経済的打撃を受ける中、ICT・IoT を活用し、観光客や市民の 3 密解消を始めとする感染拡大防止対策や、ワーケーションの推進など、With コロナ、After コロナの時代に合った新しい生活様式を整備することを目的に下記事業に取り組むこととした。

（1）AI チャットボット（自動会話プログラム）を活用したオンライン相談事業（R3. 12. 1～）

市民や観光客等の利便性の向上、また問い合わせなどに対する本市職員の負担軽減を図るため、AI（人工知能）とチャットボット（問い合わせに自動応答するプログラム）を使ったオンライン相談を開始する。

① 利用方法

利用者は、市ホームページ及び公式 LINE アカウントを経由し、AI チャットボット上で知りたい内容の問い合わせを行うことができる（AI が回答できるものは既に学習した内容）。

② 対応言語

日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語

③ 対応相談範囲

新型コロナウイルス感染症関係や市ホームページ上で公開している「よくある質問と回答」、また他自治体 FAQ を参考に各所属に追加等いただいた内容を AI に学習させている。12 月以降も、各所属からの追加や国の行政機関等が提供する FAQ を学習させていく予定。

（2）デジタルサイネージ（電子看板）を活用した市情報発信事業

小田原駅周辺に設置することで調整中。新型コロナウイルス感染症に係る情報や観光情報、市のイベント情報を中心に企業広告等も含めながら配信する。また、災害等の緊急時にも情報配信に活用することを想定する。

（3）市内公共施設や観光施設等の公衆無線 LAN 回線整備事業

図書館やタウンセンターなどを中心に整備することで調整中。

3 包括連携協定の締結

(1) 東京大学大学院 情報学環 (R3. 7. 1)

双方の保有する資源を有効に活用することにより、Society5.0（注¹）に対応した情報通信技術やデータ利活用に関する技術交流及び学術交流を通じて、東京大学大学院 情報学環の教育研究及び本市の産業振興や地域課題の解決に資する取り組みを行うことを目指し包括連携協定を締結した。

（注¹）サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会（Society）。（内閣府ホームページより抜粋）

(2) 日本電気株式会社 (R3. 9. 27)

双方の保有する資源を有効活用することにより、市民の健康・福祉の増進や行政と地域のデジタル化、地域産業の強化、人材育成などの幅広い地域課題に解決策を見出し、もって市民生活の質の向上及び地域社会の活性化を目指し包括連携協定を締結した。

また、本協定の締結に先立ち、新型コロナウイルス感染症やワクチン接種に関する市民からの問い合わせに円滑に対応できるよう、日本電気株式会社から（無償）協力を受け、試行的に AI チャットボットシステムを導入した。（R3. 9. 17～）

【試行導入したオンライン相談サービス利用実績（R3. 11. 24 時点）】

○ 総質問数：2,936 件

○ 回答カバー率：92.85%（回答あり 2,726 件 ／ 回答なし 210 件）

4 その他

(1) 窓口のキャッシュレス化

施設使用料や各種手数料等のキャッシュレス化に向け、ワーキングチームからの検討結果を受け、導入に向けた本格検討を開始。

(2) 文書管理・電子決裁システムの導入

公文書の收受、起案から決裁、保存、検索、廃棄まで、文書の流れ全体を管理する文書管理・電子決裁システムの導入について、検討している。