

総務常任委員会報告事項資料

資料 番号	資 料 名	担 当 課
1	広聴事業の変更について	広報広聴室
2	公民連携等の主な取組の状況について	未来創造・ 若者課
3	小田原市DX推進計画について	デジタルイノ ベーション課
4	小田原市中村原（事業所跡地）におけ る地下水汚染について	環境保護課

令和4年2月18日

広聴事業の変更について

広聴事業におけるデジタル化の推進を図るとともに、市民の声をしっかりと受け取り、迅速かつ適切に対応するため、広聴事業の一部を見直す。

1 通報システムの導入検討

道路の損傷等について、市民がスマートフォン等のカメラ機能やGPS機能（位置情報）を利用して撮影した写真にコメントなどを添えて、市に情報提供する仕組み（通報システム）の導入を図る。

令和4年度（2022年度）中の実施を目指し、現在、導入するシステムや対応項目の選定等の検討を進めている。

2 市長への提案

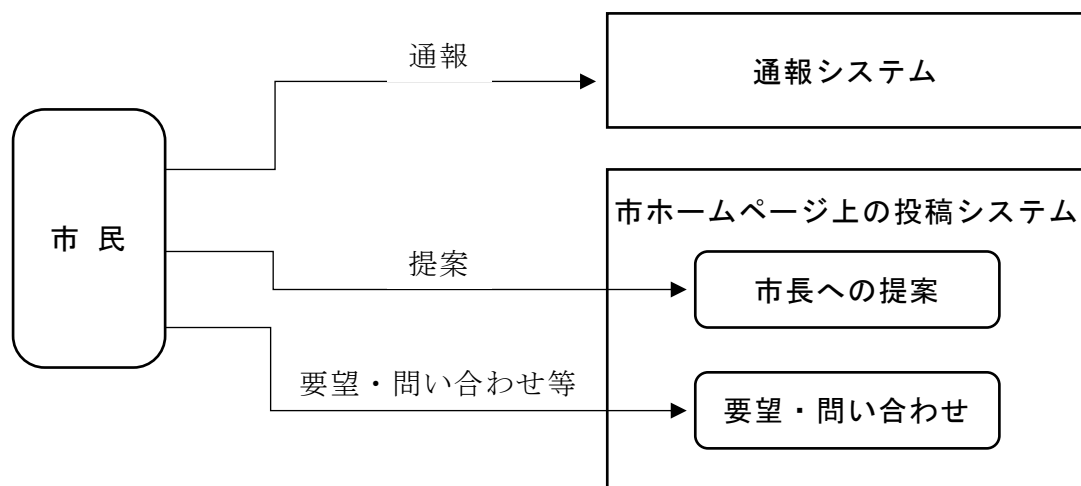
令和4年4月1日から、現在の「市長への手紙」の名称を変更し、市ホームページ上の投稿システム又は専用の用紙により、市民から市政に対する提案を受ける制度とし、政策等への反映を検討し、原則メールで回答する。

要望や問い合わせが投稿された場合は、3 要望・問い合わせで対応する。

3 要望・問い合わせ

令和4年4月1日から、現在の「問い合わせ管理」の名称を変更し、市民からの要望や問い合わせ等を市ホームページ上の投稿システムで受け付け、所管課が迅速に回答等の対応を行う。

【イメージ図】



公民連携等の主な取組の状況について

1 推進体制について

(1) 推進体制の整備

市長を本部長とする全庁的な推進組織である「小田原市公民連携・若者女性活躍推進本部」を設置し、これまで4回の会議を開催した。

【開催実績】

第1回推進本部会議 令和3年（2021年）4月12日（月）

- ・公民連携及び若者女性活躍に関する市長メッセージ
- ・推進体制等について
- ・講演 公民連携について（日南市長 崎田恭平氏）

第2回推進本部会議 令和3年5月26日（水）

- ・公民連携等の主な取組の方向性について（案）
- ・キリンビバレッジ株式会社からのご提案

第3回推進本部会議 令和3年8月24日（火）

- ・包括連携協定締結の促進について
- ・新たな民間提案制度（案）について
- ・おだわらイノベーションラボの利用状況等について
- ・各部局における協定締結状況について
- ・各部局における公民連携事例の紹介

第4回推進本部会議 令和4年（2022年）1月28日（金）

- ・令和3年度の公民連携等の主な取組状況について
- ・各部局の取組について
- ・キリンビバレッジ株式会社からのご報告、ご提案
- ・小田原青年会議所からのご提案

2 公民連携について

(1) 民間提案制度について

市の全ての業務（分野）を対象にした新たな民間提案制度を試行的に運用した。

令和3年9月13日から11月30日を提案募集期間（うち事前相談申込期間は9月13日から11月16日）とし、12月23日には有識者同席のもと提案者からのプレゼンテーション及び関係課へのヒアリングを実施した。

ア 提案件数等

事前相談件数	20件
提案件数	11件
うち審査対象件数	9件
採用となった提案件数	7件

イ 採用した提案

<p>① 障がい者との共働・共益・共生を実現する事業モデル</p> <p>【提案概要】 市ホームページにて障がい者アートを活用するとともに、障がい者によるデータ入力業務の拡大を図る提案</p>
<p>② 補助金制度活用による設備更新の提案</p> <p>【提案概要】 保健センター及び生きがいふれあいセンターいそしぎの設備更新（熱源設備等）について、市の財政負担を抑えつつ、脱炭素を図る提案</p>
<p>③ 照明・再生可能エネルギー創生のご提案 避難施設としての有効可能化・補助金活用による設備更新の提案</p> <p>【提案概要】 城北タウンセンター・いずみの設備更新（太陽光パネル、LED化等）について、市の財政負担を抑える提案</p>
<p>④ 究極のマイクロツーリズム おだわら おみせゼミ</p> <p>【提案概要】 市民に対して、地元商店が持つプロの意識を地域に還元するイベントの提案</p>
<p>⑤ 小田原市公共施設LED化ESCO事業</p> <p>【提案概要】 市内小中学校をESCO事業により、照明をLED化する提案</p>
<p>⑥ AI等を活用したコンサルティングによる市税等の徴収業務の高度化</p> <p>【提案概要】 AI等の技術を活用し、徴収事務の更なる高度化と徴収率の向上を支援する提案</p>
<p>⑦ みんなで消防士さんを応援しよう！プロジェクト</p> <p>【提案概要】 防火服に広告枠を設け、その収入で消防士をPRする提案</p>

※今後、関係課との詳細協議（協議が整い次第）→予算確保→契約→提案の具現化

【参考】

不採用：① みんなで決める！「おだわら10大ニュース」

② 「誰も取り残さない！」IoT化で孤独死0の人にやさしいスマートシティの実現に向かって地域で支える見守りワンストップパッケージ

辞 退：2件

(2) 包括連携協定について

- ア 令和3年度包括連携協定締結状況 ※令和4年1月12日時点
- 4/20 キリンホールディングス株式会社
 - 4/27 富士フイルム株式会社（メディカルシステム事業部）
 - 7/1 国立大学法人東京大学大学院情報学環
 - 9/27 日本電気株式会社
 - 12/17 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

イ 令和3年度包括連携協定締結企業との主な取組について

① キリンホールディングス株式会社	
自動販売機	協定に基づき、市の施設に自動販売機を設置。 ① 4月に市役所正面玄関横に自動販売機を設置。売上の一部を健康や福祉のために市に納めていただく予定。 ② 9月に消防本部に食料品等も取り扱う自動販売機を2台設置。
免疫セミナー	6月29日に職員課給与福利係を対象に免疫セミナーを実施。
若手交流会	8月23日に健康づくり課とキリンビバレッジ株式会社の若手職員が「健康に関する課題」をテーマに交流会を開催。
意見交換会	「美食のまち」について意見交換を実施。地域マーケティングを研究する静岡大学の岩崎教授をご紹介いただき市長と対談。
プラズマ乳酸菌で免疫ケア活動	① 「文化財建造物 秋の観覧会（12/4～5）」において、日本初の免疫機能の機能性表示食品「キリン iMUSE レモン（合計約400本）」を寄付していただき、参加者に配付した。 ② 「歳末火災特別警戒市長特別巡査（12/26～27）」において、「キリン iMUSE（21ケース）」を寄付していただき、各分団に配布した。
リモート工場見学	飲料メーカーの各種取組や原材料から商品ができるまでを学ぶオンライン形式の工場見学を実施した。 10/22矢作小学校、11/17千代中学校、1/21報徳小学校
② 富士フイルム株式会社（メディカルシステム事業部）	
コロナ抗原検査キット	富士フイルム株式会社の新型コロナウイルス抗原検査キットを通じ、感染症対策にご協力いただいた。

③国立大学法人東京大学大学院情報学環	
D X 推進計画 の策定協力	本市D X 推進計画の策定に向けて、同学環の教授と生徒からの助言及び作業協力を受けた。
講師として講 義への出席	大学院の授業の中で、市長が小田原市のデジタルまちづくりに係るオンライン形式での講義を実施した。(令和4年1月6日)
④日本電気株式会社	
新型コロナウ イルス感染症 に関するA I チャットボッ トの導入	A I チャットボットの本導入を前に、新型コロナウイルス感染症やワクチン接種に関する内容に限定したA I チャットボットサービスの協力を受けた。
⑤あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	
セミナー	酒匂川水系保全協議会が主催する令和3年度環境保全講演会において、同協議会会員及び市民を対象に、「生物多様性と企業のリスクマネジメントセミナー (12/24)」を開催

(3) おだわらイノベーションラボの運営

本市の公民連携及び若者・女性活躍を推進する拠点として、令和3年度ミナカ小田原に「おだわらイノベーションラボ」を開設し、これまで多くの人に利用していただき、様々な新しい試みが展開されている。

ア 利用実績について

(延べ人数)

機能	7月	8月	9月	10月	11月	12月 ※	1月 ※	計
イベントスペース	256	122	151	249	219	276	117	1,390
打ち合わせスペース	138	132	124	164	258	145	153	1,114
コワーキングスペース	86	91	85	72	87	57	59	537
市職員 (サテライト利用)	23	11	25	52	49	21	13	194
計	503	356	385	537	613	499	342	3,235

※年末年始休館あり

イ 利用事例について

【利用団体が主催】

- ・湘南電力株式会社 (SDGs パートナー) : 小田原留学
- ・おだわらもくもく会 (デジタルイノベーション協議会) : 官民共創イベント
- ・神奈川県 (県西地域県政総合センター) (デジタルイノベーション協議会) ・

J : COM西湘 (SDG s パートナー) : かながわ西エリアの魅力をとともに探
す! ~オンライン未来ミーティング

- ・おだわらSDG s パートナー (SDG s パートナー) : SDG s 課題解決ワー
クショップ
- ・公益社団法人小田原青年会議所 (名義後援) : 小田原JKまち活プロジェクト

【市が主催】

- ・広報広聴室 : 市長との懇談会
- ・デジタルイノベーション課 : 小田原デジタル活用支援事業、AIチャットボ
ット導入業務に係る企画提案審査 (二次審査)
- ・戸籍住民課 : マイナンバー申請会場
- ・人権・男女共同参画課 : 女性活躍推進講演会
- ・文化政策課 : 海外姉妹都市提携40周年記念式典
- ・エネルギー政策推進課 : エネルギーの地産地消事業に対するインパクト評価
の実施に関する会議
- ・産業政策課 : 新しい働き方に関する協議会
- ・まちづくり交通課 : 空き家空き店舗勉強会
- ・教育総務課 : 新しい学校づくり推進事業

【その他】

- ・他市からの視察受け入れ (市原市、上越市)

(4) 外部人材の活用

全庁的な公民連携の取組を効果的かつ効率的に推進する上で解消すべき課題
の把握及びその解消を図る仕組の構築に資する外部人材として、10月に「公民連
携推進プロデューサー」として久田由佳氏を登用した。

【久田氏の経歴】

令和2年に小田原市へ移住。

- ・株式会社llinnno 代表取締役社長 (平成27年 (2015年) 3月から)
- ・株式会社SHIFT (東京都港区) 法人営業兼新規事業チーム (平成25年 (2013年)
4月から平成27年1月)

ア 現状の把握 (ヒアリング)

- ・令和3年10~同年11月には、公民連携に関する本市の現状や課題を把握す
ることを目的として、庁内はもとより市内企業や公民連携の先進自治体で
ある神戸市、東大阪市を含む計22名からヒアリングを行ったほか、産業政策
課の協力のもと職員を派遣しているWeWorkを訪問し、民間企業視点
で認識している行政と連携することのメリットや課題についても同じく
ヒアリングを行った。

イ ヒアリングを踏まえた取組項目

ヒアリングを通じて把握した課題を踏まえ、本市の公民連携を推進するための柱として次の仕組みづくりに取り組む。

- ・市のプロモーション・情報発信の強化
- ・民間ネットワーク及び共有体制の構築
- ・庁内への働きかけ、啓発活動に取り組む

(公民連携に対する意識改革のため、庁内ワークショップを開催予定)

3 若者・女性の活躍推進について

若者や女性の視点やアイデアを生かすため、庁内、庁外を問わず、連携した取組を進め、その強みや活力を発揮できる場の提供に努めた。

【主な取組実績】

6/19～10/23	小田原JKまち活プロジェクト 主催：公益社団法人小田原青年会議所 参加者：本市在住在学の女子高校生21人
9/6～10	小田原留学（湘南電力株式会社） 主催：湘南電力株式会社ほか 参加者：大学生6人（本市出身者1名）
10/5	小田原高等学校「小田原学」講義（受講者：1年生320人）
11/13	アートで地域を盛り上げよう！高校生による地域活性化プロジェクト（飯田岡駅にフラワーガーデンのイベント看板を設置） 制作者：小田原城北工業高校デザイン科3年生 9人
12/13	成人式運営委員と市長との懇談会（参加者：成人式運営委員会7人）
10/1～1/14	おだわらイノベーションラボチョークアート制作・市長との懇談会 制作者：小田原城北工業高等学校デザイン科3年生 9人
2/25（予定）	女性活躍イベント 対象：SDGsパートナー及び小田原Lエール、 WeWork入居企業、市内在住の女性 合計30人

小田原市DX推進計画について

1 パブリックコメント等における修正

令和3年（2021年）12月2日開催の総務常任委員会やパブリックコメント、デジタルイノベーション協議会等の意見を反映、文言の整理やイメージ図追加修正、重点施策の詳細を追加して、わかりやすい表現に修正しとりまとめた。

主な修正点

- (1) ページ、章ごとの整理
- (2) イメージ図、説明文の追加変更
- (3) パブコメ、各団体等意見の盛り込み
- (4) 2030年に目指すデジタル化のイメージを追加

今回のDX推進計画においては、本市の第6次総合計画の基本構想の終期となる令和12年度（2030年度）に合わせて策定することとしており、今から9年後となる「2030年に目指すデジタル化のイメージ」を計画の最後に表示した。

ただし、今後、国から示されるであろう新たな指針、施策、またスーパーシティ構想の採択結果等により、今後の市の事業、方向性、2030年に目指すデジタル化のイメージ等が大きく変わる可能性があるため、この部分については令和3年度末もしくは令和4年度初めを目途に、それ以外の部分も必要に応じて、とりまとめや改定等を行い示していくものとする。

2 計画策定スケジュール

令和4年（2022年）4月1日より運用開始

小田原市DX推進計画
HOTOKU×デジタル
(案)

目次

1	背景	3
	(1) 国の動向	3
	(2) 小田原市の現状	3
	(3) ICTの状況	4
2	策定の目的	7
	(1) 目的	7
	(2) 本市のDX	7
3	計画の位置づけ	9
	(1) 位置づけについて	9
	(2) セキュリティ及び個人情報の適正な取り扱い	9
4	計画期間	10
5	推進体制	10
6	基本理念と全体像	11
	(1) 基本理念	11
	○ Society 5.0とは	11
	○ HOTOBU×デジタル（ホウトクバイデジタル）	15
	(2) 3つの基本方針	16
	○ 市民生活の質の向上	16
	○ デジタル・ガバメントの推進	16
	○ 地域活力の向上	16
	(3) 基本方針を実現・加速する仕掛け	17
	○ アジャイル・ガバナンス	17
	○ パートナーシップ型ガバナンス	18
7	重点施策	20
	(1) 市民生活のデジタル化	21
	(2) 地域課題の解決	22
	(3) ダイバーシティ&インクルージョン（デジタルデバイド対策）	23
	(4) 行政サービスの改革	24
	(5) デジタル人材の育成・確保	25
	(6) デジタル基盤の最適化	26
	(7) データ活用環境の構築とセキュリティ基盤の強化	27
	(8) 産学金官連携の推進	28
	2030年に目指すデジタル化のイメージ	29
	用語集	32

※本DX推進計画は、小田原市と東京大学大学院情報学環が令和3年（2021年）7月1日に締結した包括連携協定に基づき、東京大学大学院情報学環の協力を受けて策定します。

1 背景

(1) 国の動向

令和2年(2020年)12月に、国において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズ¹に合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化～」が示されました。その中で、社会経済活動全般のデジタル化を推進することは、単なる新技術の導入ではなく、制度や政策、組織の在り方等をそれに合わせて変革していく、社会全体のデジタル・トランスフォーメーション(DX)²が「新たな日常」の原動力となり、日本が抱えてきた多くの課題解決や今後の経済成長につながるとしています。

そして、令和3年(2021年)5月にデジタル関連法が成立、同年6月にはデジタル社会の実現に向けた重点計画が閣議決定され、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進するデジタル庁の設置をはじめ、デジタル関連法の利便性の向上、押印の見直し等を行い、国民目線で行政サービス向上に資する取組をできるものから積極的に実践していくとしています。

本計画も、国が示す関連法や基本方針(デジタル手続法、デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針、デジタル・ガバメント実行計画、自治体DX推進計画、デジタル改革関連法等)を踏まえ、策定を行っています。

(2) 小田原市の現状

全国的な人口動態と同様に、本市の総人口は平成11年(1999年)の20万人をピークに減少傾向にあり、国立社会保障・人口問題研究所による令和12年(2030年)の推計人口は、17.3万人となっています。また、平成27年(2015年)から令和27年(2045年)にかけての年齢別人口構成の推計は、老年人口(65歳以上)が9.8%増加する一方で、生産年齢人口(15歳～64歳)は36.8%減少、年少人口(0歳～14歳)は38.7%減少する推計がなされています。

こうした人口減少と少子高齢化社会の進行により社会の成熟化や、新型コロナウイルス感染症拡大によるライフスタイルの変化が進むことで、市民一人ひとりの価値観やニーズが多様化しており、行政に求められる支援ニーズも複雑化・複合化しています。

また、人口構造の変化がもたらす影響は多方面にわたり、高齢化の更なる進展等による扶助費の増加や生産人口の減少等による税収減など、市の行財政運営を取り巻く環境は一層厳しさを増していくことが推測されます。

本市が有する人や地域資源のポテンシャルに、最新のデジタル技術とデータ活用を掛け合わせることで、行政業務の生産性や市民生活の利便性の向上などを図り、未来を輝かせる「世界が憧れるまち“小田原”」の実現を加速させていきます。

¹ ニーズ：「需要」「欲求」「必要」のこと。

² デジタル・トランスフォーメーション(DX)：ウメオ大学(スウェーデン)のエリック・ストルターマン教授が平成16(2004年)に提唱した、「ICTの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念のこと。英語圏で「Trans」を「X」と略すことから、デジタルによる変革(Digital Transformation)は「DX」と略される。。

(3) ICT³の状況

我が国でデジタル技術を活用していくために利用される情報通信機器の世帯保有率について、モバイル端末全体は90%を超え、その中でもスマートフォンは80%を超える状況にあります。また、近年ではタブレット型端末⁴の保有率も約40%と増加しており、パソコンの保有率に近づきつつあります。総じて、情報通信機器の保有率はデジタル化の進展に伴い、非常に高い状況になっています。

また、インターネットサービスの利用状況については、「インターネットショッピング」が73.4%、「支払い・決済（クレジットカード等）」が66.9%と、消費に関するサービス利用が最も多い状況になります。続いて、移動のための「地図・ナビゲーション」利用が61.4%、情報収集のための「情報検索・ニュース」利用が57.9%、趣味・娯楽等のための「動画配信」利用が55.6%となっています。また、上記のいずれのインターネットサービスも利用していないのは6.3%にとどまっており、いかに市民生活に深く浸透しているかがうかがえます。

しかし、行政サービスの利用に目を向けてみると、利用状況は19.7%にとどまっており、行政サービスのデジタル化の遅れや使い勝手の悪さ、サービス利用の分かりづらさが推測されます。

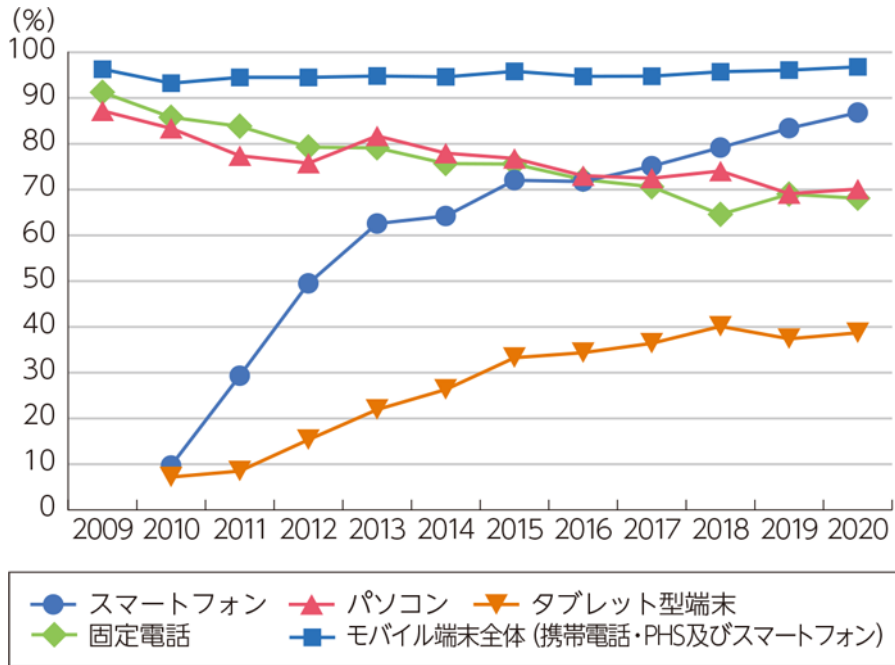
本市の市民意識調査の結果においても、行政サービスのデジタル化の現状について、全体としては約60%が満足、約40%が不満と回答しています。年齢別では10 - 20歳代では約70%が満足している一方、30歳代や50歳代以上では50%程度にとどまっています。更には、80歳代以上では約10%が「とても不満」と回答しています。

行政には、すべての市民がデジタル技術の恩恵を受けることができる「誰一人取り残さない」DXの推進が求められ、市民目線に立った行政サービスを提供することが必要となります。

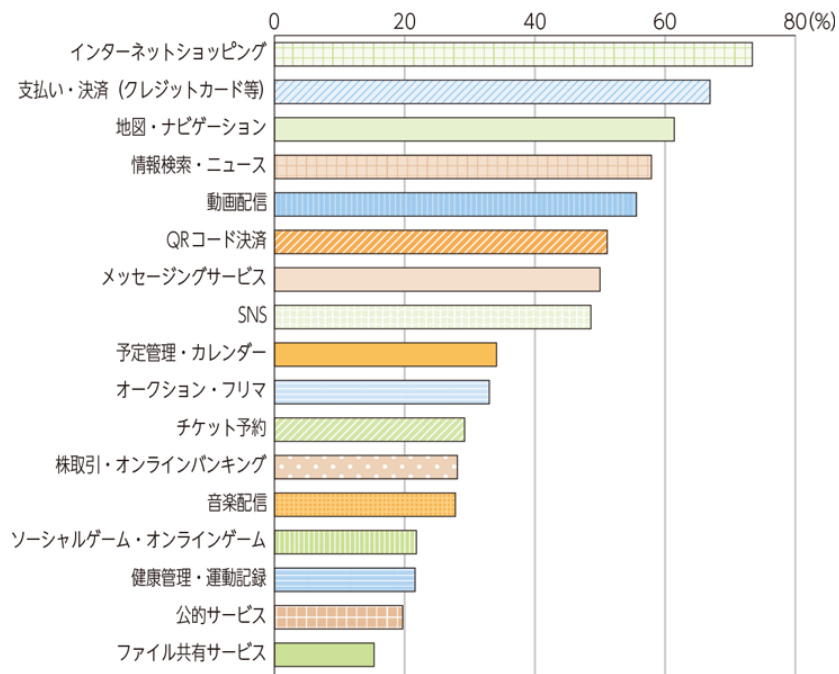
³ ICT：情報通信技術（Information and Communications Technology）の略。

⁴ タブレット型端末：液晶ディスプレイなどの表示部分にタッチパネルを搭載し、指で操作する携帯情報端末のこと。

情報通信機器の世帯保有率



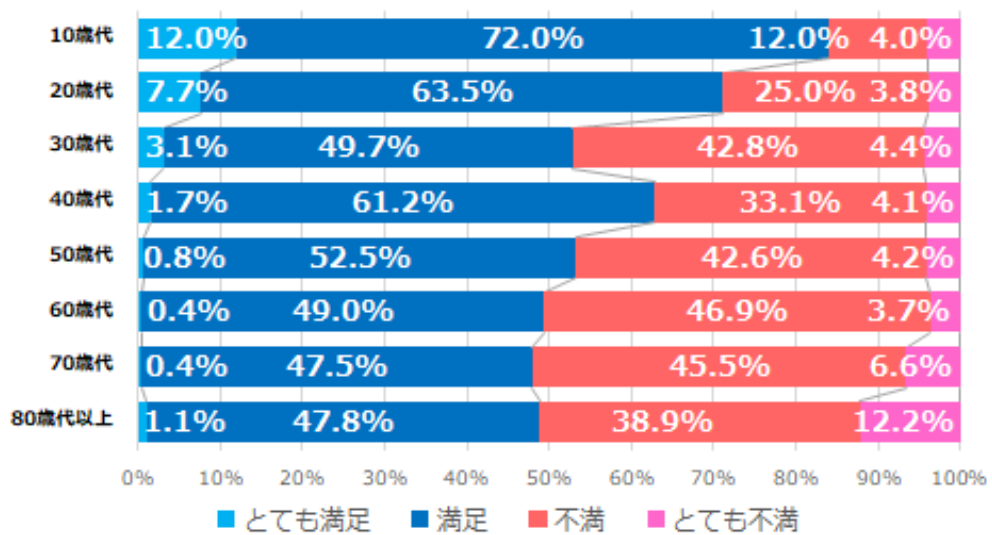
普段利用しているインターネットサービス



【出典：総務省「令和3年度版情報通信白書」】

「行政サービスのデジタル化の現状に対する満足度」

n = 1,332



【出典：第6次小田原市総合計画市民意識調査】

2 策定の目的

(1) 目的

少子高齢化や価値観の多様化、新型コロナウイルス感染症拡大を起因としたライフスタイルの変化等、量的にも質的にも困難さを増す課題が増えている現在、行政はプラットフォームビルダーとして、年齢、性別、国籍、障がいの有無などにかかわらず、本市で活躍したいと思う誰もがチャレンジできる環境を整えるとともに、多様な主体の協力関係を構築し、住民生活に不可欠なニーズを満たしていくことが求められています。

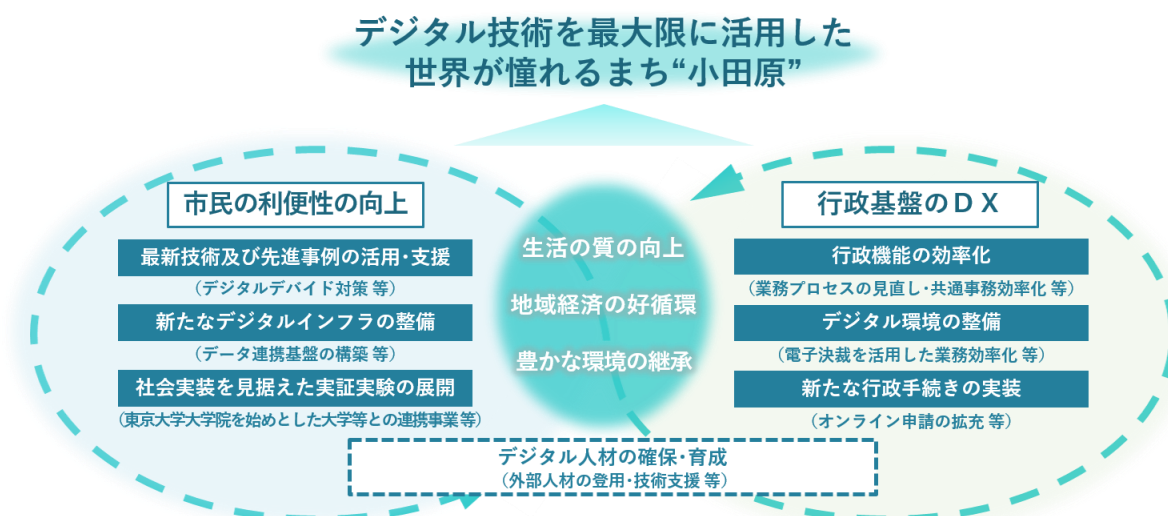
また、令和12年（2030年）に目指す本市の姿、将来都市像として掲げる「世界が憧れるまち“小田原”」の実現に向けては、「豊かな環境の継承」を土台に、「生活の質の向上」と「地域経済の好循環」という両輪を、時代の流れに乗り遅れることなく未来を見据えて円滑に回し続ける必要があります。民間の力を取り入れたデジタル技術の活用を積極的に展開することで、地域課題を解決し、本市の持っているポテンシャルを最大限に引き出す必要があります。

そこで、まちづくりの推進エンジンとしてデジタル技術を最大限に活用することとし、本市が一丸となって豊かな未来社会の実現を図るため、小田原市DX推進計画を策定します。

(2) 本市のDX

本市が策定するDX推進計画は、ただデジタル技術を行政業務や市民サービス、地域経済等に取り入れるのではなく、新しいデジタル技術を取り入れることによりそれらの在り方さえも変革し、地域課題の解決や地域経済の活性化などを促進するものです。

個人情報保護に万全を期した上で、電子申請や電子決裁の整備等の行政基盤のDXと、市民の利便性の向上に資するデジタルインフラ⁵やデータ連携基盤⁶、オープンデータ⁷の整備等の両輪を、産学官の緊密な連携やデジタル人材の確保・育成を通じて強力に推進することで達成を目指します。



⁵ デジタルインフラ：インターネットをはじめとするコンピュータとネットワークを利用した技術基盤のこと。

⁶ データ連携基盤：複数のシステムに蓄積されたデータを確実に収集・加工して、各システムで利用できるようにするための仕組みのこと。

⁷ オープンデータ：保存するデータを2次利用可能な条件、形式で公開すること。

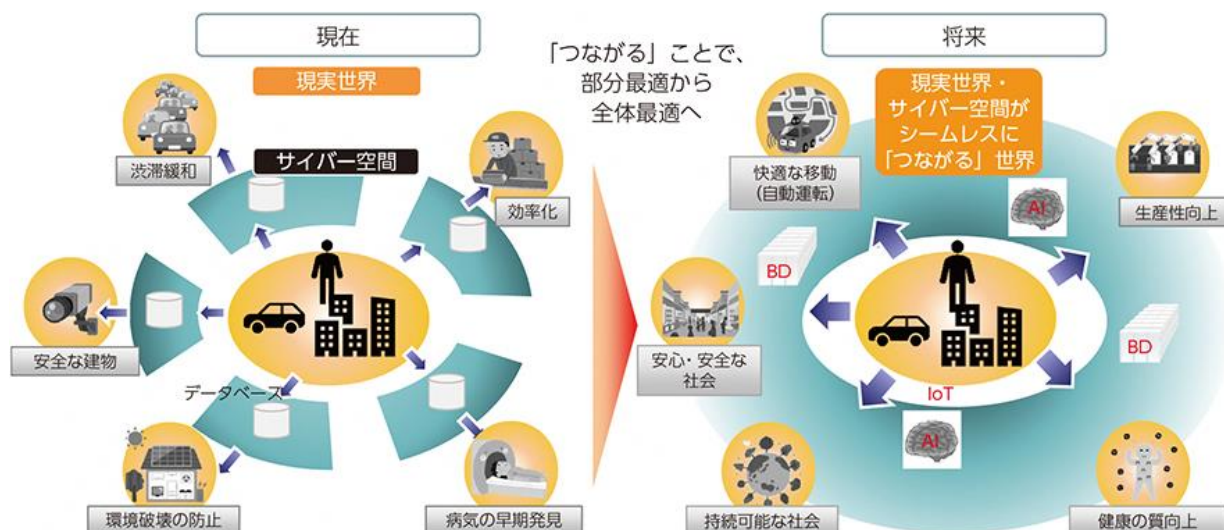
【デジタル・トランスフォーメーション（DX）の定義】

DXとはウメオ大学（スウェーデン）のエリック・ストルターマン教授が平成16年（2004年）に提唱した、「ICTの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念です。英語圏で「Trans」を「X」と略すことから、デジタルによる変革（Digital Transformation）は「DX」と略されます。

我が国では経済産業省が取りまとめた「DX推進ガイドライン」で「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」と定義されています。

デジタル分野に置き換えると、様々なモノやサービスがデジタル化により便利になり効率化され、その結果デジタル技術が社会に浸透することで、それまでには実現できなかった新たなサービスや価値が生まれる社会やサービスの変革のことをDXと定義します。

デジタル・トランスフォーメーション（DX）のイメージ



【出典：総務省「平成30年度版情報通信白書」】

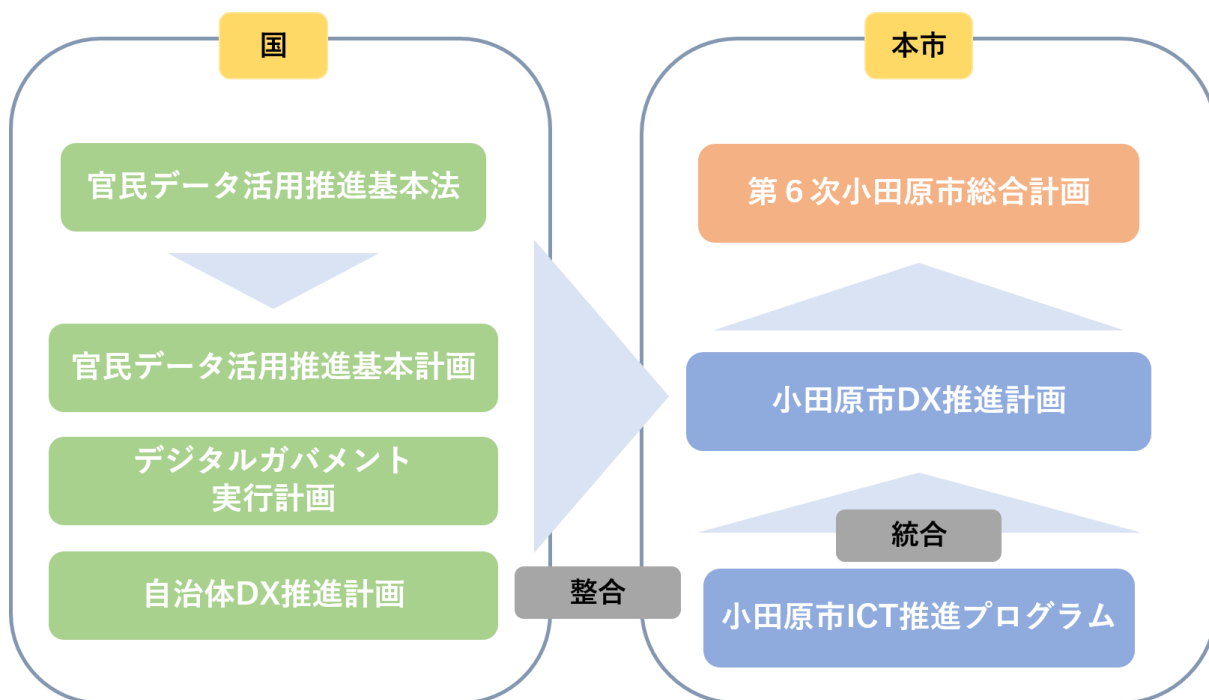
3 計画の位置づけ

(1) 位置づけについて

本計画は、「第6次小田原市総合計画」の下位計画として、本市が目指している将来都市像「世界が憧れるまち“小田原”」を実現するための推進エンジンに「デジタル技術の活用」を位置づける中において、それを政策として具現化・明瞭化するため、本市のDX化の全体像や基本方針、重点施策等についてとりまとめるものです。

また、本計画は、国の「自治体DX推進計画」や官民データ活用推進基本法に規定されている「市町村官民データ活用推進基本計画」を兼ねるものです。

なお、令和2年（2020年）4月に策定した「小田原市ICT推進プログラム」は、本計画に統合するものとします。



(2) セキュリティ及び個人情報の適正な取り扱い

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、適切な情報資産の保護・管理体制を確保します。また個人情報保護については、「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」に基づき適切に取り扱うこととし、データ活用に係る市民の不安の払拭に努めます。

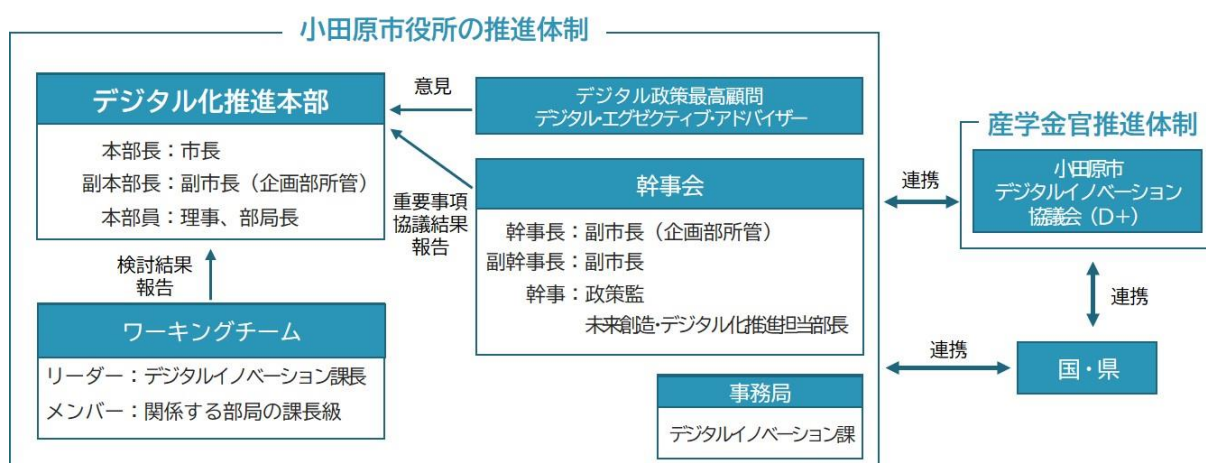
4 計画期間

本計画の計画期間は第6次総合計画と合わせ、令和4年度（2022年度）から令和12年度（2030年度）までの9年間とします。後述の”アジャイル・ガバナンス⁸”の考えのもと、進捗状況を毎年度確認するとともに、社会情勢や国の動向等の変化に応じて適宜見直しを行います。

5 推進体制

本計画は多くの業務に関係し、スピード感をもって実施しようとするものであるため、市長を本部長とし、全部局の部長級以上の職員で構成する「デジタル化推進本部」を中心に全庁的・横断的な体制で推進していきます。

また、専門的知見を有する「デジタル政策最高顧問」及び「デジタル・エグゼクティブ・アドバイザー」に意見を求めるとともに、公民連携による推進体制として立ち上げた「小田原市デジタルイノベーション協議会」（D+）や国・県と連携を図りながら、本市のDXの推進を図っていきます。



⁸ アジャイル・ガバナンス：アジャイル（Agile）とは、ソフトウェア開発の手法に由来する言葉で、事前にシステムの要件や仕様を固定するのではなく、要件や仕様に変更が生じることを前提に、機敏かつ柔軟に開発を行い、常に検証を重ねていく手法のことで、「アジャイル・ガバナンス」は、この手法を応用した管理体制のこと。

6 基本理念と全体像

小田原市DX推進計画：HOTOKU × デジタル

理念

“Society5.0”の社会において、安全性の確保を前提として、「様々な良いもの（データや技術）をつなげることで、よりよいものを生み出す」ことを通じて、市民サービスの向上や行政基盤の強化や地域の活性化につなげる。こうした考え方は、二宮尊徳翁の提唱した「万物にはすべて良い点（徳）があり、それを活用する（報いる）」ことにも通ずるものである。

3つの基本方針

市民生活の質の向上

ICTやビッグデータの活用によるサービスの効率化や地域における課題解決を進めることで、より一層便利で快適な市民生活の実現を図るとともに、これまでの常識や様々な活動様式の変化を踏まえた新たな社会に対応していく。

デジタル・ガバメントの推進

デジタル技術の活用により行政手続きや業務プロセスの改革を進めるとともに、デジタル基盤の最適化を図ることで、データ駆動型の合理的な自治体運営と、最も信頼される存在としての行政を目指す。

地域活力の向上

多様な主体による緊密な連携・協働によりデジタル化を推進することで地域の魅力を高め市民の持つデータ基盤を中核に民間活力を地域に呼び込む。さらに、デジタルのチカラを活用したゼロカーボンを目指すことにより、持続性のある地域経済の活性化（グリーン×デジタル）を図る。

基本方針を実現・加速する強固な仕掛け

アジャイル・ガバナンス

パートナーシップ型ガバナンス

(1) 基本理念

○ Society 5.0とは（内閣府Society 5.0より）

現在の社会はSociety 5.0⁹と呼ばれ、狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、新たな社会に足を踏み入れはじめました。Society 5.0とはサイバー空間¹⁰とフィジカル空間¹¹にわたる万物の活動をデータとして収集し、高度に融合させたシステムによって、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会を目指すものです。情報の探索・分析にリテラシー¹²を要したこれまでの情報社会とは異なり、あらゆるモノがインターネットと繋がり、ネットワークを介してデータが収集・連携されることで、フィジカル空間で生活する私たちに対し、必要なときに必要な情報を届けることができます。

⁹ Society 5.0：狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、新たな社会を指すもので、第5期科学技術基本計画において初めて提唱された我が国が目指すべき未来社会の姿のこと。

¹⁰ サイバー空間：仮想空間のこと。

¹¹ フィジカル空間：現実空間のこと。

¹² リテラシー：ITや情報など、特定の分野の知識や、それを利用する能力のこと。

Society 5.0で実現する社会



【出典：内閣府「Society 5.0」】

<国が提唱するSociety 5.0で目指すべき社会>

- ア 渋滞や事故のない、誰でも安全に移動できる社会
- イ どこにいても最適な医療を受けられる社会
- ウ 農業や漁業の生産を高め、持続可能性を追求する社会
- エ 災害時の迅速な救助、避難情報が共有される社会

<新たな価値の事例>

【交通分野】

各自動車からのセンサー¹³情報、天気、交通、宿泊、飲食といったリアルタイムの情報、過去の履歴などのデータベース¹⁴といった様々な情報を含むビッグデータ¹⁵をAI¹⁶で解析することにより、「好みに合わせた観光ルートを提供や天気や混雑を考慮した最適な計画が提案され、旅行や観光がしやすくなること」「自動走行で渋滞なく、事故なく、快適に移動すること」「カーシェアや公共交通の組み合わせでスムーズに移動すること」「高齢者や障がい者でも自律型車いすで一人で移動すること」といったことができるようになることと、社会全体としても交通機関からのCO2¹⁷排出が削減され、地方の活性化や消費の拡大にもつながることになります。

¹³ センサー：さまざまな物理量、音・光・圧力・温度などを検知、検出するものこと。

¹⁴ データベース：コンピュータ上で集積・整理された情報群のこと。

¹⁵ ビッグデータ：従来のシステムなどでは記録や保管、解析が難しいような巨大なデータ群のこと。

¹⁶ AI：人工知能 (Artificial Intelligence) の略。

¹⁷ CO2：二酸化炭素のこと。

【医療・介護分野】

各個人のリアルタイムの生理計測データ、医療現場の情報、医療・感染情報、環境情報といった様々な情報を含むビッグデータをAIで解析することにより、「ロボットによる生活支援・話し相手などにより一人でも快適な生活を送ること」「リアルタイムの自動健康診断などでの健康促進や病気を早期発見すること」「整理・医療データの共有によりどこでも最適な治療を受けること」「医療・介護現場でのロボットによる支援で負担を軽減すること」といったことができるようになるとともに、社会全体としても医療費や介護費などの社会的コストの削減や医療現場等での人手不足の問題を解決することが可能となります。

【ものづくり分野】

顧客や消費者の需要、各サプライヤー¹⁸の在庫情報、配送情報といった様々な情報を含むビッグデータをAIで解析することにより、「これまで取引のない他分野や系列のサプライヤーを連携させ、ニーズに対応したフレキシブル¹⁹な生産計画・在庫管理すること」「AIやロボット活用、工場間連携による生産の効率化、省人化、熟練技術の継承（匠の技のモデル化）、多品種少量生産」「異業種協調配送やトラックの隊列走行などによる物流の効率化を図ること」「顧客や消費者においてもニーズに合った安価な品物を納期遅れなく入手できる」といったことができるようになるとともに、社会全体としても産業の競争力強化、災害時の対応、人手不足の解消、多様なニーズの対応、GHG²⁰排出や経費の削減、顧客満足度の向上や消費の活性化を図ることが可能となります。

【農業】

気象情報、農作物の生育情報、市場情報、食のトレンド・ニーズといった様々な情報を含むビッグデータをAIで解析することにより、「ロボットトラクタなどによる農作業の自動化・省力化、ドローン²¹などによる生育情報の自動収集、天候予測や河川情報に基づく水管理の自動化・最適化などによる超省力・高生産なスマート農業を実現すること」「ニーズに合わせた収穫量の設定、天候予測などに併せた最適な作業計画、経験やノウハウの共有、販売先の拡大などを通じた営農計画の策定すること」「消費者が欲しい農作物を欲しい時に入手が可能になること」「自動配送車などにより欲しい消費者に欲しい時に農産物を配送すること」といったことができるようになるとともに、社会全体としても食料の増産や安定供給、農産地での人手不足問題の解決、食料のロス軽減や消費を活性化することが可能となります。

【食品分野】

個人のアレルギー情報、食品情報、各家庭の冷蔵庫内の食品情報、店舗の在庫情報、市場情報といった様々な情報を含むビッグデータをAIで解析することにより、「アレルギー情報や個人の嗜好に合わせた食品を提案してもらえるようになり、購入の利便性を向上すること」「冷蔵庫の食材管理が自動でなされ、必要な分だけ発注・購入することができ、食品ロスを削減すること」「家族の嗜好や日々の健康状態などに合わせた料理の提案を受けることができ、快適に食事を取ること」「生産者や店舗としても顧客ニーズに合った生産や発注、在庫管理を行うこと」といったことができるようになるとともに、社会全体としても食料ロスの軽減や食品産業の競争力強化を図ることが可能となります。

¹⁸ サプライヤー：仕入先、供給元、納品業者などのこと。

¹⁹ フレキシブル：柔軟性のあるさまのこと。

²⁰ GHG：温室効果ガス（Greenhouse Gas）の略。

²¹ ドローン：遠隔操作または自動操縦により飛行させることができる無人航空機のこと。

【防災分野】

人工衛星、地上の気象レーダー、ドローンによる被災地観測、建物センサーからの被害情報、車からの道路の被害情報といった様々な情報を含むビッグデータをAIで解析することにより、「被害状況を踏まえ、個人のスマートフォン等を通じて一人一人へ避難情報が提供され、安全に避難所まで移動すること」「アシストスーツ²²や救助ロボットにより被災者の早急な発見と被災した建物からの迅速な救助」「ドローンや自動配送車などによる救援物資の最適配送を行うこと」といったことができるようになるとともに、社会全体としても被害の軽減や早期復興を図ることが可能となります。

【エネルギー】

気象情報、発電所の稼働状況、EV²³の充放電、各家庭での使用状況といった様々な情報を含むビッグデータをAIで解析することにより、「的確な需要予測や気象予測を踏まえた多様なエネルギーによって安定的にエネルギーを供給すること」「水素製造や電気自動車（EV）等を活用したエネルギーの地産地消、地域間で融通すること」「供給予測による使用の最適提案などによる各家庭での省エネを図ること」といったことができるようになるとともに、社会全体としてもエネルギーの安定供給やGHG排出の削減などの環境負荷の軽減を図ることが可能となります。

²² アシストスーツ：モーターや人工筋肉等による荷重分散効果により、重量物の持ち上げ・下げ時に腰や腕にかかる負荷を軽減させる装置のこと。

²³ EV：電気自動車（Electric Vehicle）の略。

○ HOTOKU×デジタル（ホウトクバイデジタル）

Society 5.0は社会のあり方を変革し、各分野におけるサービスを大きく進歩させるものですが、その根本は決して難しいものではなく、「様々な活動をデータ化し、複数のデータや技術を組み合わせる新たなサービスにつなげる」というものです。

＜新たな価値の事例＞として挙げられている数々のサービスにしても、AIやロボット、ドローンといった新技術を活用したものが多くを占めますが、新技術を活用すればそれで良い、というものではありません。気象や災害から個人の一日の体調に至るまで、万物の様々な活動をデジタル化・データ化し、分析し、別のデータや技術と組み合わせることによって、より良いサービスを創り出すことが本質であり、それを可能にする社会こそがSociety 5.0なのです。

本市のDXについても、安全性の確保を前提としたうえで、行政と地域のデジタル化・データ化を進めるとともに、様々なデータの分析や組み合わせを行うことができる環境を整え、そこから新技術も活用したより良いサービスを創出して行くことが肝要となります。

このような社会の変革は、高性能なコンピュータやAIの普及が進んだ現在だからこそ可能となるものですが、「様々な良いもの（データや技術）をつなげることでより良いものを生み出す」という基本理念自体は、決して最近になって登場したものではありません、

本市（旧栢山村）出身の郷土の偉人である二宮尊徳翁は、「万物にはすべて良い点（徳）があり、それを活用する（報いる）」と提唱しました（報徳思想）。また、「すべてのものは互いに働きあい、一体となって結果が出る」とも説いています（一円融合）。

二宮尊徳翁がコンピュータやAIの登場を予見していた訳ではないでしょうが、これらの考え方は、「様々なデータや技術をつなぎ合わせて、それらが一体となってより良いサービスを創出する」というSociety 5.0の基本理念に通じるものなのです。

このような認識の下、Society 5.0に基づいて進める本市のDXについて、その本質を分かりやすく、そして、正確に職員と市民に伝え、認識を共有するため、「HOTOKU×デジタル（ホウトクバイデジタル）」を本計画の基本理念として掲げています。

本市のDXは、本市に縁のある産学金官、そして市民が互いに協力し合い、本計画に基づいて共に取り組んで行くことによって、真に本市のためになる形で実現することができます。そのような姿を現す理念として、二宮尊徳翁が提唱された「報徳思想」はふさわしいものです。

市民にとって身近な報徳思想を基本理念にすることによって、本計画も市民にとって親しみやすいものとなることを期待しています。

この理念は特定の事業に限定されず、全体の根底となる理念です。例えば、一つ一つの行政サービスをデジタル化することで、市民にとってより活用しやすいサービスへと改善することや、一つ一つの行政運営をデジタル化によってより効率的に行うこと、さらには、市内での様々な経済活動や市民活動をデータとして捉え、価値につなげようとするデータ活用基盤などに、その理念が現れています。

本計画は、前述の理念に基づいて実現を図る3つの基本方針（市民生活の質の向上、デジタル・ガバメントの推進、地域活力の向上）、これら基本方針を実現・加速するための、従来の行政アプローチに囚われない新しい仕掛け（“アジャイル・ガバナンス”による環境変化・施策効果を踏まえた柔軟かつ高頻度の見直し、市民サービス向上のため行政のみでなく民間の

力も取り入れた” パートナースイップ型ガバナンス²⁴”)、そして基本方針に基づいた重点施策により構成されます。

各部分については、各章において詳述します。

(2) 3つの基本方針

○ 市民生活の質の向上

I C Tやビッグデータの活用によるサービスの効率化や地域における課題解決を進めることで、より一層便利で快適な市民生活の実現を図るとともに、これまでの常識や様々な活動様式の変化を踏まえた新たな社会に対応していきます。

○ デジタル・ガバメントの推進

デジタル技術の活用により行政手続や業務プロセスの改革を進めるとともに、デジタル基盤の最適化を図ることで、データ駆動型の合理的な自治体運営と、最も信頼される存在としての行政を目指します。

○ 地域活力の向上

多様な主体による緊密な連携・協働によりデジタル化を推進することで地域の魅力を高め官民の持つデータ基盤を中核に民間活力を地域に呼び込みます。さらに、デジタルの力を活用したゼロカーボン²⁵を目指すことにより、持続性のある地域経済の活性化（グリーン²⁶×デジタル）を図ります。

²⁴ パートナースイップ型ガバナンス：行政のみが全てのサービスの提供主体を担うのではなく、行政と民間がそれぞれお互いの強みを生かして連携しサービスの提供を行う公民連携などのこと。

²⁵ ゼロカーボン：温室効果ガスの排出をゼロにすること。

²⁶ グリーン：環境にやさしいこと。

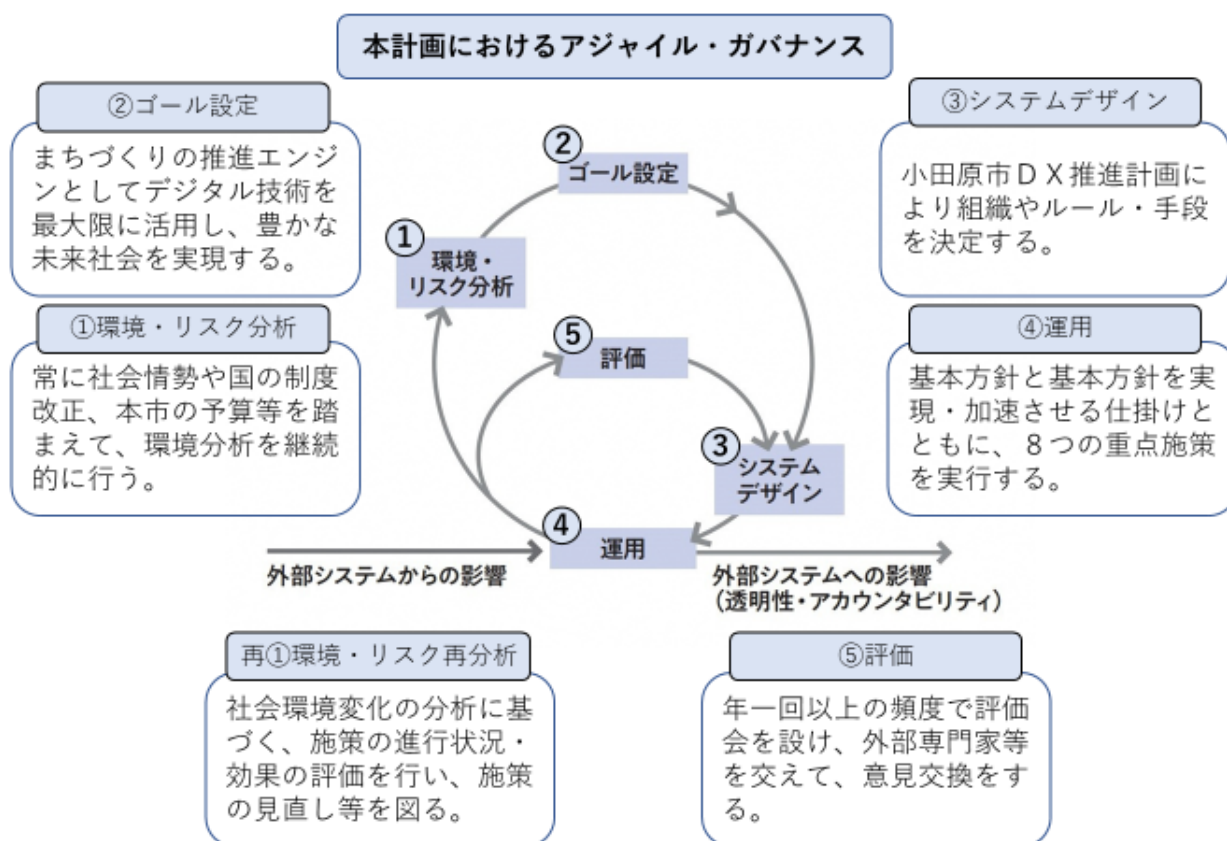
(3) 基本方針を実現・加速する仕掛け

時々刻々と変化する社会情勢のなかで、基本方針を実現・加速するためには、従来の行政の手法に捉われることなく、より高頻度に行政施策のPDCA²⁷を回してアップデート²⁸すること、そして民間の活力や知見を適切に活用・連携することが重要と考えます。

○ アジャイル・ガバナンス

複雑で変化が速く、リスクの統制が困難な社会にあたっては、予め一定のルールや手順を設定しておくアプローチではなく、一定の「ゴール（＝基本方針に沿った各事業の完遂）」をステークホルダー²⁹で共有し、そのゴールに向けて、柔軟かつ臨機応変なガバナンスを行っていくようなアプローチが求められます。そのアプローチとして、予見可能な世界を前提とした”ウォーターフォール（計画厳守型）”での施策実行ではなく、常に変化する環境とゴールを踏まえ、最適な解決策を見直し続ける”アジャイル・ガバナンス”を目指します。

ゴールや施策は立ち上げたら終わり、ではなく、立ち上げてからが始まりであり、走りながらも常に見直し続けて、より良い形へと変えていきます。



<アジャイル・ガバナンスに基づく運用>

年一回以上の頻度で評価会を設け、外部専門家等も交えた、社会環境変化の分析に基づく、施策の進行状況・効果の評価を行い、施策の見直しを図っていくものとします。

²⁷ PDCA: Plan (計画) → Do (実行) → Check (評価) → Action (改善) のサイクルを繰り返し行うことで、継続的な業務の改善を促す技法のこと。

²⁸ アップデート: 最新のものに更新すること。

²⁹ ステークホルダー: 影響を受ける利害関係者のこと。

○ パートナーシップ型ガバナンス

市民生活の質の向上、デジタル・ガバメントの推進、地域活力の向上という基本方針を実現し、持続可能な地域運営を図る上では、行政のみが全てのサービスの提供主体を担うのではなく、行政と民間がそれぞれお互いの強みを生かして連携することが重要と考えます。

本市では、これまでも以下のパートナーシップ型の行政推進のための仕掛けを導入しており、今後もこれらを活用していきます。

<デジタル分野における事例>

●新たな民間提案制度の導入

社会や地域の様々な課題解決を図るため、民間活力のさらなる活用を目的に、これまで公共施設を対象に運用していた民間提案制度の事業範囲を拡大しています。この新たな民間提案制度の導入により、民間によるアイデアや工夫を生かしながら、サービスの質の向上や行政運営の効率化へとつなげていきます。

●おだわらイノベーションラボの活用（デジタル技術の体験の場、新しい働き方の実践の場、コワーキングスペース³⁰）

おだわらイノベーションラボは、民間事業者、大学や研究機関をはじめ、柔軟な発想やアイデアを持つ若者や女性など多様な主体が集い、学び、交流し、「世界が憧れるまち“小田原”」の実現に向けて、より一層まちの動きが加速するような公民連携によるイノベーション³¹を引き起こす拠点として、小田原駅東口のミナカ小田原に令和3年（2021年）7月1日に開設しました。このおだわらイノベーションラボを活用し、パートナーシップ型ガバナンスを推進していきます。

●産学金官推進体制の強化

本市では以下のとおり協定の締結を進めており、産学金官連携を通じて、本計画に掲げる施策の実現・加速の他、引き続き、連携体制の強化に努めます。

包括連携協定	協定締結日
慶應義塾大学SFC研究所	令和2年（2020年）12月2日
東京大学大学院情報学環	令和3年（2021年）7月1日
日本電気株式会社	令和3年（2021年）9月27日

³⁰ コワーキングスペース：異なる職業や仕事を持った人たちが同じ場に集まり、作業する場所のこと。

³¹ イノベーション：革新的なモノ・コト・仕組みなどによって、これまでの常識が一変するような新たな価値を創造すること。

●デジタル活用支援

市内に販売店を構えている携帯電話販売事業者4社と協定を結び、高齢者などがデジタル化への不安を解消できるように、スマートフォンの利用方法などに関する講習や相談を市内各所で実施しています。

デジタル活用支援事業に関する協定	協定締結日
株式会社アベストミヤケ	令和3年(2021年)7月1日
株式会社ジェイコム湘南・神奈川 西湘局	令和3年(2021年)7月1日
ソフトバンク株式会社	令和3年(2021年)8月6日
田中電子株式会社	令和3年(2021年)8月6日

7 重点施策

前述の基本方針と基本方針を実現・加速させる仕掛けとともに、特に以下の施策を優先的・重点的に実施することで、DXを推進していきます。また、国の動向に注視し、新たな国の制度などを検討し見直しを図っていきます。

重点施策

(1) 市民生活のデジタル化	市民生活に密接にかかわる分野のデジタル化を推進することにより、利便性の向上を図る。
(2) 地域課題の解決	デジタル技術を積極的に活用することで、地域経済の活性化と、ゼロカーボン推進による持続性のある地球環境の実現を図る。(グリーン×デジタル)
(3) ダイバーシティ&インクルージョン ³² (デジタルデバイド ³³ 対策)	身体的・社会的理由等による情報格差を減らし、誰一人取り残すことなくデジタル化の恩恵を享受できる環境を整える。
(4) 行政サービスの改革	行政サービスの向上や行政経営の簡素化・効率化に向けて、各種手続きのオンライン ³⁴ 化やワンストップサービス ³⁵ の推進等、業務改革を推進する。
(5) デジタル人材の育成・確保	デジタル技術を積極的に世帯に取り入れていく視点を持った職員の育成や、専門的知識を持つ外部人材の確保を図る。
(6) デジタル基盤の最適化	国が主導して進めている業務・システムの統一・標準化を推進するとともに、最新技術を取り入れることにより安全性と利便性を両立させたデジタル基盤の最適化を図る。
(7) データ活用環境の構築と セキュリティ基盤の強化	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の基盤づくりを推進するとともに、情報セキュリティの確保や、システムの安定運用に取り組むことで、信頼される行政運営を実現する。
(8) 産学金官連携の推進	地域の各種団体、市内外の民間企業、大学等の研究機関や金融機関など、多様な主体との協働や国県との緊密な連携を図る。

3つの基本方針

市民生活の質の向上

デジタル・ガバメントの推進

地域活力の向上

基本方針を実現・加速する強固な仕掛け

アジャイル・ガバナンス

パートナーシップ型ガバナンス

具体施策については、社会情勢や国の制度改正、本市の予算等を踏まえ、
不断に見直しを行いながら改めて取りまとめることとします。

³² ダイバーシティ&インクルージョン：多様性と包括・受容のこと。個々の「違い」を受け入れ、認め合い、生かしていくこと。

³³ デジタルデバイド：デジタルの恩恵を受けることのできる人と、できない人の間に生じる格差のこと。

³⁴ オンライン：パソコンやスマートフォンなどの電子機器がインターネットに接続された状態のこと。

³⁵ ワンストップサービス：複数の機関や窓口に分かれていた手続きを、一度にまとめておこなえるサービスのこと。

(1) 市民生活のデジタル化

市民生活に密接に関わる分野のデジタル化を推進することにより、利便性の向上を図る。

目的	<p>市民生活にデジタル技術を積極的に活用することで、便利で快適に暮らすことができるまちを目指す。そして、デジタル化により利便性が向上することで、市民生活の中で新たな価値を生み出し、更なる市民の幸福へとつながる好循環を生み出していく。</p> <p>また、自分の健康は自分で守るという健康意識を高め、市民一人ひとりの心身の健康づくりを支援する。</p>
現状と取組方針	<ul style="list-style-type: none">○ 問い合わせに対してはA Iチャットボット³⁶の導入により、24時間365日、市ホームページや市公式LINEアカウントで回答できるようになりましたが、多様化する問い合わせに対応ができるよう質問への回答の精度をあげていきます。○ 窓口のキャッシュレス³⁷化などを行い、市民の利便性の向上を図るとともに、現金管理・会計処理等に係る業務の効率化や、職員の生産性の向上を図ります。○ デジタル技術を活用した健康管理等により、継続して健康づくりに取り組む環境を作り、健康寿命の延伸を目指します。

³⁶ A Iチャットボット：人工知能を活用した「自動会話プログラム」のこと。

³⁷ キャッシュレス：クレジットカード、デビットカード、電子マネー（プリペイド）やスマートフォン決済など現金を使用せずにお金を払うこと。

(2) 地域課題の解決

デジタル技術を積極的に活用することで、地域経済の活性化と、ゼロカーボン推進による持続性ある地域環境の実現を図る（グリーン×デジタル）。

目的	まちなかのデジタル化や観光のデジタル化・交通のデジタル化・再生可能エネルギー ³⁸ の導入拡大など、あらゆる産業にデジタル技術を導入することで地域経済の活性化を図る。
現状と取組方針	<ul style="list-style-type: none">○ 現在行っている小田原駅周辺デジタルサイネージ³⁹の普及や公共施設へのFree Wi-Fi⁴⁰設置などの取組やAI（人工知能）を活用したオンデマンド配車⁴¹等の先端技術の検討を進め、市民や観光客にとって快適に移動ができる楽しいまちにすることで、まちなかににぎわいを生み出していきます。○ デジタル商品券や観光券などを導入し、地域経済の活性化とキャッシュレス環境の普及に努めているが、アフターコロナの社会を見据え、市内外の人々が使いやすく訪れやすい環境を整えていきます。○ 観光のデジタル化や新たなコンテンツの創生により、幅広い層にとって満足度の高い観光を提供できるような取組を行っていきます。○ 2050年までの脱炭素社会の実現に向け、地域マイクログリッド⁴²を通じた先端技術の実装などに取り組んでいくが、更なる再生可能エネルギーの導入拡大などのため、市民・企業・行政等のあらゆる主体が一体となった環境に配慮した取組を行っていきます。

³⁸ 再生可能エネルギー：太陽光や風力、地熱といった地球資源の一部など自然界に常に存在するエネルギーのこと。

³⁹ デジタルサイネージ：ディスプレイなどの電子的な表示機器を使って情報を発信するメディアのこと。

⁴⁰ Free Wi-Fi：誰でも利用できるよう無料で提供された無線（ワイヤレス）でネットワークに接続する技術のこと。

⁴¹ オンデマンド配車：AIを活用した効率的な配車により、利用者予約に対し、リアルタイムに最適配車を行うシステムのこと。

⁴² 地域マイクログリッド：一定規模のエリアで再生可能エネルギー発電設備や蓄電池等を導入し、災害等による大規模停電時に一般送配電事業者が所有する配電網を活用して当該エリアに電力を供給し自立運用を行う新たなエネルギーシステムのこと。

(3) ダイバーシティ&インクルージョン (デジタルデバイド対策)

身体的・社会的理由等による情報格差を減らし、誰一人取り残すことなくデジタル化の恩恵を享受できる環境を整える。

目的	年齢・性別・障害の有無等にかかわらず、誰もがデジタル化の恩恵を受けられるように、スマートフォン等のデジタル機器の利用に不慣れな市民が、必要な知識・技術を習得できる機会を提供する。また、社会的理由によりデジタル機器を所持できない方々に対しても、インターネットにアクセスできる環境づくりを進めるなど、市民のデジタルデバイドの解消を図る。
現状と取組方針	<ul style="list-style-type: none">○ 令和3年9月から市内各所で行っているデジタル活用支援事業（スマートフォン教室等）を通して、地域内にスマートフォン等を生活の利便性向上に積極的に活用していく機運の醸成を図ります。○ 窓口にタブレット端末などのデジタル技術を取り入れることで、新しい情報サービスを提供し、身体的・社会的な理由により行政情報やサービス機会にアクセスできない人をなくし、全ての人にやさしいデジタル化となるよう環境づくりに努めます。○ 市が保有している本や郷土資料など、様々な紙の資料をデータ化し公開することで、障がいなどにより施設に来館できない人も便利にサービスが受けられるよう検討をしていきます。

(4) 行政サービスの改革

行政サービスの向上や行政運営の簡素化・効率化に向けて、各種手続きのオンライン化やワンストップサービスの推進等、業務改革を推進する。

<p>目的</p>	<p>いつでも、どこでも、簡単に手続きや問い合わせができ、関連する手続きが一度で完結できることを目指し、マイナンバーカード⁴³を活用しながら行政手続きのオンライン化やワンストップ化を進め、待ち時間の短縮や書類作成の簡素化など、便利な市役所の実現を図る</p> <p>また、職員の事務負担の軽減やシステム入力に伴う人為ミスの抑制など、デジタル技術を活用した業務改革により、効率的で働きやすい環境整備を行う。</p>
<p>現状と取組方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 行政手続きのオンライン化が進まない一つの原因として書面・押印・対面等が前提にあるため、見直しを図り、出来るものから順次オンライン化を進めます。 ○ 令和3年（2021年）10月時点で本市のマイナンバーカードの交付率は41%です。国では令和4年（2022年）年度末には、全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指していることから、本市もマイナンバーカードの活用方法を拡大し、普及促進に取り組みます。 ○ 令和元年度からRPA⁴⁴を本格的に導入し、令和3年度現在、RPAの導入数は21業務あります。今後も定型業務の見直しと最適化を目的として、業務フローの見直しを行い、BPR⁴⁵の視点からRPAやAIを使った業務の効率化を図り、計画的に対象業務を拡大します。 ○ テレワーク⁴⁶用端末を導入し、庁外でのPCの活用による業務効率化を行っているが、更なるテレワーク環境の整備を行い、多様な働き方をサポートできる環境を作ります。 ○ 文書管理・電子決裁システムを導入し、公文書の作成から廃棄までを一貫して電子的に管理することにより、行政事務の効率化を図ります。

⁴³ マイナンバーカード：住民からの申請により無料で交付される、氏名、住所、生年月日、性別、マイナンバー（個人番号）と本人の顔写真等が表示されたプラスチック製カードのこと。身分証明書として利用できるほか、ICチップに格納された電子証明書を利用し、オンライン申請を行うことができる。

⁴⁴ RPA：ロボットにより、業務を自動化する技術のこと。（Robotics Process Automation）の略。

⁴⁵ BPR：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。（Business Process Re-engineering）の略。

⁴⁶ テレワーク：情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。

(5) デジタル人材の育成・確保

デジタル技術を積極的に施策等に取り入れていく視点を持った職員の育成や、専門的知識を持つ外部人材の確保を図る。

目的	デジタル技術の進展に合わせ、職員の知識やスキルの底上げをしていきます。また、デジタル化に精通した専門性の高い人材を確保し、専門的知識やノウハウを市役所に取り入れる。
現状と取組方針	<ul style="list-style-type: none">○ 現在は職員に対し情報セキュリティ研修が行われているが、今後は職員に対するデジタル技術・データに関する知識・スキルのレベルや職位等に応じた体系的な人材育成・研修に取り組み、デジタル技術・データを日常的に使い、業務改善を推進する人材を育成するため、デジタル化人材育成研修を行います。○ 公民連携のもと、包括連携協定等の締結やデジタルイノベーション協議会（D+）との協力体制を生かし、企業・大学・国など他機関と交流をし、専門知識を有する外部人材の確保を行います。

(6) デジタル基盤の最適化

国が主導して進めている業務・システムの統一・標準化を推進するとともに、最新技術を取り入れることにより、安全性と利便性を両立させたデジタル基盤の最適化を図る。

目的	市独自の業務プロセスやシステムカスタマイズがなくなり、自治体間のデータ連携がスムーズになるよう、基幹系20業務を標準化・共通化していく。
現状と取組方針	<ul style="list-style-type: none">○ 現在はそれぞれの所管で異なったシステムで業務の運用をしているが、今後は国が整備等を進める共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス⁴⁷の利用環境である「Gov-Cloud（ガバメント・クラウド）⁴⁸」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系20業務の業務プロセスを国の標準仕様に合わせて業務全体の最適化を行います。○ システムの標準化・共通化に合わせて、既存の業務プロセスの見直しも行い、デジタル技術を生かした業務の効率化を検討します。

⁴⁷ クラウドサービス：従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するものこと。

⁴⁸ Gov-Cloud（ガバメント・クラウド）：政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境のこと。

(7) データ活用環境の構築とセキュリティ基盤の強化

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の基盤づくりを推進するとともに、情報セキュリティの確保や、システムの安定運用に取り組むことで、信頼される行政運営を実現する。

目的	市民や企業等によるサービスの創出や地域課題の解決に役立てるため、個人情報やプライバシーの保護を徹底しながら、本市が保有するデータを二次利用可能なデータとして公開し、オープンデータを推進する。
現状と取組方針	<ul style="list-style-type: none">○ 現在本市が保有するデータがオープンデータサイトで公開されていますが、今後は更に多くのデータを公開し、データ活用を推進します。 また、データの公開とあわせて、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。○ 国が示す「三層の対策」によりセキュリティ対策を実施しているが、セキュリティレベルの高い自治体情報セキュリティクラウドへの移行等に向けて、国が示す対策に応じてセキュリティポリシーの見直しを行い、適切なセキュリティ対策を実施します。

(8) 産学金官連携の推進

地域の各種団体、市内外の民間企業、大学等の研究機関や金融機関など、多様な主体との協働や国・県との緊密な連携を図る。

目的	<p>産学金官連携を推進することで、様々なプロジェクトをきっかけに多様な主体による交流を促進し、市内で様々なイノベーションを起こす。</p> <p>また、小田原の地域資源や立地特性を踏まえた、柔軟で新しい働き方（テレワーク・ワーケーション⁴⁹）が定着し、多様なワーク・ライフ・バランスが実現されるよう環境の充実を図る。</p>
現状と取組方針	<ul style="list-style-type: none">○ 公民連携の推進拠点となるおだわらイノベーションラボや新しい働き方の推進拠点となるワーク・プレイス・マーケット⁵⁰の活用を図り、企業等が持つ視点やノウハウ、アイデアなどをいかしながら、行政課題・地域課題解決に向けた連携の推進を行います。○ 包括連携協定を結んでいる企業・大学などと、データ利活用に関する技術交流や学术交流をし、本市の産業振興や地域課題解決に資する取組を行います。○ 本市を企業や研究機関の実証フィールドとして提供し、新たなサービスの創出に向けての取組を行います。○ 国・県と緊密な連携を取り、補助金等の財政面での制度も活用しながら、あらゆる角度からデジタル化の取組を行います。

⁴⁹ ワーケーション：「ワーク」（労働）と「バケーション」（休暇）を組み合わせた造語で、観光地やリゾート地でテレワーク（リモートワーク）を活用し、働きながら休暇をとる過ごし方のこと。

⁵⁰ ワーク・プレイス・マーケット：新しい働き方に取組んでみたい人が相談、体験機会を求めて集う、新しい働き方の推進拠点のこと。

2030年に目指すデジタル化のイメージ



2030年に目指すデジタル化のイメージ

今回のDX推進計画においては、本市の第6次総合計画の基本構想の終期となる令和12年度（2030年度）に合わせ策定することとしております。このため、今から9年後となる2030年の社会環境についての将来を予測し、これまで整理した現状を照らし合わせた上で、2030年を目標に今後実現を目指す方向性を整理していきます。

きっと、9年後にはデジタル技術を活用したデジタルサービスはAI技術などの進化により、現在では想像つかない社会へと大きく進展し、私たちの生活も大きく変化していることでしょう。

取組例

進行中（導入済）の事業など
○スマートフォン教室の開催
○学校でのデジタル教育の推進
○デジタル技術を活用した健康管理

新たな取組（例）

○窓口へのタブレット端末導入
○本や郷土資料のデータ化

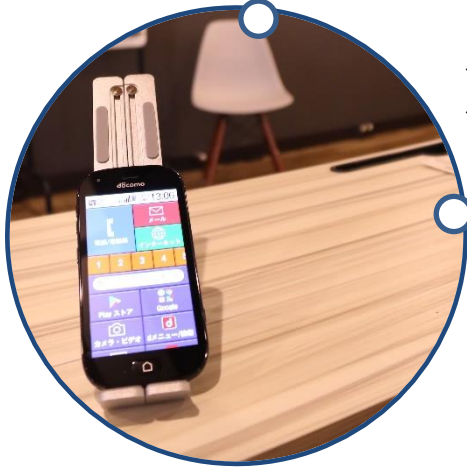
市民生活の質の向上【いきいきと暮らしやすいまち】

- ◆市が保有する多くのデータがオープンデータとして一般に公開され、誰もが自由に利用することができる。
- ◆テレワーク環境整備により、多様な働き方ができる環境が整備され、誰もが自ら働き方を選択することができる。
- ◆健康管理や、健康行動（食・運動）にデジタル技術を活用し、正しい知識をもって健康寿命に取り組むことができる。
- ◆様々なライフスタイルに応じ、デジタルスキルをいつでも習得できる環境が整っている。



デジタル・ガバメントの推進【行政改革で市民の利便性向上】

- ◆ 様々な申請にマイナンバーカードを利用できる環境を整えることで、添付書類や手続き時間の削減を生み出す。
- ◆ 窓口の混雑状況の確認や窓口サービスの予約、行政手続きなどがオンラインで行える。
- ◆ 公共施設の利用料や窓口サービスの手数料の支払がキャッシュレス決済で行える。
- ◆ 市役所業務の定例業務にA I やR P A が導入され、業務の効率化が図られることにより、市民サービスにより重きを置いた行政サービスが実行されている。
- ◆ ペーパーレスが進むなど、脱炭素化が推進されている。
- ◆ デジタル人材が新たな市のビジョンを描き、先導している。



取組例

進行中（導入済）の事業など

- 行政手続きのオンライン化
- マイナンバーカードの普及促進
- A I チャットボットの回答精度の向上
- A I やR P A を使った業務の効率化
- セキュリティポリシーの見直し

新たな取組（例）

- 文書管理システムを使った業務の効率化
- 窓口のキャッシュレス化
- デジタル人材育成
- Gov-Cloud（ガバメント・クラウド）の活用

地域活力の向上【新たな価値の創造が地域資源に】

- ◆ デジタル化やA I の利用が一般的となり、人や企業が活動しやすい環境、公民が連携しやすい環境が整っている。
- ◆ A I を活用したオンデマンド配車等の先端技術により、誰もが気楽に外出等できる環境が整っている。
- ◆ Free Wi-Fiやデジタルサイネージといったデジタル技術が、新たな街並みに実装されている。
- ◆ 観光施設等の混雑状況等把握センサーなどにより、観光客は新たな観光情報等を得ることができる。
- ◆ 企業や研究機関等の実証フィールドとして活用され、新たなデジタル技術の恩恵をいち早く享受することができる。



取組例

進行中（導入済）の事業など

- まちなかのデジタル化

新たな取組（例）

- A I を活用したオンデマンド配車
- 観光のデジタル化
- 地域マイクログリッドを通じた先端技術の実装
- 専門知識を有する外部人材の確保

用語集

用語	解説
A I	人工知能 (Artificial Intelligence) の略。
A I チャットボット	人工知能を活用した「自動会話プログラム」のこと。
B P R	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。(Business Process Re-engineering) の略。
C O 2	二酸化炭素のこと。
E V	電気自動車 (Electric Vehicle) の略。
Free Wi - Fi	誰でも利用できるように無料で提供された無線 (ワイヤレス) でネットワークに接続する技術のこと。
G H G	温室効果ガス (Greenhouse Gas) の略。
Gov-Cloud (ガバメント・クラウド)	政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス (IaaS、PaaS、SaaS) の利用環境のこと。
I C T	情報通信技術 (Information and Communications Technology) の略。
P D C A	Plan (計画) →Do (実行) →Check (評価) →Action (改善) のサイクルを繰り返し行うことで、継続的な業務の改善を促す技法のこと。
R P A	ロボットにより、業務を自動化する技術のこと。(Robotics Process Automation) の略。
S o c i e t y 5 . 0	狩猟社会 (Society 1.0)、農耕社会 (Society 2.0)、工業社会 (Society 3.0)、情報社会 (Society 4.0) に続く、新たな社会を指すもので、第5期科学技術基本計画において初めて提唱された我が国が目指すべき未来社会の姿のこと。
アシストスーツ	モーターや人工筋肉等による荷重分散効果により、重量物の持ち上げ・下げ時に腰や腕にかかる負荷を軽減させる装置のこと。
アジャイル・ガバナンス	アジャイル (Agile) とは、ソフトウェア開発の手法に由来する言葉で、事前にシステムの要件や仕様を固定するのではなく、要件や仕様に変更が生じることを前提に、機敏かつ柔軟に開発を行い、常に検証を重ねていく手法のことで、「アジャイル・ガバナンス」は、この手法を応用した管理体制のこと。
アップデート	最新のものに更新すること。
イノベーション	革新的なモノ・コト・仕組みなどによって、これまでの常識が一変するような新たな価値を創造すること。
オープンデータ	保存するデータを2次利用可能な条件、形式で公開すること。
オンデマンド配車	A I を活用した効率的な配車により、利用者予約に対し、リアルタイムに最適配車を行うシステムのこと。

オンライン	パソコンやスマートフォンなどの電子機器がインターネットに接続された状態のこと。
キャッシュレス	クレジットカード、デビットカード、電子マネー（プリペイド）やスマートフォン決済など現金を使用せずにお金を払うこと。
クラウドサービス	従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するものこと。
グリーン	環境にやさしいこと。
コワーキングスペース	異なる職業や仕事を持った人たちが同じ場に集まり、作業する場所のこと。
再生可能エネルギー	太陽光や風力、地熱といった地球資源の一部など自然界に常に存在するエネルギーのこと。
サイバー空間	仮想空間のこと。
サプライヤー	仕入先、供給元、納品業者などのこと。
ステークホルダー	影響を受ける利害関係者のこと。
ゼロカーボン	温室効果ガスの排出をゼロにすること。
センサー	さまざまな物理量、音・光・圧力・温度などを検知、検出すること。
ダイバーシティ&インクルージョン	多様性と包括・受容のこと。個々の「違い」を受け入れ、認め合い、生かしていくこと。
タブレット型端末	液晶ディスプレイなどの表示部分にタッチパネルを搭載し、指で操作する携帯情報端末のこと。
地域マイクログリッド	一定規模のエリアで再生可能エネルギー発電設備や蓄電池等を導入し、災害等による大規模停電時に一般送配電事業者が所有する配電網を活用して当該エリアに電力を供給し自立運用を行う新たなエネルギーシステムのこと。
データ連携基盤	複数のシステムに蓄積されたデータを確実に収集・加工して、各システムで利用できるようにするための仕組みのこと。
データベース	コンピュータ上で集積・整理された情報群のこと。
デジタルインフラ	インターネットをはじめとするコンピュータとネットワークを利用した技術基盤のこと。
デジタルサイネージ	ディスプレイなどの電子的な表示機器を使って情報を発信するメディアのこと。
デジタルデバイド	デジタルの恩恵を受けることのできる人と、できない人の間に生じる格差のこと。
デジタル・トランスフォーメーション（DX）	ウメオ大学（スウェーデン）のエリック・ストルターマン教授が平成16（2004年）に提唱した、「ICTの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念のこと。英語圏で

	「Trans」を「X」と略すことから、デジタルによる変革 (Digital Transformation) は「DX」と略される。
テレワーク	情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。
ドローン	遠隔操作または自動操縦により飛行させることができる無人航空機のこと。
ニーズ	「需要」「欲求」「必要」のこと。
パートナーシップ型ガバナンス	行政のみが全てのサービスの提供主体を担うのではなく、行政と民間がそれぞれお互いの強みを生かして連携しサービスの提供を行う公民連携などのこと。
ビッグデータ	従来のシステムなどでは記録や保管、解析が難しいような巨大なデータ群のこと。
フィジカル空間	現実空間のこと。
フレキシブル	柔軟性のあるさまのこと。
マイナンバーカード	住民からの申請により無料で交付される、氏名、住所、生年月日、性別、マイナンバー（個人番号）と本人の顔写真等が表示されたプラスチック製カードのこと。身分証明書として利用できるほか、ICチップに格納された電子証明書を利用し、オンライン申請を行うことができる。
リテラシー	ITや情報など、特定の分野の知識や、それを利用する能力のこと。
ワーク・プレイス・マーケット	新しい働き方に取組んでみたい人が相談、体験機会を求めて集う、新しい働き方の推進拠点のこと。
ワーケーション	「ワーク」（労働）と「バケーション」（休暇）を組み合わせた造語で、観光地やリゾート地でテレワーク（リモートワーク）を活用し、働きながら休暇をとる過ごし方のこと。
ワンストップサービス	複数の機関や窓口に分かれていた手続きを、一度にまとめておこなえるサービスのこと。

小田原市中村原（事業所跡地）における地下水汚染について

1 経緯

小田原市中村原の事業所跡地において、現土地所有者が地下水調査を実施したところ、テトラクロロエチレン等の第一種特定有害物質が検出され、令和4年（2022年）2月2日、環境基準を超過したと報告された。

2 土地の概要

(1) 所在地

小田原市中村原248番地外（敷地面積：12,104.77㎡）

（敷地面積のうち、小田原市域：8,275.51㎡、二宮町域：3,829.26㎡）

※なお、当該土地は二宮町域を含み、二宮町町域の所管は神奈川県湘南地域県政総合センターである。

(2) 概要

昭和36年（1961年）に操業を開始し、精密機械製造（光学レンズの開発・製造）を行う事業所が存在していたが、平成25年（2013年）に現土地所有者が取得し、遊休地として存在。

3 調査結果

(1) 実施日

令和3年（2021年）11月10日

(2) 地点数

15地点

(3) 概要

環境基準超過物質	基準超過地点数	最高濃度 [mg/ℓ]	基準値 [mg/ℓ]
テトラクロロエチレン	5	4.1	0.01 以下
トリクロロエチレン	4	0.21	0.01 以下
1,2-ジクロロエチレン	7	0.81	0.04 以下
クロロエチレン	12	0.22	0.002 以下

※環境基準超過物質の性状については、参考資料4-1「1 物質の性状」参照。

4 汚染の原因

以前存在していた事業所が光学レンズの脱脂洗浄で使用していたテトラクロロエチレンが汚染の原因と考えられる。

また、トリクロロエチレン、1,2-ジクロロエチレン及びクロロエチレンは、テトラクロロエチレンの分解生成物である。

5 周辺地下水調査の実施状況について

(1) 調査対象範囲

土壤汚染対策法に基づき当該土地を中心におおむね半径1,000m。なお、調査対象範囲の設定に当たり、神奈川県温泉地学研究所に照会し、地下水の流動方向を勘案した。

(2) 調査対象自治会

中村原第2区自治会の一部、中村原第3区自治会及び押切自治会

(3) 調査の実施経過

- ・ 2月3日

対象自治会の311世帯に対し、周辺地下水調査を実施する旨のお知らせについてポスティングを実施

- ・ 2月7～9日

地下水情報の収集

- ・ 2月14、15日

調査希望の19世帯の地下水について採取が完了

現在、分析・解析中

6 今後の対応について

(1) 調査希望者に対する調査結果の周知について

地下水の調査結果が分かり次第、電話により速報を連絡し、その後、書面にて周知する。

(2) 調査結果の公表について

周辺地下水調査の結果がまとまり次第、記者発表を行う。

(3) 土地所有者への指導について

土壤汚染対策法に基づき、必要な対策の実施を指導する。

(4) 継続的な調査及び監視について

今回実施した周辺地下水調査から地点を選定し、県と連携し継続的な地下水調査を実施し、監視を行っていく。

1 物質の性状

○テトラクロロエチレン

塩素を含む有機化合物で、常温では無色透明の液体で、揮発性物質です。かつては精密機器や部品の加工段階で用いた油の除去等に使われていました。高濃度のテトラクロロエチレンを長期間取り込み続けると、肝臓や腎臓への障害が認められることがあり、比較的low濃度では頭痛、めまい、眠気などの神経系への影響が現れることがあります。

地下水の環境基準は「生涯にわたってその値のテトラクロロエチレンを取り込んだ場合に、取り込まなかった場合と比べて10万人に1人の割合でがんを発症する人が増える水準」とされています。

なお、テトラクロロエチレンの分解により、トリクロロエチレン、1,2-ジクロロエチレン、クロロエチレンが分解物として生成されます。

○トリクロロエチレン

塩素を含む有機化合物で、常温では無色透明の液体で、揮発性物質です。さまざまな有機物を溶かす性質があり、不燃性であるため、金属製品製造業や機械器具製造業、半導体の製造工場などで、機械部品や電子部品などの加工段階で用いた油の除去等に使われていました。高濃度のトリクロロエチレンを長期間取り込み続けると、肝臓や腎臓への障害が認められ、比較的low濃度のトリクロロエチレンでは頭痛、めまい、眠気などの神経系への影響が認められています。

○1,2-ジクロロエチレン

常温では無色透明の液体で、揮発性物質です。かつては溶剤として使われたり、他の塩素系溶剤の原料として使われていましたが、現在は副生成物として生成されたり、他の物質の環境中などでの分解物として生成されます。1,2-ジクロロエチレンで汚染された水を長期間飲用するような場合を除いて、飲み水を通じて口から取り込むことによる人の健康への影響は小さいと考えられます。

○クロロエチレン

常温では無色透明の気体で、特徴的な臭いがあります。ほぼ全量が、ポリ塩化ビニル（塩化ビニル樹脂）や塩化ビニル系共重合樹脂の原料として使われています。動物細胞を使ったいくつかの試験で、染色体異常を示したと報告されています。また、労働者を対象とした疫学調査や症例報告の多くで、肝臓の血管肉腫の発生を増加させたと報告されています。

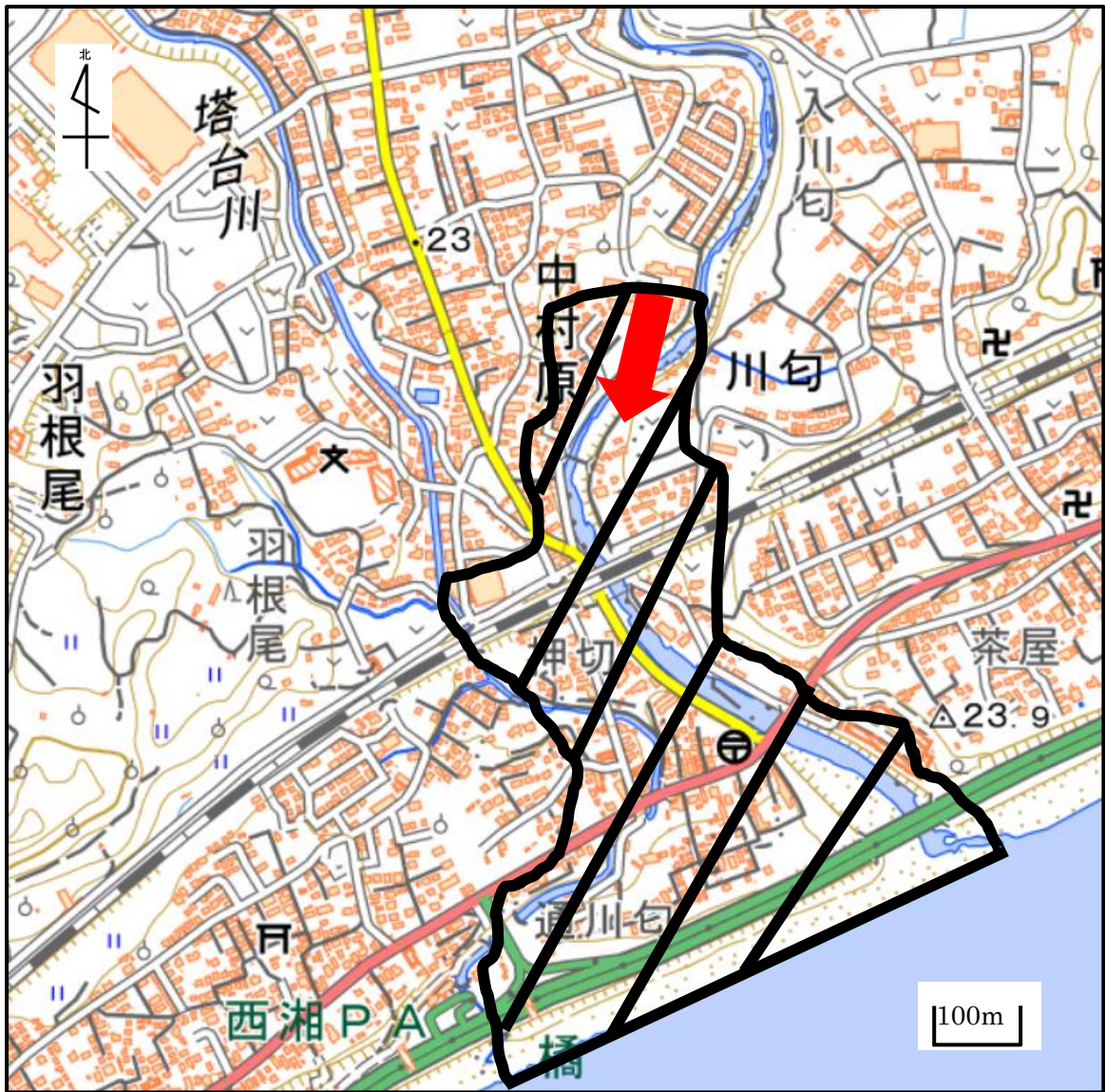
参考：環境省 リスクコミュニケーションのための化学物質ファクトシート 2012年版

(<http://www.env.go.jp/chemi/communication/factsheet.html>)

厚生労働省 職場のあんぜんサイト：化学物質 1,2-ジクロロエチレン

(https://anzeninfo.mhlw.go.jp/anzen_pg/GHS_MSD_DET.aspx)

2 調査対象範囲



出典元：国土地理院