

伊勢原市 ICT 推進計画
(令和 2 年度～令和 7 年度)

令和 2 年 3 月

伊勢原市

目 次

第1章 現状	1
1 本市におけるこれまでの情報化推進について	1
(1) 事務処理の電算化	1
(2) マイナンバー制度の活用	3
(3) セキュリティ対策の強化	4
第2章 近年の情報化の動向	5
1 ICT の普及	5
(1) ICT 利用環境の変化（スマートフォンの普及）	6
(2) SNS 利用率の上昇	7
(3) クラウドサービスの活用	8
(4) Society5.0 社会の実現	9
(5) IoT の進展	10
2 スマート自治体への転換	11
(1) 本市における人口構造の変化	12
(2) 職員数の推移	13
(3) AI の発展と利活用	14
(4) RPA の活用	15
(5) テレワークの推進	16
3 国の動向	17
(1) 電子自治体の取組みを加速するための 10 の指針	17
(2) 官民データ活用推進基本法	18
(3) デジタル手続法	19
4 神奈川県の動向	20
(1) かながわ ICT・データ利活用推進計画	20
(2) 神奈川セキュリティクラウドの導入	21
第3章 情報化に関する市民の意識	22

第 4 章 ICT の活用に向けた本市の課題	24
1 市民サービスに関する課題	24
(1) 増加しない電子サービス利用者	24
(2) 潜在化するデジタルデバイド	24
(3) 増加する外国人への対応	24
(4) 遅れているオープンデータへの対応	24
2 情報システムの導入に関する課題	26
(1) 業務効率化の遅れ	26
(2) 新しい情報管理手法の検討	26
3 情報セキュリティ対策に関する課題	27
(1) 情報発信要求の高い災害時の情報	27
(2) 行政情報の安全な環境整備	27
第 5 章 計画策定にあたって	28
1 計画策定の趣旨	28
2 基本方針	28
3 計画の位置づけ	29
4 計画の期間	29
5 計画推進の視点	29
(1) 最新の ICT の活用	29
(2) 情報セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保	29
(3) 基本法への対応	30
6 個別取組の優先順位の考え方	30
7 ICT の投資効果の最大化	30
8 推進体制	31
9 進行管理	31
10 計画の見直し	32
第 6 章 個別施策	33
1 基本的な考え方	33

【基本方針 1】誰でもいつでも利用できる ICT サービスの充実	33
【基本方針 2】ICT を活用した業務の効率化による行政経営の推進	33
【基本方針 3】ICT による安全・安心な社会の構築	34
2 個別取組一覧	35

資料編

平成 30 年度伊勢原市の情報化に関する調査へのご協力のお願ひ	71
平成 30 年度伊勢原市の情報化に関する調査結果	75

第 1 章 現状

1 本市におけるこれまでの情報化推進について

(1) 事務処理の電算化

本市では、平成 5（1993）年度に、OA 専門委員の提言をガイドラインとして取りまとめた「伊勢原市総合情報化基本計画※¹」に基づき、住民基本台帳、税、保険料、高齢者、児童福祉等、市民の情報を扱う業務や、財務会計※²、人事給与※³等の行政事務について計画的にコンピュータ技術を導入し、市民サービスの向上、業務の効率化を図ってきました。

また、平成 13（2001）年に国が決定した「e-Japan 重点計画※⁴」に基づき、庁内 LAN※⁵の敷設、職員ひとり一台パソコンの配置、市ホームページの開設、市役所に来庁することなく各種の手続が完了する電子申請・届出システム※⁶や公共施設利用予約システム※⁷、電子入札システム※⁸の導入等、電子自治体※⁹の実現を図り、更なる市民サービスの向上に資する取組も進めてきました。

近年では、市ホームページによる情報発信の他、Twitter※¹⁰や Facebook※¹¹といった SNS※¹²やいせはらくらし安心メール※¹³などインターネット技術の活用による情報発信等、計画的に情報技術を行政事務に取り入れてきました。

※ 1 伊勢原市総合情報化基本計画：平成 6 年度から平成 11 年度までの 6 年間で、本市の行政内部の事務を管理するシステム及び市民の情報を管理するシステムの導入について定めた計画

※ 2 財務会計：予算情報や決算情報、日々の決済情報等を管理

※ 3 人事給与：職員の人事情報及び給与情報を管理

※ 4 e-Japan 重点計画：「行政の情報化及び公共分野における情報通信技術の活用の推進」や「高度情報通信ネットワークの安全性及び信頼性の確保」等、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明示した計画

※ 5 庁内 LAN：財務会計システムや人事給与システム等を利用するためのネットワーク

※ 6 電子申請・届出システム：市民や企業がパソコンやスマートフォン等を用いて、市役所に来庁することなく手続きをオンラインで行うシステム

※ 7 公共施設利用予約システム：市民や企業がパソコンやスマートフォン等を用いて、公民館や武道館等の抽選申込や随時申込をオンラインで行うシステム

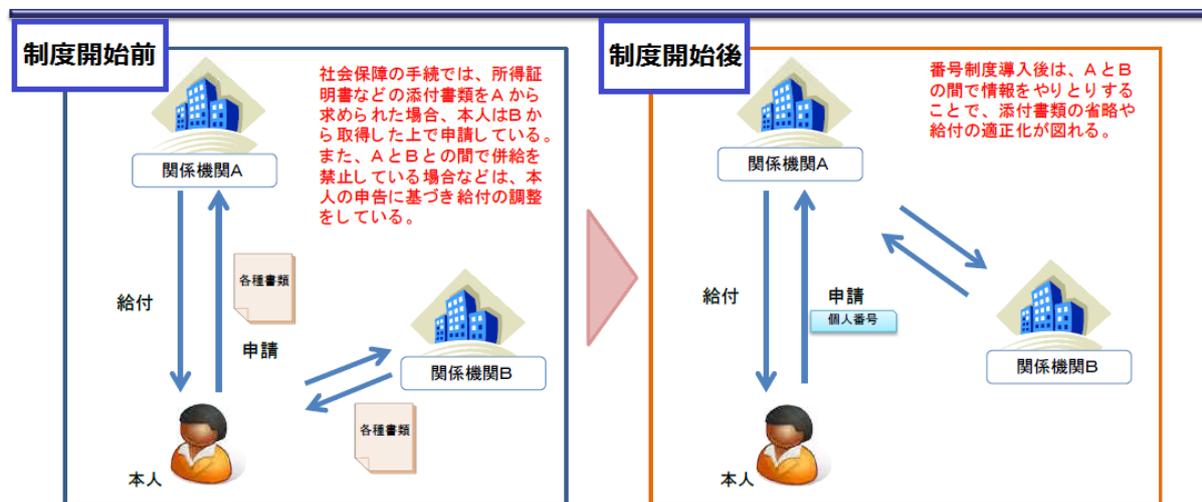
- ※8 電子入札システム：企業がパソコンを用いて、入札に参加するための競争入札参加資格申請や公共工事等の入札に関する一連の手続きをオンラインで行うシステム
- ※9 電子自治体：コンピュータやネットワーク等、情報通信技術（IT）を行政のあらゆる分野で活用することにより、住民や企業の負担軽減や利便性の向上、行政事務の簡素化・合理化を図った、効率的な自治体
- ※10 Twitter：「ツイート」と呼ばれる全角 140 文字以内のメッセージや画像、動画、URL を投稿する SNS サービス
- ※11 Facebook：利用者が実名で、自分の経歴を明かしながら他の人々と交流する SNS サービス
- ※12 SNS：ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略で、Web 上で社会的ネットワークを構築可能にするサービスの総称
- ※13 いせはらくらし安心メール：災害の発生や注意喚起の情報、その他行政情報等のお知らせをメール配信するサービス

(2) マイナンバー制度の活用

平成 27 (2015) 年 10 月に行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律 (マイナンバー法^{※14}) が施行されました。この法律に基づいた仕組みが、社会保障・税番号制度、いわゆる「マイナンバー制度」です。この制度は、複数の機関に存在する特定の個人の情報を同一人であるということの確認を行うための基盤であり、市民の利便性の向上、行政の効率化、さらに公平・公正な社会の実現を目指す制度です。社会保障・税・災害対策の 3 分野で活用することができ、この 3 分野の行政手続きにおいて面倒な手続きが簡略化されることによる市民のメリットや、各機関間で情報連携を実施することで手続きが正確で迅速になるメリットがあります。

本市においても、法の趣旨に基づき、マイナンバーによる情報連携の仕組みの構築、マイナンバーカードを利用したコンビニエンスストアでの住民票の写しや戸籍謄本、課税所得証明書等交付サービスの開始等、この社会基盤を有効に活用し、だれもが幸福に暮らせる社会の実現を目指し、システムの構築、改修を行ってきました。

マイナンバー制度の概要



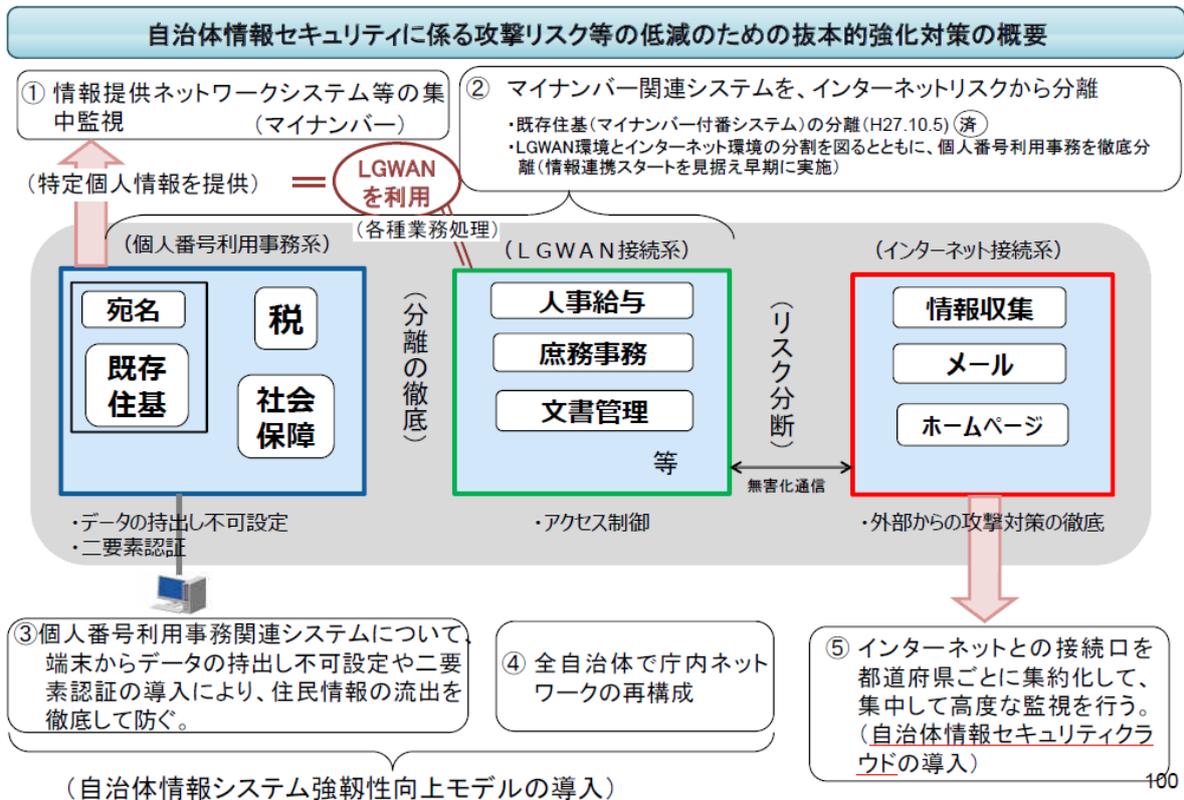
※14 マイナンバー法：国民一人ひとりに番号を割り振り、社会保障や納税に関する情報を一元的に管理する「共通番号制度」を導入するための法律

(3) セキュリティ対策の強化

目に見えない大量のデータを扱う情報システムにおいて、ひとたびデータ流出等のセキュリティ事故が発生すると、莫大な被害を被ります。そのため、セキュリティ対策は非常に重要です。

本市では、情報の流出及び不正侵入防止のため、住民や企業の情報を扱うシステムのネットワークと、事務処理を行うシステムのネットワークを分離して敷設する、市内のネットワークとインターネットの完全分離、万が一、情報が流出してしまっても容易に解読できないようにするデータを暗号化等、システム的なセキュリティ対策を講じてきました。

また、職員一人ひとりがセキュリティ事故を防止するための正しい行動がとれるよう、専門的知識を有する外部講師によるマイナンバー研修やサイバーセキュリティ研修、階層別のセキュリティ研修や模擬訓練の実施等、職員教育を継続してきました。併せて、各所属で保有する情報資産やマイナンバーを保有する情報システム等の自己点検や内部監査の実施等、セキュリティインシデント※15を発生させない体制作りを行ってきました。



※15 セキュリティインシデント：コンピュータの利用や情報システムの運用において、セキュリティ上の脅威となる事象

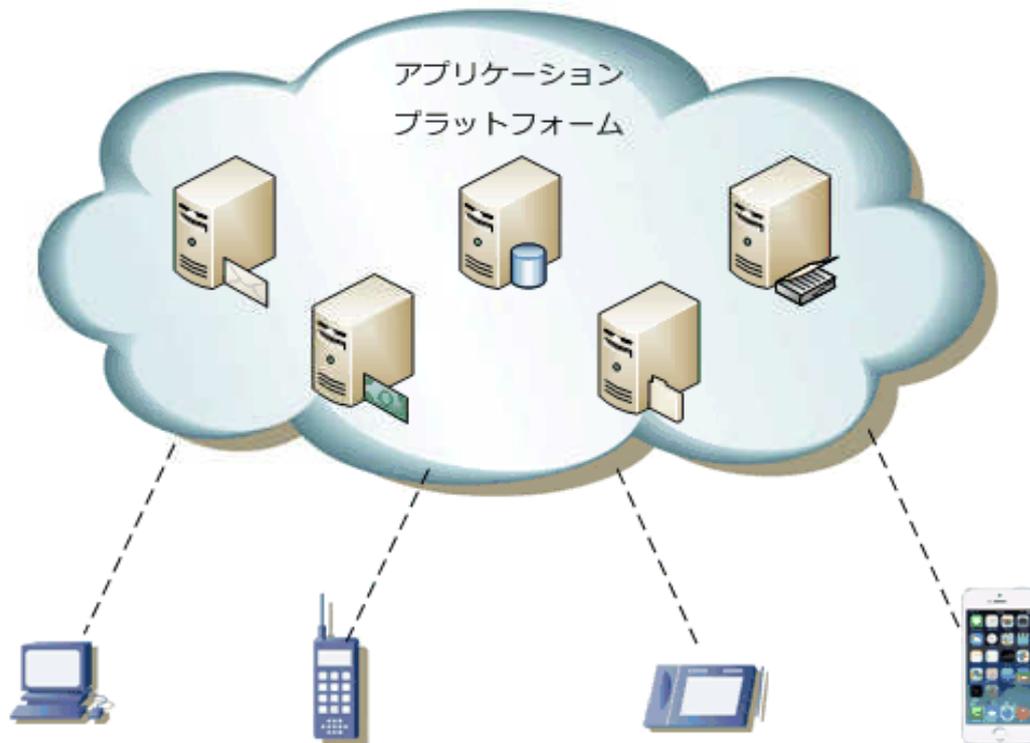
第2章 近年の情報化の動向

1 ICTの普及

スマートフォン、タブレット端末、SNS、クラウド※16の普及といったICTの急速な進化は、私たちのライフスタイル・ワークスタイルの幅広い場面において、大きな変化をもたらしました。そして、様々な分野におけるICT利活用のあり方も、この間大きく変わってきました。

行政分野ではマイナンバー制度の導入とともに、事務管理の効率化を目的としたICT利活用の取組が進んでいるほか、従来活用があまり進まなかった分野（医療・農業・教育等）でも新規サービスの創出や事務の効率化を目的としたICT利活用の事例が現れてきています。他方、国内を中心に新たな課題（ネット依存、ネットリテラシー、炎上問題等）に注目が集まり、情報セキュリティの問題が多様化、顕在化しています。

【クラウドサービスのイメージ図】

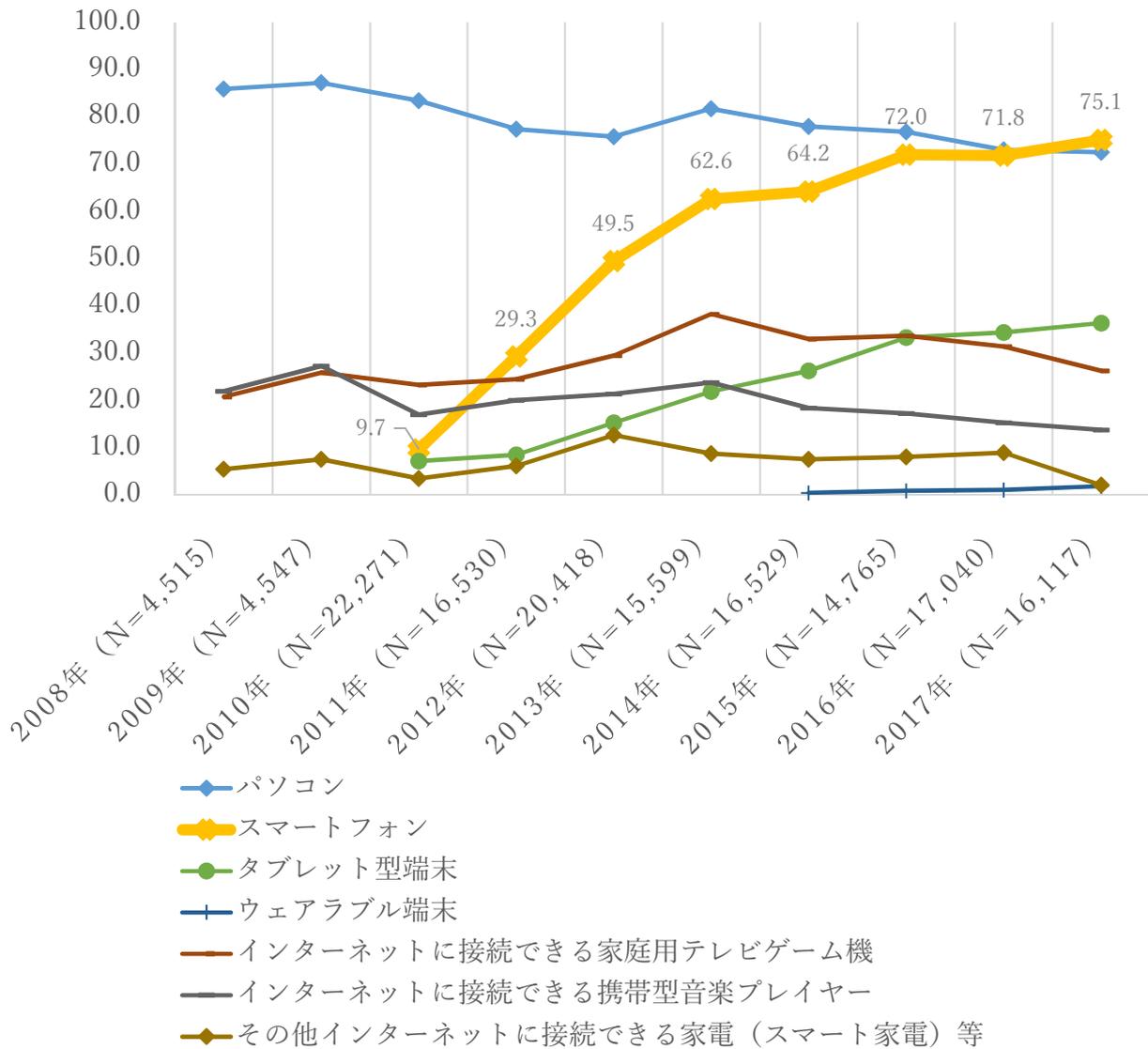


※16 クラウド：サーバーやネットワーク機器等のハードウェアやソフトウェアを持たなくても、インターネットを通じ、サービスを必要な時に必要な分だけ利用する考え方

(1) ICT 利用環境の変化（スマートフォンの普及）

世帯毎の主な情報通信機器の保有状況を確認すると、平成 29（2017）年には、スマートフォンの世帯保有率（75.1%）がパソコンの世帯保有率（72.5%）を上回り、最も身近なインターネット接続端末となっています。また、スマートフォンや携帯電話を含むモバイル端末全体では、世帯保有率が 94.8%と非常に高い保有率となっています。

情報通信機器の世帯保有率の推移

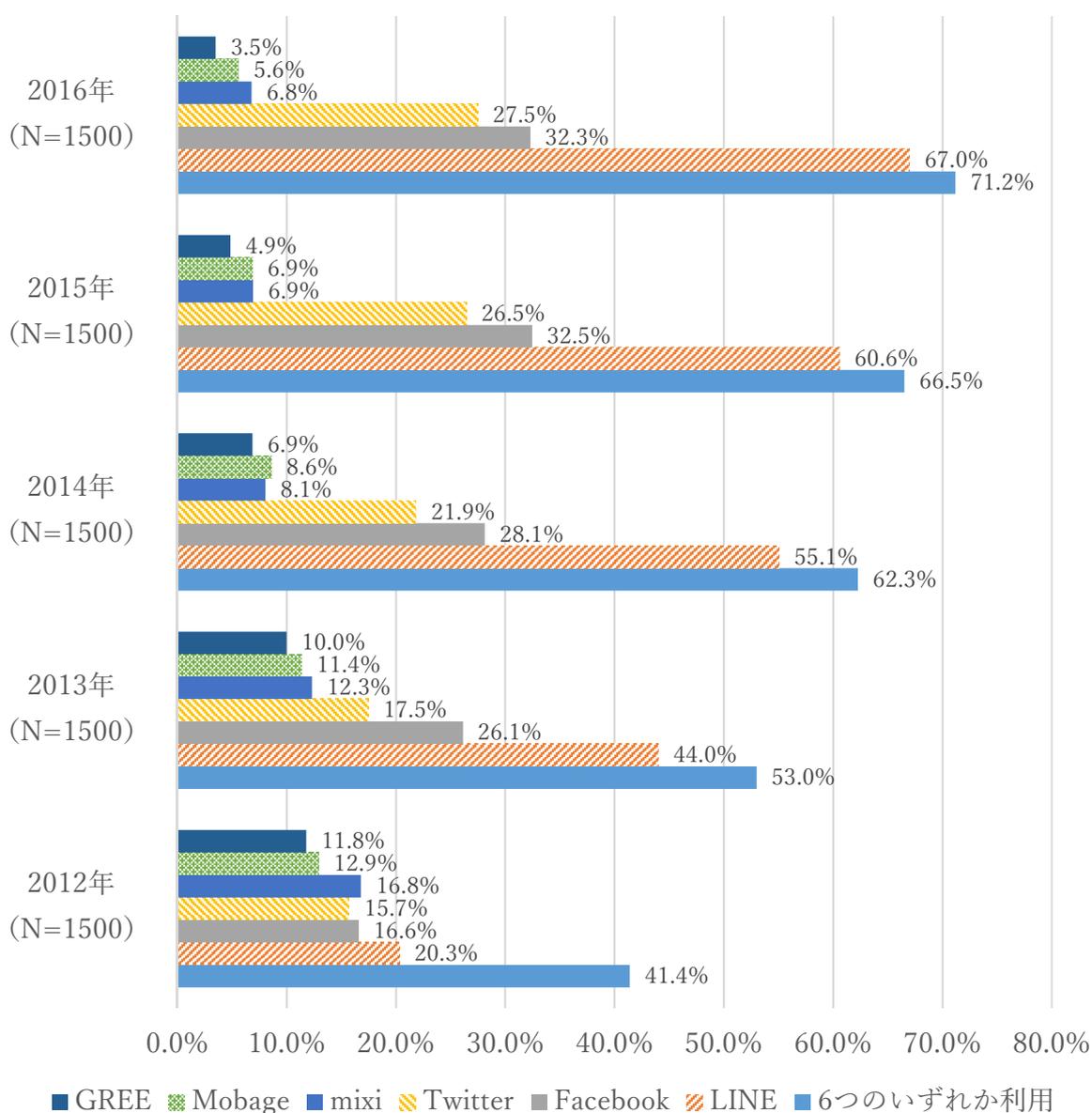


(出典) 平成 30 年度情報通信白書 (総務省作成)

(2) SNS 利用率の上昇

ICT の利用環境の変化と併せて、ICT に関するサービスが多様化しています。なかでも、インターネットを活用した、SNS 等をはじめとする、誰もが参加できる情報交流の仕組み（ソーシャルメディア）の普及が拡大しています。これらのサービスは双方向のコミュニケーションが可能であり、行政においても、市民との協働を生み出すことができるツールとして注目されています。

代表的SNSの利用率の推移



(出典) 平成 29 年度情報通信白書（総務省作成）

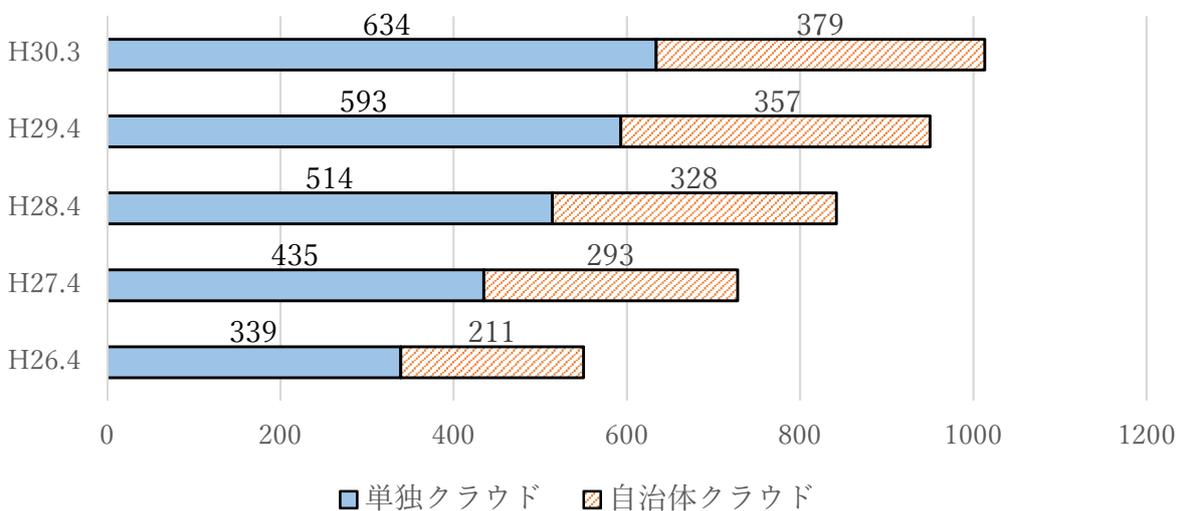
(3) クラウドサービスの活用

ICT において「クラウド」とは、「クラウド・コンピューティング」を指し、ネットワークに接続されたコンピュータを運営する事業者等が提供する様々なサービス・機能を利用する形態で、組織が自らサーバー等のハードウェアやソフトウェアの情報システムを構築して所有・管理し、利用するという従来のスタンダードな形態とは異なるものです。

クラウドサービスでは、多くの利用者間でリソースを共有するため、一利用者当たりの費用負担は軽減され、多様な基本機能があらかじめ提供されていることから、導入時間を短縮することが可能となります。また、技術革新により新しい機能（例えば、モバイル端末や分析ツール等への対応）が随時追加されるので、最新技術を活用し、試行することが容易となります。

国においても、地方公共団体におけるクラウド導入に対しては、コスト削減や業務負担の軽減、セキュリティの向上等様々な観点から重要な取組であるとして、「自治体クラウド^{※17}」推進の取組を強化しています。その結果、平成 26（2014）年に自治体クラウドを利用していた自治体は 550 団体でしたが、463 団体増加し、平成 30（2018）年には合計で 1,013 団体となりました。

クラウド導入市区町村数の推移

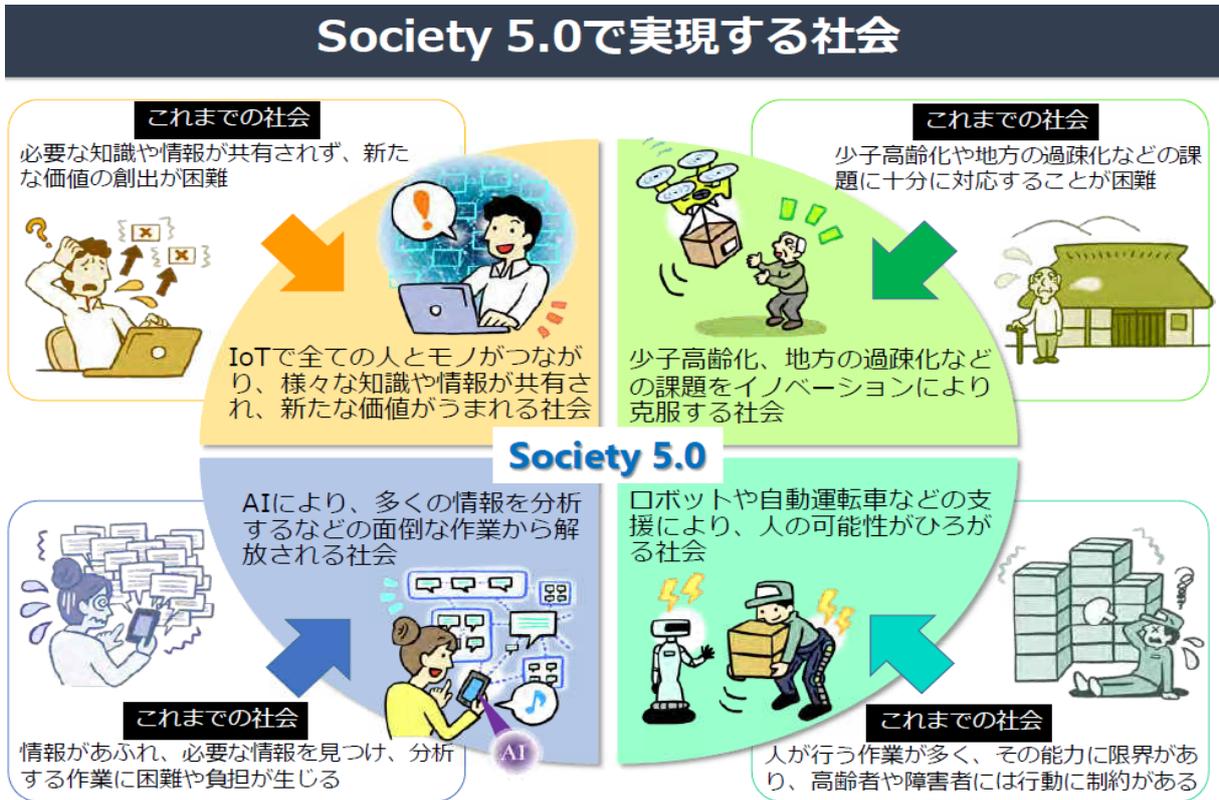


※17 自治体クラウド：地方公共団体が情報システムを庁舎内で保有・管理することに代えて、外部のデータセンターで複数の地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、経費の削減及び住民サービスの向上を図るもの

(4) Society5.0 社会の実現

Society5.0 とは、狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society3.0）、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^{※18}において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱されました。

Society 5.0 で実現する社会は、IoT^{※19}（Internet of Things）で全ての人とモノがつながり、様々な知識や情報が共有され、今までにない新たな価値を生み出します。また、人工知能（AI）により必要な情報が必要な時に提供されるようになり、ロボットや自動走行車などの技術で、少子高齢化、地方の過疎化、貧富の格差などの課題が克服されます。社会の変革（イノベーション）を通じて、これまでの閉塞感を打破し、希望の持てる社会、世代を超えて互いに尊重し合える社会、一人ひとりが快適で活躍できる社会となります。



（出典）Society5.0 とは（内閣府作成）

※18 第5期科学技術基本計画：科学技術基本法に基づき政府が策定する、10年先を見通した、平成28（2016）年度から5年間の科学技術の振興に関する総合的な計画

※19 IoT：Internet of Things の略で、様々な「物」がインターネットに接続され、情報交換することにより相互に制御する仕組み

(5) IoT の進展

インターネット技術や各種センサー・テクノロジーの進化等を背景に、パソコンやスマートフォンなど従来のインターネット接続端末に加え、家電や自動車、ビルや工場など、世界中の様々なモノがインターネットへつながり、暮らしをさらに豊かで便利なものとする IoT 時代が到来しています。



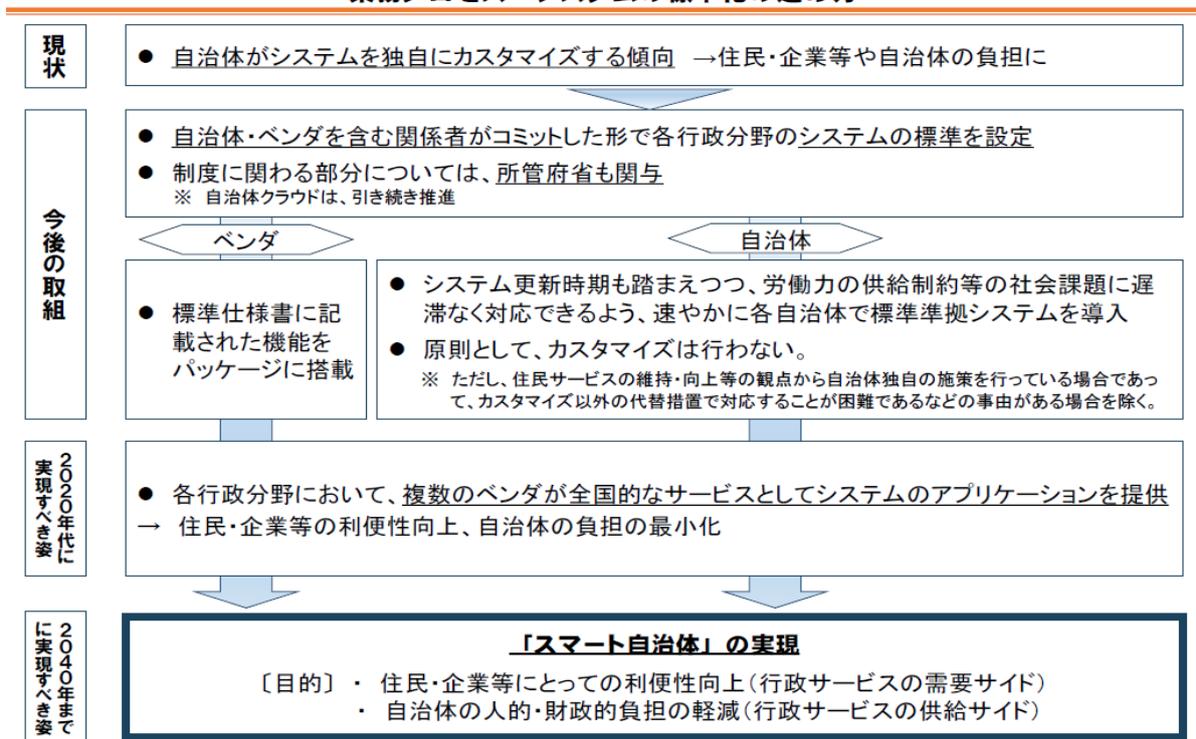
(出典) 地域 IoT 実装推進ロードマップについて (総務省作成)

2 スマート自治体への転換

少子高齢化の進行により、生産年齢人口は平成7（1995）年をピークに減少しており、総人口も平成20（2008）年をピークに減少に転じています。2040年頃には団塊ジュニア世代（年間出生数は200～210万人）が65歳以上となる一方、その頃に20代前半となる人の数は団塊ジュニア世代の半分程度にとどまる（2017年出生数は95万人）見込みです。我が国の社会経済に迫り来る労働力の深刻な供給制約は、もはや避けがたい社会経済の前提条件となり、労働力不足を解消するために、外国人労働者の受入を拡大するなど、既存の制度・業務を大胆に再構築する必要があります。

職員数の減少が見込まれる中、より少ない職員での行政運営が必須となります。自治体が住民サービスを持続的、かつ、安定的に提供していくためには、AI※20やRPA※21によって処理できる事務作業は全てAI・RPAに任せ、職員は職員でなければできない業務に特化し、併せて、業務プロセスの標準化を進め、他自治体と共通のパッケージシステムを利用することで、業務の効率化を図る必要があります。これらの取組を進めることで、従来の半分程の職員でも自治体として本来担うべき機能が発揮でき、量的にも質的にも困難さを増す課題を突破できる仕組みが構築可能となります。

業務プロセス・システムの標準化の進め方



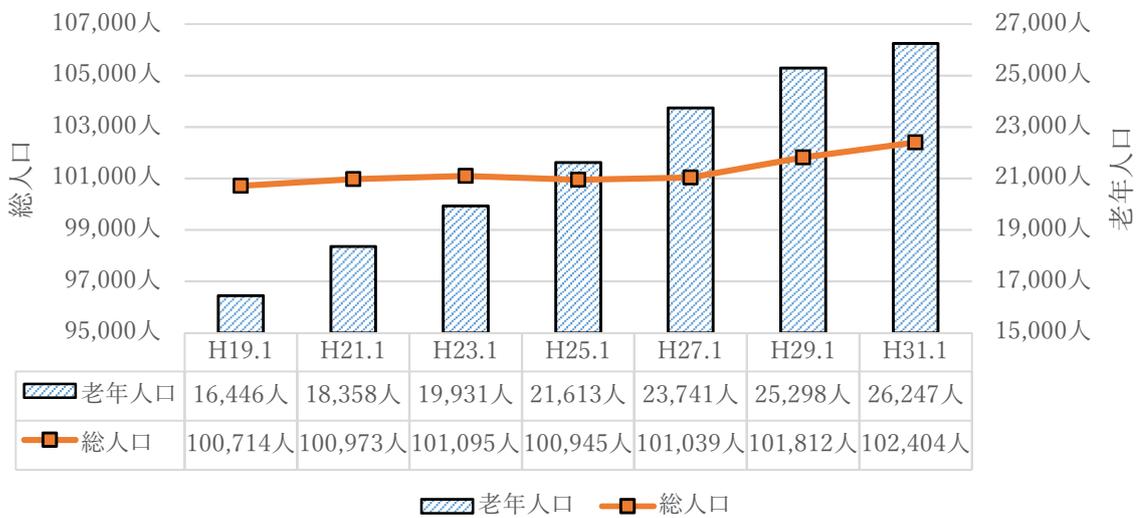
（出典）スマート自治体の推進について（総務省作成）

※20 AI：Artificial Intelligence の略で、これまで人間にしかできなかった、認識、言語運用等知的な行為を、どの手順とデータを準備すれば、機械的に実行できるか研究する分野

※21 RPA：Robotic Process Automation の略で、画面上のアプリケーション、システム画面を識別し、人間と同様な操作を行うことが可能なソフトウェア

(1) 本市における人口構造の変化

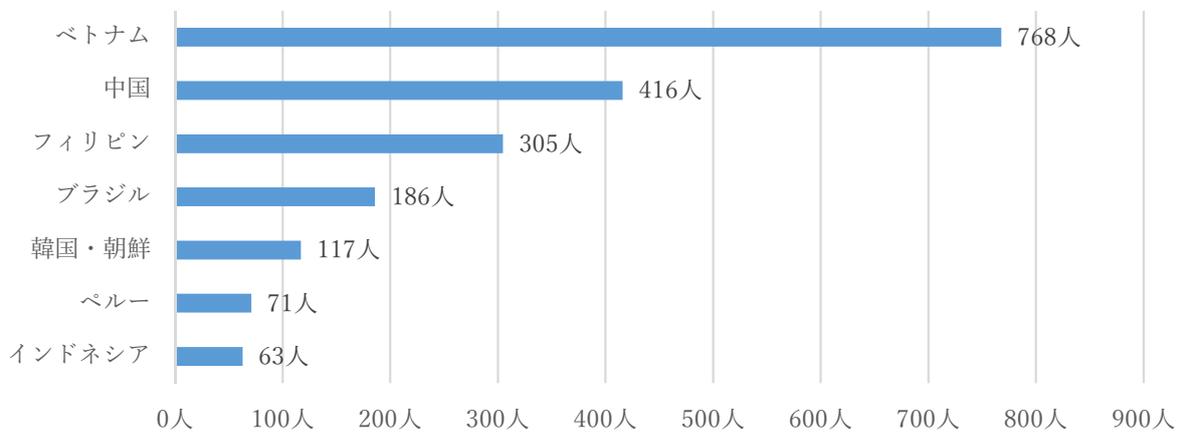
ア 老年人口の推移



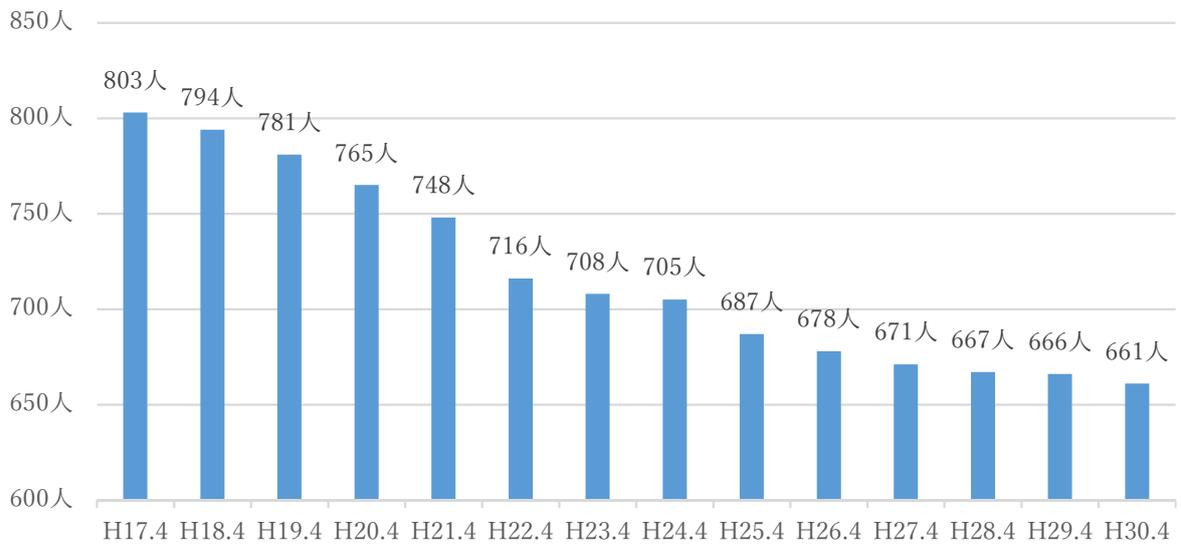
イ 日本人と登録外国人の人口推移



ウ 平成 30 年 12 月時点における登録外国人国別人数



(2) 職員数の推移



※「伊勢原市人事行政の運営等の状況の公表に関する条例」に基づき公表をしている、各年4月1日の人数

(3) AI の発展と利活用

AI は、今後、実用化が着実に進展することが期待されている分野となっており、多様な機能が幅広い分野で研究されています。

コンピュータの処理速度が加速度的に進化するのに伴い、医療分野等における画像認識やスマートフォンを使った音声認識、車の自動運転等、AI を利活用することで既に実用化された技術があります。行政においても、住民からの問合せに対する自動応答等、AI 技術を取り入れたサービスが先進自治体で始まりつつあります。

年	技術発展	向上する技術	社会への影響
2014年	画像認識	認識精度の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広告 ・ 画像からの診断
2015年	マルチモーダルな抽象化	感情理解 行動予測 環境認識	<ul style="list-style-type: none"> ・ ビッグデータ ・ 防犯・監視
	行動と プランニング	自律的な 行動計画	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自動運転 ・ 物流（ラストワンマイル） ・ ロボット
	行動に基づく 抽象化	環境認識能力の大幅向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社会への進出 ・ 家事・介護 ・ 感情労働の代替
2020年	言語との紐づけ	言語理解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 翻訳 ・ 海外向けEC
	さらなる 知識獲得	大規模 知識理解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 教育 ・ 秘書 ・ ホワイトカラー支援

(出典) ICT の進化が雇用と働き方に及ぼす影響に関する調査研究（総務省作成）

(4) RPA の活用

RPA は、大量の定型作業を自動化する手段であり、業務効率化のけん引役として注目を集めており、民間では幅広い分野で導入されています。

行政においても、複数の自治体で RPA を導入し、事務職が行うパソコン操作をソフトウェアのロボットに記録させることで、事務職のデスクワークを効率化・自動化しています。

[参考例] RPA、AI-OCR※22 による窓口業務改革

どのようなプロセスか	何をを使うか	RPA適用前	RPA適用後
1 廃車の書類を申請書類から抜き出す		職員が申告書類と廃車書類を処理し、430件/月を抽出する。	職員がPCとJ-LIS 廃車情報から書類を抽出する。
2 対象車両をシステムから検索し、廃車情報を入力する	軽自動車税システム	職員が廃車書類を軽自動車税システムに入力する。	ロボットが廃車情報を軽自動車税システムに入力する。
3 システムで入力した結果について確認用ハードコピーをとる ※別の情報があれば2に戻る	軽自動車税システム	職員がPCで確認用ハードコピーを印刷する。	(省略)
4 入力内容を確認する		職員が廃車書類と確認用ハードコピーを確認する。	職員が廃車情報と軽自動車税 EUCデータを確認する。

(出典) 地方自治体における AI・ロボティクスの活用事例 (総務省作成)

※22 AI-OCR：手書きや印刷された文字をイメージスキャナやデジタルカメラで読み取り、AI の技術である「機械学習」、「深層学習」を使って、正しく文字認識する機能

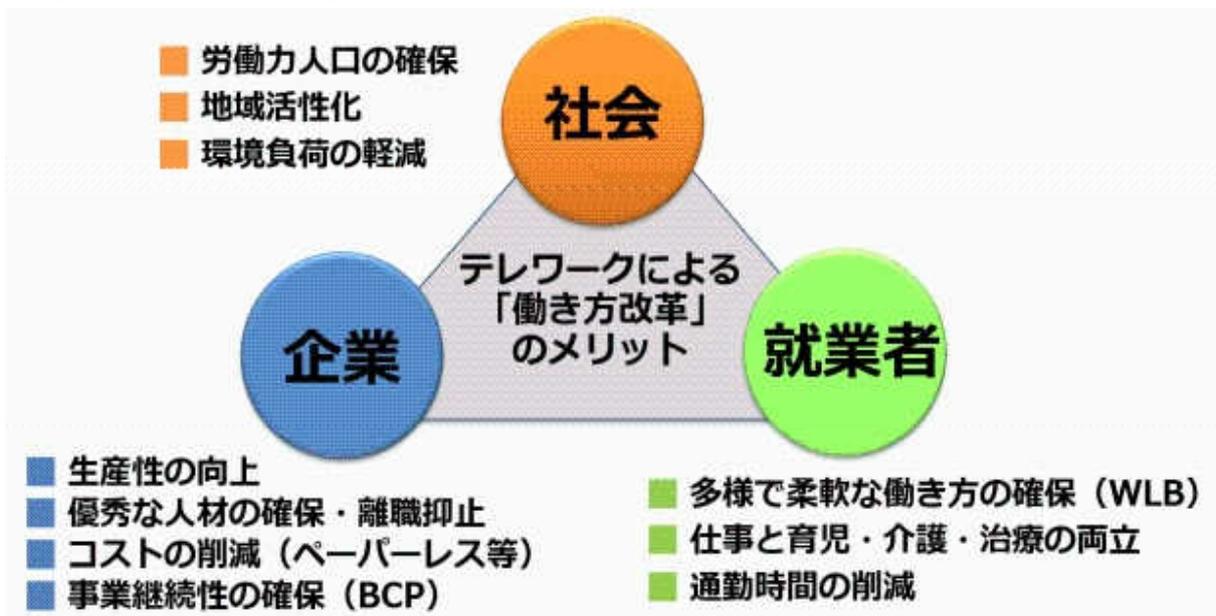
(5) テレワークの推進

テレワークとは、ICT（情報通信技術）を利用し、従来の職場以外でも業務を行えるようにすることで、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方で、ワークライフバランスの実現、人口減少時代における労働力人口の確保、地域の活性化などへも寄与する、働き方改革実現の切り札となる働き方です。テレワーク導入に向けては、「職場のルールが整備されていない」や「テレワークの環境が社会的に整備されていない」等の課題もあります。

【テレワークのイメージ】



【テレワークの効果】

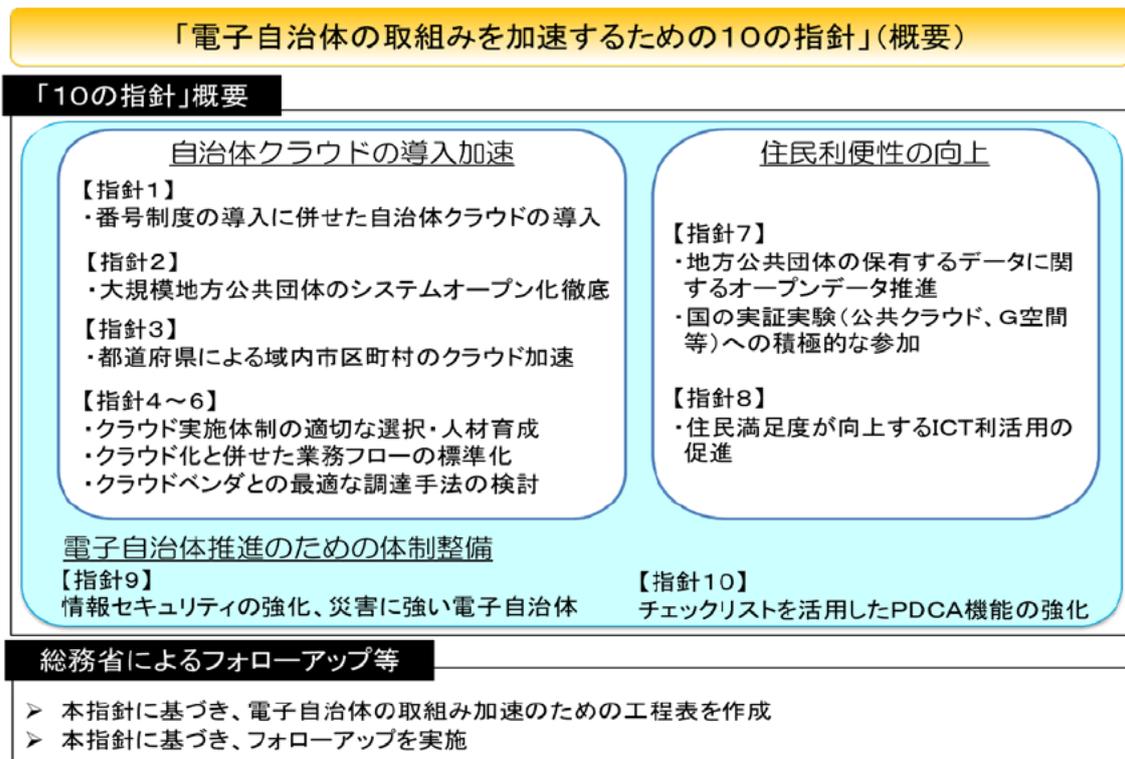


3 国の動向

(1) 電子自治体の取組みを加速するための 10 の指針

平成 25 (2013) 年 6 月に閣議決定された「世界最先端 IT 国家創造宣言^{※23}」を受けて、地方公共団体の電子自治体に係る取組を一層促進するために、総務省が平成 26 (2014) 年 3 月に「電子自治体の取組みを加速するための 10 の指針」を策定しました。

この指針は「番号制度の導入に併せた自治体クラウド導入の取組み加速」、「ICT 利活用による住民利便性の向上」及び「電子自治体推進のための体制整備」を柱とし、地域の課題や住民ニーズ、ICT の進展等を踏まえ、本指針を参考に電子自治体の推進を行うことを目的としています。



(出典) 電子自治体の取組みを加速するための 10 の指針 (総務省作成)

※23 世界最先端 IT 国家創造宣言：世界最高水準の IT 利活用社会の実現と成果の国際展開を目標とし、「公共データの民間開放(オープンデータ)の推進」や「利便性の高い電子行政サービスの提供」、「国・地方を通じた行政情報システムの改革」等を目指す宣言

(2) 官民データ活用推進基本法

全ての国民が IT 利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会である「官民データ利活用社会」を構築するため、平成 28（2016）年 12 月に施行された官民データ活用推進基本法（以下「基本法」という。）第 8 条に基づき、平成 30（2018）年 6 月に「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（以下「基本計画」という。）」が閣議決定されました。

基本法では、官民データの活用により得られた統計や業務データなどの客観的な証拠に基づき、政策や施策の企画及び立案が行われること（EBPM^{※24}）による効果、効率的な行政の推進等の実現が期待されており、地方公共団体には、具体的に、次の取組が求められています。

	地方公共団体における取組	効果
1	手続きにおける情報通信の技術の利用等に係る取組（オンライン化原則）	「行政情報の電子的な提供及び行政情報の社会的有効活用」、「企業及び個人の負担軽減」、「行政事務の簡素化・合理化」
2	官民データの容易な利用等に係る取組（オープンデータの推進）	「経済の活性化、新事業の創出」、「行政の透明性・信頼性の向上」、「官民協議による公共サービスの実現」
3	個人番号カードの普及及び活用に係る取組（マイナンバーカードの普及・活用）	住民票の写し等のコンビニ交付や図書館利用など行政サービスでの利用やマイキープラットフォームを活用した地域経済応援ポイントの導入による住民の利便性の向上
4	利用の機会等の格差の是正に係る取組（デジタルデバイド対策等）	ITを十分に活用できない人々に配慮したサービス開発等により、ITや官民データ活用による恩恵を全ての国民が享受できる環境の実現
5	情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組（システム改革、BPR）	国や地方公共団体において共通的に導入できる規格の策定や自治体クラウドの更なる促進によるシステム間連携、分野横断的なデータ流通の促進

（出典）IT 新戦略の概要（内閣官房 情報通信技術（IT）総合戦略室作成）

また、基本計画による「世界最先端デジタル国家^{※25}」の創造に向け、政府の行政サービスを起点として、紙中心のこれまでの行政の在り方等を含めた大改革を断行することで、国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現することを目指すこととなりました。

※24 EBPM：Evidence Based Policy Making の略で、国でも進めている、統計などのデータを分析し、どのような政策が有効であるか、政策と成果の因果関係をより明確にする手法

※25 世界最先端デジタル国家：国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実現できる社会の実現にむけ、「デジタル技術を徹底的に活用した行政サービス改革の断行」や「地方のデジタル改革」等に取り組む宣言

(3) デジタル手続法

情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政手続きを原則、電子申請に統一することを目的として、令和元（2019）年5月にデジタル手続法（正式名称は「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律」）が成立しました。

国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者があらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現を目指す「社会全体のデジタル化」と、個々の手続きをオンラインで完結させる「デジタルファースト」、同じ情報の提供を何度も求めない「ワンスオンリー」、複数の手続きを一度で終わらせる「コネクテッド・ワンストップ」を基本原則として定めています。

この結果、市民生活には、次の手続きにおいて影響が見込まれます。

	手続き	効果
1	行政手続きのオンライン化	行政手続きについて、オンライン化実施を原則化するとともに、本人確認や手数料納付もオンラインで実施
2	添付書類の撤廃	行政機関間の情報連携等により省略可能となる添付書類について、法令上省略可能とする規定を整備
3	デジタルデバイド※ ²⁶ の是正	高齢者等に対する相談、助言その他の援助等、情報通信技術の利用のための能力等の格差の是正
4	民間手続における情報通信技術の活用の促進	行政手続に関する民間手続のワンストップ化

※26 デジタルデバイド：コンピュータやインターネット等、情報技術を利用したり使いこなしたりできる人と、そうでない人の間に生じる、貧富や機会、社会的地位等の格差

4 神奈川県の変向

(1) かながわ ICT・データ利活用推進計画

神奈川県は基本法に基づき、ICT 及びビックデータ※27 を含む多様なデータの利活用に積極的に取り組むため、令和元（2019）年7月に県民の安全安心や利便性の向上を図ることを目的とする「くらしの情報化」と、行政内部の業務全般の効率化を図ることを目的とする「行政の情報化」を柱とした「かながわ ICT・データ利活用推進計画」を策定しました。

この「かながわ ICT・データ利活用推進計画」において、これまでも市町村と取組を進めてきて、今回、改めて位置づけが行われた、本市にも影響のある施策は、次のとおりです。

柱	中柱	分野	施策
くらしの情報化	ICT及びデータを利活用した県民サービスの提供	インフラ・防災・減災等	防災行政通信網の再整備
	官民情報共有・整備の推進	オープンデータの推進	市町村との連携によるオープンデータ推進
	県民サービス更なる電子化の推進	行政手続の電子化	次期電子申請システム及び施設予約システムへの更新
マイナンバーの利活用		マイナンバー及びマイナンバーカードの円滑な運用及び利用の拡大	
行政の情報化	クラウド適用の原則	次期コンピュータセンター等の導入	次期セキュリティクラウドへの更新検討

(出典) かながわ ICT・データ利活用推進計画施策集から一部抜粋

※27 ビックデータ：一般的なデータ管理ソフトウェアで扱うことが困難なほど巨大で複雑なデータの集合を表す用語

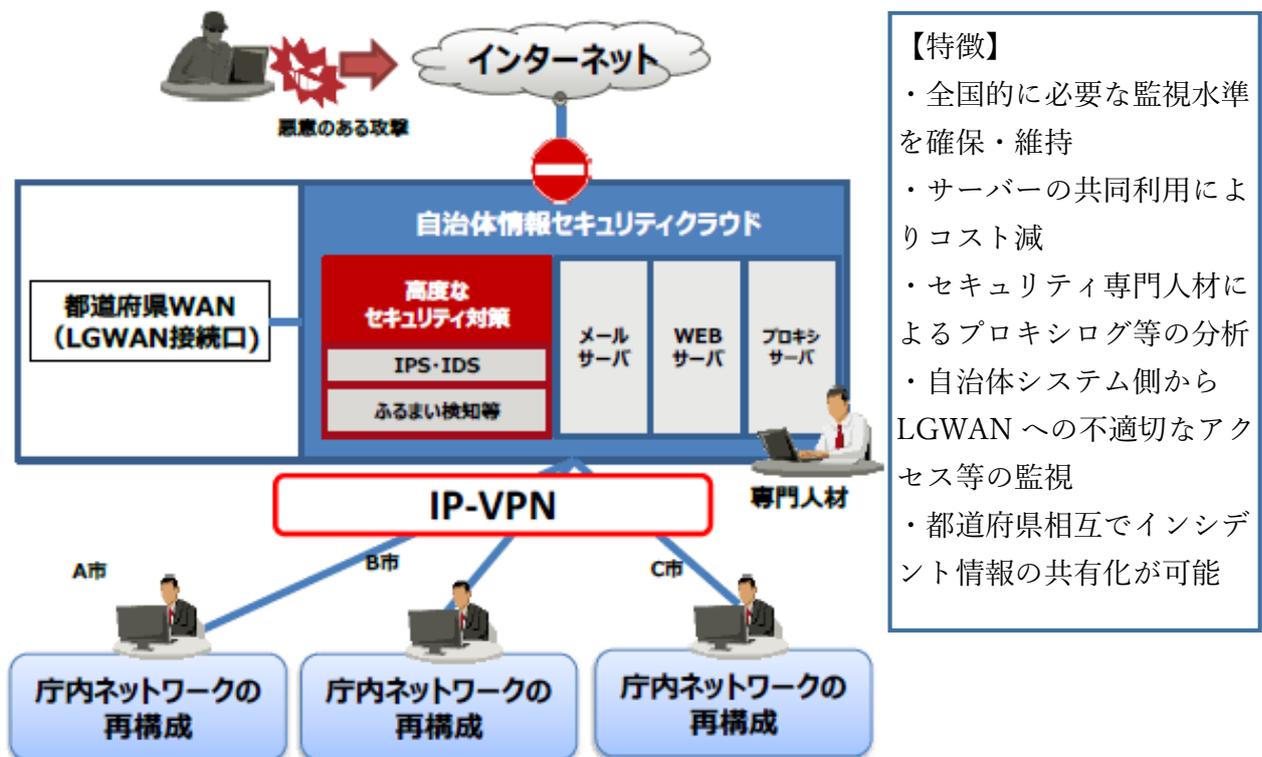
(2) 神奈川セキュリティクラウドの導入

平成 27 (2015) 年 5 月に起こった、日本年金機構における個人情報の流出事件をきっかけに、全ての地方公共団体がより高い水準のセキュリティ対策を行うため、都道府県単位でインターネット接続ポイントの集約化やセキュリティ監視の共同利用等を行う自治体情報セキュリティクラウドの構築が義務づけられました。その結果、神奈川県及び県内市町村等が共同で、インターネットからの脅威を取り除き、自治体が保有する情報流出を防ぐ機能を備えた、神奈川セキュリティクラウド（以下「KSC」という。）を導入し、運用を行っています。

KSC の特徴は、次のとおりです。

- ① インターネットからの脅威に対して、神奈川県からは、1 件の個人情報も流出させない
- ② CSIRT^{※28} と連携した仕組みを構築し、市町村等に対し、情報セキュリティ対策に必要な対策を支援

【イメージ】自治体セキュリティクラウド



※28 CSIRT：Computer Security Incident Response Team の略で、コンピュータやネットワーク上で何らかの問題が起きていないか監視するとともに、万が一発生した場合に、その原因解析や影響範囲の調査を行う組織

第3章 情報化に関する市民の意識

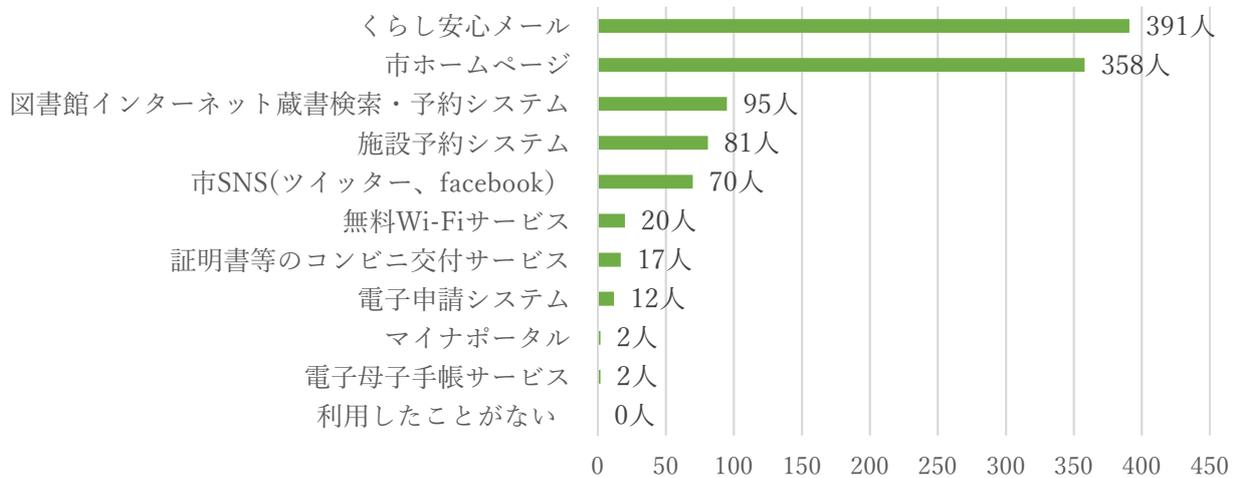
市民の情報化に対するニーズを把握するため、平成30（2018）年10月に「平成30年度伊勢原市の情報化に関する調査へのご協力をお願い」を実施し、435名からの回答がありました。

「機器やシステム導入・維持、セキュリティ対策等、行政コストの増大」について不安を感じる市民が多数いる一方、「災害時の緊急情報の発信」や「無料 Wi-Fi サービスの利用場所の拡大」、「電子地図情報システム※29の導入」、「市の統計情報の利用」等、新たな行政サービスの導入や拡充を求める市民も多数いました。安全性を確保した上で、導入・維持にかかるコストを十分考慮し、ニーズに答えていく必要があります。

また、「各種手続きの電子申請」や「市役所内での諸手続き時に、申請書を自動作成」等、マイナンバーカードの多目的利用に対する要望も多数寄せられました。

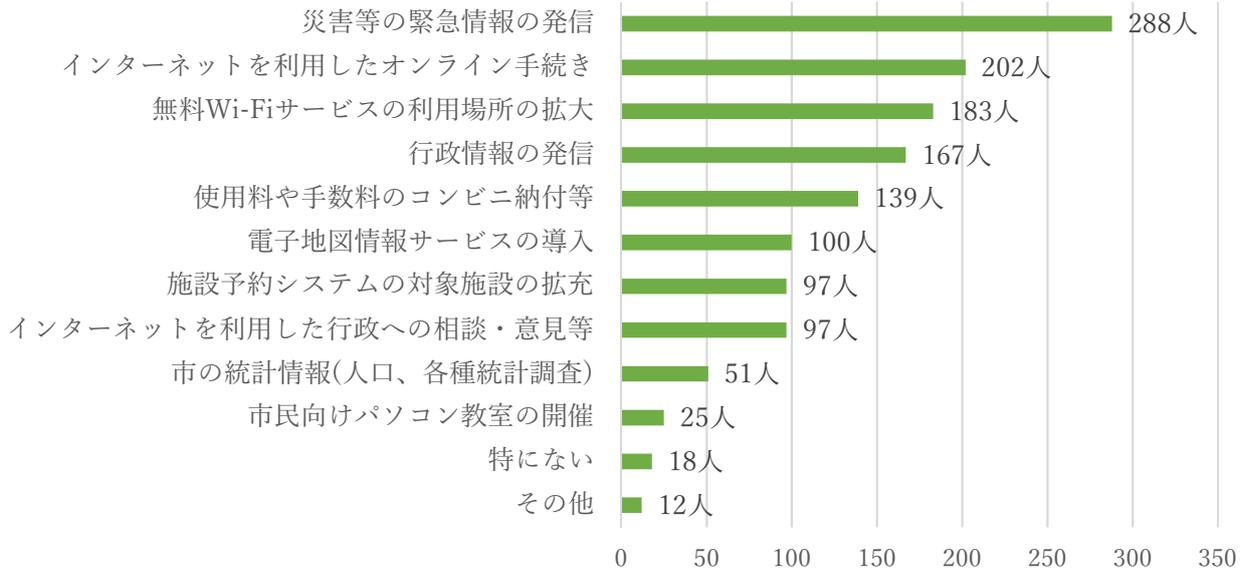
主なアンケート結果は、次のとおりです。

【利用したことがあるサービス等について】

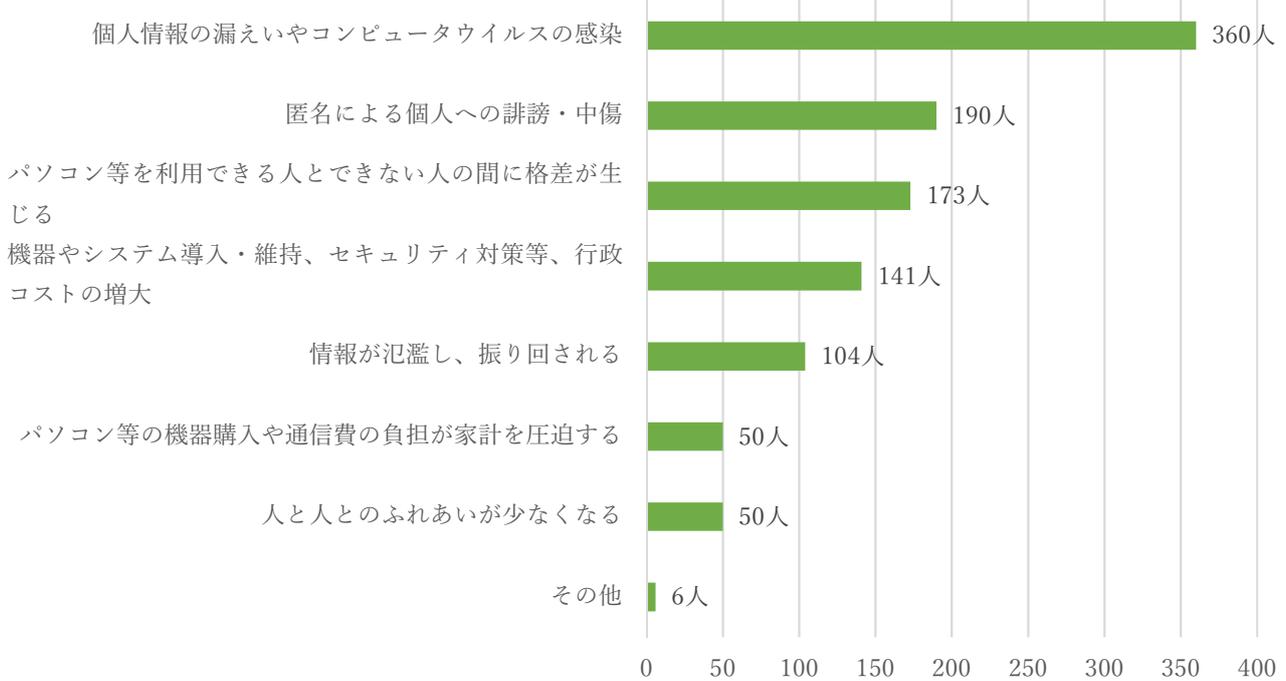


※29 電子地図情報システム：市のホームページ上で、防犯・防災情報や公共施設等の情報を確認可能なサービス

【より充実してほしいサービス等について】



【情報化が進むことで不安に感じることにについて】



【マイナンバーカードの多目的利用について】



※アンケート内容及びアンケート結果は、巻末にある資料編に掲載しています。

第 4 章 ICT の活用に向けた本市の課題

1 市民サービスに関する課題

(1) 増加しない電子サービス利用者

電子自治体に関する取組を進めているものの、電子申請・届出システムやマイナポータル^{※30}を使ったワンストップサービス、住民票の写しや税証明書等のコンビニ交付サービスについては、利用率が低いものとなっています。利用拡大に向け、一番利用されているスマートフォンで申請手続きが可能となるメニューの増加や、マイナンバーカードの普及等、電子自治体実現に向けた更なる取組が必要です。

(2) 潜在化するデジタルデバイド

ICT を利用したり使いこなしたりできる人と、そうでない人で格差が生じてはいけません。基本法においては、基本的な施策として、デジタルデバイドの発生を防止するため、必要な措置を講ずることが規定されています。ICT の利活用が困難な市民に配慮し、例えば、電子申請と同じように、窓口での申請書自動作成や Wi-Fi 接続場所の追加等、デジタルデバイド解消に向けた取組が必要です。

また、教育現場においても、令和 2（2020）年度から実施される次期学習指導要領を見据えた ICT 環境整備^{※31}が求められており、国の指針に沿った ICT 機器の計画的な導入を進め、教育現場におけるデジタルデバイドの防止に向けた取組が必要です。

(3) 増加する外国人への対応

平成 26（2014）年に戸籍住民課、保険年金課及び介護高齢課の行政サービスをまとめて受け付ける総合窓口（クルリン窓口）を開設し、複数の行政サービスを一か所で行える「窓口のワンストップ化」を開始しました。

総合窓口を開設後、本市の人口はほぼ横ばいですが、外国人住民は 5 年間で約 1.6 倍に増加しました。窓口に来庁される人や公民館等で実施する乳幼児健診相談等にも外国人住民が増え、日本語以外の言語に対応する必要があります。

※30 マイナポータル：政府が運用するオンラインサービスで、子育てに関する行政手続きがワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを確認できたりする機能を有する

※31 次期学習指導要領を見据えた ICT 環境整備：小中学校に、3 クラスに 1 クラス分程度のモバイル端末や無線 LAN の導入が求められている

(4) 遅れているオープンデータへの対応

オープンデータについては、神奈川県の中央地区の 10 市町村と 3 大学で構成する「さがみオープンデータ推進研究会」に参加し、広域的に推進しているところです。しかし、現段階では、限られた分野の一部のデータしか公開できておらず、利用可能なデータは限られたものとなっています。さがみオープンデータ推進研究会の活動を基本にしながら、オープンデータの広域的な利活用による住民の利便性の向上、地域活性化につながる新しいビジネスモデルの形成等を目指し、今後、さらに広い分野のオープンデータを公開していく必要があります。

2 情報システムの導入に関する課題

(1) 業務効率化の遅れ

職員の勤怠管理など、定例的な事務であっても、システム化が進まず、手処理を行っている作業があります。また、地図情報の管理等、各課等でそれぞれ類似したシステムを複数利用している状況があります。そのため、担当者の作業時間の増大、引継作業の困難、情報の共有化の困難さ、メンテナンス作業の重複等の課題が発生しています。

スマート自治体の実現に向けて、1つにはこれらの問題を整理する必要があります。業務執行方法の見直し、情報システムの再配置や情報の共有化を容易に図る環境を整え、業務の効率化を図る必要があります。また、先進自治体での事例を参考にしながら、AI や RPA の導入を進め、業務の効率化を図る必要があります。

(2) 新しい情報管理手法の検討

現在、本市が導入している情報システムの多くは、オンプレミス型^{※32}で構築しています。そのため、情報システムの寿命が、OS のサポート期限やサーバー等機器の保守期間に左右される場合があります。また、庁舎内にサーバー等機器を設置していることから、地震等の災害対策にも不安があります。

新たな情報システムの導入や、既存の情報システムの更新時には、他団体との業務の標準化を行うことを前提に、十分なセキュリティ対策が施され、地震等の災害対策にも有効で、かつ、職員の運用面の負担軽減、コスト削減が可能な自治体クラウドサービスの利用に向けた検討を行う必要があります。

※32 オンプレミス型：サーバーや情報システム等のソフトウェアを自前で用意し、利用する形態

3 情報セキュリティ対策に関する課題

(1) 情報発信要求の高い災害時の情報

災害情報については、既にいせはらくらし安心メール等で情報発信を行っているところですが、市民からさらなる充実を求められているサービスの1位となっています。

避難場所が直ぐに分かるような地図情報とリンクした情報の発信や、避難場所での連絡、情報収集手段の確保等、災害対策への取組を進めることが重要です。

(2) 行政情報の安全な環境整備

情報化の進展により、個人情報を含む電子データを扱う情報システムは、行政運営に欠かせないものになりました。しかし、情報システムへの依存による利便性の向上と引き換えに、その適切な管理に細心の注意を払う必要があります。ウイルス感染や不正侵入による情報システムの停止、標的型攻撃^{※33}やUSBメモリの紛失による個人情報の漏えい等、情報セキュリティ上のリスクは、行政に大きな被害や影響をもたらすため、情報セキュリティ対策は重要な課題となります。

情報化に関する調査の結果、インターネットを利用していない人からは「セキュリティ面に不安がある」、インターネットを利用している人からも「個人情報の漏えいやコンピュータウイルスの感染」や「匿名による個人への誹謗・中傷」等のご意見があり、インターネットを利用している人、利用していない人の双方から、インターネットに対する運用面及びセキュリティ面に不安があることが分かりました。

職員一人ひとりが情報セキュリティに関する正しい知識を修得し、情報セキュリティポリシーに則った対応が行えるよう、情報セキュリティ研修や情報セキュリティ監査を実施することにより、人的な情報セキュリティ対策を継続的に行うとともに、日々登場する新たな脅威に対応するため、KSCやファイル暗号化対応ソフトウェアの導入等、物理的な対策も併せて実施する必要があります。

※33 標的型攻撃：特定の組織内の情報を狙って攻撃するサイバー攻撃の一種で、特定の者に対しウイルスに感染した電子メールを送信することで開始される

第 5 章 計画策定にあたって

1 計画策定の趣旨

本市では、平成 25 (2013) 年度から令和 4 (2022) 年度までを計画期間とする伊勢原市第 5 次総合計画（以下「総合計画」という。）において、将来都市像として「豊かな自然に包まれ みんなの力が次代を拓く しあわせ創造都市 いせはら」を掲げ、その実現に向けて「暮らし力」「安心力」「活力」「都市力」「自治力」の 5 つの力を位置づけ、相互の連携による魅力的なまちづくりを展開します。

情報化の推進については、総合計画後期基本計画において、「市民に信頼される市政の推進」を施策とし、事務の効率化や経費削減、情報の共有化・透明化を図るため、ICT を活用した行政事務の推進に取り組むこととしています。

施策の具体的な推進に向け、ICT 技術を積極的に活用した利便性の高い市民サービスの提供や行政事務の効率化と合わせ、情報セキュリティの向上を図るため、本市の ICT 活用に関する新たな計画として「伊勢原市 ICT 推進計画」を策定します。

2 基本方針

近年、AI や IoT といった新たな ICT 技術が進展し、それらを活用した新たな産業や商品、サービスが生み出され、今後もその流れは続くと考えられています。こうした技術革新は、本格的な少子高齢社会を迎え、職員の減少が見込まれる中、業務の効率化やサービスの質を向上させ、地域や行政が抱える課題の解決や社会全体の生産性の向上に大きく寄与するものと期待されています。

そこで、本市では、次のとおり、3 つの基本方針をもって ICT の利活用に積極的に取り組み、地域の発展と課題解決を目指します。

- ① 市民の利便性の向上を図ることを目的とする「誰でもいつでも利用できる ICT サービスの充実」
- ② 行政内部の業務全般の効率化を図ることを目的とする「ICT を活用した業務の効率化による行政経営の推進」
- ③ 前述二つの基本方針の推進に際しての情報セキュリティ対策を徹底し、市民の安全・安心に資する「ICT による安全・安心な社会の構築」

3 計画の位置づけ

本計画は、総合計画後期基本計画に基づき、本市の行政事務における ICT 全般に係る個別計画として位置づけます。

また、基本法第 9 条第 3 項に基づき策定する「市町村官民データ活用推進計画」として位置づけます。

4 計画の期間

本計画の計画期間は、令和 2（2020）年度から現行の総合計画が終了する令和 4（2022）年度までの 3 年間を前期計画期間とし、令和 5（2023）年度から令和 7（2025）年度までの 3 年間を後期計画期間とする 6 年間を計画期間とします。

5 計画推進の視点

本計画を効果的かつ着実に推進していくため、ICT の動向や国・神奈川県の方針等を踏まえて、次の内容に留意して取組を進めます。

(1) 最新の ICT の活用

ICT の進展は著しく速いため、今後の情報化の推進に当たっては、新たな ICT の動向を注視し、適宜、対応する必要があります。また、基本法の基本理念にある「AI やクラウドサービス等、先端的な技術の活用」が求められていることから、施策の目的の実現に資する技術について、積極的に取り入れます。

(2) 情報セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保

本計画の実施に当たっては、「伊勢原市情報セキュリティポリシー」に基づく人的対策、物理的対策及び技術的対策を講じて、情報セキュリティレベルの向上に努めるほか、「個人情報の保護に関する法律」及び「伊勢原市個人情報保護条例」に基づく適切なデータの公開、運用を図ることとし、データ活用に係る地域住民の不安の払拭に努めます。

また、情報資産の管理や個人情報の保護については、全庁的な対応が必要になることから、総務部長を委員長とする伊勢原市行政情報化推進委員会において、情報セキュリティ対策の実施状況を、定期的に確認します。

(3) 基本法への対応

基本法で定められている施策のうち、次の基本的な方針を本計画に盛り込むことで、官民データの利用環境の整備促進を図り、事務負担の軽減、地域課題の解決、市民及び事業者等の利便性向上等に寄与します。

- ① 手続における情報通信の技術の利用等に係る取組
- ② 官民データの容易な利用等に係る取組
- ③ 個人番号カードの普及及び活用に係る取組
- ④ 利用の機会等の格差の是正に係る取組
- ⑤ 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組

6 個別取組の優先順位の考え方

次の方針に沿って個別取組の優先順位を設定し、計画的に情報システムの導入を目指します。

- ・近隣自治体では導入済みであるが、本市において未導入で、かつ、市民からの導入に向けた要望が多い情報システム
- ・行政事務の効率化に向けた取組において、比較的短時間で対応可能で、かつ、費用対効果が十分に見込まれる情報システム
- ・新たに情報システムを導入するためのインフラが整備されており、小規模な改修で導入可能な情報システム
- ・既存の情報システムを再配置することにより、効率的な管理、運営が可能な情報システム

7 ICT の投資効果の最大化

ICT の活用については、市民サービスの向上や事務処理効率化などのメリットを享受しつつ、コストの増大を招くことのないよう、調達や運用にかかるコストの縮減を図ることが必要となります。

このため、費用対効果を高める観点から、クラウドサービス等、新たな技術を取り入れて事務の効率化を図るとともに、ICT 運用コストの更なる圧縮を図り、市民サービスの向上と業務改善を進めます。

8 推進体制

本計画の推進に当たっては、情報部門だけでなく、総合計画の進行管理を通じて施策の全体調整を担う企画部門をはじめとする様々な関連部署との連携が必要なことから、次のとおり全庁的な推進体制を立ち上げます。

① 伊勢原市行政情報化推進委員会

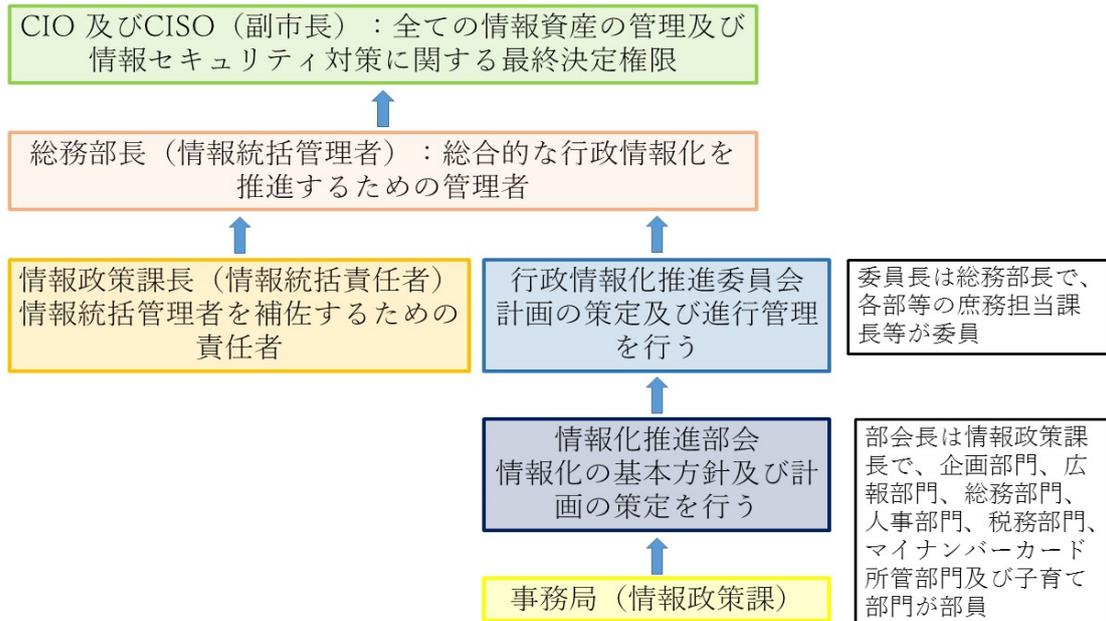
総務部長を委員長とし、各部の庶務担当課長等が委員を務める伊勢原市行政情報化推進委員会において、計画に計上された個別取組の進行管理を行います。

② 情報化推進部会

企画部門、広報部門、総務部門、人事部門、税部門、マイナンバーカード所管部門及び子育て部門で構成される情報化推進部会において、情報化の推進に係る諸問題の調査及び研究の企画を行います。

③ 情報化推進体制

本市における情報化推進体制は、次のとおりです。



9 進行管理

本計画の着実な推進を図るため、P (計画) D (実行) C (評価) A (改善) マネジメントサイクルを実施するとともに、目標年次まで実施した取組結果について、客観的に評価・分析を行い、その後の取組について改善を行います。

さらに、社会環境変化や制度改正の状況などを踏まえ、評価結果を令和 5 (2023) 年度から開始する後期計画に反映します。

10 計画の見直し

ICT の動向や本市を取り巻く社会・経済環境の変化、国の制度や動向等に対し柔軟に対応するため、中間年に計画の見直しを行います。

なお、令和 3（2021）年度に改定を予定する総合計画後期基本計画中期戦略事業プランに計上する取組については、上位計画である同プランの内容に則することとします。

また、中間の見直しにあたっては、令和 5（2023）年度からスタートを予定する次期総合計画との整合を図ることとします。

第 6 章 個別施策

1 基本的な考え方

市として今後取り組むべき ICT 利活用の取組を本計画に位置づけるとともに、新たな ICT や国・神奈川県の方針等を踏まえ、これまでの取組を拡充するとともに、新しい施策にも取り組みます。

【基本方針 1 誰でもいつでも利用できる ICT サービスの充実】

行政手続きの電子化や窓口業務の効率化、マイナンバー制度の利活用、デジタルデバインド対策を進め、より良いサービスを享受できるための情報化施策を実施します。

項番	施策	内容
1-1	市民サービスの電子化の推進	オンライン申請の充実や、マイナンバーカードの利活用を図ります。また、タブレット端末の窓口での活用等、いつでも利用しやすいサービスの充実を図ります。
1-2	市民と行政とのコミュニケーションの推進	デジタルデバインド対策や、オープンデータの取組を図ります。また、SNS 等を利用した情報発信を充実し、誰もが利用できる ICT サービスを進めます。

【基本方針 2 ICT を活用した業務の効率化による行政経営の推進】

業務の自動化や簡素化などの行政運営の効率化や、業務プロセスの抜本的な見直しを図り、限られた資源を有効に活用しつつ、最大限の効果をもたらすための情報化施策を実施します。

項番	施策	内容
2-1	スマート自治体の推進に向けた情報基盤の整備	最新の ICT 技術や未導入システムの新規導入により、行政事務の効率化を実施します。
2-2	情報システムの最適化の推進	クラウドサービスの積極的な導入や、既存システムの適正な管理を進めます。

【基本方針3 ICTによる安全・安心な社会の構築】

災害時における防災拠点への Wi-Fi 設置や多様な情報発信手段の確保等、市民の安心な環境を整えるとともに、研修や監査等を実施するなど、情報資産の適正な管理を行い、行政情報の安全な環境を整えるための情報化施策を実施します。

項番	施策	内容
3-1	災害時における多様な情報化の推進	市民ニーズの高い、災害時における情報発信機能の充実を図ります。
3-2	継続的な情報セキュリティ対策の強化	職員研修等を通じて、職員の情報リテラシーの向上を図ります。

2 個別取組一覧

1	誰でもいつでも利用できる ICT サービスの充実
1	1 市民サービスの電子化の推進
	1 マイナポータルを利用したオンライン申請の利用促進
	2 行政手続き等のオンライン申請の利用促進
	3 マイナンバーカードの取得率の向上
	4 マイナンバーカードの多機能化の推進
	5 窓口におけるタブレット端末を使った翻訳システムの導入
	6 タブレット端末を利用した窓口申請書の電子化
	7 小中学校へのタブレット端末等の導入
	8 市税等のキャッシュレス決済の導入
	9 保育料等のコンビニ収納導入に向けた検討
2	2 市民と行政とのコミュニケーションの推進
	1 市公式 SNS を使った行政情報の発信
	2 市が保有するデータのオープンデータ化の推進
	3 市公式ホームページの充実
	4 市公式ホームページの Web アクセシビリティの確保
	5 公開型 GIS（地図情報システム）の導入
	6 窓口混雑情報発信システムの導入に向けた検討
	7 市民からの通報システム導入に向けた検討
2	2 ICT を活用した業務の効率化による行政経営の推進
1	1 スマート自治体の推進に向けた情報基盤の整備
	1 様々な分野への AI の活用・検討
	2 定例業務における RPA の活用・検討
	3 ペーパーレス会議（議会）システムの導入
	4 行政事務用端末のモバイル端末への更新
	5 統合型 GIS（地図情報システム）の導入
	6 会計年度任用職員に対応した人事給与システム及び勤怠管理システムの導入
	7 行政文書のデジタル化の推進
	8 フリーアドレスの導入に向けた検討

2 情報システムの最適化の推進	
1	住民情報システムにおけるクラウドサービスの利用
2	福祉総合システムにおけるクラウドサービスの利用
3	職員向け内部情報システムにおけるクラウドサービスの利用
4	個別に導入している情報システムの再構築
3 ICT による安全・安心な社会の構築	
1 災害時における多様な情報化の推進	
1	防災拠点等における Wi-Fi 環境の整備
2	いせはらくらし安心メール等を利用した防災情報の発信
3	罹災証明発行システムの導入
2 継続的な情報セキュリティ対策の強化	
1	情報セキュリティ研修の拡充
2	情報セキュリティ監査の充実
3	ICT の利活用に資する人材育成

取組	マイナポータルを利用したオンライン申請の利用促進	取組番号	1-1-1				
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実						
施策内容	市民サービスの電子化の推進						
主担当	子育て支援課、情報政策課、資産税課、介護高齢課、子ども育成課						
取組内容	<p>児童手当の現況届の提出や保育所の入所申請等、子育て世代の方々が市役所に来庁する手続きに対し、子育て世代の多数が保有するスマートフォンでも利用可能な、マイナポータル上のオンライン手続きを拡大します。</p> <p>また、高齢者や被災者等、市役所へ来庁することが困難な方が必要とする手続きについても、マイナポータルを活用したワンストップサービスを拡充し、利便性向上を図ります。</p>						
取組目標	子育て、保育、被災者支援及び介護関連手続きのオンライン化率 50%						
年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
取組スケジュール	オンライン申請の周知・PR	→					
	子育て関連手続きオンライン化	→					
	保育関連手続きオンライン化	→					
	被災者支援関連手続きオンライン化	→					
	介護関連手続きオンライン化	→					
成果指標	オンライン可能な手続きメニュー数	10%	20%	30%	40%	45%	50%

取組	行政手続き等のオンライン申請の利用促進	取組番号	1-1-2				
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実						
施策内容	市民サービスの電子化の推進						
主担当	情報政策課、市民税課						
取組内容	行政手続等におけるオンライン化の原則を実現するため、先進事例等も参考としながら、電子申請システムや地方税申告手続（eLTAX）、公共施設利用予約システム等によるオンライン化を推進します。						
取組目標	電子申請等によるオンライン申請数 13,400件 （平成30年度 12,137件）						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	電子申請システムのメニュー数増大						
	eLTAXの導入推進						
	公共施設利用予約システムの利用拡大（対象場所の増）						
成果指標	オンライン申請数	12,400件	12,600件	12,800件	13,000件	13,200件	13,400件

取組	マイナンバーカードの取得率の向上	取組番号	1-1-3				
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実						
施策内容	市民サービスの電子化の推進						
主担当	戸籍住民課						
取組内容	来庁者に対するマイナンバーカードの取得勧奨を進め、オンライン申請を活用した来庁時申請方式を実施することで、複数回の来庁をすることなく交付します。併せて、平日の夜間、休日の申請を可能にする臨時的窓口や、企業等への出張申請サービス等、積極的に展開することを検討します。						
取組目標	マイナンバーカード申請数 84,000件 (令和元年8月31日時点 19,057件)						
年度毎の取組		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	来庁時申請方式の導入						
	平日夜間等の臨時申請受付や企業への出張サービスの検討						
成果指標	マイナンバーカード申請数	47,000件	71,000件	81,000件	82,000件	83,000件	84,000件

取組	マイナンバーカードの多機能化の推進	取組番号	1-1-4				
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実						
施策内容	市民サービスの電子化の推進						
主担当	戸籍住民課、情報政策課						
取組内容	令和3年3月から開始されるマイナンバーカードへの国民健康保険証の機能付与と合わせて、マイキーIDによる自治体ポイントの活用、伊勢原市民カードや図書館利用カードとの一体化によるカードの集約を図り、1枚のカードでできることを増やし、利便性向上を図ります。						
取組目標	マイナンバーカードの付加機能の件数 3件						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	自治体ポイント導入に向けた検討	→					
	自治体ポイント導入				→		
	自治体ポイント運用					→	
	市民カードや図書館カードとの一体化検討	→					
	市民カードや図書館カードとの一体化導入				→		
	市民カードや図書館カードとの一体化運用					→	
	国民健康保険証機能の追加			→			
成果指標	マイナンバーカードの付加機能の件数	0件	0件	1件	1件	3件	3件

取組	窓口におけるタブレット端末を使った翻訳システムの導入	取組番号	1-1-5				
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実						
施策内容	市民サービスの電子化の推進						
主担当	市民協働課、情報政策課						
取組内容	外国籍市民等にも暮らしやすいまちづくりを進めるうえで、多言語での情報提供の充実を図るため、タブレット端末を使った翻訳システム等を利用した窓口対応を実現します。						
取組目標	タブレット端末を使った翻訳システムを利用可能な窓口数 3箇所						
年度毎の取組		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	仕様検討	→					
	導入	→					
	運用		→				
成果指標	タブレット端末を使った翻訳システムの導入	完了					
	利用可能な窓口数	—	2	3	3	3	3

取組	タブレット端末を利用した窓口申請書の電子化	取組番号	1-1-6				
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実						
施策内容	市民サービスの電子化の推進						
主担当	戸籍住民課						
取組内容	<p>住民票や印鑑証明等を請求する際に記載する申請書について、タブレット端末等を利用して内容を選択し、申請書に記入することなく手続きを行えるよう窓口手続きの電子化を図り、高齢者等の手書きに関する負担の軽減及び住民利便性の向上を目指します。</p> <p>また、本取組に当たっては、将来的にはマイナンバーカードを活用し、氏名等の基本項目について自動入力を可能とするなど、入力誤りの防止等の取組も併せて検討し、住民と行政双方の負担軽減を図ります。</p>						
取組目標	窓口申請書の電子化サービス開始						
年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
取組スケジュール	窓口申請書電子化システム仕様検討	→					
	窓口申請書電子化システム導入			→			
	窓口申請書電子化システム運用				→		
	マイナンバーカードを使った氏名等の自動入力の仕様検討		→				
	マイナンバーカードを使った氏名等の自動入力の導入				→		
	マイナンバーカードを使った氏名等の自動入力の運用					→	
成果指標	窓口申請書電子化システムの導入箇所	—	—	—	住民票窓口運用	税窓口運用	国民健康保険窓口運用
	マイナンバーカードを使った氏名等の自動入力の箇所	—	—	—	—	住民票窓口運用	税窓口運用

取組	小中学校へのタブレット端末等の導入					取組番号	1-1-7	
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実							
施策内容	市民サービスの電子化の推進							
主担当	教育指導課							
取組内容	文部科学省が掲げる「GIGAスクール構想」を踏まえ、計画的にタブレット端末を導入します。 (令和2年3月末時点で、小学校186台、中学校42台のタブレット端末有)							
取組目標	小・中学校において、教育の情報化を推進するために必要なタブレット端末等の導入							
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
取組スケジュール	タブレット端末の計画的な導入	→						
成果指標	タブレット端末等の導入	中学校1年生、小学校5・6年生	中学校2・3年生	小学校3・4年生	小学校1・2年生			

取組	市税等のキャッシュレス決済の導入	取組番号	1-1-8				
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実						
施策内容	市民サービスの電子化の推進						
主担当	収納課、情報政策課、保険年金課						
取組内容	コンビニ収納やスマートフォン決済等、多様な収納方法が用意されている市税及び後期高齢者医療保険料について、令和2年4月までにPayPay及びLINE-Payによるキャッシュレス決済が可能となりますが、新たな事業者によるキャッシュレス決済の導入に向けて検討を行い、キャッシュレス決済の利用率向上を目指します。						
取組目標	新たなキャッシュレス決済を導入する業務数 5業務 (住民税、軽自動車税、固定資産税、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料)						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	PayPay及びLINE-Payの運用						
	新たなキャッシュレス決済の導入に向けた検討						
成果指標	キャッシュレス決済の利用件数	2,800件	3,900件	4,300件	4,700件	5,000件	5,300件

取組	保育料等のコンビニ収納導入に向けた検討	取組番号	1-1-9				
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実						
施策内容	市民サービスの電子化の推進						
主担当	情報政策課、戸籍住民課、介護高齢課、子ども育成課						
取組内容	銀行窓口払い及び口座引落以外の収納方法が用意されていないし尿手数料や介護保険料、保育料、児童コミュニティ利用料について、コンビニ収納の導入に向けて検討します。また、コンビニ収納の開始後、複数事業者によるキャッシュレス決済の新規導入に向けて検討します。						
取組目標	新たな収納方法を導入する業務数 4業務 (し尿手数料、介護保険料、保育料、児童コミュニティ利用料)						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	コンビニ収納仕様検討		→				
	コンビニ収納導入				→		
	コンビニ収納運用						→
	キャッシュレス決済仕様検討					→	
成果指標	コンビニ収納の利用率	—	—	—	—	—	10%

取組	市公式SNSを使った行政情報の発信	取組番号	1-2-1				
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実						
施策内容	市民と行政とのコミュニケーションの推進						
主担当	広報戦略課						
取組内容	Twitter、Facebook及びYouTubeの公式SNSを利用し、多様な媒体で地域の魅力ある情報の発信を行うことで、本市の認知度向上及びイメージアップを図り、シティプロモーション活動の一端を担います。						
取組目標	公式Facebookに対する「いいね！」件数 980件						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	公式SNSの継続的な運用						
成果指標	公式Facebookに対する「いいね！」件数	730件	780件	830件	880件	930件	980件

取組	市が保有するデータのオープンデータ化の推進					取組番号	1-2-2
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実						
施策内容	市民と行政とのコミュニケーションの推進						
主担当	情報政策課						
取組内容	<p>地域課題の解決を住民や事業者と連携して実現するとともに、行政の透明化、新たなサービスの創出につなげるため、市が保有する情報のオープンデータ化を推進します。</p> <p>特に、観光振興、子育て支援、高齢化対策、地域社会の振興等に資するための情報について、オープンデータ化を積極的に推進します。その際、国や都道府県及び周辺の市町村と連携することで広域での横断的なデータの活用を実現します。</p>						
取組目標	オープンデータ公開件数 100件						
年度毎の取組		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	観光振興分野の公開						
	子育て支援分野の公開						
	高齢者対策分野の公開						
	地域経済分野の公開						
成果指標	オープンデータ公開件数	15件	25件	40件	60件	80件	100件

取組	市公式ホームページの充実					取組番号	1-2-3
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実						
施策内容	市民と行政とのコミュニケーションの推進						
主担当	広報戦略課						
取組内容	<p>市公式ホームページは、年齢や性別、障がいの有無、あるいは国を越えて様々な人々が利用しており、利用している環境や条件も異なるため、次の基準に基づき充実を図ります。</p> <p>①迅速に情報を更新するとともに、利用者の知りたい情報を提供できるよう全庁的に呼びかけます。</p> <p>②広報等の媒体として、市公式ホームページをより積極的に活用します。</p> <p>③記事の表記方法などを統一するためのマニュアルを作り、わかりやすいホームページづくりに努めます。</p> <p>④必要なセキュリティを確保し、個人情報を守ります。</p>						
取組目標	質の高い情報の発信と迅速化の実現						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	CMSによる運用						
成果指標	掲載公開数	5,550件	5,600件	5,650件	5,700件	5,750件	5,800件

取組	市公式ホームページのWebアクセシビリティの確保					施策番号	1-2-4	
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実							
施策内容	市民と行政とのコミュニケーションの推進							
主担当	広報戦略課							
取組内容	<p>高齢者や障がいのある人も含めて、年齢的・身体的条件に関わらず、誰もが提供される情報や機能を支障なく利用できるホームページが求められています。</p> <p>市では総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン(2016年版)」が準拠する、Webアクセシビリティに関する日本工業規格「JIS X 8341-3:2016」(平成28年改正公示)に対応するため、令和7年度までに適合レベルAAに準拠または一部準拠することを目指します。</p> <p>具体的には、職員研修の実施や各所属での公開前チェックの徹底、過去に公開したページの検証と改善のための働きかけを行います。</p>							
取組目標	WebサイトのJIS規格(JIS X 8341-3:2016)適合レベルAA準拠の実現							
年度毎の取組		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
取組スケジュール	JIS規格試験実施							
	適合レベルAAに向けた運用							
成果指標	適合レベルAA以上の準拠率	36%	—	—	—	—	80%以上	

取組	公開型GIS（地図情報システム）の導入	取組番号	1-2-5				
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実						
施策内容	市民と行政とのコミュニケーションの推進						
主担当	情報政策課						
取組内容	<p>公共施設の場所や小中学校区、ハザードマップ等、市が保有する地理情報をインターネットを通じて分かりやすく市民の方々に提供できるよう、公開型GISの導入を進めます。</p> <p>併せて、公開型GISシステムで公開する地図情報について、オープンデータとしての公開を行うことにより、本市が保有する情報の有効活用を促します。</p>						
取組目標	公開型GISで取り扱う地図情報数 7情報						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	仕様検討	→					
	導入	→					
	運用		→				
成果指標	公開型GIS導入	完了					
	公開する地図情報数	—	6	7	7	7	7

取組	窓口混雑情報発信システムの導入に向けた検討	取組番号	1-2-6				
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実						
施策内容	市民と行政とのコミュニケーションの推進						
主担当	戸籍住民課、情報政策課						
取組内容	窓口の受付待ち人数や混雑状況がインターネットで確認できる、窓口混雑情報発信システムの導入に向けて検討します。						
取組目標	窓口混雑情報配信システムの導入						
年度毎の取組		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	窓口混雑情報発信システム仕様検討	→					
	窓口混雑情報発信システム導入			→			
	窓口混雑情報発信システム運用				→		
成果指標	窓口混雑情報発信システム導入	仕様検討	仕様検討	完了			

取組	市民からの通報システム導入に向けた検討					取組番号	1-2-7
基本方針	誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実						
施策内容	市民と行政とのコミュニケーションの推進						
主担当	人権・広聴相談課、情報政策課、みどり公園課、土木総務課						
取組内容	電話やFAXで受け付けている、道路や公園施設の破損情報について、保有率の高いスマートフォンからの受付を可能にする市民からの通報システムの導入に向けた取組を進めます。						
取組目標	スマートフォンを利用した通報サービスの開始						
年度毎の取組		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	仕様検討						
	導入						
	運用						
成果指標	スマートフォンを利用した通報サービス導入	仕様検討	完了				

取組	様々な分野へのAIの活用・検討	取組番号	2-1-1				
基本方針	ICTを活用した業務の効率化による行政経営の推進						
施策内容	スマート自治体の推進に向けた情報基盤の整備						
主担当	情報政策課、経営企画課						
取組内容	手書き資料の読み取りや業務分析、問合せ対応等に寄与するAIについて積極的に活用することにより、入力作業の迅速化や統計データの分析等、事務の効率化を図ります。						
取組目標	AI機能の導入及び庁内業務効率化の実現						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	仕様検討	→					
	導入			→			
	試行運用				→		
	運用					→	
成果指標	AI導入	仕様検討	仕様検討	完了			
	AI活用業務数	—	—	—	—	1	2

取組	定例業務におけるRPAの活用・検討	取組番号	2-1-2				
基本方針	ICTを活用した業務の効率化による行政経営の推進						
施策内容	スマート自治体の推進に向けた情報基盤の整備						
主担当	情報政策課、経営企画課						
取組内容	行政事務の効率化に寄与するRPAについて積極的に活用することにより、時間のかかる定例的な業務の自動化など、事務の効率化を図ります。						
取組目標	RPAの本格導入及び庁内業務効率化の実現						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	仕様検討、導入	→					
	試行運用	→					
	運用		→				
成果指標	RPA導入	完了					
	RPA活用業務数	—	2	4	6	8	10
	削減時間数	—	200H	400H	600H	800H	1,000H

取組	ペーパーレス会議（議会）システムの導入	取組番号	2-1-3				
基本方針	ICTを活用した業務の効率化による行政経営の推進						
施策内容	スマート自治体の推進に向けた情報基盤の整備						
主担当	情報政策課、文書法制課、議会事務局						
取組内容	拡大縮小が容易で、必要な情報を瞬時に確認可能なタブレット機能を有するモバイル型端末の機能を利用したペーパーレス会議システム及びペーパーレス議会システムの導入検討を行い、行政事務及び議会運営の効率化、並びに、紙媒体を電子媒体に置き換えることによるペーパーレス化を図ります。						
取組目標	ペーパーレス会議システム及びペーパーレス議会システムの導入並びに紙の使用量削減						
年度毎の取組		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	仕様検討	→					
	導入	→					
	試行運用		→				
	運用			→			
成果指標	ペーパーレス会議システム等導入	完了					
	紙の使用料削減	—	A4用紙 165,000 枚	A4用紙 165,000 枚	A4用紙 165,000 枚	A4用紙 165,000 枚	A4用紙 165,000 枚

取組	行政事務用端末のモバイル端末への更新	取組番号	2-1-4			
基本方針	ICTを活用した業務の効率化による行政経営の推進					
施策内容	スマート自治体の推進に向けた情報基盤の整備					
主担当	情報政策課					
取組内容	行政事務用パソコンをタブレット機能を有するモバイル型端末へ切り替えを行うことにより、自席だけでなく、庁舎内会議室等でも業務を行える環境を整備し、併せて、執務環境のフリーアドレスへの対応に備えます。					
取組目標	行政事務用パソコンのタブレット機能を有するモバイル型パソコンへの切替					
年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	市庁舎内の無線LAN環境整備					
	タブレット機能を有するモバイル型端末の計画的な導入					
成果指標	市庁舎内の無線LAN環境整備	完了				
	タブレット機能を有するモバイル型端末への切替	行政事務用パソコンの順次更新	行政事務用パソコンの順次更新	行政事務用パソコンの順次更新	完了	

取組	統合型GIS（地図情報システム）の導入	取組番号	2-1-5				
基本方針	ICTを活用した業務の効率化による行政経営の推進						
施策内容	スマート自治体の推進に向けた情報基盤の整備						
主担当	情報政策課						
取組内容	本市が保有する、都市計画情報や道路情報、下水道情報等を管理する個別GISシステムを一元化に管理可能な統合型GISシステムを導入することにより、導入費・保守費等のコストを削減するとともに、システム間のデータ関係の容易化、データの重複整備の防止、庁内横断的な情報交換・共有を迅速化し、行政事務の効率化を図ります。						
取組目標	統合型GISで取り扱う地図情報数 7情報						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	仕様検討	→					
	導入	→					
	運用		→				
成果指標	統合型GIS導入	完了	/	/	/	/	/
	公開する地図情報数	—	7	7	7	7	7

取組	会計年度任用職員に対応した人事給与システム及び勤怠管理システムの導入	取組番号	2-1-6				
基本方針	ICTを活用した業務の効率化による行政経営の推進						
施策内容	スマート自治体の推進に向けた情報基盤の整備						
主担当	職員課、情報政策課						
取組内容	会計年度任用職員制度導入に伴う煩雑な事務を軽減するため、人事給与システムの更新を行います。また、適正な勤怠管理等を行うため、新たに勤怠管理システムを導入し、自動化等による事務の効率化を図ります。						
取組目標	会計年度任用職員に対応した人事給与システム及び勤怠管理システムの導入と事務の効率化						
年度毎の取組		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	現行人事給与システム運用	→					
	次期人事給与システム及び勤怠管理システム仕様作成	→					
	導入	→					
	次期人事給与システム及び勤怠管理システム運用		→				
成果指標	会計年度任用職員に対応した人事給与システム及び勤怠管理システムの導入	人事給与システム等仕様作成・構築作業	完了				
	事務作業の削減率	—	—	20%減	30%減	30%減	30%減

取組	行政文書のデジタル化の推進	取組番号	2-1-7				
基本方針	ICTを活用した業務の効率化による行政経営の推進						
施策内容	スマート自治体の推進に向けた情報基盤の整備						
主担当	文書法制課						
取組内容	文書管理に関する業務フローや決裁プロセスの見直し・改善を行い、收受・起案・保存・廃棄といった文書に関する事務処理を効率的に管理できる文書管理システムを導入し、行政事務の効率化並びに、紙及び紙の引継文書の削減を図ります。						
取組目標	紙及び紙の引継文書保存箱の削減						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	文書管理システム運用	→					
成果指標	紙の削減	130万枚削減	130万枚削減	130万枚削減	130万枚削減	130万枚削減	130万枚削減
	引継文書保存箱の削減	—	—	文書保存箱180個削減	文書保存箱180個削減	文書保存箱180個削減	文書保存箱180個削減

取組	フリーアドレスの導入に向けた検討	取組番号	2-1-8				
基本方針	ICTを活用した業務の効率化による行政経営の推進						
施策内容	スマート自治体の推進に向けた情報基盤の整備						
主担当	管財契約検査課、情報政策課						
取組内容	庁舎内における打合せスペースの確保、環境美化及び所属内におけるコミュニケーションの活性化を図るため、企画・総務部門で実証実験した後、幅広い範囲で展開できるように検討し、導入に向けた取組を進めます。						
取組目標	市役所本庁舎及び一部の出先機関に、順次、フリーアドレス導入						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	無線LAN環境整備	→					
	導入計画策定	→	→				
	フリーアドレス 試行運用			→			
	フリーアドレス 運用					→	→
成果指標	フリーアドレス 導入に向けた環 境整備	無線LAN 環境整備 完了	完了				

取組	住民情報システムにおけるクラウドサービスの利用	取組番号	2-2-1					
基本方針	ICTを活用した業務の効率化による行政経営の推進							
施策内容	情報システムの最適化の推進							
主担当	情報政策課、市民税課、資産税課、収納課、戸籍住民課、介護高齢課、保険年金課、建築住宅課、学校教育課、選挙管理委員会事務局							
取組内容	税や住民基本台帳、国民健康保険等を管理する基幹系システムにおいて、システムの次期更新時にクラウド導入を行うことを想定し、導入に当たっての課題の整理・検討を進めることで、速やかにクラウドを導入し、それによる業務の効率化等に寄与します。							
取組目標	住民情報システムのクラウド化							
年度毎の取組		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
取組スケジュール	現行システム運用							
	次期システムクラウド化仕様検討							
	導入							
	次期クラウドシステム運用							
成果指標	クラウドシステム導入	仕様検討	仕様検討	構築作業	完了			

取組	福祉総合システムにおけるクラウドサービスの利用	取組番号	2-2-2				
基本方針	ICTを活用した業務の効率化による行政経営の推進						
施策内容	情報システムの最適化の推進						
主担当	情報政策課、福祉総務課、障がい福祉課、介護高齢課、生活福祉課、子育て支援課、子ども育成課、子ども家庭相談課						
取組内容	障がい者福祉情報や児童手当情報等を管理する福祉総合システムにおいて、システムの次期更新時にクラウド導入を行うことを想定し、導入に当たっての課題の整理・検討を進めることで、速やかにクラウドを導入し、それによる業務の効率化等に寄与します。						
取組目標	福祉総合システムのクラウド化						
年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
取組スケジュール	現行システム運用						
	次期システムクラウド化仕様検討						
	導入						
	次期クラウドシステム運用						
成果指標	クラウドシステム導入	—	仕様検討	仕様検討	構築作業	完了	

取組	職員向け内部情報システムにおけるクラウドサービスの利用	取組番号	2-2-3				
基本方針	ICTを活用した業務の効率化による行政経営の推進						
施策内容	情報システムの最適化の推進						
主担当	情報政策課						
取組内容	行政事務に必要なグループウェアやメールシステム、ファイルサーバー等の機能を集約する行政情報システムをクラウド化することにより、OSサポート期限やサーバー等機器保守期限に左右されないシステムの安定運用、最新のセキュリティ対応、地震等の災害リスクの軽減等のメリットを享受します。						
取組目標	内部情報システムのクラウド化						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	導入	→					
	次期クラウドシステム運用		→				
	次々期クラウドシステム検討					→	
成果指標	クラウドシステム導入	完了	—	—	—	—	—

取組	個別に導入している情報システムの再構築	取組番号	2-2-4				
基本方針	ICTを活用した業務の効率化による行政経営の推進						
施策内容	情報システムの最適化の推進						
主担当	情報政策課、資産税課、収納課、健康づくり課						
取組内容	担当課が個別に導入している土地評価システムや滞納管理システム、健康管理システム等の情報システムに対し、サーバー機器やサーバーOS等の二重投資の回避、保守作業の簡素化を図るため、最新の仮想化技術を活用したサーバーの集約による全庁的な基盤を構築し、情報システムの全体最適化を図ります。						
取組目標	個別に導入している情報システム再構築による全体最適化の実施						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	仕様検討	→					
	導入			→			
	運用				→		
成果指標	基盤システム導入	仕様検討	仕様検討	構築作業	完了		
	最適化システム数	—	—	—	5	6	7

取組	防災拠点等におけるWi-Fi環境の整備	取組番号	3-1-1				
基本方針	ICTによる安全・安心な社会の構築						
施策内容	災害時における多様な情報化の推進						
主担当	危機管理課、情報政策課						
取組内容	大規模災害発生時における防災拠点（学校等の避難所・避難場所、官公署）において、災害発生時の情報収集や、安否連絡手段の確保のため、防災拠点や避難場所として想定され災害対応の強化が望まれる公的拠点におけるWi-Fi環境の整備を、順次、行うことにより、災害対策本部員及び被災者がスマートフォン等を利用した情報収集の可能となるための環境を構築します。						
取組目標	災害対策本部におけるインターネット環境整備						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	モバイルルーターを用いたインターネット環境検討	→					
	モバイルルーターを用いたインターネット環境導入		→				
	ネットワーク回線を用いたインターネット環境検討			→			
	ネットワーク回線を用いたインターネット環境導入				→		
成果指標	災害対策本部にインターネット環境整備	モバイルルーターによる環境整備	ネットワーク回線検討	ネットワーク回線による環境整備			

取組	いせはらぐらし安心メール等を利用した防災情報の発信	取組番号	3-1-2				
基本方針	ICTによる安全・安心な社会の構築						
施策内容	災害時における多様な情報化の推進						
主担当	危機管理課、情報政策課、市民協働課交通防犯対策担当						
取組内容	防災情報等を電子メールで配信する「いせはらぐらし安心メール」を利用することによる住民向けメール配信や、市WEBページへの迅速な反映、協定先のケーブルテレビ放送の配信等、ICTを利用した多様な防災情報発信の方法を構築します。						
取組目標	いせはらぐらし安心メールの登録者数 17,000人						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	情報ツールを活用した情報発信の促進	→					
成果指標	いせはらぐらし安心メールの登録者数	15,000人	16,000人	17,000人	17,000人	17,000人	17,000人

取組	罹災証明発行システムの導入					取組番号	3-1-3
基本方針	ICTによる安全・安心な社会の構築						
施策内容	災害時における多様な情報化の推進						
主担当	資産税課、危機管理課、情報政策課						
取組内容	地震などの災害発生時に、災害の被害にあった住民の申請による罹災証明の発行について、迅速かつ的確に行うため、罹災証明発行システムの導入を進めます。						
取組目標	罹災証明発行システムの導入						
年度毎の取組		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	運用方法確認	→					
	導入	→					
	運用		→				
成果指標	罹災証明発行システム導入	完了					

取組	情報セキュリティ研修の拡充	取組番号	3-2-1				
基本方針	ICTによる安全・安心な社会の構築						
施策内容	継続的な情報セキュリティ対策の強化						
主担当	情報政策課、職員課						
取組内容	<p>情報セキュリティ事故を未然に防ぐため、情報セキュリティの考え方から個人情報の適切な取り扱いについて、情報セキュリティポリシーや安全管理措置等、情報セキュリティを理解する上で必要な知識や、標的型攻撃などの外部からの脅威・リスクに対する正しい行動を職員が修得するとともに、ICT技術を適切に活用する上で必要となるモラルに関する理解を深めます。</p> <p>併せて、職員が恒常的に情報セキュリティ意識を持つよう、階層ごとに効果的な研修を実施する等、拡充を行い、情報セキュリティインシデント0件を目指します。</p>						
取組目標	特定個人情報取り扱い担当者の研修受講率 100% 情報セキュリティインシデント件数 0件						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	マイナンバー研修						
	サイバーセキュリティ研修						
	セキュリティポリシー研修						
	階層別研修						
成果指標	マイナンバー研修受講率	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	情報セキュリティインシデント件数	0件	0件	0件	0件	0件	0件

取組	情報セキュリティ監査の充実	取組番号	3-2-2				
基本方針	ICTによる安全・安心な社会の構築						
施策内容	継続的な情報セキュリティ対策の強化						
主担当	情報政策課、文書法制課						
取組内容	<p>情報セキュリティポリシー及び安全管理措置に基づき、本市におけるセキュリティレベルの状況を把握し、対応が必要な部署に対しては、適切な助言・指摘を行うことで、PDCAサイクルに基づいたセキュリティ強化を図ります。</p> <p>また、実際の監査を通して、監査人の情報セキュリティの知識の習得を図ります。更に、第三者の視点による客観性や専門性を確保するための外部監査（助言型・保証型）の実施についても検討を行います。</p>						
取組目標	内部監査実施率 100% 自己点検実施率 100%						
	年度毎の取組	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	中期計画策定						
	情報資産監査						
	システム監査						
	自己点検						
成果指標	情報資産監査実施率	54%	72%	90%	100%	100%	100%
	システム監査実施率	30%	50%	70%	90%	100%	100%
	自己点検実施率	100%	100%	100%	100%	100%	100%

取組	ICTの利活用に資する人材育成	取組番号	3-2-3				
基本方針	ICTによる安全・安心な社会の構築						
施策内容	継続的な情報セキュリティ対策の強化						
主担当	情報政策課						
取組内容	各所属に対し、ICT施策推進を支える情報化推進リーダーを配置し、更なる情報化を進めるための人材育成を行います。併せて、情報化推進リーダーに対し、継続的な情報化研修を実施することにより、情報活用能力や情報セキュリティに対する知識の向上等、ICT施策を支える人材の育成・スキルアップを目指します。						
取組目標	各所属に情報化推進リーダーを配置						
年度毎の取組		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組スケジュール	運用ルール策定	→					
	情報化推進リーダー任命		→				
	継続的な情報化研修実施		→				
成果指標	各所属に情報化推進リーダー配置	運用ルール策定	完了	/	/	/	/
	情報活用による事務改善	—	—	1事務	2事務	3事務	4事務

資料編

Ⅲ インターネット等の利用状況についてうかがいます

次の各項目について、あてはまるものを全て選んで数字に○を付けてください。

1 インターネットは利用していますか。

- | | |
|----------|-----------|
| 1 利用している | 2 利用していない |
|----------|-----------|

2 「問1」で「利用している」とご回答した方に伺います。どのような機器でインターネットに接続していますか。

- | | | | |
|--------|-----------|----------|-----------|
| 1 パソコン | 2 スマートフォン | 3 携帯電話 | 4 タブレット端末 |
| 5 ゲーム機 | 6 テレビ | 7 その他() | |

3 「問1」で「利用している」とご回答した方に伺います。日頃 SNS を利用していますか。

- | | |
|----------|-----------|
| 1 利用している | 2 利用していない |
|----------|-----------|

4 「問3」で「利用している」とご回答した方に伺います。日頃の SNS を利用していますか。

- | | | | | |
|---------|------------|--------|-------------|----------|
| 1 ツイッター | 2 facebook | 3 LINE | 4 Instagram | 5 その他() |
|---------|------------|--------|-------------|----------|

5 「問1」で「利用していない」とご回答した方に伺います。インターネットを利用していない理由は何ですか。

- | | | |
|---------------|-----------------|------------|
| 1 必要性を感じない | 2 セキュリティ面に不安がある | 3 操作方法が難しい |
| 4 通信料が高い | 5 始め方がわからない | 6 機器の金額が高い |
| 7 気軽に聞ける人がいない | 8 その他() | |

Ⅳ 電子行政サービスについてうかがいます

次の各項目について、あてはまるものを全て選んで数字に○を付けてください。

1 次の選択肢は伊勢原市が行っている電子行政サービスです。ご存じのサービスはどれですか。

- | | | |
|-------------------|--------------------------|-----------------|
| 1 市ホームページ | 2 市 SNS (ツイッター、facebook) | 3 暮らし安心メール |
| 4 施設予約システム | 5 電子申請システム | 6 無料 Wi-Fi サービス |
| 7 証明書等のコンビニ交付サービス | 8 図書館インターネット蔵書検索・予約システム | |
| 9 マイナポータル | 10 電子母子手帳サービス | 11 一つも知らない |

※「無料 Wi-Fi サービス」とは、公衆無線 LAN を無料で利用できるサービスです。

※「証明書等のコンビニ交付サービス」とは、コンビニエンスストアで、マイナンバーカードを利用して住民票の写し等を取得することができるサービスです。早朝や夜間、土曜、日曜日でも利用可能です。

※「マイナポータル」とは、国が運営するインターネット上のサービスです。マイナンバーカードを使って、子育てに関する手続きを行ったり、国や市町村からのお知らせを確認できたりします。

※「電子母子手帳サービス」とは、スマートフォンやインターネットに接続しているパソコンで利用可能な、妊娠から出産、育児までをサポートするサービスです。

2 利用したことがあるサービスはどれですか。

- | | | |
|-------------------|--------------------------|-----------------|
| 1 市ホームページ | 2 市 SNS (ツイッター、facebook) | 3 暮らし安心メール |
| 4 施設予約システム | 5 電子申請システム | 6 無料 Wi-Fi サービス |
| 7 証明書等のコンビニ交付サービス | 8 図書館インターネット蔵書検索・予約システム | |
| 9 マイナポータル | 10 電子母子手帳サービス | 11 利用したことがない |

3 利便性を高めるために、より充実または実現してほしいサービス等について、主なものを4つまでお答えください。

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| 1 使用料や手数料のコンビニ納付等 | 2 施設予約システムの対象施設の拡充 |
| 3 無料 Wi-Fi サービスの利用場所の拡大 | 4 電子地図情報サービスの導入 |
| 5 オープンデータ (人口、各種統計調査) | 6 災害等の緊急情報の発信 |
| 7 行政情報の発信 | 8 インターネットを利用したオンライン手続き |
| 9 市民向けパソコン教室の開催 | 10 インターネットを利用した行政への相談・意見等 |
| 11 特にない | 12 その他 () |

※「使用料や手数料のコンビニ納付等」とは、保育料等をコンビニエンスストアで納付するサービスです。

※「電子地図情報システム」とは、市のホームページ上で、防犯・防災情報や公共施設等の情報を確認することができるサービスです。

※「オープンデータ」とは、誰でも許可されたルールの範囲内で自由に複製や配布などができるデータです。例えば、緊急避難所や公園の情報をオープンデータとして神奈川県 HP に公開しています。

4 今後情報化を進めていく上で、なにを重要視すべきだと思いますか。主なものを4つまでお答えください。

- | | |
|----------------------|----------------------------------|
| 1 市民の利便性の向上 | 2 情報通信機器を利用していない市民への配慮 |
| 3 防災・防犯など市民の安心・安全の確保 | 4 災害時にも途切れることのない通信環境の整備 |
| 5 市民の情報活用能力向上のための取組み | 6 個人情報の流出防止等セキュリティ対策の強化 |
| 7 行政事務の効率化 | 8 障がいのある人や高齢者を含む全ての人が利用しやすい環境づくり |
| 9 その他 () | |

5 情報化が進むことで不安に感じていることがあれば、3つまでお答えください。

- | | |
|-----------------------------------|------------------|
| 1 個人情報の漏えいやコンピュータウイルスの感染 | 2 匿名による個人への誹謗・中傷 |
| 3 機器やシステム導入・維持、セキュリティ対策等、行政コストの増大 | |
| 4 パソコン等を利用できる人とできない人の間に格差が生じる | |
| 5 パソコン等の機器購入や通信費の負担が家計を圧迫する | |
| 6 情報が氾濫し、振り回される | 7 人と人とふれあいが少なくなる |
| 8 その他 () | |

V マイナンバーカードについてうかがいます

次の各項目について、あてはまるものを全て選んで数字に○を付けてください。

- 1 マイナンバーカードを持っていますか。

1 持っている 2 持っていない

- 2 「問1」で「持っていない」とご回答した方に伺います。マイナンバーカードを持っていない理由をお答えください。

1 手続きが面倒もしくは分からないから 2 忙しいから 3 必要性を感じないから
4 特に理由はない 5 その他（ ）

- 3 マイナンバーカードの多目的利用として、住民票のコンビニ交付サービスを実施していますが、今後、希望するサービスがあれば3つまでお答えください。

1 各種手続きの電子申請 2 市役所内での諸手続き時に、申請書を自動作成
3 図書館の貸出カード 4 マイナンバーカードに各種ポイントカードの統合
5 健康保険証 6 その他（ ）

※「市役所内での諸手続き時に、申請書を自動作成」とは、マイナンバーカードの本人確認情報を利用して、住民票等の申請を行う際に記入する申請書を自動的に作成するサービスです。

VI 市が保有するデータの公開についてうかがいます

次の各項目について、あてはまるものを全て選んで数字に○を付けてください。

- 1 市が保有するデータをインターネット上に公開することで、新たな民間サービスの創出を促し、地域の活性化や経済効果につなげることを目的とした公共データのオープン化を検討しています。どのようなデータの公開が望ましいと思いますか。3つまでお答えください。

1 公共施設情報 2 災害時の避難所に関する情報 3 人口分布等の統計情報
4 観光情報 5 環境情報 6 福祉情報
7 子育て、保育施設情報 8 イベント情報 9 その他（ ）

VII その他、市の情報化についてご意見・ご要望がありましたら、お聞かせください

調査項目は以上で終わりです。ご協力ありがとうございました。
11月14日（水）までに、アンケート回収ボックスへ投函してください。

平成30年度伊勢原市の情報化に関する調査結果

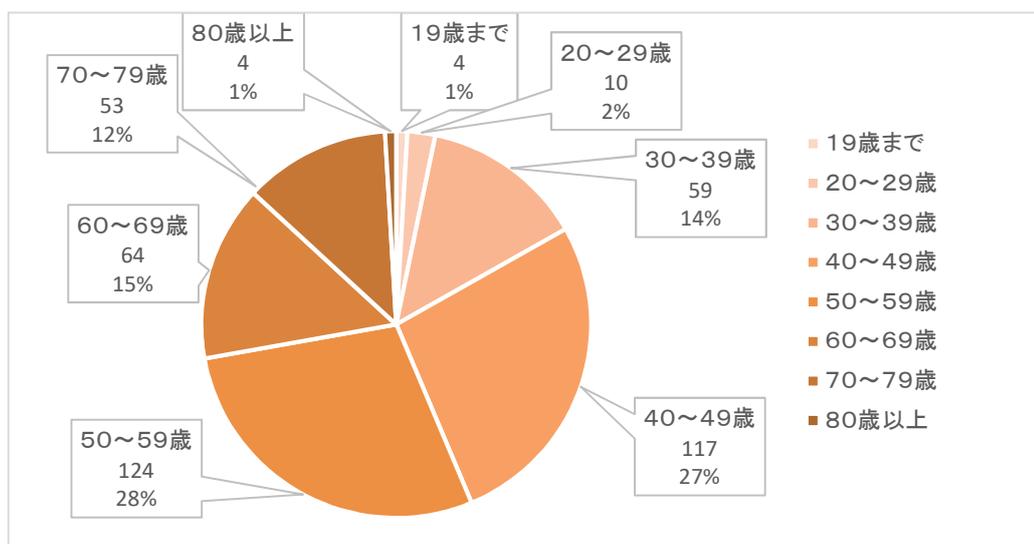
実施期間： 平成30年10月15日～平成30年11月14日

調査方法： 電子申請によるアンケート回答（市ホームページおよび、くらし安心メールでURL通知）
アンケート用紙による回答（公民館に回答用紙を設置）

回答数： 435人（電子申請：416人 アンケート用紙：19人）

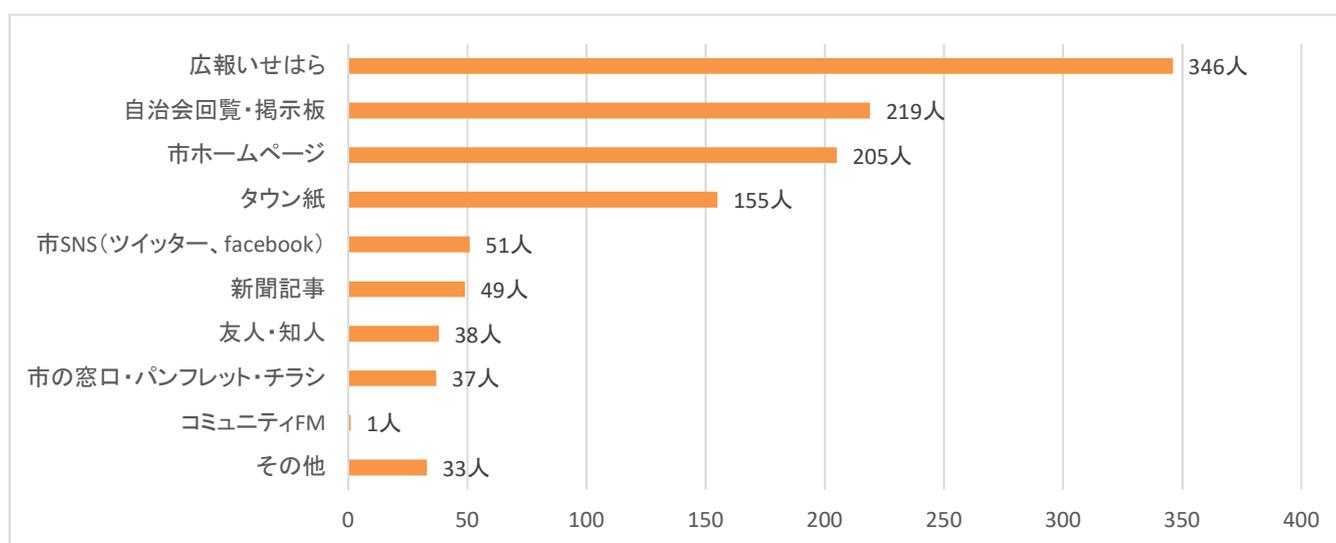
I あなた自身のことについてうかがいます。

1. 年齢

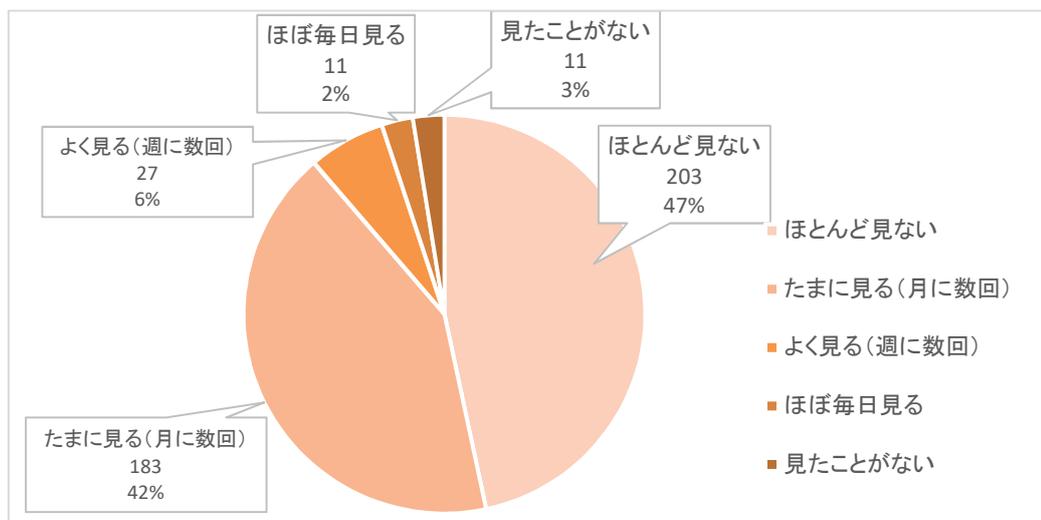


II 市政情報の入手方法などについてうかがいます。

1 市からの情報を、主に何から得ていますか。あてはまるものを3つまで選んでください。

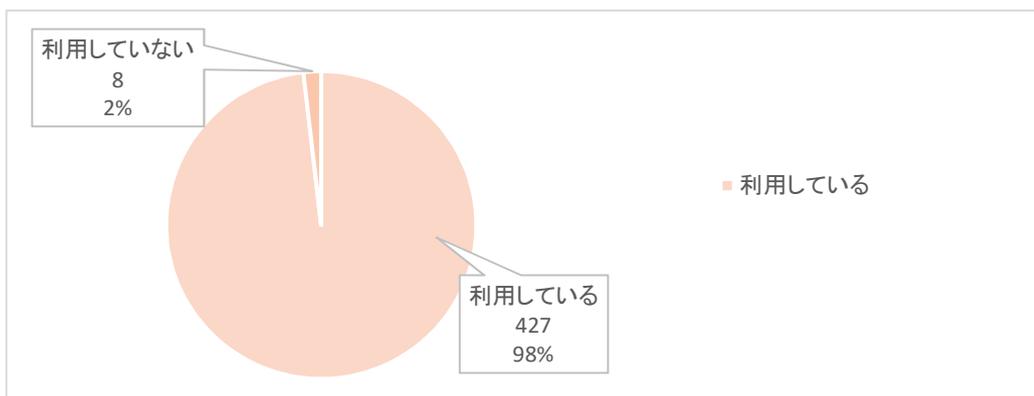


2 市のホームページをどの程度見ますか。あてはまるものを1つ選んでください。

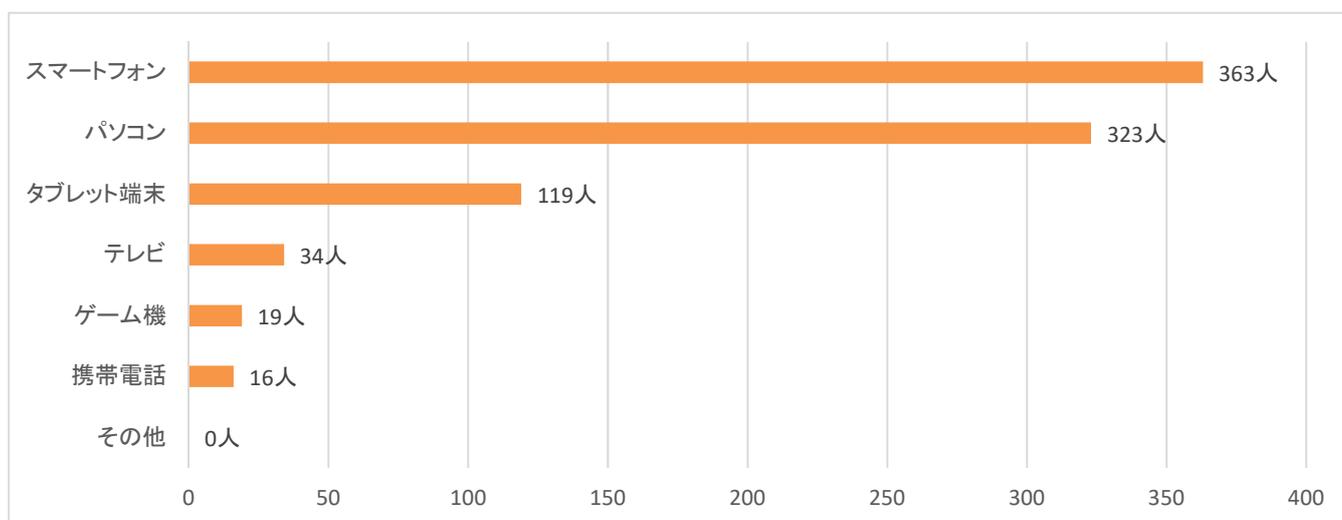


III インターネット等の利用状況についてうかがいます。

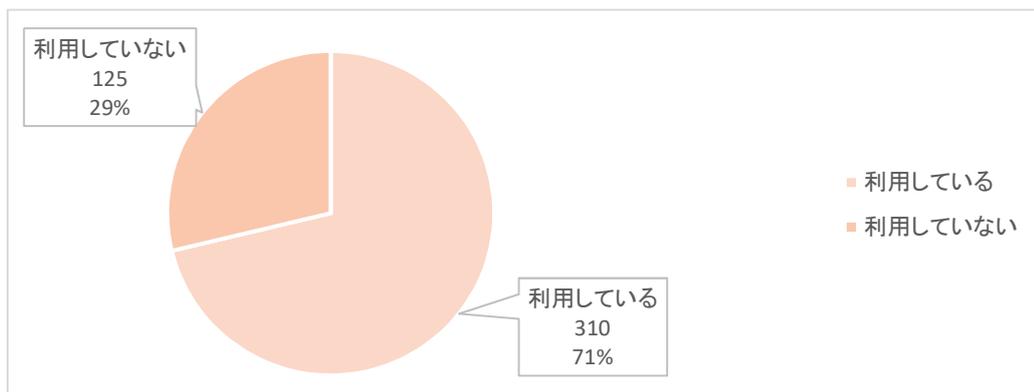
1 インターネットは利用していますか。



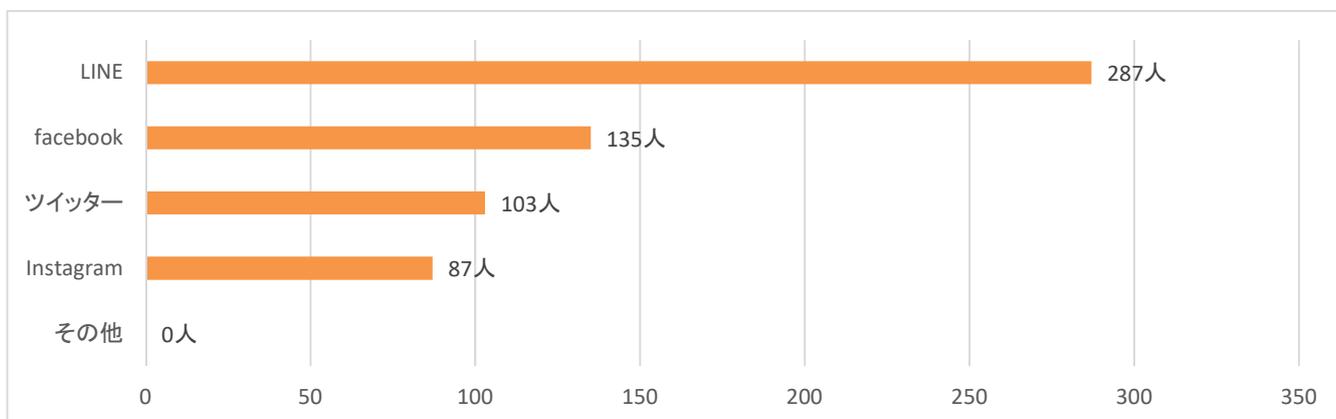
2 問1で「利用している」とご回答した方に伺います。どのような機器でインターネットに接続してし



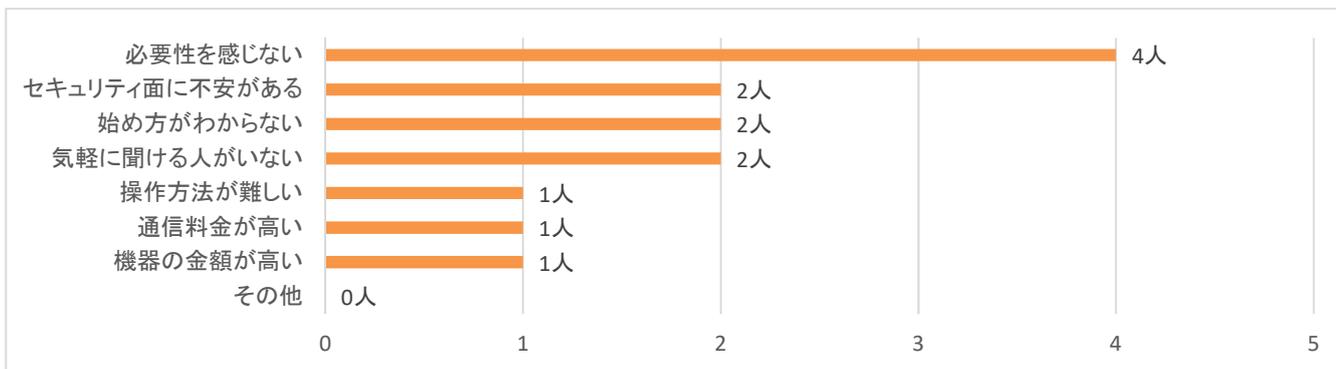
3 問1で「利用している」とご回答した方に伺います。日頃SNSを利用していますか。



4 問3で「利用している」とご回答した方に伺います。日頃のSNSを利用していますか。



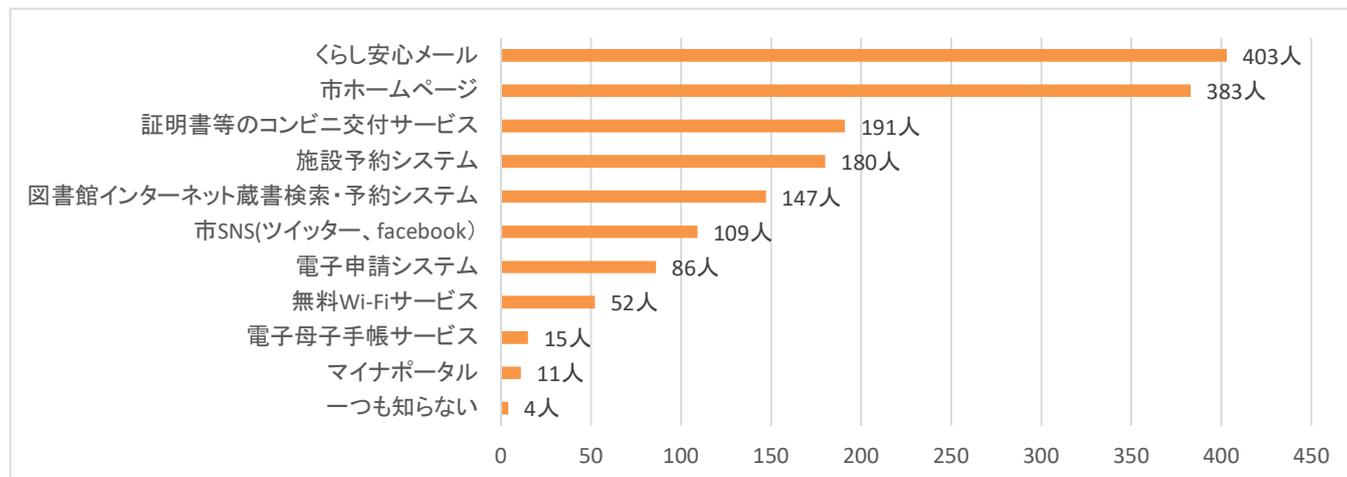
5 問1で「利用していない」とご回答した方に伺います。インターネットを利用していない理由は何で



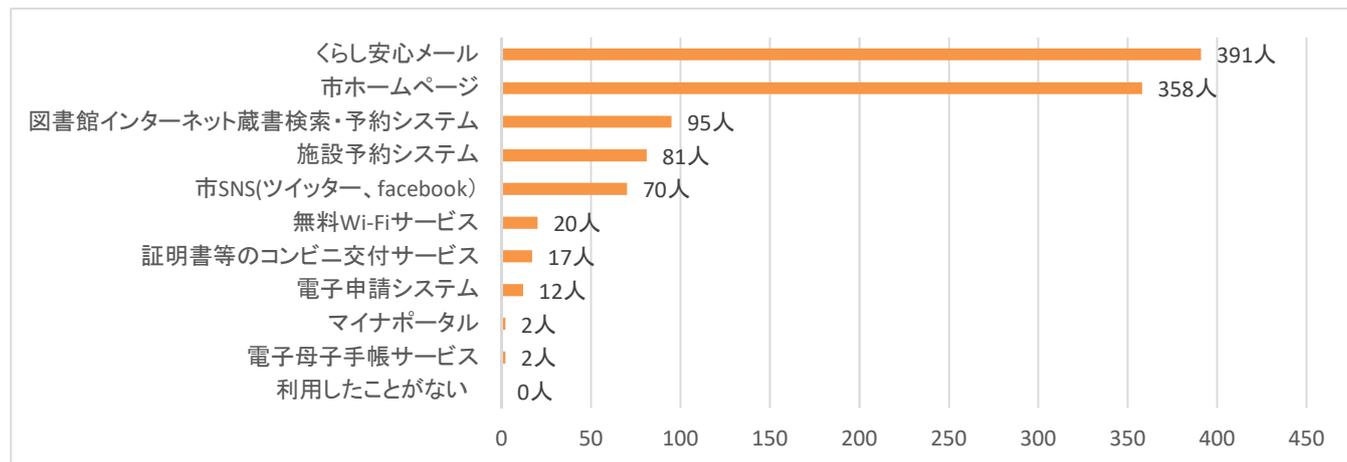
※上記グラフには、未回答者（112名）は含まれていません。

IV 電子行政サービスについてうかがいます。

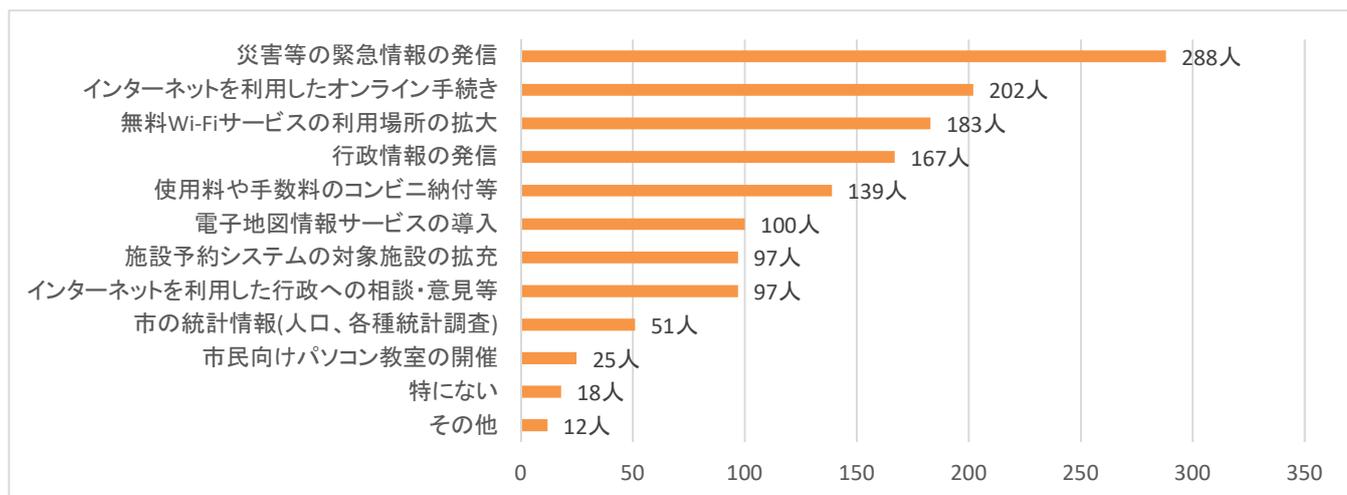
1 次の選択肢は伊勢原市が行っている電子行政サービスです。ご存知のサービスはどれですか。



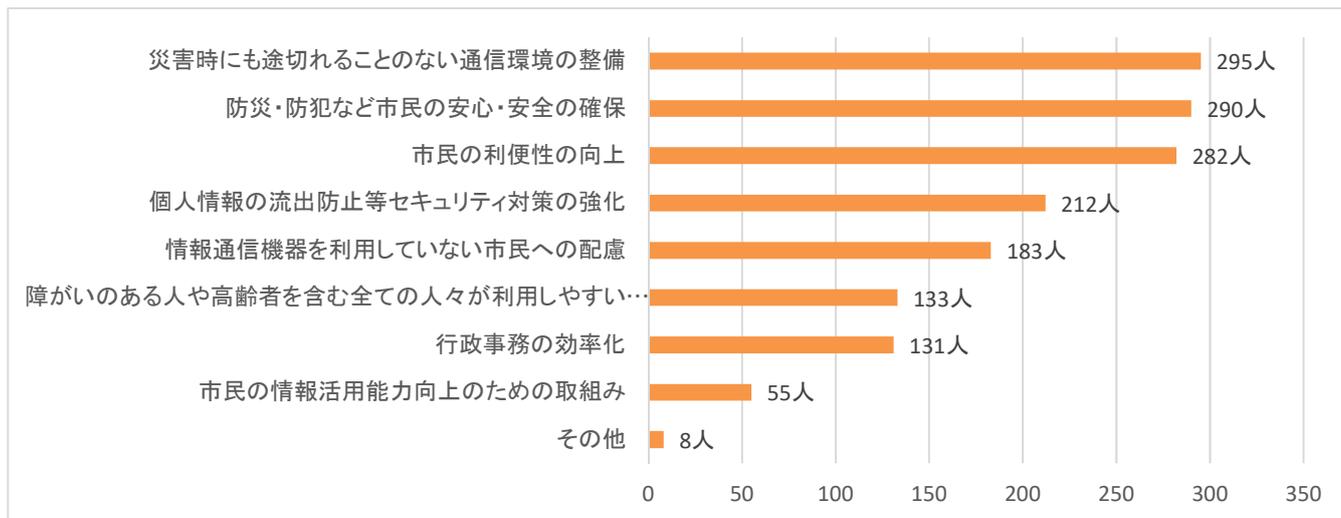
2 利用したことがあるサービスはどれですか。



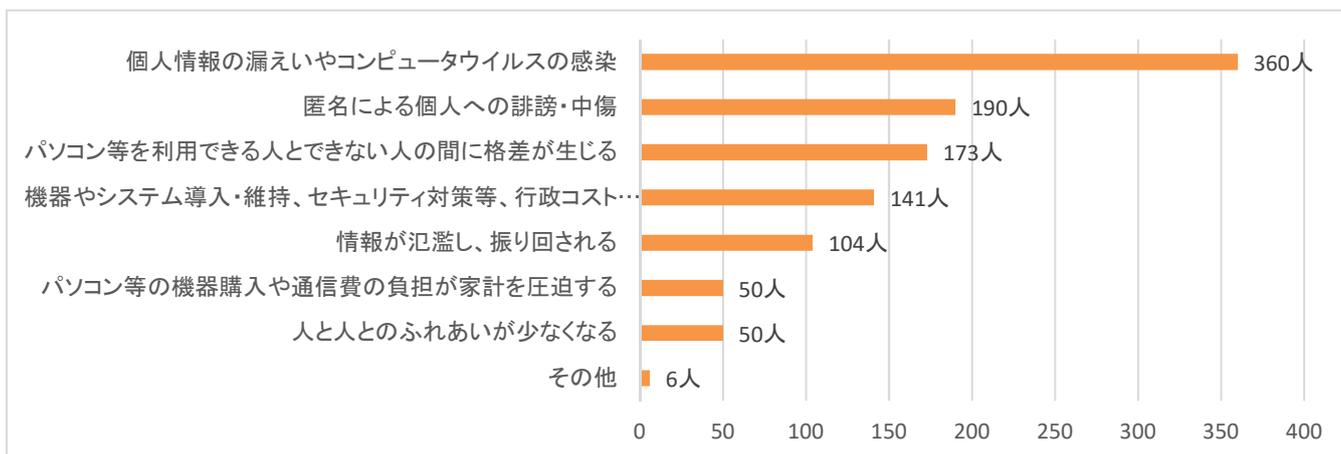
3 利便性を高めるために、より充実してほしいサービス等について、主なものを4つまでお答えください。



4 今後情報化を進めていく上で、なにを重要視すべきだと思いますか。主なものを4つまでお答えください。

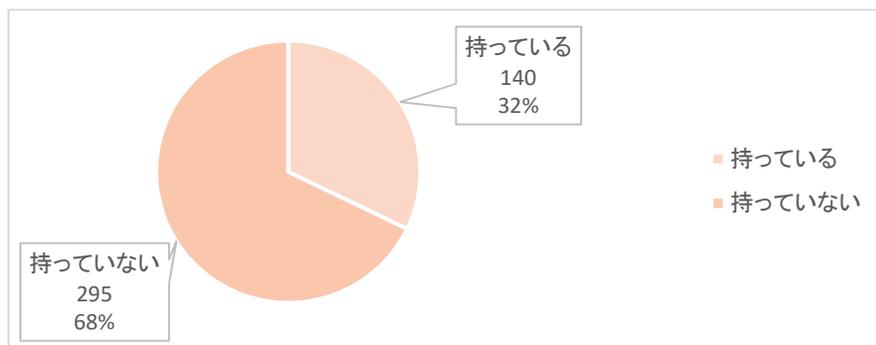


5 情報化が進むことで不安に感じていることがあれば、3つまでお答えください。

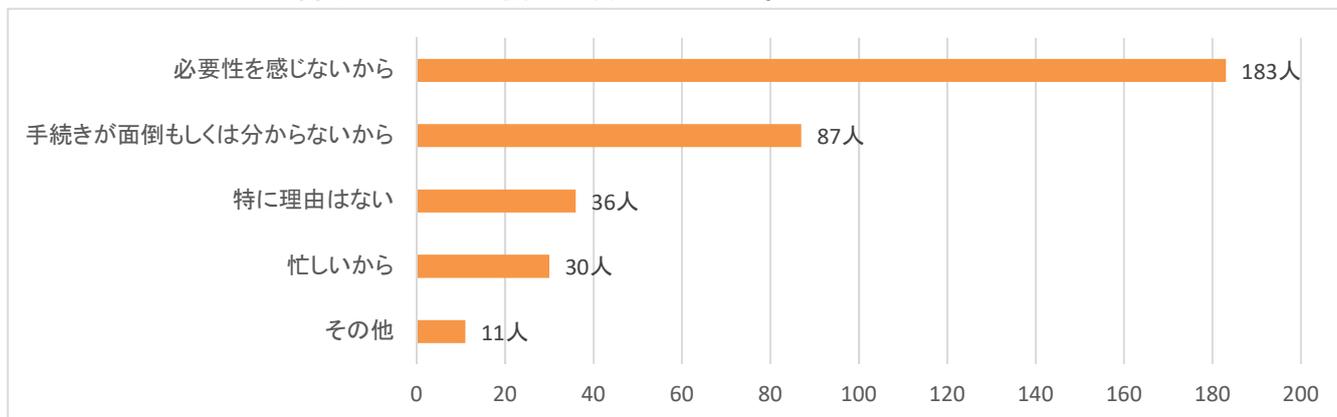


V マイナンバーカードについてうかがいます。

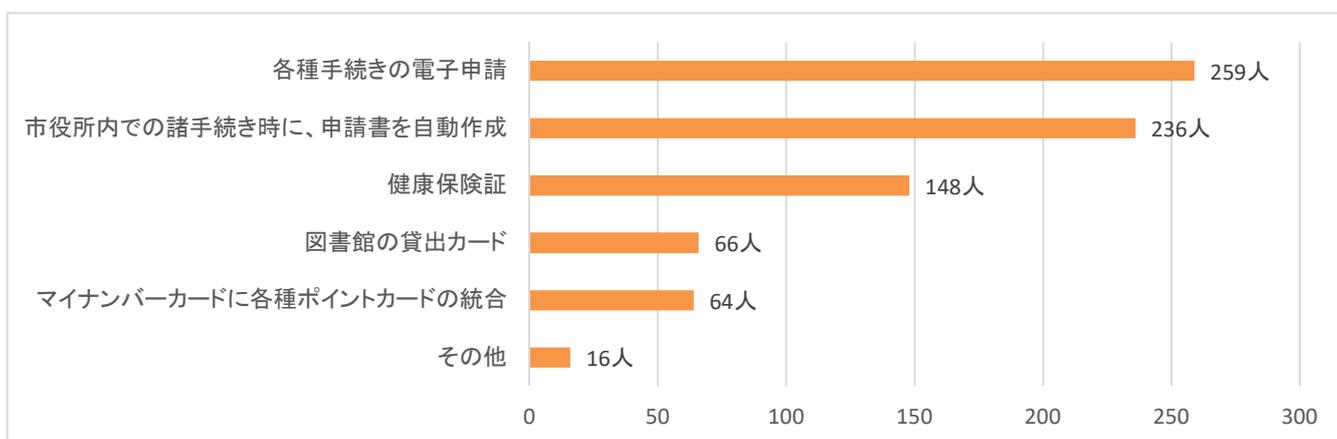
1 マイナンバーカードを持っていますか。



2 問1で「持っていない」とご回答した方に伺います。
マイナンバーカードを持っていない理由をお答えください。

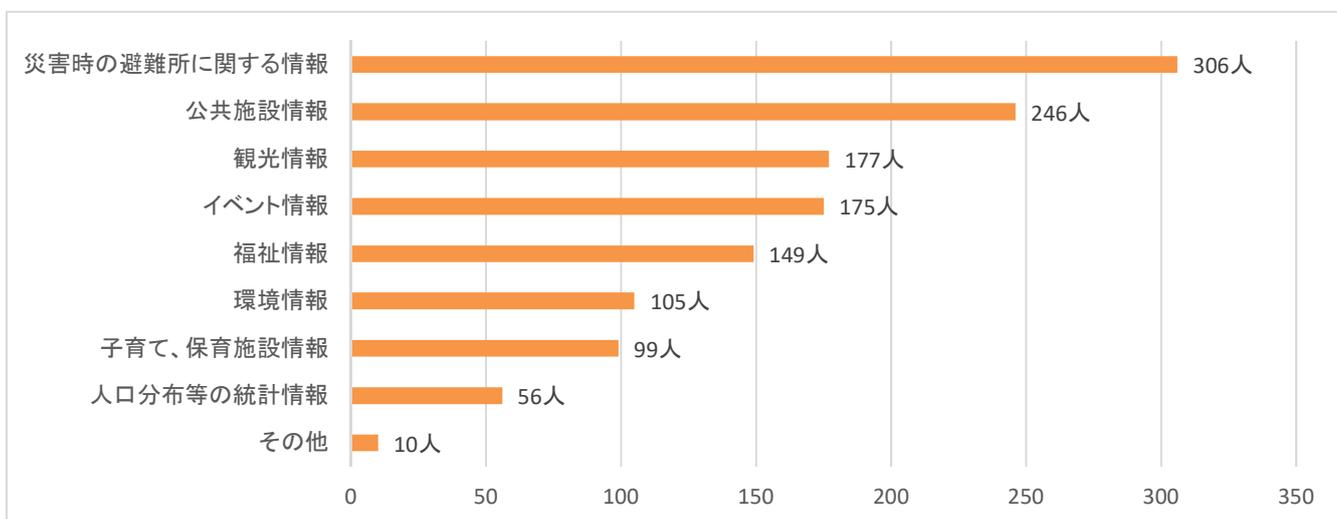


3 マイナンバーカードの多目的利用として、住民票のコンビニ交付サービスを実施していますが、今後、希望するサービスがあれば3つまでお答えください。



VI 市が保有するデータの公開についてうかがいます。

1 市が保有するデータをインターネット上に公開することで、新たな民間サービスの創出を促し、地域の活性化や経済効果につなげることを目的とした公共データのオープン化を検討しています。どのようなデータの公開が望ましいと思いますか。3つまでお答えください。



伊勢原市 ICT 推進計画

【発行日】令和 2（2020）年 3 月

【発行】伊勢原市

【編集・問合せ先】

〒259-1188

伊勢原市総務部情報政策課

電話：0463-94-4550

FAX：0463-93-5575

e-mail：jyouhou-system@isehara-city.jp
