

伊勢原市 ICT 推進計画【改定版】

令和5年度～令和7年度

令和5年3月

伊勢原市

第1章 計画改定の背景

1	はじめに	1
2	環境の変化	
	(1)新しい生活様式の実践	2
	(2)自治体デジタル・トランスフォーメーション	2
3	国の動向	3
	(1)デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針	3
	(2)自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画	3
4	神奈川県動向	4
5	本市の状況	5
	(1)「伊勢原市 ICT 推進計画」のこれまでの取組状況	5
	(2)新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する取組	7
	(3)市民ニーズの把握	8

第2章 計画改定にあたって

1	計画の位置づけ	13
2	計画の期間	13
3	進行管理	13
4	推進体制	14

第3章 デジタル化への取組

1	3つの分野と4つの基本方針	15
2	実現に向けた取組	20

資料編

1 「伊勢原市 ICT 推進計画」の評価（令和3年度末時点）	24
2 本市のデジタル化の取組状況（令和3年度末時点）	45
3 令和4年度伊勢原市のデジタル化に関する調査結果	50
4 用語解説	60

文章中で※マークを付記している単語は、資料編に用語解説があります。

第1章 計画改定の背景

1 はじめに

本市では、令和2年3月に「伊勢原市 ICT 推進計画※」を策定し、ICT 技術を活用した利便性の高い市民サービスの提供、行政事務の効率化、情報セキュリティの向上を目的として、次の3つの基本方針を定め、取組を進めてきました。

- 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」
- 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」
- 基本方針3 「ICT による安全・安心な社会の構築」

本計画は、令和2年度から令和4年度までの3年間を前期計画期間とし、令和5年度から令和7年度までの3年間を後期計画期間とした6年間を計画期間とする計画です。社会情勢の変化、国の動向等に対して柔軟に対応するため、目標年次まで実施した取組結果に対して客観的に評価を行い、その後の取組について中間年である令和4年度に見直しをすることとしています。

前期計画期間には、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、「新しい生活様式※」の実践などが求められ生活環境が大きく変わりました。こうした環境の変化や国・神奈川県動向、本計画のこれまでの取組状況、市民ニーズ等を踏まえ、評価・分析した結果を反映し、令和5年度からの本市におけるデジタル化を総合的に推進するため、「伊勢原市 ICT 推進計画」を改定します。

2 環境の変化

(1)新しい生活様式[※]の実践

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を機に、「人と人」、「人とモノ」の接し方に大きな変化が起こり、新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」に対応するため、テレワーク[※]、オンライン会議[※]、オンライン学習[※]、キャッシュレス決済[※]等のデジタル技術が急速に広まりました。この「新しい生活様式」は感染拡大が収束したとしても、拡大前に戻ることはなく、今後、継続されていくと言われており、市民生活の利便性向上や社会経済活動の活性化を図るためには、スピード感を持ってデジタル技術の導入と最大限の活用を進めていくことが必要不可欠となっています。

(2)自治体デジタル・トランスフォーメーション

本格的な人口減少社会を迎え、職員数の減少も予測される中において、これまで以上にきめ細やかで質の高いサービスを持続的に提供し、地域社会が抱える様々な課題の解決やまちの魅力向上などを図っていくためには、デジタル技術を最大限に活用し、自治体の組織全体を変革する「デジタル・トランスフォーメーション」（以下「DX[※]」という。）を推進していく必要があります。

3 国の動向

(1) デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

令和2年12月25日に閣議決定され、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、人に優しいデジタル化～」が示されました。

(2) 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX[※])推進計画

デジタル社会のビジョンを実現するためには、住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であり、自治体のDXを推進する意義は大きいという考えから、総務省は令和2年12月25日に、自治体が重点的に取り組むべき事項を具現化するとともに、国の支援策等を取りまとめた「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を策定しました。この計画では、自治体において、「自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させる」こと、「デジタル技術やAI[※]等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく」ことが求められています。また、令和4年9月2日には「自治体DX推進計画」の改定版が策定され、「デジタル田園都市国家構想[※]基本方針」や「デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン」の理念、外部デジタル人材[※]確保策等が追記されました。

➤自治体に取り組むべき事項

【重点取組事項】

- (1)自治体の情報システムの標準化・共通化
- (2)マイナンバーカード[※]の普及促進
- (3)自治体の行政手続のオンライン化
- (4)自治体のAI・RPA[※]の利用推進
- (5)テレワーク[※]の推進
- (6)セキュリティ対策の徹底

【自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項】

- (1)デジタル田園都市国家構想[※]の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- (2)デジタルデバイド[※]対策
- (3)デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

【各団体において必要に応じ実施を検討する取組】

- (1)BPR[※]の取組の徹底
- (2)オープンデータ[※]の推進・官民データ活用の推進

4 神奈川県の変向

神奈川県では、ICT 及びデータの積極的な利活用による県民の安全安心や利便性の向上を図る「くらしの情報化」と、行政内部の業務全般の効率化を図る「行政の情報化」を実現するため、令和元年7月に「かながわ ICT・データ利活用推進計画」を策定し、「最新の ICT の利活用」、「サービスデザイン※思考の導入」、「デジタルデバイド※の防止」及び「情報セキュリティの確保」の4つの視点に留意しながら、計画を効率的かつ着実に推進してきました。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大において顕在化したデジタル化の遅れという新たな状況に対応するため、計画をさらに効果的に推進し、DX※の加速化を図るために令和3年12月に、「幅広いデータの利活用」、「デジタル人材※の確保・育成」、「市町村支援・連携」の3つの視点を加えた「かながわ ICT・データ利活用推進戦略」を策定し、デジタル技術を活用して、人々に温かさや優しさを伝えられるサービスの体験、体感を重視した神奈川県らしい DX を進めていくこととしています。

かながわ ICT・データ利活用推進戦略

【7つの戦略】戦略

- ① 最新の ICT の利活用
- ② サービスデザイン思考の導入
- ③ デジタルデバイドの防止
- ④ 情報セキュリティの確保
- ⑤ 幅広いデータの利活用
- ⑥ デジタル人材の確保・育成
- ⑦ 市町村支援・連携

5 本市の状況

(1) 「伊勢原市 ICT 推進計画※」のこれまでの取組状況

各取組における評価*は次のとおりです。前倒しで進捗したものを「◎」、計画どおり進捗したものを「○」、進捗に遅れが出ているものを「△」、取組の見直しとなったものを「●」としました。

【評価基準】

- ・評価時点は、令和3年度末時点としました。
- ・評価は、「結果／目標」で得た数値から、次のとおり区分しました。
- 「◎」＝【前倒し】120%以上
- 「○」＝【計画どおり】80%以上120%未満
- 「△」＝【進捗に遅れ】80%未満
- 「●」＝【取組の見直し】国の方針等により計画変更

<基本方針1> 【取組数：16】 ◎9取組 ○2取組 △5取組

施策	取組	評価
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.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	△

*各取組における評価の詳細は、資料編に掲載しています。

<基本方針2> 【取組数：12】 ◎2取組 ○5取組 △1取組 ●4取組

施策	取組	評価
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	●

<基本方針3> 【取組数：6】 ○4取組 △1取組 ●1取組

施策	取組	評価
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	●

【総括】

- オンライン申請やキャッシュレス決済*等を拡大し、行政手続きのオンライン化を進めました。
- RPA や統合型GIS（地図情報システム）を導入し、行政事務の効率化を図りました。
- 情報セキュリティや特定個人情報*等、業務に合わせた研修の実施や監査等を行い、情報セキュリティ事故を未然に防ぐことができました。
- 計画どおり進まなかった主な取組としては、「マイナンバーカードの取得率の向上」、「個別に導入している情報システムの再構築」、「防災拠点等におけるWi-Fi環境の整備」になります。

(2)新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する取組

公共料金のキャッシュレス決済*の拡大、POS*システムによる証明書発行手数料のキャッシュレス決済*の導入、職員のテレワーク*・オンライン会議*の環境整備などの「新しい生活様式*」の実践に向けた取組や、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で低迷した地域経済の需要喚起に向けたキャッシュレス決済*に対するポイント還元事業の実施など、デジタル技術の活用を図ってきました。

【主な取組】

- キャッシュレス決済サービスを活用したポイント還元事業
- 証明書発行手数料のキャッシュレス決済導入
- 市税等口座振替申請・口座確認のオンライン化対応
- オンラインによる各種行政サービス（各種イベント、相談等）
- 小中学校におけるオンライン集会*の実施
- スマートフォン等で利用できる学習コンテンツの整備（子どもの自宅学習支援）
- 観光資源を活用したワーケーション*誘致に向けた環境整備
- 電子図書館*サービスの導入
- 職員テレワーク・オンライン会議の環境整備

(3)市民ニーズの把握*

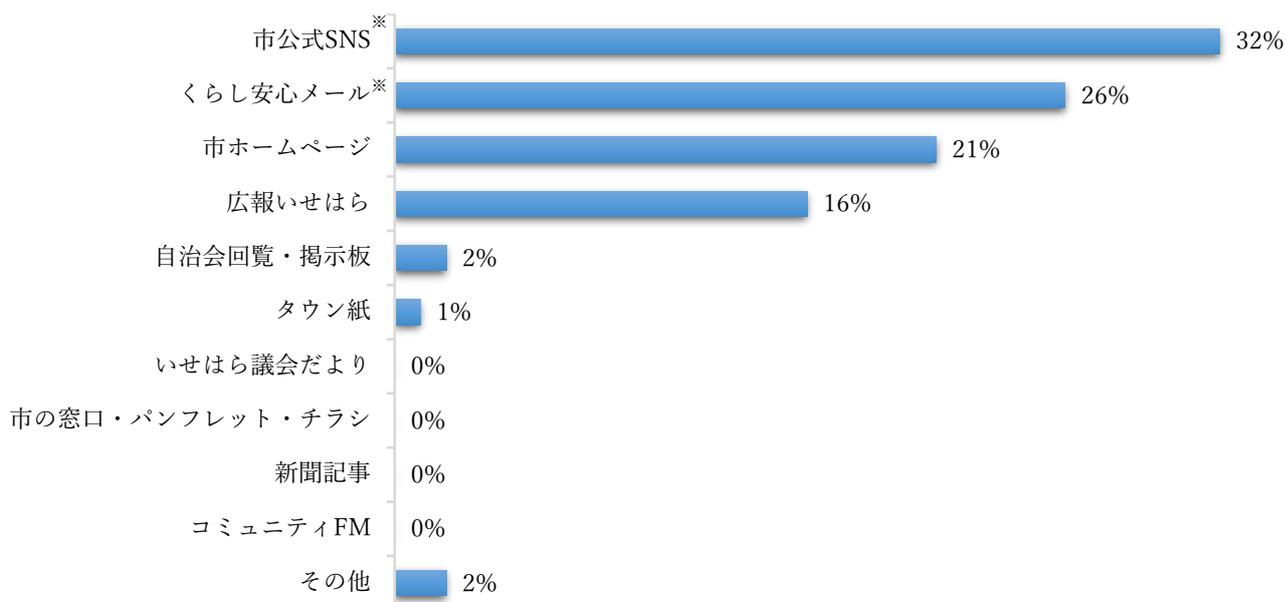
市民のデジタル化に関するニーズを把握するため、令和4年6月に「令和4年度伊勢原市のデジタル化に関する調査」を実施し、485名からの回答がありました。

主なアンケート結果は、次のとおりです。（【比較】と記載があるものは、伊勢原市 ICT 推進計画※策定時（平成30年度）に実施した調査との比較になります。）

●日頃 SNS※を利用していますか【比較】



●市からの情報発信手段として、より活用して欲しいものはどれですか



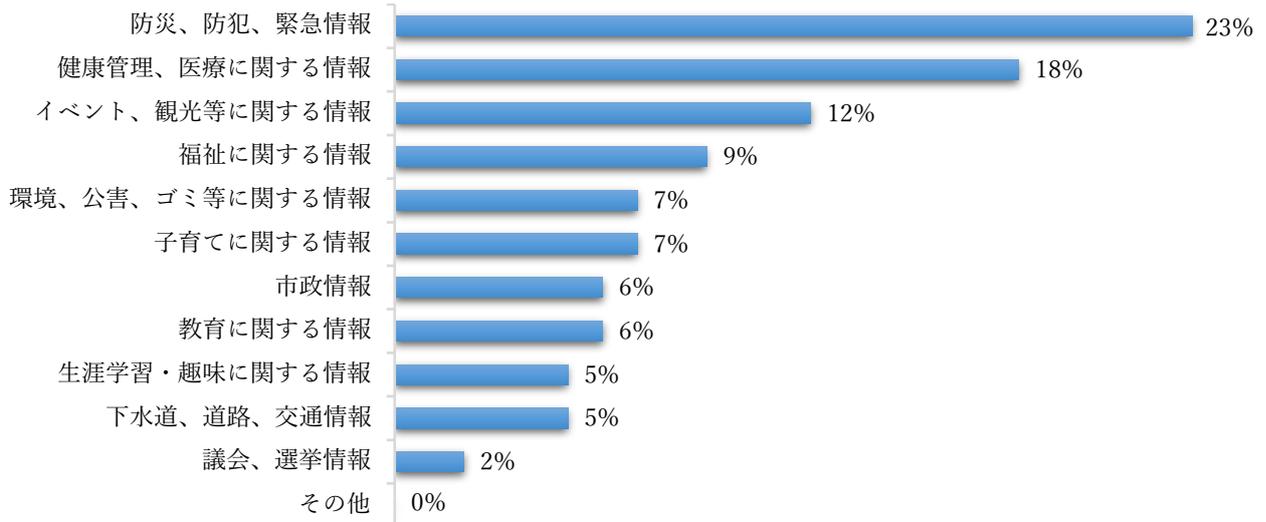
年齢階層別の上位3つ

	39歳以下	40～59歳	60歳以上
1	市公式 SNS	市公式 SNS	市ホームページ
2	くらし安心メール	くらし安心メール	広報いせはら
3	市ホームページ	市ホームページ	市公式 SNS

平成30年度の調査結果と比較すると、SNSを日常的に利用する方が増加しており、より活用して欲しい情報発信手段としても「市公式 SNS」が一番多いことから、市 LINE 公式アカウントをはじめとする「市公式 SNS」をより効果的に活用して情報発信を行っていくことが求められています。

*市民ニーズの把握の詳細は、資料編に掲載しています。

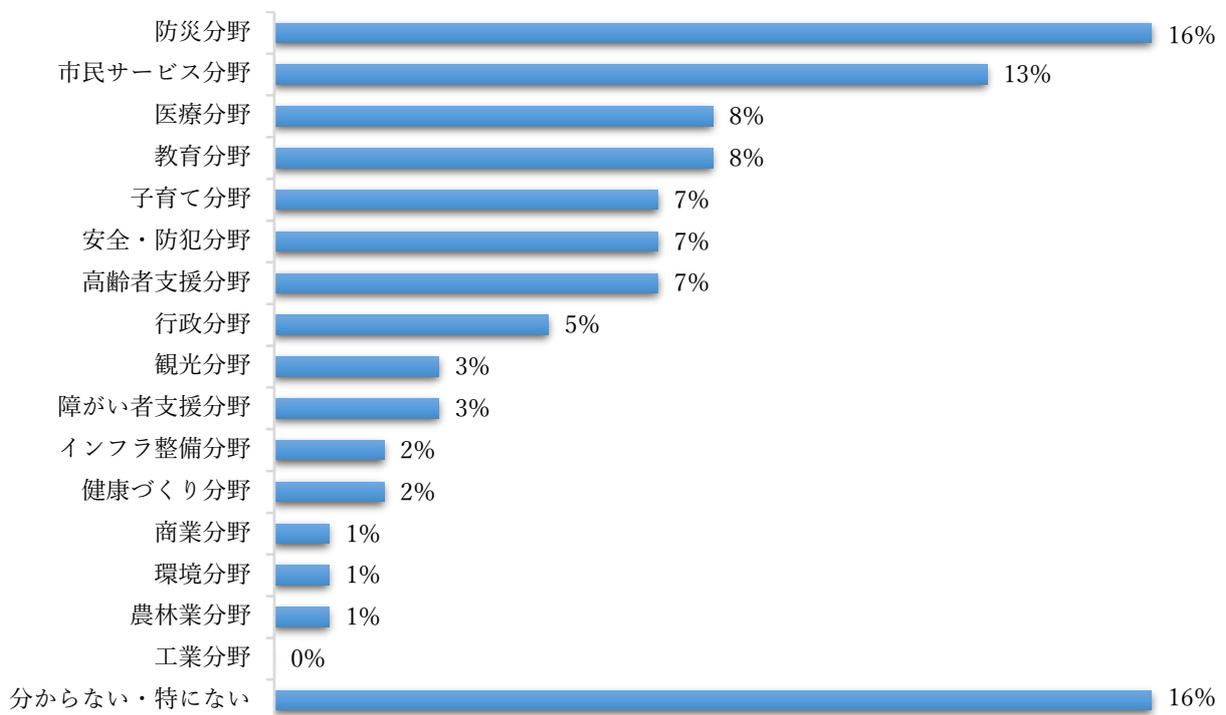
●市から発信して欲しい情報はどれですか



年齢階層別の上位3つ

	39歳以下	40～59歳	60歳以上
1	子育てに関する情報	防災、防犯、緊急情報	防災、防犯、緊急情報
2	防災、防犯、緊急情報	健康管理、医療に関する情報	健康管理、医療に関する情報
3	イベント、観光等に関する情報	イベント、観光等に関する情報	福祉に関する情報

●地域課題の解決や暮らしやすさ向上に向けて、デジタル化推進の検討が最も必要な分野はどれですか

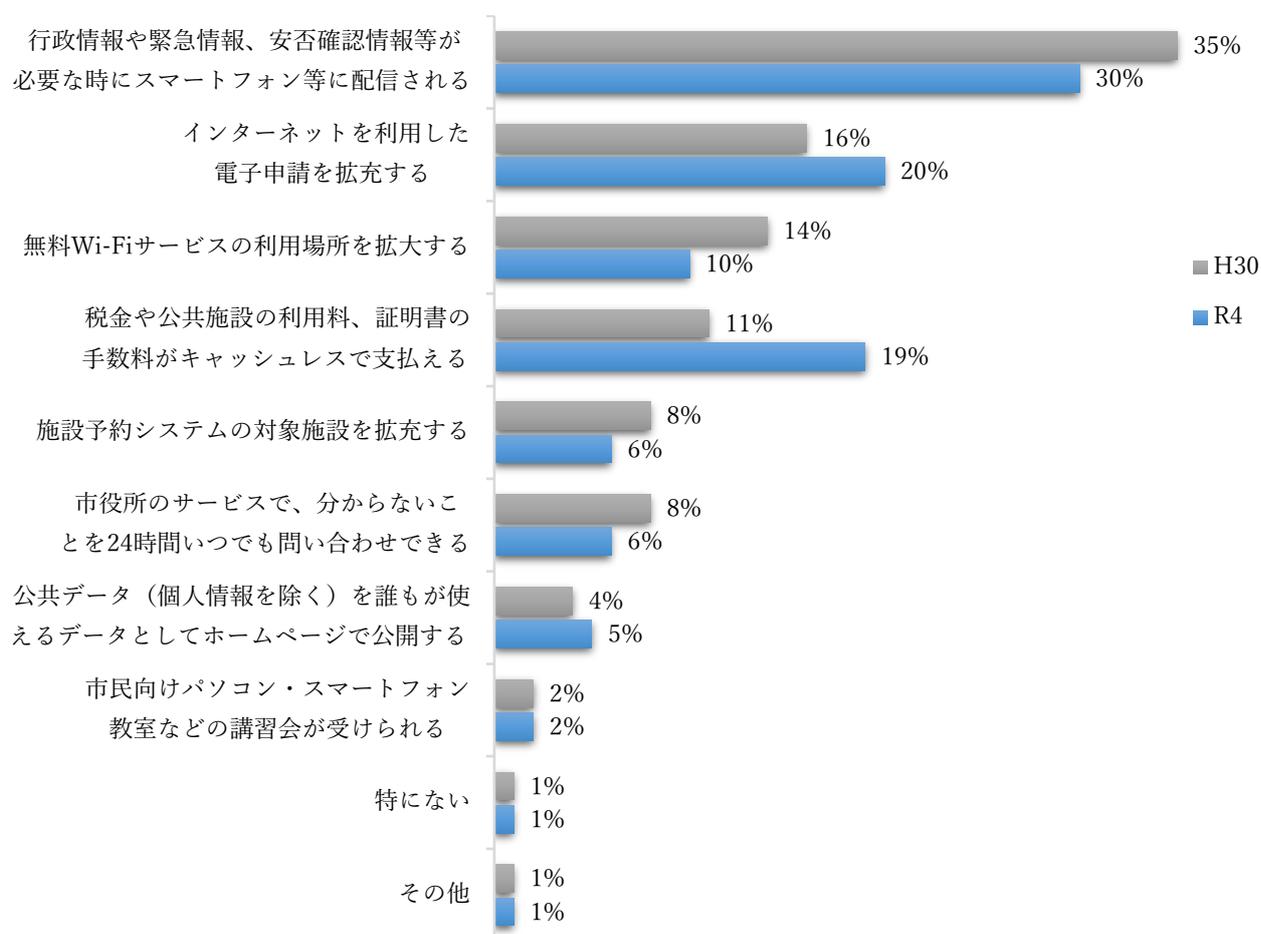


年齢階層別の上位3つ

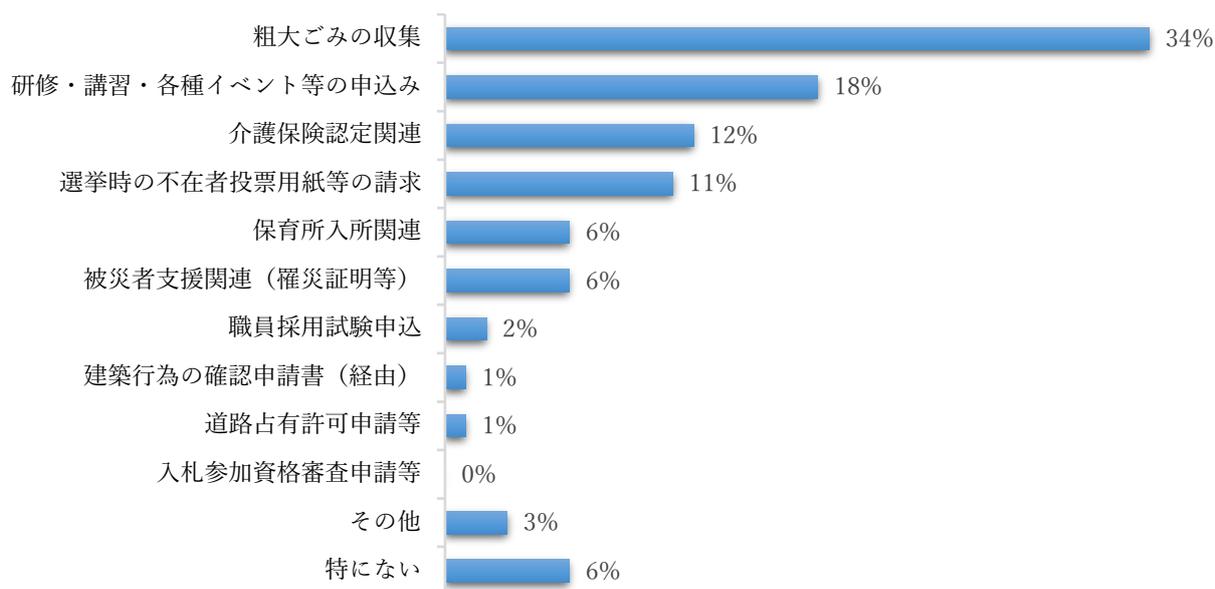
	39歳以下	40～59歳	60歳以上
1	子育て分野	防災分野	防災分野
2	市民サービス分野	市民サービス分野	市民サービス分野
3	教育分野	医療分野	安全・防犯分野

市から発信して欲しい情報として「防災・防犯・緊急情報」、デジタル化推進の検討が必要な分野として「防災分野」が最も多く、近年の異常気象や激甚災害に対する不安から緊急時の対応にデジタル技術の有効的活用を優先的に検討していくことが求められています。また、年齢階層別に見ると、39歳以下では市から発信して欲しい情報として「子育てに関する情報」、デジタル化推進の検討が最も必要な分野として「子育て支援分野」が多い結果となりました。

●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はどれですか【比較】



●今後新たにオンライン申請を実施して欲しい手続きはありますか



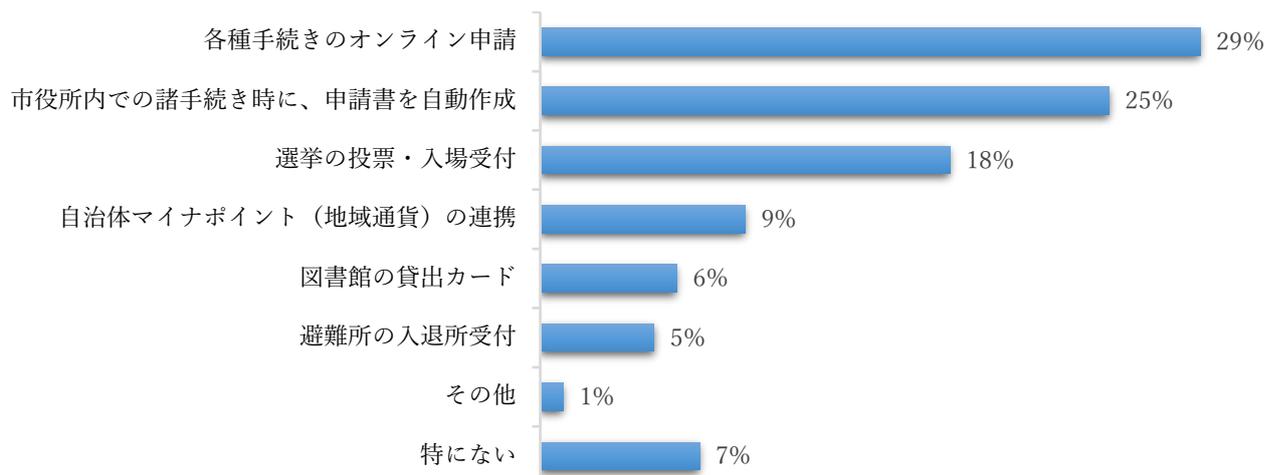
年齢階層別の上位3つ

	39歳以下	40～59歳	60歳以上
1	粗大ごみの収集	粗大ごみの収集	粗大ごみの収集
2	保育所入所関連	研修・講習・各種イベント等の申込み	介護保険認定関連
3	研修・講習・各種イベント等の申込み	介護保険認定関連	研修・講習・各種イベント等の申込み

より充実・実現して欲しいサービスでは、平成30年度の調査結果と同様に「行政情報や緊急情報、安否確認情報等が必要な時にスマートフォン等に配信される」や「インターネットを利用した電子申請を拡充する」が多くなっていますが、増加率では「税金や公共施設の利用料、証明書の手数料がキャッシュレスで支払える」が最も大きい結果となりました。

また、新たにオンライン申請を実施して欲しい手続きでは「粗大ごみの収集」が全ての年齢階層で最も多く、日常生活の利便性向上に繋がる取組が求められています。また、39歳以下では「保育所入所関連」、40～59歳、60歳以上では「介護保険認定関連」も多い結果となりました。

●マイナンバーカード※の多目的利用として、今後、希望するサービスはどれですか



マイナンバーカードの多目的利用としては、「オンライン申請」における本人確認や「申請書自動作成」など、これまで市役所窓口で行っていた申請手続きに活用を希望する声が多い結果となりました。市役所窓口で複数の書類に何度も同じ情報を記載することがないように、マイナンバーカードの本人確認情報を有効に活用し、窓口の効率化や待ち時間短縮に向けた取組が求められています。

第2章 計画改定にあたって

1 計画の位置づけ

本計画は、伊勢原市第6次総合計画を支える計画として位置づけます。

また、「新しい生活様式^{*}」の実践に向けた対応や国の方針である「自治体DX^{*}推進計画」において示されている地方公共団体が取り組むべき事項・内容を包含します。

更に、官民データ活用推進基本法^{*}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^{*}」としても位置づけます。

2 計画の期間

令和5年度から令和7年度までの3年間を計画期間とします。令和7年度には、新たな計画の策定に向けて、この間のデジタル化を取り巻く社会状況や取組の進捗状況等を検証・評価します。

3 進行管理

本計画の着実な推進を図るため、年度毎に進捗状況を管理し、デジタル技術の進展、国の動向、新型コロナウイルス感染症の感染拡大などの社会状況を踏まえながら、各取組の効果等を評価・分析します。なお、近年加速しているデジタル化に関する動向の変化に着実に対応するため、本計画の取組については毎年度見直しを行うこととします。

4 推進体制

本市では現在、情報化施策を推進するための体制として、全庁を牽引する CIO*及び CISO*を配置し、伊勢原市行政情報化推進委員会や情報化推進部会を設置しています。本計画の推進にあたっては、今後のまちづくりに大きく影響することから、伊勢原市庁議規程(平成 11 年 6 月 2 日訓令第 6 号)に規定されている部長会議でも協議をし、本計画を効果的かつ着実に推進していきます。

① 伊勢原市行政情報化推進委員会

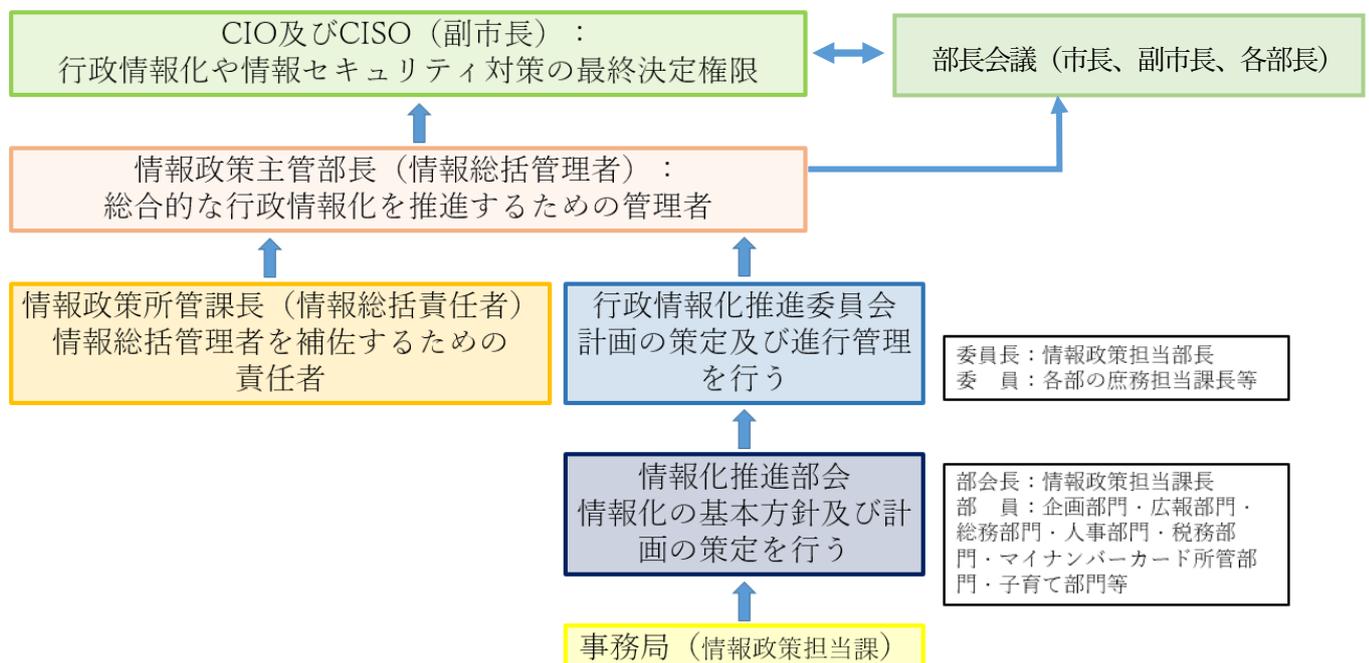
情報政策主管部長を委員長とし、各部の庶務担当課長等が委員を務める伊勢原市行政情報化推進委員会において、本計画に計上された個別取組の進行管理を行います。

② 情報化推進部会

企画部門、広報部門、総務部門、人事部門、税務部門、マイナンバーカード*所管部門、子育て部門など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。



第3章 デジタル化への取組

1 3つの分野と4つの基本方針

伊勢原市第6次総合計画の着実な推進に向けて、「誰一人取り残さない」というSDGs[※]の理念を取り入れながら、社会情勢の変化、国の「自治体DX[※]推進計画」や神奈川県「かながわICT・データ利活用推進戦略」などのデジタル化に関する動向、本市のデジタル化に関する現状等を踏まえ、本市のデジタル化を推進していくにあたって、次の3つの分野に対して、4つの基本方針から取組を進めていきます。

【分野1】

窓口業務など、市民と接する「行政サービスのデジタル化」

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

【分野2】

市役所内部の事務処理などの「行政内部のデジタル化」

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

【分野3】

地域課題の解決などを進める「まちづくりのデジタル化」

基本方針
3

ICTを活用した地域社会の構築

【共通】

分野1・分野2・分野3の「全分野」

基本方針
4

誰もが安心してICTを活用できる環境整備

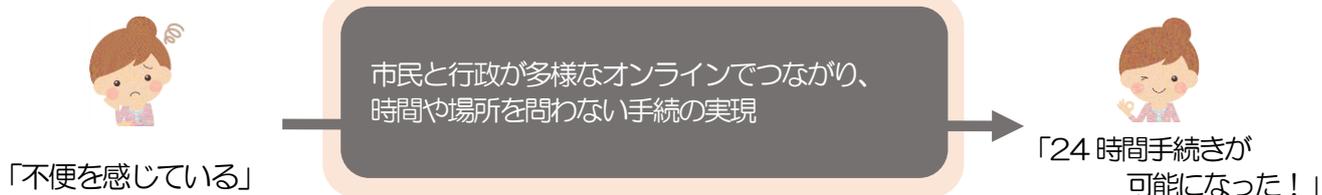
基本方針1 誰でもいつでも利用できる ICT サービスの充実

【目指す姿】

- ①いつでも、どこからでもオンラインで手続きや相談ができます。
- ②「書かない、待たない」窓口のデジタル化を実現しています。
- ③常に新しく正確な行政情報を必要な人に必要なタイミングで提供ができます。

【現状と課題】

- 行政手続きのオンライン化は進んでいますが、まだ一部に限られており、引き続き、オンライン化の推進を図るとともに、オンライン手続きの利用率を向上させていく必要があります。
- デジタル技術を活用していくうえで基盤となるマイナンバーカード*の交付促進に向けた取組を検討していく必要があります。
- タブレット端末等を利用した窓口申請書の電子化を行い、市民の利便性向上を図る必要があります。
- SNS*等を有効的に活用し、世代や分野に応じた行政情報の発信をしていく必要があります。
- いつでも・どこからでも、市民からの多種多様な問合せに即座に対応できる仕組みを検討していく必要があります。



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

【目指す姿】

- ①きめ細やかで質の高い行政サービスを効率的・持続的に提供しています。
- ②定型的な事務が効率化され、より多くの時間を市民との対話や政策立案に注力できます。
- ③情報システムは最適化され、システム効果の最大化、ICTコストの削減が図られます。

【現状と課題】

- 人口減少や働き方改革など、社会状況が大きく変化しても、きめ細やかで質の高い行政サービスを持続的に提供するためには、AI*やRPA*等の最先端技術を活用し、業務プロセスの改善を進めていく必要があります。
- システム経費の縮減や職員の事務負担軽減等の観点からガバメントクラウド*への移行を着実に進めていく必要があります。



「業務に忙殺される職員」

AIやRPA等のデジタル技術を活用し、効率的で無駄のない事務処理を実現



「市民との対話や政策立案に時間をかけられる！」

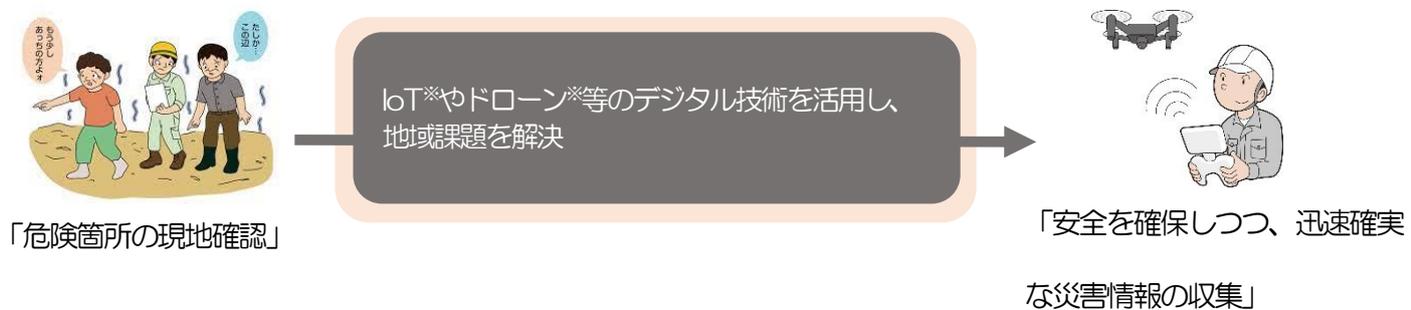
基本方針 3 ICT を活用した地域社会の構築

【目指す姿】

- ①地域課題をデジタル化で解決し、まちの魅力・活力が向上しています。
- ②新たな市場の開拓や生産性向上等により、地域産業が活発化しています。

【現状と課題】

- デジタル技術を用いて地域社会の抱える課題（防災・防犯、健康、子育て、教育、観光等）を解決していく必要があります。
- 地域産業がデジタル化により活発化していく取組・支援を検討していく必要があります。



基本方針4 誰もが安心してICTを活用できる環境整備

【目指す姿】

- ①全ての市民がデジタル化の恩恵を享受できます。
- ②デジタル化により、安全・安心で持続可能なインフラが実現しています。
- ③デジタル化を推進していくための組織体制・デジタル人材*が整備されています。

【現状と課題】

- デジタルデバイド*の解消に向けて、世代や地域、生活環境によらず、必要な人が誰でもデジタル技術を利用し、利便性を感じられる環境づくりを進めていく必要があります。
- 引き続き、情報セキュリティ対策の強化に努めていく必要があります。
- デジタル化の推進は、多くの分野に関連することから、全庁的・横断的な推進体制を強化する必要があります。
- デジタル技術を最大限に活用するためには、部門ごとの役割に見合ったデジタル人材*が適切に配置されるよう人材育成に取り組むことが重要です。十分な能力や経験を持つ職員を配置することが困難な場合には、外部デジタル人材の活用を検討することも必要です。



「不安を感じている」

スマートフォン教室等を開催し、市民がデジタルを利用していき環境を整備



「ネットショッピング等を利用できるようになった」

2 実現に向けた取組

本市は、4つの基本方針に掲げる「目指す姿」を実現するため、以下のような取組を行います。

なお、各取組のスケジュール等は別途、アクションプランに定めます。

【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】

項番	主な取組	取組内容
1-1	行政手続きのオンライン化の拡大 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て・介護関連手続きの拡大 ・講習・各種イベント等の申込手続きの拡大
1-2	マイナンバーカード [*] の交付促進 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード更新や出生の新規取得の促進 ・マイナンバーカードの利用拡大
1-3	タブレット端末による通訳サービスの拡大 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・多言語に対応した一元的相談窓口の設置
1-4	窓口申請のデジタル化 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードやタブレット端末を活用して、申請書に記入することなく手続きができる仕組みを検討
1-5	市 LINE 公式アカウントの活用の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な情報を選択的に受信できるセグメント配信[*] ・チャットボット[*]を通じた多種多様な問い合わせの対応 ・LINE 上で窓口や講座等の予約
1-6	通報システムの導入	<ul style="list-style-type: none"> ・道路や公園施設等の破損情報をスマートフォンから通報できる市民通報システムの導入
1-7	オンライン相談 [*] ・オンラインイベント [*] の拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・育児・保育・健康等のオンライン相談 ・講座・講演会等のオンライン開催
1-8	公開型 GIS [*] （地理情報システム）の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・公開型 GIS の更新 ・公開する地図情報の拡大 ・道路台帳・下水道台帳の電子データ化
1-9	【新】地方税統一 QR コードの導入	<ul style="list-style-type: none"> ・固定資産税、都市計画税等の納付書に QR コードを付し、スマートフォンから納税できる仕組みを導入
1-10	【新】公共施設使用料のキャッシュレス化	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口支払い等のキャッシュレス化やスマートフォンから支払いできる仕組みを検討
1-11	【新】窓口手数料のキャッシュレス化の拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書等の手数料について、スマートフォンなどから支払いできる仕組みを導入
1-12	【新】電子契約 [*] の実現 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・紙の契約書に押印し締結していた契約を紙への印刷、押印をせず電子文書に電子署名[*]する仕組みを導入

【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】

項番	主な取組	取組内容
2-1	様々な分野での AI※の活用 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・ AI 技術の導入 ・ AI 活用業務の拡大 ・ AI 活用研修の実施
2-2	定例業務における RPA※の活用 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・ RPA 活用業務の拡大 ・ RPA 活用研修の実施
2-3	自治体情報システムの標準化・ 共通化 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、住民情報※・福祉総合※システム等を標準準拠システムへ移行 ・ 業務改革(BPR※)の実施
2-4	統合型 GIS※（地理情報システム）の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・ 統合型 GIS 利活用の推進 ・ 統合型 GIS 活用事例の拡大 ・ 統合型 GIS 活用研修の実施
2-5	【新】財務会計システムの電子 決裁の導入 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・ 文書管理システムと連携した電子決裁機能を有する財務会計システムの導入
2-6	【新】テレワーク※の環境整備 の拡大 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレワーク端末の整備 ・ テレワーク時の連絡体制の環境整備 ・ テレワークの制度設計を随時見直し

【基本方針3 ICTを活用した地域社会の構築】

項番	主な取組	取組内容
3-1	ICTを利用した防災情報の発信 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・雨量計の増設 ・要配慮者等に安全確保を促すための防災情報一斉配信システムの機能拡充
3-2	GIGA スクール構想*の実現 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル技術を活用した授業の推進 ・小中学校へのICT支援員の配置拡大
3-3	市が保有するデータのオープンデータ*化の推進 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・オープンデータ公開の拡大 ・オープンデータ活用の取組
3-4	【新】ドローン*の活用 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・本市にあったドローンの活用方法の調査・研究
3-5	【新】農業DX*の推進 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・農業委員会サポートシステムの運用 ・eMAFF*の運用
3-6	【新】自治会ICT化推進への支援 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・電子回覧板*導入に向けた検討及びオンラインシステムを用いたコミュニティづくりの支援
3-7	【新】学校と家庭の連絡手段のデジタル化 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者向けアンケートのオンライン化 ・欠席・遅刻連絡のオンライン化 ・お便りのデジタル配信
3-8	【新】デジタルミュージアム*の開設 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・文化財映像コンテンツ等を活用したデジタルミュージアムを開設
3-9	【新】防犯カメラのクラウド化* ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯カメラのクラウド化を行い、データを効率的に管理・運用することで、有事等に迅速な対応が可能
3-10	【新】MCA無線*の導入 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・災害情報伝達の多重化のため、デジタル無線の通信網に加え、通信会社の通信網を活用するMCA無線の導入
3-11	【新】健康管理アプリを活用した生活習慣の改善 ☆	<ul style="list-style-type: none"> ・健康的な生活習慣の定着・改善に向けて、習慣化アプリとグルコース測定器を組み合わせた取組

【基本方針4 誰もが安心してICTを活用できる環境整備】

項番	主な取組	取組内容
4-1	デジタルデバイド**対策 ☆	・高齢者等を中心としたICT講座（生活に役立つスマートフォンやパソコンの活用方法など）を定期的で開催
4-2	情報セキュリティ対策 ☆	・マイナンバー、サイバーセキュリティ**等の研修の実施 ・情報資産、情報システム等の監査の実施 ・次世代型のセキュリティ対策ソフトウェアの導入検討
4-3	デジタル人材**の育成	・デジタル人材育成方針の策定 ・職員のデジタル化研修の実施
4-4	【新】DX**推進の組織体制の構築	・DX推進専任部署の設置 ・各所属へデジタル化推進員の配置
4-5	【新】外部デジタル人材の活用	・市民サービスの向上や地域社会の課題解決に必要な外部デジタル人材の登用を検討

【凡例】

☆：「自治体DX推進計画」において示されている地方公共団体が取り組むべき内容

【新】：【改定版】から追加された取組

資料編

資料編 1 「伊勢原市 ICT 推進計画※」の評価（令和 3 年度末時点）

「伊勢原市 ICT 推進計画」は、令和 2 年度から令和 4 年度を前期計画期間としており、これまでの取組について評価をしました。

各取組における評価は、次のとおりです。前倒しで進捗したものを「◎」、計画どおり進捗したものを「○」、進捗に遅れが出ているものを「△」、取組の見直しとなったものを「●」としました。

評価基準について

- ・評価時点は、令和 3 年度末時点としました。
- ・評価は、「結果／目標」で得た数値から、次のとおり区分しました。
 - 「◎」 = 【前倒し】 120%以上
 - 「○」 = 【計画どおり】 80%以上 120%未満
 - 「△」 = 【進捗に遅れ】 80%未満
 - 「●」 = 【取組の見直し】 国の方針等により計画変更
- ・目標を数値で設定していない場合等、数値から評価の算出ができないものについては、「評価等に対する見解」に評価理由等を記載しております。

<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>

【取組数：16】 ◎9 取組 ○2 取組 △5 取組

施 策	取 組	評 価
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.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	△

<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>

【取組数：12】 ◎2 取組 ○5 取組 △1 取組 ●4 取組

施 策	取 組	評 価
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	●

<基本方針 3 ICT による安全・安心な社会の構築>

【取組数：6】 ○4 取組 △1 取組 ●1 取組

施 策	取 組	評 価
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	●

各取組における評価の詳細は、次のとおりです。特記事項がある取組については、評価等に対する見解を記載しております。

<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>

<1-1-1.マイナポータル※を利用したオンライン申請の利用促進>

■取組内容

子育て、保育、高齢者、被災者等の手続きに対し、マイナポータル上のオンライン申請を拡大し、利便性向上を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
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	0%	20%	40%	◎

■評価等に対する見解

子育て関連等 11 手続きについてオンライン申請を可能としました。

<1-1-2.行政手続き等のオンライン申請の利用促進>

■取組内容

行政手続き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、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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
電子申請システム等によるオンライン申請数	12,137 件	12,600 件	10,593 件	○

■評価等に対する見解

各種アンケート、学校行事等への申込や下水道使用料関連の申請等での活用を行い、オンライン化を推進しました。

<1-1-3.マイナンバーカード※の取得率の向上>

■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、平日の夜間及び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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
マイナンバーカード申請数	19,057 件	71,000 件	52,305 件	△

■評価等に対する見解

令和2年度から令和3年度の新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、臨時的窓口を設置し、交付事務を月2回土曜日（終日）に行いました。申請書の発行は、電話請求により郵送にて対応しました。出張申請は、感染状況に鑑み、実施を見合わせました。

<1-1-4.マイナンバーカードの多機能化の推進>

■取組内容

マイキーID※による自治体マイナポイント※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等を図り、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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
マイナンバーカード付加機能の件数	0 件	0 件	1 件	△

■評価等に対する見解

健康保険証との紐づけが開始されましたが、本市が発行している図書館カード等との統合や自治体マイナポイントは、具体的な取組には至っておりませんので、評価を「△」としました。

<1-1-5.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>

■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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
タブレット端末を使った翻訳システムの利用可能な窓口数	1箇所	2箇所	2箇所	○

<1-1-6.タブレット端末を利用した窓口申請書の電子化>

■取組内容

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ます。また、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等、入力誤りの防止等の取組も併せて検討します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
窓口申請書の電子化サービス開始	未実施	仕様検討	検討中	△

■評価等に対する見解

令和4年度にマイナンバーカードを活用した証明書発行機の設置やマイナポータル*からの転出・転入ワンストップサービスの運用も開始する予定ですが、窓口申請書の電子化については、具体的な取組には至っておりませんので、評価を「△」としました。

<1-1-7.小中学校へのタブレット端末等の導入>

■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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
市立小・中学校において、必要なタブレット端末等の導入	小学校 186 台 中学校 42 台	小学校 5、6 年生 中学校 1～3 年生	全小中学校 全学年	◎

■評価等に対する見解

市立小中学校の児童生徒にタブレット端末を 1 人 1 台配置しました。「新しい生活様式※」等に対応するために、計画よりも前倒しで取組を行いましたので、評価を「◎」としました。また、校内に Wi-Fi 環境を構築し、教室や体育館等でタブレット端末を活用した授業ができるようになりました。

<1-1-8.市税等のキャッシュレス決済※の導入>

■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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
キャッシュレス決済の利用件数	システム未導入	3,900 件	13,558 件	◎

■評価等に対する見解

新たなキャッシュレス決済として、【はま Pay】や【ゆうちょ Pay】を前倒しで導入した他、「介護保険料」、「保育料」、「児童コミュニティクラブ育成負担金」も対象科目に追加し、利用件数は目標よりも大幅に上回りました。さらに、Web 口座振替受付サービスも前倒しで導入し、「新しい生活様式※」等の対応を図りました。

<1-1-9.保育料等のコンビニ収納導入に向けた検討>

■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「清掃手数料（し尿）」や「介護保険料」、「保育料」、「児童コミュニティクラブ育成負担金」について、コンビニ収納の導入に向けて検討します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
コンビニ収納の利用率	システム未導入	仕様検討	8,447 件	◎

■評価等に対する見解

「介護保険料」、「保育料」、「児童コミュニティクラブ育成負担金」は計画よりも前倒しで導入を行ったため、評価を「◎」としました。「清掃手数料（し尿）」については、利用者が少なく将来的にも減少傾向であるため、導入を取りやめとしました。

<1-2-1.市公式 SNS*を使った行政情報の発信>

■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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
公式 Facebook に対する「いいね！」件数	757 件	780 件	955 件	◎

■評価等に対する見解

積極的な情報発信を行い、公式 Facebook に対する「いいね！」件数の目標を上回ることができました。

また、LINE 公式アカウント取得により、情報発信媒体を増加しました。市政情報やイベント情報、災害時の緊急情報等、本市からの様々な情報を LINE で配信することが可能となり、リッチメニュー機能から市ホームページの情報も利用できます。

<1-2-2.市が保有するデータのオープンデータ※化の推進>

■取組内容

地域社会の課題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、本市が保有する情報のオープンデータ化を推進します。

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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
オープンデータ公開件数	10件	25件	13件	△

■評価等に対する見解

様々な形式となっている市内データの整備等を行っています。引き続き、データ活用と個人情報保護等の課題を意識しつつ、公開可能な情報をオープンデータ化していきます。

<1-2-3.市公式ホームページの充実>

■取組内容

市公式ホームページについて、迅速に情報を更新し、広報等の媒体として積極的に活用します。表記方法等を統一するためのマニュアルを作り、セキュリティを確保します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
掲載公開数	5,655件	5,600件	8,491件	◎

<1-2-4.市公式ホームページの Web アクセシビリティ※の確保>

■取組内容

本市では総務省「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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
適合レベル AA 以上の準拠率	未実施	36%	100%	◎

<1-2-5.公開型 GIS※(地図情報システム)の導入>

■取組内容

公共施設の場所や小中学校区、ハザードマップ等、本市が保有する地理情報について、インターネットを通じて分かりやすく市民に提供するよう、公開型 GIS の導入を進めます。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
公開する地図情報数	システム未導入	6 件	10 件	◎

■評価等に対する見解

公開型 GIS の導入を行い、「ハザードマップ」、「子育てマップ」、「都市計画」、「AED」、「医療機関」、「自治体区域」、「避難所」、「公園」、「市立小中学校」、「下水道台帳」の地図情報を 10 件公開し、目標を上回りました。

<1-2-6.窓口混雑情報発信システムの導入に向けた検討>

■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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
窓口混雑情報配信システムの導入	システム未導入	仕様検討	導入	◎

■評価等に対する見解

「新しい生活様式※」等に対応するために、計画よりも前倒しで導入を行ったため、評価を「◎」としました。来庁者が事前に窓口の混雑・空き情報を確認して、来庁日時を選択できるので、待ち時間の短縮や混雑の緩和につながり、「3密」による新型コロナウイルス感染症の拡大防止が期待できます。

<1-2-7.市民からの通報システム導入に向けた検討>

■取組内容

電話やFAXで受付をし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通報を可能にする、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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
スマートフォンを利用した通報サービス導入	システム未導入	導入	未導入	△

■評価等に対する見解

統合型GIS※の活用により市民からの通報や職員パトロールによる破損発生から対応経過等を一元管理し関連部署で情報共有を図ることとしましたが、システム導入までには至っておりませんので、評価を「△」としました。

<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>

<2-1-1.様々な分野への AI*の活用・検討>

■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、行政事務の効率化を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
AI 機能の導入及び庁内業務効率化の実現	AI 未導入	仕様検討	仕様検討	○

■評価等に対する見解

AI-OCR*について試行・検証を行い、計画どおり令和 4 年度に導入し活用する見込みのため、評価を「○」としました。紙文書のデータ化を推進するとともに、RPA*との連携についても検討を進め、手入力や目視による確認作業を省力化し作業時間の縮減やミスを限りなくゼロに近づけていく等、行政事務の効率化を図ります。

<2-1-2.定例業務における RPA の活用・検討>

■取組内容

事務の効率化に寄与する RPA を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等、行政事務の効率化を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
RPA 活用業務数	RPA 未導入	2 業務	16 業務	◎
削減時間数		200 時間	1,036 時間	◎

■評価等に対する見解

職員研修の実施等の取組をし、税関連が 8 業務、保健福祉関連が 3 業務、子ども関連が 2 業務等、活用業務及び削減時間の目標を大幅に上回りました。引き続き、RPA 導入業務の拡充を進めるとともに、オンライン申請や AI-OCR との連携により更なる導入効果の拡大に向けた検討を進めます。

<2-1-3.ペーパーレス会議（議会）システム※の導入>

■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（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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
紙の使用料削減	システム未導入	165,000 枚	43,739 枚	△

■評価等に対する見解

令和2年度にペーパーレス会議（議会）システムを導入し、令和3年度6月議会から本格運用を開始しました。当面、紙媒体との併用を行い、将来的には電子媒体に一本化していきます。

<2-1-4.行政事務用端末のモバイル端末への更新>

■取組内容

行政事務用パソコンについて、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い、自席だけでなく、本庁舎内の会議室等でも業務を行える環境を整備します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
タブレット機能を有するモバイル型端末への切替	50 台	順次更新	順次更新	○

■評価等に対する見解

令和2年度に本庁舎内の無線 LAN 環境の整備を行いました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大による半導体部品等のサプライチェーンの影響がある中、計画どおりモバイル端末を調達しましたので、評価を「○」としました。

<2-1-5.統合型 GIS*（地図情報システム）の導入>

■取組内容

本市が保有する都市計画・道路・下水道情報等を管理する個別 GIS システムについて、管理を一元化できる統合型 GIS システムを導入し、導入・保守費等のコスト削減、システム間のデータ連携の容易化、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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
(庁内) 公開する地図情報数	システム未導入	7	10	◎

■評価等に対する見解

統合型 GIS の導入を行い、公開型 GIS*と同様に「ハザードマップ」、「子育てマップ」、「都市計画」、「AED」、「医療機関」、「自治体区域」、「避難所」、「公園」、「市立小中学校」、「下水道台帳」の地図情報 10 件を庁内で共有し、目標を上回りました。

<2-1-6.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>

■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、自動化等による行政事務の効率化を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
人事給与・勤怠管理システム導入	システム未導入	導入	導入	○

■評価等に対する見解

計画どおり人事給与及び勤怠管理のシステムを導入しましたので、評価を「○」としました。

<2-1-7.行政文書のデジタル化の推進>

■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、収受・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、紙の削減を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
紙の削減枚数	システム未導入	1,300,000 枚	1,151,050 枚	○

<2-1-8.フリーアドレス※の導入に向けた検討>

■取組内容

本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検討し導入に向けた取組を進めます。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
フリーアドレス導入に向けた環境整備	未実施	実施	見直し	●

■評価等に対する見解

令和2年度に無線LAN環境の整備を行いました。フリーアドレス導入の具体的な検討には至っておらず、取組の見直しが必要と判断し、評価を「●」としました。

<2-2-1.住民情報システム※におけるクラウドサービス※の利用>

■取組内容

住民情報システムにおいて次期更新時にクラウド導入を行い業務効率化等に寄与します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
クラウドシステム導入	システム未導入	仕様検討	見直し	●

■評価等に対する見解

次期システムは、国が構築するクラウドサービス（ガバメントクラウド※）に更新することとしました。国の方針により本計画が変更となったため、評価を「●」としました。

<2-2-2.福祉総合システム※におけるクラウドサービスの利用>

■取組内容

福祉総合システムにおいて次期更新時にクラウド導入を行い業務効率化等に寄与します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
クラウドシステム導入	システム未導入	仕様検討	見直し	●

■評価等に対する見解

次期システムは、国が構築するクラウドサービス（ガバメントクラウド）に更新することとしました。国の方針により本計画が変更となったため、評価を「●」としました。

<2-2-3.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>

■取組内容

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等のメリットを享受します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
クラウドシステム導入	システム未導入	運用	運用	○

■評価等に対する見解

令和2年度に行政情報システムをクラウド化し、計画どおり運用していますので評価を「○」としました。

<2-2-4.個別に導入している情報システムの再構築>

■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、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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
基盤システム導入	システム未導入	仕様検討	見直し	●

■評価等に対する見解

個別に導入している業務システムは、国の「自治体 DX[※]推進計画」の重点取組事項である「自治体の情報システムの標準化・共通化」の対象となります。対象となる業務システムは国が構築するクラウドサービス[※]（ガバメントクラウド[※]）に設置することとされています。

令和3年度までにガバメントクラウドの仕様等が提示されておらず、仕様が確定するまでは具体的な方針を検討することができない状況です。引き続き、ガバメントクラウドの情報収集に努めるとともに、効果的かつ効率的な方法の検討を進めていきます。

国の方針により本計画が変更となったため、評価を「●」としました。

<基本方針 3 ICT による安全・安心な社会の構築>

<3-1-1.防災拠点等における Wi-Fi 環境の整備>

■取組内容

防災拠点（学校等の避難所・避難場所、官公署）において、Wi-Fi 環境の整備を順次、行います。スマートフォン等を利用した情報収集が可能となるための環境を構築します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
災害対策本部にインターネット環境整備	未整備	NW 回線検討	整備中	△

■評価等に対する見解

本庁舎や小中学校等に Wi-Fi 環境の整備を行うとともに、災害用のスマートフォン 40 台を導入し、情報収集や安否連絡手段の拡充を進めてきましたが、全ての防災拠点の整備には至っておりませんので、評価を「△」としました。

<3-1-2.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>

■取組内容

防災情報等を「いせはらくらし安心メール」で配信する等、多様な防災情報発信の方法を構築します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
いせはらくらし安心メールの登録者数	13,217 人	16,000 人	16,688 人	○

■評価等に対する見解

災害を始めとする本市からの情報について、「いせはらくらし安心メール」だけでなく、「防災無線」、「LINE」、「Twitter」、「聴覚障がい者向けの FAX」等、多くの媒体で正確な情報を発信することができました。

<3-1-3.罹災証明発行システムの導入>

■取組内容

地震等の災害発生時に、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。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
罹災証明発行システム導入	システム未導入	運用	運用	○

■評価等に対する見解

計画どおり罹災証明発行システムを導入しましたので、評価を「○」としました。平常時には、災害時を想定した研修等が必要であると考えます。また、オンライン申請による運用も検討し、将来的には申請から発行までデジタルで完結できるようにします。

<3-2-1.情報セキュリティ研修の拡充>

■取組内容

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等の脅威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のモラルを深めます。階層ごとに効果的な研修を実施する等、情報セキュリティインシデント※0件を目指します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
マイナンバー研修受講率	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	○

■評価等に対する見解

新型コロナウイルス感染症の感染拡大が懸念される中、eラーニングの手法を活用し、対象となる全ての職員に対して研修を実施しました。

<3-2-2.情報セキュリティ監査の充実>

■取組内容

本市におけるセキュリティレベルの状況を把握し、PDCA サイクルに基づいたセキュリティ強化を図ります。また、監査を通して、監査人の情報セキュリティ知識の習得を図ります。更に、第三者による外部監査の実施についても検討を行います。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
情報資産監査実施率	37%	72%	72%	○
システム監査実施率	27%	50%	63%	◎
自己点検実施率	100%	100%	100%	○

<3-2-3.ICT の利活用に資する人材育成>

■取組内容

各所属に対し、情報化推進リーダーを配置し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し ICT 人材の育成・スキルアップを目指します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R3)	結果	評価
各所属に情報化推進リーダー配置	未実施	配置完了	見直し	●

■評価等に対する見解

新型コロナウイルス感染症の対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないこと等、デジタル化の遅れに対しての課題が浮き彫りになりました。デジタル化を迅速に推進するためには、職員の意識改革や ICT 活用能力の向上が必須となります。

デジタル人材*育成に向け、体制を含め抜本的に再考する必要があるため、評価を「●」としました。

【総括】

基本方針 1 の 16 ある取組については、9 つの取組が前倒し、2 つの取組は計画どおりに進捗しました。マイナポータル*を利用したオンライン申請やキャッシュレス決済*等が拡大され、行政手続きのオンライン化が進みました。また、全小中学校の児童生徒にタブレット端末を 1 人 1 台配置したことで、双方向型の一斉授業や個別の学習状況に応じた学習ができるようになりました。

未達成の主な取組としては、「マイナンバーカード*の取得率の向上」が挙げられます。国としてもマイナポイント*付与や健康保険証利用等の施策を行っていますが、令和 4 年度末に全国民にマイナンバーカードを行き渡らせる目標の達成には困難な状況であります。

基本方針 2 の 12 ある取組については、2 つの取組が前倒し、5 つの取組は計画どおりに進捗しました。統合型 GIS*（地図情報システム）、ペーパーレス会議（議会）システム*、文書管理システム等が導入され、行政内部についてもオンライン化が進みました。また、RPA*を導入し積極的に活用したことで、目標を大幅に上回る 1,036 時間の業務削減を達成し、行政事務の効率化が図られました。

未達成の主な取組としては、「個別に導入している情報システムの再構築」が挙げられます。本市で構築を予定していましたが、国の「自治体 DX*推進計画」における「自治体の情報システムの標準化・共通化」により、ガバメントクラウド*への移行を検討することとしました。

基本方針 3 の 6 つの取組については、4 つの取組が計画どおりに進捗しました。情報セキュリティ事故を未然に防ぐため、情報セキュリティや特定個人情報*等、業務に合わせた研修の実施や監査を行いました。

未達成の主な取組としては、「防災拠点等における Wi-Fi 環境の整備」が挙げられます。災害時に必要となる広域的、安定的な情報伝達手段の確保へ向け、通信環境を整備する必要があります。

全体として【34】の取組があり、前倒しが【11】、計画どおりに進捗したのが【11】、進捗遅れが【7】、取組の見直しが【5】という結果になりました。市民サービスの取組で前倒しが多かったのは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止にむけて、早急に対応したためです。

資料編 2 本市のデジタル化の取組状況（令和3年度末時点）

これまで本市では、【行政サービス】及び【行政内部】のデジタル化を中心に推進してきました。【行政サービス】ではオンライン申請の推進や窓口サービス等のデジタル化により市民の利便性向上を図り、【行政内部】では、RPA※の導入やペーパーレス化等により業務の最適化を進めてきました。

これまでの行政サービスのデジタル化実績

大項目	中項目	取組
オンライン 申請	税	地方税申告手続（eLTAX）
	住民・生活	住民票の写し交付申請
		住民票記載事項証明書交付申請
		付記転出届
		印鑑登録証明書交付申請
		図書館の図書貸出予約等
		文化・スポーツ施設等の利用予約（公共施設利用予約システム※）等
		研修・講習・各種イベント等の申込
		し尿処理廃止申請
	子育て	児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求
		児童手当等の額の改定の請求及び届出
		児童手当等の氏名変更・住所変更等の届出
		受給事由消滅の届出
		未支払の児童手当等の請求
		児童手当等の係る寄付の申出
		児童手当等の係る寄付変更等の申出
		受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
		児童手当等に係る学校給食費等の徴収（支払）に関する撤回申出
		児童手当等の現況届
		小児医療費助成事業医療証交付申請
介護	要介護認定・要支援認定申請（更新のみ）	

	障がい者	意思疎通支援者派遣申請
	Web口座振替受付サービス (対象金融機関のみ)★	対象科目：市県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、固定資産税（償却資産）、軽自動車税（種別割）、国民健康保険税（普通徴収）、保育料、児童コミュニティクラブ育成負担金、清掃手数料（し尿）、介護保険料（普通徴収）、市営住宅使用料、市営住宅駐車場使用料、後期高齢者医療保険料（普通徴収）
	情報公開	行政文書公開請求
		個人情報の開示請求
	事業者	入札参加資格審査申請等
		電子入札
		下水道使用料減免（新規・変更）申請
		下水道使用料減免喪失届
		下水道使用料排水量認定申請
		指定工事店・責任技術者関連手続き
	畜犬	犬の死亡届
		犬の登録事項変更届
オンライン図書館	いせはら電子図書館※★	スマートフォン等で電子書籍を利用することが可能
オンライン相談※	子育て★	オンライン子育ておしゃべり会、多胎児の家庭を対象にしたオンライン講座等
窓口サービス ①	窓口混雑情報	スマートフォン等で窓口（戸籍住民課・保険年金課・介護高齢課）やマイナンバーカード※特設会場の待ち人数、呼出番号の確認が可能
	多言語音声翻訳	タブレット端末を使った翻訳システム（日本語を含む30言語の翻訳が可能）
窓口サービス ② キャッシュレス決済※	クレジットカード	対象科目：証明書交付手数料
	VISA、MasterCard	住民票の写し、住民票記載事項証明書等の住民登録に関する証明書交付手数料、印鑑登録証明書交付手数料、市民カード再発行手数料、戸籍全部事項証明書、戸籍個人事項証明書等の戸籍に関する証明書交付手数料
	電子マネー※	
	iD、WAON、nanaco、楽天Edy	
交通系電子マネー		

	Suica、PASMO、Kitaca、TOICA、 manaca、ICOCA、SUGOCA、 nimoca、はやかけん	対象科目：税務証明書交付手数料 市県民税課税所得証明書、非課税証明書交付手数料、所在証明書交付手数料、納税証明書等の交付手数料、固定資産評価証明書交付手数料、固定資産公課証明書交付手数料、固定資産に関する閲覧手数料、家屋所有所在証明書等の固定資産に関する証明書交付手数料
	コード決済※ PayPay、auPAY、メルペイ、d払い	
納付書払い	コード決済 PayPay 請求書払い、LINE Pay 請求書支払い、はま Pay、ゆうちょ Pay	対象科目：市県民税(普通徴収)、固定資産税・都市計画税(償却資産) 軽自動車税(種別割)、国民健康保険税(普通徴収)、後期高齢者医療保険料(普通徴収)、保育料、児童コミュニティクラブ育成負担金、介護保険料(普通徴収)
コンビニサービス (対象コンビニのみ)	コンビニ交付※◆ コンビニ納付	取得できる証明書：住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部(個人)事項証明、戸籍の附票、課税所得証明書 対象科目：市県民税(普通徴収)、固定資産税・都市計画税(償却資産含む)、軽自動車税(種別割)、国民健康保険税(普通徴収)、保育料、児童コミュニティクラブ育成負担金、介護保険料(普通徴収)、後期高齢者医療保険料(普通徴収)
教育 (市立小中学校)	タブレット端末	児童生徒にタブレット端末を1人1台配置
	Wi-Fi 環境構築★	高速ネットワークを校内に整備したことで、教室や体育館等でタブレット端末を活用した授業をすることが可能
	緊急時の家庭でのオンライン学習※環境を整備★	モバイルルーター・オンライン学習※備品整備等
	オンライン集会※★	各教室にオンライン集会(全校朝会や発表会等)を実施するために、学級配置の大型掲示装置(テレビ)へ映像を配信するための機器等の整備
行政情報の 発信	SNS※	Facebook、Twitter、Youtube、LINE★
	オンラインイベント※★	成人式、いせはら男女共同参画フォーラム、オンライン子育て講座事業、公民館事業等
	その他	市 HP、メール配信サービス「いせはらくらし安心メール※」
公衆無線 LAN	FREESPOT※	利用可能施設一覧：本庁舎、伊勢原市民文化会館ロビー、行政センター体育館入口付近、市体育館ロビー、市立武道館入口付近、中央公民館1階、大山公民館1階、2階の一部、大田公民館1階、2階の一

		部、成瀬公民館 1 階、2 階の一部、比々多公民館 1 階、2 階の一部、高部屋公民館 1 階、2 階の一部、伊勢原南公民館 1 階、2 階の一部
公開型 GIS※	いせはら Web Maps※	公開地図情報：年代別の写真（国土地理院）、ハザードマップ、子育てマップ、都市計画、AED、医療機関、自治会区域、避難所、公園、市立小中学校、下水道台帳
オープンデータ※	本市で定めた公開データ	AED、公園、児童館、公立図書館、地域・年齢別人口、公衆無線 LAN アクセスポイント一覧、オープンデータ※一覧
	さがみオープンデータ推進研究会※で定めた公開データ	避難場所または避難所、介護サービス事業所、子どもの相談窓口、子育て施設一覧、公立小・中学校の取組、文化財

これまでの行政内部のデジタル化実績

項目	取組
職員間の双方向ツール	グループウェア※◆、チャット◆、ナレッジマネジメントシステム※★
オンライン会議※★	Zoom アカウントの登録、庁内 WEB 会議※システム等
タブレット端末	行政事務用のモバイル端末への順次更新、議員へタブレット端末貸与★
テレワーク※の環境整備★	専用回線モバイルルーターの導入等
クラウド化※	職員向け内部情報システム、財務会計システム、文書管理システム、人事給与システム、勤怠管理システム
無線 LAN	利用可能施設一覧：市役所（本庁舎・分室）、消防署本部、南分署、西分署、市立小中学校
災害対応	罹災証明発行システム
	災害対策用スマートフォンの導入★
統合型 GIS※	地図情報：年代別の写真（国土地理院）、ハザードマップ、子育てマップ、都市計画、AED、医療機関、自治会区域、避難場、公園、市立小中学校、下水道台帳
ペーパーレス化	ペーパーレス会議（議会）システム※、文書管理システム、人事給与システム、勤怠管理システム、IC カード認証プリント◆

RPA [※]	対象業務：人口統計業務、特別徴収異動届処理業務、徴収方法切替届処理業務、所得照会及び所得証明発行業務、市県民税申告入力業務、未申告者等の所得証明書発行業務、高額療養費負担区分確認業務、市税口座振替登録業務、予防接種免除審査及び決定通知作成、小児医療費助成事業、保育所等の入所調整名簿作成業務、マイナンバーカード [※] 配送登録業務、市税納税管理人/送付先登録業務、償却資産免税点未満登録業務、介護高齢例月更正処理業務
セキュリティ◆	神奈川情報セキュリティクラウド [※] 、端末等のウィルス対策ソフト、外部媒体使用制限等の資産管理ソフト、セキュリティ認証（指紋認証、顔認証、2要素認証）

◆：「伊勢原市 ICT 推進計画[※]」策定前の取組

★：「伊勢原市 ICT 推進計画[※]」以外の取組

資料編3 令和4年度伊勢原市のデジタル化に関する調査結果

回答数：485（前回435名）

1.あなた自身のことについてうかがいます（令和4年6月1日時点の状況でお答えください）

1-1 年齢

選択肢	回答数	比率
17歳以下	1	0%
18～29歳	18	4%
30～39歳	71	15%
40～49歳	130	27%
50～59歳	122	25%
60～69歳	82	17%
70～79歳	49	10%
80歳以上	12	2%

1-2 職業

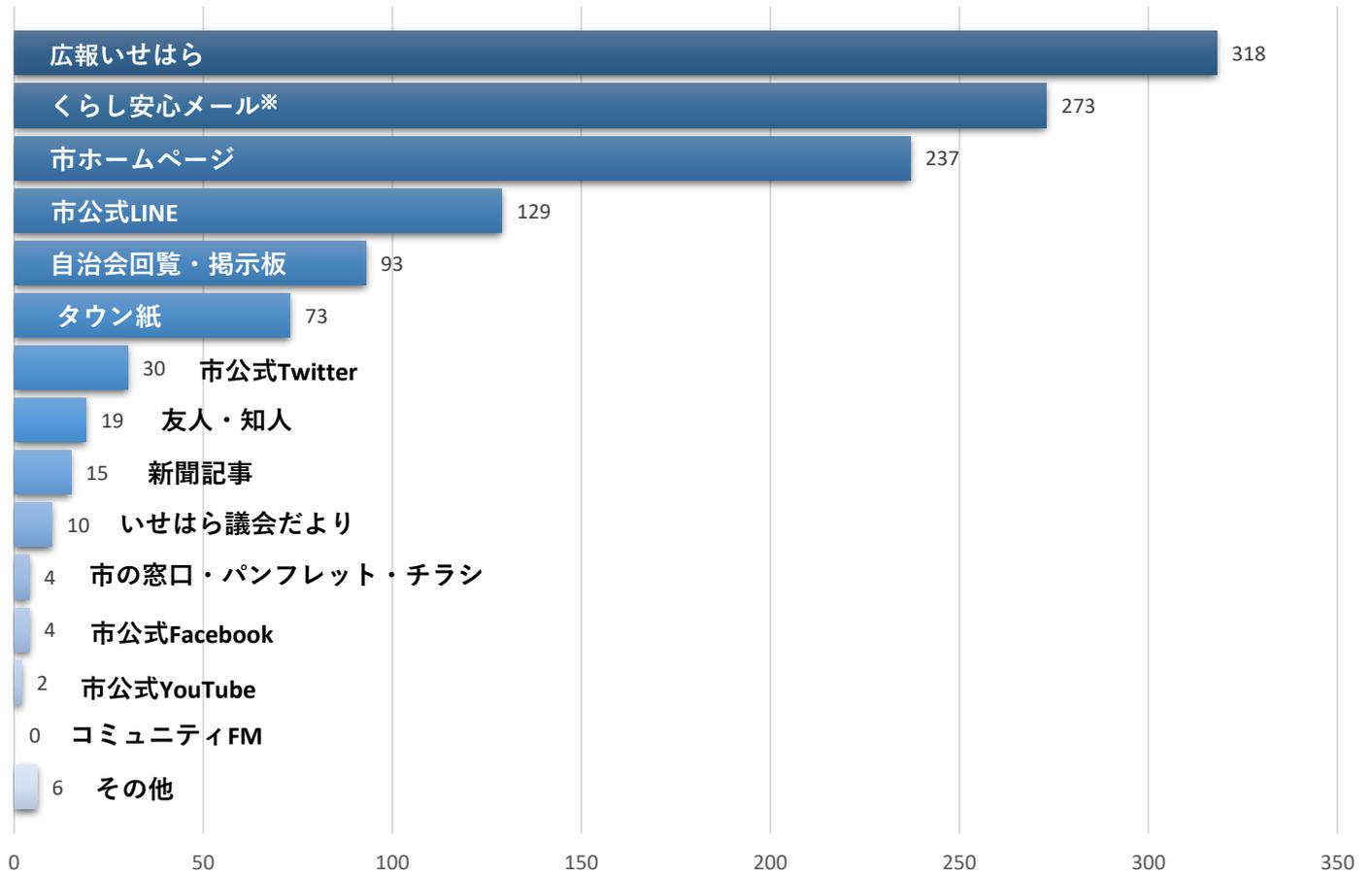
選択肢	回答数	比率
経営者・役員	9	2%
会社員	145	30%
契約社員・派遣社員	26	5%
パート・アルバイト	77	16%
公務員（教職員除く）	20	4%
教職員	12	2%
医療関係者	15	3%
自営業・自由業	26	5%
専業主婦・主夫	73	15%
学生	4	1%
士業（公認会計士・弁護士・税理士・司法書士）	3	1%
無職	30	6%
定年退職	42	9%
その他	3	1%

1-3 居住地区

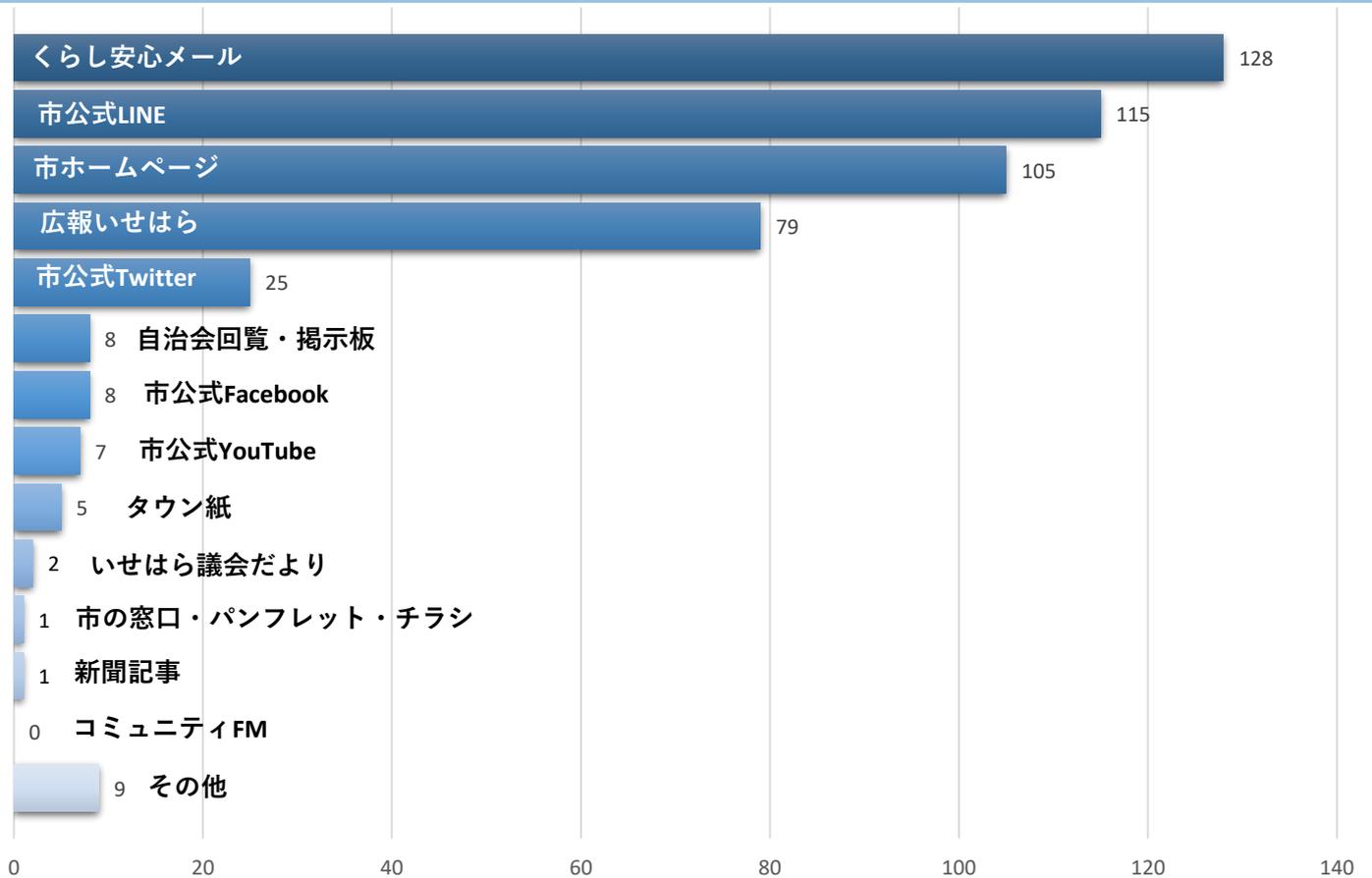
選択肢	回答数	比率
伊勢原北地区	91	19%
伊勢原南地区	122	25%
大山地区	10	2%
高部屋地区	36	7%
比々多地区	43	9%
成瀬地区	137	28%
大田地区	34	7%
市外	12	2%

2. 市政情報の入手方法などについてうかがいます

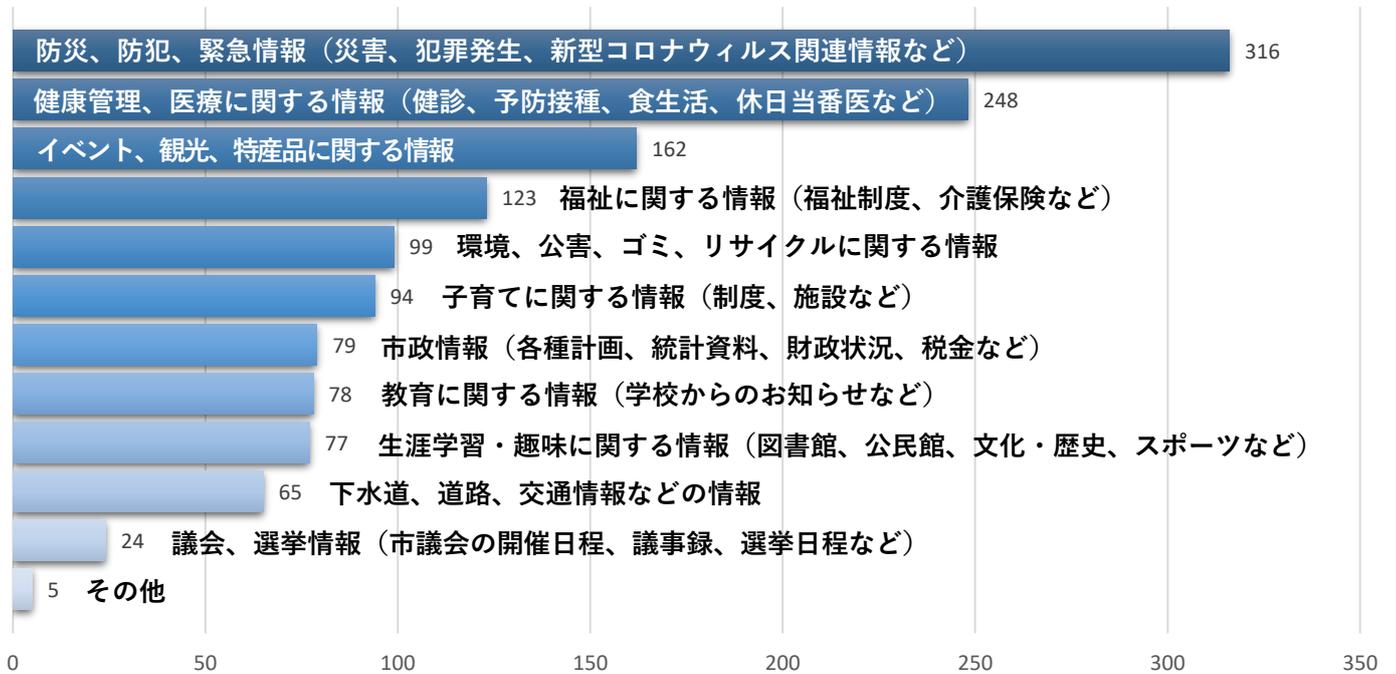
2-1 市からの情報を、主に何から得ていますか



2-2 市からの情報発信手段として、より活用して欲しいものはどれですか

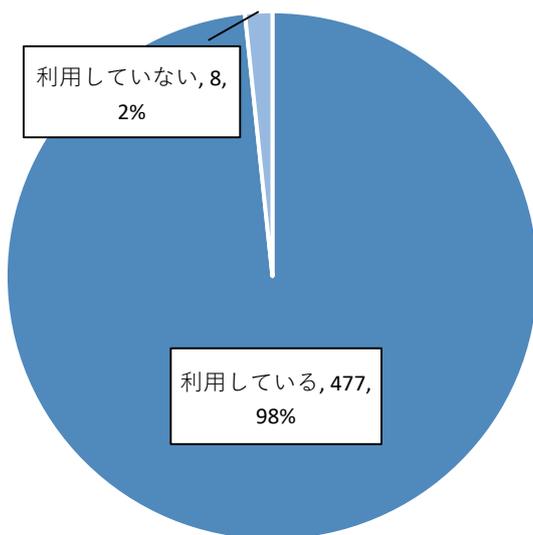


2-3 市から発信して欲しい情報はどれですか

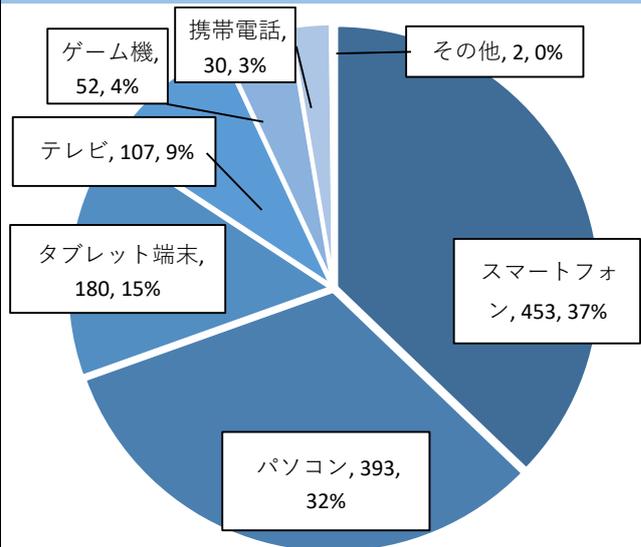


3.インターネット等の利用状況についてうかがいます

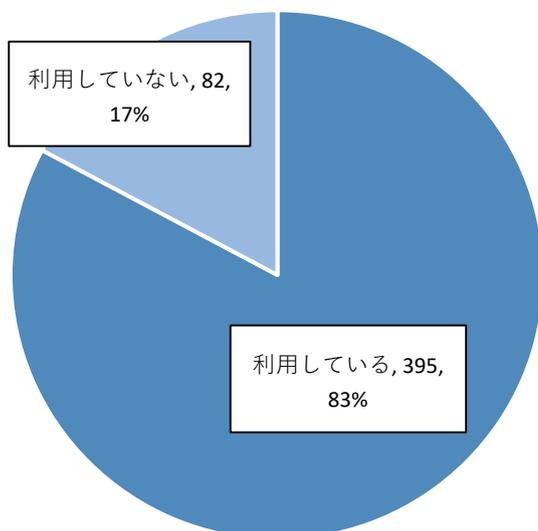
3-1 インターネットは利用していますか



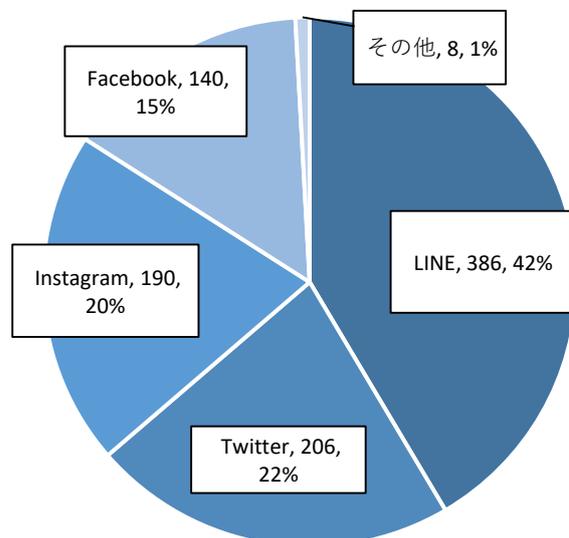
3-2 どのような機器でインターネットを利用していますか



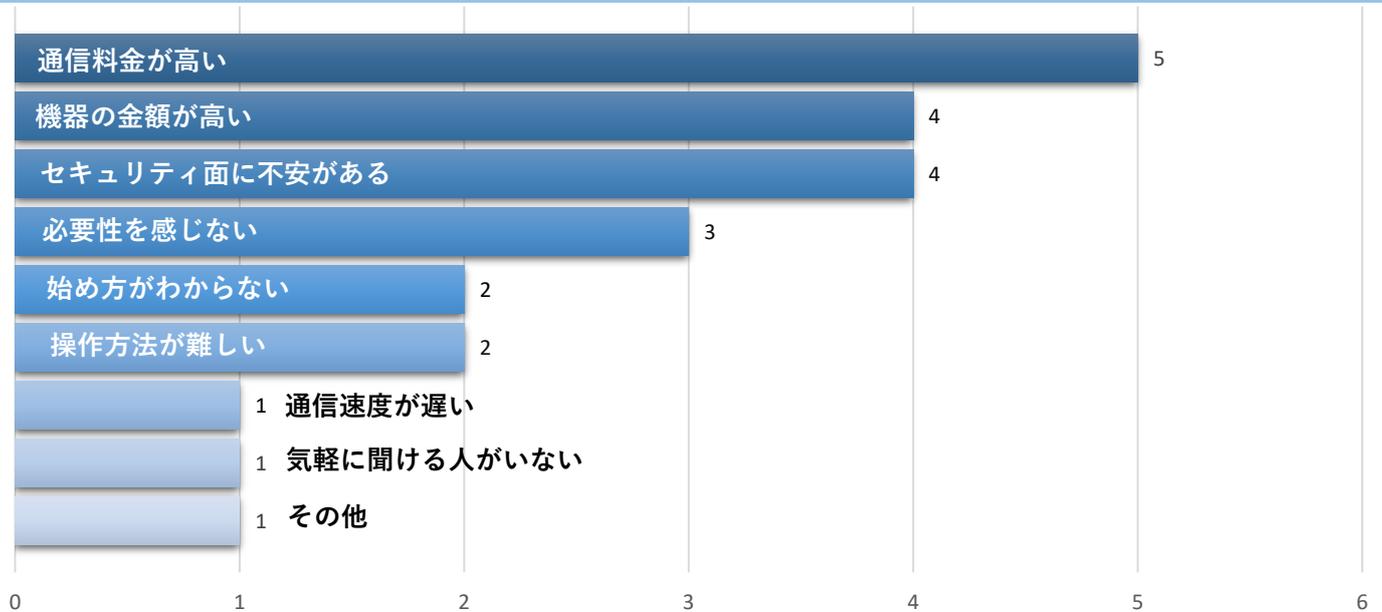
3-3 日頃SNS※を利用していますか



3-4 日頃のどのSNSを利用していますか

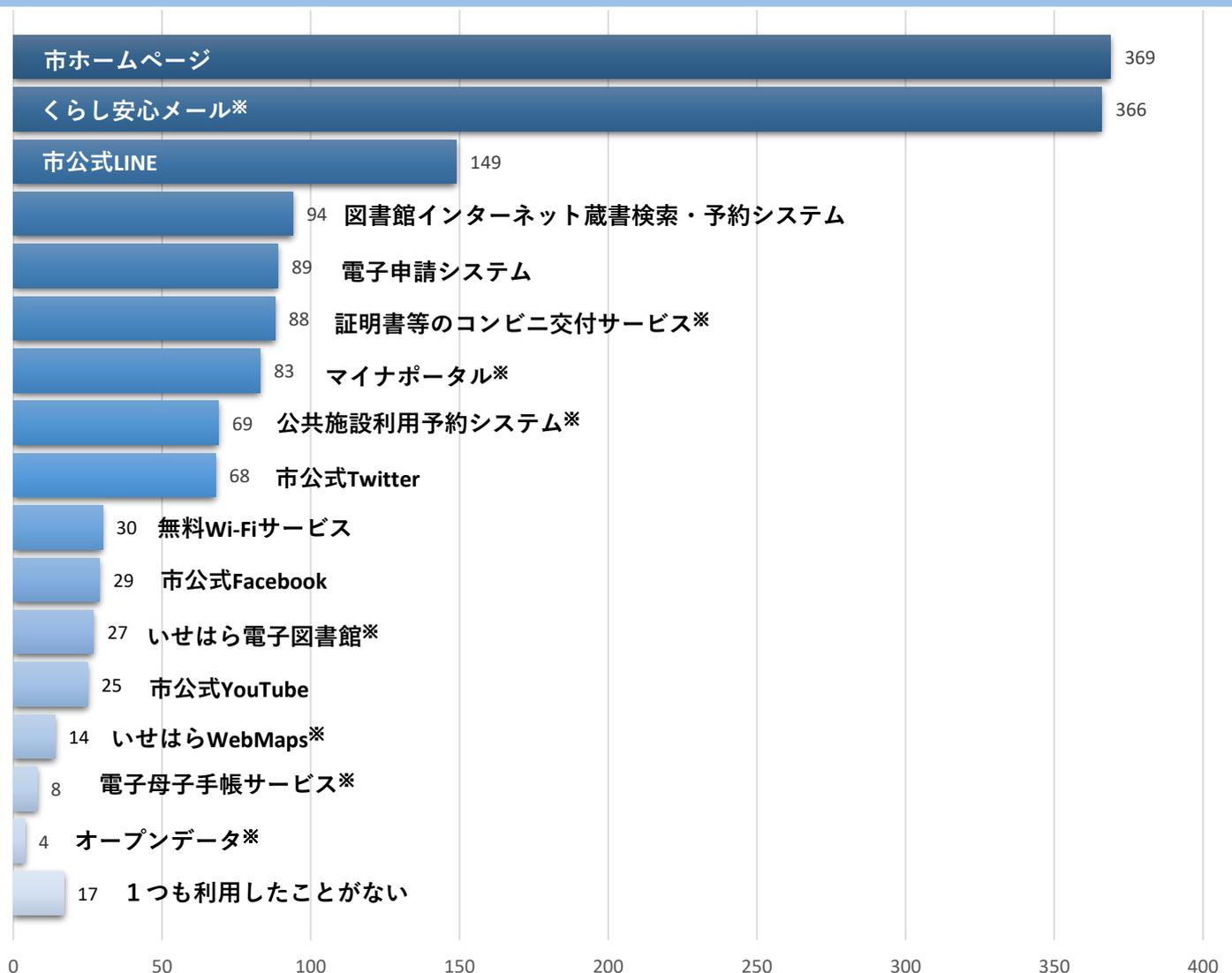


3-5 インターネットを利用していない理由は何ですか

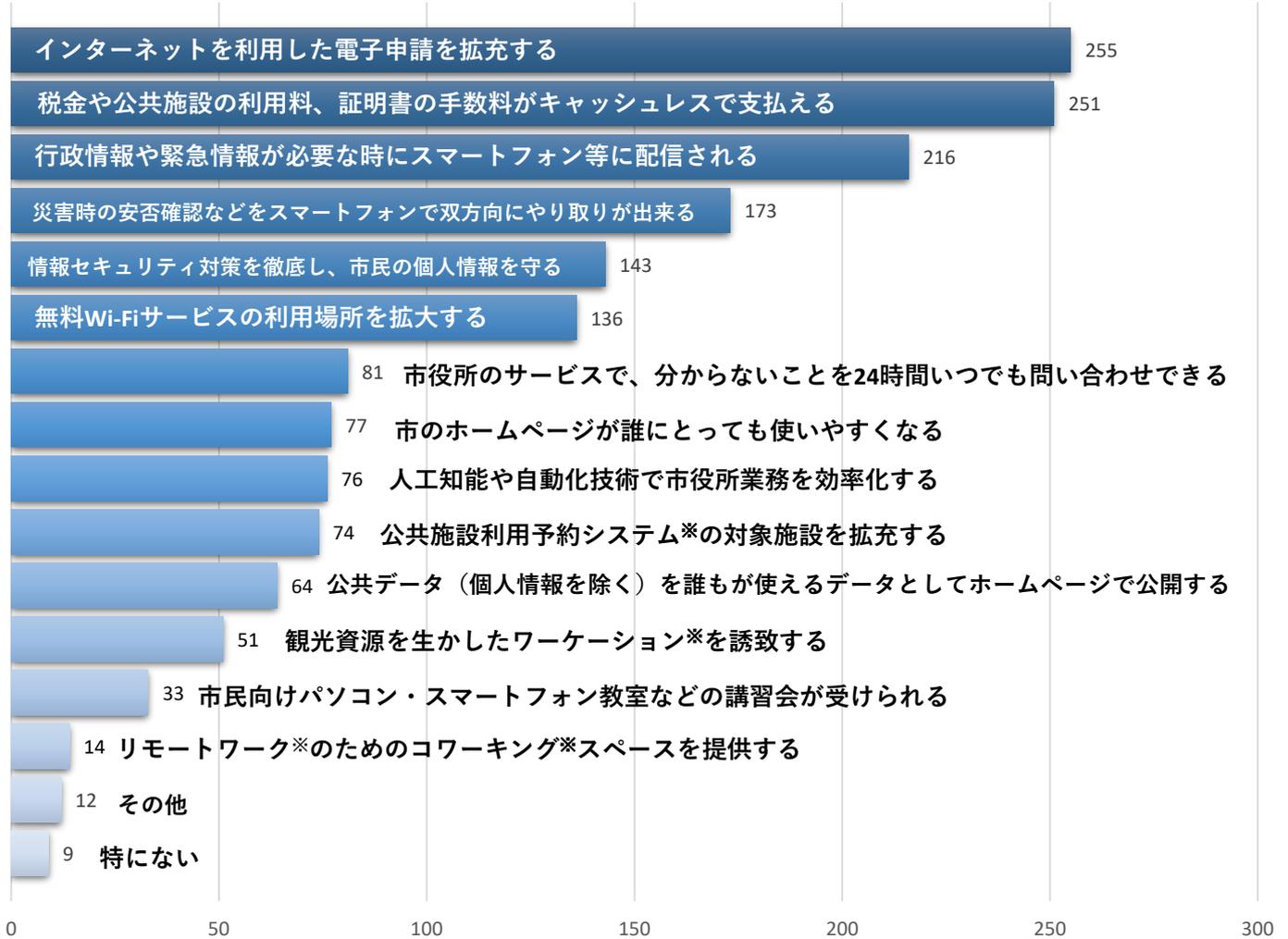


4. 電子行政サービスについてうかがいます

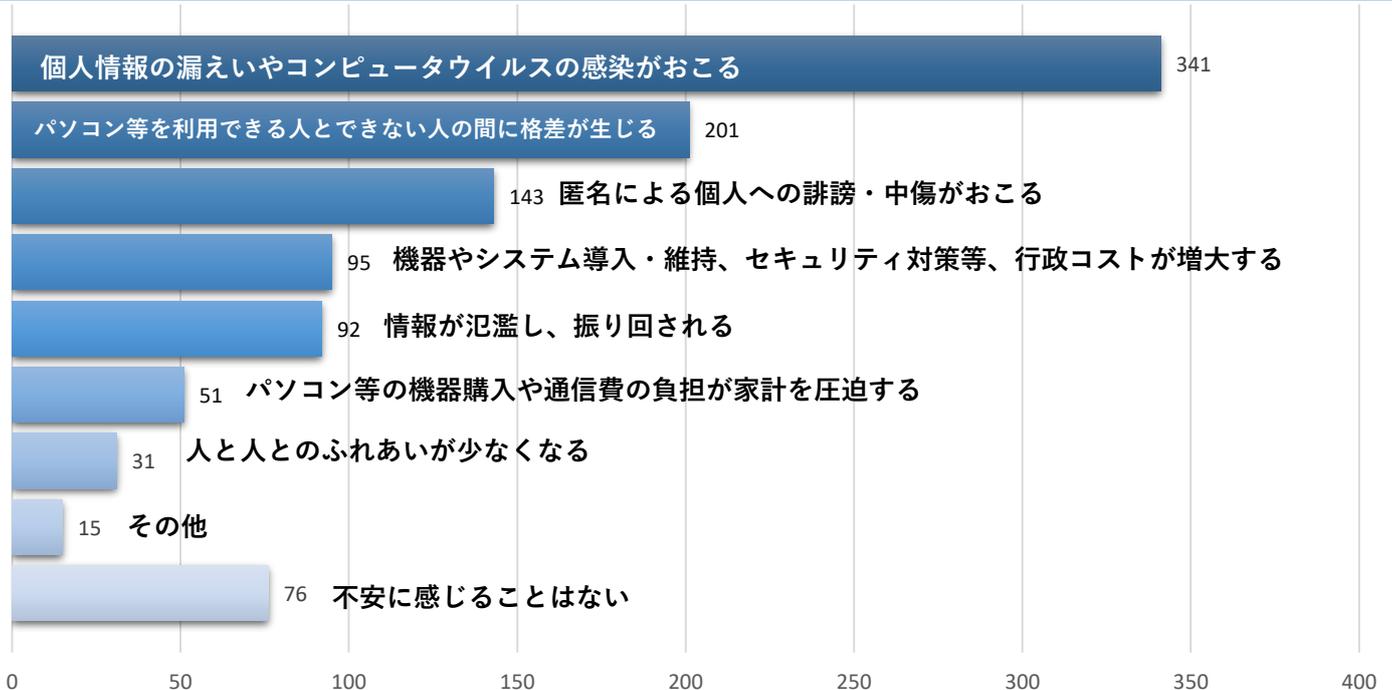
4-1 市が行っている電子行政サービスで利用したことがあるサービスはどれですか



4-2 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はどれですか

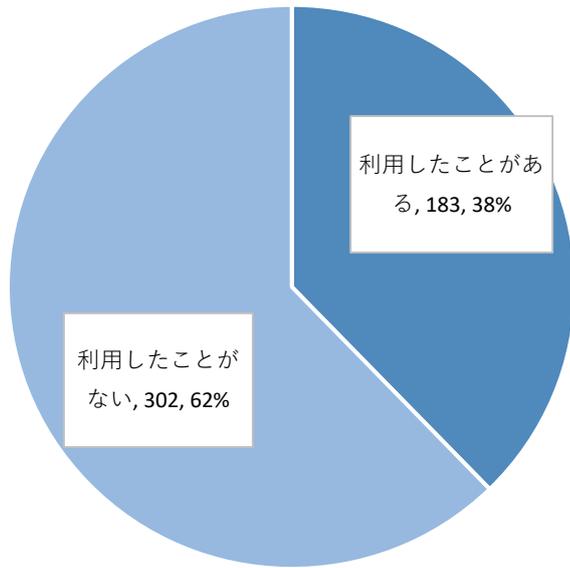


4-3 デジタル化が進むことで不安に感じていることはありますか

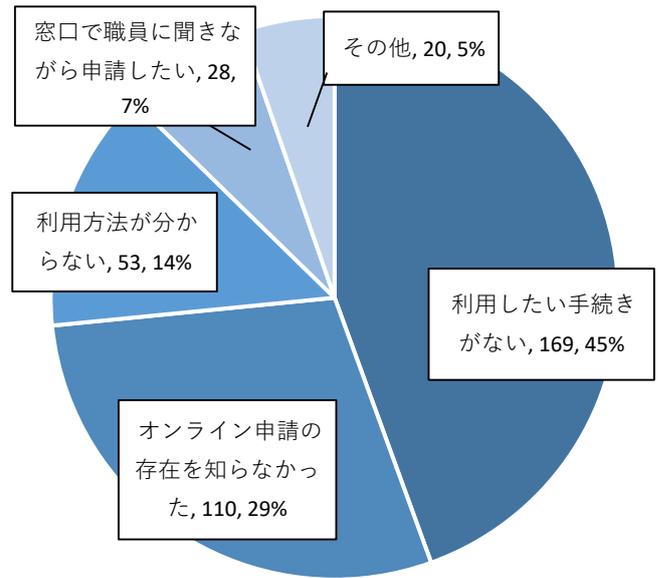


5.オンライン申請についてうかがいます

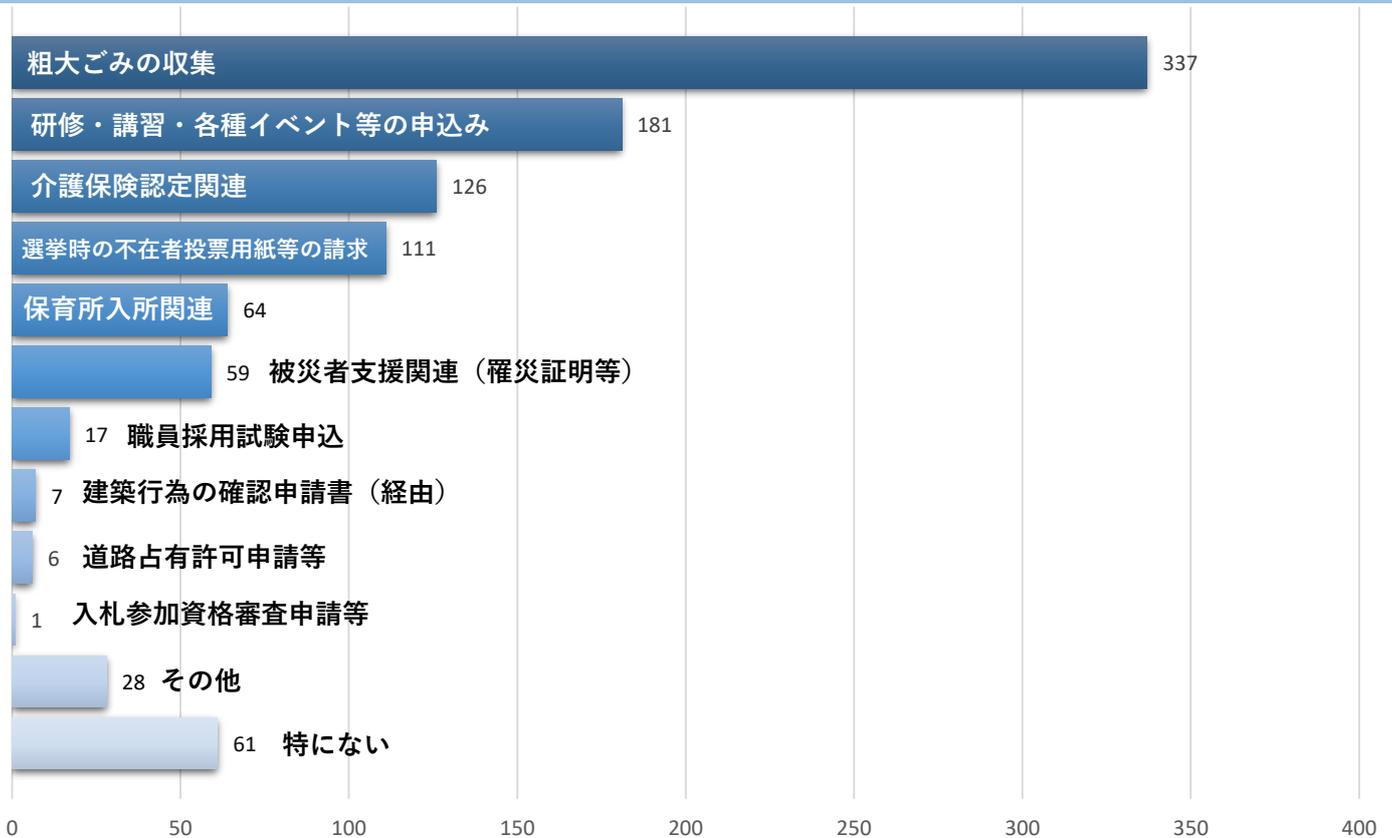
5-1 市の手続きでオンライン申請を利用したことがありますか



5-2 オンライン申請を利用したことがない理由は何ですか

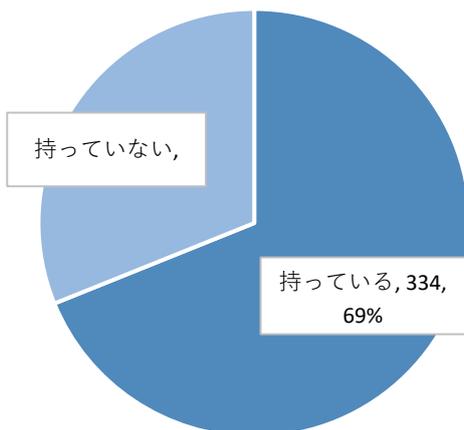


5-3 今後新たにオンライン申請を実施して欲しい手続きはありますか

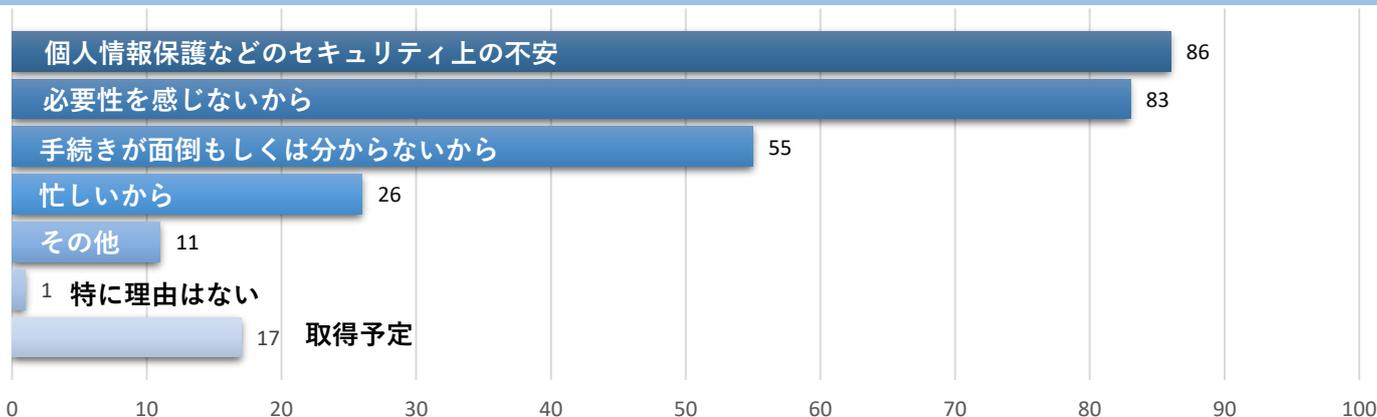


6.マイナンバーカード※についてうかがいます

6-1 マイナンバーカードを持っていますか



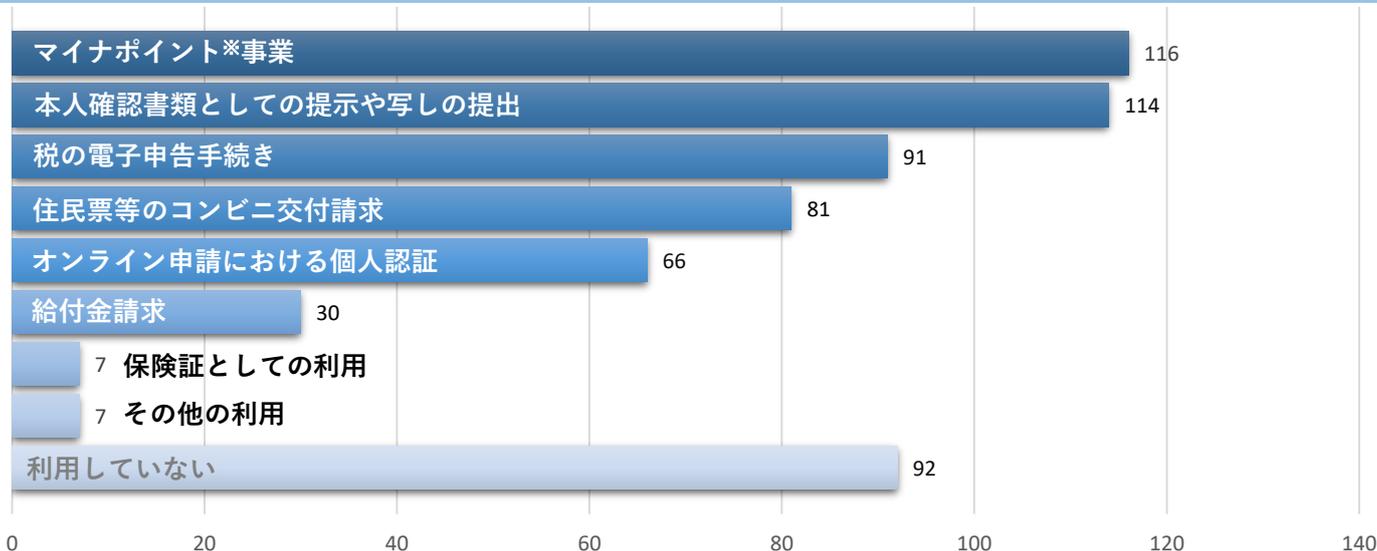
6-2 マイナンバーカードを持っていない理由は何ですか



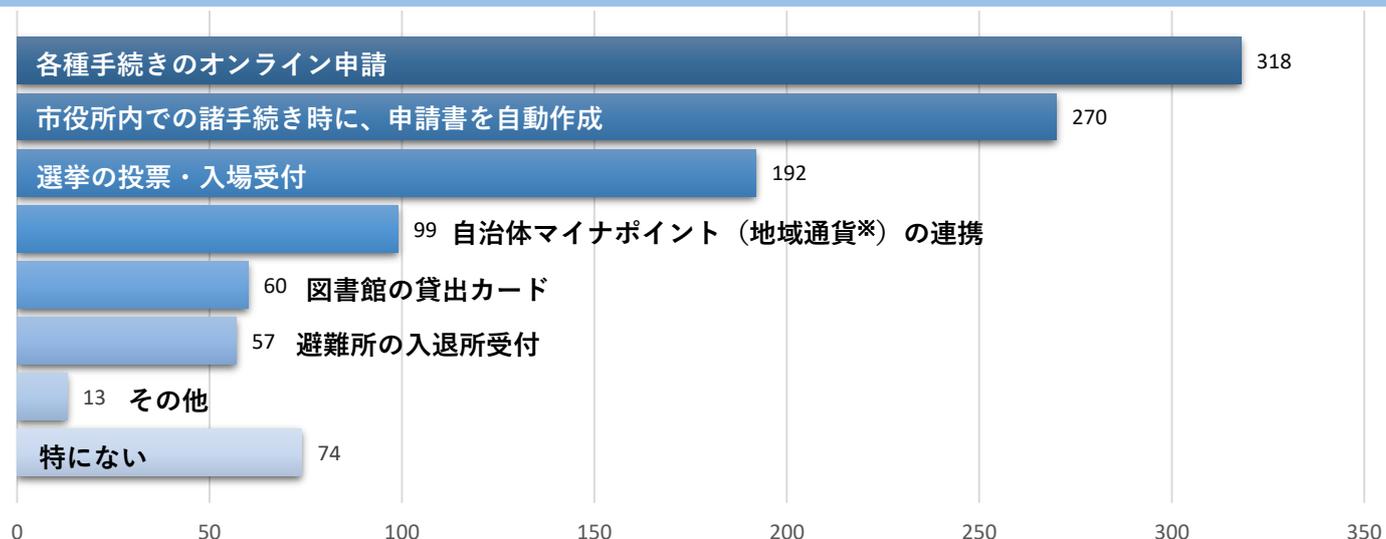
6-3 どのような取組があればマイナンバーカードを取得しようと思いますか



6-4 この1年間で、マイナンバーカードを利用したことがある行政サービスは何ですか



6-5 マイナンバーカードの多目的利用として、今後、希望するサービスはどれですか

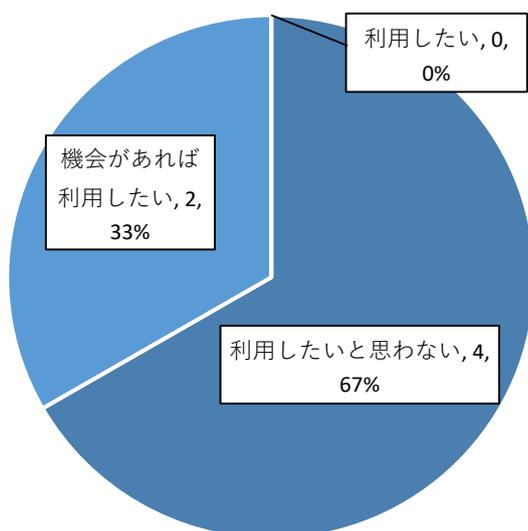


7. キャッシュレス決済※サービスの利用についてうかがいます

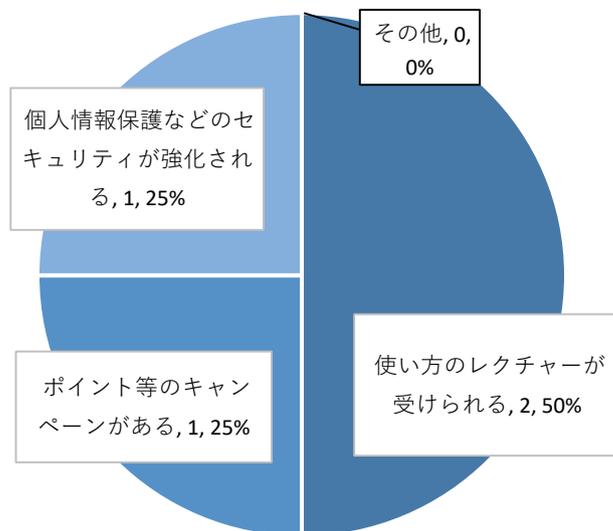
7-1 利用したことのあるキャッシュレス決済はどれですか



7-2 今後キャッシュレス決済を利用したいですか

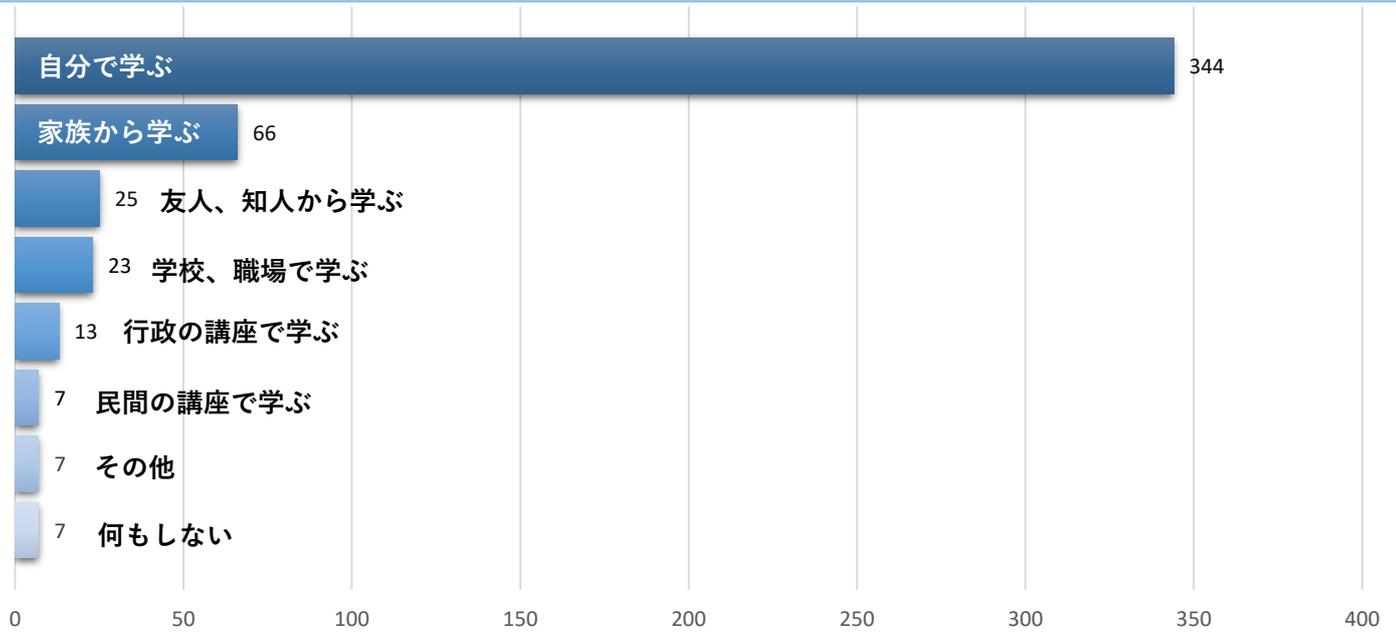


7-3 どのような機会があればキャッシュレス決済を利用したいと思いますか

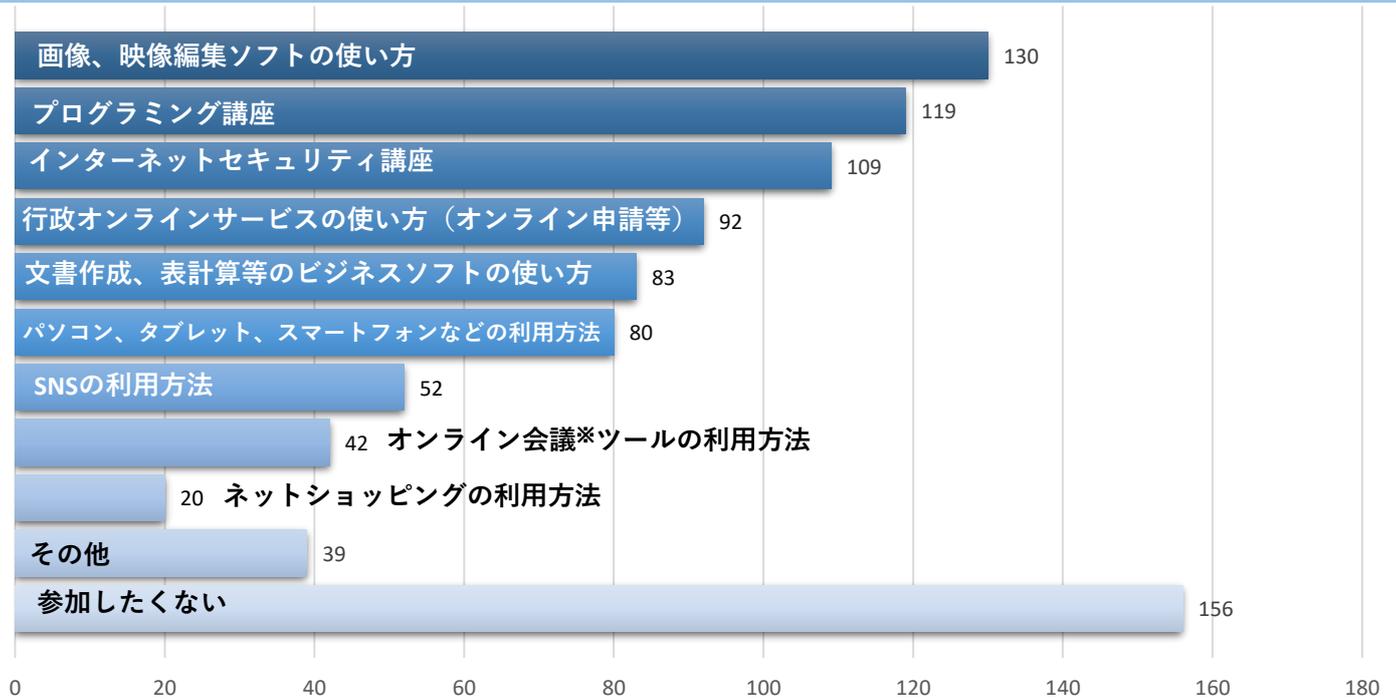


8. 情報通信技術に関する知識の習得方法についてうかがいます

8-1 コンピュータやデジタル技術の利用に必要な知識をどのような手段で習得しようと考えますか

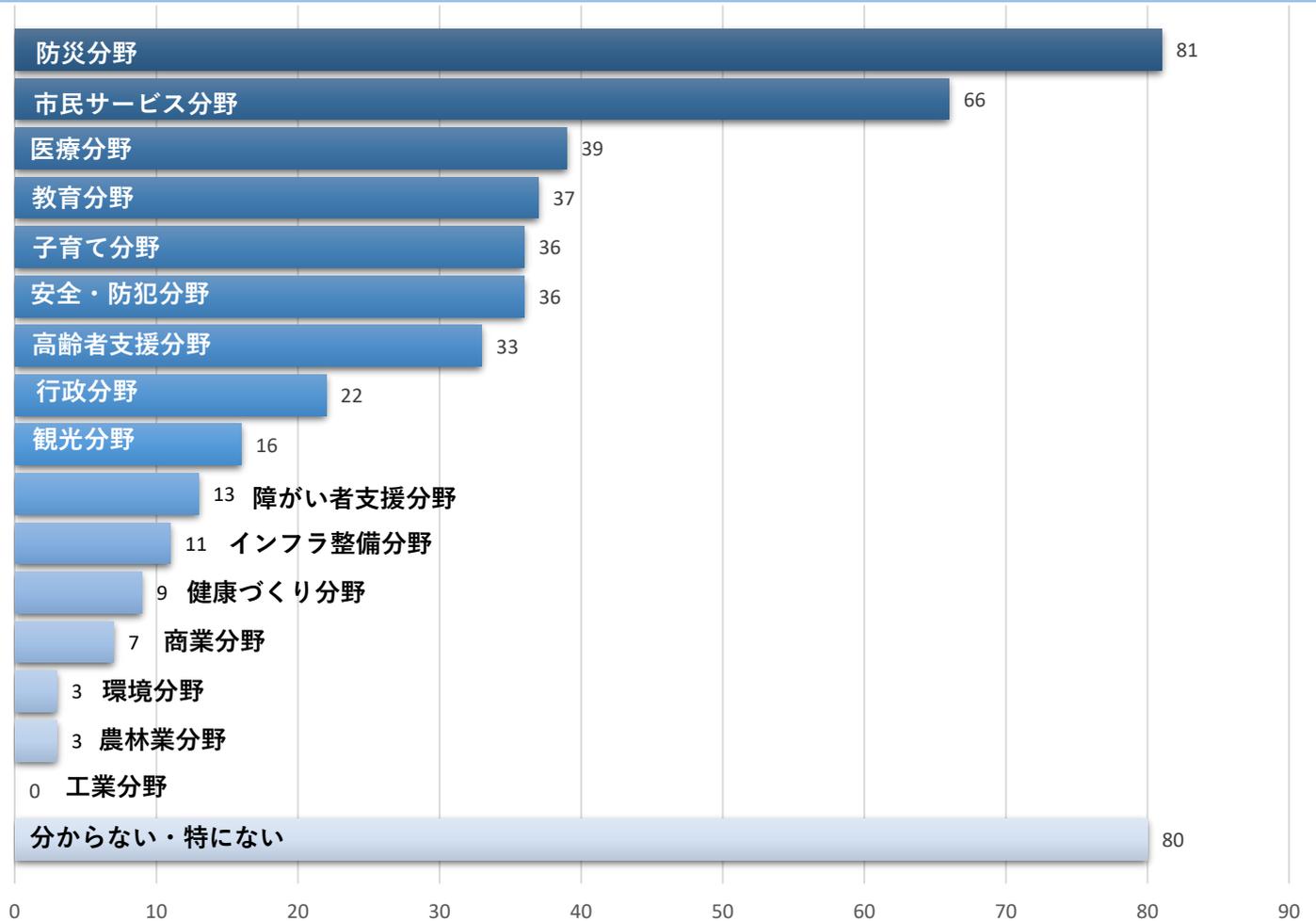


8-2 次に挙げるような講習会があったら参加してみたいですか



9.まちづくりにおけるデジタル化についてうかがいます

地域課題の解決や暮らしやすさ向上に向けて、デジタル化推進の検討が最も必要な分野はどれですか



資料編 4 用語解説

	用語	解説	頁
あ 行	アクセシビリティ	製品やサービスなどの利用しやすさを意味します。ウェブページにある情報の見やすさや機能の利用しやすさをウェブアクセシビリティといいます。	5
			25
			33
	新しい生活様式	新型コロナウイルス感染症対策を日常生活に取り入れた生活様式のことです。	1
			2
			7
			13
30			
34			
伊勢原市 ICT 推進計画	ICT 技術を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、情報セキュリティの向上を図るため、ICT 活用に関する計画（令和2年3月）を策定しました。	1	
		5	
		8	
		24	
		49	
		49	
いせはら Web Maps	本市では、インターネットを通じて、ハザードマップ情報や子育てマップ、都市計画図、医療機関位置図、避難所位置図などの地図情報を提供しています。	48	
		53	
いせはらくらし安心メール	本市では、希望者の携帯電話（スマートフォン）やパソコンの電子メールに、防災、防犯などの緊急情報を配信しています。また、市民生活に役立つ情報についても、その他行政情報として配信しています。	6	
		8	
		26	
		41	
		47	
		51	
		53	
オンラインイベント	オンライン上で期間や日時を限って開催されるイベントの	20	

		ことです。	47
	オンライン会議 (web 会議)	インターネット環境とパソコンやスマートフォンといった デバイスを利用して遠隔地の拠点とつなぎ、両者がリアル タイムで会議や打ち合わせなどを行える仕組みです。	2 7 48 58
	オンライン学習	タブレット、スマートフォンなどのデバイスを活用してネ ットワーク上で学習を行う学習方式のことです。オンデマ ンド配信やリアルタイムでのライブ配信などがあります。	2 47
	オンライン集会	全校生徒や学年の生徒が一か所に集まるのを避けるため に、インターネット環境内で全校朝会などの学校集会を開 くことです。	7 47
	オンライン相談	インターネット環境内で相談をすることであり、手軽に相 談できるメリットがあります。	20 46
	オープンデータ	機械判読に適し、二次利用が可能な利用ルールで公開され たデータです。	3 5 22 25 32 48 53
か 行	神奈川情報セキュリテ ィクラウド	神奈川県内の市町村がセキュリティ強化のために共同利用 するサービスです。	49
	ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービスの利用環境です。迅速、柔 軟、かつセキュアでコスト効率の高いシステムを構築可能 とし、利用者にとって利便性の高いサービスをいち早く提 供し改善していくことを目指しています。	17 39 40 44

官民データ活用推進基本法	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、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に策定されました。	13
キャッシュレス決済	現金を使用せず、口座振替やクレジットカード、電子マネー等の利用により支払いを行う方法です。	2 5 6 7 25 30 44 46 57
行政情報システム	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があるシステムです。	39
クラウドサービス (クラウド化)	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です。企業や官公庁などで、自社内で運用しているシステムをクラウドサービスで利用する方式に移行することをクラウド化といいます。	6 22 26 39 40 48
グループウェア	スケジュールや業務管理などの情報共有やコミュニケーションに活用するアプリケーションソフトウェアです。	48
公開型 GIS	Geographic Information Systemの略称で、電子地図上に情報を重ね、検索等を行えるシステムのことをいいます。自治体の業務で保有する地図情報をインターネット環境に公開することで、市民サービスの向上が図れます。	5 20 25 33 37 48

	公共施設利用予約システム	本市では神奈川県と県内市町村などが共同で施設予約等のオンライン行政サービスを提供しています。	27 45 53 54
	コワーキング	事務所スペース、会議室などを共有しながら独立した仕事を行う共働ワークスタイルのことです。	54
	コンビニ交付サービス	マイナンバーカードを利用して市区町村が発行する証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書等）をコンビニエンスストアのマルチコピー機などから取得できるサービスです。	47 53
	コード決済	スマートフォンなどでQRコード・バーコードを表示し、専用端末で読み取ることで決済を行うサービスです。	47
さ 行	サイバーセキュリティ	サイバー攻撃（インターネットなどを通じて、官公庁などが保有するシステムを機能不全に陥れることや情報通信を不正に傍受するなど）を防止することです。	23
	さがみオープンデータ推進研究会	神奈川県県央地域の10自治体及び3大学が連携して、オープンデータの広域的な利活用による住民の利便性向上、地域活性化につながる新しいビジネスモデルの形成などを目指した研究を行っています。	48
	サービスデザイン	「サービス」と「デザイン」を組み合わせた言葉で、サービスの現状における課題を、デザイン思考を用いて解決することです。	4
	市町村官民データ活用推進計画	官民データ活用推進基本法第9条第3項に基づき、市町村の努力義務として策定する区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画です。	13
	住民情報システム	本市で運用している主に住民情報を取り扱う情報システムの総称です。主なシステムとして、戸籍、住民記録等がある	6 21

		ります。	26 39
	スマート自治体	AIやRPAのようなソフトウェアロボットなどの技術を駆使して、定型的な業務を自動化したり、共通基盤を用いて効率的にサービスを提供したりすることを可能とした自治体のあり方のことです。	6 26
	セキュリティインシデント	マルウェアの感染や不正アクセス、機密情報の流出などセキュリティ上の脅威となる事象のことです。	42
	セグメント配信	年齢・性別、居住地などの属性ごとに分類した市民にそれぞれニーズに沿った情報を配信します。	20
た 行	チャットボット	リアルタイムに会話する「チャット」とロボットを意味する「ボット」を組み合わせた造語で、「自動会話プログラム」のことです。人工知能によって応答するのはAIチャットボットといいます。	20
	デジタル人材	ICTに関する知識やスキルを有し、デジタル技術やデータ活用などを強みとし、変革に向けて行動できる人材です。	3 4 19 23 43
	デジタルデバイド	ICTを活用できる能力や活用機会の有無によって生じる格差です。	3 4 19 23
	デジタル田園都市国家構想	「心ゆたかな暮らし」（Well-Being）と「持続可能な環境・社会・経済」（Sustainability）を実現していく構想です。地域の豊かさをそのままに、都市と同じ又は違った利便性と魅力を備えた、魅力溢れる新たな地域づくりです。	3

	具体的には、「暮らし」や「産業」などの領域で、デジタルの力で新たなサービスや共助のビジネスモデルを生み出しながら、デジタルの恩恵を地域に届けていくことを目指します。	
デジタルミュージアム	絵画や彫刻などの芸術作品や、歴史、民俗などのさまざまな資料をデジタルデータに変換して保管し公開することで、だれでもインターネット上で閲覧できる美術館や博物館のことです。	22
テレワーク (リモートワーク)	ICT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です。「Tele (= 離れた所)」と「work = 働く」を組み合わせた造語です。	2 3 7 21 48 54
電子回覧板	従来の紙と板の回覧板でなく、タブレットやスマートフォン等を活用した電子データで閲覧できる回覧板です。	22
電子契約	紙面に捺印してつくる契約書の代わりに、電子ファイルに電子署名をして契約の証とする方法です。	20
電子署名	インターネット上での本人確認や申請した内容が改ざんされていないことを証明する仕組みです。	20
(電子) 地域通貨	これまで紙幣型や通帳型だった地域通貨(特定の地域やコミュニティ内だけで流通、利用できる通貨のこと)を電子データ化した通貨のことです。	57
電子図書館	図書館に行かなくても、インターネットを通じてパソコンやタブレット、スマートフォン等から電子書籍を無料で借りて読むことができるサービスです。	7 46 53

		(電子書籍とは紙媒体で出版されていた「本」を電子データ化し、電子機器の画面で読めるようにした書籍のこと)	
	電子母子手帳サービス	本市では、子どもの予防接種や健診データ、子育て日記を簡単に記録できる母子健康アプリ(電子母子手帳)を提供し、このアプリを通じて、「乳幼児健診」や、子どものいる家庭向けの情報などを配信しています。 (電子母子手帳とは自治体が交付する母子健康手帳の記録をデジタル保存し、妊娠・出産・子育てに関する情報を最適なタイミングで配信するアプリ)	53
	電子マネー	現金を持たずに買物ができる「電子化されたお金」です。専用のカード(または、それに相当するスマホアプリ)に金額分をチャージすることで使えるようになります。	46 57
	統合型 GIS	Geographic Information Systemの略称で、インターネットから分離された市役所内などのネットワーク環境のもとで利用する地図データのうち、各部局が管理するデータ(例えば道路、街区、建物、河川など)を全体で共有できるシステムです。	6 21 26 34 37 44 48
	特定個人情報	「マイナンバー(個人番号)をその内容に含む個人情報」と定義されています。	6 44
	ドローン	遠隔操作または自動操縦によって無人で飛行できる航空機の総称です。	18 22
な 行	ナレッジマネジメントシステム	人材や部署に蓄積されたノウハウや知識を、組織全体でスムーズに共有するためのシステムです。	48

は 行	福祉総合システム	本市で運用している主に市民の福祉情報を取り扱う情報システムの総称です。主なシステムとして、障がい者福祉情報や児童手当情報等があります。	6 21 26 39
	フリーアドレス	オフィスの中で固定席を持たずに、ノートパソコンなどを活用して自分の好きな席で働くワークスタイルです。	6 26 38
	ペーパーレス会議(議会)システム	従来は紙にプリントアウトしていた文書や資料をデジタル化し、タブレットやパソコンなどで共有して会議を実施するためのシステムです。本市では職員間だけでなく、議会等においても活用しています。	6 26 36 44 48
ま 行	マイキーID	マイナンバーカードに搭載されているICチップ内の利用者証明用電子証明書を利用して、本人が任意で作成するIDです。	28
	マイナポイント	マイナンバーカードを新規に作ったり、マイナンバーカードに「健康保険証の利用登録」「公金受取口座の登録」などを行うことによりもらえるポイントのことです。	28 44 56 57
	マイナポータル	行政機関が保有する自分の情報やそのやり取りの記録等をパソコンや携帯端末を利用して閲覧することができる政府運営のオンラインサービスです。マイナンバーカードでログインし、個人ページを開設することで利用可能です。	5 25 27 29 44 53
	マイナンバーカード (個人番号カード)	氏名・住所・生年月日・性別・顔写真・マイナンバー(個人番号)等が記載されたICチップ付きカードです。身分証明書として利用できる他、電子申請等に利用可能で、本人	3 5 6 12

		の申請により交付されます。	14 16 20 25 28 29 44 46 56 57
わ 行	ワーケーション	ワーク（work）とバケーション（vacation）を組み合わせた造語で、観光地やリゾート地で過ごしながらか仕事を する働き方のことです。	7 54
A }	AI (人工知能)	Artificial Intelligence の略称で、人間の知的ふるまいの一部 をソフトウェアにより人工的に再現したものです。経験か ら学び、新たな入力に順応することで、人間が行うように 柔軟にタスクを実行します。	3 6 17 21 26 35
	AI-OCR	手書きの書類や帳票の文字を認識してデータ化するOCR (Optical Character Recognition：光学文字認識) にAIを 活用することです。	35
	BPR (ビジネスプロセス・ リエンジニアリング)	Business Process Re-engineering の略称で、業務本来の目 的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセ スの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システム をデザインしなおすことです。	3 21
	CIO (最高情報責任者)	Chief Information Officerの略称で、行政機関や企業等にお いて、情報化戦略を立案・実行する責任者です。	14

CISO (最高情報セキュリティ責任者)	Chief Information Security Officerの略称で、行政機関や企業における情報セキュリティを統括する責任者のことです。	14
DX (デジタル・トランスフォーメーション)	Digital Transformationの略称で、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していくことで、社会全体にICTが浸透し、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させることです。	2
		3
		4
		13
		15
		22
		23
eMAFF	MAFFはMinistry of Agriculture, Forestry and Fisheries（農林水産省）の略称で、農林水産省に関する各種手続を、インターネットを利用して電子的に手続が行えるサービスです。	22
FREESPOT	無線LANでインターネットにアクセスできる環境を無料で利用することができるエリア・サービスです。	47
GIGA スクール構想	Global and Innovation Gateway for Allの略称で、子どもたち一人ひとりに対して個別最適化された創造性を育む教育の実施やICT環境を実現していく構想です。	22
		30
IoT	Internet of Things の略称で、様々な「モノ」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です。	18
MCA 無線	Multi-Channel Accessの略称で、複数の通信チャンネルを利用者が共用することで、電波の有効利用と利便性を実現	22

		したシステムです。	
POS (販売時点情報管理)	Points of Salesの略称で、商品を販売した際に生じる金銭のやり取り等の情報を販売した時点で情報を記録・集計するシステムを完備したレジのことです。	7	
RPA	Robotics Process Automationの略称で、人間がコンピュータを操作して手作業で行っている事務処理を自動的に行うソフトウェアです。	3 6 17 21 26 35 44 45 49	
SDGs	Sustainable Development Goalsの略称で、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標です。「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現を目指しています。	15	
SNS	Social Networking Service (Site) の略称で、個人間の交流促進や情報発信などを行うことができるサービス (サイト) です。友人間のコミュニケーションの円滑化、趣味・居住地域・出身校などの繋がりを通じた新たな人間関係の構築などが可能です。	5 8 16 25 31 47 52	

伊勢原市 ICT 推進計画 【改定版】

[発行日]令和 5(2023)年 3 月

[発 行] 伊勢原市

[編集・問い合わせ]

〒259-1188

伊勢原市情報政策課

電話：0463-94-4550

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