

厚木市情報化推進計画（2021～2026）

厚木市

令和3年3月

【 目次 】

第1章 情報化推進計画の策定に当たって	1
1 計画策定の趣旨	1
2 計画の位置付け	2
3 計画の期間	3
第2章 情報化の現状	4
1 情報化を取り巻く状況	4
2 国・県の情報化	16
3 本市の情報化	21
4 市民アンケート結果	27
第3章 情報化のコンセプト	39
1 基本理念	39
2 重点方針	40
3 基本方針	42
4 計画の体系	43
5 SDGs への取組	44
第4章 基本方針の推進に向けた施策	45
1 基本方針 市民利用サービスの情報化	45
2 基本方針 行政事務の情報化	47
3 基本方針 情報セキュリティの確保	49
4 基本方針 動向を踏まえたICT化の推進	51
第5章 計画の推進に向けて	53
1 推進体制	53
2 進行管理	54
3 進行管理の方法	55

第1章 情報化推進計画の策定に当たって

1 計画策定の趣旨

本市では、平成27（2015）年3月に「厚木市情報化推進計画（2015～2020）」（以下「前計画」という。）を策定し、第9次厚木市総合計画に示された「基本構想」、「基本計画」、「実施計画」を推進するため、ICT^{※1}を利活用することで、各施策・事業がより効果的に実施できるよう取り組んできました。

この間、ICTは急速に進展し、市民生活においては、スマートフォン等の情報通信機器が普及し、SNS^{※2}等のインターネットサービスの利用が進み、コミュニケーションの形態や働き方に大きな変化がもたらされ、ICTの利活用がより一層身近なものとなっています。

また、少子高齢化や人口減少の影響から、労働力不足の深刻化が危惧される中、ICTに期待される役割は、これまでの「より便利に」、「より快適に」という目的に加え、「労働力不足の解消」、「持続可能な社会への貢献」といった産業や社会そのものを支えるところまで広がっています。

さらに、令和2（2020）年に世界中で大流行した新型コロナウイルス感染症は、多くの人々の生命と暮らしに多大な影響を与えています。このような状況の下、様々な分野でこれまでと異なる生活様式や働き方が求められる中で、ICTが果たす役割は、より大きなものとなっています。

一方で、ICTの利活用が進むことにより、高度化・巧妙化するサイバー攻撃等の脅威から個人情報等の情報資産を守るための情報セキュリティ対策の強化や、災害時、障害発生時等における業務継続性の確保がより重要となっています。

このような、ICTを取り巻く環境や社会情勢の変化、国のICTに関する施策及び本市の現状における課題を踏まえ、市民ニーズを捉えながら、今後も、市民の皆様の利便性の向上や将来にわたる安定的な行政運営の実現を目指し、ICTの効果的な利活用を推進するため、「厚木市情報化推進計画（2021～2026）」を策定しました。

なお、具体的な事業については、「第10次厚木市総合計画」との整合を図り、別に定める「厚木市情報化推進計画（2021～2026）アクションプラン（実行計画）」により実施します。

※1 ICT…Information and Communications Technology の略。情報通信技術と訳され、コンピュータなどのデジタル機器、その上で動作するソフトウェア、情報をデジタル化して送受信する通信ネットワーク及びこれらを組み合わせた情報システムやインターネット上の情報サービスなどの総称

※2 SNS…Social Networking Service の略。人と人との社会的なつながりを促進し、社会的なネットワークの構築を支援する、インターネットを利用したサービス

2 計画の位置付け

本計画は、「第10次厚木市総合計画」に掲げる将来都市像を実現するため、情報化の側面から計画的に推進するための個別計画として位置付けます。

あわせて、本計画を「官民データ活用推進基本法」に基づく「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けます。

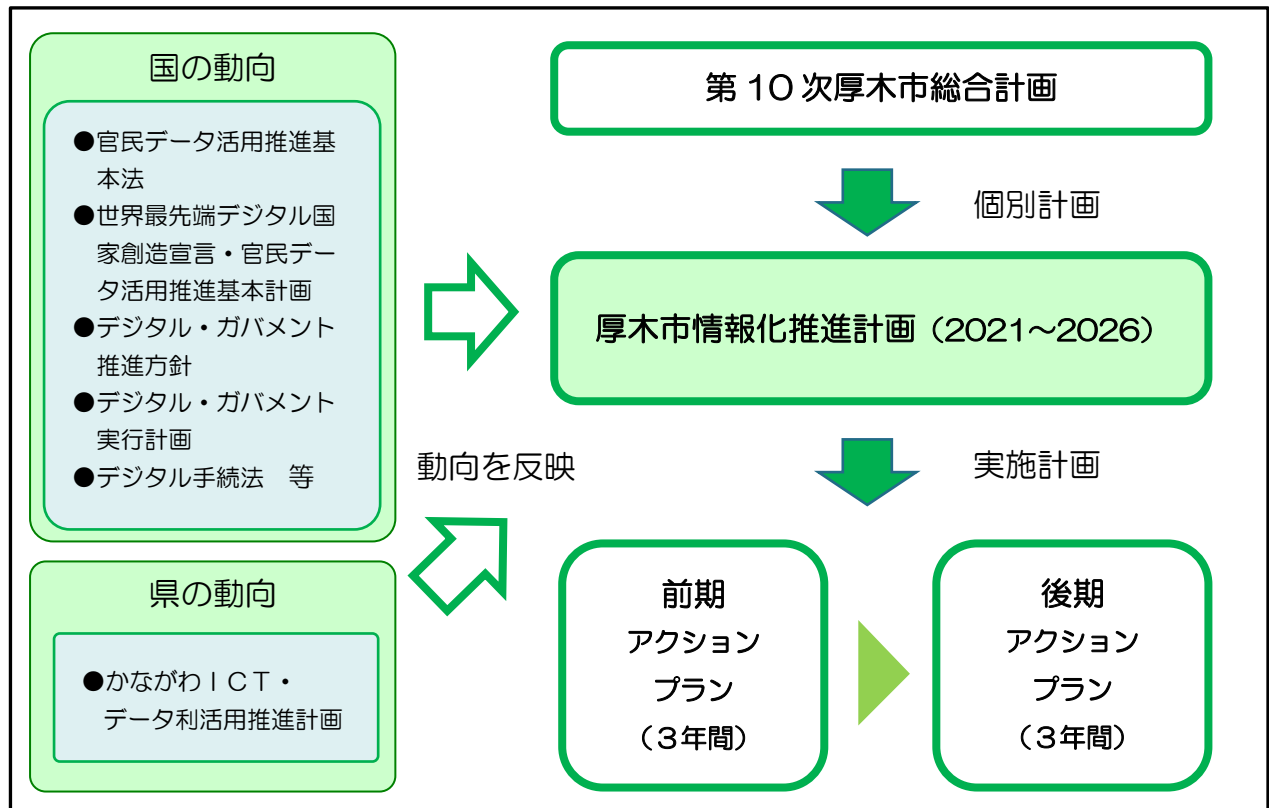


図 1 本計画の位置付け

「官民データ活用推進基本法 第9条第3項」

3 市町村（特別区を含む。以下この条において同じ。）は、官民データ活用推進基本計画に即し、かつ、都道府県官民データ活用推進計画を勘案して、当該市町村の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（次項において「市町村官民データ活用推進計画」という。）を定めるよう努めるものとする。

3 計画の期間

計画期間は、令和3（2021）年度から令和8（2026）年度までの6年間とします。
 なお、6年間の計画期間に対し、急速に進展するICT利活用社会に柔軟に対応するため、アクションプランとして、前期（令和3（2021）年度から令和5（2023）年度まで）、後期（令和6（2024）年度から令和8（2026）年度まで）に分け、具体的な施策を定めます。

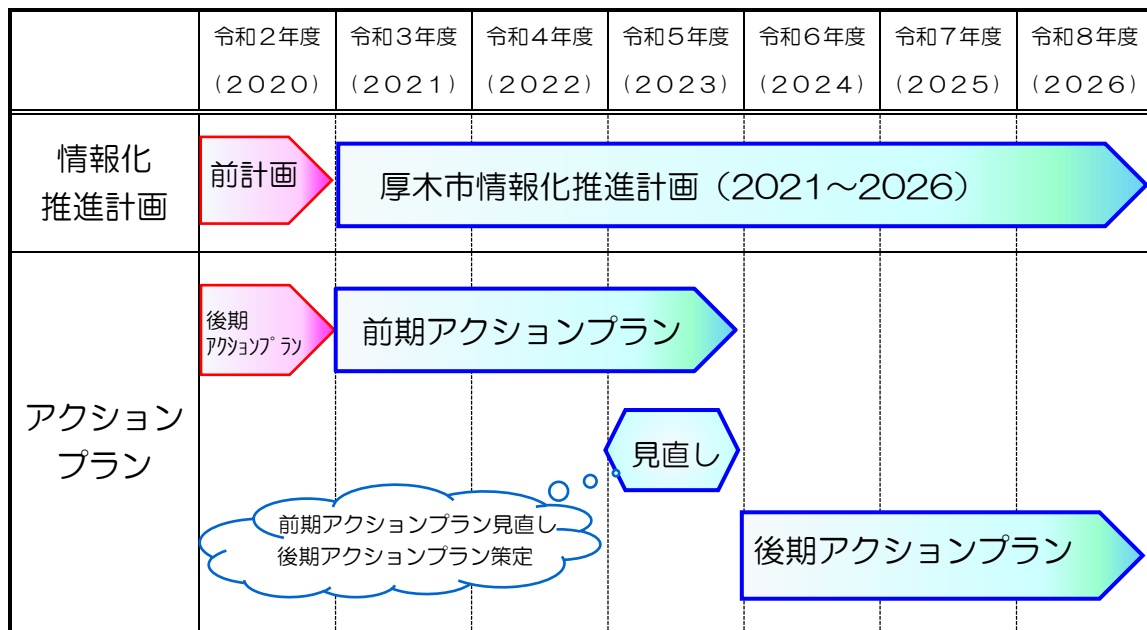


図 2 本計画とアクションプラン

第2章 情報化の現状

1 情報化を取り巻く状況

ICTをめぐる技術進歩は目覚ましく、特に、スマートフォンが登場してからは、ネットワークインフラ^{※3}の発展による大量のデータ流通とあいまって、コミュニケーションの在り方を始め、仕事、観光、エンターテインメント、医療、介護等のあらゆる場面でICTが大きな影響を与えてきました。

また、スマートフォン等の端末やセンサー類の小型軽量化、低廉化とそれに伴うデータ流通量の飛躍的な増大は、「IoT^{※4}」、「AI^{※5}」、「ビッグデータ^{※6}」の活用につながり、社会にこれまで以上の変革をもたらし、新たな移動通信システム「5G^{※7}」との連動により、更なる発展を遂げようとしています。

こうしたICTによる様々な恩恵がある一方、ICTの利用が社会に広がることに伴って、デジタル格差の問題や個人・企業ともにサイバー攻撃^{※8}の脅威にさらされるようになっていきます。

さらに、新たな感染症対策として、様々な分野でこれまでと異なる生活様式や働き方が求められる中で、ICTが果たす役割はより大きなものとなっています。

このような状況の下、行政が保有するデータを活用し、民間企業の技術やアイデアを実装していく等、官民連携の重要度も増しています。

※3 ネットワークインフラ…複数のコンピュータを接続して、データや他のコンピュータの機能等を共有できる通信網のことで、インターネットの世界では、通信環境の設備やそれらを提供するサービスを表す。

※4 IoT…6ページ参照

※5 AI…7ページ参照

※6 ビッグデータ…8ページ参照

※7 5G…9ページ参照

※8 サイバー攻撃…サーバーやパソコンなどのコンピューターシステムに対し、ネットワークを通じて破壊活動やデータの窃取、改ざんなどを行うこと。

(1) 情報通信機器の保有状況

「令和元年通信利用動向調査」によると、平成 21（2009）年時点で携帯電話などのモバイル端末全体の保有率は 96.3%と高い保有率となっています。その中で、スマートフォンの保有率は、平成 22（2010）年の 9.7%から令和元（2019）年には 83.4%と大幅な伸びを示しています。

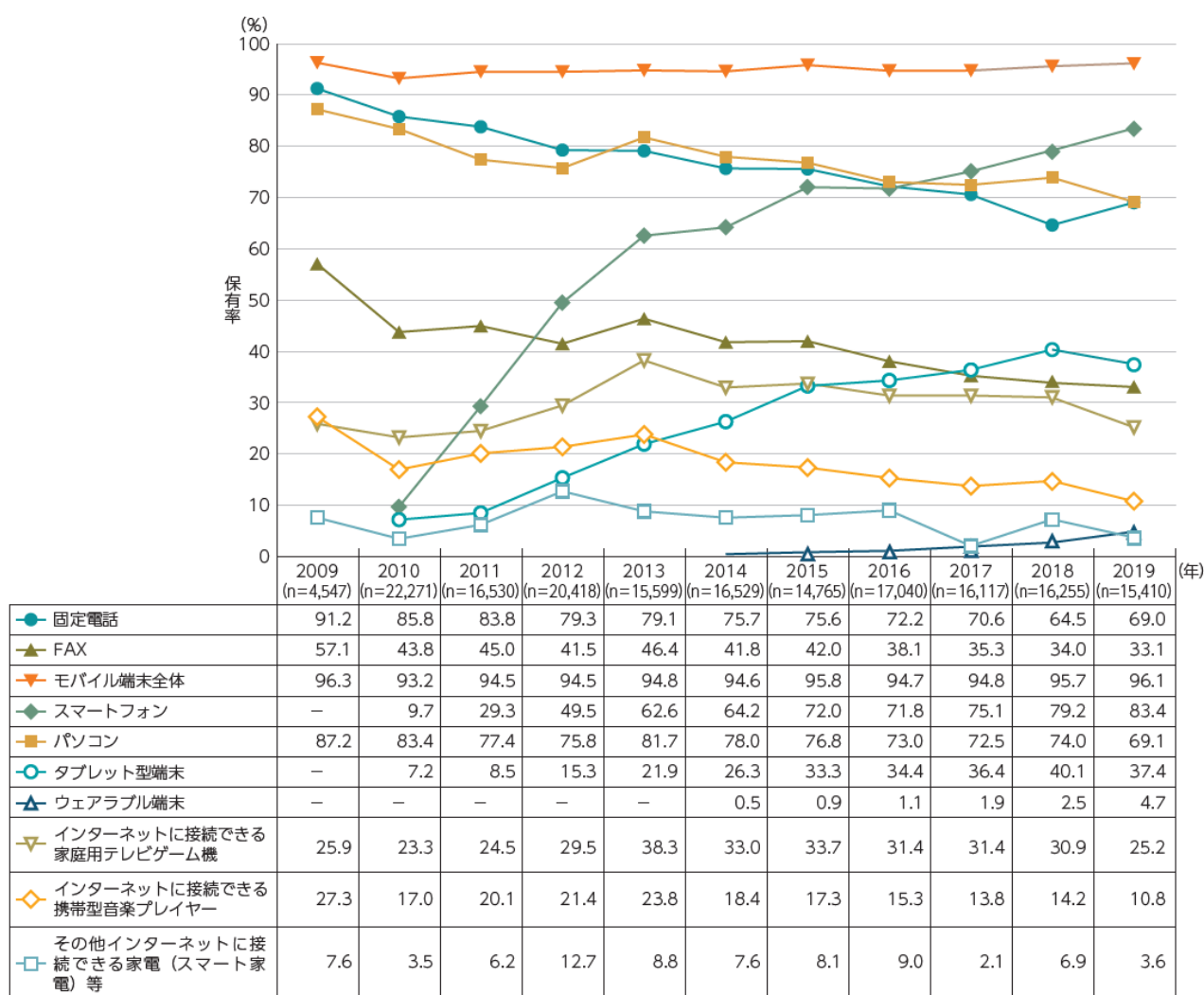


図 3 情報通信機器の保有状況（世帯）

出典:「令和元年通信利用動向調査」（総務省）

(2) IoT (Internet of Things) 機器の普及

IoTとは、一般的に「モノのインターネット」と訳され、自動車や家電など、あらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをする仕組みのことです。

私たちの身近にある家電や情報通信機器のほかに、産業分野では、生産機械、照明、セキュリティ、検査・計測機器、医療分野では、画像診断装置や一般利用者向けヘルスケア機器、自動車分野では、自動車の制御や運転者への情報提供などへの利用が進んでいます。製品がインターネットにつながることで、新たな付加価値を生み出すサービスが提供されています。

総務省では、IoTの推進に意欲的な地方自治体、IoTビジネスの地域展開に熱心な地方自治体、民間企業等が連携して、地域におけるIoT実装を強力に推進する「地域IoT官民ネット」を設立し、「地域IoT実装総合支援」として様々な分野での地域課題解決の実現につなげる取組を進めています。



図 4 地域IoT実装総合支援の各取組の概要

出典:「令和元年版 情報通信白書」(総務省)

(3) A I （Artificial Intelligence）の発展

A Iとは、一般的に「人工知能」と訳され、学習等の人間の知的能力をコンピュータ上で実現する技術のことです。A Iは、人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム、あるいは人間が知的と感じる情報処理・技術といった広い概念です。A Iの利用には、業務の効率化や、人間を煩雑な業務から解放し、人間ならではの創造的な業務に集中することを可能とさせる効果が期待されています。

画像認識 	画像データから、連想されるキーワードを出力したり、顔の画像を検出したりできる。 応用例： - 顔画像から性別や年齢を推定 - 手書き文字画像のテキスト変換	テキスト処理 	テキストデータから、内容を要約したり、内容に基づく文章の採点・分類をしたりできる。 応用例： - 議事録から議事要旨の作成 - 口語体から文語体への変換
音声認識 	音声データから、人間の発声を言葉として認識し、テキストとして文字起こしできる。 応用例： - 声の抑揚に基づく強調点の抽出 - 声から健康やストレスの検出	翻訳 	テキストデータから、経験豊かな翻訳者が訳したような正確かつ自然な翻訳文を作成できる。（多言語翻訳にも対応） 応用例： 特定の翻訳者の訳し方を反映した翻訳
音声合成 	テキストデータから、自然に聞こえる人間の発声を合成し、文章として読み上げることができる。 応用例： - 歌を歌う（ボーカロイド） - 特定の人物の発声を真似る	複数機能の組み合わせによる高度な活用も可能 「画像認識＋音声認識」を組み合わせることで、複数の知覚に基づく高精度の認識 「音声認識→テキスト処理→音声合成」を組み合わせることで、人間と対話できるコンピュータの構築	

図 5 A I を利用したサービスの代表例

出典：「ICTスキル総合習得教材」（総務省）

現在、地方自治体においても問合せへの自動応答サービスや観光案内等、様々な分野でのA Iの活用が期待されています。総務省は、「自治体A I 共同開発推進事業」として、A I 活用が進められていない行政分野への導入や、クラウド^{※9}サービスとしてA Iを共同利用するための開発実証等を行っています。また、自治体が共同で使えるクラウドA Iサービスの導入に向けた標準仕様及び導入に当たっての留意点・手順をまとめるなど、全国の自治体におけるクラウドA Iサービスの共同利用を推進する取組を進めています。



図 6 自治体A I 共同開発推進事業の概要

出典：総務省作成資料

^{※9} クラウド…インターネット上のネットワーク、サーバー、ストレージ、アプリケーション、サービスなどを共有化して、サービス提供事業者が利用者に容易に利用可能とする仕組みこと。

(4) ビッグデータの利活用の拡大

ビッグデータとは、スマートフォン等を通じた位置情報や行動履歴、インターネットやテレビでの視聴・消費行動等に関する情報、また、小型化したセンサー等から得られる膨大なデータのことです。インターネット利用の拡大やIoTの普及により、様々な人・モノ・組織がネットワークにつながることに伴い、ビッグデータとして大量のデジタルデータの生成、収集、蓄積が進みつつあります。このビッグデータをAIで分析することにより、その結果を、業務処理の効率化や予測精度の向上、最適なアドバイスの提供、効率的な機械の制御への活用が期待されます。

ビッグデータを構成する各種データ(例)

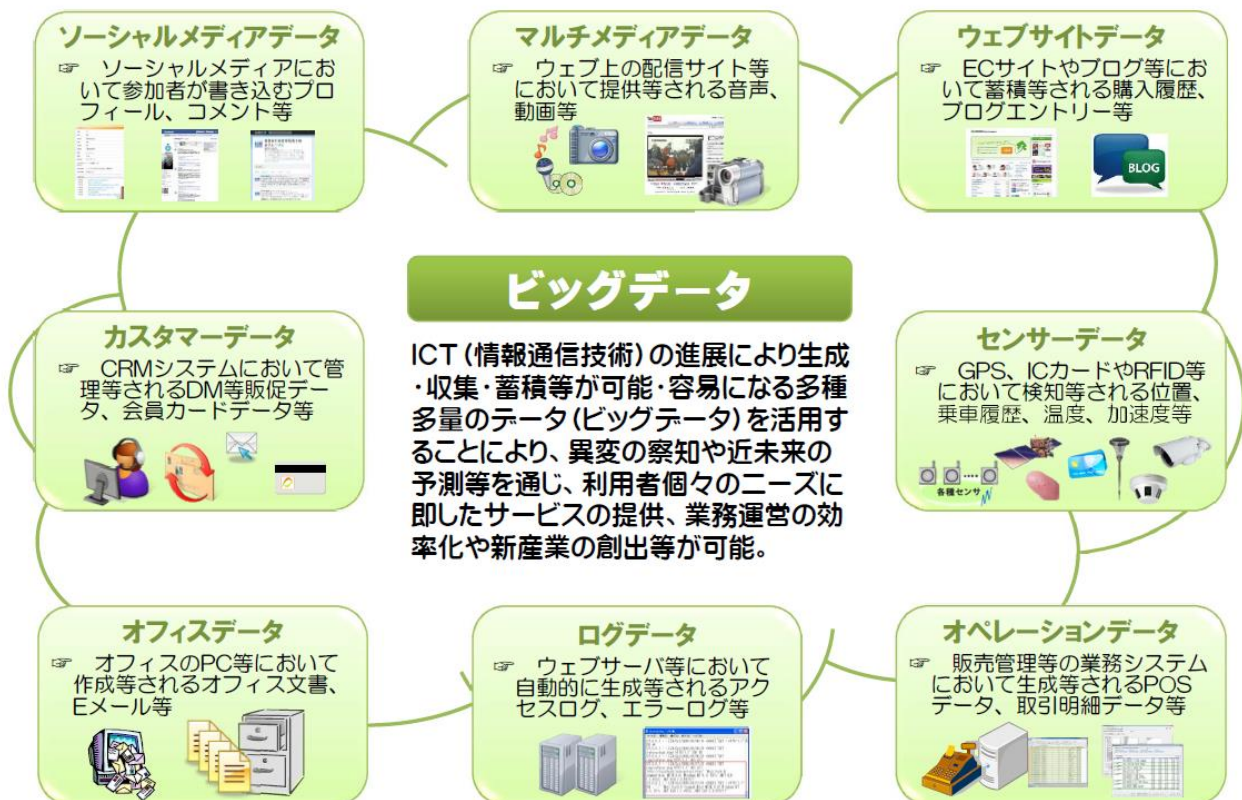


図 7 ビッグデータを構成する各種データ例

出典:「ビッグデータの活用に関するアドホックグループの検討状況」(総務省)

(5) 5G (5th Generation) の登場

5Gとは、携帯電話などに代表される移動通信システムの第5世代のことです。無線通信は、これまでも通信量や速度の向上が図られてきました。これまでの4Gと比較して5Gは「超高速通信」、「多数同時接続」※10、「超低遅延」※11の3点が大きな特徴となっています。4Gまでは人と人とのコミュニケーションツールとして発展してきましたが、5Gはあらゆるモノ・人がつながるIoT時代の新たなコミュニケーションツールとしての役割を果たすことになります。

5Gが普及することにより、医療（遠隔診療等）、建設（建機の遠隔操縦等）、交通（自動運転等）、製造（工場での産業用ロボット制御）など、様々な分野での新しい取組が可能となることから、私たちの生活の質の向上も期待されます。

移動通信システムの進化（第1世代～第5世代）

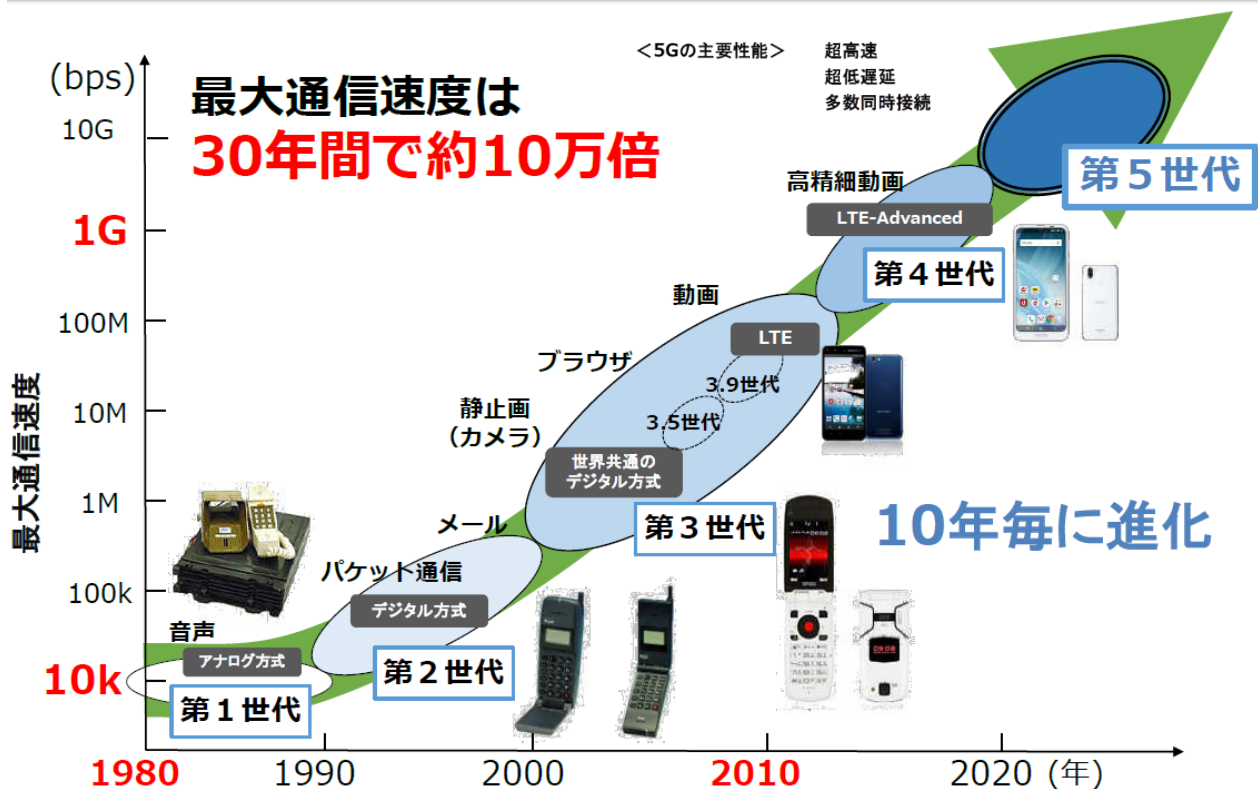


図 8 移動通信システムの進展

出典:「第5世代移動通信システム（5G）の今と将来展望」（総務省）

※10 多数同時接続…基地局1台から同時に接続できる端末を従来に比べて飛躍的に増やすこと。

※11 超低遅延…通信ネットワークにおける遅延、タイムラグを極めて小さく抑えること。

また、特定のエリア内において、5G ネットワークを、企業等が独自に構築・運営することを「ローカル 5G」といい、条件を満たして免許が取得できれば、専用の 5G ネットワーク構築が可能となります。地域・産業の課題に応じて企業や自治体等が個別に利用可能となる課題解決に向けたネットワークです。



図 9 ローカル 5G による課題解決の活用例イメージ

出典:「令和元年版 情報通信白書」(総務省)

(6) 情報セキュリティにおける脅威の増大

インターネットの利用の拡大に伴い、個人・企業共に、サイバー攻撃などの脅威も広がりを見せています。

I P A（独立行政法人情報処理推進機構）が公表した「情報セキュリティ 10 大脅威 2020」の中では、スマートフォンを利用したキャッシュレス決済の不正利用が、個人向け脅威として初めて登場しました。

また、組織向け脅威としては、「標的型攻撃による機密情報の窃取」や「内部不正による情報漏えい」などが上位に挙げられています。

これらの脅威については、順位が高いか低いかにかかわらず、自身又は組織が置かれている立場や環境を考慮して優先度を付け、適切に対応する必要があります。

「個人」向け脅威	順位	「組織」向け脅威
スマホ決済の不正利用	1	標的型攻撃による機密情報の窃取
フィッシング※12による個人情報の詐取	2	内部不正による情報漏えい
クレジットカード情報の不正利用	3	ビジネスメール詐欺による金銭被害
インターネットバンキングの不正利用	4	サプライチェーンの弱点を悪用した攻撃
メールやSNS等を使った脅迫・詐欺の手口による金銭要求	5	ランサムウェア※13による被害
不正アプリによるスマートフォン利用者への被害	6	予期せぬIT基盤の障害を伴う業務停止
ネット上の誹謗・中傷・デマ	7	不注意による情報漏えい（規則は遵守）
インターネット上のサービスへの不正ログイン	8	インターネット上のサービスからの個人情報の窃取
偽警告によるインターネット詐欺	9	IoT 機器の不正利用
インターネット上のサービスからの個人情報の窃取	10	サービス妨害攻撃によるサービスの停止

図 10 情報セキュリティ 10 大脅威 2020

出典: I P A（独立行政法人情報処理推進機構より作成）

<https://www.ipa.go.jp/security/vuln/10threats2020.html>

※12 フィッシング…送信者を詐称した電子メールを送りつけたり、偽の電子メールから偽のホームページに接続させたりする方法で、クレジットカード番号、アカウント情報（ユーザID、パスワードなど）といった重要な個人情報を盗み出す行為

※13 ランサムウェア…感染したPCをロックしたり、ファイルを暗号化したりすることによって使用不能にした後、元に戻すことと引き換えに「身代金」を要求する不正プログラム

また、警察庁が公表した「令和元（2019）年におけるサイバー空間をめぐる脅威の情勢等について」によると、国内外で様々なサイバー攻撃が発生しており、今後も世界的規模での攻撃が懸念されています。インターネットとの接続点に設置したセンサーによって検知した不正なアクセス件数は、1日1IPアドレス当たり4,192件と増加傾向であり、サイバーインテリジェンス情報共有ネットワーク※¹⁴を通じて把握した標的型攻撃メール※¹⁵の件数については、令和元（2019）年で5,301件となっています。

情報セキュリティの技術の進展とともに、個人や組織を標的にした脅威の質も高度化、巧妙化しており、常に情報セキュリティに対する高い意識を持っている必要があります。

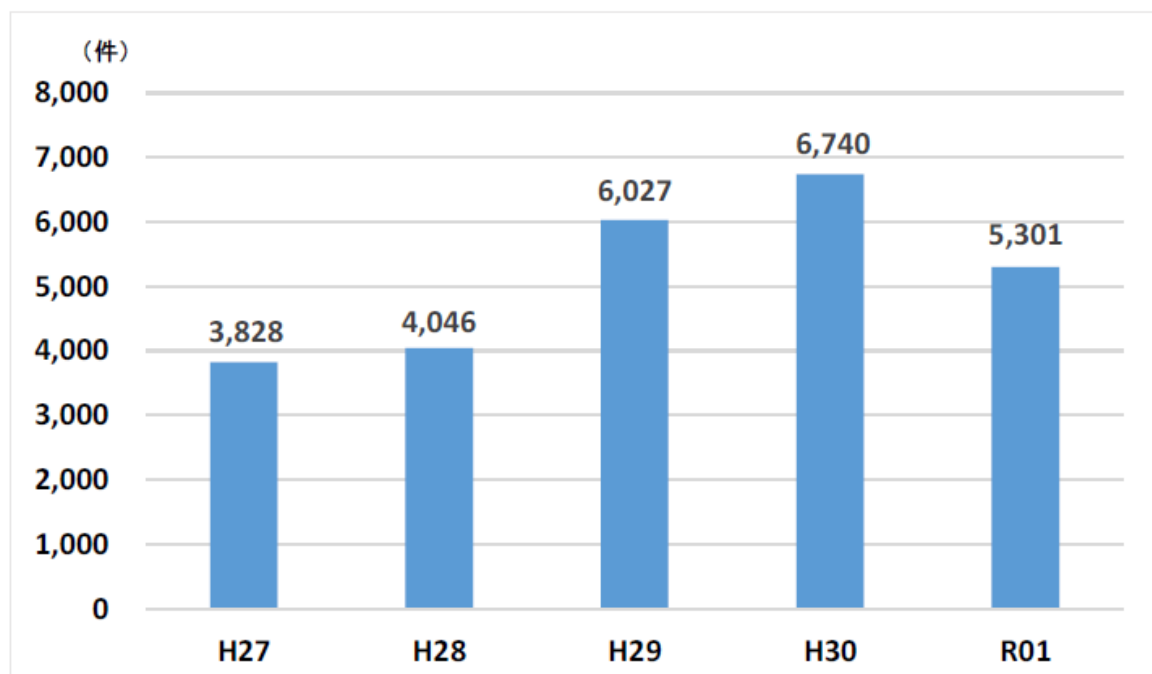


図 11 標的型攻撃メールの件数の推移

出典:「令和元年におけるサイバー空間をめぐる脅威の情勢等について」（警察庁）

※¹⁴ サイバーインテリジェンス情報共有ネットワーク…警察と先端技術を有する全国 7,777 の事業者等（平成 31 年 1 月現在）との間で、情報窃取を企図したとみられるサイバー攻撃に関する情報共有を行う枠組み

※¹⁵ 標的型攻撃メール…特定の企業や組織、個人等をねらい、添付ファイルを送付し、実行させることで不正なプログラムが作動し、機密情報を窃取する目的の電子メール

(7) デジタル格差を考慮した社会の実現

デジタル格差とは、ＩＣＴを利用して恩恵を受ける人と利用できずに恩恵を受けることができない人との間に生じる格差のことです。

政府のＩＴ戦略である官民データ基本計画では、令和２４（２０４２）年には高齢者人口がピークを迎え、生産年齢人口も減少傾向にあることを踏まえ、デジタル技術の利活用により、高齢者や障がい者を支援するとともに、男女共同参画や外国人との共生を実現し、年齢、障がいの有無、性別、国籍等にかかわらず、皆が支え合う社会を目指しています。

また、新たな感染症の脅威を契機に、教育や医療を始めとして、格差があってはならない領域も含めてＩＣＴを活用した遠隔対応などが取り入れられています。さらに、近年増加している集中豪雨等の気象災害に備え、テクノロジーを駆使して災害に効果的・効率的に対応していくことが重要となっています。

緊急時の対応という観点からも、また、収束後の社会の変容を見据えての対応という視点から、年齢、障がいの有無、地域、所得の多寡等を問わず、あらゆる人々がＩＣＴの恩恵を受けられる環境の整備が必要です。

(8) テレワークの普及の拡大

テレワークとは、ＩＣＴを利用し、時間や場所にとらわれず、柔軟な働き方をすることです。

テレワークの導入は、ライフステージや生活スタイルにあった多様な働き方を実現することができます。

また、テレワークは、業務継続性を確保する観点からも有効であり、災害時や新たな感染症対策としても期待されています。

テレワークの活用については、官民データ基本計画において、新たな感染症対策に係る取組として掲載されているほか、「ニッポン一億総活躍プラン」※¹⁶や「働き方改革実行計画」※¹⁷において、将来に向けた多様な働き方を支える方策として、その推進が求められています。

なお、我が国のテレワークの導入率は、令和元（2019）年時点で 20.2%となっています。

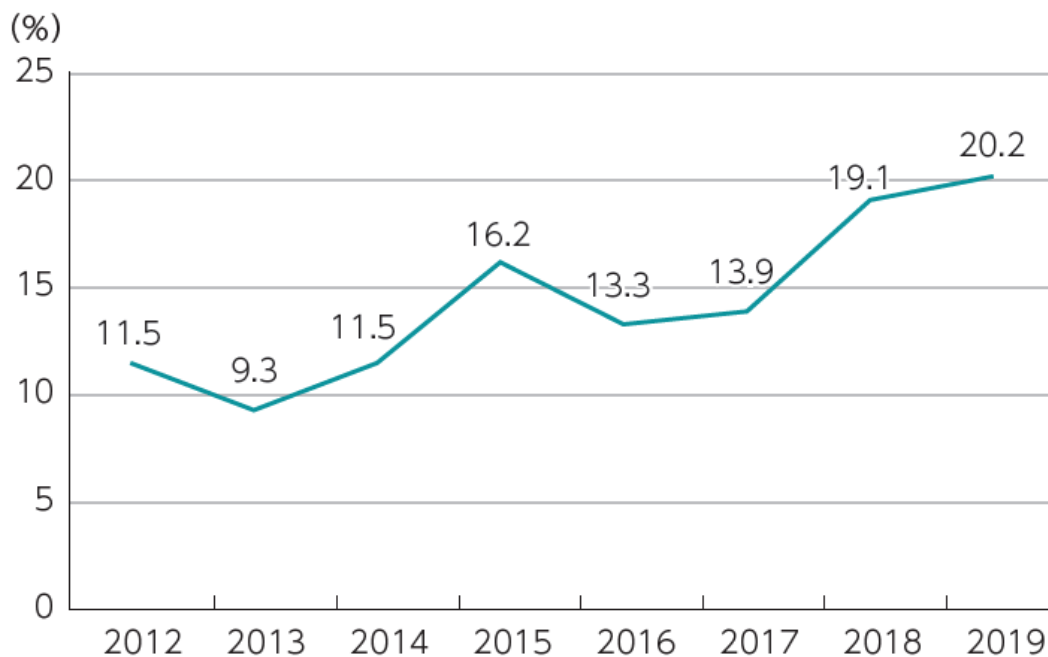


図 12 テレワークの導入率
「令和 2 年版 情報通信白書」（総務省）

※¹⁶ ニッポン一億総活躍プラン…平成 28 年 6 月 2 日閣議決定。日本政府が推進する「一億総活躍社会」を実現するための計画

※¹⁷ 働き方改革実行計画…平成 29 年 3 月 28 日働き方改革実現会議決定。「非正規雇用の処遇改善」「賃金引上げと労働生産性向上」「長時間労働の是正」「柔軟な働き方がしやすい環境整備」など九つの分野について、具体的な方向性を示すための計画

【テレワークの課題】

令和2年3月31日に国土交通省から発表されたテレワーク人口実態調査によると、テレワークを実施した人のうち、実施する上で何らかの問題があったとした人の割合は72.2%で、そのうち「会社でないと閲覧・参照できない資料やデータなどがあった」が26.8%と最も多くなっています。次いで「同僚や上司などとの連絡・意思疎通に苦労した」、「営業・取引先等との連絡・意思疎通に苦労した」などコミュニケーションに課題があったと回答した割合が18.9%となっています。

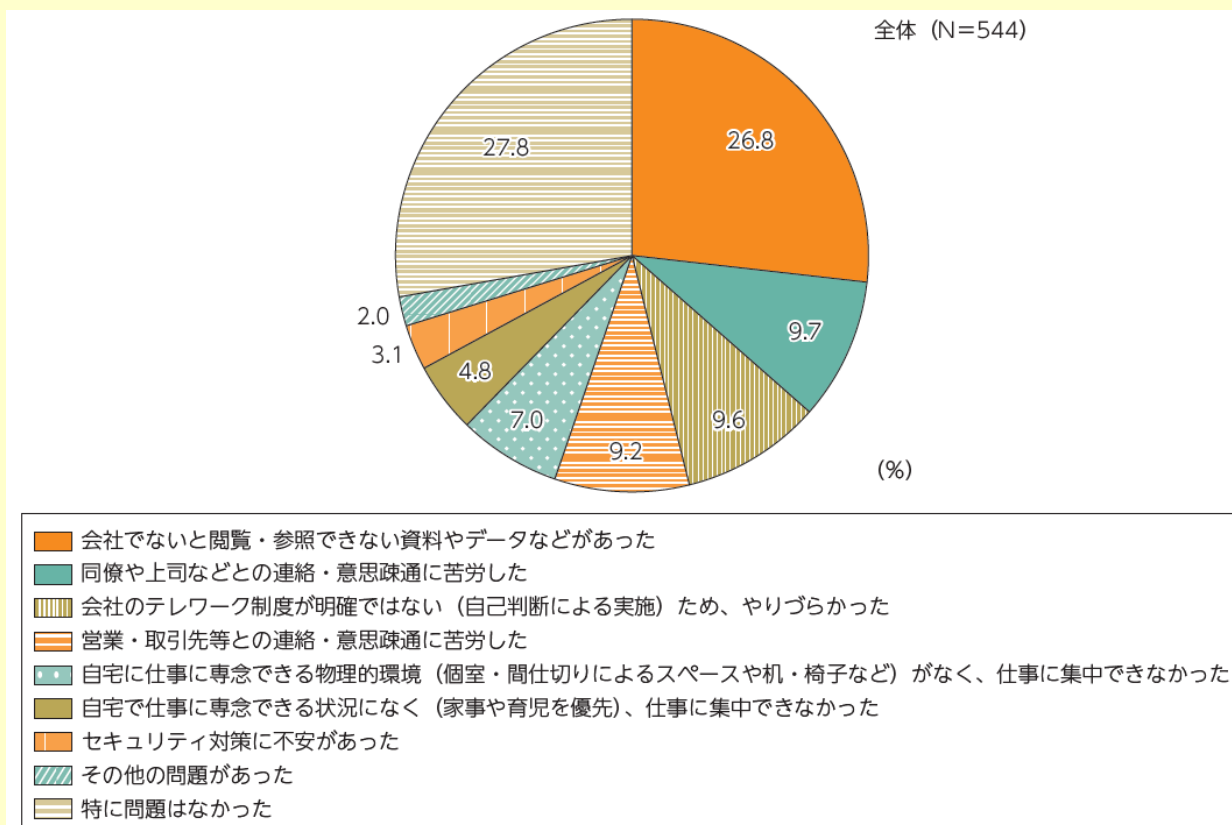


図 13 テレワークを実施してみて問題があったこと

出典:「平成31年度（令和元年度）テレワーク人口実態調査」（国土交通省）

2 国・県の情報化

(1) 国の情報化について

ア 国のIT戦略

我が国のIT戦略は、平成13（2001）年1月に策定されたe-Japan戦略に始まり、技術の進展や社会経済の動向等に併せて常に計画の見直しを行ってきました。令和元（2019）年6月には、官民データ活用推進基本計画を閣議決定し、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」のモデルを世界に先駆けて構築するための施策を推進しています。

また、令和3（2021）年秋には、デジタル庁を新設し、「国と自治体のシステムの標準化・共通化」、「マイナンバーカードの普及促進」、「スマートフォンによる行政手続のオンライン化」、「オンライン診療やデジタル教育の規制緩和」など、行政のデジタル化の加速化を目指しています。

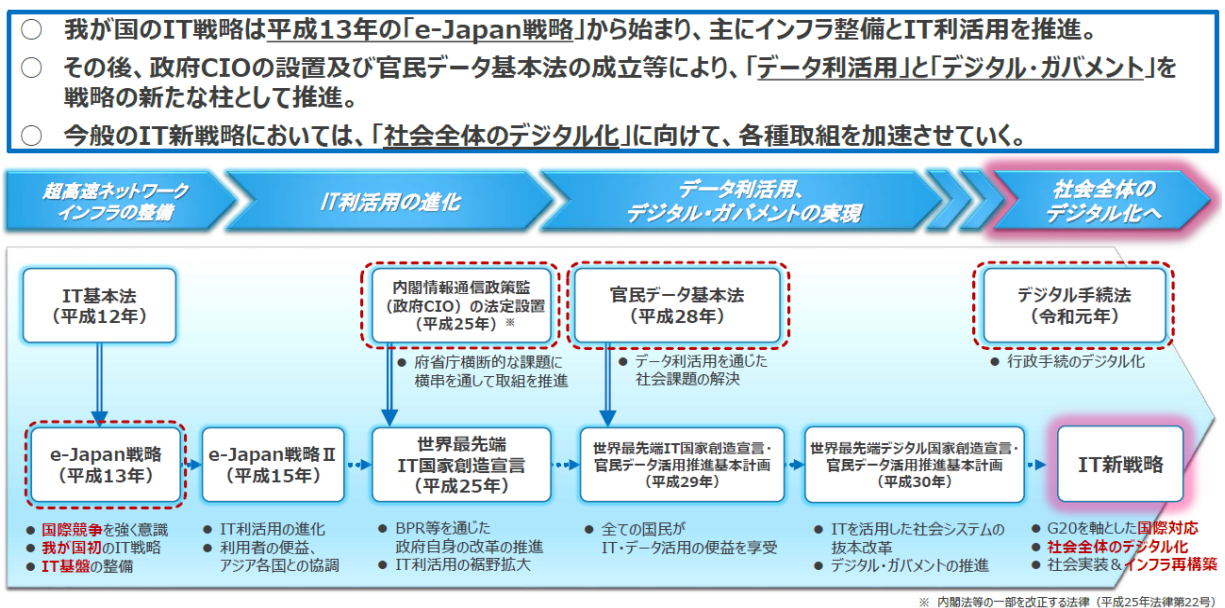


図 14 国のIT戦略

出典: 「IT新戦略の概要-社会全体のデジタル化に向けて」（内閣官房）

イ 国の情報化の動向

(ア) 令和元年版 情報通信白書

総務省が毎年公表している情報通信白書では、国が注視している施策や方向性が示されています。令和元年版の通信白書（令和元（2019）年7月公表）では、ICTのサービス、技術等がどのように進化・変化したのかについて課題を示すとともに、「進化するデジタル経済とその先にある Society 5.0^{※18}」として、Society 5.0 が真価を発揮するために必要となる改革やICTを活用した新たな働き方等、人間とICTの新たな関係について分析しています。

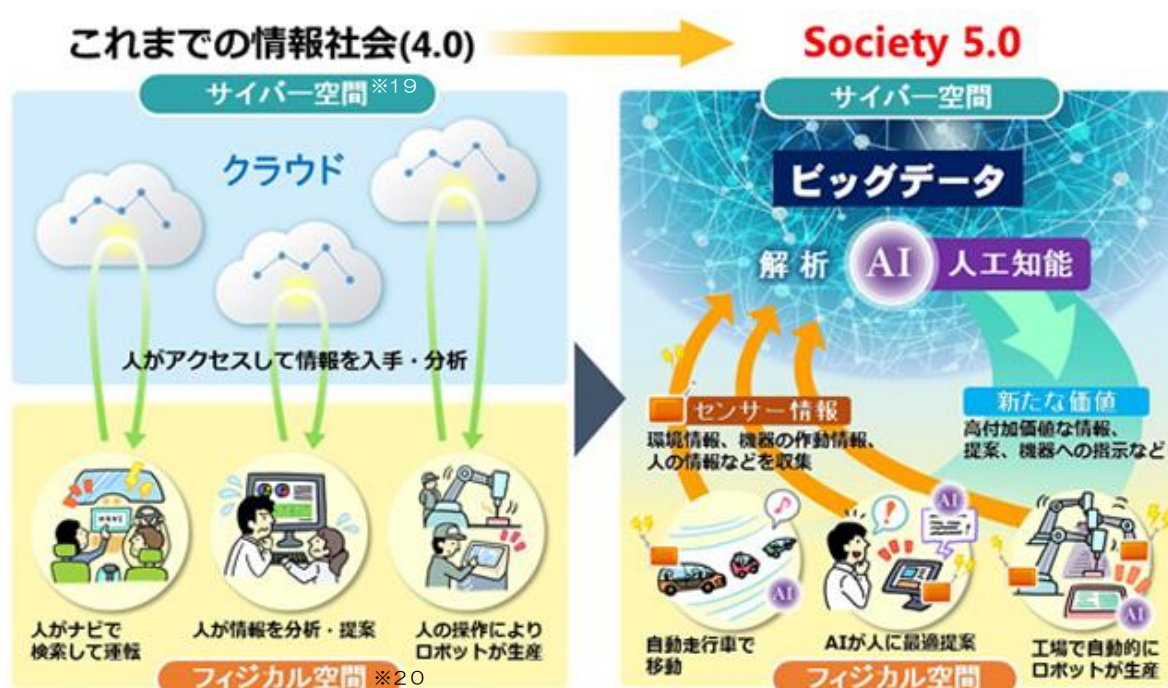


図 15 Society 5.0 のしくみ

出典:内閣府 ホームページ

※18 Society 5.0…狩猟社会、農耕社会、工業社会、情報社会に続くような新たな社会を生み出す変革を科学技術イノベーションが先導していくという概念

※19 サイバー空間…主にコンピュータやネットワークによって構築された仮想的な空間を指し、インターネットは代表的なサイバー空間である。

※20 フィジカル空間…サイバー空間と対をなす言葉で、現実世界のことを指す。

(イ) 官民データ活用推進基本法（平成28年12月7日交付・施行）

国は、インターネットやその他の高度情報通信ネットワークを通じて流通する多様かつ大量の情報を適正かつ効果的に活用することで、急速な少子高齢化の進展への対応といった国が直面する課題の解決に向けた環境整備を進めています。

国、地方公共団体及びその他の事業者等が管理、利用、提供等を行うデータを官民データと位置付け、適正かつ効果的な活用を推進するため、官民データ活用推進基本計画や施策の基本となる事項を定めています。

また、都道府県に、「都道府県官民データ活用推進計画」の策定を義務付けるとともに、市町村（特別区を含む）に対しては、「市町村官民データ活用推進計画」の策定を努力義務として求めています。

(ウ) 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

（平成29年5月30日閣議決定 令和2年7月17日変更）

この計画は、全ての国民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受するとともに、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できるデジタル社会の実現に向けた、政府全体のデジタル政策を取りまとめています。

令和2（2020）年7月17日には、大幅な内容の見直しにより、喫緊の課題である「新型コロナウイルス感染拡大の阻止」や、感染拡大抑止後の社会変革の原動力とするための「デジタル強靱化社会の実現」への取組が示されました。主な取組として、「働き方改革（テレワーク）」、「学び改革（オンライン教育）」、「くらし改革」、「防災×テクノロジーによる災害対応」、「社会基盤の整備」、「規制のリデザイン」を掲げており、地方公共団体においても、これらの取組の推進が期待されています。

(I) デジタル・ガバメント推進方針

（平成29年5月30日 I T本部・官民データ活用推進戦略会議決定）

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と共に策定され、行政サービスの利用者の利便性向上に重点を置き、行政運営をデジタル化前提で見直す「デジタル・ガバメント」を実現させるための方向性を示しています。この方針では、「デジタル技術を徹底活用した利用者中心の行政サービス改革」、「官民協働を実現するプラットフォーム^{※21}」、「価値を生み出す I T ガバナンス^{※22}」の3つを柱とした取組を進めていくこととしています。

※21 官民協働を実現するプラットフォーム…行政のデータやサービスを開放し、民間や地方公共団体などの相互連携によって、社会的課題の解決、国民利便性の向上、新たな事業機会を創出する仕組み

※22 I T ガバナンス…情報システムへの投資・効果・リスクを永続的に最適化し、統合化する組織的・戦略的な取組

(オ) デジタル・ガバメント実行計画

(平成30年1月策定 令和2年12月25日改定(閣議決定))

官民データ活用推進基本法及びデジタル・ガバメント推進方針に示された方向性を具体化した実行計画です。地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進に当たり、地方公共団体の限られた資源を効率的に活用し、住民の利便性向上や地域課題の解決を図るため、次の事項について取り組むこととしています。

- a 行政手続のオンライン化の推進
- b 情報システム等の共同利用の推進
- c AI、RPA^{※23} 等による業務効率化の推進
- d オープンデータ^{※24}の推進
- e ガバナンス強化と人材確保・育成
- f デジタル・ガバメントの構築に向けた地方公共団体の官民データ活用推進計画策定の推進

(カ) デジタル手続法^{※25} (令和元年12月16日施行)

デジタル技術を活用し、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、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等を定めた法律です。

【デジタル技術を活用した行政の推進の基本原則（デジタル化の基本原則）】

- ①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

【行政手続のオンライン原則】

- ①国の行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、オンライン化実施を原則化（地方公共団体等は努力義務）
- ②本人確認や手数料納付もオンラインで実施（電子署名等、電子納付）

※23 RPA…Robotic Process Automation の略。主に定型作業のデスクワークをパソコン内のソフトウェア型のロボットが代行することにより、作業を自動化する技術

※24 オープンデータ…国、地方公共団体及び事業者が保有するデータのうち、機械判読に適したデータ形式で二次利用が可能なルールに基づき、誰もが無償で利用できるよう公開されたデータ

※25 デジタル手続法…正式名称：情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律

(2) 神奈川県の情報化について

ア かながわＩＣＴ・データ利活用推進計画

神奈川県では、令和元（2019）年7月に「かながわＩＣＴ・データ利活用推進計画」を策定し、基本方針として県民の安全安心や利便性の向上と、行政内部の業務全般の効率化を実現するため、ＩＣＴ及びデータを積極的に利活用していくことを定めるとともに、計画を効果的かつ着実に推進していくために、次の四つの視点で取組を進めることとしています。

なお、この計画はＩＣＴ及びデータの積極的な利活用を基本方針としていることから、官民データ活用推進基本法第9条第2項に定められた都道府県官民データ活用推進計画として位置付けられています。

【計画推進の視点】

- 1 最新のＩＣＴの利活用
- 2 サービスデザイン思考^{※26}の導入
- 3 デジタルデバイド^{※27}の防止
- 4 情報セキュリティの確保

「官民データ活用推進基本法 第9条第2項」

- 2 都道府県官民データ活用推進計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。
- (1) 都道府県の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方針
 - (2) 都道府県の区域における官民データ活用の推進に関する事項
 - (3) 前二号に掲げるもののほか、都道府県の区域における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するために必要な事項

※26 サービスデザイン思考…サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、サービス全体を設計する考え方

※27 デジタルデバイド…地理的な制約、年齢、身体的な条件その他の要因に基づく情報通信技術の利用の機会又は活用のための能力における格差

3 本市の情報化

(1) 本市の情報化の取組

本市では、様々な課題解決の手段として、ＩＣＴの有効性や重要性を早くから認識していたことから、平成 14（2002）年に「厚木市ＩＴ基本戦略」を策定し、今日まで市民サービスの向上、行政事務の効率化などを推進するため、様々なＩＣＴを利活用することにより、行政サービスの充実に積極的に取り組んできました。

例えば、ホームページや SNS による情報発信を始め、公共施設予約システムや図書検索システムなどのオンラインサービスを提供し、利便性の向上に取り組んできました。また、マイナンバーカードの電子証明書を利用した、住民票の写し及び印鑑証明書のコンビニ交付についても、平成 28（2016）年 1 月から開始しています。

行政の内部事務においては、マイナンバー制度の開始に伴う新たな業務への対応や、他機関での個人情報流出事故の発生、また、急速に高度化・巧妙化するサイバー攻撃等に対応するため、「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化に向けて」（平成 27 年 11 月 24 日付け総務省自治体情報セキュリティ対策検討チーム報告）に基づき、端末からの情報持ち出し不可設定やネットワーク分離、自治体クラウド※²⁸による高度なセキュリティ対策といった三層の構え※²⁹による情報セキュリティ対策の抜本的強化を平成 29（2017）年 3 月に行いました。また、こうした技術的な対策のほか、市民の大切な個人情報を守るため、職員に対する研修や定期的な点検についても強化を図っています。

※²⁸ 自治体クラウド…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、経費の削減や市民サービスの向上、災害・事故等発生時の業務継続の確保等を図るもの

※²⁹ 三層の構え…自治体において、庁内のネットワークをインターネット系、内部業務系、マイナンバー業務系に明確に分離するセキュリティ対策

(2) 「厚木市情報化推進計画（2015～2020）」の実施状況

平成 27（2015）年 3 月に策定した前計画は、次の 4 点を情報化のコンセプトに掲げ、ＩＣＴの利活用を推進してきました。

- ア 市民が利便性を享受できる取組
- イ 行政事務の効率化への取組
- ウ 情報セキュリティなど安心・安全を高める取組
- エ 情報通信技術を活用した新たな取組

また、前計画を実現するための具体的な施策を示したアクションプランにおいては、ＩＣＴの進展の早さに柔軟に対応すべく、6 年間の計画期間のうち、早期に取り組むべき施策を「前期アクションプラン」として策定し、平成 29（2017）年度に見直し、検討を行い、「後期アクションプラン」に引き継ぎました。

(3) 計画期間における主な成果

ア 市民が利便性を享受できる取組

コンビニエンスストア等による各種証明書の交付や新たな公共施設予約システムのサービスを開始しました。また、行政情報等を分かりやすく発信できるよう、ホームページシステムのリニューアルや SNS の活用に取り組みました。

イ 行政事務の効率化への取組

様々な業務システムのリニューアルにより業務効率化を図りました。また、ＩＴガバナンスの推進により、システム導入の必要性の検討や仕様等の適正化を図りました。

ウ 情報セキュリティなど安心・安全を高める取組

庁内において、インターネット系、内部業務系、マイナンバー業務系を明確に分離する「三層の構え」により、情報セキュリティ対策の更なる強化を図りました。

エ 情報通信技術を活用した新たな取組

行政が保有している公共データを、オープンデータと呼ばれる二次利用可能なルールで公開し、市民や企業等が自由に利活用できるよう、ポータルサイトを開設しました。また、公衆無線 LAN「Atsugi Free Wi-Fi」を整備し、多くの方々に御利用いただいています。

一方、急速なＩＣＴの進展や社会環境の変化などを踏まえ、検討した結果、実施しないこととしたものもありました。

24、25 ページに前計画のアクションプランの実績を「完了」、「継続」、「中止」に区分しましたが、「ＩＴガバナンスの推進」、「情報セキュリティ対策」、「デジタルデバイドの解消対策」などはＩＣＴの発展に併せて常に取り組を進める必要があるため、「完了」ではなく、「継続」と評価しています。

(4) 計画期間を終えての課題等

ア ＩＣＴの進展への柔軟な対応

前計画では、ＩＣＴの進展の早さに柔軟に対応するため、6年間の計画期間を前期・後期の各3年間のアクションプランを策定し施策に取り組み、自治体の情報化として十分な成果を上げました。一方で、ＩＴガバナンスによる実施の方法や時期の見直し等により、中止すべきと判断した事業もありました。ＩＣＴの進展や社会情勢の変化は更に加速すると予想されることから、今後においても、これまで以上に柔軟な事業実施の判断やシステム運用が求められるものと考えられます。

イ デジタル格差への対応

ＩＣＴの進展により、スマートフォンやタブレット端末等の新しいハードウェアやSNS等のインターネットサービスが普及し、市民等がＩＣＴを利用する機会が増えています。一方で、機械の取扱いが苦手であることや、インターネットの利用環境が十分でないことなどにより、得られる情報や受けられるサービスの差が拡大してしまうデジタル格差が懸念されます。今後も、年齢、障がいの有無、性別、国籍等にかかわらず、できる限り多くの方がＩＣＴによる恩恵を享受できるよう、十分に配慮した取組を進める必要があります。

前期アクションプラン（２０１５～２０１７）

１ 市民が利便性を享受できる取組		実績	備考
(１) 情報発信機能の拡充	ホームページのリニューアル	継続	後期に引継ぎ
	次期マイタウンクラブの在り方の検討	継続	後期に引継ぎ
	収蔵資料管理システムの構築	中止	時期の見直し
	議会中継システムの利便性の向上	完了	
(２) 学校や図書館の情報化の推進	学校における教育の情報化	継続	後期に引継ぎ
	図書館情報システムのリニューアル	完了	
(３) 番号制度への対応	コンビニエンスストア等による各種証明書の交付	完了	
２ 行政事務の効率化への取組		実績	備考
(１) IT ガバナンスの推進	IT ガバナンスの推進	継続	後期に引継ぎ
(２) 安心政策	福祉総合情報システムのリニューアル	完了	
	要介護認定支援システムのリニューアル	完了	
	健康管理システムのリニューアル	完了	
	地域包括支援センターシステムのリニューアル	完了	
(３) 共生政策	公害届出管理システムのリニューアル	継続	後期に引継ぎ
(４) 快適政策	農業用水利施設管理システムの構築	継続	後期に引継ぎ
	融資システムのリニューアル	中止	時期の見直し
	建築計画概要書の電子化	完了	
	住居表示台帳図面のデジタル化	中止	方法の見直し
(５) 信頼政策	収支日報集計システムのリニューアル	中止	時期の見直し
	下水道会計システムの導入	継続	後期に引継ぎ
	人事給与システムの改修	完了	
	戸籍システムの検討	完了	
	新地方公会計制度への対応	完了	
	番号法施行に伴う基幹系情報システムの対応	継続	後期に引継ぎ
	ペーパーレス会議システムの活用の推進	継続	後期に引継ぎ
	要望・苦情等の共有化システムの導入	中止	方法の見直し
３ 情報セキュリティなど安心・安全を高める取組		実績	備考
(１) 災害対応	ICT-BCP の更新	継続	後期に引継ぎ
	防災ラジオの普及	継続	後期に引継ぎ
	災害時要援護者支援システムの活用	継続	後期に引継ぎ
	高機能消防指令センターの整備	完了	
(２) 個人情報漏えい対策	情報セキュリティ対策	継続	後期に引継ぎ
(３) 情報リテラシーの向上による ICT を利用する不安の解消	デジタルデバイドの解消対策	継続	後期に引継ぎ
４ 情報通信技術を活用した新たな取組		実績	備考
(１) オープンデータを活用した新たな取組	オープンデータへの取組	継続	後期に引継ぎ
(２) 番号制度を活用した新たな取組	番号カードの活用に係る調査研究	継続	後期に引継ぎ
(３) Wi-Fi 技術を活用した新たな取組	Wi-Fi 接続環境導入に係る調査研究	継続	後期に引継ぎ
(４) クラウド技術を利用した新たな取組	ICT を活用した医療情報の共有化に係る調査研究	継続	後期に引継ぎ

後期アクションプラン（2018～2020）

1 市民が利便性を享受できる取組		実績	備考
(1) 情報発信機能の拡充	ホームページのリニューアル※	検証中	
	次期マイタウンクラブの在り方の検討	完了	
(2) 学校の情報化の推進	学校における教育の情報化	継続	次期計画に引継ぎ
2 行政事務の効率化への取組		実績	備考
(1) IT ガバナンスの推進	IT ガバナンスの推進	継続	次期計画に引継ぎ
(2) 共生政策	公害届出管理システムのリニューアル	完了	
(3) 快適政策	農業用水利施設管理システムの構築	完了	
(4) 信頼政策	下水道会計システムの導入	完了	
	番号法施行に伴う基幹系情報システムの対応	完了	
	ペーパーレス会議システムの活用の推進	継続	次期計画に引継ぎ
3 情報セキュリティなど安心・安全を高める取組		実績	備考
(1) 災害対応	ICT-BCP の更新	完了	
	防災ラジオの普及	継続	次期計画に引継ぎ
	避難行動要支援者支援システムの活用	継続	次期計画に引継ぎ
	厚本市災害情報管理システムの検討	完了	
(2) 個人情報漏えい対策	情報セキュリティ対策	継続	次期計画に引継ぎ
(3) 情報リテラシーの向上による ICT を利用する不安の解消	デジタルデバイドの解消対策	継続	次期計画に引継ぎ
4 情報通信技術を活用した新たな取組		実績	備考
(1) オープンデータを活用した新たな取組	オープンデータへの取組	継続	次期計画に引継ぎ
(2) 番号制度を活用した新たな取組	番号カードの活用に係る調査研究	継続	次期計画に引継ぎ
(3) Wi-Fi 技術を活用した新たな取組	Wi-Fi 接続環境に係る取組	継続	次期計画に引継ぎ
(4) クラウド技術を利用した新たな取組	ICT を活用した医療情報の共有化に係る調査研究	継続	次期計画に引継ぎ

※印は、本計画策定時、実施期間中のため、検証中として掲載しています。

(5) ITガバナンスの取組

情報システムの最適化を推進するに当たり、情報システムの全庁的な統制、いわゆるITガバナンスに努めてきました。

庁内全体の内部統制として、情報資産台帳によるシステムの一括管理をし、全体の最適化、クラウドファースト、パッケージファーストを念頭に置き、分散して稼働するサーバー機器等を集約化した仮想基盤上でのシステム稼働や、過剰なシステム改修の抑制など、情報システムに要する経費の削減に取り組んできました。

また、システムの導入に当たっては、データの標準化を意識し、調達仕様書に地域情報プラットフォーム標準仕様^{※30}、中間標準レイアウト仕様^{※31}への準拠等を明記し、システム間の連携やシステム移行時に係る費用の抑制に取り組みました。

そのほか、情報システムの管理者と利用者の橋渡しができる人材や、ITベンダーとのコミュニケーションを円滑に図れる人材を育成し、予算要求額、システム構築の妥当性や調達仕様の精度の向上等に取り組んできました。

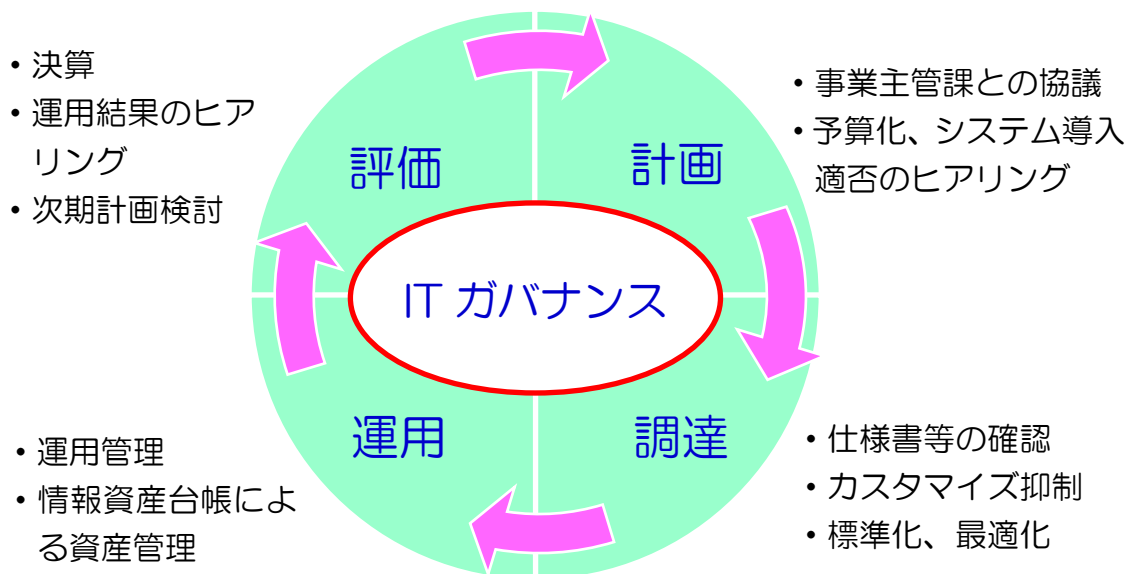


図 16 ITガバナンス

※30 地域情報プラットフォーム標準仕様…様々な異なるシステム間で、電子情報のやり取りが可能となるように定めた各システムが準拠すべき業務面や技術面のルール（標準仕様）のこと。地方公共団体が標準仕様に基づいてシステムを再構築することで、業務・システムの効率化、マルチベンダー化が期待されている。

※31 中間標準レイアウト仕様…情報システム更改に際し、既存システムから次期システムへのデータ移行を円滑に行うため、移行データの項目名称、データ型、桁数、その他の属性情報等を標準的な形式として定めた移行ファイル用のレイアウト仕様のこと。システム更改時における円滑なデータ移行や、移行コストの削減が期待されている。

4 市民アンケート結果

市民が利用する情報通信機器やインターネットの普及・活用の状況、行政に求める意向等を把握することを目的に、市民アンケートを実施しました。その結果については、次のとおりです。

アンケート結果の詳細は、ホームページに掲載しています。

なお、計画策定に関連性が強いと思われる項目を掲載しています。

対象者：厚木市民（住民基本台帳から抽出。年代及び居住地区は、全体の構成比に基づく。）

調査期間：令和元（2019）年8月1日～8月16日

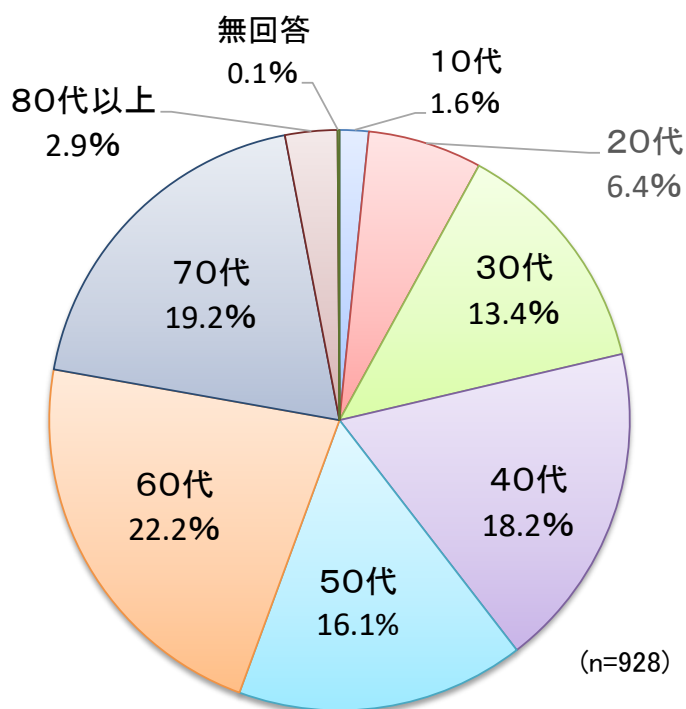
調査対象数：3,000 件

回収数：928 人（30.9%）

なお、前回調査（平成 26（2014）年7月30日～8月13日実施）と比較可能な設問については、比較のためのグラフを掲載しています。

(1) 回答者の年齢分布

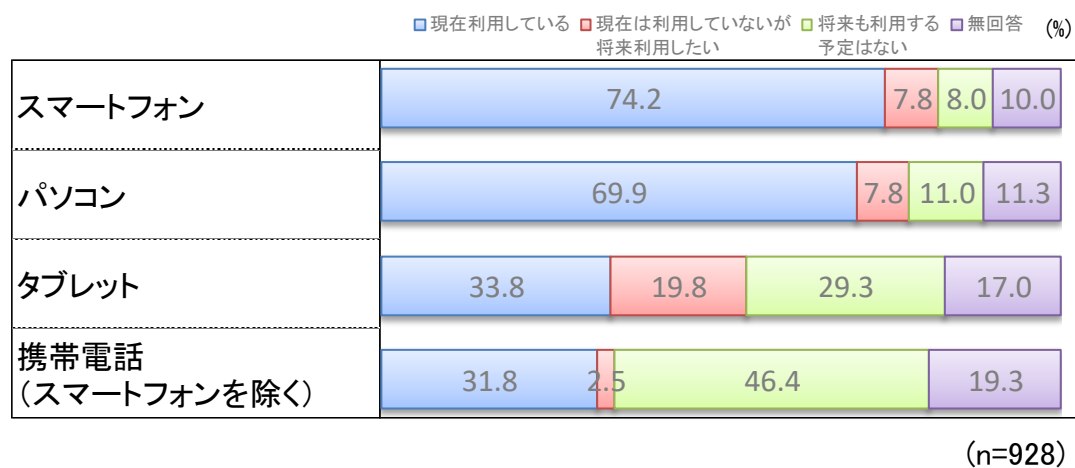
「60代」が20%以上で最も多く、次いで「70代」、「40代」が20%弱となっています。一方、「10代」、「20代」は、いずれも10%に満たず、高齢層からの回答が多くなっています。



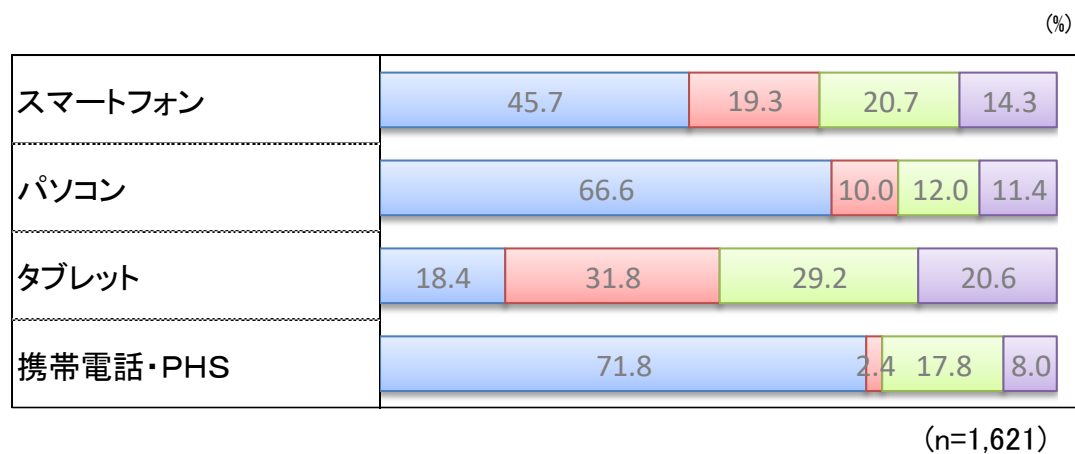
(2) 情報通信機器の利用率

「スマートフォン」は70%以上、パソコンも70%弱で利用していると回答がありました。一方で、前回の調査では70%以上で利用していた「携帯電話・PHS」が30%程度となっており、情報通信機器の利用率は大きく変わっています。

<今回調査>

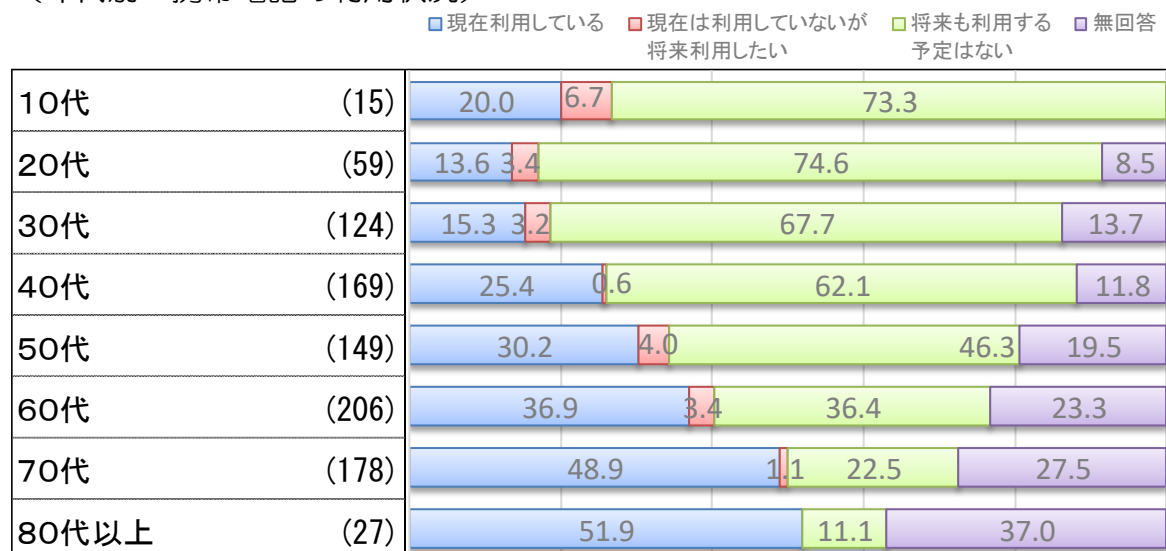


<平成 26 年度調査>



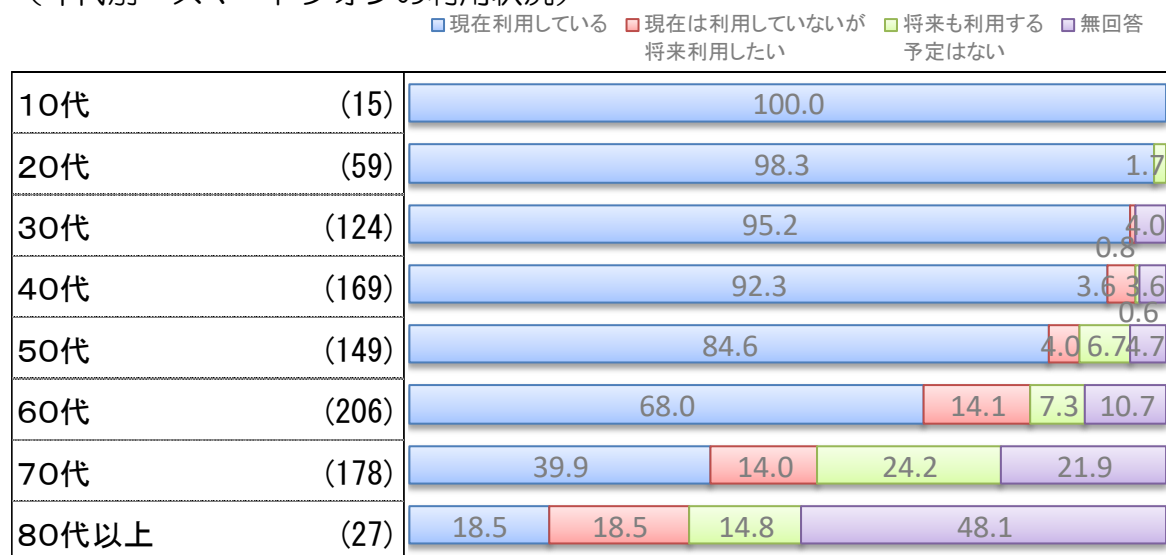
年代別に見ると、携帯電話は年代が上がるほど利用率が高くなり、スマートフォン、パソコンは年代が上がるほど利用率が低くなっています。タブレットは、40代で利用率が最も高く、年代が上がるに連れて利用率が低くなっています。

（年代別 携帯電話の利用状況）



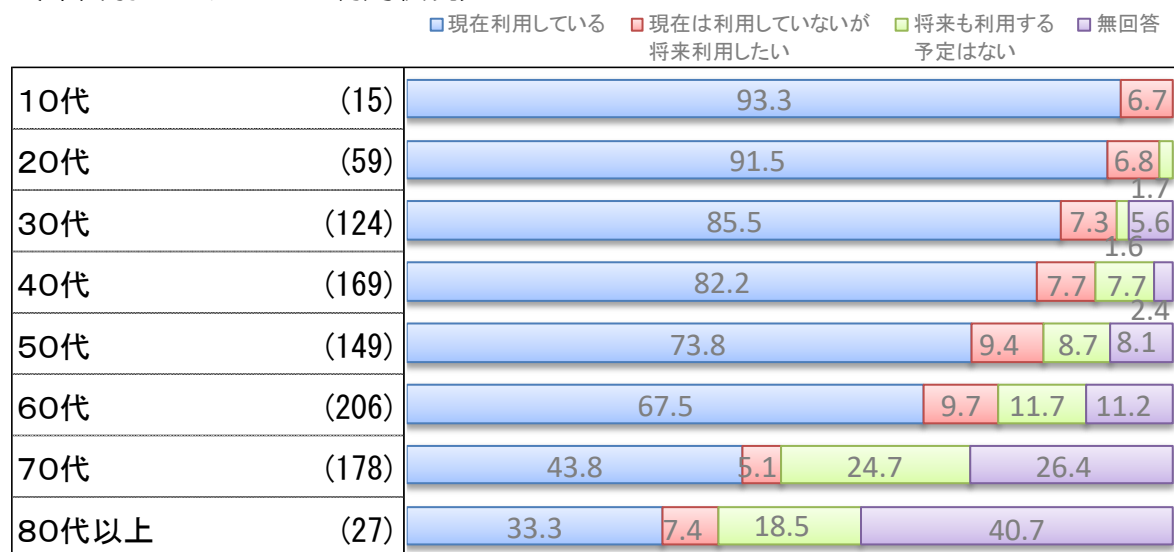
※（）内は回答人数（無回答：1人）

（年代別 スマートフォンの利用状況）



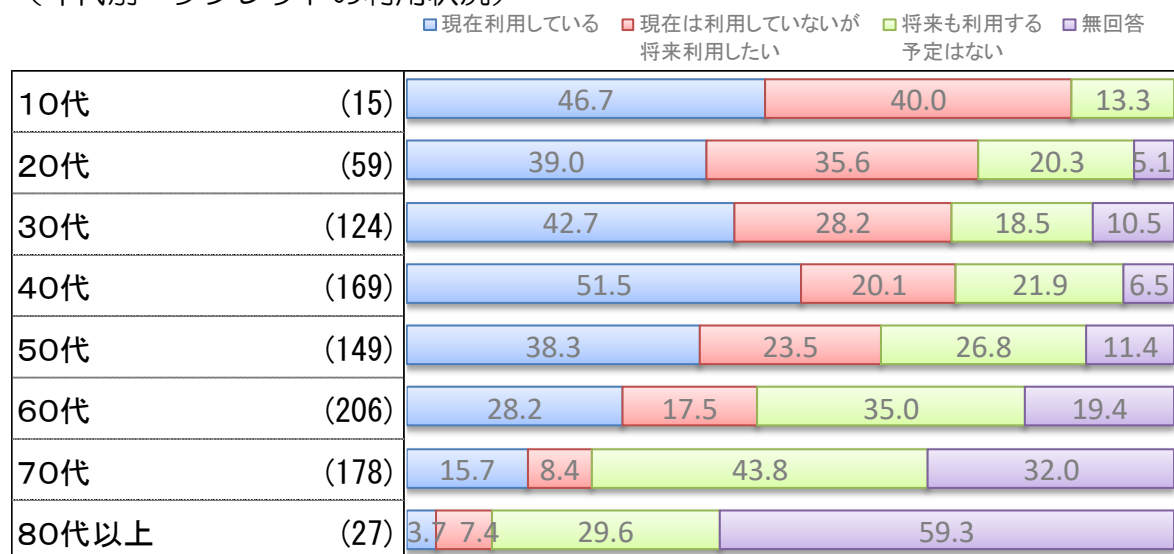
※（）内は回答人数（無回答：1人）

(年代別 パソコンの利用状況)



※ () 内は回答人数 (無回答：1 人)

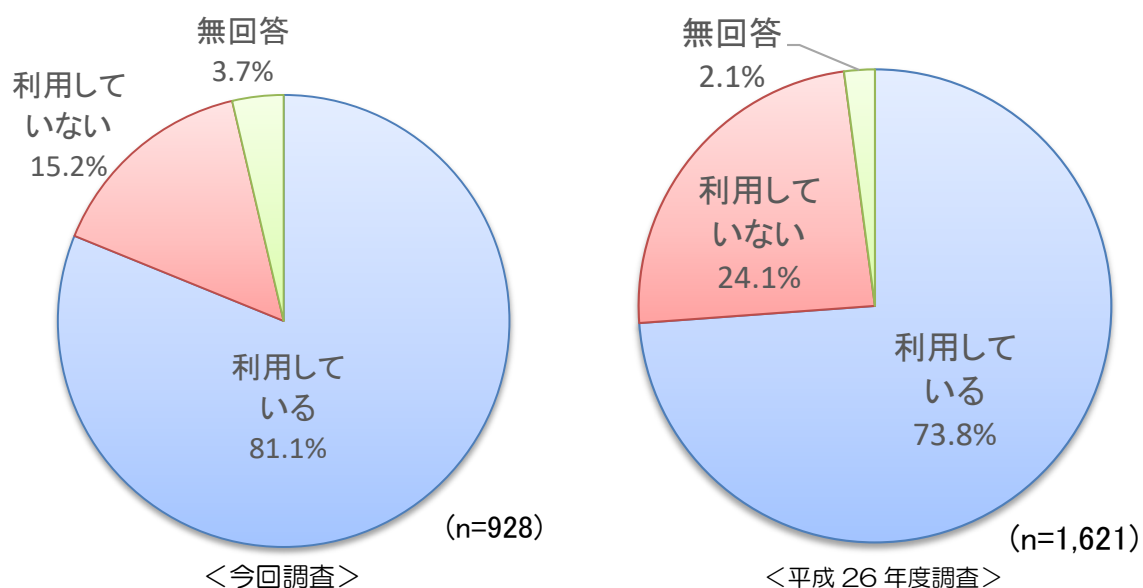
(年代別 タブレットの利用状況)



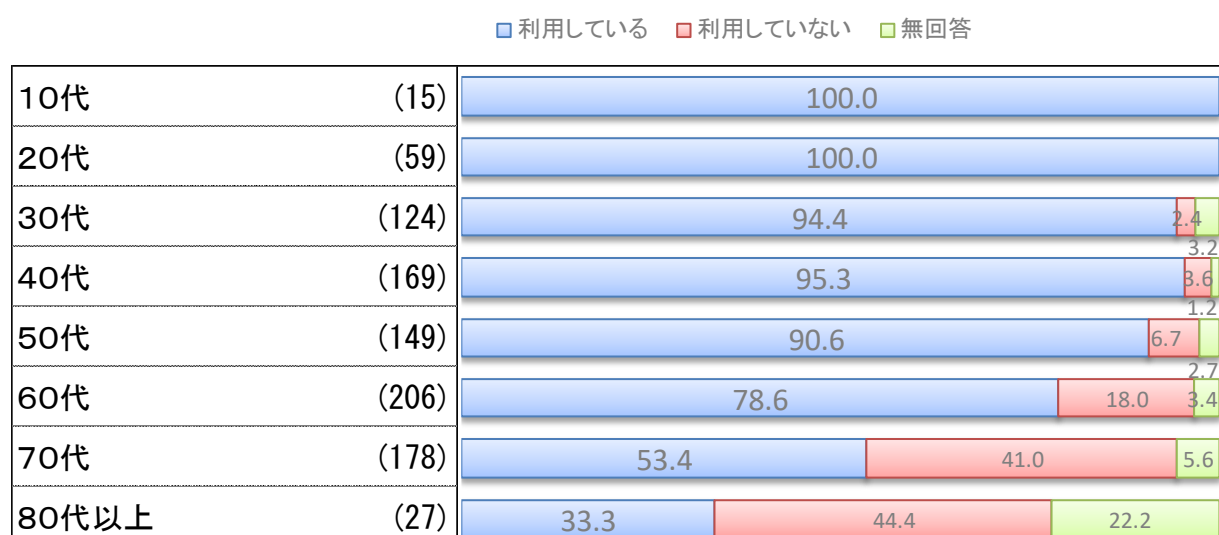
※ () 内は回答人数 (無回答：1 人)

(3) インターネットの利用

インターネットの利用は、80%を超える方が「利用している」と回答しており、平成 26（2014）年度調査と比べると 7.3 ポイント増加しています。



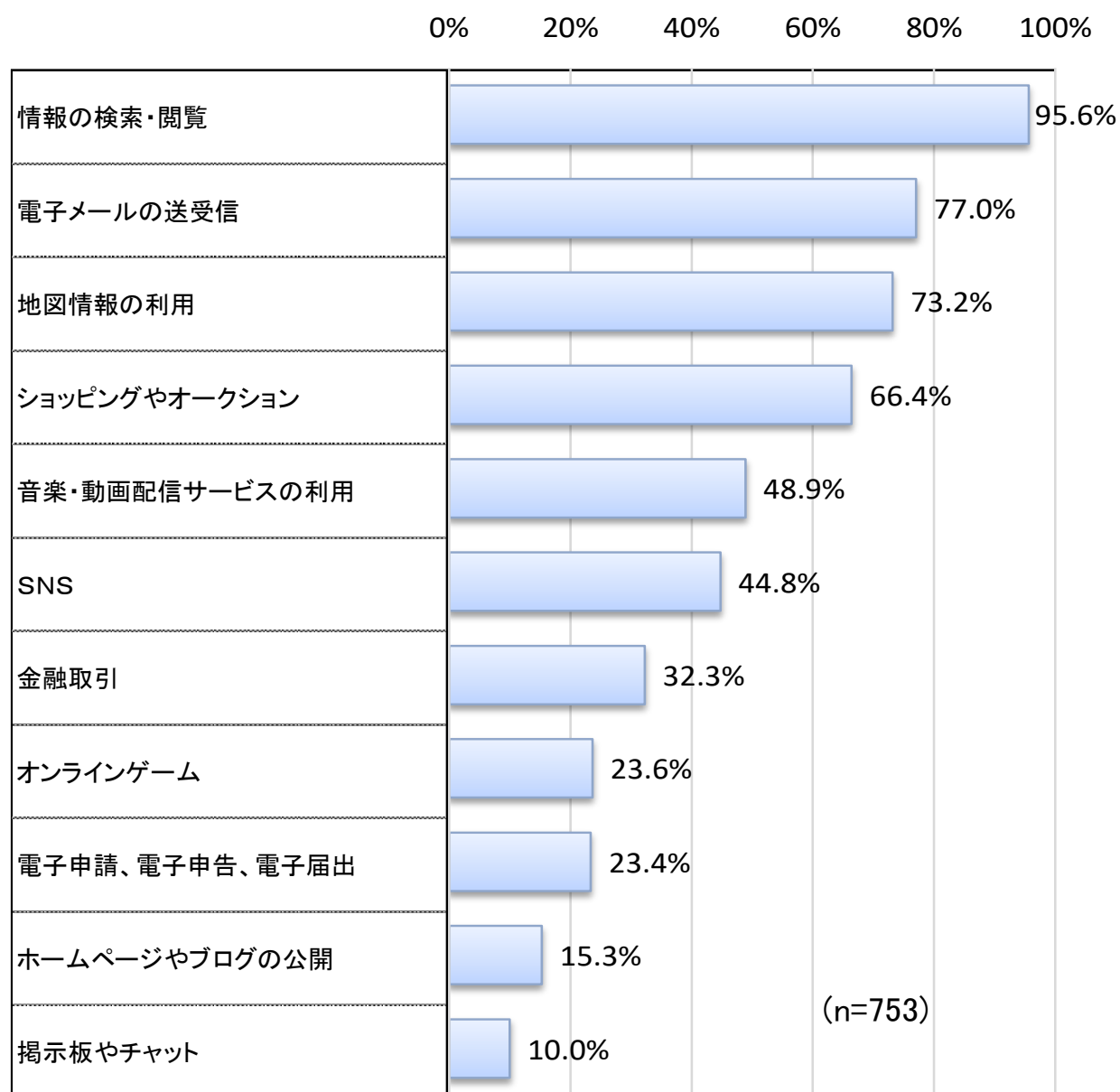
「10代」、「20代」は100%、「30代」から「50代」では90%以上の方がインターネットを「利用している」と回答している一方で、「60代」では80%程度、「70代」では50%程度、「80代」では30%程度と年代が上がるに連れて利用している人の割合が減っていく傾向です。



※ () 内は回答人数（無回答：1人）

(4) インターネットの利用目的

インターネットの利用目的では、「情報の検索・閲覧」、「電子メールの送受信」、「地図情報の利用」、「ショッピングやオークション」などで多く利用されています。



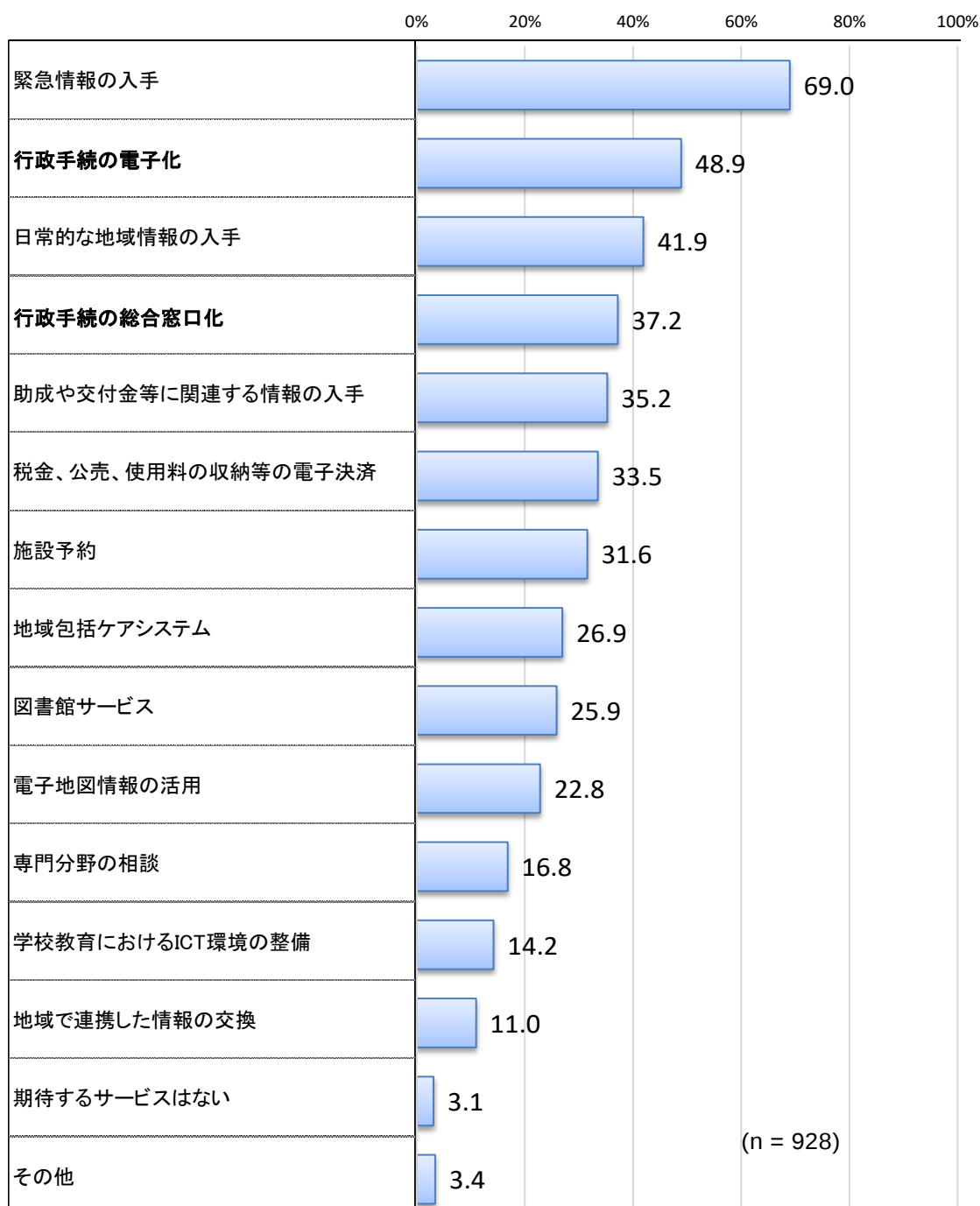
(5) 厚木市で生活するために入手したい情報

入手したい情報については、「防災、防犯、災害情報」、「医療情報」、「環境、ごみ、リサイクル情報」、「福祉、保健、衛生情報」が上位となっています。



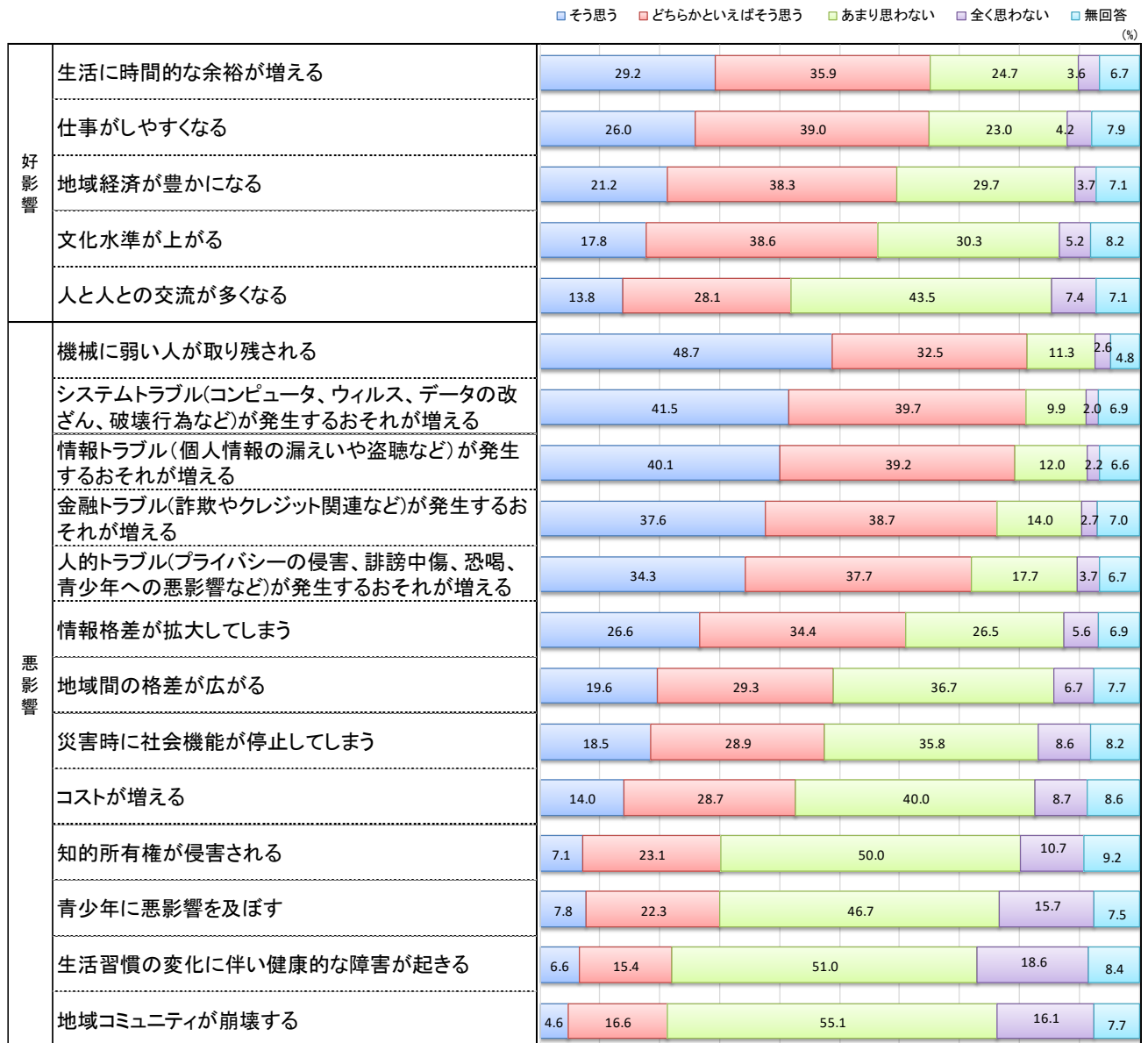
(6) ICTを利用した行政サービスについて重要だと思うもの・期待するもの

ICTを利用した行政サービスについては、「緊急情報の入手」を半数以上の人が必要視しており、次いで「行政手続の電子化」、「日常的な地域情報の入手」、「行政手続の総合窓口化」などが上位となっています。



(7) 情報化が進展することによって生じる影響

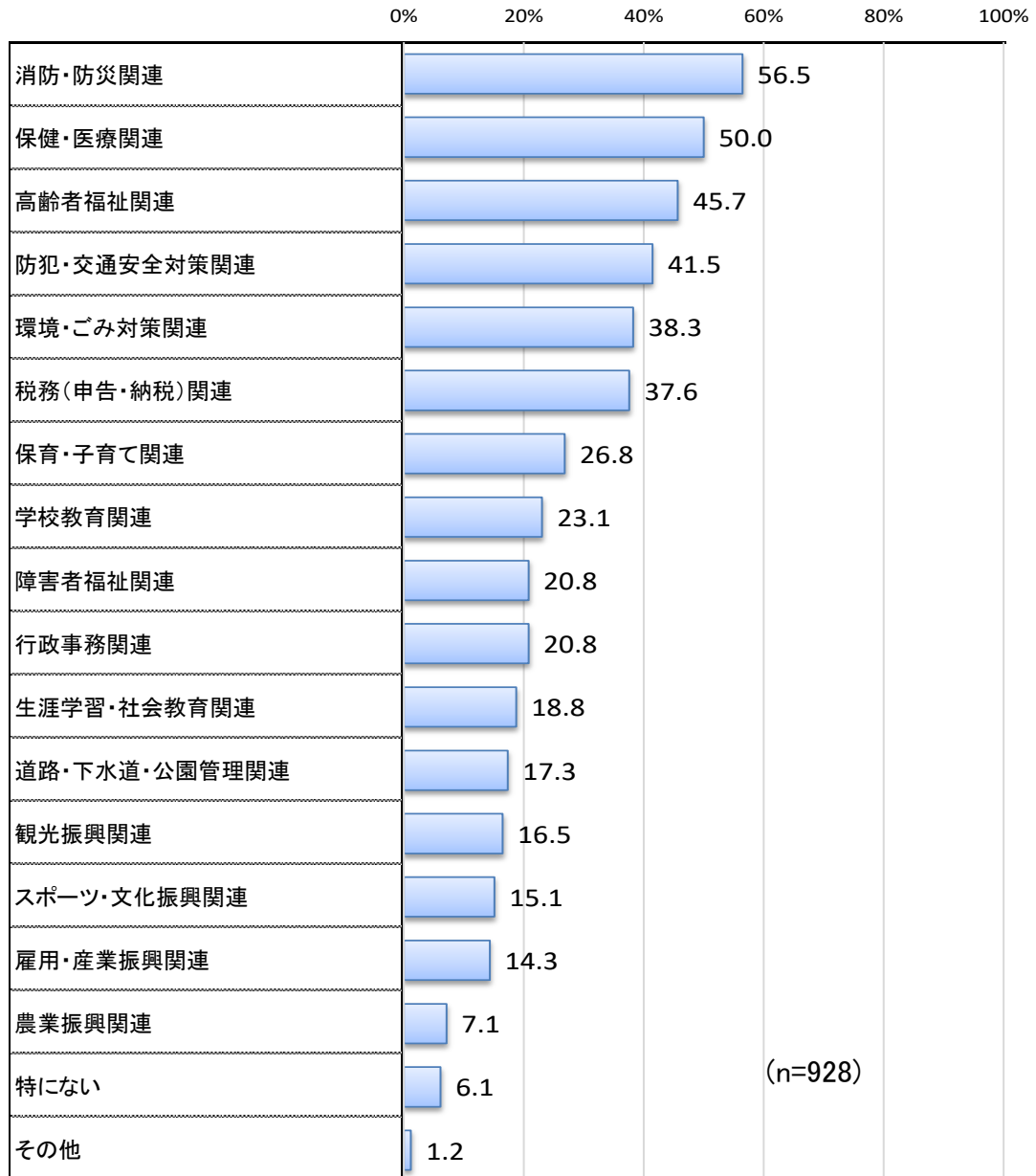
情報化が進展することにより必要な情報がどこにいても簡単に入手でき、効率的な情報収集が可能となることから、「生活に時間的な余裕が増える」、「仕事がしやすくなる」という恩恵が期待されています。その一方、「機械に弱い人が取り残される」、「情報格差が拡大してしまう」というデジタル格差の問題や、コンピュータウイルス感染、個人情報の漏えい等のトラブルが情報化によって発生する脅威として心配されています。



(n=928)

(8) ICTの利活用が進むことを期待する分野

ICTの利活用が進むことを期待する分野は、「消防・防災関連」の割合が56.5%と最も高く、次いで「保健・医療関連」、「高齢者福祉関連」の割合が高くなっています。



(9) 今後、厚木市が情報化を進めていくに当たっての御意見・御要望（主なもの）

（情報格差への不安）

- ・情報化を進めることは必要不可欠だと思うが、ＩＣＴ機器を持たない人・操作できない人なども十分情報を得られるようにしていただきたい。情報の格差は不利益を生むことになると思う。

（セキュリティへの不安）

- ・個人情報の保護など、セキュリティ対策は一番しっかりしてもらいたい。そこができて、情報化を進められれば、とても便利になっていくことはよいと思う。

（地域連携への期待）

- ・市内に世界を代表する企業が多い中、市でＩＣＴのモデルエリアを設けてほしい。例えば、自動車会社とコラボして、ある地区を自動運転のモデルエリアとして、実証実験を行なうなど。高齢化が進む中で自動運転は重要な技術である。

（住民視点に立った情報提供への期待）

- ・交通渋滞解消に役立つ情報化、防災・防犯につながる情報化、厚木市の価値、地価、文化度を上げる情報化、安全に関する環境美化につながる情報化をお願いしたい。

（行政手続等のオンライン化）

- ・市役所へ行かなくても、パソコンで手続できるようなものがもっと増えれば、簡素化になって良いと思う。
- ・介護や福祉、子育てなど、人と人との直接関わりあって信頼の下に進める事業では、無理に情報化せず、人材を増やして雇用の受皿とすべきだと思う。

(10) アンケート結果のまとめ

○情報通信機器の利用について

- ・スマートフォンの利用が増加し、携帯電話の利用が減少している。
- ・パソコン、タブレットの利用は微増である。
- ・情報通信機器の利用は、特にスマートフォンとパソコンで70代になると現在利用している割合が大きく下がっており、現役世代との差が顕著となっている。
- ・この傾向は、インターネットの利用状況にも見られる。

○本市で生活するために入手したい情報について

- ・「防災、防犯、災害情報」が63.7%と最も高くなっている。
- ・この傾向は、「ＩＣＴを利用した行政サービスについて重要だと思うもの」、「ＩＣＴの利活用が進むことを期待する分野」でも同様であった。
- ・このほか、「行政手続の電子化」や「行政手続の総合窓口化」という行政手続の簡素化に対する期待が高い。

○情報化が進展することによって生じる影響について

- ・好影響では「生活に時間的な余裕が増える」、「仕事がしやすくなる」との肯定的な回答が多かった。
- ・悪影響では「機械に弱い人が取り残される」、「システムトラブル(コンピュータ、ウイルス、データの改ざん、破壊行為など)が発生するおそれが増える」、「情報トラブル(個人情報の漏えいや盗聴など)が発生するおそれが増える」といった、情報格差やセキュリティ面を懸念する意見が多く見られた。

これらの結果から、行政手続の電子化、総合窓口化などの市民サービスの向上や、災害、防犯等の市民生活の安全に関する情報提供の充実など、市民のニーズを施策に反映していく必要があると考えられます。

あわせて、施策の推進に当たっては、ＩＣＴの利活用による格差や情報セキュリティの確保に十分に配慮した取組とする必要があります。

第3章 情報化のコンセプト

1 基本理念

総合計画が目指す本市の将来都市像の実現に向け、市民の利便性向上や将来にわたる安定的な行政運営を目指すため、情報化の基本理念を次のとおり定めます。

基本理念 ICTの恩恵を誰もが享受できるスマート自治体あつぎを目指して

地方自治体においてもICTを駆使して、効果的・効率的に行政サービスを提供する「スマート自治体」へ転換する必要性が高まっています。また、業務プロセス、システムの標準化やAI、RPA等のICTを活用した業務効率の改善に取り組むことにより、職員の負荷の軽減を図るとともに、市民の行政手続等の利便性の向上等につなげることが期待されています。

本市は、「スマート自治体あつぎ」を目指し、ICTの利活用により市民が充実した生活を享受できるまちづくりに取り組みます。

なお、基本理念の実現に向けて、次の四つの視点に配慮しつつ、市民サービスの向上や業務効率化の推進、情報セキュリティの強化などを図ります。

◎ 基本理念の実現に向けて配慮する視点

情報格差

超高齢社会、国際化の進展、災害対応等の場面において、ICTの利活用における格差が生じることのないように取組を進める必要があります。

働き方改革

ICTを活用した業務改革（BPR^{※32}）の取組により、業務の効率化や生産性の向上を図ることで、市民サービスの質の向上につなげていく必要があります。

情報セキュリティ

個人情報の流出や高度化・巧妙化するサイバー攻撃などの事件・事故に対し、市民の個人情報や市の重要情報等の情報資産を守るため、情報セキュリティを確保する取組を進める必要があります。

ICT動向

国の「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」に伴う社会全体のデジタル化の推進により、急速な進展を続けるICT環境に対応した取組を進める必要があります。

^{※32} BPR…Business Process Reengineering の略。業務プロセスの視点で根本的に業務フローを見直し、効率化を高める手法のこと。

2 重点方針

基本理念に基づき施策を検討するに当たり、特に取り組むべき方向性を重点方針と位置付け、次のとおり定めます。

重点方針 デジタル化の推進

国は、令和3（2021）年秋のデジタル庁の新設に向け、「国と自治体のシステムの標準化・共通化」、「マイナンバーカードの普及促進」、「スマートフォンによる行政手続のオンライン化」、「オンライン診療やデジタル教育の規制緩和」を積極的に推進することとしました。

本市においても、デジタル技術を活用し、これまで人手で行ってきた業務の効率化や、利用者にとって更に利便性の高いサービスの提供を目指すため、「デジタル化の推進」を本計画の重点方針とし、組織横断的に取り組みます。

なお、この重点方針は、官民データ活用推進基本法の「市町村官民データ活用推進計画」に基づく次の事項を念頭に置き、取り組むものとします。

(1) 手続における情報通信の技術の利用等に係る取組（オンライン化原則）

デジタル手続法に基づき、行政手続のオンライン化を推進します。デジタル化の基本原則を踏まえ、「すぐ使える」、「簡単」、「便利」な行政サービスの実現を目指します。

【デジタル化の基本原則】

ア デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する。

イ ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする。

ウ コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する。

(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）

官民のデータを様々な主体が容易に活用できるようにするため、「オープンデータ基本指針」（平成 29 年 5 月 30 日、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）等を踏まえ、本市が保有するデータのオープンデータ化を推進します。

(3) マイナンバー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を推進するとともに、市民の利便性向上を図るための効果的な活用について、国の動向を踏まえながら検討を進めます。

(4) 利用の機会等の格差の是正に係る取組（デジタル格差対策等）

地理的な制約、年齢、身体的な条件その他の要因に基づく ICT の利用の機会又は活用のための能力における格差の是正を図るために必要な措置を講じます。

(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（標準化、業務改革（BPR））

行政サービスの利便性の向上と行政運営の効率化を図るため、業務改革（BPR）とともに情報システムや保有データの標準化を推進します。

3 基本方針

本計画の基本理念を実現するため、重点方針の下、次の四つの柱を基本方針とし、具体的な取組施策をアクションプランとして策定します。

基本方針１ 市民利用サービスの情報化

市民が場所や時間にとらわれずに行政手続きが可能になるなど、利便性を享受できるサービスの実現を目指します。また、庁舎移転を契機とし、市民サービスの更なる向上を図るため、ＩＣＴの利活用による窓口業務等の更なる効率化に取り組みます。

基本方針２ 行政事務の情報化

持続可能で質の高い行政サービスを提供するため、業務の見直しとともに新たな技術等を活用した業務のデジタル化に取り組みます。また、全庁的なシステムの効率化への取組であるＩＴガバナンスを推進します。

さらに、国が進める働き方改革への取組として、オンライン会議やテレワークを推進し、行政事務の生産性の向上を図ります。

基本方針３ 情報セキュリティの確保

市民の個人情報等の情報資産を守るため、高度化・巧妙化する外部からの脅威に耐え得る情報セキュリティの確保に努めます。あわせて、職員に対する教育及び啓発による人的セキュリティの向上に取り組みます。

また、災害時等における業務の継続性を確保するため、強靱な情報システムの維持に取り組みます。

基本方針４ 動向を踏まえたＩＣＴ化の推進

日々進化を続ける最新のＩＣＴ動向を把握し、市民の利便性の向上や行政事務の効率化に資する新たなＩＣＴの利活用について、関係部署間で情報共有を図りながら全庁的に取り組みます。

4 計画の体系

基本理念	重点方針	基本方針	取組の方向性
ICTの恩恵を誰もが享受できる スマート自治体あつぎを目指して	デジタル化の推進	市民利用サービスの 情報化	申請・受付等の情報化の推進 安心・安全に関する情報化の推進 新しい生活様式への取組 学校の情報化の推進 情報格差への取組
		行政事務の 情報化	ITガバナンスの推進 業務効率化・働き方改革への取組 都市インフラ管理の情報化 情報システムの在り方の検討
		情報セキュリティの 確保	個人情報漏えい対策 情報セキュリティポリシーの改定
		動向を踏まえた ICT化の推進	新たな情報通信技術を活用した取組 電子技術を利用した取組

5 SDGsへの取組

持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals）は、国際連合が平成 27（2015）年に採択した平成 28（2016）年から令和 12（2030）年までの国際目標であり、持続可能な世界を実現するための 17 のゴールと 169 のターゲットを掲げています。本市の施策の実施に当たり、情報化推進の側面から SDGs の達成への貢献を目指します。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



図 17 SDGs17 の目標

出典： 国際連合広報センター

本計画が取り組むべき SDGs の主な目標



9 産業と技術革新の基盤をつくろう

強靱なインフラを整備し、包摂的で持続可能な産業化を推進するとともに、技術革新の拡大を図る



11 住み続けられるまちづくりを

都市と人間の居住地を包摂的、安全、強靱かつ持続可能にする



17 パートナリーシップで目標を達成しよう

持続可能な開発に向けて実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化

第4章 基本方針の推進に向けた施策

1 基本方針 市民利用サービスの情報化



(1) 社会環境や情報化に関する環境の変化

ＩＣＴの進展により、スマートフォンやタブレット端末等の新しいハードウェアや、SNS 等のインターネットサービスが普及し、市民等がＩＣＴを利用する機会が増えています。

一方で、高齢者等におけるデジタル格差の問題が懸念されていることから、年齢、障がいの有無、性別、国籍等にかかわらず、あらゆる人々がＩＣＴによる恩恵を享受できる取組が必要とされています。

国においては、行政手続のデジタル化の推進を目的としたデジタル手続法を整備し、デジタル化の基本原則^{※33}に基づき、これまで窓口に向いて紙主体で手続していたものを、原則としてインターネットを通じた手続とし、あわせて、可能な限り行政機関内で情報を連携し、添付書面等の省略を目指しています。

一方で、ＩＣＴの利活用において、利便性を享受できる機会等に格差が生じるおそれもあり、格差の是正に努めることも行政の役割となっています。

(2) これまでの取組

公共施設予約や講座予約を始めとする複数の市民向けサービスを統合したマイタウンクラブは、令和2（2020）年6月に、利用目的に応じた個別のシステムとしてリニューアルを行いスマートフォンなどの新しい情報通信環境に対応しました。

身近なまちの課題をスマートフォンなどのカメラ機能とGPS機能を利用して撮影した写真に、コメントなどを添えて市に情報提供できる厚木市民情報提供システム「スマ報」を始めました。

ホームページは、スマートフォンでの表示や音声読み上げ機能、外国語への自動翻訳機能等に配慮し、誰もが支障なく快適に利用できるように運用してきました。

さらに、LINEやTwitterの公式アカウントを始め、様々なSNSの媒体を活用し情報発信をしました。

また、市民や本市を訪れる方々が容易にインターネットを利用できるよう、公衆無線LANサービス「Atsugi Free Wi-Fi」を主要な公共施設を始め、本厚木駅、愛甲石

※33 デジタル化の基本原則…デジタル技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るための基本原則。①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する。②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする。③コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する。

田駅等 14 か所に整備しました。

(3) 今後の課題

デジタル手続法の施行やスマートフォン等の情報通信機器の普及に伴い、時間や場所にとらわれない行政サービスの提供や、窓口における書面による各種行政手続のデジタル化への移行など、市民利用サービスの更なる向上が求められています。

(4) 実施すべき施策の方向性

ＩＣＴを活用した行政サービスに対する市民のニーズは、社会全体のデジタル化の進展により、今後より一層高まることが見込まれます。

こうした状況から、デジタル化の基本原則を考慮した上で、市民が利便性の向上を実感できるよう、行政手続のオンライン化や、ＩＣＴを活用した窓口サービスの拡充に取り組みます。なお、施策の実施に当たっては、ＩＣＴの利活用において機会等に格差が生じることのないよう取り組むこととします。

■今後の課題や施策の方向性に沿った取組

(主な取組)

●申請・受付等の情報化の推進

窓口サービス、図書館システム、電子申請の拡充等を推進します。【デジタル化】

●安心・安全に関する情報化の推進

避難行動要支援者の支援や消防指令センターの整備など、安心、安全に係るシステムの構築、更新を推進します。

●新しい生活様式への取組

市税等納付や窓口手数料等のキャッシュレス化、公衆無線ＬＡＮサービスの拡充に取り組みます。【デジタル化】

●学校の情報化推進

子どもたちがＩＣＴに興味を持ち、積極的に利活用できるよう教育委員会と協力して取り組みます。【デジタル化】

●情報格差への取組

ＩＣＴの利活用において、機会等に格差が生じることがないように取り組みます。

2 基本方針 行政事務の情報化



(1) 社会環境や情報化に関する環境の変化

国は、令和3（2021）年度にデジタル庁を新設し、国と自治体のシステムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及促進、スマートフォンによる行政手続のオンライン化、オンライン診療やデジタル教育の規制緩和などを進めていくとしています。

また、行政事務に関しては、令和7（2025）年度末までに、自治体の住民基本台帳や税務、福祉などの基幹システムに国が定めた標準仕様を導入することで、国と自治体のシステムの標準化・共通化を目指しています。

現在は、自治体ごとに業務プロセスが、必ずしも一致しないこともあり、人口規模や組織等で類似する自治体間で業務プロセスを比較しながら業務改革（BPR）を行い、システムを標準化した後、それに業務プロセスを合わせる方策で、システムの標準仕様書を作成する取組が開始されています。複数のシステム販売会社（ベンダー）が全国的なサービスとしてシステムのアプリケーションを提供し、各自治体が原則としてカスタマイズせずに利用できるようにする取組が始まっています。

(2) これまでの取組

行政事務の情報化を推進することで、効率的な事務執行に取り組みました。庁内での情報システムの調達に際しては、システムの機能、データの管理方法、機器の選定等について、情報主管課と事業主管課が共に検討するとともに、全庁にわたるITに係る資源や経費などを把握するITガバナンスを徹底しました。また、予算編成時には、システム関連案件の適否を含め、情報主管課と事業主管課が事前に協議することで、情報システム関連経費の効果的な執行に努めました。あわせて、システムの導入に当たっては、公開された標準仕様を元に製造された製品を採用し、特定のベンダーに依存しない方式を推進しました。また、一部では、標準機能を備えたパッケージソフトを導入し、業務のやり方をその標準機能に合わせつつ、クラウドを利用しネットワーク上で共有化するなど、システムの最適化を図りました。そのほか、庁内の会議にペーパーレス会議システムを一部導入することで、資料を紙からデータへ移行し、資源や準備に要する人的コストなどの削減に努めました。

(3) 今後の課題

庁内のシステムには、導入から年数が経過し、その間、制度・法改正対応やカスタマイズを積み重ねたものの、機能面やシステム運用形態の見直しが図られていないものがあります。また、限られた財源や人員の中で行政サービスの水準を維持・向上するためには、デジタル技術の活用を念頭に置いたシステムやデータの標準化や業務改

革（BPR）を実施する必要があります。

また、庁内のシステムの対象となる業務範囲や規模は拡大しており、情報主管課には、より高い知識、マネジメント能力が求められ、事業主管課においても、ＩＣＴ利活用には相応の能力が要求されることから、日常業務や研修等を通じ、経験や知識を有する人材の育成も本計画の推進に必要となります。

その他、建設予定の新庁舎においては、窓口サービスだけでなく、行政内部の事務も含めた業務の見直しや、ネットワークインフラを含めた情報システムの在り方を検討していく必要があります。

また、オンライン会議の拡充やテレワークによる在宅勤務など、国の進める働き方改革に向けたＩＣＴの活用についての検討も必要です。

(4) 実施すべき施策の方向性

効率的で質の高い行政事務を行うため、システムやサービスの導入時におけるシステム間の連携や標準化、経費の削減等の全体最適化とともに、ＡＩやＲＰＡ等のデジタル技術の活用を念頭においたＩＴガバナンスを推進します。

また、ＩＣＴの利活用を推進する職員の知識・経験には限りがあることから、継続的な職員の育成と併せて、官民を問わず専門的な知識や経験を有する人材、事業者等の活用などについても検討していきます。

建設予定の新庁舎においては、行政サービスの水準を維持しつつ、より質の高いサービスを提供できるよう、長期的な視点に立ち、柔軟かつ効率的な働き方ができる情報システムの在り方を検討していきます。

■今後の課題や施策の方向性に沿った取組 (主な取組)

●ＩＴガバナンスの推進

ＩＴガバナンスの推進による庁内システム全体の最適化を推進します。

●業務効率化・働き方改革への取組

業務の効率化に向けたＲＰＡやＡＩ－ＯＣＲの導入、ペーパーレス化等を推進します。また、働き方改革への取組として、オンライン会議・研修等の推進、テレワークシステムの導入等を推進します。【デジタル化】

●都市インフラ管理の情報化

下水道、道路等の管理の情報化を推進します。

●情報システムの在り方の検討

庁内の事務系ネットワークや基幹系業務システムなどの在り方や、新庁舎における庁内ネットワークシステムの構築に向けた検討を進めます。【デジタル化】



(1) 社会環境や情報化に関する環境の変化

情報セキュリティを取り巻く環境は、外部又は内部でのリスクに限らず、災害やセキュリティ人材の不足によるリスク等、様々な視点から対応を検討する必要があります。

外部からのリスクは、サイバー攻撃として、悪意のあるソフトウェア(マルウェア)、DoS 攻撃^{※34}、SQL インジェクション^{※35}等のほか、複数の手法を組み合わせ、正規のサイトに見せかけた URL に誘導する高度なものがリスクとして存在しています。

内部からのリスクは、紛失・置き忘れ、誤操作、不正アクセスといった人的要因による事件・事故を未然に防ぐ必要があります。

災害によるリスクは、地震や風水害等の災害でシステムが破損し、稼働不能となることや電力供給の停止により稼働不能となった結果、災害時における情報発信、データ保管等にリスクが生じます。

セキュリティ人材の不足によるリスクは、各個人で情報セキュリティに対応するのではなく、複数でチームとして関わるのが重要です。情報セキュリティに関わる人材は兼務することが多く、専門ではないため研修の機会や知識が不足していることがあります。また、自己点検でのチェックでは限度があるため、第三者のチェックも必要となっています。

(2) これまでの取組

外部及び内部リスクに対しては、平成 28 (2016) 年度に地方公共団体情報セキュリティ強化対策として、神奈川情報セキュリティクラウドの利用を開始し、本市のインターネット環境を庁内向けと庁外向けに分離し、セキュリティ強化を図りました。

その他、庁内職員向けに、セキュリティ人材の育成として情報セキュリティインシデントの情報提供や研修を通じて意識を高めてきました。

災害発生時のリスクに対しては、主要業務を中断せず、早急な復旧を目的とした業務継続計画(ＩＣＴ－ＢＣＰ)を作成し毎年見直しを行い、有事の際に備えています。同様に、サーバー等の重要な機器は、非常用電源装置を備えたデータセンターに設置しているほか、クラウドサービスを利用することでリスクを分散しています。

※34 DoS 攻撃…Denial of Service attack (サービス拒否攻撃) の略で、相手側のサーバーに対して過剰な負荷を与えサービスの停止・低下を意図する攻撃

※35 SQL インジェクション…Structured Query Language の略で、データベースの操作や定義を定めた人工言語のこと。SQL インジェクションはサーバーに対して SQL 文をデータベースに送り込み、不正な動きをさせる攻撃。データベースの破壊や情報の盗み取りや書き換えを行う。

また、市民向けに情報セキュリティ講座を開催し、ＩＣＴへの不安の解消と安心・安全な利活用ができるよう取り組んできました。

(3) 今後の課題

ＩＣＴの進展とともに、個人情報の漏えいや不正アクセス、コンピュータウイルス感染といった、ＩＣＴに関する脅威が増大しています。

また、近年、地震発生リスクが高まっていることや、風水害などの大規模災害の発生状況を踏まえ、災害発生時における情報発信や支援体制の確立、市民生活に支障がないよう行政サービスを継続させることが求められています。

なお、情報セキュリティを強化することは、利便性と相反する場合があります、利便性の追求が、必ずしも高いセキュリティが確保された上で行うことができるものではなく、実情に合わせた対策が必要となります。

(4) 実施すべき施策の方向性

個人情報等の重要な情報資産を守るため、現行の情報セキュリティシステムの見直しを図るほか、点検や研修などを実施し、情報セキュリティの強化に努めます。

また、災害発生時に重要業務を可能な限り継続させ、業務が中断した場合にも早急に復旧できるよう、業務継続計画（ＩＣＴ－ＢＣＰ）を見直すとともに、災害時におけるＩＣＴの利活用に努めます。

■今後の課題や施策の方向性に沿った取組

（主な取組）

●個人情報漏えい対策

情報セキュリティの対策を強化します。

●情報セキュリティポリシーの改定

国のセキュリティ対策ガイドラインに基づき、情報セキュリティポリシーの改定を行います。

4 基本方針 動向を踏まえたＩＣＴ化の推進



(1) 社会環境や情報化に関する環境の変化

「Society 5.0」は、サイバー（仮想）空間とフィジカル（現実）空間を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する人間中心の社会と内閣府の「第5期科学技術基本計画」（平成28年1月22日閣議決定）で定義しています。これまでの情報社会では知識や情報が共有されず、分野横断的な連携が不十分でした。Society 5.0で実現する社会は、ＩｏＴ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すことで、社会の様々な課題や困難を克服することが可能となります。

サイバー（仮想）空間の活用により、生活の利便性は大きく向上すると見込まれますが、情報セキュリティの面では、より高度な対策が必要と考えられます。社会全体のデジタル化は今後も更に加速するため、適切な利活用についても考慮する必要があります。本市においても、システムの導入を目的とせず、また、利便性にとどまらず、市民にとっても有用な情報技術を取り入れていく必要があります。

(2) これまでの取組

オープンデータやクラウド等のＩＣＴを活用した取組や調査研究を行ってきました。オープンデータへの取組は、平成28（2016）年2月にオープンデータポータルサイトを開設し、県央地区の10市町村等で統一フォーマットを整理し、企業や個人などの情報利用者が二次加工可能なデータの提供に努めました。この取組により行政の透明性や信頼性の向上を図ってきました。

(3) 今後の課題

ＩＣＴの進展により、ＩｏＴ、ＡＩ、ビッグデータ等の様々な技術やサービスが登場しており、市民の利便性の向上や行政事務の効率化を図るため、これらの新たな技術についての積極的な研究や利活用を進めていく必要があります。

(4) 実施すべき施策の方向性

日々進化するＩＣＴについて、最新技術の情報収集を行うとともに、その技術が市民の利便性、サービス水準の向上及び本市の業務効率化に寄与できるのか、費用対効果の視点に限らず将来を見据えた視点に立ち、関係部署間で情報共有しながら研究及び利活用を推進していきます。

■今後の課題や施策の方向性に沿った取組

（主な取組）

●新たな情報通信技術を活用した取組

新たな通信情報網技術を活用した水位計測による浸水対策や、5G、ローカル5Gの活用についての調査研究、実証などに取り組みます。【デジタル化】

●電子技術を利用した取組

オープンデータ（行政保有データの公開）を推進します。【デジタル化】

第5章 計画の推進に向けて

1 推進体制

本計画に基づくアクションプランを確実に実行するため、最高情報統括責任者（CIO）を中心として、次の体制により総合的かつ合理的に取り組めます。

庁内組織としては、情報主管課長を委員長とし、政策調整担当課長で構成する「情報化推進委員会」を設置し、本計画の推進を図るほか、情報化に関する社会情勢を踏まえながら、新たな情報化技術を取り入れ、取組内容や手法などの見直しを行います。

また、情報主管課ではITガバナンスの実施や情報セキュリティ対策を進めながら、事業主管課を支援し本計画の推進を支えます。

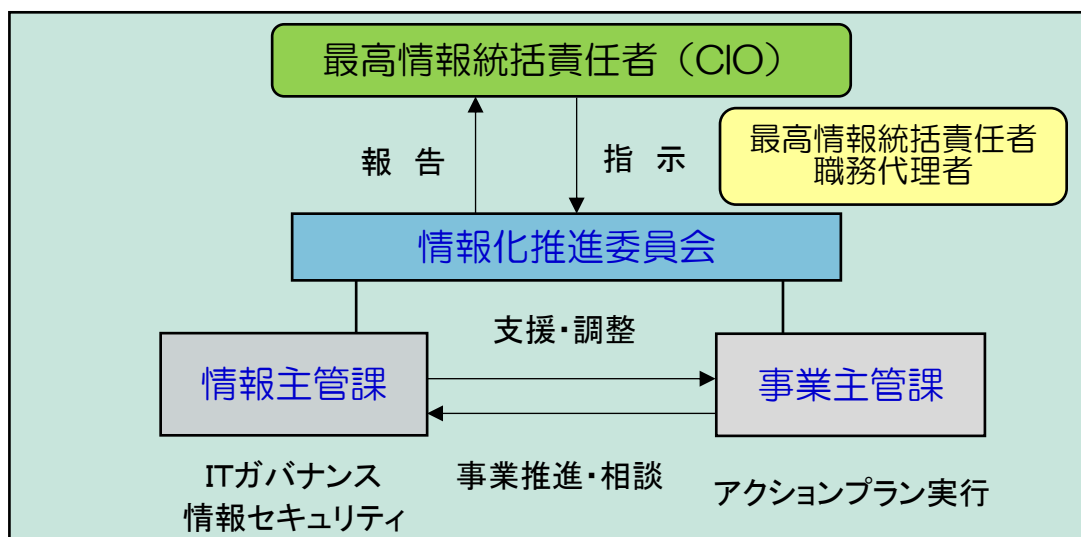


図 18 推進体制

組 織	構 成	役 割
最高情報統括責任者（CIO）	情報政策を主管する副市長	- 情報化推進計画の統括 - 本市における全てのネットワーク、情報システム、情報資産に関する総括
最高情報統括責任者職務代理者	情報政策を主管する部長	CIO の職務代理
情報化推進委員会	原則、各部政策調整担当課長	- 情報化推進計画の策定、推進、変更 - 情報化に関する総合調整
情報主管課	—	- 事業所管課のアクションプラン推進における進行管理 - 情報化施策の支援、調整 - 情報セキュリティ点検
事業主管課	—	アクションプランの実行

図 19 組織における役割

2 進行管理

各施策の進行管理に当たっては、計画→実施→評価→改善のPDCAサイクルにより、発展的に拡大するよう、常に継続的な改善を意識しながら、業務やシステムなどの最適化を含め、着実に推進します。

また、ICTの進展のスピードに適應できるよう、本計画に記載した実現方法にとらわれることなく、所期の目的、投資効果などの視点から計画変更や廃止を含めて柔軟に対応策を検討します。

なお、各施策の評価に当たっては、開発・改造や運用等に要する経費、人件費等の定量的効果^{※36}だけではなく、市民や職員などの満足度や実感などの定性的効果^{※37}なども取り入れるよう検討するとともに、本市における情報化を効果的に推進するため、「情報化推進委員会」で庁内調整や進捗の報告等を行います。

PDCA 各名称	説 明
P (Plan)	情報化推進計画に沿って、事業主管課が具体的な情報化施策を計画し、事業化します。
D (Do)	情報化施策の事業を実施します。
C (Check)	実施事業の振返りと評価を行います。
A (Action)	振返りや評価、改善案等を施策へ取り入れます。

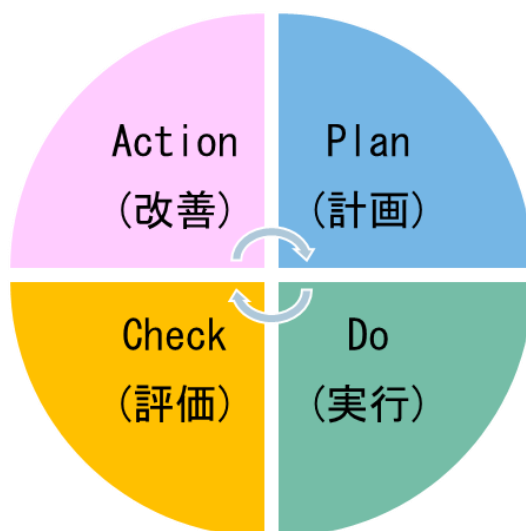


図 20 PDCA とマネジメントサイクル

※36 定量的効果…数値で表現可能な効果のこと。

※37 定性的効果…数値での表現が難しい質や性質を、言語を用いて表現する効果のこと。

3 進行管理の方法

アクションプラン策定後、実施事業ごとに評価基準（到達目標、効果指標）を設定します。事業実施の年度中に進捗管理シート等を活用して、実施状況の確認を行い、事業の見通しや課題等を確認し、当該年度や翌年度以降に反映します。また、前期・後期各3年間を対象期間とし、各期終了時に最終的な評価を行います。これらの評価結果を次年度以降の事業に取り入れるほか、事業の見直し等に活用します。

厚木市情報化推進計画（2021～2026）

令和3（2021）年3月発行

発行 厚木市

編集 政策部情報政策課

〒243-8511 神奈川県厚木市中町3丁目17番17号

電話（046）225-2447（直通）

ホームページ URL <https://www.city.atsugi.kanagawa.jp/>