

厚木市情報化推進計画（2021～2026）

概要版

厚木市

令和3年3月

厚木市情報化推進計画（2021～2026）概要版

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（P1）

平成27（2015）年3月に策定した「厚木市情報化推進計画」が令和2（2020）年度で終了することに伴い、今後も市民の利便性の向上や将来にわたる安定的な市政運営の実現を目指し、ICT※¹（情報通信技術）の効果的な利活用を推進するため、令和3（2021）年度から令和8（2026）年度までの6年間を計画期間とする新たな「厚木市情報化推進計画（2021～2026）」を策定します。

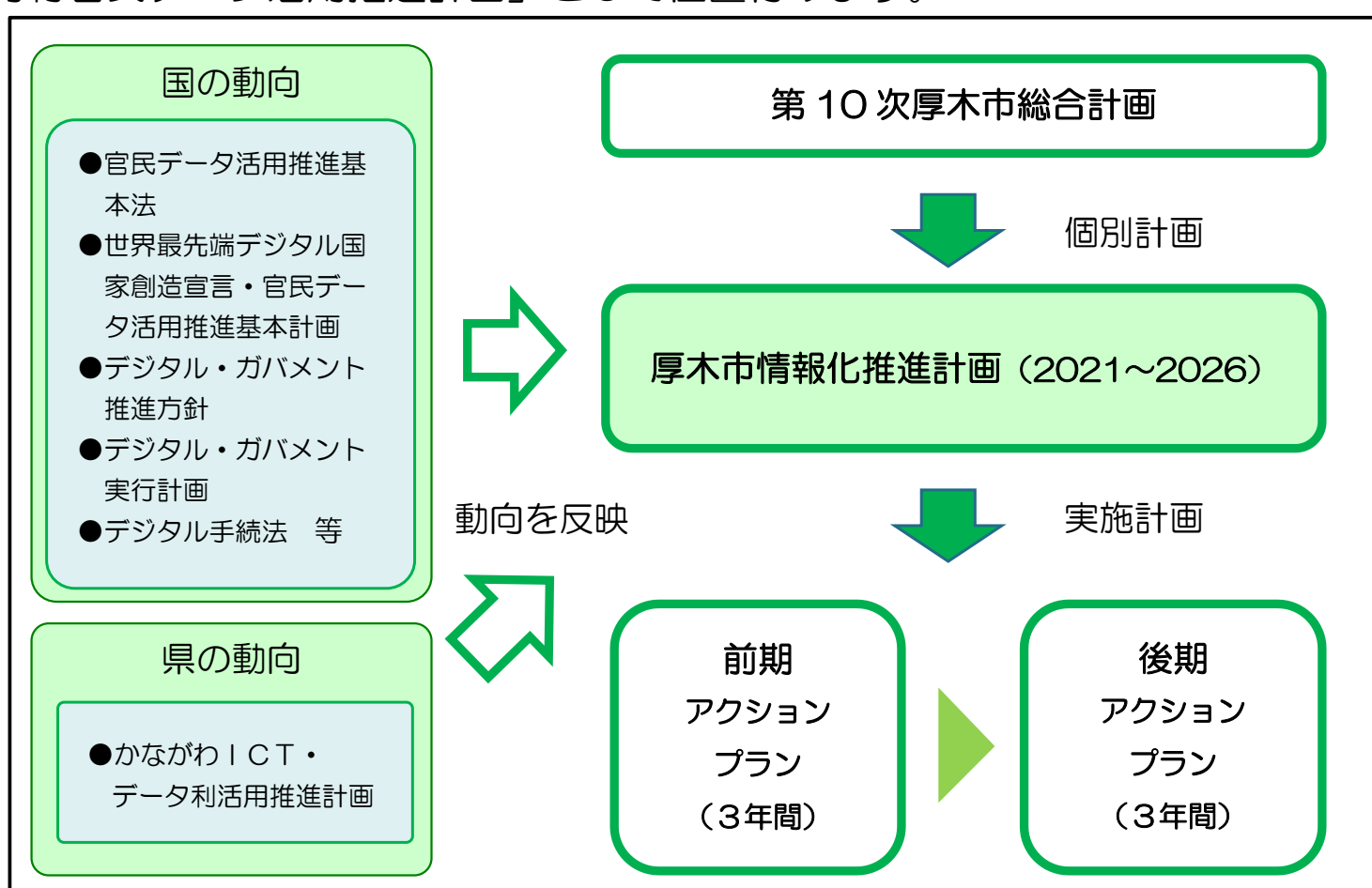
近年、スマートフォン等の情報通信端末やSNS※²等のインターネットサービスの普及によって、より一層身近になったICTに期待される役割は、「労働力不足の解消」や「持続可能な社会への貢献」といった社会そのものを支えるところまで広がっています。

また、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。

本計画は、今後更に多様化するICTの利活用について、市民の考えを反映しながら、重点的に取り組む課題・ニーズを明確にした上で、情報化推進施策を的確に実施するための方向性を示します。

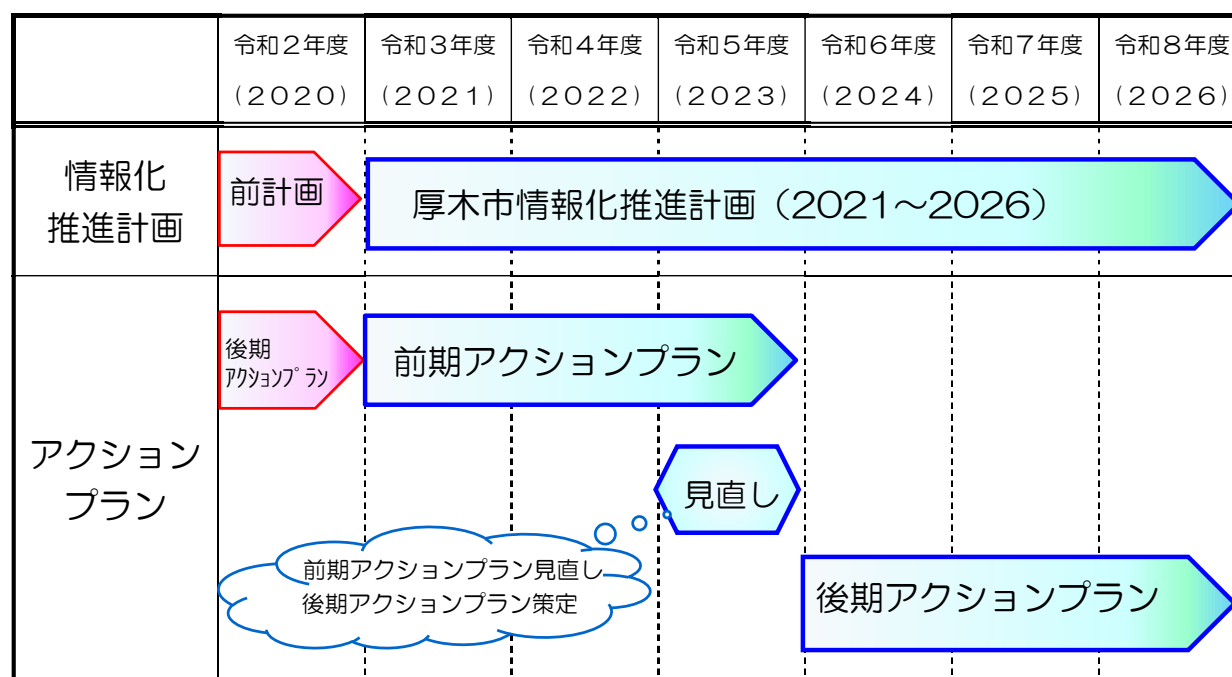
2 計画の位置付け（P2）

本計画は、「第10次厚木市総合計画」の個別計画及び「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。



3 計画の期間（P3）

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。



第2章 情報化の現状

1 情報化を取り巻く状況（P4～P15）

- (1) ICTをめぐる技術進歩は目覚ましく、大量のデータの流通と相まって、社会のあらゆる分野に大きな影響を与えています。
- (2) 特にコロナ禍においてこれまでと異なる生活様式や働き方が求められ、ICTが果たす役割は更に大きなものとなっています。
- (3) 国の調査によると、令和元（2019）年のスマートフォン保有率は80%以上となっており、ICT関連機器やサービスも著しく進展しています。
- (4) 機器の普及に伴うデータ流通量の飛躍的な増大は、IoT※3、AI※4、ビッグデータ※5の利活用につながっています。
- (5) ICTが進展する一方で、個人や組織の情報セキュリティに対する脅威も増しており、対策が必要です。また、ICTの利活用におけるデジタル格差についての配慮が必要となっています。

2 国・県の情報化（P16～P20）

(1) 国の動向

「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」を令和2（2020）年7月に改定し、新たな感染症拡大の阻止、デジタル強靱化社会の実現を取組に加えました。

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統一」、「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。

(2) 県の動向

令和元（2019）年7月「かながわICT・データ利活用推進計画」を策定、官民データ活用推進基本法に基づく都道府県官民データ活用推進計画として位置付けています。

3 本市の情報化（P21～P26）

【前計画における主な成果】

（1）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、行政情報を分かりやすく発信するため、ホームページのリニューアルやSNSの活用に取り組みました。

（2）行政事務の効率化への取組

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。

（3）情報セキュリティなど安心・安全を高める取組

庁内ネットワークの情報セキュリティ対策を抜本的に強化しました。

（4）情報通信技術を活用した新たな取組

行政が保有する公共データを、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、中心市街地を中心に公衆無線LAN「Atsugi Free Wi-Fi」を整備しました。

【前計画の課題等】

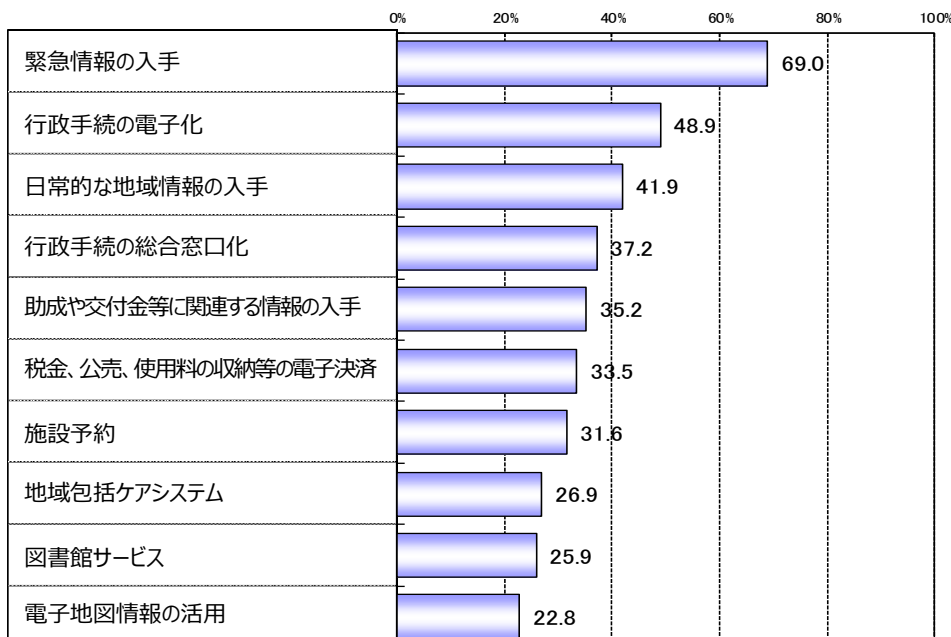
（1）ICT進展への柔軟な対応

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。

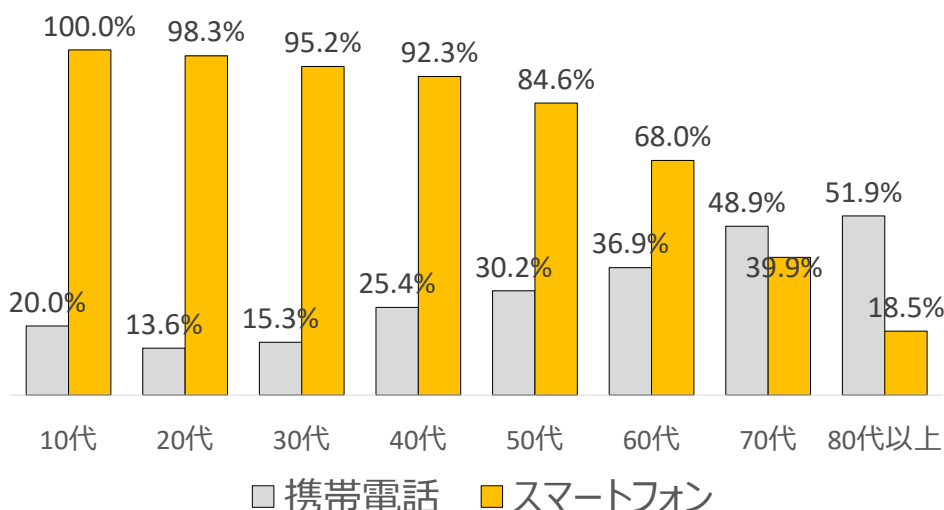
（2）デジタル格差への対応

スマートフォンやSNS等の普及により、市民等がICTを利用する機会は、ますます増えています。今後も、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よう、十分に配慮した取組を進める必要があります。

4 市民アンケート結果（P27～P38）



年代別利用率（携帯電話・スマートフォン）



調査期間：令和元（2019）年8月1日～8月16日
調査対象数：3000人（回答率 30.9%）

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

「緊急情報の入手（69.0%）」を半数以上の人が重要視しており、次いで、「行政手続の電子化（48.9%）」、「日常的な地域情報の入手（41.9%）」、「行政手続の総合窓口化（37.2%）」などが上位となっています。

年代別利用率（携帯電話・スマートフォン）

スマートフォンの利用率は、50代で84.6%、60代で68%、70代で39.9%となっています。今後、利用率はさらに上がると予想されます。これまで以上に、スマートフォンを活用したサービスが広がるものと考えられます。

1 基本理念（P39）

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。

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た取組に当たっては、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※⁶）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、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IT新戦略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。

2 重点方針（P40～41）

基本理念に基づく施策を検討するに当たって、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

本市は、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）

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。

(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、国の「オープンデータ基本指針」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（P42）

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て、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】

基本方針 1

市民利用サービスの
情報化

ＩＣＴの活用により、時間や場所にとらわれない行政手続や、窓口の効率化などサービスの利便性の向上に取り組みます。

基本方針 2

行政事務の
情報化

質の高い行政サービスを持続的に提供するため、業務の見直しやデジタル技術を活用し、全庁的なシステムの効率化を推進します。

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、情報セキュリティの確保や、災害時に業務が継続できるよう情報システムの強靱化に取り組みます。

基本方針 4

動向を踏まえた
ＩＣＴ化の推進

日々進化する最新のＩＣＴの動向を把握し、市民の利便性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、全庁的に取り組みます。

4 計画の体系（P43）

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

重点方針

デジタル化の推進

基本方針

市民利用サービスの
情報化

行政事務の
情報化

情報セキュリティの
確保

動向を踏まえた
ICT化の推進

取組の方向性

- 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

- 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

- 個人情報漏えい対策
- 情報セキュリティポリシーの改定

- 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

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（P45～P46）

社会におけるデジタル化の推進により、行政の情報化に対する市民ニーズが、今後、より一層高まることが見込まれます。また、新たな感染症対策として、窓口サービスの在り方等についても検討する必要があります。

デジタル化の基本原則（デジタルファースト※7、ワンスオンリー※8、コネクテッド・ワンストップ※9）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の推進やICTを活用した窓口サービスに取り組むとともに、ICTの利活用における格差が生じないよう配慮した情報発信等に努めます。

2 基本方針 行政事務の情報化（P47～P48）

限られた財源や人員の中で行政サービスの維持・向上を図るためには、業務改革（BPR）を実施するとともに、情報システムの在り方を検討し、ICTを効果的に利活用する必要があります。

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に取り組むITガバナンスを推進します。

また、新たな感染症対策や働き方改革への取組として、オンライン会議の拡充やテレワークによる在宅勤務等についても研究していきます。

3 基本方針 情報セキュリティの確保（P49～P50）

ICTの進展とともに、個人情報の漏えいや不正アクセスなどのICTに関する脅威が増大しています。また、地震、風水害等の大規模災害の際、情報発信の確保や支援体制の確立、行政サービスの継続が求められています。

こうしたことから、個人情報等の重要な情報資産を守るため、技術的対策のほか、点検や研修を実施し、情報セキュリティの強化に努めます。また、災害発生時において、重要業務を可能な限り継続させるため、業務継続計画の見直しや災害時のICTの利活用に努めます。

4 基本方針 動向を踏まえたICT化の推進（P51～P52）

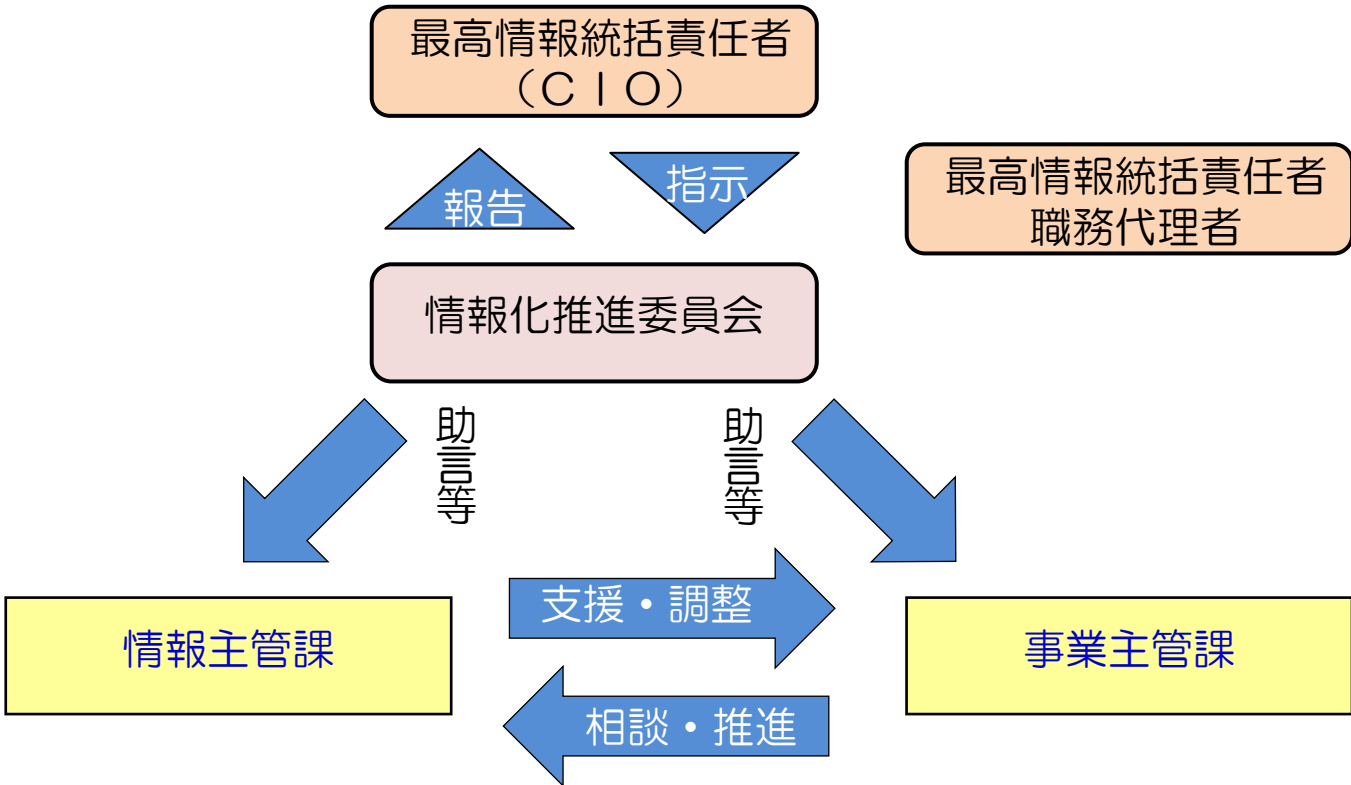
IoT、AI、ビッグデータ等の様々な技術やサービスについて、市民の利便性向上や行政事務の効率化を図るため、市民サービスや行政事務への利活用が求められています。

こうしたことから、最新技術やその利活用等の動向について、情報収集を行うとともに、その技術等が、市民の利便性や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利活用について研究していきます。

1 推進体制（P53）

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
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	政策調整担当課等長。情報化推進計画の策定、推進、変更及び行政事務の情報化に関する総合調整
情報主管課	事業主管課のアクションプラン推進における進行管理、情報化政策の支援・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

推進体制 関係図



2 進行管理（P54～P55）

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業務やシステムなどの最適化を含め、着実に推進していきます。

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のほか、市民や職員などの満足度や実感などの定性的効果なども取り入れるよう検討します。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情報共有を図ります。

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。

◆ 用語解説 ◆

- ※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のこと。
- ※3 IoT・・・Internet of Things の略
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。
- ※4 AI・・・Artificial Intelligence の略
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。
- ※5 ビッグデータ・・・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。
- ※6 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。
- ※7 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こと。
- ※8 ワンスオンリー・・・一度提出した情報（資料等）は、二度提出することが不要であること。
- ※9 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こと。

厚木市情報化推進計画(2021～2026) 概要版

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/>