

# 相模原市 I C T 総合戦略

(令和5年3月改定)

相 模 原 市



# 目 次

第1章 相模原市ICT総合戦略策定の背景.....	3
1 計画策定の趣旨 .....	4
2 新型コロナウイルス感染症に関する対応 .....	6
3 ICTの動向 .....	6
4 国のICT施策の動向 .....	10
第2章 前計画の振り返り .....	13
1 これまでの情報化の取組 .....	14
2 前計画の評価と検証 .....	15
第3章 計画の基本方針 .....	24
1 計画の位置付け .....	25
2 計画期間 .....	26
3 基本理念 .....	27
4 取組姿勢 .....	28
5 3つの基本目標 .....	30
6 基本理念の実現に向けた情報リテラシーの育成 .....	31
第4章 計画の体系と管理指標 .....	32
1 計画の体系 .....	33
2 重点事業の設定 .....	34
3 管理指標 .....	36
第5章 施策と事業の展開 .....	38
1 施策の展開 .....	39
2 事業の展開 .....	47
第6章 計画の推進 .....	54
1 計画推進体制 .....	55
2 計画の進行管理 .....	56
3 計画の見直し .....	57
第7章 事業一覧 .....	58

## 資料編

1	策定体制 .....	1
2	策定経過 .....	5
3	基礎資料 .....	6

\*(アスタリスク)のついた用語については、ページ下段に説明を掲載しています。

## 第1章

# 相模原市ICT総合戦略策定の背景

- 1 計画策定の趣旨
- 2 ICTの動向
- 3 国のICT施策の動向

# 1 計画策定の趣旨

平成の約30年間で情報通信技術(以下「ICT」という。)は、目覚ましい進展を遂げ、インターネットの普及、スマートデバイス(スマートフォンやタブレット端末等)の普及、SNS<sup>\*1</sup>による新たなコミュニケーション手法の確立等、多くの価値を生み出し、社会の利便性向上や私たちの生活様式の変化に大きく寄与するとともに、社会基盤(インフラ)として必要不可欠なものとなりました。今後は、さらにAI<sup>\*2</sup>、IoT<sup>\*3</sup>、第5世代移動通信システム(以下「5G」という。)等の新たなテクノロジーが進展するとともに、ビッグデータ<sup>\*4</sup>やオープンデータ<sup>\*5</sup>の活用が推進されることで、政府が提唱する「Society 5.0<sup>\*6</sup>」、すなわち「サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を融合させた取組により人々に豊かさをもたらす社会」の実現に向けた取組が加速していくことが見込まれます。

一方で、人口減少が克服すべき社会課題として顕在化しています。平成30年に総務省が公表した「自治体戦略2040構想研究会 第一次報告」では、今後、人口減少のスピードは加速し、2040年頃には、毎年90万人程度の人口減少が見込まれるとされています。

本市においても、さがみはら都市みらい研究所が平成30年に公表した「2015年国勢調査に基づく相模原市の将来人口推計」において、本市の人口は、2019年をピークに人口減少に転じ、50年後の2065年には、ピーク時の約4分の3まで減少するとされています。

地方公共団体において、こうした人口の減少は、生産年齢人口の減少により、歳入の根幹をなす市税収入の大幅な増加が期待できないことや、少子高齢化による扶助費等の義務的経費の増加、職員数の減少に対応した行政サービスの維持等、様々な行政課題や制約をもたらします。

将来を見据えた中で、人口減少社会がもたらす様々な課題の解決に向けて、技術革新が期待できるICTの活用は非常に有効な手段となります。従来からICTに求められている業務効率の向上や業務負担の軽減等の役割を確実に担いつつ、新たな課題の解決に加え、新たな価値の創出を意識したICTの活用を積極的に推進する必要があります。

<sup>\*1</sup> 「SNS(Social Networking Service)」とは、インターネット上の交流を通じて社会的ネットワーク(ソーシャルネットワーク)を構築するサービスのこと。FacebookやTwitter、LINE等が代表的

<sup>\*2</sup> 「AI(Artificial Intelligence)」とは、日本では「人工知能」と訳されている。一般的なイメージとしては、「人間に代わって計算したり判断したりできる高性能なコンピューター、又はそのためのソフトウェア」や「知能があるかのように振る舞える人工物」といった認識が広がっていますが、明確な定義はない。

<sup>\*3</sup> 「IoT(Internet of Things)」とは、インターネット技術や各種センサー・テクノロジーの進化等を背景に、パソコンやスマートフォン等従来のインターネット接続端末に加え、家電、自動車、ビルや工場等、世界中の様々なモノがインターネットとつながること。

<sup>\*4</sup> ICTの進展により生成、収集、蓄積等が可能・容易になる多種多量のデータのこと。これを活用することにより、異変の察知や近未来の予測等を通じ、利用者個々のニーズに即したサービスの提供、業務運営の効率化や新産業の創出等が期待されている。

<sup>\*5</sup> 国、地方公共団体及び企業が、保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用(加工、編集、再配布等)できるように、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。  
① 営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの ② 機械判読に適したもの ③ 無償で利用できるもの

<sup>\*6</sup> Society 5.0とは、内閣府の第5期科学技術基本計画(平成28年1月閣議決定)において、我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱されたもの。これまでの狩猟社会(Society 1.0)、農耕社会(Society 2.0)、工業社会(Society 3.0)、情報社会(Society 4.0)に続く、「サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(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(Society)」とされる。

職員でなければできない、企画立案や住民への直接的なサービス提供等の業務に注力できるようにするため、地方公共団体においては業務の自動化や省力化に繋がるAIやロボティクス等の技術を「徹底的に使いこなす」ことへの取組が求められています。

こうした取組を推進する上では、ICTを導入することを目的とする取組ではなく、施策や課題解決の手段として戦略的にICTを活用していく取組が重要となります。そのためには、ICTの活用により生み出される「成果(効果)」が重要となることから、今後は、今まで以上に「成果(効果)」に意識を向けたICTの活用の取組を推進する必要があります。さらに、戦略的にICTやデータを活用するためには、職員の情報リテラシー<sup>\*7</sup>に加えて、サービスやデータを利用する市民の情報リテラシーも考慮する必要があります。

また、ICTの技術革新のスピードは速く、技術の陳腐化も早い傾向にあります。よって、今後は、従来のウォーターフォール型のシステム導入<sup>\*8</sup>やサービス利用だけではなく、「仮説」と「検証」のプロセスに意識を向けた実証実験、システムの共同利用や共同開発等、その時々状況に応じた最善の選択をし、積極的かつ柔軟な思考に基づく取組も必要となります。

本市においては、平成29年3月に「豊かな地域社会と質の高い行政を実現するICTの活用」を基本理念として「相模原市ICT活用推進計画(以下「前計画」という。)」を策定し、市民目線から豊かな地域社会が形成され、質の高い行政運営が行われていることを実感できる状態を目指し、各種取組を推進してきました。

相模原市ICT総合戦略(以下「本計画」という。)は、前計画の基本理念を継承しつつ、人口減少社会を視野に入れ、さらにICTの活用に積極的かつ柔軟に取り組むことで、スマート自治体への転換を推進するとともに、より質の高い行政運営を行うことで、市民や企業等の満足度を高め、多くの市民や企業に選ばれ・愛される都市となることを目指し策定します。計画の名称は、ICTは、導入することが目的ではなく、施策や課題解決の手段であることを強く意識し、「目的達成のための方策」を意味する「戦略」という用語を用いて、「相模原市ICT総合戦略」としました。

なお、本計画は、国や地方公共団体が所有する官のデータと、企業等が所有する民のデータを円滑に流通させることにより、自立的で個性豊かな地域社会の形成、新たな事業の創出、国際競争力の強化等を図るとともに、それらのデータを根拠として施策や計画の立案につなげ、効果的かつ効率的な行政の推進を図ること等を基本理念とした官民データ活用推進基本法(平成28年法律第103号。以下「基本法」という。)<sup>\*9</sup>第8条第1項の官民データ活用推進基本計画に即したものとします。

---

\*7 情報リテラシーとは、情報機器の操作取扱いに加え、主体的に情報源やそこから得られる情報を取捨選択し、収集・活用できる能力等のこと。

\*8 ウォーターフォール型のシステム導入とは、最初に緻密な計画を立てた上で、要件定義から設計、開発、テスト、運用までに至る工程を順番に行うこと。

\*9 「官民データ」(電磁的に記録された情報であって、国若しくは地方公共団体又は独立行政法人若しくはその他の事業者により、その事務又は事業の遂行に当たり管理され、利用され、又は提供されるものをいう。)の適正かつ効果的な活用の推進に関し、基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務を明らかにし、並びに官民データ活用推進基本計画の策定その他官民データ活用の推進に関する施策の基本となる事項を定めるとともに、官民データ活用推進戦略会議を設置することにより、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、もって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とする。(出典：基本法第1章総則目的)

## 2 新型コロナウイルス感染症に関する対応

新型コロナウイルス感染症拡大予防への取組は、テレワーク勤務やオンラインでの教育コンテンツの提供などを推し進め、私たちの生活や経済活動を維持するために社会全体のデジタル化を加速させています。テレワーク、Web 会議などを活用した柔軟な働き方、サービスの在り方等、場所にとらわれない生活・働き方が可能であることが人々の体験として実感され、この変化は不可逆的なものとなって、仕事やオフィスの在り方などの関係性に変化をもたらしています。

一方で、こうしたツールの脆弱性を突いたサイバー攻撃も増加しており、何者かが Web 会議を妨害したり、不適切な動画が流されたりといったケースが報告されています。利用者は、このような新たな脅威に備える必要があり、最新の機能を有効に使用する ICT リテラシーの向上も同時に求められていきます。

このような状況の中でも本計画においては、市民生活を支える行政組織を持続可能なものとするための新たな課題解決手法の獲得に挑戦し続けることが重要であり、その有力な手段が ICT とデータを戦略的に活用することであるという認識を変えることはありません。今後も発生し得る新たな感染症の流行や大規模災害などの大きな変化に対して、ICT とデータを戦略的かつスピード感を持って活用することで市民生活や経済活動を維持できる強靱で活力のある行政の実現に取組み、多くの市民や企業に選ばれ・愛されるさがみはらの実現に寄与することを目指します。

## 3 ICTの動向

### (1) ICTの動向

#### ア データ活用社会の到来

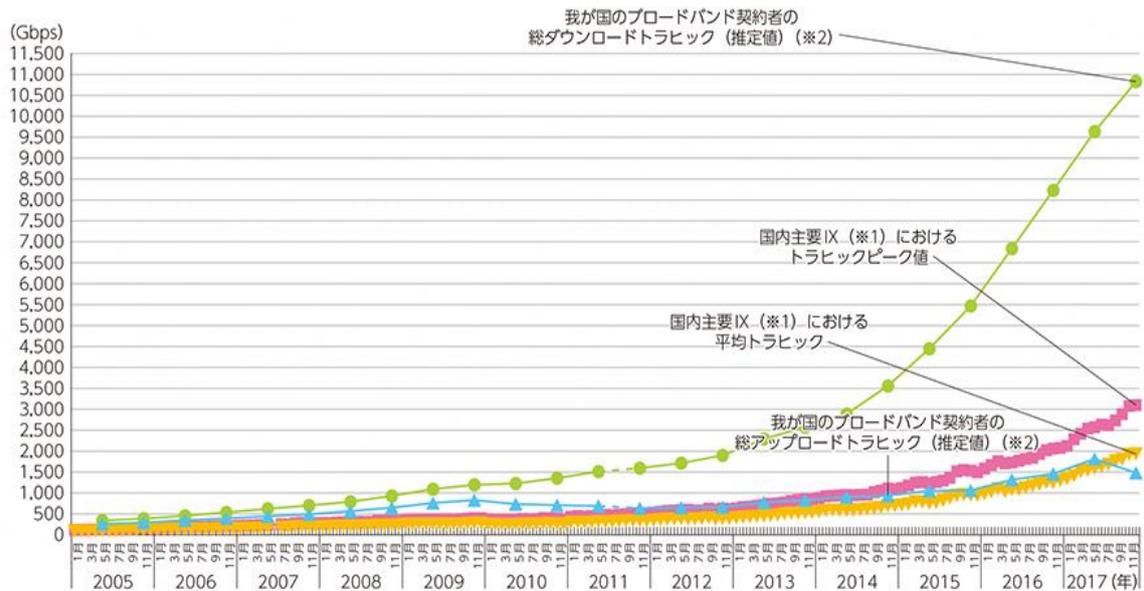
インターネットが日常の暮らしや産業活動に欠かせないものとなり、スマートデバイス<sup>\*10</sup>やセンサー類の急速な小型軽量化・低廉化に伴って、インターネット上のデータ流通量は爆発的に増大しています(図1を参照)。インターネット接続機器から送信される大量の情報を収集するIoT技術や、これらビッグデータを解析して得られる情報、さらにAI技術の活用は、生産性の向上や新たな事業の創出、就業機会の増大へとつながり、暮らしや経済活動等、社会全体に大きな変革をもたらしつつあります。

これらの革新を続けるICTは、様々な社会課題を解決し、社会の仕組みや既存のビジネスモデルを新たなステージへ導き、暮らしをより安心して豊かにする可能性があります。行政においても、デジタル化を進め、安心して安全に暮らせる社会や効率的な行政運営の推進等のために、データやICTを効果的に活用することが重要です。

【図1 我が国のインターネット上を流通するトラフィック<sup>\*11</sup>の推移】

<sup>\*10</sup>スマートデバイスとは、ネットワークに接続した状態で携帯され、いつでもどこでも多種多様なサービスを享受することができるスマートフォンやタブレット端末のこと。

<sup>\*11</sup> 通信量のこと。近年のインターネット上の通信量は引き続き増加している。



※1 2007年6月分はデータに欠落があったため除外。2010年12月以前は、主要IX3団体分、2011年1月以降は主要IX5団体分のトラフィック。  
 ※2 2011年5月以前は、一部の協力ISPとブロードバンドサービス契約者との間のトラフィックに携帯電話網との間の移動通信トラフィックの一部が含まれていたが、当該トラフィックを区別することが可能となったため、2011年11月より当該トラフィックを除く形でトラフィックの集計・試算を行うこととした。  
 (出典：)総務省「平成30年版 情報通信白書」<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h30/html/nd252220.html>  
 licensed under CC-BY 2.1JP <http://creativecommons.org/licenses/by/2.1/jp/>

また、令和2年には、IoT基盤とともに期待されている、高速・低遅延・大量接続が可能な5Gのサービス開始に向けて、情報通信ネットワークは更なる進化を遂げることが期待されています。移動通信のシステムは、音声主体のアナログ通信から始まり、パケット通信に対応した2G、世界共通の方式となった3Gを経て、現在ではLTE-Advanced等の4Gまでが実用化されており、これに続く次世代の通信ネットワークとして注目されているのが5Gです。5Gは、「多数同時接続」、「超低遅延」といった特徴を持っており、あらゆるモノ・人等がつながるIoT時代における新たなコミュニケーションを加速させる役割が期待されます。「多数同時接続」とは、1つの基地局に同時に接続できる端末を従来に比べて飛躍的に増やせることであり、これにより、例えば倉庫に保管された多数の物品の位置や中身を把握する、災害時に大勢の避難者にウェアラブル端末<sup>\*12</sup>を着用してもらい健康状態を遠隔で確認する、といった用途への活用等が見込まれます。そして、「超低遅延」とは、通信ネットワークにおける遅延、すなわちタイムラグを極めて小さく抑えることです。例えば、自動運転のように高い安全性が求められる技術や、音楽の遠隔合奏等においてリアルタイムの通信を可能とし、ロボットを利用した遠隔医療や遠隔農業といった分野においても超低遅延の効果が期待され、IoT時代において、コミュニケーションの在り方を一変させる可能性を秘めています。

一方で、セキュリティ上の課題として、ネットワークに接続される機器が増加することにより、デバイス毎の管理が行き届かなくなり、ネットワーク全体のセキュリティリスクが増大するというリスクがあります。また、新たな接続デバイスの種類が増えると、想定もしていなかったような被害が起きる可能性もあり、情報の利活用に意識を向けつつ、新しい脅威に備える必要があります。

<sup>\*12</sup> ウェアラブル端末とは、腕や頭部等の身体に装着して利用するICT端末の総称のこと。ウェアラブル端末を通して体重や血圧、心拍数、歩行数、消費カロリー、睡眠の質、食事内容といった日々の活動のデータを収集することができる。

データは暮らしや経済活動に大きな影響を与える資源となりますが、データを多く集めること自体には価値はなく、AI等のデータを利用する技術の進化に併せて、様々な分野で活用され、多くの価値を生み出している状態にこそ価値があることを認識する必要があります。

近年注目されているAIの研究は、昭和25年代後半～昭和35年代から始まり、その後、昭和55年代には第二次人工知能ブームが訪れる等、盛衰を繰り返してきました。従来からある人工知能の研究は、コンピューターが認識できるような形で知識を用意し、その知識に基づいた推論をコンピューターが行うというものです。実用化するためには、膨大な知識を用意することと、高度な推論を可能にすることが求められました。これに対して、平成12年代から現在までの第三次人工知能ブームの特徴は、ビッグデータを人工知能自身が知識として獲得する「機械学習」の実用化とともに、人工知能が自ら習得するディープラーニング(深層学習)が登場したことが背景にあります。

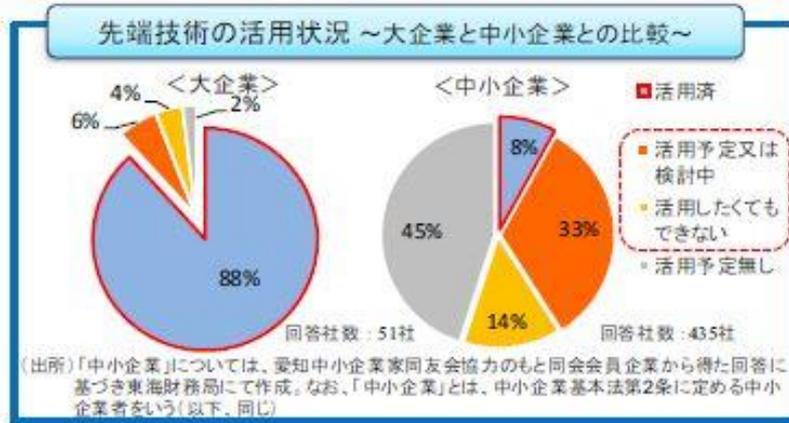
ディープラーニングは、人間の脳を模した仕組みを利用する技術であり、人類はコンピューターによる自律的な学習を通じた予測・分析能力を獲得し、その先の令和27年頃にはICTが人間の知能を超える境界、技術的特異点(Singularity：シンギュラリティ)が来ると予想する研究者もいます。しかし、音声認識や画像認識等特定の分野の「専門AI」が人間と同等の認識率に到達しても、それがすぐに「AIが人間の仕事を奪ってしまう」といった論調の、人間を置き換えるほどに万能な「汎用AI」の領域に至るには、まだまだ期間を要することを認識する必要があります。

平成30年後半から、人工知能ブームは去りつつあり、市場ではAIの捉え方が冷静になってきている側面が見られますが、AIの活用は、効率化だけでなく生活に楽しさや豊かさを与えるものでもあり、今後も重要な技術であり続けることに変わりありません。企業がAIをより冷静に捉え、これまで以上に戦略的に推進する必要性が出てきていることを意味しています。AIが実際の商品・サービスとして社会に浸透するためには、AIのリアリティを適切に捉え、その潜在的な可能性と実現性の隔たりの解消を継続的に探索し、追求することが重要です。

## イ 先端技術の活用状況

先端技術を活用しているとする大企業に対して、中小企業における活用はほとんど進んでいない状況ではあるものの、「活用予定又は検討中」又は「活用したいができない」とする割合は高く、IoTやビッグデータ、AI等の先端技術の活用についての関心の高さがうかがえます(図2を参照)。

【図2 先端技術(IoT、AI等)の活用状況】



(出典：)財務局調査による「先端技術(IoT、AI等)の活用状況」について

先端技術を導入している企業の中では、各種センサーが計測する機器の稼働状況を24時間監視し、故障しやすい部品の改良による品質向上を図るとともに、顧客の利用状況に応じた省エネ提案を実施する等の活用事例が生まれています。活用促進に当たっては、IT技術者等の人材の不足や、導入に当たっての資金・費用面等の課題があるものの、導入効果として、従業員の負担軽減につながる業務効率の向上、人材不足の解消等が期待されています。

## 4 国のICT施策の動向

### (1) 国のIT戦略の変遷

国では、平成12年に高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(平成12年法律第144号)を制定し、平成13年にIT戦略本部を設置し、世界最先端のIT国家となることを目指した「e-Japan戦略」を策定しました。その後、平成15年には「e-Japan戦略II」、平成18年に「IT新改革戦略」、平成21年に「i-Japan戦略2015」、平成22年に「新たな情報通信技術戦略」を相次いで策定し、情報通信基盤の整備やデジタル技術の実現に向けた取組を進めてきました。

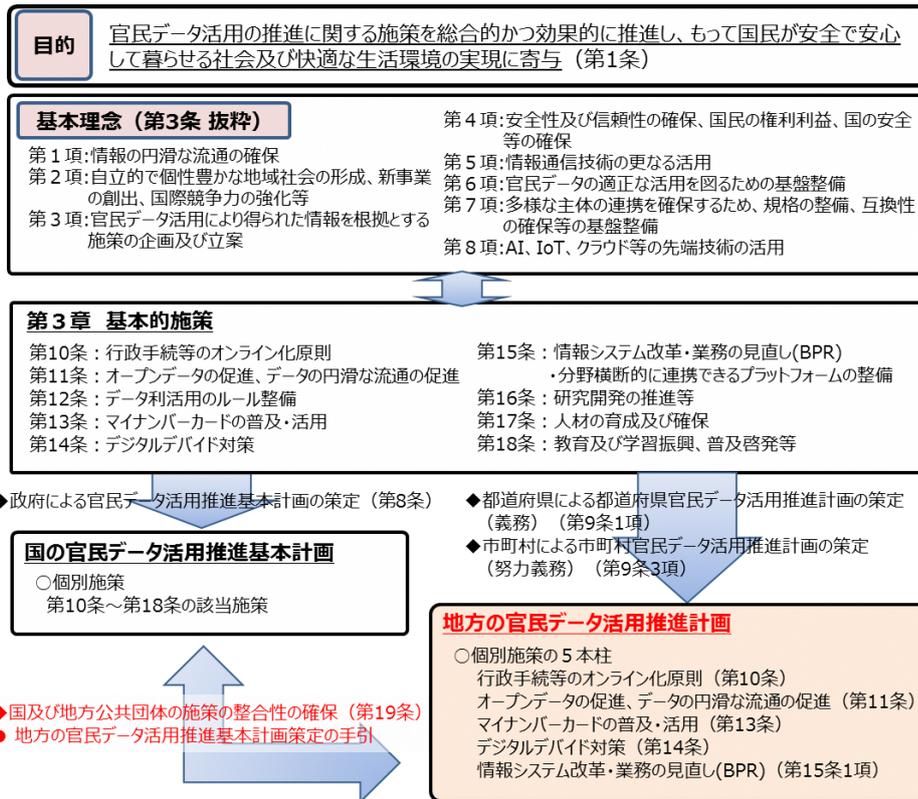
また、平成25年6月に閣議決定された「世界最先端IT国家創造宣言」では、「ヒト」、「モノ」、「カネ」と並んで、「情報」は新たな経営資源となるものであり、「情報」の活用こそが経済成長をもたらす鍵となると示し、情報システム改革やオープンデータ・ビッグデータの活用の推進、農業や医療・介護等多様な分野におけるICTやデータの活用、インフラ環境や人材の育成等といった様々な取組を積極的に展開しています。

### (2) 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の策定

急速なICTの進展の中で、特に、スマートフォンが世の中に登場してからの約10年間は、コミュニケーションの在り方をはじめ、仕事、観光、エンターテイメント、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。こうした状況を踏まえ、国では「データ」がヒトを豊かにする社会の実現を目指し、個人、地域社会、企業等のほか、国や地方公共団体が持っているデータをいつでも、どこでも円滑に使える環境を整備するため、平成28年12月に基本法を施行しました。同法では、国、地方公共団体及び企業の責務を明らかにするとともに、国及び地方公共団体に対しては、官民データの推進に関する計画の策定を求めています。

これを受け、国は平成29年5月に「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を閣議決定しました。同計画では、IoT、AI及びロボット等の技術革新を踏まえて、官と民が保有するデータを相互につなげて共有し、利活用が容易になるよう、オープンデータの取組やデータ連携のための標準化等を促進し、全ての国民がICT利活用やデータ利活用を意識せず、豊かさを実現できる「官民データ利活用社会～データがヒトを豊かにする社会～」のモデルを構築することを目指しています。さらに、平成30年6月には同計画を「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」に変更し、令和元年6月に全部改正されました。

【官民データ活用推進基本法と国・地方の官民データ活用推進計画の関係イメージ】



(3) デジタル・ガバメント実行計画の策定

基本法の下、行政が目指すべき電子政府の方針を取りまとめたものとして、平成 29 年 5 月に、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において「デジタル・ガバメント推進方針」が策定されました。

同方針では、本格的に国民・企業の利便性向上に重点を置き、行政の在り方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指すこととされ、この方針に基づき、平成30年1月に、国・地方を通じた横断的な電子行政の実行計画として「デジタル・ガバメント実行計画」が策定されました。同実行計画では、利用者から見て一連の行政サービスを「すぐ使えて」「簡単で」「便利」なものにする等、Society 5.0時代にふさわしい行政サービスを国民一人一人が享受できるようにすることを目的としています。このため、前例や慣習にとらわれずに既存の業務手法をゼロベースで見直すことにより、デジタル活用を前提とした次の時代の新たな社会基盤を構築し、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現することを最終目標に据えています。

さらに、令和元年5月に公布された情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律(令和元年法律第16号。以下「デジタル手続法」という。)においては、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタル

で完結させるために「デジタル化3原則<sup>\*13</sup>(デジタルファースト、ワンスオンリー及びコネクテッド・ワンストップ)」を明確化し、行政の在り方を紙からデジタルに転換することで、デジタルを前提とした時代の新たな社会基盤の構築の契機となることを求めています。

---

<sup>\*13</sup> ①デジタルファースト：原則として、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・サービスがどこからでも一か所で実現すること。(出典：内閣官房IT総合戦略本部「デジタル手続法概要」)



## 第2章

# 前計画の振り返り

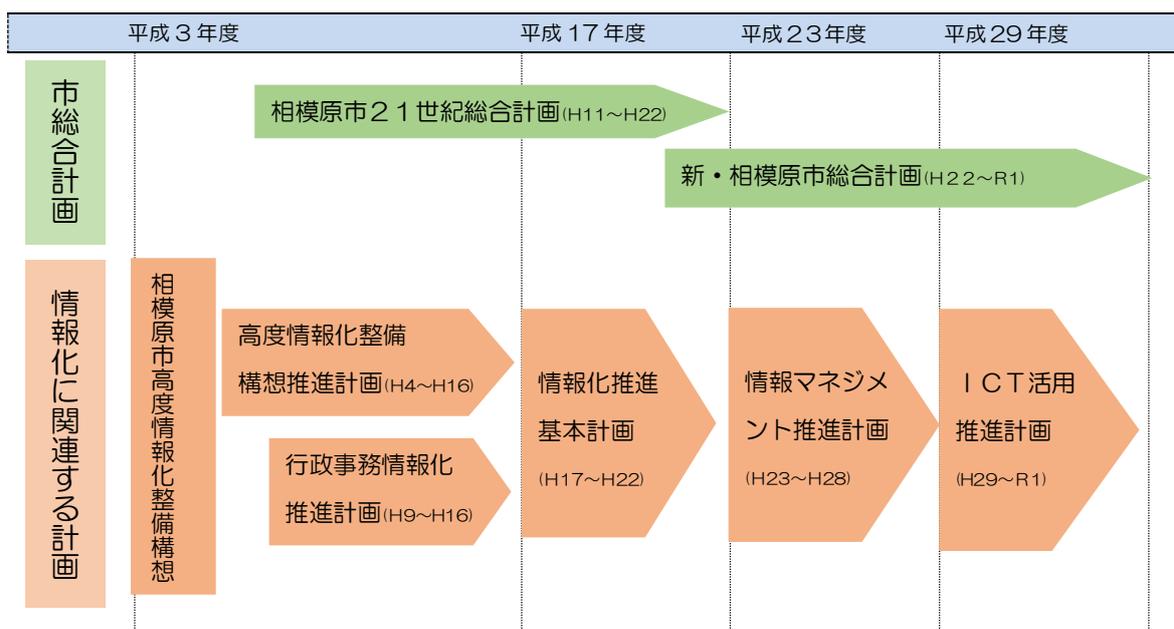
- 1 これまでの情報化の取組
- 2 前計画の評価と検証

# 1 これまでの情報化の取組

本市の情報化については、平成3年3月に策定した「相模原市高度情報化整備構想」から始まり、地域の視点に基づいて情報化社会に対応した情報基盤を構築していく地域情報化と、市役所内部の行政事務処理に関する情報化を進めてきました。

また、前計画では、「豊かな地域社会と質の高い行政を実現するICTの活用」を基本理念とし、市民や職員が、ICTの機能を効果的に活用し、付加価値を生み出している状態を目指し、全31事業を推進してきました。主な取組としては、基幹システム最適化によるシステムの再構築や、フリーアドレス<sup>\*14</sup>及びテレワーク<sup>\*15</sup>の試行実施といった働き方改革に関する取組、さらにはマイ広報さがみはらといったスマートフォンのアプリを利用した新たな行政サービスの導入が挙げられます。

【本市の情報化計画の経過】



\*14 個人の座席を固定せず、その時々状況に応じたプロジェクト・チームのメンバーが近くに集まり、効率的に仕事を進められ、密なコミュニケーションやコラボレーションが生まれるオフィス設計のこと。

\*15 ICTを活用した場所や時間にとらわれず、従来と比べて自由な働き方を実現する勤務形態のこと。

## 2 前計画の評価と検証

前計画においては、「豊かな地域社会と質の高い行政を実現するICTの活用」を基本理念とし、「利便」・「活力」・「効率」をキーワードとして次の3つの基本目標を設定しました。

- ◇基本目標1 《利便》1歩先を行く市民サービスをめざします
- ◇基本目標2 《活力》自慢したくなるまち「さがみはら」をめざします
- ◇基本目標3 《効率》3拍子(Speedy/Smart/Simple)そろった行政をめざします

本計画の策定に当たり、前計画の各事業の評価・検証を実施しました。

### (1) 評価方法

「進捗状況」と「成果指標」の2つの観点から評価を実施しました。

「進捗状況」としては、全ての事業において、計画策定時に定めた事業計画が予定どおり進捗したかどうかについて評価しました。「成果指標」としては、31事業のうち重点的に推進する「重点プロジェクト」として位置づけた11事業について、計画策定時に設定した定量的な成果指標の達成状況を評価しました。

なお、2つの観点から評価を実施したことにより、事業計画の進捗に沿って予定どおり成果指標を達成できた事業もある一方で、事業計画の進捗状況と成果指標の達成状況に差が生じた事業があることも確認されました。

### (2) 事業計画の進捗評価

各事業における事業計画の進捗状況の詳細は、次のとおりです。評価欄は、計画どおり進捗したものを「○」、進捗が滞っているものを「△」、そして事業が中止となったものを「×」としました。

<基本目標1 1歩先を行く市民サービスをめざします>

【事業数：9事業 進捗達成率：66%】

施策名	事業名		進捗評価
行政サービス提供機会の拡充	重点	証明書のコンビニ交付拡充	○
		窓口混雑情報配信サービスの拡充	○
		相模原市道路情報管理システムの再構築	△
		遠隔窓口の試験導入	△
簡単で分かりやすい行政サービスの提供	重点	「マイ広報さがみはら」の導入	○
	重点	遠隔手話通訳サービスの導入	△
		公文書等の電子化推進	○
		さがみはらデジタルアーカイブ <sup>*16</sup> の導入研究	○
		電子マネーの導入研究	○

<基本目標2 自慢したくなるまち「さがみはら」をめざします>

【事業数：11事業 進捗達成率：72%】

施策名	事業名		進捗評価
魅力あるまちづくりの推進	重点	緑区特設サイトの充実(区ビジョン推進事業)	○
		観光客誘客に係る公衆無線LANの導入	△
		ソーシャルメディアによる魅力発信の充実	○
暮らしやすくふれあいのあるまちづくりの推進	重点	公共施設通報アプリの利用促進	○
		道路陥没予兆検知技術の実証実験	×
		緊急通報システム(NET119)の構築	○
		「ことばの道案内」の拡充	○
		データ分析・活用の推進	○
	重点	公民館におけるICTを活用した学習環境の充実	△
		電子母子健康手帳の導入研究	○
	重点	さがみはら地域ポータルサイトの充実	○

<sup>\*16</sup> 何らかの方針に基づき、公共的な知的資産をデジタル化し、それらを選択、収集、組織化、蓄積し、長期にわたって保存するとともに、インターネット上で電子情報として共有・利用できる仕組み又はサービス

<基本目標3 3拍子(Speedy・Smart・Simple)そろった行政をめざします>

【事業数：11事業 進捗達成率：100%】

施策名	事業名		進捗評価
戦略的な情報活用の推進	重点	ペーパーレス会議の推進	○
		WEB会議の推進	○
	重点	ナレッジ共有機能の拡充	○
		ICT人材育成の推進	○
機動的な業務改革の推進	重点	基幹システム最適化の推進	○
		公共施設予約システムの最適化	○
		公共施設情報の一元管理の推進	○
		GISを活用した課税業務の効率化	○
		パソコン調達・管理一元化の推進	○
	重点	フリーアドレスの試験導入	○
		テレワークの導入研究	○

### (3) 成果指標の評価

各基本目標に位置付けられた重点プロジェクトの成果指標の達成状況は、次のとおりです。

基本目標1 一歩先を行く市民サービスをめざします

重点プロジェクト数：3事業 成果を達成した事業数：1事業

基本目標2 自慢したくなるまち「さがみはら」をめざします

重点プロジェクト数：4事業 成果を達成した事業数：2事業

基本目標3 3拍子(Speedy・Smart・Simple)そろった行政をめざします

重点プロジェクト数：4事業 成果を達成した事業数：4事業

各事業の達成状況の詳細は、次のとおりです。評価は、成果指標を達成したものを「○」とし、成果指標に届かなかったものを「△」としました。

なお、評価が「△」の事業については、結果に対する見解を記載しております。

#### <証明書のコンビニ交付拡充>

##### ■事業概要

マイナンバーカードを利用して、コンビニエンスストアで各種証明書が取得できるサービスについて、証明書の種類を拡充するとともに、当該サービスの利用促進を図ります。

##### ■成果指標の達成状況

指 標	計画策定時(H27)	目標値(R1)	結 果	評 価
年間の証明書交付件数	253件	194,000件	43,000件	△

##### ■結果に対する見解

コンビニ交付に必要となるマイナンバーカードの普及率が当初の見込みと比較して伸びなかったため、目標値を達成することができませんでしたが、証明書の種類拡充については、計画どおり進めることができました。

#### <「マイ広報さがみはら」の導入>

##### ■事業概要

スマートフォンのアプリを利用して、「広報さがみはら」の記事から興味のある話題を検索して閲覧することや、蓄積することができるサービスを導入します。

##### ■成果指標の達成状況

指 標	計画策定時(H27)	目標値(R1)	結 果	評 価
アプリの利用件数	—	6,500件	7,815件	○

<遠隔手話通訳サービスの導入>

■事業概要

聴覚障害のある方向けに、タブレット端末等を利用して遠隔地の手話通訳者と窓口の間を結び、遠隔手話通訳サービスを導入します。

■成果指標の達成状況

指 標	計画策定時(H27)	目標値(R1)	結 果	評 価
サービスの導入窓口数	—	3箇所	〇箇所	△

■結果に対する見解

令和元年度の事業開始を目標としていましたが、当初の見込時期での開始が難しく、設置数は〇箇所となっています。サービスの実施に向け本計画においても、引き続き推進していきます。

<緑区特設サイトの充実(区ビジョン推進事業)>

■事業概要

緑区の魅力やポテンシャルを全国に発信する特設サイト(ポータルサイト)を充実させ、情報発信力の強化を図ります。

■成果指標の達成状況

指 標	計画策定時(H27)	目標値(R1)	結 果	評 価
特設サイトの利用件数	—	10,000件	14,045件	○

<公共施設通報アプリの利用促進>

■事業概要

スマートフォン等で撮影した写真の投稿により、道路の破損・損傷状況が地図情報と連動して市に通報される道路通報アプリの機能向上や利用者向けの広報活動を進め、更なる利用促進を図ります。また、道路以外の公共施設における利用についても検討し、対象施設の拡充を図ります。

■成果指標の達成状況

指 標	計画策定時(H27)	目標値(R1)	結 果	評 価
通報アプリの利用率	10%	30%	11%	△

■結果に対する見解

目標値は達成できませんでしたが、平成30年度の年間通報件数は前年度比約9%増、平成27年度以降減少傾向であった年間ダウンロード数についても前年度比増に転じていることから、実施計画に基づく取組には一定の効果があったものと考えています。

<公民館におけるICTを活用した学習環境の充実>

■事業概要

無線LANを活用して誰もが気軽に学習できる環境を充実させます。

■成果指標の達成状況

指 標	計画策定時(H27)	目標値(R1)	結 果	評 価
無線LANを活用した事業が実施された公民館の数	—	27館	10館	△

■結果に対する見解

無線LANの活用に関するニーズの把握が不十分であったことが目標を達成できなかった原因のひとつとして挙げられるため、前計画の成果指標を見直した上で本計画においても引き続き推進していきます。

<さがみはら地域ポータルサイトの充実>

■事業概要

市民団体等のホームページや掲示板によって構成される地域ポータルサイト及び当該ポータルサイトと連動したSNS(Twitter、Facebook等)を用いた情報発信を充実させます。

■成果指標の達成状況

指 標	計画策定時(H27)	目標値(R1)	結 果	評 価
ポータルサイトの利用件数(※月平均)	7,500件	10,000件	18,015件	○

<ペーパーレス会議の推進>

■事業概要

パソコンやタブレット等を活用し、各種会議におけるペーパーレス化を推進します。

■成果指標の達成状況

指 標	計画策定時(H27)	目標値(R1)	結 果	評 価
庁議におけるペーパーレス会議の実施率	—	40%	60%	○

<ナレッジ共有機能の拡充>

■事業概要

職員が、組織や職員で保有している知識、経験、ノウハウ等の情報を蓄積し、容易に取り出し、活用できる機能を拡充します。

■成果指標の達成状況

指 標	計画策定時(H27)	目標値(R1)	結 果	評 価
機能の利用件数	94 件	320 件	348 件	○

<基幹システム最適化の推進>

■事業概要

住民記録、保険年金、税、福祉等の基幹システムを再構築し、システム運用経費の削減、業務の効率化及びセキュリティの強化を目指します。

■成果指標の達成状況

指 標	計画策定時(H27)	目標値(R1)	結 果	評 価
基幹システムを利用して行う業務に要する時間の削減目標に対する達成率	—	100% (年間△42,000 時間)	128% (年間△54,000 時間)	○

<フリーアドレスの試験導入>

■事業概要

職員が個人の席を持たないオフィス(フリーアドレス)の導入について、一部の課・機関において試験的に実施し、有効性等の検証を行います。

■成果指標の達成状況

指 標	計画策定時(H27)	目標値(R1)	結 果	評 価
フリーアドレスの導入日数	—	180 日	562 日	○

#### (4) 総括

基本目標1につながる9事業については、6事業が計画どおりに進捗しました。窓口の混雑状況をインターネットで閲覧できる行政サービスの導入及び電子マネーによる公金収納の実証実験等に取り組みましたが、基本目標にある「1歩先を行く市民サービス」の達成に向けては、さらに市民に利便性を実感してもらうための取組を推進する必要があると考えています。

なお、進捗が滞った事業については、本計画において引き続き取り組んでいきます。

基本目標2につながる11事業については、8事業が計画どおりに進捗しました。視覚障害者や聴覚障害者を支援しスマートインクルージョン<sup>\*17</sup>の実現に向けたシステムの構築及び行政サービスの導入、スマートフォンやタブレット等で健康記録等を管理できる電子母子健康手帳の導入等に取り組みましたが、基本目標にある「自慢したくなるまち『さがみはら』」の達成に向けては、さらに市民の活力を生み出す取組を推進する必要があると考えています。

なお、1事業については、実証実験等の結果を踏まえ、事業の必要性や効果が低いことから事業を中止しました。また、進捗が滞った2事業については、本計画において引き続き取り組んでいきます。

基本目標3につながる11事業は全て計画どおりに進捗しました。基幹システム最適化事業による基幹システムの再構築、ペーパーレス会議の推進及び多様なワークスタイルの創出につながるフリーアドレスやテレワークの試験導入等に取り組み、効率性の高い「3拍子(Speedy/Smart/Simple)そろった行政」の展開につなげることができました。

また、重点プロジェクトとして定量的な成果指標を設定した11事業について、7事業が成果指標を達成することができました。

こうした取組状況を踏まえると、大半の事業は、計画どおりに進捗することができ、特に「効率」の観点からは、基本理念にある「質の高い行政を実現するICTの活用」につなげることができました。一方、「利便」と「活力」の観点からは、さらに積極的な取組が必要であると考えています。

本計画においては、引き続き行政サービスの利便性や行政運営の効率性を高める手段としてICTを積極的に活用し、スマート自治体への転換を推進する必要があります。さらに、「豊かな地域社会」の形成につながるICTの活用により重点を置き、より多くの人や企業に魅力的な「さがみはら」であると実感してもらえるような状態を目指す必要があります。

また、重点プロジェクトのうち、4事業については、当初設定した成果指標を達成することができませんでした。これは、成果指標の設定段階において、社会情勢の変化等の将来予測や市民ニーズ等の現状分析等が不足していたことや、成果指標の達成に見合った取組が計画されていなかったことが原因として考えられます。

---

<sup>\*17</sup> ICTを利活用して、年齢、性別、障害の有無、国籍等に関わりなく、誰もが多様な価値観やライフスタイルを持ちつつ、みんなで支え合いながら、豊かな人生を享受できる共生社会のこと。

このことから、本計画の事業では、成果指標の設定に当たり、現状分析や将来予測に留意するとともに、成果指標の達成に見合った適切な取組を計画し管理する等、計画の管理指標設定の考え方を見直す必要があります。

## 第3章

# 計画の基本方針

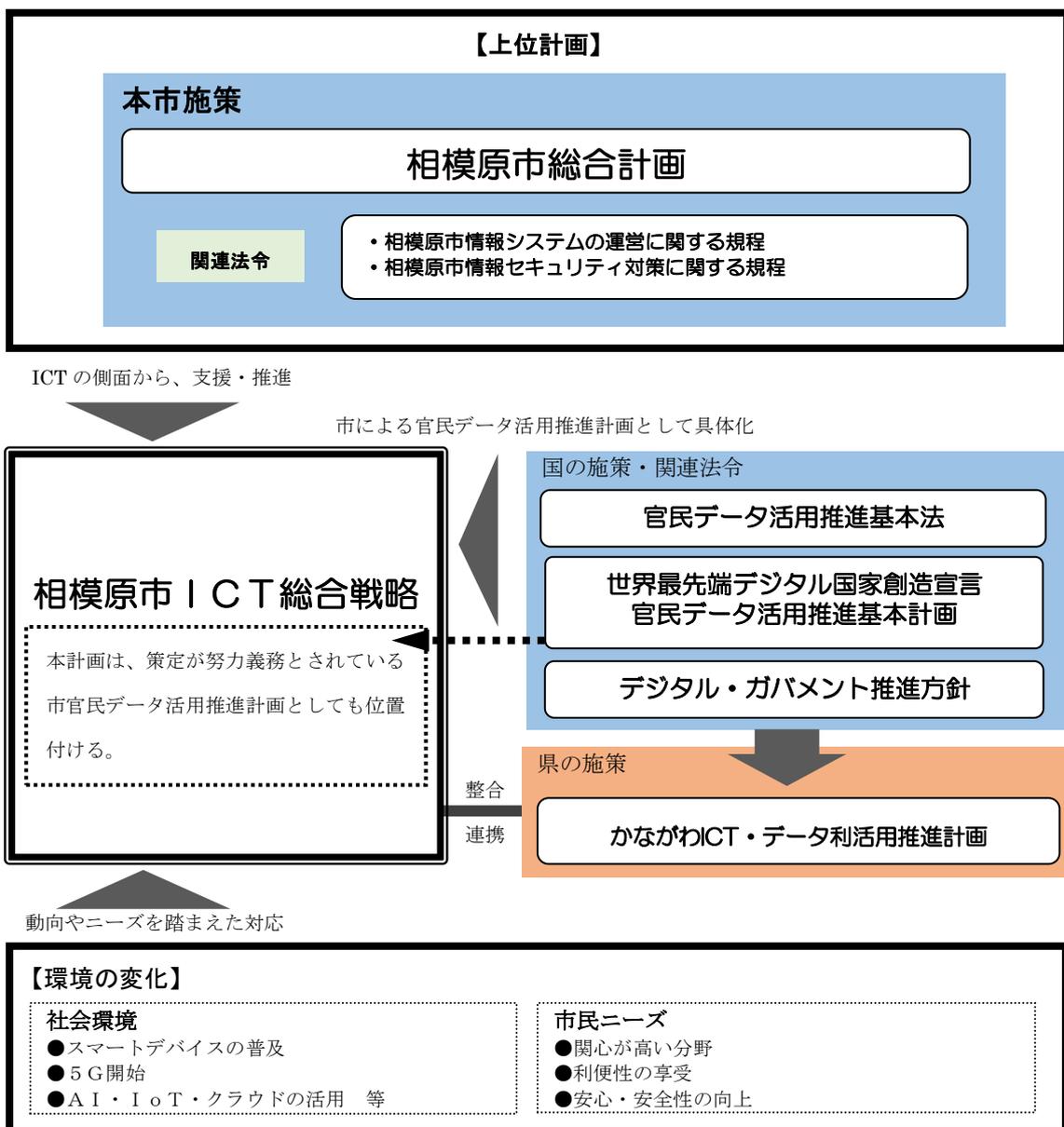
- 1 計画の位置付け
- 2 計画期間
- 3 基本理念
- 4 取組姿勢
- 5 3つの基本目標
- 6 基本理念の実現に向けた情報リテラシーの育成

# 1 計画の位置付け

本計画は、相模原市総合計画(以下「総合計画」という。)を上位計画とし、総合計画における部門別計画に位置付けられるものであり、総合計画で定める施策等との整合を図り、本市の目指すまちづくりをICTの側面から推進するものです。

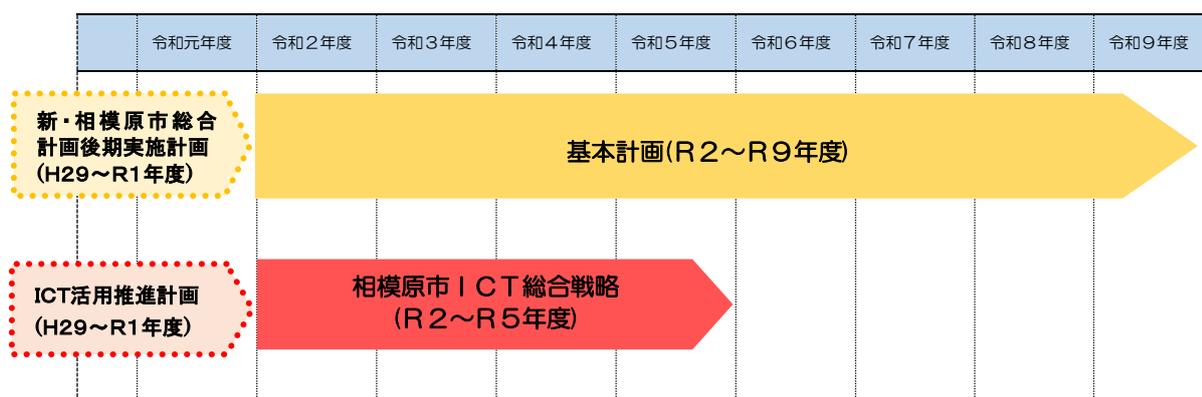
また、基本法第9条第3項において、策定が努力義務とされる市官民データ活用推進計画としても位置付けることとし、同じく基本法に則して令和元年7月に策定された「かながわICT・データ利活用推進計画」を勘案しながら、官民データ活用における各施策を推進し、戦略的にICTを活用する上で取り組むべき事項を取りまとめたものです。

【計画の位置付け】



## 2 計画期間

本計画は、総合計画と整合を図り推進しますが、とりわけICTに関する技術革新のスピードは速く、技術革新に応じてICTが担うべき役割も変化していくことが見込まれることから、計画期間は、総合計画における基本計画の中間を捉えた令和2年度から令和5年度までの4年間とします。



### 3 基本理念

前計画では「豊かな地域社会と質の高い行政を実現するICTの活用」を基本理念に掲げ、各施策を推進してきました。

また、相模原市総合計画基本構想(令和元年6月議決)では、相模原市が目指すおおむね20年後の将来像を「潤いと活力に満ち 笑顔と希望があふれるまち さがみはら」として掲げ、その実現に向けた基本的な取組の姿勢として「協働によるまちづくり・暮らし満足度を高めるまちづくり・次代につなぐまちづくり」を定めました。

本計画では、本市が目指す20年後の将来像の実現に向けた基本的な取組姿勢が推進された状態を「多くの人や企業に「選ばれ・愛される さがみはら」の実現」と捉え、前計画の基本理念を継承しつつ、さらにICTやデータの戦略的活用を推進することで、「選ばれ・愛される さがみはら」の実現に寄与することを目指して、次のとおり基本理念を定めます。

## 選ばれ・愛される さがみはら をかなえる ICT・データの戦略的活用

(基本理念の実現に向けたアプローチ)

基本理念の実現に向けて、ICTやデータの活用を目的達成の手段として「戦略的に使いこなせている」状態を目指します。

計画の推進に当たっては、基本理念の実現につながる基本目標を掲げ、様々な施策を推進していきますが、ICTやデータを戦略的に使いこなし、多くの人や企業に「選ばれ・愛される」ためには、常に「成果」を追求する必要があることから、本計画では、ICTやデータの活用から生み出される「成果」を強く意識した取組を展開します。

## 4 取組姿勢

基本理念の実現に向けた取組姿勢は、「成果重視」です。

本計画では、ICTやデータの活用は、目的ではなく、目的達成の手段として捉えていることから、ICTやデータの活用から生み出される「成果」を重視し取り組みます。

単なる目新しさや斬新さに左右されることなく、「成果」を適切に見極めた上で、ICTやデータの活用を積極的に推進します。

また、成果を重視した取組に当たっては、「根拠」、「柔軟性」、「イノベーション」といった要素に留意することで、「確実な成果」、「継続的な成果」、「新たな成果」の獲得につなげます。

### 1 根拠

「成果」の確認が不十分な状態でICTやデータを活用した場合、導入コストの高騰や業務効率の低下等、様々な問題が発生する場合があります。こうした状態を招かないよう、「成果」の裏付けとなる「根拠」を重視した取組を推進します。

現状分析を踏まえた効果の予測やTCO<sup>\*18</sup>の見込み、業務への影響等を徹底的に確認し、定量的かつ信頼性の高い「根拠」の確認に留意することで、「確実な成果」の獲得につなげます。

### 2 柔軟性

ICTに関わる技術革新のスピードは速いことから、事業の企画段階の取組予定や想定に固執することは、陳腐化した技術や手法の漫然とした利用に繋がり、結果的に形骸化したICTやデータを活用することになってしまう懸念があります。

よって、事業の企画段階では、現行の組織体制や業務プロセスに囚われることなく、ICTの活用による「成果」を徹底的に意識し、より質の高い行政サービスの提供や最適な業務プロセスへの転換に積極的に取り組みます。

また、事業の実施期間中は、「成果」に対する達成状況を継続的に確認するとともに、事業の企画段階の取組予定や想定に固執するのではなく、状況に応じて最適な技術や手法に見直す等、「柔軟性」の高い対応に留意することで、「継続的な成果」の獲得につなげます。

### 3 イノベーション

先端技術の活用のみならず、既存の考え方や手順にとらわれない柔軟な発想により新たな価値の創出につなげる「イノベーション」を重視した取組を推進します。

「イノベーション」は、単なる「変革」ではなく、新たな価値の創出が目的であることから、取組に当たっても「仮説」と「検証」のプロセスに意識を向けた実証実験や段階的

<sup>\*18</sup> TCO (Total Cost of Ownership)とは、コンピューターの初期導入費用や維持、管理に関わる全てのコストの総額のこと。

な導入等、「成果」の確認に意識を向けつつ、「イノベーション」に留意することで、「新たな成果」の獲得につなげます。

## 5 3つの基本目標

基本理念の実現に向けては、従来の手法や形態で漫然と行政サービスを提供するのではなく、電子申請等による利便性の向上や多言語対応等によるサービス利用機会の拡充を積極的に図る等、利用者の満足度を高める新たな手法や形態による利用者中心の行政サービス改革に取り組む必要があります。また、こうした利用者中心の新たな行政サービスを安定的に提供していくためには、従来のヒト・モノ・カネに情報も加えた経営資源を最大限に有効活用した行財政改革を推進し、スマート自治体への転換や高い業務継続性の確保を図る等、都市経営力の強化に取り組む必要もあります。

さらに、多くの人々や企業に地域社会の魅力を発信し、実感してもらうとともに、地域の課題やニーズを継続的に捉え、適切に施策に反映する等、地域社会を核とした持続的に発展するまちづくりに取り組むことで、地域社会への愛着を醸成する必要があります。

こうした必要性を踏まえ、基本理念の実現に向けて、行政サービス、経営資源及び地域社会を対象として、ICTを戦略的に活用する3つの基本目標を設定します。

### 基本目標1 利用者中心の行政サービス改革

ICT・データ × 行政サービス = 利用者満足度向上

利用者中心の行政サービスを提供することで、「利用者満足度の向上」を目指します。

### 基本目標2 経営資源を最大限に活用した行財政改革

ICT・データ × 経営資源 = 都市経営力の強化

既存の発想にとらわれず、ヒト・モノ・カネ・情報を最大限活用することで、「都市経営力の強化」を目指します。

### 基本目標3 将来にわたり発展し続けるまちづくり

ICT・データ × 地域社会 = 持続的に発展するまち

地域社会の魅力を発信するとともに、課題やニーズをひろいあげ、「持続可能なまちづくり」を目指します。

## 6 基本理念の実現に向けた情報リテラシーの育成

基本理念である「選ばれ・愛される さがみはら をかなえる ICT・データの戦略的活用」を実現し、その効果を多くの市民に享受してもらうためには、職員と市民の双方で、ICTやデータを適切に活用する能力が必要です。職員には施策や課題解決の手段としてICTやデータを戦略的に活用するための能力が、市民には行政サービスやデータ等を効果的に活用し、その効果を最大限享受するための能力がそれぞれ必要となります。

基本理念の実現に向け、必要となる能力(情報リテラシー)の育成に向けて、次の取組を実施します。

### (1) 相模原市DX人材育成方針に基づく人材育成

本計画を推進していくためには、行政サービスの向上や業務改善の手段としてICTやデータを戦略的に活用することができる職員が必要です。職員のICTやデータの活用能力を向上させるため、別途策定する「相模原市DX人材育成方針」に基づき、必要とされるスキルを体系的に明示しつつ、計画的な人材の育成に取り組みます。

### (2) 民間サービスを活用する機会の拡充

急速に発展する技術動向を確実に捉え、戦略的にICTを活用していくため、企業の情報提供サービスを活用します。企業が提供する専門的かつ広範なICTに関する知識やノウハウを職員が活用する機会を設けることで、職員のICTに関する知識の習得及びICTやデータの活用能力の向上につなげます。

### (3) デジタルデバイド<sup>\*19</sup>の解消

学校における児童の情報活用能力の育成や公共施設等におけるICT関連講座の開催等、市民に対してICTやデータの活用を推進する事業に取り組むことで、デジタルデバイドの解消を図り、市民が行政サービスやデータ等を効果的に活用し、その効果を最大限享受できる状態につなげます。

<sup>\*19</sup> デジタルデバイドとは、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等のこと。

## 第4章

# 計画の体系と管理指標

- 1 計画の体系
- 2 重点事業の設定
- 3 管理指標

# 1 計画の体系

本計画では、基本理念につながる3つの基本目標を達成するため、8つの施策を設定し、さらに、各施策を推進する取組として、34の事業を設定します。

また、持続可能な開発目標(SDGs<sup>\*20</sup>: Sustainable Development Goals)に関連するアイコンを施策に配置します。

【計画体系図】

	基本目標	施策	事業
基本理念 選ばれ・愛される さがみはら をかなえるICT・データの戦略的活用	基本目標1 利用者中心の行政サービス改革	施策1-1(重点1、一般3) 利便性を高める行政サービスの推進 	(A) 電子申請の利用促進 (A) 行政手続の検索サービスの導入 (C) 住民異動届の電子申請化及び住民記録システムの入力の自動化 (C) 公金収納における電子マネーの導入及び研究 (C) 介護ワンストップサービスの推進
		施策1-2(重点2、一般2) 誰一人取り残さないサービスの推進 	(A) 多言語対応におけるICT活用 (A) 相模原市公式ホームページ管理システム更新 (A) 電子書籍の導入及び研究 (A) 図書館における公衆無線LANの導入
	基本目標2 経営資源を最大限に活用した行財政改革	施策2-1(重点2、一般4) 行政事務における電子化の推進 	(A) RPAの全庁導入 (A) 次期自治体クラウドの構築及びネットワーク更新 (A) 市議会対応事務の電子化 (C) AI-OCRの導入及び研究 (C) 情報共有基盤システムの更新
		施策2-2(重点2、一般2) デジタル・ワークスタイルへの転換 	(A) ICTを活用した多様なワークスタイルの創出 (A) ペーパーレス会議の推進 (A) プリンタと複合機の統合及び個人認証管理機能の導入 (C) 働き方に合わせたファシリティの検討
		施策2-3(重点2、一般1) 業務継続性の確保 	(A) 消防情報管理システム更新 (A) 基幹システムの機器更新 (C) 住居表示台帳の電子化
	基本目標3 将来にわたり発展し続けるまちづくり	施策3-1(重点3、一般1) データ利活用の促進 	(A) 公共施設保全台帳の活用・公共施設情報の一元化等の推進 (A) オープンデータの充実、活用の推進 (A) 統計データ利活用推進 (C) 「生活道路のエリア対策」のモデル実施
		施策3-2(重点2、一般3) 魅力的な地域づくりに向けた情報発信 	(A) 緑区特設サイトの充実(区ビジョン推進事業) (C) さがみはら地域ポータルサイトの充実 (C) SNS等を活用した文化事業及び文化資源に関する情報発信 (C) 自治体ポイントの活用推進 (C) 区における効果的な情報発信手法の研究(中央区) (C) 区における効果的な情報発信手法の研究(南区)
		施策3-3(重点2、一般1) ICT教育・人材育成の推進 	(A) ICTを活用した次世代の学校創造事業 (A) 職員のICTスキルの向上 (A) 公民館における無線LAN環境を活用した事業の実施

\*20 SDGsとは、2015年9月の国連サミットで定められた2030年までの国際目標です。持続可能で多様性と包摂性のある社会を実現するための17のゴールで構成されています。

## 2 重点事業の設定

---

1で掲げた34の事業については、事業を実行する「実現性」の高さや低さ、基本目標の達成につながる「新たな価値」の大小の観点から精査を行い、「必然性」や「効率性」、「コスト」、「リスク」等の要素を総合的に勘案し、基本目標への貢献度が高いと判断できる16の事業については、重点事業として位置付けます。

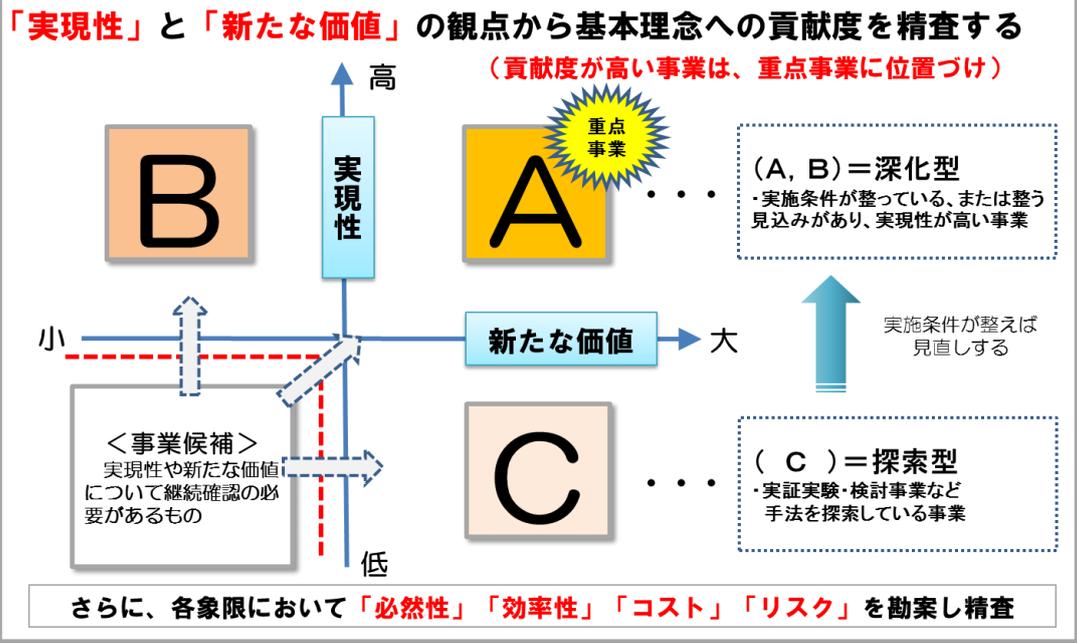
重点事業(下図のAにあたる事業)については、半年単位で見直しを行い、事業ごとに情報政策所管課職員を担当として配置し、事業の実施主体の支援を行います。

重点以外の事業(下図のB、Cにあたる事業)については、1年単位で見直しを行いますが、事業を推進するため、必要に応じ、情報政策所管課職員を担当として配置し、事業の実施主体に支援を行います。

例えば、実現性が低いCの事業についても、実施条件が整えばAやBの事業として見直しを行うといったように、進捗により事業の重み付けの見直しを行います。

なお、実現性及び新たな価値が不明確である事業については、引き続き精査が必要であることから、「事業候補」として取り扱い、今後、実現性及び新たな価値が明確となった場合に各施策を推進する事業として、下図のA、B、Cの事業へ追加します。

【実現性と新たな価値を踏まえた事業の考え方】



### 3 管理指標

管理指標は、「施策」と「事業」のそれぞれに設定します。

「施策」については、基本目標の達成状況を客観的に評価する指標として、「施策目標値」を設定します。

また、「事業」については、事業の実施に向けて各年度で取り組むべき行動を「行動目標」として設定し、事業の実施から得られる成果を「成果指標」として設定します。

「施策」と「事業」を別の指標で管理することで、事業の進捗にのみ意識を向けた取組となることを避け、常に基本理念や基本目標につながる施策の達成を意識した取組を促します。

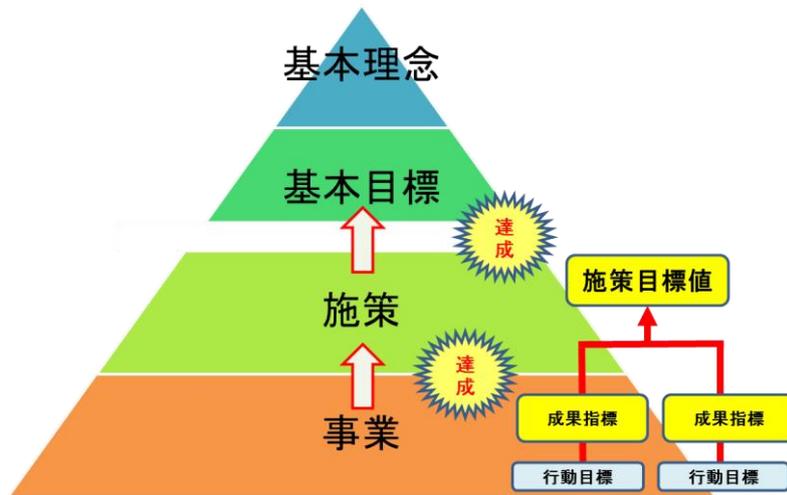
【管理指標のイメージ】

対象	指標	内容
施策	施策目標値	施策の達成状況を客観的に評価するために設定する目標値 いわゆるKGI※21 (Key Goal Indicator)
事業	成果指標	事業の取組結果から生み出される成果を客観的に評価するために設定する指標 いわゆるKPI※22 (Key Performance Indicator)
	行動目標	「成果指標」達成に向け取り組むべき行動 数値ではなく、行動(アクション)そのもの

【計画体系における管理指標設定のイメージ】

\*21 KGI(Key Goal Indicator：重要目標達成指標)とは、組織やプロジェクトの最終的なゴールとなる目標を定量的に示すもの。

\*22 KPI(Key Performance Indicator：重要業績評価指標)とは、KGIを達成するためのプロセスが適切に伸長しているかを中間的に計測する指標のこと。



事業の達成は施策の達成につながり、施策の達成は、基本理念や基本目標の達成につながる。



## 第5章

# 施策と事業の展開

- 1 施策の展開
- 2 事業の展開

# 1 施策の展開

各施策における計画最終年度の達成値として、施策目標値をあらかじめ設定します。

ただし、当初、各施策を推進する事業として、事業に成果指標を設定しない事業(第4章-2「重点事業の設定」にあるC区分の事業。詳細は、第5章-2(2)ーイを参照)を導入した場合には、必要に応じて上位に位置付けられる施策の「施策目標値」を設定し直します。

## 基本目標 1 利用者中心の行政サービス改革

### ～ICT・データ × 行政サービス = 利用者満足度向上～

インターネットの普及により、市民は、窓口に出向かず申請から電子決済までを行う民間サービスを日々利用しています。そして、「デジタル手続法」の成立を踏まえ、行政の在り方は、紙からデジタルへ転換し、ICTにより手続が完結することが期待されています。

こうしたことから、基本目標1の実現に向けた施策として、利用者を中心に考えた先進的なサービスを導入することで行政手続等にかかる市民等の時間を削減し、利便性を高める行政サービスを推進します。また、外国人や障害者等も含め、誰一人取り残さない行政サービスを推進し、利用者満足度の向上につなげます。



## 《施策1-1》利便性を高める行政サービスの推進

8 働きがいも経済成長も	ねらい	施策目標値について	現状値	施策目標値
	各種行政サービスの電子化を推進することにより、「行政手続等にかかる時間を削減」します。	(説明) 市民等が行政手続等にかかる時間の削減	-	6,700時間削減
		(捉え方) 「現状の手続時間」と「事業実施後の手続時間」との差 ※手続時間は、手続件数×1手続当たりの平均的な所要時間から算出		

※ 施策目標値の設定について

「電子申請の利用促進」の成果指標から設定しました。

### ■事業

- (A) 電子申請の利用促進
- (A) 行政手続の検索サービスの導入
- (C) 住民異動届の電子申請化及び住民記録システムの入力の自動化
- (C) 公金収納における電子マネーの導入及び研究 ※前計画からの継続事業
- (C) 介護ワンストップサービスの推進

## 《施策1-2》誰一人取り残さない行政サービスの推進

10 人や国の不平等をなくそう	ねらい	施策目標値について	現状値	施策目標値
	多様性を考慮したコミュニケーション環境を整備することで、「伝わる行政サービス」を実現します。	(説明) 該当事業の行政サービス数	3種類	12種類
		(捉え方) 該当事業の行政サービス数		

※ 施策目標値の設定について

「多言語対応におけるICT活用」等の成果指標から設定しました。

### ■事業

- (A) 多言語対応におけるICT活用
- (A) 相模原市公式ホームページ管理システム更新
- (A) 電子書籍の導入及び研究
- (A) 図書館における公衆無線LANの導入

## 基本目標 2 経営資源を最大限に活用した行財政改革

### ～ICT・データ × 経営資源 = 都市経営力の強化～

AIやRPAは、行政事務を改善する有力なツールであり、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために、今後積極的に活用すべき技術とされ、期待されています。また、ICTは個人の生活を便利なものとするだけでなく、日々の働き方を変え、業務生産性向上を実現しています。

こうしたことから、基本目標2の実現に向けた施策として、新たな経営資源を生み出すために簡易作業に係る作業時間を削減することや、職員の業務生産性を向上させるためデジタル・ワークスタイルへの転換を図ることで、行政事務における電子化を推進します。

また、災害時等においても高い業務継続性を確保し、都市経営力の強化を図ります。

会議のための資料印刷は時間がかかるな・・・

災害時に行政のシステムが止まったら大変だよね・・・



## 《施策2-1》行政事務における電子化の推進

8 働きがいも 経済成長も	ねらい	施策目標値について	現状値	施策目標値
	行政事務の電子化を推進することで「新たな経営資源」を生み出します。	(説明) 簡易作業に係る作業削減時間	-	11,600 時間以上
		(捉え方) 行政事務の電子化により削減された簡易作業に係る時間		

### ※ 施策目標値について

「RPA<sup>\*23</sup>の全庁導入」等により実現される簡易作業に係る時間の削減時間の合計から設定しました。

### ■事業

- (A) RPAの全庁導入
- (A) 次期自治体クラウドの構築及びネットワーク更新
- (A) 市議会対応事務の電子化
- (C) AI-OCR<sup>\*24</sup>の導入及び研究
- (C) 情報共有基盤システムの更新

## 《施策2-2》デジタル・ワークスタイル<sup>\*25</sup>への転換

8 働きがいも 経済成長も	ねらい	施策目標値について	現状値	施策目標値
	デジタル・ワークスタイルへの転換を促すことで、職員の業務生産性の向上を実現します。	(説明) 業務生産性の向上を実感した職員の割合	-	80%以上
		(捉え方) 職員アンケートにおいて業務生産性の向上を実感した職員の割合		

### ※ 施策目標値の設定について

\*23 「RPA(Robotic Process Automation)」とは、人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化すること。

\*24 「OCR(Optical Character Recognition)」とは、手書きや印刷された紙データを、スキャナやプリンタ等で読み取り、コンピューターが利用できるデジタル文字に変換する技術のこと。AI-OCRとは、このOCR技術にAIを搭載し、前後の文字や学習データから文字を連想することで、従来のOCRに比べ、より高い精度の文字認識を可能にすること。

\*25 デジタル・ワークスタイルとは、データとデジタル技術を活用した情報の電子的共有をもとに、業務プロセスや業務そのものを変革する働き方のこと。

適切にICTを活用して、環境の整備を行い、多くの職員が業務生産性の向上を実感している状態を見込み設定しました。

■事業

- (A) ICTを活用した多様なワークスタイルの創出 ※前計画からの継続事業
- (A) ペーパーレス会議の推進 ※前計画からの継続事業
- (A) プリンタと複合機の統合及び個人認証管理機能の導入
- (C) 働き方に合わせたファシリティの検討 ※前計画からの継続事業

《施策2 - 3》業務継続性の確保

11 自み続けられるまちづくりを	ねらい	施策目標値について	現状値	施策目標値
	業務が中断するリスクを取り除くことで、「業務継続性」を確保します。	(説明) 市民に影響を与えた事例の件数 (捉え方) システムの停止を起因として業務が中断したことにより、市民に対して影響を与えた件数	0件	0件

※ 施策目標値の設定について

高いレベルの危機管理対策に基づいた情報システムの更新や運用手順の整備に取り組むことが、より高い業務継続性を実現できることから設定しました。

■事業

- (A) 消防情報管理システム更新
- (A) 基幹システムの機器更新
- (C) 住居表示台帳の電子化

## 基本目標3 将来にわたり発展し続けるまちづくり

### ～ICT・データ × 地域社会 = 持続的に発展するまち～

情報は、ヒト・モノ・カネと並んで新たな経営資源となるものであり、データ利活用を通じ、生産性の向上や新たな事業の創出、就業機会の増大等の社会課題の解決が期待されています。また同時に、これからの社会を担う次世代への適切な教育が行われ、官民データ利活用の基盤となるリテラシーの育成も重要となります。さらに、Society 5.0に向けた変革期にある中、地域の活性化と持続的な経済成長を達成していくためには、地域へのICT先端技術の社会実装が重要となることから、都市間競争において優位性を高め、市民が魅力的な市として感じられることが求められます。

こうしたことから、基本目標3の実現に向けた施策として、より多くの市民が市に対する誇りや愛着を持ち続けるため、魅力的な地域づくりに向けた情報発信を行います。また、行政が保有しているデータの利活用を促進し、新たな価値の創出を促すためデータ利活用を推進し、さらに、地域社会の情報リテラシーの向上のため、ICT教育・人材育成を推進します。

デジタル化が進んでも  
使う側の知識も必要だな・・・



行政のデータが見られれば  
仕事に活用できるのにな・・・



## 《施策3 - 1》データ利活用の促進

17 パートナーシップで 目標を達成しよう	ねらい	施策目標値について	現状値	施策目標値
	オープンデータ等の提供を推進することにより、市民、企業、行政等による自発的なデータの利活用を推進します。	(説明) オープンデータカタログサイトへの年間アクセス件数	45,570 件	60,000 件 以上
		(捉え方) オープンデータカタログサイトへの年間アクセス件数		

※ 施策目標値の設定について

各事業の成果指標として設定されているオープンデータカタログサイト<sup>\*26</sup>へのデータセット数の増加率と同等の増加率をカタログサイトへのアクセス数に見込み設定しました。

### ■事業

- ・(A) 公共施設保全台帳の活用・公共施設情報の一元化等の推進 ※前計画からの継続事業
- ・(A) オープンデータの充実、活用の推進 ※前計画からの継続事業
- ・(A) 統計データ利活用推進
- ・(C) 「生活道路のエリア対策」のモデル実施

## 《施策3 - 2》魅力的な地域づくりに向けた情報発信

17 パートナーシップで 目標を達成しよう	ねらい	施策目標値について	現状値	施策目標値
	より多くの人々に魅力的な「さがみはら」を伝える情報を積極的に発信します。	(説明) 相模原市LINE公式アカウントの友だち登録人数	—	30,000人 以上
		(捉え方) 相模原市LINE公式アカウントの友だち登録人数		

※ 施策目標値の設定について

本市の人口規模におけるLINEの利用者数を約30万人と推定し、他の自治体における公式アカウントの登録状況から、この内、約10%の方が友だち登録いただけるものと見込み設定しました。

<sup>\*26</sup> 本市の保有データをオープンデータとして利用できる場をつくり、データの提供側・利用側双方にオープンデータのイメージを分かりやすく示すことを目的としたポータルサイトです。

■事業

- ・(A) 緑区特設サイトの充実(区ビジョン推進事業) ※前計画からの継続事業
- ・(C) さがみはら地域ポータルサイトの充実 ※前計画からの継続事業
- ・(C) SNS 等を活用した文化事業及び文化資源に関する情報発信
- ・(C) 自治体ポイント\*27の活用推進
- ・(C) 区における効果的な情報発信手法の研究(中央区)
- ・(C) 区における効果的な情報発信手法の研究(南区)

《施策3-3》ICT教育・人材育成の推進

	ねらい	施策目標値について	現状値	施策目標値
	情報リテラシーの向上を図ることで、各事業の成果指標を達成につなげます。	(説明) ①重点事業の成果指標達成率 ②ICTを活用した行政サービスの利用率	①— ②48%	①80%以上 ②55%以上
		(捉え方) ①重点事業の成果指標達成率 ②市政に関する世論調査等の回答結果		

※ 施策目標値の設定について

- ① 多くの重点事業の成果指標を達成することが、情報リテラシーの向上が図られている状態となることから設定しました。
- ② 5割以上の市民がICTを活用した行政サービスを利用し、利便を享受している状態を見込み設定しました。

■事業

- ・(A) ICTを活用した次世代の学校創造事業
- ・(A) 職員のICTスキルの向上 ※前計画からの継続事業
- ・(A) 公民館における無線LAN環境を活用した事業の実施 ※前計画からの継続事業

\*27 自治体ポイントとは、当該自治体が利用可能と指定した実店舗やオンライン販売等で決済できるもので、公共施設の利用料やオンラインでの物産の購入等に利用できるポイントのこと。総務省では、「未来投資戦略2018(平成30年6月15日閣議決定)」において、「マイナンバーカードを活用したクラウド型決済インフラとして実証稼働中の自治体ポイントの仕組みを利用し、地域のキャッシュレス化を伴う新たな地域活性化策の検討を進める。」と位置付けた。

## 2 事業の展開

---

### (1) 事業への取組

事業は、前述の「取組姿勢」を重視しながら、取り組みます。

成果重視の観点から、事業は「行動目標」と「成果指標」を設定し、管理します。「行動目標」と「成果指標」に分けて管理し、「成果」に向けてとるべき「行動」を可視化することで、各事業における「成果」の達成を意識しながら取り組みます。

#### ア 根拠の重視

根拠重視の観点から、「成果指標」は、計画終了時点での最終的な成果指標に加えて、年度成果指標も設定します。施策目標値の達成につながる、「成果指標」を設定するとともに、最終年度の成果指標の達成に向け、年度単位の「成果指標」を適切に設定し、経年管理することで、施策の達成と事業の進捗の両面において、「根拠」のある管理指標を設定し、取り組みます。

#### イ 柔軟性の重視

柔軟性重視の観点から、計画期間中は、「成果」に対する達成状況を継続的に確認するとともに、計画段階や導入当初の取組予定や想定に固執するのではなく、状況に応じて最適な技術や手法に見直すことで、「柔軟性」に留意しながら取り組みます。

#### ウ イノベーションの重視

イノベーション重視の観点から、重点事業の設定に当たっては、事業の「実現性」のみならず、将来予測を踏まえた「新たな価値」も判断基準とすることで、「イノベーション」の創出につながる事業の推進を図ります。

### (2) 事業の進捗管理

事業の進捗は、「行動目標」と「成果指標」を設定し、管理します。

「行動目標」は、取り組むべき行動を設定し、行政サービスやシステム導入に向けて必要となる取組(例：システム調達仕様書作成、行政サービスの利用開始や実証実験、実験結果を踏まえた導入の判断等)の進捗状況を管理します。一方、「成果指標」は、達成度が客観的に計れるように必ず定量的な数値を設定し、行政サービスやシステム導入後の成果(例：経費削減額、業務の削減時間や行政サービスの利用率等)を管理します。

また、既に「行政サービスやシステムの導入を想定している事業」と「行政サービスやシステムの導入の検討や技術の研究を目的とした事業」では、事業の目的も異なることから、進捗管理も異なる考え方で実施します。

重点事業については、半年単位で事業の実施主体と情報政策所管課職員が進捗状況の点検を行い、必要に応じて「行動目標」や「成果指標」の見直しを行います。

ア 行政サービスやシステムの導入を想定している事業(第4章-2「重点事業の設定」にあるA、B区分の事業)

既に導入を想定している事業は、導入までの期間の行動目標と、導入後の計画期間終了時点の最終的な成果指標、年度の成果指標を設定します。

設定時期	進捗管理	管理対象期間	管理の内容
計画策定時点	行動目標	サービスやシステム導入までの期間	サービスやシステム導入に向けた取組
	成果指標	サービスやシステム導入後の期間	年度の成果指標
			計画期間終了時点の最終成果指標

(例)RPA を令和3年4月から令和5年4月にかけて順次導入し、職員の作業時間を削減する。

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	業務手順の見直し RPAツール作成	業務手順の見直し RPAツール作成	業務手順の見直し RPAツール作成	—
成果指標	—	150時間削減	300時間削減	500時間削減

イ 行政サービスやシステムの導入の検討や技術の研究を目的とした事業(第4章-2「重点事業の設定」にあるC区分の事業)

新たなサービス、システムの導入や技術の有効性を確認するために実施する事業(実証実験、データ収集等)は、システムの導入の判断や技術の研究をするための取組を行動目標として設定します。

なお、実証実験等により、後に導入することが決定した場合は、事業において成果指標を設定した上で、必要に応じて上位施策の施策目標値も設定し直します。

設定時期	進捗管理	管理対象期間	管理の内容
計画策定時点	行動目標	サービスやシステム導入までの期間	導入可否や技術の有効性等を確認するための取組

(例)〇〇サービスの実証実験を行い、本格導入の可否を検討する。

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	実証実験準備 (収集データの整理) (導入可否判断の基準整理)	実証実験実施 実証実験の結果整理・報告 導入可否判断(庁内合意)		
成果指標	—	—	導入決定時に適宜設定	

### (3) 官民データ活用推進計画との関係

本計画は、基本法第9条第3項に基づく市官民データ活用推進計画でもあり、策定に当たっては同法を踏まえる必要があります。

#### ア 市官民データ活用推進計画策定における基本的な方針

総務省は、市町村の官民データ活用推進の基本的な方針として、以下の5つを示しています。

##### (ア) 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)【基本法第10条】

「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを実現するため、従来の紙文化から脱却し、官民データ利活用に向けた行政手続等におけるオンライン化の原則、それに伴う情報システム改革・業務の見直し(BPR)を推進する。併せて、行政手続等におけるオンライン化の原則を実現するため、住民や職員等の利用者側におけるオンライン化についても利用を促進する。

##### (イ) 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)【基本法第11条】

官民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)」等を踏まえて、保有するデータのオープンデータ化を推進する。また、事業者等の利益や国の安全が害されることがないようにしつつ、公益事業分野の事業者が保有するデータのオープンデータ化を促す。

##### (ウ) 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・活用)【基本法第13条】

国はマイナンバーカードを普及させるためには、「持ちたい」と思えるカードにすることが必要であるとして、その利活用の推進など利便性向上に取り組んでいる(マイナンバーカード利活用推進ロードマップ(平成29年3月総務省策定)、経済財政運営と改革の基本方針2017(平成29年6月閣議決定)、未来投資戦略2017(同))。行政サービスにおけるマイナンバーカードの利用を促進するための具体的な施策を策定し、取り組むことで、行政の業務負担の軽減及び住民の利便性向上に寄与する(例：身分証としての活用、マイキープラットフォームの活用等)。

##### (エ) 利用の機会等の格差の是正に係る取組(デジタルデバイド対策等)【基本法第14条】

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の是正を図るため、官民データ活用を通じたサービスの開発及び提供その他の必要な措置を講ずる。

##### (オ) 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、デジタル化、

システム改革、BPR)【基本法第15条】

行政サービスの利便性の向上や行政運営の効率化を図るため、総合的なデジタル化、業務の見直し(BPR)や情報システムの改革を推進する。具体的には、情報システムについては、クラウド化を促進することで、情報システムの運用経費削減、セキュリティ水準の向上、災害時における業務継続性の確保を図る。また、各種データの標準化(共通語彙基盤、文字情報基盤、地域情報プラットフォーム標準仕様、中間標準レイアウト仕様への準拠等)を図り、官民でのデータ流通を促進して、民間の活力を活用した地域課題の解決に繋げる。

イ 官民データ活用推進の基本的な方針と本計画の事業との関連性

本計画の34の事業のうち、次の27事業をアの5つの方針に関連する事業として位置づけします。

官民データ活用推進の基本的な方針	事業 <small>※頭英字は第4章2「実現性と新たな価値を踏まえた事業の考え方」の区分 ※下線は、前計画からの継続事業</small>
(ア)オンライン化原則	(A)電子申請の利用促進 (A)行政手続の検索サービスの導入 (A)多言語対応におけるICT活用 (A)市議会対応事務の電子化 (C)住民異動届の電子申請化及び住民記録システムの入力の自動化 (C)公金収納における電子マネーの導入及び研究
(イ)オープンデータの推進	(A)オープンデータの充実、活用の推進 (A)統計データ利活用推進 (A)公共施設保全台帳の活用・公共施設情報の一元化等の推進 (C)「生活道路のエリア対策」のモデル実施
(ウ)マイナンバーカードの普及・活用	(C)自治体ポイントの活用推進 (C)介護ワンストップサービスの推進
(エ)デジタルデバイド対策等	(A)ICTを活用した次世代の学校創造事業 (A)職員のICTスキルの向上 (A)公民館における無線LAN環境を活用した事業の実施 (A)電子書籍の導入及び研究 (A)図書館における公衆無線LANの導入
(オ)標準化、デジタル化、システム改革、BPR	(A)ICTを活用した多様なワークスタイルの創出 (A)ペーパーレス会議の推進 (A)RPAの全庁導入 (A)次期自治体クラウドの構築及びネットワーク更新 (A)消防情報管理システム更新 (A)基幹システムの機器更新 (A)プリンタと複合機の統合及び個人認証管理機能の導入 (C)AI-OCRの導入及び研究 (C)情報共有基盤システムの更新 (C)住居表示台帳の電子化

#### (4) 情報システム導入の考え方

本計画では、最新の技術動向を適切に捉え、イノベーションの創出につながる新たな情報システムの導入を積極的に検討します。

本市では、業務の効率化や行政サービスの向上を目的として、これまで多くの情報システムを導入し、主に制度改正等に対応したシステム改修や定期的な更新等の運用保守に取り組んでいます。こうした取組については、情報システムの企画、調達、開発、運用保守、評価までの標準的なプロセスを定めた「情報システム導入手順書～情報システムライフサイクルガイドライン～」(以下「導入手順書」という。)を策定し、全庁的に運用しています。

こうした状況を踏まえ、新たな情報システムの導入や定期的なシステム更新に当たっては、引き続き導入手順書を遵守した取組を基本としつつ、「デジタル・ガバメント実行計画」に掲げられた「地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進」に向けた取組を踏まえ、次のとおり特に留意すべき事項を設定します。

##### ア オンライン利用の促進

情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(平成14年法律第151号)の改正や行政サービスを利用する者の利便性を踏まえ、各種手続や申請等において、オンライン利用の促進に取り組めます。

##### イ クラウド利用の促進

コストの削減や業務負担の軽減、業務の共通化・標準化、セキュリティ水準の向上及び災害に強い基盤構築の観点から、情報システムの導入や行政サービスの利用に当たっては、クラウドの利用促進に取り組めます。

##### ウ オープンデータの推進

システムの構築段階でオープンデータに配慮した設計とする等、オープンデータ・バイ・デザイン<sup>\*28</sup>を考慮し、情報システムの導入や行政サービスの利用に当たっては、オープンデータの推進に取り組めます。

##### エ 適正な情報セキュリティの確保

官民を通じたデータの連携が進む中、ネットワークでつながることによるリスクが顕在化しているため、情報セキュリティポリシーの遵守を徹底し、高度なセキュリティ対策を講じることで、適正な情報セキュリティの確保に取り組めます。

---

<sup>\*28</sup> オープンデータ・バイ・デザインとは、公共データにつきオープンデータを前提として情報システムや業務プロセス全体の企画、整備及び運用を行うこと。

#### オ サービスデザイン思考<sup>\*29</sup>の導入

情報システムの導入に当たっては、サービスを利用する場合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「サービスデザイン思考」の考え方を取り入れ、行政サービスを提供する行政側の視点だけではなく、実証実験等による利用者側の意見の把握や利用者参加型のワークショップ等による合意形成等の取組により、利用者側の視点も踏まえ、業務改革を推進します。

#### カ カスタマイズの抑止

パッケージシステムを導入する場合は、標準化や共通化によるコストの削減や業務負担の軽減等のメリットを享受できるよう、カスタマイズを行わず、パッケージ標準機能の利用を原則とします。

制度改正や身体生命に関わる理由、その他費用対効果の観点等から、カスタマイズの必要性が認められる場合においても、標準化や共通化によるコストの削減やパッケージシステムに合わせた業務運用の見直しを前提に検討します。

#### キ 競争性を確保したシステム調達

機器更新も含むシステムの導入については、原則の一般競争入札やプロポーザルコンペ等の競争性を確保した調達に取り組みます。

システム更新の場合、1回目の更新は、必要に応じて、機器のみを更新し、システムは継続して利用することも可能としますが、2回目のシステム更新は、特定の企業への依存を避けることに加え、最新の技術を採用するという観点から、入札やプロポーザルコンペ等の競争性のある手法を選択します。

---

<sup>\*29</sup> サービスが目的どおり機能し、利用者に満足してもらうためには、提供者の視点で用意した手続を利用者に「使わせる」のではなく、サービスの受け手側の立場を考慮した調査・分析から得られる利用者の「本質的なニーズ」に基づき、サービス・業務を設計・開発した上で、利用者に「使っていただく」という考え方。



## 第6章

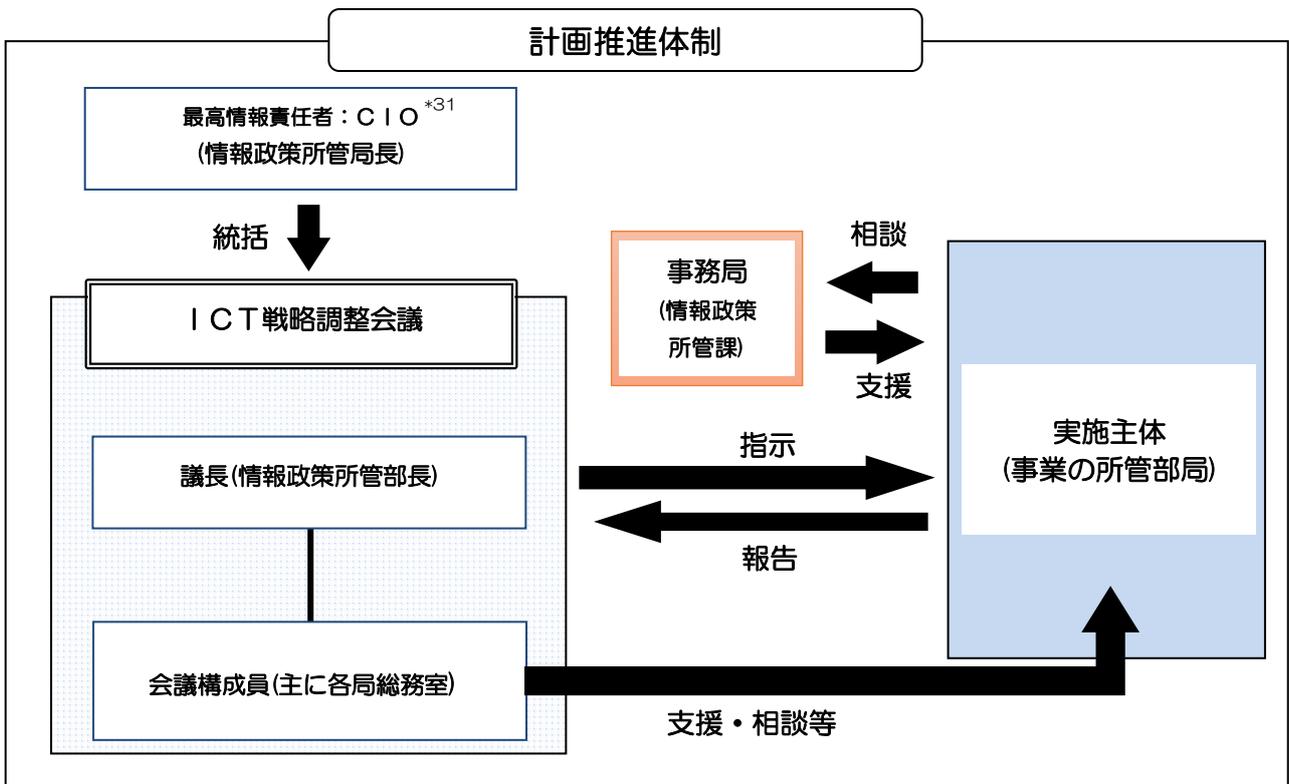
# 計画の推進

- 1 計画推進体制
- 2 計画の進行管理
- 3 計画の見直し

# 1 計画推進体制

本計画では、計画の推進に関する事項を審議するための庁内組織である「ICT戦略調整会議(以下「調整会議」という。)」において、毎年度、計画全体の進捗状況を把握し客観的に評価することで、本計画の着実な推進を図ります。

【計画推進体制イメージ】



\*30 CIO(最高情報責任者：Chief Information Officer)とは、ICTの導入・利活用に責任を持ち、行政機関においては業務の革新、情報技術の活用を推進するために置かれる役割のこと。

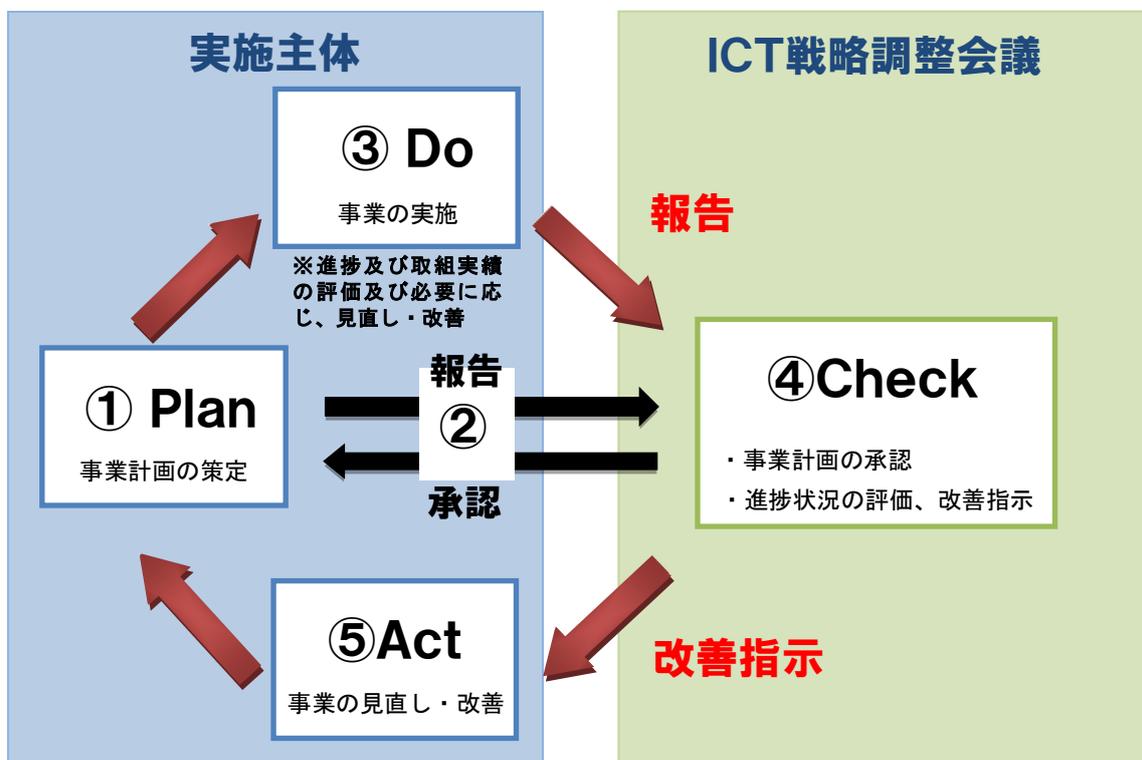
## 2 計画の進行管理

本計画の進行管理は、次のとおり、事業ごとに実施するPlan(計画)、Do(実行)、Check(評価)、Act(見直し・改善)のPDCAサイクルを通じて行います。

### 【PDCAサイクルに基づく進行管理】

- ① 事業の実施主体が、事業ごとに設定した管理指標を意識し、事業計画を策定します。
- ② 策定した計画を調整会議に報告し、承認を得ます。
- ③ 実施主体が、必要に応じて、各総務室の支援を受け、当該計画に基づいて事業を実施します。重点事業は半年ごと、その他の事業は1年ごとに事業の進捗及び取組実績を実施主体が自ら評価した上で、必要に応じて改善を図ります。
- ④ 当該年度の取組実績と、実績を踏まえた次年度の事業計画については、事務局を通じ、調整会議で評価し、必要に応じて実施主体に対する改善指示を行います。
- ⑤ 改善指示を受けた事業は、その指示に基づき、事業の見直し・改善を図り、事業計画の再策定を行います。

### 【進行管理のイメージ】



## 3 計画の見直し

---

### (1) 計画の見直しの考え方

本計画では、成果重視の考え方に基づき、計画段階で想定した事業の進め方（ICTの活用方法、行動目標等）に固執するのではなく、適宜、最適な進め方に見直す等、「成果」に向けた柔軟な取組を重視します。

計画期間中において、ICTの活用による「成果」が見込める新たな事業が確認された場合は、随時、事業の追加を行う一方で、明らかに計画段階で想定した「成果」が見込めない事業については、実施を中止し、又は成果指標を見直すことを可能としますが、この場合は、必ず「成果」を伴っているか、新たに設定する成果指標が適切なのかなど、改めて根拠を明らかにした上で、見直すこととします。

また、計画策定段階で設定した管理指標に縛られた結果、取組が形骸化する等、事業の進捗のみに意識を向けることがないように、成果に対する「根拠」を重視しつつ、事業の入れ替えや成果指標の見直しによる基本目標や施策目標値への影響についても考慮した上で、柔軟に計画を見直していきます。

### (2) 計画の見直しの進め方

行動目標や成果指標の見直し、事業の新規追加や削除等、計画の見直しは、事業の実施主体が見直しの必要性や見直し案の検討を行い、事務局と見直しの妥当性について協議の上、調整会議に諮り、見直しの可否を決定します。

なお、計画見直しのサイクルは、次のとおりとします。

重点事業・・・半年単位

重点以外の事業・・・1年単位



## 第7章

## 事業一覽

## 基本目標1 利用者中心の行政サービス改革

<電子申請の利用促進>

<事業区分A(重点事業)>

### ■事業概要

市民が市役所の窓口へ出向くことなく、自宅のパソコンから電子申請が可能な行政手続数を増やすことにより、行政手続にかかる時間を削減します。

### ■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	電子申請手続の追加に係る庁内推進	電子申請手続の追加に係る庁内推進	電子申請手続の追加に係る庁内推進	電子申請手続の追加に係る庁内推進
成果指標	当該年度新規導入 4種類以上	当該年度新規導入 15種類以上	当該年度新規導入 15種類以上	当該年度新規導入 15種類以上
成果指標の 説明	電子申請手続の増加数			

<行政手続の検索サービスの導入>

<事業区分A(重点事業)>

### ■事業概要

引越等のライフイベント時に、市民が必要な手続を漏れなく把握でき、職員も電話や窓口での対応にかかる時間を削減します。

### ■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標		<ul style="list-style-type: none"> <li>システムの計画、導入</li> <li>市民周知</li> </ul>	電子申請手続の追加に係る庁内推進	電子申請手続の追加に係る庁内推進
成果指標		当該年度の検索サービスへのアクセス数 10,000 件以上	当該年度の検索サービスへのアクセス数 20,000 件以上	当該年度の検索サービスへのアクセス数 30,000 件以上
成果指標の 説明	検索サービスのアクセス増加数			

■事業概要

市民が自己所有するスマートフォン等であらかじめ住民異動届の記入事項を入力し、QRコード化し、来庁時に専用機器に QR コードを読み込ませることで、来庁時における行政手続きにかかる時間を削減します。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実証実験実施</li> <li>・本格導入の検討</li> <li>・実証実験結果の市民周知等</li> </ul>			
成果指標				
成果指標の説明	(事業の進捗に合わせ設定)			

<公金収納における電子マネーの導入及び研究>

<事業区分 C>

■事業概要

行政サービスの向上を図るために、市役所窓口等において、手数料等を電子マネーによって支払うことができる仕組みの導入について研究を行います。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民利便性向上評価(アンケート等)</li> <li>・本格導入の検討</li> <li>・実証実験結果を市民へ周知等</li> </ul>			
成果指標				
成果指標の説明	(事業の進捗に合わせ設定)			

<介護ワンストップサービスの推進>

<事業区分 C>

■事業概要

マイナンバーカードを活用した電子申請を活用することで、要介護者本人や代理人による申請負担軽減を図り、行政手続きにかかる時間を削減します。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	電子申請の実施検討			
成果指標				
成果指標の説明	(事業の進捗に合わせ設定)			

<多言語対応におけるICT活用>

<事業区分A(重点事業)>

■事業概要

自動翻訳機等、多言語対応の様々な手法を検討し、市からの情報発信物や窓口における多言語対応を推進します。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	・多言語情報発信ツールの庁内推進 ・自動翻訳機の購入及び有効性の検証	全庁における多言語情報発信ツールや自動翻訳機の庁内推進	全庁における多言語情報発信ツールや自動翻訳機の庁内推進	全庁における多言語情報発信ツールや自動翻訳機の庁内推進
成果指標	多言語情報発信ツール当該年度新規追加2業務以上	多言語情報発信ツール当該年度新規追加2業務以上	多言語情報発信ツール当該年度新規追加2業務以上	多言語情報発信ツール当該年度新規追加2業務以上
成果指標の説明	多言語対応サービスの増加数			

<相模原市公式ホームページ管理システム更新>

<事業区分A(重点事業)>

■事業概要

本市公式ホームページ管理システムの更新に伴い、クラウド活用や他の行政サービスとの連携を検討するとともに、誰もが使いやすい新たなコンテンツの提供を行います。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	・現状分析及び委託事業の選定 ・現状分析 ・システム調達支援事業者の検討	・システム調達支援事業者の選定 ・RFIの実施 ・仕様検討 ・システム評価	・システム事業者選定 ・システム更新	
成果指標				ホームページアクセス数年間 30,000,000件
成果指標の説明	ホームページアクセス件数			

<電子書籍の導入及び研究>

<事業区分A>

■事業概要

図書館への来館や、紙の資料での読書が困難な利用者に対する情報バリアフリーの手段として、電子書籍の導入を検討します

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>先進事例の調査</li> <li>提供方法、導入コンテンツの検討</li> </ul>	図書館システムとの調整	図書館システムとの調整	電子書籍サービスの導入及び実施
成果指標				
成果指標の説明	(事業の進捗に合わせ設定)			

<図書館における公衆無線LANの導入>

<事業区分A>

■事業概要

情報アクセス環境の充実を図り、市民の生涯にわたる豊かな学びを支えるため、公衆無線LANの導入を検討するもの。公衆無線LANの導入により、電子書籍等のデジタルコンテンツの利用や、調査や学習等におけるインターネットからの情報入手手段の提供及び視覚障害者等へのインターネットを利用したサービスの提供体制を整備する。の読書が困難な利用者に対する情報バリアフリーの手段として、電子書籍の導入を検討します。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標		<ul style="list-style-type: none"> <li>公衆無線LAN導入の検討</li> <li>仕様の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様の確定</li> <li>公衆無線LANの導入（稼働開始）</li> <li>公衆無線LANの運用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公衆無線LANの運用</li> </ul>
成果指標				
成果指標の説明	(事業の進捗に合わせ設定)			

基本目標2 経営資源を最大限に活用した行財政改革

<RPAの全庁導入>

<事業区分A(重点事業)>

■事業概要

RPA ツールを、効果的であると認められた行政事務に全庁横断的に導入し、業務の一部又は全部を自動化することで現行の業務手順を見直し、職員の事務作業軽減及び業務効率化を実施する。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>サーバ型ツールの検討</li> <li>事業の選定</li> <li>保守運用案の作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保守運用方法の見直し</li> <li>導入事業の業務手順の見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保守運用方法の見直し</li> <li>導入事業の業務手順の見直し</li> <li>有効性の検証</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>有効性の検証</li> <li>導入事業の業務手順の見直し</li> <li>所管課によるRPA 管理の運用体制の構築</li> </ul>
成果指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該年度の RPA ツール導入5事業</li> <li>当該年度の RPA ツールの導入事業における平均業務時間削減率 75%以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該年度の RPA ツール導入7事業</li> <li>当該年度の RPA ツールの導入事業における平均業務時間削減率 75%以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該年度の RPA ツール導入10事業</li> <li>当該年度の RPA ツールの導入事業における平均業務時間削減率 75%以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該年度の RPA ツール導入10事業</li> <li>当該年度の RPA ツールの導入事業における平均業務時間削減率 75%以上</li> </ul>
成果指標の説明	RPAツールの導入事業数、平均業務時間削減率			

<次期自治体クラウドの構築及びネットワーク更新>

<事業区分A(重点事業)>

■事業概要

神奈川情報セキュリティクラウド(KSC)の更新時に、次期自治体クラウドの構築及びネットワーク更新を実施します。次期自治体クラウドの構築及びネットワーク更新を一体で調達することにより、コストや運用保守形態を最適化します。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	次期自治体クラウドを含めた、新たな庁内ネットワークの設計及び入札に向けた仕様作成	次期自治体クラウドの構築及び次期ネットワークの構築	次期ネットワークへの移行作業	次期ネットワークへの移行作業及び運用開始
成果指標	—	—	—	システム運用保守費用年間1,200万円削減
成果指標の説明	運用保守費の削減			

<市議会対回事務の電子化>

<事業区分A>

■事業概要

市議会本会議、委員会等における議案集、予算書・決算書などを電子化し、タブレット等にて電子データを閲覧することで、市議会対回事務におけるペーパーレス化を図ります。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	ペーパーレス会議システムの選定、議場及び委員会室の環境整備	ペーパーレス会議システムの運用開始（紙資料併用）	市議会本会議等における資料の完全電子化	市議会本会議等における資料の完全電子化の継続
成果指標			資料部数7割削減	
成果指標の説明	市議会本会議等における資料のペーパーレス化			

<AI-OCRの導入及び研究>

<事業区分C>

■事業概要

AI-OCRの導入に向け、RPAとの連動も踏まえた実証実験を行うとともに、導入検討を進めます。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実証実験の実施</li> <li>・本格導入の検討</li> <li>・実証実験結果を市民へ周知等</li> </ul>			
成果指標				
成果指標の説明	(事業の進捗に合わせ設定)			

■事業概要

情報共有基盤システムの更新に伴い、共有ファイルサーバの在り方を検討し、業務の効率化、生産性の向上、経費削減、業務の品質向上を推進します。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クラウド化に向けた情報収集</li> <li>・コンサル導入の可否判断</li> </ul>			
成果指標				
成果指標の説明	(事業の進捗に合わせ設定)			

<ICTを活用した多様なワークスタイルの創出>

<事業区分A(重点事業)>

■事業概要

業務の効率性を高めるため、サテライトオフィス、モバイルワーク等の導入の研究やICTを活用した多様なワークスタイルの創出に向けた検討を進めます。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>サテライトオフィスの拡大</li> <li>モバイルワークの試験導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サテライトオフィスの拡大</li> <li>モバイルワークの本格導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>モバイルワークの推進</li> <li>利用者の拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>モバイルワークの推進</li> <li>利用者の拡大</li> </ul>
成果指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>区合同庁舎にサテライトオフィスを設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区合同庁舎以外にサテライトオフィスを1か所設置</li> <li>職員の25%が月1回以上の在宅勤務を実施</li> </ul>	毎月、職員の10%が1回以上の在宅勤務を実施	毎月、職員の15%が1回以上の在宅勤務を実施
成果指標の説明	班長以上の職員のモバイルワークの利用率、職員満足度			

<ペーパーレス会議の推進>

<事業区分A(重点事業)>

■事業概要

相模原市庁議規則(平成19年相模原市規則第85号)第2条第1号、第2号及び第5号に掲げる会議等における会議資料をPC閲覧とすることで、紙資料の削減を図るとともに、印刷等の作業負担の軽減を図ります。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	ペーパーレス会議の目標回数設定(対象とする会議の設定)			
成果指標		会議(庁議)のうち、6割がペーパーレス会議	会議(庁議)のうち、7割がペーパーレス会議	会議(庁議)のうち、8割がペーパーレス会議
成果指標の説明	会議(庁議)に係るペーパーレス会議の実施割合			

<働き方に合わせたファシリティの検討>

<事業区分C>

■事業概要

事務室を整理することでスペースを生み出し、事務室内で打ち合わせができるスペースを確保します。また、業務・事業の性質や内容に合う什器を導入し、スペースを有効活用します。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>モデル部署の選定</li> <li>業務の内容の分析</li> <li>モデル部署の事務室形態の検討</li> </ul>			
成果指標				
成果指標の説明	(事業の進捗に合わせ設定)			

<プリンタと複合機の統合及び個人認証管理機能の導入>

<事業区分A>

■事業概要

プリンタ及び複合機の調達・管理コスト(調達・維持管理費用、設置場所、職員の業務負担)を削減します。また、印刷された用紙が放置されていることによるセキュリティリスクを低減します。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>プリンタの統合及び個人認証管理機能付きプリンタの調達に係る仕様書</li> <li>仕様の確定</li> <li>成果指標の設定</li> </ul>	個人認証管理機能サーバ環境調達・構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人認証管理機能サーバ接続対象機器の増設作業</li> <li>複合機 125 台の更新及びプリンタの統合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>複合機 43 台の更新及びプリンタの統合</li> <li>新リリース(スキャナ対応可能となる)</li> </ul>
成果指標				職員アンケートで生産性向上を実感した職員が80%以上
成果指標の説明	職員アンケートにおいて業務生産性の向上を実感した職員の割合			

<消防情報管理システム更新>

<事業区分A(重点事業)>

■事業概要

消防情報管理システム更新に伴い、業務の効率化、経費削減、業務継続性向上を推進します。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>事務時間の削減時間に係る成果指標の検討(業務フローの見直し)</li> <li>令和5年度の更新事業に係る事業の精査</li> </ul>	令和5年度の部分更新に係る事業の精査	令和5年度の部分更新に係る事業の精査	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務効率の削減時間に関する成果指標の設定(業務フローの見直し)</li> <li>時期更新に係る事業精査</li> </ul>
成果指標				システムの安定運用 平成30年度に140件発生したシステム障害の10%減
成果指標の説明	システム障害率の削減			

<基幹システムの機器更新>

<事業区分A(重点事業)>

■事業概要

基幹システムの更新に伴い、耐障害性、業務継続性の向上を推進します。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	機器構成検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>機器構築</li> <li>データ移行</li> <li>対象外テスト</li> </ul>	機器更新	
成果指標			システムの稼働停止時間3時間以下	システムの稼働停止時間3時間以下
成果指標の説明	基幹システムの障害により基幹システムの稼働が停止した時間			

■事業概要

現在紙ベースで作成されている住居表示台帳を電子化し、その情報を全庁の関係各課で共有化し、業務効率性を高めます。また、デジタル化に伴い、業務継続性を高めます。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・課題整理</li> <li>・システム構築のための体制づくり</li> <li>・実施可否の判断</li> </ul>			
成果指標				
成果指標の説明	(事業の進捗に合わせ設定)			

### 基本目標 3 将来にわたり発展し続けるまちづくり

#### < 公共施設保全台帳の活用・公共施設情報の一元化等の推進 > < 事業区分A(重点事業) >

##### ■事業概要

公共施設の修繕・改修の履歴や点検結果、利用状況やコスト情報等を一元管理するシステムを活用し、施設の効率的な管理運営、計画的な修繕・改修、更新に伴う施設の再編と事務量削減等の公共施設マネジメントを推進します。

##### ■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	市有財産台帳、一般公共建築物保全台帳、利用状況・コスト情報データベース等の公共施設情報を一元管理するデータベースの構築検討	市有財産台帳、一般公共建築物保全台帳、利用状況・コスト情報データベース等の公共施設情報を一元管理するデータベースの構築検討	市有財産台帳、一般公共建築物保全台帳、利用状況・コスト情報データベース等の公共施設情報を一元管理するデータベースの構築検討	市有財産台帳、一般公共建築物保全台帳、利用状況・コスト情報データベース等の公共施設情報を一元管理するデータベースの構築
成果指標				公開する公共施設情報 5種類追加
成果指標の説明	公開する公共施設情報の数			

#### < オープンデータの充実、活用の推進 >

#### < 事業区分A(重点事業) >

##### ■事業概要

行政情報を二次利用可能な形式で公開するオープンデータを充実させるとともに、市や市民、企業、教育・研究機関等によるオープンデータの積極的な利活用を推進し、当該データを市民が自発的に活用することで、地域課題が解決されることを目的とします。

##### ■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	オープンデータの拡充及び利活用の促進	オープンデータの拡充及び利活用の促進	オープンデータの拡充及び利活用の促進	オープンデータの拡充及び利活用の促進
成果指標	オープンデータ公開数 3種類増加	オープンデータ公開数 3種類増加	オープンデータ公開数 3種類増加	オープンデータ公開数 3種類増加 (合計50種類以上)
成果指標の説明	オープンデータの提供数			

<統計データ利活用推進>

<事業区分A(重点事業)>

■事業概要

庁内各課が保有する業務統計一覧を作成し、庁内利活用を推進します。また、紙媒体の統計資料のオープンデータ化を推進します。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・庁内へ調査等の実施状況を照会</li> <li>・統計ポータル(仮)を立ち上げ庁内各課が利用する政策根拠を一元化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務統計の有無を庁内照会、結果の掲示</li> <li>・住民基本台帳人口の電子化(2年分)及びホームページへの掲載</li> </ul>	住民基本台帳人口の電子化(2年分)及びホームページへの掲載	住民基本台帳人口の電子化(2年分)及びホームページへの掲載
成果指標	調査等の実施状況の照会による「調査データ一覧」の作成及び30件以上のデータ登録	「調査データ一覧」に業務統計の情報を追加等によるデータ登録件数の増加(前年比10%増)	ホームページ上で毎月の住民基本台帳人口の資料(過去10年間分)を提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページで毎月の住民基本台帳人口の資料(過去12年間分)を提供</li> <li>・「調査データ一覧」に33件以上のデータを登録</li> </ul>
成果指標の説明	住民基本台帳人口資料の閲覧年数、「調査データ一覧」のデータ登録数			

<「生活道路のエリア対策」のモデル実施>

<事業区分C>

■事業概要

交通事故発生件数等から対策が必要なエリアを抽出し、ビッグデータを活用するとともに、地域と協働し安全対策を実施します。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	交通事故発生現場の対策工事実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・効果検証</li> <li>・本格実施の判断</li> </ul>		
成果指標				
成果指標の説明	(事業の進捗に合わせ設定)			

<緑区特設サイトの充実(区ビジョン推進事業)>

<事業区分A(重点事業)>

■事業概要

区の魅力やポテンシャルを全国に発信するため、ウェブ媒体を活用した特設サイト(ポータルサイト)を充実させ、情報発信力の強化を図ります。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	・特設サイトの充実 ・掲載コンテンツの情報の追加	・特設サイトの充実 ・掲載コンテンツの情報の追加	・特設サイトの充実 ・掲載コンテンツの情報の追加	・特設サイトの充実 ・掲載コンテンツの情報の追加
成果指標	特設サイトのアクセス件数 11,000件/年	特設サイトのアクセス件数 12,000件/年	特設サイトのアクセス件数 11,000件/年	特設サイトのアクセス件数 12,000件/年
成果指標の説明	特設サイトのアクセス件数			

< SNS等を活用した文化事業及び文化資源に関する情報発信 > <事業区分A(重点事業)>

■事業概要

LINE 公式アカウント等の SNS を利用した各種イベントやワークショップの開催情報の発信を行います。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	LINE 公式アカウント「相模原市」の情報発信に向けた調整	・ Twitter や YouTube 等の SNS を活用した情報発信 ・ 市HP 特設サイトの設置に向けた検討	・ Twitter や YouTube 等の SNS を活用した情報発信	・ Twitter や YouTube 等の SNS を活用した情報発信
成果指標		Twitter のフォロワー数 (50 人)、YouTube のチャンネル登録者数 (350 人)	Twitter のフォロワー数 (100 人)、YouTube のチャンネル登録者数 (400 人)	Twitter のフォロワー数 (150 人)、YouTube のチャンネル登録者数 (450 人)
成果指標の説明	SNS を活用した市民のフォロワー数			

<さがみはら地域ポータルサイトの充実>

<事業区分C>

■事業概要

市と市民団体が協働し、さがみはら地域ポータルサイトを運営することによって、まちづくりの推進を図ります。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	ポータルサイトの更新	ポータルサイトの更新	ポータルサイトの更新	ポータルサイトの更新
成果指標	年間ページビュー数 550,000件/年	年間ページビュー数 600,000件/年	年間ページビュー数 670,000件/年	年間ページビュー数 740,000件/年
成果指標の説明	ポータルサイトのアクセス件数			

<自治体ポイントの活用推進>

<事業区分C>

■事業概要

地域活動への参加者に対してポイントを付与し、そのポイントを市内で利用していただくことにより地域経済の活性化を図ります。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	マイナンバーカード活用事業の充実	マイナンバーカード活用事業の充実	マイナンバーカード活用事業の充実	マイナンバーカード活用事業の充実
成果指標	地域活動ポイントを付与した人数【410人】	地域活動ポイントを付与した人数【460人(前年度比110%)】	地域活動ポイントを付与した人数【520人(前年度比110%)】	地域活動ポイントを付与した人数【580人(前年度比110%)】
成果指標の説明	地域活動ポイントを付与した人数			

<区における効果的な情報発信手法の研究（中央区）>

<事業区分 C>

■事業概要

区で運営しているホームページや SNS (Facebook、Instagram) の効果を測定するとともに、新たに LINE や独自アプリ、他都市で実施している手法の効果的な利用方法を研究し、各手法の住み分けを行った上で区民意見等も踏まえた効果的な情報発信を行います。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状の情報発信手法の効果を測定</li> <li>・他都市実績を検証し報告書を作成</li> <li>・新たな手法の導入を判断</li> </ul>	情報発信・情報共有の方針を決定		
成果指標				
成果指標の説明	(事業の進捗に合わせ設定)			

<区における効果的な情報発信手法の研究（南区）>

<事業区分 C>

■事業概要

「南区私のイチ押し写真」を通常の会場展示とあわせて SNS（インスタグラム）を活用しオンラインでも写真展を開催することで、情報発信力の強化を図る。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「南区私のイチ押し写真」においてインスタグラム写真展を実施</li> <li>・アンケートのインスタグラムを見ている方の割合。</li> </ul>			
成果指標				
成果指標の説明	(事業の進捗に合わせ設定)			

■事業概要

タブレットPC等のICTやプログラミング教材を活用して、今後の社会で求められるプログラミング的思考をはじめとした児童生徒の情報活用能力の育成を図る。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>モデル校（小学校4校・中学校2校）機器導入（840台予定）</li> <li>プログラミングに関する授業実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>タブレットを活用した授業実施</li> <li>ICT活用指導力向上に資する教職員研修実施</li> <li>プログラミングに関する授業実施</li> <li>2か年の効果測定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>タブレットを活用した授業実施</li> <li>ICT活用指導力向上に資する教職員研修実施</li> <li>プログラミングに関する授業実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>タブレットを活用した授業実施</li> <li>ICT活用指導力向上に資する教職員研修実施</li> <li>プログラミングに関する授業実施</li> </ul>
成果指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>児童生徒1人1台でのタブレットPCを活用した授業の実施日率30%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文科省調査において①ICTを活用して指導する能力、②ICT活用を指導する能力、③情報活用を指導する能力に「できる」「ややできる」と回答した教員の割合が、前年度調査における全国平均以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文科省調査において①ICTを活用して指導する能力、②ICT活用を指導する能力、③情報活用を指導する能力に「できる」「ややできる」と回答した教員の割合が、前年度調査における全国平均以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文科省調査において①ICTを活用して指導する能力、②ICT活用を指導する能力、③情報活用を指導する能力に「できる」「ややできる」と回答した教員の割合が、当年度調査における全国平均以上</li> </ul>
成果指標の説明	<p>【児童生徒アンケート】「課題を解決するために、順序立てて考えたり、うまくいかなかったときに、やり直したりすることができると思う」と回答した児童生徒の割合</p>			

<職員のICTスキルの向上>

<事業区分A(重点事業)>

■事業概要

ICTを活用した業務効率化の提案ができる職員及び統計データ等を活用した政策立案ができる職員の育成を目指し、職員の基礎的なICTスキルの向上を目指します。

■取組予定

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT人材育成方針の改正</li> <li>スキルマップの見直し</li> <li>成果指標の設定</li> </ul>	方針に則った研修の実施	方針に則った研修の実施	方針に則った研修の実施
成果指標		「相模原市DX人材育成方針」の策定	DX人材育成方針で定める指標	DX人材育成方針で定める指標
成果指標の説明	「相模原市DX人材育成方針」で定める指標			

<公民館における無線LAN環境を活用した事業の実施>

<事業区分A>

■事業概要

公民館において、地域人材を活用した無線LAN環境によるICT関連事業を実施し、ICT人材の育成ができるとともに、公民館の利用者数増加や地域活性化につなげます。

■取組予定

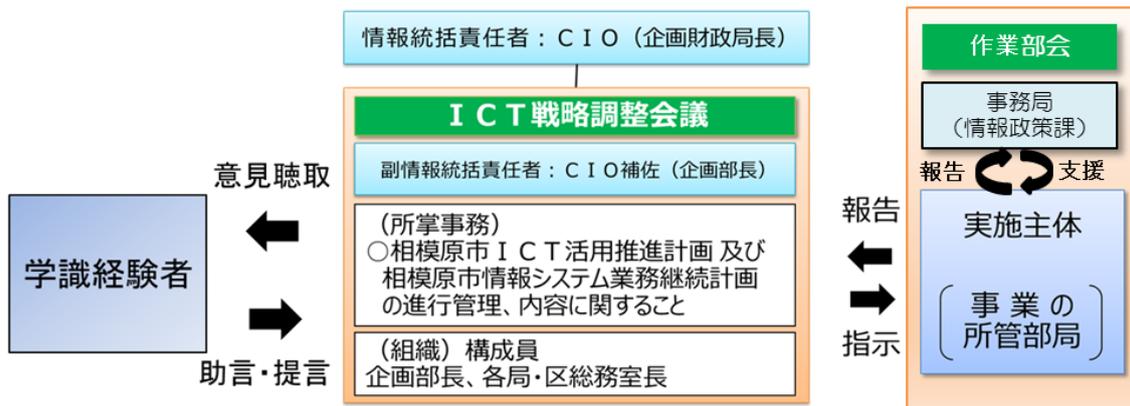
年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業内容の検討</li> <li>成果指標の設定</li> </ul>			
成果指標				
成果指標の説明	(事業の進捗に合わせ設定)			

## 資料編



# 1 策定体制

本計画を策定するに当たっては、庁内横断的な検討組織として、相模原市ICT戦略調整会議及び次期情報化計画策定検討部会を設置し、庁内の関係各課・機関により検討を重ねるとともに、社会経済情勢やICTについて精通した学識経験者から専門的な見地による助言及び提言を受けました。



## I C T戦略調整会議設置要綱

### (設置)

第1条 相模原市I C T活用推進計画(以下「計画」という。)に基づき、計画の推進に関する事項を審議するため、I C T戦略調整会議(以下「調整会議」という。)を設置する。

### (所掌事務)

第2条 調整会議は、次に掲げる事項を所掌する。

- (1)計画の進行管理及びその内容に関すること。
- (2)相模原市情報システム業務継続計画(I C T-B C P)(以下「継続計画」という。)の進行管理及びその内容に関すること。
- (3)次期情報化計画の策定に関すること。
- (4)前3号に掲げるもののほか、計画及び継続計画における重要事項に関すること。

### (組織)

第3条 調整会議は、別表第1に掲げる者をもって構成する。

- 2 調整会議に議長を置き、企画部長をもって充てる。
- 3 議長は、会務を総括する。

### (会議)

第4条 調整会議は、議長が招集する。

- 2 調整会議の進行は議長が行い、議長が不在の場合には、あらかじめ議長が指名した構成員が行う。
- 3 議長は、調整会議の運営上必要がある場合は、関係者の出席を求め、その意見を聴くことができる。

### (検討部会)

第5条 調整会議に第2条第3号に掲げる事項についての詳細検討等を行う下部組織として、次期情報化計画策定検討部会(以下「検討部会」という。)を置く。

- 2 検討部会は、別表第2に掲げる所属の長をもって構成する。
- 3 検討部会に部会長を置き、情報政策課長をもって充てる。
- 4 部会長は、検討部会の会務を統括する。
- 5 検討部会は、部会長が招集する。
- 6 検討部会の進行は部会長が行い、部会長が不在の場合には、あらかじめ部会長が指名した検討部会の構成員が行う。
- 7 部会長は、検討部会の検討内容等の横断的な調整を図るため、必要に応じて作業部会を開催することができる。
- 8 部会長は、調整会議の運営上必要がある場合は、検討部会又は前項の作業部会に関係者の出席を求め、その意見を聴くことができる。

### (庶務)

第6条 調整会議、検討部会及び作業部会の庶務は、情報政策課において処理する。

### (委任)

第7条 この要綱に定めるもののほか、調整会議の運営等について必要な事項は、議長が

別に定める。

附 則

この要綱は、平成29年4月14日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年10月17日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年11月15日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年3月29日から施行する。

別表第1(第3条関係)

調整会議 構成員	企画部長、総務法制課長、企画政策課長、危機管理課長、区政支援課長、健康福祉総務室長、こども・若者政策課長、環境経済総務室長、都市建設総務室長、緑区役所区政策課長、中央区役所区政策課長、南区役所区政策課長、議会総務課長、教育総務室長、消防総務課長
-------------	--

別表第2(第5条関係)

検討部会 構成員	情報公開課、職員課、職員研修所、広聴広報課、シティセールス・親善交流課、企画政策課、さがみはら都市みらい研究所、経営監理課、公共建築課、債権対策課、市民税課、資産税課、区政支援課、市民協働推進課、文化振興課、消費生活総合センター、障害福祉サービス課、緑生活支援課、国民健康保険課、生活衛生課、保育課、こども家庭課、産業政策課、商業観光課、公園課、資源循環推進課、都市整備課、路政課、下水道保全課、緑区役所区政策課、緑区役所区民課、中央区役所区民課、南区役所区民課、議会総務課、教育センター、生涯学習課、図書館、指令課、情報政策課
-------------	--

## 学識経験者

敬称略

氏 名	所 属・役 職 等
飯島 泰裕	(相模原市総合戦略策定アドバイザー) 青山学院大学社会情報学部／大学院 教授

敬称略

氏 名	所 属・役 職 等
村上 文洋	(地域情報化アドバイザー) (株)三菱総合研究所 デジタル・イノベーション本部 ICT・メディア戦略グループ主席研究員 オープン&ビッグデータ活用・地方創生推進機構 (VLED) 事務局 オープンデータ伝道師

## 2 策定経過

年度	開催日等	会議等
平成30年度	平成31年 5月25日	第1回ICT戦略調整会議(次期計画策定取組等)
	8月21日	庁議(関係課長会議兼事務事業調整会議)
	10月17日	第2回ICT戦略調整会議(次期計画基本方針検討等)
	11月15日	第1回検討部会兼企画部研修
	12月25日	第2回検討部会
	2月5日	第3回検討部会
	3月19日	第3回ICT戦略調整会議(計画名称・理念(案))
令和元年度	令和元年 5月24日	第1回ICT戦略調整会議(次期計画策定取組等)
	7月5日	第1回検討部会(計画骨子(案)の検討等)
	7月23日	策定アドバイザーへの意見聴取(飯島教授)
	7月29日	地域情報化アドバイザーへの意見聴取(村上氏)
	7月29日	第2回検討部会(事業(案)の検討等)
	8月14日	第3回検討部会(計画骨子・事業(案)の検討等)
	8月19日	策定アドバイザーへの意見聴取(飯島教授)
	8月19日	地域情報化アドバイザーへの意見聴取(村上氏)
	8月21日	第2回ICT戦略調整会議(計画素案の審議)
	10月4日	庁議(事務事業調整会議)
	10月11日	庁議(政策調整会議)
	12月5日～	パブリックコメント実施
	令和2年 1月14日	
3月	計画策定	

### 3 基礎資料

#### (1) インターネット利用率及び利用機器

- ・本市の令和元年度におけるインターネット利用率は、85%以上を占めています。
- ・利用機器は、「スマートフォン」、「パソコン(自宅)」、「タブレット端末」の順に利用率が高くなっています。
- ・令和元年度調査と平成27年度調査を比較して、「パソコン」、「携帯電話・PHS」の利用率が減少し、「スマートフォン」は19.5%の増加、「タブレット端末」は8.5%の増加となっています。

【相模原市民のインターネット利用率(%)と利用する情報通信端末】(複数回答可)

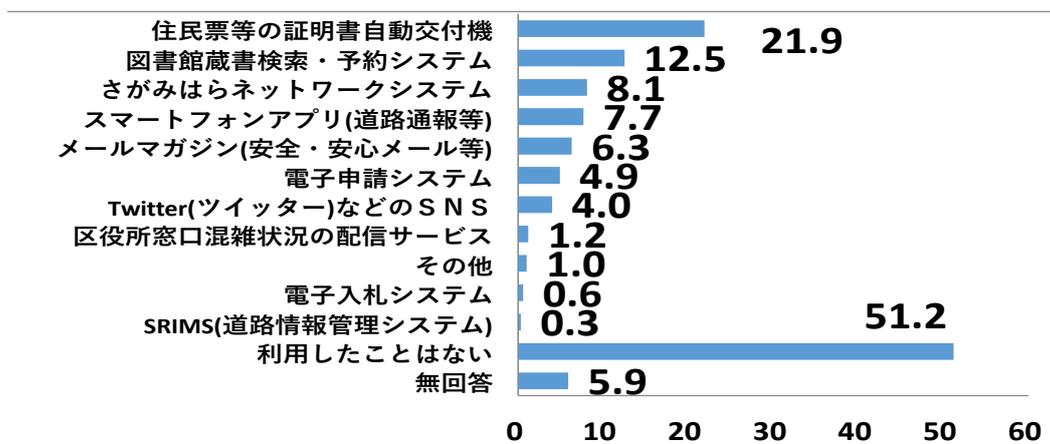
年度	インターネット利用率	機器					
		パソコン	自宅	自宅以外	携帯電話 PHS	スマートフォン	タブレット端末
令和元年度	86.9	73.5	53.2	20.3	14.9	64.8	23.2
平成27年度	83.1	76.9	57.2	19.7	18.1	45.3	14.7

(出典)「平成27年度・令和元年度 市政に関する世論調査報告書」より作成

#### (2) ICTを活用した本市の行政サービスの利用率

- ・「住民票等の証明書自動交付機」、「図書館蔵書検索・予約システム」、「公共施設予約システム」の順に利用率が高くなっています。
- ・一方、50%以上の市民が「利用したことはない」と回答しています。

【ICTを活用した相模原市の行政サービス別利用率(%)】(複数回答可)

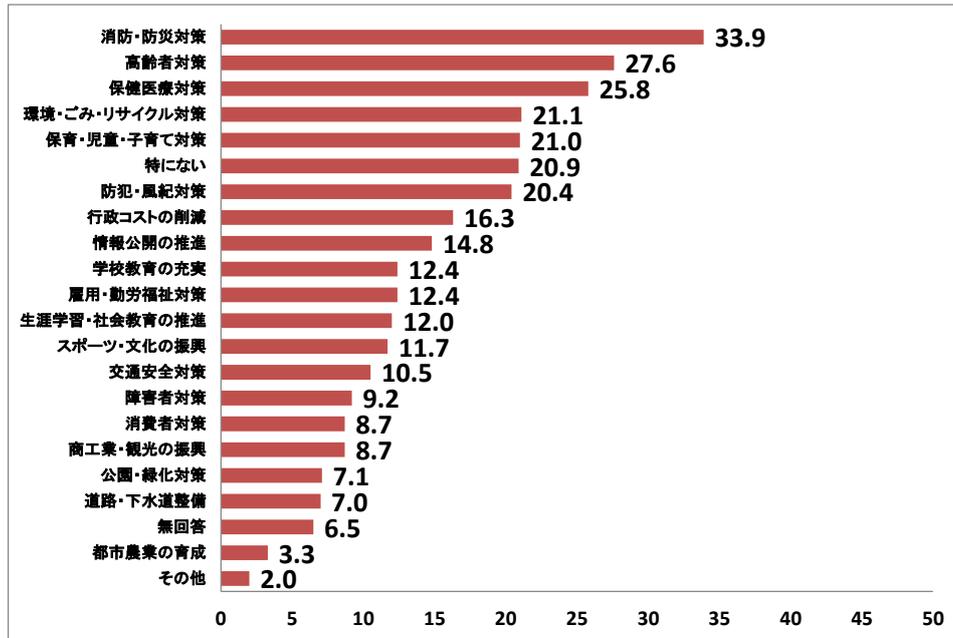


(出典)「令和元年度 市政に関する世論調査報告書」より作成

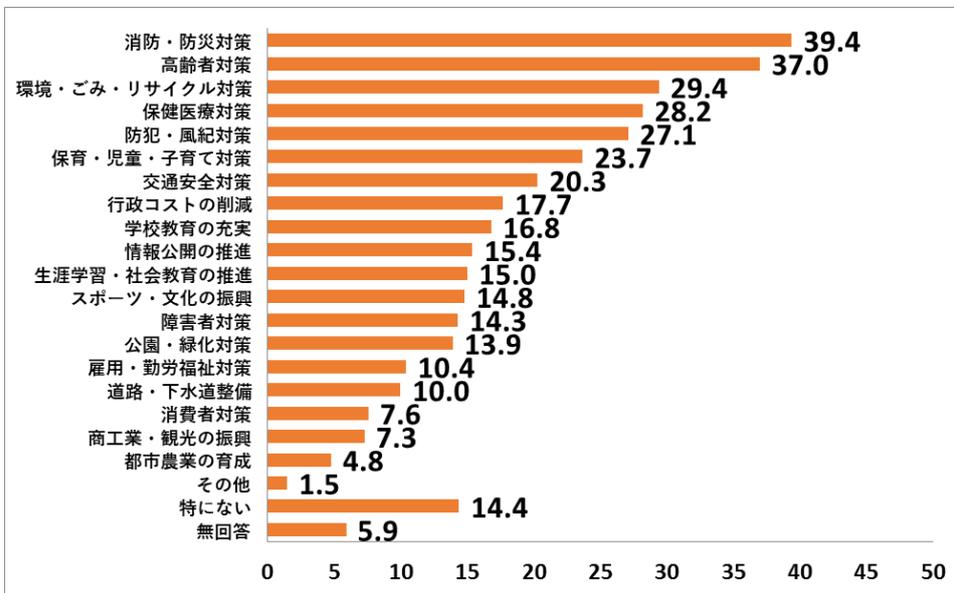
(3) 今後ICTの活用を希望する施策

平成27年度調査と比較して、「交通安全対策」は9.8%、「高齢者対策」は9.4%、「環境・ごみ・リサイクル対策」は8.3%それぞれ増加しています。

【今後ICTの活用を希望する施策の割合(%)】(複数回答可)



(出典)「平成27年度 市政に関する世論調査報告書」より作成



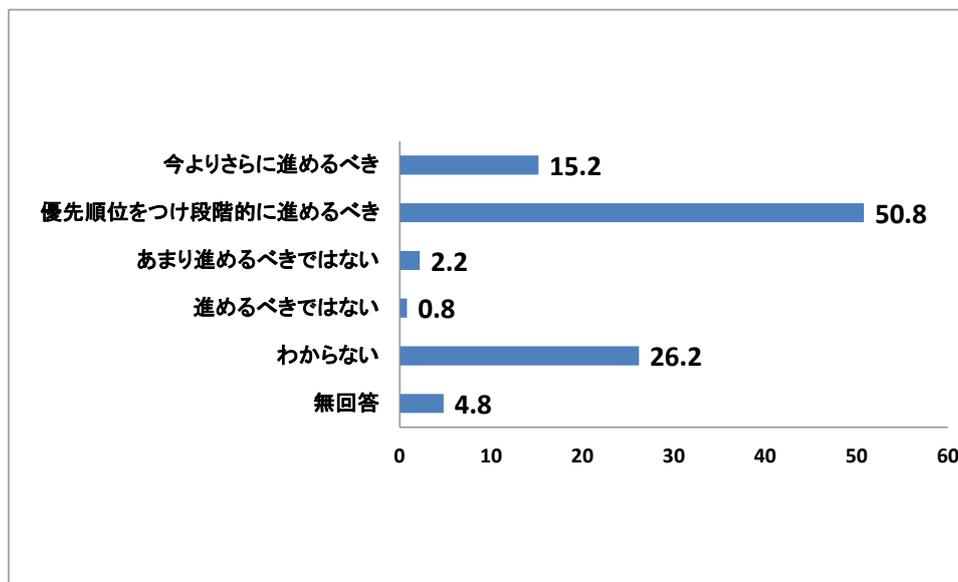
(出典)「令和元年度 市政に関する世論調査報告書」より作成



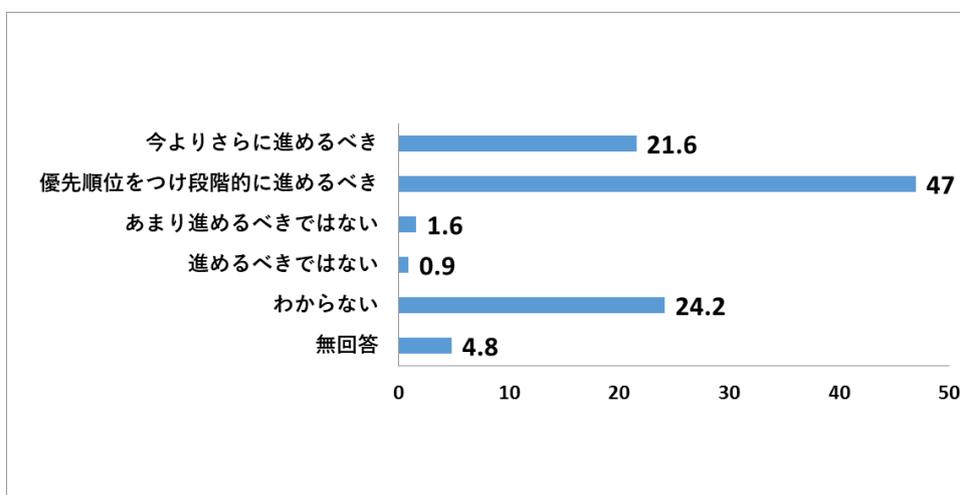
(4) 今後、本市がICTを活用した施策をどのようにすべきか

市民の約3分の2(68.6%)が、「今よりさらに進めるべき」、「優先順位をつけ段階的に進めるべき」と回答しており、平成27年度調査と比較して2.6%増加しています。

【ICTを活用した施策の実施要否の割合(%)】



(出典)「平成27年度 市政に関する世論調査報告書」より作成



(出典)「令和元年度 市政に関する世論調査報告書」より作成

## 相模原市 I C T 総合戦略

発 行 / 相模原市

編 集 / 相模原市企画財政局企画部情報政策課

発行日 / 令和2年3月

### 【連絡先】

相模原市企画財政局企画部情報政策課

〒252-5277 神奈川県相模原市中央区中央2丁目11番15号

電 話 042-769-8212

FAX 042-769-7035

E-Mail [joho-seisaku@city.sagamihara.kanagawa.jp](mailto:joho-seisaku@city.sagamihara.kanagawa.jp)