

第3次小山市情報化基本計画
実施計画調書
(令和3年度実績)

令和4年6月
小山市

目次

1. 情報化の基本方針	・・・	2
2. 情報化の基本目標	・・・	2
3. 情報化施策の進捗概要	・・・	4
4. 情報化施策の進捗詳細	・・・	12
【基本目標①】誰にでも便利なスマート自治体の実現 ～行政パフォーマンス向上～		
・1) 行政手続きのオンライン化（行かない窓口・オンライン申請の実現）	・・・	12
・2) スマート窓口の実現（書かない・待たない窓口）	・・・	14
・3) SNSによるプッシュ型情報発信	・・・	16
・4) デジタルサイネージによる情報発信	・・・	18
・5) デジタルツールを活用した長寿社会の実現	・・・	19
【基本目標②】持続可能な未来社会の創出 ～イノベーション創造～		
・6) オープンデータの推進	・・・	22
・7) モビリティサービス等の促進	・・・	23
・8) スマート農業の実現	・・・	25
・9) GIGAスクール構想の実現	・・・	26
・10) 災害時の情報共有・発信の実現（防災ポータル等）	・・・	28
・11) 公衆無線LAN、5G環境の拡充	・・・	29
・12) 環境負荷低減の取り組み	・・・	30
・13) 職員の情報リテラシ向上	・・・	32
【基本目標③】効果的かつ効率的なデジタル行政の実現 ～行政ワークスタイル改革～		
・14) 基幹系システム標準化と共同運用	・・・	34
・15) AI、IoT など最新技術	・・・	35
・16) 庁内データ及びビッグデータの活用	・・・	36
・17) 情報システム調達の最適化	・・・	38
・18) 働き方改革への支援	・・・	39
・19) Web アプリを活用した事務効率化	・・・	41
・20) 議会におけるICT化の推進	・・・	42
【基本目標④】安全安心な情報基盤の整備 ～行政インフラ強靱化～		
・21) 情報インフラに関する業務継続計画（ICT-BCP）策定と運用	・・・	44
・22) 市民の誰もが使えるサービス提供（情報弱者への配慮）	・・・	45
・23) 情報セキュリティ対策の向上	・・・	47
・24) 庁内情報インフラの強化	・・・	48

1. 情報化の基本方針

第3次情報化基本計画の上位計画である「第8次小山市総合計画」では、本市の将来都市像を実現するため、地方創生の実現に向けた「SDGs」との一体化や、先端技術を取り入れた経済発展と社会的課題解決を両立する「Society5.0」の実現、事前防災・減災による「国土強靱化」の推進、感染症等の拡大を防止する「新たな生活様式」の定着などの新たな視点を踏まえながら、『まちづくりの基本理念』として、魅力ある「田園環境都市・小山」に小山を愛する市民が生き生きと暮らし、いつまでもこの素晴らしい環境を守っていくために「市民との対話と連携・協働による 未来につながる 持続可能なまちづくり」を進めていくとしています。

これらビジョンや将来都市像の実現に向け、第3次情報化基本計画の基本方針は、最新のICTとビッグデータなどの官民データを積極的に活用することで、行政を取り巻くあらゆるサービスをデジタル化し、「誰一人取り残さず」市民の暮らしを豊かで活力のあるものにする事への貢献としました。

基本方針

ICTとデータの利活用による
誰もが豊かで暮らしやすい魅力的なまちの実現

2. 情報化の基本目標

基本方針の実現にあたり、柱となる4つの情報化の基本目標と目標達成に向けた取り組みの方向性を決めました。

【基本目標①】

誰にでも便利なスマート自治体の実現 ～行政パフォーマンス向上～

行政手続きのデジタル化を推進することにより、行政手続きの利便性向上や行政運営の効率化を図ります。また、新型コロナウイルス感染の拡大防止を契機に「新しい生活様式」が始まり、デジタル化・リモート化を前提とした新しい業務形態や行政サービスを提供することにより、市民にとって「行かない」、「書かせない」、「待たせない」窓口を実現します。

その手段として、マイナンバーの利用拡大や押印の見直し、キャッシュレス決済、ネット配信などを活用し、質の高い市民サービスの提供に取り組みます。

- ✓ 市役所に行かなくても行政手続きできるオンライン申請サービスを推進します
- ✓ マイナンバーによる健康保険証との一体運用などの電子化を進めます
- ✓ 必要な人に必要な時に届く多メディアによる情報発信を充実させます

【基本目標②】

持続可能な未来社会の創出 ～イノベーション創造～

市が保有する行政情報と民間のビッグデータ等を組み合わせることで、デジタル社会に向けたデータの利活用を図ります。また、AIやIoT、5Gなどの民間事業者が持つ技術や知識、ノウハウを最大限生かし、協働による事業の取り組みを行い、交通・農業・教育・防災などの分野における持続可能な社会への貢献をします。

- ✓ 行政データのオープンデータ化を一層進め、データ活用を推進します
- ✓ AI、IoTなどの先端技術を民間と協働し、交通・農業分野に活用します
- ✓ GIGAスクール構想など、教育系インフラ環境の強靱化を図ります
- ✓ 災害対策本部システム構築や避難情報の発信など災害に強い環境を整備します
- ✓ 最先端ICTを利活用するため、ICT人材育成や人脈構築を行います

【基本目標③】

効果的かつ効率的なデジタル行政の実現 ～行政ワークスタイル改革～

基幹系業務を始めとした庁内行政システムの標準化により、業務改革（BPR）を行い、業務の効率化・適正化を図ります。また、将来の他自治体との共同運用を目指します。AIやRPA、テレワークなどの最新ICTを取り入れ、業務の生産性を向上させるとともに職員が働きやすい職場づくりを推進します。

- ✓ 業務プロセスやシステムの標準化を行います
- ✓ 行政事務の効率化のため、AIやRPAなど最新ICTを積極的に取り入れます
- ✓ 全体最適な業務システムの調達を進めます
- ✓ ビッグデータなどを活用し、客観的な証拠に基づく企画立案を推進します
- ✓ 多様な働き方を実現するため、テレワーク環境を整備します

【基本目標④】

安全安心な情報基盤の整備 ～情報インフラ強靱化～

ICTの普及・発展により、利便性が向上する一方で、サイバー攻撃^(*)や情報漏えいといった脅威が増大しています。また、それら最新の技術を使えない・使いこなせない情報弱者が少なからず存在しています。

最先端のICT技術を用いた行政サービスを提供する際には、利便性や効率性の追求だけでなく、情報セキュリティや情報弱者への配慮をした安全安心な情報化を推進します。

- ✓ 情報システムの使い勝手を確保しながら、情報セキュリティの強化を図ります
- ✓ 緊急時のICTに関する業務継続計画を策定し、運用します
- ✓ 市民のライフステージに合わせた誰にでも使えるICT利活用を進めます
- ✓ 情報弱者に配慮した仕組みを提供します

3. 情報化施策の進捗概要

(1) 情報化施策の体系

各情報化施策は、情報化の4つの基本目標に対する区分けとともに、総合計画との整合性を図るため、3つのまちづくりの基本理念に基づいたまちづくりの7つの目標との関連性から体系付けています。さらに、各情報化施策に対するSDGs17のゴールとの関連性についても整理しています。

表6-1. 情報施策の取り組み一覧

基本目標				施策名	施策分類 (総合計画・目標)	SDGs
スマート自治体	未来社会創出	デジタル行政	情報基盤強化			
○		○		1 行政手続きのオンライン化 (行かない窓口・オンライン申請の実現)	①市民参加 ②行財政改革 ④生活基盤	① ⑩ ⑬ ⑱
○		○		2 スマート窓口の実現 (書かない・待たない窓口)	①市民参加 ②行財政改革	⑨
○		○		3 SNSによるプッシュ型情報発信	①市民参加 ④生活基盤 ⑦防災・防犯	⑬
○				4 デジタルサイネージ ^(*) による情報発信	①市民参加 ④生活基盤 ⑦防災・防犯	⑨
○		○		5 デジタルツールを活用した長寿社会の実現	①市民参加 ⑦高齢者支援 ・保健福祉	③
○	○			6 オープンデータの推進	②行財政改革 ④生活基盤・ 工業・商業観光	⑧ ⑨ ⑫
	○			7 モビリティサービス ^(*) 等の促進	②行財政改革 ④生活基盤	⑪
	○			8 スマート農業 ^(*) の実現	⑤農業	② ⑫

	○			9	GIGA スクール構想の実現	③次世代育成	① ④ ⑧	  
	○			10	災害時の情報共有・発信の実現 (防災ポータル等)	⑦防災	① ⑪ ⑬	  
	○			11	公衆無線 LAN、5G 環境の拡充	④生活基盤 ⑦防災	⑨ ⑪	 
	○			12	環境負荷低減の取り組み	②行財政改革 ⑥環境共生	⑦ ⑪	 
	○			13	職員の情報リテラシ ^(*) 向上	②行財政改革	④	
		○		14	基幹系システム標準化と共同運用	②行財政改革 ・広域連携	⑨ ⑫	 
○	○	○		15	AI、IoT など最新技術の活用	②行財政改革	⑪	
	○	○		16	庁内データ及びビッグデータの活用	②行財政改革	⑨	
		○		17	情報システム調達の最適化	②行財政改革	⑨	
		○		18	働き方改革への支援	②行財政改革	⑤ ⑧	 
		○		19	Web アプリを活用した事務効率化	②行財政改革	⑨	
		○		20	議会における ICT 化の推進	①市民参加 ②行財政改革	⑨	
			○	21	情報インフラに関する業務継続計画 (ICT-BCP) 策定と運用	②行財政改革 ⑦防災	⑨ ⑪	 
○	○	○	○	22	市民の誰もが使えるサービス提供 (情報弱者への配慮)	①市民参加 ④生活基盤 ⑦高齢者支援	① ⑯	 
			○	23	情報セキュリティ対策の向上	②行財政改革	④	
			○	24	庁内情報インフラの強化	②行財政改革	⑨	

※SDGs17 目標の凡例



(2) 情報化施策の進捗状況

令和3年度の各情報化施策に対する進捗状況は、「表6-2. 情報化施策の進捗状況一覧」のとおりです。また、自治体DX推進計画の重点取組事項の視点から、各情報化施策における進捗状況を「表6-3. 自治体DX推進の進捗状況一覧」に示します。

表6-2. 情報化施策の進捗状況一覧

【基本目標①】 誰にでも便利なスマート自治体の実現 ～行政パフォーマンス向上～					
No.	施策名	担当課	令和3年度		
			実施計画	進捗実績	施策評価
1	行政手続きのオンライン化	国保年金課 健康増進課 資産税課 情報政策課 市民課 行政改革課	検証・構築	検証	一部運用
2	スマート窓口の実現	市民課 行政改革課 国際政策課 情報政策課	導入・運用	導入・運用	一部運用

3	SNS によるプッシュ型 情報発信	シティプロモー ション課 危機管理課 市民生活安心課 工業振興課 こども課 文化振興課 環境課	導入検討	導入・運用	一部運用
4	デジタルサイネージによ る情報発信	シティプロモー ション課 総合政策課	導入・運用	導入・運用	運用
5	デジタルツールを活用し た長寿社会の実現	健康増進課 高齢生きがい課	導入・運用	導入・運用	一部運用

【基本目標②】持続可能な未来社会の創出 ～イノベーション創造～

No.	施策名	担当課	令和3年度		
			実施計画	進捗実績	施策評価
6	オープンデータの推進	情報政策課	推奨データ 公開	運用	運用
7	モビリティサービス等の 促進	都市計画課	一部実証運行 一部研究検討	導入・運用	運用
8	スマート農業の実現	農政課	検討・実施	導入・運用	運用
9	GIGA スクール構想の実 現	学校教育課 教育研究所 生涯学習課	ICT 活用促進 情報モラル教 育充実 研修実施	導入・運用	運用
10	災害時の情報共有・発信 の実現	危機管理課	導入・運用	導入・運用	運用
11	公衆無線 LAN、5G 環境 の拡充	情報政策課	拡大 (新庁舎)	拡大	拡大
12	環境負荷低減の取り組み	管財課 行政経営課 情報政策課	導入・運用	導入・運用	運用

13	職員の情報リテラシ向上	情報政策課	研修実施	研修実施	実施
【基本目標③】効果的かつ効率的なデジタル行政の実現 ～行政ワークスタイル改革～					
No.	施策名	担当課	令和3年度		
			実施計画	進捗実績	施策評価
14	基幹系システム標準化と共同運用	情報政策課	影響調査 業務標準化	影響調査 業務標準化	一部実施
15	AI、IoT など最新技術の活用	情報政策課	実証実験	実証実験	一部実施
16	庁内データ及びビッグデータの活用	情報政策課	調査 実証実験	調査	一部実施
17	情報システム調達の最適化	情報政策課	調達プロセス 確立	一部実施	一部実施
18	働き方改革への支援	情報政策課	構築・運用 検討	構築・運用 検討	一部実施
19	Web アプリを活用した事務効率化	こども課 学校教育課 総合政策課	導入の検討	導入の検討 一部運用	一部実施
20	議会における ICT 化の推進	議事課	タブレット利用 拡大・ システム導入	利用拡大・ システム導入	運用
【基本目標④】安全安心な情報基盤の整備 ～情報インフラ強靱化～					
No.	施策名	担当課	令和3年度		
			実施計画	進捗実績	施策評価
21	情報インフラに関する業務継続計画 (ICT-BCP) 策定と運用	情報政策課	計画策定	一部実施	調査・検討
22	市民の誰もが使えるサービス提供	国際政策課 秘書広報課 情報政策課	順次対応	順次対応	運用
23	情報セキュリティ対策の向上	情報政策課	調査・検討	調査・検討	運用
24	庁内情報インフラの強化	情報政策課	検討	検討	調査・検討

表6-3. 自治体 DX 推進の進捗状況一覧

【自治体 DX の重点取組事項】		
	第3次情報化基本計画の施策	進捗評価
(1)自治体の情報システムの標準化・共通化	<u>14.基幹系システム標準化と共同運用</u> <ul style="list-style-type: none"> 標準仕様による業務への影響調査 業務プロセスの見直し 標準システムによる調達・運用開始 基幹系システムの共同運用（自治体クラウド） 	計画通り
(2)マイナンバーカードの普及促進	<u>1.行政手続きのオンライン化</u> <ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードの健康保険証利用 マイナンバーカードの普及 	少し遅延
(3)自治体の行政手続きのオンライン化	<u>1.行政手続きのオンライン化</u> <ul style="list-style-type: none"> マイナポータル「ぴったりサービス」のメニュー拡大 集団健診予約の Web 申請提供 軽自動車保有手続きの電子申請提供 キャッシュレス決済との連携 	少し遅延
	<u>3.SNS によるプッシュ型情報発信</u> <ul style="list-style-type: none"> LINE 公式アカウントを使用した「市民ポータル」開設 スマホアプリ活用の検討及び新規導入 運用しているスマホアプリの利用促進 	計画通り
	<u>5.デジタルツールを活用した長寿命社会の実現</u> <ul style="list-style-type: none"> 健康アプリの導入 徘徊高齢者見守りシール（QR コード）交付事業の導入 	少し遅延
(4)自治体の AI・RPA の利用促進	<u>15.AI、IoT など最新技術の活用</u> <ul style="list-style-type: none"> AI 等の最新技術を活用するための実証実験 <ul style="list-style-type: none"> *AI-OCR（手書き資料読取り） *AI-チャットボット（問合せ・ヘルプデスク） *AI-アナリスト（Web 分析・デジタルマーケティング） *AI-保守点検（画像認識・解析） AI 等の最適な本格導入 専門的な人材の確保及び活用 	計画通り

(5)テレワークの推進	<u>18.働き方改革への支援</u> <ul style="list-style-type: none"> ・テレワーク環境の提供 ・Web 会議システム、チャット活用によるコミュニケーション拡大 ・グループウェア(*)のクラウド化を検討 	計画通り
(6)セキュリティ対策の徹底	<u>23.情報セキュリティ対策の向上</u> <ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティポリシーの徹底と継続的な見直し ・情報セキュリティ研修と監査の実施 ・情報セキュリティ事故対応のインシデント(*)訓練実施 ・行政ネットワークのセキュリティ強靱化見直し 	計画通り
【自治体 DX の取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組】		
	第3次情報化基本計画の施策	進捗評価
(1)デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化	<u>7.モビリティサービス等の促進</u> <ul style="list-style-type: none"> ・タクシー連携 MaaS の実証実験 ・費用対効果を考慮したキャッシュレス決済の検討 ・自動運転の研究、自動運転等によるバス増便 ・SNS 等による「おーバス」情報の発信 	計画通り
	<u>8.スマート農業の実現</u> <ul style="list-style-type: none"> ・スマート農業を活用した新たな営農技術体系の構築 ・スマート農業の普及啓発のための研修会、講習会等の開催 ・スマート農業の普及のための機械導入等に対する支援 ・効果的で効率的な有害鳥獣の捕獲への ICT 活用 	計画通り
(2)デジタルデバイス対策	<u>22.市民の誰もが使えるサービス提供</u> <ul style="list-style-type: none"> ・最新情報技術の使用に関する講習会・セミナーの実施 ・多言語や「やさしい日本語」による情報発信 ・広報・ホームページでユニバーサルデザインフォント使用 	計画取り
(3)デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し	<u>1.行政手続きのオンライン化</u> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン化を推進するため、条例及び規則の見直し 	-
【各団体において必要に応じて実施を検討する取組】		
	第3次情報化基本計画の施策	進捗評価
(1)BPR の取組の徹底	<u>14.基幹系システム標準化と共同運用（再掲）</u>	計画通り

(2) オープンデータの推進・官民データ活用の推進	<u>6.オープンデータの推進</u> <ul style="list-style-type: none"> ・オープンデータサイトの本格運用 ・推奨データセットの公開 ・GIS データ等の公開データ拡大 	計画通り
	<u>16.庁内データ及びビッグデータの活用</u> <ul style="list-style-type: none"> ・庁内文書・記録、統計情報のデータ化 ・庁内データ（GIS データ含む）の情報共有 ・客観的な証拠に基づく施策立案（EBPM）の成功事例蓄積 ・データ活用・データ分析の研修実施 	少し遅延


4. 情報化施策の進捗詳細

各情報化施策における個別の進捗状況を以下に示します。

《施策表の凡例》

- SDGs … デジタル化による SDGs17 のゴールに対する貢献を示します。
- 目標区分 … 情報化の基本目標であるの4つの視点を示すもので、「スマート自治体」、「未来社会創造」、「デジタル行政」、「情報基盤強化」としています。
- 施策分野 … 第8次総合計画における「まちづくりの基本目標」で定義される大項目分類との関連付けるために施策の分野を示します。
- 関連計画 … 上位計画の基本方針に基づき、各課が策定している個別計画における ICT 関連施策である場合、その計画名を記載します。

【基本目標①】 誰にでも便利なスマート自治体の実現 ～行政パフォーマンス向上～

1. 行政手続きのオンライン化 (行かない窓口・オンライン申請の実現) 【自治体 DX】	主管課 (関係課)	国保年金課 健康増進課 資産税課 情報政策課 市民課 行政改革課	
目標区分	<input checked="" type="checkbox"/> スマート自治体 <input type="checkbox"/> 未来社会創造 <input checked="" type="checkbox"/> デジタル行政 <input type="checkbox"/> 情報基盤強化		
施策分野	①市民参加、②行財政改革、④生活基盤	関連計画	
現状・課題	スマート自治体を目指し、デジタル3原則（デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクティッド・ワンストップ）に基づき、行政手続きのデジタル化を推進する必要がある。スマートフォン等のタブレット端末の普及とキャッシュレス決済の浸透により、インターネットから申請手続きができる情報基盤が整ってきた。情報セキュリティへの対策を行いつつ、マイナンバーを利用したオンライン化を推進する。		
施策内容	あらゆる行政手続きについて、Web などを使用して市役所の窓口で「行かない」でも申請から証明書などの受領までが完了するようなオンラインサービスを提供する。また、マイナンバーカードの認証機能を使用することで、本人確認を伴う手続きのオンライン申請（マイナポータル「ぴったりサービス」等）の拡大を実現する。 なお、サービス提供に際しては、多言語対応や文化に配慮するなど外国人も利用することを前提にした仕組みとする。 【主な取組】		


	<ul style="list-style-type: none"> ①マイナポータル「ぴったりサービス」のメニュー拡大 ②マイナンバーカードの健康保険証利用【国保年金課】 ③集団検診予約の Web 申請提供【健康増進課】 ④軽自動車保有手続きの電子申請提供【資産税課】 ⑤マイナンバーカードの普及【市民課】 ⑥キャッシュレス決済との連携 				
期待される効果	自宅から 24 時間 365 日、行政手続きの申請ができることにより、市民の利便性向上が図れる。また、マイナンバーカードによる本人確認やキャッシュレス決済を取り入れることで、オンライン申請が可能となる手続きを拡大する。				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	検証・構築	導入・運用	運用	運用	運用
進捗実績	検証				
R03	実績	<ul style="list-style-type: none"> ①マイナポータル「ぴったりサービス」のメニュー拡大 令和4年4月現在、子育て及び介護関係の27手続きをオンライン申請できるようにしている。今後、被災者支援関係の申請手続きをオンライン化する予定である。 ②マイナンバーカードの健康保険証利用 令和4年4月現在、国民健康保険被保険者のうち、マイナンバーカードを健康保険証とする利用申込完了者が1,760人となっている。（参考：令和4年4月末被保険者数34,782人）申請者増のために保険証一斉更新時及び国民健康保険加入手続き時にマイナポイント申請のサポート窓口の周知・啓発を実施する。 ③集団検診予約の Web 申請提供 集団検診の予約手続きを市 HP から Web 申請できるようにした。令和3年度の健診申込者数は4,369件であった。 ⑤マイナンバーカードの普及 市民課窓口において、マイナンバーカードの交付受付と手続き支援を行っている。令和4年4月時点で、小山市の交付率は44.8%であり、全国平均と比べて1.5%高く、栃木県内で最も高い交付率となっている。 全 国：28.3%（R3.4）→43.3%（R4.4）・・・15.0%増 栃木県：25.9%（R3.4）→40.5%（R4.4）・・・14.0%増 小山市：30.0%（R3.4）→44.8%（R4.4）・・・14.8%増 			
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ②マイナンバーカードの健康保険証利用 保険医療機関等では、マイナンバーカードの健康保険証利用に係る顔認証カードリーダー、マイナンバーカードの読取・資格確認等のソフトウェア及び機器の導入等が進んでいないこと、保険証の交付を当面の間継続する厚生労働省の方針等により、利用申込が進んでいない。 			

		<p>③集団検診予約の Web 申請提供</p> <p>集団検診予約の申込みが集中する年度初めには、申込みから予約日時の決定まで相当日数を要し、「健康管理システム TIARA」に登録するまで、端末上で申込み状況が確認できないため、申込者からの予約状況の問合せに対し、即座に回答できない状況が生じている。</p>	
進捗評価	少し遅延	理由	<p>③集団検診予約の Web 申請提供</p> <p>集団健診 Web 予約システム導入に向けて、小山地区医師会及び関係各課(国保年金課・情報政策課)と協議を行い、システム導入後の課題の洗い出し、システム改修・テスト、市民への周知等を並行しながら進める予定である。</p> <p>⑤マイナンバーカードの普及</p> <p>マイナンバーカード交付率は、全国平均より高く栃木県内トップである。法改正により、令和4年度末(令和5年2月)からマイナンバーカードを利用したオンラインによる転出手続きの開始予定している。</p>

2. スマート窓口の実現 (書かない窓口・待たない窓口)		主管課 (関係課)	市民課 行政改革課 国際政策課 情報政策課	
目標区分	■ スマート自治体 □ 未来社会創出 ■ デジタル行政 □ 情報基盤強化			
施策分野	①市民参加、②行財政改革		関連計画	
現状・課題	市民課窓口は、転入・転出などの住基異動及び税部門の証明書発行、国民保険の得喪、児童手当等の福祉関係手続と、市民課所管事務のみならず市内各課が所管する行政手続きを行う総合的な窓口として機能している。必然的に、一人当たりの対応時間が長くなりがちであり、4月の転出入ピーク時をはじめ、異動・マイナンバー手続きを中心に窓口の混雑が頻繁に発生している。また、外国人による手続きも多く、言葉の壁も窓口対応時間を長時間化する要因となっている。			
施策内容	<p>行政手続きに来庁した市民が「書かない」・「待たない」窓口を実現するため、窓口業務の見直し(BPR)を行い、WEB申請やタブレット入力などにより、申請書の記入省略や入力データのシステム連携を行えるよう、環境の整備を行う。これにより、処理全体にかかる時間を短縮し、市民の窓口に対する満足度を向上させるとともに、入力の省力化によって職員の業務効率化を図ることもできる。市民にとっても職員にとってもユーザーフレンドリーな窓口にする。</p> <p>【主な取組】</p> <p>①スマート窓口支援システムの導入【市民課・情報政策課】</p>			


	②受付発券システムの導入【市民課・行政改革課】 ③外国人相談窓口の拡大【国際政策課】 ④キャッシュレス決済の拡大				
期待される効果	スマート窓口支援システムの導入により、来庁前に申請書を記入することで滞在時間が短縮される。また、事前に記入した申請内容をQRコード ^(*) で連携することで入力ミスを回避すると共に、事務の効率化が図れる。受付発券システムでは、複数窓口への連携により並び直しせずに手続きを行え、窓口混雑状況の案内などができる。キャッシュレス決済により、職員と市民の接触機会を減らし、感染症の拡大防止と事務の簡素化を図る。				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	導入・運用	運用	運用	運用	運用
進捗実績	導入・運用				
R03	実績	①スマート窓口支援システムの導入（書かない窓口） 新庁舎開庁後、市民課窓口で窓口支援システムを導入した。転入転出手続きをする場合、来庁前もしくは案内コーナにてスマートフォンまたはタブレットにて申請手続きのデータ入力が可能となり、窓口での申請がスムーズにできると同時に入力誤りなどのトラブルを避けることができるようになった。 ②受付発券システムの導入（待たない窓口） 新庁舎開庁（令和3年5月）と同時に、新たな窓口番号案内表示システム「かめさぼ」を導入し、市民課をはじめとする窓口担当課10課において運用している。各窓口所管課のお客様の待ち情報を一つのシステム上で連携することにより、複数窓口での並び直しの必要なく案内できるようにするもので、お客様の滞留時間の減少と職員の事務効率化を併せて行うことができた。また、システムは多言語対応（英語・スペイン語）しているほか、WEBでの混雑状況確認などを行えるようになった。なお、多言語対応については行政改革課取りまとめの上、国際政策課に依頼を行っている。 ③外国人相談窓口の拡大 新庁舎開庁に伴い、外国人相談窓口直通のメールアドレス新設と電話回線の増設を行った。これにより、来庁しなくても相談ができる環境を整備した。			
	課題	①スマート窓口支援システムの導入 来庁手続き者の数に対して、窓口支援するタブレットが少ないため、手続きを待つ来庁者が発生することがある。タブレットや対応窓口の増設を検討する。 ②受付発券システムの導入 窓口番号案内表示システムの台数・設置場所は事前計画どおりに設置したが、実際に運用を開始したところ、様々な事情により機器増設やシステムのカスタマイ			

		<p>ズを原課から求められる事例が多く生じている。また、現場の使用方法に起因する部品の破損が多発したほか、静電気への対策不足による誤作動、電力不足のための機器の不安定な挙動など、改善や対策を行う必要がある。</p> <p>③外国人相談窓口の拡大</p> <p>外国人相談対応を対面で行う際、相談員の担当言語以外の言語でやり取りをすることもあり、相互のコミュニケーション理解に時間を要する。</p>	
進捗評価	計画通り	理由	<p>②受付発券システムの導入</p> <p>残課題はあるが新庁舎運用開始時に計画通り本稼働し、年度末に至るまで大きなシステムトラブルなく安定稼働している。また、利用者からの評価も比較的良好であった。</p> <p>③外国人相談窓口の拡大</p> <p>従来の相談体制や情報発信の方式と比較すると、様々な手段を用いて幅広い情報発信ができるようになり、行政手続きの円滑化に寄与した。</p>

<p>3. SNS によるプッシュ型情報発信 【自治体 DX】</p>		<p>主管課 (関係課)</p>	<p>シティプロモーション課 危機管理課 市民生活安心課 工業振興課 こども課 文化振興課 環境課</p>	
目標区分	<p>■ スマート自治体 □ 未来社会創出 ■ デジタル行政 □ 情報基盤強化</p>			
施策分野	①市民参加、④生活基盤、⑦防災・防犯	関連計画	シティプロ 5カ年計画	
現状・課題	<p>最新の情報通信機器（スマートフォン・タブレット端末等）が急激に普及し、40代以下の世代では9割以上、50、60代の世代では7割程度の市民がスマートフォンを利用している。このため、多くの市民が時間や場所を選ばずにインターネットを介して情報を受け取ることができる。このライフスタイルの変化に伴い、タイムリーな情報を市民へ斉配信できる、SNS によるプッシュ型の情報発信やスマートフォンアプリが求められている。</p>			
施策内容	<p>新たな SNS（LINE など）によるターゲットに合わせた最適な広報ができるプッシュ型の情報発信やスマートフォンアプリの活用を検討し、その環境整備を行い、災害や生活、イベントなどに関する情報配信を行なう。</p> <p>【主な取組】</p>			

	<p>①LINE 公式アカウントを使用した「市民ポータル」開設 《発信情報案》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・気象・災害情報（大雨・地震など）【危機管理課】 ・子ども見守り情報（未成年者に対する声かけ事案など） ・防犯情報・交通安全情報（交通事故情報など）【市民生活安心課】 ・中小企業向けの情報発信（事業創業・ICT セミナーなど）【工業振興課】 ・多言語対応を含む情報発信【秘書広報課】 ・その他各種お知らせ <p>②スマホアプリ活用の検討および新規導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者との対話アプリを活用した欠席連絡や情報発信【こども課】 ・文化財の AR 発信【文化振興課】 <p>③運用しているスマホアプリの利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ごみ分別アプリ【環境課】 				
期待される効果	<p>普段使用しているスマートフォンや SNS を活用した情報発信の仕組みで、問合せ及び申請などができる Web 窓口を整備することにより、市民サービスの利便性を高め、多くの市民へ速やかに情報を発信できる。</p>				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	導入検討	構築	導入・運用	運用	運用
進捗実績	導入・運用				
R03	実績	<p>①LINE 公式アカウントを使用した「市民ポータル」開設 市公式 LINE アカウントに、防災ポータルサイトのリンクを整備した。また、従来から導入している SNS（ツイッター、フェイスブック）に対しては、災害対策本部システムに一括操作で情報配信できる機能を整備した。</p> <p>②スマホアプリ活用 翌年度保育所入所のための説明会は、YouTube を活用して実施することができた。約900回の視聴があった。 スマホアプリ「ココシル」内で小山のコンテンツを公開しており、市内文化財の情報を発信している。 ごみ分別アプリを配信しており、利用促進のため、ごみ収集カレンダー、ごみ分別冊子、市HP等で周知するとともに、チラシを日本語の他、英語、スペイン語、ポルトガル語で記載し、転入手続き時に配布した。なお、アプリでは、ごみの収集日を自動でお知らせしている他、清掃センターの一時閉鎖など、必要な情報をその都度プッシュ通知にて配信している。</p>			
	課題	<p>①LINE 公式アカウントを使用した「市民ポータル」開設 市公式 LINE アカウントから発出する情報について検討が必要である。</p> <p>②スマホアプリ活用</p>			

		<p>保育所入所説明の YouTube 動画は 30 分と長めの構成となっており、申請数と比較し視聴回数が少ない。このため、動画秒数と内容を説明文にリンクするなど視聴を増やすための工夫が必要である。</p> <p>「ココシル」内の小山のコンテンツへのアクセス数が少ない。SNS の利用者に対し、本市の発信する情報が欲しいと思ってもらえる内容へと質を高め、登録者数の増加を図る。</p> <p>特に利用を促進したい外国籍住民向けに、ごみの分別に対する意識そのものを定着させる必要がある。アプリで対応できる言語には限りがあるため、対応できていない言語では利用促進が図れない。</p>		
	進捗評価	計画通り	理由	<p>①LINE 公式アカウントを令和 3 年度から開始し、ツイッターなどの SNS と連携して年間 365 件の発信を行った。</p> <p>②文化財の AR 発信をするために「ココシル」を開設した。</p>

4. デジタルサイネージによる情報発信		主管課 (関係課)	シティプロモーション課 総合政策課		
目標区分	<input checked="" type="checkbox"/> スマート自治体 <input type="checkbox"/> 未来社会創出 <input type="checkbox"/> デジタル行政 <input type="checkbox"/> 情報基盤強化				
施策分野	①市民参加、④生活基盤、⑦防災・防犯	関連計画			
現状・課題	<p>市内商業施設に設置しているサイネージにおいて、行政情報の発信を行っている。また、新庁舎には、より効果的な情報発信を行えるデジタルサイネージが設置される。</p>				
施策内容	<p>人の集まる場所にデジタルサイネージを設置し、市役所からのお知らせだけでなく地域情報、東京オリンピックや国体など海外や県外の訪問者向けの観光情報、シティプロモーションの発信を行うとともに、緊急・災害情報や安全安心に関する情報を迅速に発信する。また、民間事業者との連携により、商業施設等での情報発信についても拡充を図る。</p> <p>【主な事業】</p> <p>①商業施設等でのデジタルサイネージ拡充【シティプロモーション課】</p> <p>②小山市観光協会にデジタルサイネージを設置【商業観光課】</p> <p>③新庁舎のデジタルサイネージ新設</p>				
期待される効果	<p>大画面のディスプレイでの情報配信により、印象的かつ効果的な情報発信が実現できる。</p>				
実施計画	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度




	導入・運用	運用	運用	運用	運用
進捗実績	導入・運用				
R03	実績	<p>①商業施設等でのデジタルサイネージ拡充 市内大型商業施設に行政情報等の発信も可能なデジタルサイネージの設置協力（広告費無償）をした。また、小山駅及び間々田駅への二地域居住等PRのデジタルサイネージの新設をした。</p> <p>②小山市観光協会にデジタルサイネージを設置 （一社）小山市観光協会にデジタルサイネージを設置し、観光情報やイベント情報、おやまブランドに関する情報等の発信を行った。</p> <p>【観光協会関連情報】 観光協会案内、観光タクシー、御城印販売、さくらまつり、軽トラ市&フリマルシェ、栃木ゴールデンブレース(動画)、栃木ゴールデンブレースチケット・日程・交流戦</p> <p>【市関連情報】 市ロゴマーク、小山の花火協賛、レンタサイクル、クラフト館案内、PCR検査、渡良瀬遊水地第二調整池自然観察会、マンホールカード【県関連情報】スマホスタンプラリー、本物の出会い栃木</p> <p>【その他】 コウノトリマルシェ、御宿場印販売</p> <p>③新庁舎のデジタルサイネージ新設 新庁舎建替えの際、小山市役所庁舎南側にデジタルサイネージを設置した。</p>			
	課題	<p>見る方が興味を持つ質の高い情報をデジタルサイネージで発信するためには、素材を定期的に確保するための予算や他課への協力が必要である。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響等により、イベント開催ができない状況であったため提供情報が固定化することがあった。</p>			
	進捗評価	計画通り	理由	<p>①商業施設等でのデジタルサイネージ拡充 民間事業者との連携により商業施設等で、デジタルサイネージを設置し、様々な情報提供を行った。</p>	

5. デジタルツールを活用した長寿社会の実現 【自治体DX】	主管課 (関係課)	健康増進課 高齢生きがい課	
--	--------------	------------------	---


目標区分	■ スマート自治体 □ 未来社会創出 ■ デジタル行政 □ 情報基盤強化				
施策分野	①市民参加、⑦高齢者支援・保健福祉		関連計画		
現状・課題	長寿命化に伴い、認知症や生活習慣病、関節疾患などの原因により介護を必要とする人が増えており、単に長生きをするだけでなく、いかに「健康寿命」を伸ばすかが大きな課題となっている。このため、デジタルツールを活用して、健康ポイントなどを取り入れた「健康なまちづくり」を推進する。また、介護が必要になった方には、地域で支えていく地域包括ケアの推進や、障害福祉サービス等の提供体制の充実も重要になる。				
施策内容	<p>デジタルツールを活用することで、個人の運動能力や健康状態に即したサポートと情報配信を行い、健康行動のインセンティブ^(*)強化につながる環境をつくる。また、認知症高齢者で徘徊のリスクがある人を見守るシステムを活用し、安全安心に暮らせるよう長寿社会の実現を目指す。</p> <p>【主な取組】</p> <p>①健康アプリの導入【健康増進課】</p> <p>②徘徊高齢者見守りシール（QR コード）交付事業の導入</p> <p>【高齢生きがい課】</p>				
期待される効果	市民が生き生きとげんきに暮らせる「健康寿命」を伸ばすことで、医療費の適正化と経済の活性化により、まちを元気にする。				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	導入・運用	運用	運用	運用	運用
進捗実績	導入・運用				
RO	実績	<p>①健康アプリの導入</p> <p>健康アプリは、現在の紙ベースでの「開運おやま健康マイレージ」のデジタル化を図るものであるが、対象者や費用対効果等について導入前の分析・評価を行った。その結果、参加者は高齢者が多く、スマートフォンアプリの使用を前提とした場合、参加者への負担が増し、また、システムの導入や維持費用を考慮するとデジタル化により効率化が図れないとの結論となった。</p> <p>②徘徊高齢者見守りシール（QR コード）交付事業の導入</p> <p>近隣市町の QR コードによる見守り事業の利用状況の調査し、実施要領の策定を令和4年4月からの実施に向けて行った。また、対象者への周知に向けて書類・チラシの作成を行った。</p>			
	課題	①健康アプリの導入			

		<p>「開運おやま健康マイレージ」の参加者には高齢者が多く、スマートフォンアプリの使用では負担が増大し、むしろ参加者が減少してしまう事も想定されるため健康アプリの導入について再検討をする必要がある。</p> <p>②徘徊高齢者見守りシール（QR コード）交付事業の導入 徘徊高齢者の対象要件等を整理・検討し、実施要領を策定する必要がある。SOSネットワーク登録者情報の更新を行うため、登録者の親族等に調査が必要である。</p>	
進捗 評価	少し 遅延	理由	<p>①健康アプリの導入 維持費用を考慮するとデジタル化により効率化が図れないのではないかとの結論となったため。</p> <p>②徘徊高齢者見守りシール 徘徊高齢者の対象要件等の検討など導入までの準備に時間を要したため。</p>

【基本目標②】 持続可能な未来社会の創出 ～イノベーション創造～



6. オープンデータの推進 【自治体 DX】		主管課 (関係課)	情報政策課			  
目標区分	■ スマート自治体 ■ 未来社会創出 □ デジタル行政 □ 情報基盤強化					
施策分野	②行財政改革、④生活基盤・工業・商業観光		関連計画			
現状・課題	市ホームページに『小山市オープンデータサイト』開設し、人口統計や公共施設の位置情報などデータ 55 種（総計 158 件）を公開している。 オープンデータの活用事例として、「おーバス」の乗換え案内・時刻表検索アプリの提供などの実績があるが、データ更新の作業負荷や運用手順が未確立であることもあり、公開データが拡大していない。					
施策内容	オープンデータサイトを本格運用するため、総務省の「地方公共団体オープンデータ推進ガイドライン」に従った公開手順の見直しを行う。また、準拠すべきルールやフォーマット等に従い、総務省が公開を推奨するデータセットをオープンデータとして追加公開する。 さらに、市が保有する地図情報と連携している GIS データ(*)を公開する。 【主な取組】 ①オープンデータサイトの本格運用 ②推奨データセット(*)の公開 ③GIS データ等の公開データ拡大					
期待される効果	オープンデータの活用が期待できるデータを優先的に公開することで、すでに提供されているアプリの横展開（場スの運行情報、公共トイレ・AED(*)の設置場所など）や、他の地方公共団体が公開するデータと組み合わせた活用が実現するなど、公共データの相乗的な利用価値の向上が期待される。					
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
	推奨データ公開	本格運用	公開データ拡大	公開データ拡大	公開データ拡大	
進捗実績	推奨データ公開					

R03	実績	①オープンデータサイトの本格運用 市公式ホームページに『オープンデータサイト』の本格運用を開始し、人口統計や公共施設の位置情報などのデータなどを公開している。また、総務省が公開している推奨データセットのうち、以下を新たに追加して公開した。 (AED 設置場所、医療機関一覧、介護事業者一覧、子育て施設一覧、消防水利施設一覧、小中学校通学区域情報、文化財一覧、学校給食献立情報)	
	課題	①オープンデータサイトの本格運用 令和3年度は、オープンデータ全体の更新作業を実施することができ、また推奨データセットを新規公開することができたが、今後とも定期的なデータ更新作業をデータ管理元所属と協力し行っていく必要がある。	
	進捗評価	計画通り	理由 「オープンデータサイト」を本格運用し、総務省が公開している推奨フォーマット ^(*) に合わせて、オープンデータを更新することができた。




7. モビリティサービス等の促進 【自治体 DX】		主管課 (関係課)	都市計画課	
目標区分	<input type="checkbox"/> スマート自治体 <input checked="" type="checkbox"/> 未来社会創出 <input type="checkbox"/> デジタル行政 <input type="checkbox"/> 情報基盤強化			
施策分野	②行財政改革、④生活基盤		関連計画	
現状・課題	小山市の交通実態は、自動車による移動が約7割で他都市と比べて多く、バス分担率は約0.3%と少ない。一方で、バスの運行本数を増加させる場合は運転手不足等の課題があり、赤字補填も必要なため、大幅な増便は難しい状況にある。また、若者の車離れが進み、高齢者等バスに移動を頼らざるを得ない交通弱者が増えているが、上記の理由でその需要に応えられていない。			
施策内容	バス等の公共交通サービスを誰もが利用しやすいよう更に利便性を向上させるため、MaaS（マース：Mobility as a Service） ^(*) 、キャッシュレス決済、自動運転など新技術の導入を検討するとともに、有用な「おーバス」情報の発信を図る。 【主な取組】 ①タクシー連携 MaaS の実証運行 ②費用対効果を考慮したキャッシュレス決済を検討 ③自動運転の研究、自動運転等によるバス増便 ④SNS 等による「おーバス」情報の発信			

期待される効果	バス等の公共交通に新技術を導入することで、経費を削減しつつ、利便性の向上により公共交通利用者の増加につなげ、将来にわたり持続的な公共交通サービスを提供できる。				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	一部実証運行 一部研究検討	運用・一部研 究検討	運用・一部研 究検討	運用・一部研 究検討	運用・一部研 究検討
進捗実績	導入・運用				
R03	実績	<p>①「タクシー連携 MaaS の実証運行」</p> <p>おーバスとタクシーが連携する MaaS において、タクシー割引サービスの実証実験を実施した。また、noroca 所有者、デマンドバス利用者、おーバス無料乗車券交付者(運転免許証自主返納者)を対象に、タクシー料金を支払総額の半額、又は1,000 円のどちらか安い金額で割引をする実証運行をした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間：令和3年12月1日～令和4年2月28日 ・実施結果：対象者2,057人のうち利用者246人、利用回数1,310回 <p>②「費用対効果を考慮したキャッシュレス決済を検討」</p> <p>LINE を活用したモバイル定期券(令和3年10月1日供用開始)・回数券(令和4年2月1日供用開始)「スマホ de noroca」を開発し、スマホで事前購入(クレジットカードによる一括決済)・降車時画面提示のキャッシュレス乗車を実施した。</p> <p>③「自動運転の研究、自動運転等によるバス増便」</p> <p>栃木県事業で県内2番目となる自動運転バスの実証実験を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施ルート：小山駅～白鷗大学間 ・実施期間：令和4年1月の10日間 ・実施結果：乗車人数797人、乗車率54.9%(県の報告) <p>④「SNS 等による「おーバス」の情報発信」</p> <p>バスロケーションシステム(おーバス Bus-Go!)でバス運行位置情報を発信及び、LINE、ホームページ、Facebook、Twitter、小山市安全安心メールによるおーバス情報の発信を実施した。</p>			
	課題	<p>①タクシー連携 MaaS の実証運行</p> <p>小山市版 MaaS(案)のシステム開発費の工面、スタッフ不足による作業遅延があった。</p> <p>③「自動運転の研究、自動運転等によるバス増便」</p> <p>実証実験により、現在の技術では人件費の削減には繋がらないこと、莫大な経費が掛かることが判明したため、国県の動向を見て今後の方針を検討することとした。</p> <p>④「SNS 等による「おーバス」の情報発信」</p> <p>GTFS データを Google Maps に申請中だが、現在は搭載日不明である。</p>			

進捗 評価	計画 通り	理由	バス等の公共交通サービスを誰もが利用しやすいよう更に利便性を向上させるため、MaaS（マース：Mobility as a Service） ^(*) 、キャッシュレス決済、自動運転など新技術の導入を検討するための実証実験を実施することができ、概ね計画通りであった。
----------	----------	----	--




8. スマート農業の実現 【自治体 DX】		主管課 (関係課)	農政課	 	
目標区分	<input type="checkbox"/> スマート自治体 <input checked="" type="checkbox"/> 未来社会創出 <input type="checkbox"/> デジタル行政 <input type="checkbox"/> 情報基盤強化				
施策分野	⑤農業		関連計画		
現状・課題	<p>本市では、農業従事者の高齢化、後継者不足等が課題となっており、将来の担い手を育成するとともに、経営規模の拡大、圃場の大区画化、先端技術の導入等による効率的で低コストな農業生産を進めていくことが重要となっている。このような中、農業の成長産業化を実現するため、令和2年度より「小山市スマート農業推進協議会」を設立し、近年、技術発展の著しいAI、IoT等を活用した「スマート農業」について農業者の理解の促進を図るとともに、その技術を活用した新たな営農技術体系の構築・実践を支援し、普及推進を図っている。</p> <p>また、思川沿いの地区を中心に、イノシシ等による農業被害が発生しており、鳥獣被害対策の分野についても、IoTセンサーなどのICTを活用した獣害対策を進めていく必要がある。</p>				
施策内容	<p>スマート農業について農業者の理解の促進を図るとともに、農業関係団体と協力・連携することにより、その技術を活用した新たな営農技術体系の構築・実践に対する支援等を行うことで普及を推進し、併せて、ICTを活用した鳥獣被害対策も進めていく。</p> <p>【主な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①スマート農業を活用した新たな営農技術体系の構築 ②スマート農業の普及啓発のための研修会、講習会等の開催 ③スマート農業の普及のための機械導入等に対する支援 ④効果的で効率的な有害鳥獣の捕獲へのICT活用 				
期待される効果	<p>スマート農業の導入推進により、省力化や反収増等による高収益化、担い手の育成、可視化しにくい技術の継承による後継者や新規就農者の確保・育成が図れるほか、野生鳥獣による被害対策に寄与できる。</p>				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	検討・実施	検討・実施	検討・実施	実施	実施

進捗実績		導入・運用				
R03	実績	<p>①②③スマート農業への各種支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スマート農業機械の導入を希望する農業者に対し、導入費用の補助を行った。（補助率 1/3、限度額 1,500,000 円） 申請者 7 名 補助額計 6,123,000 円 ・土地利用型作物（主食用米は除く）の生産拡大のため、以下の機械導入補助を行った。 <p>田植機（自動操舵機能付き、直進アシスト機能付き）各 1 台、トラクター（直進アシスト機能付き）1 台、AI 付き乾燥機 1 台、農業用ドローン 2 台、自動操舵機能（既存の機械へ追加）1 台</p>				
	課題	<p>①②③スマート農業への各種支援</p> <p>スマート農業機械の導入により経費削減や効率化の効果を得るためには、ある程度大規模な経営を行う生産者であることが前提になること。また、導入したスマート農業機械によりどれほどの効果もたらされるのかについて、今後実演会や生産者への聞き取りを通して見極めていく必要があること。</p> <p>令和 3 年度に当事業によりスマート農業機械の導入を行った農業者へ協力を仰ぎ、スマート農業機械の実演会を行うとともに、研修会等への参加を通して、小山市としての今後のスマート農業の推進について検討を行う。</p>				
	進捗評価	計画通り	理由	<p>複数の種類のスマート農業機械について、一定以上の規模で農業を営む生産者に補助を行うことができたため。また、今後の実演会への協力についても了承を得られたため。</p>		



9. GIGA スクール構想の実現		主管課 (関係課)	学校教育課 教育研究所 生涯学習課	  
目標区分	<input type="checkbox"/> スマート自治体 <input checked="" type="checkbox"/> 未来社会創出 <input type="checkbox"/> デジタル行政 <input type="checkbox"/> 情報基盤強化			
施策分野	③次世代育成		関連計画	
現状・課題	<p>文部科学省「GIGA スクール構想」（子どもたち一人ひとりに個別最適化され、創造性を育む教育 ICT 環境の実現）に基づき、児童生徒 1 人 1 台のタブレット端末を配備している。このタブレット端末を使用した学習活動を拡大させるため、ドリル学習や協同学習、コンテンツ閲覧などのソフト面を充実させる。また、インターネット利用が増えることから、情報セキュリティの強化と回線速度の確保が必要となる。今後は、タブレット端末、通信環境を維持するための運用保守の効率化が求められる。</p>			

<p>施策内容</p>	<p>ICT 活用を促進し、情報活用能力等を育成するため、デジタル教科書・教材^(*)などの良質な学習コンテンツを取り揃え、活用を図る。また、ICT を活用した学習指導が充実させられるように教職員の支援体制を確立する。さらに、児童生徒に対しては、ネットトラブルやネット依存症等の予防・防止を図るため、情報モラル教育^(*)を充実させる。</p> <p>【主な取組】</p> <p>①学習コンテンツの充実【教育総務課・学校教育課】</p> <p>②ICT を活用した教育指導研究【学校教育課・教育研究所】</p> <p>③教育系ネットワークの強化（インターネット通信回線）【教育研究所】</p> <p>④情報リテラシー・ネットモラル講座の開催（講師派遣）</p> <p>【教育研究所・生涯学習課】</p>				
<p>期待される効果</p>	<p>ハード・ソフト面の充実により、子ども達の学習環境がよくなり、情報活用能力等の資質・能力の向上を図ることができる。また、子ども達に価値あるネットとの向き合い方、安全・安心なネット利用について気付きを与えられる。</p>				
<p>実施計画</p>	<p>令和3年度</p>	<p>令和4年度</p>	<p>令和5年度</p>	<p>令和6年度</p>	<p>令和7年度</p>
<p>ICT 活用促進 情報モラル教育充実 研修実施</p>	<p>ICT 活用促進 情報モラル教育充実 研修実施</p>	<p>ICT 活用促進 情報モラル教育充実 研修実施</p>	<p>ICT 活用促進 情報モラル教育充実 研修実施</p>	<p>ICT 活用促進 情報モラル教育充実 研修実施</p>	<p>ICT 活用促進 情報モラル教育充実 研修実施</p>
<p>進捗実績</p>	<p>導入・運用</p>				
<p>R03</p>	<p>実績</p>	<p>①学習コンテンツの充実 児童生徒個人のマイクロソフトアカウント^(*)配付による、クラウドコンテンツ^(*)の使用を全学校で整備した。</p> <p>②ICT を活用した教育指導研究 オンライン授業等を全学校で実施した。</p> <p>③教育系ネットワークの強化 学習系のインターネット通信回線を30校に追加し、全校の整備をした。</p> <p>④親子学び合い事業 小学校高学年と中学校を対象としたネット時代の歩き方講習会8校で実施した。</p>			
	<p>課題</p>	<p>学習コンテンツの学校間格差がまだまだあるため、解消に向けた指導研究の充実を行っていく。</p> <p>親子学び合い事業として、財団や育成団体からの支援も頂いているが、なかなか、講習希望学校すべてに対応することができていない。</p>			



	進捗 評価	計画 通り	理由	令和3年度の事業については、計画通り実施できた。
--	----------	----------	----	--------------------------

10. 災害時の情報共有・発信の実現 (防災ポータル等)		主管課 (関係課)	危機管理課			
目標区分	□ スマート自治体 ■ 未来社会創出 □ デジタル行政 □ 情報基盤強化					
施策分野	⑦防災			関連計画		
現状・課題	災害等により公共インフラが停止することで、市民生活に甚大な影響が予想される。市民等の生命、身体及び財産を保護するためには、災害対応にあたる職員間での情報共有や市民等への情報発信においてコミュニケーション手段の多様化を図る必要があり、ICTの積極的な活用が求められている。					
施策内容	災害時に必要とされる被災情報をポータルサイトやSNS等により迅速・的確に市民等に配信する仕組みを整備する。また、災害時においても情報収集できる仕組みとして、災害対策本部システムの導入と通信環境の整備、災害時専用メールなどの複数の通信手段を確保する。 【主な取組】 ①災害対策本部システムの導入 ②災害状況の情報収集、発信の強化 ③防災ポータルによる情報発信					
期待される効果	災害時において、被災状況や避難所情報などの必要とされる情報が迅速かつ的確に市職員間で共有する。また、市民等への情報配信が随時できることで、減災対応や避難行動を行うことができる。					
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
	導入・運用	運用	運用	運用	運用	
進捗実績	導入・運用					
R03	実績	①災害対策本部システムの導入 災害対策本部システムの整備により災害情報が一元管理され、情報の共有が容易となった。また、複数の情報メディアへの配信操作が一括で行うことが可能となり、情報配信の迅速化を図れた。				

		②災害状況の情報収集、発信の強化 河川監視カメラなどで情報収集をし、Jアラート、安全安心メール、おーラジなどと連携することにより迅速・的確に市民等に配信する仕組みを整備した。 ③防災ポータルによる情報発信 小山市防災ポータルサイトを整備することで、情報配信手段の多重化が図られた。テスト配信を含めた防災訓練を2回実施した。	
	課題	①災害対策本部システムの導入、③防災ポータルによる情報発信 整備したばかりのシステムのため、災害時に対応できるように職員の操作習熟を目的とした定期的な訓練の実施が必要である。このため、毎年テスト配信を含めた防災訓練を実施していく。	
	進捗評価	計画通り	理由 防災ポータル整備は期限通り進めることができた。 職員向けに操作説明会や、システムを活用した実動訓練を実施した。

1 1. 公衆無線 LAN、5G 環境の拡充		主管課 (関係課)	情報政策課	 	
目標区分	<input type="checkbox"/> スマート自治体 <input checked="" type="checkbox"/> 未来社会創出 <input type="checkbox"/> デジタル行政 <input type="checkbox"/> 情報基盤強化				
施策分野	④生活基盤、⑦防災		関連計画		
現状・課題	インターネット利用が普遍化し、スマートフォンなどのモバイル機器が広く普及した現在において、市民サービスの向上を図る通信手段として公衆無線 LAN (Wi-Fi ^(*)) 等のネットワークインフラの整備が求められている。				
施策内容	公衆無線 LAN を公共施設の利用者や市内来訪者へのサービス、災害時における重要な通信インフラとして位置づけ整備する。 【主な取組】 ①公共施設や観光施設における公衆無線 LAN (Wi-Fi) の整備				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> モバイル端末の普及に対応した地域情報基盤を提供できる 市民や来訪者への情報提供・情報収集の利便性を向上できる 観光情報の発信チャネルを拡充し、情報通知・発信機会を増やす 災害時の情報伝達や収集、安否確認のための通信インフラとして活用できる 				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	拡大 (新庁舎)	拡大 (市立体育館)	拡大 (大谷出張所)	運用	運用

進捗実績		拡大 (新庁舎)				
R03	実績	<p>①公共施設や観光施設における公衆無線 LAN (Wi-Fi) の整備</p> <p>これまでに、市役所本庁を始め 14 ヶ所 (うち 3 ヶ所は指定管理者による設置) の公共施設に公衆無線 LAN アクセスポイントを設置した。令和 3 年度は市役所本庁舎建替え時に 1～3 階ロビー付近に整備をした。</p> <p>災害時の通信手段を確保することを優先的な目的としているが、市民が通常時に利用することで、災害時に使用できることを周知することに役立っている。</p>				
	課題	<p>①公共施設や観光施設における公衆無線 LAN (Wi-Fi) の整備</p> <p>災害時の通信手段としても活用することから、平常時から公衆無線 LAN サービスを認知してもらう必要がある。このため、市民課窓口などで市民が待ち時間に利用することを考慮し、市の主要な公共施設等を優先的に設置する。今後、開館する施設を含め、多くの市民が利用する公共施設を中心に整備していくものとする。公衆無線 LAN アクセスポイントの環境整備にあたっては、民間事業者がサービス提供していないエリアの市公共施設を中心に整備目的の優先順位と財政的観点に配慮しながら整備の推進をしていくこととする。</p>				
	進捗評価	計画通り	理由	<p>情報政策課が中心となり、市公共施設の管理担当課等と協力しながら、庁内施設に公衆無線 LAN アクセスポイントの整備促進を行うことができた。</p>		

12. 環境負荷低減の取り組み		主管課 (関係課)	管財課 行政総務課 情報政策課	 
目標区分	<input type="checkbox"/> スマート自治体 <input checked="" type="checkbox"/> 未来社会創出 <input type="checkbox"/> デジタル行政 <input type="checkbox"/> 情報基盤強化			
施策分野	②行財政改革、⑥環境共生		関連計画	
現状・課題	<p>地球温暖化による環境問題が指摘されており、温室効果ガスの排出量の抑制が求められている。このため、昼休みの電灯消灯や LED 化、電気自動車の導入など、エネルギー使用量の削減に取り組んでいる。</p>			
施策内容	<p>新庁舎においてビル管理システムを導入することで、エネルギーの使用量の見える化を行い、省エネルギーの推進に取り組む。また、職員パソコンのモバイル化や議会のタブレット導入、複合機の紙使用量削減の取り組みなど、庁内のペーパーレス化を進める。</p> <p>システム導入時に調達する IT 機器は、省電力仕様や特定化学物質の使用が抑制されているなど環境への配慮された製品を条件とするグリーン IT・ICT(*)を推進する。</p>			



	<p>【主な取組】</p> <p>①庁舎のエネルギー使用量の見える化【管財課】</p> <p>②電子決裁、ペーパーレス会議の拡大【行政総務課・情報政策課】</p> <p>③複合機等の印刷枚数削減</p> <p>④省エネなど環境に配慮された IT 機器の調達</p>				
期待される効果	市役所が率先してエネルギーや印刷用紙の使用量を削減することで、温室効果ガスの排出量削減に貢献する。				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	導入・運用	運用	運用	運用	運用
進捗実績	導入・運用				
R03	実績	<p>①庁舎のエネルギー使用量の見える化</p> <p>「人と環境にやさしい庁舎」をコンセプトの一つとした新庁舎が開庁し、省エネ性に優れた空調機器、外気温を利用したエコ換気システム、雨水利用システム等の環境負荷低減に資するシステムが導入された。また、中央管理室に BEMS（ビルエネルギーマネジメントシステム）を導入し、エネルギー使用量の見える化を実現し、エネルギーの最適化を行っている。さらに、庁舎ロビーにおいて、市民が雨水利用状況、エコ換気稼働状況を確認できるモニターディスプレイを設置している。</p> <p>②電子決裁、ペーパーレス会議の拡大</p> <p>令和3年新規採用職員研修において文書事務の研修により、文書管理システム等の研修を行い、文書の電子化、電子決裁における周知を図った。また、情報政策課の協力により、電子化率向上マニュアルの作成を行った。</p>			
	課題	<p>①庁舎のエネルギー使用量の見える化</p> <p>開庁初年度であった為、BEMS に蓄積されているデータが少なく、エネルギー使用状況の分析・改善まで至っていない。</p> <p>②電子決裁、ペーパーレス会議の拡大</p> <p>全所属の文書管理システムの電子決裁率は、令和3年度末では 60%台に向上しているが所属別に見ると、依然として向上していない所属がある。令和2年度に実施したアンケートにより、要因として以下の2点があげられる。</p> <p>職員間の文書の電子化への意識の格差：電子化意識の高い職員がいる所属は電子決裁率が高い傾向にあるが、人事異動で意識の高い職員がいなくなると、電子決裁率が下降する傾向が各所属で見られる。</p> <p>職員の文書の電子化に対する能力：文書管理システムの便利な使い方を知らない職員が半数程度存在することが確認される。文書管理システムが稼働してから10年以上経っていることから、操作が分からないわけではなく、便利な使い方を</p>			

		知らないことにより、紙文書によらない事務執行方法に慣れてないだけであると 考えられる。	
進捗 評価	計画 通り	理由	予定通り、環境にやさしい新庁舎が開庁したため。また、課題に あるとおり、電子決裁率が低い所属もあり、電子決裁率を向上さ せる余地があるため。


13. 職員の情報リテラシ向上		主管課 (関係課)	情報政策課		
目標区分	□ スマート自治体 ■ 未来社会創出 □ デジタル行政 □ 情報基盤強化				
施策分野	②行財政改革		関連計画		
現状・課題	行政事務のデジタル化を推進するためには、AIやIoTなど新たな情報技術やサービ スの動向に素早く対応できる等、ICT活用能力の高い人材育成が必要である。ま た、少ない職員でも、すべての業務をAIなどが代用することにより事業継承ができ ないかを研究していく。				
施策内容	<p>情報化を維持・推進する体制は、情報政策課職員、各課業務システムを担当する職 員、ICT推進リーダーで構成されている。これらICTとの関わりが多い職員向けに、 ICTの基礎的な知識やAI、RPA、通信技術、データ活用などの最新のICT動向やツ ールの職員向け研修を実施する。</p> <p>また、情報システムの最適化を実現するため、業務分析やICTを活用した業務課題 の解決、業務改善、システム費用の適正化など、情報システム更新に関わるスキル 習得の研修を実施する。</p> <p>【主な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①ICTの基礎知識を習得する研修実施 ②ICTによる業務効率化、課題解決を実践できる研修実施 ③データ活用・データ分析の研修実施 				
期待される 効果	職員のICTに関する知識の底上げを行うことで、業務の3M（ムリ・ムダ・ムラ） を取り除き、業務の効率化が進められる。情報システム最適化に関わる職員が増え ることで、システム更新のリスク低減・品質向上につながる。				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	研修実施	研修実施	研修実施	研修実施	研修実施

進捗実績		研修実施				
R03	実績	①ICT の基礎知識を習得する研修実施 <ul style="list-style-type: none"> • Excel、PowerPoint の集合研修 • ホームページ作成システムの集合研修 • かんたん申請システム（アンケートシステム）の集合研修 ②ICT による業務効率化、課題解決を実践できる研修実施 <ul style="list-style-type: none"> • GIS システムの集合研修 • RPA の集合研修 「RPA（Robotic Process Automation）」：PC 上の業務を自動化し、業務の効率化を図るためのツール ③データ活用・データ分析の研修実施 <ul style="list-style-type: none"> • サービスデザイン思考の集合研修 ④栃木県DX主催研修 <ul style="list-style-type: none"> • DX推進に向けた市町職員ワークショップ研修 				
	課題	研修への参加者は、興味関心のある職員がほとんどで、職員間での知識の格差が広がっている。				
	進捗評価	計画通り	理由	ICT の基礎知識を習得する職員研修や業務効率化・課題解決を図る職員研修を実施できた。		

【基本目標③】 効果的かつ効率的なデジタル行政の実現 ～行政ワークスタイル改革～

14. 基幹系システム標準化と共同運用 【自治体 DX】		主管課 (関係課)	情報政策課			 
目標区分	□ スマート自治体 □ 未来社会創出 ■ デジタル行政 □ 情報基盤強化					
施策分野	②行財政改革・広域連携			関連計画		
現状・課題	情報システムの標準化は、自治体ごとで異なる申請方式を統一することで手続きの簡素化や合理化を図り、システム調達や運用コストを削減する。また、標準システムによる共同化で費用削減を実現する。本市では、ホストコンピュータからパッケージシステムに移行し、独自仕様を極小化してきている。次期システム更新時には、標準システムによる非カスタマイズ ^(*) を実現し、共同運用の自治体クラウド ^(*) へ移行する。					
施策内容	<p>総務省が推進する「デジタル・ガバメント実行計画」では、令和7（2025）年度までに自治体の業務市捨てム^①の統一・標準化を目指していることから、本市においては次期基幹系システムの再構築に合わせて、標準システムによる調達を行う。</p> <p>【主な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①標準仕様による業務への影響調査 ②業務プロセスの見直し ③標準システムによる調達・運用開始 ④基幹系システムの共同運用（自治体クラウド） 					
期待される効果	標準仕様によるシステム構築で業務が標準化され、効率的な業務手続きとなる。また、標準システムにより、調達及び運用保守コストが圧縮される。他ベンダへのシステム切り替えが容易になる。					
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
	影響調査 業務標準化	影響調査 業務標準化	調達準備	システム構築	システム運用	
進捗実績	影響調査 業務標準化					
R03	実績	<p>①標準仕様による業務への影響調査</p> <p>システム標準化の推進体制として、基幹システムを運用する主管課係長級をメンバーとした業務プロセス・システム標準化分科会と実務担当職員をメンバーとしたWGを設置した。</p> <p>システム標準化対象20業務のうち、2業務は現在の業務フローと標準仕様書に示されている運用フローとのギャップ分析を行い、課題の洗い出しを行った。</p>				

	課題	①標準仕様による業務への影響調査 システム標準化対象の全ての業務についてギャップ分析お課題の洗い出しを行うが、標準仕様書で実装しないと記載されたものについて、業務を継続するかどうかの検討も行わなければならない。	
	進捗評価	計画通り	理由 現状分析やギャップ分析をWGで開始しているため


15. AI、IoT など最新技術の活用 【自治体 DX】		主管課 (関係課)	情報政策課	
目標区分	■ スマート自治体 ■ 未来社会創出 ■ デジタル行政 □ 情報基盤強化			
施策分野	②行財政改革		関連計画	
現状・課題	職員数が行政改革の推進等により減少している中、市民ニーズの多様化や複雑化等により、行政事務量が增大する傾向にある。このため、一人当たりの業務負荷は増加しており、業務改革（BPR）による業務効率化や AI・RPA 等の ICT を活用した業務プロセスの見直しによる職員負荷の低減が急務である。			
施策内容	<p>AI やロボティクス、IoT など最新技術を業務の効率化に活用することで、職員作業の代替や作業手順の最適化を図る。また、ベテラン職員の知恵や経験を AI に蓄積することにより、事業継承を実現する。これにより、職員を単純な事務作業から解放し、行政職員でなければできない業務にシフトする。</p> <p>ただし、最新技術を取り込んだ業務プロセスを再構築するためには、職員の ICT に対する知見を向上させるとともに、外部を含めた専門的な人材を活用することが有効である。</p> <p>【主な取組】</p> <p>①AI 等の最新技術を活用するための実証実験</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ AI-OCR（手書き資料読取り）（*） ・ AI-チャットボット（問合せ・ヘルプデスク）（*） ・ AI-アナリスト（*）（Web 分析・デジタルマーケティング（*）） ・ AI-保守点検（画像認識・解析） <p>②AI 等の最適な本格導入</p> <p>③専門的な人材の確保及び活用</p>			

期待される効果	AIなどの最新ICTを最適な形で導入するため、実証実験を行うことで外部人材の活用と職員スキルアップが図れる。また、実証実験の結果から本市に適した展開方法が事前に確認できることで、適用機能や期間、コストが最適化される。				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	実証実験	一部適用 実証実験	一部適用 実証実験	一部適用 実証実験	一部適用 実証実験
進捗実績	実証実験				
R03	実績	<p>①AI等の最新技術を活用するための実証実験、②AI等の最適な本格導入 昨年度に手書き申請書等から自動でデータ化する「AI-OCR」ツールの実証実験を行い、使用上の課題解決や運用方法が確定したので、令和3年6月より当サービスを開始した。初心者向け説明及びより効果的な利用のための操作研修を実施し、9課において運用を行った。</p> <p>③専門的な人材の確保及び活用 専門的な人材の活用として総務省地域情報化アドバイザーに講師を依頼し、サービスの利用者目線でそのあり方を設計する「サービスデザイン思考」について実践的に学ぶワークショップを開催した。</p>			
	課題	<p>③専門的な人材の確保及び活用 職員のICTに対する知見を向上させるための地道な研修を行いつつ、最新技術を業務の効率化に活用できた庁内の事例を全体に共有することにより、職員を単純な事務作業から解放を目指す。</p>			
	進捗評価	計画通り	理由	「AI-OCR」を本格導入することができた。また、専門的な人材による研修を開催した。	



16. 庁内データ及びビッグデータの活用 【自治体DX】		主管課 (関係課)	情報政策課	
目標区分	<input type="checkbox"/> スマート自治体 <input checked="" type="checkbox"/> 未来社会創出 <input checked="" type="checkbox"/> デジタル行政 <input type="checkbox"/> 情報基盤強化			
施策分野	②行財政改革		関連計画	

現状・課題	官民データの利活用に向けてあらゆる情報がデータ化される必要があるが、多くの庁内文書・記録が紙資料で保存されているのが実状である。例えば、事業を外部に委託する際、納品物が紙資料であることがあり、データの再利用が阻害されている。				
施策内容	官民データの利活用に向け、庁内文書・記録のデジタル化を行い、統計情報を含めた庁内で保有するデータを収集・分析・活用できる仕組みを作る。また、民間等のデータ（ビッグデータ）を合わせて活用することで、統計や業務データ等の客観的な証拠に基づき、政策や施策の企画立案を行う EBPM を推進する。 【主な取組】 ①庁内文書・記録、統計情報のデータ化 ②庁内データ（GIS データ含む）の情報共有 ③客観的な証拠に基づく施策立案（EBPM）の成功事例蓄積 ④データ活用・データ分析の研修実施				
期待される効果	庁内のあらゆる情報がデジタル化されることにより、データの再利用が促進される。また、客観的な証拠に基づき政策等を立案することで、限られた資源（財政・人材・時間等）で最大限の効果を得ることができる。				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	調査 実証実験	データ化	運用	運用	運用
進捗実績	調査				
R03	実績	①庁内文書・記録、統計情報のデータ化 大字町丁名別世帯数人口推計、年齢別人口推計については、CSV ファイルによる公開を行った。 ②庁内データ（GIS データ含む）の情報共有 GIS システムの集合研修を実施し、庁内の地図データの情報共有を推進した。 ③客観的な証拠に基づく施策立案（EBPM）の成功事例蓄積、④データ活用・データ分析の研修実施 客観的な証拠に基づく施策立案（EBPM）に関する研修を企画したが、講師と調整が付かず実施できなかったため、来年度に実施を計画する。			
	課題	情報が公開されていても、データ化されていなく活用できないものが、まだ多く存在する。 データ活用・データ分析の手法について、職員が十分に理解していないため、研修実施計画を策定し、職員の底上げをするための研修を実施していく。			

	進捗 評価	少し 遅延	理由	研修が開催できなかったため、データ活用・分析の手法を身に着けられていない。
--	----------	----------	----	---------------------------------------

17. 情報システム調達の最適化		主管課 (関係課)	情報政策課	
目標区分	<input type="checkbox"/> スマート自治体 <input type="checkbox"/> 未来社会創出 <input checked="" type="checkbox"/> デジタル行政 <input type="checkbox"/> 情報基盤強化			
施策分野	②行財政改革		関連計画	
現状・課題	<p>情報システムの導入においては、市民サービスの利便性向上を目的した業務の「あるべき姿」を定義することが重要である。システム更新を契機に、業務改革（BPR）を行い、業務プロセスの標準化と効率化、コスト削減を実現する。また、各課で整備する部門システムでは、システム間連携や情報共有など庁内システムの全体最適化を目指すことが要求される。</p>			
施策内容	<p>庁内の業務システムを最適化（運用効率、コストなど）するため、調達計画から運用、評価までのライフサイクル全体での管理を行う。</p> <p>【主な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①調達ガイドラインに基づく調達プロセスの確立 <ul style="list-style-type: none"> ・調達ガイドラインに基づく調達 ・PDCA^(*)による調達プロセスの改善 ②ライフサイクル全体を通じたコスト削減 <ul style="list-style-type: none"> ・費用対効果、調達リスクの検討・対策 ・競争入札による調達費用の適正化 ・ランニングコストを含めた価格見積 ③システム構築・運用保守の品質向上 <ul style="list-style-type: none"> ・業務改革（BPR）の実施 ・SLA^(*)の締結及び運用 ・導入後のシステム評価実施 ④共同運用等の検討 <ul style="list-style-type: none"> ・仮想化基盤^(*)上でのシステム共同運用 ・同規模自治体との共同アウトソーシング検討 ⑤情報システムの更新 <ul style="list-style-type: none"> ・計画に基づく情報システム更新 			

期待される効果	調達ガイドラインに基づく調達により、全庁での情報システム品質・コストが適正化される。また、調達から運用までを通じたリスク管理を行うことで、安定したシステム運用保守が実現できる。				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	調達プロセス 確立	モデル運用	運用	運用	運用
進捗実績	一部実施				
R03	実績	<p>①調達ガイドラインに基づく調達プロセスの確立 情報政策課において、具体的な調達をモデルにスケジュール、仕様書、予算をもとに調達プロセスの確立を行った。</p> <p>⑤情報システムの更新 更新計画に基づき、パソコン機器やファイルサーバストレージ機器^(*)の更新を行った。また新規調達として、チャットツール、AI-OCRシステムの調達も行った。</p>			
	課題	<p>①調達ガイドラインに基づく調達プロセスの確立 各課職員は、パソコン機器やシステム等を調達する頻度が少なく、前回の調達時と担当者が変わるなど、ノウハウを引き継ぐことが難しい。 そのため情報政策課で毎年予算要求時期に各課で整備する部門システムについて、事前に調査報告を実施し、システム間連携や情報共有など庁内システムの全体最適化になるように精査をしている。</p>			
	進捗評価	少し 遅延	理由	システムの更新は、計画通り行えているが、業務改革やシステムの共同運用の検討に関しては、進んでいない。	


18. 働き方改革への支援 【自治体 DX】	主管課 (関係課)	情報政策課	 
目標区分	<input type="checkbox"/> スマート自治体 <input type="checkbox"/> 未来社会創出 <input checked="" type="checkbox"/> デジタル行政 <input type="checkbox"/> 情報基盤強化		
施策分野	②行財政改革	関連計画	
現状・課題	<p>子育てや介護などと仕事を両立させるワーク・ライフ・バランス^(*)を実現するため、多様化する職員の働き方を可能とする情報インフラ環境を構築する必要がある。例えば、自宅で庁内と同じ業務を遂行できる環境を提供するためには、情報漏えい対策を強化した情報セキュリティ環境が必要である。</p>		

	また、在宅やサテライトオフィス勤務、モバイルワークをする職員数は、変動するため、端末機器台数や通信費用など運用コストとのバランスが必要である。 さらに、災害時には、交通寸断等の理由により出社できない職員が自宅での業務継続や被災情報の収集に役立てることができる。				
施策内容	行政ネットワークに外部から接続できる情報セキュリティ対策が強化された通信インフラを構築する。また、庁内と同じインフラ環境を提供するフル実装、一部のシステム利用に限定する部分実装など、リモートでの業務利用範囲に合わせた通信インフラとすることで、運用コストの最適化を図る。 【主な取組】 ①テレワーク環境の提供 ②Web 会議システム、チャット活用によるコミュニケーション拡大 ③グループウェア(*)のクラウド化を検討				
期待される効果	各職員の働き方に合わせた通信インフラ環境を提供することで、職員が働き易くなる。このことにより、職員の離職防止、新採用職員の増大など職場環境の改善になる。また、通勤の不要や出先からの移動時間が削減されることで仕事への拘束時間が短縮され、個人の時間が増加することでワーク・ライフ・バランスが実現できる。				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	構築・運用 検討	運用 構築	運用	運用	運用
進捗実績	構築・運用 検討				
R03	実績	①テレワーク環境の提供 テレワーク環境は、通信機能を備えた貸出 PC を 50 台用意し、テレワークを許可された職員に対して、情報政策課で貸し出しを行っている。 ②Web 会議システム、チャット活用によるコミュニケーション拡大 新庁舎開庁に合わせて、各会議室に Web 会議ができる環境を整備し、事業者とのオンライン会議や Web セミナーへの参加等に利用している。 令和 2 年度は、実証実験していたチャットツールを令和 3 年 4 月から全職員対象にして本格運用を開始した。			
	課題	②Web 会議システム、チャット活用によるコミュニケーション拡大 コロナ禍の影響により Web 会議の頻度が高くなっており、まれに貸出台数を超える需要がある。			

進捗 評価	計画 通り	理由	テレワーク環境の整備したことと、業務用チャットツールの本格導入ができたため。
----------	----------	----	--



19. Web アプリを活用した事務効率化		主管課 (関係課)	こども課 学校教育課 総合政策課		
目標区分	□ スマート自治体 □ 未来社会創出 ■ デジタル行政 □ 情報基盤強化				
施策分野	②行財政改革		関連計画		
現状・課題	現在、手作業による集計や Excel などの簡易なツールで行っている業務作業に専用アプリを活用することで、作業の生産性を上げる。このことにより、職員でなければできない、本来やるべき仕事に時間を割いたり、仕事の質の向上を図る。				
施策内容	<p>保育所に ICT（情報通信技術）を導入し、保育日誌等の手書き作業を電子化することにより、保育士の事務作業時間を削減し保育士の働き方改革を推進し、保育士確保や保育士の離職防止を図る。また、午睡チェック^(*)アプリなどを導入することで、午睡中に発生する SIDS^(*)などの危険を察知する一助とし、より安全・安心な保育環境の向上を図る。</p> <p>また、学校給食費を地方公共団体に組み入れる「公会計制度」を採用し、教職員の業務軽減を図る。</p> <p>【主な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①連絡帳アプリや午睡チェックアプリなどの導入【こども課】 ②給食費管理システムの導入【学校教育課】 ③ふるさと納税管理アプリの導入【総合政策課】 				
期待される効果	保育士本来の保育業務時間を確保することにより、保育の質の向上を図る。子どもに向き合う時間や授業改善の時間を確保でき、学校教育の質が向上する。				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	導入の検討	導入の検討 構築	導入・運用	運用	運用
進捗実績	導入の検討 一部運用				

R03	実績	<p>①連絡帳アプリや午睡チェックアプリなどの導入 国庫補助である保育対策総合支援事業費補助金を活用した民間保育施設の ICT 化に係るシステム導入費の補助を実施した。ICT システム導入園が13施設、午睡監視に係るシステム導入園が12施設で整備を実施した。</p> <p>③ふるさと納税管理アプリの導入 他自治体における導入事例を参考に、令和3年6月より寄附情報の管理、問合せ管理及びワンストップ特例申請受付作業等の機能を有するシステム「ふるさと納税 do」を導入し、同システムを利用し寄附者からの問合せ対応等を行うとともに26,274件のワンストップ特例申請を受け付けた。また、従来はExcelにより管理していたものが専用システムによる管理となり、事務処理誤り防止のチェック体制を強化することができた。</p>	
	課題	<p>①連絡帳アプリや午睡チェックアプリなどの導入 LGWAN 回線が整っていない公立保育所において ICT を導入するには、外部作業員による保育所内での工事などを行う必要がある。一方、保育所では新型コロナウイルス感染症予防のため、突発的に当所自粛要請やクラス閉鎖などを行う必要が生じることがあり予定を組んだ工事などは行うことができない。</p>	
	進捗評価	計画通り	理由 新型コロナウイルス感染症予防のため緊急事態宣言などの発令が予測されシステム導入の予算措置を行えなかったが、一部運用を開始することができた。


20. 議会における ICT 化の推進		主管課 (関係課)	議事課	
目標区分	<input type="checkbox"/> スマート自治体 <input type="checkbox"/> 未来社会創出 <input checked="" type="checkbox"/> デジタル行政 <input type="checkbox"/> 情報基盤強化			
施策分野	①市民参加、②行財政改革		関連計画	
現状・課題	ペーパーレス化は、議会運営においても課題であり、平成30年度からタブレットを導入した。現在、紙と併用で運用をしており、より一層のタブレット活用を今後進めていく必要がある。また、新庁舎では、議場システムを導入し ICT 化を図る。			
施策内容	<p>議員との連絡や資料配信は、タブレット端末を使用して行っているが、今後は紙資料を配布せずに議場でのペーパーレス化を進める。また、議場システムでは、赤外線マイクの導入を予定しており、議会中継のカメラ操作をタッチパネル方式で職員が操作を行う。</p> <p>【主な取組】</p> <p>①タブレットの利用拡大（紙資料の削減）</p>			

	②議場システムの導入 <ul style="list-style-type: none"> ・中継のカメラの職員操作 ・電子採決 				
期待される効果	タブレットを有効活用することによる資料印刷にかかる用紙代及びインク代が削減される。また、職員が中継カメラを簡単に操作できることにより、議会中継のための委託費を削減することができる。				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	タブレット利用拡大・システム導入	利用拡大・運用	利用拡大・運用	利用拡大・運用	利用拡大・運用
進捗実績	導入・運用				
R03	実績	①タブレットの利用拡大 出席者が議員のみの会議においては完全ペーパーレスとする議会内部での決定に基づき、適切に運用した。			
	課題	②議場システムの導入 新庁舎開庁に伴い刷新された議場システムを用いることで、従来行っていたマイク操作に加え、カメラ、電子採決システム等の操作も業務委託から事務局職員が行うようになった。			
	進捗評価	計画通り	理由	ペーパーレス化、議場システムの導入ともに遅滞なく進めることができた。	

【基本目標④】安全安心な情報基盤の整備 ～情報インフラ強靱化～


21. 情報インフラに関する業務継続計画 (ICT-BCP) 策定と運用		主管課 (関係課)	情報政策課	 	
目標区分	□ スマート自治体 □ 未来社会創出 □ デジタル行政 ■ 情報基盤強化				
施策分野	②行財政改革、⑦防災		関連計画		
現状・課題	<p>災害や事故等により公共インフラが停止することで、市民生活に甚大な影響が予想される。特に、情報インフラ（情報システム、通信ネットワーク等）は、被災時の指揮命令系統の確保や状況把握に影響することから、事前事後の対応手順を明確化しておくことが求められる。耐震化された新庁舎を前提とした ICT-BCP を策定する必要がある。</p>				
施策内容	<p>ICT-BCP を策定し、緊急時でも中断できない業務やシステム障害等からの復旧を優先すべき重要な業務に対して、関連する情報システムや通信ネットワークにおいて、事前のバックアップ準備やリスク軽減、事後の災害時応急対応、復旧手順を明確化する。</p> <p>【主な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①ICT-BCP の策定 ②ICT-BCP に従った定期的な訓練の実施 ③災害に強い情報インフラの見直し 				
期待される効果	<p>災害時に優先される情報インフラが、継続して運用されることにより、被災の極小化及び早期復旧が可能となる。</p>				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	計画策定	運用・見直し	運用	運用	運用
進捗実績	素案作成				
R03	実績	<p>①ICT-BCP の策定</p> <p>総務省のガイドラインや他自治体の ICT 業務継続計画を参考に、素案を作成した。</p>			

	課題	①ICT-BCP の策定 令和4年度に市役所全体の業務継続計画の見直しが行われるので、その内容と整合性を図った ICT-BCP に見直しを行う。また、ICT-BCP に沿った訓練を実施する。	
	進捗評価	少し遅延	理由 業務継続計画の策定まで至らなかったため。


22. 市民の誰もが使えるサービス提供 (情報弱者への配慮) 【自治体 DX】		主管課 (関係課)	国際政策課 シティプロモーション課 情報政策課	
目標区分	■ スマート自治体 ■ 未来社会創出 ■ デジタル行政 ■ 情報基盤強化			
施策分野	①市民参加、④生活基盤、⑦高齢者支援	関連計画		
現状・課題	AI、IoT や 5G など最新情報技術が急速に進歩し、生活や社会環境に活用される機会が多くなっている。この最新技術を使った市民サービスは、便利で効率的である一方、経済などの様々な理由により、そのサービスが利用できない方もいる。このため、従来型サービスの継続や、誰でもが使えるように研修や相談窓口を設けるなど支援が必要である。また、地域の国際化やノーマライゼーション ^(*) の理念が普及し、外国人や障がい者への情報発信や窓口対応において、多言語会話などコミュニケーションへの配慮が求められている。			
施策内容	<p>スマート自治体を実現する Web からのオンラインサービスを提供するとともに、最新 ICT に不慣れな利用者向けに窓口相談や従来型のサービスを継続提供する。ただし、多様なサービスの提供が行政コストの二重投資とならないよう費用対効果を考慮した実施をするとともに、利用者向けの研修や支援窓口を開設し、最新の市民サービスへの利用促進を図る。また、外国人や障がい者等への行政サービスの向上を図るために、意思疎通を支援するためのコミュニケーションツールの導入を目指す。</p> <p>【主な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①最新情報技術の使用に関する講習会・セミナーの実施 ②多言語や「やさしい日本語」による情報発信【国際政策課】 ③広報・ホームページでユニバーサルデザインフォント^(*)使用【秘書課】 ④高齢者向けスマートフォン教室の開催 			

期待される効果	市の提供する市民サービスを誰でもが安心して利用できる。また、ICTの研修や支援窓口の提供により、操作誤り等を防止し、市民及び行政側の手続やり直しによるコストを削減できる。				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	順次対応	順次対応	順次対応	順次対応	順次対応
進捗実績	順次対応				
R03	実績	<p>①最新情報技術の使用に関する講習会・セミナーの実施 総務省の「デジタル活用支援事業」を活用して、初心者・高齢者向けスマートフォン教室を市内事業者の協力により開催した。講座内容は、基礎的な操作から応用編まで、スマホを実際に操作しながら学べるものとした。</p> <p>②多言語や「やさしい日本語」による情報発信 令和2年度から導入している「多言語情報配信アプリ」により、10言語で広報おやまや防災ガイドブック等の市情報を提供している。 ガイドブックや外国人向けの多言語によるFacebookページについては、英語等の言語だけでなく、やさしい日本語も取り入れて発信するようにしている。 令和2年度から実施している「職員向けやさしい日本語活用講座」に加えて「市民向けやさしい日本語活用講座」も新たに実施した。対面方式でなくオンラインで実施したことで、県外の専門講師による講座が可能となった。</p> <p>③広報・ホームページでユニバーサルデザインフォント使用 広報おやまにおけるユニバーサルデザインフォントの使用を進めるとともに、クロスメディアを意識した紙面づくり（インフォメーション欄におけるQRコードの積極的な導入、おやま広報特派員がインスタグラムで取り上げたお店や場所の紹介）に努めた。</p> <p>④高齢者向けスマートフォン教室の開催 総務省のデジタル活用支援推進事業に市内事業者が採択され、高齢者向けスマートフォン教室を開催した。小山市は、講習会の周知・広報、会場の提供など採択された事業者と連携して事業を支援した。</p>			
	課題	<p>②多言語や「やさしい日本語」による情報発信 対面での相談対応の際、相談員の担当言語以外の言語でやり取りをする際に、相互のコミュニケーション理解に時間を要する。</p> <p>③広報・ホームページでユニバーサルデザインフォント使用 ホームページ上に記載された欲しい情報を探しにくく、記載されている内容が難解で分かりにくい。</p>			

進捗 評価	計画 通り	理由	<p>②多言語や「やさしい日本語」による情報発信 より多くの外国人に情報を届けるため、様々な言語を使用する ようにするだけでなく、その意識を波及するよう努めたことから。</p> <p>③広報・ホームページでユニバーサルデザインフォント使用 引き続き、広報おやまの紙面改善に努める。ホームページ上で 探している情報が見つけやすいように改善に努める。</p>
----------	----------	----	---

23. 情報セキュリティ対策の向上 【自治体 DX】		主管課 (関係課)	情報政策課		
目標区分	<input type="checkbox"/> スマート自治体 <input type="checkbox"/> 未来社会創出 <input type="checkbox"/> デジタル行政 <input checked="" type="checkbox"/> 情報基盤強化				
施策分野	②行財政改革		関連計画		
現状・課題	<p>急速に普及するスマートフォンやIoT 機器の脆弱性を標的としたサイバー攻撃、不正アクセス等の脅威が増大している。この影響を受け、情報資産(*)の漏えいやシステム障害による市民サービスが停止するリスクが高まっている。このため、最新のセキュリティ関連情報や技術動向を収集し、情報セキュリティ対策が求められている。</p>				
施策内容	<p>情報セキュリティポリシーに策定された個人情報等の重要な情報資産の取り扱い、情報漏えい防止対策等に従い、行政ネットワークや情報システムのセキュリティレベルの向上を図る。</p> <p>個人情報漏えい対策として、3層に分離している行政ネットワークの更新を予定している。この更新時には、情報セキュリティを確保しつつ、グループウェアの配置を見直すなど、使い勝手のよいネットワーク構成に整備する。</p> <p>【主な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①情報セキュリティポリシーの徹底と継続的な見直し ②情報セキュリティ研修と監査の実施 ③情報セキュリティ事故対応のインシデント(*)訓練実施 ④行政ネットワークのセキュリティ強化見直し 				
期待される効果	<p>研修等を通じた職員の情報セキュリティ意識レベルを向上することにより、情報漏えいや外部からのセキュリティ脅威が低減される。また、情報セキュリティに対する組織的な対応が、インシデントへの早急な対応を開始でき、影響範囲の極小化と早期復旧が実現できる。</p>				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度

		調査・検討	強靱化見直し	運用	運用	運用									
進捗実績		調査・検討													
R03	実績	<p>①情報セキュリティポリシーの徹底と継続的な見直し 総務省が提示する「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の改定（令和4年3月）に従い、情報セキュリティポリシーの見直しを行った。</p> <p>②情報セキュリティ研修と監査の実施 全職員を対象とした情報セキュリティ研修を行なった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ集合研修（管理者職員、新採用職員、新任係長） e-ラーニング形式の情報セキュリティ研修（全職員対象、2講座） <table border="1"> <tr> <th>令和3年度コース名</th> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>セキュリティ対策端末操作者編</td> <td>1,642名</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>マイナンバー制度入門編</td> <td>1,642名</td> <td>100%</td> </tr> </table> <p>情報セキュリティ監査は、定個人情報取り扱い部門を4所属、一般部門が12所属を対象に実施し、概ね遵守されていた。</p>					令和3年度コース名			セキュリティ対策端末操作者編	1,642名	100%	マイナンバー制度入門編	1,642名	100%
	令和3年度コース名														
	セキュリティ対策端末操作者編	1,642名	100%												
マイナンバー制度入門編	1,642名	100%													
課題	<p>②情報セキュリティ研修と監査の実施 研修未受講者へのフォローアップ研修を実施する。 年度途中に採用された臨時職員への啓蒙活動（追加研修）を行う。</p> <p>④行政ネットワークのセキュリティ強靱化見直し 情報セキュリティ強靱化対応を継続する</p>														
進捗評価	計画通り	理由	当初計画通りどおりに、情報セキュリティ監査・セキュリティ研修を実施した。												

24. 庁内情報インフラの強化		主管課 (関係課)	情報政策課	
目標区分	<input type="checkbox"/> スマート自治体 <input type="checkbox"/> 未来社会創出 <input type="checkbox"/> デジタル行政 <input checked="" type="checkbox"/> 情報基盤強化			
施策分野	②行財政改革		関連計画	

現状・課題	内部事務システムや統合型 GIS など一部のシステムは、仮想化基盤上でシステム運用することで、耐障害性の強化やリソース ^(*) （CPU、メモリ、デスク）の適正化を図っている。ただし、各課の部門システムでは、個別サーバを調達していることから、運用保守の負担やシステムコストの削減余地がある。				
施策内容	<p>現行の仮想化基盤を再構築する時、部門システムを取り込めるリソースを実装した仮想化基盤を整備する。ハードウェア（サーバ機器）とソフトウェア（アプリケーション^(*)）を分離する仮想化基盤でシステム運用をすることにより、サーバ機器の更新時期（5年）に制約されることなく業務システムの運用期間を長期化できるため、ライフサイクルコスト^(*)の削減を実現する。</p> <p>また、耐障害性やセキュリティ対策が優れたデータセンタを活用したクラウド型システムを採用することで、職員による運用保守の軽減や障害頻度の削減、早期復旧などリスク分散を図る。</p> <p>【主な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ① ネットワークで分離している仮想基盤の統合化 ② 仮想基盤上での業務システム運用の適正化 ③ 各種情報システムのデータセンタ運用（クラウド化） 				
期待される効果	基幹系・LGWAN ^(*) 系・インターネット系に分離されたネットワークを横断する統合された仮想基盤を構築することで、全体最適なりソース運用を実現する。また、すべての業務システムが仮想基盤上で動作することにより、ライフサイクルコストを削減する。				
実施計画	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	検討	調達・ 仮想化基盤 設計	仮想基盤構築	仮想基盤運用	仮想基盤運用
進捗実績	検討・調査				
R03	実績	① ネットワークで分離している仮想基盤の統合化、② 仮想基盤上での業務システム運用の適正化 ハードウェア（サーバ機器）とソフトウェア（アプリケーション ^(*) ）を分離することにより、調達コスト及び運用負荷を軽減する仮想化基盤でシステム運用をするために最新技術等について情報収集を行った。			
	課題	① ネットワークで分離している仮想基盤の統合化、② 仮想基盤上での業務システム運用の適正化 分離されたネットワークを横断し統合された仮想化基盤での運用の実現性・妥当性の検討が必要である。			

	進捗 評価	計画 通り	理由	令和4年度の導入検討・構築に向けて商品紹介を依頼し、数社から説明を聞いたから
--	----------	----------	----	--