

### 第3章 本市における情報化の現状と課題

第二次情報計画の策定にあたっては、市民に求められる情報化のニーズはもちろんのこと、第一次情報化計画における進捗状況・達成状況や、本市が抱える情報化の問題点を把握し、解決すべき課題を抽出して、第二次情報化計画へ反映するための方向性を明確にする必要があります。そのため、地域の情報化に関する市民意識調査とともに、市役所内における情報化の現状調査を実施しました。

#### 3.1 情報化の現状

##### (1) 情報化に対する市民ニーズ

本市では、地域情報化を推進するにあたって、地域の情報化の現状と市民のニーズを的確に把握するため、「市民意識調査」を実施しました。また、この結果に基づいて、本市が進むべき情報化の方向性を明らかにし、第二次情報化計画で取り組むべき施策・事業へ反映するため、市民ニーズを分析・整理しました。

図表 3-1 情報化に対する市民ニーズ

カテゴリ	情報化に対する市民ニーズ
安全・安心の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 防災・防犯・災害情報の充実</li> <li>・ 保健・福祉・医療情報の充実</li> <li>・ 個人情報保護・情報セキュリティ対策の強化</li> </ul>
情報機会の確保と 情報格差の是正	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公共施設での市民開放の情報端末の設置拡大</li> <li>・ 対面・電話での相談・問合せ等の窓口業務の充実</li> <li>・ 情報弱者に対する情報格差の是正</li> </ul>
情報提供方法・提供 手段への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 携帯電話によるサービス提供</li> <li>・ 地上デジタル放送による情報提供</li> <li>・ 情報内容による提供手段の改善</li> <li>・ ホームページの見やすさ、検索のしやすさ、情報量の改善</li> <li>・ ワンストップサービス<sup>42</sup>化</li> <li>・ 行政手続のオンライン化(電子申請化)</li> </ul>

<sup>42</sup> ワンストップサービス: 一度の手続きで、必要とする関連作業をすべて完了させられるように設計されたサービスのこと。様々な行政手続きをいっぺんに行える「ワンストップ行政サービス」のことを指す場合が多い。

カテゴリ	情報化に対する市民ニーズ
提供情報内容の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページ掲載情報内容の鮮度・わかりやすさの改善</li> <li>・ 行政手続の情報の充実</li> </ul> [以下再掲載] <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 防災・防犯・災害情報の充実</li> <li>・ 保健・福祉・医療情報の充実</li> </ul>

市民意識調査結果に基づき分析すると、市民ニーズとして、第一に挙げられるのが「安全・安心の確保」です。情報化によるメリットを最大限に生かし、豊かな市民生活をおくするための重要な基盤として、「安全・安心の確保」が強く市民から求められています。特に、防災・防犯分野や、保健・福祉・医療分野などへの関心が高く、ITを有効に活用したタイムリーな情報提供が求められています。

また、情報化の進展に伴い、高齢者等の情報弱者に対する配慮が必要であることが挙げられます。市民が必要とする情報へ誰もが簡単に到達できる機会を確保するとともに、情報通信手段に対するアクセス機会及び情報通信技術を習得する機会を持つ者と持たざる者との格差を是正することが求められています。

さらに、情報化の進展は、従来の紙やインターネットといった情報提供手段に加え、携帯電話の普及・情報通信ネットワークの高速化・情報通信技術の高度化・地上デジタルテレビ放送の開始など、新たな情報提供媒体が多様化してきています。市民は、これらの多様な身近な機器からの情報提供に関心が高く、期待しています。

また、情報提供手段だけではなく、提供される情報内容の質についても、市民から求められています。「誰に、何を、どの程度、どのタイミングで、どんな手段を使って情報提供するか」が行政に求められています。

## (2) 庁内における情報化の課題

市民意識調査と同時に、市役所内における情報化の現状について、庁内全部署に対してアンケート及びヒアリング調査を実施しました。さらに、これらの調査結果に基づき、職員自らによる「ワークショップ<sup>43</sup>」形式で、現状における情報化の主要課題を抽出し、整理しました。

<sup>43</sup> ワークショップ:参加者が自ら参加・体験し、グループの相互作用の中で何かを学びあったり創り出したりする、双方向的な学びと創造のスタイルのこと。

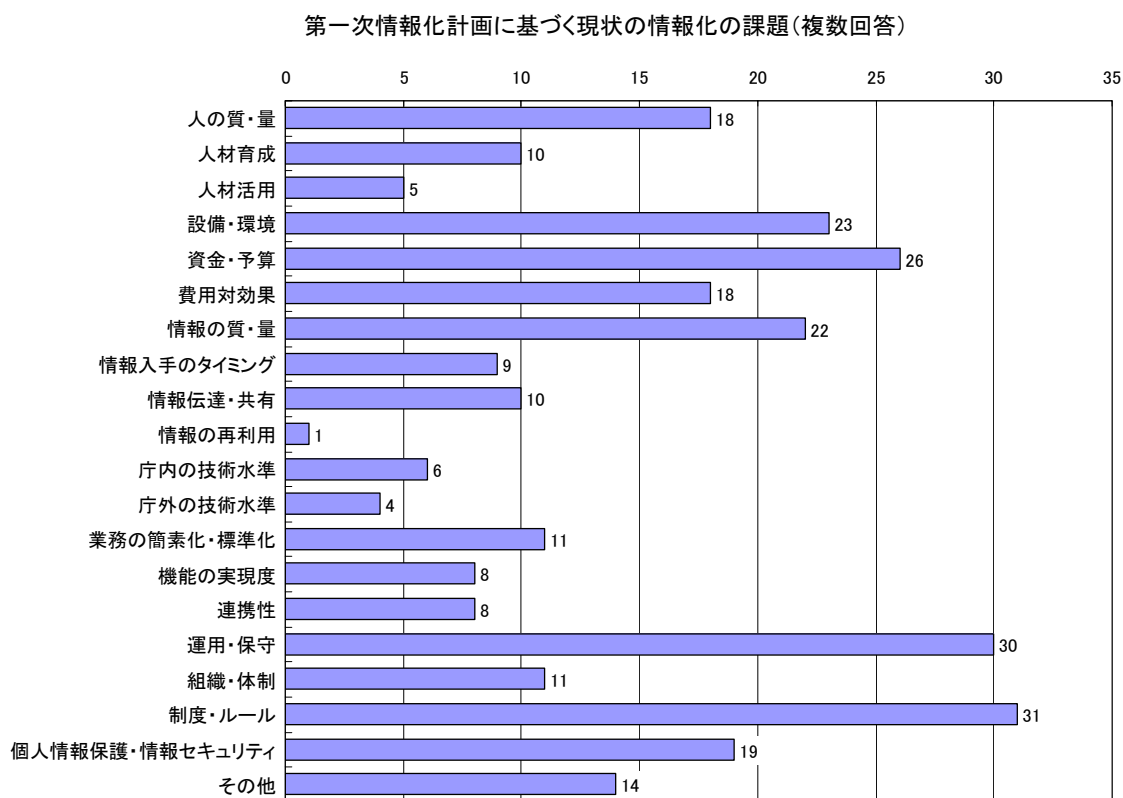
市役所内における情報化の現状の問題について、「市民・事業者」、「業務プロセス」、「人材・基盤」、「財務」の4つの視点で主要課題を整理すると、以下のようになります。

図表 3-2 庁内における情報化の主要課題

視点	主要課題	具体例
市民・事業者の視点	行政サービスを提供する窓口と方法が少ない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自動交付機がない。</li> <li>・ 公金支払の窓口が少ない。</li> <li>・ 行政手続のオンライン化が未整備。</li> </ul>
	提供情報の質・量・タイミングが適正でない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページが見づらい、使いづらい。</li> <li>・ 防災情報や医療機関情報が少ない。</li> <li>・ 防犯情報発信に時間差が生じる。</li> </ul>
	市民との連携不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民が何を知りたいかわからない。</li> <li>・ 市民の意見を聞く場が少ない。</li> </ul>
業務プロセスの視点	業務の効率化・簡素化が不十分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 決裁に時間がかかる。</li> <li>・ システムが効率よく運用されていない。</li> </ul>
	庁内の情報共有・伝達が不十分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 誤った情報が伝わることもある。</li> </ul>
	情報活用ルールが不明確	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ デジタル航空写真の公開ルールがない。</li> </ul>
	各行政機関の情報不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各行政機関の情報量が少ない。</li> </ul>
	業務知識の継承が困難	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務マニュアルを職員が理解していない。</li> <li>・ 専門的な市民ニーズに対応できない。</li> </ul>
人材・基盤の視点	住民ニーズの把握方法がない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民ニーズにあった行政運営が行えない。</li> <li>・ 市民が求める情報化ができない。</li> </ul>
	職員の情報リテラシー(情報活用能力)不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ パソコン活用能力に職員間で大きな差が生じている。</li> </ul>
	職員の情報セキュリティに対する認識不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の情報セキュリティへの関心が薄い。</li> </ul>
財務の視点	情報機器・情報利用環境の整備の遅れ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 処理能力が低く、セキュリティもあまい。</li> <li>・ 操作しやすいインターフェースが整備されていない。</li> </ul>
	情報化に関する費用対効果が見えない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報化に関する予算の確保が困難。</li> </ul>

また、庁内全部署に対するアンケート及びヒアリング調査結果については、第一次情報化計画に基づく情報化の現状の課題を以下のようなカテゴリ分けをし、定量的な分析も行っています。

図表 3-3 現状の情報化の課題（カテゴリ別）



課題をカテゴリ別に定量分析した結果を見ると、「制度・ルール」が最も多く、次いで「運用・保守」、「資金・予算」の順になっています。

この結果から、第一次情報化計画の情報化を推進する中での課題としては、システム自体の問題だけではなく、「制度・ルール」や「資金・予算」に阻害する要因があることが分かります。自治体の業務は、法令・条例に則って実施されることから、情報化施策・事業を展開する上で、関係する制度の見直しや、費用対効果を事前に予測して予算を確保すること等を合わせて行うことが必要であり、重要となります。

また、システムの「運用・保守」については、度重なる制度改正によるシステム改修により運用が複雑化していることや、ハードウェアの老朽化により、大容量のデータ処理に対処できない等の理由が挙げられます。今後のシステムの構築・導入に際しては、市民ニーズや法制度等に柔軟に対応し、最新の情報通信技術を適用していくことがシステムの構築において重要となります。

## 3.2 課題の整理

「3.1 情報化の現状」に基づいて、国や県、他自治体の情報化の動向、新たな情報通信技術を考慮し、今後、本市が取り組むべき情報化の課題を以下の4つの視点で整理し、第二次情報化計画に反映いたします。

図表 3-3 今後本市が取り組むべき主要課題

視点	主要課題
市民・事業者の視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民の「安全・安心の確保」に資する情報提供の拡充</li> <li>・ 市民に身近な場所への行政窓口・行政情報端末の設置</li> <li>・ 行政窓口・市ホームページのワンストップ化</li> <li>・ 市ホームページのユニバーサルデザイン化</li> <li>・ 市ホームページへの情報掲載の効率化・迅速化</li> <li>・ 市民ニーズにあった行政手続等の電子化の推進</li> <li>・ 行政サービス・情報提供手段の多様化への対応</li> <li>・ 市民と行政の協働による公共サービスの提供拡大</li> </ul>
業務プロセスの視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務・システムの効率化・簡素化</li> <li>・ 庁内の情報伝達・意思決定の迅速化</li> <li>・ 庁内の情報の共有・再利用の促進</li> <li>・ 市民ニーズの収集手段の確立</li> <li>・ 各種行政機関・団体との情報連携の強化</li> </ul>
人材・基盤の視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の情報リテラシー向上</li> <li>・ 情報セキュリティ体制の強化</li> <li>・ 情報利用環境の整備・拡充</li> </ul>
財務の視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報化施策・事業に関する評価の仕組みづくりの推進</li> </ul>

## 第4章 情報化ビジョンと施策体系

### 4.1 基本理念と情報化ビジョン

本計画は、飛躍的に発展する情報通信技術（IT）を有効に活用し、すべての市民が情報化の利便性を享受できる環境を創り、市民生活や産業活動の向上、地域の活性化、行政サービスの向上などを目的とした、情報化施策を総合的・計画的に推進していくための計画です。

そのため本計画では、本市が目指すべき姿（あるべき姿）を、次のような情報化の基本理念として設定し、情報化を推進していきます。

**基本理念** : 『市民と共につくる、いい（e）タウン印西』

また、本計画では、市民の視点に立った情報化計画とするために、新たな市民と行政との「関わり方」や「あり方」について、市民の持つ3つの側面で捉え、次のように定義しています。

#### 【市民の持つ3つの側面と定義】

- ① 行政サービスを受取る「顧客」としての市民
- ② 行政経営に出資する「株主（納税者）」として市民
- ③ まちづくりの「主体」としての市民

#### ① 行政サービスを受取る「顧客」としての市民

民間企業が顧客へ製品やサービスを提供していくのと同様に、自治体も市民に対する一種のサービス業であると考え、市民を「顧客」として捉える必要があります。

#### ② 行政経営に出資する「株主（納税者）」として市民

民間企業に出資する株主と同様に、地方自治体においても市民からの税金により営まれていることから、市民を「株主」として捉える必要があります。

#### ③ まちづくりの「主体」としての市民

まちづくりは、市民と市が協働して進めていくことが重要であることから、市民をまちづくりの「主体」として捉える必要があります。

本計画では、このような情報化の基本理念に基づき、達成すべき将来の目標として、次に挙げる3つを情報化ビジョンとして設定しています。

### ビジョン1： 安全・安心なeサービスの提供

#### 【「顧客」としての市民の視点】

市内に在住・在勤・在学する人や市内に立地する企業に対して、従来の市役所窓口による行政手続や広報等の行政サービス提供手段に加え、誰もが、いつでも、どこでも、安全・安心に行政サービスを享受できるように、ITを活用した簡単・便利な行政サービス（eサービス）の提供を拡充していくとともに、そのための情報環境づくりも合わせて推進していきます。

### ビジョン2： 市民に理解・信頼されるe行政運営の実現

#### 【「株主（納税者）」としての市民の視点】

本市ではITを活用し、市民に見える市役所づくりを目指して、市役所の事務・事業実施状況や財務状況の透明性を確保するとともに、市民に理解されるよう市役所内部の業務の効率化・高度化を図っていきます。また、「株主（納税者）」である市民からの声も行政に反映できる仕組みづくりに取り組み、市民からの理解や信頼を得るために、計画的で実効性のある行政運営を実現するための情報化を推進していきます。

### ビジョン3： 市民と行政の協働によるeまちづくりの推進

#### 【まちづくりの「主体」としての市民の視点】

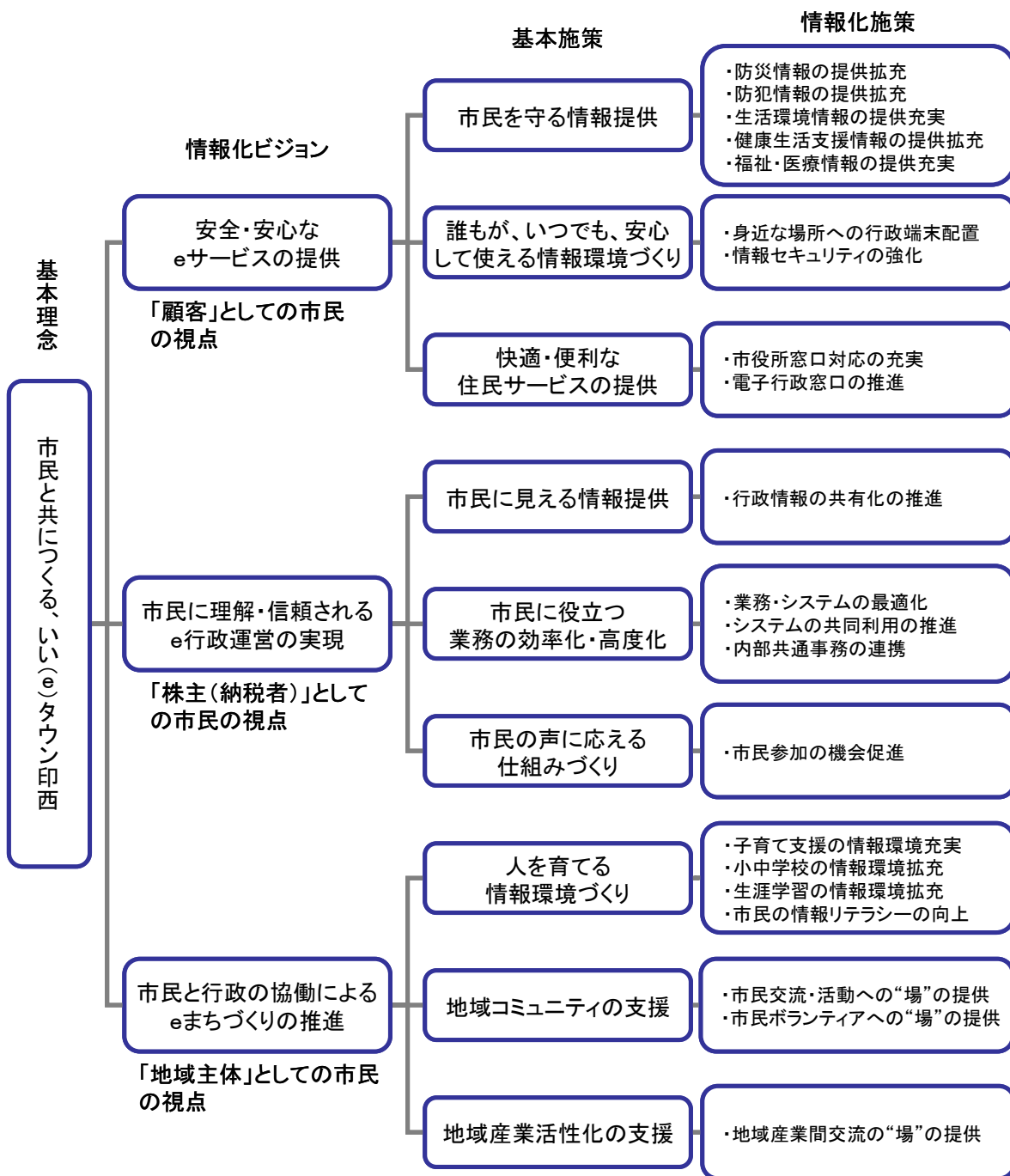
本市では、行財政改革を一層推進していくことはもちろんのこと、従来の行政から市民への一方通行であった「公共サービス」のあり方を見直していくとともに、限られた資源（税金・人材等）で最も効果的な「まちづくり」を、市民とともに推進していくことが重要であると考えています。

そのため、まちづくりの「主体」である市民が行政に積極的に参加でき、市民と行政が協働できるように、ITを有効活用したまちづくり（eまちづくり）を推進していきます。

4.2 情報化施策の体系

本計画では、情報化の基本理念及びビジョンに基づき、これらを具体化するものとして、基本施策及び情報化施策を設定し、以下のような情報化施策体系を策定しました。

図表 4-1 本情報化計画施策体系表





図表 4-2 情報化ビジョンのイメージ図

