

第3章 本市における情報化の現状と課題

本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、これまでの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、解決すべき課題を把握し、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、地域の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ニーズを的確に把握するため、2011年9月に「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、本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。

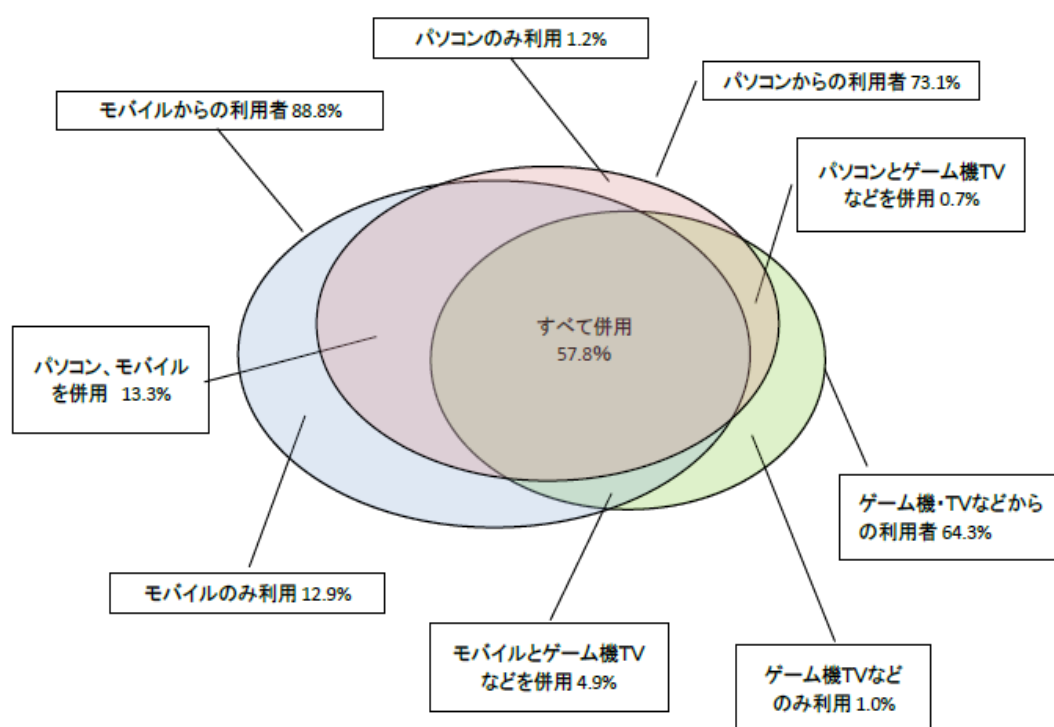
図表 3-1 情報化に対する市民ニーズ

カテゴリ	情報化に対する市民ニーズ
安全・安心対策の充実	・ 防災・防犯・災害情報の充実 ・ 保健・福祉・医療情報の充実 ・ 個人情報保護・情報セキュリティ対策の強化
情報機会の確保と情報格差の是正	・ 公共施設での市民開放端末の充実 ・ 問い合わせ窓口の一本化、夜間・休日など対応時間の拡大 ・ 環境や年齢による情報格差の是正
情報提供方法・サービスの充実	・ テレビ、ラジオなど放送による情報提供 ・ コンビニエンスストアなど民間施設と連携したサービスの提供 ・ ワンストップサービス¹¹化 ・ 行政手続のオンライン化(電子申請手続の充実)
提供情報内容の充実	・ ホームページ掲載情報の鮮度向上・わかりやすさの改善 ・ ホームページの見やすさ、情報量の改善 ・ 情報の検索しやすさ、維持管理の改善 ・ 行政手続の情報の充実

¹¹ 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。

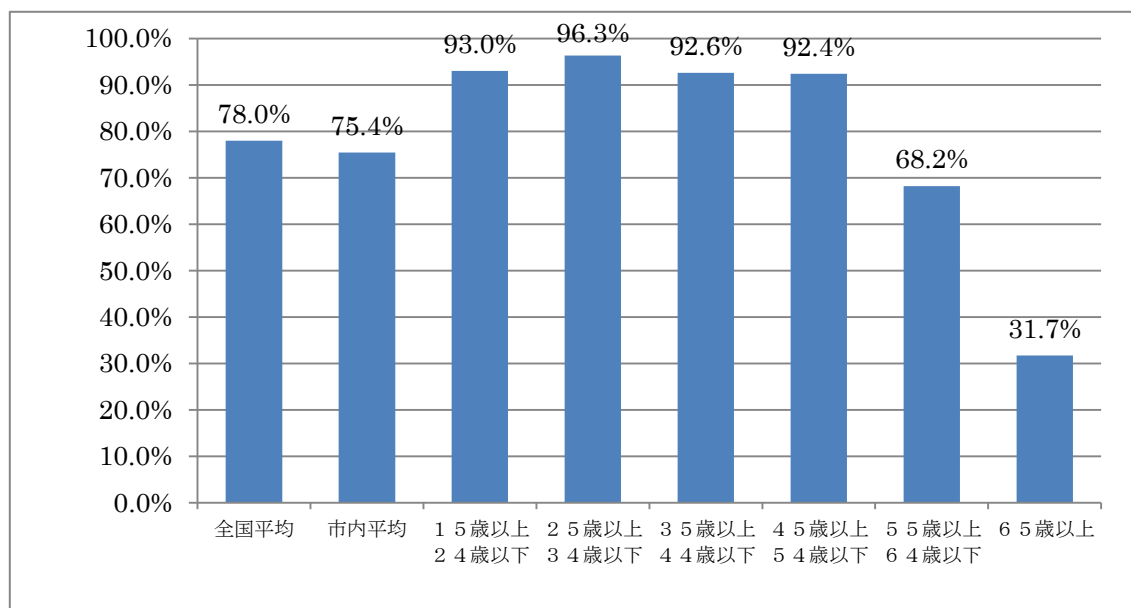
市民意識調査結果に基づき分析すると、市民ニーズとして、第一に挙げられるのが「安全・安心対策の充実」です。2011年の震災の影響もあり、豊かな市民生活を送るための重要な基盤として、「安全・安心に関する情報」は強く市民から求められています。特に、防災・防犯分野や、保健・福祉・医療分野などの情報は関心が高く、回答者の96%以上がこれらの情報を重要と考えています。情報機器の所有率はパソコンが78%、携帯電話は89.9%と高い数字になっており、これらの機器を活用して、迅速かつ広範囲に情報を提供することが求められています。

図表 3-2 ICT 機器別利用状況



また、情報化の進展に伴い、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。今回のアンケートでも、54歳以下の回答者で90%以上がインターネットを利用している半面、55歳以上での利用率は50%程度に留まるなど、世代間で数字に大きな差が出ています。これからは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、より多くの人が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得られるよう、格差を是正することが求められています。

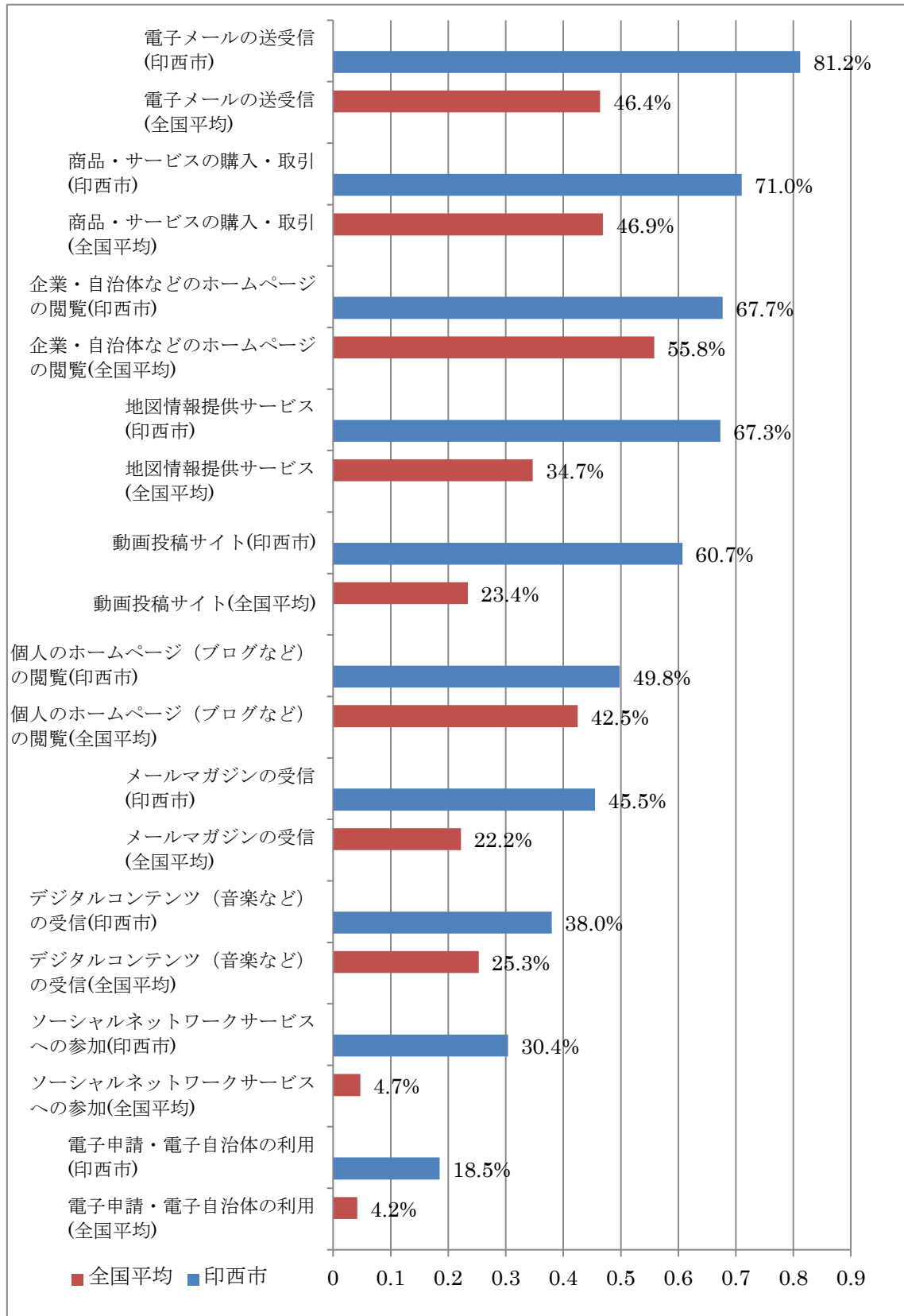
図表 3-3 世代別インターネット利用状況



さらに、情報化の進展は、従来の広報紙やホームページといった情報提供手段に加え、携帯電話、スマートフォンの普及、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、個人による情報発信ツール（Twitter 他）の普及など、新たな情報提供媒体が多様化してきています。特に若い世代ではSNSなどの利用率が高く、多くの市民がこれらの多様かつ身近な機器からの情報提供に興味を持ち、期待しています。

また、情報提供手段だけではなく、提供される情報の質についても、多くの市民から改善を求められています。特に市ホームページや広報いんざいは利用者が多い分、様々なニーズに対応しきれず、「情報が探しにくい」、「もっと詳しい情報が知りたい」など、多数の要望がありました。「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」を判断し、効率的に運営していくことがこれからの行政に求められています。

図表 3-4 目的別インターネット利用状況

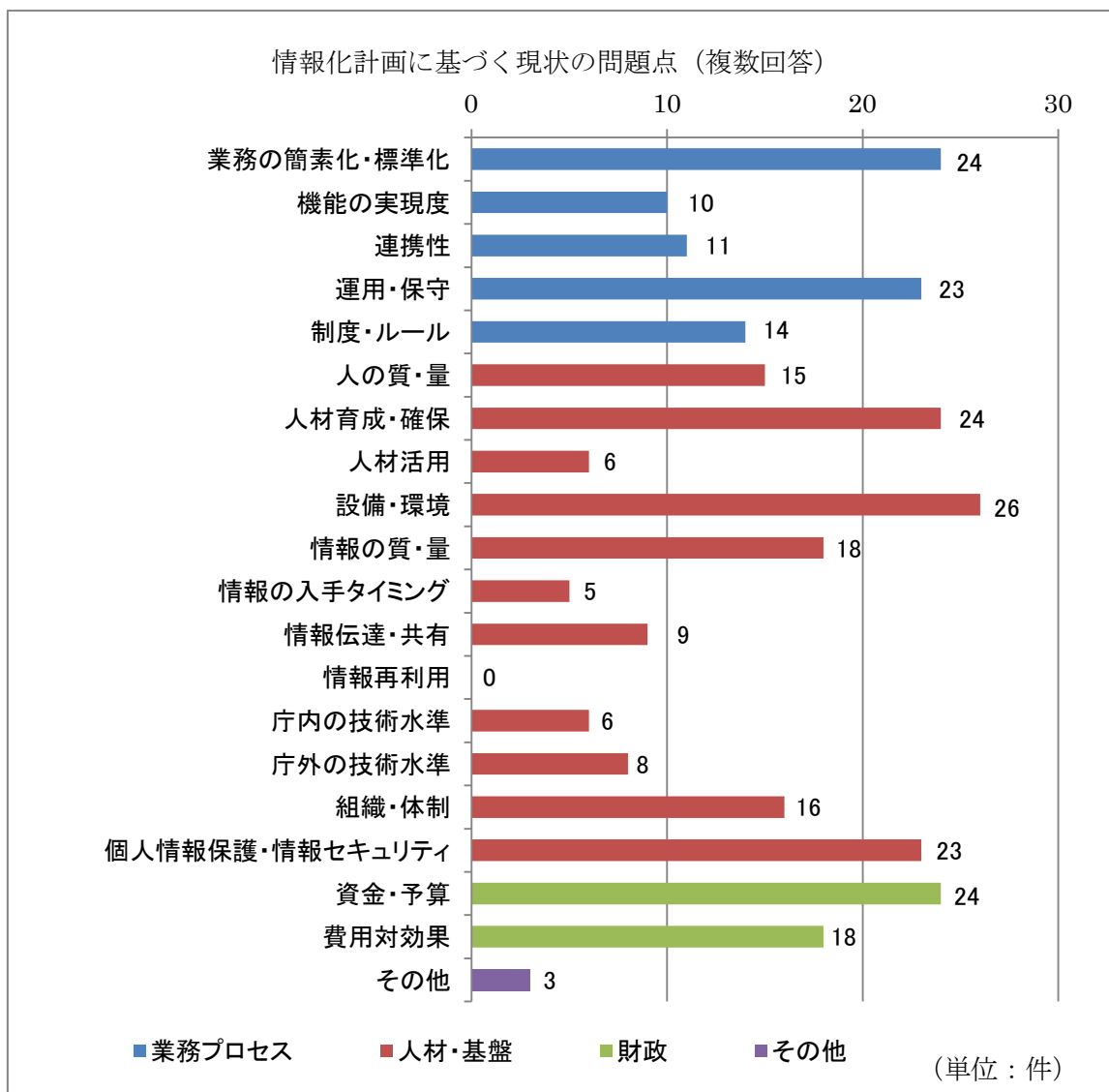


(2) 情報化に対する庁内の問題点

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、庁内の関係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。これらの調査結果に基づき、現状における情報化の課題や、今後の目標となる計画を抽出し、整理しました。

次の表は、庁内の各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、前情報化計画に基づき、現状の問題点をカテゴリ別に整理し、定量的な分析も行ったものです。

図表 3-5 庁内アンケート結果



カテゴリ別に分析した結果を見ると、「設備・環境」が最も多く、次いで「業務の簡素化・標準化」、「人材育成・確保」、「資金・予算」、「運用・保守」、「個人情報保護・セキュリティ」が続きます。

この結果から、情報化を推進していくための課題としては、システム自体の問題だけで

はなく、人材、業務、財政など、様々な阻害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・事業を展開するためには、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重要となります。

また、システムの「業務の簡素化・標準化」、「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、合併によるシステムの更新により環境が変化しているなど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、共同利用やクラウドシステムも視野に入れた最新の ICT 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) 情報化に対する問題点の整理

市民及び庁内のアンケート結果を基に、本市における情報化の現状の問題点について、「市民・事業者」、「業務プロセス」、「人材・基盤」、「財政」の4つの視点で整理すると、以下の様になります。

図表 3-6 本市における情報化の主要な問題点

視点	主要課題	具体例
市民・事業者の視点	窓口となる施設が少なく、手続きが煩雑	・ 問合せ先がわかりづらい ・ 複数の窓口で手続きしなければいけない ・ 公金支払の窓口が少ない ・ 電子申請の手続きが少ない
	提供情報の質・量・タイミングが適正でない	・ ホームページが見づらい、情報を探しにくい ・ 防災情報や医療機関情報をもっと充実させてほしい ・ 防犯情報発信に時間差が生じる
	市民との連携不足	・ 市民との情報交流がない ・ 市民の意見を聞く場が少ない
業務プロセスの視点	業務の効率化・簡素化が不十分	・ 決裁に時間がかかる ・ システムが効率よく運用されていない
	庁内の情報共有・伝達が不十分	・ 庁内間の電話問い合わせが多い ・ 共有が不十分なため、業務の効率が上がらない
	業務知識の継承が困難	・ 業務のマニュアル化が進んでいない ・ 専門的な市民ニーズに対応できない
	市民ニーズの把握方法がない	・ 市民ニーズにあった行政運営が行えない ・ 市民が求める情報化ができない
人材・基盤の視点	職員の情報リテラシー(情報活用能力)不足	・ パソコン活用能力に職員間で大きな差が生じている
	職員の情報セキュリティに対する認識不足	・ 職員の情報セキュリティへの関心が薄い
	情報機器・情報利用環境の整備の遅れ	・ ハードウェア、ソフトウェアの統一がされていない ・ 標準的なインターフェースが整備されていない
財務の視点	情報化に関する費用対効果が見えない	・ 情報化に関する予算の確保が困難

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 ICT を考慮し、今後、本市が取り組むべき情報化課題を同様に 4 つの視点で整理し、本計画に反映いたします。

図表 3-7 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	・ 市民の「安全・安心の確保」に資する情報提供の拡充 ・ 市民に身近な場所への行政窓口・行政情報端末の設置 ・ 行政窓口・市ホームページのワンストップ化 ・ 市ホームページのユニバーサルデザイン化 ・ 市ホームページへの情報掲載の効率化・迅速化 ・ 市民ニーズにあった電子申請手続の推進 ・ 行政サービス・情報提供手段の多様化への対応 ・ 官民協働による公共サービスの提供拡大 ・ 市民の情報リテラシー向上
業務プロセス の視点	・ 業務・システムの効率化・簡素化 ・ 庁内の情報伝達・意思決定の迅速化 ・ 庁内の情報共有の促進 ・ 市民ニーズの収集手段の確立 ・ 各種行政機関・団体との情報連携の強化
人材・基盤の 視点	・ 職員の情報リテラシー向上 ・ 情報セキュリティ体制の強化 ・ 情報利用環境の整備・拡充 ・ グリーン ICT 化の推進
財務の視点	・ 情報化施策・事業に関する評価の仕組みづくりの推進

第4章 基本施策と施策体系

4.1 基本理念と基本施策

本計画は、飛躍的に発展する情報通信技術（ICT）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： 『 市民が安全・安心に暮らせる情報化社会 』

また、本計画では理念を実現するために、利用者の視点、技術的な視点など、情報化社会を享受するために欠かせない3つの視点でとらえました。

【情報化社会を実現するための3つの視点】

- ① 市民・事業者の視点
- ② 業務プロセスの視点
- ③ 人材・基盤の視点

① 市民・事業者の視点

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り、市民を「顧客」ととらえ、顧客にとっては「サービスが欲しいときが必要なとき」と考えました。

② 業務プロセスの視点

サービスを安定的かつ効率的に供給するためには、安定して働く道具（システム・アプリケーション）や業務窓口の構築が必要不可欠と考えました。

③ 人材・基盤の視点

優れた技術やシステムを導入しても、それらを操作する「人」が、これらを使いこなす力やネットワーク基盤など機器の整備が欠かせないと考えました。さらにこれらを実現する過程で、地球環境に配慮したグリーン ICT への取組も不可欠なものであります。

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つを基本施策として設定しています。

基本施策1： 情報が見える・使える

【市民・事業者の視点】

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、ICTを活用した簡単・便利な行政サービスの提供を拡充していきます。

基本施策2： 市民に役立つ業務の効率化・高速化

【業務プロセスの視点】

本市ではICT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。

基本施策3： 人のための情報環境づくり

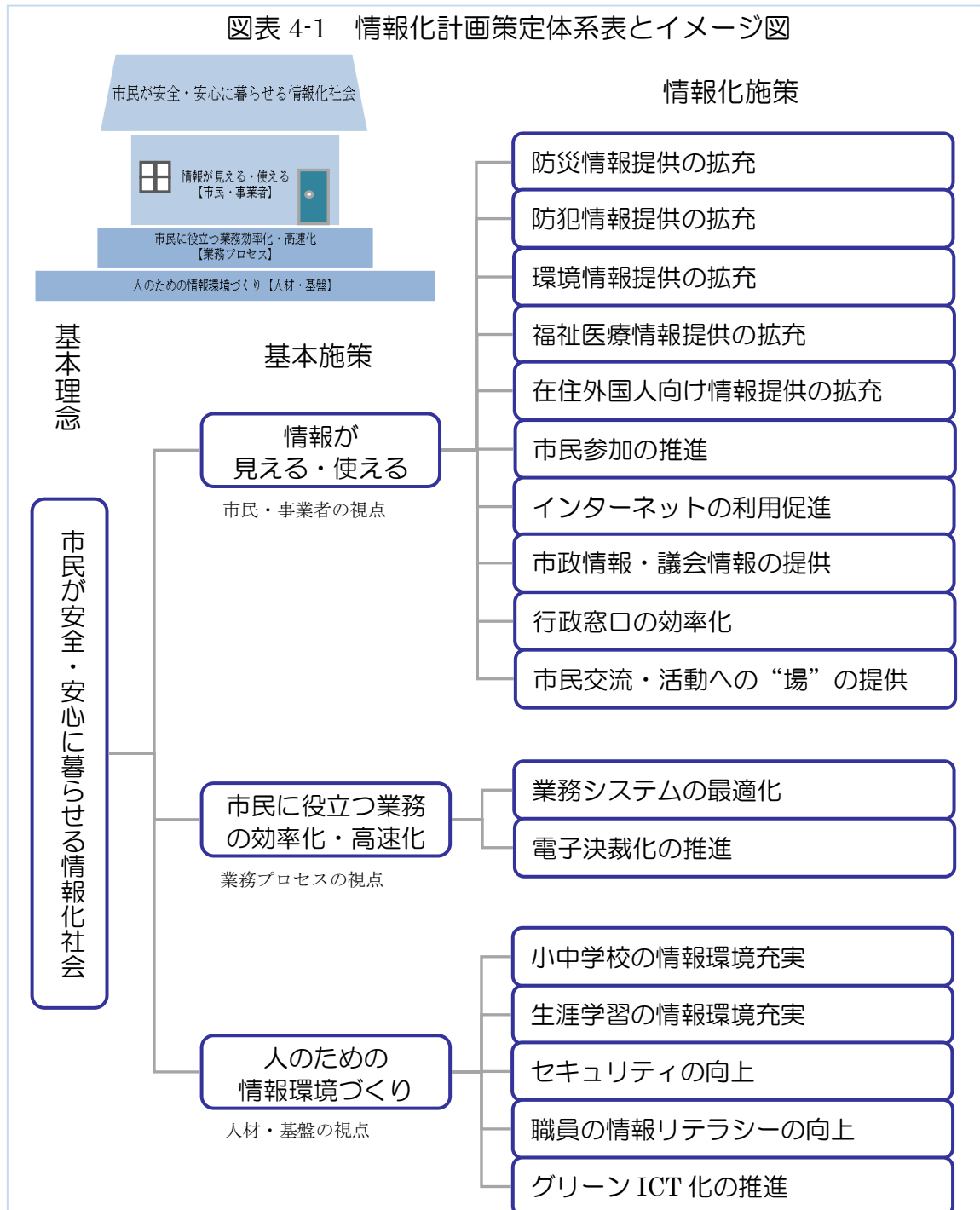
【人材・基盤の視点】

ICT技術は「道具」であり、道具の使い方を間違えると各種サービスの停止や情報漏えいなど、個人生活はおろか社会活動まで混乱を招きかねないものであります。そこで情報の利用者・管理者が安全かつ効率的に行える仕組みづくりを推進していきます。

また、自然環境に配慮した情報基盤の構築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基本施策に基づき、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。



イメージ図は、この体系を「家」に例えたものです。「地面」（人材や基盤）の上に「土台」（業務プロセス）があり、その上にある「情報化社会」という「屋根」を持つ「家」に市民・事業者が暮らしていることをイメージしたものです。