

武蔵村山市第四次情報化基本計画

(平成28年度～平成32年度)



平成28年3月

武 蔵 村 山 市

武蔵村山市第四次情報化基本計画の策定に当たって

私たちの身の回りに目を転じてみますと、私たちが使う生活用品は ICT を使った製品やサービスに囲まれています。目に直接触れるものとしては、従来からのパーソナルコンピュータに加え、スマートフォンやタブレット型端末、さらに、身につけることのできる端末等が登場しています。サービスとしては、利用者が手元のコンピュータで利用するデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供する、いわゆるクラウドサービスや SNS に代表されるコミュニケーションツールの発達が挙げられます。さらに、最近では集積されたあらゆるデータの活用等、多岐の分野に渡り ICT の活用が進んでいます。つまり、近年の ICT の発展は経済活動や日常生活だけでなく、地方自治体の事務にも大きな変革をもたらす可能性を秘めていると言えるでしょう。



一方、今後も新たな ICT を利用した製品やサービスが次々と登場し利便性が向上していくと予想される中、平成 27 年 5 月に発生した標的型メール攻撃による日本年金機構の個人情報流出事案に代表されるように、ICT を悪用した情報漏えいや不正アクセスなどの ICT の負の部分についても、今後、様々な方法が登場すると考えられることから、地方自治体においても、一層の情報セキュリティ対策を徹底していく必要があります。

本市では、前計画において、コミュニケーションツール等を用いた情報の提供、公金収納の多様化を踏まえたコンビニ収納のほか、社会保障・税番号制度に対応したシステム改修、住民記録関連システムのクラウド化、公共施設予約システムの導入等、システムの合理化を図るとともに情報セキュリティ対策の向上に努めながら情報化施策の推進に取り組んできました。

これまで実施してきた情報化施策の実効性を更に高めるとともに、様々な地域課題や市民ニーズに対応するため、国等の情報化の動向、市民アンケート調査におけるニーズ、パブリックコメント等を踏まえ、今回、新たに「武蔵村山市第四次情報化基本計画」を策定しました。

今後は、本計画のもと、ICT を効果的に活用し、より便利で快適な行政サービスの提供、信頼される効率的で効果的な行政運営、地域活力の向上に貢献する施策を推進し、本計画の基本理念である「ICT を活用した、暮らしやすい活力あるまちを目指して」が実感できる情報化施策の推進に取り組んでまいります。

最後に、本計画の策定に当たり、貴重な御意見等をいただきました市民の皆様にご心より感謝申し上げます。

平成 28 年 3 月

武蔵村山市長

藤野 勝

目 次

第 1 章 情報化基本計画の概要	1
1 計画策定の目的	1
2 計画の位置づけ	1
第 2 章 情報化基本計画策定に当たっての社会的背景	2
1 情報通信技術の動向	2
(1) インターネット利用状況	2
(2) インターネット利用端末	3
(3) インターネット接続回線の種類（世帯）	5
(4) ソーシャルメディア利用状況	5
(5) 公衆無線 LAN の広がり	6
(6) 利用者に求められる情報セキュリティ対策	7
(7) 企業の情報システムにおけるクラウドサービスの利用	8
2 情報化政策の動向	9
(1) 国の情報化政策の概要	9
(2) 国による ICT 利活用推進施策	10
(3) 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）	11
(4) 自治体におけるクラウドサービスの活用	12
第 3 章 地域情報化への課題	13
1 市民の情報化ニーズ	13
(1) 市民アンケート調査概要	13
(2) 市民アンケート調査結果	14
(3) まとめ	35
2 行政の情報化の現状と課題	37
(1) 第三次情報化基本計画の施策の実施状況等	37
(2) 第三次情報化基本計画の評価（庁内アンケート・ヒアリング調査結果）	38
(3) まとめ（これからの情報化推進に向けての課題）	59
第 4 章 新たな情報化基本計画に向けて	62
1 新たな情報化基本計画の方向性	62
2 情報化基本計画の基本理念と基本目標	64
3 情報化基本計画の体系	66
4 情報化基本計画の施策	67
(1) ICT を活用したより便利な行政サービスの実現	67
(2) 効率的・効果的な行政運営への ICT 活用	73

(3) 暮らしやすさと安心・安全を実感できるまちづくりに向けた ICT 活用.....	80
(4) 人々が思いやりを持ち活性化・成長し続けるまちづくりに向けた ICT 活用	82
第 5 章 計画の推進に向けて.....	87
1 情報化の推進体制.....	87
2 計画の進行管理	87
3 職員の情報リテラシーの向上.....	88
4 情報セキュリティ対策.....	89
参考資料	90
1 武蔵村山市電子計算組織の管理運営に関する規則（抜粋）	90
2 情報化推進委員会委員名簿	91
3 計画策定の経過	92
4 用語集	93

第1章 情報化基本計画の概要

1 計画策定の目的

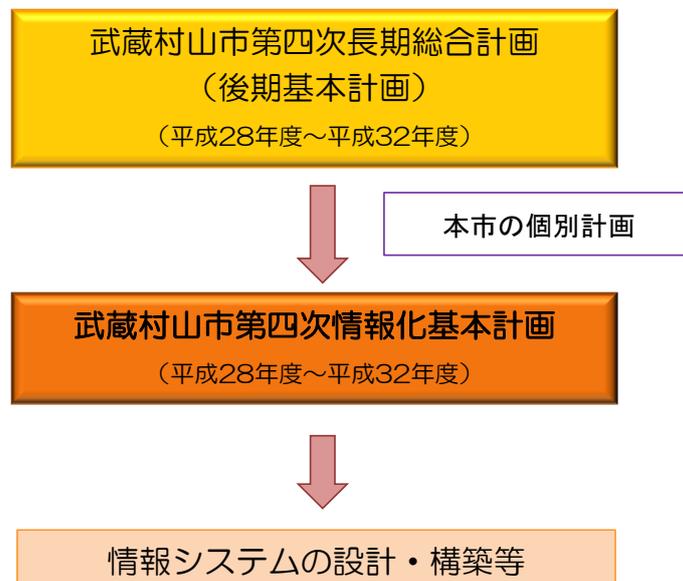
本市では、「武蔵村山市第四次長期総合計画」（平成23年度～平成32年度）に示された将来都市像「人と緑が織りなす 夢ひろがる やさしいまち むさしむらやま」の実現に向けて、計画的なまちづくりを進めてきました。その実現をICT*の側面から支援するために、平成23年度～平成27年度を計画期間とする「武蔵村山市第三次情報化基本計画」を策定し、様々な施策に取り組んできました。

この度、「武蔵村山市第三次情報化基本計画」の計画期間が平成27年度をもって満了し、「武蔵村山市第四次長期総合計画」の後期基本計画（平成28年度～平成32年度）が策定されることに合わせて、ICT技術・サービスの動向や国の情報化政策の動向、市民の情報化ニーズなど本市を取り巻く環境変化を踏まえ、新たな視点で「武蔵村山市第四次情報化基本計画」の策定を行うものです。

2 計画の位置づけ

本計画は、本市の情報化に関する施策の基本計画であり、「武蔵村山市第四次長期総合計画（後期基本計画）」の個別計画として位置づけられます。

図表 1-1 武蔵村山市第四次情報化基本計画の位置づけ



第2章 情報化基本計画策定に当たっての社会的背景

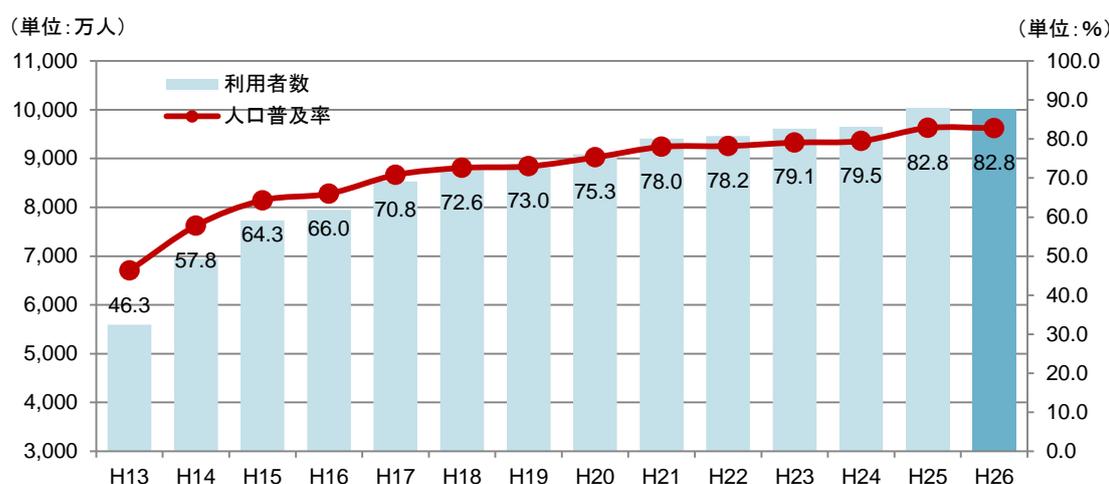
1 情報通信技術の動向

本市を取り巻く情報通信環境は急速に変化を遂げています。ここでは、本計画を推進していくに当たり、考慮すべき情報通信の動向を整理します。

(1) インターネット利用状況

インターネットは広く社会に浸透しており、日常生活を送る上で不可欠なものとなっています。総務省の調査によると、平成26年末のインターネットの利用率（人口普及率）は全体で82.8%に達しています。年齢別にみると、13～59歳の利用率は9割を超え、60歳以上の利用率も年々増加傾向にあります。

図表 2-1 インターネット利用状況（人口普及率）の推移



出典：総務省 平成26年通信利用動向調査

図表 2-2 年齢階層別のインターネット利用状況（人口普及率）の推移

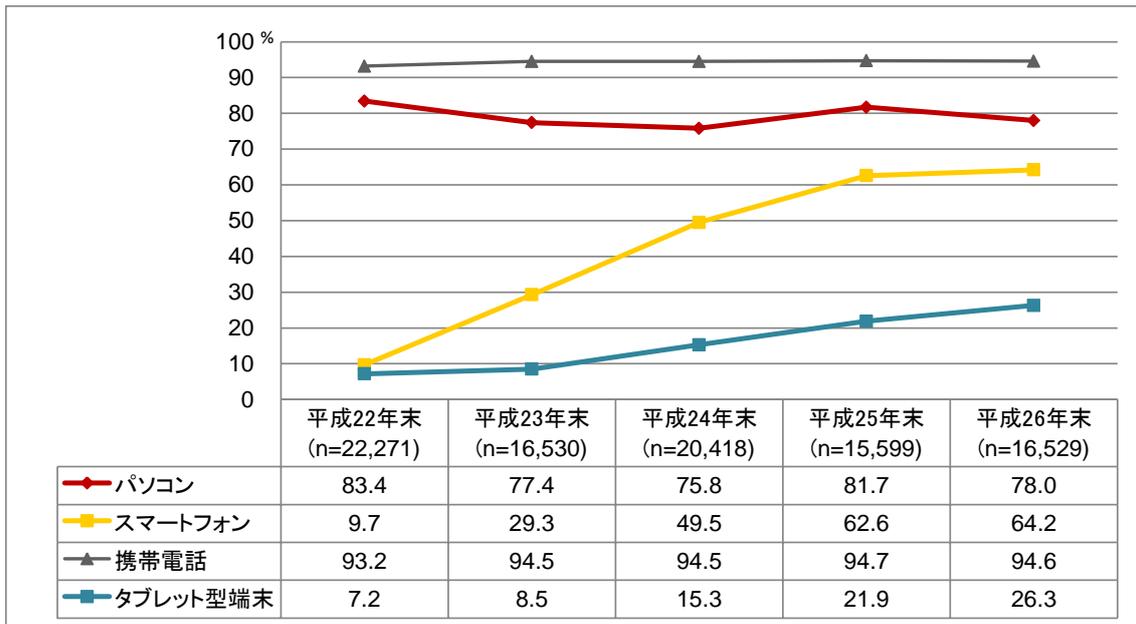
年度	(単位: %)									
	全体	6～12歳	13～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上
平成22年末(n=59,346)	78.2	65.5	95.6	97.4	95.1	94.2	86.6	64.4	39.2	20.3
平成23年末(n=41,900)	79.1	61.6	96.4	97.7	95.8	94.9	86.1	68.7	42.6	14.3
平成24年末(n=49,563)	79.5	69.0	97.2	97.2	95.3	94.9	85.4	68.0	48.7	25.7
平成25年末(n=38,144)	82.8	73.3	97.9	98.5	97.4	96.6	91.4	73.1	48.9	22.3
平成26年末(n=38,110)	82.8	71.6	97.8	99.2	97.8	96.6	91.3	75.2	50.2	21.2

出典：総務省 平成26年通信利用動向調査

(2) インターネット利用端末

主な情報通信機器の世帯保有状況の推移を見ると、パソコン及び携帯電話の保有率がほぼ横ばいであるのに対し、スマートフォン*の保有率が急速に増加しています。また、タブレット型端末*の保有率も増加傾向にあります。

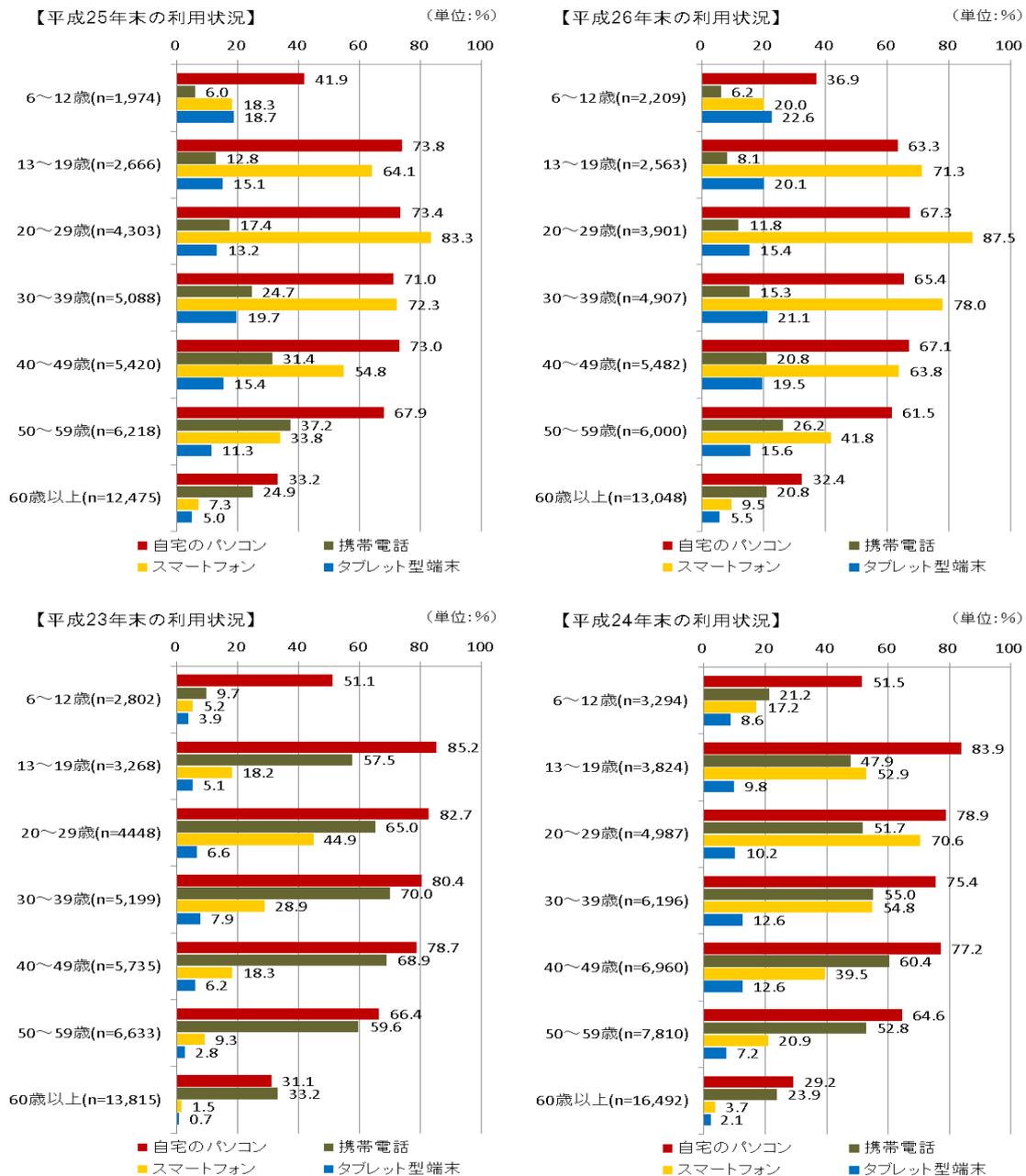
図表 2-3 主な情報通信機器の世帯保有状況



出典：総務省 平成 26 年通信利用動向調査

「平成26年末のインターネット利用状況」を年齢別に見ると、13～19歳と20代、30代では、スマートフォンの利用率が自宅のパソコンを上回るなど、スマートフォンの利用が主流となりつつあります。タブレット型端末の利用も年々全ての年代で増加しており、携帯できる情報通信機器の需要が高まっています。それに伴い今後、家庭内だけでなく屋外におけるインターネット利用の需要が増加していくと考えられます。

図表 2-4 インターネット利用状況の変化（利用端末別、年代別）

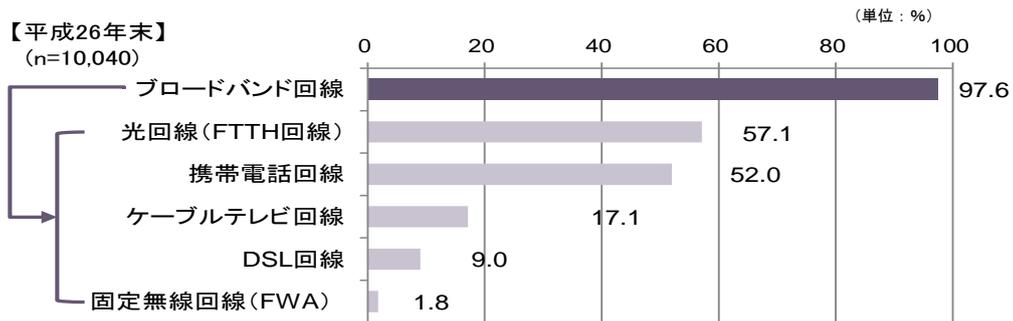


出典：総務省 各年度通信利用動向調査

(3) インターネット接続回線の種類（世帯）

インターネット接続にブロードバンド*回線を利用している世帯は97.6%となっています。ブロードバンド回線利用世帯のうち、光回線*を利用しているのは57.1%に達し、光回線による超高速ブロードバンドが普及しつつあります。

図表 2-5 インターネット接続回線の種類



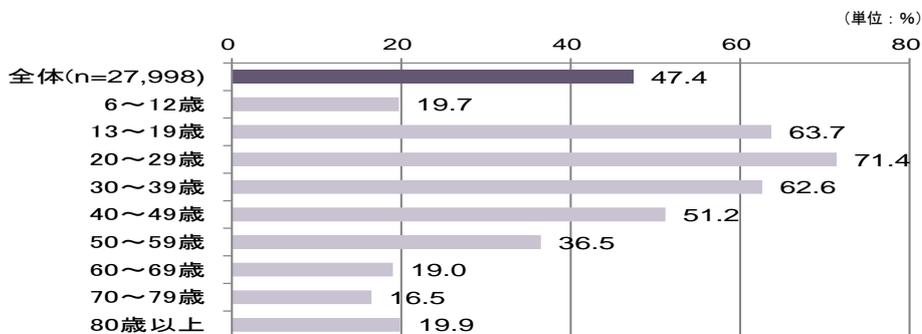
出典：総務省 平成 26 年通信利用動向調査

(4) ソーシャルメディア利用状況

これまでインターネットを使った情報収集のスタイルは、利用者が欲しい情報を自分で探し出して取得、活用することが通例でした。しかし近年、ソーシャルメディア* (Twitter (ツイッター) *、Facebook (フェイスブック) *などのSNS*や、YouTube (ユーチューブ) *、ニコニコ動画などの動画共有・投稿サイト*) の普及により、個人や企業が手軽にコミュニケーションを取り合って情報交換や交流することができるようになりました。

年齢別では、13～19歳と20代、30代ではソーシャルメディアの利用率が6割以上と高くなっています。

図表 2-6 ソーシャルメディア利用状況



出典：総務省 平成 26 年通信利用動向調査

(5) 公衆無線 LAN*の広がり

近年、自宅や勤務先だけではなく、宿泊施設や飲食店などの商業施設、公共交通機関、観光地や観光案内所、公共施設などの公衆スポットにおいて、モバイル端末を使ってブロードバンド回線に接続できる「公衆無線 LAN サービス」の整備が進んでいます。

その背景には、スマートフォンの急速な普及に伴い、データ量が大きい動画や写真の送受信、SNS の利用など、いつでもどこでも手軽に高速なインターネットに接続したいという利用者ニーズが高まっていることがあります。利用者の通信データ量が急増したことを受け、携帯電話会社各社が、通信回線の負担を減らすために、人が集まる場所に無線 LAN アクセスポイント*を設置しました。

最近では、公衆無線 LAN サービスを外国人観光客向けのインターネット接続手段として、また地域の商業施設等の情報発信や誘客の手段、災害時の情報伝達手段としていかすなど、その有効性が注目され、自治体と民間事業者が連携して公衆無線 LAN の整備に取り組む動きが高まっています。

図表 2-7 市区町村による公衆無線 LAN の整備状況（関東地方）



出典：総務省 ホームページ

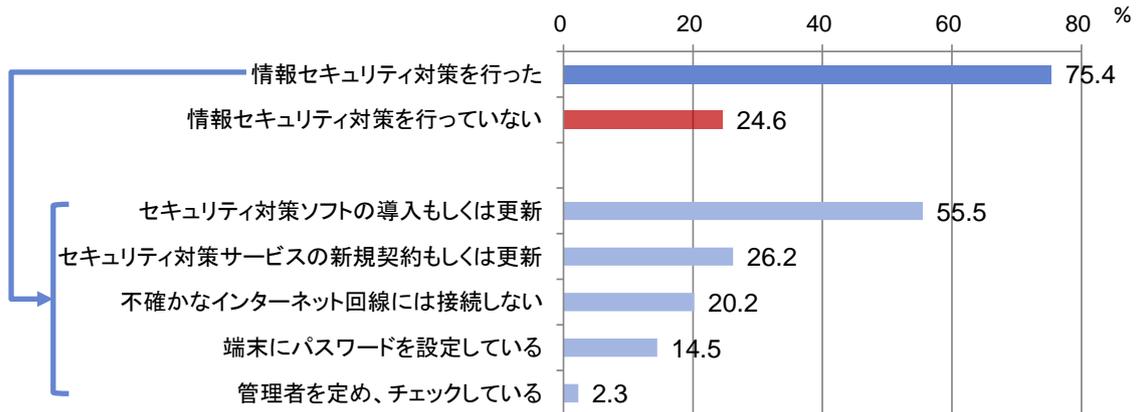
(6) 利用者に求められる情報セキュリティ対策

インターネットの利用が年代を問わず高まっている中、情報漏えいや情報の悪用など情報セキュリティ*に関わる事故や社会問題が増加しています。

総務省の調査によると、利用者の75.4%は情報セキュリティ対策を行っているものの、最も基本的な対策であるセキュリティ対策ソフトの導入・更新の対策を施しているのは55.5%に留まっています。

オンラインショッピング*やネットバンキング*などを利用する際、大切な情報をインターネット上に入力することが日常的になっている状況においては、利用者一人一人が情報セキュリティ対策の重要性を自覚し、インターネットの特性や正しい情報セキュリティ対策を学んで、常に適切な対応を心掛ける姿勢を身に付ける必要があります。

図表 2-8 情報セキュリティ対策の実施状況

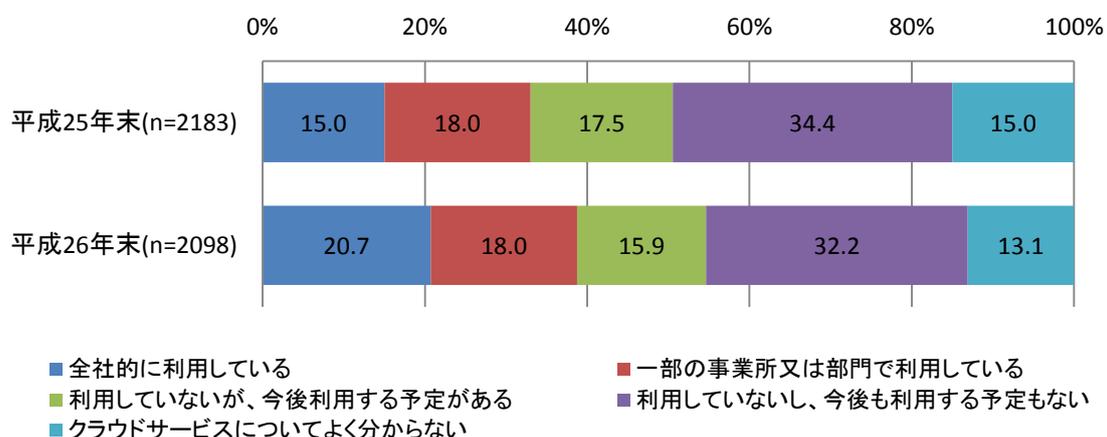


出典：総務省 平成26年通信利用動向調査

(7) 企業の情報システムにおけるクラウドサービスの利用

近年、企業の情報システムにおいてクラウドコンピューティング*の導入が広がりつつあります。クラウドコンピューティングとは、ネットワーク上にあるコンピュータのハードウェア及びソフトウェアの最新技術をサービスとして提供（クラウドサービス*）するもので、企業は自ら情報システムを所有することなく、必要なシステム環境を手に入れることができます。企業にとっては、情報システムの構築や運用にかかる費用や業務負担の低減、技術の進化に対応してシステム機能を柔軟に拡充できる等の効果が期待できます。

図表 2-9 企業におけるクラウドサービスの利用状況



出典：総務省 平成 26 年通信利用動向調査

2 情報化政策の動向

国においても ICT を推進するための計画や施策が推進されています。その中には本市が参考にすべき事項も含まれていることから、国の政策や計画の内容を整理します。

(1) 国の情報化政策の概要

インターネットを始めとする ICT が広く国民生活に普及した背景には、国が積極的に情報化を推進してきたことが挙げられます。国の情報化政策をもとに高速な情報通信基盤の整備、行政・医療・教育分野における情報ネットワーク化及びパソコン導入が図られました。ICT 社会基盤の整備後、ICT の活用に重点を置いた戦略が立てられ、社会生活における利便性向上を促進しています。

平成 25 年 6 月に公表された「世界最先端 IT 国家創造宣言」において ICT の活用は、日本社会が抱える「経済再生」や「社会的課題解決」に貢献できる、成長戦略において必要不可欠な手段と位置づけられています。平成 27 年 6 月には 2 回目の改定を行っており、世界最高水準の ICT 利活用社会の実現と成果の国際展開を目標としています。

図表 2-10 国の情報化政策の変遷

	戦略名	基本理念・目標・重点分野(柱)	取組み成果・評価
平成 13 年	2001年 e-Japan戦略	「5年以内に世界最先端のIT国家」 ①情報通信基盤整備②電子商取引整備 ③電子政府の実現 ④人材育成の強化	【成果】情報通信基盤は当初目標どおり達成し、世界最高水準となった。 →高速通信(DSL)3,000万世帯、超高速(FTTH)1,000万世帯以上の常時接続可能な環境づくり(ブロードバンドインフラの整備)を達成
平成 15 年	2003年 e-Japan戦略Ⅱ	「元気・安心・感動・便利な社会」 ①先導的取組みによるICT利活用推進 ②新しいIT社会基盤の整備	【成果】医療分野の電子化、教育現場へのパソコン導入など一定分野で利活用 【課題】その他分野への更なる取組みの推進
平成 18 年	2006年 IT新改革戦略	「いつでもどこでも誰でもITの恩恵を 実感できる社会」 ①ITの構造改革追及 ②IT基盤の整備 ③世界への発信	【成果】情報通信基盤の整備促進などの技術的な成果 【課題】利用者の目標に立った更なるICT利活用の取組みの推進
平成 21 年	2009年 i-Japan戦略	「国民主役の「デジタル安心・活力社会」 の実現を目指して」 ①電子政府・電子自治体分野 ②医療・健康分野 ③教育・人材分野	【成果】デジタル放送への移管、スマートフォンの普及など技術的な進展 【課題】政権交代の影響もあり成果は限定的となり、前戦略と同様利活用促進
平成 22 年	2010年 新たな情報通信 技術戦略	「国民主導の新たな知識情報社会の 実現による暮らしの向上」 ①国民本位の電子自治体の実現 ②地域の絆の再生 ③新市場の創出と国際展開	【成果】国民ID制度の導入に向けた検討、クラウドコンピューティング技術の活用など、新たな取組みを実施 【課題】省庁間の連携不足などによりICT利活用が伸び悩んだ
平成 25 年	2013年 世界最先端IT国家創造 宣言	「閉塞を打破し再生する日本へ」 「世界最高水準のIT利活用社会」 ①新産業創出と全産業の成長促進する社会 ②健康で生き世界一安全で災害に強い社会 ③公共サービスがワンストップで受けられる社会 (2015年改定)	【目標】2020年までに世界最高水準のIT利活用社会の実現と成果の国際展開 ※情報通信技術はあらゆる領域に活用できる万能ツールであり、日本社会が抱える「経済再生」や「社会的課題解決」に大きく貢献できるものと明示 【反省】 ・利用者ニーズの把握不足で利便性、効率性が発揮できていなかった ・各省庁が個別にIT投資や施策を推進し重複投資などが発生していた
平成 27 年	(2015年改定)	①未来に向けて成長する社会 ②まち・ひと・しごこの活性化による活力ある社会 ③安全・安心・豊かさが実感できる社会 ④公共サービスがワンストップで受けられる社会 ※マイナンバー制度の活用 ⑤利活用の裾野を推進するための基盤強化 ⑥国際貢献・国際競争力強化	(2015年改定) 【目標(マイルストーン含む)】マイナンバー制度の活用により、暮らしに係る利便性の高い官民のオンラインサービスを提供する「マイナポータル」の実現、実社会やオンラインの本人確認手段となる個人番号カードの普及や、マイナンバー及び法人番号の利活用を図る

出典：IT 総合戦略本部資料を基に作成

また、地方活性化のために、平成 26 年 9 月、まち・ひと・しごと創生本部が発足し、平成 26 年 12 月に「まち・ひと・しごと創生長期ビジョン」及び「まち・ひと・しごと創生総合戦略」が策定・公表されました。総合戦略は長期ビジョンを踏まえ、平成 27 年度を初年度とする今後 5 年間の政策目標や施策の基本的方向、具体的な施策をまとめたものです。

この地方創生の政策は、我が国が直面する人口急減・超高齢化と地方活性化の 2 つの課題を結び付けたところに特徴があり、各地域がそれぞれの特性を活かし、自立的かつ持続的な社会を創生することを目的としています。なお、施策の実現においては ICT の利活用を前提とするものではないものの、多くの施策での活用が見込まれます。

まち・ひと・しごと創生法では、地方公共団体が国の総合戦略や長期ビジョンを踏まえ、地方人口ビジョン、地方版総合戦略を平成 27 年度末までに策定することを努力義務として定めています。

(2) 国による ICT 利活用推進施策

国は ICT 利活用推進の施策として、補助事業を活用した情報化を推奨しています。

情報通信利用環境整備推進交付金や観光・防災 Wi-Fi*ステーション整備事業、ICT まち・ひと・しごと創生推進事業など情報通信基盤からサービス提供まで幅広く支援を行っています。

図表 2-11 国の ICT 利活用推進に関する主な補助事業

補助事業	概要	補助率
情報通信利用環境整備推進交付金	超高速ブロードバンドの利活用向上を念頭に置きつつ、その基盤となるインフラ整備を促進するため、医療・健康福祉・教育等の高度な公共アプリケーションの導入に資する超高速ブロードバンド基盤整備を支援	1/3 (離島は 2/3)
観光・防災 Wi-Fi ステーション整備事業	来訪者や地域住民の情報受発信の利便性向上に向け、観光や防災の拠点において、観光・防災 Wi-Fi ステーションを含む公衆無線 LAN 環境の整備を支援	1/2 (地方公共団体実施時)
ICT まち・ひと・しごと創生推進事業	地域活性化や雇用の創出等、地域が抱える様々な課題の解決に貢献するため、平成 24 年度より「ICT 街づくり推進事業」を展開してきたが、その横展開や自立、持続的な推進体制の整備を支援	1/2

(3) 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）*

社会保障・税制度の効率性や透明性の向上、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現するための社会的基盤（インフラ）として、「マイナンバー制度」が導入されました。この制度は、国民一人一人に基本4情報（氏名、住所、性別、生年月日）と関連付けられた唯一無二の番号が付番され、その番号に基づき、各機関が管理する同一人の情報を紐付けて相互に活用する仕組みです。平成27年10月からの個人番号（マイナンバー）の通知に続き、平成28年1月からマイナンバーカードが配布され、社会保障分野、税分野、災害対策分野において、マイナンバーの利用が始まっています。

国民一人一人がマイナンバーを持つことにより、きめ細やかな社会保障の実現や、マイナポータル*（平成29年1月から運用開始予定）での個人情報や必要な情報の通知受領、各種事務手続の簡素化による負担軽減など、様々な効果が期待されています。

図表 2-12 マイナンバー制度の概要

マイナンバーによる情報連携で、よりよい暮らしへ。

マイナンバーは、安心・安全な仕組みで各機関が分散管理する個人情報をつなぐ役目を果たします。これによって国や地方公共団体等での情報連携が可能になり、さまざまなメリットをもたらします。

国民の利便性の向上

年金や福祉などの申請で、書類の添付が減ります。

事前の書類取得の必要なし！

行政の効率化

行政手続が、正確で早くなります。

各機関で作業のムダが削減され、手続がスムーズに！

公平・公正な社会の実現

適正・公平な課税を実現します。

所得把握の正確性が向上し、適正・公平な課税につながります。

年金などの社会保障を、確実に給付します。

未払い・不正受給を解決します！

この2つで、さらに便利に！

個人番号カード

市町村に申請すると交付が受けられる、顔写真付きICカードです。

平成28年1月交付開始

- 身分証明書になるほか、健康保険証などの機能追加が検討されています。
- ICチップを活用した様々なサービスも展開される予定です。

こんなメリットも、**各種証明書をコンビニで発行！**

※全国の市町村において順次拡大中。

マイ・ポータル（仮称）

自宅のパソコンから様々な情報を取得できる個人用サイトです。

平成29年1月開設予定

※スマホやタブレットからのアクセスも可能になる予定です。

取得可能な情報（予定）

- 年金など、各種社会保障料の支払い状況
- 行政機関が自分の個人情報へアクセスした履歴
- 制度改定などのお知らせ
- 受けとることのできる各種給付のご案内

将来的には、こんなメリットも予定されています。

- 予防接種の履歴、確定申告に必要な情報などをネットで取得！
- 引越などの複数の届出が、パソコンでまとめてできる！

制度実施の流れ

平成27年10月～	平成28年1月～	平成29年1月～	平成29年7月～
マイナンバーの通知を住民票の住所へ送付開始	<ul style="list-style-type: none"> 社会保障・税・災害対策の手続で、マイナンバーの利用が開始 申請者に、個人番号カードを交付 	国の行政機関の間で、情報連携を開始	地方公共団体等も含めた、情報連携を開始

情報セキュリティを高める **安心・安全な仕組みづくり**

個人情報分散管理	成りすまし防止	システムへの接続制限	マイナンバー保護評価	アクセス記録の確認	第三者機関の新設	罰則の強化
一元管理しないことで、手づる式の情報漏えいを防ぎます。	行政手続などで、マイナンバーのみの接続は行いません。本人確認は行いません。	各機関で情報連携を行う際は、接続できる人を制限。通信の暗号化も行います。	各機関がマイナンバーのシステム開発や改修を行う前に、実施します。	自宅のパソコンで、自分の個人情報にアクセスした行政機関を確認できます。	制度の運用を厳しく監視する、特定個人情報保護委員会を設置しました。	マイナンバーの漏えいや目的外の収集には刑事罰が科せられる場合があります。

マイナンバーは一生使うもの。大切にね！

出典：内閣官房資料

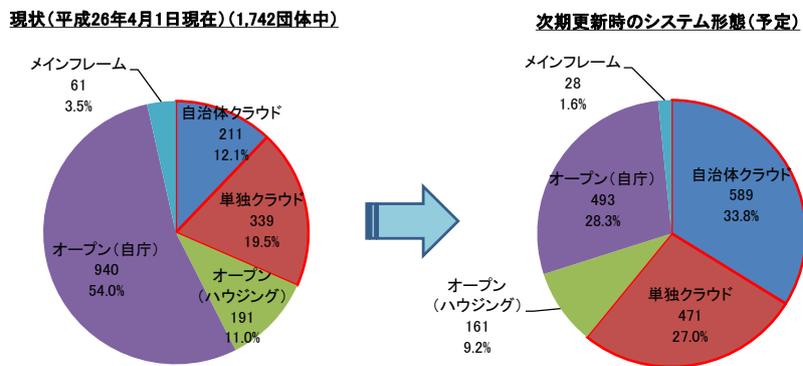
(4) 自治体におけるクラウドサービスの活用

企業の情報システムにおいてクラウドサービスの利用が広がりを見せる中、地方自治体においても、クラウドサービスの活用に取り組む動きが高まりつつあります。クラウドサービスを使うことで、地方自治体は庁内ではなく外部のデータセンターで情報システムを保有・管理し、ネットワーク経由でシステムを利用する形となります。総務省の調査によると、平成26年4月1日現在、全国の自治体のうち31.6%が住民記録や国民年金等のデータを扱う基幹系システムをクラウド化しています。

クラウド化の形態としては、自治体が単独で情報システムをクラウド化する形態（単独クラウド）と、複数の地方自治体がクラウド上のシステム環境の一部を共同利用する形態（自治体クラウド）があります。後者の共同利用型である自治体クラウドは、情報システムの管理運用に係るコストの低減や業務の効率化、高い情報セキュリティの確保、災害など緊急時への対応などの様々な面での導入効果が期待されます。

総務省調査によると、今後、自治体クラウドの導入率は12.1%から33.8%に高まると見られ、単独クラウドと合わせると、約6割の自治体がクラウド導入に踏み切ると見込まれています。

図表 2-13 市区町村における自治体クラウドの導入状況・予定



出典：総務省「電子自治体の取組みを加速するための10の指針」フォローアップ検討会資料

第3章 地域情報化への課題

1 市民の情報化ニーズ

本市では、平成27年7月～8月にかけて、無作為に抽出した18歳以上の市民1,000人に対し、郵送にてアンケート調査票を送付し、インターネットや情報機器の利用状況、本市が提供する電子的な行政サービスの利用状況や今後に向けての期待などについて、235人から回答を得ました（※）。

（※18～19歳の市民からの回答がなかったため、以下は記載がありません。）

本章では、調査結果から得られた市民の情報化ニーズ、計画策定に当たり考慮すべき事項について整理します。

(1) 市民アンケート調査概要

① 市民アンケート実施概要

項目	内容
実施期間	平成27年7月17日～8月10日
配布対象者	18歳以上の市民1,000人
対象者選定方法	平成27年7月1日現在の住民基本台帳登録者より無作為抽出
配布・回収方法	郵送によるアンケート調査票送付・回収
回答率	23.5%（有効回答数：235通）

※集計対象の実数は、N=○またはn=○のように掲載しています。

※集計結果については、百分比で表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出しています。そのため、百分比の合計が100%にならないことがあります。

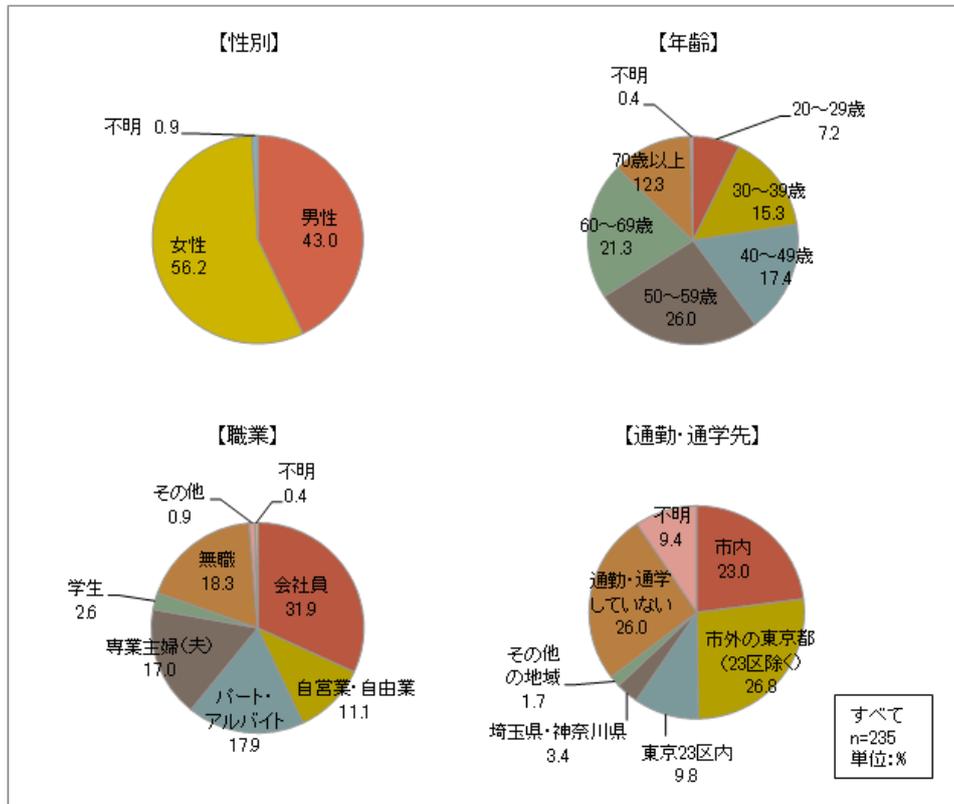
※複数回答の場合は、その比率の合計が100%を上回ることがあります。

② 市民アンケート調査項目

項目	内容
市民の情報利用環境の実態・ニーズ把握	(1) 情報機器及びインターネットの利用状況 (2) 情報発信手段の利用状況・利用意向
電子的な行政サービスの実態・ニーズの把握	(1) 必要とする行政情報と満足度合い (2) 希望する行政情報の入手方法 (3) オープンデータ化を期待する市の情報 (4) 市の電子的な行政サービスの利用経験・利用意向 (5) 行政サービスの利便性を高める上で有効な方策 (6) 今後実現を期待する電子的な行政サービス (7) 個人番号カードで提供を期待するサービス (8) 情報化に対する不安

(2) 市民アンケート調査結果

<回答者属性>

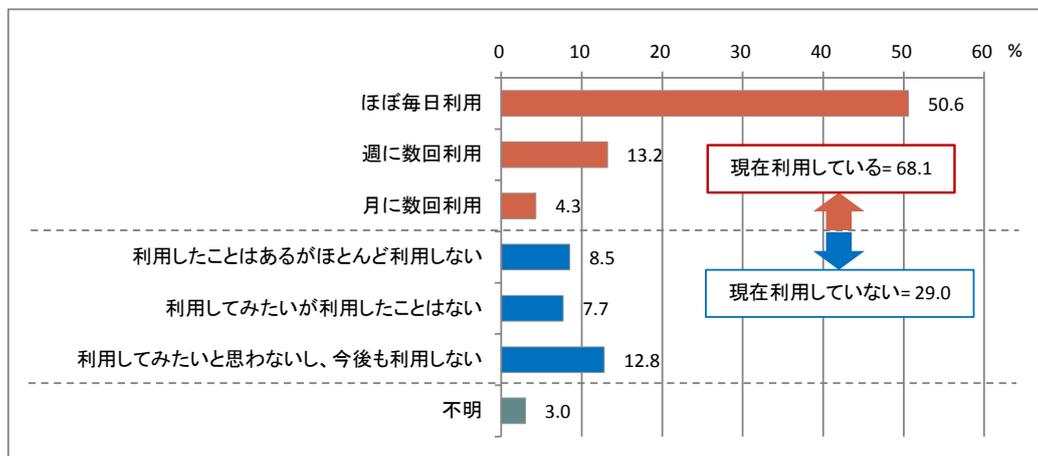


① 市民の情報利用環境の実態・ニーズ把握

<インターネット利用状況>

インターネットの利用状況は、全体で見ると 68.1%に達しています。

図表 3-1 インターネット利用状況 (n=235)

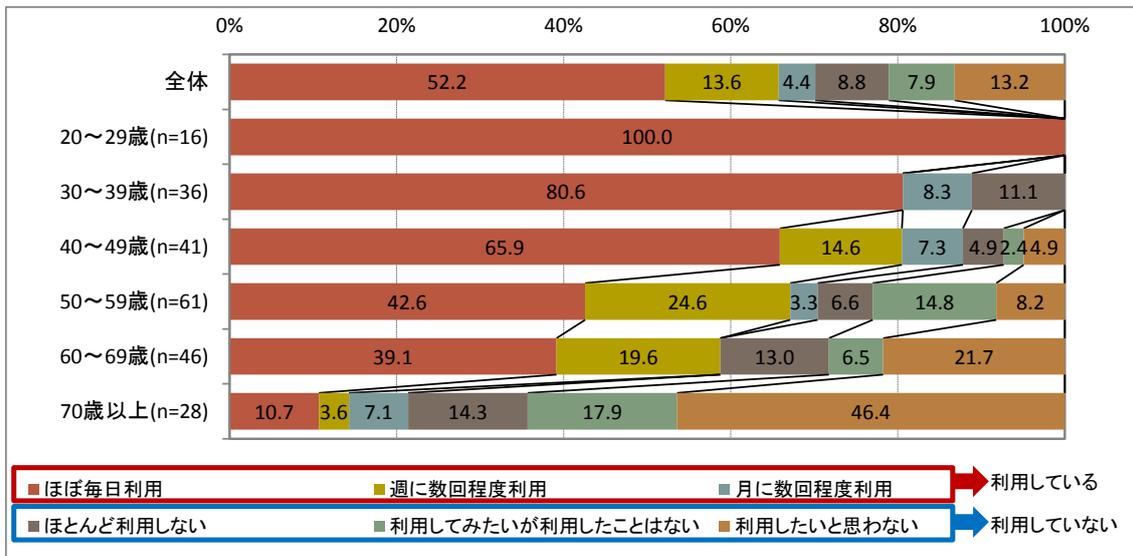


頻度に関わらずインターネットを利用している割合を年代別にみると、20代で100%、30代で88.9%、40代で87.8%に達しており、日常生活に浸透している状況がうかがえます。特に20代、30代は「ほぼ毎日利用」の比率が極めて高くなっています。

50代の利用率は70.5%、60代は58.7%であり、利用頻度は年齢が高まるほど低下しています。利用していない比率を見ると、50代は「利用してみたいが利用したことがない」が14.8%であるのに対し、60代は「利用してみたいとも思わないし、今後も利用しない（利用したいと思わない）」が21.7%となり、さらに70代になると46.4%に達しています。年齢が高まるほど、インターネットの利用意欲が低くなっています。

このような状況を踏まえて市が情報化を進めていく上で、インターネット利用意向のある市民の期待に応えるだけでなく、インターネットの利用意向が低い年代の方でも抵抗なく利用できる仕様上の配慮や、利用したいと思える仕組みやサービスを検討する必要があります。

図表 3-2 インターネット利用状況（年代別）

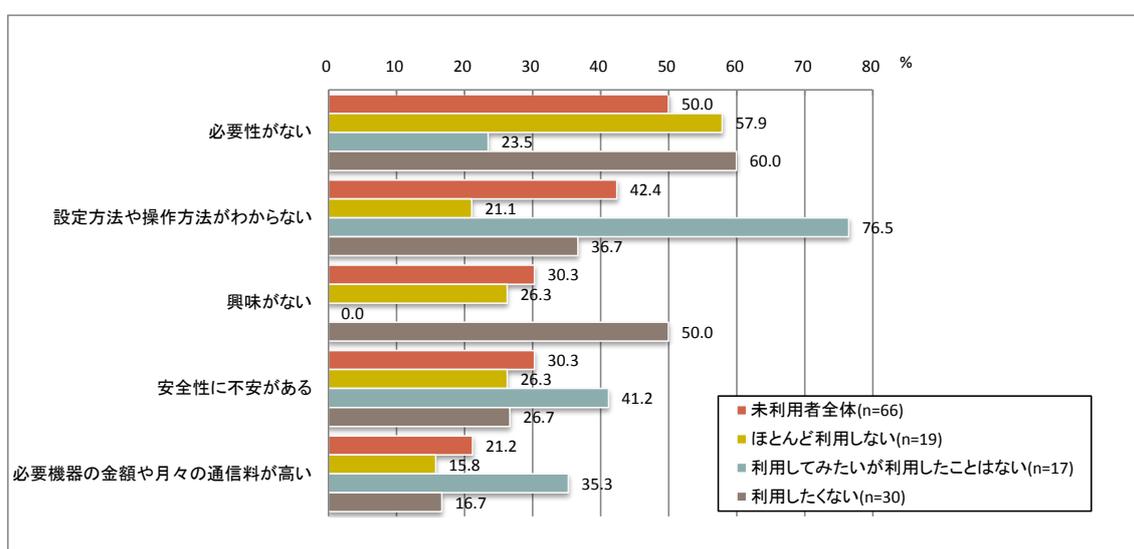


※年齢不明(n=7)のものを除く。

インターネットを利用しない理由について、未利用者全体では「必要性がない」が 50.0%で最も高く、次いで「設定方法や操作方法がわからない」が 42.4%となっています。「利用してみたいが利用したことはない」と回答した方の理由では、「設定方法や操作方法がわからない」の比率が 76.5%と高くなっています。同様に、「安全性に不安がある」「必要機器の金額や月々の通信料が高い」の比率も高くなっています。

市の情報化推進に当たっては、インターネットの利用に興味関心があっても利用できない層が感じている不安や障壁を軽減する支援が求められています。

図表 3-3 インターネットを利用しない理由（インターネット利用状況別）



インターネット利用時の情報通信機器については、「パソコン」が 81.3%と最も高く、次いで「スマートフォン」67.5%となっています。「パソコン」の利用率は、年齢が高まるほど比率が高くなる傾向にあります。それに対して「スマートフォン」は年齢が低いほど利用率が高くなっています。

図表 3-4 インターネット利用時の情報通信機器（年代別）※複数回答

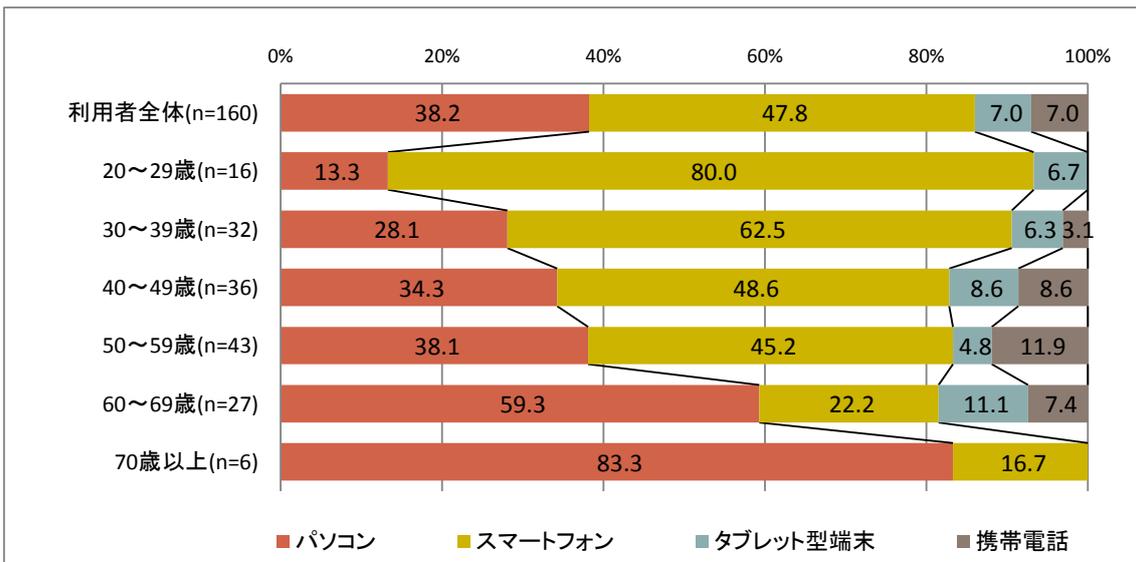
	パソコン	スマートフォン	タブレット型端末	携帯電話	その他
利用者全体(n=160)	81.3	67.5	25.6	13.8	0.6
20～29歳(n=16)	68.8	100.0	31.3	6.3	-
30～39歳(n=32)	78.1	87.5	31.3	3.1	-
40～49歳(n=36)	77.8	75.0	19.4	11.1	-
50～59歳(n=43)	86.0	62.8	27.9	18.6	2.3
60～69歳(n=27)	88.9	29.6	22.2	25.9	-
70歳以上(n=6)	83.3	33.3	16.7	16.7	-

この傾向は、「最もよく利用するインターネット利用時の情報通信機器」においてより鮮明に見られます。「パソコン」は年齢が高くなるほど、逆に「スマートフォン」は年齢が低くなるほど比率が高くなっています。20代～50代では「スマートフォン」が「パソコン」を上回っており、若い年齢層ほどその傾向が顕著で、パソコンからスマートフォンへ、インターネットを利用する機器の主役が変わりつつある状況がうかがえます。

その一方で、40代～60代では、「携帯電話（スマートフォンではない、従来型のフィーチャーフォン）」が1割前後おり、携帯電話からスマートフォンへの移行が必ずしも全年齢層で進んでいるとは言えません。

年齢によって携帯電話、パソコン、スマートフォンと、インターネットを利用する情報通信機器の環境が異なっている状況を踏まえて、情報発信や電子的な行政サービスの提供を検討していくことが求められています。

図表 3-5 最もよく利用するインターネット利用時の情報通信機器（年代別）※単一回答



インターネットの利用目的を見ると、多くの年代で「メールでやりとり」「ホームページやブログ*で情報の検索・閲覧」「地図情報の利用」が高くなっています。20・30代では「アプリ*を使用したメッセージや電話」の割合が高く、さらに20代では「SNSの利用」が1位となっています。

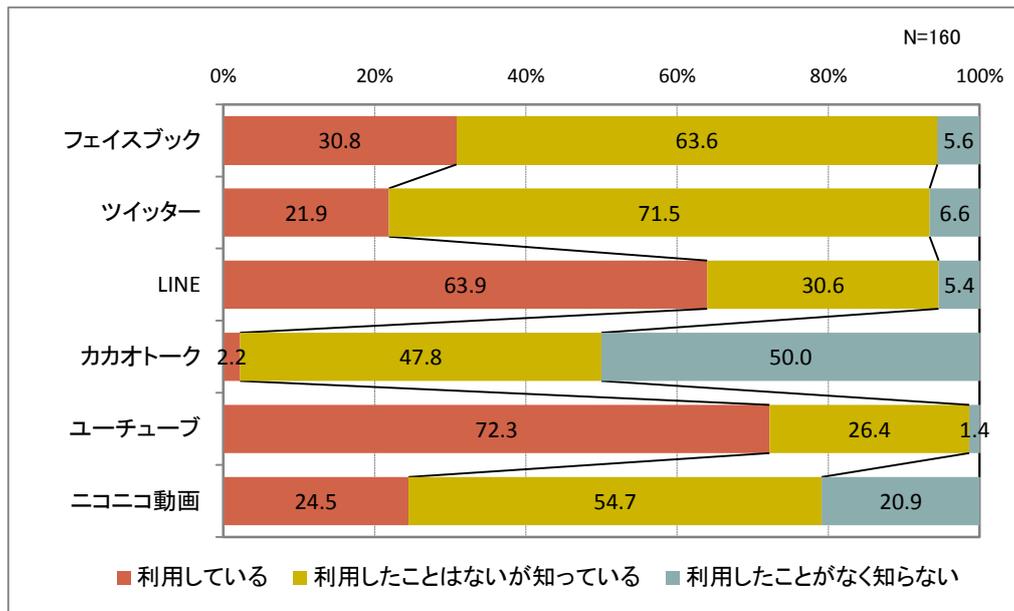
図表 3-6 インターネットの利用目的（※複数回答、最大3つまで）（単位：％）

	1位	2位	3位
全体(n=158)	ホームページやブログ で情報の検索・閲覧	メールでやりとり	地図情報の利用
	58.2	53.2	44.3
20～29歳(n=16)	SNSの利用	アプリを使用した メッセージや電話	地図情報の利用
	68.8	68.8	43.8
30～39歳(n=32)	ホームページやブログ で情報の検索・閲覧	アプリを使用した メッセージや電話	メールでやりとり
	75.0	50.0	43.8
40～49歳(n=36)	ホームページやブログ で情報の検索・閲覧	メールでやりとり	地図情報の利用
	66.7	58.3	41.7
50～59歳(n=43)	ホームページやブログ で情報の検索・閲覧	メールでやりとり	地図情報の利用
	58.1	55.8	55.8
60～69歳(n=26)	メールでやりとり	地図情報の利用	ホームページやブログ で情報の検索・閲覧
	69.2	53.8	46.2
70歳以上(n=5)	地図情報の利用	メールでやりとり	ホームページやブログ で情報の検索・閲覧
	80.0	60.0	40.0

＜インターネットを使った情報発信手段の利用状況＞

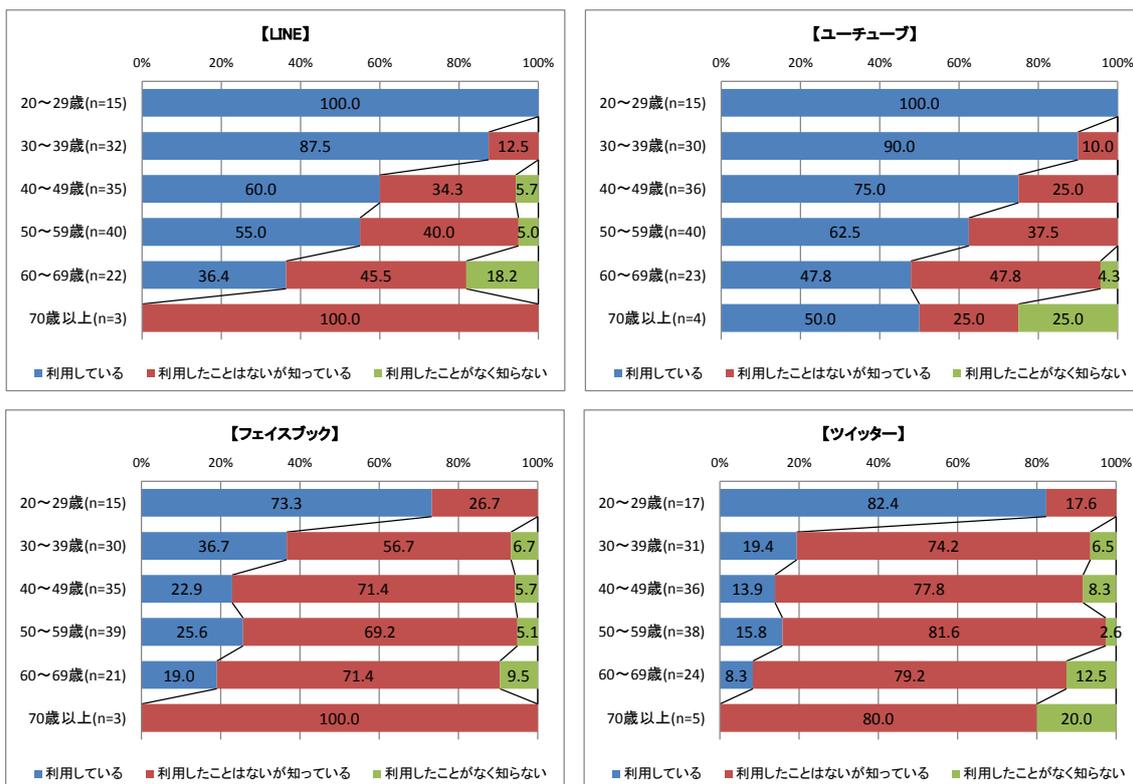
インターネットを使った情報発信手段の利用率は、「ユーチューブ」が72.3%、「LINE*」が63.9%と突出しています。一方、「フェイスブック」「ツイッター」は、「利用したことはないが知っている」の比率が高くなっています。

図表 3-7 インターネットを使った情報発信手段の利用状況



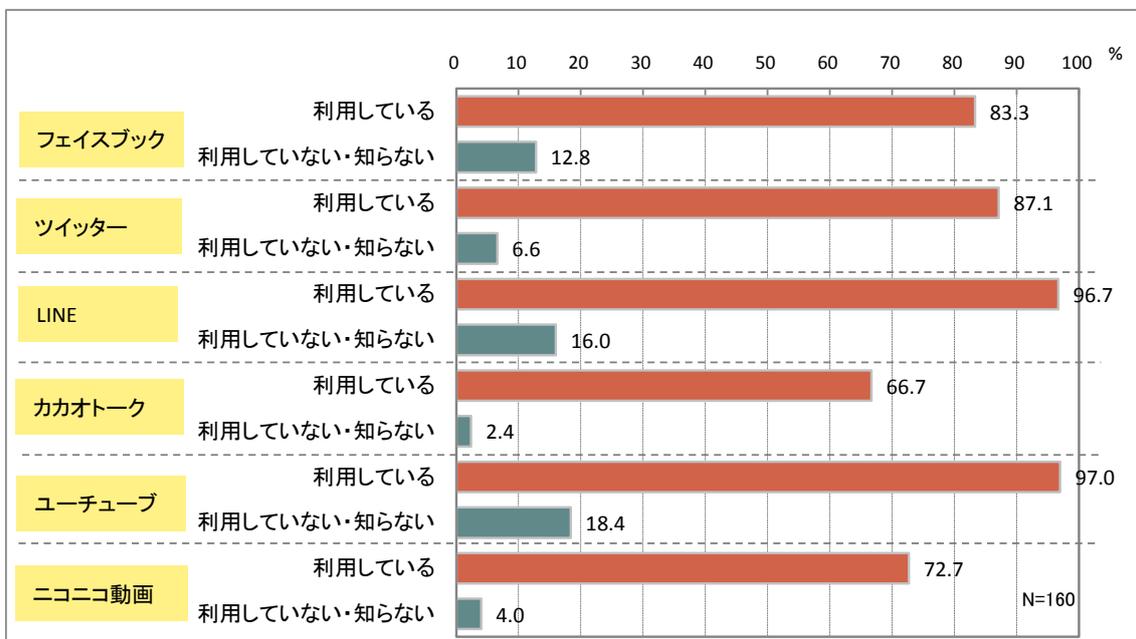
インターネットを使った情報発信手段の利用率を年代別に見ると、「LINE」と「ユーチューブ」は、概ね年齢層が高くなるほど利用率が低下していますが、「ユーチューブ」の方が「LINE」より高年齢層の利用率が高くなっています。一方、「フェイスブック」と「ツイッター」は20代の利用率が突出しており、それ以外の年齢層では「利用したことがなく知らない」が1割～2割となっています。

図表 3-8 インターネットを使った情報発信手段の利用状況（年代別）



インターネットを使った情報発信手段について、「利用している」と回答した人の今後の利用意向について確認したところ、「今後も利用したい」と回答した人は全ての項目でほぼ7割を超えており、使い慣れると利用が定着する状況がうかがえます。逆に、「利用したことはないが知っている」、「利用したことがなく知らない」と回答した人の今後の利用意向について確認したところ、「(今後は) 利用したい」と回答した人は全ての項目で1割～2割程度に留まり、利用経験のない人は引き続き関心が薄く、これらのインターネット上の情報発信手段の利用意向は、利用者と未利用者がはっきり分かれています。

図表 3-9 インターネットを使った情報発信手段の利用意向（利用経験の有無）（利用状況別）



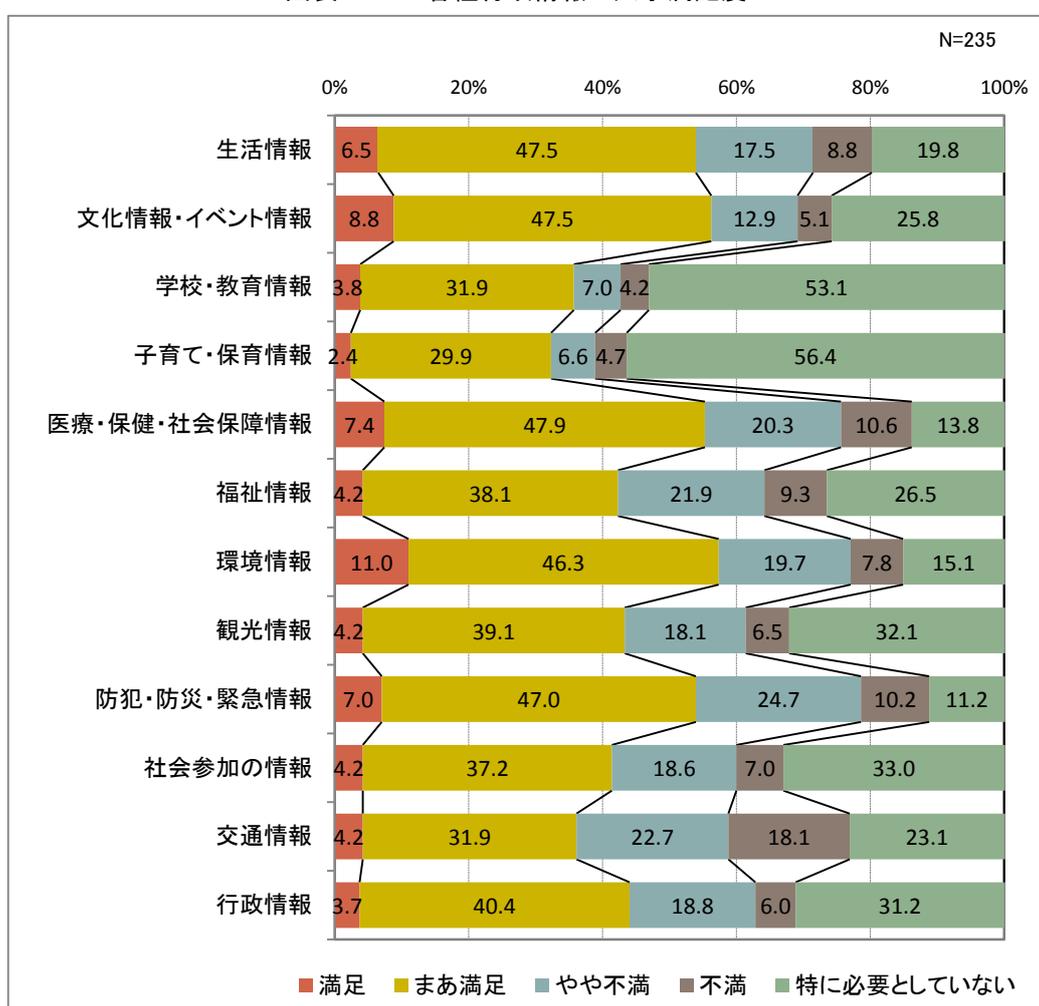
② 電子的な行政サービスの実態・ニーズの把握

＜行政情報の入手に関するニーズ並びに入手手段＞

市の各種行政情報の入手満足度については、「生活情報」「文化情報・イベント情報」「医療・保健・社会保障情報」「環境情報」「防犯・防災・緊急情報」において、「満足」と「まあ満足」を合計して5割を超えています。

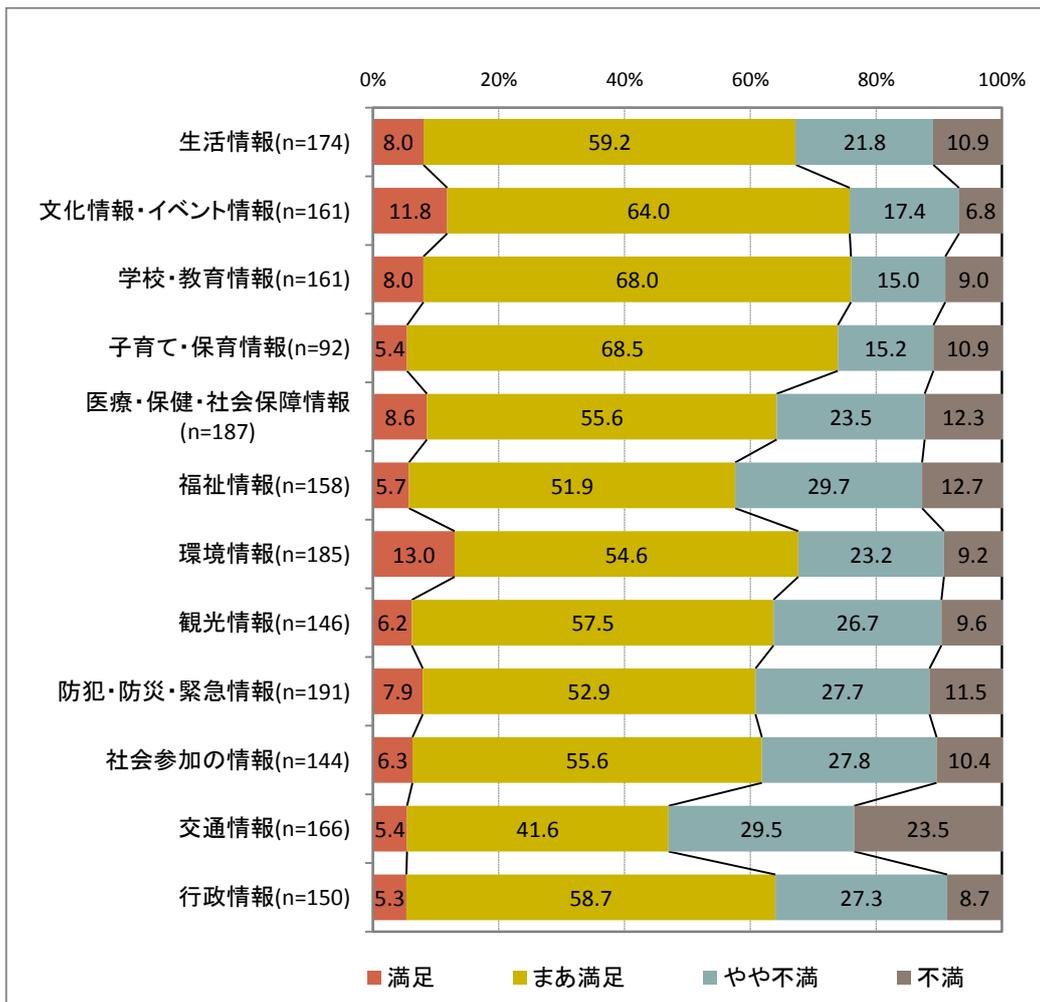
そのうち、「医療・保健・社会保障情報」「防犯・防災・緊急情報」は、「やや不満」と「不満」を合計した比率も3割を超えており、今後、更なる情報提供の充実が求められています。

図表 3-10 各種行政情報の入手満足度



それぞれの情報について、「特に必要としていない」と回答した人を除いた情報入手の満足度を見ると、「交通情報」の満足度が最も低く、「不満」と「やや不満」を合計して53.0%となっています。また「福祉情報」「防犯・防災・緊急情報」の満足度も比較的低くなっています。これらについては、今後特に、情報入手しやすい方法の工夫や情報提供の充実などの対応が求められています。

図表 3-11 各種行政情報の入手満足度（「特に必要としていない」人を除く。）



行政情報の入手方法の希望については、「紙媒体」が多くの年齢層で7割～8割となっています。「緊急情報がスマートフォンに強制的に通知・表示される」も70歳以上を除いて幅広い年齢層で希望されています。

「市のホームページにアクセスして閲覧・検索する」は、20代の70.6%に対して50代は40.0%と、若い年齢層ほど希望が高くなっています。一方、60代と70歳以上で「市の担当窓口のホットラインに電話する」、70歳以上で「市の窓口に出向いて担当者に直接相談」が高くなっており、年齢層が高くなるほど電話や窓口での対応が望まれています。

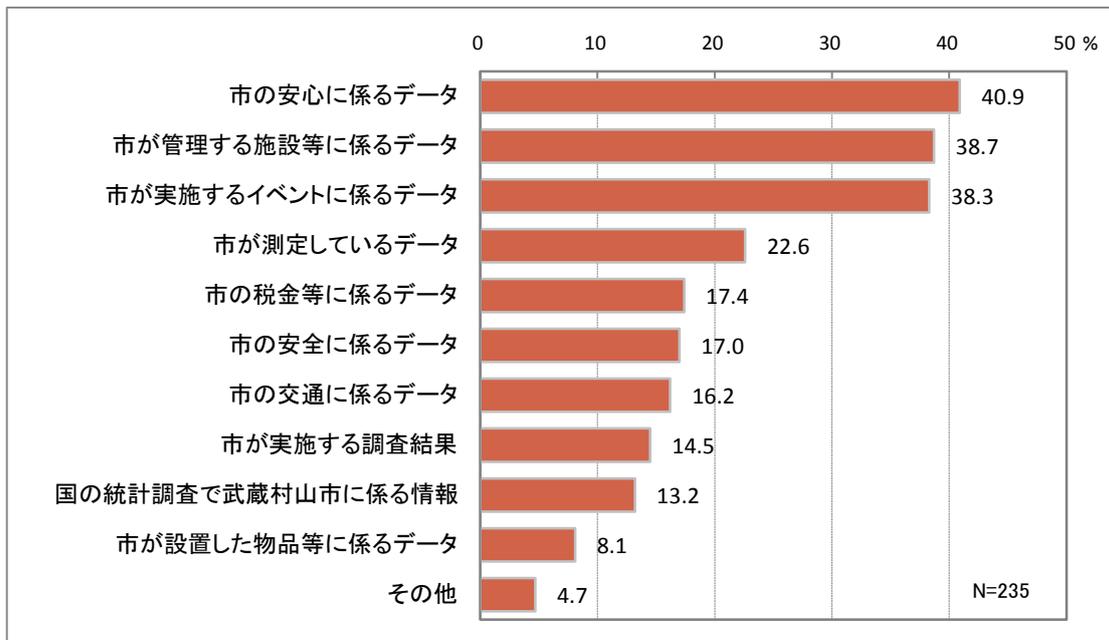
図表 3-12 希望する行政情報の入手方法（年代別）（※複数回答、最大3つまで）（単位：％）

	1位	2位	3位
全体(n=224)	市から郵送・配布される紙媒体を読む 73.2	緊急情報がスマートフォンに強制的に通知・表示される 40.4	市のホームページにアクセスして閲覧・検索する 39.6
20～29歳(n=17)	市のホームページにアクセスして閲覧・検索する 70.6	市から郵送・配布される紙媒体を読む 58.8	緊急情報がスマートフォンに強制的に通知・表示される 58.8
30～39歳(n=33)	市から郵送・配布される紙媒体を読む 72.7	市のホームページにアクセスして閲覧・検索する 50.0	緊急情報がスマートフォンに強制的に通知・表示される 43.8
40～49歳(n=41)	市から郵送・配布される紙媒体を読む 75.6	緊急情報がスマートフォンに強制的に通知・表示される 48.8	市のホームページにアクセスして閲覧・検索する 43.9
50～59歳(n=60)	市から郵送・配布される紙媒体を読む 78.3	緊急情報がスマートフォンに強制的に通知・表示される 46.7	市のホームページにアクセスして閲覧・検索する 40.0
60～69歳(n=48)	市から郵送・配布される紙媒体を読む 79.2	市の担当窓口のホットラインに電話する 41.7	緊急情報がスマートフォンに強制的に通知・表示される 33.3
70歳以上(n=25)	市から郵送・配布される紙媒体を読む 84.0	市の担当窓口のホットラインに電話する 28.0	市の窓口に出向いて担当者に直接相談 24.0

＜オープンデータで入手したい情報＞

行政が保有する様々な公共データを公開して、市民や企業等が自由に編集・加工し、利活用することができる環境を行政が提供する「オープンデータ*」について、どのような情報の公開を期待するかを尋ねたところ、希望が多かったのは、「市の安心に係るデータ（医療機関・介護施設の数等）」40.9%、「市が管理する施設等に係るデータ（公共施設一覧、避難所一覧、防災行政無線設置箇所一覧等）」38.7%、「市が実施するイベントに係るデータ（予防接種・健康診断・公園や市民会館等のイベントスケジュール等）」38.3%の順でした。いずれも医療や防災に関する例示が含まれており、行政情報の中でも「医療・保健・社会保障情報」「防犯・防災・緊急情報」に対する関心が高いことがうかがえます。

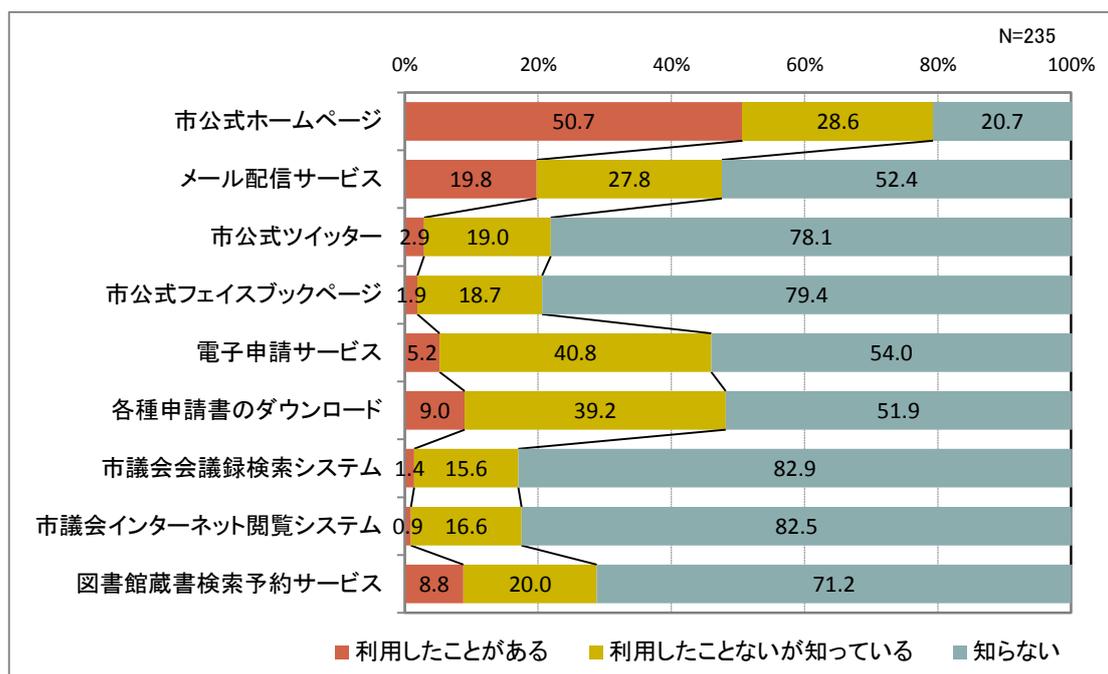
図表 3-13 公開されると有益なオープンデータ（※複数回答、最大3つまで）



＜電子的な行政サービスの利用状況並びに今後の意向＞

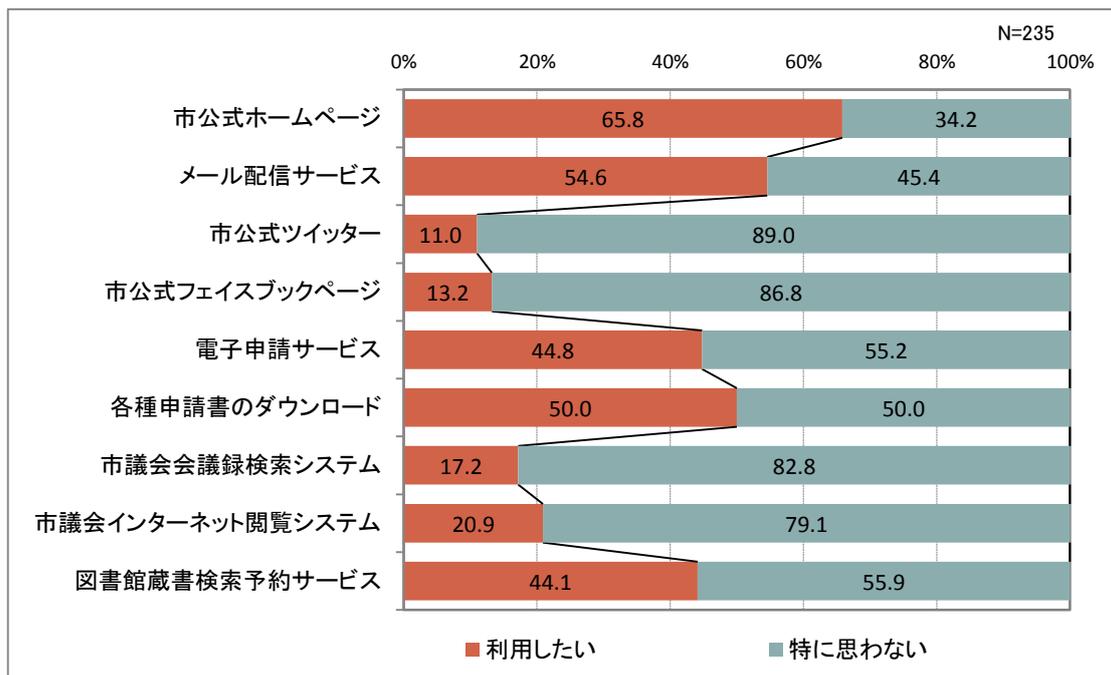
市が実施している電子的な行政サービスや情報発信について、「利用したことがある」は「市公式ホームページ」が50.7%に達しますが、「メール配信サービス」は19.8%にとどまっています。また、「電子申請サービス*」や「各種申請書のダウンロード*」は「利用したことはないが知っている」がそれぞれ40.8%、39.2%と、認知度が高くなっています。

図表 3-14 電子的な行政サービスの認知・利用状況



市が実施している電子的な行政サービスの今後の利用意向は、前頁の電子的な行政サービスの認知・利用状況を受けた形で、「市公式ホームページ」「メール配信サービス」「電子申請サービス」「各種申請書のダウンロード」の利用意向が高くなっています。加えて、「図書館蔵書検索予約サービス」も高い利用意向が見られます。

図表 3-15 電子的な行政サービスの利用意向



電子的な行政サービスの今後の利用意向を年代別に見ると、20代・30代は、「メール配信サービス」に加えて、「市公式ツイッター」といった SNS を使った情報発信に比較的関心を示している傾向がうかがえます。また、「図書館蔵書検索予約システム」は、若い年齢層の利用意向が高くなっています。

一方、「電子申請サービス」「各種申請書ダウンロード」といった行政手続に関するものは、40代・50代を中心に利用意向が高くなっています。

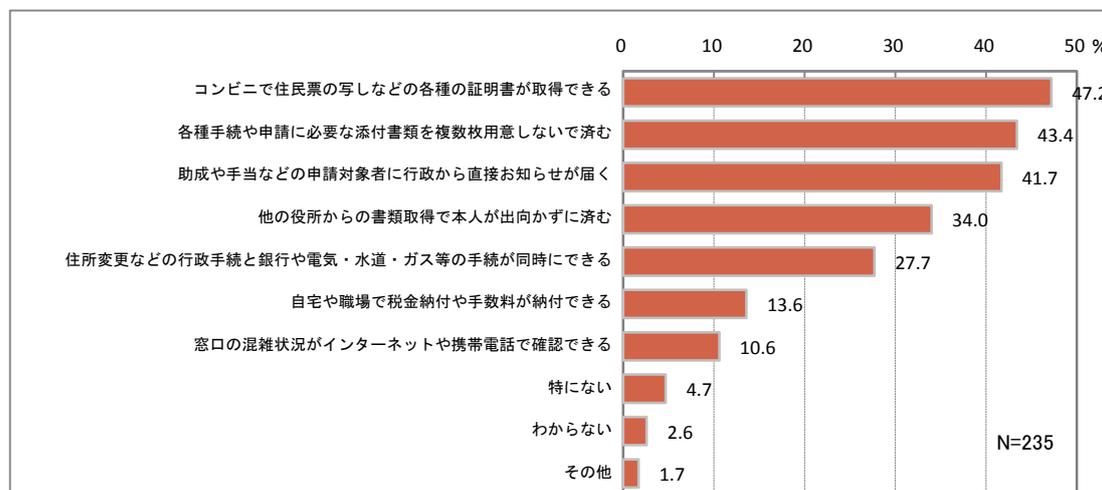
行政サービスの電子化に取り組むに当たっては、ライフステージごとの情報ニーズの違いを踏まえてサービス内容を充実させるとともに、年代ごとの情報リテラシー*の違いに対応して、複数の情報メディアを使い分ける配慮が求められています。

図表 3-16 電子的な行政サービスの利用意向（「利用したい」%、年代別）

	市公式ホームページ	メール配信サービス	市公式ツイッター	市公式フェイスブックページ	電子申請サービス	各種申請書ダウンロード	市議会会議録検索システム	市議会インターネット閲覧システム	図書館蔵書検索予約システム
全体	65.8	54.6	11.0	13.2	44.8	50.0	17.2	20.9	44.1
20～29歳	60.0	64.3	30.8	7.7	42.9	46.7	21.4	28.6	57.1
30～39歳	90.9	63.6	12.1	24.2	45.5	61.8	9.1	21.2	60.0
40～49歳	77.1	58.3	5.7	11.4	54.3	60.0	11.4	17.1	38.9
50～59歳	67.3	59.2	8.3	10.9	51.0	57.1	21.3	19.1	47.9
60～69歳	55.6	50.0	11.4	11.4	43.2	38.6	25.0	22.7	34.1
70歳以上	20.0	28.5	11.8	11.8	12.5	18.8	11.1	23.5	29.4

各種行政サービスの手続について、今後の希望を尋ねたところ、「コンビニで住民票の写しなどの各種の証明書が取得できる」（47.2%）、「各種手続や申請に必要な添付書類を複数枚用意しないで済む」（43.4%）、「助成や手当などの申請対象者に行政から直接お知らせが届く」（41.7%）が4割を超えています。

図表 3-17 行政サービスの手続に関する希望（※複数回答、最大3つまで）



各種行政サービスの手続に関する今後の希望を年代別に見ると、「コンビニで住民票の写しなどの各種の証明書が取得できる」は、どの年代でも上位に入りますが、1位となっているのは50代までとなっています。60代以上になると、「助成や手当などの申請対象者に行政から直接お知らせが届く」が上位となっており、出かけずに手続が済ませられることが望まれています。

また、20代、40代では「住所変更などの行政手続と銀行や電気・水道・ガス等の手続が同時にできる」が高くなっています。

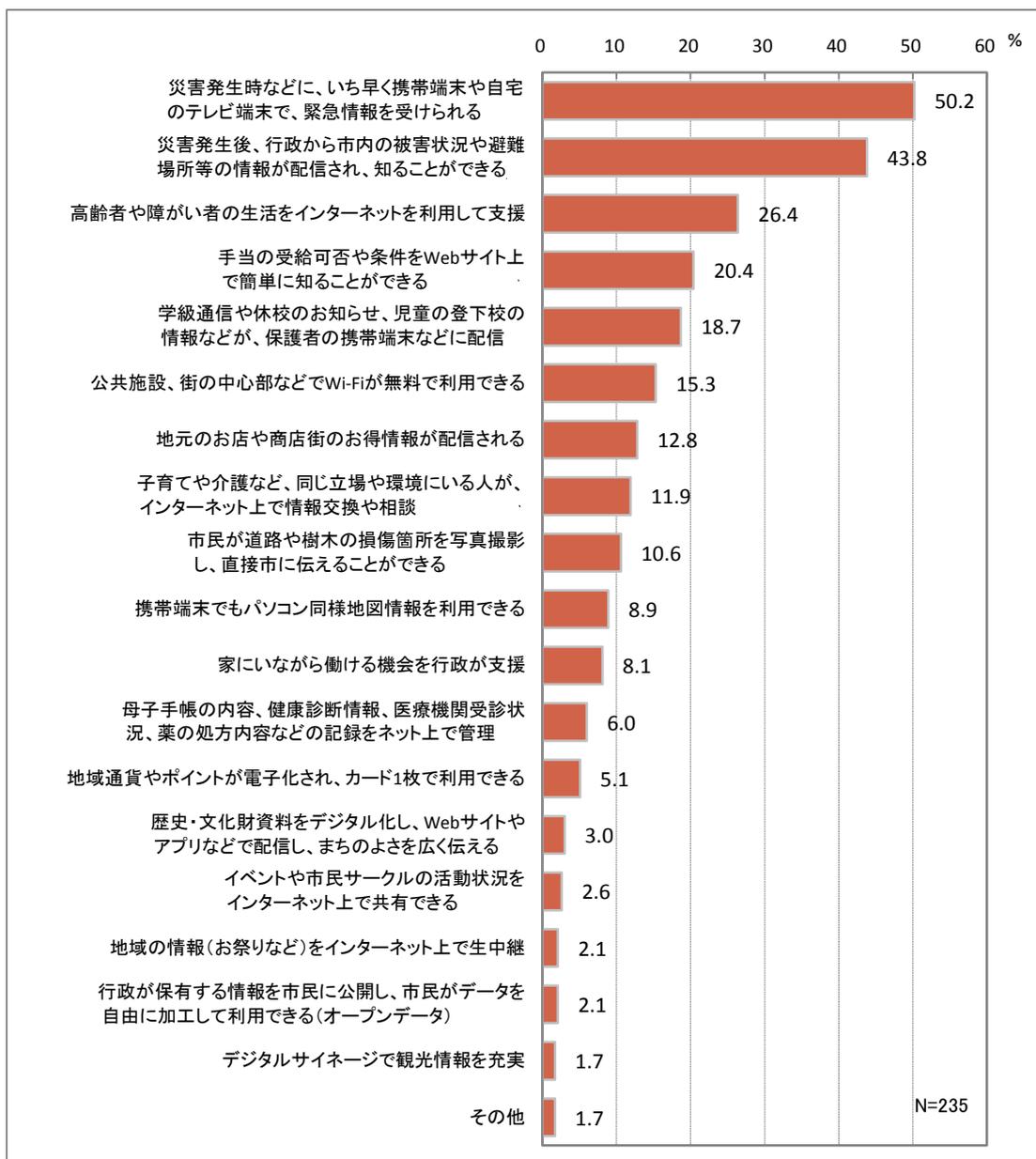
行政手続の利便性を図る上で、年代ごとのライフスタイルや行動特性に配慮することが求められています。

図表 3-18 行政サービスの手続に関する希望（年代別）

	1位	2位	3位
20～29歳(n=17)	コンビニで住民票の写しなどの各種の証明書が取得できる	各種手続や申請に必要な添付書類を複数枚用意しないで済む	住所変更などの行政手続と銀行や電気・水道・ガス等の手続が同時にできる
	58.8	41.2	35.3
30～39歳(n=36)	コンビニで住民票の写しなどの各種の証明書が取得できる	各種手続や申請に必要な添付書類を複数枚用意しないで済む	助成や手当などの申請対象者に行政から直接お知らせが届く
	55.6	55.6	41.7
40～49歳(n=40)	コンビニで住民票の写しなどの各種の証明書が取得できる	助成や手当などの申請対象者に行政から直接お知らせが届く	住所変更などの行政手続と銀行や電気・水道・ガス等の手続が同時にできる
	52.5	40.0	35.0
50～59歳(n=60)	コンビニで住民票の写しなどの各種の証明書が取得できる	各種手続や申請に必要な添付書類を複数枚用意しないで済む	助成や手当などの申請対象者に行政から直接お知らせが届く
	56.7	51.7	45.0
60～69歳(n=46)	助成や手当などの申請対象者に行政から直接お知らせが届く	各種手続や申請に必要な添付書類を複数枚用意しないで済む	コンビニで住民票の写しなどの各種の証明書が取得できる
	58.7	50.0	39.1
70歳以上(n=24)	各種手続や申請に必要な添付書類を複数枚用意しないで済む	助成や手当などの申請対象者に行政から直接お知らせが届く	コンビニで住民票の写しなどの各種の証明書が取得できる
	54.2	50.0	33.3

インターネットを使った行政サービスの希望については、「災害発生時などに、いち早く携帯端末や自宅のテレビ端末で、緊急情報を受けられる」50.2%、「災害発生後、行政から市内の被害状況や避難場所等の情報が配信され、知ることができる」43.8%と、防災に関するものが突出しています。

図表 3-19 インターネットを使った行政サービスの希望（※複数回答、最大3つまで）



インターネットを使った行政サービスの希望を年代別に見ると、防災に関する希望（「災害発生時などに、いち早く携帯端末や自宅のテレビ端末で緊急情報を受けられる」「災害発生後、行政から市内の被害状況や避難場所等の情報が配信され、知ることができる」）は、どの年代でも高くなっています。

また、20代では「公共施設、街の中心部などでWi-Fiが無料で利用できる」「地元のお店や商店街のお得情報が配信される」、30代、40代では「学級通信や休校のお知らせ、児童の登下校の情報などが保護者の携帯端末などに配信」、50代、60代、70代では「高齢者や障がい者の生活をインターネットを利用して支援」が高くなっています。

インターネットを使った行政サービスの内容についても、ライフステージに沿って年代ごとに異なる市民のニーズに対応していくことが求められています。

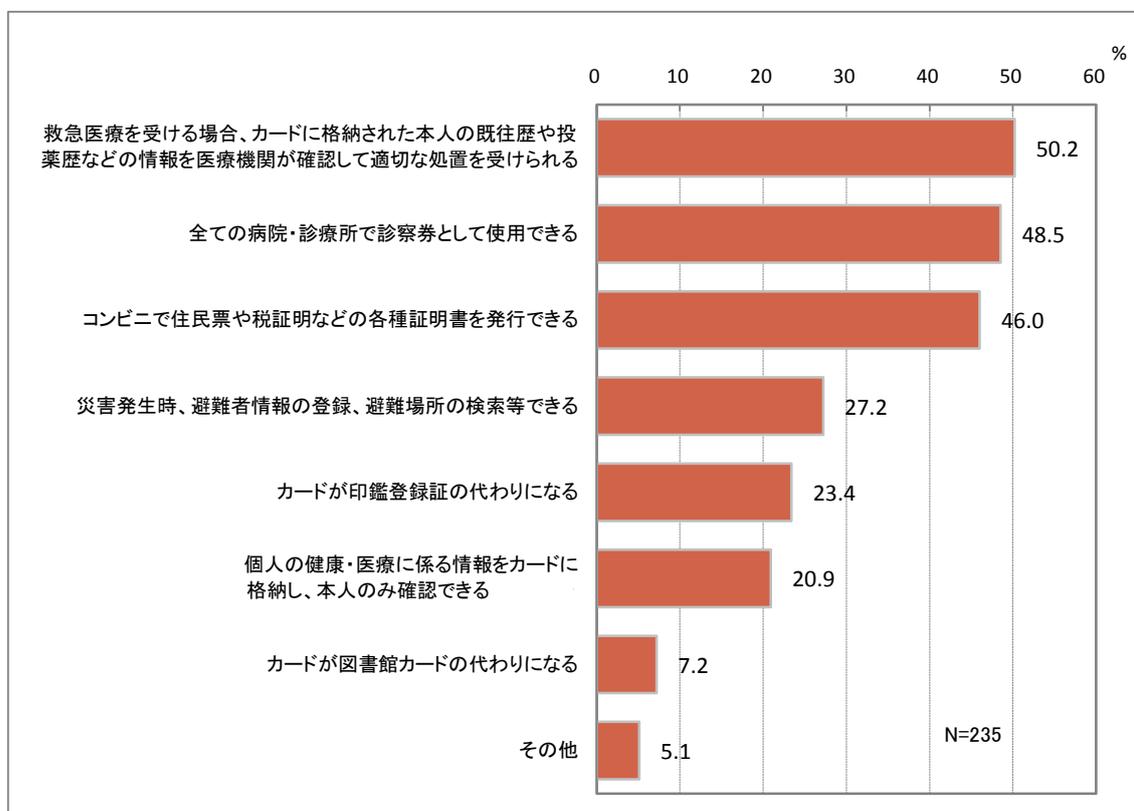
図表 3-20 インターネットを使った行政サービスの希望（※複数回答、最大3つまで）

（年代別）

	1位	2位	3位
20～29歳 (n=17)	災害発生時などに、いち早く携帯端末や自宅のテレビ端末で緊急情報を受けられる 64.7	公共施設、街の中心部などでWi-Fiが無料で利用できる 47.1	地元のお店や商店街のお得情報が配信される 29.4
30～39歳 (n=35)	災害発生時などに、いち早く携帯端末や自宅のテレビ端末で緊急情報を受けられる 48.6	災害発生後、行政から市内の被害状況や避難場所等の情報が配信され、知ることができる 45.7	学級通信や休校のお知らせ、児童の登下校の情報などが保護者の携帯端末などに配信 42.9
40～49歳 (n=38)	災害発生時などに、いち早く携帯端末や自宅のテレビ端末で緊急情報を受けられる 50.0	災害発生後、行政から市内の被害状況や避難場所等の情報が配信され、知ることができる 42.1	学級通信や休校のお知らせ、児童の登下校の情報などが保護者の携帯端末などに配信 31.6
50～59歳 (n=57)	災害発生時などに、いち早く携帯端末や自宅のテレビ端末で緊急情報を受けられる 54.4	災害発生後、行政から市内の被害状況や避難場所等の情報が配信され、知ることができる 52.6	高齢者や障がい者の生活をインターネットを利用して支援 36.8
60～69歳 (n=41)	災害発生時などに、いち早く携帯端末や自宅のテレビ端末で緊急情報を受けられる 70.7	災害発生後、行政から市内の被害状況や避難場所等の情報が配信され、知ることができる 61.0	高齢者や障がい者の生活をインターネットを利用して支援 31.7
70歳以上 (n=21)	災害発生後、行政から市内の被害状況や避難場所等の情報が配信され、知ることができる 57.1	災害発生時などに、いち早く携帯端末や自宅のテレビ端末で緊急情報を受けられる 52.4	高齢者や障がい者の生活をインターネットを利用して支援 47.6

平成28年1月から利用が開始されるマイナンバーカードについて、このカードを使って実現するとよいサービスについて尋ねたところ、「救急医療を受ける場合、カードに格納された本人の既往歴や投薬歴などの情報を医療機関が確認して適切な処置を受けられる」50.2%、「全ての病院・診療所で診察券として使用できる」48.5%と、医療サービスへの適用が特に強く希望されています。また、「コンビニで住民票や税証明などの各種証明書を発行できる」46.0%は、行政手続の利便性を高める方策として、29ページに記載した「コンビニで住民票の写しなどの各種の証明書が取得できる」ようにすることへの希望が高かったことと関連づいています。

図表 3-21 個人番号（マイナンバー）カードの活用希望（※複数回答、最大3つまで）

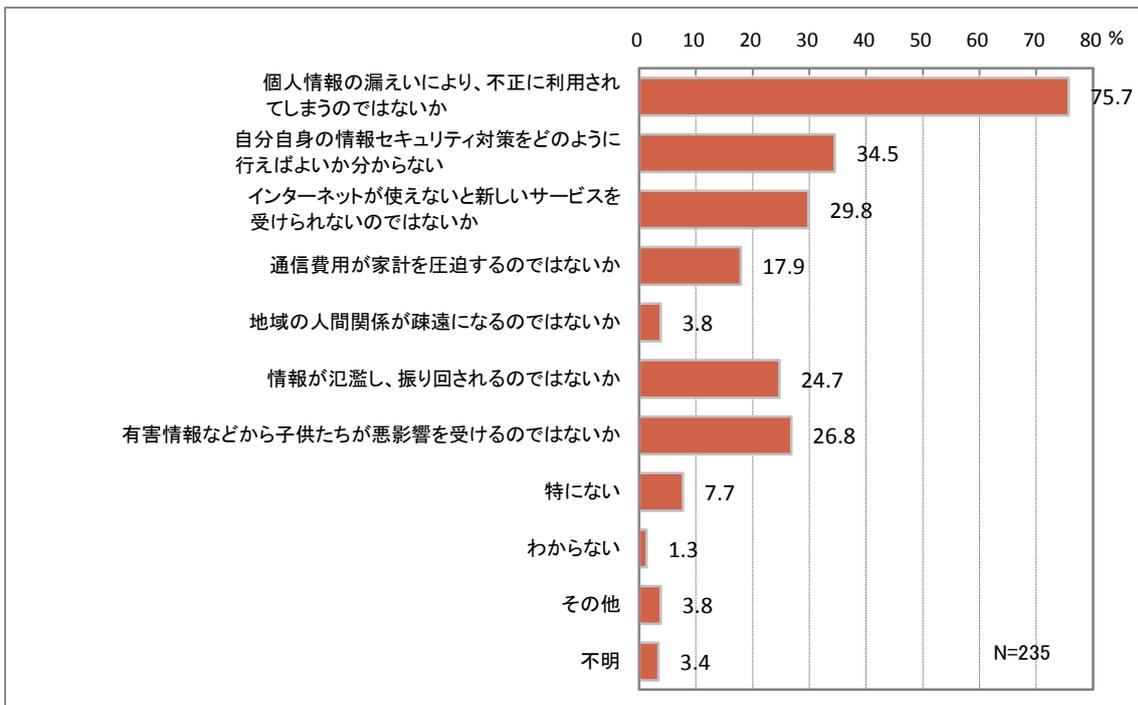


③ 情報化を推進する上での不安

情報化を推進する上での不安では、「個人情報の漏えいにより、不正に利用されてしまうのではないか」が75.7%と極めて高くなっています。自由回答でも不安を訴える発言が多く見られ、特にマイナンバーの施行に伴い、個人情報の漏えいが発生しないよう、情報セキュリティ対策をしっかりと行ってほしいとの意見も寄せられています。

「インターネットが使えないと新しいサービスを受けられないのではないか」は29.8%ですが、自由回答では、高齢者だけでなく幅広い年代から、情報通信機器やインターネットを使わない、使いこなせない高齢者が不利にならないような配慮が必要との意見が寄せられています。

図表 3-22 情報化を推進する上での不安（※複数回答、最大3つまで）



④ 市民アンケート自由記述に見られる傾向

本市が ICT を利用した行政サービスを検討していくことに関して、市民の考えや意見を自由に書いていただきました。寄せられた多くの意見の中から、以下のような傾向がうかがえます。

■ 情報セキュリティ対策の強化を望む

ICT 化の進展に伴い、個人情報の漏えいに対する不安の声が多く聞かれます。マイナンバー制度の施行によりその危険が高まるのではないかと懸念が見られ、情報セキュリティ対策の一層の強化が求められています。

■ 高齢者や情報弱者への配慮を忘れずに

ICT を利用したサービスを提供するに当たり、情報機器やインターネットの操作に不慣れな高齢者が不利にならないような配慮が求められています。高齢者だけでなく若い世代からも要望が寄せられており、デジタルデバイド*の解消に向けた取組が求められています。

■ 情報通信手段の選択肢を多様に

ICT 技術の進展を踏まえた新たなサービスを打ち出すだけでなく、電話や紙媒体、対面など従来のコミュニケーション手段も残し、多様な選択肢の中から利用者が自分に適した手段を選べるような取組が求められています。

(3) まとめ

市民アンケート調査の結果から、今後の情報化への課題として、次のとおり整理されます。

① ICT 環境の変化と利用者の情報リテラシーの変化への対応

インターネットの利用状況は 68.1%ですが、50 歳以上と 50 歳未満では格差が大きく、パソコンやインターネットの操作が苦手なシニア世代は、ICT を抵抗なく利用できる環境が整っていないと、ICT を利用した行政サービスが提供されても、その利便性を十分に享受できない状況が見られます。

一方、パソコンに代わる情報端末としてスマートフォンの普及が進み、またコミュニケーションや情報入手の手段として SNS の利用者が増えています。それにより、時間や場所を選ばずにインターネットを活用できるだけでなく、インターネットを使ったサービスの利便性向上にもつながっています。

本市では、様々な電子的な行政サービスや仕組みを整備してきましたが、昨今は ICT 環境の進展が極めて早く、必ずしもその変化のスピードに適切に対応しきれていないことが懸念されます。

市民に対する行政サービスの利便性を向上させるために、情報化のトレンドに適切に対応した「活用されやすいサービスや仕組み」の整備が求められています。

<今後求められる具体的な取組>

- ・スマートフォンや SNS の効果的な使い方を学ぶ市民講座の実施
- ・SNS を使った行政と市民間のオープンな情報交流の実現
- ・スマートフォンから利用できる行政サービスの拡充

② ICT を活用した効率的な行政運営の推進

市民は行政サービスの手続について、利便性や効率性の向上を求めています。手続の簡素化や出向かずに済むなど、ICT を活用して行政サービスの利便性を高めることは、同時に行政運営側の業務の効率化にもつながります。平成 28 年 1 月からマイナンバーの利用が始まりました。市民が時間的・場所的な制約を受けることなく、ライフスタイルに合ったサービスを受けられるよう、行政が適切に対応していくことが求められています。

<今後求められる具体的な取組>

- ・電子申請サービスの推進
- ・庁内における業務の電子化の推進
- ・マイナンバーカードを使った独自利用サービスの検討

③ ICT を活用した安心・安全の確保・暮らしやすさの向上

災害時の緊急情報など安心・安全に関わる情報に対する市民のニーズは極めて高く、日常生活の安心・安全を確保することに ICT を積極的に活用することが望まれています。

また、平成 28 年 1 月から施行されたマイナンバーカードを使った行政サービスとしては、医療分野への活用に強い関心が寄せられています。

マイナンバーカードを使った行政サービスについては、他の自治体においても ICT を用いた様々な検討が行われており、国の動向に注視し、それらの事例を参考としながら、本市の実情に即した対応が求められています。

<今後求められる具体的な取組>

- ・パソコン、スマートフォン、テレビ端末など多様なメディアを活用した防災・防犯関連の緊急通報システムの拡充
- ・マイナンバーカードを使った独自利用サービスの検討【再掲】

④ サービスの安全性を担保する情報セキュリティ対策

情報化を推進する上で、多くの市民が「個人情報の漏えいにより、不正に利用されてしまうのではないかと不安を抱いています。行政が保有する情報の重要性は非常に高いがゆえに、入念な情報セキュリティ対策が求められています。国はマイナンバーを利用して民間サービスとも連携した様々な行政サービスの提供を検討しており、行政側としても、サービスの安全性を担保する情報セキュリティ対策の徹底が求められています。

<今後求められる具体的な取組>

- ・セキュリティポリシー*の改訂と情報管理体制の確立
- ・情報セキュリティに関する職員研修等の実施

⑤ オープンデータを活用した市民参加型のまちづくり

市民アンケートでは、市民にとって有益なオープンデータとして、市の防災設備や医療機関の所在位置、予防接種や健康診断等の市民向けイベントスケジュールなどが上位を占めています。いずれも ICT を利用した行政サービスの充実及び利便性向上につながる情報提供が求められています。

<今後求められる具体的な取組>

- ・市が保有する公共データのオープンデータ化
- ・市の歴史や文化を記録した写真資料のアーカイブ*化

2 行政の情報化の現状と課題

(1) 第三次情報化基本計画の施策の実施状況等

平成23年度～平成27年度の5か年を計画期間とする「第三次情報化基本計画」では、3つの目標を柱に20の施策が定められました。各施策の実施状況等は次のとおりです。

施策名	実施状況	今後の方向性	掲載頁
目標1 市民の利便性向上と情報共有・交流の強化			
① 公金の納付方法の多様化	実施中	○	38
② 電子申請サービスの拡充	実施中	●	39
③ 公共施設予約システムの導入	実施中	○	40
④ 住民基本台帳カードの普及促進	実施中	—	41
⑤ ホームページの充実	実施中	○	42
⑥ 情報提供サービスの推進	実施中	◎	44
⑦ ICTを活用したコミュニケーションツールの検討	未実施	●	45
⑧ 市民の情報リテラシー向上	実施中	●	46
目標2 事務の円滑化と効率化			
⑨ 電子調達サービス*の推進	実施中	—	47
⑩ eLTAXの拡充	実施中	◎	48
⑪ 地理情報システム(GIS)の導入	未実施	●	49
⑫ IP電話の導入	実施中	—	50
⑬ 文書管理システムの導入	未実施	○	51
⑭ 事務処理用パーソナルコンピュータ等の拡充	実施中	○	52
目標3 既存業務システムの適正化			
⑮ 住民記録関連システムの再構築	実施中	○	53
⑯ 保健福祉総合システムの再構築	実施中	●	54
⑰ 財務会計システムの再構築	未実施	◎	55
⑱ 図書館情報システムの再構築	実施中	●	56
⑲ 人事・給与システムの拡充	未実施	○	57
⑳ 法改正等に伴うシステム導入の実施	実施中	○	58

(凡例) ●：見直し ◎：拡充 ○：継続 —：完了・中止

(2) 第三次情報化基本計画の評価（庁内アンケート・ヒアリング調査結果）
各施策の概要及び計画期間中の実施状況等の詳細は次のとおりです。

① 公金の納付方法の多様化

【施策概要】

日常の様々な場面で ICT を活用した代金等の支払方法が登場しており、それらを活用することで、市税、保育料等の公金を納付する機会を拡充します。まずコンビニエンスストア収納から始め、マルチペイメントネットワーク*による電子納付*、クレジットカード決済の仕組みを順次構築します。

【主な関係課】

収納課・文書情報課・会計課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施 (コンビニ収納)	⇒	⇒	⇒	⇒

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施 (コンビニ収納)	⇒	⇒	⇒	⇒

実施状況	実施中
進捗評価	計画どおりに実行できた。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年度にコンビニエンスストア収納を実施するためのシステム導入等の準備作業を行い、平成23年度から市・都民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税について実施している。 現在、外部委託で運用中であり、公金収納事務の効率化が図られている。 コンビニエンスストア収納については、利用件数、金額とも年々増加している。特に、市役所の窓口が閉まっている夜間や休日の利用が多く、その時間帯の利用が全体の4分の1を占めている。コンビニエンスストアでの収納が可能になったことで、公金収納における市民の利便性が向上した。 <コンビニ収納取扱件数>平成23年度 33,851件、平成24年度 39,681件、平成25年度 43,961件、平成26年度 47,117件
今後の方向性	継続
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> ネットバンキングやモバイルバンキング、金融機関のATM等で納付ができる仕組みの導入について検討する。

② 電子申請サービスの拡充

【施策概要】

平成16年に「東京電子自治体共同運営協議会」が設立され、東京都と都内区市町村が共同して電子申請のシステムを運用しています。この共同利用システムを活用して、時間的、場所的な制約を受けずに申請・届出申請サービスを提供を推進します。

【主な関係課】

文書情報課・関係各課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

実施状況	実施中
進捗評価	ほぼ計画どおりに実行できたが、一部未実施事項や検討課題が残っている。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在、電子申請の対象は、課税証明書交付申請、住民票の写し・住民票記載事項証明の交付申請、各種検診申込申請、市報及び市ホームページへの広告掲載申込等の18業務となっており、市民の認知度・利用状況は年々増加している。 ＜市民の利用件数＞平成23年度209件、平成24年度319件、平成25年度486件、平成26年度892件
今後の方向性	見直し
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 課税証明書交付申請、住民票の写し・住民票記載事項証明の交付申請については、Webサイトから申請した後、利用者が本人確認のため市役所窓口に変更して出向いて交付を受ける必要があり、窓口で直接申請するのと手間が変わらない状況になっている。 ・ より多くの市民が利用できるように、申請の種類を増やすとともに、利用者へのPRに努める。 ・ 東京電子自治体共同運営協議会で実現できない電子申請サービスについては、他の方法（コンビニ交付など）を含めて検討する。

③ 公共施設予約システムの導入

【施策概要】

これまで、公共施設の利用予約に当たっては、それぞれの施設に出向いて手続を行う必要がありましたが、施設に設置された情報端末やインターネットにつながるパソコン等から施設の空き状況の確認や予約ができることが一般化しつつあることを受けて、本市においても検討を進め、システム導入を推進します。

【主な関係課】

生涯学習スポーツ課（現、文化振興課）

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒	⇒	実施	⇒

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒	⇒	⇒	実施

実施状況	実施中
進捗評価	ほぼ計画どおり実行できた。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> 公募型プロポーザルにより、パソコンや携帯電話などからインターネットを通して、施設の空き状況の確認や利用予約が可能な公共施設予約システムを決定し、平成28年4月利用分の予約からサービス提供を開始した。
今後の方向性	継続
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> 今後も引き続き市民の利便性向上の観点から公共施設予約システムの運用を継続する。

④ 住民基本台帳カードの普及促進

【施策概要】

住民基本台帳カードは、住民票の写しの広域交付や転入出時の手続の簡略化など、様々な用途に活用できるほか、写真付きのものは公的な身分証明書としても使用できます。ICカード*の中に各市町村が独自に利用できるデータ領域が確保されており、市町村は条例で定めることにより、このカードに新たなサービスを追加することができるようになっています。

このような住民基本台帳カードの普及を促進するため、窓口等で周知を図るとともに、利便性向上の観点から、印鑑登録証、図書館カード等としても利用可能なカードの多機能化について検討します。

【主な関係課】

市民課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

実施状況	実施中
進捗評価	ほぼ計画どおりに実行できたが、一部未実施事項や検討課題が残っている。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民基本台帳カード、印鑑登録証及び図書館カードとも、それぞれ別に交付されており、各々のカードを住民基本台帳カードに統合するためには、多額の費用を要することから、具体的な検討には至らなかった。 ・ マイナンバー制度の導入に伴い、平成28年1月以降はマイナンバーカードを交付することとなり、マイナンバーカード取得時点から住民基本台帳カードは廃止されることになる。
今後の方向性	中止
今後の方向性の内容・課題	・ 住民基本台帳カードと印鑑登録証・図書館カードなどを統合して利便性を高める多機能化については、今後、マイナンバーカードの多目的利用の観点から検討を進めていくため、本計画においては中止とする。

⑤ ホームページの充実

【施策概要】

ホームページに関しては、これまでもアクセシビリティ*向上のためのツールの導入や暗号化*通信の採用によるセキュリティの向上などの取組を積極的に行ってきました。今後は、統計資料、地域情報等の掲載内容を充実し、閲覧者が容易に情報を得られるよう、高齢者、障害のある人等に配慮しながら使いやすさの改善に努めるほか、アンケート機能の活用、コミュニケーションツールを用いた情報発信等について検討を進め、更なるホームページの充実に図ります。

また、情報公開制度の充実に図るため、文書管理システムの導入に合わせて、公文書等の目録情報を電子化し、ホームページ上で検索可能なシステムの導入を検討します。

【主な関係課】

秘書広報課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒	⇒	⇒	実施

実施状況	実施中
進捗評価	ほぼ計画どおりに実行できたが、一部未実施事項や検討課題が残っている。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> 市民に対する情報提供の窓口として、ホームページの内容充実に取り組み、平成28年3月にはホームページをリニューアルした。 アンケート機能の活用のほか、ツイッター、フェイスブックといった新たなコミュニケーションツールであるSNSもホームページの補完機能として活用した。 ツイッター・ツイート数496件、フェイスブック・投稿数179件（平成26年度） SNSについては、市から市民に対する情報提供という原則は持ちつつも、情報発信できる部署を増やしたり、イベント会場などから機動的に情報発信可能な端末を配備したり、発信情報の枠組みを広げ、SNSの特性を活かした情報発信に取り組み始めたところである。 文書管理システムの導入が遅れたことから、公文書の目録情報

	の電子化及びサイト上で検索可能なシステムの導入については未実施となった。
今後の方向性	継続
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none">・ SNS（ツイッター、フェイスブック）については、ホームページ上において、市民の目に触れやすいような表示方法等を検討し、利用促進を図る。・ タブレット型端末を活用したイベント現場からの情報発信を増やすなど、配信内容を充実させる。・ ICT 技術は日進月歩であるため、最新の技術や新しい考え方について、積極的に導入を行う必要がある。

⑥ 情報提供サービスの推進

【施策概要】

市民生活の安全性及び利便性を確保するために不可欠な市民への情報提供として、パソコンや携帯端末への電子メールを利用した犯罪・災害・市政情報等の配信について、情報内容の充実・即時性の向上に努めます。

【主な関係課】

秘書広報課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	実施	⇒	⇒	⇒

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	実施	⇒	⇒	⇒

実施状況	実施中
進捗評価	計画どおりに実行できた。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年 7 月から情報提供サービスで、検診等に関する情報の配信を開始した。 当該サービスでは、事前登録した市民に対して希望するジャンルの情報配信を行っており、登録者数は「災害情報」が最も多い。 <登録者数（平成 27 月 7 月 31 日現在）> 犯罪情報 3,344 件、災害情報 3,577 件、市政情報 2,294 件 平成 27 年 12 月から情報提供サービスを活用して自治会活動に関する情報の配信を開始した。
今後の方向性	拡充
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> 定期的に市報に登録案内を掲載しており、多くの市民は情報提供サービスを認知しているが、登録者数から見て、まだ十分に普及しているとは言えない状況にある。 消防や各小中学校など、様々なルートから収集された情報を利用して配信しているが、今後は、Jアラート（全国瞬時警報システム）*など国の災害情報・警報システムとの連携を図るなど、より迅速で業務効率の高い配信の在り方を検討する。 サービス拡充に伴うシステム利用額の増加が課題であり、費用面の負担軽減についても検討する。

⑦ ICT を活用したコミュニケーションツールの検討

【施策概要】

市民相互の交流及び市政への参加を促進するため、ICTを活用したコミュニケーションツールの活用を検討します。

【主な関係課】

地域振興課（現、協働推進課）

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒			

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒	⇒	⇒	⇒

実施状況	未実施
進捗評価	計画どおりに実行できなかった。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> 市報、ホームページ、フェイスブック、ツイッターなど、市民への情報伝達手段は多様化しているが、双方向のコミュニケーションツールの活用については、具体的な方策が見つからず、実現には至らなかった。
今後の方向性	見直し
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> 市民相互の交流及び市政への参加を促進するという観点から、フェイスブック、ツイッターといった双方向のコミュニケーションツール(SNS)の活用を検討する。 現在、市の公式 SNS やホームページは、市からの情報発信に限定することが原則となっており、市民からの情報発信など双方向で活用する道筋はついていない。 若い世代を中心に、フェイスブック、ツイッター、LINE といった双方向のコミュニケーションツールの利用が進み、スマートフォンやタブレット型端末などの携帯端末を通じて日常的に双方向のやりとりが行われるようになっている。そのような社会環境の変化を踏まえて、行政と市民の ICT を活用したコミュニケーションの在り方を検討していく。

⑧ 市民の情報リテラシー向上

【施策概要】

情報リテラシーの格差に起因する、情報を活用できる人とできない人、いわゆるデジタルデバイドと呼ばれる社会的・経済的格差の問題を解消することを目的に、市民の情報リテラシーの向上を目指した取組を検討します。

【主な関係課】

生涯学習スポーツ課（現、文化振興課）

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

実施状況	実施中
進捗評価	計画どおりに実行できた。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公民館運営審議会からの答申を踏まえ、平成 23 年度に公民館事業として高齢者を対象とした「パソコン入門講座」を実施した。
今後の方向性	見直し
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ スマートフォンやタブレット型端末など携帯端末の登場により、パソコンのキーボード操作が液晶画面のタッチパネル操作に代わっている。これら携帯端末の普及が進み、本市においても市民向けサービスの利用端末として対応が急がれていることから、市民向け講座の対象としてこれら携帯端末（スマートフォン等）のメニューを追加する。 ・ パソコンを用いずに携帯端末を使って、いつでもどこでも情報に触れることが可能になっている。デジタルデバイドの問題も、ICT ツールの操作能力だけでなく、その使い方や新しい活用スタイルへの順応性を高められるよう、講座内容を充実する。 ・ ICT の急速な普及に伴い、情報セキュリティ上の課題が大きく顕在化している。ICT ツールの使い手として市民の情報セキュリティ意識の向上を図る。

⑨ 電子調達サービスの推進

【施策概要】

東京都と都内自治体等で構成する「東京電子自治体共同運営協議会」が提供する「電子調達サービス」を利用して、入札参加資格審査・受付、電子入札、入札情報の各サービスを順次導入、推進します。それにより、事業者の利便性向上を図り、調達費用の低廉化及び行政事務の効率化を進めます。

【主な関係課】

総務契約課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

実施状況	実施中
進捗評価	計画どおりに実行できた。
実施内容等	・ 入札参加資格審査・受付、電子入札、入札情報の各サービスを実施した。
今後の方向性	完了
今後の方向性の内容・課題	・ 電子調達サービスは、「東京電子自治体共同運営協議会」の共同利用サービスを活用したものであり、今後も、業者側、職員側にとってより利便性の高いシステムへと改善等していく必要があるが、改善等の実現には、東京電子自治体共同運営協議会において協議・決定を要することから、本計画においては完了とする。

⑩ eLTAX*利用の拡充

【施策概要】

eLTAXとは、インターネットを介して地方税に関する各種手続を行うことのできるシステムであり、従来、窓口まで出向いて行う必要のあった申告等の手続が簡略化されます。また、地方税の申告、申請、納税などの手続についても、電子的な一つの窓口からそれぞれの地方公共団体にまとめて手続することが可能です。

本市では、市民の利便性の向上の度合いやコスト、他自治体の実施状況などを踏まえながら eLTAX 利用の拡充を進めます。

【主な関係課】

課税課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

実施状況	実施中
進捗評価	計画どおりに実行できた。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> eLTAXにより給与支払報告書、法人市民税の申告、償却資産の申告などを電子化した。紙媒体による処理がなくなったことにより、情報入力の手間や入力ミスが減り、電子申告のメリットがより有効に活用できるようになった。 eLTAXによる電子申告は年々増加傾向にあり、平成23年度から平成26年度までの4年間で総申告件数に占める電子申告の割合は3割近くまで増加した。 <p><電子申告の利用状況> 平成23年度 3,518件(43,649件中)、平成24年度 4,624件(44,022件中)、平成25年度 10,826件(41,388件中)、平成26年度 12,696件(43,713件中)</p>
今後の方向性	拡充
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> 一部にまだ電子的に連携していないデータがあるため、それらに関しては、今後電子化を進め、より正確な税務事務を推進する。 eLTAXにプレ申告データ(納税者の名前など申告データの一部項目を申告先である地方公共団体があらかじめ設定し、納税者に事前に提供する申告データ)を送信するなど、更なる電子化を推進し、利用者の利便性向上を図る。

⑪ 地理情報システム (GIS) *の導入

【施策概要】

「GIS」とは「地理情報システム」の略で、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）と地図情報を総合的に管理・加工し、視覚的に表示するシステムです。コンピュータ上の地図に、人口や道路名・建築物名等の様々な統計情報・地域情報等を関連付けて表示することができます。

本市では一部の課において GIS をベースにしたシステムを構築していますが、関係課ごとにシステムが異なり、データの有効活用という点で無駄や非効率な状況にあります。そのため、基本となる地図データを共有しながら、これに多様な地理情報（道路、施設、土地利用、統計情報、防災情報、都市計画情報等）を個別に追加して運用できる「統合型 GIS」の導入を推進します。

【主な関係課】

文書情報課・関係各課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施 (順次導入)	⇒	⇒	⇒	⇒

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒	⇒	⇒	⇒

実施状況	未実施
進捗評価	計画どおりに実行できなかった。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> 都市計画課、道路下水道課、防災安全課など一部の課で独自の GIS を導入しているが、各課が利用しやすいように機能やデータの活用範囲が限定されていたことから、課の枠を超えた利用方法の検討を行うことができなかった。また、各課で保有する GIS データの共有化・一元化が困難な状態であったため、統合型 GIS の実現に向けた協議を進められなかった。
今後の方向性	見直し
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> 統合型 GIS が実現すれば、地理情報の用途が広がり、市内の施設管理や緑化計画、都市計画、道路整備計画など、まちづくりの推進に役立つこと、土地の所有状況などに関する市民からの問い合わせに対して一元的に対応すること等が可能になるなど、市民と市、双方にメリットが期待される。 庁内における GIS 活用の現状を把握した上で、市全体にまたがる統合型 GIS の導入に向け、導入目的や用途、運用の在り方、課題、費用対効果などについて検討する。

⑫ IP 電話*の導入

【施策概要】

IP電話は、インターネット・プロトコルを利用して、提携グループ同士の通話は時間に関係なく無料、一般加入電話への通話も全国一律料金という低コストの電話サービスを実現するものです。ブロードバンド化（ADSL*、光回線の普及）とともに着実に加入者数を増やしており、今ではほとんどのプロバイダがIP電話機能を提供しています。

その一方で、通信量増大時における遅延の発生、音質・音量の問題など個人使用の有線電話にはなかった問題も存在します。そこで、IP電話に関する費用面及び技術面での動向を踏まえ、導入の可否、方法等について調査・研究を行います。

【主な関係課】

総務契約課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒			

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	実施	⇒	⇒	⇒

実施状況	実施中
進捗評価	計画どおりに実行できた。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> 平成24年度に市本庁舎のアナログ回線で契約していた14回線をIP電話に切替え、通話料の軽減を図った。 <市本庁舎の電話料金>平成23年度4,007千円、平成24年度4,159千円、平成25年度3,821千円、平成26年度3,588千円
今後の方向性	完了
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> IP電話は「停電時にデジタル回線が使用できない」という課題があることから、災害など緊急時に備えて安定した通信回線環境を確保するため、残りの回線については、アナログ回線として存続することとし、本計画においては完了とする。

⑬ 文書管理システムの導入

【施策概要】

文書の作成、收受から保存、公開、廃棄に至るまでのサイクルを一元的に管理する文書管理システムの導入を検討します。これにより、文書事務の効率化や、文書のデータベース化による文書管理・情報公開事務の効率化のほか、ペーパーレス化によるコスト削減などの効果が見込まれます。

【主な関係課】

文書情報課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒			

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒	⇒	⇒	⇒

実施状況	未実施
進捗評価	計画どおりに実行できなかった。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・当初は LGWAN（総合行政ネットワーク：地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワーク）の文書交換システムとの連携を図りながら文書事務の電子化推進を予定していたが、同システムの利用率が低く、平成23年度末で廃止になったこと等から実施には至らなかった。 ・現在は全て紙ベースで事務処理を行っており、庁内全ての文書事務で電子化が実現していない。 ・情報公開のための検索に迅速に対応できないほか、保存文書の廃棄に関し複数の確認が必要となる。
今後の方向性	継続
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・文書管理システムを導入している他自治体の調査を行い、導入運用における問題点等を把握し、本市の文書事務の課題を検討する。 ・災害時における文書情報のき損防止等の観点から、文書管理のバックアップやクラウドサービスの活用を検討する。

⑭ 事務処理用パーソナルコンピュータ等の拡充

【施策概要】

業務システムの活用及び事務効率化のために、端末やプリンタなどの機器を必要に応じて配置するとともに、現在導入している事務用機器等について、リース期間終了を一つの目安に計画的な入替えを行い、各課における業務実態や業務システムの活用状況などから、必要な事務用端末等の台数を把握し、業務に支障が生じないように適切な管理を行います。

あわせて、これらの機器の庁内LAN*への接続、業務システムの利用等に加え、コンピュータウイルス*対策等に代表される高度な情報セキュリティ対策を行います。

【主な関係課】

文書情報課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

実施状況	実施中
進捗評価	ほぼ計画どおりに実行できたが、一部未実施事項や検討課題が残っている。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> 平成 23 年度に財務会計システムの機器更新に伴い、財務会計システム端末 60 台及びプリンタ 13 台をリースした。 平成 25 年度に保健福祉総合システムの機器更新に伴い、福祉システム端末 45 台及びプリンタ 11 台をリースした。 平成 26 年度に住民情報システムの機器更新に伴い、住民情報システム端末 65 台及びプリンタ 15 台をリースした。 各端末等の更新に当たっては、情報システムの環境変化等を踏まえ、継続して情報セキュリティ対策を講じている。
今後の方向性	継続
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> 各課における業務実態や業務システムの活用状況などから、必要な事務用端末等の性能や台数を整備し、管理を進める。 通常の事務用端末に加え、シンクライアント端末やタブレット型端末など多様な端末の整備を検討する。 情報セキュリティ対策をより一層推進させるため、技術的な対策のみならず、職員のセキュリティ意識の向上など管理面の対応も進める。

⑮ 住民記録関連システムの再構築

【施策概要】

住民記録関連システムとは、住民情報や税務、国民健康保険などの、市の基幹をなす業務全般を処理するシステムです。現在稼動している住民記録関連システム機器のリース期間が平成26年度に終了するため、その入替えに合わせてシステムの再構築を図ります。

近年のコンピュータの処理能力の向上、システムのオープン化の進展、サーバ*関連機器の信頼度向上などを踏まえて、システム形態の選択を検討します。設置の形態についても自庁内だけでなく外部への委託等の方法が考えられるため、十分な検討を行います。

【主な関係課】

文書情報課・関係各課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒	⇒	実施	⇒

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒	⇒	⇒	実施

実施状況	実施中
進捗評価	ほぼ計画どおりに実行できた。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> 自庁のホストコンピュータ*での運用から外部データセンターによるオープン系システムへと移行するため、地域情報プラットフォーム*に準拠し、住民記録関連システムの再構築及び現行システムから新システムへのデータ移行を行い、平成27年10月1日から自治体単独クラウド形式による新システム運用を開始した。 マイナンバー制度に対応するため、国の仕様等を踏まえ、新システムの改修を行った。
今後の方向性	継続
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> 新たな住民記録関連システムの安定的な運用、管理を図るとともに、次期更新に当たっては、課題の整理、関係業務の最適化、システムの統合、共同利用等を視野に入れ、再構築を検討する。

⑩ 保健福祉総合システムの再構築

【施策概要】

保健福祉総合システムとは、子ども・子育て関連、高齢者や障害のある人に対する福祉関連及び保健関連の業務システムを統合したシステムです。保健福祉総合システム関連機器のリース終了後、機器入替えに合わせてシステムの再構築を図ります。

【主な関係課】

文書情報課・関係各課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	実施	⇒	⇒	⇒

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒	実施	⇒	⇒

実施状況	実施中
進捗評価	ほぼ計画どおりに実行できた。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> 平成 24 年度に幼稚園システム及び保健事業システムの導入を行った。 平成 25 年度に地域情報プラットフォームに準拠した保健福祉総合システムの更新を行った。 平成 26 年度に子ども・子育て支援事業給付システムの導入を行った。
今後の方向性	見直し
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> 保健福祉総合システムの安定的な運用、管理を図るとともに、次期更新に当たっては、課題の整理、関係業務の最適化、システムの統合、共同利用等を視野に入れ、再構築を検討する。 福祉系業務については市独自の業務も多く、カスタマイズ*が必要になる。

⑰ 財務会計システムの再構築

【施策概要】

財務会計システムは、予算管理、執行管理、実施計画、財産管理等の財務会計に関する業務システムを統合したシステムです。現行の財務会計システム関連機器のリース終了後、機器入替えに合わせてシステムの再構築を図ります。

グループウェア*や職員ポータル*といった業務系の機能に加えて、財務会計システムに求められる機能の強化を図り、総合的なシステムとして事務の効率化に寄与するシステムを構築します。

【主な関係課】

文書情報課・関係各課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒	⇒	⇒	実施

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒	⇒	⇒	⇒

実施状況	未実施
進捗評価	計画どおりに実行できなかった。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年度にシステム再構築を予定していたが、統一的な会計基準による地方公会計制度に対応したシステムの導入が必要であること、住民記録関連システムの再構築、社会保障・税番号制度の施行に伴う関連システム改修作業等の業務が重なることから、当該システム機器を一年再リースし、平成28年度にシステムの再構築を実施することとした。
今後の方向性	拡充
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> 財務会計システムの再構築に合わせ、総務省が要請する「統一的な基準」で財務書類を作成する地方公会計制度に対応したシステムを導入するとともに、システムの機能（実施計画、予算編成、執行管理、契約管理、備品管理、グループウェア）と連動した全体的な操作性の向上を図る。 公有財産管理については基礎データの整理を図るとともに、財務会計システムの再構築に合わせて電子化する。

⑱ 図書館情報システムの再構築

【施策概要】

これまで基本機能である蔵書管理・貸出管理等の機能に加え、蔵書の検索・予約を始め、レファレンス*についてもインターネット上で相談できる機能を充実させてきました。現在の図書館情報システム及び関連機器は購入したため、機器の老朽化に伴う入替えに合わせてシステムの再構築を図ります。

今後は、入替えの時期を捉え、インターネットでのサービスの充実、電子図書の検討、他市図書館とのシステム連携などを考慮したシステムの導入を行います。

【主な関係課】

図書館

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒			

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒	⇒	⇒	一部実施

実施状況	実施中
進捗評価	ほぼ計画どおりに実行できたが、一部未実施事項や検討課題が残っている。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> インターネットを使った図書館サービスについては、検索しやすさ、予約しやすさなど、利用者の利便性向上に主眼をおいた改善施策を継続的に実施した。 インターネットでのサービスの充実のうち未所蔵資料の予約は、通常の図書館の所蔵検索時に所蔵していない場合に、申込ボタンを配置する変更を行った。また、パスワードを忘れた利用者が、図書館に来館することなくパスワードを自ら初期化するなど利用者の利便性を向上させた。 他市図書館とのシステム連携などを考慮したシステムの導入は、連携する自治体の図書館業務の統一の問題があり、具体的な検討には至らなかった。
今後の方向性	見直し
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> 図書館の Web サイト画面はパソコン向け仕様であり、スマートフォンを使う市民から利用しにくいという不満があるため、早急にスマートフォン対応を図る。 電子図書の導入、他市の図書館システムとの連携については、技術面だけでなく、運用面の見直し・整備も併せて検討を進める。

⑬ 人事・給与システムの拡充

【施策概要】

ICTの進展、人事・給与制度の改正等を考慮し、現在導入されているシステムのレベルアップを図り、拡充します。

【主な関係課】

職員課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒			

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検討	⇒	⇒	⇒	⇒

実施状況	未実施
進捗評価	計画どおりに実行できなかった。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通常業務や他の業務を優先する必要があるため、レベルアップの検討には至らなかった。 ・ 人事給与システムで処理できないものについては、手計算で対応している。 ・ 毎月の給与支給事務や休暇の処理などに相当の労力を要している。
今後の方向性	継続
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行システムの更新時期（平成29年度）に合わせ、課題を解決できるよう検討を進める。 ・ 現行業務に合わせたシステム開発のみならず、パッケージシステム*のカスタマイズや、クラウドサービスの利用など、システム環境の最適化も併せて検討する。

⑳ 法改正等に伴うシステム導入の実施

【施策概要】

介護保険制度や後期高齢者医療制度など、国等が進める業務においては、制度の内容や開始までのスケジュールが法令等で義務付けられていますが、必ずシステム開発が必要な業務でも、情報化推進委員会にて個別に審議を行い、システム開発の対応を行ってきました。今後は事務処理の簡略化を図るため、システムの開発が必要なものについては、担当する部署にて随時開発を進めます。

【主な関係課】

各課

【計画】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

【現状】

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
実施	⇒	⇒	⇒	⇒

実施状況	実施中
進捗評価	計画どおりに実行できた。
実施内容等	<ul style="list-style-type: none"> 法改正等があった業務については、該当する業務システムの改修を行った。 <ul style="list-style-type: none"> 固定資産税、市民税等の各税務システム 介護保険等の福祉関連システム マイナンバー制度への対応に向けたシステム改修(住民情報、税務、国民健康保険、国民年金、福祉関係等のシステム)
今後の方向性	継続
今後の方向性の内容・課題	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバー制度を始め、制度改正に対応するシステム改修の必要性や頻度が高まっていることから、これに迅速に対応するため、各課ごとに迅速にシステム更改を進めることに加えて、庁内の情報システム全般について、運用面におけるトータルなICTガバナンス*(組織、人材、費用、情報基盤、戦略、システム企画、システム開発・調達、システム運用・保守、システム評価、情報セキュリティなどの方針・計画・基準策定・手順・具体的取組など)を強化する。

(3) まとめ（これからの情報化推進に向けての課題）

第三次情報化基本計画の庁内アンケート・ヒアリング調査結果については、概ね当初の目標を達成できたことが確認できましたが、未実施の施策もありました。これは、財政面から事業費の配分が見送られたことや法制度改正による施策の見直し等が必要となったことのほか、計画期間中の5年間で情報通信環境が大きく変わったことも影響しています。また、市民の情報化ニーズが変化していることに留意し、行政サービスの内容の充実に加えてICT活用の在り方についても、ICTがもたらす利便性や効率性を十分にいかした取組が必要です。

庁内アンケート・ヒアリング調査結果から、情報化の進展に伴う新たなニーズや課題としては、次のとおり整理されます。

① 情報活用スタイルの変化に対応した情報提供の在り方

市民アンケートでは、スマートフォンやSNSの利用者が増えている状況が確認できました。本市でも、ホームページに連動したフェイスブック、ツイッターの導入や、市民向け情報提供サービス（犯罪情報、災害情報、市政情報）をスマートフォンでも受けられるようにするなど、情報メディア環境の充実に努めています。図書館の蔵書検索・予約サービスはまだスマートフォン対応になっていませんが、対応について検討を進めています。

これらの新しいICTツール・サービスの普及に伴い、それを介した利用者の情報活用スタイルが変化しつつあります。フェイスブック、ツイッターはホームページのような一方向型の情報提供と異なり、利用者同士の双方向のやりとりが特徴です。またスマートフォンでも、無料通話アプリであるLINEを始め、双方向の情報交流ニーズが高まっています。

現在、本市では、フェイスブック、ツイッターの利用については、市が直接関わる情報提供については、原則として市からの片方向の発信に限定していますが、ツイッターのハッシュタグ*を使って市民から災害情報の提供を受けたり、フェイスブックで市のイベント情報を現場から発信できるようにしたりするなどの試みも始めています。

市民と市が協働で取り組むまちづくりを進めていく上で、ICTの双方向性の有効な活用を検討していく必要があります。

＜今後求められる具体的な取組＞

- ・ SNSを使った市民参加型の地域情報の共有
- ・ SNSを使った行政サービスや情報提供サービスのPR・利用促進
- ・ スマートフォンに対応した各種Webサイトの構築

② マイナンバーを活用した電子申請サービスの利便性向上

第三次情報化基本計画では、課税業務関係の行政手続（申告、納税、証明書の発行申請）の電子化が進められた結果、手続業務が簡素化され、紙の書類作成が不要になるなど、主として業務の効率化において一定の成果が見られます。

その一方で、一部の手続については、電子申請後に本人確認のため、市役所窓口で改めて出向いて交付を受ける必要があるなど、サービスの利便性という点では課題が残ります。

これらの課題解決に向けて、キーとなるのがマイナンバーです。特にマイナンバーカードについては、独自利用が可能なことから、多目的利用を積極的に検討していく必要があります。例えば、マイナンバーカードに格納された個人認証情報を活用することで確実な本人確認が可能となり、コンビニエンスストア等最寄りの場所で各種証明書の交付を受けることが可能になります。

その一方で、マイナンバーの情報は非常に機密性が高いことから、情報漏えいや不正利用の危険が懸念され、情報セキュリティ対策の強化が欠かせません。マイナンバー制度の施行に合わせて、情報セキュリティに係る推進体制を整え、必要な対策の準備を進めていく必要があります。

<今後求められる具体的な取組>

- ・マイナンバーカードを使った各種証明書等のコンビニ交付の実施
- ・eLTAX 利用時における利便性の向上

③ ICT 環境の変化に対応した効率的な業務システム環境の見直し

行政事務の効率化については、事務用パーソナルコンピュータの配備、業務システム導入が進められました。機器やシステムの導入については、当初計画をほぼ実行できましたが、文書管理システムが未導入であるなど、実現に至らなかったものもあります。導入された機器やシステムについても、職員の利用実態に応じた運用面の拡充が課題です。その際には、スマートフォンやタブレット型端末などのモバイル端末やクラウドサービスの活用など、ICT 環境の変化に対応して効率的なシステム環境の見直しが必要です。

さらに、既存システムの再構築については、単にシステムの入替えに終わらず、長期的に安定したシステム環境を実現させるために、情報システムの維持管理に係るコスト低減にも考慮しつつ、関連する他のシステムとの情報のやりとりを効率化する庁内システムの全体最適化を視野において取り組む必要があります。

<p><今後求められる具体的な取組></p>

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 内部システムの再構築・最適化 ・ 文書管理システムの導入検討 ・ 目的に応じた多様な端末の整備（シンクライアント端末、タブレット型端末など） |
|--|

④ システム統合・連携のメリットをいかす情報共有基盤の必要性

業務システムの導入に続いて、次なる課題は、それらシステムの相互連携や複数のシステムの統合です。例えば、地理情報システム（GIS）は一部の課で導入されていますが、データの活用は各課内の業務用途に限られています。しかしながら、これらは、市内の公共施設の管理や緑化計画・都市計画、道路整備計画など、まちづくりの推進を図る上で非常に重要なデータであり、他の関係課とも協力してデータの有効活用を図る必要があります。

また現在、市立図書館をネットワークでつなぐ図書館情報システムが構築されていますが、新たに学校図書館とのネットワーク化に向けて検討する必要があります。

既存のシステムを統合・連携させるために、まず手をつけなくてはならない課題は、情報共有の仕組みづくりです。情報共有に向けてのルールづくりや情報管理体制の見直しなど、共有化に向けて基盤整備を進める必要があります。

<p><今後求められる具体的な取組></p>

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 電子化されたデータ（GIS等）の各課間での有効活用 ・ 市立図書館と学校図書館とのネットワーク化に向けた検討 |
|---|

第4章 新たな情報化基本計画に向けて

1 新たな情報化基本計画の方向性

近年、地方自治体が情報化基本計画を策定する際、

- ICT を活用することによって、市民と行政の接点の【利便性】を高めること
- ICT を活用することによって、行政事務の【効率化】を図ること
- ICT を活用することによって、市民の【安心・安全】を確保することが目標の柱として位置づけられることが多くなっています。

この観点から、情報化に対する市民のニーズを見てみると、前章で述べたように、

柱	市民のニーズ
【利便性】	✓ ICT 環境の変化と利用者の情報リテラシーの変化への対応
【効率化】	✓ ICT を活用した効率的な行政運営の推進
【安心・安全】	✓ ICT を活用した安心・安全の確保・暮らしやすさの向上 ✓ サービスの安全性を担保する情報セキュリティ対策

などが強く意識されるようになっていきます。

一方、我が国の社会の情報化の方向性を指し示すものとして、重要な指針である政府の「世界最先端 IT 国家創造宣言」は、平成 27 年 6 月に改訂され、目指すべき社会・姿として、

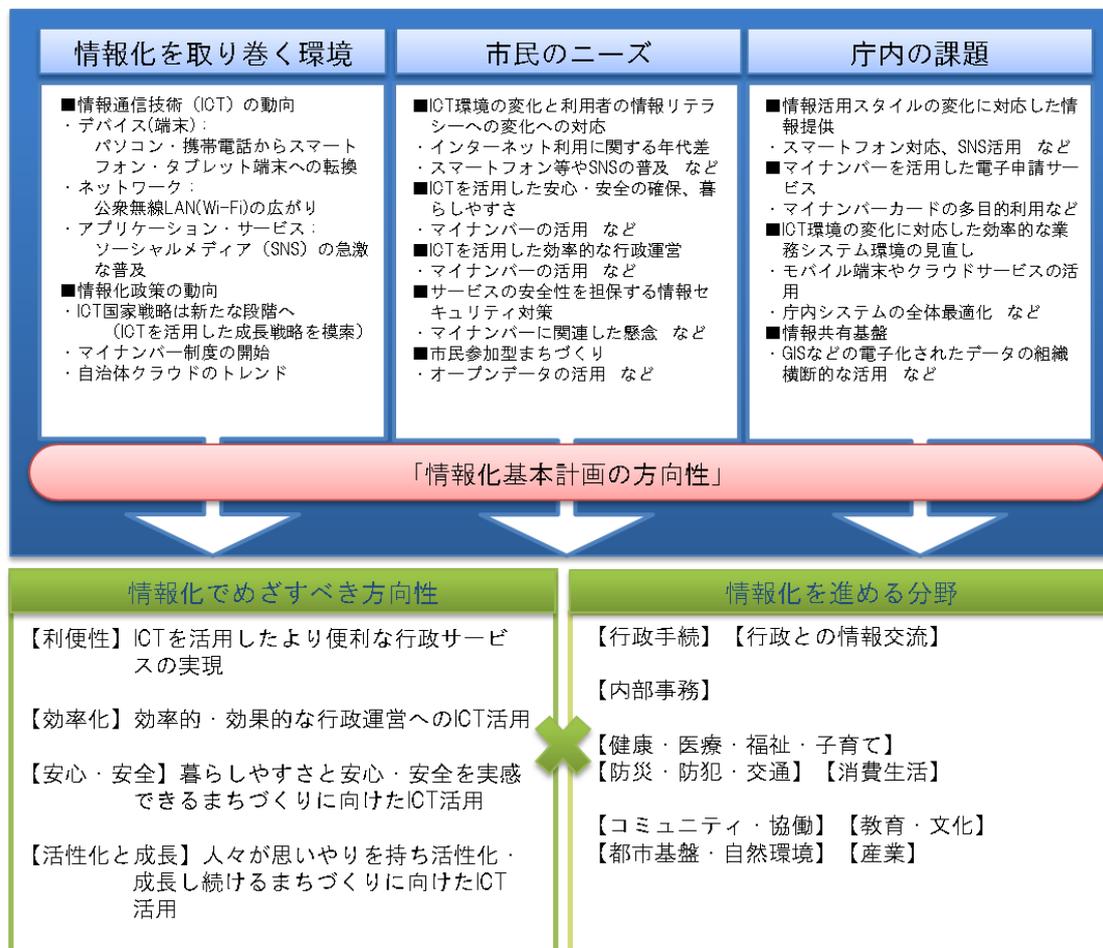
- (1) IT 利活用の深化により未来に向けて成長する社会
- (2) IT を利活用したまち・ひと・しごとの活性化による活力ある社会
- (3) IT を利活用した安全・安心・豊かさが実感できる社会
- (4) IT を利活用した公共サービスがワンストップで受けられる社会

という 4 つの柱を打ち出し、その実現に向けた取組を示すことにより、IT による社会変革のための戦略と決めました。

「世界最先端 IT 国家創造宣言」に先立つ「e-Japan 戦略」（平成 13 年）がインフラ投資を、「e-Japan 戦略Ⅱ」（平成 15 年）が ICT の利活用を、「IT 新改革戦略」（平成 18 年）や「iJapan 戦略 2015」（平成 21 年）が ICT による社会変革を、それぞれ主眼としていたと考えられるのに対して、ICT を社会の【活性化と成長】のドライバとして位置づけたものと考えられます。

このように、ICT をめぐる国の方向性、市民の情報化に対するニーズなどに鑑みると、【利便性】【効率化】【安心・安全】【活性化と成長】の4つの柱を今後の情報化推進の視点として位置づける必要があります。

図表 4-1 情報化基本計画の方向性



2 情報化基本計画の基本理念と基本目標

情報化基本計画は、単に、市と市民間の行政手続をインターネットで代替えしたり、職員の業務をシステム化したりすることによって人件費の削減を目指すといった短期的な視点に立つものではありません。

市民の生活がより便利になり、行政が効率的に機能し、安心して生活することができ、市が将来に向かって発展していくために、様々な分野に適用される ICT がそれを下支えしていく、そのような地域社会を形成していくことが必要です。

そこで、「武蔵村山市第四次長期総合計画・後期基本計画」における「電子自治体の推進」という主要施策を実現していくため、情報化施策を展開するに当たっての基本理念を次のとおり定めます。

(1) 基本理念

ICTを活用した、暮らしやすい活力あるまちを目指して

(2) 基本目標

基本理念を実現するため、ICT をめぐる国の方向性、市民の情報化に対するニーズなどを踏まえ、前節で掲げる【利便性】【効率化】【安心・安全】【活性化と成長】の4つの視点を具現化するための基本目標を次のとおり定めます。

【基本目標1】 ICTを活用したより便利な行政サービスの実現

ICTを活用した、各種行政手続のほか、SNSの特性を活かした双方向の情報交流ができる環境整備など、市民や企業がそれぞれの好みのチャネルを介して市との情報のやりとりを進め、利便性の向上が実感できるまちづくりを目指します。

【基本目標2】 効率的・効果的な行政運営へのICT活用

ICTを活用した、行政内部システムの最適化により、経費の削減、業務運営の簡素化・効率化・合理化を推進するとともに、情報セキュリティ対策などの取組を実施し、効率的かつ効果的な行政運営を行います。

【基本目標3】 暮らしやすさと安心・安全を実感できるまちづくりに向けた ICT 活用

ICT を活用した、震災発生後の迅速確実な被災者支援のほか、災害情報などをより正確かつ迅速に提供する取組などを実施し、全ての市民が生涯にわたり、安心・安全を実感できるまちづくりを目指します。

【基本目標4】 人々が思いやりを持ち活性化・成長し続けるまちづくりに向けた ICT 活用

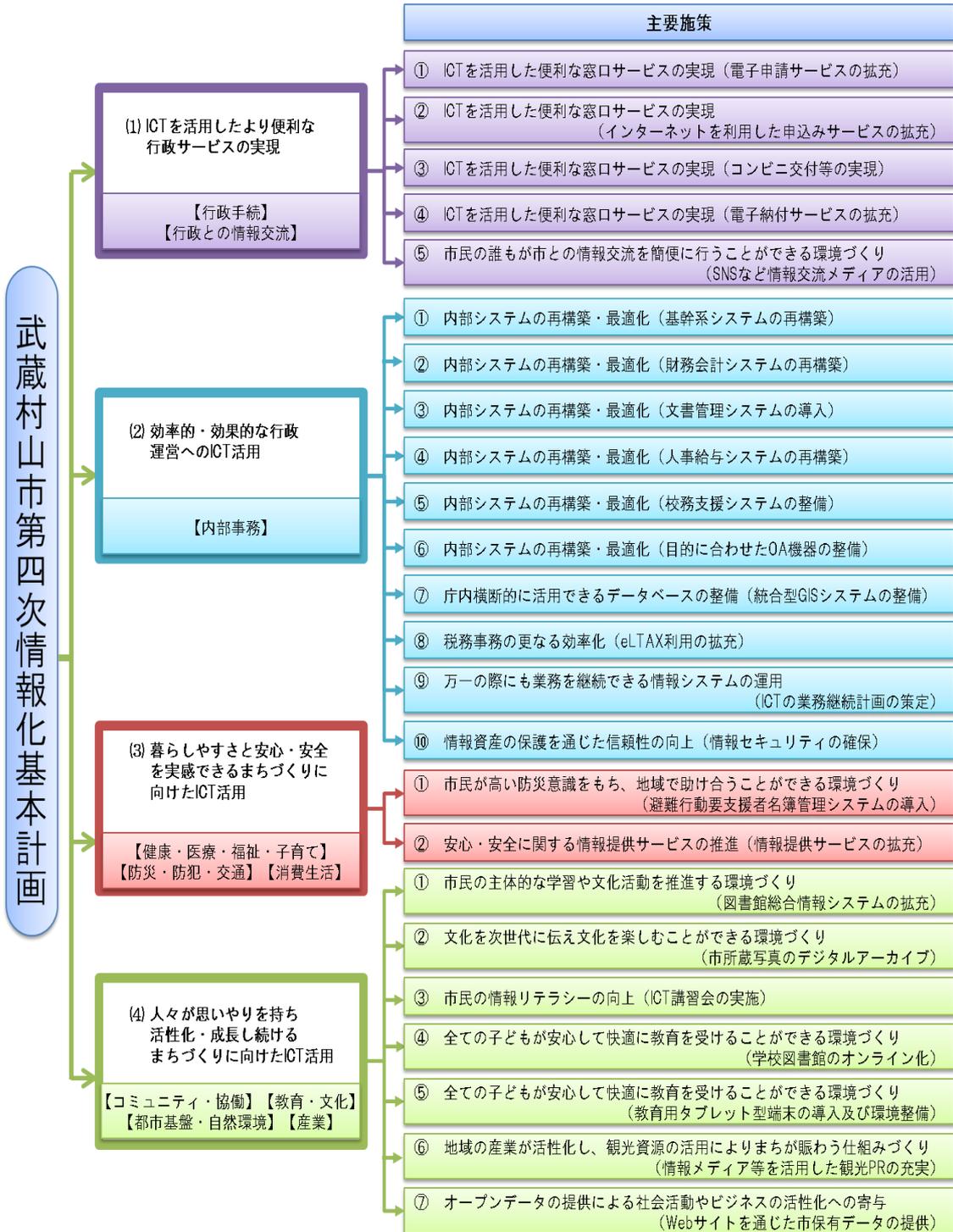
ICT を活用した、地域の魅力発信と交流の拡大に向けた取組のほか、教育の情報化に係る環境整備などを実施し、地域の魅力を伝え、人々の交流が盛んなまちづくりと教育を通じた次世代を担うひとづくりを推進します。



3 情報化基本計画の体系

前節で掲げた情報化の基本理念と基本目標を実現するため、新たな情報化基本計画の体系を次のとおり示します。

図表 4-2 情報化基本計画の体系



4 情報化基本計画の施策

(1) ICT を活用したより便利な行政サービスの実現

① ICT を活用した便利な窓口サービスの実現(電子申請サービスの拡充)

施策概要	<p>各種申請・届出等について、市民や企業がインターネット(Web サイト)を通じて申請・届出等を行うことによって、場所や時間を問わず、行政サービスを利用することが可能になります。</p> <p>そこで、より多くの市民や企業の利用を促進するため、利用できる手続の種類を増やすとともに、利用者へのPRに努めます。</p>				
総合計画との関係	第6章第1節-(9)		前計画との関係	目標1-②	
実現までのプロセス	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	検討	⇒	実施	⇒	⇒
期待される効果	<p>・電子申請の対象事務を拡大することによって、市民・企業はインターネットから時間や場所を問わず、各種行政手続をスムーズに行うことができ、利便性が向上します。また、行政事務の効率化が期待できます。</p>				
主な関係課	文書情報課、関係各課				

② ICT を活用した便利な窓口サービスの実現
 (インターネットを利用した申込みサービスの拡充)

<p>施策概要</p>	<p>公共施設で開催される生涯学習講座や各種団体の活動内容情報を市民に対して提供するとともに、自宅等から公共施設の空き状況検索や予約を行うことができる「公共施設予約システム」を運用し、市民の生涯学習活動の支援及び公共施設利用の利便性の向上を図ります。</p> <p>また、市税等口座振替のWeb申込みなど、電子化することによって、市民の利便性が向上し、市役所の業務の効率化につながるサービスについて検討します。</p>				
<p>総合計画との関係</p>	<p>第2章第2節2-(1)</p>	<p>前計画との関係</p>	<p>目標1-③</p>		
<p>実現までのプロセス</p>	<p>平成28年度</p>	<p>平成29年度</p>	<p>平成30年度</p>	<p>平成31年度</p>	<p>平成32年度</p>
	<p>実施 <small>(公共施設予約システムの拡充)</small></p>	<p>⇒</p>	<p>⇒</p>	<p>⇒</p>	<p>⇒</p>
	<p>検討 <small>(市税等口座振替のWeb申込みなど)</small></p>	<p>実施 <small>(随時検討・実施)</small></p>	<p>⇒</p>	<p>⇒</p>	<p>⇒</p>
<p>期待される効果</p>	<p>・市税等口座振替の申込みなどを、オンライン手続に拡充することによって、利用者がいつでもどこからでも手続を行うことができ、利便性が高まり、業務の効率化も図られます。</p>				
<p>主な関係課</p>	<p>文化振興課、収納課、関係各課</p>				

③ ICT を活用した便利な窓口サービスの実現（コンビニ交付等の実現）

<p>施策概要</p>	<p>これまで、住民票の写しなど各種証明書の交付などの際に、Web サイトを通じて交付申請を受け付けることはできましたが、交付の際には、本人確認のため、申請者が開庁時間に来庁して交付を受ける必要がありました。</p> <p>そこで、マイナンバーカードを利用してコンビニエンスストア等の多機能複写機を利用して交付を受けることによって、いつでもどこでも、各種証明書の交付を受けることができますようにします。</p> <p>あわせて、マイナンバーカードを使った独自利用サービスについても検討します。</p>				
<p>総合計画との関係</p>	第6章第1節-(9)		前計画との関係	目標1-②	
<p>実現までのプロセス</p>	平成28年度 実施	平成29年度 ⇒	平成30年度 ⇒	平成31年度 ⇒	平成32年度 ⇒
<p>期待される効果</p>	<p>・コンビニエンスストアでの受取りが可能になれば、各種証明書等の交付がいつでも可能になり、市民の利便性が向上します。また、これに伴って、窓口での交付申請は減少すると考えられるため、職員の事務負担の軽減や人件費の削減が期待できます。</p>				
<p>主な関係課</p>	市民課など				

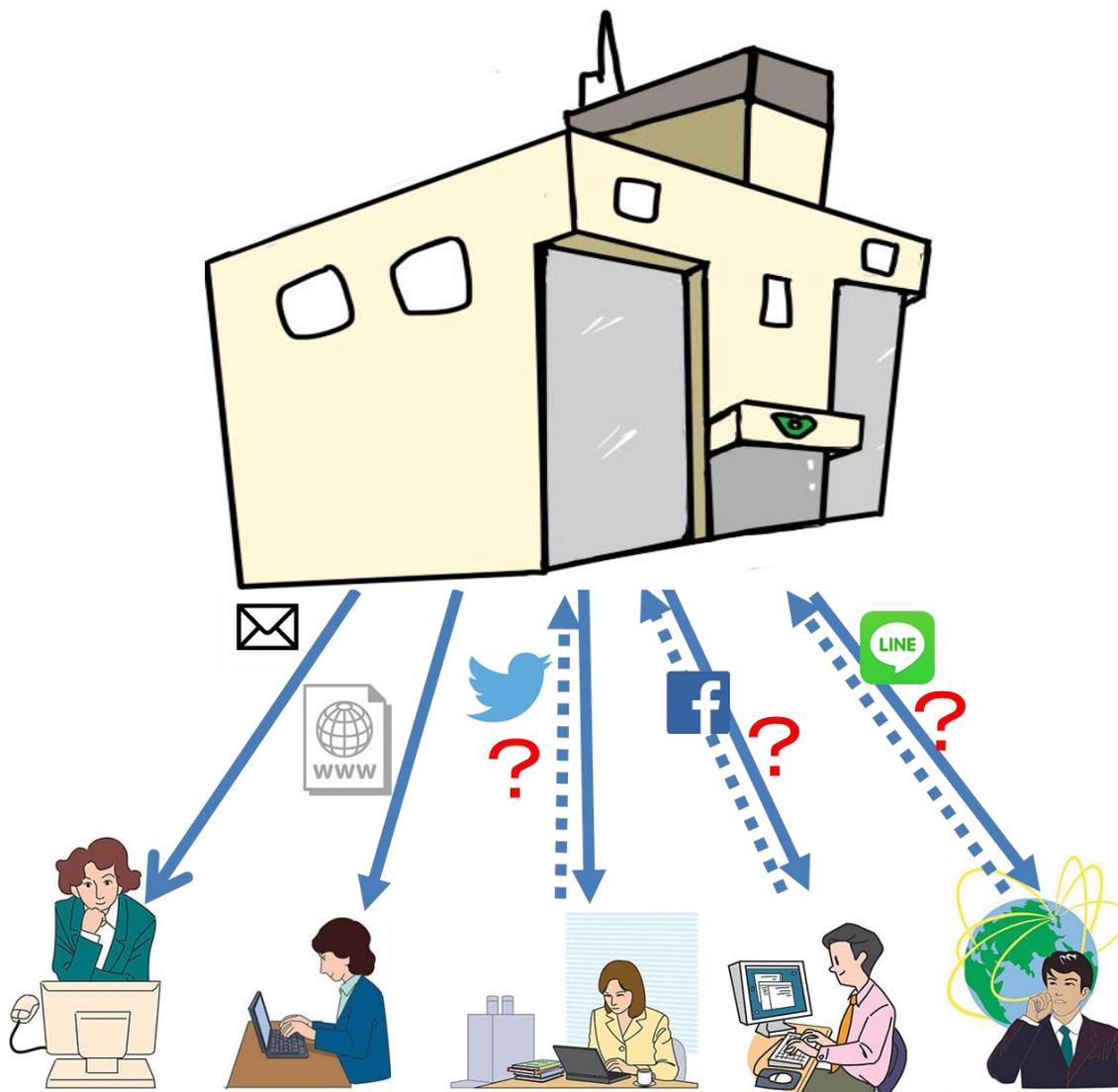
④ ICT を活用した便利な窓口サービスの実現(電子納付サービスの拡充)

施策概要	<p>これまで、市税などの公金については、納付の際に市役所等や金融機関窓口での納付が必要であり、納付できる時間帯や場所に制約がありました。平成 23 年度からは市・都民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税のコンビニエンスストアでの収納を開始したところ、市役所閉庁時間帯での利用が年々増加しています。</p> <p>そこで、今後は利用者の利便性のより一層の向上を図るため、ネットバンキングやモバイルバンキング、金融機関の A T M 等で納付ができる環境を整備します。</p>				
総合計画との関係	第 2 章第 2 節 4-(1)		前計画との関係	目標 1-①	
実現までのプロセス	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度	平成 32 年度
	検討	実施	⇒	⇒	⇒
期待される効果	<p>・市民の利便性がより一層向上するとともに、収納率の向上が期待できます。</p>				
主な関係課	収納課、会計課				

⑤ 市民の誰もが市との情報交流を簡便に行うことができる環境づくり
(SNS など情報交流メディアの活用)

<p>施策概要</p>	<p>市では、従来から実施しているホームページ(Web サイト)での情報提供に加え、近年、SNS(ツイッター、フェイスブックなど)による情報提供を開始しています。また、メール配信サービスを利用した情報提供も行うなど、情報提供のチャンネルを増やしてきました。今後もそれぞれの特性を活かした、情報提供を進めていきます。</p> <p>また、本来、双方向での情報交流に強みを発揮する SNS について、現状では、市から市民等に対する一方通行の情報提供となっています。タブレット型端末・スマートフォンの普及に伴い、誰でも簡単に情報を発信できる社会環境が整ったことから、SNS の特性をいかした双方向の情報交流ができる仕組みを検討し、実施に向け取り組みます。</p> <p>さらに、市民や市民活動を行う団体(自治会を含む。)が SNS を活用して双方向での情報発信を行うことについて、ボランティア・市民活動センターなどを通じてサポートしていきます。</p> <p>あわせて、市と市民や市民活動を行う団体で交流を進めるためのツール(ストレージサービス等)の導入を検討し実施に向け取り組みます。</p>				
<p>総合計画との関係</p>	<p>第1章第2節1-(1)</p>		<p>前計画との関係</p>	<p>目標1-⑤、⑥、⑦</p>	
<p>実現までのプロセス</p>	<p>平成28年度 検討</p>	<p>平成29年度 ⇒</p>	<p>平成30年度 実施</p>	<p>平成31年度 ⇒</p>	<p>平成32年度 ⇒</p>
<p>期待される効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市と市民間で双方向の情報発信が行われることにより、市から市民に対する一方的な情報提供のみならず、市民の意見や情報を迅速・的確に市に集約し、タイムリーな行政対応が可能となります。 ・市民が発信する情報を全国に向けて広報するなど、市や市民の活動のPR や、広域的なコミュニティの形成に役立ちます。 ・市民や市民活動を行う団体が SNS を通じて双方向の情報発信を行うことをサポートすることによって、これらの活動の活性化が図られます。 ・市と市民間での意思の疎通がスムーズになり、市民活動の活性化が進みます。 				
<p>主な関係課</p>	<p>秘書広報課、協働推進課</p>				

図表 4-3 情報交流チャンネルの活用の現状



(2) 効率的・効果的な行政運営へのICT活用

① 内部システムの再構築・最適化（基幹システムの再構築）

施策概要	<p>基幹システムのうち、住民記録関連システムについては、マイナンバー制度の導入と合わせ、国が求める共通化・標準化を進め、平成27年度にホストコンピュータからオープン系システムに転換・再構築を行ったところです。</p> <p>今後は、保健福祉総合システムなど、他の基幹システムとの一元化を視野に、課題の整理、関係業務の最適化、システムの統合等について検討し、情報システムの最適化を進めます。</p>				
総合計画との関係	第6章第1節-(9)		前計画との関係	目標3-⑮、⑯、⑳	
実現までのプロセス	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	検討	⇒	⇒	⇒	実施
期待される効果	<p>・個別システムの更改や安定化により、業務の一層の効率化や、情報セキュリティの向上が図られます。</p>				
主な関係課	文書情報課、関係各課				

② 内部システムの再構築・最適化（財務会計システムの再構築）

施策概要	<p>統一的な基準による地方公会計制度の導入に向けた対応、新システムの導入（公有財産管理）、グループウェア機能の充実、既存各システム（実施計画、予算編成、執行管理、契約管理、備品管理）の全体的な操作性の向上を目的として、財務会計システムの再構築を行います。</p>				
総合計画との関係	第6章第2節-(1)		前計画との関係	目標3-⑰	
実現までのプロセス	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	実施	⇒	⇒	⇒	⇒
期待される効果	<p>・統一的な基準による地方公会計制度の導入により、詳細な分析が可能となり、予算編成・決算事務等の質の向上が図られます。</p> <p>・グループウェア機能の充実、公有財産管理のシステム化により、事務の効率化が図られます。</p>				
主な関係課	文書情報課、関係各課				

③ 内部システムの再構築・最適化（文書管理システムの導入）

施策概要	文書管理システムの導入を検討し、これまで紙ベースで行っていた、文書收受から破棄に至るまでの事務について一元的に管理を行い、事務を効率化するとともに、起案文書や事務連絡関係資料等についても、紙による決裁・保管が多いことから、電子決裁を進めます。				
総合計画との関係	第6章第1節-(9)		前計画との関係	目標2-⑬	
実現までのプロセス	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	検討				
期待される効果	・文書の収発事務の軽減、過去のデータの参照による事務の正確性の向上、文書廃棄・保管等の事務の軽減、電子メールによる文書收受等の対応など、事務のレベルアップや効率化が図られます。				
主な関係課	文書情報課				

④ 内部システムの再構築・最適化（人事給与システムの再構築）

施策概要	現行システムの更新時期に合わせて、出退勤管理、休暇管理、旅行管理等を行う機能の追加、嘱託員・臨時職員の報酬支給等のシステム化などを念頭に再構築を行います。				
総合計画との関係	第6章第1節-(9)		前計画との関係	目標3-⑰	
実現までのプロセス	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	検討	実施	⇒	⇒	⇒
期待される効果	・人事給与システムの再構築により、事務効率化による職員の作業時間の削減が図られます。				
主な関係課	職員課				

⑤ 内部システムの再構築・最適化（校務支援システムの整備）

施策概要	<p>校務支援システムについては、平成21年9月に小中一貫校村山学園に試行導入し、その後、平成23年11月に本格導入しました。</p> <p>近年、大きな課題となっている教員の多忙化を緩和するためにも、事務処理、成績処理、指導要録作成、児童・生徒の記録管理など、校務の効率化を積極的に推進し、児童・生徒と向き合う時間、教材作成の時間等を生み出す必要があります。</p> <p>そこで、全校に校務支援システムを順次導入することで、教員の校務負担の軽減を図り、児童・生徒と向き合う時間の創出を図ります。</p>				
総合計画との関係	第3章第2節1-(3)		前計画との関係	新規	
実現までのプロセス	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	検討	実施（順次）	⇒	⇒	⇒
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・グループウェア機能を利用することで、職員会議や打合せの時間が短縮され、児童・生徒と教員が触れ合う時間や提出物の点検、教材・教具の準備を行う時間が生み出されます。 ・これまで、確定された成績などを通知表や指導要録に転記していた作業時間が、データの自動転記により短縮され、また、データの転記ミスも減り、正確な資料作成が可能となります。 				
主な関係課	教育総務課				

⑥ 内部システムの再構築・最適化（目的に合わせた OA 機器の整備）

<p>施策概要</p>	<p>業務システムの活用及び事務効率化のために、端末やプリンタなどの機器を必要に応じて配置するとともに、現在導入している機器について、リース期間終了を一つの目安に計画的な入替えを行い、各課における業務実態や業務システムの活用状況を踏まえ、必要な機器の台数を把握し、業務に支障が生じないよう適切な管理を行います。</p> <p>今後は、これに加えクラウドコンピューティングの活用により、情報システムやデータをデータセンター側で保管・運用するケースが増えてくるものと考えられることから、職員が庁外に持ち出して使用する端末など、業務の性質によっては、情報セキュリティを担保する観点からシンクライアント端末やタブレット型端末について導入を検討し、目的に応じた多様な端末の整備を行います。</p>				
<p>総合計画との関係</p>	<p>第 6 章第 1 節-(9)</p>		<p>前計画との関係</p>	<p>目標 2-⑭</p>	
<p>実現までのプロセス</p>	<p>平成 28 年度 実施</p>	<p>平成 29 年度 随時見直し</p>	<p>平成 30 年度 ⇒</p>	<p>平成 31 年度 ⇒</p>	<p>平成 32 年度 ⇒</p>
<p>期待される効果</p>	<p>・目的に応じた多様な端末を柔軟に配置することにより、業務の効率化及び情報セキュリティの向上が図られます。</p>				
<p>主な関係課</p>	<p>文書情報課</p>				

⑦ 庁内横断的に活用できるデータベースの整備

(統合型 GIS システムの整備)

<p>施策概要</p>	<p>GISは、位置に関する情報を持ったデータ(空間データ)と地図情報を総合的に管理・加工し、表示できるシステムであり、道路・施設・土地利用・統計情報・防災情報・都市計画情報などを総合的に視覚的に管理できるため、効率的な行政事務の推進に有用です。</p> <p>市では、複数の部署でGISを導入していますが、各部署で利用しやすいように機能が限定されており、データのフォーマット等も統一されていないため、他部署との連携が図られていません。</p> <p>そこで、行政内部の業務改善、情報共有等を図るため、各課が保有する地理空間情報について、統合型GISシステムの導入を検討します。</p>				
<p>総合計画との関係</p>	<p>第6章第1節-(9)</p>		<p>前計画との関係</p>	<p>目標2-⑪</p>	
<p>実現までのプロセス</p>	<p>平成28年度 検討</p>	<p>平成29年度 ⇒</p>	<p>平成30年度</p>	<p>平成31年度</p>	<p>平成32年度</p>
<p>期待される効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・GISデータを共有することより、業務の効率化及び費用の軽減が見込めます。 ・インターネットでの情報公開に活用できれば、庁内の利用に限らず、市民へのサービス向上につながります。 				
<p>主な関係課</p>	<p>文書情報課、関係各課</p>				

⑧ 税務事務の更なる効率化（eLTAX 利用の拡充）

施策概要	<p>市では、eLTAX を利用し、事業所からの給与支払報告書の届出や、法人市民税の申告など多数の税務事務を電子化しています。市内事業所への普及により、法人市民税の申告の約 2 分の 1、法人の設立・設置・異動届出の約 4 分の 1 は、既に電子申告でなされています。</p> <p>今後も市内事業所への一層の普及を図り、より効率的な税務事務を行うとともに、基幹系システムの再構築に伴い税務システムの連携が可能になったことから、eLTAX の利用を拡大します。</p>				
総合計画との関係	第 6 章第 2 節-(2)		前計画との関係	目標 2-⑩	
実現までのプロセス	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度	平成 32 年度
	検討	実施	⇒	⇒	⇒
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申告者(市内事業所)の利便性を向上させるとともに、市の税務事務において、申告データ入力の省力化・効率化を図ることができます。 ・ 紙媒体を介在させることに伴う課税誤りを防止できます。 				
主な関係課	課税課				

⑨ 万一の際にも業務を継続できる情報システムの運用

(ICT の業務継続計画の策定)

施策概要	<p>東日本大震災の教訓を踏まえ、災害発生時等による外部からの被害やシステムの障害・不具合による内部からの被害、その他の理由によるシステムの停止等を受けても、重要業務を可能な限り中断させず、また中断してもできる限り早急に復旧させる「業務継続」を実現するため、ICT の業務継続計画（ICT-BCP*）を策定し、運用します。</p>				
総合計画との関係	第 6 章第 1 節-(9)		前計画との関係	新規	
実現までのプロセス	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度	平成 32 年度
	検討	策定	運用	⇒	⇒
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害発生時等による外部からの被害やシステムの障害・不具合による内部からの被害、その他の理由によるシステムの停止等の被害時における ICT 関連業務の継続及び復旧対応が確立され、市民サービスの停止を最小限に抑えることが可能になるとともに、職員の業務レベルの向上が期待されます。 				
主な関係課	文書情報課、関係各課				

⑩ 情報資産の保護を通じた信頼性の向上（情報セキュリティの確保）

施策概要	<p>情報セキュリティの確保において最も重要なことは、職員に対する教育であることから、情報セキュリティ研修やeラーニング*などの職員への情報セキュリティに対する意識啓発を行うとともに、マイナンバー制度の開始など情報セキュリティに関する環境の変化に対応するため、最新の情報を収集し、システム環境及び情報セキュリティポリシーの定期的な見直しを実施し、高レベルな情報セキュリティ環境の確保に取り組みます。</p>				
総合計画との関係	第6章第1節-(9)		前計画との関係	新規	
実現までのプロセス	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	実施	随時見直し	⇒	⇒	⇒
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・職員への情報セキュリティ研修等により、一層の機密性の保持(情報漏えい等のリスクの低下)が期待できます。 ・システム環境及び情報セキュリティポリシーの定期的な見直しを実施することにより、情報システムの完全性・可用性が担保されます。 				
主な関係課	文書情報課、関係各課				

(3) 暮らしやすさと安心・安全を実感できるまちづくりに向けた ICT 活用

① 市民が高い防災意識をもち、地域で助け合うことができる環境づくり
(避難行動要支援者名簿管理システムの導入)

施策概要	<p>災害時に自ら避難することが困難な要支援者(高齢者・障がい者など)について、避難支援者や避難ルートなどの個別避難計画書を作成・管理し、関係者と情報共有するに当たり、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高度な個人情報保護をすることができる情報セキュリティ ・ 避難ルートの表示のための地図情報、住民基本台帳システム、保健福祉総合システム、介護保険システムなど各種データベースとの連携 ・ 要支援者の状態変化を想定した平時における情報更新 ・ 有事における情報共有と情報ポータビリティ <p>など、様々な要件を備えた避難行動要支援者名簿管理システムを導入します。</p>				
総合計画との関係	第2章第1節1-(1)		前計画との関係	新規	
実現までのプロセス	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	検討	実施	⇒	⇒	⇒
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害など有事の際に避難支援者に対して、的確な指示を出すことができ、要支援者への対応を迅速に行うことができます。 ・ データ整備・管理に伴う膨大な事務作業の省力化・正確化を期することができます。 				
主な関係課	地域福祉課、防災安全課、市民課、高齢福祉課、障害福祉課など				

② 安心・安全に関する情報提供サービスの推進

(情報提供サービスの拡充)

施策概要	<p>市では、希望する市民のパソコンや携帯電話・スマートフォン端末への電子メールによる犯罪情報・災害情報・市政情報の配信を行っています。</p> <p>今後は、市民の安心・安全への意識の高まりを踏まえ、Jアラート（全国瞬時警報システム）など国の災害情報・警報システムとの自動連携を行うなどシステムの機能充実を図ります。</p>				
総合計画との関係	第1章第2節1-(2)		前計画との関係	目標1-⑥	
実現までのプロセス	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	検討	⇒	⇒	⇒	実施
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・Jアラート（全国瞬時警報システム）などとの連携を通じて、市民の安心・安全の確保や、有事の際の被害の最小限化を図ることができます。 ・システム間の自動連携により、夜間・深夜の対応などがスムーズになります。 				
主な関係課	秘書広報課、防災安全課				

(4) 人々が思いやりを持ち活性化・成長し続けるまちづくりに向けた ICT 活用

① 市民の主体的な学習や文化活動を推進する環境づくり
(図書館総合情報システムの拡充)

施策概要	図書館総合情報システムは、平成 20 年から稼働しており、現行のシステムでは新たなデバイス等への対応には限界があるため、システムの更新が必要となります。今後は、利用者ニーズの多様化に対応できるシステムへの切換えを行うとともに、機能向上を含めた、図書館総合情報システムの拡充を図ります。				
総合計画との関係	第 3 章第 2 節 2-(3)		前計画との関係	目標 3-⑱	
実現までのプロセス	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度	平成 32 年度
	検討	⇒	⇒	⇒	実施
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・機能整備に伴う利用者の利便性の向上を通じて、市民の読書活動・文化活動の推進が図られます。 ・図書館利用の拡大が見込まれます。 				
主な関係課	図書館				

② 文化を次世代に伝え文化を楽しむことができる環境づくり
(市所蔵写真のデジタルアーカイブ)

施策概要	市では、広報写真を撮影・保管していますが、過去の写真については、デジタル化がされていません。そのため、これらの写真を市民共有の文化資産として管理し、広く市民に提供するため、所蔵写真のデジタル化・アーカイブ化を進めます。 また、資料をデジタル化するだけでなく、目的の写真の検索等が容易になる手段を講じます。				
総合計画との関係	第 1 章第 2 節 1-(2)		前計画との関係	新規	
実現までのプロセス	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度	平成 32 年度
	検討	⇒	⇒	⇒	実施
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・劣化(褪色等)により失われつつある所蔵写真の長期保存が可能になり、また、市民への写真提供も容易になります。 				
主な関係課	秘書広報課				

③ 市民の情報リテラシーの向上（ICT講習会の実施）

施策概要	<p>スマートフォンやタブレット型端末の普及など、市民が利用するデバイスに大きな変化が生じるとともに、SNSなどの双方向サービスが普及しており、市と市民、市民間の情報交流の在り方も変わりつつあります。</p> <p>しかし、高齢者層を中心に、スマートフォンやタブレット型端末の利用に習熟していない市民も多いことから、市民向け ICT 講習会の開催などを通じて市民の情報リテラシーの向上に努めます。</p>				
総合計画との関係	第3章第2節 2-(1)		前計画との関係	目標 1-⑧	
実現までのプロセス	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	検討	実施	⇒	⇒	⇒
期待される効果	<p>・市からの ICT 活用サービスの拡充、情報発信のメニューを増やすことが期待されるとともに、積極的に情報発信する市民が増加し、市民活動の活発化につながります。</p>				
主な関係課	文化振興課				

④ 全ての子どもが安心して快適に教育を受けることができる環境づくり（学校図書館のオンライン化）

施策概要	<p>小中学校の学校図書館には、蔵書目録が整備されていないことが多く、どの学校図書館にどのような資料があるか分かりにくくなっています。このため、現在、授業等で必要な資料を自校で用意できない場合には、蔵書目録が整備されている市立図書館が用意しています。</p> <p>そこで、小中学校の図書館の資料(蔵書)をデータベース化し、市立図書館とオンラインで接続することによって、学校間での相互利用を行い資料の有効活用を図ります。</p>				
総合計画との関係	第3章第2節 2-(3)		前計画との関係	新規	
実現までのプロセス	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	検討	⇒			
期待される効果	<p>・学校間での相互利用により、資料を有効活用することで、費用対効果を上げることができます。</p> <p>・児童及び生徒が授業及び調べ学習用の資料を有効に活用できるようになり、教育内容の充実を図ることができます。</p>				
主な関係課	図書館、教育指導課				

⑤ 全ての子どもが安心して快適に教育を受けることができる環境づくり
(教育用タブレット型端末の導入及び環境整備)

<p>施策概要</p>	<p>現在、小中学校ではパソコン教室に配備されているパーソナルコンピュータを利用して情報教育が行われています。また、普通教室での授業の際には、実物投影機やプロジェクタが活用されることも増えています。近年、このような一斉授業での ICT 活用に加え、一人一人の能力や特性に応じた「個別学習」や、子どもたち同士が教え合い学び合う「協働学習」への ICT の活用が求められています。</p> <p>そこで、小中学校に教育用タブレット型端末の導入及び校内 LAN 環境を整備し、普通教室や屋内運動場等でも教育・学習を行える環境の整備を図ります。</p> <p>また、タブレット型端末を活用した授業を展開するとともに、教員向け ICT 研修を実施し、児童・生徒を指導する教員のスキルアップも併せて行います。</p>				
<p>総合計画との関係</p>	<p>第3章第2節1-(3)</p>		<p>前計画との関係</p>	<p>新規</p>	
<p>実現までのプロセス</p>	<p>平成28年度 検討</p>	<p>平成29年度 実施</p>	<p>平成30年度 ⇒</p>	<p>平成31年度 ⇒</p>	<p>平成32年度 ⇒</p>
<p>期待される効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・児童・生徒の ICT 活用スキルが向上するだけでなく、知識理解・思考判断表現・技能・言語・表現などの様々な学習領域での効果が期待されます。 ・アクティブ・ラーニング*、反転授業*、反復学習、協働学習など、児童・生徒の主体性や協働性を育む新しい学習スタイルの導入・展開が期待されます。 				
<p>主な関係課</p>	<p>教育指導課、教育総務課</p>				

⑥ 地域の産業が活性化し、観光資源の活用によりまちが賑わう仕組みづくり（情報メディア等を活用した観光PRの充実）

<p>施策概要</p>	<p>観光対象の効果的な紹介を行うため、空撮を用いて市の全体像を紹介するとともに、地域資源等を取材した観光PR映像を制作し、情報館「えのき」等で放映します。</p> <p>関係機関の観光ホームページや市ホームページにおける積極的な情報の発信・提供、2020年東京オリンピック・パラリンピックを見据えた観光マップの多言語化など、観光PRの充実を図ります。</p> <p>また、市のイベント等において、SNSを通じて市民に写真やコメント等を発信してもらうことにより、市の魅力を広く内外に発信する「村山の魅力教え隊」の一層の活用を図ります。</p>				
<p>総合計画との関係</p>	<p>第1章第2節1-(1)</p>		<p>前計画との関係</p>	<p>新規</p>	
<p>実現までのプロセス</p>	<p>平成28年度</p>	<p>平成29年度</p>	<p>平成30年度</p>	<p>平成31年度</p>	<p>平成32年度</p>
	<p>実施 (観光PR映像の制作)</p>	<p>⇒</p>	<p>⇒</p>	<p>⇒</p>	<p>⇒</p>
<p>検討 (観光マップの多言語化)</p>	<p>⇒</p>	<p>⇒</p>	<p>実施</p>	<p>⇒</p>	
<p>期待される効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・情報メディアの活用により、市の魅力を国内・国外に発信することができ、観光客の増加につながります。 ・市民が主体となってSNSを活用することにより、市からの公式な情報発信に加えて、よりタイムリーに、より頻繁に、より多くの情報を発信することができます。 ・観光客との双方向での情報交換を図ることができます。 				
<p>主な関係課</p>	<p>産業観光課、秘書広報課、文書情報課</p>				

⑦ オープンデータの提供による社会活動やビジネスの活性化への寄与
(Web サイトを通じた市保有データの提供)

<p>施策概要</p>	<p>オープンデータとは、公的機関が保有する情報のうち、誰もが利活用できるデータを機械判読に適した形式で公開されたものを指し、これによりデータの二次利用を促進し、行政の透明性・信頼性の向上、住民参加・官民共同の推進、経済の活性化・行政の効率化につながることを期待されています。</p> <p>そこで、国のオープンデータ戦略等を踏まえ、本市が持つデータの公開基準等を整備するとともに、営利または非営利目的を問わず、すべての人が利用可能なデータについて、オープンデータ化が可能な情報から順次公開を進めます。</p>				
<p>総合計画との関係</p>	<p>第1章第2節1-(2)</p>		<p>前計画との関係</p>	<p>新規</p>	
<p>実現までのプロセス</p>	<p>平成28年度</p>	<p>平成29年度</p>	<p>平成30年度</p>	<p>平成31年度</p>	<p>平成32年度</p>
	<p>実施</p>	<p>⇒</p>	<p>⇒</p>	<p>⇒</p>	<p>⇒</p>
<p>期待される効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政の透明性を高めることができるとともに、市民からの信頼性の向上につながります。 ・ 公共データや民間のデータとの融合により、官民協働による公共サービスの提供や民間サービスの創出が促進されます。 ・ 様々な新ビジネスの創出や企業活動の効率化等が促され、経済活性化が図られます。 				
<p>主な関係課</p>	<p>文書情報課、秘書広報課、関係各課</p>				

第5章 計画の推進に向けて

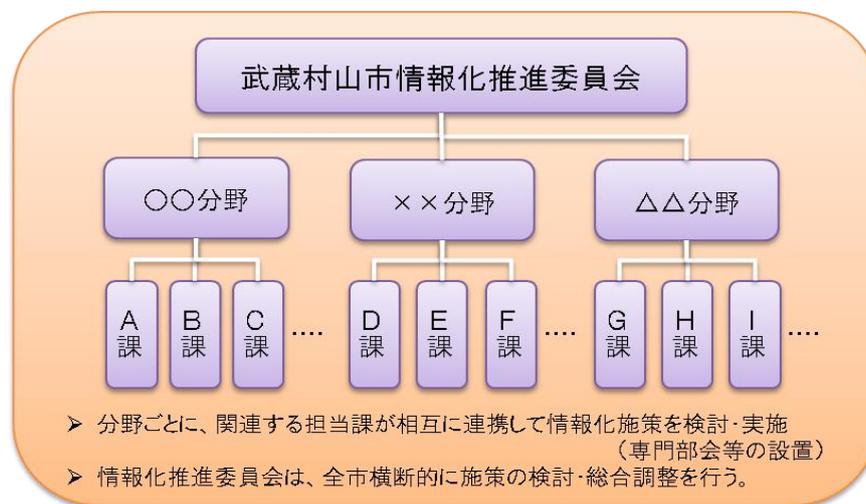
1 情報化の推進体制

本市では、情報化施策の推進及び電子計算組織の運営に関する総合調整を行うことを目的として、「武蔵村山市電子計算組織の管理運営に関する規則」に基づき、「武蔵村山市情報化推進委員会」を設置しています。複数の担当課の責任者を委員として、担当業務の枠を超えて横断的に情報化の推進の在り方を検討し、実施体制の総合調整を図っています。

これまで個々の情報化施策については、各課が個別に計画の策定、実施に当たっていましたが、地理情報システム（GIS）の統合や市立図書館と学校図書館のオンライン化など、業務の効率化やより充実した行政サービスを提供していくために、システム間の連携・統合や、課をまたがる業務連携や情報共有が必要になってきています。

今後の情報化施策の推進に当たっては、引き続き情報化推進委員会を中心に進めていきます。

図表 5-1 情報化の推進体制

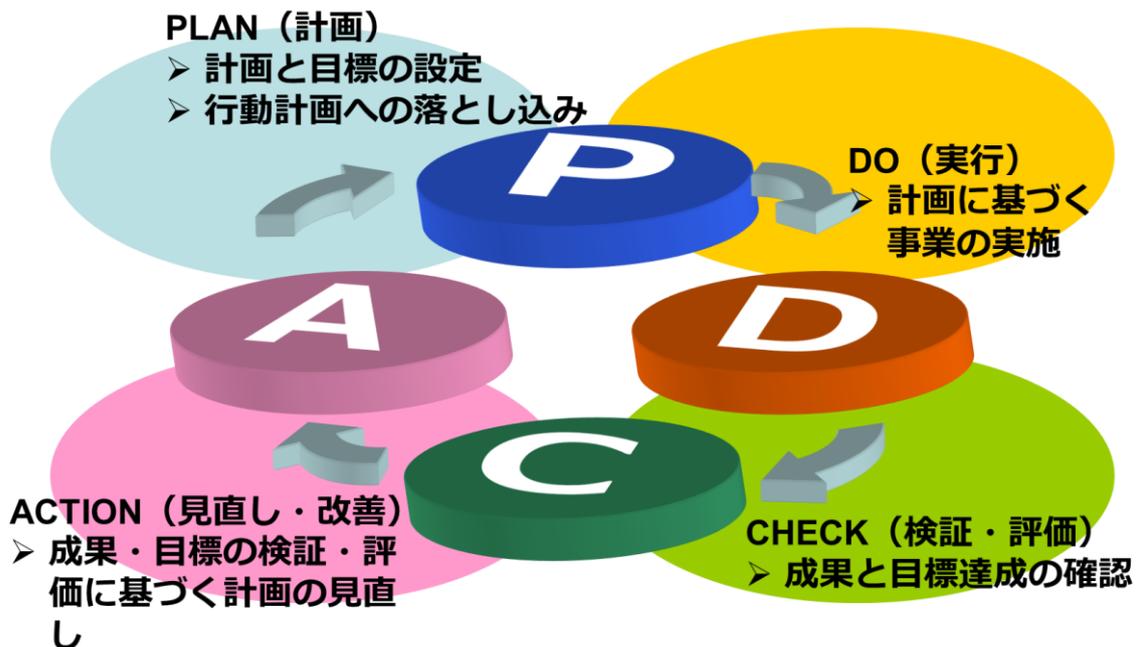


2 計画の進行管理

ICTの進歩は日進月歩であり、この5年の間に、どのようなデバイスやサービスが登場し、普及するのか、的確に予測することはできません。このため、情報化施策の効果を高めるためには、計画の進行管理が必要になります。

そこで、計画に掲げる施策の達成状況を把握し、その成果を定期的・定量的に測定・評価して、計画の見直し・改善や次期計画、新たな事業につなげるために PDCA サイクルの実施に取り組みます。

図表 5-2 計画推進・検証の PDCA サイクル



- ①PLAN：計画と目標を設定し、それを具体的な行動計画に落とし込む。
- ②DO：計画に基づいて組織と役割を決めて人員を配置し、組織構成員の動機づけを図りながら、事業を実施する。
- ③CHECK：途中段階で成果を測定・評価し、目標達成の確認をする。
- ④ACTION：成果と目標の検証・評価を行い、必要に応じて計画を見直す。

3 職員の情報リテラシーの向上

本市の情報化を推進していくためには、情報通信システムや ICT ツールの導入や運用にとどまらず、職員の ICT 活用能力を高めていく必要があります。パーソナルコンピュータやアプリケーションソフトの操作技能に加えて、ICT を使った業務遂行に関する実践的な知識や技能、情報セキュリティに関する正しい知識、災害発生やシステムトラブルなど緊急時への迅速な対応など、今後の情報化推進に必要な知識や技能を総合的に習得させ、職員全体のレベルアップを図ります。

また、マイナンバー制度の施行に伴い職員は、特定個人情報（個人番号をその内容に含む個人情報）を取り扱うことから、システム操作に関して今まで以上に配慮する必要があります。

今後の職員研修においては、これらマイナンバーの取扱いを含め制度に関する知識と技能の習得に取り組みます。

4 情報セキュリティ対策

ICT の進歩と普及により市民生活や社会活動が便利になった反面、情報漏えいやシステムの不正利用、コンピュータウイルスといった ICT のぜい弱な部分が大きな問題にもなっています。平成 27 年 5 月には、日本年金機構が標的型ウイルスメールによる不正アクセスを受け、約 125 万件の個人情報が外部に流出したことなどから、市民アンケート結果においても、情報化の進展に伴う不安として「個人情報の漏えいによる不正利用の恐れ」が突出して高くなっています。

国においては、先の日本年金機構における個人情報流出事案やマイナンバー制度導入に伴い、平成 29 年 7 月から国と地方を通じ、マイナンバーを活用した情報連携が開始されること等から、地方自治体に対し、マイナンバーによる情報連携に活用される LGWAN 環境からインターネットなどの通信経路を分離するなど、システム全体の強靱性を向上するとともに、特定個人情報等の適正な取扱いの確保に必要となる安全管理措置を講ずるよう求めています。

このため、本市では、平成 29 年 7 月から開始される情報提供ネットワークの稼働を見据え、機密性、可用性、完全性の確保に十分配慮された攻撃に強い内部ネットワーク等の構築を図るとともに、情報セキュリティ対策指針（セキュリティポリシー）や、国の「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」を踏まえ、新たに策定した、「特定個人情報等の安全管理に関する基本方針」及び「特定個人情報等の取扱いに関する管理規程」に基づき、組織的、人的、物理的及び技術的な情報セキュリティ対策を徹底していきます。

参考資料

1 武蔵村山市電子計算組織の管理運営に関する規則（抜粋）

武蔵村山市電子計算組織の管理運営に関する規則（抜粋）

（委員会の設置）

第3条 情報化施策の推進及び電子計算組織の運営に関する総合調整を行うため、武蔵村山市情報化推進委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

（委員会の所掌事務）

第4条 委員会は、次に掲げる事項について調査、審議をする。

- （1） 情報化施策の推進に関すること。
- （2） 電子計算処理の調整に関すること。
- （3） 電子計算処理のプログラムの開発等に関すること。
- （4） 電子計算組織の効率的な運営に関すること。
- （5） 電子計算組織のセキュリティ対策に関すること。
- （6） 前各号に掲げるもののほか、電子計算処理に係る重要事項に関すること。

（委員会の組織）

第5条 委員会は、委員長、副委員長及び委員をもって組織する。

- 2 委員長は、総務部長をもって充て、委員会を代表し、会務を総理する。
- 3 副委員長は、中央電子計算組織の管理運営を主管する課長（以下「電算主管課長」という。）をもって充て、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。
- 4 委員は、企画財務部企画政策課長、総務部文書情報課長、同部職員課長、市民部市民課長、同部課税課長、協働推進部協働推進課長、健康福祉部地域福祉課長、都市整備部都市計画課長、会計課長、教育部教育総務課長、同部文化振興課長及び選挙管理委員会事務局長の職にある者をもって充てる。

（委員会の会議）

第6条 委員会は、必要に応じ、委員長が招集する。

- 2 委員会は、委員の過半数の出席がなければ、会議を開くことができない。
- 3 委員長は、必要があると認めるときは、委員以外の者の出席を求め、意見を聴くことができる。
- 4 前3項に定めるもののほか、委員会の運営について必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

（専門部会）

第7条 委員会は、必要に応じ専門部会（以下「部会」という。）を設け、専門的事項について調査、研究をさせることができる。

（部会の組織）

第8条 部会は、部会長、副部会長及び部会員をもって組織する。

2 部会長は、会務を総理する。

3 部会員は、専門的事項に関係する課の職員の中から、委員長が指名する。

4 部会長及び副部会長は、部会員の互選により決定する。

（部会の会議）

第9条 部会は、必要に応じ、部会長が招集する。ただし、最初の会議は、委員長が招集する。

2 部会は、必要に応じ、部会員以外の者の出席を求め、意見を聴くことができる。

3 部会長は、専門的事項の調査、研究が終了したときは、委員長に報告しなければならない。

（委員会の庶務）

第10条 委員会の庶務は、文書情報課において処理する。

2 情報化推進委員会委員名簿

区 分	氏 名	職 名
委 員 長	内野 正利	総務部長
副委員長	室賀 和之	文書情報課長
委 員	神子 武己	企画政策課長
委 員	藤本 昭彦	職員課長
委 員	木村 朋子	市民課長
委 員	荒田 誠	課税課長
委 員	三條 博美	協働推進課長
委 員	福井 勇	地域福祉課長
委 員	雨宮 則和	都市計画課長
委 員	比留間 多一	会計管理者
委 員	松下 君江	教育総務課長
委 員	山田 義高	文化振興課長
委 員	加藤 秀郎	選挙管理委員会事務局長

3 計画策定の経過

開催期日	会議等の名称・主な内容
平成 27 年 7 月 2 日	第 41 回情報化推進委員会 開催
7 月 17 日 ～ 8 月 10 日	市の情報化に関する意向調査のため、市民アンケートを実施
8 月 3 日 ～14 日	前計画の施策評価及び第四次情報化基本計画掲載予定施策の庁内アンケートの実施
10 月 23 日 ～11 月 4 日	マイナンバー制度及び地方創生に関して主管課（企画政策課）に対するアンケート調査の実施及び関連資料提供
10 月 26 日 10 月 29 日	前計画の施策評価及び第四次情報化基本計画掲載施策の庁内ヒアリングの実施
12 月 28 日 ～平成 28 年 1 月 8 日	第四次情報化基本計画（素案）について、各主管課へ意見照会（1 回目）
1 月 19 日	第 43 回情報化推進委員会 開催
1 月 21 日 ～2 月 22 日	第四次情報化基本計画（素案）のパブリックコメントの実施
1 月 27 日 ～2 月 5 日	第四次情報化基本計画（素案）について長期総合計画（後期基本計画）及び ICT 教育環境整備計画との整合のため、主管課（企画政策課、教育総務課）に意見照会
2 月 12 日 ～2 月 19 日	第四次情報化基本計画（素案）について、各主管課に意見照会（2 回目）
2 月 24 日	調整会議 開催
3 月 1 日	庁議 開催 第四次情報化基本計画 決定

4 用語集

■ あ行

アーカイブ

将来に残すために保存された記録物や文書類、また、それらの保管設備・施設のこと。ICT の分野では、データを長期的に保管するため、専用の保存領域や記録装置に移動させることを言い、そのようにして保管されたデータや保存領域のことを指す場合もある。

アクセシビリティ

情報やサービス、ソフトウェアなどがどの程度広範な人に利用可能であるか、あるいは支障なく利用できるかどうかの度合いを言う。例えば「ウェブアクセシビリティ」は、Web サイトについて、誰もが情報を取得したり発信したりすることができ、サイトにアクセスした誰もが同様に情報を共有できる状態であることを指す。

アクセスポイント

無線 LAN 等に接続するための無線機や基地局のこと。AP と略される。アクセスポイントから半径数 10m くらいは電波が届くと言われる。公衆無線 LAN の場合、遮蔽物がなければ 100m くらいが利用可能範囲と言われる。

アクティブ・ラーニング

学校現場において、課題の発見と解決に向けて主体的・協働的に学ぶ指導方法の一つ。調べ物学習や体験学習、調査学習、教室内でのグループ・ディスカッション、ディベート、グループワークなどを通じて、知識の習得にとどまらず、社会活動に必要な汎用的な能力を育成することを目的とする。

アプリケーション/アプリ

文書の作成、数値計算など、特定の目的のために設計されたソフトウェアのことで、「応用ソフト」とも呼ばれる。「アプリ」と略されることも多い。どのソフトウェアにも共通する基本的な機能をまとめた OS (基本ソフト) にユーザが必要とするアプリケーションを組み込んで利用する。

暗号化

インターネットなどのネットワークを通じて文書や画像などのデータをやりとりする際、通信途中に第三者に盗み見されたり改ざんされたりしないように、決まった規則に従ってデータを読めない形に変換すること。

オープンデータ

国や公共機関が保有する情報を誰でも自由に入手、加工、利用、再配布などすることができるよう公開すること。行政側が既存データを二次利用しやすい形で公開し、最近では、民間事業者等によるアプリケーションを促し、民間が地域の課題解決に参加する「オープンガバメント」の取組が注目されている。

オンラインショッピング

インターネット上で商品やサービスを売買すること。クレジットカードや代金引換、銀行振込などの決済手段により、利用者が時間と場所の制約を受けずに取引できる。

■ 先行

カスタマイズ

ソフトウェアの設定や設計を調整し、ユーザの好みに合わせて作り変えること。例えば企業システムを導入する際、アプリケーションソフトの設定をその企業専用に調整してから運用開始することを言う。

クラウドコンピューティング/クラウドサービス

これまで手元のコンピュータ端末で利用・管理していたコンピューティング資源（ハードウェア、ソフトウェア、処理性能、記憶領域、ファイル、データなど）をネットワークを通じて必要なものだけ利用することができる、コンピューティング形態のこと。クラウドコンピューティングを利用してコンピューティング資源あるいはそれらを提供するための技術基盤（サーバなど）を必要に応じてネットワークを介して利用者に提供するサービスをクラウドサービスと言う。

グループウェア

ネットワーク上で組織や団体のメンバー間で情報を共有し、コミュニケーションが円滑に行えるようにするソフトウェアのこと。メールやチャット、インスタントメッセージなどのコミュニケーション機能、離れた場所にいるメンバー同士が動画や音声で話し合うことができるテレビ会議機能や Web 会議機能、電子掲示板機能、文書ファイル等のファイル共有機能、スケジュール機能、内部決裁や作業の進行状況を管理するワークフロー機能などを備えていることが多い。

公衆無線 LAN

宿泊施設や飲食店、空港・駅等公共の場所において、無線 LAN によってインターネットへの接続を提供するサービスのこと。通信事業者等が提供する有料のサービスと、店舗や公的機関等が提供する無料のサービスがある。

コンピュータウイルス

他人のコンピュータに勝手に入り込み、画面表示をでたらめにする、無意味な単語を表示する、保存されたファイルを破壊するなど、コンピュータの使用に支障をもたらすプログラムのこと。ウイルスはホームページの閲覧やインターネットからのファイルのダウンロード、電子メールなどを通じてコンピュータに侵入する。多くは使用者が知らぬうちにウイルスに感染し、気付かずにコンピュータを使用し続けると、他のコンピュータにウイルスを移す危険性もある。

■ さ行

サーバ

複数のコンピュータがネットワークに接続された状況において、他のコンピュータ（クライアント）からの要求に対して、求められた機能やサービス、データなどを提供する役割を果たすコンピュータのこと。

情報セキュリティ

データやシステム、通信路などを、暗号や防御ソフト、アクセス制御機構などを用いて技術的に保護し、機密漏えいや外部からの攻撃・侵入、不正利用や改ざん、あるいは災害や障害事故などの危険から守ること。

情報リテラシー

情報を使いこなす能力のこと。情報通信機器やネットワークの利用方法から、情報の収集や整理等の能力も含む。

スマートフォン

インターネットへの接続機能やスケジュール・連絡先管理機能などを持たせた多機能な携帯電話のこと。ゲームやワープロのようなアプリケーションソフトを組み込むことによって、様々な使い方が可能になる。

セキュリティポリシー

自治体や企業全体の情報セキュリティに関する基本方針。セキュリティ対策基準や個別具体的な実施手順などを含む。

ソーシャルメディア

インターネット上で展開される情報メディアのうち、個人による情報発信、個人間のコミュニケーションや情報流通など、人の結び付きを利用した社会的な要素を含むメディアのことを言う。電子掲示板やブログ、SNS、動画配信・共有サイト、Wiki（Web上から誰でも簡単

に内容を書き換えることができる Web サイト管理システム。代表的なものに「Wikipedia」がある)、ショッピングサイトの購入者評価などが含まれる。

■ た行

タブレット型端末

コンピュータ製品の分類の一つで、板状の筐体の片面が触れて操作できる液晶画面(タッチパネル)になっており、ほとんどの操作を画面に指を触れて行うタイプの製品のこと。パソコンと共通の OS などを用いる製品は「タブレット PC」と呼ぶ場合がある。

ダウンロード

通信回線やネットワークを通じて別のコンピュータなどからデータを受信すること、または受信したデータを記憶装置などにまとめた形で保存すること。

地域情報プラットフォーム

国、地方自治体、民間等、様々なシステム間の情報連携を可能にするために定めた、各システムが準拠すべき業務面や技術面のルール(標準仕様)のこと。地方自治体においては、地域情報プラットフォームを活用したシステム再構築を行うことで、業務・システムの効率化を実現する。

デジタルデバイド

情報通信機器やインターネットなどの ICT を使いこなせる者と使いこなせない者との間に生じる、待遇や得られる機会の格差。個人間の格差のほか、国家間、地域間の格差を指す場合もある。

電子申請サービス

市役所などに出向かなくても、インターネットから各自治体への申請や届出が行うことができるサービスのこと。

電子調達サービス

各自治体が実施する入札情報の入手、入札参加資格申請、電子入札などが行うことができるサービスのこと。

電子納付

税金や公共料金、各種料金などの支払を金融機関の窓口、コンビニエンスストアのレジなどに並ぶことなく、パソコンや携帯電話、ATM から支払うことができるサービスのこと。

動画共有・投稿サイト

誰でも簡単に動画ファイルの配信と閲覧ができる Web サイト。有名なものに YouTube（ユーチューブ）がある。個人が撮影した動画を投稿して共有するほか、最近では企業やマスメディア、地方自治体が情報発信手段として活用するケースも増えている。

■ な行

ネットバンキング

インターネットを介して銀行 ATM と同様の取引を行うこと。現在ほとんど全ての銀行でネットバンキングサービスを提供しており、振込みや送金や残高照会だけでなく、定期預金やローンの申込みまで利用できるものもある。

■ は行

パッケージシステム（パッケージソフト）

市販ソフトウェアのことで、業種・規模を問わず多数の企業・組織で共通する業務（財務会計や給与計算など）や、特定の業務や業種で汎用的に利用することのできることを目的として開発・販売される既製品のことを言う。

ハッシュタグ

Twitter で発言をグループ化して検索・表示できる標識のこと。「#」に続けて単語やフレーズを記述すると、同じハッシュタグを持つ発言を集めて一覧することができる。ハッシュタグを付加することで「その発言が何についてのものか」が分かり、同じ対象に関心がある人や同じイベントに参加している人などが発言を発見しやすくなる。

反転授業

授業と宿題の役割を「反転」させる授業形態のことを言う。通常は教師が授業を行って児童・生徒に知識を伝達した後、宿題を課して学んだことを復習し、知識を定着させる。これに対して反転授業では、自宅で講義ビデオなどのデジタル教材を使って授業前に基礎的な知識の習得を済ませておく。そして教室では授業の代わりに学んだ知識の確認やディスカッション、問題解決学習などの応用的な学習活動を行う。このような授業形態を導入することにより、児童・生徒の学習意欲を向上させて知識の定着を促し、学習へのつまづきを防ぐなどの効果が期待されている。

光回線

光ファイバーを用いて光信号で情報の送受信を行う通信回線のことで、長距離間で大容量のデータ通信が可能。光回線による家庭向けの通信サービスが提供されており、インターネットへの接続や音声通話、テレビの映像信号の配信など様々な用途に使われている。

ブログ

主に個人が身の回りの出来事や気になったことを記録して公開する日記風のウェブサイトのこと。従来のホームページよりも作成・更新が楽で、かつ、読者と交流する機能があることから利用者が急増した。

ブロードバンド

電波や電気信号、光信号などの周波数の帯域幅が広いこと。また、それを利用した高速・大容量な通信回線や通信環境。現在は高速の加入者系(広域)データ通信回線という意味で用いられる。概ね 500kbps 以上のものが対象で、30Mbps を超える場合は、超高速ブロードバンドと呼ぶ場合がある。該当するのは ADSL(xDSL)や CATV インターネット、光ファイバーなどの有線通信、第 3 世代(3G)携帯電話(W-CDMA/CDMA2000/HSPA/LTE)、WiMAX、第 4 世代(4G)携帯電話などの無線通信。

ホストコンピュータ

ネットワークに接続する 2 台以上のコンピュータのうち、主演算や制御を受け持ち、その処理能力を他の機器やコンピュータに提供する上位コンピュータのこと。提供を受ける機器やコンピュータは「ターミナル」あるいは「クライアント」と呼ばれる。サーバが典型的な例である。

ポータル/ポータル・サイト

もとは玄関、入り口という意味の単語で、インターネット利用の入り口として必ず利用する場所(ウェブ)を指す。個人用のメールボックスや他のサイトを検索する機能、チャットなどのコミュニケーション・スペース、ニュースや株価、天気予報といった日常的な情報など、インターネットを利用する上で利用頻度の高い機能やコンテンツが一箇所に集まっている。

■ ま行

マイナポータル

マイナンバーの利用に当たり、整備される個人向けサイトのこと。別名「情報提供等記録開示システム」と言い、インターネット上でマイナンバーを使った個人情報のやりとりが確認できる。具体的には次のような機能を有する。

- ・ 自分の個人情報をいつ、誰が、なぜ提供したかを確認できる。
- ・ 行政機関などが保有する自分の個人情報の内容を確認できる。
- ・ 行政機関などから一人一人に合った行政サービスのお知らせが届く。
- ・ 行政機関への手続を一度で済ませることができる。

平成 29 年 1 月から運用が開始される予定。なお、なりすましや不正使用を防止するた

め、マイナポータルを利用する際は、マイナンバーカードに格納された電子情報とパスワードを組み合わせて確認する公的個人認証を採用するなど、情報セキュリティ対策に配慮した仕組みを用いることが検討されている。

マイナンバー制度

正式名称は「社会保障・税番号制度」。平成25年5月24日国会で成立した「行政手続における個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（いわゆる「マイナンバー法」）に基づき、国民一人一人に対して生涯変わらない12桁の個人番号が付与され、平成28年1月から社会保障分野、税分野、災害対策分野において、利用が開始された。国民一人一人に固有の個人番号に基づいて行政サービスの提供に必要な個人情報を管理することにより、きめ細やかな社会保障の実現、各種事務手続の簡素化が図られることが期待されている。

マルチペイメントネットワーク

国庫金、地方税、電気・ガス・電話等の公共料金や会社等への代金などの収納を行う企業・公共団体と各種金融機関をつなぐネットワーク。収納企業と金融機関がネットワーク化されることで、利用者はATM、電話、パソコン等を使って公共料金等の支払ができ、即時に消し込み情報が収納企業に通知される。マルチペイメントネットワークには国や地方自治体なども関わり、公共性の高いインフラであるため、複数の金融機関が主体となって「日本マルチペイメントネットワーク運営機構」（JAMMO）を設立し、信頼性・安定性の高いネットワークの構築・運営に当たっている。

■ ら行

レファレンス

図書館利用者が必要とする図書資料や関連する情報を求めてきた際、図書館員が資料の検索を援助したり、希望する資料の提供や質問に回答したりするなど、利用者の資料探索を支援すること。

■ A～Z

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)

電話線を使って高速なデジタルデータ通信をする技術の一つ。当該技術を利用した通信サービスを指す場合もある。既存の電話線を流用できるので、光回線が普及するまでの間に急速に普及したが、電話局と利用者宅の距離が短くないと速度が出にくいといったマイナス面もある。

BCP (Business Continuity Plan ; 事業継続計画)

大災害や大事故、疫病の流行、犯罪被害、社会的混乱など、地方自治体や企業等が通常業

務を遂行することが困難になる事態が発生した際、事業の継続や事態の復旧を速やかに図るために事前に策定しておく具体的な実行計画のこと。組織や各人員が取るべき行動をマニュアル化し、危機管理部門だけでなく全体的に周知・共有して定期的にテストや訓練を行って、いざという時に滞りなく実践できるようにしておくことが必要となる。

eLTAX（エルタックス）

地方税ポータルシステムの呼称で、地方税の申告、申請、納税などの手続をインターネット経由で電子的に行うシステム。全国の地方自治体で組織する「一般社団法人地方税電子化協議会」が運営し、自治体がシステムを共同利用する形となる。手続のための電子的な窓口が一本化され、そこから各自自治体の手続に進むことができる。

eラーニング

パソコンやインターネットを利用して教育を行うこと。集合教室で学習を行う場合と比べて、時間や場所の制約が少ないことや紙の教材にはない機能を持つデジタル教材が利用できる点などが特徴。利用端末としてはパソコンのほか、スマートフォンやタブレット型端末などのモバイル端末も活用されており、「モバイル・ラーニング」と呼ばれる。

Facebook（フェイスブック）

2006年（平成18年）に公開された世界で最も利用者の多いソーシャル・ネットワーク・サービス（SNS）。実名公開を前提とし、掲示板や写真閲覧、メッセージ交換などのコミュニケーション機能を有する。近年は自治体が情報発信に使う事例が増えている。

GIS（Geographic Information System；地図情報システム）

デジタル化された地図（地形）データと、統計データや位置に関するデータを統合的に扱う情報システム。地図データと他のデータを相互に関連付けたデータベースと、それらの情報の検索や解析、表示などを行うソフトウェアから構成される。データは地図上に表示されるので、解析対象の分布や密度、配置などを視覚的に把握することができる。

ICカード

高機能のIC（Integrated Circuit＝集積回路）チップが埋め込まれたカード。従来の磁気テープ型カードに比べてはるかに大量の情報を記憶させることができる。また演算機能もついており、コンピュータのように計算して情報処理をすることができる。また、変造や外部からの情報解析が難しく、セキュリティ機能にも優れている。

ICT（Information and Communication Technology）

パソコンやインターネット、スマートフォン・モバイル関連など情報通信技術全般を指す

用語。「IT (Information Technology) : 情報技術」とほぼ同義だが、ネットワーク通信による情報・知識の伝達・共有など多様なコミュニケーションの実現が概念に含まれている。

ICT ガバナンス

情報通信システムの効果が出ているか、役に立っているか、適切な費用となっているか、安全・安定稼働しているかを組織的にチェックし、適正化していく取組のこと。

IP 電話

IP (インターネット・プロトコル) 技術を利用して提供する音声電話サービス。通信事業者が提供する電話サービス網の一部に IP 技術が使われるだけでなく、インターネット上の通話サービスとして提供するサービス (Skype 等) もある。

Jアラート (全国瞬時警報システム)

人工衛星と区市町村の防災行政無線を利用して緊急情報を伝える「全国瞬時警報システム」の通称。緊急情報の対象には、気象庁による気象関連情報と内閣官房による有事関連情報(弾道ミサイル、ゲリラ、大規模テロなど)がある。気象情報の場合、消防庁から人工衛星を経由して区市町村の専用受信機が緊急情報を受信すると、防災行政無線が自動起動し、警報音やあらかじめ録音された音声自動放送される仕組みになっている。

LAN (Local Area Network)

ケーブルや無線などを使って、同じ建物の中にあるコンピュータや通信機器、プリンタなどを接続し、データをやり取りするネットワーク。「構内通信網」と訳されることもある。市役所内の LAN は「庁内 LAN」と称される。

LINE

短い文字メッセージの交換 (チャット) や音声通話などができるスマートフォン向けのアプリケーションソフト (アプリ)。携帯電話のデータ通信機能を利用して、音声をデータに変換して送受信する方式のため、LINE 利用者間の通話はパケット定額制に加入していれば無料であることや、アドレス帳に電話番号を登録している LINE 加入者とはすぐにメッセージ交換や通話ができるといった手軽さがあり、人気となっている。

SNS (Social Networking Service ; ソーシャル・ネットワーキング・サービス)

掲示板での書き込みやメッセージの交換、画像の共有等、「人と人とのつながり」をインターネットによって提供するサービスのこと。Facebook や Twitter、LINE、カカオトークなどがある。自治体が独自に SNS を提供する事例もある。

Twitter（ツイッター）

最大 140 文字のメッセージを投稿・閲覧できる SNS。米国で 2006 年（平成 18 年）にサービスが開始され、芸能人や IT 関連著名人の利用やスマートフォンの普及などから急速に利用が広がった。自治体においても、広報や災害情報の発信等で活用されている。

Wi-Fi（ワイファイ）

無線 LAN の業界団体である Wi-Fi Alliance が無線 LAN の標準規格や製品の普及を図るために付けたブランド名であり、ワイヤレス通信（無線 LAN）の別名。規格が統一されたことで、スマートフォン、タブレット型端末、携帯用音楽プレイヤー、ゲーム機など多くの機器に搭載されるようになった。近年では、地下鉄、ファーストフード店、コンビニエンスストアなどで Wi-Fi を無料で利用できるよう、接続環境の整備が進められている。（「公衆無線 LAN」参照）

YouTube（ユーチューブ）

世界最大規模の動画配信サイトである。誰でも簡単に動画ファイルの配信と閲覧ができる。もともとは個人が撮影した動画を配信することが多かったが、最近では企業やマスメディア、自治体が情報発信手段として活用するケースも増えている。ほかに主要な動画投稿サイトとしては、「ニコニコ動画」「Ustream（ユーストリーム）」などがある。

武蔵村山市第四次情報化基本計画
(平成28年度～平成32年度)

発行年月／平成28年3月

発行／武蔵村山市

編集／武蔵村山市総務部文書情報課

〒208-8501

武蔵村山市本町一丁目1番地の1

TEL 042 (565) 1111 (代表)



武蔵村山市