

第3章 本市における情報化の現状と課題

1. 情報化の現状

1.1 第一次情報化計画の評価

(1) 第一次情報化計画の評価の考え方

本計画の策定に当たっては、第一次情報化計画の達成状況を評価し、改善すべき課題を特定して、それらを踏まえて新たな計画としてつなげていくことが重要であると考えます。

そのため、第一次情報化計画の各施策・事業においては、その進行状況や計画期間における外部環境変化などを勘案し、各施策・事業の達成目標を再度確認して、本計画へ継続するか否かについて判断しています。その際、必要に応じて、新たな施策・事業との統廃合なども考慮し、市民にとって重要であると思われる施策・事業については、その継続性を担保しています。

また、第一次情報化計画全体についても、その推進上における阻害要因を特定し、本計画への課題として反映し、より実効性の高い計画として策定しています。

(2) 第一次情報化計画の実施状況と今後の方向性

第一次情報化計画については、基本理念に基づき、3つの基本方針、12の情報化推進項目、16の重点事業、そして53の具体的な取組が設定されています。この53の具体的な取組のうち7つが複数部署にまたがっており、部署別にみると61の具体的な取組が行われており、本計画では、その実施状況を調査しています。

平成23年3月末時点（予測を含む）で、具体的な取組の「終了」が約半数の29（47.6%）、「実施中」が18（29.5%）、「中止」が1（1.6%）、「未実施」が13（21.3%）となっています。

また、この調査で、具体的な取組のうち、今後（平成23年4月以降）も継続するとした取組は51（83.6%）、継続しないとした取組は10（16.4%）となっており、大多数は継続の必要性があるという結果になりました。

図表 3-1 第一次情報化計画の実施状況と今後の方向性

実施状況	具体的な取組	今後の方向性	具体的な取組
終了	29 (47.6%)	継続する (拡大・拡充)	18 (29.5%)
実施中	18 (29.5%)	継続する (現状維持)	32 (52.5%)
中止	1 (1.6%)	継続する (縮小・縮減)	1 (1.6%)
未実施	13 (21.3%)	継続しない	10 (16.4%)
合計	61 (100%)	合計	61 (100%)

※「実施状況」の定義は、次のとおりです。

- ・「終了」: 当初の事業目標を達成した又は達成する予定である。
- ・「実施中」: 当初の事業目標をまだ達成していないが、取り組んでいる。
- ・「中止」: 事業に取り組んでいたが、途中で中断又は中止してしまった。
- ・「未実施」: 計画期間内において、事業に取り組んでいない。

(3) 第一次情報化計画の評価

① 具体的な取組の実施状況評価

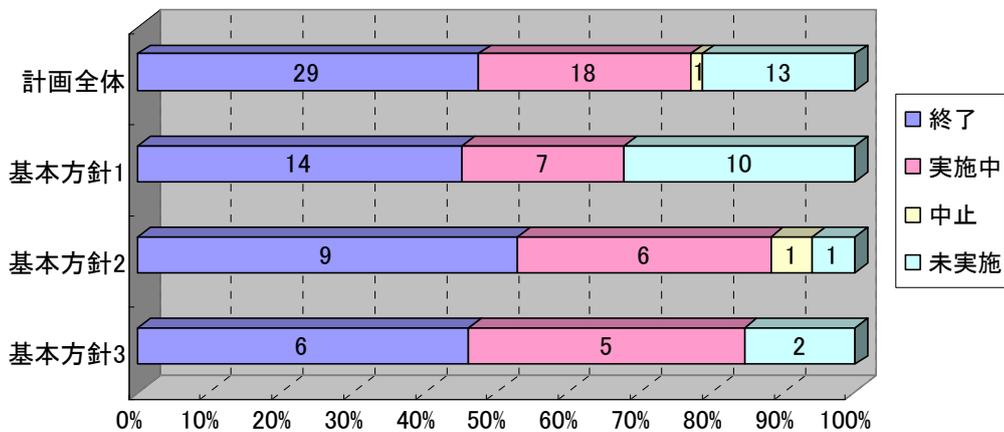
第一次情報化計画では、以下の3つの基本方針に基づき、計画全体で61の具体的な取組を設定しています。これら全ての具体的な取組について、その実施状況を評価しています。

- 基本方針1
『ITを活用して築く、きめ細やかな市民サービスの実現(市民サービスの充実)』
- 基本方針2
『ITを活用して築く、スピーディーな行政運営(業務の効率化)』
- 基本方針3
『市民の誰もがITの恵みを受けられる情報最先端のまち(情報リテラシーの向上)』

計画全体の具体的な取組については、「終了」又は「実施中」は、約77%に当たる47の取組となっています。これを3つの基本方針別に見てみると、基本方針1では約68%で、基本方針2が約88%、基本方針3が約85%となっており、基本方針1の実施率が低くなっています。(図表3-2参照)

これは、基本方針2が庁内共通的な情報基整備等の取組、基本方針3が情報リテラシーの向上等の取組が中心なのに対し、基本方針1の取組では、市民サービスや地域情報化に関する情報システム導入の取組が中心であるため、技術的な困難さのほかに、市民ニーズに合っていないこと、利用環境が整っていないことなどが、実施率の低い理由として考えられます。(図表3-3参照)

図表 3-2 第一次情報化計画の実施状況評価



図表 3-3 「未実施」又は「中止」の理由

No.	「未実施」又は「中止」の理由	件数
1	市民・事業者等からのニーズがない(少ない)ため	4 (中止1件含む)
2	組織・体制・ルールの制約があったため	4
3	健全な運営ができる環境か判断できないため	2
4	技術的に困難なため	1
5	予算、組織・体制、技術面全てが課題となるため	1
6	技術や費用対効果を十分に検討する必要があるため	1
7	計画そのものを認知していなかったため	1

② 第一次情報化計画全体の評価

本計画では、第一次情報化計画の具体的な取組の実施状況評価だけでなく、計画全体を見た総合的な評価を実施し、この評価の結果を踏まえて、実効性のある計画として策定しています。

ア. 総合計画に基づく計画の策定(計画の位置づけの明確化)

第一次情報化計画は、「第四次富士市総合計画」(平成13年度から平成22年度まで)の折り返しとなる後期基本計画(平成18年度から平成22年度まで)及び「富士市行政経営プラン」(平成17年から平成21年度まで)の上位計画との整合性を図り、取り組まれてきました。一方で、第一次情報化計画の策定当時は、国が主導する「電子自治体の実現」に向けた情報化施策・事業も多く、また、社会環境や技術等が未成熟な先進的な施策・事業への取組も計画されていました。

当時としては先進的でチャレンジングな計画ではありましたが、本計画では、本来の「富士市における情報化の推進とは何か」に立ち返り、本市の上位計画である総合計画に基づき、これを実現するための情報化計画として明確に位置づけて策定します。

イ. 進行管理の具体的な仕組みづくり(目標の明確化と計画推進のためマネジメントの確立)

第一次情報化計画では、情報化を推進するために、情報化推進体制の整備や計画の見直しについても挙げています。これに基づいて、庁内の情報化推進体制については既に確立しています。しかし、計画の管理と見直しについては、十分であったといえませんでした。

これは、第一次情報化計画において、各施策・事業の最終到達目標及び年度目標が明確にされていないことも一因として挙げられます。

そのため、本計画では、各施策・事業において最終到達目標及び年度ごとの目標を設定し、進行管理方法について明確にします。また、この進行管理については、情報化推進体制の中でマネジメントサイクル※(PDCAサイクル※)を確立し、役割と責任についても明確にしていきます。

1.2 市民の現状及びニーズ

本市では、情報化を推進するに当たって、情報化の現状と市民ニーズを的確に把握するため、情報化に関する「市民アンケート」及び「中学生アンケート」を実施しました。(巻末:参考資料1.『情報化に関するアンケート調査結果』参照)

今後の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。

(1) 市民における情報化の現状

情報化に関するアンケート調査によると、パソコンは8割、携帯電話・PHS[※]については9割を超える市民が所持していると回答しています。また、このうちインターネットに接続しているパソコンは7割を超え、家庭でのインターネットの普及が着実に進展しています。

また、携帯電話・PHSについては、70歳以上の世代でも7割近くが所持し、全ての世代において所持率が上昇しています。携帯電話・PHSは、その形態・機能から、あらゆる場所での利用が可能であり、情報提供の対象としては、今後重要度が増していく機器であるといえます。また、ICT利用目的については、「オンラインショッピング[※]、オークション」「音楽やソフトウェア等の入手」などが利用の上位になっており、利用目的が多様化してきています。

図表 3-4 行政情報入手の手段・ICT利用目的など

項目	市民アンケート	中学生アンケート
行政情報入手の手段	<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「広報ふじ」 ・回覧板 ・インターネット(ウェブサイト[※]、メール) ・行政テレビ番組(ケーブルテレビ) 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「広報ふじ」 ・回覧板 ・インターネット(ウェブサイト、メール) ・行政テレビ番組(ケーブルテレビ)
ICT利用目的	<ul style="list-style-type: none"> ・最新情報やニュースの検索 ・オンラインショッピング、オークション ・各種予約、申込み ・電子メール 	<ul style="list-style-type: none"> ・最新情報やニュースの検索 ・音楽やソフトウェア等の入手 ・電子メール ・掲示板[※]やチャット[※]など
所持又は利用する情報機器	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話、PHS ・パソコン ・ラジオ ・ファクシミリ 	<ul style="list-style-type: none"> ・パソコン ・携帯電話、PHS ・ネット接続可能なゲーム機 ・ファクシミリ

一方、行政情報入手の手段としては、「広報ふじ」「回覧板」といった紙媒体での入手手段が上位にあり、ICTを用いない情報提供方法については、今後も充実していく必要があります。

行政の情報提供については、「十分満足している」「まあまあ満足している」との回答が6割ある一方で、満足していない理由に「情報の内容がもの足りない」「情報を探すのに時間がかかる」「情報の所在が分かりづらい」といった意見があり、情報提供方法のあり方について、これまで以上に「簡単・便利」である手法を検討していく必要があります。

また、ICTを利用する際、情報の安全性について「いつも注意している」「ときどき注意している」との回答が7割を超えています。情報セキュリティに関する意識も高くなってきており、市民サービスを実施する行政側の情報の取扱いについても、「安全・安心」な運用が求められています。

(2) 情報化に関する市民ニーズ

情報化に関するアンケート調査結果について分析すると、便利だと思える市民サービスとして「自動交付機による時間外での住民票や印鑑証明書等の発行」「自宅など身近な所で市役所とやり取りができる環境整備」などの基盤整備に関することが挙げられており、現在実施している市民サービスの一層の充実・拡充が望まれています。

次に、充実を望む情報提供方法として、「市役所など窓口での案内」があり、庁内の連携、関係機関との連携の強化を図りながら、利用する人全てが利便性を享受できる仕組みが必要です。さらに、情報化を進めながら、ICTを使用しなくても不利にならないような市民サービスを提供するために、身近な公共施設などで、誰もが必要な情報に簡単に到達できる対応が求められています。

また、「災害時において避難者情報登録や避難場所検索を行うサービス」「高齢者・障害者の緊急時通報サービス」などの安全・安心な生活環境の確保が挙げられ、必要と考える情報の「防災、気象、災害時の情報」「健康、福祉、医療情報」といった項目とも一致しており、安全・安心な生活環境が、豊かな市民生活を送るための重要な基盤として求められています。

さらに、情報の提供方法とともに、提供される情報内容の質についても、「何を」「誰に」という情報の受け手の明確化、最適化が市民から求められています。地域に密着した情報が、市民に対して均等に行き渡る仕組みづくりが期待されています。

図表 3-5 市民サービスに関する要望

<p>便利だと思える市民サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自動交付機による時間外での住民票や印鑑証明書等の発行 ・ 自宅など身近な所で市役所とやり取りができる環境 ・ 災害時において避難者情報登録や避難場所検索を行うサービス ・ 高齢者、障害者の緊急通報サービス ・ 検診、健診又は健康相談の申込み、結果照会を行うサービス ・ 公共施設の空き状況の確認、予約を行うサービス
<p>必要と考える情報</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 防災、気象、災害時の情報 ・ 健康、福祉、医療情報 ・ 各種申請、行政手続情報 ・ 観光、イベント情報 ・ 生活情報、相談情報
<p>充実を望む情報提供方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報紙「広報ふじ」 ・ 回覧板 ・ インターネット（ウェブサイト、メール） ・ 身近な公共施設の情報コーナー ・ 市役所など窓口での案内

情報化に関しては、「より便利」「より簡単」に市民サービスの提供をする環境整備が求められる一方で、「検診、健診又は健康相談の申込み、結果照会を行うサービス」や「公共施設の空き状況の確認、予約を行うサービス」といった、利用者が能動的に実施する手続も挙げられています。

今後の市民サービスのあり方として、市民と行政との双方向による情報のやり取りや情報の共有についても、多様化・高度化する市民ニーズの一つとして期待されています。

1.3 庁内の現状及びニーズ

(1) 庁内情報化の現状

本市は昭和43年に電子計算機を導入して以降、主に市県民税をはじめとする税業務や住民票発行にはじまる住民記録業務など、現在、庁内約33課の業務を汎用コンピュータ※により実施しています。また、庁内OA※化推進として財務会計システムや文書管理システムなどの導入、業務の効率化、情報セキュリティの維持・向上のために、富士市役所イントラネット※サービスや庁内サーバーベースドコンピューティング※（シンクライアント）の採用による職員一人1台端末の配備、電子決裁※システムなどの導入を図ってきました。

また、市民への情報提供の多様化、行政手続の効率化、申請負担軽減等の行政サービスの質的向上を図り、より良い市民サービスを提供するために、富士市ウェブサイトの充実、ワンストップ総合窓口※の開設、各種公共施設予約システムや電子申請システムの運用などを実施しています。

さらに、ICTの進展に伴い、情報の収集や共有が容易になったことに起因するコンピュータウイルス※など外部からの脅威、過失や故意による情報漏洩など、新たに重要な情報が危険にさらされるといった問題への対応も必要となってきました。このため、情報セキュリティポリシー※の策定や情報セキュリティに関する職員研修の実施といった運用面での対応、ファイアウォール※の設置やセキュリティ対策ソフトの導入といった技術面での対策を実施しています。

(2) 庁内における情報化のニーズ

情報化に関する市民アンケート及び中学生アンケートと並行して実施した「職員アンケート」では、「今後、情報化を推進するのが効果的と思う分野」として、「各種申請・行政手続」「防災・気象・災害情報」「観光・イベント情報」「生活・相談情報」などが上位に挙がっており、市民ニーズとの一致が見られます。また、「情報化を進める上での課題」として、「職員の情報活用能力の向上」「使いやすい情報システム（ソフトウェア）の整備」「業務の効率化に対する職員の意識改革」といった意見が多くあり、市民の利便性を重視したシステムの導入と情報の質の向上、さらに、職員自身のICTに関する技術・知識の向上など業務の見直しの必要性を意識した意見が挙げられています。

本市の情報システム、特に住民基本台帳や税及び国民健康保険などに代表される住民情報系システムは、汎用コンピュータによるオンラインシステムを中心に構成されています。

しかし、近年の地方分権の加速、地方自治体の厳しい財政状況の中で行われる税及び医療等の法改正により、各業務システムは複雑化し、システム改修に多大な費用が必要となっています。また、各業務で運用している個別システムも、新たなサービスの展開への対応、複雑化するシステム間連携の増加が見込まれ、システムの運用、保守に関して更に専門性が必要になると考えられます。

ICTの進展は、ASPやSaaS、クラウドといったネットワークを利用したシステムを生み出しています。これらのシステム群は、自治体において、情報システムの最適化を図るための手段になるものであり、さらに、情報システムがもたらす財政的・人的負担の軽減を実現する可能性を持った新しいシステム形態です。本市においても、多様化・高度化する市民ニーズに対応するため、また、行政運営の効率化・高度化を推進するための手法としてこれらのシステムの導入を検討していきます。また、各種システムの最適化を実施するに当たり、費用対効果の検討はもとより、導入・継続するシステムの精査を徹底することが求められます。

今後、新たなICTの導入、システム間連携などを検討する際には、市が保有する個人情報保護について一層の適正管理に努める必要があります。また、行政サービスを維持するための施策や信頼性を確保するための情報セキュリティ対策※においても、制度や体制の整備、職員教育まで一貫した対策を継続していく必要があります。

2. 情報化の課題

本市の情報化における現状の問題点・ニーズに基づき、国や県、ICT 技術革新などの外部環境変化を考慮して、本市が今後取り組むべき情報化の課題（解決すべきテーマ）について、「行政サービス」、「行政経営」及び「まちづくり」の3つの視点から以下のように整理しました。

図表 3-6 本市における情報化の課題（解決すべきテーマ）

視 点	主要課題（テーマ）	取組具体例
「行政サービス」 の視点	行政サービスの拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・電子申請サービスの拡充 ・施設予約サービスの充実 ・電子申告の導入 など
	情報機会の確保 (情報格差の解消)	<ul style="list-style-type: none"> ・ワンストップ総合窓口化 ・自動交付機の拡充 ・「広報ふじ」、「回覧板」等紙媒体の充実 ・地域間の情報環境格差の解消 など
	情報提供の最適化	<ul style="list-style-type: none"> ・アクセシビリティの確保 ・多様な情報メディアを活用した情報提供 ・容易な情報検索 など
「行政経営」 の視点	行政運営の効率化・高度化	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの最適化 ・庁内OA化の推進 ・職員の情報リテラシーの向上 など
	個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護対策の強化 ・情報セキュリティ対策の強化 など
「まちづくり」 の視点	安全・安心の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・防災、気象、災害時の情報提供の拡充 ・健康、福祉、医療情報提供の充実 など
	地域産業の活性化	<ul style="list-style-type: none"> ・観光・イベント情報の拡充 ・産業の情報交流・情報共有の推進 など
	教育の情報化	<ul style="list-style-type: none"> ・学校教育の情報化（情報教育の推進、教科指導のICT化、校務のICT化）など