



豊明市第2次情報化推進計画 (案)

平成25年*月

豊明市 情報システム課



— 目 次 —

第1章 計画策定の趣旨

- 1. 計画策定の背景 3
- 2. 計画の位置付け 3
- 3. 計画の期間 4
- 4. 推進体制 5

第2章 情報化の現状と課題

- 1. 国・県の情報化戦略 6
 - (1) 国の情報化戦略 6
 - (2) 愛知県の情報化戦略 7
- 2. 豊明市の情報化と課題 8
 - (1) これまでの取組 8
 - (2) 情報化における課題 9
 - (3) 市民のニーズ 9

第3章 計画推進の基本的考え方

- 1. 情報化推進計画の体系 10
- 2. 計画の進行管理 11

第4章 情報化の推進

1. 地域情報化	12
(1) 地域情報化の指針	12
(2) 地域情報化推進の施策	12
2. 行政情報化	17
(1) 行政情報化の指針	17
(2) 行政情報化推進の施策	17
3. 推進のための環境整備	23

資料編

「情報化推進計画施策事業評価一覧」	25
「情報化推進に関する市民アンケート結果」	32
「用語解説」	47

第1章 計画策定の趣旨

1. 計画策定の背景

豊明市では、高度情報化社会に適切に対応し、市民の皆さまが豊かさを実感できる社会と地域の活性化を支援するため、多様化する行政課題に的確に対応することを目的として、平成15年度に「豊明市情報化推進計画」（以後、第1次情報化推進計画）を策定しました。そして、これまでの取り組みによって、地域の情報化や市民サービスの向上、行政事務の効率化に成果をあげてきました。

しかし、この間も情報通信の進歩は目覚ましく、クラウドコンピューティング技術*や携帯型情報端末の普及は、情報化社会に新たな仕組みを提供し、これまで分散していた情報を連携したより高い情報化社会を実現しようとしています。東日本大震災は、災害時での情報発信のあり方に多くの教訓を示し、本市において「市民の安全・安心を守る情報管理」がどうあるべきかを考えさせられました。また、コンピュータを上手に使いこなせない高齢者などが「必要な情報が得られない」、「情報の取得が遅れる」などの情報格差（デジタルデバイド）が問題となっています。

一方では、行政事務の多くが個別に最適化を進めたため、情報システム*に係る費用が増し、厳しい財政状況の中で効率的にシステムを稼働させ、コストを抑制する必要に迫られています。

そこで「第2次情報化推進計画」（以後、本計画）では、「第1次情報化推進計画」を継承しつつ新たな課題への取り組みを計画し、社会環境の変化に適切に対応しながら市民サービス向上を目指し、地域及び行政の情報化を総合的かつ合理的に推進するために策定します。

2. 計画の位置付け

本計画は「第1次情報化推進計画」を引き継ぎつつ「第4次豊明市総合計画―後期基本計画」を情報化計画として補完し、総合計画に記載されている計画、施策、事業を情報化推進の立場から支援する計画として策定します。

3. 計画の期間

本計画は、平成 25 年度から平成 27 年度までの 3 年間を計画期間とします。

「第 1 次情報化推進計画」が平成 15 年度から平成 24 年度までの 10 か年計画でしたが、情報通信が変化の著しい分野であること、及び「第 4 次豊明市総合計画」が平成 27 年度までの計画であること、「第 1 次情報化推進計画」評価結果から計画の期を「総合計画」に合わせ、図 1-1 に示すとおり本計画を平成 27 年度までの 3 年間とします。以後の計画は、「第 5 次豊明市総合計画」と歩調を合わせて策定することとします。



図 1-1 計画期間

4. 推進体制

本市が情報化の推進に取り組む体制を図 1-2 に示します。

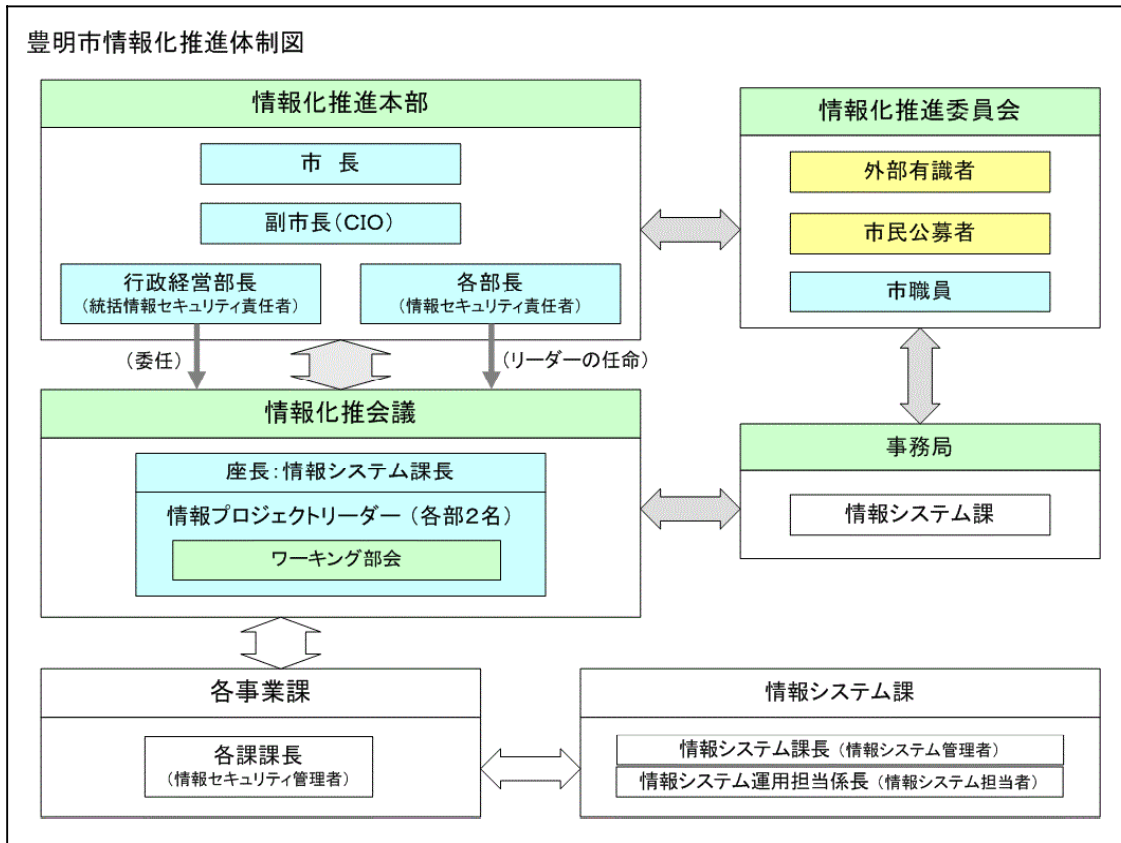


図 1-2 情報化推進体制図

第2章 情報化の現状と課題

1. 国・県の情報化戦略

(1) 国の情報化戦略

内閣府に設置された高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT 戦略本部）は、平成 21 年 7 月に「i-Japan 戦略 2015*」を策定しました。この戦略は「IT 新改革戦略*（平成 18 年 1 月発表）」を引き継ぐ新たなデジタル戦略という位置付けで、平成 27 年（2015 年）までに実現すべきデジタル社会の将来像と実現に向けた戦略が描かれています。

戦略のスコープとして、

I. 三大重点分野

（電子政府・電子自治体*分野、医療・健康分野、教育・人財分野）

II. 産業・地域の活性化及び新産業の育成

III. デジタル基盤の整備

を掲げ、将来ビジョン及び目標と方策を定めています。

また、平成 22 年 5 月に、新たな国民主権の社会を確立することを目的に、

I. 国民本位の電子行政の実現

II. 地域の絆の再生

III. 新市場の創出と国際展開

を重点戦略（3 本柱）として、「新たな情報通信技術戦略」を、平成 22 年 6 月には「新たな情報通信技術戦略 工程表」を策定しています。

総務省では、平成 21 年度から自治体クラウド*開発実証事業に取り組み、総務大臣を本部長とする「自治体クラウド推進本部」を設置し、省内関係部局が一体となって、自治体クラウドの全国的展開に向けた総合的かつ迅速な取組を進めています。自治体クラウドは、クラウドコンピューティング技術を電子自治体の基盤構築に活用して、地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、情報システムに係る経費の削減や住民サービスの向上等を図ることを目的としています（図 2-1 参照）。東日本大震災の経験も踏まえ、堅牢なデータセンター*を活用することで、行政情報を保全し、災害・事故等発生時の業務継続を確保する観点からも、自治体クラウドを推進しています。

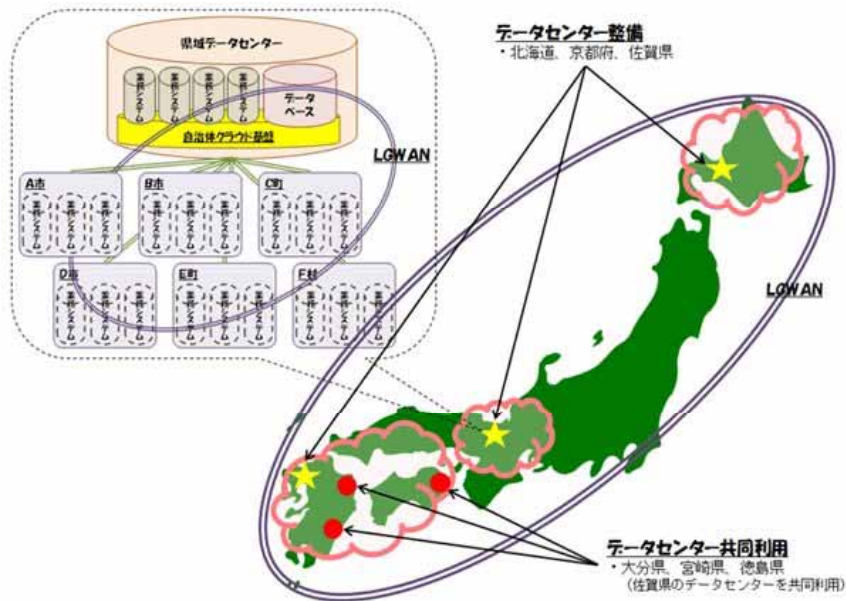


図 2-1 自治体クラウド開発実証事業イメージ
 【出典】自治体クラウド開発実証事業 調査研究報告書

(2) 県の情報化戦略

愛知県では、これまでの情報化計画を受け、平成 23 年 12 月に「あいち ICT アクションプラン 2015*」を策定しています。

重点的に展開する施策として

- I. クラウドをベースとした業務システムへの進化
- II. 暮らしに役立つ行政サービスへの進化
- III. デジタルコンテンツ*で加速する地域ブランディング*への進化
- IV. モノづくりの高付加価値化を支える情報通信産業への進化
- V. 信頼のおける情報通信社会*への進化

をあげています。平成 22 年度に「あいち電子自治体推進協議会」内の組織として「自治体クラウド等研究会」を設置し、情報交換や情報共有、研究などが行える体制をつくり、県内市町村に自治体クラウドの推進を行っています。

2. 豊明市の情報化と課題

(1) これまでの取組

「第1次情報化推進計画」は、さまざまな情報が“あんしんして、べんりに、げんきやかんどうを与えるもの”と位置付け、「《期待が膨らむ、情報“可”社会》」をキーワードに、市民と行政とのパートナーシップの精神で施策を進め、図2-2に示す事業に取り組んできました。

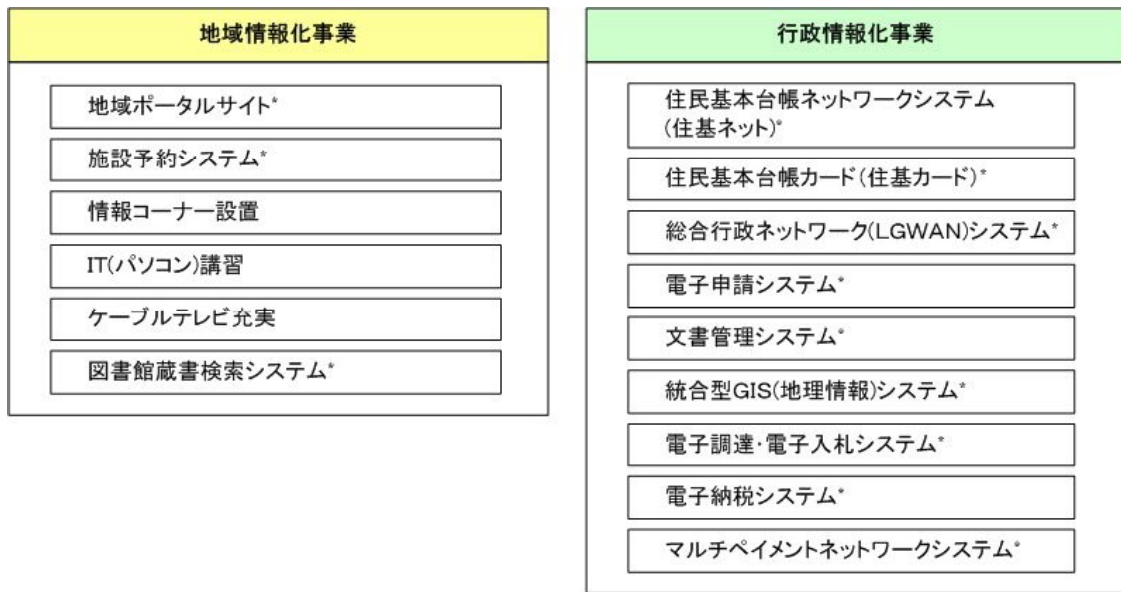


図2-2 第1次情報化推進計画の事業展開

これらの事業について施策事業評価を行い、本計画の策定に反映させていきます。

(資料「情報化推進計画施策事業評価結果一覧」参照)

(2) 情報化における課題

本市が本格的に情報化を進めてから **20** 年近くの年月が経ちます。その間、情報分野の技術革新、ソーシャルな情報活用など情報化社会のありかたは大きく変貌を遂げ、市の情報化に求められる役割も変わろうとしています。これまでの情報化の推進は、「市民への情報提供」と「行政事務処理の効率化」を主たる目的として進めてきました。しかし、今後は、「安全・安心な暮らしづくり」、「高齢者・障がい者の支援」、「地域活性化」をどのようにして効率的に推進するかが課題となります。

このために、

- ・分散している情報を連携する仕組みづくり
- ・市民の力を活かした情報化
- ・広域に連携した情報化

など、情報をどのように扱い活用するかが重要となっています。

一方では、厳しい財政状況のなか、情報システムに係る費用の負担は大きく、最適な情報システムとはどのようなものかも問われています。

情報システムの拡充とスリム化を進め、情報化の充実と財政負担の維持縮小とを同時に果たす全体最適化の実現が大きな課題となっています。

(3) 市民のニーズ

情報化に関する市民の現状とニーズを把握し、本計画を策定する基礎資料として、平成 **24** 年 **7** 月に「情報化推進に関する市民アンケート」を実施しました。

アンケート調査は、豊明市に在住の満 **15** 歳以上の市民の中から **1,500** 人を無作為に抽出した郵送による方法及び豊明市ホームページで在住・在学、在勤の方を対象に実施しました。アンケート調査の結果は、資料「情報化推進に関する市民アンケート結果」に掲載します。

第3章 計画の基本的な考え方

1. 計画の体系

本計画では、「第4次豊明市総合計画」の基本理念「協働で創るしあわせ社会」に同調して、情報化が果たすべき役割を考え、実現するための施策を図3-1に示すとおり「地域情報化」、「行政情報化」、「情報化のための環境整備」の3つの視点から定めています。



図3-1 計画の体系

「地域情報化」は、「安全・安心な暮らしづくり」、「民間活力を利用した情報化」、「情報の広域化」をテーマに、市民のための情報化を目指します。

「行政情報化」は、「行政サービスの充実」、「業務システムの全体最適化」、「内部情報システムの活用」をテーマに、行政事務の情報化を目指します。

「情報化のための環境整備」は、「地域情報化」、「行政情報化」の施策を適正に遂行するため、「人・物・方法」についての基準となる規定や運用、評価を定義し、職員が共通して理解する「情報リテラシー*」の向上に努めます。

2. 計画の管理

本計画の管理を的確に行っていくため、「進捗状況」、「効率性」、「有効性」、「目標達成見込み」の4項目について評価基準を設け、総合評価を行います。

評価は年1回、計画の進捗状況を分析して次年度以降の計画実施に反映させます。進捗状況の分析結果や外部環境の変化により見直しまたは廃止が最善と考えられる計画については、柔軟に対応します。

新たな法令及び制度改正に伴う情報システムの導入・改修が生じた場合は、適宜、計画に反映して実施します。

第4章 情報化の推進

1. 地域情報化

(1) 地域情報化の指針

地域情報化では、「安全・安心な暮らしづくり」、「民間活力を利用した情報化」、「情報の広域化」をテーマに、福祉・医療・健康・子育て・生涯学習など暮らしに重要な情報を包括的にとらえ、市民と行政が双方向でつながった地域情報化を目標とします。また、東日本大震災での教訓から災害時に必要とする情報の管理、情報発信・受信のしくみ、体制の整備を地域情報化に組み込み、想定外な状況下においても柔軟に対応できるよう準備を進めます。

(2) 地域情報化推進の施策

高齢者にやさしい情報化

超高齢社会は、本市においても例外なく、高齢者が生きがいを持って暮らしていける環境づくりが重要な責務となっています。

地域情報化は、情報機器に精通した人のみが恩恵を受けるものではなく、平等で、直接情報にふれなくともその恩恵を受けることができる仕組みでなくてはなりません。

① 「医療・介護」の連携と情報共有

最後まで住み慣れた地域・自宅等で暮らしていくことは、多く高齢者にとっての願いであります。こうした社会を実現するためには、適切な医療と介護サービスが提供されることが必要です。これまでの「医療機関完結型医療*」から「地域完結型医療*・介護」の流れを作ることが必要であると言われてしています。

地域の「医療・介護」の人や設備の資源を情報化し、その情報を適切に活用して「医療・介護」サービスを統合して利用できる仕組みを検討します。

② ひとり暮らし高齢者の見守り支援*

ひとり暮らし高齢者の安否を家族等が確認できるように、情報通信技術を積極的に活用した見守り支援システムの普及を推進します。

③ デジタルデバイド*対策

デジタルデバイドの要因は、設備の未整備からサービス利用の問題へと推移しています。

市民アンケートの結果から「豊明市に関する情報の取得手段」として、広報誌・回覧板をあげる人が多く、情報通信機器に不慣れな高齢者はその傾向がより強いことが想像されます（図 4-1 参照）。

本市では、デジタルデバイド対策として、高齢者向け情報通信講座の充実を図り、サービス利用を推進するとともに、広報誌に掲載する情報の充実と迅速化を ICT*の活用により実現します。

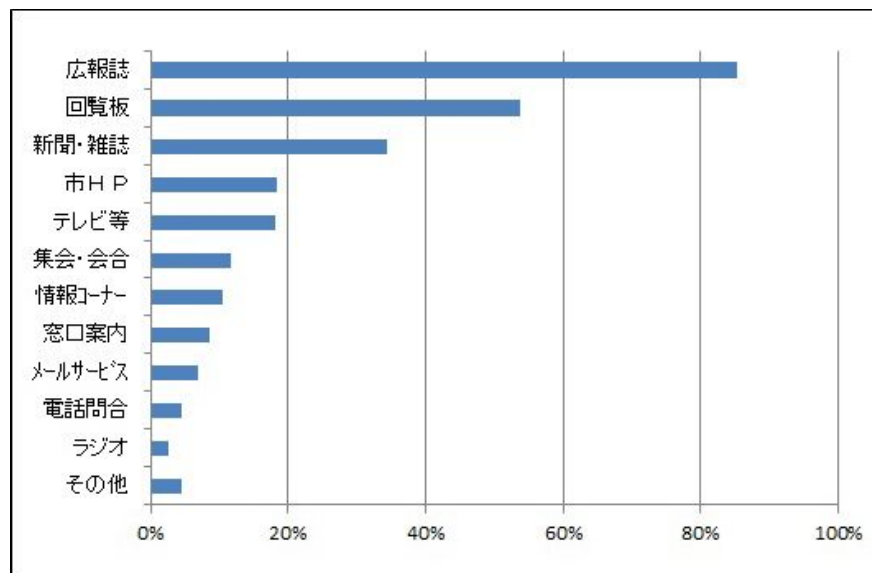


図 4-1 市民アンケート「情報取得の方法」

健やかで元気な情報化

健康づくりは、子どもから高齢者までのライフステージを通して、関心深く、そのための情報はさまざまな場所で蓄積され、コミュニティ*を形成しています。これらの情報を有効的に活用して、健康づくりを自発的に取り組む環境づくりを推進します。

④ 健康づくりの充実

市、民間、医療機関が提供している健康づくり情報を集約し、探しやすい、見やすい情報コンテンツをつくり、市民との情報共有を推進します。

⑤ 子育て支援の充実

手続きなどの行政情報、健康・医療に係わる情報、日々の養育・しつけの相談など保育者の立場から目的に合った情報コンテンツをつくります。また、子育て講座などを配信して、時間に余裕のない人が利用しやすい情報を発信します。

みんなでつくる・つながる情報化

これまで行政による地域情報化は、行政情報の発信を中心に行われてきました。成熟期を迎えた情報化社会のなかで、「市民とともに創る市政」、「市民との協働」を推進する情報活用が重要と考えています。市民と行政が意見を交換する、市民と市民が情報交流する「双方向の情報化」を促進し、活力に満ちた地域社会を目指します。

⑥ 市政への市民参加機会の拡大

市民の意見が反映された市政を充実させるため、事業の計画から実施において、市民の声が公平で適切に聴衆できるよう推進します。市民と行政が互いに意見を発信するだけでなく、意見交換の機会が偏らずに提供できるよう ICT を活用します。

⑦ コミュニティ活動の支援

本市では、公益的な活動を行う市民団体が多くの人々に認知され、より多くの方が活動を理解し参加することを目指して「とよあけ市民活動情報サイト*」を開設しています。このサイトの周知と利用を促進するとともに外国籍市民が市民活動に参加しやすいよう言葉の障壁を補う環境づくりを推進し、市民どうしの情報交流を図ります。

⑧ 生涯学習の支援

本市において開催している生涯学習講座に加え、民間、ボランティアによる講習を紹介し、生涯学習の機会をより身近なものにします。ネット講座など ICT を活用した講習を促進し、時間・地理的な問題を解消する環境づくりを目指します。

⑨ ホームページの拡充

これまでの豊明市ホームページでは、行政情報を発信する広報としての役割が大きく、行政側の立場で構成されていました。

地域情報化では、ホームページを地域への玄関口（ポータルサイト*）やコミュニティ提供の場として考え、市民の視点で情報を分かりやすく整理し、誰に対するサービスなのかを意識して、使いやすい、探しやすいホームページへの刷新を図ります。

⑩ ソーシャルメディア*の活用

Twitter*や Facebook*、LINE*などに代表されるソーシャルメディアは、誰もが手軽に参加でき、情報を交換することで、新たなつながりが生まれます。このような相互に情報をやり取りする新しい手段を積極的に活用することを検討し、効果的な情報化を図ります。

いざという時、あわてない情報化

⑪ 災害時における情報提供

災害時に「どのような情報」を「どのような手段」で取得・提供するかを検討してその環境を整備します。災害の規模や手段により寸断されるインフラ*は異なります。さまざまな状況を想定し情報の取得・提供が確保できる運用と体制を検討します。

⑫ 災害弱者への支援

災害時要援護者などの避難を確実にを行うために支援状況が確認できるよう情報共有の仕組みを整備します。

まなびの場の情報化

⑬ 学校間ネットワークの整備

豊明市内の小中学校間を情報ネットワークで結び、学校間の情報交換、情報共有を充実させます。また、災害時の情報提供にも活用します。

⑭ ICT を活用した校務の効率化

ICT を活用した校務を推進することで教職員の負担軽減と教育現場の質の向上を目指します。事務作業の軽減は、児童・生徒とのコミュニケーションにゆとりをもたらし、情報の適切な利用と管理は、保護者に安心を与えます。

校務の効率化により「豊かで安心な教育現場」の充実を図ります。

⑮ ICT を活用した授業

電子黒板*などデジタル教材*、デジタル教科書*の活用や教育コンテンツの充実を図るとともに教職員の ICT 指導力を高め、子ども達が教えあい学びあう、わかりやすい授業を目指します。

2. 行政情報化

(1) 行政情報化の指針

行政情報化は、「市民満足度の向上」、「行政事務の効率化」を目的に、国の政策や社会経済情勢の変化により生ずる新たな課題や多様化する市民ニーズに的確に対応する必要があります。また、高度化する情報に対し、「信頼性・安全性」を保ち、無駄のない最適なシステム環境が求められます。

本市では、この要求を実現するため、現行情報システムの評価・改善を推進し、全体最適化を目指します。

(2) 行政情報化推進の施策

便利・快適 行政サービス

⑩ 総合的な窓口支援

市民の利便性を向上する「窓口サービスのワンストップ化*」を推進します。職員の経験やスキルによらず、質の高い均一な窓口サービス（「総合照会」、「総合証明書発行」、「手続き案内」 図 4-2 参照）を提供する情報システムを検討し、適切な市民サービスを目指します。

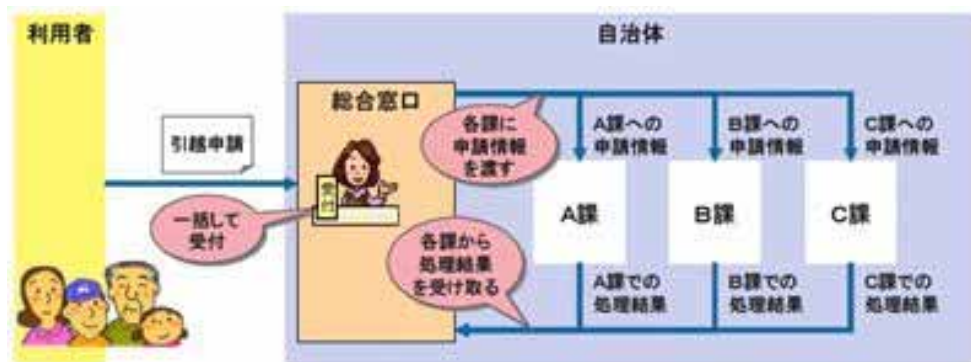


図 4-2 総合窓口イメージ図

⑰ 統合型 GIS（地理情報システム）の活用と推進

統合型 GIS は、「第 1 次情報化推進計画」で取り上げ、平成 17 年度に導入を完了しています。「各課が管理するデータ化された個別地図の一元的な管理」、「行政情報を活用した空間データの作成」を実施し、さまざまなコンテンツの基礎を構築しています。これらの情報を継承しつつ、老朽化した統合型 GIS のリプレイス*を実施し、新たな環境への対応と利用拡大を図ります。

⑱ マイナンバー制度*への対応

社会保障と税の一体改革の一環として、社会保障改革検討本部において策定された「社会保障・税番号大綱*（平成 23 年 6 月）」に基づき、国民生活を支える社会的基盤として、マイナンバー（社会保障・税番号制度）の導入が予定されています（図 4-3 参照）。マイナンバーは、年金・医療・介護保険・福祉・税の分野に関係し、国と地方公共団体が密接に連携を図ることが必要不可欠であるとされています。

マイナンバーの実施は、行政事務を大きく変える可能性があり、その動向を注視しながら適切に対応します。

国民ID制度の導入と国民による行政監視の仕組みの整備 工程表

～社会保障・税に関わる番号制度と国民ID制度の一体的推進に向けて～

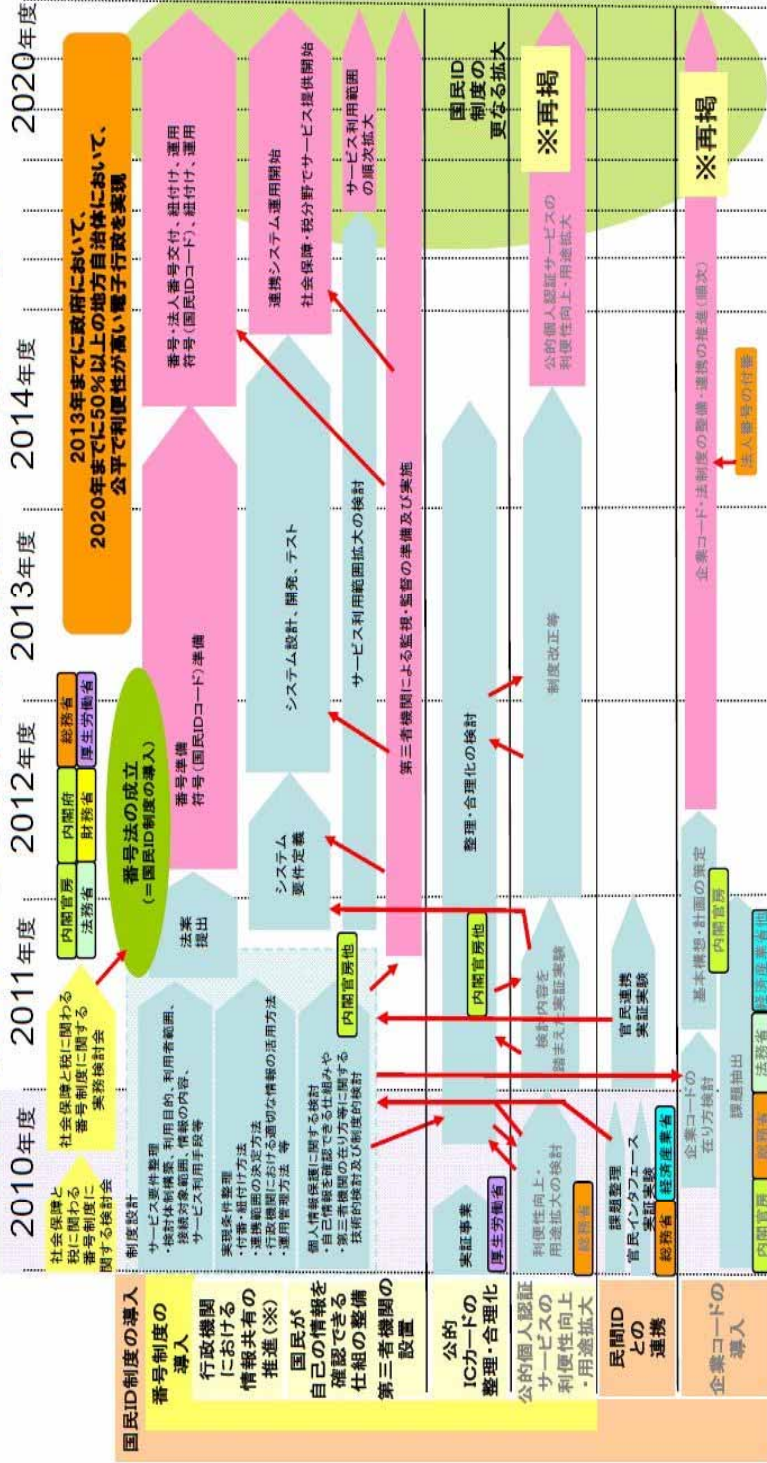


図 4-3 工程表

【出典】新たな情報通信技術戦略 工程表

安心・スマート 業務システム

⑬ 自治体クラウド方針の選定

総務省では、平成 21 年度から自治体クラウド開発実証事業に取り組み、全国の自治体に自治体クラウドの利用を推進しています。

自治体クラウドとは、現在の業務システムを「所有から利用」、「共同化・集約化」の発想から、「コストの削減」、「業務の軽減」、「セキュリティの向上」、「サービスの向上」、「災害に強い」を実現しようとしています。

県内においても「あいち電子自治体推進協議会」が平成 22 年に「自治体クラウド等研究会」を発足させ、愛知県・県内市町村間で、情報交換や情報共有、研究などを行い、市町村におけるクラウドコンピューティングの導入を推進しています。また、平成 24 年に「あいち自治体クラウド推進事業」を開始し、各市町村が現状の業務システムから自治体クラウドへ移行する仕組み、問題点などの評価を行いつつ共同利用型システムの推進を中心に活動しています（図 4-4 参照）。

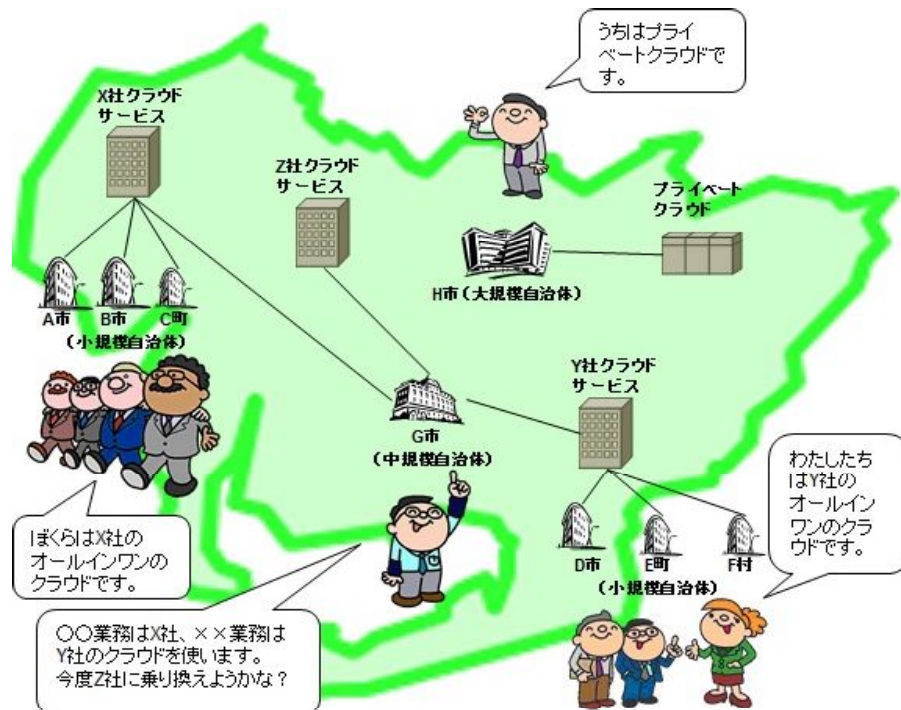


図 4-4 自治体クラウド導入イメージ図

本市では、自治体クラウド化への問題点をシステム形態、運用面等から洗い出し検討します。総務省「自治体クラウドの円滑なデータ移行等に関する研究会とりまとめ*（平成24年6月）」で提示された「中間標準レイアウト*の活用」（図4-5参照）と「外字*の課題と調査結果の活用」を評価し、「あいち自治体クラウド推進事業」の成果を見据え、最適な形態の自治体クラウド方針を選定します。

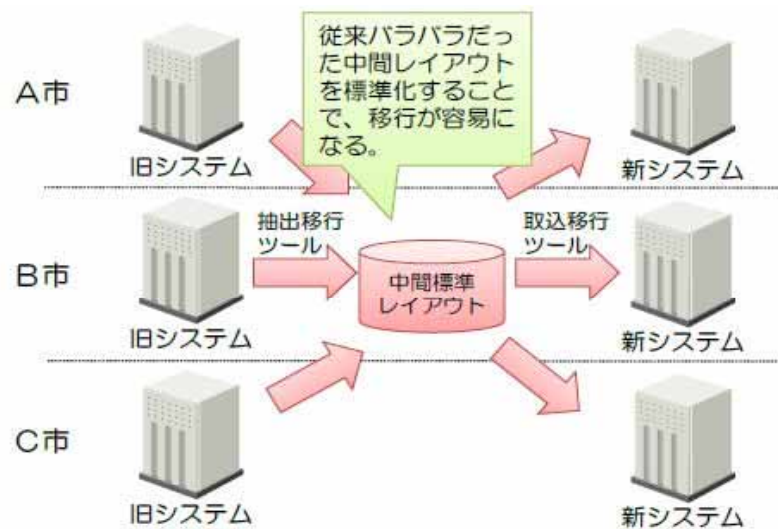


図 4-5 中間標準レイアウトの活用

⑳ 補助・支援システムの採用

業務システムの多くは、税・福祉などの制度に対応したもので、運用面を補助・支援する機能に欠けていることがあり、業務システムの情報を必要に応じて加工管理しています。補助・支援システムを採用することで業務の効率化と統一した管理が可能となりますが、これらのシステムは、小規模で、専用的なことが多く、市販のシステムではコスト面が問題となります。

業務システムを自治体クラウドに移行した場合、標準システムでは要求に対応しきれないこともあり、補助・支援システムの必要性が高まることが予想されます。

小規模で、専用的な補助・支援システムの必要性や加工管理している情報を把握し、統一した情報基盤での採用を検討します。

整理・整頓 情報活用

⑳ グループウェア*機能の活用

本市では、職員間の情報伝達、情報共有、個々のスケジュール管理などグループウェアを利用して運用しています。導入当初は、ICTに慣れることを目的のひとつとしていたため、その運用は課・系の枠に任せ、一元化に欠けるところがありました。

情報活用が活発化した現在、組織を横断した意見交換を行う場を設けるなどグループウェアの機能を組織全体の効果として再評価し、運用の定義を行い、機能の更なる活用を実施します。

㉑ 内部情報の有効活用

情報資産の管理をハードウェア*・ソフトウェア*資産に留めず、「どの部署で、どのようなシステムが稼働し、どのような情報が利用、管理されているか」を含めてシステム台帳化します。同じ情報が複数の部署に存在する情報の散在を抑制し、必要な情報の有無が迅速に判断できるようにして、内部情報の有効活用を図ります。また、情報資産の管理を充実することで、内部情報の適正利用を判断し、セキュリティ向上に役立てます。

㉒ 電子文書の適正管理

文書管理規程に則り厳格に管理されている紙文書に対し、電子文書はファイルサーバ上でアクセス制限*によるセキュリティ管理のみで、フォルダ構成や電子文書の保管規程などが決められていません。このため、機密性が高い文書や保存が義務付けられている文書が一時的な文書と混在している、古い電子文書がいつまでも残っているなどの問題が生じています。ファイルサーバ*の運用規程と電子文書管理規程を定め、電子文書の厳格な管理と不要ファイル削減によりファイルサーバの適正運用を実施します。

3. 推進のための環境整備

しくみの強化をめざして

⑳ 情報システム調達標準化

平成 23 年度より「情報システム調達ガイドライン*」の運用を行っていますが、新規のシステム調達、制度改正によるシステム調達、ハードウェア調達、パッケージ調達などの調達過程の質の差を包括した汎用性の高いガイドラインになっています。過去の調達実績をもとに、システム調達の種類分け、調達フェーズ*の見直し、情報資産台帳との連携を考慮するなど、調達ガイドラインの改善に努めます。

㉑ 情報セキュリティ*と IT ガバナンス*の充実・強化

情報セキュリティの確保を徹底することで情報化による個人情報への不安を市民に与えないように努めます。

また、総務省より提示されている「地方公共団体 IT ガバナンスレベルシート」を活用し、客観的に IT 施策の状況を評価します。IT ガバナンスは組織全体の IT 施策を評価するもので、項目ごとに評価されたレベルがバランスのとれた状態で向上するよう充実・強化を図ります。

㉒ ICT 部門業務継続計画（BCP*）の整備

総務省より提示されている「地方公共団体における ICT 部門の業務継続計画（BCP）策定に関するガイドライン」を参考にして、東日本大震災での実態とその対応をふまえ、本市に適した ICT 部門業務継続計画の整備を行います。

職員力の向上をめざして

㉓ 人材の育成・確保

情報化を推進するためには、システム部門の職員だけでなく、すべての職員が情報活用の意義、目的を認識し、情報活用力を高めて、積極的に事業に取り組むことが重要です。職員の知識と意識を向上させ、適切な人材と適切な機会を結び付けた体制が維持できるように努めます。

ICT 研修会の開催と部署間の垣根を越えた研究会、分科会などを推進し、情報リテラシー向上を図ります。

資料編

情報化推進計画施策事業評価結果一覧

情報化推進計画総合評価得点表

<評価概要>

(1) 対象

計画の策定方針に示されている基本方針を念頭に置き、施策の展開として具体的に示されている地域情報化施策の7事業及び行政情報化施策の9事業を対象とした。

(2) 実施方法

① 事業担当課による評価

平成24年度調査時点(〇月)における対象事業の現状・課題、スケジュールの進捗状況や効率性(コストと事務実施量のバランス)・有効性(市民生活に対する効果等)の検証、今後の方向性や目標達成見込み、継続性について、自己評価を実施した。

[評価基準]

進捗状況	A: 計画以上に進められ、新たな展開にも着手している事業 B: 計画以上に進められた事業 C: 計画どおりに進められた事業 D: 計画より若干遅れている事業 E: 計画よりかなり遅れている事業
効率性	A: コストを大幅に削減し、なおかつ事業実施量を増加することができた事業 B: 事業実施量を減らすことなくコスト削減ができた、またはコストを増加させることなく事業実施量を増加することができた事業 C: 例年並み(または他同規模自治体)と同等のコストであり、それに見合った事業実施量を示す事業 D: 例年並み(または他同規模自治体)よりもコストがかかったが、事業実施量は維持できた事業 E: 例年並み(または他同規模自治体)よりもコストがかかり、事業実施量も下がった事業
有効性	A: 目に見えて市民生活等を向上させることができた事業 B: 例年(または他同規模自治体)と比較し効果が高いことが明らかである事業 C: 例年(または他同規模自治体)と同等と評価される事業 D: 例年(または他同規模自治体)を下回った事業 E: 例年(または他同規模自治体)を下回り、効果が低いことが明らかである事業
目標達成見込み	A: 目標以上の達成見込みである、または達成した B: 達成見込みである、または達成した C: 目標達成は難しい

② 総合評価(情報システム課)

事業担当課の自己評価を踏まえ、評価の客観性及び目標達成見込み等の観点及び時代背景の変化等を鑑み、総合評価をおこないました。

[評価基準]

進捗状況	A: 計画以上に進められ、新たな展開にも着手している事業	A	
	B: 計画以上に進められた事業		
	C: 計画どおりに進められた事業	B	
	D: 計画より若干遅れている事業	C	
	E: 計画よりかなり遅れている事業		
現計画の評価	事業担当課により自己評価の「効率性」、「有効性」及び「事業継続の必要性」の各項目において、 A: 4点、B: 3点、C: 2点、D: 1点、E: 0点 とし、効率性と有効性の合計点を基に、右のとおり3段階に評価する。	10～12点	A
		6～9点	B
		0～5点	C
目標達成見込み	A: 目標以上の達成見込みである	A	
	B: 達成見込みである	B	
	C: 目標達成は難しい	C	

総合評価A 計画以上に施策を進めている事業	<ul style="list-style-type: none"> 進捗状況がAかつ現計画の評価及び目標達成見込みがAまたはBのもの
総合評価B 計画通り施策を進めている事業	<ul style="list-style-type: none"> 進捗状況がBかつ現計画の評価及び目標達成見込みがAまたはBのもの
総合評価C 施策の進め方に改善が必要な事業	<ul style="list-style-type: none"> 進捗状況がAかつ現計画の評価及び目標達成見込みがCのもの 進捗状況がBかつ現計画の評価及び目標達成見込みのどちらか一方がCのもの 進捗状況がCかつ現計画の評価及び目標達成見込みがAまたはBのもの
総合評価D 施策の規模や内容の見直しが必要な事業	<ul style="list-style-type: none"> 進捗状況がBかつ現計画の評価及び目標達成見込みが両方ともCのもの 進捗状況がCかつ現計画の評価及び目標達成見込みのどちらか一方がCのもの
総合評価E 施策の抜本的見直しや廃止が必要な事業	<ul style="list-style-type: none"> 進捗状況、現計画の評価、目標達成見込みが全てCのもの

情報化推進計画施策事業評価結果一覧

管理No.	事業名	担当課	担当課による評価					情報システム課による評価		備考
			進捗状況	目標達成	効率性	有効性	継続性	評価の理由	総合評価	
1-①	地域ポータルサイト	情報システム課	D	C	A	C	C	D	<p>地域ポータルサイトは他の公共的団体において普及する傾向も見受けられるが、豊明市としてはホームページを充実させることによるポータルサイト化を目指すことで対応してきた。そのため、市役所が発信する情報におけるポータル化は、いざいざ進んでいくと考える。</p> <p>一方で、当初の説明の中にある「地域住民や事業者の参加」については進んでおらず今後地域ポータルサイトと成熟させるためにはこの点が課題となっている。今後の方向性としては、ポータルサイトの必要性まで考慮して事業を継続していきたい。</p>	<p>地域ポータルサイトは、地域情報へアクセスするための入口であり、その行政情報を市が担うというのが現在の一般的な考え方に落ち着いてきた。民間やNPO、商工会などが手掛ける地域ポータルサイトの的なイメージから、あてにされていない印象がある。総合評価は「D」であり、第2次情報化推進基本計画のニーズ調査においてもその必要性は高くなく、これから、求められる地域ポータルサイトのあり方を整理し、今後普及が予想されるSNSと併せて研究していくことが適当かと思われる。</p>
1-②	施設予約システム	情報システム課	C	B	B	B	A	B	<p>利用者がインターネットを使い、利用者自身で予約や空き情報などの情報を入力してくれるようになったので、職員窓口の予約や問い合わせ等の事務が格段に減り、利用者の施設予約に関する利便性も向上した。今後は利用料金も自動取受できるマルチペイメントネットワークとの連携も検討する。</p>	<p>あいち電子自治体推進協議会が提供する共同利用型施設予約システムを利用している。2世代目となった平成23年4月から負担金が半額近くになり、1施設(予約単位)の年間費用が18,000円弱という低さで、大きな費用対効果を生んでいる。</p> <p>更なる普及への課題として、利用料を支払うために施設へ向かわなければならないなどの少額決済の問題がある。共同システムであるため単独での改修はできないので、契約事項のSLAの中で機能要望し、いき、総合評価「A」も十分可能かと思われる。</p>
1-③	情報コーナー設置	総務防災課	C	B	E	E	E	C	<p>インターネット体験用として、パソコンを2台導入したものの、携帯電話やスマートフォンが普及したため、最近では利用数は減っている。ITが成熟した現在では、導入当時ほどの需要は存在しないため、事業の必要も減少している。</p>	<p>インターネット体験という面では、その普及率の高さやスマートフォン・タブレット端末・携帯等を利用するWiFiや3G回線などインターネットを意識しない利用の普及から当初の目的は達成できた。</p> <p>総合評価は「C」であるが、効率は、有効性、継続性の評価がともに最低であることや特定利用者が存在する実態、パソコンの老朽化等から、事業終了のタイミングを図るべき段階かと思われる。</p>
1-④	電子投票システム	総務防災課	E	C	E	E	E	E	<p>計画策定当初は、いわゆる電磁記録投票法が施行された直後ということもあり、地方選挙において電子投票が主流となる可能性もあつたが、機器のトラブルにより選挙自体が無効となった事例があり、当市においても慎重にならざるを得ない状況である。</p> <p>今後は情報技術の進歩、所要の法改正、他の先行事例を見据えながら導入の検討を行う必要があるため。</p>	<p>某市の地方選挙で、電子投票の機器トラブルにより選挙が無効となった事例が記憶に残る。これを機に、国も含めて電子投票の熱が一気に冷め、その後推進的な動きが見られない。このような状況の中、総合評価「B」はいたしかたない結果と言える。</p> <p>機器、ネットワーク等の技術革新に加え、マイナパンパ一制度の導入・普及と公的個人認証により、新たな段階の電子投票が可能になることが考えられ、全国的に展開される施策を待つ時期にあると思われる。</p>
1-⑤	IT(パソコン)講習	生涯学習課	C	B	C	C	C	B	<p>平成23年度のパソコン講座の申し込み状況をみると、初心者向けの「初めのパソコン」は、前期が定員14名のところ申込者40名、後期が38名と定員を大幅に超える申込者があった。また受講者のアンケートをみると、パソコンに触れるきっかけになったとの意見が多く、市民ニーズの高さも含め、講座の開催目的に、ある程度沿った結果が得られていると考えられる。</p>	<p>担当課評価理由からも、初心者向けのパソコン講習には未だ根強いニーズがあることが伺える。携帯端末の普及によるパソコン離れが言われているが、初心者、言い換えれば情報弱者に対する施策の展開は、デジタルデバイドの解消はまちろん、施設予約システムの普及など電子市役所実現においても必要不可欠である。総合評価「B」でその継続性もあることから、今後このニーズに応えていくことが求められる。</p>

情報化推進計画施策事業評価結果一覧

管理No.	事業名	担当課	担当課による評価					情報システム課による評価		備考
			進捗状況	目標達成	効率性	有効性	継続性	総合評価	総合評価へのコメント	
1-⑥	ケーブルテレビ充実	秘書政策課	C	B	C	C	C	B	<p>平成23年8月の地デジ化に伴い市内のケーブルテレビの無料視聴が終了、有料化した。このことを契機に市内のケーブルテレビ視聴者は自己でアンテナを上げるなどしたが、アンテナ工事なしで地デジが視聴可能なケーブルTVは加入世帯はCCNet東名エリア74,699世帯中で平成22年10月が16,869世帯であったのが平成23年1月は35,893世帯と増加し、さらに、インターネット接続はケーブルテレビ以外の他社の回線整備なども市内順調に進んだ。</p>	<p>中部電力高压線によるアナログ放送難視聴地域対策として、市域ほぼ100%に施設されたケーブルTV網をインターネットインフラとして充実させることを狙った事業。地上波デジタル化に伴いアナログ放送は終了したが、有線の有線のままデジタル放送を視聴する家庭が多く、契約者を伸ばしている実態がある。 一民間事業者の事業でもあり、WIFIをはじめ携帯キャリアもインターネット接続インフラを用意している現在のにおいては、総合評価「B」となっているが、市としての事業はクロスするべきと思われる。</p>
1-⑦	図書館蔵書検索システム	図書館	C	B	C	C	B	B	<p>図書館のインターネット検索・予約システムを平成16年10月から導入し、市民の利用に供している。 しかしながら、インターネット予約を利用する際のパスワード発行の申込みのために来館しなければならぬ、などシステム全体の機能改善が進んでいない。 小中学校図書館の蔵書との連携は、貸し出しに係る事前準備等のインシヤルコストやニーズ等を検討した結果、実施しないこととなった。</p>	<p>インターネットを利用した蔵書の検索・予約システムは計画どおり導入され、図書館利用者の利便性向上に大きく寄与して、この評価結果となった。 経費削減のため現行システムの継続使用により新たな施策の導入が難しい中、今年度より図書館カードがリライアントカードとなり利便性を上げた。今後は、電子図書を視野に入れ、システムリプレイスの機会を有効に活用できるように準備を進める必要がある。</p>
2-①	住民基本台帳ネットワークシステム(住基ネット)	市民課	C	B	D	C	A	B	<p>住民基本台帳ネットワークシステムの構築に伴い、住民基本台帳カードの作成、住民票コードにより住民票の広域交付・電子申請・年金の住所確認・転出証明書交付などの行政サービスが受けられるため、コストはかかるが行政サービスの一面から見ると目標は達成していると思われる。</p>	<p>年金の住所確認においては、多くの高齢者が特定の短い時期に市民課窓口に来庁、あるいは大量の郵便物を職員が処理する等の事務手続きが不要となり、利便性は向上し、有効性は高いと判断できる。 利用者は決して多いとは言えないが、住民票の広域交付や転出・入時の事務簡素化等、行政サービスの充実といった面では、計画どおり目標達成できたと言える。</p>
2-②-1	住民基本台帳カード(住基カード)(カード発行)	市民課	C	C	C	C	A	C	<p>本市の住基カードの普及率が平成23年度末で4.5%程度であり、これを利用した行政サービス基盤が伸び悩むのも無理はない。新たな法案が示されたこともあり、今後の普及率が改善される見込みはなく、住基カードに代わるマイナンバーを利用した行政サービスの基盤整備に注力するべきと思われる。</p>	<p>本市の住基カードの普及率が平成23年度末で4.5%程度であり、これを利用した行政サービス基盤が伸び悩むのも無理はない。新たな法案が示されたこともあり、今後の普及率が改善される見込みはなく、住基カードに代わるマイナンバーを利用した行政サービスの基盤整備に注力するべきと思われる。</p>
2-②-2	住民基本台帳カード(住基カード)(多目的利用)	情報システム課	E	C	D	E	B	E	<p>計画策定時において住基カードを利用した様々なサービスが考えられたが、住基カードのセキュリティ確保を重視したことで汎用性に欠けてしまい、実際のところ実施に至ったサービスは少なく普及率も伸び悩んでいる。 今後、マイナンバー法による国民各位にマイナンバーが交付され併せて個人番号カードも交付される運びとなることとが予定されているので住基カードについてはそれに切り替わる形でフェードアウトしていくものと思われる。</p>	<p>所得税確定申告の電子申告による税額控除で一定の普及を見たが、それでも本市の住基カード普及率が4.5%程度に留まっている。これは、効率性及び有効性が期待できる数値ではなく、事業継続性はあるものの、総合評価「E」は妥当だと思われる。</p>
2-③	総合行政ネットワーク(LGWAN)システム	情報システム課	C	B	A	A	A	B	<p>当初普及が見込まれていたLGWAN文書交換システムは利用が進まず、LGWANが行政間に閉じたネットワークでセキュリティが高いことから、文書のやり取りはメール添付という形で普及した。eTax等税分野における利用も進み、行政事務の効率性、有効性向上に大きな役割を果たしている。 計画における総合評価は「B」だが、効率性・有効性においては、今後も多様な利用が期待できるインフラである。</p>	<p>当初普及が見込まれていたLGWAN文書交換システムは利用が進まず、LGWANが行政間に閉じたネットワークでセキュリティが高いことから、文書のやり取りはメール添付という形で普及した。eTax等税分野における利用も進み、行政事務の効率性、有効性向上に大きな役割を果たしている。 計画における総合評価は「B」だが、効率性・有効性においては、今後も多様な利用が期待できるインフラである。</p>

情報化推進計画施策事業評価結果一覧

管理No.	事業名	担当課	担当課による評価					情報システム課による評価		備考
			進捗状況	目標達成	効率性	有効性	継続性	総合評価	総合評価へのコメント	
2-④	電子申請システム	情報システム課	C	B	E	E	C	C	<p>あいち電子自治体推進協議会が提供する共同システムで、全国向け事業のため本市がこの事業を廃止することはできない。簡易申請システムを利用して、アンケートやパブリックコメント等を実施し利用率を上げていくが、評価を上げるまでには至らない。</p> <p>マルチデバイス等を利用した少額決済が普及のキーとも言われており、SLAの中で機能要望していくことになる。</p>	
2-⑤	文書管理システム	総務防災課	E	C	E	E	B	E	<p>LGWAN文書交換システムの廃止が決定され、当初考えられていた機能の文書管理システムは必要性を失った。公文書改善運動により公印省略文書への抵触感も無くなり、LGWANを利用したメールへの電子文書添付で要件が満たされてしまうようになった事も、本事業が進まなかった理由の一つ。よって、総合評価“E”はほかの機能が一部として必要が残る程度ではないかと思われる。</p>	
2-⑥	統合型GIS(地理情報)システム	情報システム課	C	B	C	C	B	B	<p>導入当初は非常に高額なシステムであり、リリース満了時に廃止を検討した。しかし、各業務に深く浸透している部分や各分野で広く利用されている実績があり、継続使用の方針を固め、現在は保守費用のみで使われている。事業は計画とおりの進捗、総合評価“B”となった。</p> <p>Windows7対応の問題で現行のGISは継続使用が困難なもので、今後はクラウド型も視野に、新たなGIS導入を進める必要がある。</p>	
2-⑦	電子調達・電子入札システム	財政課	C	B	C	C	B	B	<p>あいち電子自治体推進協議会による共同システムで、特定団体向け事業として提供されている。担当評価のとおり、透明性、公平性が強く担保されたことに加え、業者登録名簿作成事務が大幅に削減された事は大きく評価できる。</p> <p>昨年においてプログラムのバグにより公表すべきでないデータが表示されてしまうという不具合があったので、システムの信頼性を上げるよう努力する必要がある。また、日次提供されるCALSデータを活用し、契約管理システム開発案件もあるので、更なる効率性の向上が期待できる。</p>	
2-⑧	電子納税システム	税務課	B	B	B	B	A	A	<p>計画に記載されている事業の説明から、タイトルである電子納税のほか、電子申告について強く意識されていることが伺える。税額控除などのインパクトの大きい施策もあって、所得税の確定申告における電子申告は一定の成果を収めたとの判断から、総合評価“A”につながったと思われる。</p> <p>しかし、納税の電子化は申告事務ほど進んでおらず、マイナンバー制度導入を機にマルチデバイスネットワーク等の決済分野の整備が待たれる。</p>	

情報化推進計画施策事業評価結果一覧

管理No.	事業名	担当課	担当課による評価					情報システム課による評価		備考
			進捗状況	目標達成	効率性	有効性	継続性	評価の理由	総合評価	
2-⑨	マルチペイメントネットワークシステム	出納室	E	C	—	—	—	E	計画策定当時は有望視されていたマルチペイメントネットワークだが、導入に係るイニシャルコストや運用に係る手数料等が必要であり、各種システムの対応も消極的な状況が続き、本市においては利用するに至っていない。また、マルチペイメントネットワークの電子決済サービスであるペイジーは、平成23年度利用実績で949万件、1,211兆円(地方公共団体)あり、10年連続で拡大中とのこと。今後はペイジー対応状況を考慮し、システムへの選択をおこなう必要がある。	

情報化推進に関する市民アンケート結果

アンケートの概要

1. 目的

第2次情報化推進計画(平成25年～平成27年)の策定にあたり、本市の情報化に対する市民の意見、要望等を踏まえ、市民ニーズに対応した情報化施策を推進します。

2. 調査期間

平成24年7月2日～平成24年8月17日

3. 調査方法

豊明市に在住の満15歳以上の市民の中から1,500人を無作為に抽出した郵送による方法及び豊明市ホームページで在住・在学、在勤の方を対象に実施。

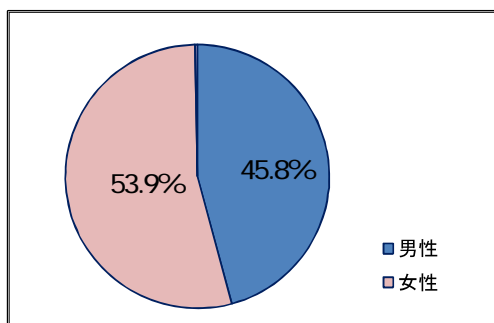
4. アンケート協力者数

郵送による回答 602名 回答率 40.1%

ホームページでの回答 29名

計 631名

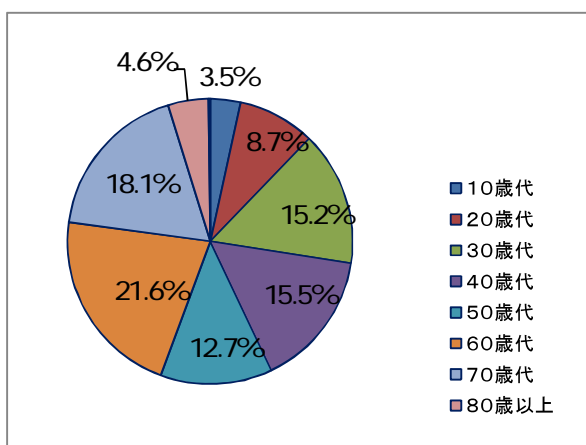
問1 あなたの性別についてうかがいます。



項目	回答数	割合	内HP数
男性	289	45.8%	20
女性	340	53.9%	9
無回答	2	—	0

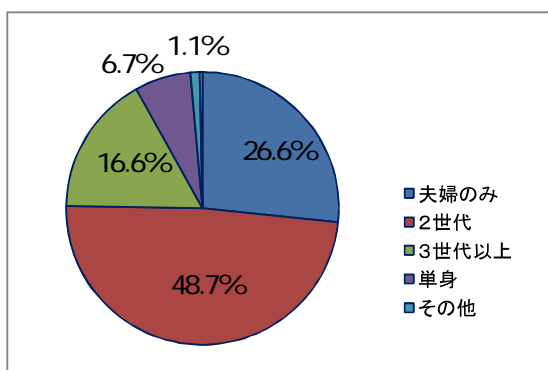
*内HP数: 内ホームページでの回答数。以下同じ。

問2 あなたの年齢についてうかがいます。



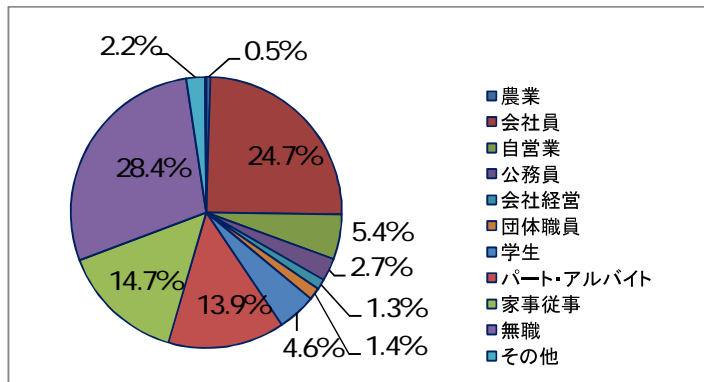
項目	回答数	割合	内HP数
10歳代	22	3.5%	0
20歳代	55	8.7%	1
30歳代	96	15.2%	10
40歳代	98	15.5%	5
50歳代	80	12.7%	2
60歳代	136	21.6%	7
70歳代	114	18.1%	4
80歳以上	29	4.6%	0
無回答	1	—	0

問3 あなたの家族構成についてうかがいます。



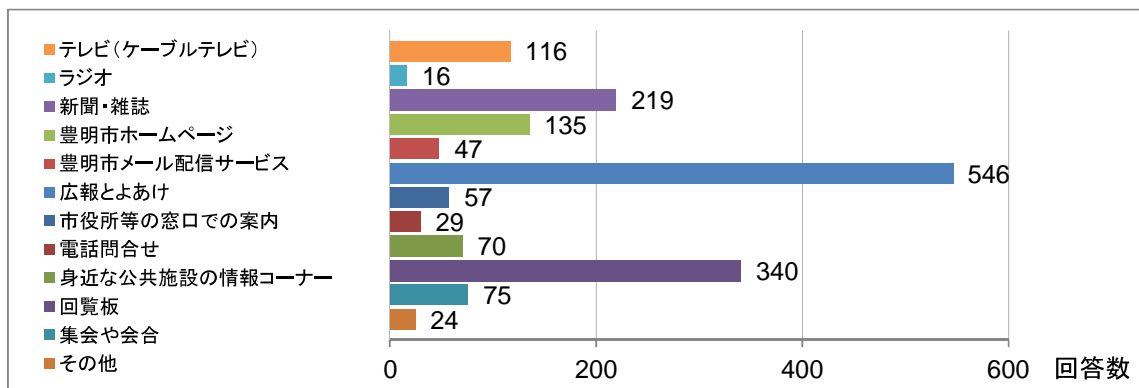
項目	回答数	割合	内HP数
夫婦のみ	168	26.6%	9
2世代	307	48.7%	17
3世代以上	105	16.6%	2
单身	42	6.7%	1
その他	7	1.1%	0
無回答	2	—	0

問4 あなたの職業についてうかがいます。



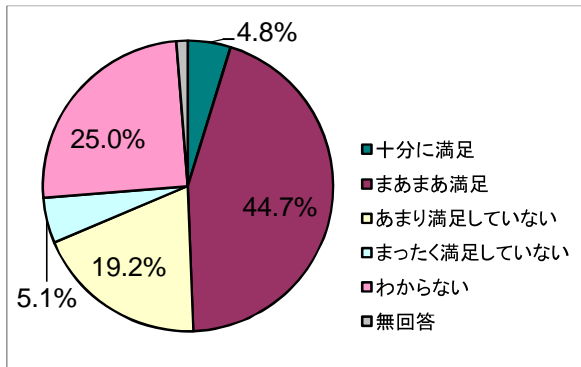
項目	回答数	割合	内HP数	項目	回答数	割合	内HP数
農業	3	0.5%	0	学生	29	4.6%	0
会社員	156	24.7%	8	パート・アルバイト	88	13.9%	2
自営業	34	5.4%	5	家事従事	93	14.7%	3
公務員	17	2.7%	2	無職	179	28.4%	9
会社経営	8	1.3%	0	その他	14	2.2%	0
団体職員	9	1.4%	0	無回答	1	—	0

問5 豊明市に関するさまざまな情報について、どのようにして入手していますか。[複数回答可]



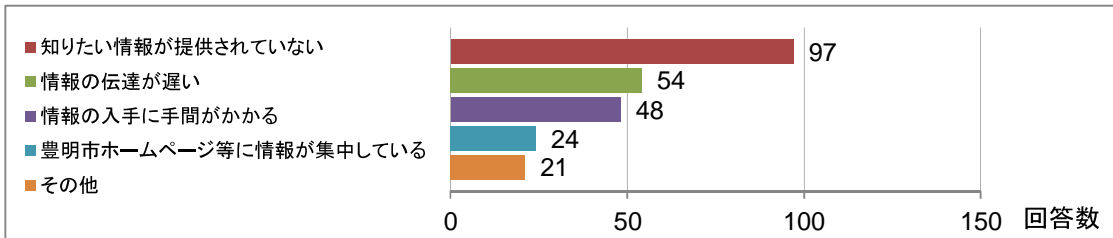
項目	回答数	選択率	内HP数	項目	回答数	選択率	内HP数
テレビ(ケーブルテレビ)	116	18.4%	6	電話問合せ	29	4.6%	2
ラジオ	16	2.5%	1	公共施設の情報コーナー	70	11.1%	6
新聞・雑誌	219	34.7%	10	回覧板	340	53.9%	14
豊明市ホームページ	135	21.4%	24	集会や会合	75	11.9%	4
豊明市メール配信サービス	47	7.4%	5	その他	24	3.8%	0
広報とよあけ	546	86.5%	28	—	—	—	—
市役所等の窓口での案内	57	9.0%	5	無回答	1	—	0

問6 豊明市が提供している情報をどのように思われますか。



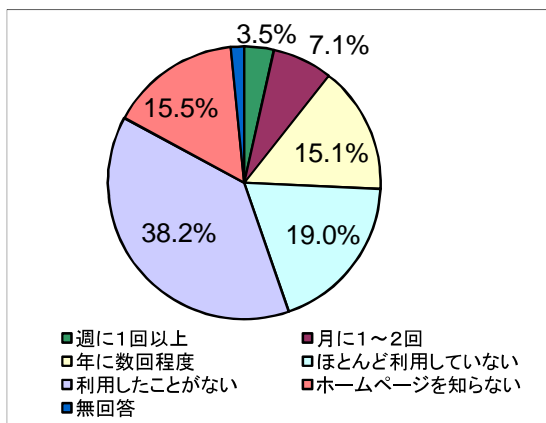
項目	回答数	割合	内HP数
十分に満足	30	4.8%	1
まあまあ満足	282	44.7%	10
あまり満足していない	121	19.2%	12
まったく満足していない	32	5.1%	6
わからない	158	25.0%	0
無回答	8	—	0

満足していないのはどのような理由からです。[複数回答可]



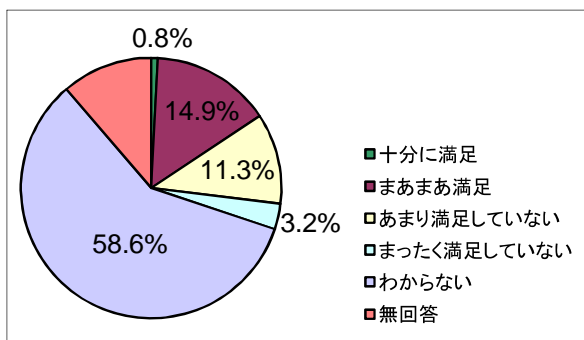
項目	回答数	選択率	内HP数
知りたい情報が提供されていない	97	15.4%	13
情報の伝達が遅い	54	8.6%	5
情報の入手に手間がかかる	48	7.6%	5
豊明市ホームページ等に情報が集中している	24	3.8%	3
その他	21	3.3%	2

問7 豊明市のホームページを利用していますか。



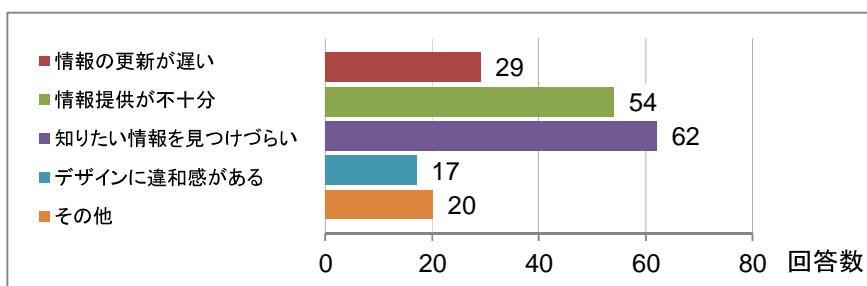
項目	回答数	割合	内HP数
週に1回以上	22	3.5%	15
月に1~2回	45	7.1%	8
年に数回程度	95	15.1%	5
ほとんど利用していない	120	19.0%	1
利用したことがない	241	38.2%	0
ホームページを知らない	98	15.5%	0
無回答	10	—	0

問8 豊明市のホームページについてどのように思いますか。



項目	回答数	割合	内HP数
十分に満足	5	0.8%	1
まあまあ満足	94	14.9%	10
あまり満足していない	71	11.3%	11
まったく満足していない	20	3.2%	6
わからない	370	58.6%	1
無回答	71	—	0

満足していないのはどのような理由からですか。[複数回答可]



項目	回答数	選択率	内HP数
情報の更新が遅い	29	4.6%	9
情報提供が不十分	54	8.6%	15
知りたい情報を見つけづらい	62	9.8%	10
デザインに違和感がある	17	2.7%	5
その他	20	3.2%	2

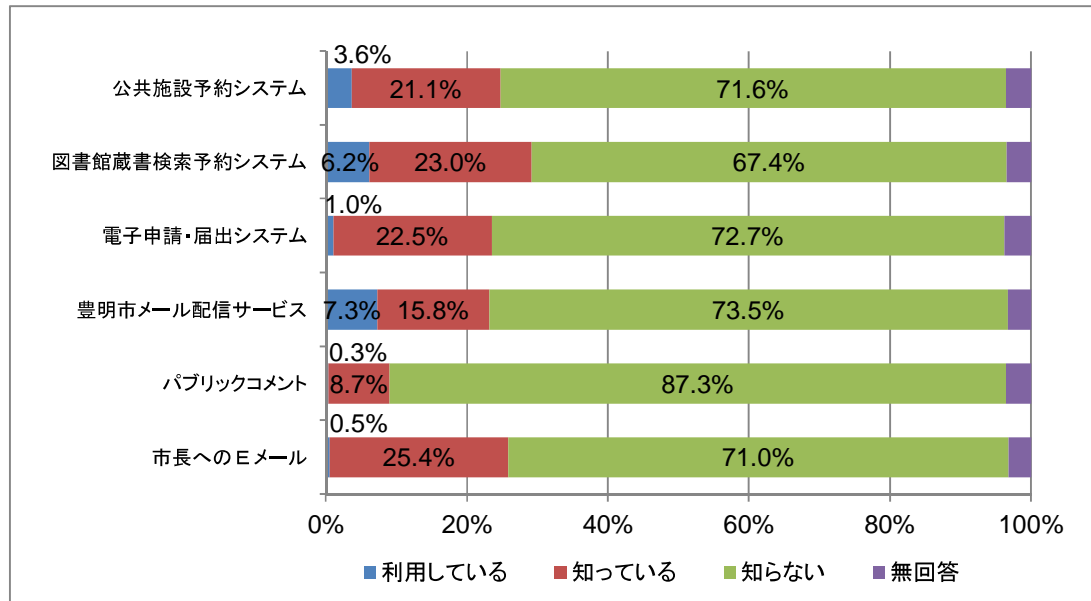
その他 主な理由

ごちゃごちゃしている。見づらい。

自分ではパソコンを使用できないため情報を得ることができにくい。

高齢者のため情報が入りにくい(置き去りにされている)

問9 豊明市の電子サービス、情報通信関連サービスの利用と認知についてうかがいます。



公共施設予約システム

項目	回答数	割合	内HP数
利用している	23	3.6%	5
知っている	133	21.1%	15
知らない	452	71.6%	8
無回答	23	—	1

図書館蔵書検索予約システム

項目	回答数	割合	内HP数
利用している	39	6.2%	2
知っている	145	23.0%	15
知らない	425	67.4%	12
無回答	22	—	0

電子申請・届出システム

項目	回答数	割合	内HP数
利用している	6	1.0%	2
知っている	142	22.5%	13
知らない	459	72.7%	13
無回答	24	—	1

豊明市メール配信サービス

項目	回答数	割合	内HP数
利用している	46	7.3%	9
知っている	100	15.8%	12
知らない	464	73.5%	8
無回答	21	—	0

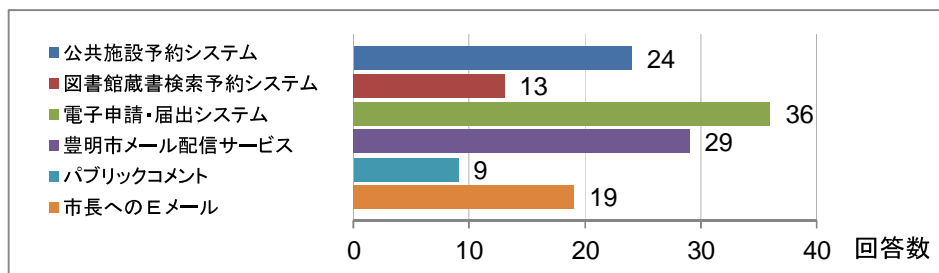
パブリックコメント

項目	回答数	割合	内HP数
利用している	2	0.3%	2
知っている	55	8.7%	14
知らない	551	87.3%	12
無回答	23	—	1

市長へのEメール

項目	回答数	割合	内HP数
利用している	3	0.5%	2
知っている	160	25.4%	21
知らない	448	71.0%	6
無回答	20	—	0

問10 問9であげているサービスのうち、今後より充実してほしいサービスはありますか。[複数回答可]



項目	回答数	選択率	内HP数
公共施設予約システム	24	3.8%	9
図書館蔵書検索予約システム	13	2.1%	5
電子申請・届出システム	36	5.7%	15
豊明市メール配信サービス	29	4.6%	10
パブリックコメント	9	1.4%	6
市長へのEメール	19	3.0%	5

サービスへの具体的な要望は何ですか。

サービスへの主な要望意見

公共施設予約システム

- ・ 利用施設の拡大と、カード払い・振込が可能になれば良いと思います。
- ・ 複数日の抽選予約が一度の操作で(一画面上で)できたら、もっと使いやすくなると思います。
- ・ 各イベント(例えば子供の定期健診など)も予約がネットで取れると良いです。

図書館蔵書検索予約システム

- ・ 何人予約しているのか分かると良いです。
- ・ 貸出の延長がネットで行え、また、貸出中以外の本も予約可能にして欲しい。
- ・ 検索の機能が不十分。

電子申請・届出システム

- ・ 利用日・時間拡大して欲しいです。
- ・ 電子申請・届出の書式をワード、エクセルとして欲しい。

豊明市メール配信サービス

- ・ もっと利用者を増やすようにアピールするとよいと思う。配信回数が少ない。
- ・ 市民の意見や問い合わせに的確にかつ迅速に応えられるサービスの充実。
- ・ 催しもの一覧を週単位(月単位)で発信してほしい。

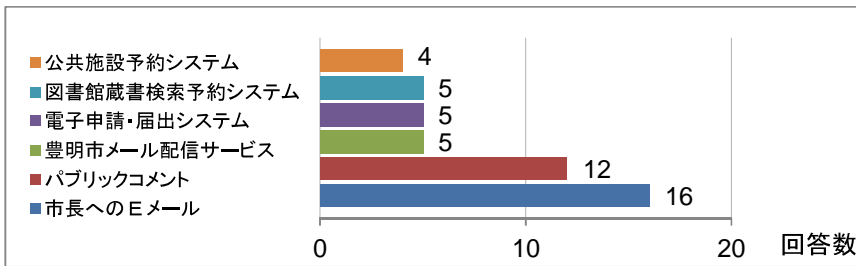
パブリックコメント

- ・ 開示されている情報が少なすぎる。

市長へのEメール

- ・ ブログ、ツイッターなどをやってみては如何ですか。
- ・ 差出人無記名を希望したい。

問11 問9であげているサービスのうち、不要だと思われるサービスはありますか。[複数回答可]



項目	回答数	選択率	内HP数
公共施設予約システム	4	0.6%	0
図書館蔵書検索予約システム	5	0.8%	1
電子申請・届出システム	5	0.8%	1
豊明市メール配信サービス	5	0.8%	1
パブリックコメント	12	1.9%	2
市長へのEメール	16	2.5%	3

サービスが不要と思われる理由は何ですか。

主な理由

豊明市メール配信サービス

- ・ 中味がアバウトすぎる。もっと詳細に配信してください。

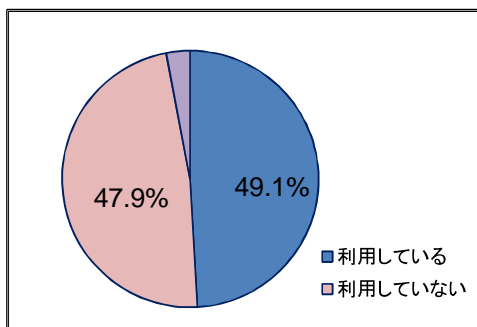
パブリックコメント

- ・ パブリックコメントは一部の市民の意思に思われる。

市長へのEメール

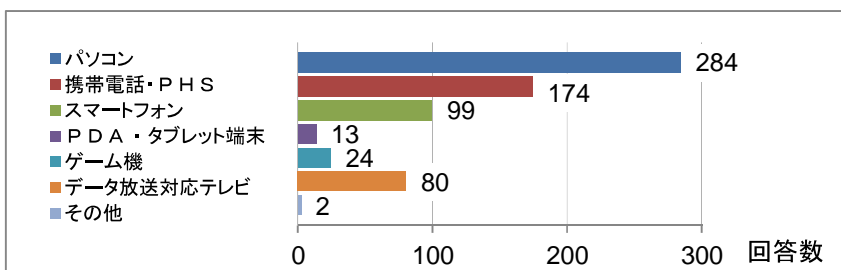
- ・ 何か意見がれば直接話す方が良いのでは？文面だけではどうしても形式的に感じてしまう。
- ・ 回答・対応がはっきりしない。

問12 情報端末を利用していますか。



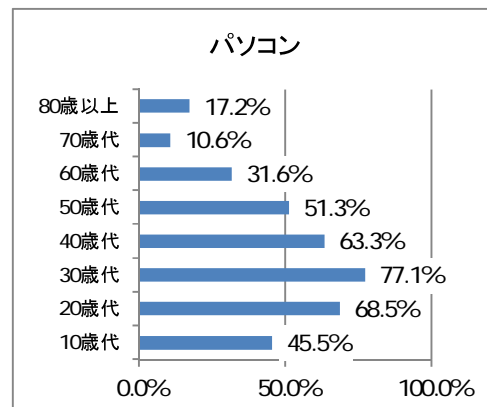
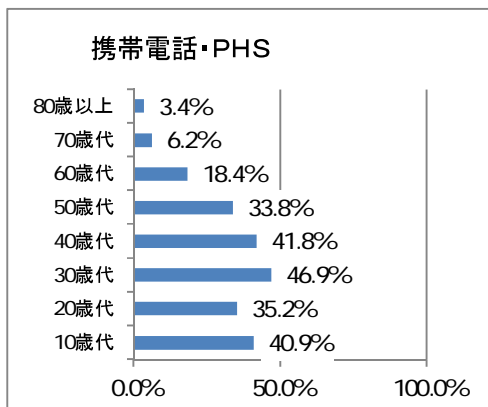
項目	回答数	割合	内HP数
利用している	310	49.1%	26
利用していない	302	47.9%	2
無回答	19	—	1

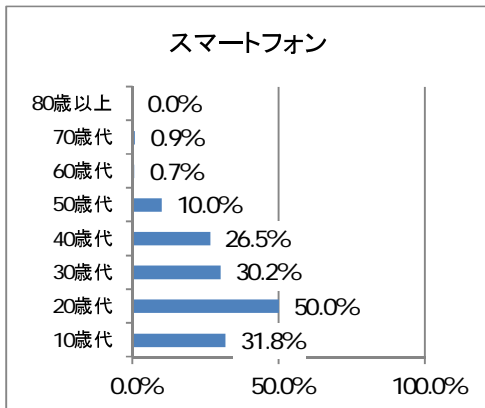
日常的に利用する情報端末はどのような機器ですか。[複数回答可]



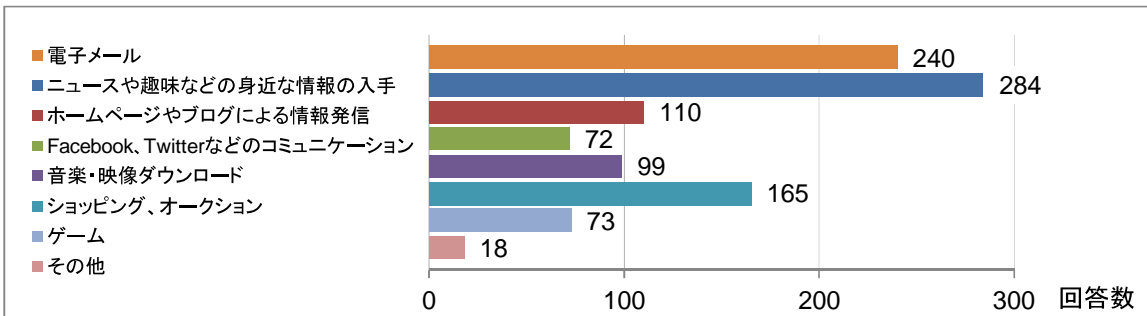
項目	回答数	選択率	内HP数
パソコン	284	45.0%	29
携帯電話・PHS	174	27.6%	15
スマートフォン	99	15.7%	5
PDA・タブレット端末	13	2.1%	4
ゲーム機	24	3.8%	5
データ放送対応テレビ	80	12.7%	4
その他	2	—	0

【世代別】情報端末別利用率



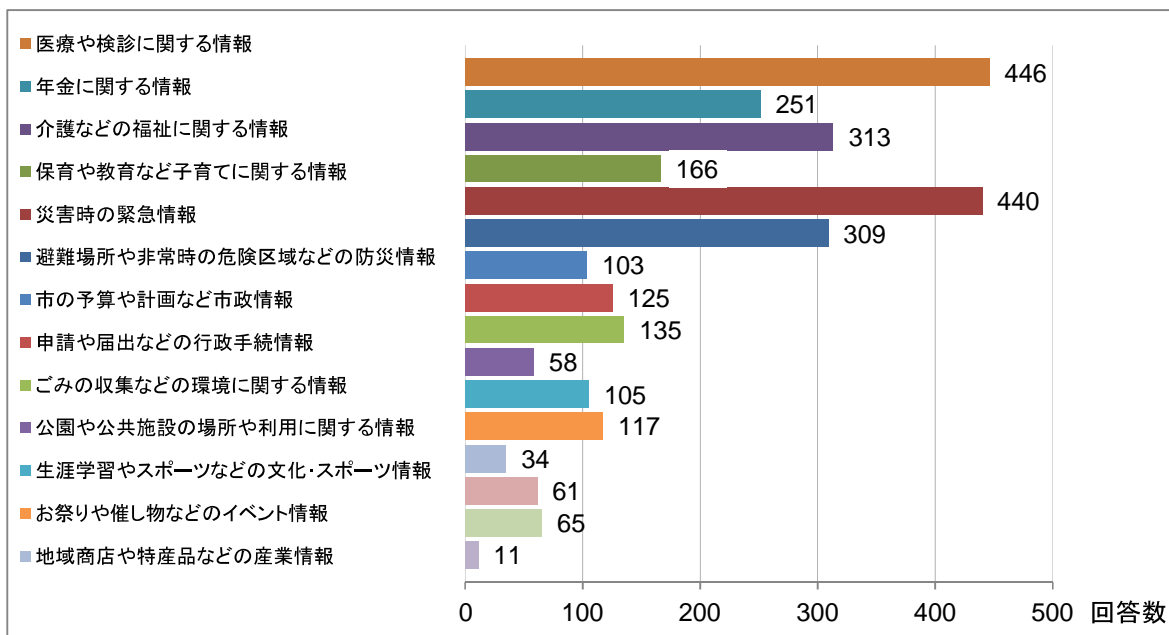


情報端末を主にどのような目的で利用しますか。[複数回答可]



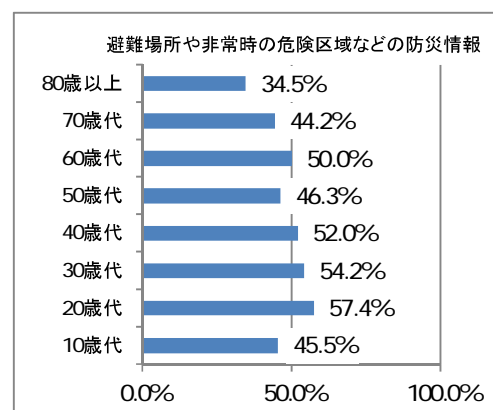
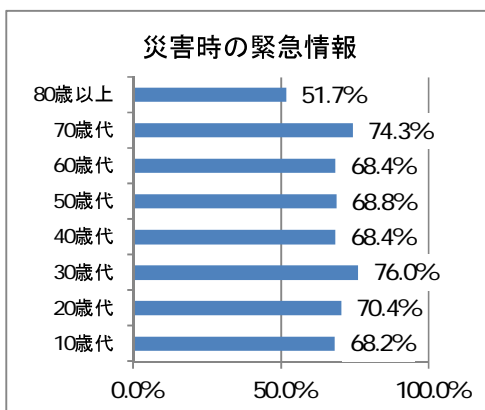
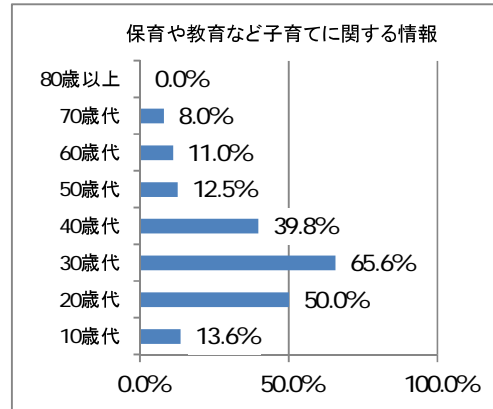
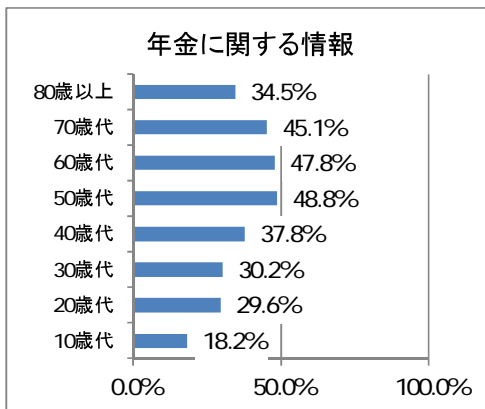
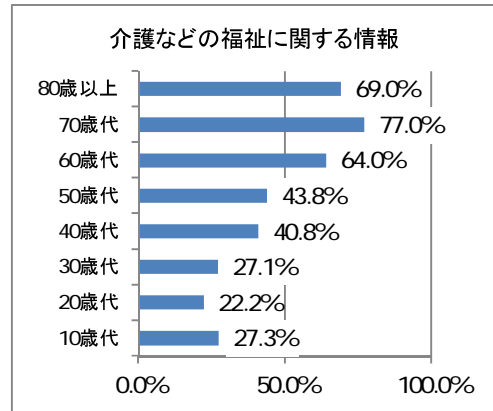
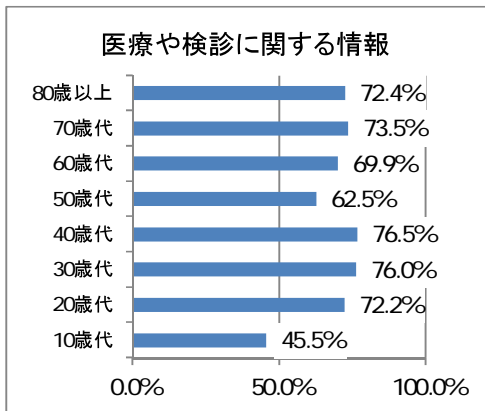
項目	回答数	選択率	内HP数
電子メール	240	38.0%	22
ニュースや趣味などの身近な情報の入手	284	45.0%	25
ホームページやブログによる情報発信	110	17.4%	13
Facebook、Twitterなどのコミュニケーション	72	11.4%	9
音楽・映像ダウンロード	99	15.7%	9
ショッピング、オークション	165	26.1%	18
ゲーム	73	11.6%	7
その他	18	—	1

問13 豊明市から発信する情報のなかで、あなたが重要と思う情報は何か。[優先5項迄]

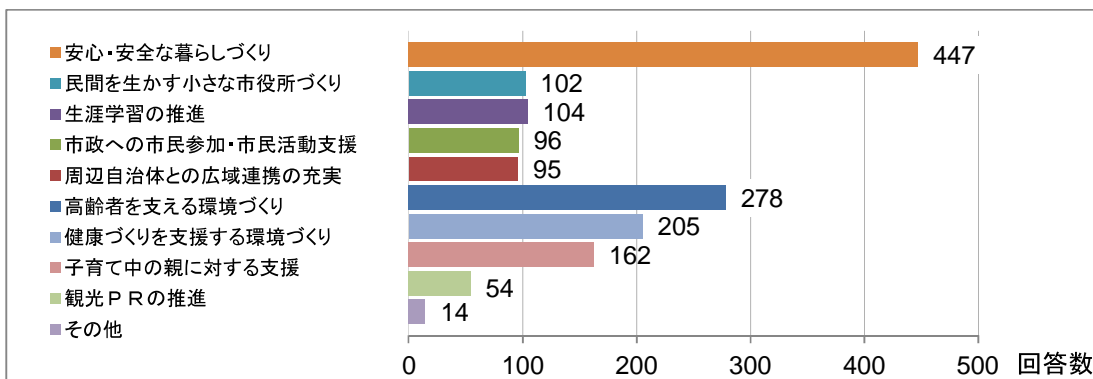


項目	回答数	選択率	内HP数
医療や検診に関する情報	446	70.7%	15
年金に関する情報	251	39.8%	5
介護などの福祉に関する情報	313	49.6%	10
保育や教育など子育てに関する情報	166	26.3%	8
災害時の緊急情報	440	69.7%	19
避難場所や非常時の危険区域などの防災情報	309	49.0%	15
市の予算や計画など市政情報	103	16.3%	14
申請や届出などの行政手続情報	125	19.8%	4
ごみの収集などの環境に関する情報	135	21.4%	2
公園や公共施設の場所や利用に関する情報	58	9.2%	6
生涯学習やスポーツなどの文化・スポーツ情報	105	16.6%	9
お祭りや催し物などのイベント情報	117	18.5%	9
地域商店や特産品などの産業情報	34	5.4%	3
暮らしの知恵などの生活情報	61	9.7%	4
ボランティアや市民活動などの地域コミュニティ情報	65	10.3%	9
その他	11	—	3

【世代別】重要な情報

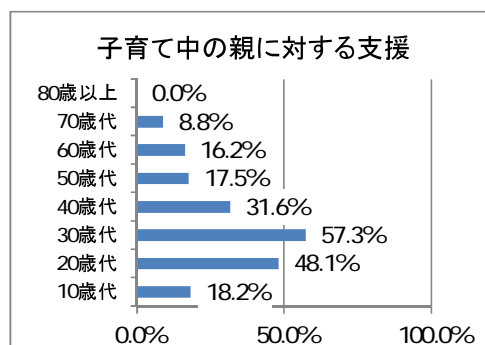
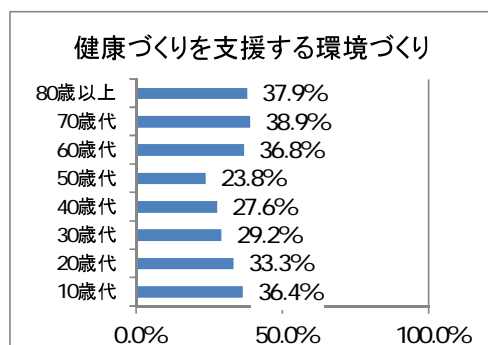
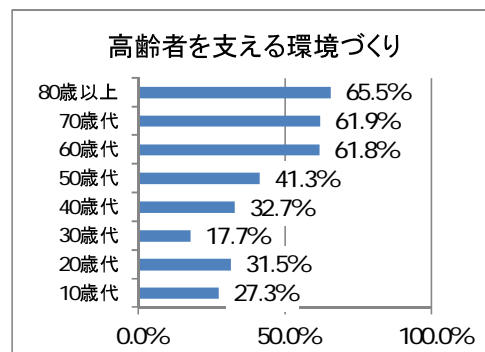
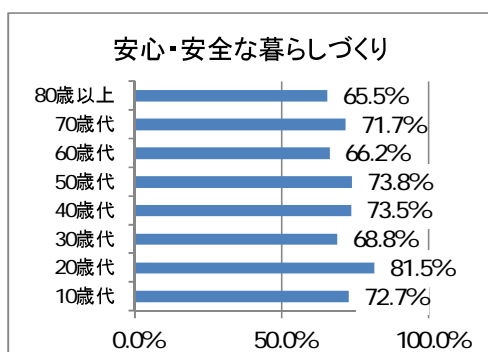


問14 今後、情報通信技術を活用して行う地域情報化に期待することは何ですか。[優先3項迄]

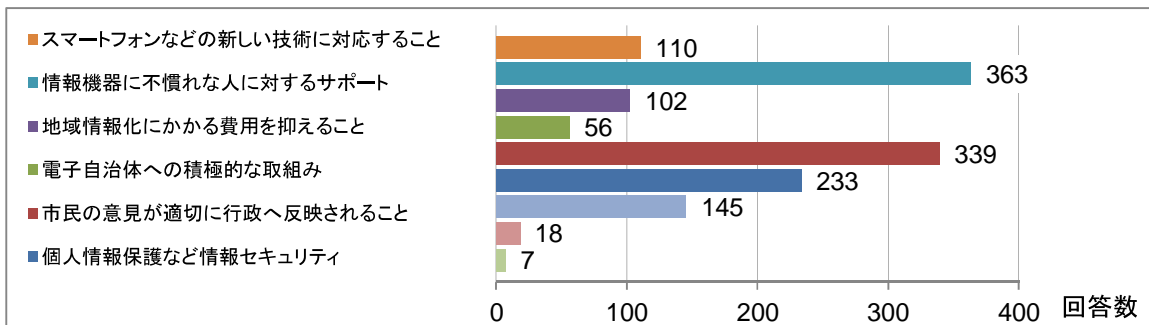


項目	回答数	選択率	内HP数
安心・安全な暮らしづくり	447	70.8%	15
民間を生かす小さな市役所づくり	102	16.2%	6
生涯学習の推進	104	16.5%	8
市政への市民参加・市民活動支援	96	15.2%	11
周辺自治体との広域連携の充実	95	15.1%	5
高齢者を支える環境づくり	278	44.1%	9
健康づくりを支援する環境づくり	205	32.5%	7
子育て中の親に対する支援	162	25.7%	8
観光PRの推進	54	8.6%	4
その他	14	—	2

【世代別】地域情報化への期待

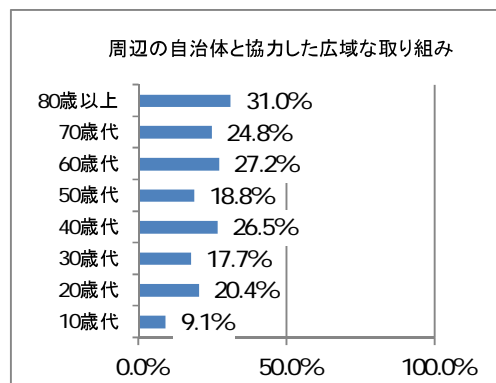
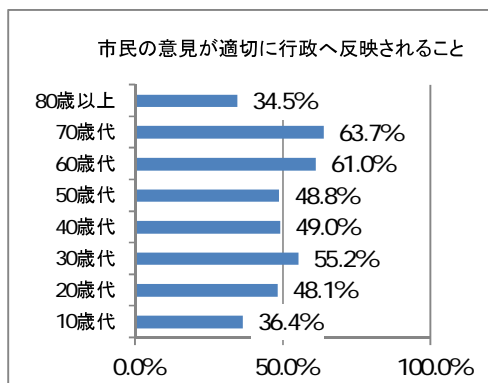
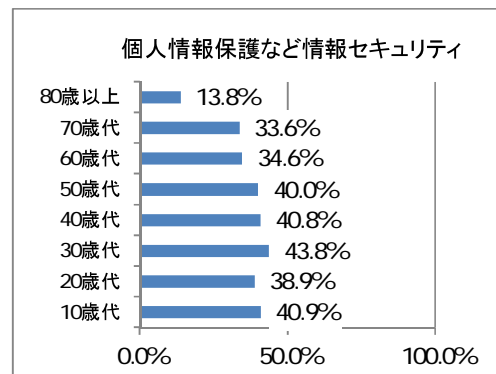
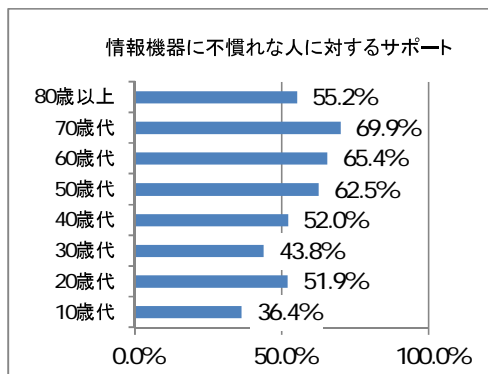


問15 地域情報化を推進するうえで、大切なことはどのようなことだと思いますか。[優先3項迄]



項目	回答数	選択率	内HP数
スマートフォンなどの新しい技術に対応すること	110	17.4%	8
情報機器に不慣れな人に対するサポート	363	57.5%	12
地域情報化にかかる費用を抑えること	102	16.2%	2
電子自治体への積極的な取組み	56	8.9%	7
市民の意見が適切に行政へ反映されること	339	53.7%	16
個人情報保護など情報セキュリティ	233	36.9%	10
周辺の自治体と協力して広域な取組みを進めること	145	23.0%	5
これまで以上の地域情報化は、必要はない	18	2.9%	1
その他	7	—	1

【世代別】地域情報化への重要事項



問16 豊明市の情報化について、ご意見やご提案がありましたら、ご自由にお書きください。

●市の情報化についてのご意見

Eサービス普及には少し時期尚早の感が否めませんが、今後必要とされるのは間違いないと思います。デジタルとアナログを融合させたサービスを期待しています。	男性	30歳代	自営業
初期費用はかかるもの。変にコストを抑え市民が利用しないものとなつては意味がありません。人は知りたがる欲求があります。反対意見もあると思いますがどんどん進めてください。宜しくお願い致します。	男性	30歳代	会社員
情報化社会が急進する中、中高年(子育て中の親)など、流れに乗り遅れがちな世代に対するフォロー的な講習を生涯学習の一環としてあってもよいのでは?と思います。高齢者だけでなく、社会から離れている子育て世代にも必要なことだと思います。高齢者にも在宅で買い物ができたりサービスの申請など、簡単なやり方の構築で助かる人が増えると思います。(本人・家族)	男性	40歳代	自営業
情報システム化も大事だと思いますが、地域の人たちが集まったり、何か活動できる場が増えていって、その手助けがシステムとして活用されていけばいいと思います。	女性	30歳代	パート・アルバイト
大学で情報システムを学んだ私としては、豊明市の情報は若者たちにはなかなか伝わらない状況であると感じています。少しでも皆が豊明市に興味を持ち、この地元の活性化につながるとしたら、携帯に発信したり、豊明市内の遊べる、食事ができるスポットが用途に合わせて調べられるシステム(サイト)があるといいのでは。	男性	20歳代	会社員
市内の学校へ通っている家庭へは発信されているが、子供のいない家庭へは情報が届いていないことが多いように感じます。日中家におらず、地域コミュニティとの関わりが少ない方へもいろいろと情報が届くようになるとよい。HPで載せていても気にしないとか開かない。そうでなく、一斉発信をするようメールで送る等、緊急時でも役立つようにするべきだと思う。よろしく願います!	女性	20歳代	団体職員
公園や公共施設を利用していろいろな催し物やスポーツなどして情報交換をして楽しく健康にそしていろいろな人の交わり情報を得て広く色々な事を知る事が大切かと思ひます	女性	70歳代	家事従事
時代の最先端を行くような高度な情報化ではなく機械などが苦手な人でも安心して利用できる「易しい情報化」をしてもらいたい。	男性	10歳代	学生
私は、市からのメール配信サービスを利用しています。このアンケートで公共施設の予約や申請や届け出ができることも知りました。今後も市役所にわざわざ足を運ぶことなく情報を知れる事は小さな子供がいる私にとってはありがたいサービスです。しかしこんな時代ですが、まだ携帯やパソコンを持っていない方もいると思います。費用をかけてスマホなどの新しい技術に対応するよりは、現状維持で市民が市の為に支払っている金額が少しでも安くなるように還元していただきたいです。	女性	30歳代	家事従事

●ホームページ・広報についてのご意見

HPの情報が古かったり、具体的な申込方法(手続きの仕方など)がのっていないと、結局電話で問い合わせが必要になるのは二度手間。見ればわかるようにしてください。	女性	30歳代	家事従事
豊明市の情報を得る場合にはまずWEBを見て探すが、市のWEBが見にくく、どこにどの情報が載っているのかとてもわかりにくい。恐らく、市の職員の方が作成しているのだと思いますが、ホームページは現代情報収集をする際、一番最初に訪れる場所、ある意味市の顔です。お金(税金)を使っても、プロに任せてきちんとしたものを提供してほしい。緊急時も、あのWEBではほしい情報が見つからず困っています。	女性	30歳代	会社員
当日と翌日のイベントなど項目ごと(子育て関連など...)にカレンダー式に見られるといいと思う。広報が届くのが遅い地域があるとよく聞くので予定だけでもHPでみられたり、広報をHPから見られるといいと思う。	女性	30歳代	無職
アナログの情報も大切です。それしか情報を取得することができない人も多いと思います。広報とよあけは貴重で豊富な重要情報メディアです。読みやすく、分かりやすい編集をよろしく。ICTとアナログのバランスの良い料率が大切です。	男性	60歳代	無職
毎月「広報とよあけ」を楽しみにしておりますが、イベント等の情報を直前にならないと入手できないのを残念に思っております。毎年行方イベントについては年間計画として公表していただく等の配慮をしてもらえると良いと思います。	女性	30歳代	家事従事
高齢者にはインターネット・スマートフォン等新しい情報機器に慣れない者、或いは対応できない者も多いかと思う。豊明市の情報化には期待はするが従来型(広報紙等)の情報伝達方面にも工夫充実を図ってほしい	男性	80歳以上	無職

●行政サービスへのご意見

情報化の最大のメリットは速さだと思うので、緊急の災害時等にいち早く全ての人に一番身近な地元の情報を供給できるように良い工夫をしてほしい。	女性	40歳代	家事従事
転入時の電子情報関連の資料をもっと充実させたほうが良い。	男性	30歳代	会社員
生涯学習講座(教室)への申請を電子化(メール等)にしてほしい。同じ豊明市内(エントリー者と市)でありながら往復ハガキでのやりとりは旧態すぎる。その程度のシステムは外注しなくても内作(豊明市役所内)できるのではない。要はエントリーシステムソフトを作成し、そのメンテも内作でやれば外注コストは0である。	男性	60歳代	無職
市議会の中継をインターネットやケーブルテレビで放送してもらえると良いと思います。	女性	20歳代	無職
今回のアンケートで知らなかったことを知ることができた。新たに知ったことは今後活用していきたいと思う。私のように情報を知らない人もいると思うので、もっと住民に情報の取得方法や取得できる内容を知らせるようがんばってください。	女性	30歳代	会社員

●高齢者から情報化推進についてのご意見

市内全家庭にパソコンやスマートフォンがあるでしょうか?私どもは何もありません。まずこれらがどのくらい全市にあるか調査が必要ではないでしょうか。これらのものが使えない人や家庭があると思います。	男性	70歳代	無職
年寄りもスマートフォンなどを利用して情報を取り入れたいと思うのですが年寄り向けの教室を開いていただけると助かるのですが! 現在ほとんどの高齢者の方は携帯は持っておられますが、スマートフォン迄は手が出ないと思います(操作上の事だと思ひます)。	女性	60歳代	家事従事
高齢者からは昨今のシステム情報化、情報機器にはなかなかついていけないと耳にします。機械化も時には必要ですが、高齢者にも易しい町であってほしいと思います。	女性	60歳代	パート・アルバイト

用語解説

【B】

• BCP(Business Continuity Planning)

業務継続計画のこと。企業等がビジネスコンティニューイティ（事業の継続性）に取り組むうえで基本となる計画のこと。災害や事故などの予期せぬ出来事の発生により、限られた経営資源で最低限の事業活動を継続、ないし目標復旧時間以内に再開できるようにするために、事前に策定される行動計画のこと。

【F】

• Facebook

実名で登録し、現実の知り合いとインターネット上でつながり、交流をするサービスのこと。

【I】

• ICT (Information and Communication Technology)

情報通信技術のこと。従来用いられてきた、IT (Information Technology) という用語に、ネットワーク「C：コミュニケーション」が加わった概念。

• i-Japan 戦略 2015

「IT 新改革戦略」を引き継ぐ新たなデジタル戦略という位置付けで、2015年までに実現すべきデジタル社会の将来像と実現に向けた戦略が描かれている。

• IT 新改革戦略

「構造改革による飛躍」、「利用者・生活者重視」、「国際貢献・国際競争力強化」の三つを基本理念とし、世界に先駆けて 2010 年度には IT による改革を完成し、我が国が持続的発展が可能な、自律的で、誰もが主体的に社会の活動に参画できる協働型の IT 社会に変貌することを宣言している。

• IT ガバナンス

組織が IT を導入・活用するに当たり、目的と戦略を適切に設定し、その効果やリスクを測定・評価して、理想とする IT 活用を実現するメカニズムをその組織の中に確立すること。

【L】

• LINE

携帯電話・パソコン向けのインターネット電話やメールなど、リアルタイムでコミュニケーションを行うサービスのこと。

【T】

• Twitter

140 文字以内の短い投稿(ツイート)を入力して、みんなで共有するサービスのこと。

【あ】

・あいち ICT アクションプラン 2015

愛知県が策定した、ICT を活用して豊かな県民生活と活力ある地域社会を実現するための総合指針のこと。

参考：<http://www.pref.aichi.jp/0000047441.html>

・アクセス制限

建物や特定エリアへの入場（入室）、コンピュータやネットワークへの接続、特定の情報資産へのアクセス（閲覧や書き換え）、などを許可したり、拒否したりすること。

・医療機関完結型医療

病院の規模が 100 床以上で、内科、外科、産婦人科などの主要な診療科を備え、さまざまな疾患を抱えた患者の普段の健康管理から入院、手術、救急、退院後の継続治療を 1 つの病院ですべてをまかなう医療形態。「総合病院」とも呼ばれている。患者の生活歴、既往歴などが加味されないなどのデメリットがある。⇔地域完結型医療

・インフラ

インフラストラクチャーの略称。何らかのシステムや事業を有効に機能させるために基盤として必要となる設備や制度などのこと。

【か】

・外字

常用漢字に含まれない文字のこと。特定の文字集合（文字コード）に文字が登録されていない部分に、ユーザが独自に追加できる。

・クラウドコンピューティング技術

従来は手元のコンピュータで管理・利用していたようなソフトウェアやデータなどをインターネットなどのネットワークを通じてサービスの形で必要に応じて利用する方式のこと。IT 業界ではシステム構成図でネットワークの向こう側を雲(cloud:クラウド)のマークで表す慣習があることからこのように呼ばれる。

・グループウェア機能

複数の利用者がネットワークとコンピュータを利用して、オフィス内の情報を公開、共有、活用するソフトウェアのこと。

・コミュニティ

基礎社会・地域組織・共同体・地域社会、利害関係に基づいて人為的に作られた社会のこと。同じ趣味を持っていたり、関心や興味を共有する人々の集まり。

・コンテンツ

コンピュータのようなマルチメディア環境によって提供される内容や中身のこと。映像・静止画・音声・文字などの情報やデータの総称。

【さ】

・施設予約システム

自宅のパソコンや携帯電話から、豊明市内のスポーツ施設や文化施設・公民館など、目的に合わせて利用したい施設を検索し、予約申込等することができる。

参考：http://www.city.toyoake.lg.jp/info/sisetuyoyaku/sisetsu_top.htm

・自治体クラウド

地方自治体の情報システムをデータセンターに移し、複数の市町村がシステムを共同で使うことができる環境、またはその環境をつくる取り組みのこと。総務省は、サーバなど IT システム構築に必要な機器をデータセンターに置いて、ネットワークを介して共同利用を可能にするクラウドコンピューティングを地方自治体に普及させる動きとして、2009 年から「自治体クラウド」の言葉を使って開発実証事業を推進している。

・自治体クラウドの円滑なデータ移行等に関する研究会とりまとめ

自治体クラウドへの円滑なデータ移行を実現するための中間標準レイアウトの作成方針及び自治体外字の実態調査を適切に実施するための方策等を検討し、各市町村における自治体クラウド導入の際の参考とするための報告書のこと。

・社会保障・税番号大綱

社会保障と税に関わる番号制度に関し、具体的に法令その他で措置する制度設計の内容、制度の円滑な導入、実施、定着、利便性の向上に向けた実施計画等について、今後の法案策定作業を念頭に政府・与党として方向性を示すもの。

・住民基本台帳カード（住基カード）

住民基本台帳カード（住基カード）は、住民基本台帳ネットワークシステムを利用し、在住市町村で交付が受けられるセキュリティに優れた IC カードのこと。行政手続をインターネットで申請などができる電子政府・電子自治体の基盤ともなるものであり、利便性の向上、行政事務の効率化に役立つものである。

・住民基本台帳ネットワークシステム（住基ネット）

地方自治体が管理する住民基本台帳をデータ化し、ネットワークにより共有するシステムのこと。すべての国民の情報を一元管理することで、行政サービスの合理化やサービス向上が図れる。

・情報システム

多様な要素がそれぞれに結びつくことで情報の活用を可能とする仕組みのこと。一般にはコンピュータによる情報処理によって、情報の高速な処理（変換・蓄積・共有など）が可能とされたもの（情報処理システム）を指すことが多い。

- **情報システム調達ガイドライン**

庁内システムの全体最適化、コスト削減、競争性・透明性の確保、調達スキルの向上を目的とし、情報システムの調達における手続きや判断基準を統一的に示すもの。

- **情報セキュリティ**

情報の機密性、完全性、可用性、真正性、責任追跡性、否認防止及び信頼性のような特性を維持すること。

- **情報通信社会**

コンピュータと通信技術を統合した情報技術およびその利用形態を利用した社会のこと。

- **情報リテラシー**

情報機器やネットワークを活用して、情報やデータを取り扱う上で必要となる基本的な知識や能力のこと。

- **総合行政ネットワーク (LGWAN : Local Government Wide Area Network) システム**

地方自治体を相互に接続したネットワークのこと。このネットワークにより、行政事務の効率化や住民サービスの向上が図れる。インターネットには接続されない閉じたネットワークであるため、セキュリティが確保されている。

- **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あり方で、個人による情報発信や個人間のコミュニケーション、人の結びつきを利用した情報流通などといった社会的な要素を含んだメディアのこと。

- **ソフトウェア**

コンピュータを動作させる手順・命令をコンピュータが理解できる形式で記述したもの。

【た】

- **地域完結型医療**

地域と連携し、病の発症前からの予防や、病院から家庭での療養と、一連の情報連携が可能な医療形態。医療機関の担当する分野を機能別に明確化し、「普段の健康管理」や「退院後の継続治療」は診療所、「入院」「手術」「救急」は急性期病院が担当するなど、その担当分野に専念できるように互いに連携するしくみとなっている。⇔医療機関完結型医療

- **地域ブランディング**

地域にブランドイメージを持たせること。主に「モノ」から地域をブランド化する手法と、地域を丸ごとブランド化する手法があり、行政が地域を支援したり、行政自らが取り組んだりしている。

- **地域ポータルサイト**
地域（自治体）の観光情報やイベント情報、お店の情報などを総合的に取り扱うホームページ（ウェブサイト）のこと。
- **中間標準レイアウト**
自治体が行う業務システムの切り替えに伴うデータ移行時に、全国の自治体が共通的に利用できる仕様のこと。
- **データセンター**
各種のコンピュータやデータ通信などの装置を設置・運用することに特化した施設の総称。
- **デジタル教科書**
コンピュータやネットワーク、アプリケーションソフトウェアなどのあらゆるデジタル技術を使って実現される学習教材のこと。タッチパネルや無線LAN機能を装備し視覚的な表現力の高い教材が利用できるコンピュータを、生徒は紙媒体の教科書代わりに利用する。
- **デジタル教材**
写真やビデオ等のデジタル素材を学習指導用に教材化したもの。
- **デジタルコンテンツ**
デジタルデータで表現された文章、音楽、画像、映像、データベース、またはそれらを組み合わせた情報の集合のこと。
- **デジタルデバイド**
パソコンやインターネットなどの情報技術(IT)を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる、待遇や貧富、機会の格差のこと。個人間の格差の他に、国家間、地域間の格差を指すこともある。
- **電子黒板**
文字や図、イラストなど、ボード上に書き込んだ内容を電子変換することで、プリンタ出力やデータ保存、スキャン送信が可能となったホワイトボードのこと。
- **電子申請システム**
自宅や職場などの身近な場所からインターネットを通じて行政手続きができるサービスを提供するシステムのこと。愛知県では、各種申請・届出手続きを24時間365日可能とし、県内市町村と共同で稼働している。
- **電子自治体**
ITを利用して、業務における様々な事務手続きを効率化し、住民の利便性向上を図った地方自治体のこと。全国の自治体を対象に、中央省庁と結ぶ総合行政ネットワークや、住民基本台帳ネットワークの整備が進んでいる。

- **電子調達・電子入札システム**

公共事業の発注予定情報の提供から、入札、入札結果の公表までの一連のプロセスを、インターネットを介して行うことができるシステムのこと。公共事業における調達手続きの一層の透明性・競争性を高めるとともに、受発注者双方の業務の効率化を図る。

- **電子納税システム**

税の納付手続きを自宅や会社からインターネット経由などで電子的に行うことができるシステムのこと。

- **統合型 GIS（地理情報）システム**

道路、行政界、河川など多くの部署で活用可能な空間データを共用空間データとして整備し、ネットワークを利用したデータの共用システムのこと。データの重複整備の防止と庁内の情報交換を迅速化、効率化を図る。

- **図書館蔵書検索システム**

豊明市立図書館に所蔵する貸出中の資料についてインターネットで予約ができるシステムのこと。

参考：<http://tosho.city.toyoake.aichi.jp/SerlsSystem/>

- **とよあけ市民活動情報サイト**

豊明市で公益的な活動を行う市民団体が、多くの人々に認知され、より多くの人が活動を理解し、参加することを目指して開設されたウェブサイトのこと。

参考：<http://toyoakejoho.net/>

【は】

- **ハードウェア**

コンピュータを構成している電子回路や周辺機器などの物理的実体のこと。

- **ファイルサーバ**

自身の管理している記憶装置をネットワーク上の他のコンピュータと共有し、外部から利用できるようにするコンピュータのこと。

- **フェーズ**

プロジェクトの各段階や工程のこと。

- **文書管理システム**

従来紙媒体で管理されている書類や領収書、マニュアルなどを、サーバを利用して管理するシステムのこと。

- **ホームページ**

ウェブサイト、もしくはそのトップページのこと。

豊明市ホームページ：<http://www.city.toyoake.lg.jp/>

- **ポータルサイト**

インターネットにアクセスするときに、玄関口となるウェブサイトのこと。

【ま】

・マイナンバー制度

政府が企業や個人に対し個々に番号を付与し、個人情報管理しやすくする制度のこと。年金や納税、住民票など、公共サービスが一元管理できるようになり、行政の簡素化が図れるメリットがある。

・窓口サービスのワンストップ化

行政サービスにおけるワンストップ化とは、住民票や印鑑証明の交付、年金、福祉関係など、現在複数個所にまたがって提供されている関連手続きの窓口を、電子化により1ヵ所に集約する、窓口サービスの総合化のこと。

・マルチペイメントネットワークシステム

各種の料金・税金などの収納を行う公共団体と、各種金融機関とを繋ぐネットワークシステムのこと。

・見守り支援システム

安否の確認、家庭内事故等に迅速に対応できるよう、ひとり暮らし高齢者等のお宅に安否センサーや緊急通報装置等の専用機器を設置し、万が一の場合に近隣住民の協力を得て、確認・対応体制を整えるシステムのこと。

【ら】

・リプレイス

現在使用しているハードウェアやソフトウェアを、似通った機能を持つ別のハードウェアやソフトウェアに置き換えること。