



# 各務原市 第3次 ICT 基本計画

平成29年3月  
各務原市



ごあいさつ

近年の ICT（情報通信技術）は、高速な通信環境・スマートフォン・パソコンなどの普及・価格の低廉化などにより、私たちの生活や経済活動に幅広く浸透し、市民生活・産業・行政のあらゆる分野で利用され、サービスの向上や経費削減に重要な役割を果たしています。

各務原市では、これまでに全国の自治体に先駆け「情報システム関連業務・包括的アウトソーシング事業」を実施し、行政事務の効率化・高度化を実現するとともに、平成 18 年には『各務原市 ICT 基本計画』、平成 22 年には、『各務原市第 2 次 ICT 基本計画』を策定し、市民サービスの向上や行政事務の最適化などを推進してまいりました。

現在は、人口減少社会の到来や少子高齢化の進展、地域コミュニティの希薄化、社会経済活動の広域化、東日本大震災以降の防災対策などの社会潮流や課題を踏まえ、平成 27 年に策定した市政運営の最上位計画である『各務原市総合計画』に基づき、様々な施策に取り組んでおります。これらの施策の実施にあたっては ICT の持つ可能性を最大限に活用していくことが重要です。さらに、マイナンバー制度の本格運用などに伴い、個人情報の適切な管理や情報セキュリティ対策の必要性が向上し、ICT の重要度はさらに高まることが予想されます。

このような状況の中、国等の方針・政策、市民アンケート・パブリックコメント、各務原市の現状を踏まえ、他自治体の先進事例も参考に、総合計画や市民生活の利便性向上に資するための ICT 施策の指針として『各務原市第 3 次 ICT 基本計画』を策定いたしました。

本計画では「質の高い市民サービスの提供」、「市民と行政の接点拡大」、「効果的・効率的な行政運営」を 3 つの柱として、市民、自治会、NPO、企業、行政が協働して取り組むまちづくりを目指しています。「笑顔があふれる元気なまち ～しあわせ実感 かかみがはら～」の実現に向け、一層のご理解とご協力をお願いいたします。

最後に、本計画の策定にあたり、アンケート調査やパブリックコメントなどにご協力いただきました市民の皆様にご心からお礼申し上げます。

平成 29 年 3 月

各務原市長 浅野 健司



## 目 次

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 第1章 はじめに .....                         | 1  |
| 1 ICT 基本計画策定の趣旨 .....                  | 1  |
| 2 ICT 基本計画の位置づけ .....                  | 1  |
| 3 ICT 基本計画の期間 .....                    | 1  |
| 第2章 ICT 化の現状 .....                     | 2  |
| 1 国の指針・施策 .....                        | 2  |
| 2 本市における ICT 化の取り組みと課題 .....           | 4  |
| 第3章 ICT を取り巻く環境 .....                  | 7  |
| 1 市民ニーズの多様化・高度化 .....                  | 7  |
| 2 情報取得手段の変化 .....                      | 7  |
| 3 オープンデータの活用 .....                     | 7  |
| 4 行政運営に対する安定性・信頼性・効率性の要望 .....         | 8  |
| 第4章 基本方針 .....                         | 10 |
| 1 基本方針 .....                           | 10 |
| 1.1 質の高い市民サービスの提供に資する ICT 利活用の推進 ..... | 10 |
| 1.2 市民と行政の接点拡大に資する ICT 利活用の推進 .....    | 10 |
| 1.3 効果的・効率的な行政運営に資する ICT 利活用の推進 .....  | 11 |
| 第5章 具体的な取り組み .....                     | 12 |
| 1 質の高い市民サービスの提供に資する ICT 利活用の推進 .....   | 12 |
| 1.1 オープンデータ利活用推進に係る取り組み .....          | 12 |
| 1.2 フロア型総合窓口サービスの提供 .....              | 13 |
| 1.3 子育て支援サービスの拡充 .....                 | 14 |
| 1.4 マイナンバーカード利活用に向けた検討 .....           | 15 |
| 1.5 ふれあいバスの利用促進に向けた情報発信形態の検討 .....     | 16 |
| 2 市民と行政の接点拡大に資する ICT 利活用の推進 .....      | 17 |
| 2.1 教育の ICT 化による学校教育の充実 .....          | 17 |
| 2.2 災害時などにおける市民向け情報伝達手段の整備 .....       | 18 |
| 2.3 市政情報の効果的な発信形態の検討 .....             | 19 |
| 2.4 高齢者の生活支援、つながりの促進 .....             | 20 |
| 2.5 ICT 活用力向上に資する ICT 講習会の推進 .....     | 21 |
| 3 効果的・効率的な行政運営に資する ICT 利活用の推進 .....    | 22 |



|                                              |        |
|----------------------------------------------|--------|
| 3.1 情報システム最適化・IT ガバナンスの更なる推進と自治体クラウドの検討 .... | 22     |
| 3.2 システム・設備及び組織・体制・職員に対する情報セキュリティの強化.....    | 23     |
| 3.3 新庁舎に対応した ICT-BCP の策定 .....               | 24     |
| 3.4 新庁舎への防災拠点機能の具備.....                      | 25     |
| 3.5 グリーン ICT 推進による環境負荷の低減.....               | 26     |
| <br>付属資料 .....                               | <br>27 |
| 1 用語解説.....                                  | 28     |
| 2 市民アンケートの結果について.....                        | 33     |
| 3 パブリックコメントの結果について .....                     | 54     |



## 第1章 はじめに

### 1 ICT 基本計画策定の趣旨

本市では、平成 21 年度に策定した『各務原市第 2 次新総合計画』の実現に資するため、平成 22 年度に「利用者目線での市民サービス提供」、「人財（材）育成」、「行政事務システムの最適化」を柱とした『各務原市第 2 次 ICT 基本計画』を策定し、ICT※利活用を通じて、市の発展や豊かな市民生活の実現に導くための取り組みを進めてきました。近年、少子高齢化の進展や東日本大震災を契機とした防災への意識向上、市民のライフスタイル※や価値観の変化など、自治体を取り巻く環境は複雑化・多様化しており、これらの環境変化に対応したまちづくりを進めるため、平成 27 年を初年度とした『各務原市総合計画』を新たに策定し、将来都市像として掲げた「笑顔があふれる元気なまち」の実現を目指し、様々な施策の取り組みや庁舎建替えの計画を実施しているところです。

今回策定する『ICT 基本計画』は、『各務原市総合計画』において策定した各施策の実現に寄与するため、急速に普及・発展する ICT を最大限に利活用し、国の指針・動向との整合性を図りながら、行政組織全体での取り組みに向けた方向性・指針を示すとともに、取り組み内容を明らかにするものです。

### 2 ICT 基本計画の位置づけ

本計画は、本市の最上位計画『各務原市総合計画』において策定した、「誇り」・「やさしさ」・「活力」の 3 つの基本理念と、「思いやりとふれあいのある協働のまち」、「いつまでも住み続けたい安全・安心のまち」、「持続可能な自立した地域経営のまち」など 9 つの基本目標の実現に資するため、ICT 利活用の観点で、国の指針や施策の動向、市民アンケートから得られた市民の声、他市の優良事例を採り入れ、本市が取り組むべき施策を示すものです。また、本計画で定めた基本方針及び取り組み内容をもとに、ICT 利活用に関する取り組みの具体的な実現方法と実施計画を定めた『ICT 事業計画』を策定します。

### 3 ICT 基本計画の期間

本計画の期間は、平成 29 年度～平成 32 年度を前期計画、平成 33 年度～平成 36 年度を後期計画とする 8 年間とし、平成 33 年度に ICT の発展状況や国の動向、本市の取り組み実施状況を踏まえて計画の見直しを行います。





## 第2章 ICT化の現状

### 1 国の指針・施策

国では、平成25年6月に初版が閣議決定、平成28年5月に改定された『世界最先端IT※国家創造宣言』において、世界最高水準のIT利活用による、安全・安心・快適な国民生活の実現に向けて、「国・地方のIT化・業務改革（BPR）の推進」、「安全・安心なデータ流通と利活用のための環境の整備」、「超少子高齢社会における諸課題の解決」の3つを重点事項として定めています。

#### ➤ 国・地方のIT化・業務改革（BPR）の推進

国のIT化・業務改革（BPR）の更なる推進を図りつつ、地方公共団体へ自治体クラウド※の導入など成功事例を横展開することで、国・地方公共団体のIT化・業務改革（BPR）の取り組みを全国に広げることに加え、IT人材の育成、サイバーセキュリティ※対策を通じた、ガバナンス※体制の強化を推進。

#### ➤ 安全・安心なデータ流通と利活用のための環境の整備

官民システム間の連携による、分野横断的なデータ流通基盤の整備及び利活用の促進と、国・地方公共団体・民間企業などが保有するデータを社会全体で共有し、活用するための課題解決型オープンデータ※の取り組みの推進。

#### ➤ 超少子高齢社会における諸課題の解決

国民生活の利便性向上を目的として、マイナンバー制度※等を活用した子育て関連サービスのワンストップ※化など、行政手続きの簡素化による、行政サービスの変革や、大規模災害などの発生時に備えた、通信基盤の強靱化、安定的な情報伝達など、安全で災害に強い社会の実現に向けた取り組みの推進。

| 【重点項目1】<br>国・地方のIT化・業務改革<br>（BPR）の推進                                                                                                         | 【重点項目2】<br>安全・安心なデータ流通と利活用<br>のための環境の整備                                                                                 | 【重点項目3】<br>超少子高齢社会における<br>諸課題の解決                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 国のIT化、業務改革（BPR）の更なる推進</li><li>✓ 地方公共団体のIT化・BPRの推進（自治体クラウド導入等成功事例の横展開）</li><li>✓ ガバナンス体制の強化</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 利用者志向のデータ流通基盤の構築</li><li>✓ データ流通の円滑化と利活用の促進</li><li>✓ 課題解決型オープンデータの推進</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ ビッグデータを活用した社会保障制度の変革</li><li>✓ マイナンバー制度等を活用した子育て行政サービスの変革</li><li>✓ IT利活用による諸課題の解決に資する取り組み<ul style="list-style-type: none"><li>・産業競争力の強化</li><li>・地方創生の実現</li><li>・マイナンバー制度を活用した国民生活の利便性の向上</li><li>・安全で災害に強い社会の実現</li></ul></li></ul> |

データ等を活用

図1 世界最先端IT国家創造宣言



また、『世界最先端 IT 国家創造宣言』を踏まえ、地方公共団体の電子自治体に係る取り組みを一層促進することを目的として、平成 26 年 3 月に『電子自治体の取り組みを加速するための 10 の指針』が策定されました。本指針においては、マイナンバー制度の導入を契機とした、自治体クラウド導入の加速を最優先課題と位置づけ、地方公共団体に期待される具体的な取り組みを示しています。

➤ マイナンバー制度導入に併せた自治体クラウド導入の取り組み加速

経費の削減や行政事務の負担軽減など、情報システムの効率的・効果的な運用を目的とした、情報システムのオープン化※の徹底、自治体クラウドの導入検討、導入・運用体制の構築及び、導入を見据えた人材の育成と確保に向けた指針。

➤ ICT 利活用による住民利便性の向上

オープンデータの利活用による、新たな産業の創出や行政サービスの向上を目的とした、地方公共団体の保有データに対する民間ニーズ※の把握、情報公開体制の整備、国の実証実験への参加などに向けた指針及び、ICT 利活用による更なる住民満足度の向上を目的とした、コンビニでの証明書交付や窓口サービスの最適化（総合窓口）など、新たな行政サービスの提供に向けた指針。

➤ 電子自治体推進のための体制整備

地方公共団体を取り巻くリスク※に対する信頼性確保を目的とした、情報セキュリティ※専門職員の育成・配置や、情報セキュリティポリシー※の見直しなどによる、情報セキュリティ体制の強化、災害発生時に備えた ICT-BCP※の策定と実効性確保に向けた指針及び、電子自治体の推進を全庁的に取り組むことを目的とした、継続的な計画策定、実行管理、軌道修正を実行する、PDCA※体制強化に向けた指針。

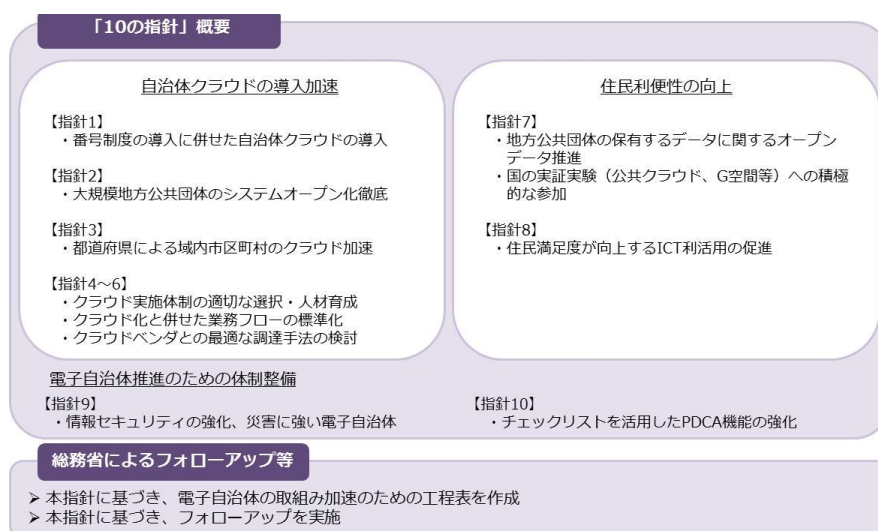


図2 電子自治体の取組みを加速するための10の指針（概要）  
（出典：総務省「電子自治体の取組みを加速するための10の指針」）





## 2 本市における ICT 化の取り組みと課題

平成 22 年度に策定した『各務原市第 2 次 ICT 基本計画』に基づき、利用する側の目線での検討による、価値ある事業実施を目的とした「利用者目線での市民サービス提供」、ICT 活用力向上や教育分野における学力向上を目的とした「人財（材）の育成」、行政事務の効率化・品質向上・経費の適正化を目的とした「行政事務システムの最適化」の 3 つを基本方針として、これまで ICT 利活用による様々な取り組みを進めてきました。これまでの取り組み事項の振り返りと、今後に向けた課題を以下のとおり整理しました。

### 【利用者目線での市民サービス提供】

平成 21 年度より、事業者を対象としたインターネット※による地方税申告サービスとして、エルタックス（地方税ポータルシステム）の導入や、県域統合型 GIS※を利用した用途地域、都市計画道路などの都市計画情報の提供を開始、また議会中継システムを導入し、市議会の生中継と過去の市議会の動画が視聴可能となりました。平成 22 年度には、公共施設予約システムをリニューアルし、平成 23 年度には、雨量観測システムの導入により、雨量観測所（6 か所）の雨量情報の提供を開始、平成 24 年度には、公式ホームページのリニューアルを行い、情報及び提供サービスの充実を図りました。また、平成 28 年度からは、インターネット専用サイトからクレジットカードによる市税などの納付が可能となりました。

これまでの取り組みでは、市民の利便性向上を目的とした行政続きの簡素化や、市民と行政とのコミュニケーション※の醸成を目的とした地域・市政情報の提供など、市民サービスの充実を図ってきたものの、インターネット利用者が対象のサービスとなっていたため、その効果は限定的なものとなっていました。これからの取り組みにおいては、インターネット利用者にとどまらず、すべての市民に対して、利便性の向上を図ることに加えて、双方向型通信の活用などによる地域コミュニケーションの醸成を図ることを目的とした、幅広い市民サービスへの ICT 利活用に向けた検討が課題です。

### 【人財（材）の育成】

第 2 次 ICT 基本計画以前より実施をしてきた、パソコン、インターネット講座などの ICT 講習会において、ICT の知識・技術の習得機会の創出を図ってきました。また、学校教育においては、平成 27 年度に市内の全小中学校への電子黒板設置など、学習用 ICT 機器の導入を行いました。

これまでの取り組みでは、市民の ICT 活用力向上を目的とした ICT 講習会の開催や、学校授業における教育の質の向上を目的とした電子黒板へのデジタル教材の表示など、ICT 環境整備を進めてきました。これからの取り組みにおいては、スマート





デバイス<sup>※</sup>やソーシャルメディア<sup>※</sup>の利用方法の習得など、情報環境の変化に対応した市民の更なる ICT 活用力向上や、学校授業における、双方向型通信を活用した主体的・協働的な学び（アクティブ・ラーニング）の推進が課題です。

#### 【行政事務システムの最適化】

平成 21 年度に下水道管路情報システムの導入、平成 22 年度に家屋比準評価システムの導入、平成 24 年度に戸籍システムの 3 市共同利用を開始し、各業務の効率化を図りました。また、平成 25 年度には、緊急通報用の職員向け一斉メール配信システムの導入、平成 26 年度には、情報セキュリティ対策として、電子メールアーカイブ<sup>※</sup>システムを導入しました。また、情報システムの構築・運用・保守の一元的な管理による情報システムの全体統制を目的とした、情報関連業務の最適化事業を平成 16 年 10 月より開始し、第 1 期（平成 16 年 10 月～平成 23 年 3 月）、第 2 期（平成 23 年 4 月～平成 28 年 3 月）を経て、現在第 3 期事業を実施しています。

これまでの取り組みでは、行政事務の効率化を目的とした情報システムの導入を契機に、情報システム全体の統制による、システム品質の均一化及び向上を図るとともに、情報セキュリティ対策、防災対策を実施してきました。しかし近年、複雑化・巧妙化するサイバー攻撃<sup>※</sup>に加え、マイナンバー制度導入に伴い、自治体が取り扱う情報範囲が拡大したことにより、情報漏えいなどのリスクが高まっています。また、東日本大震災や熊本地震などにおいて直面した、大規模震災による行政機能の低下など、市民の安心・安全な暮らしを脅かす様々なリスクへの対応強化が求められています。これからの取り組みにおいては、行政事務の更なる効率化・品質向上に加えて、情報セキュリティや自然災害などのリスクに対する信頼性も兼ね備えた筋肉質な行政運営基盤を確立するため、現在の取り組みの継続に加えて、有事を想定したシステム・設備の強化及び組織・体制・職員の強化対応が課題です。

第 2 次 ICT 基本計画では、インターネット利用者を対象とした新たな市民サービスの提供と、行政事務の効率化・品質向上を実現し、現在も継続して取り組みを行っています。しかし、人口減少や少子高齢化社会の進展による市民ニーズの変化、スマートデバイス・ソーシャルメディアといった新たな情報通信端末や情報メディアの普及など、ICT を取り巻く環境は大きく変化しており、かつ市民の求めるサービスも多様化しています。こうした環境変化に対応し、かつ『各務原市総合計画』の実現に資するためには、すべての市民の利便性の向上を目的として、ICT を利活用した、より幅広い市民サービスの提供が必要です。一方で、ICT の発展に伴う情報セキュリティに対する脅威の増大や、行政事務の ICT 化に伴う災害時における業務継続の脆弱性など、新たなリスクも増大しています。こうした状況を踏まえ、市民サ



ービスの提供にあたっては、行政事務の効率化・品質向上だけでなく、信頼性・安定性の高い筋肉質な行政運営基盤の整備との両立が課題です。

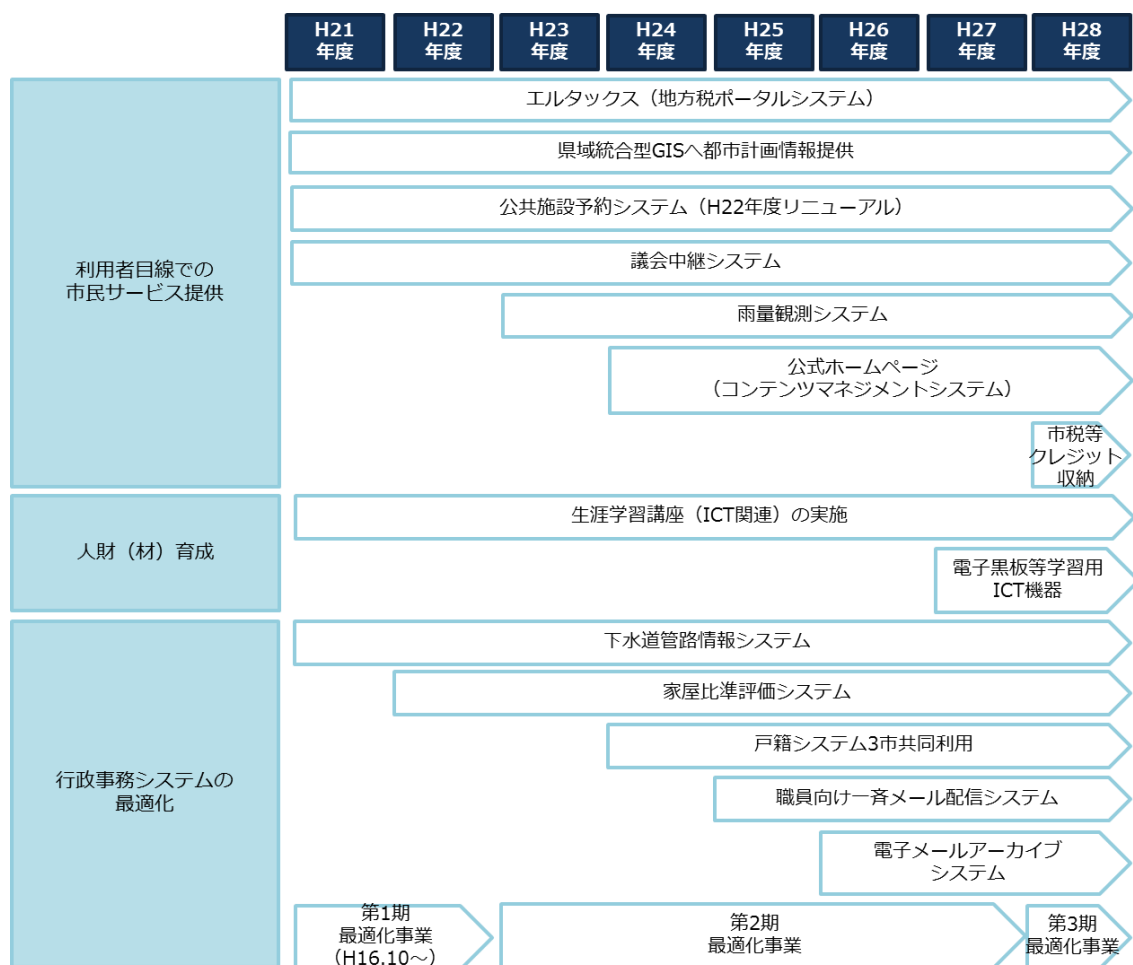


図3 本市におけるICT化の取り組み



## 第3章 ICTを取り巻く環境

### 1 市民ニーズの多様化・高度化

市民のライフスタイルや価値観の多様化に伴い、市民が自治体に求めるサービスもより多様化・高度化していることに加え、ICTの発展に伴うスマートデバイスなどの普及により、市民のサービス利用形態も多様化し、いつでもどこでも利用できるサービスが期待されています。また、人口減少や少子高齢化などが進み、ご近所付き合いの減少や地域とのつながりが希薄となり、高齢者の社会的孤立や核家族による子育てへの不安などが懸念される一方で、東日本大震災や熊本地震をきっかけとした人と人とのつながりの重要性が再認識されており、これら課題の解決へ向けた取り組みが求められています。『各務原市総合計画』作成に向けた市民ワークショップでは、市民から挙げられた10年後の「将来都市像」の姿について、人と人とのふれあい・つながりを大切にしているまち、子育てのしやすいまち、安心・安全・快適な生活ができるまち、などの意見が寄せられており、市民アンケートの結果からも、地域コミュニティや子育て支援、防犯・防災への対応など、様々なニーズが伺えます。

### 2 情報取得手段の変化

近年、携帯電話、パソコンに変わる情報通信端末として、スマートフォン<sup>※</sup>が急速に普及してきました。いつでも、どこでも利用でき、その手軽さ、充実した機能から、若年層を中心に生活必需品となっており、インターネットは生活により身近なものとなっています。また、ホームページ<sup>※</sup>のような情報提供を目的としたインターネットサービスに加えて、Facebook<sup>※</sup>、YouTube<sup>※</sup>、LINE<sup>※</sup>など、双方向の情報発信を可能とするソーシャルメディアサービスが広まり、情報取得や人と人とのコミュニケーション手段が多様化しています。市民アンケートの結果を見ると、インターネットを利用する端末についてスマートフォンが最も多く、インターネット利用者の8割以上がソーシャルメディアサービスを利用していることが分かりました。

### 3 オープンデータの活用

オープンデータは、国民生活の向上、企業や組織活動の活性化を図り、日本の社会経済全体の発展に寄与するものであるとして、平成24年7月に政府の高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT総合戦略本部）において『電子行政オープンデータ戦略』が策定されました。オープンデータの提供・活用により、行政の透明性・信頼性の向上と官民協働による民間サービスの創出、公共データの加工、分析を通じた経済の活性化・行政の効率化が期待されています。



近年、スマートフォンやタブレット<sup>※</sup>などのスマートデバイスの普及に伴い、スマートデバイス向けのアプリケーション<sup>※</sup>市場が拡大し、事業者などにより、アプリケーション開発環境が無料で提供され、事業者だけでなく個人においてもスキル・アイデアを活かしてアプリケーションの開発・提供が行える時代となっています。こうした開発プレイヤーとの協業によるオープンデータの活用促進、諸課題の解決や新たな民間サービスの創出を目的としたオープンデータアプリコンテストが総務省や県・市の主催で開催されています。

本市においては、市民アンケートにて、オープンデータの利用方法、需要のある分野について意見を伺いました。利用方法については、「時間・曜日など時期にあわせた市政情報の提供」、「地図情報や自分の位置情報にあわせた市政情報の確認」、需要のある分野については、「防犯・防災情報」や「子育てに関する医療、施設情報」に対する回答が多数得られ、地図や自分の位置にあわせたタイムリー<sup>※</sup>な行政データ利用へのニーズが伺えます。

#### 4 行政運営に対する安定性・信頼性・効率性の要望

ICTの発展による情報サービス拡大に期待が高まる一方で、情報漏えいなどの情報セキュリティ事故への対策・対応や各地で発生している地震などの災害への対策・対応など、市民の安心・安全な暮らしの確保も大きな課題となっています。

情報セキュリティ面では、平成27年に発生した特殊法人における事案にて、標的型攻撃メール<sup>※</sup>により約125万人もの個人情報漏えいし、大変な社会問題となりました。市民アンケートの結果でも、情報セキュリティ事故に対する不安要素については、「個人情報知らない間に使用されること」への回答が半数以上となり、対策を講じるべき事故要因については、「情報を管理する体制」や「コンピュータウィルス<sup>※</sup>やハッカー集団<sup>※</sup>などの外部侵入」に対する回答が多く、近年の個人情報漏えい事件の影響が伺えます。

一方で、マイナンバー制度の導入によりこれまで以上に厳格な個人情報の管理・運用が求められており、万が一、情報漏えいが発生した場合、自治体のみならず国全体の行政運営に影響が出るなど社会的インパクトは大変大きなものとなります。こうした背景を受けて、平成27年11月に総務省より報告された『新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化に向けて』では、情報セキュリティインシデント<sup>※</sup>即応体制の整備や職員への訓練徹底とともに、システム全体の強靱性向上（マイナンバー利用事務系端末の個人情報流出防止設定、行政ネットワークとインターネット通信ネットワークの分離、インターネット接続口を集約した自治体クラウド構築）などの方針が示されています。

また、災害に関しては、東日本大震災、熊本地震など大災害の事例を受けて、災害発生時の住民の安否確認、被災状況などの速やかな情報提供や家族との連絡手段の確保が重要であり、情報通信基盤や情報システムの継続運用が自治体に求められ



ています。長年予測されている東南海地震が発生した場合、大規模な被害が危惧されており、本市においても災害に対する備えは急務と考えられます。平成25年5月に総務省にて策定された『ICT-BCP 初動版導入ガイド』においては、災害発生後の72時間を目安とした初動業務に焦点を当て、業務継続に必要なICT資源の洗い出し、被害を受けた際の復旧手順などをまとめた行動計画策定のガイドラインが定められています。



## 第4章 基本方針

### 1 基本方針

国の指針・施策や本市における課題、ICTを取り巻く環境及び市民アンケートから得られた市民の声を踏まえ、『各務原市総合計画』に掲げた将来都市像「笑顔があふれる元気なまち」の実現に向けた本市のICT施策の柱として、以下に示す3つの基本方針を設定しました。この3つの基本方針を三位一体としてICTの利活用を推進します。

#### 1.1 質の高い市民サービスの提供に資するICT利活用の推進

子どもから高齢者まで、市民一人ひとりが幸せを実感する暮らしの実現に向けては、これまでのインターネット利用者を対象とした市民サービスにとどまらず、すべての市民に対する利便性の向上が必要です。利便性向上の実現に向けては、少子高齢化社会及びライフスタイルの変化などによる、多様化する市民ニーズへの対応を目的とした、行政手続きの負担軽減や、時間や場所に左右されない、利便性の高い市民サービスの提供が必要となっています。ICT利活用による、業務の情報システム化に更に取り組み、業務処理の標準化・集約化・迅速化・情報連携を図ることで、行政手続きの簡素化や、いつでもどこでも利用できる市民サービスの提供を推進します。

- オープンデータの利活用推進に係る取り組み
- フロア型総合窓口サービスの提供
- 子育て支援サービスの拡充
- マイナンバーカードの利活用に向けた検討
- ふれあいバスの利用促進に向けた情報発信形態の検討

#### 1.2 市民と行政の接点拡大に資するICT利活用の推進

市民が地域の課題に関心を持ち、市民と行政が互いに協力・連携した市民協働のまちづくりに向けては、市民と地域、市民と行政とのつながりや、高齢者の見守りなど、希薄化が懸念されている地域のコミュニケーションを補う取り組みが必要です。また次世代を担う子どもたちに、学ぶ意欲や学力向上を目的とした、豊かな教育環境の提供も必要です。誰でも簡単に地域内の双方向型コミュニケーションが可能となる市民サービスの提供により、市民・地域・行政をつなぐ接点を拡大するとともに、情報環境の変化に対応した市民のICT活用力向上を支援することで、市民に積極的に参画・利活用していただける多様な地域コミュニケーションの醸成を図ります。学校教育においては、ICTの双方向型通信を活用した、



主体的・協働的な学び（アクティブ・ラーニング）を推進し、主体的に学び考え、行動する教育機会と ICT 実践機会の創出を図ります。

- 教育の ICT 化による学校教育の充実
- 災害時などにおける市民向け情報伝達手段の整備
- 市政情報の効果的な発信形態の検討
- 高齢者の生活支援、つながりの促進
- ICT 活用力向上に資する ICT 講習会の推進

### 1.3 効果的・効率的な行政運営に資する ICT 利活用の推進

質の高い市民サービス提供、市政と行政の接点拡大に向けては、行政運営の効率化による業務稼働の捻出及び生産性の向上に加え、それらを下支えする筋肉質な行政運営基盤の確立と、有事の際も止めない・止まらない行政サービスの提供が必要です。このような行政運営基盤の確立に向けては、行政運営の生産性向上、品質向上、信頼性確保を目的として、これまで取り組んできた情報システムの全体統制や情報セキュリティ強化対策に加えて、自然災害や情報セキュリティ事故発生時の被害の最小化、復旧の迅速化、業務継続性の確保に資する対応体制の整備と、ICT を利活用した対応機能の具備を推進します。

- 情報システム最適化・IT ガバナンスの更なる推進と自治体クラウドの検討
- システム・設備及び組織・体制・職員に対する情報セキュリティの強化
- 新庁舎に対応した ICT-BCP の策定
- 新庁舎への防災拠点機能の具備
- グリーン ICT<sup>※</sup>推進による環境負荷の低減





## 第5章 具体的な取り組み

### 1 質の高い市民サービスの提供に資する ICT 利活用の推進

#### 1.1 オープンデータ利活用推進に係る取り組み

##### (1) 目的

情報処理の高速化、情報機器の高度化など、ICT の発展により、大量・多様なデータの処理・利用が可能となってきたことに加え、無料の開発環境などを利用し、企業・個人を問わず、自らアプリケーションの開発・提供を行うことが可能となっています。一方で、ライフスタイルの多様化や少子高齢化社会の進展などにより、多様化・高度化する市民ニーズに適応した、新たな市民サービスの創出が、迅速かつ効果的に行われることが求められています。こうした背景を踏まえ、自治体の持つ公共データについて、これまでの情報の共有を目的としたものに加え、二次利用可能な形でデータ提供による、市民の利便性向上や地域の活性化を目的とした、公共データの新たな活用の促進や、外部（企業、教育機関、個人など）と連携した、新たな市民サービス及び産業の創出を検討します。

##### (2) 概要

オープンデータ提供のための環境、公開ルール、公開データの整備を行います。公開するデータの内容については、市民アンケートから得られた意見や他市におけるオープンデータサイトの構築事例などを参考に検討します。

##### 例)

- ・地図や位置情報にあわせた情報の提供（防災・防犯、子育て世代向けの遊び場、危険な場所情報など）
- ・時間・曜日など時期にあわせた情報の提供（行事、観光情報など）

##### (3) 取り組みスケジュール

| 前期              |        |        |        | 後期               |        |        |        |
|-----------------|--------|--------|--------|------------------|--------|--------|--------|
| H29 年度          | H30 年度 | H31 年度 | H32 年度 | H33 年度           | H34 年度 | H35 年度 | H36 年度 |
| 環境整備<br>トライアル運用 | →      |        |        | →                | →      | →      | →      |
|                 | 運用開始   | 本運用    |        | 前期振り返り<br>後期計画策定 | 環境再整備  |        | 本運用    |



## 1.2 フロア型総合窓口サービスの提供

### (1) 目的

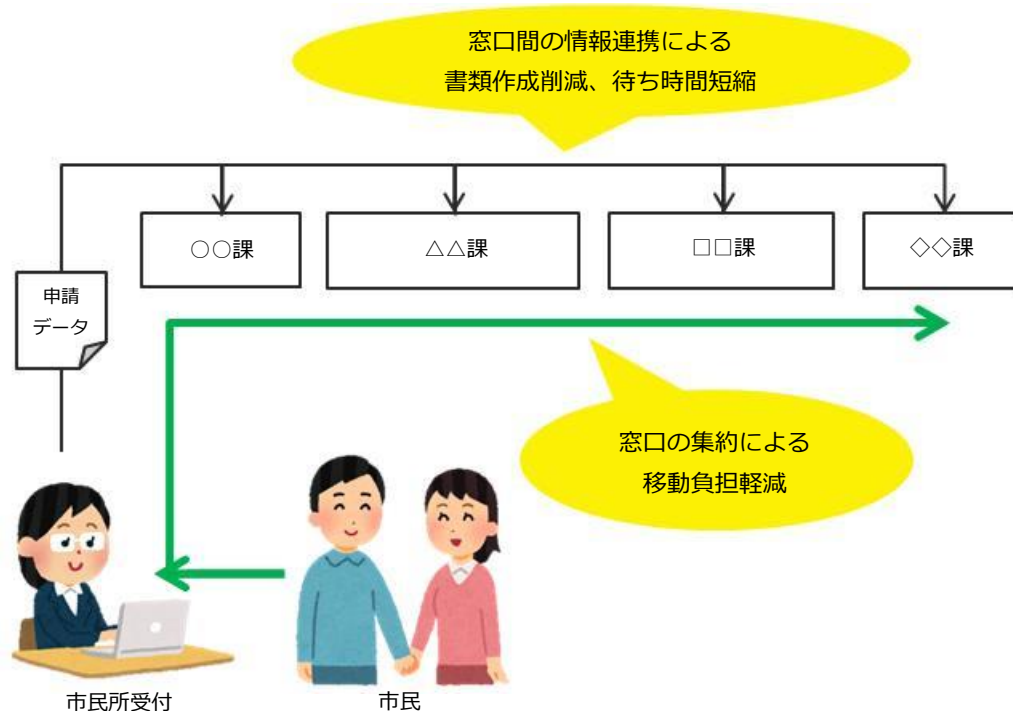
現在の市役所は、手続きを行う窓口が分かれており、各窓口での書類作成や待ち時間の長さ、窓口から窓口への移動など、市民の行政手続きに係る負担が課題となっています。こうした課題の解決に向けて、市民の負担軽減及び利便性の向上を目的とした、窓口の集約や移動動線の短縮、窓口業務の効率化を検討します。

### (2) 概要

平成 32 年度に予定している新庁舎開庁にあわせ、フロア型総合窓口サービスの提供を検討します。市民のライフイベント<sup>※</sup>に係る窓口を低層階へ集約し、各窓口間の情報連携により窓口毎での申請書作成負担を軽減します。

### (3) 取り組みスケジュール

| 前期     |        |        |        | 後期     |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| H29 年度 | H30 年度 | H31 年度 | H32 年度 | H33 年度 | H34 年度 | H35 年度 | H36 年度 |
|        | 機能検討   | 施策検討   | 構築     | 運用開始   | 本運用    |        |        |





### 1.3 子育て支援サービスの拡充

#### (1) 目的

本市では、子育て支援として、相談窓口の設置や、子育てサークルの開催など、子どもを健やかに育てる仕組みづくりに取り組んできました。しかし、核家族化の進展やライフスタイルの変化などにより、働きながら子育てをしている方や、外出の時間が取れない方へ向けて、時間の制約を受けない子育て支援の検討が必要となっています。一方で、現在の子育て世代は、スマートデバイスやソーシャルメディアなどを活用している ICT 世代であり、ICT を活用した市民サービスの提供により、より多くの子育て世帯へ向けた支援が可能となることが期待されます。ICT 利活用により、子育てに対する不安を解消し、子どもを安心して産み、健やかに育てる環境を築くことを目的として、いつでもどこでも利用できる、子育て情報の収集や、子育て相談、親同士の交流の場の提供などを検討します。

#### (2) 概要

子育て情報の二次利用に関する市民アンケート結果を踏まえて、「医療機関情報」、「子育て窓口情報」の提供について検討し、スマートデバイスやソーシャルメディアなどを活用した医療情報の提供や相談窓口サービスの充実を図ります。また他市事例を参考に、母子手帳の電子化（検診情報の記録やスケジュール管理、イベント情報の提供、家族との成長記録の共有）について検討します。

#### (3) 取り組みスケジュール

| 前期     |        |        |        | 後期            |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|---------------|--------|--------|--------|
| H29 年度 | H30 年度 | H31 年度 | H32 年度 | H33 年度        | H34 年度 | H35 年度 | H36 年度 |
| 情報収集   | 機能検討   | 施策検討   |        | 計画見直し<br>方針決定 | 構築     | 運用開始   | 本運用    |



## 1.4 マイナンバーカード利活用に向けた検討

### (1) 目的

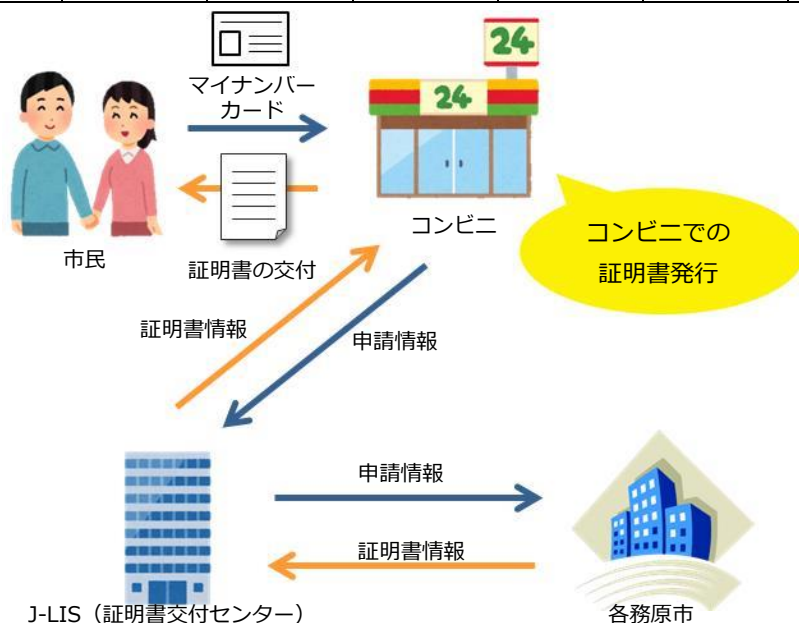
市民のライフスタイルや価値観の多様化及び ICT の発展に伴うサービス利用形態の多様化により、行政の手続きにおいても、いつでもどこでも利用できるサービスの提供が求められています。こうした背景から、現在、国全体の取り組みとして、マイナンバー制度が導入され、社会保障・税・災害対策の分野における相互連携により、国民の利便性向上と行政の効率化が期待されています。本市においては、現在、市内 5 か所への自動交付機設置による住民票、印鑑証明などの発行サービスを実施しておりますが、時間の制約を受けない行政手続きと手続きの簡素化による、更なる市民の利便性向上と負担軽減を目的として、行政手続きの電子化やコンビニでの証明書発行など、マイナンバーカードを利用した付加サービスについても検討します。

### (2) 概要

マイナンバーカード及びマイナポータルの普及状況や、国の動向、他市の取り組み状況を注視し、活用に向けて検討します。

### (3) 取り組みスケジュール

| 前期     |        |        |        | 後期     |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| H29 年度 | H30 年度 | H31 年度 | H32 年度 | H33 年度 | H34 年度 | H35 年度 | H36 年度 |
| 情報収集   |        |        |        | 計画見直し  |        |        |        |
| 方針決定   | 方針決定   | 方針決定   | 方針決定   |        |        |        |        |





## 1.5 ふれあいバスの利用促進に向けた情報発信形態の検討

### (1) 目的

バスの利用者は、人口減少や自家用車の普及に伴い、全国的にも年々減少しています。一方で、高齢者の移動手段として、バスをはじめとした公共交通機関の役割は重要となっています。

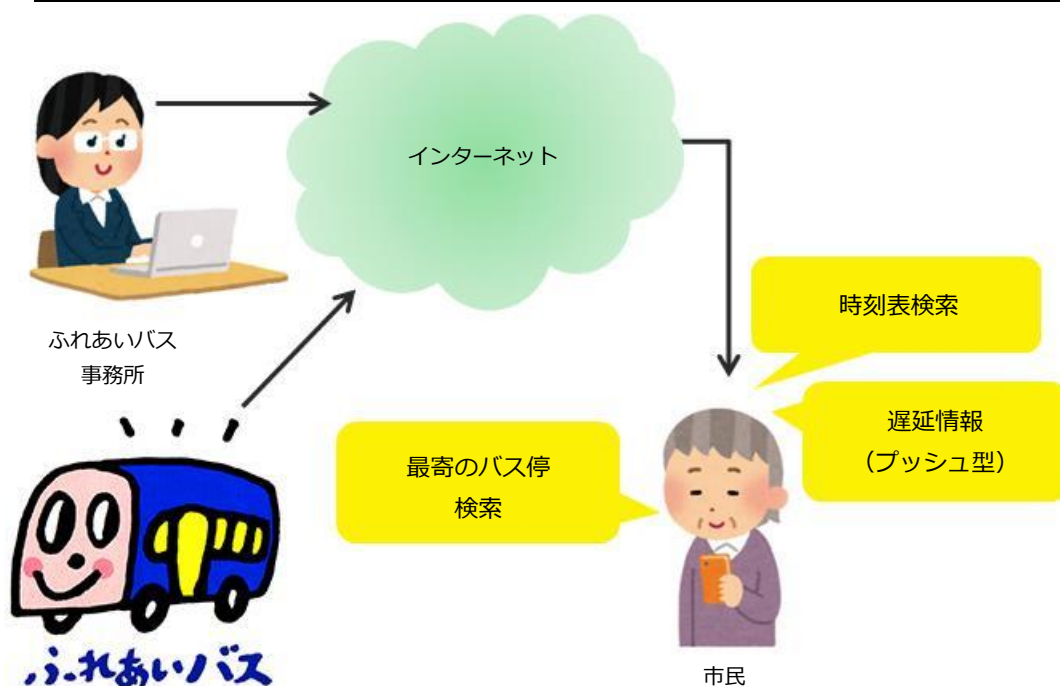
本市では、平成 12 年よりふれあいバスを運行し、高齢者を中心に、市民の足として活用されています。今後においても、高齢者や自家用車を持たない方の利便性確保や、外出を通じた地域との交流機会の創出に資する市民の足として、ふれあいバスの持続化を目的とした ICT 利活用による、更なる認知度・利用率の向上を検討します。

### (2) 概要

平成 27 年度に導入したバスロケーションシステム<sup>※</sup>を継続しつつ、スマートデバイスなどを活用した情報発信形態を検討します。

### (3) 取り組みスケジュール

| 前期     |        |        |        | 後期            |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|---------------|--------|--------|--------|
| H29 年度 | H30 年度 | H31 年度 | H32 年度 | H33 年度        | H34 年度 | H35 年度 | H36 年度 |
| 情報収集   | 機能検討   | 施策検討   |        | 計画見直し<br>方針決定 | 構築     | 運用開始   | 本運用    |





## 2 市民と行政の接点拡大に資する ICT 利活用の推進

### 2.1 教育の ICT 化による学校教育の充実

#### (1) 目的

人材育成の基盤となる学校教育においては、子どもたちに、グローバル化<sup>※</sup>や情報化、少子高齢化など、変化の激しいこれからの社会で生きる力をはぐくむことを目指し、基礎的な知識・技能の確実な習得と、これらを活用し、主体的な取り組みによって、課題解決する思考力や判断力の醸成が必要とされています。こうした子どもたちの学力向上、豊かな人間性の育成を目的として、教育環境の ICT 化促進による、ICT 実践機会の創出、教育の質の向上、校務の効率化・改善に向けた取り組みを検討します。また、教育の ICT 化を下支えする堅固な情報通信基盤の整備を検討します。

#### (2) 概要

デジタル教科書<sup>※</sup>による動画・音声配信、タブレット端末の導入による主体的・協働的な学び（アクティブ・ラーニング）など、ICT を利用した授業の革新と、インターネットの安心・安全な利用に向けた生徒や保護者への啓発活動を検討します。円滑な ICT 授業運用の実現や、デジタル教材の増加に対応するための、無線 LAN 環境整備を検討します。また、統合型校務支援システムの導入を検討するとともに、情報セキュリティ対策と教職員の情報リテラシー<sup>※</sup>向上に向けた取り組みを検討します。

#### (3) 取り組みスケジュール

| 前期     |        |            |        | 後期     |        |        |        |
|--------|--------|------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| H29 年度 | H30 年度 | H31 年度     | H32 年度 | H33 年度 | H34 年度 | H35 年度 | H36 年度 |
| 機能検討   | 施策検討   | 構築<br>運用開始 |        |        | 本運用    |        |        |



## 2.2 災害時などにおける市民向け情報伝達手段の整備

### (1) 目的

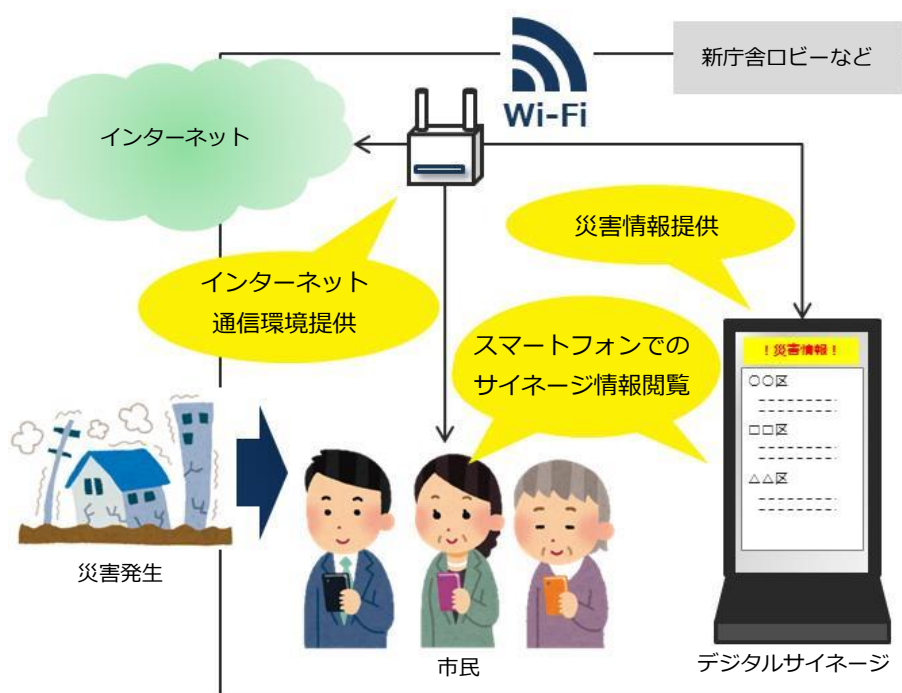
東日本大震災、熊本地震では、被災状況の共有や市民が家族との安否確認を行うために、Twitter<sup>※</sup>や LINE などのソーシャルメディアが活用されました。こうした事例を受けて、災害時におけるインターネット通信環境確保などの市民サービス向上を図るため、防災拠点などを中心とした公衆無線 LAN<sup>※</sup>環境の設置が各自治体で進められています。本市においては、防災拠点となる新庁舎などに対し、耐災害性の高い通信手段の確保などを目的とした、公衆無線 LAN 環境の設置を検討します。

### (2) 概要

新庁舎建設を契機として、ロビーWi-Fi<sup>※</sup>やデジタルサイネージ<sup>※</sup>の設置による、災害時などにおけるインターネット通信環境及び災害情報の提供を検討します。

### (3) 取り組みスケジュール

| 前期     |        |        |        | 後期     |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| H29 年度 | H30 年度 | H31 年度 | H32 年度 | H33 年度 | H34 年度 | H35 年度 | H36 年度 |
|        | 機能検討   | 施策検討   | 構築     | 運用開始   | 本運用    |        |        |







## 2.3 市政情報の効果的な発信形態の検討

### (1) 目的

ライフスタイルや価値観の多様化により、ご近所付き合いの減少や、日中外出しているなどの理由により、市民と地域・行政とのコミュニケーションの希薄化や行政への関心の低下が懸念されています。一方で、スマートデバイスなどの情報通信端末や、ソーシャルメディアなどの情報メディアが若年層を中心に普及し、様々な情報の取得や双方向型コミュニケーションが、いつでもどこでも、手軽に行える時代となっています。こうした背景を踏まえ、地域コミュニケーションの醸成及び、市民と行政の意見交換を通じた、市民の積極的な行政参画によるまち全体の活性化を目的として、これまでの広報紙やホームページなどの情報媒体に加え、スマートデバイスやソーシャルメディアなどを活用した効果的な市政情報の発信・共有方法を検討します。

### (2) 概要

ソーシャルメディア活用に対する市民アンケートの結果から、「タイムリーな情報発信」、「受け取る情報を選択できるサービス」に主眼をおいた各務原市ソーシャルメディアサービスの拡張や、双方向型コミュニケーションを可能とする新たなサービスの提供など、効果的な市政情報の発信・共有方法を検討します。

#### 例)

- ・スマートデバイスのGPS※機能を活用した、交通機関、施設情報、観光スポット情報の配信サービス
- ・情報交換、趣味グループ生成、地域ボランティア活動を支援するコミュニティサイトの提供
- ・スマートデバイスを活用した、市民からの情報提供を可能とする仕組みづくり

### (3) 取り組みスケジュール

| 前期     |        |        |        | 後期            |            |        |        |
|--------|--------|--------|--------|---------------|------------|--------|--------|
| H29 年度 | H30 年度 | H31 年度 | H32 年度 | H33 年度        | H34 年度     | H35 年度 | H36 年度 |
| 情報収集   | 機能検討   | 施策検討   |        | 計画見直し<br>方針決定 | 構築<br>運用開始 | 本運用    |        |



## 2.4 高齢者の生活支援、つながりの促進

### (1) 目的

近年、少子高齢化の進展に加え、世帯規模が縮小し、高齢者夫婦のみの世帯、高齢者単身世帯が増加しています。高齢化率が年々上昇しているなか、ご近所付き合いの減少や、外出が難しいなどの理由により、高齢者が社会的に孤立し、地域の情報を得る機会の喪失や、災害時の逃げ遅れなどが懸念されています。高齢者の社会的孤立を防止し、安全・安心で自立した生活の継続を目的とした、ICT 利活用による、情報提供、生活支援や、地域での見守りを検討します。

### (2) 概要

地域コミュニティの希薄化に関する市民アンケートの結果を参考に、「地域情報の伝達を補完する取り組み」、「ご近所同士の見守り、助け合いに役立つ取り組み」などを実現するサービスを検討します。

例)

- ・テレビ向け自治体情報配信システムによる、行政・気象・防災・生活情報の配信、テレビ電源 ON/OFF による安否確認
- ・テレビ電話など情報通信端末による、健康相談サービス、タクシー予約、宅配サービス

Iot (モノのインターネット) ※を使った人の動きや、建物の異常を感知する住宅システムの実証実験など、高齢化対策に取り組む他市の動向や、本市における高齢化の進展状況を注視しつつ検討します。

### (3) 取り組みスケジュール

| 前期     |        |        |        | 後期            |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|---------------|--------|--------|--------|
| H29 年度 | H30 年度 | H31 年度 | H32 年度 | H33 年度        | H34 年度 | H35 年度 | H36 年度 |
| 情報収集   | 機能検討   | 施策検討   |        | 計画見直し<br>方針決定 | 構築     | 運用開始   | 本運用    |



## 2.5 ICT 活用力向上に資する ICT 講習会の推進

### (1) 目的

多様な地域コミュニケーションの醸成に向けては、市民が自ら ICT を活用いただくことが必要です。しかし、市民の中には、難しい・分からないといった理由から、ICT の利用を躊躇されている方もいます。こうした市民に対する ICT 活用力向上と、各務原市が提供するソーシャルメディアサービスの普及を目的とした、情報通信端末の操作方法や、ソーシャルメディアの利用方法の習得機会の創出を検討します。

### (2) 概要

現在実施中である ICT に関連する生涯学習講座を継続し、市民のニーズや他市の事例を参考に、スマートフォン利用講座、各務原市ソーシャルメディア活用講座など、新たな生涯学習メニューを検討します。

### (3) 取り組みスケジュール

| 前期     |        |        |        | 後期               |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|------------------|--------|--------|--------|
| H29 年度 | H30 年度 | H31 年度 | H32 年度 | H33 年度           | H34 年度 | H35 年度 | H36 年度 |
| 施策検討   | 前期施策実施 |        |        | 前期振り返り<br>後期計画策定 |        | 後期施策実施 |        |





### 3 効果的・効率的な行政運営に資する ICT 利活用の推進

#### 3.1 情報システム最適化・IT ガバナンスの更なる推進と自治体クラウドの検討

##### (1) 目的

市民サービスの提供や行政事務処理などの行政運営において、情報システムは必要不可欠となっており、その規模は年々拡大し、複雑化しています。情報システムを各組織で個別に導入した場合、機能の重複や、システム間での連携が不十分であることなどに起因して、行政運営が煩雑・非効率となり、業務の品質低下や運用経費の増加などに繋がることが懸念されます。このため、本市では、平成 16 年度より情報関連業務の最適化事業を開始し、現在第 3 期事業を実施しています。今後、更なる業務の効率化、業務品質の向上、経費の適正化を目的として、情報システムの構築・運用・保守までの工程を体系的・横断的に捉えることにより、システム品質の均一化や更なる向上を実現し、行政運営基盤の強化及び行政運営全体のレベルアップに向けた取り組みを検討します。

##### (2) 概要

現在取り組み中の全体最適化事業を継続し、構築・運用・保守といった一連の業務を統一的なポリシーのもと一体的にマネジメント※していくことにより、安定的なシステム稼働と、更なるシステム改善に向けた取り組みの水平展開を実現し、効果的・効率的な行政運営を推進します。IT ガバナンス※については、情報化推進体制を基に、業務計画の策定及び各担当への落とし込み、実行管理と軌道修正といった PDCA サイクルにより、継続的な強化を検討します。また基幹系・内部情報系システムのプライベートクラウド※利用を継続しつつ、他市との共同利用による自治体クラウド導入についても、国や他市の動向を注視し、検討します。

##### (3) 取り組みスケジュール

| 前期                     |        |        |        | 後期                     |        |        |        |
|------------------------|--------|--------|--------|------------------------|--------|--------|--------|
| H29 年度                 | H30 年度 | H31 年度 | H32 年度 | H33 年度                 | H34 年度 | H35 年度 | H36 年度 |
|                        |        |        |        |                        |        |        |        |
| 情報システム最適化、IT ガバナンス強化推進 |        |        |        | 情報システム最適化、IT ガバナンス強化推進 |        |        |        |



### 3.2 システム・設備及び組織・体制・職員に対する情報セキュリティの強化

#### (1) 目的

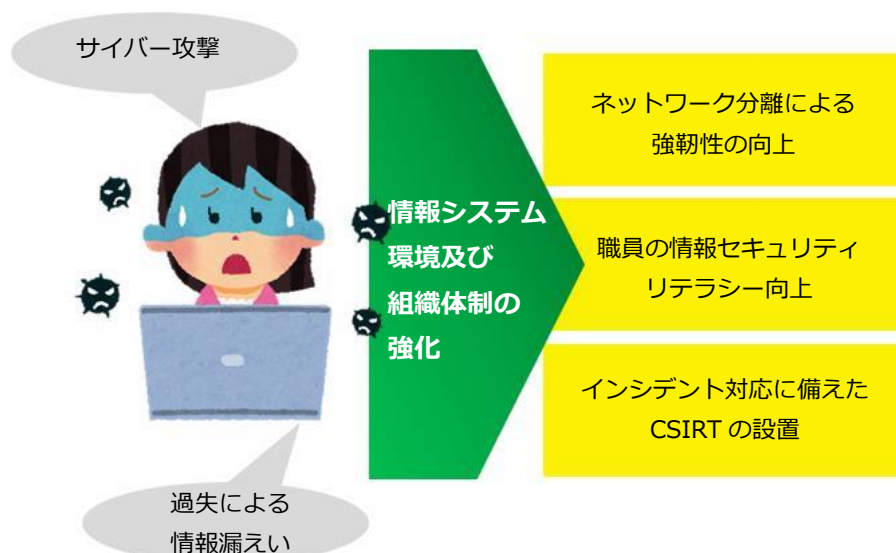
行政が保有する情報資産は、市民の個人情報など機密性の高い情報であることに加え、マイナンバー制度の導入により、更に厳格な管理・運用が必要となっています。一方で、近年、複雑化・巧妙化するサイバー攻撃や、職員の過失など、情報セキュリティに対する脅威が増大しており、行政運営にあたっては、内外の要因による情報セキュリティのリスクに対して、安全性と信頼性を確保することが必要です。保有する情報資産を適切に管理し、サイバー攻撃や内部事案による情報漏えいや改ざんなど、様々な脅威からの保護を目的とした、情報システム環境及び組織体制の強化を検討します。

#### (2) 概要

ネットワーク強靱化による機密性・完全性・可用性の確保(平成 28 年度実施)に加え、職員に対する情報セキュリティリテラシー向上のための啓発活動、CSIRT※設置による情報セキュリティインシデント発生時の迅速な対応体制の整備を検討します。

#### (3) 取り組みスケジュール

| 前期     |                        |        |        | 後期                    |        |        |        |
|--------|------------------------|--------|--------|-----------------------|--------|--------|--------|
| H29 年度 | H30 年度                 | H31 年度 | H32 年度 | H33 年度                | H34 年度 | H35 年度 | H36 年度 |
| ▲      | ネットワーク強靱化 運用及び見直し(年度毎) |        |        | CSIRT 設置 運用及び見直し(年度毎) |        |        |        |





### 3.3 新庁舎に対応した ICT-BCP の策定

#### (1) 目的

行政運営の重要業務の多くは情報システムに依存しています。災害発生時の適切かつ迅速な市民の安否確認・情報提供や、災害発生後の証明書発行業務などの実施には、行政運営が正常に機能していることが必要であり、情報システムの継続的な稼働や、停止した場合においても、速やかな復旧が極めて重要です。このような災害などの緊急時に備えて、情報システムの早期復旧と重要業務の継続を目的とした行動計画を検討します。

#### (2) 概要

新庁舎開庁にあわせて、初動業務の選定、業務継続に必要な ICT 資源の洗い出し、被害を想定した災害発生時の行動計画について策定し、訓練の実施による職員への行動の落とし込みと実効性の確保を検討します。

#### (3) 取り組みスケジュール

| 前期         |           |            |                           | 後期     |                  |        |        |
|------------|-----------|------------|---------------------------|--------|------------------|--------|--------|
| H29 年度     | H30 年度    | H31 年度     | H32 年度                    | H33 年度 | H34 年度           | H35 年度 | H36 年度 |
| 計画の検討<br>→ | 計画策定<br>▲ | 訓練の実施<br>→ | 大規模な計画見直し<br>(新庁舎対応)<br>→ |        | 訓練の実施・計画見直し<br>→ |        |        |





### 3.4 新庁舎への防災拠点機能の具備

#### (1) 目的

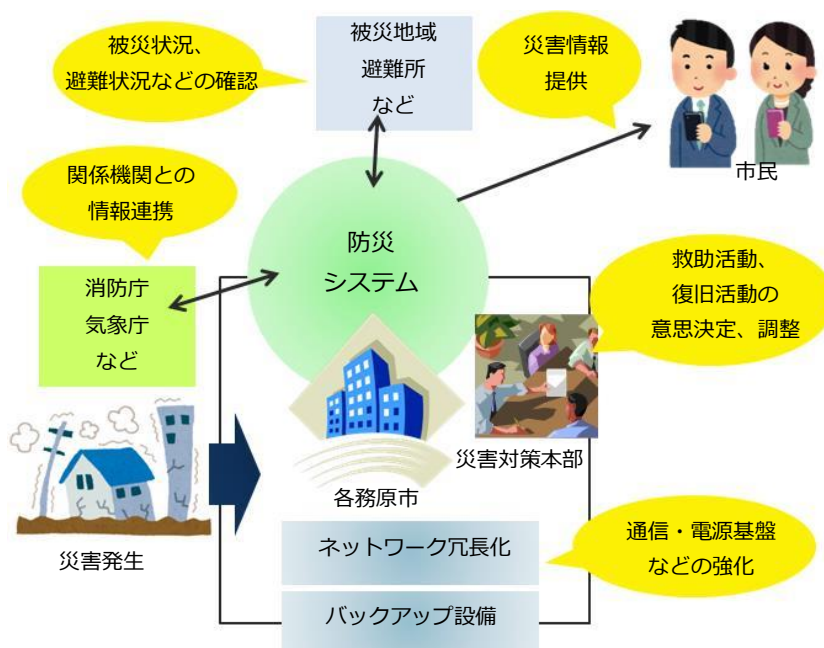
大地震などの災害発生時、市民の生命・資産を守り、被害を最小限に抑えるためには、市から市民への適切かつ迅速な情報提供による災害対応が必要不可欠です。情報提供に向けては、関係機関との円滑な情報連携や、早期の状況把握・判断が重要となります。このような災害時対応に備えて、新庁舎における防災拠点機能の具備を目的とした、ICT 利活用による、情報受発信設備を備えた災害対策本部機能及びバックアップ※機能の整備を検討します。

#### (2) 概要

新庁舎建設を契機とし、災害発生時の防災拠点として、被害状況、避難場所、市民の安否確認など、適切かつ迅速な災害情報の収集・発信機能の実現と、ネットワークの冗長化※、バックアップ設備、非常用電源など、情報収集・発信のための強靱な通信・電源基盤の整備を検討します。

#### (3) 取り組みスケジュール

| 前期     |        |        |        | 後期     |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| H29 年度 | H30 年度 | H31 年度 | H32 年度 | H33 年度 | H34 年度 | H35 年度 | H36 年度 |
|        | 機能検討   | 施策検討   | 構築     | 運用開始   | 本運用    |        |        |







### 3.5 グリーン ICT 推進による環境負荷の低減

#### (1) 目的

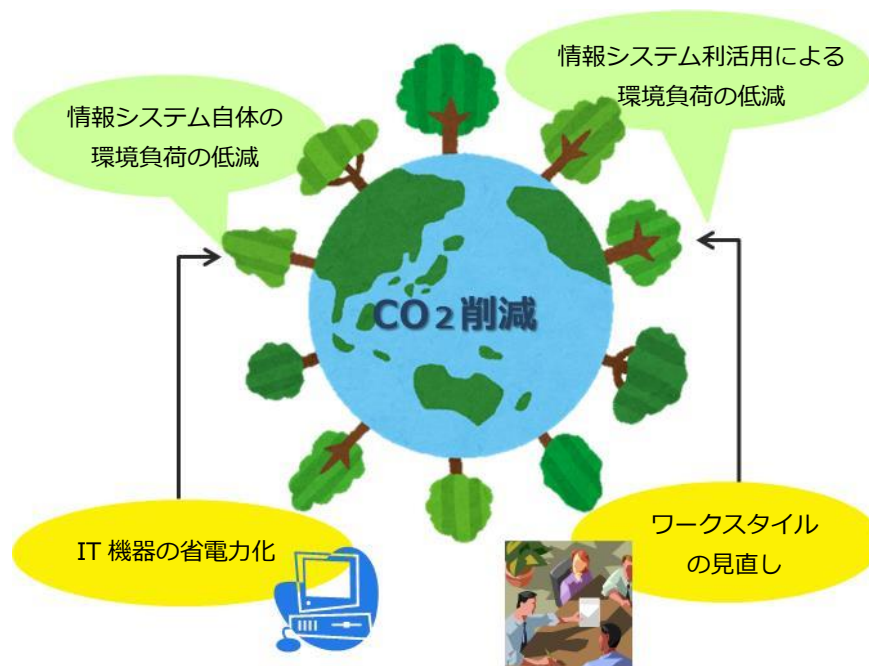
温室効果ガスの削減について、国全体で、2030 年度に 26%の削減（2013 年度比）を目標として、CO<sub>2</sub> などの排出抑制のための施策の推進及び活動に関する普及啓発の強化が求められています。本市においては、地球環境に優しい行政運営を目的とした、IT 機器の消費エネルギー削減や、情報システムを活用した行政事務の効率化による環境負荷の低減を検討します。

#### (2) 概要

IT 機器、ネットワークシステムの省電力化による情報システム自体の環境負荷の低減に加え、ペーパーレス会議<sup>※</sup>や電子申請などの情報システムを活用した、ワークスタイルの見直しによる環境負荷の低減を検討します。

#### (3) 取り組みスケジュール

| 前期                              |        |        |        | 後期                              |        |        |        |
|---------------------------------|--------|--------|--------|---------------------------------|--------|--------|--------|
| H29 年度                          | H30 年度 | H31 年度 | H32 年度 | H33 年度                          | H34 年度 | H35 年度 | H36 年度 |
| 省電力化やワークスタイル見直しによる<br>環境負荷低減の推進 |        |        |        | 省電力化やワークスタイル見直しによる<br>環境負荷低減の推進 |        |        |        |





## 付属資料



## 1 用語解説

(アルファベット・50 音順)

| 用語                  | 説明                                                                                                                              |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CSIRT               | Computer Security Incident Response Team の略で、情報システム運用上のセキュリティにかかる問題に対応（情報の収集・分析、セキュリティ事故発生時の調査～報告など）する組織。                       |
| Facebook            | インターネット上で日記や写真などを公開し、友人や知り合いとの情報共有や交流を可能とするサービス。                                                                                |
| GIS                 | Geographic Information System（地理情報システム）の略。地図情報と、様々な情報を重ね合わせてコンピュータ上に表示し、情報の検索や分析を行うシステム。                                        |
| GPS                 | global positioning system（全地球無線測位システム）の略。人工衛星からの信号を利用し、現在位置情報を取得するシステム。                                                         |
| ICT                 | Information Communication Technology（情報通信技術）の略。IT（Information Technology）に、「Communication（コミュニケーション）」を加え、通信による情報の共有や交換など重視したもの。 |
| ICT-BCP             | 災害発生時、優先すべき重要な情報システムの継続稼働と、システムが停止した場合にも早期復旧させることを目的とした業務継続計画。                                                                  |
| Iot<br>(モノのインターネット) | Internet of Things の略。身の周りのあらゆる「モノ」がインターネットを介してつながり、情報をやりとりすること、またそれによって生まれる新たなサービス。                                            |
| IT                  | Information Technology（情報技術）の略。                                                                                                 |
| IT ガバナンス            | 企業や行政機関等における IT 戦略の策定・実行をコントロールし、最適化に導く組織能力や組織的な仕組み。                                                                            |
| LINE                | インターネット上で 1 対 1 またはグループ間での会話形式のメッセージ交換や通話ができるサービス。                                                                              |
| PDCA                | Plan（計画）、Do（行動）、Check（評価）、Action（改善）の頭文字を取ったもので、企業や組織の運営において、計画→実行→評価→改善の各工程を繰り返し替えて、継続的な向上を目指す取組方法のこと。                         |

| 用語         | 説明                                                                                                                   |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Twitter    | インターネット上でツイート（つぶやき）と呼ばれる短文を投稿し、特定の相手または不特定多数の相手に向けて発信できるサービス。                                                        |
| YouTube    | 特定の相手、または不特定多数の相手と、動画や音声を共有できるサービス。                                                                                  |
| アプリケーション   | コンピュータやスマートフォンなど情報通信機器にインストールして利用するソフトウェア（コンピュータプログラム）のこと。                                                           |
| インシデント     | 事件や事故のこと、または事件や事故などの危機が起こる可能性があること。                                                                                  |
| インターネット    | 世界中のコンピュータやスマートフォンなど情報通信機器をつなぐネットワークのこと。                                                                             |
| オープン化      | 独自の規格で構築された情報システムから、標準的な規格に準拠した製品で構築された情報システムへ更改すること。                                                                |
| オープンデータ    | インターネットなどを通じて、誰でも自由に入手・利用・加工・再配布できるデータのこと。                                                                           |
| ガバナンス      | 企業や組織を統治すること。                                                                                                        |
| グリーン ICT   | ICT 分野における、CO2 削減に貢献するための取り組み。ICT を活用したワークスタイルの見直しによるグリーン化（Green by ICT）と、IT 機器の省エネなど、ICT 自体のグリーン化（Green of ICT）がある。 |
| グローバル化     | 地域や国の境界を越えて、世界規模で人、文化、経済、情報などがやり取りされること。                                                                             |
| コミュニケーション  | 情報や意思、感情などを通じ合わせること。                                                                                                 |
| コンピュータウイルス | コンピュータ内の正常なプログラムに感染し、情報の窃取、破壊などの被害をもたらす有害なプログラム。                                                                     |
| サイバーセキュリティ | コンピュータやネットワークへの不正侵入、情報の窃取や破壊、改ざんなどのサイバー攻撃を防ぐための対策。                                                                   |
| サイバー攻撃     | コンピュータやネットワークに不正に侵入し、情報の窃取や破壊、改ざんなどを行うこと。                                                                            |

| 用語         | 説明                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自治体クラウド    | <p>庁外のデータセンターに設置された情報システムを、ネットワークを通じて複数の自治体で共同利用すること。</p> <p>データセンター・・・耐震性に優れた建物内で、情報システムやネットワーク機器などを設置し、運用や保守を行う施設のこと。</p>                                                                                            |
| 情報セキュリティ   | <p>情報の機密性、完全性、可用性を確保し、コンピュータウィルスの感染や情報漏えい、内部事案による情報紛失など様々な情報セキュリティに対する脅威から情報資産を守ること。</p> <p>機密性・・・権限を与えられた者のみ、情報へのアクセスができること</p> <p>完全性・・・情報が正確で、改ざんなどによる不整合や破損が無いこと</p> <p>可用性・・・権限を与えられた者が必要な時に情報へのアクセスや使用ができること</p> |
| スマートデバイス   | 携帯式の小型情報通信端末で、タッチパネル操作によるインターネット接続や様々なアプリケーションの利用ができる多機能端末のこと。                                                                                                                                                         |
| スマートフォン    | スマートデバイスの1つで、タッチパネル操作によるインターネット接続、アプリケーションの利用などパソコン機能と通話が可能な携帯電話。                                                                                                                                                      |
| ソーシャルメディア  | 多数の人や組織が参加でき、インターネット上で双方向型の情報交換、交流を可能とする情報媒体。                                                                                                                                                                          |
| タイムリー      | 物事の時機がちょうどよいこと。                                                                                                                                                                                                        |
| タブレット      | スマートデバイスの1つで、タッチパネル操作が可能な携帯式の小型パソコン。                                                                                                                                                                                   |
| デジタル教科書    | 紙の教科書に代わる、画像や音声、動画などを利用した電子書籍。                                                                                                                                                                                         |
| デジタルサイネージ  | 案内やお知らせなどを映像で表示する電子看板。                                                                                                                                                                                                 |
| 電子メールアーカイブ | 電子メールの本文や添付ファイルなど、すべてを保存し、後から検索・閲覧できる仕組み。                                                                                                                                                                              |

| 用語           | 説明                                                                                                                                                 |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ニーズ          | 要求や需要。                                                                                                                                             |
| ネットワークの冗長化   | ネットワーク回線や通信機器を複数用意し、故障や障害などの発生時にも通信を維持できるようにすること。                                                                                                  |
| バスロケーションシステム | GPS などを用いてバスの位置情報を取得し、運行情報などをスマートフォンなどへ情報提供する仕組み。<br>本市で導入したバスロケーションシステムでは、バス停にある QR コード（2 次元コード）をスマートフォンなどで読み込むことで、バスがどこまで来ているかを手軽に調べることができる。     |
| ハッカー集団       | サイバー攻撃を行う組織的な集団のこと。                                                                                                                                |
| バックアップ       | 災害や障害などの発生に備えて、設備の多重化やデータの複製を保存すること。                                                                                                               |
| 標的型攻撃メール     | 不特定多数ではなく、特定の企業や組織に対する情報の詐取やシステム破壊を目的とした、ウィルス付きのメール。実在する企業、組織などを装った差出人やメール本文とするなど巧妙化しており、被害が拡大している。                                                |
| プライベートクラウド   | 外部のデータセンターに設置された情報システムを、ネットワークを通じて、自組織専用で利用すること。                                                                                                   |
| ペーパーレス会議     | 会議の資料を電子ファイルにて閲覧し、紙の印刷・配布をせずに行う会議のこと。                                                                                                              |
| ホームページ       | 主に情報の提供を目的とした、企業や組織、個人が運営するインターネット上の広報ページ。                                                                                                         |
| ポリシー         | 物事の方針や規程のこと。                                                                                                                                       |
| マイナンバー制度     | 国民一人ひとりが持つ個人番号(マイナンバー)を使い、社会保険、税、災害対策の分野で利用することで、行政手続きの簡素化による国民利便性向上、行政機関の情報連携による行政の効率化、国民の所得状況などの把握による不正受給防止や真に必要な方への適切な支援など、公平・公正な社会の実現を目的とした制度。 |
| マネジメント       | 様々な資源、資産、リスクを管理し、事業効果を最大化する手法のこと。                                                                                                                  |
| 無線 LAN       | 専用の通信機器を利用し、無線通信によるインターネット接続を行うシステムのこと。                                                                                                            |

| 用語       | 説明                                                       |
|----------|----------------------------------------------------------|
| ライフイベント  | 就学、転居、就職、結婚、出産など、生涯における出来事のこと。                           |
| ライフスタイル  | 生活の送り方、営み方。                                              |
| リスク      | 損害が起こる可能性があること。                                          |
| リテラシー    | 情報や知識を活用する能力のこと。                                         |
| ロビーWi-Fi | 施設のロビーに設置した Wi-Fi のこと。<br><br>Wi-Fi・・・無線 LAN の認定規格の 1 つ。 |
| ワンストップ   | 1 か所、または 1 度で複数の用事を済ませられること。                             |



## 2 市民アンケートの結果について

本市におけるICT利活用に関する取り組みの指針となる『各務原市第3次ICT基本計画』策定にあたり、市民の皆様のご意見を賜りたく、市民の皆様のインターネットなどの利用実態や今後期待される市民サービスについて、アンケートを実施しました。

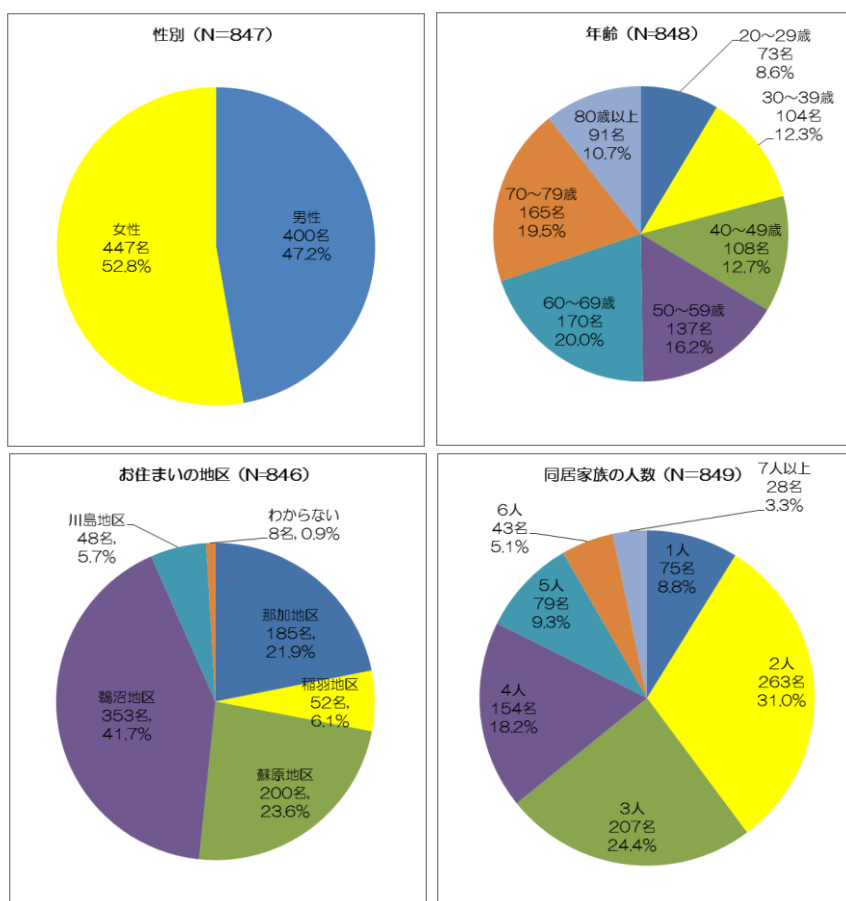
### 1 アンケート概要

- ・アンケート実施期間 : 平成28年7月1日～平成28年7月29日
- ・調査方法 : 郵送送付、郵送回収によるアンケート調査
- ・アンケート配布者数 : 2,000名
- ・アンケート回答者数 : 849名(回収率 42.5%)

### 2 アンケート回答者について

男女別ではほぼ半数、また年代別では50代～70代の方を中心に幅広い世代の方に回答をいただくことが出来ました。

N=有効回答数(以下同様)

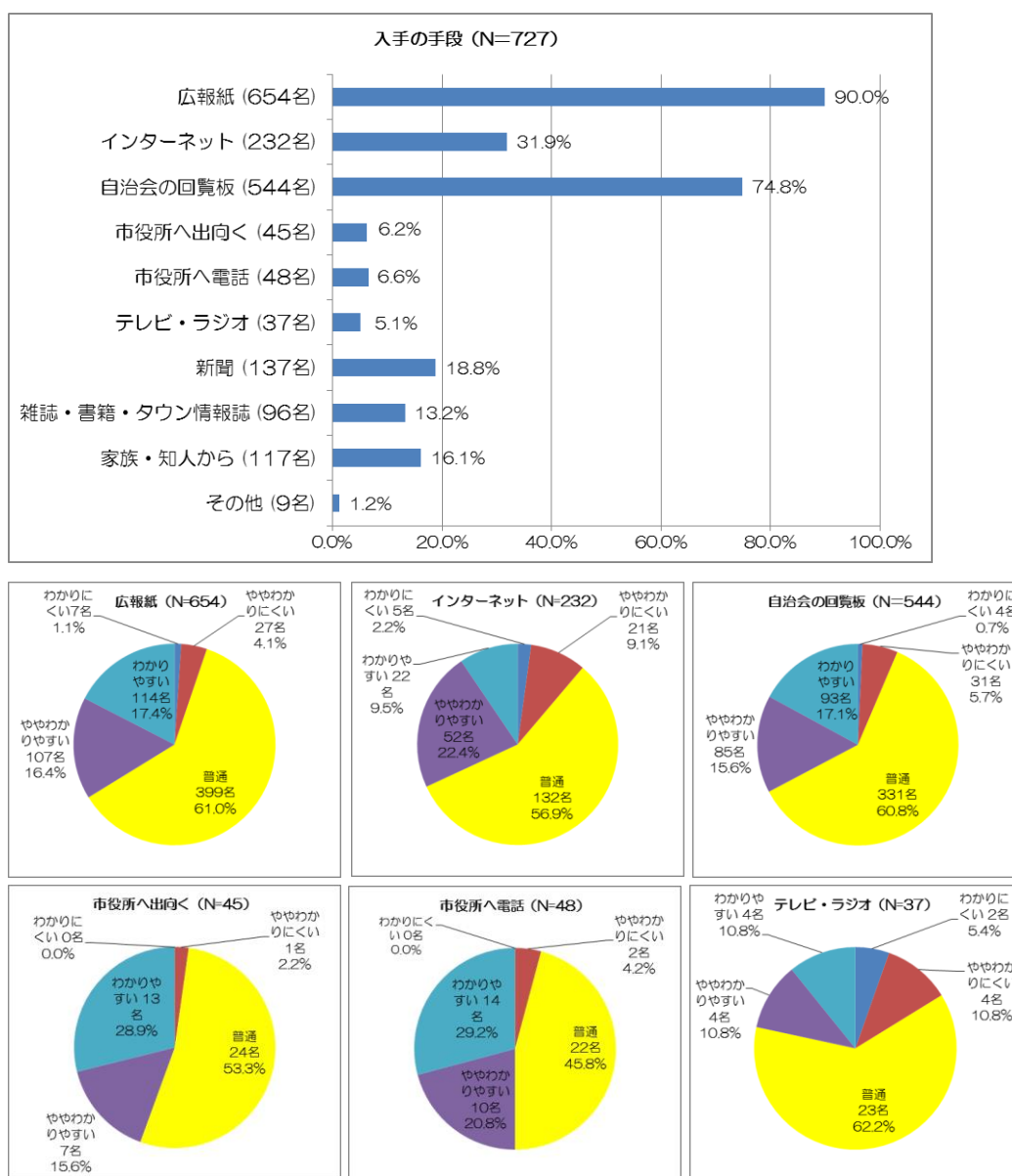


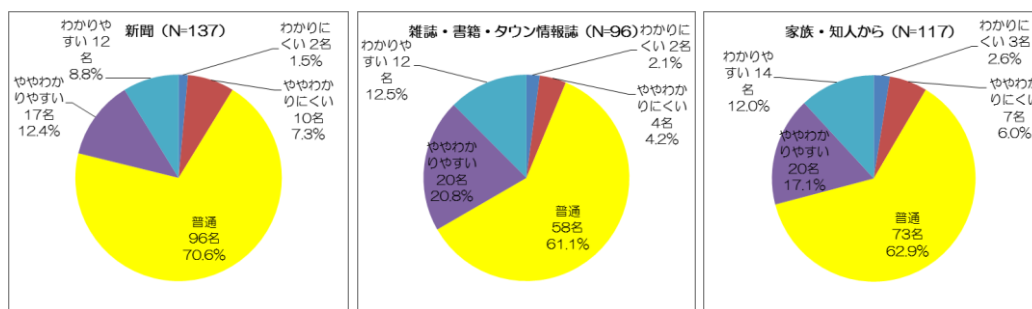
### 3 調査結果

#### (1) 市政情報を得る手段について

【問5】あなたは、どのような手段で市政情報を入手していますか（3つまで選択）。

「広報紙」が90.0%、「自治会の回覧板」が74.8%と回答の多数を占め、続いて「インターネット」と回答された方が31.9%でした。  
わかりやすさについては各手段とも「普通」が最も高く、次いで「わかりやすい」や「ややわかりやすい」に多くの回答が集まりました。





【問6】問5で「1.わかりにくい」または「2.ややわかりにくい」を選択した方は、どのような理由でわかりにくいと考えられますか（自由記入）。

※ いただいた回答でご意見の多かったものを中心に、要約して記載します。

#### ■ 広報紙について

- ・地図を併用した周知をして欲しい
- ・文字が細かい、多くて読みづらい
- ・レイアウトが見づらい、第一面に今号のポイントを羅列すると良い
- ・内容が分かりづらい
- ・情報が多く読みづらい
- ・年金、福祉など、暮らしに直結するものを重点的に分析し、生活へのプラス面とマイナス面がわかるようにして欲しい
- ・新聞紙スタイルにしてかさばらないようにして欲しい

#### ■ インターネットについて

- ・情報を見つけにくい、見つけるまでに時間がかかる
- ・広告などがたくさんあり過ぎて見にくい、もっとシンプルにしてほしい
- ・当たり障りのない内容が記載されるだけで、見る必要がないと思ってしまう
- ・タイトルと内容が希望するものと合わない場合がある
- ・双方向の意見交換、提案などが気軽に出来ると良い
- ・高齢者は見ない、広報紙の方が良い
- ・更新頻度が低い、情報が遅い

#### ■ 自治会の回覧板について

- ・イベント情報が目立たない
- ・手元に残せないため、見たいときに見られない
- ・重要なものとそうでないものが混在している
- ・回覧回数が多い割に、緊急性が問われるものには対応出来ない
- ・回覧時期のタイミングが早すぎたり遅すぎたりする

- 
- ・内容が分かりにくい、詳細なことが分からない

■市役所へ出向く、について

- ・市役所にあまり行かない
- ・担当が分かりにくい
- ・車での移動が難しい
- ・対応が悪い
- ・担当する窓口を回されることがある
- ・説明が分かりにくい、あいまいな返事をする方がいる
- ・案内所の表示が分かりづらいため、音声ガイドが欲しい
- ・給油券を貰いに市役所へ行くことが苦痛であるため、書留で送ってほしい
- ・平日は仕事があるため、平日夜、土日にも受付してもらいたい

■市役所へ電話、について

- ・担当が分からない
- ・対応が悪い
- ・問い合わせの際、担当者でない場合、何度も同じ説明をしなければならない、また明確な回答が貰えないことがある
- ・担当する窓口をまわされることがある

■テレビ・ラジオについて

- ・テレビで市政情報を得ることが少ない
- ・具体的な内容がない
- ・日中勤めているため、テレビ・ラジオから情報を得にくい

■新聞について

- ・市政情報が希薄、具体性に欠ける

■雑誌・書籍・タウン情報誌について

- ・正しく理解できるか分からない
- ・存在自体知らない
- ・子どもの保育園や学童情報について、冊子に記入されているものと実際の情報が異なる

■家族・知人から、について

- ・正しい情報なのか分からない
-

- ・正しく理解できるか分からない

#### ■ その他回答

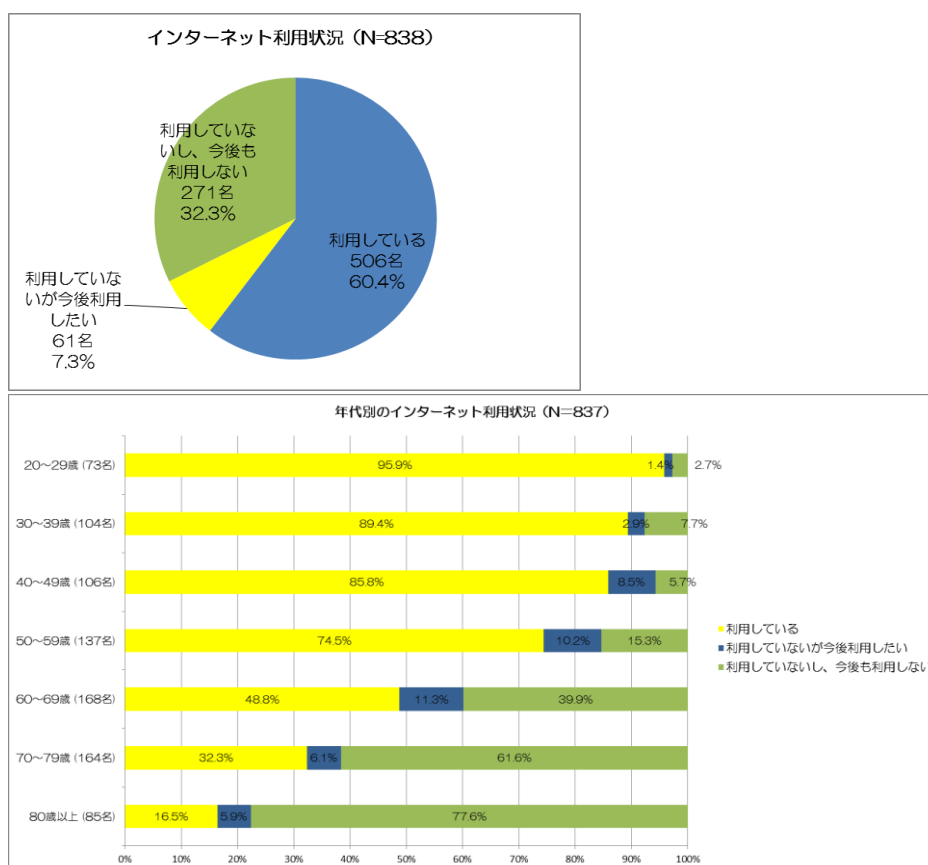
- ・ 市政・議会をインターネット、youtube にアップして欲しい
- ・ 防災や選挙の放送について、朝夕にお知らせ広報をするのが良い

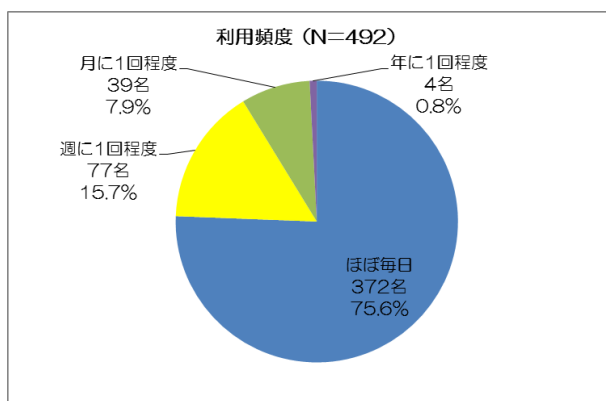
### (2) インターネットの利用状況について

【問7】 インターネットを利用していますか。

【問8】 どのくらいの頻度で利用していますか。

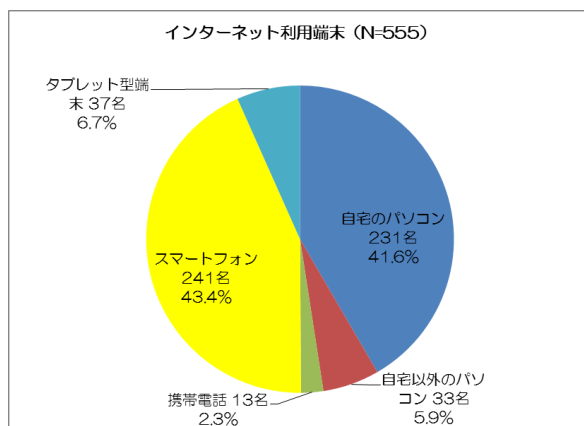
インターネット利用者は全体の60.4%で、年代別に見ると20代～40代の方で85～95%、50代の方で約75%、60代の方でも約半数の方がインターネットを利用していました。また利用頻度は「ほぼ毎日」と回答した方が75.6%でした。





【問 9】 インターネットを利用する端末は次のどれになりますか。

「スマートフォン」が最も高く 43.4%、続いて「自宅のパソコン」が 41.6% という結果でした。スマートフォンが普及したことも、幅広い年齢層でインターネット利用が増えた要因となっていると考えられます。

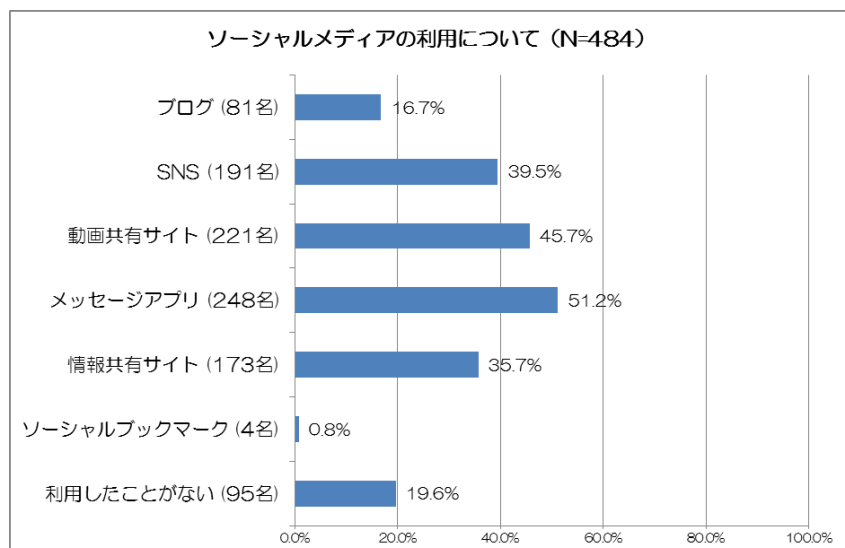


※ 単一選択の質問ですが、複数回答いただいたものについても有効とし、有効回答数を増やす形で集計を行いました。

### (3) ソーシャルメディア利用状況について

【問 1 0】以下のソーシャルメディアを利用したことがありますか（3つまで選択）。

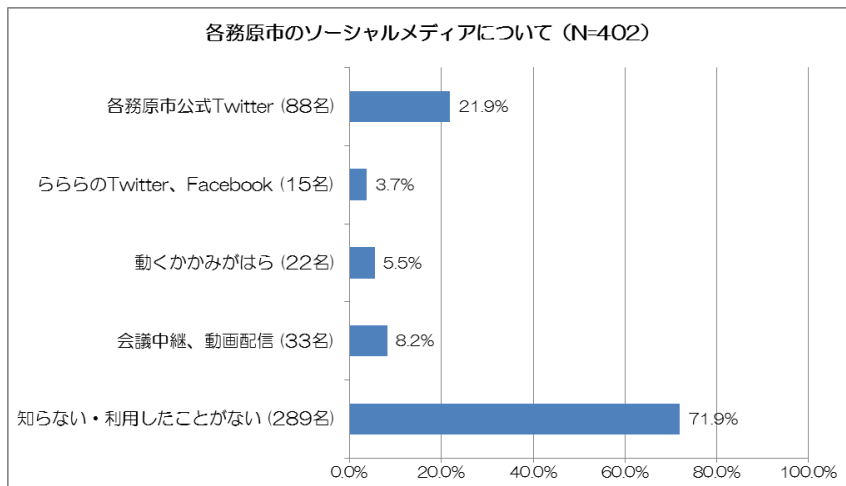
「SNS」、「動画共有サイト」、「メッセージアプリ」、「情報共有サイト」が 30～50 % 台と高く、多種類のソーシャルメディアを利用していることが分かりました。



【問 1 1】以下の各務原市のソーシャルメディアを知っているもしくは利用したことがありますか（知っている・利用しているものをすべて選択）。

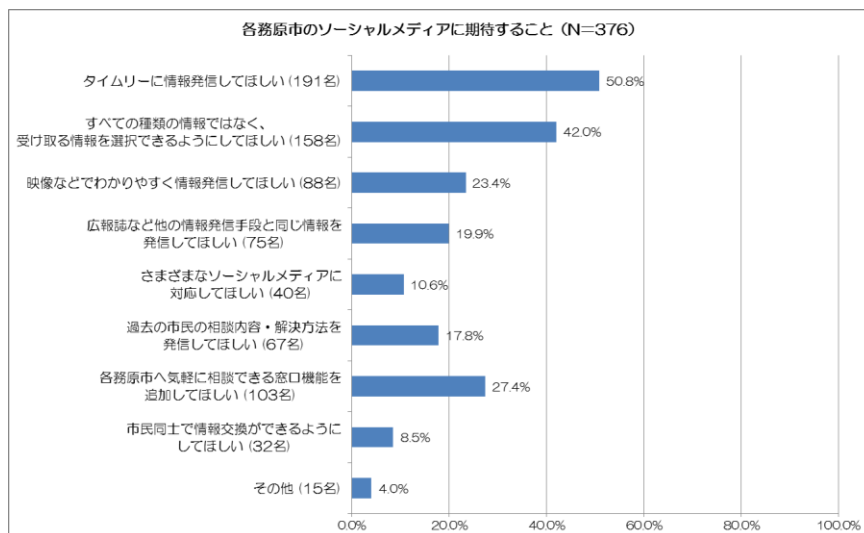
一般のソーシャルメディアを利用している方が多い一方、各務原市のソーシャルメディア利用に関しては「知らない・利用したことがない」と回答した方が 71.9 % と高く、「各務原市公式 Twitter」が 21.9 % と 20 % を超えたものの、その他のソーシャルメディアは 10 % 以下と一般のソーシャルメディアと比べて利用率が低い結果となり、多くの方に利用いただけるサービスの検討が必要な結果となりました。





【問 1 2】各務原市のソーシャルメディア活用についてどのようなことを期待しますか（3つまで選択）。

「タイムリーに情報発信してほしい」、「すべての種類の情報ではなく、受け取る情報を選択できるようにしてほしい」に多くの意見が集まりました。  
見たいときに見たいものがすぐ見られるサービスの検討が課題と考えられます。



「その他」の回答では以下のようなご意見をいただきました。

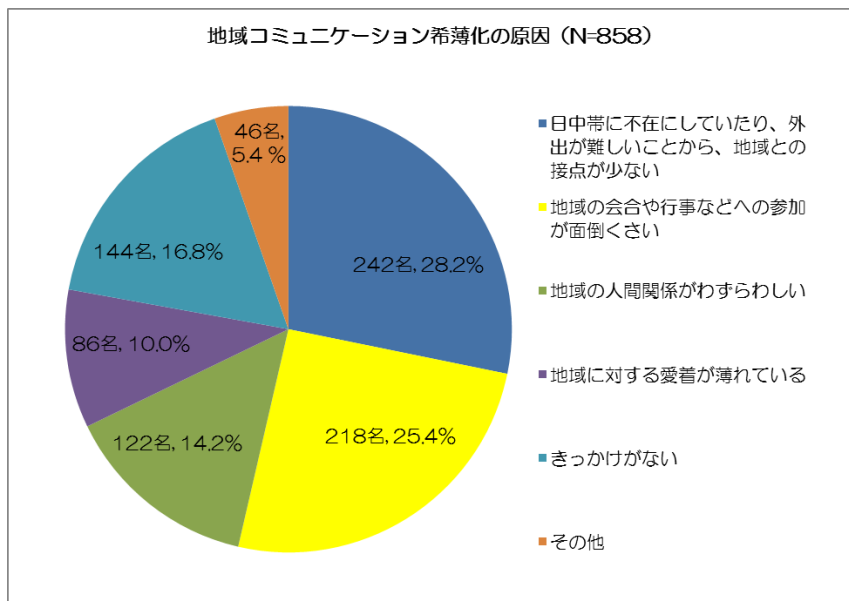
- ※ いただいた回答でご意見の多かったものを中心に、要約して記載します。
- ・公式 Twitter でかかみがはら広報に載る募集やイベント情報を発信してはどうか
- ・市の知りたい情報を入力すると応えてくれる Google 機能的なものがほしい
- ・ダウンロードできる各申請書を増やしてほしい

- ・全国・世界にアピールできるおもしろい情報を配信して欲しい  
(里山風景の美しさなど)
- ・各務原市民が多くの特典を得られること
- ・期待していない

#### (4) 地域コミュニケーションについて

【問 1 3】どのようなことが地域コミュニケーションの希薄化につながっていくと考えられますか。

地域コミュニケーションの希薄化の要因として、「日中帯不在にしていたり、外出が難しいことから、地域との接点が少ない」、「地域の会合や行事への参加が面倒くさい」と考えられている方がそれぞれ25%以上という結果でした。



※ 単一選択の質問ですが、複数回答いただいたものについても有効とし、有効回答数を増やす形で集計を行いました。

「その他」の回答では以下のようなご意見をいただきました。

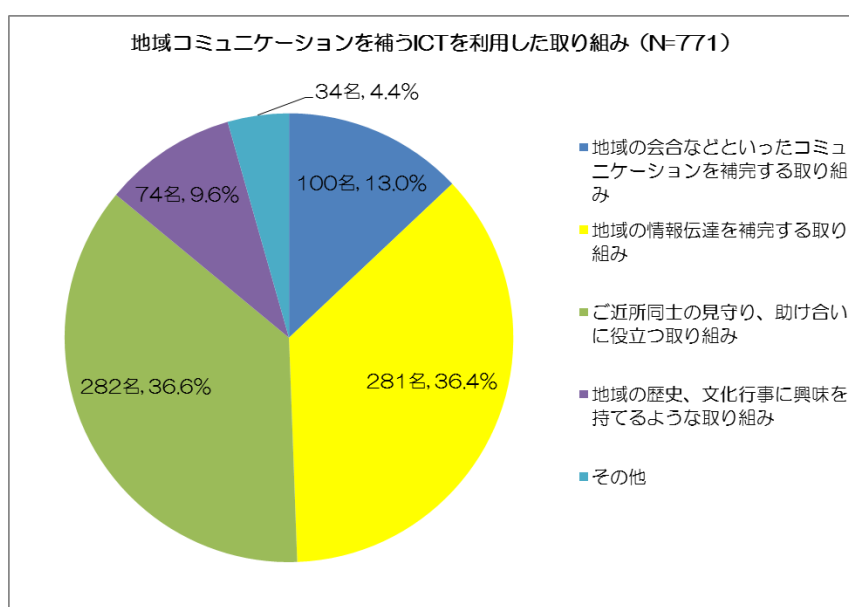
※ いただいた回答でご意見の多かったものを中心に、要約して記載します。

- ・各個人責任で家族の絆がないこと
- ・各自趣味や自身の生活のリズムができていること
- ・高齢化と少子化でバランスが崩れており、支えられるべき人が多すぎる
- ・地域とつながってなくても困らない、コミュニケーションの必要性がないなどの意識があること

- ・自治会を脱会すると村八分になってしまうこと
- ・日々の生活に追われ地域に関わる余裕が無いこと
- ・世代ギャップ（若者と高齢者）があり話しにくいこと
- ・ICTが発達したことにより、面と向かったコミュニケーションが少なくなったこと
- ・人の出入りが多くなってきたこと
- ・地域よりも家族や友人などとのつながりが多いこと
- ・子どもを連れて行くことに不安があること(犯罪など)
- ・世の中の概念や価値観が多様化していること
- ・役所員の郷土への思い入れがないこと

【問 1 4】 希薄化しつつある地域コミュニケーションを補うために、インターネット・ソーシャルメディアといった ICT を利用したどのような取り組みが有効だと考えられますか。

希薄化を補う ICT を利用した取り組みについては、「地域の情報伝達を補完する取り組み」、「ご近所同士の見守り、助け合いに役立つ取り組み」に関心が集まっており、地域との接点を持ちたいと考える一方で現状の生活では難しく、ICT 活用に期待する声を多くいただきました。



※ 単一選択の質問ですが、複数回答いただいたものについても有効とし、有効回答数を増やす形で集計を行いました。

「その他」の回答では以下のようなご意見をいただきました。

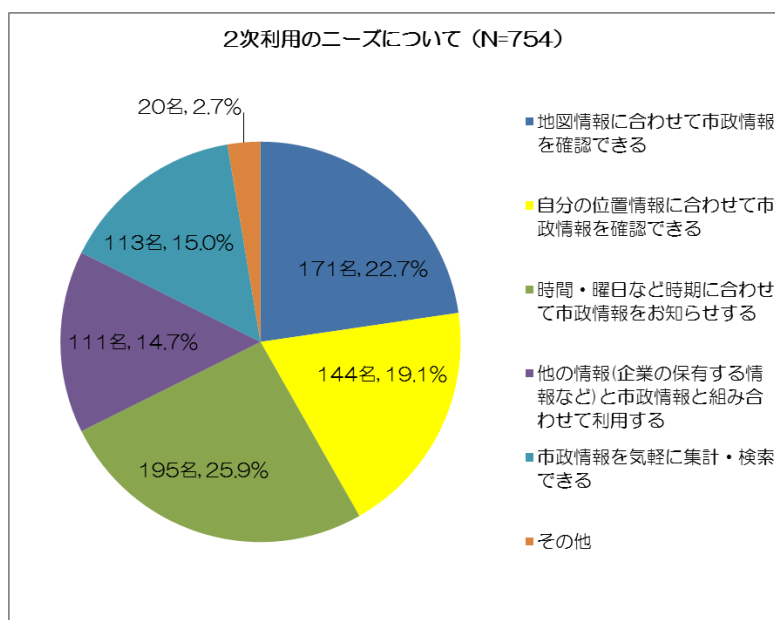
※ いただいた回答でご意見の多かったものを中心に、要約して記載します。

- ・高齢者向け支援（例：市のホームページを高齢者でも利用できるようにする）
- ・防災に備えたコミュニケーション作り
- ・子ども抜きで参加出来る行事の開催
- ・地域の仮想掲示板、寄合場の作成
- ・回覧板情報(ここに住んでいることを誇れる情報)を地域ごとで共有する
- ・有効ではない
- ・これらの取り組みは1つのツールでしかないことを再認識させること

#### （５）市政情報の２次利用について

【問１５】どのような２次利用のニーズがあると考えられますか。

２次利用のニーズがあると考えられるサービスは、「時間・曜日など時期に合わせて市政情報をお知らせする」、「地図情報に合わせて市政情報を確認できる」、「自分の位置情報に合わせて市政情報を確認できる」に回答が集まる結果となりました。地図情報・位置情報に合わせた市政情報については、スマートフォン利用ユーザが外出先でも手軽に使えるサービスの提供が求められていると考えられます。



※ 単一選択の質問ですが、複数回答いただいたものについても有効とし、有効回答数を増やす形で集計を行いました。

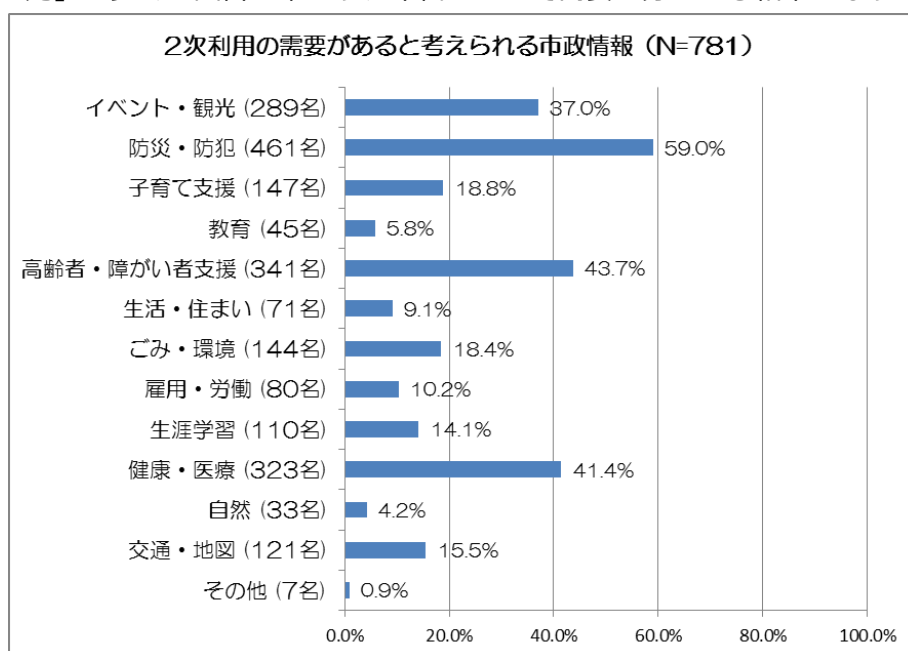
「その他」の回答では以下のようなご意見をいただきました。

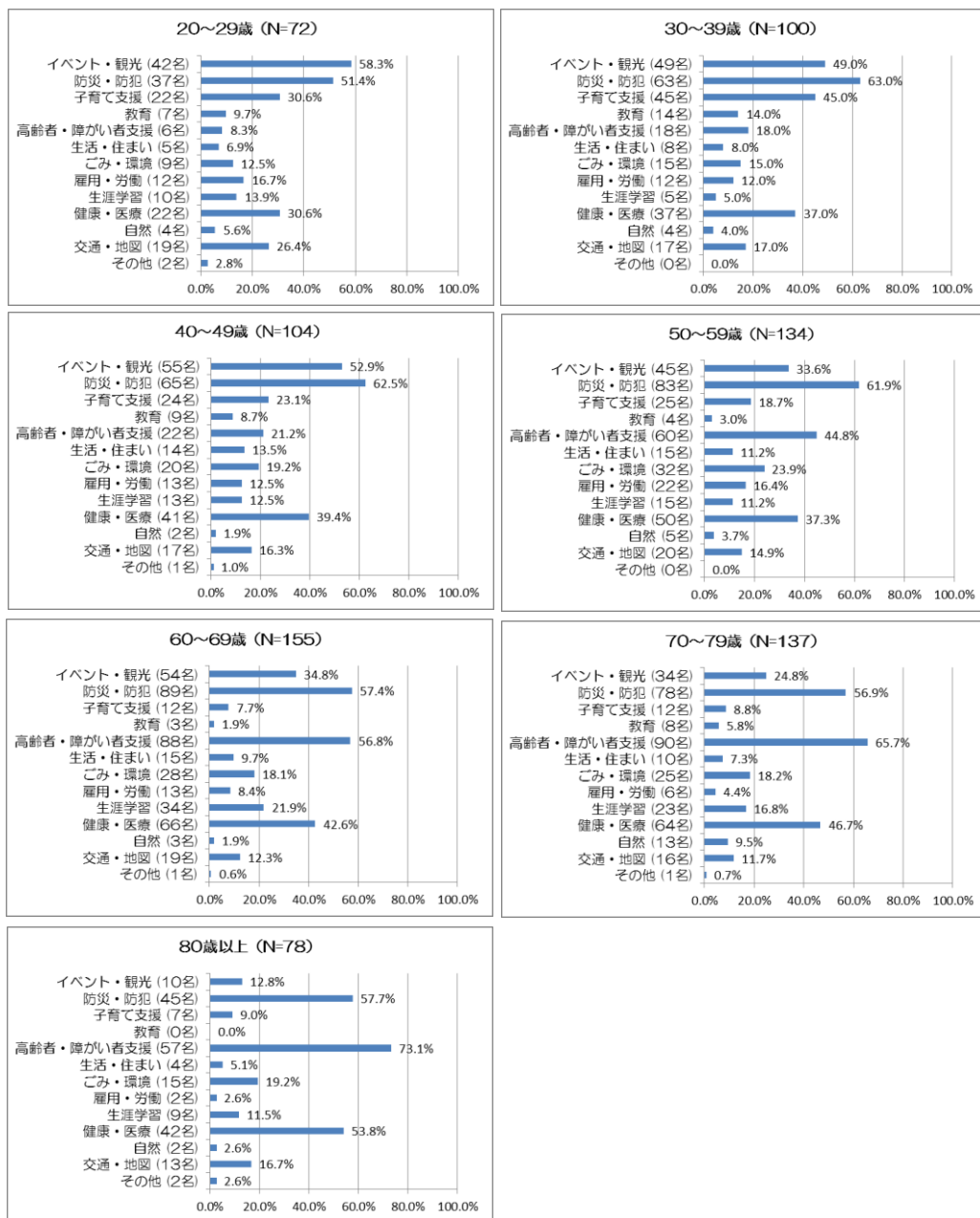
※ いただいた回答でご意見の多かったものを中心に、要約して記載します。

- ・地域のイベント情報を確認できる
- ・地図情報に合わせた以下の情報を確認できる
  - 道路の工事情報(工事期間、規制、迂回路情報など)
  - 地盤のボーリング※情報
    - ※ 地質調査や地下資源の採取などのために、地中深くに細い穴を掘ること
  - 参加者の写真付きサークル・習い事情報
- ・市政のお金の流れと関係する企業、人の関わりを速やかに簡単に確認できる
- ・自分の年齢にあった情報を確認できる
- ・各務原市が市政情報を定期配信する
- ・ニーズがない、必要性を感じない

【問 1 6】市民サービスの利便性向上のために、2 次利用の需要があると考えられる市政情報はどのような分野ですか（3 つまで選択）。

市政情報の分野については、「防災・防犯」が 59.0%と最も高く、近年の震災・水害の影響もあり高い関心が集まりました。続いて「高齢者・障がい者支援」43.7%、「健康・医療」41.4%とこちらも多くの回答を集めました。年齢別で見ると「防災・防犯」は年代問わず最も高い結果となりましたが、50代以上では「高齢者・障がい者支援」、「健康・医療」、若年層では「イベント・観光」に多くの回答が集まり、年代によって需要が分かれる結果となりました。





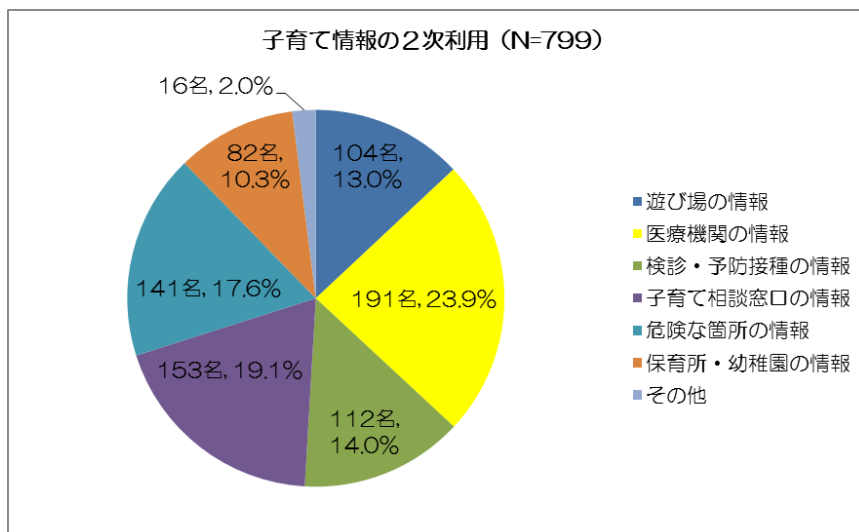
「その他」の回答では以下のようなご意見をいただきました。

※ いただいた回答でご意見の多かったものを中心に、要約して記載します。

- ・地盤のボーリング情報
- ・美しい景色の情報

【問 1 7】各務原市が保有する子育て情報の 2 次利用を検討しています。2 次利用の需要があると考えられる子育て情報はどのような情報ですか。

子育て情報の 2 次利用については、「医療機関の情報」、「子育て相談窓口の情報」、「検診・予防接種情報」などの医療関連の情報のほか、「危険な箇所の情報」、「遊び場の情報」など公共施設などにも多くの回答が集まり、幅広い情報提供が求められる結果となりました。



※ 単一選択の質問ですが、複数回答いただいたものについても有効とし、有効回答数を増やす形で集計を行いました。

「その他」の回答では以下のようなご意見をいただきました。

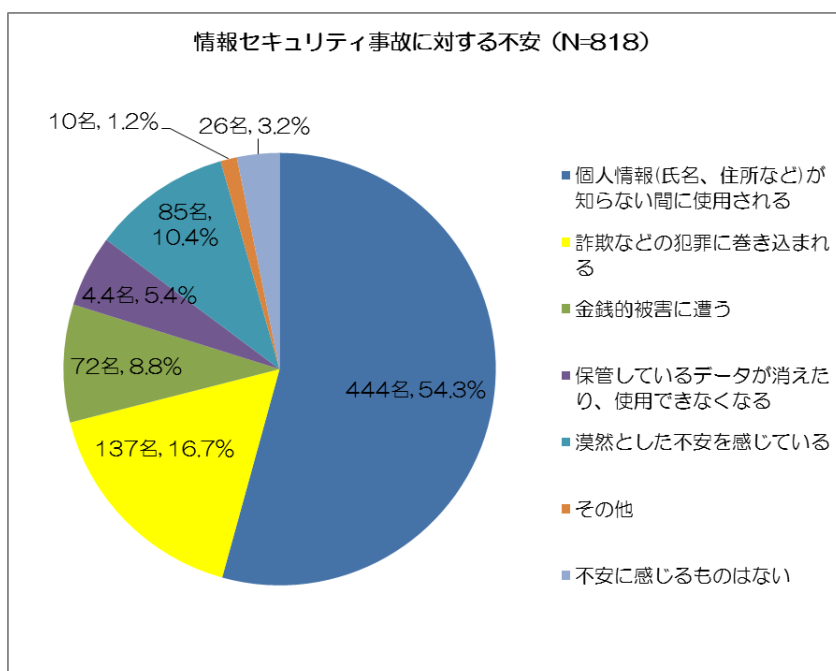
※ いただいた回答でご意見の多かったものを中心に、要約して記載します。

- ・親への助成や市のお得情報
- ・危険人物の情報
- ・情操教育情報
- ・乳児、幼児など、成長期で細かく分かれた情報
- ・小中高各学校の不登校率
- ・出産直後からの支援情報
- ・時間外・土・日の保育情報
- ・子育て世代向けイベント情報
- ・1 つではなく、すべての情報が必要であると思う

## (6) セキュリティ事故への不安要素について

【問18】日常生活で発生する可能性がある情報セキュリティ事故に対して、どのようなことに不安を感じますか。

セキュリティ事故への不安は「個人情報(氏名、住所など)が知らない間に使用される」が半数以上の54.3%となり、昨今の個人情報漏えい事件の影響が多くの方が不安に感じていることが分かりました。



※ 単一選択の質問ですが、複数回答いただいたものについても有効とし、有効回答数を増やす形で集計を行いました。

「その他」の回答では以下のようなご意見をいただきました。

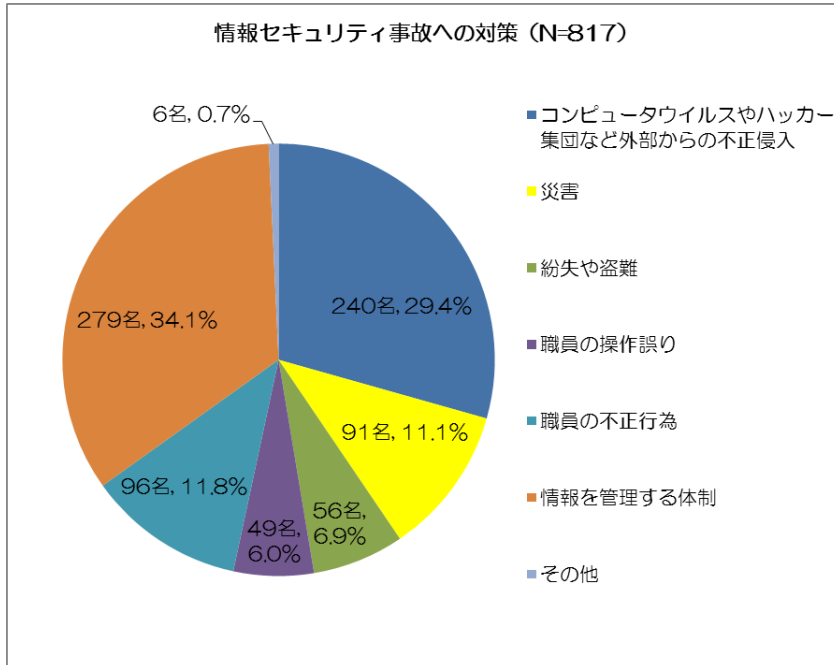
※ いただいた回答でご意見の多かったものを中心に、要約して記載します。

- ・ 情報を作成しすぎること
- ・ 知らない人が電話してくること
- ・ 個人情報がインターネットで公にされること
- ・ 1つではなく、複数の事が不安である



【問 19】各務原市は、どのような情報セキュリティ事故要因に対策を講じることが重要だと考えられますか。

「情報を管理する体制」が 34.1%、「コンピュータウイルスやハッカー集団など外部からの不正侵入」が 29.4%となり、市民情報の徹底管理や情報管理端末のセキュリティ強化が求められる結果となりました。



※ 単一選択の質問ですが、複数回答いただいたものについても有効とし、有効回答数を増やす形で集計を行いました。

「その他」の回答では以下のようなご意見をいただきました。

※ いただいた回答でご意見の多かったものを中心に、要約して記載します。

- ・無限のセキュリティ対策への投資も不安である
- ・ハードウェア故障による情報喪失への対策
- ・1つではなく複数の対策が必要である

## (7) その他ご意見

【問20】各務原市の情報提供や市民サービスについて良いと思った点や改善してほしいことなど、ご自由にご記入ください。

※ いただいた回答でご意見の多かったものを中心に、要約して記載します。なお、固有名称などは一般名称に変更しています。

### ■ ホームページについて

- ・ 見やすくて良い（レイアウトが整理されている、情報の閲覧や操作がスムーズ）
- ・ 保育所の空き状況が確認できるようになり良い
- ・ ホームページが見にくい
- ・ 情報が古い、常に最新に更新してほしい
- ・ 災害時のホームページへの情報公開（避難場所、食料の配給場所・日時など）について災害が起こる前から準備をしてほしい
- ・ インターネットを利用しての情報収集は能動的・自発的な行動ありきのため、興味関心が薄いと調べようというところまで行かない気がする
- ・ 若者～お年寄りまでもっと見たいなと思う情報を提供してほしい
- ・ 目的の情報を探すのに時間がかかる、検索機能を充実させてほしい
- ・ 以下のような情報を公開してほしい
  - 体育施設の月間・年間予定情報
  - 公園・公共施設情報
  - 地域ごとの介護施設一覧
  - 休日診療の病院・担当医情報
- ・ 情報が溢れすぎていると思う（ただし災害時は必要で、その場合は人のコミュニケーションが大切）
- ・ インターネットによる投票ができるようにしてほしい
- ・ スマートフォンに対応してほしい

### ■ ソーシャルメディアについて

- ・ 動画シリーズを続けて進化させてほしい
- ・ 各務原市の Twitter の「午後の広報」がゆるい感じで良い

### ■ 情報メールについて

- ・ どこにいても知ることが出来て助かっている
- ・ 配信力カテゴリについて必要なものを選択できる点が良い
- ・ 内容をもっと詳しくしてほしい

- 
- ・配信種類を増やしてほしい(空き巣、盗難など)

#### ■広報紙について

- ・読みやすい、分かりやすい、内容が充実しており良い
- ・休日診療医院の情報が載っているのが良い
- ・デザインがおしゃれで良い
- ・スマートフォンで広報を見れるのが良い
- ・高齢者に寄り添い、アナログ手段での情報提供を続けてほしい
- ・どの世代も知りたい情報をタウン情報誌のように分かりやすく配布してほしい
- ・若い世代の人も興味を持つような情報、今後の災害対策情報などを発信してほしい
- ・各務原の雑誌などを使って町の声を聞いてほしい(公園に対する要望など)
- ・毎号同じ内容の情報が記載されていると、載せる記事が少ないのではと思うしまう
- ・地域に密着した取り組み(各包括支援センターの地域の取り組みなど)がクローズアップされても良いのでは
- ・どんな市にしたいのか、市全体の中・長期的なビジョンが広報紙で明確になると良い
- ・議会だよりなど、いつもと同じで隅々まで見る気がせず、もっと身近な誌が見たい
- ・幼児、児童向けの情報誌を発行してほしい
- ・発行回数を減らす、フェイスブックやツイッター配信にするなど経費削減してほしい

#### ■広報全般について

- ・現状の情報提供サービスで満足している
  - ・自治会未入会者への情報伝達の在り方の検討が必要
  - ・市役所正面玄関を入るとすぐチラシが多数あるが、分かりづらく探しにくい、また無駄は無いが見直してほしい
  - ・情報発信よりもまず市民に興味を持ってもらえるようにしてほしい
  - ・情報発信力に工夫があれば、他県の方にも興味を持ってもらえるのでは
  - ・ただ情報を一括に流すのではなく、各個人が興味のある分野を中心に受け取ることができるが良い
  - ・利用者が欲しい情報をアピールできる場、利用者側が情報を作って発信できる場があると良い
  - ・毎月の大きな行事の情報を手軽に入手できるようにしてほしい
-

- 
- ・インターネットと広報紙、それぞれの良さを生かし、使い分けができる情報提供をしてほしい
  - ・全ての各務原市民が恩恵を受けられるような企画をし、発行・運営してほしい（一部の人々しか恩恵を感じられないように思える）
  - ・体の不自由な方、高齢者、子どもなどが住みやすく、動きやすくするための情報を提供してほしい
  - ・大事な事は、回覧板で知らせて欲しい（目で何回も確かめられるため）
  - ・回覧板の回数が多く班長の負担となるため、改善してほしい
  - ・市民への情報発信が遅すぎる（インターネットに情報が出ていない、回覧板が回ってくるのが遅いなど）
  - ・情報提供紙に施設情報までの地図だけでなく、駐車場の情報も詳しく掲載してほしい
  - ・地元の産業・特産品について継続して広報することで、地産地消、他地域へのアピールになり、消費拡大に繋がるのでは
  - ・市長の動静をインターネットで配信してほしい
  - ・シルバーの再生家具やその他お得情報、イベントの市民割情報など提供してほしい
  - ・結婚相談所についてもっと広く人に知ってほしい
  - ・「AED」のある場所を地図上なり場所名で教えてほしい
  - ・市役所窓口に入る苦情などを広報で公開してほしい

#### ■ 窓口対応について

- ・窓口対応が親切・丁寧で早い点が良い
  - ・対応が事務的で親切なところが見えない
  - ・市役所に比べて支所の対応が少し劣って感じる
  - ・市役所に行きたくなるような役場づくりをしてほしい
  - ・窓口業務の定時終了時、何もせずに座っている職員を見かけるが、人員過剰ではないか
  - ・課や係が縦割りで、手続きなどで市民に優しくない
  - ・ICTの発展により時短になった分、職員を減らすのではなく、市民に対して手間や時間を掛けてほしい
  - ・案内の人に声を掛けづらい、人件費削減のため案内パネルやボランティア（老人会、女性会、夏休み中の子どもたちなど）にしてはどうか
  - ・給油券の手続きを易しくしてほしい（郵送など）
  - ・窓口センサーやベルを設置して、すぐ気付いてもらえるようにしてほしい
  - ・平日夜、土日も窓口を開設してほしい
-

- 
- ・サービスセンターをもっと活用できるようにしてほしい（対応業務の拡大）

■生涯学習について

- ・生涯学習講座を増やしてほしい(種類、時間帯)

■イベントについて

- ・ウォーキング行事を行ってほしい
- ・子ども向けの体験イベントが多くて良い
- ・多くの市民が楽しめるイベント、家族で行けるイベントを増やしてほしい

■自動交付機について

- ・自動交付機の増設と扱える書類を増やしてほしい
- ・インターネット申請後、コンビニで証明書発行ができるようにしてほしい

■高齢者支援について

- ・情報伝達について、高齢者でも理解できる表現や表記で知らせてほしい
- ・インターネットが利用できない高齢者への情報共有、地域参画への仕組みを検討してほしい
- ・高齢者向けの ICT 講習会があると良い
- ・経験を活かして社会に貢献したいと思う中高年のパワーを役立ててほしい
- ・民生委員による独居の高齢者宅への訪問を行って欲しい
- ・自治会の末端組織による、独居高齢者の見守りを実施すると良いのでは
- ・高齢社会の課題（助成金、介護支援など）に対し、マイナス方向の取り組み傾向が強くなってきていることが気になる

■セキュリティについて

- ・個人情報漏洩など、セキュリティ事故への対策を万全にしてほしい
- ・ICT を利用した情報発信は必要だが、日常化すると緊急性・重要性が損なわれる
- ・心配事はセキュリティで、一方通行を鵜呑みにしないように気をつけなければいけない

■防災について

- ・防災・防犯情報について、生活に根差した情報を流してほしい
- ・地震があっても速やかに情報発信、集約できる仕組みづくりに尽力してほしい
- ・不定期でも良いのでパトロールを実施して欲しい

---

■ その他の市民サービスについて

- ・ 軽スポーツ用具の貸し出しをインターネットで申し込みできるようにしてほしい
- ・ 市内の公共施設や人の多く集まる場所に、Free Wi-Fi の設置をしてほしい
- ・ 災害時、インターネットに接続できる Wi-Fi 環境が必要である
- ・ 産業文化センターにパソコンを再設置してほしい
- ・ 高齢者や低所得者向けにタブレット、PC の配布及び市役所への設置をしてほしい
- ・ 図書館で、インターネットから市のホームページを見ることができるようにしてほしい

■ その他意見

- ・ 自分の欲しい情報やサービスは自分で調べたり市役所に電話したりで特に問題なく対応できている
  - ・ 市民サービス向上のため、常に努力し、職員がもっと動いて行政サービスをしっかりやってほしい
  - ・ 地元の人と外から来た人との交流がない
  - ・ 分かりやすい言葉で伝えてほしい
  - ・ 市長の提案箱について、スムーズに対応してほしい
  - ・ 市長など市民サービスに携わる仕事をされている方と平日夜・土日などに話を聞くべき
  - ・ 情報提供や市民サービスについて、やっていることをもっと市民にアピールしてほしい
  - ・ 市民サービスについて他市と比較したものを提示してほしい
  - ・ 市民の声を充分取り入れてほしい
  - ・ 個人情報保護を強化しすぎて、住民間のコミュニティが薄れていると思う
  - ・ 未来の子どもたちに住みやすい町づくりをしてほしい
  - ・ ICT の急激な発展は、住民としては慣れない時もある
  - ・ 昔は地域の子どもを集め、昔の話を聞いた記憶があり、こういった活動から子どもや親が動くことでコミュニケーションが取れる気がする
  - ・ 市と地域のつながりを仲介しつつ、情報や会合を少なくシンプルにほしい
  - ・ 個人情報を集めすぎないでほしい
  - ・ 市が ICT 構想をどこまで進めているかなど、市民に示すべき
  - ・ フェイス to フェイスのコミュニティを大切にする中で、ICT 文化をどのように融合すべきかが大きな課題だと思う
  - ・ 回覧板、町内の大掃除は近所の人と顔を合わせられるので良い
-

### 3 パブリックコメントの結果について

本市におけるICT利活用に関する取り組みの指針となる『各務原市第3次ICT基本計画』策定の参考とするため、『各務原市第3次ICT基本計画（案）』についてパブリックコメントを実施しました。

その結果、13名の方からご意見をいただきました。いただいたご意見と市の考え方は下記のとおりです。

#### 1 パブリックコメントの概要

- ・実施期間：平成29年2月17日～平成29年3月5日
- ・意見の提出者数：13名

#### 2 いただいたご意見と各務原市の考え方

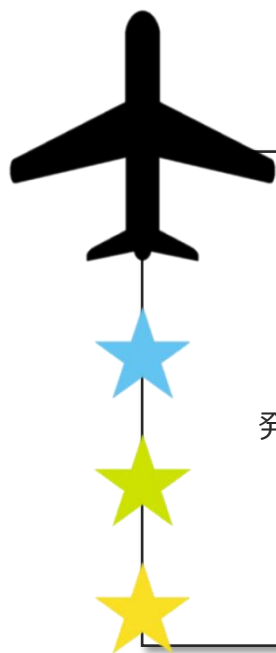
| No. | 頁     | 意見内容                                                                                                                         | 市の考え方                                                                                                                                                                                          |
|-----|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 4～6   | 各務原市のICT化の取り組みを、本計画を読んで初めて知った。特に市民サービスに直結するものについては、もっとPRすべきではないか。<br>市民にとって便利になることは好ましいことなので、もっと広く周知し、活用してもらえるような働きが必要だと考える。 | これまで広報紙や公式ウェブサイトを通じて市民の皆様に周知をさせていただいてきたところではありますが、今後より広く、わかりやすく、タイムリーな周知に向けて、様々な情報媒体の活用を検討してまいります。                                                                                             |
| 2   | 10～11 | 本計画は総花的に策定されているが、各取り組みの実行にあたっては、緊急性や効果性等に着目しながら、メリハリのある投資を行ってほしい。                                                            | 本計画は、本市におけるICT利活用に関する今後8年間の取り組みの指針を示していることから、現時点において取り組みの必要性が顕在化しているものや、想定されるものについて幅広く取り上げております。<br>なお、各取り組みの実行にあたっては、緊急性や必要性を考慮しながら進めていくとともに、本計画についても、平成33年度に見直しを実施し、内外の環境変化や動向への対応を図ってまいります。 |

|   |    |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                  |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 14 | <p>スマートフォンが普及している中で、母子手帳の電子化は良い取り組みだと思う。ただ、子どもの成長を紙で残しておきたいという人もいると思うので、現在の紙ベースの手帳と併存させた方が良いと思う。</p>                                                 | <p>従来の母子健康手帳を補完するサービスとして、他自治体の事例も参考にしながら、導入に向けて検討してまいります。</p>                                                                                    |
| 4 | 15 | <p>コンビニでの証明書発行は利便性の向上に繋がるとは思うが、既存の自動交付機と機能が重複するのではないかな。</p> <p>コンビニでの証明書発行の実現に向けて追加投資が発生するのであれば、既存の自動交付機の時間延長を検討した方が効率的ではないかな。</p>                   | <p>ご意見いただいたとおり、本市においては既に自動交付機を導入しており、広く市民の皆様にご活用いただいているところです。</p> <p>コンビニでの証明書発行に向けては、マイナンバーカードの普及状況や他自治体の動向、また自動交付機サービスの将来展望と合わせて検討してまいります。</p> |
| 5 | 17 | <p>ICT化社会が進展している中なので、今の子どもたちは当たり前のようにインターネットやスマートフォンなどを使いこなせるようになっている。その反面、インターネットを通じた様々な犯罪に巻き込まれる可能性も出てきているので、正しく安全な利用方法を子どもたちに学ばせる場の提供が必要だと思う。</p> | <p>本市においては年1回、市内全小中学校にて、インターネットの安全・安心利用に関する啓発教育としまして、外部の専門講師による情報モラル講座を行っております。今後もスマートフォンなどの利用に伴う危険やトラブルを防ぐための啓発を行い、子どもたちの安全安心を推進します。</p>        |
| 6 | 18 | <p>災害時だけではなく、平時から防災に関する情報の提供や、防犯に関する情報の提供をお願いしたい。</p>                                                                                                | <p>本市においては、防災・防犯・消防などの暮らしに役立つ情報を携帯電話などに送信する「メール配信サービス」を行っておりますので、ぜひご活用ください。</p> <p>また今後においても、情報の種類の追加や、提供形態の追加などを検討してまいります。</p>                  |



|    |    |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                            |
|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | 18 | <p>災害時などにおける市民向け情報伝達手段として、新庁舎への Wi-Fi 整備を検討されることであるが、災害時に市民が身を寄せる場所は学校などの避難所だと思う。</p> <p>新庁舎に加えて、避難所となる公共施設への Wi-Fi 整備についても、ぜひ検討をお願いしたい。</p>                             | <p>災害時などにおける市民向け情報伝達手段の確保に資する Wi-Fi 導入の検討にあたっては、避難所も対象として検討してまいります。</p>                                                                                                    |
| 8  | 19 | <p>市政情報の様々な発信形態を検討することも大事な取り組みであるが、市民が欲する情報にわかりやすくだり着ける工夫も必要と考える。</p> <p>公式ホームページには様々な情報が掲載されているものの、どこに何が掲載されているのかわかりにくいので、Web コンシェルジュのような機能の提供についても検討されると良いのではないかと。</p> | <p>いただいたご意見を参考に、今後の情報発信形態のあり方や、公式ウェブサイトの構成について検討してまいります。</p>                                                                                                               |
| 9  | 19 | <p>スマートフォン向けにイベント情報の発信をお願いしたい。</p>                                                                                                                                       | <p>本市においては、イベントや市の取り組みを広く紹介することを目的として、平成 28 年 12 月に LINE の公式アカウントを立ち上げました。また、「ツイッター」や「メール配信サービス」でもイベント情報の配信を行っておりますので、併せてご活用ください。</p> <p>今後も利便性の高い情報発信形態について検討してまいります。</p> |
| 10 | 20 | <p>パソコンやスマートフォンを駆使しなくても、ICT の便利さが享受できる取り組みが必要。</p> <p>本書に記載の、テレビを使った情報発信については、ぜひ検討を進めてほしい。</p>                                                                           | <p>簡単な操作で情報を受発信できる取り組みについては、他自治体の事例も参考にしながら検討してまいります。</p>                                                                                                                  |

|    |    |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                            |
|----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | 23 | <p>ICTが発達し、情報が柔軟に活用できるようになると、情報に対するリスクの増加が懸念される。</p> <p>職員の皆さんにおいては、ひと手間かけてでも、個人情報の適切な取り扱いに留意いただきたいと思います。</p>                                                                                                               |                                                                                                                                            |
| 12 | 23 | <p>情報セキュリティの脅威が日に日に増すなかで、検討されているような取り組みは非常に重要。</p> <p>加えて、情報を持ち過ぎないことと、職員の教育・訓練が重要だと思う。保有する情報が多いと管理するのが煩雑となり、管理ルールの形骸化や、情報の紛失などが懸念される。</p> <p>設備面を強化して守るところと、組織や人で守ることのバランスを取りながら、個人情報を適切に管理してほしい。</p>                      | <p>本市においては、定期的に職員を対象とした情報セキュリティ研修や標的型攻撃メール訓練などを実施し、職員の情報セキュリティ意識の向上に努めているところです。</p> <p>技術的な対策に加えて、今後も意識レベル・行動レベルでの対策も進めてまいります。</p>         |
| 13 | 25 | <p>新庁舎に防災拠点機能を具備させる必要性や、取り組みの方向性は理解したが、そもそも道路の損壊や河川の決壊などで、職員が登庁できないようなケースは想定しているのか。</p> <p>新庁舎建設基本計画も本計画も、新庁舎を堅牢にし、機能を具備させることを計画されているが、上記のようなケースも想定しておくべきではないか。</p> <p>それこそ、ICTを活用して、職員が遠隔地からでも業務が遂行できるような形態を検討すべきと考える。</p> | <p>ご意見いただいた点については、今後策定を予定しているBCP（事業継続計画）を検討する中で、併せて検討してまいります。</p> <p>なお、ご意見いただいた遠隔地からの業務遂行については、他自治体の導入事例などを参考に情報セキュリティ面に配慮し検討してまいります。</p> |



## 各務原市第 3 次 ICT 基本計画

平成 29 年 3 月

発 行 各務原市役所 企画総務部情報推進課  
岐阜県各務原市那加桜町 1 丁目 69 番地  
TEL 058-383-9928