

## 第2章 情報化の現状と課題

### 1 本市における情報化の現状

#### (1) まちづくりにおける現状

本市では、市民・企業・大学・行政等において、それぞれが豊かな生活や企業活動、学術研究、行政サービスなどでICTを活用しています。

また、ICTを活用するうえで重要な情報通信基盤の整備についても、通信事業者による高速通信網の整備が進んでいるところです。

#### (2) 行政サービスにおける現状

本市の行政サービスにおいては、市民の利便性向上のため、コンビニエンスストアを利用した、市税等のコンビニ収納及び住民票や印鑑証明などのコンビニ交付をはじめとして、インターネットを活用した図書館の貸出予約やスポーツ施設予約のシステムも導入しています。

また、多様化する市民ニーズにこたえるため、公式ホームページやSNSを活用した情報発信力の強化にも努めています。

市議会においても、インターネット中継をはじめ、平成29年度からは、タブレット端末を活用したペーパーレス化<sup>※1</sup>に取り組んでいます。

防災の分野においても、ワンストップ防災情報伝達システムや河川監視カメラのライブ映像配信など、ICTを活用した情報発信に努めています。

#### (3) 行政運営における現状

本市では、業務の効率化のため、住民情報や市税、保健福祉などを処理する基幹系システム、財務会計や文書管理などを行う内部情報系システム、そのほかにも専門分野において様々な電算システムが導入されています。

なお、平成28年1月からは、民間のデータセンターを活用して、他の自治体とシステムを共同利用する、いわゆる「自治体クラウド」にも取り組み、システムの導入・運用コストの削減を図っています。

また、個人情報管理するネットワークとインターネット(外部とつながるネットワーク)を分離するなど、情報漏えいを防止するための情報セキュリティの強靱化にも取り組んでいます。

<sup>※1</sup> ペーパーレス化：文書、書類、帳票類の電子化を進めてパソコンなどでファイルとして閲覧できるようにすることで、業務の効率化やコスト低減を図る取組のこと。

## 2 本市が抱える情報化の課題

### (1) まちづくりにおける課題

#### ●地域コミュニティや地域経済の活性化

人口減少、少子高齢化などによる急激な社会の変化により、地域がつながり共に助け合う、「共助」の機能が低下しています。

また、人口減少社会において消費の低迷や地域間競争が進む中、様々な創意・工夫による地域経済の振興策が求められています。

そこで、ICTの特性を有効に活用して、人と人、人と地域がつながり、共に支え合う、地域コミュニティの再生及び本市の特性を最大限に生かした地域経済の活性化を支援する取組が必要となっています。

#### ●安全・安心なまちづくり

近年発生している震災や豪雨被害などにより、市民生活に関わる安全・安心への関心はより一層高まっています。

あらゆる災害に対応し、被害の軽減を図るためには、「自助」、「共助」、「公助」が効果的につながることが重要となります。

また、防犯、交通安全、消費者保護など日常生活における安全・安心にも取り組む必要があります。

このため、ICTを活用し、市民、地域、行政をつなげ、情報発信力を強化する取組が必要となっています。

#### ●情報格差

経済活動のグローバル化<sup>※1</sup>やICTの飛躍的な進展により、人やもの、大量の情報などがつながっています。

これにより、多くの人たちがその恩恵を受ける一方、情報が行き届かなかったり、情報があってもうまく活用できなかったりする、情報格差も生じています。

本市においても、高速通信網の整備は年々進んではいるものの、市内の全域にまでは行き渡っていないのが現状です。

また、情報機器等の扱いに不慣れな人は、情報を得ようとするときに、紙媒体などによる限られた情報しか得ることができず、大量で多様な情報があっても、それを活用できない場合もあります。

今後は、情報通信基盤の充実に加え、市民の情報処理能力向上の取組や必要な情報を様々な方法で得ることができる仕組みづくりが重要となります。

<sup>※1</sup> グローバル化：政治・経済、文化など、様々な側面において従来の国家・地域の垣根を越え、地球規模で資本や情報のやり取りが行われること。

## (2) 行政サービスにおける課題

### ●いつでも、どこでも、誰でも簡単に

近年のスマートフォンやタブレット端末の急速な普及により、いつでも、誰でも、どこでもインターネットに接続できるようになり、市民生活の利便性が大きく向上する中、行政サービスに対しても、さらなる利便性の向上が求められています。

このため、今後も市民のさらなる利便性の向上に向けて、「いつでも、どこでも、誰でも簡単に」、必要な情報が得られ、各種手続きが行える行政サービスを推進していく必要があります。

### ●多様化する市民ニーズ

近年、人々の趣味・志向・価値観が多様化し、様々なライフスタイル<sup>※1</sup>が存在する中、市民一人ひとりにあわせた行政サービスの提供が求められています。

そこで、多様化する市民ニーズを的確に捉える取組とともに、様々な方法により必要な情報を伝えることができる、情報発信力の強化が重要となります。

## (3) 行政運営における課題

### ●行政運営のさらなる効率化

本市では、業務の効率化を図るため、各種電算システムを導入するとともに、自治体クラウドによるコストの削減も合わせて取り組んでいるところですが、多様化する市民ニーズに柔軟に対応し、市民満足度の高い行政サービスを提供するためには、さらなる改善、見直しを行い、効果的・効率的な行政運営に取り組んでいく必要があります。

### ●ICTマネジメント

情報化における行政運営のさらなる効率化を推進するためには、電算システム等の適切な改善、見直しを行う仕組みを整備する必要があります。

また、個人情報扱う電算システムのセキュリティ強化とともに、電算システム等を実際に使用し、活用していく職員の情報リテラシー<sup>※2</sup>の向上への取組も重要となります。

※1 ライフスタイル:生活様式。人生観・価値観・習慣などを含めた個人の生き方。

※2 情報リテラシー:情報通信機器等を利用して、情報やデータを扱う能力や知識のこと。情報の選択・収集・発信等の情報活用能力。