



第3章 本市における情報化の現状と課題

3-1. これまでの取り組み状況

本市では、平成 19 年度から平成 23 年度までの 5 ヶ年計画として「筑西市情報化推進計画」を策定し、市民サービス向上に向けた地域情報化や電子自治体の推進、庁内システムの整備に取り組んできた。現状の各施策における進捗状況と課題は以下のとおりである。

(1) 地域情報化と電子自治体の推進

① 情報通信基盤の整備

旧計画策定時点(平成 18 年時点)では、光ファイバの未提供エリアが多く存在し、また ADSL²⁷の通信速度についても地域間で格差があった。そこで旧計画ではデジタルディバイド²⁸の解消を掲げ、市内の情報通信基盤(全域のブロードバンド化)の整備を推進してきた。その結果、光ファイバの使用率は 6.8%から 36.2%(平成 23 年度市民アンケート結果)まで増加し、市民のブロードバンド利用が進んだと言える。

また、光ファイバの提供地域が段階的に拡大され、市内の情報通信環境の整備は着実に進んでいるが、光ファイバの未提供エリアは未だ存在する状況である。(詳細は後述の「3-4.(1)地域情報通信基盤の充実」を参照)

なお、平成 24 年 2 月 14 日に NTT 東日本より、平成 24 年 5 月 24 日から市内全域での光ファイバの提供開始が発表された。

② グループウェアシステム²⁹の利活用

本市では、庁内の事務効率化と職員間コミュニケーションの円滑化に向け、平成 19 年に新たなグループウェアを導入した。導入当初は、以下のような問題があったが、職員への利用啓発を通じて、システムの利活用は進んでいる。

- ・ 情報が氾濫し、必要な情報の選択が困難である。
- ・ 他人の情報を期待し、自らは情報を提供しない利用者も多く、情報格差が拡大している。
- ・ 個人情報保護の高まりから、情報共有に制限が付いてしまった。

平成 23 年に実施した職員を対象としたアンケートでは、多くの職員がグループウェアの導入により業務が効率化され、情報共有が進んでいると回答しており、グループウェアの利活用は一定の成果を挙げたと言える。

現在も職員ごとに利活用の度合いに差はある状態であることから、今後更なるグループウェアの活用促進、利用啓発を図り、業務の効率化を実現する。

③ 文書管理システム³⁰、電子決裁システム³¹の導入

本市では紙で管理している資料が多く存在するため、「文書管理スペースの削減」、「文書検索の迅速化」、「文書事務効率の向上」を実現すべく、文書管理システムの導入を検討している。

現状は、既存のファイル基準表管理閲覧システム³²との切り分け(もしくは文書管理システムの中



に取り込む)など、導入形態・要件を整理している。

また、電子決裁システムについては、「決裁事務の効率化」、「決裁完了までの期間短縮」等の導入効果が期待できる。文書の電子化が前提となるため、文書管理システムと併せて導入することを検討している。現状では、文書管理システムと同様に、導入形態・要件を整理している。

今後、文書管理システム、電子決裁システムの導入については、以下の点を整理して、検討を進める。

- ・ 文書管理システム及び電子決裁システムは複数の部署での調整が必要なシステムであり、導入体制を明確にする。
- ・ ファイル基準表管理閲覧システムとの役割分担を明確にする。

④ 電子入札システム³³の導入

電子入札システムは、入札に関する一連の手続きをインターネット経由で行い、入札参加者の移動時間の削減や職員の業務効率化を目的としたシステムであり、本市でも平成 19 年から県と県内自治体の共同システムとして利用を開始している。

現在、電子入札システムは、年間 100 件ほど利用されており、庁内の入札事務は軽減されている状況であるが、システムの利用料金が必要であることや、物品役務の入札に関しては個人経営の小さな業者が多く、IC カード³⁴の購入に掛かる費用や事務手続きが負担となっていることが問題として挙げられる。

⑤ 統合型地理情報システム(GIS)の構築

統合型地理情報システムを導入することにより、「地図データの重複整備の削減による作業効率化」、「地図作製費用の削減」、「多様な市民ニーズへの対応」などの効果が期待でき、本市では平成 20 年から「茨城県域統合型 GIS」を利用している。「茨城県域統合型 GIS」とは、県と県内市町村が共同で利用する統合型地理情報システムである。

しかしながら、茨城県域統合型 GIS を利用している職員は少なく、また認知している職員の割合も少ないため、現状ではあまり利用が進んでいるとは言えない。各課で保有している地図と連携した付加情報の管理ができていないことや、都市計画図の情報が搭載できていないことが原因として考えられる。

今後、庁内における茨城県域統合 GIS の活用方法を検討する。

⑥ 電子投票システム³⁵の検討

電子投票システムを導入することにより、有権者の利便性の向上や投開票事務の効率化・省力化・正確性・迅速性を図ることが期待できる。しかしながら、電子投票システムは電子投票機器のトラブルによる開票遅延が発生するなど、安定しているとはいいがたく、導入は時期尚早と判断している。今後は、「開票後作業の迅速化」をテーマとし、国・県の方針や他自治体の動向を踏まえながら、対応を検討する。



⑦ 電子申請・届出サービス³⁶の充実

電子申請・届出サービスは、市民の利便性向上と職員の業務効率向上を目的として、本市では合併前の1市3町が平成16年から県と県内市町村との共同システムとして利用を開始している。現状は、市民に対して十分に周知されていない可能性があり、県下の他市町村でも利用が進んでおらず、本市においても利用が進んでいない。

今後、市民ニーズに基づき、電子申請・届出サービスの利用項目の拡充などについて検討する。

(2) 行政情報化の推進

① 住民情報システム

これまで本市の住民情報システムは、汎用機を中心としたレガシーシステム³⁷で運用してきたが、信頼性、安全性に優れている反面、以下のような課題を抱えていた。

- ・ 独自システムのため、新しい技術を導入しようとする際、導入及び改修にコストがかかる。
- ・ 機器が高額であり、利用年数に応じてトラブルが多くなると、保守、サポート費用が増大する。
- ・ 古いシステムのスキルを持つエンジニアが不足している。

レガシーシステムの課題を解決し、より効率的な情報システムを構築するため、以下の点を重視し新たな住民情報システムの導入を進めており、平成24年4月に稼働する。

【新住民情報システムの導入目的】

- i システム利用環境の最適化による業務の効率化と職員負担の軽減
- ii 情報システムの導入及び改修に係るコスト適正化
- iii 情報システムへの理解度の均衡化とリテラシー³⁸向上
- iv 現行システムからの安全な移行と新システムによる安定稼働の実現
- v 市民サービス向上に向けた拡張性の確保

新しい住民情報システムでは市民の利便性向上と収納方法の多様化への対応を掲げており、システムの入替に伴い、コンビニ収納及び電子申告(エルタックス³⁹)を導入することにより住民サービスの向上が期待できる。今後は新システムの安定稼働に向けて取り組み、コンビニ収納、インターネット決済⁴⁰及びエルタックスの導入時期については、システムの稼働状況を判断しながら実施時期を検討する。

② その他の業務システム

旧計画にて掲げた施策の進捗状況は以下のとおりである。

- ・ ハードウェアやソフトウェアのサポート切れのシステムの更新
メーカーのサポートが終了したシステムについては、システムの動作の保証ができないことや、情報セキュリティに対するリスクを抱えた状態であるため、メーカーのサポート適用範囲内のシステムに更新することが求められていた。現在は、旧計画で更新対象としていた全システ



ムが更新を完了している。また旧計画策定時に、Windows NT4.0 や Windows 2000 server であった OS⁴¹についても全て Windows 2003 Server 以降のバージョンに更新されている。

・ 保守契約の締結

これまではメーカーと保守契約を締結せずメンテナンスができないシステムが存在したが、現状は全ての業務システムにおいて保守契約を締結している。

・ システムの可用性⁴²の検討

オンライン処理では 1 時間以内の復旧を目標にするなどシステムの可用性要件を定め、システムの安定運用強化に努めてきた。現状では、全庁で利用するシステムについては一元管理しているが、各課が独自で導入のシステムは各課で対応している。

住民情報システムなど全庁的に利用するシステムは情報政策課が中心となって管理しているが、その他の業務システムは各課で個別に管理している。今後は IT 統制の観点から、各課個別に導入したシステムをどのように管理、運営するか検討する。

③ 共同アウトソーシング⁴³

本市では、「住民サービスの向上」、「自治体における経費削減と業務改革」、「地元 IT 関連企業の新しい需要の創出」等を目的として、共同アウトソーシングに取り組んでいる。

システムの共同利用という観点では、茨城県が提供する 3 システム(電子申請・届出システム、電子入札システム、茨城県域統合型 GIS)を利用し、業務の効率化とコスト削減を実現している。また、地域包括支援センター支援システムと起債管理システムは民間事業者の提供する ASP サービス⁴⁴を利用している。

総務省の進める自治体クラウド構想や茨城県の推進する共同利用の動向を踏まえ、市民サービスやコストの観点から本市にとって最適な利用形態を検討し、推進する。

④ IT 調達

本市では、各課が個別に必要とするシステムは各課が主体となり導入を進め、必要に応じて情報政策課が支援する体制としている。

しかしながら、限られた予算の中で適正なコストかつ最適な情報システムを導入するには、全庁的な視点で調達から導入までのプロセスを標準化された手法で管理する必要がある。そのため、本市では適切なシステム導入を実現するための IT 調達ガイドライン⁴⁵の作成に取り組んでいる。

IT 調達ガイドラインでは、調達プロセスの全体像を明らかにし、適正なシステム導入を実現するとともに、各システムの統制を考慮し、その体制や調達プロセスにおける各課と情報政策課の役割分担を明確にする。

(3) 情報化推進上の留意事項

① 情報化計画の推進体制

行政内部においては、情報化施策は、予算、人材、施設、情報などを総合的に調整する全庁的な



体制が必要となることから、各課から選出された委員で構成する筑西市情報化推進委員会を設置し、情報化の施策に関する情報共有や検討を行っている。今後も継続して部門横断的な組織体制で、情報化の施策に関する検討に向けて取り組む。

② 情報化を担う人材育成

行政の広域化や市民ニーズの高度化・多様化など、本市を取り巻く環境にも大きな変化が見られる中、効率的・効果的な行政運営に一層努めるとともに、行政サービスの向上に取り組む必要があり、全職員が情報を活用し業務を遂行できる技術と今後の情報化の新たな人材の育成について検討する必要がある。

現状では、集合研修や e-ラーニング⁴⁶を毎年実施し、人材育成に努めているものの、職員のスキルレベルや必要となる研修内容が異なるため、集合研修など画一的な研修では効果が十分に発揮できない可能性がある。

今後、職員からの研修に関する要望を調査・整理し、研修方式や研修内容について検討する。

③ 情報セキュリティの確保

情報化の進展とともに、情報セキュリティの確保に関する市民の意識が高まっている中、本市では、保有している情報資産に関する情報セキュリティ対策の規定を、筑西市情報セキュリティポリシー⁴⁷として平成 18 年に策定し、職員の情報セキュリティに関する意識向上に向け、平成 19 年度から毎年全職員を対象に情報セキュリティ研修を実施している。

今後、新たな脅威や業務の変革に伴い情報セキュリティポリシーの定期的な改訂を行い、適切な情報セキュリティを確保する。

④ 労働衛生管理

職員の健康維持のため、使いやすいディスプレイ、キーボード等の選択から空調、照明器具、デスク等の環境面にも注意を払い、快適な執務環境の整備に努める必要がある。現状、パソコンなどの端末については、6 年更新を基本としており、メモリ⁴⁸についても必要に応じて増設するなど、数年前に比べれば執務環境は改善された状態となっている。

執務環境については、定期的に確認を行い、職員が効率的に作業をできる環境を構築する。



3-2. 市民アンケートの実施

(1) 調査日と調査対象

① 調査日

平成 23 年 10 月 7 日(金)～平成 23 年 10 月 21 日(金)

② 調査対象

16 歳～80 歳の市民 1000 名を対象とし、平成 23 年 9 月末現在の住民基本台帳から年齢階層別、性別に配慮し、無作為に抽出した。

(2) 調査内容

当調査では、次の 3 つの事項について調査を行った。

① 市民生活における情報化の実態の把握

- ・ 情報通信機器の利用状況
- ・ インターネットの利用状況

② 市民への行政情報の提供に関する調査

- ・ 市からの情報収集方法
- ・ 市のホームページの閲覧状況

③ 「IT」や「電子市役所」に関する市民の意向の把握

- ・ 行政サービスに関する意向
- ・ IT や電子市役所に関する意向

(3) 調査方法

① 調査方法

郵送による配布を行い、返信用封筒で調査票を回収した。



3-3. アンケートの集計

(1) 回答者数

① 年代別、性別の回答者数

【表 3-I】年代別、性別の回答者数

年齢	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	総計
男	9	19	29	16	32	40	11	4	160
女	8	23	29	36	30	38	10		174
不明		1	3	9	12	21	17		63
計	17	43	61	61	74	99	38	4	397

有効回答数は 397 件、回収率は 39.7%であった。

② 職業別回答者数

【表 3-II】職業別回答者数

農林水産業	自営業	会社員	公務員	会社役員	パート・アルバイト	学生	家事従事	無職	その他	不明	総計
13	35	99	21	16	51	29	48	67	11	7	397

③ 地域別回答者数

【表 3-III】地域別回答者数

下館	関城	明野	協和	不明	総計
233	58	46	53	7	397

(2) 情報化の現状と市民ニーズについて

① 情報通信機器の利用状況

携帯電話、パソコン、FAX、カーナビゲーション⁴⁹など調査対象とした情報通信機器全般において、前回の調査(平成 18 年実施)と比較し、所有率は増加している。

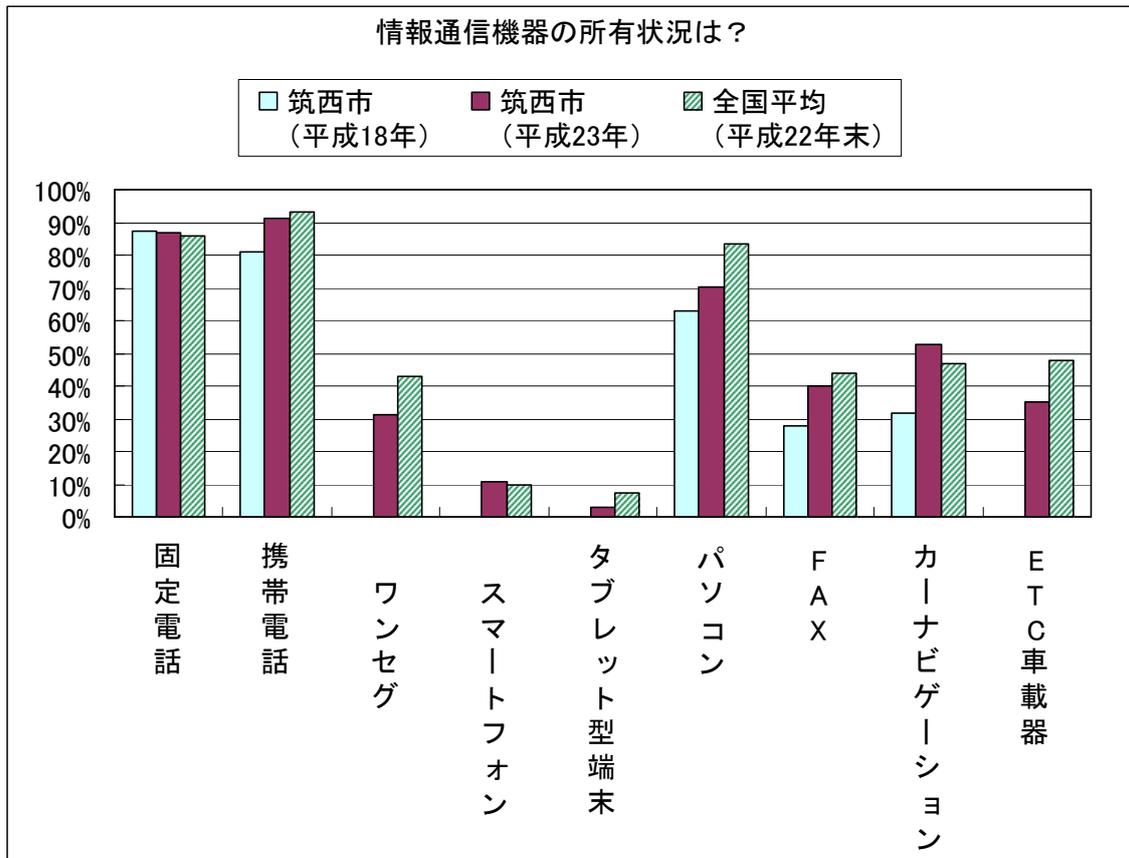
全国平均と比較した場合、所有率が下回っているものが多いが、カーナビゲーションの所有率は全国平均を上回っている。

※スマートフォン⁵⁰について、本市の利用率が全国平均を上回っているが、総務省の調査が平成 22 年末のため、調査時期の違いが影響した可能性がある。

【表 3-IV】 情報通信機器の所有状況

情報通信機器	筑西市 (平成 18 年)	筑西市 (平成 23 年)	全国平均 (平成 22 年末)
固定電話	87.3%	86.6%	85.8%
携帯電話	81.1%	91.2%	93.2%
ワンセグ ⁵¹		31.0%	43.0%
スマートフォン		10.8%	9.7%
タブレット型端末		3.0%	7.2%
パソコン	62.7%	70.3%	83.4%
FAX	27.8%	40.1%	43.8%
カーナビゲーション	31.6%	52.6%	46.9%
ETC ⁵² 車載器		35.3%	47.6%

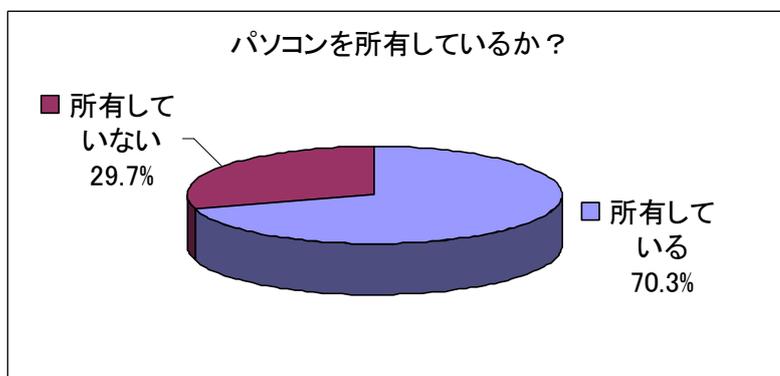
【図 3-I】 情報通信機器の所有状況



② パソコンの所有状況

「パソコンを所有している」と回答した人の割合は 70.3%となり、全国平均(83.4%)には届かないものの、前回の調査と比較すると約 20%増加している。

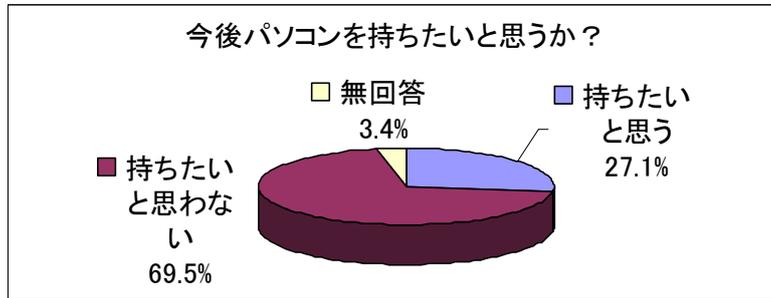
【図 3-II】 パソコンの所有状況



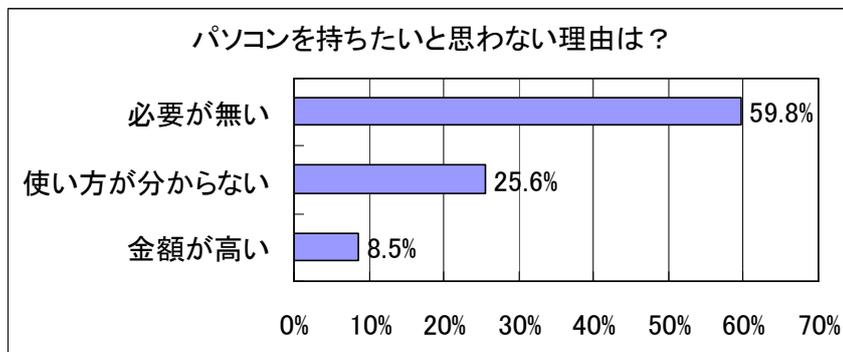
一方、現在パソコンを持っていないと回答した人の中で、「今後も持ちたいと思わない」と回答した人の割合は 69.5%と高く、その理由として「必要が無い」(59.8%)、「使い方が分からない」(25.6%)と

いう回答が多数を占めていた。

【図 3-III】 パソコンの所有意思

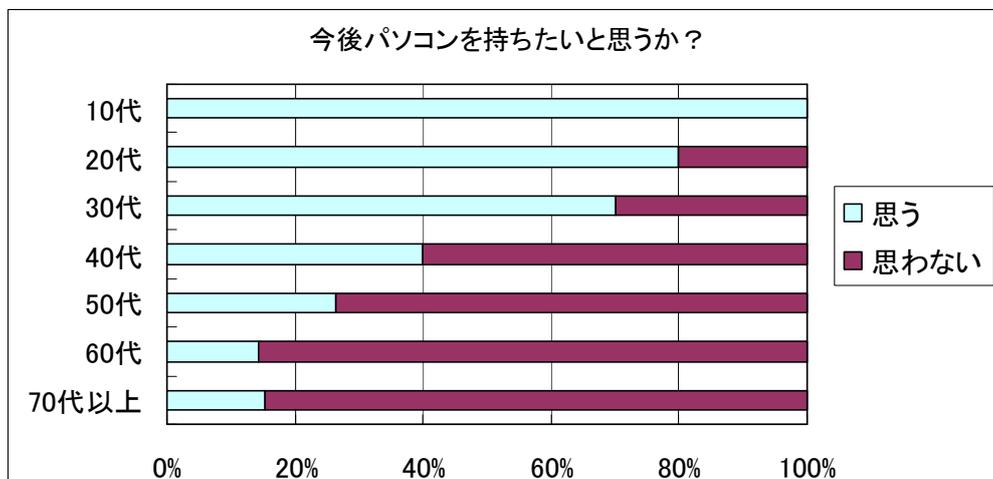


【図 3-IV】 パソコンを持ちたいと思わない理由



なお、「今後パソコンを持ちたいと思う」と回答した人の割合を年代ごとに比較すると、40代以上からは半数を下回り、60代以上では20%を下回る結果となった。

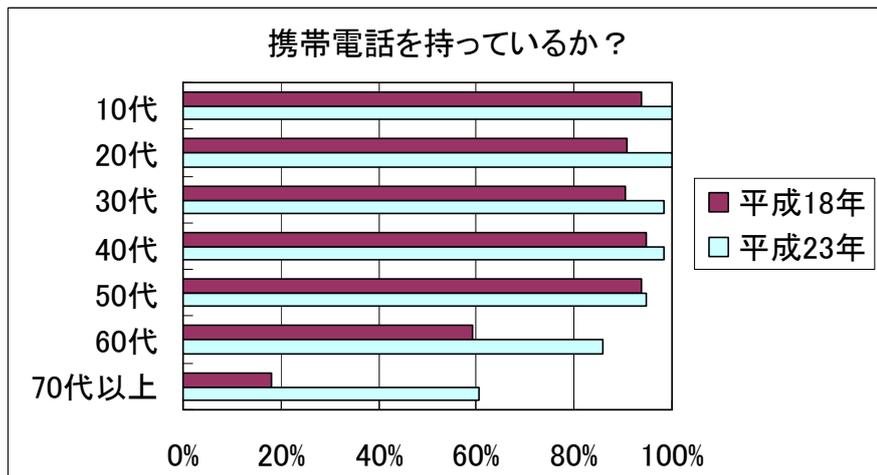
【図 3-V】 パソコンの所有意思



③ 携帯電話の利用状況

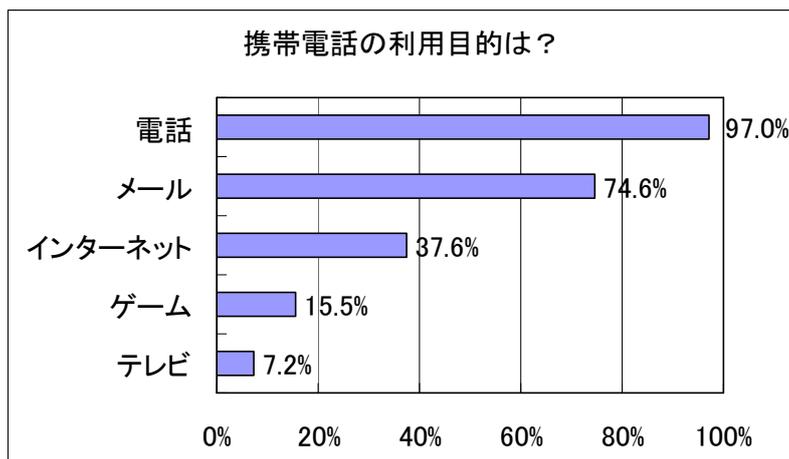
年代別の携帯電話の所有状況では、前回の調査と比較して、60代、70代の携帯電話所有率が大きく増加している。(60代:59.3%⇒85.9%、70代:18.2%⇒60.5%)今後も高齢者の所有率は上昇することが予想される。

【図 3-VI】 年代別携帯電話の所有状況



携帯電話の利用目的は電話が 97.0%、メールが 74.6%と割合が高く、インターネットは 37.6%という結果となった。

【図 3-VII】 携帯電話の利用目的



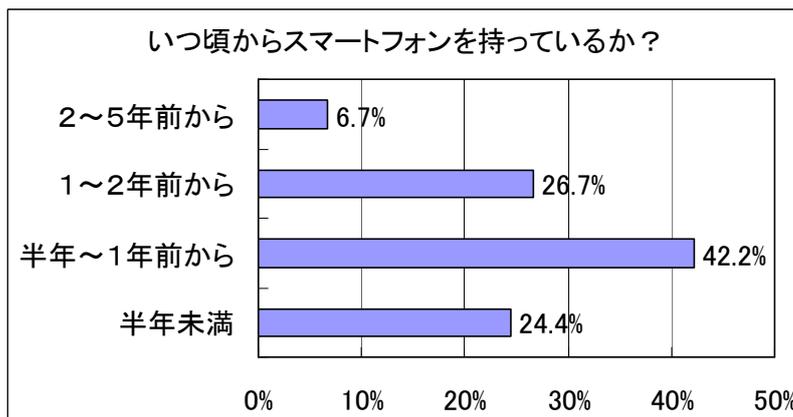


④ スマートフォンの利用状況

スマートフォンの急速な普及に伴い、今回の調査からスマートフォンの所有や利用用途に関する調査項目を加えた。

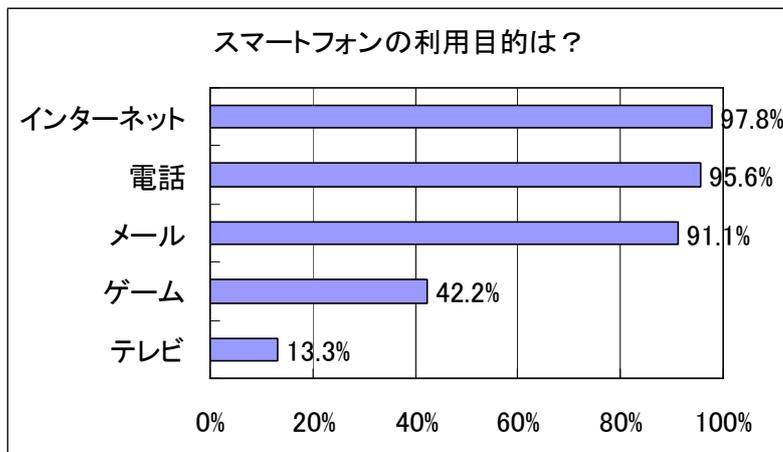
本市におけるスマートフォンの所有率は 10.8%に上り(【図 3-I】 情報通信機器の所有状況)、スマートフォンを所有している人の 6 割以上が 1 年以内に購入したと回答していることから、その普及の早さが伺える。

【図 3-VIII】 スマートフォンの購入時期



また、スマートフォンの利用目的としては、「インターネット」と回答した人の割合が 97.7%と一番高く、次に「電話」、「メール」の順となった。一方、携帯電話の利用目的調査では「電話」が 97%と圧倒的に高く、「インターネット」は 37.6%であったことを鑑みると、スマートフォンと携帯電話の利用目的の違いが顕著に表れていると言える。

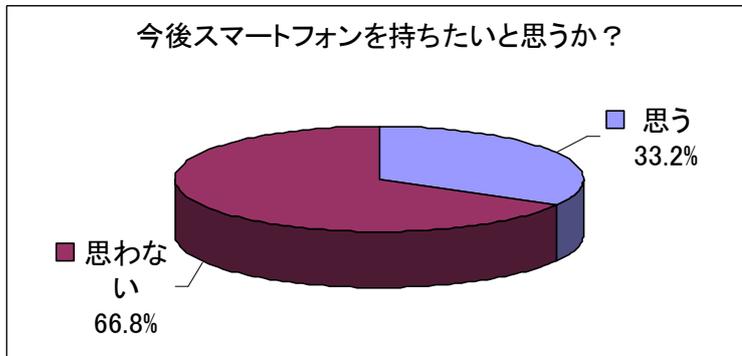
【図 3-IX】 スマートフォンの利用目的



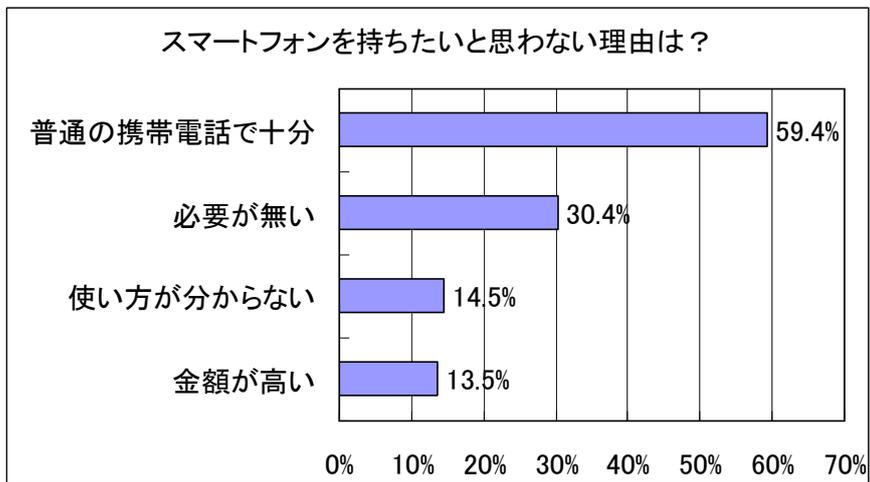
なお、今後「スマートフォンを持ちたいと思う」と回答した人の割合は 33.2%となり、持ちたいと思わない人が過半数を占めている。その理由としては、「普通の携帯電話で十分」と回答した人が 59.4%

を占めた。

【図 3-X】 スマートフォンの所有意思



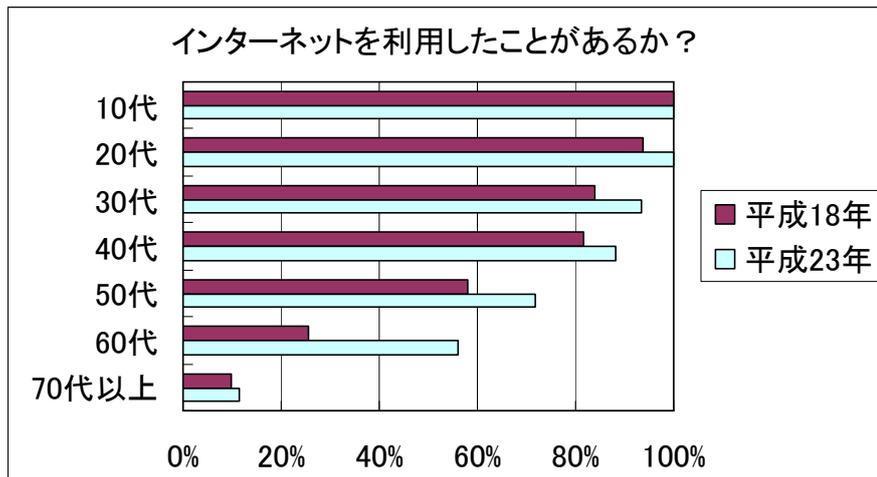
【図 3-XI】 スマートフォンを持ちたいと思わない理由



⑤ インターネットの利用状況

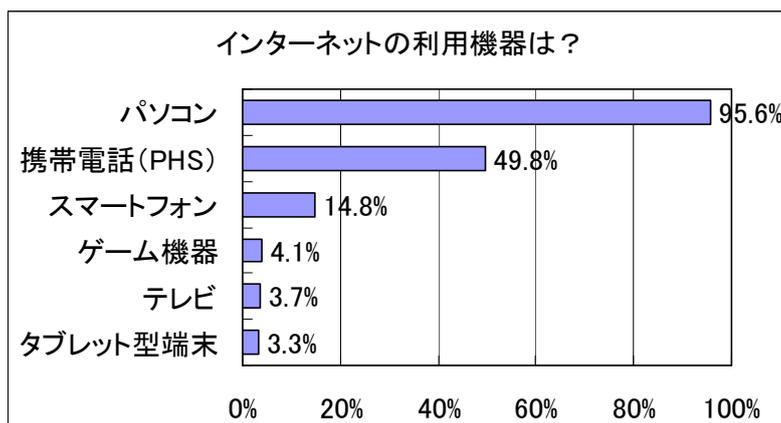
インターネットを利用したことがある人の割合は全体で 68.3%となった。年代別の利用者においては、5 年前と比較して、50 代、60 代の利用率が向上した。70 代については、9.7%から 11.5%への増加に留まり、利用率が低いままとなっている。

【図 3-XII】 年代別インターネットの利用状況



また、インターネットの利用機器は、パソコンの割合が最も高く、95.6%となった。次に携帯電話でのインターネット利用の割合が高く(49.8%)、携帯電話によるインターネット利用の普及がうかがえる。

【図 3-XIII】 インターネットの利用機器



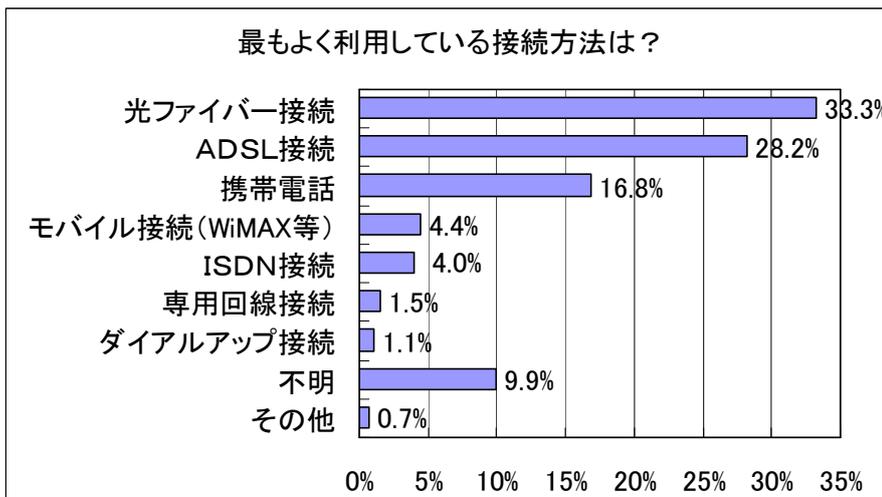


⑥ インターネットの接続方法

インターネットの接続方法では、光ファイバ接続が33.3%で最も高く、続いてADSL接続が28.2%となった。前回の調査ではADSLが47.7%で最も高く、光ファイバ接続は6.8%であったことを考慮すると、光ファイバの伸び率は高く、本市における情報通信基盤の整備が効果を上げていると言える。

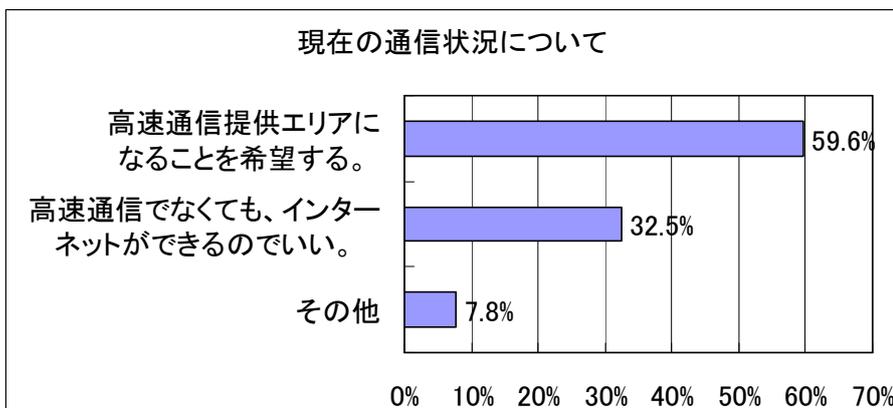
一方、ADSL接続の減少傾向は本市のみではなく全国的な流れであり、今後のインターネット接続は光ファイバ接続やモバイル接続(WiMAX等)が主流になると考えられる。

【図 3-XIV】 インターネットの接続方法



現在、光ファイバ接続を利用していないと回答した人で、光ファイバやCATVなどの高速通信提供エリアになることを希望する人の割合は59.6%と高く、今後もサービス供用エリアの拡大など、情報通信基盤の整備が必要である。

【図 3-XV】 高速通信提供エリアへの希望

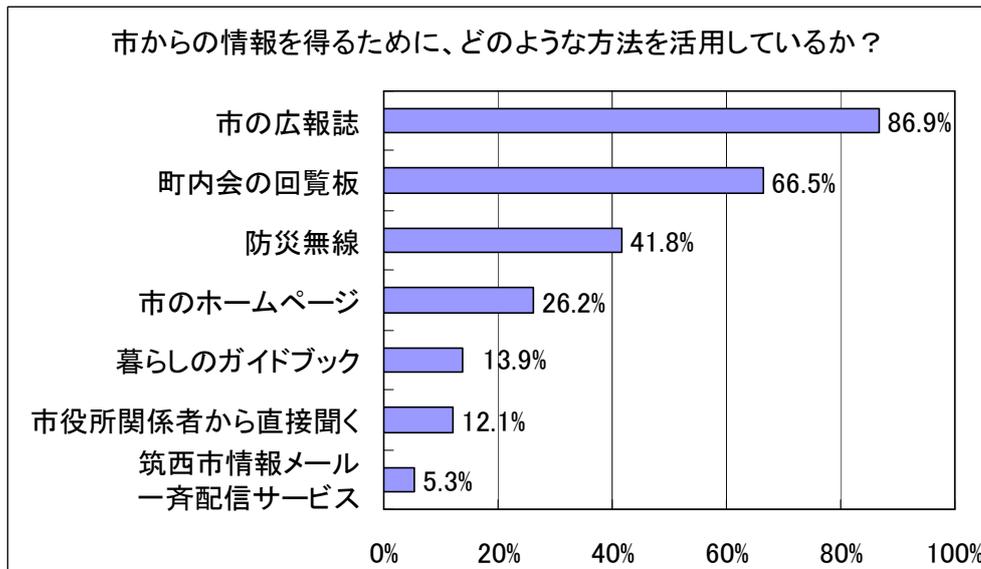




⑦ 市からの情報提供

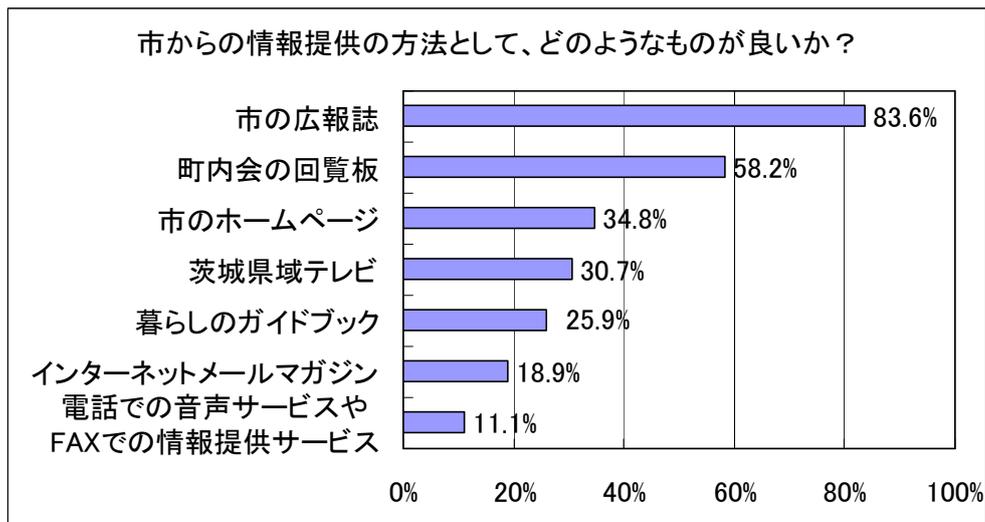
市からのお知らせや案内などの情報を得る手段としては、市の広報誌が86.9%で最も高く、次に町内会の回覧板で66.5%となった。一方、市のホームページは26.2%であり、広報誌などに比べ市民に浸透していないことが伺える。

【図 3-XVI】 市からの情報提供手段(現状)



また、「市からの情報提供の方法として、どのようなものが良いか」という設問では、市の広報誌の割合が最も高く、83.6%となったが、市のホームページについては34.8%であった。

【図 3-XVII】 市からの情報提供手段(要望)

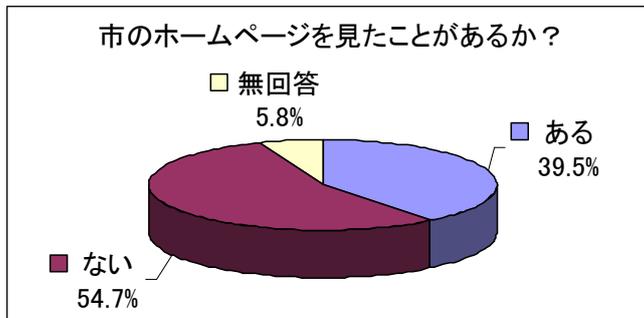




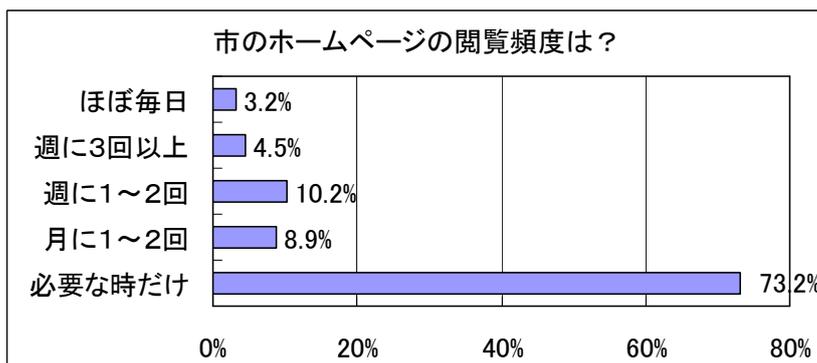
⑧ 市のホームページ(閲覧状況)

市のホームページを見たことがある人の割合は、39.5%であり、閲覧頻度は必要な時だけ見るという人の割合が73.2%となった。

【図 3-XVIII】 ホームページの閲覧状況

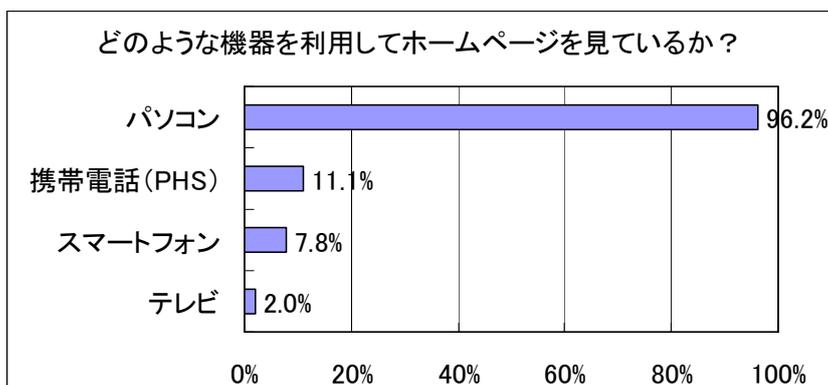


【図 3-XIX】 ホームページの閲覧頻度



また、ホームページの閲覧方法としては、パソコンが96.2%と最も高く、携帯電話やスマートフォンを利用して閲覧する人の割合は10%程度であった。今後、スマートフォンの普及率が増加するとともに、スマートフォンから閲覧する人の割合が増加することが予想される。

【図 3-XX】 ホームページの閲覧方法

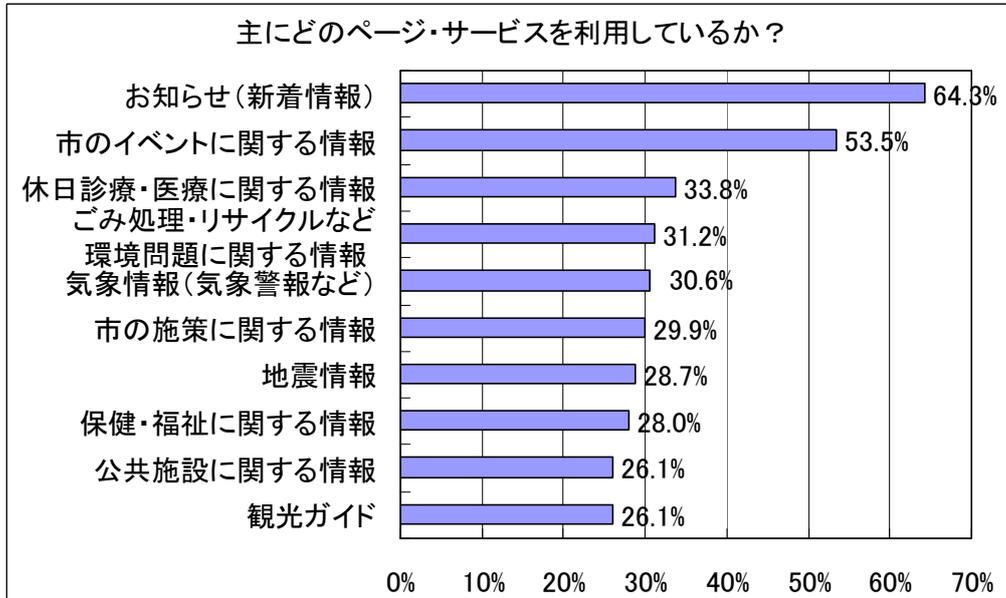




⑨ 市のホームページ(掲載内容)

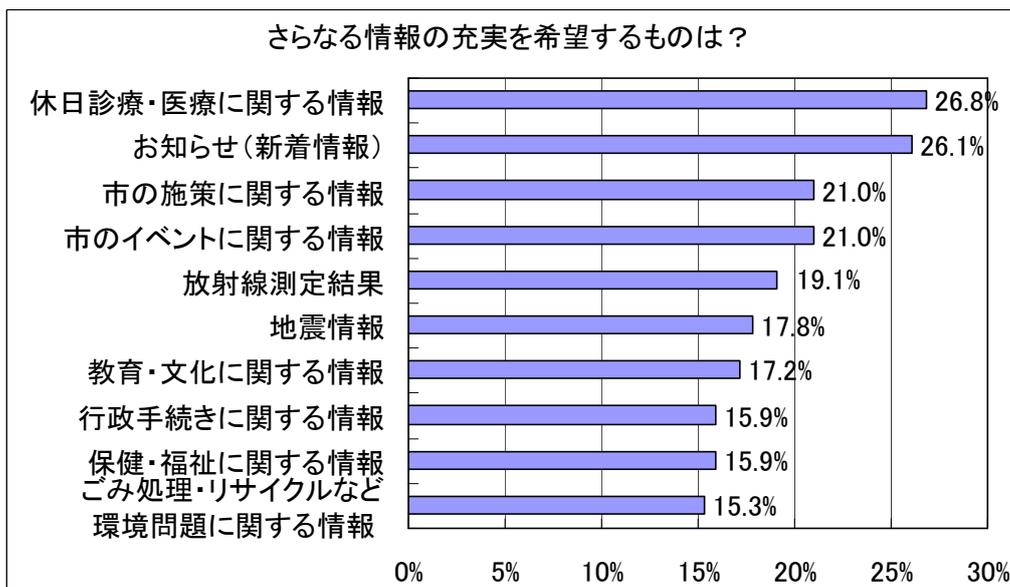
ホームページを利用して閲覧しているサイトは、「お知らせ(新着情報)」が最も高く、64.3%となった。次に高い割合となったのが「市のイベントに関する情報」で、53.5%となった。

【図 3-XXI】 ホームページの閲覧サイト



また、ホームページについてさらなる充実を希望する情報としては、「休日診療・医療に関する情報」が最も高く、次に「お知らせ(新着情報)」「市の施策に関する情報」「市のイベントに関する情報」の順で高い割合となった。

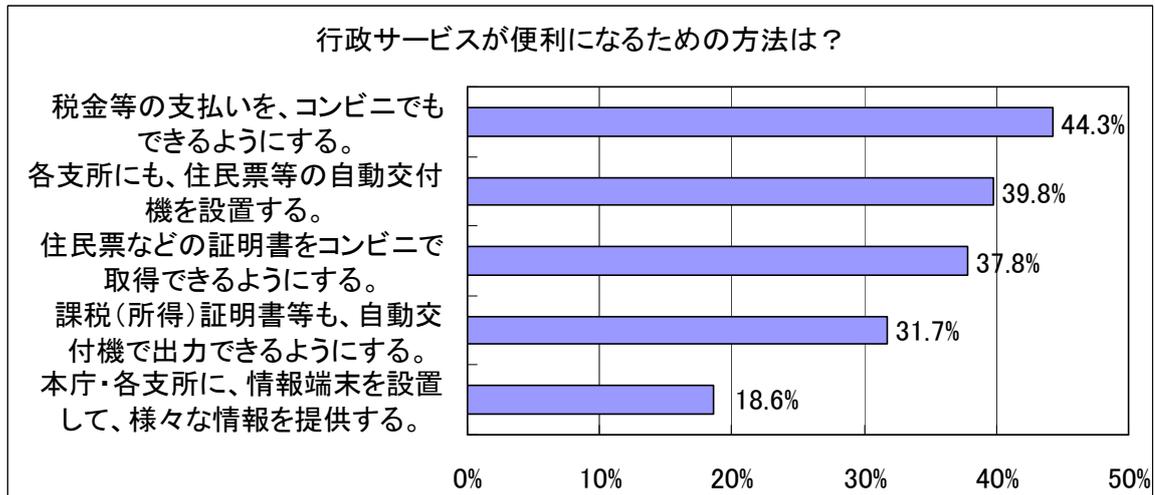
【図 3-XXII】 ホームページについて更なる充実を希望する情報



⑩ 行政サービス

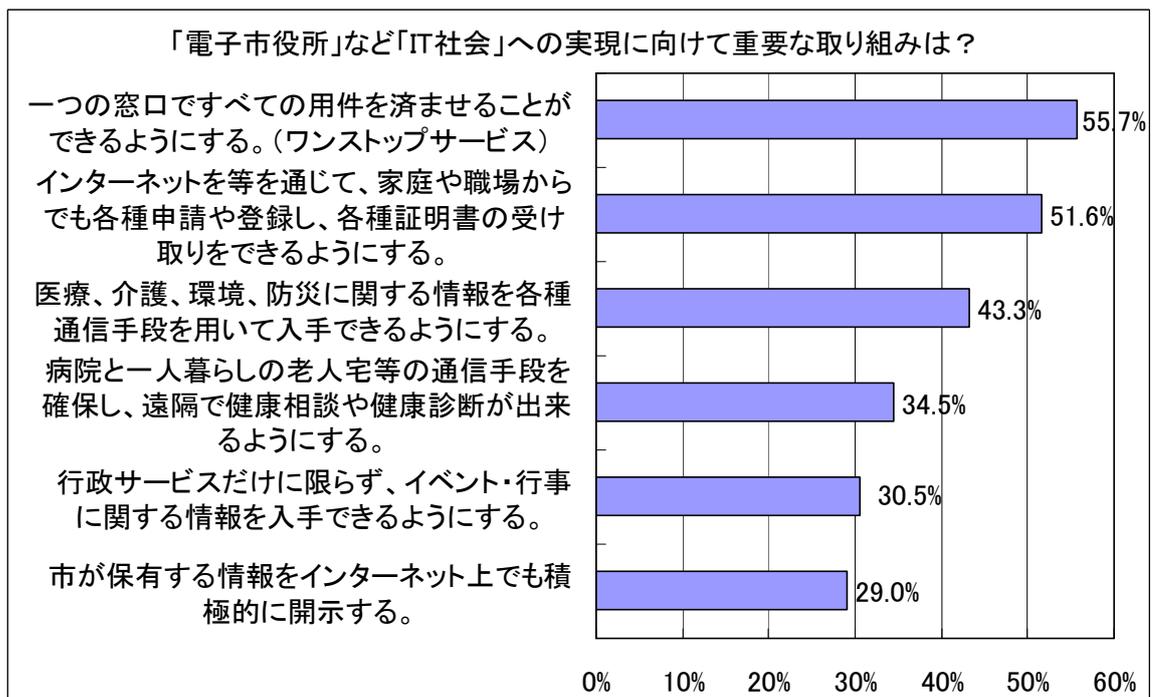
今後行政サービスが便利になるための方法としては、コンビニ収納が 44.3%、支所への自動交付機⁵³の設置が 39.8%、コンビニ交付⁵⁴が 37.8%と上位を占める結果となった。

【図 3-XXIII】 行政サービスが便利になるための方法



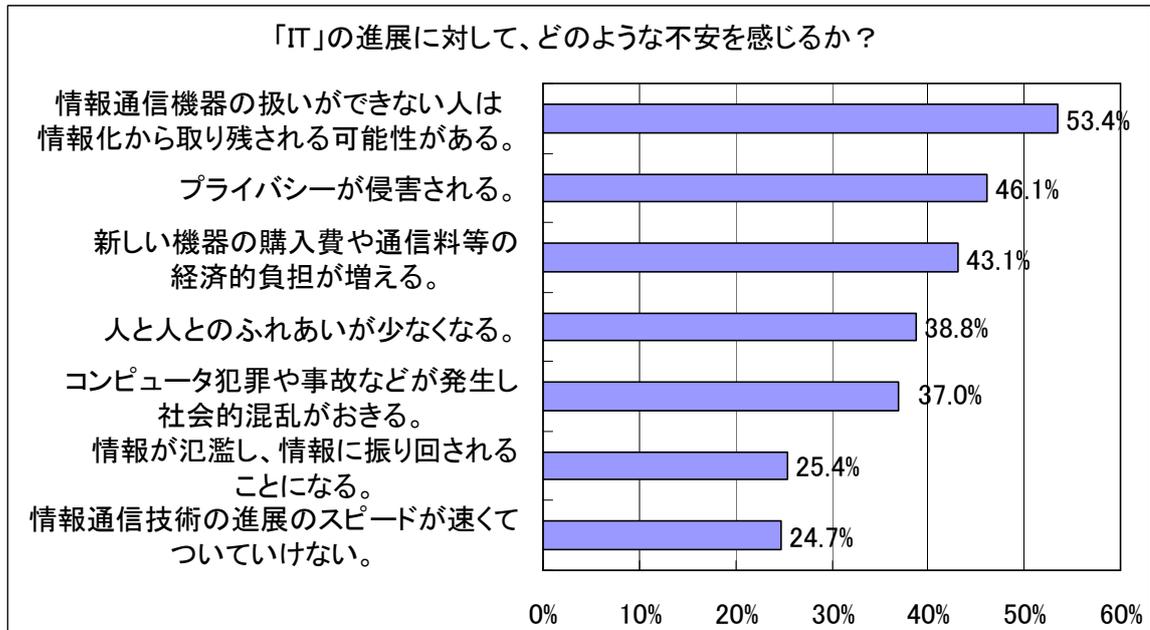
IT 社会に向けた取り組みとしては、「ワンストップサービス／総合窓口サービス」の要望が、55.7%と最も高い結果となった。次に割合が高かったものは「家庭や職場での各種証明書の受け取り」であり、51.6%という結果となった。

【図 3-XXIV】 IT 社会に向けた取り組みの要望



また、「IT」の進展に対する不安としては、「情報化から取り残される」ことを心配している人の割合が最も高く、53.4%となった。次に割合が高かったものは「プライバシーが侵害される」であり、46.1%という結果となった。

【図 3-XXV】 ITの進展に対する不安





3-4. 市民の求める情報化施策

平成 23 年に実施した「情報化に関する市民アンケート調査」の分析により、市民が求める情報化の方向性が明らかとなった。その中で市民からの要望が多かった「情報通信基盤の充実」と「市民サービスの向上」の 2 テーマを本計画の骨子として取り上げ、具体的な施策立案の基礎とする。

(1) 情報通信基盤の充実

- ・ 最もよく利用しているインターネットへの接続方法では光ファイバ接続が 33.3%で第 1 位となった。また、携帯電話が 16.8%で第 3 位となっている。（【図 3-XIV】インターネットの接続方法）
- ・ 光ファイバ接続を利用していない市民の中で「高速通信提供エリアになることを希望する」と回答した市民の割合は 59.6%となった。（【図 3-XV】高速通信提供エリアへの希望）

上記の結果より、市内の光ファイバ提供エリアは拡充されつつあるが、現状では対象外エリアに住む多くの市民が高速通信の提供エリアとなることを望んでおり、今後も情報通信基盤の強化を推進する必要がある。また、携帯電話でのインターネット利用も多く、現在提供エリア外である WiMAX や大手携帯電話通信キャリア⁵⁵がサービスを開始した次世代高速通信等の高速モバイル通信環境の整備を促進する必要がある。

(2) 市民サービスの向上

① 市からの情報提供（情報通信機器を利用した情報発信）

- ・ 固定電話の利用率が 87%程度で頭打ちになる一方、携帯電話、パソコンの普及率は上昇しており、携帯電話の普及率は固定電話を上回っている。（【図 3-I】情報通信機器の所有状況）
- ・ インターネットの利用状況では、パソコンが 95.6%と最も高く、携帯電話はそれに次ぐ 49.8%であり、携帯電話によるインターネット利用の普及がうかがえる。（【図 3-XIII】インターネットの利用機器）

上記の結果より、市からの情報伝達や周知の手段として従来のパソコン向けホームページを充実させるとともに、携帯電話（スマートフォン含む）向けのコンテンツ⁵⁶を充実させる必要がある。

② 市からの情報提供（情報通信機器以外での情報発信）

- ・ 現在パソコンを所有していない人の中で、今後も持ちたいと思わない人の割合は 69.5%と高い。特に 60 代以上では 80%以上を占めている。（【図 3-V】パソコンの所有意思）
- ・ パソコンを持ちたいと思わない理由は、「必要が無い」が 59.8%（第 1 位）、「使い方がわからない」（第 2 位）が 25.6%を占めている。（【図 3-IV】パソコンを持ちたいと思わない理由）
- ・ 市からの情報提供方法のニーズ調査では「市の広報誌」が 83.6%（第 1 位）、「町内会の回覧



板」が58.2%(第2位)と上位2位を占めている。一方、「市のホームページ」は34.8%(第3位)となっている。(【図 3-XVII】市からの情報提供手段(要望))

- ・ 市のホームページを見たことがあると回答した市民は39.5%(前回:31.6%)となり、前回調査と比較して若干増加したものの、過半数には至らない状況である。(【図 3-XVIII】ホームページの閲覧状況)

上記の結果より、ICT⁵⁷技術が進化し生活全般において ICT への依存度が高まる中、高齢者世代におけるデジタルディバイドを生み出さないためにも、ホームページやメールでの情報提供の充実のみではなく、従来の広報誌や回覧板と連携した施策が必要である。

③ 市からの情報提供(ホームページコンテンツの充実)

- ・ ホームページの閲覧状況では、「お知らせ(新着情報)」が64.3%(第1位)、「市のイベントに関する情報」が53.5%(第2位)となっている。(【図 3-XXI】ホームページの閲覧サイト)
- ・ さらなる充実を希望する項目としては、「休日診療・医療に関する情報」が26.8%、「お知らせ(新着情報)」が26.1%(第2位)、「市の施策に関する情報」「市のイベントに関する情報」が21%(第3位)となっている。(【図 3-XXII】ホームページについて更なる充実を希望する情報)

上記の結果より、新着情報や市のイベント・施策に関して市民の関心が高く、積極的な情報発信とコンテンツの充実が必要である。また、休日診療・医療に関する情報のニーズが高く、休日・夜間の医療制度に関する情報の充実と、市民への周知徹底が必要である。

④ 行政手続きの利便性向上

- ・ 行政サービスが便利になるための方法として、コンビニ収納(44.3%)、支所への自動交付機の設置(39.8%)、コンビニ交付(37.8%)が上位を占める結果となった。(【図 3-XXIII】行政サービスが便利になるための方法)
- ・ IT 社会に向けた取り組みとしては、ワンストップサービス(55.7%)を最重要項目として挙げている。また、家庭や職場での証明書の受け取り(51.6%)、医療・介護、環境・防災に関する情報入手(43.3%)と続いている。(【図 3-XXIV】IT 社会に向けた取り組みの要望)

上記の結果より、アンケート結果に基づいた市民サービスの拡充施策を推進する必要がある。特にコンビニ収納については市民のニーズが高く、平成24年4月より実施する予定である。

一方では、ITの進歩や電子市役所の推進について、デジタルディバイド(53.4%)やプライバシーの侵害(46.1%)、経済的負担が増える(43.1%)、人とのふれあいが希薄になること(38.3%)に対する不安を感じている市民が多く、市としてのITの活用方針や電子市役所の考え方を市民に周知することが必要である。(【図 3-XXV】ITの進展に対する不安)