

第3章 本市における情報化の現状と課題

1. 情報化の現状

1.1 第二次富士市情報化計画の評価

(1) 第二次富士市情報化計画の実施状況

第二次富士市情報化計画については、基本理念に基づき、3つの基本方針、9の情報化推進項目、17の重点事業、45の具体的な取組、105の情報化事業を設定しました。

平成27年度末時点で、情報化事業の「完了」が25事業(24%)、「実施中」が65事業(62%)、「中止」が15事業(14%)、「未実施」が0事業(0%)でした。

また、平成28年度以降「継続する(拡大・拡充)」とした情報化事業数は12事業(11%)、「継続する(現状維持)」としたものは71事業(68%)、「継続する(縮小・縮減)」としたものは4事業(4%)、「継続しない(終了・廃止)」としたものは18事業(17%)でした。

図表 3-1 第二次富士市情報化計画の実施状況

実施状況	情報化事業数	事業の方向性	情報化事業数
完了	25 (24%)	継続する (拡大・拡充)	12 (11%)
実施中	65 (62%)	継続する (現状維持)	71 (68%)
中止	15 (14%)	継続する (縮小・縮減)	4 (4%)
未実施	0 (0%)	継続しない (終了・廃止)	18 (17%)
合計	105 (100%)	合計	105 (100%)

注)「実施状況」の定義は、次のとおりです。

- ・「完了」: 年度計画とおり実施した、事業目標を達成した。
- ・「実施中」: 事業に取り組み中である。
- ・「中止」: 事業を取り組んでいたが、途中で中断又は中止してしまった。
- ・「未実施」: 計画期間内において、事業に取り組んでいない。

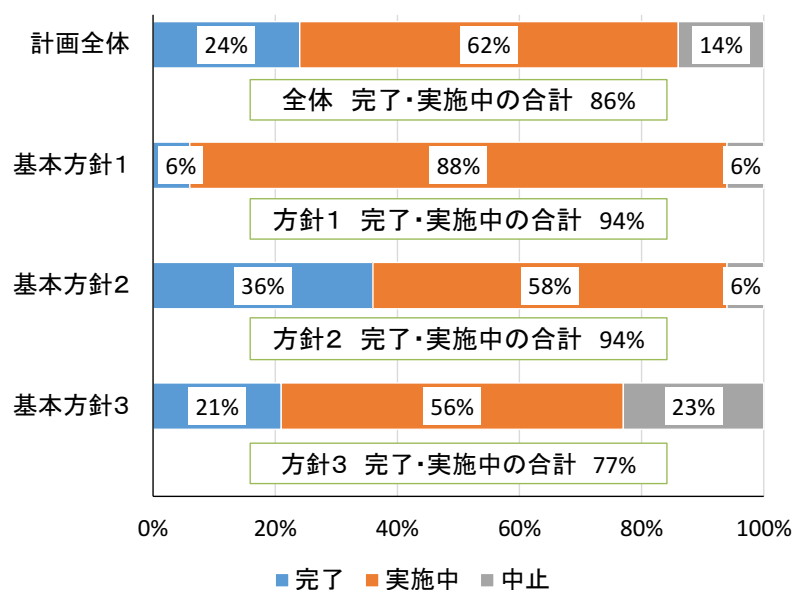
第二次富士市情報化計画では、以下の3つの基本方針を設定しました。

- 基本方針1
『簡単・便利な市民サービスの提供』
- 基本方針2
『スリムで信頼される行政経営の実現』
- 基本方針3
『みんなで支えあうまちづくりの推進』

この3つの基本方針別に「完了」又は「実施中」の割合をみると、基本方針1では94%、基本方針2が94%、基本方針3が77%で、基本方針3の割合が低い結果となりました。(図表 3-2 参照)

これは、国や静岡県からシステムが提供されたことや、スマートフォンの普及などによる情報環境の変化により、目的を達成するための手法を変更したことが主な理由となります。(図表 3-3 参照)

図表 3-2 第二次富士市情報化計画の実施状況評価



図表 3-3 「中止」の理由

No.	「中止」の理由	件数
1	目的を達成するための手法を変更した	13
2	予算が確保できなかった	1
3	法制度の変更により必要性が無くなった	1
	合計	15

(2) 第二次富士市情報化計画の評価

第二次富士市情報化計画の期間中は、社会環境の変化、高度な ICT 技術の進歩を背景に、行政サービスにおいて ICT を利活用する機会が広がりました。

こうした状況下、本市にとっての情報化の推進とは何かを常に念頭に置き、第二次富士市情報化計画では、共同電算化をはじめとした先進的な取組にも積極的にチャレンジしてきました。

第一次富士市情報化計画では、全 61 事業中、「完了」又は「実施中」の事業は 47 事業、率としては 77%でした。第二次富士市情報化計画では、第一次富士市情報化計画に比べて、事業数は全 105 事業に増えました。このうち、「完了」又は「実施中」の事業は 90 事業、率としては 86%となりました。

一方で、「中止」とした事業は 15 事業、率としては 14%でした。これは、基本方針3に含まれる情報発信の推進分野において、当初想定していた手法とは別の手法が妥当と判断したことが主な理由です。

急激に加速、かつ高度化していく情報化社会において、あらゆる情報が溢れ、選択される中で本市の情報発信のあり方を考えたとき、これまでの一律な情報発信だけでなく、個々のニーズに応じた情報を積極的に発信していく必要性があると考えられます。

また、情報化推進体制において、進行管理を要する事業数は年々増加しており、情報化施策・事業の現状を効率的に管理していく仕組みづくりの検討が必要です。

そのため、今後は、行政施策と市民ニーズに応じて情報化事業に優先順位を付けた進行管理を行うことを予定しています。

1.2 市民の現状及びニーズ

情報化を推進するに当たって、市民の情報化の現状とニーズを的確に把握するため、情報化に関する「市民アンケート」「市政モニターアンケート」を実施しました(巻末:参考資料1.1『市民アンケート』参照)。また、「平成 27 年度 第 44 回世論調査」にて情報化に関するアンケート項目も調査しています。

各調査概要は以下のとおりです。

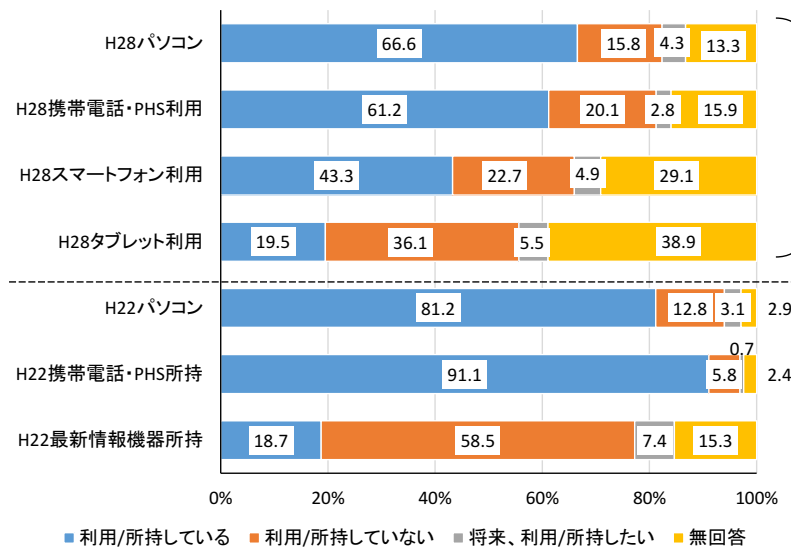
図表 3-4 市民アンケート調査概要

	市政モニターアンケート	市民アンケート	平成 27 年度 第 44 回世論調査
実施期間	平成 28 年6月～7月	平成 28 年7月～8月	平成 27 年6月
対象	市政モニター登録者	まちづくりセンター利用者	本市在住の満 20 歳以上 80 歳未満(平成 27 年 4 月 1 日時点)の男女
回答数	95 人	897 人	1,694 人

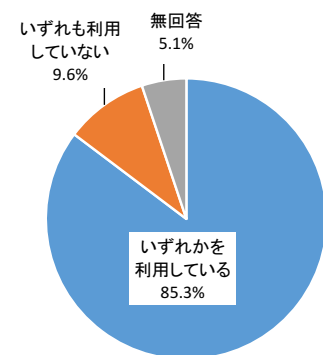
(1) 市民の情報化の現状

情報機器については、前回調査に比べパソコンや携帯電話・PHS[※]の利用／所持が減少し、新たにスマートフォンやタブレットの普及がみられます。また、約 80%の方が上記いずれかの情報機器を利用しています。

図表 3-5 情報機器の利用／所持状況^{注)}
(経年比較)



図表 3-6 パソコン、携帯電話・PHS、スマートフォン、タブレットの利用状況



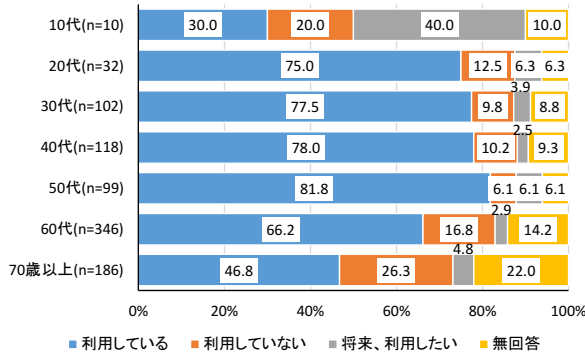
H28 N=897
H22 N=998

注)H28 は「現在利用している情報機器」、H22 は「家庭で所持する情報機器」を聞いていることに注意が必要

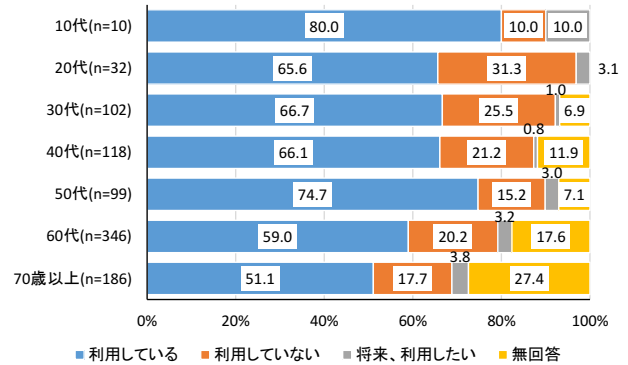
(出典:市民アンケート)

また、年齢別にみると、携帯電話・PHS はどの年代でも比較的に利用されている一方、パソコンは10代の利用が低く、スマートフォンは若い世代ほど利用されています。タブレットの利用は他の機器に比べれば低いものの、40代を中心に普及してきています。

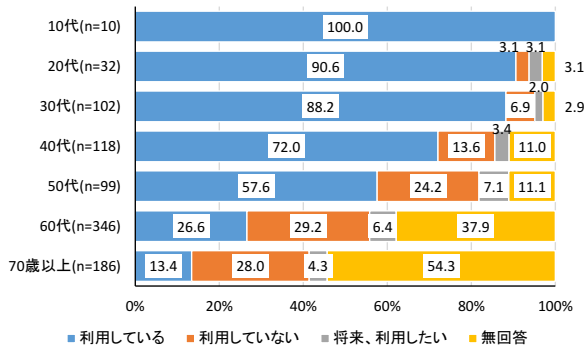
図表 3-7 パソコンの利用状況(年代別)



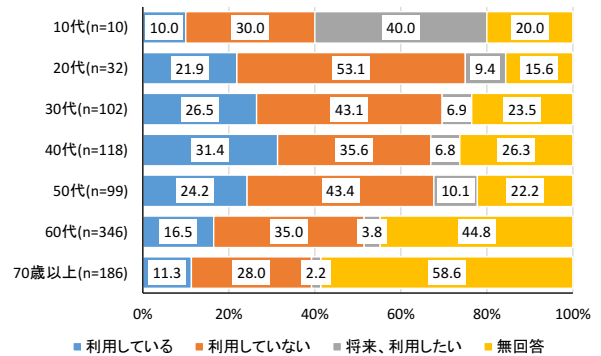
図表 3-8 携帯電話・PHS の利用状況(年代別)



図表 3-9 スマートフォンの利用状況(年代別)



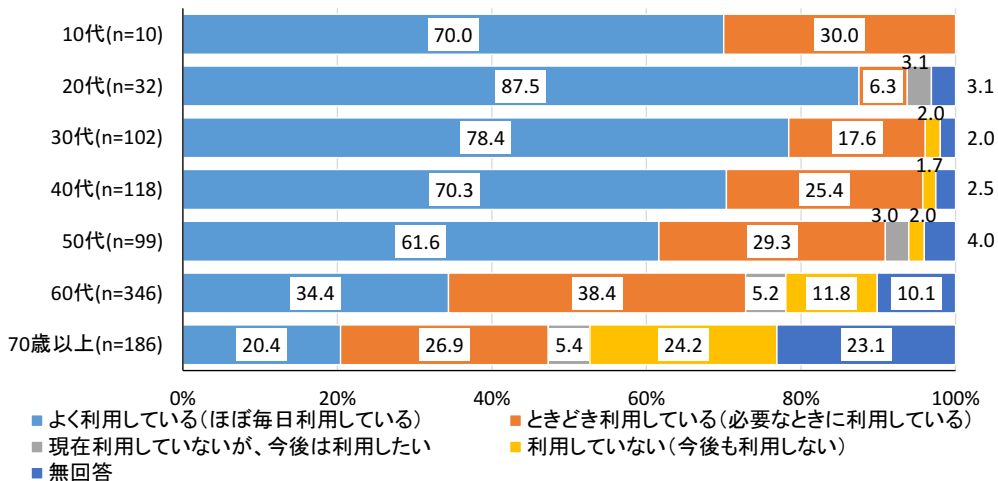
図表 3-10 タブレットの利用状況(年代別)



(出典:市民アンケート)

インターネットの利用状況については、「よく利用している(ほぼ毎日利用している)」「ときどき利用している(必要なときに利用している)」との回答は、10~50代は90%以上、60代は70%以上にのびますが、70歳以上では50%以下となっています。

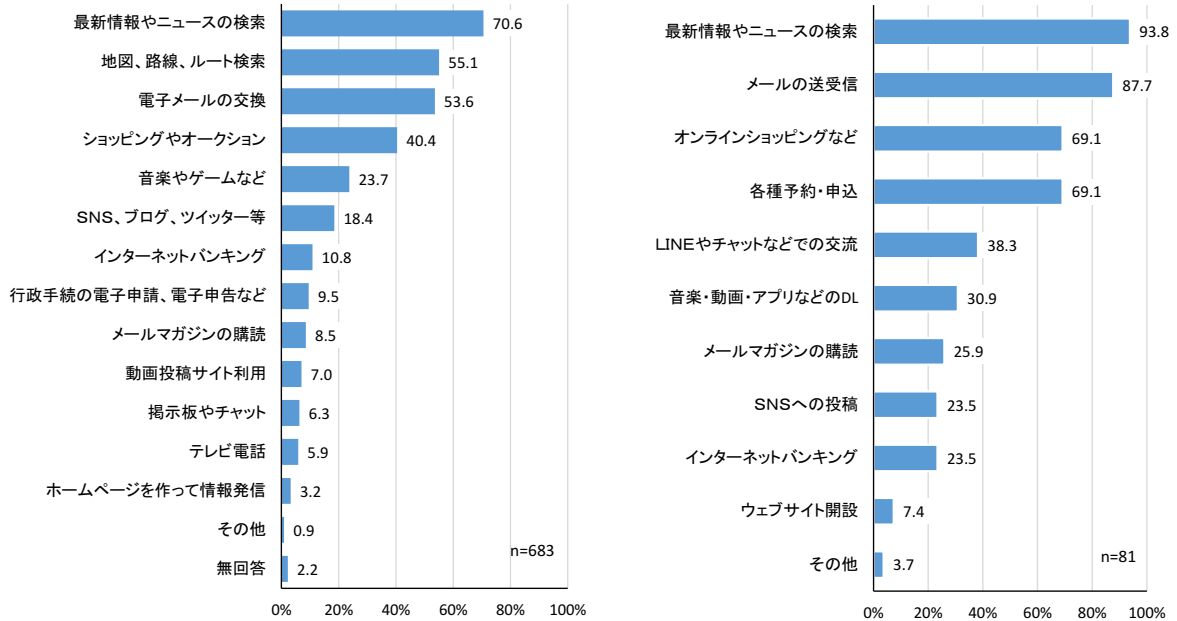
図表 3-11 インターネットの利用状況(年代別)



(出典:市民アンケート)

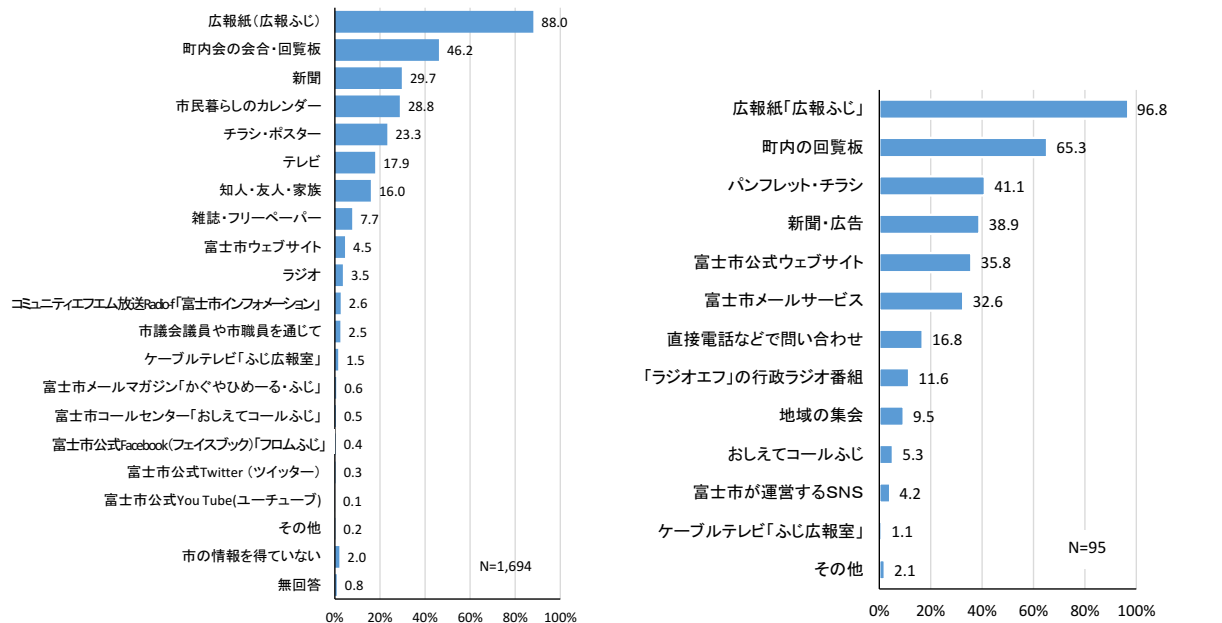
インターネットの利用目的については、「最新情報やニュースの検索」が最も多く、それ以外では「地図、路線、ルート検索」やメール、ショッピングなどでの利用が多くなっています。

図表 3-12 インターネットの利用目的



行政情報の入手手段については、「広報紙(広報ふじ)」が最も高く、それ以外でも回覧板や新聞、カレンダー、チラシなど、紙媒体での入手手段が上位を占めています。

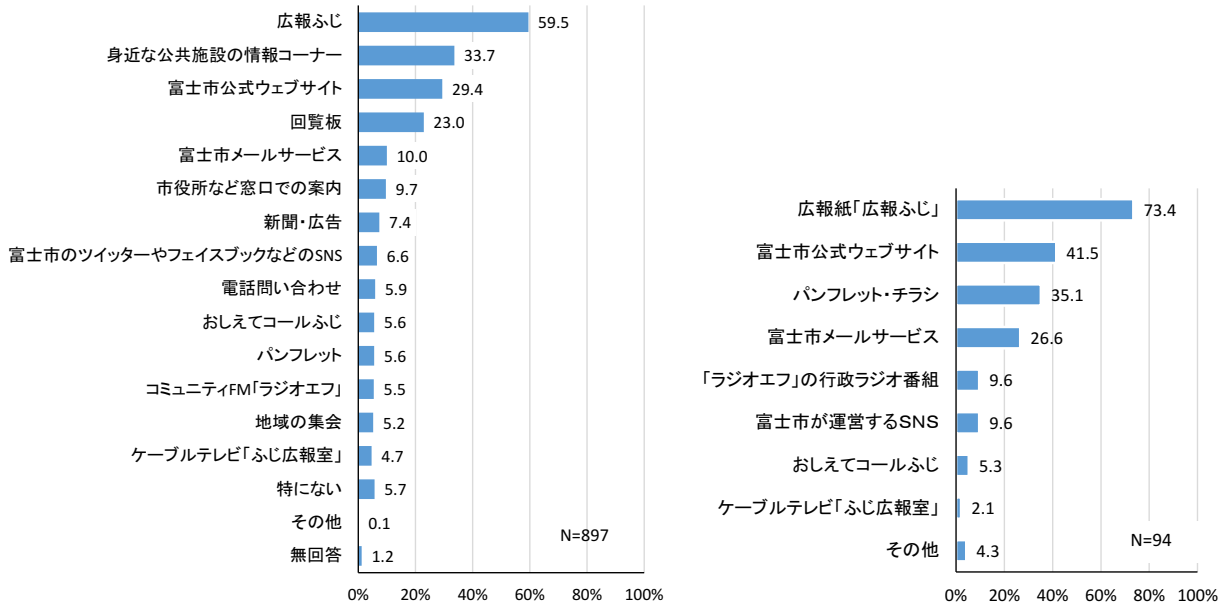
図表 3-13 行政情報の入手手段



(2) 市民の情報化のニーズ

充実してほしいと思う行政情報の提供方法については、「広報ふじ」が最も多いほか、「富士市公式ウェブサイト*」の充実が求められています。

図表 3-14 充実してほしいと思う行政情報の提供方法

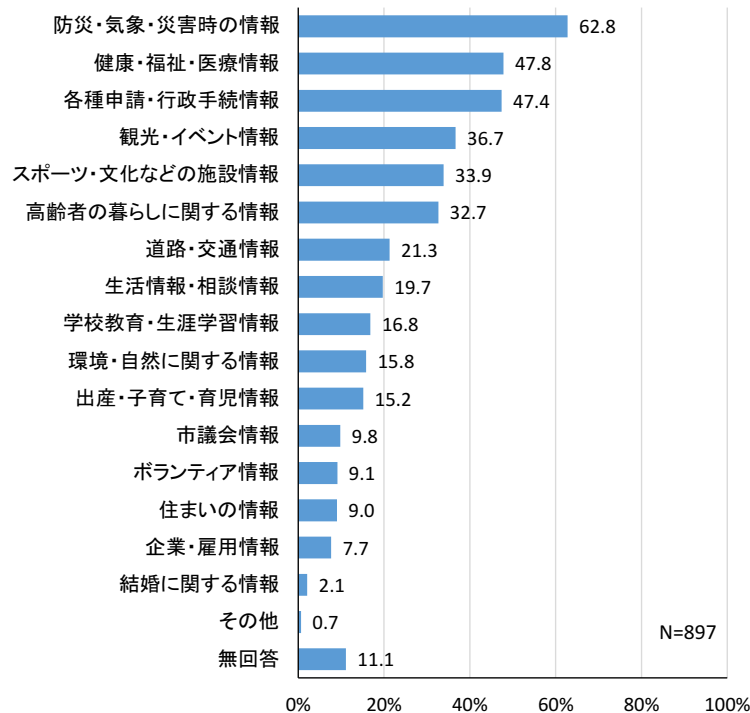


(出典:市民アンケート)

(出典:市政モニターアンケート)

必要と考える本市の情報については、「防災・気象・災害時の情報」「健康・福祉・医療情報」「各種申請・行政手続情報」が上位となっています。

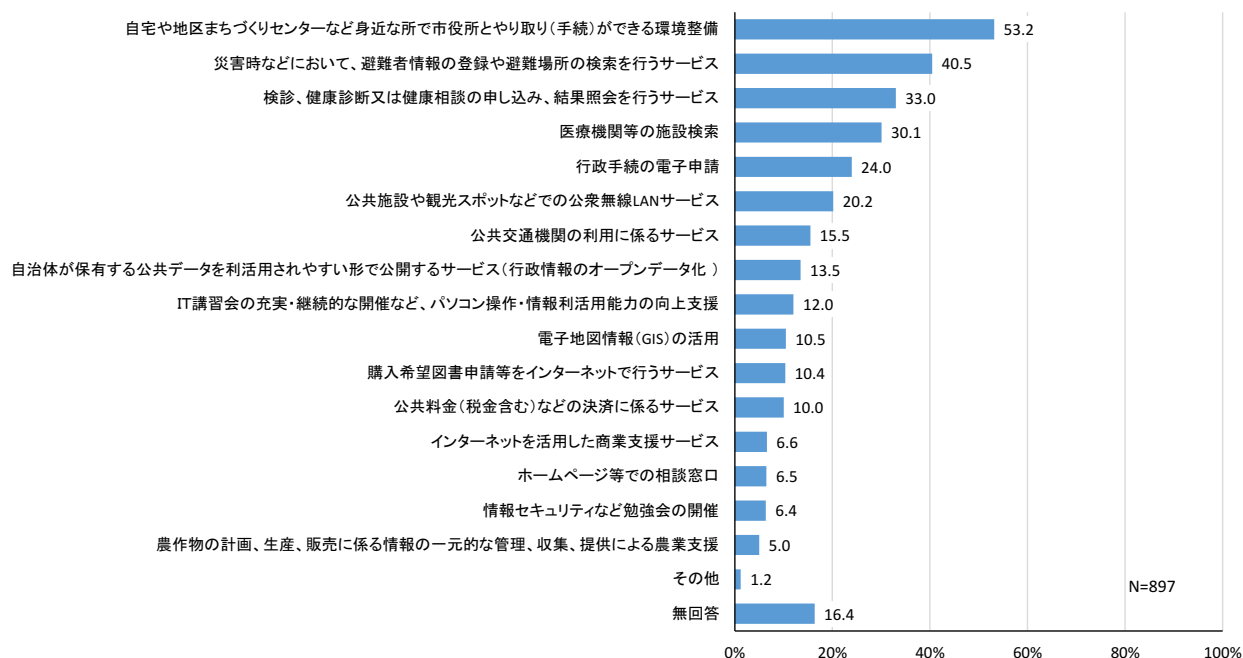
図表 3-15 必要と考える本市の情報



(出典:市民アンケート)

あれば便利だと思う市民サービスについては、「自宅や地区まちづくりセンターなど身近な所で市役所とやり取り(手続)ができる環境整備」が最も高く、続いて「災害時などにおいて、避難者情報の登録や避難場所の検索を行うサービス」となっています。

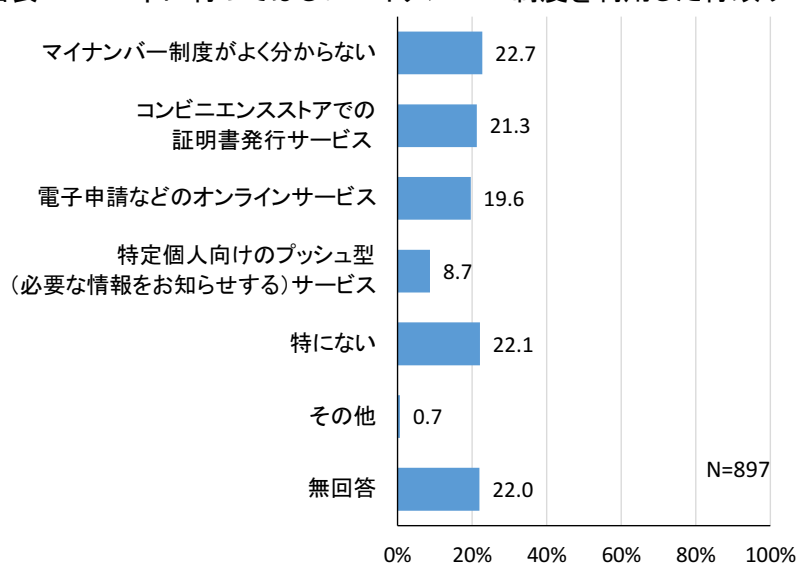
図表 3- 16 あれば便利だと思う市民サービス



(出典:市民アンケート)

市に行ってほしいマイナンバー制度を利用した行政サービスについては、「マイナンバー制度がよく分からない」「特にない」といった回答が多く、マイナンバー制度の理解促進を図る必要があります。

図表 3- 17 市に行ってほしいマイナンバー制度を利用した行政サービス



(出典:市民アンケート)

(3) 市民の現状及びニーズのまとめ

ICT 利活用の現状としては、全国的な傾向と同様にスマートフォン・タブレットが普及してきていますが、年代によって差がみられます。また、高齢者のインターネット利用は少なく、ICT 利活用には年代差が大きく関わっています。

行政情報の入手手段は、現状としては広報紙をはじめとした紙媒体が多く、今後も広報紙の充実は求められていますが、市公式ウェブサイトのニーズも高くなっています。

市の情報や市民サービスへのニーズとしては、防災・気象・災害時の情報、健康・福祉・医療情報、各種申請・行政手続情報の提供や、身近な場所での行政手続、災害時における避難情報の検索サービスのニーズが高くなっています。

マイナンバー制度についてはまだ浸透しておらず、今後理解促進を図っていく必要があります。

1.3 中学生・高校生の現状及びニーズ

情報化を推進するに当たって、中学生・高校生の情報化の現状とニーズを的確に把握するため、情報化に関する「中学生アンケート」「高校生アンケート」を実施しました(巻末:参考資料1.2『中学生アンケート』及び1.3『高校生アンケート』参照)。

各調査概要は以下のとおりです。

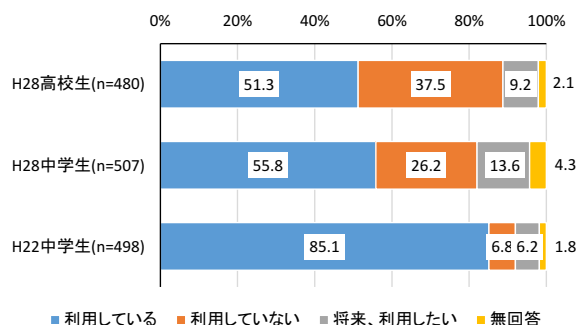
図表 3-18 中学生・高校生アンケート調査概要

	中学生 アンケート	高校生 アンケート
実施期間	平成 28 年7月	平成 28 年7月
対象	市立中学校2年生	市立高校1、2年生
回答数	507 人	480 人

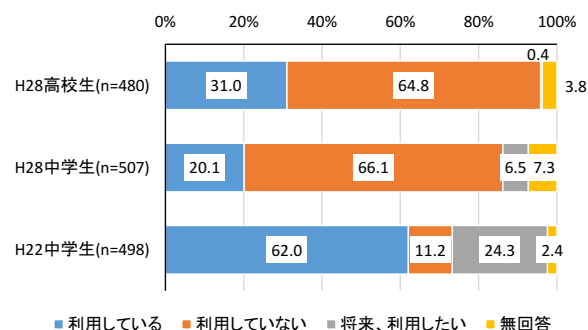
(1) 中学生・高校生の情報化の現状

情報機器については、前回調査に比べパソコンや携帯電話・PHS の利用／所持が減少しています。一方でスマートフォンの利用率が高く、特に高校生はほとんどの人が利用しています。また、タブレットも30%～40%の人が利用しています。

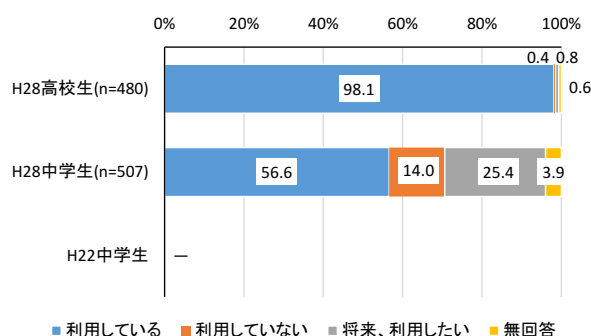
図表 3-19 パソコンの利用状況
(中学生・高校生・経年)



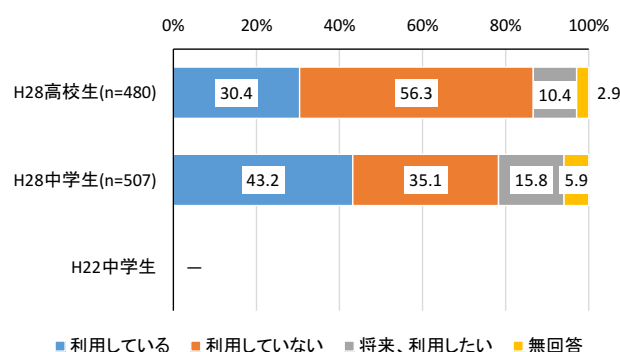
図表 3-20 携帯電話・PHS の利用状況
(中学生・高校生・経年)



図表 3-21 スマートフォンの利用状況
(中学生・高校生)



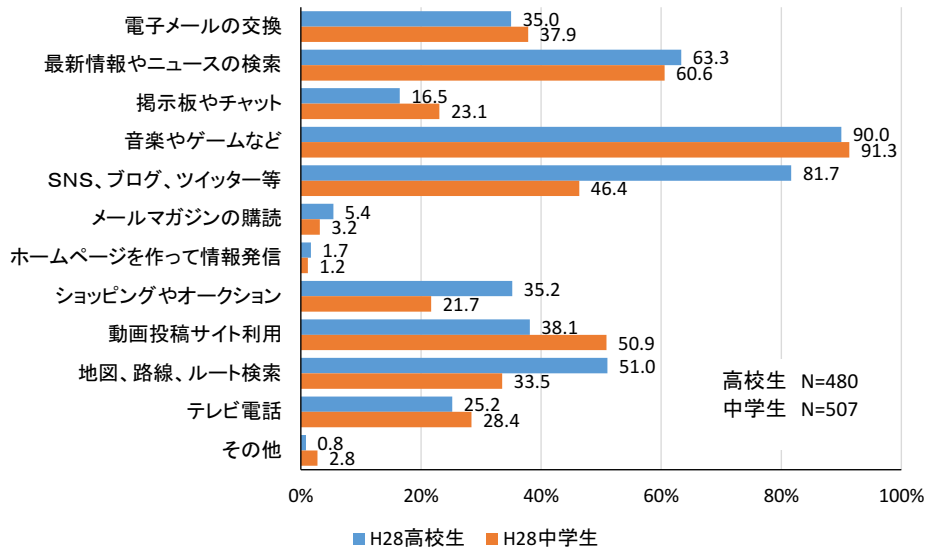
図表 3-22 タブレットの利用状況
(中学生・高校生)



(出典:中学生アンケート、高校生アンケート)

インターネットの利用目的については、「音楽やゲームなど」が高校生・中学生ともに 90%に達しています。また、高校生では「SNS、ブログ*、ツイッター*等」も 80%を超えています。

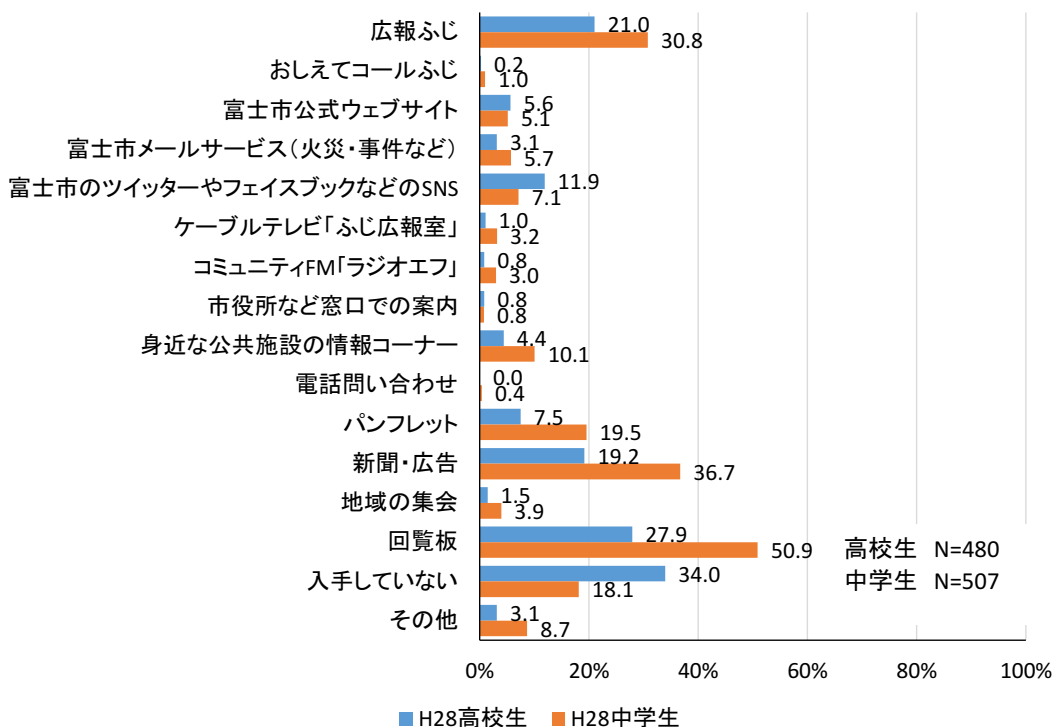
図表 3-23 インターネットの利用目的(中学生・高校生)



(出典:中学生アンケート、高校生アンケート)

行政情報の入手手段については、高校生は「入手していない」が 34%と最も高く、次いで「回覧板」の割合が高くなっています。中学生は「回覧板」が 50.9%と最も高く、次いで「新聞・広告」「広報ふじ」の割合が高くなっており、全体的に紙媒体からの情報入手が多い傾向がみられます。

図表 3-24 行政情報の入手手段(中学生・高校生)

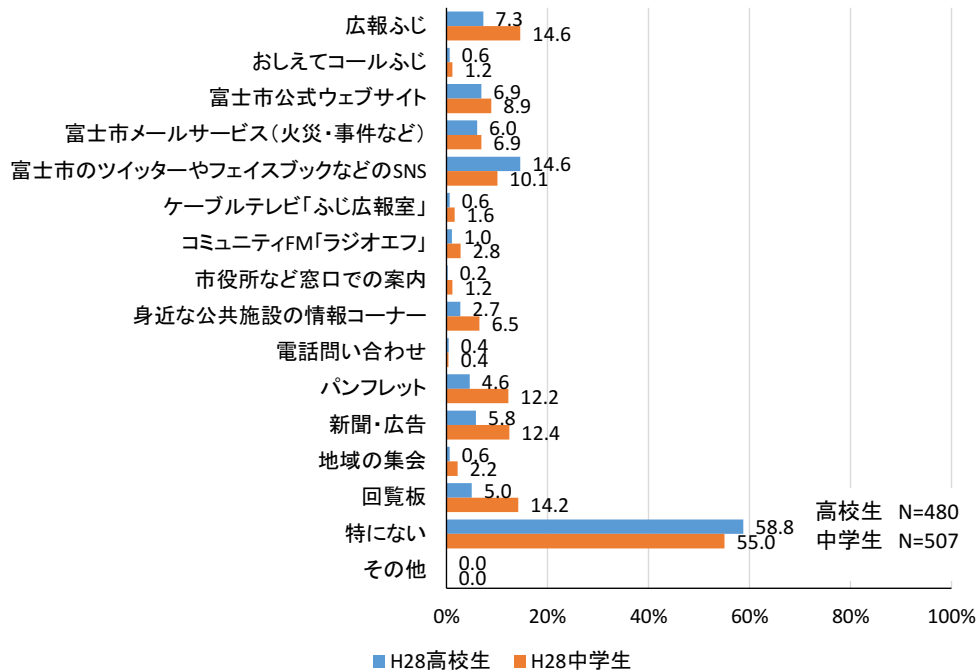


(出典:中学生アンケート、高校生アンケート)

(2) 中学生・高校生の情報化のニーズ

充実してほしいと思う行政情報の提供方法については、高校生・中学生ともに「特にない」が最も高く、それ以外の回答では、高校生は「富士市のツイッターやフェイスブック*などの SNS」、中学生は「広報ふじ」「回覧板」が多くなっています。

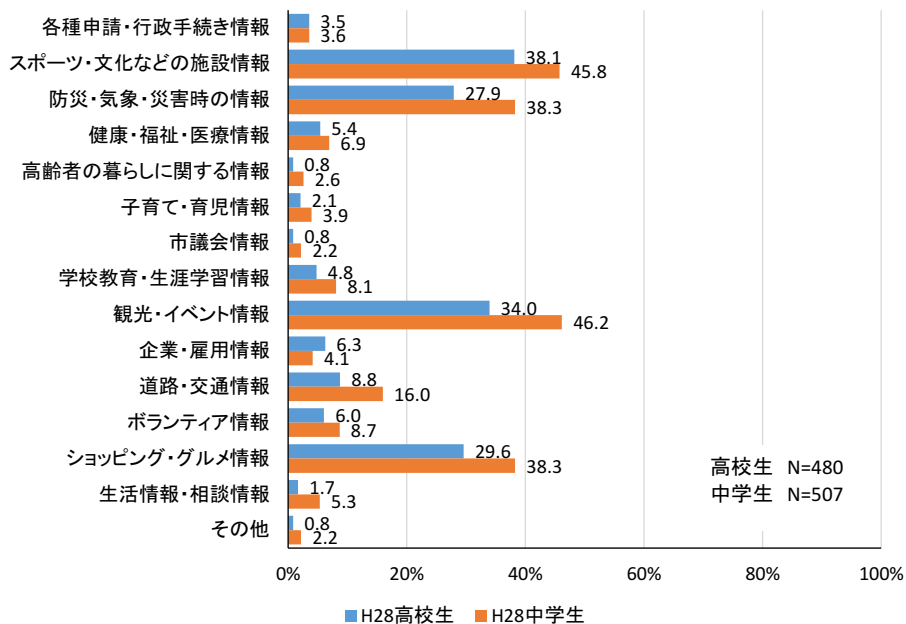
図表 3-25 充実してほしいと思う行政情報の提供方法(中学生・高校生)



(出典:中学生アンケート、高校生アンケート)

公式ウェブサイトがあれば見たい情報については、高校生・中学生ともに「スポーツ・文化などの施設情報」「防災・気象・災害時の情報」「観光・イベント情報」「ショッピング・グルメ情報」が高くなっています。

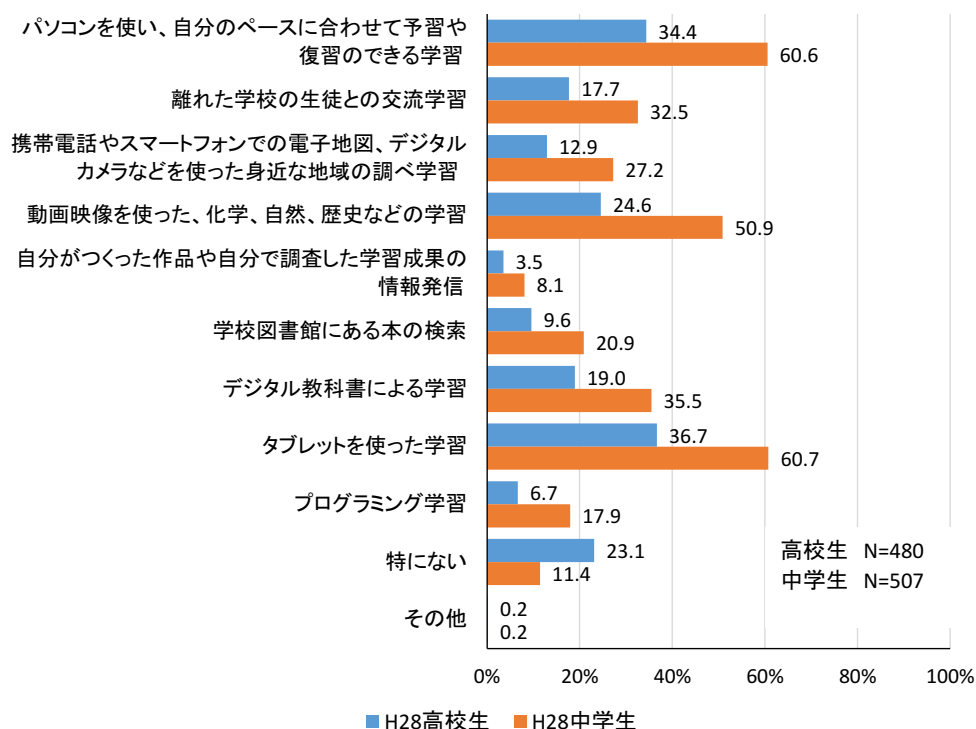
図表 3-26 公式ウェブサイトがあれば見たい情報



(出典:中学生アンケート、高校生アンケート)

ICT を活用して学校でできたら良いと思うことについては、全体的に高校生よりも中学生のほうが割合が高く、高校生・中学生ともに「タブレットを使った学習」「パソコンを使い、自分のペースに合わせて予習や復習のできる学習」「動画映像を使った、化学、自然、歴史などの学習」の順で高くなっています。

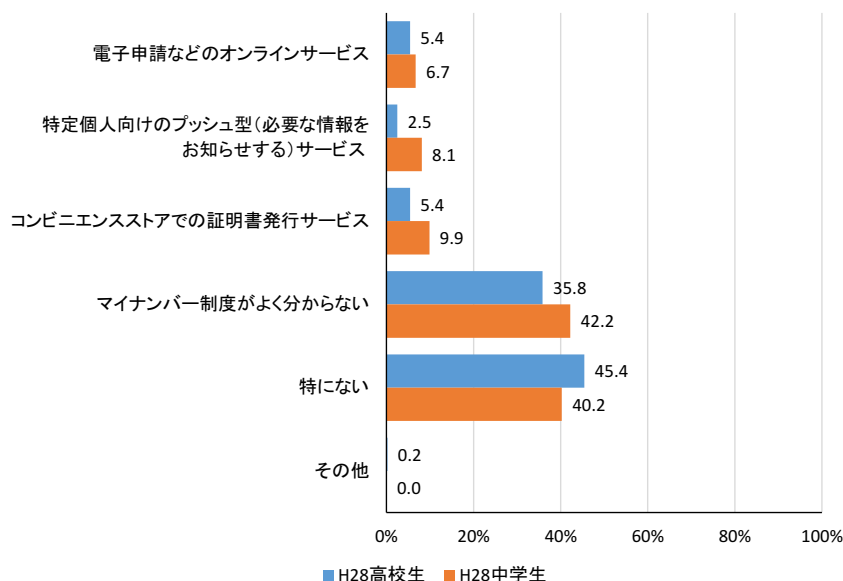
図表 3- 27 ICT を活用して学校でできたら良いと思うこと



(出典:中学生アンケート、高校生アンケート)

市に行ってほしいマイナンバー制度を利用した行政サービスについては、高校生・中学生ともに「マイナンバー制度がよく分からない」「特にない」といった回答が多く、マイナンバー制度の理解促進を図る必要があります。

図表 3- 28 市に行ってほしいマイナンバー制度を利用した行政サービス(中学生・高校生)



(出典:中学生アンケート、高校生アンケート)

(3) 中学生・高校生の現状及びニーズのまとめ

ICT利活用の現状としては、全国的な傾向と同様にスマートフォンが普及しており、特に高校生の利用が顕著です。中高生ともに音楽やゲームなどを目的としたインターネット利用が多く、高校生ではSNS、ブログ、ツイッターなどの利用も目立ちます。行政情報の入手手段は、回覧板をはじめとした紙媒体が多くなっています。

市の情報へのニーズとしては、スポーツ・文化などの施設情報、防災・気象・災害時の情報、観光・イベント情報、ショッピング・グルメ情報の提供のニーズが高くなっています。学習に対するニーズとしては、タブレットを使った学習、自分のペースに合わせた学習、動画映像を使った学習が求められています。

マイナンバー制度についてはまだ浸透しておらず、今後理解促進を図っていく必要があります。

1.4 庁内の現状及びニーズ

(1) 庁内の情報化の現状

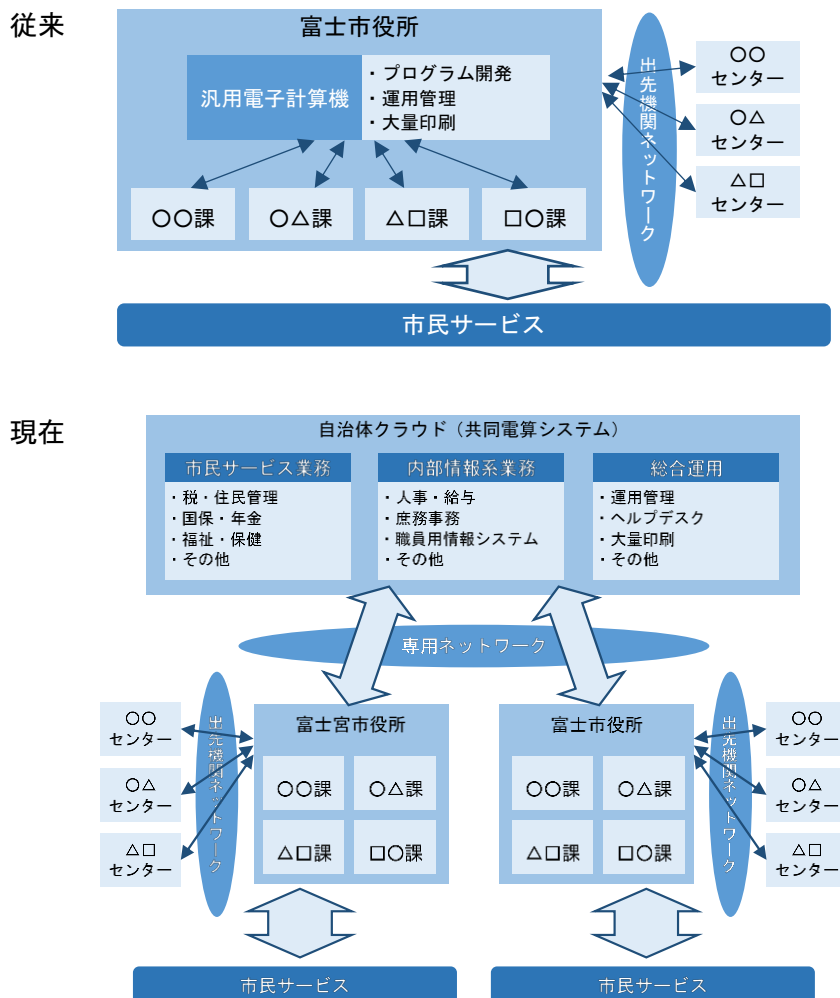
①共同電算化事業による基幹系・内部情報系システムの整備

本市では、庁内 OA[※]システムと汎用電子計算機[※]を用いた職員による自己開発システムを使用して業務を行ってきましたが、近年はシステム形態の多様化や度重なる法改正に伴う経費の増大などの課題が山積していました。

こうした課題に的確に対応し、より低コストに、かつ効率的で高い安定性を保つ行政事務を市民に提供するため、富士宮市と共同研究に取り組み、平成 23～24 年度に共同電算化の事業計画を策定しました。平成 25 年度から標準パッケージシステムを順次導入し、平成 26 年度末に共同電算対象として計画したすべてのシステムが稼働を開始しました。

共同電算システムは、静岡県内初となる自治体クラウドの取組として、データセンター[※]の活用により事業継続性の担保及び情報セキュリティを強化しています。また、情報関連業務の全体最適化を進めることで効率的な事務の運用が可能となるほか、広域的な市民サービスを提供する基盤が整い、コンビニエンスストアでの証明書交付サービスの提供など、市民サービスの向上に寄与する取組を始めています。

図表 3-29 共同電算システムイメージ図



②庁内 OA、ネットワーク環境の整備

庁内 OA 環境については、シンクライアント[※]方式による職員一人1台端末を配備するとともに、財務会計システムや文書管理システムを導入し、電子決裁[※]による情報共有の迅速化や行政事務の効率化を図っています。

また、職員に IC カードを配布し、端末のユーザー認証[※]に、2要素認証[※]を実現しました。

全庁に導入した複合機では、この IC カードを利用したセキュリティプリント[※]も実現しています。

加えて、情報通信ネットワークの導入、運用維持を図るとともに、老朽化対策として機器の更新を進めています。

③情報セキュリティ対策

情報化の進展により、本市においても多くの日常業務や市民サービスが情報化されています。それに伴い、標的型攻撃に代表される外部からのサイバー攻撃[※]、職員の過失や管理ミスによる情報漏えいなど、重要な情報が脅かされる危険性も増しており、情報資産を守るための情報セキュリティ対策は年々重要となっています。

本市ではこのような脅威に対して、情報セキュリティを確保するため、技術、人、組織の面から情報セキュリティ対策を実施しています。

技術的対策としてはウェブサイトの閲覧制限、外部接続の通信制御、不正な動作を予測して検知するセキュリティ機器などの導入、人的対策としては情報セキュリティに関する職員研修や日々の注意喚起、組織的対策としては情報漏えいや不正アクセスなどのセキュリティ事故に対応する専門組織作りや、情報セキュリティポリシー[※]の見直しなどを実施しています。

(2) 庁内の情報化のニーズ

情報化を推進するに当たって、庁内の情報化のニーズを的確に把握するため、市職員を対象に情報化に関する「庁内アンケート」を実施しました(巻末:参考資料1.4『庁内アンケート』参照)。

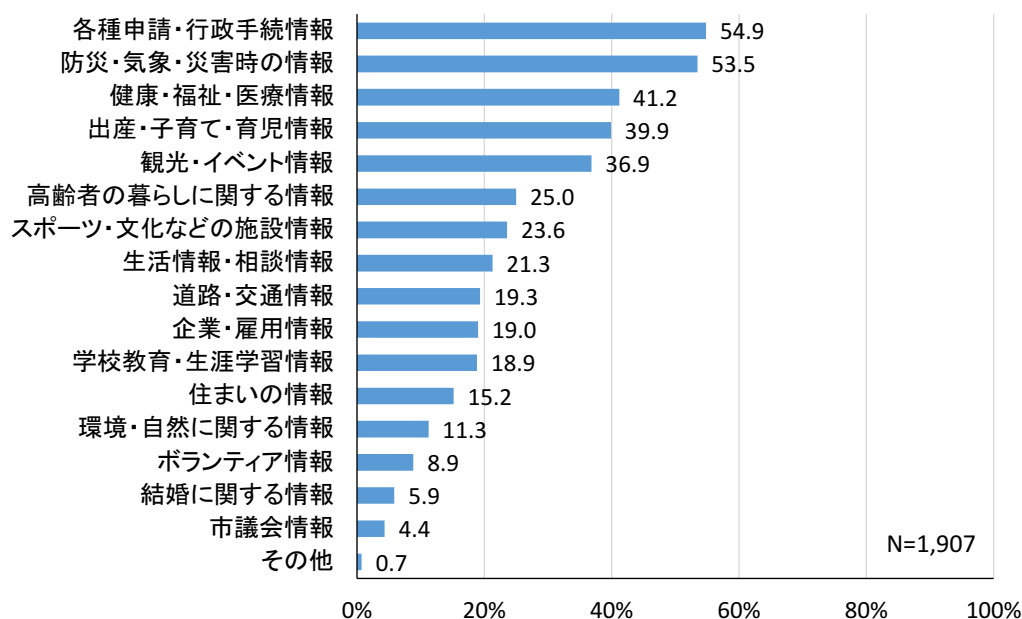
調査概要は以下のとおりです。

図表 3- 30 庁内アンケート調査概要

	庁内 アンケート
実施期間	平成 28 年8月～9月
対象	市職員
回答数	1,907 人

情報化を進めていくのが効果的と思われる分野については、「各種申請・行政手続情報」「防災・気象・災害時の情報」「健康・福祉・医療情報」が上位となっており、市民のニーズと一致しています。

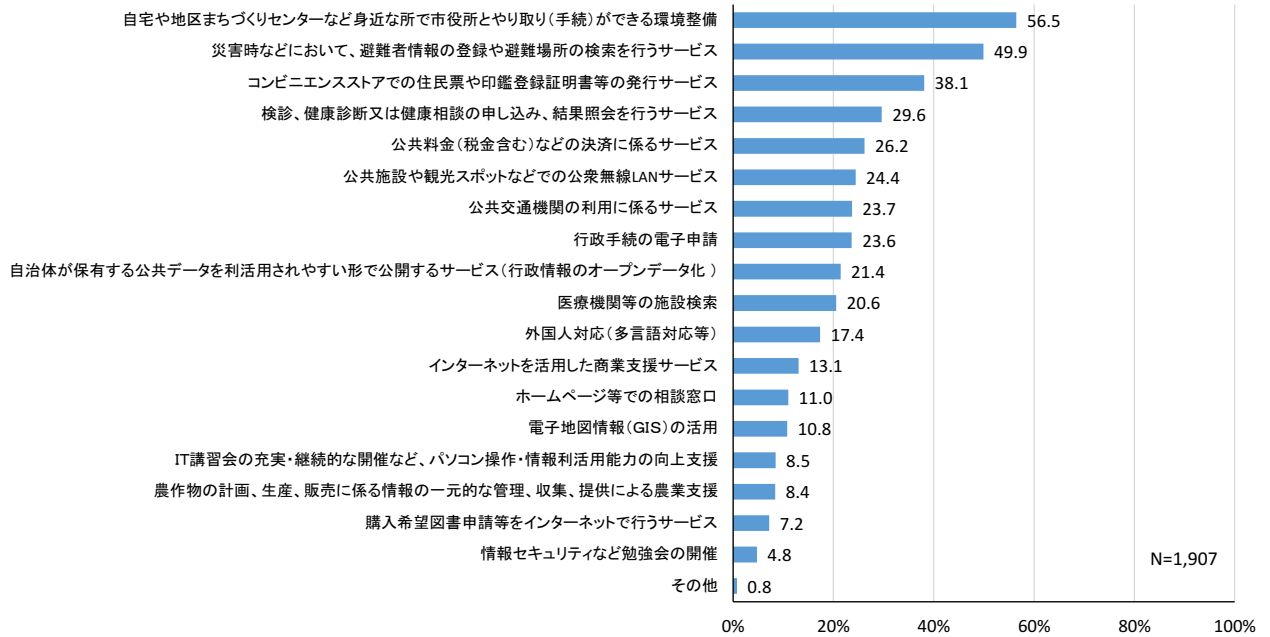
図表 3- 31 情報化を進めていくのが効果的と思われる分野



(出典: 庁内アンケート)

情報化を進めていく上で提供するのが良いと思う市民サービスについては、「自宅や地区まちづくりセンターなど身近な所で市役所とやり取り(手続)ができる環境整備」が最も高く、続いて「災害時などにおいて、避難者情報の登録や避難場所の検索を行うサービス」となっており、市民のニーズと一致しています。

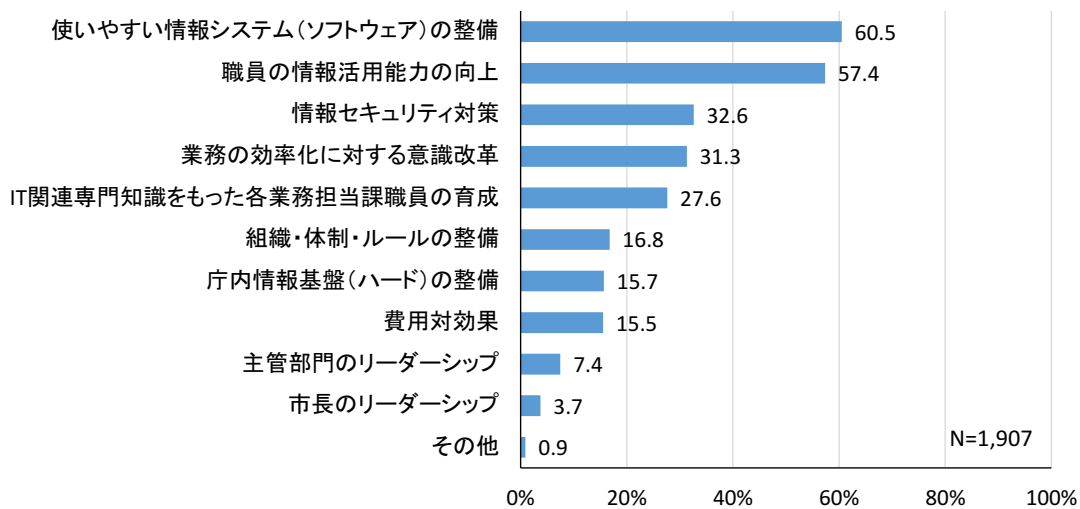
図表 3- 32 情報化を進めていく上で提供するのが良いと思う市民サービス



(出典: 庁内アンケート)

庁内の情報化を進めていく上で必要となる要件、課題と思われる点については、「使いやすい情報システム(ソフトウェア※)の整備」「職員の情報活用能力の向上」が高く、庁内システムの整備や職員のICTに関する技術・知識の向上の必要性が確認できました。

図表 3- 33 庁内の情報化を進めていく上で必要となる要件、課題と思われる点



(出典: 庁内アンケート)

(3) 庁内の現状及びニーズのまとめ

庁内情報化の現状としては、クラウド技術を活用した富士宮市との共同電算化の実現や、庁内 OA 環境へのシンクライアント方式の導入など、先進的な ICT 導入に積極的に取り組み、コスト削減やセキュリティ強化、業務の効率化などを図ってきました。

情報化を進めていくのが効果的だと思われる分野や情報化を進めていく上で提供するの良いと思う市民サービスについては、防災・気象・災害時の情報、健康・福祉・医療情報、各種申請・行政手続情報の提供や、身近な場所での行政手続、災害時における避難情報の検索サービスが高くなっており、庁内意見と市民ニーズが一致しているといえます。

庁内の情報化を進めていく上で、庁内システムの整備や職員の ICT に関する技術・知識の向上の必要性が確認できました。

2. 情報化の課題

「第二次富士市情報化計画」の評価、市民・中学生・高校生・庁内の現状及びニーズをまとめると以下ようになります。

図表 3-34 「第二次富士市情報化計画」の評価、市民・中学生・高校生・庁内の現状及びニーズのまとめ

「第二次富士市情報化計画」の評価	<ul style="list-style-type: none"> ・全 105 事業中、「完了」又は「実施中」の事業は 90 事業、率としては 86% ・「中止」とした事業の多くは情報発信の推進分野 ・今後は、行政施策と市民ニーズに応じて情報化事業に優先順位付けを行った進行管理が効果的
市民の現状及びニーズ	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン・タブレット型端末の普及 ・年代による ICT 利活用の差 ・広報紙などの紙媒体、市公式ウェブサイトによる行政情報提供へのニーズ ・防災・気象・災害時の情報、健康・福祉・医療情報、各種申請・行政手続情報へのニーズ ・身近な場所での行政手続、災害時における避難情報の検索サービスへのニーズ ・マイナンバー制度の理解促進の必要性
中学生・高校生の現状及びニーズ	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォンの普及 ・回覧板などの紙媒体による行政情報提供へのニーズ ・スポーツ・文化などの施設情報、防災・気象・災害時の情報、観光・イベント情報、ショッピング・グルメ情報へのニーズ ・タブレット型端末を使った学習、自分のペースに合わせた学習、動画映像を使った学習へのニーズ ・マイナンバー制度の理解促進の必要性
庁内の現状及びニーズ	<ul style="list-style-type: none"> ・共同電算化事業による基幹系・内部情報系システムの整備、庁内 OA とネットワーク環境の整備、情報セキュリティ対策の実施 ・情報化についての庁内意見は市民ニーズと一致 ・庁内の情報化を進めるには、庁内システムの整備、職員の情報活用能力の向上が必要

「第二次富士市情報化計画」では、全 105 事業中、「完了」又は「実施中」の事業は 90 事業、率としては 86%と、一定の成果を得ることができました。今後は、これまでの取組に加え、行政施策と市民ニーズに応じて情報化事業に優先順位付けを行った進行管理が効果的です。

市民・中学生・高校生の現状及びニーズから、スマートフォン・タブレット型端末が普及してきている一方、利用する情報機器やインターネットの利用の程度に年代差がみられることがわかります。行政情報の入手手段としては紙媒体の利用が多く、今後も広報紙の充実を図る必要がありますが、一方で市公式ウェブサイトの充実も求められています。

情報化を進めていく分野やサービスについては、市民ニーズと庁内意見が一致しており、行政手続や災害時に関する情報提供・サービスの推進を進めていく必要があります。また、マイナンバー制度については、市民・中学生・高校生のいずれの方にも制度の内容について知っていただくことが重要です。

以上のことから、市民サービスの提供においては、ニーズの高い情報提供・サービスの推進やマイナンバー制度の理解促進を図ります。ただし実施に当たっては、最新情報機器を用いた利便性の向上を行いつつも、ICT 利用に不慣れな方へ配慮する必要があります。

また、庁内の情報化としては、庁内システムの整備、職員の情報活用能力の向上の必要性が確認できたため、今後特に取り組んでいく必要があります。