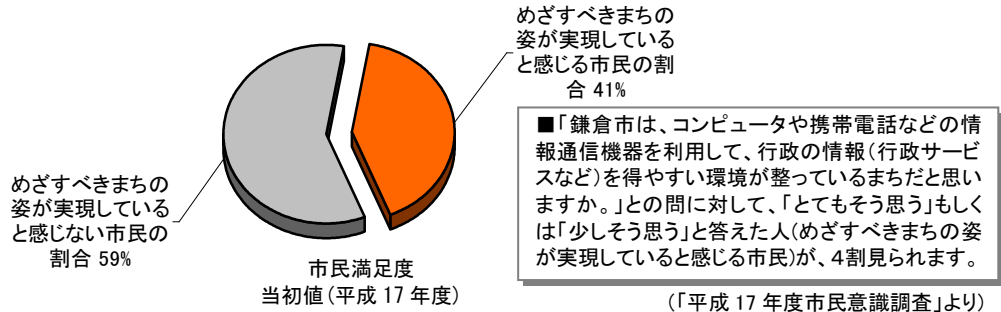


第6節 活力ある暮らしやすいまち

1 地域情報化

＜めざすべきまちの姿＞

行政情報を得やすい環境が整っているまち



■ 現状と課題 ■

○近年、情報技術は著しく発達し、いつでも、どこでも、何でも、だれでもがネットワーク通信を行うことができるユビキタスネットワーク社会*が、実現に向かいつつあります。その中で地方自治体には、情報技術をいかに有効に活用し、市民生活の豊かさ・便利さの向上や経済の活性化、地域社会上的問題の軽減・解消に結びつけることができるかが求められています。

○本市では地域情報化計画を策定し、情報化推進のための基本的方向を確立し、電子自治体の実現に向けたアクションプランにより施策の道筋をつけてきました。今後は、技術革新の動向を見定めながら、市民生活の利便性の向上と地域の活性化に向けて計画の早期実現を図っていくことが求められています。

○情報通信ネットワークの普及に伴い、特に、政府や地方自治体に対しては、個人情報保護への適切な対応が求められています。

■ 目標 ■

【目標】

情報格差に留意しながら、情報技術の恩恵をだれもが実感できる地域社会をつくります。

個人情報の保護を図る中で、時代の要求に合わせて効率的かつ効果的に事務事業の情報化を進め、よりよいまちづくりを推進します。

【施策の方針】

1. 情報バリアフリーの推進
2. 情報セキュリティ対策の強化
3. 情報基盤の整備
4. 情報活用能力の向上
5. 協働による情報化の推進



■ 施策の方針 ■

1 情報バリアフリー*の推進

多様なメディアを活用し、だれもがどこでも情報を容易に利用できるよう情報のバリアフリー化を進めるとともに、市民間の情報交流の促進を支援し、情報格差の解消に努めます。

ユビキタスネットワーク社会: 日常生活のいたるところにコンピュータがあり、それらを相互にネットワークで結び、便利な機能を果たす豊かな社会。
情報バリアフリー: すべての人々が情報通信の利便を等しく享受できる環境をいう。

2 情報セキュリティ対策の強化

個人情報の保護などについて、技術革新の進展を注視しながら情報セキュリティ*対策を強化していきます。

3 情報基盤の整備

情報化の進展に対応できる行政情報システムの整備・拡充を実施し、市民が容易に情報を入手でき、行政サービスを受けられるようにします。また、地域コミュニティ形成の基盤となる情報システムの構築についても支援していきます。

4 情報活用能力の向上

行政情報システムを有効に活用して市民に質の高いサービスが提供できるよう、職員の情報活用能力の向上を図ります。また、サービス利用者である市民の情報活用能力の向上への支援・充実に努めます。

5 協働による情報化の推進

サービスの受け手と担い手が協働して情報化を推進していけるよう、その体制の充実に努めていきます。

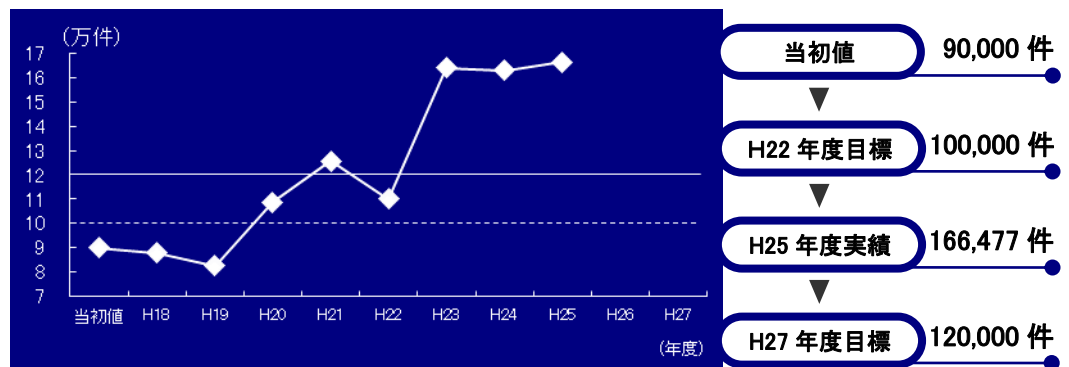
目標指標

【主な所管部・所管課】

経営企画部
秘書広報課
情報推進課

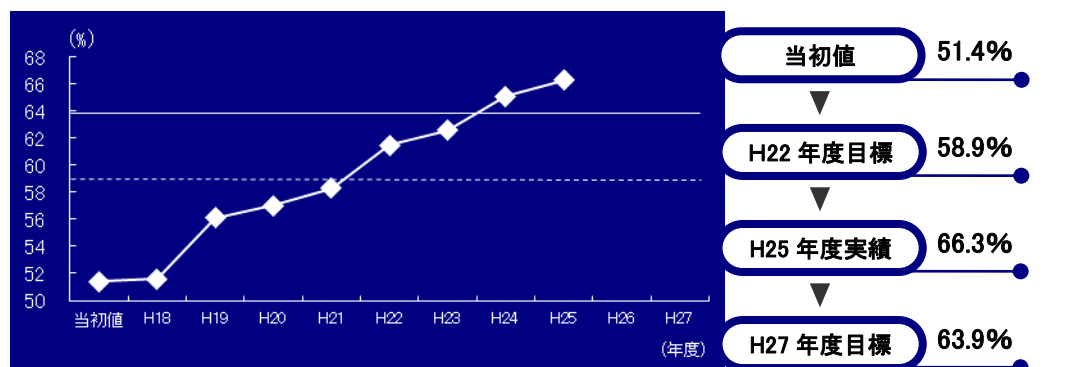
■市ホームページへのアクセス件数(+)【統計指標】

鎌倉市公式ホームページ「鎌倉グリーンネット」への年度内アクセス件数の月平均(4月～翌3月)



■行政情報公開度(+)【アンケート指標】

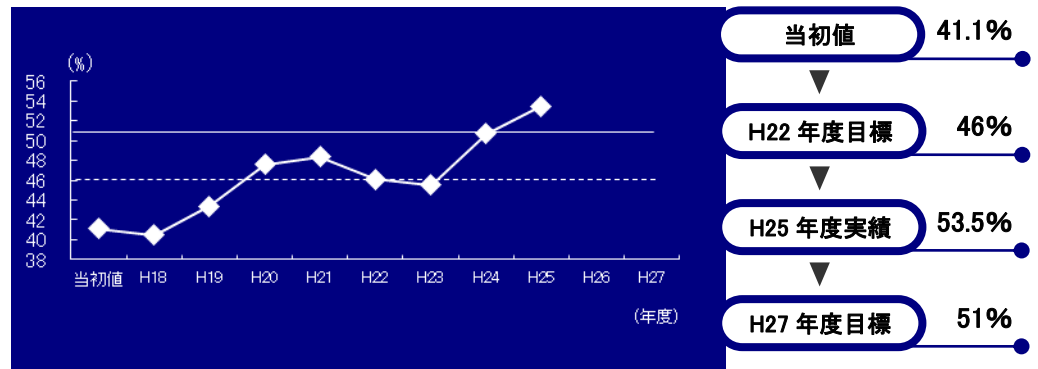
行政情報を必要なときに入手できていると感じている市民の割合



情報セキュリティ: 情報資産の機密性(許可された者だけが情報資産にアクセスできることを保証すること)、完全性(情報資産が正確及び完全であることを常に維持すること)、可用性(許可された者が、確実に情報資産を利用できること)を維持することをいう。

■市民満足度(+)【満足度指標】

行政情報を得やすい環境が整っているまちの実現状況について、市民が実感している割合



■■評価と展開■■

■目標達成に向けた 25 年度の実績と自己評価

【経営企画部】

・誰もが閲覧しやすく、使いやすいホームページとなるよう、ウェブアクセシビリティに関する基本方針を策定しました。また、SNS の急速な普及に伴い、ツイッターやフェイスブックによる情報発信に加え、LINE の活用・実施に向けて検討を行いました。

その他、ケーブルテレビや FM ラジオなど様々なメディアによる発信を行いました。

・電子申請の推進

鎌倉市も参加している神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会において、県・市町村施設及びバス車内への広報用ポスター・ちらしの掲示及び検索サイト(Google アドワーズ)を利用した広告掲載を実施し、サービスの利用拡大を図るための広報活動を行いました。

・情報セキュリティ対策

ネットワーク及びインターネット関連のセキュリティ対策を的確に実施し、安全かつ安定的な運営を行いました。また、各課所管のシステム開発・更新時において技術的な支援等を行いました。

【総務部】

・行政文書の保存や廃棄等がより適切に行われるようにするため、行政文書管理規則等の改正を行いました。

市民との情報の共有化を図るため、行政文書の件名、保存期間及び公開区分等を行政文書目録として、ホームページで公表しました。

文書管理システムの操作研修を再任用職員、非常勤嘱託員を対象に実施しました。

歴史公文書等を選別するための基準について中央図書館と協議を進め、平成 26 年 4 月から歴史公文書等選別の試行を実施することになりました。

・財務会計システムについては、効率的かつ効果的に事務事業の情報化を進めるため、平成 25 年度(平成 26 年度予算編成)から新システムを本格導入しました。

・昨年度に引き続き、各課が行うすべての一般競争入札について電子入札システムを利用できるよう、庁内の体制を整備し、電子入札システムの利用普及を図りました。

また、市が行う入札や契約について、インターネットを利用した情報提供に引き続き努めました。

■8年間(平成 18～25 年度まで)の取組の評価

【経営企画部】

・ホームページはトップページのデザインを含め、カテゴリ構成、ページ書式など、より利用しやすいホームページとなるよう改修を行い、音声読み上げや文字拡大などの機能を持たせアクセシビリティの向上を図りました。

また、外国籍市民や来訪者などにも情報提供するため、公開されている日本語のホームページを英語・韓国語・中国語に自動翻訳して提供しました。その他、ツイッターやフェイスブックなどの SNS による情報発信の充実を図りました。

情報セキュリティを巡る脅威は、日々新しくなっており、サイバー攻撃等の手法も高度化・複雑化してきている状況に対応するため、認証システムの運用、総合的セキュリティ管理システムの運用、インターネット系セキュリティの運用を着実に実施し、多重の防護対策を進めてました。

電子申請について、平成 17 年度の運用開始から7年が経過している中で、「市政へのご意見・ご提案」や参加申し込みといった電子のみで完結する手続きについては多くの利用がある一方、認証を必要とする手続きは本市及び他市においても、利用件数が少ないことが明らかとなっています。そこで、電子のみで完結する手続きを中心に電子化を進めるとともに、電子申請・届出システムの強固なセキュリティを活かして、アンケート調査など郵送や電子メールの代替手段としての運用を図りました。

【総務部】

・平成 22 年7月から、文書管理システムが本稼働したことに伴い、行政文書の適正な管理を進めることができました。

また、各課が文書管理システムへ登録した行政文書の目録を本市ホームページに公表することで、市民との情報の共有化を図ることができました。

・財務会計システムについては、平成 25 年度(平成 26 年度予算編成)から新システムを本格導入し、基本計画の目標である効率的かつ効果的な事務事業の情報化を進めることができました。

・神奈川県と県内市町村等が共同で開発した電子入札システムを平成 18 年度に導入してから、市役所内部の入札事務にかかる体制の整備、応札する事業者側への周知など、電子入札システムの利用普及を図ってきました。また、平成 20 年度では、契約検査課が各課等に対し電子入札のシステム操作の支援を行う「入札サポート」を本格的に開始しました。このことにより、契約検査課だけでなく各課が行う入札においても電子入札を行えるようになり、庁内における電子入札システムの更なる拡大を図ることができました。

この期間におけるインターネットなど、情報ネットワークサービスの充実、整備を背景に、電子入札のメリットである事務の迅速化、参加業者の移動コストの低減、手続きの透明性、競争性の向上等、時代の要求に合わせた効率的で効果的な事務事業の情報化は、着実に推進されました。

■25 年度までの未達成事業の課題・問題点など

【経営企画部】

・全戸配布している広報がまくらが情報発信の基幹となっていますが、ケーブルテレビや FM ラジオなど、各メディアの特性を活かした情報発信のあり方について検討する必要がある

あります。

電子申請・届出サービスを利用できる手続について調査照会を行い、引き続き市民へのサービス拡大に努めていきます。

【総務部】

歴史公文書等の保管場所や利用方法などについて、引き続き中央図書館と検討を行います。

平成 23 年4月1日に施行された「公文書等の管理に関する法律（公文書管理法）」や同政令の規定に基づき、国に準じた行政文書事務の実施をめざして、文書管理規則等の見直しを行います。

紙情報の文書の災害時の対応について、本庁舎の地震による倒壊や津波による被害等への対応として、重要な行政文書の一部を、本庁舎の地下書庫から津波の被害を受けにくい場所に立地する、民間の耐震・耐火倉庫へ移す検討を進めます。

文書管理システム更新の仕様作成時に、紙文書から電子文書への転換を更に進めるための可能性について、検討を行います。

■第3期基本計画の施策の方針における今後の展開(取組方針)

【経営企画部】

《市民自治》

・市民の誰もが必要な情報を必要なときに得ることができるよう、様々な手法による情報の提供と内容の充実に取り組んでいきます。

《行財政運営》

・情報のセキュリティ確保、情報ネットワークの管理及び運用を行い、県市町村共同運営による電子申請システムを統括し、ITを活用して市民サービスの向上を図るとともに、行政運営の高度化、行政事務の効率化を図ります。（情報化推進事業）

住民記録システムの再構築を行い、迅速かつ正確性のあるデータ等を供給することにより、効率的・効果的な市民サービスの支援体制の拡充を図ります。（情報処理事業）

【総務部】

《行財政運営》

・市民との情報の共有化を図るため、文書管理システムの運用等により、行政文書の適正な管理に努めます。

平成 25 年度までの財務会計システムは、ホストコンピュータにて稼動するシステムであったことから、運用にかかる費用、時間等のコストが大きく、データ連携の自由度が低く抑えられていました。平成 28 年度までにホストコンピュータを廃止する計画が策定されていることから、平成 26 年度予算編成から新システムを本格導入しており、平成 25 年度以前の課題が解決され、事務的及び費用面からも改善が図られます。

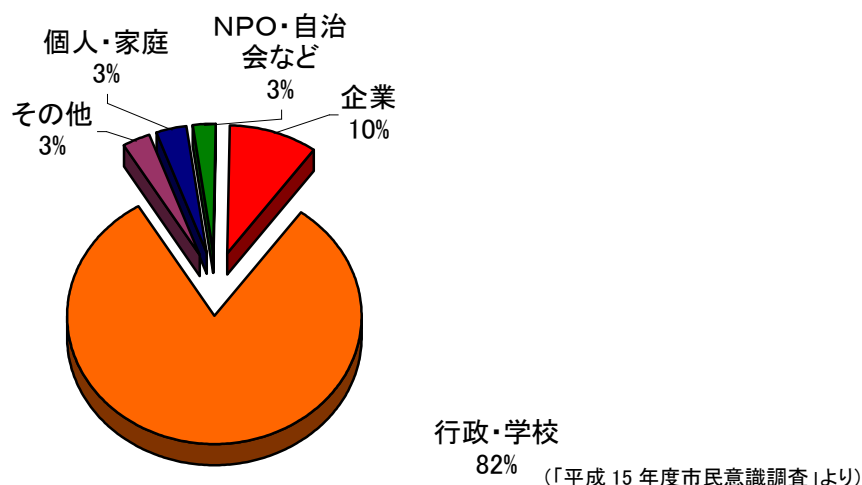
今後も電子入札システムの全面的な活用により、効率的な入札制度の運営のほか、契約事務の透明性・公正性の確保に努めます。

市民等と行政 の協働

■市民・事業者・NPO等と行政の協働目標

- いつでも、どこでも、何でも、だれでもがネットワーク通信を行うことができる「ユビキタスネットワーク社会」をめざします。
- サービスの受け手と担い手が協働して情報化を推進していきます。

参考：市民が期待する各主体の役割の大きさ



外部評価結果

鎌倉市民評価委員会による評価

この分野の8年間の取組は、十分であった。

この分野の8年間の取組の進捗状況・取組のあり方に関する意見

- ・8年間の間に進んだIT技術、SNSなどを積極的に取り入れ、使いやすい地域情報化を精力的に進めている点が評価できる。
- ・評価当初に比べてホームページの改善はかなり進められている。電子情報による新たな発信など行った点は便利になった。年度内アクセス件数が順調に増加している。
- ・「ツイッター」や「フェイスブック」の活用など、新たな情報発信ツールの活用など、積極的な取組がみとめられる。
- ・施策を積極的に推進して市民のための情報化を推進するとともに、情報セキュリティへの脅威を意識してその対応にも努力している。
- ・ケーブルテレビの番組の一部をホームページ上で公開、インターネット関連のセキュリティ対策を的確に実施、入札や契約についてインターネットを利用して情報提供したことなどは評価できる。
- ・市民参画に役立つ広報・広聴活動はかなり活発に行われている。

第3期基本計画に向けたこの分野に関する意見

- ・今後も登場してくると予想される新技術を的確に利用、応用していく必要がある。その一方でセキュリティ対策をしっかり行う必要性がますます高まっている。
- ・市民への情報発信は今後は広報のような紙ベースだけに頼らず、様々なメディアの特質を生かして、必要とする人への有効な情報が配信されるようにすることが重要である。しばらくは電子媒体と紙ベースが併用されると考えられ、どこからアクセスしても同じ情報が得られるように留意してほしい。行政情報を積極的に提供するとともに、情報弱者にも必要な情報が伝わるよう、種々の媒体を活用して広報活動の充実を図って頂きたい。

- ・ハイテクノロジーを利用した情報発信にいち早く取り組んでいく事も必要であるが、それらに対応出来ない市民に対する配慮としてローテクノロジーで如何に効率的に情報を発信していくかについても考慮しながら施策を進めて頂きたい。
- ・「生涯学習」部門と連携をとり、出来るだけ多くの市民が様々な情報発信形態に対応できるよう、市民同士で教えあう講習会などの企画も望まれる。
- ・広報かまくらが広く市民に読まれている。電子情報を取り出せない層には重要である。
- ・電子申請の問題点が分かり、利用し易い方法を拡大していくことは大切である。

この分野の指標に関する意見

- ・満足度は好調に上昇して目標値を達成している。「わからない」など回答者が 21.6%いたことは PC を持たない等情報弱者が 20%近くおられると推測できる。
- ・ホームページへのアクセス件数は目標値を大きく上回っている。相関性も高い。しかし、ホームページのアクセス件数を指標にするのは時代遅れだという印象がある。16 万件がどのような意味を持つかも分からない。そもそも、市の公式ホームページは改善されたとは言え、いまだ知りたい情報を得るためには多数の階層を経なくてはならない(多数のページにアクセスしなければならない)ため、当然アクセス数は増加する。これは裏を返せば、作りの悪いホームページほどアクセス数が多いとも言えるため、どれくらい(クリック数、時間等)で知りたい情報を得られたか等にすべきである。
- ・情報公開度については、役所内手続きを情報公開法及び公文書管理法に正しく準拠した手続きに変更する事により、格段にポイントが上がる事が予想される。目標値を超えているので直さなくてはならず、情報公開度は目標を 100%にすべきである。
- ・施策コストとの効率性を考えながら施策を実行していく必要がある。
- ・行政の情報サービスの利用しやすさ、必要な情報の入手、ホームページへのアクセス件数の増加と地域情報化はあつと言う間に広がり、落ち着きを見せている。
- ・市ホームページのアクセス数を分野別に分析して、利用者へのサービス向上につなげたい。

この分野に関する総括意見

- ・インターネット関連のセキュリティ対策の的確な実施。個人情報の保護を図る中で、時代の要求に合わせて効率的かつ効果的に事務事業の情報化を図るべきである。
- ・情報セキュリティの確保や情報ネットワークの安全な運用は今後益々盛んになるものと推察できる。急速な発展を遂げる情報だからこそ安全性の確保に関しては計画の立案も必要かもしれない。
- ・ホームページや各種の委員会、説明会への参加、eモニターに携って、市関係者の広報・広聴活動が大変な熱意を持って行われていることが伺える。
- ・電子入札を進める中で、最低価格の設定をすべてを対象にすべきである。政策立案支援等、入札(価格競争)に馴染まない案件があることにも留意をして欲しい。

実施計画	■ 情報セキュリティ対策の強化(6-1-2-①) ■ 電子申請の推進(6-1-3-①) ■ 電子事務システムの推進(6-1-3-③) ■ 電子入札システムの推進(6-1-3-⑤) ■ 税基幹システムの更新(6-1-3-⑥) ■ 基幹業務システムの再整備(6-1-3-⑨)
事務事業評価	■ 情報化推進事業(経企-15) ■ 情報処理事業(経企-16) ■ 住基ネットワーク事務(市民-25)
関連リンク	■ 電子政府構築計画(電子政府)