

第6節 活力ある暮らしやすいまち

# 1 地域情報化

～行政情報を得やすい環境が整っているまち

## <A 基本計画の目標>

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。

## <B 目標指標：市民意識調査による市民の満足度>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H19	H20	H21	H22	トレンド
市民満足度	サブタイトルにあるまちの実現状況について、市民が実感している割合	41.1 %	43.4 %	47.6 %	48.4 %	46.1 %	↘

## <C 目標達成に向けた22年度の実績と自己評価>

自己評価

### 【経営企画部】

※この分野の目標達成のために取組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) ・電子申請の推進 神奈川県と県内市町村が共同で運営する電子申請・届出サービスについては、共同運営の新システムでの運用を開始しました。また、当該サービスで提供可能な手続について調査照会を行い拡大に努めています。	◎
※この分野の目標達成のために取組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) ・情報セキュリティ対策 認証システム、総合的セキュリティ管理システム、インターネット系セキュリティシステムの的確な運用を行い、障害等は発生しませんでした。また、次期認証システムの検討を行うとともに、導入時期を一本化して運用管理を容易にすることとしました。	◎
※この分野の目標達成のために取組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) ホームページについては、ページ構成など、より分かりやすく改善を図っているところです。	◎

### 【総務部】

※この分野の目標達成のために取組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) <総務課> 中期実施計画事業工程のとおり、平成22年7月から、文書管理システムの本稼働を開始しました。 また、文書管理システムの導入に合わせて行政文書管理規則、行政文書管理規程及び公印規則の改正を行うとともに、文書管理システムを活用した行政文書事務の指針として「鎌倉市行政文書事務ガイドライン」を作成しました。 さらに、行政文書事務を行うすべての職員を対象に研修会を開催するとともに、システム稼働後は、ヘルプデスクの設置、Q&A集の掲載及び職員アンケートの実施などにより、職員間の疑問の解消とシステム操作のスキルアップに努めました。 こうした地道な取組により、文書管理システムは徐々に職員間に定着してきたと考えています。	◎
※この分野の目標達成のために取組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) <契約検査課> 事業者が入札に必要な仕様書等を入手する方法として、指定店による販売を終了し、すべての案件について市のホームページからダウンロードすることとしました。	◎

前年度当初目標に対し、◎＝80%以上○＝50%以上△＝30%以上×＝30%未満

## <D 前回の市民評価委員会などからの指摘への対応状況>

市民評価委員会などからの指摘

指摘等に対する改善策・対応など

### 【経営企画部】

<p>・情報媒体よりも情報の中身が大事であり、本当に必要な人に本当に必要な情報が届くようにしていただきたい。</p>
<p>・高齢者や低所得者のようなIT弱者にもできるだけ公正・公平で親切的な情報化を進めて頂きたい。パソコンを持たない世帯も等しく情報を得られるように広報かまくらや自治体配布物などで充実させて欲しい。</p>
<p>・アクセス数の激増に比べ市民満足度は50%を切っている。インターネットによる情報収集を中心的に行っているのは若い世代が中心であり、高齢者にも優しい情報の入手、若者には便利な情報入手といった対象別のサービスの質を考慮することが必要であろう。</p>
<p>・音声読み上げや文字拡縮機能については、利用方法や機能についての説明が分かりづらいので、より解り易い説明が欲しい。</p>



<p>広報紙やホームページなど情報媒体の特性を踏まえた中で情報を発信しており、より分かりやすく的確に情報提供するよう各課周知を図っています。</p>
<p>情報提供は広報紙、ホームページ、ケーブルテレビ、ラジオ、広報板など様々な情報媒体を活用して行っていますが、掲載容量や発行・公開時期の問題などもあってすべて等しくというには無理があります。インターネットを利用できない世帯であっても、広報紙は全戸配布しており、限られた紙面ではありますが、様々な情報を掲載しているところです。</p>
<p>市民意識調査では、ホームページから必要な情報を得られているかとの評価(アンケート指標)は年々上がっており、22年度調査では61%で、年齢別、性別、家族構成別でもおしなべて評価をいただいているところです。なお、広報紙については全戸配布しており、また、広報紙面はホームページにも掲載するとともに声の広報や点字版なども作成しています。</p>
<p>市のホームページに導入した音声読み上げ等アクセシビリティ支援ツールの機能や使い方の説明は、ソフトのメーカーが提供しているものであり、分かりやすいものと考えていますが、具体的箇所の指摘があれば対応を考えていきたいと思えます。</p>

### 【総務部】

<p>行政情報の公開度は年々向上していると感じるが、情報の整理がなされないまま、市民に提供されているように見える。市民はそもそもどのような情報が入手できるかわからないということを理解して、わかりやすく情報提供してほしい。</p>
--



<p>&lt;総務課&gt; 文書管理システムに登録された行政文書の目録を平成23年度の早い時期に公表し、市民との情報の共有化を図ります。</p>
---

## <E 22年度未達成事業の課題・問題点など>

### 【経営企画部】

<p>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ます。</p> <p>ホームページについては、各ページごとにより分かりやすく改善を図っているところですが、各カテゴリにおける情報量などに、なお差があるため、情報の鮮度も含め、各課への周知・助言を行って行く必要があります。</p> <p>ホームページのアクセス数については、22年度からは集計ソフトを変更したため件数に変化が生じています。ロボット型検索に伴うアクセス数を除外する形としていますが、ユーザーのアクセスもトップページではなく目的のページに直接アクセスする形も多いと思われるため、今後は更にトップページへのアクセス数ではなくサイト全体の件数へと変えていく必要があると考えます。</p>
<p>※未達成の理由&lt;支障となった理由&gt;</p>

## 【総務部】

### <総務課>

平成22年度は、現在、文書管理システムに登録されていない行政文書(電子文書)の解消を図るため、

- ①既存の帳票に決裁欄を設けている文書の取扱い方法の確立
- ②ファイル・電子メールの取扱い方法の確立
- ③文書目録の公表

を進めていきます。

※未達成の理由<支障となった理由>

## <F 今後の展開(取組方針)>

### 【経営企画部】

市民が直接利用する電子申請・届出サービス拡大について、引き続き所管課への指導助言を行います。

ネットワーク及びセキュリティ対策の的確な運用を通じて、業務の安全かつ安定的な運営を行うとともに、市民が直接利用する各課所管システムの支援を行っていきます。

情報提供については、デジタルデバインドに配慮しつつ、様々なメディアを活用するなかで、情報をより入手しやすくするとともに、各メディアの特性を生かした情報発信を行っていきます。

### 【総務部】

#### <総務課>

文書管理システムを活用して、いかに紙文書(保存箱)の引継ぎを円滑に行うか検討します。

また、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)」の施行に伴い、組織体制を含め歴史公文書等の取扱方法を確立します。

さらに、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、文書管理規則やガイドライン等の見直しに着手します。

平成24年度から始まる後期実施計画では、中期実施計画で先送りとなった財務会計システムや、今後、開発が予定される庶務事務システムと文書管理システムとの円滑な連携を念頭に置き、事業展開を図ります。

#### <契約検査課>

全庁的な電子入札システムの利用促進を図っていきます。

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を引き続き進めていきます。

## <G 実績指標：事業ごとの進捗を示す代表的な指標>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H19	H20	H21	H22	H22年度 目標値	H27年度 目標値
市ホームページへのアクセス件数 (+)	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～3月)	90,000 件	82,455 件	108,718 件	125,537 件	<b>109,919</b> 件	100,000 件	120,000 件
行政情報公開度 (+)	行政情報を必要なときに入手できると感じている市民の割合	51.4 %	56.1 %	57.0 %	58.3 %	<b>61.5</b> %	59 %	64 %

## <H 事業コスト総額>

分野別事業費		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
施策コスト	決算値 (A)	425,130千円	420,435千円	414,844千円					
	(国・県)	0千円	0千円	0千円					
	(負担金等)	0千円	0千円	0千円					
	(一般財源)	425,130千円	420,435千円	414,844千円					
	人員配置数	11.0人	11.0人	11.0人					
	人件費 (B)	103,307千円	102,089千円	96,447千円					
	総事業費(A+B)	528,437千円	522,524千円	511,291千円					
	対前年比		98.9%	97.9%					

## 鎌倉市民評価委員会の評価

～評価委員は、この分野の取組について次のように評価しています。



### 評価できるところ

- ・文書管理システムの本格稼働は評価できる。
- ・ホームページ、広報かまくらは、見易さに配慮した見栄えの改善を行っている。(ただし、ホームページで見やすいのは、トップページとその他いくつかのページのみで、2階層目以下は情報が無造作に羅列されている傾向が強い。また、PDF資料へのリンクを貼っているだけのページも多く、伝える努力がなされていない。)
- ・ツイッターなど新しい情報チャネルの開拓を行っている。



### 課題・提言

- ・電子情報の管理についてはバックアップも容易であると思われるが、紙情報による文書の災害時の対応についても検討していく必要があるのではないか。
- ・電子入札における最低価格の設定を必須とすることが、適正な競争を維持するために是非とも必要であり、そのための条例化を進めるべきである。
- ・電子システムは、今回の東日本震災でもその重要さが改めて浮き彫りになった。投資金額、バックアップのしやすさから、早急にクラウドシステムへ移行できるよう検討を開始してほしい。
- ・ケーブルテレビでも市政情報を流しているが、情報鮮度と見栄えがよくない。地デジ完全移行化でケーブルテレビ加入者数が増加すると考えられる。テレビは有力な情報提供チャネルなのでもっと活用できるとよい。