

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

<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。

<目標指標：市民意識調査による市民の満足度>

市民満足度	当初値	H18 実績	H19 実績	H20 実績	H21 実績	H22 目標値	H22 実績	H23 実績	H27 目標値
「鎌倉市は、コンピュータや携帯電話などの情報通信機器を利用して、行政の情報(行政サービスなど)を得やすい環境が整っているまち」だと感じている市民の割合	41.1%	40.5%	43.4%	47.6%	48.4%	46.0%	46.1%	45.5%	51.0%

<6年間の取組の評価>

【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。
・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です。特定の組織を標的として、主として、組織の機密情報等を詐取することを目的とした標的型サイバー攻撃も増えています。
平成17年度の運用開始から6年が経過し、「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で、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。

<今後の方向性>

【経営企画部】

・ユーザーである市民の方にとって見やすいホームページにするとともに、IT技術の進展を踏まえ多様なメディアを活用した情報提供に努めます。
・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、引き続き、多重の防護対策を進めていきます。
今後は市民・事業者の利便性確保のために、電子のみで完結する手続きを中心に電子化を進め、また、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す。

鎌倉市民評価委員会の評価

《この分野の6年間の取組の進捗状況・取組のあり方に関する意見》

- ・市ホームページへアクセス件数、行政情報公開度ともに向上しており、市民が身近な問題に関心を示し、情報の入手を行ったことがわかる。ホームページによる行政情報の提供が必要不可欠なものとなってきており、ITをとりまく状況が急速であるなか、市民サービスの向上が図られている。一方で、インターネットや電子媒体を使った通信が拡大するなかでの倫理面の配慮や安全性が問われる。
- ・ホームページの改良等、使いやすい環境に向けた努力は評価できる。アクセス件数が示すとおり、市民が行政情報収集手段として活用していることが伺える。ただ、使いやすさという点では改善が必要であると思う。追加された音声読上げ機能や拡大機能には、聞き取り難さや、PDFへの非対応等依然改善の余地がある。情報へのたどり着きやすさはあまり改善されていない。特に政策・財政といった基本情報が分かりやすくまとまっていないのは問題である。
- ・ツイッターなどのソーシャルメディアに対応し、情報がリアルタイムに伝わるようになった。行政職員と直接つながっている感覚が持て親近感が湧く。
- ・紙情報「広報かまくら」「市民便利帳」もよくできている。「鎌倉市防災・安全情報メール」は頻繁に送信され参考になる。
- ・3.11時の情報発信については改善の余地があったが、その後の対策は早かった。
- ・情報格差への留意は引き続き行って欲しい。

評価の内訳(委員数)					⇒	評価委員会の評価
◎	0	○	7	△		1

《将来のまちづくりの展望に向けたこの分野に関する意見》

- ・情報セキュリティの対策が十分とは言えないように思う。最近、思いもよらぬウイルスの仕業で事件が起きているので、具体的な作戦をしっかりと立て、サイバー攻撃に耐えうる情報化を図る必要がある。
- ・いつでも、どこでも、だれでもがネットワーク通信を行えるユビキタスネットワーク社会が、予想以上に早く実現に向かいつつある。新しい潮流を適切にとらえ、情報発信をする必要性が高まっている。SNSの利用には常に利用者のモラルが問われる。他の地方公共団体で問題となっている、職員による守秘義務違反や利用者とのトラブルが起こらないよう職員研修を行うなど、促進には十分配慮して頂きたい。
- ・市政情報を職員がホームページにアップしやすい環境は構築されつつあるように感じる。職員の負荷が軽減されるのは良いことである。市民目線で分かりやすくなっているかを全体的にチェックするようにして欲しい。
- ・自治・町内会や老人クラブなどの様々な地域の活動における情報提供、情報共有が重要であると考えられ、各活動団体の能力に依存している現在の環境を向上させていくことが必要である。地域を担う自治・町内会、ボランティア団体、NPO団体、実行委員会他との情報の共有化も充実していただきたい。
- ・行政情報公開の必要性が叫ばれている今日、平成27年度目標値が64%では不満足である。条例で公開を禁じられている事項以外は原則、全面公開してもらいたい。

《この分野に関する総括意見》

- ・市民満足度が平成23年度の値が45.5%と半分の人が満足はしているが、市民とのコミュニケーションのパイプとなる情報化の満足度はもっと目標値が高くても良いのではないかと。
- ・情報発信については、そのツールも重要であるが、それ以上に発信される内容が重要である。常に発信する側のニーズを調査し、「市民が今欲している情報が何か？」を念頭においてコンテンツを作成していただきたい。行政の一方的な情報の提供に止まらず、双方向型になるように極力努めていただきたい。
- ・セキュリティに留意しながら、今後の情報化を進めたい。市民のニーズに沿うように取捨選択も必要である。
- ・ツイッターやフェイスブックといったSNS普及により、情報提供の手段が多様化している。緊急情報などには適しているものもあり、活用方法を検討していく必要がある。ユビキタスネットワーク社会に向けて準備を進める。
- ・停電時、情報関係の機能が完全に麻痺しないように、多面的な補完対策を考慮していただきたい。
- ・災害時の行政からの情報発信の必要性を課題としているが、地域安全や防災と関連して施策を明確にして欲しい。
- ・地域情報化は広報・広聴の手段として位置づけられるので、広報・広聴分野の整理統合を行うべき。広報・広聴という点で「市民参画・協働の推進」と内容が重複しているため、分野の整理統合を行ってほしい。