

# 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	H21	H22	H23	H24	対前年度
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 %	48.4 %	46.1 %	45.5 %	50.7 %	↗

## <C 目標達成に向けた24年度の実績と自己評価>

※この分野の目標達成のために取り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)

【経営企画部】	自己評価
<p>ホームページは、カテゴリーのページ改修を引き続き行うとともに、イベントカレンダー等コンテンツの充実を図りました。また、外国籍市民及び来訪者等、より多くの人に情報提供していくため、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。</p> <p>この他、ケーブルテレビ、FMラジオ、SNSなど様々なメディアにより情報発信を行いました。</p>	◎
<p>・ 電子申請の推進</p> <p>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、コンビニエンスストア、駅、バスの車内及び病院への広報用ポスター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。</p>	◎
<p>・ 情報セキュリティ対策</p> <p>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。</p>	◎
【総務部】	
<p>【総務課】</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	◎
<p>【財政課】</p> <p>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、新システムの仕様を確定し、債務負担行為の設定を行い、平成24年度から平成25年度にまたがる調達作業に係る契約を締結し、導入作業に着手しました。</p>	◎

<p><b>【契約検査課】</b> 電子入札所管課のみならず、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努めました。</p>	◎
<p><b>【納税課】</b> 平成25年度課税に向けシステム開発を進め、平成24年11月にシステムを稼働し、課税事務を開始。電子申告の受け付け等を実現しました。 平成25年4月1日からのコンビニエンスストアの公金収納の実施に向け、準備作業を進めました。</p>	◎

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>・市民満足度が横ばいなのは、市民が実感していないということであり、欲しい情報の取り出し方が分からないのではと思う。行政内部の情報の電子化は進んでいるようだが、それを市民が情報として得る分野が遅れていると感じる。情報格差に留意しながら、分かりやすい情報発信を望む。</p>	⇒	<p>行政情報の提供については、広報紙をはじめとして、ホームページ、ケーブルテレビ、FMラジオ、SNS等様々な媒体により行っているところですが、より分かりやすくするとともに積極的な情報発信及び内容の充実に努めていきます。情報格差への配慮については、情報提供の根幹となる広報紙は各家庭に直接お届けする形で全戸配布しているほか、音声版・点字版の発行に加え、ホームページにも掲載しています。また、ホームページについても音声読み上げや文字拡縮、多言語化等の機能を持たせており、今後もアクセシビリティの向上に努めていきます。</p>
<p>・市民の情報を今後どのように守り、生かすことができるかといったさらなる情報活用への計画が求められる。</p>		<p>市民情報の活用にあつては、国の動向を見ながら調査研究を行っていきます。</p>
<p>・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が必要である。</p>		<p>共同運営やクラウドシステム等の活用について最新の情報収集を行うとともに、システムコストを勘案しながら導入に向けての検討を行っていきます。</p>
<p>・インターネット関連のセキュリティ対策の的確な実施が必要である。</p>		<p>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す。また、日々変化しているセキュリティ対策については、より効果的な取組の調査研究を行います。</p>
<p>・古いシステムの維持にお金をかけている。また良いシステムの導入も遅い。</p>		<p>ホストコンピュータがこれまで行っていた基幹業務について、現在、再整備を進めており個別サーバによるパッケージシステムの利用に、順次切替えを行っているところです。</p>
<p>・電子申請については、市のトップページに「電子申請」とだけあり、そこに入っても、このシステムにより、何ができるのかが全く示されていない。また、行政文書の目録もよほど探さない限りトップページからたどり着けないとともに、PDFであること、更にキーワードが無いこと等から実質的に自分が要求する文書にたどり着くことは困難である。</p>		<p>電子申請のリンク先については、鎌倉市の申請届出メニューのトップ画面としていたところですが、鎌倉市のホームページ内の電子申請届出の案内ページとするよう変更しました。</p>
<p>・広報紙は編集方法が改善され利用し易くなった。市のPRを優先するのは当然であるが、市民に関係深い記事は載せて頂きたい。例：「鎌倉の文化遺産を大災害から守る」緊急フォーラム第1弾(民間情報誌「鎌倉朝日」6月1日号 記載)</p>		<p>広報紙は行政手続きや市の施策・制度、催し等の情報提供を基本的としています。市民団体等の催しなどについてもインフォメーションのページに掲載しているところであり、件数も多く、見やすさの点では課題もありますが、今後も継続してまいります。</p>

**【総務部】**

・電子入札システムの普及率の目標と実績はどれくらいかが不明である。電子入札システムにおける最低価格設定は県内都市にも事例があるので、早急に検討等を進めるべきである。



平成24年度の一般競争入札における電子入札システムの利用率はほぼ100%と認識しています。指名競争入札については利用していませんが、入札全体件数の1%未満です。また売り払いについては、電子入札システム自体が対応していません。

電子入札システムを利用した最低制限価格制度の運用は、平成24年8月から工事件件について試行を開始しており、現在、本格実施に向けた準備事務を進めています。

・電子申請については、市のトップページに「電子申請」とだけあり、そこに入っても、このシステムにより、何ができるのかが全く示されていない。また、行政文書の目録もよほど探さない限りトップページからたどり着けないとともに、PDFであること、更にキーワードが無いこと等から実質的に自分が要求する文書にたどり着くことは困難である。

文書管理システムに登録した全文書からのキーワードによる検索については、技術的には可能ですが、情報公開専用のサーバを導入する必要があり、経費が掛かることから、現在は、検索の対象を行政文書目録に記載した文書件名などの項目に限っています。

## <E 24年度未達成事業の課題・問題点など>

**【経営企画部】**

市民にとって、より分かりやすく、見やすいページとなるよう改修を行っているところですが、一部に未改修のページがあるため、引き続き取り組んでいきます。

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。

※未達成の理由<支障となった理由>

**【総務部】**

**【総務課】**

歴史公文書等の取扱いについて中央図書館と協議を進めてきた結果、歴史公文書等を選別するにあたり、基準を定める必要があります。

※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】

情報格差が生じないように、さまざまなメディアを活用し、情報提供する中で、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。

市民が直接利用する電子申請・届出サービスの拡大について、引き続き所管課への指導助言を行います。また、クラウドシステムについて、引き続き情報収集を行い、導入に向けての検討を進めていきます。

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す。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す。

### 【総務部】

#### 【総務課】

行政文書の管理の徹底を図るため、行政文書管理規則等の改正を行います。歴史公文書等について、引き続き中央図書館と協議し、選別基準を確立させ、全庁に周知します。また、歴史公文書等の保管場所や利用方法などについても検討を行います。

#### 【財政課】

現行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ることから、運用にかかる費用、時間等のコストが極めて大きくなっています。また、ホストコンピュータが保有する各種データは固有のデータ形式となっていることから、エンドユーザがパソコンにて使用するOAソフトとの連携に乏しく、データ活用の自由度が極めて低く抑えられています。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たことにもない、平成26年度予算編成から移行するスケジュールにて新システムの導入作業を行っており、現行システムの運用は平成25年度決算に係る処理をもって終了する予定です。

#### 【契約検査課】

入札参加者が入札の仕様書等について発注者(市)に質問を行う場合は、紙媒体(FAX)で提出することとしています。これを電子化することについて、引き続き検討を行います。電子入札システムは、電子入札所管課(契約検査課)の集中管理としていますが、庁内の入札事務効率化のために、各部等の端末機にシステムをインストールし操作することの可否について検討を行います。

#### 【納税課】

システムの安定運用とそれを利用した事務効率の向上を図るとともに、新たな制度などへ対応を研究していきます。

## <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	H21	H22	H23	H24	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	125,537 件	109,919 件	163,924 件	<b>162,994</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 %	58.3 %	61.5 %	62.6 %	<b>65.1</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	405,381千円	382,916千円			
	(国・県)	0千円	0千円	0千円	0千円	0千円			
	(負担金等)	0千円	0千円	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	405,381千円	382,916千円			
	人員配置数	11.0人	11.0人	11.0人	11.0人	11.1人			
	人件費 (B)	103,307千円	102,089千円	96,447千円	94,663千円	89,283千円			
	総事業費(A+B)	528,437千円	522,524千円	511,291千円	500,044千円	472,199千円			
	対前年比		98.9%	97.9%	97.8%	94.4%			

## 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

- ・満足度は50%と横ばいではあるが、HPの見やすさへの努力や電子申請など、積極的に施策を進めており、市民サービス等は着実に進められている。
- ・HPのコンテンツの充実や外国語の自動翻訳提供、SNSの活用など、様々な新しいメディアへの対応等がみられる。
- ・電子入札システムの利用、普及は評価できる。
- ・歴史公文書のアーカイブデジタル化の検討などを中央図書館と連携して検討している。
- ・共同運営やクラウドシステムの活用についての情報収集、導入に向けての検討は評価できる。
- ・新たな財務会計システムの導入は評価できる。
- ・各課において存在する課題を的確に捉えた上で、今後の展開(取組方針)を見据えている。



### 課題・提言

- ・情報内容の更新をこまめにし、且つ、情報公開度を一層高めるべきである。
- ・インターネット関連のセキュリティ対策を早急に行うなど、個人情報保護、セキュリティ対策等の着実な実施が必要である。
- ・クラウドシステムへの今後の対応が必要である。
- ・フェイスブック等の有効性の具体的な検討も必要である。
- ・災害時用の通信システムの充実も必要である。
- ・行政機能のデータが別途保存されていれば、災害時の復興がスムーズであり、そうした視点からの対応が必要である。
- ・電子入札を進める中で、最低価格の設定を全てを対象にすべきである。
- ・入札(価格競争)に馴染まない案件があることにも留意する必要がある。
- ・新システムを導入するときは、業務の見直し・改善ができる数少ない機会であることから、業務に合わせたシステムの導入ではなく、システムに合わせた業務の導入を検討すべきである。
- ・歴史公文書等の取り扱いについては、神奈川県並びに藤沢市が全国でも有数の文書館を有しており、他の市町村のモデルにもなっている。歴史公文書の保管は、図書館での歴史史料の保管とは別の「行政におけるアカウントビリティの確保」という重要な役割を有している事から、図書館業務とは別に考えるべきである。
- ・平成23年度の市民評価委員会などからの指摘に対する回答について、どの様な取組が行われたのか確認できない。

この分野のめざすべきまちの姿に向けた平成24年度の取組は、**良好であった。**