静岡市情報化推進計画

2011 - 2014

ICTを活用したまちづくり

ICTがもたらす効用を
最大限活かし、効率的な行政と市民サービスの向上を図り、
「利便・効率・活力を実感できる」電子自治体を目指します。

はじめに

国の「e-Japan 戦略」及び「e-Japan 戦略Ⅱ」等の取り組みにより、行政（国・地方公共団体）分野においても、情報化が急速に進展しました。

本市も国の施策とともに、住民基本台帳ネットワークシステムや電子証明書（公的個人認証）等が利用できる総合行政ネットワーク（LGWAN[1]）等を導入してきました。また、静岡県内の市町と共同で電子申請システムを構築してきました。

一方、大型汎用コンピュータで稼働する各種システムにおける維持管理費は増大し、システムの改修も困難になる等、レガシーシステム[2]の弊害に対応せざるを得ない状況となっていました。これらに対応するために、前「静岡市情報化推進計画」では、大型汎用コンピュータの最適化、デジタル・ディバイド[3]解消等の課題に取り組んできました。

本計画では、クラウドコンピューティング[4]といった革新的新技術の登場等に対応していくため、前計画の基本方針を踏まえつつ、本市における情報化施策の基本的方向性を示す新たな計画へと改定することといたしました。

なお、本計画は当初 2011 年から 2013 年までの３か年の計画でしたが、次期情報化推進計画を、上位計画である静岡市総合計画の第３次計画（2015 年からの計画）に反映させるため、本計画の期間を１年延長し、2014 年までの計画とします。

平成 23 年３月
平成 26 年３月追記

---

[1] LGWAN：Local Government Wide Area Network。地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワークのこと。都道府県、市区町村の庁内ネットワークが接続されており、中央省庁の相互接続ネットワークである霞ヶ関 WAN にも接続されている。

[2] レガシーシステム：時代遅れとなった古いシステムのこと。いかにしてレガシーシステムを統合しつつ、新しいシステムへ円滑に移行していくかが、システムの更新における課題となっている。

[3] デジタル・ディバイド：情報格差。情報通信技術の恩恵を受けることのできる人とできない人の間に生じる格差のこと。

[4] クラウドコンピューティング：データサービスやリソースサービス等が、ネットワーク上にあるサーバ群（クラウド（雲））にあり、ユーザは今までのように自分のコンピュータでデータを加工・保存することなく、どこからでも、必要な時に、必要な機能だけを利用することができるコンピュータネットワークの利用形態のこと。

目次

第１章　情報化推進計画策定の背景 １

１　国の動向 １

２　電子自治体の実現 ３

３　計画の理念 ３

４　計画の期間 ６

５　本市情報化推進計画の変遷 ７

６　計画実施の評価 ７

第２章　情報化推進の基本的な考え方 ９

１　情報化の３つの柱 ９

（１）行政サービスの高度化 ９

（２）行政運営の簡素化・効率化 10

（３）地域活力の向上 10

第３章　重点的に取り組む事項 12

１　行政サービスの高度化 12

（１）行政手続き等の簡素化・利便性の向上 12

（２）行政情報の提供手段の多様化・高度化 16

（３）市民の市政参画環境の整備 20

２　行政運営の簡素化・効率化 21

（１）ICT を活用した行財政改革の推進 21

（２）情報システムの最適化の推進 23

（３）調達方法の適正化 24

（４）グリーン ICT の推進 24

３　地域活力の向上 25

（１）安全・安心な地域づくり 25

（２）市民、NPO 及び産学との協働 27

（３）産業支援 27

（４）シティプロモーション 28
（５）学校における情報化推進 29
（６）市民向け ICT 講習 29
（７）地域情報通信基盤整備の推進 29

第４章　共通的に取り組む事項 30
１　推進体制の強化 30
（１）ICT ガバナンス 30
（２）人材の育成 30
２　情報セキュリティの強化 31
（１）静岡版 ISMS の構築 31
（２）情報セキュリティ対策を支える柱 32
３　ICT 部門の業務継続計画 35

資料「静岡市の情報化推進」に関するアンケート調査結果（市政アンケートモニター）
..... 36

第１章
情報化推進計画策定の背景

１　国の動向

国では、平成 18 年の「IT 新改革戦略」で、社会がかかえる課題の解決、情報基盤の充実、さらには国際貢献をも視野に入れた戦略が策定され、「構造改革による飛躍」、「利用者・生活者重視」、「国際貢献・国際競争力強化」の３つの基本理念を掲げました。

しかし、世界的な金融危機に伴う我が国の経済の失速、クラウドコンピューティングといった革新的新技術の登場等、「IT 新改革戦略」策定時には想定しなかった状況の中で、現行の「IT 新改革戦略」の期限を待たずに、2015 年に向けた新たな中長期戦略について、平成 21 年７月に「電子政府・電子自治体」「医療・健康」「教育・人財」の３分野を軸にした「i-Japan 戦略 2015」を策定しました。

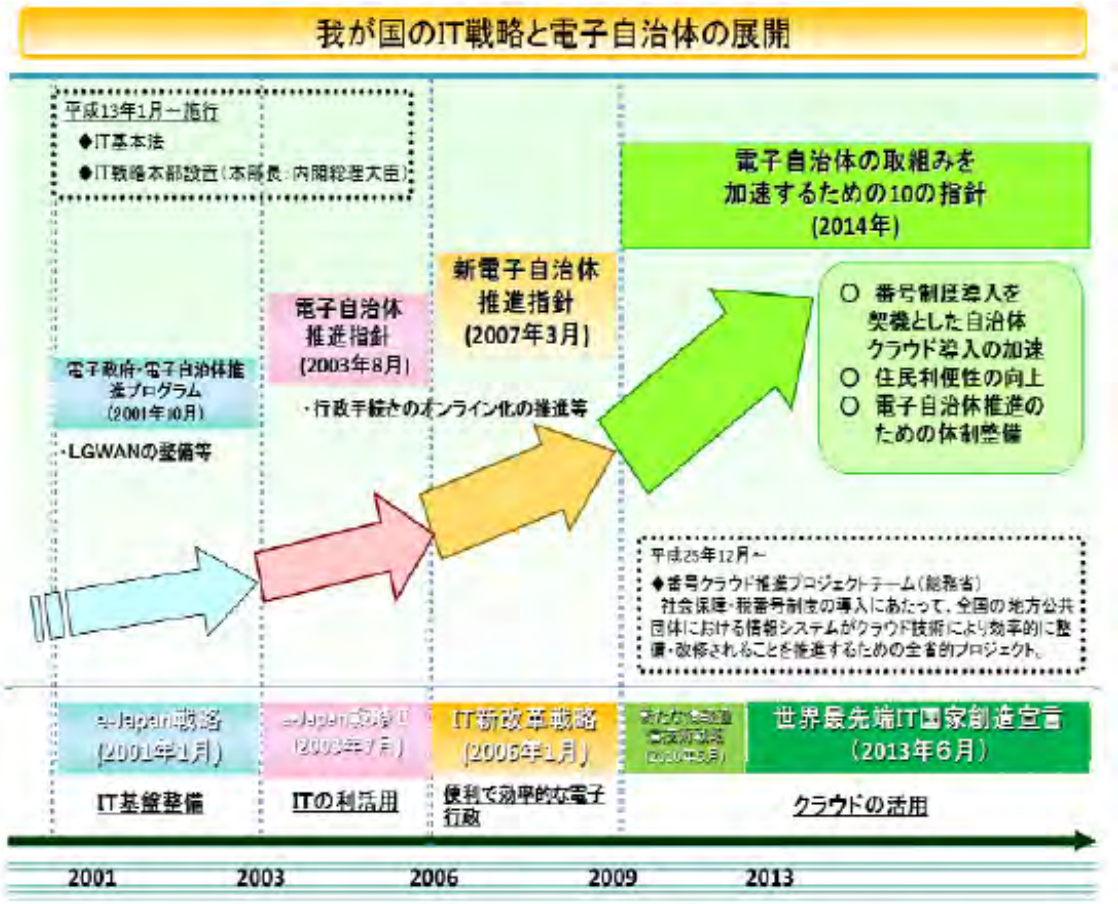
一方で、平成21年11月には、国において事業仕分けが行われ、これを受けて総務省等各省庁により利用率の低い電子申請システムについて廃止の動きが出る等、一部において見直しを求められた事業もありました。

こうした背景の中、平成22年５月には、新たな国民主権の社会を確立するための、非連続な飛躍を支える重点戦略「国民本位の電子行政の実現」「地域の絆の再生」「新市場の創出と国際展開」に絞り込んだ「新たな情報通信技術戦略」が発表されました。

また、平成25年６月には、ITを成長のエンジンとして、「日本経済の再生」に貢献していくことを目指した「世界最先端IT国家創造宣言」が発表され、「革新的な新産業・新サービスの創出と全産業の成長を促進する社会の実現」や「健康で安心して快適に生

活できる、世界一安全で災害に強い社会」、「公共サービスがワンストップで、誰でもどこでもいつでも受けられる社会の実現」を目指すべく、公共データの民間開放や自治体クラウドの推進等に取り組むとしています。

国では、IT戦略以外の各政策との連携、関係府省間の連携、政府と自治体との連携、政府と民間との連携等を具体的に進め、新たな国民主権の社会が早期に確立されるよう、国を挙げて推進しているところです。



出典：「地方自治情報管理概要」平成26年３月　総務省

２　電子自治体の実現

国が、平成22年５月に発表した「新たな情報通信技術戦略」の重点戦略「国民本位の電子行政の実現」では、「2020年までに国民が、自宅やオフィス等の行政窓口以外の場所において、国民生活に密接に関係する主要な申請手続や証明書入手を、必要に応じ、週７日24時間、ワンストップ[5]で行えるようにする。」「2013年までに、コンビニエンスストア、行政機関、郵便局等に設置された行政キオスク端末を通して、国民の50％以上が、サービスを利用することを可能とする。」としており、電子自治体の実現に力を入れて取り組んでいます。

こうした背景から、本市には、行政内部のシステム最適化を進めることで「行政運営の簡素化・効率化」を達成するとともに、インターネット等を活用した「行政サービスの高度化」を図り、さらには地域社会を活性化させ、「地域活力の向上」につなげ、市民からは「電子自治体の実現」が期待されています。

３　計画の理念

平成 22 年３月に策定された第２次静岡市総合計画では、「世界に輝く『静岡』の創造」を、本市の「目指すまちづくり」としています。

この目標を実現する政策体系のなかで、「市民とともに高めていくことが必要な意識」として「ICT[6]を活用したまちづくり」が位置づけられています。

ここでは、情報通信基盤の整備を促進し、市民一人ひとりの情報処理能力を高める「地域社会の情報化推進」と、行政内部の情報化と市民との安全なネットワークを構築し、それを市民サービスの向上につなげる「行政の情報化推進」がうたわれています。

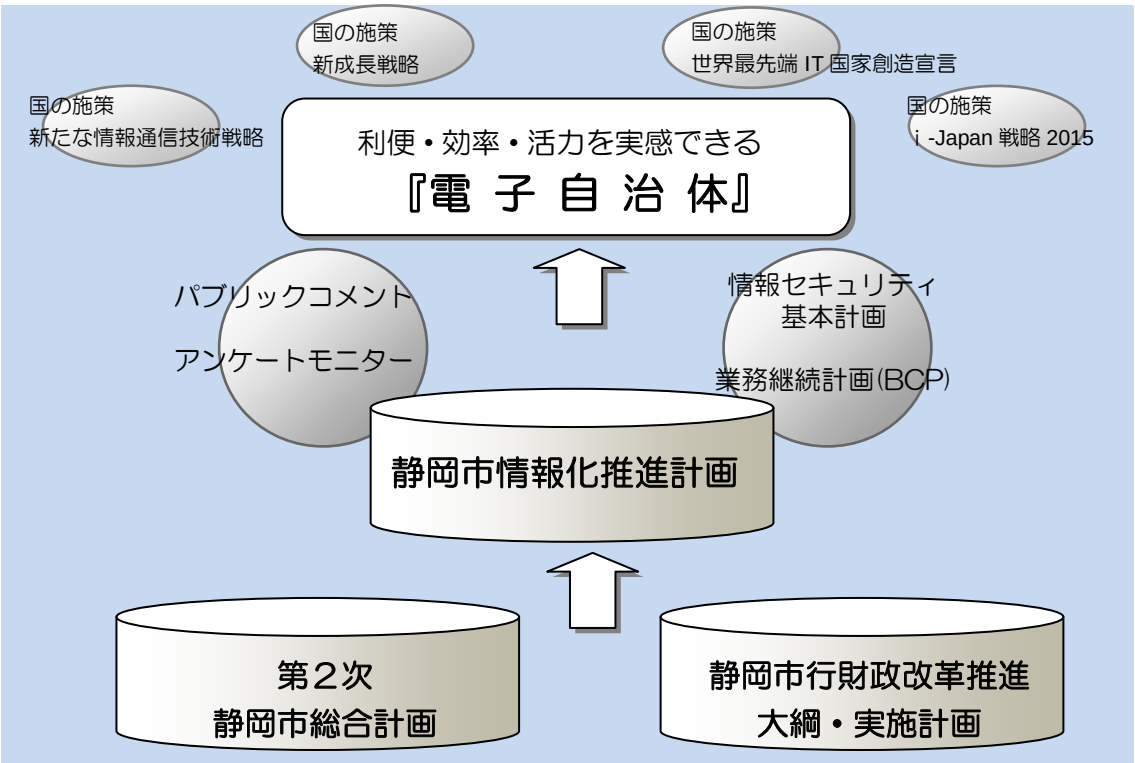
また、同じく平成 22 年３月に策定された静岡市行財政改革推進大綱・実施計画においても、「改革の方向」として、「電子自治体の構築」を掲げ、これに基づく諸施策が示されています。

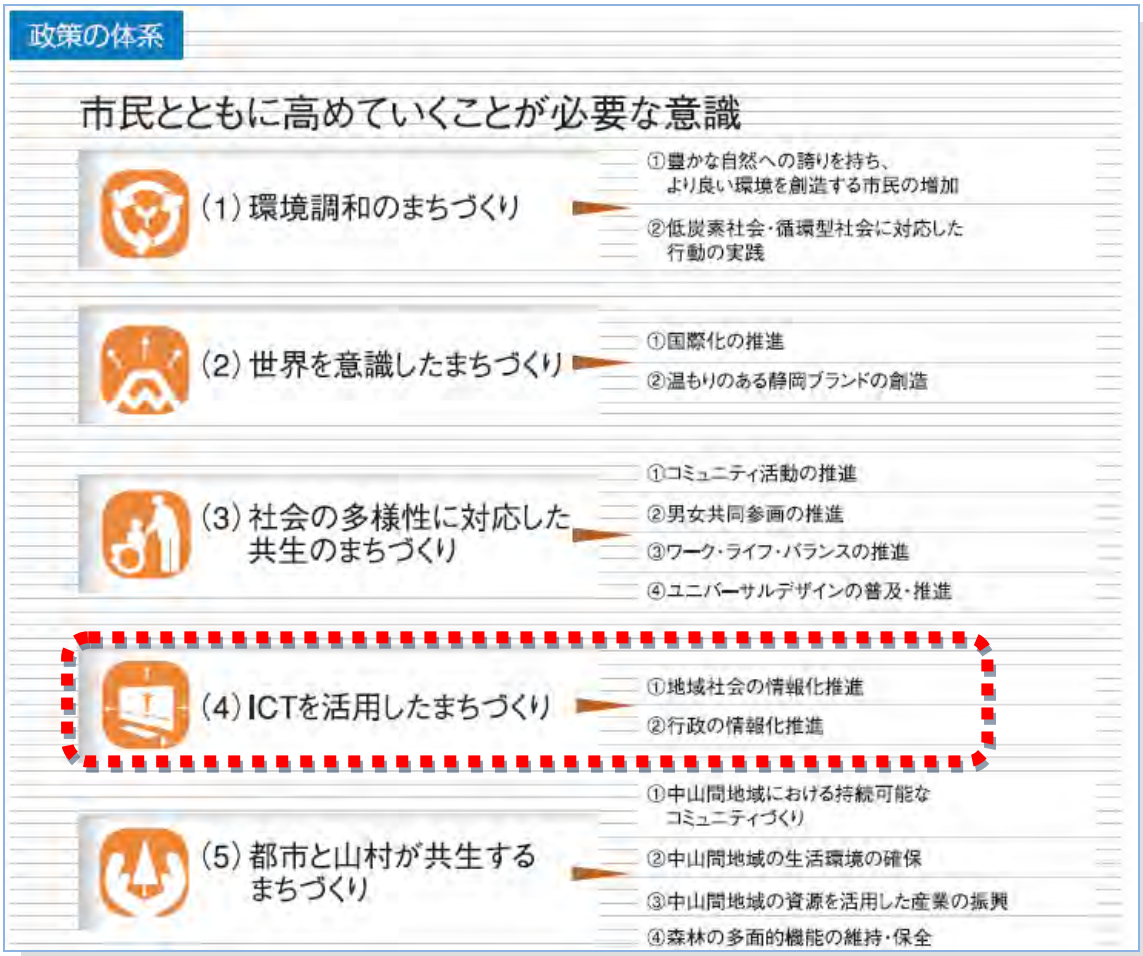
これら本市の計画を受け、「費用対効果」と「市民サービス」の視点に立って情報基盤の整備を進め、ICT がもたらす効用を最大限活かし、それを効率的な行政と市民サー

[5] ワンストップサービス：一度の手続きで、必要な作業を完了させられるように設計されたサービスのこと。

[6] ICT：情報(Information)や通信(Communication)に関する技術(Technology)の総称のこと。

ビス向上に結びつけ、「利便・効率・活力を実感できる」電子自治体を目指すものとします。





(4) ICTを活用したまちづくり

◆地域社会の情報化推進

インターネットの急速な普及等情報化の進展は、社会の構造変化とともに市民の生活様式にも大きな変化をもたらしています。ブロードバンド環境や地上デジタル放送も整備が進められてきていますが、なお、情報格差が存在していることも事実です。

このようななか、更なる情報通信基盤の整備を促進するとともに、市民一人ひとりの情報の処理・活用能力を高め、すべての市民が情報化の恩恵を享受できる環境を整えます。

また、情報機器を利用した犯罪を防ぐため、防犯意識の啓発など市民への情報提供を行っていきます。

◆行政の情報化推進

行政手続のオンライン化の充実、新しい情報通信技術の採用等により、行政サービスの質的向上に努めるとともに、行政コストの縮減や行政の透明性の確保に取り組みます。

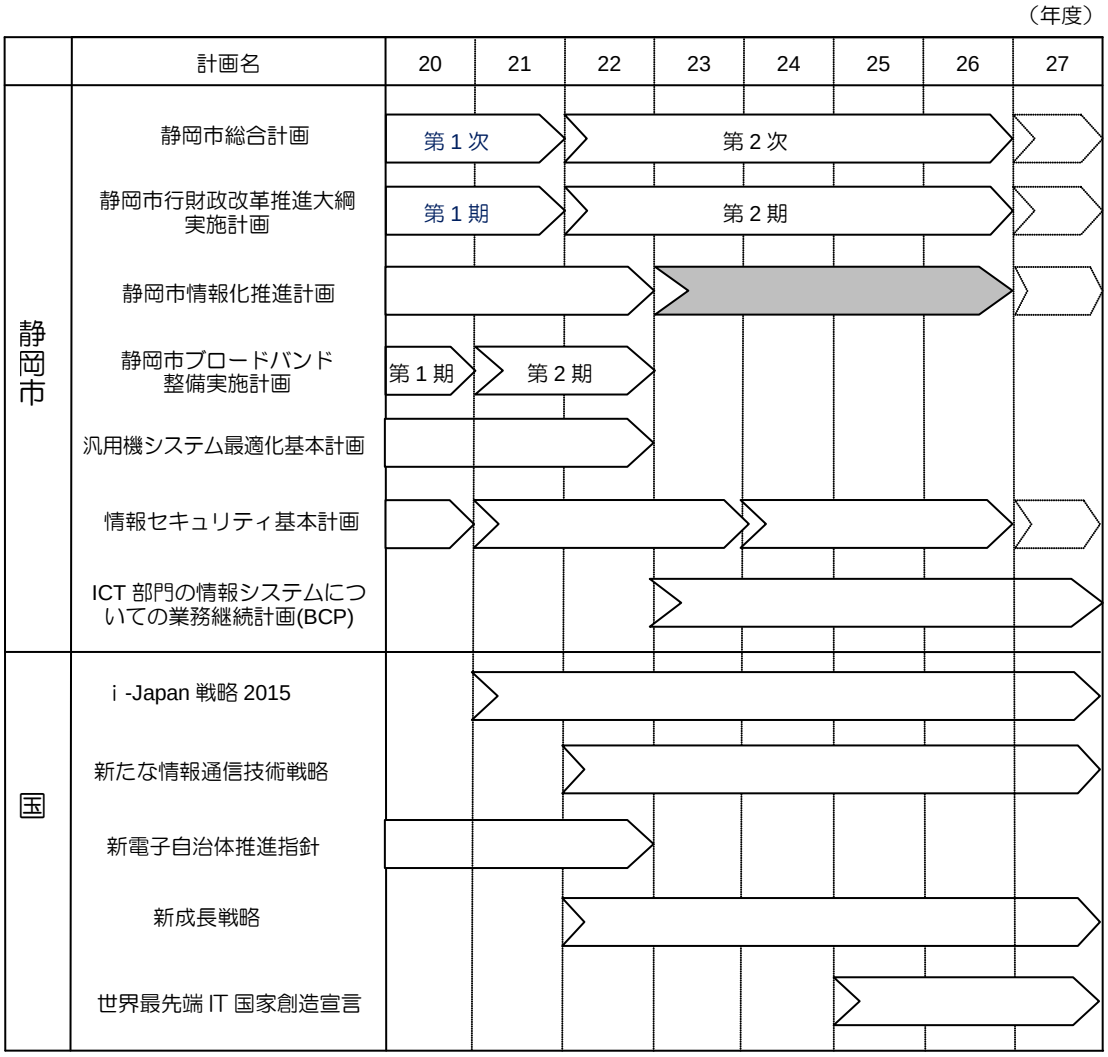
また、既存の情報システムを見直し、最適化を図り、行政運営の簡素化・効率化を進めます。

個人情報の保護、コンピュータウィルスへの対応等、情報セキュリティの向上に努めます。

出典：「第２次静岡市総合計画」　平成 22 年３月　静岡市

４　計画の期間

本計画は、平成 23 年度から 26 年度までの４か年を計画期間とします。また、実施計画（概ね、計画期間は１年～４年）を別途策定し、必要に応じて更新します。



５　本市情報化推進計画の変遷

本市は、平成 17 年の政令指定都市への移行で業務量は増加し、その後の隣接地方公共団体との合併を経て市域は拡大し、行政課題も多様化してきました。

一方、財政状況が厳しくなるなかで、大型汎用コンピュータで稼働する各種システムにおける維持管理費は増大し、システムの改修も困難になる等、レガシーシステムの弊害に対応せざるを得ない状況となっていました。

これらを踏まえつつ、平成 20 年 3 月に策定した前「静岡市情報化推進計画」では、大型汎用コンピュータの最適化、デジタル・ディバイド解消等の課題に対応してきました。

さらに、本計画では、クラウドコンピューティングといった革新的新技術の登場等に対応していくため、前計画の基本方針を踏まえつつ、本市における情報化施策の基本的方向性を示す新たな計画へと改定が必要となってきました。

６　計画実施の評価

計画の実施状況に PDCA サイクル[7]の視点を取り入れ、フィードバックを図ります。

本計画の策定にあたり、前「静岡市情報化推進計画」（平成 20 年度～22 年度）の取り組みについて、ほぼ完了することができました。前計画の目標ごとの取り組み状況については、次のとおりです。

（１）「行政サービスの高度化」

目標に対する取り組みは、ほぼ達成しています。

主なものとしては、静岡市スポーツ施設予約システムの更新や清水病院医療情報システムの最適化を行いました。様々なシステムが高度化され、市民サービスの充実を図りました。

（２）「行政運営の簡素化・効率化」

目標に対する取り組みは、ほぼ達成しています。

[7] PDCA サイクル：目標に関する現状分析を行い、実際の実施計画を組み立て（PLAN）、実施し（DO）、目標に対する評価を行い（CHECK）、評価に基づいて計画を見直す（ACTION）という一連のサイクルのこと。

主なものとしては、静岡市住民情報システムの最適化、住民基本台帳ネットワークシステム機器更改、市税電話催告支援システムの構築等を実施し、行政運営の簡素化・効率化を図りました。

（３）「地域活力の向上」

目標に対する取り組みは、ほぼ達成しています。

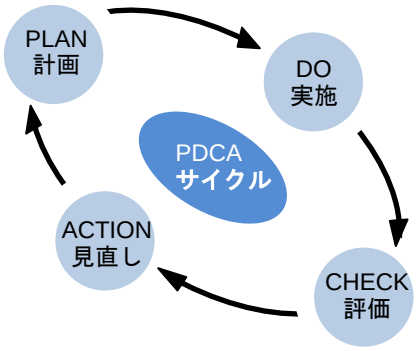
主なものとしては、デジタル・ディバイド対策に取り組みました。また、子育て支援システムを稼働させました。次世代の社会を担う子どもたちが健やかに成長していくために、本市の次世代育成支援対策の重要施策等の推進を図りました。

（４）その他（制度改正、由比町合併等）

すべて達成しました。

主なものとしては、旧由比町との合併に伴うシステム改修があり、平成20年度に円滑に終了しました。

これらの検証結果を踏まえて、本計画では、費用対効果や利便性等を考慮し、市民サービスの視点に立ったさらなる電子自治体の構築に向けて取り組んでいきます。



第２章
情報化推進の基本的な考え方

１　情報化の３つの柱

「i-JAPAN戦略 2015」では、「2015年までにデジタル技術による『新たな行政改革』を進め、国民利便性の飛躍的向上、行政事務の簡素効率化・標準化、行政の見える化を実現する。」「これらにより、国際的に世界一の評価を受け、『国民に開かれた電子政府・電子自治体』を実現する。」としています。

また、平成22年に発表された「新たな情報通信技術戦略」では、新たな国民主権の社会を確立するための、非連続な飛躍を支える重点戦略「国民本位の電子行政の実現」「地域の絆の再生」「新市場の創出と国際展開」に絞り込んだ戦略について、国を挙げて推進しています。

電子自治体の構築にあたり、本市では、「行政サービスの高度化」、「行政運営の簡素化・効率化」、「地域活力の向上」の３つの事項に重点的に取り組むものとし、推進にあたっては、費用対効果を考慮し、効率的で効果的な情報システムの構築に向けて検討していきます。

（１）行政サービスの高度化

行政サービスの提供にあたっては、「いつでも、どこでも、誰でもアクセスできる」ことを目標にし、市ホームページや「市民の声」において積極的に情報を開示し、行政の透明性の確保に取り組んできました。

今後は、引き続き、「行政手続き等の簡素化・利便性の向上」、「行政情報の提供手

段の多様化・高度化」、「市民の市政参画環境の整備」の観点から、行政手続きのオンライン化の推進、コールセンター[8]の充実等により、行政サービスの質的向上に努めます。

（２）行政運営の簡素化・効率化

平成 22 年３月に策定された「静岡市行財政改革推進大綱」において、先行き不透明感の高い財政事情を踏まえ、「行政と民間の役割分担・協働による行政経営」を理念とし、「経営資源の有効活用」として行政の事務事業領域の再構築と民間活力の活用を進めることとしています。これにより、従来手法による行政コスト縮減、効率化運営から一歩進み、行政組織そのものに踏み込んだ改革が求められています。

本市では、平成 22 年度の国保・年金、税務システム最適化の開発着手により、平成 19 年度から推進している本市情報システム全体最適化が一段落し、一定の「コスト縮減」の実現をすることができました。しかし、今後の経営課題として行政運営の簡素化・効率化については、さらなる改革を進める必要が生じています。

このため、電子計算組織の分野ごとにアウトソーシング[9]化の可能性等の検討を進めるとともに、クラウドコンピューティングや仮想化技術による情報機器の集約または共有化によるコスト縮減を目指す等、従来手法にとらわれない簡素化・効率化に努めます。

（３）地域活力の向上

情報通信技術を活用して、安全・安心な地域づくり、子育て支援、高齢者福祉、地域コミュニティ再生等地域の活力をより向上させることが望まれています。

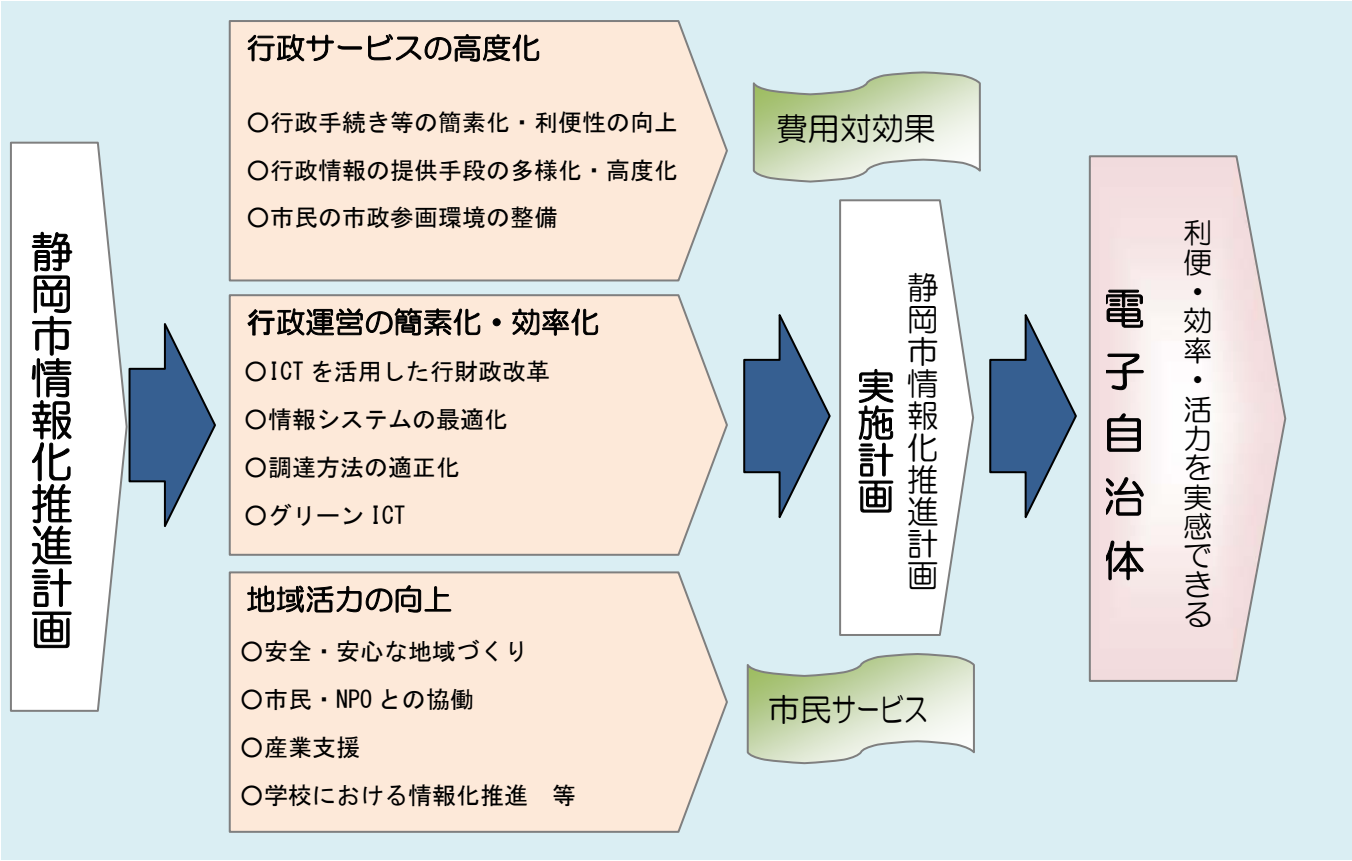
国の「新たな情報通信技術戦略」では、「地域の絆の再生」として、2020 年までに情報通信技術を活用して、地域を問わず、質の高いサービスを受けることを可能にする医療サービスの構築、高齢の方や障害のある方等に優しいハード・ソフトの開発・普及の実施、国民の情報活用能力の格差是正を図るとともに、生涯学習の振興を図るとしています。

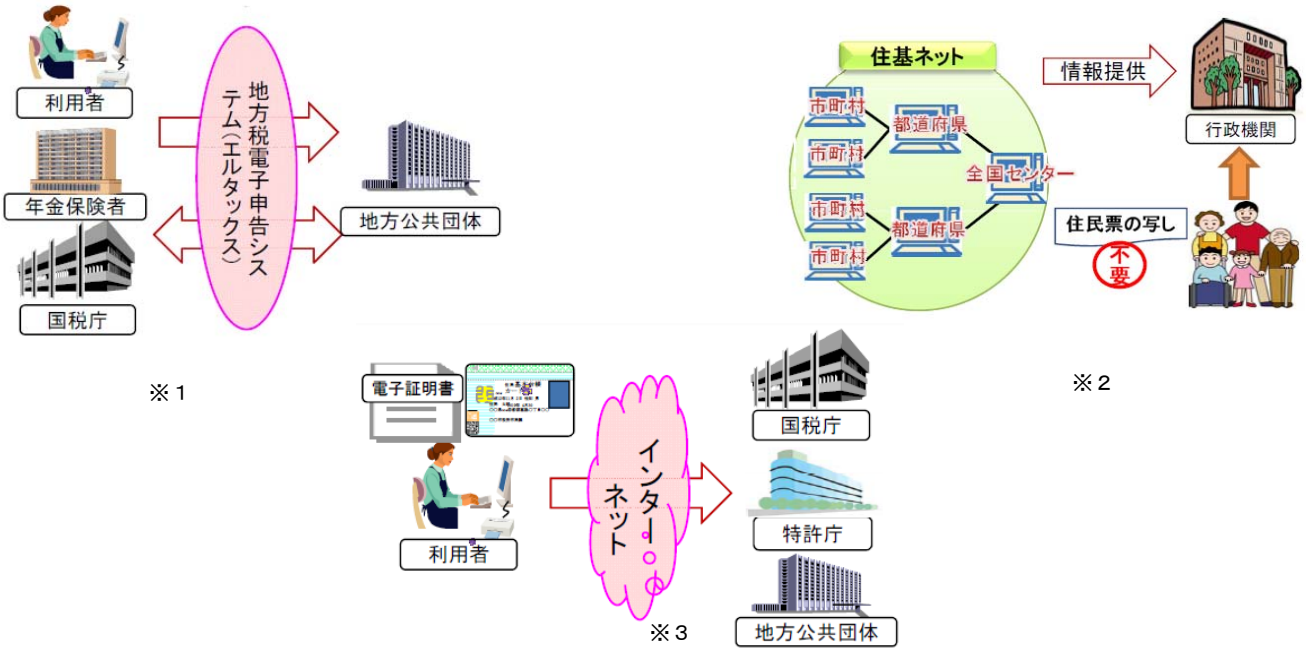
本市においても、これらの情報通信技術の動向に注視して、地域活力の向上に努めていきます。

---

[8] コールセンター：企業等の中で顧客への電話対応を専門に行なう部署で、特に、一般消費者からの問い合わせ受付窓口となる電話応対センターのこと。静岡市コールセンターについては 17 頁に詳細説明あり。
[9] アウトソーシング：自社の業務や機能の一部または全部を、それを得意とする外部の企業等に委託すること。

静岡市情報化推進計画体系図





※１，２，３　出典：「総務省アクションプラン 2011　電子自治体の推進」平成 22 年８月　総務省

第３章
重点的に
取り組む事項

１　行政サービスの高度化

（１）行政手続き等の簡素化・利便性の向上

①　行政手続き等のオンライン化

総務省では、平成 18 年に「電子自治体オンライン利用促進指針」を策定し、地方公共団体の手続きのうち、住民の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる 21 類型の手続きを「オンライン利用促進対象手続」として選定しています。本市においても、国が示す 21 類型の手続を中心に電子化し、オンラインサービスを提供しています。引き続き、対象手続きの利用件数の向上に努めます。

また、コンビニ収納の拡充やキオスク端末等の活用について、調査していきます。

オンライン利用促進対象手続

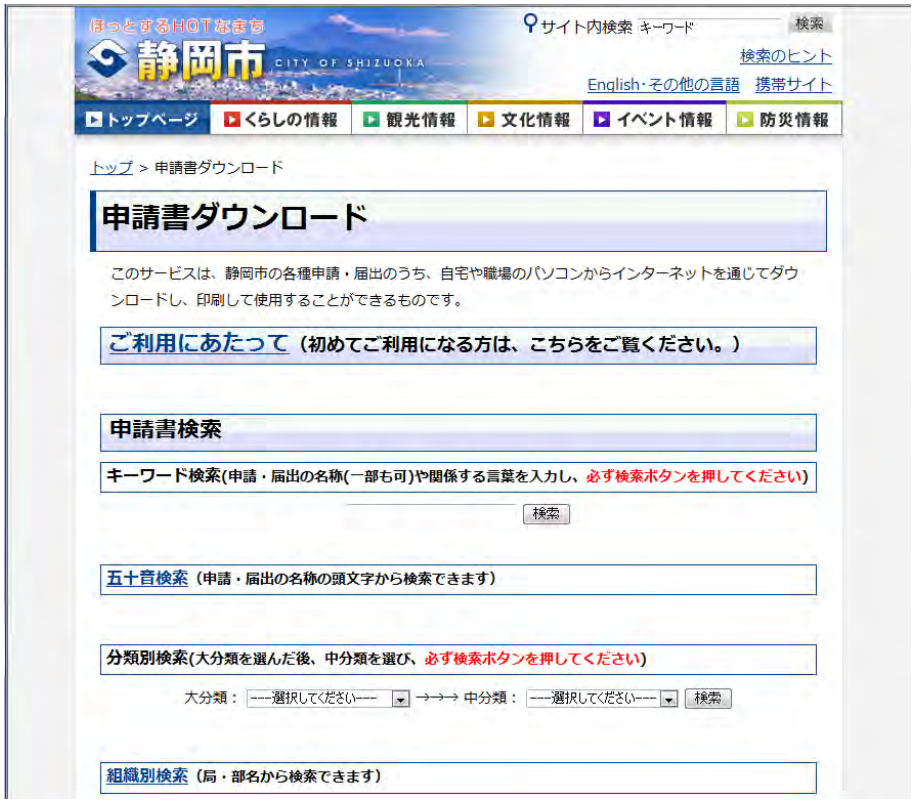
【主に住民向け手続き】10 類型	【主に事業者向け手続き】11 類型
○図書館の図書貸出予約等	○地方税申告手続（eLTAX）
○文化・スポーツ施設等の利用予約等	○入札参加資格審査申請等
○粗大ごみ収集の申込	○道路占用許可申請等
○水道使用開始届等	○入札
○研修・講習・各種イベント等の申込	○産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等
○浄化槽使用開始報告等	○感染症調査報告等
○自動車税住所変更届等	○港湾関係手続
○職員採用試験申込	○食品営業関係の届出
○犬の登録申請、死亡届等	○特定化学物質排出量届等
○公文書開示請求	○後援名義の申請等
	○暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等

②　申請書ダウンロード

申請書ダウンロードとは、自宅や職場のパソコンからインターネットを通じて、申請に必要な書類を取り出すことができるサービスです。

平成 24 年９月に申請に必要な書類を探しやすくするために検索機能を充実させ、市民の利便性の向上を実現しました。各課の職員でも容易に更新や編集ができるように庁内システムとの連携も図りました。

引き続き、ダウンロード可能な書類を増やすことに努めるとともに、サービスを普及させるための広報を実施していきます。



申請書ダウンロードサービスで提供している書類

【主にダウンロードされている書類】

○課税（所得）・納税証明申請書	○法人異動届出書
○自衛消防訓練等通知書	○消防計画作成（変更）届出書
○固定資産課税台帳登録事項証明等申請書	○事業所税申告書
○防火管理者選任（解任）届出書	○道路占用許可申請書
○住民票の写し等交付請求書	○償却資産申告書

③　個人番号カード（番号制度の導入）

平成 25 年５月 31 日に「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」等が公布されました。

全国民に個人番号を付番すること等により、効率的な情報の管理、利用及び、迅速な情報の授受が可能になります。また、行政効率化及びサービスの高度化（国民の負担の軽減）が実現されます。

本市は、国のスケジュールに遅延することなく、番号制度の導入を進めます。さらに、配布が予定されている個人番号カードの活用方法について検討していきます。

④　電子納税

電子納税とは、地方税の納付手続きを自宅やオフィス等からインターネット経由で電子的に行うことができる仕組みです。これにより、従来のように金融機関の窓口まで出向く必要がないため、金融機関の場所や受付時間等の制約がなくなり、利便性の向上が見込まれます。

本市においても、eLTAX[10]にて電子申告を利用された方が、電子納税をできるように、システムの整備を検討していきます。

出典：「地方税ポータルサイト　ホームページ」社団法人地方税電子化協議会

[10] eLTAX：地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステムのこと。

⑤　電子投票

電子投票とは、各投票所に電子投票機器を設置し、画面上に表示される候補者氏名等をタッチして投票を行う、投票行為そのものを電子化する仕組みです。これにより、有権者の利便性の向上や、曖昧投票の防止、開票事務の迅速化が見込まれます。

本市においては、国の動向を注視し、法整備状況や導入経費等を継続的に調査、研究をしていきます。

⑥　電子納品保管管理システム

公共事業における、情報の迅速な交換や共有等を可能とし、事業の品質や安全性の向上及びコスト縮減を図るため、調査、設計、施工、納品、維持管理等の一連の手続きの電子化の検討を進めます。

また、電子納品された成果物を有効利用し、保管管理システムを活用して、市民や職員への情報を提供するサービス等の構築を目指します。

（２）行政情報の提供手段の多様化・高度化

①　ホームページ

平成 19 年に、静岡市ホームページのアクセシビリティ、ユーザビリティを改善するとともに、HTML（HyperText Markup Language）の知識のない職員でも容易にホームページの更新・編集ができるように、コンテンツ管理システム（CMS[11]）を導入しました。さらに、市ホームページとは別に、必要に応じて、各事業や施設ごと市民サービスに視点をおいたホームページが開設されています。

しかし、ホームページの見やすさや新たなサイト開設等について要望をいただいており、これらを踏まえたサイト運営に努めます。

市ホームページでは、市の映像ライブラリーや議会中継を配信し、また南アルプスのライブ中継等をしています。今後は、様々な動画配信ツールの活用を探り、ライブカメラや映像アーカイブ事業[12]を展開し、国内外へ積極的に発信できるように動画サービスを検討します。

静岡市ホームページ

---

[11] CMS：Contents Management System。HTML 等を直接操作することなく、高機能な Web サイトを手軽に構築するためのソフトウェアのこと。

[12] 映像アーカイブ：過去に記録した番組・作品を記録保管したものから、ユーザが検索・選択して映像を観ることができるシステムのこと。

②　コールセンター

平成 19 年に開設した市政の総合コールセンターである「市役所いつでも電話サービス」の利用を一層促進し、市民に対するワンストップサービスを充実します。また、コールセンターに寄せられた問い合わせ内容を分析し、市民ニーズを把握し、きめ細かな行政サービスを目指します。

本市では、総合コールセンター以外に不燃・粗大ごみ受付センターと上下水道お客様サービスセンターの２つの専門コールセンターを開設しています。また、静岡市納税お知らせセンター及び静岡市保険料納付お知らせセンターが開設され、電話での納付の呼びかけも行っています。

今後は、これら業務を総合的にとらえ、より良い行政内部の効率的な運営を検討します。また、個別の業務について市民サービスの向上につながることが考えられる場合は、専門コールセンターの設置を検討していきます。

③　デジタルサイネージ

平成 22 年８月から静岡地区の中心市街地にタッチパネル式の情報端末（デジタルサイネージ）を設置し、市民や来街者に対して、リアルタイムに商店街の情報、地図情報、イベント情報、観光情報、災害・防災情報及び市広報等の情報を提供しています。

今後、運営・管理者や若手商業者、コンテンツプロバイダー等から構成するサポーター組織とともに、デジタルサイネージのさらなる利活用を図るための方策を検討し、発展させていきます。

なびちよ（デジタルサイネージ）

④　GIS（地図情報システム）

GIS[13]とは、道路、街区、建物、河川等の地図情報システムであり、地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術です。本市でも、上水道、固定資産、都市計画等業務で利用しており、さらに、道路、下水道業務についても活用に向けた調査、検討を実施しています。

国では、平成 19 年に地理空間情報活用推進基本法（NSDI 法）を施行し、地理空間情報を高度に活用できる社会の実現を目指していることから、本市においても、GIS の効果を見極め、行政サービスの質的向上に努めます。

[13] GIS：Geographical Information System。道路や建物等の地図（地形）データと、それに付随する情報（ビル名、店名等）を統合的に扱う地理情報システムのこと。

⑤　道路情報等提供システム

道路情報等提供システムとは、異常気象による道路の損壊情報等を素早く入手し、道路情報板やインターネット等により周知する等、迅速に判断、対応することで、道路利用者への被害を未然に防ぐことを目的としたシステムです。

本市においては、国、県等関係機関との連携を図りつつ、システムの整備を実施していきます。

⑥　防災メール

平成 22 年９月から地震や気象警報等の防災情報を、携帯電話やパソコンへ電子メールで配信する「静岡市防災メール」のサービスを開始し、新たな防災情報伝達の手段として期待されています。

災害に対する備えとして、多くの方々に登録していただくよう「静岡市防災メール」の普及促進を図ります。

⑦　オープンデータ

オープンデータとは、「機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ」であり、「人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするもの」のことを言います。

政府、自治体や公共機関が保有するデータについても、積極的に民間開放することにより、行政の透明性・信頼性の向上、官民協働による公共サービスの実現、また、様々な主体がビジネス活用することにより、新事業・新サービスが創出されることが期待されています。

平成 25 年６月に開催された Ｇ８サミットにおいて、首脳宣言にオープンデータの推進が盛り込まれ、これを踏まえた具体的な取組内容やスケジュールについて記述された「オープンデータ憲章[14]」等が合意されました。

今後、行政機関等の保有するデータの急速なオープンデータ化の進展が期待されていることから、本市においても、制度や技術的課題の調査、研究等を行い、オープンデータの推進に取り組んでいきます。

[14] オープンデータ憲章：Ｇ８の政府により提供されるデータのアクセス、公開、再利用の基礎の５原則について従うことに合意。国から地方公共団体のデータまで広く取組みの対象となっている。

（３）市民の市政参画環境の整備

①　コミュニケーションツール

インターネット上で、相互に意見交換や情報交換を行うことができるブログやツイッター[15]等のソーシャルメディア[16]を活用した効果的･効率的な市政情報の発信等について検討します。

市民とのコミュケーションツールとして、様々な媒体の活用について調査をしていきます。

②　ガバメント 2.0

「ガバメント 2.0」とは、ICT 技術を利用し、市民が公共サービスや政策の決定に積極的に参画することで効率的な行政の実現を目指すもので、2009 年に米国のオライリー・メディア社の創設者ティム・オライリー氏により提唱されました。

行政機関（ガバメント）をバージョンアップ（2.0）するという意味があり、これは、開かれた行政を実現するために「透明性」「市民参加」「官民連携」の３つを基本原則とした「オープンガバメント[17]」の概念に基づくものです。

例えば海外では、通学・通勤の途中で道路の破損を見つけた市民の方がスマートフォンで撮影し、市役所へ送信。写真と位置情報をもとに翌日に道路を修繕する、といった事例もあり、千葉市でも公共施設のメンテナンスで実証実験が始まっています。市役所に出向いたり、電話をして説明したりといった手間が省かれ、事務がスピーディに処理されるとともに、手軽に参加できるため市民の行政に参画する意識が高まる、といった効果も期待できます。

この背景には、スマートフォンやタブレット型端末が爆発的に普及し、個人個人のネットワークのインフラが急速に進んだことで、誰もが手軽に情報の受発信ができる環境が整ったことがあります。これからさらに発展するであろう、これら情報端末や開発されるソフト等の動向も注視しつつ、ICT 技術を利用した市民が行政に参画しやすい仕組みを調査・研究していきます。

---

[15] ツイッター：インターネット上で、今していること、感じたことなどを「つぶやき」のような短い文章にして投稿したり、読んだりすることができるサービスのこと。

[16] ソーシャルメディア：オンライン上で、誰もが参加でき、「1 対多」「多対多」の双方向で、コミュニケーションが可能なメディアのこと。

[17] オープンガバメント：米国のオバマ大統領が就任直後に公表した概念。日本でも政府が 2010 年に公表した「新たな情報通信技術戦略」の中で重要な政策の一つとしてその確立を掲げている。

２　行政運営の簡素化・効率化

（１）ICT を活用した行財政改革の推進

静岡市行財政改革推進大綱を推進していくうえでも、ICT を活用し、スリム化された人的資源を補完するため、行政内部の事務効率化を図る必要があります。

①　自治体クラウドの活用検討

自治体クラウドは、近年様々な分野で活用が進んでいるクラウドコンピューティング技術を電子自治体の基盤構築にも活用して、地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、情報システムに係る経費の削減や住民サービスの向上等を図るものです。また、東日本大震災の経験から、外部の堅牢なデータセンターを活用することで、行政情報を保全し、災害・事故等発生時の業務継続を確保する観点からも、自治体クラウドの推進が求められています。

自治体クラウドの一般的な特徴として、「情報システムの所有からサービスの利用」「情報システムの集約化と共同利用」「データセンターの利用」が挙げられます。

自治体クラウドの導入形態は、「複数の自治体が共同でサービスを利用する」「個別にクラウド環境を構築し、自治体内部の複数システムで利用する」「LGWAN-ASP[18]（Local Government WAN - Application Service Provider）サービスを利用する」などがあります。なお、自治体で共同利用や LGWAN-ASP サービスを利用する場合は、パッケージに運用を合わせるなどの業務の標準化や改善が必要となります。

住民情報系システムや内部情報系システムなどのシステムの特性に合わせた利用形態について、情報セキュリティを考慮したうえで導入可能性について検討していきます。

②　社会保障・税番号制度対応

社会保障・税番号制度は、複数の機関に存在する特定の個人の情報を同一人の情報であるということの確認を行うための基盤であり、社会保障・税制度の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現するための基盤（インフラ）です。本市においては、国の動向を注視しつつ、同制度に対応したシステムの整備を実施していきます。

[18] LGWAN-ASP：すべての地方公共団体を相互に接続する行政専用のセキュアなネットワークを介して、利用者である地方公共団体の職員に提供する ASP（アプリケーション・サービス・プロバイダ）サービス

③　新しい情報通信技術の活用

ICT の進歩は目覚ましく、新しいコンピュータの利用形態であるクラウドコンピューティングや、シンクライアント[19]、サーバの仮想化[20]等次々と新しい技術が登場しています。市の総合情報システムの一部等については、クラウドコンピューティングの導入、タブレット端末の導入の調査、検討をしています。

市民サービスの向上を図るためには、従前の手法を用いた既存業務の見直しを進める一方で、新しい技術の有効性を見極めた上で導入を検討します。

■ 「自治体クラウド」の推進による住民の利便性向上のための電子自治体の実現

・自治体クラウドの導入を推進し、行政コストの大幅な圧縮、行政サービスの質の向上等を実現するため、より広汎な業務連携基盤の構築等の実証実験等を実施

出典：総務省アクションプラン 2011　総務省

[19] シンクライアント：端末機には必要最小限の機能だけ持たせ、ほとんどの処理をサーバ側に集中させたシステムの総称。または、そのようなシステムで使われる機能を絞った専用の端末機のこと。

[20] サーバの仮想化：1 台のサーバを複数台分の仮想的なコンピュータに分割し、それぞれで別の OS やアプリケーションを利用できるようにする技術のこと。サーバの統合や資源の効率的な振り分けが可能になる。

（２）情報システムの最適化の推進

①　システムの最適化

様々な情報システムが個別に構築・運用されているため、情報システムについては、「情報システム開発マニュアル[21]」を基に全庁的な視点で最適化を図ります。

ア　パッケージソフト[22]の活用

パッケージソフトの活用に関しては、現在の技術動向では、政令指定都市特有の要件を標準で実装した製品はなく、カスタマイズが不可欠です。また、政令指定都市の数から、「割り勘効果」は大きく期待はできません。

しかし、今後のクラウドコンピューティング等への手法転換によっては導入の検討段階に入るため、各ベンダー[23]の動向について常に情報収集を行い、安価で安全なシステム構築を目指していきます。

イ　システム連携

全体最適化の観点から、平成 21 年度に稼働開始した共通基盤システムを活用し、業務ごとに構築されたシステムの連携を図ります。同時に、連携に関してはAPPLIC（財団法人全国地域情報化推進協会）の提唱する地域情報プラットフォーム[24]に準拠した仕様とし、システム間連携のカスタマイズ部分を最小限とすることにより、開発経費削減を目指します。

②　さらなるシステムの最適化

ASP サービスやクラウドコンピューティングといった新たな技術が急速に進歩し、システム最適化の方向は変化を重ねています。これらの動向を意識して、柔軟なシステム最適化方法の選択を行うことにより、市民サービス向上と開発・運用経費削減に努めます。

---

[21] 情報システム開発マニュアル：静岡市情報化推進本部設置要綱に基づき、情報システムを開発するための手続き等を定めているマニュアルのこと。
[22] パッケージソフト：特定の業務あるいは業種で汎用的に利用することのできる既製の市販ソフトウェアのこと。
[23] ベンダー：製品の販売元、製造供給元のこと。
[24] 地域情報プラットフォーム：自治体の情報システム等を連携させる共通基盤のこと。情報システムの基盤を共通化することで、異なる情報システム間でのシームレスなデータのやり取りの実現を目指している。

（３）調達方法の適正化

地方公共団体においては、情報システムの保守・運用を特定ベンダーが長年にわたって随意契約で受注し、競争原理が働きにくくなっており、契約額が高止まりしているのではないか等の問題点が指摘されています。

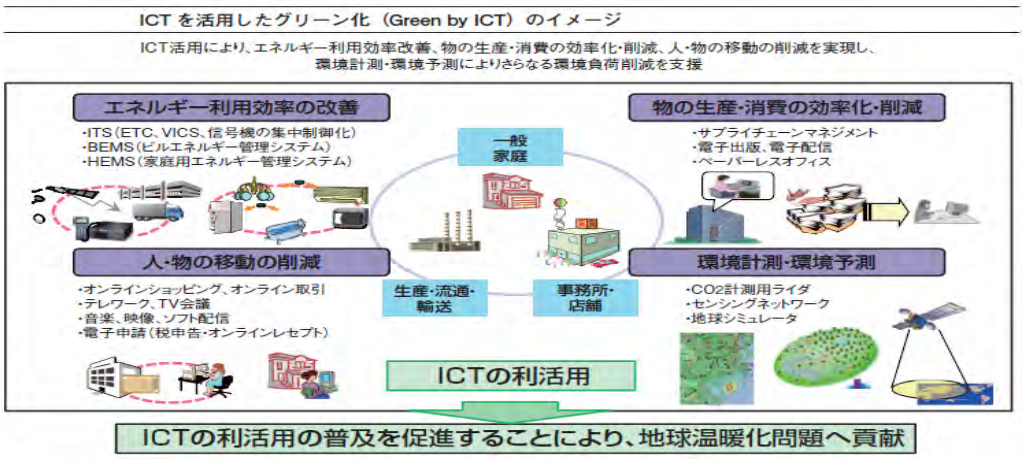
本市では、情報システム関連のコストについて、外部の専門家（法人）の助言を受け、経費、効果、仕様等について精査を行い、調達の適正化を図る体制を構築しています。

システムの調達については、システム要件により、分離発注の促進、競争機会の拡大、SLA[25]の導入、保守範囲の明確化、パッケージを基本としたシステム導入、特定ベンダーの独自技術を用いないオープン化及びドキュメントの標準化等に留意し、業務に適した調達方法を選択するものとします。

（４）グリーン ICT の推進

本市では、「静岡市環境基本計画」と「静岡市地球温暖化対策実行計画」を策定し、資源循環利用、環境負荷の低減や地球温暖化対策として、市の事務事業から排出される温室効果ガスの削減等、各種取り組みを実施してきました。

さらに、消費電力が少ないICT機器を導入すること等で環境負荷の低減に努め、グリーンICT[26]を推進します。



出典：「地球温暖化問題への対応に向けたICT政策に関する研究会」総務省

[25] SLA：Service Level Agreement。サービスの提供者と利用者との間に結ばれるサービスの水準（定義、内容、範囲、品質、達成目標）に関する合意書のこと。SLA によって、情報システムのパフォーマンスを評価し、サービス品質の改善が可能となる。

[26] グリーン ICT：ICT 分野における、地球環境への負荷を低減する取り組み。ICT 機器の省電力化、使用済み製品からの資源リサイクルのほか、ICT を利用した文書の流通・管理や、通信ネットワークで遠隔地を結ぶ取り組みなどにより燃料・エネルギー効率の向上などを目指すこと。

３　地域活力の向上

（１）安全・安心な地域づくり

①　不審者情報等メール配信

市教育委員会では警察署と連携し、携帯電話等を利用して、不審者情報、防犯情報を保護者や地域の方々に、迅速に情報提供を行う「メール配信システム」の運用を行い安全対策に努めています。

②　デジタルサイネージ（再掲）

静岡地区の中心市街地に操作性の高いタッチパネル式の情報端末（デジタルサイネージ）を設置し、中心市街地に集う市民や来街者に対して、リアルタイムに店舗情報、地図情報、イベント情報、観光情報、災害・防災情報及び市の広報等の情報を提供して利便性の向上を図っていきます。

③　静岡市バリアフリーマップ

施設のバリアフリー状況（静岡市バリアフリーマップ（施設編））や静岡駅北口周辺の道路や地下道のバリア状況を反映したマップのホームページを制作し、高齢の方や障害のある方、小さなお子様連れの方等すべての人が安心して外出できるように取り組みます。

④　防災メール（再掲）

市民の携帯電話やパソコンに防災情報を電子メールで配信するサービスで、災害時の初期対応を迅速化して、安全・安心な静岡市を目指しています。

⑤　消防総合情報システム

１１９番通報の受付から、災害地点に最も近い位置にいる消防車や救急車を自動選別し、緊急車両を出動させるシステムで、緊急車両が災害現場へ到着するまでの時間短縮を図ります。

⑥　道路情報等提供システム（再掲）

異常気象による道路の損壊情報等を素早く入手し、道路情報板やインターネット等により周知する等、迅速に判断、対応することで、道路利用者への被害を未然に防ぐことを目的としたシステムです。

本市においては、国、県等関係機関との連携を図りつつ、システムの整備を実施していきます。

⑦　静岡市公衆無線 LAN 事業

平成 25 年度から、官民連携して、本市と静岡商工会議所、公益財団法人静岡観光コンベンション協会、公益財団法人静岡市まちづくり公社、特定非営利活動法人静岡情報産業協会の５団体が力を合わせ「静岡市公衆無線 LAN 事業協議会」を設立し、県下最大規模の公衆無線 LAN 事業「Shizuoka Wi-Fi Paradise」（シズオカ　ワイファイ　パラダイス）をスタートさせました。公衆無線 LAN を活用して、本市の

（１）観光と MICE[27]の推進による地域の活性化

（２）住民の利便性の向上

（３）災害対応

を目指していきます。

静岡市公衆無線 LAN 事業　合同記者会見

ポータルサイト「Shizu Pass」

安全・安心な地域づくりを推進するために、これら事業を、多くの市民に利用していただけるように普及促進に努めます。

[27] MICE:多くの集客交流が見込まれるビジネスイベントなどのことで、企業等の会議（Meeting)、インセンティブ旅行（Incentive Travel)、国際会議（Convention/Conference)、イベント・見本市・展示会（Event/Exhibition）の頭文字を取りこう呼ばれている。

（２）市民、NPO 及び産学との協働

①　市民・NPO との協働

本市では、市民の意見・要望等を「市民意識調査」や「市政アンケートモニター」、「市民の声」を通して、施策へ反映するとともに情報公開をしてきました。また、パブリックコメントについても、ホームページ上等で意見を求めてきました。

さらなる情報ツール等を探り、市民や NPO 等が自由な意見を出し合い、交流できる場の提供をすることにより、市民との協働を深めることができるように検討します。

静岡市ホームページ　パブリックコメント募集サイト

②　産学との連携

静岡市公衆無線 LAN 事業において、既に地元 IT 企業が集う民間団体等と連携を築いていますが、ビッグデータ等、多角的に進めるものについては、地元教育機関等を含め、産学官の連携を検討していきます。

（３）産業支援

国内外の市場で通用する高い水準のコンテンツの創出とコンテンツ産業の振興を図るため、地元情報産業界や大学、行政等が一体となって「しずおかコンテンツバレー構想[28]」を推進します。

[28] しずおかコンテンツバレー構想：静岡情報産業協会と有志企業等からなる「コンテンツバレー構想調査研究会」が、平成 16 年静岡市長と静岡県知事に提出した政策提言書。これに基づいて、同構想に賛同した産学官の有志から成る推進母体「しずおかコンテンツバレー推進コンソーシアム」を設立された。

（４）シティプロモーション

①　シティプロモーション

本市では、第２次静岡市総合計画のシティプロモーション推進プロジェクトとして、本市の優れた自然や長い歴史や市民に培われてきた文化、観光資源、集積した都市機能、イベント等の本市の魅力を国内外に幅広く情報発信しております。

これらのシティプロモーション活動を、ホームページ等の媒体を活用して発信していきます。

静岡市ホームページ　シティプロモーションサイト

②　静岡市公衆無線 LAN 事業（再掲）

平成 25 年度から、官民連携して、本市と静岡商工会議所、公益財団法人静岡観光コンベンション協会、公益財団法人静岡市まちづくり公社、特定非営利活動法人静岡情報産業協会の５団体が力を合わせ「静岡市公衆無線ＬＡＮ事業協議会」を設立し、県下最大規模の公衆無線 LAN 事業「Shizuoka Wi-Fi Paradise」（シズオカ　ワイファイ　パラダイス）をスタートさせました。公衆無線 LAN を活用して、本市の

（１）観光と MICE の推進による地域の活性化
（２）住民の利便性の向上
（３）災害対応
を目指していきます。

（５）学校における情報化推進

本市では、コンピュータや情報通信ネットワーク等の情報手段を適切に活用し、情報化社会の進展に主体的に対応できる能力を持つ子どもたちを育成することが重要であると考えています。このため、全ての市立小中学校においてコンピュータ室の整備、インターネットを活用した授業等を実施しています。

しかし、各学校間のネットワークが結ばれていないため、現状ではシステム機能が十分に発揮されておりません。そこで、教育機関の情報化推進を図るために、各学校間を結ぶネットワークの導入等を検討していきます。

（６）市民向け ICT 講習

市民がだれでも ICT の恩恵を享受できるように、市民ニーズに沿った ICT 講習会等を開催し、情報格差を解消することにより、地域活力の向上に努めていきます。

（７）地域情報通信基盤整備の推進

ブロードバンドの利用環境が整備されていない特殊事情への対応として、衛星ブロードバンドへの支援を実施していきます。

地上デジタル放送については、国の支援策に協力して、円滑に対応していきます。

また、携帯電話の不感地域への対応については、引き続き、国や事業者に働きかけをしていきます。

「Shizu　Pass」（静岡市公衆無線 LAN 事業）

なびちよ（デジタルサイネージ）

第４章
共通的に
取り組む事項

１　推進体制の強化

（１）ICT ガバナンス

本市では、平成 15 年に静岡市情報化推進本部を設置し、本部長である副市長が CIO に、各局長級職員が本部員となり、全庁的な推進体制を整備してきました。

こうした体制に加え、平成 20 年度には、情報システムの調達、システムの最適化等について、専門的な立場から指導・助言等を受けるため、IT アドバイザー（CIO 補佐官）を設置しました。また、IT アドバイザーの期間満了に伴い、平成 25 年度からは、より多角的な視点からの指導・助言を受けるため、外部の専門家（法人）から指導・助言等を受けています。

これにより、全庁的な視点から行政運営の効率化と生産性の高い行政サービスの提供を進めるとともに、情報化政策に PDCA サイクルの視点を取り入れ、ICT ガバナンス[29]を維持していきます。

（２）人材の育成

本市では、大型汎用コンピュータシステムの最適化により、電算システムやプログラミング言語等の知識、専門的なスキルの必要はなくなる方向に進んでいます。

一方で、一定の ICT 知識をもち、現場ニーズを政策に反映できる企画立案、折衝能

[29] ICT ガバナンス：企業や団体が、自ら情報システムの導入や運用を組織的に管理する仕組みのこと。

力を備えた職員や、システム調達、プロジェクト管理等を適切に行うことのできる職員が求められています。さらに、クラウドコンピューティングといった革新的新技術を視野に入れ、これらの新技術に対応できる先進性と専門性をもつ組織の体制が必要になります。

このため、情報担当部門と業務担当部門は密接に連携していき、ICT 専門研修への受講等を積極的に行います。

２　情報セキュリティの強化

（１）静岡版 ISMS の構築

本市では、平成16年度に策定した「静岡市情報セキュリティポリシー」に基づいて計画を策定し、職員に対する教育の実施、実施手順の整備、監査、点検等を順次実施し、その結果を踏まえて見直しを図ることにより、庁内全体の情報セキュリティのレベルアップを図ってきました。

さらに、平成19年度には、情報セキュリティの国際的な考え方やノウハウを学ぶために、当時の情報管理部門を登録範囲として情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS[30]）の国際規格である「ISO27001」を県下・政令指定都市としては初めて取得し、その考え方やノウハウについて、研修等を通じて庁内全体に広めてきました。

本市の情報セキュリティ対策は、①「ルールと組織の整備」、②「ルールを周知するための教育の推進」、③「ルールが守られているかの点検・監査」の３つを柱としています。その結果を翌年度の情報セキュリティ対策に反映させることにより、ＰＤＣＡサイクルを回し、情報セキュリティのレベルアップにつなげていることが特徴といえます。

なお、「ISO27001」については取得から５年以上が経過し、毎年の維持審査の受審により、既にＩＳＭＳを維持するための仕組みや知識を得たものと考え、平成25年度より受審をしないこととしました。

本市では、この仕組みをより一層充実させ、職員が自然と自発的な行動に結びついていくような「静岡版ＩＳＭＳ」の構築を目指していきます。

[30] ISMS：Information Security Management System。情報を適切に管理し、機密を守るための包括的な枠組み。情報セキュリティポリシーに基づいた計画から、実行、点検、改善までを含めた、トータルなリスクマネジメント体系のこと。

（２）情報セキュリティ対策を支える柱

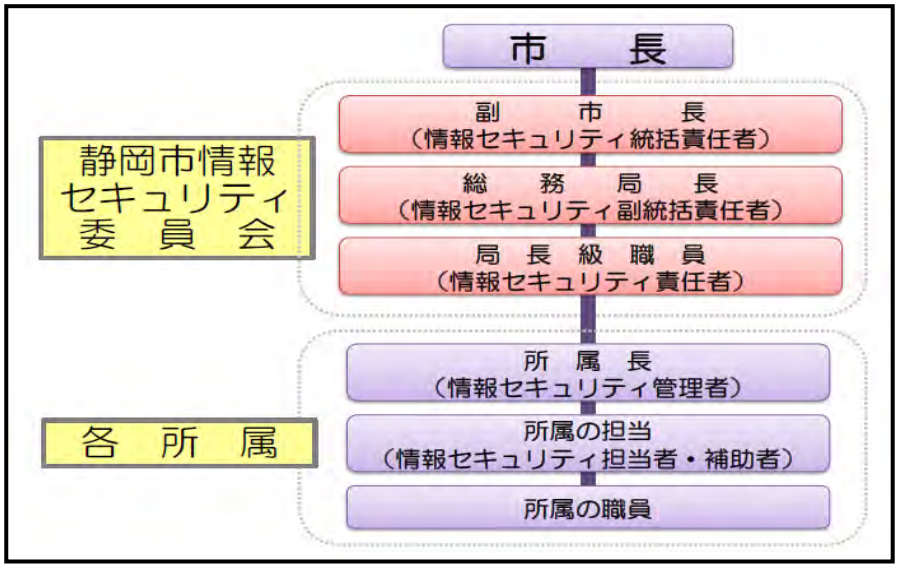
①　ルールと組織の整備

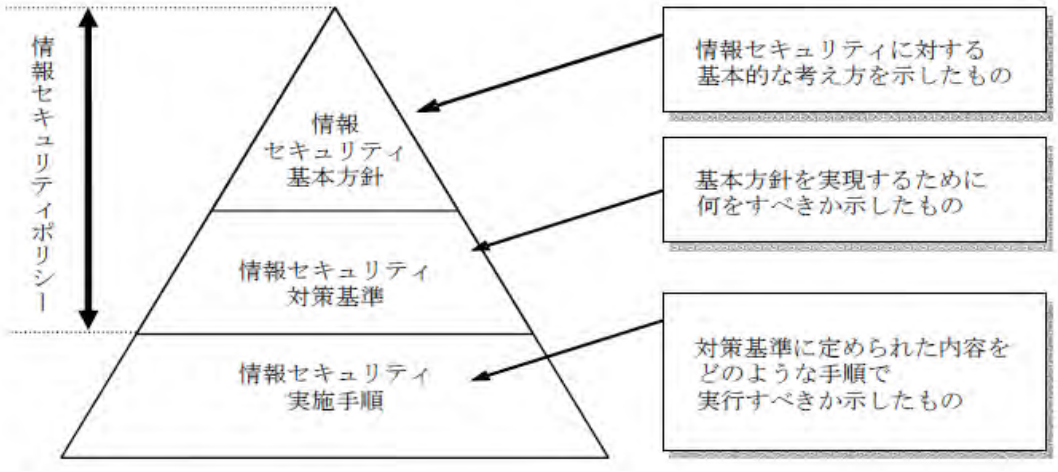
ルールについては、平成16年度に策定した「静岡市情報セキュリティポリシー」に定めた内容をどのような手順で実行すべきかについて具体的に分かりやすく職員に伝えるため、平成20年度には「静岡市情報セキュリティ業務実施手順（全庁共通版）」を策定しました。また、これ以外に所属独自に定めるべき事項がある場合、各所属は「情報セキュリティ業務実施手順（各課版）」を策定し、補完することとしています。

組織については、包括的な視点で情報セキュリティの確保及び情報セキュリティに関する対策の向上を図るため、「静岡市情報セキュリティ委員会」を設置しています。この委員会は、情報セキュリティ統括責任者（副市長）、情報セキュリティ副統括責任者（総務局長）及び情報セキュリティ責任者（局長級職員）で構成しています。

また、各所属で取り扱う行政情報や情報システムという情報資産を保護し、情報セキュリティポリシーを順守するため、所属職員の教育、訓練等を行う情報セキュリティ管理者（所属長）、各所属の情報セキュリティ対策の整備、運用等を行う情報セキュリティ担当者（主査級職員等）・情報セキュリティ担当補助者（出先機関職員等）を配置しています。

このように、本市では、経営層から実務層へ至るすべての職員に対して、情報セキュリティマネジメントシステムが浸透するよう組織を整備しています。





②　ルールを周知するための教育の推進

本市では、「個人情報は大切な預かりものである」との認識のもと、情報漏えいによる被害を防止し、情報セキュリティ上の脅威や脆弱性に対する正しい知識を普及・啓発するため、職員の情報セキュリティ意識や知識のレベルアップを図ってきました。

意識を喚起する集合研修以外にも、すべての職員に対して e-ラーニングシステムによる研修を導入し、職員個人の知識の達成度の数値化を行い、効果測定を行っています。

主な情報セキュリティ研修

○情報セキュリティ委員会	局長級職員を対象にしたトップマネジメント研修
○情報セキュリティ管理者	所属長を対象にしたミドルマネジメント研修
○情報セキュリティ担当者	担当職員を対象にした実務レベルの研修
○新職員、非常勤職員	情報セキュリティ業務実施手順等の基礎知識を研修
○すべての職員	ｅーラーニングによる基礎知識の確認、新たな脅威に対応する能力向上の研修
○情報管理課職員	最新の情報セキュリティ知識習得の研修、情報収集

平成 25 年 1 月 11 日開催　情報セキュリティ講演会
『　危機管理コミュニケーション　基本のき　』

③　ルールが守られているかの点検・監査

本市では、情報資産のリスク管理体制として、各職場の情報セキュリティを維持・管理する仕組みが適切に整備され、運用されているかの点検・監査を定期的に実施しています。

監査は、政令指定都市の中でも先んじて、内部監査及び外部監査の両方を実施してきました。内部監査は、情報セキュリティ内部監査員として研修を受講した本市職員が実際に各職場を訪問して職員へのインタビューや現地調査を通じて、改善事項の指摘等を行うものです。こうして情報セキュリティ内部監査員は、実地に学ぶ経験も重ね、情報セキュリティ意識の高い人材として養成され、各所属でのさらなる改善に貢献する存在となります。一方、外部監査は、外部の情報セキュリティ専門機関に依頼して実施するもので、監査に係る最新の知見の確認や監査の客観性を確保するために役立っています。

点検は、すべての職員を対して導入している e-ラーニングシステム（通称「S-navi」）による研修に関する効果測定の結果、達成度の低い項目について、各所属でフィードバックを実施してもらう仕組みとして運用を図っています。

このように、本市では、今後も監査・点検を通じて、各所属を中心にすべての職員の気付きを大切にし、情報セキュリティ対策の継続的な改善を図っていきます。

静岡市 e-ラーニングシステム「S-navi」

３　ICT 部門の業務継続計画

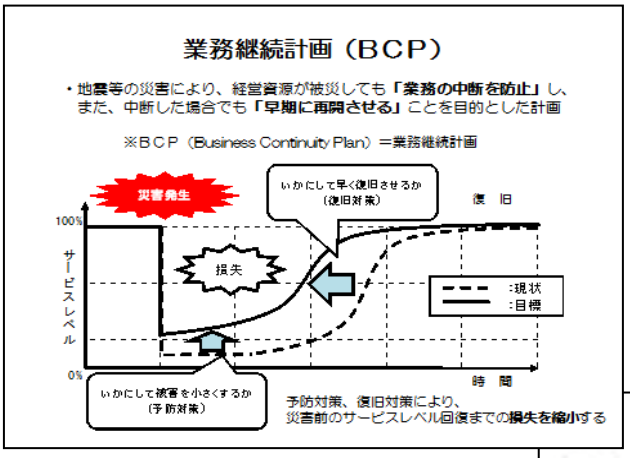
総務省が示した「地方公共団体における ICT 部門の業務継続計画（BCP）策定に関するガイドライン」に基づき、平成 22 年度に、情報管理課が所管する情報システムについて、東海地震を想定した業務継続計画を策定しました。

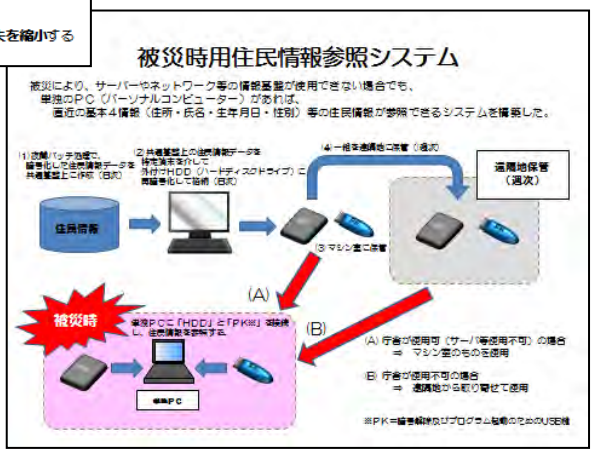
この計画は、静岡市地域防災計画との整合性を図ったうえで、現有資産調査、被害想定、復旧作業内容・復旧見込時間予測等を行うとともに、業務継続に必要な組織体制・連絡体制・作業実施体制等について関係課との意見調整のうえ策定したものです。

この計画に基づく予防対策として、平成 25 年度に「被災時用住民情報参照システム」を完成させ、庁舎が使用できない場合でもノートパソコンさえあれば、住民記録情報が閲覧できるようになりました。

現在、この計画に基づく訓練として、安否確認訓練、各区参集訓練、他課合同・業者連携訓練などをいて、目的や効果に応じた訓練を随時実施しており、同計画の最適化を図っています。今後も継続して訓練等を実施し、訓練結果を反映させるなど計画の実効性を高めていきます。

また、他システムの所管課及びシステム利用課に対しても、業務継続計画の策定を周知しているところであり、引き続き推進していきます。





資　　料

「静岡市の情報化推進」に関するアンケート調査結果

（１）調査目的

市民の情報化推進に対する評価やご意見をいただき、時代に則した新しい情報化推進計画策定の参考とするため、市政アンケートモニターを活用し、アンケートを実施しました。

（２）調査対象

市政アンケートモニターとして委嘱した市内在住の男女100人

（３）調査方法

インターネットによるアンケート調査

（４）調査期間

平成22年７月12日から７月19日までの８日間

（５）回収件数

98件（回収率98%）

（６）調査結果

問１　知っている行政サービスはありますか？（複数回答可）

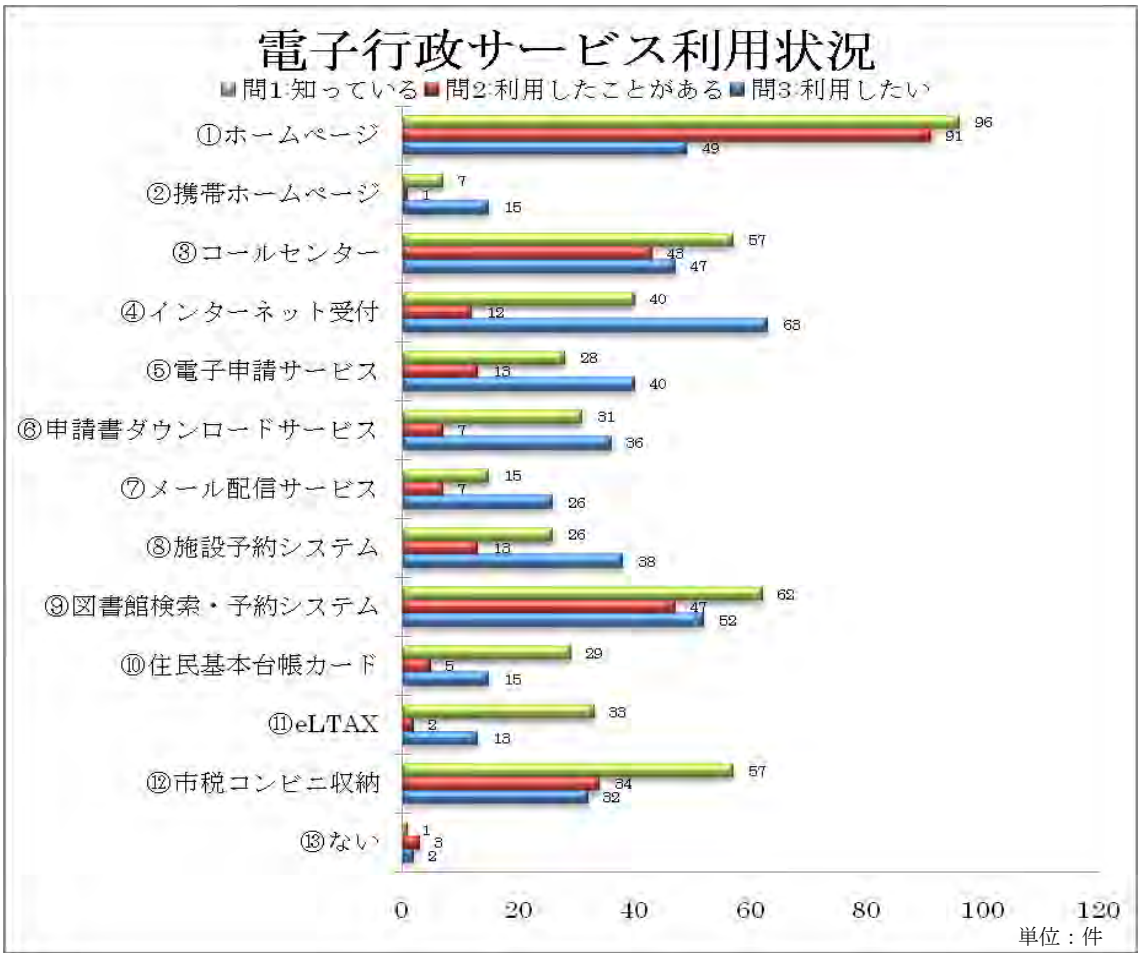
項　　目	知っている
①ホームページ（静岡市ホームページ）	96
②携帯ホームページ（静岡市携帯ホームページ）	7
③コールセンター（市役所いつでも電話サービス、不燃物ごみ受付、水道使用開始・中止）	57
④インターネット受付（不燃ごみ受付、水道使用開始・中止）	40
⑤電子申請サービス（パブリックコメント、講座申し込み、各種届出等）	28
⑥申請書ダウンロードサービス（各種納税証明書、子ども医療費助成等）	31
⑦メール配信サービス（不審者情報等のメール配信）	15
⑧施設予約システム（生涯学習施設、スポーツ施設）	26
⑨図書館検索・予約システム	62
⑩住民基本台帳カード	29
⑪eLTAX(市税の電子申告)	33
⑫市税コンビニ収納（市県民税、軽自動車税等）	57
⑬知らない	1

問２　利用したことがある行政サービスはありますか？（複数回答可）

項　　目	利用したことがある
①ホームページ（静岡市ホームページ）	91
②携帯ホームページ（静岡市携帯ホームページ）	1
③コールセンター（市役所いつでも電話サービス、不燃物ごみ受付、水道使用開始・中止）	43
④インターネット受付（不燃ごみ受付、水道使用開始・中止）	12
⑤電子申請サービス（パブリックコメント、講座申し込み、各種届出等）	13
⑥申請書ダウンロードサービス（各種納税証明書、子ども医療費助成等）	7
⑦メール配信サービス（不審者情報等のメール配信）	7
⑧施設予約システム（生涯学習施設、スポーツ施設）	13
⑨図書館検索・予約システム	47
⑩住民基本台帳カード	5
⑪eLTAX(市税の電子申告)	2
⑫市税コンビニ収納（市県民税、軽自動車税等）	34
⑬知らない	3

問３　これから利用したい行政サービスはありますか？（複数回答可）

項　　目	利用したい
①ホームページ（静岡市ホームページ）	49
②携帯ホームページ（静岡市携帯ホームページ）	15
③コールセンター（市役所いつでも電話サービス、不燃物ごみ受付、水道使用開始・中止）	47
④インターネット受付（不燃ごみ受付、水道使用開始・中止）	63
⑤電子申請サービス（パブリックコメント、講座申し込み、各種届出等）	40
⑥申請書ダウンロードサービス（各種納税証明書、子ども医療費助成等）	36
⑦メール配信サービス（不審者情報等のメール配信）	26
⑧施設予約システム（生涯学習施設、スポーツ施設）	38
⑨図書館検索・予約システム	52
⑩住民基本台帳カード	15
⑪eLTAX（市税の電子申告）	13
⑫市税コンビニ収納（市県民税、軽自動車税等）	32
⑬知らない	2



【問１～問３の考察】

ここでは、現在運営している電子行政サービスが周知されているか、実際に使われているか、今後利用する可能性があるかの設問です。

・「ホームページ」が圧倒的に利用されていますが、「これから利用するか」の質問に対しては半減しています。また「携帯ホームページ」は利用が最も少なく、今後の利用希望も少ないとの回答でした。
・「コールセンター」については、半数の方が利用しており、ほぼ同数の方が「今後も利用する」との回答でした。
・インターネットを利用する「インターネット受付」「電子申請サービス」「申請書ダウンロードサービス」については、現在の利用頻度は低いが、「今後、利用したい」との回答は増えました。
・「図書館検索・予約システム」については、約半数の方が利用しており、ほぼ同数の方が「これからも利用する」との回答でした。
・「住民基本台帳カード」と「eLTAX（市税の電子申告）」は、ある程度の周知はされているが、多くの方が利用するまでには至りませんでした。

問４　静岡市の事業で、新たに望む電子行政サービスはありますか？

≪情報発信≫

・火災、地震、警報等のメールサービスがほしい。
・子供の流行っている病気とか（インフルエンザ、水疱瘡、他・・・）を地域別に教えてほしい。
・市立図書館の予約システムの充実。個人のファイルを作成して利用状況が見られるシステムを備えてほしい。また、ｅメールで新刊本の案内、注文図書の到着連絡等を配信してほしい。
・安心安全な市民生活を過ごすためにも、火災、交通事故、不審者等の身近な情報公開を望む。
・見に行きたくなるようなポータルサイト[31]を望む。

[31] ポータルサイト：インターネットの入り口となる、様々なコンテンツを有する Web サイトのこと。

≪市民参加≫

・　市政に関する意見、要望等の申告ができないか。

≪コミュニケーション≫

・　子育て支援センター・子育てトーク系の子育ての情報公開の充実・市民広場(仮題)のようなコーナーを設け、各地のイベントや季節を彩る花情報等簡単に閲覧できるサービスコーナーがあればよい。
・　メールマガジン等を使ったタイムリーな情報発信・市が各課で発行している特産物紹介冊子を統合して、ホームページでわかりやすく紹介する・子ども向けの静岡市ホームページ・分野ごとに希望者だけを対象にした静岡市民SNS[32]がほしい。
・　不用品の交換サイトがあると便利だと思う。

≪システム構築≫

・　静岡市主催のものだけでなく、県主催のもの等も含めて一括で、内容・開催期間・開催場所別に検索できるようにしてほしい。
・　市営住宅等の抽選をインターネット申し込みでできるようにしてほしい。
・　固定資産税の納付の手続きが簡単にできるようにしてほしい。
・　パソコンや携帯電話から投票ができる仕組みを作ってほしい。
・　住民票等の各種証明書をインターネットで発行できるようにしてほしい。もしくはコンビニで受け取り可能なサービスを検討してほしい。
・　スポーツ施設（無人施設を含む）利用許可証のダウンロードサービスを実施してほしい。
・　静岡市民以外に向けたホームページを充実してほしい。
・　広報紙に掲載されている講座申し込みを、インターネットでもできるようにしてほしい。
・　IT産業特区の創設（ソフト開発およびデジタルコンテンツ制作等IT事業活動が展開できる産業の拠点づくり）。

[32] SNS：Social Networking Service (Site)。ソーシャルネットワーキングサービス（サイト)。人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型の Web サイトのこと。

【問４の考察】

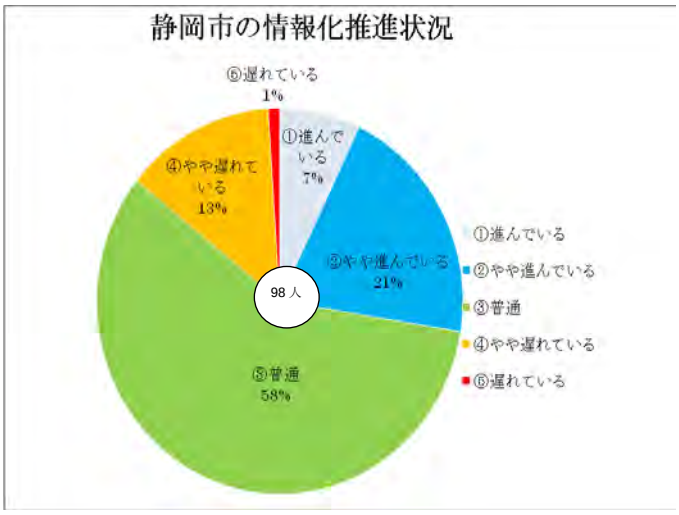
ホームページやインターネットを利用した身近なシステムについての意見が大多数でした。

ホームページについては、さらなる発展が期待されており、また、インターネットを使用したシステムは、気軽に利用できることが望まれていました。

なお、SNS等のコミュニケーションツールを使用したサービスを望む回答もありました。

問５　静岡市の情報化推進状況について、どのように感じていますか？

①進んでいる	7
②やや進んでいる	20
③普通	57
④やや遅れている	13
⑤遅れている	1



問６　問５の回答理由を教えてください。

≪進んでいる≫

- 市としてはかなり情報化が進んでいると思う。
- 他市町村のホームページと比べ、情報公開や内容が充実しているし、解りやすいと感じている。
- インターネットやパソコンの活用時代に合わせ、情報を紙媒体だけでなく、電子媒体をうまく活用している。

≪やや進んでいる≫

- 図書検索システムをよく利用しているが、欲しいものがすぐ分かり、予約も簡単にできる。
- 他市町村と比較してやや進んでいる。
- 市役所に行かなくて済む。
- 私が知りえなかった便利な行政サービスが、既に行われていた。
- 知らないサービスも多々あるので、周知をするともっと利用率も上がる。
- 静岡市のホームページは、知りたいことが探しやすい。

≪普　通≫

- ホームページの内容をもう少しタイムリーに更新し、情報の受発信を行うようなシステムにしていけばよい。
- 「サービスの電子化や情報提供＝情報化推進」ということでは、政令市の事業としては余りに貧弱すぎる。
- サービスの認知度があまり高くない。
- これくらいの電子行政はどこの自治体も行っているのではないでしょうか。
- インターネットで様々な手続きができると、手間が省けて嬉しい。実際、バイクの処理方法が解らない時に、インターネットで問い合わせをして助かった。
- 静岡市では、もっと情報化できるのに、その担い手が不足しているのでしょうか？もう少し、わかり易く周知するようにしたらいかがでしょうか。
- ホームページはとても使いにくい。もう少し使いやすいサイトを作ってほしい。そうすれば、使う人も増えると思う。子ども用のページも必要だと思う。
- サービスの内容と方法を見直した上で、新しい電子サービスに移行すべきと考える。（全戸へのパソコン設置や配布物、回覧板削減等）
- 特に便利と感じていない。
- 認知度を高めると良いと感じる。ホームページはとても充実していて分かりやすい。
- 末端の一般市民にも、もっといろいろ教えてくれたらいいなと思うことが時々ある。

≪やや遅れている≫

- 市のホームページ等、情報が古かったりする。
- 犬・猫（迷い犬等）24時間対応してほしいです。
- 市役所に出向き申請を行わなければならず、電子化が進んでいると感じない。
- 行政のPR不足もあると思う。各種公的機関等でもっと積極的に周知を図る必要があると思う。
- 行政の至らぬ事項を簡単に投稿できるサイトを設けていただきたい。
- 家族に役立つ情報という観点が不足している。
- ユニバーサルデザイン化が進んでいないように思う。
- 掲載情報が遅れ気味のような気がする。また、ホームページに面白みがない。

≪遅れている≫

- 先進的なものはなく、県または他の市町村が行っている体裁を整えただけのホームページのように感じる。また、各課に移ると、チラシ等で配布されている情報がホームページには掲載されておらず、問い合わせると、人手や労力、時間を盾に改善する気持ちが感じられない。

【問５・問６の考察】

ここでは、市民が感じている静岡市の情報化推進状況についての設問です。

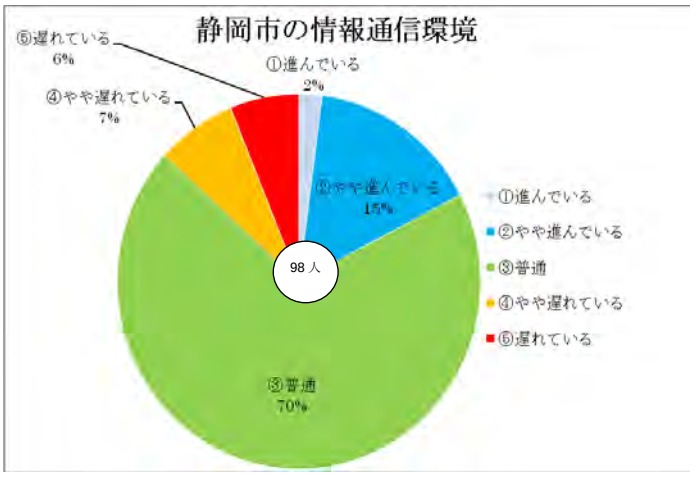
情報化の推進状況について、「進んでいる」が７％、「やや進んでいる」が21％であり、約３割の方が「進んでいる」と感じていました。

また、「普通」との回答が58％であり、これは当市が他都市に比べ、独自に運用している電子行政サービスがないこと等が原因だと考えられます。

なお、市ホームページの構成や更新の頻度について、不満を感じている回答が多くありました。

問７　静岡市の情報通信環境について、どのように感じていますか？

①進んでいる	2
②やや進んでいる	15
③普通	68
④やや遅れている	7
⑤遅れている	6



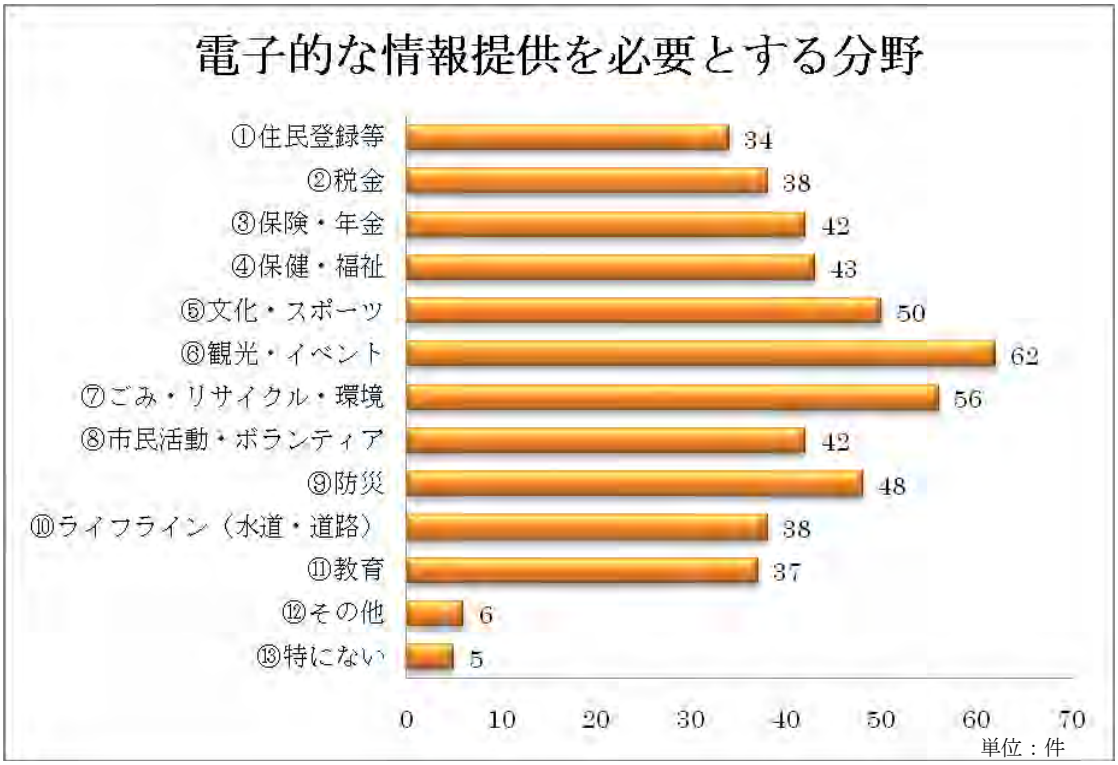
【問７の考察】

ここでは、市民が感じている静岡市の情報通信環境（インターネット、地上デジタル放送、携帯電話）についての設問です。

情報通信環境について、「普通」が70％と最も多く、「進んでいる」が２％、「やや進んでいる」が15％と低かったことから、引き続きすべての市民が満足できるよう努めるべきと考えます。

問８　電子的な情報提供を必要とする分野はありますか？（複数回答可）

①住民登録等	34
②税金	38
③保険・年金	42
④保健・福祉	43
⑤文化・スポーツ	50
⑥観光・イベント	62
⑦ごみ・リサイクル・環境	56
⑧市民活動・ボランティア	42
⑨防災	48
⑩ライフライン（水道・道路）	38
⑪教育	37
⑫その他	6
⑬特にない	5



【問８の考察】

ここでは、静岡市の行政サービスを、11項目の分野別にし、市民がどのような情報が欲しいか、または興味がない情報があるかを確認する設問です。

アンケート結果では、「観光・イベント」と「ごみ・リサイクル・環境」の分野で「必要とする」との回答が多かったが、それ以外の分野は大きな差がありませんでした。

今後の情報提供は、分野に偏ることなく、電子的な情報提供をすべきであると考えます。

問９　静岡市の情報化推進事業に関して、ご意見ご要望等がありましたら記入してください。

≪推　進≫

- 介護・福祉分野の手続き等で電子化が進むといいと思う。また、情報提供についてはもっとあらゆる分野について積極的に行う。
- 区役所同士でデータのやり取りができるようにしてくれると本当に助かる。
- 家庭に居ながら必要な情報を得ることができるため、積極的な情報推進をしてほしい。
- 各地の市政の良いところをどんどん取り入れてほしい。
- 必要な時以外でも見に行きたくなるようなポータルサイトを望む。
- 人が集まる魅力ある都市としていくために、何が必要かを考えていくこと。
- 情報をリアルタイムに入手できる事だと思う。市民が必要とする情報のニーズをもっと広く収集するべき。
- 観光のホームページを充実したほうが良いと思う。魅力を感じない。中国からの観光客へのアピールも必要だと思う。
- 今後、電子情報サービスのニーズが益々高まると思う。更に、情報サービスの拡大を進めていただきたい。
- 都会の真似をせず、静岡らしく、わかりやすいシステムを一緒に考えていきたい。
- 「電子化を行うため」に税金を使うのではなく、「効率よく市政を運営する」ために情報化を推進してほしい。

≪改　善≫

- 実際はいろいろと電子化行政を実施されているのに、周知されていないように感じる。
- 静岡市というより区別の情報（イベント等）の詳細がほしい。
- 緊急時の情報提供ツールの多様化と情報内容が充実されることを期待する。
- 広報紙等で､情報化推進事業についてどのようなサービスが出来るかを記載すれば、もっと活用できると思う。
- 市税納入にコンビニを可能にする。
- 静岡市のホームページはイマイチ見にくい。 何がどこにあるのか､パッと見つけづらい。
- 独自のシステム構築より、共同して市町村の取り組みをして、情報化のコストを低減してほしい。
- やたらと電子化するのではなく、その必要性を考えて取り組んでほしい。
- 電子的情報提供は、パソコンや携帯電話を持たない人には無用の産物と言われがちですが、時代に沿った開発をお願いしたい。
- みんながパソコンを所有しているわけではないし､使えるわけでもないので、 昔ながらのアナログの部分も大切にしていただきたい。

≪アイデア・提案≫

- 市主催のIT教育があるといい。
- パソコン等の操作が苦手な方もいらっしゃるので、そういう方々のフォローをしっかりお願いしたい。
- 市政の事業に対する市民アンケート等多くして、行政に市民の声、アイデイアを取り入れる機会を作り、市民の参画意識を高揚したい。また町内会組織等をもっと活用して地域の活性を盛り上げる、マナーアップ等の策ができないかと思う。
- 静岡市の行政情報番組チャンネルのようなものもあっていいと思う。
- 平成21年の震度４の地震があったときに、もう少し町内単位での情報ネットワークがあれば万が一の時に役に立つのではないか。
- 高齢化が進んでいますので、年配者でもわかりやすい使用方法が良い。
- 個人情報の確実な保護システムの構築が必要だと思う。
- 静岡市で行われるイベントを、もっと他の市の人からも見やすく行きたいと思わせるページがあったらいいと思う。

・　今まで市役所や公民館に出向かなければ申請できなかったものが、パソコンでできるようになると便利である。

【問９の考察】

情報化推進事業の要望については、インターネットを活用した事業の推進をしてほしいとの意見が多数ありました。特にホームページについては、情報量の充実と見やすさを求める意見が多くありました。一方、情報化推進については、費用対効果を考慮して慎重に進めるべきとの意見もありました。また、パソコンに不慣れな方々への対応についての意見もありました。

静岡市情報化推進計画

平成 23 年 3 月
平成 26 年 4 月一部改定
静岡市総務局行政管理部情報管理課
〒420-8602　静岡市葵区追手町 5 番 1 号
TEL 054-221-1341 FAX 054-254-3915
E-mail joho@city.shizuoka.lg.jp
http://www.city.shizuoka.jp/