

## 1 1 取組

施策を推進するために、市民ニーズや市政運営の課題を踏まえて選択した取組を各施策に位置付けます。

### 【取組一覧】

施策	取組
1-1 簡単で便利な 行政サービスの提供	1 時間と場所にとらわれない行政サービス提供の充実
	2 行政サービスを簡単に提供できる仕組みの充実
	3 官民が連携するワンストップサービスの実現に向けた研究
1-2 行政の透明性拡大と 市民ニーズに対応 した情報提供の充実	4 行政の透明性を高める積極的な情報提供の推進
	5 多様化する市民ニーズに対応した情報提供方法の充実
	6 誰もが情報を得られるためのバリアフリー化の充実
2-1 地域を活性化する コミュニケーション 充実の支援	7 地域情報の利活用の充実
	8 市民相互の交流を支援するコミュニティの創出
2-2 安全・安心に 暮らせる まちづくりの支援	9 安全・安心を高める情報共有の充実
	10 緊急時における情報の双方向発信の充実
3-1 業務と情報システム の見直しによる 行政の効率化の実現	11 「業務・システムの全体最適化」の推進
3-2 情報システムを 的確に活用できる マネジメント体制 の強化	12 「市民の声」を施策に反映するための情報活用
	13 行政の生産性を向上するナレッジマネジメント*の推進
	14 情報システムの調達制度の確立

\*ナレッジマネジメント

個人・グループが所有する知識や、企業内の各部門に蓄積された知識情報を、企業などの組織全体で共有して活用する仕組みまたは経営手法、知識管理を意味します。

## 【重点取組】

重点取組は、施策を達成するために、より効果が高いものを位置付けたものです。

### 基本目標 1 市民が利便性を実感できる行政サービスを目指します

#### <施策 1-1>

【取組 1】時間と場所にとらわれない行政サービス提供の充実  
電子申請の推進(P. 18)

#### <施策 1-2>

【取組 4】行政の透明性を高める積極的な情報提供の推進  
公文書情報の公開機能の充実(P. 25)

【取組 5】多様化する市民ニーズに対応した情報提供方法の充実  
「自分のお気に入り情報」提供の推進(P. 27)

### 基本目標 2 ICTの活用により、住みやすく、活力あるまちづくりを目指します

#### <施策 2-1>

【取組 7】地域情報の利活用の充実  
さがみはら地域ポータルサイト構築の推進(P. 31)  
地域情報サポーター養成の推進(P. 32)

#### <施策 2-2>

【取組 10】緊急時における情報の双方向発信の充実  
緊急情報配信の充実(P. 39)  
総合的な防災情報共有の推進(P. 40)

### 基本目標 3 ICTの的確な利活用を図り、行政の効率化を目指します

#### <施策 3-1>

【取組 11】「業務・システムの全体最適化」の推進  
業務・システムの見直し(P. 43)

#### <施策 3-2>

【取組 14】情報システムの調達制度の確立  
情報システム調達標準方式策定事業(P. 47)

## 基本目標 1 市民が利便性を実感できる行政サービスを目指します

### 施策 1-1 簡単で便利な行政サービス\*の提供(行政サービス)

#### 【課題と今後の方向性】

行政サービスの提供は、主に組織ごとに実施されており、一連の手続を完了するために複数の窓口での手続が必要となる場合や、身近な場所で手続をできない場合があります。引越しなどのライフイベントにおいては、行政のみならず、民間(電気、ガス、水道など)への手続も必要となることから、手続を行うことへの負担が大きいものとなっています。

このため、行政サービスの手続を簡素に見直すとともに、待ち時間の緩和や身近な場所での行政サービス提供の充実を図る必要があります。

また、個人ごとに必要な行政サービスを分かりやすく案内する仕組みづくりを進めていく必要があります。

さらに、将来的には、行政と民間に必要となる手続を一度に済ますことができる仕組みについても検討していく必要があります。

#### 【施策の方向性】

##### ○簡単で便利な行政サービスの提供の推進

利便性の高い行政サービスを提供するために、市民に身近な場所で必要なときに行政サービスを提供できる仕組みを充実するとともに、手続の簡素化と迅速化を図り、簡単で便利な行政サービスの提供を推進します。

#### 【施策が達成された状態】

○市民が、求めている行政サービスを必要なときに身近な場所で受けることができている。

○行政サービスの手続が簡素化され、市民が自分に必要な行政サービスを迅速に受けることができている。

#### \*「行政サービス」の定義

本計画の施策 1-1 における「行政サービス」とは、主に窓口で提供するサービスのことを意味しています。

### 【成果指標】

指 標	単位	現状値 (H21)	中間値 (H24)	目標値 (H26)	指標の説明
行政サービス提供にかかると時間の緩和が図られていると思う市民の割合	%	43.8	49.8	53.8	市民が行政サービスの提供を窓口で完了するまでの時間や、サービスを受けられる施設までの移動時間などが緩和されているかを測る指標

#### ※現状値

「平成21年度 市政に関する世論調査」において、「十分、ほぼ十分、ふつう」と回答した市民の割合

## 基本目標 1 市民が利便性を実感できる行政サービスを目指します

### ■施策 1-1 簡単で便利な行政サービスの提供(行政サービス)

#### 【取組 1】

#### 時間と場所にとらわれない行政サービス提供の充実

##### 1 身近な場所での行政サービス提供の充実

行政サービスを身近な場所で提供するために、提供の場所を増やすとともに、提供方法の充実を図ります。

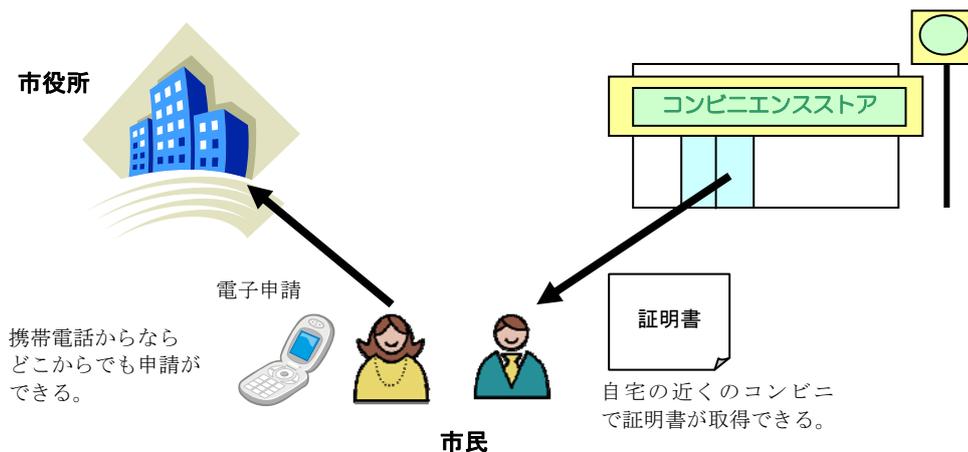
###### (1) 電子申請の推進

いつでも、どこでも、簡単に申請することができるように、現行の電子申請システムをより利用しやすくする方法として、簡素で確実な本人確認による運用方法への見直しなどを図るとともに、自宅のパソコンからだけでなく、携帯電話からも申請することができる電子申請システムへの移行に向けた取組を推進していきます。

###### (2) 証明書自動交付拡充の推進

市役所が閉庁している夜間、休日においても、身近な場所で、時間に制約を受けずに、住民票などの証明書の交付が受けられるように、証明書自動交付場所の拡充を推進していきます。

また、現在、国で実証実験を進めているコンビニエンスストアのキオスク端末を活用した住民票などの証明書交付についても、今後の動向を踏まえ、導入を検討します。



電子申請・コンビニ交付のイメージ

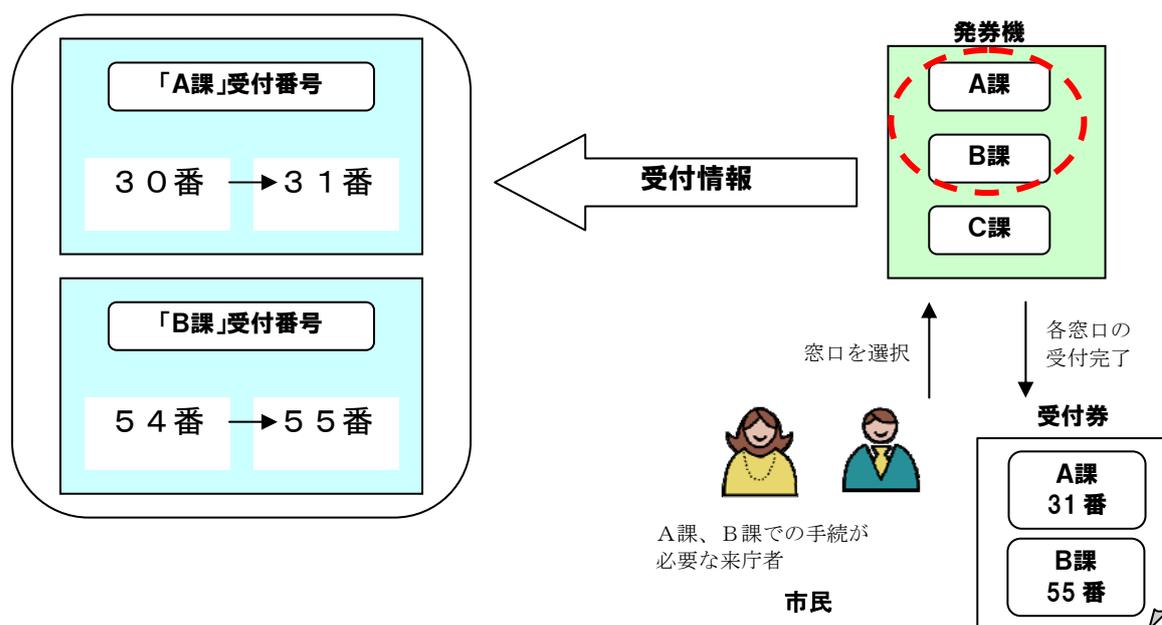
## 2 行政サービスを円滑に提供するための窓口情報の提供の充実

円滑に行政サービスを提供するために、待ち時間の短縮や混雑の緩和につながる窓口情報の提供の充実を図ります。

### (1) 窓口における待ち時間緩和の推進

行政サービスの提供における待ち時間の短縮や混雑を緩和するために、発券機と業務用パソコンを連携することで、来庁者が一度に複数窓口の受付を済ませることができ、各窓口での行政サービスを迅速に提供できるよう取組を推進していきます。

また、現状の窓口混雑状況を詳細に検証したうえで、必要に応じて、自宅のパソコンや携帯電話から窓口受付順番の予約や待ち状況などが確認できるよう取組を推進していきます。



窓口における待ち時間緩和のイメージ

## 基本目標 1 市民が利便性を実感できる行政サービスを目指します

### ■施策 1-1 簡単で便利な行政サービスの提供(行政サービス)

#### 【取組 2】

#### 行政サービスを簡単に提供できる仕組みの充実

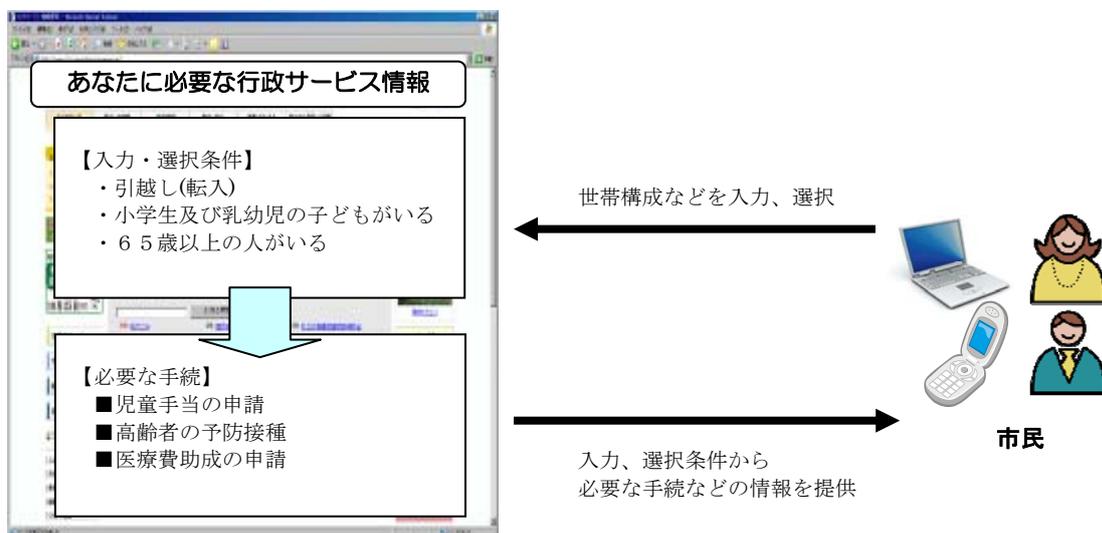
#### 1 個人ごとに必要な行政サービスを案内できる機能の充実

引越し、結婚、出産、退職などのライフイベントや個人ごとに必要となる行政サービスを案内できる機能の充実を図ります。

##### (1) 電子行政サービス案内の充実

市民が窓口に行く前に、どのような行政サービスが受けられるか分かるようにするために、自宅のパソコンや携帯電話から世帯構成などの条件を入力することで、必要な行政サービスを事前に案内できるよう取り組んでいきます。

また、来庁者にも、同様の仕組みを活用して、職員が市民に必要な行政サービスを案内できるよう、窓口での案内の充実を図っていきます。



電子行政サービス案内のイメージ

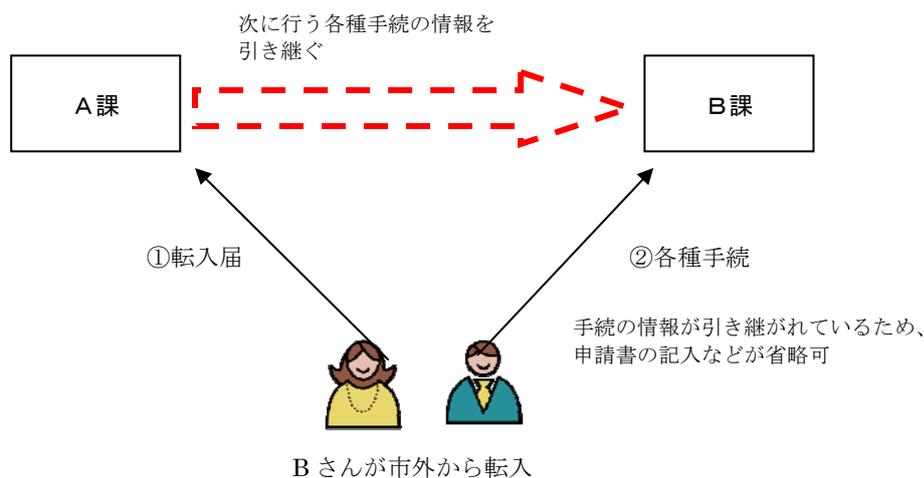
## 2 分かりやすく、簡素な行政サービス提供の推進

市民に提供する行政サービスの手続を簡素化するとともに、行政組織間や職員間の情報共有の充実を図ることにより、分かりやすい行政サービスを提供するための取組を進めます。

### (1) 窓口案内支援の充実

市民が、各窓口で簡単に手続を受けられるようにするために、最初に手続の申請を受けた窓口から他の手続を受ける窓口へ申請者の情報を引き継ぐことができるよう取り組み、1度の申請で他の手続にかかる申請などを省略できるよう、窓口案内支援の充実を図っていきます。

また、市民が分かりやすく行政サービスの案内や説明を受けられるように、組織や職員間の情報共有を図るためのFAQ\*の導入を検討していきます。



窓口案内支援のイメージ

\*FAQ (Frequently Asked Questions)

よくたずねられる質問とその回答をまとめた質問回答集を意味します。

## 基本目標 1 市民が利便性を実感できる行政サービスを目指します

### ■施策 1-1 簡単で便利な行政サービスの提供(行政サービス)

#### 【取組 3】

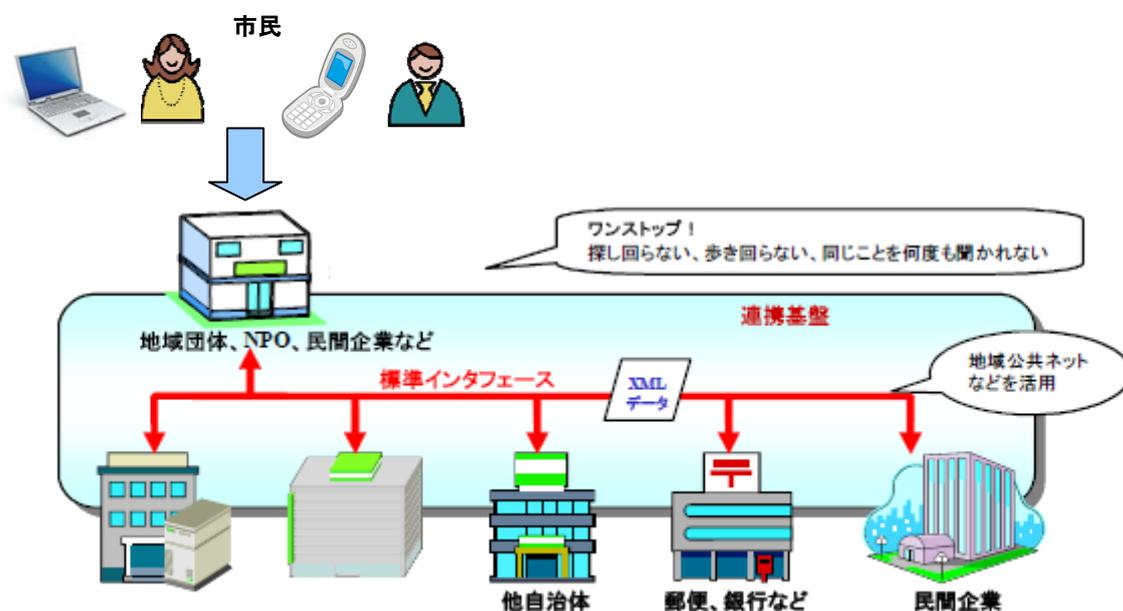
官民が連携するワンストップサービスの実現に向けた研究

#### 1 他自治体や民間事業者と連携できる方法の研究

引越し、結婚、出産、退職などのライフイベントにおいて、必要となる他自治体や民間事業者への複数の公共サービスに関する手続(行政手続、電気、ガス、水道など)を1箇所で完結できるワンストップサービスの基盤のひとつとなる「地域情報プラットフォーム\*」の研究に取り組みます。

##### (1) 地域情報プラットフォームの研究

現在、国で実施している地域情報プラットフォームの実証実験結果などを踏まえて、本市においてどのように導入することができるか、また、導入する場合の費用対効果を検証するなど、地域情報プラットフォームの研究を進めていきます。



地域情報プラットフォームを活用したワンストップサービスのイメージ

(出展：(財) 全国地域情報化推進協会「地域情報プラットフォーム基本説明書」)

#### \*地域情報プラットフォーム

公共サービス(行政手続、電気、ガス、水道など)に関わる情報システムの柔軟な連携や差し替えを実現する、システム連携基盤を意味します。また、これによって実現する情報化社会の公共サービス基盤を指すこともあります。

## 基本目標 1 市民が利便性を実感できる行政サービスを目指します

### 施策 1-2 行政の透明性拡大と市民ニーズに対応した情報提供の充実(情報提供)

#### 【課題と今後の方向性】

行政は、市民に対して活動内容をはじめとした行政情報を十分に提供し、説明責任を果たしていく必要があります。

また、市民が必要な情報を簡単に取得できる情報提供の方法が求められています。

このため、行政の透明性を高めるために、行政から積極的な情報提供を行うとともに、その内容について市民に説明する仕組みを提供していく必要があります。

また、多様化する市民ニーズを的確に把握し、市民の誰もが簡単に必要な情報を得られる提供方法の充実を図っていく必要があります。

さらに、子ども・高齢者・障害者など、誰でも利用しやすい情報提供を行っていくためのバリアフリー化の充実を図っていく必要があります。

#### 【施策の方向性】

##### ○積極的な情報提供の推進

行政が市民に対して、意思決定や政策形成の過程を分かりやすく説明するために積極的な情報提供を推進します。

##### ○簡単で市民ニーズに対応した情報提供の充実

市民ニーズに対応した情報の提供と誰もが簡単に情報を得られる提供方法の充実を図ります。

#### 【施策が達成された状態】

○あらかじめ決められた手順で、経過や状態が素早くスムーズに説明がされている。

○誰もが不便なく必要な情報を得られている。

○市民が必要な情報を必要なときに簡単に取得でき、市民が得られるべき情報を行政から積極的に提供されている。

### 【成果指標】

指 標	単位	現状値 (H21)	中間値 (H24)	目標値 (H26)	指標の説明
生活に必要な情報を取得しやすいと思う市民の割合	%	39.9	45.9	50.0	市民が必要な情報を必要なときに簡単に取得することができるかを測る指標

#### ※現状値

「平成21年度 市政に関する世論調査」において、「十分、ほぼ十分、ふつう」と回答した市民の割合

## 基本目標 1 市民が利便性を実感できる行政サービスを目指します

### ■施策 1-2 行政の透明性拡大と市民ニーズに対応した情報提供の充実(情報提供)

#### 【取組 4】

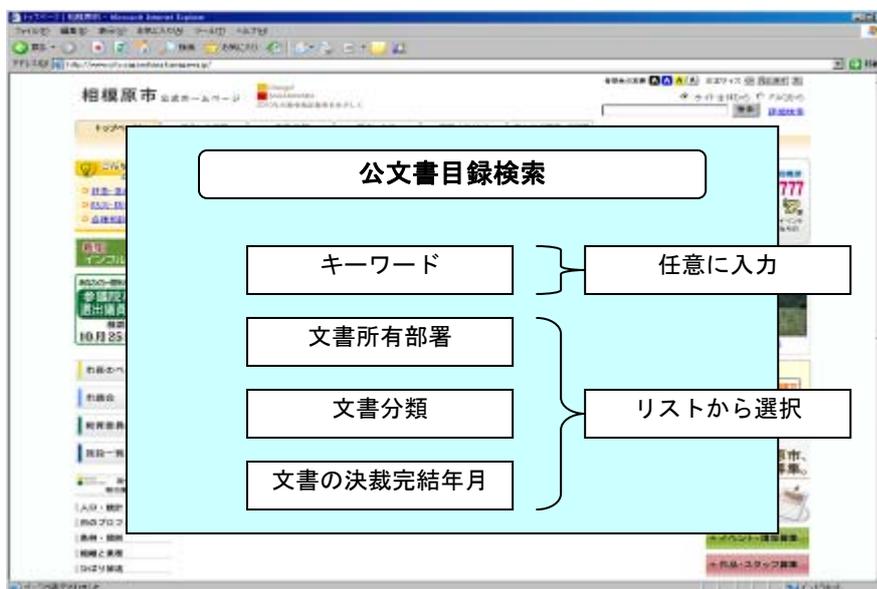
#### 行政の透明性を高める積極的な情報提供の推進

#### 1 行政情報の積極的な提供と情報の取得の迅速化

公文書目録情報や会議結果など行政にどのような情報があるのか、分かるように提供し、政策形成過程を明らかにするとともに、市民が必要とする行政情報を簡単に探すことができ、迅速に取得できる仕組みの充実を図ります。

##### (1) 公文書情報の公開機能の充実

情報公開請求を行ううえで、行政のどこに、どのような情報が存在するかを分かりやすくするために、ホームページから公文書の目録情報を組織・種類・項目などから簡単に探すことができる公文書目録検索機能などの導入に向けた取組を進め、公開機能の充実を図っていきます。



公文書目録検索のイメージ

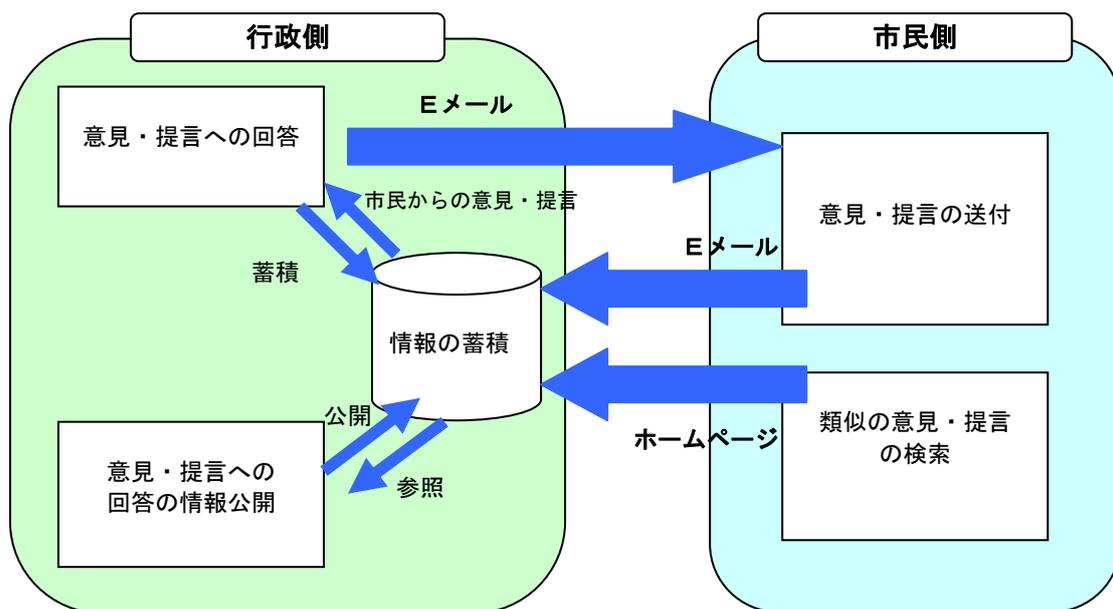
## 2 市民の意見と行政の説明を双方向に発信できる仕組みの充実

行政の透明性を高めるために、単に行政情報を提供するだけでなく、幅広い市民が意見、提言することができる双方向性のある仕組みの充実を図ります。

### (1) 「市民意見の受付・回答機能」拡充の推進

市民が意見や提言を行いやすくするために、ホームページからキーワードを入力することで、担当部署や類似の意見に関する回答を検索できる仕組みなどの導入に向けた取組を推進していきます。

さらに、行政からの回答をより迅速に行うために、過去の回答内容を容易に確認できるように、意見や提言の受付・回答から、質疑情報の蓄積までを行うことができる仕組みなどの導入に向けた取組を推進していきます。



市民意見の受付・回答機能のイメージ

## 基本目標 1 市民が利便性を実感できる行政サービスを目指します

### ■施策 1-2 行政の透明性拡大と市民ニーズに対応した情報提供の充実(情報提供)

#### 【取組 5】

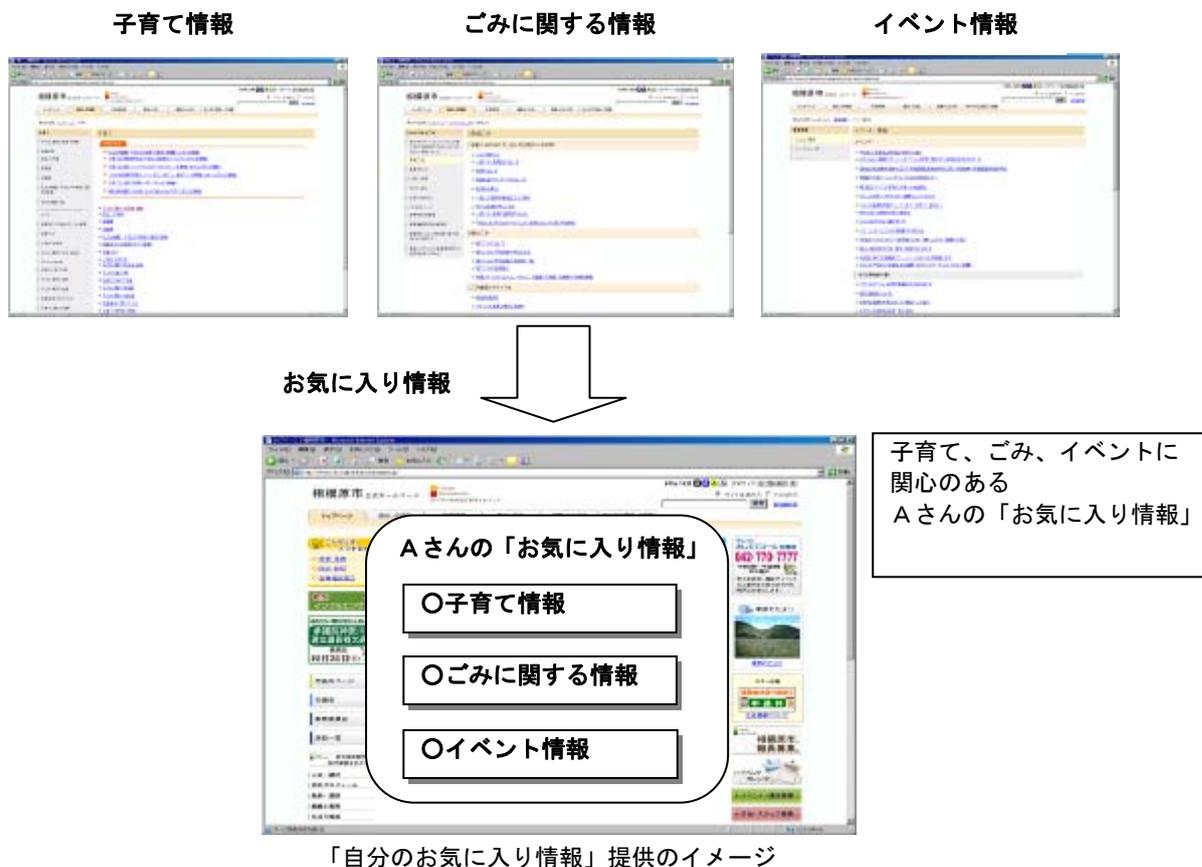
#### 多様化する市民ニーズに対応した情報提供方法の充実

##### 1 必要とされる情報を簡単に提供できる方法の充実

市民が必要とする情報を簡単に探すことができるようにするとともに、市民の関心や興味に応じた情報を取得できる方法の充実を図ります。

##### (1) 「自分のお気に入り情報」提供の推進

ホームページから情報を取得する際に、その都度、必要な情報や関心のあるページを探さなくても、ホームページに自分が希望する情報の種類を「自分のお気に入り情報」として登録しておくことで、数多くある情報から必要な情報を簡単に取得できるようになる「自分のお気に入り情報」提供に向けた取組を推進していきます。



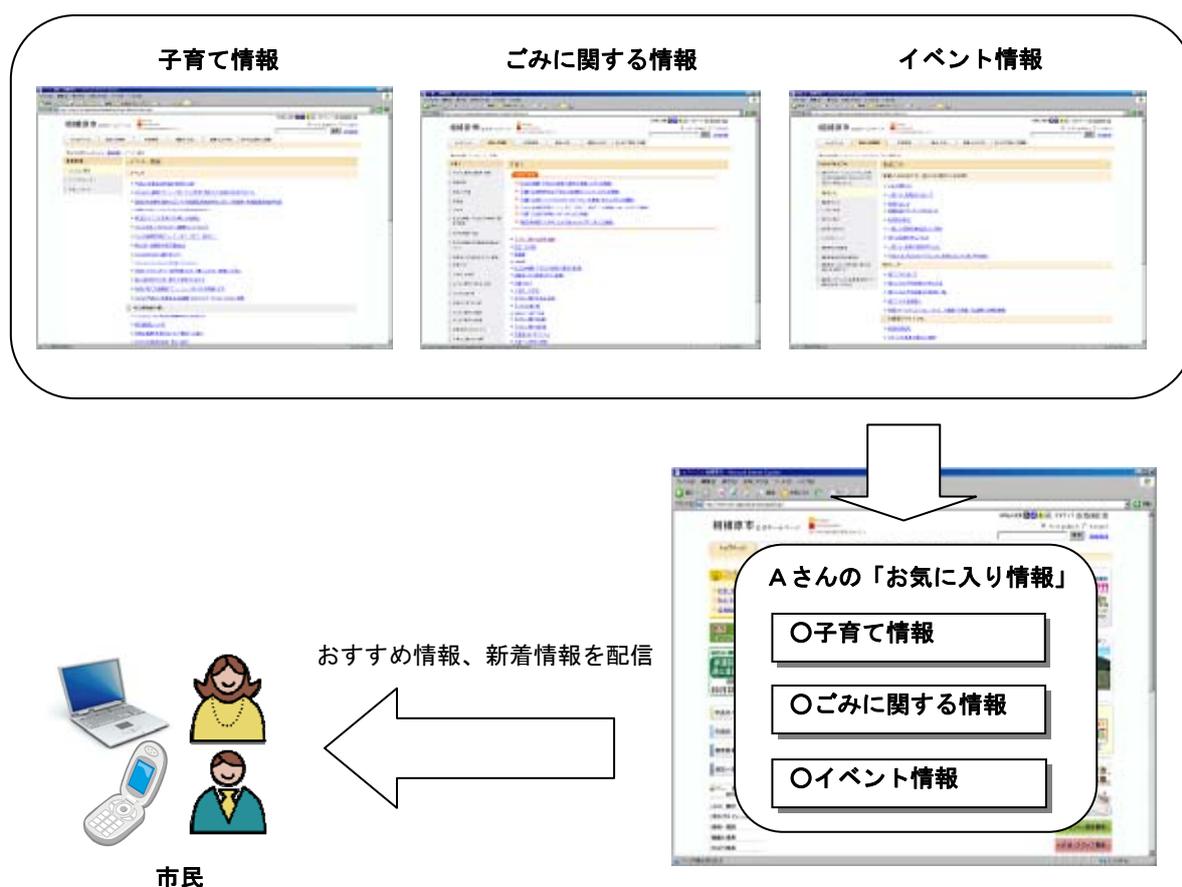
## 2 多様なライフスタイル、世代、地域などに応じた情報発信方法の充実

ライフスタイル、世代、地域など、市民ニーズに応じた情報発信方法の充実を図ります。

### (1) おすすめ行政情報配信の充実

市民ニーズに対応した情報提供を行うために、市民が自ら情報を取得するだけでなく、行政からもライフスタイルや世代、地域など、様々なカテゴリに対応した情報発信を行うことができ、市民の生活に必要なかつ有益な情報を積極的に提供する取組を進め、情報の取得しやすさの向上を図ります。

そのために、登録者ごとにメールによる「おすすめ行政情報」を現行のメールマガジン配信サービス」と連携して、新着情報などをタイムリーに配信できるよう取組を進め、行政情報配信の更なる充実を図っていきます。



おすすめ行政情報配信のイメージ

## 基本目標 1 市民が利便性を実感できる行政サービスを目指します

### ■施策 1-2 行政の透明性拡大と市民ニーズに対応した情報提供の充実(情報提供)

#### 【取組 6】

#### 誰もが情報を得られるためのバリアフリー化の充実

#### 1 子ども、高齢者、障害者など、誰もが利用しやすい情報提供の充実

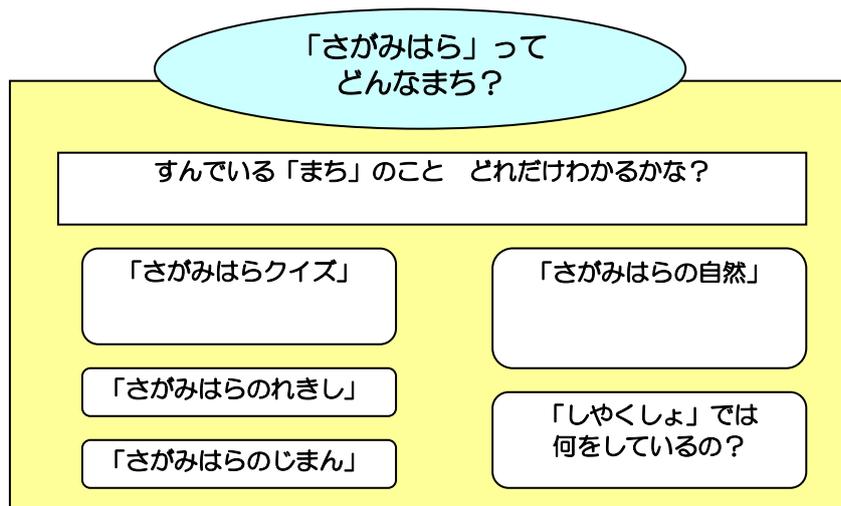
子ども、高齢者、障害者など、誰に対しても利用しやすい情報提供の更なる充実を図ります。

##### (1) アクセシビリティ\*向上の推進

高齢者や障害者など誰もが、行政からの情報を取得しやすい環境と情報を取得するうえでの利用しやすさを充実するために、通知文やパンフレットなどの紙媒体には音声コードや点字への対応を図り、ホームページには音声読み上げ機能などの更なる操作性の向上を図るなどして、高齢者や障害者のアクセシビリティの向上を推進していきます。

##### (2) 子ども向けホームページ提供の推進

これからの次世代を担う子どもたちに、自分達が住んでいるまちの魅力や状況を知ってもらうために、子どもにとって、分かりやすい情報提供を充実し、「相模原市」のことを調べることができ、学ぶことができる子ども向けホームページの提供に向けた取組を推進していきます。



「子ども向けホームページ」のイメージ

\*アクセシビリティ

道具などの使いやすさ、情報やサービスに対する利用しやすさを意味します。

施策2-1 地域を活性化するコミュニケーション充実の支援(地域活性化)

【課題と今後の方向性】

少子高齢化やライフスタイルの多様化など市民の生活の変化や、さらに価値観、意識の変化により、地域における人と人のつながりが希薄になりつつあり、市民の地域活動への参加や市民相互の交流が少なくなりつつあります。

また、このような状況から地域の情報についても、市民に伝わりにくい状況となってきています。

このため、地域を活性化する市民相互のつながりや交流を支援するため、簡単にコミュニケーションを図ることができる環境をつくる必要があります。

さらに、より多くの市民に、地域のより多くの情報を知ってもらうためには、情報の発信や共有を双方向に行うことができる仕組みづくりに取り組む必要があります。

【施策の方向性】

○地域情報の共有化とコミュニケーション充実の支援

地域の活性化を図るために、市民同士や市民と行政が、地域情報を共有することができ、コミュニケーションを充実することができるよう支援します。

【施策が達成された状態】

○市民間及び市民・行政間のコミュニケーションが取れている。

【成果指標】

指 標	単 位	現状値 (H21)	中間値 (H24)	目標値 (H26)	指標の説明
地域に密着した情報(子育て、飲食店、イベントなど)の発信・共有ができていると思う市民の割合	%	37.2	44.8	50.0	地域情報の共有によって市民間及び市民と行政間のコミュニケーションが取れているかを測る指標

※現状値

「平成21年度 市政に関する世論調査」において、「十分、ほぼ十分、ふつう」と回答した市民の割合

**基本目標2 ICTの活用により、住みやすく、活力あるまちづくりを目指します**

**■施策2-1 地域を活性化するコミュニケーション充実の支援(地域活性化)**  
**【取組 7】**  
**地域\*情報の利活用の充実**

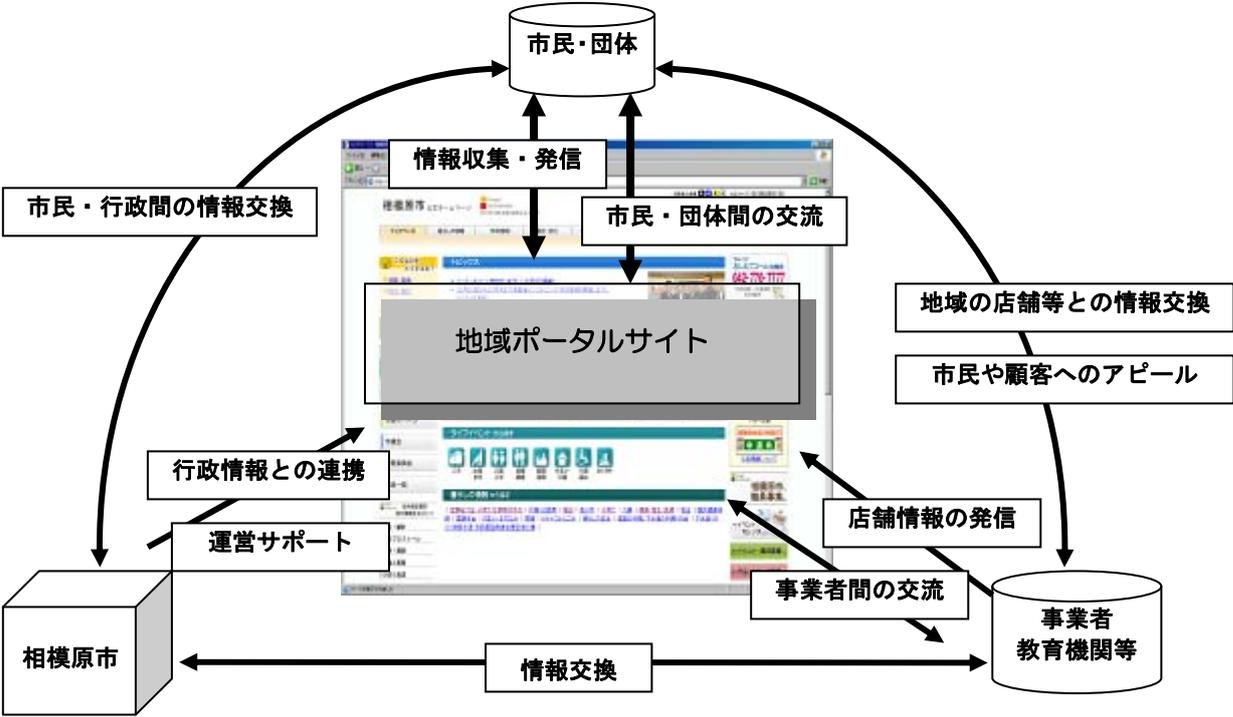
**1 地域情報の一元的発信の充実**

全市的な情報から日常の生活に密着した情報までを民間と行政を含む多様な発信主体が協力して、地域情報の一元的発信の充実を図ります。

(1) さがみはら地域ポータルサイト構築の推進

市民、事業者、行政などが交流を深め、地域におけるコミュニケーションの充実を図り、地域を活性化していくために、地域活動、子育て、防犯・防災、商業、産業、環境などの地域密着情報を多様な主体が発信し、共有する「さがみはら地域ポータルサイト」の構築に向けた取組を推進していきます。

地域ポータルサイトのイメージ



\*「地域」の定義  
 本計画における「地域」とは、相模原市全域から近隣市町村、区単位、自治会単位を含むそれぞれの生活圏を意味します。

## 2 情報を利活用する人材の育成

地域情報の発信を充実するために、市民や団体など多様な情報発信人材を育成するとともに、情報を取得する人のインターネットなどの活用力を向上します。また、情報を取得する人の支援や情報のある場所を周知する広報人材も育成します。

### (1) インターネット活用力の向上

市民が地域情報の取得や活用を十分に行うことができるよう、NPO 団体、公民館事業などによるインターネット講習会の拡充や連携を行い、市民のインターネットなどの活用力向上を図っていきます。

また、講習会の中で、地域情報の発信サイトの紹介など、地域情報を周知する広報活動の取組を進めていきます。

### (2) 地域情報サポーター養成の推進

市民による地域情報発信力の充実を図るために、地域情報の「コンテンツ制作、情報収集、広報」を行い、地域ポータルサイトの運営人材としても活動できる地域情報サポーターの養成を推進していきます。

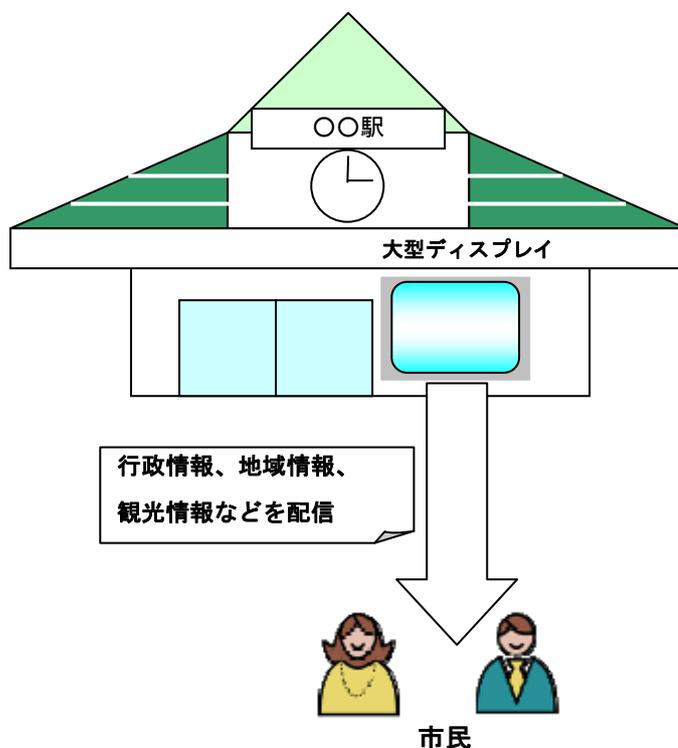
### 3 地域情報発信拠点の整備

より多くの人に地域の情報を発信するために、公共施設などに情報発信媒体を設置し、地域情報発信の拠点整備に向けた取組を進めます。

#### (1) 地域情報まちなか配信の充実

行政情報、地域情報、観光情報、災害情報などを大型ディスプレイや電子ペーパー\*を活用したデジタルサイネージ\*という電子広告の手法などを活用して配信する仕組みを検討し、まちなかでの地域情報配信の充実を図っていきます。

また、既存の民間施設や店舗、公共施設の活用やバス、ケーブルテレビなどによる情報発信についても、あわせて検討を進めていきます。



地域情報まちなか配信のイメージ

**\*電子ペーパー**

電気によって文字や絵を表示できる紙のように薄く、柔軟な媒体を意味します。

**\*デジタルサイネージ**

「サイネージ」は看板や標識などを表す英語で、「デジタルサイネージ」はディスプレイなどを使った電子屋外広告を意味します。「電子看板」と訳されることもあります。最近では、ビル壁面の巨大ディスプレイ、空港のフライトインフォメーションボード、広告用動画ディスプレイなどで一部使われています。

基本目標2 ICTの活用により、住みやすく、活力あるまちづくりを目指します

■施策2-1 地域を活性化するコミュニケーション充実の支援(地域活性化)

【取組 8】

市民相互の交流を支援するコミュニティの創出

1 市民が交流を深めるコミュニティづくりの支援

共通の趣味や活動を行っている人が交流を深め、市民同士が手軽に参加できるインターネット上でのコミュニティづくりやインターネット上のコミュニティを通じて、実際に人が集まって会合するコミュニティへ参加する機会づくりを支援します。

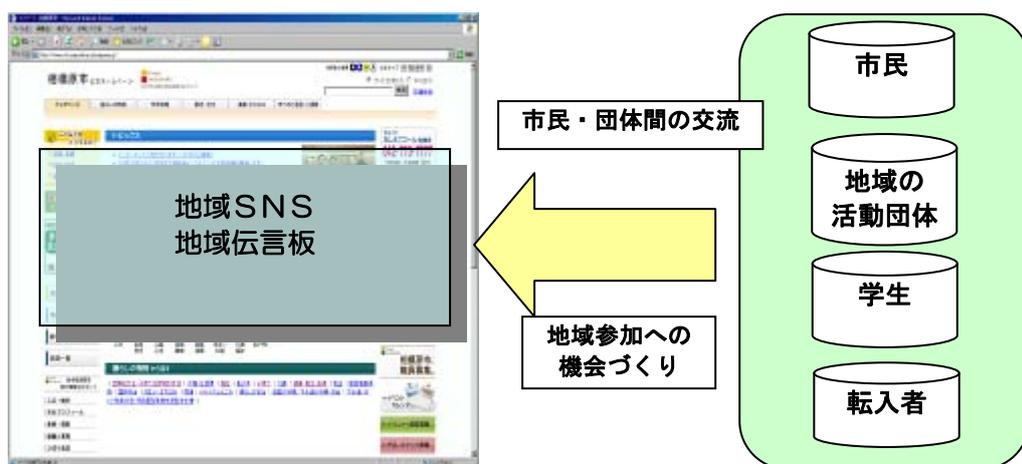
また、異なる分野の人たちをつなぎ合わせる場としても活用が図られるよう、支援します。

(1) 地域SNS導入の支援

共通の趣味や活動を行っている人や団体が交流を図ることができ、コミュニケーションの範囲を広げ、地域の仲間の交流を深める「地域SNS」の開設を支援する取組を進めていきます。

(2) 地域伝言板導入の支援

地域に参加しにくいと感じていた人や転入者などが地域に関わりやすく、地域住民の誰もが参加し、意見交換できる「地域伝言板」の開設を支援する取組を進めていきます。



地域SNS、地域伝言板のイメージ

## 施策2-2 安全・安心に暮らせるまちづくりの支援(安全・安心)

### 【課題と今後の方向性】

ライフスタイルの変化や地域のつながりが希薄化してきていることによって、地域住民同士での安全の確保や情報共有を図ることが難しい状況となってきています。そのため、日常生活においても、市民は何らかの不安を感じながら暮らしています。

また、近年の児童・生徒を狙った犯罪や、地震や台風などによる大規模な被害の発生、感染症の流行などは、市民が安全・安心に暮らしていくうえで大きな不安となっています。

日常生活での危険を防止するため防犯や交通安全などに関する情報の提供、子どもや独り暮らしの高齢者など見守りを必要とする人を支援する情報の共有などは重要となってきており、また災害など緊急時に被害を最小限に抑えるため情報共有体制の整備が必要とされています。

このため、情報通信技術を積極的に活用することにより、日常においても、市民と行政が情報を共有する仕組みの充実を図っていく必要があります。

### 【施策の方向性】

○安全・安心のための情報共有体制の充実

市民生活の安全を高め、市民が感じる不安を軽減するために、安全・安心に関する情報共有体制の充実を図ります。

### 【施策が達成された状態】

○市民生活の安全が高められている。

○緊急時に市民の感じる不安が軽減されている。

### 【成果指標】

指 標	単位	現状値 (H21)	中間値 (H24)	目標値 (H26)	指標の説明
安全・安心を確保するための地域の防犯・防災情報の発信や共有ができていると思う市民の割合	%	35.3	44.1	50.0	安全・安心に関する情報の共有により、市民生活の安全が高められているかを測る指標

#### ※現状値

「平成21年度 市政に関する世論調査」において、「十分、ほぼ十分、ふつう」と回答した市民の割合

**基本目標2 ICTの活用により、住みやすく、活力あるまちづくりを目指します**

**■施策2-2 安全・安心に暮らせるまちづくりの支援(安全・安心)**

**【取組 9】  
安全・安心を高める情報共有の充実**

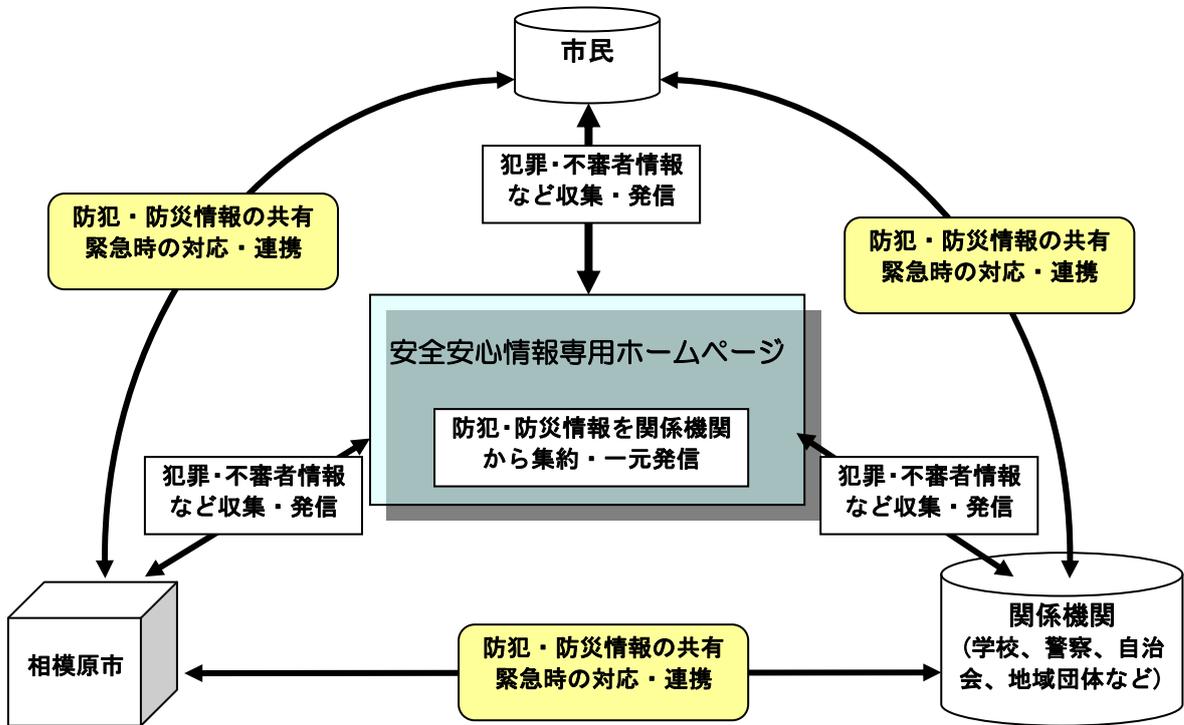
**1 安全・安心情報の双方向発信の推進**

市民と行政などが防犯、防災、消費者保護など安全・安心に関する情報を双方向に発信し、情報を共有できるための取組を進めます。

**(1) 安全安心情報専用ホームページ導入の推進**

行政、市民、関係機関が双方向に安全・安心に関する情報を発信でき、安全・安心のまちづくりに関わる情報を集約して発信する「安全安心情報専用ホームページ」の導入に向けた取組を推進していきます。

また、既に運用している「防災、安全・安心メール」については、市民からも情報を送り、その情報を行政と市民が双方向に受け取る仕組みの検討を進めていきます。



安全安心情報専用ホームページのイメージ

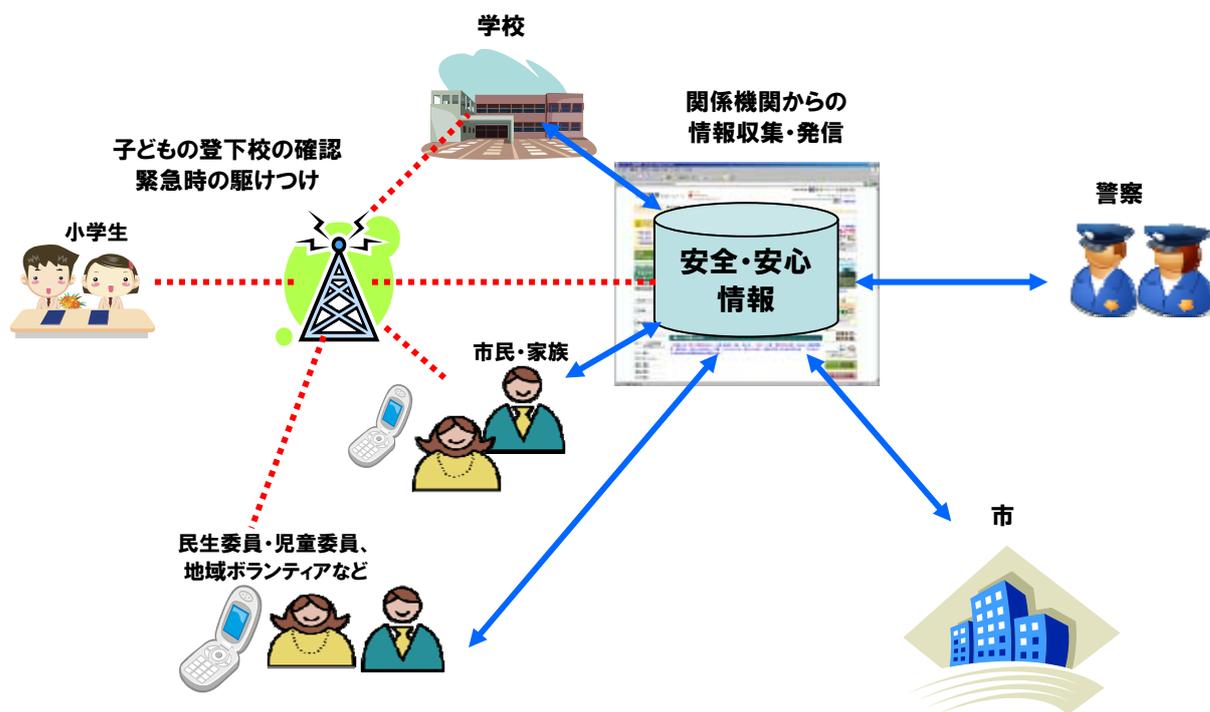
## 2 地域の見守り活動を支援する情報共有の推進

子どもや高齢者、障害者などに対する地域での見守り活動を支援するために、情報共有の充実を図る取組を進めます。

### (1) 見守り支援情報共有化の推進

子どもを犯罪から守るため、行政、学校、保護者、家族、地域のボランティアなど地域の多様な担い手が互いに協力して、不審者情報や防犯情報の共有、登下校の確認、緊急時の駆けつけなどを情報通信技術の活用により、迅速に行うことができる情報共有化に向けた取組を推進していきます。

また、ひとり暮らしの高齢者や障害者の日常の安否確認や緊急時の駆けつけを、関係機関や家族が情報通信技術の活用により迅速に行うことができる情報共有化に向けた取組を推進していきます。



見守り支援情報共有化のイメージ

## 基本目標2 ICTの活用により、住みやすく、活力あるまちづくりを目指します

### ■施策2-2 安全・安心に暮らせるまちづくりの支援(安全・安心)

#### 【取組10】

#### 緊急時における情報の双方向発信の充実

##### 1 迅速かつ確実な安全・安心情報の提供の充実

災害や犯罪などの緊急時の情報を迅速かつ確実に、誰にでも必要な情報が提供でき、緊急時における市民からの問合せに迅速に応えられるとともに、現場からの情報を迅速に取得できるように、情報発信の仕組みの充実を図ります。

##### (1) 緊急情報配信の充実

地震やゲリラ豪雨、凶悪犯罪などの緊急情報を迅速かつ確実に知らせるために、既に運用している「防災、安全・安心メール」に加えて、ケーブルテレビ放送やコミュニティFM放送、メール配信機能の活用などにより、緊急情報配信の充実を図る取組を進めていきます。

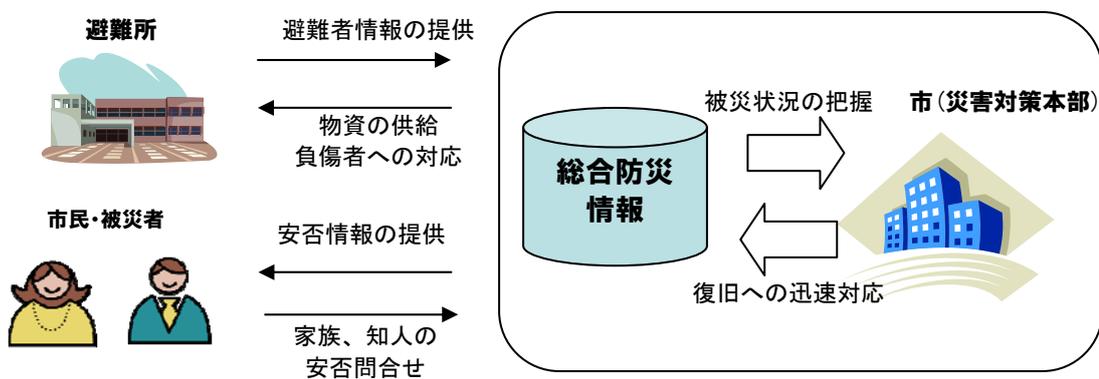
また、大型ディスプレイによる災害情報の配信や郵便局やコンビニなど街角の目立つ場所を「まちかど防災情報ステーション」とするなど、防災情報を受発信する拠点について、検討を進めていきます。



## (2) 総合的な防災情報共有の推進

災害発生時の応急対策や、復旧、復興業務を総合的に行うために、災害活動の支援や被災者情報の管理、安否情報の確認などの機能の充実にに向けた取組を推進していきます。

また、災害発生時における避難所と災害対策本部との情報共有環境を整備し、双方向発信が可能となるよう取組を推進していきます。



総合的な防災情報共有のイメージ

## 2 災害時要援護者を支援するための情報共有の推進

行政をはじめとする多様な主体が連携して、災害時に援護を必要とする人を支援するために、災害時要援護者情報の共有の充実に図るための取組を進めます。

### (1) 災害時要援護者情報共有システム構築の推進

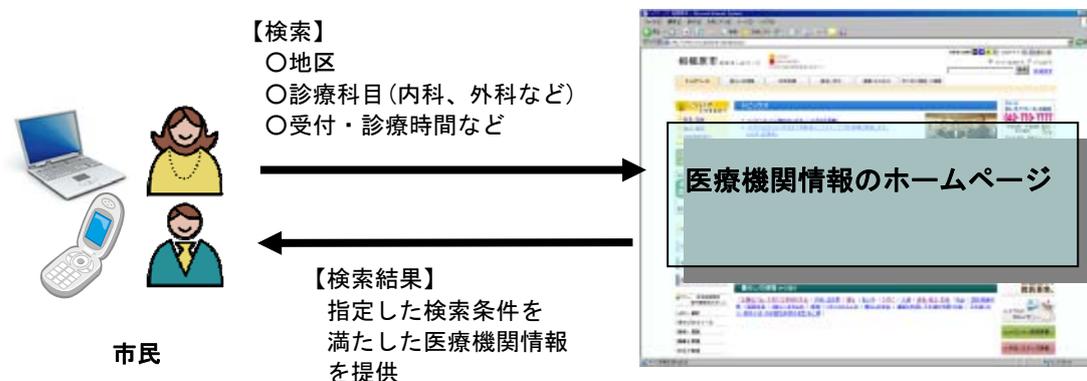
災害時に助けを必要とする人を迅速に支援するために、災害時要援護者情報を一元化し、庁内の関係各課・機関で情報共有できる「災害時要援護者情報共有システム」を構築する取組を推進していきます。また、地域の団体による災害時要援護者の支援のために、支援を受ける本人の同意を得たうえで、情報を地域の団体に提供できるよう情報共有の取組を推進していきます。

### 3 医療情報の迅速な情報提供の充実

市民や行政が救急時に受診可能な医療機関を患者の状況(症状、居場所、発症時間帯など)に応じて迅速に探すことができる情報提供の仕組みの充実を図ります。

#### (1) 医療機関情報提供拡充の推進

外出時やパソコンがない環境においても、医療機関を容易に探すことができ、最も近い病院で診療を受けることができるために、携帯電話から診療科目や立地条件を指定することで医療機関を検索できるホームページなどを作成する取組を推進していきます。



医療機関情報提供のイメージ

### 基本目標3 ICTの的確な利活用を図り、行政の効率化を目指します

#### 施策3-1 業務と情報システムの見直しによる行政の効率化の実現(業務効率化)

##### 【課題と今後の方向性】

本市では、厳しい財政状況の中で行財政改革を進めており、これまでよりも少ない人員で業務を遂行する必要があるほか、多様な市民ニーズに対応するため、これまで以上に行政サービスの質を向上していく必要があります。また、これらの業務を行うためには、情報システムは必要不可欠なものとなってきています。

しかし、業務の効率化を図るための情報システムは、大半の業務で個別に導入してきたため、システム連携が不十分なことや、類似した機能が重複していることなどが課題となっているほか、情報システム全体の運用経費が増大した状態となっています。

このため、業務と情報システムを一体で見直し、組織全体として効率的・効果的な情報システムへ刷新を図ることにより、行政の効率化とコスト削減をさらに進めていく必要があります。

##### 【施策の方向性】

- 業務・情報システムの一体的かつ全体的な見直しの推進

行政の業務効率化を図るために、一体的かつ全体的な視点で業務と情報システムの見直しを推進します。

##### 【施策が達成された状態】

- 情報システムが有効に機能し業務効率を高められている。
- 適正な経費で効率的・効果的な情報システムの調達と運用を行うことができる。

##### 【成果指標】

指標	単位	現状値(H21)	中間値(H24)	目標値(H26)	指標の説明
情報システムの運用経費の節減率	%	—	10.0	20.0	適正な経費で情報システムの運用が行えているかを測る指標 ※平成21年度の全庁の情報システム運用経費の決算額を基準とする。

### 基本目標3 ICTの的確な利活用を図り、行政の効率化を目指します

#### ■施策3-1 業務と情報システムの見直しによる行政の効率化の実現(業務効率化)

##### 【取組11】

##### 「業務・システムの全体最適化」の推進

#### 1 業務・システムの全体最適化

行政サービスの利便性と業務の生産性の向上を図るために、主にホストコンピュータ\*により運用している基幹システムや各業務単位で運用している個別の業務システムを業務と一体で刷新を図る取組を進めます。

##### (1) 業務・システムの見直し

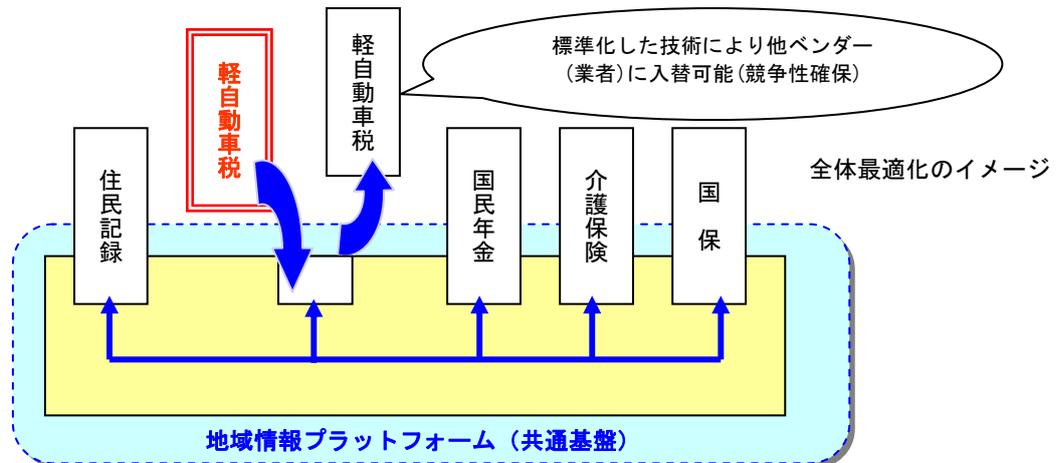
行政サービスの利便性と業務の生産性の向上を図るために、対象となる業務プロセスの見直しに向けた取組を推進していきます。

また、見直した業務を円滑に進めることができるよう、対象となる情報システムを全体の視点で柔軟に連携できるように見直し、業務と情報システムの全体最適化に向けた取組を推進していきます。

##### (2) 共通基盤システム導入の推進

各情報システムにおける認証、文字、セキュリティ制御などの重複している共通機能を一元化するとともに、システム間の連携を柔軟に行うことができる「共通基盤システム」導入に向けた取組を推進していきます。

なお、本事業については、業務・システムの見直しと一体で行っていく必要があるため、同様のスケジュールで取組を進めていきます。



\*ホストコンピュータ

企業や国、地方公共団体などの基幹業務などに用いられる中央集中処理型システムにおいて、端末装置からの入力に対して、データの処理を行う中心的コンピュータのことをいいます。単純に「ホスト」と呼ぶこともあります。

施策3-2 情報システムを的確に利活用できるマネジメント体制の強化  
(ITガバナンス)

【課題と今後の方向性】

本市は、行政活動を行っていくうえで市に関する様々な情報を大量に保有し、蓄積してきています。

これからは、その蓄積してきた情報を保有するだけでなく、効果的に利活用し、市民ニーズを的確に把握するとともに、行政組織や職員の業務効率に役立てることが必要とされています。

また、情報システムの調達や運用については、情報システムによって調達・運用方式が異なるため、適正な投資と品質を確保する仕組みが必要となっています。

このため、保有する情報の効果的な利活用や組織や職員が個々に所有する知識や情報を共有できる仕組みづくりを進めるとともに、情報システムの調達や運用方式を標準化していく必要があります。

【施策の方向性】

○保有情報の効果的な利活用の推進

市民ニーズの的確な把握と分析や、組織や職員の知識共有を図るために、行政で保有する多くの情報の効果的な利活用を推進します。

○情報システムの調達と運用方式の標準化

情報システムの適正な投資と品質を確保するために、情報システムの調達及び運用方式を標準化します。

【施策が達成された状態】

○蓄積した市民ニーズを的確に把握し、分析できている。

○組織と職員が個々に保有する知識や情報が継承され、情報共有が図られている。

○情報システムの適切な調達と運用を行うことができている。

## 【成果指標】

指 標	単 位	現状値 (H21)	中間値 (H24)	目標値 (H26)	指標の説明
情報システムの機能の充実度	%	86.5	88.6	90.0	調達標準方式を適用して、新規調達及び更新した情報システムが業務の効率化に貢献しているかを測る指標 充実度が既に高いため、現状を維持しつつ、さらに充実を高めるもの。

### ※現状値

「平成20年度 情報システムの開発・運用状況に係る調査」において、「改善要望はあるが、おおむね良好な状態」もしくは「ほとんど問題なく最適なシステムになっている」と回答した情報システムを保有する課・機関の割合

### ※情報システムの機能の充実度

次の調査において、④と⑤を回答した情報システムを保有する課・機関の割合を情報システムの機能の充実度とします。

(設問)

情報システムの機能が充実していますか。

(選択肢)

- ①ほとんど利用していない
- ②抜本的な見直しが必要なほど厳しい状態
- ③機能が不十分で支障が生じる場合がある
- ④改善要望はあるが、おおむね良好な状態
- ⑤ほとんど問題なく最適なシステムになっている

**基本目標3 ICTの的確な利活用を図り、行政の効率化を目指します**

**■施策3-2 情報システムを的確に利活用できるマネジメント体制の強化 (ITガバナンス)**

**【取組12】 「市民の声」を施策に反映するための情報活用**

**1 「市民の声」の情報源の効果的活用**

市民の声の情報源となるコールセンターFAQを活用して、市民ニーズを把握し、求められているサービスを分析し、分析した情報を施策立案などに活用する取組を進めます。

**(1) コールセンターFAQなどの活用の推進**

コールセンターに寄せられた「市民の声」を新たな市民ニーズの傾向として把握するために、コールセンターFAQなどの活用を推進していきます。

また、これら蓄積された「市民の声」から、潜んでいる事実関係やパターンを探し出すとともに、市が保有する情報を年齢別、性別、地域別などの属性で傾向を分析し、施策立案や業務改善の判断材料として分析結果を活用していくことを検討していきます。



コールセンターFAQ活用のイメージ

### 基本目標3 ICTの的確な利活用を図り、行政の効率化を目指します

#### ■施策3-2 情報システムを的確に利活用できるマネジメント体制の強化 (ITガバナンス)

##### 【取組13】

##### 行政の生産性を向上するナレッジ(知識・情報)マネジメントの推進

#### 1 組織、職員の知識や情報の「集積、共有、継承」の推進

組織や職員個々が所有する知識や情報を集積し、共有と継承を図り、行政の生産性を向上するとともに、施策上の課題解決や新たな施策の創出を効果的に行うためのナレッジマネジメントを確立します。

##### (1) 職員ナレッジマネジメントの仕組みの充実

組織や職員個々が所有する知識や情報をデータベース化し、情報の共有化を充実することにより、生産性の向上を図ることができる「職員ナレッジマネジメント」の仕組みの充実を図っていきます。

なお、データベースは、財務、文書、庶務など庁内共通の情報と、各組織や業務の情報とに区分して、整理することを検討していきます。

##### 【取組14】

##### 情報システムの調達制度の確立

#### 1 情報システム調達標準方式の策定

情報システムの適正な投資と品質を確保するために、情報システムの調達標準方式を策定します。

##### (1) 情報システム調達標準方式策定事業

情報システムの規模や内容によって、調達方法(指名競争入札、企画提案方式、随意契約)を選択する基準を定めていきます。

また、情報システムの調達にあたり必要となる要件定義書、仕様書の作成方法や企画提案方式における提案依頼書、提案項目の作成方法、技術点・価格点の採点基準と採点方法などを定め、情報システム調達標準方式を策定していきます。