

(案)

第3次瑞浪市情報化推進計画

平成26年2月

瑞浪市

目次

第1章 情報化推進計画の趣旨.....	1
1 情報化推進計画策定の経緯.....	1
2 本計画策定の目的.....	2
3 計画の期間.....	2
第2章 情報化を取り巻く動向.....	3
1 国の動向.....	3
2 岐阜県の動向.....	3
3 情報通信技術の動向.....	4
第3章 情報化の現状と課題.....	6
1 情報インフラの現状と課題.....	6
2 市民における情報化の現状と課題.....	13
3 事業者における情報化の現状と課題.....	28
4 庁内における情報化の現状と課題.....	34
第4章 情報化施策.....	38
1 総合目標.....	39
2 重点分野.....	40
3 個別施策.....	42
用語集.....	72

(本文中の ※ を付した用語については、用語集にて解説しています。)

第1章 情報化推進計画の趣旨

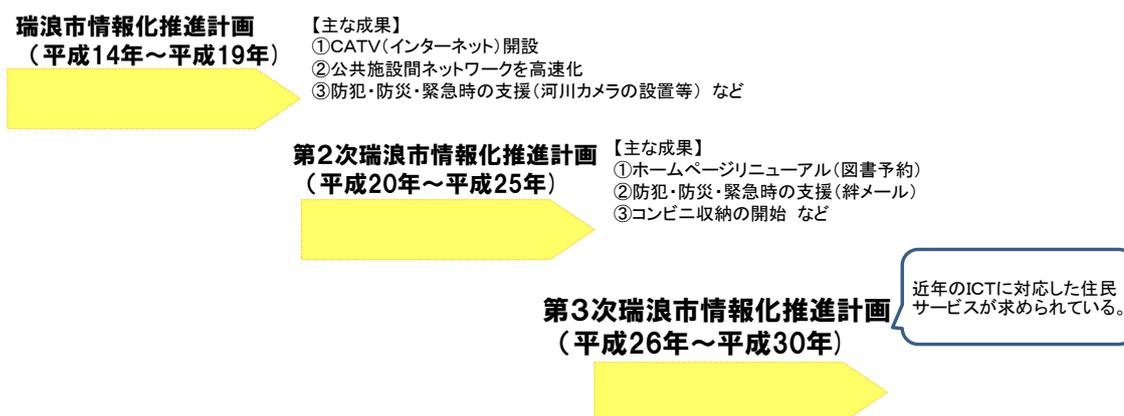
1 情報化推進計画策定の経緯

本市では、情報化を推進するため、平成14年に「瑞浪市情報化推進計画」、平成20年に「第2次瑞浪市情報化推進計画」を策定し、情報通信技術(以下、「ICT」という。)※の活用により、市民サービスの向上や効率的な行政事務を推進してきました。

近年は、民間企業による高速なワイヤレスブロードバンド(無線通信サービス)の整備が進むと共に、パソコンや携帯電話が普及し、情報通信環境の整備が飛躍的に進んでいます。また、スマートフォン*やタブレット端末*といった高機能携帯情報端末の普及により、時間や場所にとらわれず、必要な時に必要な情報を取れるようになり、情報収集の手段が多様化しています。このようなICTの急速な発展により、求められる市民サービスも変化しています。

その一方、ICTの急速な発展に伴い、情報活用力の格差や個人情報の保護に不安を感じている市民も多くいます。

こうした背景や、本市を取り巻く情報通信などの調査を基に、国が進める様々な情報化施策などを踏まえ、市民の意見を反映した本市の情報化の方向性を定める「第3次瑞浪市情報化推進計画」を策定しました。



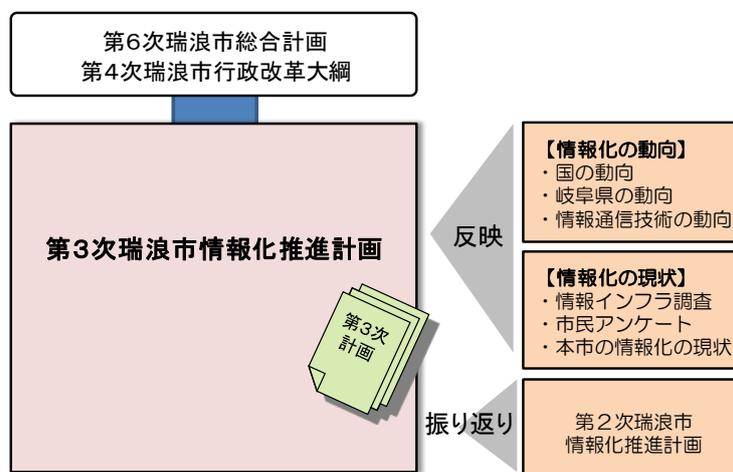
図表 1-1-1. 本計画の経緯

2 本計画策定の目的

本計画は、本市における情報化推進の方向性を定めるものです。本市を取り巻くさまざまな環境の変化、情報通信技術の進展、国や岐阜県の最新動向を取り入れ、本市に適したICTを活用し、地域社会や市内業務の課題解決を目的とします。

本計画は、「第6次瑞浪市総合計画」（平成26年度～）および、「第4次瑞浪市行政改革大綱」に対する個別計画として、これらの方針に基づき、本市を取り巻く情報化の動向や、情報化の現状を反映して策定します。

また、前回の「第2次瑞浪市情報化推進計画」の振り返りを行い、今後継続すべきと判断した施策については本計画へ組み込みます。



図表 1-2-1. 本計画の位置づけ

3 計画の期間

本計画の期間は平成26年度から平成30年度までの5年間とします。なお、本計画の期間内にもICTの進展が急速に進むことが予想されます。本計画期間中においても、今後のさらなるICTの発展や国の動向、岐阜県の動向をはじめ、本市を取り巻くさまざまな外部環境の変化に対応するため、必要に応じて適宜柔軟な見直しを図ることとします。

年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
上位計画	第5次 総合計画		第6次 総合計画				
	第4次 行政改革大綱						
本計画	第2次 情報化推進計画		第3次 情報化推進計画 (5年間)				

図表 1-3-1. 上位計画および本計画のスケジュール

第2章 情報化を取り巻く動向

1 国の動向

国では、平成 13 年に策定された e-Japan 戦略のもと、情報通信インフラ設備が進められ、今では情報インフラ整備において世界最高水準となっています。

しかし、早い段階から世界トップレベルになったにもかかわらず、ICT 利活用についてはまだ相当に遅れています。それを受けて「世界最高水準の IT*社会を IT 利活用も含めて実現」することをテーマとして、平成 25 年 6 月に IT 新戦略「世界最先端 IT 国家創造宣言」が閣議決定されました。

創造宣言では、今後、5 年程度の期間に世界最高水準の IT 利活用社会を実現することを目標とした取組みが取りまとめられています。特に、「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ことができる社会の実現」への取組みとして、平成 29 年に「マイポータル（情報提供等記録開示システム）」の運用を目指しています。マイポータルとは、国民一人ひとりに提供される専用のポータルサイトであり、社会保障や税の分野での情報活用が検討されています。

市町村では、マイポータルを利用するために必要となる国民 ID について、個人番号の指定や通知カードの交付、国の機関である地方公共情報システム機構との連携といった整備が予定されています。本市でも国から示される方針や、ガイドラインに基づき遅滞なく対応することとします。

2 岐阜県の動向

岐阜県では、平成 19 年 3 月に「ぎふ IT 活用プラン」が策定されています。「ぎふ IT 活用プラン」では、これまで整備してきた IT インフラを有効活用し、県民が情報化社会をより豊かに生活できるための支援策を、「豊かな県民生活の実現」、「産業の振興」、「行政の効率化」、「情報セキュリティ対策の推進」の 4 つの柱立てで展開してきました。

計画の推進にあたっては、岐阜県および市町村で構成される「岐阜県電子自治体推進市町村・県連絡協議会」において、電子自治体の経済的かつ効果的な構築に向けた共同調査研究の取組みが継続して進められています。

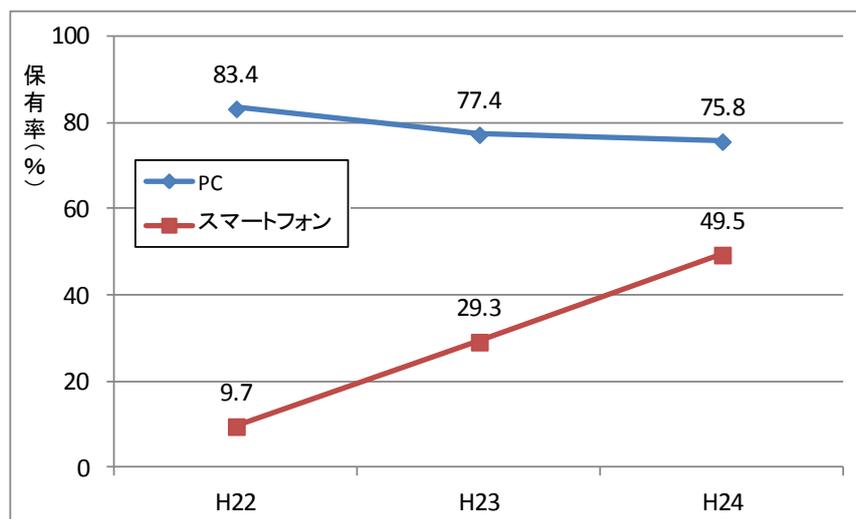
その結果、以下のような成果が挙げられています。

- ・岐阜情報スーパーハイウェイの市町村ネットワークへの活用
（ブロードバンドゼロ市町村の解消）
- ・市町村共同利用型電子入札システムの普及拡大
（平成 19 年：27 市町 → 平成 22 年：30 市町）
- ・県域統合型地理情報システム*の市町村連携の強化
（自治体共有マップ 平成 19 年：306 マップ → 平成 22 年：552 マップ）

3 情報通信技術の動向

3.1 インターネット利用端末の変化

インターネット利用端末としてスマートフォンがここ数年の間で急速に普及しています。



図表 2-3-1. パソコンとスマートフォンの普及率

(総務省「平成 24 年通信利用動向調査」より)

スマートフォンとは、従来の携帯電話に比べてパソコンに近い性質を持った高機能携帯情報端末です。スマートフォンの基本機能は携帯電話と同じ電話機能ですが、インターネットの機能を持ち、動画再生やゲームができます。また、タッチパネルを使い、画面の拡大やスクロールなど直感的な操作が可能です。

更に、電話機能が無く、スマートフォンよりも大画面でタッチパネル操作ができるタブレット端末も普及が拡大しています。

スマートフォン、タブレット端末は携帯電話と同じように外出時でも使用できるため、いつでもどこでも、インターネットを通じて情報を入手し、サービスを受ける人々が増えてきました。

3.2 ソーシャル・ネットワーキング・サービス*について

ソーシャル・ネットワーキング・サービス（以下、「SNS」という）は、インターネット上で会員として登録された利用者が、趣味などの情報を発信し合い、情報交換や情報共有ができる会員制のサービスです。利用者は、仲間の間でメールのようなメッセージのやり取りやファイル交換により、情報を交換できます。また、利用者同士が交流しながらゲームで遊ぶこともでき、便利なコミュニケーション手段になっています。

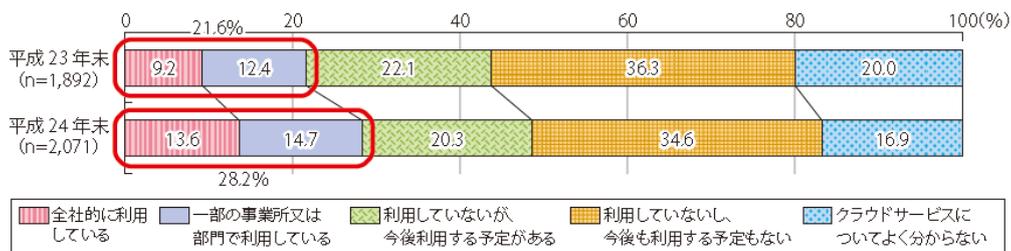
一方で、会員へのなりすまみや、情報の不正入手の事例も発生しているため、注意が必要です。また、情報を書き込む時は、インターネット上に情報が公開される事を理解して、内容や公開範囲に注意を払う必要があります。

3.3 クラウドサービスについて

クラウドサービスとは、アプリケーションやデータなどを、インターネットなどのネットワークを経由して、必要に応じて利用する形態のことです。

クラウドサービスでは、専門業者が保有するセキュリティの整った専用施設で一括して機器を管理します。そのため自前で機器を所有するよりも、多くの利用者が按分した管理費用で維持できるため、安全を確保した上で維持管理費を抑えることができるといった利点があります。企業がクラウドサービスを利用している割合は年々増加しています。

クラウドサービスは、顧客ごとに機器を分ける形態の ASP*方式や複数の顧客で機器を共同利用する SaaS*方式などの種類があります。



図表 2-3-2. 国内におけるクラウドサービスの利用状況

(出典) 総務省「平成 24 年通信利用動向調査」

第3章 情報化の現状と課題

1 情報インフラの現状と課題

市内の情報インフラの現状として、以下の事業者によるサービスを調査しました。

- ・NTT 西日本の ADSL および光接続サービス
- ・おりベネットワークのケーブルインターネット接続サービス
- ・NTT ドコモの携帯電話サービス

1.1 NTT 西日本の ADSL サービス

NTT 西日本が提供する ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) とは、電話線を使った高速なインターネット接続回線です。例えば、「モア 40」というサービスプランでは、ダウンロードの速度が 40Mbps 程度になります。これは音楽 CD1 枚分のデータ (約 650MB) を約 2 分 10 秒でダウンロードできる速度です。

ADSL は、電話局までの距離が通信速度に影響を与えます。この距離が長いと通信速度が遅くなるため、サービス提供可能範囲は、おおむね 6km 以内と言われています。本市における市内局番とサービスプラン毎の提供状況を次表に示します。

市内局番	フレッツ・ADSL サービス提供状況 (○：提供、×：未提供)、[下り最大速度 bps]				
	1.5Mプラン [1.5M]	8Mプラン [8M]	EP 24 [24M]	EP 40 [40M]	EPスペシャル [44~47M]
66/67/68	○	○	○	○	○
62/65	○	○	○	○	○
63	○	○	×	×	○
64/69	×	×	×	×	×

図表 3-1-1. NTT 西日本の ADSL サービスの提供状況 (平成 25 年 9 月現在)

(注) 提供が「○」と表記してある市外局番であっても提供されない場合や、提供までに時間がかかる場合があります。

NTT 西日本が提供する ADSL は、瑞浪地区、明世地区、土岐地区、稲津地区、釜戸地区、陶地区において利用可能となっています。しかし、日吉地区、大湫地区においてサービス未提供となっています。

1.2 NTT 西日本の光接続サービス

NTT 西日本が提供する光接続サービスとは、光ファイバーケーブルを使ったインターネット接続回線のことです。ADSL に比べると距離の影響は少ないのが特徴です。通信速度が最大 100Mbps/最大 200Mbps、または最大おおむね 1Gbps の 2 種類のサービスプランにてインターネットに接続できます。本市における市内局番とサービスプラン毎の提供状況を次表に示します。

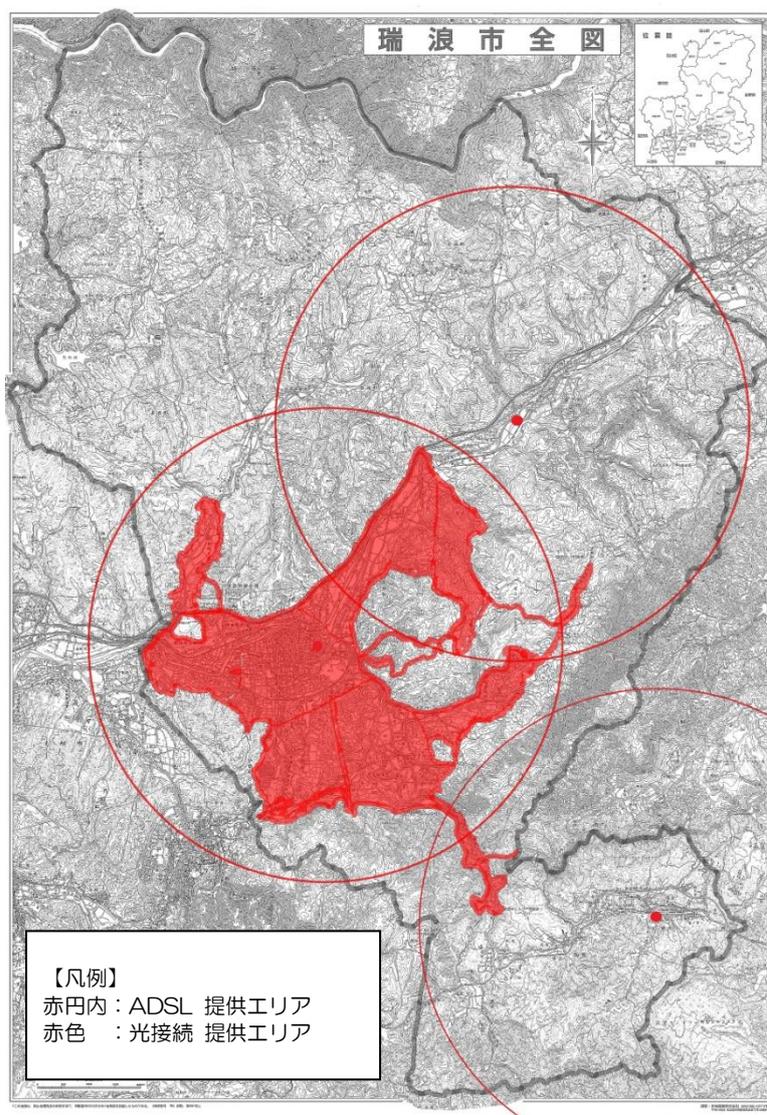
市内局番	フレッツ光サービス提供状況 (○：提供、×：未提供)、[通信速度 bps]	
	フレッツ光ネクスト 100/200Mbps,	フレッツ光ネクスト 隼(はやぶさ) 最大おおむね 1Gbps
66/67/68	○	○
62/65	×	×
63	×	×
64/69	×	×

図表 3-1-2. NTT 西日本の光接続サービスの提供状況（平成 25 年 9 月現在）

(注) 提供が「○」と表記してある市外局番であっても提供されない場合や、提供までに時間がかかる場合があります。

NTT 西日本光接続サービスは、瑞浪地区、明世地区、土岐地区、稲津地区の一部にてサービス提供中です。その他の地区については提供時期が未定です。

次図に ADSL および光接続サービスの提供エリアの概況を表示します。



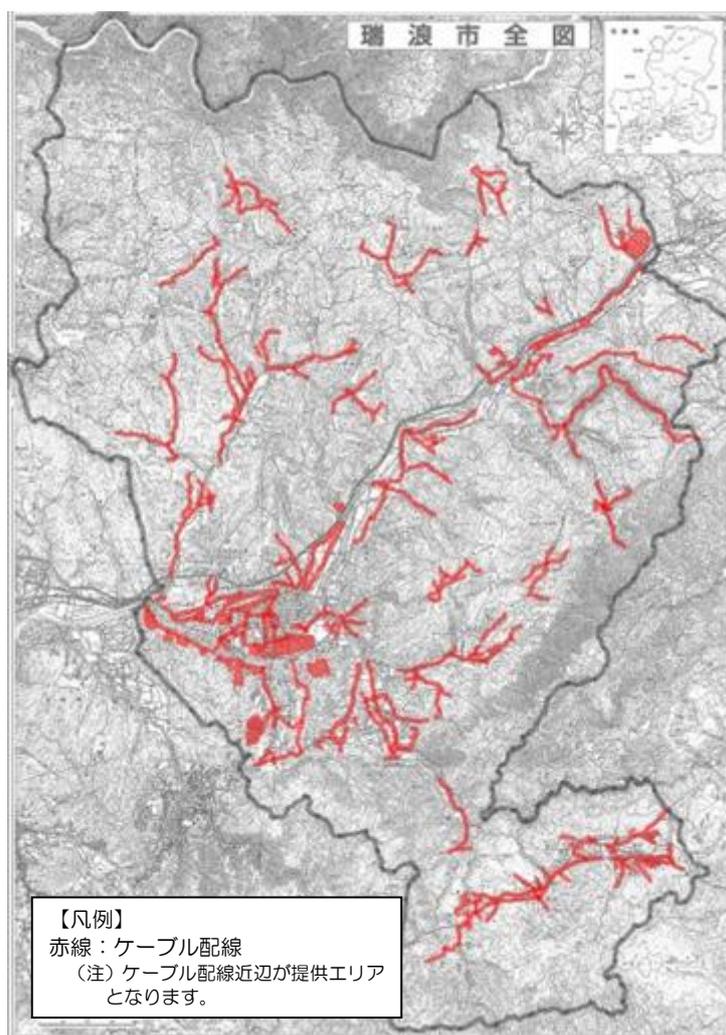
図表 3-1-3. ADSL と光接続サービスの提供エリア（平成 25 年 9 月現在）

（注）上図の区境は、おおよその区分を把握するために作成したものであり、厳密に境を示すものではありません。

1.3 おりべネットワークのケーブルインターネット接続サービス

おりべネットワークが提供するケーブルインターネット接続サービスは、ケーブルテレビ網を使ったインターネット接続回線のことです。通信速度が10Mbps、33Mbps、110Mbps、200Mbpsの4種類のサービスプランでインターネットに接続できます。本市におけるおりべネットワークのインターネット接続サービスは、各地域の住宅密集地を中心に提供可能となっています。しかし、山間地域においては、サービス未提供エリアが存在します。

次図にサービス提供エリアの概況を表示します。



図表 3-1-4. ケーブルインターネット接続サービスの提供エリア（平成 25 年 9 月現在）

(注) 上図の区境は、おおよその区分を把握するために作成したものであり、厳密に境を示すものではありません。

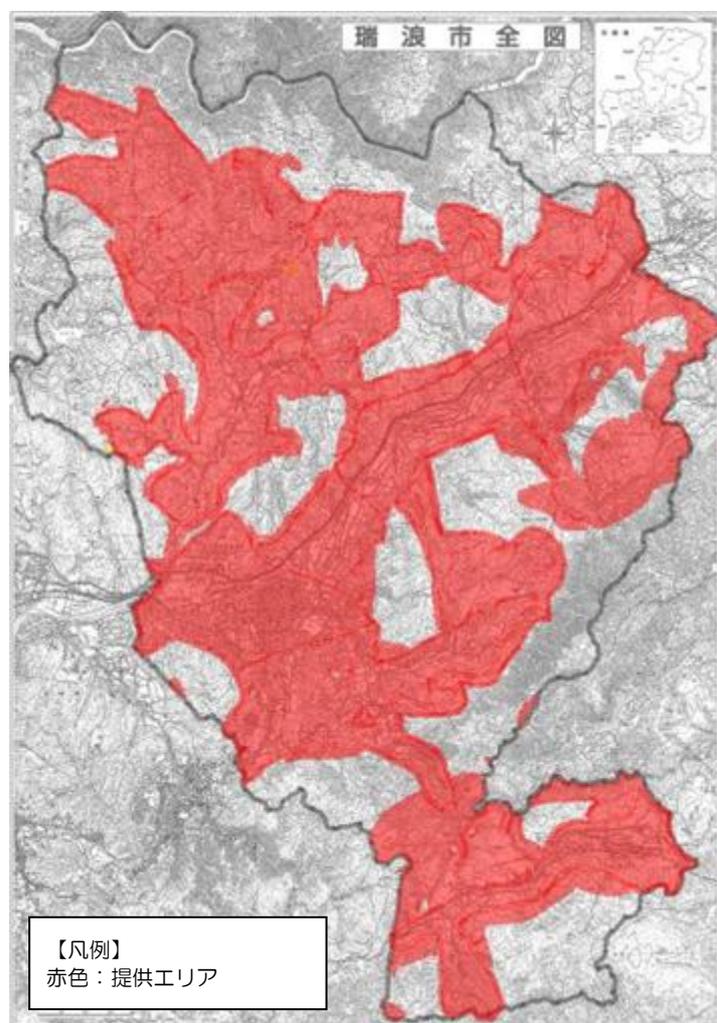
1.4 NTT ドコモの携帯電話サービス

NTT ドコモは FOMA/FOMA プラス（フォーマ/フォーマプラス）と Xi（クロッシィ）という携帯電話を利用したインターネット通信回線を提供しています。

FOMA/FOMA プラスは平成 13 年より提供しているサービスで、上り方向が最大 5.7Mbps、下り方向が最大 14Mbps のインターネット接続が可能です。FOMA プラスとは、山間部でも利用しやすい 800MHz 帯の電波を利用したサービスで、FOMA とのサービス内容に違いはありません。

FOMA/FOMA プラスは一部の山間地域を除き、市内居住地域の全域にてサービス提供されています。

次図に FOMA/FOMA プラスサービスの提供エリアの概況を表示します。



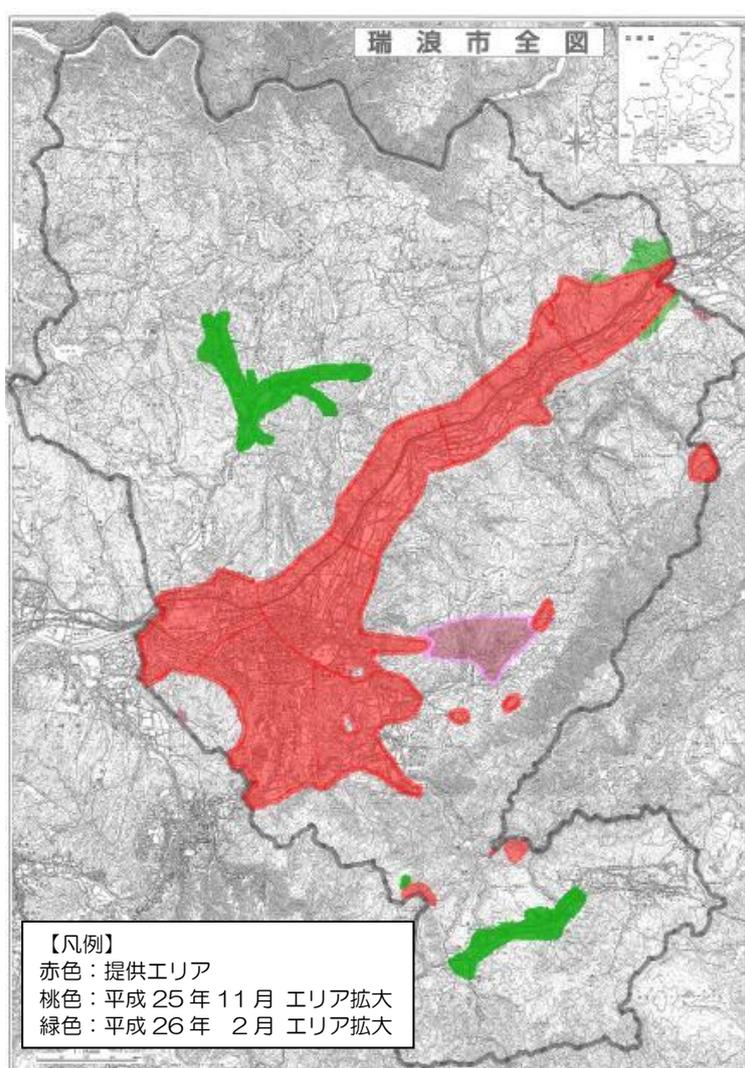
図表 3-1-5. FOMA/FOMA プラスサービスの提供エリア（平成 25 年 9 月現在）

（注）上図の区境は、おおよその区分を把握するために作成したものであり、厳密に境を示すものではありません。

Xi とは、LTE (Long Term Evolution、ロング・ターム・エボリューション) と言われる携帯電話の新たな通信規格で、FOMA/FOMA プラスに比べて、通信速度が向上しています。このサービスでは、上り方向が最大 37.5Mbps、下り方向が最大 112.5Mbps のインターネット接続が可能です。

本市では、瑞浪地区、明世地区、土岐地区、稲津地区の一部、中央高速自動車道沿いにて、サービスが提供されています。

平成 26 年 2 月までに県道 352 号線沿い日吉コミュニティセンター周辺および国道 363 号線沿い陶町希望ヶ丘周辺にてサービスエリアを拡大する予定です。次図にサービス提供エリアの概況を表示します。



図表 3-1-6. Xi サービスの提供エリア（平成 25 年 9 月現在）

（注）上図の区境は、おおよその区分を把握するために作成したものであり、厳密に境を示すものではありません。

1.5 情報インフラの課題

本市のインフラ整備状況について、携帯電話網（携帯電話、スマートフォン）は、ほとんどの市内居住地域の全域でサービス提供されていますが、ADSL、光接続サービス、ケーブルテレビは、一部地域で未提供であり、情報インフラの整備が不十分な状況がみられます。

ADSL、光接続サービス、ケーブルテレビといった情報インフラについては、本市がブロードバンドサービス事業者に整備拡充を働きかける等、情報インフラ未整備地域を減少させる活動が求められています。

2 市民における情報化の現状と課題

本市では、市民の情報化の現状を適確に捉えるために、情報通信機器の利用状況やインターネットの利用状況、情報化施策などに関する市民アンケートを実施しました。

また、この結果に基づいて、本市が取り組むべき施策へ反映するため、市民ニーズを整理しました。

2.1 市民アンケートの概要

調査対象者 15歳以上の瑞浪市民 1000人

調査期間 平成25年10月4日(金)～平成25年10月23日(水)

調査方法 郵送による自記式

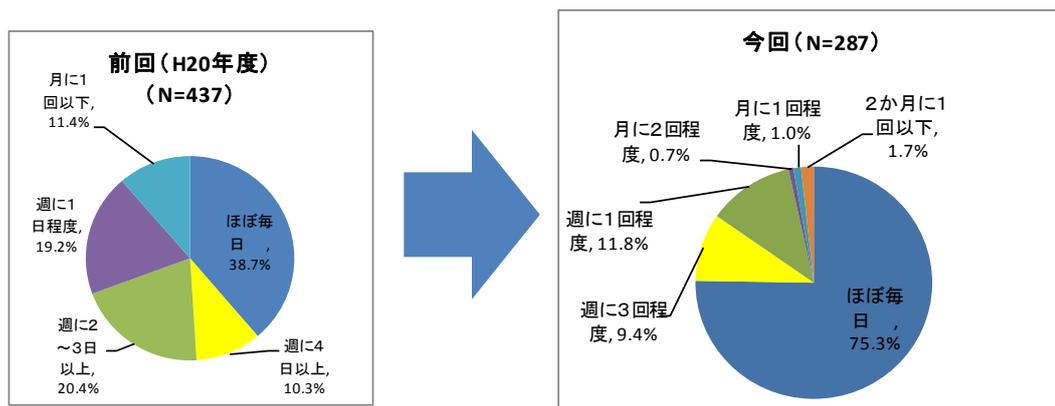
有効回答数 450人(回答率 45%)

(注) 市民アンケート結果のグラフ表記について

- ・ 図表中のNは「有効回答数」を表します。
- ・ 各項目の割合は四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

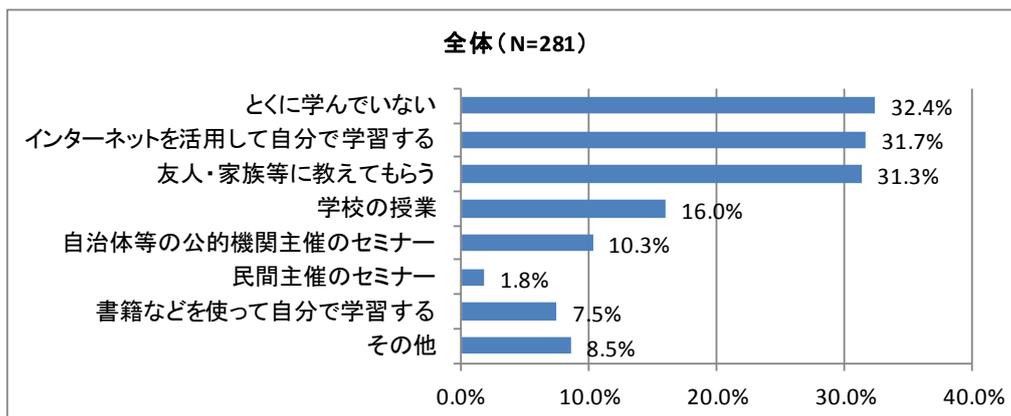
2.2 インターネット利用状況

今回のアンケート調査では、インターネット利用者が65.5%でした。インターネット利用者のうち、利用用途は「ホームページやブログでの情報収集」が最も多く、利用頻度は「ほぼ毎日」と回答した市民が平成20年度の38.7%から、今回のアンケート調査では75.3%と大幅に増加しており、日常的にインターネットを利用している市民は増加しています。



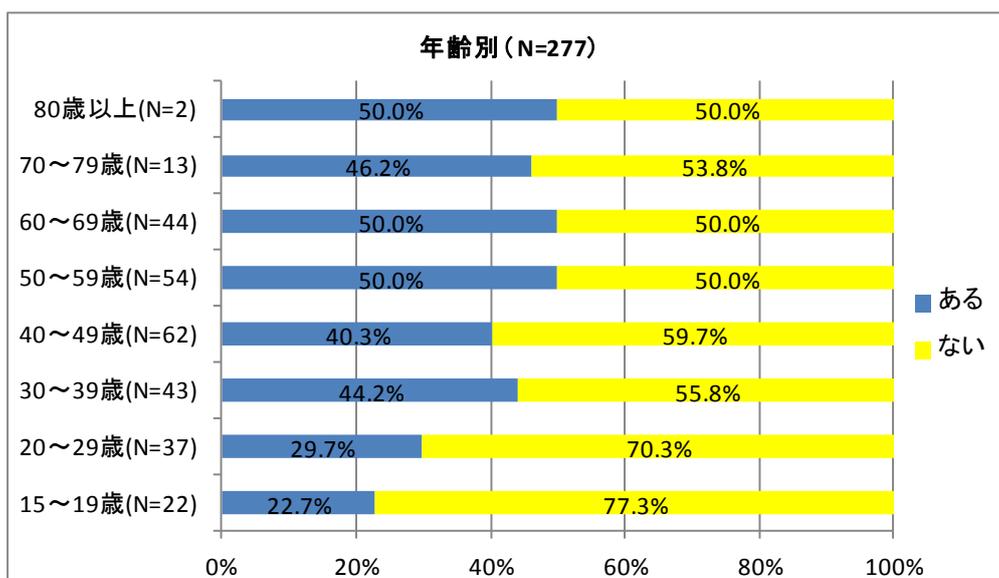
図表 3-2-1. インターネットの利用頻度の比較

利用者が増加する中で、インターネットのマナー、危険性を学ぶ機会については、16.0%が「学校の授業」、10.3%が「自治体等の公的機関主催のセミナー」を通じて学習したと回答しています。一方、32.4%が「とくに学んでいない」、31.7%が「インターネットを活用して自分で学習する」、31.3%が「友人・家族等に教えてもらう」と回答しています。このように学校や公的機関以外で学んだ市民は、インターネットのマナー、危険性を正しく認識していない恐れがあります。



図表 3-2-2. インターネットのマナー、危険性を学ぶ機会【複数回答】

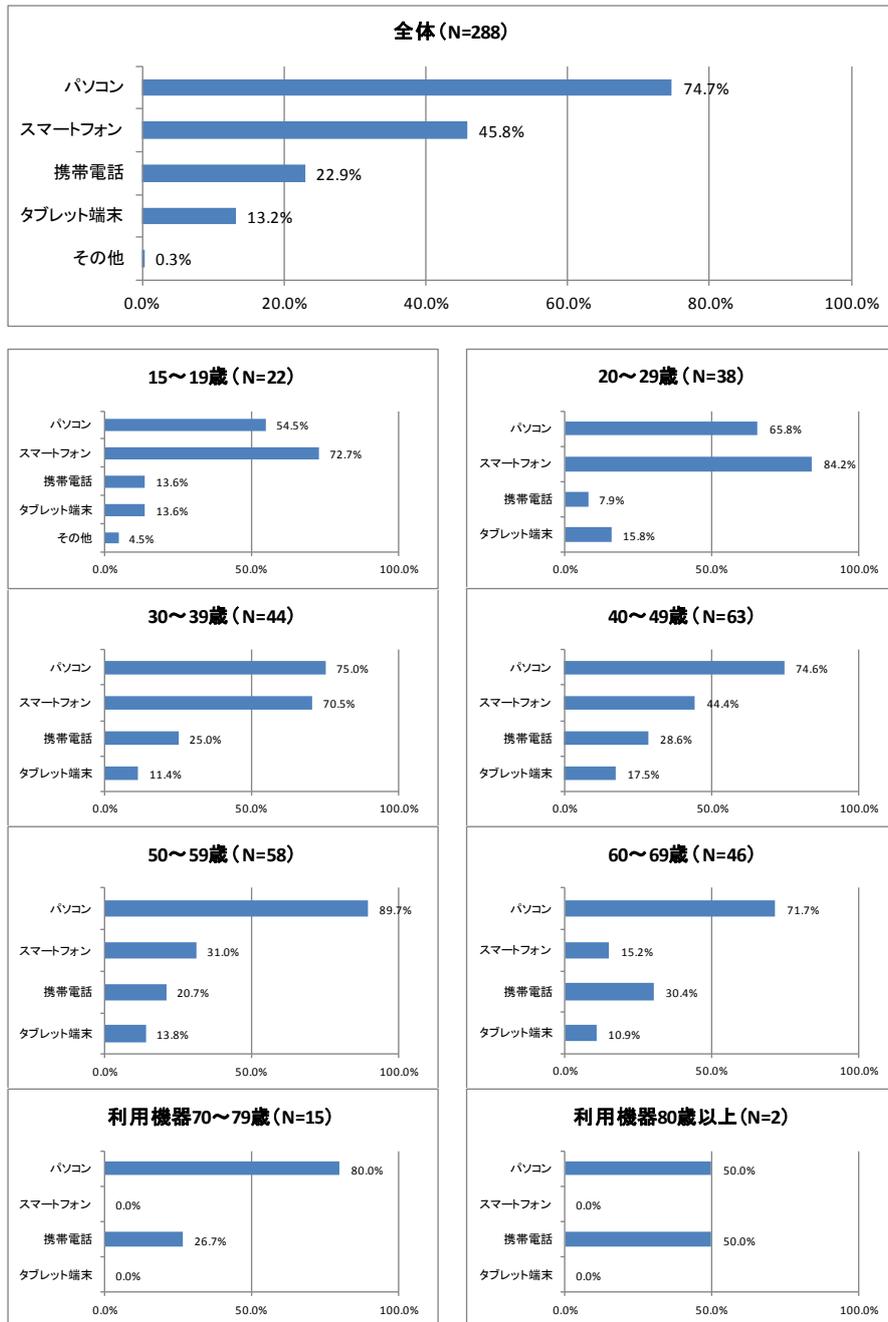
こうした中、アンケート調査では特に50代、60代は50.0%、70代は46.2%の市民が今後インターネットのマナー、危険性などを学ぶ機会があれば参加したいと回答しています。インターネットを安心して利活用するためにマナー、危険性について学ぶ機会を作っていく必要があります。



図表 3-2-3. インターネットのマナー、危険性に対する学習意欲

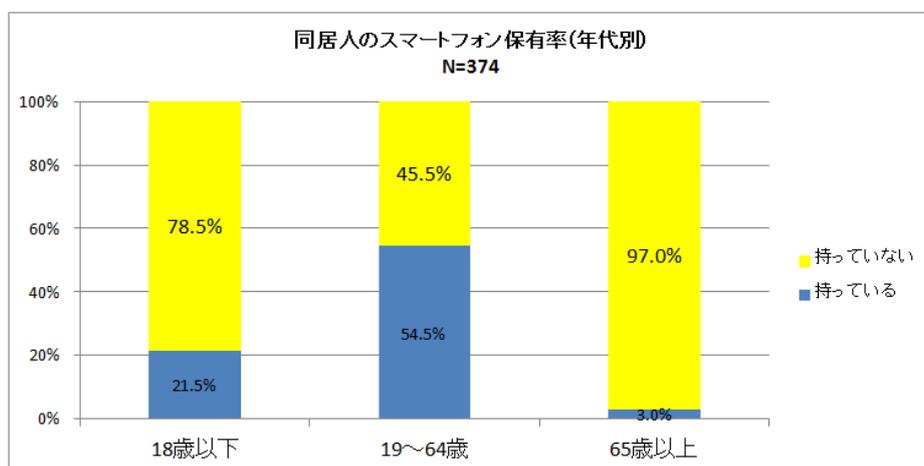
2.3 スマートフォン、タブレット端末の利用状況

インターネットを利用している通信機器として、40歳未満ではスマートフォン端末利用者が70%を超えています。また、タブレット端末も70歳以上を除き、各年代で利用されており、スマートフォンやタブレット端末も、パソコンに加え新たな情報通信端末として、浸透しつつあると考えられます。



図表 3-2-4. 利用機器【複数回答】

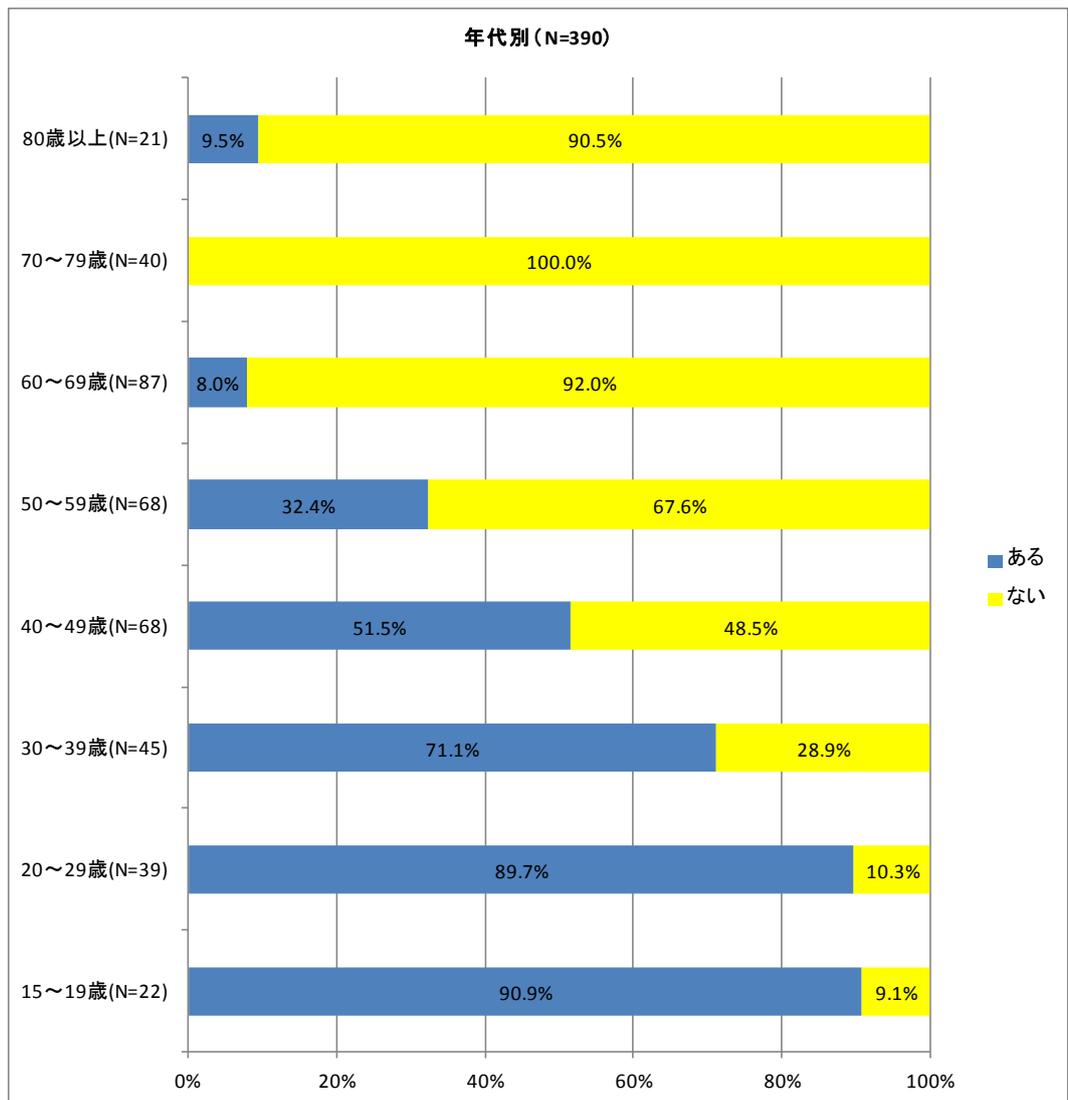
一方、家族・同居の方のスマートフォンの保有状況に関しては、18歳以下で21.5%が「持っている」と回答しており、スマートフォン利用の低年齢化が進んでいます。今後、低年齢者の保有が進み、スマートフォンの保有者が年々増加していくと考えられます。



図表 3-2-5. 家族・同居の方のスマートフォンの保有について

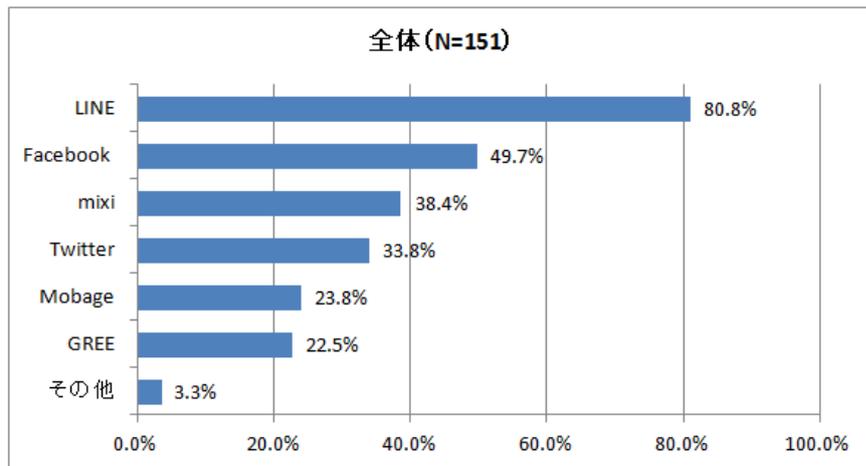
2.4 SNS の利用状況

SNS について「利用したことがある」と回答した市民は 39.2%であり、SNS が情報入手の手段の 1 つとして浸透しつつあると考えられます。年齢別にみると 10 代では 90.9%が SNS を利用したことがあると回答していますが、50 歳から割合が極端に減少し、年代で差が見られます。



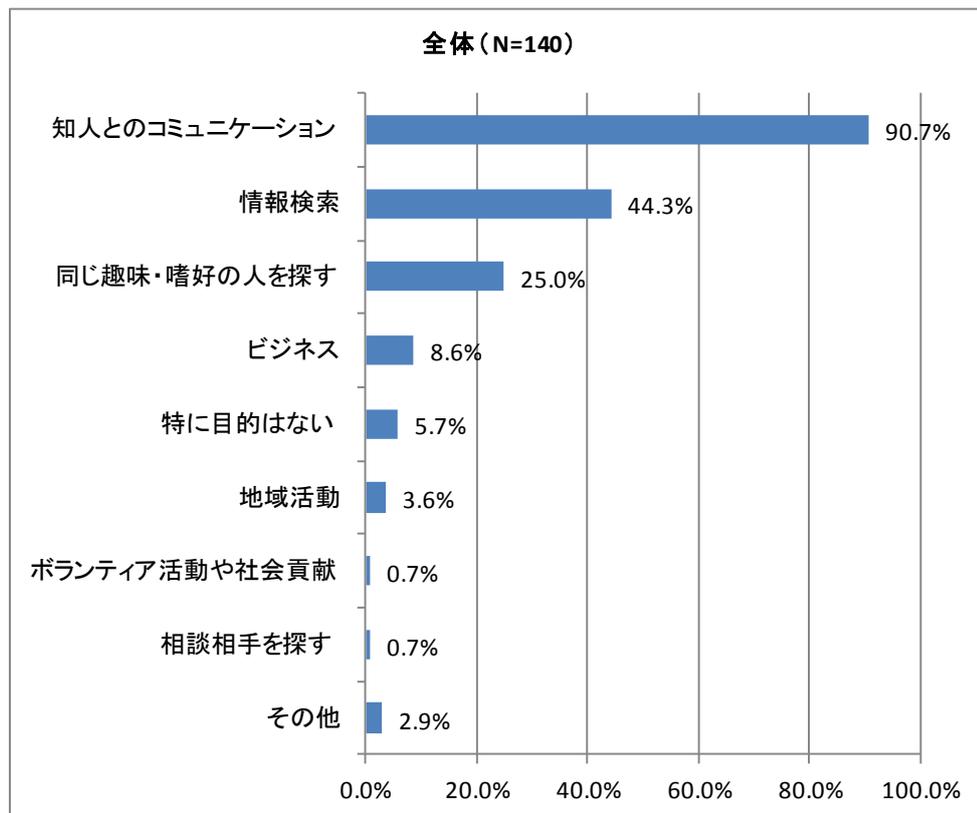
図表 3-2-6. SNS の利用状況

利用している SNS は、「LINE」が 80.8%と最も多く、次いで「Facebook」が 49.7%となりました。その他の SNS についても利用していると回答があり、特定の SNS サービスではなく、数多くの SNS サービスが利用されています。



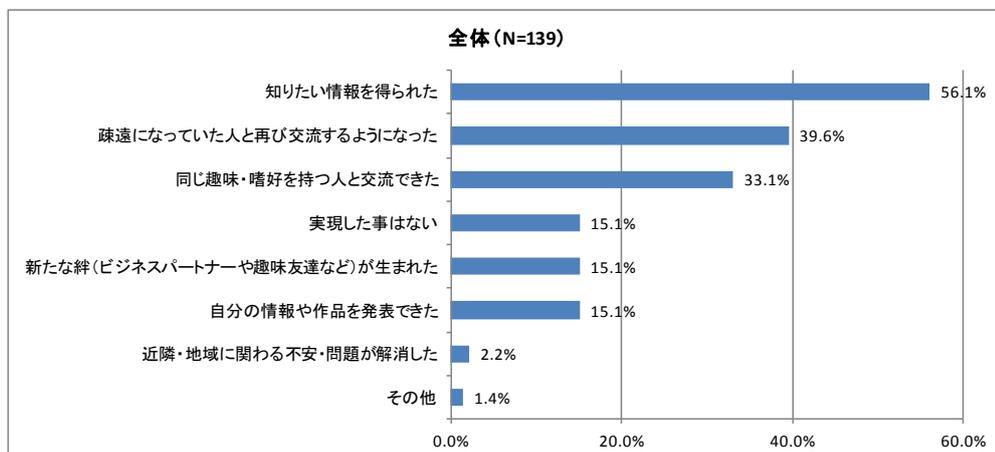
図表 3-2-7. 利用している SNS【複数回答】

SNS の利用目的については、「知人とのコミュニケーション」が 90.7%と最も多く、次いで「情報検索」44.3%、「同じ趣味・嗜好の人を探す」25.0%となっています。SNS は、利用者のコミュニケーション手段になっています。



図表 3-2-8. SNS の利用目的【複数回答】

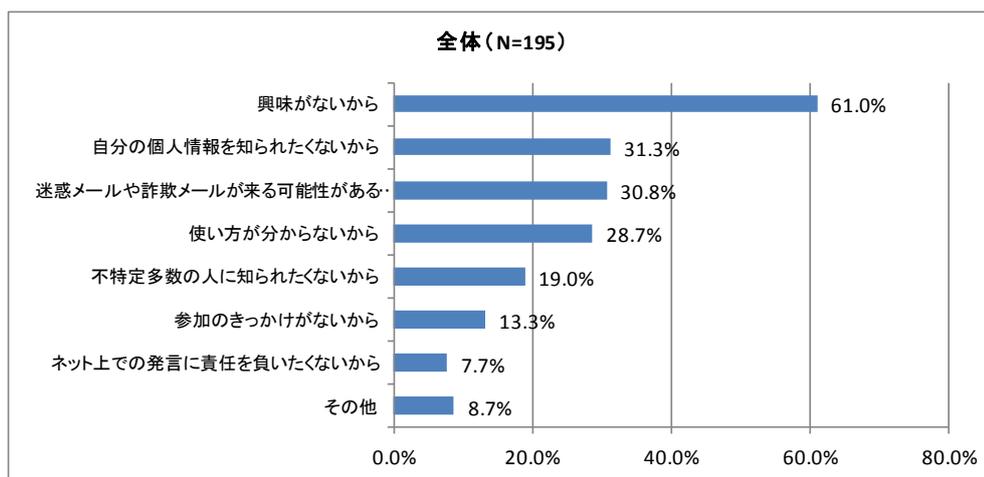
利用者が SNS で実現したこととして「知りたい情報を得られた」、「疎遠になっていた人と再び交流するようになった」、「同じ趣味・嗜好を持つ人と交流できた」ことが挙げられています。情報取得の手段として、または時間や場所にとらわれないコミュニケーションの場として、SNS が利用されています。



図表 3-2-9. SNS を利用して実現した事【複数回答】

一方、SNS を利用しない理由として「興味がないから」、「自分の個人情報を知られたくないから」、「迷惑メールや詐欺メールが来る可能性があるから」が挙げられています。SNS に興味がわからない、SNS 利用に不安を感じている市民が多くいます。

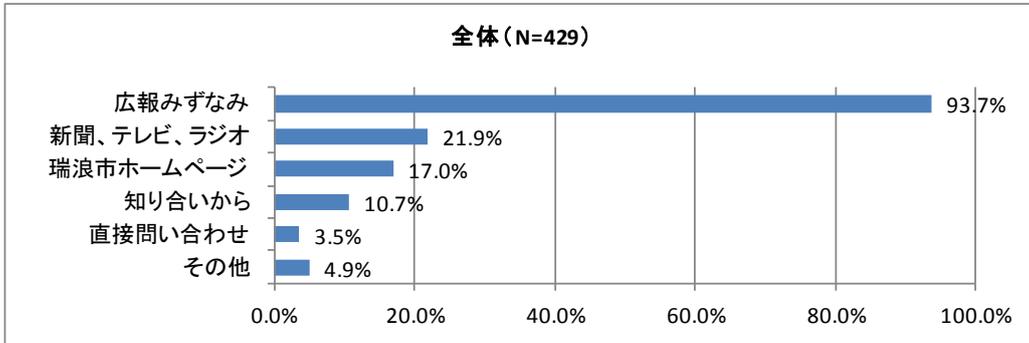
しかし、SNS の利用状況を見ると有効なコミュニケーションの手段であり、今後、SNS の利用は本市の課題として、検討していく必要があります。



図表 3-2-10. SNS を利用しない理由【複数回答】

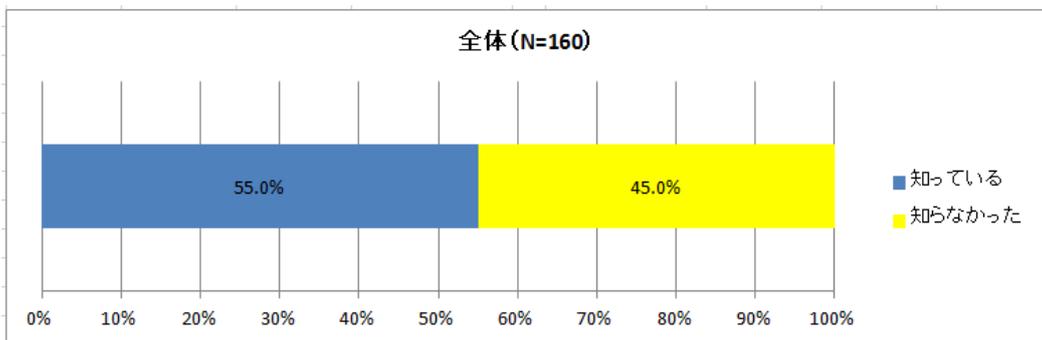
2.5 市からの情報発信、情報共有について

本市に関する情報入手手段は、広報誌「広報みずなみ」が93.7%と最も多く、「瑞浪市ホームページ」は17.0%に留まっています。ホームページが市の情報発信手段として有効に活用されていないことが伺えます。



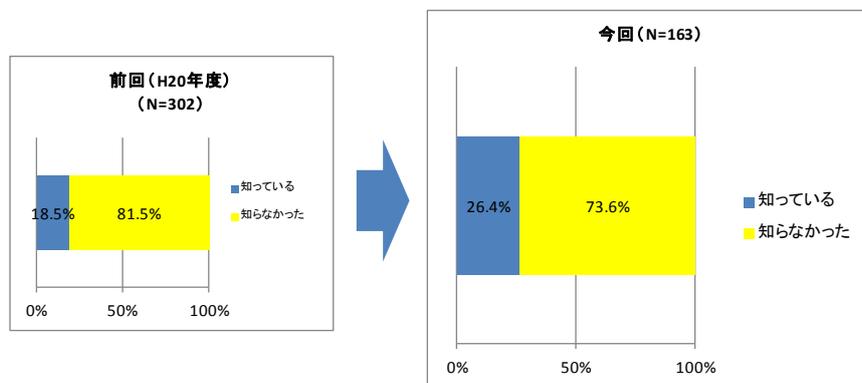
図表 3-2-11. 本市に関する情報入手手段【複数回答】

災害時や市内で起きた犯罪情報を迅速に発信できる「絆メール」に関しては、55.0%の市民が「知っている」と回答しており、認知度は高い結果となりました。今後も継続して普及を進めていく必要があります。



図表 3-2-12. 絆メールの認知度

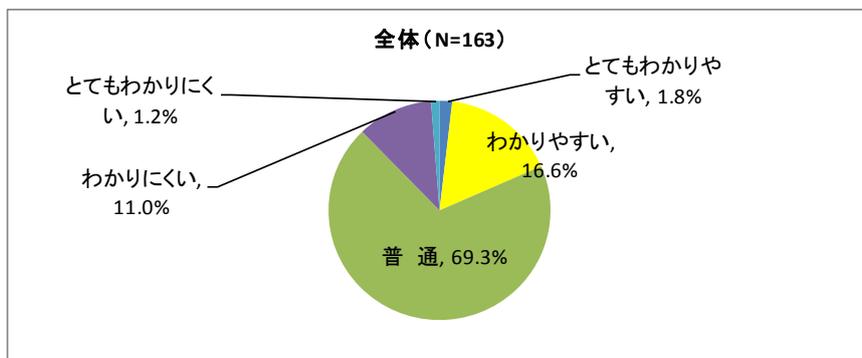
市民と市長が意見交換を行う場である市政直行便は、「知っている」と回答した市民が26.4%でした。前回調査から7.9%増加しています。市政直行便は、市民と本市が情報を共有し、意見の交換を行う場として活用するため、更なる活用やあらたな情報共有の仕組みを充実させることが必要です。



図表 3-2-13. 市政直行便の認知度

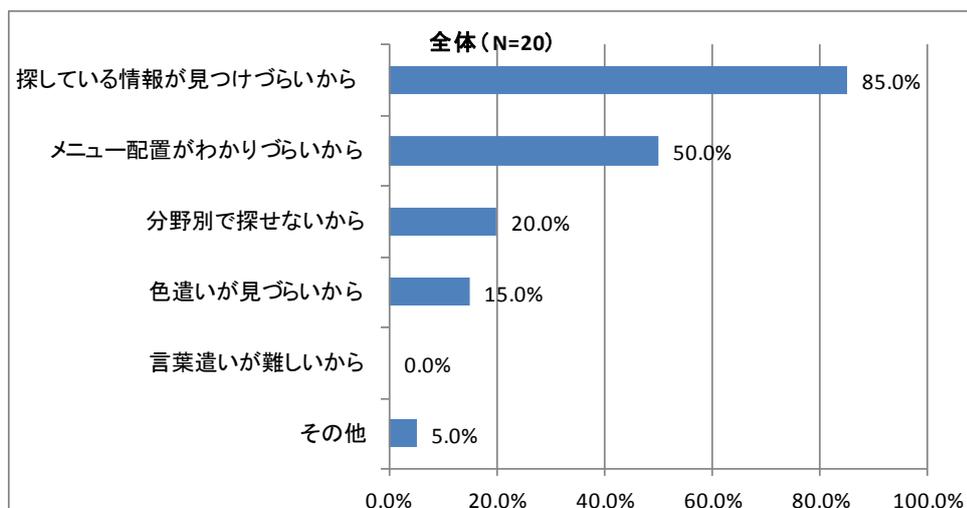
2.6 瑞浪市ホームページについて

本市では平成 22 年にホームページを更新し、新着情報欄や検索機能の実装、外国語対応や、「暮らし」「しごと」といったタブ表示を実施してきました。その結果、市民アンケートでは、瑞浪市ホームページが「とてもわかりやすい」、「わかりやすい」、「普通」と回答した市民が87.7%を占めており、タブ表示は一定の評価が得られています。



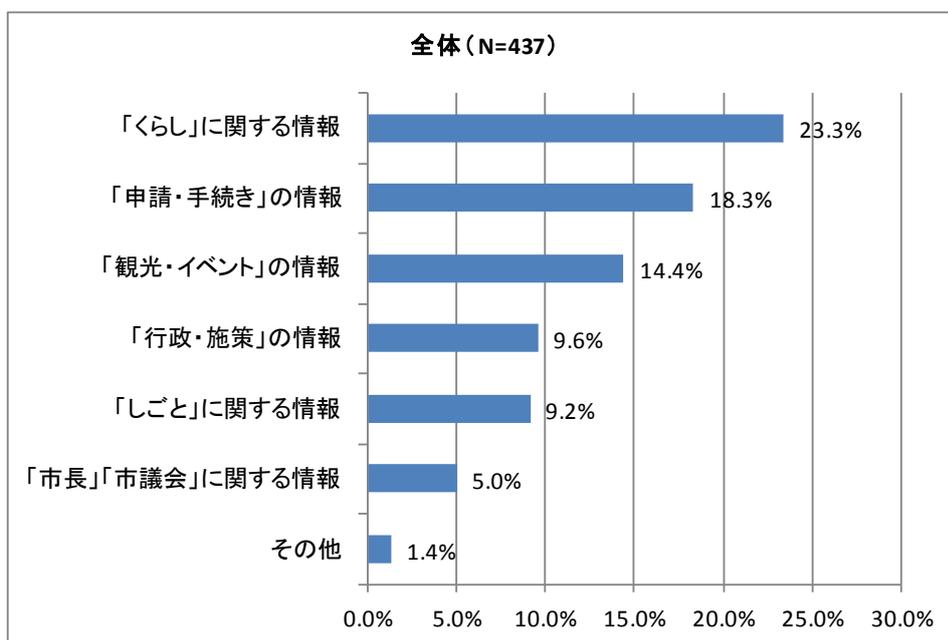
図表 3-2-14. ホームページの印象

しかし、ホームページの利用率は37.3%であり、前回調査時の47.3%から10.0%減少しています。ホームページが「わかりにくい」、「とてもわかりにくい」と回答した理由として、「探している情報が見つからないから」、「メニュー配置がわかりづらいから」などの意見が多く、今後も「情報の見つけやすさ」、「わかりやすさ」を追求したホームページ作りが必要です。



図表 3-2-15. ホームページが分かりにくい理由【複数回答】

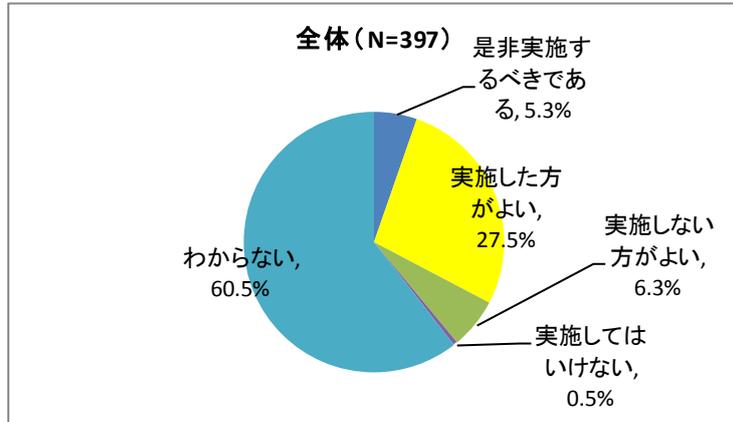
ホームページから市民が知りたい情報は、「暮らしに関する情報」が 1 位でした。2 位以降は、「申請・手続き」の情報、「観光・イベント」の情報となりました。上位に挙げられた情報については、重点的に情報提供を実施する必要があります。



図表 3-2-16. 市民が知りたい情報【複数回答】

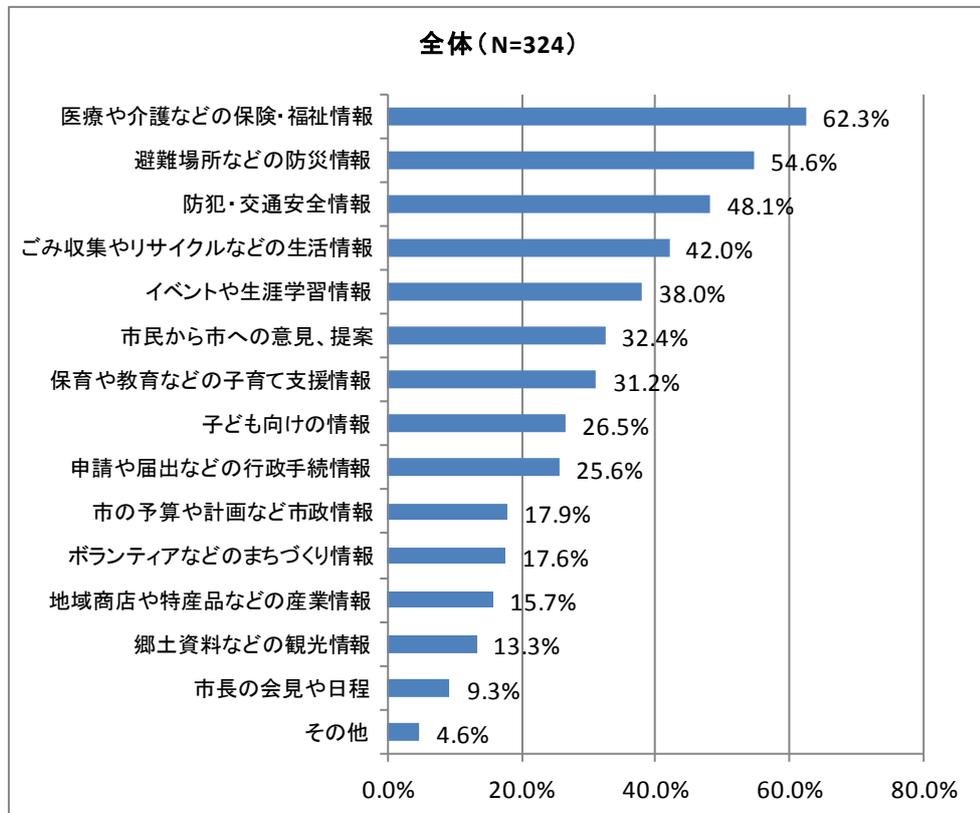
2.7 瑞浪市の SNS 導入について

SNS を利用した瑞浪市と市民との交流について「是非実施すべきである」、「実施したほうが良い」と回答した市民は 32.8%でした。



図表 3-2-17. 瑞浪市の SNS 導入について

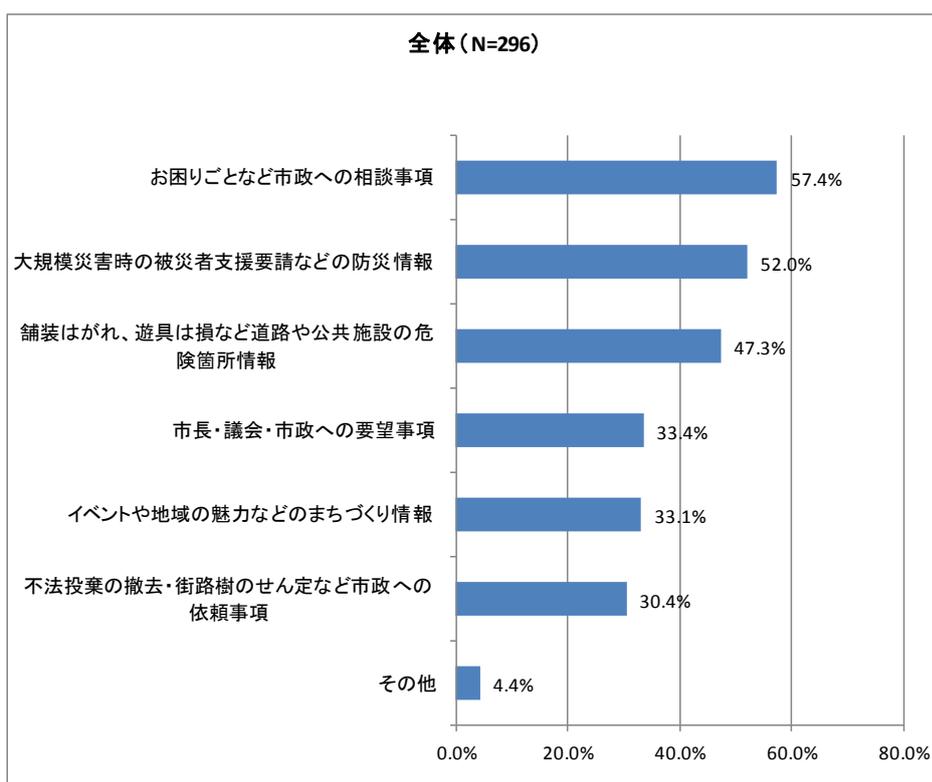
SNS を利用して、瑞浪から情報発信すべき項目として「医療や介護などの保険・福祉情報」、「避難場所などの防災情報」、「防犯・交通安全情報」が上位に挙がっています。



図表 3-2-18. 瑞浪市から発信してほしい情報【複数回答】

また、市民と市が情報交換した方がよいという質問に対して、「お困りごとなど市政への相談事項」、「大規模災害時の被災者支援要請などの防災情報」、「舗装はがれ、遊具は損など道路や公共施設の危険箇所情報」が多く挙げられています。

市への相談事項、市民と市双方の防災情報提供、市民による道路や公共施設の危険箇所情報の提供、市民と市長の意見交換、といったことを SNS で実現することが求められていると考えられます。



図表 3-2-19. 市民と市が情報交換した方がよい情報【複数回答】

2.8 携帯電話について

携帯電話が繋がらずに困った経験があると回答した市民は 15.7%でした。山間部など光回線、ケーブルテレビなど有線接続が難しい地域では、携帯電話の無線回線は重要な情報伝達手段の 1 つです。市民が接続に不満を感じずに利用できるように整備が求められています。

2.9 図書検索・予約サービスについて

図書館の図書検索・予約サービスを「知っている」と回答した市民が 20.0%、「利用したことがある」と回答した市民が 17.3%であり、認知度が低い結果となりました。サービス利用の促進について検討する必要があります。

2.10 自由意見について

85 件の自由記述回答がありました。主な内容は次のとおりです。

(1) 本市からの情報提供の充実

- ① 市の施設はどのように利用するのか。体育館の空き情報など。
- ② デイサービスなどの施設、介護認定の方法。
- ③ バリアフリーや車いす OK のお店情報。
- ④ 振り込み詐欺の事例。
- ⑤ 市民からの相談事項の内容および市の回答。
- ⑥ スポーツ教室や社会人向けの資格講座。
- ⑦ 包丁研ぎ、網戸の張り替えといったお助け支援の情報。
- ⑧ 子育てなど子どもに関する情報。
- ⑨ イベントやイベントを企画する際に利用できる施設や公園。
- ⑩ ネットの危険情報にはどんなものがあるか。どんなもので困った人がいるか。
- ⑪ ペットを飼っている人も多いので動物関連の情報。
- ⑫ 瑞恵バイパスの建設進行状況など道路工事の情報。

(2) 通信回線の整備

- ① インターネットが通じない地域に住んでいます。
- ② 現在住む場所では市広報の放送が全く聞き取れません。受信機を貸与されていますが、これも雑音ばかりで聞き取れません。この近く数軒では、災害情報が届かない状況です。土石流の危険地域なので何とかしてほしいのです。

(3) 申請・手続きの要望

- ① 届出申請をインターネットで行えるとよい。
- ② インターネットなら 24 時間いつでも手続き（ある程度、すべてではない）ができる様にしてほしい。
- ③ 市役所から距離が遠い地域に向けてサービスしてほしい。
- ④ 土日曜日に住民票、印鑑証明が発行していただけるとたいへん良いと思います。

(4) SNS に関して

- ① 瑞浪市の規模で、SNS まで活用する必要性はコスト、利用者の面から不要。
- ② SNS 運用は慎重に検討してください。
- ③ SNS で公から個の場合は、緊急に、広く、公平に、伝えたいことだけ一方的に発信するほうがよい。やりとりしていると炎上するし、個人の特定に対して嫌がらせもある。交流なんて考えないで一方的に発信してください。
- ④ 市長がツイッターアカウントを持って、何をしているのか、どんどん発信してください。
- ⑤ SNS は高齢者の方々が使えるか心配。
- ⑥ SNS をつかった“交流”は、無責任な発言を増長させる温床になる。

(5) インターネット講習会への要望

- ① 高齢者でもインターネットが利用できるような手段を考えて頂けたらと思います。
- ② インターネットの使い方の方法を何らかの形で教えてほしいです。メリットもあるけどデメリットもあるので、安心して使えるようにしたいです。そして正しい情報が知りたいです。

(6) 新しいサービスへの要望

- ① イベントのチケットをネットで購入できると若い世代が増えるのでは？
- ② 限界集落で回覧を回す時に電子回覧ができるように、ipad のもっと単機能のようなものを各家庭に配布（現実に行っているところあり）してはいかがでしょうか？
- ③ おりべネットワークと協力して瑞浪市のトップページに動画ニュース、情報（瑞浪市に関係あるもの）にリンクできるようにしてはいかがでしょうか？
- ④ 防災無線、広報もインターネットをもっと有効活用して、市民や外出先の人々にも情報が伝わるシステムを進めて行ってほしい。
- ⑤ パソコンや携帯などを使っていない人も使える様式など文字の大きさなど工夫をしっかりとしたものが各家庭に配置されると良いと思います。

2.11 市民アンケートから導き出される課題

(1) 新たな情報通信端末の活用や SNS の利活用に向けた検討

インターネットは日常的に使われており、スマートフォンやタブレット端末も新たな情報通信端末として浸透しつつあります。こうした背景を受け、新たな情報通信端末の活用を検討する必要があります。

また、若年層において SNS の利用は増えていますが、本市の SNS 導入に対する賛成意見は約 3 割であり、慎重に導入するよう求める意見も多く寄せられました。SNS の仕組みや特徴を十分に調査し、活用を検討する必要があります。

(2) 医療や介護などの保険・福祉情報の発信

市民からは、医療や介護などの保険・福祉情報を発信してほしい要望が多く寄せられました。

医療・介護や生活支援サービスを求める多くは高齢者であり、本市でも高齢者を中心とした市民に対し、医療や介護などの保険・福祉情報を適切に提供するという取組みが必要です。

(3) インターネットのマナーや危険性を学ぶ機会の創出

50 代、60 代では、約半数の市民がインターネット利用のマナーや危険性などを学ぶ機会があれば参加したいと回答しています。市民がインターネット利用のマナーについて、適切な教育や講習を受ける機会をつくる必要があります。

(4) 「情報の見つけやすさ」、「わかりやすさ」を追求したホームページ作り

市民アンケートでは、市民の 93.7%が「広報みずなみ」から市の情報を得ているという結果が得られた一方、ホームページの利用率は、前回調査より低下しています。「わかりにくい」と回答した理由として、「探している情報が見つけづらいから」、「メニュー配置がわかりづらいから」などの意見が多く、更なる「情報の見つけやすさ」、「わかりやすさ」を追求したホームページ作りが必要です。

3 事業者における情報化の現状と課題

3.1 事業者アンケートの概要

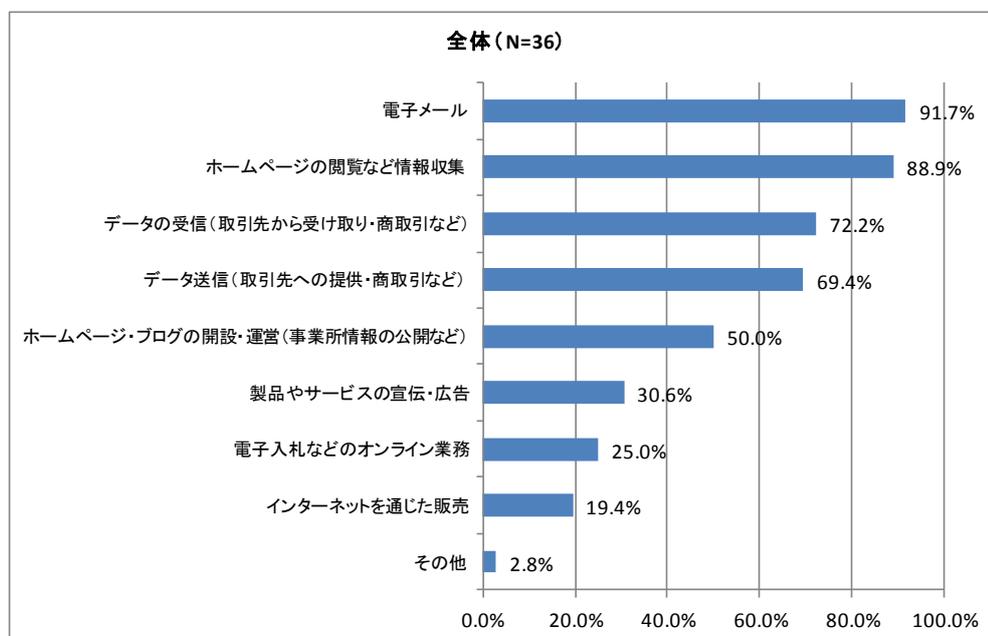
調査対象者 瑞浪市商工会議所 所属委員 51 企業
調査期間 平成 25 年 10 月 4 日(金)～平成 25 年 10 月 23 日(水)
調査方法 郵送による自記式
有効回答数 36 社(回答率 71%)

(注) 事業者アンケート結果のグラフ表記について

- ・ 図表中の N は「有効回答数」を表します。
- ・ 各項目の割合は四捨五入しているため、合計が 100%にならない場合があります。

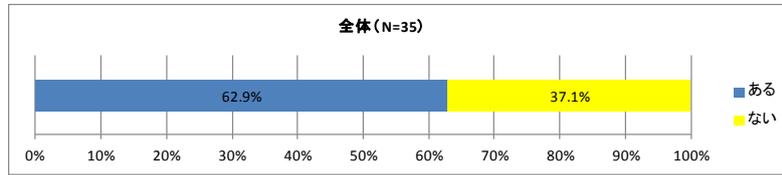
3.2 インターネット利用状況

インターネット利用は、100%の事業者が「利用している」と回答しています。利用目的は、「電子メール」が 91.7%、「ホームページ閲覧などの情報収集」が 88.9%となっています。また、「データの受信(取引先から受け取り・商取引など)」は 72.2%、「データ送信(取引先への提供、商取引など)」は 69.4%の事業者が利用していると回答しており、日常的に業務でインターネットを利用していると考えられます。



図表 3-3-1. インターネットの利用目的【複数回答】

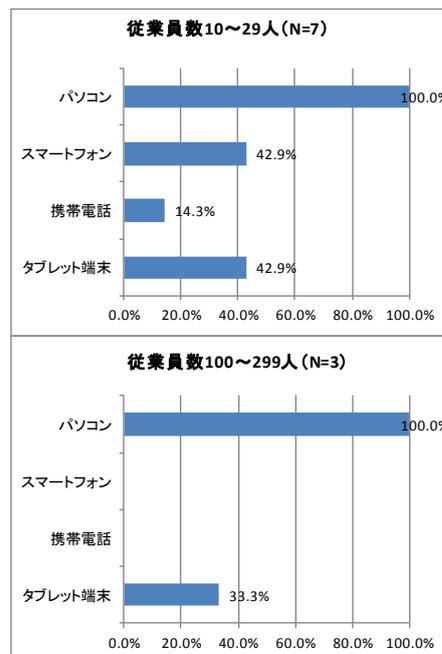
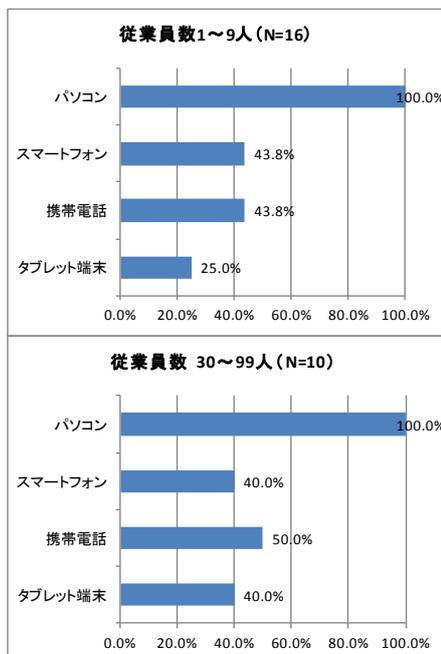
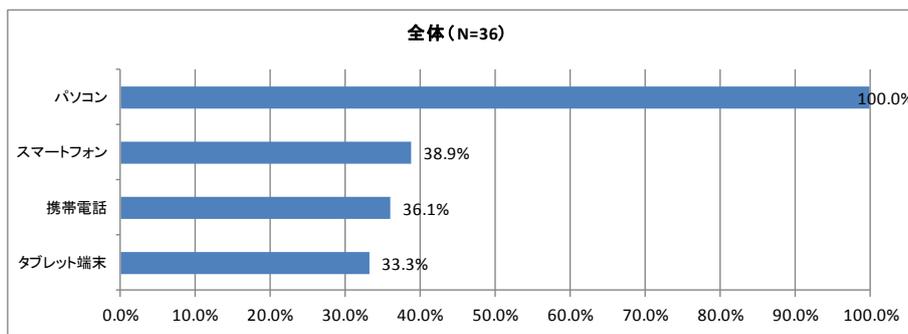
また、62.9%の事業者が今後インターネットのマナー、危険性などを学ぶ機会があれば参加したいと回答しています。



図表 3-3-2. インターネットのマナー、危険性に対する学習意欲

3.3 スマートフォン、タブレット端末の利用状況

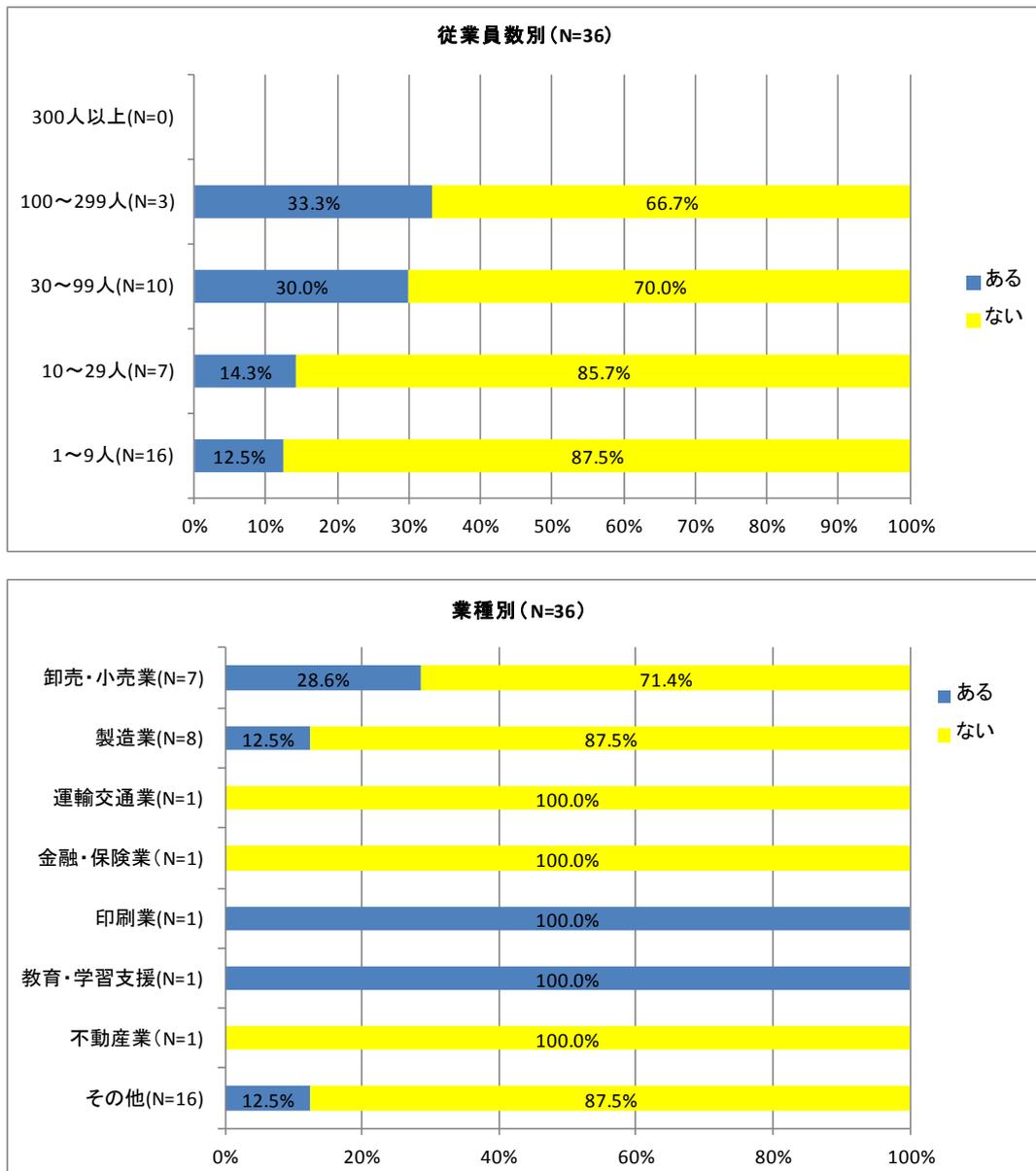
「スマートフォン」が 38.9%、「タブレット端末」が 33.3%の事業者で利用されています。また、大企業より中小企業でスマートフォンやタブレット端末が利用されています。



図表 3-3-3. 利用機器【複数回答】

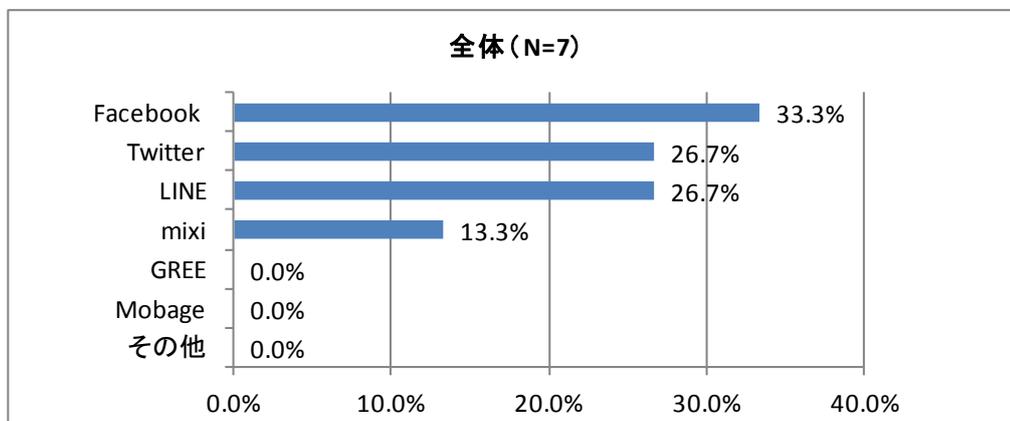
3.4 SNS の利用状況

SNS について「利用したことがある」と回答した事業者は 19.4%であり、一部の事業者で SNS が業務で利用されていることがわかりました。従業員数別では、従業員数が 100～299 人の事業者では 33.3%、30～99 人の事業者では 30.0%が SNS を利用したことがあると回答しています。業種別では、卸売・小売業、製造業、印刷業、教育・学習支援で利用されています。



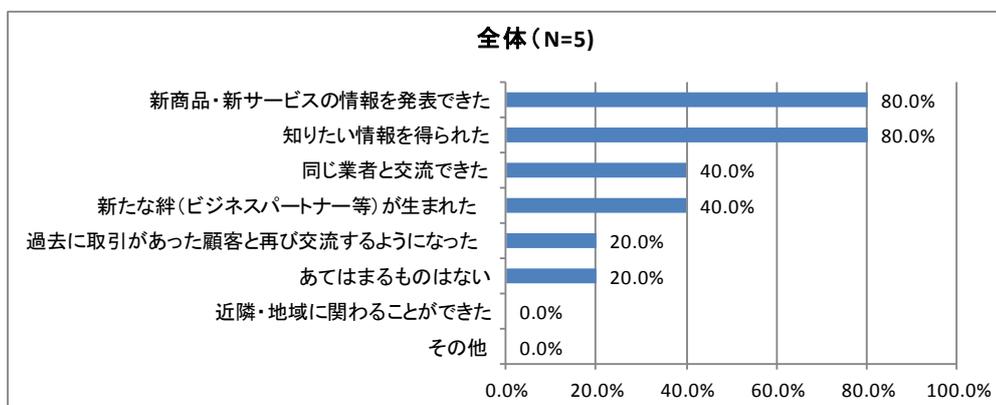
図表 3-3-4. SNS 利用状況

利用している SNS は、「Facebook」が 33.3%と最も多く、「Twitter」、「LINE」、「mixi」なども利用していると回答しています。特定の SNS サービスではなく、数多くの SNS サービスが利用されています。



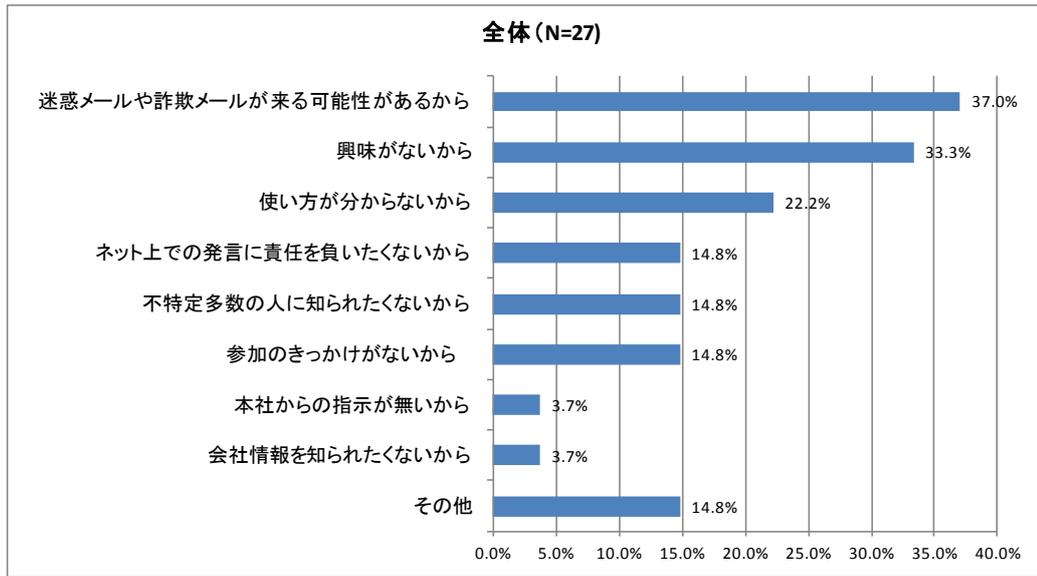
図表 3-3-5. 利用している SNS 【複数回答】

SNS の利用目的は、顧客サポート、情報収集、販促目的、企業宣伝など多岐にわたります。SNS で実現したこととして「新商品・新サービスの情報を発表できた」、「知りたい情報を得られた」が多く、時間や場所にとられない顧客への情報提供や、企業宣伝の手段として SNS が利用されていることがわかりました。



図表 3-3-6. SNS を利用して実現した事 【複数回答】

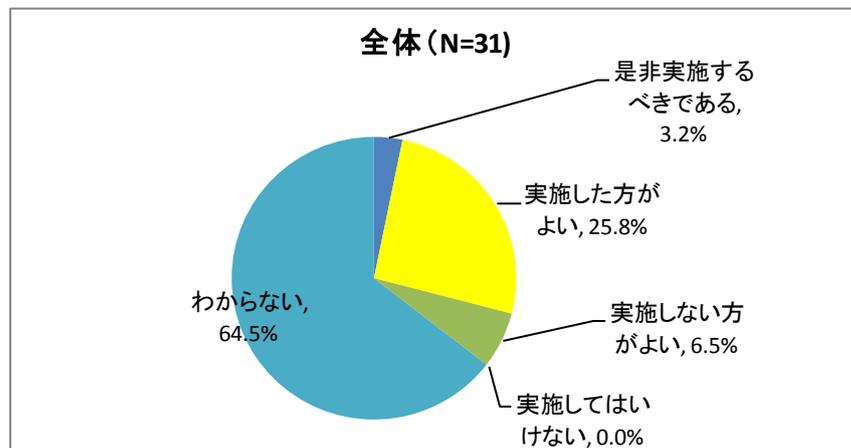
一方、SNS を利用しない理由としては、「迷惑メールや詐欺メールが来る可能性があるから」、「興味がないから」、「使い方が分からないから」の項目が上位に挙がっています。



図表 3-3-7. SNS を利用しない理由【複数回答】

3.5 SNS を活用した企業と市との交流について

「SNS を利用した瑞浪市と企業との交流についてどう思われますか。」という質問に対して、「是非実施すべき」、「実施した方がよい」と回答した事業者は 29.0%となりました。



図表 3-3-8. SNS を利用した瑞浪市と企業との交流について

本市から情報発信すべき項目として、災害情報が多く寄せられています。事業者から情報発信すべき項目として、事業者から市への提案、企業アピールが挙げられています。

3.6 自由意見について

10件の自由記述回答がありました。主な内容は次のとおりです。

- ① 不急な情報はインターネット、緊急な情報は SNS にするなど、使い方が明確であってほしい。
- ② 瑞浪市総合文化センターを中心とした各施設や地域で開催される行事の案内をしてほしい。
- ③ 市民に対して市が行っている補助情報をもっとわかりやすくしてほしいと思う。
- ④ 相談窓口の情報を増やしてほしい。市民サービスを提供している地元事業者の情報を増やしてほしい。
- ⑤ タブレット端末を無料で貸し出してはどうでしょうか？
- ⑥ 今までの質問はネット環境が快適にととのった(光ブロードバンド、LTE、地デジなど)前提でのアンケートをしている。インフラは通信会社企業の経営方針によるものと片付けているうちはどんなにいいものを作っても市内全域などに活用できなければ意味がない。
- ⑦ 文化・産業などのアーカイブ動画コンテンツの充実。アプリ開発・セミナーなど小中学校への出前講座。アプリ開発・セミナーなど子供向け長期セミナー開催。
- ⑧ ビジネスマッチング。

3.7 事業者アンケートから導き出される課題

インターネット利用率は100%であり、SNSも19.4%の事業者が利用しています。時間や場所にとらわれない顧客への情報提供や、企業宣伝の手段としてインターネットが利用されており、本市からも地元事業者や産業の情報を発信してほしいとの要望があります。また、本市への相談窓口や事業者からの提案の場を提供してほしいとの要望もあり、事業者と行政の情報交換について検討が必要です。

4 庁内における情報化の現状と課題

4.1 庁内における情報化の現状

(1) 情報発信・収集能力の強化

本市は、ホームページの開設や更改、携帯電話用ホームページの開設、絆メールの配信など、情報発信の強化を進めてきました。絆メールは、登録していただいたメールアドレスに、気象警報、防災情報、防犯情報をメールでお知らせするシステムです。絆メール登録者は 4400 人を超えており、多くの方へ即時に情報を発信することができています。

また、市政直行便やパブリックコメント実施により、市民から意見を収集する能力を強化してきました。

(2) 効率的な行政事務の構築

本市業務の情報化は、住民基本台帳や収納などを処理する住民情報システムを中心に進めています。平成元年からホストコンピュータを中心とするシステムを導入して以来、平成 12 年にはクライアントサーバ方式、平成 21 年 10 月には現在注目されているクラウドサービスの一種である ASP 方式を利用した「総合行政情報システム」への移行を実施しました。

ASP とは、ネットワークを通じてシステムを利用する形態であり、多くの利用者が同じサービスを利用するため、本市にサーバを設置するよりも安価にシステムを運用することができます。専門業者が保有するセキュリティの整った専用施設で一括してサーバ機器を管理するため、安全を確保した上で維持管理費を抑えるといったシステム管理の簡素化が実施でき、効率的な行政事務の構築を順次進めていくことができました。

4.2 庁内における情報化の課題

(1) 個人情報の保護

本市は、市民生活に密着した仕事を行うことから、多くの個人情報を保有しており、個人情報の保護は大きな課題となっています。情報の発信、情報の収集の強化の実施に伴い、個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利利益を保護することで、個人情報の「保護」と「活用」のバランスを図り、厳正に運用していく必要があります。

(2) 情報提供や情報管理の在り方

本市が保有する情報は、市民の共有財産です。これらの情報を、広報誌、各種刊行物をはじめとして、瑞浪市ホームページ、携帯電話用ホームページ、絆メールなどさまざまな手段を用いて提供しています。

それぞれの情報提供手段の特性に依じて、適切に提供出来るように、情報提供の在り方を考える必要があります。

また、平成 23 年に発生した東日本大震災をきっかけとし、全国的に防災への関心度が高まっています。災害時に市役所が被災した場合でも、救急・救命・避難対策、生活支援といった市民サービスを継続することや、継続できなくなった場合でも出来るだけ早急に復旧させるといった、情報管理の在り方を検討する必要があります。

(3) 費用対効果を重視したムリやムダの無いシステム構築

「総合行政情報システム」で採用している ASP 方式は、運用面はセキュリティ面においてメリットが大きく、費用対効果を考え、総合行政情報システム以外の個別システムについても、ASP 方式への転換を検討する必要があります。

4.3 第2次瑞浪市情報化推進計画の評価

本市では、平成20年から平成25年までの情報化政策として第2次瑞浪市情報化推進計画を策定し、推進してきました。第2次瑞浪市情報化推進計画の施策について、現在までの達成状況を図表に示します。（詳細は、別紙「第2次瑞浪市情報化推進計画の評価」参照）

目標	施策	情報化施策	施策数	実施済み/ 実施途上の 施策数
市民サービスの向上	利便性向上	市ホームページの拡充	2	2
		公共施設予約のオンライン化	1	1
		公金納付の利便性向上	2	1
	情報格差の解消	高齢者等の情報弱者の支援	3	3
		地域情報格差の解消	2	1
	安心・安全の確保	防犯・防災、緊急時の支援	3	3
	庁内情報・知識の共有	職員のノウハウを蓄積・活用できる仕組みの支援	1	0
	市民ニーズの把握	市民ニーズを収集する仕組みの強化	2	1
	職員の人材育成	市民サービス向上のための人材育成の仕組みの支援	1	1
情報基盤の整備	個人情報保護対策・情報セキュリティ対策の強化	3	3	
行財政の健全性の確保	行政コストの適正化・財源の確保	計画及び予算編成・実施・評価・改善のPDCAサイクルの確立	2	2
		インターネットオークションの拡大	1	1
		バナー広告の実施	2	2
	民間活用	民間事業者との連携	1	0
積極的な情報発信	市民に係るあらゆる情報の積極的な提供	2	2	
市民との協働化の推進	市民との情報・知識の共有化	市民と協働するための情報・知識の共有化の仕組みの支援	1	0
	市民との協働化	広聴の仕組みの支援	1	0
		市民からの情報発信の環境整備の支援	1	1
	情報機会の拡大	市民との協働化を目的とした情報機会の拡大	2	2
	市民の人材育成	地域のITリーダーやボランティアの育成・確保	3	0
市民のIT講習会の開催		2	1	
計			38	27

図表3-4-1. 第2次瑞浪市情報化推進計画 各施策の達成状況

図表に示した通り、38 施策中 27 施策について実施済み、または現在実施途上となっております。主な実施項目は、本市のホームページ更改にともなう検索機能の実装や、まちづくりサイトへのリンク掲載、絆メールの配信やコンビニ収納対応などです。

一方、費用対効果を検討した結果、「公金納付の利便性向上」におけるクレジットカード決済対応や、「地域情報格差の対応」におけるFWA※、取材およびコンテンツ作成に関する民間事業者との連携は、着手に至りませんでした。

また、「庁内情報・知識の共有化」、「市民ニーズの把握」、「市民との情報・知識の共有化」、「広聴の仕組みの支援」、「市民の人材育成」に関しては、本計画にも盛り込み、今後も推進していきます。

第4章 情報化施策

「第6次瑞浪市総合計画」および「第4次瑞浪市行政改革大綱」における情報化推進の個別計画として、以下の通り総合目標および6つの重点分野を定め、26の個別施策を掲げます。

【第3次瑞浪市情報化推進計画 施策体系】

(総合目標)

『市民と行政が双方向で情報共有できる場をつくる』

(重点分野)

重点分野① 情報関連の地域間格差の解消と高齢者の生活支援

1. 情報インフラの地域間格差の解消
2. 高齢者の見守り支援
3. 情報インフラ未整備地域や高齢者に対する情報提供手段の検討

重点分野② 安全・安心をサポート

1. 絆メールの機能拡大と普及促進
2. 市民からの防災・防犯情報提供機能の構築
3. 児童・生徒の携帯電話などの安全な利用の促進
4. 災害時における連絡手段の確保
5. 災害時における情報システムの継続利用対策

重点分野③ 地域交流の活性化

1. 市主催イベントに関する情報提供の充実
2. まちづくり推進組織への支援
3. 市民パソコン講座の充実
4. 中京学院大学との連携

重点分野④ 地域産業の振興、発展

1. 地場産業からの情報発信を強化
2. 観光情報の発信・情報共有

重点分野⑤ 行政事務の効率化と質の向上

1. 職員の人材育成
2. 統合型地理情報システム活用の検討
3. 電算業務の改善
4. 情報システムの「所有する」から「利用する」への転換
5. 地域公共ネットワークの改善
6. 公金納付の利便性向上
7. 個人情報保護対策、情報セキュリティ対策の強化

重点分野⑥ 情報の双方向化の実現

1. 適切な情報提供
2. わかりやすいホームページの実現
3. テレビの活用による効果的な市政情報の発信
4. 携帯情報端末（スマートフォン、タブレット端末）の利活用にむけた取組み
5. SNS 活用の推進

1 総合目標

市民と行政が双方向で情報共有できる場をつくる

第6次瑞浪市総合計画では、本市の目指す将来都市像として「幸せ実感都市 みずなみ～共に暮らし、共に育ち、共に創る～」を掲げ、市民と行政の協働により、本市が魅力ある街として成長し続けていくことができるまちを目指しています。

協働してまちづくりに取り組むためには、行政だけで実現できるものではなく、市民や市民活動団体、企業などが連携して進めていくことが必要です。そのためには、市民や市民活動団体、企業、行政の情報共有が重要です。情報共有は、行政からの一方的な情報提供だけでなく、市民からの情報提供も可能とする双方向による意思疎通が必要となります。

双方向による意思疎通は、伝えたい情報が相手に届き、理解されることと考えます。近年、ICTと携帯端末の発展により、時間と場所にとらわれず、必要な時に必要な情報をわかりやすく相手に届けられることが可能になってきました。

そこで、今まで通りの情報提供（窓口、電話、広報誌、データ放送）とインターネットを用いた双方向の情報のやりとりを総合的に組み合わせ、ICTを有効に活用します。そして「市民と行政が双方向で情報共有できる場をつくる」ことを本計画の総合目標とし、これにより、総合計画で掲げた市民と行政の協働によるまちづくりの実現に貢献します。

2 重点分野

重点分野① 情報関連の地域間格差の解消と高齢者の生活支援

本市では、一部の地域で情報通信インフラが未整備のため、インターネットを活用できない方々があります。情報インフラが整備されている地域に住む方でも、インターネットが不得意な方は、ホームページやメールによる情報を受け取れません。このような情報関連の地域間格差の解消に努めます。

また、本市の高齢化は進んでおり、孤独死の防止など、高齢者の生活支援が必要です。情報通信技術を活用して、地域全体で高齢者をささえるまちづくりに努めます。

重点分野② 安全・安心をサポート

東日本大震災をきっかけとした防災への関心度の高まりや、高齢者や子どもが被害者となる犯罪への不安増大など、安全・安心に関する情報提供が必要とされています。即時に防災・防犯に関する情報を発信できる絆メール機能の充実や、災害時に庁舎が被災しても継続して市民サービスを提供できるような対策などを講じることで、市民の安全・安心な生活環境のサポートに努めます。

重点分野③ 地域交流の活性化

本市では、住民主体のまちづくりを進めるため、まちづくり推進組織が設立され、地域の課題解消や発展に取り組まれています。その他にも市民活動団体、NPO 法人が地域の課題解消のために活動されています。地域交流の活性化を目指して、市民や団体に対し、積極的な支援や情報提供を図ることで、市民同士が主体的に情報を収集・発信できるように努めます。

重点分野④ 地域産業の振興、発展

本市には、中山道をはじめとした観光資源、地場産業である陶磁器などの特産品があります。特産品の需要を拡大するためには、観光客を通しての知名度向上を図ると共に、市内外の消費者に対して、知らせる工夫が必要です。そのために、観光資源、特産品の情報を整理し、発信手段、表現方法を検討のうえ、事業者、観光協会、行政が連携して瑞浪市の魅力を全国に発信し、地域産業の振興、発展に努めます。

重点分野⑤ 行政事務の効率化と質の向上

少子高齢化を伴う人口減少社会の進行に伴い、市税の減少、社会保障費の増大が懸念されています。組織のスリム化を見据え、継続して経費削減の工夫と努力をおこない、行政事務の内容およびその水準の維持・向上を図る、「質」重視の取組みに努めます。

重点分野⑥ 情報の双方向化の実現

市民が市政に対する関心を高め、市政へ積極的に参加するためには、市が市民の必要とする情報を適切に提供する必要があります。スマートフォンやタブレット端末など新しい情報収集手段への対応や、更なる「情報の見つけやすさ」、「わかりやすさ」を追求したホームページ作りに加えて、SNS を効果的に活用し、市民と行政において情報の双方向化を実現できるよう努めます。

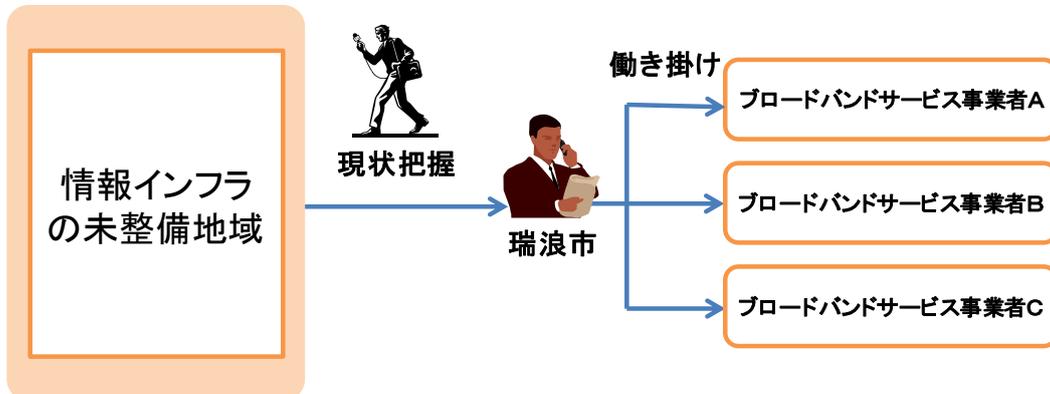
3 個別施策

3.1 重点分野① 情報関連の地域間格差の解消と高齢者の生活支援

(1) 情報インフラの地域間格差の解消

背景	本市では、インターネット利用者が増加しています。しかし、一部の地域では、依然として情報インフラの環境が不十分な状況がみられます。 インフラ整備は、ブロードバンドサービス事業者に依存するところが大きいのですが、本市と利用者が連携して情報インフラ未整備地域を減少させる活動が求められています。
実施内容	インフラ未整備地域の現状把握を推進すると共に、利用者の意見集約を行い、本市として、ブロードバンドサービス事業者に整備拡充を働き掛けることを推進します。
上位計画	第6次瑞浪市総合計画 基本方針 6.市民と行政で創造する夢のあるまち -2.情報共有

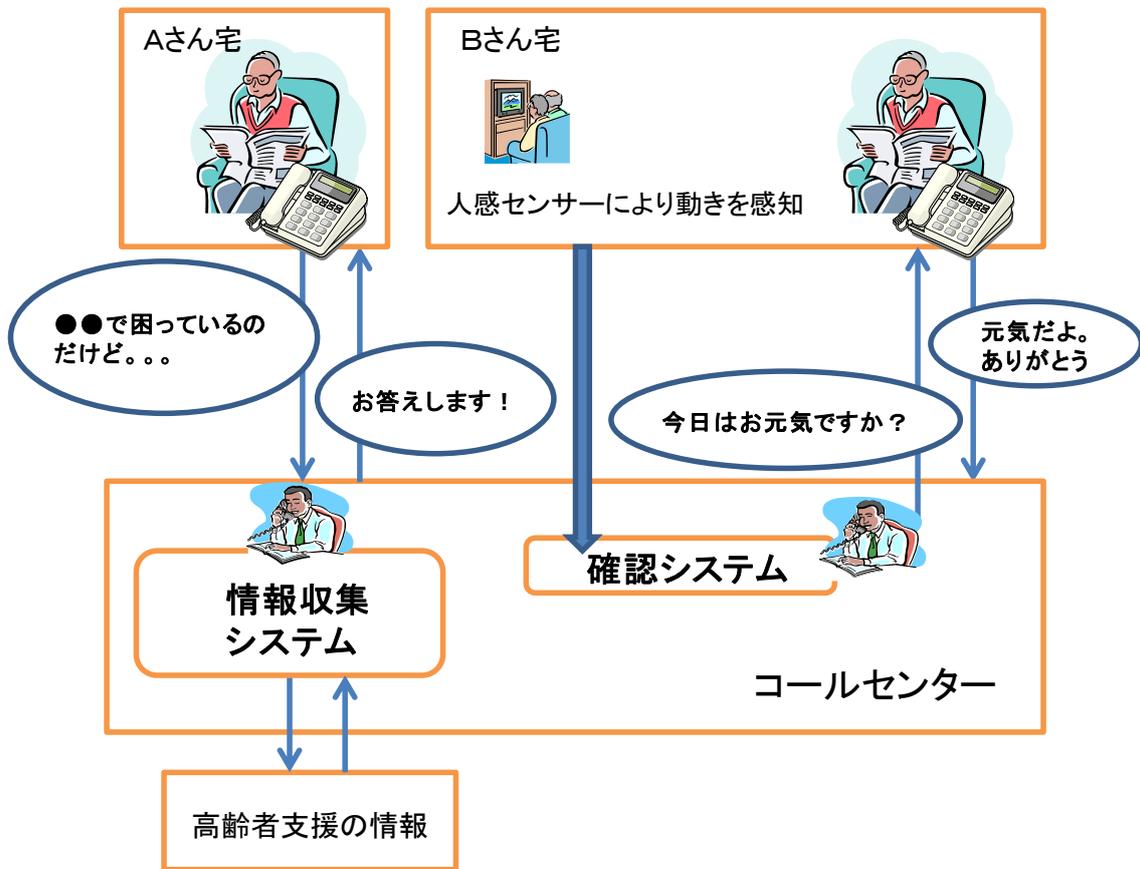
(イメージ)



(2) 高齢者の見守り支援

背景	<p>一人暮らしの高齢者や高齢者だけで生活する高齢者世帯の増加により、生活に不安を持つ高齢者が増えてきています。</p> <p>その課題を解決するために、本市、社会福祉協議会、地域団体、民間事業所などと連携し、高齢者を地域全体で見守る活動が求められています。</p>
実施内容	<p>【緊急通報システム】</p> <p>健康状態に不安がある一人暮らしの高齢者などに対し、電話回線を通じ、緊急通報装置のボタンを押すだけで、消防署に直接緊急通報が入る緊急通報システムが現在稼働しています。これを活用し、環境の変化を踏まえたシステム改善を実施します。</p> <p>【徘徊高齢者探索システム】</p> <p>認知症高齢者を介護する家族に対し、GPS機能のついた端末機を貸与することにより、徘徊による高齢者の事故防止を図る徘徊高齢者探索システムが現在稼働しています。これを活用し、環境の変化を踏まえたシステム改善を実施します。</p> <p>【確認システム】</p> <p>一人暮らしの高齢者宅に人感センサーを設置し、高齢者の動きを感知し、変化がある場合、コールセンターから電話で安否確認を行う仕組みを検討します。</p>
上位計画	<p>第6次瑞浪市総合計画 基本方針 1.みんなで支え合い健やかに暮らせるまち —5.高齢者福祉・介護</p>

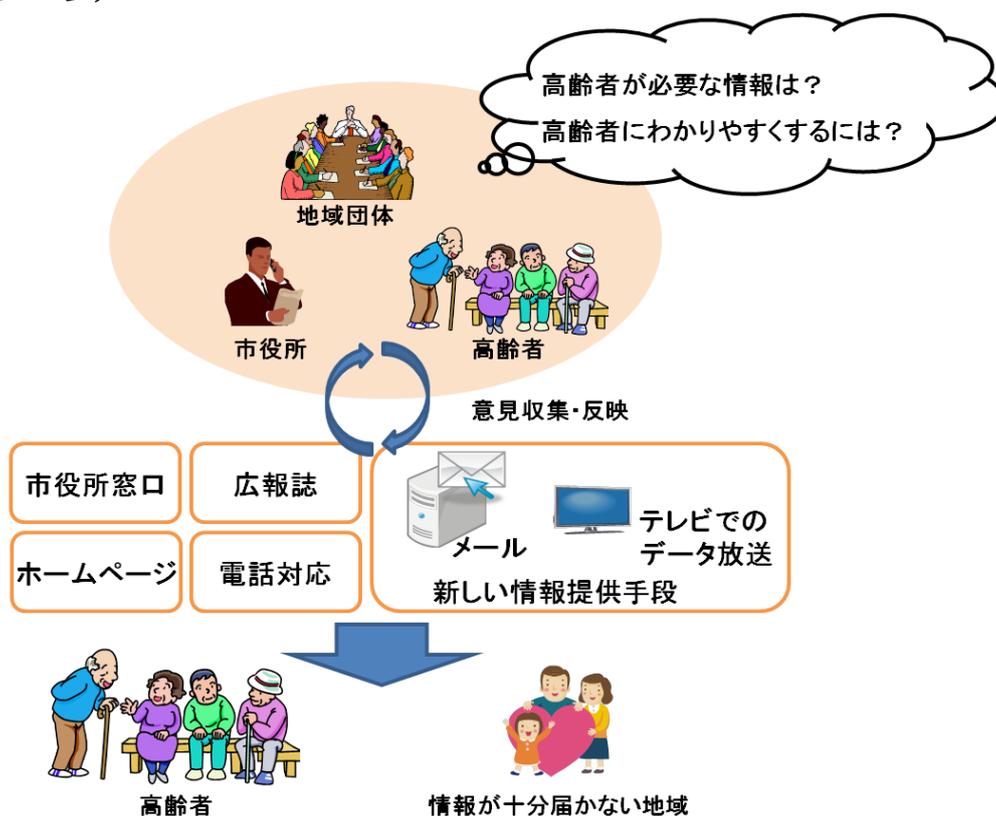
(イメージ)



(3) 情報インフラ未整備地域や高齢者に対する情報提供手段の検討

背景	情報が十分に届かない地域や高齢者に対して、福祉、介護、医療、住まい、生活支援などの市民サービスに関する情報を、わかりやすく提供する仕組みが求められています。
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・市の窓口、広報誌、ホームページ、高齢者利用ガイドなど、情報が十分届かない地域や高齢者に対する情報の周知手段について検討し、情報が行き届く体制を構築します。 ・福祉、介護、医療、住まい、生活支援といった市民サービスに関する情報に関して、メール配信や、岐阜放送およびケーブルテレビのデータ放送による提供を検討します。
上位計画	<p>第6次瑞浪市総合計画</p> <p>基本方針 1.みんなで支え合い健やかに暮らせるまち</p> <p>—5.高齢者福祉・介護</p>

(イメージ)

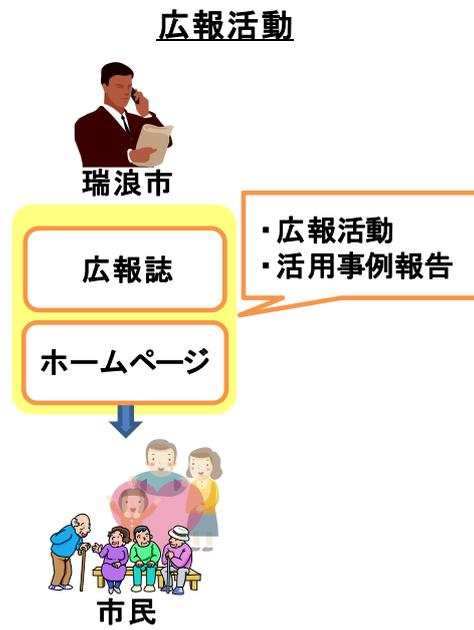
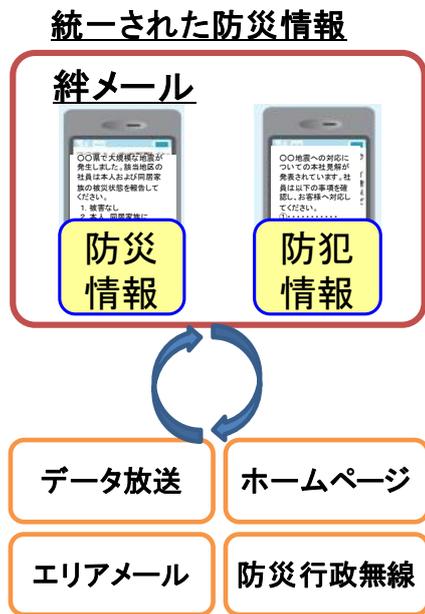


3.2 重点分野② 安全・安心をサポート

(1) 絆メールの機能拡大と普及促進

背景	<p>防災・防犯に対する市民の関心は非常に高くなっています。本市では、登録していただいたメールアドレスに、防災行政無線と同様の台風・大雨時の気象警報、地震に関する防災情報、不審者の目撃など防犯情報をメールでお知らせする「絆メール」を運用しています。</p> <p>絆メールの登録者は、4400 人を超えており、多くの方へリアルタイムに情報を発信しています。</p> <p>防災・防犯への備えとして、情報の発信・伝達手段の整備はきわめて重要であり、より正確で迅速な情報伝達を行うために、絆メールの機能拡大や、利用者拡大が求められています。</p>
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・ 防災行政無線、ホームページ、エリアメール*との情報連携の手段を検討し、防災情報の統一性に留意して配信します。・ 広報誌やホームページに、絆メールの利用方法や利用者の声などを掲載し、市民への利用者拡大に向けた活動を実施します。
上位計画	<p>第 6 次瑞浪市総合計画 基本方針 2.安全・安心で人と地球にやさしいまち －4.消防・防災</p> <p>第 4 次瑞浪市行政改革大綱 2－5 市政情報提供の強化</p>

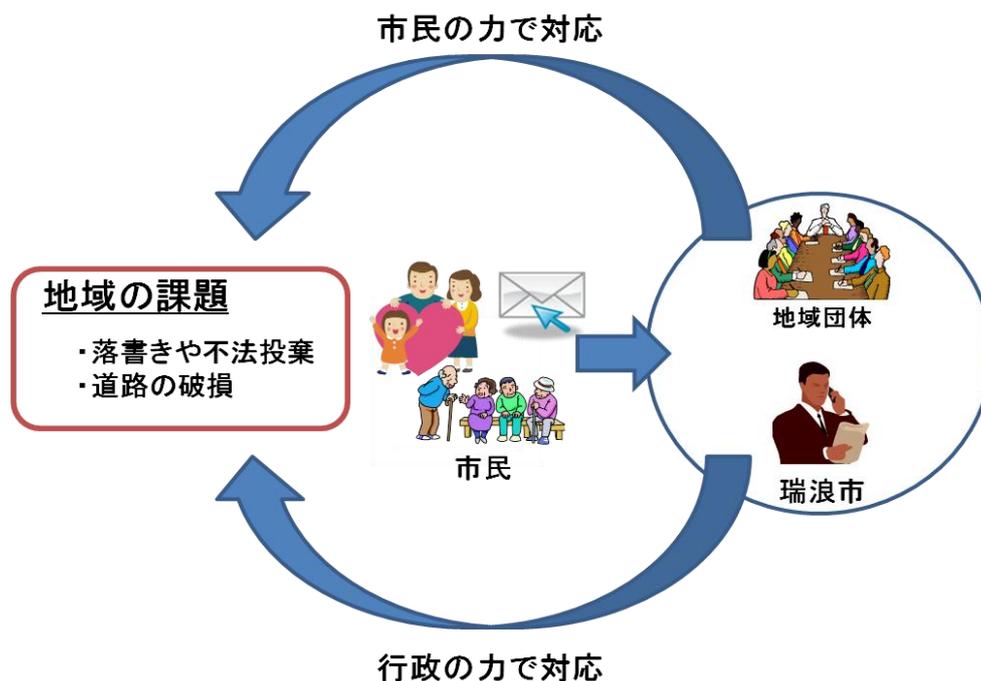
(イメージ)



(2) 市民からの防災・防犯情報提供機能の構築

背景	防犯上危険な箇所や、土砂災害の恐れがある箇所などを、行政だけで情報収集することに限界があります。市民から、防災・防犯に関する情報を収集できる仕組みを構築することで、行政の対応を迅速に行うことができ、地域の安全を保つことができます。
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 防災・防犯に関する情報、落書きやゴミの不法投棄、道路の破損など、市民が気付いた改善点について、メールに写真を添付し、市へ通知するといった仕組みを構築します。 ・ 市民から得た情報に対して、本市と地域団体が連携し、迅速に対応できるようにします。
上位計画	第6次瑞浪市総合計画 基本方針 2.安全・安心で人と地球にやさしいまち ー4.消防・防災/ 5.防犯・交通安全

(イメージ)



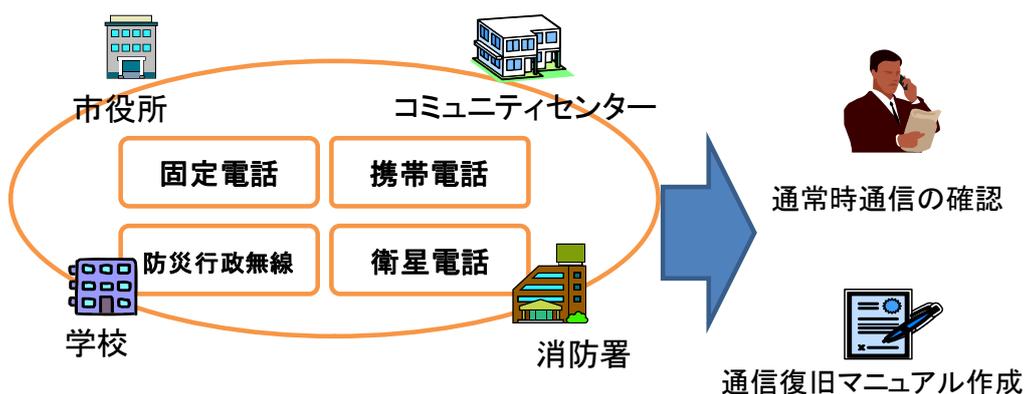
(3) 児童・生徒の携帯電話などの安全な利用の促進

背景	近年では、小中学生でもインターネットを利用しています。インターネットや携帯電話に関連したトラブルなどが、年齢や性別を問わず消費生活相談へ寄せられていることから、小中学生が被害にあわないための啓蒙活動の強化が求められています。
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・小学校や中学校で、メールやインターネットの操作方法だけでなく、危険性も踏まえたマナーに関する研修を行います。・小学校や中学校の子どもを持つ保護者に対して、子供がメールやインターネットを利用する時に気を付けたい点や、マナーに関する学習の機会を設けます。
上位計画	第6次瑞浪市総合計画 基本方針 2.安全・安心で人と地球にやさしいまち ー6.市民生活

(4) 災害時における連絡手段の確保

<p>背景</p>	<p>災害時、市民サービスを継続するために、市役所と出先機関で連絡が可能な状態を保つことは、きわめて重要です。</p> <p>災害時でも、市民サービスが継続できるような連絡手段の確保について、現状調査および対策を定期的実施することが求められています。</p>
<p>実施内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の連絡手段の確認を行います。(固定電話、携帯電話、防災行政無線、衛星電話) ・災害時を想定した通信復旧マニュアルを作成します。
<p>上位計画</p>	<p>第6次瑞浪市総合計画 基本方針 2.安全・安心で人と地球にやさしいまち -4.消防・防災</p>

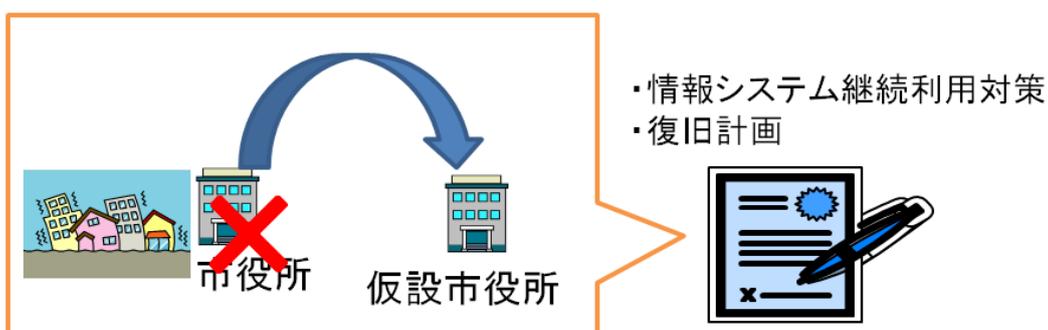
(イメージ)



(5) 災害時における情報システムの継続利用対策

<p>背景</p>	<p>災害時に市役所が被災したとしても、救急・救命・避難対策、生活支援といった市民サービスを継続することや、継続できなくなった場合でも、出来るだけ早急に復旧させることが重要です。</p> <p>市民サービスを提供する上で欠かせない情報システムについても、継続利用できるように対策を講じることが求められています。</p>
<p>実施内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害（庁舎が利用できないなど）時の重要な業務を想定し、その業務の継続に必要なシステムやデータ、庁舎や電力、通信などの資源を洗い出します。 ・洗い出された資源に対する災害時の課題を挙げ、課題に対して補強、代替手段などの対策、実施時期、実施担当を検討して計画を策定し、実施します。 ・策定した計画に基づいて職員の行動手順をまとめ、研修や訓練を継続的に実施します。 ・適宜、計画の見直しを行います。
<p>上位計画</p>	<p>第6次瑞浪市総合計画 基本方針 2.安全・安心で人と地球にやさしいまち -4.消防・防災</p>

(イメージ)



3.3 重点分野③ 地域交流の活性化

(1) 市主催イベントに関する情報提供の充実

<p>背景</p>	<p>本市では、市主催のイベントについて、各機関より提供される「情報提供シート」に基づいて取材をしています。しかし、広報紙のスペースの都合上、全てを掲載できていません。</p> <p>市民がイベントに興味を持っていただく仕組みづくりとして、ホームページなどを活用し、イベント予告や取材報告といった市主催のイベント情報を多く発信し、内容も充実させる取組みが求められています。</p>
<p>実施内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページなどを用いて、イベント情報が欲しい方へ適宜届くように工夫します。 ・ 取材した写真データのほか、番組制作委託業務にて作成した番組をより多く市民に見てもらえるように、ホームページへ公開していきます。 ・ 画像、動画を用いてイベントの報告を積極的に行います。 ・ 参加者のアンケートを充実させて、イベントの参加者拡大のための情報収集を行います。
<p>上位計画</p>	<p>第4次瑞浪市行政改革大綱 2-5 市政情報提供の強化</p>

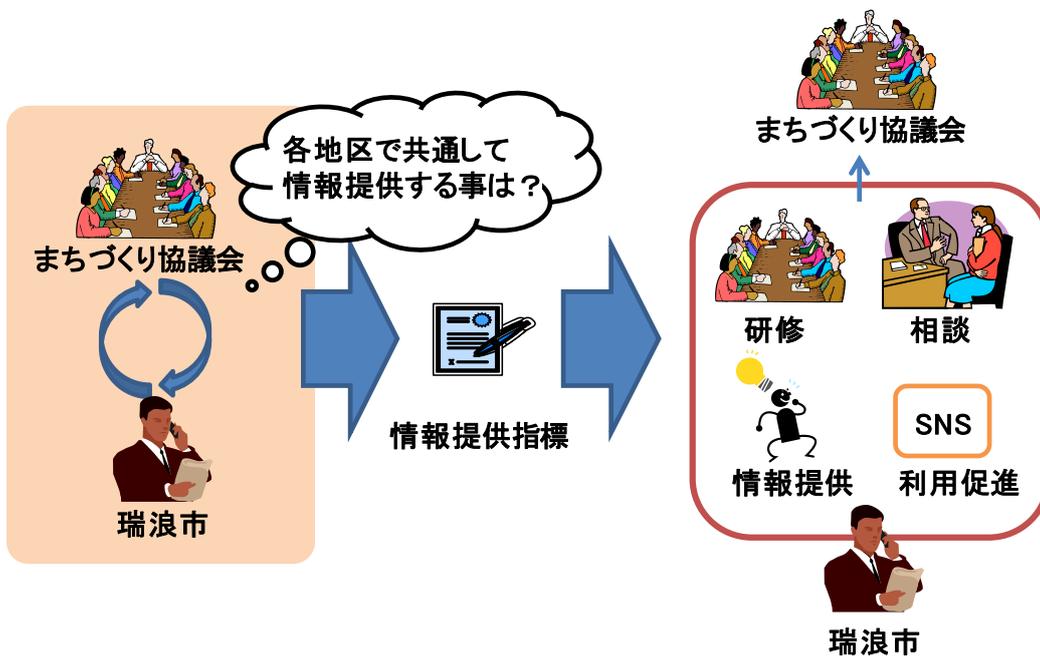
(イメージ)



(2) まちづくり推進組織への支援

背景	本市には、市内 8 地区においてまちづくり推進組織が設立されており、各地区で特色ある広報誌やホームページが作成されています。しかし、現状では、ホームページで発信されている情報に差があります。これまで日吉町・釜戸町・大湫町・稲津町・陶町のまちづくり推進組織のホームページの立ち上げを支援してきました。引き続き要望に応じて支援を行うことが求められています。
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・どのような情報提供や情報共有を行っていくべきか、市民が求めている情報は何か、といった各地区のまちづくり推進組織に共通する情報提供の在り方をとりまとめた「情報提供指標」を作成します。・「情報提供指標」をもとに、まちづくり推進組織がホームページによる情報発信を主体的に行えるように、研修、相談対応、情報収集で支援します。・活動の内容を具体的に市民へ周知するために、ホームページの動画掲載を支援します。・SNS の活用により、情報の即時性の向上、市民の意見集約機能の向上が図れることから、SNS の利用を促進します。
上位計画	第 6 次瑞浪市総合計画 基本方針 6.市民と行政で創造する夢のあるまち －1.協働のまちづくり 第 4 次瑞浪市行政改革大綱 1－5 公共空間としての電子空間の活用

(イメージ)



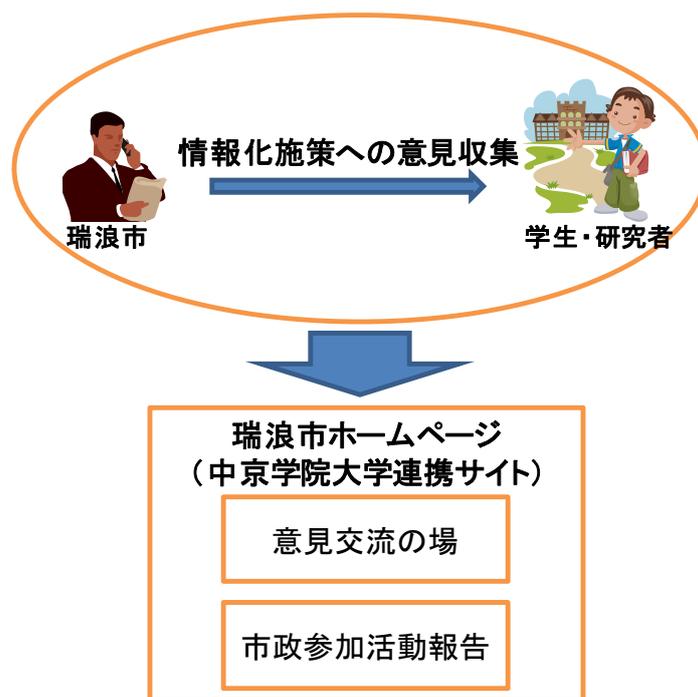
(3) 市民パソコン講座の充実

背景	<p>これまでも、公民館事業を通じてパソコン講座を実施し、幅広い年代の市民に参加していただきました。引き続き、パソコン講座を開催し、市民の学ぶ機会を提供していくことが求められています。</p> <p>また、近年増加傾向にあるインターネットや携帯電話に関連したトラブルや悪質商法の被害など、年齢や性別を問わず相談が寄せられています。市民がインターネット利用のマナーに関して、適切な教育や講習を受ける機会が必要です。</p>
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・パソコンやタブレット端末の基本的な操作が学べる講座を開催し、幅広い年代に親しんでもらうようにします。・SNSの魅力や注意点などをわかりやすく説明し、初心者でも安心して始められるSNS講座や、買い物に便利なインターネットショッピング講座など、近年のICTに合わせた講座を開催します。・インターネットを活用した情報発信の担い手の育成に取り組みます。・求めに応じて、高齢者向けのパソコン講座を開催します。・メールやインターネットを利用する時に気を付けたいセキュリティ管理やマナーに関する講座を開催します。・市民の学習要望にあわせて、講座用端末機器の整備を行います。・eラーニング*などの活用により、市民が時間と場所を気にせずに参加しやすい講座を検討します。
上位計画	<p>第6次瑞浪市総合計画 基本方針 5.いきいきと学び心豊かに暮らせるまち ー2.社会教育</p>

(4) 中京学院大学との連携

背景	<p>平成 25 年 6 月に、中京学院大学（中津川市）と産業、文化、福祉、教育などの分野で相互に協力し、協働のまちづくりを推進するとともに、大学における教育・研究および地域社会の発展と優れた人材育成に寄与するため、包括的な連携協定を結びました。</p> <p>学生や研究者が積極的に市政へ参加することで、地域の課題解消や活性化につながることを求められています。</p>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学生を対象に、ICT 利用によるトラブル防止のため、メールやインターネットの操作方法だけでなく、危険性も踏まえたマナーの研修を行います。 ・ 学生および研究者から、本市の情報化に関する意見を収集します。 ・ 学生および研究者と、本市との意見交流の場をホームページ上に開設し、地域の課題解消や、市政活性化に関する情報交換を行います。 ・ 中京学院大学との連携による市政参加活動について、ホームページで報告を行います。
上位計画	—

(イメージ)

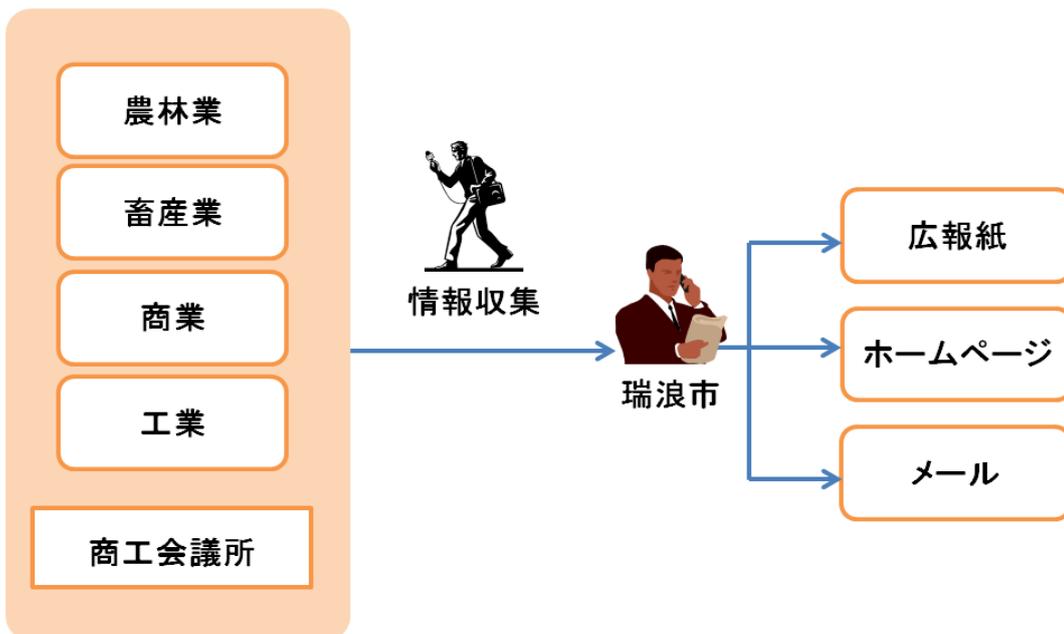


3.4 重点分野④ 地域産業の振興、発展

(1) 地場産業からの情報発信を強化

背景	<p>現在、本市では「瑞浪ポーノポーク」の特産品化の推進、店舗での地産地消の推進、「みずなみ焼」ブランドの確立など、地域産業の活性化を推進しています。</p> <p>これらを支援するために、広報誌やインターネットを使って、地場産業を本市内外に広く発信していく必要があります。</p>
実施内容	<p>・地場産業から幅広く情報を収集し、広報紙、ホームページ、メール配信などを通じて情報提供を行います。</p>
上位計画	<p>第6次瑞浪市総合計画 基本方針 4.まちの魅力を活かした活力あるまち －1.農林業/2.畜産業/3.商業/4.工業</p>

(イメージ)



(2) 観光情報の発信・情報共有

背景	市内の観光施設、文化財のPRのため、ホームページやSNSを活用した観光情報の発信を積極的に推進し、観光客の拡大を図ります。
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを活用して最新の観光情報を発信します。 ・SNSを活用し、観光客の声を集約・分析し、観光資源を最大限に活用します。 ・本市の情報以外に、県や近隣市との広域連携により、最新情報を発信します。 ・商工会議所、観光協会と観光情報の共有を行います。
上位計画	第6次瑞浪市総合計画 基本方針 4.まちの魅力を活かした活力あるまち -5.観光

(イメージ)



3.5 重点分野⑤ 行政事務の効率化と質の向上

(1) 職員の人材育成

背景	<p>年々多様化する市民サービスに答え、知識と広い視野を有し、市民とともに地域の課題を解決する職員の育成が急務となっています。</p> <p>そのため職員には、情報システムの運用技術を習得するだけでなく、市民サービスへ繋がる新技術や情報活用に関する技術についても、習得することが求められています。</p>
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・ 情報システムを扱う上で、職員に求める情報化能力を明記した「職員情報化スキル方針」を作成し、その能力を習得するための研修の企画、立案、推進を実施します。・ 民間の情報技術者による研修を実施し、新技術の情報収集を行います。・ 各種申請や届出の電子化など、他自治体の情報化事例を調査し、職員に共有します。
上位計画	<p>第6次瑞浪市総合計画 基本方針 6.市民と行政で創造する夢のあるまち ー3.行財政運営</p> <p>第4次瑞浪市行政改革大綱 4ー5 職員資質の向上</p>

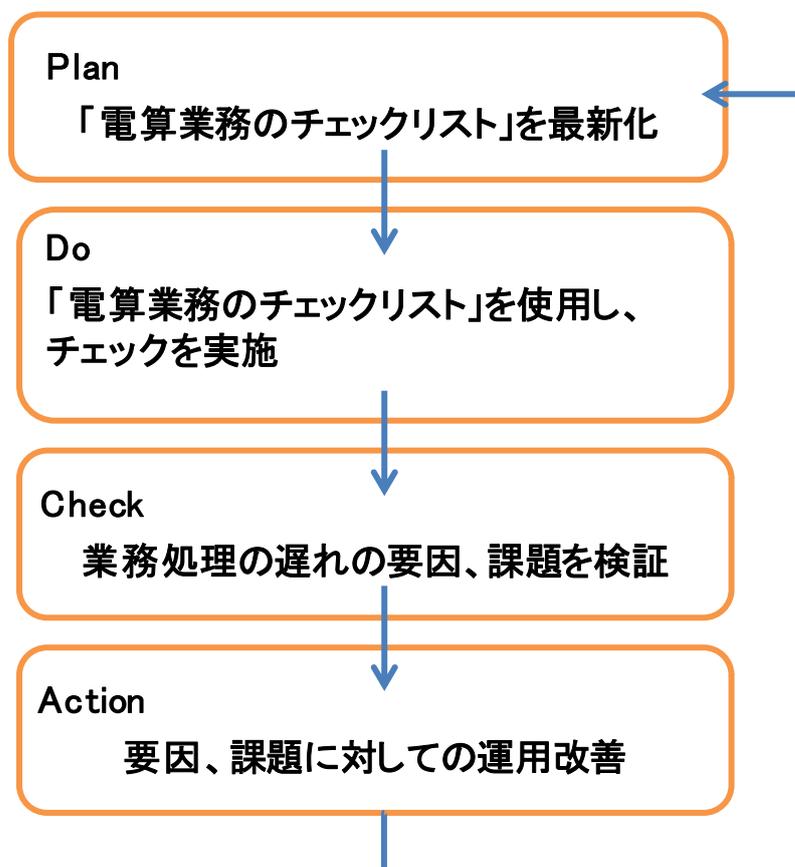
(2) 統合型地理情報システム活用の検討

背景	<p>本市では、複数の部署が持つデジタル化された地図データ（地形や位置や場所に関する情報）を共有できる統合型地理情報システムを、平成 26 年度に更新します。</p> <p>統合型地理情報システムの更なる活用の検討や、費用対効果などの検証を行う必要があります。</p>
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・ 道路管理や都市計画など庁内で利用されている地図データの現状を確認し、他自治体の運用方法を参考にして、庁内業務を効率的に行えるように検討します。・ 更新後は、統合型地理情報システムを評価し、システムを改善していきます。
上位計画	<p>第 4 次瑞浪市行政改革大綱 2-2 業務のシステム化の推進</p>

(3) 電算業務の改善

背景	平成 23 年度より、全庁的に「電算業務のチェックリスト」を用いて、情報システム運用時のミス無くすために運用チェックを実施しています。 引き続き、電算業務のチェックリストを用いた確認を行い、情報システム運用の事故を防ぎ、業務効率を向上させることが必要です。
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・電算業務のチェックリスト項目を随時見直します。・電算業務チェック実施の周知を定期的実施します。・電算業務チェック実施過程で挙げられた業務処理の遅れの原因、課題を検証します。・原因と課題を検証し、業務処理の見直しを行います。
上位計画	第 4 次瑞浪市行政改革大綱 2-2 業務のシステム化の推進

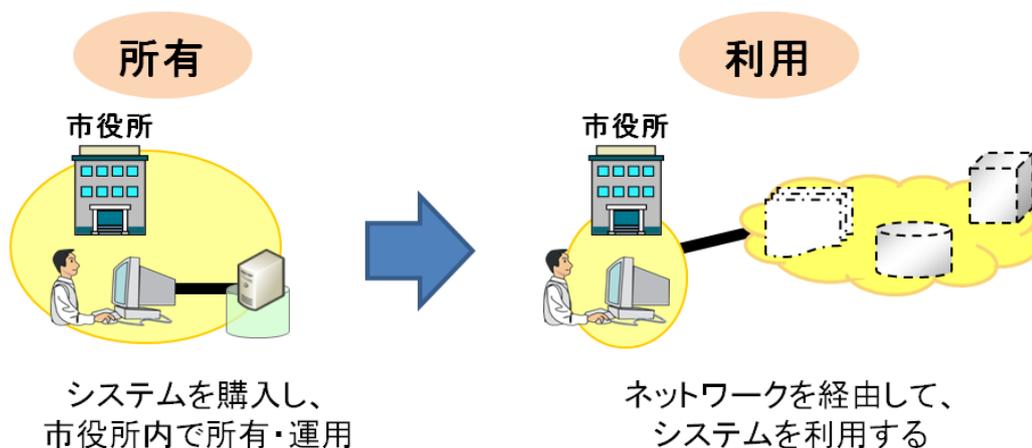
(イメージ)



(4) 情報システムの「所有する」から「利用する」への転換

<p>背景</p>	<p>本市は、住民情報をはじめとした主要業務で利用する総合行政情報システムに ASP を利用しています。</p> <p>ASP は、ネットワークを通じてシステムを利用する形態であり、システムや資産を自ら所有する形態（本市にサーバ設置）に比べ、システム管理の簡素化や、本庁舎で災害が発生した場合でもシステムを使用することができ、情報も保護することができます。</p> <p>総合行政情報システム以外の個別システムについても、システムの管理を簡素化するために、同様の形態の検討を行う必要があります。</p>
<p>実施内容</p>	<p>主要業務以外の個別システムについて、ASP への移行を検討します。</p>
<p>上位計画</p>	<p>第 6 次瑞浪市総合計画 基本方針 6.市民と行政で創造する夢のあるまち ー3.行財政運営</p>

(イメージ)



(5) 地域公共ネットワークの改善

背景	<p>本市では、コミュニティセンターや幼稚園などの公共施設間を、光回線やケーブルテレビ回線で接続し、本庁舎以外に勤務する職員が情報システムを利用することができる「地域公共ネットワーク」を整備しています。</p> <p>地域公共ネットワークが安定して利用できるように、保守や改善策を定期的実施する必要があります。</p>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域公共ネットワークが安定して利用できるかどうかを確認するため、通信速度・通信機器の現状調査を実施します。 ・ 現状調査から得られた課題に対し、地域公共ネットワークの改善策を実施します。
上位計画	<p>第6次瑞浪市総合計画 基本方針 6.市民と行政で創造する夢のあるまち ー3.行財政運営</p>

(6) 公金納付の利便性向上

背景	<p>本市では、市税の徴収体制を強化・確立し、納付機会を拡大しながら、徴収率の一層の向上に努めています。そのためにコンビニ納付を開始し、軽自動車税（平成24年度）、固定資産税、市民県民税の普通徴収（平成25年度）と利用できる項目を拡大してきました。</p> <p>今後もコンビニ納付で取り扱う項目を増加し、市民が便利だと実感できる仕組みづくりを目指します。</p>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンビニ納付の現状を調査し、システム導入の評価・改善を行います。 ・ 他税などのコンビニ納付に向けた調査を行います。
上位計画	<p>第6次瑞浪市総合計画 基本方針 6.市民と行政で創造する夢のあるまち ー3.行財政運営</p> <p>第4次瑞浪市行政改革大綱 3-2 収納対策の推進</p>

(7) 個人情報保護対策、情報セキュリティ対策の強化

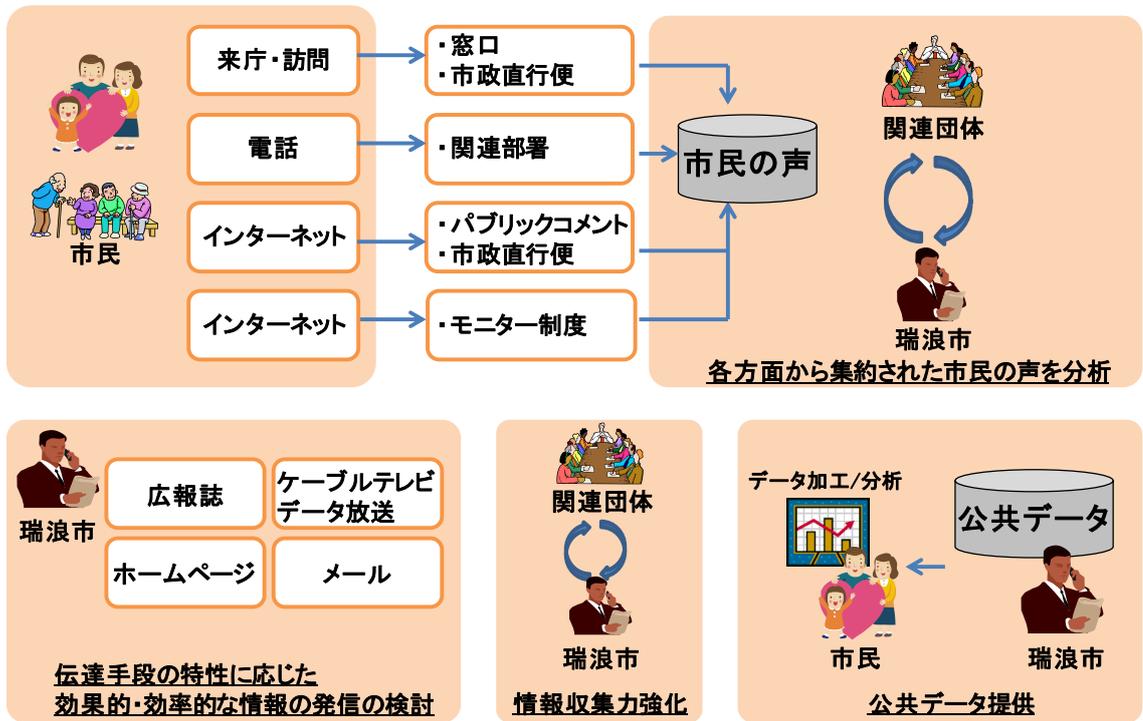
背景	<p>本市は、市民生活に密着した仕事を行うことから、多くの個人情報保有しており、個人情報の保護は大きな課題となっています。</p> <p>今後は、個人情報の取り扱いについて、その有用性に配慮しながら、個人の権利利益を保護することで、個人情報の「保護」と「活用」のバランスを図り、厳正に運用していく必要があります。</p>
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・ 職員、教員およびまちづくり推進組織などを対象にして、市が保有する市民の個人情報の管理や、適正な運用に関する個人情報保護研修会を開催します。・ 本市のセキュリティ対策の指針（セキュリティポリシー）の継続的な見直しを行います。・ 情報システムを利用している職員全員を対象として、情報セキュリティやインターネットの利用マナーに関する研修を定期的実施します。
上位計画	<p>第6次瑞浪市総合計画 基本方針 6.市民と行政で創造する夢のあるまち ー2.情報共有</p> <p>第4次瑞浪市行政改革大綱 4ー5 職員資質の向上</p>

3.6 重点分野⑥ 情報の双方向化の実現

(1) 適切な情報提供

背景	<p>市が保有する情報は、市民の共有財産です。これらの情報を、広報誌やホームページ、各種刊行物などを活用して提供しています。</p> <p>本市から市民が必要とする情報を適切に提供することで、市民が市政に対する関心を高め、市民の市政への参加による協働のまちづくりを推進することが求められています。</p>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在、ホームページで運用中のパブリックコメント、市政直行便、来庁時や電話で市民から伺った意見を、市民の声としてまとめて管理します。 ・ 本市と関連団体とが連携して集めた市民の声を分析します。 ・ 事前にモニター登録した市民に対して、市のホームページを利用したアンケート調査を実施する事により、短期間で市民の方のご意見を収集し、市政の検討に活用する方法を検討します。 ・ 広報みずなみ、ケーブルテレビ、ホームページ、メールなど伝達手段の特性に応じた効果的・効率的な情報の発信を検討します。 ・ 関係団体からの情報収集業務を強化します。 ・ 地域活性化の基礎情報として、本市が保有する情報を市民に提供していけるか検討します。
上位計画	<p>第6次瑞浪市総合計画 基本方針 6.市民と行政で創造する夢のあるまち ー2.情報共有</p> <p>第4次瑞浪市行政改革大綱 2ー5 市政情報提供の強化 2ー6 広聴活動の充実</p>

(イメージ)



(2) わかりやすいホームページの実現

背景	<p>平成 22 年にホームページを更新し、新着情報欄や検索機能の追加、レイアウトの変更、外国語対応などを実施してきました。</p> <p>今後も市民からの意見を反映し、わかりやすいと実感できるよう、さらなる改善が求められています。</p>
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・ホームページのアクセス状況解析や、アンケート・意見などを通じて、提供する情報の項目、内容を見直します。・「知らせる」ではなく「伝える」ことを前提に、ホームページ運用の指針を策定します。・検索機能の強化や、アクセスランキングを表示し、目的の情報にたどり着きやすくします。・職員がホームページに掲載されている情報を把握し、市民からの問い合わせに迅速に対応できるようにします。
上位計画	<p>第 6 次瑞浪市総合計画 基本方針 6.市民と行政で創造する夢のあるまち —2.情報共有</p> <p>第 4 次瑞浪市行政改革大綱 2—5 市政情報提供の強化 2—6 広聴活動の充実</p>

(イメージ)

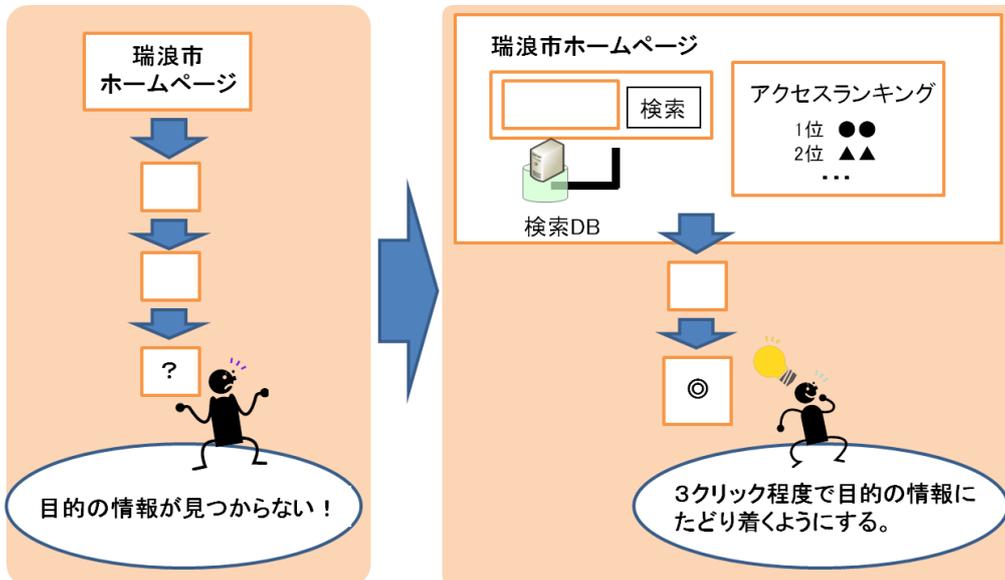
提供する項目、内容の見直し



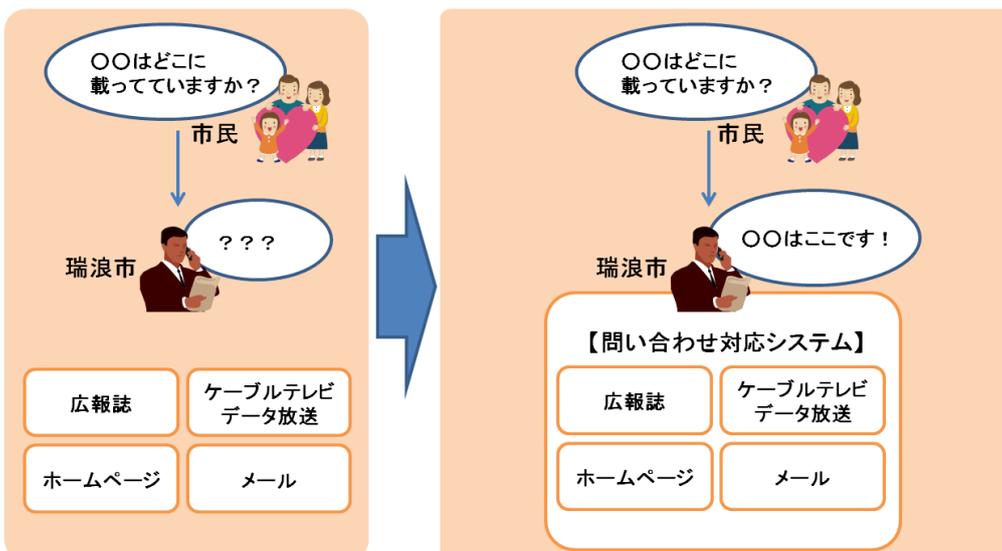
ホームページ運用の指針作成



目的の情報にたどり着きやすい仕組みづくり



市民からの問い合わせに迅速に対応



(3) テレビの活用による効果的な市政情報の発信

背景	<p>携帯電話、スマートフォン、タブレット端末といった携帯情報端末や、パソコンを利用しない世帯に対して、ほぼ全世帯が利用している「テレビ」という身近な機器を使い、地域に密着した市政情報の表示端末として活用することを目指します。</p>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・岐阜放送のデータ放送（瑞浪市からのお知らせ）の内容について、広報みずなみやホームページと連携し、情報提供内容を充実させます。 ・ケーブルテレビのデータ放送を活用し、災害情報、不審者情報、公民館だより、市からのお知らせなど地域に密着した市政情報の発信を検討します。
上位計画	<p>第6次瑞浪市総合計画 基本方針 6.市民と行政で創造する夢のあるまち -2.情報共有</p> <p>第4次瑞浪市行政改革大綱 1-5 公共空間としての電子空間の活用</p>



岐阜放送のホームページ

(4) 携帯情報端末（スマートフォン、タブレット端末）の利活用に向けた取組み

背景	近年、携帯電話からスマートフォンやタブレット端末といった携帯情報端末へと、市民が情報収集する手段も変化しています。このような変化に対応するため、携帯情報端末を利活用する仕組みが必要です。
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯情報端末を用いた情報提供について、他自治体の事例を調査します。 ・ 携帯情報端末用ページを作成します。
上位計画	<p>第 6 次瑞浪市総合計画 基本方針 6.市民と行政で創造する夢のあるまち －2.情報共有</p> <p>第 4 次瑞浪市行政改革大綱 1－5 公共空間としての電子空間の活用</p>

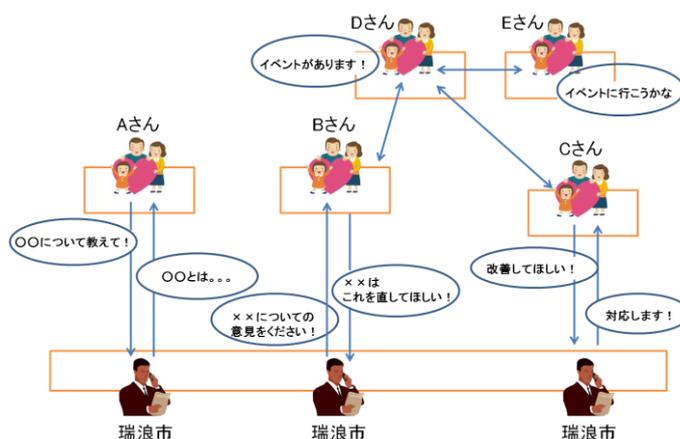
(イメージ)



(5) SNS 活用の推進

<p>背景</p>	<p>市民と行政の協働によるまちづくりが進展する中、お互いが情報を共有し、意見を交換することが求められています。</p> <p>これを実現させるため、現在、注目が高まっている SNS を用いて、行政からの情報発信に対して、市民が容易に意見や感想を発信できるといった情報の双方向化の実現を推進する必要があります。</p>
<p>実施内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本市の SNS 活用について、市民や有識者の意見や他自治体の事例による調査を行います。 ・ SNS の適用分野を検討します。 ・ SNS の仕組みや特長を十分に理解し、 SNS 活用を検討します。
<p>上位計画</p>	<p>第 6 次瑞浪市総合計画 基本方針 6.市民と行政で創造する夢のあるまち －2.情報共有</p> <p>第 4 次瑞浪市行政改革大綱 1－5 公共空間としての電子空間の活用</p>

(イメージ)



用語集

情報通信技術（ICT）

ICT（アイ・シー・ティー）は、Information and Communication Technology の略です。コンピュータやインターネットなどのデータ通信の技術だけでなく、パソコンやインターネットの操作方法、情報の伝達手段など幅広い範囲を表す情報通信技術の総称です。

IT

IT（アイ・ティー）は、Information Technology の略で、情報技術のことです。ICT とほぼ同義です。

統合型地理情報システム

統合型 GIS とも呼ばれます。GIS（ジー アイ エス）は、Geographic Information System の略で、地理情報システムと呼ばれています。地理情報システムとは、位置に関連づけられた情報とデジタル化された地図を総合的に作成し、管理等できるシステムです。統合型では、各部署が利用している地図情報を統合・電子化のうえ一元的に管理して地図データの共用を可能にします。

スマートフォン

コンピュータ機能を兼ね備えた携帯電話です。携帯電話回線によるデータ通信と無線 LAN によるデータ通信機能を備え、パソコンと同様のソフトウェアやサービスを利用できます。

タブレット端末

キーボードがなく、タッチパネルで操作するコンピュータです。ノートパソコンからキーボードが無くなりタッチパネルになったタイプと、スマートフォンと同様の機能を持ち、サイズが大きくなったタイプと 2 種類に大別されます。

ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）

SNS（エス・エヌ・エス）は、Social Networking Service の略です。インターネット上で会員として登録された利用者が、趣味などの情報を発信しあい、情報交換や情報共有ができる会員制のサービスです。代表的なサービスとして、LINE（ライン）、Facebook（フェイスブック）、mixi（ミクシィ）、Twitter（ツイッター）、Mobage（モバイルゲーム）、GREE（グリー）などがあります。特徴として次の 3 つがあります。①双方向の交流が可能、②利用者に情報が自動的に飛び込んでくる、③受信者が「共感」した情報が次々と伝達す

る。

ASP（エー・エス・ピー）

ASP は、Application Service Provider の略です。クラウドコンピューティングの一種であり、全ての顧客に同一のサービスを提供し、顧客ごとに機器を分けて提供することが特徴です。

SaaS（サーズ）

SaaS は、Software as a Service の略です。クラウドコンピューティングの一種であり、ASP 方式と違い顧客の要望に応じたサービスを提供できる点や、複数の顧客で機器を共同利用することが特徴です。

FWA（エフ・ダブルユー・エー）

FWA は、Fixed WireLess Access の略です。通信会社や電力会社の電柱を使用した無線回線整備です。無線回線のため、ケーブル敷設にかかるコストを削減することができます。

エリアメール

気象庁が配信する緊急地震速報や、地方公共団体が発信する災害・避難情報などを受信することができる NTT ドコモなどの携帯電話向けサービスです。対象エリアにいる利用者限定して無料で配信します。

eラーニング

eラーニングは、Electronic learning の略で、パソコンやインターネット等を利用して学習や教育を行うことです。生徒を教室に集める必要がなく、遠隔地にも教育を提供できます。

別紙 第2次瑞浪市情報化推進計画の評価

施策目標	施策	情報化施策	No	実施内容	達成度%	実施内容詳細
市民サービスの向上	利便性向上	市ホームページの拡充	1	検索機能の向上を図り、情報取得の効率化を推進します。よくある質問や最新ニュースをホームページで提供し、市民の情報取得のスピードアップを図ります。掲載した情報に関連する情報も検索が可能な仕組みとします。	70	平成22年度の市ホームページ新規更新時に対応。新着情報欄での情報提供を実施。検索機能を実装。
			2	携帯電話に対応したホームページのサイトを作成します。	90	携帯電話用のホームページ公開を実施。
		3	パソコンや携帯電話から、インターネットを経由して公共施設の案内情報や予約空き情報、予約申し込みを行うことができるシステムの構築を検討します。	50	案内情報の公開を実施。 (注) 予約のオンライン化は未実施。	
		4	4	コンビニからの納付が出来るよう検討します。	70	税務課の収納業務で実施。 (注) 他の科目は検討中。
			5	クレジットカードによる納付や「マルチペイメントネットワーク」について研究します。	0	
	情報格差の解消	高齢者等の情報弱者の支援	6	瑞浪市ホームページについて、情報の分類を見直し、統一感あるデザインに変更します。年齢身体言語など、人が持つ特性に関わらず必要な情報が入手できる仕組みを構築します。	70	平成22年度の市ホームページ新規更新時に対応。文字の大きさの変更可能。4ヶ国語に対応済。 (注) 外国語については、基本的な情報のみ対応。
			7	瑞浪市ホームページについて、検索機能の充実を図り、簡単に必要な情報にたどり着けるようにします。	90	検索機能を実装。
			8	高齢者等の利用に合わせたIT講習会を開催します。	90	公民館主催でパソコン教室を実施。
		地域情報格差の解消	9	9	ケーブルテレビ視聴可能区域の拡大について、民間事業者によるブロードバンド環境整備の働きかけを強化し、ブロードバンドデバイド解消に努力します。	90
	10			効率的にブロードバンドデバイド地区に無線アクセス環境が整うように、通信会社や電力会社等の既設の電柱を使用した無線アクセス（FWA）を検討します。	0	
	安心・安全の確保	防犯・防災、緊急時の支援	11	市ホームページから各まちづくりサイトとの連携を行います。市の情報として有効なものを、まちづくりサイトに情報提供します。	70	市ホームページからまちづくりサイトのホームページリンクを実施。
			12	各まちづくりサイトのホームページ作成支援を行います。	90	稲津町・日吉町・陶町・釜戸町のまちづくりサイトのホームページの立ち上げ支援を実施。
			13	メールマガジンの発行を行います。	100	絆メールの配信を実施。
	庁内情報・知識の共有	職員のノウハウを蓄積・活用できる仕組みの支援	14	グループウェアと連携したナレッジデータベースの構築を検討します。ナレッジデータベースを構築し、知識の一元化を図ります。グループウェアとの連携により、効率的に情報の登録検索修正見直しが行えるようにします。	0	
	市民ニーズの把握	市民ニーズを収集する仕組みの強化	15	パブリックコメントの周知を図ります。	100	市ホームページにパブリックコメントの掲載欄を設置。
			16	市民の声データベースの構築を検討します。市民の声を蓄積します。よくある質問は、FAQに登録し公開します。	0	
	職員の人材育成	市民サービス向上のための人材育成の仕組みの支援	17	e-Learning システムを活用し、効率的かつ効果的に職員の研修を推進します。	100	新人職員等を対象に実施。
	情報基盤の整備	個人情報保護対策・情報セキュリティ対策の強化	18	組織のセキュリティ対策を効率良く効果的に行うための指針を見直し、その徹底を図ります。	50	部分的に見直しを実施。
			19	個人情報プライバシー保護の徹底策を講じます。	80	全職員を対象にしたセキュリティ研修を開催。
			20	データなどの資産が集中する電子計算機等の監視体制を強化していきます。	90	監視システムを導入し、ネットワークやパソコン機器、USBメモリの使用状況の監視を実施。

施策目標	施策	情報化施策	No	実施内容	達成度%	実施内容詳細
行財政の健全性の確保	行政コストの適正化・財源の確保	計画及び予算編成・実施・評価・改善のPDCAサイクルの確立	21	行政評価制度の対象範囲、実施方法を十分検討し、行政評価制度を構築します。行政評価システムの導入については、費用対効果を十分に検討します。	100	平成22年度に実施計画システムを導入。
			22	評価については積極的に情報公開していきます。	90	市ホームページにて公開。
		インターネットオークションの拡大	23	インターネットオークションによる差押さえ物件の競売を拡大します。	50	税務課の収納業務で実施。
		バナー広告の実施	24	ホームページの更新に合わせ、バナー広告の掲載を募集します。	80	市ホームページで実施。
			25	ホームページ広告取扱要綱、ホームページ広告掲載に関する基準を作成します。	100	『瑞浪市ホームページバナー広告掲載取扱要領』を制定。
	民間活用	民間事業者との連携	26	新規コンテンツおよび見直しコンテンツに関する情報を提供し、取材からコンテンツ作成までを民間企業やNPO等への委託を検討します。	0	
	積極的な情報発信	市民に係るあらゆる情報の積極的な提供	27	市ホームページへの登録情報は、日常生活からの分類も行い、市民にわかりやすい配置などを工夫します。検索機能等の見直しを行い、より市民が検索しやすい、かつ最新情報が活用できる工夫をします。	80	平成22年度の市ホームページ新規更新時に対応。
			28	メールマガジンの発行を行います。	70	絆メール、学校向けのメールマガジンの配信を実施。
	市民との情報・知識の共有化	市民と協働するための情報・知識の共有化の仕組みの支援	29	市民の情報提供場所として、地域SNSの立ち上げを検討します。情報の信頼性を確保するため、利用者を登録制とするなど、安心して利用者同士の情報交換をしていただく場の提供に努めます。利用者増員のための広報活動を行います。	0	
	市民との協働の推進	市民との協働化	広聴の仕組みの支援	30	市民の声データベースの構築を検討します。市民の声を登録するシステムを構築し、情報の一元化を図ります。業務ノウハウとして市民に公開できるものは、FAQに登録します。新規事業化としての効果が高いものについては、事業化を図ります。	0
市民からの情報発信の環境整備の支援			31	地域コミュニティポータルサイトの立ち上げを支援し、市ホームページからリンクします。地域コミュニティポータルサイトの活動主体の立ち上げを支援します。	80	地域コミュニティポータルサイトの活動主体の立ち上げ支援を実施。市ホームページからまちづくりサイトのホームページリンクを実施。
情報機会の拡大		市民との協働化を目的とした情報機会の拡大	32	公開端末を拡充し、情報機会の拡大を図ります。	50	本庁ロビーに公開端末及びアクセスポイントを設置。順次アクセスポイントを増設予定。
			33	市ホームページと地域コミュニティポータルサイトを連携し、市と市民地域との新たな協働化を推進します。	80	地域コミュニティポータルサイトの活動主体の立ち上げ支援を実施。市ホームページからまちづくりサイトのホームページリンクを実施。
市民の人材育成		地域のITリーダーやボランティアの育成・確保	34	ITを活用するボランティアの育成確保に努めます。	0	
			35	地域のITリーダー育成を支援し、地域住民によるIT活用と地域コミュニティポータルサイトの運営を支援します。	0	
			36	高齢者や障害者のIT活用を支援し、特別ボランティアの育成確保にも努めます。	0	
		市民のIT講習会の開催	37	市民向けのIT講習会を充実します。	90	公民館事業を通して実施。
38	高齢者や障がい者向けのIT講習会を行います。		0			