第４次岩出市情報化推進計画

令和３年度～令和７年度

令和３年３月

岩　出　市

目　次

第１章　情報化推進計画の趣旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１
　１　計画策定の趣旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１
　２　計画の期間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１
　３　計画の構成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２

第２章　情報化の現状・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３
　１　国の動向・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３
　（１）世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画・・３
　（２）デジタル・ガバメント実行計画・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４
　（３）デジタル手続法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４
　２　和歌山県の動向・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５

第３章　岩出市における情報化の現状と課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・６
　１　行政情報化の取り組み状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・６
　２　地域情報化の取り組み状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・７
　３　岩出市における情報化の現状・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８
　（１）インターネットの利用状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８
　（２）本市ウェブサイトの閲覧状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・９
　（３）市民のニーズ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
　４　岩出市における情報化の課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12

第４章　情報化の基本目標・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
　１　情報化の基本方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
　２　重点的に取り組む事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
　（１）市民の立場にたった行政サービスの向上・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
　（２）業務の改善、事務の効率化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
　（３）費用対効果のバランス・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
　（４）すべての市民がＩＣＴの恩恵を享受できる社会の実現・・・・・・・15
　（５）情報システムの安全性・信頼性の確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・15

第５章　情報化推進のための留意事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16
　１　情報化推進体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16
　２　人材の育成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16
　３　情報セキュリティ対策の強化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16

資料：用語集・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・17
　　経過（主な施策）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・19
　　岩出市の情報化に関するアンケート調査結果

第１章　情報化推進計画の趣旨

１　計画策定の趣旨

本市は、情報通信技術の進展や社会情勢に対応した情報施策を推進するため、まちづくりの指針である「岩出市長期総合計画」を上位計画として、平成１８年度以降、情報化推進計画を策定し、行政情報化と地域情報化の観点から総合的・計画的に情報化施策に取り組んできました。

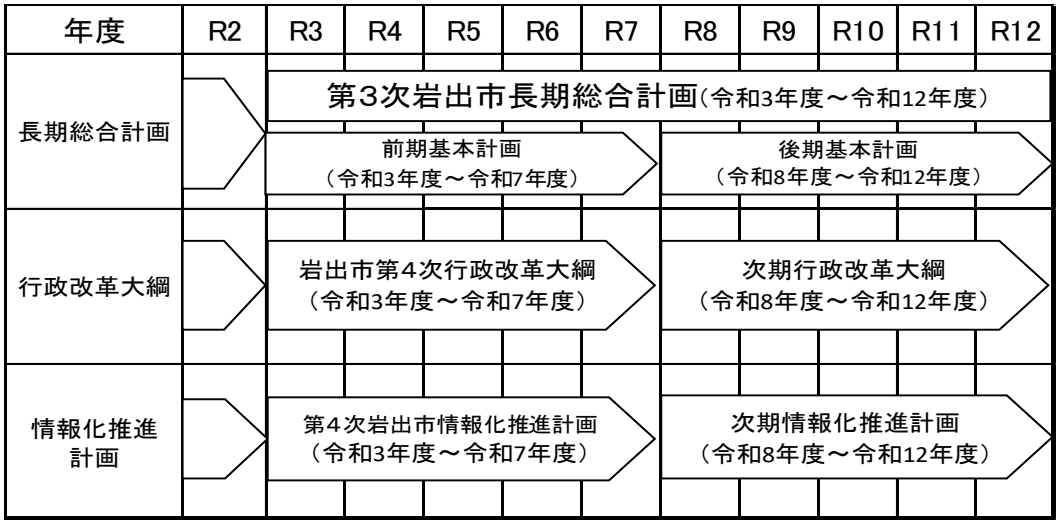
近年は、ＩｏＴ[1]、クラウド[2]、ＡＩ[3]（人工知能）等の技術革新により、人々の経済活動や働き方、ライフスタイル、健康・医療などの様々な分野にまで大きな影響を与えています。

また、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、行政のデジタル化が喫緊の課題となっています。

このことから、本市では、近年の急速なＩＣＴの進展に適切に対応し、「第３次岩出市長期総合計画（R3～R12年度）」が目指すまちづくりの実現に向け、これまでの「第３次岩出市情報化推進計画（H28～R2年度）」を継承したうえで、市民サービスの向上や業務効率化をさらに進めていくために策定するものです。

２　計画の期間

この計画の対象期間は、「第３次岩出市長期総合計画（R3～R12年度）」の「前期基本計画(R3～R7 年度)や「第４次岩出市行政改革大綱」との整合性を図り、令和３年度から令和７年度までの５年間とし、その間に取り組むべき情報化施策の基本的方向を示すものとします。なお、策定後も必要に応じて検証を行い、情報通信の新たな技術の導入や社会状況の変化に的確に対応するとともに、国や県の施策動向を勘案しながら検討するものとします。



３　計画の構成

この計画では、情報化の現状に触れ、それらの社会的な背景や市民アンケートの結果（令和２年度実施）を踏まえつつ、本市の現状と課題を明らかにしたうえで、本市が目指す新たな情報化の基本目標を示します。

計画の推進にあたっては、情報通信技術の進展や社会情勢の変化に配慮しながら進めていく必要があることから、基本目標に基づき取り組んでいく重点的な情報化施策を定めて取り組むものとし、緊急性・重要性・財政状況などを考慮し、必要に応じて見直していくものとします。

また、本計画は、「官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）」第９条第３項に基づき、本市の官民データ活用の推進に関する施策として定めるよう努めるべき「市町村官民データ活用推進計画」と令和２年１２月に国が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」において示されている地方公共団体が取り組むべき事項・内容を包含するものとします。

第２章　情報化の現状

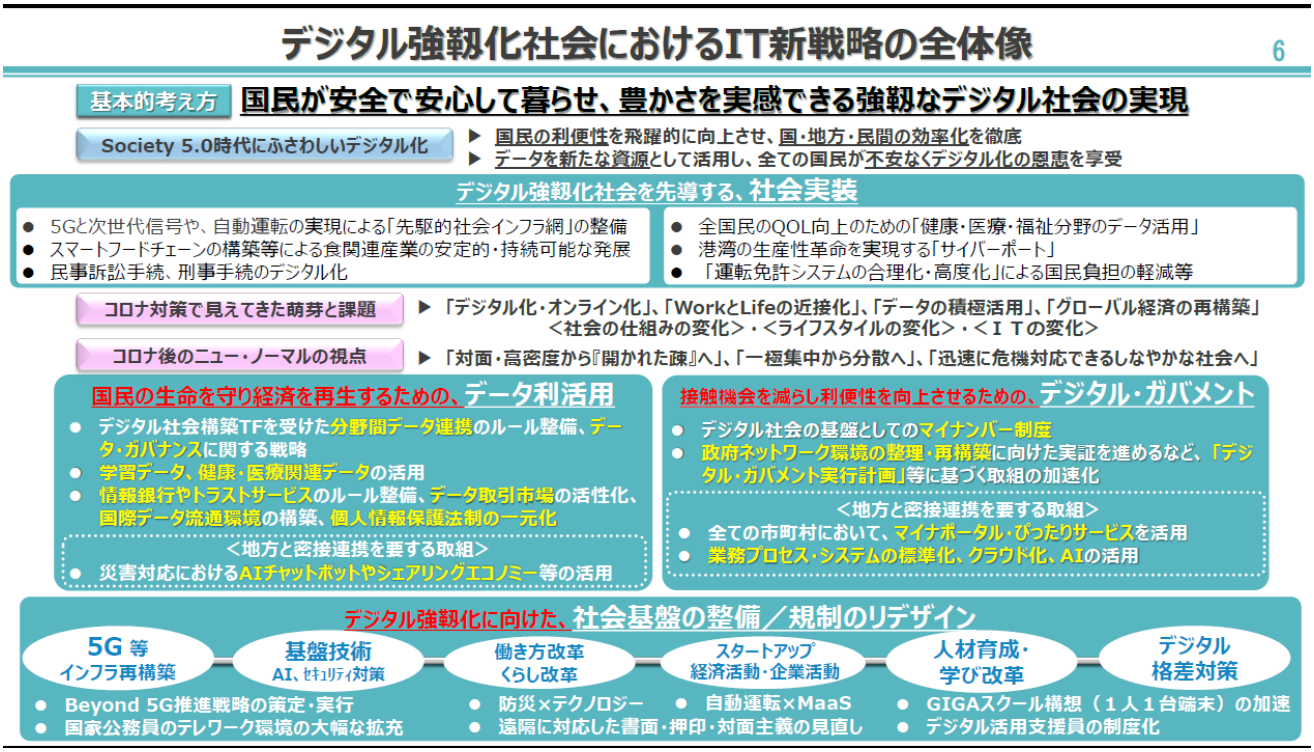
１　国の動向

（１）世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画

平成２８年１２月に「官民データ活用推進基本法」が施行されました。この法律に基づき、令和２年７月に策定された「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」では、全ての国民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受するとともに、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できるデジタル社会の実現に向け、ＡＩやＲＰＡ[4]等の新たな技術により、官民データを積極的に活用するための基本的施策があげられています。

第１部の「世界最先端デジタル国家創造宣言」では、「直近の取組としての新型コロナウイルス感染症の感染拡大の阻止に向けたＩＴの活用」と、「デジタル強靱化による社会構造の変革・社会全体の行動変容」に重点を置き、データ利活用やデジタル・ガバメント[5]の推進、それらを支える社会基盤の整備などに取り組むとしています。

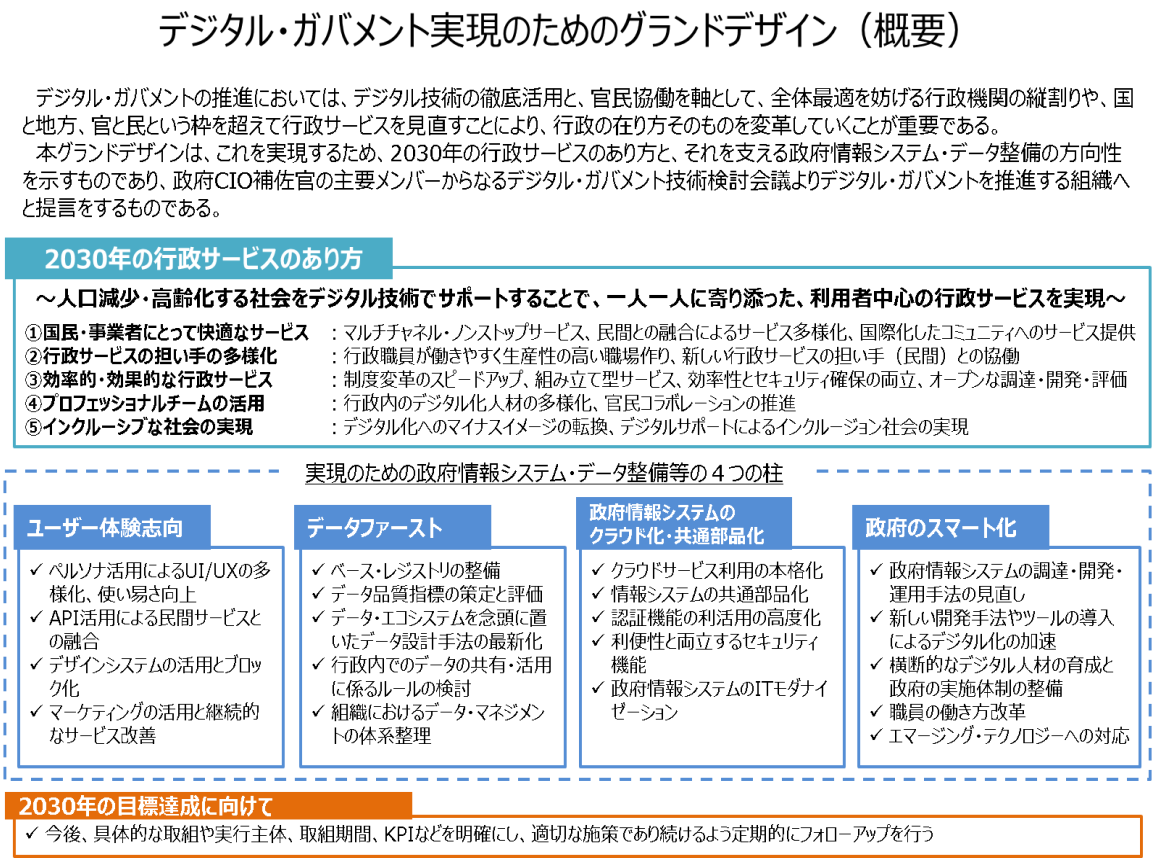
第２部の「官民データ活用推進基本計画」では、官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な方針を示し、国の行政機関における官民データ活用に関する事項や、地方公共団体及び事業者における官民データ活用の促進に関する事項などが定められています。社会におけるデータ流通量の拡大により、官民におけるデータ利活用はますます重要となり、今後も重点的に取り組まれていくと想定されます。



（出展：世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（令和２年７月１７日閣議決定）【概要】）

（２）デジタル・ガバメント実行計画

デジタル・ガバメントの実現は、単に情報システムを整備する、手続をオンライン化する、手続に係る費用を削減する、オンライン利用率を上げるということを意味するものではなく、行政サービスは、そもそも、国民や企業に価値を提供するもの、又は国民や企業が価値を創造する一助となるものでなければなりません。こうした観点から、利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者から見て一連のサービス全体が、「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」な行政サービスを実現する利用者中心の行政サービス改革を行うこととなっており、行政サービスを国民一人ひとりが享受できるようにすることを目的としています。



（出展：デジタル・ガバメント実行計画　令和２年１２月２５日閣議決定）

（３）デジタル手続法[6]

令和元年５月にデジタル手続法が改正され、「デジタルファースト（個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する）」、「ワンスオンリー（一度提出した情報は、二度提出することを不要とする）」、「コネクテッド・ワンストップ（民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する）」を基本原則とし、国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者が、あらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現を目指しています。情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るために、地方公共団体には努力義務として、行政手続のオンライン化が求められています。

２　和歌山県の動向

和歌山県では、平成２７年６月に「和歌山県まち・ひと・しごと創生総合戦略」を策定し、誰もが活き活きと暮らせ、元気を持続できる和歌山を創造するため、安定した雇用の創出や時代に合った地域づくり等に取り組んでいます。

今後、和歌山県内の企業が新たな販路の開拓や新事業・新分野への進出により競争力を強化し、地域の持続的発展に繋げるためには、広くデータを正しく読み解く能力を身に付け、積極的に利活用していくことが不可欠であり、データ利活用に関する先進的な施策や普及・啓発等に積極的に取り組み、産学官それぞれにおける公的統計データをはじめとする様々なデータの利活用やそれを支えるデータサイエンス人材の育成等を推進する必要があり、平成２８年９月に「和歌山県データ利活用推進プラン」を策定しています。

また、平成３０年４月、総務省統計局と独立法人統計センターが最先端である統計データ利活用に関する業務を行う「統計データ利活用センター」と連携して、行政課題に関する研究や県内高等教育機関におけるデータサイエンス人材の育成、民間企業等におけるデータ利活用推進等に取り組むため、「和歌山県データ利活用推進センター」を設置しています。

「和歌山県データ利活用推進プラン」の主な取組

①日本のデータ利活用拠点の構築

和歌山県データ利活用推進センター（仮称）の設置	統計局・統計センターと連携し、行政課題に関する研究や県内高等教育機関におけるデータサイエンス人材の育成、民間企業等に対するデータ利活用推進等に取り組む
データ利活用シンポジウムの開催	和歌山県がデータ利活用拠点となることを目指し、データ利活用の重要性・有用性を全国に発信するためのシンポジウムを毎年開催
データ利活用コンペティションの実施	データ利活用拠点としての和歌山のPR等のため、高校生、大学生等を対象に、行政が抱える様々な課題に対して、データを利活用した解決アイデアを募集し、優秀な提案をシンポジウム内で表彰
データ利活用アドバイザリーボードの設置	データ利活用に関する優れた見識や経験を持つ研究者等から助言や協力をいただくとともに、本県の取組成果を全国に発信していただくためのアドバイザリーボードを設置

②統計的思考・エビデンスに基づく行政の推進

データを利活用した公募型研究事業	全国の研究者等を対象として、行政が抱える具体的な課題に対し、データを利活用した高度な現状分析を行う公募型研究を実施することにより、エビデンスに基づく行政を推進
県保有データのオープン化推進	共有ウェブサービス「GitHub」を活用し、県保有データをよりコンピュータ処理しやすい形で定期的に提供
県職員等への研修	県職員等を対象に、正しいデータの分析・利活用方法等を学ぶ研修を実施

③データ利活用による県内産業の活性化

RESAS等様々なデータを利活用した企業支援	RESAS等様々なデータを利活用し、より効果的な企業支援の提案を行うとともに、企業等が自主的に、データを自らの企業活動に活かすことができるよう、データ利活用の普及・啓発に取り組む
企業向けデータ利活用セミナーの開催	企業経営者等に対し、データ利活用の重要性を啓発するためのセミナーを開催

④県民の統計リテラシー向上

統計思想の普及・啓発	県民の統計リテラシー向上のため、和歌山県統計大会を毎年開催するとともに、県内の児童・生徒に対し、出前講座の実施や統計利活用小冊子の配布等、統計的思考を身に付けるきっかけ作りを推進
教員向け統計教育研修の実施	学校現場において、より質の高い統計教育を実施するため、教員への統計教育に関する研修を実施

（出展：「和歌山県データ利活用推進プラン」平成２８年９月策定【概要版】）

第３章　岩出市における情報化の現状と課題

１　行政情報化の取り組み状況

本市は、昭和６１年度にコンピュータを導入し、住民情報から財務会計までの総合的な電算化に向けて発進しました。

平成１８年度には、市制施行に伴い、新たに生活保護システムや児童扶養手当システムが稼働しました。また、「第１次岩出市情報化推進計画」を策定し、組織の体制を整え、計画的に情報化施策を推進してまいりました。

平成１９年度には、基幹系システムのオープン化を図り、コスト削減に努めました。

平成２０年度には、地方税ポータルシステム（ｅＬＴＡＸ）[7]を利用した市税の電子申告や申請・届出の電子化を行い、行政サービスのオンライン化を図るとともに、コンビニ収納サービスの提供を開始しました。

また、災害等に備え、緊急時に業務が継続できるよう、平成２５年３月にＩＣＴ部門業務継続計画を策定しました。

平成２５年１２月には、平成１９年度に導入した基幹系システムの機器が老朽化したため、サーバ機器等を更改しました。

平成２６年４月からは、ＩＴアドバイザーを活用し、市の情報施策について、学識見者からの意見を反映することにしました。

平成２７年度には、平成２１年度に導入した情報系システムの機器を更改する情報系システム再構築事業を施行し、基幹系システムについては、平成２８年１月からの社会保障・税番号制度の施行に伴うマイナンバーの利用開始に伴い、各システム改修を実施しました。

平成２８年度には、情報セキュリティの確保のため、地方公共団体情報セキュリティ強化対策事業を施行し、職員の利用する端末が直接インターネットに接続しないようにするなど、セキュリティの強化を図りました。

令和元年１１月からは、業務効率化やコスト削減を図るため、紀の川市と基幹系システムを自治体クラウドとして共同利用しています。紀の川市とは、災害協定も締結し、災害発生時には、お互いの庁舎で基幹系システムの利用が可能となるように構築しました。

これまでの本市の個人情報保護やセキュリティ対策としては、平成１５年８月に策定した岩出市情報セキュリティポリシー[8]や特定個人情報[9]取扱規程を遵守し、適正な情報資産の取り扱いに努めています。

２　地域情報化の取り組み状況

地域情報化としては、平成１１年度に本市ウェブサイトを開設し、観光情報や各種行政情報等の情報発信を行ってきました。平成１３年度には地域インターネット導入促進事業を実施し、庁舎と公民館などの主要公共施設１１ヶ所をＩＳＤＮ[10]で接続し、ネットワーク基盤を構築しました。また、インターネットを利用して、休日に住民票や印鑑証明書の発行予約ができるシステムや、駅前ライブラリーの蔵書検索が行なえるシステムを導入するなど、行政情報提供サービスの拡充を図りました。

さらに同年度、国の補助を受け「ＩＴ講習会」を実施し、住民の情報リテラシー[11]の向上を図りました。平成１４年度からは、紀泉台地区公民館において、ワードやエクセルの教室などを毎年実施しているところです。

平成１５年３月には、庁舎を拠点とし、各公共施設や市内の全小中学校（２４施設）を光ファイバーで接続して高速情報通信ネットワークを構築することにより、住民と行政が一体となったまちづくりを実現するため、「地域イントラネット基盤施設整備事業」を実施しました。これにより、根來寺周辺の景観をライブで映像配信できるシステムなどを構築し、本市ウェブサイトから閲覧することができるようになりました。

さらに平成１８年４月には、この事業で構築したネットワークを利用し、図書館ネットワークシステム（配本サービス）を構築しました。同年１１月からは、本市ウェブサイトから蔵書検索だけでなく、インターネット予約も始めています。

平成２０年度には、「安心・安全メール配信サービス事業」を開始し、市民の方が携帯電話やパソコン等のメールで行政や学校等からの情報や連絡を入手できるようになりました。

平成２７年度には、「住民と行政のコミュニケーションの推進」として、本市ウェブサイトの運営にＣＭＳ[12]（コンテンツ管理システム）を導入し、全面リニューアルすることにより、誰でも利用しやすく、わかりやすい情報提供が図れるよう努めました。

平成２９年度には、「安心・安全メール配信サービス事業」に全国瞬時警報システムに連携する機能を追加し、緊急情報や気象情報等の自動配信が行えるようになりました。

令和２年１２月からは、岩出図書館に行かなくても利用できる岩出市電子図書館『いわでｅ-Ｌｉｂｒａｒｙ』を開始し、電子書籍が閲覧できるサービスの提供を開始しています。

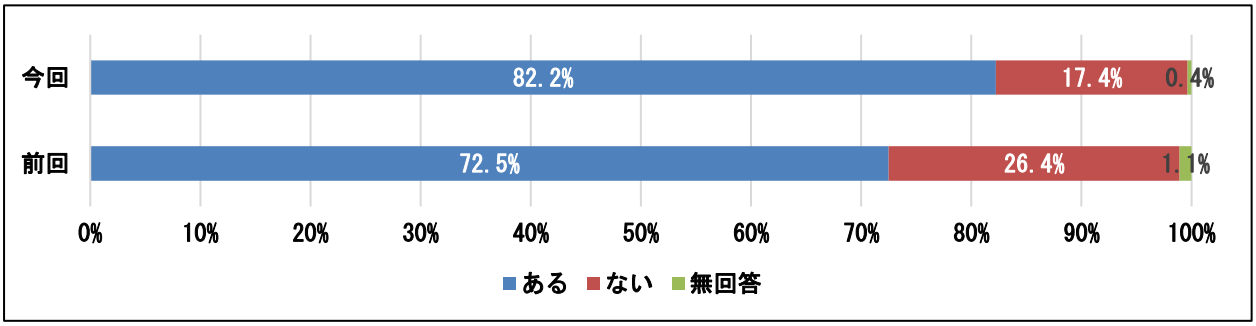
３　岩出市における情報化の現状

本市における情報化の現状や市民のニーズを把握するために、令和２年７月に１８歳以上の市民２，１００名（住民基本台帳より無作為抽出）を対象にアンケート調査を実施しました。（回収件数８４３件　回収率４０．１４％　）

（1）インターネットの利用状況

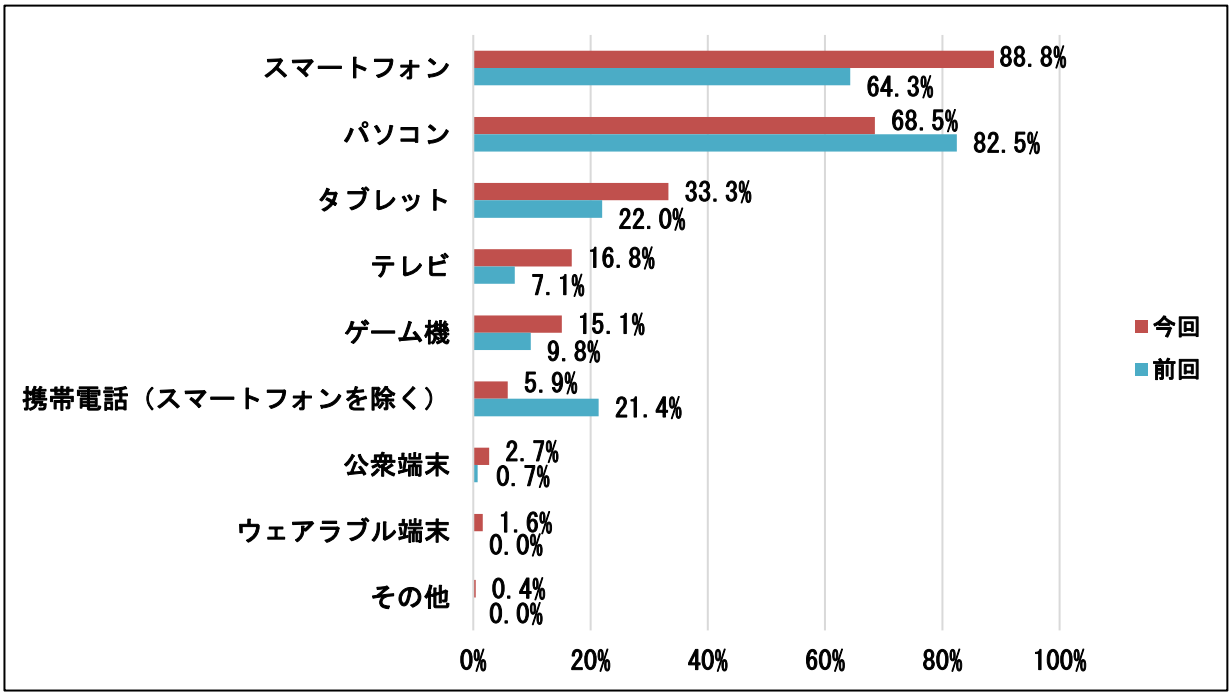
岩出市民のインターネットの利用率は、８２．２％で、平成２７年８月に実施した前回の調査結果と比べて約９．７％の増加がみられます。（図表２－１）

図表２－１　インターネットを利用したことがありますか。



また、インターネットをどのような機器で利用しているかですが、スマートフォンが前回より２４．５％増加しています。パソコンは、前回より１４％減少しており、スマートフォンの普及が本市においても顕著にあらわれています。（図表２－２）

図表２－２　インターネットをどのような機器で利用していますか。



（２）本市ウェブサイトの閲覧状況

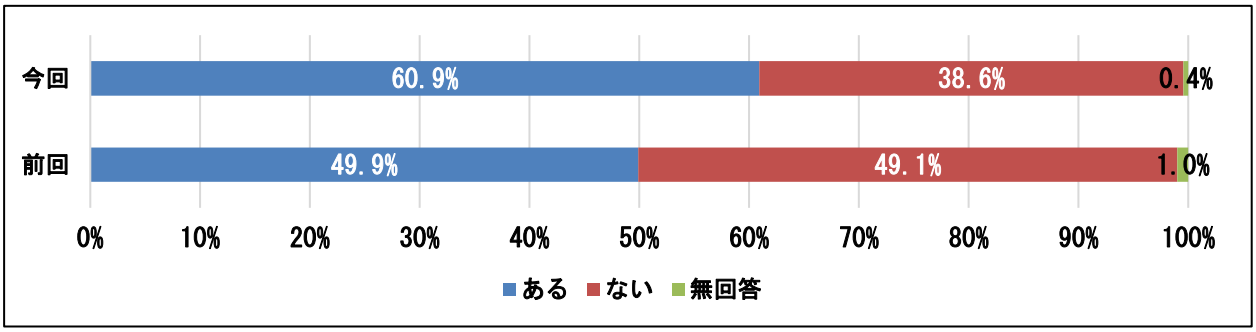
本市ウェブサイトの閲覧状況については、前回の調査より約１１％増加し、約６１％の方が閲覧したことがあるという結果になりました。（図表２－３）

しかしながら、「見たことがある」方の中で、「年に２～３回」の回答が４０．５％と最も多く、続いて「月１回程度」が２６．７％となっており、まだまだ利用は少ない状況にあります。（図表２－４）

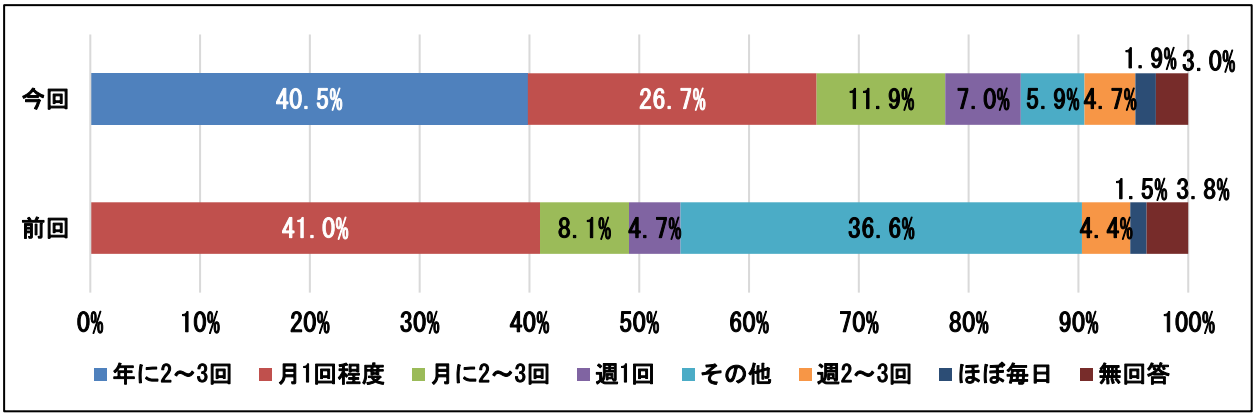
本市ウェブサイト自体を見たことがない方も３８．６％とまだまだ多いことから、もっと市民の方に必要な情報提供を発信し、利用していただけるよう周知していく必要があります。また、「見たことがある方」の利用頻度の向上を図るため、市民のニーズにあった内容の充実を図っていかなければなりません。

平成２７年度のウェブサイトのリニューアルの際に、誰もが利用しやすいサイトにするため、ウェブアクセシビリティ[13]の JIS 規格「JIS-8341:2010」に対応しましたが、平成２８年に新たに規格として「JIS-8341:2016」に改定されました。今後は、その対応を推進するとともに、本市ウェブサイトが誰にでもわかりやすく、利用しやすいサイトになるよう配慮を行い、利用率の増加を目指します。

図表２－３　本市ウェブサイト閲覧状況



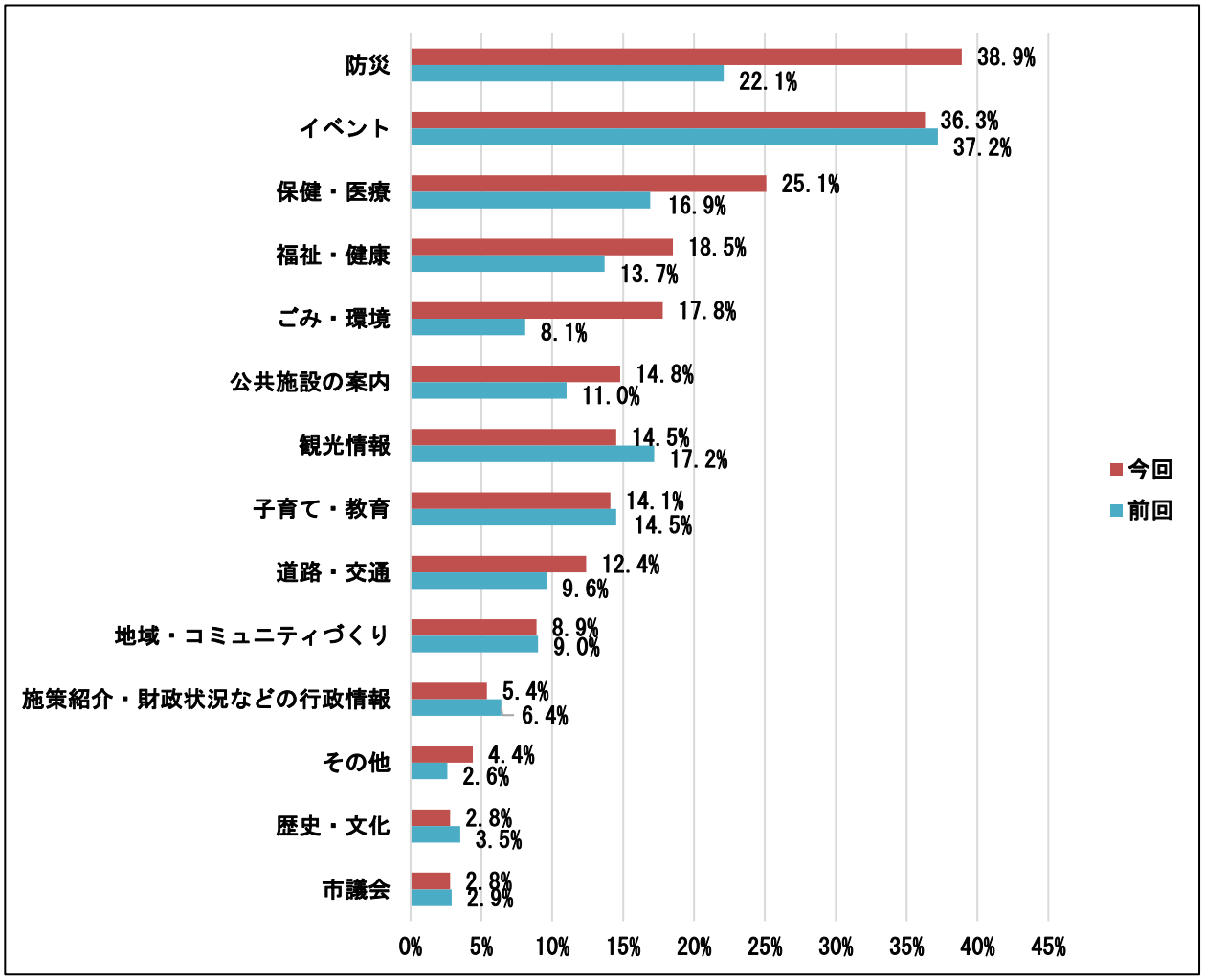
図表２－４　岩出市のウェブサイトをどの程度利用されていますか。



（3）市民のニーズ

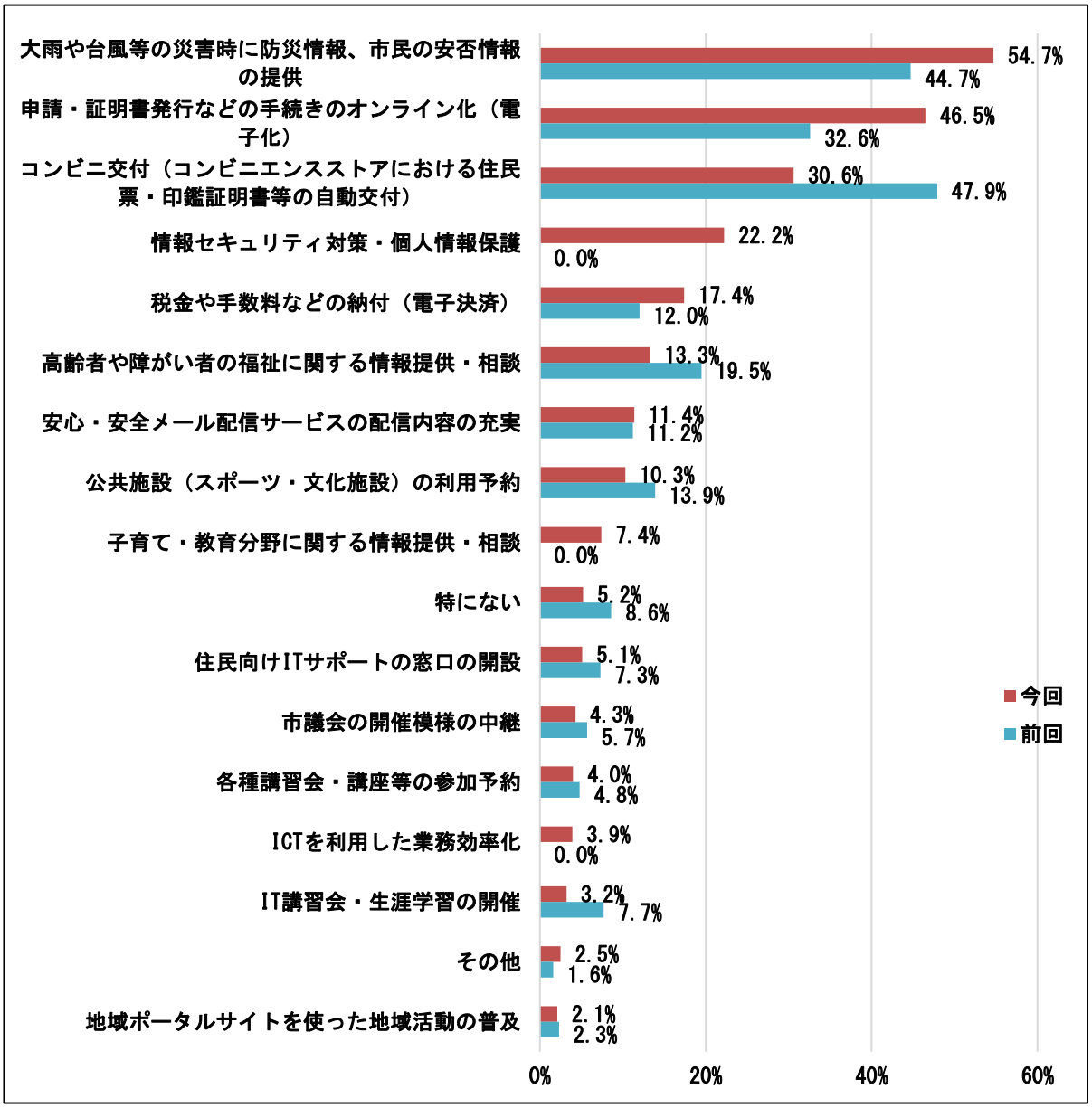
ウェブサイトにどのような情報提供の充実を図ってほしいかという質問に対しては、防災の情報が３８．９％と前回の調査で最も多かったイベント情報より上回っており、市民の防災意識の高まりが感じられます。次にイベントの情報が３６．３％となり、保健・医療情報が２５．１％、福祉・健康情報が１８．５％と続いています。（図表２－５）

図表２－５　岩出市のウェブサイトでどのような情報を載せてほしいですか。



ＩＴを使った実現してほしいサービスについては、大雨や台風情報等の災害情報、市民の安否情報の提供が５４．７％と最も多く、続いて申請・証明書発行などの手続きのオンライン化（電子化）が４６．５％となっており、行政手続等のオンライン化を推進していく必要があります。（図表２－６）

図表２－６　今後、岩出市においてＩＴを使って実現してほしいサービスや充実してほしい情報化施策はなんですか。



４　岩出市における情報化の課題

新型コロナウイルス感染症の影響により、これまでの経済活動上の効率性や合理性から大都市への人やモノの集中が進んでいたことが、逆に大都市の過密さがリスクや弱点として認識されるようになり、テレワーク[14]や手続のオンライン化等の社会のあり方や人々の生き方、価値観に大きな変化が生じています。

「地方で生きる」ことの価値と意義を改めて捉え直す大きな転機となっている今、本市としても、各分野において最先端のデジタル技術を積極的に活用した取り組みが必要となっており、国や県と連携しながら、内部の行政事務の効率化を図り、市民にとって満足度の高いサービスを実現するため、以下の課題を踏まえて取り組むものとします。

○行政手続のオンライン化

デジタル手続法により「行政手続のオンライン化」が努力義務化され、その取り組みを強化していくことが求められています。本市における電子申請は、子育て関連や令和２年度に実施した特別定額給付金の一部の申請であり、まだまだ十分に対応できていない状況にあります。これまで紙や対面を前提にしてきた申請や申込み等についてデジタル化を図り、市民サービスの向上に努める必要があります。

○業務の効率化

市民に求められる役割が多様化・複雑化する中で、市民サービスの向上を図るためには、企画・立案業務など、より付加価値の高い業務に注力していく必要があるため、これまで以上に業務効率化を図る必要があります。

本市では、事務用パソコンを職員に配備し、グループウェア[15]を導入して情報の共有化を図るなど、内部事務を中心にシステム化を推進してきました。

しかし、依然として紙による事務処理は多く残っており、意思決定を行う際の文書の電子化は図られていない状況にあります。内部事務についても紙から電子化を進めるとともに、職員が手作業で行っている業務を自動化するＡＩやＲＰＡ等の技術を取り入れる必要があります。

○デジタルディバイド[16]対策等

地理的な制約、年齢、身体的な条件、その他の要因に基づく情報通信技術の利用の機会又は活用のための能力における格差の是正を図り、デジタル化や官民データ利活用を通じたサービスの開発及び提供を行っていく必要があります。

第４章　情報化の基本目標

１　情報化の基本方針

本市では、前計画に引き続き、情報化施策を推進するにあたり、国や県の施策動向を勘案しながら、本市の長期総合計画が目指す将来の都市像である「活力あふれるまち　ふれあいのまち」の実現に向けて、以下の視点で情報化を進めます。

１　市民の立場に立った行政サービスの向上

２　業務の改善、事務の効率化

３　費用対効果のバランス

４　すべての市民がＩＣＴの恩恵を享受できる社会の実現

５　情報システムの安全性・信頼性の確保

（１）市民の立場に立った行政サービスの向上

行政手続のオンライン化を推進し、「いつでも、どこでも、誰でも」必要な行政手続や各種の情報サービスが迅速に受けられるなど、市民の立場に立った行政サービスの推進を図ります。

（２）業務の改善、事務の効率化

各情報システムの導入にあたっては、対象となる業務に係る手順の見直しに加え、全庁での情報共有化、意思決定過程の簡素化・迅速化、組織の見直し等を検討し、業務の最適化を図ります。

（３）費用対効果のバランス

最新の情報化関連技術の動向を見ながら、費用の効率化や効果的で実用性の高い情報化を検討します。また本市の情報システム全体の最適化を図ります。

（４）すべての市民がＩＣＴの恩恵を享受できる社会の実現

すべての市民がＩＣＴの恩恵を等しく享受することができるよう、デジタルディバイド是正に取り組みます。また、年齢や性別を問わず体の不自由な方や外国人の方などへの使いやすさも十分に配慮したユニバーサルデザイン[17]の導入に努めます。

（５）情報システムの安全性・信頼性の確保

本市の個人情報をはじめとした情報資産を適切に管理・運用するため、平成１５年度に情報セキュリティポリシーを策定し、個人情報保護に努めてきました。

マイナンバーカードの普及やマイナンバーの利活用が促進される状況の中、市民が安心して情報化の恩恵を享受できるように、情報システムの安全性・信頼性の確保に努めます。

２　重点的に取り組む事項

本市における情報化の基本方針を踏まえつつ、地域情報化と行政情報化の観点から中長期的に推進していく重点的な取り組みについて示します。

（１） 市民の立場に立った行政サービスの向上

新型コロナウイルス感染症の拡大を機に、行政手続のデジタル化の遅れが国全体の課題として浮き彫りとなりました。アンケート結果でも市民からのニーズが高かったこともあり、本市の行政手続についても、市民、事業者の利便性向上のため、書面、押印、対面を前提とした手続を見直し、行政手続のオンライン化に取り組みます。

（２）業務の改善、事務の効率化

国の「デジタル・ガバメント実行計画」においても、「ＡＩやＲＰＡなどのデジタル技術は地方公共団体の業務を改善する有力なツールであり、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために今後積極的に活用すべきものである。」とされています。

本市においても、防災や福祉、産業等の各分野でＡＩやＲＰＡなどを活用することにより、市民サービスの向上を図るとともに、業務の見直しを行い、事務効率化を図ります。

（３）費用対効果のバランス

①情報システム最適化の推進

令和元年１１月から基幹系システムを紀の川市との２市共同利用においてクラウド化し、業務継続性の確保、業務の効率化及び経費削減を図ることができました。

今後も、全庁的に情報システムの現状を把握し、コストの削減、業務継続性の確保及びセキュリティ水準の向上を図ります。

②業務システム標準化に向けたシステム調達

国では、令和７年度末までに市民サービスのさらなる向上を目的に地方公共団体の業務プロセスや業務系システム、保有データの標準化を完了させることとしています。国が標準化する予定の１７業務（基幹系システム）の最適なシステム更改の方法について、調査・検討を行っていきます。

（４）すべての市民がＩＣＴの恩恵を享受できる社会の実現

①ウェブサイト、ＳＮＳ[18]等の充実

平成２８年３月に本市ウェブサイトをリニューアルした際、ウェブアクセシビリティに配慮し、ウェブサイトを音声で読み上げる機能や多言語対応等の充実を図りました。

今後は、アンケート結果を踏まえ、本市ウェブサイトだけでなくＳＮＳ、メール配信サービスなど様々な広報媒体を活用し、市民の方に必要な行政情報を迅速かつ正確に提供できるよう取り組みます。

②スマートフォンを活用した行政サービスの提供

多様化・複雑化が進む社会情勢の中、行政だけでなく、医療や教育機関などあらゆる分野で、今後デジタル化が進むと予想されます。アンケート結果で普及率の上昇が顕著にみられたスマートフォンを活用した行政サービスの提供が図れるように取り組みます。

（５）情報システムの安全性・信頼性の確保

①情報セキュリティポリシーの改定

社会保障・税番号制度の施行に伴い、個人情報保護の徹底や情報セキュリティの強化を図るため、情報セキュリティに関する最新の考え方を取り入れ、これからの社会情勢に適合した情報セキュリティポリシー[7]となるよう、国の情報政策を踏まえ、必要に応じて随時改定していきます。

②ＩＣＴ部門の業務継続計画の改定

平成２４年度に総務省が定める「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、緊急時における業務継続のための方法や手段等を取り決めておくＩＣＴ部門の業務継続計画を策定しています。

今後、災害時等に備え、計画どおりに業務が継続できるか訓練等を行い、必要に応じて随時改定していきます。

第５章　情報化推進のための留意事項

情報化施策を円滑に進めていくにあたっては、次の点に十分留意して、取り組む必要があります。

１　情報化推進体制

情報化施策を着実に進めていくために、情報化を推進する体制として庁内における横断的な組織である「情報化推進委員会」を本計画の中心的な推進組織として位置づけ、全庁的な合意を図りながら、本計画の取組状況の確認、各施策の進捗管理及び効果に関する評価・分析を行い、必要に応じて本計画の見直しを実施します。

また、地域情報化においては、本市の情報化の現状や市民の意見に留意し、デジタルディバイドを十分に認識し、ユニバーサルデザインの視点に立って、誰もが円滑に利用できるサービスの提供に努めます。

２　人材の育成

行政サービス改革や行政データの利活用が求められ、システムの導入や行政サービスのオンライン化を推進するためには、それを担うＩＣＴ[19]・セキュリティについての知識を持った人材の確保・育成が重要になります。

そのため、情報部門だけでなく、職員が一定のＩＣＴ知識を持てるように、職員研修等の実施を行っていく必要があります。

また、情報部門では、システム調達やプロジェクト管理等が適切に行え、最新の技術に対応できる専門的な知識を有する職員の育成や体制づくりが必要になります。

このため、情報部門と各業務部門との連携を強化し、ＩＣＴ専門研修の受講等を積極的に行います。

３　情報セキュリティ対策の強化

本市が扱う情報資産は、市民の個人情報をはじめ、行政運営上の重要な情報など、漏洩した場合に極めて重大な結果を招く機密性の高い情報が多く含まれています。これらの情報資産をさまざまな脅威から守ることは、市民の財産やプライバシー等を守るためにも、また信頼性のある安定した行政サービスを提供するためにも必要不可欠です。

マイナンバーの利用に伴う行政サービスのオンライン化等が推進される中、市民の方が安心して利用可能な環境を整備し、個人情報の取り扱いや情報資産に対する不正な侵害がないように努めます。

このほか、災害及び事故等の不測の事態によるデータの損失や行政サービスの停止等が発生しないよう、情報セキュリティ対策を推進します。

用語集

	用語	用語説明
1	ＩｏＴ	Internet of Things（モノのインターネット）の略。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すというコンセプトを表した語である。
2	クラウド	情報システムのハードウェア、ソフトウェア、データなどを外部のデータセンター等において管理・運用し、ネットワーク経由で利用できるようにする取組のこと。
3	ＡＩ	Artificial Intelligence の略。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。
4	ＲＰＡ	Robotic Process Automation の略。定型的なパソコン操作をロボットにより自動化する技術のこと。
5	デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。
6	デジタル手続法	情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成 14 年法律第 151 号）のこと。
7	地方税ポータルシステム（ｅＬＴＡＸ）	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。
8	セキュリティポリシー	企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。
9	特定個人情報	マイナンバー（個人番号）を含む個人情報のこと。
10	ＩＳＤＮ	Integrated Services Digital Network の略。総合デジタル通信網。電話、電信、データ通信、ファクシミリなどの異なる通信サービスをひとつのネットワークをデジタル形式で統合的に提供するサービス。
11	情報リテラシー	情報を使いこなす能力。体験やメディアを通じて得られる大量の情報の中から必要なものを探し出し、課題に即して組み合わせたり加工したりして、意思決定したり結果を表現したりするための基礎的な知識や技能の集合である。
12	ＣＭＳ（コンテンツ管理システム）	Contents Management System の略。専門的な知識がなくてもウェブサイトの管理・更新ができるシステム。

13	ウェブアクセシビリティ	障害者や高齢者などの条件に関係なく、誰もが同じようにインターネット上で提供される情報を利用できること。
14	テレワーク	コンピュータやネットワークの技術を駆使して、勤務場所や勤務時間の制約を受けずに仕事に取り組む新しい働き方。
15	グループウェア	企業など組織内のコンピュータネットワークを活用した情報共有のためのシステムソフトウェアである。ネットワークに接続されたコンピュータ（のユーザー）同士で情報の交換や共有、またスケジュール管理等の業務に利用される様々な機能を通じて、業務の効率化を目指したもの。
16	デジタルディバイド	パソコンやインターネットなどの情報技術を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる機会や収入等の格差。個人間の格差の他に、ＩＴ環境の地域間格差として用いられることもある。
17	ユニバーサルデザイン	障がいの有無、年齢、性別、人種などにかかわらず、すべての人が使いやすいように製品・建物・環境などをデザインすること。
18	ＳＮＳ	Social Networking Service(Site)の略。個人間の交流を支援するサービス（サイト）で、参加者は共通の興味、知人などをもとに様々な交流を図ることができる。
19	ＩＣＴ	Information and Communication Technology の略。通信技術を活用したコミュニケーションを意味する総称のこと。

経　過（主な施策）

昭和５９年　９月	事務の電算化の検討に入る
昭和６１年　６月	コンピュータの導入
	住民情報システム稼働
昭和６２年　１月	職員給与計算システム稼働
昭和６２年　４月	住民税システム稼働
	固定資産税システム稼働
	軽自動車税システム稼働
	水道料金システム稼働
	国民年金保険料システム稼働
	口座振替システム稼働
	国民健康保険税システム稼働
	選挙システム稼働
昭和６２年１２月	財務会計システム稼働（予算関係）
昭和６３年　３月	滞納管理システム稼働
昭和６３年　４月	財務会計システム稼働
平成　元年　４月	水道会計システム稼働
平成　元年　５月	決算統計システム稼働
平成　元年　６月	那賀消防組合とのリモート接続（財務会計）
平成　２年　４月	健康管理システム稼働
平成　２年　６月	児童手当システム稼働
平成　４年　４月	保育料システム稼働
	予防接種・乳幼児検診システム稼働
平成　４年　６月	財産管理支援システム（電算）
平成　５年　１月	農家台帳システム稼働
平成　５年　４月	学校システム稼働
平成　７年　７月	償却資産システム稼動
平成　７年１１月	新総合行政システム稼動
平成　８年　３月	ＯＣＲ読み取り業務稼動
平成　８年　４月	新予算編成システム稼動
平成　８年　５月	徴収管理システム稼動
平成　９年　２月	臨時福祉給付金支援システム稼動（電算）
平成　９年　４月	新財務会計システム稼動
	あいあいカード支援システム稼動（電算）
平成１０年　２月	印鑑システム稼動
平成１０年　４月	新決算統計システム稼動・新指名願い支援システム稼動（電算）
平成１０年　８月	２０００年問題対応（財務会計、予算編成、決算統計、企業会計）

平成１１年　１月	２０００年問題対応（全システム）
	地域振興券支援システム稼動（電算）
平成１１年１２月	収納支援システム稼動
平成１２年　１月	ウェブサイト開設
平成１２年　４月	介護保険システム稼動
平成１２年　８月	情報化推進委員会発足
平成１３年　６月	ＩＴ講習会の実施
平成１４年　３月	地域インターネット導入促進事業完了
	基幹系システム本体入替
	戸籍総合システム稼働
平成１４年　８月	住民基本台帳ネットワークシステム第一次稼動
平成１５年　３月	身体障害者支援費システム稼動
	老人保健システム稼動
	老人医療システム稼動
	乳幼児医療システム稼動
	ひとり親家庭医療システム稼動
	重度心身障害児者医療システム稼動
	地域イントラネット基盤施設整備事業完了
平成１５年　８月	情報セキュリティポリシー[7]策定
	住民基本台帳ネットワークシステム第二次稼動
平成１５年１０月	ＬＧＷＡＮに接続完了
平成１６年　４月	資産管理システム稼動
平成１８年　３月	介護保険システムサーバ更改
平成１８年　４月	市ウェブサイトリニューアル
	図書館ネットワークシステム稼動
	生活保護システム稼動
平成１９年１２月	基幹系システムオープン化
平成２０年　３月	戸籍総合システム更改
平成２０年　９月	安心・安全メール配信サービス開始
	コンビニ収納開始
平成２０年１２月	ｅＬＴＡＸ開始
平成２１年１２月	情報系システム更改
平成２２年　１月	市ウェブサイトリニューアル
平成２２年　３月	学校ＩＣＴ環境整備補助金等による電子黒板及び教員用ＰＣの整備
平成２２年　４月	情報セキュリティポリシー[7]改定
平成２３年　３月	生活保護等レセプト管理システム稼働
	Ｊ－ＡＬＥＲＴ稼働
	水質自動監視システム導入
	土地、家屋台帳の電子化

平成２４年　３月	ウェブサイトアクセシビリティガイドラインの策定
平成２４年	インターネット公売の活用開始
平成２５年　３月	ＩＣＴ部門業務継続計画の策定
平成２５年１２月	基幹系システム機器更改
平成２６年　４月	ＩＴアドバイザーの活用開始
平成２７年　９月	情報系システム再構築事業
平成２８年　１月	社会保障・税番号制度の施行に伴う個人番号の利用開始
平成２８年　３月	市ウェブサイトリニューアル
平成２８年	地方公共団体情報セキュリティ強化対策事業
平成２９年１１月	子育てワンストップサービスのサービス開始
令和　元年１１月	紀の川市・岩出市自治体クラウドシステム稼働
令和　２年　４月	スマートフォン等の決済サービス開始

岩出市の情報化に関するアンケート調査結果

アンケート実施内容

今後の情報化におけるの市民ニーズを把握するために、以下の内容で市民アンケートを実施しました。

実施期間：令和2年7月16日発送　～令和2年8月31日

調査対象：本市内に住居する18歳以上の市民のうち、無作為に抽出した2,100人

（住民基本台帳より無作為抽出）

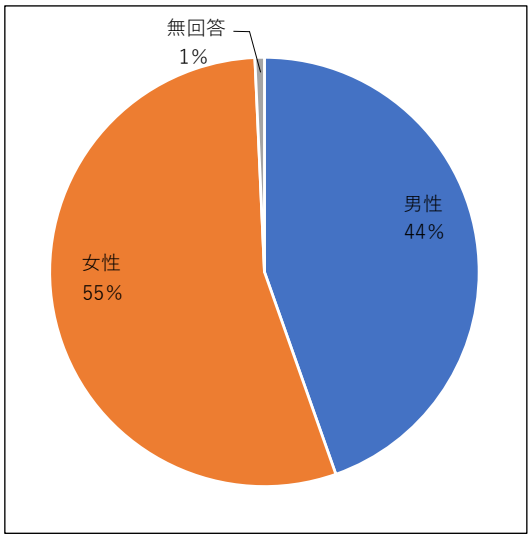
実施方法：アンケート調査票を郵送し、記入後に対象者からの郵便で回収

回収件数：843件　　40.14％

※前回のアンケートは、平成27年8実施（調査対象2,100人　回収件数：919件　43.76％）

【問1】あなたの性別は？（母数=843）

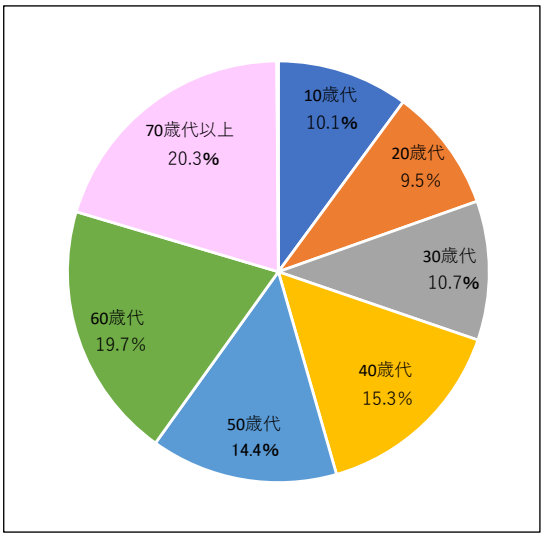
1．男性　　2．女性



【問2】あなたの年齢は？（母数=843）

1．10歳代　2．20歳代　3．30歳代　4．40歳代

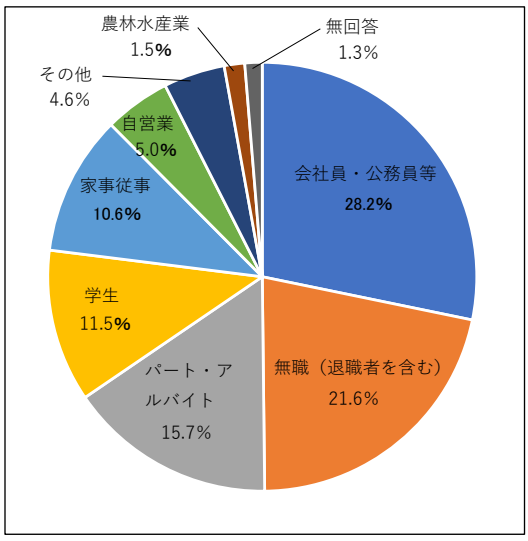
5．50歳代　6．60歳代　7．70歳以上



【問3】あなたのご職業は何ですか。（母数=843）

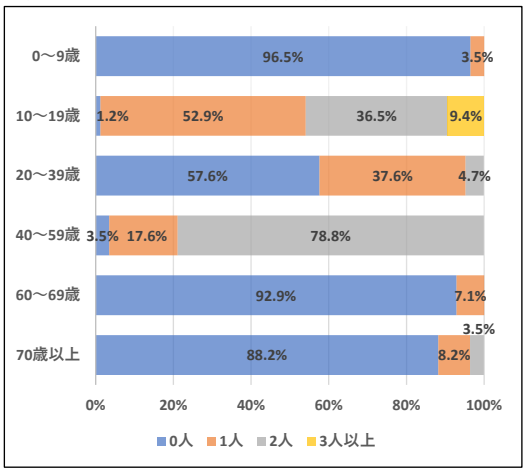
1．農林水産業　2．自営業　3．会社員・公務員等　4．パート・アルバイト

5．家事従事　6．学生　7．無職（退職者を含む）　9．その他

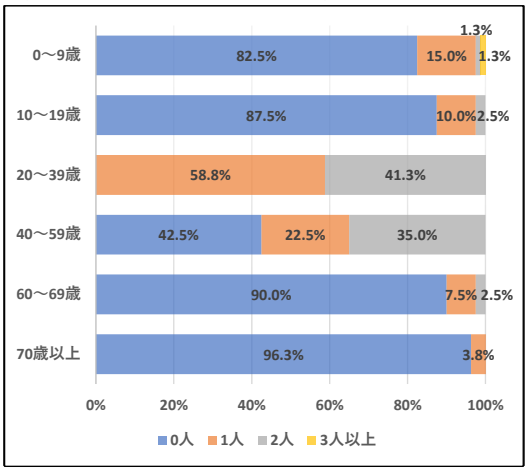


【問4】あなたの世帯構成についてお尋ねします。以下にご自身も含めて人数をご記入ください。

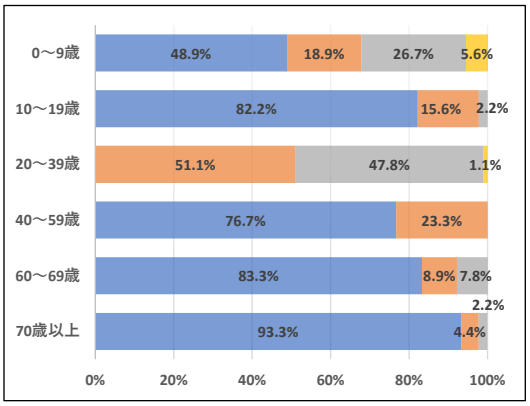
（回答者が10歳代の場合の世帯構成）



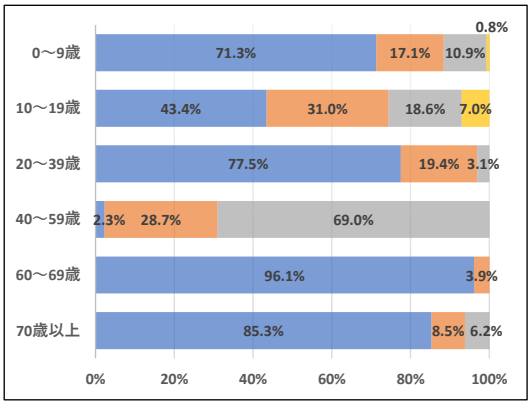
（回答者が20歳代の場合の世帯構成）



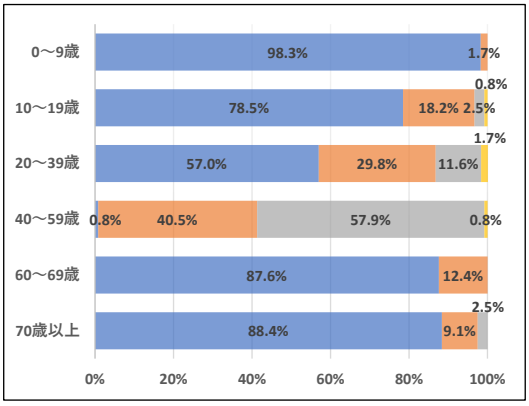
（回答者が30歳代の場合の世帯構成）



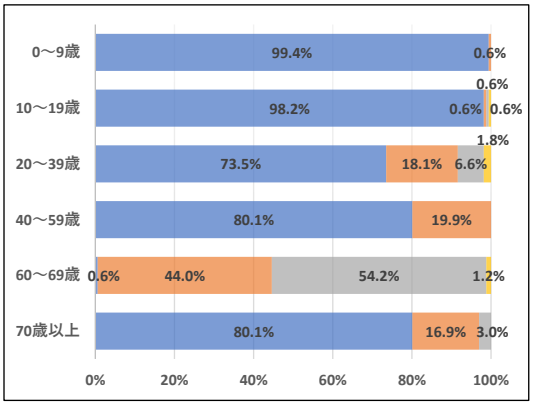
（回答者が40歳代の場合の世帯構成）



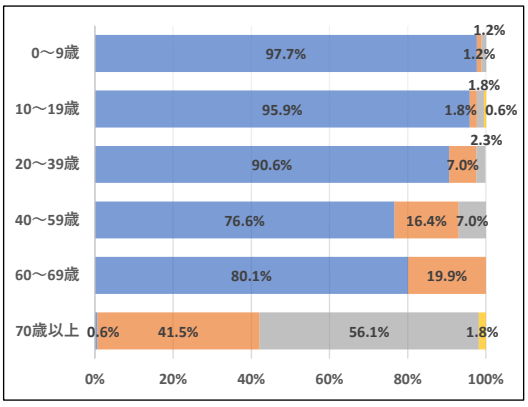
（回答者が50歳代の場合の世帯構成）



（回答者が60歳代の場合の世帯構成）

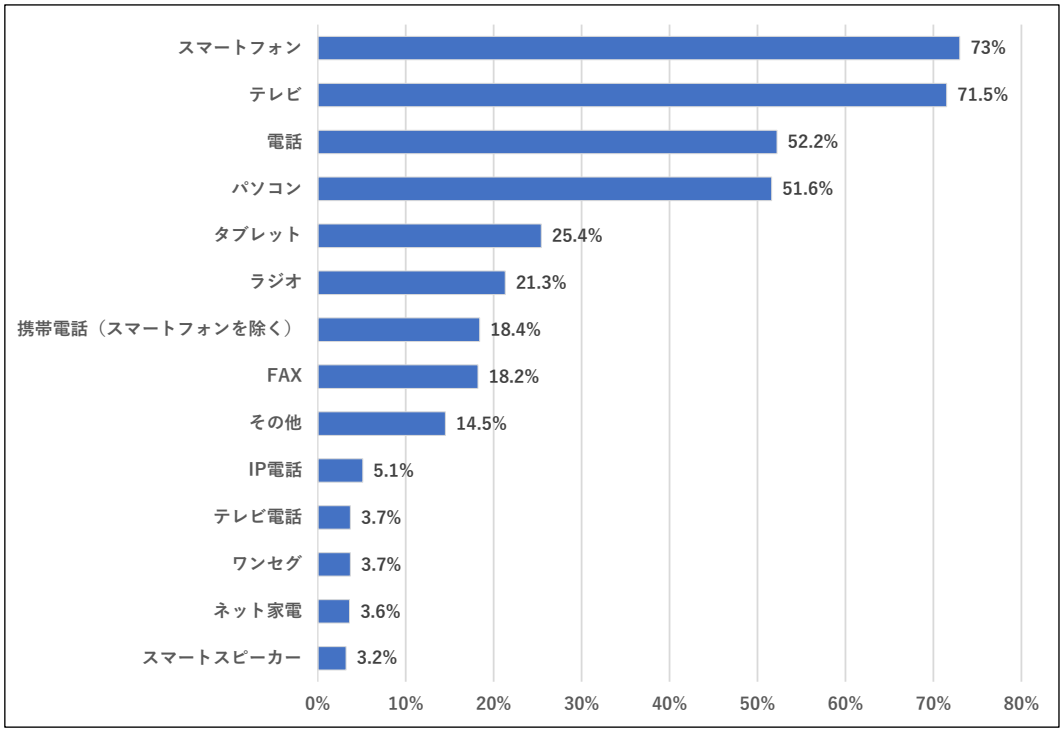


（回答者が70歳以上の場合の世帯構成）



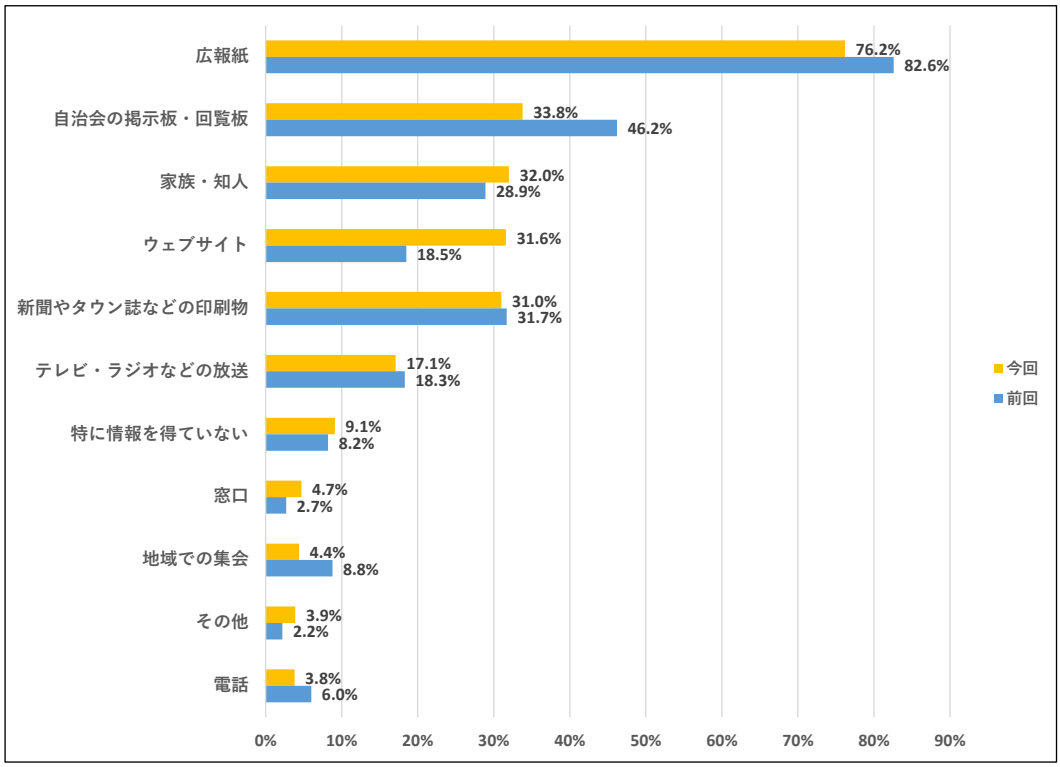
【問5】あなたはどのような情報通信機器（IT機器）を利用していますか。該当する番号をすべて選んでください。

1．電話　2．携帯電話（スマートフォンを除く）　3．スマートフォン　4．テレビ電話　5．ＩＰ電話　6．ＦＡＸ
7．ラジオ　8．パソコン　9．タブレット　10．テレビ　11．ワンセグ　12．スマートスピーカー　13．ネット家電
14. その他



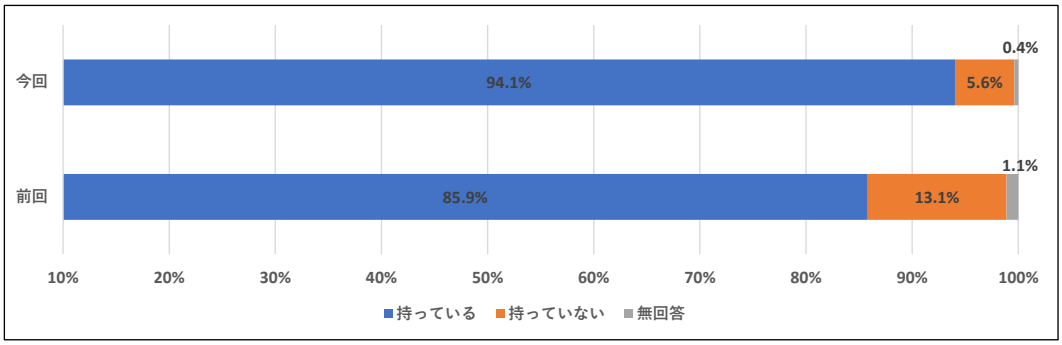
【問6】岩出市の情報をどのような方法で入手されていますか。該当する番号をすべて選んでください。

1．岩出市発行の広報紙　2．岩出市のウェブサイト　3．電話　4．窓口　5．新聞やタウン誌などの印刷物
6．テレビ・ラジオなどの放送　7．家族・知人　8．地域での集会　9．自治会の掲示板・回覧板
10．特に情報を得ていない　11．その他



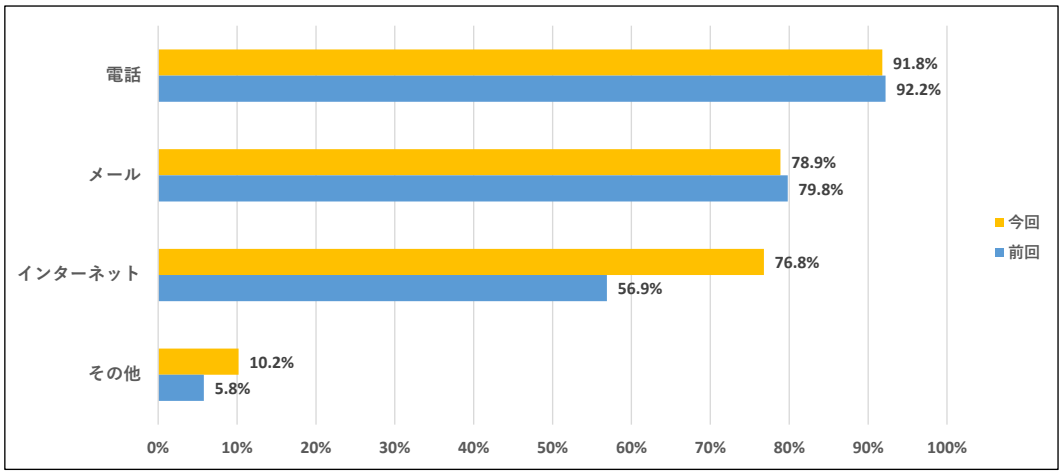
【問7】あなたは携帯電話・スマートフォンをお持ちですか。

1．持っている　2．持っていない



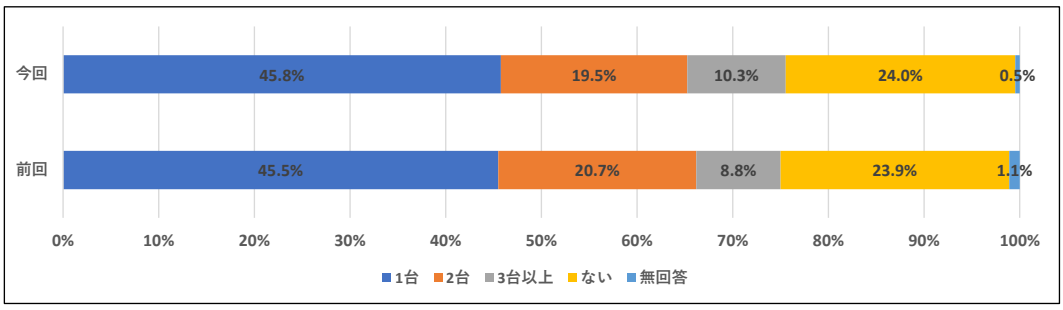
【問8】あなたは携帯電話・スマートフォンをどのように利用していますか。該当する番号をすべて選んでください。

1．電話　2．メール　3．インターネット　4．その他



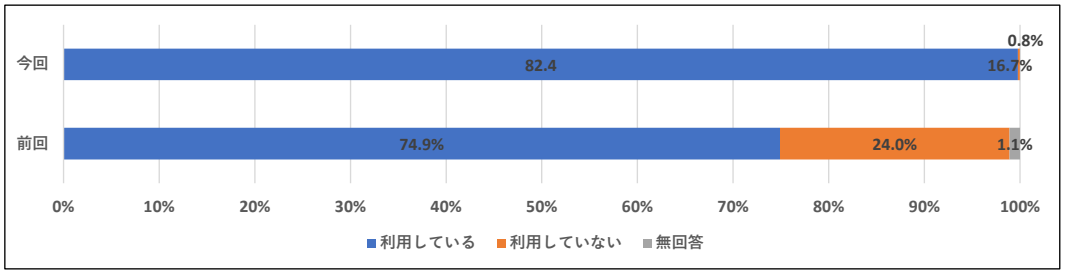
【問9】ご家庭にパソコンはありますか。

1．ある（　　台）　2．ない



【問10】ご家庭でインターネット通信回線を利用していますか。

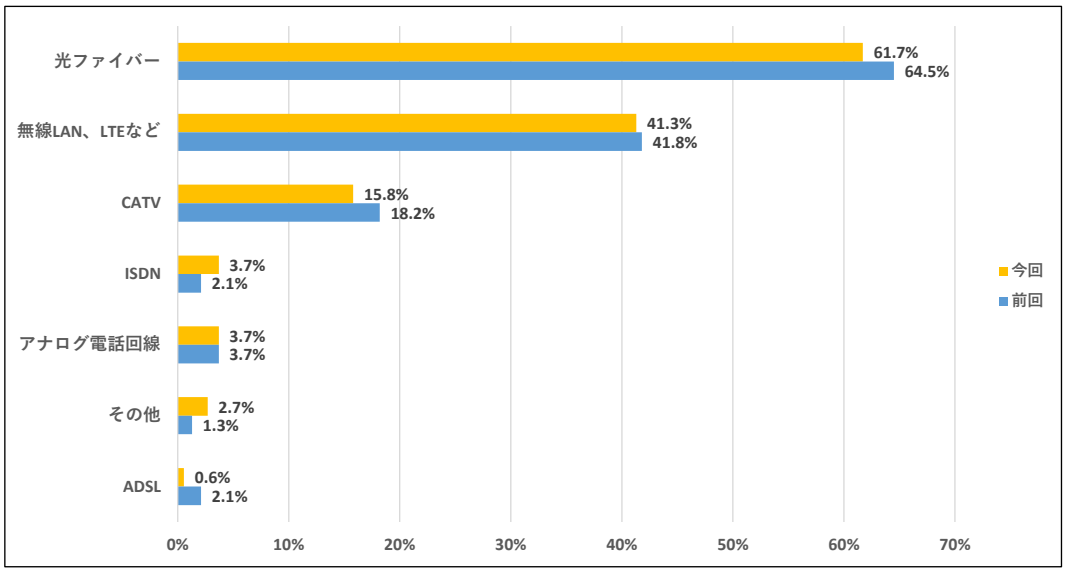
1．利用している　2．利用していない



【問11】ご家庭のインターネット通信回線について、該当する番号をすべて選んでください。

1．光ファイバー　2．ＩＳＤＮ（デジタル通信回線）　3．ＡＤＳＬ　4．ＣＡＴＶ（Ｊ－ＣＯＭ）　5．アナログ電話回線

6．無線ＬＡＮ、ＬＴＥ等による接続　7．その他

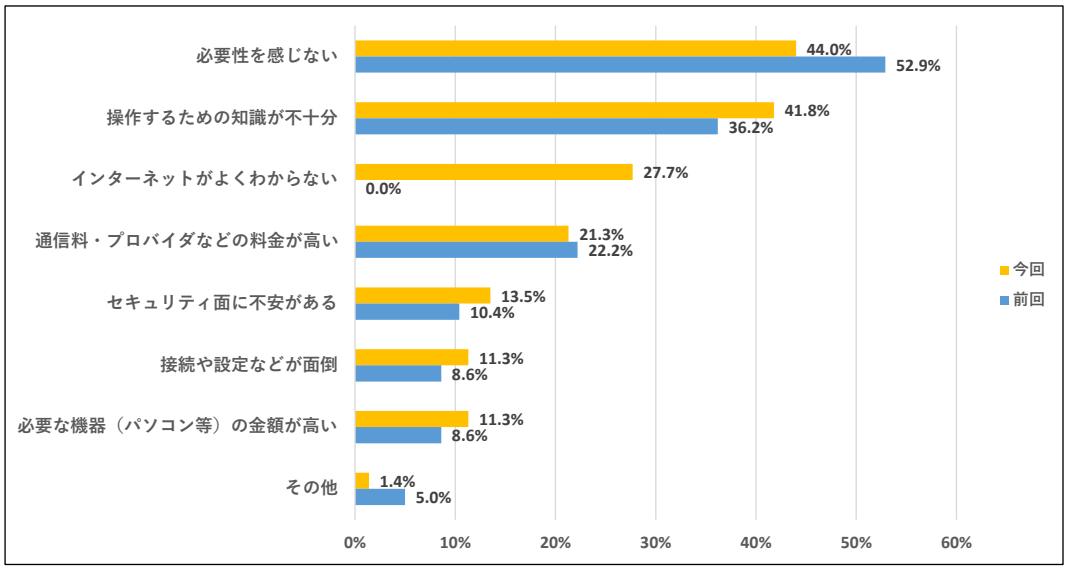


【問12】ご家庭でインターネット通信回線を利用していない理由は何ですか。該当する番号を2つ以内で選んでください。

1．通信料・プロバイダなどの料金が高い　2．接続や設定などが面倒

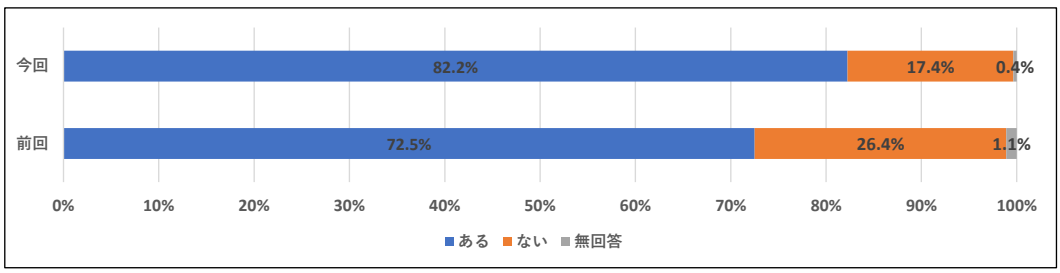
3．必要な機器（パソコンなど）の金額が高い　4．操作するための知識が不十分

5．セキュリティ面に不安がある　6．必要性を感じない　7．インターネットがよくわからない　8．その他



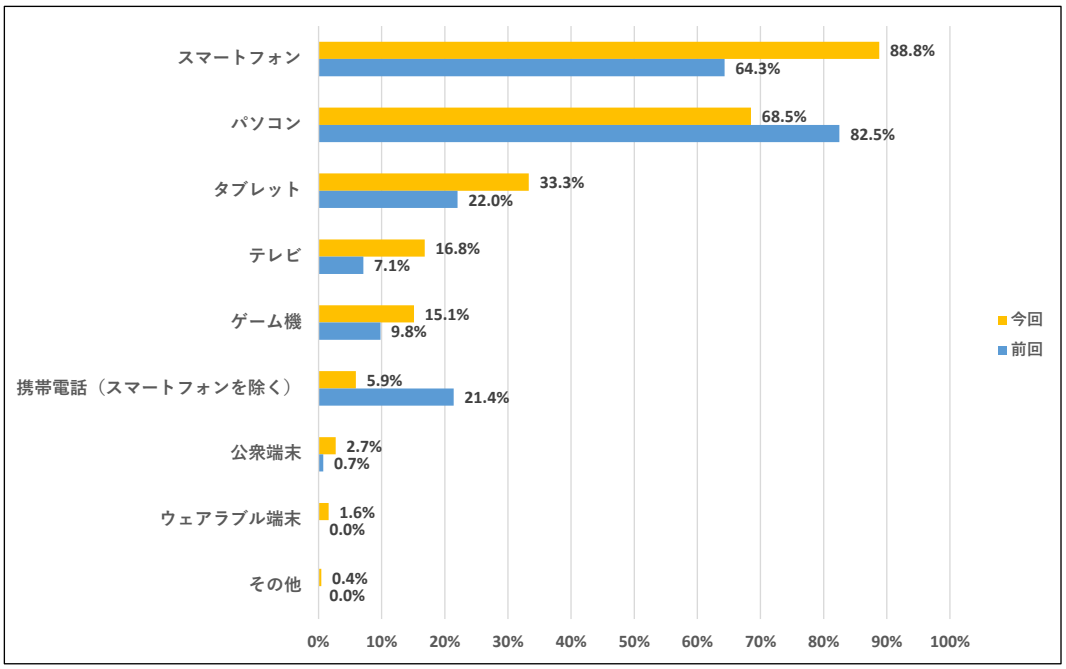
【問13】あなたはインターネットを利用したことがありますか。

1．ある　2．ない



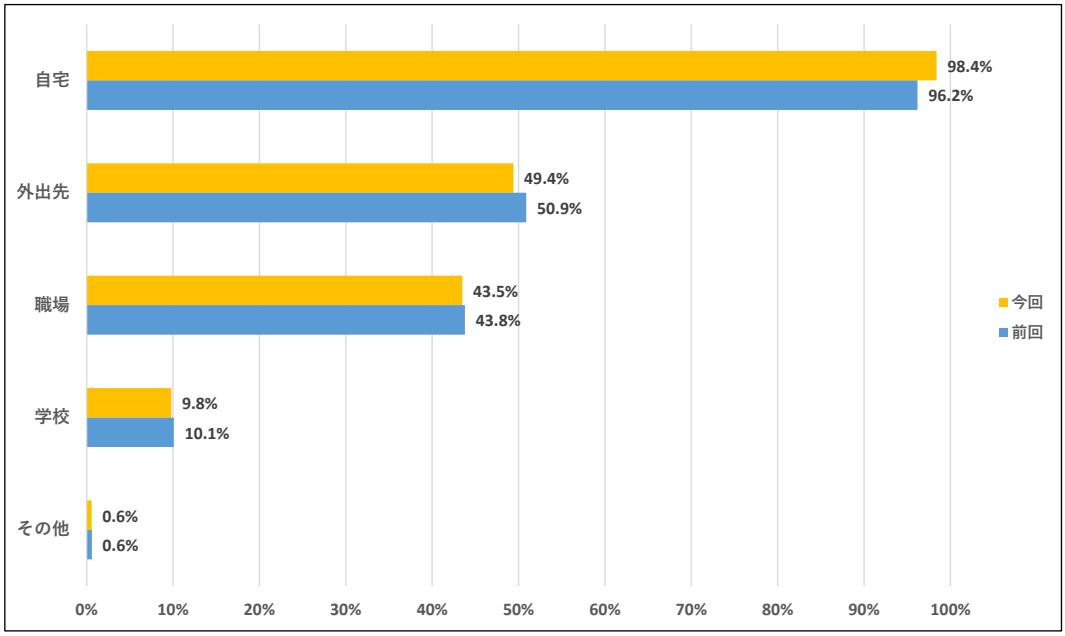
【問14】あなたはインターネットをどのような機器で利用していますか。該当する番号をすべて選んでください。

1．パソコン　2．携帯電話（スマートフォンを除く）　3．テレビ　4．公衆端末　5．ゲーム機　6．スマートフォン
7．タブレット　8．ウェアラブル端末　9．その他



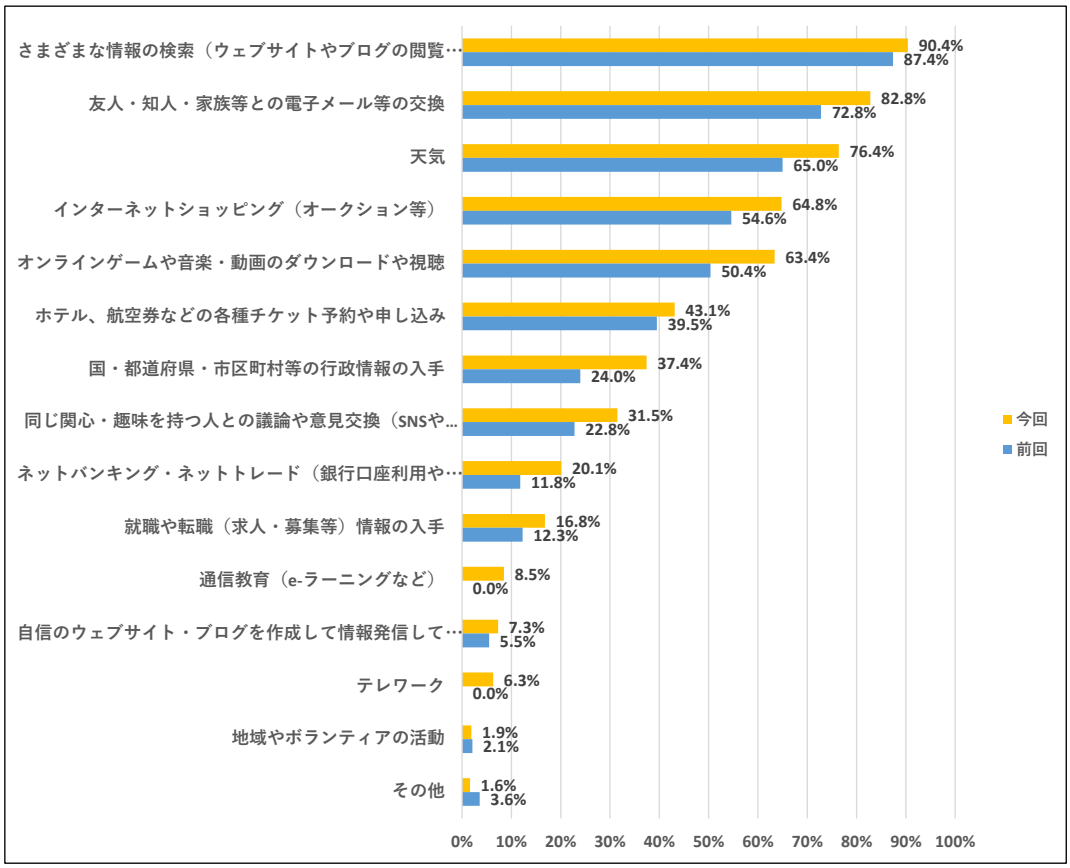
【問15】あなたはインターネットをどこで利用しますか。該当する番号をすべて選んでください。

1．自宅　2．職場　3．学校　4．外出先　5．その他



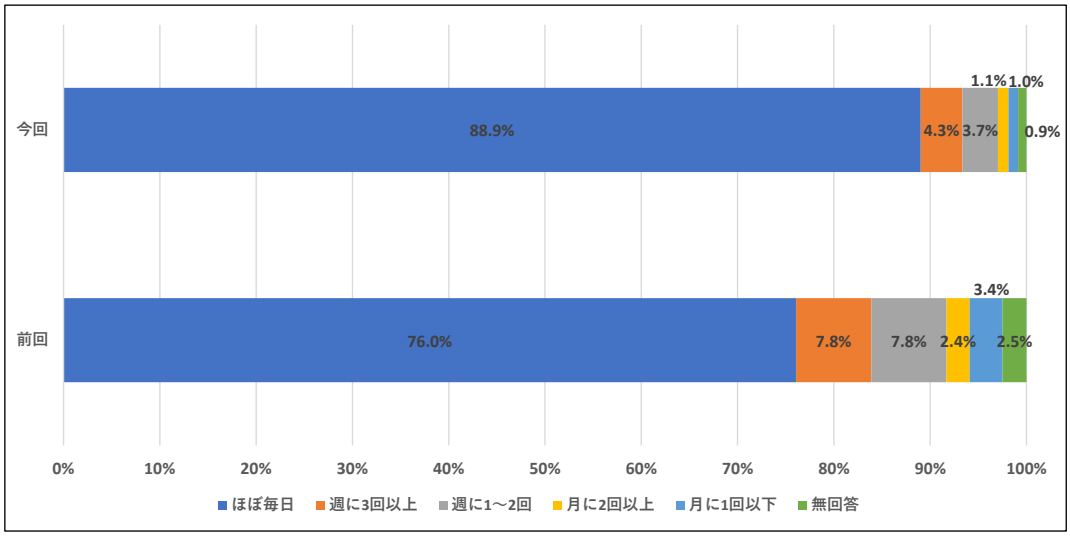
【問16】あなたはインターネットをどのようなことに利用していますか。

1．友人・知人・家族等との電子メールの交換　2．さまざまな情報の検索（ウェブサイトやブログの閲覧等）
3．インターネットショッピング（オークション等）　4．ホテル、航空券などの各種チケット予約や申し込み
5．ネットバンキング・ネットトレード（銀行口座利用や証券取引等）
6．オンラインゲームや音楽・動画のダウンロードや視聴
7．同じ関心・趣味を持つ人との議論や意見交換（ＳＮＳやTwitter等）
8．自身のウェブサイト・ブログを作成して情報発信している　9．地域やボランティアの活動
10．国・都道府県・市区町村等の行政情報の入手　11．就職や転職（求人・募集等）情報の入手
12．天気　13．通信教育（e-ラーニングなど）　14．テレワーク　15．その他



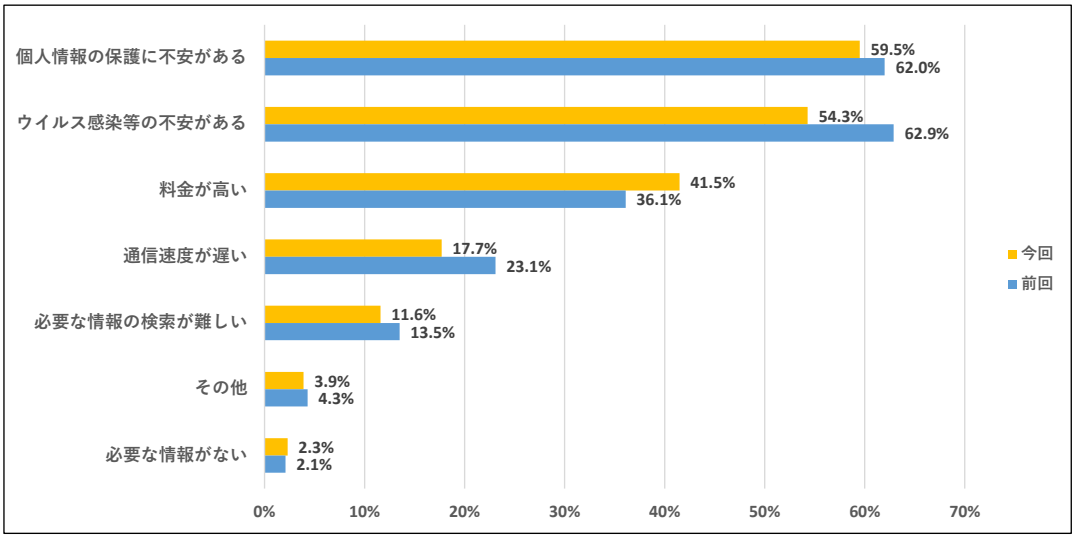
【問17】あなたはインターネットを平均してどのくらいの頻度で利用していますか。

1．ほぼ毎日　2．週に３回以上　3．週に１～２回　4．月に２回以上　5．月に１回以下



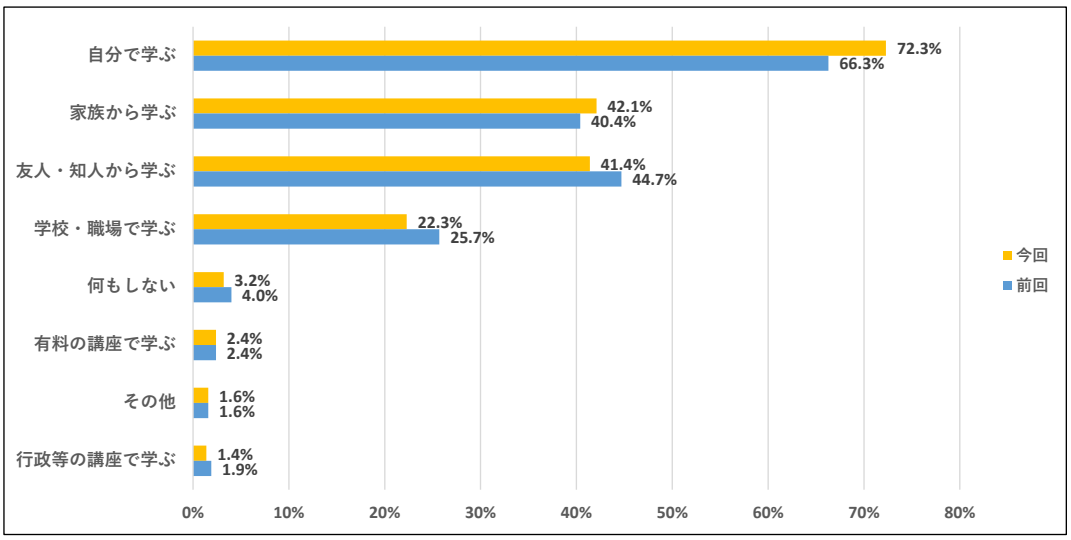
【問18】インターネットについてどのようなことに不満や不安を感じていますか。該当する番号をすべて選んでください。

1．必要な情報の検索が難しい　2．料金が高い　3．通信速度が遅い　4．個人情報の保護に不安がある
5．ウイルス感染等の不安がある　6．必要な情報がない　7．その他



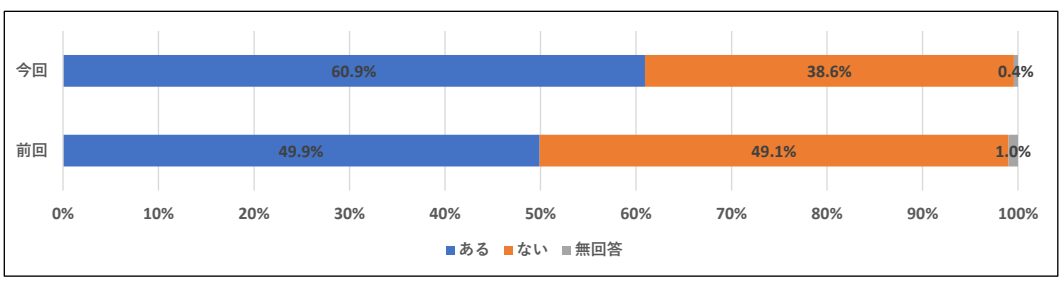
【問19】あなたは、インターネットを利用する際、コンピュータやIT（情報通信技術）の利用に必要な知識をどのような手段で習得しますか。該当する番号をすべて選んでください。

1．自分で学ぶ　2．家族から学ぶ　3．学校・職場で学ぶ　4．友人・知人から学ぶ　5．行政等の講座で学ぶ
6．有料の講座で学ぶ　7．何もしない　8．その他



【問20】あなたは岩出市のウェブサイトを見たことがありますか。

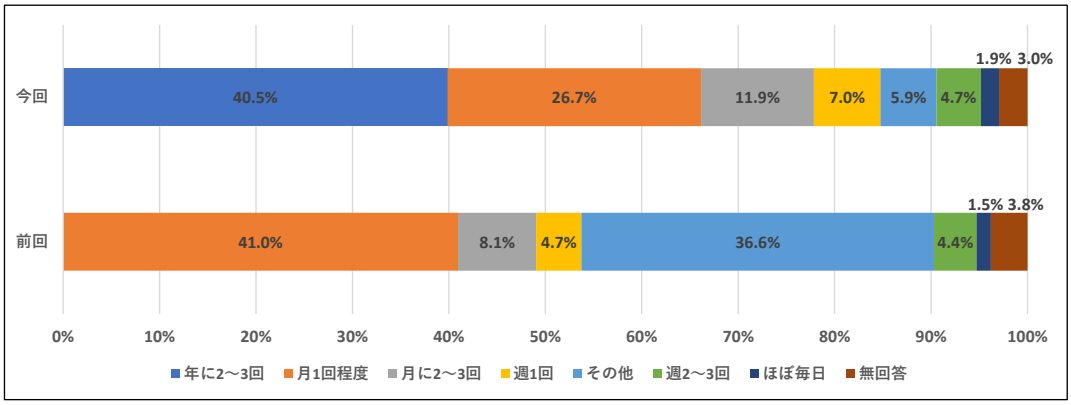
1．ある　2．ない



【問21】岩出市のウェブサイトをどの程度利用されていますか。

1．ほぼ毎日　2．週２～３回　3．週１回　4．月に２～３回　5．月１回程度　6．年に２～３回

7．その他

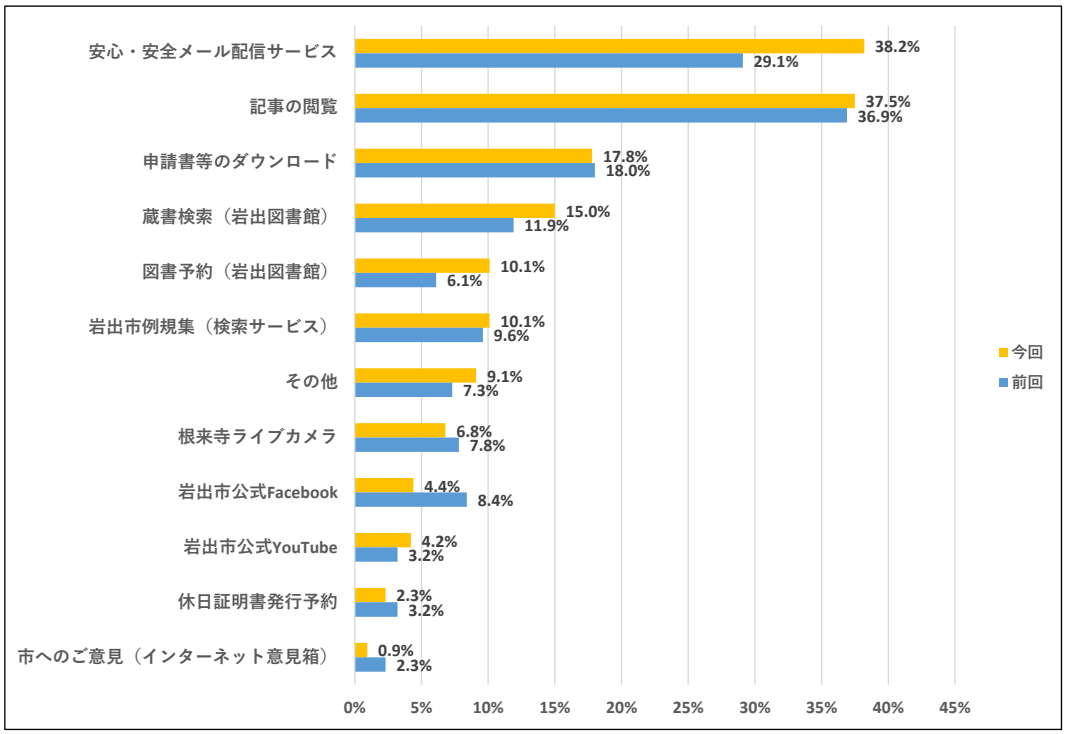


【問22】岩出市のウェブサイトで実際に利用したことのあるサービスは次の中でどれですか。該当する番号をすべて選んでください。

1．休日証明書発行予約　2．安心・安全メール配信サービス　3．蔵書検索（岩出図書館）　4．図書予約（岩出図書館）

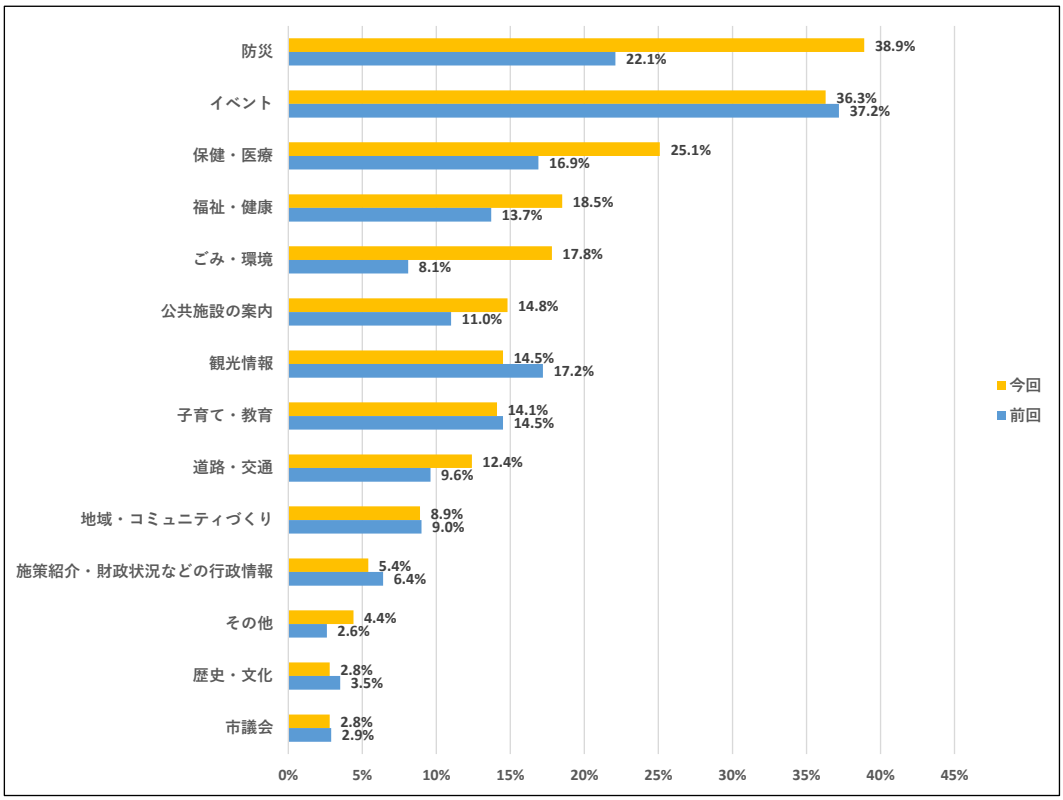
5．岩出市例規集（検索サービス）　6．申請書等のダウンロード　7．市へのご意見（インターネット意見箱）

8．根来寺ライブカメラ　9．岩出市公式Facebook　10．岩出市公式YouTube　11．記事の閲覧　12．その他



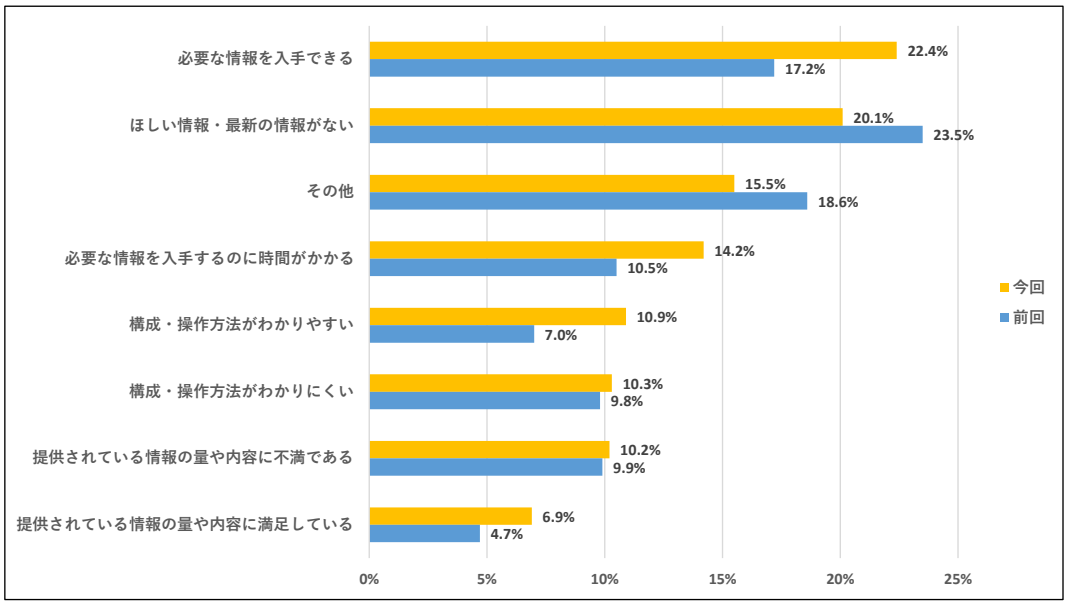
【問23】岩出市のウェブサイトにどのような情報を載せてほしいですか。またどのような情報があれば見たいと思いますか。より充実してほしい情報を2つ以内で選んでください。

1．観光情報　2．イベント　3．防災　4．福祉・健康　5．保健・医療　6．道路・交通
7．地域・コミュニティづくり　8．歴史・文化　9．公共施設の案内　10．施策紹介・財政状況などの行政情報
11．市議会　12．子育て・教育　13．ごみ、環境　14．その他



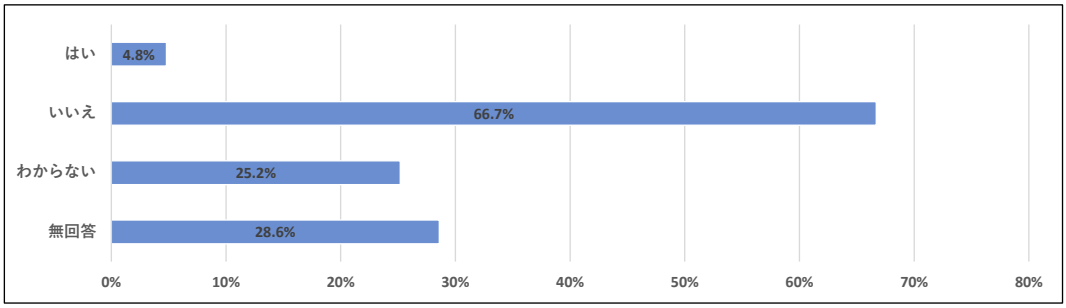
【問24】岩出市のウェブサイトについてどのような感想をお持ちですか。該当する番号をすべて選んでください。

1．構成・操作方法がわかりやすい　2．必要な情報を入手できる
3．提供されている情報の量や内容に満足している　4．構成・操作方法がわかりにくい
5．必要な情報を入手するのに時間がかかる　6．ほしい情報・最新の情報がない
7．提供されている情報の量や内容に不満である　8．その他



【問25】インターネットを利用しないことで困ったことがありましたか。

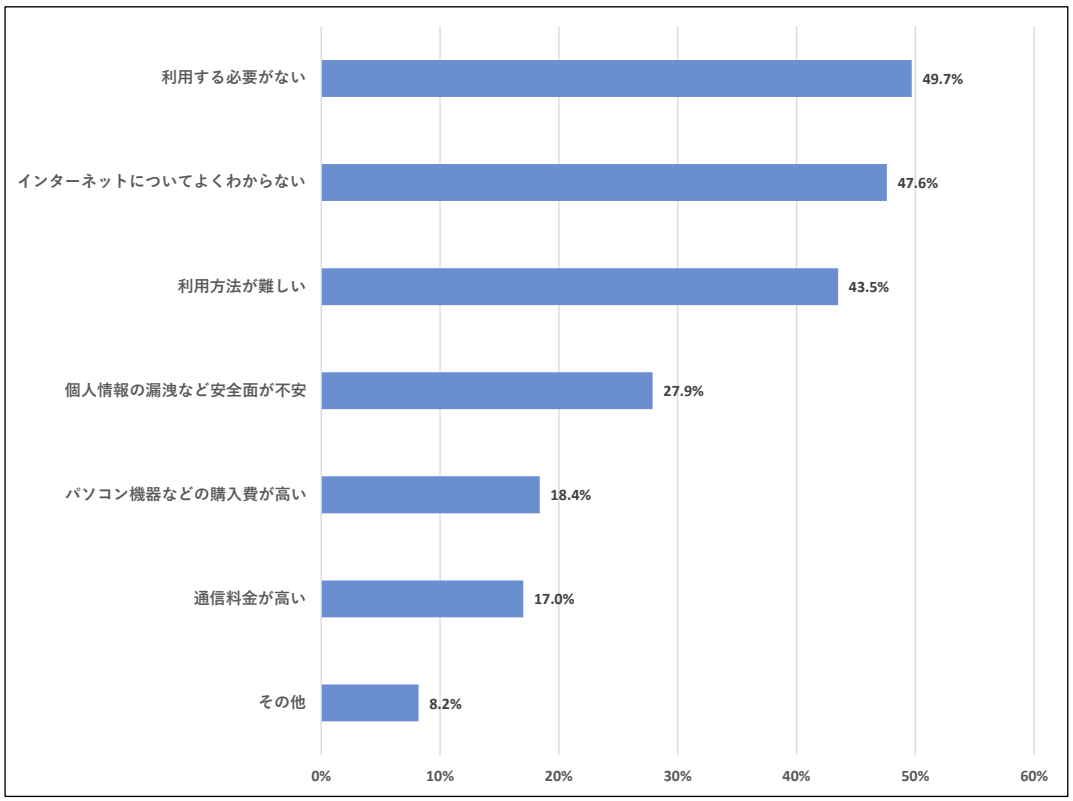
1．はい　2．いいえ　3．わからない



【問26】インターネットを利用しないのはなぜですか。該当する番号をすべて選んでください。

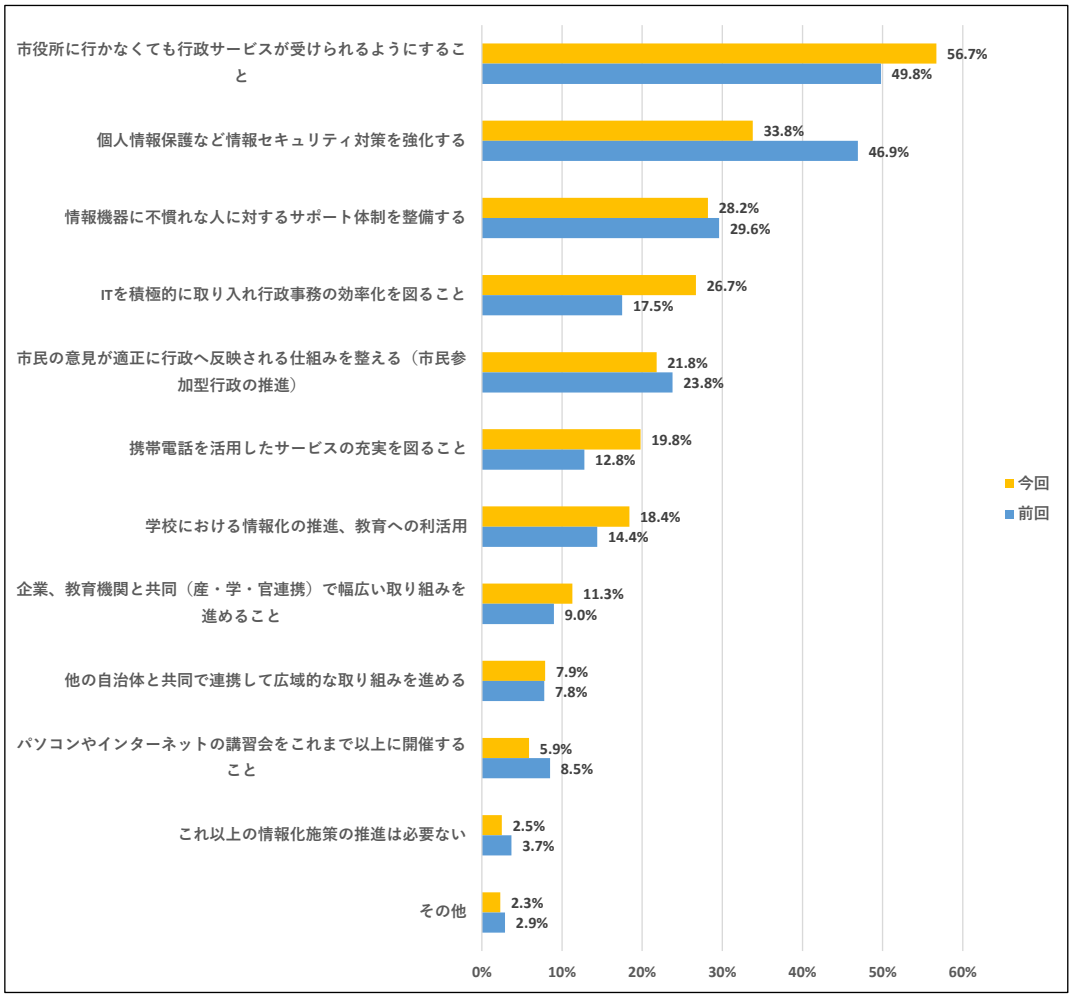
1．利用する必要がない　2．利用方法が難しい　3．通信料金が高い　4．パソコン機器などの購入費が高い

5．個人情報の漏洩など安全面が不安　6．インターネットについてよくわからない　7．その他



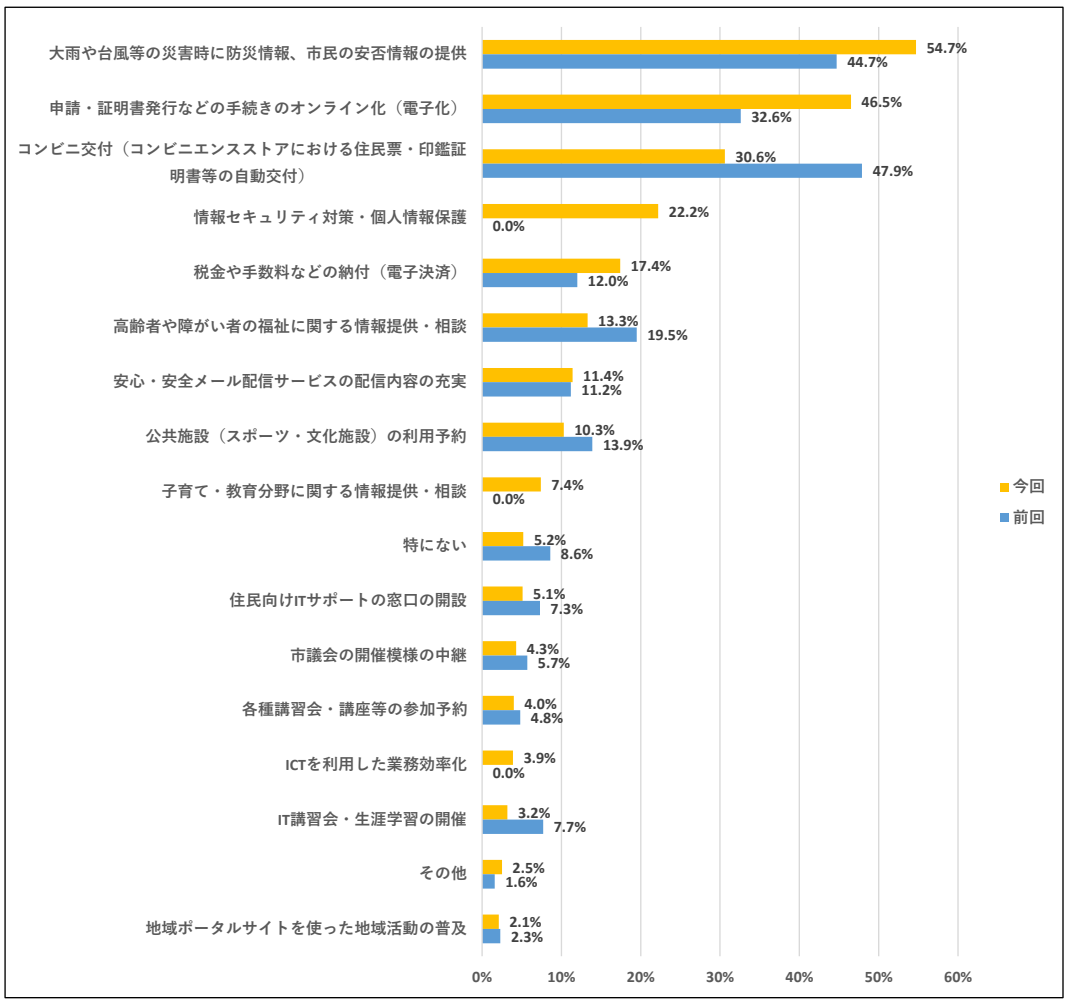
【問27】あなたは、岩出市が情報化施策を推進するうえで、大切なことはどのようなことだと思いますか。
大切だと思うことを3つ以内で選んでください。

1．ＩＴを積極的に取り入れ行政事務の効率化を図ること
2．市役所に行かなくても行政サービスが受けられるようにすること
3．企業、教育機関と共同（産・学・官連携）で幅広い取り組みを進めること
4．携帯電話を活用したサービスの充実を図ること
5．パソコンやインターネットの講習会をこれまで以上に開催すること
6．市民の意見が適正に行政へ反映される仕組みを整える（市民参加型行政の推進）
7．学校における情報化の推進、教育への利活用
8．他の自治体と共同で連携して広域的な取り組みを進める
9．個人情報保護など情報セキュリティ対策を強化する
10．情報機器に不慣れな人に対するサポート体制を整備する
11．その他
12．これ以上の情報化施策の推進は必要ない



【問28】今後、岩出市においてITを使って実現してほしいサービスや充実してほしい情報化施策について、
3つ以内で選んでください。

1．申請・証明書発行などの手続きのオンライン化（電子化）
2．大雨や台風等の災害時に防災情報、市民の安否情報の提供
3．公共施設（スポーツ・文化施設）の利用予約
4．情報セキュリティ対策・個人情報保護
5．税金や手数料などの納付（電子決済）
6．住民向けITサポートの窓口の開設
7．各種講習会・講座等の参加予約
8．子育て・教育分野に関する情報提供・相談
9．安心・安全メール配信サービスの配信内容の充実
10．地域ポータルサイトを使った地域活動の普及
11．市議会の開催模様の中継
12．ICTを利用した業務効率化
13．高齢者や障がい者の福祉に関する情報提供・相談
14．IT講習会・生涯学習の開催
15．コンビニ交付（コンビニエンスストアにおける住民票・印鑑証明書等の自動交付）
16．その他
17．特にない



【問29】情報化が進んでいくことに対して、どのような不安がありますか。該当する番号を2つ以内で選んでください。

1．個人情報が漏洩する
2．ネットワーク犯罪（詐欺・窃盗等）が増加する
3．子どもが教育上好ましくない情報に接する
4．パソコン等の情報技術を利用できる人と、利用できない人との間に格差が生じる
5．不正コピーなどにより知的所有権が侵害される
6．情報が氾濫し、情報の信頼性が失われる
7．匿名による個人への誹謗・中傷が起こる
8．人と人とのふれあいが少なくなる
9．問題が発生するとは思わない
10．わからない
11．その他

