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。

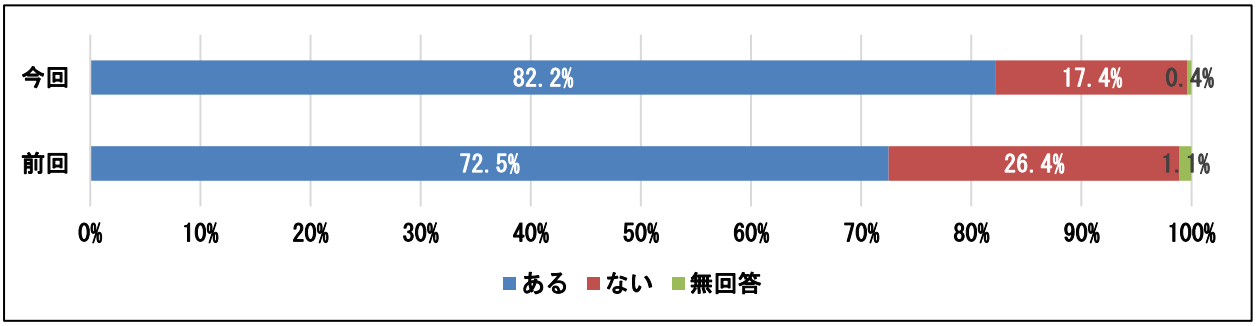
３　岩出市における情報化の現状

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

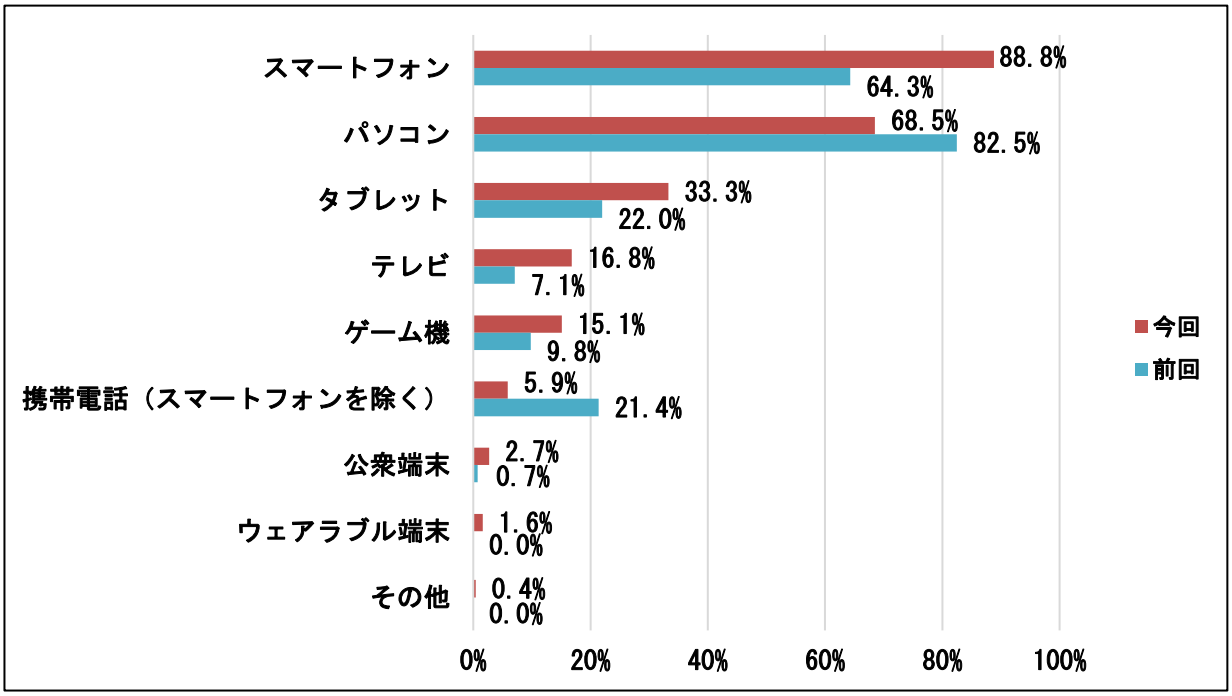
岩出市民のインターネットの利用率は、８２．２％で、平成２７年８月に実施した前回の調査結果と比べて約９．７％の増加がみられます。（図表２－１）

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

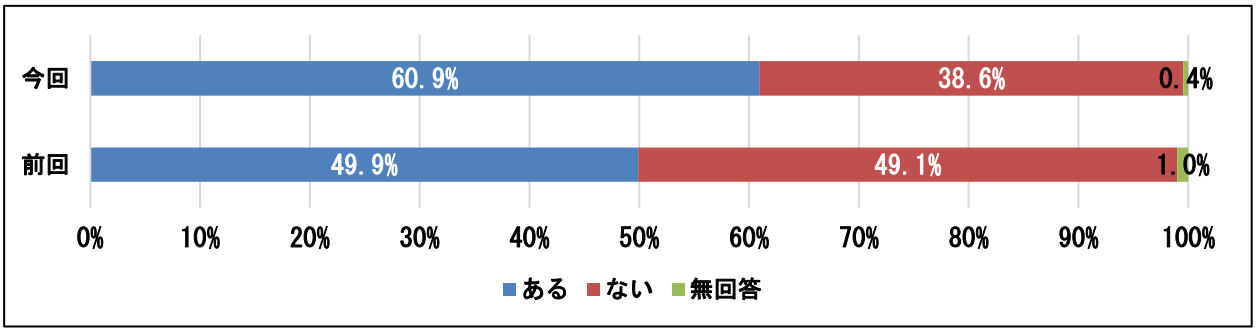
本市ウェブサイトの閲覧状況については、前回の調査より約１１％増加し、約６１％の方が閲覧したことがあるという結果になりました。（図表２－３）

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）

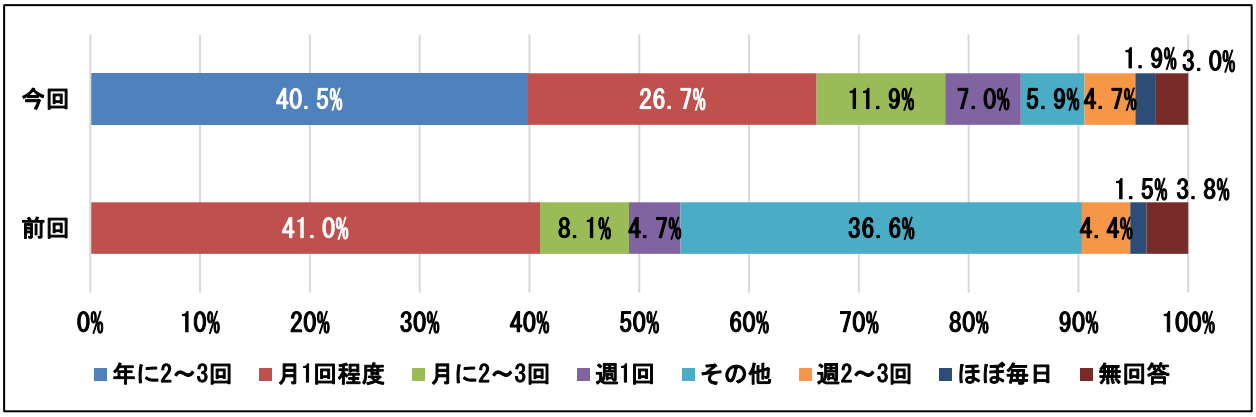
本市ウェブサイト自体を見たことがない方も３８．６％とまだまだ多いことから、もっと市民の方に必要な情報提供を発信し、利用していただけるよう周知していく必要があります。また、「見たことがある方」の利用頻度の向上を図るため、市民のニーズにあった内容の充実を図っていかなければなりません。

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



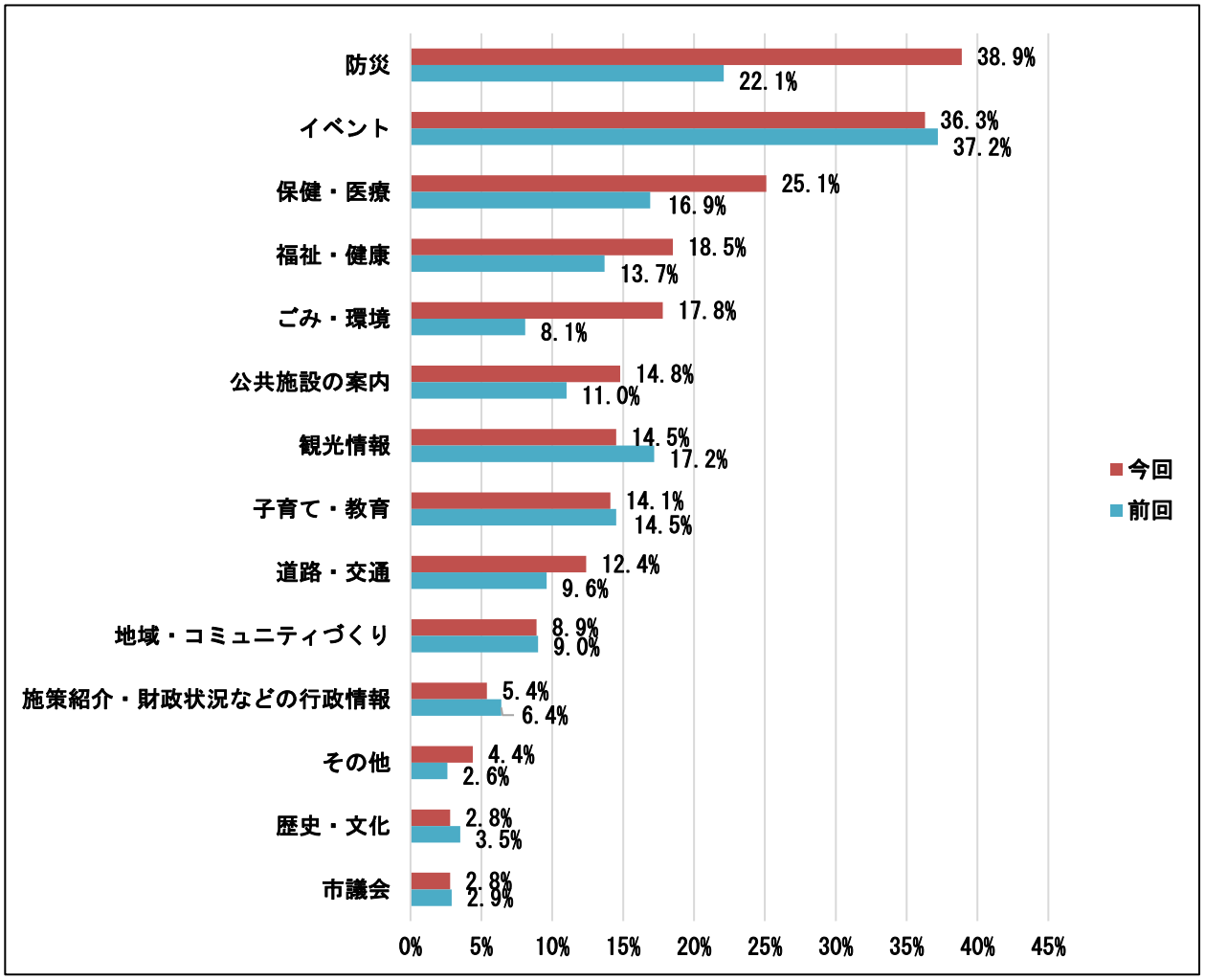
図表２－４　岩出市のウェブサイトをどの程度利用されていますか。



（3）市民のニーズ

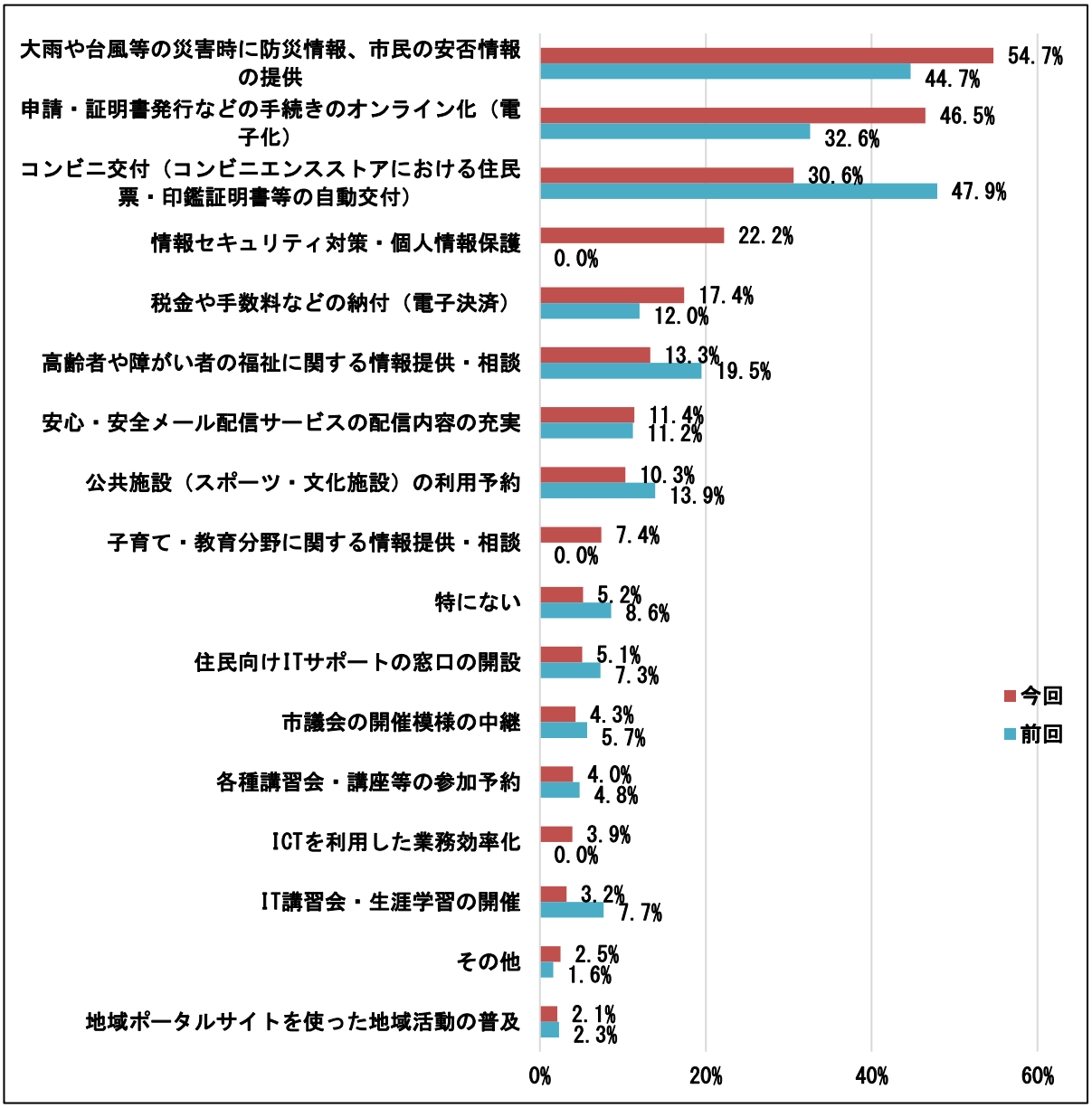
ウェブサイトにどのような情報提供の充実を図ってほしいかという質問に対しては、防災の情報が３８．９％と前回の調査で最も多かったイベント情報より上回っており、市民の防災意識の高まりが感じられます。次にイベントの情報が３６．３％となり、保健・医療情報が２５．１％、福祉・健康情報が１８．５％と続いています。（図表２－５）

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。