

市川第 20080331-0214 号
平成 20 年 3 月 31 日

支出負担行為担当官
総務省大臣官房会計企画官 殿

(受託者)

住所 千葉県市川市八幡 1 丁目 1 番 1 号
氏名 市川市長 千葉 光 行 印



平成 19 年度 地域 ICT 利活用モデル構築事業 成果報告書

平成 19 年 10 月 18 日付け契約の平成 年度地域 ICT 利活用モデル構築事業について、下記のとおり事業を実施したので、委託契約書第 13 条の規定に基づき、別添のとおり報告します。

平成20年 3月31日

成果報告書

実施 市区町村 名	市川市				
代表市区 町 村長名	千葉 光行				
事業名称	地域連携基盤を活用した安全・安心・健康課題解決モデル				
契約額	59,071,954円				
事業実施 概要	■ 電子私書箱・電子交付システム 電子私書箱・電子交付システムでは、以下の仕組み・環境を構築する。 ・市で保有している市民の健康診査にかかる情報を市民に提供し、市民が健診情報を自らの健康管理に利活用できるような仕組み・環境 ・被災時に行政の窓口を介すことなく、効率的に被災証明書や罹災証明書の発行を受けられるような仕組み・環境 本年度は、本市における電子私書箱の概念の立案、電子交付システムを含めた三段階の実現段階の設定、第一段階における要件定義を実施した。 ■ 防災情報システム 災害時等の緊急事態に、地域の人々が協力して安否の確認や救済・救援活動ができるように、地域に対して行政からの適切な情報提供を可能とし、また、高齢者や障害者など援護を必要とする災害弱者に対しては、個々の災害弱者に相応しい個別の対応や迅速なサポートをすることが可能になるように防災情報システムの構築を行う。 本年度は、防災情報システム第一期として被災者支援システム、避難所関連システム、仮設住宅関連システムの3システムの構築を実施した。				
目標の達成状況	指 標	目標値	結果の数値	達成状況	計測方法・出典等
	対象者満足度	20%	N/A	—	未計測
	自己健康管理実施率	5%	N/A	—	未計測
	要援護者の支援要望率	20%	N/A	—	未計測
	対象団体満足度	30%	N/A	—	未計測
	達成できなかった理由（△又は×の場合）				
	■対象者満足度及び自己健康管理実施率における未計測理由 対象者満足度、自己健康管理実施率については、市民の健康管理にかかる指標であり、電子私書箱・電子交付システムの実現によって評価が可能になる指標である。 電子私書箱システムは、本年度の取り組みが要件定義までであり、実際にサービスの提供が始められておらず、達成状況を計測する段階に到達していないためである。 ■要援護者の支援要望率、対象団体満足度における未計測理由 要援護者の支援要望率、対象団体満足度については、要援護者支援制度にかかる指標であり、要援護者制度が実施されて始めて評価可能となる指標である。 本市においては、要援護者支援制度自身が開始されておらず、達成状況を計測する段階に到達していないためである。				

注) 成果の達成状況欄には○(達成)、△(一部達成)、×(全く達成されていない)を記入すること。

注) 合計3枚まで。

<委託業務説明書>

1 平成19年度事業実施において明らかとなった課題

※他自治体の参考となるような論点・課題（解決できた場合はその解決策）。

■ 電子私書箱・電子交付システム

○確実な本人認証と利用上の利便性の両立について

行政の持つ個人情報を提供することになるため、情報を確実に本人が受け取る様にしなければならない。そのため、情報授受における確実な本人認証の方法が課題となった。

認証の確実性を追及するあまり、市民に複雑な手続を要求したり、認証に時間を要したりするようでは、市民がサービスを利用する上での利便性を損なうこととなり、サービスの利用が敬遠される可能性がある。

本市においては、住基カード及び自動交付機の普及を促進していることもあり、本市の自動交付機から情報を提供することとし、その際に住基カードにて本人認証を行うことによって、確実な本人認証を担保することとした。

○情報の安全な提供方法と利便性の両立について

行政側から市民に情報を提供する際に、情報が途中で盗み見されたり、改竄されたりすることなく安全に市民の手元に届かなくてはならない。そのため、情報の確実な授受方法が課題となった。

情報授受の確実性を追及するあまり、情報の提供場所を行政の窓口限定したり、紙媒体による提供に限定したりした場合、行政からの交付物を交付する方法としては、市民に対して従来と同じ方法で提供するものであり、利便性の向上が図られていない。市民の情報授受の利便性を考慮すると、インターネット経由による情報提供も候補にしたものの、内閣官庁等他の省庁でも同等の検討を実施しているため、そちらの結論を待つこととし、本市単独で開発するべきではないと判断した。

当面、本市では、段階を踏んで安全性と利便性を高めていくこととし、まずは、自動交付機から情報提供することによって、提供場所の広がりや情報提供の安全性を両立させることとした。

○情報接点における市民の情報リテラシーについて

行政から情報を提供する場合、その情報接点においては、市民であれば誰でも情報入手可能な情報接点である必要がある。

情報の提供方法について、インターネットを前提とした場合、インターネットへの知見を有しない市民や、インターネット環境を有しない市民に情報を伝達できない可能性があるため、インターネットを利用しなくても情報を授受できる仕組みが必要であった。

一方で、本市の方針として、デジタルデバイドについては課題として認識しつつも、ICT 活用のためにはインターネットを利用した情報接点が必要だと認識しており、今後、段階的（三段階以降）に導入していくことにしている。

○情報接点の多様性と接点毎で扱う情報の種類について

行政から市民に情報を提供する情報接点として、複数の情報接点を用いる場合、情報接点によって機能や役割をどのように設定するか、課題として認識された。たとえば、自動交付機の場合、改竄防止対策が施された専用紙を用いることが前提とされている一方で、駅やコンビニエンスストアのKIOSK 端末、あるいはインターネットを利用して、市民が家庭から印刷しようとした場合、改竄防止対策の施された用紙を用いることはできない。しかしながら、行政から交付する情報の全てが、改竄防止用の専用紙を用いる必要はないとも考えられる。印字する紙の種類を考慮しただけでも、情報接点によって扱うべき手続や情報の種類について検討すべきであることが示唆される。

本市では、現時点において、取り扱うべき情報の種別を区分するための基準を整備するには至っていない。今後、情報接点の種類を増やしていく際において、どのような情報をどのような情報接点で扱うべきか検討していく必要性を把握するまでにとどまっている。

■ 防災情報システム

○実装すべき機能やシステムの運用方法について

本市においては、大規模な被災経験が無い場合、実経験に基づいて備えるべき機能を抽出することができない。そのため、機能要件や運用要件を検討する際に、実装すべき機能や、震災時に障壁となる脆弱な通信インフラ・機器インフラ環境下における運用方法について、何を備えるべきか、どのように備えるべきか、妥当な判断基準を見出すことが課題となった。

本事業の一環として行った、市民に対する防災意識に関するアンケートにおいても、市民からライフラインの断絶や社会インフラの機能不全が発生する中で、市としてどのような対応を実施するのか、実施できるのか不安を寄せる声が寄せられていた。

この点について、本市は、他の自治体のノウハウを利用することで課題に対応することとした。すなわち、実際の被災経験を持ち、被災経験に基づいて構築されたシステムを持つ西宮市を参考として、検討を進めることとした。

なお、本市が本年度構築した本市の防災情報システムは、西宮市が LASDEC に提供したライブラリに対し、本市の共通基盤システム経由で防災情報システムに必要なデータを入手できるように改良を加えた形となる。

○データの事前準備の周期や、準備するデータの取得タイミング

いつ発生するかわからない災害に備えて、どのような頻度・タイミングで市民のデータをあらかじめ防災情報システムに準備しておくべきか、適切な頻度・タイミングの設定が課題となった。

この点については、今後、本市における他の基幹システムのデータ更新状況の分析や、他の自治体の運用を参考にしつつタイミングの定義を行っていくこととする。

2 自立的・継続的運営の見込み

現時点における取り組み内容は、本市単独事業であり、他の組織が運営するサービス等に依存していないため、自立性が問題となることは無い。

継続性においては、本年度においては防災情報システムの一部構築にとどまっており、運営が始まっていない。よって、運営の継続性は、次年度以降、実際の運営が始まってから評価を行うこととする。

3 今後の展開方針

■ 電子私書箱・電子交付システム

○平成 20 年度着手予定

- ・第一段階については、本年度に行った要件定義より、システム開発に着手する。
- ・第二段階については、関連諸機関の動向を注視しつつ、本市としての要件の検討に着手する。
- ・市民に対するサービス提供前に、評価指標（対象者満足度及び自己健康管理実施率）について現状把握を行うための調査を実施する。

○平成 21 年度以降

- ・第一段階、第二段階の運用・改善
- ・第三段階、第四段階については、内閣官房や、厚生労働省といった中央省庁における同種の検討状況を踏まえつつ、かつ、第一段階、第二段階の構築後の運用実績や市民の評価を鑑み、本市としての方向性を定めていく。

■ 防災情報システム

○平成 20 年度着手予定

- ・本年度に開発した第一期のサブシステム、データ整備、本番運用環境整備を進め、効果検証を行う。
- ・第二期開発分のサブシステム（救援物資管理関連システム、要援護者支援システム、慰霊祭・追悼式等関連システム、倒壊家屋関連システム、復旧・復興計画システム、災害対策ネットワークシステム、その他情報連携インターフェース機能）の開発を進める。
- ・本格稼働前に、評価指標（要援護者の支援要望率、対象団体満足度）について現状把握を行うための調査を実施する。その際には、健康福祉統括部で調査している関連データとの整合性に留意する。

○平成 21 年度以降

- ・防災情報システムの運用・改善

注）必要な場合には補足説明図（A4 判）等を添付すること。

<システム設計書>

1 概要

■ 電子私書箱・電子交付システム

本市健康管理システムより市民の健康診断情報や保健指導情報等を抽出し、本市電子交付システムを利用して市民に健康診断情報等を交付する。

本市防災情報システムより出力される被災証明書、罹災証明書を、本市電子交付システムを利用して市民に交付する。

■ 防災情報システム

平時より本市基幹システムより市民情報を取得しておき、災害発生時には住記情報から取得した市民情報を基にして、災害被災者の情報管理、避難者の情報管理等を行う。また、避難所の情報管理、仮設住宅の情報管理も実施する。

2 運用結果

本年度においては、防災情報システムの第一期の開発にとどまり、電子私書箱・電子交付システム、防災情報システムともに実運用を実施していない。

3 課題・改修の必要性

防災情報システムの本年度の開発は、総合テスト環境における動作確認までとなっている。なお、共通基盤システムによる業務間のデータ連携サービスが、次年度に開始されるため、防災情報システムと関係のあるデータを持つ本市他システムとの連携テストを踏まえたうえ、本番環境運用の環境構築が必要である。

なお、防災情報システムは、平成 20 年度に第二期のサブシステム開発を予定していることから、第二期においては、第一期開発分のサブシステムを合わせて本番環境化、試行を実施する。

4 その他

※該当する場合に記入

(1) 活用したネットワーク種別・伝送速度

特になし

(2) 関連する既存の情報通信システムとの連携状況

防災情報システムにおいては、本市の共通基盤システムと連携することによる既存基幹システムとの情報連携を実現する。

電子私書箱システムにおいては、本市電子交付システムと、情報を提供する健康管理システム間を本市の共通基盤システム経由で連携するよう要件定義を実施した。

(3) 地域情報プラットフォームへの準拠の有無

防災情報システムにおける本市の共通基盤システムと連携することによる既存基幹システムとの情報連携において、地域情報プラットフォームに準拠したインターフェースを実装した。

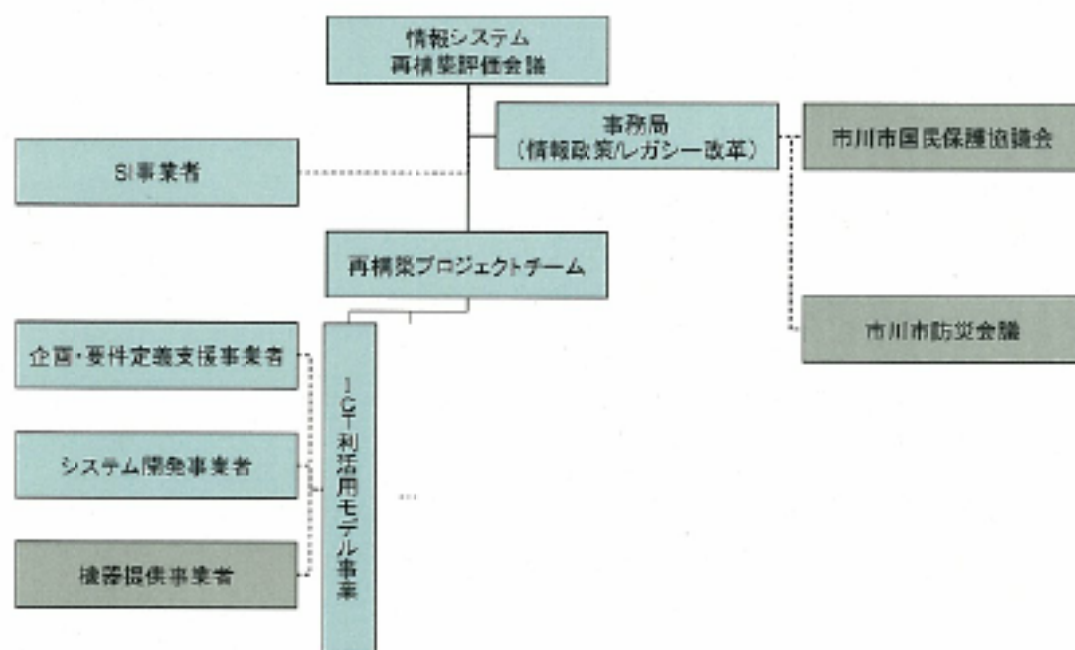
5 システムの詳細

※添付資料参照

注) システム関係の添付印刷物は 1 部のみ提出。必要な場合には補足説明図 (A4 判) 等を添付すること。

<実施体制説明書>

1 実施体制



2 各主体の役割

NO	名 称	役 割
1	情報システム再構築評価会議	情報システム再構築全体の推進・調整
2	情報システム再構築事務局	情報システム再構築全体の管理・運営
3	ICT活用モデル事業プロジェクトチーム	本事業の推進、協議会参加自治体との調整
4	SI 事業者	全体最速の観点から情報システム再構築計画推進支援
5	企画要件定義支援事業者	本事業におけるシステムの企画・要件定義作業実施
6	システム開発事業者	本事業システム開発
※	機器提供事業者	本年度においては、既存機器で対応可能であった。
※	市川市国民保護協議会 市川市防災会議	参加招請を行わなかった

注) 必要な場合には補足説明図 (A4 判) 等を添付すること。

注) 協議会の開催要項・議事要旨を添付。

事業実施進行表

[illegible]