地域ICTサービスの実現に関する
全国調査報告書

（別冊）

～地域情報化に関するヒアリング結果～

＝　　目次　＝

１　はじめに……1

２　ヒアリング調査概要 ……1
　２．１　調査対象団体……1
　２．２　ヒアリング項目 ……1

３　ヒアリング結果……2

　３．１　群馬県前橋市における事例……2
　　（1）地域情報化計画等に関する取り組み状況について……2
　　（2）現状のオンラインサービス提供状況に関して ……4
　　（3）広報周知活動について ……5
　　（4）地域情報プラットフォームに関する意見 ……5

　３．２　岩手県一関市における事例……6
　　（1）地域情報化計画等に関する取り組み状況について……6
　　（2）現状のオンラインサービス提供状況に関して ……8
　　（3）　広報周知活動について……8
　　（4）地域情報プラットフォームに関する意見 ……9

４　まとめ ……10

1　はじめに

「地方公共団体の地域情報化に関する現状調査」として、調査対象と定めた団体に対し、アンケートによる現状調査を行った。しかし、地域情報化に向けた具体的な施策や課題意識といった事項は、アンケートで調査しきれていない。そこで、これらについて明確にするため、ヒアリングを実施した。

本別冊では、ヒアリングを通して得られた結果を事例として紹介する。

2　ヒアリング調査概要

2．1　調査対象団体

情報化計画等を策定している以下の 2 団体に、ヒアリングのご協力をいただいた。

- 群馬県前橋市
- 岩手県一関市

2．2　ヒアリング項目

調査項目は以下のとおり。

（1）地域情報化計画等に関する取り組み状況について

・地域情報化計画等に関する策定経緯
・地域情報化計画等の計画期間
・地域情報化計画等の策定手順
・地域情報化計画等の課題意識
・地域情報化計画等の具体的な施策例
・地域 ICT の状況

（2）現状のオンラインサービス提供状況に関して

・市ホームページ上に掲載する自治体内情報の収集方法
・市ホームページ上での情報の提供範囲
・行政情報の外部提供

（3）広報周知活動について

・地域情報化計画等の広報周知活動
・オンラインサービス提供時の広報周知活動

（4）地域情報プラットフォームに関する意見

３ ヒアリング結果

３．１ 群馬県前橋市における事例

（1）地域情報化計画等に関する取り組み状況について

①地域情報化計画等に関する策定経緯

前橋市では、行政内部事務の情報化を主眼においた「前橋市行政情報化計画（平成 9 年度～19 年度）」を平成 9 年度に策定していた。しかし、情報通信技術の著しい進展や社会情勢の変化の中で、電子自治体構築に向けた取り組みが要請され、見直しの必要性が発生した。そこで、ITの有効活用による住民サービスの向上、行政事務の効率化など、電子自治体の実現に向けた地域の情報化と行政の情報化に関するさまざまな施策を、総合的・計画的に取り組むため、平成 14 年度に「前橋市総合情報化推進計画」として策定した（独自計画）。

本計画は、平成 15 年度から平成 19 年度までの 5 年間における、地域の情報化及び行政の情報化を総合的に推進するための基本方針、実施計画からなり、事業の進捗状況や国・県の動向、技術の進展等を勘案し、適宜見直しを行うものであった。

また、新たな地域情報サービスへの要請が高まる中で、平成 20 年度から平成 24 年度までを対象期間とした「新前橋市総合情報化推進計画」を策定中である。

（「新前橋市総合情報化推進計画」は、2008 年 4 月 4 日に市ホームページにて公開済）

②「前橋市総合情報化推進計画」の計画期間について

計画期間は５年としている。前橋市行政情報化計画（平成９年度～１９年度）の残りの期間に併せたこともあるが、事業を実施する上で 3 年は短く、また、ICT技術の進展等からして 10 年は長すぎるという認識である。

なお、「新前橋市総合情報化推進計画（平成 20 年度から平成 24 年度）」においても、同期間（5 年間）としている。

③「前橋市総合情報化推進計画」の策定手順について

全庁の課長クラスで構成される情報化推進委員会及び、その下部組織である計画策定専門部会を設置し、検討を進めた。

市民ニーズをより正確に捉えるため、Web等での市民アンケートを実施するとともに、市内で活動している企業等や庁内に対してヒアリングを実施した。

平成 14 年 11 月には、作成した計画の素案を市ホームページ、情報公開コーナー、情報管理課で公表し、計画策定の経過を明らかにするとともに、この計画に広く市民の意見を反映

させるため、パブリックコメント(意見募集)を実施した。

なお、「新前橋市総合情報化推進計画（平成 20 年度から平成 24 年度）」においても、ほぼ同様の策定手順で実施している。

④「前橋市総合情報化推進計画」の課題意識について

事業の進捗状況等を勘案し、適宜、計画の見直しを行う方針としており、毎年、各事業の進捗について、調査を実施し、評価を行っている。しかし、現状の評価方法では定量的に効果を表すまでには至っておらず、頭を悩ませている。

なお、計画の見直しは行うが、原則、事業を計画から削除することはない。ただし、場合によっては、次期情報化推進計画へ引き継がないことはありうる。

⑤「新前橋市総合情報推進計画」の具体的な施策例について

平成 20 年度から平成 24 年度までを対象期間とした「新前橋市総合情報化推進計画」における具体的な施策例を以下に示す。

【安心・安全】

・災害・安全情報の提供の充実

－市民のニーズが高く、必要性も高い。インターネットで情報を提供する

・防災行政無線の設置

－公共施設にスピーカーを設置し、近隣の市民に対して情報の発信を行う

【地域交流】

・地域SNS（まえばしSNS）の活用促進

－地域の活性化には市民力が重要との観点から、まえばし市民ネットワークシステム運営委員会による管理で、平成 18 年 10 月 12 日スタート。会員登録制

・情報データベースの構築

－まえばし市民活動支援センターによる管理で、活動しているボランティア団体やNPO法人の情報を市民に対して公開する

【行政情報化】

・レガシー改革

－ホストを廃止し、オープン系システムへの移行を進めるとともにアウトソーシングを検討中

⑥地域ICTサービスの状況について

市民から、市ホームページだけでなく、行政情報の総合的な窓口が欲しいとの意見があり、「ネット社会での地域ポータル」と「実社会での総合窓口」、両面の検討を開始した。
（「新前橋市総合情報化推進計画」にも記載）

地域ポータルは、福祉分野の情報を中心とし、民間との連携も視野に入れながら検討を進める予定である。平成 23 年度の実施を目標としているが、当初は市の提供している情報が中心となる見込み。

総合窓口は、平成22年度試行実施、平成24年度本格実施を目標としており、具体的な検討はこれから行う。ただし、民間をどこまで取りこむかは今後の検討課題として挙がっている。

（2）現状のオンラインサービス提供状況に関して

①市ホームページに掲載する自治体内情報の収集方法について

情報政策課が自治体内の情報を収集しているわけではなく、各担当課が個々に情報の更新をしている。なお、更新されたコンテンツ等の調整は、市ホームページを所管している市政発信課が行っている。

②市ホームページ上での情報の提供範囲について

外部の情報についても、各担当課が収集しているが、外部団体の情報として提供しているものの大半はリンクである。しかし、市が依頼している講演の情報などについては具体的な内容を含めて提供している。

③行政情報の外部提供について

リンクの提供に留まる。リンクフリーではなく、リンクを張る場合は、メールにて連絡をもらう運用としている。

（3）広報周知活動について

①「前橋市総合情報化推進計画」の広報周知活動について

「前橋市総合情報推進計画」は、市ホームページ及び情報公開コーナーでの閲覧としている。推進計画の内容は膨大で広報紙には盛り込みきれないとの判断から、広報紙による周知は実施していない。

②オンラインサービス提供時の広報周知活動について

広報紙は市民に広く行き渡ることから、効果的な周知手段と認識しており、オンラインサービスの提供を開始した場合には、できるだけその情報を掲載する方針としている。また、該当のオンラインサービスの利用者がわかる場合（例えば、図書館システムの機能改善等）は、個別にも通知している。

（4）地域情報プラットフォームに関する意見

標準仕様が公開されているが、地域情報プラットフォームを導入することで、何ができるのかといった全貌がわからない。具体的な事例や費用対効果などに関する情報を提供して欲しい。

３．２　岩手県一関市における事例

（1）地域情報化計画等に関する取り組み状況について

①地域情報化計画等に関する策定経緯

平成 17 年 9 月 20 日、旧一関市、花泉町、大東町、千厩町、東山町、室根村及び川崎村の 1 市 4 町 2 村が合併し、新しい一関市として誕生した。

合併にあたっては、「新市建設計画」を策定し、合併を判断する一つの材料として、新市の将来ビジョンを示してきた。

「一関市総合計画」は、この新市建設計画を尊重しつつ、市の未来に向けた道筋を具体的に示していこうとするものであり、幅広い市民の参画をもとに市民みんなが同じ視線で共有することができるまちの将来像を描くとともに、市勢発展の基本方向とそれを実現するための基本方策を明らかにしたものである。

本総合計画は、基本構想、基本計画、実施計画の 3 段階で構成される。具体的な事業計画は実施計画に記載され、予算編成も考慮しつつ、毎年度適宜見直すこととしている。

なお、地域情報化に関する施策については、本総合計画の一部として記載している。

②「一関市総合計画」の計画期間について

基本構想は、平成 18 年度から 27 年度までの 10 年間を計画期間としている。

基本計画は前期（平成 18 年度から平成 22 年度）と後期（平成 23 年度から平成 27 年度）に分けて作成する。後期分については、平成 21 年度頃から検討を行う予定である。

実施計画は、毎年度向こう 3 ヵ年度分を策定する。

③「一関市総合計画」の策定手順について

全庁の部長クラス以上で構成される総合計画策定委員会及び、その下部組織である総合計画策定プロジェクトチームを設置し、検討を進めた。また、公共的団体の役員等で構成される「一関市総合計画審議会」を設置し、市長の諮問に対し答申を行った。

また、市民参画の観点から、市民アンケートによる意向調査を実施するとともに、基本構想に掲げた目標実現のための施策については、公募委員や公共的団体の職員による専門部会（一関まちづくりスタッフ会議）で協議した内容を反映した。

平成 18 年 11 月には、基本計画の案段階での情報を公表し、パブリックコメントを実施した。それと並行して、基本計画の案について地域毎に住民説明会を開催し、市民からの意見を反映させた。

このような手順を踏み、基本構想は、平成 18 年 6 月議会で議決、基本計画は、平成 18 年 12 月議会への報告を経て決定した。

④「一関市総合計画」の課題認識について（地域情報化に関する部分のみ）

情報通信基盤の整備水準には地域間で格差が生じている。情報社会の進展に対応した地域情報化を進めるため、インターネットや携帯電話の使用環境を向上するとともに、テレビ・ラジオの難視聴対策を講じていくことが重要な課題と認識している。

また、各事業に対し、目標値を定めているが、目標値を目標年次より早く達成した場合は、その成果をもとに次の事業を新たに実施するという方法をとることで、計画を常に前に進めるようにしている。

⑤「一関市総合計画」の具体的な情報化施策例について

情報化に関する具体的な施策例を以下に示す。行政内部の情報化を先行して進め、その後、外部を含めた地域の情報化を進める方針としている。

【安心・安全】

・防災無線の一元化

－合併した旧市町村地域で異なる防災無線について一元化を図る

【住まい・交通】

・情報通信基盤の整備

－地域イントラネット基盤施設整備事業として、市内 200 箇所程度の公共施設（小・中学校含む）をつなぐ光ファイバー網を整備する

【行政情報化】

・行政内部事務システムの更新

－合併時に新規で導入した行政内部事務システムを見直し、使い勝手や事務効率の向上を図る

⑥地域ICTサービスの状況について

行政内部事務の電子化だけでは、庁舎を訪れる機会がそもそも少ない市民からすればあまりメリットがない。そのため、地場産業の活性化や住民生活向上につながるような、広い視点での地域ICTサービスの提供に向けて、その内容も含め検討を進める予定である。

（2）現状のオンラインサービス提供状況に関して

①市ホームページに掲載する自治体内情報の収集方法について

コンテンツマネージメントシステム（CMS）を導入しており、各担当課が更新できる仕掛けを備えている。しかし、更新の頻度には差が生じていること、表現が限られてしまうこと、また、校正に手間がかかるといった理由から、現状は、更新の原稿を広聴広報係に送り、広聴広報係が更新するという運用としている。

②市ホームページ上での情報の提供範囲について

外部団体の情報を提供するか否かは、各担当課の判断としている。現状、保険や医療、イベントに関する情報等は、外部団体の情報も提供している。

③行政情報の外部提供について

行政情報の外部提供はしていない。リンクフリーともしていない。

（3） 広報周知活動について

①「一関市総合計画」の広報周知活動

「一関市総合計画」は、市ホームページ、図書館等の公共施設での閲覧、広報紙での紹介、記者クラブでの発表としている。広報紙には、総合計画の基本構想部分のみ紹介し、詳細は市ホームページ参照としている。

②オンラインサービス提供時の広報周知活動

また、市民に対してその効果を説明できるかを重要視しており、例えば、オンラインサービスの提供に向けた検討を開始した場合でも、そのサービスが市単独のものではなく、周辺自治体との共同によるものであり、どうなるか不明瞭な場合は、その時点での広報は控え、明瞭になってから周知する方針としている。

（4）地域情報プラットフォームに関する意見

地域として多くの課題をかかえているので、地域情報プラットフォームのような研究成果については、課題を解決する手段となりうるか、という観点で常時確認している。

現時点では、標準仕様の公開に留まっているが、より実行性の高いものとするためにも、具体的な事例の提示や費用対効果などを明示してもらいたい。

4 まとめ

今回、2 団体へのヒアリングを実施したが、2 団体とも、地域情報化計画等は、市民の声を反映することが重要であり、市民アンケートの実施や市民を含めた会議体による検討など、さまざまな手段を講じていることがわかった。

また、地域情報化計画等の課題意識については、事業サイクル（計画⇒実施⇒評価⇒反映）の中で、特に評価部分への悩みがあり、評価を実施する際の評価指標及び評価方法が求められていることがうかがい知れた。