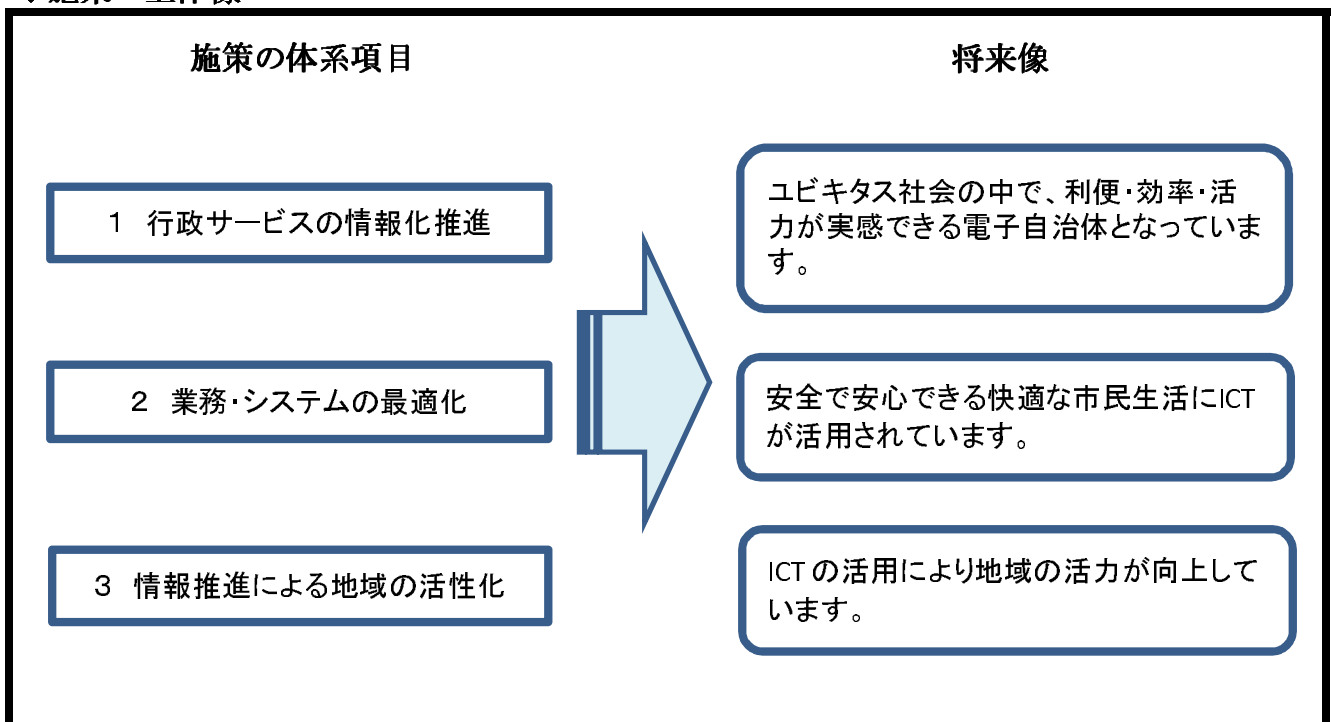


施策評価シート (平成29年度評価実施)	担当 部課名	総務部 行政課	関連 部課名	市民福祉部市民課 教育委員会生涯学習課
--------------------------------	-------------------	------------	-------------------	------------------------

◆第四次蒲郡市総合計画(2011～2020)

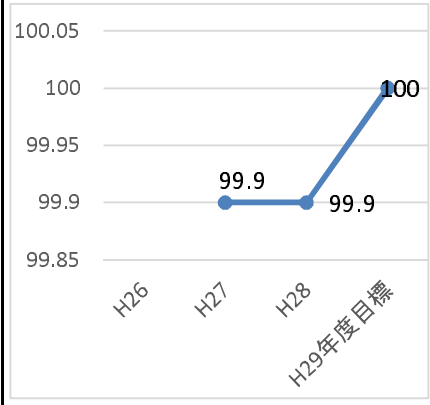
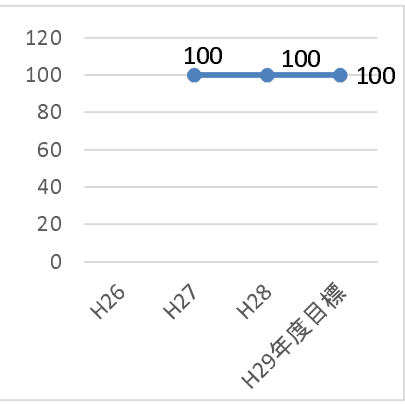
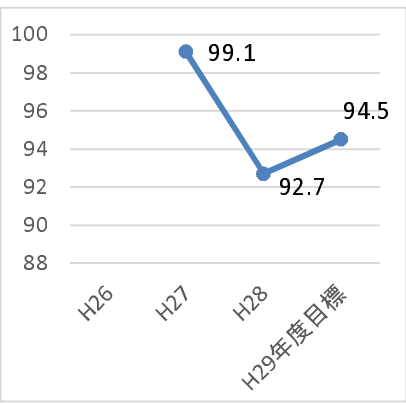
施策名	地域情報化
基本目標	市民とともに歩むまちづくり【協働・行財政運営】
施策の説明	情報通信技術(ICT)の活用による安全・安心で快適な市民生活を目指して、行政サービスの情報化や業務・システムの最適化を図るとともに、利便性の高い行政サービスの提供により、地域の活性化に貢献する地域の高度情報化を推進します。

◆施策の全体像



◆主要事業に係る具体化した取組み実績(括弧内は単位)

事業名		証明書自動交付機管理業務																															
1	市民カード普及率(%)	マイナンバーカード普及率(%)	—																														
	<table border="1"> <caption>市民カード普及率実績</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>普及率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H26</td> <td>87.90</td> </tr> <tr> <td>H27</td> <td>90.00</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>91.62</td> </tr> <tr> <td>H29年度目標</td> <td>100.00</td> </tr> </tbody> </table>	年度	普及率(%)	H26	87.90	H27	90.00	H28	91.62	H29年度目標	100.00	<table border="1"> <caption>マイナンバーカード普及率実績</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>普及率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H26</td> <td>1.71</td> </tr> <tr> <td>H27</td> <td>7.21</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>9.00</td> </tr> <tr> <td>H29年度目標</td> <td>9.00</td> </tr> </tbody> </table>	年度	普及率(%)	H26	1.71	H27	7.21	H28	9.00	H29年度目標	9.00											
	年度	普及率(%)																															
H26	87.90																																
H27	90.00																																
H28	91.62																																
H29年度目標	100.00																																
年度	普及率(%)																																
H26	1.71																																
H27	7.21																																
H28	9.00																																
H29年度目標	9.00																																
担当者評価																																	
<p>市民カードの普及が進み、自動交付機の利用が定着しつつあるが、印鑑登録証保持者だが紙の印鑑登録証から市民カードへの切り替えが済んでいない者がいるという現状がある。紙の印鑑登録証から市民カードへの切り替え期限が平成30年3月31日をもって終了した後、紙の印鑑登録証は廃止となるため、平成29年度には可能な限り切り替えてもらうよう周知に力を入れる。</p>																																	
事業名		行政高度情報化推進事業																															
2	メール配信サービス登録延べ件数(100件)	メール配信数(件)	ホームページアクセス数(1000件)																														
	<table border="1"> <caption>メール配信サービス登録延べ件数実績</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>登録延べ件数(100件)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H26</td> <td>243</td> </tr> <tr> <td>H27</td> <td>316</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>351</td> </tr> <tr> <td>H29年度目標</td> <td>370</td> </tr> </tbody> </table>	年度	登録延べ件数(100件)	H26	243	H27	316	H28	351	H29年度目標	370	<table border="1"> <caption>メール配信数実績</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>配信数(件)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H26</td> <td>1,330</td> </tr> <tr> <td>H27</td> <td>1,632</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>1,652</td> </tr> <tr> <td>H29年度目標</td> <td>1,700</td> </tr> </tbody> </table>	年度	配信数(件)	H26	1,330	H27	1,632	H28	1,652	H29年度目標	1,700	<table border="1"> <caption>ホームページアクセス数実績</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>アクセス数(1000件)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H26</td> <td>5,563</td> </tr> <tr> <td>H27</td> <td>5,765</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>6,693</td> </tr> <tr> <td>H29年度目標</td> <td>7,000</td> </tr> </tbody> </table>	年度	アクセス数(1000件)	H26	5,563	H27	5,765	H28	6,693	H29年度目標	7,000
	年度	登録延べ件数(100件)																															
H26	243																																
H27	316																																
H28	351																																
H29年度目標	370																																
年度	配信数(件)																																
H26	1,330																																
H27	1,632																																
H28	1,652																																
H29年度目標	1,700																																
年度	アクセス数(1000件)																																
H26	5,563																																
H27	5,765																																
H28	6,693																																
H29年度目標	7,000																																
担当者評価																																	
<p>メール配信サービスの登録数も順調に伸びており、今後もきめ細やかな情報発信を心掛け、利用者への提供情報を増やすなど、より活用される幅を広げていきたい。各学校・各保育園の保護者など特定の利用者を限定としたグループ向けの配信サービスもセキュリティが担保できる反面、登録などの仕組みが複雑化され利用者にはわかりづらい状態となっているため、利用者にはわかりやすい登録マニュアルの整備が必要と考える。</p>																																	

事業名	情報システム全体最適化事業																																
	システム稼働率(%)	ネットワーク回線稼働率(%)	SLA遵守率(%)																														
3	 <table border="1"> <caption>システム稼働率(%)</caption> <thead> <tr><th>年度</th><th>稼働率(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>H26</td><td>100</td></tr> <tr><td>H27</td><td>99.9</td></tr> <tr><td>H28</td><td>99.9</td></tr> <tr><td>H29年度目標</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>	年度	稼働率(%)	H26	100	H27	99.9	H28	99.9	H29年度目標	100	 <table border="1"> <caption>ネットワーク回線稼働率(%)</caption> <thead> <tr><th>年度</th><th>稼働率(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>H26</td><td>100</td></tr> <tr><td>H27</td><td>100</td></tr> <tr><td>H28</td><td>100</td></tr> <tr><td>H29年度目標</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>	年度	稼働率(%)	H26	100	H27	100	H28	100	H29年度目標	100	 <table border="1"> <caption>SLA遵守率(%)</caption> <thead> <tr><th>年度</th><th>遵守率(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>H26</td><td>99.1</td></tr> <tr><td>H27</td><td>92.7</td></tr> <tr><td>H28</td><td>94.5</td></tr> <tr><td>H29年度目標</td><td>94.5</td></tr> </tbody> </table>	年度	遵守率(%)	H26	99.1	H27	92.7	H28	94.5	H29年度目標	94.5
	年度	稼働率(%)																															
H26	100																																
H27	99.9																																
H28	99.9																																
H29年度目標	100																																
年度	稼働率(%)																																
H26	100																																
H27	100																																
H28	100																																
H29年度目標	100																																
年度	遵守率(%)																																
H26	99.1																																
H27	92.7																																
H28	94.5																																
H29年度目標	94.5																																
担当者評価																																	
<p>コスト削減を目的とした統合パッケージシステムの運用も定着しており、サービス品質確保のために委託契約と併せて締結したSLA(サービスレベル協定)により、情報処理システムの安定的な稼働が行えている。</p> <p>サービスレベル協定の項目は、発生頻度の少ない事項を母数にするとその事項が未達成の際に全体の遵守率に大きく影響するなど改善すべき項目が見受けられるため、項目の適宜見直しを行い、更なる安定稼働に繋げていく。</p>																																	

◆施策の現状分析(指標の推移から見た現状分析)

指標の推移		指標の説明(設定理由)										
1	<p>住民票等取得時の自動交付機利用比率(%)</p> <table border="1"> <tr><th>年度</th><th>利用比率(%)</th></tr> <tr><td>H26</td><td>67.9</td></tr> <tr><td>H27</td><td>66.8</td></tr> <tr><td>H28</td><td>66.2</td></tr> <tr><td>H32年度目標</td><td>70.0</td></tr> </table>	年度	利用比率(%)	H26	67.9	H27	66.8	H28	66.2	H32年度目標	70.0	<p>自動交付機総発行枚数÷自動交付機発行対象の証明書総発行枚数×100</p> <p>証明書等の総発行枚数のうち、自動交付機総発行枚数が占める割合により、自動交付機の活用頻度が推測できる。</p>
	年度	利用比率(%)										
H26	67.9											
H27	66.8											
H28	66.2											
H32年度目標	70.0											
指標の分析	<p>市民カード普及率は上昇しているが、自動交付機発行比率は少しずつ低下している。登録をしても本人以外が代理で取得する場合に暗証番号が不明であったり、暗証番号登録をしない人もいることが要因と考えられるが、概ね6割の証明書等が自動交付機にて交付されている。</p>											
指標の推移		指標の説明(設定理由)										
2	<p>メール配信サービス登録率(緊急・重要情報)(%)</p> <table border="1"> <tr><th>年度</th><th>登録率(%)</th></tr> <tr><td>H26</td><td>6.6</td></tr> <tr><td>H27</td><td>8.0</td></tr> <tr><td>H28</td><td>9.0</td></tr> <tr><td>H32年度目標</td><td>12.6</td></tr> </table>	年度	登録率(%)	H26	6.6	H27	8.0	H28	9.0	H32年度目標	12.6	<p>緊急・重要情報を取得している人数÷蒲郡市の人口×100</p> <p>「緊急・重要情報」の登録率により、緊急時の情報伝達度の把握・分析を行う。 実績の登録率から勘案するとH32年度は9,000人程度が予想され人口に対する登録率は11.4%となるが、啓発活動等を通し、10,000人の登録数を目指す。</p>
	年度	登録率(%)										
H26	6.6											
H27	8.0											
H28	9.0											
H32年度目標	12.6											
指標の分析	<p>登録率は上昇しており、メール配信サービスの必要性を強く感じることができる。</p>											

◆市民等からの参考意見等

市民サービス向上に向けた意見等	
<p>把握していない</p>	

◆今後の方針

No.	課題		今後の取組み
	件名	内容	
1	市民カード普及	印鑑証明を現在必要としない人がわざわざ来庁してまで切り替えをしてもらえるかどうか懸念事項である。	平成29年度末までに紙の印鑑登録証からの切り替えを完了させるため、広報掲載に加え、個別通知案内を積極的に行い勧奨していく。
2	蒲郡市公式ホームページ	各担当課が掲載内容をメンテナンスしているため、不適切なカテゴリへの掲載や、目的ページへの到達経路が一部複雑化している箇所が見受けられ、利用者が必要な情報にたどり着くのが難しい場合がある。	今後はきめ細かい更新や、作成者のスキルアップに加え、詳細なアクセス解析を行うことで、ホームページが持つ弱点や改善点などを洗い出し、より利用価値の高いホームページ作りに役立てていく。
3	メール配信サービス	登録数は増加傾向にあるが、年齢層での登録者が把握できておらず、ニーズの把握が難しい状況にある。	メール配信サービスの年齢層別の登録率等を分析し、活用の幅がひろがる情報の提供方法、提供内容を検討していく。
4			

◆施策評価

構成事業の進捗状況	B: おおむね計画どおり進行している。
施策の進め方	A: 現在の取り組みを継続する。
課長評価	<p>今後もホームページやメール配信サービスを情報発信及び情報提供の手段として続けていくにあたり、ホームページのアクセス解析やメール配信でどういった情報提供を希望しているのか等の利用者のニーズの把握が必要であると考えます。また技術の進歩やめまぐるしく変化する市民を取り巻く環境を的確に把握し、適切な情報提供手段を検討する必要があります。同時に情報通信技術（ICT）が活用できない、いわゆる情報弱者に対する緊急性の高い市からの情報を提供する手段も考えておく必要がある。</p> <p>業務システムの最適化については、統合パッケージシステムが安定的に運用されている。これとは別に情報連携に関連してセキュリティの強靱化を図っているが最後は人の部分が”きも”であるので研修等を重ねることで情報漏えい等の事故が発生しないようにしたい。</p> <p>マイナンバーカードの普及に関しては、国や他自治体の取り組み等を参考に独自サービスの提供の可能性を探っていく。</p>

施策の進捗状況	B: 目指す将来像実現に向けておおむね計画どおり進行している。
部長評価	<p>ホームページやメール配信により、市の情報を公開又は配信しており、閲覧者や受信者は順調に増加している。また、各担当課においてもメールを活用した周知等が積極的になされている。インスタグラム（SNS）を活用した情報発信が始められた。これを他の課でも違った用途などで活用できるよう広げていく必要がある。</p> <p>最適化後のシステムは安定してきている。人的なミスがないように、担当者が異動した時は、周りの者が十分な注意を行うなど係全体での取り組みが必要となっている。</p>

事務事業一覧

総合計画	所管課	番号	事業名	人件費を除く 事業費(千円)	人件費(参考) (千円)	人工	評価 (担当者)	事業の 種別	新規 事業	達成 状況	市長マニ フェスト	実施 計画
6-5	行政課	50	情報コミュニティ事業	2,598	2,423	0.40	A	カ	オ	B	—	×
6-5	行政課	51	行政高度情報化推進事業	18,634	3,518	0.60	B	イ	オ	B	—	○
6-5	行政課	52	セキュリティ対策事業	91,537	4,380	0.80	A	イ	オ	B	—	×
6-5	行政課	53	愛知県自治体共同情報化事業	3,628	2,423	0.40	A	イ	オ	B	—	×
6-5	行政課	54	情報機器保守事業	599	1,095	0.20	A	ウ	オ	B	—	×
6-5	行政課	55	情報システム最適化事業	291,578	5,088	0.85	A	カ	オ	B	—	○
6-5	行政課	56	社会保障・税番号制度システム 整備事業	28,772	5,330	0.90	A	カ	オ	B	—	×
6-5	市民課	122	総合窓口事業	2,758	41,979	10.04	A	ア	オ	A	—	○
6-5	市民課	126	自動交付機管理事業	27,496	3,500	0.50	A	カ	オ	A	—	○
6-5	生涯学習課	521	市民パソコン教室開催事業	726	1,580	0.30	B	カ	オ	B	—	×