

施策評価シート(平成28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
---------------------	-------	------------	-------	------------------------

基本目標	市民とともに歩むまちづくり【協働・行財政運営】
------	-------------------------

施策名	地域情報化
-----	-------

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。

施策が目指す蒲郡市の将来の姿

- ユビキタス社会の中で、利便・効率・活力が実感できる電子自治体となっています。
- 安全で安心できる快適な市民生活にICTが活用されています。
- ICTの活用により地域の活力が向上しています。

### ◆具体化した施策の取り組み実績

#### 1 行政サービスの情報化推進

項目	平成26年度実績	平成27年度実績	平成28年度計画
市民カード普及率	87.90%	90.00%	92.00%
マイナンバーカード普及率		1.71%	8%
施設予約件数(オンライン予約分)	5,863件	5,823件	6,000件
公衆無線LANスポット	3箇所	8箇所	8箇所

#### 2 業務・システムの最適化

項目	平成26年度実績	平成27年度実績	平成28年度計画
SLAでのシステム運用維持管理等の遵守率		97.2%	98.0%

#### 3 情報推進による地域の活性化

項目	平成26年度実績	平成27年度実績	平成28年度計画
メール配信サービス登録延件数	24,274件	31,558件	35,000件
メール配信数	1,330件	1,632件	1,800件
ホームページアクセス数	5,563,110件	5,764,554件	5,900,000件

※メール配信サービスは平成27年1月から新システムに移行

※メール配信サービス登録延件数は重複登録を含む

※市ホームページは平成26年12月からスマートフォン対応

◆評価指標

指標名	区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	将来目標
住民票等取得時の自動交付機利用率	目標値			68.0%	70.0%
	実績値	67.9%	66.8%		平成32年度
1日あたりメール配信数	目標値			4.9件	6件
	実績値	3.6件	4.4件		平成32年度
施設予約のオンライン利用率	目標値			23.0%	30.0%
	実績値	18.4%	19.0%		平成32年度
最適化後システムに関する要改善項目数 (担当者アンケートによる)	目標値			0	0
	実績値		33		平成32年度

◆指標の説明・考え方

指標名	説明・考え方
住民票等取得時の自動交付機発行比率	自動交付機総発行枚数 ÷ 証明書総発行枚数 × 100
1日あたりメール配信数	メール配信数 ÷ 年間日数
施設予約のオンライン利用率	オンライン施設予約件数 ÷ 施設予約総件数 × 100
最適化後システムに関する要改善項目数 (担当者アンケートによる)	最適化後のシステムについて、ミスに繋がりがねないと感じる箇所を担当者からアンケートにより収集。

◆指標の分析

市民カードの普及が進み、自動交付機の利用が定着している。  
 メール配信サービスは、平成27年1月導入の新システムにより、きめ細かい配信が可能となっている。  
 施設のオンライン予約は、仕組みが定着してきているが利用ユーザが固定化する傾向にあるので、便利な行政サービスとして広く周知する必要がある。  
 システム最適化は概ね順調に稼働しているが、引き続き改善が必要である。

◆今後の方針

将来的なコンビニ交付サービスの導入を見据え、マイナンバーカードの普及率向上を図る。  
 メール配信サービスは、平成27年1月より新システムに移行し、登録を一般向けサービスと特定のグループ向けサービスに分けているため、特に学校情報の登録の仕組みが複雑で、パスワードによりセキュリティが強化された反面、利用者が判りづらい状況となっている。今後は登録方法の周知などを充実させ、利用しやすい仕組みを整える必要がある。  
 SLAの設定において、システム障害の発生状況を監視できるような改善が必要である。  
 市のホームページは、各部署が掲載内容をメンテナンスしているが、不適切な掲載カテゴリや、配慮を欠いた掲載期間等が見受けられ、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が望まれる。

今後の施策展開  
 市ホームページについては、アクセス解析を行い、検索キーワードやアクセス数などの統計データを職員向けに公開し、より利用価値の高いホームページ作りに役立てていく。また、SNS等を活用した情報発信なども視野に入れ、検討していく。  
 公衆無線LAN環境は、更なる整備促進、利用できる場所の周知・広報、利用手続きの簡素化等を検討していく。  
 平成29年7月からマイナンバーの市町村間連携が始まることから、関連業務のシステム連携テストを進めていくとともに、多くの個人情報を取り扱うこととなることから、運用面、システム面双方のセキュリティ対策の強化を図っていく。  
 今後、マイナンバーカードの普及とともに、コンビニ交付サービス等を検討していく必要がある。

課長評価	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: 現状のままでよい。
	コメント	<p>情報は、適切な時期に必要なと思われる対象に対して正しい情報が伝わらないと意味がない。新技術も続々と開発される中、適切な情報伝達手段を活用していかなければならない。ただし、市民のすべてが情報通信技術 (ICT) を活用できていないので、いわゆる情報弱者への対応を考える必要がある (大規模災害発生時の対応を含む)。</p> <p>市で行う業務のほぼすべてにおいてシステムを活用しているが、これはあくまでも手段である。システムを活かすも殺すも職員 (人) であり、制度改正等が頻繁にある業務においては、業務に精通した職員 (人) による最終的な確認作業が必要であることを忘れてはいけない。</p> <p>不正アクセス等のサイバー攻撃などに対しては、セキュリティ強化策を講じるなどして対処できるが、内的 (人的) 要因によるウイルス感染、情報漏えいなどは、職員一人ひとりのモラルの問題もあり防ぎきれない部分もある。研修等を重ねることで情報セキュリティポリシーの遵守徹底を図っていく。</p> <p>マイナンバーカードの普及のカギは、利用できる行政サービスの種類内容によると思われる。</p>

部長評価	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。
	コメント	<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。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おり、SNSの活用など新しい試みが必要とされている。</p> <p>最適化後1年が経過しており、ほとんどのシステムは安定している。ただし、職員等が移動した場合は、チェック方法等の確認を慎重に進める必要がある。また、自動交付機の更新には経費がかかるため、マイナンバーカードの普及をすすめ、コンビニ交付の導入の準備を進める必要がある。</p>

施策に属する事務事業一覧

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	総合評価	事業の 種別	市長 マニフェスト	実施 計画
6-5	行政課	40	情報コミュニティ事業	2,597	3,708	0.50	A	カ	—	×
6-5	行政課	41	行政高度情報化推進事業	17,019	5,719	0.90	B	イ	—	○
6-5	行政課	42	セキュリティ対策事業	1,536	3,813	0.60	A	イ	—	×
6-5	行政課	43	愛知県自治体共同情報化事業	3,969	4,714	0.70	A	イ	—	×
6-5	行政課	44	情報機器保守事業	536	1,906	0.30	A	ウ	—	×
6-5	行政課	45	情報システム最適化事業	281,090	9,637	1.60	A	カ	—	○
6-5	行政課	46	社会保障・税番号制度システム整備事業	64,359	8,631	1.40	A	カ	—	×
6-5	市民課	120	総合窓口事業	2,570	42,447	10.04	A	ア	—	○
6-5	生涯学習課	515	市民パソコン教室開催事業	745	1,630	0.30	B	カ	—	×