

高度なICTの有効活用により、誰もが安心して  
利便性と効率化を享受できる情報化の推進を図ります

# 亀岡市情報化推進計画

平成28年度(2016年度)～平成32年度(2020年度)

平成28年3月  
**亀岡市**



ここは空白ページです



亀岡市観光マスコットキャラクター  
明智かめまる

# 目次

## 第1編 基本計画

### 第1章 情報化推進計画の策定にあたって

1 計画の趣旨と策定の背景	2
2 計画の位置付け	3
3 計画の期間	3

### 第2章 亀岡市を取り巻く情報政策の動向

1 国における情報政策の動向	4
(1) 国の電子自治体への取組み	4
(2) 自治体クラウドの推進	5
(3) 社会保障・税番号制度への対応	6
(4) オープンデータへの取組み	8
2 京都府における情報政策の動向	9
(1) 「明日の京都」中期計画	9
(2) 京都府スマート情報化プラン	10
(3) 「京都デジタル疏水ネットワーク」の整備	11
(4) 自治体クラウドへの取組み	11

### 第3章 ICT（情報通信技術）を取り巻く状況

1 最近のICT（情報通信技術）の活用動向	12
2 新しいICT（情報通信技術）の動向	13
(1) モバイル環境の発展・整備	13
(2) オープンデータ・ビッグデータ活用の拡大	15
(3) 災害・事故等に強く事務の効率化を実現するICT基盤	16

### 第4章 亀岡市における情報化の現状とニーズ

1 亀岡市における情報化の現状	18
(1) 情報化の経緯	18
(2) 情報化の現状	19
(3) 市民ニーズ	20
(4) 職員ニーズ	23
2 SWOT分析による現状分析と情報化推進計画の取り組みの方向性	25
(1) SWOT分析の考え方	25
(2) 外部環境分析、内部環境分析	27
(3) SWOT分析による情報化推進計画の取り組みの方向性	28

## 第5章 亀岡市における情報化の基本的な考え方

- 1 情報化の基本理念と基本方針 ..... 30
- 2 亀岡市情報化推進計画の体系 ..... 31

## 第6章 情報化を推進する具体的な取組み

- 1 ICTの利活用による市民サービスの向上【くらしの分野】 ..... 32
  - (1) 質の高い市民サービスの提供に関する取組み ..... 32
  - (2) 情報発信サービスの向上に関する取組み ..... 33
  - (3) 新たなにぎわいづくりの創出に関する取組み ..... 33
- 2 ICTの利活用による効率的かつ最適な行政運営【市政の分野】 ..... 34
  - (1) 行政運営の効率化に関する取組み ..... 34
  - (2) 庁内業務システムの最適化に関する取組み ..... 34
  - (3) 情報セキュリティに関する取組み ..... 35
  - (4) 情報リテラシー向上に関する取組み ..... 35
- 3 ICTの利活用による安全・安心でくらしやすいまちづくり【安全・安心の分野】 ..... 36
  - (1) 安全・安心なまちづくりに関する取組み ..... 36

## 第7章 情報化推進計画の推進に向けた取組み

- 1 情報化推進体制 ..... 37
- 2 進行管理の方法 ..... 37

## 第II編 行動計画（アクションプラン）

- 1 ICTの利活用による市民サービスの向上【くらしの分野】 ..... 39
  - (1) 質の高い市民サービスの提供に関する取組み ..... 39
  - (2) 情報発信サービスの向上に関する取組み ..... 42
  - (3) 新たなにぎわいづくりの創出に関する取組み ..... 45
- 2 ICTの利活用による効率的かつ最適な行政運営【市政の分野】 ..... 46
  - (1) 行政運営の効率化に関する取組み ..... 46
  - (2) 庁内業務システムの最適化に関する取組み ..... 48
  - (3) 情報セキュリティに関する取組み ..... 50
  - (4) 情報リテラシー向上に関する取組み ..... 51
- 3 ICTの利活用による安全・安心でくらしやすいまちづくり【安全・安心の分野】 ..... 52
  - (1) 安全・安心なまちづくりに関する取組み ..... 52

## 第Ⅰ編 基本計画

# 1

# 情報化推進計画の策定にあたって

## 1 計画の趣旨と策定の背景

インターネットの普及と様々な技術革新により、情報通信技術（以下「ICT※」という。）は急速な発展を続けており、ここ数年、クラウドコンピューティング※技術に基づくサービスの拡大、ソーシャルメディア※やスマートフォンの普及等により、市民生活の多くの場面でICT※を活用し、その利便性を享受できるようになってきています。

一方で、人口減少社会が現実のものとなり、更に少子高齢化の進展、自然災害の激甚化、社会資本の老朽化、厳しい財政状況等、本市を取り巻く課題は山積しています。

本市が、このような状況に対応していくためには、高度なICT※の有効活用により、市民や来訪者の誰もが安心して情報やサービスを利用できるまちづくりを進めるとともに、行政事務の効率化による市民サービスの向上を推進することが求められています。

本市では、ICT※を有効活用した質の高い市民サービスの提供と、より効率的・効果的な行政運営を図るため、「亀岡市情報化推進計画」（以下「本計画」という。）を策定し、情報化施策を計画的に推進します。

### ■ 市民生活を取り巻くICT



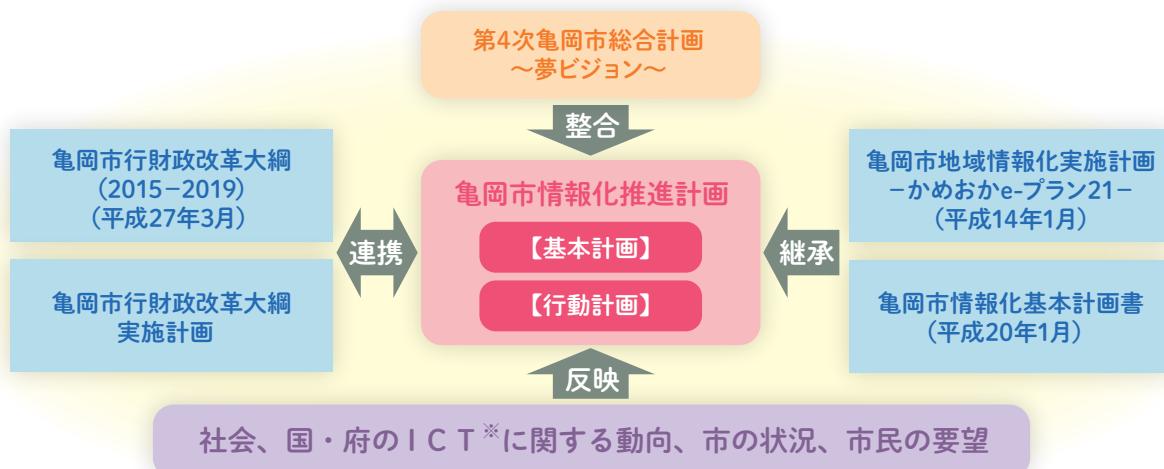
本文中の「※」についている用語については、資料編の「用語の解説」にて説明をしています。

## 2 計画の位置付け

本市では、平成23年（2011年）1月に「第4次亀岡市総合計画～夢ビジョン～」（以下「総合計画」という。）を策定し、「水・緑・文化が織りなす 笑顔と共生のまち かめおか～セーフコミュニティの推進とにぎわいのまちづくり～」を目指す都市像として、市政を進めてきています。

本計画は、総合計画を上位の計画として、将来の都市像を実現するための施策を情報化の視点からとらえた実施計画であり、基本計画と行動計画（アクションプラン）で構成されます。

### ■ 計画の位置付け



## 3 計画の期間

本計画の計画期間は、第4次亀岡市総合計画の後期基本計画と整合させた平成28年度（2016年度）から平成32年度（2020年度）までの5年間とします。

### ■ 計画期間

計画	期間	平成23年 (2011年)	…	平成27年度 (2015年度)	平成28年度 (2016年度)	…	平成32年度 (2020年度)
第4次亀岡市総合計画					基本構想		
				前期基本計画		後期基本計画	
亀岡市情報化推進計画					情報化推進計画		

# 亀岡市を取り巻く 情報政策の動向

## 1 国における情報政策の動向

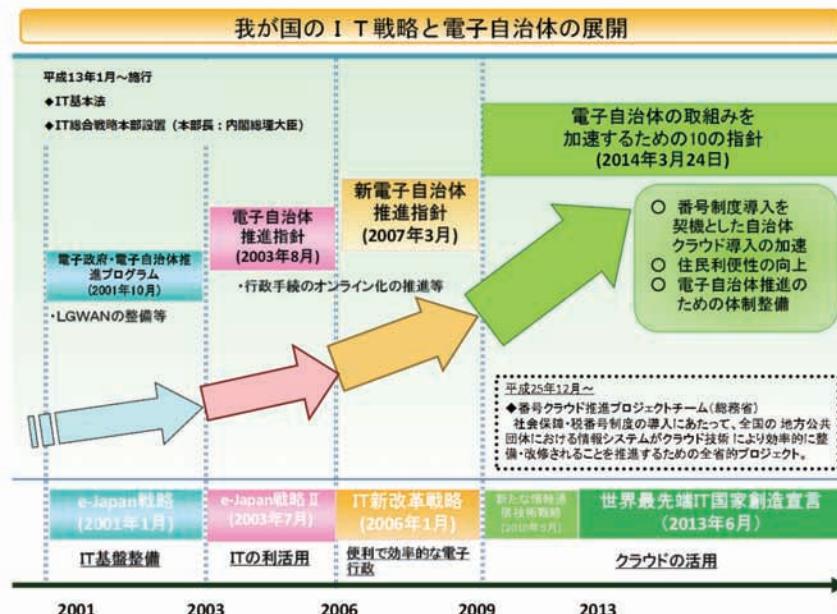
### (1) 国の電子自治体への取組み

国におけるIT戦略として、平成13年（2001年）1月施行の「高度情報通信ネットワーク形成基本法」（IT基本法）に基づき設置された「高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部」において、「e-Japan戦略」が策定されました。「e-Japan戦略」では、「2005年までに世界最先端のIT国家となる」を目標に、ブロードバンド※回線の普及等のインフラ※面や技術面を中心に推進されました。

平成15年（2003年）7月策定の「e-Japan戦略Ⅱ」では、「ITのインフラ※基盤整備」から「ITの利活用」に重点をシフトさせました。さらに平成18年（2006年）1月策定の「IT新改革戦略」では、「世界一便利で効率的な電子行政」を実現することを目標に掲げ、「e-Japan戦略」から一步踏み込み、日本の社会的な課題を改革するため、「ITによる構造改革」が打ち出されました。

平成25年（2013年）6月には、「2020年までに世界最高水準のIT利活用社会を実現する」とする「世界最先端IT国家創造宣言」（以下「創造宣言」という。）が策定され、その後、急速に進展するモノのインターネット（IoT※）や人工知能※等によるデジタル化の変化を踏まえ、平成27年（2015年）6月に改訂版が閣議決定されました。

#### ■ 国のIT戦略の歩み



出典：総務省「我が国のIT戦略と電子自治体の展開」

## (2) 自治体クラウドの推進

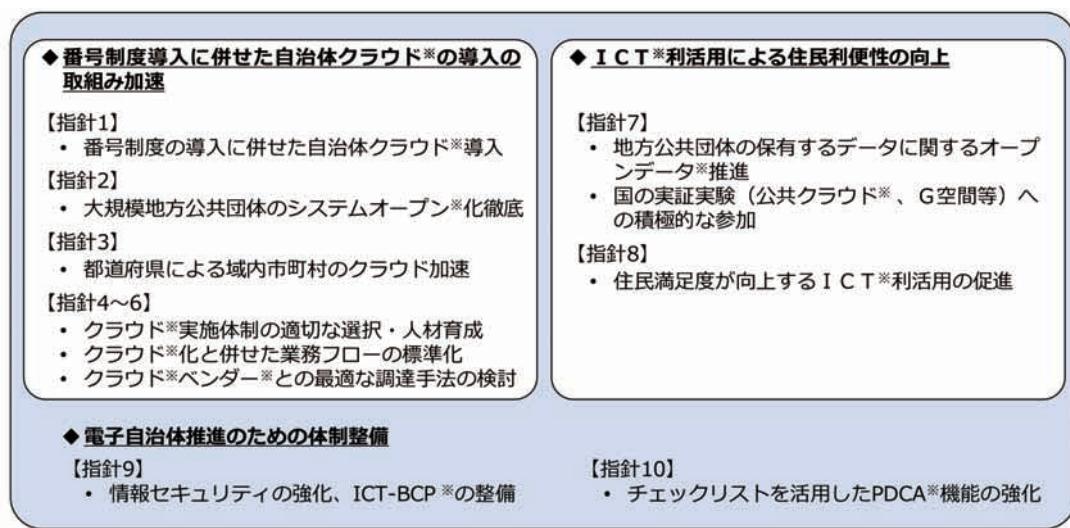
総務省は、「創造宣言」の閣議決定や地方公共団体を取り巻く環境の変化等を踏まえ、自治体クラウド※の導入をはじめとした地方公共団体の電子自治体に係る取り組みを一層促進することを目的として、平成26年(2014年)3月に「電子自治体の取組みを加速する10の指針」(以下「10の指針」という。)を公表しました。

総務省はこれまで、電子自治体の取り組みを推進するため、平成15年(2003年)8月に「電子自治体推進指針」(平成18年(2006年)7月一部改訂)、平成19年(2007年)3月に「新電子自治体推進方針」を策定してきました。

これまでの指針が、ICT※の進展や動向について広く地方公共団体に情報提供することを目的の一つとしていたのに対し、「10の指針」は、社会保障・税番号制度※の導入にあわせた自治体クラウド※導入の加速を最優先課題と位置付け、行政情報システムの改革に関して、地方公共団体に期待される具体的な取り組みを提示することに重点が置かれています。

「10の指針」は、現状・課題、地方公共団体に期待される取り組み、総務省等の施策について記述されています。

### ■ 「電子自治体の取組みを加速するための10の指針」概要



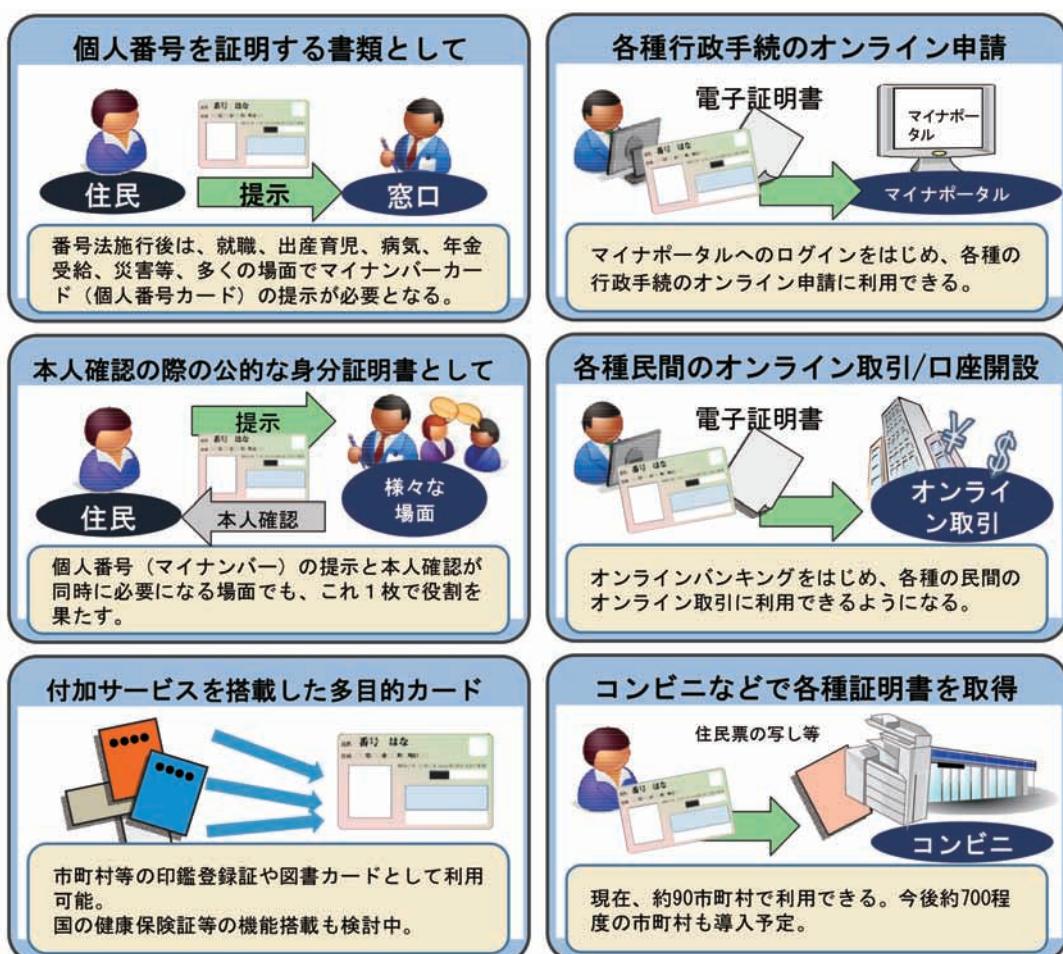
出典：「電子自治体の取組みを加速するための10の指針」(総務省自治行政局地域情報化推進室)

### (3) 社会保障・税番号制度への対応

平成 25 年（2013 年）5 月に社会保障・税番号制度関連法案が可決されました。社会保障・税番号制度※（以下「番号制度」という。）とは、国民一人一人が唯一無二の 12 桁の個人番号（マイナンバー）を持つことにより、社会保障と税制度における効率性、透明性の向上を図り、給付や負担の公平性を確保するための社会基盤です。

番号制度により、住民が各種申請を行う際に、窓口で提出する書類が簡素化されるなどの住民の負担が軽減されます。

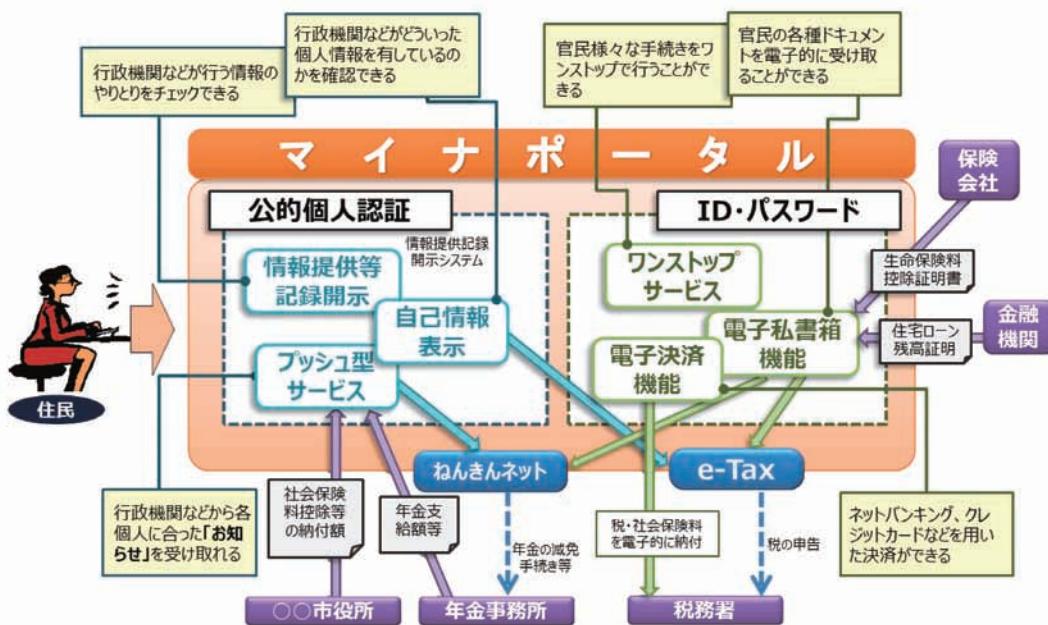
#### ■ マイナンバーカード（個人番号カード）のメリット



出典：内閣官房「マイナンバー制度の概要と最新動向について（H27.6.16講演資料）」より編集

更に自分の特定個人情報（個人番号や個人番号に対応する符号をその内容に含む個人情報）について、誰が、いつ、なぜ提供したのかを個人が自宅等で確認ができる機能や、行政機関から情報提供を受けて手続きが行える機能を持った「情報提供等記録開示システム」（マイナポータル）の運用が予定されており、国民の利便性の一層の向上が期待されています。

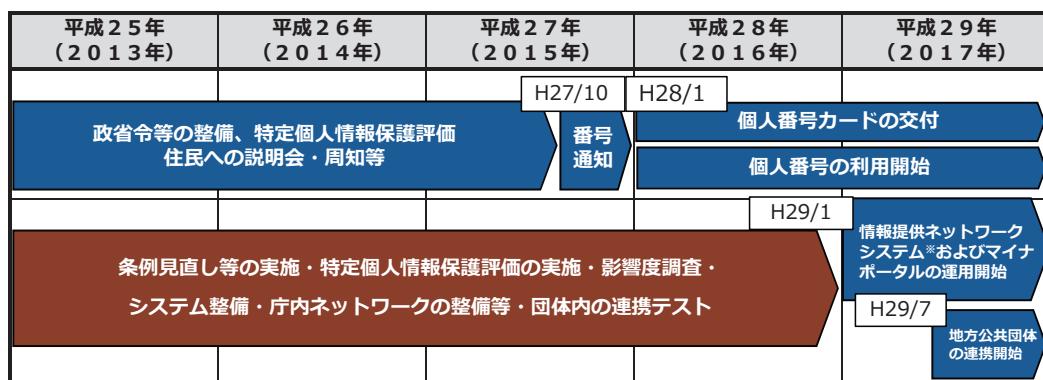
### ■ マイナポータル活用のイメージ



出典：内閣官房「マイナンバー制度の概要と最新動向について」（H27.6.16講演資料）より編集

平成 27 年（2015 年）10 月から住民票の住所に個人番号（マイナンバー）の通知が開始されました。国の示すロードマップ※では、平成 28 年（2016 年）1 月から希望する方へのマイナンバーカード（個人番号カード）の交付や、個人番号（マイナンバー）の利用開始が始まっています。また、平成 29 年（2017 年）1 月からは国等の情報連携が始まり、7 月からは地方公共団体間の情報連携が開始されます。

### ■ 番号制度対応のロードマップ※（案）



出典：内閣官房「番号制度の概要」（平成 26 年 2 月）より編集

#### (4) オープンデータへの取組み

オープンデータ<sup>\*</sup>とは、従来の情報公開とは異なり、公共機関が保有するデータを「機械判読に適した形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ」であり、「人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするもの」のことと言います。

政府のIT総合戦略本部において、平成24年（2012年）7月に公共データの活用促進に集中的に取り組むための戦略として、「電子行政オープンデータ<sup>\*</sup>戦略」が策定されました。取り組み対象とする公共データは、政府が保有するデータについて率先して取り組みを推進し、独立行政法人、地方公共団体、公営企業の取り組みに波及させていくものとされています。

行政においては、オープンデータ<sup>\*</sup>を利活用することにより、新たな価値・サービスを創出するのみならず、行政経営の健全化を促進するものとしての効果が期待されています。

#### ■ 自治体におけるオープンデータの取り組み事例

##### 【自治体独自のオープンデータカタログサイトを整備】

自治体	取り組みの概要
福井県鯖江市 (データシティ鯖江)	市内のトイレ情報、災害時の避難所、AED <sup>*</sup> （自動体外式除細動器）等を公開
静岡県 (ふじのくにオープンデータカタログ)	都道府県では初となるオープンデータカタログサイト <sup>*</sup> を開設 防災、観光（富士山等）等31のデータを掲載
神奈川県横浜市 (よこはまオープンデータカタログ)	“International Open Data Day in Japan”（2013年2月開催） のハッカソン <sup>*</sup> において、オープンデータ <sup>*</sup> ポータルサイト <sup>*</sup> を開発
北海道室蘭市 (むろらんオープンデータライブラリ)	市のオープンデータカタログサイト <sup>*</sup> において、防災、生活関連等の公共データをCSV形式 <sup>*</sup> やShape形式 <sup>*</sup> （GIS <sup>*</sup> 用）等で公開

##### 【データ活用の取り組みを推進】

自治体	取り組みの概要
武雄市、千葉市、 奈良市、福岡市 (ビッグデータ・オープンデータ活用推進協議会)	4つの自治体が中心となり、アイデアソン <sup>*</sup> やシンポジウムの開催を通じ、公共データなどの活用について検討・推進を行っている

## 2 京都府における情報政策の動向

### (1) 「明日の京都」中期計画

平成27年(2015年)4月に改訂され、平成31年(2019年)3月までの京都府の基本戦略である「明日の京都」中期計画では、京都府情報政策の基本目標と具体方策について、次のように記述されています。

#### ■ 「明日の京都」基本目標と対応方向及び具体方策

##### 基本目標と対応方向

- ▶ 府域全体でICT<sup>\*</sup>の利活用が進み、いつでも、どこでも、だれでもがICT<sup>\*</sup>の利便性を享受できる高度なネットワーク社会にふさわしいICT<sup>\*</sup>環境の整備や利活用を推進

##### 具体方策

- ▶ いつでも、どこでも、だれもが情報を取得・発信し、交流が図れるよう、NPO等との協働による地域に根ざした支援等を通じてICT<sup>\*</sup>を活用しやすい環境づくりを進めます。
- ▶ 環境・エネルギー、健康・医療等の様々な分野で、最新のICT<sup>\*</sup>を積極的かつ適切に取り入れながら、産学公連携でICT<sup>\*</sup>利活用の取り組みを進めます。
- ▶ SNS<sup>\*</sup>(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)を活用した政策形成段階からの府民参加やスマートフォンアプリによる防災情報等の迅速な共有を進めます。



©京都府 まゆまろ 15111

## (2) 京都府スマート情報化プラン

平成 24 年度（2012 年度）から「ICT<sup>\*</sup>を活用して新たな時代に即した行政スタイルを構築し、更なる府民満足度最大化の実現」をはじめとした「京都府スマート情報化プラン」の策定が進められています。

本プラン策定に向けては、SNS<sup>\*</sup>（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の Facebook を活用した「京都府スマートミーティング」を設置し、政策形成段階から府民の意見を募集し、府民との情報共有を図りながら進められています。

### ■ 「京都府スマート情報化プラン」の年度ごとのテーマと代表的施策

年度	テーマ	代表的施策
平成 24 年度 (2012 年度)	ICT <sup>*</sup> を活用して新たな時代に即した行政スタイルを構築し、更なる府民満足最大化を実現	「府政情報“京”有プロジェクト（仮称）」の導入（京都府オープンガバメントプロジェクト）
平成 25 年度 (2013 年度)	より確かな安心・安全を支える情報通信基盤の整備	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 大規模災害等に備え Wi-Fi<sup>*</sup>環境を府立高等学校等に整備</li><li>■ 災害発生時に迅速な被災者支援業務を可能とするシステム群の整備</li></ul>
平成 26 年度 (2014 年度)	府民ニーズに迅速に応える府庁づくり	<ul style="list-style-type: none"><li>■ モバイル<sup>*</sup>環境を活用し、現地現場での職員の問題解決能力の向上を実現</li><li>■ モバイル<sup>*</sup>環境を活用し、被災時でも府の行政機能を維持でき、職員が能力を最大限発揮可能な業務継続体制の実現</li></ul>
平成 27 年度 (2015 年度)	府民サービスの持続的向上を実現する府庁づくり	<ul style="list-style-type: none"><li>■ モバイル端末<sup>*</sup>のさらなる導入による府民サービスの持続的向上</li><li>■ テレワーク<sup>*</sup>が実施可能な ICT<sup>*</sup>環境の整備</li></ul>

### (3) 「京都デジタル疏水ネットワーク」の整備

京都府では、平成15年度（2003年度）京都府域を結ぶ高度情報通信基盤「京都デジタル疏水ネットワーク」（以下「デジタル疏水」という。）の本格運用を開始しました。デジタル疏水は、平成21年度（2009年度）に防災機関等重要な拠点間を光回線による二重化を整備することで信頼性を大幅に向上させ、平成26年度（2014年度）には最新の技術を取り入れた機器に更新し、更なる信頼性の向上を図りました。

デジタル疏水は、行政・防災・教育分野の京都府及び府内市町村の業務推進の情報基盤となっています。行政分野では府、市町村、国を接続する「総合行政ネットワーク」として活用し、京都府・市町村共同利用システムのインフラ<sup>\*</sup>としても活用されています。

■ 京都デジタル疏水ネットワーク



### (4) 自治体クラウドへの取組み

平成16年（2004年）6月に京都府及び府内全市町村で構成する「京都府・市町村行財政連携推進会議」が設置され、府及び市町村で共同開発・共同利用できるシステムを合意し、その実行組織として平成17年（2005年）4月に設立された「京都府自治体情報化推進協議会」（以下「推進協議会」という。）により、システムの共同開発・共同利用を推進しています。

平成18年（2006年）1月からは、推進協議会による各種業務支援システムの共同開発に着手しています。（文書管理システム、統合型地理情報システム（GIS<sup>\*</sup>）、共同電子窓口サービス（施設案内予約・電子申請等））

「市町村基幹業務支援システム」（ASP<sup>\*</sup>方式）については、自治体クラウド<sup>\*</sup>として平成20年（2008年）4月から住民記録・税業務系システムの本稼働が始まり、平成22年（2010年）4月から福祉業務系システムの運用を開始しています。

今後、更なる業務共同化の取り組みを進める予定です。

# 3 章

# ICT（情報通信技術）を取り巻く状況

## 1

## 最近の ICT（情報通信技術）の活用動向

ICT<sup>\*</sup>の急速な進化に代表されるスマートフォン、タブレット端末<sup>\*</sup>の普及とソーシャルメディア<sup>\*</sup>の発展、それを基盤として支えるクラウド<sup>\*</sup>などの普及・拡大は住民のライフスタイル、ワークスタイルに大きな変化をもたらしています。

行政分野では番号制度の導入とともに、事務の効率化を目的とした ICT<sup>\*</sup>利活用の取り組みが進んでいるとともに、市民に公共サービスや政策決定に参加してもらう市民協働の新たな動きとあわせて、市の保有するデータを二次加工が可能な形で公開するオープンデータ<sup>\*</sup>・ビッグデータ<sup>\*</sup>を活用した政策展開が始まっています。

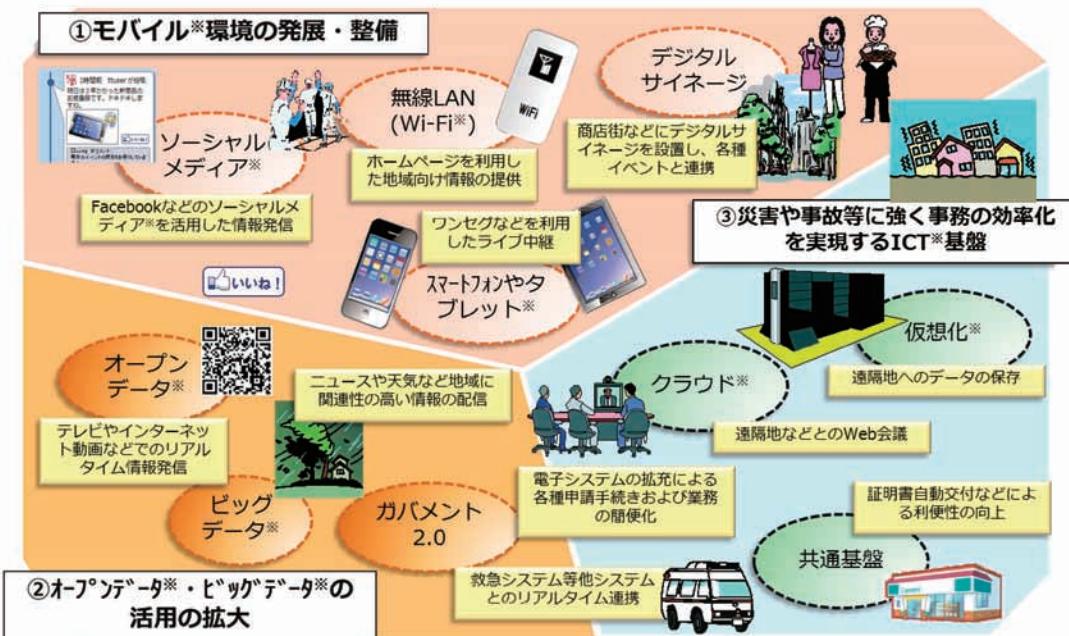
このようなオープンデータ<sup>\*</sup>・ビッグデータ<sup>\*</sup>の活用により住民サービスの向上、新産業の創出機会を生み出すことが期待されています。

情報通信白書等の市場分析から見ても、

- ① モバイル<sup>\*</sup>環境の発展・整備
- ② オープンデータ<sup>\*</sup>・ビッグデータ<sup>\*</sup>の活用の拡大
- ③ 災害や事故等に強く事務の効率化を実現する ICT<sup>\*</sup>基盤

の3分野は、市民や自治体の情報化推進に対して特に影響度が高いと思われます。

### ■ ICTの活用動向

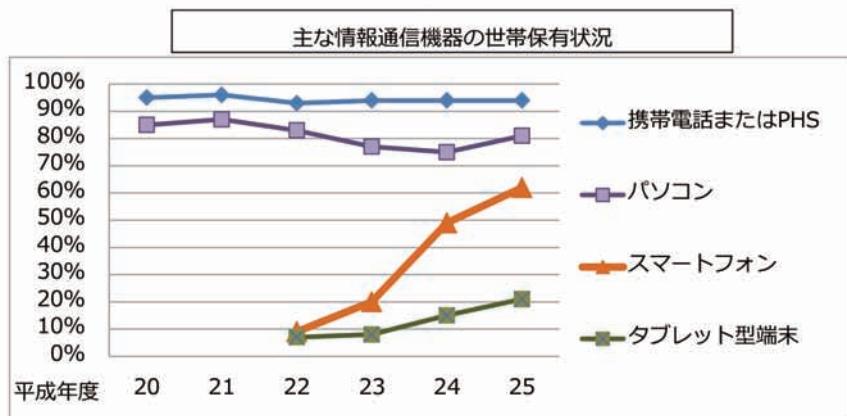


## 2 新しいICT（情報通信技術）の動向

### (1) モバイル環境の発展・整備

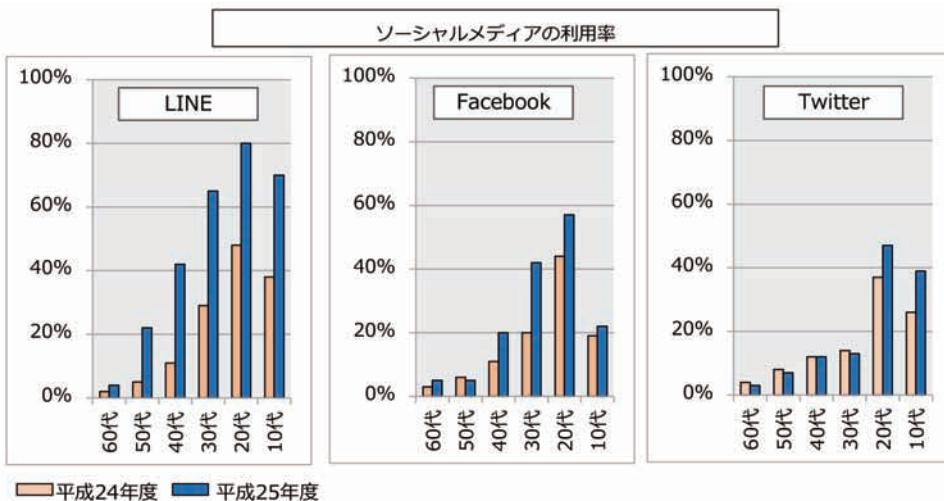
#### ●モバイル機器の普及

移動通信技術の飛躍的な進歩とスマートフォンやタブレット端末<sup>\*</sup>の急速な普及により、いつでも、どこでも手軽にインターネットに接続する環境が整備され、ライフスタイルやワークスタイルに大きな変化をもたらしています。自治体においても、迅速な情報発信と利便性の高い行政サービスの提供がますます重要になっています。



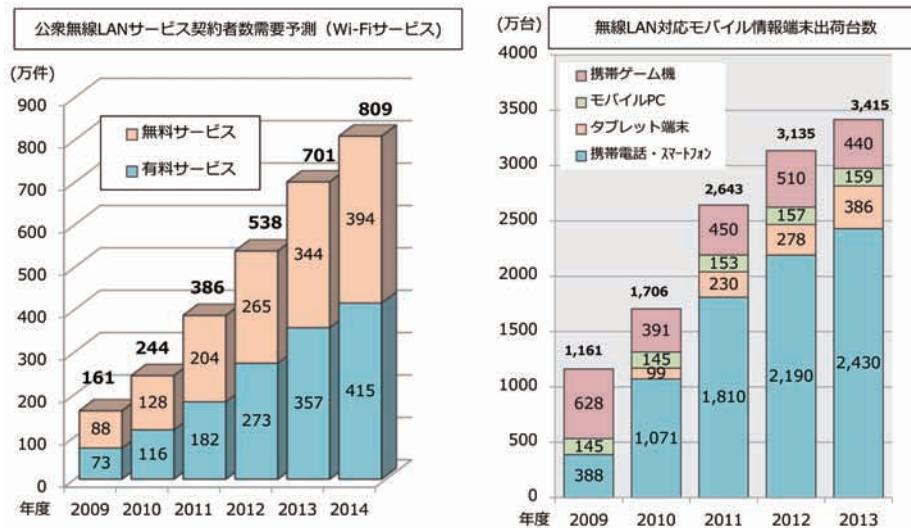
#### ●ソーシャルメディアの発展

ソーシャルメディア<sup>\*</sup>とは、インターネット上で利用者が自由に情報を発信するとともに、利用者間のコミュニケーションを促進するブログ、SNS<sup>\*</sup>、動画共有サイト等を総称する用語で、モバイル端末<sup>\*</sup>の普及と、様々なソーシャルメディア<sup>\*</sup>が開発・提供され、利用者の拡大によりますます社会的影響力が強まっていくものと考えられます。



## ●無線 LAN (Wi-Fi) の整備

無線でネットワークに接続する技術により、インターネット事業者が屋外に Wi-Fi<sup>\*</sup>を設置している無線 LAN<sup>\*</sup>スポットを利用して、高速のインターネットサービスが利用できます。モバイル機器<sup>\*</sup>の普及、ソーシャルメディア<sup>\*</sup>の発展にあわせて、Wi-Fi<sup>\*</sup>の整備が求められています。



出典：ICT 総研 公衆無線 LAN サービス市場に関する需要予測（平成 23 年 9 月 8 日発表）

## ●デジタルサイネージ

屋外・店頭・公共空間・交通機関等で、ネットワークに接続したディスプレイなどの電子的な表示機器を使って情報を発信するシステムの総称で、観光案内、施設の案内、防災情報の提供等で活用され、新しいコミュニケーションツールとして注目が高まっています。

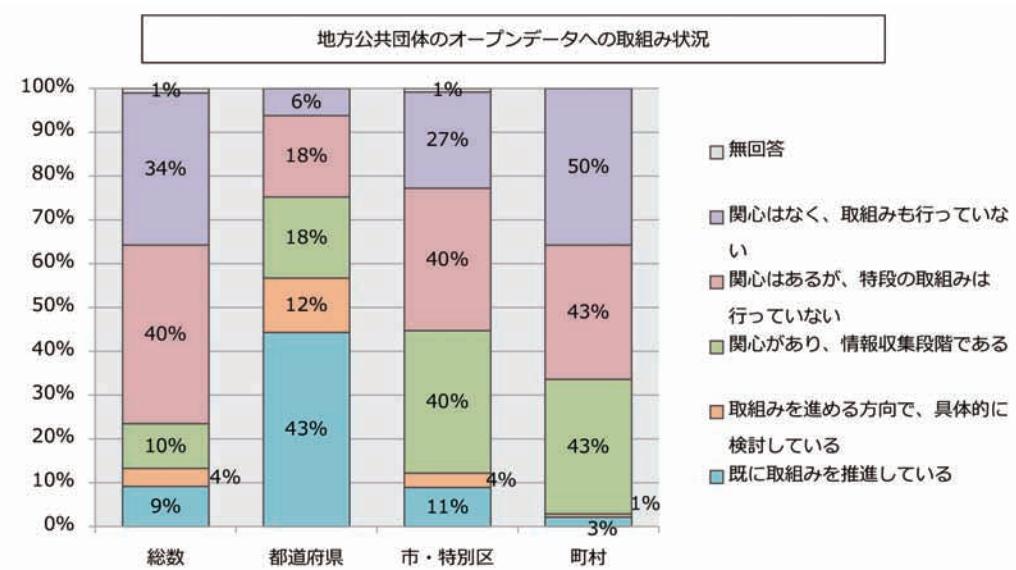


デジタルサイネージ利用シーン

## (2) オープンデータ・ビッグデータ活用の拡大

### ● オープンデータへの取り組み状況

行政のオープンデータ<sup>\*</sup>政策の目的としては、住民参加や官民協働の推進、経済の活性化、行政の効率化が進むことが期待されています。地方公共団体におけるオープンデータ<sup>\*</sup>の取り組み状況については、都道府県における取り組みの進展度合いが高く、一部の先行自治体を除き、市区町村での取り組みはこれからの状況にあります。



### ● ビッグデータの活用

ICT<sup>\*</sup>の急速な進展により多量に生成されるデータ（ビッグデータ<sup>\*</sup>）を高速で分析・解析して新たなビジネスを創造する動きが活発になっています。行政においても、政府はビッグデータ<sup>\*</sup>活用による競争力強化に向けて、各自治体に「データ分析官」を配置して、企業の取引データをベースに地域経済の現状を分析し、経済政策や人口減少対策の立案に生かす取り組みを始めています。

### ● G 空間情報を対象としたオープンデータ・ビッグデータの展開

ビッグデータ<sup>\*</sup>の中には、人や物の位置に関連づけられた情報（G 空間情報）も含まれており、総務省では G 空間情報と GIS<sup>\*</sup>（地理情報システム）を活用して新たな産業・サービスの創出による経済の再生、防災システム、地域の活性化につなげる検討が進められています。

## ●ガバメント 2.0

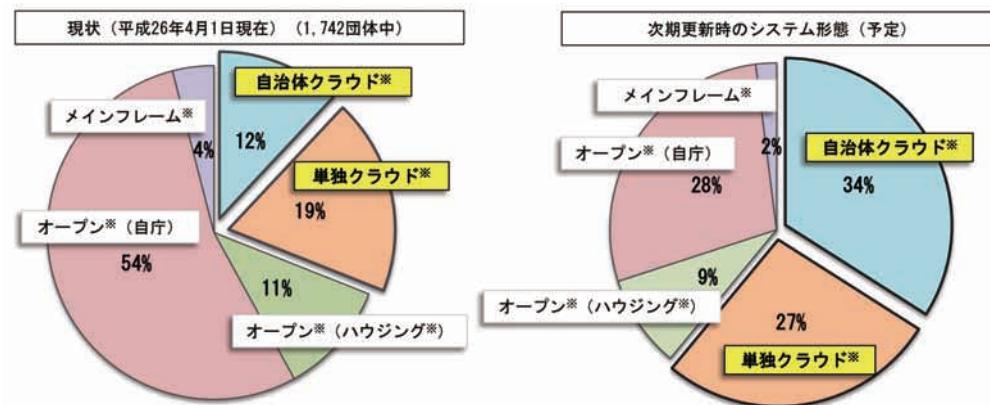
行政が保有しているデータを、再利用しやすい形で公開して民間が利用し、住民の力を行政サービスに活かしたり、住民が政策決定に参加したりする取り組みです。例えば、市民が道路施設の破損といった地域の問題をスマートフォンで撮影し、専用のアプリなどで行政に送信・報告します。行政は、報告を受けて解決に動きます。このように最新のテクノロジーを使って、市民に公共サービスや政策決定に参加してもらう市民協働の仕組み等の概念を言います。

## (3) 災害・事故等に強く事務の効率化を実現する ICT 基盤

### ●クラウドコンピューティング技術の進展

自前でハードウェアやソフトウェアの情報資産を保有せず、ネットワークで必要な時に、必要な機能だけを利用するクラウドサービス<sup>\*</sup>が各分野・業種で進展しています。総務省が実施した、「第3回「電子自治体の取組みを加速するための10の指針」フォローアップ検討会」の資料では、平成26年4月1日時点の地方公共団体における自治体クラウド<sup>\*</sup>の導入率は12%となっていますが、次期更新時では34%に達するとされており、単独クラウド<sup>\*</sup>も含めると60%を超える地方公共団体がクラウド<sup>\*</sup>に取り組む見込みとなっています。

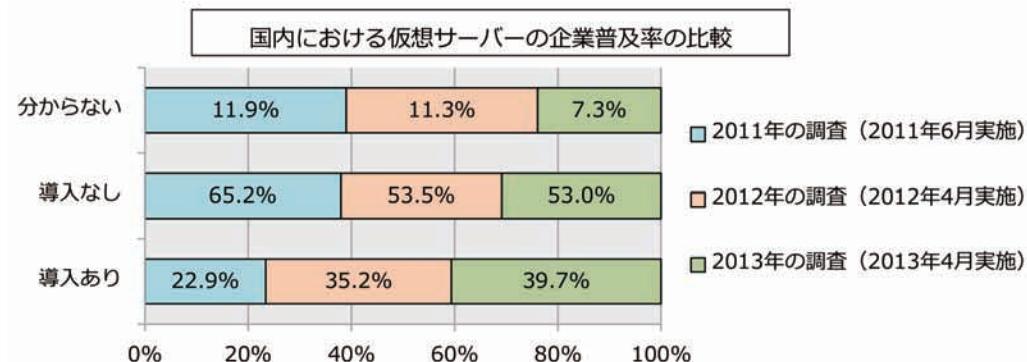
### ■ 自治体におけるクラウドサービス導入状況



出典：第3回「電子自治体の取組みを加速するための10の指針」フォローアップ検討会（平成27年2月24日）

## ●仮想化技術

1台の物理サーバ※を複数台の論理サーバ※に分割して利用する技術で、ハードウェアの資源の集約化によるコスト削減、省エネ・省スペース化、運用効率化・運用負荷の軽減、サーバ※環境の信頼性・可用性の向上等が図られます。

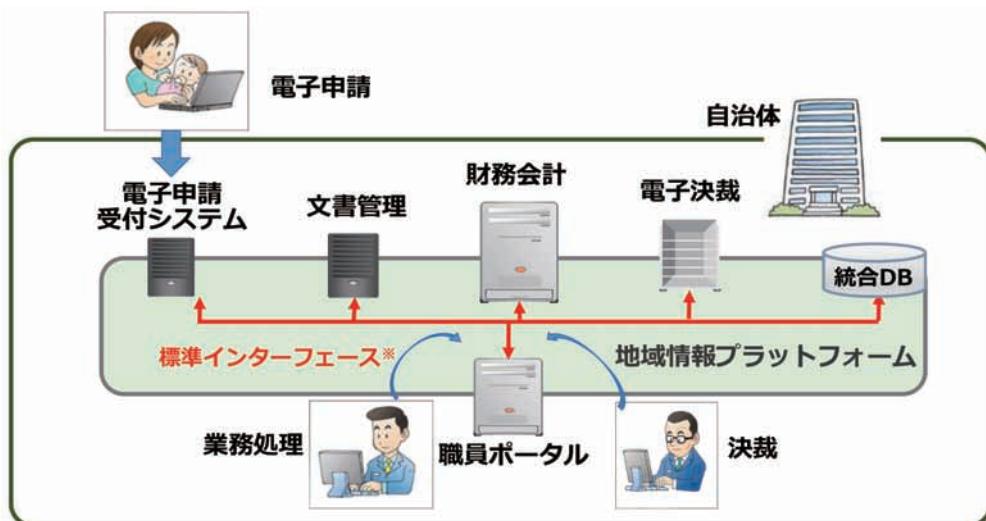


出典：IDC Japan (平成 26 年 1 月 15 日)

## ●共通基盤

共通基盤とは、各業務システムで共通的に利用する機能（システム間連携機能、統合データベース、運用管理機能等）を統合し、開発・運用の生産性を向上させる仕組みです。総務省では、(財)全国地域情報化推進協議会と連携し、ベンダー※に依存しない共通基盤の仕様を「地域情報プラットフォーム標準仕様」として制定し、普及を推進しています。

### ■ 地域情報プラットフォームの導入効果（庁内業務の最適化）



出典：全国地域情報化推進協議会（平成 25 年）より編集

# 亀岡市における情報化の現状とニーズ

## 1

## 亀岡市における情報化の現状

### (1) 情報化の経緯

本市においては、地域インターネット※の整備、電子市役所の構築、市町村基幹業務支援システムの導入及び教育現場におけるICT※環境の整備を積極的に進めてきており、ICT※環境における一定のインフラ※基盤が整ってきています。

#### ■ 情報化への取り組み経緯

取組み内容	概要
地域インターネット※の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 平成12年度（2000年度）電気通信格差是正事業により、小・中学校をはじめ主要行政施設、各町自治会事務所を光ファイバーで結ぶインターネット※整備に着手、平成14年（2002年）1月から運用を開始</li> <li>■ 平成22年度（2010年度）東・西別院町及び畠野町の一部地域におけるブロードバンド※・ゼロ解消事業により、亀岡市全域での光ブロードバンド※接続による高速インターネット基盤を整備</li> </ul>
電子市役所の構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 平成14年（2002年）1月策定の「かめおかe-プラン21【亀岡市地域情報化実施計画】」に基づき、ホームページにおける各種電子申請書類のダウンロードサービスや公共施設利用の空き情報サービスを開始</li> <li>■ 総合行政情報システム（ADVANCE）の構築、総合行政ネットワーク（LGWAN）への接続、パソコンの一人一台化等</li> </ul>
市町村基幹業務支援システムの導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 平成25年度（2013年度）から総合行政情報システムを汎用機から「京都府自治体情報化推進協議会」において共同開発された、市町村基幹業務支援システムに刷新するためのシステム整備に着手、平成27年（2015年）9月から本格的な運用を開始</li> <li>■ 「市町村基幹業務支援システム」（ASP※方式）は、京都府下導入市町村による割り勘効果により、制度改正対応等、運用及び保守経費の削減、災害時の安全性及び信頼性の向上等の自治体クラウド※効果を享受</li> </ul>
教育現場におけるICT※環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 平成11年度（1999年度）から市立小学校にパソコンルームを整備し、教育用パソコンを導入</li> <li>■ 平成13年度（2001年度）から市立中学校にパソコンルームを整備し、教育用パソコンを導入</li> <li>■ 平成21年度（2009年度）から小・中学校に電子黒板※を導入するとともに、小・中学校、市立幼稚園、中央公民館にデジタルテレビを配置。また、教職員の校務用パソコンを1人1台配備し、平成22年度（2010年度）から運用を開始</li> <li>■ 平成25年度（2013年度）から小学校教育用パソコンの更新に伴い、タブレット端末※を導入。また、平成27年度（2015年度）に中学校教育用パソコンの更新に伴い、タブレット端末※を導入するとともに、デジタル教科書※を導入</li> </ul>

## (2) 情報化の現状

現在稼働している「行政情報システム」及び「市民に対して情報提供等を行う情報システム」を次に示します。

### ■ 行政情報システム

システム分類	主なシステム名
基幹業務系システム	市町村基幹業務支援システム ・住記・税系(住民登録、個人住民税等) ・福祉系(介護保険、児童扶養手当等) 市町村基幹業務支援システム以外の個別システム (健康管理システム、生活保護システム、就学システム等)
内部情報系システム	文書管理システム、財務会計システム、 人事管理・給与計算システム等

### ■ 市民に対して情報提供等を行う情報システム

システム分類	システム名
京都府・市町村共同システム	電子申込みサービス(電子申請システム)
	スポーツ施設等の空き情報(公共施設案内予約システム)
	地図情報検索システム(統合型地理情報システム)
個別システム	図書館蔵書検索及びインターネット予約システム
	証明書自動交付機(住民票・印鑑証明)
	例規データベースシステム
	亀岡市気象情報システム
	メール配信
	メール情報配信サービス(防災情報亀岡メール、学校安全メール)
	議会映像のインターネット配信
	会議録検索システム
	議会 Facebook
	亀岡市ホームページ
広報	亀岡市公式 Facebook
	明智かめまる Facebook
	「i広報紙」(スマートフォンアプリ*)
	亀岡市動画チャンネル(Youtube)
	Wi-Fi*環境
	Wi-Fi*スポット設置 (市庁舎1階: docomo Wi-Fi、ソフトバンク Wi-Fi)



### (3) 市民ニーズ

市民の情報化の現状を的確に捉えるために、情報通信サービスやインターネットの利用状況、情報化施策等を調査することにより、計画策定における方針や方向性を検討するための基礎資料とすることを目的として、郵送及び Web によるアンケート調査を実施しました。アンケートの内容を抜粋して記載します。

対象者 : 亀岡市民（住民基本台帳から無作為に抽出）

対象年齢 : 18 歳以上

調査期間 : 平成 27 年 9 月 10 日（火）～ 9 月 25 日（金）

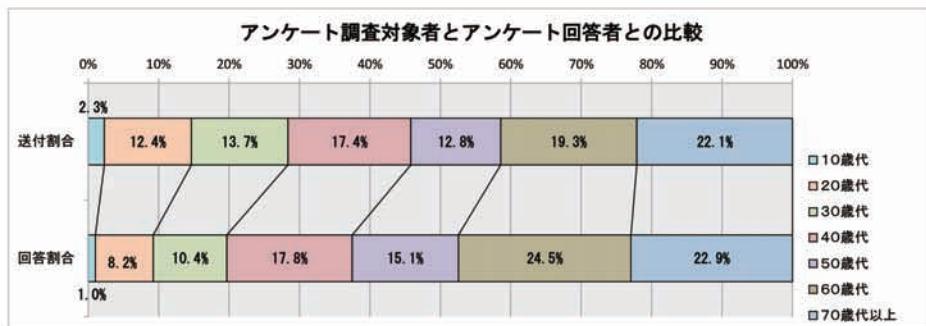
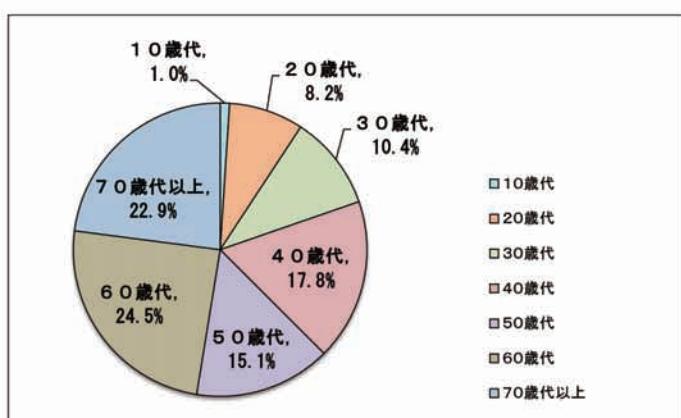
調査対象数 : 1,000 通発送（郵送による配布・回収）及び Web による回答

回答数 : 郵送 515 件、Web による回答 86 件

#### 【回答者の年齢】

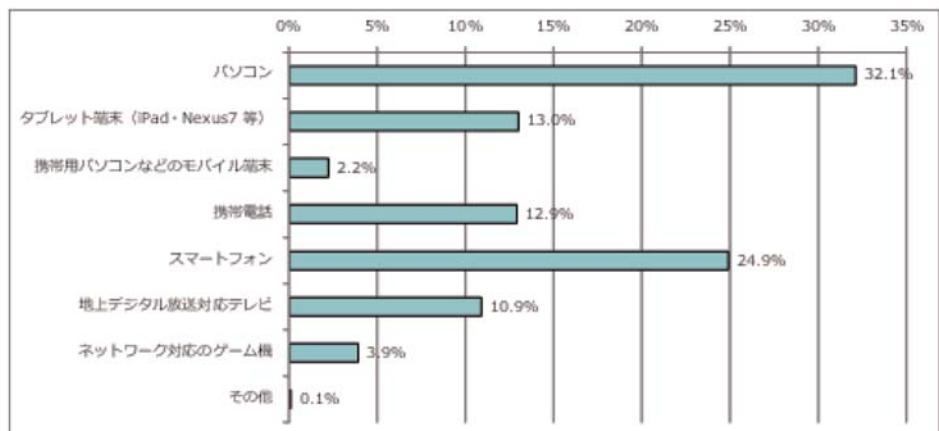
アンケートの回答者は、60 歳代、70 歳代の割合が合わせて 47.4% と高く、次に 40 歳代の割合が高くなっています。

のことから、アンケートの各項目の集計結果の分析には、60 歳代以上の市民の意見が多くを占めていることを考慮する必要があります。



## 【インターネットの利用状況】

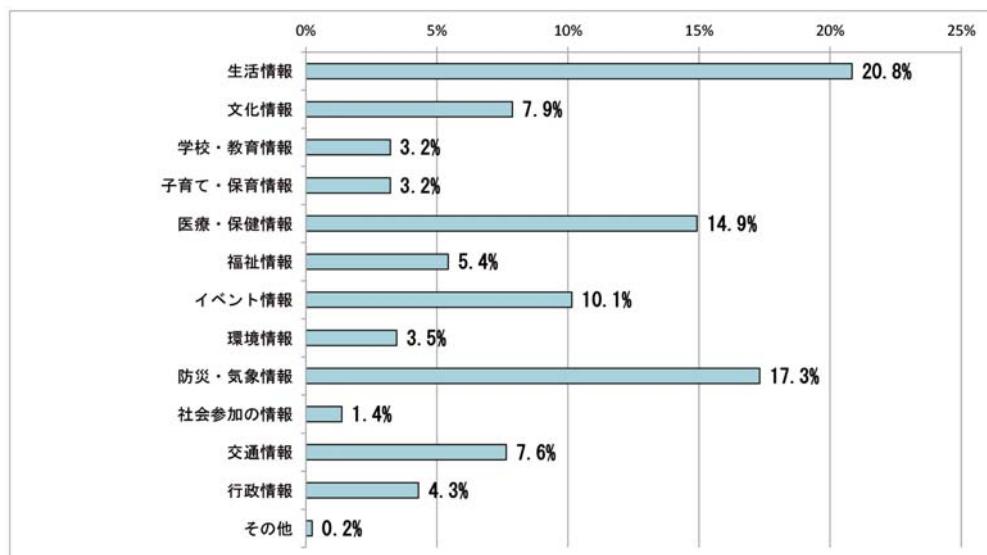
インターネットを利用していると回答した人は、有効回答者数 578 人中 456 人で 78.9% でした。そのうち、具体的に利用する機器について複数回答方式で調査した結果、「パソコン」を利用しているという回答が 32.1% と多く、次に「スマートフォン」が 24.9%、「タブレット端末※」が 13.0%、「携帯電話」が 12.9% となっています。



(有効回答数：1,068 郵送：950 Web：118)

## 【興味のある情報】

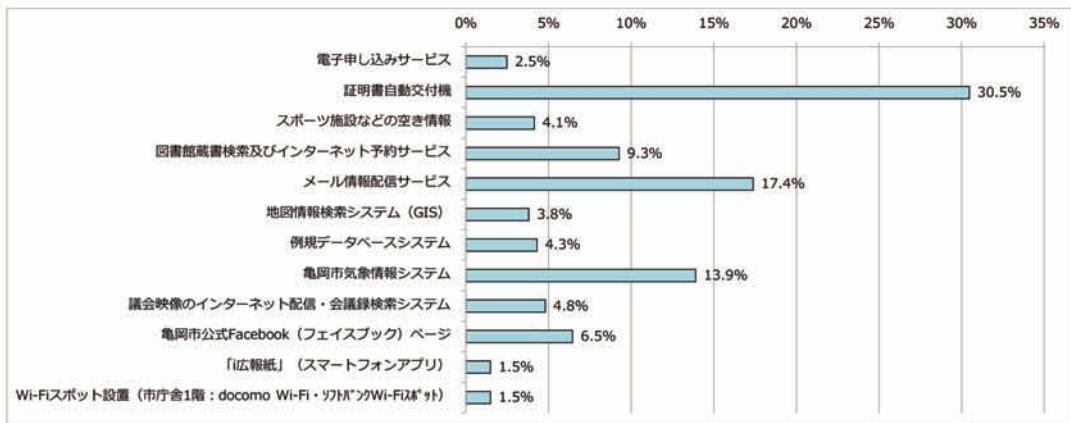
興味のある情報について複数回答方式で調査した結果、「生活情報」という回答が 20.8% と多く、次に「防災・気象情報」が 17.3%、「医療・保健情報」が 14.9% となっています。



(有効回答数：1,675 郵送：1,368 Web：307)

## 【市の提供するサービスの利用状況】

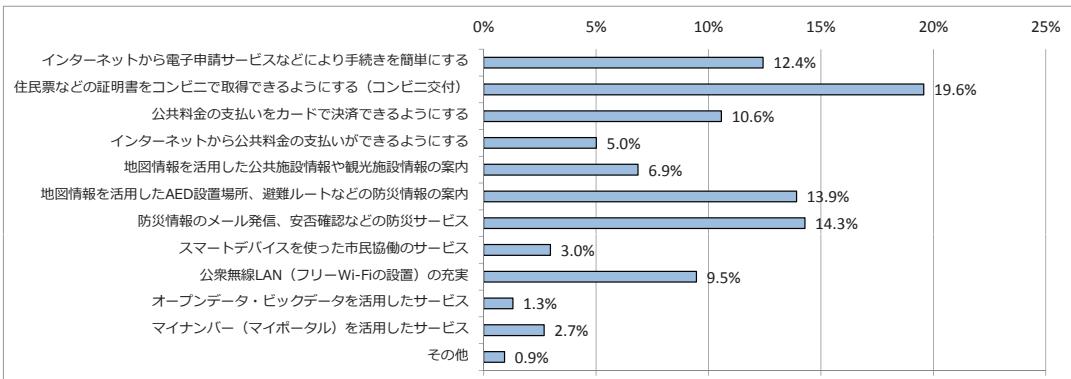
亀岡市が提供・実施している電子サービス及び情報サービスを利用したことがあると回答した人は有効回答者数 513 人中 296 人で 57.7% でした。そのうち、利用したことがあるサービスについて複数回答方式で調査した結果、「証明書自動交付機」の回答が 30.5 % と多く、次に「メール情報配信サービス」が 17.4%、「亀岡市気象情報システム」が 13.9% となっています。



(有効回答数 : 604 郵送 : 408 Web : 196)

## 【ICT を使って実現して欲しいサービス】

ICT<sup>\*</sup>を使って実現して欲しいサービスについて調査した結果、「ある」と回答した人は有効回答者数 508 人中 359 人で 70.7% でした。そのうち具体的に ICT を使って実現して欲しいサービスについて複数回答方式で調査した結果、「住民票などの証明書をコンビニで取得できるようにする」の回答が 19.6% と多く、休日や時間外での利用の要望が高いことがうかがえます。また、「防災情報のメール発信、安否確認などの防災サービス」が 14.3%、「地図情報を活用した AED<sup>\*\*</sup>設置場所、避難所、避難ルート、応急給水地点、災害時要配慮者情報、ハザードマップ<sup>\*\*\*</sup>などの防災情報の案内」が 13.9% となっており、安全・安心に対して高い関心があることがうかがえます。



(有効回答数 : 1,078 郵送 : 852 Web : 226)

#### (4) 職員ニーズ

庁内情報化の現状を適確に捉えるために、情報通信サービスや環境に対する庁内ニーズ、情報化に対する意識調査を実施することにより、計画策定における方針や方向性を検討するための基礎資料とすることを目的として、Webによるアンケート調査を実施しました。

対象者 : 業務でパソコンを利用している亀岡市職員 607 名

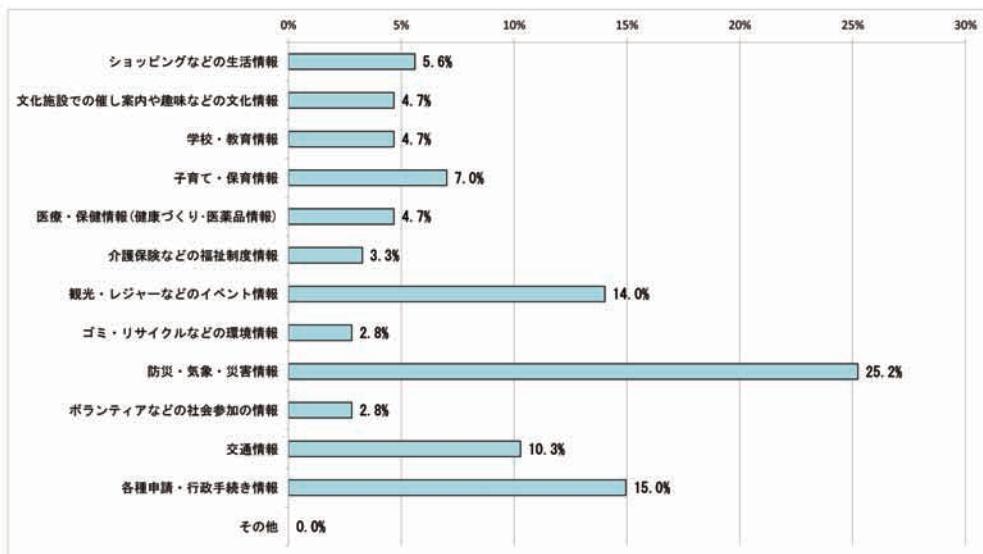
調査期間 : 平成 27 年 10 月 7 日 (水) ~ 10 月 21 日 (水)

回収数 : 67 件

#### 【情報化の推進が効果的な分野】

情報化の推進が効果的な分野について、「防災・気象・災害情報」の回答が 25.2% と多く、次に「各種申請・行政手続き情報」が 15.0%、「観光・レジャーなどのイベント情報」が 14.0% となっています。

市民アンケートにおいても、実現して欲しいサービスで「住民票などの証明書をコンビニで取得できるようにする（コンビニ交付）」「防災情報のメール発信、安否確認などの防災サービス」「地図情報を活用した AED<sup>\*</sup>設置場所、避難所、避難ルート、応急給水地点、災害時要配慮者情報、ハザードマップ<sup>\*\*</sup>などの防災情報の案内」の意見が多かったことから、職員が効果的と考える内容と、市民が実施して欲しい内容が同じ方向性を示す結果となっています。

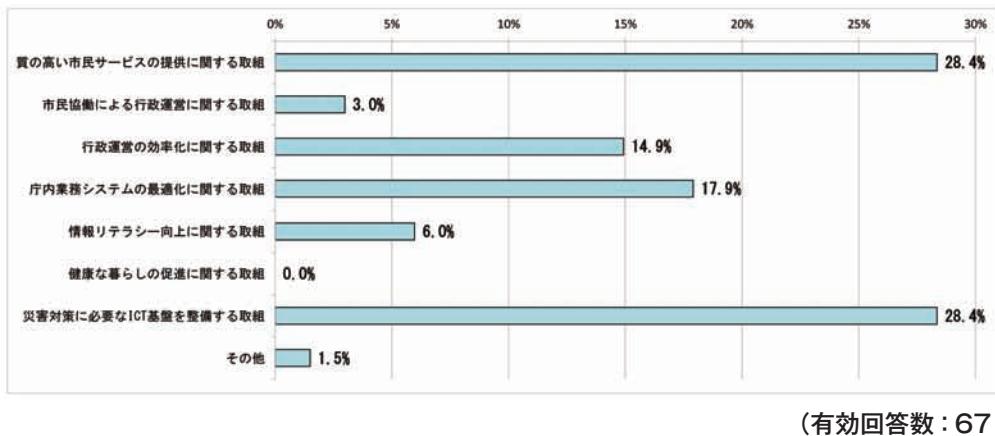


(有効回答数 : 214)

## 【優先して行うべき情報化施策】

優先して行うべき情報化施策については、「質の高い市民サービスの提供に関する取組」「災害対策に必要なICT※基盤を整備する取組」の回答が28.4%と多く、次に「府内業務システムの最適化に関する取組」が17.9%、「行政運営の効率化に関する取組」が14.9%となっています。

効果的な分野の回答結果と同様の取り組みが、優先すべき取り組みの回答となっていることがうかがえます。



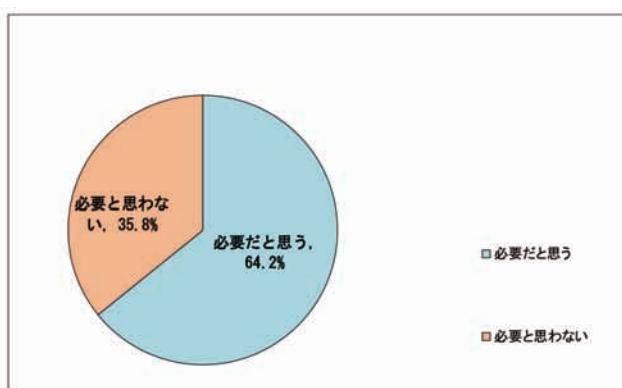
(有効回答数：67)

## 【オープンデータの取り組みの必要性】

オープンデータ※の活用等のサービス提供については、「必要だと思う」との回答が64.2%となっており、多くの職員が必要だと感じていることがうかがえます。

しかし、市民アンケートの「ICT※を使って実現して欲しいサービス」において、「オープンデータ※・ビッグデータ※を活用したサービス」の実現についての回答はあまり高くなく、職員が必要と考えるほど市民の要望が高くはない結果となっています。

オープンデータ※を活用した具体的な施策やそれを活用した際の利点等、市民に分かりやすく説明し、認知度を高めていく必要があると考えます。



(有効回答数：67)

## 2 SWOT分析による現状分析と情報化推進計画の取り組みの方向性

### (1) SWOT分析の考え方

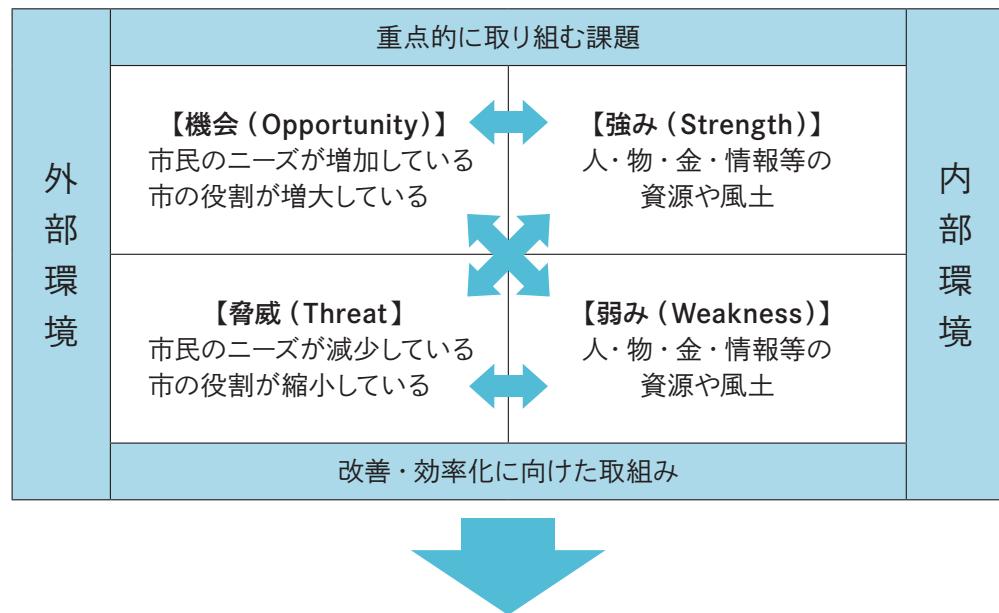
SWOT分析は、マーケティング戦略や企業戦略立案で多く利用されている分析手法の一つであり、強み(Strength)、弱み(Weakness)、機会(Opportunity)、脅威(Threat)の頭文字を取ったものです。「外部環境」として自身の努力で変えられない要因を分析し、機会(O)、脅威(T)として導き出します。また、「内部環境」として自身に起因する要因を分析し、強み(S)、弱み(W)として導き出します。その上で「どのように強みを活かすか」、「どのように弱みを克服するか」、「どのように機会を利用するか」、「どのように脅威を取り除くか、又は脅威から身を守るか」といった4つの要素をそれぞれクロスさせて分析します。

#### 【SWOT分析の例】

		内部環境分析	
外部環境分析	機会(O)	強み(S) ◆人的資源◆財源的資源 ◆物的資源◆情報的資源	弱み(W) ◆人的資源◆財源的資源 ◆物的資源◆情報的資源
	脅威(T)	成長戦略	改善戦略
		回避戦略	撤退戦略

自治体においては、SWOT分析を使って戦略策定を行う場合、市民側からの視点でマネジメントを考える必要があるということが言われています。そこで、外部環境分析としては、社会情勢等の外部環境の変化により、公共サービスに対する市民のニーズが増加しているのか、縮小しているのか、市の果たすべき役割が増大しているのか縮小しているのかという視点が重要であると考えています。また、自治体特有の留意すべき点がいくつかありますが、その一つとして、行政サービスを止めることはできないので、撤退戦略ではなく維持・縮小戦略として検討しています。そのような考えのもとで、次のように整理しています。





外部環境・内部環境をクロスさせて、4つのパターンに戦略を分類します。

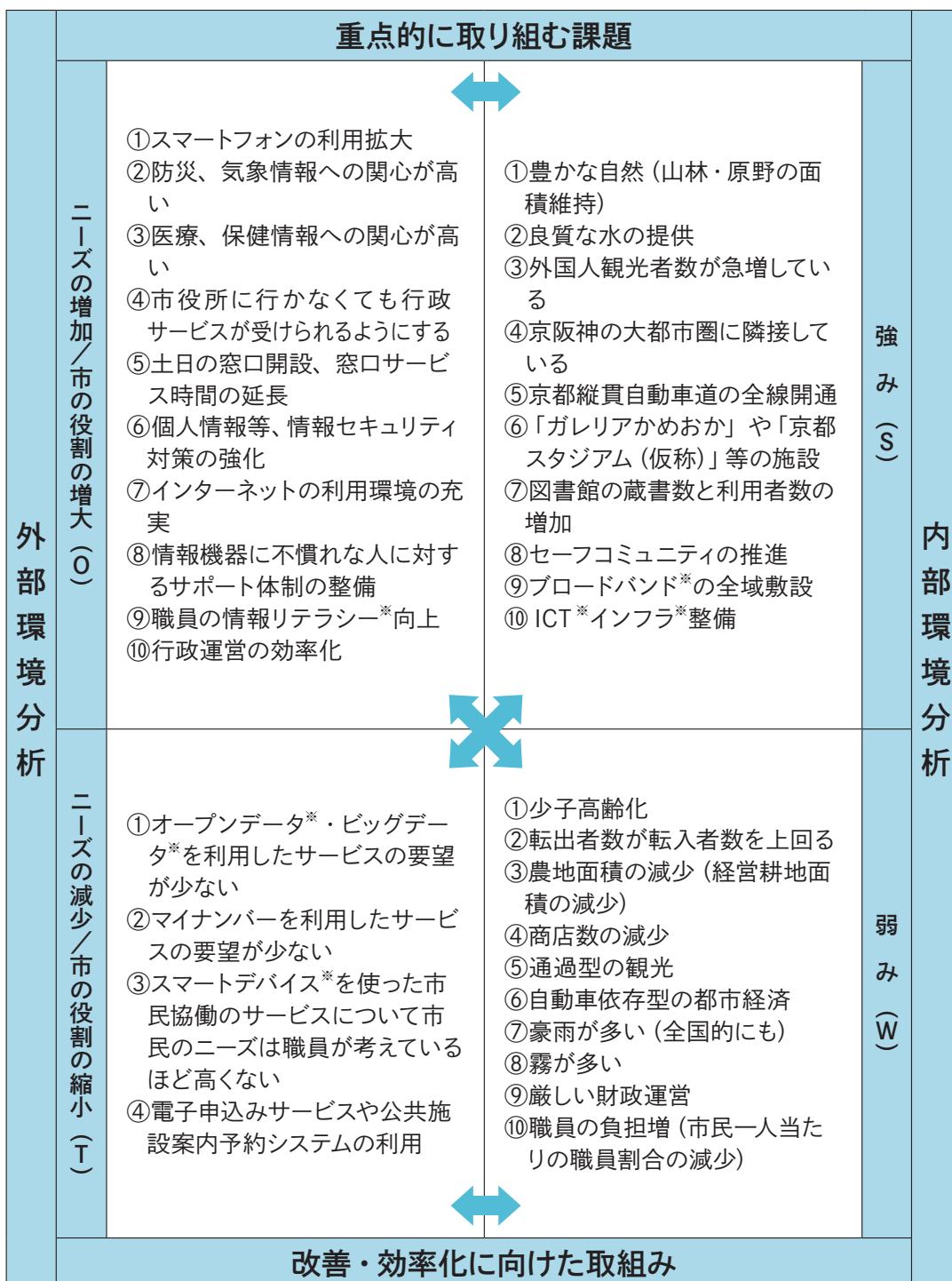
- 【パターン①】市民ニーズの増加・市の役割の増大×強み=成長戦略
- 【パターン②】市民ニーズの増加・市の役割の増大×弱み=改善戦略
- 【パターン③】市民ニーズの減少・市の役割の縮小×強み=回避戦略
- 【パターン④】市民ニーズの減少・市の役割の縮小×弱み=維持・縮小戦略

#### 【本計画における SWOT 分析フォーム】

		内 部 環 境 (人・物・金・情報等の資源や風土)	
		【強み (S)】	【弱み (W)】
外 部 環 境	ニーズの増加 市の役割の増大 【機会 (O)】	<b>①成長戦略</b> ニーズの増加・市の役割の増大に対して積極的にICT*を推進し、強みを活かしていく。	<b>②改善戦略</b> ニーズの増加・市の役割の増大に対して積極的にICT*を推進し、弱みを克服する。
	ニーズの減少 市の役割の縮小 【脅威 (T)】	<b>③回避戦略</b> ニーズの減少・市の役割の縮小に対して緩やかにICT*を推進し、強みを残していく。	<b>④維持・縮小戦略</b> ニーズの減少や市の役割が縮小する中で弱みもあるので、緩やかにICT*を推進し維持・縮小していく。

## (2) 外部環境分析、内部環境分析

SWOT分析は絶対分析ではなく相対分析のため、内部環境分析での「強み」や「弱み」においても、基準が曖昧になってしまう傾向にあります。そこで統計書等から「強み」や「弱み」の指標となる項目を情報化の切り口から整理し、上位計画の目標等と相対的に照らし合わせて分析を行っています。



### (3) SWOT分析による情報化推進計画の取り組みの方向性

外部環境分析、内部環境分析から情報化推進計画の取り組みの方向性を次のように整理しました。

**①成長戦略：ニーズの増加・市の役割の増大に対して積極的にICT<sup>\*</sup>を推進し、強みを活かしていく。**

ニーズの増加 / 市の役割の増大	強 み	取り組みの方向性
②防災、気象情報への関心が高い	⑧セーフコミュニティの推進 ⑨ブロードバンド <sup>*</sup> の全域敷設 ⑩ ICT <sup>*</sup> インフラ <sup>*</sup> 整備	防災情報の発信機能等、ICT <sup>*</sup> 活用した災害対策の強化 ⇒ 安全・安心なまちづくり
⑦インターネットの利用環境の充実	③外国人観光者数が急増している ④京阪神の大都市圏に隣接している ⑤京都縦貫自動車道の全線開通	Wi-Fi <sup>*</sup> 環境(公衆無線LAN <sup>*</sup> )の整備を行うなど観光事業を強化 ⇒ 新たなにぎわいづくり
①スマートフォンの利用拡大 ⑦インターネットの利用環境の充実	⑨ブロードバンド <sup>*</sup> の全域敷設 ⑩ ICT <sup>*</sup> インフラ <sup>*</sup> 整備	整備されたICT <sup>*</sup> インフラ <sup>*</sup> を活用して市の保有する情報を広く発信していく取組み ⇒ 情報発信サービスの向上
⑩行政運営の効率化	⑩ ICT <sup>*</sup> インフラ <sup>*</sup> 整備	現在のICT <sup>*</sup> インフラ <sup>*</sup> を拡充して行政事務の効率化を図る ⇒ 行政運営の効率化

**②改善戦略：ニーズの増加・市の役割の増大に対して積極的にICT<sup>\*</sup>を推進し、弱みを克服する。**

ニーズの増加 / 市の役割の増大	弱 み	取り組みの方向性
④市役所に行かなくとも行政サービスが受けられるようとする ⑤土日の窓口開設、窓口サービス時間の延長	①少子高齢化 ⑨厳しい財政運営 ⑩職員の負担増(市民一人当たりの職員割合の減少)	コンビニ交付や電子納付等、ICT <sup>*</sup> を推進することで質の高いサービスの提供を進める ⇒ 質の高い市民サービスの提供
⑥個人情報等、情報セキュリティ対策の強化	⑨厳しい財政運営 ⑩職員の負担増(市民一人当たりの職員割合の減少)	ICT <sup>*</sup> 推進における情報セキュリティ対策強化 ⇒ 情報セキュリティに関する取組み
⑨職員のリテラシーの向上	⑨厳しい財政運営 ⑩職員の負担増(市民一人当たりの職員割合の減少)	財政負担の掛からない方法を活用しICT <sup>*</sup> を推進する人材の育成を行う ⇒ 情報リテラシー <sup>*</sup> 向上に関する取組み

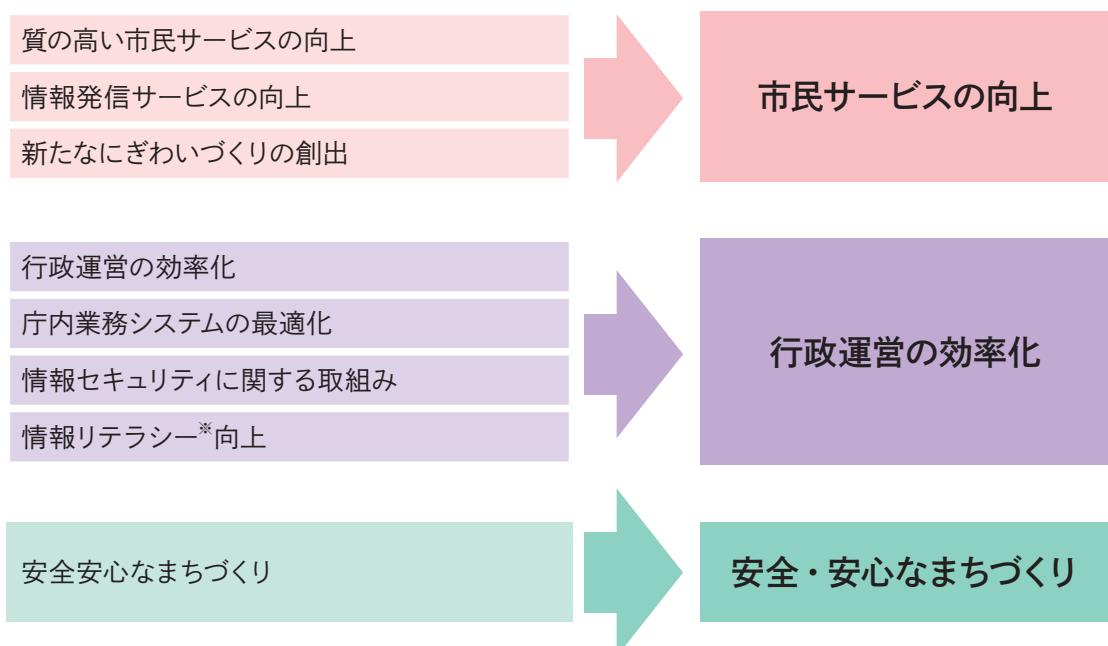
**③回避戦略:**ニーズの減少・市の役割の縮小に対して緩やかにICT<sup>\*</sup>を推進し、強みを残していく。

ニーズの減少/ 市の役割の縮小	強み	取り組みの方向性
①オープンデータ <sup>*</sup> ・ ビッグデータ <sup>*</sup> を利用 したサービスの要望が 少ない	⑨ブロードバンド <sup>*</sup> の全域敷設 ⑩ICT <sup>*</sup> インフラ <sup>*</sup> 整備	まだまだニーズは少ないが市の 保有する情報や整備された ICT <sup>*</sup> インフラ <sup>*</sup> を活用して情報 発信サービスを検討する ⇒ 情報発信サービスの向上

**④維持・縮小戦略:**ニーズの減少・市の役割が縮小する中で弱みもあるので、緩やかに  
ICT<sup>\*</sup>を推進し維持・縮小していく。

ニーズの減少/ 市の役割の縮小	弱み	取り組みの方向性
④電子申込みサービス や公共施設案内予約 システムの利用	⑨厳しい財政運営 ⑩職員の負担増(市民一人当たりの職員割合の減少)	共同利用システムなどの活用 や情報システムの最適化により 財政負担軽減を図る ⇒ 庁内情報システムの最適化

情報化推進計画の取り組みの方向性を整理し、次のように3つの方針に分類しました。



# 亀岡市における情報化の基本的な考え方

## 1 情報化の基本理念と基本方針

本計画における情報化の基本的な考えについては、上位の「総合計画」をはじめ、国・府の情報政策の動向及び本市における情報化の現状とニーズを踏まえ、次の基本理念を掲げます。

### 亀岡市情報化推進計画 基本理念

高度なICT<sup>\*</sup>の有効活用により、誰もが安心して利便性と効率化を享受できる情報化の推進を図ります

基本理念のもと、本市の情報化の目指すべき方向性として、次の3つの基本方針を設定します。

#### 基本方針1：ICT<sup>\*</sup>の利活用による市民サービスの向上

市民の窓口の利便性向上、生活情報等の効果的な提供、まちの活性化に寄与する取り組みを推進します。また、様々な理由からICT<sup>\*</sup>の利活用が困難な市民にも情報発信ができるように、関係部署と連携を図りながら取り組みを推進します。

- ▶ 質の高い市民サービスの提供に関する取組み
- ▶ 情報発信サービスの向上に関する取組み
- ▶ 新たなにぎわいづくりの創出に関する取組み

## 基本方針2：ICT<sup>\*</sup>の利活用による効率的かつ最適な行政運営

情報システムの構築の際に、市民の利便性向上、より効率的かつ最適な行政運営を図るために業務プロセスを見直し、システムのライフサイクルを見据えたシステムの調達等、行政運営の効率化、庁内業務システムの最適化を図るとともに、適切な情報セキュリティを確保する取り組みを推進します。

- ▶ 行政運営の効率化に関する取組み
- ▶ 庁内業務システムの最適化に関する取組み
- ▶ 情報セキュリティに関する取組み
- ▶ 情報リテラシー<sup>\*</sup>向上に関する取組み

## 基本方針3：ICT<sup>\*</sup>の利活用による安全・安心でくらしやすいまちづくり

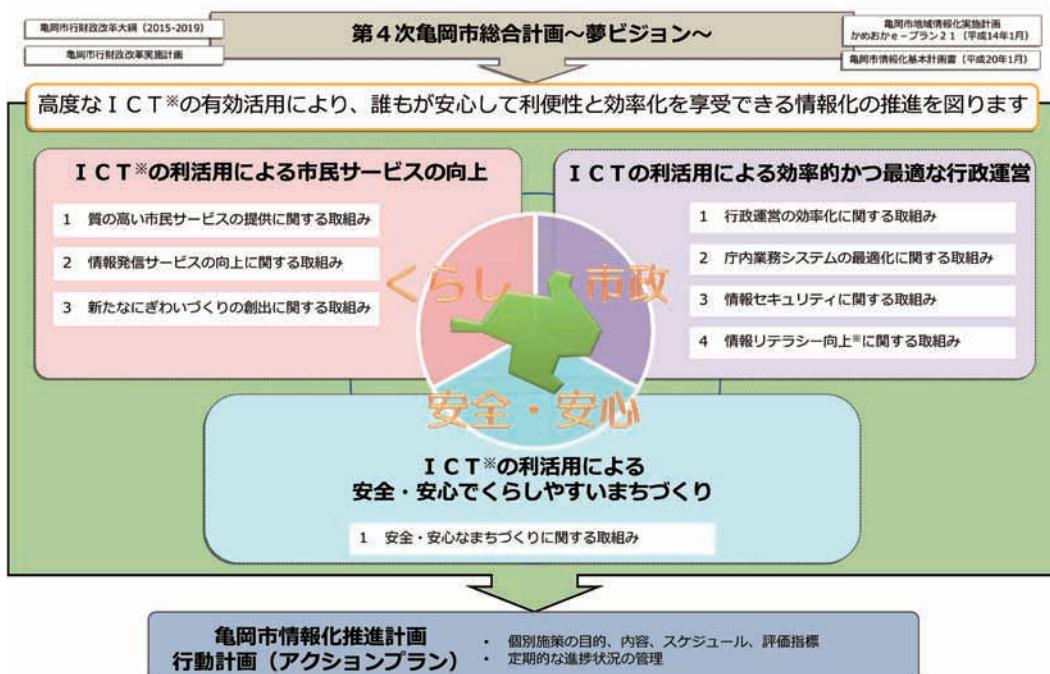
「安全で安心して暮らせるまちづくり」は、「第4次亀岡市総合計画」の主要テーマの一つとなっており、市民の防災・気象情報への期待も高まっています。「安全・安心」をまちづくりの根幹に据えたICT<sup>\*</sup>の利活用の取り組みを推進します。

- ▶ 安全・安心なまちづくりに関する取組み

## 2

## 亀岡市情報化推進計画の体系

基本理念及び基本方針に基づき、本市の情報化を推進する基本的な施策を定め、基本的な施策ごとに、所管課が取り組む具体的な施策を行動計画（アクションプラン）として整備します。



# 情報化を推進する 具体的な取組み

1

ICTの利活用による市民サービスの向上【くらしの分野】

## (1) 質の高い市民サービスの提供に関する取組み

施策の名称	事業の内容
電子納付サービスの推進	各種料金や税金などの支払いにおいて、マルチペイメントネットワーク (Pay-easy <sup>*</sup> ) 等による電子納付サービスを推進する。
京都府・市町村共同公共施設案内予約システムのサービス拡大	現在は、インターネットや携帯電話等を利用して、スポーツ施設、文化施設等の空き情報の確認ができるが、電子予約・抽選申込み等が可能となるようにシステムのサービスを拡大する。
税務証明書のコンビニ交付サービス	マイナンバー制度 <sup>*</sup> に伴うマイナンバーカード（個人番号カード）を利用して、コンビニエンスストアにおいて、税務証明書（一部）を交付するサービスを実施する。
住民票、印鑑登録証明書等のコンビニ交付サービス	マイナンバー制度 <sup>*</sup> に伴うマイナンバーカード（個人番号カード）を利用して、コンビニエンスストアにおいて、「住民票の写し」「住民票記載事項証明書」「印鑑登録証明書」を交付するサービスを実施する。また、「戸籍事項証明書」のコンビニ交付サービスに向けた調査・検討を行う。
水道開栓・閉栓申請の電子申請サービス	水道開栓届や水道閉栓届等の届け出について、インターネットからの電子申請サービスを実施する。

## (2) 情報発信サービスの向上に関する取組み

施策の名称	事業の内容
かめおかメール情報配信サービスの拡大	スポーツイベント情報、子育てお役立ち情報（乳幼児健診・予防接種スケジュール等）、各種イベント情報等のメール配信サービスを追加する。
オープンデータ※活用の推進（オープンデータカタログサイト※の構築）	本市が保有する公共データの二次利用可能な公開を行うために、先進事例の研究・検討により著作権の取扱いや利用条件等を整理し、オープンデータカタログサイト※を構築する。
ホームページのリニューアル	目的とするコンテンツに辿りつきやすいナビゲーション機能の導入、スマートフォン、タブレット等のモバイル機器への対応、SNS※への親和性の向上等により利便性、機能性を向上させるリニューアルを行う。
SNS※等のメディアを活用した効果的な観光情報の発信	SNS※やアプリ※サービス等を活用し、積極的で効果的な観光情報の発信を行う。
公共クラウド※を利用した観光情報の提供	総務省の「公共クラウドシステム」や（公社）日本観光振興協会の「全国観光情報データベース」等の公共クラウド※を利用し、広く効率的な観光情報を提供する。
市政情報の公開の一層の推進	市政情報の「市民情報コーナー」での情報提供やインターネット上の情報公開を推進する。

## (3) 新たなにぎわいづくりの創出に関する取組み

施策の名称	事業の内容
観光客受入支援事業（Wi-Fi※環境整備）	観光関連施設等において、無料の公衆無線LAN※の整備を推進する。



## (1) 行政運営の効率化に関する取組み

施策の名称	事業の内容
法務局登記情報連携システムの構築	法務局で電子化されている固定資産登記情報を、基幹業務支援システムと連携するため、登記履歴管理システム（外部システム）を構築する。
電子決裁 <sup>*</sup> の導入	文書管理システムの電子決裁 <sup>*</sup> 機能を活用する。
市立小・中学校校務支援システムの導入	平成21年度に導入した小・中学校校務用パソコンについて、次期機器更新にあわせて教職員の校務を支援するシステムを導入する。

## (2) 庁内業務システムの最適化に関する取組み

施策の名称	事業の内容
京都府・市町村共同電子申請システムの利用拡大	各種アンケート、入札参加資格審査受付、公文書公開請求等の各種電子申請手続きのサービスを拡大する。
CIO (最高情報統括責任者) <sup>*</sup> 補佐官の設置	CIO（最高情報統括責任者） <sup>*</sup> を補佐し、本市の情報化施策等の包括的な支援を受けるため、外部のIT専門家を登用する。
情報システムの最適化	「情報システム資産管理台帳」を整備するとともに市民の利便性の向上、事務の効率化・高度化及び費用対効果を定めた「情報システム最適化指針」を策定する。
ICT力バランス <sup>*</sup> の強化	業務所管課による個別の情報システム整備についても、情報所管課のICT <sup>*</sup> に関する総合調整機能を高め、全体最適化の視点から情報システムの導入等に対して、助言や支援を行う。

### (3) 情報セキュリティに関する取組み

施策の名称	事業の内容
情報セキュリティ対策の強化	効果的な研修等により脅威や脆弱性に対する正しい知識を身につけ、職員の情報セキュリティ意識の向上と、庁内の情報セキュリティの強化を図る。
情報セキュリティ実施手順書の策定	「亀岡市情報セキュリティ対策基準規程」に基づき、各業務システムの所管課は、情報セキュリティ対策を実施するため、具体的な基準を定めた「情報セキュリティ実施手順書」を策定する。
サイバーセキュリティ*攻撃への対策強化	多様化するサイバーセキュリティ*攻撃（標的型メール攻撃等）に対して、物理的な対策について調査・検討を行い、効果的な対応を実施する。

### (4) 情報リテラシー向上に関する取組み

施策の名称	事業の内容
ICT*人材育成	地方公共団体情報システム機構（J-LIS）等が実施する各種集合研修やe-ラーニングの活用により、職員のICTリテラシー*の向上を支援する。



## (1) 安全・安心なまちづくりに関する取組み

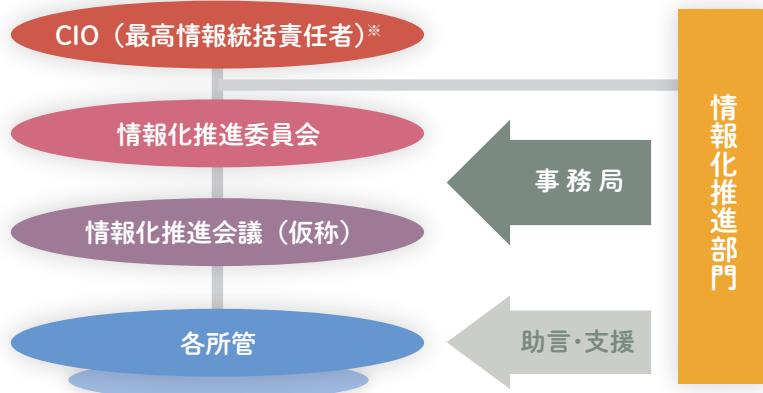
施策の名称	事業の内容
京都府・市町村共同統合型地理情報システム（GIS <sup>*</sup> ）の利用拡大	地理情報システム（GIS <sup>*</sup> ）の地図情報を活用した各種ハザードマップ <sup>*</sup> 、避難ルート、応急給水地点などの防災情報案内や公共施設情報（ゴミ集積所・公園等）等のマップコンテンツ <sup>*</sup> を増やす。
京都府・市町村共同被災者生活再建支援システムの運用	京都府自治体情報化推進協議会において開発した「京都府・市町村共同被災者生活再建支援システム」より、災害発生時における建物被害認定調査のデータ管理、リ災証明書の発行、被災者台帳の整備を行うことで、被災者への迅速かつ公正な生活再建支援を実現するサービスを提供する。
京都府防災情報システムの運用	危機管理情報マネジメントシステム（WebEOC）や災害情報共有システム（レアラート <sup>*</sup> ）の活用により、自治体間で災害状況等の情報を共有するとともに、避難情報などを各種情報発信媒体に一括して送信できるサービスを実施する。
亀岡市防災行政無線（同報系）システムの導入	市役所等に設置した親局設備と中継局、避難施設等に設置された屋外拡声放送子局及び一般家庭等に配備される戸別受信機により構成され、必要な情報を瞬時に配信する防災行政無線システムを導入する。
ICT-BCP <sup>*</sup> の策定	大規模災害時等においても、業務の継続を可能とするためのICT-BCP <sup>*</sup> （ICT <sup>*</sup> 部門の業務継続計画）を策定する。またICT-BCP <sup>*</sup> に記載した訓練計画に基づき、定期的な訓練を実施し、その実効性を維持・向上する。
地理情報システム（GIS <sup>*</sup> ）を活用した防犯・交通安全マップの作成	安全・安心のまちづくりを推進するため、地理情報システム（GIS <sup>*</sup> ）を活用した防犯マップ及び交通安全マップを作成する。
地理情報システム（GIS <sup>*</sup> ）を活用したクラウド型下水道管理システムの整備	災害時や緊急時にも継続的な利用が可能な、クラウド <sup>*</sup> 型の地理情報システム（GIS <sup>*</sup> ）による管路施設・排水設備等の管理システムを構築する。

# 情報化推進計画の 推進に向けた取組み

## 1 情報化推進体制

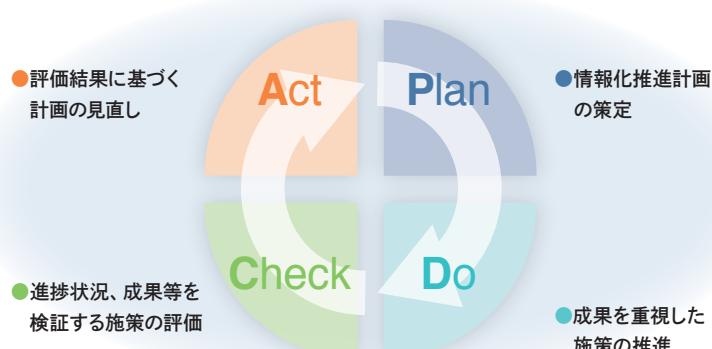
情報化推進計画を総合的に着実に実施していくため、組織横断的な情報化推進体制を確立し、全庁的な情報化の推進に向けて取り組みます。そのために、総務担当課長で構成する「情報化推進会議（仮称）」を設置し、各所管の情報化の推進を調整する機能を持った組織とします。

情報化推進に関する具体的な実行体制については、情報化推進部門がイニシアティブをとり、庁内の情報化施策をフォローするとともに、職員のICT<sup>\*</sup>スキルの向上を図ります。



## 2 進行管理の方法

計画された事業については、定期的に進捗状況・成果等を把握・評価を行い、必要に応じて事業の継続や目標設定について見直しを行います。



## 第Ⅱ編 行動計画(アクションプラン)

1

## ICTの利活用による市民サービスの向上【くらしの分野】

## (1) 質の高い市民サービスの提供に関する取組み

施策の名称	電子納付サービスの推進				
事業の内容	各種料金や税金などの支払いにおいて、マルチペイメントネットワーク(Pay-easy <sup>※</sup> )等による電子納付サービスを推進する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
事業スキームの作成	運用・拡大・研究	運用・拡大・研究	運用・拡大・研究	運用・拡大・研究	運用・拡大・研究
期待される効果					
▶納付チャネルの拡大と簡便な納付手続きにより、市民サービスと収納率の向上が期待できる。					

施策の名称	京都府・市町村共同公共施設案内予約システムのサービス拡大				
事業の内容	現在は、インターネットや携帯電話等を利用して、スポーツ施設、文化施設等の空き情報の確認ができるが、電子予約・抽選申込み等が可能となるようにシステムのサービスを拡大する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
事業スキームの作成	運用・利用拡大	運用・利用拡大	運用・利用拡大	運用・利用拡大	運用・利用拡大
期待される効果					
▶インターネットや携帯電話等から、休館日や時間を気にせず、いつでもどこでも空き施設の利用申込みが可能になることで、施設稼働率や収益の向上が期待できる。					



施策の名称	税務証明書のコンビニ交付サービス				
事業の内容	マイナンバー制度 <sup>※</sup> に伴うマイナンバーカード（個人番号カード）を利用して、コンビニエンスストアにおいて、税務証明書（一部）を交付するサービスを実施する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
調査・研究	設計・開発	テスト・運用	運用	運用	
期待される効果					
<p>▶市民が全国4万5千店舗（市内約30店舗）のコンビニで、早朝から深夜まで手軽に証明書の交付を受けることができる。</p> <p>▶証明書交付目的の来庁者が減少することで、市の窓口業務の改善や駐車場の混雑緩和が期待できる。</p>					

施策の名称	住民票、印鑑登録証明書等のコンビニ交付サービス				
事業の内容	マイナンバー制度 <sup>※</sup> に伴うマイナンバーカード（個人番号カード）を利用して、コンビニエンスストアにおいて、「住民票の写し」「住民票記載事項証明書」「印鑑登録証明書」を交付するサービスを実施する。また、「戸籍事項証明書」のコンビニ交付サービスに向けた調査・検討を行う。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
システム構築・運用開始	運用	運用	運用	運用	
期待される効果					
<p>▶市民が全国4万5千店舗（市内約30店舗）のコンビニで、早朝から深夜まで手軽に証明書の交付が受けることができる。</p> <p>▶証明書交付目的の来庁者が減少することで、市の窓口業務の改善や駐車場の混雑緩和が期待できる。</p> <p>▶現在市役所に設置している自動交付機を廃止することで、運用経費等の削減が期待できる。</p> <p>▶マイナンバー制度<sup>※</sup>導入に伴う経費に対し、目に見える形で情報化推進の効果を市民にアピールできる。</p>					

施策の名称	水道開栓・閉栓申請の電子申請サービス				
事業の内容	水道開栓届や水道閉栓届等の届け出について、インターネットからの電子申請サービスを実施する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
調査検討	調査検討・判断	事業スキーム の作成	設計・開発	運用	
期待される効果					
▶申請者が開庁時間に来庁しなくとも時間を問わず申請をすることができる。					



## (2) 情報発信サービスの向上に関する取組み

施策の名称	かめおかメール情報配信サービスの拡大				
事業の内容	スポーツイベント情報、子育てお役立ち情報（乳幼児健診・予防接種スケジュール等）、各種イベント情報等のメール配信サービスを追加する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
事業スキーム の作成	運用拡大	運用拡大	運用拡大	運用拡大	
期待される効果					
<p>▶市民が、スポーツイベント情報や子育てお役立ち情報など、登録した分野毎に必要な情報を簡単に入手できる。</p> <p>▶通話機能に比べて非常時の規制を受けにくいメリットがあり、市民のニーズに合った情報をリアルタイムで効果的に提供することができる。</p>					

施策の名称	オープンデータ*活用の推進（オープンデータカタログサイト*の構築）				
事業の内容	本市が保有する公共データの二次利用可能な公開を行うために、先進事例の研究・検討により著作権の取り扱いや利用条件等を整理し、オープンデータカタログサイト*を構築する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
調査・研究	事業スキーム の作成	オープンデータ* 活用推進研究会 等による検討	設計・開発	運用	
期待される効果					
<p>▶本市が保有する公共データを二次利用可能な形で公開することで、市民や事業者等が活用できるようになる。</p> <p>▶協働による新規サービスが生まれ、利便性の向上、生活の安全、地域経済の活性化が期待できる。</p>					

施策の名称	ホームページのリニューアル				
事業の内容	目的とするコンテンツに辿りつきやすいナビゲーション機能の導入、スマートフォン、タブレット等のモバイル機器への対応、SNS <sup>*</sup> への親和性の向上等により利便性、機能性を向上させるリニューアルを行う。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
システム構築・運用開始	運用	運用	運用	運用	
期待される効果					
▶リニューアルを行うことで利用者の拡大を図り、市政情報の伝達の即時性、拡散能力を高めることが期待できる。					

施策の名称	SNS <sup>*</sup> 等のメディアを活用した効果的な観光情報の発信				
事業の内容	SNS <sup>*</sup> やアプリ <sup>*</sup> サービス等を活用し、積極的に効果的な観光情報の発信を行う。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
システムへのデータ入力・運用	運用・データ更新	運用・データ更新	運用・データ更新	運用・データ更新	
期待される効果					
▶観光イベント情報等は、チラシやポスター等の紙媒体を中心とした広報が主流となるが、SNS <sup>*</sup> やアプリ <sup>*</sup> サービス等を有効に活用して効果的な観光情報の発信を行うことで、より多くの方に亀岡の旬な観光情報を提供し、交流人口の拡大につなげることが期待できる。					



施策の名称	公共クラウド*を利用した観光情報の提供				
事業の内容	総務省の「公共クラウドシステム」や(公社)日本観光振興協会の「全国観光情報データベース」等の公共クラウド*を利用し、広く効率的な観光情報を提供する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
システムへの データ入力・運用	運用・データ更新	運用・データ更新	運用・データ更新	運用・データ更新	
期待される効果					
<p>▶費用対効果の高い情報発信手法である公共クラウド*に本市観光情報を掲載し、広域的な情報発信を行い、観光客等の利用者の利便性の向上を図ることで、観光客の増加が期待できる。</p>					

施策の名称	市政情報の公開の一層の推進				
事業の内容	市政情報の「市民情報コーナー」での情報提供やインターネットでの情報公開を推進する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
計画の策定	運用	運用	運用	運用	
期待される効果					
<p>▶市民の市政への理解・信頼確保が向上する。</p> <p>▶開示請求における事務の軽減が期待できる。</p>					

## (3) 新たなにぎわいづくりの創出に関する取組み

施策の名称	観光客受入支援事業 (Wi-Fi <sup>*</sup> 環境整備)				
事業の内容	観光関連施設等において、無料の公衆無線 LAN <sup>*</sup> の整備を推進する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
助成制度等の検討・ 事業スキームの作成	運用・広報	運用・広報	運用・広報	運用・広報	
期待される効果					
<p>▶観光振興に資する施設等において、無料公衆無線 LAN<sup>*</sup>を整備することで、観光客が映像や動画等の容量の多いデータの送受信を可能にでき、観光客の情報収集や発信が増大する。また、日本国内のプロバイダー<sup>*</sup>との契約のない外国人観光客等の情報収集・発信の利便性の向上により、観光入込客及び滞在時間の増加を見込めることが期待できる。</p>					



## (1) 行政運営の効率化に関する取組み

施策の名称	法務局登記情報連携システムの構築				
事業の内容	法務局で電子化されている固定資産登記情報を、基幹業務支援システムと連携するため、登記履歴管理システム（外部システム）を構築する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
調査・研究	設計・開発	データ整理・ テスト	運用	運用	
期待される効果					
<p>▶法務局の電子化データを外部システムに取り込み、課税情報の全件照合が行える。</p> <p>▶登記異動履歴の管理と、最新状態の登記情報閲覧が可能となる。</p> <p>▶登記情報と課税情報を紐付けすることにより、効率的で、正確な課税異動処理が行える。</p>					

施策の名称	電子決裁 <sup>*</sup> の導入				
事業の内容	文書管理システムの電子決裁 <sup>*</sup> 機能を活用する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
導入の検討	システムの運用方法の検討・ 庁内説明等	運用	運用	運用	
期待される効果					
<p>▶事務の効率化・迅速化が図れる。</p> <p>▶不要なコピーを減らすことで、コピー枚数及び紙文書が減少する。</p> <p>▶システムでのデータ閲覧が可能なことから、課内での情報の共有化が図れる。</p> <p>▶情報公開に関する資料作成までを一元化することによる事務の効率化が図れる。</p>					

施策の名称	市立小・中学校校務支援システムの導入				
事業の内容	平成 21 年度に導入した小・中学校校務用パソコンについて、次期機器更新にあわせて教職員の校務を支援するシステムを導入する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
システム整備 の検討	事業スキーム の作成	運用	運用	運用	
期待される効果					
<p>▶教職員の校務の円滑な学校運営が図れる。</p> <p>▶校務の効率化により、教職員の長時間労働の抑制が期待できる。</p>					

## (2) 庁内業務システムの最適化に関する取組み

施策の名称	京都府・市町村共同電子申請システムの利用拡大				
事業の内容	各種アンケート、入札参加資格審査受付、公文書公開請求等の各種電子申請手続きのサービスを拡大する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
事業スキーム の作成	運用拡大	運用拡大	運用拡大	運用拡大	
期待される効果					
▶インターネット等から各種電子申請手続きが可能となることで、市民サービスの向上を図るとともに、紙媒体の削減により省スペース・省エネルギーの効果が期待できる。					

施策の名称	CIO (最高情報統括責任者) *補佐官の設置				
事業の内容	CIO (最高情報統括責任者) *を補佐し、本市の情報化施策等の包括的な支援を受けるため、外部の IT 専門家を登用する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
調査・研究	事業スキーム の作成	運用	運用	運用	
期待される効果					
▶庁内の情報システムの最適化や効果的な情報化施策の実施にあたり、外部の IT 専門家から技術的な課題解決のみならず、包括的な支援を受けることで情報システム調達の適正化や業務改善効果の向上が期待できる。					

施策の名称	情報システムの最適化				
事業の内容	「情報システム資産管理台帳」を整備するとともに市民の利便性の向上、事務の効率化・高度化及び費用対効果を定めた「情報システム最適化指針」を策定する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
システム資産管理台帳の整備	最適化指針の策定	システムの集約化	システムの集約化	システムの集約化	
期待される効果					
<p>▶情報システム最適化指針に基づき、システムの集約やクラウドコンピューティング※の利用により、サーバ※台数の削減、運用経費（賃借料、保守料、電気代・消耗品等）の削減が期待できる。</p>					

施策の名称	ICT カバナンス※の強化				
事業の内容	業務所管課による個別の情報システム整備についても、情報所管課の ICT※に関する総合調整機能を高め、全体最適化の視点から情報システムの導入等に対して、助言や支援を行う。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
開発マニュアル（調達編）の検討	開発マニュアル（調達編）の作成	運用体制の整備	実施	実施・見直し	
期待される効果					
<p>▶全庁的な統制された調達を推進し、行政システムの効率化・簡素化が図れる。</p> <p>▶仕様書等の作成に対する支援を実施することで、業務所管課のシステム調達能力を強化する。</p>					



### (3) 情報セキュリティに関する取組み

施策の名称	情報セキュリティ対策の強化				
事業の内容	効果的な研修等により脅威や脆弱性に対する正しい知識を身につけ、職員の情報セキュリティ意識の向上と、庁内の情報セキュリティの強化を図る。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
教育・運用・見直し	教育・運用・見直し	教育・運用・見直し	教育・運用・見直し	教育・運用・見直し	
期待される効果					
<p>▶情報システム全般のセキュリティレベルの向上が期待できる。</p> <p>▶マイナンバー制度<sup>*</sup>に伴い、近年、特に国民の多くが求めている「特定個人情報」の保護について、情報システムに関するセキュリティレベルの向上が期待できる。</p>					

施策の名称	情報セキュリティ実施手順書の策定				
事業の内容	「亀岡市情報セキュリティ対策基準規程」に基づき、各業務システムの所管課は、情報セキュリティ対策を実施するため、具体的な基準を定めた「情報セキュリティ実施手順書」を策定する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
実施手順書雛形の策定	実施手順書の作成・支援	実施手順書の作成・支援	実施手順書の作成・支援	実施手順書の作成・支援	実施手順書の作成・支援・見直し
期待される効果					
<p>▶マイナンバー制度<sup>*</sup>対応や大規模な制度改正等に対して、各業務システムにおける情報セキュリティレベルの向上が期待できる。</p>					

施策の名称	サイバーセキュリティ <sup>*</sup> 攻撃への対策強化				
事業の内容	多様化するサイバーセキュリティ <sup>*</sup> 攻撃（標的型メール攻撃等）に対して、物理的な対策について調査・検討を行い、効果的な対応を実施する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
対策案の検討・事業スキームの作成	設計・開発・運用	設計・開発・運用	設計・開発・運用	設計・開発・運用	
期待される効果					
▶物理的なセキュリティ対策の向上により、コンピュータへの不正侵入、情報漏えい、コンピュータウイルスの感染などがなされないよう、コンピュータやコンピュータネットワークの安全性の向上が期待できる。					

#### (4) 情報リテラシー向上に関する取組み

施策の名称	ICT <sup>*</sup> 人材育成				
事業の内容	地方公共団体情報システム機構（J-LIS）等が実施する各種集合研修やe-ラーニングの活用により、職員の ICT リテラシー <sup>*</sup> の向上を支援する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
教育・運用・見直し	教育・運用・見直し	教育・運用・見直し	教育・運用・見直し	教育・運用・見直し	
期待される効果					
▶各種研修の活用等により、職員の情報リテラシー <sup>*</sup> の向上を進め、積極的に情報化を業務改善へ活用できる職員が育成できる。					

### 3 ICTの利活用による安全・安心でくらしやすいまちづくり【安全・安心の分野】

#### (1) 安全・安心なまちづくりに関する取組み

施策の名称	京都府・市町村共同統合型地理情報システム(GIS <sup>*</sup> )の利用拡大				
事業の内容	地理情報システム(GIS <sup>*</sup> )の地図情報を活用した各種ハザードマップ <sup>*</sup> 、避難ルート、応急給水地点などの防災情報案内や公共施設情報(ゴミ集積所・公園等)等のマップコンテンツ <sup>*</sup> を増やす。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
事業スキーム の作成	運用拡大	運用拡大	運用拡大	運用拡大	
期待される効果					
<p>▶京都府・市町村共同統合型地理情報システム(GIS<sup>*</sup>)では、提供事業者により住宅地図等のデータが定期的に更新され、インターネットから閲覧可能な公開用システムに作成したマップを公開することで、市民への情報提供が図れる。また、閲覧については、全職員が利用可能なシステムのため、各課での住宅地図購入等の経費削減が期待できる。</p>					

施策の名称	京都府・市町村共同被災者生活再建支援システムの運用				
事業の内容	京都府自治体情報化推進協議会において開発した「京都府・市町村共同被災者生活再建支援システム」より、災害発生時における建物被害認定調査のデータ管理、り災証明書の発行、被災者台帳の整備を行うことで、被災者への迅速かつ公正な生活再建支援を実現するサービスを提供する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
運用	運用	運用	運用	運用	
期待される効果					
<p>▶京都府下の市町村が共通のシステムを導入することで、大規模災害発生時に自治体間で職員派遣等の支援を行った際に効果的な支援が行える。また、建物被害調査やり災証明書の発行など、膨大な業務を迅速に処理でき、被災者に対して速やかに支援金や義捐金、福祉施策等の必要な支援を確実に提供することができる。</p>					

施策の名称	京都府防災情報システムの運用				
事業の内容	危機管理情報マネジメントシステム（WebEOC）や災害情報共有システム（レアラート <sup>*</sup> ）の活用により、自治体間で災害状況等の情報を共有するとともに、避難情報などを各種情報発信媒体に一括して送信できるサービスを実施する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
運用	運用	運用	運用	運用	運用
期待される効果					
<p>▶災害発生時において、既に整備しているWebEOC（Web 環境を利用した情報共有等の危機管理情報マネジメントシステム）や災害情報共有システム「レアラート<sup>*</sup>」（地方公共団体が発する災害情報を集約し、テレビ、ラジオ、携帯電話、ネット等の多様なメディアを通じて一括配信するシステム）の活用により、各市町村が被害状況を情報共有することで早期の対策が期待できる。また、避難情報などの緊急情報をテレビのデータ放送や緊急速報メール（エリアメール）など、様々なメディアを活用して情報の伝達を補完することにより、住民の早期避難対応ができる。</p>					

施策の名称	亀岡市防災行政無線（同報系）システムの導入				
事業の内容	市役所等に設置した親局設備と中継局、避難施設等に設置された屋外拡声放送子局及び一般家庭等に配備される戸別受信機により構成され、必要な情報を瞬時に配信する防災行政無線システムを導入する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
検討	基本設計	実施設計	整備工事	整備工事	
期待される効果					
<p>▶既存の日吉ダム情報伝達装置のデジタル化（更新）とあわせ、市内全域を対象とした本システムを構築することにより、災害発生時の避難情報等をより迅速かつ的確に地域住民へ知らせることができる。</p>					



施策の名称	ICT - BCP <sup>*</sup> の策定				
事業の内容	大規模災害時等においても、業務の継続を可能とするための ICT-BCP <sup>*</sup> （ICT <sup>*</sup> 部門の業務継続計画）を策定する。また、ICT-BCP に記載した訓練計画に基づき、定期的な訓練を実施し、その実効性を維持・向上する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
実施計画の検討	ICT-BCP <sup>*</sup> 策定	実施	実施・訓練	実施・見直し	
期待される効果					
▶ ICT-BCP <sup>*</sup> （ICT <sup>*</sup> 部門の業務継続計画）に基づき、定期的な訓練の実施等により、大規模災害発生時等にも、情報システムの早期復旧が可能となる。					

施策の名称	地理情報システム (GIS <sup>*</sup> ) を活用した防犯・交通安全マップの作成				
事業の内容	安全・安心のまちづくりを推進するため、地理情報システム (GIS <sup>*</sup> ) を活用した防犯マップ及び交通安全マップを作成する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
システムの導入及び運用方法の検討	運用	運用	運用	運用	
期待される効果					
▶ 地図情報を活用することにより、犯罪発生場所や交通事故多発箇所等について情報共有が期待できる。 ▶ 関係機関等が情報を共有することにより、連携した防犯対策・交通安全対策が期待できる。					

施策の名称	地理情報システム（GIS <sup>*</sup> ）を活用したクラウド <sup>*</sup> 型下水道管理システムの整備				
事業の内容	災害時や緊急時にも継続的な利用が可能な、クラウド <sup>*</sup> 型の地理情報システム（GIS <sup>*</sup> ）による管路施設・排水設備等の管理システムを構築する。				
取り組み内容					
平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	平成 31 年度 (2019 年度)	平成 32 年度 (2020 年度)	
GIS <sup>*</sup> 動向についての調査・研究	整備方針の検討	システム要件の検討・設計・開発	運用	運用	
期待される効果					
<p>▶通常時には、職員等が管路施設・排水設備等の円滑な施設管理業務が実施でき、災害時や緊急時にも継続的な利用が可能ことで、破損のあった施設等の早期復旧作業が可能となる。</p> <p>▶管理システムの構築にあたっては、京都府・市町村共同統合型地理情報システム（GIS<sup>*</sup>）の活用など、整備方針の検討を十分に行い、効果的なシステムの構築により運用経費等の削減が期待できる。</p>					

※行動計画（アクションプラン）にある情報化を推進する具体的な取り組みについては、情報化に関連する今後の社会情勢や財政状況等の変化に柔軟に対応できるように、必要に応じて事業内容や推進スケジュール等を継続的に検討しながら計画の進行管理を行うことでその実効性を確保します。



ここは空白ページです



亀岡市観光マスコットキャラクター  
明智かめまる

# 資料編

本計画を策定するにあたって実施した、各アンケート調査の結果及び本計画内にて、「\*」がついている用語の解説を資料編としてまとめています。

## ■情報化推進に関する市民アンケート集計結果報告書

- ・アンケート調査の概要
- ・市民アンケート調査結果

## ■府内情報化推進に関する職員アンケート集計結果報告書

- ・アンケート調査の概要
- ・職員アンケート調査結果

## ■用語の解説

## ■参考資料

情報化推進に関する  
市民アンケート集計結果報告書

## 1 アンケート調査の概要

### 1. 1 アンケート調査の概要について

項目	郵送による調査	Webによる調査
調査の目的	「亀岡市情報化推進計画」の策定にあたり、市民の情報化の現状を的確に捉えるために、情報通信サービスやインターネットの利用状況、情報化施策等を調査することにより、計画策定における方針や方向性を検討するための基礎資料とすることを目的として、郵送及びWebによるアンケート調査を実施しました。	
調査時期	平成27年9月10日（火）～9月25日（金）	
調査対象と 調査票発送数	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 亀岡市全域</li><li>・ 住民基本台帳から平成27年8月1日現在で満18歳以上の男女を無作為抽出</li><li>・ 1,000通発送(郵送による配布・回収)</li></ul>	亀岡市ホームページ閲覧者（対象者の制限なし）
回答者数	515名(回収率51.5%)	86名
主な設問	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 情報通信サービスの利用状況について</li><li>・ 情報の入手方法などについて</li><li>・ 市役所への相談・問い合わせ、各種手続きについて</li><li>・ 電子サービス及び情報サービスについて</li><li>・ 亀岡市への提案や要望等</li></ul>	

- ・ アンケート結果の集計は、設問ごとに「未回答」「無効」を除いた郵送回答及びWeb回答を合わせた回答数（有効回答数）を分母として、パーセンテージで表示しています。複数回答可の設問についても同様です。

## 1. 2 郵送による調査の対象

住民基本台帳から平成27年8月1日現在で、満18以上の男女1,000人を対象に無作為抽出しました。対象人数については、次の考え方に基づいて決定しました。

統計学上の見地から「標本調査」を実施することにする。

母集団数（N）に対して必要な「標本数n」は一般的に次の考え方で求められる。

$$n=N/((E/Z)^2*(n-1)/(P*(1-P))+1)$$

N:母集団の数

E:最大誤差

Z:信頼係数 0.95における正規分布の値

P:予想される母平均の比率

Pが0.5の時、nは最大になるのでP=0.5で計算する。

市の満18歳以上の人口が76,176人（平成27年8月1日現在）なので、上記数式で計算した場合は次のとおりとなる。

$$76,176\text{人}/((0.05/1.96)^2*(76,176-1)/(0.5*(1-0.5))+1)=382\text{人}$$

ゆえに、必要な標本数は382人となる。市民アンケートの回収率は、その方法によって幅があるが、一般的には40%～60%の回収率が多いと言われている。よって、今回の回収率を40%程度と想定し1,000人に対してアンケートを実施することにする。

### ※アンケート回収票の信頼性

アンケート票数と誤差との関係は、当然ながら、アンケート票数が少ないと誤差は大きく、アンケート票数が多いと誤差は少なくなります。しかし、その関係は一定ではなく、票数が少ない時は票数を少し増やすことにより誤差が大幅に減少しますが、しかしながら、ある一定の数を超えると、票数を大幅に増やしても誤差はほとんど変わらなくなると言われています。一般的に5%以下の「標本誤差」は、統計的に有意とされており、今回の郵送による調査での有効回答数が515人なので、標本誤差は、4.3%となることから、十分な信頼性があると考えられます。（対象人口：76,176人、信頼度：95%）

## 2 市民アンケート調査結果

### 2. 1 アンケートの回答者について

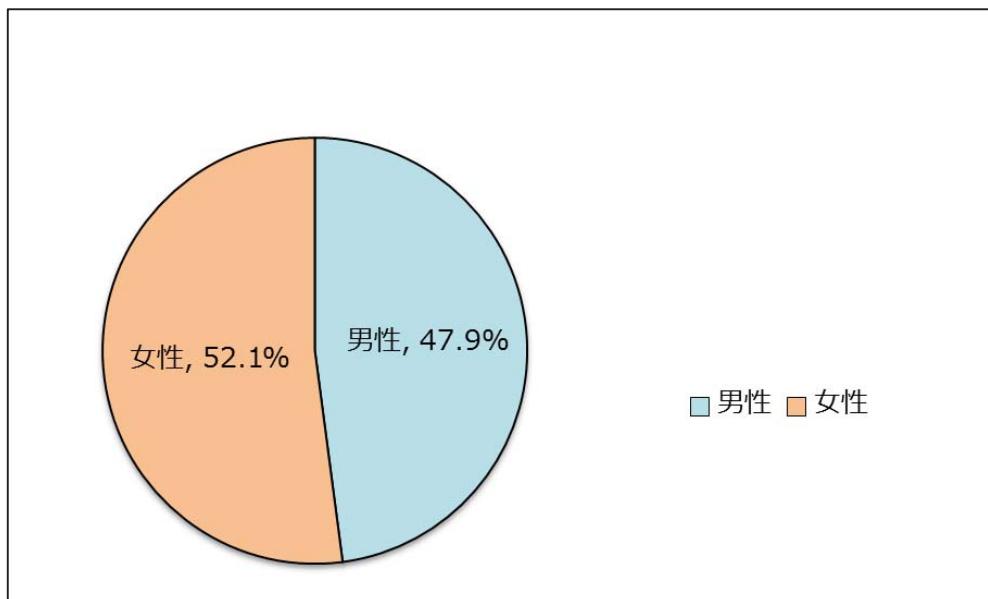
アンケートの回答者属性について、問1から問5でお聞きしました。

#### (1) 問1

あなたの性別についてお伺いします。該当するものを1つ選んでください。

設問	回答者数	回答率
男性	276	47.9%
女性	300	52.1%

(有効回答数：576 郵送：490 Web：86)



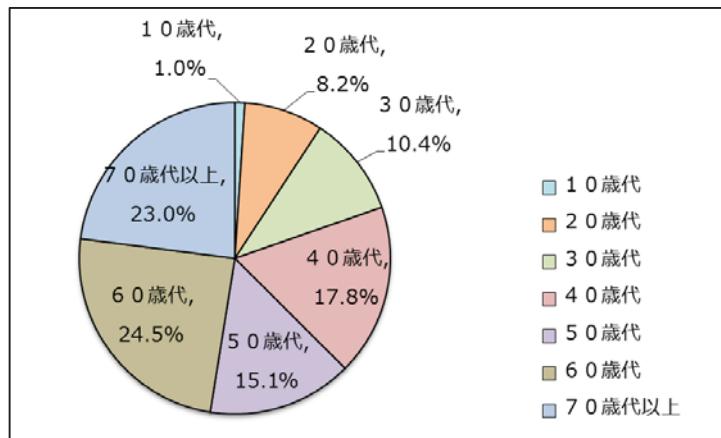
アンケートの回答者は、男性、女性ほぼ同数となっています。

## (2) 問2

あなたの年齢についてお伺いします。該当するものを1つ選んでください。

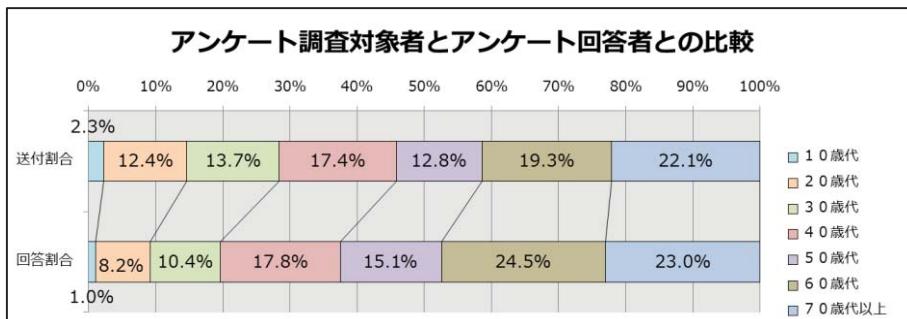
設問	回答者数	回答率
10歳代	6	1.0%
20歳代	48	8.2%
30歳代	61	10.4%
40歳代	104	17.8%
50歳代	88	15.1%
60歳代	143	24.5%
70歳代以上	134	23.0%

(有効回答数：584 郵送：498 Web:86)



アンケートの回答者は、60歳代、70歳代の割合が合わせて47.5%と高く、次に40歳代の割合が高くなっています。このことから、アンケートの各項目の集計結果には、60歳代以上の市民の意見が多くを占めていることを考慮する必要があります。

また、年代別のアンケートの調査対象者とアンケート回答者の比率を比べると次のグラフのようになります。アンケート調査対象者と回答者の割合は、ほぼ同数となっています。

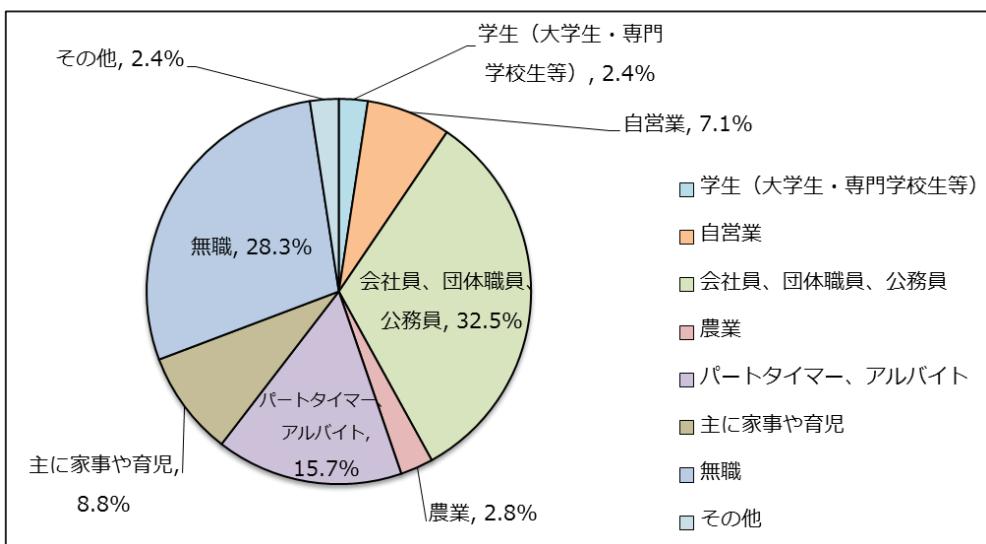


### (3) 問3

あなたのご職業についてお伺いします。該当するものを1つ選んでください。

設問	回答者数	回答率
学生（大学生・専門学校生等）	14	2.4%
自営業	41	7.1%
会社員、団体職員、公務員	188	32.5%
農業	16	2.8%
パートタイマー、アルバイト	91	15.7%
主に家事や育児	51	8.8%
無職	164	28.3%
その他	14	2.4%

(有効回答数：579 郵送：493 Web：86)

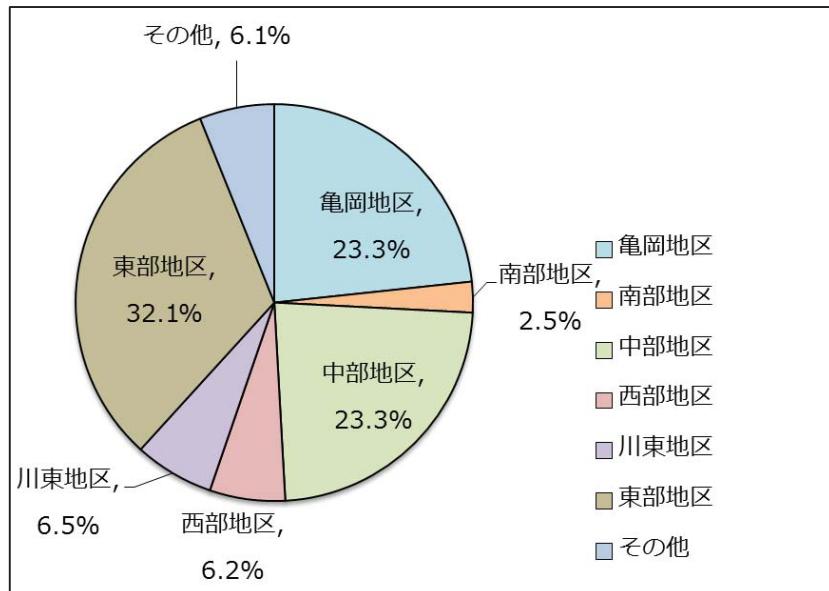


#### (4) 問4

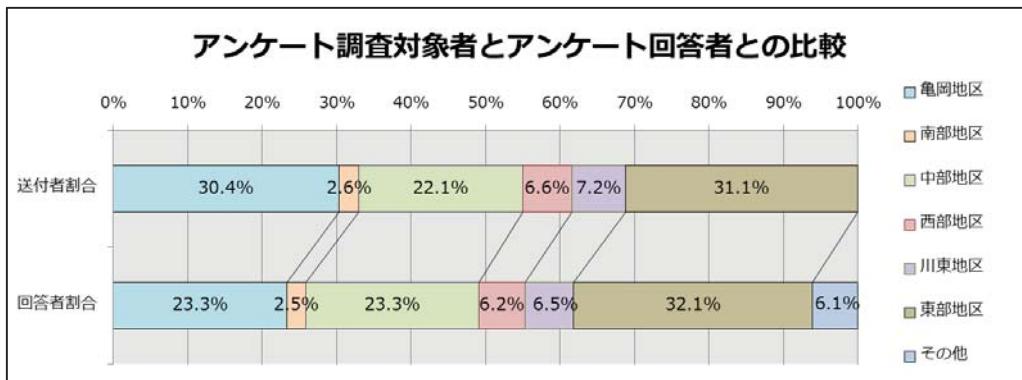
あなたがお住まいの地区的郵便番号をご記入ください。

設問	回答者数	回答率
亀岡地区（亀岡地区東部、亀岡地区中部、亀岡地区西部）	140	23.3%
南部地区（東部院町、西部院町）	15	2.5%
中部地区（曾我部町、吉川町、稗田野町、大井町、千代川町）	140	23.3%
西部地区（本梅町、畠野町、宮前町、東本梅町）	37	6.2%
川東地区（馬路町、旭町、千歳町、河原林町、保津町）	39	6.5%
東部地区（篠町、東つつじヶ丘、西つつじヶ丘、南つつじヶ丘）	193	32.1%
その他（未記入・亀岡市外）	37	6.1%

（有効回答数：601 郵送：515 Web：86）



地区別のアンケートの調査対象者とアンケート回答者の比率を比べると次のグラフのようになります、アンケート調査対象者と回答者の割合は、問2の年代とほぼ同数となっています。



## (5) 問5

あなたは亀岡市の情報化の計画や取り組みに关心をお持ちですか。該当するものを1つ選んでください。

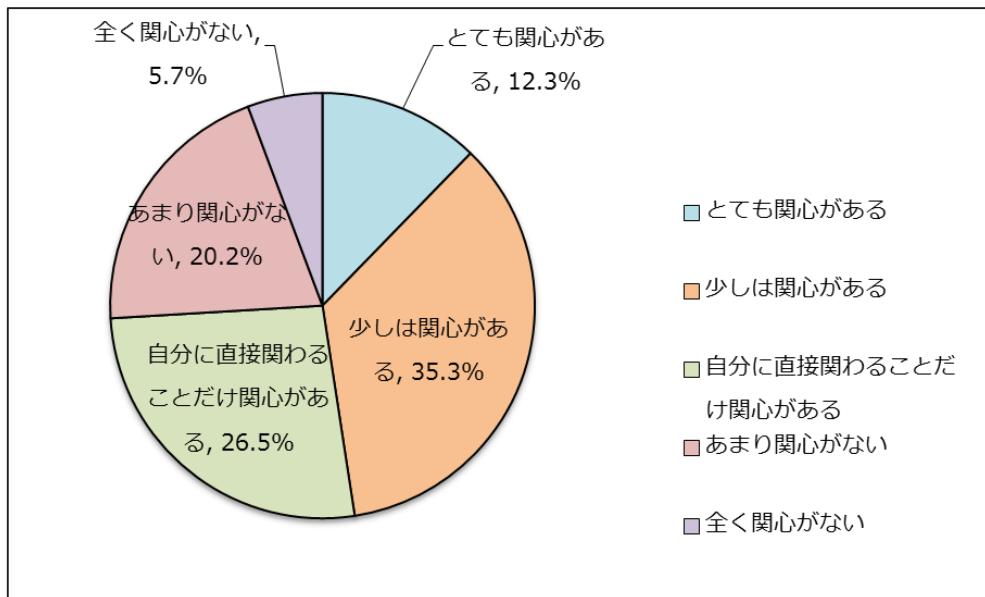
### 【質問の意図】

亀岡市の情報化推進計画や取り組みへの関心度に関する傾向を把握する。

### 【結果】

設問	回答者数	回答率
とても関心がある	71	12.3%
少しは関心がある	204	35.3%
自分に直接関わることだけ関心がある	153	26.5%
あまり関心がない	117	20.2%
全く関心がない	33	5.7%

(有効回答数：578 郵送：492 Web:86)



情報化の計画や取り組みについて、「とても感心がある」「少しは関心がある」「自分に直接関わることだけ関心がある」を合わせた回答の割合が74.1%となっており、情報化の計画や取り組みについて高い関心があることがうかがえます。

## 2. 2 情報通信サービスの利用状況について

情報化を推進するうえで基本情報となる情報通信環境について、問6から問11でお聞きしました。

### (1) 問6

インターネットの利用ではどのような機器をお使いですか。該当するものを全て選んでください。

#### 【質問の意図】

インターネットの利用状況や利用端末に関する傾向を把握する。

#### 【結果】

##### ■インターネットの利用状況

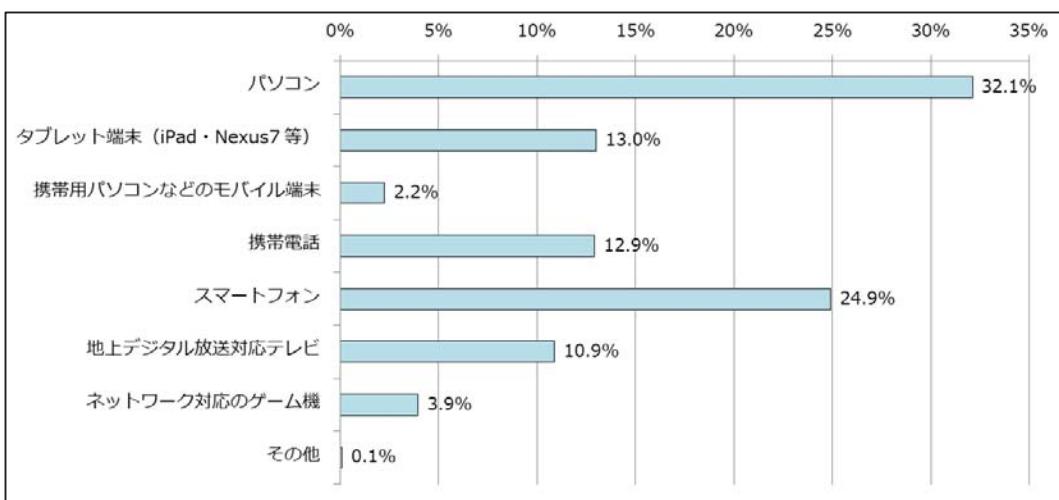
設問	回答者数	回答率
利用している	456	78.9%
利用していない	122	21.1%

(有効回答数：578 郵送：492 Web：86)

##### ■利用している方の中でインターネット接続端末

設問	回答数	回答率
パソコン	343	32.1%
タブレット端末 (iPad・Nexus7等)	139	13.0%
携帯用パソコンなどのモバイル端末	24	2.2%
携帯電話	138	12.9%
スマートフォン	266	24.9%
地上デジタル放送対応テレビ	115	10.9%
ネットワーク対応のゲーム機	42	3.9%
その他	1	0.1%

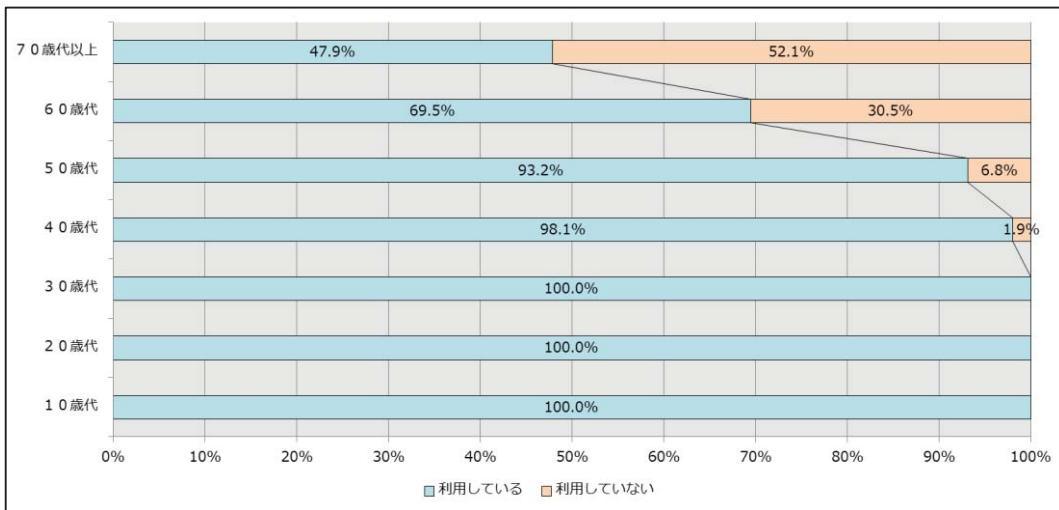
(有効回答数：1,068 郵送：950 Web：118)



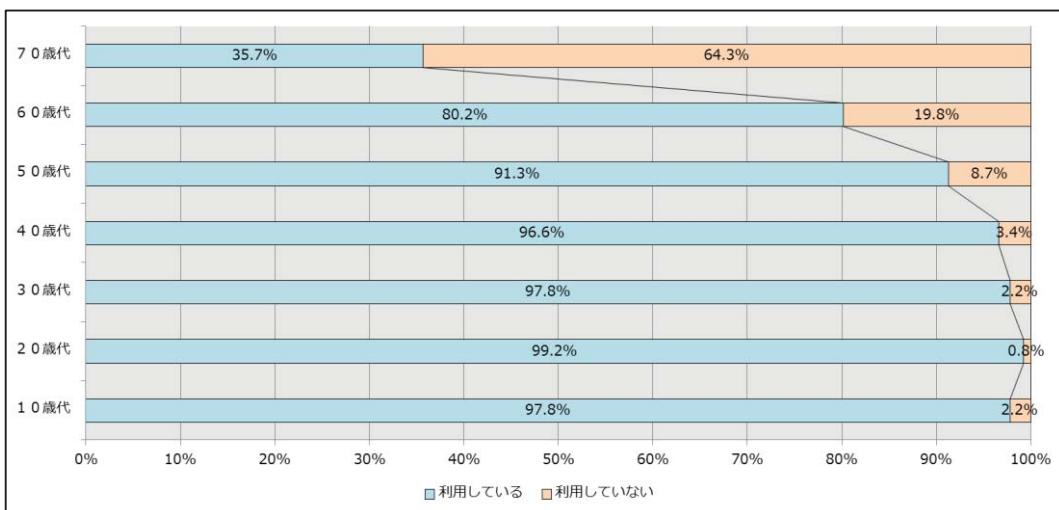
インターネットの利用状況は、いずれかの方法で「利用している」という回答が78.9%でした。そのうち、インターネットの利用環境として「パソコン」を利用しているという回答が32.1%と多く、次に「スマートフォン」が24.9%、「タブレット端末」が13.0%、「携帯電話」が12.9%となっています。

情報通信白書平成27年度版（総務省）では全国で調査した結果、約8割がインターネットを利用しているという結果が出ており、亀岡市もそれに近い結果だと言えます。

### 【亀岡市の年代別インターネット利用状況】



### 【年代別インターネット利用状況（全国動向）】



出典：総務省「平成 26 年通信利用動向調査」（情報通信白書平成 27 年度）

インターネットの利用状況を年代別に比較すると上記のグラフのようになります。どの年代でも何かの機器を使用してインターネットを利用していますが、特に10歳代～50歳代の各階層では9割を超えており高い利用率だと言えます。このことは、情報通信白書平成 27 年度版（総務省）と比較しても同様の傾向となっており、亀岡市におけるインターネットの利用率は高いと言えます。

## (2) 問7

ご家庭でインターネットを利用する場合、どのような方法で接続していますか。  
(家庭内の無線 LAN は含みません。) 該当するものを全て選んでください。

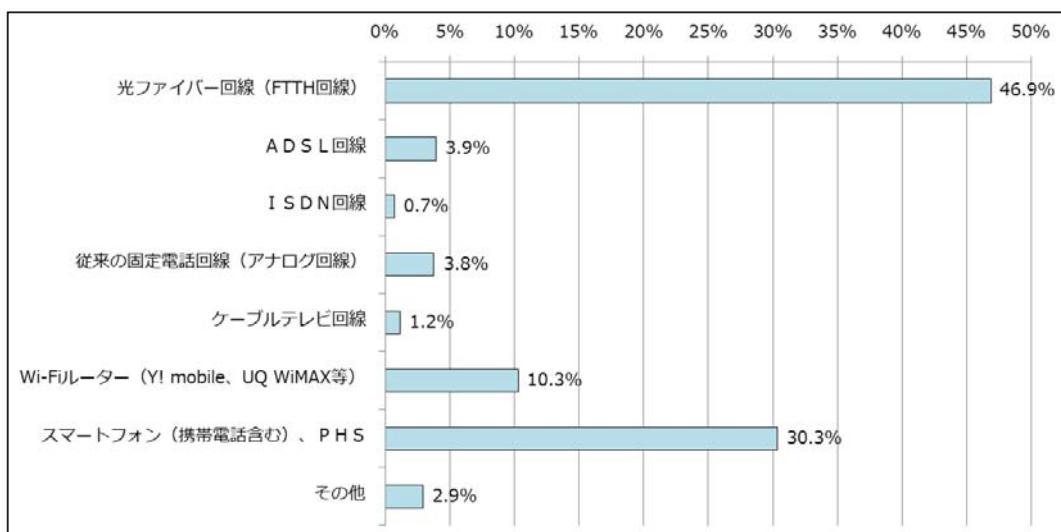
### 【質問の意図】

インターネットへの接続環境状況に関する傾向を把握する。

### 【結果】

設問	回答数	回答率
光ファイバー回線 (FTTH回線)	323	46.9%
A D S L 回線	27	3.9%
I S D N 回線	5	0.7%
従来の固定電話回線 (アナログ回線)	26	3.8%
ケーブルテレビ回線	8	1.2%
Wi-Fiルーター (Y! mobile、UQ WiMAX等)	71	10.3%
スマートフォン (携帯電話含む)、P H S	209	30.3%
その他	20	2.9%

(有効回答数 : 689 郵送 : 562 Web : 127)



インターネットへの接続方法では、「光ファイバー回線」を利用しているという回答が 46.9%と多く、次に「スマートフォン」が 30.3%、「Wi-Fi ルーター」が 10.3%となっています。

### (3) 問8

あなたは、インターネットをどの程度利用していますか。該当するものを1つ選んでください。

#### 【質問の意図】

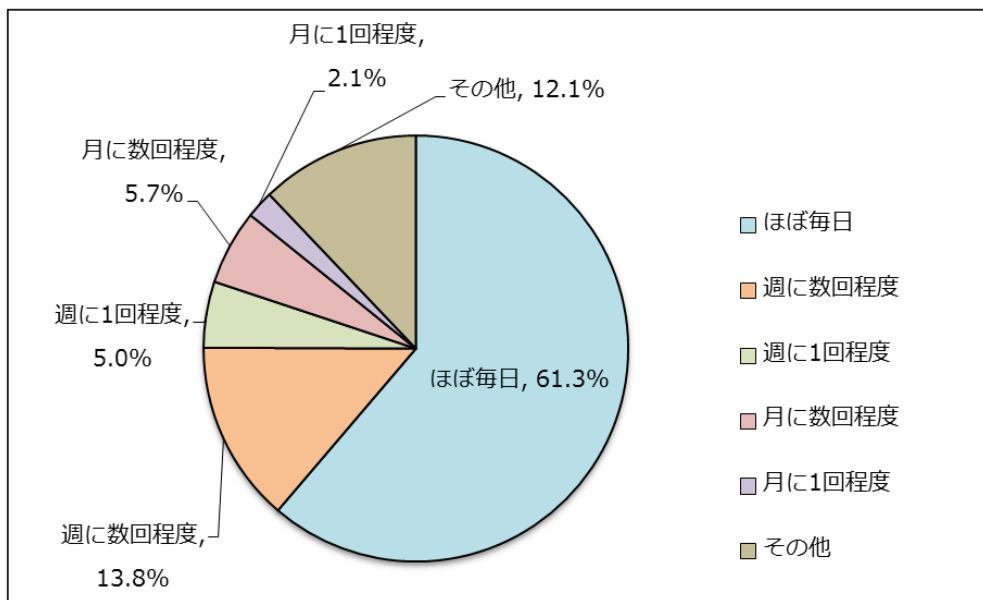
インターネットの利用頻度状況に関する傾向を把握する。

#### 【結果】

設問	回答者数	回答率
ほぼ毎日	293	61.3%
週に数回程度	66	13.8%
週に1回程度	24	5.0%
月に数回程度	27	5.7%
月に1回程度	10	2.1%
その他	58	12.1%

(有効回答数：478 郵送：392 Web：86)

#### 【インターネットの利用頻度（アンケート）】



インターネットの利用頻度では、「ほぼ毎日」利用しているという回答が 61.3% と多く、次に「週に数回程度」が 13.8%となっています。

#### (4) 問9

インターネットを利用する時間（仕事上の利用は除く。）は、1日平均どのくらいですか。該当するものを1つ選んでください。

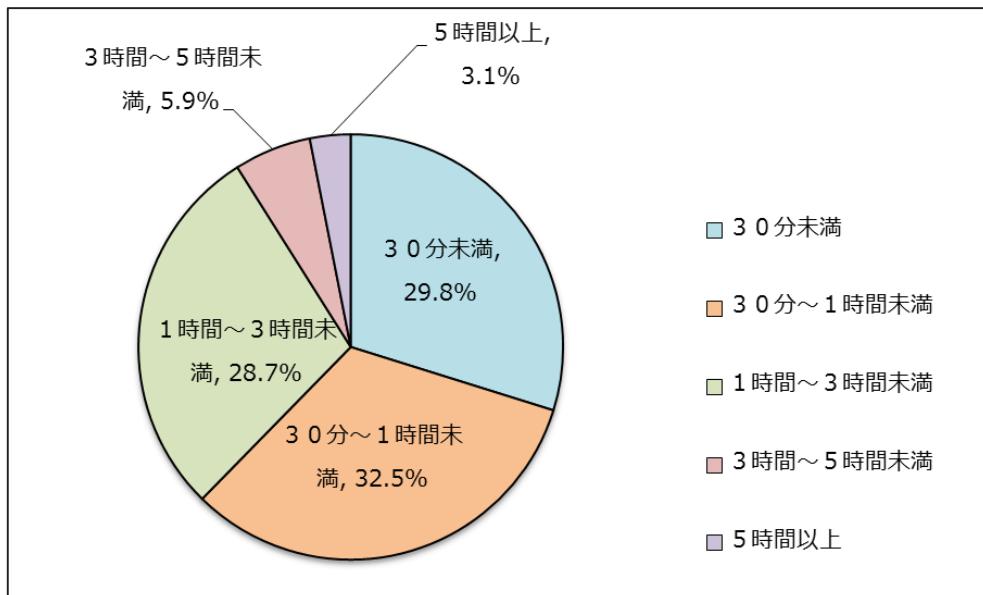
##### 【質問の意図】

インターネットの利用時間状況に関する傾向を把握する。

##### 【結果】

設問	回答者数	回答率
30分未満	132	29.8%
30分～1時間未満	144	32.5%
1時間～3時間未満	127	28.7%
3時間～5時間未満	26	5.9%
5時間以上	14	3.1%

(有効回答数：443 郵送：357 Web：86)



インターネットの時間について、「30分～1時間未満」という回答が32.5%と多く、次に「30分未満」が29.8%、「1時間～3時間未満」が28.7%となっています。

## (5) 問10

SNS(mixi・Facebook等)、ブログ、Twitter(ツイッター)などのソーシャルメディアと呼ばれるサービスを利用していますか。該当するものを1つ選んでください。

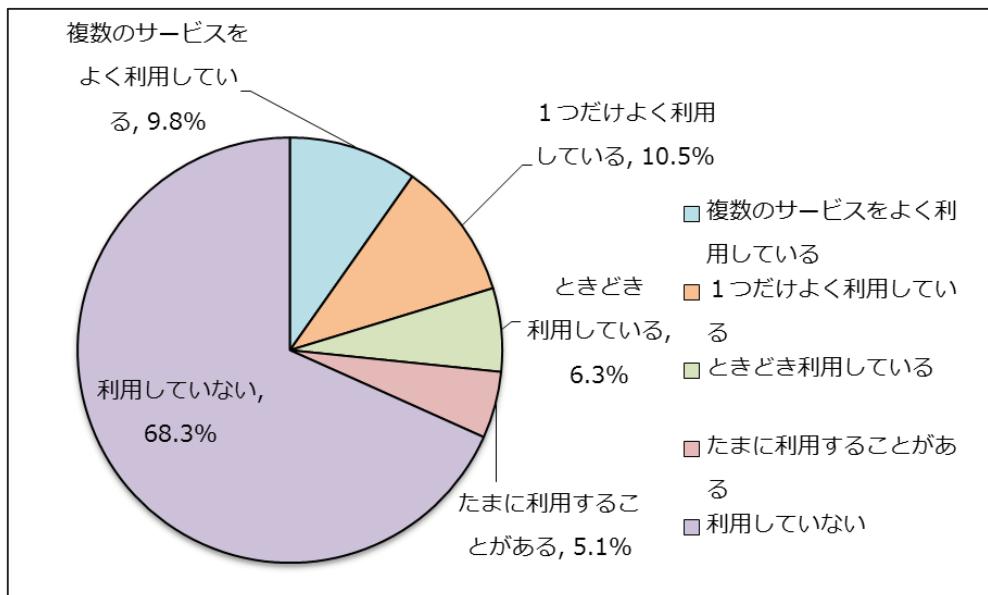
### 【質問の意図】

ソーシャルメディアの利用状況に関する傾向を把握する。

### 【結果】

設問	回答者数	回答率
複数のサービスをよく利用している	54	9.8%
1つだけよく利用している	58	10.5%
ときどき利用している	35	6.3%
たまに利用することがある	28	5.1%
利用していない	377	68.3%

(有効回答数：552 郵送：466 Web：86)



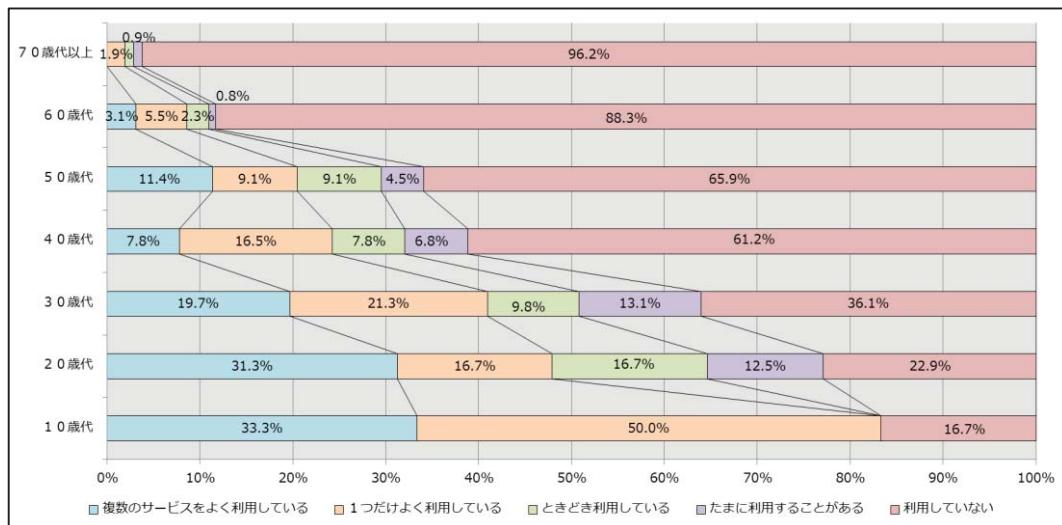
ソーシャルメディアの利用については、「利用していない」が68.3%と高い回答となっています。

問6で「タブレット端末(iPad・Nexus7等)」・「携帯用パソコンなどのモバイル端末」・「携帯電話」・「スマートフォン」でインターネットを利用しているという回答のうち4割の人がSNSを利用しています。

問6で「いずれかの機器を使用してインターネットを利用している」と回答した人のソーシャルメディア利用率を年代別に比較すると、次のグラフのようになります。

「複数のサービスを利用している」「1つだけよく利用している」という回答は10代が多く、年代が高くなるにつれて少なくなる傾向にあります。

【亀岡市の年代別サービス利用状況】



## (6) 問11

問10で「利用していない」と回答された方以外にお伺いします。現在利用しているソーシャルメディアの種類は何ですか。該当するものを全て選んでください。SNS(mixi・Facebook等)、ブログ、Twitter(ツイッター)などのソーシャルメディアと呼ばれるサービスを利用していますか。該当するものを全て選んでください。

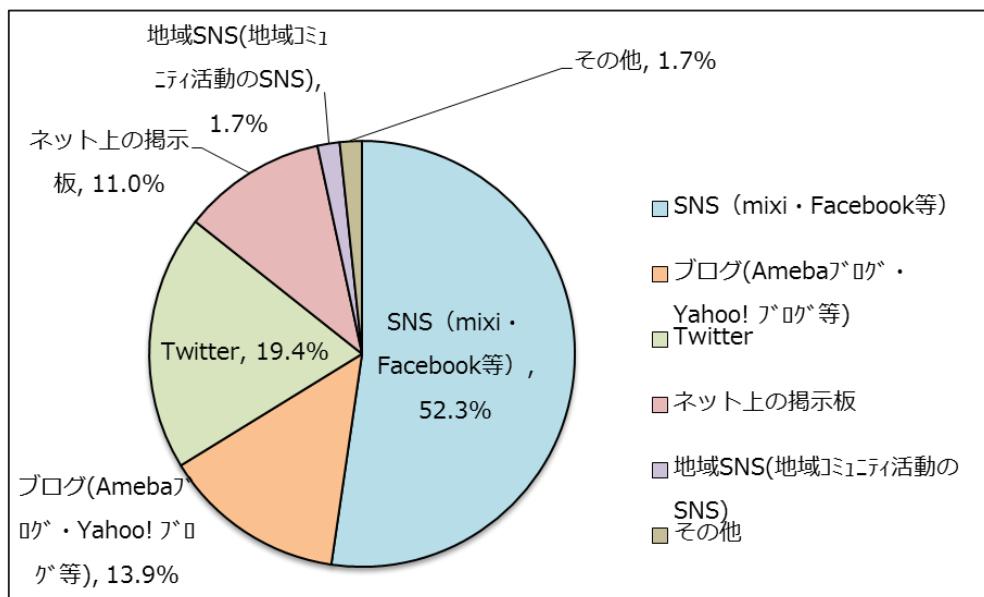
### 【質問の意図】

ソーシャルメディアの利用種別状況に関する傾向を把握する。

### 【結果】

設問	回答数	回答率
SNS (mixi・Facebook等)	124	52.3%
ブログ(Amebaブログ・Yahoo! ブログ等)	33	13.9%
Twitter	46	19.4%
ネット上の掲示板	26	11.0%
地域SNS(地域コミュニティ活動のSNS)	4	1.7%
その他	4	1.7%

(有効回答数：237 郵送：166 Web：71)



ソーシャルメディアの利用については、「SNS (mixi・Facebook等)」という回答が 52.3%と多く、次に「Twitter」が 19.4%、「ブログ(Ameba ブログ・Yahoo ! ブログ等)」が 13.9%となっています。それぞれのサービスにおける年齢構成は次のようになります。

【亀岡市の年代別ソーシャルディア利用状況】



## 2. 3 情報の入手方法などについて

関心のある情報やサービスについて、問12から問17でお聞きしました。

### (1) 問12

あなたは、普段どのような方法で日常生活に必要な情報を入手していますか。  
よく利用するものを3つまで選んでください。

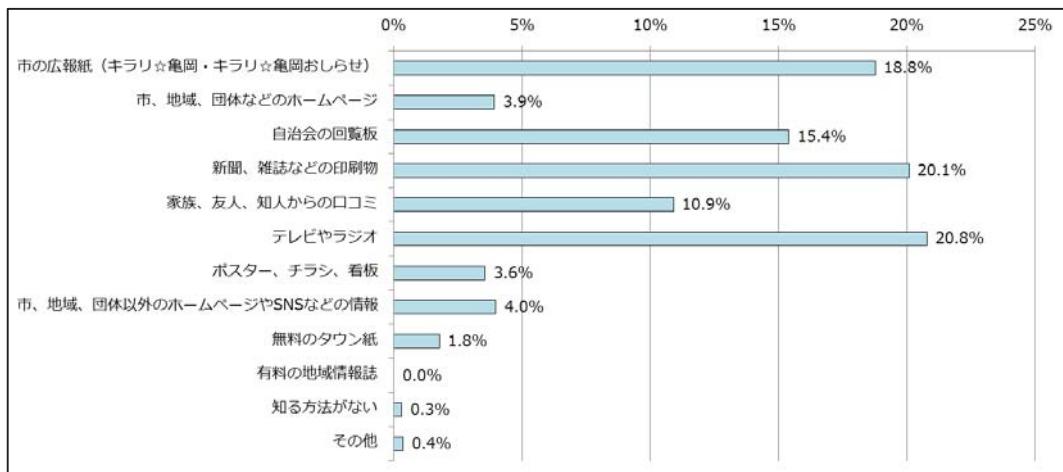
#### 【質問の意図】

情報の入手方法に関する傾向を把握する。

#### 【結果】

設問	回答数	回答率
市の広報紙（キラリ☆亀岡・キラリ☆亀岡おしらせ）	317	18.8%
市、地域、団体などのホームページ	66	3.9%
自治会の回覧板	261	15.4%
新聞、雑誌などの印刷物	341	20.1%
家族、友人、知人からの口コミ	185	10.9%
テレビやラジオ	351	20.8%
ポスター、チラシ、看板	60	3.6%
市、地域、団体以外のホームページやソーシャルメディアなどの情報	67	4.0%
無料のタウン紙	30	1.8%
有料の地域情報誌	0	0.0%
知る方法がない	5	0.3%
その他	6	0.4%

（有効回答数：1,689 郵送：1,421 Web：268）



情報の入手方法としては、「テレビやラジオ」という回答が20.8%と多く、次に「新聞・雑誌などの印刷物」が20.1%、「市の広報紙」が18.8%と多い回答になっています。

市の広報紙が、情報発信のツールとして広く活用されていることがうかがえます。

## (2) 問13

あなたが興味のある情報はどんな情報ですか。該当するものを3つまで選んでください。

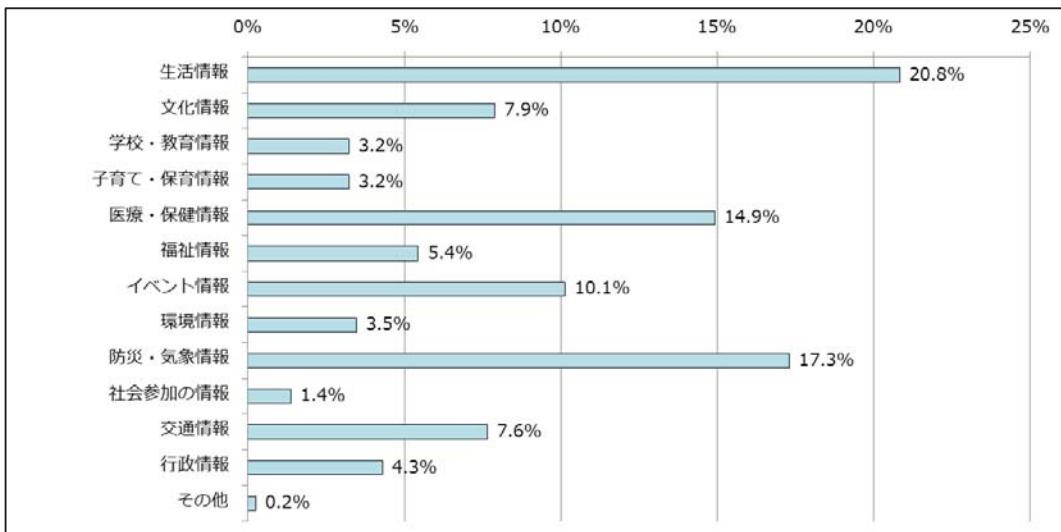
### 【質問の意図】

興味のある情報に関する傾向を把握する。

### 【結果】

設問	回答数	回答率
生活情報：衣食住に関すること、ショッピング情報、くらしの知恵など	349	20.8%
文化情報：公民館、図書館、ホールの催しや趣味に関する情報など	132	7.9%
学校・教育情報：学校、進学、留学に関する情報など	54	3.2%
子育て・保育情報：子どもの育ちと子育てに関する情報など	54	3.2%
医療・保健情報：医薬品情報、健康づくりに関する情報など	250	14.9%
福祉情報：福祉施設の利用案内、介護保険など福祉制度の案内など	91	5.4%
イベント情報：イベント・レジャー・スポーツ施設情報や観光案内など	170	10.1%
環境情報：環境問題やゴミ、リサイクルに関する情報など	58	3.5%
防災・気象情報：災害や台風情報、天気予報など	290	17.3%
社会参加の情報：ボランティア・市民活動情報など	23	1.4%
交通情報：道路情報や列車・航空機などの運航時刻など	128	7.6%
行政情報：行政の手続き、市政の動きなど	72	4.3%
その他	4	0.2%

(有効回答数：1,675 郵送：1,368 Web：307)



興味のある情報は、「生活情報」という回答が20.8%と多く、次に「防災・気象情報」が17.3%、「医療・保健情報」が14.9%となっています。  
その他の意見としては、「ローカルニュース」、「NISAの情報」という回答がありました。

### (3) 問14

あなたは、普段どのような方法で亀岡市が発信している情報を入手していますか。よく利用するものを3つまで選んでください。

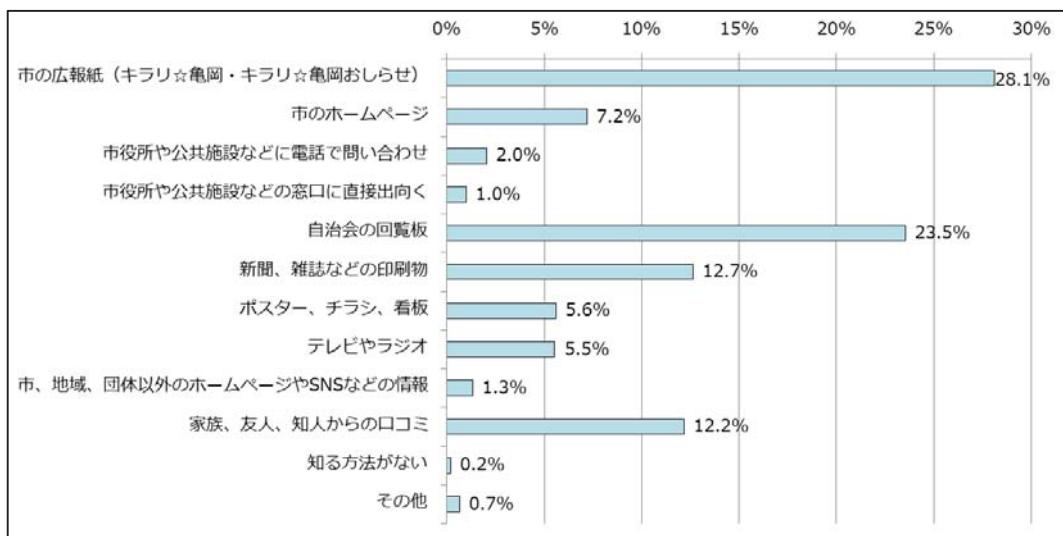
#### 【質問の意図】

亀岡市が発信する情報の入手方法に関する傾向を把握する。

#### 【結果】

設問	回答数	回答率
市の広報紙（キラリ☆亀岡・キラリ☆亀岡おしらせ）	426	28.1%
市のホームページ	109	7.2%
市役所や公共施設などに電話で問い合わせ	31	2.0%
市役所や公共施設などの窓口に直接出向く	15	1.0%
自治会の回覧板	357	23.5%
新聞、雑誌などの印刷物	192	12.7%
ポスター、チラシ、看板	85	5.6%
テレビやラジオ	84	5.5%
市、地域、団体以外のホームページやソーシャルメディアなどの情報	20	1.3%
家族、友人、知人からの口コミ	184	12.2%
知る方法がない	3	0.2%
その他	10	0.7%

（有効回答数：1,516 郵送：1,294 Web：222）



亀岡市が発信している情報の入手方法としては、「市の広報紙（キラリ☆亀岡・キラリ☆亀岡おしらせ）」という回答が 28.1%と多く、次に「自治会の回覧板」が 23.5%、「新聞、雑誌などの印刷物」が 12.7%と多い回答になっています。

問 1 2 の情報の入手方法と同様に、市の広報紙が、情報発信のツールとして広く活用されていることがうかがえます。

#### (4) 問15

亀岡市のホームページを利用していますか。該当するものを1つ選んでください。

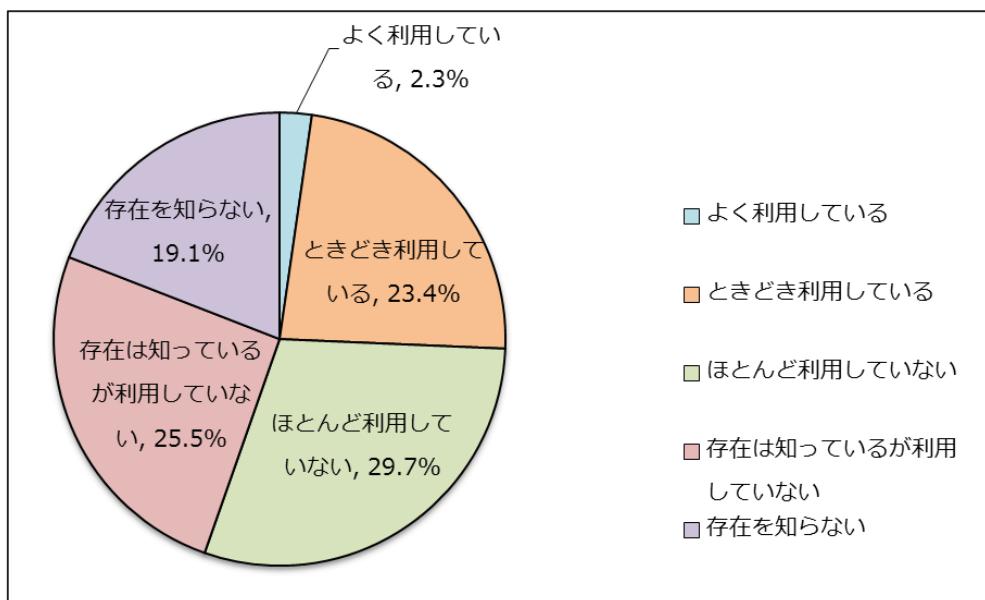
##### 【質問の意図】

亀岡市のホームページの利用状況や意見に関する傾向を把握する。

##### 【結果】

設問	回答者数	回答率
よく利用している	13	2.3%
ときどき利用している	133	23.4%
ほとんど利用していない	169	29.7%
存在は知っているが利用していない	145	25.5%
存在を知らない	109	19.1%

(有効回答数 : 569 郵送 : 483 Web : 86)



### ■その他意見

意見
気象情報だけ
広報紙などで足りている
チラシや広報紙で充分理解している
お知らせ版はみているがホームページを開いて見るまでは今の所必要を感じて無いから
興味深い内容でない
使いにくい点、楽しくない点
特に用がないため
必要と感じていないから
利用する機会がない
インターネットを利用しない
インターネットをあまりしたくない為
インターネットは家族任せ
息子がしてくれる
パソコンがない
パソコンが故障したため
パソコンがスムーズに使えない
別になし

## (5) 問16

亀岡市のホームページのデザインや内容の分かりやすさなどの満足度はいかがですか。該当するものを1つ選んでください。

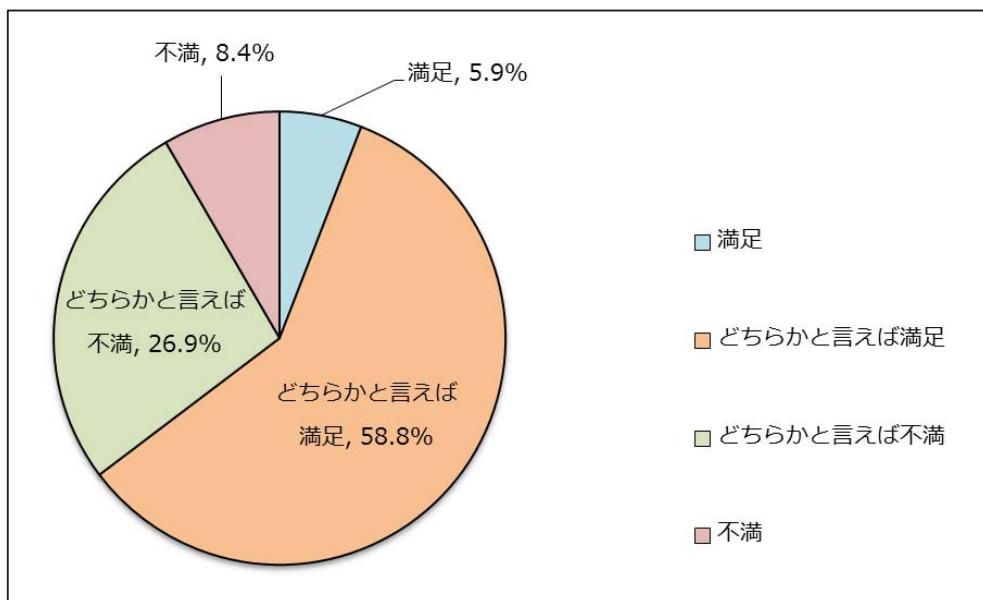
### 【質問の意図】

亀岡市のホームページに対する満足度や意見に関する傾向を把握する。

### 【結果】

設問	回答者数	回答率
満足	21	5.9%
どちらかと言えば満足	210	58.8%
どちらかと言えば不満	96	26.9%
不満	30	8.4%

(有効回答数：357 郵送：271 Web：86)



ホームページのデザインや内容の分かりやすさについては、「満足」「どちらかと言えば満足」を合わせた回答の割合が64.7%となっています。

「不満」の回答の理由としては、「見にくい」や「トップページのFlashが大きい」「中々、繋がらず、最初のページが重たいのではないか」という回答がありました。

問1 5のホームページの利用・認知度の向上と合わせて、デザイン性、内容の分かりやすさなど市民からの意見も参考にして、ホームページの見直しを検討していく必要があると考えます。

■その他意見

意見
中々繋がらず、最初のページが重たいのではないか
スマホ版がない
堅い、見にくい、つまらない、興味がそそられない
分かりにくい
見るのがつかれる
情報をさがすのがむずかしい
ダサいと思う
トップページ：フラッシュを使うならっこ良くして欲しい できないならフラッシュ使わない方がいい 写真だけとかでいい
ササヤマ市のHPが良く出来ています
どちらかと言えば不満の場合の理由は必要ないですが
利用したことがない
知らない、見たことがない
分からない

## (6) 問17

亀岡市のホームページで今後利用したいと思うこと（既に利用しているものも含みます。）は何ですか。該当するものを3つまで選んでください。

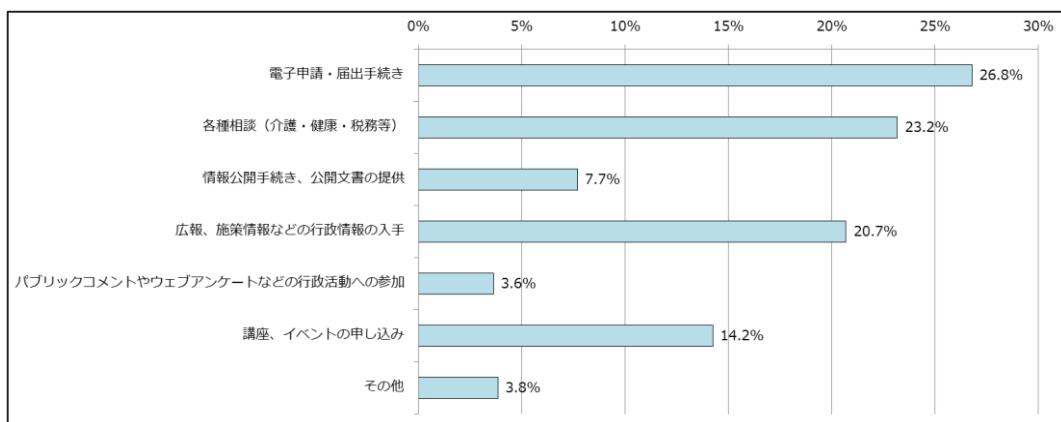
### 【質問の意図】

亀岡市のホームページで関心のあるコンテンツに関する傾向を把握する。

### 【結果】

設問	回答数	回答率
電子申請・届出手続き	237	26.8%
各種相談（介護・健康・税務等）	205	23.2%
情報公開手続き、公開文書の提供	68	7.7%
広報、施策情報などの行政情報の入手	183	20.7%
パブリックコメントやウェブアンケートなどの行政活動への参加	32	3.6%
講座、イベントの申し込み	126	14.2%
その他	34	3.8%

（有効回答数：885 郵送：699 Web：186）



ホームページで今後利用したいものについては、「電子申請・届出手続き」という回答が26.8%と多く、次に「各種相談（介護・健康・税務等）」が23.2%、「広報、施策情報などの行政情報の入手」が20.7%となっています。

### ■その他意見

意見
選挙の開票速報
体育館の空き状況
積極的に活用するつもりがない
直接聞きに行くので別にない
利用していない
思わない
家族がするので分かりません
分からぬ
特にないというか、その時に何が必要になるか分からない
現時点では利用しない
特になし

## 2. 4 市役所への相談・問い合わせ、各種手続きについて

市役所の利用状況について、問18から問21でお聞きしました。

### (1) 問18

市役所へ相談・問い合わせを行う際に、最も利用する手段は、どういったものですか。該当するものを1つ選んでください。

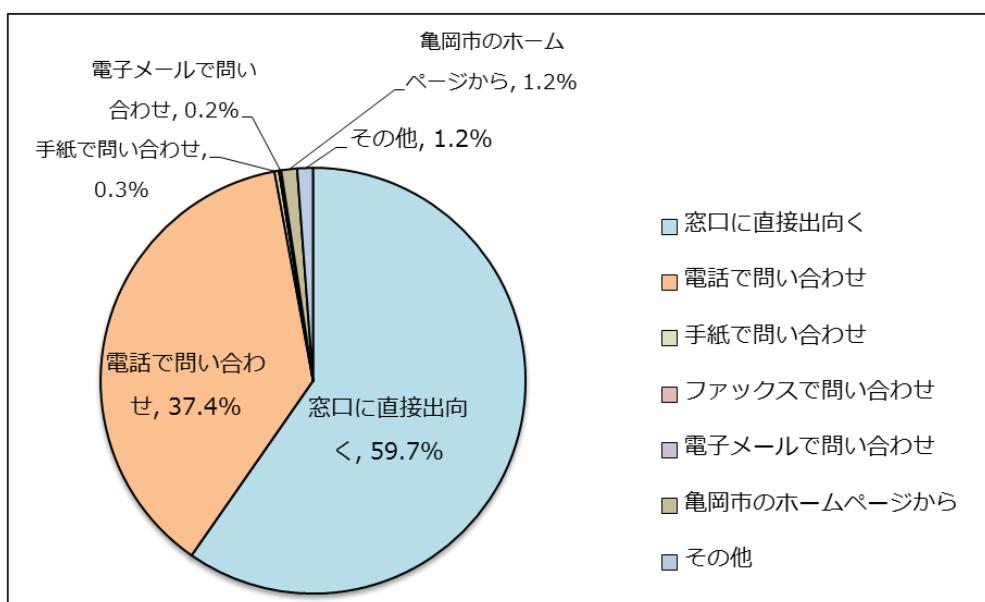
#### 【質問の意図】

亀岡市のサービスを利用しようとする場合での、相談や問い合わせ方法に関する傾向を把握する。

#### 【結果】

設問	回答者数	回答率
市役所や公共施設などの窓口に直接出向く	348	59.7%
市役所や公共施設などに電話で問い合わせ	218	37.4%
市役所や公共施設などに手紙で問い合わせ	2	0.3%
市役所や公共施設などにファックスで問い合わせ	0	0.0%
市役所や公共施設などに電子メールで問い合わせ	1	0.2%
亀岡市のホームページ（「問い合わせ」）から	7	1.2%
その他	7	1.2%

(有効回答数：583 郵送：497 Web：86)



市役所への相談・問い合わせ方法については、「市役所や公共施設などの窓口に直接出向く」という回答が 59.7%と多く、次に「市役所や公共施設などに電話で問い合わせ」が 37.4%となっています。

■その他意見

意見
家族の者がするので、特にしない
家族に代わってもらう
夫に頼む
私は行ったことがない
めったにしない

## (2) 問19

市役所へ手続きを行う際に、最も利用する手段はどういったものですか。該当するものを1つ選んでください。

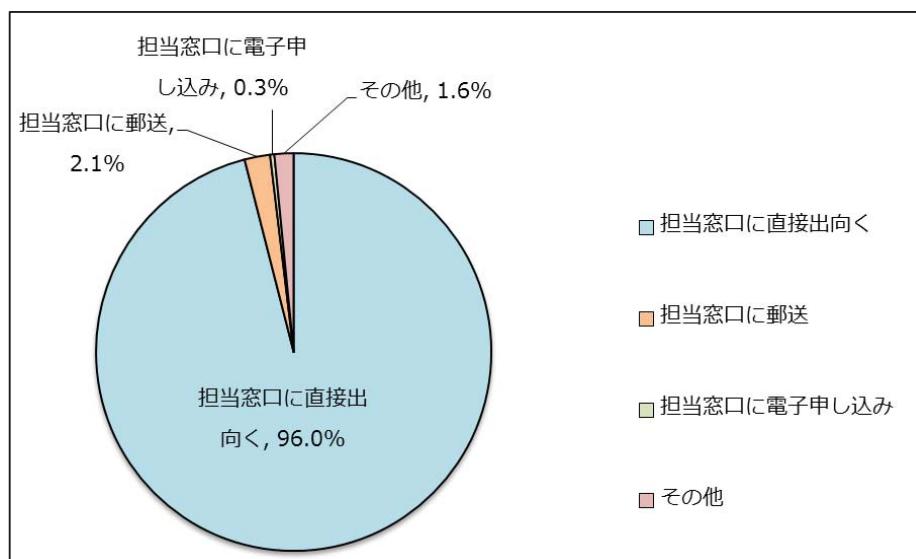
### 【質問の意図】

亀岡市のサービスを利用する手段に関する傾向を把握する。

### 【結果】

設問	回答者数	回答率
市役所の担当窓口に直接出向く	553	96.0%
市役所の担当窓口に郵送	12	2.1%
市役所の担当窓口に電子申し込み	2	0.3%
その他	9	1.6%

(有効回答数 : 576 郵送 : 490 Web : 86)



市役所への手続き方法については、回答者のほぼ全員が「市役所の担当窓口に直接出向く」という回答となっています。

### ■その他意見

意見
自治会の遞送
家族に代行してもらう
夫に頼む
息子がしてくれる

### (3) 問20

相談、問い合わせ、手続きを行う場合、市役所の窓口（平日8時30分から17時15分まで）に出向くことができますか。該当するものを1つ選んでください。

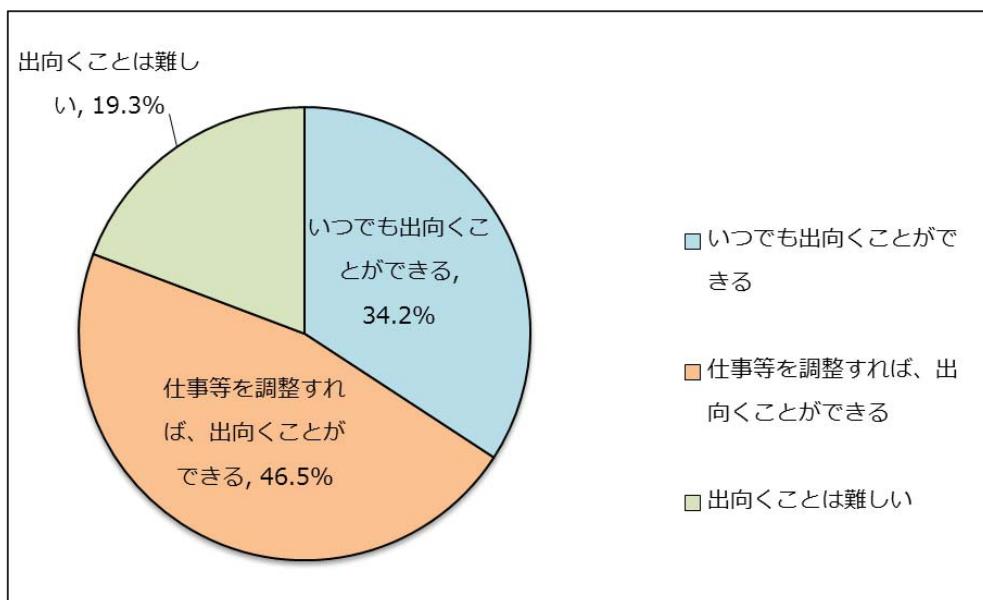
#### 【質問の意図】

亀岡市の窓口利用時間における利用状況に関する傾向を把握する。

#### 【結果】

設問	回答者数	回答率
いつでも出向くことができる	197	34.2%
仕事等を調整すれば、出向くことができる	268	46.5%
出向くことは難しい	111	19.3%

(有効回答数：576 郵送：490 Web：86)



市役所の窓口での手続きについては、「仕事を調整すれば、出向くことができる」という回答が46.5%と多く、次に「いつでも出向くことができる」が34.2%となっています。

#### (4) 問21

あなたが、市の窓口に希望することは、どういったことですか。特に希望するものを3つまで選んでください。

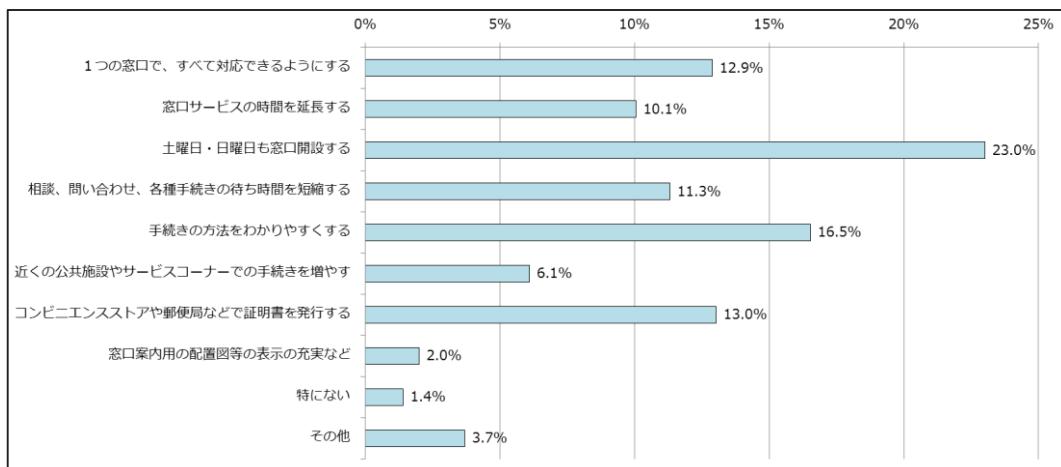
##### 【質問の意図】

亀岡市の窓口サービスに対する要望から傾向を把握する。

##### 【結果】

設問	回答数	回答率
1つの窓口で、すべて対応できるようにする	173	12.9%
窓口サービスの時間を延長する	135	10.1%
土曜日・日曜日も窓口開設する	309	23.0%
相談、問い合わせ、各種手続きの待ち時間を短縮する	152	11.3%
手続きの方法をわかりやすくする	222	16.5%
近くの公共施設やサービスコーナーでの手続きを増やす	82	6.1%
コンビニエンスストアや郵便局などで証明書を発行する	175	13.0%
窓口案内用の配置図等の表示の充実や申請時での椅子つきの記載場所の充実	27	2.0%
特になし	19	1.4%
その他	49	3.7%

(有効回答数：1,343 郵送：1,147 Web：196)



市役所に希望することについては、「土曜日・日曜日も窓口開設する」という回答が23.0%、「コンビニエンスストアや郵便局などで証明書を発行する」が13.0%となっています。休日・時間外や市役所以外での利用を望んでいる声が多いことがうかがえます。

#### ■ その他の主な意見

意見
Webサービスの充実
老人が読めるよう字を大きくして欲しい
分かりやすく説明して欲しい
証明の発行までの時間がかかりすぎ
住民票などの受け取りの時、待ち時間の短縮
最近対応が親切になり、年配者にも分かりやすくなつた
接客マナー
対応の悪い人にあたる時がある
笑顔での対応とマナーを遵守すること
エアコンの使いすぎをやめる
暖め過ぎ、冷やし過ぎ
子どもが待てるスペースを作つて欲しい、おもちゃ場など
お喋りな職員も在籍していると思われますので、個人情報の漏えいには細心の注意を払つて欲しい
以前、お昼時机の上で弁当を食べているのを見たが見苦しい光景に写りました 手続きに行った方々の目にしない場所で食事をして欲しい
休憩時間を交代制にして、別の部屋で飲食をして欲しい
職員が多すぎる、暇にしている人が多すぎる、能力のない人は採用するな
納税者の都合に合わせる
いつでも窓口に行ける様にして欲しい
歩行困難で行くことが出来ない

## 2. 5 電子サービス及び情報サービスについて

亀岡市の情報サービスなどの取り組みについて、問22から問26でお聞きしました。

### (1) 問22

現在、亀岡市が提供・実施している電子サービス及び情報サービスを知っていますか。知っているものを全て選んでください。

#### 【質問の意図】

既存の電子サービス・情報サービスにおける認知度や、サービスの種類ごとの認知度に関する傾向を把握する。

#### 【結果】

##### ■認知度

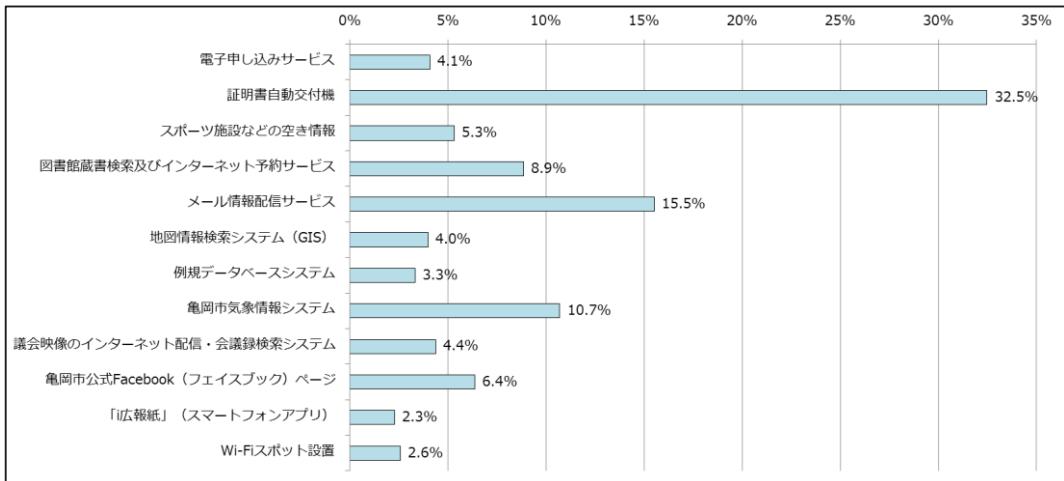
設問	回答者数	回答率
知っている	403	71.3%
どれも知らない	162	28.7%

(有効回答数：565 郵送：479 Web：86)

##### ■知っているサービスの内訳

設問	回答数	回答率
電子申し込みサービス（京都府・市町村共同電子申請システム）	43	4.1%
証明書自動交付機（住民票・印鑑証明）	341	32.5%
スポーツ施設などの空き情報（京都府・市町村共同公共施設案内予約システム）	56	5.3%
図書館蔵書検索及びインターネット予約サービス	93	8.9%
メール情報配信サービス（防災情報亀岡メール、学校安全メール、観光情報かめナビメール）	163	15.5%
地図情報検索システム（GIS）（京都府・市町村共同統合型地理情報システム）	42	4.0%
例規データベースシステム	35	3.3%
亀岡市気象情報システム	113	10.7%
議会映像のインターネット配信・会議録検索システム	46	4.4%
亀岡市公式Facebook（フェイスブック）ページ	67	6.4%
「i広報紙」（スマートフォンアプリ）	24	2.3%
Wi-Fiスポット設置（市庁舎1階：docomo Wi-Fi・ソフトバンクWi-Fiスポット）	27	2.6%

(有効回答数：1,050 郵送：691 Web：359)



亀岡市が提供・実施している電子サービス及び情報サービスについて、いずれかのサービスを知っているという回答が約 71%となっています。

現行サービスの向上とともに、亀岡市が提供している情報サービスの認知度を向上させる取り組みが必要であると考えます。

知っているサービスとしては、「証明書自動交付機」の回答が 32.5%と多く、次に「メール情報配信サービス」が 15.5%、「亀岡市気象情報システム」が 10.7%となっています。

## (2) 問23

現在、亀岡市が提供・実施している電子サービス及び情報サービスを利用したことありますか。利用したことがあるものを全て選んでください。

### 【質問の意図】

既存の電子サービス・情報サービスにおける利用状況や、サービスの種類ごとの利用状況に関する傾向を把握する。

### 【結果】

#### ■ 利用状況

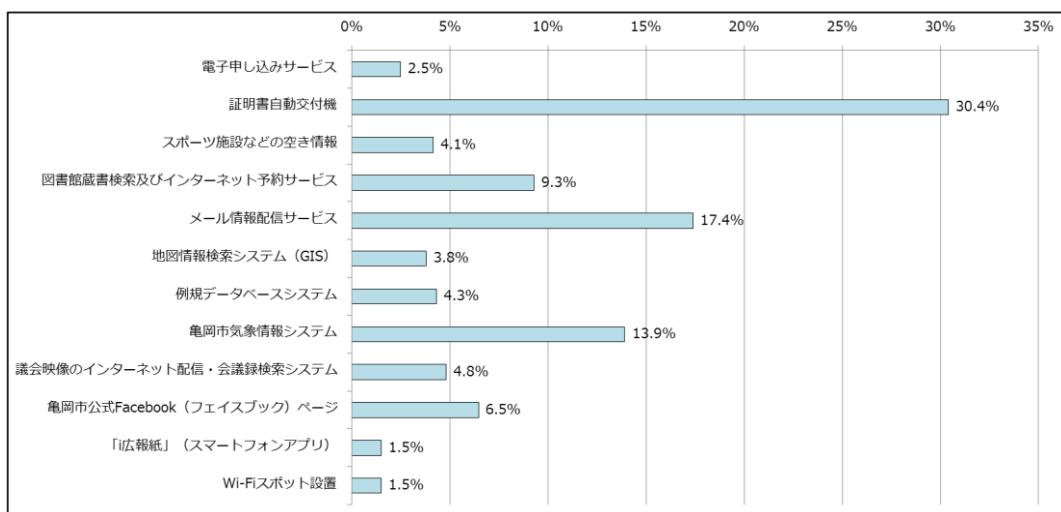
設問	回答者数	回答率
利用したことがある	296	57.7%
利用したことがない	217	42.3%

(有効回答数：513 郵送：427 Web：86)

#### ■ 利用したことがあるサービスの内訳

設問	回答数	回答率
電子申し込みサービス（京都府・市町村共同電子申請システム）	15	2.5%
証明書自動交付機（住民票・印鑑証明）	184	30.4%
スポーツ施設などの空き情報（京都府・市町村共同公共施設案内予約システム）	25	4.1%
図書館蔵書検索及びインターネット予約サービス	56	9.3%
メール情報配信サービス（防災情報亀岡メール、学校安全メール、観光情報かめナビメール）	105	17.4%
地図情報検索システム（GIS）（京都府・市町村共同統合型地理情報システム）	23	3.8%
例規データベースシステム	26	4.3%
亀岡市気象情報システム	84	13.9%
議会映像のインターネット配信・会議録検索システム	29	4.8%
亀岡市公式Facebook（フェイスブック）ページ	39	6.5%
「i広報紙」（スマートフォンアプリ）	9	1.5%
Wi-Fiスポット設置（市庁舎1階：docomo Wi-Fi・ソフトバンクWi-Fiスポット）	9	1.5%

(有効回答数：604 郵送：408 Web：196)



亀岡市が提供・実施している電子サービス及び情報サービスの利用については、「証明書自動交付機」の回答が 30.4%と多く、次に「メール情報配信サービス」が 17.4%、「亀岡市気象情報システム」が 13.9%となっています。

また、携帯電話やスマートフォンを利用しているという回答のうち、メール配信サービスを利用したことがあるという回答は、約 25%でした。(150 名中 37 名)

問 22 のサービスの認知度とほぼ同じサービスが利用度も高い傾向にあると言えますが、認知度が約 71%に対して利用度は約 57%となっており、認知度に比べて利用度が下回っていることがうかがえます。

このことを踏まえ、個々のサービスについて、認知度と利用度の傾向から分析を行い、認知度を高め、利用を促すような戦略的な取り組みの検討が必要であると考えます。

### (3) 問24

現在、亀岡市が提供・実施している電子サービス及び情報サービスについて、より充実して欲しいもののはありますか。充実して欲しいものを全て選んでください。また、具体的に充実して欲しい内容があれば、「その他」に充実して欲しい具体的な内容を全て記入してください。

#### 【質問の意図】

既存の電子サービス・情報サービスについて、サービスメニューの追加や機能充実等の要望から傾向を把握する。

#### 【結果】

##### ■要望の有無

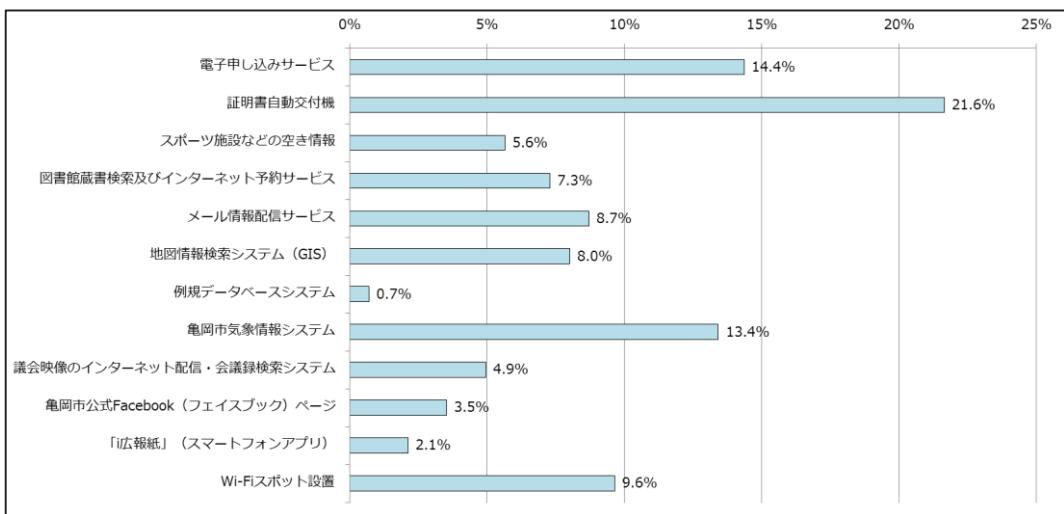
設問	回答者数	回答率
充実して欲しいサービスがある	202	42.8%
充実して欲しいサービスは特にない	270	57.2%

(有効回答数：472 郵送：386 Web：86)

##### ■充実して欲しいサービスの内訳

設問	回答数	回答率
電子申し込みサービス（京都府・市町村共同電子申請システム）	61	14.4%
証明書自動交付機（住民票・印鑑証明）	92	21.6%
スポーツ施設などの空き情報（京都府・市町村共同公共施設案内予約システム）	24	5.6%
図書館蔵書検索及びインターネット予約サービス	31	7.3%
メール情報配信サービス（防災情報亀岡メール、学校安全メール、観光情報かめナビメール）	37	8.7%
地図情報検索システム（GIS）（京都府・市町村共同統合型地理情報システム）	34	8.0%
例規データベースシステム	3	0.7%
亀岡市気象情報システム	57	13.4%
議会映像のインターネット配信・会議録検索システム	21	4.9%
亀岡市公式Facebook（フェイスブック）ページ	15	3.5%
「i広報紙」（スマートフォンアプリ）	9	2.1%
Wi-Fiスポット設置（市庁舎1階：docomo Wi-Fi・ソフトバンクWi-Fiスポット）	41	9.6%

(有効回答数：425 郵送：289 Web：136)



要望の有無の結果から、回答者の約 57%が既存のサービスについて、更なるサービスメニューの追加、機能の充実を望んでいないという回答でした。

また、利用者の満足度という視点では、問23で利用したことがあるという回答のうち、約 6 割がサービスメニューの充実を望んでいることがうかがえます。

しかしながら、ご意見やご要望については、電子申請、施設案内予約、証明書自動交付機等に関するサービスの充実等、具体的な取り組みにつながるご意見もあるので、こうした内容をも踏まえて、システムの分かりやすい使い方やインターネットによるサービス拡大等、既存のサービスを有効に活用しながら、利便性の向上を図っていくことが重要であると考えます。

#### ■充実して欲しいサービス及びその内容

サービス	充実して欲しい内容
電子申し込みサービス (京都府・市町村共同電子申請システム)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種相談等の事前予約等できれば</li> <li>・システムの使い方など説明会等があればよくわかると思う</li> <li>・検診、児童手当の申請、国保（上限額）や年金（減額）の特別な申し込みなど全てのサービスを対象に</li> </ul>
証明書自動交付機 (住民票・印鑑証明)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1つのカードで住民票、印鑑証明が可能にして欲しい</li> <li>・24時間利用可能、土・日でも交付できるように</li> <li>・納税証明等、対象の証明書の種類が増えるとよい</li> <li>・市役所以外で出せるように（駅、コンビニ、図書館、公共の場（スーパー））</li> </ul>

サービス	充実して欲しい内容
スポーツ施設などの空き情報 (京都府・市町村共同公共施案内予約システム)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットや電話予約を可能にして欲しい</li> </ul>
図書館蔵書検索及びインターネット予約サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・分かりやすくして欲しい</li> <li>・開館時間 例) 馬路分館等曜日しか分からない</li> <li>・蔵書検索</li> </ul>
メール情報配信サービス (防災情報亀岡メール、学校安全メール、観光情報かめナビメール)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災情報や警報・注意報、学校情報等</li> <li>・防災情報の場合、防災地域を教えて欲しい</li> <li>・不審者情報など遅すぎる</li> <li>・イベント情報</li> </ul>
地図情報検索システム (GIS) (京都府・市町村共同統合型地理情報システム)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故等の大きさ</li> <li>・知らない所にも簡単に行ける様に</li> </ul>
亀岡市気象情報システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時の住居限定の必要な気象情報の警告だけが欲しい</li> <li>・大雨の時の保津川の氾濫情報、水位など</li> <li>・防災や災害に備えやすいものに</li> <li>・予報の詳細を具体的に</li> </ul>
亀岡市公式Facebook (フェイスブック) ページ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Twitterもあったほうが良い</li> <li>・リツイートで拡散でき、より早く情報が伝わります</li> </ul>
「i広報紙」 (スマートフォンアプリ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紙自体そのままでなくWebならではの仕組みを生かして欲しい</li> </ul>
Wi-Fiスポット設置 (市庁舎1階 : docomo Wi-Fi・ソフトバンクWi-Fiスポット)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光客 (時々外国人) 向けに市内どこでもインターネットが接続できる環境整備</li> <li>・更に多くの施設で (お店の中、駅内、公共施設、図書館、ガレリア、道の駅、交番など)</li> </ul>

#### (4) 問25

亀岡市において、ICTを使って実現して欲しいサービスは、どのようなものですか。該当するものを5つまで選んでください。

##### 【質問の意図】

これからのICTを使って実現して欲しいサービスに関する傾向を把握する。

##### 【結果】

###### ■要望の有無

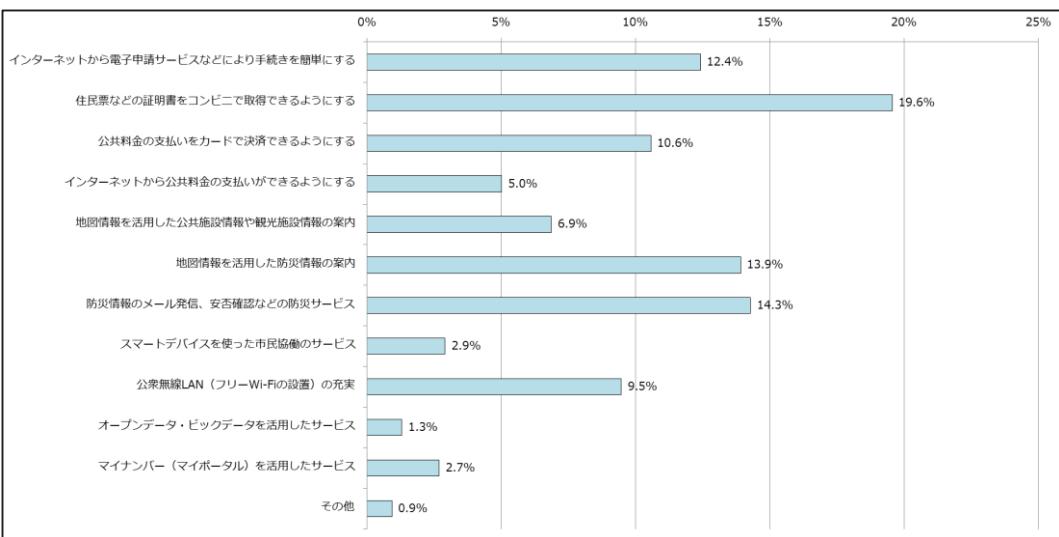
設問	回答者数	回答率
ICTを使って実現して欲しいサービスがある	359	70.7%
ICTを使って実現して欲しいサービスは特にない	149	29.3%

(有効回答数：508 郵送：422 Web：86)

###### ■ICTを使って実現して欲しいサービスの内訳

設問	回答数	回答率
インターネットから電子申請サービスなどにより手続きを簡単にする	134	12.4%
住民票などの証明書をコンビニで取得できるようにする(コンビニ交付)	211	19.6%
公共料金(税金・水道料金等)の支払いをカードで決済できるようになる	114	10.6%
インターネットから公共料金(税金・水道料金等)の支払いができるようになる	54	5.0%
地図情報を活用した公共施設情報(ゴミ集積所・公園等)や観光施設情報の案内	74	6.9%
地図情報を活用したAED設置場所、避難所、避難ルート、応急給水地点、災害時要配慮者情報、ハザードマップなどの防災情報の案内	150	13.9%
防災情報のメール発信、安否確認などの防災サービス	154	14.3%
スマートデバイスを使った市民協働のサービス(公共施設の維持管理、防犯情報や災害情報の共有など)	32	2.9%
公衆無線LAN(フリーWi-Fiの設置)の充実	102	9.5%
オープンデータ・ビッグデータを活用したサービス	14	1.3%
マイナンバー(マイポータル)を活用したサービス	29	2.7%
その他	10	0.9%

(有効回答数：1,078 郵送：852 Web：226)



要望の有無の結果から、約 70%が ICT を使用したサービスの提供を望んでいることがうかがえます。

サービスの内訳としては、「住民票などの証明書をコンビニで取得できるようにする」の回答が 19.6%と多く、問 21 でみられたように、休日・時間外や市役所以外での証明書の取得を望む声が多いことがうかがえます。

また、「防災情報のメール発信、安否確認などの防災サービス」が 14.3%、「地図情報を活用した AED 設置場所、避難所、避難ルート、応急給水地点、災害時要配慮者情報、ハザードマップなどの防災情報の案内」が 13.9%となっています。加えて、この 2 つの回答をした人の割合は約 26%（359 名中 94 名）を占めており、安全・安心に対する関心が高く、防災に関するサービスの充実を望まれていることがうかがえます。このことを踏まえ、総合計画の重点テーマのひとつである「安全・安心の推進」に取り組んでいくことが必要であると考えます。

#### ■ その他意見

意見
窓口の設置：近辺の危険箇所や不備な点他、設置されている信号機や車の速度制限に対して現状にそぐわないと思ったことなどネットで受付してくれる窓口が欲しい
学校情報の行事などの充実
ICTに対応できない人もいるのでは
インターネットは便利だと思うがこわいし、使えない
マイナンバー制度は反対、管理されるのは嫌！個人情報が守れない。
消えた年金問題が国でさえ解決できていないので、地方でその様なことをしたら、誰が責任を取り、保証するのかが、心配である。
息子が何もかもしているのでわからない

## (5) 問26

あなたは、亀岡市が情報化を推進するうえで、大切なことはどのようなことだと  
思いますか。大切だと思うことを5つまで選んでください。

### 【質問の意図】

亀岡市の情報化の必要性や情報化の推進において取り組むテーマに関する傾向  
を把握する。

### 【結果】

#### ■情報化の必要性

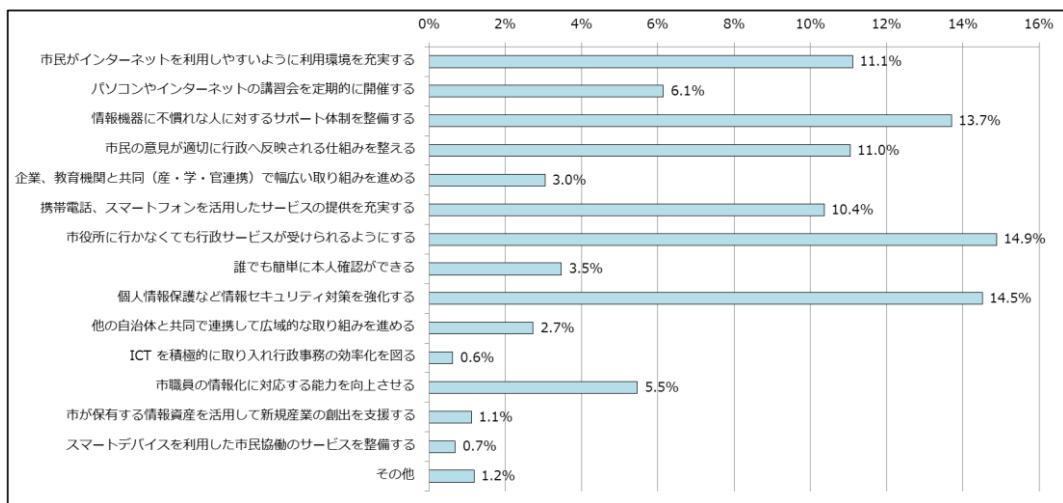
設問	回答者数	回答率
情報化について大切だと思うことがある	497	93.4%
これ以上の必要性はない	35	6.6%

(有効回答数：532 郵送：446 Web：86)

#### ■情報化について大切だと思うことの内訳

設問	回答数	回答率
市民がインターネットを利用しやすいように利用環境を充実する	179	11.1%
パソコンやインターネットの講習会を定期的に開催する	99	6.1%
情報機器に不慣れな人に対するサポート体制を整備する	220	13.7%
市民の意見が適切に行政へ反映される仕組みを整える	178	11.0%
企業、教育機関と共同（産・学・官連携）で幅広い取り組みを進める	49	3.0%
携帯電話、スマートフォンを活用したサービスの提供を充実する	167	10.4%
市役所に行かなくても行政サービスが受けられるようにする	240	14.9%
誰でも簡単に本人確認ができる	56	3.5%
個人情報保護など情報セキュリティ対策を強化する	234	14.5%
他の自治体と共同で連携して広域的な取り組みを進める	44	2.7%
ICTを積極的に取り入れ行政事務の効率化を図る	10	0.6%
市職員の情報化に対応する能力を向上させる	88	5.5%
市が保有する情報資産を活用して新規産業の創出を支援する	18	1.1%
スマートデバイスを利用した市民協働のサービスを整備する	11	0.7%
その他	19	1.2%

(有効回答数：1,612 郵送：1,277 Web：335)



「市役所に行かなくても行政サービスが受けられるようにする」の回答が14.9%と多く、次に「個人情報保護など情報セキュリティ対策を強化する」が14.5%、「情報機器に不慣れな人に対するサポート体制を整備する」が13.7%となっています。

情報化について「これ以上必要性はない」という回答は1割にも満たない状況であり、今後とも情報化の推進に取り組んでいく必要があると考えます。

### ■ その他意見

意見
安全・安心・魅力ある街づくりへの市民の声を聞く
納税者の特典になるような情報化推進を希望いたします
情報のリアルタイムでの発信
責任の所在の厳格化
個人情報の保護
市職員が、市民への対応を丁寧にする
職員の仕事に対する責任感
市民から言いつぱなしでなく、それに回答（返事等）すればもっと良い。
今の私にとってはこれ以上の情報収集は難しい
関心がないので答えようがありません
パソコン、インターネットがないので分かりません
利用していないからよく分からぬ
老人では何も分からぬ

## (6) 問27

亀岡市の情報化への取り組みに対する提案や要望、その他情報化に関するお考え等がありましたらお聞かせください。

亀岡市の情報化についてのご意見・ご要望を、次の観点で分類しました。

観点の内容を以下に示します。

No	観点	内容
1	情報弱者への配慮	高齢者を含む、情報伝達の仕組みや方法についてのきめ細かな対応に対する意見・要望
2	情報化に関する意見	情報化への取り組みに対する意見・要望
3	情報セキュリティ関係	個人情報保護や情報セキュリティへの取り組みに関する意見・要望

以下に、情報化に関するNo.1からNo.3の主な回答を示します。

No	観点	意見・要望
1	情報弱者への配慮	<ul style="list-style-type: none"><li>● パソコン、インターネットを利用しない人、高齢者にも分かりやすい情報化をして欲しい</li><li>● 分からない言葉がたくさんあって困った</li><li>● インターネットなど情報機器を利用していない人(できない人)に対してもきめ細かな情報提供を考えることが大切</li><li>● 情報の格差を生まないこと(今もすでに格差がある!)</li><li>● 情報化へ対応しきれない</li><li>● 例えばお年寄りとか人たちが、仕組みを理解しないためにサービスを受けられないということのないように、きめ細かい対応できるような体制づくりを望みます</li><li>● 情報の多くが電子化されることが市民に対するサービスだと思われがちですが、パソコンやインターネットを利用できない高齢者は数多くいます 情報を伝える手段をそんな私達にも伝わるようなサービスも充実して欲しいと思います</li></ul>

No	観点	意見・要望
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● パソコンやインターネットが出来ないので、情報を入手するのが困難になると思います</li> <li>● 情報化に関して、パソコン・スマートフォンがない、又新聞をとっていない家庭、そういう方々への情報の発信の仕方を考えて欲しい</li> <li>● 高齢者にとっては、防災情報等は解りやすい方法でお願いしたいと思います</li> </ul>
2	情報化に関する意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 他の地域より亀岡市は情報化がおくれている気がします HPの更新をもっとリアルタイムに行い、他市民からも興味を持つ取組みをした方がいい</li> <li>● 今のホームページは、最初の入り方で情報を探すのが分かりにくい</li> <li>● FaceBook 以外に Twitter も始められたらなと思います</li> <li>● Twitter の拡散スピードは確実に高いです</li> <li>● 特に、観光・イベント・気象・防災・交通あたりの情報を Twitter で発信した方がよい</li> <li>● 携帯電話・スマホを活用したサービスの提供を充実させて市役所に行かなくても行政サービスが受けられるようにして欲しい</li> <li>● 証明書自動交付機（住民票、印鑑証明書等）をコンビニ、郵便局、東部文化センター等で取得できるようにして欲しい</li> <li>● 近隣市町が既に実施している防災無線やケーブルテレビへの取組みを要望します</li> <li>● ゴミの分別は資源化に力を入れていてよいと思うが、せっかくの分別表に迷う物が記載されていない何を捨てる時に迷うかデータをとって、資料を作成するともっとよいものが出来ると思います</li> <li>● スマートフォンなどで、市の情報をプッシュ通知で知らせるコンテンツを増やして欲しい</li> <li>● 住んでいる所のゴミ出で何時、どの種類のゴミが出せ</li> </ul>

No	観点	意見・要望
		<p>るかをプッシュ通知してくれるなど</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 初心者に優しいパソコン教室講座を格安で開いて欲しいです（何回も）</li> <li>● 自然豊かな田舎を無理に情報化しなくても良いと考えます パソコンの導入などでネット上でのやりとりを増やす なくとも、直接コミュニケーションを取ることで十分で はないでしょうか</li> </ul>
3	情報セキュリティ関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報化社会ですが、であるゆえに個人情報保護、 情報セキュリティ対策については、万全を期して欲しい と思います パソコンを持ってない人、出来ない人にもよりよい情報 提供を受けられるように考えて欲しい</li> <li>● マイナンバー制度が始まると情報漏えいの恐れがあるので市職員はその意識を持ち、ウイルスに感染しないよう に安易に添付ファイルを開封しない等教育の徹底をして欲しい</li> <li>● ICTは今後増え高度に発展し、亀岡市の情報化には不可欠であり、着実に進めていただきたい 具体的なシステムや情報サービスはよく判らないが、マスコミで報道されているような、個人情報の流出や、シ ステムの悪用など便利になることで、思わぬ被害者が出 ないよう徹底した管理体制と防御策を確立していただき たい</li> <li>● 個人情報保護など情報セキュリティ対策を強化してく ださい（マイナンバーになるとよけいに！）</li> <li>● 個人情報を興味本位で職員が検索したりしないよう な教育の徹底</li> <li>● また、そうしたりしたことがわかるシステム作り、漏え いした場合の罰則化、管理の徹底、セキュリティ対策</li> </ul>

府内情報化推進に関する  
職員アンケート集計結果報告書

## 1 アンケート調査の概要

### 1. 1 アンケート調査の概要について

項目	Webによる調査
調査の目的	「亀岡市情報化推進計画」の策定にあたり、府内情報化の現状を適確に捉えるために、情報通信サービスや環境に対する府内ニーズ、情報化に対する意識調査を実施することにより、計画策定における方針や方向性を検討するための基礎資料とすることを目的として、Webによるアンケート調査を実施しました。
調査時期	平成27年10月7日(水)～10月21日(水)
調査対象	業務でパソコンを利用している亀岡市職員607名
回答者数	67名
主な設問	<ul style="list-style-type: none"><li>・情報化施策の方向性について</li><li>・府内の情報化について</li><li>・利用している業務システムについて</li><li>・システム化したい業務について</li></ul>

- ・ アンケート結果の集計は、設問ごとに「未回答」「無効」を除いた回答数（有効回答数）を分母として、パーセンテージで表示しています。複数回答可の設問についても同様です。

## 2 職員アンケート調査結果

### 2. 1 情報化施策の方向性について

情報化施策の方向性について、「情報化の推進が効果的な分野」「優先して行うべき情報化施策」「情報化を推進するうえでの大切な事項」について、問1から問3で質問を行いました。

#### (1) 問1

あなたは、情報化を推進することが効果的と思われる分野はどれだと思われますか。効果的と思われるものを最大3つまで選んでください。

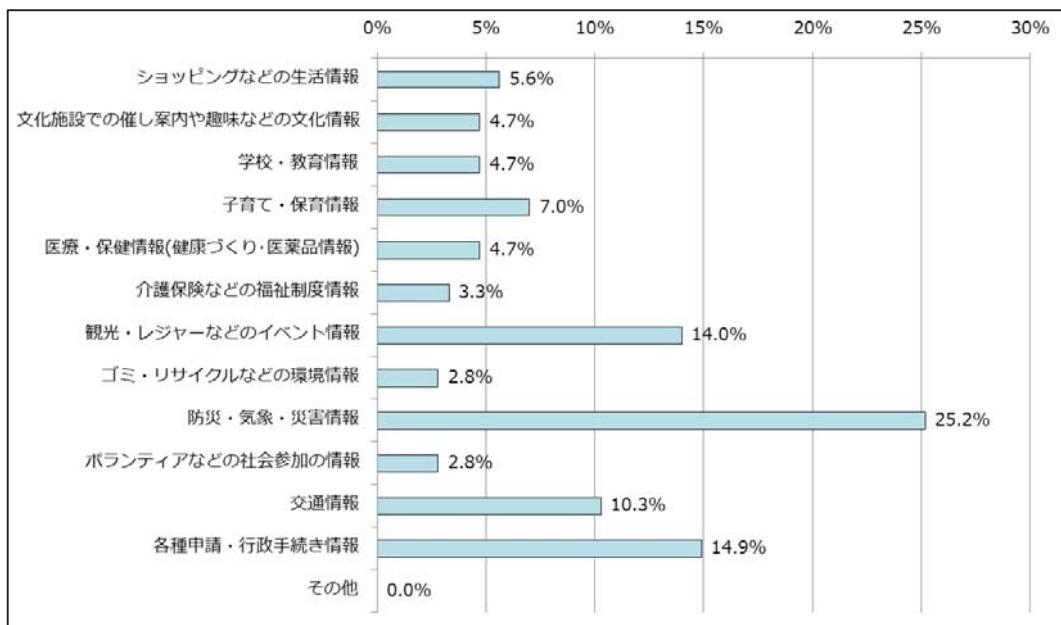
##### 【質問の意図】

職員が考える情報化を推進する効果的な分野を調査し、市民アンケートとの比較等から傾向を把握する。

##### 【結果】

設問	回答数	回答率
ショッピングなどの生活情報	12	5.6%
文化施設での催し案内や趣味などの文化情報	10	4.7%
学校・教育情報	10	4.7%
子育て・保育情報	15	7.0%
医療・保健情報(健康づくり・医薬品情報)	10	4.7%
介護保険などの福祉制度情報	7	3.3%
観光・レジャーなどのイベント情報	30	14.0%
ゴミ・リサイクルなどの環境情報	6	2.8%
防災・気象・災害情報	54	25.2%
ボランティアなどの社会参加の情報	6	2.8%
交通情報	22	10.3%
各種申請・行政手続き情報	32	14.9%
その他	0	0.0%

(有効回答数：214)



情報化の推進が効果的な分野について、「防災・気象・災害情報」の回答が 25.2% と多く、次に「各種申請・行政手続き情報」が 14.9%、「観光・レジャーなどのイベント情報」が 14.0% となっています。

市民アンケートにおいても、実現して欲しいサービス（問25）で「住民票などの証明書をコンビニで取得できるようにする（コンビニ交付）」「防災情報のメール発信、安否確認などの防災サービス」「地図情報を活用した AED 設置場所、避難所、避難ルート、応急給水地点、災害時要配慮者情報、ハザードマップなどの防災情報の案内」の意見が多かったことから、職員が効果的と考える内容と、市民が実施して欲しい内容が同じ方向性を示す結果となっています。

## (2) 問2

あなたは、優先して行うべき情報化施策はどれだと思われますか。

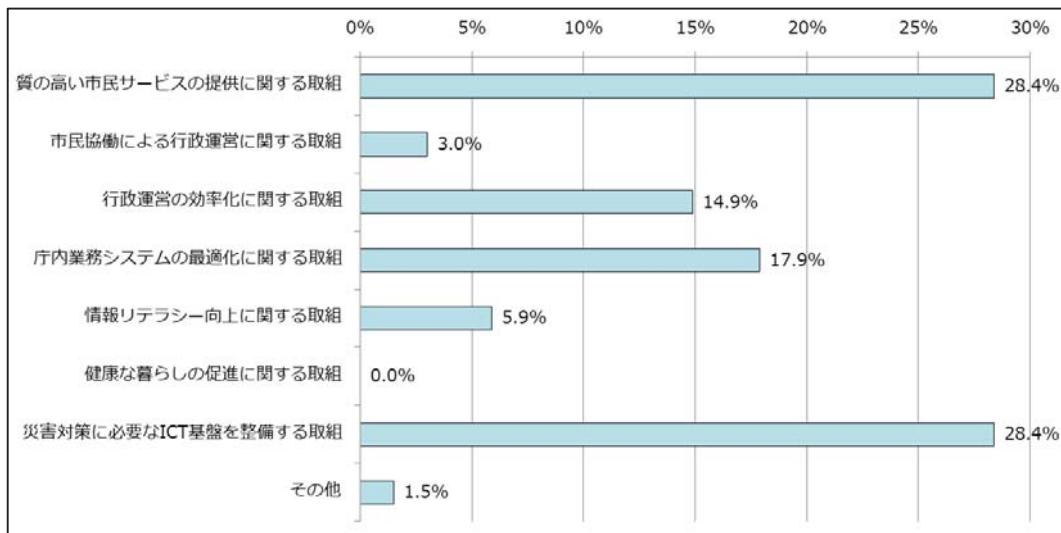
### 【質問の意図】

職員が優先して考える情報化施策の調査から傾向を把握する。

### 【結果】

設問	回答者数	回答率
質の高い市民サービスの提供に関する取組	19	28.4%
市民協働による行政運営に関する取組	2	3.0%
行政運営の効率化に関する取組	10	14.9%
庁内業務システムの最適化に関する取組	12	17.9%
情報リテラシー向上に関する取組	4	5.9%
健康な暮らしの促進に関する取組	0	0.0%
災害対策に必要なICT基盤を整備する取組	19	28.4%
その他	1	1.5%

(有効回答数 : 67)



優先して行うべき情報化施策については、「質の高い市民サービスの提供に関する取り組み」「災害対策に必要なICT基盤を整備する取り組み」の回答が28.4%と多くなっています。

問1の効果的な分野の回答結果と同様の取り組みが、優先すべき取り組みの回答となっていることがうかがえます。

### (3) 問3

あなたは、情報化を推進するうえで、大切なことはどのようなことだと思いますか。大切だと思うことを最大5つまで選んでください。

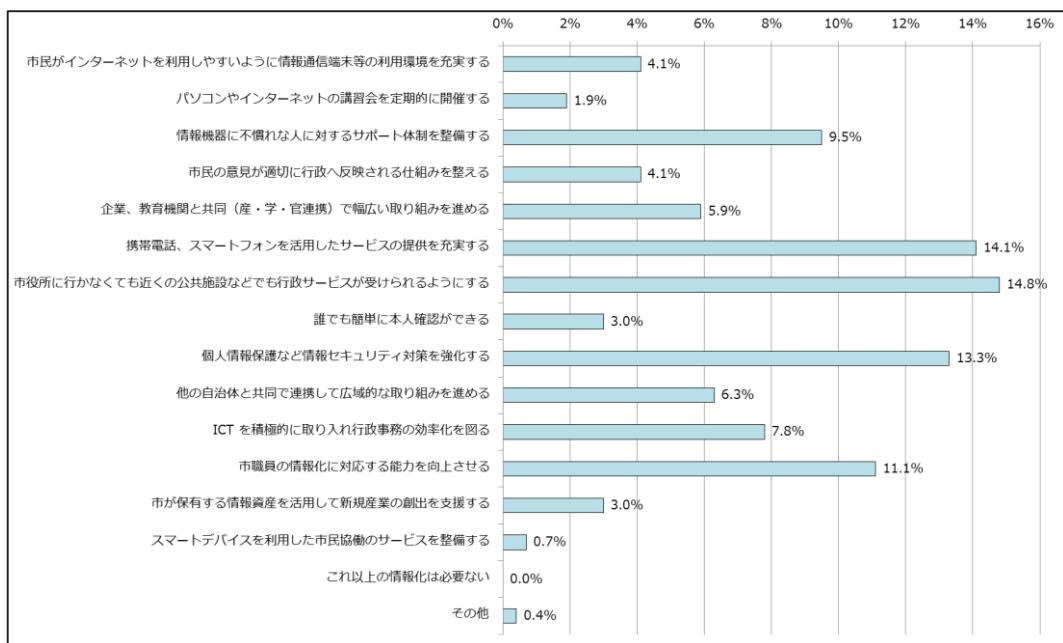
#### 【質問の意図】

**市の情報化の必要性や情報化を推進する取り組みテーマを調査し、市民アンケートとの比較等から傾向を把握する。**

#### 【結果】

設問	回答数	回答率
市民がインターネットを利用しやすいように情報端末等の利用環境を充実する	11	4.1%
パソコンやインターネットの講習会を定期的に開催する	5	1.9%
情報機器に不慣れな人に対するサポート体制を整備する	26	9.5%
市民の意見が適切に行政へ反映される仕組みを整える	11	4.1%
企業、教育機関と共同（産・学・官連携）で幅広い取り組みを進める	16	5.9%
携帯電話、スマートフォンを活用したサービスの提供を充実する	38	14.1%
市役所に行かなくても近くの公共施設などでも行政サービスが受けられるようにする	40	14.8%
誰でも簡単に本人確認ができる	8	3.0%
個人情報保護など情報セキュリティ対策を強化する	36	13.3%
他の自治体と共同で連携して広域的な取り組みを進める	17	6.3%
ICTを積極的に取り入れ行政事務の効率化を図る	21	7.8%
職員の情報化に対応する能力を向上させる	30	11.1%
市が保有する情報資産を活用して新規産業の創出を支援する	8	3.0%
スマートデバイスを利用した市民協働のサービスを整備する	2	0.7%
これ以上の情報化は必要ない	0	0.0%
その他	1	0.4%

(有効回答数：270)



「これ以上の推進化は必要ない」と考えている職員はいないことがうかがえます。

亀岡市が情報化を推進するうえで大切なことについては、「市役所に行かなくても行政サービスが受けられるようにする」の回答が 14.8%と多く、次に「携帯電話、スマートフォンを活用したサービスの提供を充実する」が 14.1%、「個人情報保護など情報セキュリティ対策を強化する」が 13.3%となっています。

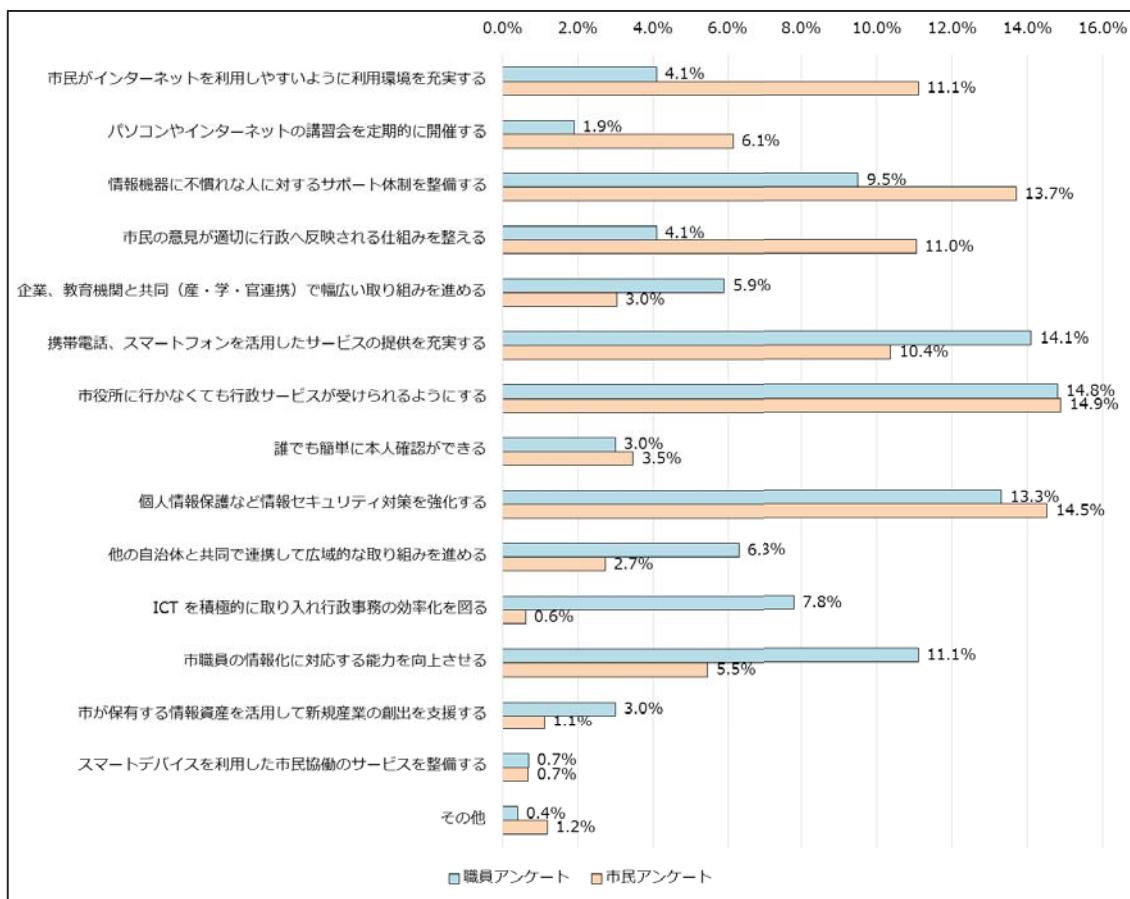
同様の調査を市民アンケート（問 2 6）でも行っているため、市民アンケートとの比較を次のグラフに示します。

「市役所に行かなくても行政サービスが受けられるようにする」や「個人情報など情報セキュリティ対策を強化する」という項目については、職員、市民ともに大切な項目としての回答は多い結果となっています。

しかし、「市民がインターネットを利用しやすいように利用環境を充実する」や「情報機器に不慣れな人に対するサポート体制を整備する」など一部の項目に関しては、職員が考えている以上に市民の要望が高いということがうかがえます。

その他の意見では、「ホームページの充実・PR」、「情報化の優先順位づけを行う基準と機関を定める」などの回答がありました。

## 【市民アンケート（問26）との比較】



## 2. 2 庁内情報化について

庁内情報化について、「情報化の推進に関する意識」「庁内情報化の優先事項」「庁内情報化推進の課題」について、問4から問6で質問を行いました。

### (1) 問4

あなたは、庁内情報化の推進について、どのようなお考えですか。

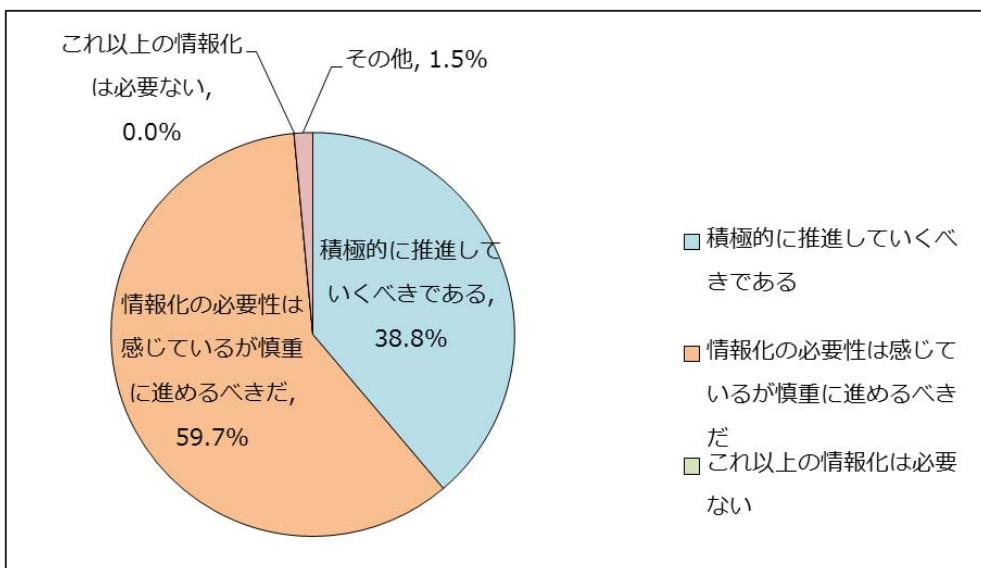
#### 【質問の意図】

職員の情報化に関する意識調査から傾向を把握する。

#### 【結果】

設問	回答者数	回答率
積極的に推進していくべきである	26	38.8%
情報化の必要性は感じているが慎重に進めるべきだ	40	59.7%
これ以上の情報化は必要ない	0	0.0%
その他	1	1.5%

(有効回答数：67)



庁内情報化の推進について、「積極的に推進していくべきである」「情報化の必要性は感じているが慎重に進めるべきだ」を合わせた回答の割合が98.5%となっており、ほぼ回答者の全員が庁内の情報化を推進していくべきと考えていることがうかがえます。

## (2) 問5

あなたは、庁内情報化を推進するうえで、有効だと思うことはどれだと思われますか。有効と思われるものを最大3つまで選んでください。

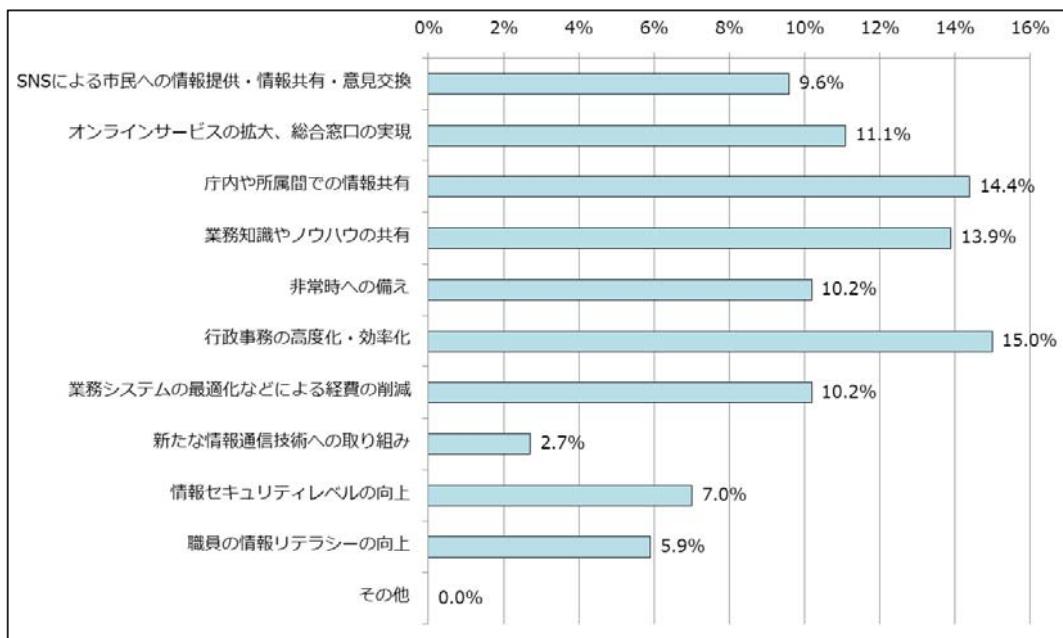
### 【質問の意図】

市の現状を踏まえ、情報化を推進する効果的なテーマを調査し傾向を把握する。

### 【結果】

設問	回答数	回答率
インターネットやソーシャルメディア(SNS)による市民への情報提供・情報共有・意見交換	18	9.6%
オンラインサービスの拡大、総合窓口の実現	21	11.1%
庁内や所属間での情報共有	27	14.4%
業務知識やノウハウの共有	26	13.9%
非常時への備え	19	10.2%
行政事務の高度化・効率化	28	15.0%
適正なシステム導入・運用・更新及び業務システムの最適化による経費の削減	19	10.2%
新たな情報通信技術への取り組み	5	2.7%
情報セキュリティレベルの向上	13	7.0%
職員の情報リテラシーの向上	11	5.9%
その他	0	0.0%

(有効回答数：187)



府内情報化を行ううえで有効と思う事項については、「行政事務の高度化・効率化」の回答が 15.0%と多く、次に「府内や所属間での情報共有」が 14.4%、「業務知識やノウハウの共有」が 13.9%となっています。

### (3) 問6

あなたは、庁内情報化を推進するうえでの課題は何だと思われますか。

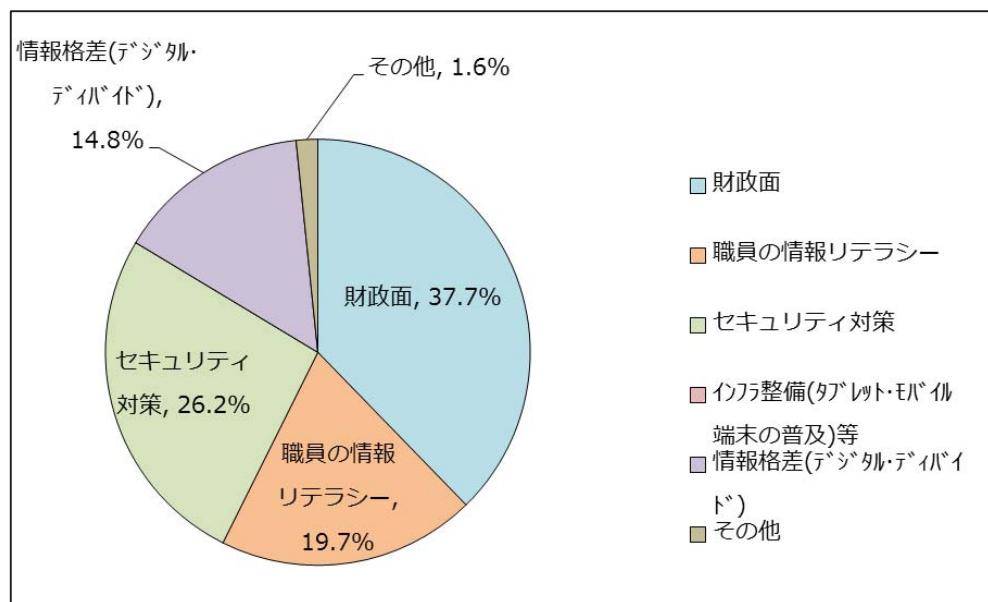
#### 【質問の意図】

市の現状を踏まえ、庁内情報化を推進するうえでの課題を調査し傾向を把握する。

#### 【結果】

設問	回答者数	回答率
財政面	23	37.7%
職員の情報リテラシー	12	19.7%
セキュリティ対策	16	26.2%
インフラ整備(タブレット・モバイル端末の普及)等	0	0.0%
情報格差(デジタル・デバイド)	9	14.8%
その他	1	1.6%

(有効回答数：61)



庁内情報化推進の課題については、「財政面」の回答が 37.7%と多く、次に「セキュリティ対策」が 26.2%、「職員の情報リテラシー」が 19.7%となっています。

その他の意見では、「方針、考え方、意識の明確化と統一」という回答がありました。

## 2. 3 利用している業務システムについて

現在利用している業務システムについて、改善の有無、対象システム、改善内容について、問7から問12で質問を行いました。

### (1) 問7

現在、庁内の管理業務で利用しているバックオフィスシステムについてお答えください。利用しているシステムを全て選んでください。

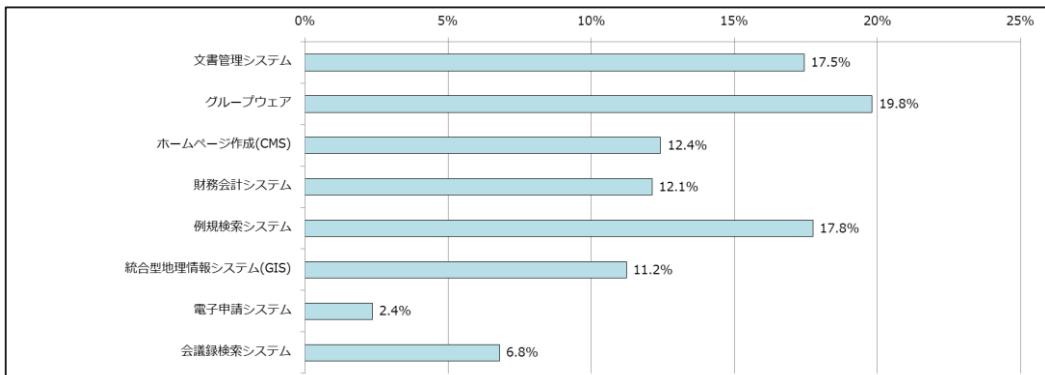
#### 【質問の意図】

庁内情報システムの現状を調査することで、情報システム最適化の検討において参考にする。

#### 【結果】

設問	回答数	回答率
文書管理システム	59	17.5%
グループウェア	67	19.8%
ホームページ作成(CMS)	42	12.4%
財務会計システム	41	12.1%
例規検索システム	60	17.8%
統合型地理情報システム(GIS)	38	11.2%
電子申請システム	8	2.4%
会議録検索システム	23	6.8%

(有効回答数：338)



庁内の管理業務で利用しているバックオフィスシステムは、「グループウェア」の回答が19.8%と多く、次に「例規検索システム」が17.8%、「文書管理システム」が17.5%となっています。

## (2) 問8

利用しているバックオフィスシステムについて、機能等の充実をしてほしいシステムを全て選び、充実してほしい内容を「その他」に記入してください。

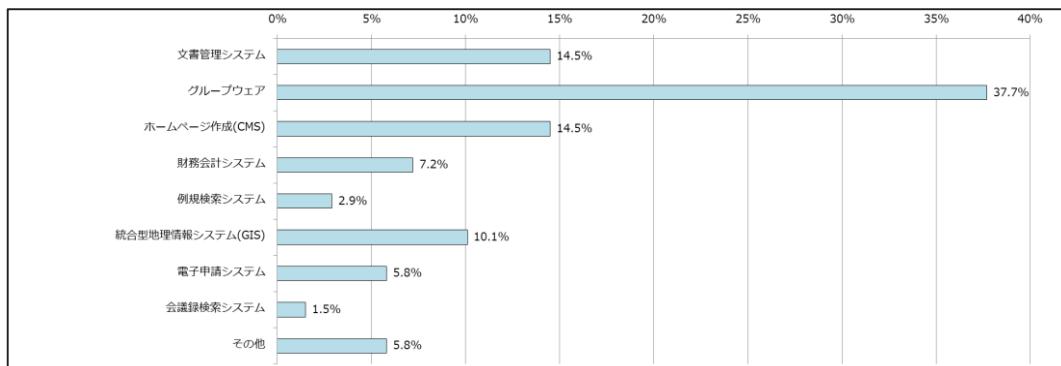
### 【質問の意図】

庁内情報システムの現状を調査することで、情報システム最適化の検討において参考にする。

### 【結果】

設問	回答者数	回答率
文書管理システム	10	14.5%
グループウェア	26	37.7%
ホームページ作成(CMS)	10	14.5%
財務会計システム	5	7.2%
例規検索システム	2	2.9%
統合型地理情報システム(GIS)	7	10.1%
電子申請システム	4	5.8%
会議録検索システム	1	1.5%
その他	4	5.8%

(有効回答数：69)



機能を充実して欲しいシステムでは、「グループウェア」の回答が 37.7%と多く、次に「文書管理システム」「ホームページ作成」が 14.5%となっています。

グループウェアの充実して欲しい内容としては、「スケジュール管理が使いにくい」、「WEBメールが使いにくい」という意見がありました。

その他の意見では、「外部とのやりとりにおける個人アドレスの付与」、「共有フォルダ、個人フォルダの容量拡大」という回答がありました。

### (3) 問9

現在、住民窓口業務で利用しているフロントオフィスシステムについてお答えください。主に利用しているシステムを選び、「その他」に具体的なシステム名を記入してください。

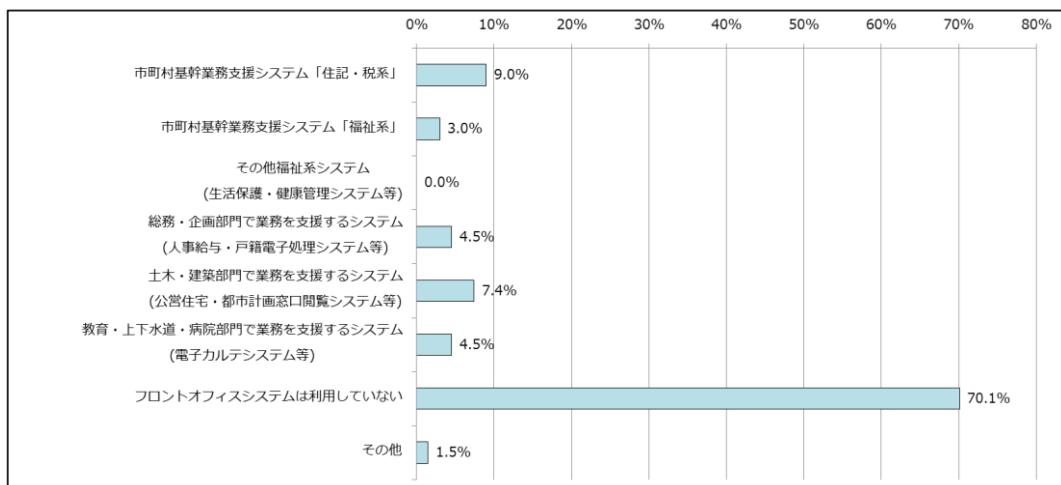
#### 【質問の意図】

庁内情報システムの現状を調査することで、情報システム最適化の検討において参考にする。

#### 【結果】

設問	回答者数	回答率
市町村基幹業務支援システム「住記・税系」	6	9.0%
市町村基幹業務支援システム「福祉系」	2	3.0%
その他福祉系システム(生活保護・健康管理システム等)	0	0.0%
総務・企画部門で業務を支援するシステム(人事給与・戸籍電子処理システム等)	3	4.5%
土木・建築部門で業務を支援するシステム(公営住宅・都市計画窓口閲覧システム等)	5	7.4%
教育・上下水道・病院部門で業務を支援するシステム(電子カルテシステム等)	3	4.5%
フロントオフィスシステムは利用していない	47	70.1%
その他	1	1.5%

(有効回答数：67)



#### (4) 問10

問9でお答えいただいたシステムについて、以降の質問にお答えください。

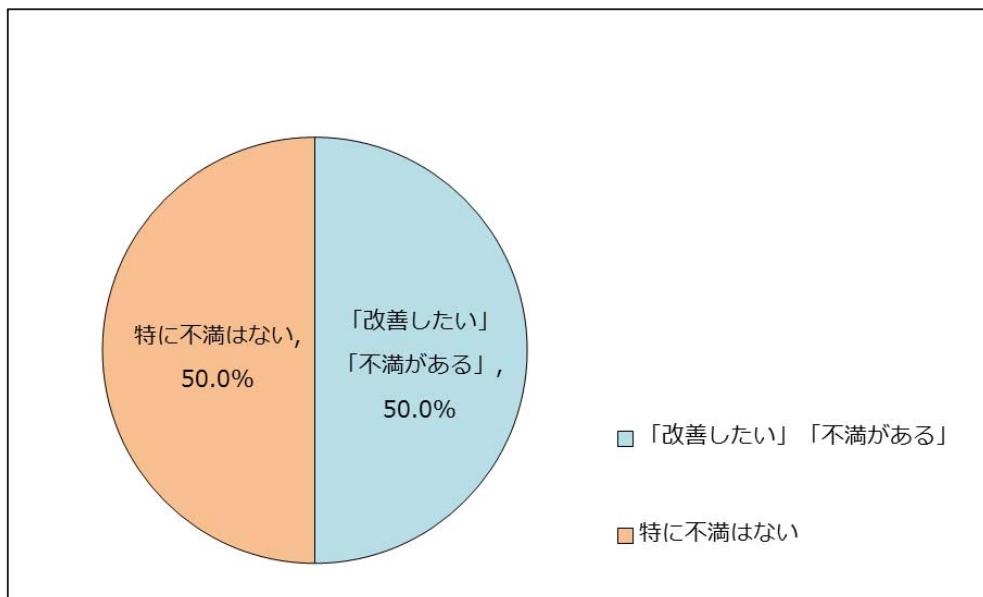
##### 【質問の意図】

庁内情報システムの現状を調査することで、情報システム最適化の検討において参考にする。

##### 【結果】

設問	回答者数	回答率
「改善したい」「不満がある」	10	50.0%
特に不満はない	10	50.0%

(有効回答数：20)



現在利用しているフロントオフィスシステムについて、「特に不満はない」という職員と「改善したい、不満がある」という職員の回答が、同じ比率となっています。

## (5) 問11

問10で「改善したい」「不満がある」と回答された方はお答えください。具体的な要望を全て選んでください。

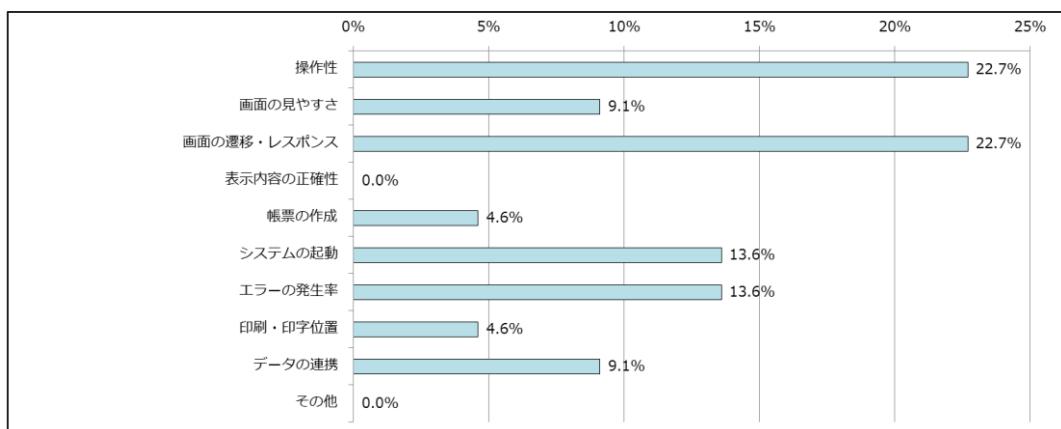
### 【質問の意図】

庁内情報システムの現状を調査することで、情報システム最適化の検討において参考にする。

### 【結果】

設問	回答数	回答率
操作性	5	22.7%
画面の見やすさ	2	9.1%
画面の遷移・レスポンス	5	22.7%
表示内容の正確性	0	0.0%
帳票の作成	1	4.6%
システムの起動	3	13.6%
エラーの発生率	3	13.6%
印刷・印字位置	1	4.6%
データの連携	2	9.1%
その他	0	0.0%

(有効回答数：22)



現在利用しているフロントオフィスシステムについての具体的な要望としては、「操作性」「画面の遷移・レスポンス」の回答が22.7%と高く、次に「システムの起動」「エラーの発生率」が13.6%となっています。

## (6) 問12

その他、「改善したいシステム」があれば、そのシステム名称と具体的な要望をお答えください。

### 【質問の意図】

庁内情報システムの現状を調査することで、情報システム最適化の検討において参考にする。

### 【結果】

回答のあった改善したいシステムについて、システム名称と具体的な要望を次に示します。

No	システム名	具体的な要望
1	WEB メール	全体的に使いにくいので、システム自体の入れ替えをしてもらいたい

## 2. 4 システム化したい業務について

現在はシステム化されていませんが、システム化してみたい業務について、問13から問18で質問を行いました。

### (1) 問13

現在提供している市民サービスの中で、システム化されていないが、今後システム化したい業務がある。

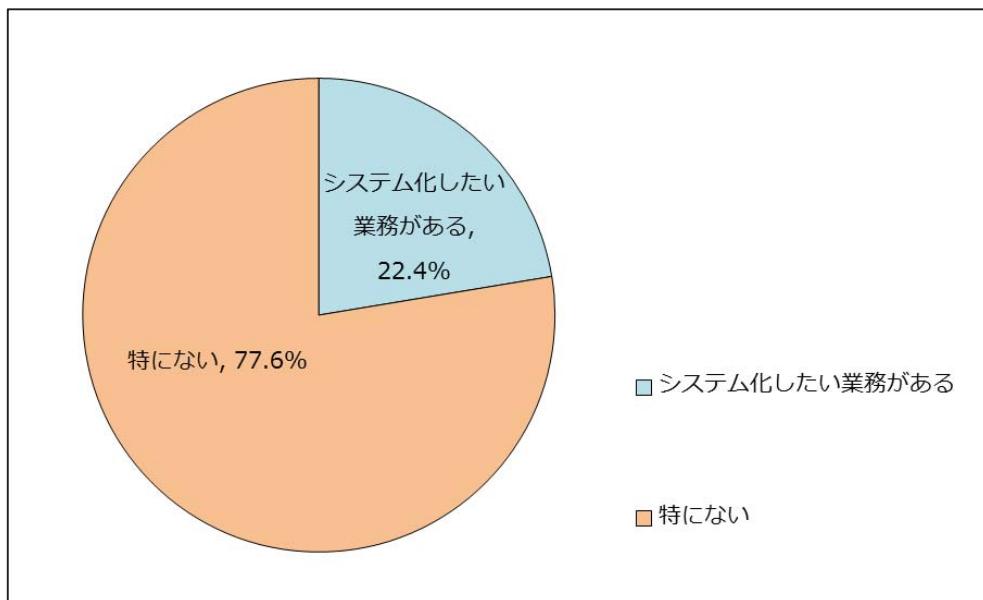
#### 【質問の意図】

市民サービスの観点から、将来ICTを使って実現したい市民サービスを調査し傾向を把握する。

#### 【結果】

設問	回答者数	回答率
システム化したい業務がある	15	22.4%
特がない	52	77.6%

(有効回答数：67)



システム化されていない市民サービスの中で、今後システム化したい業務については、「特がない」の回答が77.6%となっています。

## (2) 問14

問13で「システム化したい業務がある」と回答された方はお答えください。  
具体的にはどのようなことをシステム化したいと考えているか全て選んでください。

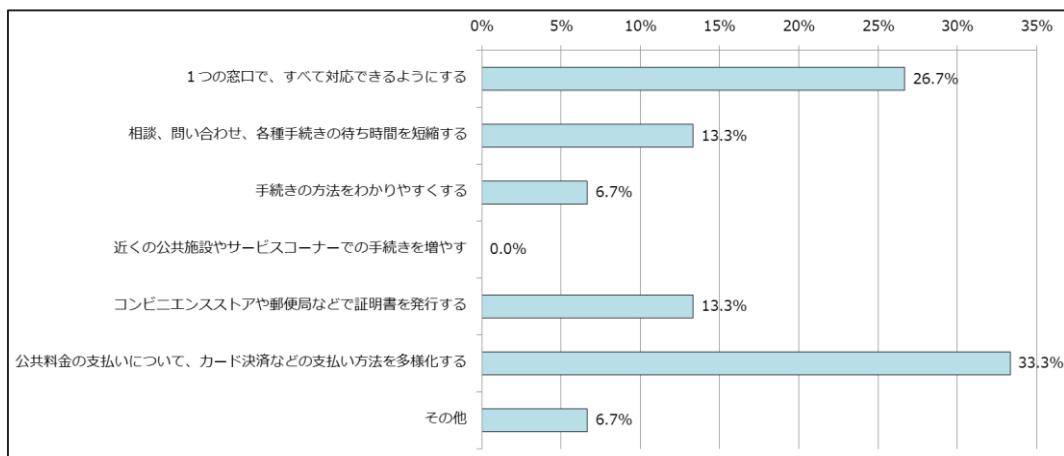
### 【質問の意図】

市民サービスの観点から、将来ICTを使って実現したい市民サービスを調査し、  
市民アンケートとの比較等から傾向を把握する。

### 【結果】

設問	回答数	回答率
1つの窓口で、すべて対応できるようにする	4	26.7%
相談、問い合わせ、各種手続きの待ち時間を短縮する	2	13.3%
手続きの方法をわかりやすくする	1	6.7%
近くの公共施設やサービスコーナーでの手続きを増やす	0	0.0%
コンビニエンスストアや郵便局などで証明書を発行する	2	13.3%
公共料金の支払いについて、カード決済などの支払い方法を多様化する	5	33.3%
その他	1	6.7%

(有効回答数：15)



システム化したい市民サービスとしては、「公共料金の支払いについて、カード決済などの支払い方法を多様化する」の回答が33.3%と多く、次に「1つの窓口で、すべて対応できるようにする」が26.7%となっています。

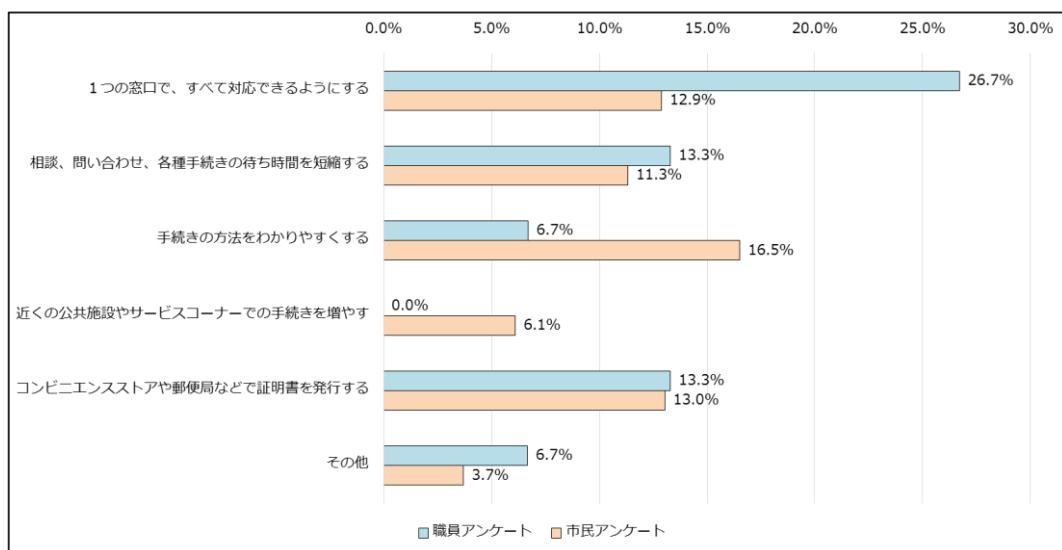
同様の調査を市民アンケート（問21）でも行っているため、市民アンケートとの比較を次のグラフに示します。

「相談、問い合わせ、各種手続きの待ち時間を短縮する」や「コンビニエンスストアや郵便局などで証明書を発行する」という項目について、職員、市民ともにシステム化を希望するという回答は多い結果となっています。

しかし、「手続きの方法をわかりやすくする」など一部の項目に関しては、職員より市民の要望が高く、その反対に「1つの窓口で、すべて対応できるようにする」など職員より市民の要望が低い場合が見られます。

その他の意見では、「どの施策も実現することが望ましい。」との回答がありました。

#### 【市民アンケート（問21）との比較】



### (3) 問15

庁内業務の効率化に対して、現在はシステム化されていないが、今後システム化したい業務がある。

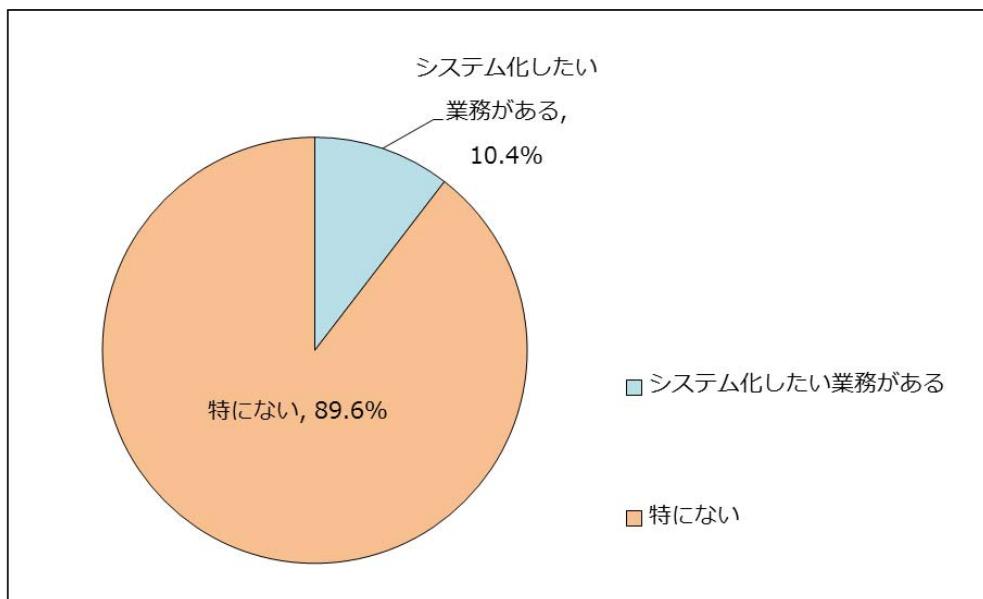
#### 【質問の意図】

業務効率化の観点から、将来ICTを使って実現したい業務を調査し、傾向を把握する。

#### 【結果】

設問	回答者数	回答率
システム化したい業務がある	7	10.4%
特になし	60	89.6%

(有効回答数：67)



システム化されていない庁内業務の中で、今後システム化したい業務については、「特になし」の回答が89.6%となっています。

#### (4) 問16

問15で「システム化したい業務がある」と回答された方は、具体的にはどのような業務をシステム化したいと考えているか、業務名称と内容をお答えください。

##### 【質問の意図】

**業務効率化の観点から、将来ICTを使って実現したい業務を調査し、傾向を把握する。**

##### 【結果】

システム化したい業務については、7件の回答がありました。

業務名称と内容については次に示します。

No	業務名称	システム化したい内容
1	ファイル交換サーバー	ファイル交換サーバーを導入して欲しい
2	紙決裁の追尾	紙決裁の表紙にQRコードを付けて、数年前の決裁の場所がパソコンで分かり、決裁中の文書の所在が分かるシステム
3	セーフコミュニティ事業	救急搬送データ登録
4	総務事務システム	超過勤務、年次休暇等の管理
5	記履歴管理システム	紙ベースで受理している法務局からの登記通知の電子化
6	庁内会議システム	記載内容なし
7	クレジット決済	

## (5) 問17

オープンデータの活用など、最新の情報通信技術を活用したサービスの提供が必要だと思われますか。

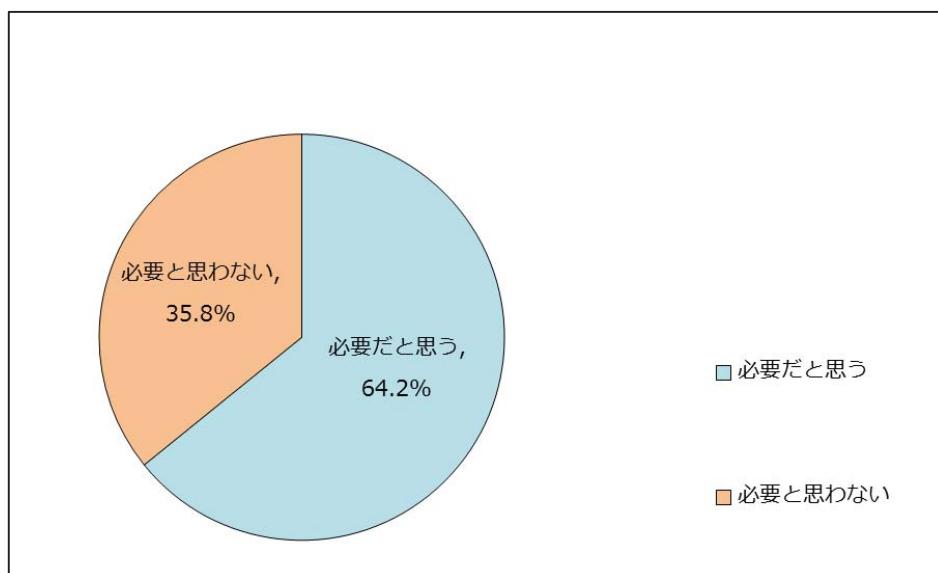
### 【質問の意図】

オープンデータやソーシャルメディアを活用した取り組みに関する検討のため、その必要性を調査し、傾向を把握する。

### 【結果】

設問	回答者数	回答率
必要だと思う	43	64.2%
必要と思わない	24	35.8%

(有効回答数：67)



オープンデータの活用等のサービス提供については、「必要だと思う」との回答が 64.2% となっており、多くの職員が必要だと感じていることがうかがえます。

しかし、市民アンケート（問25）で「オープンデータ・ビッグデータを活用したサービス」の実現についての回答（1.3%）はあまり高くなく、職員が必要と考えるほど市民の要望が高くはない結果となっています。

市民アンケートの結果、要望が高くない要因としては、オープンデータに関する認知度が低いことが考えられることから、オープンデータを活用した具体的な施策やそれを活用した際の利点など、市民に分かりやすく説明し、認知度を高めていく必要があると考えます。

## (6) 問18

問17で最新の情報通信技術を活用したサービスが「必要だと思う」と回答された方は、どのようなことをサービス化したら良いと思うかを選んでください。

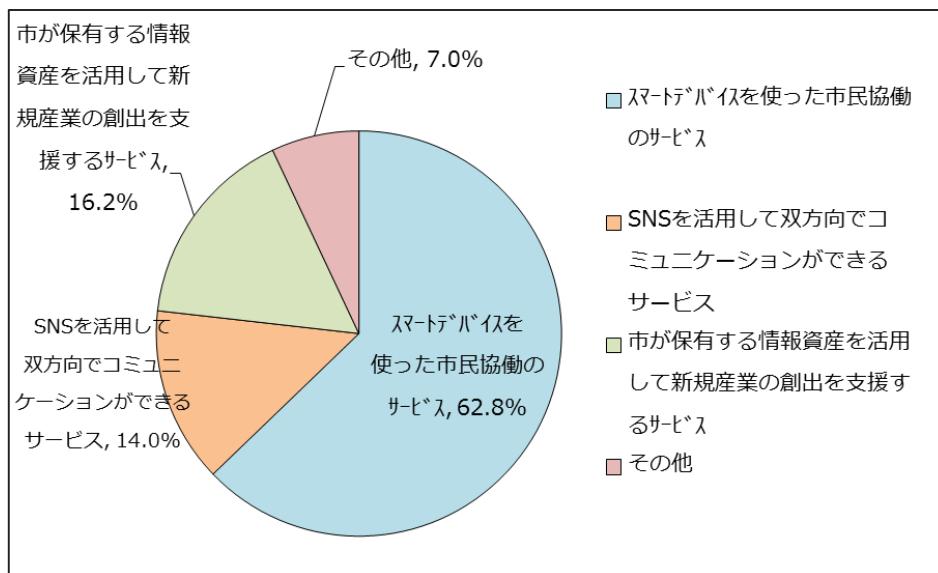
### 【質問の意図】

オープンデータやソーシャルメディアを活用した取り組みに関する検討のため、その必要性を調査し、傾向を把握する。

### 【結果】

設問	回答者数	回答率
スマートデバイスを使った市民協働のサービス(公共施設の維持管理、防犯・災害情報の共有等)	27	62.8%
SNS を活用して双方向でコミュニケーションができるサービス	6	14.0%
市が保有する情報資産を活用して新規産業の創出を支援するサービス	7	16.2%
その他	3	7.0%

(有効回答数：43)



オープンデータの活用等のサービス化については、「スマートデバイスを使った市民協働のサービス(公共施設の維持管理、防犯・災害情報の共有等)」の回答が 62.8%と多く、次に「市が保有する情報資産を活用して新規産業の創出を支援するサービス」が 16.2%、「SNS を活用して双方向でコミュニケーションができるサービス」が 14.0%となっています。

## (7) 問19

本市の情報化への取り組みに対する提案や要望、その他情報化に関するご意見がございましたらご記入ください。

情報化についての意見・要望について、7件の回答がありました。

回答については次に示します。

No	意見・要望
1	府内メールの個人のサーバーの容量の拡充 府内メールの受送信容量の拡充 府外に大容量メールの送信方法の確立
2	情報漏えいは絶対にダメ
3	高齢者などにとっては情報化推進が逆に利用しにくいことも考えられる 今までどおりのサービスも続けることも必要
4	システムを導入するときは、業務改善が図れるなど導入課は期待するが、ほんとうに期待どおり効果が出ているのか検証が必要だと思う (費用対効果の観点を含めて)
5	内部事務システムにおいては、電子決裁の導入を検討すべきであると考える
6	電子申請が使えるにもかかわらずほとんど利用の無い状況 電子決裁も以前のシステムで試行したが定着せず、現システムもでも紙ベースのまま このような状況から本市の情報化への関心の低さが伺えます 情報化の推進を特定部署だけで進めるのではなく、全庁的な取り組みや位置づけ、全職員で認識を共有することが大切と考えます
7	会議や説明会などで使用する資料を電子化できればよいと思う



## 用語の解説

(アルファベット・50音順)

用語	説明
A E D (エーアイーディー)	A : Automated (自動化された)、E : External (体外式の)、D : Defibrillator (除細動器) の略で自動体外式除細動器という。突然心臓が正常に拍動できなくなった心停止状態の心臓に対して、電気ショックを与え、心臓を正常なリズムに戻すための医療機器のこと。
A S P (エーエスピー)	Application Service Provider (アプリケーション・サービス・プロバイダ) の略。情報システムを、インターネットなどを通じて、利用者に遠隔からサービスを提供する事業者のこと。また、そのようなサービスをいう。
C I O (最高情報統括責任者) (シーアイオー)	Chief Information Officer (チーフ・インフォメーション・オフィサー) の略。組織の情報に関する資源を統括する最高情報責任者のこと。本市では副市長を指す。
C S V形式 (シーエスブイ形式)	C S Vは comma-separated values の略。いくつかのフィールド(項目)をカンマ「，」で区切ったテキストデータおよびテキストファイルのこと。
G I S (ジーアイエス)	Geographic Information System (ジオグラフィック・インフォメーション・システム) の略。位置や空間に関する様々な情報を、コンピュータを用いて重ね合わせ、情報の分析・解析を行ったり、情報を視覚的に表示させたりするシステムのこと。 元々は専門的な分野での利用が一般的だったが、最近では、私たちの生活の中で身近な利用へと、その活用が広がってきている。
I C T (アイシーティー)	Information and Communication Technology (インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー) の略。一般的となった I T の概念をさらに一步進め、情報通信技術という意味合いから、最近では国際的にも ICT の表現が多く利用されている。
I C T – B C P (アイシーティー・ビーシーピー)	B C Pは Business Continuity Plan (ビジネス・コンティニュイティ・プラン) の略で業務継続計画という。 ICT-BCPは情報システムが災害・事故を受けても重要業務をなるべく中断せず、中断しても出来るだけ早急に復旧させるための計画である。
I C Tガバナンス (アイシーティガバナンス)	組織が I C Tに関する企画・導入・運営及び活用を行うにあたり、全ての活動や成果及び関係者を適正に統制し、目指すべき姿へと導くための仕組みを組織内に組み込むこと。または、組み込まれた状態のこと。

用語	説明
I C T リテラシー（アイシーティーリテラシー）／情報リテラシー	リテラシー（literacy）とは本来「識字力＝文字を読み書きする能力」のこと。 情報リテラシーは情報機器やネットワークを活用して、情報やデータを取り扱う上で必要となる基本的な知識や能力のこと。
I C チップ（アイシーチップ）	I C は Integrated Circuit（集積回路）の略で I C チップは極めて薄くしたもの。 I C カードはプラスチック製カードに I C チップを埋め込み、情報を記録したカードでデータの暗号化も可能で、偽造に強くマイナンバーカード（個人番号カード）にも採用されている。
I o T（アイオーティー）	Internet of Things（インターネット・オブ・シングス）「モノのインターネット」の略。従来、主にパソコンやサーバ、プリンタなどの I C T 関連機器が接続されていたインターネットに、それ以外の様々な"モノ"を接続する技術のこと。 家電や機械やセンサーがつながり、新たな価値創造が期待されている。
L A N（ラン）	Local Area Network（ローカル・エリア・ネットワーク）の略。 ケーブルや無線などを使って、同じ建物の中にあるコンピュータや通信機器、プリンタなどを接続し、データをやり取りするネットワークのこと。
L アラート（エルアラート）	アラート（alert）とは、警告（する）、警報（を出す）、警戒態勢、油断のない、機敏な、などの意味を持つ。 L アラート（Local Alert）とは、自治体などが発した情報を集約し、テレビやネットなどの多様なメディアを通して住民に災害情報を一括配信する共通基盤システムのこと。 総務省では、L アラートの普及に向けて取り組んでいる。
P D C A（ピーディーエー）	Plan-Do-Check-Act（プラン・ドゥ・チェック・アクト）の頭文字をとったもの。 事業活動における生産管理や品質管理などの管理業務を円滑に進める手法の一つで、Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Act（改善）の4段階を繰り返すことによって、業務を継続的に改善する。
S h a p e 形式（シェープ形式）	図形情報と属性情報を持った地図データを表現する形式で、ある図形が地球上の「どの」位置にあり、「どんな」形状をしているのか、また、その図形はどんな「属性」（性質、特徴、数値など）を持っているのか、という情報を表現する。GIS 業界の標準形式と言われている。

用語	説明
S N S (エスエヌエス)	Social Networking Service (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) の略でソーシャルメディアの1つ。 登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのことで、代表的なものに、Facebook (フェイスブック) 、mixi (ミクシィ) 、LINE (ライン) などがある。
W i – F i (ワイファイ)	Wireless Fidelity (ワイヤレス・フィデリティ) の略。ケーブルを使わず、無線通信を利用してデータをやり取りする仕組みであり、インターネットに接続すること等ができる。 一般的に「無線 L A N」とも呼ばれている。
アプリ	アプリケーションの略でコンピュータ利用者が業務を行うために任意でコンピュータにインストールするソフトウェアのこと。
アイデアソン	アイデア (Idea) とマラソン (Marathon) を合わせた造語で、特定のテーマについてグループ単位でアイデアを出し合い、それをまとめていく形式のイベントのこと。
インフラ	Infrastructure (インフラストラクチャ) の略。基盤、下部構造などの意味を持つ。 情報通信技術の分野では、何らかのシステムや事業を有効に機能させるために基盤として必要となる施設や設備、回線、ソフトウェア、制度やそれらの組み合わせなどを意味する。
インターネット	全世界規模のネットワークであるインターネットに対して、インターネットなどの技術を用いることで利便性を高め、かつアクセスできる端末を制限する事で安全性を高めた組織内ネットワークのこと。
オープン／オープンシステム	コンピュータの世界では、汎用機がベンダー独自の規格であるのに対し、ベンダーに依存しないオープン標準に準拠したハードウェアやソフトウェアのシステムのこと。
オープンデータ	インターネットなどを通じて誰でも自由に入手し、利用・再配布できるデータの総称のこと。 オープンデータの推進により、行政の透明性・信頼性の向上、国民参加・官民協働の推進、経済の活性化・行政の効率化が三位一体で進むことが期待されている。
オープンデータカタログサイト	行政機関が保有する公共データを、二次利用できる「オープンデータ」として検索しやすくしたサイトのこと。

用語	説明
仮想化技術	1台の物理サーバを複数台の論理サーバに分割して利用する技術で、それぞれの論理サーバで別々のソフトウェアを同時に稼働させることができる。 仮想化技術を使うことによりハードウェア資源の集約化によるコスト削減、省エネ・省スペース化、運用効率化・運用負荷軽減、また、一方のサーバがダウンしても、もう一方のサーバは稼働し続けることでサーバ環境の信頼性・可用性の向上が図られる。
クラウド／クラウドコンピューティング	自前でハードウェアやソフトウェアの情報資産を保有せず、ネットワークで必要な時に、必要な機能だけを利用するサービスのこと。クラウドコンピューティングを利用することにより、自宅でも外出先でも、ネットワーク上のいろいろなサービスやデータが使える。つまり、雲（クラウド）の中にサービスやデータがあるようなイメージ。
公共クラウド	総務省が「公共クラウドプラットフォーム」を構築し、自治体が保有する行政データをオープンデータとして民間に提供するシステムで、第1弾として観光情報の提供を開始している。 今後、公共施設情報（美術館、コンサートホールなど）、地域産品情報、企業誘致情報（産業用地、ビジネス環境など）などにも拡大していく計画である。
コンテンツ	コンテンツ（content）とは、中身、内容（物）などの意味を持つ。 ＩＣＴの分野では、一般にマルチメディア環境によって提供される映像・静止画・音声・文字などの情報やデータの総称として用いられる。ホームページなどのＷｅｂで提供される情報の内容や地図などがそれにあたる。
サイバーセキュリティ	インターネットなどを通じてネットワークや各種システムへ行われるサイバー攻撃に対する防御行為のこと。 コンピュータへの不正侵入、データの改ざんや破壊、情報漏えい、コンピュータウイルスの感染などがなされないよう、コンピュータやコンピュータネットワークの安全を確保する。
サーバ	クライアント（パソコンなどの端末）からのインターネットやＬＡＮなどのネットワークを通じて受けた要求に対して、サービスを提供するコンピュータ、又はアプリケーションのこと。
自治体クラウド	地方公共団体が情報システムを庁舎内で保有・管理することに代えて、外部のデータセンターで保有・管理し、通信回線を経由して利用できるようにする取り組みのこと。 複数の地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、経費の削減及び住民サービスの向上などを図る。

用語	説明
情報提供ネットワークシステム	個人番号（マイナンバー）と関連付けられた個人情報を、各自治体の間でやり取りするためのコンピュータネットワークによる情報システムのこと。
スマートデバイス	情報処理端末（デバイス）のうち、単なる計算処理だけでなく、あらゆる用途に使用可能な多機能端末のこと。 明確な定義があるわけではなく、スマートフォンやタブレット端末を総称する呼び名として用いられている場合が多い。
人工知能	コンピュータを使って、学習・推論・判断など人間の知能のはたらきを人工的に実現したもの。
社会保障・税番号制度／マイナンバー制度	複数の機関に存在する特定の個人の情報を同一人であるということの確認を行うための基盤で、社会保障・税制度の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現するための社会基盤（インフラ）のこと。
ソーシャルメディア	誰もが参加できる広範的な情報発信技術を用いて、社会的相互性を通じて広がっていくように設計されたメディアのこと。 双方向のコミュニケーションができることが特徴で、電子掲示板（BBS）、ブログ、SNS、動画共有サイト、動画配信サービスなどの多くのサービスがある。
タブレット端末	コンピュータ製品の分類の一つで、板状の筐体の片面が触れて操作できる液晶画面（タッチパネル）になっており、ほとんどの操作を画面に指を触れて行うタイプの製品のこと。
デジタル教科書	コンピュータやネットワーク、アプリケーションソフトウェアなどのあらゆるデジタル技術を使って実現される学習教材のこと。 生徒は、タッチパネルや無線LAN機能を装備し、視覚的な表現力の高い教材が利用できるコンピュータを紙媒体の教科書代わりに利用する。
データベース	複数の主体で共有、利用したり、用途に応じて加工や再利用がしやすいように、一定の形式で作成、管理されたデータの集合のこと。広義には人が紙に書いてまとめたものなどを含む場合もあるが、今日では、単にデータベースといった場合はコンピュータ上で作成、保管され、専用のソフトウェア（データベース管理システム）によって管理されるものを指すことが多い。
データ連携	複数のシステム間でデータの交換を行い、情報処理を行うこと。
テレワーク	情報通信技術（ICT）を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。 「tele：離れた所」と「work：働く」を合わせた造語。

用語	説明
電子決裁	電子化された申請書や通知書をあらかじめ決められた作業手順（決裁ルート）に従い、集配信する（デリバリーする）、決裁処理を行うこと。 決裁・報告書・届出申請の承認手続きを電子化して、スピード向上、業務効率化、内部統制強化を図る機能で、ワークフローと呼ばれることもある。
電子黒板	文字や図、イラストなど、ボード上に書き込んだ内容を電子変換することで、プリンタ出力やデータ保存、スキャン送信が可能となったホワイトボードのこと。生徒一人ひとりが持つコンピュータと、黒板の代わりとなる「電子黒板」はネットワークで接続され、生徒のコンピュータに書き込まれた情報を電子黒板に表示するなど、相互の情報を共有しながら授業を進めていくことができる。
ハウジング	コンピュータなどの機器を外部のネットワーク設備の整った施設に設置すること。機器の設置される施設をデータセンターあるいはインターネットデータセンターと言い、高速な回線や耐震設備、安定した電源設備などを自前ですべて揃えるよりも安価であり、事業者によっては、機器の保守や監視、データのバックアップなどの付加サービスを請け負うところもある。
ハザードマップ	自然災害による被害を予測し、その被害範囲を地図化したものである。予測される災害の発生地点、被害の拡大範囲および被害程度、さらには避難経路、避難場所などの情報が既存の地図上に図示されている。
ハッカソン	ハック（Hack）とマラソン（Marathon）を掛け合わせた造語で、エンジニア、デザイナー、プランナー、マーケティナーなどがチームを作り、与えられたテーマに対し、それぞれの技術やアイデアを持ち寄り、短期間（1日～1週間程度）に集中してサービスやシステム、アプリケーションなどを開発（プロトタイプ）し、成果を競う開発イベントの一一種のこと。
ビッグデータ	大規模なデータ集積のこと。ビッグデータを活用することにより、異変の察知や近未来の予測などを通じ、利用者個々のニーズに即したサービスの提供、業務運営の効率化や新産業の創出などが可能になるといわれている。
標準インターフェース	業務システムと共通基盤とのシステム連携が正しく動作するためインターフェースを標準化したもの。このことにより異なるメーカーのソフトウェアを組み合わせても正しく動作することができる。
ブロードバンド	ブロードバンド・ネットワークの略。高速で大容量の情報が送受信できる通信網で、ケーブルテレビの回線や光ファイバーなどを利用する広帯域通信網のこと。

用語	説明
プロバイダー	I C Tのサービスを提供する事業者のこと。インターネット・プロバイダーはインターネットへの接続サービスを提供する事業者のこと、アプリケーション・サービス・プロバイダは情報システムのサービスを、インターネットなどを通じて利用者に遠隔から利用させる事業者。
ベンダー	製品やサービスを提供する事業者のこと。
ポータルサイト	インターネットにアクセスするときに、W e b サイトの玄関口となるトップページのこと。
マルチペイメントネットワーク (Pay-easy)	マルチペイメントネットワークとは、国庫金、地方税、電気・ガス・電話などの公共料金及び会社などへの代金などの支払について、顧客の利便性向上を図るとともに、官公庁、地方公共団体、収納企業及び金融機関の事務効率化を図り、以って公益に資する決済に関する新たな仕組みのこと。 マルチペイメントネットワークを活用して実現されている決済サービスを「Pay-easy」と呼んでいる。
メインフレーム	企業・団体の基幹業務と呼んでいる組織内部の処理と、大量または機密性の高い処理に利用する大型コンピュータを指す。 汎用コンピュータ、汎用機などとも呼ぶ。
モバイル	モバイル (mobile) は可動性、移動性という意味。 モバイル端末は移動が可能な端末で、モバイル環境はモバイル端末で移動中にインターネットなどにアクセスできる環境のこと。
ロードマップ	企業や団体が将来提供を予定している製品やサービスを時系列にまとめた図表のこと。
ワンストップサービス	一度の手続きで、必要とする関連作業をすべて完了させられるように設計されたサービス。 特に、様々な行政手続きを一度に行える「ワンストップ行政サービス」のことを指す場合が多い。

# 参考資料

## 1. 国における情報政策の動向

### «電子自治体の取組みを加速するための10の指針»

策定：平成26年（2014年）3月

目的：「創造宣言」の閣議決定を受け、自治体クラウドの導入をはじめとした地方公共団体の電子自治体に係る取り組みを一層促進することを目的として公表された。

詳しくは、

[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000281450.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000281450.pdf)をご参照ください。

### «世界最先端IT国家創造宣言»

策定：平成25年（2013年）6月

平成27年（2015年）6月改定

目標：2020年までに世界最高水準のIT利活用社会を実現する。

詳しくは、

<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/pdf/20150630/siryou1.pdf>をご参照ください。

## 2. 本市におけるこれまでの情報化の推進に関する取り組み

### «亀岡市地域情報化実施計画～かめおかe-プラン21～»

策定：平成14年（2002年）1月

基本理念：高度情報通信の特徴である情報の双方向通信機能を活かし、真に市民のための地域情報化を進める。

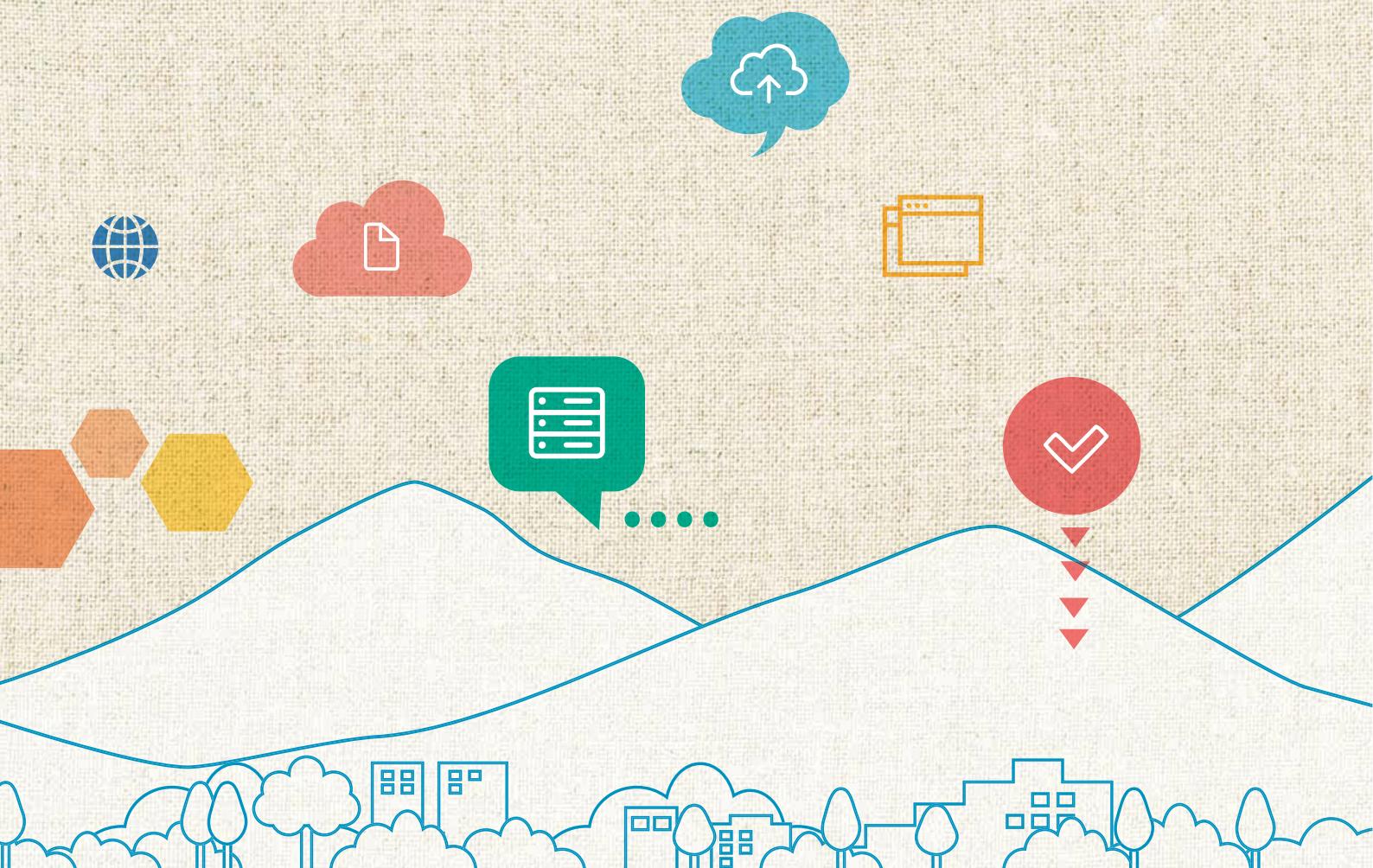
- 市民と行政の共働のまちづくりを進める高度情報化
- 便利な市民生活への高度情報化
- 暮らしと地域経済を支える高度情報化
- 安心・安全のまちづくりを進める高度情報化
- 明日を担う子どもたちを育む高度情報化

### «亀岡市情報化基本計画書»

策定：平成20年（2008年）1月

目的：市内における「地域内情報格差」を解消し、亀岡市民が公平に情報を得られる環境整備を実現する。

- 亀岡市民が公平に高速情報通信環境を手に入れるための方策を検討
- 市財政に最も負担のかからない手法による整備を検討
- 国・府・市の将来像と合致した、陳腐化しない基盤整備を検討



## 亀岡市 総務部 総務課

〒621-8501 京都府亀岡市安町野々神 8 番地  
TEL : 0771-22-3131 (代表) FAX : 0771-22-4911  
URL : <https://www.city.kameoka.kyoyo.jp/>