

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)

資料編

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

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
- ■庁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2	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2	~9月25日(金)		
調査対象と	• 亀岡市全域	亀岡市ホームページ閲覧者(対象者		
調査票発送数	・ 住民基本台帳から平成27年	の制限なし)		
	8月1日現在で満18歳以上			
	の男女を無作為抽出			
	• 1,000通発送(郵送による配			
	布・回収)			
回答者数	515名(回収率51.5%)	86名		
主な設問	• 情報通信サービスの利用状況について			
	• 情報の入手方法などについて			
	• 市役所への相談・問い合わせ、各種手続きについて			
	電子サービス及び情報サービスについて			
	• 亀岡市への提案や要望等			

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

ゆえに、必要な標本数は <u>382 人</u> 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 <u>40%~60%の回収率が多い</u>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

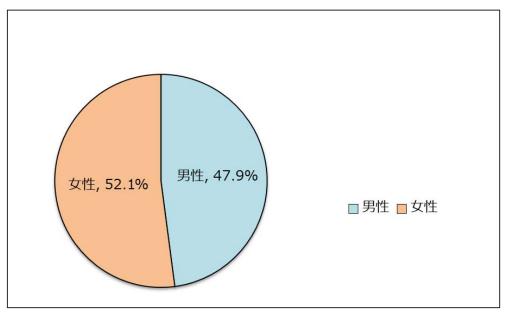
アンケートの回答者属性について、問1から問5でお聞きしました。

(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)



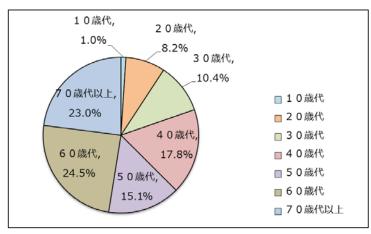
アンケートの回答者は、男性、女性ほぼ同数となっています。

(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。

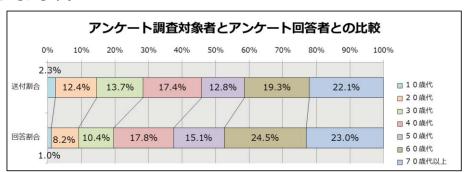
設問	回答者数	回答率
10歳代	6	1.0%
20歳代	48	8.2%
3 0 歳代	61	10.4%
4 0 歳代	104	17.8%
50歳代	88	15.1%
6 0 歳代	143	24.5%
70歳代以上	134	23.0%

(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。

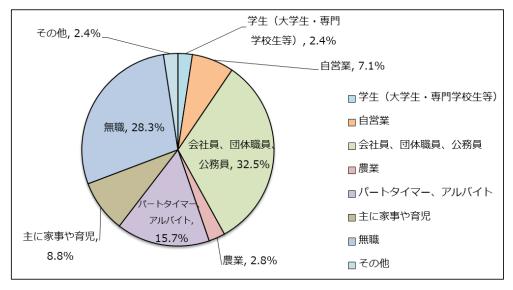
また、年代別のアンケートの調査対象者とアンケート回答者の比率を比べると次のグラフのようになり、アンケート調査対象者と回答者の割合は、ほぼ同数となっています。



(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%

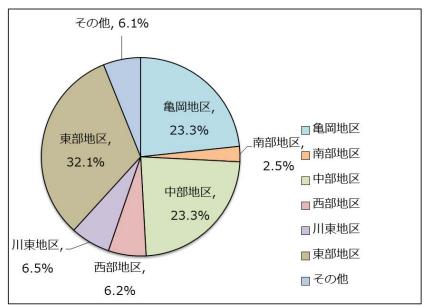
(有効回答数:579 郵送:493 Web:86)



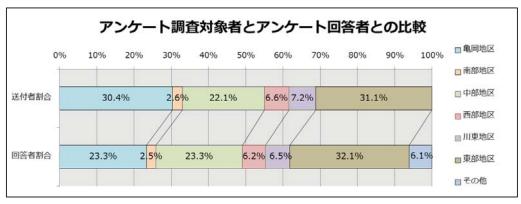
(4) 問4
あなたがお住まいの地区の郵便番号をご記入ください。

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(曽我部町、吉川町、薭田野町、大井町、千代川町)	140	23.3%
西部地区(本梅町、畑野町、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、東つつじケ丘、西つつじケ丘、南つつじケ丘)	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、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関心をお持ちですか。該当するもの を1つ選んでください。

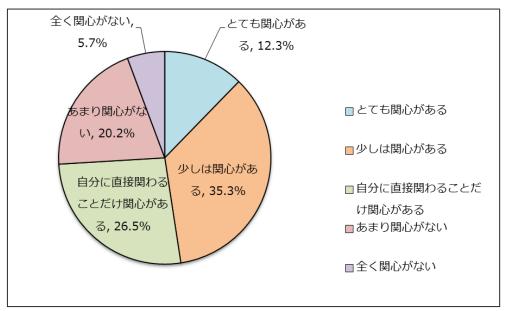
【質問の意図】

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 1 1 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

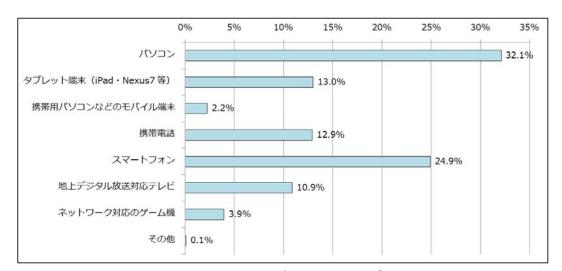
設問	回答者数	回答率
利用している	456	78.9%
利用していない	122	21.1%

(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)



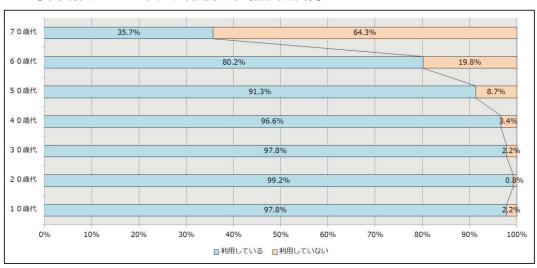
インターネットの利用状況は、いずれかの方法で「利用している」という回答が78.9%でした。そのうち、インターネットの利用環境として「パソコン」を利用しているという回答が32.1%と多く、次に「スマートフォン」が24.9%、「タブレット端末」が13.0%、「携帯電話」が12.9%となっています。

情報通信白書平成27年度版(総務省)では全国で調査をした結果、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。

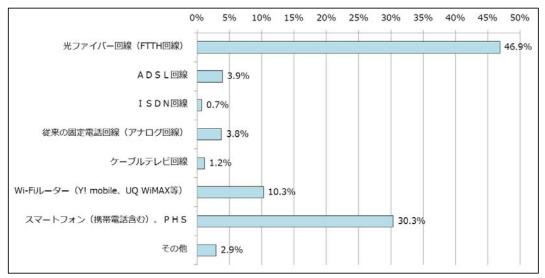
【質問の意図】

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%
ADSL回線	27	3.9%
ISDN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)、PHS	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】

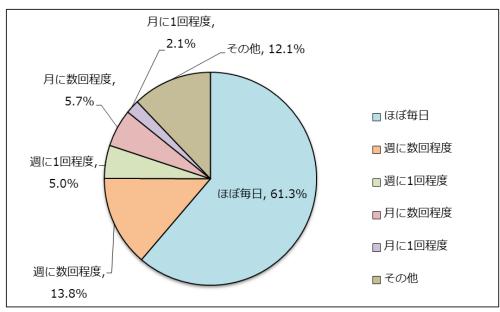
インターネットの利用頻度状況に関する傾向を把握する。

【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(仕事上での利用は除く。)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。

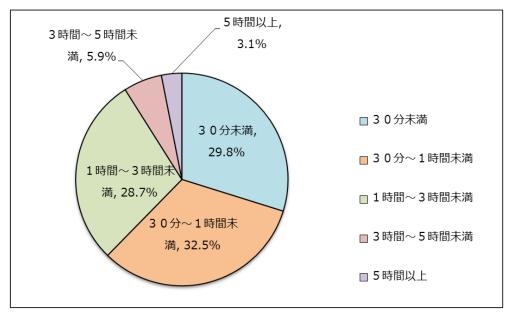
【質問の意図】

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。

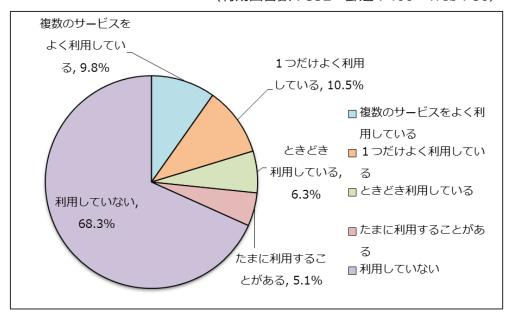
【質問の意図】

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)



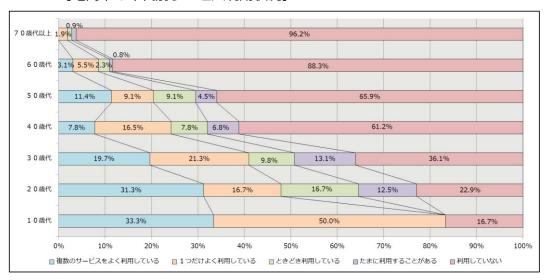
ソーシャルメディアの利用については、「利用していない」が 68.3%と高い 回答となっています。

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。

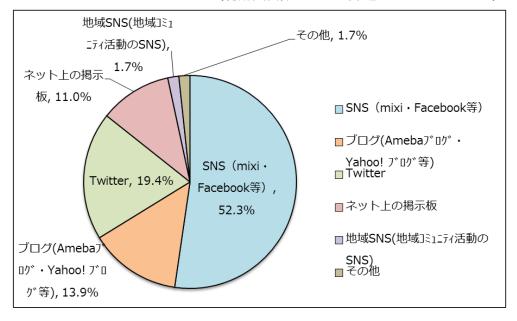
【質問の意図】

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】

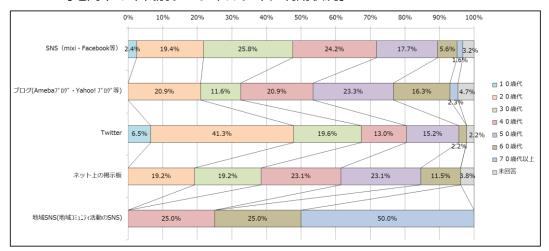
設問	回答数	回答率
SNS(mixi・Facebook等)	124	52.3%
ブログ(Amebaブログ・Yahoo! ブログ等)	33	13.9%
Twitter	46	19.4%
ネット上の掲示板	26	11.0%
地域SNS(地域コミュニティ活動のSNS)	4	1.7%
その他	4	1.7%

(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。

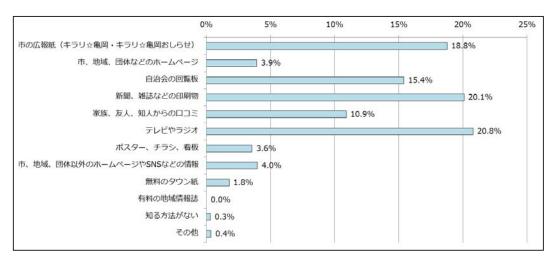
【質問の意図】

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。

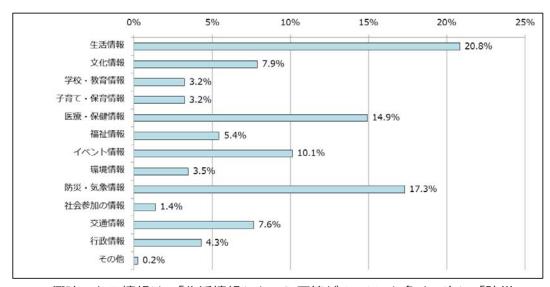
【質問の意図】

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。

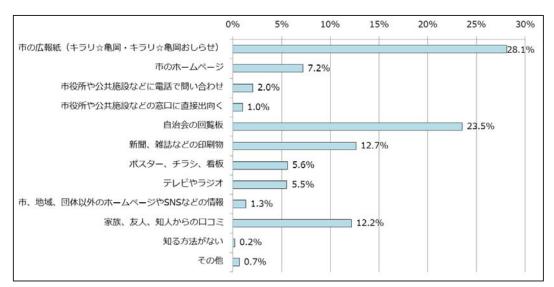
【質問の意図】

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	20	1.3%
アなどの情報	20	1.5 /0
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12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。

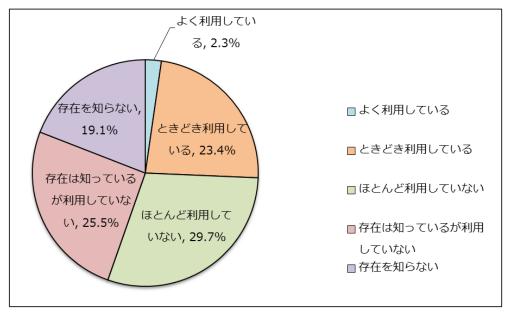
【質問の意図】

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。

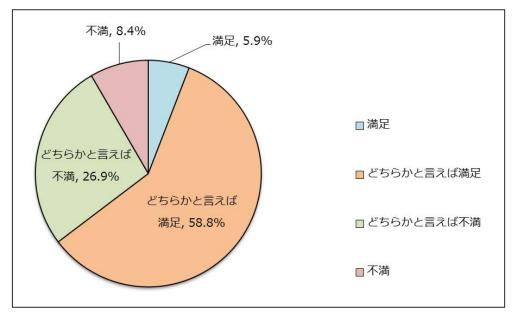
【質問の意図】

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 がださい」「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15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か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。

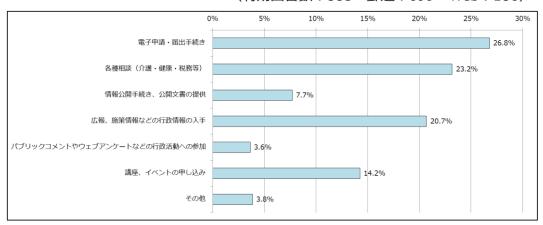
【質問の意図】

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
分からない
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。

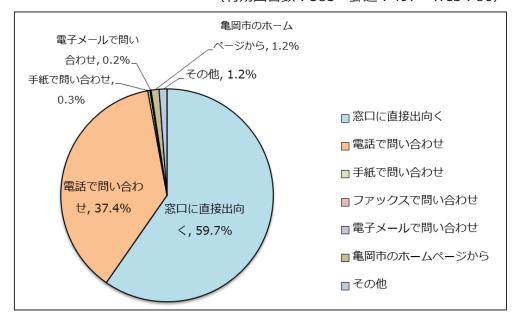
【質問の意図】

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。

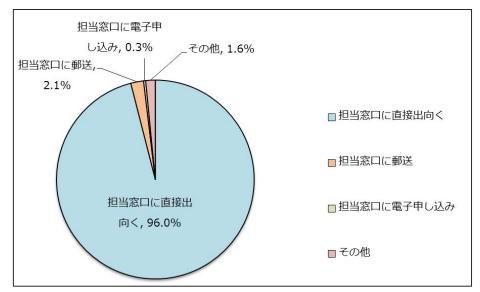
【質問の意図】

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	意見
自治会の逓送	
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。

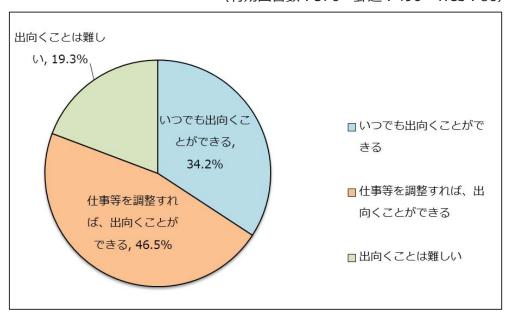
【質問の意図】

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。

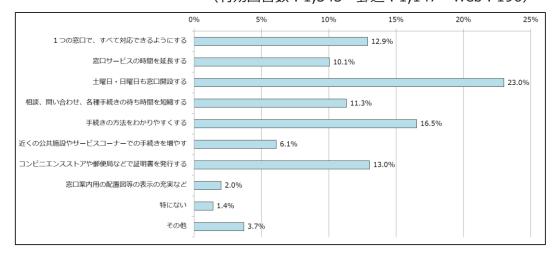
【質問の意図】

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%
特にない	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

■での他の主な思え
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った
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
こどもが待てるスペースを作って欲しい、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
意を払って欲しい
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

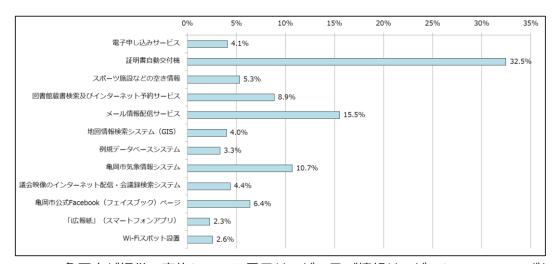
設問	回答者数 回答率	
知っている	403	71.3%
どれも知らない	162	28.7%

(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がありますか。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

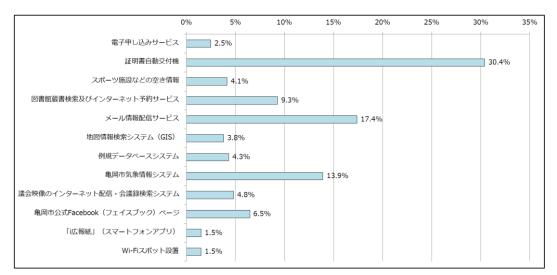
設問	回答者数	回答率
利用したことがある	296	57.7%
利用したことがない	217	42.3%

(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

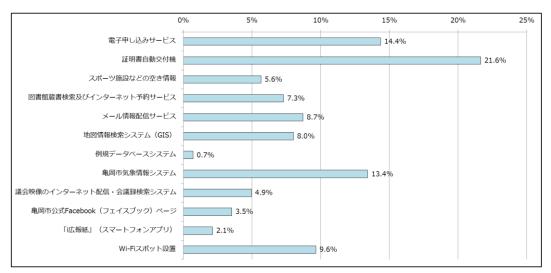
設問	回答者数	回答率
充実して欲しいサービスがある	202	42.8%
充実して欲しいサービスは特にない	270	57.2%

(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、そ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	・各種相談等の事前予約等できれば	
(京都府・市町村共同電子申請シ	・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	
ステム)	・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	
証明書自動交付機	・1つのカードで住民票、印鑑証明が可能にして欲しい	
(住民票・印鑑証明)	・24時間利用可能、土・日でも交付できるように	
	・納税証明等、対象の証明書の種類が増えるとよい	
	・市役所以外で出せるように(駅、コンビ二、図書館、公	
	共の場(スーパー))	

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	・インターネットや電話予約を可能にして欲しい
(京都府·市町村共同公共施案内	
予約システム)	
図書館蔵書検索及びインター	・分かりやすくして欲しい
ネット予約サービス	・開館時間 例)馬路分館等曜日しか分からない
	・蔵書検索
メール情報配信サービス	・防災情報や警報・注意報、学校情報等
(防災情報亀岡メール、学校安全	・防災情報の場合、防災地域を教えて欲しい
メール、観光情報かめナビメー	・不審者情報など遅すぎる
ル)	・イベント情報
地図情報検索システム (GIS)	・事故等の大きさ
(京都府·市町村共同統合型地理	・知らない所にも簡単に行ける様に
情報システム)	
亀岡市気象情報システム	・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
	・大雨の時の保津川の氾濫情報、水位など
	・防災や災害に備えやすいものに
	・予報の詳細を具体的に
亀岡市公式Facebook(フェイス	・Twitterもあったほうが良い
ブック) ページ	・リツイートで拡散でき、より早く情報が伝わります
「i広報紙」	・紙自体そのままではなくWebならではの仕組みを生かし
(スマートフォンアプリ)	て欲しい
Wi-Fiスポット設置(市庁舎1	・観光客(時々外国人)向けに市内どこでもインター
階: docomo Wi-Fi・ソフトバンク	ネットが接続できる環境整備
Wi-Fiスポット)	・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)

(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

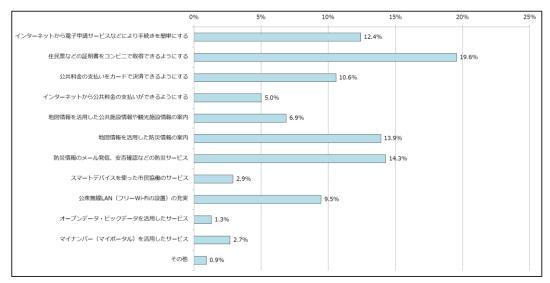
設問	回答者数	回答率
ICTを使って実現して欲しいサービスがある	359	70.7%
ICTを使って実現して欲しいサービスは特にない	149	29.3%

(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 にする	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 るようにする	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・ビック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

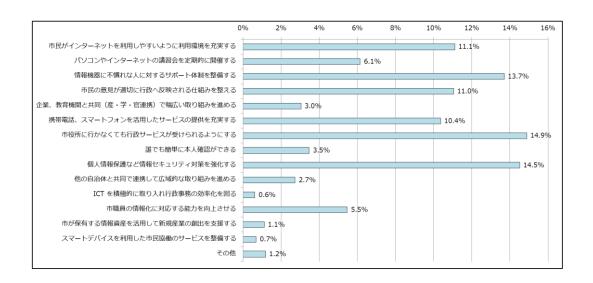
設問	回答者数	回答率
情報化について大切だと思うことがある	497	93.4%
これ以上の必要性はない	35	6.6%

(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
市民から言いっぱなしでなく、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ない
老人では何も分からない

(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	においます の 和 度	高齢者を含む、情報伝達の仕組みや方法についてのきめ
1	情報弱者への配慮	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
2	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
3	消我に十ユソナイ関係	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	 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 分からない言葉がたくさんあって困った 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 情報の格差を生まないこと(今もすでに格差がある!) 情報化へ対応しきれない 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 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

No	観点	意見・要望
		● 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
		● 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、そういった方々への情報の発
		信の仕方を考えて欲しい
		● 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
		● 他の地域より亀岡市は情報化がおくれている気がしま
		व
		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
		● 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
		● FaceBook 以外に Twitter も始められたらなと思います
		● Twitter の拡散スピードは確実に高いです
		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
		● 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
2	情報化に関する意見	うにして欲しい
		● 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
		UN
		● 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
		● 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
		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
		住んでいる所のゴミ出しで何時、どの種類のゴミが出せ

No	観点	意見・要望
		るかをプッシュ通知してくれるなど
		● 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)
		● 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さ
		なくても、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
		● 情報化社会でありますが、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
		● 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	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
	•	● ICT は今後増々高度に発展し、亀岡市の情報化には不可
3	 情報セキュリティ関係	欠であり、着実に進めていただきたい
	INTRICT TO THAT	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
		● 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!)
		● 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
		● 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

庁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、庁内情報化の現状を適確に
m3.11.25 11.25	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。
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	・情報化施策の方向性について
1.000	・庁内の情報化について
	・利用している業務システムについて
	・システム化したい業務について

・ 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。

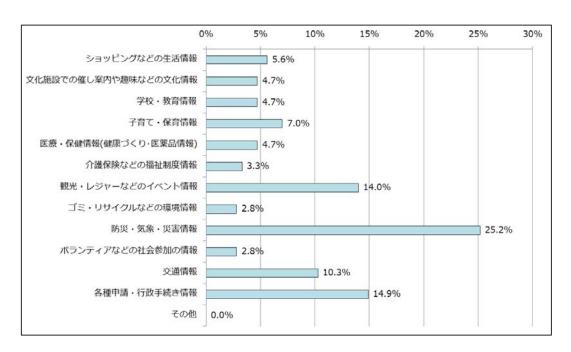
【質問の意図】

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。

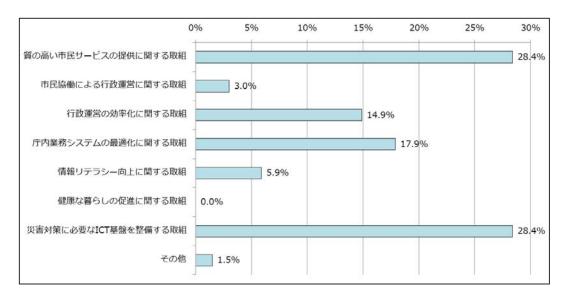
【質問の意図】

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。

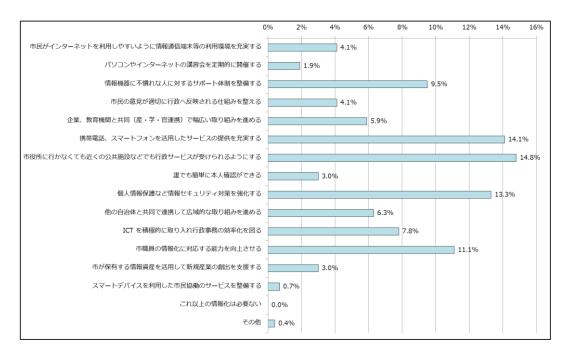
【質問の意図】

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。

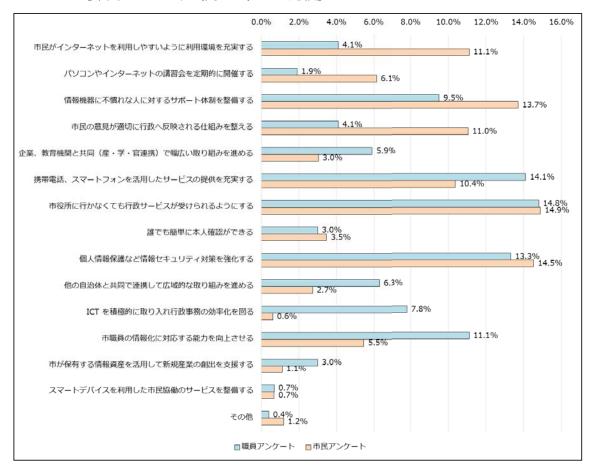
同様の調査を市民アンケート(問26)でも行っているため、市民アンケートと の比較を次のグラフに示します。

「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 庁内の情報化について

庁内の情報化について、「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。

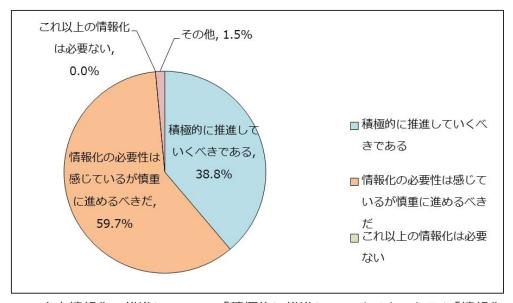
【質問の意図】

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。

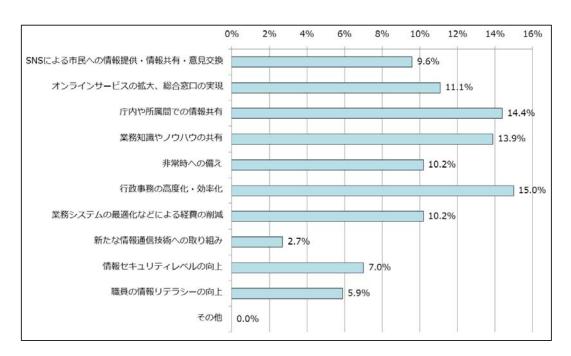
【質問の意図】

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	18	9.6%
る市民への情報提供・情報共有・意見交換	10	J.0 70
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	時への備え 19	
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	19	10.2%
ムの最適化による経費の削減	13	10.2 /0
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		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)



庁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「庁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。

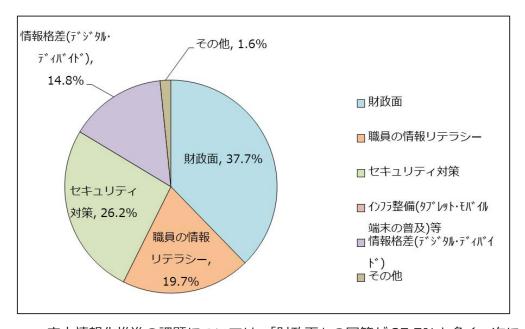
【質問の意図】

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・ディバイド)	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。

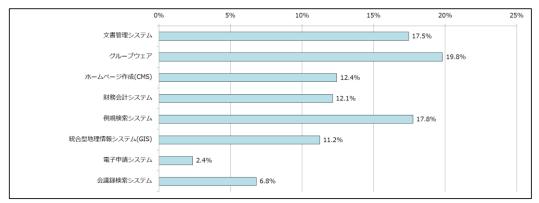
【質問の意図】

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。

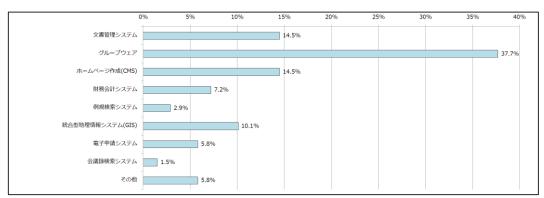
【質問の意図】

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。

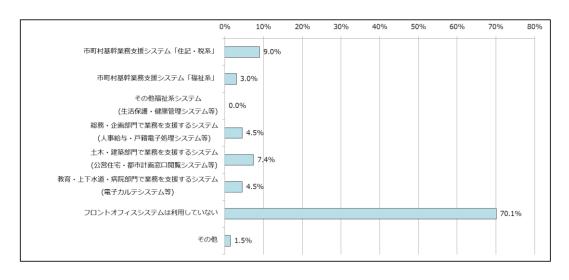
【質問の意図】

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)	呆護・健康管理システ 0	
総務・企画部門で業務を支援するシステム(人事給	3	4.5%
与・戸籍電子処理システム等)	3	1.5 70
土木・建築部門で業務を支援するシステム(公営住	5	7.4%
宅・都市計画窓口閲覧システム等)	3	7.170
教育・上下水道・病院部門で業務を支援するシス	3	4.5%
テム(電子カルテシステム等)	5	7.5 /0
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。

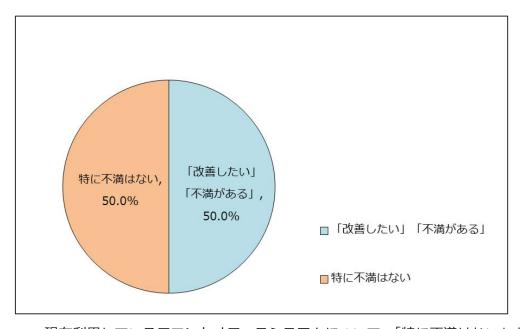
【質問の意図】

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。

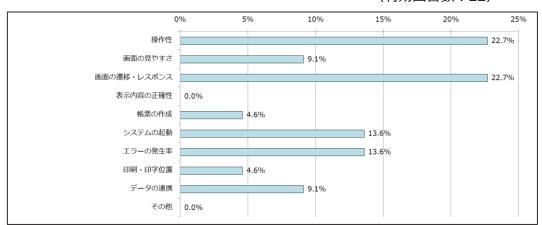
【質問の意図】

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。

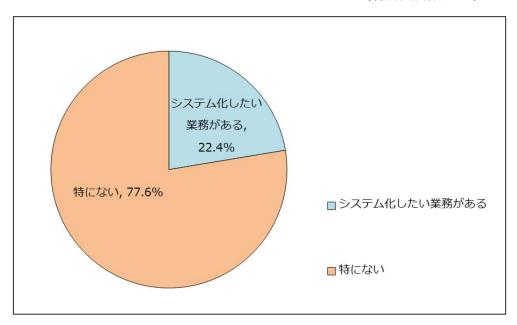
【質問の意図】

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%
特にない	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、「特にない」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。

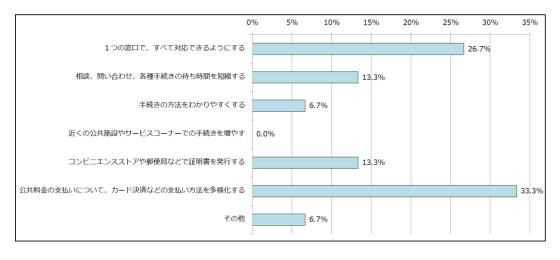
【質問の意図】

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。

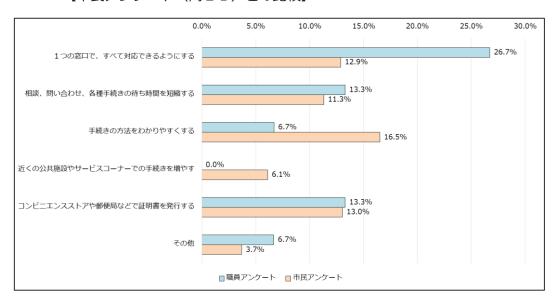
同様の調査を市民アンケート(問21)でも行っているため、市民アンケートと の比較を次のグラフに示します。

「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。

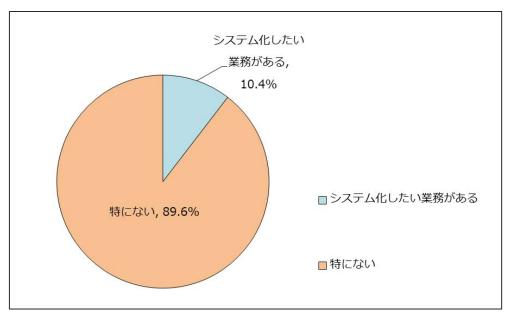
【質問の意図】

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%
特にない	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、「特にない」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	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	
2 州が人数のプロル	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	救急搬送データ登録	
	業		
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。

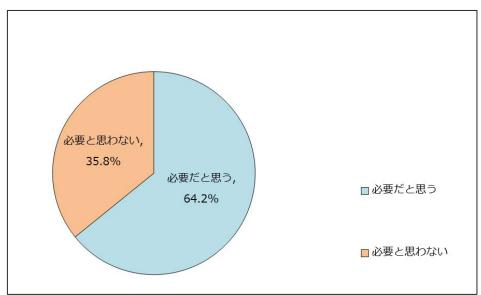
【質問の意図】

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・ビック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。

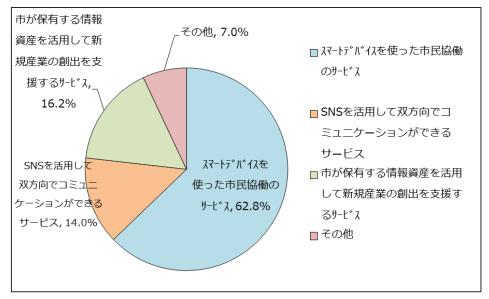
【質問の意図】

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	27	62.8%
設の維持管理、防犯・災害情報の共有等)	27	02.070
SNS を活用して双方向でコミュニケーションができる	6	14.0%
サービス	0	14.070
市が保有する情報資産を活用して新規産業の創出を支	7	16.2%
援するサービス	<i>'</i>	10.2%
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
	庁内メールの個人のサーバーの容量の拡充
1	庁内メールの受送信容量の拡充
	庁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
3	今までどおりのサービスも続けることも必要
	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
4	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
	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
6	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



(アルファベット・50音順)

用語	説明
AED (エーイーディー)	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。
GIS (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の概念をさらに一歩進め、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きている。
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	リテラシー(literacy)とは本来「識字カ=文字を読み書きする能力」
イシーティーリテラ	のこと。
 シー) /情報リテラシ	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	I Cは Integrated Circuit (生種同吹) の吹不 I Cイップは極めて夢
	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。
(アイシーチップ) 	ヽしたもの。 ICカードはプラスチック製カードにIC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。
ΙοΤ	Internet of Things(インターネット・オブ・シングズ)「モノのイ
(アイオーティー)	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
	ICT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
LAN	る。 Local Area Network (ローカル・エリア・ネットワーク)の略。
	Local Area Network (ローカル・エック・ネットソーシ)の幅。 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
(ラン)	「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	アラート(alert)とは、警告(する)、警報(を出す)、警戒態勢、
(エルアラート)	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。
D D C A	総務省では、Lアラートの普及に向けて取り組んでいる。
PDCA	Plan-Do-Check-Act(ブラン・ドゥ・チェック・アクト)の頭文字 をとったもの。
(ピーディーシー	でこうだらめ。 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
エー)	る手法の一つで、Plan (計画) \rightarrow Do (実行) \rightarrow Check (評価) \rightarrow 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。
Shape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
(シェープ形式)	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
SNS	Social Networking Service(ソーシャル・ネットワーキング・サー
(エスエヌエス)	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。
Wi-Fi	Wireless Fidelity(ワイヤレス・フィデリティ)の略。ケーブルを使
(ワイファイ)	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LAN」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のことを意味する。
イントラネット	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	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
システム	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	
	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	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」
ログサイト	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	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
コンピューティング	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
	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 	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
ティ	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 コンピュータウィルスの感染などがなされないよう、コンピュータや
TT 11,,	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
白込はカニウド	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、柱具の別域及の住氏サービ人の別上はとを凶る。

用語	説明
情報提供ネットワー	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
クシステム	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	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
/マイナンバー制度	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エアなどの
	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、マーケティターなどがチーム
	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	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
ス	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	ICT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で、
	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、Web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	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・
ネットワーク	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
(Pay-easy)	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
(1 4) 545/)	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	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
ス	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 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。

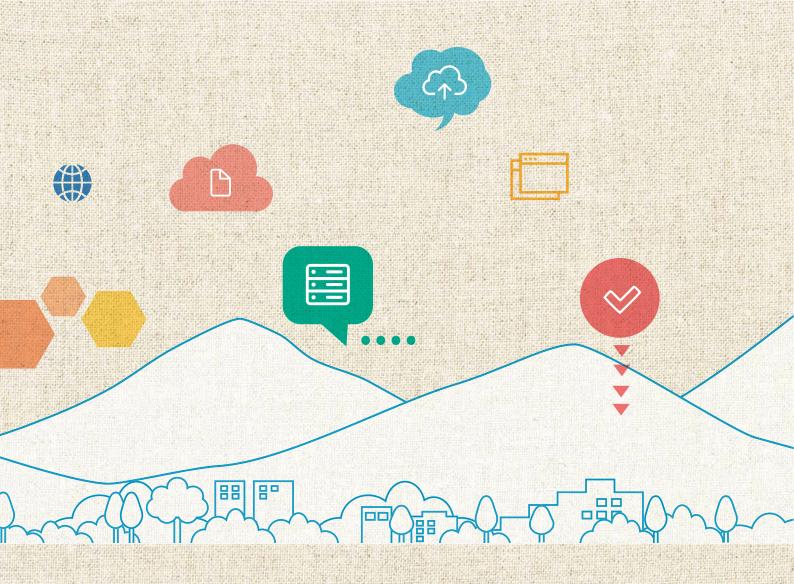
- ■市民と行政の共働のまちづくりを進める高度情報化
- ■便利な市民生活への高度情報化
- ■暮らしと地域経済を支える高度情報化
- ■安心・安全のまちづくりを進める高度情報化
- ■明日を担う子どもたちを育む高度情報化

《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/