

日進市ICT推進のための基本方針



令和3年3月

日進市

目 次

第 1 章 基本方針の策定について	3
1.1. 策定趣旨	3
1.2. 位置付け	4
1.3. 方針の期間	5
1.4. 方針の構成と視点	6
1.5. 推進体制	7
第 2 章 情報化の動向	8
2.1. 社会的な動向	8
2.1.1. 国の動向	8
2.1.2. 県の動向	8
第 3 章 日進市における情報化の現状分析	10
3.1. 情報化の現状	10
3.1.1. 情報システム	10
第 4 章 情報化の基本方針と施策	12
4.1. 情報化の基本方針	12
4.2. 情報化の個別施策	13
4.2.1. 手続きにおける情報通信技術の利用等に係る取組	13
4.2.2. 官民のデータの容易な利用等に係る取組	13
4.2.3. 個人番号カードの普及及び活用に係る取組	14
4.2.4. 利用の機会等の格差の是正に係る取組	15
4.2.5. 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組	15
4.2.6. その他	17
第 5 章 セキュリティ及び個人情報の適切な取り扱いの確保	18

第1章 基本方針の策定について

1.1. 策定趣旨

日進市(以下、本市)では、「第5次日進市総合計画」(以下、「総合計画」という。)をICTの側面から支える個別計画として「日進市地域情報化計画」を平成26年3月に策定し、市政各分野における情報化の取り組みを進め、令和2年度をもって計画期間が満了となりました。

近年、AIやIoTをはじめとした情報通信技術(以下、「ICT」という。)の技術革新のスピードは著しく加速し、ICTがわたしたちの日常生活において欠かせないものとなっています。ヒトやモノのつながりを一層深め、データを活用した新たな価値やサービスの創出が期待されるなど、社会においてICTが果たす役割は、今後より一層大きくなるものと考えられています。

また、国は、こうした技術革新があらゆる産業や社会生活に取り入れられ、さまざまな社会課題が解決することにより、誰もが快適で活力に満ちた質の高い生活を送ることのできる社会「Society5.0」の実現を目指しています。

本市が直面する課題がより複雑になり、環境整備を含む情報化は、国の政策の中で重要な課題であり、本市においても、ICT推進に向けた取り組みを進める必要があります。本市の方向性を明確に示し、柔軟かつ実効性のある施策の実現を目指すために、基本方針を策定するものであります。

近年の社会情勢におけるICTは飛躍的に進化しており、市民生活や事業活動においても重要な役割を担う、必要不可欠な社会基盤といえます。

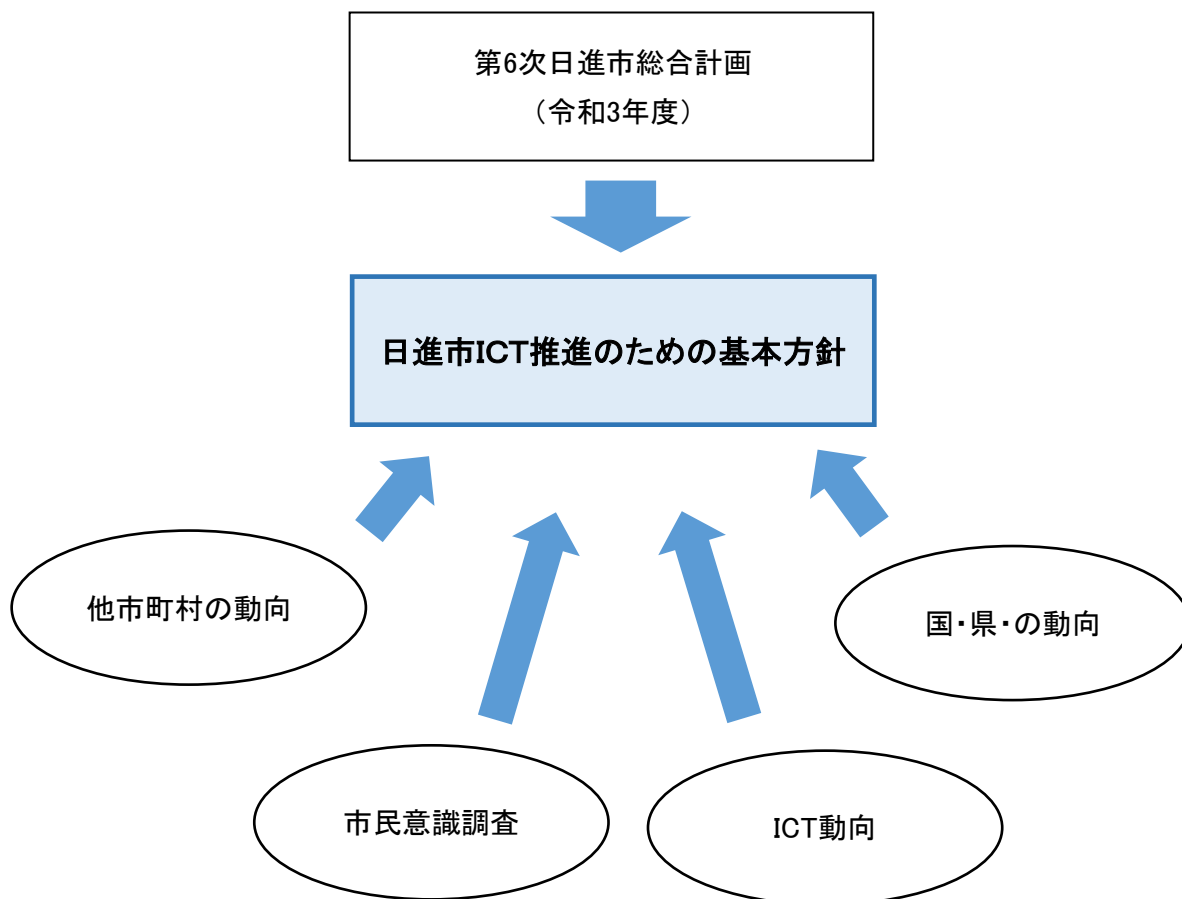
本市では、計画期間を5年として情報化計画を策定し、ICTを利活用した行政サービスの高度化や多様化に対応した施策を推進してきました。その一方で、急速な技術進展や各分野におけるICTを取り巻く状況が変化し、行政サービスの多様化・高度化もさらに加速しています。

これまでの「日進市地域情報化計画」における成果・課題やICTの動向を踏まえ、効果的かつ効率的なICT化を目指した基本的な方針を「日進市ICT推進のための基本方針」(以下「本方針」という。)として示し、市民満足度が向上する施策に取り組んでまいります。

1.2. 位置付け

(1) 第6次日進市総合計画との関連

「日進市ICT推進のための基本方針」は、第6次日進市総合計画を上位計画とし、その基本目標として目指す地域情報化の実現に向け本市の取り組む内容を示すための基本的な計画として位置付けます。



図表1-1 基本方針の位置付け

(2) 第6次日進市総合計画で規定された地域情報化施策の概要

第6次日進市総合計画では、地域情報化施策の推進によるめざすべき将来の姿を次のとおり記しています。

施策が目標とするまちの姿

- 市民にわかりやすく、多様な行政情報が提供され、インターネットを利用した安全なサービスが提供されています。

また、この将来像を実現するための施策として、⑤市民満足度が高く効率的かつ迅速な行政サービスの提供⑥行政の説明責任と情報セキュリティの充実を施策に掲げています。

⑤市民満足度が高く効率的かつ迅速な行政サービスの提供	●AI・RPA等の先端技術を利用することで、単純作業事務の効率化を行います。
	○AIを利用したシステム・RPA等の導入
⑥行政の説明責任と情報セキュリティの充実	●情報漏えい等の危機を防ぐため、関連計画を策定し、システム・運用体制の強化を行います。
	●ICT部門の業務継続計画(BCP)を見直し、大規模災害等緊急事態に備えるための対策を行います。
	○積極的な情報提供の推進○地域情報化計画の見直し○ICT-BCPの見直し○情報セキュリティ体制の強化○オープンデータ推進事業

図表1-2 第6次日進市総合計画

第2編 第5章 基本目標6 地域の自治力と行政経営力を高める より

1.3. 方針の期間

本方針は、地方公共団体のデジタル・ガバメントの構築を計画的に進めていくため、地方公共団体の官民データ活用推進計画を本市のデジタル・ガバメント構築のための総合的な戦略と位置付けることとしています。また、「官民データ活用推進基本法」第9条第3項に規定する「市町村官民データ活用推進計画」を兼ねるものでもあります。このため、「官民データ活用推進基本法」の基本的施策である「行政手続における情報技術利用(オンライン化)」、「官民データが容易に利用できるような活用推進(オープンデータの推進)」、「情報技術の利用機会、活用に係る格差の是正対策(デジタル・ディバイド対策)」、「情報システムに係る規格の整備、互換性の確保(システム標準化)」等を見据えた取り組みを推進することにより、安定的な行政運営を確保し市民サービスの質の維持・向上を目指します。

本方針は、第6次日進市総合計画との整合性を図るため、令和3年度から令和7年度までとしますが、国及び県の動向や情報通信技術の発展状況に応じて基本方針や施策は適宜、更新できるものとします。

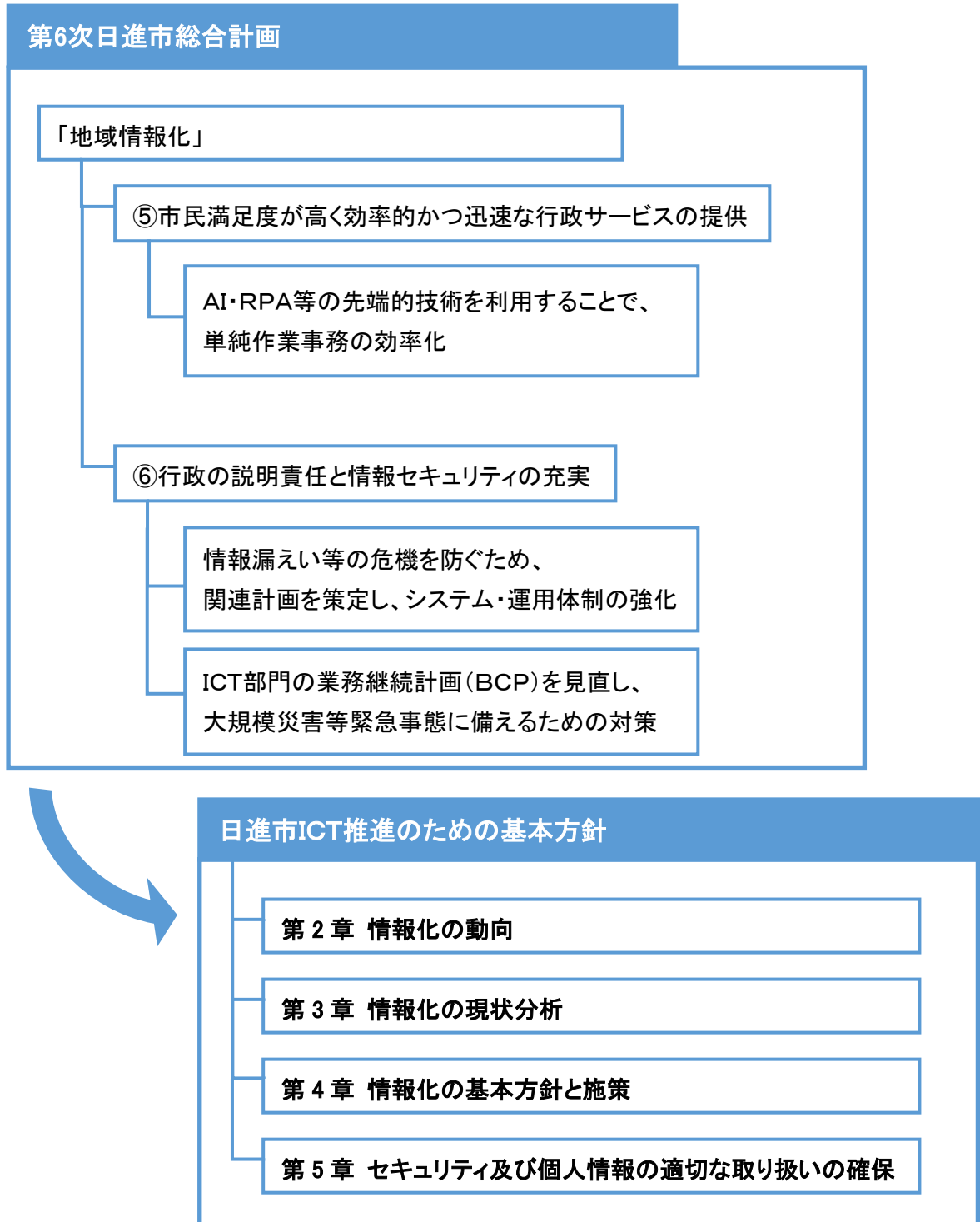
★関連根拠

【閣議決定】

- 世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画
- デジタル・ガバメント実行計画

1.4. 方針の構成と視点

本方針では、第6次日進市総合計画における「地域情報化」の具体的な施策を実現するために、問題点・課題・目指すべき姿を明確にし、地域情報化の基本方針や施策、具体的な取り組み等を示します。



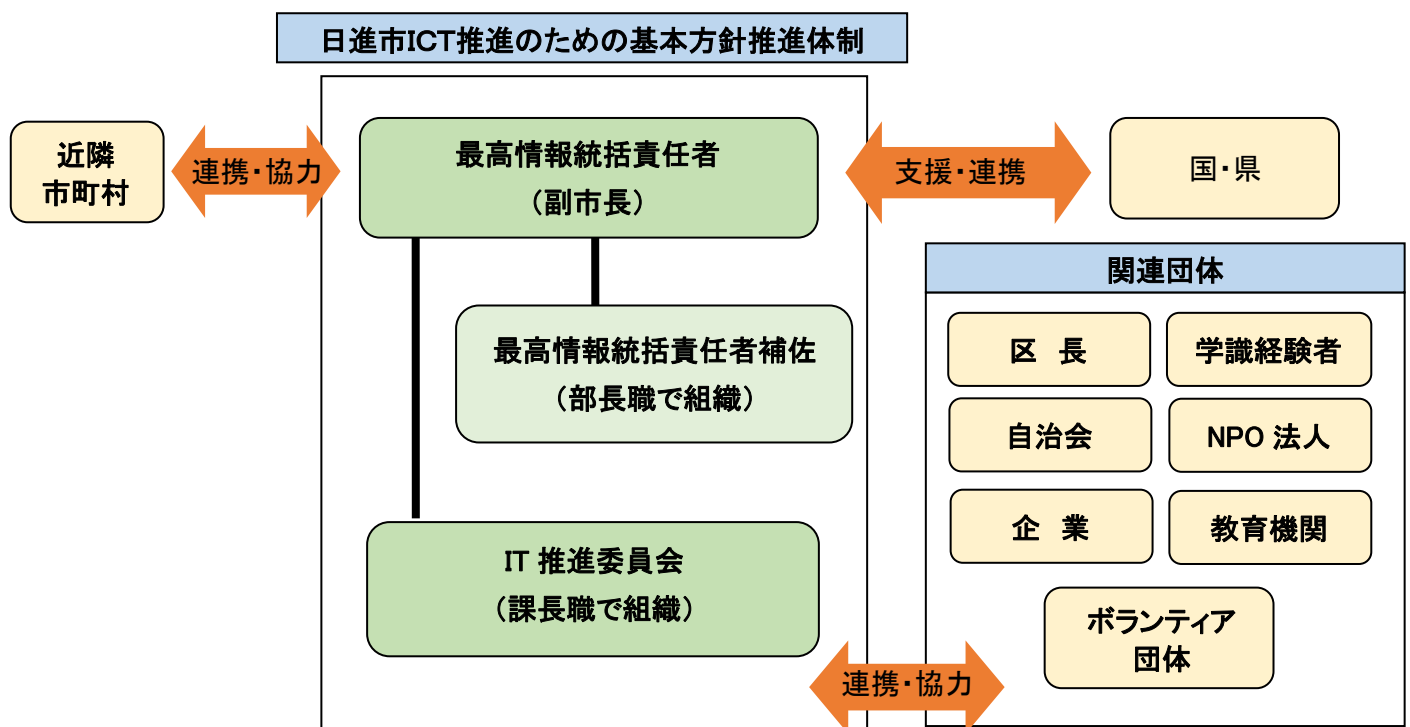
図表1-3 方針の構成と視点

1.5. 推進体制

本市の情報化推進にあたっては、市民のニーズを的確に把握して、市民が情報化の恩恵を享受できる効果的な推進体制を整備します。

具体的には、最高情報統括責任者(副市長)の下に設置された「IT推進委員会」において、各課からの情報システムの提案・企画、各情報システムの評価及び改善、ITプロジェクトの設置等について審議します。

また、情報リテラシー啓発等の市民向け施策においては、行政以外の組織や関連団体(区長、自治会、企業、学識経験者、NPO法人、教育機関、ボランティア団体)との連携・協力について具体的に検討します。



図表1-4 情報化推進体制

第2章 情報化の動向

2.1. 社会的な動向

近年は、特にスマートフォンやソーシャルメディアの普及等により、幅広い世代にインターネットの利用が浸透し、生活の多くの場面で、その利便性を享受できるようになり、一人一人のライフスタイルにも大きな変化をもたらしています。

また、社会保障・税番号制度の導入により、ICTの利活用による制度面での環境整備も進んでおり、今後、ICTに関わる範囲や分野はさらに拡大することが予想されます。

しかし、サイバー攻撃の巧妙化・複雑化による脅威への対応や、災害による業務システムやネットワークの停止への対応等、ICTを取り巻く環境には様々な課題があります。

少子高齢化の時代を迎え、人口構造の変化に伴う労働力の低下や厳しい財政状況等の課題に対応するため、これまで以上にICTがもたらす効果や可能性を注視し、最大限に利活用することが求められています。

2.1.1. 国の動向

国は、平成26年3月に「電子自治体の取組みを加速するための10の指針」を策定しました。指針は主に、番号制度導入に併せて自治体クラウド導入の取組み加速、ICT利活用による住民利便性の向上、電子自治体推進のための体制整備について、自治体が目指すべき方向性が示されています。

平成29年6月に「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を閣議決定しました。同基本計画は、政府全体のデジタル化についての政策をとりまとめたものとなっており、Society5.0時代に向けたデジタル化の条件を定めました。

平成31年5月に公布された「デジタル手続法」では、ICTを活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政デジタル化に関する基本原則及び行政手続きの原則オンライン化のために必要な事項を定めています。

また、令和2年7月17日の閣議決定において、新型コロナウイルス感染拡大の阻止、デジタル強靱化社会の実現するために、世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画が変更されました。

2.1.2. 県の動向

愛知県は、平成28年4月に「あいち情報セキュリティクラウド」の運用を開始したことにより、本市からのインターネットへの接続は全てあいち情報セキュリティクラウドを通じて通信を行っています。

平成14年3月に「あいちITアクションプラン」を策定して以来、4次にわたるプランにより、情報化の推進に取り組んでまいりましたが、平成28年3月の「あいちICT戦略プラン2020」策定以降、急速に情報通信技術が発展・進歩するなど、社会情勢は大きく変化してきています。サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を融合させた第五段階の社会、「Society5.0」の実現に向けて、様々な分野でAI(人工知能)の活用が図られるようになり、令和2年3月には超高速・超低遅延の次世代通信規格5Gのサービスが開始されました。

また、情報通信技術を活用した業態の変革を意味する「デジタル・トランスフォーメーション(DX)」の必要性が広く認識されるようになり、データの利活用、デジタル・ガバメントの実現への取組が進められ、「官民データ活用推進基本法」や「デジタル手続法」等の法整備も行われてまいりました。

さらに、令和2年は新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、各地でテレワークやオンライン会議が広く活用される一方、行政分野でのデジタル化の遅れが浮き彫りになったことから、県行政の効率化・DXの推進、データの活用、県域ICT活用支援、デジタル人材育成を視点・柱とする「あいちDX推進プラン2025」を策定しました。

第3章 日進市における情報化の現状分析

3.1. 情報化の現状

本市では、多岐にわたる地域情報化施策を既に展開しています。また、それらの施策を支える基盤として、市庁舎や各施設において各種情報システムを運用しています。

これらの地域情報化施策・情報システムの現状について、第2章に記した国・県の事例や、市民意識調査の結果を踏まえて評価し、課題を認識した上で、今後の情報化のあるべき姿について考察します。

3.1.1.情報システム

本市の情報システムの現状について考察します。

3.1.1.1.情報システムの概要

本市の情報システムは、下記のように大別されます。

① 基幹系システム

戸籍、福祉、税、住民情報等、市政の運営に必要となる情報を取り扱う最重要のシステム群。

② 情報系システム

メール・グループウェア等、職員の日常業務の基盤となるシステムの他、財務・契約等の行政措置に関するシステム、勤怠・給与等の職員情報を管理するシステムを包括するシステム群。

③ インターネット接続系システム

インターネットの閲覧、外部とのメールや市HPの作成システムが含まれるシステム群。

④ 専用回線システム

専用のネットワークシステム(住基ネット)等の国や県、外部機関が運営するシステムを、専用のネットワーク回線を介して利用するシステム。

⑤ サービス利用型システム

ネットワーク経由で事業者の提供するサービスを利用するシステム。

⑥ 課内システム

各課において単独のPC上で利用、または閉域のネットワーク上で稼動するシステム。

3.1.1.2.情報システム基盤の構成

本市の情報システム基盤は、下記の基盤上で稼動しています。

(1) データセンター

基幹系システムで使用するサーバやネットワーク機器の一部は、民間事業者の運営するデータセンター内で稼動しており(ハウジング方式、ホスティング方式)、機器の運用保守も民間事業者に委託しています。

(2) 電算室

庁内の電算室において、基幹系・情報系・専用回線システム・サービス利用型システムのサーバやネットワーク機器が稼動しています。基幹系・情報系・専用回線システム・インターネット接続系のネットワークは物理的・論理的に分割されており、原則として、相互に干渉しない形態となっています。

(3) 庁舎内・庁外施設

庁舎内には、情報系システムを利用するために各職員に割り当てられた情報系端末と、基幹系・専用回線システムを利用するための基幹系端末が、それぞれ異なるネットワークに接続されています。また、サービス利用型システム端末はSBC(サーバ・ベースド・コンピューティング)方式により限られた資源を庁舎内で共有させて、情報系端末から利用しています。

各職員は、端末を利用する際には、ICカードを使用して本人認証を行い、情報系・基幹系PC端末を介してそれぞれのシステムにアクセスします。

庁外施設(図書館、保健センター、各保育園、各福祉会館)と本庁舎との間には専用回線を敷設しており、庁舎内と同様、ICカードを使用して本人認証を行い、情報系・基幹系端末を介してそれぞれのシステムにアクセスすることが可能です。

第4章 情報化の基本方針と施策

本市情報化の現状、市民意識調査の結果及び官民データ活用の推進に関する施策の基本的な方針を踏まえ、また最新のICT技術や国・県・他地方公共団体の動向を参考に、情報化施策として展開します。

4.1. 情報化の基本方針

第6次日進市総合計画では、本市の将来都市像の考え方について

「今日の活かやにぎわいを持続的に発展させていくためには、豊かな自然環境を保全し、緑の多いまちとして価値を高めていくと同時に、古びていくまちではなく、常に新しいまちとして進化している“おしゃれで住みやすく活気のあるまち”という地域ブランドを強化していく必要がある。また、本市に住みたい、住んでよかった、いつまでも住み続けたいと思えるような真の豊かさと幸せ、そして安心が実感でき、一人ひとりがまちづくりに愛着と誇りのある地域社会を育てていくことが今後の本市のまちづくりにおいて大切です。」

「また、これまで以上に参加と協働を進め、市民、地域、事業者、行政が連携することにより、様々な課題への対応が可能となるような市民自治力と行政経営力を向上させ、これからのまちをともに築いていく必要がある。」と記しています。

これらに基づき、本市の将来都市像を「ともに暮らす 私たちがつないで創る 人とみどりを大切に
するまち 日進」と規定しています。

上記の将来都市像を踏まえ、情報化に関する国・県・社会の動向、市民のニーズ等を総合的に検討した結果、地域の自治力と行政経営力を高めるために、情報化の基本方針として次の5項目を設定します。

**基本方針1： ≪手続きにおける情報通信技術の利用等に係る取組≫
(オンライン化原則)**

**基本方針2： ≪官民データの容易な利用等に係る取組≫
(オープンデータ化の推進)**

**基本方針3： ≪個人番号カードの普及及び活用に係る取組≫
(マイナンバーカードの普及・活用)**

**基本方針4： ≪利用の機会等の格差是正に係る取組≫
(デジタルデバイド対策等)**

**基本方針5： ≪情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組≫
(標準システム化、デジタル化、システム改革)**

4.2. 情報化の個別施策

4.2.1. 手続きにおける情報通信技術の利用等に係る取組

平成28年1月から開始された社会保障・税番号制度と、それに併せて全国的にマイナポータルの運用が開始されたことを踏まえ、市民の利便性(「いつでも」「どこでも」「簡単に」)の向上及び職員の業務効率化を目指し、現在行っている行政手続きを前提にしたICT活用だけでなく、業務の再設計を行いながら、真に費用対効果が高いオンライン化を推進します。

個別施策(1)マイナポータルの活用に関する行政情報の発信

マイナポータルのサービスとして、国が運用を検討している行政情報の発信について、運用が開始され次第、主に以下の項目について、市民に情報発信を行います。

- 確定申告などの税情報に関するもの
- 予防接種や定期検診に関するもの
- 年金に関するもの
- 介護に関するもの など

<KPI>

マイナポータルを利用して発信した情報数

<スケジュール>

国がスケジュールを示し次第検討します。

(2)各種証明書類に係るコンビニ等(公共施設、薬局等を含む)での交付サービスの導入

現在、市民が市役所に来庁して申請等を行っているものについて、マイナンバーを利用して住民票等の証明書が取得できるように整備します。来庁することなく、近くのコンビニエンスストア等で住民票等を取得することができ、市民サービスの向上や窓口の混雑緩和に繋がります。

<KPI>

コンビニ等での証明書類の発行枚数

<スケジュール>

令和3年度から検証・稼働します。

4.2.2. 官民のデータの容易な利用等に係る取組

国は「電子行政オープンデータ戦略」(平成24年7月4日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定)及び「世界最先端IT国家創造宣言」(平成25年6月14日閣議決定)を掲げ、公共データのオープン化に積極的に取り組んでいます。本市においても、平成30年10月1日に、市が保有している公共データを、自由に活用できるオープンデータとして一般に提供するための基本的な事項を定めた「日進市オープンデータの推進に関する基本方針」を策定し、順次オープンデータの公開を行っています。

今後も、さらなる行政の透明性・信頼性の向上、業務の高度化・効率化を目指すことはもとより、アプリケーション開発や専門的なデータ解析などによる新しいサービスの提供等により、企業や市民との協働で地域課題解決につなげていくため、市が保有している公共データをオープンデータ化し、自由に利活用できる環境整備に努めます。

個別施策(1)市保有データのオープンデータ化

尾三地区自治体間連携協力を締結する5市町(豊明市、日進市、みよし市、長久手市、東郷町)及び瀬戸市、尾張旭市(以下「7市町」という。)において連携してオープンデータを推進し、積極的に公開します。

<KPI>

オープンデータ公開数

<スケジュール>

令和7年度までに500件を公開します。

(2)データ利活用に係る市民団体や研究機関との連携・協力

<KPI>

連携・協力数

<スケジュール>

毎年度少しずつ増やしていきます。

4.2.3.個人番号カードの普及及び活用に係る取組

本市のマイナンバーカードの交付率は、23.02%(令和3年1月10日時点)で、これからの行政手続きの電子化を進めるにあたり、その手続きにはマイナンバーが必須となることを踏まえると十分ではありません。国が平成29年3月に策定した「マイナンバーカード・公的個人認証サービス等の利用範囲の拡大の観点から、身分証明等としての利用、行政サービスにおける利用、民間サービスにおける利用を推進するとともに～」とあるとおり、マイナンバーカードを活用した新たなサービスが順次開始されると考えられることから、マイナンバーカード取得の働きかけを一層強化するため、年齢や性別ごとの取得状況を踏まえた対策など、交付促進に向けて関係者と連携し検討を行います。

個別施策 マイナンバーカードの交付率の向上及び活用の促進

<KPI>

マイナンバーカードの交付率

<スケジュール>

令和4年度までに全市民に行き渡ります。

4.2.4.利用の機会等の格差の是正に係る取組

本市では、災害情報など緊急性が高い情報は、遅延無く、かつ確実に市民の元へ届けられるように、市のホームページをはじめ、SNS 等多様な方法で発信を行っている。また、SNS に関しては、種類を充実させるなど、デジタルデバイドを意識した情報発信に努めています。

しかしながら、パソコン、スマートフォン、タブレット型端末などの情報機器類の多様化に伴い、情報を入手する方法も多様化しています。機器ごとに操作方法が異なるうえ、その機器上で動作するアプリケーションも多く種類があり、それぞれに操作も異なります。

そういった多様化する情報機器類やアプリケーションを取り扱う知識はもとより、身体的な条件などの様々な要因により、情報を入手することに困難を伴う場合があります。

今後は、能力、身体的障害、収入、国籍など様々な要因に起因する格差に対し、状況に応じて、必要な対策を行っていきます。

個別施策(1)防災拠点等における無料公衆無線LANの整備推進

災害発生時の情報伝達手段確保のため、市役所等の公共施設に無料公衆無線LANを設置します。

<KPI>

整備済個所数

<スケジュール>

日進市地域強靱化計画(令和2年10月)に基づき、令和7年までに順次整備します。

(2)キャッシュレス決済システムの導入

スマートフォン等を利用したキャッシュレス支払いに対応することにより、公金、料金の納付手段を拡大し、利便性を図ります。

<KPI>

導入施設数

<スケジュール>

公金だけでなく料金についても令和7年度までに順次拡充していきます。

4.2.5.情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組

本市においては、市民サービスの向上及び業務効率化の観点から、住民記録や4税(市民税、固定資産税、国民健康保険税、軽自動車税)等をシステム化したことに始まり、その時代に応じて様々なシステムを導入し、レベルアップを図ってきました。そのことにより、業務の質や効率、サービス内容が向上した一方で、情報システムに関わる経費や、システム障害が業務の継続性に与える影響が拡大することに伴い、情報システムをより安全で効率的に運用することが必要不可欠になっています。本市では、情報システムに関わる経費の縮減、業務継続性の観点から、平成31年度に市役所の業務で最も重要な情報である住民

基本台帳関係、税関係、福祉関係などの市民情報を管理しているシステムを、ハウジング方式から PaaS 方式によるデータセンターに移行しています。

ICT関係は日進月歩で進化しているため、業務の効率化のためには、AI、IoT、RPA などの最新技術も視野に入れて業務の見直しを検討し、社会情勢の変化などに注視しながらシステムの最適化を図ります。

個別施策(1)業務のデジタル化、ペーパーレスの推進

各課でファイリングされている文書が年数とともに増加しており、保存場所の確保、紛失・自然災害での消失など課題も多くなっていることから保存する場所の縮減、消失時のリスクの低減を図るとともに文書事務のさらなる効率化のため、文書管理システム以外で管理している文書についても電子決裁化をめざします。

<KPI>

文書管理システム以外で管理している文書事務の電子化件数

<スケジュール>

システム更改時に電子決裁化を図っていきます。

(2)リモートアクセス環境の整備状況

会議をする際には、タブレット端末等を貸し出すことで、画面上で資料を確認することが可能な環境整備を図ります。また、会議資料もタブレット端末に保存し、会議の場所で閲覧できる環境を整えることで、資料差替えの手間及び会議のペーパーレス化を図り、印刷費用の削減を図ります。

<KPI>

ペーパーレス会議の回数

<スケジュール>

令和7年度までに庁舎内で行われる会議のうちペーパーレスによる会議を50%とします。

(3)AIを利用したシステム・RPA等の導入

行政需要の多様化や少子高齢化に伴う労働人口の減少に対応するため、現在職員が行っている転記入力に代わり、紙文書をスキャナー等で画像データ化します。そのデータを AI-OCR(AI機能付光学文字読取)で読み取り、テキストデータ化します。紙から読み取ったテキストデータをそのままRPAのフローに流すことで、業務全体を自動化します。

<KPI>

AI-OCR 読取数

<スケジュール>

令和2年度から令和3年度 AI-OCR・RPA の実証実験開始

令和3年度以降実証実験を元に、導入効果の高い業務に RPA を導入していきます。

4.2.6.その他

ICT推進により誰でも気軽にICT機器やインターネット等が利用できる社会となりましたが、利用に伴う危険性も増加しています。正しい利用方法やその中に潜む危険性、利用にあたってのモラルについての学習・講習等を行うとともに、デジタルデバイドの解消にも取り組み、誰もがその利便性を健全に享受できる社会を目指します。

個別施策 官民データ活用施策の推進に向けた職員の研修・育成

本市における官民データを活用した施策の推進のために必要な人材を確保するため、データ活用のノウハウやサイバーセキュリティ対策などについて、国の支援メニューも活用しつつ、職員の研修・育成を積極的に推進します。

<KPI>

研修履修人数

<スケジュール>

令和4年度までにICT人材育成研修を実施します。

第5章 セキュリティ及び個人情報の適切な取り扱いの確保

本方針の実施については、「サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)」、「サイバーセキュリティ戦略(平成27年9月4日閣議決定)」、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」、「日進市セキュリティポリシー」に基づく適切な情報システムの運用体制を確保するほか、「個人情報の保護に関する法律」及び「日進市個人情報保護条例」に基づく適切なデータの公開、運用を図ることとします。

資料編

第6章 日進市市民意識調査結果

6.1. アンケート実施概要

日進市ICT推進のための基本方針を策定に当たり、市民における情報の入手方法、情報のサービスの要望等を把握することを目的に、無記名による「日進市市民意識調査」を実施しました。

【調査対象】 日進市在住の18歳以上の方(令和2年10月1日現在)

【抽出方法】 無作為抽出

【調査方法】 郵送配布、郵送回収

【調査期間】 令和2年10月23日～11月6日

【配布数】 3,000票

【回収数】 1,400票

【有効回収数】 1,399票

【有効回収率】 46.6%

6.2. アンケート小学校区別回収状況

小学校区	配布数(票)	有効回収数(票)	有効回収率(%)
西小学校区	471	196	41.6
東小学校区	312	154	49.4
北小学校区	318	140	44.0
南小学校区	523	240	45.9
相野山小学校区	147	67	45.6
香久山小学校区	450	198	44.0
梨の木小学校区	317	147	46.4
赤池小学校区	340	167	49.1
竹の山小学校区	122	53	43.4
全体	3,000	1,399※	46.6

※無回答・校区不明37件含む

6.3. アンケート結果

(1) 情報の入手方法について

あなたは、普段、どの媒体を利用して情報を入手していますか。あてはまるもの全てを選んでください。

◆「テレビ」と回答した人が 87.4%と最も高く、次いで「スマートフォン」が 69.0%、「新聞」が 58.0%、「SNS」が 51.5%となっています。

【年齢別にみた「情報の入手によく利用する情報媒体」の傾向】

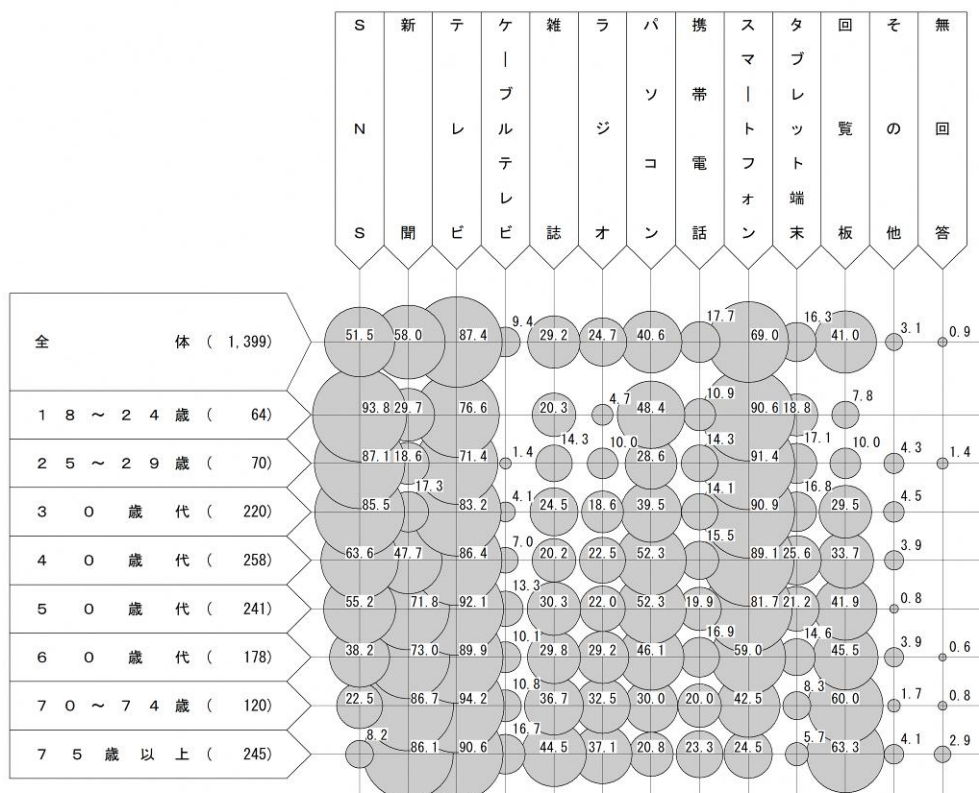
○「テレビ」と回答した人は、70～74歳で 94.2%と最も高く、次いで 50歳代で 92.1%、75歳以上で 90.6%、60歳代で 89.9%となっており、中高年で高くなっています。

○「スマートフォン」と回答した人は、50歳代以下の年代で高くなっており、中でも 30歳代以下の年代ではいずれも 9割を超えています。

○「新聞」と回答した人は、50歳代以上の年代で 7～8割以上となっていますが、30歳代以下の年代ではいずれも 3割未満となっています。

○「SNS」と回答した人は、40歳代以下の年代で高くなっており、その中でも若い年代ほど高く、18～24歳では 93.8%となっています。逆に 60歳代以上になると 4割未満となっています。

図 11-1 年齢別「市政情報の入手によく利用する情報媒体」



(2) 今後必要と考える情報サービスについて

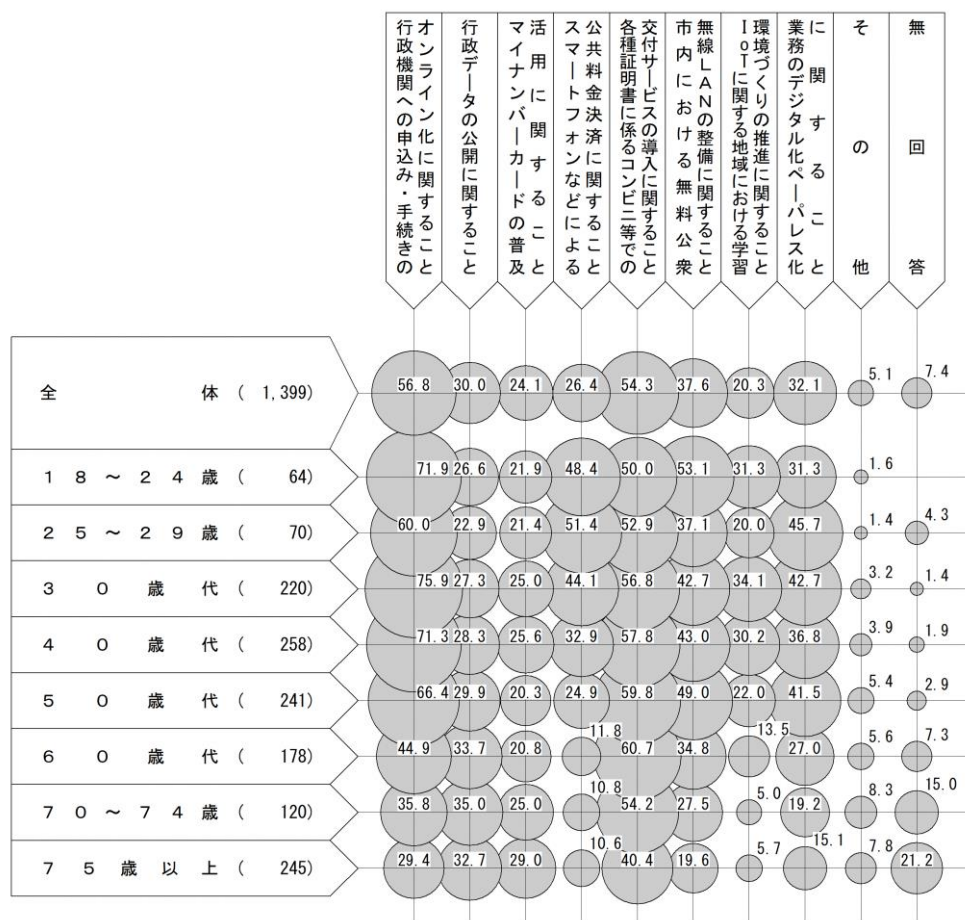
あなたは、今後、日進市が情報化を進めていく上で、どのような市民サービスをさらに向上させていく必要があると思いますか。あてはまるもの全てを選んでください。

- ◆「行政機関への申込み・手続きのオンライン化に関すること」と回答した人が 56.8%と最も高く、次いで「各種証明書に係るコンビニ等での交付サービスの導入に関すること」が 54.3%、「市内における無料公衆無線 LAN の整備に関すること」が 37.6%、「業務のデジタル化ペーパレスかに関すること」が 32.1%となっています。

【年齢別にみた「情報化推進のための向上させるべき市民サービス」の傾向】

- 「行政機関への申込み・手続きのオンライン化に関すること」と回答した人は、30 歳代で 75.9%と最も高く、次いで 18～24 歳で 71.9%、40 歳代で 71.3%となっています。
- 「各種証明書に係るコンビニ等での交付サービスの導入に関すること」と回答した人は、60 歳代で 60.7%と最も高く、次いで 50 歳代で 59.8%となっています。
- 「市内における無料公衆無線 LAN の整備に関すること」と回答した人は、18～24 歳で 53.1%と最も高く、次いで 50 歳代で 49.0%、40 歳代で 43.0%となっています。
- 「業務のデジタル化ペーパレスかに関すること」と回答した人は、25～29 歳で 45.7%と最も高く、次いで 30 歳代で 42.7%、50 歳代で 41.5%となっています。

図 11-2 年齢別「情報化推進のための向上させるべき市民サービス」



第7章 用語集

頭文字	用語	解説
A	AI	人間と同等以上の精度で、識別や予測等の判断を代行又は支援する技術。 (参考:官民データ活用推進基本法第2条第2項の定義)
	AI-OCR	文字認識のAIを読み込むことで高い認識精度を備えたOCR(光学文字読取装置)。
B	BCP	事業継続計画(Business Continuity Planning)。企業や公共団体において、災害や事故などの脅威を認識し、緊急時における最低限の事業継続と早期復旧を目的として事前に策定しておく計画のこと。
D	DX(デジタルトランスフォーメーション)	デジタル技術による業務やビジネスの変革
F	Facebook	米Facebook社が運営するソーシャルネットワークサービス(SNS)。実名登録を原則とすること、「いいね！」ボタンやシェア機能により他の利用者へ情報を展開できること等を特徴とする。
I	ICT	情報やデータをコンピュータや通信網を使って処理する技術の総称。日本語では情報通信技術と訳されることが多い。
	ICT-BCP	事業継続計画(BCP)について、情報システム部門に特化した計画。
	IoT	Internet of Thingsの略。インターネットとセンサーなどの機器を組み合わせることで課題解決に役立つ機能を発現させる仕組み。
	IT	情報技術(Information Technology)。コンピュータやデータ通信に関連する技術の総称。 現在はより拡張的な意味を持つ「ICT」が代わりに使われることも多い。
L	LAN	構内ネットワーク(Local Area Network)。同じ建物内にあるコンピュータや通信機器等をケーブルや無線を使って接続したネットワーク。
	LGWAN	Local Government WANの略。地方公共団体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワーク。
	LINE	LINE(株)が提供する主にスマートフォン上で電話やテキストによるリアルタイムのコミュニケーションを行うためのソフトウェア。 電話機能ではインターネット通信を利用するため、定額制サービスに加入していれば電話代を課金されることなく無制限に電話をかけることができる。
P	PaaS	Platform as a Service の略。業務システムを稼働させるために必要なサーバやオペレーティングシステム(OS)といった共通の基盤を提供するサービスのこと。なお、PaaSと並んで比較されるのがサーバなどのハードウェアをサービスとして提供するIaaS(Infrastructure as a Service)や業務システムも含めたSaaS(Software as a Service)といったサービスがある。

R	RPA(ロボティクス・プロセス・オートメーション)	Robotics Process Automation の略。パソコン等の端末上での人の動作手順をそのまま再現することで実現する、定型的な反復作業の自動化。
S	SNS(ソーシャルネットワークサービス)	人と人とのつながりを促進・サポートするコミュニティ型の会員制のサービスを指す。代表的なサービスとして Facebook、Twitter、LINE 等がある。
	SBC 方式	SBC は Server Based Computing の略。サーバのデスクトップを複数の職員(ユーザー)で共有して利用する方式。利用には制限があるが、一人一人に端末を割り当てるよりも安価に導入することができる方式である。
	Society5.0	政府が掲げるビジョンの一つ。狩猟社会(Society1.0)、農耕社会(Society2.0)、工業社会(Society3.0)、情報社会(Society4.0)に続く新たな社会を生み出す変革を科学技術イノベーションが先導する、という意味が込められている。2016年1月に閣議決定された「第5期科学技術基本計画」に初めて示された。
T	Twitter	米 Twitter 社の提供するソーシャルネットワークサービス(SNS)。利用者は140文字以内の「つぶやき(ツイート)」を投稿し、利用者間で情報を共有する他、他人のつぶやきを再投稿(リツイート)することにより情報の拡散がなされる。
W	WAN	Wide Area Network。LANと比較して広範に及ぶネットワークのことで、電気通信事業者が提供する広域通信網によるネットワークサービスの総称。
	オープンデータ	すべての人が二次利用・再配布できるような形で入手できるデータのこと。データがオープンになることにより、行政の透明化と効率化、市民協働の促進、ビジネスの活性化が期待されている。
	デジタル・ガバメント	行政のあらゆるサービスをデジタルで完結させることを目指す方向として示された「デジタル・ガバメント実行計画」のこと。
	デジタル・ディバイド(対策)	「デジタル・ガバメント実行計画」によれば、データの資源化と最大活用、安全・安心、ユニバーサルデザインを考慮した設計等を前提とした人に優しいデジタル化である必要があるとされるが、ディバイド(区分、格差)を起ささない対策が必要であると示している。
	ハウジング方式	業務システムを稼働させるサーバの運用方式の一つ。自庁内にサーバを設置する「オンプレミス方式」とは異なり、庁外に建設されたデータセンター内に設置されたサーバラック・場所を借りる方式のこと。ホスティング方式と比較されることが通例である。

※各用語については、「自治体職員のための入門デジタル技術活用法」(著者:狩野英司、出版社:ぎょうせい,2020)、「これで万全!自治体情報セキュリティ: 攻めるなら守ってみせよう情報資産」(著者:大山水帆、出版社:日本加除出版,2017)、「AI自治体: 公務員の仕事と行政サービスはこう変わる!」(著者:井熊均、出版社:学陽書房,2018)、「シビックテック: ICTを使って地域課題を自分たちで解決する」(著者:稲継裕昭、鈴木まなみ、福島健一郎、出版社:勁草書房,2018)」の用語集等から引用または参考にした。