



下野市地域情報化計画

～ 誰もがICTを利用し、共に安心して暮らすことができる活力ある下野市の創造 ～

平成 20 年 2 月

下 野 市

はじめに

市長あいさつ 掲載

目次

I	地域情報化計画の策定にあたって	- 1 -
1	計画策定の趣旨.....	- 1 -
2	計画の位置付け.....	- 1 -
3	計画の期間.....	- 2 -
II	情報化の背景	- 3 -
1	情報化の社会的動向	- 3 -
2	国・県の動向	- 7 -
III	下野市の情報化の状況.....	- 9 -
1	本市の情報通信基盤整備状況.....	- 9 -
2	行政の情報化への取り組み	- 11 -
3	市民アンケート結果	- 15 -
4	庁内アンケート結果	- 25 -
IV	地域情報化の基本方針.....	- 27 -
1	本市の情報化の課題	- 27 -
2	地域情報化の基本方針.....	- 28 -
3	地域情報化の将来像とビジョン	- 28 -
V	地域情報化施策	- 31 -
1	誰もが情報化の恩恵を享受できる情報化推進基盤の整備	- 33 -
2	電子市役所の推進による便利さを実感できる市民サービスの実現	- 35 -
3	安全・安心な市民生活の実現.....	- 38 -
4	行政事務の高度化・効率化	- 41 -
5	地域の一体感の醸成と豊かで活力あるまちづくりの推進	- 44 -
VI	地域情報化推進のために	- 46 -
1	推進体制の強化.....	- 46 -
2	人材育成	- 47 -
3	広域連携の推進.....	- 47 -
4	情報セキュリティ対策.....	- 47 -
5	個人情報保護対策	- 47 -

付録 1：用語集

I 地域情報化計画の策定にあたって

1 計画策定の趣旨

近年、情報通信技術(I C T)の発達により、インターネットや携帯電話が急速に普及し、大容量・高速ネットワークへの接続が一般家庭にまで浸透するなど、情報化が地域や市民の生活に大きな影響を及ぼしています。

一方で、こうした情報化の恩恵を享受できる市民と、情報端末が操作できない市民やブロードバンド環境が整っていない地域の市民との情報格差(デジタルデバイド)が顕著になっています。

政府では、「u - Japan 構想」、「次世代ブロードバンド戦略 2010」、「電子自治体オンライン利用指針」等の推進により、誰もが I C T を利用して社会に参加でき、情報化の恩恵を享受できる社会の実現を目指しています。

そこで、行政と地域の情報化へ向けた課題などに対して、本市の情報化のあるべき姿を明確にし、地域社会と行政とが一体となって I C T を総合的・効率的に活用することで市民生活の質の向上を図ることを目的として「下野市地域情報化計画」を策定するものです。

2 計画の位置付け

本計画は、上位計画である「下野市総合計画基本構想」、「下野市総合計画前期基本計画」の方向性及び情報化に関する社会の動向や下野市の情報化の現状に基づき策定した、本市の地域情報化施策推進のための計画です。

本計画は図表 1 に示すように「基本構想(～ 章)」、「基本計画(～ 章)」より構成されています。また、具体的な計画年度や目標値については別冊子の「地域情報化 実施計画」に記載しています。

地域情報化計画 (本冊子)	基本構想 (～ 章)	本市の情報化のあるべき姿を明確にし、情報化を総合的かつ計画的に行う指針となるもので、情報化の基本的理念、将来像及びそれを達成するために必要な施策の大綱を明らかにするものである。
	基本計画 (～ 章)	基本構想に掲げる将来像を達成するための政策体系を示すとともに、施策の目的や方針、主要事業などを明らかにするものである。
地域情報化 実施計画 (別冊子)		総合計画との整合性を図りながら、基本計画で示した施策の目的を達成するために必要な主要事業を明らかにするものである。

図表 1 地域情報化計画の構成

3 計画の期間

市総合計画前期基本計画が平成 20 年度から平成 23 年度までの 4 年間であり、市総合計画との整合性を図るため、本計画の期間は平成 20 年度から平成 23 年度までの 4 年間とします。

ただし、I C T の進展はめまぐるしく、将来の技術動向を十分に見きわめることが困難なことから、本計画は、技術動向の把握に加えて社会情勢の変化、事業の進行状況を勘案して、必要に応じて見直しを行うものとします。

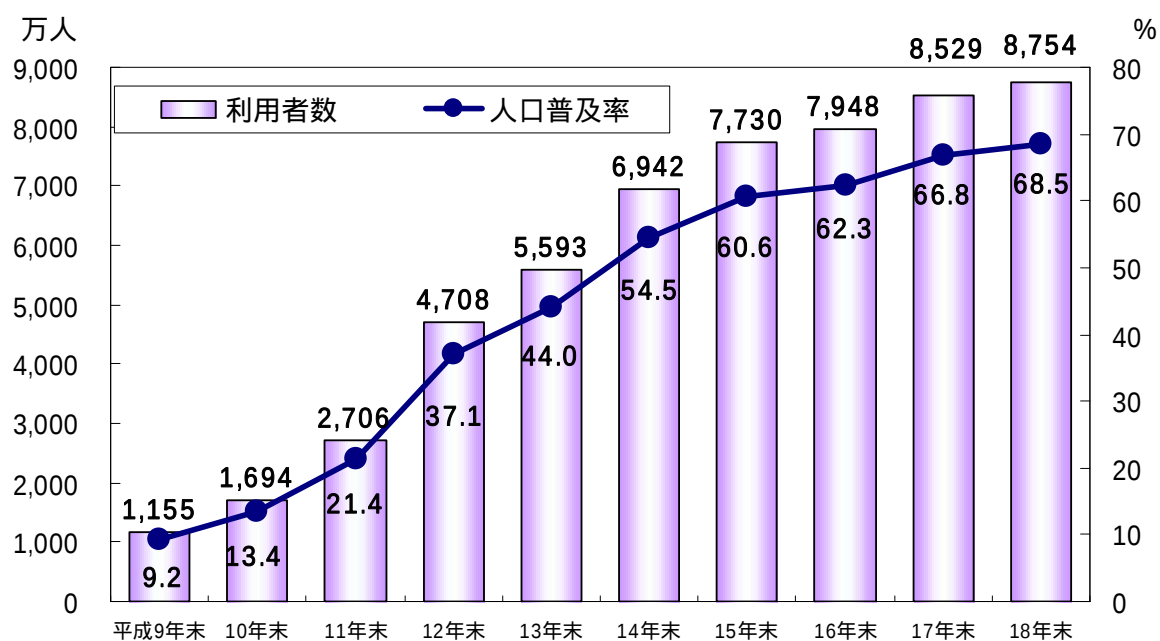
Ⅱ 情報化の背景

1 情報化の社会的動向

(1) インターネット利用者の増加

平成 18 年度末における全国のインターネット利用者数は 8,754 万人、人口普及率は 68.5% に達し、全人口の 3 分の 2 以上がインターネットを利用しています。

また、ここ 10 年間の推移を見ると、利用者数は毎年増加し、国民のインターネット利用が急速かつ着実に進展してきていることがうかがえます。



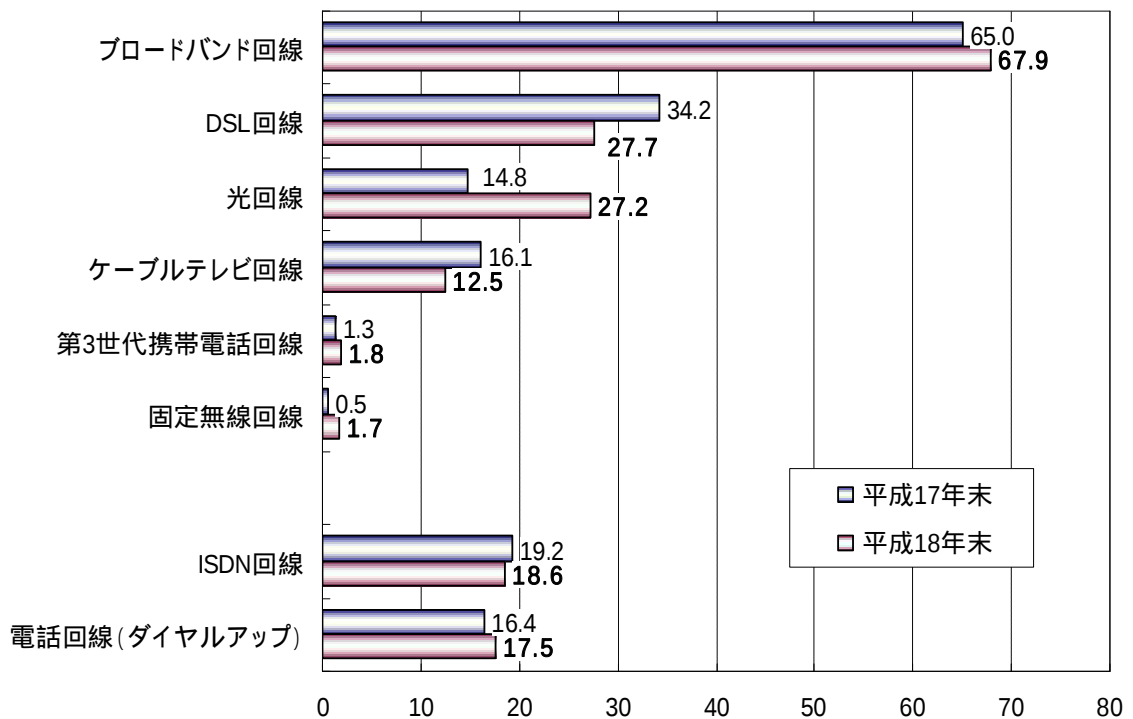
(出典：総務省「平成 18 年度 通信利用動向調査」より作成)

図表 2 インターネット利用者数及び人口普及率の推移

(2) ブロードバンドの普及状況

自宅パソコンのインターネット接続回線の種類をみると、全世帯の 67.9%が A D S L や光ファイバーといったブロードバンドを利用する状況となっています。

その中でも特に、D S L 回線、ケーブルテレビ回線の利用率が減少し、光回線（光ファイバー接続）の利用が大幅に伸びており、ブロードバンド利用者の中で「高速回線（主に D S L 接続）」から「超高速回線（主に光ファイバー接続）」への移行が進んでいるものと考えられます。



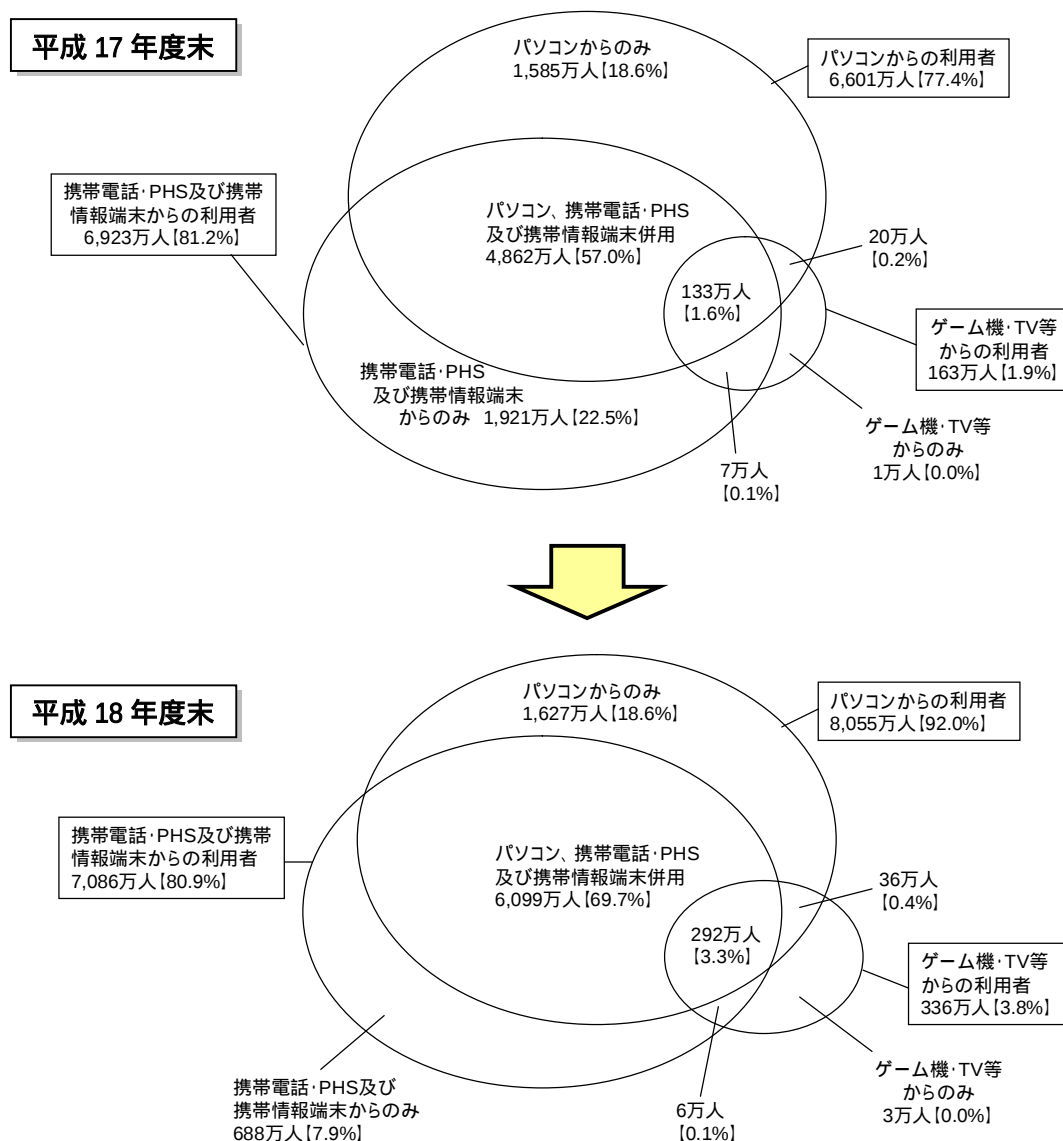
（出典：総務省「平成 18 年度 通信利用動向調査」より作成）

図表 3 自宅パソコンのインターネット接続回線の種類(世帯)

(3) インターネット利用端末の多様化

平成 18 年度末の個人のインターネット利用端末を見ると、「パソコン、携帯電話・PHS 及び携帯情報端末併用」が 69.7%と最も多くなっています。

前年度と比較すると「パソコンからのみ」、「携帯電話・PHS 及び携帯情報端末からのみ」という人の割合が減っており、パソコンと携帯端末のどちらも利用する人が多くなってきていることがうかがえます。



(出典：総務省「平成 18 年度 通信利用動向調査」より作成)

図表 4 「インターネット利用端末の種類」の変化

(4) 日常生活の一部となりつつあるICT利用

図表 5 に示すように、インターネットや電子メールといったICTの活用は日常生活の様々なシーンに浸透しています。インターネット普及率の推移、ブロードバンド普及率の推移から考えると、今後さらにICTが日常生活の中で当たり前の道具として使われるようになる可能性が高いものと考えられます。

- 携帯電話は、電話としてよりも情報端末として活用されている。
 - 平成 17 年：携帯電話は音声通話よりもデータ通信のトラフィックが多くなった。
(出典：NTTドコモ公表資料)
- 新聞よりもインターネットホームページを見る時間が長くなっており、インターネットは様々な情報を入手するチャネルとして定着している。
 - 平成 16 年：1日あたりの「新聞を読む時間(31分)」よりも「インターネットのホームページを見る時間(37分)」の方が長くなった。
(出典：総務省「情報通信統計データベース」)
- 人口の6割以上がネットショッピングを経験しており、インターネットは生活に密着した購買チャネルの一つとなっている。
 - 平成 18 年：インターネット普及率 68.5%のうち、ネットショッピング経験者は 90.6%、よって全体の 62.1%がネットショッピング経験者と推計される。
(出典：総務省「平成 18 年度 通信利用動向調査、IMJ ビジネスコンサルティング「ネットユーザー白書 2006」)
- 人口の6割以上が、分からないことがあったらインターネットでまず調べており、インターネットは必要な情報を手軽に得る手段として定着している。
 - 平成 18 年：インターネット普及率 68.5%のうち、知りたいこと、分からないことはまずインターネットで調べる人は 92.4%、よって全体の 63.3%の人がまずはインターネット検索を利用していると推計される。
(出典：総務省「平成 18 年度 通信利用動向調査、IMJ ビジネスコンサルティング「ネットユーザー白書 2006」)

図表 5 日常生活におけるICT利用の浸透

2 国・県の動向

(1) 国の動向

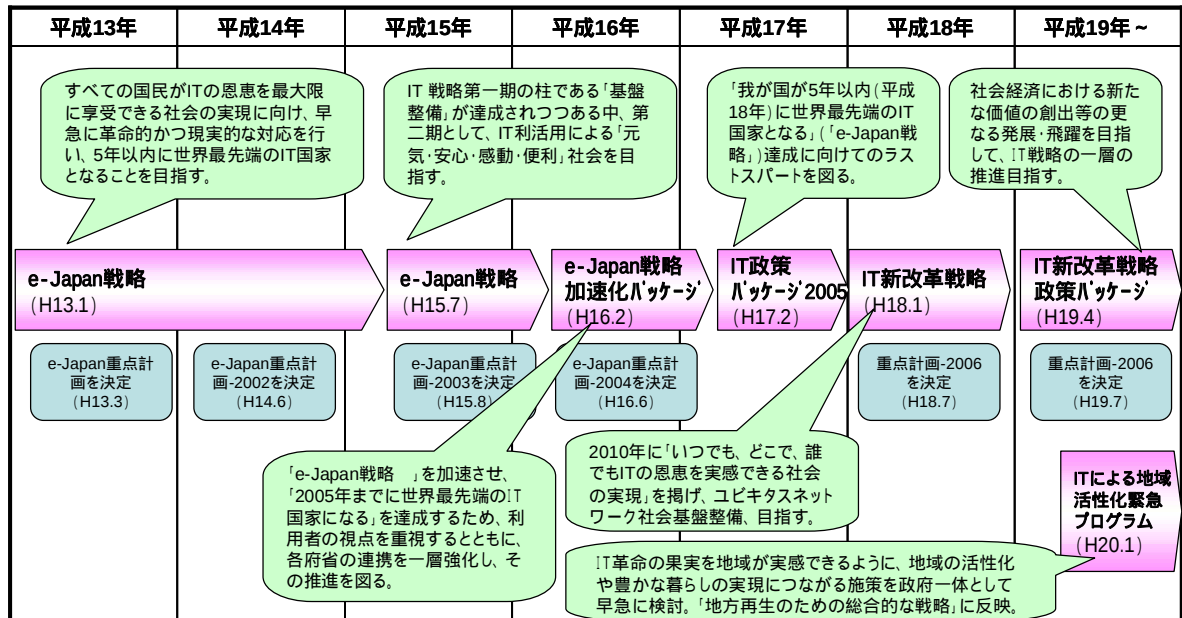
政府においては、ICTを利活用する取り組みを重要な国家戦略課題として明確に位置づけ、図表 6 に示すように、本格的な取り組みが続けられています。

近年では、平成 19 年 1 月に e-Japan 戦略、に続く国家戦略として、「IT 新改革戦略」が発表されました。IT 新改革戦略では、IT の利活用で世界を先導するとともに、我が国が直面する社会問題（少子高齢化、環境、安心・安全など）の解決や構造改革を意識した戦略となっています。

この IT 新改革戦略の特徴の一つとして、具体的な数値目標をいくつか明記しているという点があります。その中でも特に重要視されているのが、「オンライン申請率 50% の達成」です。これを実現するために、手続きの簡素化、インセンティブ付与などが検討されています。

また、ICT を活用した安全・安心な社会を実現するため、交通安全、サイバーテロ、災害対策などの施策が多く盛り込まれていることも特徴の 1 つです。

さらには平成 20 年 1 月に「IT による地域活性化等緊急プログラム」が発表され、中小企業・地場産業の成長力強化への支援や地域における安全・安心な暮らしの実現への支援など、具体的に地域の活性化や豊かな暮らしの実現につながる施策の検討が行われています。

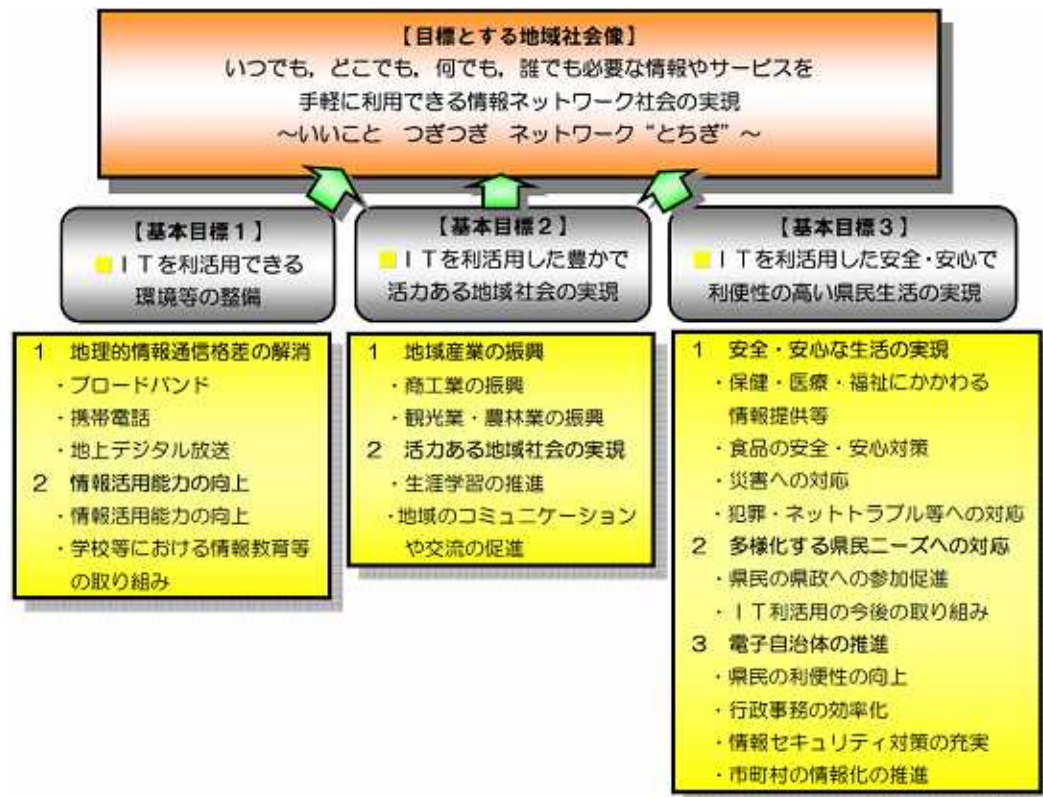


(出典：IT戦略本部ホームページより作成)

図表 6 政府のICT戦略のあゆみ

(2) 県の動向

栃木県においては、県だけではなく、国や市町村、企業、県民が協力し、かつ計画的に情報化推進が図れるよう、平成 18 年 3 月に「とちぎ IT プラン（期計画）」が策定されました。この中では「IT を活用できる環境等の整備」、「IT 活用による活力ある地域社会の実現」、「IT を活用した安全・安心で利便性の高い県民生活の実現」の 3 つを基本目標とした情報化施策と併せて、地域情報化推進のための主体と役割、具体的な数値目標設定についても記されています。



（出典：栃木県「とちぎ IT プラン（期計画）」）

図表 7 「とちぎITプラン（期計画）」の全体像

また、「県民の利便性向上と行政内部の業務効率化による質の高い行政サービス提供」を目的とした電子県庁推進の具体的指針となる「栃木県電子県庁推進指針」も策定しています。

平成 17 年 3 月に策定された「栃木県電子県庁推進指針（平成 17～19 年度）」では「前年度の実施状況や、IT を取り巻く社会状況及び技術開発等の進展速度を踏まえ、当面、目標年度を常に改定時の概ね 3 年先に設定しながら毎年度改定していく」とこととし、情報化社会に適切に対応しながら計画的に電子県庁構築が進められています。

平成 14 年 3 月	「栃木県電子県庁推進指針（平成 14～16 年度）」
平成 17 年 3 月	「栃木県電子県庁推進指針（平成 17～19 年度）」
平成 18 年 1 月	「栃木県電子県庁推進指針（平成 18～20 年度）」
平成 19 年 5 月	「栃木県電子県庁推進指針（平成 19～21 年度）」

（出典：栃木県ホームページより作成）

図表 8 「栃木県電子県庁推進指針」のあゆみ

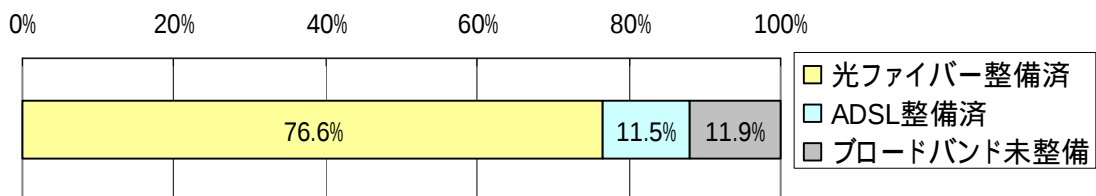
Ⅲ 下野市の情報化の状況

1 本市の情報通信基盤整備状況

(1) 光ファイバー、ADSL整備状況

平成 19 年 6 月現在の地区別整備状況、平成 19 年 3 月現在の世帯数によれば、下野市内で「光ファイバーまたは ADSL」が利用できる世帯は全体の 76.6%、ADSL が利用できる世帯は 11.5%となっています。一方でその他の 11.9%の世帯は ISDN あるいはダイヤルアップ接続しかできず、ブロードバンドが利用できない状況にあります。

(平成 19 年 6 月 1 日現在の地区別整備状況、平成 19 年 3 月 31 日現在の世帯数より算出)



(出典：下野市調査資料¹、NTT東日本公表データより作成)

図表 9 下野市内のブロードバンド整備状況(世帯率)

(平成 19 年 6 月 1 日現在の地区別整備状況、平成 19 年 3 月 31 日現在の人口・世帯数より算出)

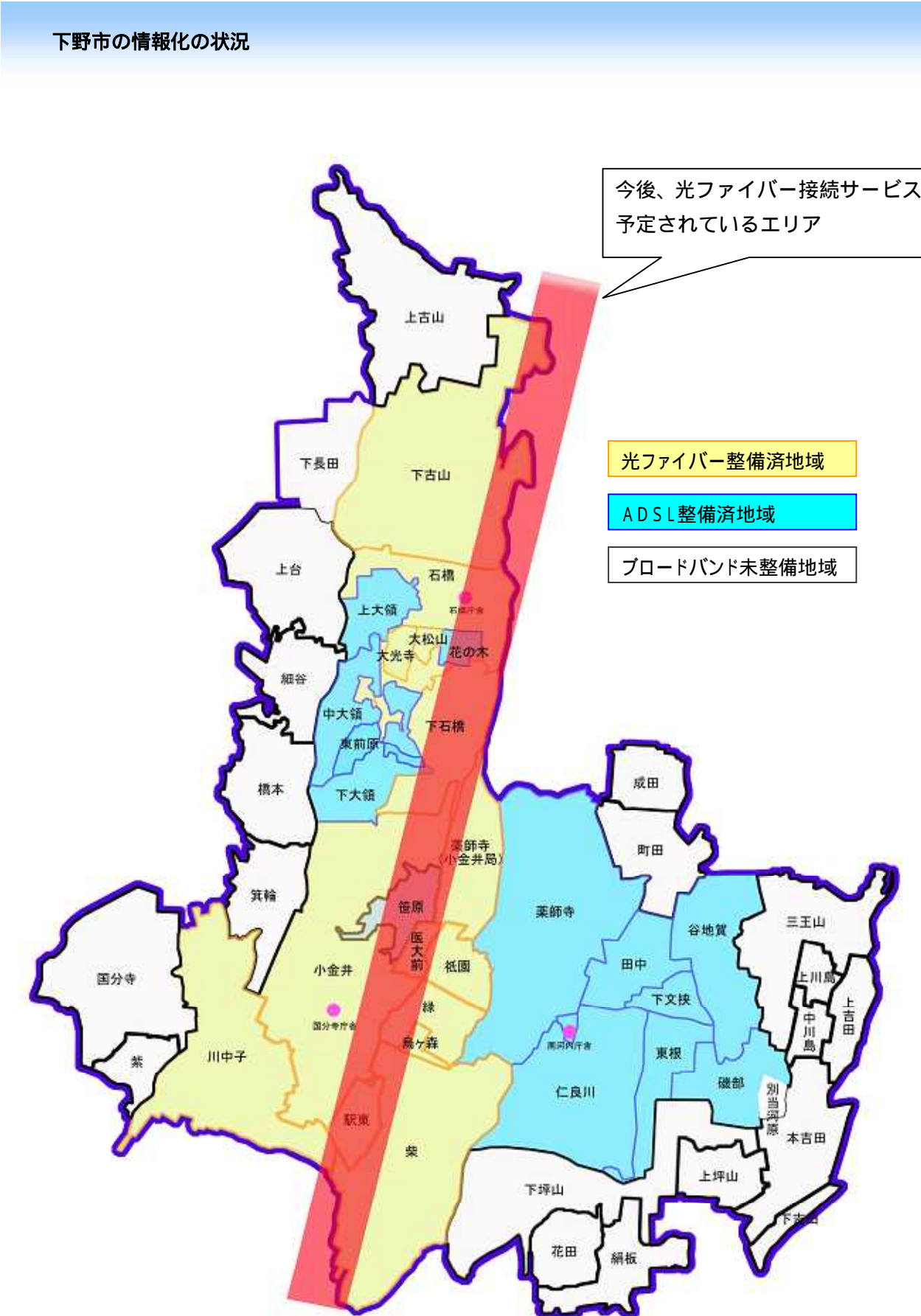
	人口		世帯数	
光ファイバー整備済地域	43,021	72.3%	15,634	76.6%
ADSL整備済地域	7,962	13.4%	2,345	11.5%
ブロードバンド未整備地域	8,561	14.4%	2,439	11.9%
合計	59,544	100.0%	20,418	100.0%

(出典：下野市調査資料、NTT東日本公表データより作成)

図表 10 下野市内のブロードバンド整備状況(人口及び世帯数)

また、現在の光ファイバー、ADSL整備状況と通信事業者から発表されている今後のブロードバンド整備予定を合わせると図表 11 に示すとおりとなり、本市の西側エリアと南東側エリアでは ADSL や光ファイバーといったブロードバンド接続サービスが未だ提供できない状況にあります。

¹ 下野市調査では市独自の基準として、NTT交換局から半径 2 km を越える地域をブロードバンド未整備地域(情報通信格差地域・デジタルデバイド地域)と定義しています。



(出典：下野市調査資料、NTT東日本公表データ、KDDI 公表データより作成)

図表 11 光ファイバーサービス提供エリア(予定も含む)の概略

2 行政の情報化への取り組み

(1) 本市施設のネットワーク整備状況

図表 12 に示すように、本市市職員有人施設間のネットワークは光ファイバーで接続されており、事務職員・保育士には一人1台のパソコンが整備されています。

(平成19年10月1日現在)

分類	施設名	容量	PC配置	備考
事務所	国分寺庁舎・南河内庁舎・石橋庁舎	100M	一人1台	IP内線電話整備済み
	水道庁舎・下水道庁舎	10M	一人1台	
産業振興	オアシスポップ館	10M	1台	
児童福祉	【保育園】 吉田・薬師寺・グリム・こがねい・しば保育園 【児童館】 南河内・石橋・国分寺駅東・国分寺駅西児童館	10M	一人1台	
社会福祉	ふれあい館・ゆうゆう館・こばと園	10M	一人1台	
	きらら館 (健康増進課・高齢福祉課)	10M	一人1台	IP内線電話整備済み
生涯学習	【公民館】 南河内・南河内東・石橋	10M	一人1台	
	国分寺公民館	100M	一人1台	国分寺庁舎に併設
	【図書館】 南河内・石橋・国分寺	10M	一人1台	
生涯学習	生涯学習情報センター	10M	2台	
スポーツ	青少年ホーム(スポーツ振興課)	10M	一人1台	
	B&G 国分寺海洋センター・南河内体育センター	10M	各2台	
文化財	下野薬師寺歴史館・国分寺跡発掘調査事務所	10M	各1台	
学校	国分寺給食センター	10M	一人1台	
	【小学校】 薬師寺・吉田東・吉田西・祇園・緑・石橋・古山・石橋北・細谷・国分寺・国分寺東	10M	各1台	
	国分寺西小学校	10M	1台	校内LANと市情報ネットワークを接続 ²
	【中学校】 南河内・南河内第二・石橋・国分寺	10M	各1台	

図表 12 下野市職員有人施設間のネットワーク接続とPC配置台数

² 国分寺西小学校は、合併前光ファイバー未整備地域であったため、インターネット接続環境が劣悪でした。そのため、合併時に、学校間の情報格差を是正するモデルとして、校内ネットワークと市情報ネットワークを接続し、光接続のインターネット環境を整備しました。

(2) 小中学校のネットワークインフラ整備・情報通信環境状況

本市内の小学校、中学校のネットワークインフラ整備・情報通信環境状況は、図表 13、図表 14 に示すとおり、一部の小学校において校内 LAN、学校別公式 Web サイトが未整備となっています。

(平成 19 年 10 月 1 日現在)

学校名	校内 LAN 整備	地域の光ファイバー整備状況	インターネット接続形態	パソコン設置台数		学校別公式 WEB サイト
				コンピュータ教室	普通教室	
薬師寺小	済	未	ADSL	41	13	済
吉田東小	済	未	ADSL	25	6	済
吉田西小	済	未	ADSL	19	6	済
祇園小	済	済	光ファイバー	41	22	済
緑小	済	済	光ファイバー	41	13	未
石橋小	未 ³	済	ADSL	41	0	済
古山小	未	済	ADSL	35	0	済
細谷小	未	未	ADSL	14	0	未
石橋北小	未	未	ADSL	38	0	未
国分寺小	済	済	ADSL	41	20	済
国分寺西小	済	済	市光ネット	24	7	済
国分寺東小	済	済	ADSL	41	14	済

図表 13 小学校のネットワークインフラ整備・情報通信環境状況

(平成 19 年 10 月 1 日現在)

学校名	校内 LAN 整備	地域の光ファイバー整備状況	インターネット接続形態	パソコン設置台数		学校別公式 WEB サイト
				コンピュータ教室	普通教室	
南河内中	済	未	ADSL	42	8	済
南河内二中	済	済	光ファイバー	41	20	済
石橋中	済	済	ADSL	41	20	済
国分寺中	済	済	ADSL	41	18	済

図表 14 中学校のネットワークインフラ整備・情報通信環境状況

(3) 情報系システムの整備状況

市民向けサービス用システム

主な市民向けサービス用システムとして「市ホームページ」、「スポーツ・公民館施設管理」をはじめ、図表 15 に示すシステムが稼動しています。

³ 石橋小は校内 LAN の基盤となる配線は完了していますが、それを活用するためのパソコンが整備されていないため「校内 LAN は未整備」としています。

(平成19年10月1日現在)

市民向けサービス用に稼働中のシステム	システム概要
市ホームページ	本市からの情報提供手段の一つとして、パソコンからのアクセスを想定したホームページを公開。
スポーツ・公民館施設管理	庁舎間(例えば、石橋のスポーツ・公民館施設管理で国分寺の体育館の予約など)の予約状況確認と予約が可能。市ホームページ上で予約状況照会が可能。
かんたん申請・申込	市ホームページから、厳格な個人認証が必要ない申請・申込が可能。
図書館	国分寺図書館、石橋図書館、南河内図書館相互の蔵書検索や図書予約が可能。
市議会議事録	ホームページ上で市議会の議事録が検索可能。
市例規集	ホームページで市例規集を公開中。
内線電話	分庁方式のデメリットを緩和するため、3庁舎及びきら館の間でIP内線電話網を構築。 市の大部分の事務について内線網を整備済み。市民の方が市の施設に電話をかけた場合に他の施設へも転送が可能になり、かけ直しを防ぐことが可能。

図表 15 稼働中のシステム(市民向けサービス用)

内部事務用システム

主な内部事務用システムとして「グループウェア」、「電子決裁基盤」をはじめ、図表 16 に示すシステムが稼働しています。

(平成19年10月1日現在)

内部事務用に稼働中のシステム	システム概要
グループウェア	スケジュール・電子掲示板での職員間の情報共有、電子メール・ホームページ閲覧等による外部との情報交換・情報収集の効率化を実現。
電子決裁基盤	各種決裁を紙による決裁からパソコンによる電子決裁に移行させるための基盤。庶務事務及び文書管理システムで稼働中。
財務会計	予算・支出・決算事務を行うシステム。
庶務事務	職員の労務管理(休暇・時間外勤務・日直・出張等)を行うシステム。
文書管理	電子文書と紙文書とを一元的に管理するとともに、電子決裁可能な文書を電子決裁に移行させるシステム。
市ホームページ作成	各課の担当者がリアルタイムにホームページを更新できるシステム。 ・新着情報、各課からのお知らせコーナーによる業務や行事等の案内 ・各課の担当業務案内 ・市の業務に関する情報提供 等

図表 16 稼働中の内部事務用システム

(4) 基幹系システムの整備状況

市民サービス

3庁舎で合併前と同じ窓口サービスを提供しています。また、南河内児童館に住民票・印鑑証明自動交付機を設置しています。

内部事務

住民基本台帳、税、介護、国民健康保険等の住民情報を管理するシステムが稼動しています。

また、セキュリティを強固にするため、情報系システムとは物理的にネットワークを分離しています。

3 市民アンケート結果

(1) アンケート調査実施概要

平成 19 年 8 月に、市民の情報化の現状と情報化及び下野市情報化施策に対するニーズの把握を目的とし、「下野市地域情報化計画策定に係るアンケート調査」を実施いたしました。実施概要は次のとおりです。

調査対象	18 歳以上の市民から無作為抽出した 1,000 人
調査方法	郵送送付、郵送回収によるアンケート調査
調査期間	平成 19 年 8 月 17 日～平成 19 年 9 月 3 日
調査項目	回答者属性（年齢、性別、職業、居住地域） 下野市ホームページの利用状況、満足度、要望等 普段必要としている情報、提供できる情報 インターネットを活用した行政サービスへの要望 今後の情報化社会のイメージ
有効回答数	395 件

図表 17 「下野市地域情報化計画策定に係るアンケート調査」の調査実施概要

(2) 市民アンケート結果総括

市民アンケート結果の総括は次の通りです。（詳細は次節以降をご覧ください）

■ インターネット利用状況

- ・ インターネット利用経験者のうち、週に 1 回以上インターネットを利用（電子メールを除く）する人は 76.6%、週に 1 回以上電子メールを利用する人は 81.2%と多くの人が高頻度で利用している。
- ・ 光ファイバー未整備地域の 8.4%の人が光ファイバーの利用について「是非利用したい」と回答しており、光ファイバーに対する需要は少なくない。
- ・ 本市ではインターネットを「よく利用する人」と「利用しない人」の二極化が進みつつあると推測される。したがって、このような利用状況の差異に起因する情報格差を是正するためにも、インターネットを利用したことがない人が抵抗なくインターネットを始められるような環境を整備することが重要であると考えられる。

■ 下野市ホームページの利用状況、ホームページに対する満足度、要望について

- ・ 下野市ホームページを「利用している」と回答した人は全体の 1 割程度であり、インターネットの利用率と比べて相対的に低い。

- ・ インターネットを利用している人がよく見るページは「行政の窓口・施設案内(29.3%)」が最も多く、次いで「ごみ・リサイクル関連情報(26.8%)」、「医療・健康・衛生関連情報(24.4%)」、「スポーツ文化関連情報(24.4%)」、「広報紙(24.4%)」、「観光情報(24.4%)」である。
- ・ 住民サービス向上という観点から、このようなニーズの高いコンテンツを中心にその内容を充実させることが重要であるとともに、それを利用してもらうための積極的なアピールも必要である。
- ・ 下野市ホームページで今後利用したいサービスとして「各種証明書の交付(51.0%)」、「電子申請・届出手続き(47.1%)」へのニーズが高いことから、これらの実現に向けた施策の検討も重要となる。

■必要としている情報、地域生活や地域産業に関して提供できる情報について

- ・ 普段の生活で必要としている地域の情報は「医療機関」、本市から提供して欲しい情報は「保健、医療」であり、医療に関する情報を必要としている人が多い。
- ・ 一方、市民の側から地域貢献を目的としたホームページに提供できる情報・技術は「医療機関および病気」という意見が最も多い。
- ・ すなわち市民が求めている情報と提供できる情報が合致しており、この情報の流れをつなぎ合わせることができれば地域内での情報交流が盛んになり、地域のコミュニケーション活性化につながる可能性がある。

■インターネットを活用した行政サービスについて

- ・ 子育てに関するサービスでは「幼稚園・保育園施設情報の提供サービス(43.8%)」、「地域の子育て支援情報の提供サービス(39.2%)」へのニーズが高く、まずは基本的な情報提供を望む声が多い。
- ・ 防災・防犯、環境に関するサービスでは「防犯情報メール通知サービス(39.9%)」、「災害対策情報提供サービス(39.3%)」、「被災者・家族への安否情報提供サービス(39.3%)」、「防災情報緊急通知サービス(37.5%)」とニーズが分散している。
- ・ 医療・福祉に関するサービスでは「インターネット医療・福祉相談サービス(59.3%)」のニーズが高い。
- ・ また、防災・防犯、環境に関するサービスでは「特になし(6.2%)」、医療・福祉に関するサービスでは「特になし(8.3%)」となっており、9割以上の人が何らかのサービスを求めており、市民の大きな関心事であると言える。

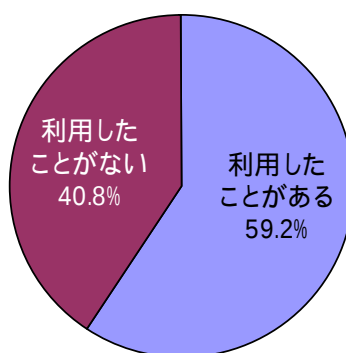
■今後の情報化社会のイメージについて

- ・ 市民の多くは、豊富な情報を入手することにより、生活の利便性が向上することに価値を見出している。したがって、まずは情報提供を中心にサービスの充実を検討していくことが必要である。
- ・ 個人情報の取扱を含めたセキュリティ対策に関する不安が大きいことから、庁内はもちろんのこと市民も含めたセキュリティに関する意識の向上を進めることが必要である。

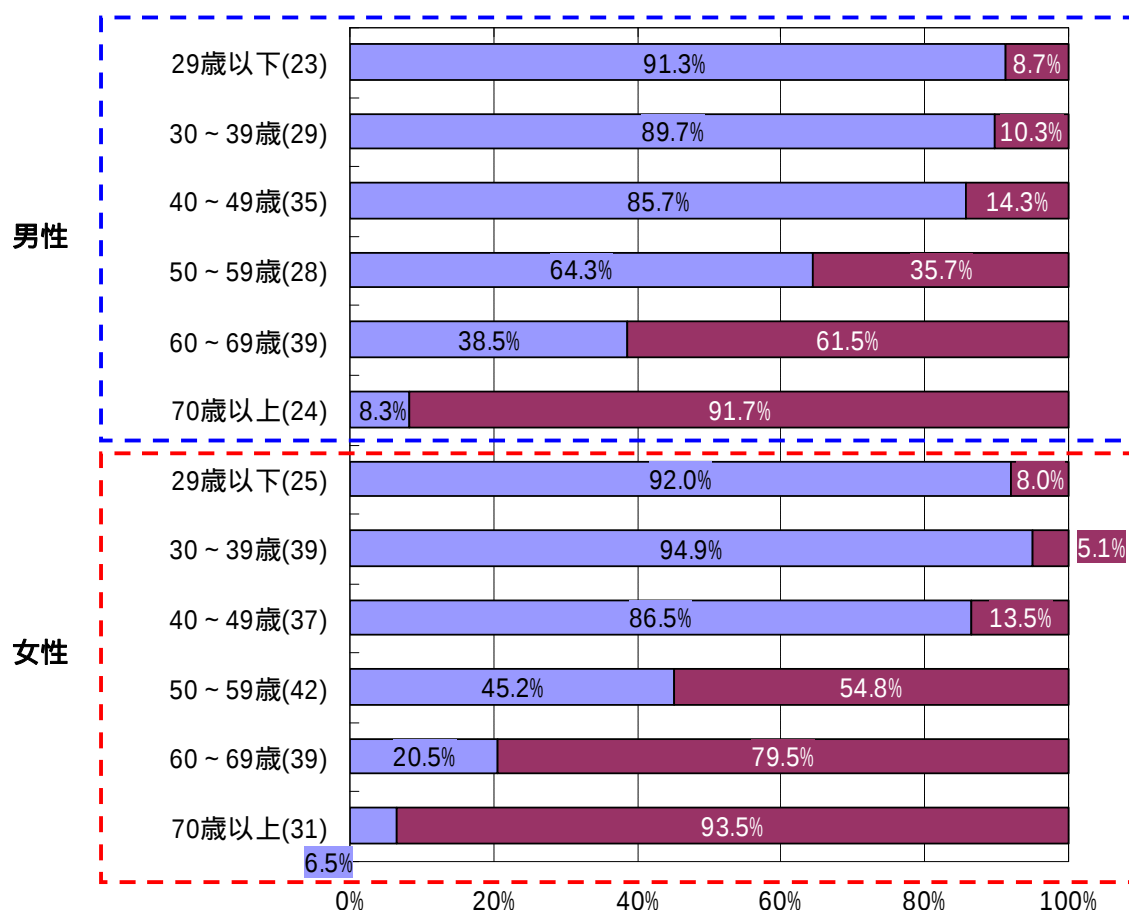
(3) インターネット利用状況

「インターネットを利用したことがある」と回答した人は全体の 59.2%であり、全国のインターネット普及率（68.5%）よりやや低い状況ではあるものの、全体の約 6 割がインターネットを利用している状況です。

(n=395)

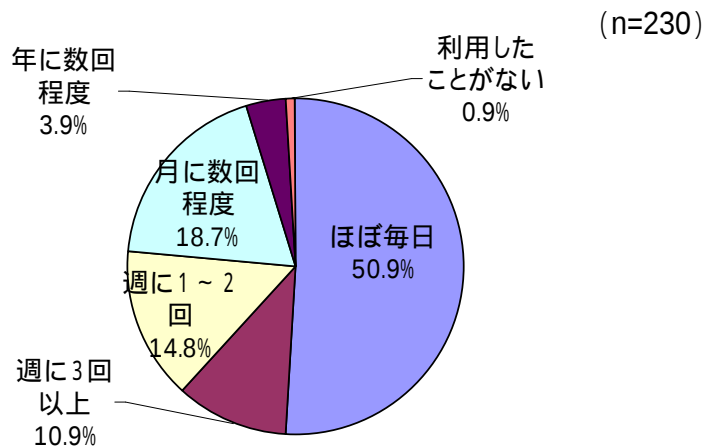


図表 18 インターネット利用経験

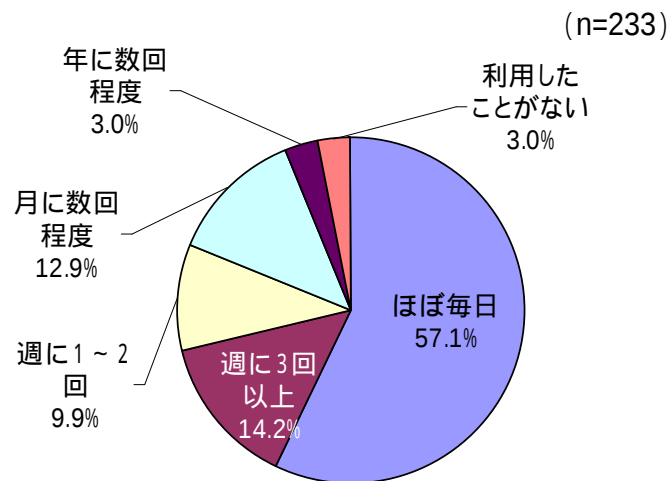


図表 19 男性・女性の年代別に見た「インターネット利用経験」

また、インターネット利用経験者のうち、週に1回以上インターネットを利用(電子メールを除く)する人は76.6%、週に1回以上電子メールを利用する人は81.2%と多くの人が高頻度で利用していることから、インターネットを利用し始めると定期的に利用するようになるということが推測されます。特に電子メールについては、若い世代を中心に多くの市民が利用していることから、重要な情報伝達手段の1つとして位置付けることができます。

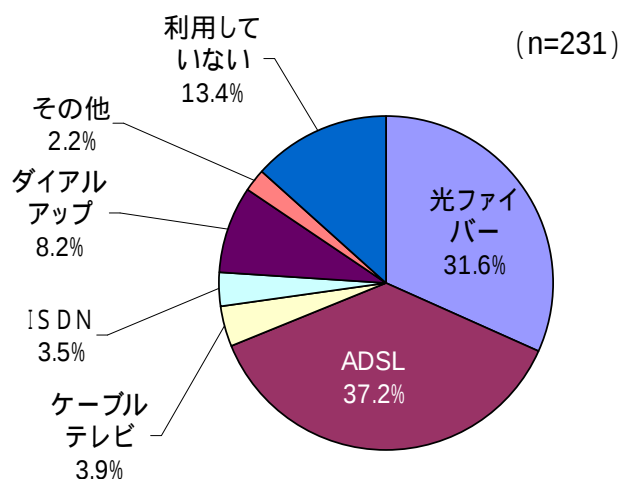


図表 20 インターネット利用頻度



図表 21 電子メール利用頻度

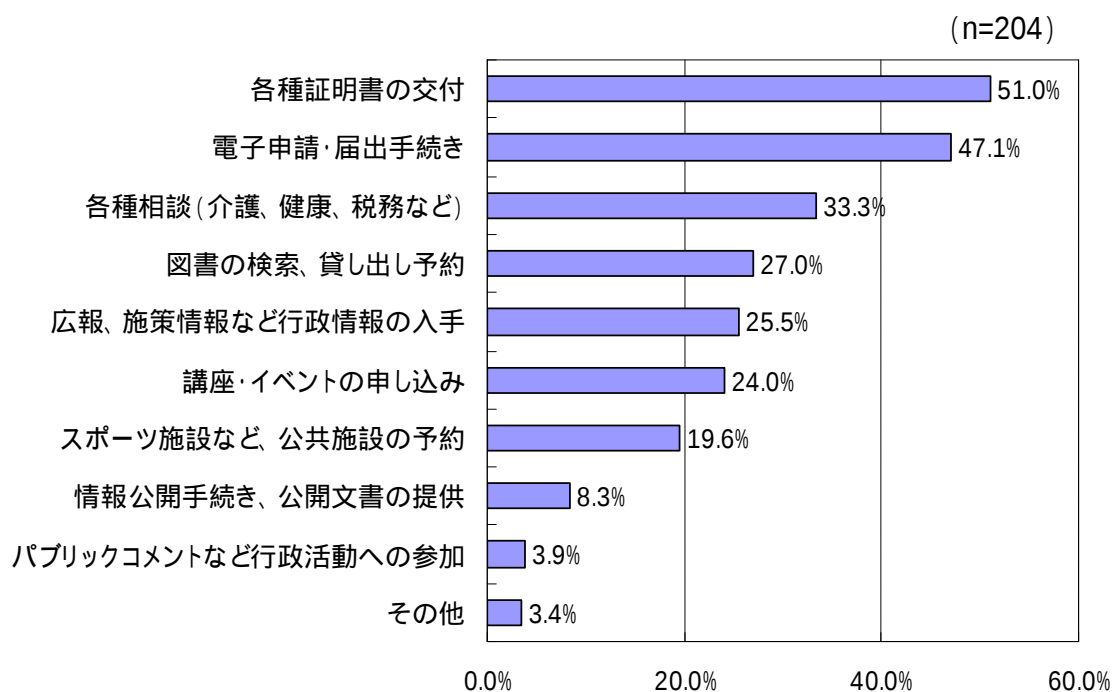
インターネットの利用接続形態は、インターネット利用経験者の72.7%(インターネット利用未経験者も含めると全体の42.5%)が光ファイバー、ADSL、ケーブルテレビといったブロードバンドを利用しています。



図表 22 インターネットの利用接続形態

(4) 本市ホームページへの要望

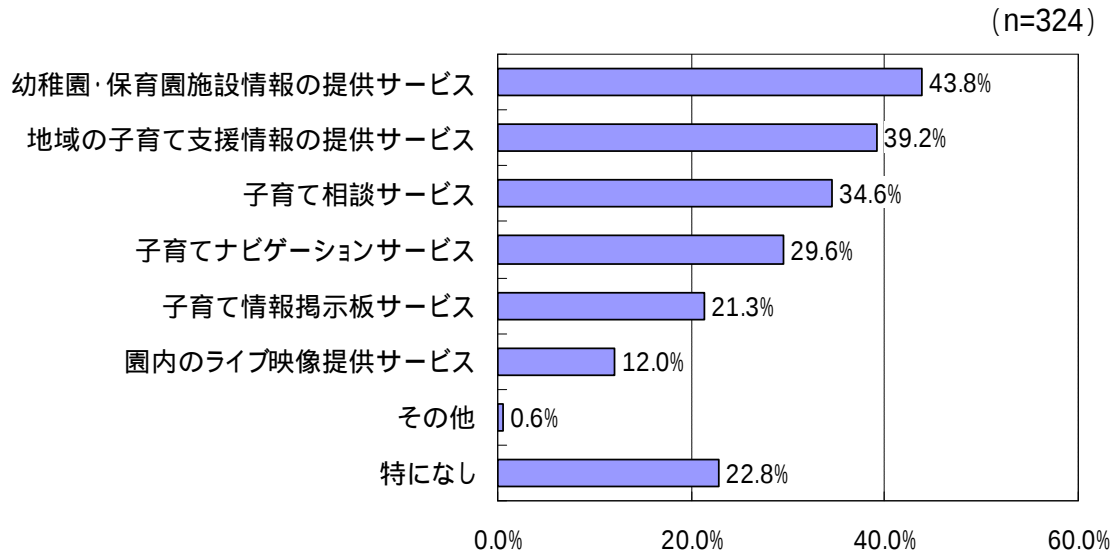
本市ホームページで今後利用したいことは「各種証明書の交付 (51.0%)」、「電子申請・届出手続き (47.1%)」という回答が多くなっています。



図表 23 下野市ホームページで今後利用したいと思うこと

(5) インターネットを活用した行政サービスについて

子育てについては、「幼稚園・保育園施設情報の提供サービス（43.8%）」、「地域の子育て支援情報の提供サービス（39.2%）」に対するニーズが高く、基本的な情報提供を望む声が多くなっています。



【幼稚園・保育園施設情報の提供サービス】

幼稚園・保育園の空情報、施設情報、申し込み方法の閲覧ができるサービス

【地域の子育て支援情報の提供サービス】

地域で活動する子育てサークルや地域の安全な遊び場に関する情報を閲覧できるサービス

【子育て相談サービス】

子育てに関する相談をインターネット・メールで相談できるサービス

【子育てナビゲーションサービス】

ケース別、年齢別に利用できる制度やサービスをインターネットで簡単に調べられるサービス

【子育て情報掲示板サービス】

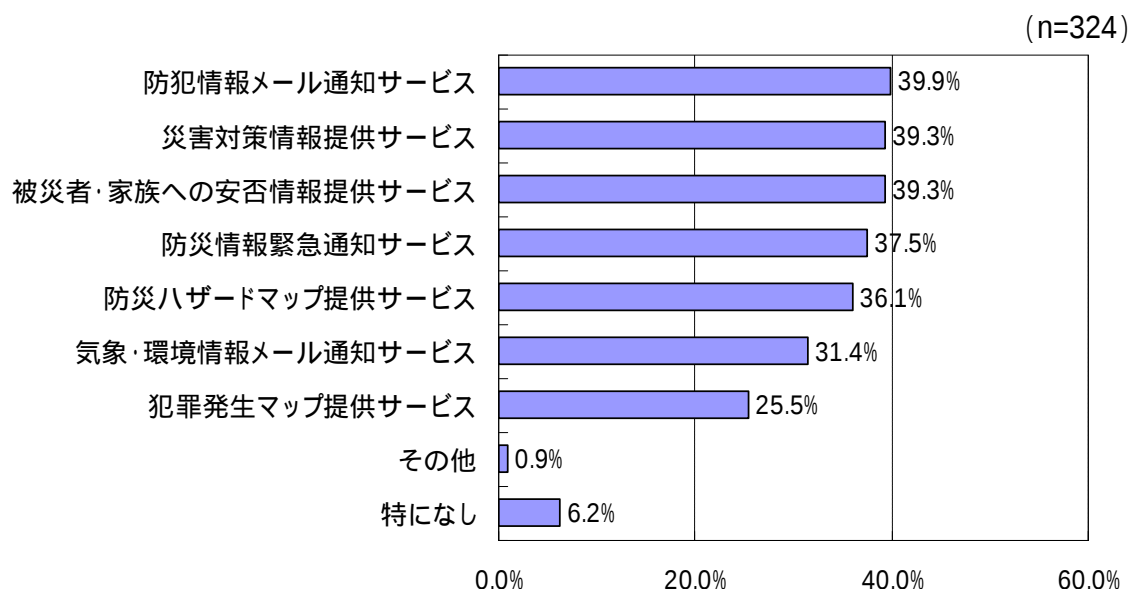
子育てに関する口コミ情報の閲覧及び書き込みができるサービス

【園内のライブ映像提供サービス】

幼稚園・保育園にいる子供の様子をインターネットでリアルタイムに見られるサービス

図表 24 子育て支援に関するサービスとしてあれば便利だと思うもの

防災・防犯、環境に関するサービスでは「防犯情報メール通知サービス（39.9%）」、「災害対策情報提供サービス（39.3%）」、「被災者・家族への安否情報提供サービス（39.3%）」、「防災情報緊急通知サービス（37.5%）」といろいろなサービスにニーズが分散しています。また、「特になし」は6.2%となっており、9割以上の人が何らかのサービスを求めており、市民の重大な関心事であることがうかがえます。



【被災者・家族への安否情報提供サービス】

災害発生後に被災者・家族が安否情報をインターネットで確認できるサービス

【防犯情報メール通知サービス】

事件発生情報、悪質商法に関する情報をメールで通知するサービス

【災害対策情報提供サービス】

災害発生時などの避難場所の開設状況や交通・ライフラインの被害復旧情報をインターネットで確認できるサービス

【防災情報緊急通知サービス】

地震に関する情報、洪水発生時などの避難に関する情報をメールやインターネットで確認できるサービス

【防災ハザードマップ提供サービス】

予測される災害の状況や、避難先などをまとめた地図をインターネットで見られるサービス

【気象・環境情報メール通知サービス】

化学スモッグ、台風、雷雨などの気象・環境に関する情報をメールで通知するサービス

【犯罪発生マップ提供サービス】

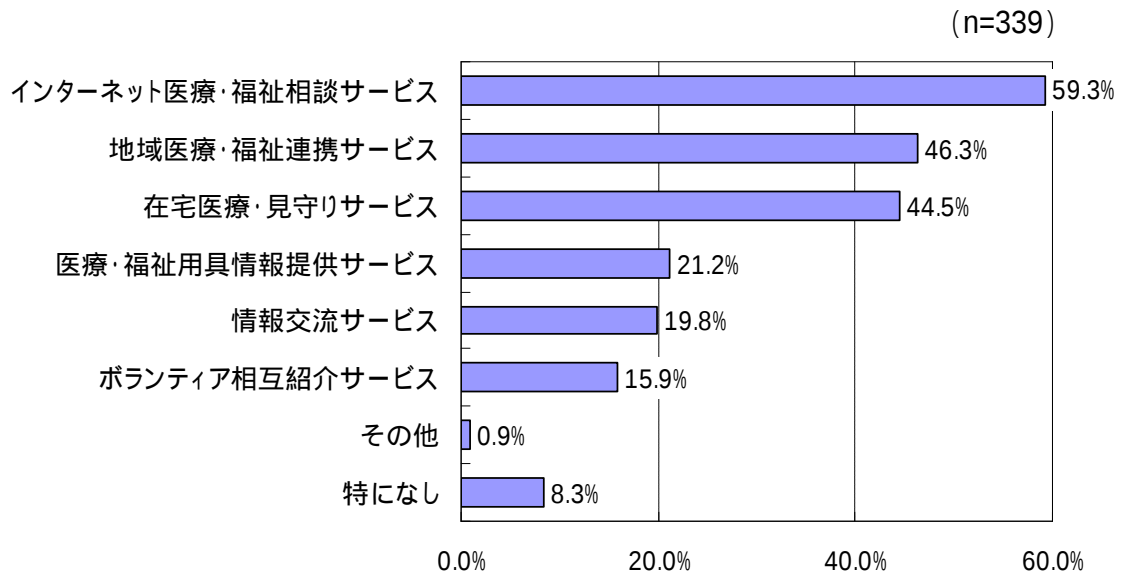
犯罪の発生状況をまとめた地図をインターネットで見られるサービス

図表 25 防災・防犯、環境に関するサービスとしてあれば便利だと思うもの

下野市の情報化の状況

医療・福祉に関するサービスでは「インターネット医療・福祉相談サービス（59.3%）」のニーズが高くなっています。

また、防災・防犯、環境に関するサービスと同様に、医療・福祉に関するサービスでも「特になし」と回答する人は 8.3%と低くなっており、市民の大きな関心事であることがうかがえます。



【インターネット医療・福祉相談サービス】

インターネット、電子メールで社会福祉士・医師・看護師へ相談できるサービス

【地域医療・福祉連携サービス】

その人の受診履歴情報やアレルギー情報などの健康情報を地域の医療施設や福祉施設で共有し、初めて通院する病院での治療や救急搬送先での処置、訪問看護・介護時に的確に診断・介護が受けられるサービス

【在宅医療・見守りサービス】

インターネット、テレビ電話などによる在宅患者の遠隔診療・看護介護、独居老人の健康状態の確認・相談受けができるサービス

【医療・福祉用具情報提供サービス】

福祉用具の販売情報、口コミ情報をインターネット確認できるサービス

【情報交流サービス】

インターネット掲示板やメール等で福祉・介護などに携わる市民間で情報交換ができるサービス

【ボランティア相互紹介サービス】

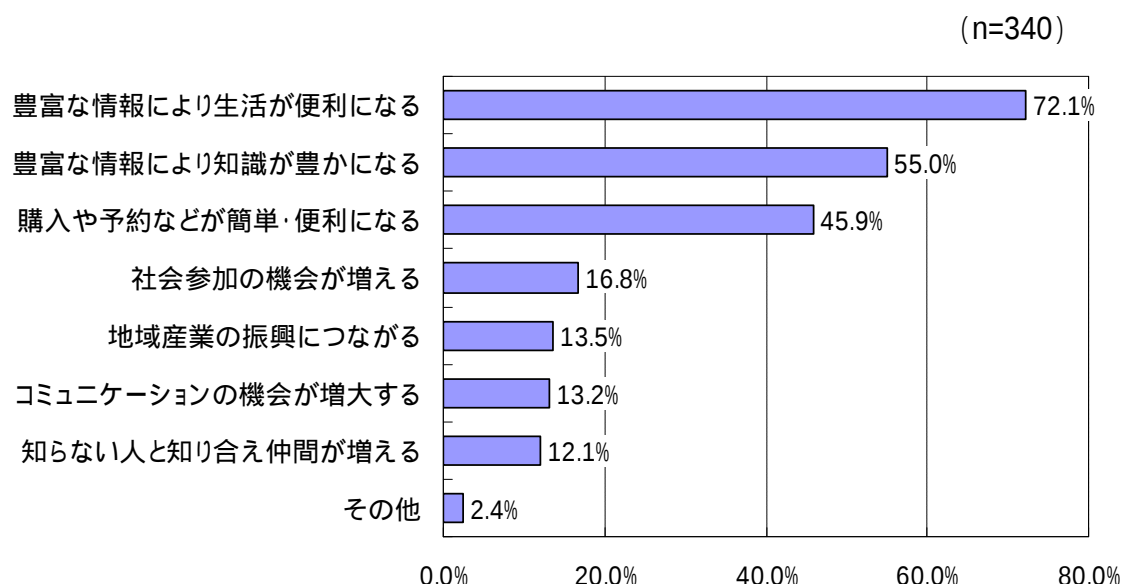
インターネット上でボランティアを探している人、ボランティア活動をしたい人を相互に紹介するサービス

図表 26 医療・福祉に関するサービスとしてあれば便利だと思うもの

(6) 今後の情報化社会のイメージについて

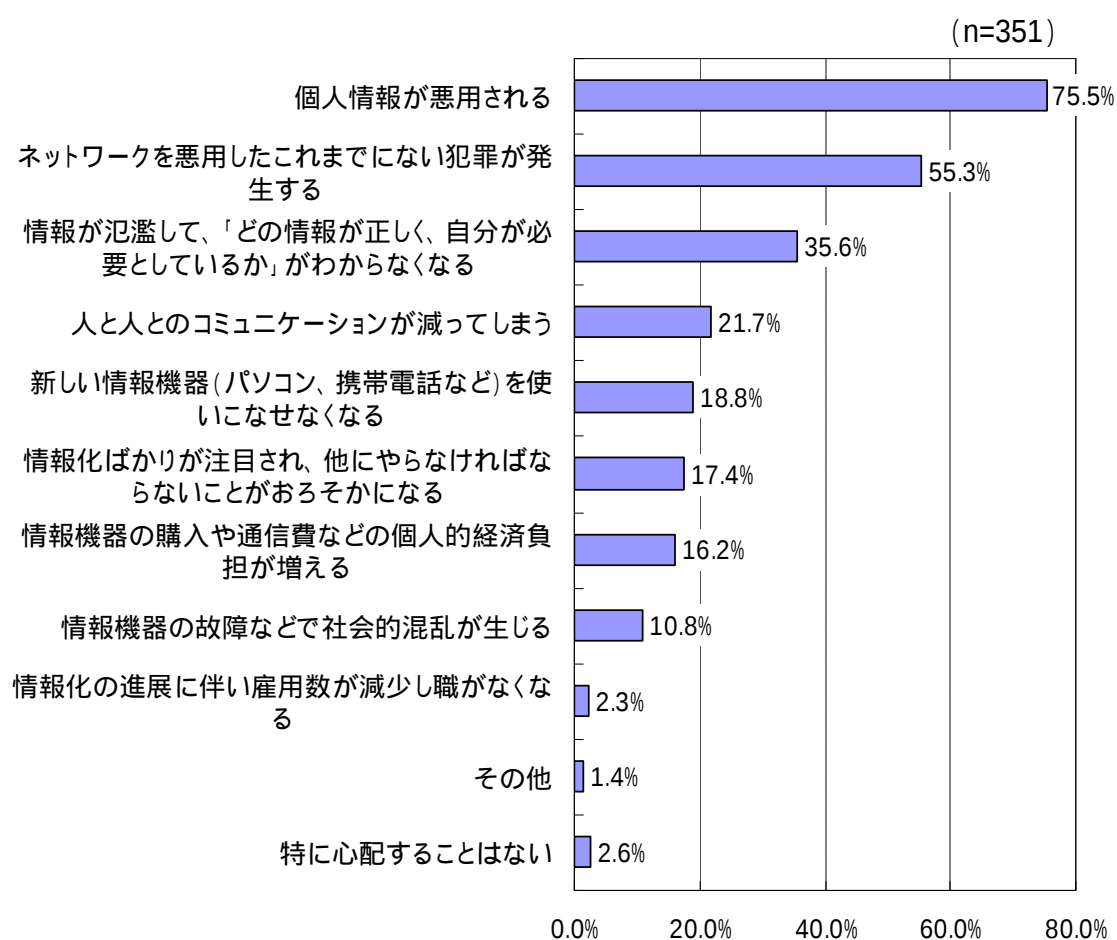
情報化が進むことにより期待する効果は「豊富な情報により生活が便利になる(72.1%)」、「豊富な情報により知識が豊かになる(55.0%)」、「購入や予約などが簡単・便利になる(45.9%)」など、主に個人で完結する活動に回答が集まっています。

一方で、「社会参加の機会が増える(16.8%)」、「コミュニケーション機会が増大する(13.2%)」といった、コミュニケーションやコミュニティへの参加に対する期待は少なく、現時点では「利便性の向上に資する情報入手」が求められているということがうかがえます。



図表 27 情報化に期待する効果

また、不安に思うことでは「個人情報が悪用される（75.5%）」という回答が特に多く、インターネットを利用する人の多くが個人情報に対するセキュリティの向上を望んでいると考えられます。



図表 28 情報化が進むことにより不安に思うこと

4 庁内アンケート結果

(1) アンケート実施概要

平成 19 年 7 月に、本市職員に対し「下野市の庁内システム及び住民向けサービスに対し感じている課題・要望」、「日頃から肌で感じている住民ニーズ」に関するアンケート調査を実施いたしました。実施概要は次のとおりです。

調査対象	下野市全事務職員
調査方法	庁内アンケートシステムによる調査
調査期間	平成 19 年 7 月 10 日～平成 19 年 7 月 25 日
調査項目	庁内で稼働中の各種情報システムの問題点（使い方がわからない、同じデータを違うシステムに入力しているなど） 業務上、「あったら便利」あるいは「ないから不便」と感じる仕組み（組織、ルール、システム、データ等）、また全庁的に共有できたら便利な情報 インターネットやホームページを利用した現行の市民・企業向けサービスについて、市民からの要望、サービス上の問題点 市民の視点からみて、「あったら便利」あるいは「ないから不便」と感じる仕組み（組織、ルール、システム、データ等）、ホームページや携帯電話でやりとりできたら便利な情報、システム化したら便利になると思われるサービス その他、下野市の地域情報化に関する意見、提案
有効回答数	113 件

図表 29 庁内アンケート調査実施概要

(2) アンケート結果

図表 30 に主な意見を示します。

「庁内で稼働中の各種システムの問題点」では、特に「共有フォルダ利用の効率化」という意見が多く、ファイルを共有できる利便性と危険性を踏まえたうえで、フォルダ構成やアクセス権を見直すことで業務効率化に繋がる可能性もあります。また、「システム利用研修・マニュアル整備」も業務効率化に寄与するものと考えられます。

「業務上、『あったら便利』『ないから不便』と感じる仕組み、共有したい情報」では、特に「住民情報の共有」という意見が多くなっています。住民情報の共有に関しては業務効率の向上と併せ、個人情報保護を意識したうえで、慎重に進めていくことが必要です。

「現行の市民・企業向けサービスに対する市民からの要望、サービス上の問題点」では、特に、「下野市ホームページの改善」という意見が多く見られます。現在の掲載内容・構成、アクセス状況(どのページがよく見られているか)を整理し、市民が見たい情報へより簡単に到達できるように改善することで住民サービス向上に繋がるものと考えられます。

「市民の視点からみて、『あったら便利』『ないから不便』と感じる仕組み」では、特に「インターネット経由での申請、証明発行の導入」という意見が多く、次いで「防災・防犯情報の提供」、「医療・福祉・子育て情報の提供」といった市民の安全・安心に関する回答が多く見られます。

また、その他の意見として、「住民理解が得られる計画の策定」、「誰もが恩恵を受けられる情報化推進」という回答も多くなっています。

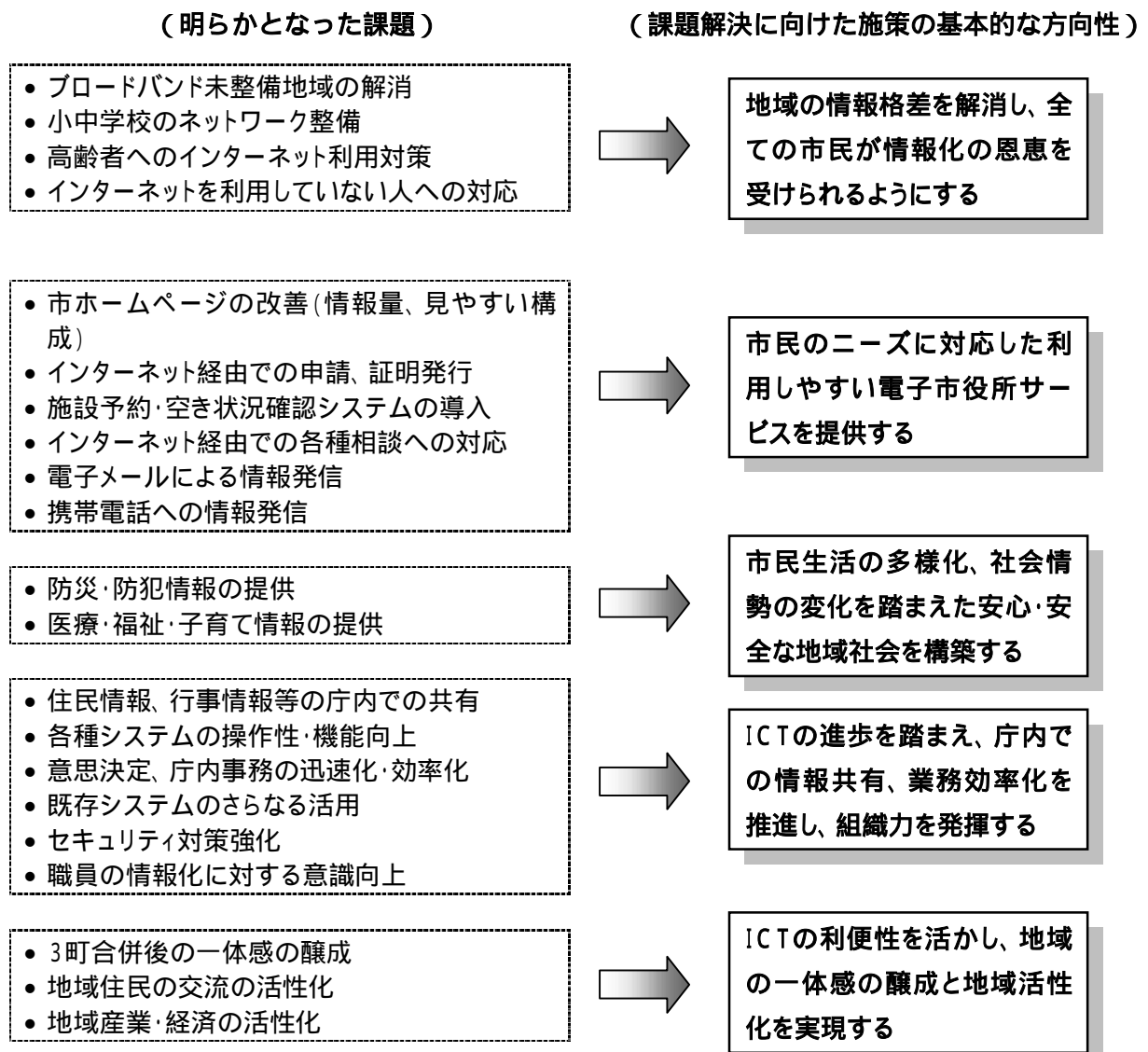
調査項目	主な意見
庁内で稼働中の各種システムの問題点	共有フォルダ利用の効率化 グループウェアの操作性・機能向上 庶務事務システムの操作性・機能向上 財務会計システムの操作性・機能向上 システム利用研修・マニュアル整備
業務上、「あったら便利」「ないから不便」と感じる仕組み、共有したい情報	住民情報の共有 電子決裁システムの導入 GIS(地理情報システム)の導入 イベント・行事情報の共有
現行の市民・企業向けサービスに対する市民からの要望、サービス上の問題点	本市ホームページの改善 高齢者へのインターネット利用対策
市民の視点からみて、「あったら便利」「ないから不便」と感じる仕組み	インターネット経由での申請、証明発行の導入 防災・防犯情報の提供 医療・福祉・子育て情報の提供 施設予約・空状況確認システムの導入 電子メールによる情報発信
その他(意見、提案など)	住民理解が得られる地域情報化計画の策定 誰もが恩恵を受けられる情報化推進

図表 30 庁内アンケート結果で得られた主な意見

IV 地域情報化の基本方針

1 本市の情報化の課題

本市のインフラ整備状況、市民アンケート結果、庁内アンケートから明らかとなった課題及び上位計画の方向性を踏まえ、本市の情報化の課題及び課題解決に向けた施策の基本的な方向性を整理すると次のようになります。



図表 31 課題の分類と解決の方向性

2 地域情報化の基本方針

課題解決のための施策の方向性を勘案し、本市における地域情報化の基本方針（「地域情報化を進めることによって、何を解決し、何を実現していくか」の方向性）として次の5つを提示します。

- 1．誰もが情報化の恩恵を享受できる情報化推進基盤の整備
- 2．電子市役所の推進による便利さを実感できる市民サービスの実現
- 3．安全・安心な市民生活の実現
- 4．行政事務の高度化・効率化
- 5．地域の一体感の醸成と豊かで活力あるまちづくりの推進

3 地域情報化の将来像とビジョン

（１）地域情報化の将来像

前述の基本方針に沿って地域情報化を推進することで到達する「下野市の将来像は次のとおりです。

地域においては

- ・ 市内全域でブロードバンドが利用できる基盤が整備され、全ての市民が高速インターネットへ接続できる環境が整えられています。
- ・ ブロードバンドの利用と併せ、携帯電話、紙媒体、人的ネットワークとも有機的に連携した市民本位の総合的な情報ネットワークが市全域で形成されています。
- ・ 市民が必要とする情報を簡単に得ることができ、また市民自らも情報を発信できるようになっています。
- ・ 安心・安全な市民生活を営むための情報や生活を豊かにする情報が市民に届けられています。
- ・ 地域の企業、農家、商店が自らの商品・サービス等の情報を提供できるようになり、事業推進に必要な情報を迅速に得ることができるようになっています。
- ・ 市民間や各種団体間で情報交流が活発に行われ、地域社会・地域コミュニティへの参加機会が多く創出されています。

市役所においては

- ・ 職員間、部署間の情報交流が活発に行われ、円滑な行政運営が行われています。
- ・ 職員個人のノウハウや課題解決方法が全庁的に共有され、質の高い市民サービスが提供されています。
- ・ 情報セキュリティ対策が徹底され、市民の情報が確実に守られています。

- ・ 市民が時間や場所の制約を受けずに行政手続きや証明書発行申請を行える、利便性の高い市民サービスが提供されています。

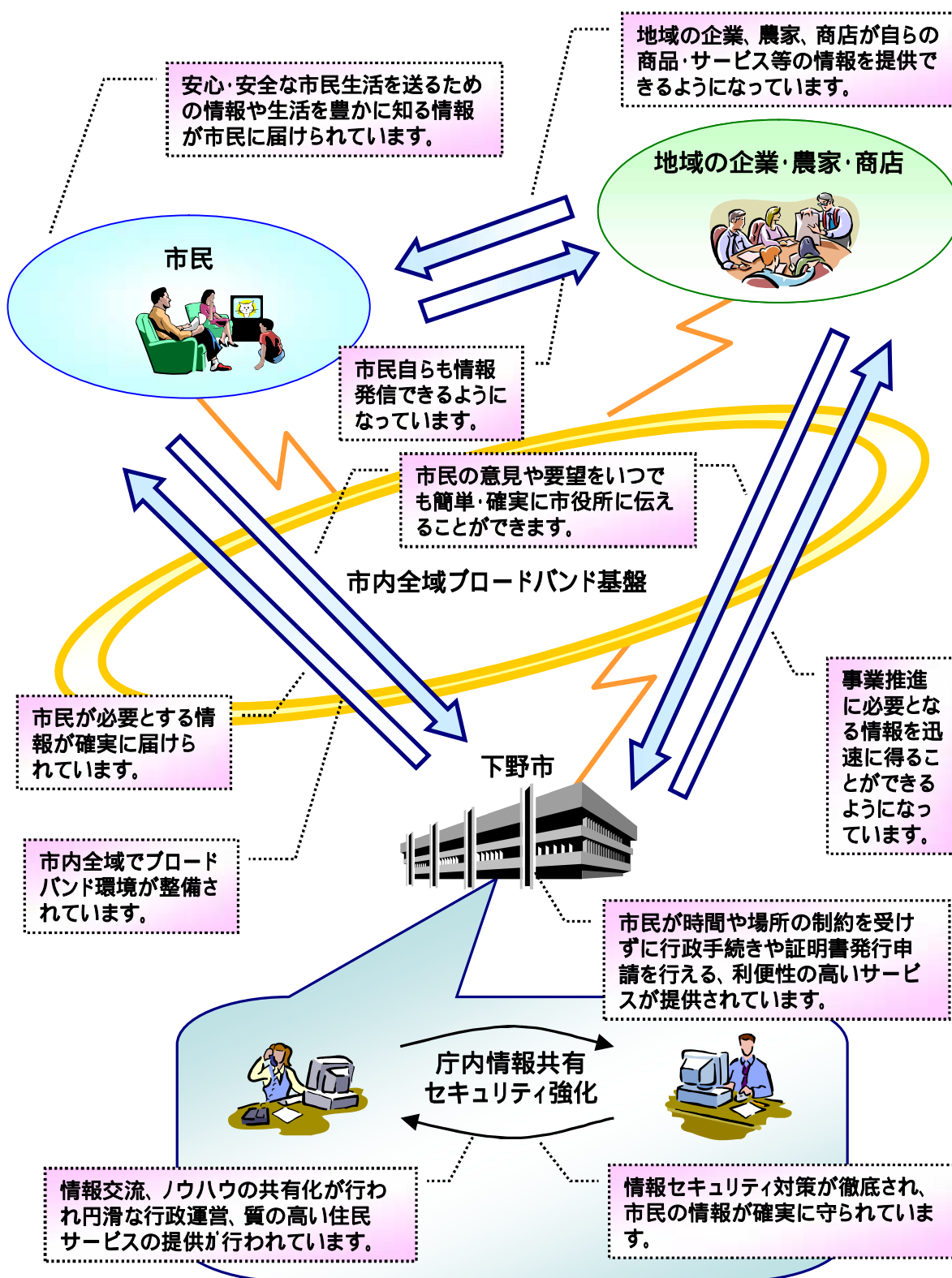
市民と市役所との間では

- ・ 市民が必要とする情報が市役所から確実に届けられています。
- ・ 市民が自らの意見や要望をいつでも簡単・確実に市役所に伝えることができ、それに対し市役所が迅速・的確に対応しています。
- ・ 市民と市役所とのコミュニケーションが活発に行われ、相互の信頼関係が保たれています。
- ・ 市民と市役所との間で下野市が目指すべき地域像が共有され、地域が一体となってその実現に取り組んでいます。

(2) 地域情報化のビジョン

地域情報化の基本方針及び将来像から、市民誰もがＩＣＴを利用できる環境が整い、そのうえで市民と行政が協働して、共に安心して暮らすことができる活力ある地域とすることを目指し、本市の地域情報化のビジョンを次のように定めます。

誰もがＩＣＴを利用し、共に安心して暮らすことができる活力ある下野市の創造



図表 32 地域情報化の将来像

V 地域情報化施策

【施策体系】

基本的方向性	施策の方向性	具体的な事業検討の方向性
1. 誰もが情報化の恩恵を享受できる情報化推進基盤の整備	(1) 情報通信基盤の充実	全ての市民がICTの利活用による恩恵を享受できるよう、官民一体となって市内全域へのブロードバンド整備に努めるほか、小中学校のネットワーク基盤整備、公共情報端末の設置などにより、地域格差のない安定した情報通信基盤の整備を推進します。
	(2) 情報化社会への対応能力の向上	全ての市民がICTの利活用による恩恵を享受できるよう、高齢者や障害者を対象としたICT講習会の実施支援や小中学校におけるコンピュータ教育の推進などにより、市民間の情報格差の解消を推進します。
2. 電子市役所の推進による便利さを実感できる市民サービスの実現	(1) 情報提供・情報公開の推進	市民が必要とする情報を迅速・確実に届けられるよう、下野市ホームページの内容充実・多機能化や電子メールによる情報提供などを推進します。
	(2) 電子市役所のためのシステムの整備	時間や場所の制約を受けず行政手続きを行えるよう、電子申請や施設予約システムなどの電子市役所サービスを推進します。
3. 安全・安心な市民生活の実現	(1) 防災・防犯に関するサービスの充実	市民がより安全な生活を営むことができるよう、防災マップの提供、防災無線システムによる情報提供などのサービスを推進します。
	(2) 保健・医療・福祉に関するサービスの充実	市民、特に障害者や高齢者がより安心して暮らせるよう、保健医療情報提供サービス、独居高齢者見守りシステムなどのサービスを検討・推進します。
	(3) 子育て支援に関するサービスの充実	市民が安心して子育てできるよう、子育てに関する情報提供を充実し、保育園・幼稚園・学童保育等の情報提供、子育て支援に関する情報提供などを推進します。
	(4) 環境にやさしいまちづくりの推進	市民が環境にやさしい行動を積極的に行えるよう、環境保全・環境美化・リサイクル等に関する情報提供を推進します。

基本的方向性	施策の方向性	具体的な事業検討の方向性
4. 行政事務の高度化・効率化	(1) 庁内情報共有の推進	業務の効率化・高度化を目指し、電子ファイルや職員スケジュールなどの職員間での情報共有を推進します。また、高水準な住民サービスを提供するため、各職員が持っている業務ノウハウ、課題解決方法などの職員間での共有、有効活用を推進します。
	(2) 市職員の情報化社会への対応能力の向上	市職員が適切で効果的にICTを利活用できるよう、職員ICT研修の充実、ICTリーダーの育成などを推進します。
	(3) 情報セキュリティ対策の徹底	情報セキュリティへの十分な対策を講じるよう、個人情報保護対策の徹底、ICT機器・ネットワークの監視などを推進します。
	(4) 市役所内事務の効率化	市役所内事務のさらなる効率化のため、地理情報システム、電子決裁システムなど業務の効率化に繋がるシステムの導入を推進します。
	(5) 情報化推進体制の強化	職員個人だけではなく、組織として情報化に取り組めるよう全庁的な情報化推進体制を強化するとともに、専門知識を持った民間の人材を活用した体制強化を検討します。
5. 地域の一体感の醸成と豊かで活力あるまちづくりの推進	(1) ICTを利活用した地域産業の活性化	事業者がICTの利活用による恩恵を享受できるよう、インターネット利用支援、産業に関する情報提供を推進します。
	(2) シティー・セールスの推進	「下野市らしい魅力ある資源」を外部へ発信できるよう、市内の自然、歴史、文化、産業、観光等のデジタルコンテンツの作成を推進します。
	(3) 市民参加の推進	市政に市民の意見を反映できるよう、市民と市職員の意見交換の促進、パブリックコメントの充実、電子アンケートの実施などを推進します。
	(4) 地域における情報交流の活発化	市民間あるいは自治会・NPO・ボランティアなどの市民団体間において、情報交流が促進されるよう、市民ポータルサイトの整備、NPO・ボランティア活動の情報提供などを推進します。

1 誰もが情報化の恩恵を享受できる情報化推進基盤の整備

(1) 情報通信基盤の充実

市内情報通信ネットワーク基盤の強化

官民一体となって、光ファイバー未整備地域(ＡＤＳＬ整備済みで光ファイバーが未整備の地域を含む)に光ファイバーを敷設することで市内全域のブロードバンド化を実現し、市内地域間情報格差の解消を図ります。

また、この光ファイバー網と携帯電話・紙媒体・人的ネットワーク等を有機的に連携させ、市民本位の総合的な情報ネットワークを市全域で形成します。

公共施設の情報通信ネットワーク基盤の強化

電子市役所実現のため、本庁舎と出先機関、市の施設等も含めた全庁的な情報通信ネットワーク基盤を強化します。

また、ＩＰ電話の導入による通話料の削減も検討します。

市内小中学校の校内情報ネットワーク(ＬＡＮ)未整備の解消

校内ＬＡＮが未整備の石橋小、古山小、石橋北小、細谷小に校内ＬＡＮを整備することにより学校間情報格差を解消し、市内全小中学校での校内ＬＡＮ整備を実現します。

校内ＬＡＮを整備し、インターネットを活用した授業や教材の共有を行うことで、学習効果を高め、多様な学習活動が可能になります。

市内全小中学校間ネットワークの構築

市内全小中学校及び教育研究所を市の情報通信ネットワーク基盤に接続し、相互に通信が行えるようにするとともに、市の情報通信ネットワーク基盤を介してインターネットに光ファイバー接続します。

また、教育研究所にセンター機能をもたせ、教材の共有・活用、校務システムの共同利用などを検討します。

公共情報端末の設置と拡充

自宅にパソコンがない市民でも、様々な行政関連情報を手軽に入手できるよう、公共施設への公共情報端末の設置を推進します。設置にあたっては、簡単な操作で利用できるよう配慮します。

(2) 情報化社会への対応能力の向上

小中学校コンピュータ教育の推進

児童生徒の情報活用能力の育成・向上を図るとともに、情報通信機器を活用した授業を推進するため、小中学校に必要な情報通信機器を配備します。

また、電子教材の活用を推進するため、教員の情報通信機器の活用能力の向上を図り、情報教育の内容を充実させます。

市民向けＩＣＴ講習会の充実

市民生活の利便性を高める情報活用技術や情報の取扱いについて学習する機会である市民向けＩＣＴ講習会の充実を図ります。なお、講習会実施にあつたては、講師派遣等民間のパソコン教室との連携を図ります。

障害者のためのＩＣＴ講習会の実施

障害者にとっては、ＩＣＴが社会の様々な情報との接点となるケースも少なくないことから、障害者のＩＣＴリテラシーを向上するための基礎的な講習会を実施します。

また、ＩＣＴを利用できる障害者が企業に就職して社会参加するケースも増えており、障害者が就労に必要な情報活用技術を習得できる講習会の実施も検討します。

2 電子市役所の推進による便利さを実感できる市民サービスの実現

(1) 情報提供・情報公開の推進

ホームページの充実

常に最新の情報を掲載し、また、市民が使い易く、必要な情報を手軽に入手できるよう、ホームページのデザインを変更したり、新しい機能を追加する等、市民の意見を取り入れながら、随時改善していきます。

また、携帯電話向けページの掲載情報を充実し、サービスの向上を図ります。

ユニバーサルデザインに配慮したホームページの公開

現行のホームページには、障害を持った方や高齢者にもホームページを活用できるよう、既に音声による読み上げ機能がありますが、今後もより一層多くの方が活用できるよう、ユニバーサルデザインに配慮したホームページ作成を推進します。

ホームページ運営ガイドラインの適正運用

市の各担当課や職員が、掲載情報の質の向上、量の拡充及び掲載方法の統一を図ることができるようホームページ運営ガイドラインを適正に運用します。

生涯学習情報提供の充実

生涯学習に関する情報を市のホームページで閲覧できるよう整備します。

生涯学習に関する情報には、公民館や図書館などの施設の利用情報、講座・イベント情報、サークル情報などが含まれます。

メール配信システムの導入

パソコン、携帯電話へのメールによる情報提供を目的としたメール配信システムを導入し、希望者へ「市政情報」等の情報発信を行います。

(2) 電子市役所のためのシステムの整備

市税など納付の電子化

市税や手数料、施設使用料の納付については、現在市が指定する金融機関への納付書による現金支払いや、口座振替により行っています。

今後は、市民の利便性向上のために、Pay-easy（ペイジー）によるインターネットバンキングやＡＴＭでの納付、コンビニ収納等、様々な手段による決済ができるよう検討します。

住民基本台帳カードの周知と利活用の検討

住民基本台帳カードは、顔写真付きのものについては公的な身分証明書としても使用できることから、それを市民に周知するとともに、さらなる活用方法について検討を行います。

住民票等自動交付機利用サービスの拡充

市が発行する書類のうち市民に最も身近なものは住民票であり、この住民票の発行のために市民が市役所・出張所に来る手間を省くことは、市民の利便性を向上させ、行政業務を効率化するうえでも効果的です。

今後はより市民の利便性が向上するよう、住民票等自動交付機の設置場所の検討、休日稼働や交付可能な証明書の追加の検討等、サービスの拡充を図ります。

電子申請システムの導入

従来の書面による手続きに加え、市民が窓口に出向かなくとも、インターネットを利用した申請や届出の受付を実現することにより、いつでもどこからでも行政手続きが行えるようにします。

電子申請の厳格な個人認証に必要となる個人認証基盤の構築にあたっては、県内自治体との共同利用を検討するなど、コスト削減に努めます。

かんたん申請・申込の拡充

厳格な個人認証を必要としない、あるいはＩＤ・パスワードによる利用者登録を必要としない業務の受付や申請手続きを行うために平成 19 年度に導入した「かんたん申請・申込システム」を拡充します。

このシステムは各種事業への参加者募集や行政への意見・問い合わせ、Web アンケートなど、さまざまな手続きに利用できます。

施設予約システムの導入

従前より、公共施設の利用は窓口や電話で申込み・問合せを行っており、平成 19 年度からは、市ホームページから公民館やスポーツ施設などの空き状況の確認ができるようになりました。

今後は、利用申込みを自宅などからインターネットを利用していつでも施設予約を行うことができるシステムを導入します。

導入に際しては、県内自治体との共同利用を検討するなど、コスト削減に努めます。

CALS/EC（公共事業支援統合情報システム）の利用促進

インターネットを活用して、公共事業に関連する多くのデータベースを連携する CALS / EC の利用を促進します。CALS / EC は、国もその利用を推進しており、透明性・公正性の向上、行政事務の効率化、公共施設の効率的な維持・管理の実現、公共事業の品質の確保・向上等の効果が期待されます。

調達事務の電子化

公共工事等の発注や物品の調達に関する入札広告、図面説明、入札執行、入札結果公表などの一連の流れを電子化します。

電子化により、入札・検査の事務手続きの効率化・迅速化、公正性・透明性の確保や参加者の負担軽減が期待されます。

3 安全・安心な市民生活の実現

(1) 防災・防犯に関するサービスの充実

電子メールによる防犯情報の提供

市民への防犯情報提供を、インターネットや電子メールを活用してできるよう警察との連携を図ります。

緊急時防災情報の提供

地震、洪水などの防災関連情報をインターネットを活用して市民へ提供するシステム及び電子メールを活用して関係者・関係機関へ提供するシステムを導入します(メール配信システムの機能を利用します)。

防災マップ(洪水ハザードマップ)の提供

洪水の危険度が高い地域を平常時から地域住民全体で共有することが地域防災力の向上につながることから、新たに洪水ハザードマップを作成し提供します。

洪水はわが国で最も被害額の大きい災害ですが、洪水頻発地域の地勢的特長を事前に認識することにより、危険地域や避難場所を把握することができます。その内容を市民に分かり易く伝えるツールが洪水ハザードマップです。

防災無線システムの整備

災害時や災害発生への恐れがある場合に、いち早く正確な情報を地域住民に伝達できる「防災無線システム」の整備を推進し、災害発生時等の緊急対応や復旧などに迅速に対応できる仕組みを検討します。

消防通信の拡充

消防署、消防分署などの情報通信ネットワークを拡充し、迅速かつ適切な情報提供を支援するシステムの導入を消防組合へ要請します。

消防団への電子メールによる情報提供

火事・災害情報を、インターネットにより24時間態勢で迅速に市民に配信するほか、消防団員及び関係者・関係機関に電子メールで情報を提供するメール配信システムの導入を消防組合へ要請します。

地域児童見守りシステムの整備

登下校時における児童の安全・安心を確保するため、児童にＩＣタグを携帯させ、通学路上に設置したＩＣタグリーダにより、児童の居場所確認を実現するとともに、緊急時には警察関係者、保護者、地域住民等が現場に素早く駆けつけ、犯罪の未然防止・早期救済を可能とする環境の構築を検討します。

（２）保健・医療・福祉に関するサービスの充実

保健医療情報提供の充実

市のホームページから医療機関のホームページへのリンク作成、電子メール等による情報提供など、保健医療に関する情報提供の拡充を図ります。

市民の健康意識は高まっており、インターネットによる相談等生活習慣の改善に対するニーズに対応できるようなサービスの向上を図ります。

福祉サービス情報の提供

市のホームページ上で市民が利用可能な各種福祉サービス、医療費助成、各種手当や施設の情報を提供するとともに、情報の一元化を目指します。

福祉サービス・・・高齢者、障害児・者（身体、知的、精神）、生活保護

医療費助成・・・子ども、重度心身障害者、ひとり親、妊産婦

各種手当・・・児童手当、児童扶養手当など

また、市民が利用する際に参考とすることができるよう、事業者に対する第三者評価結果を公表しているホームページ等にリンクします。

さらに、受給できる手当等の額やサービスを利用する際の費用などの試算検討ができる仕組みの導入を検討します。

高齢者の見守りシステム等の整備

今後増加するひとり暮らし高齢者に対し、孤独感の解消と安否確認を図るため、現在の安否確認システムの機能をさらに充実させるとともに、ボランティア等と協力し、地域包括支援センターを核としたコミュニケーション型のひとり暮らし高齢者見守りシステムへの発展を検討します。

また、GPSを活用した徘徊高齢者の検索システムの導入を進めます。

保健・福祉情報共有システムの整備

保健福祉部門では、様々な相談が日常的に行われており、また、相談者は複数の部署に係わるが多くなっています。

これらの相談記録情報等をデータベース化し、関係部署間で共有化することで、個人情報の取扱には十分配慮しつつ、個々のニーズに的確に対応できるようなシステムの導入を検討します。

救急医療情報提供の充実

救急医療情報を市のホームページに掲載し、休日当番医等の情報をパソコン・携帯電話へ電子メールで配信します（メール配信システムの機能を利用します）。

また、関係機関と連携した情報提供の拡充及び医療・保健情報の一元化に向けて検討します。

(3) 子育て支援に関するサービスの充実

保育園・幼稚園・学童保育等情報提供の充実

市ホームページ上の保育園・幼稚園・学童保育等の施設情報・申込み方法等に関する情報を拡充します。

子育て支援情報の提供

市のホームページ上で、子育て・育児支援に関する様々な情報を提供します。

(4) 環境にやさしいまちづくりの推進

環境保全・環境美化促進に関する情報提供の充実

環境保全や環境美化、まちづくりに関する市民の意識の向上を目指し、市ホームページから地球環境問題や生活に身近な廃棄物問題などの環境情報を提供します。

リサイクルの推進に関する情報提供の充実

循環型社会を推進するため、インターネットを介し市民間でのリユース（再利用）の促進やリサイクル（再資源化）のためのごみ分類表などの検索システムの導入を検討します。

4 行政事務の高度化・効率化

(1) 庁内情報共有の推進

庁内情報共有化の強化

文書の作成から保存、廃棄にいたる一連の流れ及び経営資源としての情報を一元的に管理するために平成 19 年度に導入した文書管理システムを今後も適正に運用し、さらなる庁内情報共有の強化を図ります。

また、合併時に導入したグループウェアの有効活用を促進します。

庁内 LAN を活用して全職員がこれらシステムを利用できるようにし、庁内の情報共有と事務処理の効率化を図ります。

ナレッジデータベースの構築

職員の知識・知恵・経験及び市民からの要望などの情報は、重要かつ貴重な情報であり、これらを有効に活用するために、組織的に情報を共有するナレッジデータベースの構築を検討します。

ナレッジデータベースの構築を推進するためには、適切な個人情報保護措置を講じる必要があります。

(2) 市職員の情報化社会への対応能力の向上

職員 ICT 研修の拡充

電子市役所の実現には職員の ICT 対応能力の向上が必須であり、ICT 研修の継続的な実施、内容の拡充を実施します。

ICT リーダーの育成

各職場単位で自主的に情報能力の向上を図る中心人物となる ICT リーダーを育成するための研修等を実施します。

(3) 情報セキュリティ対策の徹底

セキュリティポリシーの見直し、徹底

セキュリティポリシーについては、平成 18 年度に、職員の意識向上、ウイルス対策、緊急時対応など、国のガイドラインを踏まえた総合的セキュリティポリシーを策定しました。

今後は、同ポリシーの適正な運用に努めるとともに、具体的な対策・手順を定め、職員に周知徹底します。

個人情報保護対策の徹底

個人情報保護条例を適宜見直し、情報の漏洩などを防止するための措置、情報の適切な取扱を確保します。

ネットワーク及びシステム監視機能の強化

ネットワークやシステムの障害及びその予兆を早い段階で発見し、対応するための監視機能の強化を図ります。

(4) 市役所内事務の効率化

L G W A Nシステムへの対応

L G W A N (総合行政ネットワーク) の電子メール、電子文書交換等のサービスを有効活用するとともに、行政間の情報交換や情報共有を推進します。

地理情報システム (G I S) の整備

都市計画、固定資産税、道路管理、水道管理など地図を利用する業務において、現在各担当課で管理している地図情報をデータベース化し、一元的な管理のもと、組織を横断した利用を実現する地理情報システムの導入を検討します。

また、公開可能な地図情報については、ホームページでの公開を推進します。

電子決裁システムの順次導入

既に導入している電子決裁基盤を活用し、意思決定の迅速化と事務の効率化を図ります。また、今後は電子決裁の対象範囲を拡大します。

既存ネットワーク及びシステムの最適化

費用対効果の分析や各システムの業務フローを見直すことで、基幹系システム、情報系システムの最適化を図ります。例えば、現在物理的に2系統のネットワークに分離されている両システムを、物理的に1系統に集約し論理的には2系統に分離するなどの手法により、ネットワーク維持費用削減するなどの最適化を検討します。

また、その他の個別システムについては、個人情報保護対策上問題のないシステムから、順次、情報系システムに統合することを検討します。

(５) 情報化推進体制の強化

全庁的推進体制の強化

電子市役所を構築し、ＩＣＴを利用した行政サービス提供を効率的・効果的に運営するために、情報部門の機能を強化します。

特に、電子市役所を効果的に運用するためには、現在の業務をそのまま電子化するのではなく、業務を全面的・抜本的に見直し、大胆な簡素化を実施することが必要な場合もあることから、市行政改革推進本部との連携を強化し、情報化による業務改革を推進します。

専門知識を持った民間人材の活用

効率的・効果的に電子市役所を実現・運用するために、企画・計画・実施・運用の各段階において総合的にアドバイスを受けられる民間コンサルタントの活用やＣＩＯ補佐官の外部登用など、専門知識を持った民間人材の活用を検討します。

5 地域の一体感の醸成と豊かで活力あるまちづくりの推進

(1) ICTを活用した地域産業の活性化

商店街ICT化への支援

インターネット等を利用した商店街情報の提供、販売サービス情報のネットワーク化の促進や電子商取引システム、電子マネー事業の導入に関する支援を実施・検討します。

農業者対象パソコン講習会の拡充

市内農業者を対象にパソコン講習会を実施し、農業者の経営能力やICTリテラシーの向上を図ります。

観光情報提供の充実

市の観光情報の提供やイベントの動画配信を、インターネットを介して実施することで、観光客誘致力の向上を図ります。

事業所のインターネット利用支援

関係機関と連携し、事業所がインターネットを利用できるよう支援します。インターネットを利用した事業所のPRや受発注は、市外の顧客獲得やコスト削減等のメリットが期待されます。

農業関連情報の提供

農業の効率化や高度化を支援するための情報及び市の地場の特性を活かした農産物の販売に関する情報等の提供を、インターネット等を介して積極的に推進します。

(2) シティー・セールスの推進

地域資源デジタルコンテンツの作成と発信

市の特徴でもある下野国分寺・薬師寺跡や古墳等の発掘資料など、「下野市らしい魅力ある資源」を外部へ発信できるよう、市内の自然、歴史、文化、産業、観光等のデジタルコンテンツの作成、情報発信を検討します。

(3) 市民参加の推進

電子市民会議室システムの導入

市民と市民、市民と市が、まちづくりや市政の課題について自由に意見や情報を交換できるように、インターネットを利用した電子市民会議室の導入を検討します。

パブリックコメント制度の充実

市の政策決定過程への市民参加を促進するため、パブリックコメント制度により、施策等の案の段階での意見募集を行っています。また、市のホームページや電子メールでの意見募集を実施しています。

今後はＩＣＴを活用した市民への周知方法、活用方法等を検討し、この制度の充実を図ります。

電子アンケートの実施

電子広聴の一環として、特定のテーマに関するアンケートをホームページ上で実施し、結果を公開します。

(4) 地域における情報交流の活発化

自治会・ＮＰＯ・ボランティア活動情報の提供

地域を支える自治会・ＮＰＯ・ボランティア活動やまちづくり情報について市民に情報提供できる場を構築します。

小中学校の関係者間のコミュニケーション促進

地域により開かれた学校づくりを目指すため、ＩＣＴを利用し学校通信や行事予定などの情報を保護者・地域住民に提供するなど、学校・保護者・地域間のコミュニケーションの促進を図ります。

市民ポータルサイトの整備

地域情報の総合案内の役目を果たす市民ポータルサイトの構築を検討し、必要な情報が簡単に入手できる環境を整備します。

VI 地域情報化推進のために

1 推進体制の強化

(1) 「下野市地域情報化推進協議会（仮称）」の設置

本計画の効果的な推進のためには、市民、各種団体、事業所等市内の民・学・産・官が協力、連携することが不可欠です。

そのため、これらの代表者を構成員とする「下野市地域情報化推進協議会（仮称）」を設置し、市全体で地域情報化を強力かつ柔軟に推進します。

(2) 情報化推進本部の機能強化

本市では効率的かつ計画的に地域情報化を推進できるよう、全庁横断的な組織である「情報化推進本部」及びその所掌事務を分担し情報化を推進する「専門部会」を設置しています。推進本部は、平成 19 年度当初、本部長を副市長から市長に変更し機能の強化を図ってきました。

今後は更に、本計画に掲げられた施策を着実に推進するために、下野市地域情報化推進協議会（仮称）及び本推進本部の両組織を牽引する役割を果たす事務局機能などの内部体制を充実させる等、本部機能を強化します。

【本部委員会】

構成員	本部長：市長 副本部長：副市長 委員：教育長、総務企画部長、市民生活部長、健康福祉部長、経済建設部長、上下水道部長、議会事務局長、教育次長、会計管理者
役割	・情報化を推進するための基本的な計画の策定、施策の総合的な推進 ・情報化推進のために必要な事項の検討
事務局	企画財政課

【専門部会】

部会名	部会長	事務局
総務企画部会	総務企画部長	総務課
市民生活部会	市民生活部長	生活課
健康福祉部会	健康福祉部長	社会福祉課
経済建設部会	経済建設部長	産業振興課
上下水道部会	上下水道部長	水道課
教育部会	教育次長	教育総務課

図表 33 平成 19 年度における情報化推進本部委員会と専門部会の体制

2 人材育成

情報化による行政サービスの向上及び行政事務の高度化・効率化を図るためには、これらを扱う職員の情報リテラシー向上が重要となります。

特に、今後地域情報化を推進するためには、庁内システムに関する知識はもちろん、「情報システムの立案・評価」、「外部委託業者の選定・進捗管理」、「情報セキュリティ監査」など情報化に関する幅広い能力が求められます。

3 広域連携の推進

市民・事業者等の生活・活動圏の広がりに対応した行政サービスの向上や情報システムの共同整備によるコスト削減等を図るため、近隣自治体等との連携・協力関係を強化し、市町の枠を超えた自治体間のネットワーク化を推進します。

なお、栃木県内では、栃木県と県内市町により「栃木県市町村情報化推進協議会」を設置しています。今後は、同協議会による情報システムの共同利用を積極的に推進します。

4 情報セキュリティ対策

本市では、保有している情報資産に関する総合的かつ具体的なセキュリティ対策規程として、平成 18 年 11 月に「下野市情報セキュリティ基本方針」を策定いたしました。

今後は、定期的な情報セキュリティ研修や情報セキュリティ監査及び適宜規程を見直すことで、規程の有効性維持及びセキュリティ強化を図る必要があります。

5 個人情報保護対策

本市では、下野市個人情報保護条例に基づき、個人情報の適正な取扱いを行うことにより、市民の権利及び利益の保護に努めています。

今後、情報化の進展に伴い、電子化された個人情報を扱う機会が増えることが予想されるため、個人情報の適切な取扱いや職員の意識向上を図り、一層の個人情報保護に努める必要があります。

付録 1 : 用語集

索引	用語	解説
A	A D S L	Asymmetric Digital Subscriber Line の略。電話線の音声伝送に使われていない領域を使って高速なデータ通信を行なう技術の一種。 利用者から見てダウンロードの通信速度は 1.5 ～ 約 50Mbps、逆にアップロードの通信速度は 0.5 ～ 約 12Mbps と、通信方向によって通信速度が異なる。
	C A L S / E C (公共事業支援統合情報システム)	Continuous Acquisition and Life-cycle Support / Electronic Commerce の略。公共事業における調査、設計、契約、施工などの業務の効率的な実施及び品質の向上を図るため、関係者間でやり取りする情報の電子化及び効率的な情報交換・情報共有を目的とした「公共事業支援統合情報システム」のこと。
	C I O	Chief Information Officer の略。情報システムや情報の流通を統括し、I C T 予算に関する権限と人事権などを持つ責任者のこと。
D	D S L	Digital Subscriber Line の略。電話線の音声伝送に使われていない領域を使って高速なデータ通信を行なう技術の総称。A D S L は D S L の一種。
G	G I S	Geographic Information System の略。地理情報システムのこと。ある情報を位置情報を基に管理し、また視覚的に表示することで高度な分析や迅速な判断を可能にする技術の総称。
	G P S	Global Positioning System の略。全地球測位システムのこと。複数の人工衛星からの信号電波を受信して位置を求めるシステム。カーナビゲーションで車の現在位置を調べる等の利用例がある。
I	I C T	Information and Communication Technology の略。情報・通信に関連する技術一般の総称で、従来より頻繁に用いられてきた「I T」とほぼ同様の意味。国際的には「I C T」が定着している。
	I C タグ	I C チップと小型のアンテナを埋め込み、そこに記録された情報を電波によって直接触れずに読み取る技術のこと。大きさは数 cm 程度で、シールラベル、タグ(荷札)、コイン、キーなど様々な形状のものがある。 医薬品や患者に I C タグを付けて所在確認、取り違い防止などの安全管理のために利用したり、食品に I C タグを付け、産地や賞味期限・流通経路などを管理するなどの利用例がある。 別名 R F I D タグとも呼ばれる。
	I P	Internet Protocol の略。インターネットによるデータ通信を行うための通信規約。

索引	用語	解説
	I P 電話 (I P 内線電話)	インターネット回線を使った電話のこと。インターネット回線は通話料金がかからないため、一般加入電話網を使う通常の電話と比較して通話料金が安い。
	I S D N	Integrated Service Digital Network の略。日本では N T T が「 I N S ネット 64」の名称でサービスを提供している。通信速度は A D S L、光ファイバーと比較して大幅に遅くなるが、基本的には、申込みをすれば日本全国何処でも利用することができる。
L	L A N	Local Area Network の略。構内通信網のこと。会社内や学校内、家庭内など同じ建物内にあるパソコンやプリンタを接続し、データ通信を行うネットワークのこと。
P	Pay-easy (ペイジー)	公共料金、携帯電話料金、自動車税、国民年金保険料やインターネットショッピングの購入代金などを、金融機関のインターネットバンキング(インターネット経由で残高確認や振込み等を行う仕組み)や A T M (現金自動預け払い機) から支払えるサービスのこと。
あ	アクセス権	コンピュータの利用者に与えられた、操作権限の総称。利用者ごとに「この情報は利用可能」、「この情報は利用不可」などの操作権限を設定し、情報の利用範囲(公開範囲)を制限することができる。
い	インターネット	個々のコンピュータ通信ネットワークを相互に結び、世界的規模で電子メールやデータ通信などのサービスを行えるようにしたネットワーク。
き	基幹系システム	住民情報、税務、国保・年金、介護・福祉など地方自治の根幹となる業務(基幹業務)に関するシステムの総称。
	共有フォルダ	ネットワークで繋がれたコンピュータを利用する人が、お互いに同じファイルを操作できるように設定したフォルダ(ファイルをいれる箱)の総称。
く	グループウェア	企業等で情報共有を行い、コミュニケーションの効率化を図るソフトウェアの総称。
け	ケーブルテレビ	山間部や離島、人口密度の低い地域などの難視聴地域でもテレビ放送の視聴を可能にするために開発された有線放送サービス。 近年は多チャンネル提供サービスや電話サービス、高速インターネット接続サービス、光ファイバー接続サービスなどを提供する事業者が増えている。
こ	固定無線回線	無線によるデータ通信サービス方式の一種。A D S L とほぼ同等の通信速度でデータ通信を行なうことができる。

索引	用語	解説
し	住民基本台帳カード	住民基本台帳（住民票を世帯ごとに編成して作成した台帳のこと）のデータを記録したＩＣカードのこと。 希望する個人に交付され、公的な身分証明として使えるほか、証明書自動交付機で住民票の写しや印鑑登録証明書の交付を受けたり、公共施設の予約等を行ったりすることができる。（ただし、提供されるサービスは市町村によって異なる。）
	情報系システム	基幹系業務以外の各種業務を支援するためのシステム。主としてデータの整理や分析などを行う。
	情報リテラシー	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ための基本的な知識や能力のこと。
た	ダイヤルアップ	電話回線を利用して、インターネット接続業者が指定する電話番号にダイヤルしインターネットに接続する方法。通常の音声電話が利用できれば利用可能だが、他の方法と比較して接続速度が遅い。
	第三世代携帯電話回線	国際電気通信連合によって定められた規格に準拠したデジタル携帯電話のこと。
ち	地理情報システム(G I S)	地図データ上の位置に対し、文字・画像等の情報を結びつけ、視覚的に見せることで、情報の理解を支援するシステムの総称。 施設、環境、交通、現在地などの情報を地図データ上に配置し、都市計画や防災などに利用する例がある。 （ G I S : Geographic Information System の略 ）
て	デジタルデバイド	インターネットに代表される情報通信技術の恩恵を受けることのできる人とできない人の間に生じる格差。情報通信格差とも呼ばれる。
	電子決裁	書類や回議文書や帳票など、紙で行っていた決裁のプロセスを、パソコン上で行えるようにした仕組みのこと。 従来の「申請者が手書きの申請書を作成し、決裁者に持っていき印鑑を押す」という作業が不要となり、意思決定の時間が短縮され、紙の利用削減にもなる。
	電子マネー	紙幣や硬貨の様に金銭的な価値を持つ電子データのこと。現金の買物同様、店頭での決済に使われたり、インターネット上での決済に使われることが多い。プラスチックカードや携帯電話に電子データを格納するケースが一般的。E d y、S u i c aなどが有名。
と	トラフィック	ネットワーク上でやりとりされる情報量の総称。
な	ナレッジデータベース	個人が持っている知識（ナレッジ）や、既に体系化された知識（ナレッジ）を複数人で共有し、有効活用するために電子データ・文書等で保存した情報の集合体（データベース）のこと。

索引	用語	解説
は	ハザードマップ	地震、洪水、津波などの自然災害による被害を予測し、その被害範囲等を地図化したもの。 地域の住民が迅速かつ安全に避難できることを目的に、災害の発生地点、被害が想定される区域とその程度、避難場所や避難経路などの情報が地図上に図示されている。
	パブリックコメント	行政機関が条例や計画などの政策の策定の際に、その政策の案を公表し、それに対する意見や情報を市民から広く募集し、寄せられた意見等を考慮して最終的な意思決定を行うこと。
ひ	光ファイバー回線	光ファイバー（太さ 0.1mm ほどのガラスの繊維）を利用した通信回線の総称。通信速度が速く、テレビ電話や動画サービスを利用するのに適している。また、基地局との距離が遠い場合でも安定した通信ができる。
ふ	ブロードバンド	高速インターネット接続を意味する。一般的には ADSL、CATV、光ファイバーなどの高速回線を指す。
ゆ	ユニバーサルデザイン	年齢、性別、国籍、障害の有無等にかかわらず、多くの人が利用できるよう、利用者の視点からデザイン・設計すること。