

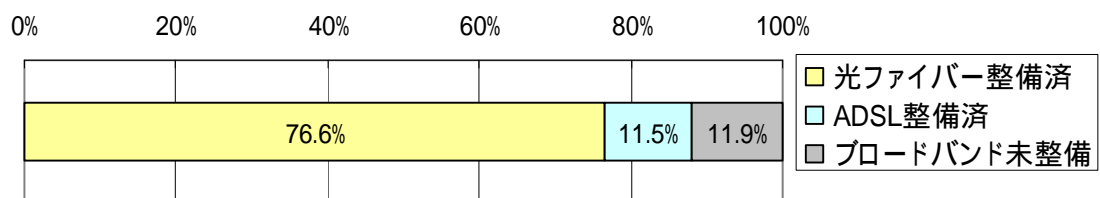
### Ⅲ 下野市の情報化の状況

#### 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<sup>1</sup>、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)

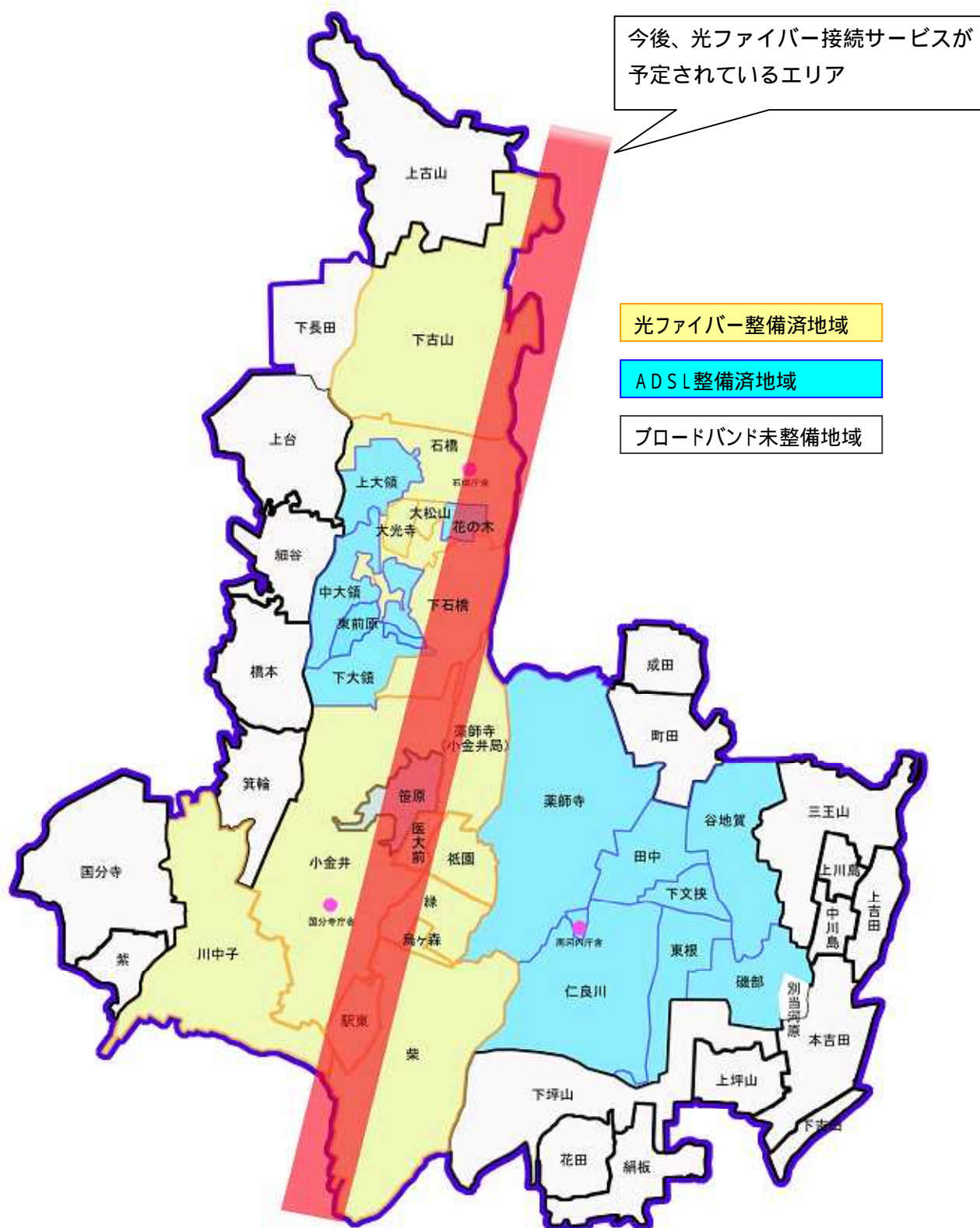
	人口		世帯数	
光ファイバー整備済地域	43,021	72.3%	15,634	76.6%
ADSL整備済地域	7,962	13.4%	2,345	11.5%
ブロードバンド未整備地域	8,561	14.4%	2,439	11.9%
合計	59,544	100.0%	20,418	100.0%

(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。

<sup>1</sup> 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 <sup>2</sup>
	【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

<sup>2</sup> 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 <sup>3</sup>	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。

<sup>3</sup> 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庁舎及びびら館の間で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

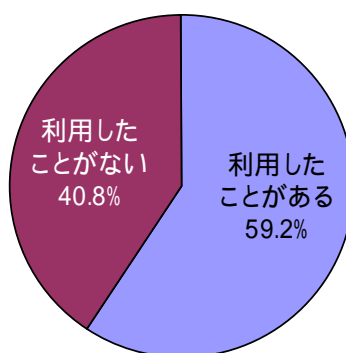
- ・ 市民の多くは、豊富な情報を入手することにより、生活の利便性が向上することに価値を見出している。したがって、まずは情報提供を中心にサービスの充実を検討していくことが必要である。
- ・ 個人情報の取扱を含めたセキュリティ対策に関する不安が大きいことから、庁内はもちろんのこと市民も含めたセキュリティに関する意識の向上を進めることが必要である。



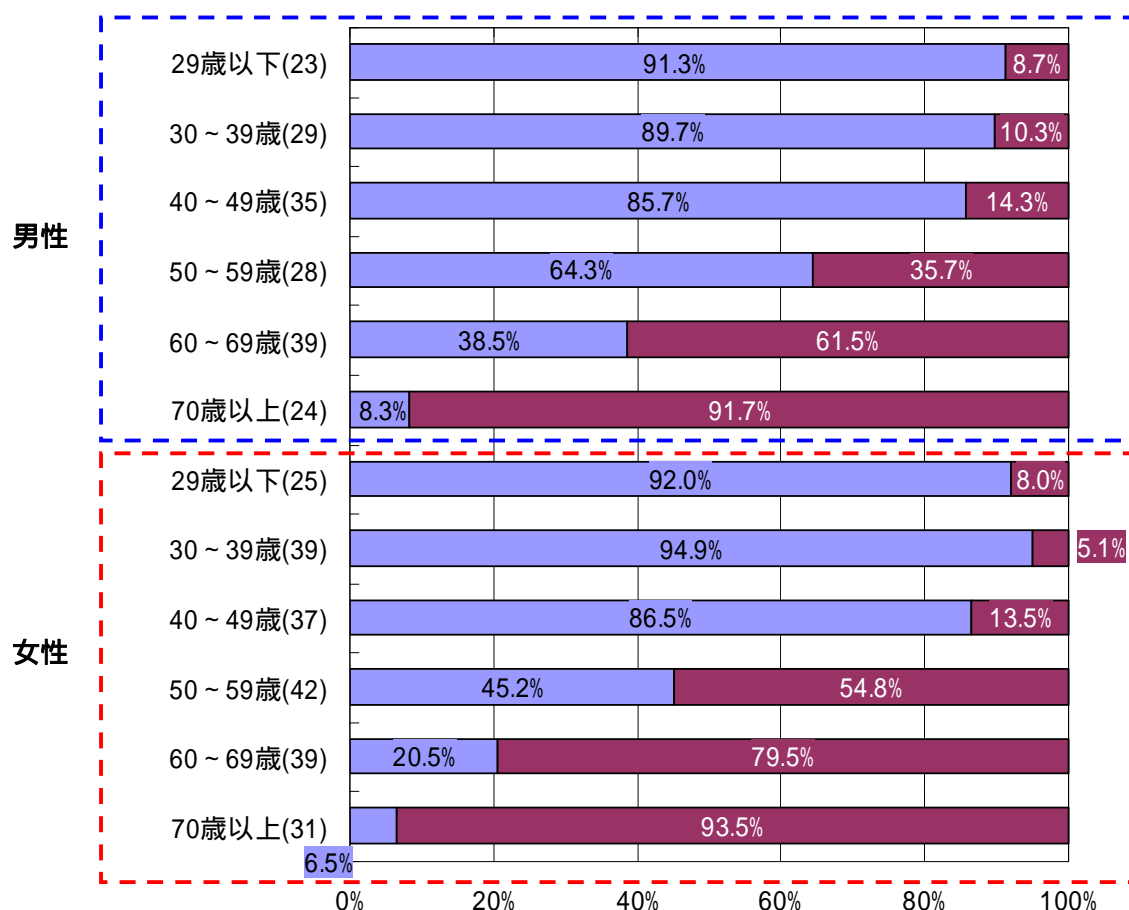
### (3) インターネット利用状況

「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)

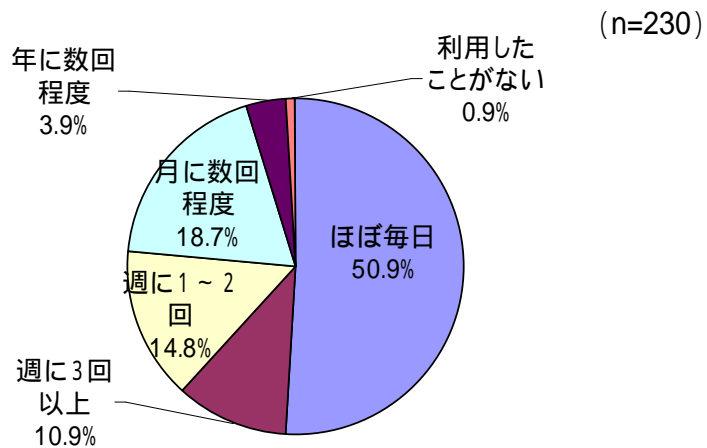


図表 18 インターネット利用経験

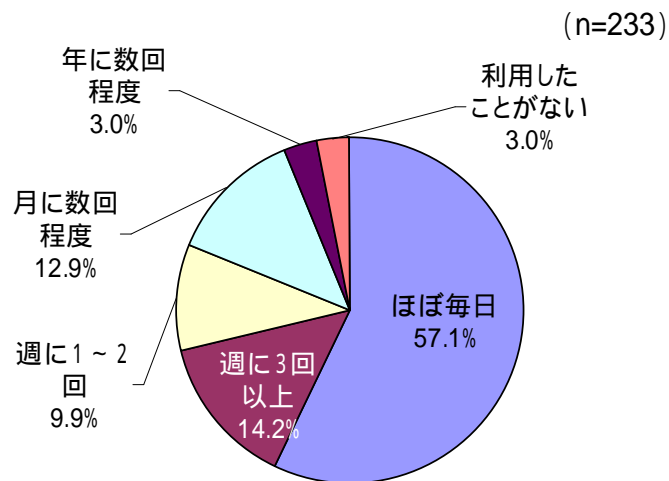


図表 19 男性・女性の年代別に見た「インターネット利用経験」

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。

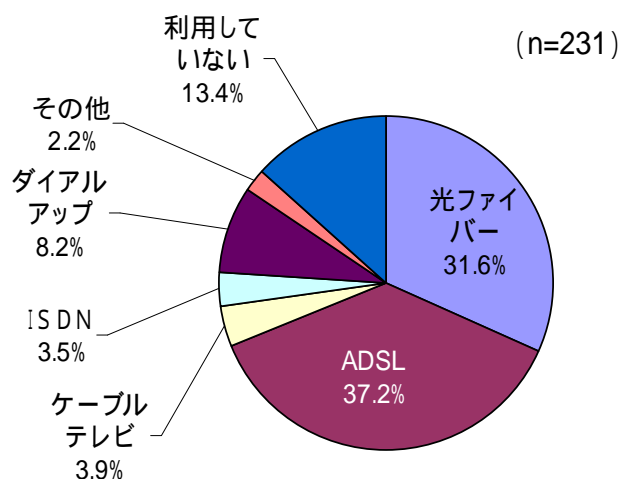


図表 20 インターネット利用頻度



図表 21 電子メール利用頻度

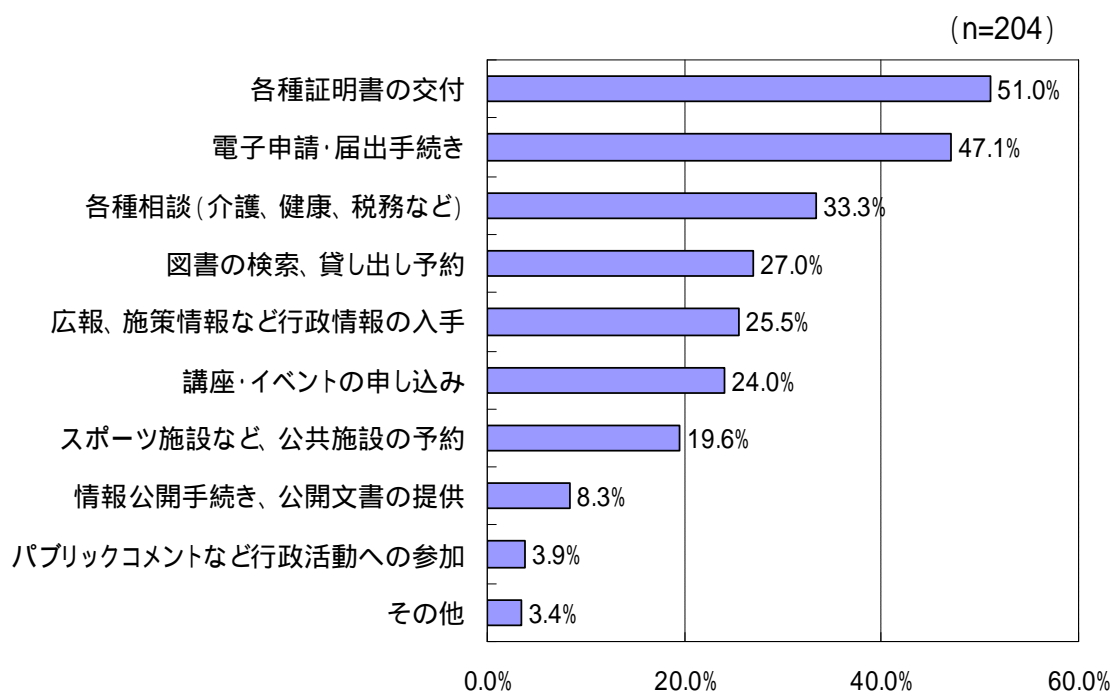
インターネットの利用接続形態は、インターネット利用経験者の72.7%(インターネット利用未経験者も含めると全体の42.5%)が光ファイバー、ADSL、ケーブルテレビといったブロードバンドを利用しています。



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

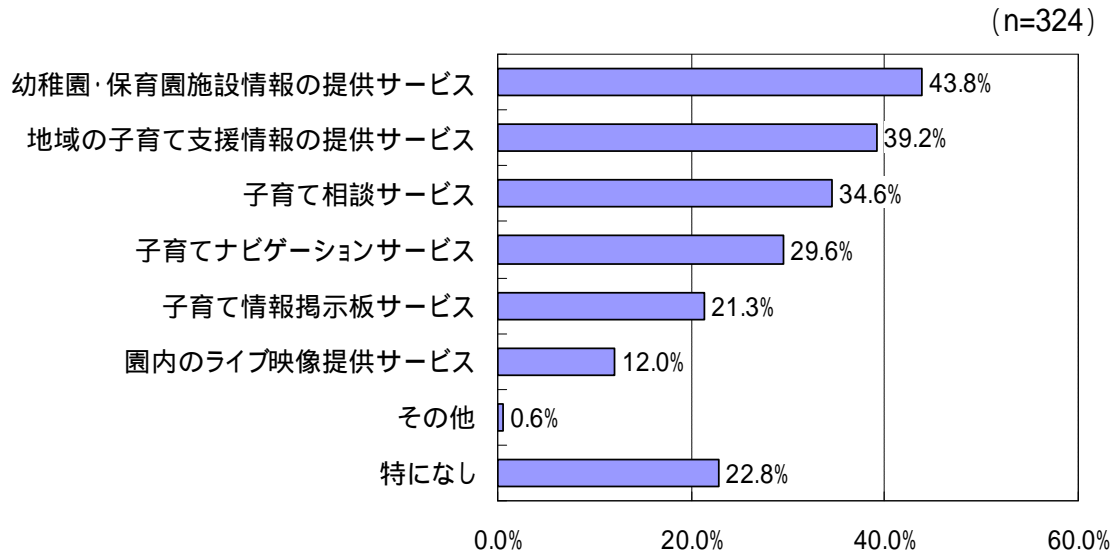
本市ホームページで今後利用したいことは「各種証明書の交付 (51.0%)」、「電子申請・届出手続き (47.1%)」という回答が多くなっています。



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】

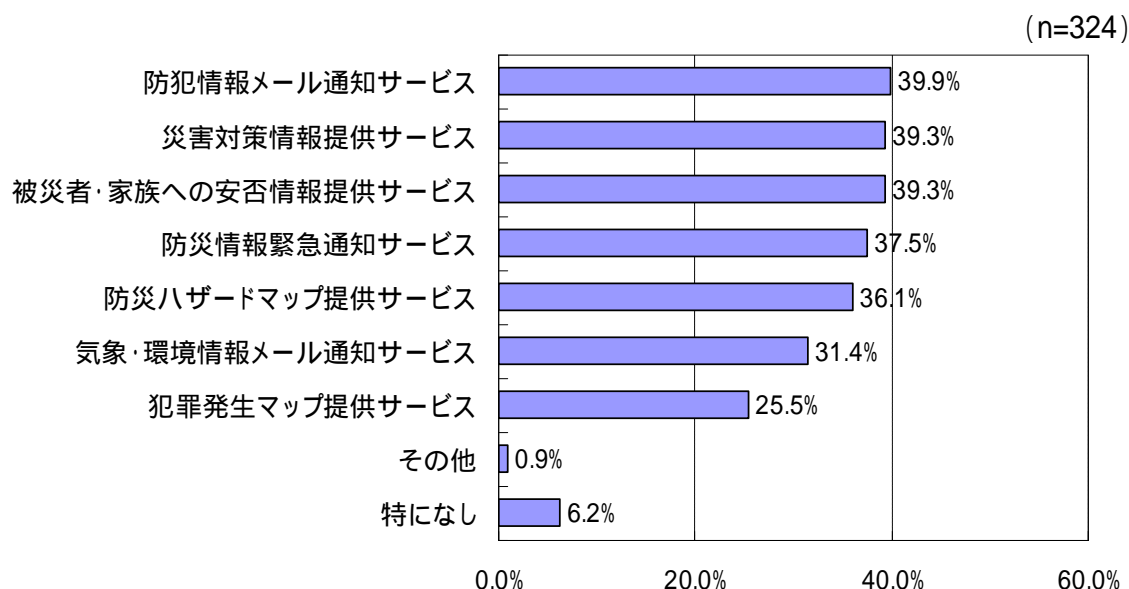
子育てに関する口コミ情報の閲覧及び書き込みができるサービス

【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割以上の人は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

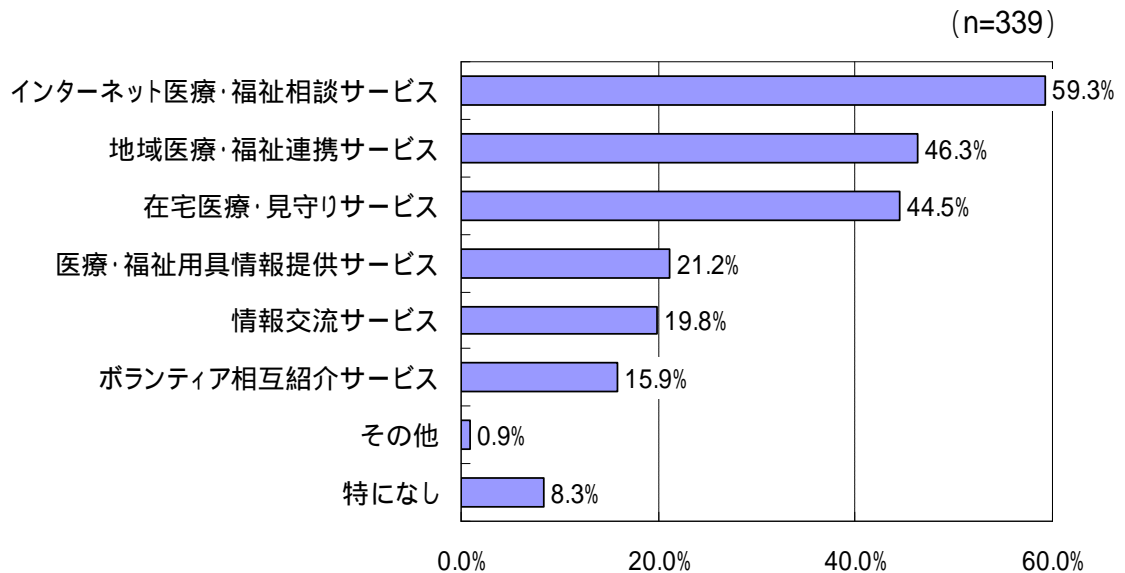
【犯罪発生マップ提供サービス】

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

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

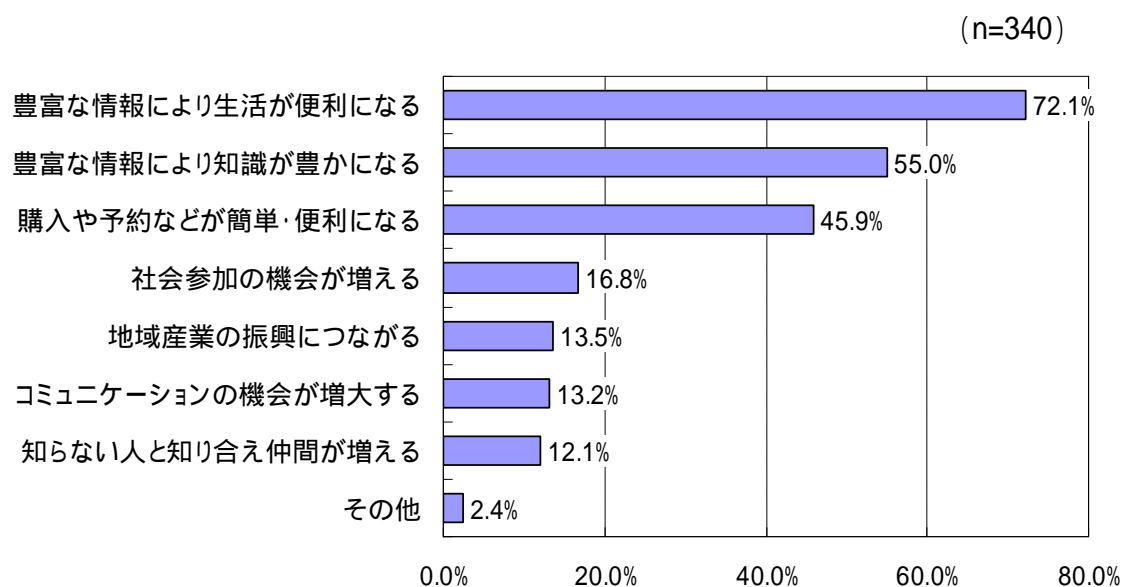
図表 26 医療・福祉に関するサービスとしてあれば便利だと思うもの



## (6) 今後の情報化社会のイメージについて

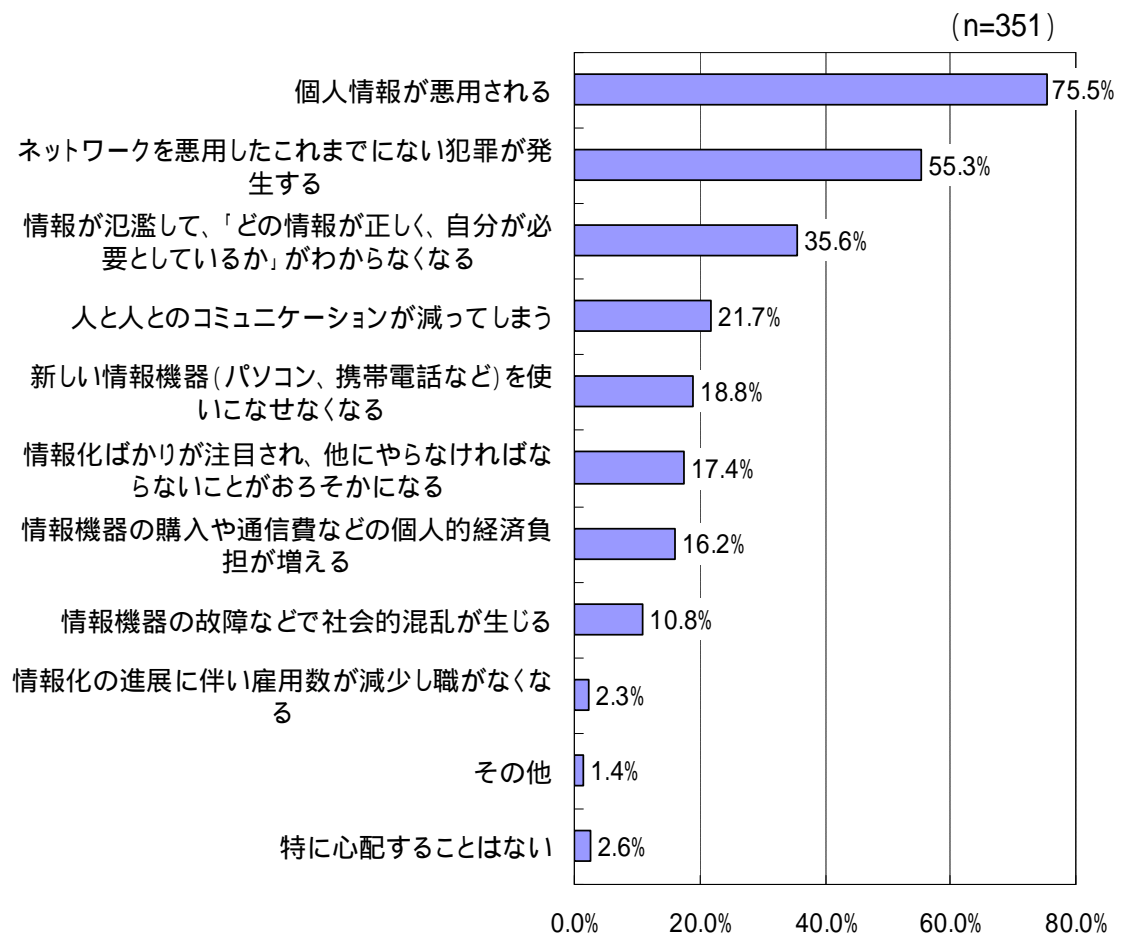
情報化が進むことにより期待する効果は「豊富な情報により生活が便利になる(72.1%)」,「豊富な情報により知識が豊かになる(55.0%)」,「購入や予約などが簡単・便利になる(45.9%)」など、主に個人で完結する活動に回答が集まっています。

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	<p>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）</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>その他、下野市の地域情報化に関する意見、提案</p>
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