

**(仮称) 相模原市情報マネジメント推進計画 (案)  
に対する意見と市の考え方**

○意見募集期間 平成21年12月15日(火曜日)～平成22年1月21日(木曜日)

○意見提出人数 5人

○意見提出件数 15件

「(仮称) 相模原市情報マネジメント推進計画 (案)」に対する意見と市の考え方

■全般に関すること。(3件)

通番	意見等 (要旨)	件数	市の考え方 (案)
1	<p><b>【P. 14~P. 47】</b> 各施策に掲載されている取り組みについて 取組内容について、全般的に具体性に欠けていると思う。数値目標をたてるのであれば、いつまでに何を、どのように行っていくかを明記すべきではないか。</p>	1	<p>本計画(案)は、基本理念である「市民の視点に立った「利便・活力・効率」の向上」を実現するための基本目標を定め、平成22年度から平成26年度までの5年間において、推進する施策と施策ごとの取組を位置付けるものです。 そのため、より具体的な内容につきましては、本計画(案)にもとづき、今後検討してまいります。</p>
2	<p><b>【P. 14、15、26、30、37、39、40】</b> 計画(案)の中で「双方向発信」が多く使われているが、双方向に発信することを通信というのではないか。意図するところは理解できるが正しい使い方ではないのではないか。 なお、取組4「行政の透明性を高める積極的な情報提供の推進」の中の「2 市民の意見と行政の説明を双方向に発信できる仕組みの充実」にある「(1)「市民意見の受付・回答機能」拡充の推進」については、正しく使われていると思う。</p>	1	<p>行政からの情報発信だけではなく、行政や市民など、まちづくりの多様な主体が互いに情報を発信、共有していくことが大切なことであると考えております。 そのため、双方向発信という表現を使用しております。</p>
3	<p>目標の実現に情報通信技術(IT)がなぜ必要なのか、その理由となる事柄(実証データや具体的な事例紹介等)の記述がなく、施策ごとの予算額や作業工程表、達成目標数値といった基礎データまでも欠落した「(仮称)相模原市情報マネジメント推進計画(案)」には、その成立プロセスと実行性に大きな疑義を抱かざるを得ません。 推進計画案の多くは、平成21年12月21日に次世代電子行政サービス基盤等検討プロジェクトチームが公表した中間報告書の内容を無批判に盛り込んだものとなっています。 このようなずさんな政策立案は市民として納得できません。推進計画案の撤回と議事録全文・録音データ等の開示を求めます。</p>	1	<p>情報通信技術は、施策を実行していくうえで有効な手段の一つであり、的確かつ効果的な活用を図ることで、迅速に施策を推進し、効果を高めることに貢献できるものと考えております。 また、本計画(案)の策定にあたりましては、行政サービス、情報提供、地域活性化、安全・安心の4つの庁内検討の部会を設置し、庁内の関係各課・機関により検討を重ね、さらに、学識経験者である策定アドバイザーからの助言をいただき、策定作業を進めてきたものです。検討過程において、国の政策等も参考にしておりますが、そのままそれらの内容を盛り込んだものではなく、本市として取り組むべき内容を検討してきたものです。 今後は、本計画(案)にもとづき、より具体的に検討してまいります。 なお、市公式ホームページに公開されている以外の会議録の公開につきましては、本市の情報公開制度をご利用ください。また、議事の録音は行っておりません。</p>

■基本目標1「市民が利便性を実感できる行政サービスを目指します」に関すること。(3件)

通番	意見等 (要旨)	件数	市の考え方 (案)
4	<p><b>【P. 18】</b> 時間と場所にとらわれない行政サービスの充実については、自宅のパソコンや携帯電話を利用する場合、データが反映されるまでにタイムラグが生じないようにするべきだと考える。</p>	1	<p>即時性のあるデータ反映の仕組みにつきましては、重要と考えておりますので、十分に認識し、取り組んでまいります。</p>
5	<p><b>【P. 18】</b> 18頁「また、現在、国で実証実験を進めているキオスク端末を活用した住民票など証明書交付についても、今後の動向を踏まえ、導入を検討します。」の削除を求めます。 キオスク端末を利用するためには住基カードが不可欠です。コンビニのようなセキュリティ確保が困難な場所で住基カードを利用することは危険です。また他人が住基カードを取得利用した「なりすまし」事件も起きています。 住民票のような厳格な本人確認を必要とするものについては、極力不正取得の危険性は避けるべきです。むしろ出張所の増設や業務時間の延長、休日窓口の開設などのほうが市民としては力を入れていただきたい。</p>	1	<p>コンビニでの住基カード利用につきましては、国で進めている実証実験の結果等も踏まえ、本市として、どのようにセキュリティを確保し、運用していくべきかを検討してまいります。 また、住基カードの交付につきましては、本人であることの照会や確認を行い、なりすまし等の防止に努めております。 なお、窓口の取扱い業務の一部を、毎月第2・4土曜日の午前8時30分から正午の間に、市役所本庁舎にて行っており、政令指定都市移行後の平成22年4月からは、各区役所においても行う予定です。そのほか、休日窓口を本庁舎等に開設し、市民の利便性の向上に努めております。</p>
6	<p><b>【P. 22】</b> ワンストップサービスの基盤のひとつとなる「地域情報プラットフォーム」の研究について 各省庁との連携や、実際の実現化までの具体的な(イメージ)スケジュールを明示して下さい。研究は非常に重要だと思いますが、①現時点でのワンストップサービスの実現化のボトルネックはどのようなものを明確にし、②他行政での取り組み事例などを早急に情報集約して、③スピード感を持って具現化に向けた計画立案に取り組んでいただきたいと思う。(事業仕分でもボトルネックが明確化されている事業の調査費は廃案になっていた。)</p>	1	<p>地域情報プラットフォームにつきましては、総務省で実証実験を行っているところですので、これらの実証実験の検証結果を踏まえ、より具体的な内容を今後検討してまいります。</p>

■基本目標2「ICTの活用により、住みやすく、活力あるまちづくりを目指します」に関すること。(7件)

通番	意見等(要旨)	件数	市の考え方(案)
7	<p><b>【P.31】</b></p> <p>31頁「(前略)地域を活性化していくために、地域活動、子育て、防犯・防災、商業、産業、環境など地域密着情報を(後略)」を「地域を活性化していくために、地域活動、子育て、防犯・防災、環境など地域密着情報を」へ修正を求めます。</p> <p>行政機関が「事業者間の交流」や「店舗情報の発信」までする必要があるのでしょうか。「店舗情報」ならば、グルナビに代表される民間業者が運営するサービスや口コミサイトがすでに多数あります。店舗のプロモーションや広告に税金を投入することは疑問です。</p>	1	<p>地域を活性化していくためには、まちづくりの多様な主体が互いに情報を発信、共有していくことが大切なことと考えております。また、本計画(案)における「市民」とは、住民、在勤者、在学者、本市に訪れる人、法人、企業など本市に関わりのある多様な主体と考えていることから、商業、産業を含めております。</p> <p>なお、地域ポータルサイトによる情報発信につきましては、運営形態も含め、今後検討してまいります。</p>
8	<p><b>【P.33】</b></p> <p>地域情報拠点として多くの先行都市はコンビニエンスストアを活用、想定をしていると思うが、地域コミュニティの核となっている商店街を活用してほしい。</p>	1	<p>地域情報発信拠点としては、商店街の活用も含めて考えております。</p>
9	<p><b>【P.33】</b></p> <p>33頁「電子ペーパーを活用したデジタルサイネージという電子広告の手法などを」及び「*デジタルサイネージ「サイネージ」は看板や標識などを表す英語で、・・・(以下略)」の削除を求めます。</p> <p>デジタルサイネージの用語解説のようですが、記載内容が偏向しており読み手を誤解させる可能性が高く、意図的な誘導をねらっているかのような印象を受けます。</p> <p>デジタルサイネージは、テレビCMのように不特定多数に同一広告を流すのではなく、設置場所の地域性を考慮した視聴者ターゲットの設定を行い、より効果的に広告を発信送できるとして、近年、注目をあびている技術です。けっして「現在では街角のあらゆる所に見られるようになっていきます。」なんてことはありません。これは事実誤認です。</p> <p>デジタルサイネージは、「広告+視聴者認識」によって視聴者データの自動取得を可能とする点がデジタルサイネージの本質であり、視聴者の属性が自動取得できる「夢の新技术」ですが、なぜ、そのようなものを行政が率先して導入しなければならないのか理解ができません。</p> <p>またデジタルサイネージを設置するには高速データ通信の敷設が必須であり、他の電子看板等と比べて高額です。プライバシー保護と税金の使い途という観点から削除を求めます。</p>	1	<p>デジタルサイネージにつきましては、広告に加えて、視聴者の属性を取得できる技術ではありますが、本計画(案)では、より多くの人に地域情報を発信するという手段として考えており、視聴者の属性を取得することは想定しておりません。</p> <p>また、経費につきましては、様々な手法を検討するとともに、既存の民間施設や店舗、公共施設やバス、ケーブルテレビなどの活用も、あわせて検討を進めてまいります。</p> <p>なお、デジタルサイネージの用語の説明中の「現在では街角のあらゆる所に見られるようになっていきます。」という部分につきましては、次のとおり修正します。</p> <p>○計画(案) P.33 *デジタルサイネージ (前文省略)「電子看板」と訳されることもあります。最近では、ビルの壁面の巨大ディスプレイ、空港のフライトインフォメーションボード、広告用動画ディスプレイなどで一部使われています。</p>
10	<p><b>【P.34】</b></p> <p>市民が交流を深めるコミュニティづくりの支援について</p> <p>SNSの導入も一つの案かと思うが、まずは、各地域で活動するサークル・ボランティア団体・NPO法人などの活動促進と、その情報集約を行った上で情報発信をしていただきたい。</p>	1	<p>地域コミュニティの活性化につきましては、地域で活動する自治会、サークル、ボランティア団体、NPO法人等の様々なまちづくりの主体が容易に情報の収集と発信ができる環境を整備し、地域情報の共有化を促進することが重要であると認識しております。そのための1つのツールとして地域ポータルサイトやSNSの活用を考えております。具体的な仕組みの構築につきましては、ワークショップなどにより、幅広く皆さんに参加いただき、構築後の利活用も含めた検討を進めてまいります。</p>
11	<p><b>【P.34】</b></p> <p>34頁(1)地域SNS導入の支援「共通の趣味や活動を行っている・・・(以下略)」の削除を求めます。</p> <p>稼働中の「市民電子会議室」の利用状況を考慮すれば明らかのように、一般に先行して導入した自治体での利用率は低調です。</p> <p>地域SNSの「実証例」として引き合いに出される千代田区の場合は開設期間が約2か月と短く、昼夜人口差1.9倍という特殊な事情を抱えた都市部の自治体での結果であり、相模原市にはあてはまらないはずで。</p> <p>また、CGM(消費者が情報を発信する側に回ったメディア)ならではの運営管理の難しさもあります。なによりSNSについては既に民間業者が運営するmixiなどがあり、十分にコミュニケーションインフラとしての役割をはたすことができます。</p>	1	<p>先行導入した自治体において、地域SNSの利用率が低調であることは認識しておりますが、本市の地域特性や市民ニーズをより的確に捉えていくことで、市民同士が交流を深め、コミュニティへ参加する機会づくりを支援する有効な手段として活用できると考えております。</p> <p>また、ご意見にある民間事業者の既存サービスの活用も方法のひとつとして想定しております。</p>

通番	意見等（要旨）	件数	市の考え方（案）
1 2	<p><b>【P. 37】</b></p> <p>37頁「また、既に運用している「防災、安全・安心メール」については、市民からも情報を送ることができ、その情報を行政と市民が双方向に受け取る仕組みの検討を進めていきます。」の削除を求めます。</p> <p>一般市民による安易な犯罪・不審者情報の提供は市民同士の密告や相互不信を招く危険性をはらみます。「不審者」といった時にイメージする人物像（歩き方や服装等）も個人差がかなりあります。また、昨今はケータイ・メールの普及によって非常に安易に情報送信ができるようになり、メールでは思い込みや推測、噂話といった真贋含めた雑多な情報がやり取りされる率が高いのです。また「なりすまし」などのリスクもあります。</p> <p>こうしたネットやメールならではの危険性は数々の誹謗中傷事件からも明らかです。それなのに一般市民が通報した犯罪情報を“行政と市民が双方向”にやり取りすると、デジタル版自警団となる恐れはもちろん、根拠ない誹謗中傷事件を招く危険性もあります。</p> <p>不審者冤罪事件としては、2005年7月に奈良県で子どもに声をかけたとして近大助教授が逮捕された件が有名です。この時は携帯電話から警察へ誤った情報が通報されました。このような冤罪事件の発生を避けるためにも削除を求めます。</p>	1	<p>行政からの情報発信だけではなく、行政や市民など、まちづくりの多様な主体が互いに情報を発信、共有していくことが大切なことであると考えております。</p> <p>そのため、取組9「安全・安心を高める情報共有の充実」においても、市民からの情報発信とその情報を行政と市民が双方向に受け取る仕組みを検討していくことが必要であると考えております。</p> <p>また、個人からの犯罪・不審者情報の提供は、情報の信憑性や提供者の特定などの課題があることは認識しておりますので、これらの課題を十分に踏まえ、検討してまいります。</p>
1 3	<p><b>【P. 41】</b></p> <p>「医療情報の迅速な情報提供の充実」について</p> <p>インターネットでの検索など情報の充実も大切だと思いますが、緊急救急時は電話での問い合わせの対応が現実的に多いと思う。</p> <p>相模原救急医療情報センターに電話問い合わせをする際の対応の改善を、あわせて早急に取り組んでいただきたい。</p>	1	<p>相模原救急医療情報センターの電話対応の改善につきましては、従来から、委託先である相模原市医師会と連携しながら改善に努めているところですが、今後も市民の皆様が安心してご利用いただけるよう、なお一層の改善に取り組んでまいりたいと考えております。</p>

■基本目標3「ICTの的確な利活用を図り、行政の効率化を目指します」に関すること。（1件）

通番	意見等（要旨）	件数	市の考え方（案）
1 4	<p><b>【P. 43】</b></p> <p>「業務・システムの見直し」について</p> <p>既に課題が洗い出されているのであれば、業務効率が悪いプロセスや情報システムを明記し、広く意見を募ったらどうか。相模原市は指定都市に移行する注目の自治体なので、かなり専門的な意見が集まると思う。</p>	1	<p>業務・システムの見直しにつきましては、課題の抽出や整理等も含め、より具体的な内容を今後検討してまいります。</p>

■その他（1件）

通番	意見等（要旨）	件数	市の考え方（案）
1 5	<p>2008年8月の日本でのサービス開始以降、プライバシーや治安上の観点から市民から不満の声があがっている「ストリートビュー」についての取り組みを求めます。相模原市議会も2008年12月に意見書決議をしています。</p> <p>現行の個人情報保護法が不十分である以上、条例策定やドイツのように地方自治体単位でのデータ・コミッショナー設置など相模原市独自の取り組みを求めます。</p>	1	<p>民間事業者の保有する個人情報につきましては、個人情報の保護に関する法律の対象となる分野のものであり、全国的な問題でもあることから、国が対応すべきものと考えております。</p>