

(仮称) 相模原市情報マネジメント推進計画 (案)

概要版

1 策定の趣旨

本市では、情報化施策を推進する「情報化推進基本計画」(計画期間：平成17年度～平成22年度)を平成17年4月に策定し、「市民*の利便性を向上させるサービスの充実」、「市民と行政とのコミュニケーション」、「行政事務の効率化」を目標に掲げ、市民にとって便利でわかりやすい行政サービスを目指す「電子自治体」の構築を進めてきました。

この目標を実現するため、市民の利便性を向上する電子申請、電子申告などの行政手続のオンライン化、図書館のインターネット予約サービスの導入、コールセンターの開設や行政内部の効率化を図る文書管理システム導入や財務会計システムの再構築などを行ってきました。

その結果、電子自治体の構築については、各種システムの構築などの基盤整備を着実に進めてきましたが、電子申請や電子申告の利用件数は伸び悩んでいることから、市民が利便性を感じられるサービスの充実に、十分には至りませんでした。

また、この間、旧津久井4町との合併や政令指定都市移行など本市の状況は大きく変化し、社会経済情勢においても、ライフスタイルや就労形態などが多様化し、少子高齢化が進行してきており、地域社会においても様々な課題が発生してきています。さらに、今後の情報通信技術についても急速な進展が想定されます。

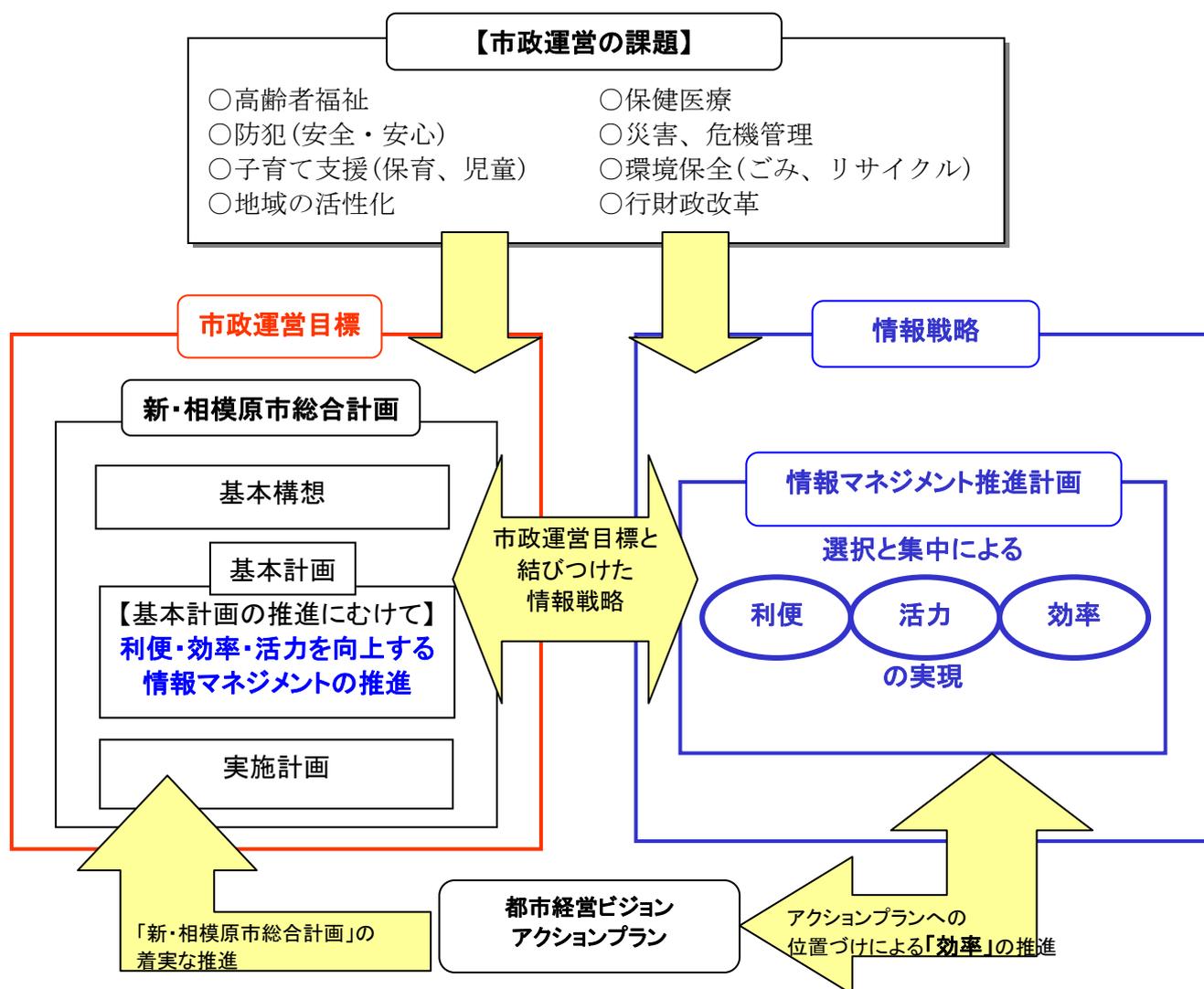
これらの変化や課題に対応するために、市民の視点に立った「利便・活力・効率」を目標とする新たな情報化の戦略として「情報マネジメント推進計画」を策定することといたしました。

* (アスタリスク) のついた用語については、15ページの用語集に説明を掲載しております。

2 計画の位置付け

本計画は、新・相模原市総合計画の横断的な指針となる「基本計画の推進に向けて」の基本的な方針「**利便・効率・活力を向上する情報マネジメントの推進**」に位置付けられる考え方を反映したものであり、市政運営目標となる新・相模原市総合計画の実現に向けて、総合的かつ横断的な視点により市政運営目標と結びつけた情報戦略となるものを示すものです。

この情報戦略により、新・相模原市総合計画の都市像である「**人・自然・産業が共生する 活力あるさがみはら**」の実現に貢献する情報の効果的な活用を展開し、市民の視点に立った「**利便・活力・効率**」の向上を目指します。



3 計画期間

平成22年度から平成26年度(5年間)

4 現行計画(情報化推進基本計画)の評価・検証

本計画の策定にあたって、現行計画(情報化推進基本計画)の主な取組34事業について、評価・検証を行いました。

現行計画(情報化推進基本計画)の目標ごとの取組状況については、図表1のとおり整理しました。

図表1 現計画の取組状況(全体)

現計画の目標	取組件数	取組状況			
		完了拡大	構築中	検討中	未着手
市民の利便性を向上させるサービスの充実	21	17	3	0	1
市民と行政とのコミュニケーション	2	0	0	0	2
行政事務の効率化	11	9	0	1	1
合計	34	26	3	1	4
取組状況の割合(%)		76.5	8.8	2.9	11.8

(まとめ)

結果として個別に各システムを整備してきましたが、現行計画(情報化推進基本計画)の目標を十分に達成するには至りませんでした。

これらの検証結果を踏まえて、本計画には、市民の視点に立った「利便・活力・効率」を目標とする取組を明記し、個別ではなく、横断的な視点で取り組みを進めていきます。

5 基本的な視点

本計画は、現行計画(情報化推進基本計画)の評価・検証を踏まえつつ、本市の状況や社会経済情勢の変化、情報通信技術の進歩を考慮し、次の視点にもとづき策定します。

- 視点1 市民の視点に立った行政サービスの利便性の更なる向上
- 視点2 活力のあるまちづくりに寄与するICT*の活用
- 視点3 組織的な統括管理機能の強化による行政の効率化・適正化の徹底

6 計画の体系

本計画は、基本的な視点にもとづき定める基本理念、これを目指すための基本目標、施策、取組の4つの構成とします。また、取組を計画に位置付け、目的の明確化と進行管理を行っていきます。

7 基本理念

本計画では、新・相模原市総合計画の都市像「人・自然・産業が共生する 活力あるさがみはら」の実現に貢献するため、市民の視点に立った行政サービスの利便性の更なる向上を図るとともに、活力のあるまちづくりに寄与するICTの活用を推進します。また、組織的な統括管理機能の強化による行政の効率化・適正化の徹底を図り、『市民の視点に立った「利便・活力・効率」の向上』を目指します。

8 基本目標

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

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

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

9 成果指標の考え方

本計画の3つの基本目標を達成するために施策を位置付け、施策の実施により得られる成果を測るための指標を設定します。

10 施策

3つの基本目標を達成するために、6つの施策を位置付けます。

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

施策1-1 簡単で便利な行政サービスの提供
(行政サービス)

施策1-2 行政の透明性拡大と市民ニーズに対応した情報提供の充実
(情報提供)

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

施策2-1 地域を活性化するコミュニケーション充実の支援
(地域活性化)

施策2-2 安全・安心に暮らせるまちづくりの支援
(安全・安心)

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

施策3-1 業務と情報システムの見直しによる行政の効率化の実現
(業務効率化)

施策3-2 情報システムを的確に利活用できるマネジメント体制の強化
(ITガバナンス*)

1.1 取組

施策を推進するために、市民ニーズや市政運営の課題を踏まえて選択した取組を各施策に位置付けます。

【取組一覧】

施策	取組
1-1 簡単で便利な 行政サービスの提供	1 時間と場所にとらわれない行政サービス提供の充実
	2 行政サービスを簡単に提供できる仕組みの充実
	3 官民が連携するワンストップサービスの実現に向けた研究
1-2 行政の透明性拡大と 市民ニーズに対応 した情報提供の充実	4 行政の透明性を高める積極的な情報提供の推進
	5 多様化する市民ニーズに対応した情報提供方法の充実
	6 誰もが情報を得られるためのバリアフリー化の充実
2-1 地域を活性化する コミュニケーション 充実の支援	7 地域情報の利活用の充実
	8 市民相互の交流を支援するコミュニティの創出
2-2 安全・安心に 暮らせる まちづくりの支援	9 安全・安心を高める情報共有の充実
	10 緊急時における情報の双方向発信の充実
3-1 業務と情報システム の見直しによる 行政の効率化の実現	11 「業務・システムの全体最適化」の推進
3-2 情報システムを 的確に活用できる マネジメント体制 の強化	12 「市民の声」を施策に反映するための情報活用
	13 行政の生産性を向上するナレッジマネジメント*の推進
	14 情報システムの調達制度の確立

【重点取組】

重点取組は、施策を達成するために、より効果が高いものを位置付けたものです。

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

<施策 1-1>

【取組 1】時間と場所にとらわれない行政サービス提供の充実
電子申請の推進(P. 8)

<施策 1-2>

【取組 4】行政の透明性を高める積極的な情報提供の推進
公文書情報の公開機能の充実(P. 9)

【取組 5】多様化する市民ニーズに対応した情報提供方法の充実
「自分のお気に入り情報」提供の推進(P. 9)

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

<施策 2-1>

【取組 7】地域情報の利活用の充実
さがみはら地域ポータルサイト*構築の推進(P. 10)
地域情報サポーター養成の推進(P. 10)

<施策 2-2>

【取組 10】緊急時における情報の双方向発信の充実
緊急情報配信の充実(P. 11)
総合的な防災情報共有の推進(P. 11)

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

<施策 3-1>

【取組 11】「業務・システムの全体最適化」の推進
業務・システムの見直し(P. 12)

<施策 3-2>

【取組 14】情報システムの調達制度の確立
情報システム調達標準方式策定事業(P. 13)

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

【施 策】

施策 1-1 簡単で便利な行政サービス*の提供(行政サービス)

【施策の方向性】

○簡単で便利な行政サービスの提供の推進

利便性の高い行政サービスを提供するために、市民に身近な場所で必要なときに行政サービスを提供できる仕組みを充実するとともに、手続の簡素化と迅速化を図り、簡単で便利な行政サービスの提供を推進します。

【取 組】

【取組 1】時間と場所にとらわれない行政サービス提供の充実

■身近な場所での行政サービス提供の充実

行政サービスを身近な場所で提供するために、提供の場所を増やすとともに、提供方法の充実を図ります。

◇電子申請の推進 ◇証明書自動交付拡充の推進

■行政サービスを円滑に提供するための窓口情報の提供の充実

円滑に行政サービスを提供するために、待ち時間の短縮や混雑の緩和につながる窓口情報の提供の充実を図ります。

◇窓口における待ち時間緩和の推進

【取組 2】行政サービスを簡単に提供できる仕組みの充実

■個人ごとに必要な行政サービスを案内できる機能の充実

引越し、結婚、出産、退職などのライフイベントや個人ごとに必要となる行政サービスを案内できる機能の充実を図ります。

◇電子行政サービス案内の充実

■分かりやすく、簡素な行政サービス提供の推進

市民に提供する行政サービスの手続を簡素化するとともに、行政組織間や職員間の情報共有の充実を図ることにより、分かりやすい行政サービスを提供するための取組を進めます。

◇窓口案内支援の充実

【取組 3】官民が連携するワンストップサービスの実現に向けた研究

■他自治体や民間事業者と連携できる方法の研究

引越し、結婚、出産、退職などのライフイベントにおいて、必要となる他自治体や民間事業者への複数の公共サービスに関する手続(行政手続、電気、ガス、水道など)を1箇所で完結できる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*」の研究に取り組みます。

◇地域情報プラットフォームの研究

【成果指標】

指 標	単位	現状値 (H21)	中間値 (H24)	目標値 (H26)
行政サービス提供にかかる時間の緩和が図られていると思う市民の割合	%	43.8	49.8	53.8

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

【施 策】

施策 1-2 行政の透明性拡大と市民ニーズに対応した情報提供の充実(情報提供)

【施策の方向性】

○積極的な情報提供の推進

行政が市民に対して、意思決定や政策形成の過程を分かりやすく説明するために積極的な情報提供を推進します。

○簡単で市民ニーズに対応した情報提供の充実

市民ニーズに対応した情報の提供と誰もが簡単に情報を得られる提供の充実を図ります。

【取 組】

【取組 4】行政の透明性を高める積極的な情報提供の推進

■行政情報の積極的な提供と情報の取得の迅速化

公文書目録情報や会議結果など行政にどのような情報があるのか、分かるように提供し、政策形成過程を明らかにするとともに、市民が必要とする行政情報を簡単に探すことができ、迅速に取得できる仕組みの充実を図ります。

◇公文書情報の公開機能の充実

■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

行政の透明性を高めるために、単に行政情報を提供するだけでなく、幅広い市民が意見、提言することができる双方向性のある仕組みの充実を図ります。

◇「市民意見の受付・回答機能」拡充の推進

【取組 5】多様化する市民ニーズに対応した情報提供方法の充実

■必要とされる情報を簡単に提供できる方法の充実

市民が必要とする情報を簡単に探すことができるようにするとともに、市民の関心や興味に応じた情報を取得できる方法の充実を図ります。

◇「自分のお気に入り情報」提供の推進

■多様なライフスタイル、世代、地域などに応じた情報発信方法の充実

ライフスタイル、世代、地域など、市民ニーズに応じた情報発信方法の充実を図ります。

◇おすすめ行政情報配信の充実

【取組 6】誰もが情報を得られるためのバリアフリー化の充実

■子ども、高齢者、障害者など、誰もが利用しやすい情報提供の充実

子ども、高齢者、障害者など、誰に対しても利用しやすい情報提供の更なる充実を図ります。

◇アクセシビリティ*向上の推進 ◇子ども向けホームページ提供の推進

【成果指標】

指 標	単 位	現状値 (H21)	中間値 (H24)	目標値 (H26)
生活に必要な情報を取得しやすいと思う市民の割合	%	39.9	45.9	50.0

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

【施 策】

施策2-1 地域を活性化するコミュニケーション充実の支援(地域活性化)

【施策の方向性】

○地域情報の共有化とコミュニケーション充実の支援

地域の活性化を図るために、市民同士や市民と行政が、地域情報を共有することができ、コミュニケーションを充実することができるよう支援します。

【取 組】

【取組 7】地域*情報の利活用の充実

■地域情報の一元的発信の充実

全市的な地域情報から日常の生活に密着した情報までを民間と行政を含む多様な発信主体が協力して、一元的発信の充実を図ります。

◇さがみはら地域ポータルサイト*構築の推進

■情報を利活用する人材の育成

地域情報の発信を充実するために、市民や団体など多様な情報発信人材を育成するとともに、情報を取得する人のインターネットなどの活用力を向上します。また、情報を取得する人の支援や情報のある場所を周知する広報人材も育成します。

◇インターネット活用力の向上 ◇地域情報サポーター養成の推進

■地域情報発信拠点の整備

より多くの人に地域の情報を発信するために、公共施設などに情報発信媒体を設置し、地域情報発信の拠点整備に向けた取組を進めます。

◇地域情報まちなか配信の充実

【取組 8】市民相互の交流を支援するコミュニティの創出

■市民が交流を深めるコミュニティづくりの支援

共通の趣味や活動を行っている人が交流を深め、市民同士が手軽に参加できるインターネット上でのコミュニティづくりやインターネット上のコミュニティを通じて、実際に人が集まって会合するコミュニティへ参加する機会づくりを支援します。

また、異なる分野の人たちをつなぎ合わせる場としても活用が図られるよう、支援します。

◇地域SNS*導入の支援 ◇地域伝言板導入の支援

【成果指標】

指 標	単位	現状値 (H21)	中間値 (H24)	目標値 (H26)
地域に密着した情報(子育て、飲食店、イベントなど)の発信・共有ができていると思う市民の割合	%	37.2	44.8	50.0

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

【施 策】

施策2-2 安全・安心に暮らせるまちづくりの支援(安全・安心)

【施策の方向性】

○安全・安心のための情報共有体制の充実

市民生活の安全を高め、市民が感じる不安を軽減するために、安全・安心に関する情報共有体制の充実を図ります。

【取 組】

【取組 9】安全・安心を高める情報共有の充実

■安全・安心情報の双方向発信の推進

市民と行政などが防犯、防災、消費者保護など安全・安心に関する情報を双方向に発信し、情報を共有できるための取組を進めます。

◇安全安心情報専用ホームページ導入の推進

■地域の見守り活動を支援する情報共有の推進

子どもや高齢者、障害者などに対する地域での見守り活動を支援するために、情報共有の充実を図る取組を進めます。

◇見守り支援情報共有化の推進

【取組10】緊急時における情報の双方向発信の充実

■迅速かつ確実な安全・安心情報の提供の充実

災害や犯罪などの緊急時の情報を迅速かつ確実に、誰にでも必要な情報が提供でき、緊急時における市民からの問合せに迅速に応えられるとともに、現場からの情報を迅速に取得できるように、情報発信の仕組みの充実を図ります。

◇緊急情報配信の充実 ◇総合的な防災情報共有の推進

■災害時要援護者を支援するための情報共有の推進

行政をはじめとする多様な主体が連携して、災害時に援護を必要とする人を支援するために、災害時要援護者情報の共有の充実を図るための取組を進めます。

◇災害時要援護者情報共有システム構築の推進

■医療情報の迅速な情報提供の充実

市民や行政が救急時に受診可能な医療機関を患者の状況(症状、居場所、発症時間帯など)に応じて迅速に探すことができる情報提供の仕組みの充実を図ります。

◇医療機関情報提供拡充の推進

【成果指標】

指 標	単 位	現状値 (H21)	中間値 (H24)	目標値 (H26)
安全・安心を確保するための地域の防犯・防災情報の発信や共有ができていると思う市民の割合	%	35.3	44.1	50.0

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

【施策】

施策3-1 業務と情報システムの見直しによる行政の効率化の実現(業務効率化)

【施策の方向性】

○業務・情報システムの一体的かつ全体的な見直しの推進

行政の業務効率化を図るために、一体的かつ全体的な視点で業務と情報システムの見直しを推進します。

【取組】

【取組11】「業務・システムの全体最適化」の推進

■業務・システムの全体最適化

行政サービスの利便性と業務の生産性の向上を図るために、主にホストコンピュータ*により運用している基幹システムや各業務単位で運用している個別の業務システムを業務と一体で刷新を図る取組を進めていきます。

◇業務・システムの見直し ◇共通基盤システム導入の推進

【成果指標】

指標	単位	現状値 (H21)	中間値 (H24)	目標値 (H26)
情報システムの運用経費の節減率	%	—	10.0	20.0

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

【施策】

施策3-2 情報システムを的確に利活用できるマネジメント体制の強化
(ITガバナンス)

【施策の方向性】

○保有情報の効果的な利活用の推進

市民ニーズの的確な把握と分析や、組織や職員の知識共有を図るために、行政で保有する多くの情報の効果的な利活用を推進します。

○情報システムの調達と運用方式の標準化

情報システムの適正な投資と品質を確保するために、情報システムの調達及び運用方式を標準化します。

【取組】

【取組12】「市民の声」を施策に反映するための情報活用

■「市民の声」の情報源の効果的活用

市民の声の情報源となるコールセンターFAQ*を活用して、市民ニーズを把握し、求められているサービスを分析し、分析した情報を施策立案などに活用する取組を進めます。

◇コールセンターFAQなどの活用の推進

【取組13】行政の生産性を向上するナレッジ(知識・情報)マネジメントの推進

■組織、職員の知識や情報の「集積、共有、継承」の推進

組織や職員個々が所有する知識や情報を集積し、共有と継承を図り、行政の生産性を向上するとともに、施策上の課題解決や新たな施策の創出を効果的に行うためのナレッジマネジメントを確立します。

◇職員ナレッジマネジメントの仕組みの充実

【取組14】情報システムの調達制度の確立

■情報システム調達標準方式の策定

情報システムの適正な投資と品質を確保するために、情報システム調達の標準方式を策定します。

◇情報システム調達標準方式策定事業

【成果指標】

指標	単位	現状値 (H21)	中間値 (H24)	目標値 (H26)
情報システムの機能の充実度	%	86.5	88.6	90.0

1.2 計画の推進にあたって

本計画は、これからの相模原市における情報政策の考え方にもとづき、情報政策の機能の実践によって推進していきます。

(1) 情報政策(情報戦略)の考え方

市政運営目標(新・相模原市総合計画)を達成するため、つまり、市民の暮らしや生活を豊かにするための情報の効果的な使い方を考え、市政運営に貢献する情報に関する基本的戦略を明確にして、実践していきます。

(2) 情報政策の機能

市政運営に貢献する情報政策を進めていくために、次の6つの機能を実践していきます。

- 1 市政運営目標の実現に向けた情報戦略の明確化
- 2 ITガバナンスとCIO*体制の強化
- 3 情報システム・情報の流通の統括
- 4 情報システム・情報の流通の効果的活用
- 5 ICT人材育成
- 6 情報セキュリティの確保

(3) 計画の推進体制

情報統括責任者(CIO)を中心とした庁内横断的な計画推進体制において、毎年の進捗状況を評価検証し、計画を推進していきます。

(4) 計画の推進にあたって留意すべきこと

本計画を推進するにあたっては、次の事項に留意し、施策に取り組んでいきます。

- 的確な市民ニーズの反映
- 情報通信技術を的確に利活用できる人材の育成
- 情報セキュリティの確保と維持向上

用 語 集

用語	説明	
あ行	I C T (Information and Communication Technology)	情報や知識の共有、コミュニケーションを図るために活用する情報通信技術を意味します。
	アクセシビリティ	道具などの使いやすさ、情報やサービスに対する利用しやすさを意味します
	I T ガバナンス	I T (情報通信技術)の利活用を組織的に統制して、情報戦略を策定・実行し、あるべき方向へ導くことを意味します。
	F A Q (Frequently Asked Questions)	よくたずねられる質問とその回答をまとめた質問回答集を意味します。
か行	行政サービス	本計画の施策1－1における「行政サービス」とは、主に窓口で提供するサービスのことを意味します。
さ行	C I O (Chief Information Officer : 情報統括責任者)	情報システムや情報の流通を統括する最高情報責任者で、情報戦略のトップのことをいいます。 情報システムの構築や運営に関する技術的な能力だけでなく、政策等に関する深い理解と能力も必要とされています。
	市民	本計画における「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を意味します。
	SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)	個人間のコミュニケーションを促進し、社会的なネットワークの構築を支援するインターネットサービスを意味します。 また、趣味、職業、居住地域などを同じくする個人同士のコミュニティを容易に構築できる場を提供しているものです。
た行	地域	本計画における「地域」とは、相模原市全域から近隣市町村、区単位、自治会単位を含むそれぞれの生活圏を意味します。
	地域情報プラットフォーム	公共サービス(行政手続、電気、ガス、水道など)に関わる情報システムの柔軟な連携や差し替えを実現する、システム連携基盤を意味します。 また、これによって実現する情報化社会の公共サービス基盤を指すこともあります。
	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、「デジタルサイネージ」はディスプレイなどを使った電子屋外広告を意味します。「電子看板」と訳されることもあります。 ビル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、現在では街角のあらゆる所に見られるようになっています。
	電子ペーパー	電気によって文字や絵を表示できる紙のように薄く、柔らかい媒体を意味します。
な行	ナレッジマネジメント	個人・グループが所有する知識や、企業内の各部門に蓄積された知識情報を、企業などの組織全体で共有して活用する仕組みまたは経営手法、知識管理を意味します。
は行	ホストコンピュータ	企業や国、地方公共団体などの基幹業務などに用いられる中央集中処理型システムにおいて、端末装置からの入力に対して、データの処理を行う中心的コンピュータのことをいいます。単純に「ホスト」と呼ぶこともあります。
	ポータルサイト	インターネットの入り口または玄関口に相当するホームページを意味します。 地域ポータルサイトは、地域情報を発信するインターネット上の総合窓口となるものです。

(仮称) 相模原市情報マネジメント推進計画 (案)
概要版

相模原市企画財政局 企画部情報政策担当
〒229-8611 相模原市中央2丁目11番15号(市役所第1別館1階)

電話 042-769-9257

FAX 042-769-7035

E-mail johoseisaku04@city.sagamihara.kanagawa.jp