

# 平成25年度施策評価シート

基本施策	情報社会の恩恵を享受する		
総合計画での位置付け	政策	3	「すみよさ」のあるまちをめざして
	分野	7	情報
主要な計画	・情報化計画		
基本施策を実施する背景や課題・目的	<p>・情報通信技術は日々進化しており、パソコンや携帯電話、衛星放送などは私たちの生活にとって必要不可欠なものとなっている。インターネットの人口普及率は年々増加し、どこでも必要な情報を迅速に入手でき、時間・距離の制約を大幅に短縮できる情報社会が進展している。</p> <p>・本市には、地理的・地形的な制約などによるテレビ難視聴地区や技術的な課題などから高速通信環境が整備されていない地区がある。</p> <p>・また、情報通信技術の活用が広がるとともに、それらを悪用した犯罪や人権を侵害する行為が増加しており、個人情報保護や情報の安全性・信頼性の確保、利用者のマナー向上が重要となっている。</p> <p>・本施策は、豊かで美しい自然のなかで、飛騨地域の中核都市として利便性の高い都市的サービスを受けながら安全で快適な暮らしを実感できる「すみよさ」のあるまちづくりをすすめるため、情報社会の恩恵を享受することを目的としている。</p>		

## 1 概要

施策	目的	施策の内容	対象	施策の内容の目的	これまでの取り組み	担当 部局
1 地域に 適した 情報通 信基盤 の整備	地域の適正に応じ、誰もが、テレビの視聴や、高速インターネット等の情報通信を利用できる環境の整備を図る。	ア CATV事業の推進	市民	・民設民営により、ブロードバンド通信環境と地上デジタル放送受信環境を整備し、誰もが情報社会の恩恵を享受できるようにする。	・高山地域、一之宮地域、国府地域の全地域と、清見地域の藤瀬地区、久々野地域では辻、引下以南を除く地域、朝日地域の寺附と秋神地区を除く地域に整備されている。 ・未整備地域においては、昨年度、整備方針を定め、現在具体的な整備計画を検討している。	企画 管理部
		地上デジタル放送への対応	地上アナログ放送を視聴しているテレビ共同受信組合等	・地上アナログ放送が終了する前に、地上デジタル放送が視聴できる環境を整える。 ・CATV事業が遅れる地域に対する措置	・テレビ共同受信施設に対する助成を実施し、暫定措置を含め、全て地上デジタル放送への対応をした。	企画 管理部
		ウ 高速インターネット環境が整備されていない地区や携帯電話・地域FM放送の電波の不感地域の整備手法についての検討	市民	・各種通信環境が整備されていない地域に対して、その整備手法を検討し、誰もが情報社会の恩恵を享受できるようにする。	・CATV未整備地域への展開により、高速インターネット環境が整いまた地域FM放送の電波不感地帯が解消されるため、整備手法を検討中である。 ・携帯電話電波の不感地域の対応については、事業者に対し要望をしている。	企画 管理部
2 情報通 信技術 の活用	市民・事業者・行政の各分野において、情報通信技術が有効に活用される環境の整備を図る。	ア 電子市役所の構築	市民 市職員	・情報システムを適正に管理運用することで、各課において円滑な業務の遂行ができる	・情報システムの賃借、ソフト保守及び機器保守を実施している。 ・総合行政情報システムの導入を検討している。 ・情報システム機器更新の際は、仮想サーバに集約できないか検討し、コスト削減を図っている。 ・情報システム機器の維持管理の外部委託について、業務の効率化や費用対効果を踏まえながら検討している。 ・診療所へレセプトコンピュータを導入し、レセプトオンライン請求を行っている。 ・統合型地理情報システムを活用し、農産物の表示やAED、医療機関の位置表示を行っている。	企画 管理部
		イ 住民基本台帳カードの独自利用業務の拡大と普及啓発	市民	・住基カードを本庁以外でも臨時的に即日交付できるサービスを実施することで市民サービスの向上につながる	・住民基本台帳カードが容易に取得できるよう、本庁窓口以外(各支所)での臨時的な即日交付サービスを行っている。 ・本人確認書類としての利用、独自利用サービスや公的個人認証サービスの利用ができるなど住民基本台帳カードの利便性の周知広報を行っている。	企画 管理部
		ウ ホームページや携帯電話などを活用した市民と行政の情報共有の推進	全市民	・市民生活に役立つ情報や必要な情報を容易に得ることができる ・市政運営への理解を深め、行政との信頼関係が構築されている	・市ホームページやメール配信サービスを活用し、市民に対し、必要な情報や役立つ情報を発信している。	企画 管理部

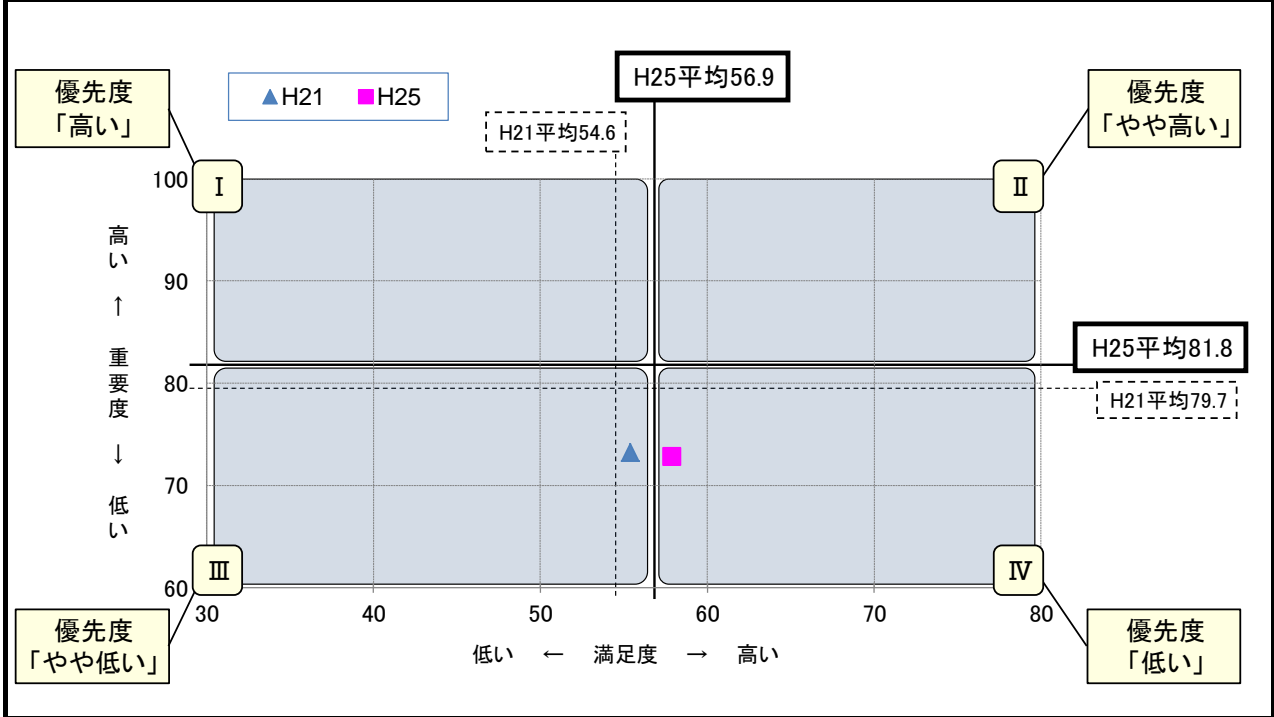
			情報通信技術を支える人材や市民活動団体の育成・活用	市職員	・他団体との連携強化により、情報共有を図り、関係システムの円滑な運営を遂行する	・岐阜県電子自治体推進市町村・県連絡協議会や(一財)岐阜県市町村行政情報センターの情報化研究会・システム専門部会への参加や近隣市町村間などの研究会の設置など国・岐阜県・他地方公共団体などの連携・協力関係の強化をすすめている。	企画管理部
			情報関連産業の育成や企業経営における情報通信技術の活用推進	事業者	・企業誘致を推進し、情報関連産業を活性化させる	・融資制度や助成制度の普及啓発、セミナーや講演会開催などを通じて、商工会議所などと連携しながら情報関連産業の育成を進めている。 ・企業立地促進制度を活用し、情報関連企業の立地を促進している。	企画管理部
			情報格差の解消	市民	・地域によって生じている各種通信環境の解消	・全市的にCATVを整備することで、テレビ放送、高速インターネット通信、地域FM放送について情報格差の解消を図ることができるため、具体的な整備計画を検討している。 ・インターネット環境を所有していない住民などでも情報を入手できるように、本庁、各支所及び一部の公共施設において、無料開放端末を設置し運用している。	企画管理部
3	安全性と信頼性の確保	情報通信技術を悪用した犯罪による被害や人権を侵害する行為の防止を図る。	情報通信技術を利用する際のマナーやモラル、利用環境などに対する意識啓発	市民 市職員	・情報通信技術を悪用した犯罪などの被害防止を推進する	・情報通信技術を悪用した犯罪などの被害にあわないよう、情報通信技術の利用における正しい知識の普及啓発を行っている。	企画管理部
			個人情報保護条例やセキュリティポリシーにもとづく組織や個人の情報の適正な取り扱い	市職員	・市のセキュリティレベルを向上させ、セキュリティ事故を未然に防止する	・物理的セキュリティ対策、人的セキュリティ対策、技術及び運用におけるセキュリティ対策を継続的に行っている。 ・高山市情報セキュリティポリシーが有効に機能しているかを確認するため、情報セキュリティ監査を継続的に行っている。 ・国が示すセキュリティに関するガイドラインやセキュリティ監査の結果を踏まえ、情報セキュリティポリシーの見直しをH21年度に行った。	企画管理部

## 2 指標の推移

指標名	単位	関連 施策	好まし い 方向	H21	H22	H23	H24	目標	指標値の把握方法 目標値設定の考え方
CATV整備地区内での加入割合	%	1-ア 2-カ	↑	24	25	30	31		
CATV未整備地区	地区 数	1-ア 2-カ	↓	133	132	132	132	0	・市全域への整備
テレビ共同受信施設地区における地上デジタル放送未対応地区数	地区 数	1-イ 2-カ	↓	22	13	11	4	0	・市全域で地上デジタル放送が視聴可能
携帯電話不感地区 (居住区域および主要道路等)	箇所	1-ウ 2-カ	↓	46	33	28	26	0	・携帯電話不感地区の解消
障害等によるシステム停止時間	時間	2-ア	↓		70	124	74	0	・システム停止しないことが目標
オンラインシステムを利用した手続き件数(図書貸出予約、スポーツ施設利用予約、地方税申告手続(エルタックス)等)	件	2-ア	↑	26,305	38,640	40,299	42,549	46,800	・H24年度の1割増
住基カード発行枚数	枚	2-イ	↑	2,406	2,179	823	662	800	・把握方法:月次集計による ・考え方:過去の実績及び期待値
メール配信システム登録者数	件	2-ウ	↑	3,108	4,248	5,505	6,219	9,900	・システム登録者数により把握する ・目標値は平均の増加率とした
市行政ホームページのアクセス件数	件	2-ウ	↑	2,840,792	2,956,145	3,049,437	3,340,065	3,700,000	・アクセス件数により把握する ・目標値は平均の増加率とした
無料開放端末利用件数	件	2-カ	↓	3,058	3,283	3,008	2,853	2,570	・H24年度の1割減
担当部局	補足説明								

3 市民アンケートの結果

		現在の「満足度」		今後の「重要度」		市民満足度を高めるために改善等を行う優先度	
H21 (前回)	点数	55.4	(平均) (54.6)	73.2	(平均) (79.7)	IV	低い
	順位	42施策中 20 番目		42施策中 37 番目			
H25 (今回)	点数	57.9	(平均) (56.9)	72.8	(平均) (81.8)	IV	低い
	順位	43施策中 20 番目		43施策中 39 番目			



※「満足度」、「重要度」・・・まちづくり市民アンケートに対する各項目の回答件数をもとに点数化した数値

$$\text{満足度} = \frac{(\text{満足}) \times (50) + (\text{やや満足}) \times (25) + (\text{やや不満}) \times (-25) + (\text{不満}) \times (-50)}{(\text{回答数}) - \{(\text{分からない}) + (\text{無回答})\}} + 50$$

$$\text{重要度} = \frac{(\text{重要}) \times (50) + (\text{やや重要}) \times (25) + (\text{あまり重要でない}) \times (-25) + (\text{重要でない}) \times (-50)}{(\text{回答数}) - \{(\text{分からない}) + (\text{無回答})\}} + 50$$

※市民満足度を高めるために改善等を行う優先度

「満足度」が平均未満で「重要度」が平均以上の施策	→	I 優先度が「高い」
「満足度」が平均以上で「重要度」が平均以上の施策	→	II 優先度が「やや高い」
「満足度」が平均未満で「重要度」が平均未満の施策	→	III 優先度が「やや低い」
「満足度」が平均以上で「重要度」が平均未満の施策	→	IV 優先度が「低い」

4 一次評価(担当部局による評価)

担当部局		企画管理部	
施策	施策の内容	七次総合計画における検証(成果や課題)	今後の方向性
地域に適した情報通信基盤の整備	CATV事業の推進	・情報化計画において、民間事業者によるCATVサービスの展開を進めるとしていたが、未整備地域の解消は進まなかった。	・昨年度、未整備地域への整備方針を定め、今年度、具体的な整備計画を検討している。
	地上デジタル放送への対応	・情報化計画においては、CATVサービスの展開とテレビ共同受信施設の整備費助成などの支援を行うとしている。 ・CATVサービスの展開は進まなかったが、テレビ共同受信施設の整備費助成により、暫定措置を含め全て地上デジタル放送への対応ができた	・地上デジタル放送の対応が暫定的な地域においては、今後CATVサービスの展開により対応する。ただし、CATVに加入する意思のない場合は、国や放送事業者に対し、要望していく。
	高速インターネット環境が整備されていない地区や携帯電話・地域FM放送の電波の不感地域の整備手法についての検討	・情報化計画において、高速インターネット環境はCATVサービスの展開により進めることとしていたが、進まなかった。 ・同じく携帯電話の電波の不感地域については、事業者によりサービス区域の拡大を見込んでおり、一部地域が解消された。 ・地域FM放送の電波の不感地域についても、事業者により放送範囲の拡大を見込んでいたが、解消に至らなかった。	・CATVサービスの拡大については、昨年度、未整備地域への整備方針を定め、今年度、具体的な整備計画を検討している。 ・携帯電話の電波の不感地域の解消については、引き続き事業者へ要望していく。 ・地域FM放送の電波の不感地域の解消については、CATVサービスの拡大と合わせ有線での受信エリア拡大を図る。
情報通信技術の活用	電子市役所の構築	・情報システム機器の更新及びソフト保守、機器保守を適正に実施し、法改正によるシステム改修や、機器故障時の迅速対応を行い、業務が円滑に実施できるよう努めた。 ・電算システム機器更新の際に、極力、仮想サーバに集約するよう検討し、維持管理費などのコスト削減を図っている。 ・電算システム機器の維持管理の外部委託については、総合行政情報システムへの移行も含めた検討を行っているが、さらなるコスト削減のために周辺市村との共同導入が必要である。	・情報システム機器の更新については、仮想サーバへの集約、維持管理費のコスト削減などについて引き続き実施する。 ・総合行政情報システムの飛騨地域全体での共同導入について引き続き検討を進める。
	住民基本台帳カードの独自利用業務の拡大と普及啓発	・住民基本台帳カードが容易に取得できるよう、本庁窓口以外(各支所)での臨時的な即日交付サービスを行い、普及活動も行っているが、普及率は伸び悩んでいる。特に無料交付期間が終了したH23年度から、交付枚数が激減しており、機能や周知方法などの見直しが必要となっている。	・住基カードについては、平成28年の個人番号カード導入にあたり、将来的に廃止されるため、今後は個人番号カードの機能などについて検討を進める。
	ホームページや携帯電話などを活用した市民と行政の情報の共有の推進	・市ホームページやメール配信サービスを活用し、市民に対し、必要な情報や役立つ情報を発信してきた。(市民が必要な情報等を早く便利に取得することができている) ・子どもを対象とした「キッズページ」を開設し、ユーザビリティの向上に努めた。 ・今後、平成22年に改訂された日本工業規格(JIS X 8341-3)への対応を行う必要がある。	・スマートフォンやタブレット型PCなど情報通信機器の多様化、FacebookやTwitterなどの情報媒体の多様化に対応しつつ、いつでもどこでもだれでも必要な時に必要な情報を得られる仕組みの充実を図る。

<p>情報通信技術を支える人材や市民活動団体の育成・活用</p>	<p>・関係機関が実施する情報化研究会やシステム専門部会に参加することにより、国や県、他市町村などの情報を入手し、システムの共同利用や法改正による改修などを実施し、円滑なシステム運営となるよう努めた。</p>	<p>・引き続き、関係機関との連携、協力関係を強化していく。</p>
<p>情報関連産業の育成や企業経営における情報通信技術の活用の推進</p>	<p>・各種融資制度の普及啓発や、相談の実施、SNS関連やIT活用セミナー、講演会など、高山商工会議所や商工会と連携しながら情報関連産業の育成、企業競争力の強化促進を図っている。</p>	<p>・引き続き関係機関と連携し、情報通信技術を活用した企業経営の効率化、企業競争力の強化を図る。 ・企業立地促進制度の情報関連企業の利用実績がないため、引き続き普及促進を図る。</p>
<p>情報格差の解消</p>	<p>・本庁、各支所及び一部の公共施設において、無料開放端末を設置し、管理運営を行っている。近年のスマートフォンやタブレット端末の急速な普及もあり、利用者数は減少してきており、今後の運用方法など見直しが必要である。</p>	<p>・無料で情報を入手できる環境の整備として、主に観光客を対象とした公衆無線LANサービスの拡大について検討を進める。</p>
<p>安全性と信頼性の確保</p>	<p>情報通信技術を利用する際のマナーやモラル、利用環境などに対する意識啓発</p>	<p>・家庭、学校、地域などでの教育や学習をすすめるため、関係課や関係機関との連携を図りながら取り組む。</p>
	<p>個人情報保護条例やセキュリティポリシーにもとづく組織や個人の情報の適正な取り扱い</p>	<p>・情報セキュリティ監査を毎年度計画的に実施し、各課における情報セキュリティ対策の改善等を行っている。監査員の報告書によると、H18年度の監査開始当初に比べて、セキュリティレベルが年々向上してきている。</p> <p>・定期的に緊急時対応訓練を行うなど、危機管理体制の整備を行う。</p>
<p>総括</p>	<p>・地上デジタル放送への対応が図られたことや市ホームページなどを活用した行政情報の発信などが情報社会の恩恵を享受することに寄与している。</p> <p>・市民アンケートの結果、満足度を高めるために改善等を行う優先度は低い状況であるが、CATV事業など、地域に適した情報通信基盤の整備が遅れているため、着実に進める必要がある。</p>	

5 二次評価(企画課、総務課、財政課評価)

課題	今後の方向性
<p>主な課題としては、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高速インターネット及びケーブルテレビの環境整備が進んでいない。</li> <li>・市ホームページのウェブアクセシビリティ(※1)が十分でない。</li> </ul> <p>といったことが上げられる。</p> <p>※1 ウェブ(Web)を利用するすべての人が、年齢や身体的制約、利用環境等に関係なく、ウェブ(Web)で提供されている情報に問題なくアクセスし、コンテンツや機能を利用できること</p>	<p>市民アンケートの結果、施策に対する現在の満足度はやや高く、今後の重要度も低くなっているが、情報通信技術が急速に発展し続けている現状を踏まえ、情報化計画に基づき、地域に適した情報通信基盤の整備・活用と安全性・信頼性の確保に取り組む必要がある。</p> <p>特に、民間事業者による高速インターネット及びケーブルテレビの環境整備を支援、促進するとともに、誰もが利用しやすいホームページを構築する必要がある。</p>

6 外部有識者の評価・意見

七次総合計画における検証に対する評価・意見
<p>・二次評価の課題として列挙されている「高速インターネット及びケーブルテレビの環境整備が進んでいない」について、何がどこまで達成されれば十分といえるのかを明確にした上で、何が原因で十分ではないのかを分析し、これを踏まえ目指す姿と問題点とのギャップを埋めるために取り組むべき課題を提示する必要がある。</p>
今後の方向性に対する評価・意見
<p>・今後さらに人口の高齢化が進み、全市的に「情報弱者」が増えていくと見込まれる中で、特に災害情報の迅速かつ確かな伝達手段の確保に重点を置いた取り組みを推進すべきである。</p>
その他意見
<p>・高齢化と情報化が激しい勢いで進んでいる今日、情報弱者を作り出さないために、市として何ができるのかという視点で、施策や事務事業の整理を行うことが望まれる。</p>

【参考】基本施策に関連する予算事業の分析・評価(平成25年度事業評価における担当課評価)

関連 施策	事業 コード	事業名	評価					事業費決算額(千円)		
			市民ニ ズの確認	市が実 施する必 要性	活動内 容の有 効性	執行方 法の効 率性	政策面 における 評価	点数	H23年度	H24年度
1-ア、イ、ウ、2-カ	21420	情報施設整備事業費	B	-	A	-	A	83	27,459	6,825
2-ア	21410	行政事務電算処理費	A	A	B	B	A	80	69,612	65,177
2-ア~カ、 3-ア~イ	21415	行政事務電算化推進事業	A	A	B	B	A	80	254,020	243,008

集 計	区分	個数					平均点	H23年度	H24年度
	A	2	2	1	0	3	81	351,091	315,010
	B	1	0	2	2	0			
	C	0	0	0	0	0			
	-	0	1	0	1	0			