

利便と効率を実現するICTプラン

～ ICTで絆と活力が実感できるまち、八王子～

平成20年4月

八王子市地域情報化計画

はじめに 「e-City 八王子計画」から「利便と効率を実現するICTプラン」へ

八王子市は、平成14年8月に「e-City 八王子計画」を策定し、平成14年度から平成18年度までの5年間で電子自治体の実現を推進してきました。この「e-City 八王子計画」では、

- 「ITを活用し、市民にとってより便利で質の高い行政サービスの提供」
- 「情報の提供や共有により透明性が高く、市民と協働する市政の実現」
- 「業務プロセスの見直しと、IT活用による業務の効率化」
- 「情報システムの安全性・信頼性の確保と個人情報の保護」

という四つの基本理念を掲げ、一定の成果をあげ終了しました。

「e-City 八王子計画」の計画期間を終了した現在、ICTの著しい進展による環境の変化や、地域における新たな課題も発生しており、これらの諸問題を解決するために、平成18年7月に学識経験者や代表市民で構成される「八王子市地域情報化計画検討委員会」を設置しました。この検討会では、情報の利活用だけではなく、「人」と「人」のコミュニケーションの重要性を認識するため「IT」に「C」を加えた「ICT」をキーワードとして「地域情報化」について検討を重ね、平成19年4月に「提言」として提出されました。

この提言を踏まえ、市の基本構想・基本計画である「八王子ゆめおりプラン」の具体的施策を示す実施計画との整合性を図り、地域情報化の着実な展開を目指して、ここに「利便と効率を実現するICTプラン」を策定するものです。

「IT」と「ICT」

日本では、IT (Information Technology) という用語が一般的に用いられていますが、最近では国際的に ICT (Information and Communication Technology) が用いられています。

本計画においても、情報技術に加えて、伝達する技術の重要性も強調するため、従来の e-City 八王子計画や国の計画で IT と表記されているものはそのままの表記としますが、それ以外は ICT を用います。

のついている用語には20ページ以降に解説があります。

目 次

【基本方針編】

第1章	利便と効率を実現するICTプランの策定の背景	1
第1節	環境の変化と情報化の現状	1
1	自治体を取り巻く環境の変化	1
2	国の情報化の動向	1
3	八王子市の情報化の現状	2
第2節	課題	3
1	行政の課題	3
2	地域の課題	3
第2章	利便と効率を実現するICTの推進	4
第1節	本計画を策定するにあたって	4
第2節	実現すべき目標	5
第3節	取り組み期間	5

【実行編】

第1章	利便と効率を実現するICTの推進事項	8
第1節	重点的な取り組み事項	8
1	行政サービスの質的向上	8
2	情報システムの全体最適化	11
3	地域の課題解決	14
第2節	継続的な取り組み	17
1	情報セキュリティ対策の充実	17
2	体制の強化	17
3	地域産業の活性化	17
第2章	今後の展望	18
第1節	今後の課題として検討すべき事項	18
1	健康・医療・介護・福祉の拡充	18
2	創造的な人的ネットワークの構築	18
3	コールセンターの検討	18
第2節	その他の情報化に対する対策	19

基本方針編

第1章 利便と効率を実現するICTプランの策定の背景

第1節 環境の変化と情報化の現状

1 自治体を取り巻く環境の変化

現代社会は、少子・高齢化、グローバル化、生活習慣の多様化などさまざまな社会状況の変化が進行しています。このような社会情勢の中、地方自治法が改正され、国と地方との役割分担の明確化、機関委任事務制度の廃止、事務区分の再構成、国の関与のあり方の見直しなどが行われました。

その後、平成18年12月、「骨太の方針2006」に基づき「関係法令の一括した見直し」に向けた推進体制を定める地方分権改革推進法が制定され、地方分権は大きく進展しつづけています。

また、国からの税源委譲も実施されましたが、地方自治体の財政状況は引き続き厳しい状況が続いていくものと考えられます。このような状況の中で、今まで以上にたゆまぬ行政改革に取り組むことが必要であり、その中で独自の政策を打ち立て、自らの判断と責任で多様化する市民ニーズに的確に対応して行くことが求められています。そのためには、市民の目線に立ちながら、かつ費用対効果を十分に踏まえながらの行政運営が必要とされてきております。

2 国の情報化の動向

国は2001年1月に、「すべての国民が情報通信技術を積極的に活用し、かつその恩恵を最大限に享受できる社会の実現」に向け「e-Japan戦略」を策定しました。この戦略では、「5年以内に世界最先端のIT国家になる」ことを目標に掲げ、超高速ネットワークインフラ整備及び競争政策、電子商取引ルールと新たな環境整備、電子政府の実現、人材育成の強化という4つの重点政策分野について集中的に取り組ましました。その結果、高速、超高速通信環境が整備され、利用料金も世界で最も安い水準となりました。

このようにICT基盤が整備されつつあることから、次の段階としてその利活用に目をむけた「e-Japan戦略」を2003年7月に策定しました。この戦略では、「社会全体が元気で、安心して生活ができ、新たな感動を享受できる、これまで以上に便利な社会」の実現に向け、医療、食、生活、中小企業金融、知、就労・労働、行政サービスという7分野について先導的な取り組みが盛り込まれています。

2006年1月には、「e-Japan戦略」と「e-Japan戦略」に続く戦略として「IT新改革戦略」が策定されました。この戦略は、「いつでも、どこでも、誰でもITの恩恵を実感できる社会の実現」という目標掲げ、構造改革による飛躍、利用者・生活者重視、国際貢献・国際競争力強化という3つの理念のもと、取り組みを推進しています。そして、「世界に先駆けて2010年度にはITによる改革を完成し、我が国は持続的発展が可能な自律的で、誰もが主体的に社会の活動に参画できる協働型のIT社会に変貌する」と宣言しています。

3 八王子市の情報化の現状

本市の情報化の取組みは、昭和60年9月に「八王子市テレビ基本計画」を策定したことから始まりまし。その後、昭和63年に八王子テレメディア(株)が開局し、現在、市域内には八王子テレメディア(株)と(株)多摩テレビが事業展開をしています。平成18年度末現在、視聴可能世帯数は全世帯数の約70%に達しています。

地上デジタルテレビ放送については、2011年7月に地上アナログテレビ放送が終了し、地上デジタルテレビ放送への移行となります。既に八王子市では一部の地域を除いて地上デジタルテレビ放送が視聴できる状況になっており、2009年には八王子上恩方中継局が開設される予定になっています。

インターネットの環境では、政府が「IT新改革戦略」(平成18年1月IT戦略本部決定)と「次世代ブロードバンド戦略2010」(平成18年8月総務省公表)を策定し、2010年度までにブロードバンドを全世帯に普及させることとしています。この「次世代ブロードバンド戦略2010」の戦略を踏まえ、現在、ブロードバンドの全国整備に向けた様々な活動が行われています。ブロードバンドの推進体制である財団法人全国地域情報化推進協会(APLIC)が作成している「ブロードバンド全国整備に向けた都道府県ロードマップ(Ver1.0)」によれば、東京地域は2006年度に八王子市の一部地域を整備したことにより99.98%(596.4万世帯)の整備が終わったことになっています。したがって、八王子市域においても、ブロードバンドの整備は完了しています。

このようなブロードバンドの整備によりインターネットの普及状況は年々増加し、総務省の「通信利用動向調査」によれば、平成17年度末のインターネット普及率は、世帯では87.0%、企業(300人以上)99.1%、事業所(5人以上)85.7%となっています。利用者ベースでも、インターネットの利用者数は8,529万人に達し、人口普及率も66.8%となりました。また、携帯電話の保有率は89.6%となっており、最近の傾向は、携帯電話を使用して気軽にインターネットやメールを利用している状況がうかがえます。

一方、本市では、昭和55年にパロースB1855型電子計算機を導入し、給与や住民税等の税額計算を始めたほか、順次いろいろな業務をシステム化してきました。平成14年8月には「八王子市電子自治体計画(e-City八王子計画)」を策定し、財務会計等の新たなシステムの稼働、庁内LANの敷設、インターネット環境の整備、職員に対し1人1台パソコンの配備など電子自治体の推進を図りました。また、市民が自宅のパソコンから行政手続きができる「電子申請」、運動施設や文化施設の予約ができる「施設予約システム」、図書館の蔵書検索・予約ができる「図書館システム」、業者が電子的に応札ができる「電子調達システム」などの運用を開始しています。

第2節 課題

1 行政の課題

本市では様々な業務においてシステムの導入が行われており、今や業務とICTは密接不可分な関係になっています。この結果、これらのシステム運用に係る経費も年々増加し、この運用経費を見直すことが必要となっています。これらの経費の見直しにあたっては、個々のシステムの見直しに止まらず、他のシステムとの連携をも考慮した、全体での最適化の視点がなければ困難な状況になってきており、行政サービスの質的向上の面でも、個別的な改善では十分な成果を上げることが難しくなっています。

また、インターネットの普及に伴い電子申請、施設予約、図書予約などオンラインによるサービスの提供や、公式ホームページによる市民に対する積極的な情報提供にも努めており、これらの仕組みを利用する人は年々増えてはいますが、これからも一層普及させていく必要があります。今後、電子申請の手続数を増やすとともに、市民や企業の利便性をさらに向上させるためには、申請から手数料等の納付、公文書の受領までオンラインで手続きが完結することも必要となってきます。

一方、ICTの進展に伴い利便性が向上する一方で、コンピュータウイルス等による情報漏えいやシステム障害が発生する危険性も増加しています。本市は、情報セキュリティポリシーを策定し、情報セキュリティ対策に尽力をしてきましたが、更なる個人情報の保護と情報セキュリティ対策の強化を図ることが急務となっています。

2 地域の課題

本市は130社を超える情報通信産業が立地している全国でも有数の情報通信産業集積地です。しかし、情報通信関連以外の業種では、資金面での問題や投資対効果や導入の方法がわからないなどの理由から情報化が進んでいない中小企業が多数存在しているのが現状です。今後、電子商取引の進展などにより広範囲にわたる企業間競争が激化する対策として、ICTの活用による経営力の強化が求められています。

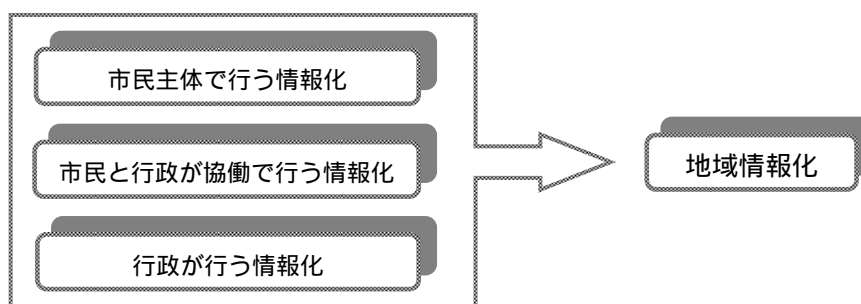
市民生活においては、都市化の進展により地域の連帯感の希薄化や相互扶助の意識の低下といった現象が進んでいます。このことを解消する手段として、お互いに顔を合わせて会話をする場とICTによる情報共有・情報交換の手法を上手く結合することが考えられます。現在、行政や生活に関する情報については市のホームページで発信していますが、行政が発信できる情報以外の市民が欲しているイベントやお店などの情報を市民が主体となる組織が発信することでコミュニティの活性化を図ることが求められています。同時に、子育て中の親同士、同じ趣味を持つ仲間などが、時間的・距離的な制約を受けずにインターネットを通じて交流できる仕組みを構築することも求められています。

更に、小中学校での情報教育の向上やパソコンやインターネットを使いこなせない高齢者等の情報弱者に対する対策が課題となっています。

第2章 利便と効率を実現するICTの推進

第1節 本計画を策定するにあたって

本計画を策定するにあたっては、学識経験者、関連団体及び公募市民で構成される「八王子市地域情報化計画検討委員会」を設置し、市民、企業、各種団体、行政などの地域の構成員がICTを活用し、市全体の活性化と豊かで便利なまちの実現に向けての方策等について、幅広い観点から意見を求めました。従前の情報化計画である「e-City 八王子計画」は、庁内の情報化を主な目的としていましたが、本検討会では、行政だけではなく、市民、企業を含んだ八王子市全体を対象としており、最終的には「提言」の中で、情報化を「市民主体で行う情報化」「市民と行政が協働で行う情報化」「行政が行う情報化」と実施主体別に3つに分類し、それぞれが役割を分担して情報化に取り組むことにより「地域情報化」が推進されるとされました。



また、政府が2006年1月に発表した「IT新改革戦略」でも、「いつでも、どこでも、誰でもITの恩恵を実感できる社会」を目標とされており、これからの情報化は、地域社会全体の問題として捉えることが必要です。

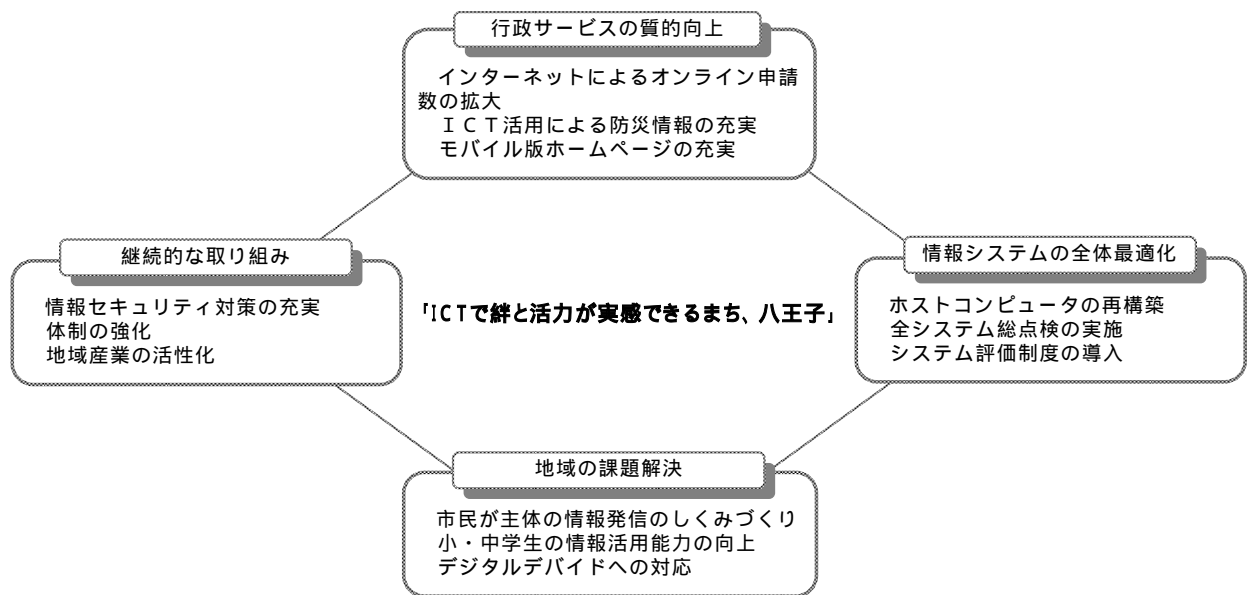
したがって、本計画は、「八王子市地域情報化計画検討委員会」からの提言を基に、行政と地域の課題を解決し、地域情報化の着実な展開を目指す「情報化計画」としています。

なお、いただいた提言に盛り込まれている方策は市の活性化と豊かで便利なまちの実現において大変に有効なものですが、限られた財源の有効活用のために提言された方策に優先順位をつけ、次章の実行編で「重点的な取り組み事項」と「今後の課題として検討すべき事項」に区分しています。

第2節 実現すべき目標

情報化は情報化自体が目的ではなく、情報化により市民生活がより豊かになることを目的としています。提言では、目指すべき将来像として「ICTで、きずなと活力が実感できるまち 八王子」とし、その実現に向けた方策が掲げられています。

この目指すべき将来像に向け、本計画では、実現すべき目標を「行政サービスの質的向上」「情報システムの全体最適化」「地域の課題解決」「継続的な取り組み」とし、この目標ごとに個々の具体的な施策を掲げて、目標を実現できるように取り組みます。



第3節 取り組み期間

本計画の計画期間は、「八王子ゆめおりプラン」にあわせて平成24年度までとしますが、計画の実効性を確保するため、次章の「実行編」については、毎年ローリングを行い、実施計画との連携を図っていきます。また、本計画に盛り込む事項は、「行政サービスの質的向上」「情報システムの全体最適化」「地域の課題解決」「継続的な取り組み」を実現するための新たな施策とし、既に導入しているシステムの更新などは除外します。

実 行 編

第1章 利便と効率を実現するICTの推進事項

第1節 重点的な取り組み事項

1 行政サービスの質的向上

(1) インターネットによるオンライン申請数の拡大

【目 標】

インターネットからできる申請・届出等手続きの種類を増やします。

【施策内容】

国は、IT新改革戦略において、「国・地方公共団体に対する申請・届出等手続きにおけるオンライン利用率を2010年度までに50%以上とする」という目標を掲げ、その達成のため、住民の利便性の向上や業務効率化効果が高いと考えられる21類型の手続きを「オンライン利用促進対象手続き」として選定しました。本市においては、この対象手続きのオンライン化をほぼ実施済みですが、その利用率についても50%以上を目指すとともに、現在、窓口だけで行っている手続きのうちインターネットによる申請・届出が可能なものについては順次オンラインによる申請ができるよう取り組みます。また、オンラインによる申請で全ての手続き業務が完了し、窓口足を運ばなくてもよい仕組みづくりに取り組んでいきます。

【事業展開】

個別施策	20年度	21年度	担当部署等	関連部署等
インターネットから申請等ができる手続きの種類拡大		実 施	総務部IT推進室	各部署
申請手続きのオンライン化促進		利用促進	総務部IT推進室	—————
オンライン申請による手続き完遂の仕組みづくり	調査	→ 随時実施	総務部IT推進室	各部署

【指 標】

指標	現 状	20年度	21年度	備 考
インターネットから申請等ができる手続きの種類数(種類)	43	60	75	24年度までに120種類
利用促進対象手続き利用率(%)	42%	44%	47%	22年度までに50%以上

(2) ICT活用による防災情報の充実

【目 標】

災害に強いまちづくりのため、日頃から必要となる情報を提供し、いざという時、正確かつ迅速に行動できるしくみを構築します。

【施策内容】

インターネット上で利用できる地図情報システムの活用や市域を視聴エリアとするケーブルテレビ会社との連携強化を図るなど、日頃から災害情報を積極的に市民に公開するとともに、いざという時は、現在既に活用している電話やFAX、防災無線などの他に、携帯電話を利用した災害状況等に関する情報提供など、安全に落ち着いて避難することができる仕組みを確立していきます。

また、市役所本庁舎と出先機関や避難所、防災機関との災害情報の相互通信で利用されている地域防災無線のデジタル化、市からの情報提供に利用される防災行政無線の機器更新を行い、安定した情報提供を行うための物理的な基盤整備も実施します。

【事業展開】

個別施策	20年度	21年度	担当部署等	関連部署等
地図情報システムを利用した防災マップ等の充実		公開	生活安全部防災課	総務部IT推進室
地域防災無線及び防災行政無線の整備		計画的整備	生活安全部防災課	—————
ケーブルテレビ会社との連携強化による情報提供の推進	調整	実施	総務部IT推進室	生活安全部

【指 標】

指標	現 状	20年度	21年度	備 考
地図情報システムを利用した防災マップ等の認知度(%)	-	50%	70%	22年度以降80%以上を継続

(3) モバイル版ホームページの充実

【目 標】

身近な情報機器である携帯電話（モバイル端末）を利用し、市が提供する暮らしに関する情報やイベントなどの情報をいつでもどこでも簡単に得られるしくみを構築します。

【施策内容】

モバイル版八王子市公式ホームページの充実を図り、どこからでも市政情報やイベント情報、施設などを案内するための地図情報など、より多くの情報を積極的に発信し、内容の充実を図ります。

このため、必要な情報を正確かつ迅速に発信することを可能にする編集ツールにより、担当する所管から直接情報発信できるしくみを構築します。

【事業展開】

個別施策	20年度	21年度	担当部署等	関連部署等
モバイル版八王子市ホームページの充実	見直し	公開	総務部IT推進室	——

【指 標】

指標	現 状	20年度	21年度	備 考
モバイル版八王子市ホームページの市民満足度（％）	-	60%	70%	22年度以降 80% 以上を継続

2 情報システムの全体最適化

(1) ホストコンピュータの再構築

【目 標】

ホストコンピュータで処理している業務をサーバ処理に再構築します。
システム間のデータ連携を強化します。

【施策内容】

住民情報系システムについて、ホストコンピュータを中心としたシステムからサーバを利用するシステムに地域情報プラットフォームを前提として再構築し、システム間の連携を強化するため、19年度から住民記録システム、国民健康保険システム、及び後期高齢者システムの構築を開始しています。

【事業展開】

個別施策	20年度	21年度	担当部署等	関連部署等
市税システムの再構築			総務部IT推進室	税務部及び 関連部署
	構	築		

市税システムの再構築期間：20～22年度

(2) 全システム総点検の実施



【目 標】

全ての個別システムの有効性、効率性を検証し、情報システムの全体経費の縮減も考慮した情報システムの全体最適化計画を策定します。

【施策内容】

既存の個別システムの有効性、効率性、運用経費等について、民間の専門家であるCIO 補佐官 の意見を参考にしながら総点検を行います。その点検結果を分析し、事業効果の低いシステムについてはその改善策を検討し、本市の今後の情報システムのあり方を明確にする「システム最適化計画」を策定します。

【事業展開】

個別施策	20年度	21年度	担当部署等	関連部署等
個別システムの実地調査・点検	調査・点検		総務部IT推進室	システム保有部署
庁内システム最適化計画策定		作成 	総務部IT推進室	総合政策部 行政経営部

【指 標】

指標	現 状	20年度	21年度
個別システムの点検数	-	40	30

(3) システム評価制度の導入

【目 標】

情報システムのマネジメントサイクルを確立し、業務の効率化や情報システムによる費用対効果の向上を継続的に図ります。

【施策内容】

情報システムの適正化を図るためには、計画 実行 評価 改善のマネジメントサイクルの導入が必要不可欠です。導入された情報システムについて一定の年月が経過した時点で、当初の目的や目標の達成状況、稼動状況、効率性、業務改革の必要性の有無などについて評価していくことが必要です。

このため、先進都市で導入しているシステム評価制度を調査・研究し、本市においてもシステム評価制度を確立します。

【事業展開】

個別施策	20年度	21年度	担当部署等	関連部署等
システム評価実施に伴う調査・研究	調査・研究		総務部 I T 推進室	行政経営部
システム評価実施要綱の策定		策定 実施	総務部 I T 推進室	総合政策部 行政経営部

【指 標】

指標	現 状	20年度	21年度
システム評価を実施するシステム数	-	-	10

3 地域の課題解決

(1) 市民が主体の情報発信のしくみづくり

【目 標】

市民（市民団体等）が八王子市域の地域情報を主体となって発信するしくみづくりを支援することにより、地域の活性化と市民同士のコミュニケーションの強化に努めます。

【施策内容】

地域情報やイベント情報あるいは店舗情報などを集約し発信する八王子ポータルサイトを構築・運営する市民団体に対し、各種団体との相互交流やコンテンツの情報提供などの支援を行います。21年度までは共同事業として取り組み、22年度以降については、市民主体の事業に移行します。また、子育て中の方や介護に関する悩みを持つ人など共通の課題を持つ者同士が時間的・地理的な制約を受けずに情報交換などの交流を図るため地域SNSを八王子ポータルサイト内に開設することも検討します。

【事業展開】

個別施策	20年度	21年度	担当部署等	関連部署等
市民主体の情報発信のしくみづくりの調査・研究	調査等		総務部IT推進室	—————
地域ポータルサイトの構築・運営		実施	市民団体	—————
地域SNSの検討		検討	市民団体	—————
継続的な運営への支援		支援	総務部IT推進室	—————

【指 標】

指標	現 状	20年度	21年度
地域ポータルサイトの認知度（％）	-	10%	30%

(2) 小・中学生の情報活用能力の向上

【目 標】

小中学校に整備されている情報教育機器（パソコンなど）のうち、老朽化した機器を更新するなど、情報教育のための学習環境の向上を図ります。

また、小学校のパソコン教室に児童 1 人 1 台の教育用パソコンを整備することを目指します。

パソコンを活用した効果的な授業を行うモデル校および研究指定校を設置し、フリーソフトを活用した創造性や論理思考を養える授業を実施して、他校への展開拠点とします。

人材バンクに登録されている市民や学生を活用して、小中学校における情報教育機器を活用した授業を充実させていきます。

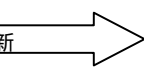
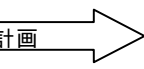
【施策内容】

小学生、中学生の時代に、子どもたちが「パソコンを操作する」ことだけでなく、「必要な情報を収集する能力」や、情報を取捨選択して「正しい情報を見極める能力」、収集した情報に基づいて「自分なりに表現する能力」などといった、情報化社会で生きる力となる「情報活用能力」を身につけることができる学習環境の整備を目指します。

また、ICTを活用した効果的な授業の実施や、学ぶ意欲をもった子どもたちがICTを活用して効果的な学習ができる環境の実現をめざし、学習環境が整った学校をモデル校・研究校と位置づけてICTを活用した「わかる授業」のモデルづくりを進め、市立全小中学校の子どもたちが受けられる学習環境の構築を進めます。

小中学校の情報教育機器の整備とともに地域の人材を活用することで、子どもたちの学習環境を向上させ、将来的には小中学校のパソコン教室を地域で活用できるように開放していくことを目指します。

【事業展開】

個別施策	20年度	21年度	担当部署等	関連部署等
老朽化した情報教育機器の更新	更新		学校教育部 指導室・施設整備課	—————
小学校のパソコン教室における 児童 1 人につきパソコン 1 台の整備	検討・計画		学校教育部 指導室・施設整備課	—————
モデル校・研究校指定による効果的な学習環境の構築	実施（内容の充実）		学校教育部指導室	—————
人材バンク（市民・学生）の活用	実施（内容の充実）		学校教育部指導室	—————

(3) デジタルデバインド への対応

【目 標】

既にICT関連の講座を実施しているボランティア団体等との意見交換などの連携を強化します。

ICT利活用の啓発のため、市職員の人材提供をします。

【施策内容】

電子タグ を利用することで児童や高齢者の行動をリアルタイムに確認ができたり、食品の生産場所や流通経路などがその場で携帯電話で知ることができるなど、私達の生活の中に少しずつICTが活用され始めています。

このような社会状況のもと、従来の情報提供の手法を充実するなどの配慮をしつつ、高齢者をはじめ誰もが必要な情報をインターネットなどから入手することができ、ICTの恩恵を受けていると感じていただけるよう、市職員講師派遣事業である「はちおうじ出前講座」でパソコンの基本的操作に関する講座を実施するなどの支援を行っていきます。

また、ボランティア団体や大学等との連携を図ることで、ICT関連の講座の充実を図ります。

【事業展開】

個別施策	20年度	21年度	担当部署等	関連部署等
ICT関連講座の充実	調整	実施	市民団体	総務部IT推進室
はちおうじ出前講座による支援		実施	総務部IT推進室	—————

【指 標】

指標	現 状	20年度	21年度
ICT関連講座の年間開催回数(回)	-	-	6

第2節 継続的な取り組み

1 情報セキュリティ対策の充実

ICTの進歩は、市民生活に大きな利便性をもたらしています。その一方、情報漏えいなどの被害が多発し社会的に情報セキュリティに対する関心が高まっています。本市では、保有する個人情報等の管理体制を強化することで、市民の信頼を維持し、安心してICTを利用していただけるよう努めます。

今後も、情報セキュリティに対する意識向上を更に高めていくために全職員を対象とした研修やセルフチェックテストを定期的実施します。

また、情報セキュリティ監査を計画的に実施し、監査結果を情報セキュリティポリシーや情報セキュリティ対策等に反映するPDCAサイクルの繰り返しにより情報セキュリティ対策の水準を高めていきます。

2 体制の強化

本計画の実現にあたって、従来のICT施策と大きく異なる点は行政内部の情報化だけではなく、八王子市全体の活性化のための情報化を推進することです。従って、市民と行政の連携に加え、市民同士の連携も強化する必要があります。今後は、ICTを活用して既に地域で活動している町会自治会や大学、NPO、ボランティア団体などと連携し、情報の共有化や協働を行う体制の強化を図ります。

また、行政内部において更なるICTの活用を図っていくためには、ICTを単に業務処理の手段として利用するだけではなく、住民サービスの向上や業務の効率化のために活用していくことが必要です。そのためには、情報担当部門の職員のみならず、各部門のコアとなる職員は、システムを理解した上で、住民のニーズや現場で業務に携わる職員のニーズを的確に把握し、これらを解決する仕組みやシステムを構築していく能力が求められます。

職員の適材適所による配置とともに、継続的に職員の能力開発を行っていくことや、民間の専門家の能力を活用する体制をつくるなど、体制の強化を図っていきます。

3 地域産業の活性化

情報化の進展に伴い、企業活動において情報システムは不可欠なものとなっており、情報化に対応できない企業はおのずと競争力を失い、厳しい経営環境となるものと考えられます。

このようなことから、特に市内中小企業の経営力(営業プロセス)を向上させるために、サイバーシルクロード八王子、八王子ITネットワーク、「ビジネスお助け隊」、「IT経営応援隊」等を活用し、企業内の人材育成及び異業種産業へのICT化への支援を行うことにより、企業の技術力、提案力の向上を図り既存産業の振興はもとより新たな産業を創出し、地域経済の発展と豊かな暮らしの実現を図ります。また、情報発信ツールとしてのホームページを積極的に活用していけるよう支援していくことにより、「先端技術のまち八王子」としてのブランドの確立を図ります。

第2章 今後の展望

第1節 今後の課題として検討すべき事項

1 健康・医療・介護・福祉の拡充

少子・高齢社会において、健康・医療・介護・福祉分野における健康情報等の電子的活用が重要な課題の一つです。医療の面では、大病院を除いてレセプトのほとんどが紙で処理されており、医療機関同士の連携に有効な電子カルテについても普及が進んでいない状況です。今後、多岐にわたる関連機関との連携を密にし、ICTの活用によるサービス向上を検討していきます。

また、職員が業務遂行に必要な情報を「健康福祉のてびき」としてまとめていますが、この情報を市民向けにまとめ、キーワードやカテゴリーによる検索を可能にするシステムを検討するなど、市民に対する情報提供の充実も検討していきます。

2 創造的な人的ネットワークの構築

中小企業では、競争力を強化するため新たな事業展開や高付加価値化された製品の開発が求められていますが、個々の企業だけでは技術力、設備環境、あるいは資金力といった面から実現できない状況が生じています。このような問題を解決する手段の一つとして、大学で保有する技術や研究成果を産業界へ提供し事業化すること、ならびに金融機関との連携を図り資金面での支援策がありますが、実際は、長期的な視野に立った研究・開発を行う大学側と商品開発といった短期的な視野に立つ企業側との立場の違い、知的財産権や特許権に関する取扱等の課題があり、なかなか双方の連携を取れていないのが現状です。今後は、より良い双方のコミュニケーションや、シーズとニーズのマッチングを図るために必要な、信頼関係度の向上のための施策を検討していきます。

3 コールセンターの検討

コールセンターの導入効果として、市民に対する利便性の向上と行政職員に対する業務の効率化などが一般的には掲げられています。しかし、導入や運用などに際しては多額の費用が必要となるため、導入したにも関わらず市民の満足度が向上しなかった、あるいは業務の効率化が図れなかったなどのことが生じないよう、導入にあたっては十分に検討しなければなりません。引き続き、既に導入している自治体の成果や問題点を調査するとともに、本市にとってコールセンターの導入が市民サービス全体の向上にどのように役立てられるのか、又は、利便性の向上や所要経費の削減について検証をしていきます。

第2節 その他の情報化に対する対策

国の政策により、2011年7月24日までに地上アナログテレビ放送が終了し、地上デジタルテレビ放送へ全面移行します。「地上デジタルテレビ放送に関する浸透度調査(総務省：平成19年2月より実施)」では、地上アナログテレビ放送が終了することの認知度は93.9%ですが、その時期についての認知度は60.4%、地上デジタルテレビ放送対応受信機の世帯普及率については27.8%と低い数字になっています。国では、テレビや新聞などを通じてPRを行っていますが、本市としても国や放送事業者などから積極的に情報を収集し、市民からの問い合わせの対応や広報紙やホームページによる周知広報活動を展開していきます。

また、地域情報の発信チャンネルとして、CATVやコミュニティFMなどがあります。CATVについては、本市をサービスエリアとしている八王子テレメディア(株)と(株)多摩テレビに対し、視聴エリアの拡大を引き続き要請していきます。コミュニティFMについては、受信範囲、経営の安定性など多くの課題がありますが、今後、民間活力の立ち上げなどを検討していきます。

インフラ

インフラストラクチャー (infrastructure) の略で、基盤となるものを意味する。

オンライン

コンピュータ同士が直結している状態のこと。また、通信回線などによって情報を転送できる状態のこと。

コミュニティ

市民の自主的な参加により構築される集まりのこと。協働によるまちづくりをするための重要な基盤である。

コンテンツ

内容、中身、提供される情報のこと。

サイバーシルクロード八王子

企業、大学及び市民が一体となり、地域内の豊富な資源を最大限に活用し、魅力ある産業都市“八王子”の形成に向け平成13年10月に八王子市と八王子商工会議所の協働事業として設立された組織「首都圏情報産業特区・八王子」構想推進協議会の通称。

サーバ

データを提供するコンピュータのこと。

シーズ

大学や研究機関などがもっている将来的に事業化の可能性のある技術のこと。

情報セキュリティポリシー

組織が持っている情報資産を安全に確保するために守るべき事項を文書化したもの。八王子市では平成15年度に策定している。

地域SNS

パソコンや携帯電話を利用して、サイト内の日記や電子掲示板を利用したり、行政情報、地域情報などを入手したりすることができる地域向けの交流・情報提供サービスのこと。コミュニケーションや情報共有を行うための便利な機能を備えている。

地域情報プラットフォーム

地域内外の情報システムを全国規模で連携させるための共通基盤のこと。

地上デジタルテレビ放送

映像や音声をデジタル信号に置き換えて送信する方式。2011年(平成23年)7月24日までに地上アナログテレビ放送を終了し、地上デジタルテレビ放送に移行予定。

デジタルデバイド

インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる人と利用できない人との間に生じる格差のこと。

電子商取引

インターネットを用いてサービスの受発注を行う商取引のこと。

電子タグ

大量の情報を記録できる小さな電子部品。情報の書き込みや読み取りは電波で行う。

八王子ITネットワーク

サイバーシルクロード八王子内の市内IT関連企業を中心とした協業ビジネスネットワークのこと。

ビジネスお助け隊

サイバーシルクロード八王子で組織している様々な分野の専門家グループ。法律、税務、経営、特許取得、技術、創業等に悩んでいる人々へ、問題解決のための的確なアドバイスをしている。

ブロードバンド

高速なインターネット接続のこと。

ポータルサイト

インターネットの入口となるWebサイトのこと。

ホストコンピュータ

大型の汎用コンピュータのこと。ネットワークで結ばれた他のコンピュータに対し情報を提供する。現在八王子市では、住民記録や税情報などをホストコンピュータで処理している。

モバイル

「可動性の」「移動性の」という意味。携帯用コンピュータ機器の総称としても用いられる。

レセプト

診療報酬明細書、調剤報酬明細書などの略称。

CATV

通信ケーブルを建物まで引いて多チャンネルのテレビ放送を行う有線放送サービスのこと。

CIO (Chief Information Officer)

組織における情報戦略を考え、実現する責任者。八王子市では副市長が兼務している。

CIO補佐官

情報システムの分析・評価・最適化などを実施するにあたりCIOに支援や助言を行う者。

IT (Information Technology)

コンピュータやデータ通信に関する技術を総称的に表す語。日本語では「情報通信技術」と訳される。国際的には、ITにコミュニケーションを加えたICT (Information and Communication Technology) が同義として定着している。

IT経営応援隊

経済産業省が立ち上げた、中小企業の戦略的情報化を促進する制度のこと。

LAN (Local Area Network)

敷地内や建物内など比較的狭い特定範囲内で複数のコンピュータを相互接続するもので、プリンタの共有やデータの交換などを実現するネットワークのこと。

NPO (Non Profit Organization)

非営利活動を行う非政府、民間の組織のこと。

PDCAサイクル

計画 (Plan) 実行 (Do) 評価 (Check) 見直し・改善 (Act) の一連の繰り返しのこと。

利便と効率を実現するICTプラン
(八王子市地域情報化計画)

平成20年4月発行

発行 八王子市

編集 総務部IT推進室

〒192-8501 八王子市元本郷町三丁目24番1号

TEL 042-620-7444 / FAX 042-627-5951

e-mail b025001@city.hachioji.tokyo.jp