

# 第2部 魅力と個性にあふれた情報・活力のまちをつくる

## 第2部 第1 情報環境の整備

### I 基本的な考え方

#### ● これまでの取り組みと課題

三鷹市では情報通信技術（以下「ICT」という。）の利活用によって豊かさ、便利さ、楽しさを実感できる地域社会（ユビキタス・コミュニティ）の実現を基本目標とした、「ユビキタス・コミュニティ基本方針」（注1）を平成19年5月に策定するとともに、「民学産公」の協働による組織であるユビキタス・コミュニティ推進協議会を設置し、地域 SNS（注2）の構築、FAQ（注3）システムの構築、コンビニエンス・ストアにおける証明書等の交付などの施策を実施してきました。

また、地域及び庁内における情報化施策の推進には、情報セキュリティの確立や個人情報保護は不可欠であり、情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC27001）の継続的運用を行うとともに、平成22年度には地震などの災害時においても市民サービスが中断することのないよう、仮に中断した場合には、それを早期に復旧することを目的として「三鷹市 ICT 事業継続計画」を策定しました。

これらの成果を引き継ぎ、さらに発展させるため、ICT の活用による安全安心な地域社会の実現、より利便性の高い市民サービスの提供、市民間の豊かな情報交流の実現等をめざすとともに、情報セキュリティの確立や個人情報保護を進め、効率的で効果的な ICT の活用が課題となっています。

（注1）ユビキタス（ubiquitous）：ラテン語を語源とする英語で「どこでも」「あらゆるところに」という意味。日本では、平成21年7月に策定された国の「i-Japan 戦略 2015」において、「いつでもどこでも、かつ、安全・安心に、デジタル技術・情報を活用できる環境を整備する」ことがうたわれています。

（注2）SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）：参加者が互いに、個人の趣味・嗜好・友人関係・興味があることなどを公開しながら、新たなコミュニケーションや幅広い情報交流が行えることを目的とした、コミュニティ型のウェブサイトのことです。

（注3）FAQ（エフエーキュー）：Frequently Asked Questions の頭文字をとったもので、「よく尋ねられる質問」の略。多くの人々が共通して尋ねる質問と、それに対する回答をまとめた問答集のことです。

#### ● 施策の方向

平成19年度から平成21年度までの3か年で実施してきたユビキタス・コミュニティ推進事業の成果を引き継ぐとともに、ICT に関する新たな発展や国の施策及び社会状況の変化等に対応した「地域情報化プラン 2022（仮称）」を推進します。

日々進化している ICT の実情に合わせ、4年サイクルで必要に応じた修正を加えることとし、実施にあたっては「市民ニーズに適合した ICT サービスの提供」「費用対効果の検証を裏付けとした ICT」「情報セキュリティを確保した市民から信頼される ICT」の視点に立った検証を行うとともに、「民学産公」の協働によるユビキタス・コミュニティ推進協議会等による市民意見を踏まえた検討を行い、市民が市に求めている利便性の向上や安全安心、暮らしやすさ、三鷹らしさを実現してゆく手段としての ICT の活用とそれを支える情報基盤の確立に向け取り組みます。

### II まちづくり指標

行政指標	計画策定時の状況 (平成22年)	前期目標値 (平成26年)	中期目標値 (平成30年)	目標値 (平成34年)
インターネットなどで届出・申請ができる手続きの種類	27種類	31種類	35種類	39種類

電子的に手続き可能な届出・申請の数値です。東京都の電子申請サービス及び電子調達サービスや市のホームページから直接申し込みができる手続きの他、全国に先駆けてスタートしたコンビニエンス・ストアにおける証明書発行などを加え、平成22年度には27種類となっています。今後も、費用対効果を考慮しながら順次拡大を図ります。

行政指標	計画策定時の状況 (平成22年)	前期目標値 (平成26年)	中期目標値 (平成30年)	目標値 (平成34年)
市ホームページのアクセス数	2,274,948件	2,500,000件	2,750,000件	3,000,000件

市政情報の電子化と情報提供の状況を示す数値です。今後も各課が所有するデータや審議会の議事録などの市政情報や緊急情報等の迅速な提供を行うとともに、ウェブアクセシビリティ(注4)に配慮した、より一層誰もが使いやすいホームページをめざします。

(注4)ウェブアクセシビリティ: 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、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です。

### Ⅲ 施策展開における協働と役割分担

- 市民、事業者・関係団体等の役割
  - ・市内のICT事業者や関係団体は、人財育成に努めるとともに、地域の課題解決に向けて、市と情報共有を行い、市民が利用しやすいICTの活用に向けた研究・開発等を行います。
- 市の役割
  - ・市は、市民が行政サービスを受ける際に、利便性の向上や安全安心、暮らしやすさ、三鷹らしさを実感できるような施策を実現していくための手段としてのICT活用に取り組みます。
  - ・市は、「民学産公」の協働の組織であるユビキタス・コミュニティ推進協議会における検討を行うとともに、地域の産業振興や情報産業の育成の視点を常に持ち、民間企業や関係団体への委託化や協働による取り組みを推進します。

### Ⅳ 施策・主な事業の体系

◎: 主要事業 ※: 推進事業

#### 1 計画の策定と推進

(1)「地域情報化プラン2022(仮称)」の策定と推進	◎ ①「地域情報化プラン2022(仮称)」の策定と事業の推進
-----------------------------	--------------------------------

#### 2 ICTを活用した安全安心な生活環境の実現

(1)防犯対策の充実・強化	※ ①青少年の携帯電話等の安全な利用の促進 ※ ②安全安心メールの普及促進 (「第3部-第3 安全安心のまちづくり」参照)
(2)都市防災機能の高度化	◎ ①災害情報・被災者支援システムの構築 (「第3部-第4 災害に強いまちづくりの推進」参照) ※ ②通信手段の多重化と情報ネットワークの確立

#### 3 ICTを活用した地域社会の活性化の促進

(1)ICTを活用した地域課題の解決	①ICTを活用した地域課題の解決
(2)都市型産業の育成・支援	※ ①情報関連・コンテンツ事業者等の集積の推進 (「第2部-第3 都市型産業の育成」参照)
(3)人財育成と就業の支援	※ ①ICT人財の育成
(4)移動における利便性の向上	※ ①移動支援システム等の検討
(5)地域コミュニティにおけるICTを利用した情報交流の充実	◎ ①地域SNS等の普及促進と運用体制の充実

#### 4 ICTを活用した魅力ある教育・生涯学習の推進

(1)学校教育におけるICT利用環境の整備と利用	◎ ①学校教育におけるICT利用環境の整備と活用 (「第6部-第3 魅力ある教育の推進」参照)
(2)コミュニティ・スクールにおける情報交流の充実	※ ①学校・家庭・地域間の連携の推進 (「第6部-第3 魅力ある教育の推進」参照)
(3)生涯学習における情報提供等の充実	◎ ①三鷹ネットワーク大学推進機構との協働の推進 (「第7部-第1 生涯学習の推進」参照)

(4)図書館の利便性の向上	◎ ①図書館資料のデジタル化と図書館システムの更新 (「第7部-第1 2図書館活動」参照)
---------------	--

#### 5 情報提供の充実と行政手続きの利便性の向上

(1)市政情報の提供の充実・情報バリアフリー化	※ ①市政情報の提供における電子化の推進と情報提供手段の多様化
	※ ②学校・学園ホームページの拡充とウェブアクセシビリティの向上 (「第6部-第3 魅力ある教育の推進」参照)
	※ ③市ホームページのウェブアクセシビリティの向上
	※ ④広報紙、ホームページ等による情報提供の充実 (「第8部-第2 「21世紀型自治体」の実現と都市自治の確立」参照)
	※ ⑤情報格差の是正
(2)総合窓口体制の充実・強化	※ ①FAQシステムの市民満足度の向上
	※ ②ワンストップサービス(注5)の充実
(3)行政手続きの電子化の促進	◎ ①電子申請・電子調達システムの拡充
	※ ②コンビニ交付の拡充と住民基本台帳カードの活用の検討 (「第8部-第2 「21世紀型自治体」の実現と都市自治の確立」参照)
	※ ③住民基本台帳法等の一部改正に伴う「外国人住民」に対する行政サービスの向上 (「第1部-第1 「国際化の推進」参照)
	※ ④住民基本台帳ネットワークシステムの運用 (「第8部-第2 「21世紀型自治体」の実現と都市自治の確立」参照)

#### 6 地域情報化を支える基盤の整備

(1)ICT 基盤の整備の促進	※ ①情報化に対応した個人情報保護制度の見直し
	②地上デジタル放送移行への対応
	③CATV(注6)の普及促進
(2)行政内部の電子化・情報化	◎ ①広域的な共同開発・共同運営
	◎ ②庁内システムの再構築と最適化
	※ ③庁内LAN(注7)の整備と活用
	※ ④統合型地理情報システム(GIS)の利用の促進
	※ ⑤社会保障・税に関わる番号制度への適切な対応
	⑥総合行政ネットワークの活用
(3)情報セキュリティの確保	※ ①情報セキュリティマネジメントシステムの運用
	※ ②不正アクセス(情報利用・入手)・情報漏えい防止対策の強化
	※ ③システム認証基盤の整備
	※ ④インターネット等の適正な利用のガイドラインの策定
(4)事業継続	◎ ①ICT事業継続計画に基づく事業継続の確保

#### 7 推進体制の整備

(1)地域情報化推進体制の整備	◎ ①地域情報化の推進体制の整備
(2)民間活力の活用	※ ①情報関連・コンテンツ事業者の集積の推進 (「第2-第3 都市型産業の育成」参照)
	②(株)まちづくり三鷹との連携強化

(注5)ワンストップサービス:必要なサービス、手続きなどを1か所で済ませることができる仕組みのことです。

(注6)CATV(ケーブルテレビ):共同受信アンテナ・テレビジョン(Community Antenna Television)の略で電波による無線送信ではなく、ケーブルを用いて伝送するテレビジョン放送。元々は地上波テレビ放送の電波が届きにくい地域でもテレビの視聴を可能にするという目的で開発されたもので、最近では、電話やインターネット接続な

ど、放送以外のサービスも提供されています。

(注7)LAN(ラン):「Local Area Network(ローカルエリアネットワーク)」の略。地方自治体の庁舎内や各拠点の機器間で、データの授受を可能にするために整備した通信ネットワークのことです。

## V 主要事業

### 1-(1)-① 「地域情報化プラン 2022(仮称)」の策定と推進

ユビキタス・コミュニティ推進基本方針(注1)を改定し、「地域情報化プラン 2022(仮称)」を策定し推進します。計画の策定及び推進にあたっては、日々進化している ICT の実情にあわせ、4年サイクルで必要に応じた修正を加えます。また、「民学産公」の協働によるユビキタス・コミュニティ推進協議会を含めた市民意見を踏まえ計画を推進します。

	計画期間(平成 34 年)の目標	前期				中期(27~30)	後期(31~34)
		23	24	25	26		
「地域情報化プラン 2022(仮称)」の策定と推進	策定、推進	策定	推進				→

### 3-(5)-① 地域 SNS(注2)等の普及促進と運用体制の充実

構築から運用段階に入っている地域 SNS(ポキネット)の利用拡充を図ります。家庭教育支援に関するコミュニティ「かきしぶ」と同様な、高齢者や障がい者などの情報共有(電子会議)や地域の口コミ情報の発信の場としての活用を検討するとともに、災害時における連絡手段としての活用についても、訓練等を通じて推進します。

	計画期間(平成 34 年)の目標	前期				中期(27~30)	後期(31~34)
		23	24	25	26		
地域 SNS 等の普及促進と運用体制の充実	地域の口コミ情報の場としての活用	調査検討	準備	運用体制の充実	普及促進		→

### 5-(3)-① 電子申請・電子調達システムの拡充

東京電子自治体共同運営サービスを利用した電子申請サービス及び電子調達サービスの他、ホームページから直接申し込みができる各種申請・届出や証明書の交付などの行政手続きの電子化を推進します。電子申請を拡充していくにあたっては、添付資料の省略など業務手順の見直しを含めた検討を進めるとともに、国等に要望を行います。

	計画期間(平成 34 年)の目標	前期				中期(27~30)	後期(31~34)
		23	24	25	26		
電子申請・電子調達システムの拡充	インターネットなどで届出・申請ができる手続きの種類(39種類)	28種類	29種類	30種類	31種類	35種類	39種類

### 6-(2)-① 広域的な共同開発・共同運営

### 6-(2)-② 庁内システムの再構築と最適化

国が進めている自治体クラウドサービス(注8)など、複数の自治体が共同で情報システムを開発や運営する仕組みを検討するとともに、オープンソースソフトウェア(注9)の活用により、情報システムに係る経費の削減を推進します。また、全庁的な視点から、情報システム全体を見直し、行政事務の簡素化・効率化・合理化を検討し、費用対効果の改善を推進します。これらを通じて、行政改革の推進を図ります。

(注8)クラウドサービス:システム機器などを自治体が所有しシステムを構築するのではなく、インターネットを通じ

て提供されるサービスを利用する形態のことで。

(注9)オープンソースソフトウェア:システムの設計図にあたるソースコードを公開することによって、特定の事業者に限ることなくソフトウェアの改良を行うことが可能なソフトウェアあるいはプログラム言語のことで。

	計画期間(平成34年)の目標	前期				中期(27~30)	後期(31~34)
		23	24	25	26		
庁内システムの再構築と最適化	各情報システムにおける最適化の推進		検討実施				→

#### 6-(4)-① ICT事業継続計画に基づく事業継続の確保

災害時や非災害時(平常時)に、市の行政事務を行うために利用する情報システムが停止した場合でも、迅速に情報システムの復旧ができることを目的として平成22年度に作成したICT事業継続計画に基づいて、事業継続に向けた適正な運用や改善を実施し、行政運営への影響を最小限にとどめます。

	計画期間(平成34年)の目標	前期				中期(27~30)	後期(31~34)
		23	24	25	26		
ICT事業継続計画に基づく事業継続の確保	PDCAサイクルによる運用	運用	運用改善				→

#### 7-(1)-① 地域情報化の推進体制の整備

平成23年度に策定する「地域情報化プラン2022(仮称)」に基づき、「市民ニーズに適合したICTサービスの提供」、「費用対効果の検証を裏付けとしたICT」、「情報セキュリティを確保した市民から信頼されるICT」の視点に立った検証を行うとともに、「民学産公」の協働によるユビキタス・コミュニティ推進協議会等による市民意見を踏まえた検討を行い、市民が三鷹市に求めている利便性の向上や安全安心、暮らしやすさ、三鷹らしさを実現してゆく手段としてのICTの活用とそれを支える推進体制の整備を図ります。

	計画期間(平成34年)の目標	前期				中期(27~30)	後期(31~34)
		23	24	25	26		
地域情報化の推進体制の整備	推進体制の整備と運用	検討	整備運用	運用			→

## VI 推進事業

#### 2-(1)-① 青少年の携帯電話等の安全な利用の促進

コミュニケーションツールとしての携帯電話等の安全な利用方法について、青少年やその保護者に対して情報リテラシー(注10)やマナーに関する啓発や情報提供に関して検討します。実施にあたっては(株)まちづくり三鷹や三鷹ネットワーク大学推進機構をはじめとする「民学産公」の協働により行います。

(注10)情報リテラシー:リテラシーとは本来「識字力=文字を読み書きする能力」の意、情報リテラシーとは情報機器やネットワークを活用して、情報やデータを取り扱う上で必要となる基本的な知識や能力のことで。

#### 2-(2)-② 通信手段の多重化と情報ネットワークの確立

災害時等、通信インフラの使用が困難な場合においても、被害状況等の情報収集や、市民への正確で迅速な情報提供を行えるよう、通信手段の多重化と情報ネットワークの確立を図ります。

### 3-(3)-① ICT 人財の育成

ICT 人財の育成についての支援を行います。(株)まちづくり三鷹や三鷹ネットワーク大学推進機構をはじめとする民学産公の協働の取り組みにより、地域の人財育成に努めます。

---

### 3-(4)-① 移動支援システム等の検討

高齢者、障がい者等を対象とした、ICT を活用した移動支援システムは、携帯端末の進化・利用の拡大等により、国土交通省において実用性のあるシステムとして推進されており、これらの三鷹市内における導入を検討します。

---

### 5-(1)-① 市政情報の提供における電子化の推進と情報提供手段の多様化

各課が所有する市政情報の電子化を過去の出版物に遡って促進するとともに、ホームページを利用した情報提供を推進します。

また、広報紙やホームページ以外の情報提供手段として CATV との連携やソーシャルメディアの活用を推進します。

---

### 5-(1)-③ 市ホームページのウェブアクセシビリティの向上

各課が所有する基礎的なデータ、審議会等の議事録や議会情報、報道発表資料など、ホームページ等を積極的に活用し、迅速な情報提供を行います。また、ウェブアクセシビリティの JIS 規格に基づいた「ウェブアクセシビリティ方針」を策定し、より一層誰もが使いやすいホームページをめざします。

---

### 5-(1)-⑤ 情報格差の是正

ICT を活用した市の情報提供が新たな情報格差を生むことがないように、携帯情報端末等の情報機器の機能向上や普及を利用した、だれでも利用できるような情報リテラシーについての取り組みを(株)まちづくり三鷹や三鷹ネットワーク大学推進機構をはじめとする民学産公の協働により行います。

---

### 5-(2)-① FAQ システムの市民満足度の向上

統計機能の活用による市民アクセスの動向・満足度調査の結果分析を行い、掲載内容の検討や更新を図るとともに、業務改善に活用します。

---

### 5-(2)-② ワンストップサービスの充実

市民の利便性の向上と効率的な行政サービスをめざして整備してきた ICT を活用した総合窓口機能について、さらなる検討を行い、ワンストップサービスの拡大・充実を図ります。

---

### 6-(1)-① 情報化に対応した個人情報保護制度の見直し

ICT の発達により地方自治体のみならず、民間や個人での ICT の活用が広まり、社会制度の変革も進んでいます。それに合わせて個人情報の利用や保管の形態も大きく変化していることから、情報化に対応した適切な個人情報の保護を図るために制度の見直しを進めます。

---

### 6-(2)-③ 庁内 LAN の整備と活用

### 6-(2)-④ 統合型地理情報システム(GIS)の利用の促進

市の業務の効率化を図るため、庁内 LAN の充実と最適化について検討します。また、統合型地理情報システム(GIS)の活用方法の拡充について検討し、適切な運用を行います。

---

### 6-(2)-⑤ 社会保障・税に関わる番号制度への適切な対応

国において、税、年金、医療、介護保険などの分野での活用をめざして「社会保障・税に関わる番号制度」の導入を検討しています。市としても、国の動向に注視し、「社会保障・税に関わる番号制度」の導入について、庁内での検討・調整及び市民への周知等適切な対応を図ります。

---

6-(3)-① 情報セキュリティマネジメントシステムの運用

6-(3)-② 不正アクセス(情報利用・入手)・情報漏えい防止対策の強化

6-(3)-④ インターネット等の適正な利用のガイドラインの策定

平成15年度より情報セキュリティの強化に努め、国際規格であるISO/IEC27001の認証を取得するとともに、その適正な運用と改善に努めてきました。今後は、認証取得と同等な運用を全庁的に展開するなど、職員の意識啓発を行うとともに、侵入防止や情報漏洩対策などシステムの強化を行い、さらなるセキュリティの向上に努めます。

また、インターネット等の適正な利用のガイドラインを策定します。

---

6-(3)-③ システム認証基盤の整備

市の情報資産を守るため、庁内ネットワークやセキュリティエリアにアクセスするための認証システムの活用を検討します。

## Ⅶ 関連個別計画

・地域情報化プラン 2022(仮称)

・ICT事業継続計画