

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、「三鷹市地域情報化プラン 2022」を平成 24 年3月に策定し、「ネットワーク・コミュニティによる課題解決や絆による価値の創造」、「行財政改革に向けた情報システムの実現」という地域と行政の課題解決の手段としての情報通信技術（以下「ICT」という。）の利活用の取り組みを進めました。

ICTの進化、インターネットの普及にしたがって、ICT 利活用の機会と年齢層が拡大している中、より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、情報セキュリティの確保や個人情報保護の保護、そして効率的で効果的なICTの活用が課題となっています。

● 施策の方向

日々進化しているICTの動向や社会経済状況の変化、国の制度や法令の改正等に柔軟に対応するため、4年毎に「地域情報化プラン 2022」を改定し、取り組みを推進します。

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います。また、「民学産公」の協働による三鷹市地域情報化推進協議会等による市民意見を踏まえた検討を行い、市民の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いく手段としての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 年度)	前期実績値 (平成 26 年度)	中期目標値 (平成 30 年度)	目標値 (平成 34 年度)
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	30 種類	36 種類	40 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、26 年度には 30 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 年度)	前期実績値 (平成 26 年度)	中期目標値 (平成 30 年度)	目標値 (平成 34 年度)
市ホームページのアクセス数	2,274,948 件	2,712,200 件	2,850,000 件	3,000,000 件

ホームページによる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1)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2)ウェブアクセシビリティ:高齢者や障がい者といった、ホームページ等の利用になんらかの制約があったり利用に不慣れな人々を含めて、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく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三鷹市地域情報化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 計画の改定と推進

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

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青少年のスマートフォン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3-2 住環境の改善」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と運用 (「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)新川防災公園・多機複合施設 (仮称)に係る情報通信システムの構築	◎ ①災害情報システムの構築 ◎ ②施設予約等システムの構築 ◎ ③健康・体力相談支援システムの構築

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歩行者移動支援サービスの検討
(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(注2)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)学校におけるICT利用環境の整備と活用	◎ ①学校における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8部-第1 コミュニティの展開と協働のまちづくりの推進」参照)
(4)図書館の利便性の向上	※ ①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オープンデータ(注3)、ビッグデータ(注4)の活用の検討と推進
	※ ②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
	※ ③学校・学園ホームページの充実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)
	※ ④市ホームページのウェブアクセシビリティの向上
	※ ⑤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)
	※ ⑥情報格差の是正
	⑦ソーシャルメディアやスマートフォン等の普及を見据えた情報提供のあり方の検討
(2) 総合窓口体制の充実・強化	※ ①よくある質問と回答(FAQ(注5))システムの利便性の向上
	※ ②ワンストップサービス(注6)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個人番号カードの普及促進 (「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
	②CATV(注7)の普及促進
	③市民のICT利用環境の整備の検討
(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8)の整備と活用
	※ ④統合型地理情報システム(GIS)(注9)の利用の促進
	◎ ⑤社会保障・税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	◎ ①三鷹市地域情報化推進協議会による推進
	◎ ②三鷹市地域情報化プラン推進会議による推進
(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2) SNS(エス・エヌ・エス) : Social Networking Service(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)の略。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)オープンデータ:「インターネットを通じて誰でも入手でき、機械判読に適したサービス形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ」であり「データの再利用及び再配布といった二次利用を可能とするもの」のことで。
- (注4)ビッグデータ:行政又は、民間企業が保有する多種多様なデータのことで、収集及び分析をすることにより、新たな知見を発見しようとするものです(統計化される前のデータで、観測・測定データ、データ流通記録、解析結果など)。
- (注5)FAQ(エフ・イー・キュー):Frequently Asked Questionsの略。「よく尋ねられる質問」のこと。多くの人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。
- (注6)ワンストップサービス:一度の手続で、必要とする関連の手続をすべて完了させられるように設計されたサービスのことで。または、最初に使用した一つの窓口で必要とする全てのサービスが受けられるサービス形態のことです。
- (注7)CATV(ケーブルテレビ):Community Antenna Television(共同受信アンテナ・テレビジョン)の略。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8)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。
- (注9)GIS(ジイ・アイ・エス):Geographic Information Systems(地理情報システム)の略。文字や数字、画像などを地図と結びつけて、コンピュータ上に再現し、位置や場所からさまざまな情報を統合したり、分析したり、分かりやすく地図表現したりすることができるシステムのことで。

V 主要事業

1-(1)-① 「地域情報化プラン 2022」の改定と推進

「地域情報化プラン 2022」を改定し推進します。計画の推進にあたっては、日々進化している ICT の実情にあわせ、4年毎で必要に応じた修正を加えます。また、「民学産公」の協働による三鷹市地域情報化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	前期達成状況 (26年度末)	中期				後期(31~34)
			27	28	29	30	
「地域情報化プラン 2022」の策定と推進	策定、推進	策定、推進	改定 推進	推進			→

2-(3)-① 災害情報システムの構築

2-(3)-② 施設予約等システムの構築

2-(3)-③ 健康・体力相談支援システムの構築

新川防災公園・多機能複合施設(仮称)に、災害情報システム、施設予約等システム及び健康・体力相談支援システムの3つの情報通信システムを構築します。災害情報システムは、災害時における市内の被害状況、救出救援に関する情報、被災者の避難状況等、災害対策本部で必要な情報をいち早く収集、整理するシステムです。施設予約等システムは、施設内の貸出対象諸室について、インターネットに接続したパソコン、携帯端末、利用者端末等によって空き状況確認や貸出予約等を行うシステムです。健康・体力相談支援システムは、個人の健康・体力に応じたプログラムを提供する等、スポーツを取り入れた健康づくりを支援するシステムです。

なお、「施設予約等システム」、「健康・体力相談支援システム」については、オープンソース・プログラム言語Rubyを活用してソフトウェアを構築し、地域活性化とICTを活用したまちづくりを推進します。

	計画期間 (平成 34 年)の目標	前期達成状況 (26 年度末)	中 期				後期(31~34)
			27	28	29	30	
災害情報システムの構築	システムの運用	一部整備	構築	構築	運用		→
施設予約等システムの構築	システムの運用	検討	構築	構築、 一部運用	運用		→
健康・体力相談支援システムの構築	システムの運用	検討	構築	構築、 実証実験	運用		→

5-(1)-① オープンデータ、ビッグデータの活用を検討と推進

ICT 社会の実現による、市民の利便性及び満足度の向上に向け、市政情報のオープンデータ化について、三鷹市地域情報化推進協議会をはじめとする民学産公の協働による検討を踏まえ、取り組みを推進します

また、あわせてビッグデータの利活用についても、同様とします。

	計画期間 (平成 34 年)の目標	前期達成状況 (26 年度末)	中 期				後期(31~34)
			27	28	29	30	
オープンデータ、ビッグデータの活用を検討	オープンデータ、ビッグデータの運用	—	検討	→	試 行	運 用	運 用

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	前期達成状況 (26 年度末)	中 期				後期(31~34)
			27	28	29	30	
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 (累計 40 種類)	インターネットなどで届出・申請ができる手続きの種類 (累計 30 種類)	31	32	34	36	40

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 10)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 11)の活用を推進します。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 10)クラウドサービス:ネットワーク上の見えない所にあるサーバ群「クラウド(雲)」等が提供するサービスを、ネットワークを介して利用するICTの利用形態のこと。「どこからでも、必要なときに、必要な機能だけ」利用することができる特徴があります。ASPやSaaSは、クラウドサービス的一种です。

(注 11)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す。

	計画期間 (平成 34 年)の目標	前期達成状況 (26 年度末)	中 期				後期(31~34)
			27	28	29	30	
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	各情報システムにおける最適化の推進	推進	基幹の機器更新システム	情報系システムの更改	情報基盤システムの入替	→

6-(2)-⑤ 社会保障・税番号制度への適切な対応

「社会保障・税番号制度」の適切な運用に向けた取組を進めます。特定個人情報保護評価(PIA)や制度対応に必要な情報システムの構築・改修を実施します。また、市民や事業者への周知を図るとともに、窓口等をはじめとした住民サービスの更なる向上に向けた検討を行います。

	計画期間 (平成 34 年)の目標	前期達成状況 (26 年度末)	中 期				後期(31~34)
			27	28	29	30	
社会保障・税番号制度への適切な対応	社会保障・税番号制度の適切な運用	制度導入に伴う準備作業の実施	推進				→

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	前期達成状況 (26 年度末)	中 期				後期(31~34)
			27	28	29	30	
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	PDCAサイクルによる運用	運用・改善				→

7-(1)-① 地域情報化推進協議会による推進

7-(1)-② 地域情報化プラン推進会議による推進

施策の推進にあたり、学識経験者、住民協議会、市内関係団体・企業等で構成される「三鷹市地域情報化推進協議会」との協働により取り組むとともに、庁内横断的な組織である「三鷹市地域情報化プラン推進会議」と連携して、情報化施策の総合的推進及び点検・改善を図ります。

	計画期間 (平成 34 年)の目標	前期達成状況 (26 年度末)	中 期				後期(31~34)
			27	28	29	30	
地域情報化の推進体制の整備	推進体制の運用	推進体制の整備と運用	運用				→

VI 推進事業

2-(1)-① 青少年のスマートフォン等の安全な利用の促進

青少年やその保護者に対して、携帯端末やスマートフォン等の情報機器やインターネットを安全に利用するため、学校、家庭、地域と連携して、その啓発や情報提供に取り組みます。「ネット依存」や「犯罪被害」など、様々な問題を未然に防ぐため、情報リテラシー(注 11)や情報モラルについて、小・中学校段階から身に付ける取り組みを推進します。なお、地域と連携した取り組みについては、(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 11)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す。

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を利活用するため、地域における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」の協働により継続的に取り組みます。

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・ポキネットプラス)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、地域の情報共有(電子会議)の場、地域のイベント情報や買い物情報など、口コミ情報の発信の場とするほか、地域の小規模事業者がビジネスをPRする場として活用することの可能性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。

5-(1)-② 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

市政情報の電子化を推進するとともに、ホームページを利用した情報提供の充実を図ります。

なお、広報紙やホームページ以外の情報提供手段として、ソーシャルメディアの活用やCATV、コミュニティFMとの連携を推進します。

5-(1)-④ 市ホームページのウェブアクセシビリティの向上

JIS 規格の改正を踏まえて策定した「三鷹市ウェブアクセシビリティ方針」に基づき、誰もが必要な情報を支障なく利用できるよう、引き続きウェブアクセシビリティの維持・向上に努めます。また、利用者ニーズの変化や新たな技術開発等を注視しつつ、より一層誰もが使いやすいデザインの採用、直感的な操作や新たなデバイスへの対応などを検討します。

5-(1)-⑥ 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、情報リテラシーの向上につながる取り組みを推進します。

なお、推進にあたっては、(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、地域の情報格差解消に努めます。

5-(2)-① よくある質問と回答(FAQ)システムの利便性の向上

平成 21 年度に導入した「よくある質問と回答(FAQ)システム」について、利用者の増加が顕著なスマートフォン・タブレット端末に対応した更新を行います。これにより、利用者の利便性の向上に努めます。

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・充実に努めます。

6-(1)-① 情報化に対応した個人情報保護制度の見直し

スマートフォン等のICTに係る新技術、新サービスの利用や社会保障・税番号制度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

業務の効率化と情報セキュリティの向上を図り、庁内 LAN の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-(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 年度に認証を取得した、国際規格である ISO/IEC27001 に基づく、情報セキュリティの適正な運用と改善に努めます。そして、標的型攻撃をはじめとするサイバー攻撃などの情報セキュリティ事案に備え、侵入防止・情報漏えい対策等システムの強化を行うとともに、職員への情報セキュリティの意識啓発を行うなど、全庁的な情報セキュリティの向上を継続して進めます。

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、入退室管理やシステム認証などセキュリティエリアにアクセスするための仕組みを検討します。

VII 関連個別計画

- ・地域情報化プラン 2022
- ・ICT 事業継続計画