

栃木市 情報化計画

平成27年11月
栃 木 市

はじめに

近年の情報技術の目覚ましい進化は、私たちの生活を大きく変えています。

例えば、インターネットといえば、以前は、自宅や職場のパソコンからの利用が中心でしたが、スマートフォンの普及により、外出先でも気軽に利用できるようになりました。

このような技術の進化に加え、少子高齢化や防災・減災等、社会の大きな変化に対応するため、市では、このたび「栃本市情報化計画」を策定いたしました。

この計画は、本市の情報化に関する基本計画として、「行政情報化」と「地域情報化」の2つの観点から現状と課題を分析し、今後の情報化施策の方針を定めたものです。これにより、本市の最上位計画である「栃本市総合計画」が描く市の将来像「“自然”“歴史”“文化”が息づき“みんな”が笑顔のあったか栃本市」を、情報化の側面から実現することを目指しています。

今後も、技術の進化、ニーズの多様化、社会の変化はますます進んでいくことでしょう。これらに的確に対応すべく、随時、計画の内容を見直しながら、あるべき姿として、すべての市民の皆様へ、何らかの形で情報化の利点を享受していただくことを目指し、情報化の推進に努めてまいります。

結びに、本計画の策定に当たり、熱心なご議論をいただきました「情報化計画に関する懇談会」の皆様をはじめ、アンケートにご協力いただくなど、様々な形で貴重なご意見をお寄せいただいた多くの市民の皆様に深く感謝を申し上げます。



平成27年11月

栃木市長 鈴木俊美

目次

第1章 計画策定に当たって

第1節 計画の趣旨	3
1 趣旨	
2 位置づけ	
3 期間	
第2節 背景	5
1 情報化の社会的状況	
2 国・県の動向	
3 栃木市の情報化	
第3節 情報化の現状と課題	14
1 情報化の現状	
2 情報化への意識	
3 本市の情報化	
4 対応すべき課題	

第2章 情報化の基本方針

第1節 理念	30
第2節 目標	31
1 行政情報化の推進	
2 地域情報化の推進	

第3章 情報化推進施策

第1節 行政情報化施策	34
1 市民サービス機能の向上	
2 行政事務の効率化	
3 市民に開かれた行政の推進	

第2節 地域情報化施策	46
1 市民生活の利便性の向上	
2 市民参加の推進	
3 地域における情報交流の活発化	
4 地域産業の活性化	

第4章 計画の推進に向けて

第1節 推進体制	59
第2節 人材育成	60
1 職員の育成	
2 市民への ICT 知識の普及促進	
3 子どもたちへの情報教育	
第3節 推進に当たり重視すべき対策	61
1 個人情報保護対策	
2 情報セキュリティ・障害対策	
3 知的所有権保護対策	
4 情報格差（デジタルデバイド）対策	
5 情報化コストの最適化	

資料

1 栃木市総合計画 施策の体系（基本方針・基本施策・単位施策）	65
2 栃木市情報化計画に関する懇談会	67
3 栃木市情報化計画策定に関する市民アンケート調査	69
4 用語解説	118

第 1 章 計画策定に当たって

この章では、情報化計画策定の趣旨をはじめとして、計画の背景となる、情報化に関する国・県の動向や市の現状のほか、市民アンケート調査の結果からうかがえる状況・課題・ニーズを探っていきます。

第 1 節 計画の趣旨

1 趣旨

そもそも、情報化の利点とは、電算機器が持つ正確性、効率性に加え、インターネットと携帯端末機器の普及により時間、場所の制限がなくなったことが挙げられます。さらに近年では、文書の電子化によるペーパーレス化、というエコロジーな観点も加わり、その重要性はますます拡大しています。

その一方で、ICT（情報通信技術）の進化の速度は著しく、多くの機器やサービスが次々と登場する中で、スマートフォンや SNS など、市民生活にすっかり根を下ろしたものもあれば、普及が進まずに人知れず消えていったものや、新しいサービスの登場により役目を終えたものもあります。また、現状では、ICT の恩恵をすべての市民が十分に受けられるとはいえません。このような状況において、やみくもに電子化を進めることは慎まなければなりません。

本市における情報化施策の推進に当たっては、「すべての市民が何らかの形で情報化の利点を享受する」という原点に立ち返り、目標や課題を明確にしながら、地域社会と行政とが一体となって、効率的、効果的な ICT の活用を目指し、本「栃木市情報化計画」を策定するものとします。

2 位置づけ

本市の最上位計画である「栃木市総合計画」では、将来の都市像を掲げ、これを実現するための基本的な方針を示していますが、これらを情報化の側面からとらえ、本市の情報化の方向性を定めるのが、この情報化計画です。

つまり、この計画は、本市の情報化施策の基本計画となるものです。

3 期間

平成 28 年度から平成 32 年度までの 5 年間とします。

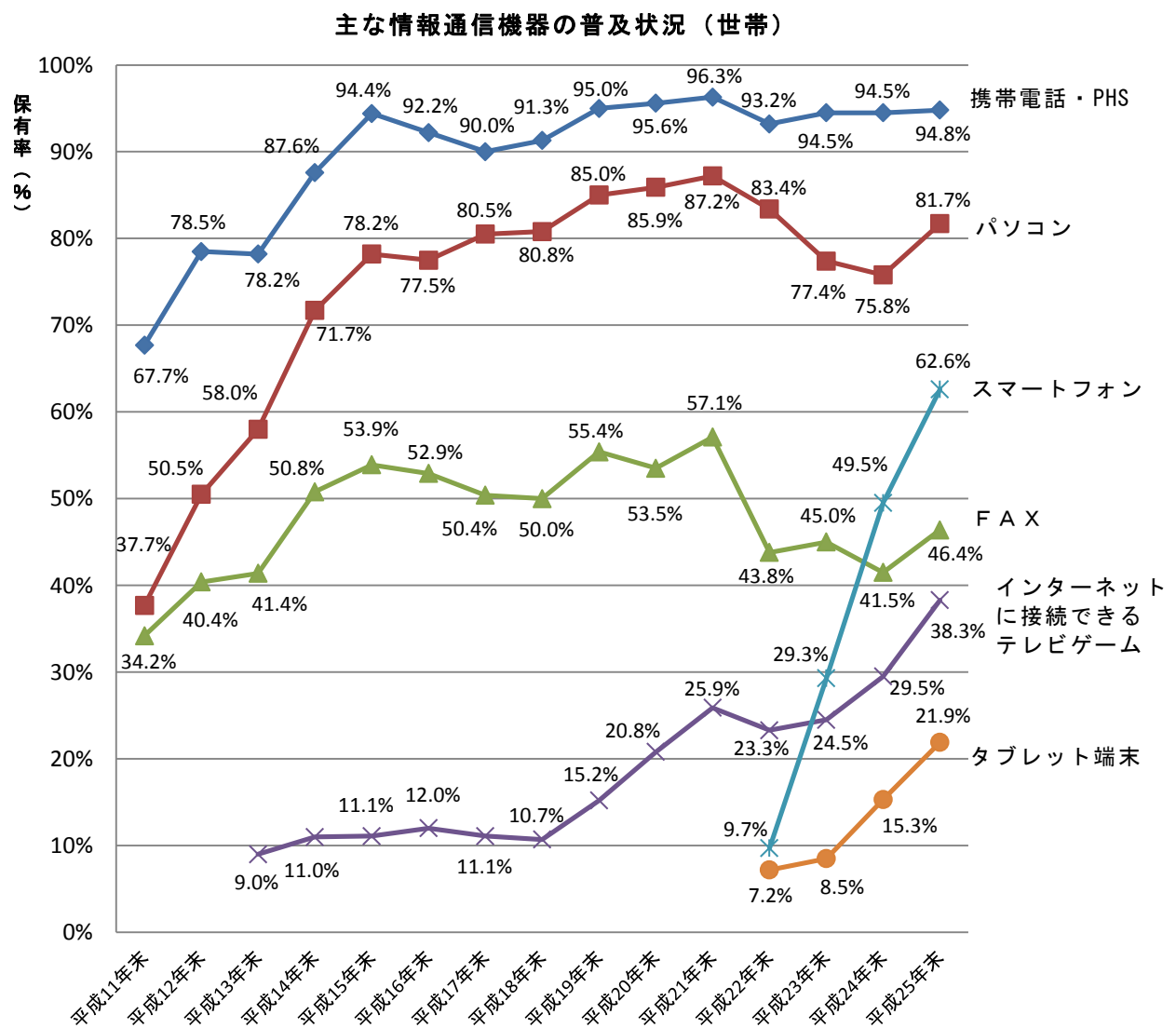
ICT の進化はめまぐるしく、将来を見通すことが困難なため、技術動向や社会情勢の変化、事業の進行状況により、必要に応じて見直すものとします。

第2節 背景

1 情報化の社会的状況

(1) 情報通信機器の普及状況

平成25年末における情報通信機器の普及状況を機器別にみると、「携帯電話・PHS」が94.8%、「パソコン」が81.7%となっています。また、「携帯電話・PHS」の内数である「スマートフォン」は62.6%で対前年比13.1ポイント増であり、急速に普及が進んでいます。



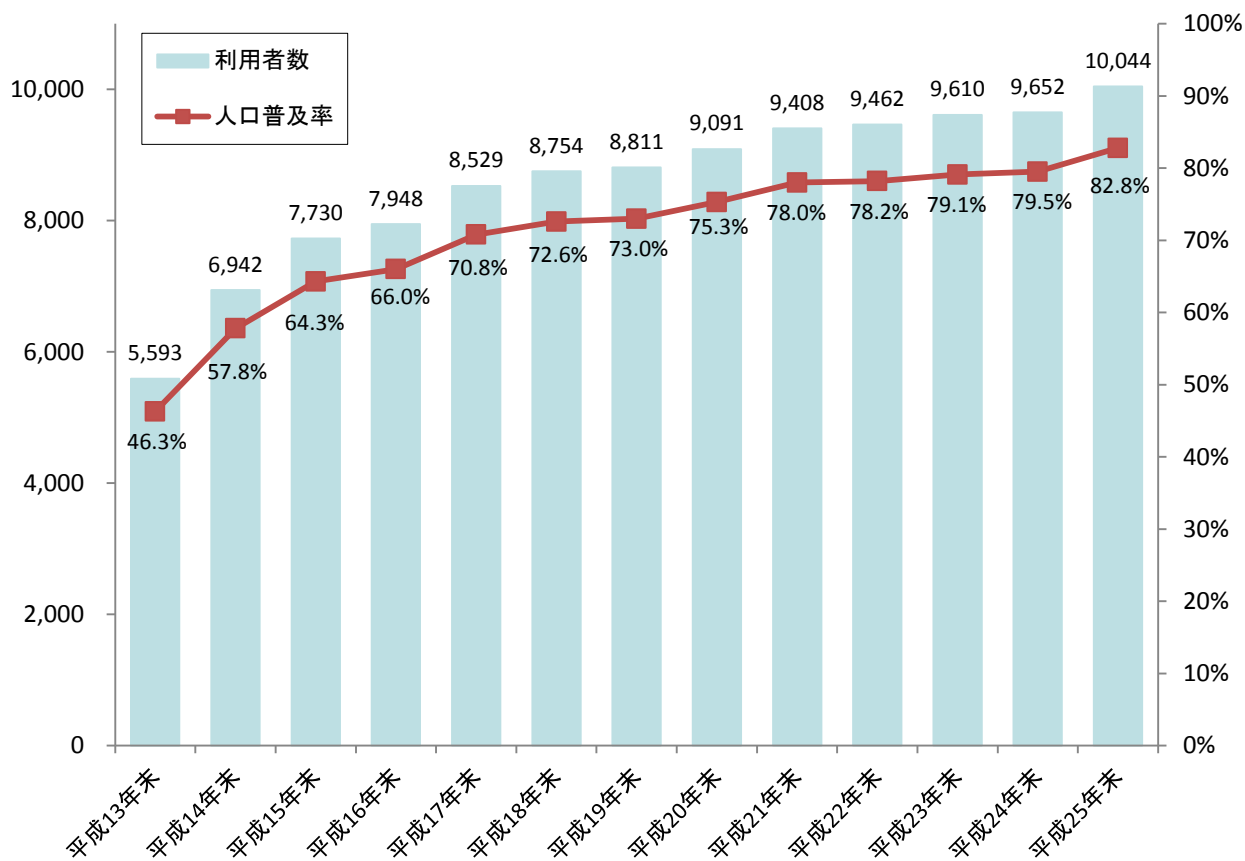
- (注) 1. 「携帯電話・PHS」には、平成21年末から平成24年末までは携帯情報端末（PDA）も含めて調査し、平成22年末以降はスマートフォンを内数として含む。
2. 「スマートフォン」は、「携帯電話・PHS」の再掲である。
3. 経年比較のため無回答を含む形で集計。

(出典 総務省 平成25年通信利用動向調査)

(2) インターネットの利用動向

平成 25 年の 1 年間にインターネットを利用したことがある人は、1 億 44 万人（対前年比 4.1%増）と推計され、初めて利用者数が 1 億人を超えました。人口普及率は 82.8%で、前年と比べて 3.3 ポイントの増加となっています。

インターネット利用者数及び人口普及率の推移



(注) ① 調査対象年齢は 6 歳以上。

② インターネット利用者数（推計）は 6 歳以上で、調査対象年の 1 年間に、インターネットを利用したことがある者を対象として行った本調査の結果からの推計値。インターネット接続機器については、パソコン、携帯電話・PHS、スマートフォン、タブレット端末、ゲーム機等あらゆるものを含み（当該機器を所有しているか否かは問わない。）、利用目的等についても、個人的な利用、仕事上の利用、学校での利用等あらゆるものを含む。

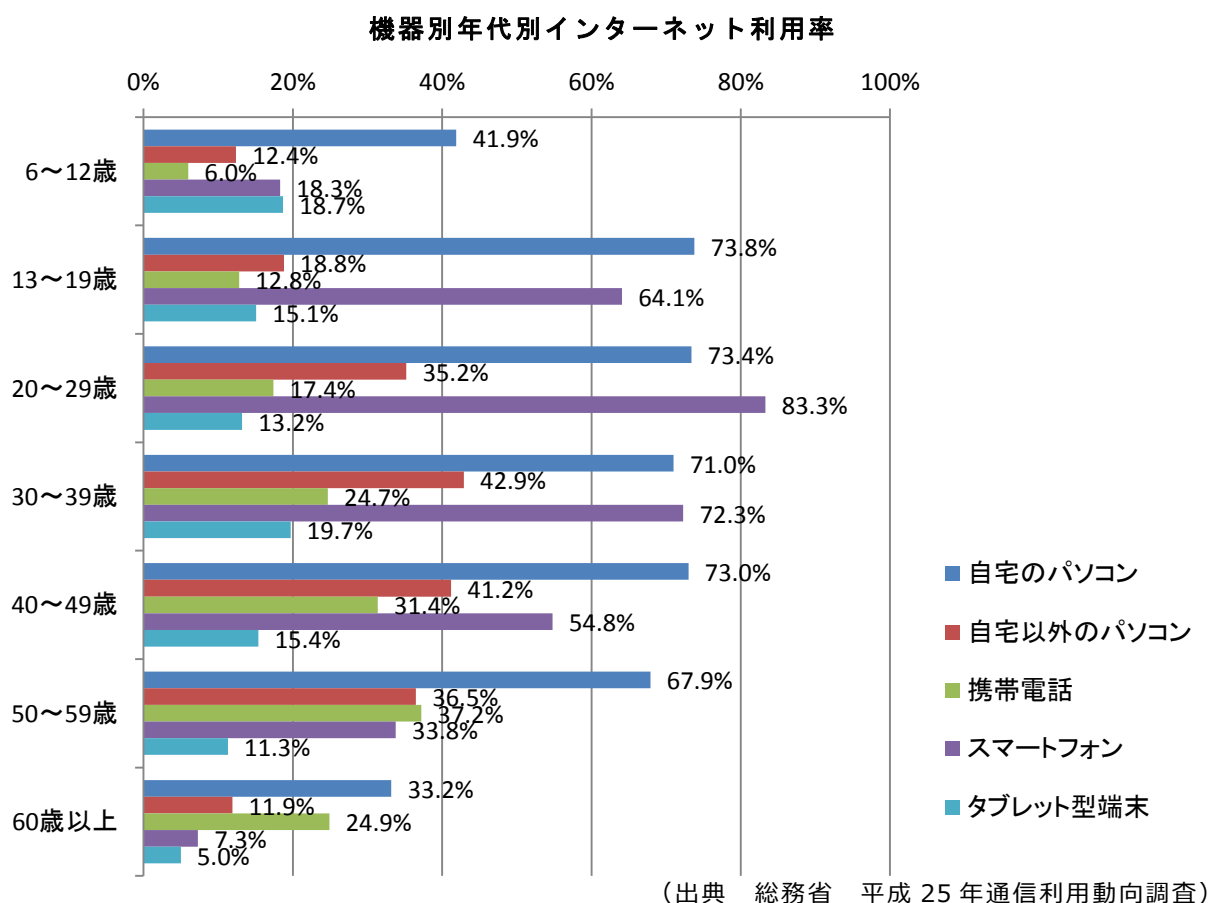
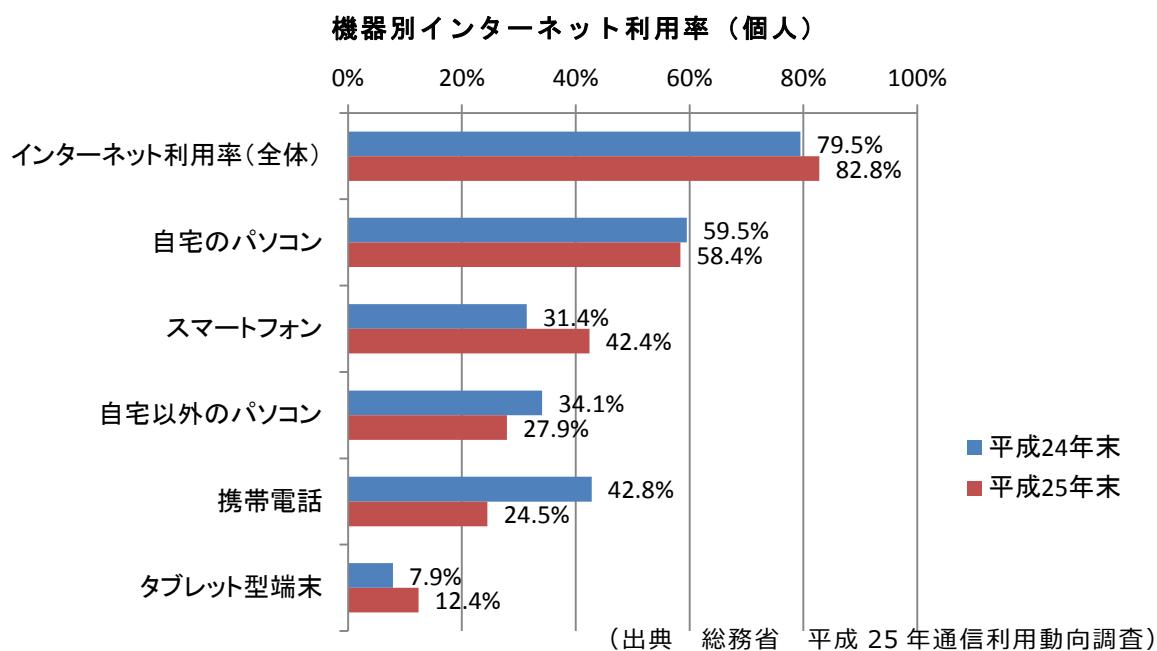
③ インターネット利用者数は、6 歳以上の推計人口（国勢調査結果及び生命表等用いて推計）に本調査で得られた 6 歳以上のインターネット利用率を乗じて算出。

④ 無回答については除いて算出している。

（出典 総務省 平成 25 年通信利用動向調査）

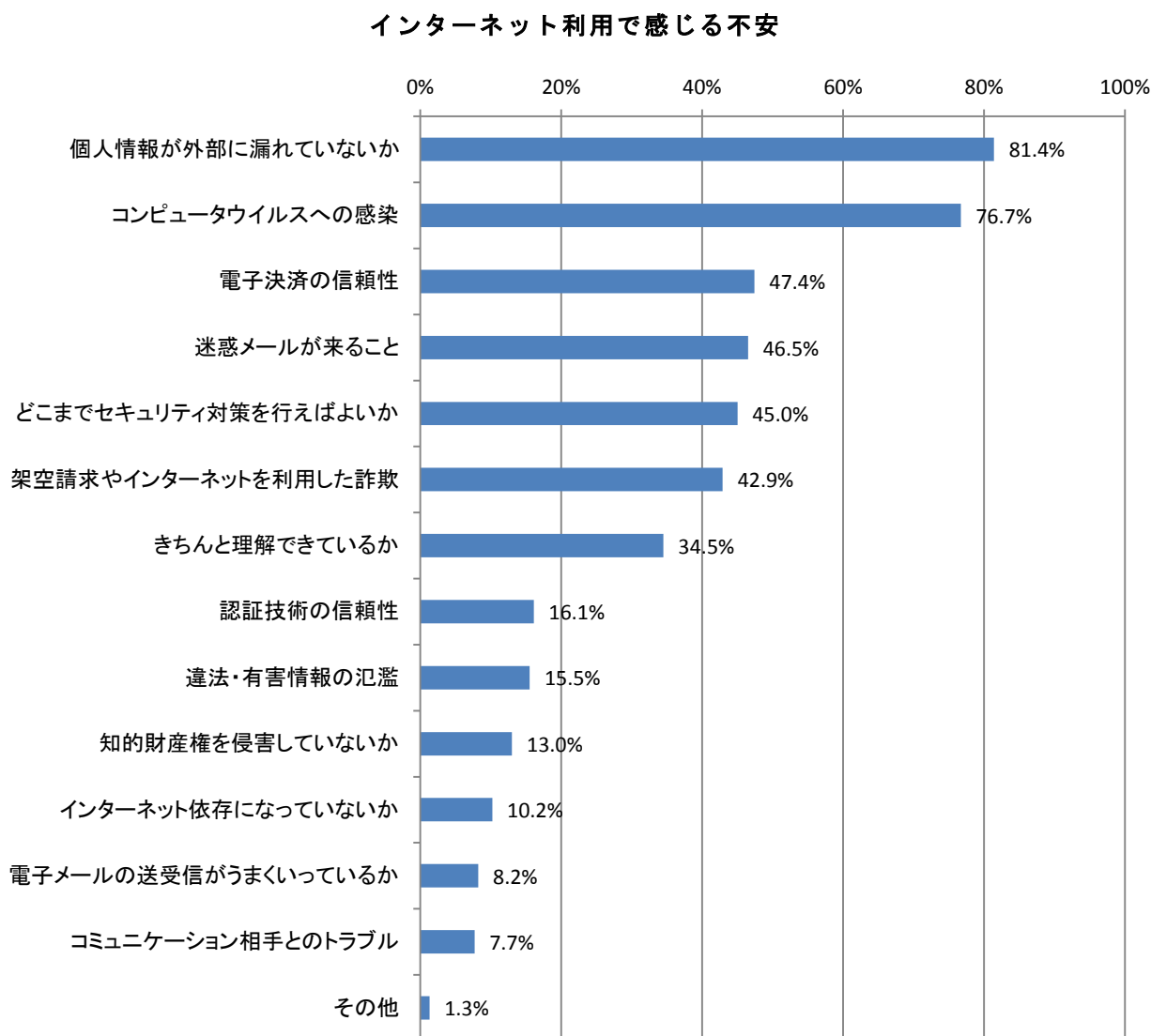
次に、機器別のインターネット利用状況をみると、「自宅のパソコン」が 58.4%と最も多く、次いで「スマートフォン」42.4%、「自宅以外のパソコン」27.9%となっています。

これを年代別にみると、20代と30代では、「スマートフォン」の利用が、「自宅のパソコン」を上回り、最も利用率が高い機器となっています。



(3) インターネット利用における課題

インターネットを利用する上で感じる不安をみると、「個人情報外部に漏れていないか」が81.4%と最も多く、次いで、「コンピュータウイルスへの感染」76.7%、「電子決済の信頼性」47.4%となっており、情報セキュリティに関する不安が多いことがうかがえます。

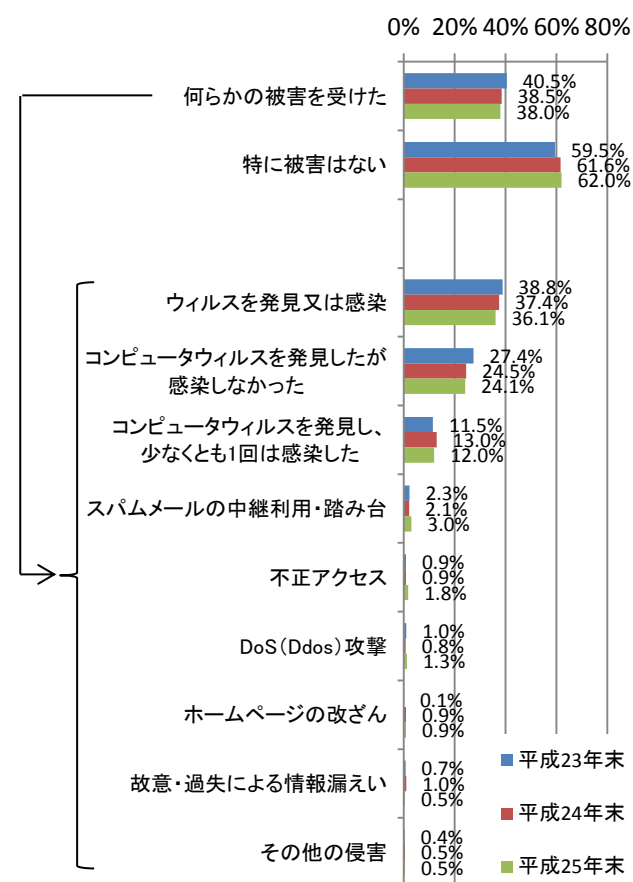


(出典 総務省 平成 25 年通信利用動向調査)

一方、企業において、過去 1 年間でネットワーク利用の際に発生したセキュリティ侵害をみると、「何らかの被害を受けた」企業が、平成 25 年末では 38.0%でした。その内容を見ると、「ウィルスを発見又は感染」が 36.1%と最も多いものでした。

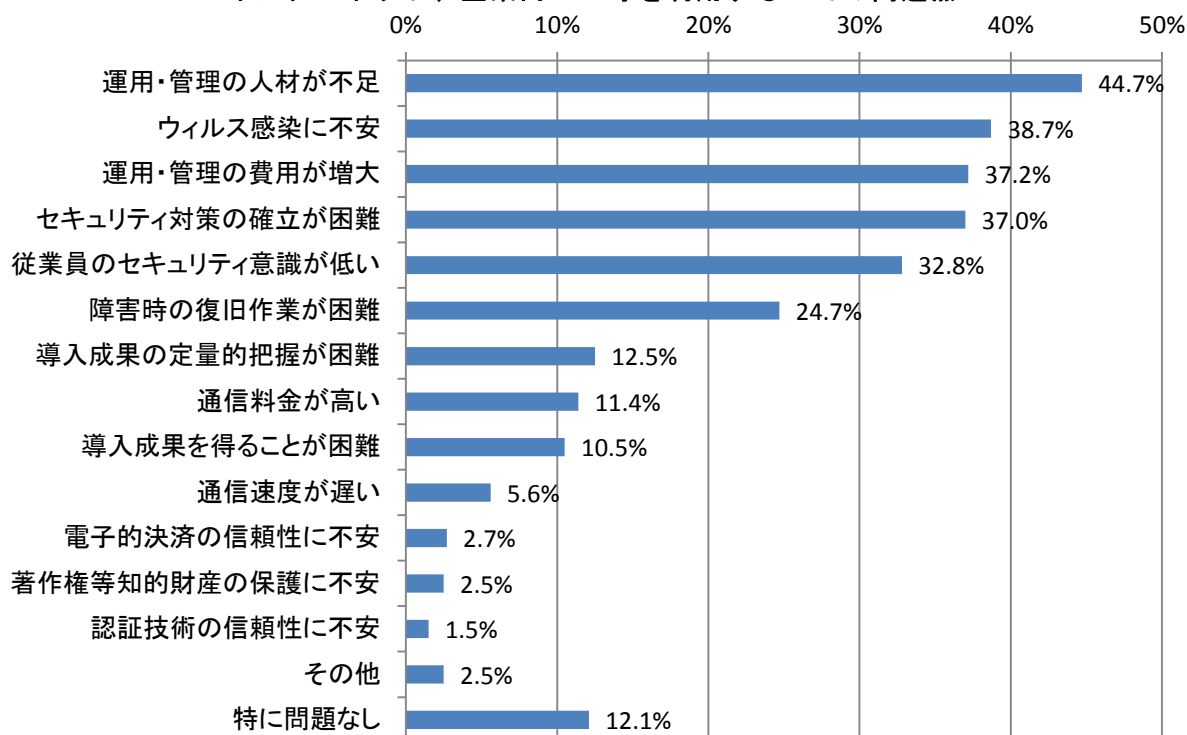
また、同じく企業における、インターネットや企業内ネットワークを利用する上での問題点は、「運用・管理の人材が不足」が 44.7%と最も多く、次いで「ウィルス感染に不安」38.7%、「運用・管理の費用が増大」37.2%となっています。

企業に対する情報通信ネットワーク利用の際に発生したセキュリティ侵害



(出典 総務省 平成 25 年通信利用動向調査)

インターネット、企業内 LAN 等を利用する上での問題点



(出典 総務省 平成 25 年通信利用動向調査)

2 国・県の動向

(1) 国の動向

国では、平成 12 年 11 月に「IT 基本戦略」を策定したのを契機に、同月に成立した IT 基本法（高度情報通信ネットワーク社会形成基本法：平成 13 年 1 月施行）に基づいた、IT 戦略本部（高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部）を内閣に設置し、「5 年以内に世界最先端の IT 国家となる」という国家目標を掲げた「e-Japan 戦略」を策定するとともに、具体的な行動計画となる「e-Japan 重点計画」の策定により、IT インフラの整備が進められてきました。

続いて、平成 15 年 7 月に策定された「e-Japan 戦略Ⅱ」では、従来のインフラ整備から医療・食・教育・行政サービス等における利活用に重点を移し、平成 18 年 1 月には、ICT による構造改革の推進を柱とした「IT 新改革戦略」が策定されました。さらに、平成 21 年 7 月に公表された「i-Japan 戦略 2015」では「国民主役のデジタル安心・活力社会の実現」、平成 22 年 5 月には「新たな情報通信技術戦略」が策定され、「国民本位の電子行政の実現」、「地域の絆の再生」、「新市場の創出と国際展開」を重点戦略として掲げています。

そして、平成 25 年 6 月に、「ICT 成長戦略」が策定され、「世界で最もアクティブな国になる ～ICT による経済成長と国際社会への貢献」を目標とし、「新たな付加価値産業の創出」、「社会的課題の解決」、「ICT 共通基盤の高度化・強靱化」を国策化し総合的に推進する、としています。

国の動向

平成 12 年 11 月	IT 基本戦略が策定される。 IT 基本法が成立する。 →「高度情報通信ネットワーク社会の形成」、「すべての国民が情報通信技術の恵沢を享受できる社会の実現」等を基本理念とする。
平成 13 年 1 月	IT 戦略本部が内閣に設置される。 e-Japan 戦略が策定される。 →「2005 年までに世界最先端の IT 国家となる」を目標に、IT インフラの整備を進める。
平成 15 年 7 月	e-Japan 戦略Ⅱが策定される。 →インフラ整備から、ICT の利活用に重点を移す。

平成 18 年 1 月	IT 新改革戦略が策定される。 →「2010 年度には IT による改革を完成させる」を目標に、ICT による構造改革を推進する。
平成 21 年 7 月	i-Japan 戦略 2015 が策定される。 →「国民主役のデジタル安心・活力社会の実現」を目標に、利用者となる国民からの視点を重視する。
平成 22 年 5 月	新たな情報通信技術戦略が策定される。 →「国民本位の電子行政の実現」、「地域の絆の再生」、「新市場の創出と国際展開」を推進する。
平成 25 年 6 月	ICT 成長戦略が策定される。 →「新たな付加価値産業の創出」、「社会的課題の解決」、「ICT 共通基盤の高度化・強靱化」を推進する。

（２）県の動向

県では、平成 13 年 3 月に県の総合計画「とちぎ 21 世紀プラン」及びその部門計画である「栃木県地域情報化基本計画」が策定（平成 15 年 10 月に「とちぎ IT プラン」に改定）されています。その後、「とちぎ IT プラン」は、平成 18 年度～22 年度、平成 23 年度～27 年度と 5 年ごとに策定されており、平成 26 年 5 月には、前年度の実績と当年度の計画をまとめた「平成 26 年度とちぎ ICT 推進アクションプラン」が公表されています。

地域情報化計画策定の経緯（とちぎ ICT 推進プラン（平成 23 年 3 月）から抜粋）

平成 13 年 3 月	栃木県地域情報化基本計画（2001）が策定される。 【計画期間】 平成 13 年 4 月～平成 18 年 3 月 【計画期間中の目標】 いつでも、どこでも、だれでも、必要な情報やサービスを手軽に活用できる高度情報通信ネットワーク社会の実現 【長期目標】 ・だれもが安心して暮らせる地域社会 ・だれもが生きがいを感じられる地域社会 ・豊かさと活力のある地域社会
-------------	---

平成 15 年 10 月	とちぎ IT プランが策定される。 【計画期間】 平成 15 年 10 月～平成 18 年 3 月 【長期目標】 ユビキタスネットワーク社会の形成（IT 活用型社会の構築） ※「とちぎ IT プラン」は「栃木県地域情報化基本計画（2001）」の施策見直しを行ったものであり、計画期間中の目標は、栃木県地域情報化基本計画(2001)と同じである。
平成 18 年 3 月	とちぎ IT プラン（Ⅱ期計画）が策定される。 【計画期間】 平成 18 年 4 月～平成 23 年 3 月 【目標とする地域社会像】 いつでも、どこでも、何でも、誰でも必要な情報やサービスを手軽に利用できる情報ネットワーク社会の実現 【基本目標】 ・ IT を利活用できる環境等の整備 ・ IT を利活用した豊かで活力ある地域社会の実現 ・ IT を利活用した安全・安心で利便性の高い県民生活の実現
平成 23 年 3 月	とちぎ ICT プランが策定される。 【計画期間】 平成 23 年 4 月～平成 27 年 3 月 【目指す地域社会の姿】 ICT による県民のくらしの質の飛躍的な向上 【基本目標】 ・ ICT を活用した県民の利便性の向上 ・ ICT を活用した行政コストの縮減・質の向上

3 栃木市の情報化

(1) 行政情報化

平成 22 年 3 月、旧 1 市 3 町の合併により新市が発足しましたが、それ以前から、それぞれの旧市町において、住民情報や市税、国民健康保険、国民年金、福祉等の業務のシステム化、庁舎内や出先機関へのネットワークの整備、財務会計システムやグループウェア等の内部事務のシステム化など、情報化による事務の効率化を図ってきました。

このため、合併の際には、新市全域にまたがるネットワークの統合はもちろん、システムについても、すでに各市町で多岐にわたり整備されていたことから、影響度の大きいものを優先的に統合し、合併後も円滑なシステム運用が実現できました。

(2) 地域情報化

郵政省（現：総務省）の「新世代地域ケーブルテレビ施設整備事業」により、平成 15 年には、現在の栃木市を構成する旧 1 市 5 町のほぼすべての区域に、同一事業者によるケーブルテレビ網が整備されました。この結果、ケーブルテレビの整備率は平成 27 年現在で 99.9%とほとんどすべての世帯をエリア化するに至っています。

現時点において、市域のブロードバンド整備率は 100%となり、地上デジタル放送への移行対策も完了していることから、基本的な情報基盤はほぼ整備されている状況といえます。今後は、情報通信手段の多様化を検討しつつ、これらの基盤を活用した事業・施策に重点を置くことになります。

第3節 情報化の現状と課題

1 情報化の現状

この計画の策定に当たり、情報化の現状や市民ニーズを把握するため、中学生以上の市民1,400人を対象としたアンケート調査を平成26年10月に実施しました。

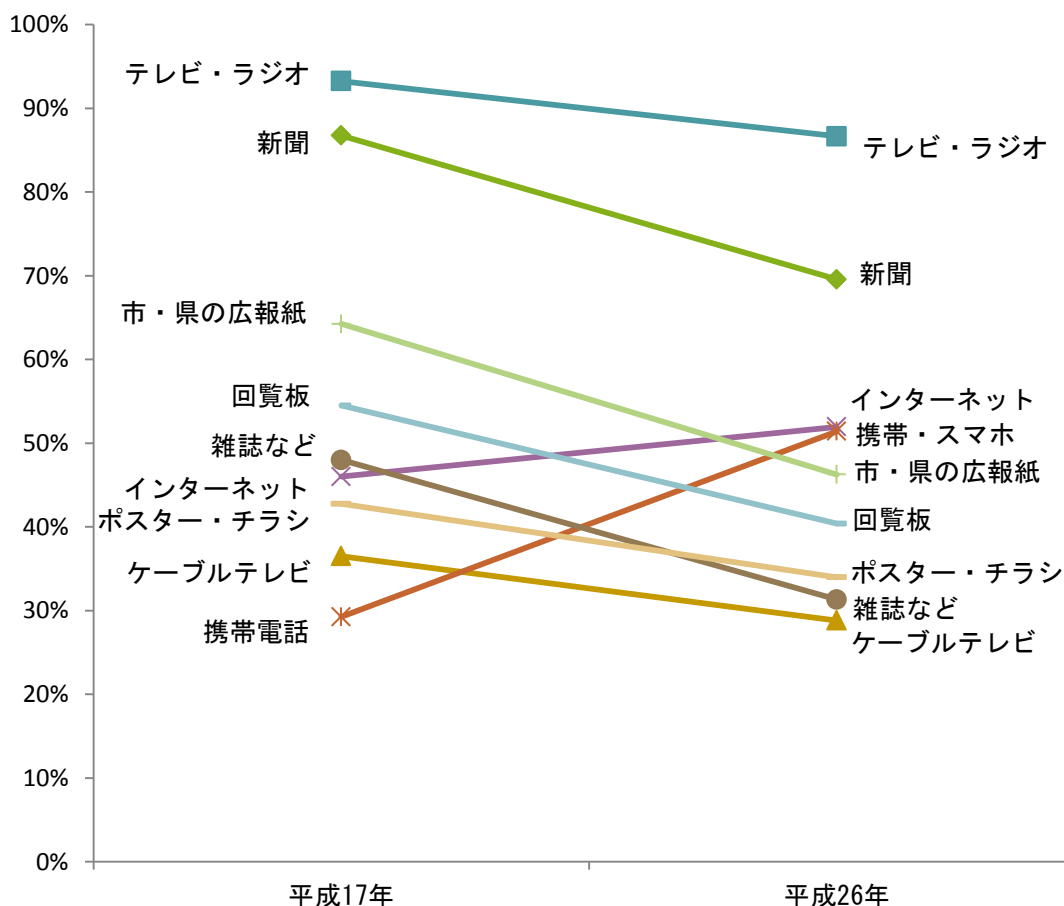
ここでは、調査からわかる情報化の現状について、前回（平成17年6月）に実施した調査とも比較しながら探っていきます。

アンケート調査の詳細は、巻末資料をご覧ください。

（1）情報の入手方法

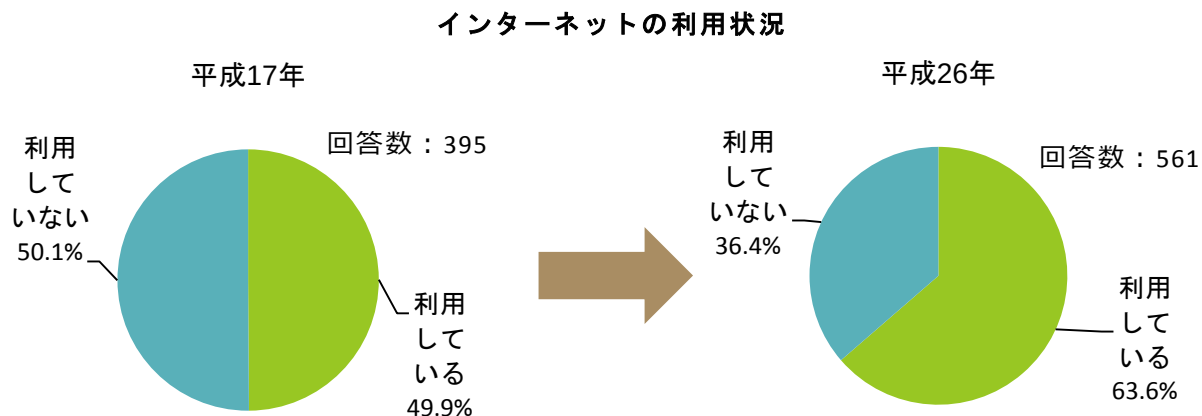
前回調査からの推移を見ると、「テレビ・ラジオ」、「新聞」は変わらず上位にあります。今回は、「市・県の広報誌」、「回覧板」の紙媒体よりも、「インターネット」、「携帯・スマートフォン」の電子媒体の割合が多くなっています。とはいえ、今回の調査でも半数近くの人々が「市・県の広報誌」（46.3%）を挙げており、今もなお、紙媒体が情報入手手段として活用されていることに変わりはありません。

情報の入手方法の推移



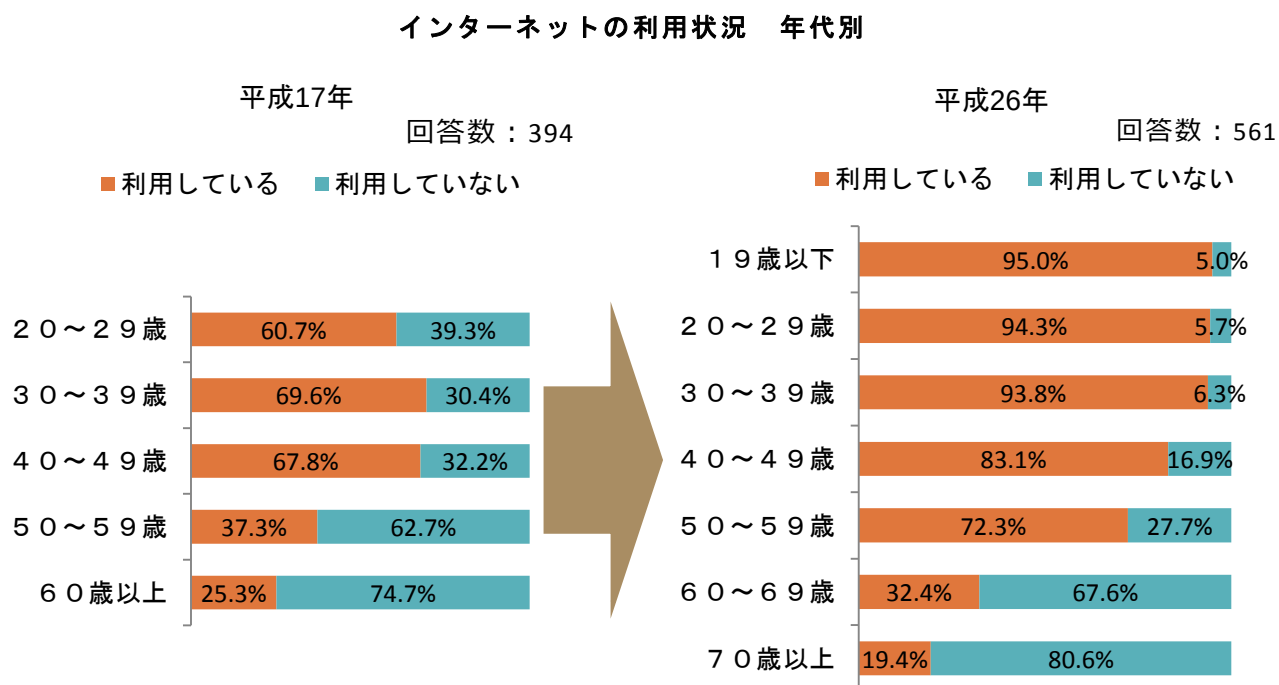
(2) インターネットの利用状況

まず、全体を比較すると、前は「利用している」と「利用していない」がほぼ同数であったものが、今回は「利用している」と回答した人の割合が多くなっています。



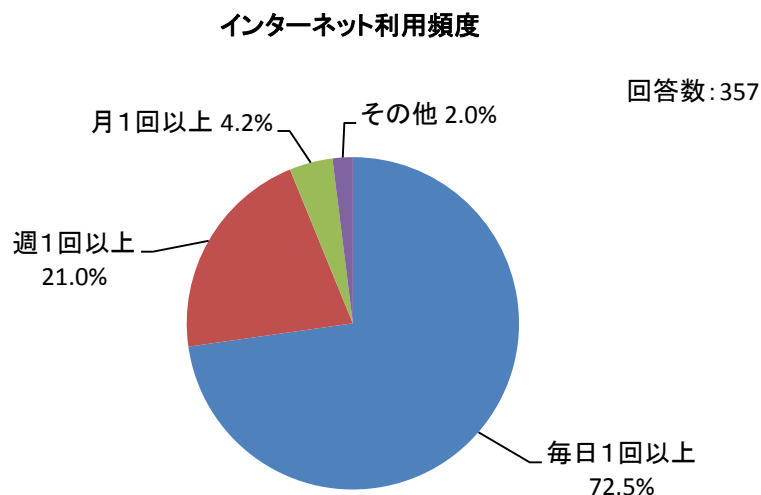
次に、年代別に見ると、「利用している」が「利用していない」を上回っている年代は、前は40代以下でしたが、今回は50代以下と、年代が上がっています。

また、すべての年代で、「利用している」と回答した人の割合が増えています。



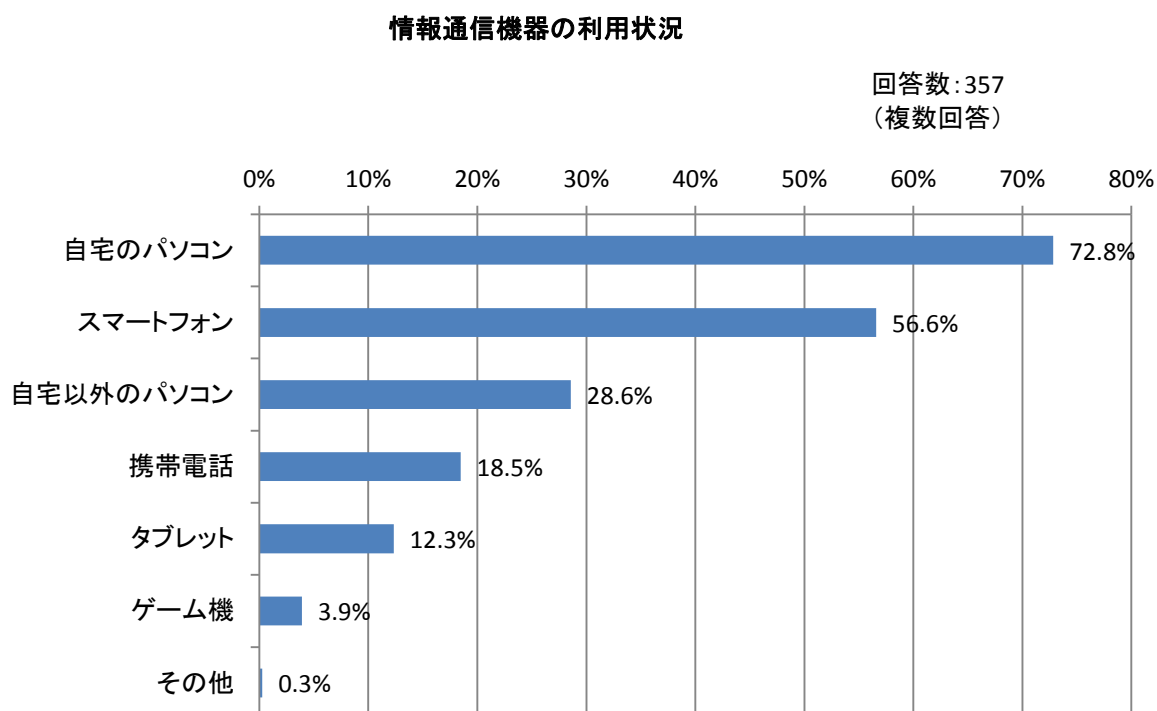
※前回（平成17年）では、調査対象者は20歳以上でしたが、今回は中学生以上としています。また、60歳以上は1つの区分としていましたが、今回は60～69歳と70歳以上に分けています。

次に、インターネットをどのくらい利用しているかを尋ねたところ、「毎日 1 回以上」と回答した人が 72.5%、「週 1 回以上」が 21.0%で、両者を合わせると、インターネット利用者の 9 割以上が、週に 1 回以上インターネットを利用していることになります。

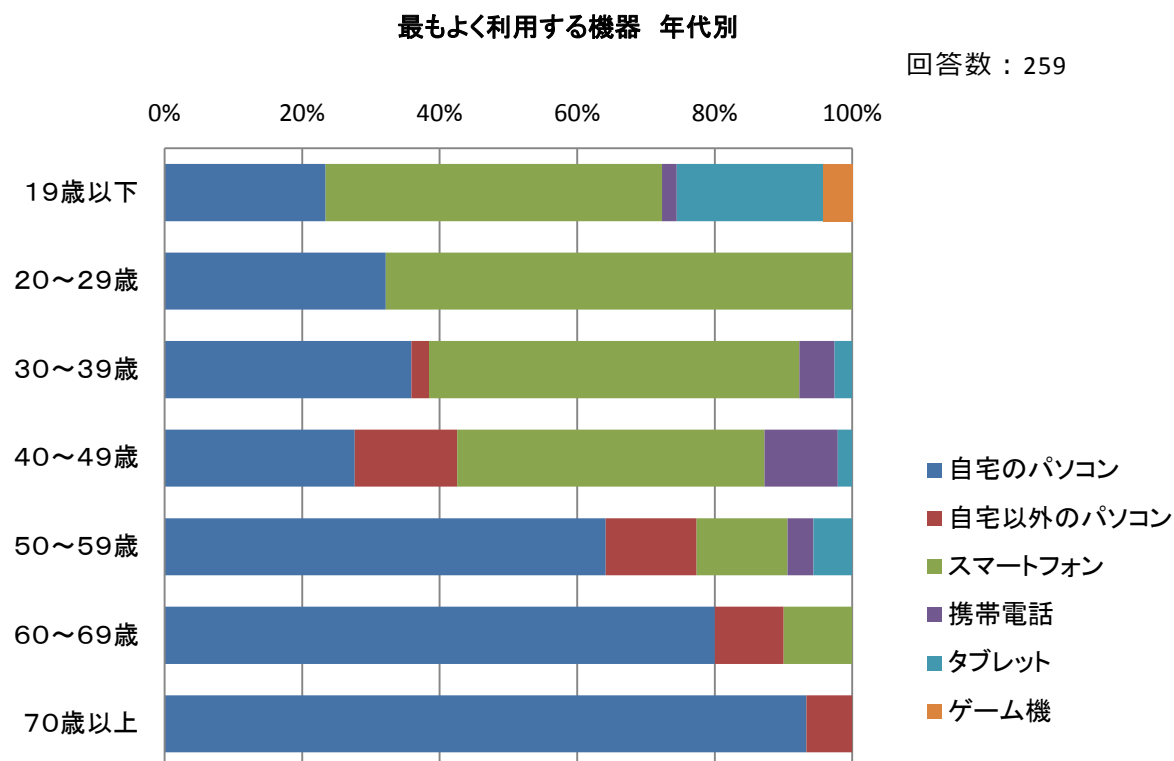


(3) 情報通信機器の利用状況

インターネットを、どんな機器で利用するかを尋ねたところ、「自宅のパソコン」を挙げた人が 72.8%と最も多く、次いで「スマートフォン」が 56.6%、第 3 位が「自宅以外のパソコン」で 28.6%となっており、パソコンによる利用が多いとはいえ、スマートフォンによる利用も無視できない状況にあることがわかります。

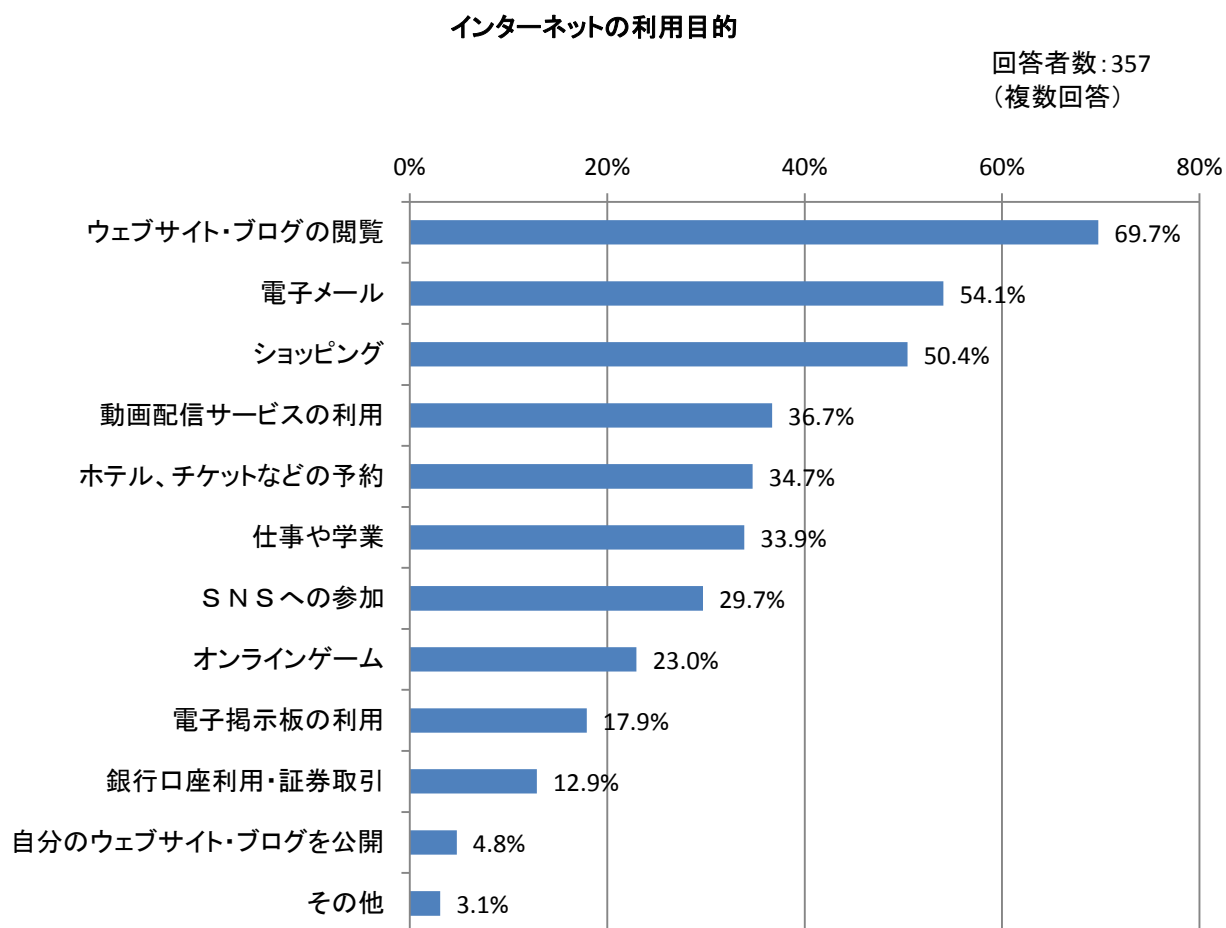


最もよく利用する機器について年代別に見ると、50代以上では「自宅のパソコン」が最も多いのに対し、40代以下では「スマートフォン」が最も多くなっており、ここでもスマートフォンの重要性がうかがえます。



(4) インターネットの利用目的

「ウェブサイト・ブログの閲覧」が 69.7%と最も多く、第 2 位が「電子メール」で 54.1%、第 3 位が「ショッピング」で 50.4%、第 4 位として、「動画配信サービスの利用」36.7%、「ホテル、チケットなどの予約」34.7%、「仕事や学業」33.9%の 3 つがほぼ同数で続いています。

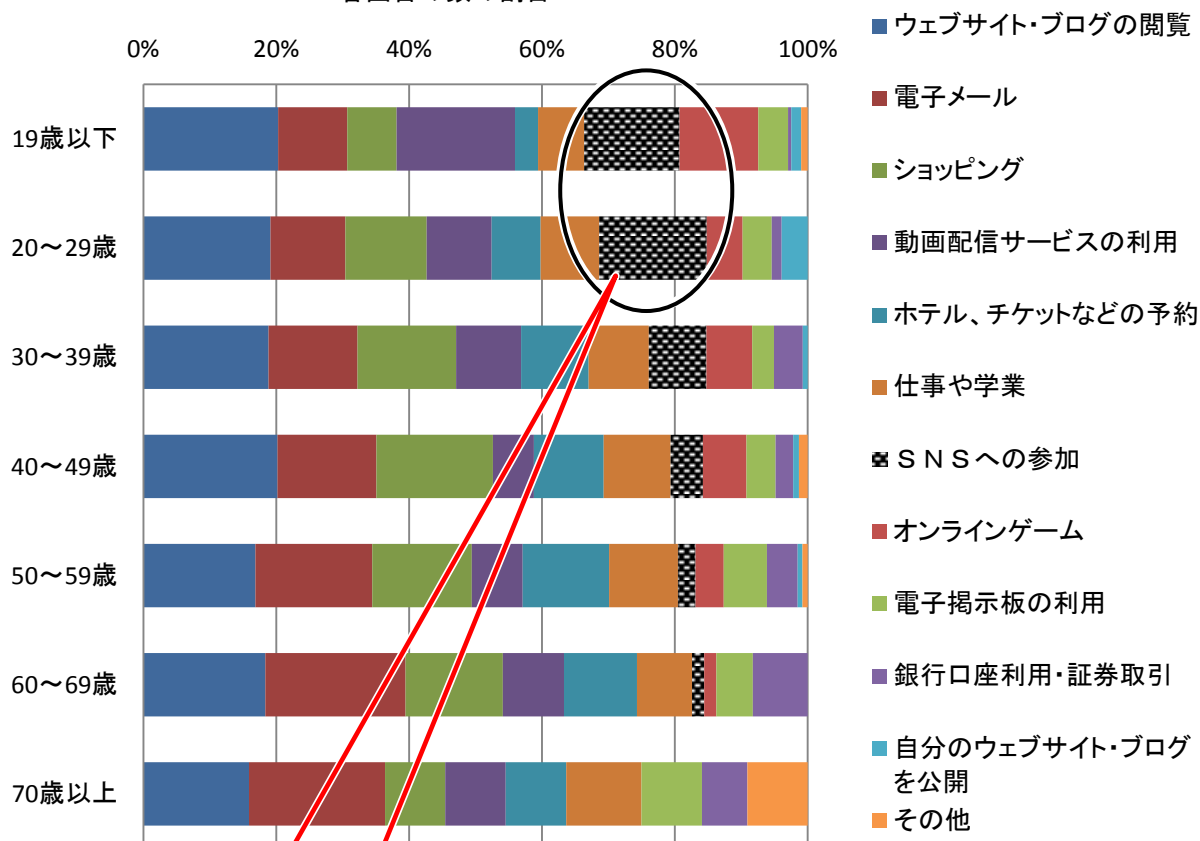


年代別に見た場合、特徴的な点として、「SNS への参加」は、全体では 29.7% (106 人) で第 7 位ですが、20 代では第 2 位、19 歳以下では第 3 位となっており、20 代以下の利用率が高まっていることがわかります。

インターネットの利用目的 年齢別

回答者数: 357
(複数回答)

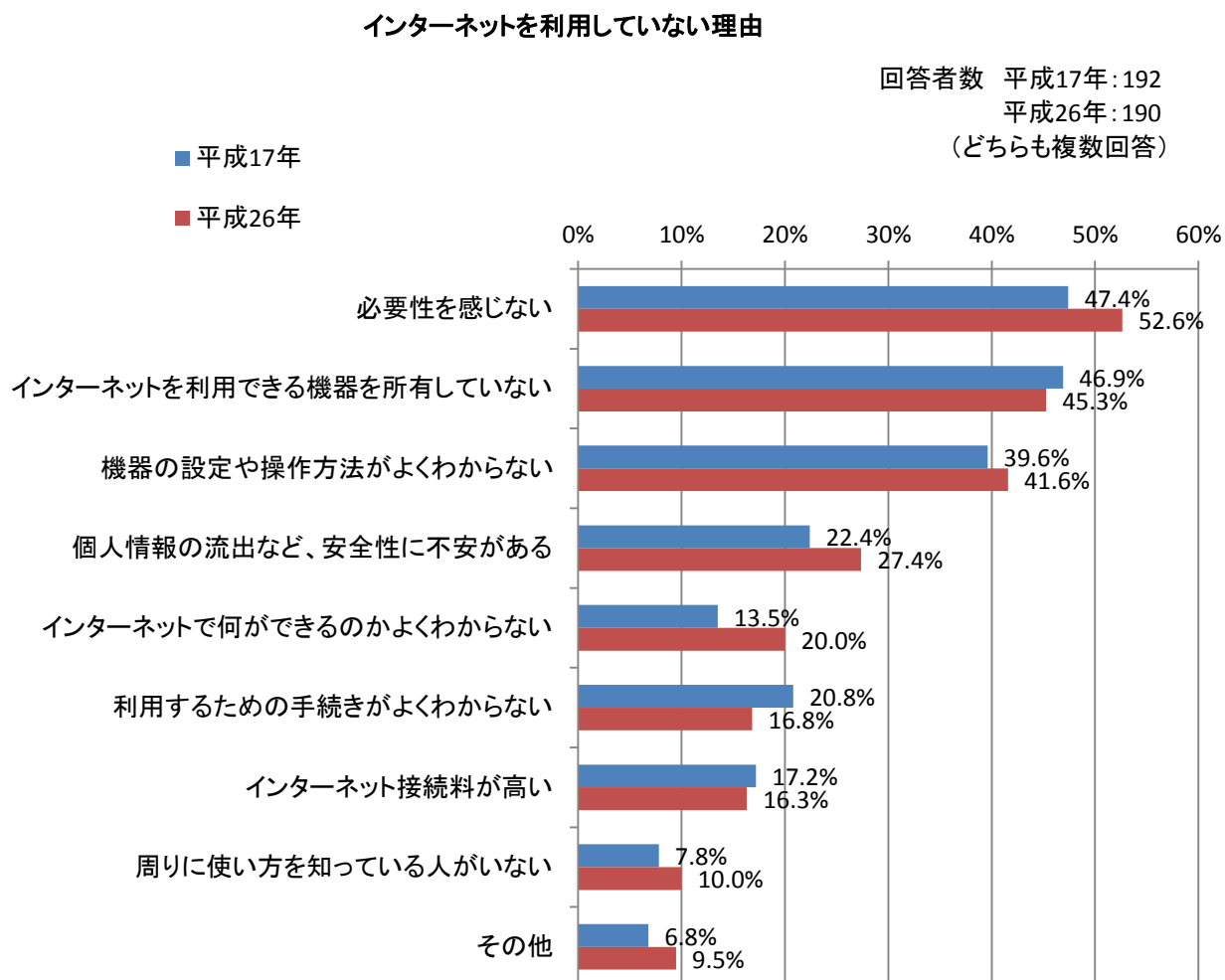
年代ごとの回答数の合計を100%とした場合の、
各回答の数の割合



「SNS への参加」
他の年代と比べると、
多くなっている。

(5) インターネットを利用していない理由

「必要性を感じない」を挙げた方が 52.6%と最も多く、次いで「インターネットを利用できる機器を所有していない」45.3%、第3位が「機器の設定や操作方法がよくわからない」41.6%と続いています。



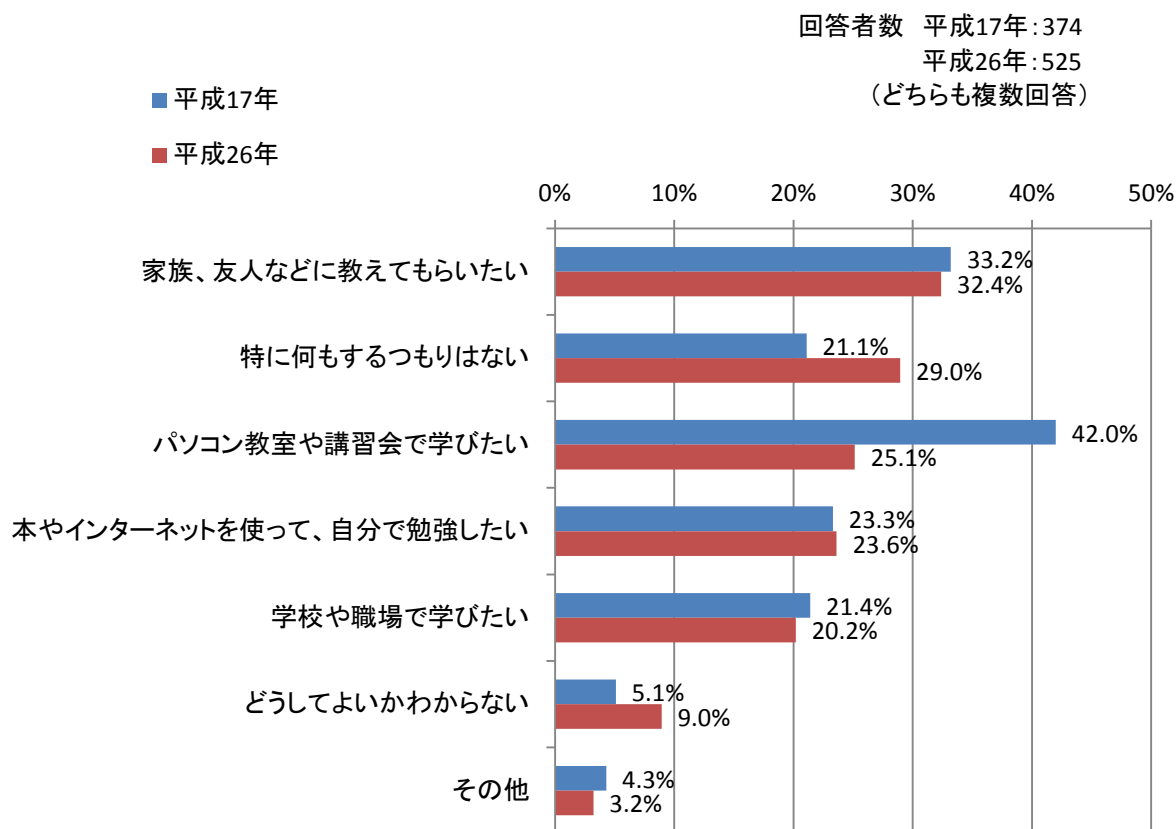
2 情報化への意識

(1) 技術や知識の習得

「家族、友人などに教えてもらいたい」が 32.4%と最も多く、次いで「特に何もするつもりはない」が 29.0%、「パソコン教室や講習会で学びたい」が 25.1%と続いています。

回答率（その回答を挙げた人の割合）の変化を見ると、前回第 1 位であった「パソコン教室や講習会で学びたい」が大きく減り、「特に何もするつもりはない」が増えています。

情報関連の技術や知識の習得について



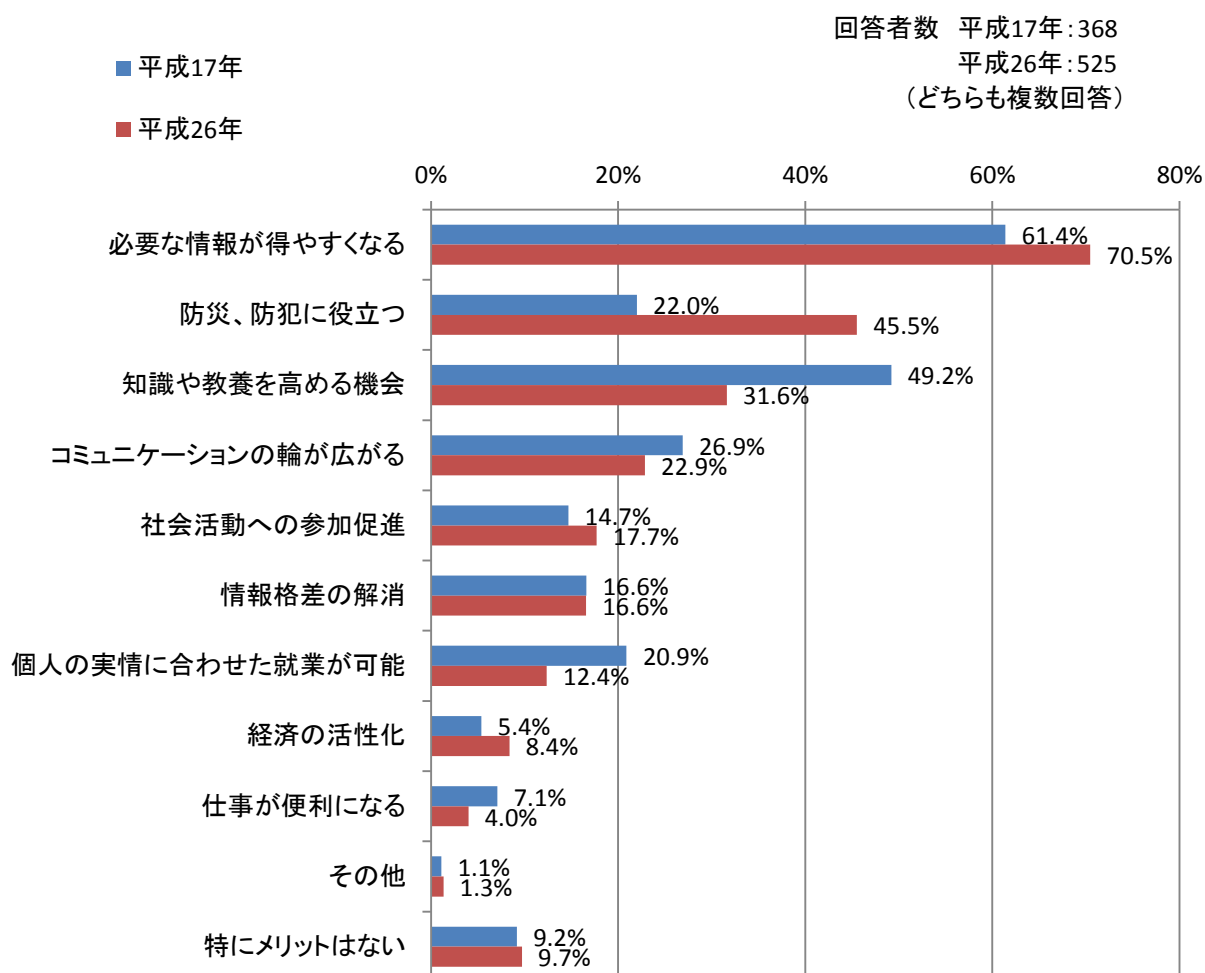
(2) 情報化への期待と不安

まず、情報化への期待については、「必要な情報が得やすくなる」が70.5%と最も多く、次いで「防災、防犯に役立つ」が45.5%、第3位が「知識や教養を高める機会が増える」31.6%と続いています。

前回の調査と比較すると、特筆すべきは「防災、防犯に役立つ」で、前回は第4位でしたが、今回は回答率を2倍以上伸ばし、第2位となりました。

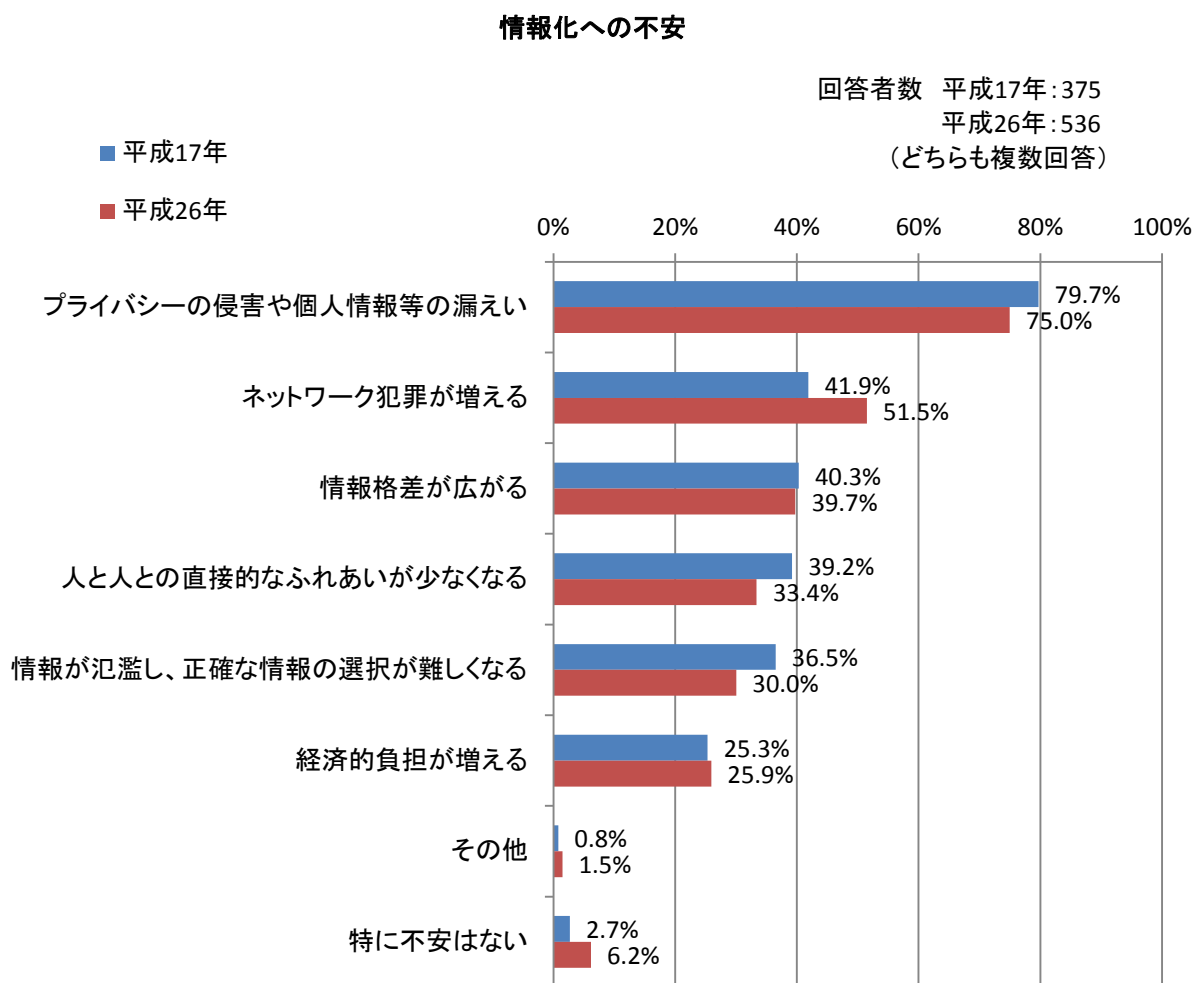
平成23年3月に発生した東日本大震災では、SNSや掲示板など、インターネット上のサービスを利用した連絡手段の有用性が注目されたことは、まだ記憶に新しいところであり、これが回答にも反映されたものと思われます。

情報化への期待（メリット）について



一方、情報化への不安については、「プライバシーの侵害や個人情報等の漏えい」が75.0%と最も多く、次いで「ネットワーク犯罪が増える」51.5%、第3位が「情報通信機器を使う人と使わない人との情報格差が広がる」39.7%と続いています。

前回の調査と比べてみても、回答率に多少の増減はあるものの、回答の傾向に大きな変化は見られません。約10年を経た現在でも、不安の要素は解消されていない、と言えるでしょう。

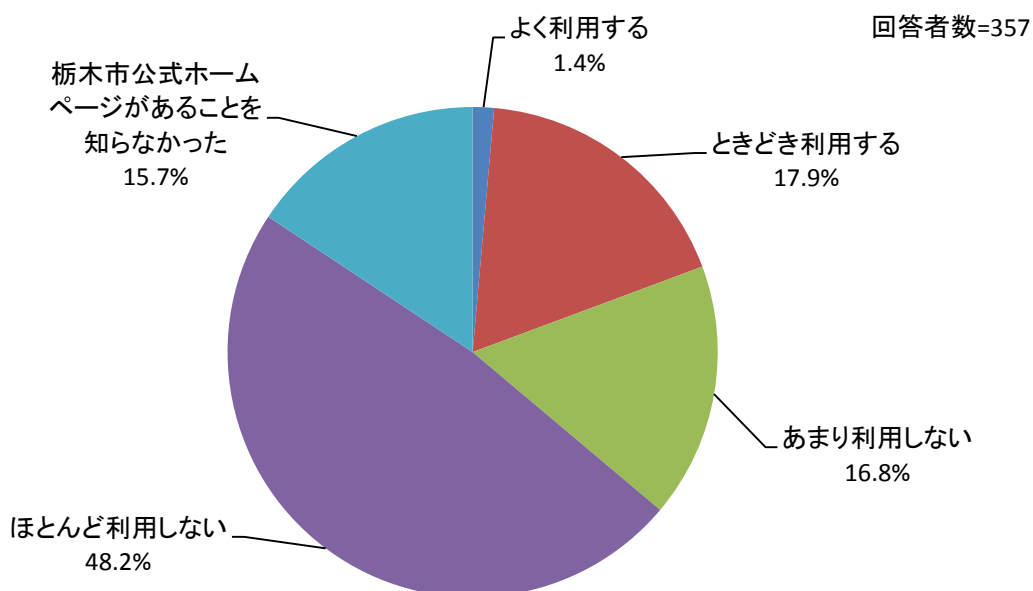


3 本市の情報化

(1) 市公式ホームページの利用状況

「よく利用する」1.4%と「ときどき利用する」17.9%を合わせると、19.3%の回答者が、ある程度積極的に市公式ホームページを活用しているといえます。一方で、「ほとんど利用しない」が48.2%と半数近くに上っているほか、「栃木市公式ホームページがあることを知らなかった」が15.7%と、決して少なくないことから、内容の充実を図るとともに、利用についても、もっと周知する必要があると言えます。

市ホームページの利用状況(インターネット利用者のみ)

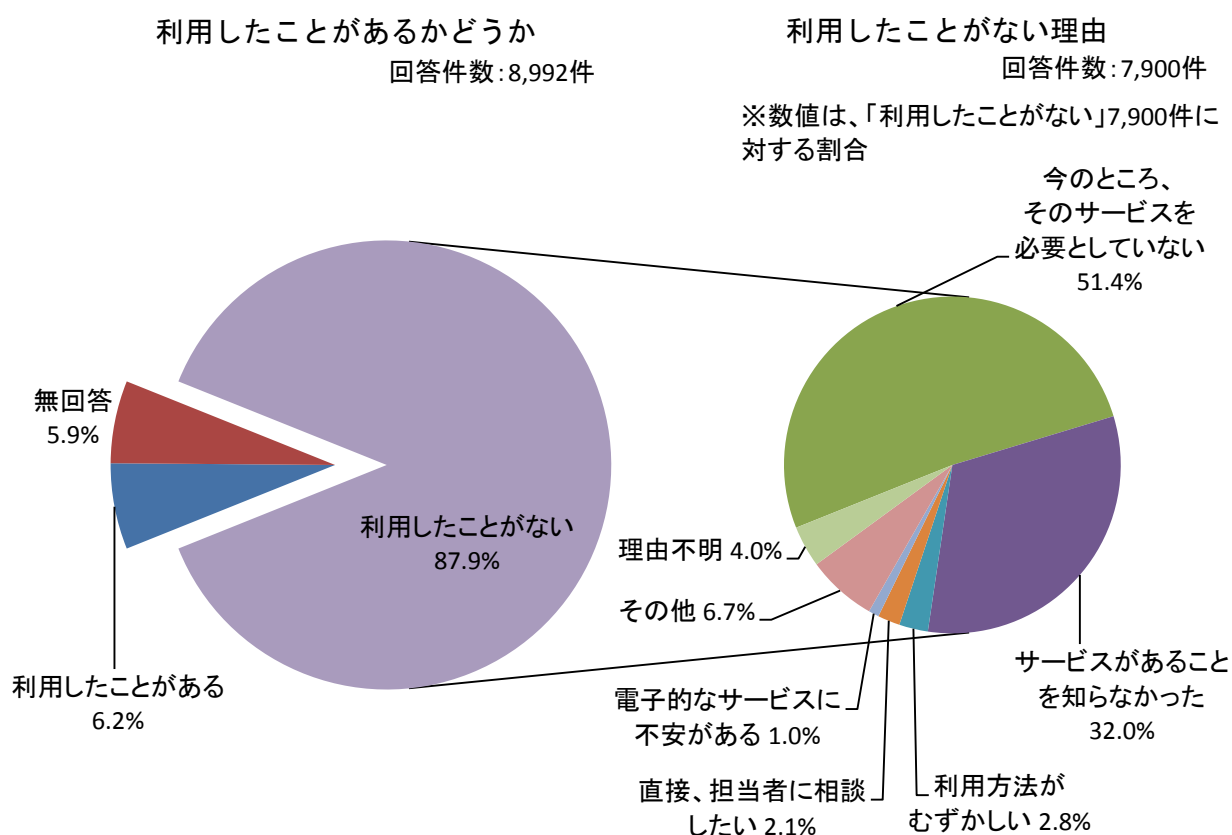


(2) 本市の電子サービスの利用状況

サービス全体の利用の有無を見ると、「利用したことがある」6.2%に対し、「利用したことがない」は87.9%で、利用者はまだまだ少ない状況にあります。

次に、「利用したことがない」という回答に付随して、その理由を尋ねたところ、最も多かった回答は「今のところ、そのサービスを必要としていない」が51.4%、次いで、「サービスがあることを知らなかった」が32.0%であり、この2つが、利用しない理由の大部分を占めています。

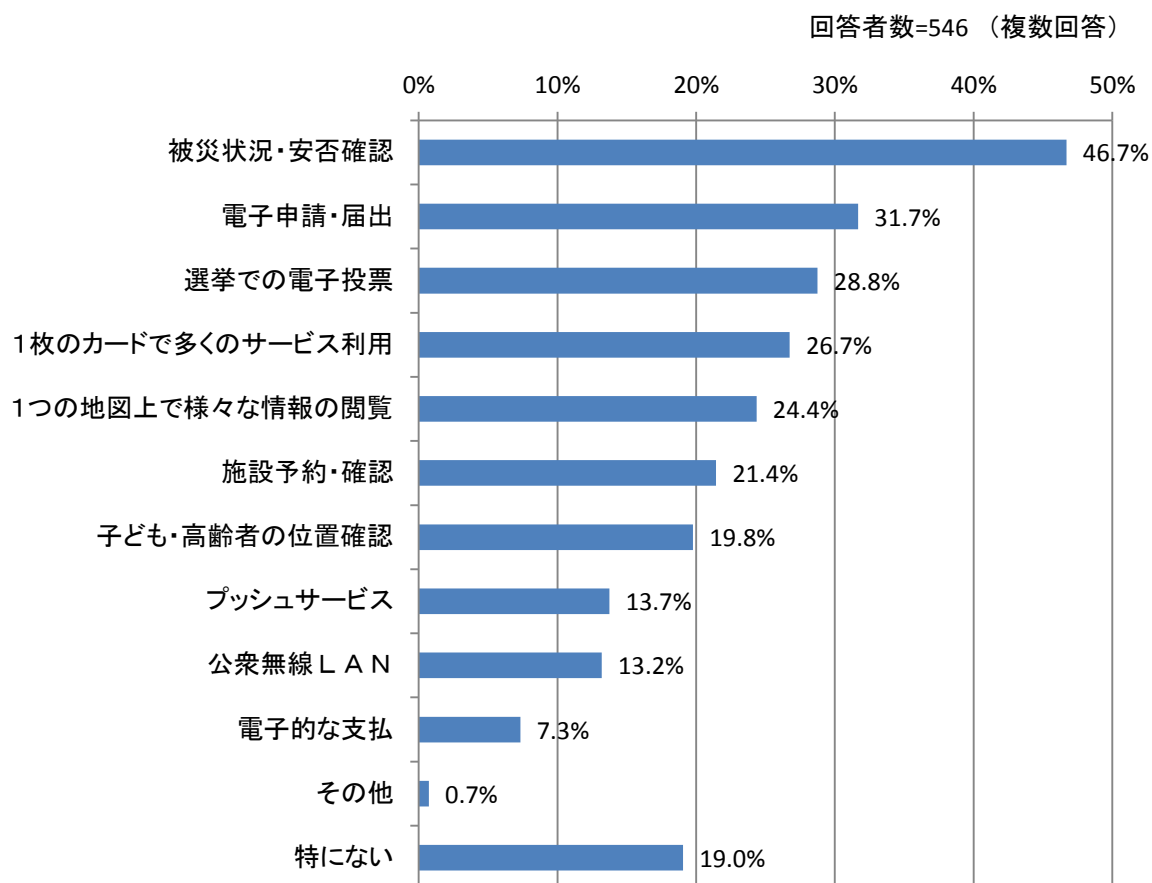
電子サービスの利用状況



(3) 利用してみたいサービス

「被災状況・安否確認」を挙げた人が46.7%と最も多く、ここでも、防災に関するサービスが求められています。

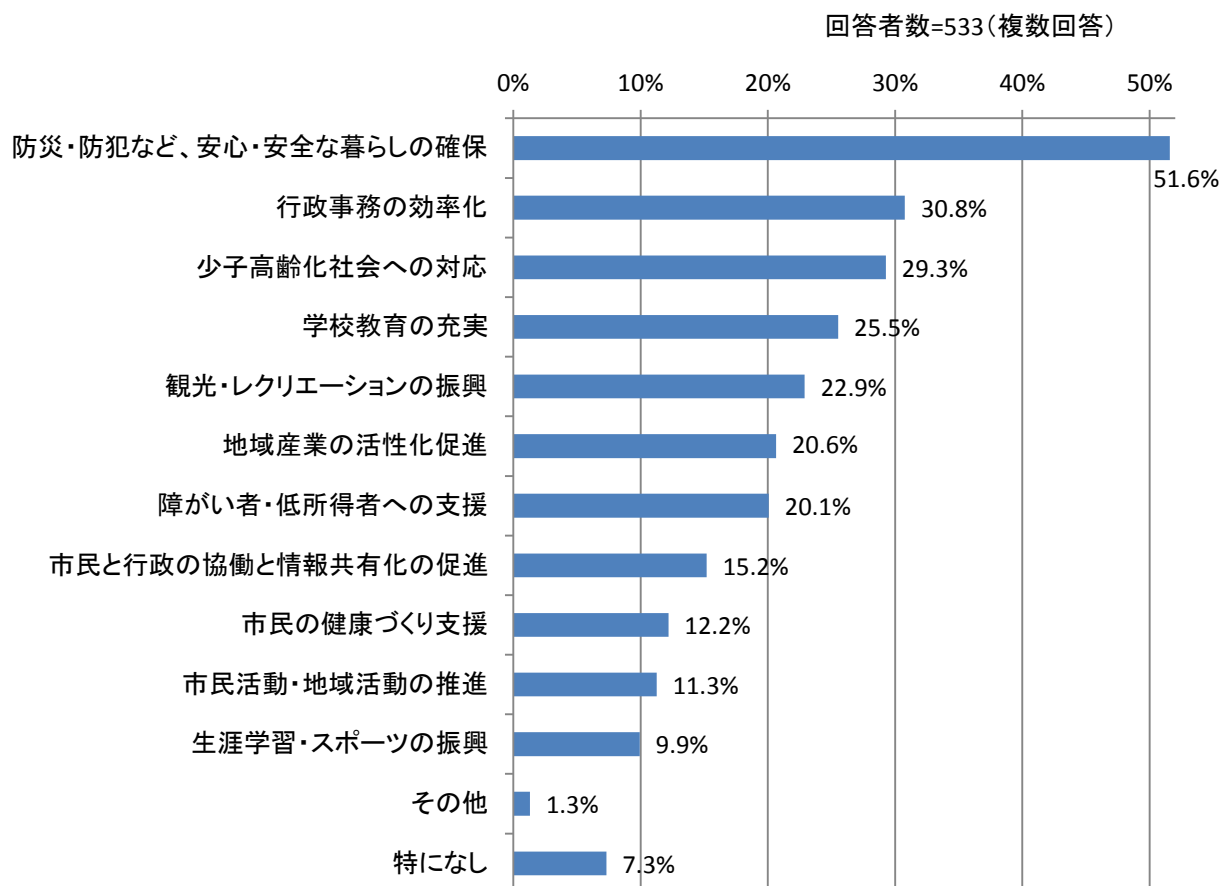
電子化されたら使ってみたいサービス



(4) 情報化に当たり重視すべき分野

「防災・防犯など、安心・安全な暮らしの確保」が 51.6%と最も多く、次いで、「行政事務の効率化」30.8%、「少子高齢化社会への対応」29.3%と続きます。第1位の「防災」、第3位の「少子高齢化」は、いずれも最近の社会を表すキーワードであり、これらへの対応が、市の情報化においても求められていることがわかります。

情報化に力を入れるべき分野



(5) 本市の情報化推進についての意見、要望

選択式のアンケートでは表れにくい意見や要望を把握するため、市の情報化推進について、自由に記入する質問を設けました。

ここで寄せられた意見、要望の中では、「情報機器を利用しない人への配慮」を求める声が目立ちました。

情報化が進むにつれて、「自分を取り残される」、「人とのふれあいがなくなる」という不安が増えていくことが予想されます。

4 対応すべき課題

計画の趣旨や背景、情報化の現状を踏まえ、ICT を有効活用することにより、次のような課題への対応が必要になります。

(1) 市民サービスの向上

社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の導入により配布される個人番号カードは、幅広い行政サービスに活用することで、利便性と効率性を飛躍的に高める可能性を持っています。アンケート調査でも期待が集まる、「1枚のカードで多くのサービスが利用可能」を現実のものとするためには、制度を十分に研究した上で、これまでのサービスのあり方を再検討しながら、本市にふさわしい姿で活用を図っていかねばなりません。

また、アンケート調査では、防災面への関心も高まっていることから、防災や防犯、医療など、暮らしの安心を提供するサービスについても、ICT を積極的に活用し、安心で安全な市民生活を高めていく必要があります。

(2) 市民参加への活用

ICT の発展により、情報の受信はもとより、発信も容易になりました。

インターネット上における情報発信は、従来はウェブページの作成が主な手段でしたが、現在はブログや SNS 等が普及し、誰でも簡単に情報を発信することができます。地域や個人が自らの活動を発表するだけでなく、参加を呼びかけ、活動をさらに広げることも可能です。

一方、まちづくりにおける市民参画、協働には、市民と行政との間で情報を共有することが不可欠であり、市は情報の公開を積極的に進める必要があります。ICT を活用した利便性の高い公開方法と迅速性が期待されます。

(3) 行政改革の推進

行政における ICT の活用は、行政改革を推進する手段として重要であり、これまでの大量処理業務の OA 化だけでなく、ICT による業務プロセスの改革や、多様化する市民ニーズへの対応など、柔軟で効率的な行財政運営を実現しなければなりません。

また、地方分権により権限や財源の移譲が進められています。市民の意思を反映して地域の実情に応じた施策の自主的・総合的な推進が求められていますが、事務量の増大、補助金等の削減など、行財政運営は厳しさを増しています。地方分権の基本原則である「自己決定・自己責任」のもと、自立した都市経営を目指した行政システムの改革には、ICTの積極的な活用が不可欠です。

（４）情報化の問題点

インターネットの普及はますます進み、全国の人口普及率は82.8%、13～59歳までの年齢階層では9割を超えており（平成25年通信利用動向調査：総務省）、本市においても、普及率は63.6%、59歳以下では7割以上となっています（平成26年実施：本市アンケート調査）。

その一方で、60歳以上では、他の年代と比べると低い状況となっています。非利用者のうち、積極的に利用したい、とする人の割合は、前回調査からみても減少しています。インターネットを利用しない層が確実に存在することは動かしがたい事実なのです。

これらを考慮すると、情報提供手段をすべてインターネットに移行することはできません。情報化に当たっては、サービスを受ける市民の意向を把握しながら、電子媒体のみならず、従来の紙面による媒体も含め、情報提供手段の多様化を検討する必要があります。

また、これだけインターネットが普及しても、本市が提供する電子サービスの利用率は決して高いとはいえない現状にあります。周知を図ることはもちろん、ますます多様化する生活様式やニーズも踏まえながら、効率的に情報化を推進していく必要があります。

同時に、すべての行政サービスが安心して利用されるよう、情報セキュリティ対策も万全を期しながら進めなければなりません。

第2章 情報化の基本方針

この章では、第1章でとらえた市の現状を踏まえながら本計画の理念を定め、具体的な目標へとつなげていきます。

第1節 理念

本市の総合計画が描く基本構想の将来都市像、「“自然” “歴史” “文化” が息づき “みんな” が笑顔のあったか栃木市」の実現に向けて、本計画では情報化の視点に立ち、ICTを活用したまちづくりの実現を目指します。

本計画における目標の設定に当たっては、総合計画が掲げる将来都市像や市民アンケート調査の結果等を踏まえつつ、「むすぶ」「あんしん」「べんり」を本市における情報化の進むべき方向とします。

「むすぶ」

総合計画が基本構想で描く「市民活躍の姿」では、「協働の強化」「交流・連携の強化」がうたわれています。

市民と市民、市民と行政のコミュニケーションの向上を図るため、ICTの活用により、立場や性別、年代、地域など、垣根を越えた連携・協力を進めながら、市民協働のまちづくりを進めていきます。

「あんしん」

市民アンケート調査では、市の情報化において最も重視すべき分野として、「防災・防犯など、安心・安全な暮らしの確保」を挙げた人が最も多くなっています。

防災・防犯対策の向上はもちろん、福祉、保健、医療及び教育の生涯にわたるきめ細かなサービスの展開も含め、市民が安心して暮らせるまちづくりを目指します。

併せて、個人情報の保護をはじめとした高度な情報セキュリティを確保し、安心して利用できるサービスを構築します。

「べんり」

総合計画が基本構想で描く「市民生活の姿」では、市民の誰もが平等に様々なサービスを楽しむ環境の実現を目指しています。

ICT の活用により、市民がいつでも、どこでも必要な情報やサービスを手軽に利用できる便利なまちづくりを目指します。特に、体が不自由、多忙である等、さまざまな理由により直接窓口に行くのが難しい人にとっては、インターネット上のサービスの充実が望まれます。また、情報やサービスの提供に当たっては、高齢者や障がい者にも配慮していきます。

第2節 目標

総合計画単位施策については、巻末資料の 65 ページに施策の体系を掲載していますのでご参照ください。

1 行政情報化の推進

(1) 市民サービス機能の向上

ICT の活用により、ワンストップ窓口サービスを推進します。また、24 時間 365 日サービスを提供できるシステムを検討し、市民の行政手続における負担軽減を図ります。

関連する総合計画単位施策

Ⅶ－3－2 「市民サービスの提供体制の充実」

(2) 行政事務の効率化

ICT の活用により、事務プロセスの簡略化、事務処理時間の短縮を図ることで、組織や職員配置を適正化するとともに、各部署が所有する情報の共有化を進め、総合的な事務の効率化を図ります。

関連する総合計画単位施策

Ⅶ－3－2 「市民サービスの提供体制の充実」

(3) 市民に開かれた行政の推進

ICT の活用により、市民と行政の情報共有を推進していきます。

関連する総合計画単位施策

VII - 1 - 5 「情報共有化の推進」

2 地域情報化の推進

(1) 市民生活の利便性の向上

市民がいつでも、どこからでも行政手続等ができることや、多様な機能を持つ IC カードを活用した行政サービスを検討していきます。また、災害発生時の対応や危険箇所等の情報提供の充実を図るとともに、市民からの情報提供を受ける体制づくりなど、安心安全のまちづくりを進めていきます。

関連する総合計画単位施策

VII - 3 - 1 「行財政基盤の強化」

VII - 3 - 2 「市民サービスの提供体制の充実」

(2) 市民参加の推進

市から市民に向けた情報提供を積極的に行うとともに、市民と行政とが双方向性を持った情報の交流を図り、活発に意見交換を行うことができるための環境の整備を推進し、市民と行政が一体となった市民協働のまちづくりを進めていきます。

関連する総合計画単位施策

VII - 1 - 3 「市民活動の推進」

VII - 1 - 4 「市民参画の充実」

(3) 情報交流の活発化

地域内あるいは地域間のコミュニケーションの活性化を図るため、インターネットを活用し、ボランティアや NPO など市民活動団体が自ら情報発信できるような情報交流環境を整備します。

関連する総合計画単位施策

VI - 5 - 1 「国内・国際交流の推進」

(4) 地域産業の活性化

地域産業発展のために、市の産業・観光情報の発信や情報提供を積極的に行います。また、観光やビジネス等で本市を訪れる人々も気軽にインターネットを利用できる環境を整備します。

関連する総合計画単位施策

VI－２－１「商業の振興」

VI－３－２「観光ネットワークの形成」

第3章 情報化推進施策

この章では、第2章で定めた理念や目標を実現するための施策を挙げ、それぞれについて、現状と課題、今後の方針等について述べていきます。

第1節 行政情報化施策

1 市民サービス機能の向上

(1) 電子申請

各種申請書については、従来から、市公式ホームページの中の担当部署のページからダウンロードできるようになっていましたが、担当部署がわからないと探しにくいことが難点でした。

そこで、電子申請専用のウェブサイトを立てることにより、目的の申請書を見つけやすくすることはもちろん、同じサイトで提出まで実行することを可能とするシステムを導入し、平成27年10月に運用を開始したところです。

さらに、このシステムの応用として、講座等への参加申込やアンケートの提出など、幅広い活用方法が考えられることから、今後は、導入後の拡充について検討し、行政手続のノンストップ化、ワンストップ化を目指します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・拡充				

評価方針

- ・システムから利用できる申請等の数が増えていること。

[年間利用可能申請数]

現状（H26）：未実施 → H32：50種類

- ・システムの利用率が増えていること。

[申請件数に対するシステム利用率]

現状（H26）：未実施 → H32：50%

(2) 公共施設予約の電子化

文化施設やスポーツ施設を利用しようとする時、従来は、施設ごとに窓口や電話等で空き状況を問い合わせる必要がありました。

これを電子化するため、平成 27 年 3 月から公共施設予約サイトを立ち上げました。これにより、インターネットで公共施設の利用状況を確認できるようになり、さらに、同年 10 月には予約機能の運用を開始しました。今後は対象施設を順次拡大し、サイトの充実を目指します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・拡充				

評価方針

- ・対象施設数が増えていること。

[対象施設数]

現状（H26）：55 施設 → H32：70 施設

- ・システムの利用率が増えていること。

[申請件数に対するシステム利用率]

現状（H26）：未実施 → H32：65%

2 行政事務の効率化

(1) 庁内情報の共有（文書管理）

文書管理システムについては、旧栃木市においては従来から文書索引簿をデータベース化していましたが、自己開発のシステムであったため、実物の文書と併せた管理方式や文書の電子化等への対応ができませんでした。

市では、文書の管理方式として、文書のライフサイクル（収受、起案、決裁、発送、保存、廃棄）を実物の文書と併せた一元的な方法を採用していますが、これに対応した新システムを、平成 24 年に導入しました。今後はこのシステムを基に、さらなる事務の効率化を目指します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・拡充				

評価方針

- ・システムの活用により、文書の所在が分かる状態にあること。

[旧市役所庁舎に保存されている文書のうち、移転に伴い所在データを登録した文書等の件数]

現状：未実施 → H32：約 300 件

(2) 統合型地理情報システム（統合型GIS）

都市計画図や道路台帳地図等、行政では多くの地図情報を各担当部署において作成、管理していますが、これらの地図情報を連携させ、1つの地図上での利用を実現するのが統合型GISです。

すでに旧大平町及び旧岩舟町においては、合併以前から統合型GISを導入し活用してきました。今後は、これを全庁的に横断して利用できるよう、全市域への拡大を目指します。また、個人情報を含まない公開可能な地図情報については、インターネット上で公開する等、情報提供手段としての活用も検討します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
検討	構築	運用・拡充		

評価方針

- ・基本地図やシステムの共有化により、市全体の運用コストが削減されていること。

[地図情報に関する費用]

現状（H26）：約 3,240,000 円 → H32：2,160,000 円

- ・インターネット上で公開する地図情報の数が増えていること。

[公開地図情報数]

現状（H26）：未実施 → H32：30 件

- ・インターネットからの利用が増えていること。

(3) 調達事務の電子化

調達事務については、従来から市公式ホームページ上で情報提供を行っていましたが、平成 25 年度の電子入札システムの導入により、予定価格 500 万円以上の建設工事、及びその関連業務委託の入札を電子化し、平成 27 年度からは全ての建設工事、及びその関連業務委託の入札へと拡大しました。

また、入札情報公開システムの導入により、入札公告や入札結果の閲覧や検索も可能になりました。

今後も、システムの適正運用に努めます。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・拡充				

評価方針

- ・ 建設工事等における電子入札の割合が増えていること。

[電子入札の実施率]

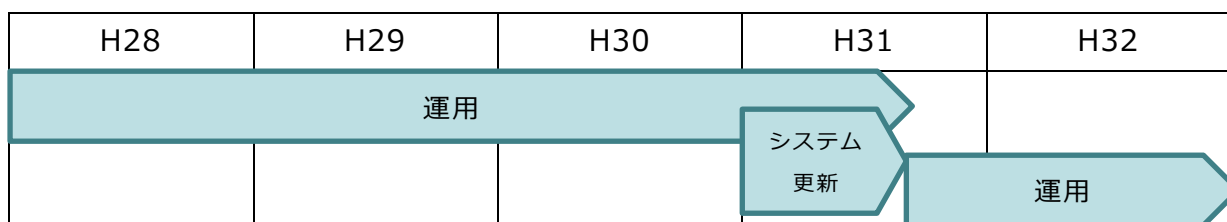
現状（H26）：54.5% → H32：100%

- ・ 提供情報がわかりやすく整理されていること。

(4) 財務会計システム

財務会計システムは、平成 10 年から旧栃木市で運用を開始し、平成 22 年 3 月の合併に合わせてシステムを統合しています。平成 24 年には、行政評価や事業の実施計画と予算を結び付け、実効性を高めるようシステムを改修しています。今後も、安定稼働と機能の充実を目指し運用します。

スケジュール



評価方針

- ・ システム障害ゼロが維持されていること。

[年間障害発生件数]

現状 (H26) : 0 件 → H32 : 0 件

(5) グループウェア

グループウェアシステムでは、庁内 LAN を活用し、職員全体で情報の共有化や事務の効率化を図るため、電子メールのほか、庁内周知機能、会議室等予約、スケジュール管理等を統合的に運用しています。平成 12 年度に旧栃木市で導入したのを始めとし、平成 22 年 3 月の合併に合わせて、各市町で運用していたシステムを統合した後、平成 26 年度に現在のシステムに更新しました。

グループウェアは今や、職員の日常業務にはなくてはならないものとなっていますので、安定稼働を確保することはもちろん、機能面の充実も図り、事務の効率化を推進します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用			システム更新	運用

評価方針

- ・システム障害ゼロが維持されていること。

[年間障害発生件数]

現状（H26）：0 件 → H32：0 件

- ・業務の効率化に役立つ機能が増えていること。

(6) 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応

平成 27 年度にスタートしたマイナンバー制度では、住民票を有するすべての人に 1 人 1 つの番号を付して、社会保障、税、災害対策の分野で効率的に情報を管理し、いろいろな機関に存在する個人の情報が同一人の情報であることを確認するために活用されるものです。

住民の利便性、行政の効率化、公平・公正な社会を実現する社会基盤として、その効果が期待されていますが、同時に求められる、制度面やシステム面における厳格な運用を確保しつつ、安定した対応を図ります。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
個人番号の利用開始、個人番号カードの交付				
	国の機関間の情報連携開始			
		地方公共団体の情報連携開始		
情報保護評価の実施・実施後のチェック				

評価方針

- ・関係法令を遵守し、厳格に運用されていること。
- ・システム障害による業務への影響が発生しないこと。

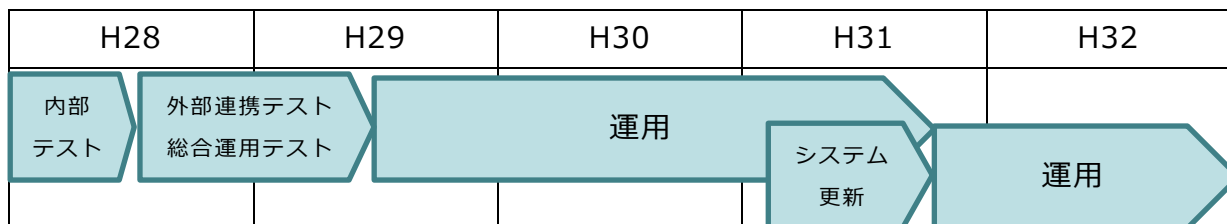
[年間障害発生件数]

現状（H26）：0 件 → H32：0 件

(7) 住民情報・税情報システム

住民情報・税情報システムは、従来から安定稼働とデータの保全を重視し運用してきましたが、マイナンバー制度の本格稼働に備え、平成 26 年度からシステムの改修に入っています。全国一斉にスタートする制度ですので、国の示すスケジュールに従い遅滞なく準備を進めるとともに、従来からの方針として、情報セキュリティを重視する姿勢を堅持します。

スケジュール



評価方針

- ・ 国の示すスケジュールに従い、着実に準備が進んでいること。
- ・ 関係法令を遵守し、厳格に運用されていること。

(8) 総合行政ネットワーク (LGWAN)

LGWAN は、地方公共団体間を相互に接続する行政専用のネットワークです。国のネットワークである「霞ヶ関 WAN」とも接続しており、相互のやり取りは、インターネットを介さずに、行政専用の閉ざされたネットワークで行われるため、高いセキュリティを確保しています。平成 15 年には、県内の全市町村が接続を開始し、行政間の情報共有に活用されています。マイナンバー制度でもこのネットワークが活用され、今後その重要性はますます高まることになります。

今後も、安定稼働と高度なセキュリティを確保しながら、効果的な活用を図ります。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・活用方法の拡充				

評価方針

- ・回線障害による業務への影響が発生しないこと。

[年間障害発生件数]

現状 (H26) : 0 件 → H32 : 0 件

- ・回線を活用する業務数が増えていること。

[LGWAN 利用業務数]

現状 (H26) : 14 業務 → H32 : 30 業務

3 市民に開かれた行政の推進

(1) 情報共有化の推進

市民と行政の情報共有を推進するため、行政には積極的な情報発信が求められています。市では、従来の市公式ホームページへの掲載に加え、平成 25 年 3 月からは、SNS による情報発信を開始したところですので、さらなる活用を進めます。

また、情報公開請求手続をインターネット上で行えるよう、電子申請に組み込むことを検討します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・拡充				

評価方針

- ・ SNS の投稿数が増えていること。

[フェイスブック投稿数]

現状（H25）：479 件 → H32：800 件

- ・ 電子申請による情報公開請求が実施され、周知が図られていること。

(2) 市公式ホームページの運営

市公式ホームページは、本市に関するあらゆる情報への入り口となるものですから、必要な情報を効率的に入手できるよう、誰もが使いやすいページ作りに努めなければなりません。掲載情報の内容の充実はもちろんのこと、それらが見やすく整理されていることも重要です。また、インターネット上で提供される行政サービスも増えていることから、これらへのアクセスのしやすさも考慮する必要があります。

併せて、体の不自由な人でも利用しやすいよう、ウェブアクセシビリティにも配慮します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・拡充				

評価方針

- ・市公式ホームページへのアクセス件数が増えていること。

[年間アクセス件数]

現状（H25）：3,850,582 件 → H32：5,500,000 件

- ・掲載情報は適宜更新され、最新の状態にあること。

第2節 地域情報化施策

1 市民生活の利便性の向上

(1) ICカードの多目的利用

平成28年1月から、社会保障・税番号制度による個人番号カードの交付が始まります。このカードは、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（番号法）により、本来の利用分野（社会保障、税、災害対策）に加えて、法の認める範囲で自治体での独自利用が認められています。例えば、住民票の写しのコンビニ交付や図書館の貸出カードとしての利用等が可能となっていますので、その活用方法について検討します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
検討・運用・拡充				

評価方針

- ・個人番号カードで利用可能なサービスが増えていること。

[サービス数]

現状（H26）：未実施 → H32：10種類

(2) 納税・料金支払

市税や手数料、使用料の納付については、現状では、現金支払いや口座振替によるものがほとんどです。決済のオンライン化ができるかどうかにより、利便性は大きく変わりますので、安全性と利便性を両立した決済方法を検討します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
検討		構築	運用・拡充	

評価方針

- ・安全性が確保されていること。
- ・費用対効果が適切であること。

(3) 電子申告

地方税の申告については、地方公共団体が共同で運営する「地方税ポータルシステム（eL-Tax）」において、電子申告や申請・届出が可能となっています。電子的手続きの件数が増えるほど、窓口の混雑も緩和されることになりますので、今後、さらなる利用拡大に向けて周知を強化します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・拡充				

評価方針

- ・利用者数が増えていること。

[電子申告件数]

現状（H26）：7,114 件 → H32：11,000 件

- ・十分な周知が図られていること。

(4) ケーブルテレビの活用

ケーブルテレビでは、行政・生活情報の映像による提供のほか、緊急災害・防災情報をリアルタイムで提供しています。

情報機器の難しい操作を強いることなく、映像、音声、文字による情報を素早く伝達できることが、ケーブルテレビの最大の特徴です。情報伝達手段の多様化という点からも、この利点を最大限に生かしつつ、さらなる活用方法について検討します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
検討・運用・拡充				

評価方針

- ・ 情報提供件数が増えていること。

[年間情報提供件数]

現状（H26）：144 件 → H32：200 件

- ・ 十分な周知が図られていること。

(5) 防災

緊急時において、正確な情報を確実に伝えるためには、できるだけ多くの情報伝達手段により情報を提供する必要があります。

市で平成 25 年 3 月に策定した栃木市地域防災計画では、平常時より通信手段の運用・整備・維持管理を図り、情報の伝達に万全を期すことを基本方針とした情報通信網の整備について定めています。ここでは、さまざまな情報伝達手段を確保するため、同報系防災無線やコミュニティ FM を導入することに加え、公衆無線 LAN を整備し、災害時の連絡手段として有効とされるインターネットの利用環境を提供する、としています。このうち、同報系防災無線と公衆無線 LAN については、平成 27 年 4 月から運用を開始し、コミュニティ FM についても、同年 11 月に開局する等、計画に基づく事業が着々と実現しています。

今後は、これらの情報基盤の効果的な活用に向けて、避難場所や避難方法等の防災情報の提供を充実させ、平時から市民の防災意識の向上に努めます。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・拡充				

評価方針

- ・ 十分な周知が図られていること。
- ・ 平時からの維持管理が図られていること。

(6) 防犯

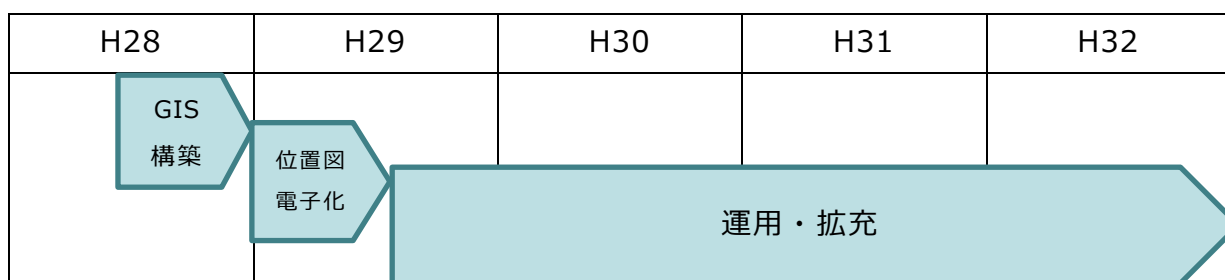
安全・安心な暮らしを確保するには、犯罪を未然に防ぐということ、すなわち、防犯の観点に立つことは重要です。

本市域における不審者情報や車上荒らし等の犯罪情報等については、栃木県警察が実施する地域安全情報メールにより、所轄の警察署から配信するサービスがあります。防犯に役立つサービスとして、市でも利用を呼びかけています。

また、防犯灯については、より省電力・長寿命にするべく LED 化を進めてきましたが、これらを適切に管理するため、今後は防犯灯の位置図を地図情報として電子データ化し、将来、導入を予定している統合型地理情報システム（GIS）での活用について研究します。

さらに、近年は ICT を悪用したサイバー犯罪が増えています。こうした犯罪に市民が巻き込まれないよう、啓発を図るとともに、関係機関との連携強化に努めます。

スケジュール



評価方針

- ・サイバー犯罪について、十分な周知が図られていること。

(7) 医療

休日当番医等の救急診療情報をはじめ、健康・医療情報については、従来から市公式ホームページにて情報提供を行っています。

このうち、子どもの予防接種については、種類も多く、接種時期の管理も複雑であることから、平成 26 年 12 月からは「とち介の予防接種ナビ」を立ち上げ、子どもの予防接種スケジュールを管理できるサービスを開始しました。

今後は、平成 25 年 4 月に設立された「とちぎメディカルセンター」をはじめとした関係機関とも連携を強化し、提供情報の充実を図ります。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・拡充				

評価方針

- ・サービスの利用率が増えていること。

[予防接種ナビの利用率（新生児～2歳児）]

現状（H26）： 約 25% → H32：50%

- ・関係機関からの情報提供が適切になされていること。

(8) 生涯学習支援

生涯学習に関する情報は、現在、市公式ホームページに専用サイトを設け、学習施設や講座情報を提供しています。今後は、電子申請システムを活用し、講座やイベントの参加申込がインターネット上でできるよう検討します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・拡充				

評価方針

- ・電子申請システムの活用方法等について、十分な周知が図られていること。
- ・電子申請システムでのイベント等の参加申込数が増えていること。

(9) 教育系情報システム

学校における情報システムについては、平成 22 年 3 月の合併以前から旧市町の整備計画により構築されていたものを継続利用していましたが、これを統合し、各学校の情報環境の均一化を図るため、平成 27 年 5 月に「栃木市教育系情報システム整備計画」が策定されました。

今後は、この計画に基づき、各学校の情報環境の整備を進めます。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
構築	運用・拡充			

評価方針

- ・ネットワークにより学校間及び教育関係機関との情報共有が可能であること。
- ・校務支援システムの共同利用が可能であること。
- ・ネットワークにおける十分なセキュリティが確保されていること。

2 市民参加の推進

(1) 市民への情報提供の充実

市が策定している計画や施策については、現在、市公式ホームページに専用サイトを設け、概要の説明の掲載に加え、文書ファイルとしてダウンロードすることも可能としています。今後は、個人情報等に配慮しながら公開可能な情報を精査し、さらなる情報の共有化に努めます。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
専用サイト再構築	運用・拡充			

評価方針

- ・サイトの掲載情報が分かりやすく整理されていること。
- ・十分な周知が図られていること。

(2) 市民と行政との意見交換

市では、さまざまな広聴活動により市民協働の実現に努めていますが、その一環として、市公式ホームページ上からメールにより市政への意見や提言を受け付け、担当部署から回答する「市政メール箱」を設置しています。また、同ページ上では、過去に受け付けた質問と回答を閲覧することもできます。

今後は、スマートフォンとの親和性も考慮し、画像の添付を可能にする等、システムの改善について検討します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
検討	再構築	運用		

評価方針

- ・システムの機能の充実が図られていること。
- ・十分な周知が図られていること。

(3) パブリックコメント制度の充実

市の政策決定過程への市民の参加を促進するため、パブリックコメント制度により、施策の案を公表し、意見募集を行っています。現在は、市公式ホームページに専用サイトを設け、制度の解説や、意見募集中の案件の一覧を掲載しています。今後は、電子申請システムを活用し、意見書の提出もインターネット上でできるよう検討します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・拡充				

評価方針

- ・インターネットによる提出件数の割合が増えていること。
[年間提出件数のうち、インターネットによるものの割合]
現状（H26）：未実施 → H32：65%
- ・十分な周知が図られていること。

3 地域における情報交流の活発化

(1) 新たな地域自治制度の推進

新たな地域自治制度とは、「この地域に住んでいて良かった。これからも住み続けたい。」とみんなが思えるような元気な地域をつくるため、住民、各種団体、企業、行政等が交流・連携し、「自らできることは何か」「自らがすべきことは何か」を共に考えながら、各地域が抱える様々な課題を協働で解決していく仕組みであり、栃木市地域づくり推進条例に基づき、平成 27 年 4 月からスタートしました。

この仕組みを効果的に運営するためには、協働に携わるすべての人々の情報共有が不可欠です。行政からの情報提供の充実はもちろんですが、情報が一方通行にならないよう、ICT を活用した方法を検討します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
検討		構築	運用・拡充	

評価方針

- ・ ICT の活用により、情報共有が十分に図られていること。

(2) 国際・国内交流支援

市国際交流協会のホームページにおいて、「とちぎインターナショナルまつり」をはじめとしたイベントや通訳ボランティア等の情報に加え、市内在住外国人のために、多言語により、行政、生活情報を提供しています。

また、友好都市とのさらなる交流促進に向けて、インターネットの活用方法を検討します。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
検討		運用・拡充		

評価方針

- ・ 市国際交流協会ホームページの掲載情報の充実が図られていること。
- ・ 友好都市との間で、インターネットを活用した交流が実施されていること。

(3) NPO・ボランティア活動の情報提供

市では、市民活動推進の拠点として、とちぎ市民活動推進センター（愛称：くらら）を設置しており、そのホームページ上で、市内で活動する団体やボランティアの情報提供を行っています。今後も活動に携わる人々の協力を得ながら、内容の充実を図ります。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・拡充				

評価方針

- ・ ホームページ上で、行政・市民の双方から、十分な情報提供がされていること。

4 地域産業の活性化

(1) 「とちぎ小江戸ブランド」の推進

市では、豊かな自然、歴史、文化に育まれた本市ならではの魅力的な商品を「とちぎ小江戸ブランド」に認定していますが、これを全国に PR するため、専用ウェブサイトを平成 26 年 3 月に開設しました。同サイトでは、認定商品や販売店などの関連情報発信はもちろん、商品を注文することもできます。

今後もサイトの充実により、市独自ブランドの浸透を図ります。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・拡充				

評価方針

- ・ 掲載情報が魅力的で、適宜更新されていること。
- ・ 市の内外に十分な周知が図られていること。

(2) 観光情報提供

観光協会のホームページでは、観光情報の掲載はもちろん、ウェブカメラ映像の配信やクーポン配布等を行っています。また、栃木市観光動画チャンネル「とちちゅーぶ」を立ち上げ、市の魅力を動画で紹介しています。

また、市公式キャラクター「とち介」を活用し、市の SNS 等で随時、情報発信を行っています。

今後は、平成 26 年 3 月に策定された「栃木市観光基本計画」に基づき、観光情報を一元的にまとめたポータルサイトの設置が計画されています。

このほか、来訪者の情報入手手段を確保するため、平成 27 年度から、公衆無線 LAN の観光スポットへの整備を進めます。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
運用・拡充				

評価方針

- ・観光協会ホームページへのアクセス件数が増えていること。

[年間アクセス件数]

現状（H26）：約 375,000 件 → H32：600,000 件

- ・掲載情報が魅力的で、適宜更新されていること。
- ・公衆無線 LAN の活用が十分に図られていること。

(3) オープンデータの公開

市が保有する「統計」や「地図情報」等に関する情報を、民間事業者が活用することにより、市の状況に合った経済活動が期待できます。専用ウェブサイトを構築し、個人情報を含まない等、公開可能なものについては、オープンデータとして積極的に公開していきます。

スケジュール

H28	H29	H30	H31	H32
検討	構築	運用・拡充		

評価方針

- ・ 公開されるオープンデータの件数が増えていること。

[公開データ件数]

現状（H27）：未実施 → H32：100件

第4章 計画の推進に向けて

この章では、本計画の推進を確実なものとするため、推進体制、人材育成について定めるとともに、推進に当たり重視すべき対策についても明らかにしていきます。

第1節 推進体制

情報化推進組織として設置されている栃木市庁内情報化推進委員会を本計画の推進組織として位置付け、全庁的な合意形成を図りながら情報化施策を進めていきます。

また、情報化施策に関する企画及び調整や、行政及び地域の情報化推進を図る組織として、情報推進課が担当部署としての役割を果たします。

推進体制

栃木市庁内情報化推進委員会

委員長：副市長

副委員長：総務部長

委員：総合政策部長、危機管理監、理財部長、生活環境部長、保健福祉部長、保健福祉部副部長、産業振興部長、建設水道部長、都市整備部長、都市整備部技監、大平総合支所長、藤岡総合支所長、都賀総合支所長、西方総合支所長、岩舟総合支所長、会計管理者、議会事務局長、教育部長、教育副部長、監査委員事務局長、農業委員会事務局長、消防長

事務局：情報推進課

栃木市庁内情報化推進委員会 専門部会

構成員：各検討課題の関係職員

第 2 節 人材育成

1 職員の育成

ICT を活用した行政サービスの向上や事務の効率化を実現していくため、職員は、業務システムの運用及び活用等に必要な知識や技術を習得する必要があります。また、個人情報保護やシステムの安定稼働を確保するためには、セキュリティや情報モラルに関する研修も必要です。e-ラーニングも活用しながら、これらの研修の充実を図ります。

2 市民への ICT 知識の普及促進

インターネットの普及が進んでいる現状では、単なる利用方法だけではなく、インターネットを安全に利用するための知識も必須となります。

市では、市民の消費生活の安定と向上を目的とし、平成 26 年 3 月に「消費生活基本計画」を策定していますが、この計画に基づき、消費者教育を推進するため、小・中学校の児童・生徒及びその保護者を対象とした出前講座を実施し、インターネット上のサービス（ショッピング、SNS）を安心して使うための基礎知識の普及に努めています。

今後は、一般向けに同種の講座を実施することについて生涯学習の観点からも検討するとともに、NPO やインターネットサービスプロバイダとも協力しながら、普及促進に努めます。

3 子どもたちへの情報教育

ますます高度化が予想される情報化社会に対応するために、子どもたちが、将来において主体的に情報を活用することができるよう、情報教育の充実を図る必要があります。

平成 25 年 3 月に策定された「栃木市教育計画」では、主体的に情報を選択・活用できる能力、情報処理能力、情報モラル等の情報活用能力を育てるため、研修会や指導訪問等を通して、教職員の ICT 活用能力を高めるとともに、情報機器を活用した授業の充実に努めることと定めています。このことは、本計画の趣旨とも合致するものですので、本計画においては、「栃木市教育系情報システム整備計画」等の、教育に関する各計画との整合性を保ちながら、情報教育の充実を図るものとします。

第 3 節 推進に当たり重視すべき対策

1 個人情報保護対策

わが国では、いわゆる「個人情報保護関連 5 法」の成立により、ICT 社会における個人情報保護法制が整備されました。

本市では、「栃木市電子計算組織の管理運営に関する規則」に基づき、個人データの適正な管理と電子計算組織の円滑な運営に努めるとともに、「栃木市個人情報保護条例」を制定し、個人情報の適正な取り扱いや管理など、個人情報の保護を図っています。

情報化の観点においても、ネットワーク環境の充実や業務のシステム化に伴い、個人情報を含む行政情報の取り扱いには最新の注意を払っています。今後はこれに加えて、社会保障・税番号制度の本格稼働に伴い、関係例規の整備、システムの改修と運用、新たな業務プロセス等、今までにない業務への対応が求められることから、情報化の推進に当たっては、引き続き、個人情報の保護を最優先課題として、セキュリティ対策と併せて個人情報保護対策を徹底していきます。

2 情報セキュリティ・障害対策

本市では、不正アクセスやコンピュータウイルス等に対する技術面での対策、機器の故障等に対する物理面での対策、操作ミス等による人的・運用面での対策を明確化するため、総務省が発表する「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を基に、情報セキュリティポリシーを策定するとともに、各システムにおける具体的なセキュリティ対策の実施手順を作成し、運用してきました。

その後、平成 26 年 2 月の市庁舎移転に加え、平成 27 年 3 月に総務省のガイドラインが改訂されたことを受け、同年 5 月に、新たにポリシーを改正しました。

同時に、社会保障・税番号制度への対応も必要です。制度の本格稼働により発生する業務手順を確認しながら、新たなポリシーに基づく具体的な実施手順を作成し、セキュリティ対策の確実な実行に努めます。

3 知的所有権保護対策

合併により大きくなった新市では、組織数、職員数も増えたことで、パソコンの数も増大しています。これに伴い、ますます複雑化するソフトウェアのライセンス管理には、細心の注意を払わなければなりません。

また、業務上でインターネットを利用する場合においては、著作権などの知的所有権を無意識のうちに侵害してしまうおそれがあります。このようなことがないよう、職員に対し、著作権などの知的所有権に関する知識や意識の向上を図るよう努めます。

4 情報格差（デジタルデバйд）対策

情報化の推進は、市民の生活を大きく変化させ、利便性の向上をもたらしますが、一方では、情報通信手段や知識を持つ人と持たない人の間に、情報格差（デジタルデバйд）を生じさせることになります。

情報化の推進に当たっては、ICT に関する知識の適切な普及を進め、市民の情報リテラシーの向上に努めます。また、機器の複雑な操作を要求するだけでなく、映像、音声、文字等も含めた従来からの情報伝達手段も考慮しながら、情報格差の解消に取り組んでいきます。

5 情報化コストの最適化

合併の利点の1つに、スケールメリットがあります。情報化推進に当たっても、統合できるものはできるだけ統合することで、導入、管理、運用の費用をまとめ、全体的なコストを削減することができます。

機器導入の統合については、市では合併直後から、庁内 LAN に接続する事務用パソコン導入の一括化を進めることにより、大量導入による機器単価の低減に努めています。ただし、大量の機器更新は業務への影響も大きくなるので、このリスクとメリットのバランスを見極めながら、コストの最適化を図っていきます。

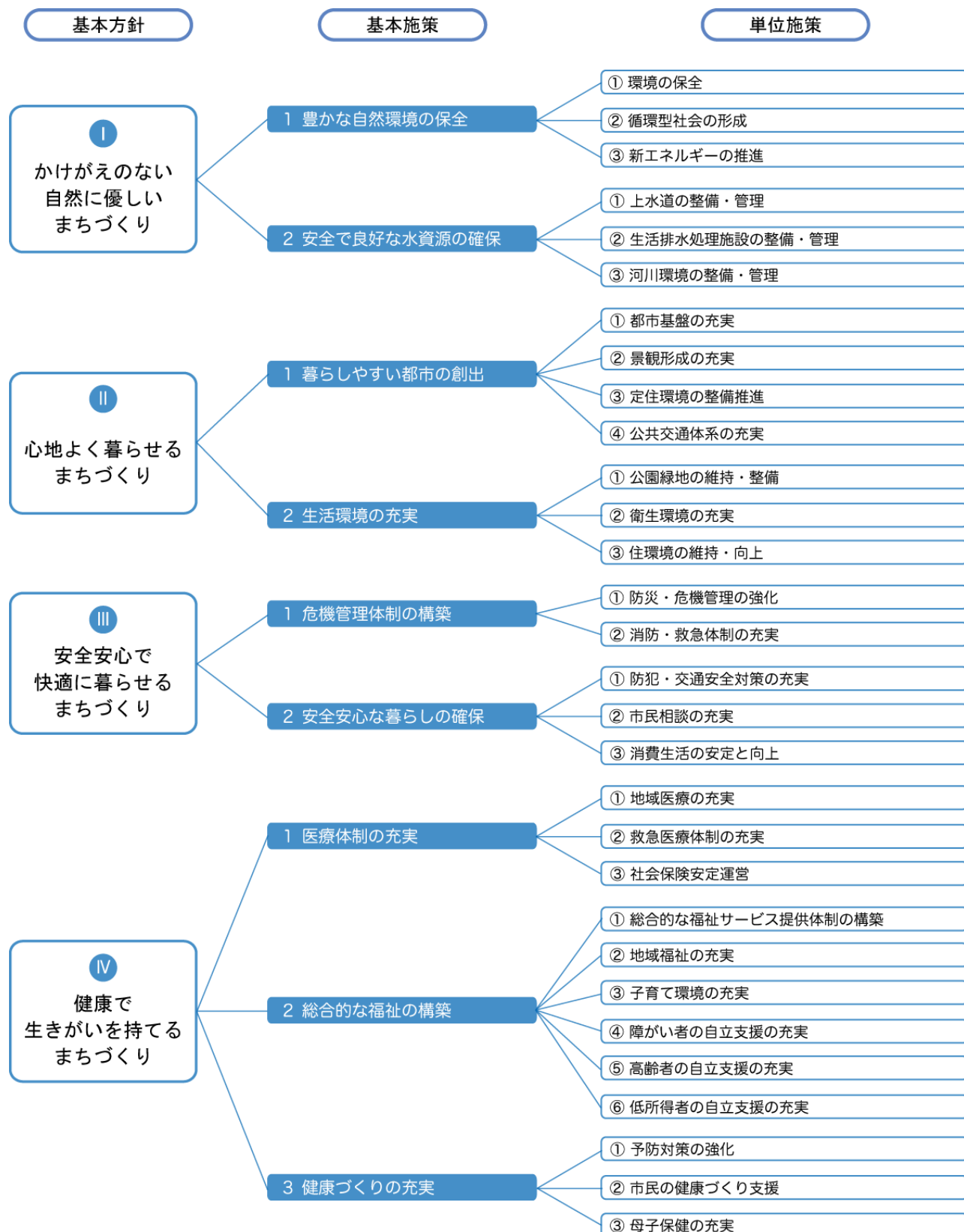
一方、システムの統合に当たっては、業務のプロセスや内容を熟知する者が中心的役割を果たさなければ、目的のばやけた使いにくいシステムになってしまいます。

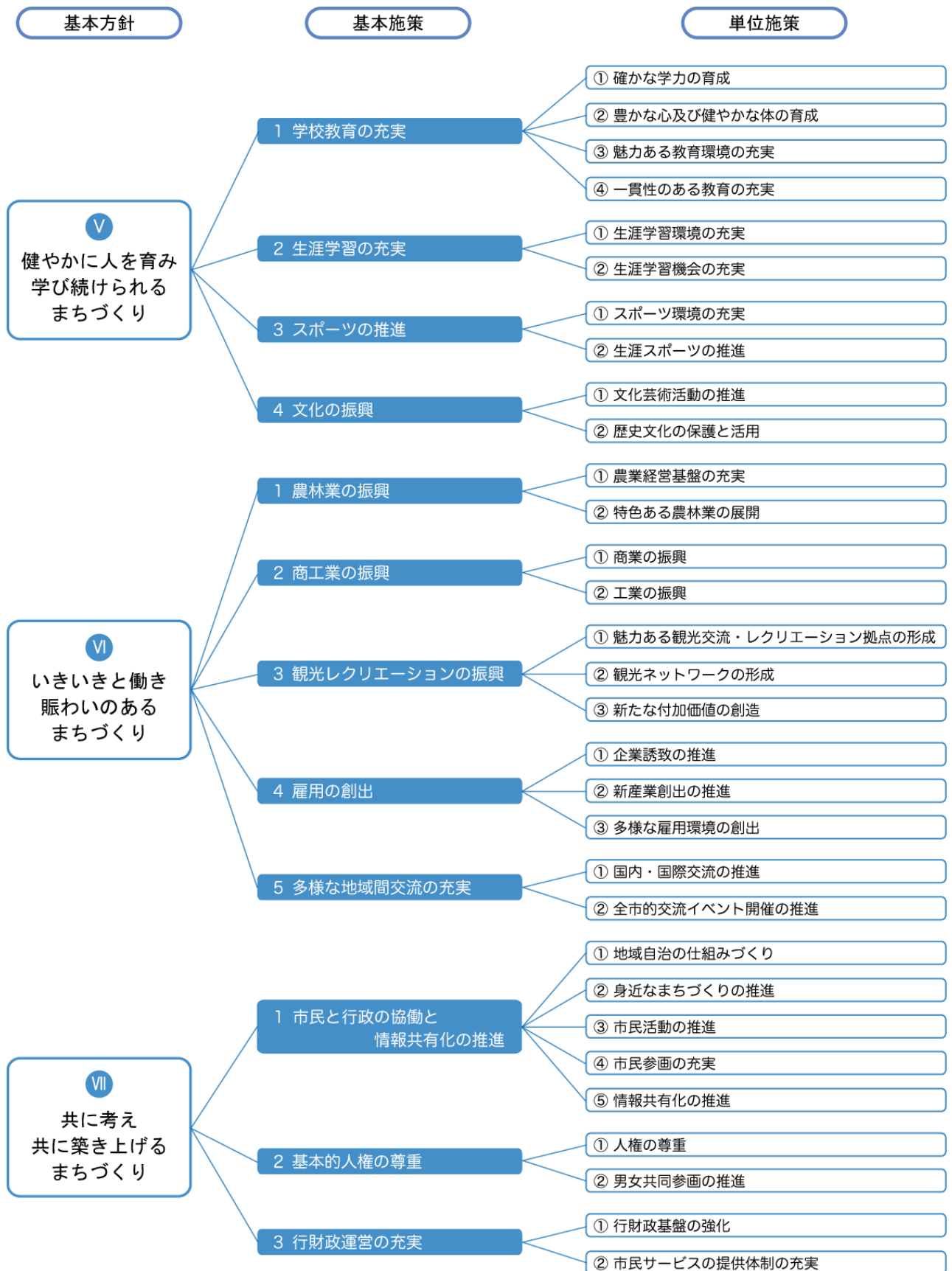
同じことがシステムの導入時にもいえますので、いずれの場合も業務担当部署が主体となり、真に業務の効率化に貢献するシステムを構築しなければなりません。

併せて、システム導入部署の負担を軽減しながら、セキュリティを維持しつつ効率的なシステム導入、運用が図れるよう、庁内におけるシステム調達ガイドラインの整備について検討します。

資 料

1 栃木市総合計画 施策の体系（基本方針・基本施策・単位施策）





2 栃木市情報化計画に関する懇談会

本計画の策定に当たり、市民の皆様から幅広くご意見を伺うため、学識経験者、市内各団体、公募参加者で構成する懇談会を設置しました。

(1) 栃木市情報化計画に関する懇談会設置要綱

栃木市情報化計画に関する懇談会設置要綱

(設置)

第1条 栃木市情報化計画を策定するに当たり広く意見を求めるため、栃木市情報化計画に関する懇談会（以下「情報化計画懇談会」という。）を設置する。

(構成)

第2条 情報化計画懇談会は、15人以内の参加者をもって構成する。

2 情報化計画懇談会の参加者は、次に掲げる者のうちから市長が決定する。

- (1) 学識経験を有する者
- (2) 関係団体から選出された者
- (3) 公募による者
- (4) その他市長が必要と認める者

(依頼期間)

第3条 情報化計画懇談会の参加者として依頼する期間は、平成28年3月31日までとする。

(座長及び副座長)

第4条 情報化計画懇談会に座長及び副座長1人を置き、参加者の互選により定める。

- 2 座長は、情報化計画懇談会を招集し、会議の進行、調整等を行う。
- 3 座長は、必要があると認めるときは、参加者以外の者を会議に出席させ、その意見を聴くことができる。
- 4 副座長は、座長を補佐し、座長に事故があるとき、又は座長が欠けたときは、その職務を代理する。

(庶務)

第5条 情報化計画懇談会の庶務は、総務部情報推進課において処理する。

(補則)

第6条 この告示に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

- 1 この告示は、公布の日から施行する。
- 2 この告示は、平成28年3月31日限り、その効力を失う。

(2) 栃木市情報化計画に関する懇談会参加者

	氏 名	役職名等
1	堀江 則之	國學院大學栃木短期大学 准教授
2	大塚 昌隆	社会福祉法人 栃木市社会福祉協議会 事務局次長
3	佐藤 隆	一般社団法人 栃木市観光協会 事務局次長
4	高橋 大輔	一般社団法人 栃木青年会議所 理事長
5	田中 博子	栃木市女性団体連絡協議会 理事
6	井岡 治	栃木市自治会連合会 副会長
7	伏木 昌人	栃木商工会議所 副会頭
8	岡本 靖弘	下野農業協同組合 総務課長
9	森戸 忠広	栃木市PTA連合会 副会長
10	荒川 恒昭	NPO法人 栃木県シニアセンター 代表理事
11	日里 友幸	ケーブルテレビ株式会社 課長補佐
12	安穂 元晴	公募参加
13	高森 良友	公募参加

※敬称略

※役職名等は懇談会設置当時のもの

3 栃木市情報化計画策定に関する市民アンケート調査

栃木市情報化計画の策定に当たり、市民ニーズや意向を把握することを目的としてアンケート調査を行いました。

調査対象

平成 26 年 9 月 16 日現在の住民基本台帳から、中学生以上の市民を対象とし、7 つの年齢階層ごとに男女 100 人ずつ、計 1,400 人を無作為に抽出しました。

調査期間

平成 26 年 10 月 1 日（水）～平成 26 年 10 月 24 日（金） 24 日間

調査方法及び回収数

調査票の配布及び回収については、郵送により行いました。

回収数：562 人（回収率 40.1%）

その他

(1) 各グラフ中の「回答者数」とは、比率算出の基礎となる回答者数（サンプル数）です。なお、設問ごとに回答者数が異なっていますが、その理由は、下記の場合が考えられます。

- ・ある条件に当てはまる方（例：インターネットを利用しない方）のみを対象とした設問である場合。
- ・その設問に無回答の方がいる場合。
- ・その設問には回答があっても、性別や年齢が無回答のため、階層別のグラフに含めることができない場合。

(2) 各回答の比率（パーセント）は、回答者数を分母とした百分率であり、小数第 2 位を四捨五入して表しています。このため、個々の比率を合計しても 100% にならない場合があります。

前回アンケートとの比較

平成 18 年 3 月の旧・栃木市情報化計画の策定に当たり、市民アンケートを平成 17 年 6 月に実施しています。今回のアンケートはこれとの比較を意識しながらも、変化の著しい情報化の分野に対応するため、下記の事項について見直しています。

- (1) 年齢階層の設定については、前回「60 歳以上」としていた階層を、「60～69 歳」と「70 歳以上」に分けました。また、計画の将来性を確保するためには、現在未成年である世代の状況も把握する必要があるため、「19 歳以下」を新設しました。【問 1】
- (2) 前は市公式ホームページに特化した設問がありましたが、現在は本市でも多くの電子サービスを提供していることから、今回はこれらの利用状況を総合的に把握することとしました。【問 5、問 6】
- (3) 上記のほか、設問や選択肢に、情報化分野における最近の状況を盛り込みました。

報告書の見方

質問の趣旨

その質問を設けた目的や、質問の内容について述べます。

結果と分析

アンケートの集計結果とともに、結果に基づく考察を述べます。

過去の調査との比較

平成 18 年 3 月の旧・栃木市情報化計画策定の際にも、平成 17 年 6 月に、20 歳以上の市民 1,000 人を対象とし、アンケート調査を実施しています。ここでは特に断りのない限り、この時の調査を前回と呼び、今回の調査結果と比較していきます。

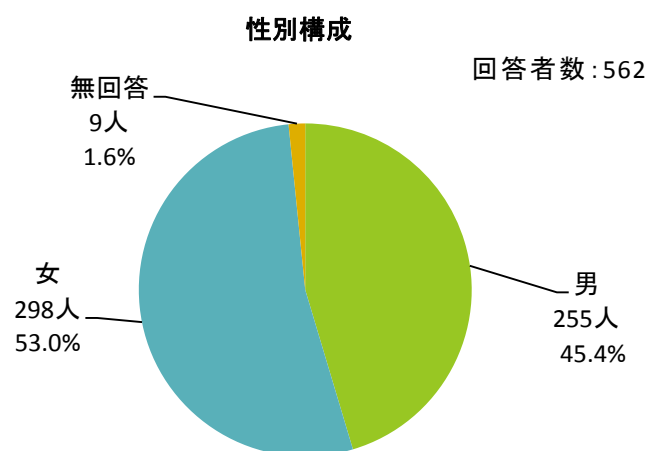
1. 回答者について〔問1〕

質問の趣旨

性別や年齢等により、アンケートの結果に違いがあるかどうかを知るため、回答者自身の属性（性別、年齢、職業）を尋ねています。

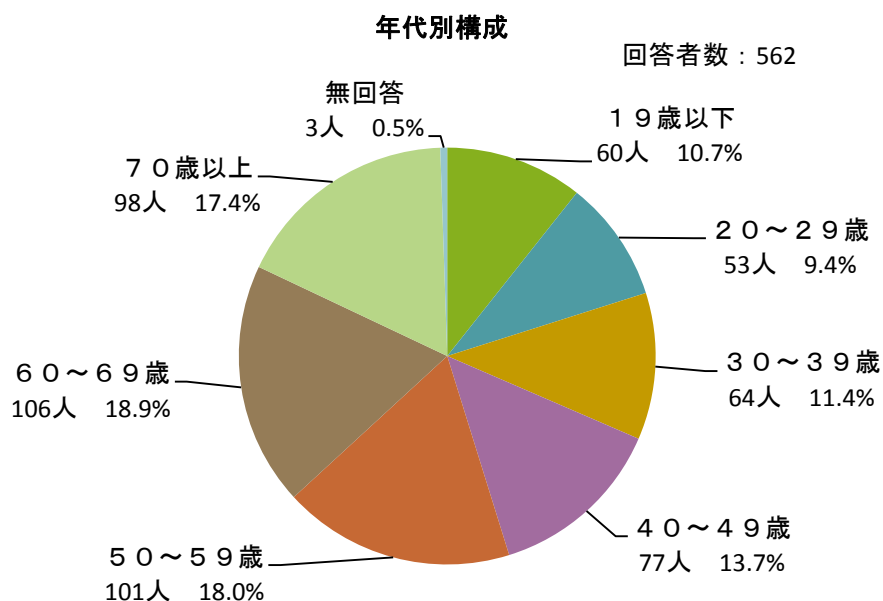
結果と分析

回答者の総数は 562 人で、うち男性は 45.4%（255 人）、女性は 53.0%（298 人）、性別無回答は 1.6%（9 人）です。

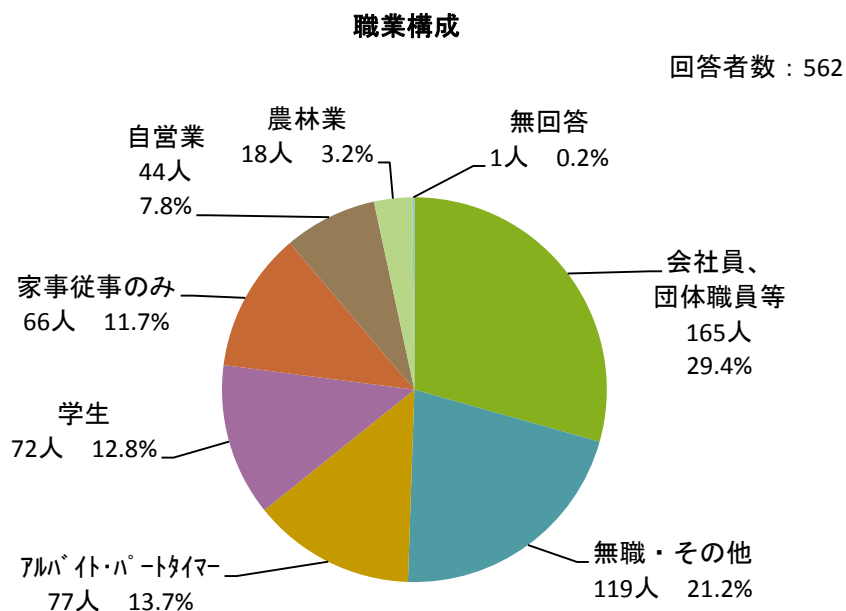


回答者の年代は、「60～69 歳」が 18.9%（106 人）で最も多く、逆に、最も少ないのは「20～29 歳」で 9.4%（53 人）でした。

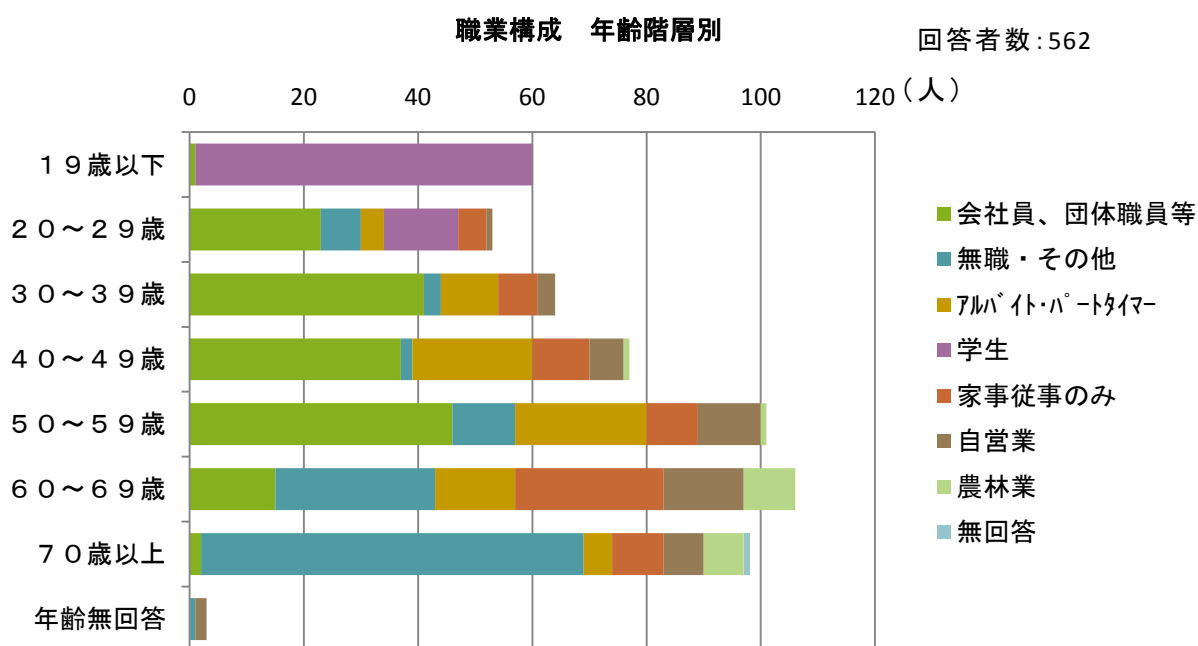
年代が上がるほど、回答率も高くなる傾向にあります。



回答者の職業は、「会社員、団体職員等」が 29.4%（165 人）で最も多く、次いで「無職・その他」が 21.2%（119 人）、「アルバイト・パートタイマー」が 13.7%（77 人）となっています。



職業を各年代別に見ると、最も多い回答は、19 歳以下では「学生」、20 歳代から 50 歳代の各年代では「会社員、団体職員等」で、60 歳代では「家事従事のみ」と「無職・その他」がほぼ同数、70 歳以上では「無職・その他」となっています。



過去の調査との比較

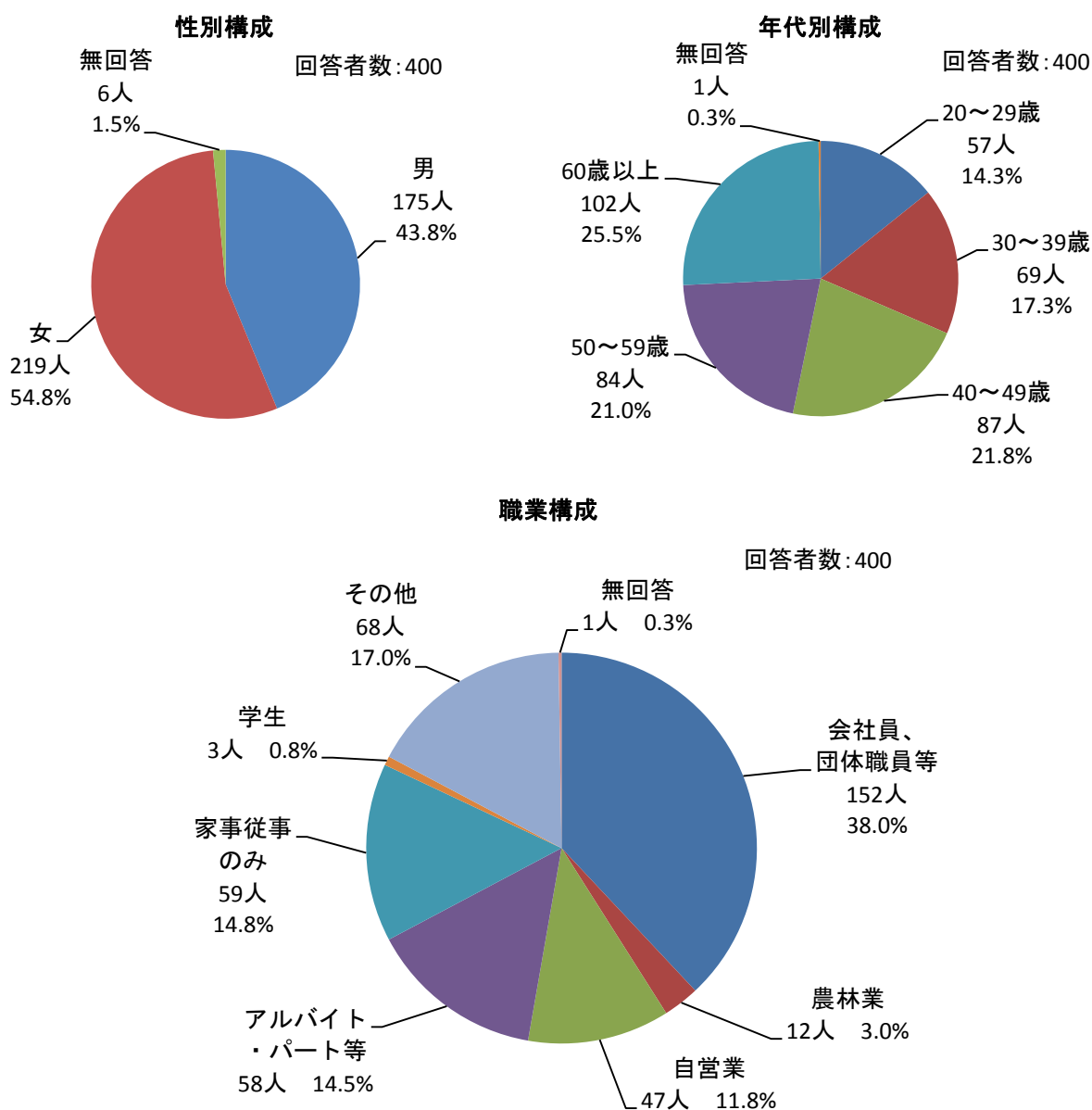
回収率は、前回と今回はほぼ同じ（約 40%）ですが、今回は対象者を 400 人増やしたため、回答者数も多くなっています。

回答者の属性を比較すると、回答者の男女比はほぼ同じですが、年代別構成を見ると、今回は 50 代以上が回答者の半数を超えています。

また、今回は中学生以上の 10 代も対象としたため、職業構成では、学生の割合が増えています。

前回の調査との比較の際には、以上の点に注意する必要があります。

平成 17 年調査時の回答者属性



2. 情報化の現状について

(1) 情報の入手方法について〔問2〕

質問の趣旨

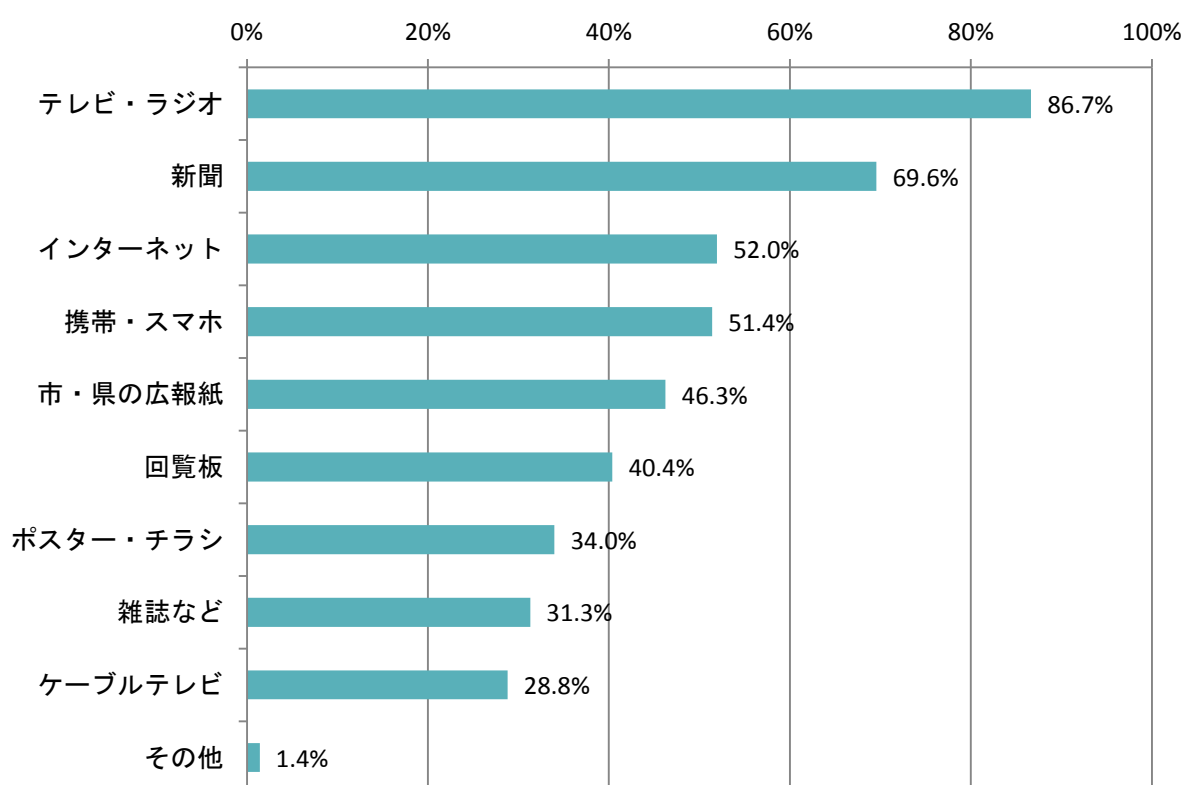
わたしたちの身の回りには様々な情報入手手段があります。それらの中から、どのようなものが利用されているかを尋ねています。

結果と分析

最も多かったのは、回答者の 86.7% に当たる 487 人の人が挙げた「テレビ・ラジオ」で、第 2 位が「新聞」69.6% (391 人)、第 3 位として、「インターネット」52.0% (292 人) と「携帯・スマートフォン」51.4% (289 人) がほぼ同数となっています。

情報の入手方法

回答者数：562
(複数回答)

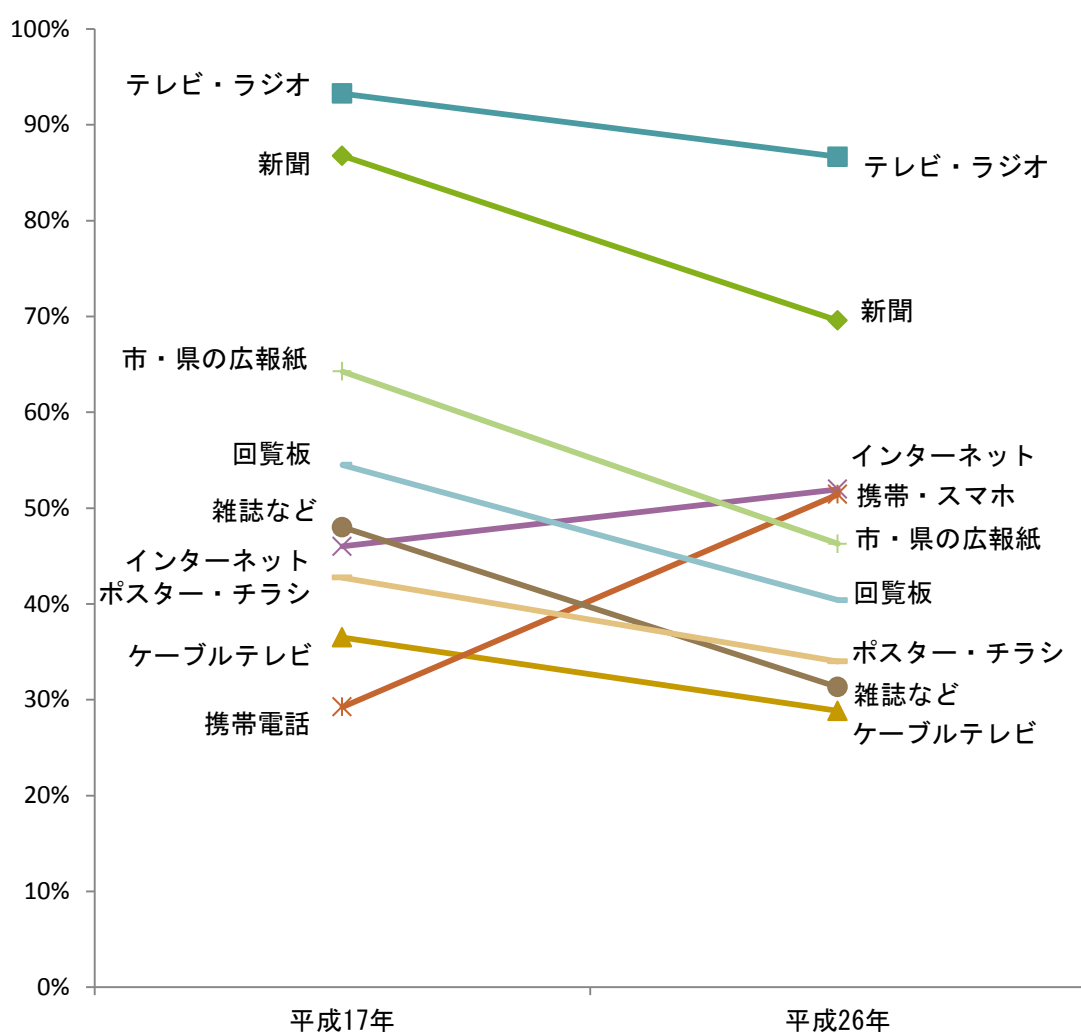


過去の調査との比較

「テレビ・ラジオ」及び「新聞」は相変わらず上位にあります。今回は、「市・県の広報誌」及び「回覧板」の紙媒体よりも、「インターネット」及び「携帯・スマートフォン」の電子媒体を挙げた人の割合が多くなっています。

とはいえ、今回の調査でも半数近くの人が「市・県の広報誌」（46.3%）を挙げており、今もなお、紙媒体が情報入手手段として活用されていることに変わりはありません。

情報の入手方法の推移



(2) インターネット利用の有無について〔問3〕

質問の趣旨

インターネットを利用しているかどうかを尋ねています。なお、利用の有無により、この後の質問の内容が変わります。

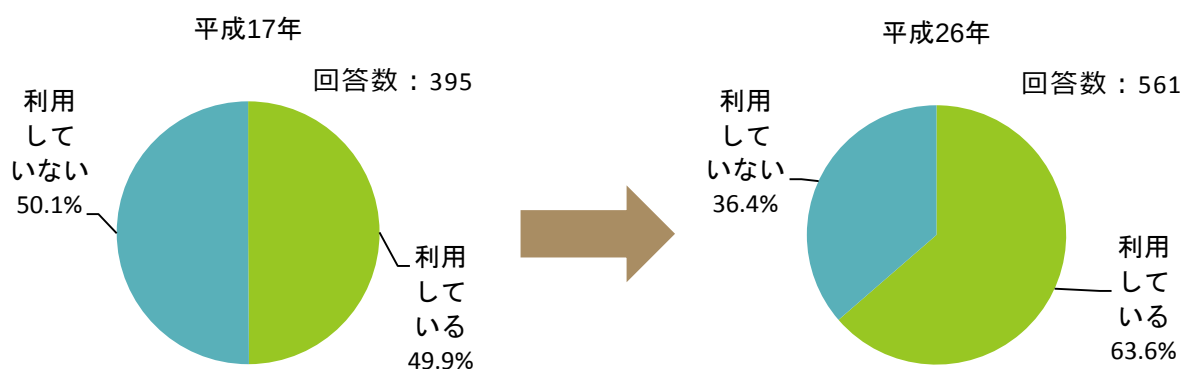
結果と分析

「利用している」が 63.6% (357 人)、「利用していない」が 36.4% (204 人) となっています。年代別に見ると、50 代以下では「利用している」が、60 代以上では「利用していない」が多く、年代が下がるほど、「利用している」が多くなる傾向にあります。

過去の調査との比較

まず、全体を比較すると、前は「利用している」と「利用していない」がほぼ同数であったものが、今回は「利用している」と回答した人の割合が多くなっています。

インターネットの利用状況

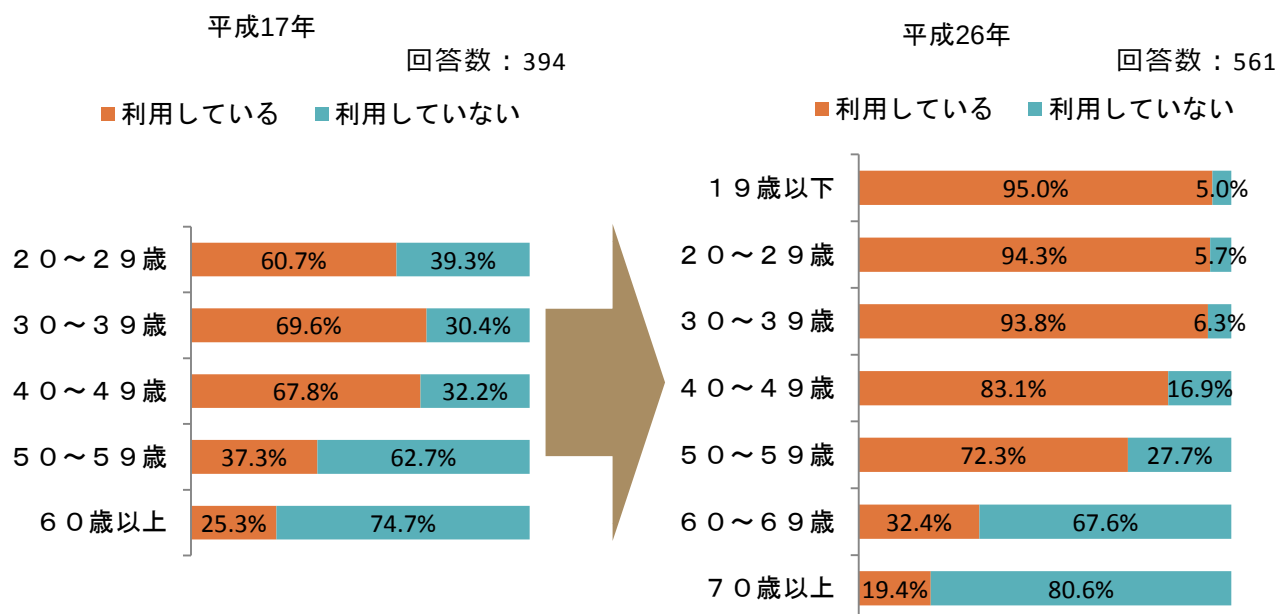


次に、年代別に見ると、「利用している」が「利用していない」を上回っている年代は、前は 40 代以下でしたが、今回は 50 代以下と、年代が上がっています。

これは、前回の調査から約 10 年を経ていることを考慮すると、妥当な結果と言えます。

また、すべての年代で、「利用している」と回答した人の割合が増えています。

インターネットの利用状況 年代別



※前回（平成 17 年）では、調査対象者は 20 歳以上でしたが、今回は中学生以上としています。また、60 歳以上は 1 つの区分としていましたが、今回は 60～69 歳と 70 歳以上に分けています。

(3) インターネット利用の機器について〔問3(1)〕

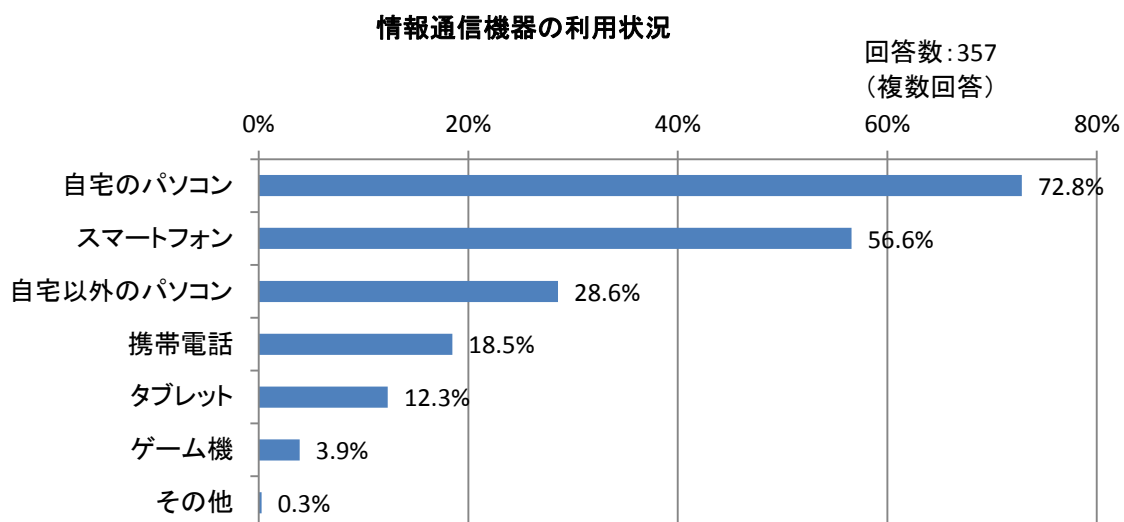
※インターネットを利用している人のみを対象

質問の趣旨

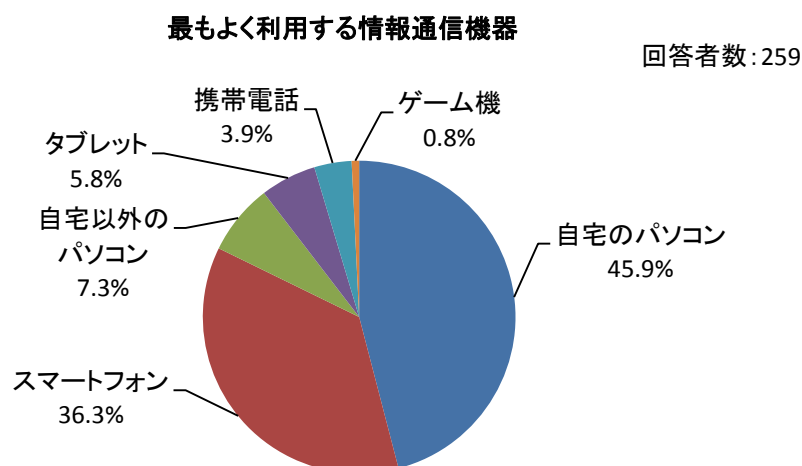
近年は、インターネットを利用できる機器も多様化していますので、どの機器がよく使われているかを尋ねています。

結果と分析

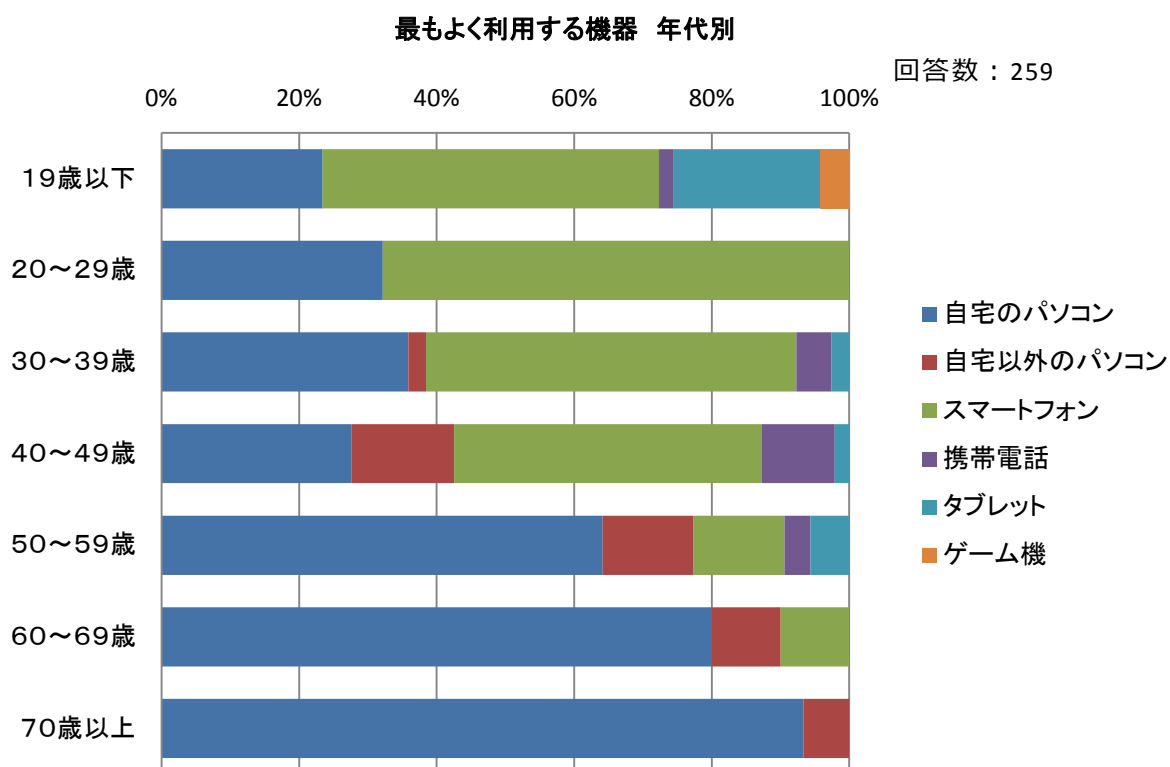
「自宅のパソコン」を挙げた人が72.8%（260人）と最も多く、次いで「スマートフォン」が56.6%（202人）、第3位が「自宅以外のパソコン」で28.6%（102人）となっており、パソコンによる利用が多いとはいえ、スマートフォンによる利用も無視できない状況にあることがわかります。



最もよく利用する情報通信機器についても同様に、「自宅のパソコン」が45.9%（119人）と最も多く、次いで「スマートフォン」が36.3%（94人）となっています。



これを年代別に見ると、50代以上では「自宅のパソコン」が最も多いのに対し、40代以下では「スマートフォン」が最も多くなっており、ここでもスマートフォンの重要性がうかがえます。



過去の調査との比較

前回の調査では、類似の質問として機器の所有状況を尋ねていますが、当時はスマートフォンが国内で本格的に普及する以前であり、最も多かった回答は「携帯電話」（79.0%）でした。今回、「携帯電話」を利用する、と回答した人は18.5%で、前回と比べるとかなり少ない数値となっており、多くの人がスマートフォンへ移行したものと考えられます。

(4) インターネット利用の頻度について〔問3(2)〕

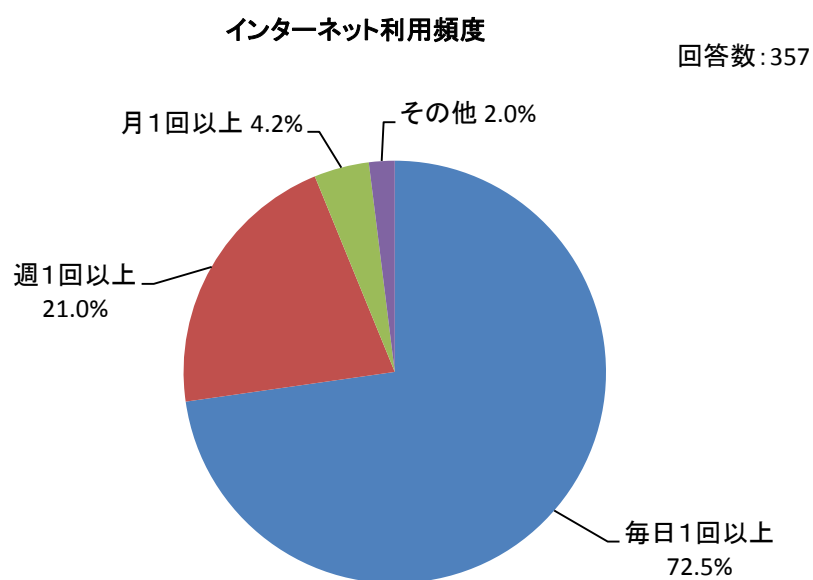
※インターネットを利用している人のみを対象

質問の趣旨

インターネットをどのくらい利用しているかを尋ねています。

結果と分析

「毎日1回以上」と回答した人が72.5%(259人)、「週1回以上」が21.0%(75人)で、両者を合わせると、インターネット利用者の9割以上が、週に1回以上インターネットを利用していることになります。



過去の調査との比較

前回の調査では同様の質問はありませんでした。

(5) インターネット利用の目的について〔問3(3)〕

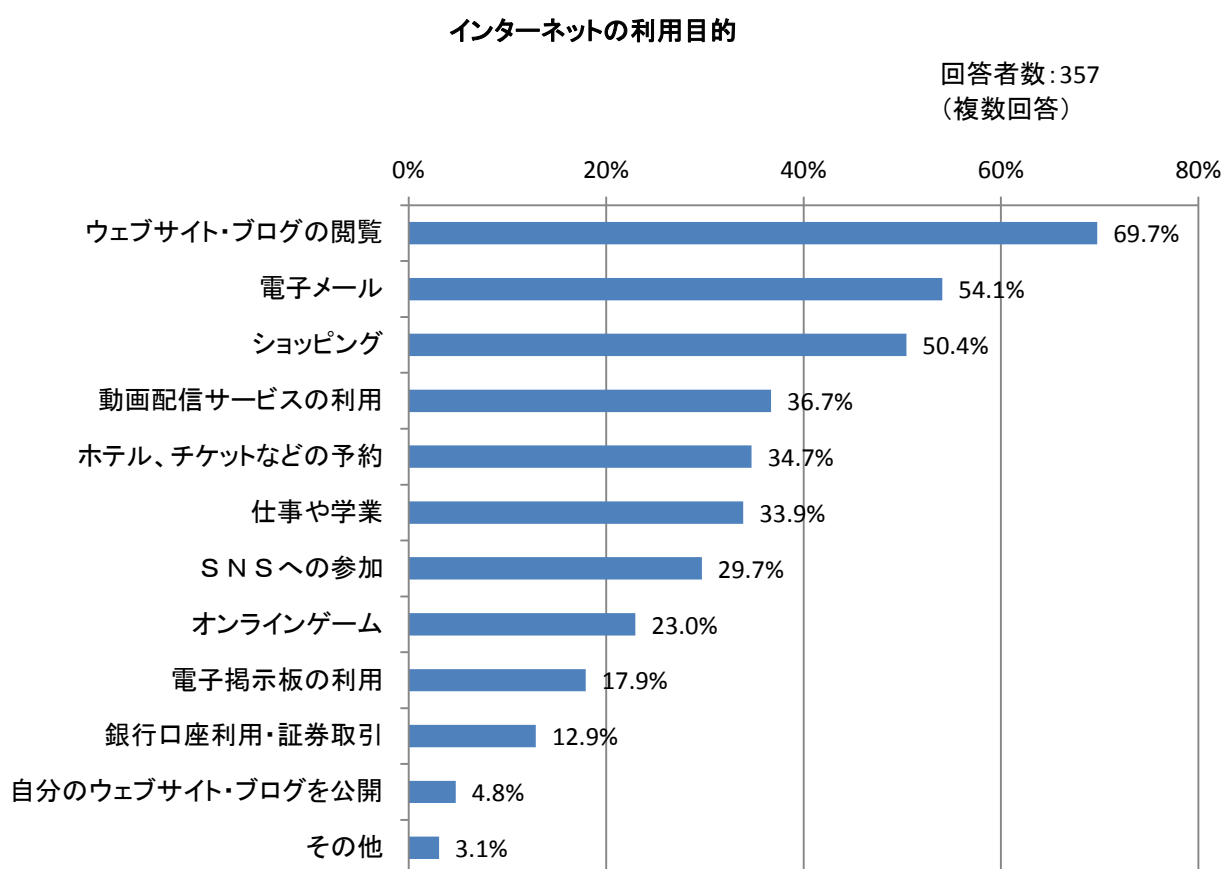
※インターネットを利用している人のみを対象

質問の趣旨

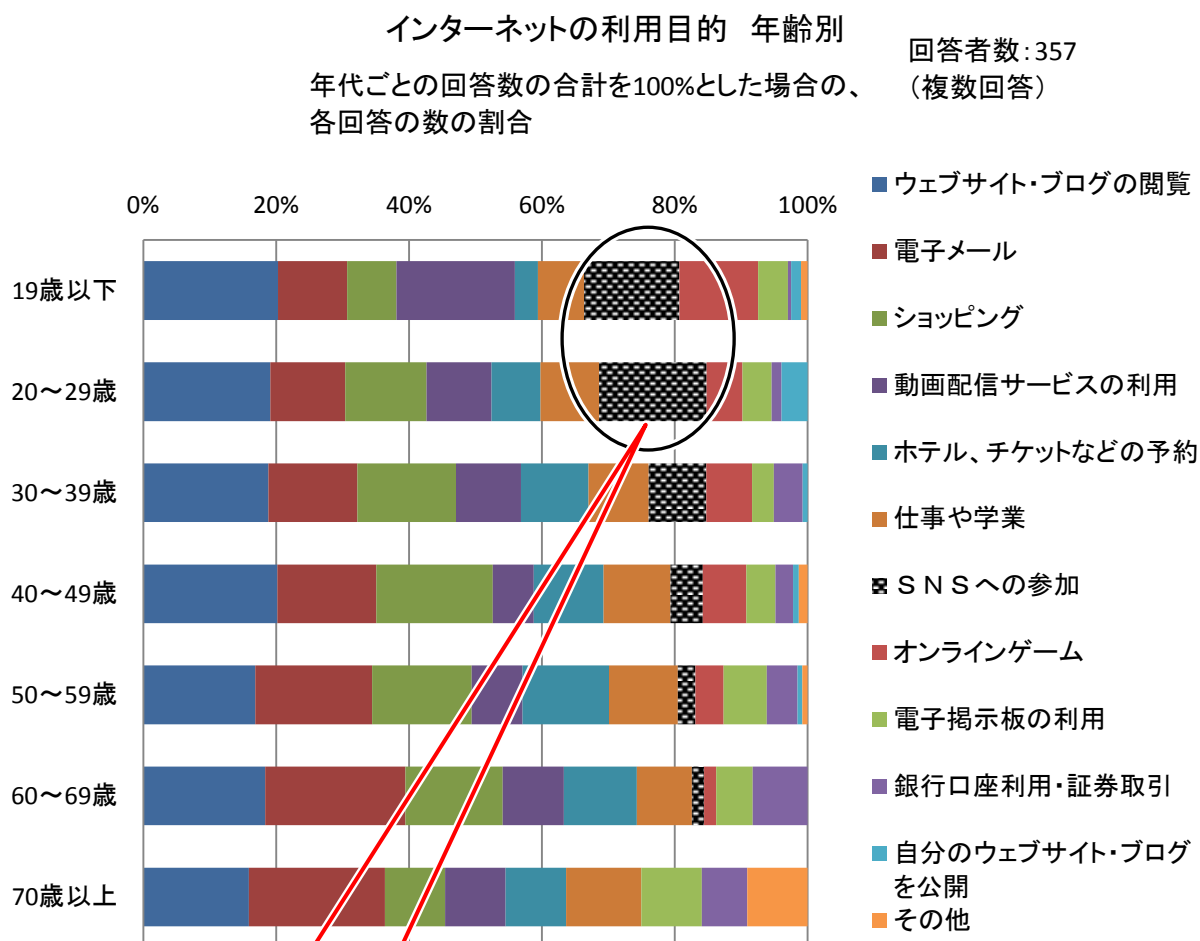
インターネットで利用できるサービスも年々増えており、いろいろな使い道が考えられます。ここでは、インターネットをどんなことに利用しているかについて尋ねています。

結果と分析

「ウェブサイト・ブログの閲覧」が69.7%（249人）と最も多く、第2位が「電子メール」で54.1%（193人）、第3位が「ショッピング」で50.4%（180人）、第4位として、「動画配信サービスの利用」36.7%（131人）、「ホテル、チケットなどの予約」34.7%（124人）、「仕事や学業」33.9%（121人）の3つがほぼ同数で続いています。



年代別に見た場合、特徴的な点として、「SNS への参加」は、全体では 29.7% (106 人) で第 7 位ですが、20 代では第 2 位、19 歳以下では第 3 位となっており、年代が下がるほど利用率が高まっていることがわかります。



「SNS への参加」
他の年代と比べると、
多くなっている。

過去の調査との比較

前回なかった選択肢として、今回は「SNS への参加」、「動画配信サービスの利用」を新設しましたが、両者とも普及が進んでいることがわかります。

(6) インターネット利用における不安について〔問3(4)〕

※インターネットを利用している人のみを対象

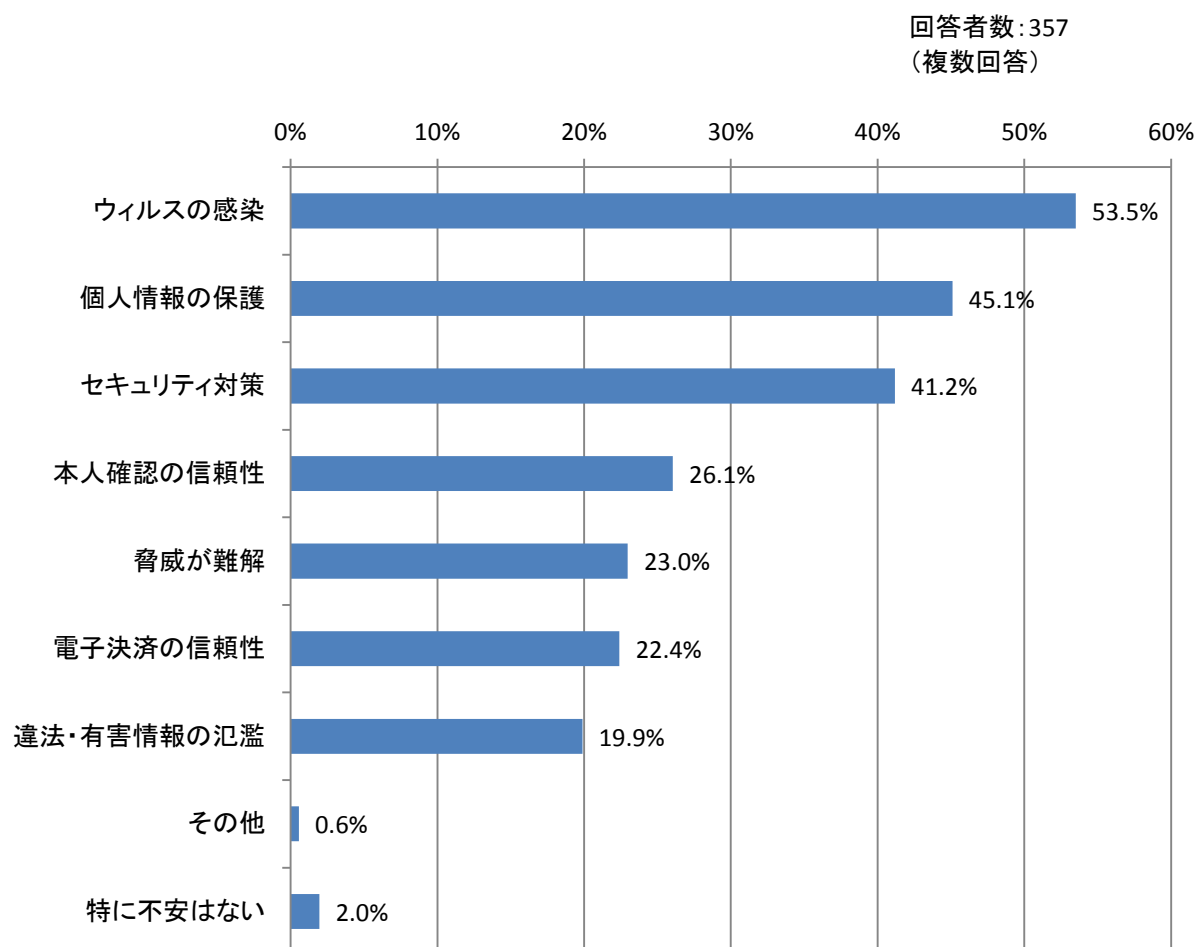
質問の趣旨

インターネットを利用する上でどんな不安を感じているかについて、実際に利用している人に尋ねています。

結果と分析

最も多い回答は、「ウィルスの感染が心配である」53.5%（191人）で、半数を超えています。次いで、「個人情報の保護に不安がある」45.1%（161人）、
「自分のセキュリティ対策が十分かどうかわからない」41.2%（147人）が40%を超えて上位にあります。

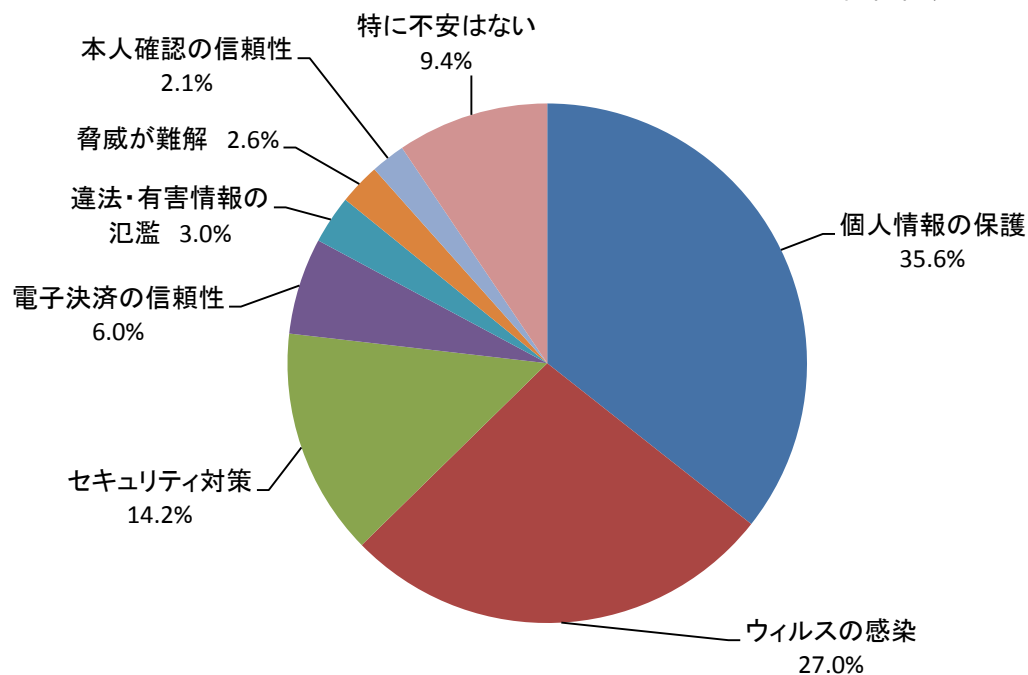
インターネット利用上の不安



一方、最も不安に感じることを尋ねたところ、全体で第2位であった「個人情報の保護に不安がある」が35.6%（83人）で第1位となり、全体で第1位であった「ウィルスの感染が心配である」27.0%（63人）を上回りました。

インターネット利用で最も不安なこと

回答者数：233



過去の調査との比較

前回には該当する調査はありませんでした。

(7) インターネットを利用していない理由について〔問3(5)〕

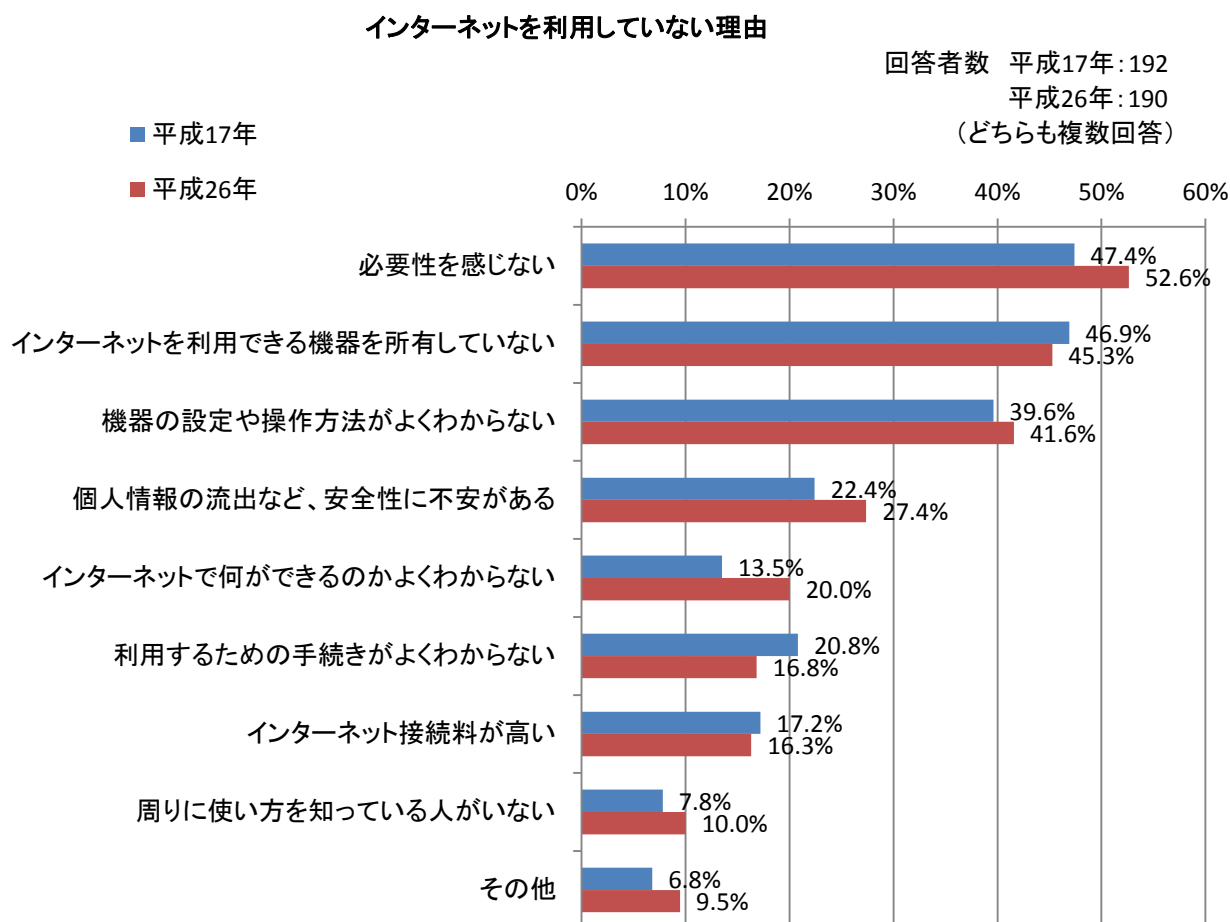
※インターネットを利用していない人のみを対象

質問の趣旨

インターネット普及の障壁となる理由を知るために、利用していない理由を尋ねています。

結果と分析

「必要性を感じない」を挙げた方が 52.6%（100 人）と最も多く、次いで「インターネットを利用できる機器を所有していない」が 45.3%（86 人）、第 3 位が「機器の設定や操作方法がよくわからない」41.6%（79 人）と続いています。



過去の調査との比較

多少の回答率の変化はありますが、上位 3 位は前回、今回とも同様です。
約 10 年を経た現在も、状況はあまり変わっていないと言えます。

(8) インターネット利用の可能性について〔問3(6)〕

※インターネットを利用していない人のみを対象

質問の趣旨

(7)の問題が解決すれば、インターネットを利用するかどうかを尋ねています。

結果と分析

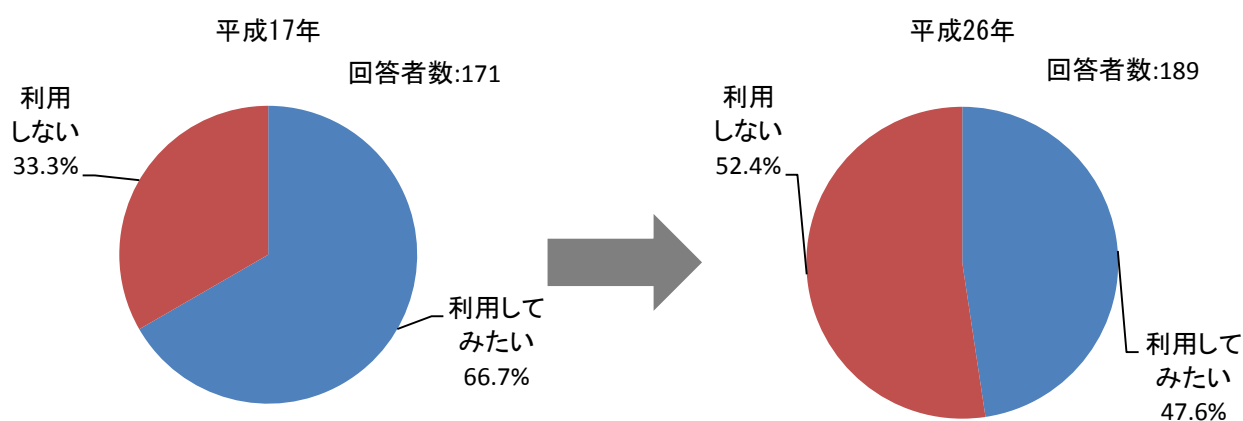
「利用しない」が52.4%（99人）で、「利用してみたい」47.6%（90人）を若干上回っています。

「利用してみたい」と回答した人の利用していない理由（グラフは次ページ）を見ると、「機器の設定や操作方法がよくわからない」47.8%（43人）と、「インターネットを利用できる機器を所有していない」44.4%（40人）が上位となっています。

過去の調査との比較

前は、「利用してみたい」が66.7%（114人）で、「利用しない」33.3%（57人）を大きく上回っており、今回との違いが表れています。

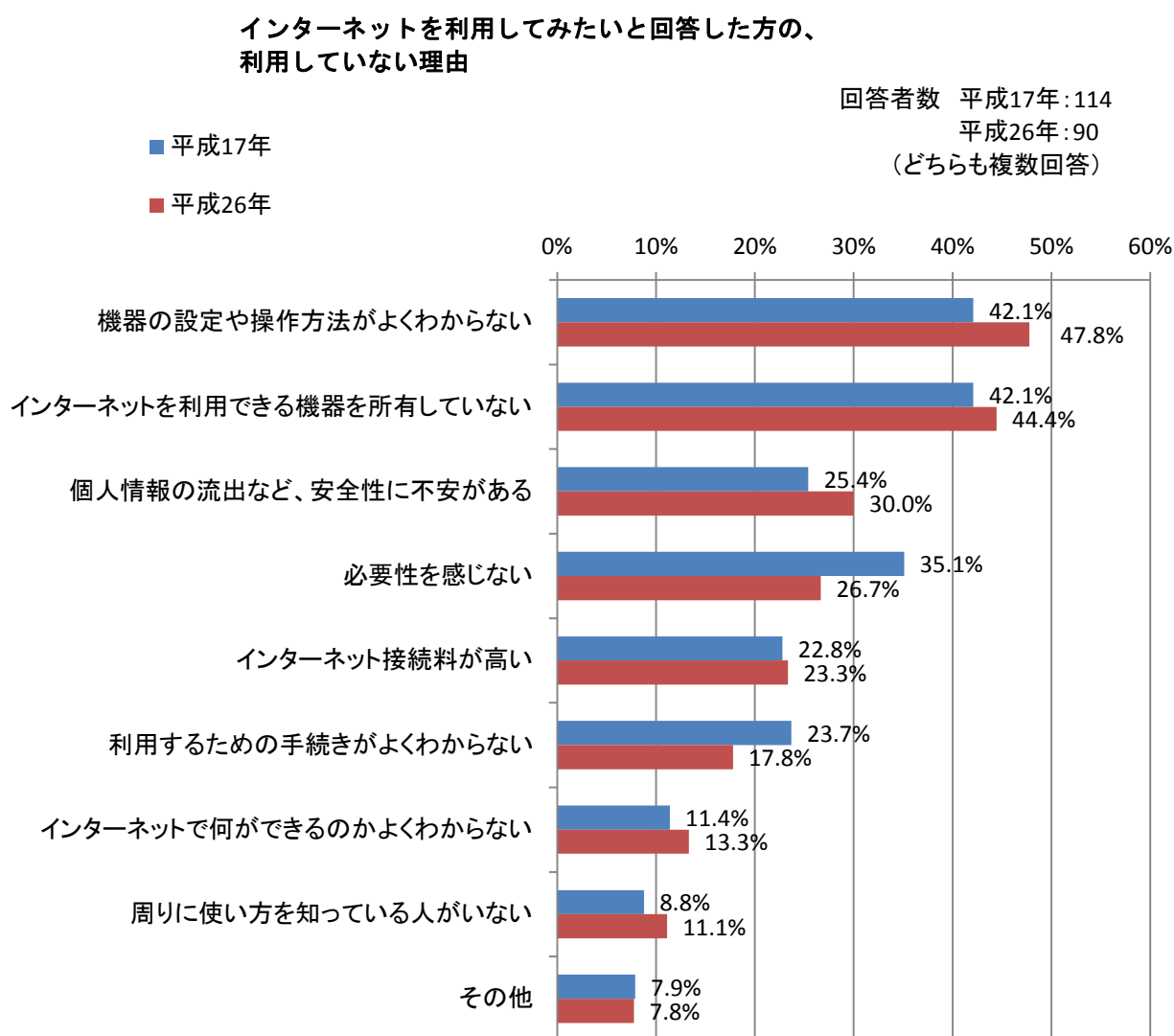
インターネット利用の可能性



ここで、「利用してみたい」と回答した人がなぜ利用していないのか、その理由を前回と今回とで比較してみます。

まず、「機器の設定や操作方法がよくわからない」は、前回、今回とも第1位ですが、今回は回答率がやや上がっています。

また、前回第3位であった「必要性を感じない」が回答率を下げ、代わりに「個人情報の流出など、安全性に不安がある」が回答率を上げたことで、第3位に浮上しています。



3. 情報化の意識について

(1) 情報関連の技術や知識の習得について〔問4〕

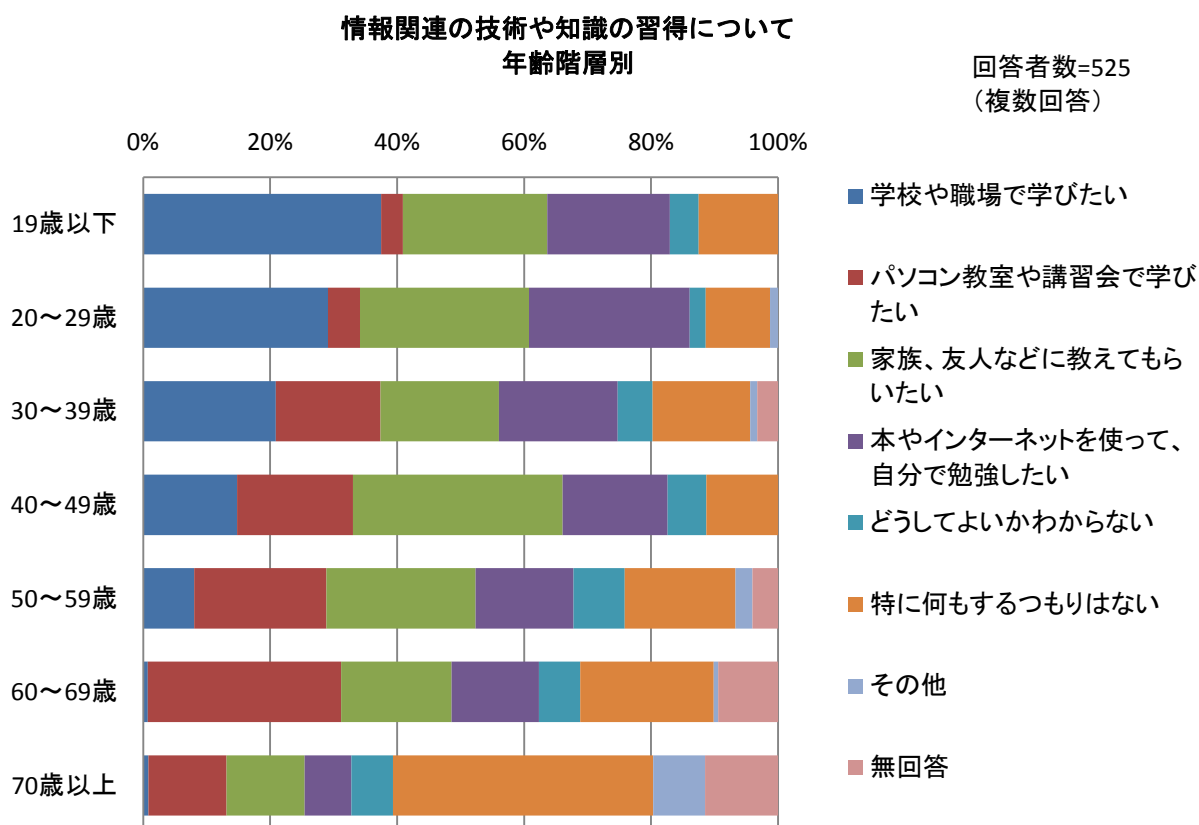
質問の趣旨

情報機器やインターネットの利用に必要な技術や知識を効果的に普及させるため、学習手段のニーズを尋ねています。

結果と分析

「家族、友人などに教えてもらいたい」が 32.4%（170 人）と最も多く、次いで「特に何もするつもりはない」が 29.0%（152 人）、「パソコン教室や講習会で学びたい」が 25.1%（132 人）と続いています。

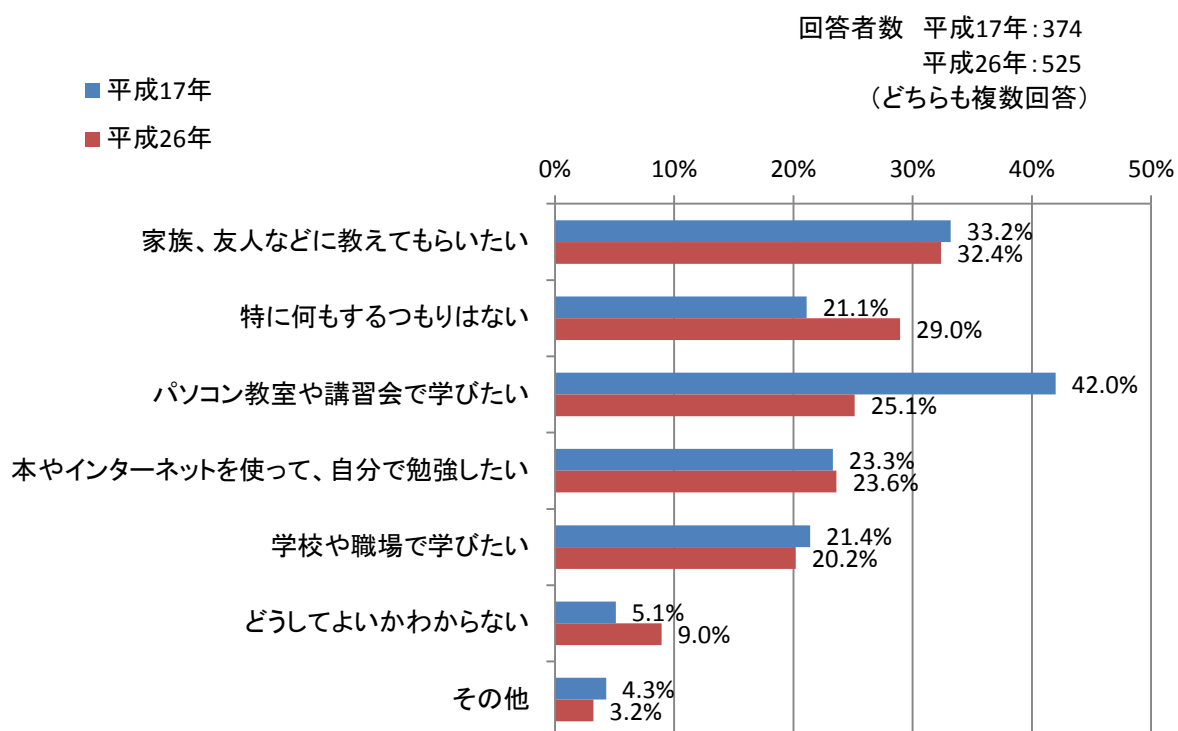
これを年代別に見ると、年齢が下がるほど「学校や職場で学びたい」が増え、逆に、年齢が上がるほど「パソコン教室や講習会で学びたい」が増え、60代では最も多い回答になります。しかし、70歳以上では「特に何もするつもりはない」が最も多くなります。



過去の調査との比較

回答率（その回答を挙げた人の割合）の変化を見ると、前回第1位であった「パソコン教室や講習会で学びたい」が大きく減っていますが、前ページのグラフのとおり、高年齢層のニーズは十分にあると言えます。

情報関連の技術や知識の習得について



(2) 情報化への期待（メリット）について〔問8〕

質問の趣旨

市民の皆さんが、情報化をどのようにとらえているかを知るために、ここでは、情報化に期待するメリットについて尋ねています。

結果と分析

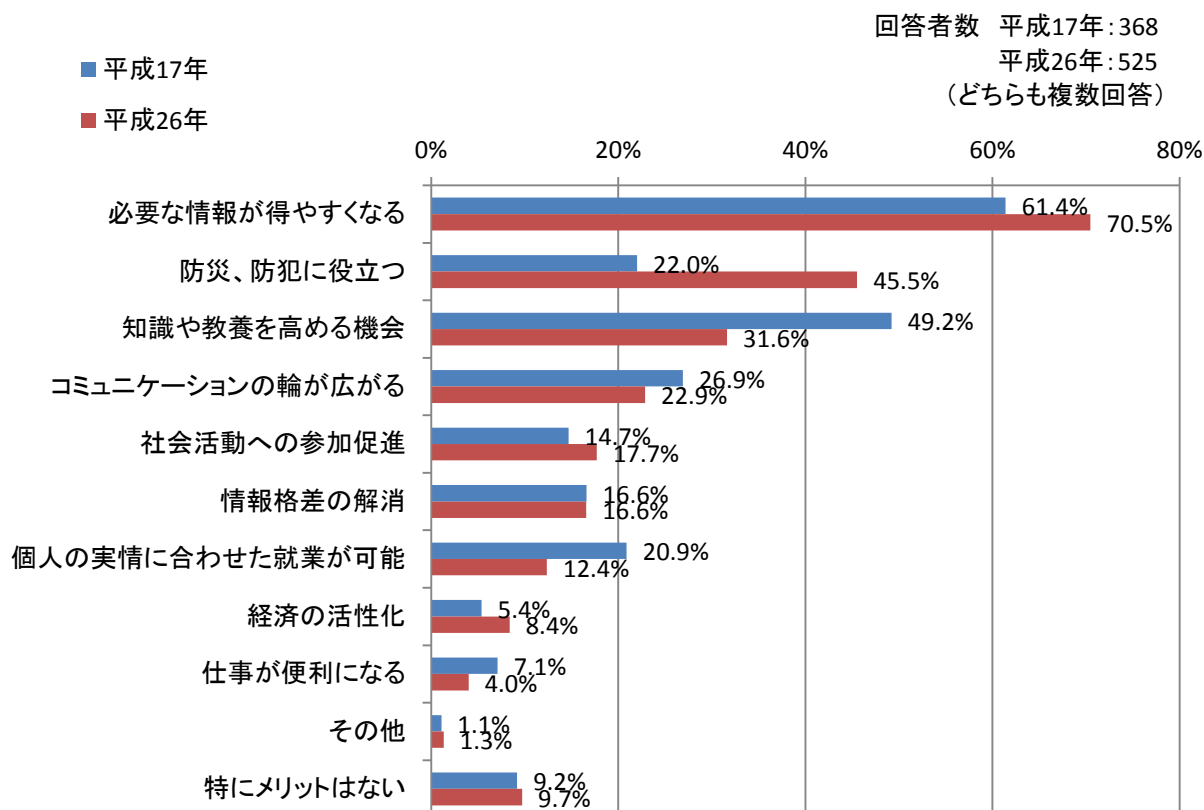
「必要な情報が得やすくなる」が 70.5%（370 人）と最も多く、次いで「防災、防犯に役立つ」が 45.5%（239 人）、第 3 位が「知識や教養を高める機会が増える」31.6%（166 人）と続いています。

過去の調査との比較

特筆すべきは「防災、防犯に役立つ」で、前は第 4 位でしたが、今回は回答率を 2 倍以上伸ばし、第 2 位となりました。

平成 23 年 3 月に発生した東日本大震災では、SNS や掲示板など、インターネット上のサービスを利用した連絡手段の有用性が注目されたことは、まだ記憶に新しいところであり、これが回答にも反映されたものと思われます。

情報化への期待（メリット）について



(3) 情報化への不安について〔問9〕

質問の趣旨

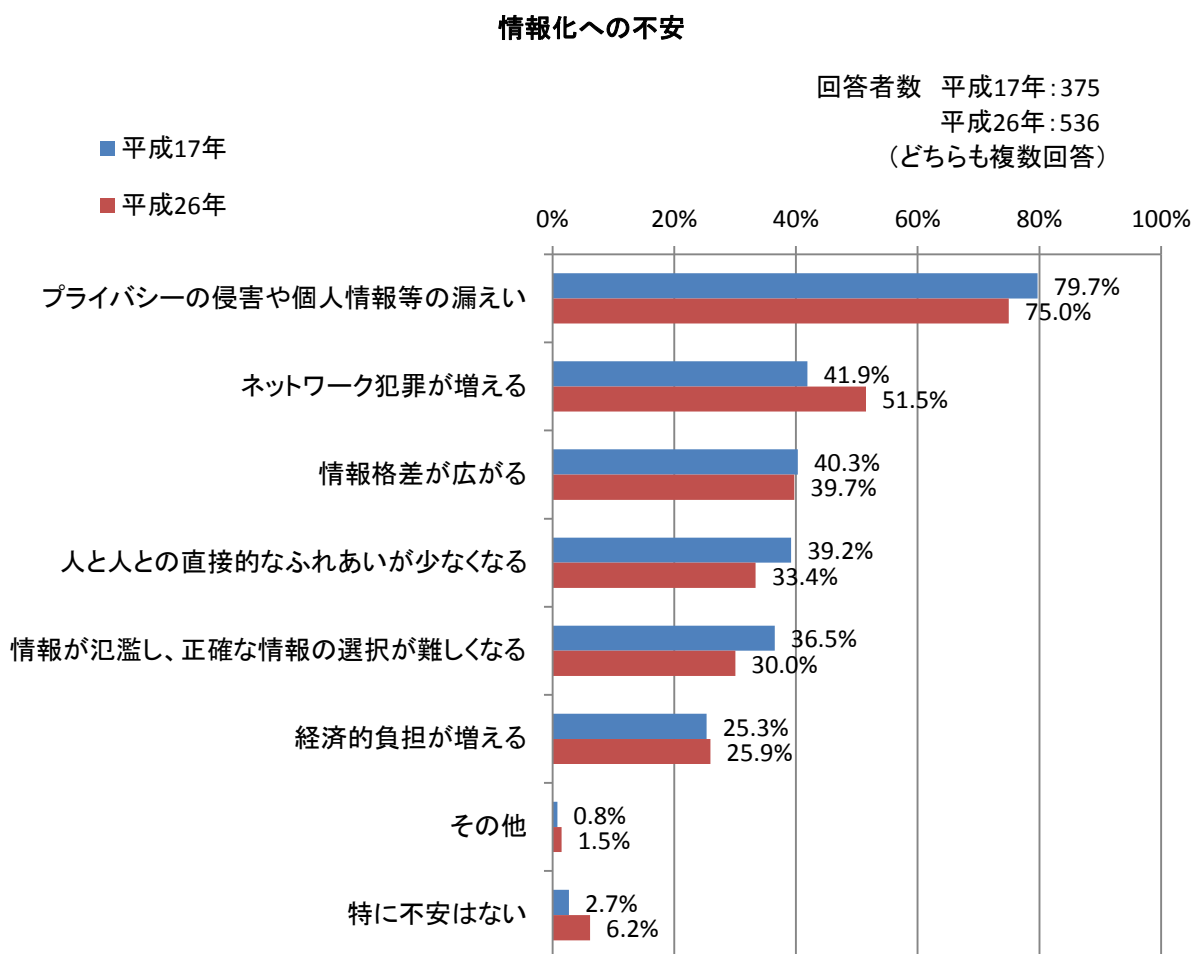
市民の皆さんが、情報化をどのようにとらえているかを知るために、ここでは、(2)とは逆に、情報化への不安について尋ねています。

結果と分析

「プライバシーの侵害や個人情報等の漏えい」が75.0%（402人）と最も多く、次いで「ネットワーク犯罪が増える」51.5%（276人）、第3位が「情報通信機器を使う人と使わない人との情報格差が広がる」39.7%（213人）と続いています。

過去の調査との比較

回答率に多少の増減はあるものの、回答の傾向に大きな変化は見られません。約10年を経た現在でも、不安の要素は解消されていない、と言えるでしょう。



4. 栃木市の情報化について

(1) 市公式ホームページの利用について〔問5〕

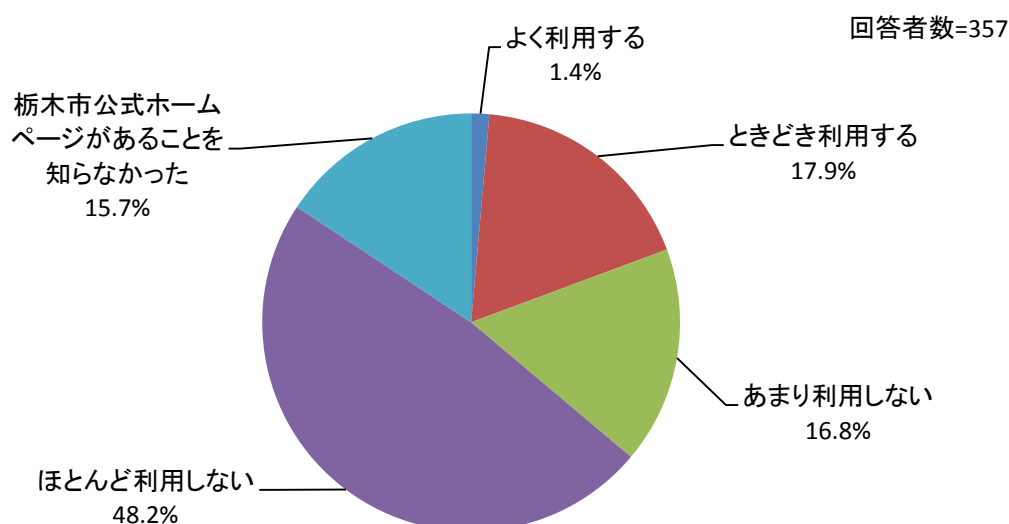
質問の趣旨

市の電子サービスの入口であるホームページが、現在、どのくらい利用されているかを知るために、利用頻度を尋ねています。

結果と分析

「よく利用する」1.4%（5人）と「ときどき利用する」17.9%（64人）を合わせると、19.3%（69人）の回答者が、ある程度積極的にホームページを活用していると言えます。一方で、「ほとんど利用しない」が48.2%（172人）と半数近くに上っているほか、「栃木市公式ホームページがあることを知らなかった」が15.7%（56人）と、決して少なくないことから、内容の充実を図るとともに、利用についても、もっと周知する必要があると言えます。

市ホームページの利用状況（インターネット利用者のみ）



過去の調査との比較

前回の調査では、市ホームページを市情報化の中心と位置づけ、利用項目や評価など詳細な調査を行っていますが、現在は市が多くの電子サービスを提供していることから、今回は調査の重点をそちらに置き、ホームページについては単に利用頻度を尋ねるに留めました。

（２）市が提供する電子サービスの利用状況について〔問６〕

質問の趣旨

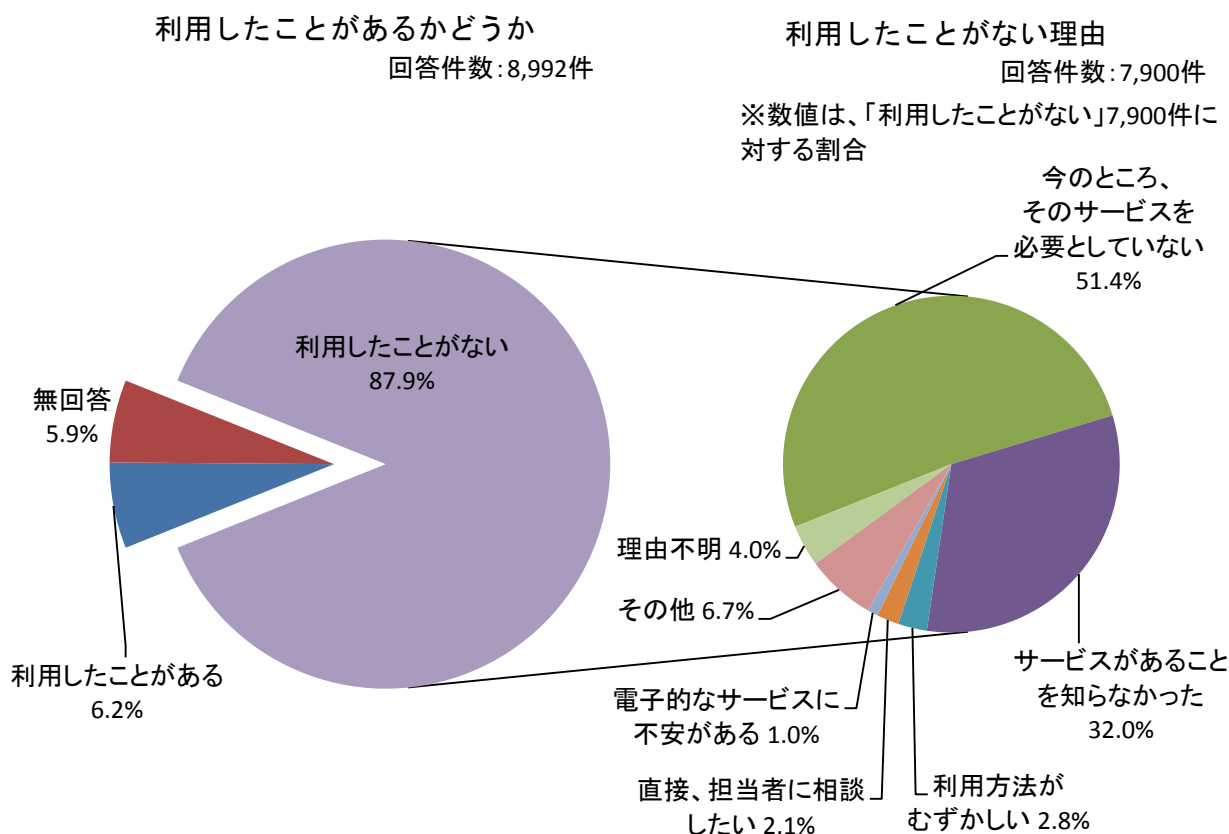
現在、市が提供している主な電子サービス１６種類について、その認知度と利用頻度を知るために、利用の有無をはじめ、利用したことがない場合はその理由も尋ねています。

結果と分析

始めに、サービス全体の利用の有無を見ると、「利用したことがある」６.２％（５５７件）に対し、「利用したことがない」は８７.９％（７,９００件）で、利用者はまだまだ少ない状況にあります。

次に、「利用したことがない」という回答に付随して、その理由を尋ねたところ、最も多かった回答は「今のところ、そのサービスを必要としていない」が５１.４％（４,０６０件）、次いで、「サービスがあることを知らなかった」が３２.０％（２,５２９件）であり、この２つが、利用しない理由の大部分を占めています。

電子サービスの利用状況



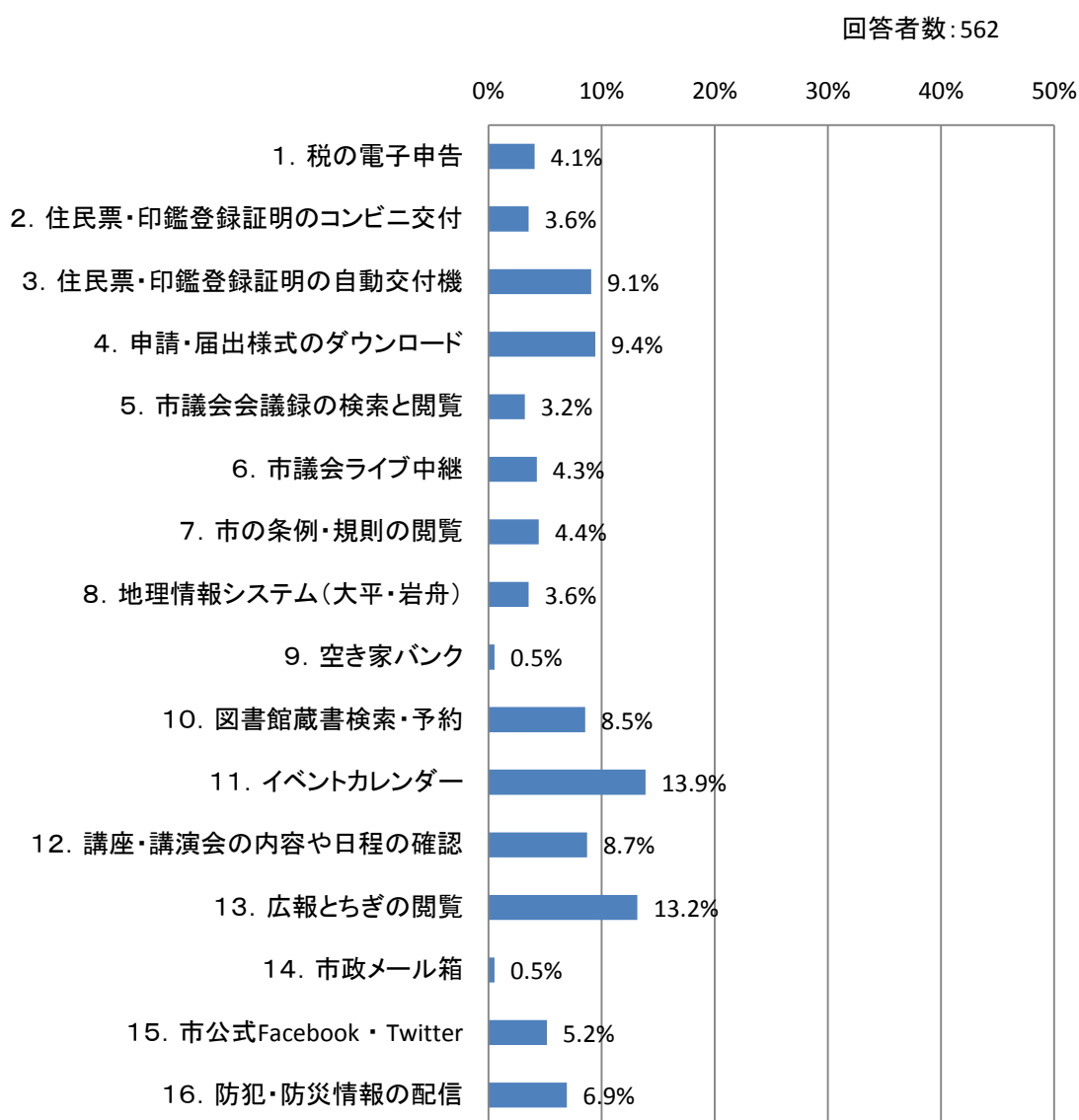
回答ごとに見る、各サービスの状況

それでは、ここからは、どのサービスでどんな回答があったかについて、選択された回答ごとに詳細を見ていきます。

まず、「利用したことがある」が多いサービスを見ると、「イベントカレンダー」13.9%（78人）と、「広報とちぎの閲覧」13.2%（74人）が上位を占めています。

次いで、「申請・届出様式のダウンロード」9.4%（53人）、「住民票・印鑑登録証明の自動交付機」9.1%（51人）、「講座・講演会の内容や日程の確認」8.7%（49人）、「図書館蔵書検索・予約」8.5%（48人）が、ほぼ同率で続いています。

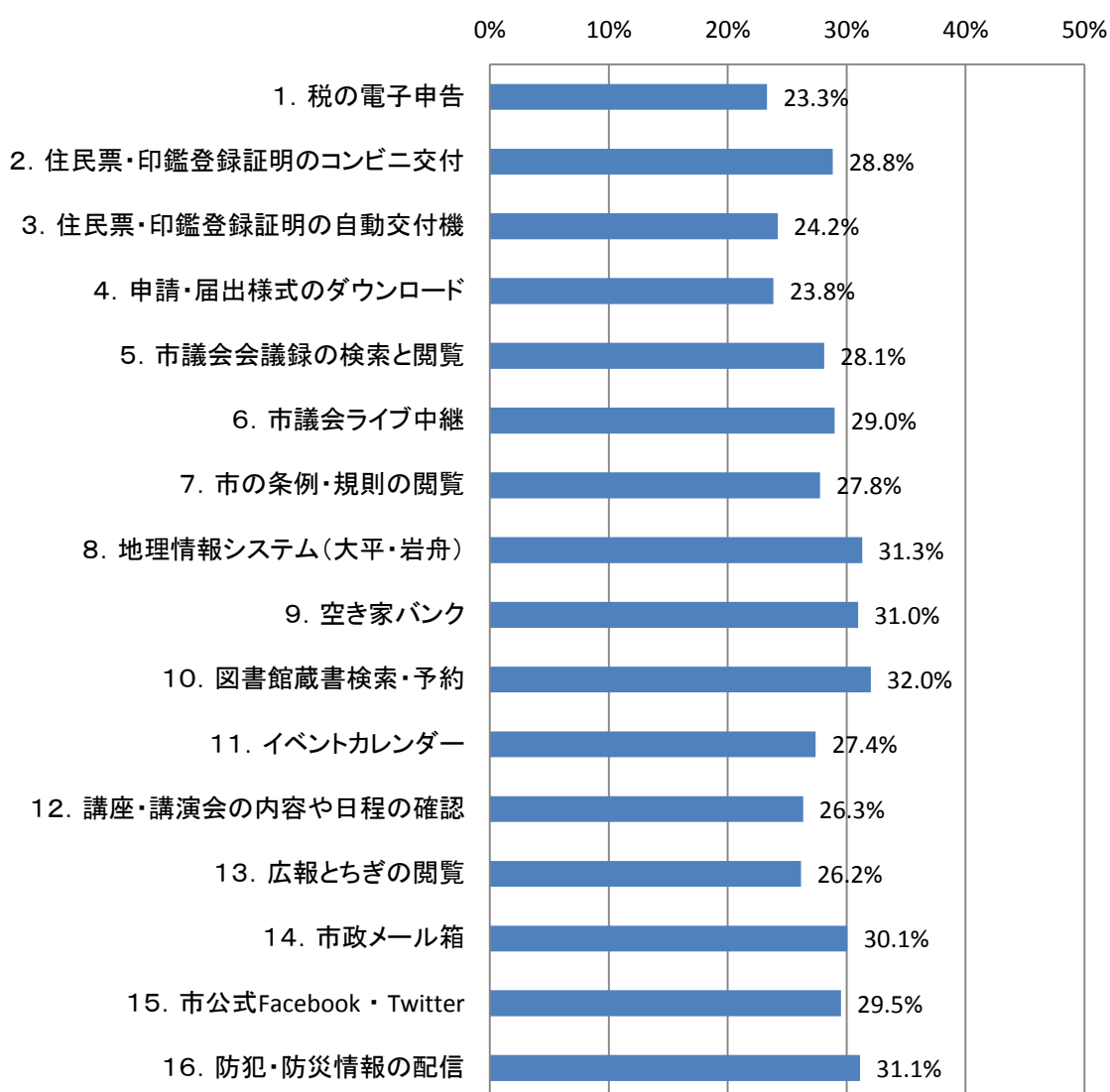
利用したことがある電子サービス



次に、「電子サービスがあることを知らなかった」という回答の状況を見ると、どのサービスも20～30%で、大きな差はありません。そのうち、回答数が比較的多いもの（＝知られていないもの）が「図書館蔵書検索・予約」32.0%（180人）や「地理情報システム（大平・岩舟）」31.3%（176人）などで、逆に、回答数が少ないもの（＝知られているもの）が「税の電子申告」23.3%（131人）や「申請・届出様式のダウンロード」23.8%（134人）など、となっています。

電子サービスがあることを知らなかった

回答者数:562

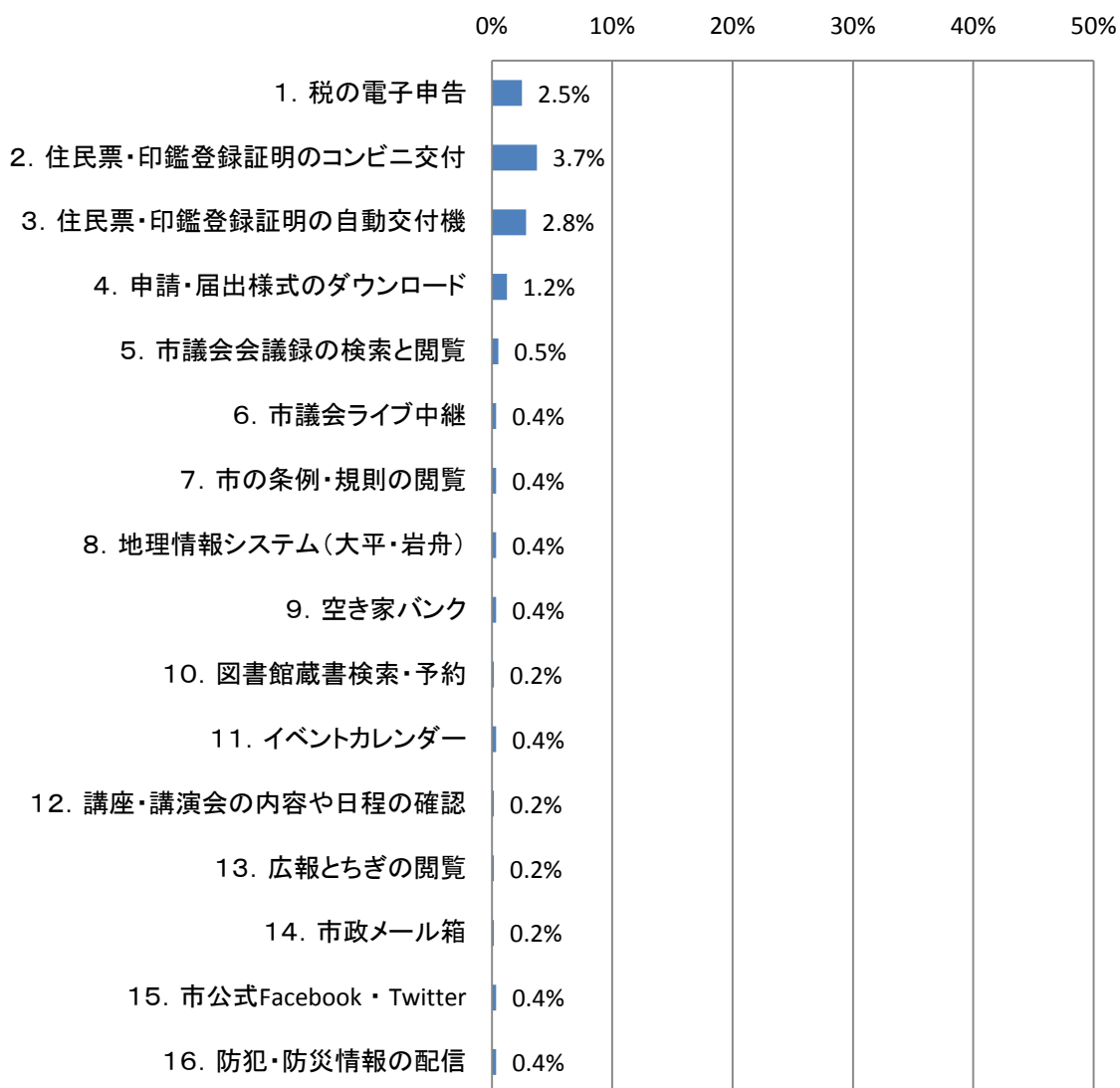


次に、「電子的なサービスに不安がある」が多いサービスを見ると、第 1 位が「住民票・印鑑登録証明のコンビニ交付」3.7%（21 人）、第 2 位が「住民票・印鑑登録証明の自動交付機」2.8%（16 人）、第 3 位が「税の電子申告」2.5%（14 人）で、これら以外のサービスについては 1%前後でした。

上位の 3 つはいずれも個人情報や直接扱うサービスであることから、この結果は妥当なものと言えます。

電子的なサービスに不安がある

回答者数:562

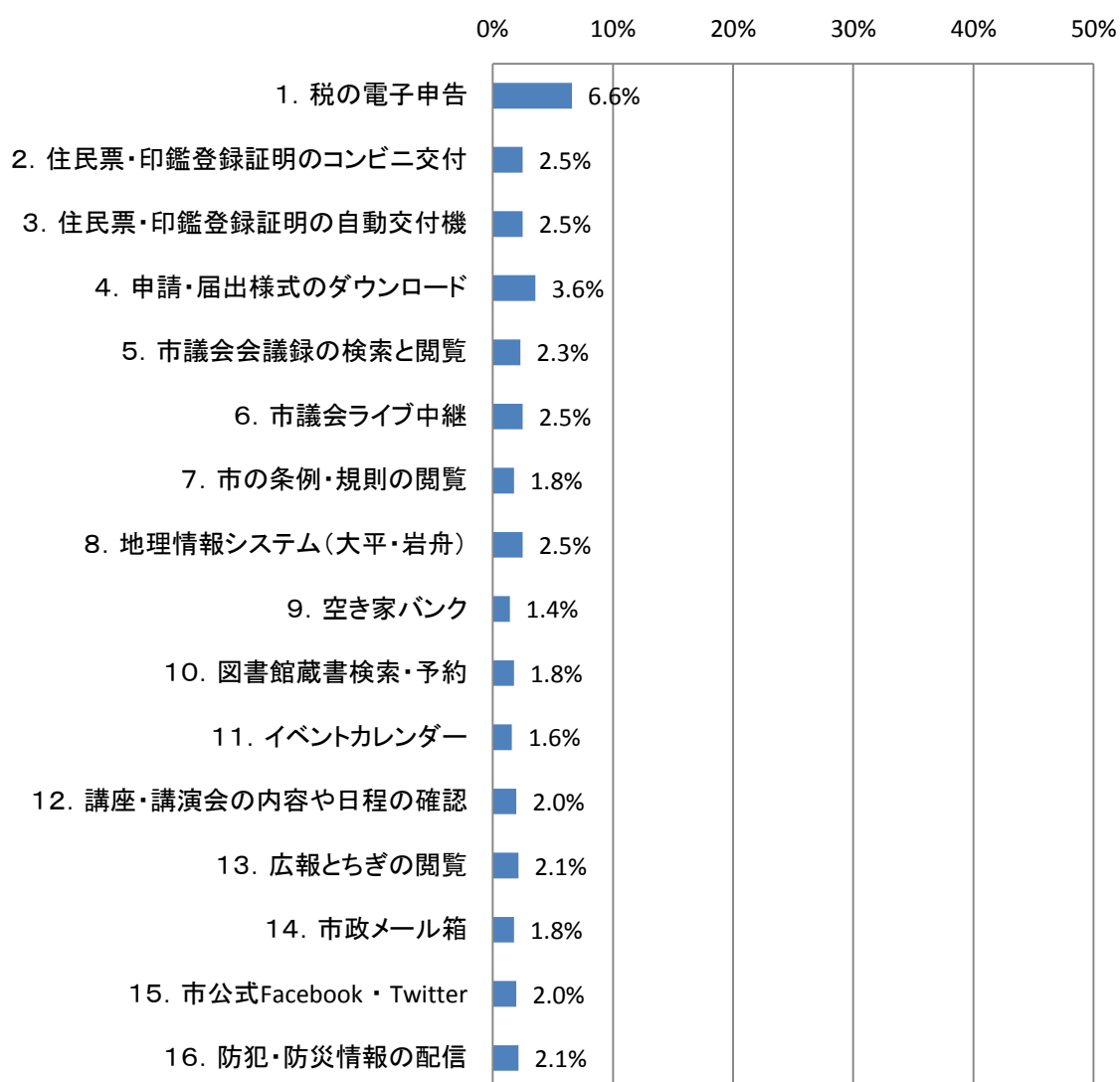


次に、「利用方法がむずかしい」が多いサービスを見ると、「税の電子申告」が6.6%（37人）が第2位以下と大差をつけて第1位となっています。これは、電子署名を付すためのICカード読取装置を個人で準備しなければならないことに加え、申告手続き自体が多くのデータを扱うものであることなど、ハード、ソフト両面での対応が求められるため、と考えられます。

なお、その他のサービスの回答率は概ね1～3%台で、比較的低くなっています。

利用方法がむずかしい

回答者数:562



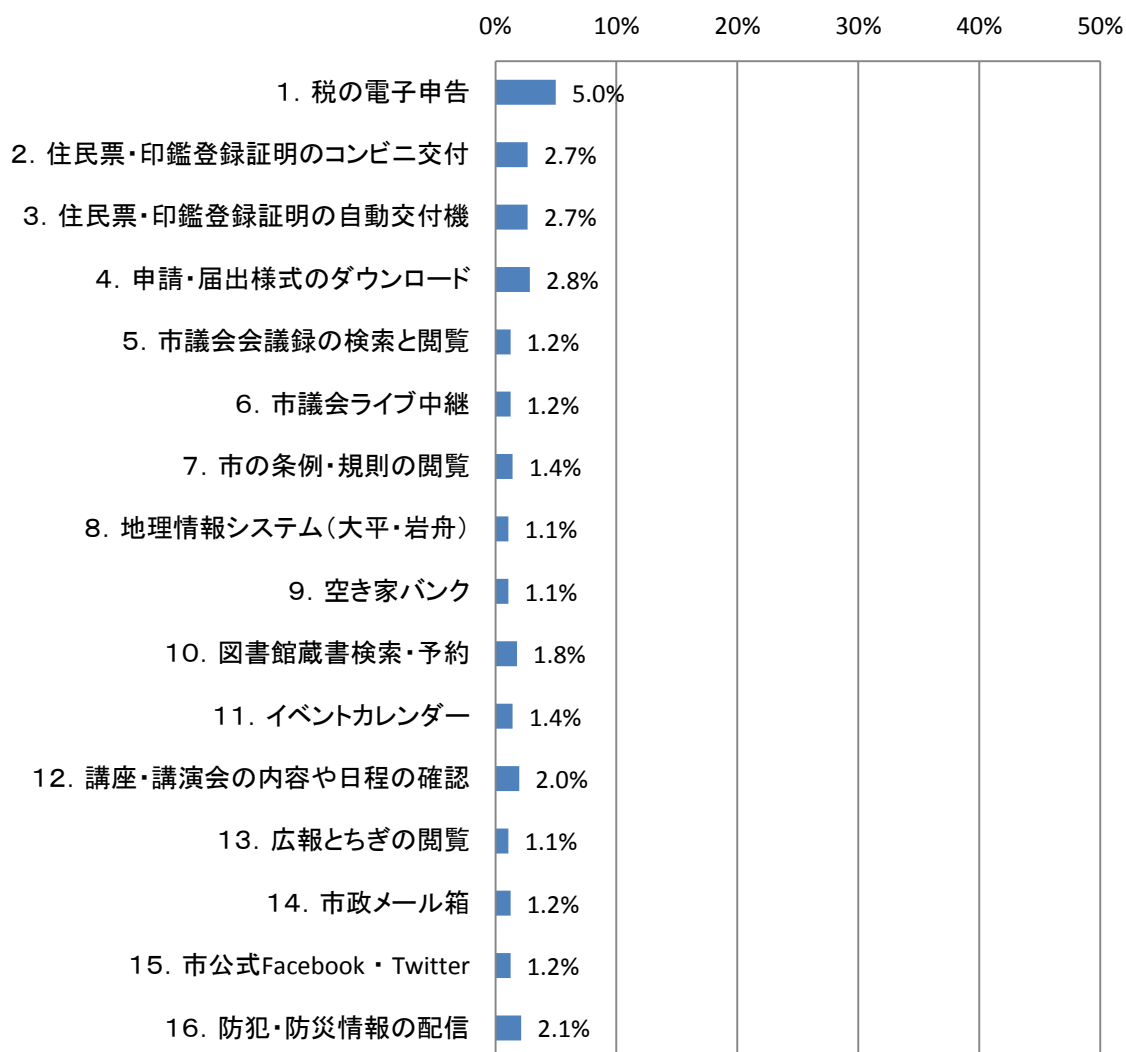
次に、「直接、担当者に相談したい」が多いサービスを見ると、前の「利用方法がむずかしい」と同様に、「税の電子申告」5.0%（28人）が第1位となっています。

これも、申告手続き自体の複雑さから、担当者と相談しながら手続きを進めたい、という要望があるものと考えられます。

なお、その他のサービスの回答率は概ね1～2%台で、比較的低くなっているのも、前と同様の状況です。

直接、担当者に相談したい

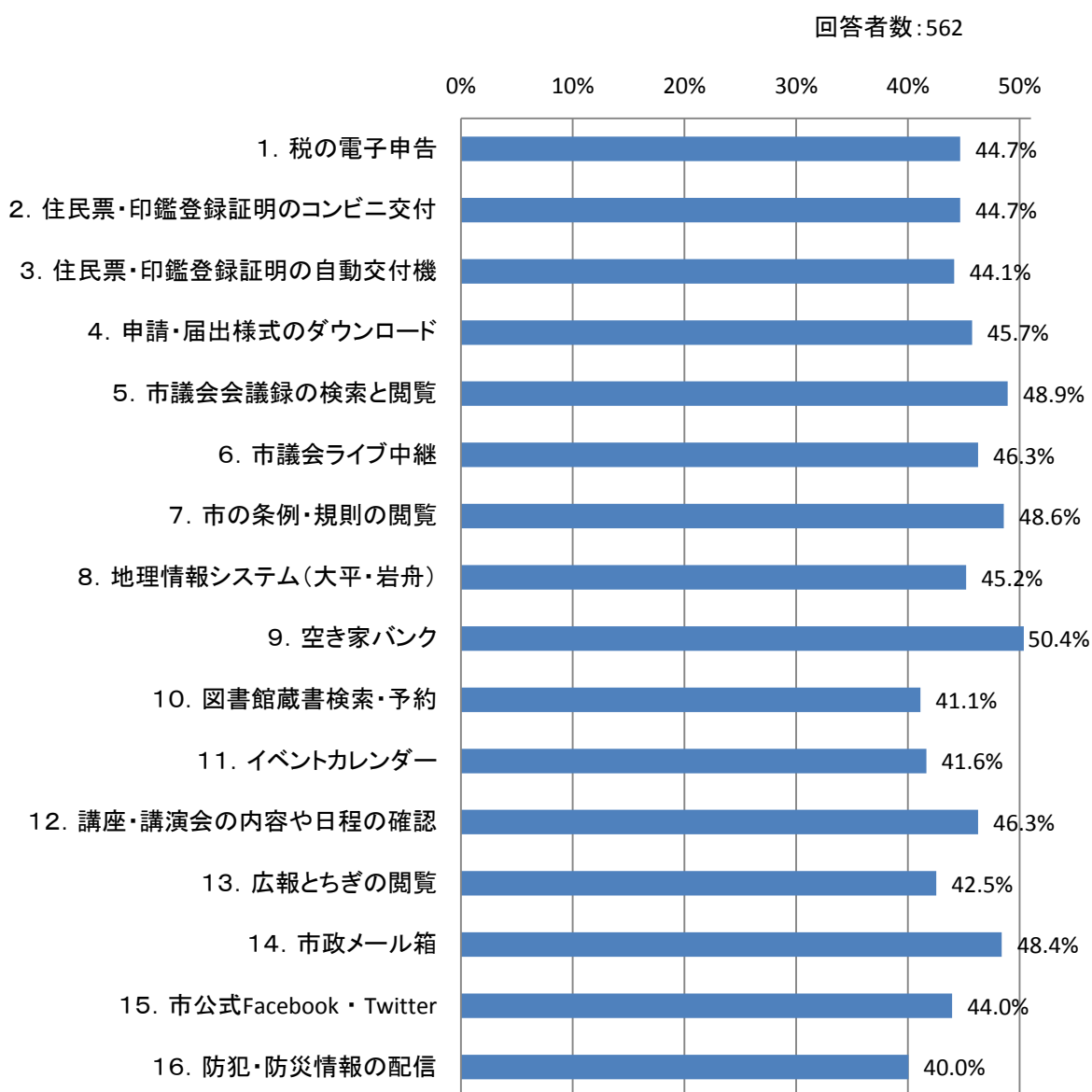
回答者数:562



最後に、「今のところ、そのサービスを必要としていない」についてですが、第1位は「空き家バンク」で50.4%（283人）で、このサービスの対象者が空き家を探している人及び空き家の所有者に限定されるため、このような結果になったと言えます。

ただし、他のサービスも回答率40～50%で、大きな差はありません。

今のところ、そのサービスを必要としていない



（３）市で電子化が実現したら利用したいサービスについて〔問７〕

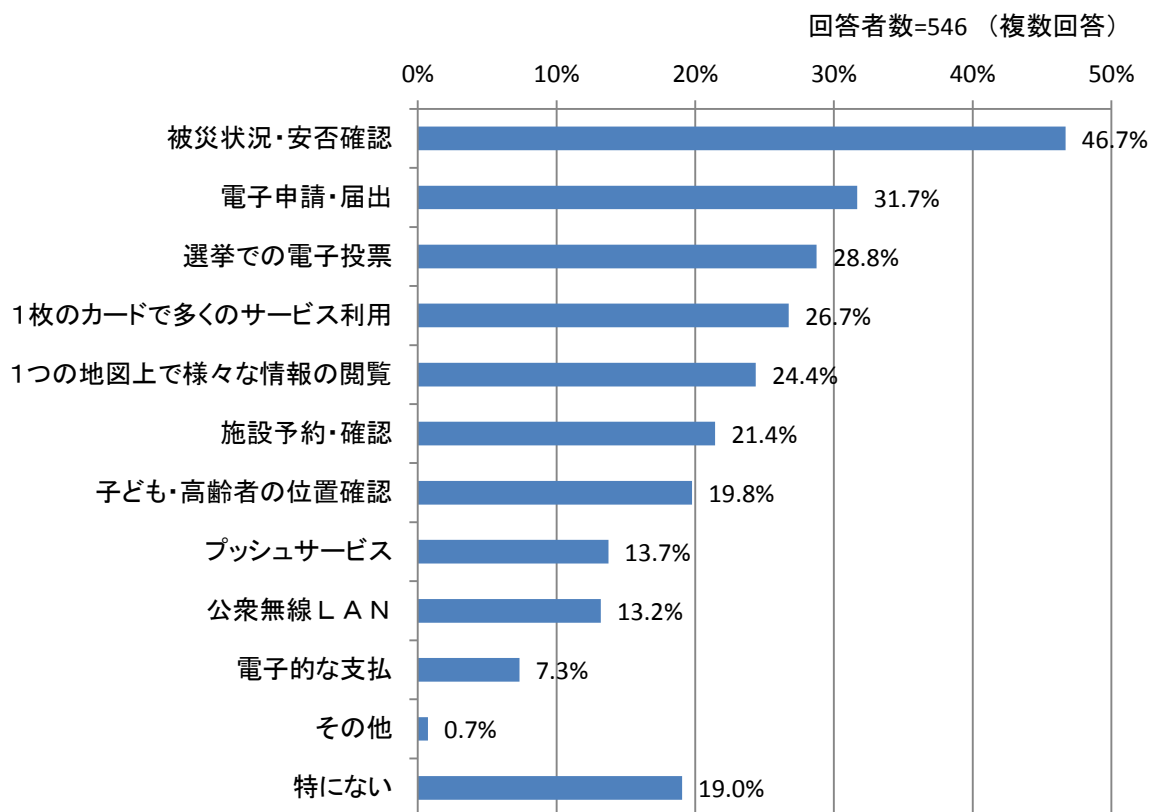
質問の趣旨

市民のニーズを把握するため、全国に先進事例のある電子サービスを選択肢として並べ、利用したいものを挙げてもらいました。

結果と分析

「被災状況・安否確認」を挙げた人が 46.7%（255 人）と最も多く、ここでも、防災に関するサービスが求められています。

電子化されたら使ってみたいサービス



過去の調査との比較

前回の調査では、同様の質問はあるものの、当時の基準で選択肢を並べているため、単純に比較はできません。

しかし、前回、上位にあった「住民票や各種証明書などの申請・受け取り」(67.6%)、「被災状況・安否確認」(55.3%)、「1枚のカードで多くのサービス利用」(33.5%)などは、今回も引き続き上位に来ています。

(4) 市が重視すべき分野について〔問10〕

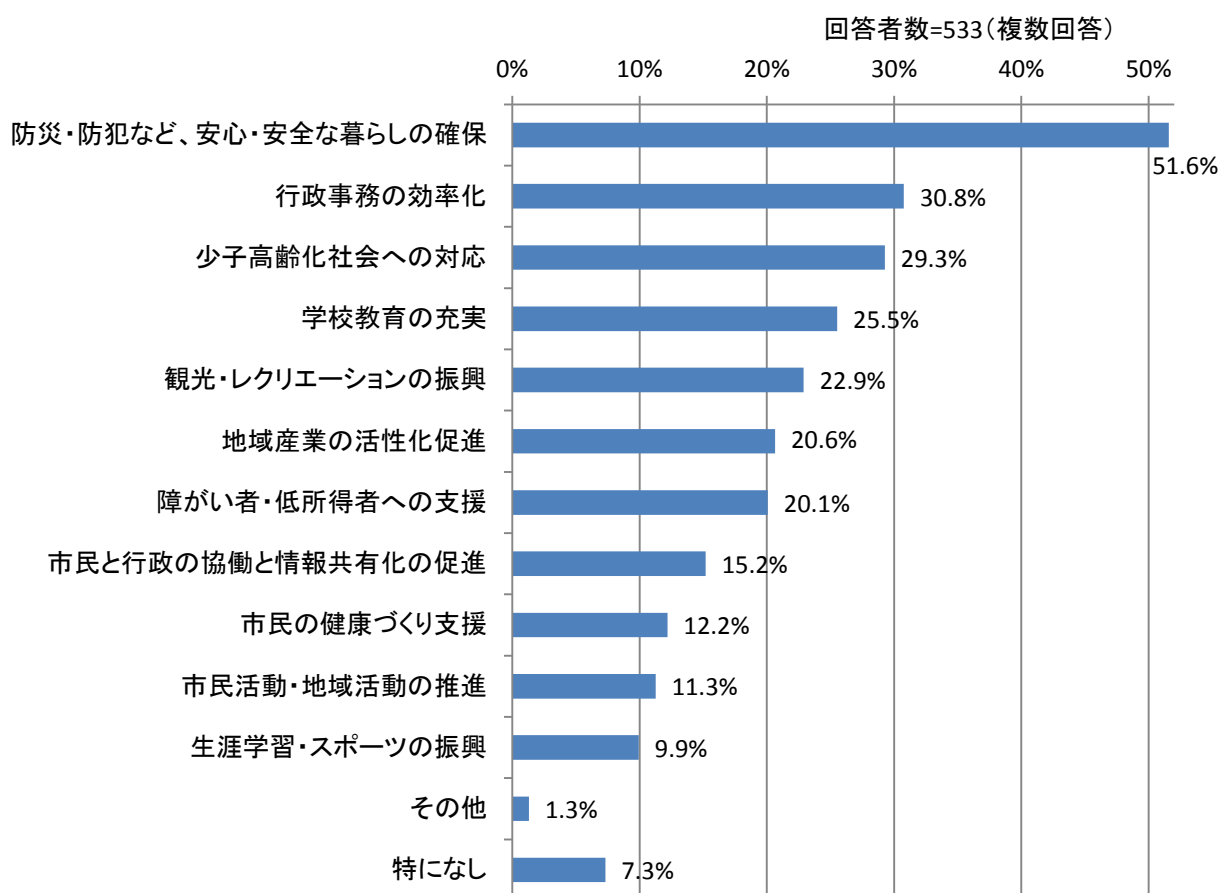
質問の趣旨

市の情報化推進に当たり、重視すべき分野について、市民の皆さんの考えを尋ねています。

結果と分析

「防災・防犯など、安心・安全な暮らしの確保」が51.6%（275人）と最も多く、次いで、「行政事務の効率化」30.8%（164人）、「少子高齢化社会への対応」29.3%（156人）と続きます。第1位の「防災」、第3位の「少子高齢化」は、いずれも最近の社会を現わすキーワードであり、これらへの対応が、市の情報化においても求められていることがわかります。

情報化に力を入れるべき分野



過去の調査との比較

前回は同様の設問はありませんでした。

（５）市の情報化推進についての意見、要望〔問１１〕

質問の趣旨

選択式のアンケートでは表れにくい意見や要望を把握するため、市の情報化推進について、自由に記入する質問を設けました。

結果と分析

寄せられた意見、要望の中で特に目立ったのは「情報機器を利用しない人への配慮」を求める声でした。

市の情報化推進についての意見、要望

市の情報化推進について直接述べているもので、主なものを掲載します。
掲載に当たってはできるだけ原文を尊重していますが、一部、市の情報化推進に直接関係する部分を抜粋したり、わかりにくい表現を改めたりしたものが 있습니다。
また、誤字、脱字と思われるものや旧仮名遣い等についても、表記を改めました。

No.	意見・要望等
1	高齢者に対するインターネットのできない人、利用していない人への対策はどう考えているのか。（50代・男）
2	効率的な予算措置。（60代・女）
3	とち介のキャラが誕生して栃木市の Twitter に登録したという経緯があるので、最近市役所のページを見るようになりました。なので、市民が興味を持つような事をどんどん行った方がいいと思います。（30代・女）
4	情報は必要なときに手に入らなければ役に立たないので、その点に注力（予算）してほしい。ネットに消極的な人は、どんなに説得しようとしても難しいと思う。どの年代も、どんな状況の人にもとなると難しい。「必要としている人に必要な情報が届けばカタチは問わない。」それでいいと思います。（20代・男）
5	学校における情報モラルの教育をしっかりとすべきだと思う。（ネットの情報をうのみにせず、情報源を確認すること等）（20代・男）
6	情報化を進めるにあたってセキュリティ対策を万全にしてほしい。（30代・男）

7	インターネット利用については、まったくの無知識であり、習得する時間もなく、高齢になってからの必要性を感じつつチャンスがありません。なお、最近の犯罪ニュース等を見るたび、習得意欲もわきません。 (60代・女)
8	古き良き栃木の昔ながらの町を他の県の若い人たちが行ってみたいと思うようなことを考えてもらいたいです。栃木駅から新栃木までをデートしてみたい場所としてインターネットに流してみたらどうでしょう。 (60代・女)
9	情報化推進は必要な事だと思うが、高齢者や独居老人が増える昨今どこまで推進する必要があるかが課題だと思います。無駄無理のない方法で運用する必要があるかと思います。(50代・女)
10	中学生や高校生などは、市政に興味を持つことが少ないので、中高生でも現在の市の状況を手軽に知ることができるように SNS などを活用して若い人も市の運営に関わることができるようなになればよいと思います。 (10代・女)
11	情報化の推進により、市民の生活がより良く改善されることを期待しています。(40代・男)
12	年齢に応じた対処方法での情報化が必要かと考えています。 (70歳以上・女)
13	今の若い人たち(私世代も含め)は、なかなか市役所という場所に行く機会が、正直あまりありません。時々行く位なので、何がどこにあるのか? どの課に申請などしたら良いのか、分からない事が多いです。情報化にともない、若い世代の人たちにも分かりやすいなじみやすい方法にしてもらいたいと感じます。(30代・女)
14	行政事務の効率化をして人件費を削減してほしい。他の一般企業のようにもう少しサービスの向上を求めます。(30代・男)
15	高齢者などデジタルデバイドによる不利益を受け易い人への支援を考えてほしい。(50代・男)
16	調べたいサイトにすぐに到達できる親切なシステム作りをお願いします。 (50代・男)
17	駅前に図書館とは別に勉強できる施設を作ってそこに誰もが使えるパソコンなどの情報通信機器を置いてほしい。→個人の経済的負担が減り、使いこなせない人も使えるようになる。(10代・女)

18	私の家は、県外からの来客も多く、よく市内を歩いて案内することがあります。でも、市の観光案内のページをインターネットで見ても、わかりづらくて困っています。もっと他県からも来ていただけるよう、わかりやすく、そして地域の店などの協力も得られるようにして欲しいです。 (40代・女)
19	これから増々ネット社会になっていくと思いますが、便利な反面、使えない人にはどのように情報を伝えて行くのか知りたい。 (40代・女)
20	子ども達の携帯や通信ゲーム等、各家庭に任せず、学校で禁止してもらえると、いじめ等が増えないと思う。GPS機能と通話・メールのみの子ども向けの携帯があると、良いのだが、SNS等が入ってくると、子供だけでは、適切に使えないと思う。 (30代・女)
21	通信機器を現在使ってなく、これからもその可能性はないと思います。 (70歳以上・女)
22	電子化で便利になるのは時間や人件費の削減になると思いますが、人と接しながら市役所に世話になって書類を取り寄せたり市民活動するのにも少し寂しい気がします。税金の無駄遣いといわれればそれまでですが、市民の声を聞きながら進めて下さるのは大変と思いますが有難いと思います。 (50代・女)
23	高齢化社会に加速している昨今、パソコンを使えない家庭も増え、情報を得られる人達ばかりでは無い。情報格差は必ず生じると思う。 (50代・女)
24	我家は、パソコンが数台有りますが初めての方には、無償での貸出しが必要。 (60代・男)
25	どの家庭でもインターネットがあれば便利と思いますが、年金で生活している家庭はお金がかかるので無理ではないでしょうか。 (70歳以上・男)
26	情報化が進むことは今の社会では大いに必要と思うが高齢化と共に生活に最小限必要な情報を簡単に使えるようになってほしい。 (70歳以上・男)
27	ネットの普及は歓迎するが、人との交流はますます稀薄になっていくと思います。利便さをとるか、人情をとるか、むずかしいですね。顔の見えない社会になっていく。 (50代・男)
28	行政事務の効率化を推進するのに当たっては、効率化の具体的目標を明示し、投資に対する効果をはっきりさせて下さい。 (60代・男)

29	これからは情報化時代でありインターネットでありスピード化であると思いますが、人と人との直接的なふれあいが少なくなることに心配しております。市の窓口で笑顔で対応して下さる職員の方々を見ますとほんと気持ちやわらぎます。（70 歳以上・男）
30	高齢者はついて行けない。使わない人と格差ができて不安になると思う。（10 代・男）
31	60 才を過ぎて、2 人ぐらし、パソコンを使えない人は、いろいろな問題がある。インターネットを使いたくても、なかなか覚える私たちにはチャンスがないです。（60 代・女）
32	図書館の閲覧 PC が古すぎます。児童館も同様です。今は、小学校の宿題でインターネットで調べて来ると言われることもあります。市職員 PC と同レベルで、サービスすべきだと思います。我家はネット環境はありません。（40 代・女）
33	便利ではありますが、情報、特に、個人情報の保護について、流出しないよう、情報セキュリティの管理その強化に当たっていただきたいです。（30 代・男）
34	小、中学校など、登校・下校などの情報を携帯などに届くようなシステムがあると安心。小学校によっては、登校班がなく心配という理由から。（30 代・男）
35	必ずやって下さい。現在の行きづらい市役所に行くより、インターネットで処理出来れば利用しやすいサービスはたくさん有ると思います。（30 代・男）
36	情報化が進んでも、アナログ的なサービスは継続して欲しい。高齢化時代をむかえ、乗り遅れる人が困らないように工夫した上での情報化推進を図って行って下さい。特に希望致します。（60 代・男）
37	今の新しい情報化、若い人は皆さん簡単にやっていますが、できればいいなと思ってても残念ながら頭がついていきません。（70 歳以上・女）
38	“選挙での電子投票”という選択肢を見て、もし、今後、こういった投票方法が可能になれば、投票率もかなり上がるのでは…と思いました。近い将来、実現してほしいです。（30 代・女）
39	パソコンなどの情報機器の操作やソフトウェアの使い方についていけない年寄りが『情報化』にとり残されないようにして欲しい（60 代・女）

40	若い世代は、生活面においてゆとりが無いと思いますので、私ども中間世代で高齢者を支える為に情報共有化に向けて、積極的に行動したら高齢化社会の少しでも役に立てることと思います。（60代・女）
41	・ 公共施設での Wi-Fi 環境の充実 ・ 公共施設（テニスコート他）の Web 予約と支払い化 ・ 広報のプッシュ配信（メール配信） ・ 電子サービスの広報（利用ガイドの充実） （20代・女）
42	過度な情報化推進は「人と人とのぬくもり社会」をほうむる（人間社会を無味乾燥なものとする）こととなるのではないのでしょうか。顔を合わせる、言葉を交す社会環境が無くなるのですから。（70歳以上・女）
43	個人情報が出たり、ネット犯罪の発生を防ぐための対策を考えてほしい。（20代・女）
44	公民館等の部屋の予約をネットからできるとよい（30代・女）
45	ソフト・ハード面での公費のムダ使いをしない事。できるだけ開示すること。市役所の移転の時のような見積りのズサンさを繰り返すことの無いように願いたい。（50代・女）
46	情報化は必要なので早速に進めていただきたい。並行して市民への利用方法などの教育もお願いしたい。（70歳以上・男）
47	観光情報・特産品等、知らない土地について知りたい時は、インターネットで調べることの多い昨今、地域の活性化には、HP等での情報発信は不可欠であると思う。商工会や関係民間団体とも協力して、より魅力的な情報を提供してほしいです。（10代・女）
48	インターネット使用に費用がかかります。費用が、メリットだと思えなければ、まだまだ各家庭に、使用したいと言う意識が浸透しないと考えます。（50代・女）
49	土日が休日の人が多いため、役所に行かなくても、ほとんどのサービスがインターネットでできると良いと思う。もしくは、土曜日も一部窓口を開けてほしい。（30代・女）
50	各地域が活動していく上で情報が早く達するように。 在宅介護されてる家族への配慮など。（60代・女）

51	第一が「個人情報等の漏えい」それが犯罪に繋がること。次に、情報機器のハード面とソフト面のサポートである。情報化が進んでもハードの設定（日進月歩）の仕方や、それに応じたソフトの改定の速さ（よって操作の仕方が変わってくる）への対応をサポートするシステム（電話一本で家庭にサポーターが来る等）が無ければ無用の長物。ケーブルテレビが普及したのはそこを克服したから。高齢化社会を視野に入れたサポート体制が必要であると思われる。（50代・男）
52	栃木市のホームページを主軸とした更なる情報発信（共有化）を検討していただきたい。具体的には市と民間が協力し、市民（消費者）にとってメリット（お得情報、クーポンなど）を感じるような情報発信をし、経済の活性化を図るなど。（30代・男）
53	高齢者（アナログ派）には不安や躊躇があるかも。（60代・女）
54	社会の流れからそちらの方向を向いている以上情報化推進は仕方がない。するなら高齢者、障害者を取り込んでほしい。（60代・女）
55	市政の情報化が進むことにより、どれだけ効率化が図れるか？ではなく、その方法を市民が知らないことにより、どれだけ個人が不利益をこうむるか？に重きを置くべきだと考えます。（40代・男）
56	このような情報収集後の効率的・効果的な活用を望みます。単なる情報収集となりませんように。（60代・女）
57	今の年齢ではついていけないと思う！（60代・女）
58	これまでもあったのに知らなかったサービスが分かりました。今後は利用したいと思います。今後より一層の情報化推進をお願い致します。（40代・男）
59	障害者、高齢者にとって情報は大切ですが、わかりにくい部分が多く、悩んでしまいます。時々には部署に電話して確認しますが、不安なことが多いです。簡単にわかりやすいようにしてほしいです。（70歳以上・女）
60	安易に情報の電子化及び外部公開を行わずにセキュリティの向上や認証方式の多重化を行い情報漏えいに気を遣っていただきたい。認証の多重化によりサービスが使いにくくなってもセキュアな方がいい。使えないものは使えない方が（無理して使わない方が）安全と思う。情報を外部公開サーバ内に置くか選択できると思う。（30代・男）
61	選挙（市会議員、県会議員）の投票前に立候補者の経歴、どの党の推薦なのかなどの情報が欲しいです。（40代・男）

62	情報化が進むことは良い事だと思いますが、高齢者の人など機械を使いこなすのが大変です。「学校の連絡網など今では携帯やパソコンがないとダメなんだ」と子育ての終わった方からそんな話も聞いた事があります。必要に応じてそれぞれ（情報機器）を用意できるかどうか？（50代・女）
63	老人が多い中機械に疎い人も多く、その人たちは取り残されてしまう恐れもあります。その場合はどうすればよいのかとても心配です。 （60代・女）
64	栃木市のインターネットサービスを利用したいと思うが、わかりやすく（理解できるよう）見やすくしてほしい。難しい言葉ばかりでは伝えられないと思う。（お年寄りや子どもにも読めるように）ケータイでも見やすく（ケータイ版）など。（20代・女）
65	少子化対策として、加えて、人口流入施策に使ってほしい。 （70歳以上・男）
66	色々な手続きが簡単に解り易くできたら一番良いです。 あと、土日で市役所がお休みの時に、様々な手続きがネット上で出来たら嬉しいです。土、日休みの仕事だと、手続き等がし難いので。 （20代・女）

【アンケート項目】

問1 あなたご自身のことについてお尋ねします。

(1) あなたの性別は？（どちらかに○印をつけてください。）

・男性

・女性

(2) あなたの年齢は？（該当するもの1つに○印をつけてください。）

1. 19歳以下

2. 20～29歳

3. 30～39歳

4. 40～49歳

5. 50～59歳

6. 60～69歳

7. 70歳以上

(3) あなたのご職業は？（該当するもの1つに○印をつけてください。）

1. 会社員、団体職員等

2. 農林業

3. 自営業

4. アルバイト・パートタイマー

5. 家事従事のみ

6. 学生

7. 無職・その他

問2 あなたは、情報を入手するためにどのようなものを利用していますか？

（該当するものすべてに○印をつけてください。）

1. 新聞

2. テレビ・ラジオ

3. ケーブルテレビ

4. インターネット（タブレット型端末を含む）

5. 携帯電話・スマートフォン

6. 雑誌などの刊行物

7. 市・県の広報紙

8. 回覧板

9. ポスター、チラシ

10. その他 []

問3 あなたは、インターネットを利用していますか？

(どちらかに○印をつけてください。)

- | | | |
|------------|---|-------------------------|
| 1. 利用している | → | (1)、(2)、(3)、(4) をご回答下さい |
| 2. 利用していない | → | (5) と (6) をご回答下さい |

【問3で「1. 利用している」に○印をつけた方にお伺いします。】

(1) あなたが、インターネットを利用するときに使用する機器は何ですか？

また、その中で最もよく利用する機器はどれですか？

(該当するものすべてに○印を、最もよく利用するもの1つに◎印をつけてください。)

- | | |
|-------------|----------------------|
| 1. 自宅のパソコン | 2. 自宅以外（職場・学校等）のパソコン |
| 3. スマートフォン | 4. 携帯電話 |
| 5. タブレット型端末 | 6. インターネットに接続できるゲーム機 |
| 7. その他〔 | 〕 |

【問3で「1. 利用している」に○印をつけた方にお伺いします。】

(2) あなたは、どのくらいインターネットを利用していますか？

(該当するもの1つに○印をつけてください。)

- | |
|-------------------------|
| 1. 毎日1回以上利用している |
| 2. 週に1回以上利用している（毎日ではない） |
| 3. 月に1回以上利用している（毎週ではない） |
| 4. 上記以外 |

【(3) にお進みください。】

【問3で「1. 利用している」に○印をつけた方にお伺いします。】

(3) あなたは、インターネットをどのようなことに利用していますか？

(該当するもの**すべてに○印**をつけてください。)

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. ウェブサイト・ブログの閲覧 | 2. 自分のウェブサイト・ブログを公開 |
| 3. SNS (Facebook、Twitter など) への参加 | |
| 4. 電子掲示板 (質問サイトを含む) の利用 | |
| 5. 動画配信サービスの利用 | 6. 電子メール |
| 7. ショッピング | 8. ホテル、チケットなどの予約 |
| 9. 銀行口座利用・証券取引 | 10. オンラインゲーム |
| 11. 仕事や学業 | 12. その他 [] |

【問3で「1. 利用している」に○印をつけた方にお伺いします。】

(4) あなたがインターネットを利用して、不安に感じることは何ですか？

(該当するもの**すべてに○印**を、最も不安に感じるもの**1つに◎印**をつけてください。)

- | |
|--------------------------------------|
| 1. ウィルスの感染が心配である |
| 2. 個人情報の保護に不安がある |
| 3. 自分のセキュリティ対策が十分かどうかわからない |
| 4. 電子決済 (金銭のやりとり) の信頼性に不安がある |
| 5. セキュリティ脅威が難解で具体的に理解できない |
| 6. 違法・有害情報が氾濫している |
| 7. 本人確認方法の信頼性に不安があり、なりすましが発生するかもしれない |
| 8. 特に不安はない |
| 9. その他 [] |

【問4へお進みください。】

【問3で「2. 利用していない」に○印をつけた方にお伺いします。】

(5) あなたが、インターネットを利用していない理由は何ですか？

(該当するもの**すべて**に○印をつけてください。)

- | |
|-----------------------------------|
| 1. インターネットを利用できる機器を所有していない |
| 2. インターネット接続料が高い |
| 3. 利用するための手続（通信事業者との契約など）がよくわからない |
| 4. 機器の設定や操作方法がよくわからない |
| 5. 周りに使い方を知っている人がいない |
| 6. 個人情報の流出など、安全性に不安がある |
| 7. インターネットで何ができるのかよくわからない |
| 8. 必要性を感じない |
| 9. その他 [] |

【問3で「2. 利用していない」に○印をつけた方にお伺いします。】

(6) (5)の問題が解決したら、インターネットを利用してみたいですか？

(該当するもの**1つ**に○印をつけてください。)

- | |
|-------------------|
| 1. 利用してみたい |
| 2. 利用しない [その理由:] |

【問4へお進みください。】

問4 情報関連の技術や知識（パソコンなど情報機器の操作、ワープロなど各種ソフトウェアの使い方、インターネットの安全な利用方法など）を身につけるために、どのようなことをしたいと考えていますか？

（該当するもの**すべてに○印**をつけてください。）

1. 学校や職場で学びたい
2. パソコン教室や講習会で学びたい
3. 家族、友人などに教えてもらいたい
4. 本やインターネットを使って、自分で勉強したい
5. どうしてよいかわからない
6. 特に何もするつもりはない
7. その他 []

問5 あなたは、栃木市公式ホームページをどれくらい利用しますか？

（該当するもの**1つに○印**をつけてください。）

1. よく利用する
2. ときどき利用する
3. あまり利用しない
4. ほとんど利用しない
5. 栃木市公式ホームページがあることを知らなかった

問6 栃本市役所では、現在、下記の電子サービスを提供しています。

それぞれのサービスについて、利用したことがあれば「ある」に○印を、
利用したことがなければ「ない」のほか、その理由に最も近いものを、次ページ
の表から1つ選んで、その記号に○印をつけてください。

サービス内容	利用の有無
1. 税の電子申告	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
2. 住民票・印鑑登録証明のコンビニ交付	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
3. 住民票・印鑑登録証明の自動交付機	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
4. 申請・届出様式のダウンロード	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
5. 市議会会議録の検索と閲覧	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
6. 市議会ライブ中継	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
7. 市の条例・規則の閲覧	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
8. 地理情報システム（大平・岩舟）	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
9. 空き家バンク	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
10. 図書館蔵書検索・予約	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
11. イベントカレンダー	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
12. 講座・講演会の内容や日程の確認	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
13. 広報とちぎの閲覧	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
14. 市政メール箱	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
15. 市公式 Facebook・Twitter	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）
16. 防犯・防災情報の配信	ある・ない（理由：ア. イ. ウ. エ. オ. カ.）

【利用したことがない理由は、次ページの表の記号でお答えください】

【利用したことがない理由】

- ア. サービスがあることを知らなかった
- イ. 電子的なサービスに不安がある
- ウ. 利用方法がむずかしい
- エ. 直接、担当者に相談したい
- オ. 今のところ、そのサービスを必要としていない
- カ. その他

イ. 電子的なサービスに不安がある

ウ. 利用方法がむずかしい

エ. 直接、担当者に相談したい

オ. 今のところ、そのサービスを必要としていない

力、その他

(該当するものに、3つまで○印をつけてください。)

1. 公民館やスポーツ施設の予約状況の確認・予約
2. 自宅などから、インターネットによる電子申請・届出
3. 電子的な支払（クレジットカードや電子決済による）
4. プッシュサービス（手続きが必要な時に、本人へ通知）
5. 公共施設や市街地での公衆無線LAN利用
6. 災害時の被災状況・安否確認
7. 子ども・高齢者等の位置確認
8. 1枚のカードで、図書館貸出や住民票交付等、多くのサービスが利用可能
9. 1つの地図上で、避難場所・学区・都市計画区域等、様々な情報の閲覧
10. 選挙での電子投票
11. 特にない
12. その他〔

問8 情報化が進むことで、あなたが期待しているメリットを教えてください。

(お考えに近いものに、**3つまで○印**をつけてください。)

1. テレビ会議などで仕事が便利になる	
2. 地域、年齢、障がいの有無などによる情報格差の解消につながる	
3. 社会活動への参加が促進される	
4. 知識や教養を高める機会が増える	
5. コミュニケーションの輪が広がる	
6. 必要な情報が得やすくなる	
7. 経済が活性化する	
8. 在宅勤務など、個人の実情に合わせた就業が可能になる	
9. 防災、防犯に役立つ	
10. 特にメリットはない	
11. その他〔	〕

問9 情報化が進むことで、不安に感じることを教えてください。

(お考えに近いものに、**3つまで○印**をつけてください。)

1. プライバシーの侵害や個人情報等の漏えい	
2. 情報が氾濫し、正確な情報の選択が難しくなる	
3. 人と人との直接的なふれあいが少なくなる	
4. 情報通信機器の購入や通信料、サービス料など経済的負担が増える	
5. コンピュータウイルスなどのネットワーク犯罪が増える	
6. 情報通信機器を使う人と使わない人との情報格差が広がる	
7. 特に不安はない	
8. その他〔	〕

問 10 栃木市において、情報化に力を入れるべき分野は何だと思われますか？

(お考えに近いものに、**3つまで○印**をつけてください。)

- | |
|-------------------------|
| 1. 行政事務の効率化 |
| 2. 学校教育の充実 |
| 3. 生涯学習・スポーツの振興 |
| 4. 観光・レクリエーションの振興 |
| 5. 地域産業の活性化促進 |
| 6. 防災・防犯など、安心・安全な暮らしの確保 |
| 7. 少子高齢化社会への対応 |
| 8. 障がい者・低所得者への支援 |
| 9. 市民の健康づくり支援 |
| 10. 市民活動・地域活動の推進 |
| 11. 市民と行政の協働と情報共有化の推進 |
| 12. 特になし |
| 13. その他 [] |

問 11 栃木市の情報化推進についてご意見、ご要望などがありましたら、ご記入ください。

4 用語解説

本計画の理解を深めていただくための用語解説です。このため、厳密な用法とは意味の範囲が異なるものがあります。

【A－Z】

e-ラーニング

インターネットを通して、パソコンに表示される文字・画像・音声・動画等を教材として教育を行うこと。教室で行う集合学習と比べると、時間や場所を選ばず、いつでもどこでも利用できる、という利点がある。

GIS

「Geographic Information System」の略。→**地理情報システム**

ICカード

大量の情報を記録できる IC（集積回路）チップを埋め込んだカードのこと。これを読み取り機にかざすことで、瞬時に情報をやり取りすることができる。暗号化やコピー防止機能を備えているものが一般的。

ICT

「Information and Communication Technology」の略で、情報通信技術全般を表す用語。国内では従来から「IT:Information Technology」が広く使用されていたが、国際的には「ICT」の方が定着しており、平成 17 年頃から総務省等が「IT」とほぼ同義語として「ICT」を使用していることから、本計画でも「ICT」を使用する。

ISP

「Internet Service Provider」の略。→**インターネットサービスプロバイダ**

LAN

「Local Area Network」の略。企業内や同じ建物等、限られた範囲の中でコンピュータやプリンタ等の機器どうしを結ぶネットワークのこと。インターネットに接続されているものは、外部から侵入されないような対策を施す必要がある。

NPO

「Non-Profit Organization」の略。公益活動を行う民間の非営利団体。法令に基づき、平等・公平を原則とする行政では対応が難しい部分で、きめ細かな活動を行うことができる。

PHS

「Personal Handy-phone System」の略。コードレス電話の子機と同じ技術で、屋外での通話や通信を可能にした携帯用の電話のこと。利用可能エリアは狭いが、データ通信が高速で料金が安かったため都市部を中心に普及したが、21 世紀になると携帯電話の料金も安くなり、普及率は下がっている。

SNS

「Social Networking Service」の略。人と人とのつながりを目的とし、会員同士のコミュニケーションの場を提供するウェブサイトのこと。栃木市では「Facebook（フェイスブック）」に公式ページを開設し、情報発信を行っている。

【ア行】

インターネットサービスプロバイダ（ISP）

インターネットへの接続を提供する事業者のこと。近年では、単なる接続サービスだけではなく、ウィルスや迷惑メールに対するセキュリティ対策等もサービスとして提供する例が多い。

インフラ（インフラストラクチャー）

生産や生活の基盤となるもののことで、「交通インフラ」が道路や鉄道・バス等の交通網を指すように、「IT インフラ」といえば、インターネットや携帯電話で使用する高速通信網を指す。

ウェブアクセシビリティ

ウェブサイトが、体の不自由な人でも利用しやすいかどうかを表す言葉で、単に「アクセシビリティ」ともいう。例えば、弱視者に配慮し、文字の大きさを変えられる機能等がある。

ウェブカメラ

インターネットに接続されたカメラのことで、インターネットを通して、パソコンやスマートフォン等で映像を見ることができる。個人どうしでテレビ電話のように使えるほか、建物内や屋外等で防犯カメラとして利用される。

ウェブサイト

インターネット上で、1つのまとまりとして構成されたページの集まりのこと。「ホームページ」とも呼ばれるが、こちらは本来、インターネット閲覧ソフト（ブラウザ）で最初に表示されるページを指す言葉で、転じてウェブサイトの表紙にあたるページを指す。

オープンデータ

行政等が保有する情報について、民間事業者が活用しやすいよう、著作権等による利用制約を極力少なくし（オープンライセンス）、コンピュータが取り込みやすい、汎用的なデータ形式（オープンフォーマット）で公開された情報のこと。

【力行】

グループウェア

官庁や企業等で、組織内のネットワークを活用し、内部の情報共有のために使われるソフトウェア。メールやスケジュール管理等、効率的な情報伝達・共有のための多くの機能を持つ。

ケーブルテレビ

専用のケーブル（光ケーブルも含む）を用いて、住宅にテレビ放送を提供するサービス。敷設したケーブルのネットワークを活かした多チャンネル放送、高速インターネット接続サービス、ホームセキュリティ等多様なサービスを展開している。

公衆無線 LAN

駅や店舗等、人が多く集まる場所で提供される、無線によるインターネット接続サービス。ノートパソコンやスマートフォン等を持ち込めば、その場所からインターネットに接続することができる。有料のサービスのほか、無料だが接続時間制限があるものが一般的だが、防災を目的としたものは、災害時に無料・無制限で開放される。

コミュニティ FM

市町村単位の小規模な FM ラジオ放送のことで、地域密着型、防災への活用を特徴とする。家庭や車内等でも FM ラジオがあれば手軽に情報を得ることができる。栃木県は全国で唯一コミュニティ FM が存在しなかったが、平成 27 年 11 月、本市の「とちぎシティエフエム」が県内初のコミュニティ FM として開局する。

【サ行】

情報リテラシー

大量の情報の中から必要なものを収集し、分析・活用するための知識や技能。

情報セキュリティポリシー

情報の漏えいや改ざんを防ぐため、組織全体で策定する基本方針。実際に情報を扱う部署では、このポリシーに基づき、それぞれの業務の手順を定めることになる。

スマートフォン

従来のものでより多機能化した携帯電話。パソコンと同様に、必要なソフトウェア（アプリケーション）を追加することができる。

【タ行】

タブレット端末

タッチパネルにより、画面に直接触れて操作するコンピュータ。スマートフォンと同様にアンドロイド OS や iPhone で使われる iOS を搭載したもののほか、パソコンと同様にウィンドウズ OS を搭載したものもある。

地理情報システム（GIS）

地図上で表される情報を、コンピュータで作成・管理するシステムのこと。特に、土台となる地形図を共有し、複数の地図情報を利用するものを「統合型 GIS」と呼び、例えば、小中学校の学区と防犯灯の位置図等、さまざまな地図情報を 1 つの地図に重ね合わせて表示することができる。

電子申請

従来の紙による申請や届出に代わり、インターネットを利用して、パソコン等により行うもの。

同報系防災無線

屋外スピーカーにより、災害情報や避難情報等を一斉に音声放送で伝達するもの。平常時には、設備の試験を兼ねて定時放送に使用する。

【八行】

不正アクセス

本来、そのコンピュータにアクセスしてはならない者が、パスワードを盗む、ソフトウェアの不具合を利用する等、不正な手段を用いてアクセスすること。

プッシュ型サービス

従来の行政サービスが、利用者の求めに応じて提供されていたのに対して、行政から利用者に対してサービスを提案すること。例えば、補助金や手続きに関する情報を、条件に合った人に伝えること等が考えられる。

ブログ

「Weblog」の略。文字や画像を、簡単にインターネットで公開できる仕組みが構築されており、ウェブページを作成する手間をかけずに、日記のように手軽に更新できる。

ブロードバンド

高速・大容量な通信を可能とする回線のこと。光ファイバーによる家庭向け通信（FTTH）やケーブルインターネット等が主に利用されている。

ポータルサイト

元々はインターネットで最初にアクセスするウェブサイトのことで、検索サイトやニュースサイトを利用することが多いが、転じて、特定の分野に関する情報やリンクを集め、その分野の情報の入り口となることを目的として作られたサイトを指す。

【ヤ行】

ユビキタスネットワーク

「いつでも、どこでも、何でも、誰でも」アクセスが可能なネットワーク環境のこと。「ユビキタス（ubiquitous）」は「いたるところに存在する」というラテン語に由来する言葉。

【ワ行】

ワンストップ窓口サービス

1 か所の窓口で、関連する様々な行政手続を一括して済ませることができるサービスのこと。

栃木市情報化計画

発行日○平成 27 年 1 1 月

発 行○栃木市

<http://www.city.tochigi.lg.jp/>

編 集○栃木市 総務部 情報推進課

〒328-8686

栃木県栃木市万町 9 番 25 号

TEL 0282-21-2561