

【第2期】

栃木市情報化計画

2021-2025

A map of Tochigi City, Japan, showing its geographical outline and internal administrative boundaries. The map is colored in light green and light blue, with a white background for the city's interior. It is positioned centrally behind the main text.

ICT を活用して、市民と行政を結ぶ、
安全で便利なサービスの実現

2021年3月

栃木市

はじめに

近年の情報通信技術の進展は著しく、特にスマートフォンなどの情報通信機器は、通信の高速化や公衆無線LANの普及により、今日では、私たちの生活に欠かすことのできない大切なものとなっています。

国では、「デジタル庁」を設置し、デジタル社会の形成を迅速かつ重点的に推進する方針を示しています。今後、急速に社会のデジタル化が進み、農業や教育、防災など様々な分野でも、IoTやAIなどの新しい技術が導入され、生産性や生活の利便性の向上が期待されるところです。

本市では、日々進化する情報通信技術に対応するため、平成27年11月に「栃木市情報化計画」を策定し、各種情報化施策に取り組んでまいりました。この間、激甚化する自然災害や新型コロナウイルス感染症など、新たな課題への対応を求められている状況です。このため、今後のデジタル社会の急速な進展を見据え、新たな情報通信技術を取り入れた「第2期 栃木市情報化計画」を策定いたしました。

今後も、さらなる技術の進化やニーズの多様化により、社会のデジタル化は大きく進化することが期待されます。これらに対応すべく計画の内容を見直しながら、より多くの市民の皆様が、安全・安心で便利な行政サービスを受けることができるよう、本市の情報化を進めてまいります。

結びに、本計画の策定にあたり、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、心から感謝を申し上げます。



令和3年3月

栃木市長 大川 秀子



栃木市マスコットキャラクター とち介

《 もくじ 》

第1章 計画策定にあたって	
第1節 計画の趣旨	1
1 趣旨	1
2 計画の位置づけ	2
3 計画期間	3
第2節 情報化の状況	4
1 情報化の社会的状況	4
2 国・県のうごき	9
第3節 栃木市の状況	10
1 栃木市の情報化の経緯	10
2 市民アンケートによる栃木市の情報化の状況	11
3 情報化に関する市民意識	14
第4節 情報化を進めるうえでの課題	18
1 市民と行政の情報共有・情報提供	18
2 インターネットの利用	18
3 コストの削減	18
4 作業や管理の効率化	19
5 情報セキュリティや障害対策	19
6 デジタルデバイスへの対応	19
第2章 情報化の基本方針と基本目標	20
第1節 基本方針	20
第2節 基本目標	21
【目標1】ICTによるサービスの充実	21
【目標2】市民と行政の情報共有	21
【目標3】行政運営の効率化	22
【目標4】安全・安心な環境整備	22
第3節 計画の体系	23
第3章 情報化推進施策	24
第1節 ICTによるサービスの充実	24
1 行政手続きのオンライン化の推進	24
2 マイナンバーカードの普及と活用	25
3 ICTサービスの安定的な運用と利用の促進	26

第2節	市民と行政の情報共有	29
1	情報共有の推進	29
2	市有情報の発信	30
3	市民からの意見集約	32
4	安定的な情報提供サービスの維持	33
第3節	行政運営の効率化	34
1	新しい技術による業務改革の推進	34
2	ペーパーレス化	35
3	テレワークへの対応・業務の効率化	36
4	管理の省力化・コストの削減	37
5	内部システムの運用管理	38
第4節	安全・安心な環境整備	41
1	安心して生活できるための情報化	41
2	情報を安全に管理するための環境整備	42
3	デジタルデバイド対策	43
第4章	計画の推進に向けて	44
第1節	推進体制	44
第2節	情報社会の醸成	45
1	市民のICT利用機会の充実、デジタル・オンライン化の加速	45
2	子どもたちへの情報教育	45
3	市職員の育成	46
資料		47

第1章 計画策定にあたって

第1節 計画の趣旨

1 趣旨

本市では、平成27年11月に「すべての市民が何らかの形で情報化の利点を享受する」という原点のもと、地域社会と行政が一体となり効果的・効率的なICT（情報通信技術：Information and Communication Technology）の活用を目指した、「栃木市情報化計画」（以下「第1期計画」という。）を策定しました。

第1期計画の策定から5年が経過した現在では、スマートフォンの普及やネットワークの高速化・大容量化が進み、個人・法人問わずインターネットを通じて情報をより多く、簡単に収集し利用できるようになりました。また、AI（人工知能：Artificial Intelligence）やIoT（モノのインターネット：Internet of Things）などの新たな技術も急速に普及しています。

国においても、社会全体でデジタル化を推進するため、様々な施策を急速に展開していく方針を掲げています。一方、市民アンケートでは、「デジタル機器を利用する機会のない人は、情報を得ることができなくなることに不安がある」というご意見が、高齢者などの一部からでてきていることも事実です。

こうしたことから、「第2期 栃木市情報化計画」では、第1期計画の検証と、市民アンケートによる市民ニーズの把握やデジタル化の進化に合わせた社会情勢を踏まえ、情報化を進める上での課題を明確にしていきます。そして、市民と行政が効果的にICTを活用し、市民の利便性の向上と行政事務の効率化を図ることを目指した計画を策定するものです。

2 計画の位置づけ

栃木市の最上位計画である「栃木市総合計画」が掲げる将来の都市像の実現を目指すため、本市の情報化の方向性を定めるとともに、情報化に関する施策を明らかにするための基本となる計画として位置付けます。

また、国は官民データ活用推進基本法に基づき、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を定めました。市町村においても「市町村官民データ活用推進計画」の策定が努力義務とされていることから、本計画に以下の内容を含め、官民データ活用推進計画と併せた計画とします。

【官民データ活用の推進に関する5つの取り組み】

①行政手続オンライン化の取り組み

- ・「簡単」「便利」な行政サービスを実現するため、従来の紙による手続きから、インターネットを活用した手続きを推進する。
- ・利用者に対するオンラインの利用促進を周知する。

②オープンデータ化推進の取り組み

- ・市が保有するデータを多くの方が利用できるよう、インターネット上での公開を推進する。

③マイナンバーカードの普及と活用の取り組み

- ・行政サービスなどにおけるマイナンバーカードを利用できる機会を増やすことで、カードの普及を進める。

④デジタルデバイド（情報通信技術の利用の機会等の格差）の是正の取り組み

- ・地理的、年齢、身体的な理由などによる情報通信技術の利用や活用などの格差を是正するために必要な措置を検討する。

⑤クラウド利用の促進やICTを活用した業務見直しの取り組み

- ・行政サービスの利便性の向上や行政事務の効率化を図るため、事業者がインターネットなどで提供するシステムの利用や、デジタル化による業務の見直しを推進する。

総合計画

【基本方針】

- I かけがえのない自然に優しいまちづくり
- II 心地よく暮らせるまちづくり
- III 安全安心で快適に暮らせるまちづくり
- IV 健康で生きがいを持てるまちづくり
- V 健やかに人を育み学び続けるまちづくり
- VI いきいきと働き賑わいのあるまちづくり
- VII 共に考え共に築き上げるまちづくり

【基本施策】

- 1 市民自治の推進
 - ②情報共有化の推進
- 2 行財政運営の充実
 - ①行財政基盤の強化
 - ②市民サービスの提供体制の充実

施策の連携

情報化計画

栃木市情報化計画（平成27年11月）

第2期 栃木市情報化計画
（官民データ活用推進計画）

国計画

世界最先端
デジタル国家
創造宣言・
官民データ
活用推進基本
計画

施策の連携

第2期 栃木市まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和2年3月）

3 計画期間

令和3年度（2021年度）から令和7年度（2025年度）までの5年間とします。

なお、日々進展するデジタル技術の動向や社会情勢の変化、事業の進行状況により、必要に応じて見直しを行うこととします。

第2節 情報化の状況

1 情報化の社会的状況

(1) Society5.0 の推進

平成 28 年に政府が策定した「第5期科学技術基本計画」において、わが国が目指すべき未来社会の姿として Society5.0 が提唱されました。

Society5.0 とは、狩猟社会（Society1.0）、農耕社会（Society2.0）、工業社会（Society3.0）、情報社会（Society4.0）に続く新たな社会を指すもので、仮想空間と現実空間を高度に融合させることにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会（Society）とされています。

Society5.0 で実現する社会は、IoTですべての「人」と「モノ」がつながり、様々な知識や情報が共有され、今までにない新たな価値を生み出すと考えられています。AI（人工知能）により、必要な情報が必要な時に提供されるようになり、少子高齢化や地方の過疎化、貧富の格差などの課題を克服することで、一人一人が快適で活躍できる社会とされています。

こうしたことを背景に、大容量・低遅延・多数同時接続が可能となる5G（第5世代移動通信システム）のインフラ整備や、AI及びロボットの活用、テレワークの推進など、社会の在り方に影響を及ぼす新たなデジタル技術が進展しています。



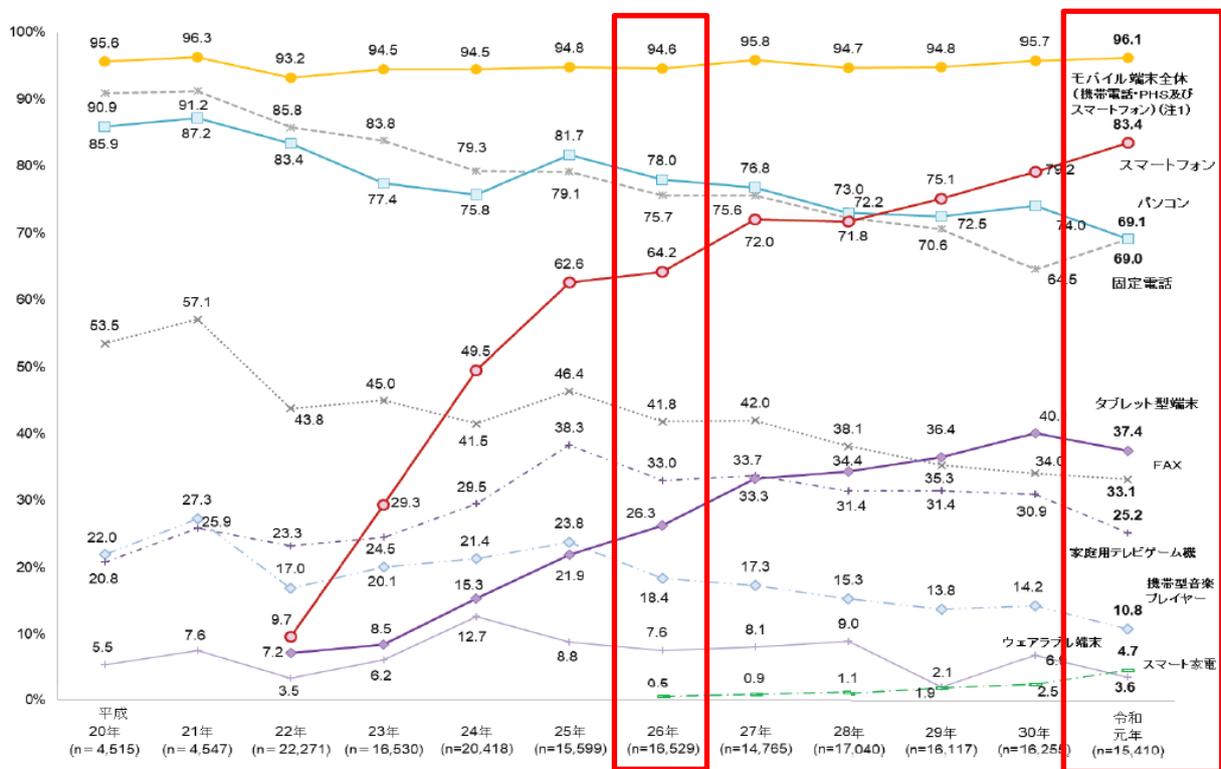
(出典 内閣府 Society5.0「科学技術イノベーションが拓く新たな社会」説明資料)

(2) 全国の情報通信機器の保有状況

令和元年における全国の情報通信機器の保有状況をみると、5年前と比べてスマートフォンが19.2ポイント増の83.4%、パソコンが8.9ポイント減の69.1%となっており、スマートフォンとパソコンの保有比率が逆転しました。

また、タブレット型端末は11.1ポイント増の37.4%となっており、スマートフォンやタブレット端末の普及が進んでいることがうかがえます。

【情報通信機器の保有状況（世帯）】



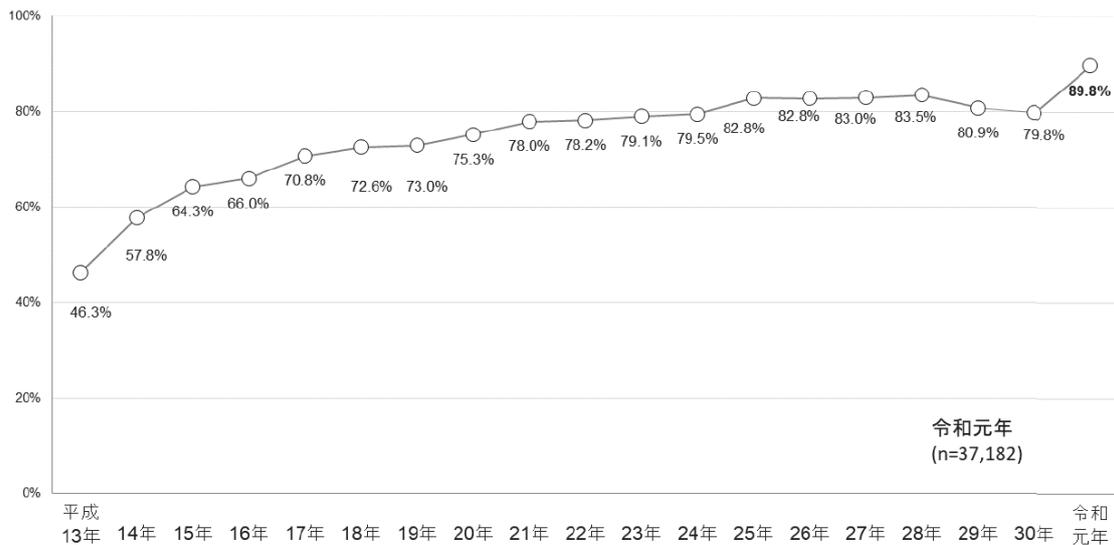
(出展 総務省 令和元年通信利用動向調査)

(3) 全国のインターネットの利用状況

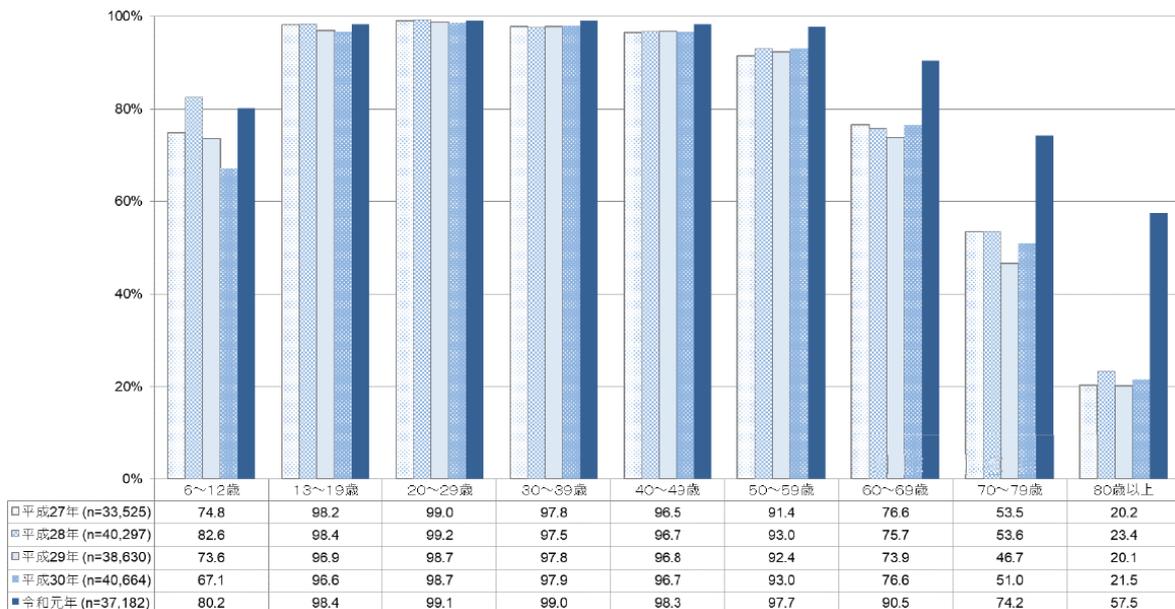
インターネットの利用状況は、ここ数年 80%前後で推移していましたが、令和元年には 89.8%となり 90%に迫る状況となっています。

また、年代別の利用状況についてみると、他世代に比べて利用率の低かった 60 歳以上の利用率が大きく伸びています。

【インターネットの利用状況の推移】



【年齢階層別インターネット利用状況の推移】



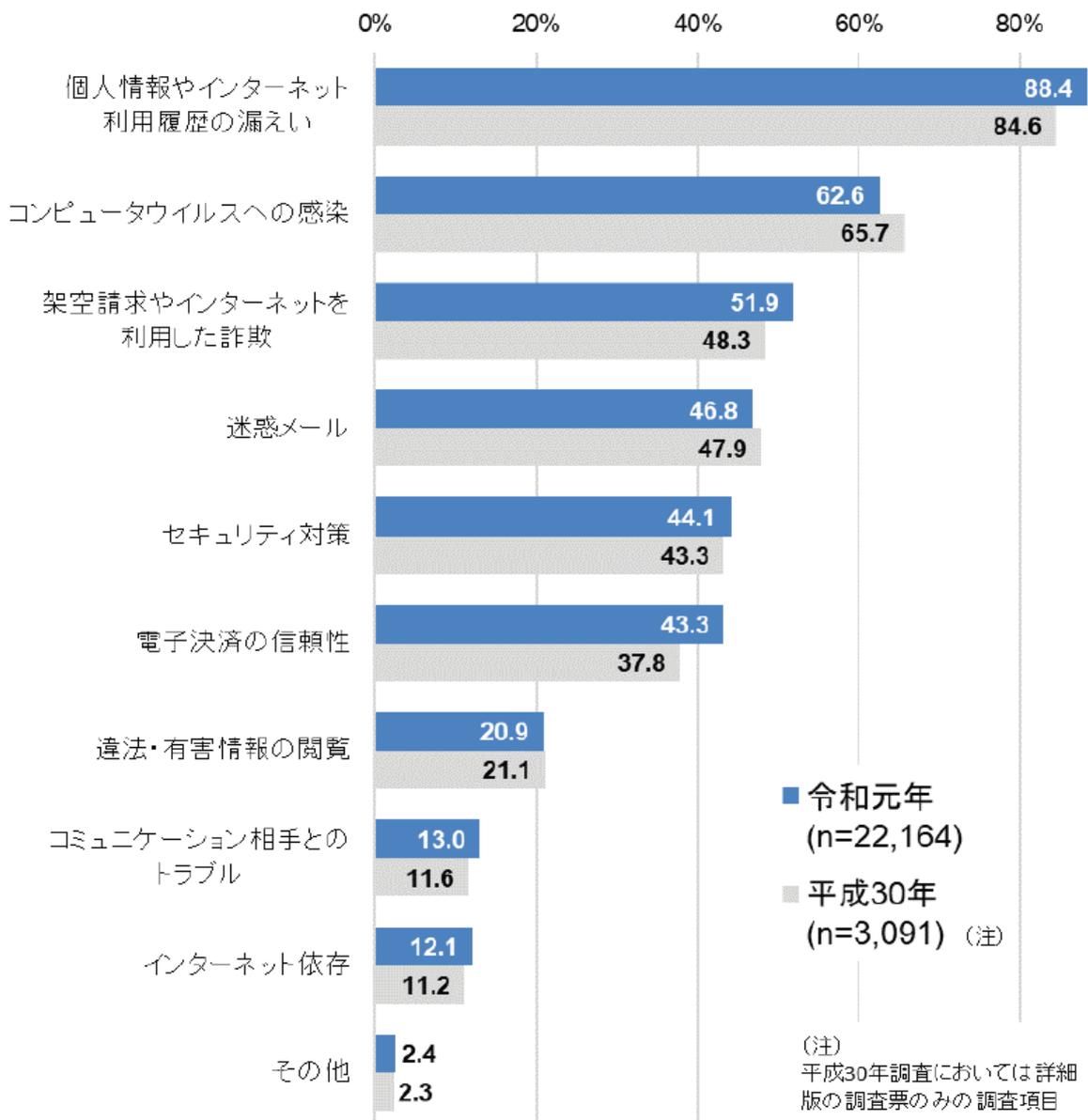
(出展 総務省 令和元年通信利用動向調査)

(4) 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うえで感じる不安については、個人情報などの漏えいやコンピュータウイルスへの感染が多くなっています。

また、架空請求やインターネットを利用した詐欺や電子決済の信頼性といった項目が増えていますので、こうした問題への対応が必要となっています。

【インターネット利用で感じる不安の内容】



インターネットを利用し、インターネット利用に不安を感じている者からの回答

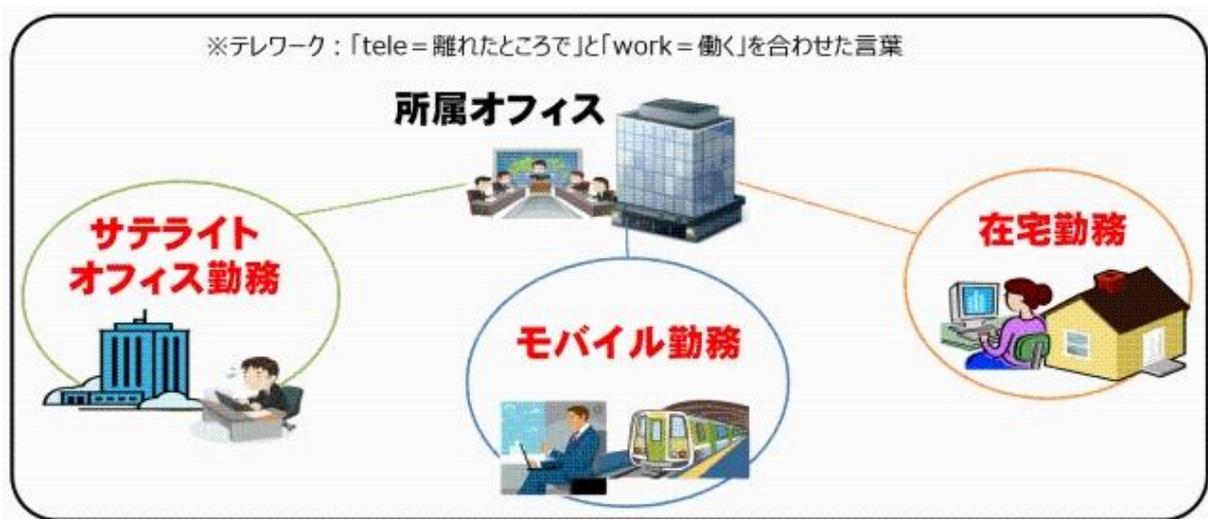
(出展 総務省 令和元年通信利用動向調査)

(5) テレワークの推進

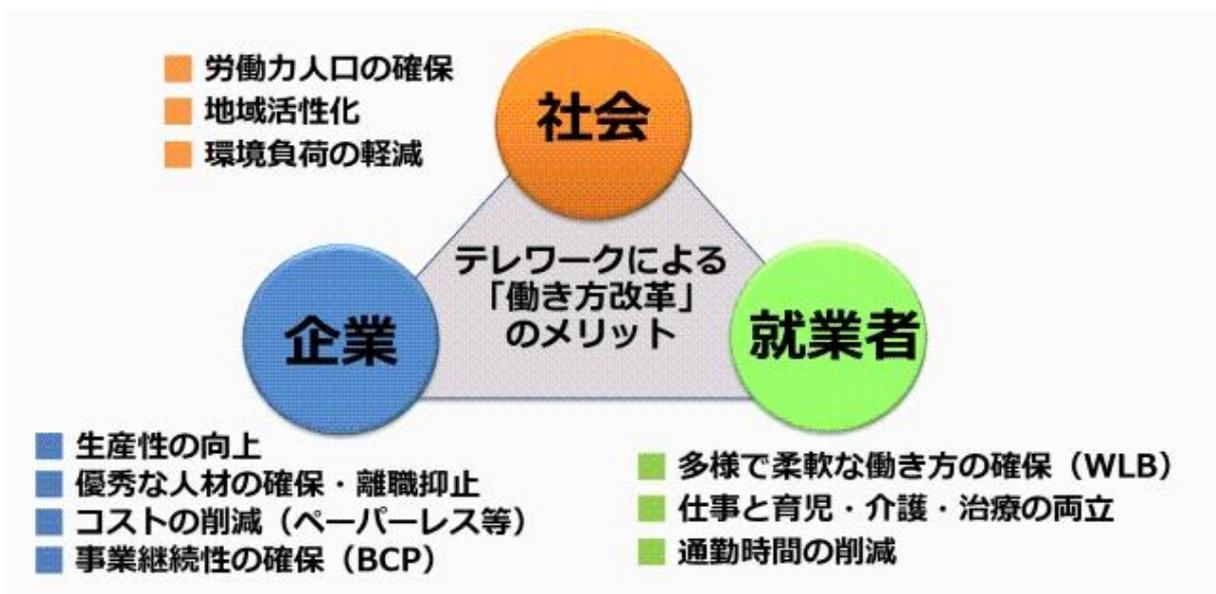
テレワークはICTを利用することで、時間や場所を有効に活用する柔軟な働き方を実現するものであり、ワーク・ライフ・バランスの実現や労働力の確保、地域の活性化など働き方改革への切り札と位置付けられています。

さらに、新型コロナウイルス感染症を想定した「新しい生活様式」においても、働き方の新しいスタイルとしてテレワークが推奨され、必要性が高まっています。

【テレワークのイメージ】



【テレワークの効果】



(出展 総務省ホームページ)

2 国・県のうごき

(1) 国のうごき

国では、平成 25 年に内閣情報通信政策監（政府 CIO）が設置され、「世界最先端 IT 国家創造宣言」を示すとともに、平成 28 年公布された「官民データ活用推進基本法」に基づき「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を令和元年 6 月に策定しました。そして、令和 2 年 7 月、新型コロナウイルス感染拡大を阻止するため、同計画の全部を見直し、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できるデジタル社会の実現を目指しています。

また、社会全体のデジタル化を推進するため、令和元年にデジタル手続法（情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律）が公布されました。

さらに、同年に策定された第 2 期「まち・ひと・しごと創生総合戦略」では、地域における Society5.0 の推進を政策目標に掲げ、地域における情報通信基盤等の環境整備を進めた上で、未来技術の活用による地域課題の解決、地域の魅力向上を図るとしています。

(2) 県のうごき

県では、平成 28 年に「とちぎ IT プラン 2016～2020」を策定し、ICT による県民のくらしの質の向上を実現するため、ICT を活用した県民の利便性の向上と活力の創造及び ICT を活用した行政運営の効率化を基本目標として情報化推進に取り組むこととしています。

また、Society5.0 の実現に向け、本県における新たなデジタル戦略の策定・推進に取り組んでいます。

第3節 栃木市の状況

1 栃木市の情報化の経緯

(1) 地域の情報化・市域における情報通信環境の整備

本市では、平成 15 年に国の「新世代地域ケーブルテレビ施設整備事業」により、現在の栃木市を構成するエリアにケーブルテレビ網が整備され、この結果、市域のほぼ全て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は、ほぼ 100%となっており、地上デジタル放送への移行も完了していることから、基本的な情報化基盤は整備されている状況にあります。

また、近年、ネットワークの無線化が進んでいる中で「地域広帯域移動無線アクセス（地域 BWA：Broadband Wireless Access）」や、ローカル 5Gといった地域に特化した無線通信システムの整備も進めています。

(2) 行政の情報化

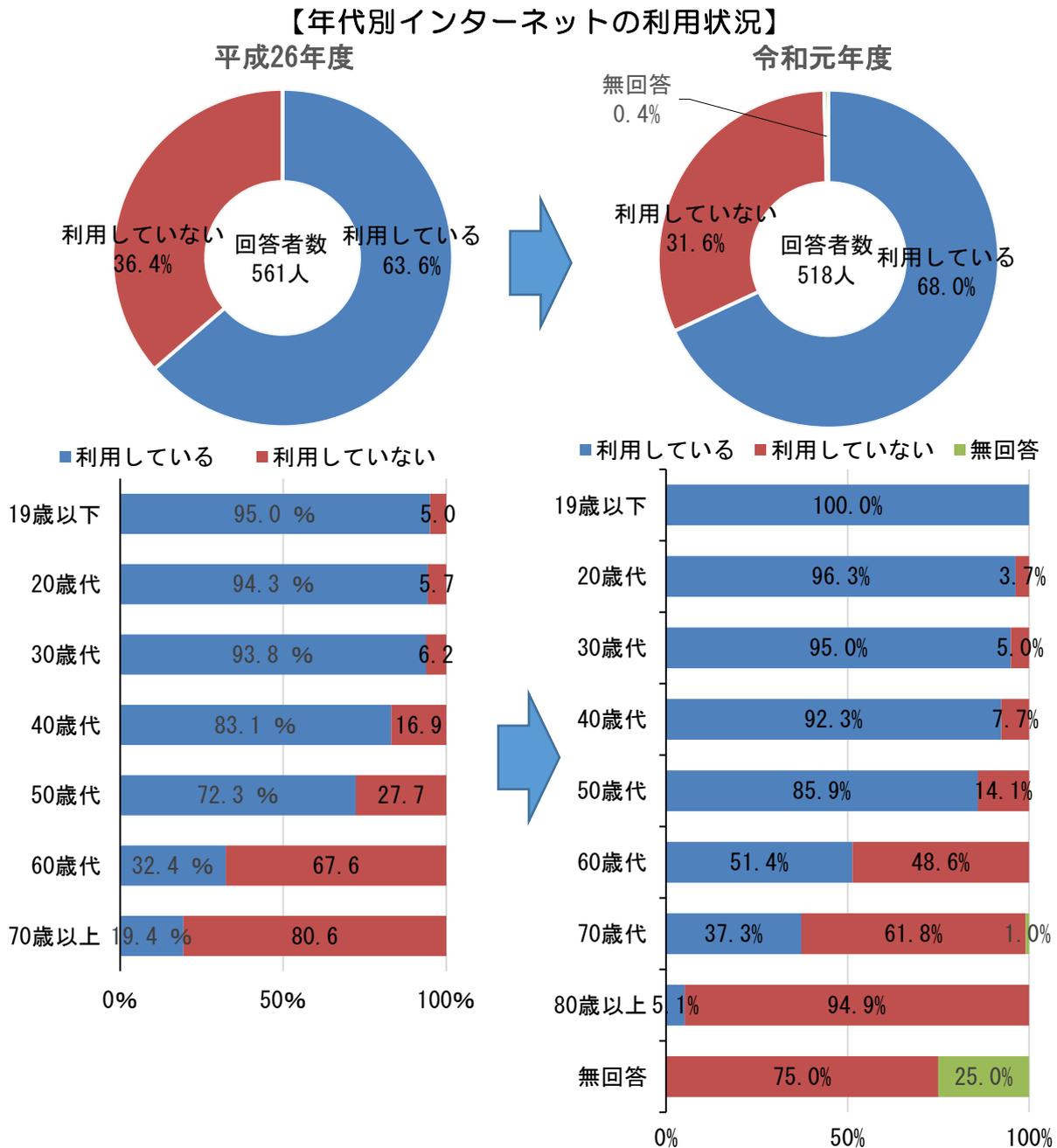
平成 22 年 3 月、平成 23 年 10 月、平成 26 年 4 月と 3 度の合併により新しい栃木市が誕生しましたが、それ以前から旧市町において、住民情報や市税、福祉をはじめとした各業務のシステム化や、本庁舎と出先施設のネットワーク整備など、情報化による事務の効率化を図ってきました。

合併後は、こうしたシステムの統合を図るとともに、合併により広がった市域をカバーするネットワークの整備を行い、公共施設予約のシステム化や各種地図情報の共有化、防災無線や公衆無線 LAN の整備など、デジタル化による新たなサービスの提供を進めています。

2 市民アンケートによる栃木市の情報化の状況

(1) インターネットの利用状況

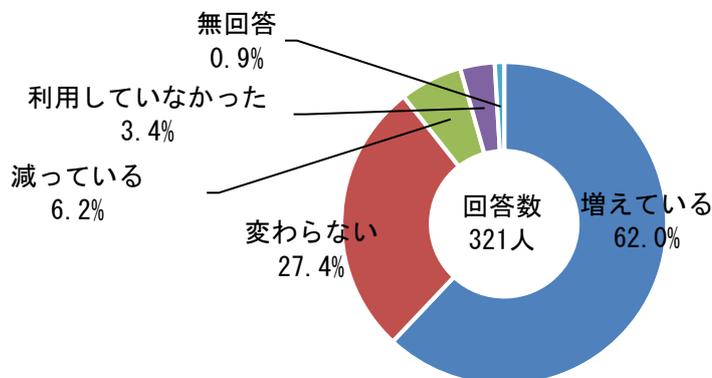
本市のインターネットの利用状況、また、年代別にみると、「利用している」が「利用していない」を上回る年代は、前回は50歳代以下であったのに対し、今回は60歳代以下となり、インターネットを利用する年代が広がっています。



(資料 令和元年度栃木市の情報化に関する市民アンケート)

さらに、インターネットの利用時間についても、5年前と比較して増えている状況です。

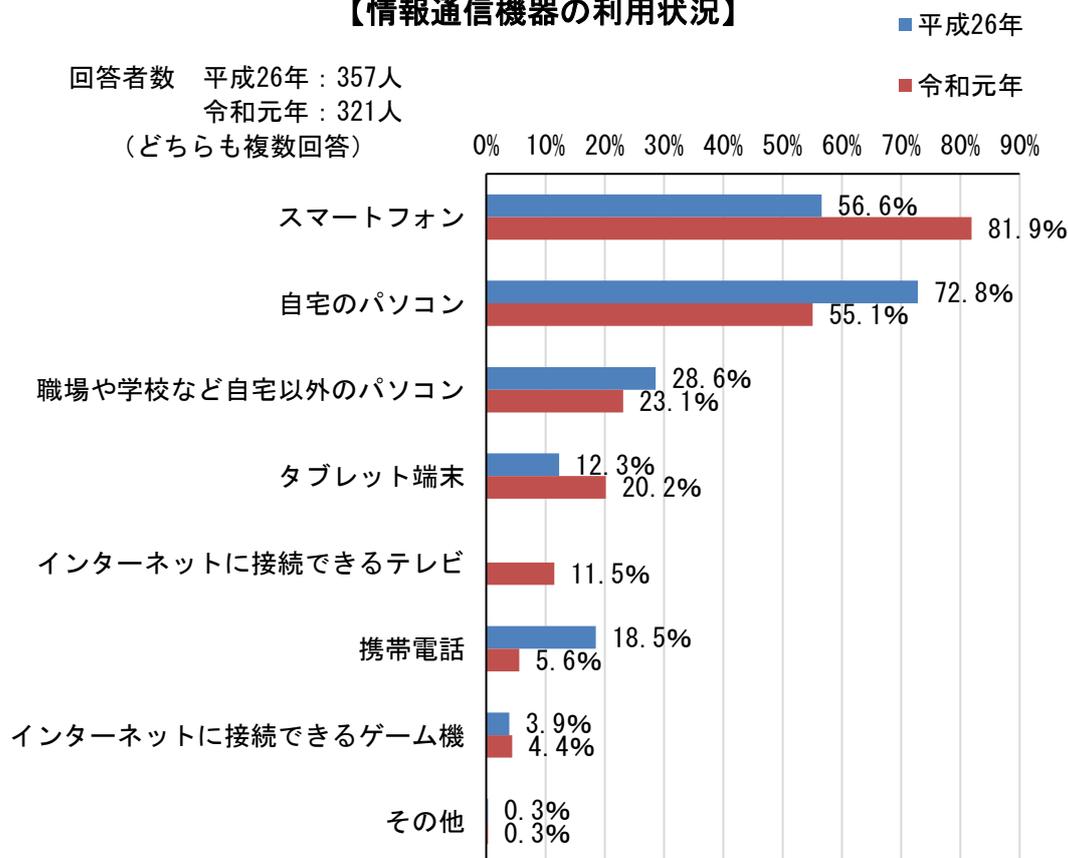
【5年前と比較したインターネット利用時間の変化】



(2) 通信機器の利用状況

インターネットを利用する機器については、スマートフォンを利用している人が最も多く、次いで自宅のパソコンとなっています。また、スマートフォンやタブレット端末の利用が大幅に増えています。

【情報通信機器の利用状況】

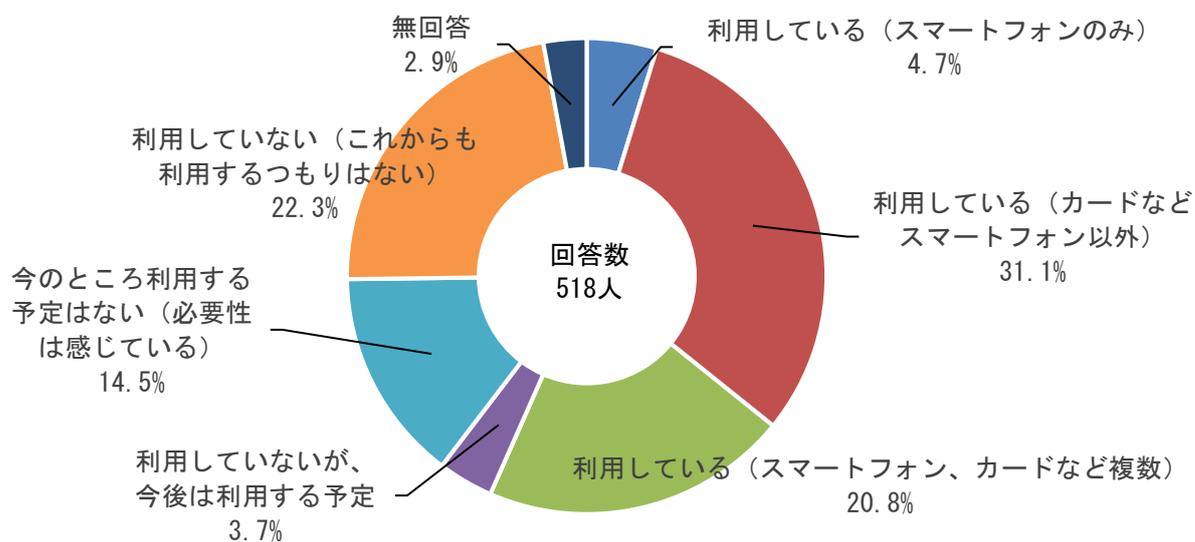


(資料 令和元年度栃木市の情報化に関する市民アンケート)

※「インターネットに接続できるテレビ」は、前回調査時には選択肢を設定していない。

(3) キャッシュレス決済の利用状況

決済手段の多様化が図られキャッシュレス決済の導入が進められていますが、調査回答者の半数以上が利用している状況から、キャッシュレス決済がある程度普及していることがうかがえます。



（資料 令和元年度栃木市の情報化に関する市民アンケート）

※「キャッシュレス決済の利用状況」は、前回調査を行っていない。

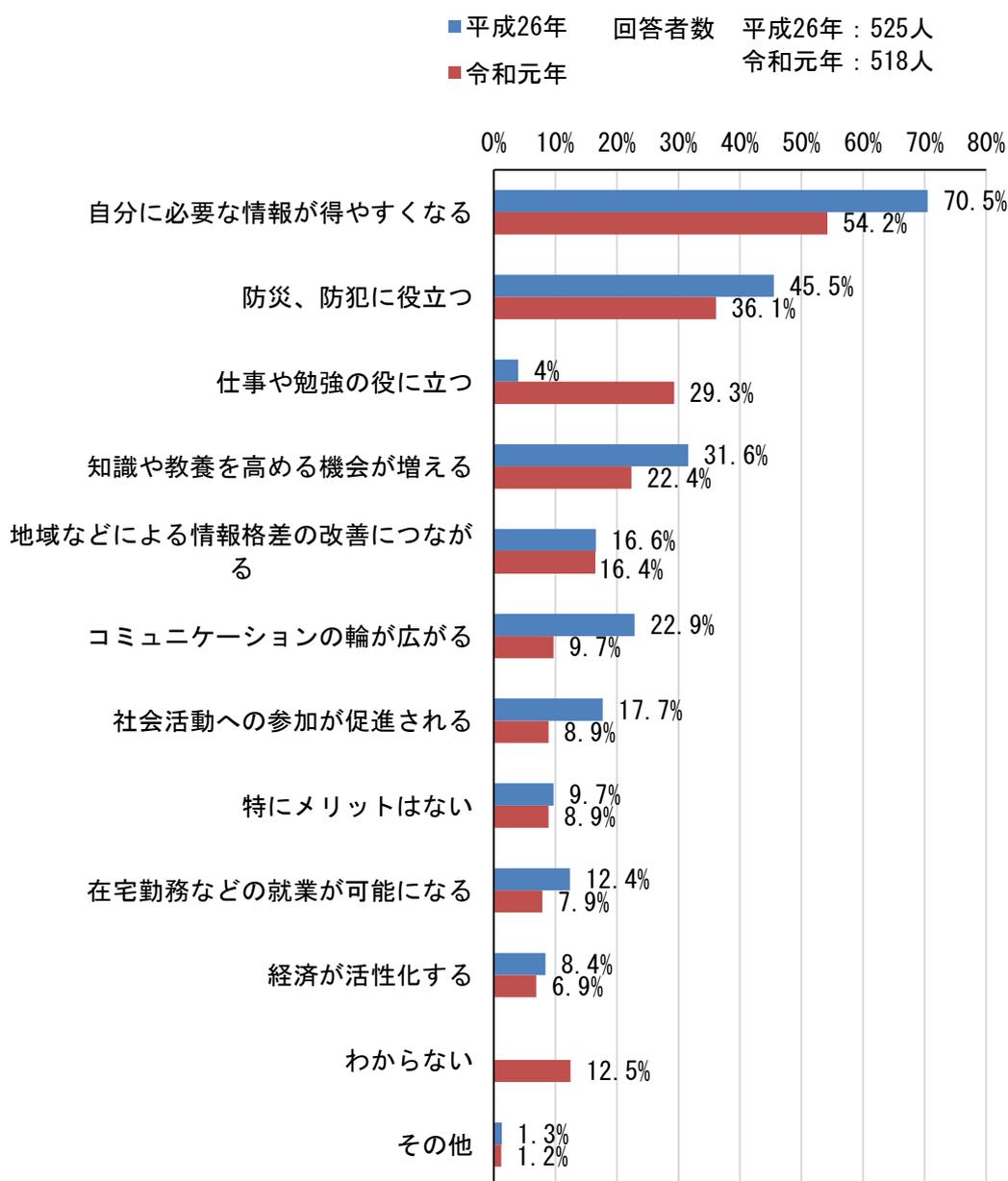
3 情報化に関する市民意識

(1) 情報化への期待

情報化への期待については「自分に必要な情報が得やすくなる」が最も多く、次いで「防災、防犯に役立つ」となっています。

また、「仕事や勉強の役に立つ」が前回より大きく増えています。

全体的な傾向として、各項目についてメリットとして捉えている人が前回と比べ減少しています。

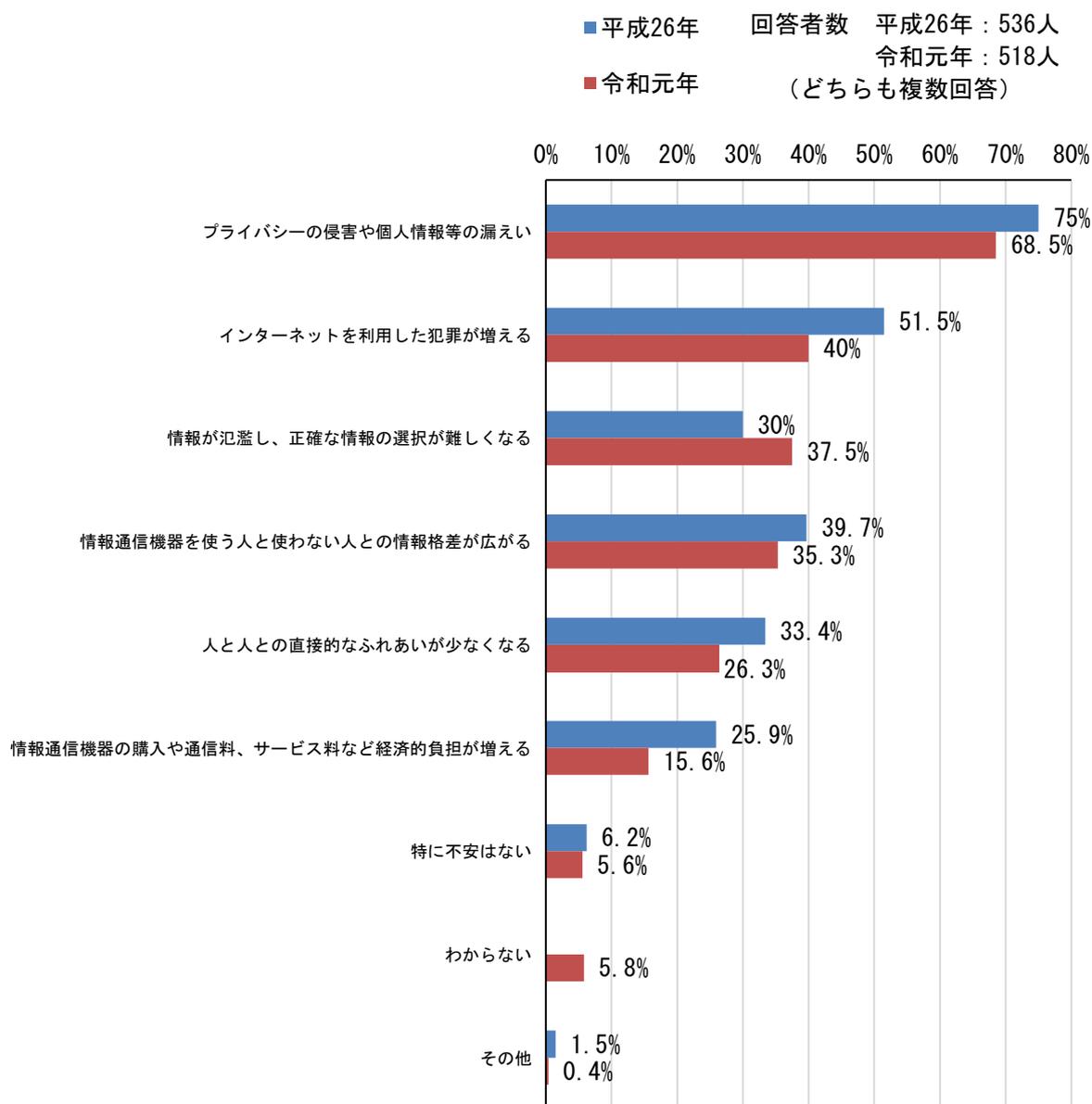


(資料 令和元年度栃木市の情報化に関する市民アンケート)

(2) 情報化への不安

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」がと最も多く、次いで「インターネットを利用した犯罪が増える」となっています。

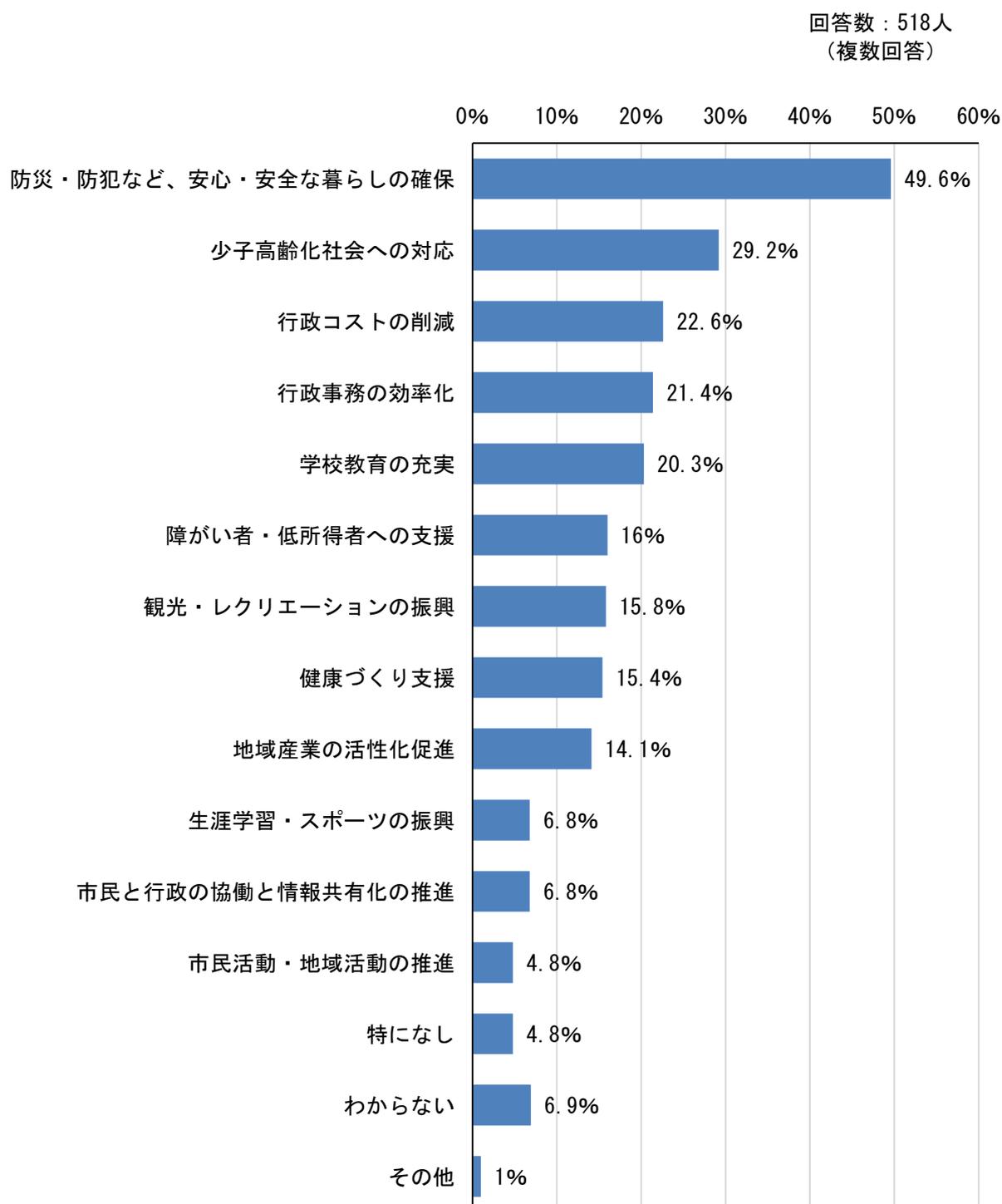
各項目の回答に、大きな傾向の変化は見られませんが、「情報が氾濫し、正確な情報の選択が難しくなる」と回答している人は前回より増えています。



(資料 令和元年度栃木市情報化計画に関する市民アンケート)

(3) 情報化による発展に向けて行政が力を入れるべき分野

行政が力を入れる分野では、「防災・防犯など、安全・安心な暮らしの確保」が最も多く、次いで「少子高齢化社会への対応」となっており、特に防災・防犯への期待が高いことがうかがえます。

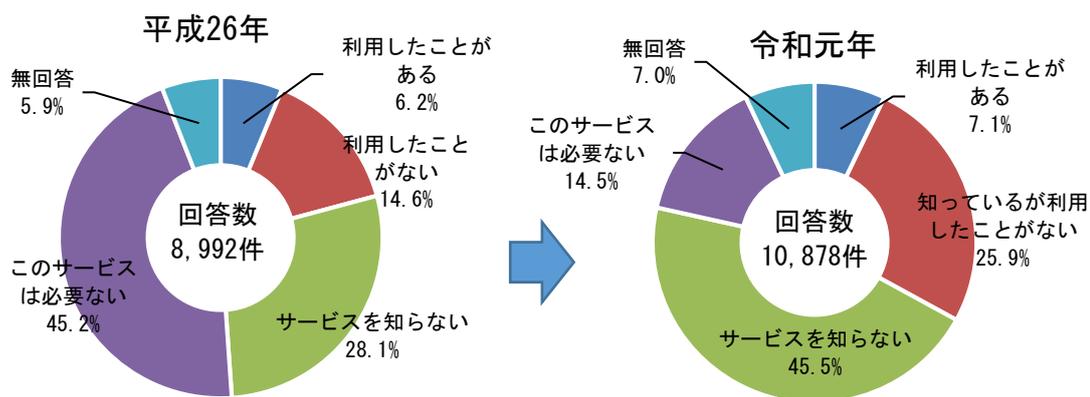


(資料 令和元年度栃木市情報化計画に関する市民アンケート)

(4) 行政が提供する電子サービスの利用状況

前回の調査と比較して「利用したことがある」はほとんど増加しておらず、また、「知らない」の割合が増加していることから、認知度の向上が喫緊の課題と言えます。

【市提供の電子サービスの利用状況】



第4節 情報化を進めるうえでの課題

第1期計画を策定する以前に、市で行ってきた情報化施策は、行政内部のシステム化や市域ネットワーク環境の整備など、インフラやシステム環境を整備することが中心でした。

そのため、第1期計画では、整備したインフラ等の環境を活用するため、市民の皆さまが利用する電子申請などのサービスを展開してきたところです。

しかしながら、サービスの利用が進まないなど、情報化が市民の皆さまに広く行き届いていない状況です。

そこで、本市のこれまでの取り組みに加え、国や県の動向、情報化の社会状況からみえてきた情報化を進めるうえでの課題を整理します。

1 市民と行政の情報共有・情報提供

市民アンケートでは、行政が提供する電子サービスを知らないと回答する人が多くいました。

これら電子サービスの利用拡大に向けては、情報提供の方法を十分に検討し、周知を図る必要があります。

2 インターネットの利用

本市のインターネット利用は、全国平均を下回っている状況にあり、ICTを活用した各種サービスの利用に影響をおよぼしています。

特に60歳代以上では利用が伸びているものの、他の年代と比べ低い状況となっていますので、情報化を進める際に配慮する必要があります。

3 コストの削減

情報化を進めるためには、多くの場合、新たな費用を必要とします。

限られた財源の中で情報化を進めるためには、情報化に必要なコストを圧縮するとともに、情報化により削減できるコストをしっかりと把握し、情報化を進めるべき分野を検討する必要があります。

4 作業や管理の効率化

情報化の目的の一つとして、今までの手書きの紙情報から電子データ化することで、作業や管理の効率化を図ることができます。

しかし、その移行期においては、紙と電子データの2種類を扱うことになり、かえって負担が増加することが懸念されます。

少子高齢化の人口減少時代にあっては、労働力の減少も避けられないことから、見直しの方法や時期など、情報化による影響を十分検討したうえで、効率化を図る必要があります。

5 情報セキュリティや障害対策

情報化が進むほど、情報漏えいや障害発生時による影響が大きくなることから、物理的・人的・技術的な情報セキュリティ対策などを十分に講じて管理運営を行う必要があります。

また、昨今の大規模な自然災害などから情報を守るには、災害に備えた取り組みを進める必要があります。

6 デジタルデバイドへの対応

デジタルデバイドとは、インターネットなどの情報通信技術を利用できる人と、そうでない人との間に生じる格差のことです。

市民アンケートによる情報化への不安の中で、情報通信機器を使う人と使わない人の情報格差をあげている人が多いことから、情報化にあたっては、こうした格差が生じないように十分配慮して取り組む必要があります。

また、今後も情報通信機器を使わないと考えている人への対応も必要となります。

第2章 情報化の基本方針と基本目標

第1節 基本方針

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、ICT を積極的に活用していくため、次のとおり基本方針を定めます。

「ICTを活用して、
市民と行政を結ぶ、安全・安心で便利なサービスの実現」

第2節 基本目標

市民と行政を結び、安全・安心で便利なサービスを実現するため、第1期計画の取り組みを踏まえつつ、4つの基本目標を掲げ、情報化施策に取り組みます。

【基本目標1】 ICTによるサービスの充実

電子申請や電子的な公金の納付などICTを活用したサービスについて、分かりやすく、使いやすいサービスの充実を図ります。

【主な取り組み】

- 1 行政手続きのオンライン化の推進
- 2 マイナンバーカードの普及と活用
- 3 ICTサービスの安定的な運用と利用の促進

【基本目標2】 市民と行政の情報共有

必要な人に必要な情報を伝えるためICTを活用するとともに、情報の質・量の充実、SNSの活用などにより市民と行政の情報交流・共有を図ります。

【主な取り組み】

- 1 情報共有の推進
- 2 市有情報の発信
- 3 市民からの意見集約
- 4 安定的な情報提供サービスの維持

【基本目標3】 行政運営の効率化

限られた財源や人的資源を有効に活用し、市民サービスの充実を実現するため、新しいデジタル技術を取り入れて行政運営の効率化を図ります。

【主な取り組み】

- 1 新しい技術による業務改革の推進
- 2 ペーパーレス化
- 3 テレワークへの対応・業務の効率化
- 4 管理の省力化・コストの削減
- 5 内部システムの運用管理

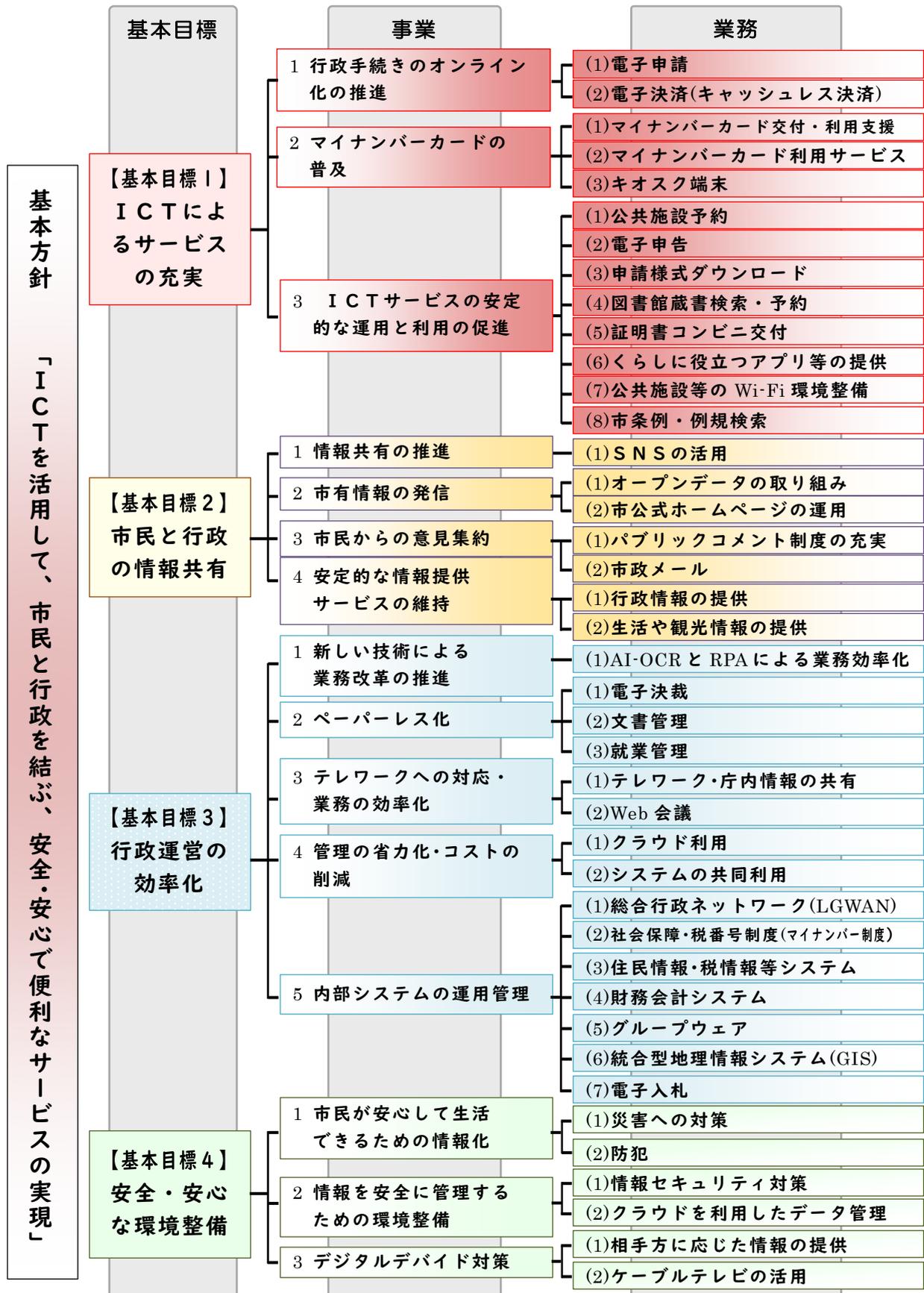
【基本目標4】 安全・安心な環境整備

防災や防犯に関する情報の提供をはじめ、市民が安全・安心に生活できる環境を整備するとともに、デジタル機器を活用できない方への対策を図ることにより快適なICT利用環境の整備を図ります。

【主な取り組み】

- 1 市民が安心して生活できるための情報化
- 2 情報を安全に管理するための環境整備
- 3 デジタルデバイド対策

第3節 計画の体系



第3章 情報化推進施策

情報化の基本方針と基本目標を具現化するための施策や事業について、現状と今後について明らかにします。

第1節 【基本目標1】ICTによるサービスの充実

1 行政手続きのオンライン化の推進

(1) 電子申請

本市の電子申請については、平成27年10月より運用を開始し、現在に至りますが、利用はあまり進んでいない状況です。

市民アンケートにおいても、電子申請システムの認知度が低いことから、手続きができる申請の種類を増やし、市民や企業などが電子申請を利用しやすい環境を整備するとともに、電子申請のウェブサイトを目にする機会を増やすことで、システムの周知と利用増を目指します。

(2) 電子決済（キャッシュレス決済）

市税のQRコード決済やマルチペイメントネットワークシステムを活用した口座振替受付サービスを導入してきましたが、電子申請など行政手続きのオンライン化を進めるためにも、電子決済が利用できるサービスの追加や決済方法の多様化を図り、さらなるキャッシュレス化を検討します。

【スケジュール】

R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
運用・拡充				

【事業目標】

- 電子申請の種類及び、電子申請件数の増加を目指します。

利用可能申請種類 現状(R1)：47種類 → 目標(R7)：100種類

電子申請件数 現状(R1)：263件 → 目標(R7)：15,000件

2 マイナンバーカードの普及と利用

(1) マイナンバーカード交付・利用支援

市役所窓口での円滑なマイナンバーカードの交付を実現するため、交付を支援するための機器や、家庭でマイキーIDを設定することが難しい市民向けに設定を支援する機器を導入し、カードの取得と利用の支援体制の充実を図ります。

(2) マイナンバーカード利用サービス

コンビニでの住民票の写しや印鑑登録証明書など各種証明書の交付を行うサービスに加えて、健康保険証の利用促進など、マイナンバーカードにより利用できるサービスや行政手続きを検討します。

(3) キオスク端末

これまで市独自で庁舎内に設置していた証明書の自動交付機について、マイナンバーカードに対応したキオスク端末に入れ替え、マイナンバーカードの利用促進を図ります。

【スケジュール】

R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
検討・実施				

【事業目標】

- ・マイナンバーカードの普及を図るため、交付体制の整備やPR、カードで利用できるサービスなど普及に向けた取り組みを継続的に検討・実施します。

3 ICTサービスの安定的な運用と利用の促進

各種サービスについて引き続き実施するとともに、安定的な運用と利用の促進を図ります。

(1) 公共施設予約

本市の公共施設予約システムは、平成27年3月より利用状況が確認できる公共施設予約サイトを立ち上げ、同年10月からは予約機能を追加し運用しています。

市民アンケートでは、システムの認知度が低いことから、利用の周知を図るとともに、予約できる施設数の増加を目指します。

(2) 電子申告

地方税の申告については、地方税共同機構が共同で運営する「地方税ポータルシステム（eL T a x）」において、電子申告が可能となっています。

電子的な手続きが増えることで、窓口の混雑緩和にも繋がることから、さらなる利用拡大に向けた取り組みを行います。

(3) 申請様式ダウンロード

各種申請書の様式は、現在、市公式ホームページの担当部署のページからダウンロードできるものと、電子申請システムからダウンロードできるものに分かれていることから表示方法を統一し、より分かりやすい掲載方法を検討します。

(4) 図書館蔵書検索・予約

図書館が所蔵している本の予約や現在の自分の貸出・予約資料の確認、予約した資料が用意できた際のお知らせなど、インターネットによるサービスを提供しておりますので、これらサービスを引き続き提供します。

(5) 証明書コンビニ交付

マイナンバーカードを活用した証明書のコンビニ交付については、現在、住民票の写し、印鑑登録証明書、所得証明書、住民税決定通知書を取り扱っていますので、さらなる利便性向上を図るため、発行できる証明書の追加を検討するとともに、安定的な運用を行います。

(6) 暮らしに役立つアプリ等の提供

【すくすくナビ】

予防接種スケジュールを管理できる「とち介の予防接種ナビ」の機能を拡充し、お子さんの健診の結果や成長の記録が入力できるサービスを提供するとともに、多言語への対応を図り、増加している外国籍の方の子育てを支援します。

【集団検診予約サイト】

市で実施している集団検診の案内に予約用IDやQRコードを記載し、インターネットから健診の予約ができるシステムの安定的な運用を行います。

【ごみ分別アプリ】

ごみと資源の収集日カレンダーやごみと資源の分け方、出し方などが、スマートフォンやタブレットで確認できるごみ分別アプリの安定的な運用を行います。

(7) 公共施設等のWi-Fi環境整備

公共施設や観光施設におけるWi-Fi環境の整備を進めることで、市民の日常生活での活用に加え、本市に来訪する観光客の利便性の向上を図ります。

また、安全なWi-Fiの提供のため、国の定める無線LAN(Wi-Fi)のセキュリティに関するガイドライン「Wi-Fi提供者向けセキュリティ対策の手引き」を基に、利用者情報の確認や認証の仕組みなど、必要なセキュリティ対策を施したサービスの提供を進めます。

(8) 市条例・例規検索

市ホームページに掲載している市の例規集を閲覧できるシステムについて、引き続き安定的な運用に努めます。

【スケジュール】

R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
運用				

【事業目標】

- ・各システムの認知率の向上と、利用促進を図ります。
- ・長時間のシステム停止が起こらないよう、運用事業者と共にシステムを管理します。

長時間停止の発生件数 現状(R1)：0件 → 目標(R7)：0件

第2節 【基本目標2】 市民と行政の情報共有

1 情報共有の推進

(1) SNSの活用

年代や性別などによりインターネットやテレビ、新聞といった情報の入手方法に違いが見られますが、登録した利用者同士がインターネットを介して交流するSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）という1つのジャンル内においても、年代や性別により利用するSNSの種類に違いがあり、情報発信手段の多様化が重要となります。

そのため、複数のSNSを活用し、情報提供や情報交換といった市民と行政の情報共有化を進めます。

【スケジュール】

R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
運用・拡充				

【事業目標】

- SNSのフォロワー数

現状(R1)：Twitter 8,499人 → 目標(R7)：SNS 延べ 20,000人
Facebook 5,096人

2 市有情報の発信

(1) オープンデータの取り組み

多種多様な情報を相互に連携させ新たな価値を生み出すため、官民データ活用推進基本法に基づき、自治体が保有するデータについて容易に利用できるよう、オープンデータの取り組みを行います。

また、公開するデータを順次拡大していきます。

【スケジュール】

R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
運用・拡充				

【事業目標】

- ・公開するオープンデータの種類の増加を目指します。

オープンデータ種類 現状(R1)：0種類 → 目標(R7)：10種類

(2) 市公式ホームページ（ウェブサイト）の運用

市公式ホームページは、本市の情報を得るためのインターネット上の入口となりますので、必要な情報を効率的に入手できるよう、サブサイトも含めて分かりやすく、使いやすいページ作りに努めます。

また、インターネット上の行政サービスへのアクセスのしやすさや、情報通信機器の操作が難しい方でも利用しやすいウェブサイトを目指し、ウェブアクセシビリティに配慮します。

【スケジュール】

R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
運用				

【事業目標】

- ・より利用しやすいウェブサイトを目指します。

アクセス数 現状(R1)：224 万件 → 目標(R7)：200 万件

※現状(R1)は、令和元年東日本台風の影響によりアクセス数が増加

3 市民からの意見集約

(1) パブリックコメント制度の充実

各種計画などの策定については、市民の皆さまから広く意見をお聞きするためパブリックコメント制度により計画などの案を公表し、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ページを設け、パブリックコメント制度の解説や、意見募集中の案件一覧など掲載しています。

これまでの意見募集の方法は紙の募集が主流ですが、今後は電子申請システムも併せて活用し、幅広い手段による実施を進めます。

(2) 市政メール

市では市民協働の実現を目指すため、さまざまな広聴活動に努めていますが、その一環として市公式ホームページからメールにより市政への意見や提案を受け付け、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。

今後においても、市政運営の参考とするため、市政メールの運用を継続して実施します。

【スケジュール】

R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
運用・検討				

【事業目標】

- ・引き続き市民の皆さまからの意見の集約を行うとともに、新たな手段を検討します。

4 安定的な情報提供サービスの維持

各種の情報発信サービスについて引き続き実施するとともに、情報の質、量の改善を行い、安定的なサービスの維持に努めます。

(1) 行政情報の提供

- ・ 市議会会議録の検索や閲覧
- ・ 動画による市議会ライブ中継
- ・ 市が保有する地図情報のインターネット公開

(2) 生活や観光情報の提供

- ・ 防災、防犯情報の配信
- ・ 休日当番医など救急診療情報や健康・医療に関する情報
- ・ 講座情報の提供など生涯学習の支援
- ・ 国際交流の支援、災害などの多言語による情報提供
- ・ NPOやボランティア活動の情報提供
- ・ ニーズを踏まえた地域の特色や観光情報の提供
- ・ 空き家や空き地情報の提供
- ・ ふれあいバス（市営バス）の運行状況

【スケジュール】

R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
運用				

【事業目標】

- ・ 認知率の向上と利用促進を図ります。

認知率 現状(R1)：33% → 目標(R7)：50%

第3節 【基本目標3】 行政運営の効率化

1 新しい技術による業務改革の推進

(1) RPAとAI-OCRによる業務の効率化

これまでOCR（光学式文字読取装置）は、読取の精度が低く、業務に利用することが難しい状況でしたが、AI技術の進展により読取精度が向上していることから、業務の効率化を図るため導入を進めます。

また、RPAについては令和元年度に実証実験を行い、その有効性を確認したところでありますので、AI-OCRとRPAを組み合わせ、自動化適用業務を増やし、働き方改革に向けたさらなる業務の改善を図ります。

【スケジュール】

R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
導入	運用・拡充			

【事業目標】

- ・ AI-OCRとRPAの導入を進め業務効率化を図ります。
 適用業務数 現状(R1)：0種類 → 目標(R7)：10種類
 削減時間数 現状(R1)：0時間 → 目標(R7)：430時間

2 ペーパーレス化

(1) 電子決裁

現在の紙を原本とする情報の管理では、紙に印刷する経費と印刷に係る人件費に加え、紙を保管するための場所を確保するための費用がかかります。

そのため、コンピュータ上で電子データ化された文書を用いた決裁処理などを行う電子決裁について、将来的な文書の電子化に向け導入を検討します。

(2) 電子文書管理

電子決裁と併せて、ペーパーレス化には電子文書を管理するシステムの構築が必要となることから、システムの導入を検討します。

(3) 電子出退勤管理

出勤・退勤や時間外勤務など出退勤管理について、紙ベースでの管理から電子化への移行を検討します。

【スケジュール】

R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
検討		導入	運用	

【事業目標】

- 電子決裁、電子文書管理、就業管理の導入に向けた検討、取り組みを実施します。

電子化実施業務数 現状(R1)：0業務 → 目標(R7)：3業務

3 テレワークへの対応・業務の効率化

(1) テレワーク・庁内情報の共有

新型コロナウイルス感染症対策として、テレワークの必要性が高まっているところであり、執務場所を問わず職員間の情報共有を図ることができるよう、グループウェア（P39 参照）の機能を拡充するなど、個人情報の保護や情報セキュリティを確保しながら、テレワーク環境の構築を検討します。

(2) Web会議

移動時間の短縮と執務場所を問わない会議を実現する、インターネットによるWeb会議を導入し、活用を進めます。

【スケジュール】

R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
普及・検討				

【事業目標】

- ・テレワークやWeb会議の定着に向けた取り組みを継続的に実施します。

4 管理の省力化・コストの削減

(1) クラウドサービス

これまでに導入した各種の業務システムは、本市の事務内容に合うようシステムの機能改修（カスタマイズ）を行うとともに、データを保存する大容量の機器を庁舎内に設置する方式により構築してきました。

しかしながら、限られた財源で各種業務システムを維持していくためには、独自のシステムの機能改修を極力減らし、導入や運用にかかるコストを削減する必要があります。

また、国においても情報システムの整備にあたってはクラウドサービスの利用を第一候補とする方針を掲げていることから、今後システム導入については、クラウドサービスの利用を進めます。

(2) システムの共同利用

地方自治体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより経費の削減や住民サービスの向上を図れるよう、国では、他市町村と共同利用する「自治体クラウド」の導入を進めています。

本市においても自治体クラウドの導入に向け、その有効性について検討していきます。

【スケジュール】

R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
検討	導入・運用			

【事業目標】

- 自治体クラウドの導入を検討します。

自治体クラウドシステム数

現状(R1)：0種類 → 目標(R7)：1種類

5 内部システムの運用管理

これまで行ってきた各種システムの運用について、機能の改善やデータの拡充を進めるとともに、引き続き安定的な運用を図ります。

(1) 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）

平成27年度にスタートしたマイナンバー制度は、住民の利便性の向上や、行政の効率化、公平・公正な社会を実現するため、様々な機関に存在する個人の情報を関連付けるもので、個人情報などの保護を図るため、制度面やシステム面での厳格な情報セキュリティを確保しながら、安定した運用を図ります。

(2) 総合行政ネットワーク（L GWAN）

L GWANとは、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、国のネットワークにも接続しています。

行政専用の閉ざされたネットワークで情報のやり取りを行うため、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ており、今後もその重要性は更に高まることとなりますので、高度なセキュリティを確保し、利用業務の拡大を図りながら安定的な運用を図ります。

(3) 住民情報・税情報等システム

住民情報・税情報等システムは、従来から安定稼働とセキュリティの確保を重視し、運用してきました。

マイナンバー制度に密接に関与するシステムでありますので、今後においても情報セキュリティを重視する姿勢を堅持し運用してまいります。

(4) 財務会計システム

平成 24 年に、行政評価や事業の実施計画と予算を結び付けることで、事業の実効性を高めるようシステムを改修しました。

今後も、適切な財務書類の有効活用や業務効率化を実現できるよう、機能の改善を行いながらシステムの安定稼働に努めます。

(5) グループウェア

グループウェアとは、職員間の連絡や事務の効率化を図るため、電子メール、庁内連絡機能、会議室等予約、スケジュール管理など統合的に利用できるシステムで、庁舎内のLANを活用し運用しています。

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 年度に現行のグループウェアに更新しました。

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、さらなる事務の効率化に努めます。

(6) 統合型地理情報システム（GIS：Geographic Information System）

都市計画図や道路台帳地図など、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、これらの地図情報の連携を図り、1つの地図用システムで利用する統合型地理情報システムを令和元年度に導入し、業務の改善を図りました。

今後は、掲載情報の充実を図りながら、個人情報を含まない公開可能な地図情報のインターネット上での公開を進め、情報提供手段として活用します。

(7) 電子入札

建設工事や物品購入等の入札については、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 年度に電子入札システムを導入し、順次適用範囲を拡大してきました。

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、検索も可能になりました。

今後も、電子入札システムの適正かつ安定的な運用を行います。

【スケジュール】

R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
運用・拡充				

【事業目標】

- ・長時間のシステム停止が起こらないよう管理します。

長時間停止の発生件数 現状(R1)：0件 → 目標(R7)：0件

第4節 【基本目標4】安全・安心な環境整備

1 安心して生活できるための情報化

(1) 災害への対策

大規模災害などの緊急時に対応するため、市公式ホームページやケーブルテレビ、コミュニティFM（FMくらら）など各種媒体を活用した、情報発信手段を構築していますが、引き続き、情報発信手段の多様化に努めます。

また、令和元年東日本台風（台風第19号）により甚大な被害が発生したことから、「大容量」、「低遅延」及び「多数同時接続」の特長を持ち、防災分野においても活用が期待される5G（第5世代移動通信システム）を用いた、効率的な防災・減災の仕組みを検討します。

(2) 防犯

不審者情報など犯罪情報については、栃木県警察から地域安全情報メールが配信されていますので、市でも引き続き利用を呼び掛けていきます。

また、近年は、ICTを利用したサイバー犯罪が増えていることから、このような犯罪に巻き込まれないよう啓発を行うとともに、警察など関係機関との連携に努めます。

【スケジュール】

R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
実施				

【事業目標】

- ・安全安心な生活情報の提供を継続的に実施します。

2 情報を安全に管理するための環境整備

(1) 情報セキュリティ対策

総務省の指針に基づき、インターネットに接続するコンピュータと、個人情報を取り扱うコンピュータのネットワークを分離し、情報セキュリティの確保に努めています。

セキュリティ上の問題が発生した時など、不測の事態に備えて対応できるようマニュアルの整備や定期的な見直し、緊急時の対応訓練を行います。

(2) クラウドを利用したデータ管理

庁舎が火災や災害などにより設置しているコンピュータが損傷を受けるとデータを失う可能性があるため、一部のシステムでは施設や設備などセキュリティに優れた外部のデータセンターを活用し、クラウドによりデータの安全性を確保しています。

また、重要な情報を取り扱う業務については、行政専用の閉ざされたネットワークであるLGWAN上のクラウドを活用し情報セキュリティ対策に努めます。

【スケジュール】

R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
検討・拡充				

【事業目標】

- ・情報セキュリティを確保しながら、LGWANクラウド化によるデータ管理を進めます。

LGWANクラウド数 現状 (R1) : 3種類 → R7 : 5種類

3 デジタルデバインド対策

(1) 相手方に応じた情報の提供

情報化が進むことで、市民生活が大きく変わり利便性の向上をもたらしますが、一方では、情報通信技術を利用できる人と、そうでない人との間に格差が生じるデジタルデバインド（情報格差）が問題となります。

市民アンケートでも、このデジタルデバインドを懸念する声が多く聞かれたことから、情報化を進めるにあたってはデジタルデバインドに配慮し、対象者に合った情報提供方法を検討します。

また、従来からの情報伝達手段も考慮しながら、デジタルデバインドの解消に取り組んでいきます。

(2) ケーブルテレビの活用

パソコンやタブレット、スマートフォンなど情報通信機器の難しい操作を行うことなくインターネットの閲覧や、地域に密着した独自の情報を伝えるケーブルテレビの特徴を生かし、引き続き、議会中継や行政・生活情報の提供のほか、防災や緊急時の災害情報を提供することで、デジタルデバインドへの対策を実施します。

【スケジュール】

R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
確保・検討				

【事業目標】

- ・ 多様な情報提供方法の評価、確保、検討を進めます。

第4章 計画の推進に向けて

第1節 推進体制

情報化の推進組織として設置されている「栃木市市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を推進する担当部署として、情報システム課がその役割を果たします。

栃木市市内情報化推進委員会（令和2年度委員）

委員長：副市長

副委員長：総務部長

委員：総合政策部長、総合政策部副部長、危機管理監、
総務部副部長、財務部長、財務部副部長、生活環境部長、
保健福祉部長、こども未来部長、産業振興部長、建設部長、
都市整備部長、会計管理者、議会事務局長、上下水道局長、
消防長、教育部長、生涯学習部長、
監査委員事務局長、農業委員会事務局長

事務局：総務部情報システム課

第2節 情報社会の醸成

1 市民のICT利用機会の充実、デジタル化・オンライン化の加速

本市のインターネットの普及率は全国と比較した場合、低い状況にあります。5年前からは着実に利用が増えています。

また、安全にインターネットを利用するため、市では平成26年度から消費生活センターの相談員が小学校、中学校、高等学校などで出前講座を行い、スマートフォンやインターネットの注意点などの講座を行っています。

これまでインターネットを利用していない方でも、1人でも多くの方がICTの恩恵を受けられるよう、また、少しでも情報化の利便性に触れていただくことで、今後の普及につなげるよう、公共施設などで身近に情報通信機器に触れる機会を増やしていきます。

また、新型コロナウイルス感染症による緊急事態下において、我が国のデジタル対応についての課題が明らかとなりました。対面でのやりとりを必要としないデジタル社会の構築が、生活の利便性の向上だけでなく、緊急時への対応の観点からも重要であることが確認されました。社会的距離を確保しながら、仕事、学び、くらしを継続可能としなければなりません。くらしの中の様々な仕組みや手続きのデジタル化・オンライン化を加速することで、利便性が高く、かつ、様々な危機にも順応性の高い社会構造への転換を目指します。

2 子どもたちへの情報教育

高度化する情報化社会を生きる子どもたちは、ICTを基盤とした技術の効果的な活用が求められているため、国が示すGIGAスクール構想に基づき整備した1人1台の端末と、高速大容量の通信ネットワークを活用し、グローバル教育などを推進していきます。

また、主体的に情報を選択・活用できる能力や情報処理能力、情報モラル等の情報活用能力を育成するため、平成30年3月に策定した「栃木市教育計画（後期計画）」及び令和2年7月に策定した「栃木市学校ICT環境基盤整備計画」に基づき、教職員のICT活用能力の向上と情報機器を活用した授業の充実に努めながら、コンピュータへの興味・関心を高めて、発達の段階に即した学習を推進します。

3 市職員の育成

限られた人材・資源での生産性向上に向けて、行政事務に新しい技術を取り入れる必要があるため、情報化に必要な知識や技術を職員が習得する必要があります。

また、情報化の知識のみではなく、情報を多くの人に伝える情報発信スキルの向上や、個人情報保護や情報セキュリティに関する知識も重要となっています。

そのために必要となる研修や自己研鑽のためのツールとして、ICT人材育成のための派遣研修や、オンライン・eラーニング研修、研修資材の改良など充実を図るとともに、実務にICTを活用できるようRPAなど業務改善を図るためのシステム研修についても積極的に実施します。

資 料

1 栃木市情報化計画に関する懇談会

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

(設置)

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

(構成)

第2条 懇談会は、10人以内の参加者をもって構成する。

2 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 懇談会の参加者として依頼する期間は、依頼の日から令和3年3月31日までとする。

(座長及び副座長)

第4条 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、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 懇談会の庶務は、総務部情報システム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、令和3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
渡辺 裕	宇都宮大学大学院 客員教授 情報システム科学専攻
渡辺 真希	社会福祉法人 栃木市社会福祉協議会
佐山 雄軌	一般社団法人 栃木青年会議所 副理事長
布川 嘉英	下都賀小学校教育研究会 情報メディア部会長 真名子小学校 校長
飯村 晃 (令和元年度)	栃木警察署 生活安全課長
郷間 貴臣 (令和2年度)	
葛生 寛征 (令和元年度)	ケーブルテレビ株式会社 技術部
日里 友幸 (令和2年度)	
阿部 昌美	公募者
松本 真由美	栃木中央地域会議 委員 栃木市子ども・子育て会議 委員

※敬称略

2 栃本市情報化計画策定に関する市民アンケート

栃本市情報化計画の策定に当たり、本市の情報化の現状と市民ニーズを把握するとともに、情報化の方向性について検討するため、市民アンケートを行いました。

(1) 調査対象

令和2年1月末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1,400人を受作為に抽出しました。

(2) 調査期間

令和2年2月17日（月）～3月18日（水）

(3) 調査方法及び回収数

調査票の配布は、郵送により行いました。

また、調査票の回収は、郵送及び電子申請システムにより行いました。

回収数：518人　うち電子データによる回収数：48人
（回収数に占める割合9.3%）

回収率：37%

(4) その他

- ・各グラフ内の「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。

- | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>①特定の条件に当てはまる方（例：インターネットを利用しない方）のみを対象とした場合</p> <p>②無回答の方がいる場合</p> <p>③回答があっても性別や年齢が無回答のため、集計できない場合</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- ・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、少数第2位を四捨五入して表しています。そのため、個々の比率を合計しても100%にならない場合があります。

（5）前回アンケートとの比較

平成27年3月の第1期計画の策定に当たり、市民アンケートを平成26年10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、進展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「70歳以上」としていた階層を、「70～79歳」と「80歳以上」に分けました。〔問1〕
- ②決済手段の多様化及び普及が進むキャッシュレス決済について、動向を把握するための項目を設定しました。〔問4〕
- ③上記のほか、情報化分野における社会情勢や国の施策を考慮しました。

（6）報告書の見方

【質問の趣旨】

その質問を設けた設けた目的や、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27年3月の第1期計画策定の際にも、平成26年10月に15歳以上の市民1,400人を対象とし、アンケートを実施しています。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〕

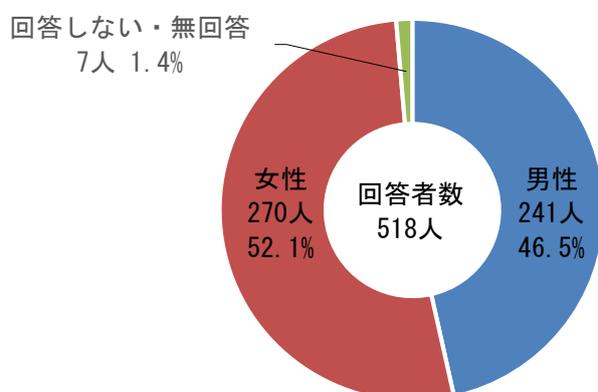
【質問の趣旨】

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】

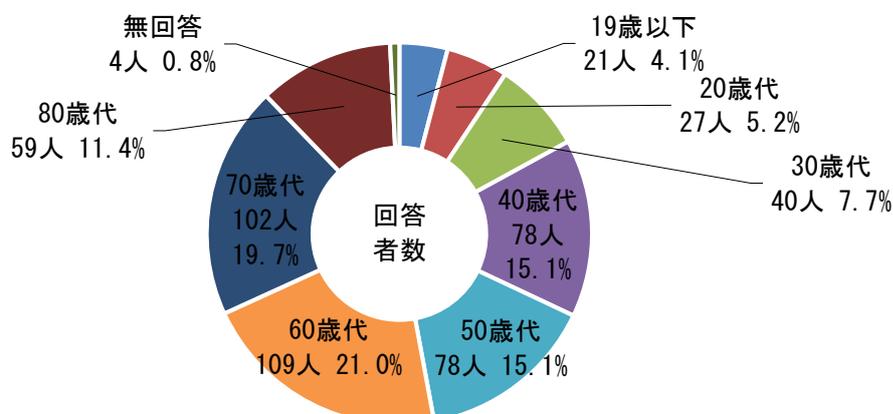
回答者の総数は 518 人で、うち男性は 46.5%（241 人）、女性は 52.1%（270 人）、性別無回答は 1%（5 人）、未回答は 0.4%（2 人）です。

【性別構成】



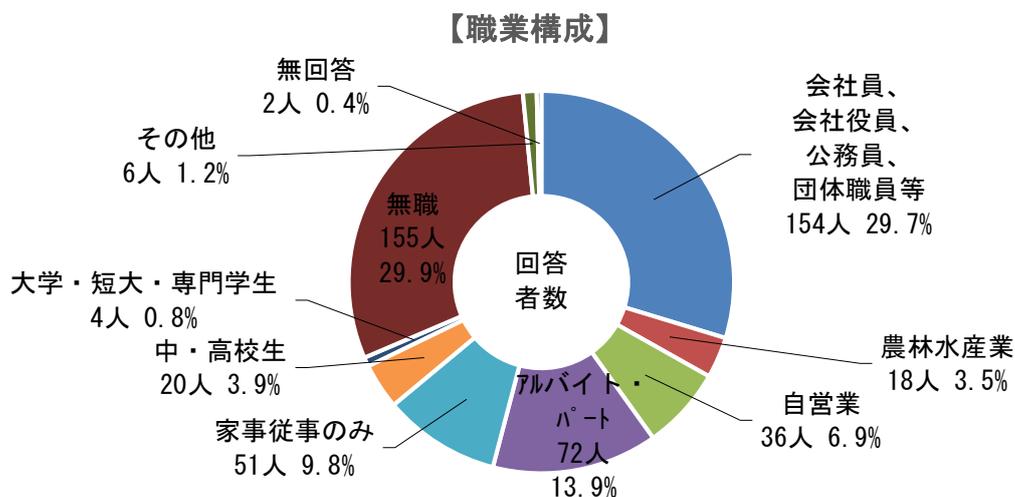
回答者の年代は、「60歳代」が 21.0%（109 人）で最も多く、最も少ないのは、「19歳以下」で 4.1%（21 人）でした。

【年代別構成】



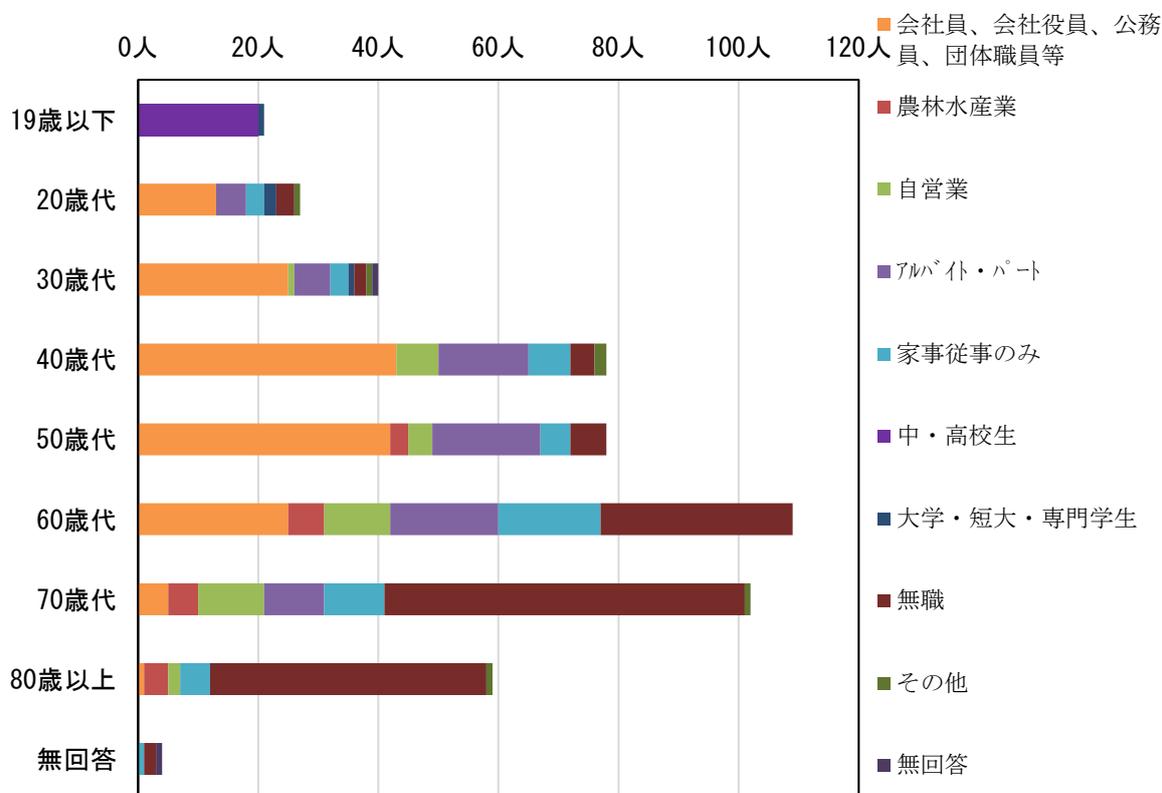
回答者の職業は、「無職」が 29.9%（155 人）で最も多く、次いで「会社員、

会社役員、公務員、団体職員等」が 29.7%（154 人）、「アルバイト・パート」が 13.9%（72 人）となっています。



各年代別に、職業の最も多い回答は、19 歳以下では「中・高校生」、20 歳代から 50 歳代では「会社役員、会社役員、公務員、団体職員等」で、60 歳代以降では「無職」となっています。

【職業構成 年齢階層】



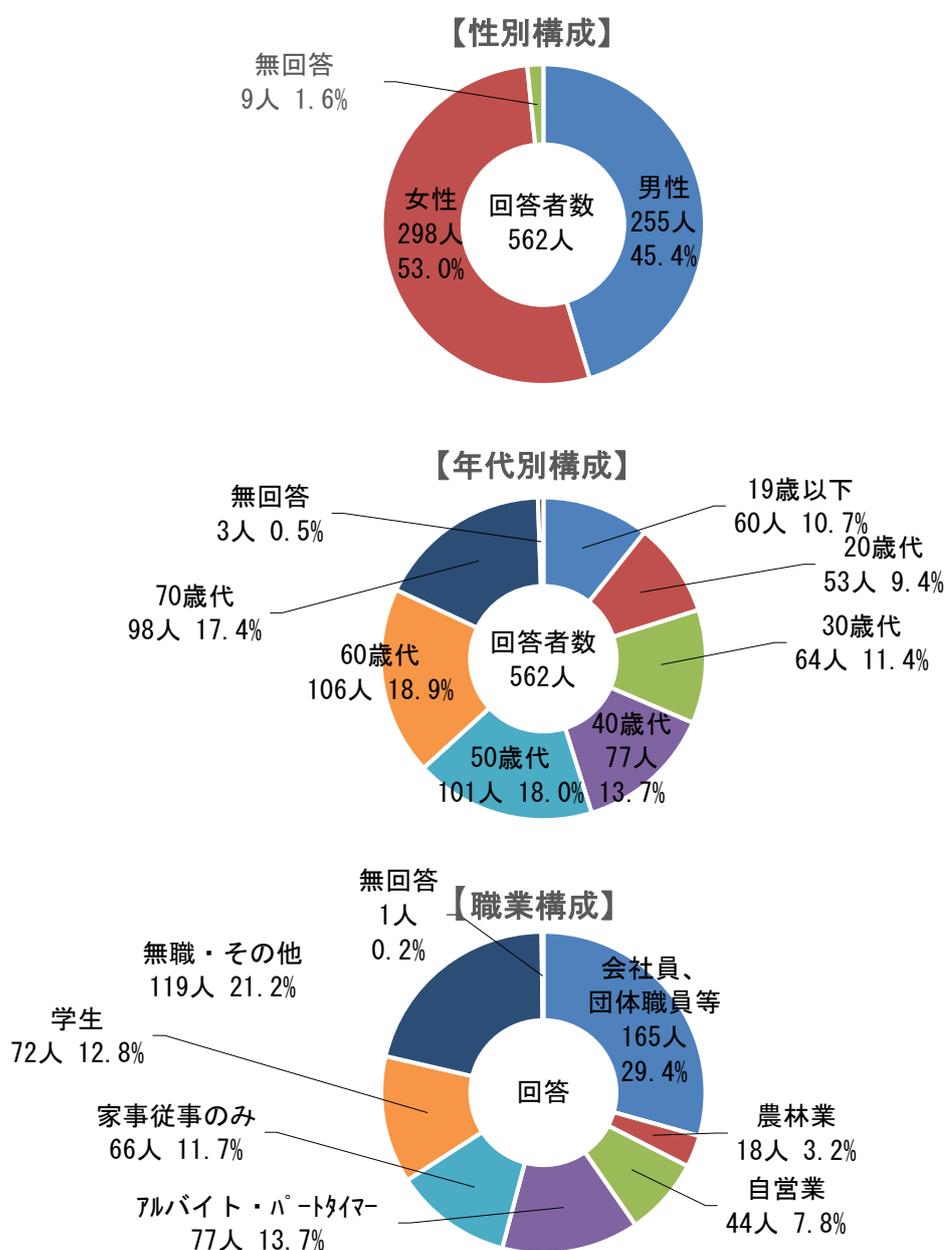
【過去の調査との比較】

対象者は、前回と同数ですが、回収率が約3ポイント減少したため、回答者数が前回と比べ少なくなっています。

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、回答者に占める30歳以下の割合が約15ポイント減少しています。また、職業構成では、学生の割合が減少し、無職・その他の割合が増加しています。

前回の調査との比較には、特に年齢構成による状況も比較しています。

平成26年調査時の回答者属性



2 情報化の現状について

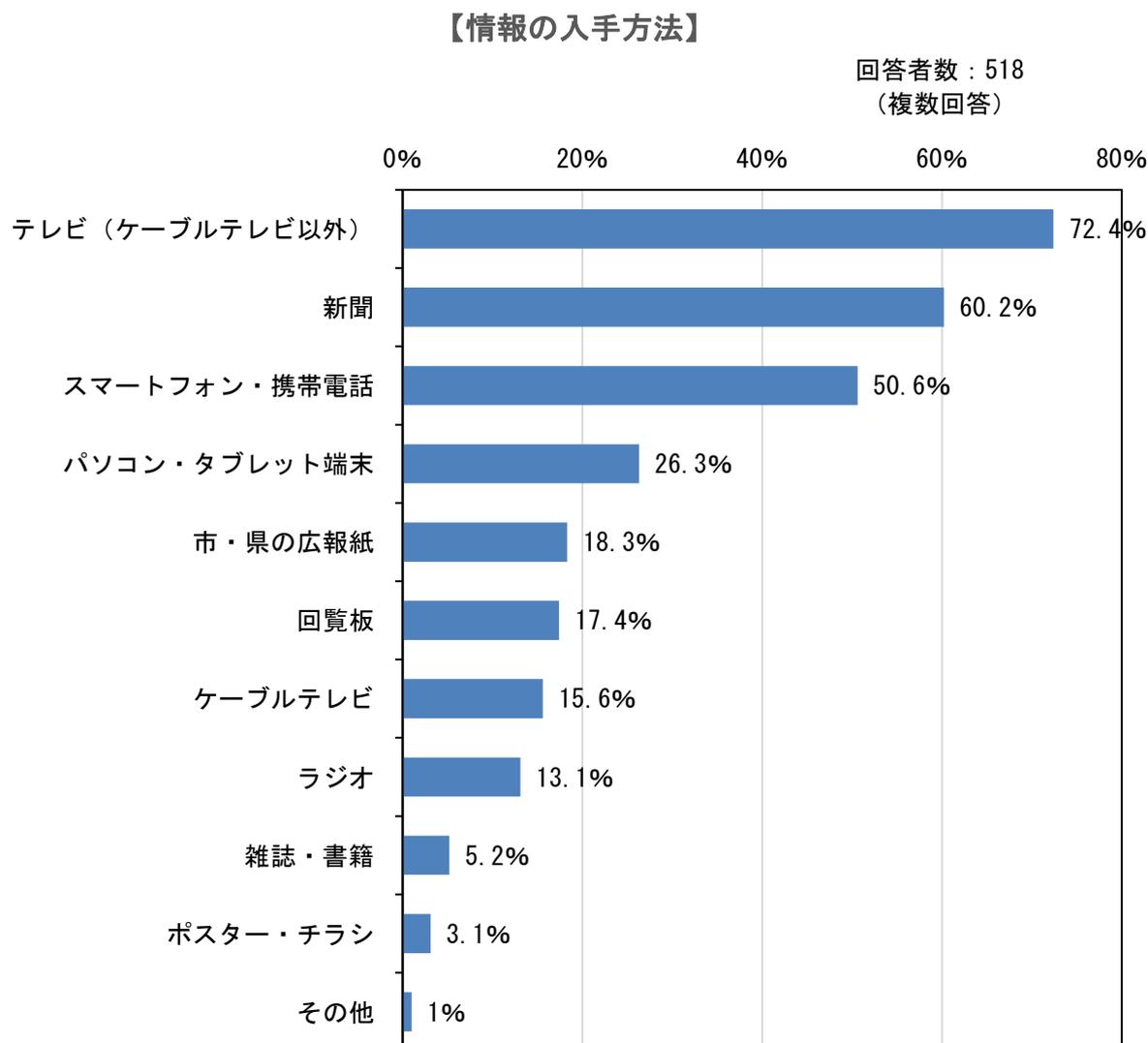
（１）情報の入手方法について〔問２〕

【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】

情報の入手方法は、「テレビ（ケーブルテレビ以外）」が 72.4%（375 人）で最も多く、次いで「新聞」が 60.2%（312 人）、「スマートフォン・携帯電話」が 50.6%（262 人）となっています。



（２）インターネット利用の機器について〔問３（１）〕

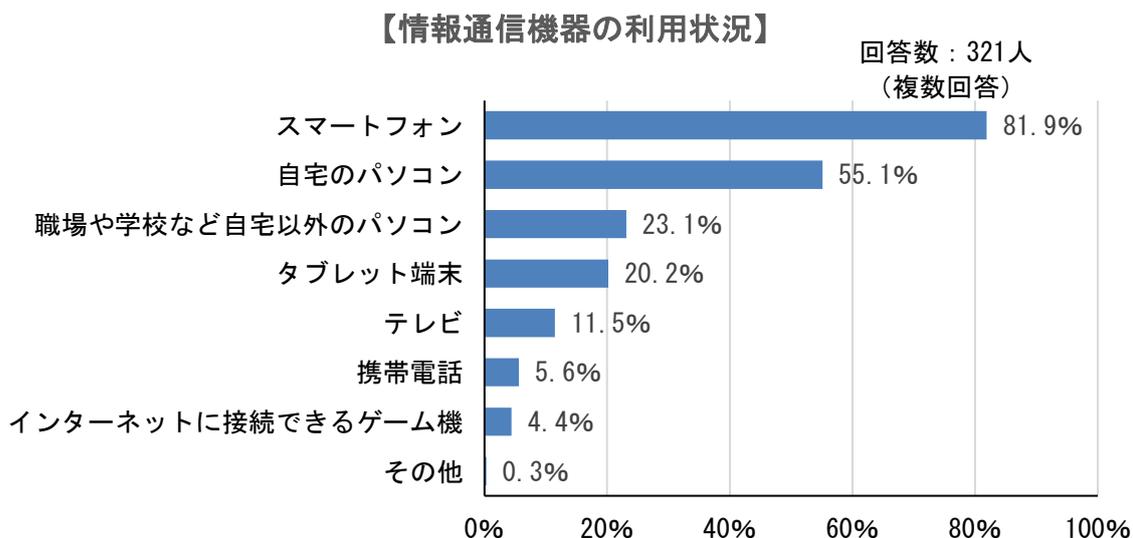
※インターネットを利用している人のみを対象

【質問の趣旨】

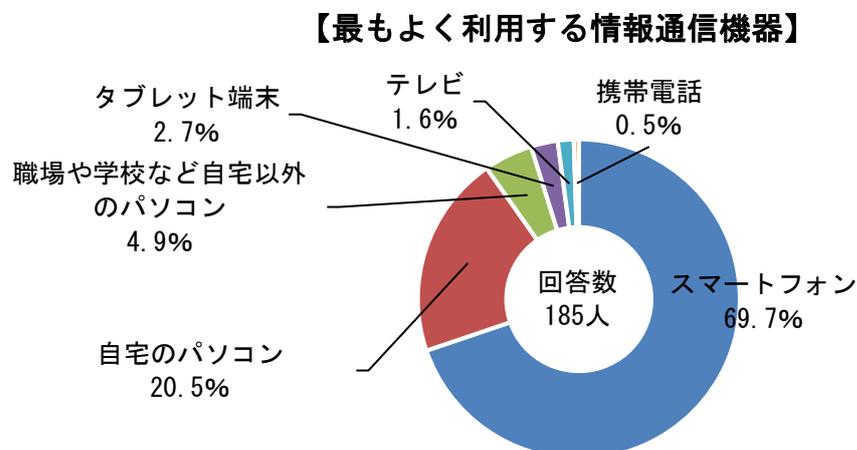
インターネットを利用するにあたって、どのような機器を利用しているのか尋ねています。

【結果と分析】

「スマートフォン」を利用している人が81.9%（263人）と最も多く、次いで「自宅のパソコン」が55.1%（177人）、3番目が「職場や学校など自宅以外のパソコン」で23.1%（74人）となっており、スマートフォンを使ってインターネットを利用している人が非常に多いことがわかります。

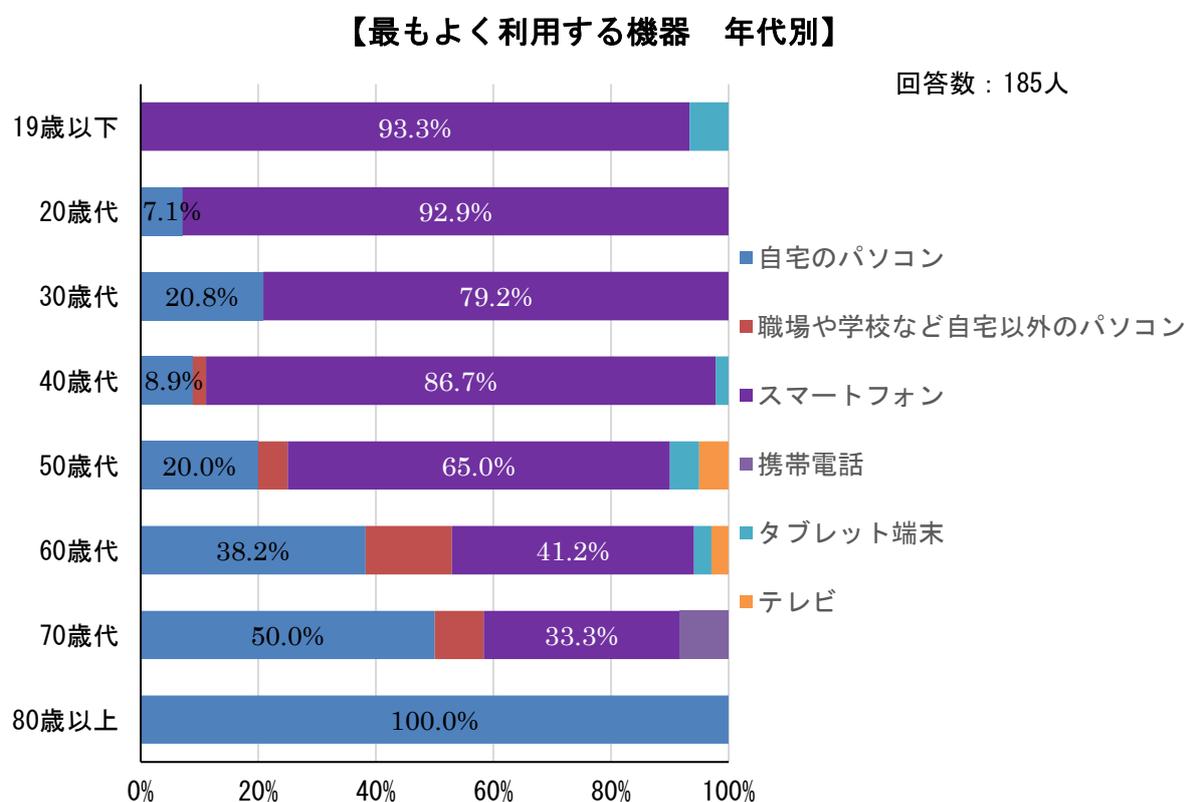


最もよく利用する情報通信機器についても同様に、「スマートフォン」が69.7%（129人）と最も多く、次いで「自宅のパソコン」が20.5%（38人）となっています。



これを年代別に見ると、60歳代以下では「スマートフォン」が最も多くなっていますが、70歳以上では「自宅のパソコン」が多くなっています。

こうしたことから年代が下がるごとに「スマートフォン」を利用する傾向が高くなっていることがわかります。



【過去の調査との比較】

前回の調査において、インターネットを利用する機器は、「自宅のパソコン」が72.8%（260人）で、「スマートフォン」が56.6%（202）人でしたが、今回の調査では、その割合が逆転しており、インターネットを利用する機器がパソコンからスマートフォンへ急速に移行していることがわかります。

また、前回70歳以上ではスマートフォンを最も利用するという人はいませんでしたが、今回70歳代で約3割の人が最も利用すると回答していることから、スマートフォンが急速に普及してきていることが伺えます。

(3) インターネット利用の頻度について〔問3(2)〕

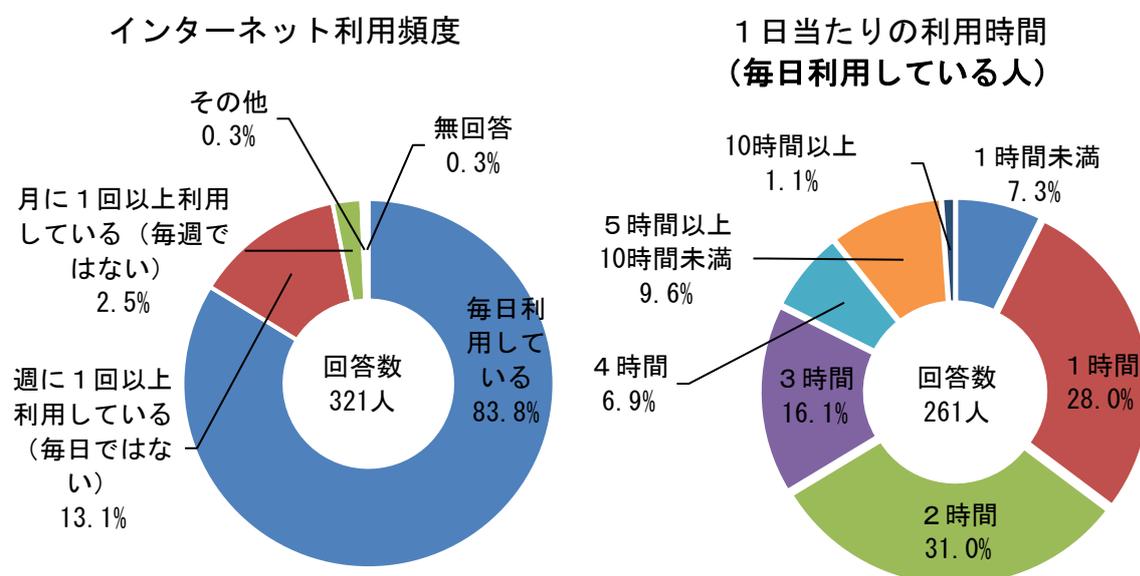
※インターネットを利用している人のみを対象

【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】

「毎日利用している」と回答した人が83.8%（269人）、「週に1回以上利用している」人が13.1%（42人）で、両者を合わせると、96.9%の人が、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。



また、「毎日利用している」人がインターネットを1日当たりに利用する時間は、「2時間」の31%（81人）が最も多く、次に「1時間」が28%（73人）、「3時間」が16.1%（42人）となっています。

【過去の調査との比較】

前回の調査で、週1回以上利用する人は、93.5%（334人）とすでに高い割合でしたが、今回の調査では、さらに割合が増加しています。

また、毎日利用している人は、前回の72.5%から10ポイント以上増加しており、インターネットの利用頻度が高まっていることが伺えます。

(4) 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

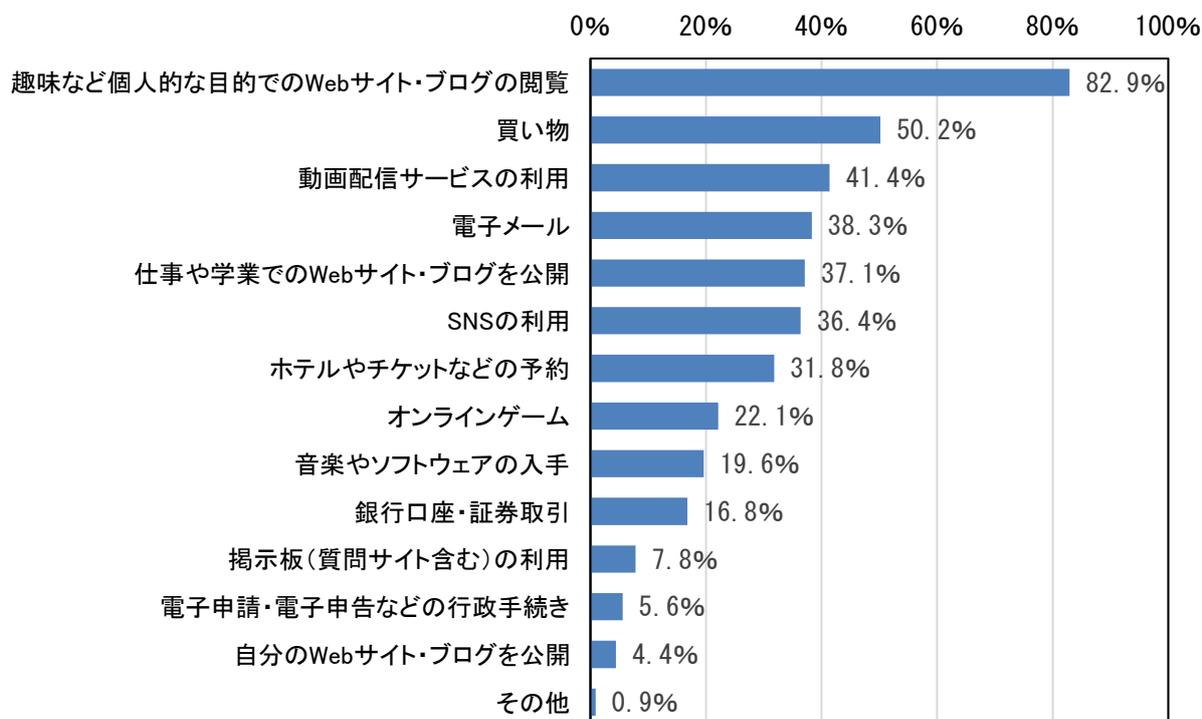
【質問の趣旨】

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】

「趣味など個人的な目的でのWebサイト・ブログの閲覧」が82.9%（266人）と最も多く、次に「買い物」が50.2%（161人）、「動画配信サービスの利用」が41.4%（133人）となっており、「電子メール」38.3%（123人）、「仕事や学業でのWebサイト・ブログを公開」37.1%（119人）、「SNSの利用」36.4%（102人）の3つが、ほぼ同数で続いています。

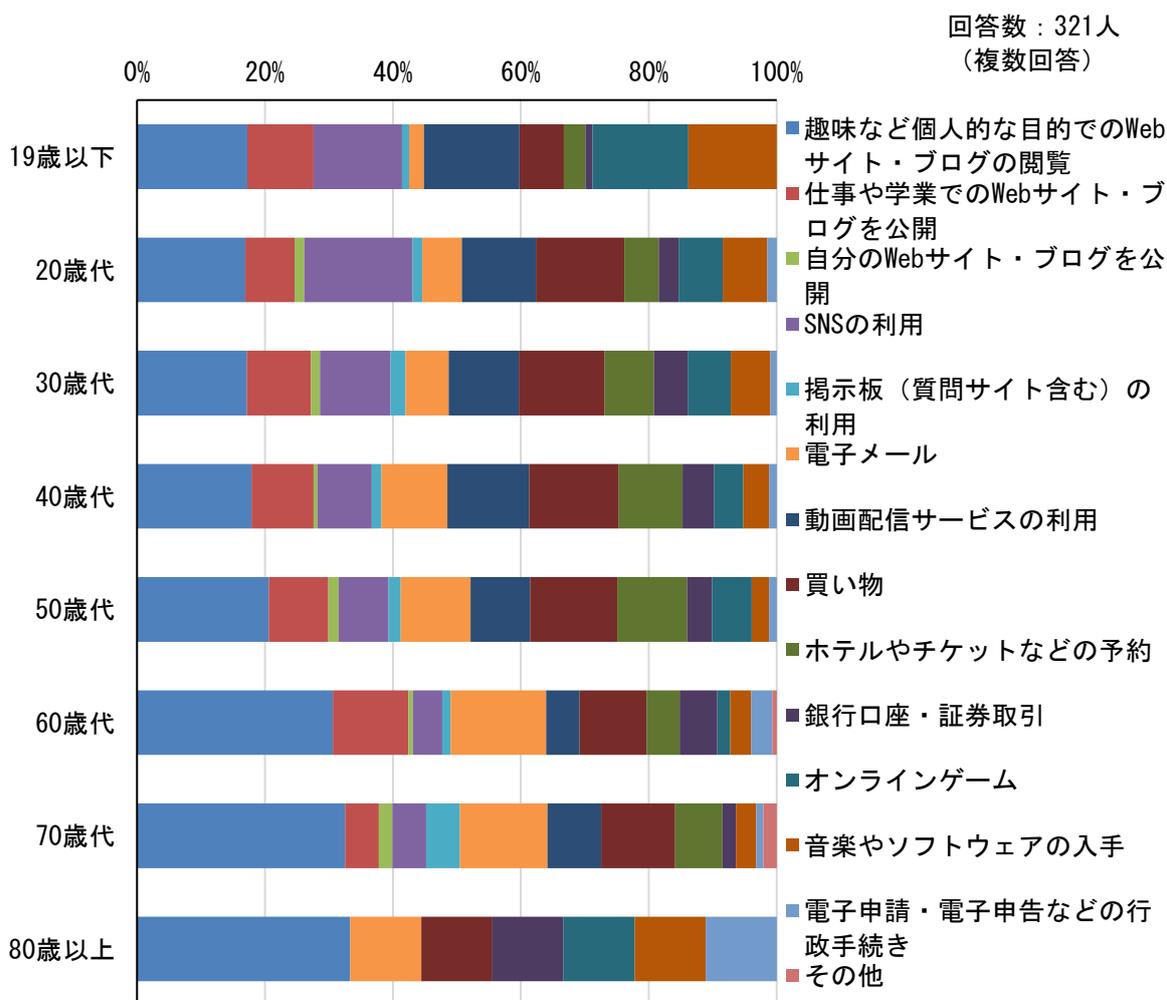
【インターネットの利用目的】

回答数：321人
(複数回答)

年代別に見た場合、特徴的な点として、年齢が低い層は、高い層に比べて「SNSの利用」の割合が高い傾向にあります。

逆に、年齢が高い層は、低い層に比べて「電子メール」の利用割合が高い傾向にあり、コミュニケーションツールの利用形態に世代間の違いがみられます。

【インターネットの利用目的 年齢別グラフ タイトル】



※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

【過去の調査との比較】

「Webサイト・ブログの閲覧」は、前回に比べ13.2ポイント増加していますが、電子メールは15.8ポイント減、掲示板の利用は10.1ポイント減となっています。

一方、「SNSの利用」は、6.7ポイント増加しており、インターネット上におけるコミュニケーション方法に変化が見られます。

(5) インターネット利用における不安について〔問3(5)〕

※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】

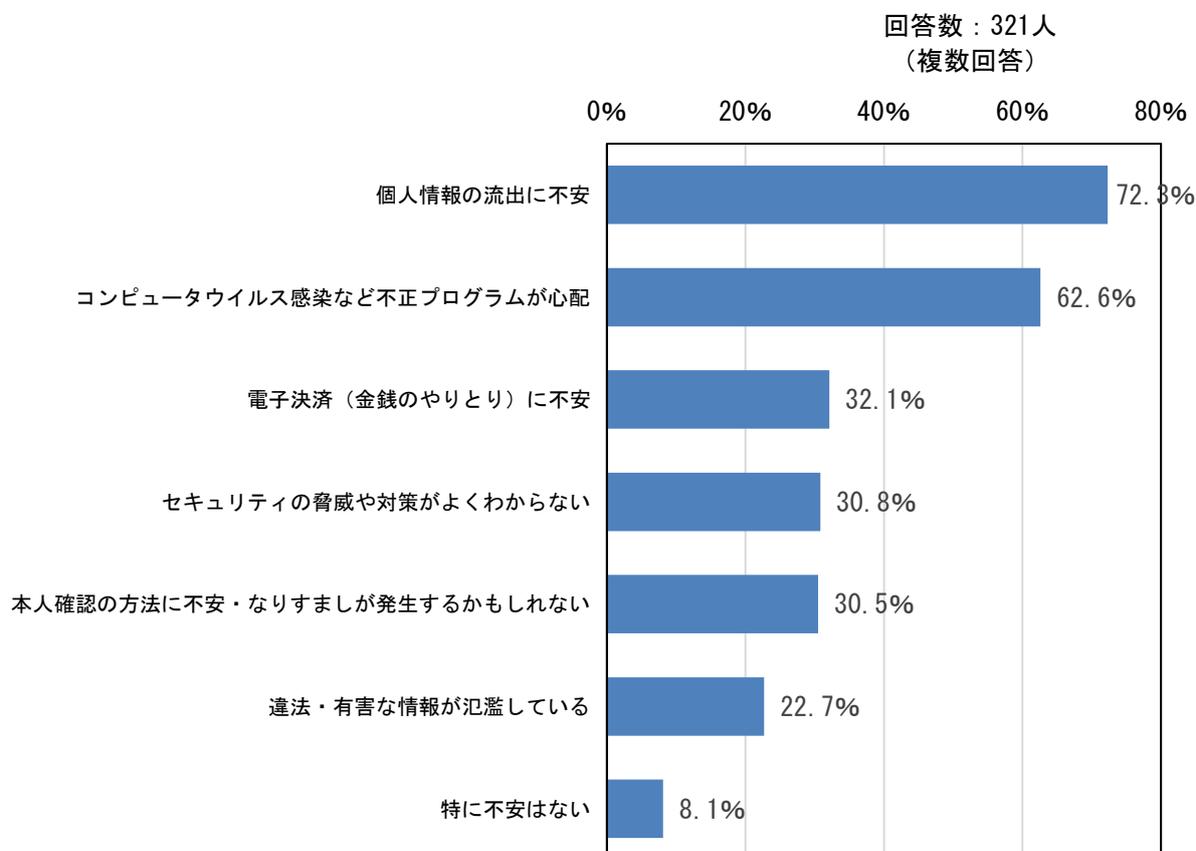
インターネットを利用するうえで、どのような不安を感じているかについて利用している人に尋ねています。

【結果と分析】

最も多い回答は、「個人情報の流出に不安」で72.3%（232人）、次いで「コンピュータウイルス感染など不正プログラムが心配」が62.6%（201人）となっています。

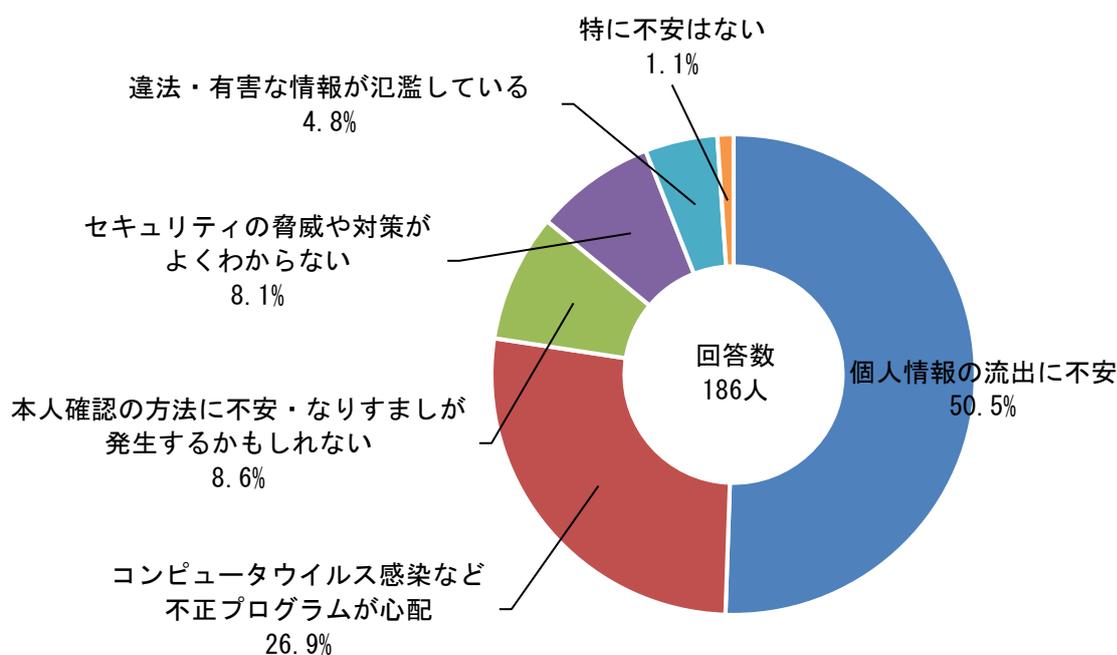
これらの項目は、他の項目に比べ不安を感じている人がかなり多くなっています。

【インターネット利用上の不安】



最も不安に感じることについても、「個人情報の流出に不安」が50.5%（94人）、「コンピュータウイルス感染など不正プログラムが心配」が26.9%（50人）となっており、この2項目で全体の4分の3を占めています。

【インターネット利用で最も不安なこと】



【過去の調査との比較】

前回と比べて、セキュリティ対策への不安が10ポイント程減りましたが、全体的に不安を感じると答えた人が増加傾向にあります。

特に、「個人情報の流出に不安」と答えた人は、前回の45.1%から27ポイント増えており、インターネットにおける個人情報の取扱いに不安を感じている人が急速に増えています。

(6) インターネットを利用していない理由について〔問3-2(6)〕

※インターネットを利用していない人のみを対象

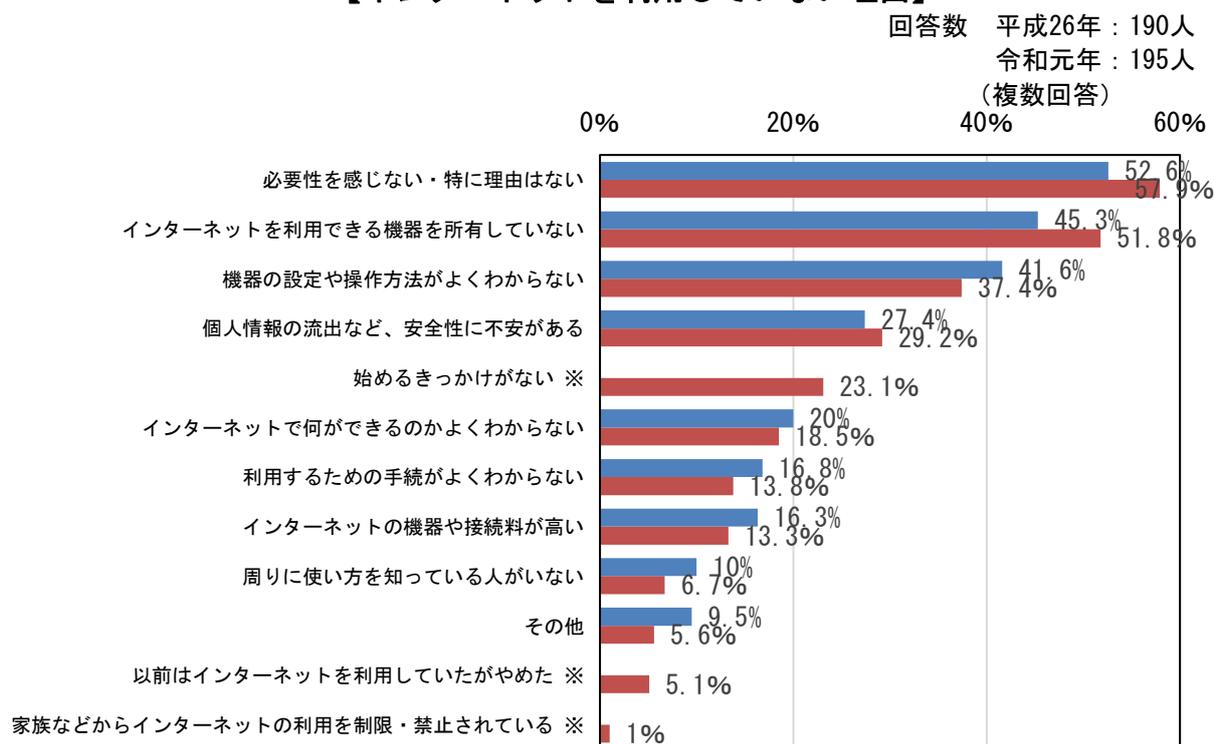
【質問の趣旨】

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・特に理由はない」と回答した人が 57.9% (113 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 51.8% (101 人)、「機器の設定や操作方法がよくわからない」が 37.4% (73 人) となっています。

【インターネットを利用していない理由】



※平成26年調査時には選択肢を設けていない

【過去の調査との比較】

多少の回答率の変化はありますが、全体的な傾向としては大きな変化はなく、インターネットを利用しない理由が固定化しています。

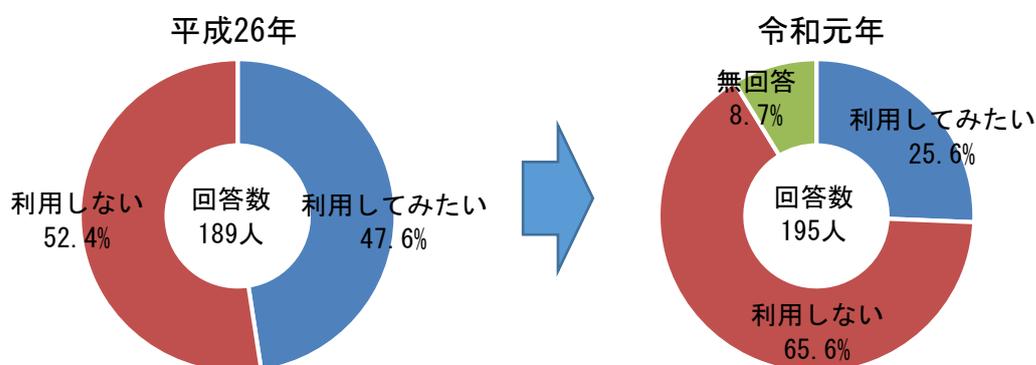
(7) インターネット利用の可能性について〔問3-2(7)〕

【質問の趣旨】

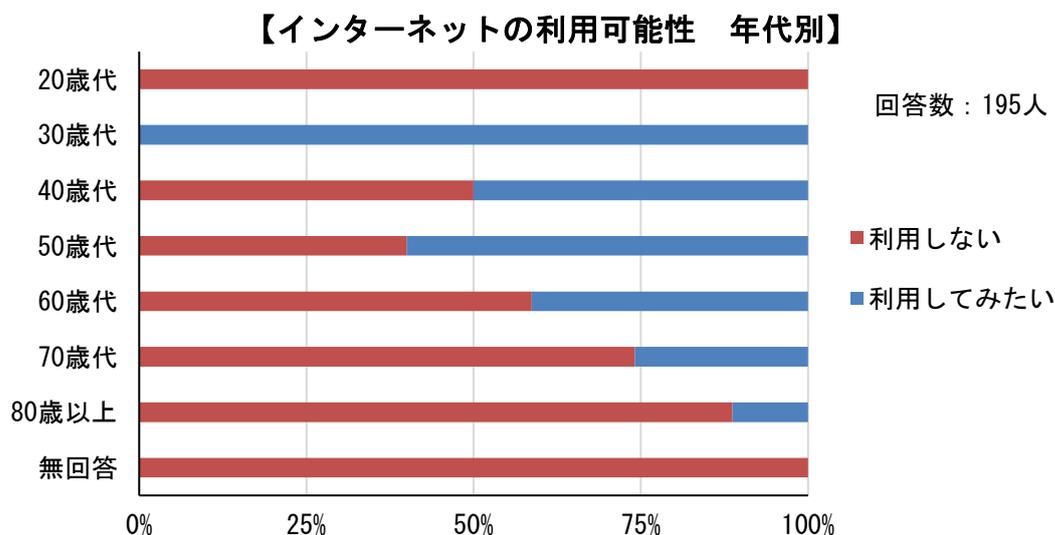
インターネットを利用していない人を対象に、インターネットを利用しない理由であげた問題が解決すれば、インターネットを利用するかを尋ねています。

【結果と分析】

「利用しない」が65.6%(128人)で、「利用してみたい」25.6%(50人)を大きく上回っています。



次に、年代別の回答内容を見ると、20歳代を除き、年代が高くなると「利用しない」の割合が高くなる傾向にあります。



【過去の調査との比較】

前回の調査に比べ、「利用してみたい」が大幅に減少していますが、年代による要因が影響していると考えられます。

(8) キャッシュレス決済の利用について〔問4〕

■ 質問の趣旨

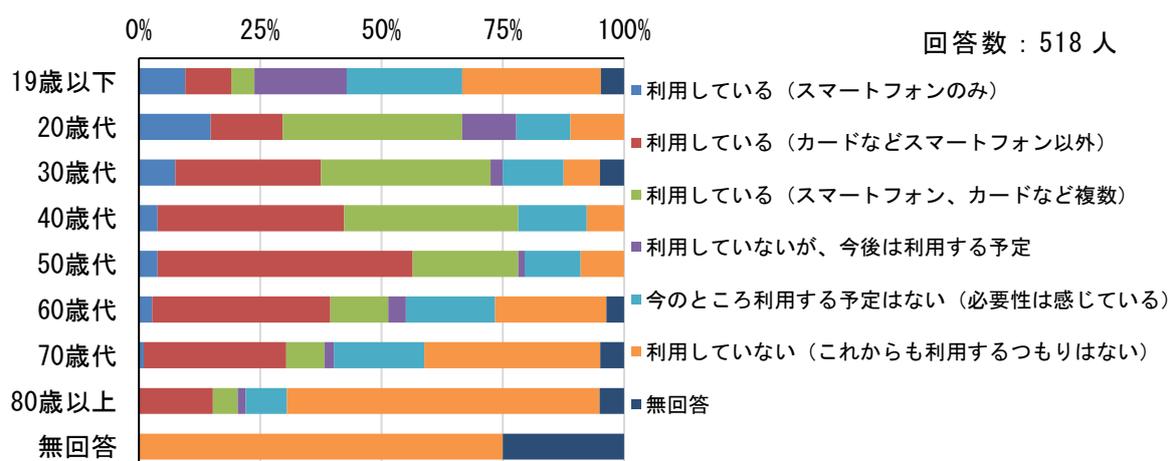
情報化の進展により決済手段の多様化が進んでいることから、キャッシュレス決済を利用しているかを尋ねています。

■ 結果と分析

年代別の利用状況では、20歳代から60歳代まで「利用している」と回答した人が半数を超えています。

また、年代が低くなるほど、スマートフォンを利用している割合が高く、年代が高くなるほど、「利用していない」の割合が高くなっています。

【キャッシュレス決済の利用 年代別】



【過去の調査との比較】

前回は該当する調査がありませんでした。

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5〕

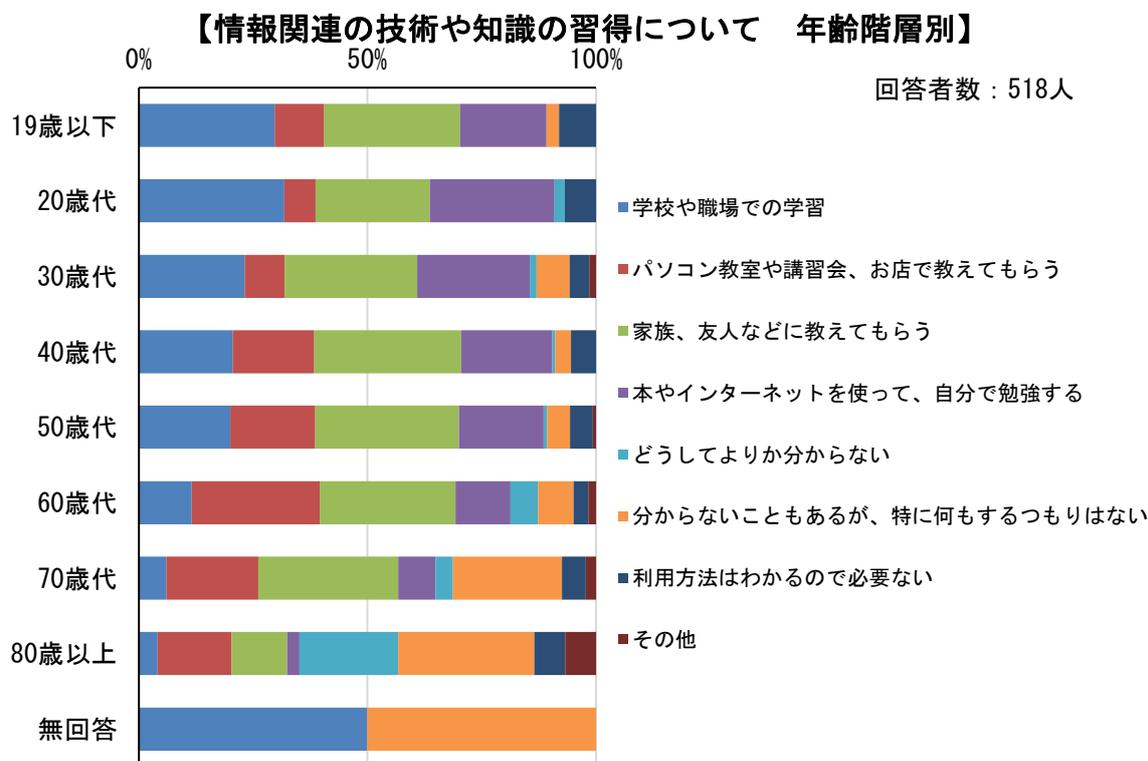
【質問の趣旨】

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う」が45.8%（237人）と最も多く、次いで「パソコン教室や講習会、お店で教えてもらう」が29.9%（155人）、「学校や職場での学習」が25.5%（132人）となっています。

年代別にみると、年代が低い層では「学校や職場での学習」「本やインターネットを使って、自分で勉強する」が多く、年代が高い層では「パソコン教室や講習会、お店で教えてもらう」が多い傾向にあります。また、「分からないこともあるが、特に何もするつもりはない」と回答した人も多くなっています。

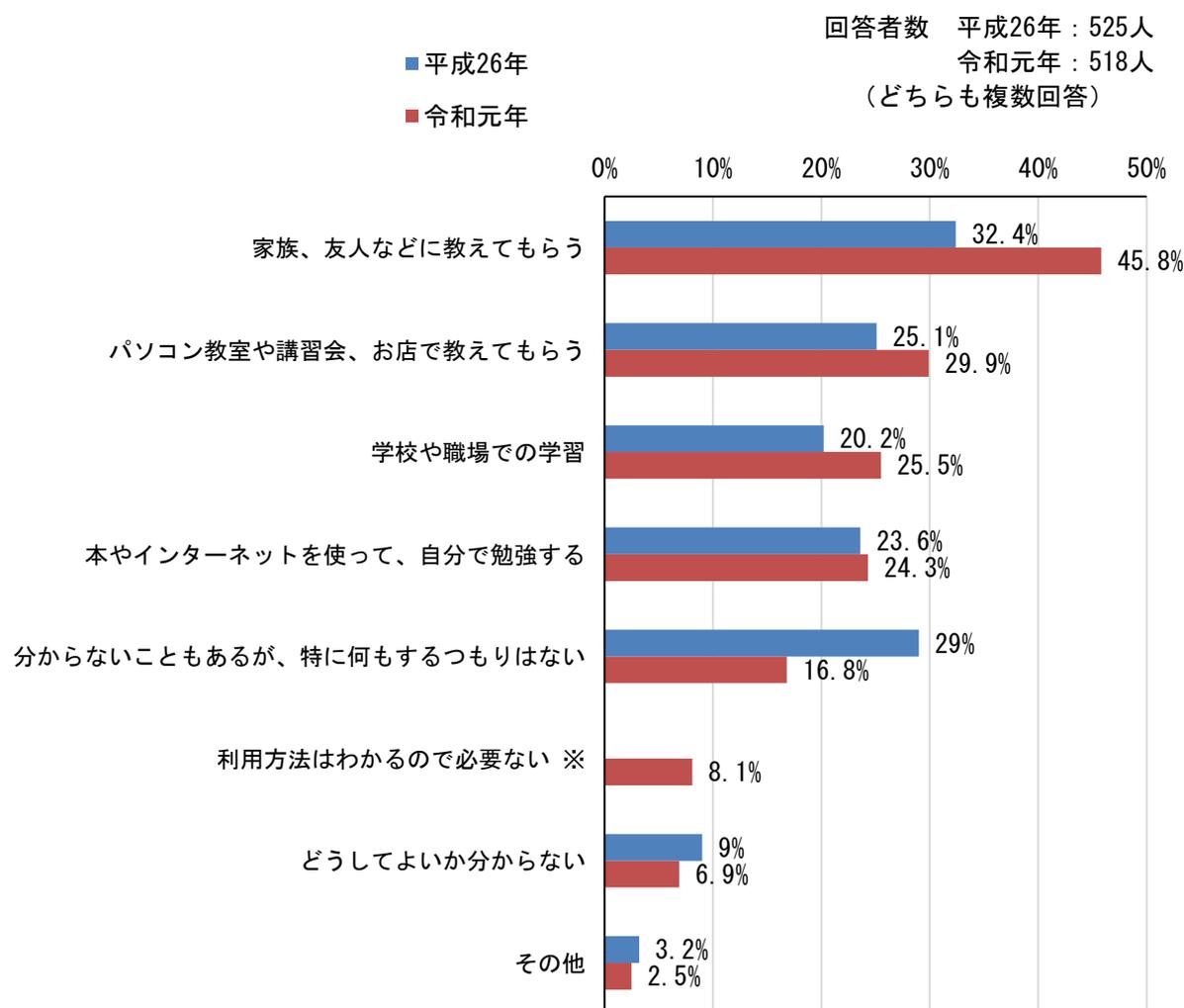


【過去の調査との比較】

回答率の変化を見ると、「家族、友人などに教えてもらう」が13.4ポイント増えた一方、「分からないこともあるが、特に何もするつもりはない」は12.2ポイント減っています。

その他、習得に関する項目の比率が全体的に増加しており、情報関連の技術や知識の習得について意識が高まっていることが伺えます。

【情報関連の技術や知識の習得について】



※：平成26年調査時には選択肢を設定していない

4 栃木市の情報化について

(1) 市役所からの情報を入手する手段について〔問6〕

【質問の趣旨】

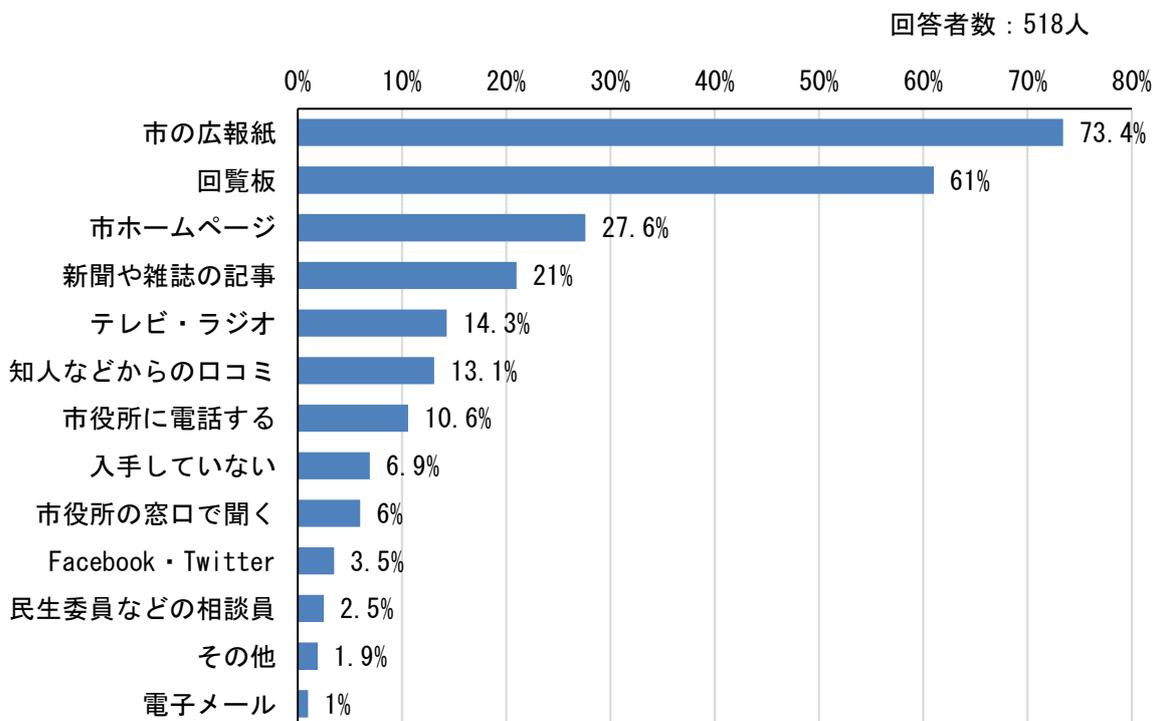
本市では、様々な方法で市政に関する情報を発信していますが、どのようにしてそれらの情報を入手しているかを尋ねています。

【結果と分析】

「市の広報紙」が73.4%（380人）と最も多く、次いで「回覧板」が61%（316人）となっており、多くの人々が、これらの媒体から情報を入手していることがわかります。

電子媒体を見てみると、「市ホームページ」が27.6%（143人）と三番目となっていますが、「Facebook・Twitter」3.5%（18人）や「電子メール」1%（5人）は、入手する手段として利用している人があまりいない状況です。

【市役所からの情報を入手する手段】

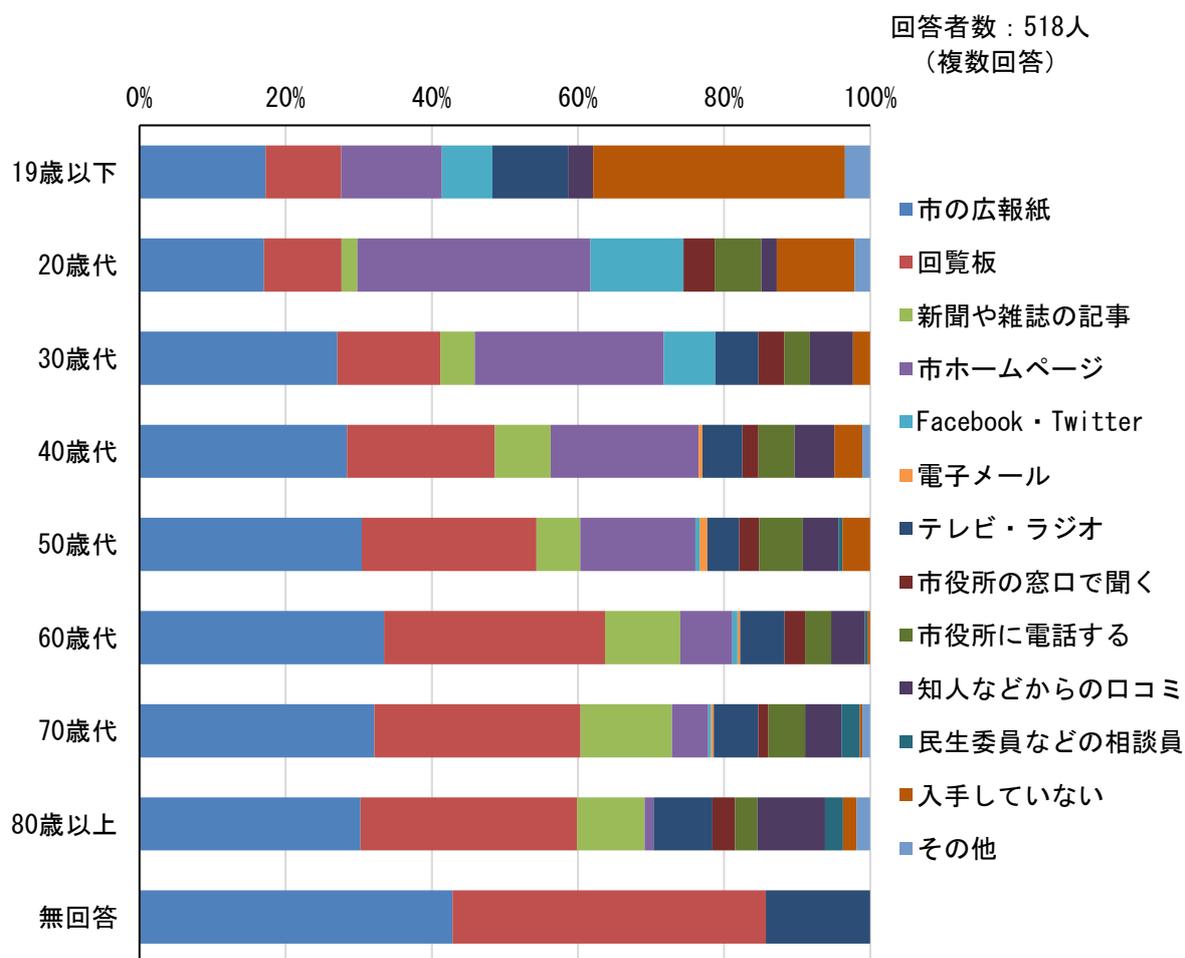


次に、年齢階層別に見ていくと、年代が高い層では「市の広報紙」や「回覧板」を利用している人が多くなっています。

一方、年代が低い層では、「市ホームページ」を利用している人が多い傾向にあります。

また、19歳以下では、市役所からの情報を入手していない人の割合が多くなっています。

【市役所からの情報を入手する手段 年齢階層別】



【過去の調査との比較】

前回は該当する調査がありませんでした。

(2) 栃木市公式ホームページの利用について〔問7〕

【質問の趣旨】

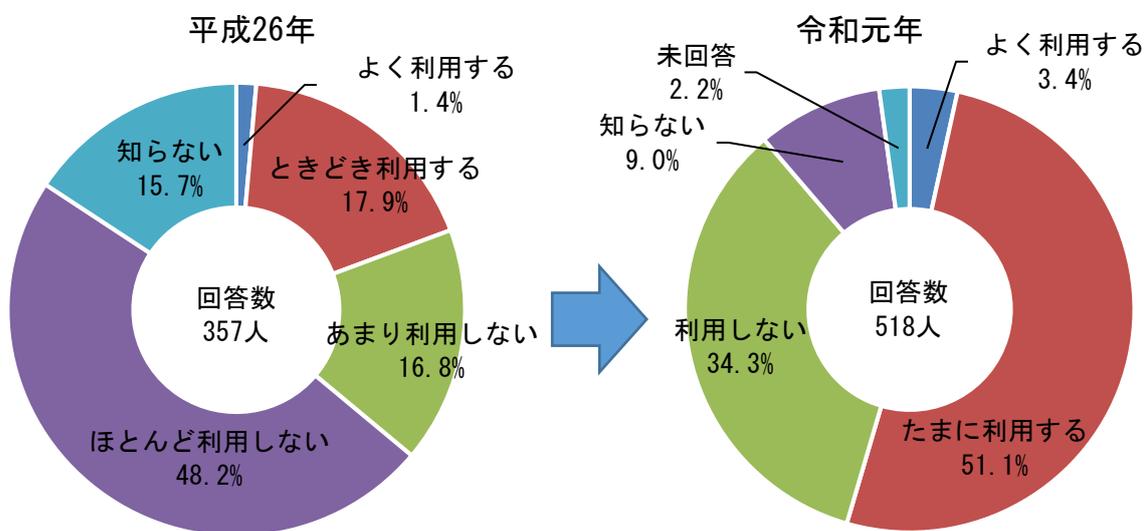
本市の電子サービスの入口であるホームページが、どのくらい利用されているかを尋ねています。

【結果と分析】

「よく利用する」3.4%（11人）と「たまに利用する」51.1%（164人）を合わせると、54.5%となりインターネット利用者の半数以上が、市ホームページを活用していることになります。

一方、「利用しない」が34.3%（110人）となっているほか、「知らない」が9%（29人）となっており、引き続き内容の充実や周知が必要なことが伺えます。

【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】

質問の区分を前回より明確に表現しているため、回答の傾向に変化がありますが、ある程度利用している人の割合が約4割から、半数を超えるようになりましたので、利用の促進が図られています。

また、「知らない」という人も減少していますので、市ホームページの認知度が上がっていることが伺えます。

(3) 市が提供する電子サービスの利用状況について〔問8〕

【質問の趣旨】

市が提供している主な電子サービス 21 種類について、その認知度と利用状況を尋ねています。

①利用したことがある

「利用したことがある」の多いサービスを見ると、「防犯・防災情報の配信」が 19.5%（101 人）と最も多く、次いで、「住民票・印鑑登録証明の自動交付機」が 13.9%（72 人）、「ごみ分別アプリ」が 13.1%（68 人）、「地図情報システム」が 12.5%（65 人）、「広報とちぎの閲覧」が 11.4%（59 人）、「申請・届出様式のダウンロード」が 11.2%（58 人）となっていて、利用率が 1 割を超えたサービスが 6 種類ありました。（前回調査時は 2 種類）

②知っているが利用したことがない

次に、「知っているが利用したことがない」を見ると、「住民票・印鑑登録証明のコンビニ交付」が 51.7%（268 人）と最も多く、次いで、「住民票・印鑑登録証明の自動交付機」が 44.8%（232 人）、「税の電子申告」が 43.6%（226 人）、「いろいろな行政手続きの電子申請」が 30.9%（160 人）、「申請・届出様式のダウンロード」が 30.1%（156 人）、「公共施設のインターネット予約」が 29.2%（151 人）となっています。

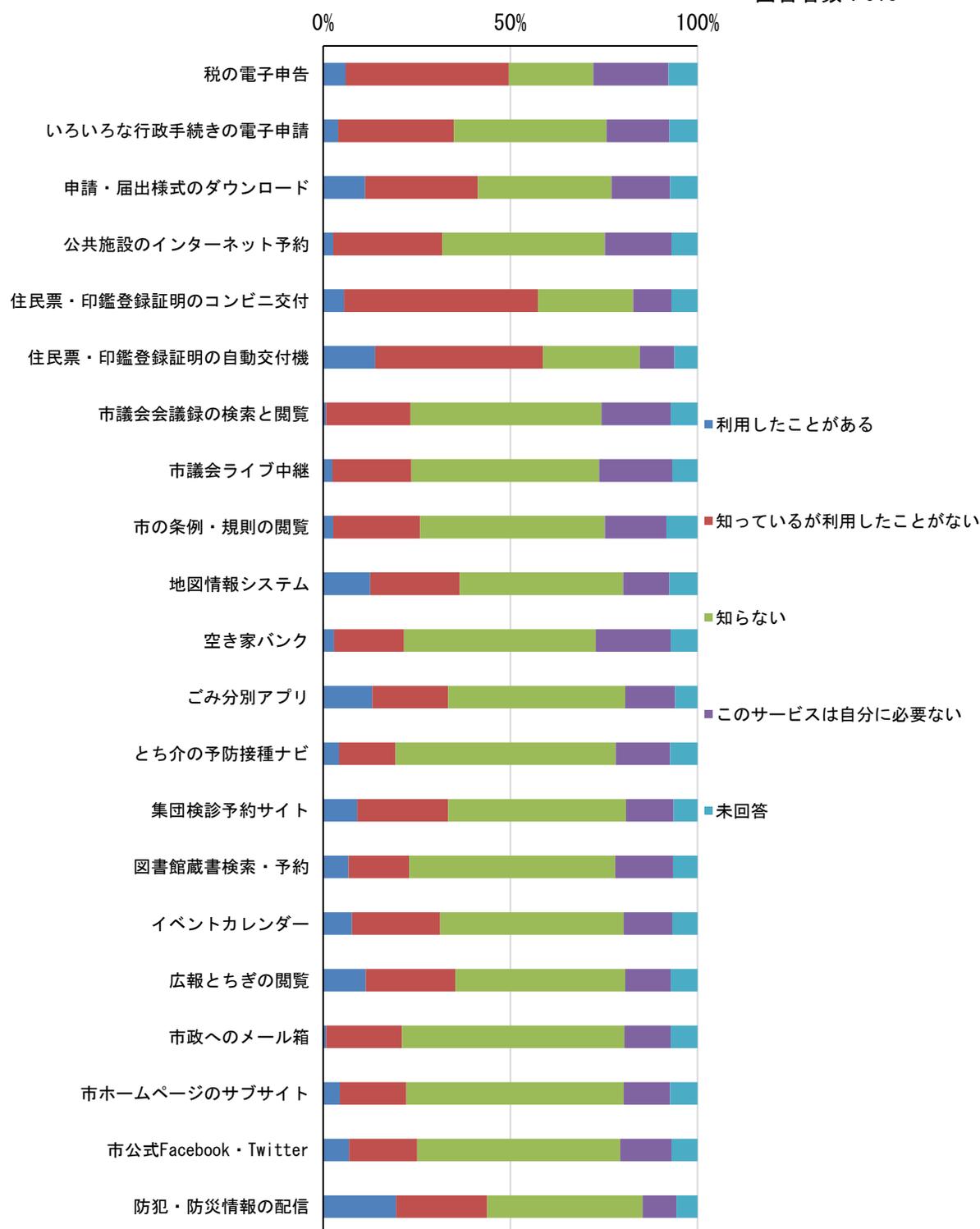
次に、「知らない」という回答が多いサービスを見ると、「市政へのメール箱」が 59.5%（308 人）と最も多く、次いで、「とち介の予防接種ナビ」が 58.9%（305 人）、「市ホームページのサブサイト」が 58.1%（301 人）、「図書館蔵書検索・予約」が 55%（285 人）、「市公式 Facebook・Twitter」が 54.2%（281 人）となっていますが、全体的に認知度が低い状況となっています。

③このサービスは自分に必要ない

最後に、「このサービスは自分に必要ない」については、全体を通じて 15% 前後となっています。

【電子サービス別の利用状況】

回答者数：518



（４）市電子サービスの改善や取り組みについて〔問９〕

【質問の趣旨】

市が提供している電子サービスの利用促進を図るためには、どのような改善や取り組みを行うべきか尋ねています。

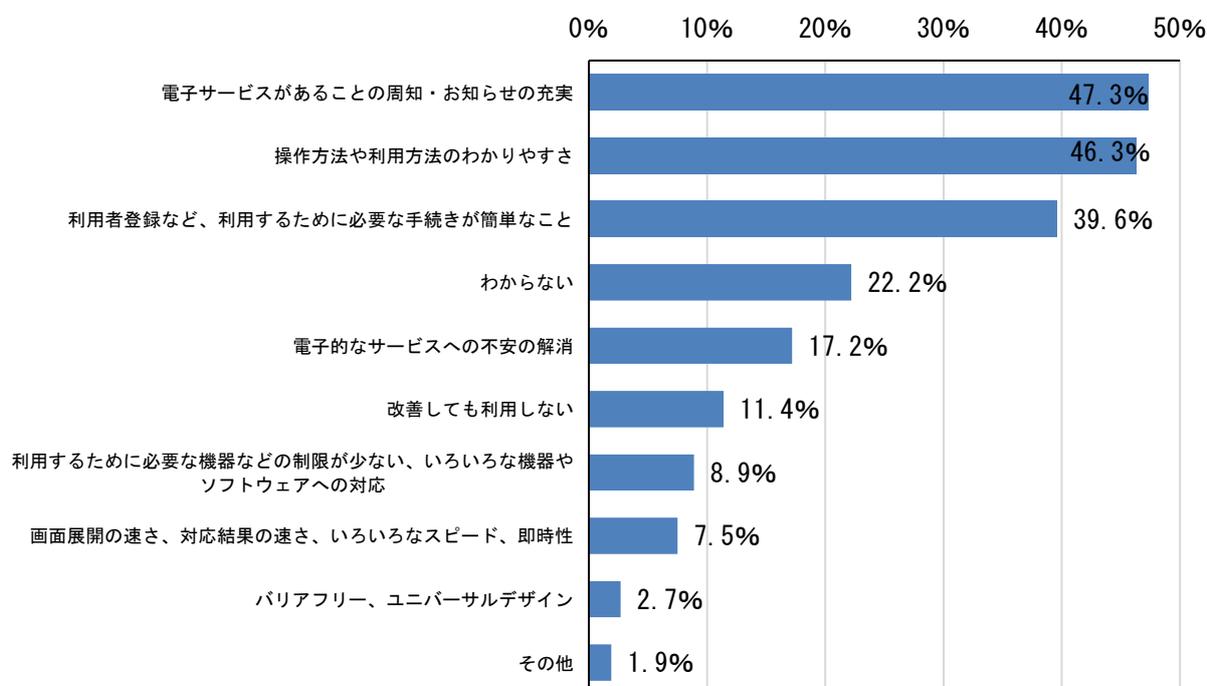
【結果と分析】

「電子サービスがあることの周知・お知らせの充実」が 47.3%（245 人）と最も多く、次いで「操作方法や利用方法のわかりやすさ」が 46.3%（240 人）、「利用登録など、利用するために必要な手続きが簡単なこと」が 39.6%（205 人）となっています。

この3項目は、他の項目よりも多くの割合を占めていることから、認知度を上げることやサービス利用が容易であることが求められています。

【市電子サービスの改善や取り組み】

回答数：518人
（複数回答）



【過去の調査との比較】

前回は該当する調査がありませんでした。

(5) インターネット上で利用したい電子サービスについて〔問 10〕

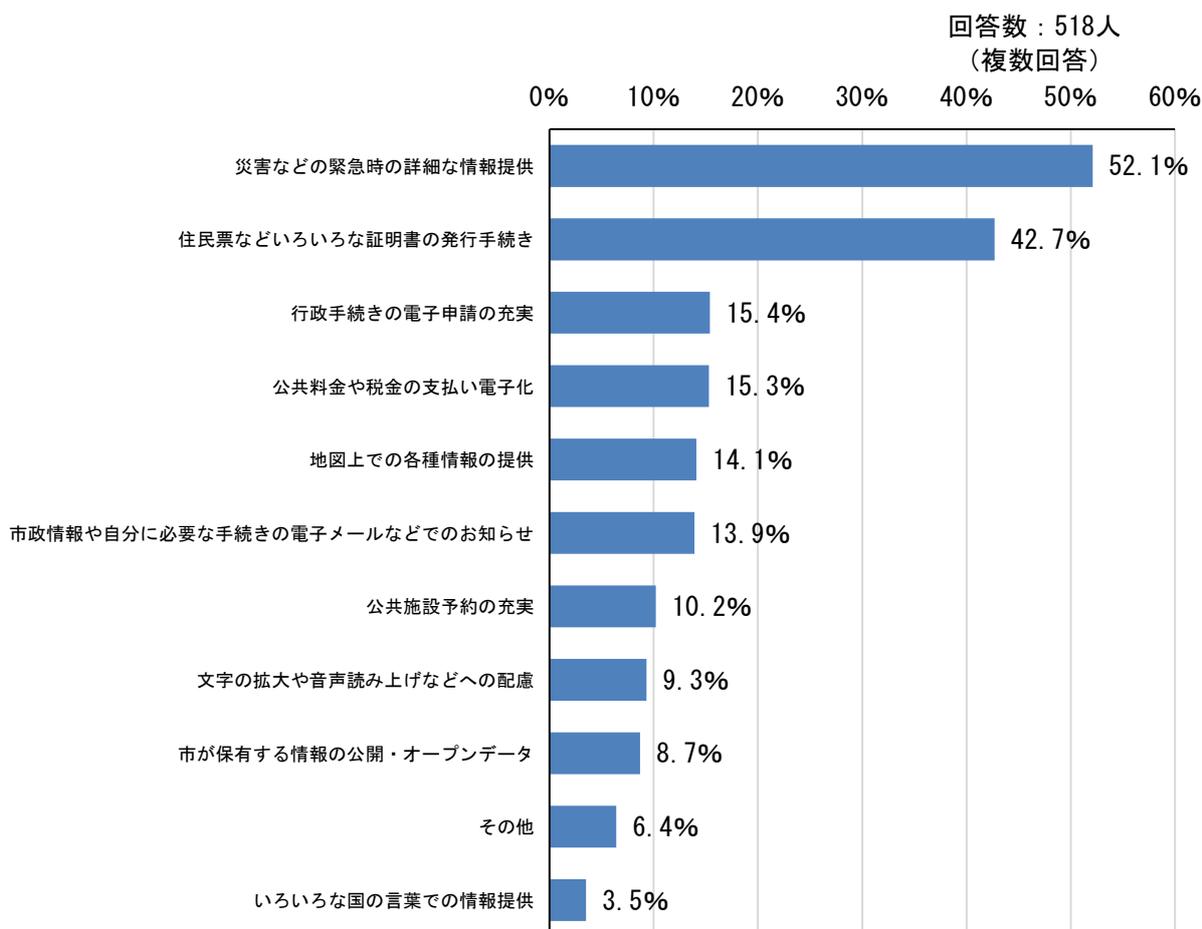
【質問の趣旨】

インターネット上でどのような電子サービスが利用できると良いかを尋ねています。

【結果と分析】

「災害などの緊急時の詳細な情報提供」が 52.1%（270 人）と最も多く、次いで「住民票などいろいろな証明書の発行手続き」が 42.7%（221 人）となっていて、ほかの項目に比べ多くの方が希望しているサービスと言えます。

【インターネット上で利用したい電子サービス】



【過去の調査との比較】

前回は該当する調査がありませんでした。

(6) 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 11〕

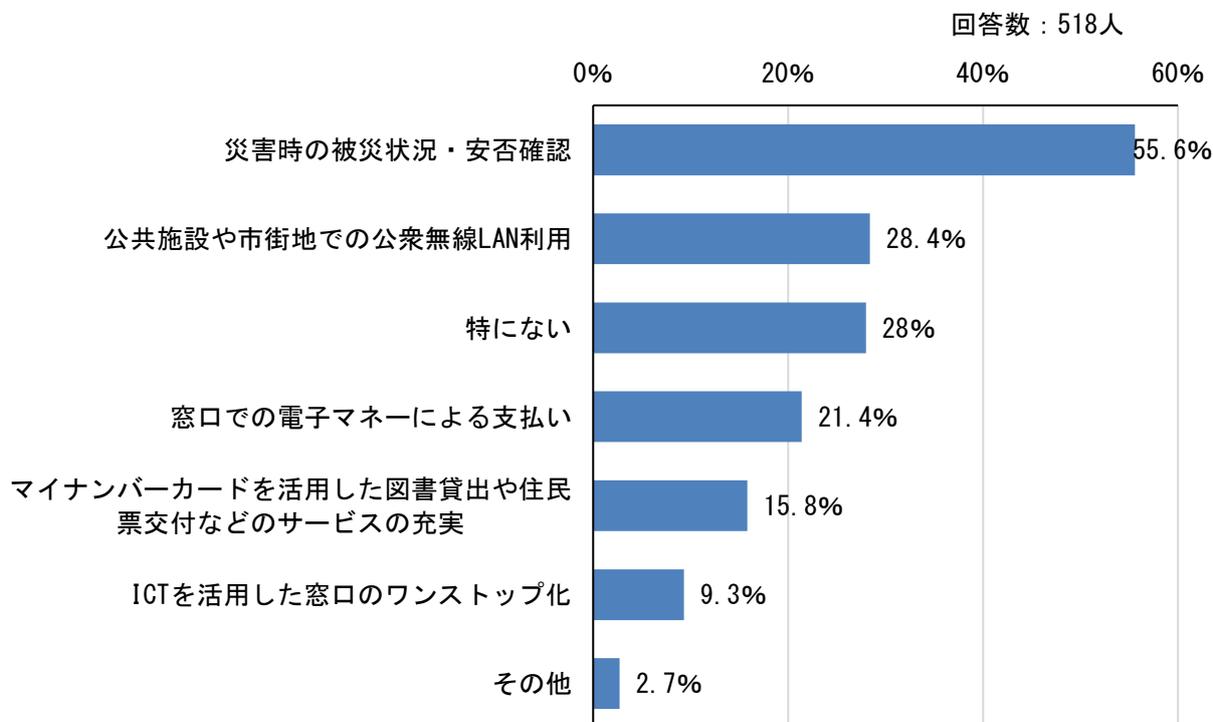
【質問の趣旨】

全国の先進事例のある電子サービスを選択肢として利用したいものを尋ねています。

【結果と分析】

「災害時の被災状況・安否確認」が55.6%（288人）と最も多く、他の項目に比べて多くの方が希望しているサービスとなっています。

【電子化されたら利用してみたいサービス】



【過去の調査との比較】

調査当時における基準で選択肢を設定しているため、単純比較はできませんが、前回の調査においても「災害時の被災状況・安否確認」は、最も多くの方が利用を希望していましたので、防災に関するニーズが高いことが伺えます。

(7) 市の情報化推進についての意見、要望〔問 15〕

【質問の趣旨】

選択式の設問では回答できない意見や要望を把握するため、市の情報化推進に対する意見等を記入してもらいました。

【結果と分析】

高齢者や情報機器を利用できない方への配慮や防災分野での利用に関するご意見等が多くありました。

【市の情報化推進についての意見・要望】

市の情報化について直接記載しているもので、主なものを掲載します。

掲載にあたっては、原文を尊重しておりますが、一部、要約させていただいたものがあります。

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、表現を改めています。

No.	自由記入欄
1	ツイッターをたまに拝見しています。災害時や困ったときに助かってます。これからも続けていただきたいです。(20 歳代)
2	今の生活に不便を感じたことはありません。税金の無駄遣いだけはやめて欲しいです。どうぞよろしく願いいたします。(20 歳代)
3	このアンケートに答えたことで、面倒だと思っていた住民票がコンビニでも交付できることを知りました。情報化を進めることで、若者などのインターネットに強い世代は便利にサービスを利用できるようになると思います。お年寄りの方は家にインターネット環境がない場合もあるので、情報化を進めつつも紙での対応も続けるしかないと思います。お年寄りがインターネットに親しめる機会を作ってください。(20 歳代)
4	栃木市はとてもよくしてくれてます。あとは市民が協力するだけではないでしょうか。高齢の方や外国人の方など、なかなか情報化は難しいと思いますが、私は日々利便性を感じ助かっています。ゴミの分別アプリはとても使いやすくいつも利用しています。ネットに頼っている人達は、ネットだけで解決しようとするので、情報化の便利さを伝えるのもネットになると思います。なのでネットを利用しない人には広まりにくいのではないかと考えます。災害時も、市のホームページでの対応はとてもありがたかったです。身近な人達もスマホを持っているのに情報に疎かったりしたので印刷したりしてホームページに載っていると教えました。市の情報を私に聞くばかりで自分で調べようもしないものでした。人に聞いたほうが楽だからとか、正確な情報にこだわらない人には情報化についてくるのは難しいのかなと感じます。(20 歳代)

5	マイナンバーカードの普及を国は進めているはず。宇都宮みたいにマイナンバーカードで戸籍謄本が取れるようにしてほしい。防災メールがほしい、ハザードマップの配布。(20 歳代)
6	役所に手続きしたい案件があっても、平日役所に行く時間が確保できない。インターネット上で一連の受付・受領確認ができる案件がひとつでも多くなることに期待しています。(30 歳代)
7	若い世代は自分で情報を収集できると思うので、ホームページをわかりやすくする、市のお知らせアプリを作る、等で十分と思う。高齢世代への普及については市内の携帯電話販売店に協力を呼びかけ、ラクラクホンなど高齢者向けスマートフォンを購入した際に市の情報ページをホーム画面に設定してもらおう。それだけでかなりインターネットを利用した情報収集を高齢の方々も利用するようになると思う。(30 歳代)
8	情報化が進み、今までは用紙に記入して手続き・・・といった作業でありましたが、パソコンやスマホなどの手続きが増えてきて操作するのがめんどくさくなったりする場合があります。一生懸命入力したデータがほんの間違いで一瞬にして白紙になってしまったりした経験もありました。何事にも一長一短はつきものでありまして、メリットやデメリットはつきものです。情報化 5:5 紙化と半々でやっていきたいなという気持ちがあります。0 or 100 とかではなくて、どちらも大切なものだと思っております。それこそが多様化だと思う！！(40 歳代)
10	情報化による利便性と実社会での地域に根ざした事業とのバランスのとれた街にしてください。(40 歳代)
11	2019 年 10 月の台風の時、メールなどで川の氾濫の情報は入ってきましたが、道路の冠水情報、通行止めなどもリアルタイムで地図で確認できるなど、あったらよかったなと思いました。(40 歳代)
12	申請届出様式がダウンロードできない、まだ対応できていないということが多くあり、直接市役所へ受け取りに行くことがあります。ダウンロードできて直接打ち込めて申請までできる様にして欲しいです。私の場合、必要な書類のほとんどがダウンロードできていません。(40 歳代)
13	紙のアンケートはなじみも深くわかりやすいですが、ペーパーレス化やコストを考えると、メールでの回答が時代の流れになるのではと思います。(40 歳代)
14	セキュリティを万全にし、個人情報に厳格に管理できるならば、情報化を推進してもよいと思います。(40 歳代)
15	子育て支援ばかり行っているようですが、高齢化、高齢者家族に対しても支援等を考えた行政を考えるべきと感じる。特定の者にやさしい市よりも栃木市に住むすべての人にやさしい市にすべきだと思う。IT 社会にする前に、する為には、環境を整えてから行うべき、システム、セキュリティ等の強化してから行ってほしいと思う。(40 歳代)
16	便利になることは良い事と思いますが、情報格差は大変気になります。なんでも分かっている人は「なんでこんな事ぐらい」と思わず丁寧に教えていただきたいです。怒られるかな、バカにされるかなと、気後れしてしまい質問すらもできないと思います。(40 歳代)
17	便利になるのはありがたいですが、何事もインターネットなどだと利用が出来ない方もいるのではと思います。(40 歳代)
18	生活圏のいろいろな情報をスムーズに取得できると助かります。防犯や防災、犯罪情報などをメールでいただいておりますが、地域の情報を取得できると活用の幅が広がると思います。栃木市の各学校の情報、交通情報、犯罪情報、イベント情報、病院情報等を栃木市のホームページやメールから取得できると大変便利になると思います。栃木市の情報を分類ごとに関係各所と連携の上で掲載していただけると、色々たさがしまわることもなく関連づけて閲覧できるのではないかと期待できます。大変だとは思いますが、利用者がわかりやすい情報閲覧の場を構築してください。(40 歳代)

19	市で行っているイベント情報など、周知されていない情報が多いです。この人だかりは？と思うとイベントをやっていたりしてもっと市民に行き渡る情報の発信をお願いします。(50 歳代)
20	防災無線が聞き取れない地域にいます。防災ラジオも高値で購入しておりません。インターネット等電子機器も使えない時もあります。もう少し無線の数を増やすなど緊急時の情報が得られる工夫をお願いします。(50 歳代)
21	電子サービスがこんなにあるなんて知りませんでした。今後使ってみたいです。ホームページは見ばえより使いやすさを第一に作っていただけたらと思います。(50 歳代)
22	詳しいことは分かりませんが、ケーブルテレビと連携して、もっと迅速な放送になるようにしてもらいたいです。災害の時しみじみ思いました。(50 歳代)
23	分かりやすく回覧板で情報を伝えていただきたいです。インターネットは大変難しいです。(50 歳代)
24	広域の合併により、他の地域の隔たりを今でも感じています。同じ栃木市という実感がいまだに全くありません。形式やオンラインが重視され、市役所が無人化のコンビニエンスのように人との交流がなくなり、増々隔たりが増すように思います。オンラインが発展すれば市役所という存在がなくなり、コンビニエンスで全て処理されてしまうと思います。情報のネットワーク化されても見る側の環境がすべて整っているわけではなく、視覚化により安心できる広報紙の配布は必要かと思います。(50 歳代)
25	時代の変化とともに対応する、それに合う地域行政にしないといけないと思う。(50 歳代)
26	まさに少子高齢化社会に向かいつつある今、とは言え、栃木市は元気な高齢者があちこちで活動、活躍していると思われれます。ですので、その様な方々が利用しやすい電子サービス、手続きを考えていただければ、若い人もさらに利用しやすくなるのではないのでしょうか。とても明るくて綺麗な市役所ですので、更なる活性化に期待します。(50 歳代)
27	パソコンを立ち上げて検索するのがめんどろな為、行政専用の機器があればよいと思う(防災無線のように各個人ごとにあれば)操作が簡単ですぐにアクセスできれば情報化が進むのではないかと思う。(50 歳代)
28	情報化が進むと人員も減るのか。同じなら無駄だと思う。(50 歳代)
29	電子サービスはこれからの人には良いと思うけど、中々使いこなせません。(50 歳代)
30	民間の一般企業に比べて市役所の情報化は遅れていると思います。ゆえに業務効率も悪く時間がかかる。(50 歳代)
31	市からのお知らせはホームページでというのが必要な人が必ず見るとは限らない。情報を得ていない人が行動しない限り知らせることできない。知らない人に知らせるという対応はそれだけでよいのか。(50 歳代)
32	一人暮らしのお年寄り、障がい者が簡単に使える端末を配布してあげたい。万一の時の連絡、顔の写るもの、安心して使えるもの(信頼できる人とのつながり)(50 歳代)
33	税金等公共料金のカード決済(50 歳代)
34	メールマガジン等による情報発信を充実させ、市と住民の一体化により栃木市の発展に繋げる。(50 歳代)
35	あらゆる年齢の市民が、情報を得やすい、利用しやすい環境整備を望みます。(50 歳代)
36	栃木ケーブル TV でdボタンから栃木市の情報がわかるので、改めてパソコンで見る必要性はないと感じます。(60 歳代)
37	防犯カメラを設置してゆく、駅や主な県道など。(60 歳代)

38	60代の私でさえスマートフォンを使いこなせていません。これからの若い人が中心になっていく時代なんでしょうね。こんな考えを持っている人が周りにいっぱいいます。なかなか電子サービスをつかえる様になるまで大変だと思っています。本心は利用できるのもっと生活が楽しくなると思いますが、なかなか行動にいたりません。(60歳代)
39	電子サービスの周知。(60歳代)
40	障がい者、弱者へのサポートの強化につながるような情報化を望みます。(60歳代)
41	情報化が進んだとしても、利用できる年代は20～60代の人であり、その中でも半分の人は本当に利用できるのでしょうか？その他の人への情報化が本当の行政が届けられなければならない仕事ではないのでしょうか。(60歳代)
42	情報化もよいですが、若い人達と違って年をとってきたら機械の操作もできなくなる。不安ですね。私たちは書かれた物を紙から知らされてきた年代ですし、これから先どうなっていくのか不安です！(60歳代)
43	おもてなしの心で市民の立場に立った行政、コミュニケーションが大切だと思います。情報化に走り、事務的な処理をしない、しっかり業務遂行をし、VSOP、バイタリティを持ち、仕事のスペシャリストとし、創意工夫をして市民のパーソナリティとしての職員を目指してください。(60歳代)
44	利便性はわかるがすべてではないと言うところでしょうか。台風19号の時の防災無線は雨の音で聞こえない状態で不安でした。ですので、そうなった時はネットでながしてもらったらわかるかなど。もともと機械類に弱いせいかインターネットやらパソコンについていけない。スマートフォンはもっているが、通話とライン他、全部を使い切れていない状態です。あまりに早い情報化に取り残されている感があります。(60歳代)
45	貴重な人材をみすみすみ市外に出す様なことなく！例えばSNSで発信、全国どこでも見れる特に学生！地域をめぐりまとめ発信。地域をくまなく回り小さな小さな商売までを網羅、時給、条件など一覧にして、大学生、高校がいつでも見られる。(60歳代)
46	高齢化が進み、仕組み、機器購入、操作方法、ランニングコスト代等限られた収入の中で実行することが大変と思います。若い人々なら対応可能かも知れませんが、高齢者の一人住まい等が増える傾向の中では、これらに対応することは困難に思います。(60歳代)
47	インターネットや情報化に対する考えができないので、今回のアンケートにも問題に答えるのに不安がありました。(60歳代)
48	従来の実績にとらわれない新しい行政を推進してもらいたい。どの様な電子サービスがあるのか良くわからない。また利用したい電子サービスがある場合どう検索してよいかわからない。(60歳代)
49	栃木市のお知らせ(スピーカー放送)近くにはありますが、家の中にいると聞こえません。スマートフォン等の検討をお願いします。(60歳代)
50	情報化が進むと、機器を使いこなせる人とそうでない人との差、デジタル対応が日常的な人とアナログ(紙面など)生活が主な人との差がより顕著になっていくと思います。それを改善するために、できれば無料かつ小まめに教えてくれるサービスやサークルを距離的にも近い所に設けて、私も含めシニア世代が生き生きとした日常生活を送れるよう工夫して頂きたいと思います。(60歳代)
51	70歳以上くらいの高齢者を対象としたインターネットの講習会などもあるとよいのではないかと。市民向けの情報提供も当分の間、インターネット以外の従来の方法も残していただきたい。(70歳代)

52	いつの時代においても情報弱者が生まれます、どのように対応するか明らかにして下さい。人は与えられたものには満足しません。自分で必要な情報を登録し受け取れるようにする、または取りに行くようにすることが満足感を高めると思います。例えば、子育てメール、介護メール、等々。水害の復興で多忙だと思います、頑張ってください。(60 歳代)
53	電子化が進んだ場合、犯罪や故障の障害が常時起こってくるのではないか？(70 歳代)
54	市内の建設事業等の関連広報を出してもらいたい。70 歳以上のスマホやネット関連利用者がすくなくすぎるので、使いやすい機材の開発・販売をする。自力で役所まで行けない人も多い。これから増える一方なので！(70 歳代)
55	インターネットに疎い者はこれから先が不安です。(70 歳代)
56	紙ベースの情報手段が多くあり、日常生活ではあまりWeb上の利用は必要としません。(70 歳代)
57	高齢者は分かりやすく利用できるようにする。(70 歳代)
58	独居で後期高齢者が自治会の半数を占めています。スマホ・PC等を保有操作ができる人も少数いますが、ほとんどがガラケー(私も保有し使用)を活用している人が多いです。隣近所同士や自治会、民生委員等による対面口頭での情報伝達はあまり不足感を感じません。情報通信のシステム化は容易に構築しやすいと思いますが、老人たちが簡単な操作入力が可能になるようにしていただければと思います。(70 歳代)
59	高齢者でパソコンをしていない人は無理と思います。(70 歳代)
60	聞いた事はあるが意味がわからない世代の横文字に弱い私には、このアンケートも半信半疑の答えでした。広報とちぎにも日本語に訳してください。と申し上げたいです。パソコンに挑戦したものの挫折した一人です。この様な年寄りが 1 人暮らししているケースがたくさんあるのではないのでしょうか。(70 歳代)
61	時代の流れとして各種情報化を進め行政費の節約を進めてください。広域な市政なので各地域でもいろいろな手続き等ができるよう、一層効率化を進めてください。(70 歳代)
62	情報流出が多い世の中が不安です。(70 歳代)
63	これからの時代には必要な事とを感じるが、70 代後半または、80 代、90 代の人間にとっては、わずらわしい事この上ないので(操作ができない)紙面での広報が一番有難い。(70 歳代)
64	私は無職で毎日家にいます。TV、新聞等での情報で大丈夫です。パソコン等は子供達より情報を得ているので、自分からパソコンをしようとは思いません。もっと簡単に(パソコンの中で使われている言葉なども覚えられない)できるものがあればよいと思います。(70 歳代)
65	今回のアンケートを機会にパソコンで市のホームページをチェックしてみようと思いました。市がやろうとしている情報化との関わりと直接関係するかどうかわかりませんが、次のことを考えたことがあります。水害等の市からの情報発信に「防災ラジオ」の利用をして欲しかった。緊急避難だけでなく事後処理に関した一切の事々。宣伝カーの音が聞こえなかったり(その都度市に問い合わせた)一人暮らし老人世帯には PC を持たない人もたくさんいます。ある都市では防災ラジオを無償で配布していると聞きます。昔の有線放送のような役を果たせたらと、通常なにもない時のテスト放送だけではうるさくて切ってしまいたくなります。(70 歳代)
66	今までにインターネット(パソコン)等を使うことが無いため、窓口に出向いたり、家族の者にたのむこととなってしまいます。(70 歳代)

67	他市と足並みをそろえて行えばよいと思います。他市より先んじて行う必要はない。全部の市民が喜ぶとは限らない。(70 歳代)
68	なんで年寄りにこのようなアンケートが届くのだろう、これからの人、若い人にアンケートを出した方が有意義な返答がある。後期高齢者向きのアンケートではない。(80 歳以上)
69	私は 88 歳なので、いろいろわからないことばかりでした。これから若い世代におまかせし、栃木市が発展するように希望します。(80 歳以上)
70	個人情報の取り扱いに特に配慮が必要、漏えい悪用など。(80 歳以上)
71	栃木市だけでなく、県や国の情報をよりくわしく発信して、市民の為になることをしてもらいたい。(80 歳以上)
72	人と人に対応してもらった方が老人には安心感があると思う。これからの人々は機械で会話する？寂しいじゃないかとおもう！(80 歳以上)
73	高齢のため ICT に追いつくことができません。だんだんとりのこされてしまうかもしれません。私のような方いるかもしれません、1 人くらしの高齢者のためにほか良い方法があればと思います(80 歳以上)

5 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。

【数字、A-Z】

5G（ファイブジー）

「第5世代移動通信システム」のことで、超高速化、多数同時接続、低遅延といった特徴がある。

AI

「Artificial Intelligence」の略で、学習や推論、問題解決など人間に代わって知的行動を行わせる技術のこと。

e-ラーニング（イーラーニング）

インターネットを通して、パソコンやタブレットなどに表示される画像や映像等を教材として学ぶ学習形態のこと。

Facebook（フェイスブック）

インターネット上のSNSのひとつ。

GIS

「地理情報システム」のことで、「Geographic Information System」の略。地図と文字や画像を結びつけて、コンピュータ上に分かりやすく情報を表示できるシステムのこと。

ICT

「Information and Communication Technology」の略で、情報通信技術全般を表す用語。

IoT

「Internet of Things」の略で、自動車や家電などがインターネットにつながり、情報のやり取りができるようになること。

LAN（ラン）

「Local Area Network」の略で、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同士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。

LGWAN（エルジーワン）

「Local Government Wide Area Network（総合行政ネットワーク）」の略で、全国や地方自治体をコンピュータネットワークで接続した通信網のこと。

OCR

「Optical Character Recognition」の略で、紙に書かれた内容を文字データとして取り出す装置やソフトウェアなどのこと。

AI-OCRは、AI技術を取り入れたOCRのことで、手書き文字などの読み取り精度を向上させている。

RPA

「Robotic Process Automation」の略で、人間に代わってパソコン操作を自動的に行うロボットプログラムのこと。

NPO

「Non-Profit Organization」の略で、公益活動を行う非営利団体のこと。

SNS

「Social Networking Service」の略で、人と人と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」「Twitter」を活用し、情報発信を行っている。

Society 5.0 (ソサエティ-5.0)

サイバー空間（仮想空間）と現実空間を高度に融合させることにより、地域、年齢、性別、言語などによる格差なく、多様なニーズ、潜在的なニーズにきめ細やかに対応したモノやサービスを提供することで経済的発展と社会課題の解決を両立し、人々が快適で活力に満ちた質の高い生活を送ることのできる、人間中心の社会のこと。

Twitter (ツイッター)

インターネット上のSNSのひとつ。

Wi-Fi (ワイファイ)

「Wireless Fidelity」の略で、パソコンやタブレットなどを無線でインターネットに接続できるサービスや通信規格のこと。

【ア行】**インターネット**

ウェブサイトの閲覧や電子メールの送受信など、世界中のコンピュータ間を接続するネットワークのこと。

ウェブアクセシビリティ

体の不自由な人やウェブサイトの利用が不慣れな人などが、利用しやすいかを表すこと。

例えば、ウェブサイト上の文字の大きさを変えられたり、ウェブサイト上の文章を読み上げるソフトが正しく動作するなどのこと。

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、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

行政等が保有するデータのうち、誰でも許可されたルールの範囲内で、複製や加工などができるデータのこと。

【力行】

グループウェア

官公庁や企業などで、組織内のコンピュータ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など、効率的な情報伝達・共有のための多くの機能を持つ。

クラウドサービス

インターネットなどコンピュータネットワーク上で提供されるサービスを、利用者がネットワークを経由して、パソコンやタブレットなどで提供を受ける利用形態のこと。

ケーブルテレビ

光ケーブルなど専用のケーブルを用いて、住宅にテレビ放送やインターネットを提供するサービスやサービスを提供する事業者。

コミュニティFM

市町村単位などの小規模な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。栃木市では平成27年11月に「FMくらら」が開局した。

【サ行】

スマートフォン

多機能化したコンピュータ機能を持つ携帯電話のこと。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）により、ウェブページの閲覧や写真、ビデオの撮影や再生、電子メールなどを利用することができる。

【タ行】

タブレット端末

持ち運びに優れタッチパネル式など、画面に直接触れて操作するコンピュータのこと。

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、パソコンやスマートフォンなどにより申請や届け出を行うもの。

テレワーク

インターネットなどコンピュータネットワークを活用し、在宅勤務など場所や時間を問わず柔軟な働き方を行うこと。

【マ行】

マイナンバー（個人番号）

日本国内に住民票を有するすべての方が、一人につき1つ持つ12桁の番号のこと。

行政の効率化や、国民の利便性を高め、公平・公正な社会を実現するための社会基盤として、利用範囲は法令等で限定され、社会保障、税、災害対策分野の行政手続きで利用されている。

マイナンバーカード

「個人番号カード」とも言われ、平成28年1月から申請者へ交付されているICカードのこと。

表面には、氏名、住所、生年月日、性別、顔写真等、裏面には、個人番号等が掲載され、本人確認にも利用できる。また、電子申請などに必要な電子証明書が搭載されている。

マルチペイメントネットワーク

公共料金などの支払いを、コンピュータネットワークを活用しパソコンなどからできる仕組みのこと。

【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きを一括して済ませることができるサービスのこと。

【第2期】栃木市情報化計画

発行日	令和3年3月
発行者	栃木市
編集	栃木市 総務部 情報システム課 〒328-8686 栃木県栃木市万町9番25号 TEL：0282-21-2561 Web：www.city.tochigi.lg.jp