

3 情報通信技術（ICT）の活用

【直面する課題】

- 区では、様々な行政分野で、計画的に情報化に取り組んできました。情報通信技術（ICT）の進歩は目覚ましく、いま、情報システムのあり方が大きく変わりつつあります。区においても最新の動向を捉えながら、情報システムの効率化・高度化を進めています。
- 区の各業務を処理し、区民サービスの基礎を支えるインフラとして、205 の情報システムを運用（平成 27 年 4 月現在）しています。平成 26 年度のランニングコストは、約 31 億円です。
- 区民サービスの観点から情報の発信・提供についてみると、区報などの紙媒体に加え、これまでもホームページや SNS など ICT を活用し、区内外への情報発信・情報提供を充実させています。しかし一方で、区民からは「サービスの存在を知らなかった」「必要な情報を見つけにくい」といった意見も寄せられています。
- 区のサービスについては、「部署間のたらい回しをなくしてほしい」「時間的な制約をなくしてほしい」「区役所等に行かなくても済むようにしてほしい」といった意見が寄せられています。
- 区は、目覚ましく進歩する ICT をさらに活用して、次の点に留意しながら区民サービスを一層向上させていきたいと考えています。
 - ① **ICT を活用した区民生活の利便性の向上、区民サービスの質の向上**：区民ニーズに応え、ICT を活用した情報発信・情報提供の充実、区民の声を区政に活かす仕組みづくりや、窓口サービスの利便性の向上などを進める必要があります。また、ICT 機器を利用しない区民への配慮も求められます。
 - ② **個人情報の保護**：ICT の活用にあたっては個人情報の保護を万全にする必要があります。
 - ③ **区の情報システムの効率化・高度化**：ICT の最新の動向を踏まえて、区の情報システムの効率化・高度化を進める必要があります。

(1) 区の情報化の現況はどうなっていますか？

➡ 運用しているシステムは 205、ランニングコストは年間約 31 億円です。

区では、これまで、様々な行政分野で情報化に取り組んできました。内部の事務処理だけでなく、図書館のオンライン化や公共施設の予約システムなど直接区民サービスに関わる情報化も進めてきました。

情報通信技術（ICT）の進歩は目覚ましく、いま、情報システムのあり方が大きく変わりつつあります。区においても最新の動向を捉えながら、クラウドコンピューティング※1 など、情報システムの効率化・高度化を進めているところです。

※1 クラウドコンピューティング：通信回線を通じて外部の事業者が提供するソフトウェアやハードウェアを利用する形態。区ではこれとは別に区専用のクラウドとして、複数の業務システムが同一の装置や基本機能を共有する「共通基盤」を、外部データセンター内に構築し、運用している。

システム数は、内部事務処理、データ送受信、区民等へのサービス提供に関するものが多くなっています。

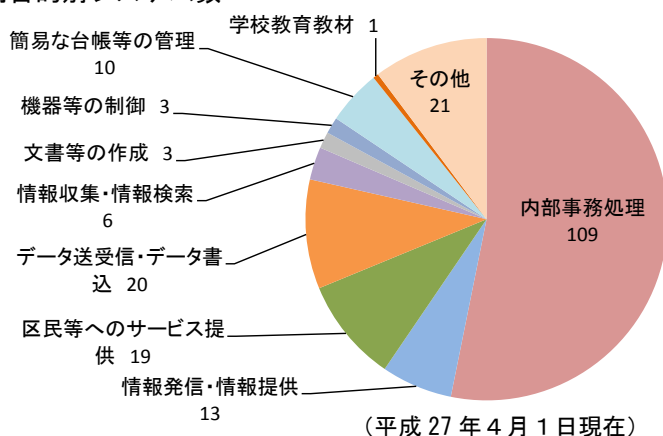
図表 75 練馬区システム数一覧 (平成 27 年 4 月 1 日現在)

区における運用中の全システム数	205 システム
稼動中の全サーバ※2 台数	379 台

※2 サーバ：ネットワーク上で端末装置からの通信に基づきデータの処理を行う装置。

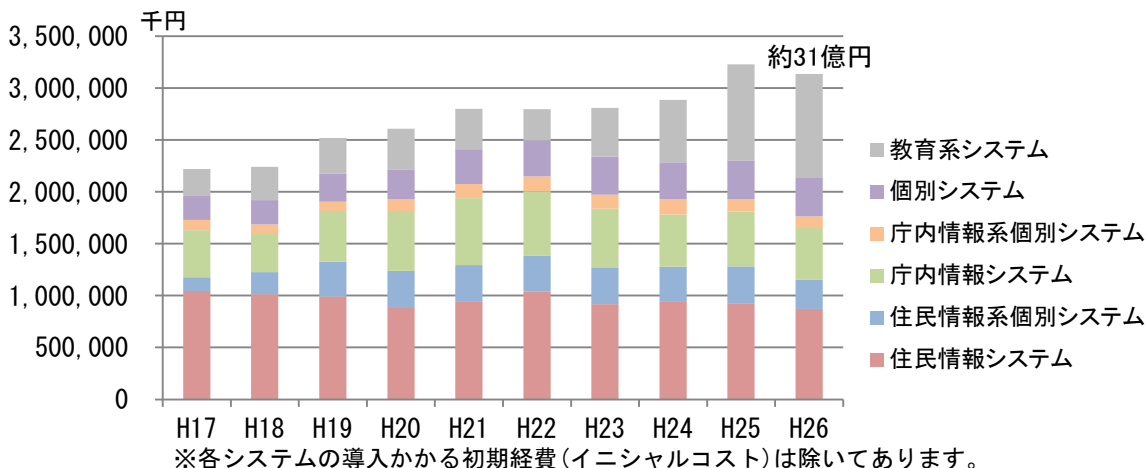
[出典] 練馬区企画部資料

図表 76 利用目的別システム数



[出典] 練馬区企画部資料

図表 77 システム運用のランニングコストの推移



[出典] 練馬区企画部資料

(2) ICTを活用した区の情報発信・情報提供は怎么样了か？

➡ ホームページや電子メール、SNSなどを利用して、情報発信・情報提供を充実しています。

図表 78 区が実施している主な情報発信・情報提供の取組

取組	概要・解説
ホームページ	区の公式ホームページのほか、シニア世代を対象に社会参加活動を支援するための情報を提供するホームページ「シニアナビねりま」や、子育てに関する情報を提供するホームページ「エンゼルナビ」などを開設している。
SNS (Twitter・Facebook 等)	<p>ソーシャルネットワーキングサービス (Social Networking Service) の略。人と人とのつながりを支援するインターネット上のサービス。</p> <p>Twitter … 米国Twitter社が提供するソーシャルメディアサービスで、インターネット上で140文字以内の文章を、不特定多数の利用者に公開できる手段。</p> <p>Facebook … 米国Facebook, Inc.が提供するソーシャル・ネットワーキング・サービス。</p>
YouTube 練馬区公式チャンネル	インターネット上の動画共有サイト「YouTube」内に設けている練馬区公式チャンネル。「ねりまほっとライン」や「ねり丸アニメ」などの区が制作した動画を閲覧できる。
地図情報ねりまっぴ (GIS)	区の各部署がもつ地図情報を基本に、国等の他機関の情報をインターネットにより提供する電子地図閲覧サービス。
ねりま情報メール	防災気象情報、安全・安心情報、区政情報 (イベントや新規事業等) を、登録者のパソコンやスマートフォン等に電子メールで配信するサービス。
都市計画情報システム	インターネットで調査地点の用途地域や都市計画道路などの詳細な都市計画情報を調べることができるサービス。
図書館資料のインターネット検索予約	インターネットで図書館の蔵書検索や貸出予約を行うサービス。
公共施設予約システム	区立施設の空き状況の確認や利用予約が行えるシステム。
予防接種サポートシステム	被接種者の生年月日等を入力することにより、予防接種スケジュールを自動で作成し、通知等を行うシステム。
緊急一斉メール連絡網システム	区立小学校、中学校、幼稚園、学童クラブ、保育園の保護者に対して、電子メールにより、すみやかに情報伝達を行うシステム。

[出典] 練馬区企画部資料

(3) 区の情報発信・情報提供については、区民からどのような意見が寄せられているのですか？

⇒ 「サービスがあることを知らなかった」、「情報が見つげにくい」などの意見が寄せられています。

インターネットの普及により、パソコンやスマートフォン等からいつでも手軽に情報に触れることができるようになりました。区では区報などの紙媒体に加え、ホームページやSNSなどを活用し、区内外への情報発信・情報提供を充実させています。一方で、「サービスの存在を知らなかったので周知してほしい」「大量の情報の中から必要な情報を見つけにくい」といった意見も寄せられています。

区報やホームページに情報を掲載するだけでなく、情報を必要とする区民に的確な方法・タイミングで情報を発信・提供していくことが求められています。

「PRの拡充」「情報提供の仕方の工夫」などの要望が寄せられています。

図表 79 情報発信・情報提供についての主な意見・要望

情報発信・情報提供についての主な意見・要望
区には様々な補助制度や助成制度があるが、制度そのものや自分が対象となることを知らなかった。もっと区民に広くPRしてほしい。
電子申請等のサービスの存在を知らなかった。既存の区民サービスの再周知を行い、利用度合を高める方法を考えてほしい。
区ホームページは探したいものが探しづらい。また、どの部署に相談すればよいのかわからない。
子育て中の母親はホームページや区報を見る余裕がない。色々な方法で情報を得られるようにしてほしい(例えば、予防接種のスケジュールの封書に子育てに関する情報を同封するなど)。
駐輪場の定期利用者に対して、契約満了時期が迫ってきた際に、更新を知らせるメールを配信するサービスを実施してほしい。一時利用の際に、空き状況がリアルタイムでわかるようにしてほしい。

[出典] 練馬区企画部資料

(4) 区のサービスについて区民からはどのような要望があるのですか？

➡ 「たらい回しをなくしてほしい」「区役所に行かなくても済む仕組みに」といった要望が寄せられています。

区民意識意向調査によると「区の窓口サービスの向上」の施策（窓口の受付日や時間の拡充、窓口の効率化、対応の質の向上など）に対して、「満足・どちらかといえば満足」と考えている人は約6割、「不満・どちらかといえば不満」は約3割で、ほぼ横ばいで推移しています。窓口サービスについての不満や要望として、「部署間のたらい回しをなくしてほしい」「区役所等に行かなくても済む仕組みを検討してほしい」といった要望が寄せられています。

区では、平成 26 年7月から練馬区民事務所を毎週土曜日を開庁するなど利便性の向上や研修による接遇の向上に取り組んでいます。今後はさらに区民一人ひとりの要望や生活スタイルに応じたきめ細かいサービスの提供が求められています。

「窓口対応の不備」や「平日の窓口に来庁しなければならない」ことなどについて改善が求められています。

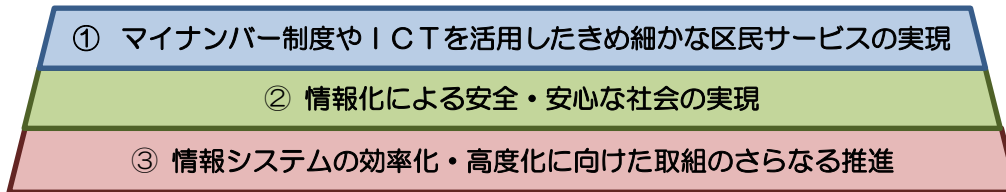
図表 80 職員の対応・窓口サービスについての主な意見・要望

職員の対応について
窓口であっちこっちの部署に行くように指示された。
職員の接遇も以前に比べればかなりよくなったが、職員によって対応の差が大きい。
窓口サービス(届出・申請・証明書交付等)について
夜間でも土日でも戸籍謄本など各種証明書を自由にとれるようにしてほしい。
現在、窓口や自動交付機で住民票等の交付は可能だが、稼働時間に間に合わないことがある。行政サービスのコンビニ交付が広く一般に普及してきたので、区でも導入を検討してほしい。

[出典] 練馬区企画部資料

【区の考え】

- 急速に進歩を続けるICTは、情報システムという形で区政を支える基盤をなすと同時に、区民生活を一層便利にする大きな可能性を有しています。今後の情報化について、現時点では次の3つのテーマを柱として取組を進めたいと考えています。



- ① マイナンバー制度やICTを活用したきめ細かな区民サービスの実現のため、継続的に検討を進め、幅広い展開を目指します。当面は次の課題から取り組みます。
- ア 必要な情報が区民に届きやすくするとともに、区民の声を区政に活かす方法を充実します。
- 【例】・情報発信・情報提供の強化に向けたSNSの活用拡大
- ・アプリを活用した区民と区との双方向のやりとりのできる仕組みづくり
- イ 高齢者や障害者、外国人など、誰にでも分かりやすく、便利な窓口にするとともに、情報バリアフリーを進めます。
- 【例】・来庁者に対してタブレット端末を活用し、的確に総合的な案内を行うためのシステムの導入を検討
- ・地図情報と連携したバリアフリー情報の発信 等
- ウ 仕事や子育てなどで区役所に来庁しづらい方のために、自宅や身近なところで手続きができるようにします。
- 【例】・証明書等のコンビニ交付やコールセンターの導入
- ・クレジットカード納付など新たな納付方法の導入
- ※ICTの活用にあたっては、ICT機器を利用しない区民が不利益をこうむることのないように配慮しながら進めます。また、新たなシステムの導入には相応のコストが必要となります。直接的な費用対効果に加え、今後の社会基盤の標準装備として必要かどうかといった視点からも検討します。
- ② 情報セキュリティ対策の強化が国をあげての課題になっています。区でも適切に対応し、ICTの活用にあたっては個人情報の保護に万全を期して臨みます。
- ③ 進歩の速度が著しいICTの最新の動向を把握し、引き続き、区の情報システムの効率化・高度化に取り組みます。

区民の皆さんはどのようにお考えになりますか？

また、「ICTを活用したこのようなサービスが欲しい」、「このようにICTを活用すべきだ」という区民の皆さんの視点からの具体的な提案をぜひお寄せください。