

練馬区情報化基本計画<平成28年度～平成31年度>（素案）
 に対する区民意見反映制度による意見の概要と区の考え方

意見募集期間 平成28年7月1日～平成28年7月25日

意見件数 49件（3名）

<対応区分の凡例>

・・・意見の趣旨を踏まえ計画に反映するもの	3件
・・・素案に趣旨を掲載しているもの	1件
・・・素案に記載はないが事業等において既に実施しているもの	13件
・・・事業実施等の際に検討するもの	16件
・・・趣旨を反映できないもの	4件
-・・・その他、上記以外のもの	12件

	意見の概要	区の考え方	対応区分
第4章 取組項目			
1 ICTやマイナンバー制度を活用したきめ細かな区民サービスの実現			
(1) ICTの活用による区民生活の利便性の向上と区民サービスの質の向上			
取組項目 無料公衆無線LANの整備			
1	どこの区立施設に通信事業者が提供する公衆無線LANがあるのか分かるようにしてほしい。	現在、地区区民館をはじめとする区立施設（約300施設）に、通信事業者が提供する公衆無線LANを設置しています。設置場所については、原則として各通信事業者のホームページで公開されています。 今後、無料公衆無線LANの整備にあわせて、区立施設における通信事業者の公衆無線LAN設置情報についても公開できるよう検討していきます。	
2	通信事業者が提供する公衆無線LANだけでなく、区独自のものを整備してほしい。	現在、区の無料公衆無線LANの整備に向けて、設置場所やそのサービス内容等について検討を進めています。	
3	区立施設の公衆無線LANに接続した時に、その区立施設のホームページが表示できるようにしたら良いのではないかと。		
4	公衆無線LANが使える施設であっても、部屋によっては全く繋がらないことがあるので、全ての部屋で公衆無線LANを利用できるようにしてほしい。	区立施設に既設の公衆無線LANは、大部分が各施設（本庁舎は各階）に1つの目安で通信事業者が設置しているもので、その電波範囲は限られています。 現時点では、これを拡張することは困難です。	
取組項目 クレジットカード納付など新たな納付方法の導入			
5	携帯キャリア決済や電子マネー決済等、多様な納付方法を用意してほしい。	まず、本計画で予定している新たな納付方法について、導入後に効果を検証します。検証結果と区民ニーズ、費用対効果を踏まえ、さらなる利便性向上のため、多様な納付方法を検討していきます。	

	意見の概要	区の考え方	対応区分
取組項目 より利用しやすく効率的な公共施設予約システムの構築			
6	新公共施設予約システムの利用開始・統合が度々延期になっているが、しっかり準備すべき。	新公共施設予約システムについてスケジュールが遅れていることをお詫びいたします。スマートフォン専用画面などの新しい機能を盛り込んで提供できるよう、準備を進めています。	
取組項目 利便性の高い窓口サービスの実現			
7	厚生労働省が導入した聴覚障害者向けコミュニケーション支援機器設置や、東京都が開始した東京都ICT遠隔手話通訳等モデル事業を参考にして、外国人への対応と共に聴覚障害者への対応が各区民事務所および区役所・石神井庁舎の庁舎案内や休日・夜間窓口で出来るようにしてほしい。	聴覚障害や言語障害などにより、音声によるコミュニケーションが困難な方に対し、東京都のモデル事業を参考にしたICTの活用を検討しています。 活用に向けた検討について、計画に追記します。	
取組項目 (素案：) 学校教育におけるICT利活用の推進			
8	学校にも公衆無線LANを整備してほしい。	公衆無線LANの設置場所については、No. 2に記載のとおり、現在検討中です。 なお、学校教育における無線LANについては、現在策定中の「(仮称)練馬区学校ICT環境整備計画」において取り組んでいきます。	
取組項目 (素案：) オープンデータの推進			
9	オープンデータとして公開する公共データの内容がよく分からない。	原則として、区が保有する公共データのうち、区ホームページに公表・公開しているデータをオープンデータ化の対象とします。人口統計、予算・決算、区立施設、防災、観光等に関するデータから始め、順次拡充していきます。 公開対象データについて、計画に追記します。	
その他			
10	町内会、自治会等の住民団体が、ICTを活用したサービスを始めようとした時の相談対応、導入支援をしてほしい。	住民団体の活動を円滑に進めていくためには、会員相互の情報の共有、会員以外への情報の発信は、重要な要素の一つと考えています。 住民団体のICTの活用については、団体ごとにご希望が異なるため、区民協働交流センターにご相談をいただき、個別にお話を伺いながら、専門的知識を有する団体等へつなぐなど、適切な支援を検討していきます。	

	意見の概要	区の考え方	対応区分
11	住民団体がICTを活用したい時に、インターネット上にある各種の無料サービスを、簡単に組み合わせて利用できる基盤のようなものが整備されれば、より効果的と考える。	住民団体の中には、ホームページやフェイスブックを立ち上げている団体もあります。一方、担い手不足等で十分に活用できていない場合もあります。 ICTの効果的な活用支援について、町会・自治会などの住民団体のICTの活用状況を把握しつつ、社会の動向なども注視しながら、課題等の把握に努めていきます。	
(2) 区民一人ひとりのニーズにあわせた情報提供の充実と情報受発信の強化			
取組項目 (素案:) 子育て情報等に関する個人向け情報提供の充実			
12	ねりま子育てサポートナビは、電子お薬手帳のように母子手帳の電子化機能もあった方が便利ではないか。	母子健康手帳は、転居して居住する区市町村が変わった後も継続して使用するものであることから、電子化には慎重が必要です。 現在、日本産婦人科医会で母子健康手帳の電子化に向けた検討が行われており、この動向を踏まえながら検討していきます。	
取組項目 (素案:) 高齢者や障害者等が安心して生活できる環境づくりのための情報提供の充実			
13	医療介護情報サイトだけではなく、高齢者福祉や障害者福祉の情報サイトも開設してほしい。	高齢者福祉では、シニア向けサービス、シニアサークル、区内の催し物など、シニア向けの情報を発信する「シニアナビねりま」を開設していますので、ご利用ください。 障害者福祉では、必要な情報をまとめて掲載した「障害者福祉のしおり」を発行し、区ホームページで閲覧が可能となっています。その他、区ホームページやツイッターなどで情報を発信しています。 今後も、区民に情報をわかりやすく提供できるように努めていきます。	
取組項目 (素案:) 学習・文化活動や地域活動の活性化に向けた情報提供の充実			
14	(仮称)文化芸術・生涯学習情報サイトについて、生涯学習団体届出名簿一覧表の内容も簡単に閲覧できるようなシステムにしてほしい。	現在、区ホームページで、生涯学習団体届出名簿一覧表をご覧いただけます。さらに新システムにおいては、システムに登録した生涯学習団体(文化団体)が、自分たちの活動を紹介できるようにしていきます。	

	意見の概要	区の方考え方	対応区分
取組項目 (素案:) 区民との協働による課題解決のためのシステムの導入			
15	ねりまちレポーターシステムについて、GPSで現在位置を送信することで街路灯の補修も簡単に連絡出来るようなシステムにしてほしい。	ご要望の機能は、ねりまちレポーターシステムに搭載します。	
取組項目 (素案:) 練馬区の魅力発信の強化と区政情報の提供手段の充実			
16	区のフェイスブックについて、区外人へのお知らせと区民へのお知らせが混在しているので分けてほしい。	区のフェイスブックは、区の魅力を区内外問わずより多くの方に知っていただくことを目的に運営しています。	
17	ねりま情報メールは、区報とほぼ同じ内容ばかりなのでもっとタイムリーな情報を発信してほしい。	ねりま情報メールの区政情報は、区報の概要をタイムリーにお伝えするサービスです。今後とも、区公式ツイッターやフェイスブック等も含め、タイムリーで区の魅力ある情報を提供していきます。	
18	様々な素案の全文は、区民事務所・出張所・図書館・区民情報ひろばで閲覧できるが、家にパソコンやプリンターが無い家庭も多いので、希望者は区民情報ひろばで素案の全文を貰えるようにしてほしい。	区の策定する計画素案等については、区ホームページへの掲載のほか、区民情報ひろばで閲覧・貸出を行っています。また、希望者には区民情報ひろばまたは所管課からお渡ししています。	
19	区の発行物の一覧が分かるホームページを開設してほしい。	新刊案内や配布資料案内、有償発行物に関しては、区ホームページの区政情報>情報公開・個人情報保護>区民情報ひろばに掲載していますので、ご覧ください。	
取組項目 (素案:) 練馬区公式ホームページのリニューアル			
20	区ホームページについて、各部署が更新した内容が自動的にトップページのお知らせに掲載されるようにしてほしい。また、検索機能が使いづらく、知りたい情報がどこにあるのか分からない。	区では、平成30年9月を目途にホームページのリニューアルを考えています。いただいたご意見を参考に、使いやすいホームページとなるように創意工夫していきます。	
取組項目 (素案:) 区役所代表電話および区ホームページ「よくある質問と回答」の充実			
21	代表電話だけではなく、FAXやメールも対応してほしい。	メールの対応については、「よくある質問と回答」トップページに「WEBによるお問い合わせ」というリンクを設け、各所管のメールフォームから直接問い合わせができるようになっています。お問い合わせを一括で受付できるFAX番号およびメールアドレスについては、今後検討していきます。	

	意見の概要	区の考え方	対応区分
22	区ホームページの「よくある質問と回答」の内容は、トップページにあるGoogle検索窓からも検索できるようにしてほしい。	区ホームページのGoogle検索窓は、検索した用語に対して、サイト内に掲載されたすべての関連情報を検索結果として表示します。以前は「よくある質問と回答」の内容もGoogle検索窓から検索ができましたが、より容易に知りたい情報にアクセスできるよう別サイトでの運用に切り替え、利便性を向上させました。 今後は、「よくある質問と回答」の掲載位置を見直すなど、利用しやすくなるようホームページのリニューアルにあわせ検討していきます。	
その他			
23	既にICTを活用している住民団体の先行事例を、区のホームページ等を活用して紹介してほしい。	ICTの活用について、効果的に運用している住民団体については、先行事例として紹介できるよう努めていきます。	
24	練馬区が主催または後援する全ての催事について、メールでも申込みができるようにしてほしい。	事業への申込みにつきましては、ハガキ・電子申請・電子メール・電話など、事業ごとに様々な方法による受付を行っています。しかし、申込者への抽選結果の通知などを目的として、申込方法を往復ハガキに限定している事業もあります。 ご意見を踏まえ、今後催事については、電子申請や電子メールの利用の拡大など申込みの利便性の向上に努めていきます。 電子申請：東京都と都内の区市町村が共同で運営する東京電子自治体共同運営サービスを通じて、一部の申請やイベントの申込みを、パソコンや携帯電話・スマートフォンから行うことができるサービスのことです。	
25	区から添付ファイル付きのメールをもらう時に、部署によって暗号化したりそのまま送付されてきたり対応がまちまちなので統一してほしい。 添付ファイルを暗号化する場合は、自動的にパスワードを別にメール送信する仕組みにしてほしい。	区の情報セキュリティポリシーでは、個人情報等の重要情報を外部あてにメールで送信する場合は、添付ファイルの暗号化等を行うこととしています。ただし、重要情報が含まれない場合は、運用上暗号化しない方法での送信も可としています。 なお、パスワード通知については、万が一、誤送信が発生した際にパスワードが自動通知されて、重要情報が漏えいすることを防ぐため、手動による運用を行っています。	

	意見の概要	区の方考え方	対応区分
(3) マイナンバー制度導入による区民サービスの向上および行政運営の効率化の実現			
取組項目 (素案:) マイナンバーカードを活用した各種証明書のコンビニ交付サービスの導入			
26	コンビニ交付サービスの導入は、利便性が高まるので良いことだが、他の人から見られないような配慮が無いので危険ではないか。	コンビニエンスストアに設置してあるマルチコピー機のタッチパネル画面は水平に設置されているため、お手元の入力状況が後ろから見えないよう配慮されています。 今後、コンビニ交付サービスを提供する事業者に対して、さらなる配慮を求めていきます。	-
27	コンビニ交付サービスと同じサービスを区立施設で使えるように端末を導入する話はどうなっているのか。	コンビニ交付サービスに対応したマルチコピー機については、各区民事務所への設置を検討しています。 設置に向けた検討について、計画に追記します。	
28	マイナンバーカードが普及していないので、自動交付機を平成29年6月に廃止するのではなくリースを延長すべきではないか。	自動交付機の廃止、コンビニ交付サービスの開始およびマイナンバーカードの申請等について、平成28年8月に自動交付機登録者へ案内はがきを発送し、周知を行いました。今後も、案内はがきによる再周知を行うなど、マイナンバーカードの普及に努めていきます。 なお、平成29年6月まで、自動交付機とコンビニ交付を並行して運用しますが、費用対効果および財政負担を考慮すると、それ以上の運用は困難です。機器のリース期限(平成29年6月)をもって、自動交付機は廃止します。	
取組項目 (素案:) マイナンバー制度の活用に向けた取組の検討			
29	マイナンバーカードをコンビニ交付サービス以外にどう活用できるのか曖昧ではないか。 マイナポータル活用はまだ先のことであるので、電子証明書を活用したサービスを展開してほしい。	マイナンバーカードの利用については、平成28年4月に各種証明書のコンビニ交付を開始し、区民の利便性の向上を図りました。 電子証明書の活用等、マイナンバーカードによるさらなるサービスの展開については、国や他の地方公共団体等の動向を踏まえながら、引き続き検討を進めていきます。	

	意見の概要	区の考え方	対応区分
	取組項目（素案：）マイナンバー制度導入に伴う情報システムの改修・構築		
30	<p>地方公共団体情報システム機構の住基ネット中継サーバーに障害が多発したが今後は大丈夫なのか。中継サーバーや中間サーバーに障害が発生しても業務に支障が極力出ないようにするべきではないか。</p> <p>サイバーテロの攻撃等により、区の情報システムから情報漏洩することが無いように対策しているのか。</p>	<p>マイナンバーカード管理システムの障害に関しては、地方公共団体情報システム機構が、根本原因を特定し、平成28年4月に対応策を講じたところです。</p> <p>マイナンバーを取り扱う区の情報システムは、インターネットと接続しているネットワークとは分離しており、インターネットを利用した外部からの不正な侵入やデータ詐取を行うことはできません。</p> <p>また、情報セキュリティの抜本的強化を図るため、国の通知に基づき、インターネットを利用する事務用パソコンのネットワークをインターネットから分割し、外部メールを無害化することを始めとするセキュリティ強靱化対策に取り組んでいるところです。</p>	-
2 情報化による区民の安全・安心を支える体制の強化			
(1) 災害時における迅速かつ的確な対応体制の整備			
	取組項目（素案：）情報システムの運用継続計画（ICT-BCP）の策定		
31	<p>災害時に必要なデータを保管しているサーバーを分散管理することでシステム全体のダウンを防ぐのか。</p> <p>停電の際は、発電機を使って必要最小限のシステムのみ稼働することを想定しているのか。</p>	<p>個人情報などの区の重要情報は、災害やセキュリティ対策が万全な外部データセンターに保管しています。さらに、一部のデータについては、データセンターから十分離れた場所に保管しています。</p> <p>現在、区では、災害時への備えとして、情報システムの運用継続計画の策定を進めており、災害発生時に必要となる重要システムの復旧手順等の検討を進めています。</p>	-
	取組項目（素案：）迅速かつ的確な対応のための情報の整備および共有		
32	<p>被災者生活再建支援システムや災害時要援護者名簿・災害時要援護者名簿用地図を実際に活用した訓練を各避難拠点で実施しているのか。</p>	<p>被災者生活再建支援システムは、避難拠点ではなく、区役所で罹災証明書発行などに使うシステムです。</p> <p>一部の避難拠点では、訓練用の疑似名簿を使い、安否確認の手順を確認する訓練、または地域の自治会が安否確認を行い、その情報を避難拠点に持ち込み、区の避難拠点要員が名簿に基づき集約する安否確認訓練を行っています。</p> <p>各避難拠点に配備してある名簿は、重要な個人情報も含まれることから慎重に扱う必要があります。今後も、個人情報の保護に留意しながら、災害時に要援護者の安否を迅速に確認する訓練を進めていきます。</p>	-

	意見の概要	区の考え方	対応区分
(2) 災害時等における円滑な情報収集・提供手法の確立			
取組項目⑳(素案：)災害時における情報連絡手段のさらなる充実			
33	<p>家の中にいると防災行政無線の放送内容が分からないので、自動音声応答サービスだけではなく、メール配信やインターネットで防災行政無線の放送内容を確認できる手段を用意してほしい。</p>	<p>防災行政無線は、区ホームページ等のインターネットと連携は行っていませんが、災害時には、防災行政無線はもとより、区ホームページや登録制メール(ねりま情報メール)、SNSのほか様々な手段を活用し情報発信を行います。また、避難勧告等の緊急を要する災害・避難情報については、通信各社の緊急地震速報の仕組みを活用し、区内にいる方の携帯電話等に情報を配信します。</p> <p>今後も、防災行政無線とインターネットとの連携を含め、情報伝達手段の充実に向けて検討していきます。</p>	
取組項目㉑(素案：㉑)感染症の流行状況の円滑な情報共有			
34	<p>感染症が急速に流行している場合は、ねりま情報メールや防災行政無線でお知らせ出来るような体制も必要ではないか。</p>	<p>現在、感染症の流行状況等の情報は、ホームページに掲載しています。</p> <p>今後、新型インフルエンザ等、大きな健康被害と社会的影響をもたらすことが懸念されている感染症の発生時には、ねりま情報メールやSNS等もあわせて活用し、いち早く情報提供をしていきます。</p> <p>なお、「ねりま子育てサポートナビ」の登録者の方には、季節性インフルエンザ等の感染症の流行が都の警報・注意報の基準を超えた際、流行状況や対処法、予防法などの情報を配信しています。</p>	
(3) 確実な情報セキュリティ対策の実施			
取組項目㉒(素案：㉒)情報システムにおけるセキュリティ対策の強化			
35	<p>イントラネットのパソコンとインターネットに接続しているパソコンを別々にするという意味なのか。</p>	<p>庁内事務で用いるイントラネットのパソコン(事務用パソコン)とインターネットに接続するパソコンは同一ですが、論理的にイントラネットとインターネットを分割することで、インターネットからのセキュリティリスクを回避します。</p>	

	意見の概要	区の考え方	対応区分
36	区職員同士のメールのやりとりに使うパソコンと区民とのメールの送受信に使うパソコンは別々になっているのか。	区職員同士のメールおよび外部とのメールのやりとりは、同一のパソコンで行っています。 ただし今後は、No.35に記載のインターネット分割とともに、外部メールの無害化対策（有害となり得る部分がないような形式に変換すること等）を講じ、外部からのメールにより有害な不正プログラム等が侵入しないようにします。	-
37	メール送受信の前にセキュリティチェックを実施するようにすべきではないか。	現在、メールの送受信においては、セキュリティチェックを行っています。 さらに今後は、No.36に記載のとおり、外部からのメールについては、無害化を行ってから区内部に取り込みます。	
38	USBメモリとのファイルのコピー等のやりとりの前にセキュリティチェックを実施するようにすべきではないか。	USBメモリ等の記録媒体を情報システム機器に接続する場合は、必ずウイルスチェックを行うことを区の情報セキュリティポリシーで規定しています。 また現在、職員が利用している事務用パソコンへの記録媒体接続の制限や記録媒体へのデータを格納する際の強制暗号化等、システム上の対策も講じています。	
取組項目⑭（素案：⑬）情報セキュリティポリシーの見直しと実効性の強化			
39	ポリシー違反が発生した時に警告画面を表示する等、区職員の意識を常に高めないと危険ではないか。	情報セキュリティポリシーを遵守するよう、区では全職員を対象とした研修を実施しています。 また、URLフィルタリングによる不必要なWEBサイト等の閲覧防止や職員の操作履歴の管理等、システム上の対策も講じています。	
取組項目⑮（素案：⑭）特定個人情報の適切な管理・運用			
40	特定個人情報だけではなく要配慮個人情報についても適切な管理・運用ができるようになっているのか。	練馬区個人情報保護条例において、思想や社会的身分などの収集禁止の規定を設け、適正な管理・運用に努めています。	-

	意見の概要	区の考え方	対応区分
3 情報システムの効率化・高度化のさらなる推進			
(1) 全庁における情報システムの効率化・高度化			
取組項目②⑥(素案:②⑤)情報システムのクラウド化のさらなる推進			
41	クラウド化を推進してパソコン内にデータが残らないようにするのか。	クラウド化に関わりなく、事務用パソコンや住民情報システムのパソコンは、各端末内にデータを格納しない設定としています。	-
42	練馬区共通基盤のサーバーは、練馬区内と関東以外にある外部のデータセンターの2つ以上用意して同期しているのか。	練馬区共通基盤は、外部のデータセンターにあり、データのバックアップを多重にしていることから、他のデータセンターとの同期は行っていません。	-
43	東京都が構築する自治体情報セキュリティクラウドと民間事業者がサービス提供する自治体専用クラウドは同じものなのか。	東京都が構築する自治体情報セキュリティクラウドは、インターネットセキュリティを強化するためのもので、民間事業者が提供する自治体専用クラウドとは目的が異なります。	-
取組項目②⑦(素案:②⑥)情報システムにおけるネットワークの最適化			
44	ネットワークの最適化がまだなのにクラウド化して大丈夫なのか。	区では、サーバを仮想化して集約するために練馬区共通基盤を構築し、情報システム経費の削減、データの安全性の向上等を図っています。 一方で、情報システムの基盤となるネットワークについては、ネットワーク機器の更新時期に合わせて、最適なネットワーク基盤を再構築します。再構築にあたっては、既存の情報システムに支障が生じないように慎重に実施します。	-
取組項目②⑧(素案:②⑦)情報システムの調達および運用におけるマネジメントサイクルの強化			
45	情報システムは、入札で調達するのか。 システムを複数企業のサーバー等で構築すると、地方公共団体情報システム機構の住基ネット中継サーバーのように障害が発生することが懸念されるが考慮しているのか。	情報システムの選定は、事業者の技術力や提案内容を重視することから、原則としてプロポーザルにより調達します。プロポーザル実施時には、システムの安定性を他の項目と合わせて評価しています。 情報システムの運用においては、アプリケーション、サーバおよびネットワークをそれぞれ異なる事業者が運用する場合がありますが、密に連携し、情報システムの安定運用に努めています。	-

	意見の概要	区の考え方	対応区分
(2) 業務改善や政策形成のためのICTの活用			
取組項目⑳(素案：㉔)業務集約化による経費節減と業務効率化の推進			
46	管理者(administrator)権限が無いとソフトのセキュリティ更新が出来ない端末が存在すると脆弱性の問題が生じるが考慮しているのか。	事務用パソコンおよび情報政策課が一括調達する業務システムの端末のウィルス対策ソフトは、自動的に更新を行う仕組みを有しており、定期的に更新を実施しています。 また、OSのセキュリティパッチ等の適用については、業務システムごとに適用できる仕組みとしており、脆弱性を有する端末が生じないようにしています。	-
取組項目㉑(素案：㉕)業務改善のための職員証のICカード化の検討			
47	ICカードのマイナンバーカードを職員証として使えば良いのではないかと。パソコンのログインも同じICカードを使い一元管理するのか。	国の取組では、マイナンバーカードを国家公務員ICカード身分証として使用することが検討されています。今後、国や他の地方公共団体の動向を注視しながら、効果や課題について調査研究を進めます。 職員証をパソコンのログイン認証に使用することは、ICカードの活用方法のひとつと考えます。一方で、ログイン認証として使用するためのシステム整備が必要なため、費用面やセキュリティ向上の効果等を検証しながら実現性について検討します。	
取組項目㉒(素案：㉖)政策形成のためのデータの分析・活用			
48	どのデータにどんなデータが入っているのか把握した上で、どのデータを抽出したいのか考えないと政策に生かすのは難しいのではないかと。	区が保有するデータには様々なものがあります。ご意見のとおり、データ分析により課題を発見し、新たな政策へとつなげるためには、分析対象となるデータの選定が重要です。関係する各部署と連携をとって取り組みます。	
49	区政改革計画素案の基礎データが不足しているため、区民が情報提供してほしいデータをすぐに出せるようにすべきではないかと。	区政改革計画素案で示している基礎データは、平成27年12月に公表した「練馬区の『これから』を考える～区政の改革に向けた資料～」の図表のうち、計画素案の取組に関連する主なものを掲載しています。	