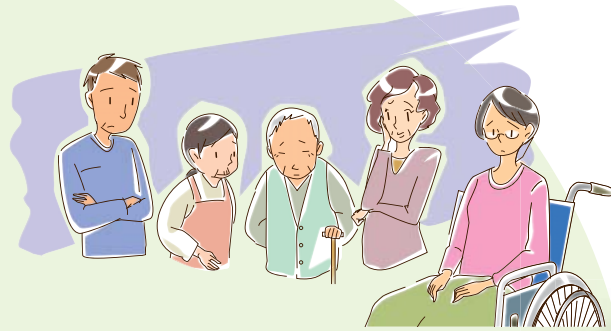


第2章

課題と解決の方向性

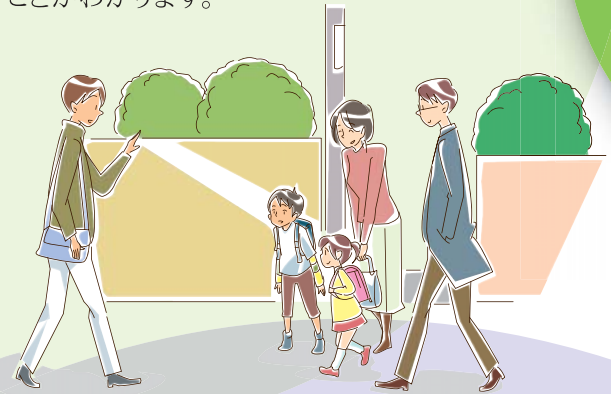
1 横浜市の現状や国の動向、市民ニーズからの課題

これまで述べてきた内容から、次の課題が挙げられます。



今後高齢化が進むにつれて、高齢者についての対応が大きな課題となるといえます。

また、市民の不安の解消や、市民の満足度の改善も必要とされていますが、財政状況は厳しく、これらの問題に対処する難しさがあることがわかります。



まずは生活不安を減らし、身近な暮らしの安心、充実を願う声が非常に強いことがわかりました。また、活性化する地域活動のサポート、地域経済の活性化も求められており、行政については効率性が求められています。

また、暮らしの充実を求める声に加え、地球環境への対策を求める声も強くなっていることがわかります。

2

横浜市の情報化の現状からの課題

他の多くの都市と比べても、情報化の取組が著しく遅れていることはありませんが、効率的で適切な情報化を進めるためには、そのための仕組みの充実とICT*部門の機能強化を進め、それを支える人材を育成していくことは急務であるといえます。

また、これまで内部の情報化を中心に進めてきていた方向性を、地域の情報化を含めた広いものへ転換していくことも求められています。

安全、安心なICT*活用を支える情報セキュリティの充実や、情報発信力の強化などにも今後対応すべきことがわかりました。

また、これまでの「電子市役所推進計画」などにおいて、長期的な情報化の考え方、方針を示していない点も指摘されています。



電子市役所推進計画検証レポートでは、次のような課題を示しています。

- ①地域情報化において、デジタルディバイド*への対応、地域におけるICT*の活用などについての横浜市全体としての方向性がない。
- ②電子申請・届出手続など電子化した行政手続について、利用率が低く効率が悪いものがある。
- ③システム化の際にBPR*を行わないためにシステム化の利点が活かされていない、市役所全体で見ると適正かつ効率的な情報化が図られていないなど、業務・システムの効率化の取組が不十分である。
- ④システム開発・運用、他部署に対する相談・支援において重要となるICT*の知識・スキルを備えた人材が不足している。また、一般職員についてもICT*活用能力についての教育・研修が不十分である。

電子市役所推進計画検証レポートで挙げられた課題

5

市民ニーズの動向からの課題

4

国の情報化についての動向からの課題

国の中心的な情報政策は、雇用・経済活性化への対応や、地域への展開の強化、安全・安心なICT*活用の実現、新技術などへの適切な対応と効率性の追求等が中心になっており、今後これらについて対応していくことが求められています。

デジタルディバイド
ICT
BPR

用語解説へ

2 今後横浜市が情報化に関して認識すべき課題

以上を踏まえ、現在の横浜市を取り巻く様々な状況などから、今後情報化を進める上で、課題として認識すべきものについて「全体の課題」と「内部的取組の課題」として次の9項目にまとめました。

1 情報化に関する長期的なビジョンが存在しない

横浜市全体としての市民生活における長期的なビジョンは「横浜市長期ビジョン」として示されていますが、「情報化」に関わる記述は明確なものであるとはいえません。

今後、情報化についてどのように取り組むのかといった長期的なビジョンが存在しないことが、情報システムの開発や方向性の検討といったことに混乱をもたらす原因であるといえます。

この点についてはIT化推進本部会議でも強く指摘されたところです。

2 安全、安心への取組の不足

情報化を進める上で、個人情報等の取り扱いをめぐる利用者の不安は大きく、これらを低減し、安心してサービスが利用できるようにすることは大変重要です。これには、安心できるサービスを提供することだけでなく、市民の情報活用能力の向上を図ることも重要です。

消費生活において、電子的な手続や契約、インターネットでの商品の購入などを行う機会は増加していますが、そういったものについての相談窓口は限られており、市民の安心の確保のためには十分とはいえません。

また、消防や災害対策など市民の安全確保のためのICT*の役割は、近年非常に大きなものとなっており、これらについても適切に対応していく必要があります。

3 様々な格差への適切な対応の継続

情報化を進める上で、情報技術を使いこなせる人と使いこなせない人の間に生まれる情報格差(デジタルディバイド*)への対応を忘れてはならないことは、これまでの情報関連計画の中でもふれられてきたところです。

横浜市でも情報提供などについて、「わかりやすい印刷物のづくり方」(<http://www.city.yokohama.jp/me/kenkou/chifuku/fukumachi/publication/insatutop.html>)でWebの情報提供についても述べたり、各種の基準を作成するなどその対応に努めてきたところですが、こういったICT*に関わる格差の問題は、より深化、複雑化しているといえ、今後もきめ細かな対応が必要とされています。

4 地域情報化、活性化に対する取組が不明確

横浜市が平成10年12月に策定した「横浜市高度情報化推進計画」では、明確にその計画の対象となっていた「地域情報化」ですが、現在の「電子市役所推進計画」では、一部その施策がみられるものの、全体として地域にどのように関与していくかといった方策が示されていません。

今後情報化施策を進めていく上で、地域情報化は重要な観点であり、目指すべき方向を明確に示す必要があります。

地域情報化という点では、地域コミュニティの活性化に情報化が関わってきていることも見過ごせない事実であり、地域コミュニティ、テーマコミュニティのいずれにおいても、これまでのような現実のコミュニケーションに加え、インターネット上のコミュニティでの関わりが大きなものになってきています。

また、地域施策を検討する際に、横浜市の特性、たとえば情報インフラが充実しており行政としてはその部分について関与することが重要ではないことや、情報化施策を実施しようとする企業などについて支援する体制のないこと等についても配慮する必要があります。

さらに、横浜市で従事者の多いIT産業の支援や、NPOや民間等と協働して積極的なICT*活用事業を実施するなど経済の活性化に寄与していくことは、厳しい財政事情の改善にもつながる重要な対応といえ、これらについてさらに積極的に取り組まなければなりません。

地域の情報化を考える上で、忘れてはならないのは、都市のインフラに関わる情報化についてです。都市整備や交通、港湾など都市の基盤等に関わる部分では、整備や活用など様々な場面で情報化が進められており、対応できるか否かは、競争力や効率性を大きく左右する要因となります。これらの分野についても、今後対応しておくことが必要と考えられます。

5 環境負荷低減という視点・取組の不足

これまでの情報化計画の中で、環境への視点が大きく取り上げられることはあまりありませんでした。横浜市では、平成20年に「環境モデル都市」に選定されるなど、地球温暖化対策を進めており、それは、「電子市役所推進計画」においても、環境への配慮について記述するなどの点に現れています。

情報化については、適切に進めていくことで、紙の量や人の移動を減らし、その結果エネルギー消費を減らすなどの効果もあり、今後の活用について重要な視点です。

このようないわゆる「グリーンICT*」の取組については、市役所内部でもより一層の取組を行う必要があります。



第1部 情報化ビジョン
第2部 行動計画
用語解説

ICT デジタルディバイド
用語解説へ

ICT グリーンICT
用語解説へ

1 BPR*と全体最適化の取組が十分ではない

第1章 情報化の現状と動向で述べたとおり、情報化についての全体最適化の取組については、様々な形で実施されていますが、体制などについては、さらに強化する必要があります。

また、特に情報化にあたって必要と考えられるBPR*の本格的な取組には、業務所管部署とICT*専門部署との強い連携と方針、それを支える体制が必要といえますが、それらについても十分ではないため、さらに充実させる必要があります。

2 行政サービスの最適化と電子化の効率性が十分でない

行政手続の電子化については、利用者の利便性向上のために様々な取組を進めてきました。電子化された手続の中には、非常に高い利用率のものもある一方で、手続の中には、電子化することが効率的ではなく、利用率も向上しないものや、逆に本来は電子化して提供することが適切であると考えられるのに、様々な理由で実現していないものがあります。

また、そういった電子サービスやシステムの効率性も適切に評価されているといえない状態です。これらについて、積極的に改善を行う必要があります。

また、電子手続の拡充だけでなく、市民が必要とする情報の提供は、まだ十分であるとはいえません。

今後も情報が適切に提供され、活発な市民の活動を支えられるよう対応を進めていく必要があります。

3 安全、安心の実現と情報セキュリティの取組・体制の不足

情報セキュリティについては、ルールや仕組みが構築され、着実な取組が行われているといえますが、組織・システムの規模、取り扱っている情報の重要性などからみて、今後も積極的に取り組むことが必要です。

また、対応に緊急性が高く、その影響が大きい情報セキュリティ問題に対応する体制の充実と、情報セキュリティの確保において基本となる情報資産管理の体制については、今後さらなる取組が必要です。

4 ICT*部門の機能が弱くICT*人材が不足、職員のICT*活用能力の一層の向上が必要

庁内のICTガバナンス*についてはIT化推進本部会議の設置によって一定の効果が表れていますが、調整の対象としている市民や職員の数が多く、情報システムの規模が巨大であること、取り扱う業務範囲や関係部署が広範であることなどから、現実的に調整を担当するICT*専門部署にはさらに強力かつ高度なマネジメントの能力が求められています。

また、情報化を支えているのは、ICT*専門部署だけでなく、業務所管部署などの職員であり、専門知識を持った職員の育成が求められています。

さらに、多くの業務が情報システムを利用して行われている現在、職員の基礎的な情報活用能力は直接業務に影響する重要な能力となっているため、積極的な育成が必要とされており、今後、人材育成に力を入れていく必要があります。



3 課題解決の方向性

横浜市の情報化には多くの課題がありますが、その課題解決の方向性は、次のようにまとめることができます。この方向性にそって基本方針を策定することで、課題の解決を目指します。

1 長期的・短期的なICT*の取組の方向性を明確にすること

これは、今後何のために情報化に取り組むのかを明確にすることであり、単に運用基準などを定めることではありません。
これまで明確にしていなかった長期的なビジョンを明らかにし、それに則した施策を推進することができれば、横浜市として統制されたICT*施策を実施することができると考えられます。
また、長期的なビジョンとともに短期的な行動計画についても、具体的に示す必要がありますが、単に「システムの構築の実施」といったアウトプットのなものではなく、その取組により、現状をどのような状態としていくのかをイメージとして示し、そのイメージを実現するための取組についても方向性を明らかにする必要があります。

1

2 ICT*に関して安全、安心を実現し、セキュリティの確保を重点的に行うこと

ICT*を活用した市民サービスについては、取り扱うデータの関係もあり、安全であると共に安心してICT*の恩恵を享受できるようにする必要があります。
また、ICT*を活用して市民の安全、安心な生活を実現するという点についても、同じように取り組む必要があります。

2

3

3 内部のICT*の取組とそれを支える力を強め、信頼される組織を作ること

様々な業務がICT*との関わりを強めている現在、それを活用する職員の能力が求められるとともに、その職員を支える体制も充実している必要があります。
これまでICT*については単なるツールと見る向きもありましたが、今やICT*をどう活用するか、活用できるかは業務の成否に大きく関わる問題となっています。
これら人材の育成、組織の強化について、具体的な方策の検討、実現に取り組む必要があり、ICT*に関わるガバナンス能力についても充実させていく必要があります。

4

4 市民生活に関わるICT*施策を適切に進め、地域情報化に積極的に取り組むこと

市民の便利、満足という観点で各種のサービスを積極的に展開するとともに、効率の悪いサービスについては、見直しを行い、限りある情報化資源の選択と集中により対応していく必要があります。
また、「電子市役所推進計画」が主に内部の情報化施策を中心に策定されていたこともあり、地域の情報化やICT*に関わる産業支援、民間の支援等については、まだまだ取組を進めていかねばならない分野となっています。

4

5

5 ICT*関連の環境負荷低減策に積極的に取り組むこと

いわゆるグリーンICT*の取組は、付随的なものではなく、それに取り組むことで業務の効率性を向上し、無駄をなくすものとして積極的に行うべきものです。
また、グリーンICT*の取組は、市役所だけでなく地域として取り組んでいく必要があり、住民、NPOや企業が連携して取り組むことによって新たな需要が創出され、地域経済の活性化につながるという側面もあります。
これらの取組をより積極性のある施策として展開していくことが求められています。

6

6 新技術や新たな施策へ積極的に取り組むこと

横浜市の場合、組織が巨大なことから、なかなか小回りがきかず、新たな技術や施策に積極的に取り組めない状況が生じることがあります。ICT*分野については、他の分野に比べ、技術の盛衰が激しく、それらに適切に対応していかないと効率性の維持が困難であり、セキュリティについても確保できない状況が生じます。
これらに適切に対処するため、常に新技術などに対応可能な施策展開を行う必要があります。

