

# 「杉並区区民等の意見提出手続」の結果報告書

1. 政策等の題名 「杉並区情報化基本方針」  
「杉並区情報化アクションプラン」
2. 案の公表の日 平成25年3月11日
3. 意見提出期間 平成25年3月11日から平成25年4月10日まで  
(31日間)
4. 意見提出実績  
総数4件(個人のみ)、延べ19項目
  - ・メール 2件
  - ・電子掲示板 2件
5. お寄せいただいたご意見の概要と区の考え方  
別紙1のとおり
6. 方針案及び計画案の修正について  
別紙2のとおり
7. 問い合わせ先  
情報政策課計画推進係  
電話 03-3312-2111(内線3093)

## 区民等の意見の概要と区の考え方

## 杉並区情報化基本方針

	項目	意見の概要	区の考え方	修正追記
全 般				
1	観点の追加	<p>韓国において、同じような規模の区が情報化を進めているため、参考にされてはどうか。</p> <p>住民手続きの簡素化、防犯の推進、交通渋滞の解消、教育機会の均等化の観点を追加してはどうか。</p>	<p>韓国での事例については、今後、様々な検討を進める中で、参考とします。また、後段のご意見のうち、住民手続きの簡素化の観点については、方針案P11「目標3 ICTの活用による利便性の高い区民サービスの実現」の中にその趣旨を組み込んでいます。その他のご意見については、今後の情報化の取組を進めていく中で、参考とさせていただきます。</p>	無
はじめに～ 1 情報化基本方針策定の背景と目指すべき方向について				
2	P1～2 (1)背景	<p>ICT利用が不得意な区民に対しても正確に情報を伝え、情報伝達の網羅率をアップさせることが大切である。Webで情報を公開したからといって情報が伝わるものではない。</p>	<p>方針案P10「目標2 (3)多様な情報発信の検討」にも記述しているように、インターネットに限らない情報提供の配慮として、今後とも、紙媒体などによる効果的な情報発信について検討を進めていきます。</p>	無
第一 地域情報化の推進				
目標1 安全・安心を支える情報サービス・情報基盤の整備				
3	<p>P5～6 (1)災害時における情報の収集・発信手段の多様化の推進</p> <p>P6～7 (2)災害に強い情報システムへの転換</p>	<p>災害時において、混乱が落ち着くまでの情報伝達の手段は、「紙媒体」や「大型液晶掲示板」がよいのではないかと。情報の展開場所は、コンビニや駅等の人々が動く場所がよい。また、災害発生時の停電を意識した最低限のバックアップ電源の整備が必要である。</p>	<p>災害時において、区が既に行っている広報紙、ビラ、伝言板、広報車両を利用した情報発信手段について、今後とも有効性を踏まえて活用していきます。</p> <p>また、ご指摘の、情報の展開場所であるコンビニ等との連携については、アクションプランP7「(5)災害時にコンビニエンスストア等区施設以外の施設から区の情報発信します。」の中で、取り組んでいきます。</p> <p>バックアップ電源については、災害に強い情報システムの検討、全庁的な情報システムの業務継続計画の策定を行う上での重要な視点と考えています。</p>	無
4	<p>P5～6 (1)災害時における情報の収集・発信手段の多様化の推進</p>	<p>災害発生時に既に最低限の情報(避難先、危険情報)を全ての区民が知り、刻々と流れ飛び不確かな情報を判断する知識を持つべきではないか。優先すべきは災害のための教育とそれに対する地域とも連携した個人の準備ではないか。区が流している防災放送がよく聞こえない状況もある中、災害時に区から何か情報が発信されることを想定できないのではないか。</p>	<p>災害発生時に区民が適切な判断を行うには、情報発信の充実に加え、これを実践的に活用できるようにすることが必要と考えます。今後、情報収集・発信手段を多様化し、より一層正確な情報を入手できるように努めていきます。</p>	無

	項目	意見の概要	区の考え方	修正 追記
5	P6～7 (2)災害に強い情報システムへの転換	災害時相互支援に関する協定を藤沢市と締結したとあるが、藤沢市と杉並区は距離的に離れておらず、地震等では共倒れの恐れがあるため、地域的に離れた自治体(関西、九州や北海道)との協働を進めるべきである。	藤沢市は、基幹業務を処理するコンピュータが杉並区と同機種であり、非常時に住民基本台帳等のデータ出力が可能となることから、協定を締結しています。加えて、災害により一層強い情報システムへの転換を図るため、情報セキュリティや費用対効果に配慮しながら、東京都電子自治体共同運営協議会による共同サービスや民間業者が提供するサービスの活用、他自治体との連携等、業務の継続性を高める観点から検討を進めていきます。	無
6	〃	データのバックアップ、データセンタの運用、セキュリティ対策等は区は情報サービスを提供する民間企業の技術、情報基盤にはかなわないため、万が一に備えてのバックアップデータは民間企業に委託する方が安全性やコストパフォーマンスの面から有効である。この場合、杉並区と距離的に離れた場所でのバックアップがなされることが重要である。		無
目標2 必要な時に必要な情報が届く情報発信・交流の推進				
7	P8～9 (1)より見やすく使いやすい区全体のウェブサイトの実現	ウェブサイトの再構築について、統一を目標に作り直すのではなく、ユーザーのフィードバックを受けながら、細かい修正を少しずつ繰り返すという方法もあるのではないか。フィードバックサイクルの確立のために、区役所内部にシステム部門を作り、少しずつ自立を目指すことは可能ではないか。	これまでも、区民要望等を取り入れながら、適宜、ウェブサイトの修正を行ってきたところですが、区全体のウェブサイトの再構築にあたっては、利用者の見やすさ・使いやすさ、検索機能の向上や、高齢者や障害者の方でも、ウェブサイトで提供される情報やサービスを問題なく利用できることなどを目的として、全体的な見直しを図っていきます。 なお、再構築に際しては、情報化の推進を担う情報政策部門が広報部門等と連携を図りながら、進めていきます。	無
8	P9～10 (2)区と区民、区民相互の情報交流の活性化	SNSの利用について、SNSの危険性に関する知識のない区民が、区が発信する媒体としてSNSを利用し始めたことにより、トラブルに巻き込まれることは絶対にあってはならない。本当にそれが必要なか、他の方法はないのか、公的機関の持つ責任として考慮していただきたい。	SNSの活用については、プライバシーの侵害など、人権を侵害するような問題が生じないよう、十分に配慮する必要があります。ご意見の趣旨も踏まえ、方針案「(2)区と区民、区民相互の情報交流の活性化」のP10を修正します。	修正 別紙2 No.2

	項目	意見の概要	区の考え方	修正 追記
第二 創造的で効率的な区政運営を支える情報化の推進				
目標1 効率的で計画的な情報化の推進				
9	P12 (1)情報システムの調達ルールの設定	情報システムの「調達ガイドライン」の策定について、メーカーに意見を聞くと、メーカーに有利な方向に導かれる恐れがあるため、専門のコンサルタントの力を利用することが有効である。	システム調達の競争性、透明性等を確保するためにも、情報化に関する外部の専門的な機関等も活用しながら、調達ガイドラインの改定を進めていきます。	無
10	P13 (2)住民情報系システムの見直し	汎用システムで稼働している機能について、ダウンサイジング化の早期実行は十分に可能であるため、コストパフォーマンス、拡張性、他自治体の協働等の利点を考えて、早急に取り掛かるべきである。	住民情報系システムは、区民サービスの基盤となる重要な情報を扱うシステムであり、再構築の検討に際しては、セキュリティの確保やシステムの安定性、費用対効果等、様々な視点から慎重に検討を進めていくべきと考えています。	無
11	"	ネットワークに繋がった端末が完全に安全であるという事はあり得ないことであるため、一般の企業が機密情報をクラウド上で共有することなど、現時点の日本では一般的には受け入れられないことである。区民情報については、利便性と安全の間で一線を引いていただきたい。		無
目標2 行政内部の情報活用の推進 目標3 ICTの活用による利便性の高い区民サービスの実現				
12	P15～16 目標2 (3)情報セキュリティの強化	セキュリティ対策について、セキュリティ対策にかかるコストは不測の事態を避けるための必要なコストと考えた上で、民間企業の持っている知恵をコンサルティングによって得ながら、不注意等で発生する被害を最小限に抑える策を考えるべきである。	情報セキュリティを取り巻く状況については、国や都からの情報提供と併せて、情報化に関する外部の専門的な機関等を活用しながら的確に把握し、対策を講じるとともに、職員への情報セキュリティ教育の強化に取り組んでいきます。また、職場のICTを進める人材の育成強化として、職場のICT活用や情報セキュリティ確保の実務を担う職員に対する研修を計画的に実施していきます。	無
13	P17 目標3全般	職員のICT能力の強化について、課や係などの組織において20名から30名程度でチーム化し、その中でリーダーを設けて、ICT化の旗振りをさせるとよいのではないかと。		

# 杉並区情報化アクションプラン

	項目	意見の概要	区の考え方	修正追記
第一 地域情報化の推進				
目標1 安全・安心を支える情報サービス・情報基盤の整備				
14	P6～9 目標1全般	<p>災害をターゲットにしたアクションは、25年度中に試行と評価まで行わなければ、直下型の大地震が心配されている現状において間に合わない。また、災害時はICTが予想ほど使えないということを前提に策を考えるべきである。コンビニ等からの情報発信について、「紙媒体」や「バックアップ電源を備えた大型液晶掲示板」を含んだ手段を入れるべきである。</p> <p>災害に強い情報システムについて、民間の専門企業の活用は必須である。特にデータのバックアップは極めて緊急性が高い。</p> <p>災害のレベルに合わせた情報伝達を考慮した定期的な防災放送のリハーサルを行って、非常時に役立つことの確認や課題の確認を行うべきではないか。</p>	<p>各項目における「試行」については、試行した後の結果分析までを実施していきます。災害時には、可能な限り情報発信手段の多様化を図っていくことが必要と認識しています。データのバックアップについては、民間業者が提供するサービスの活用等も含め、検討を進めていきます。</p> <p>また、防災無線については、防災訓練時等において試験放送を行っていますが、今後も非常時を想定した試行を充実させていきます。</p>	無
15	P6 (1)災害時の情報収集・発信に焦点をあてた震災訓練を実施します。	<p>大災害時を想定した「情報の展開・保存」の訓練を半年に1回程度行うべきである。また、アクションプランのスピードが感じられない。検討・試行も重要であるものの、実行・検証へのスピードアップは意識するべきである。</p>	<p>ICTを活用した様々な情報収集・発信手段について、震災訓練の場等で検証し、有効性が確認されたものについて、順次、本格的に実施していきます。また、アクションプランのスピードアップについては、貴重なご意見として、今後の計画修正の際の参考とさせていただきます。</p>	無
目標2 必要な時に必要な情報が届く情報発信・交流の推進				
16	P10～11 掲示板投稿時の文字制限	<p>電子掲示板の書き込み文字数の制限について、書き込みは500文字以内という制限があり、使いづらい。文字数制限の解除等を検討していただきたい。</p>	<p>文字数制限については、今後、「区全体のウェブサイト再構築」や「ICTを活用した区政への意見・要望機会の拡大」を検討する中で、参考とさせていただきます。</p>	無

	項目	意見の概要	区の考え方	修正 追記
目標3 ICTの活用による利便性の高い区民サービスの実現				
17	P14 (6)図書館サービスの情報化を推進します。	図書館サービスにおいて、図書館専用のウェブサイトから、図書検索や予約、他館の本の取寄せ依頼、予約した本について受け取り可能になった際のメール連絡を実施して欲しい。 また、自動貸出機と貸出情報を繰り返し印字できる磁気カードを導入して欲しい。	杉並区立図書館ウェブサイトから、図書の検索、予約(受取館の指定)、受取が可能になった際のメール連絡のサービスを提供しています。自動貸出機、磁気カードにつきましては、アクションプランP14「(6)図書館サービスの情報化を推進します」の取組の中で、参考とさせていただきます。	無
第二 創造的で効率的な区政運営を支える情報化の推進				
目標1 効率的で計画的な情報化の推進				
18	P15 (2)住民情報系システムの再構築に向けた準備を行います。	住民情報系システムの汎用コンピュータの再構築について、検討が遅い。また、検討期間が長すぎる。	住民情報系システムは、区民サービスの基盤となる重要な情報を扱うシステムであり、再構築の検討に際しては、セキュリティの確保やシステムの安定性、費用対効果等、様々な視点から慎重に検討を進めていくべきと考えています。	無
目標3 ICTを効果的に活用できる人材の育成				
19	P19~20 目標3全般	ICT教育について、eラーニングを活用すれば職員の教育・啓蒙の回数がアップし、効果も高いのではないか。	現在、区では、業務で利用する基礎的なアプリケーションの操作研修や、一定程度のICTに関する専門的知識の習得を目的とした研修など、eラーニングを含め多種にわたる研修を実施しています。今後も、研修目的、内容等に応じてeラーニングなどの研修手法を用い、学習の場をさらに広げていきます。	無

## 杉並区情報化基本方針・アクションプラン(案)の修正一覧

凡例  
 =パブコメ  
 無印=その他修正

	修正箇所	修正前	修正後	修正理由
1	基本方針 P5 第一 目標1 (1)災害時における情報の収集・発信手段の多様化の推進	災害時においては、 <u>情報</u> が途絶するなどの事態も起こり得ることから、可能な限り情報発信手段の多様化を図っていくことが必要となります。	災害時においては、 <u>通信</u> が途絶するなどの事態も起こり得ることから、可能な限り情報発信手段の多様化を図っていくことが必要となります。	より適切な記述に修正
2	基本方針 P10 第一 目標2 (2)区と区民、区民相互の情報交流の活性化	～区と区民の情報交流の手段として、さらには、区民相互の情報交流の場に区が参加するための手段としての可能性についても検討していきます。	～区と区民の情報交流の手段として、さらには、区民相互の情報交流の場に区が参加するための手段としての可能性についても検討していきます。 <u>なお、SNSの活用の際に、プライバシー侵害など、人権を侵害するような問題が生じないよう十分配慮しながら検討を進めていきます。</u>	パブコメの意見を踏まえ、文言の追記
3	アクションプランの体系図、本文中の表		アクションプランに目次を追加し、体系図、本文中の表に項番を追加	取組内容がよりわかりやすくなるよう修正
4	アクションプラン P15 第二 目標1 (2)住民情報系システムの再構築に向けた準備を行います。	25年度 <u>調査</u> 26年度 <u>調査</u> 27年度 <u>調査</u>	25年度 <u>調査 / 検討</u> 26年度 <u>具体化</u> 27年度 <u>具体化</u>	目標値を正しい記述に修正