

施策評価シート

登録者(課長)名【1】	情報推進課長 渡部 昭司
主管課(関係課)【2】	情報推進課(生活福祉課、環境保全課、教育指導課、教育支援課、社会教育課、図書館、産業振興課、協働コミュニティ課、秘書広報課、総務法規課、市民課、市民税課)

【施策の概要】

施策名【3】	協2-2 地域情報化の推進	分野【4】	持続発展するまちであるために	まちづくりの方向性【5】	協働で拓くまちづくり
--------	---------------	-------	----------------	--------------	------------

概要	施策全体の課題【6】		施策実現へむけたキーワード【7】	施策の目標【8】
	市民参加の促進や地域社会の高齢化に対応した人にやさしい情報化のしくみづくりが必要です。 システム最適化の視点を踏まえて、電子申請システムや地方税電子申告システムなど、行政サービスの電子化を推進する必要があります。		・市民同士のコミュニケーション強化 ・市民参加の促進 ・地域経済活性化 ・市ホームページの利用しやすさの向上 ・高齢者や障害者にとっても使いやすい情報システムの構築 ・行政サービス電子化の継続・最適化	人と人が出会い・対話する豊かな情報交流が生み出す、新しい私たちのコミュニケーション社会の創出をめざします。

留意すべき点(都などの制度の変化・その他制約条件・社会環境の変化)【9】

◇住民基本台帳法の改正に伴い、平成24年7月に新たな行政サービスとして、外国人に係る住民票システムを構築しました。
 ◇東京都電子自治体共同運営協議会及び多摩北部都市広域行政圏協議会において、情報システムの共同化に関する検討が行われています。
 ◇スマートフォンやタブレット端末の急速な普及など、新しい情報通信技術やインターネット環境の変化に対応した行政サービスの調査研究が必要です。

事業群	事業群名【10】		事業群の施策上の位置づけ【11】
	1	いつでもどこでもだれでも利用できる暮らしの情報化を進めます	市民同士のコミュニケーション強化
	2	行政手続きなどの電子化を進めます	行政サービス電子化の継続・最適化

【施策の成果】





			年度	19	20	21	22	23	24	
成果指標【12】	指標1	名称	「電子申請等の地域情報化対応」に対する市民満足度	目標値	30%			単位	%	
		算出式・説明	行政サービスの電子化によって、市民は得たい情報を容易に手にする機会が広がります。市民意識調査で把握します。	実績値	23.3	23.3	23.3	25.6	25.6	26.8
				達成率	78%	78%	78%	85%	85%	89%
	指標2	名称	自動交付機による交付件数	目標値	118,000件			単位	件	
		算出式・説明	利便性の向上と市民の行政への信頼度の上昇につながるとともに、窓口の行政サービスが効率化されます。	実績値	72547	86129	95092	104644	97444	
				達成率	61%	73%	81%	89%	83%	0%
	指標3	名称	自動交付機の利用率	目標値	67%			単位	%	
		算出式・説明	住民票等自動交付機による証明発行件数を全有料証明発行数で除したものの。(住民票・印鑑証明)	実績値	41.6	51.7	58.3	61.5	61.9	
				達成率	62%	77%	87%	92%	92%	0%
	指標4	名称		目標値				単位		
		算出式・説明		実績値						
				達成率						
達成率の平均値				67%	76%	82%	89%	87%	30%	

【市民意見】【13】

平成19年度		平成22年度		平成24年度	
満足度(%)	23.3%	満足度(%)	25.6%	満足度(%)	26.8%
満足度(平均ポイント)	0.03	満足度(平均ポイント)	0.05	満足度(平均ポイント)	0.1
重要度(%)	82.3%	重要度(%)	61.3%	重要度(%)	60.9%
重要度(平均ポイント)	1.32	重要度(平均ポイント)	0.82	重要度(平均ポイント)	0.83

各年次の市民意識調査で、施策ごとの「満足、やや満足」「重要、やや重要」の合計値として算出しています。

【一次評価】

検証項目	施策の成果と課題	施策成果の目標達成状況【14】 <input type="checkbox"/> まだ未達成 <input checked="" type="checkbox"/> ほぼ達成 <input type="checkbox"/> 目標を大きく上回る	
		意識調査での満足度【15】 <input type="checkbox"/> 平均を下回る <input type="checkbox"/> ほぼ平均 <input checked="" type="checkbox"/> 平均を上回る	
施策の成果と課題（取組成果や目標達成に向けた課題、成果向上・コスト削減策等）【16】		◇いつでもどこでもだれでも利用できる暮らしの情報化については、平成24年4月より災害時要援護者登録管理システムの運用を開始しました。また、11月より災害時における緊急連絡として、「災害時保護者向け伝言板連絡サービス」を導入しました。今後の課題としては、SNSを活用した情報発信や市民参加等について検討する必要があります。 ◇行政手続きの電子化については、情報システムの最適化計画に基づく再構築システムが平成23年1月から本稼働しました。今後は、各課システムの個別の再構築を計画に基づき実施するとともに、SLA（サービス品質保証に関する取り決め）に基づいた安定稼働を目指します。また再構築システムの本稼働に合わせ、公金収納については、マルチペイメント及びコンビニエンスストア、クレジット納付など多チャンネルでの運用をそれまでの滞納分だけでなく当初分を含め本格的に開始しました。その他に、平成23年11月から公共施設予約システムを利用した一時保育の予約、平成24年2月から緊急メール配信サービス（安全・安心いーなメール）、平成24年4月から健康診断の電子申請を開始しました。 ◇住民票等自動交付機については、地域における窓口サービスの拡充を目指して、平成23年9月に東伏見ふれあいプラザに設置しましたが、新規に開設した施設に設置されているため、周辺の市民への周知が十分に進んでいません。	
検証項目	今後の方針	施策の重要性の変化【17】 <input type="checkbox"/> 弱くなっている <input checked="" type="checkbox"/> 以前と同程度 <input type="checkbox"/> 強くなっている	
		意識調査での重要性【18】 <input checked="" type="checkbox"/> 平均を下回る <input type="checkbox"/> ほぼ平均 <input type="checkbox"/> 平均を上回る	
今後の方針（具体的な事業群や事務事業を示しながら）【19】		◇行政手続きの電子化については、電子申請・電子納付サービスの拡大、また最新ICT技術の動向を注視し、さらなるサービス向上に向けた調査研究が必要になります。 ◇住民票等自動交付機については、利用拡大に向けて周知を継続するとともに、特に東伏見ふれあいプラザに設置した自動交付機の利用促進に努めていきます。	
総合評価	施策内容の方向性【20】 <input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 絞込み		
	施策実施コストの方向性【21】 <input type="checkbox"/> 重点化 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 効率化		
	施策実施方針【22】 V コスト、成果ともに現状を維持すべき施策領域		

【一次評価後の事情変更等】

説明【23】	
--------	--

【行革本部評価】

総合評価	施策内容の方向性【20】 <input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input checked="" type="checkbox"/> 絞込み	
	施策実施コストの方向性【21】 <input type="checkbox"/> 重点化 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input checked="" type="checkbox"/> 効率化	
	判断理由等【24】	地域情報化の推進については、災害時要援護者登録管理システムの運用開始や、情報システムの最適化計画に基づく再構築システム本稼働、公金収納に関する納付方法の多チャンネル化、住民票等自動交付機の設置など、さまざまな取組みを積極的に進めてきたところです。 市民意識調査における満足度は、これまでの取組みを継続する中で向上した結果、相対的に高水準にあり、重要度認識としても相対的に低水準にあります。 これらのことを踏まえると、本施策における取組みは一定の水準に達したと言うことができ、特に住民サービスに直接的な影響を及ぼすことのない庁内向け情報システムについては、コストの効率化以外にも、実施内容に踏み込んだ不断の見直しを図るべきものと判断しました。 また、社会保障と税の一体改革に伴うマイナンバー制度については、市民サービス向上の視点からも情報システムのあり方に大きな影響が想定されるため、今後の国の動向に注視する必要があります。
	施策実施方針【22】 IX 内容を見直すべき施策領域	

事業群	名称【25】	担当課【26】	概要【27】
1	福祉情報総合ネットワークの構築（再掲）	生活福祉課	（笑1-1で再掲） 西東京市ホームページを充実させることにより、幅広く福祉情報を効果的に提供しています。
	環境情報の提供及び環境学習の推進（再掲）	環境保全課	（環2-1で再掲） 西東京市ホームページを充実させることにより、幅広く環境情報を効果的に提供しています。
	教育情報センター機能の充実（再掲）	教育指導課	（創2-3で再掲） 市内小中学校における情報教育推進・教員の利活用向上を目的として、専門的知識を持った情報専門員を西東京市教育情報センター及び学校へ配置し、授業のサポート、学校ホームページ・図書蔵書検索システムといった各種システムの管理運営を行っています。
	小中学校コンピュータ環境整備の推進（再掲）	教育指導課	（創2-3で再掲） 特色ある学校づくりの推進として、コンピュータの環境整備とともに、学校ホームページ、個人情報の保護、ソフトの充実を推進しており、パソコン教室へのひとり一台の配置と各教室への校内LANの整備が平成19年度に終了しました。今後は、「西東京市教育情報化推進計画」に基づき、情報システムの最適化や、ICTの効果的な活用を図っていきます。
	不登校児童・生徒サポート情報ネットワークシステムの構築	教育支援課	（創2-3 小中学校コンピュータ環境整備の推進にて計上） 不登校児童、生徒の適応指導教室（スキップ教室）と学校間のネットワークを構築しています。
	生涯学習情報提供システムの整備、活用（再掲）	社会教育課	（創3-1で再掲） 市民が多様な生涯学習情報を収集・選択・活用できるよう、情報の一元化や各種情報提供の整備、充実を図ります。
	図書館管理システムの拡充と情報サービスの充実（再掲）	図書館	（創3-2で再掲） 図書館レファレンス・サービスの充実とビジネス支援を目的とし、インターネット環境を整備し、有料サイトの提供を行っています。
	ハローワークと連携した就労情報の提供（再掲）	産業振興課	（活1-1で再掲） ハローワーク三鷹の出先機関として平成16年1月に田無庁舎内に就職情報コーナーが開設されました。仕事を探している市民への就職支援として、就職に関する相談から求人企業への紹介にいたるまで、就職に関する総合的な業務を行います。
	地域活動情報ステーションの活用（再掲）	協働コミュニティ課	（協1-2で再掲） 地域活動情報ステーションとは、インターネット上のサイトのことであり、市内の市民活動情報や関連情報の集約を行い、市民、活動団体、行政、その他関連機関をネットワーク化しています。また、市民活動団体が本サイト上に団体ホームページを持って活動情報を発信するとともに、市民が情報を取得して自分の活動したい事業に参加することができます。
	ホームページの充実（再掲）	秘書広報課	（協2-1で再掲） 市民ニーズにあった情報掲載を継続すること、また、市ホームページの利用しやすさを向上させることで、市民が情報を得やすいしくみを整えます。
	災害情報提供システムの構築について検討（再掲）	危機管理室	（安2-3で再掲） 災害時の情報発信機能を向上させ、住民に的確に緊急情報を伝達するため、西東京市地域防災計画に基づき、全国瞬時警報システム（J-ALERT）を設置しました。市民の生命・身体・財産を保護するとともに、市の即応体制及び減災に反映できます。

総コスト(千円) : 評価年度【28】			事務事業 の評価 (直近)【29】	26市の サービス 水準との 比較【30】	施策における位置づけ【31】	貢献度 【32】
事業費	人件費					
0	0	0	-	-	ホームページにおける福祉情報を充実させることにより、情報を簡単に取得することができます。	B
0	0	0	-	-	ホームページにおける環境情報を充実させることにより、情報を簡単に取得することができます。	B
0	0	0	-	-	専門員を配置することにより、学校に配置したパソコンを有効に活用できます。	B
0	0	0	-	-	特色ある学校づくりの推進として、パソコン教室や先生に対する校務用パソコンを整備することにより、コミュニケーションの強化や地域への情報提供を図ることができます。	B
0	0	0	-	-	不登校児童、生徒の適応指導教室（スキップ教室）と学校間のネットワークを構築して、コミュニケーションの強化を図ることができます。	B
0	0	0	-	-	生涯学習情報を収集・選択・活用できるようなシステムを構築して、情報を簡単に取得できるようになります。	B
0	0	0	-	-	図書館にインターネット環境を整備して、誰もがインターネットを見ることができます。	B
0	0	0	-	-	ハローワークと連携して田無庁舎にコーナーを設置して、就労情報を身近に享受することができます。	B
0	0	0	-	-	市民活動団体が市民活動上を提供できるサイトを構築して、市民同士のコミュニケーションの強化を図ることができます。	B
0	0	0	-	-	ホームページを充実させることにより、市政情報を簡単に取得することができます。	B
0	0	0	-	-	緊急地震速報、弾道ミサイル発射情報等、市の同報系防災行政無線を自動起動することにより、瞬時に市民へ緊急情報を伝達できます。	B

事業群	名称【25】	担当課【26】	概要【27】
	ICTを活用した市民参加手法の充実（再掲）	秘書広報課	<p>（協2-1で再掲）</p> <p>市ホームページに電子会議室のコーナーを設け、テーマごとの「会議」を開設するなどICTを活用した市民参加手法の充実を図ってきました。</p> <p>今後は電子会議室の利用状況を踏まえて、ICTを活用した新たな市民参加の手法の検討も行っていきます。</p>
2	情報公開の推進（再掲）	総務法規課	<p>（協2-1で再掲）</p> <p>積極的な情報公開を進めるため、公文書の保存及び管理のしくみを整備することでより一層の公文書の開示及び行政資料提供に努めています。また、文書管理システムを活用して、情報公開の電子化により、インターネットによる市民への公文書の開示を行い、市政の透明化を図っています。</p>
	住民票等自動交付機の設置	市民課	<p>住民票等自動交付機は、地域における窓口サービスの拡充の一つとして位置づけられ、利用者の利便性向上とともに、事務の効率化を図っています。市民の利便性を向上させるために、平成19年7月1日から自動交付機の利用時間を延長し、それと同時に手数料を窓口交付300円、自動交付機200円と差を設け、自動交付機の利用者数増大と費用対効果を図っています。その結果平成23年度の自動交付機の利用率は61.9%と証明書の半数以上を自動交付機にて発行しています。</p>
	地方税電子申告システムの構築について検討	市民税課	<p>地方税ポータルシステム（エルタックス）を平成22年12月に導入し、個人住民税、法人市民税及び償却資産税について、納税者等が電子による申告及び申請・届出が行える環境を整備しました。現在、利用状況がそれほど高くないため、普及率の向上を図っています。</p>
	行政関連情報の運営管理（情報システム運営管理事業費）	情報推進課	<p>情報システム最適化計画に基づき、情報システムの再構築などによる効果的、効率的なシステム運用を図ることを目指しています。</p> <p>平成23年1月から住民情報系システムが稼働し、内部情報システムも含めた庁内情報システムの再構築が運用段階に入り、引き続き情報システムの効果的、効率的な運営を図ります。</p>
	行政関連情報の運営管理（電子計算組織運営管理費）	情報推進課	<p>電算室設備の適正な維持管理を行うとともに、データセンターの活用などにより合理化を図ります。また、情報システム・ネットワークへのセキュリティ対策を適宜強化し、庁内電算システムの安定的な管理・運営を図ります。</p>
	行政関連情報の運営管理（地域情報システム整備事業費）	情報推進課	<p>地域情報システム（公共施設予約サービス、電子申請・電子調達システム等のインターネットなどを利用したシステム）を活用することにより、情報システムを利用した住民サービスの利便性向上、サービス向上を図っています。</p>
	行政関連情報の運営管理（住民基本台帳ネットワークシステム）	市民課	<p>電子自治体の基盤として、本人確認情報を市区町村、都、国に提供するネットワークを構築し、行政の情報化、効率化を図っています。また、住民基本台帳カードの発行や広域交付住民票の発行のほか、公的個人認証サービス（電子証明）の基盤として住民サービスにおいても効果的なシステムとして運用しています。さらには、住民基本台帳の一部を改正する法律（平成21年法律第77号）により、引越した転入先市区町村においても継続して住民基本台帳カードが利用できるほか、外国人住民情報の提供や戸籍附票の記載通知においても住民基本台帳ネットワークシステムを利用するなど、更なる市民サービスの拡充を図りました。</p>
事業の合計			

総コスト(千円) : 評価年度【28】			事務事業 の評価 (直近)【29】	26市の サービス 水準との 比較【30】	施策における位置づけ【31】	貢献度 【32】
事業費	人件費					
0	0	0	—	—	電子会議室などICTサービスを活用することにより、市民同士のコミュニケーションの強化や市民の方のアイデアを生かすことができるようになります。	B
0	0	0	—	—	インターネットによる市民への公文書の開示を行うことにより、情報を簡単に得ることができます。	B
13,360	6,991	6,369	改善・見直し (平成20年度)	中	自動交付機を設置して、時間や場所に制約されない行政サービスを提供することができます。	B
2,079	2,079	0	事業化 (平成22年度)	—	納税者は、自宅やオフィスのパソコンからインターネットを利用して申告等の手続きを行うことができ、また、利用者窓口であるポータルセンターへ一括して送信することで複数の地方公共団体へ申告等ができるなど、税務手続きの利便性が向上します。	B
572,015	547,520	24,495			情報システムの最適化によりシステム運用の合理化・効率化を図ることができますようになります。	B
24,675	7,528	17,147			庁内電算システムの適正な維持管理によりシステムの安定的な運用を図ることができるようになります。	B
56,385	40,871	15,514			インターネットなどを活用したサービスを提供し、市民の利便性・サービスの向上を図ることができますようになります。	B
17,025	11,146	5,879	—	—	電子自治体の基盤として、本人確認情報を市区町村、都、国に提供するネットワークを構築し、行政の情報化、効率化を図ります。	B
685,539	616,135	69,404				