

第三次那覇市情報化推進計画

平成20年4月

那 覇 市

はじめに

近年のインターネットをはじめとしたICT（情報通信技術）の進展はめざましく、携帯電話などの普及やブロードバンド基盤の整備は、私たちの予想を上回る速さで進んでおり、市民生活、産業、教育、行政など様々な場面で活用されてきています。

また、携帯電話や情報家電などの種々の機器がネットワークに接続され、「いつでも、どこでも、何でも、だれでも」自由に情報を利用できるいわゆる「ユビキタスネットワーク社会」の到来が現実のものとなりつつあります。

そのような中、これまで本市では、平成13年度に「第一次那覇市情報化推進計画」を策定し、主に「情報通信基盤・電子自治体基盤の整備」を進めてきており、さらに、平成17年度に「第二次那覇市情報化推進計画」を策定し、主に「市民サービスの拡充・行政事務の効率化」を進めてきたところであります。

しかしながら、将来にわたり継続的に本市の地域情報化を発展させていくためには、これからの社会経済環境の変化に的確に対応するとともに、本市の地域情報化の方向性を示すための新たな計画が必要であることから、この度、「第三次那覇市情報化推進計画」を策定いたしました。

この計画は、第二次那覇市情報化推進計画の実績を基礎に基本的な考え方はおおむね引き継ぎ、これまでの課題を解決し、市民ニーズを踏まえ、「更なる市民サービスの向上」、「サービスの利便性・利活用の推進」を主な目標とし策定したものであります。

計画の推進にあたりましては、市民の皆様や事業者、関係団体等とともに計画の実現に向けて取組んでまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

結びに、本計画の策定にあたり市民アンケート等にご協力いただいた市民、事業者の皆様、那覇市IT戦略会議の委員の皆様をはじめといたしまして、貴重なご意見、ご提言をいただきました関係各位に心から厚くお礼申し上げます。

平成20年4月

那覇市長 翁長 雄志

目次

第1章 計画策定にあたって	1
1. 策定の趣旨	1
2. 計画期間	3
3. 計画の位置づけ	3
第2章 計画策定の背景	5
1. 社会の情報化の動向	5
2. 国・県の情報化に関する動向	8
第3章 那覇市の情報化について	10
1. これまでの取組み状況（第二次情報化推進計画の総括）	10
2. 市民・事業所ニーズ	22
第4章 基本方針	29
1. 基本理念	29
2. 基本目標	31
3. 施策体系	32
第5章 具体的施策	33
1. 利便性を実感できる市民サービスの提供	33
1-1. 住民基本台帳カードの利用拡大	33
1-2. 証明書自動交付機の拡充	35
1-3. 電子申請・届出サービスの拡充	37
1-4. 電子公共施設予約システムサービスの拡充	39
1-5. 市税電子申告サービスの推進	41
1-6. 公金電子収納サービス等の導入	42
1-7. 物品等電子調達サービスの導入	43
1-8. 総合窓口サービスの支援事業	45
1-9. 情報リテラシーの向上事業	46
2. 市民参画・協働の推進	48
2-1. 市公式ホームページの充実	48

2-2. 電子相談システムの充実	51
2-3. 安心・安全システムの導入	53
2-4. e-モニター制度の導入	54
2-5. 地域SNSの取組み事業	55
3. 高度・効率・安全な行政運営.....	56
3-1. 庁内システムの高度・効率化の促進	56
3-2. 情報セキュリティの強化	58
3-3. ITガバナンス（電子自治体推進体制）の確立・強化.....	60
4. 情報通信関連産業の支援.....	62
4-1. IT人材の育成事業	62
4-2. 情報通信関連産業の活性化事業	64
参考資料（用語解説）	66

第1章 計画策定にあたって

1. 策定の趣旨

本市では、平成14年1月に第一次情報化推進計画を策定し、平成14年度～16年度までの3年間において電子自治体の基盤を概ね整備し、平成17年3月に第二次情報化推進計画を策定し、平成17年度～19年度までの3年間において、「IT*を利活用した電子行政サービスの拡充」、「ITを利活用した市民・事業者・NPO*との協働によるまちづくり」、「ITを利活用した観光・産業・文化の振興」、「ITの利便性を享受できる環境の創出」を具体的施策として市民サービスの向上、内部事務の効率化等に取り組んできました。

その第二次情報化推進計画期間での主な成果としては、「証明書自動交付機のサービス拡充」、「公共施設予約システムの導入」、「新図書館システムの導入」、「メールマガジン*サービス」を実施し、市民の利便性向上を図ってきました。また、「基幹系業務システム*の再構築」をスタートさせ内部事務の効率化、全体最適化を進めているところであります。

しかし、平成19年6月～7月に実施した那覇市情報化基礎調査*の結果によると、市民は十分にサービスを利用できず、市民サービスが向上したという実感も得られていない状況であります。また、情報機器を「利用する人」と「利用しない人」の情報格差の問題や個人情報漏えいに対する不安の声が多く寄せられています。このような状況から、第二次情報化推進計画で実施してきたサービスが実感できる方策をなお一層推進することや情報格差、情報セキュリティの課題を解決する必要があります。

したがって、第二次情報化推進計画の実績を基礎に基本的考え方はおおむね引継ぐこととし、これまでの課題を解決するとともに、時代に対応しつつ、市民ニーズを踏まえた市民の利便性向上、サービスの利活用を推進するため、「第三次情報化推進計画」を策定します。

(1) 「那覇市情報化推進計画」(平成13年度策定)

期間：平成14年1月～17年3月

「情報通信基盤・電子自治体基盤の整備」

具体的施策：

「市民がITを楽しむために」

*印のある用語は、参考資料(用語解説)に掲載

- 「ITでより便利な市民生活を」
- 「ITで地域コミュニティ*の活性化を」
- 「ITで訪れる人に細やかなサービスを」
- 「ITで企業の活性化を」

(2) 「第二次那覇市情報化推進計画」(平成17年度策定)

期間：平成17年3月～20年3月

「市民サービスの拡充・行政事務の効率化」

具体的施策：

- 「ITを活用した電子行政サービスの拡充」
- 「ITを活用した市民・事業者・NPOとの協働によるまちづくり」
- 「ITを活用した観光・産業・文化の振興」
- 「ITを活用した行政経営の高度化」
- 「ITの利便性を享受できる環境の創出」

(3) 「第三次那覇市情報化推進計画」(平成19年度策定)

期間：平成20年4月～23年3月

「更なる市民サービスの向上、利便性・利活用推進」

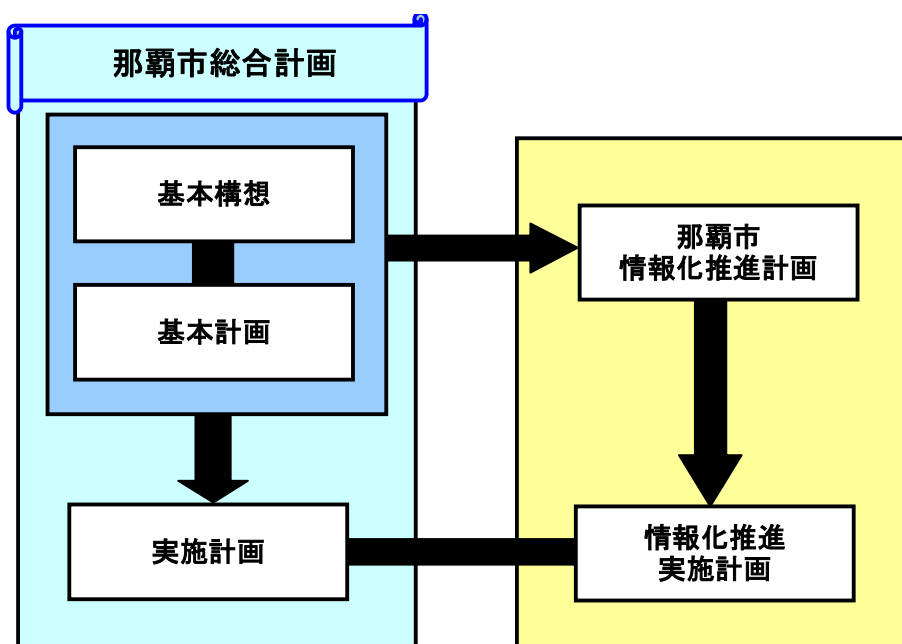
2. 計画期間

本計画は、平成20年度から平成22年度までの3年間を計画期間とします。平成20年度は、新たな第四次の那覇市総合計画がスタートする年であり、この3年間は那覇市総合計画を情報化という視点から具体的に推進していく上でも重要な期間にあたります。また、国のu-Japan*戦略やオンライン*化促進計画の目標年の期間にもなっています。

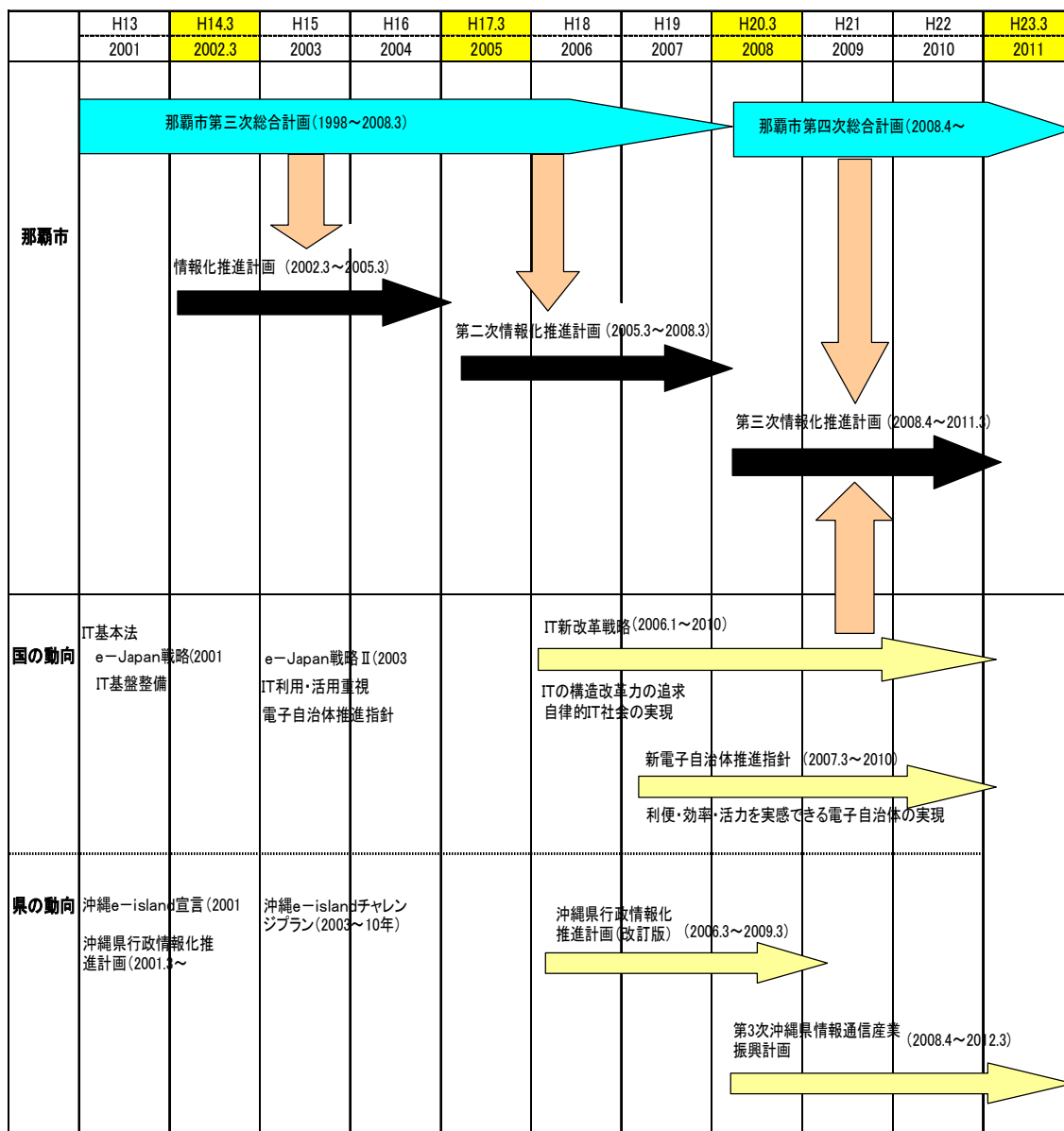
3. 計画の位置づけ

この本情報化推進計画は、国や県の情報化施策等との整合性を図りつつ、那覇市総合計画の基本構想、基本計画に示されたまちづくりを実現するための施策を、情報化の視点から捉えた計画として位置づけます。

また、情報化推進計画に挙げる事業を具体的に実施するため、この推進計画の下位に情報化推進実施計画を作成します。



*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載



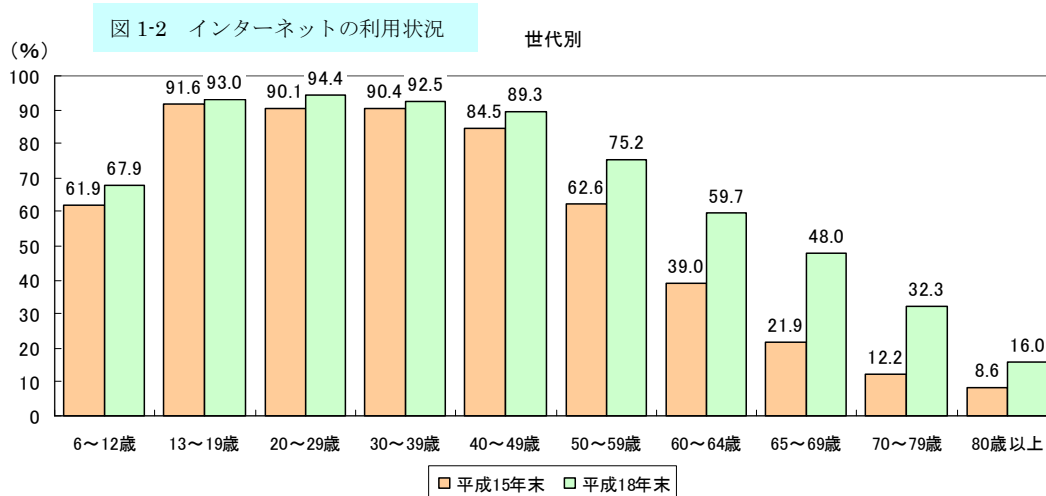
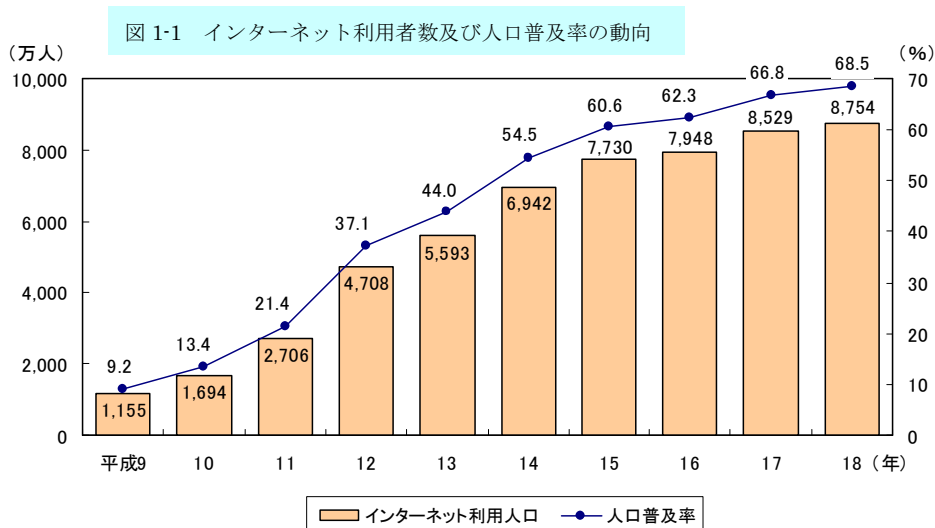
第2章 計画策定の背景

1. 社会の情報化の動向

(1) インターネット*の浸透

インターネット普及状況は、平成18年では利用者数が8,754万人（対前年度比2.6%増）、人口普及率は68.5%（対前年度1.7ポイント増）と推定されており、インターネットがかなり普及してきていることがいえます。（図1-1）

また、インターネットの利用状況を世代別で見ると、60歳以上の伸びが顕著であり、世代別の格差が縮小傾向にあります。（図1-2）

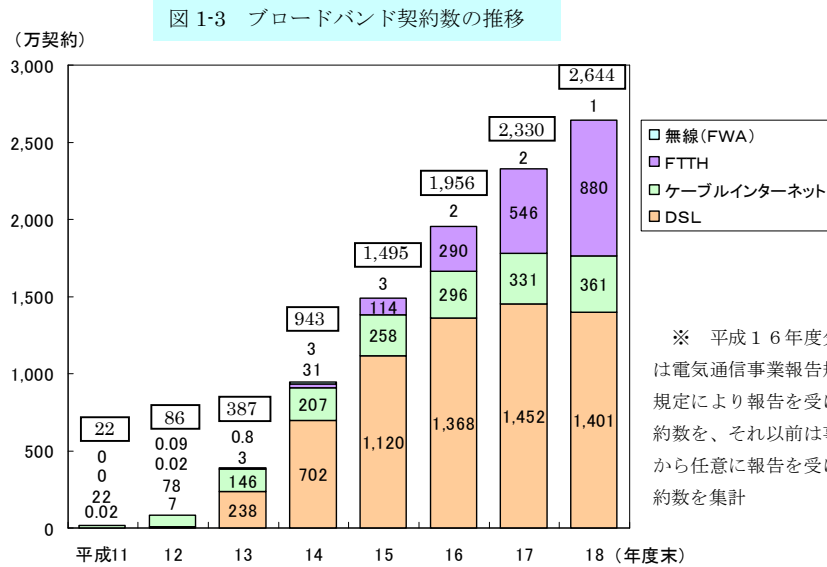


(出典) 平成19年版情報通信白書(総務省)

*印のある用語は、参考資料(用語解説)に掲載

(2) ブロードバンド*化の進展

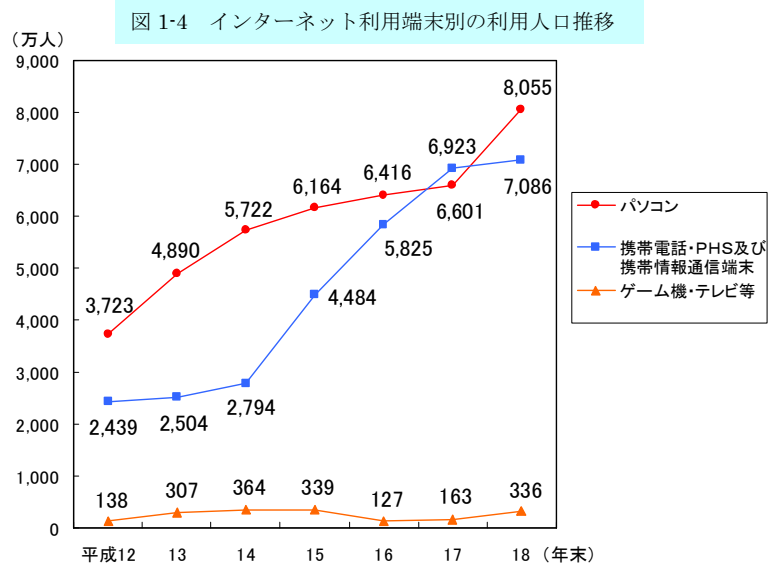
ブロードバンド*回線の契約数は、2,644万契約（対前年度比13.5%増）となっています（図1-3）。その内、FTTH*契約数は前年比61.3%増の880万契約と大きく伸びており、ブロードバンド*化が急速に進んでいることが分かります。



(出典) 平成19年版情報通信白書（総務省）

(3) モバイル*化の進展

インターネット利用の端末別の利用人口は、携帯電話・PHS*及び携帯情報通信端末*によるインターネット利用者が7,086万人と前年度から163万人（対前年度比2.4%増）増加しており、モバイル*化が進んでいることが分かります（図1-4）。



(出典) 平成19年版情報通信白書（総務省）

(4) 情報セキュリティ被害や個人情報漏えいに対する不安の増大

インターネット利用が進んでいくなかで、負の部分として、迷惑メールの受信やコンピュータウイルス*等の情報セキュリティの被害が増大しています(図1-5)。

また、個人情報保護に関心があるとする人、自分の個人情報が漏れているのではないかと不安を感じる人が、かなりの割合で多くなっています(図1-6)。

図1-5 個人情報の保護等に関する意識

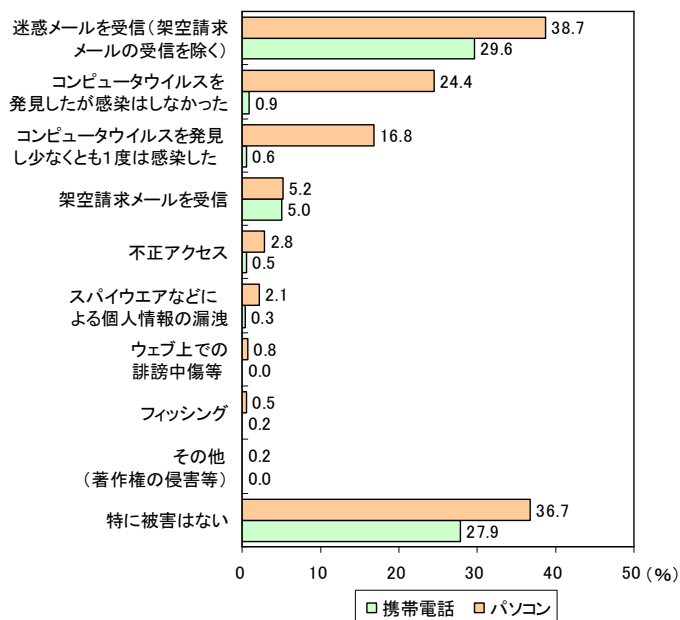
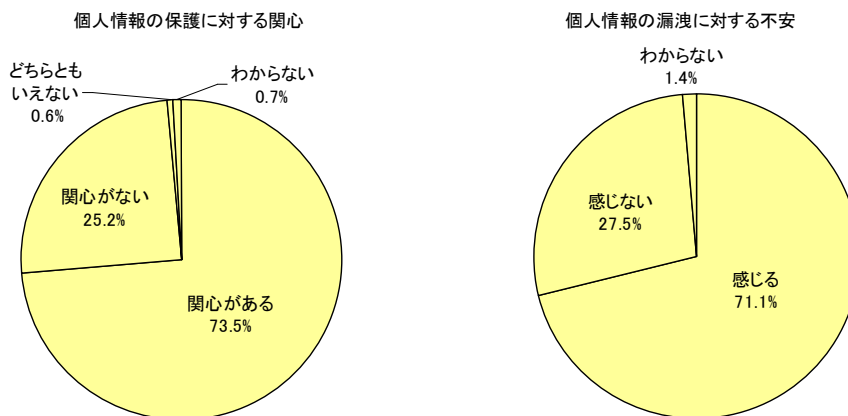


図1-6 個人情報の保護等に関する意識



(出典) 平成19年版情報通信白書(総務省)

*印のある用語は、参考資料(用語解説)に掲載

2. 国・県の情報化に関する動向

(1) 2005年までの国の施策

国は、2001年（平成13年）に「e-Japan戦略^{*}」を策定し、「2005年までに世界最先端のIT国家となる」ことを目指しました。IT化を戦略的に推進することで、我が国におけるブロードバンド^{*}を中心としたネットワーク環境の基盤整備が急速に進展し、社会・生活の中でのコンピュータ利用・インターネット利用等が一般化するに至りました。

さらに、国は2003年（平成15年）に「e-Japan戦略Ⅱ^{*}」を策定し、医療、食、生活、中小企業金融、知、就労・労働、行政サービスというIT利活用の先導的取組みを定め、国家IT戦略の重心をインフラ^{*}整備から利活用促進に大きく移行しました。そして、『いつでも、どこでも、何でも、誰でもアクセス^{*}が可能』なユビキタスネットワーク^{*}の形成を新たなIT社会基盤整備の目標像として位置づけました。

(2) 2010年までの国の施策

国は、2006年9月に「u-Japan^{*}推進計画」を策定し、2010年に世界のICT^{*}利活用のフロントランナー（先導者）となることを最終目標とする「u-Japan^{*}政策」を展開し、「情報化促進から課題解決へ」というスローガンのもと電子政府の実現に向け各種施策を推進しています。これまでの利活用は、情報化に糸口をつけるとともに、インフラを整備し情報化の遅れた分野を後押しするための取組みが中心となっていました。今後は、少子高齢化問題をはじめとして教育問題、地球環境問題等、様々な社会経済的な課題をICT^{*}利活用の高度化によって解決を目指すことで、社会に役立つ具体的なツール^{*}としてICT^{*}の恩恵をより深く実感できるようにすることを目標としています。

また、2006年（平成18年1月）「IT新改革戦略」では、電子行政について、ITによる構造改革力を追求する政策の一つとして位置づけ、「世界一便利で効率的な電子行政」を実現することを目標として掲げています。これを受け、総務省では、地方公共団体に対して、今後の電子自治体推進の方向性を提示するため、平成19年3月に「新電子自治体推進指針」を策定しました。

本指針では、我が国における電子自治体の現状と課題を明確化した上で「2010年までに利便・効率・活力を実感できる電子自治体を実現すること」を目標としています。

(3) 県の施策

沖縄県においては、平成13年3月に沖縄県行政情報化推進計画を策定し、電子県庁の構築を推進してきました。そして、これまでの行政のあり方を見直し、より簡素・効率的な行政事務の処理と、より効果的な行政サービスの提供及び県民の利便性向上を実現するため電子県庁「Okinawa e-県庁」づくりを計画の目標とし、平成18年3月に「沖縄県行政情報化推進計画（改訂版）」を策定しています。以下の3つのeづくりを基本戦略として電子県庁を目指しています。

- ① 電子県庁構築のための「e-インフラづくり」
- ② 電子県庁構築のための「e-推進体制づくり」
- ③ 電子県庁構築のための「e-システムづくり」

第3章 那覇市の情報化について

1. これまでの取組み状況（第二次情報化推進計画の総括）

1.1. 計画期間 平成17年度から平成19年度までの3年間

1.2. 計画の具体的施策

5つの施策区分

- (1) ITを活用した電子行政サービスの拡充
- (2) ITを活用した市民・事業者・NPOとの協働によるまちづくり
- (3) ITを活用した観光・産業・文化の振興
- (4) ITを活用した行政経営の高度化
- (5) ITの利便性を享受できる環境の創出

1.3. 進捗状況について

全事業の事業概要、具体的進捗状況については別表1（P18～P21以降参照）のとおりである。

1.4. 進捗状況結果まとめ

全事業23件のうち、実施済、着手・継続を合わせると17件（約7割以上）事業を実施しており、未実施事業は6件となっている。

第3章 那覇市の情報化について

これまでの取組み状況

具体的施策	事業数	実施済	着手・継続	検討（未実施）
I T を利活用した電子行政サービスの拡充	9	5	1	3
I T を利活用した市民・事業者・N P O との協働によるまちづくり	4	2	1	1
I T を利活用した観光・産業・文化の振興	5	1	3	1
I T を利活用した行政経営の高度化	3	3	0	0
I T の利便性を享受できる環境の創出	2	0	1	1
合計	23	11	6	6
率		47.8%	26.1%	26.1%

1.5. 第二次計画による主な成果

(1) 電子公共施設予約サービスの導入

[目的]

インターネットを利用し、市が管理するテニスコート等のスポーツ施設や市民会館等の文化施設の予約状況の確認、利用予約、施設案内等をいつでもどこでも行うことが可能なサービスを導入し、市民サービスの向上及び窓口等の事務処理の効率化、ペーパーレス化を図る。

[実績]

平成17年9月にASP*方式によりサービスを導入し、インターネット上から公共施設の空き状況確認や予約ができるようになった。

- ・ 対象施設 16施設 市民庭球場、公園多目的広場・庭球場、市民ギャラリー一他
- ・ 予約できる施設7施設 空き状況紹介のみ9施設
- ・ サイト*アクセス件数 月平均 約1,635件 (H18)
内訳 (PC) 約1,500件 (携帯) 約135件
- ・ システム利用率 (予約) 約40%

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

(2) 証明書自動交付機サービスの拡充

[目的]

証明書自動交付機を活用して住民票や印鑑登録に関する証明書発行サービスを行っている。各種税証明書・戸籍証明書等といったメニューの拡大、利用時間の延長等、また、民間の商用施設等への設置を拡大し、さらなる市民の利便性の向上を図る。

[実績]

- ① 平成17年11月に本庁に設置の自動交付機をリニューアルし、従来の市民カードに加えて住基カード*でも証明書が発行できるようになった。
- ② 市民課・税制課窓口にて証明書の簡易申請端末機を設置した。
- ③ 平成19年2月に広域自動交付機を導入し、那覇市及び南風原町の住民が、双方に設置している交付機から各種証明書の取得が可能となった。
 - ・ 民間の商用施設（天久りうぼう・首里りうぼう）へ2台設置と南風原町庁舎へ1台設置
 - ・ 利用時間延長 午後10時まで利用可能
 - ・ 住基カード*も利用可
 - ・ 広域交付機利用件数 月平均550件（H19年2月～7月）

(3) 新図書館情報システムの導入

[目的]

現行の図書館情報システムをリニューアルし、利用者のニーズを踏まえ、インターネットでの蔵書検索や貸出予約等が可能なシステムを導入し、市民の利便性の向上を図ります。

[実績]

平成19年1月に新図書館システムを導入し、インターネット上から図書の検索・予約ができるようになった。また、図書の貸出しの際、従来の図書館カードに加えて住基カード*でも貸出しができるようになった。

- ・ 図書の予約件数 月平均386件（H19年4月～9月）

(4) 電子メールマガジン*サービスの導入

[目的]

市政に関する最新情報、イベント情報、災害時の安心・安全の確保に必要な

情報、その他分野別情報等を定期的に電子メールで配信可能なシステムを導入し、市民サービスの向上を図る。

[実績]

平成19年3月から毎週金曜日に電子メールマガジン*発行サービスを開始している。

- ・ 発行部数：27,182部（H19年9月現在）
- ・ 登録ユーザー数：1,368人

(5) 基幹系業務システム*の再構築

[目的]

既存のホストコンピュータ*で構築しているいわゆるレガシーシステム*を刷新し、柔軟性及び発展性の高い情報システムへ移行する。これにより、ハードウェア*・ソフトウェア*経費や保守委託経費等のトータルコストの縮減、システムの全体最適化、セキュリティの強化、電子自治体へのスムーズな対応を図る。

[実績]

平成19年6月から福祉システムの再構築を開始し、平成19年8月からは住基・税・財務会計システムの再構築に着手した。

- ・ 平成20年4月 福祉・財務会計システム稼働予定
- ・ 平成20年11月 住基・税システム稼働予定

1.6. 第二次計画の未実施事業

未実施となった6つの事業についての主な要因、次期計画への引継ぎは、次表のとおりである。

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

事業名	未実施の主な要因	次期計画への引継ぎ等
市税電子申告サービスの導入	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年に社団法人地方税電子化協議会が設立され、共同利用型の電子申告システム（eLTAX*）が開発されている。このシステムの利用にあたっては、負担金方式を採用しており、費用面での課題があることや、県内市町村をはじめ未実施の団体が多いことから情報収集をしているところである。 	<p>引続き検討すべきと考える。</p> <p>理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成18年より国税で電子申告が開始された。 平成18年に社団法人地方税電子化協議会が設立され、共同型の電子申告システムが開発されている。 国の指針である電子自治体オンライン利用促進指針に示される推進手続きに選定されている。 近い将来、国税で利用している市民・事業者が、導入を要望する可能性が大である。
物品等電子調達サービスの導入	<ul style="list-style-type: none"> 国のオープンソース*推進のための事業により導入できないか検討したところであるが、最終的には採択されなかった。 	<p>引続き検討すべきと考える。</p> <p>理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 市内部の基幹業務系システム*の再構築が始まった。これにより、システムがオープン化されるため、技術的に電子調達システムと内部システムとの連携ができるようになる。

事業名	未実施の主な要因	次期計画への引継ぎ等
<p>公金電子収納サービスの導入</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全国他自治体での取り組み事例が少ない。 ・市のシステムがオープン化されていないためシステムの民間金融機関のシステム（マルチペイメントネットワーク*）との連携がむづかしい。 	<p>引続き検討すべきと考える。</p> <p>理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子申請・公共施設予約システムが既に稼働している。さらなる市民の利便性向上のため電子的申請から電子的な収納までの一連の流れが必要である。 ・市内部の基幹系業務システム*の再構築が始まった。これにより、システムがオープン化され、民間金融機関とのシステム連携ができるようになる。
<p>電子相談システムの拡充</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・広聴業務（市民からの意見・相談に対する回答）について組織的な理解が不十分である。 ・システムの検討ではなく運用の面での検討が重要であった。 ・費用の面からシステムのリニューアルができなかった。 	<p>引続き検討すべきと考える。</p> <p>理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民ニーズの把握、市民ニーズの施策への反映は、非常に重要である。 ・市民にとってのシステムの使いやすさ、見やすさ等、システムの利活用をさらに推進していく必要がある。

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

事業名	未実施の主な要因	次期計画への引継ぎ等
カルチャーアーカイブ*の拡充	<ul style="list-style-type: none"> 古くなったコンテンツ*を更新する必要があるが、コンテンツに関しては、関連課と調整ができなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 那覇市独自のものに集約する方策もあるが、原則としては廃止する方向で検討する。 <p>理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 沖縄県でも同じ事業を実施している。(Wonder 沖縄)
市役所コールセンター*の設置	<ul style="list-style-type: none"> 他自治体での取り組み事例が少ない。 費用対効果の面での課題がある。 市民からの質問・回答をデータベース*化する必要があり全庁体制となるため、推進ができなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 将来的には必要であると考えるが、経費面で、次期計画の3年間での実施見込みがないので、次期計画には盛込まない。 <p>理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> コールセンター*を実施する前に、まず電子相談システムやその他各主管課へ寄せられる市民からの質問・回答を総合的にデータベース*化し、調査・研究することが先決である。

1.7. 課題（推進体制について）

第二次情報化計画の進捗状況は、前表のとおり実施済、着手・継続を併せると計73.9%と、それなりに実績を残しているが、推進体制については反省すべき点が多かった。

- (1) 業務主管課が計画の存在を知らないことがあった。計画の策定時には認知していても、人事異動で担当者が変わるときに業務の引継ぎが行われず、存在を忘れてしまうことがある。
- (2) システムの運用について、操作の方法がわからないために手作業などの別の方法をとることにより、システムが使われなくなり変質してしまうことがある。
- (3) 最低でも年1回程度の進捗会議を開催して確認しないと、具体的な行動が起こされない。
- (4) 財政状況が厳しいことから、過剰な自己規制が働いて実施計画、予算要求などを控えてしまう。

1.8. 次期計画における推進体制について

上記1.7の課題についての反省点から、次期計画については次の点に留意して推進すべきである。

- (1) 計画策定は、議案としていきなりIT推進本部に提出するのではなく、主管課レベルで議論をする。その内容は、IT推進本部のメンバーである部長等を通して計画に反映させる必要がある。
- (2) 計画には、担当部署を明示することとする。
- (3) 最低でも年1回の進捗確認会議を開催し、その際の進捗状況報告は、担当部署が行う。
- (4) 人事異動後には、担当者が変わったかどうかを確認して、必要であれば計画の詳細な説明やシステムの操作研修などを行う。
- (5) 計画策定後、予算が必要なものについては、すぐに実施計画要求書を作成して計画を具体化するとともに、提出の準備をする。

別表1
第二次情報化計画 進捗状況

◎：実施済 ○：着手、継続 △：検討（未実施）

ITを利活用した電子行政サービスの拡充				
事業名	担当部署	事業概要	進捗状況 (H19.9.1現在)	進捗区分
電子申請・届出サービスの拡充	市民課 税制課 情報政策課	インターネット上で各種行政手続の申請や届出ができるサービスで、法令等により適用を除外された手続や電子化が困難な手続を除き、全ての行政手続への適用を検討する。	平成17年2月より稼働 電子申請サービス28手続、様式ダウンロードサービス146手続を実施 平成19年10月（予定）から新システムに変更予定 電子申請サービス9手続へ変更予定	◎
電子公共施設予約サービスの導入	情報政策課	那覇市が管理する公共施設の予約状況の確認、利用予約、抽選、施設案内等をパソコンや携帯電話から行うサービスの導入を検討する。	平成17年12月より稼働 対象施設：16施設 予約・空き状況照会：7施設、空き状況照会のみは9施設実施	◎
市税電子申告サービスの導入	市民税課 税制課 情報政策課	申告時に直接窓口へ出向くことなく、インターネットを利用して市税の申告を行うことができるサービスの導入を検討する。	検討中（未実施）	△
証明書自動交付機のサービス拡充	市民課 税制課 情報政策課	現存の自動交付機の各種税証明・戸籍証明等といったメニューの拡大や、利用時間の延長等を検討する。 また、支所等の出先機関への設置拡大や、大規模集客施設等の民間施設へもセキュリティの課題等を解決しながら設置を検討する。	平成17年11月に自動交付機のリニューアル（住基カード対応）、簡易申請端末機を設置 平成18年2月本庁設置の1台に各種税証明のメニューを拡大 また、平成19年2月に広域自動交付機として、那覇市の民間商用施設2ヶ所に1台ずつ設置	◎
住民基本台帳カードの利用拡大	情報政策課	住民基本台帳カードは、磁気カードと比べ高度なセキュリティ機能を有していることから、市民のニーズを踏まえ、本カードを活用した多様な電子行政サービスの提供を検討する。	平成19年2月より、住民基本台帳カードを利用して自動交付機で証明書の交付を受けることができる。 また、平成19年1月より、市内図書館において図書貸出カードとして利用できる。	◎
公共事業入札等の電子化	契約検査室 情報政策課	入札、契約、施行等の公共事業の一連の手続に係る事業者の事務負担の軽減、契約事務の効率化を図るため、国土交通省CALS/EC地方展開アクションプログラムを参考に、公共事業入札業の電子化を検討する。	平成18年7月那覇市CALS/EC推進委員会が発足し、導入に向け着手 平成19年度中に導入、稼働予定	○
物品等電子調達サービスの導入	管財課 情報政策課	物品調達等に関わる一連の調達手続を、インターネットを利用して電子的に行い、事務の効率化・迅速化、入札手続の透明性・競争性の向上及び応札者等の負担を軽減するため、物品等電子調達サービスの導入を検討する。	（検討）未実施 国のオープンソース推進のための事業により導入できないか検討したところであるが、最終的には採択されなかった。	△
公金電子収納サービスの導入	情報政策課	那覇市の地方税・使用料・手数料等の公金の納付・収納業務を電子化することで市民の負担を軽減し、サービスの向上を図ることや内部の事務処理の効率化を図ることを目指します。インターネットバンキングやATMなどから支払いが可能となるサービスの導入を検討する。	検討中（未実施） 実績として、平成19年に国税の電子申告納税証明書に対応するソフト（e-tax）を導入した。	△
新図書館情報システムの導入	図書館 情報政策課	現行の図書館情報システムのリニューアルにあたっては、利用者のニーズを踏まえ、インターネット上で蔵書検索や貸出予約等が可能なシステムの導入を検討する。	平成19年1月より、住民基本台帳カードも利用できる新図書館システムが稼働済み。 インターネット上から本の予約や貸出状況の確認を行うことができる。	◎

第3章 那覇市の情報化について

これまでの取り組み状況

◎：実施済 ○：着手、継続 △：検討（未実施）

ITを活用した市民・事業者・NPOとの協働のまちづくり				
事業名	担当部署	事業概要	進捗状況	進捗区分
ポータルサイト（総合窓口）としてのホームページの拡充	秘書広報課 情報政策課	携帯電話等への対応も含めてウェブアクセシビリティの確保と機能拡充を図ります。また、那覇市のポータルサイト（総合窓口）としての役割を担うことからバリアフリーやユニバーサルデザインに配慮し構築する。	平成18年1月に那覇市公式ホームページ運営管理要綱及び那覇市ホームページ運営委員会要綱を制定し、市の機関の統一されたホームページの構築に向けての取り組みを開始 また、ホームページ作成ガイドラインを策定した。	○
電子メールマガジンサービスの導入	秘書広報課 情報政策課	市政に関する最新情報を定期的に希望者に電子メールで配信が可能な「市政メールマガジンサービス」を検討する。イベント情報・選挙速報等の即時性が求められる情報、災害時の安全・安心の確保に必要な情報、広報誌のダイジェスト版等の定期情報、福祉・教育・環境・健康等の分野別情報の配信を検討する。	平成19年3月から電子メールマガジン「情報バックなはメール」の配信を開始	◎
インターネット上での公文書目録の公開	情報政策課	平成16年度から稼働している文書管理システムの情報を活用し、市の公文書目録をホームページ上で検索できるサービスの導入を検討する。また各種統計調査の報告書や事業の計画・報告書、要覧等の市政資料を電子化し、資料名、年度、組織、分類等により検索することや、ホームページからダウンロードできるサービスを検討する。	公開文書の抽出等、公開に向けて準備中 平成19年度中に導入予定	○
電子相談システムの拡充	市民協働推進課 情報政策課	平成16年度から全庁各課（室）へのインターネット上で相談、問い合わせ及びFAQ検索が可能な「インターネット相談窓口システム」が稼働している。今後はこれを発展させ、顧客志向の視点を持つ行政CRMの手法を取り入れ、幅広く市民の声を反映できる新たな広聴システムを検討する。	検討中（未実施）	△

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

◎：実施済 ○：着手、継続 △：検討（未実施）

ITを活用した観光・産業・文化の振興				
事業名	担当部署	事業概要	進捗状況	進捗区分
観光情報提供サービスの拡充	観光課 情報政策課	平成16年度に観光サイトのリニューアルを行った。今後は、多くの入城客が事前にインターネットで情報収集して来県することや、観光関連産業是那覇市の基幹産業であることから沖縄県コンベンションビューロ、那覇市観光協会等の、他機関との連携をしながら観光情報システムの拡充を図る。	平成19年4月より観光ポータルサイト（N A H A - N A V I）のリニューアルに着手し、同年10月より新しいサイトにて観光情報の発信を行っている。	○
インキュベート施設等での企業支援、IT人材の育成・交流	商工振興課	那覇市は、情報産業の振興を重視しており、情報通信産業振興地域および情報通信産業特別地区の指定を受けた。平成15年に情報産業の起業支援、IT人材の育成・交流を目的としたインキュベート施設であるIT創造館を建設した。国、県等と連携し情報通信事業の振興とIT技術者の育成を図る拠点として拡充を図る。	企業立地促進助成金制度の実施 IT人材育成特区指定	○
産学官共同による情報産業の活性化	商工振興課	情報通信産業の振興のためには、民間企業が有する技術・ノウハウや活力、大学・専門学校等の研究機関が蓄積している先端技術や知的財産など、それぞれの得意分野を活かした取り組みを連携して進める必要がある。また情報関連学会や情報関連産業とのコンソーシアム形成により、新たな分野の実証事業等の展開を進めます。	先進・実践統合型IT人材育成事業の実施	○
カルチャーアーカイブの拡充	情報政策課 (関連部署) 文化振興課 観光課 歴史博物館 教育委員会文化課	時間の経過により「オキナワカルチャーアーカイブ」のコンテンツの陳腐化や、新たな分野のコンテンツ追加のため、データの追加更新が必要となっており、継続的事业としてアーカイブ事業を拡充する。また本市の所有する歴史資料や博物館等の収蔵資料について知的所有権や人的権利に関する課題を解決しながらデジタルミュージアム等の構築を検討する。	検討中（未実施）	△
空間情報共有化の推進	情報政策課	現在、地籍データをもとに道路台帳図、地番図、家屋図、上下水道台帳図等の各情報を整備し、庁内統合型GISシステムとして運用している。今後は多目的で利用できる空間情報基盤の整備により、ホームページ上で地図情報を公開することや、バリアフリーマップ、環境マップ等への活用、観光サイトとの連携等の検討を行う。	都市計画情報提供システム等を新設した。	◎

第3章 那覇市の情報化について

これまでの取組み状況

◎：実施済 ○：着手、継続 △：検討（未実施）

ITを利活用した行政経営の高度化				
事業名	担当部署	事業概要	進捗状況	進捗区分
庁内統合型情報システムの構築	情報政策課	効率的な自治体経営を実現するためには、これまで個別に運用してきた財務会計、人事給与、福利厚生、文書管理、庶務管理等の各システムと、今後増加が想定される電子申請、電子申告、電子施設予約等のフロントオフィス業務とのシームレスな連携が必須となる。これに対応するため、基盤システムの整備と各システムが高度に連携する庁内統合型情報システムの構築を進める。	基幹系業務システム再構築と並行して実施	○
既存基幹業務システムの再構築	情報政策課	電子市役所として電子申請、電子申告などのインターネット等によるノンストップサービスを提供するためには、現在のホストコンピュータで構築しているシステムいわゆるレガシーシステムを刷新し、柔軟性及び発展性の高い情報システムへの移行が必要となる。そのため、既存の基幹業務システムの再構築、システム運用業務のアウトソーシング、ASPの導入、近隣市町村とのシステムの共同調達等の手法を検討する。	平成18年10月より着手 19年1月～4月機能要件確定 5月～7月事業者選定 8月～構築 平成20年福祉システム稼働予定 平成21年住基・税・財務会計システム稼働予定	○
情報セキュリティ、リスクマネジメントの確立	情報政策課	「那覇市情報セキュリティポリシー」の周知徹底とセキュリティ教育に重点を置いた適切な運用を進める。内部及び外部監査の実施を通じて具体的な計画の実施・運用、一定期間ごとの計画や方針の見直しにより、総合的なリスクマネジメントの確立について検討する。	新採用職員へのセキュリティ教育の実施 情報セキュリティ実施手順書の作成 個人情報保護・情報セキュリティハンドブックの作成	○

◎：実施済 ○：着手、継続 △：検討（未実施）

ITの利便性を享受できる環境の創出				
事業名	担当部署	事業概要	進捗状況	進捗区分
市役所コールセンターの設置	情報政策課 他	市民からの電話、FAX、メール等への問い合わせに答えるという機能、要望や苦情を受け付けるという機能に加え、蓄積された情報を那覇市の資産として積極的な活用が可能となるコールセンターが増大することが想定される。	検討中（未実施）	△
情報リテラシーの向上事業	情報政策課	公的施設等を有効活用し、NPO、情報関連事業者との協働によるITスキルアップ講習会の実施を検討する。また情報ボランティアの活動に参加希望する人の情報をデータベース化し、ボランティアに参加する人とボランティアを必要とする人や団体との情報交換が可能となるシステムの整備を検討する。	平成17年4月より市民利用インターネット端末を本庁舎、市民サービスセンター、各支所へ設置 平成19年11月見直し予定	○

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

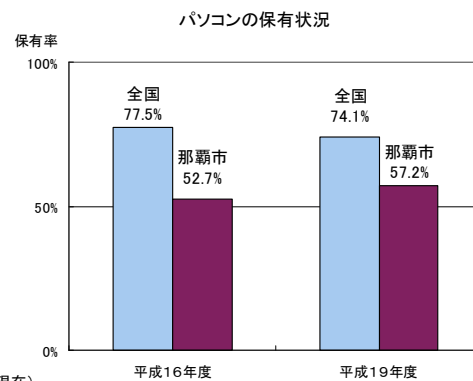
2. 市民・事業所ニーズ

【市民アンケート編】

(1) パソコンの保有は約6割

当市のパソコン保有率は57.2%^{※1}で、前回の52.7%^{※2}より4.5ポイント上昇しています。国の調査結果^{※3}と比較すると、その差は16.9ポイントであり、前回の調査時点より差が縮小しており、全国値より低い状態ですが、パソコンは徐々に本市民の生活に浸透してきていることがうかがえます。

	平成16年度	平成19年度
全国	77.5%	74.1%
那覇市	52.7%	57.2%

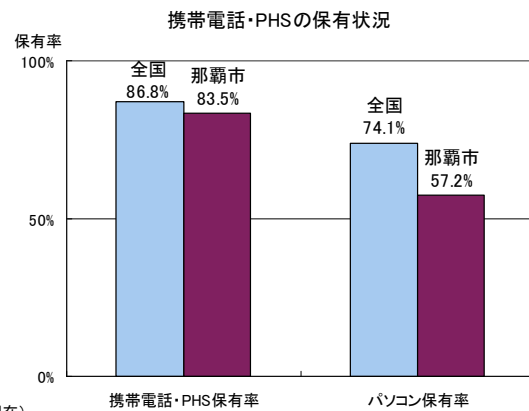


- ※1 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出（平成19年7月末現在）
- ※2 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出（平成16年8月末現在）
- ※3 総務省情報通信政策局 通信利用動向調査報告書世帯編（平成18年末現在）

(2) 携帯電話・PHS保有は全国並み

全国的に見ても普及が著しい携帯電話・PHS保有率は83.5%^{※1}で、国の調査結果^{※2}の86.8%とほぼ同じ値となっています。全国と同様、本市においてもパソコンより携帯電話・PHSの保有率が高くなっています。今後もこの携帯電話・PHSの保有率は伸びていくものと思われ、携帯電話・PHSを利活用した市民サービスの導入を検討していく必要があると思われま。

	携帯電話・PHS保有率	パソコン保有率
全国	86.8%	74.1%
那覇市	83.5%	57.2%

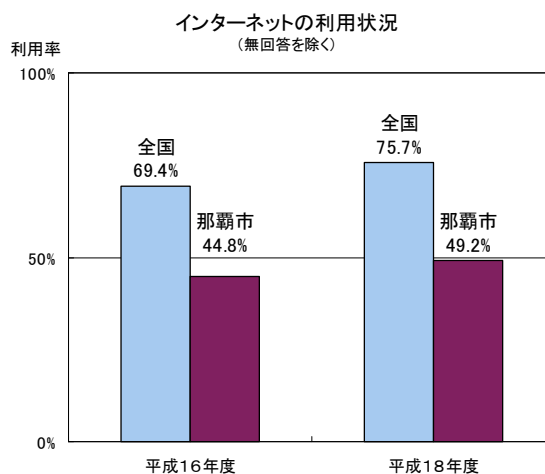


- ※1 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出（平成19年7月末現在）
- ※2 総務省情報通信政策局 通信利用動向調査報告書世帯編（平成18年末現在）

(3) インターネットの利用は5割程度

本市のインターネット利用状況は49.2%^{※1}で、前回の44.8%^{※2}より4.4ポイント上昇しています。国の調査結果^{※3}と比較すると、その差は26.5ポイントと大きな差があります。しかし、利用者は確実に増加しており、インターネットの利用が日々の生活に浸透してきていることがうかがえます。

	平成16年度	平成18年度
全国	69.4%	75.7%
那覇市	44.8%	49.2%

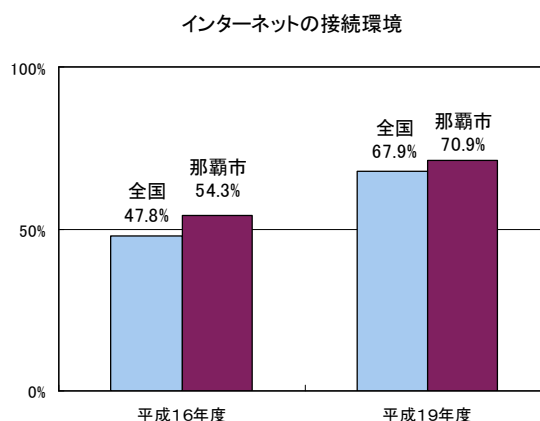


- ※1 平成18年度市民意識調査より算出(平成18年10月末現在)
- ※2 平成16年度市民意識調査より算出(平成17年2月末現在)
- ※3 総務省情報通信政策局 通信利用動向調査報告書世帯編(平成18年末現在)

(4) ブロードバンド*化は全国並み

自宅のパソコンのインターネット接続環境では、70.9%^{※1}がADSL*、光ファイバー*、ケーブルテレビ*のブロードバンド*回線を利用しており、前回の54.3%^{※2}より16.6ポイント上昇しています。国の調査結果^{※3}の67.9%と比較すると、本市が少し高くなっており、ブロードバンド*化が全国並みに進んでいることがうかがえます。

	平成16年度	平成19年度
全国	47.8%	67.9%
那覇市	54.3%	70.9%



- ※1 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出(平成19年7月末現在)
- ※2 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出(平成16年8月末現在)
- ※3 総務省情報通信政策局 通信利用動向調査報告書世帯編(平成18年末現在)

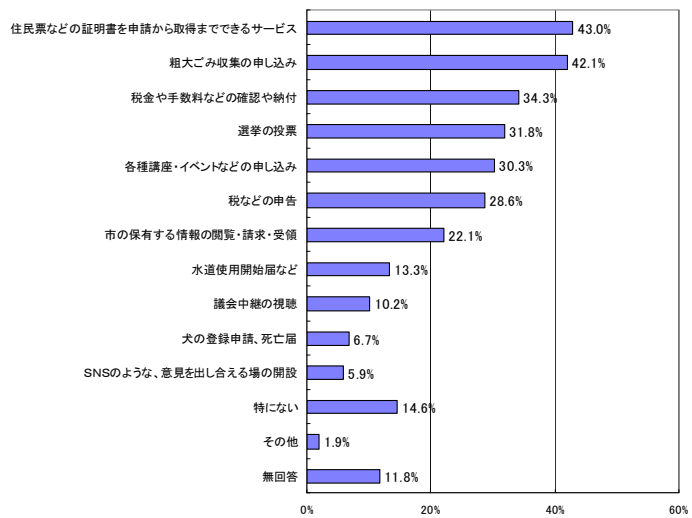
*印のある用語は、参考資料(用語解説)に掲載

(5) 情報化に対する市民要望

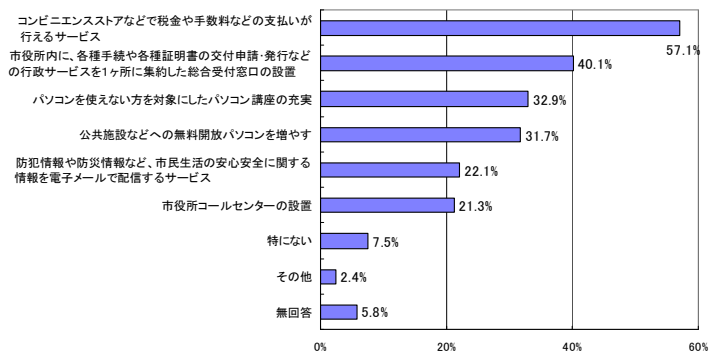
① どこでもだれにでも利用できる各種サービスの提供を求めています。

将来実現してほしいサービスについては、「インターネットを活用した住民票などの証明書を申請から取得までできるサービス」(図1)、「コンビニエンスストアなどで税金や手数料などの支払いが行えるサービス」(図2)が最も多くなっており、市民が市役所に出向かず、好きな時間に行政サービスが受けられることを望んでいます。また、高齢者や障がい者にも利用しやすいサービスを望む方も多く、デジタルデバインド(情報格差)対策も必要であると思われる。

将来実現してほしいインターネットを活用したサービス(図1)



その他将来実現してほしいサービス(図2)



※ 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出(平成19年7月末現在)

② 安全・安心できる環境を求めています。

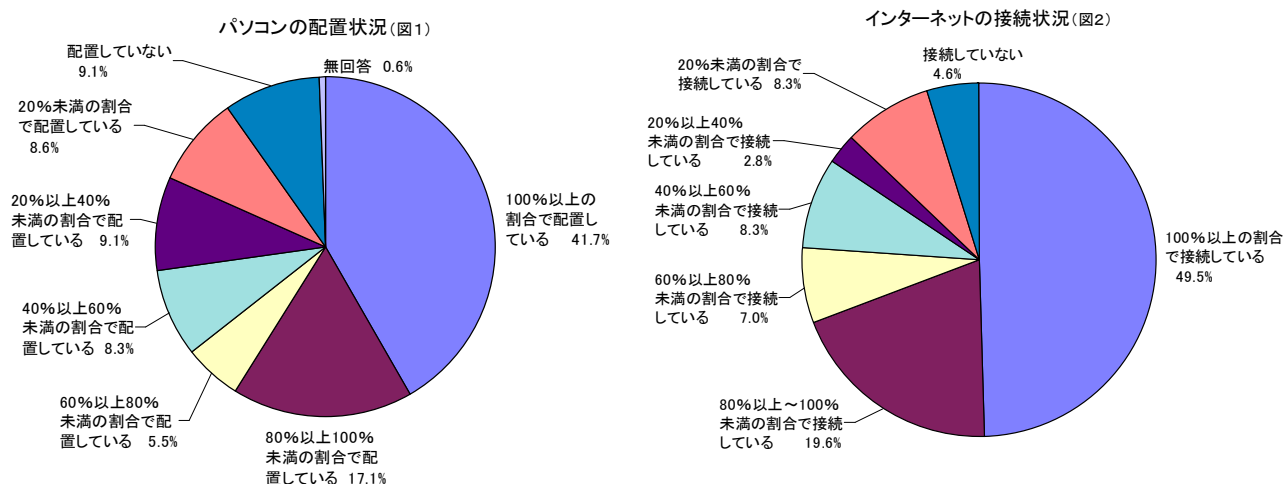
個人情報情報の漏えいなどセキュリティについて不安を感じるなどというセキュリティ・個人情報保護等に関する意見が多く、情報化を進めていくうえでは、セキュリティ対策への取り組みは必要不可欠であると思われます。

【事業所アンケート編】

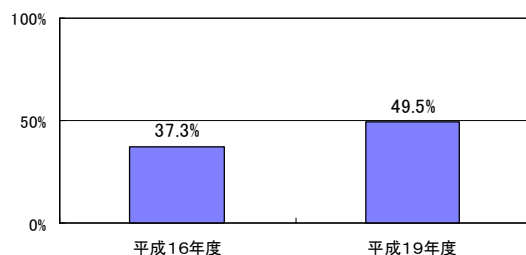
(1) インターネット敷設の増大

パソコンの配置状況では、約6割^{※1}の事業所において、従業員数の80%以上の割合でパソコンが配置されています（図1）。また、パソコンを配置している事業所の約7割^{※1}が80%以上の割合でインターネットに接続しています（図2）。

今回、事業所のパソコンがインターネットに「すべて接続している」割合が49.5%で、前回の調査での37.3%^{※2}に比べ、12.2ポイント高くなっています（図3）。各事業所において、パソコン等の設備導入が進んでいることがうかがえます。



事業所のパソコンがインターネットにすべて接続している割合(図3)



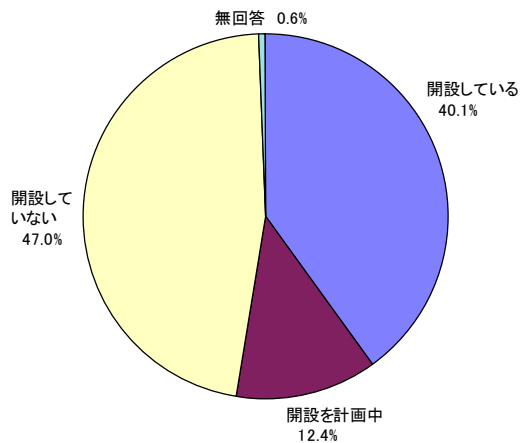
※1 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出（平成19年7月末現在）

※2 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出（平成16年8月末現在）

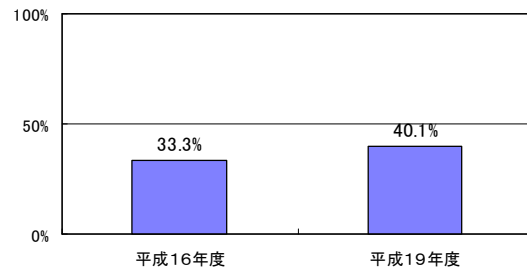
(2) ホームページ*開設は約4割

ホームページを「開設している」が40.1%^{※1}(図1)で、前回の調査での33.3%^{※2}に比べ、6.8ポイント高くなっており(図2)、ホームページを開設している事業所が多くなっていることがうかがえます。また、「開設している」、「開設を計画中」を合わせると5割を超えています。

事業所のホームページの開設状況(図1)



事業所がホームページを開設している割合(図2)



※1 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出(平成19年7月末現在)

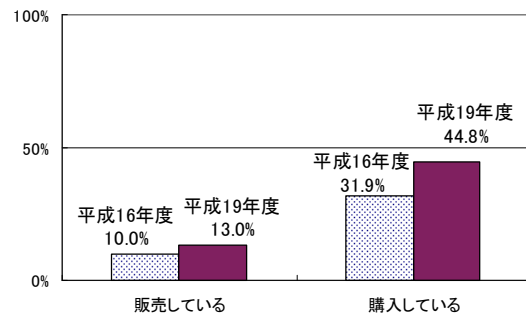
※2 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出(平成16年8月末現在)

(3) 電子商取引*の増加

インターネット上での商品やサービスの販売について、「販売している」が13.0%^{※1}で、前回の調査での10.0%^{※2}に比べ、若干ではある(3ポイント)が高くなっています。

また、インターネット上での商品やサービスの購入については、「購入している」が44.8%^{※1}で、前回の調査での31.9%^{※2}に比べ、12.9ポイント高くなっています。

電子商取引の割合

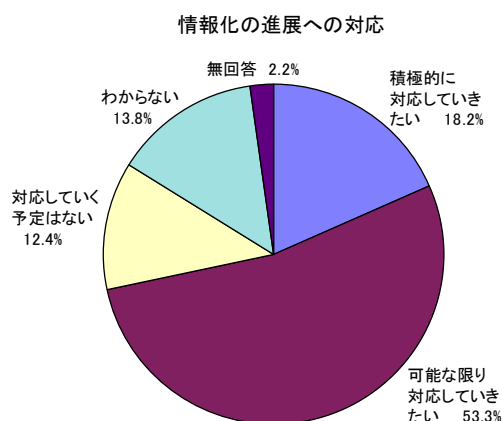


※1 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出(平成19年7月末現在)

※2 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出(平成16年8月末現在)

(4) 情報化の進展への対応

業務のシステム化やインターネットを利用した電子商取引*などの情報化の進展に対しては、「積極的に対応していきたい」、「可能な限り対応していきたい」という事業所が約70%※¹となっており、情報化の進展に対して対応していきたいと考えている事業所が多いことがうかがえます。

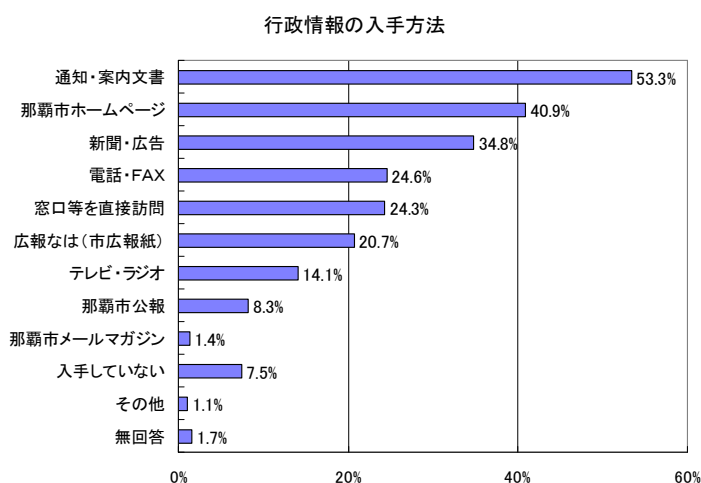


※1 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出（平成19年7月末現在）

(5) 行政情報の入手方法

行政情報の入手方法としては、最も多かった「通知・案内文書」は、前回の調査結果と変わらないものの、今回、「那覇市ホームページ」からの情報の入手が2番目※¹に多い結果となっています。

前回の調査では5番目※²であったことからすると、市ホームページからの情報入手が増えてきていることがうかがえます。



※1 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出（平成19年7月末現在）

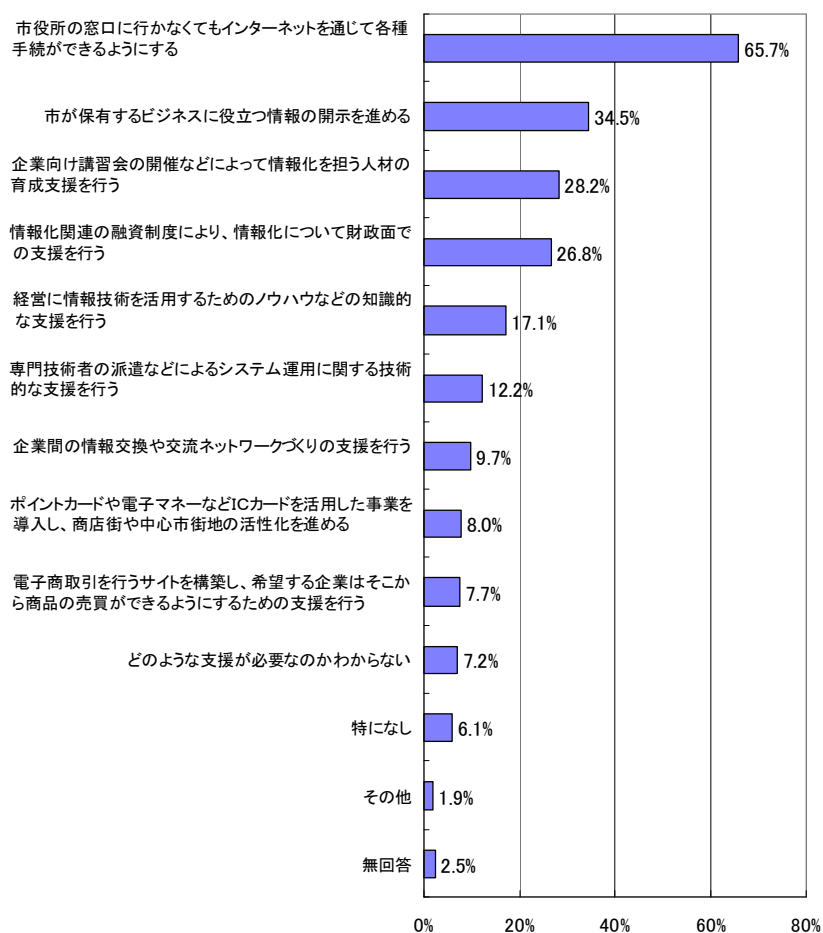
※2 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出（平成16年8月末現在）

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

(6) 情報化に関して必要な支援策

市に対して情報化に関する必要な支援策として、最も多かったのが「市役所の窓口に行かなくてもインターネットを通じて各種手続きができるようにする」、次いで、「市が保有するビジネスに役立つ情報の開示を進める」、「企業向け講習会の開催などによって情報化を担う人材の育成支援を行う」と続いています。

市に対しての情報化に関する必要な支援策



※ 那覇市情報化に関するアンケート調査より算出（平成19年7月末現在）

第4章 基本方針

1. 基本理念

第一次、第二次情報化推進計画では、市民に対するサービスとして主に「電子相談システム」「電子申請・届出サービス」「電子公共施設予約サービス」「広域自動交付機のサービス」「電子メールマガジン*サービス」を提供してきたところです。

しかし、平成19年6月～7月に実施した那覇市情報化基礎調査*結果によると、電子申請手続きサービスの認知については、電子申請手続きサービスを「知らない」が81.6%となっており、公共施設予約システムの認知についても、システムを「知らない」が85.3%となっている状況でありました。

また、「市の情報化における現状の課題・問題点」については、「市民サービスが向上した実感がない」が46.6%と最も多く、さらに、「情報化を進めるうえで重要視すべきこと」では、「市民の利便性の向上」が61.6%と最も多い状況でありました。さらに、現在の主なサービスの利用状況について、電子申請手続きサービスの利用率は、約0.1%以下、公共施設予約サービスの利用率（公園管理施設のみ）は、約40%、自動交付機の利用率（住民票のみ）は、約6.5%となっております。

このことから、これまで提供してきたサービスについて、まだ利用されていない状況であり、市民が利便性を実感できないということがうかがえます。

その他、「市の情報化における現状の課題・問題点」の回答結果では、「子どもを狙った犯罪に対応できるサービスがない」、「現在のサービスが高齢者、障がい者にとって利用しづらい」「災害時の緊急情報発信が不十分」「個人情報のセキュリティ対策が不十分」等の意見が多い状況でした。住民の安心・安全の確保、情報リテラシー*の問題や情報セキュリティに対する不安感が大きいものとうかがえます。

以上の結果から、次期計画においては、高齢者を含めた市民が利便性を実感でき、個人情報保護対策等の情報セキュリティの高い安心・信頼される情報化を目標に進めていく必要があります。

また、これから多くの需要が見込まれる付加価値の高い情報通信関連産業の展開による地域の活性化を図っていく中で、地元情報通信関連産業への支援、育成や情報通信関連企業の誘致、集積の促進も、今後の情報化施策の柱となるものと考えます。

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

そこで、第三次情報化推進計画策定にあたっては、

「情報化で便利、安心、地域を活性化する電子自治体をめざして」

を基本理念として掲げ情報化を進めていくこととします。

2. 基本目標

基本理念を効果的に実現するためには基本目標を明確にする必要があります。そこで地域情報化の実現に向けての基本目標を次のとおり示します。

以下の区分に掲げるサービス等を実現するにあたっては、本市の外部委託の推進に関する指針に基づき、ASP*方式等のアウトソーシング*による導入を推進します。

区分1 利便性を実感できる市民サービスの提供

ICT*を利活用し、市民が、窓口を訪れることなくサービスが受けられ、窓口を訪れた時にも親切丁寧で便利に利用でき、だれもが平等に受けられるサービスの提供を推進します。

区分2 市民参画・協働の推進

ICT*を利活用し、市民の求める情報発信、市民と市民の情報共有、市民と行政の情報共有を図るとともに、市民の要望や意見が施策に反映される機会の拡充や仕組みづくりを推進します。

区分3 高度・効率・安全な行政運営

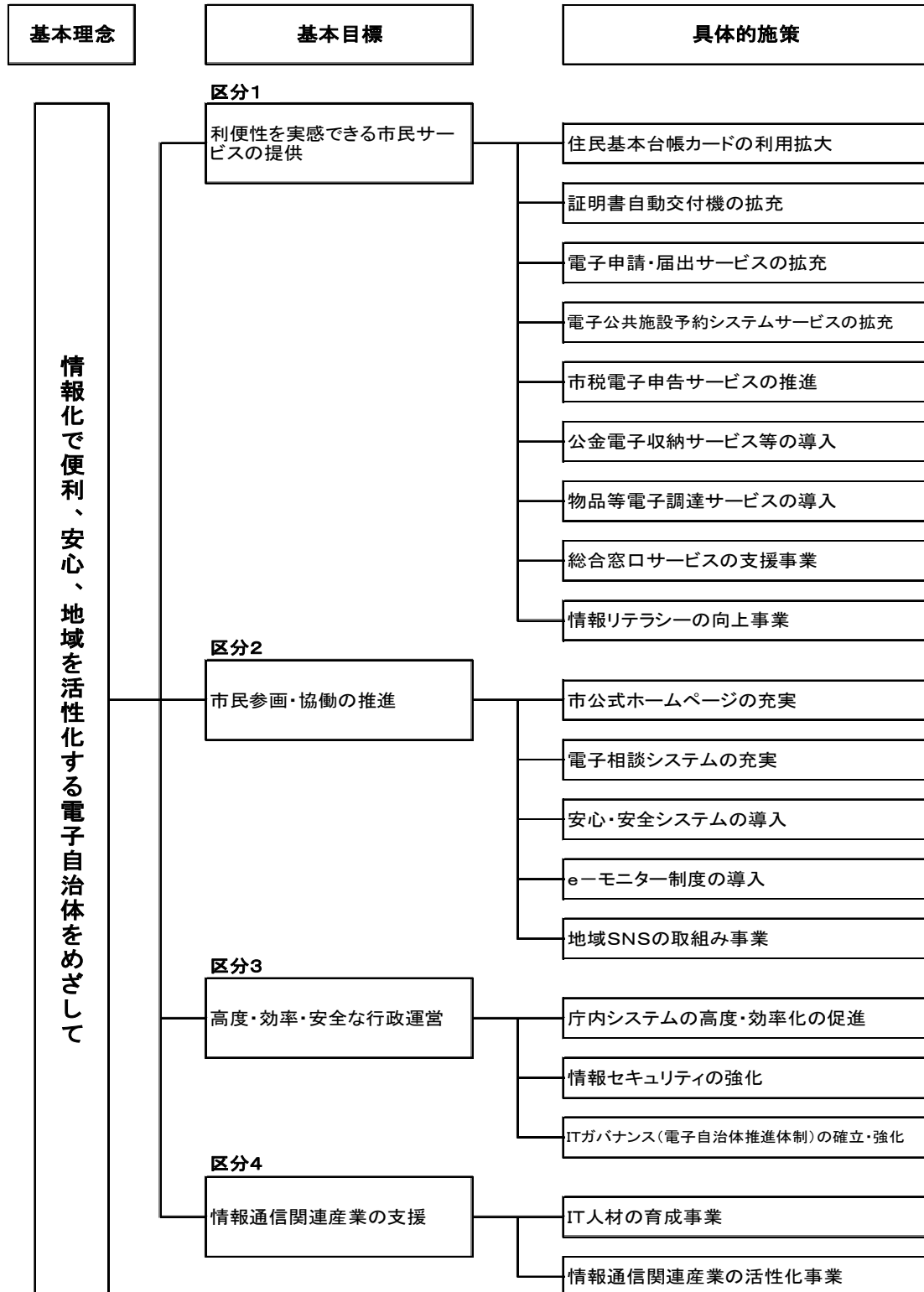
上記の目標を達成するため、ITガバナンス*を担う組織体制の整備を進め、システムの費用対効果を検証しながら、庁内システムの高度・効率化を図るとともに、情報の安全対策等に十分配慮し市民に信頼される行政運営を推進します。

区分4 情報通信関連産業の支援

国や県と連携し、観光産業に続くリーディング産業*として期待される情報通信関連産業の企業誘致、地元IT企業やベンチャー企業*への支援、人材の育成の拡充を図り、地域経済の活性化を推進します。

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

3. 施策体系



第5章 具体的施策

1. 利便性を実感できる市民サービスの提供

1-1. 住民基本台帳カードの利用拡大

【現状と課題】

本市では、これまでの取組として、平成18年1月に安心・安全情報共有システム実証実験事業において、住民基本台帳カード*（以下「住基カード*」という。）の利用方法の実証やICカードリーダ*の無償配布を行いました。また、平成19年1月に新図書館システムを導入し、従来の図書館カードに加えて住基カード*でも図書等の貸出ができるようになりました。さらに、同年2月に住基カード*に対応する広域自動交付機の導入、簡易申請端末機を導入してきました。このように本市は、住基カード*の利用拡大に向けて、着実に事業を進めてきたところであります。

しかし、本市での住基カード*交付枚数は、6,119枚（平成20年2月末現在）、交付率は約1.9%となっており、全国に比べると低くはないが、普及しているとは言えない状況にあります。原因としては、①有償発行の住基カード*がなくても行政サービスは利用できる。②住基カード*による電子申請等においての手続き数が少ない。③住基カード*を利用してできるサービスが少ない。などいくつも考えられますが、結局のところそれほどメリットを感じられないというのが市民の正直な感想だと考えます。

以上のことから、今後も引き続き、住基カード*の普及促進のためにも、「使えるカード」「メリットを実感できるカード」として利用できるサービスを拡大する戦略が必要です。

【事業目的】

セキュリティの高い住基カード*を使って、電子申請をはじめとした多目的利用を推進し、市民の利便性、サービスの向上を図ります。

【事業推進部署】 市民課・情報政策課・その他関係課

【事業内容】

(1) 住基カード*の多目的利用の促進

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

国等の助成が受けられる実証実験等に参加し、住基カード*の多目的利用サービスの拡大を図ります。

(多目的利用サービス例)

- ・ 救急活動支援サービス
- ・ 健康情報管理サービス
- ・ 病院再来、検診予約サービス
- ・ 地域通貨 など

(2) 市民カードとの統合推進

利便性を高めるため、限られたサービスにしか利用できない市民カードとの統合を検討します。

(3) 住基カード*普及のためのPRの促進

公的個人認証サービス*の利用者である住民において、公的個人認証サービス*の認知度及び、オンライン申請活用の理解度は低いものとなっています。このような状況認識のもと、公的個人認証サービス*の普及及びオンライン利用促進に向けて、住民への有効な周知広報を実施します。

(4) 住基カード*普及のためのインセンティブ*の推進

住民がもっと住基カード*を取得したくなるような動機づけのため、インセンティブ*の付与として、住基カード*又は公的個人認証サービス*を利用した各種サービスを提供する場合の手数料を減額すること等について検討します。

目標指標	現状値	目標値
住基カード交付枚数	6,119枚	9,000枚

1-2. 証明書自動交付機の拡充

【現状と課題】

本市では、平成7年に証明書自動交付機（以下、「交付機」という。）を導入し、平成17年には交付機をリニューアルし、かつ証明書の発行メニューを増やしました。また、平成19年には、南風原町と共同で証明書広域自動交付機（以下、「広域交付機」という。）を導入しました。これは、那覇市または南風原町所有の広域交付機から那覇市及び南風原町の住民が、相互に各種証明書が取得できるものとなっています。

さらに、市民の利便性を高めるために、那覇市所有の広域交付機は庁舎外である民間商用施設に設置し、利用可能時間は午前9時から午後10時までの運用となっています。交付機を利用するためには磁気カード*である「なは市民カード」が必要となっていますが、平成17年の交付機リニューアルの際に、「なは市民カード」とともに「住基カード*」も使用できるシステムを構築しました。

課題としては、現在、那覇市で発行している証明書のメニューが限定的なものとなっていることです。機能的に発行することは可能であるが、内部のデータの持ち方がネックとなり発行できないものとなっています。

また、広域交付機を使った証明書の発行件数は順調に推移しているが、本庁舎内に設置している交付機と比べ発行数は少ない状況です。原因としては、広報不足が一因となっているのではないかとと思われることから、広報を強化するとともに窓口での案内強化や証明書発行メニューを増やすことで発行数は格段に増えるものと予想されます。

現在の広域交付機は外国メーカーの製品であるため、機器本体に障害が起こった場合、復旧に時間がかかること等も課題となっています。

【事業目的】

交付機及び広域交付機の拡充を推進することにより、更なる市民の利便性向上を図るとともに窓口混雑の解消を図ります。

【事業推進部署】 市民課・情報政策課

【事業内容】

(1) 広域交付機の設置拡大

身近な場所で各種証明書が取得できるようにするため、他市町村との共同で実施

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

する広域交付機の拡大を図ります。

(2) 交付機の設置台数、設置場所の拡大

那覇市情報化基礎調査*結果によると、交付機及び広域交付機の設置して欲しい場所について、最も多かったのが、「コンビニエンスストア」(54.5%)で、次いで「大型商用施設」(19.0%)、「公民館、図書館などの公共施設」(13.6%)、「モノレール駅」(5.1%)となっていました。

このことから、市民が身近なところで各種証明書が取得できるようにするため、設置台数の拡大とともに、利便性の高い設置場所を検討し配置を進めます。

(3) 交付機利用推進のための広報

課題にも挙げられているとおり、本庁舎の交付機の証明書発行数に比べ、広域交付機での発行数は低い状況です。これは、広報不足によるものが一つの要因と考えられるので、利用推進のための有効な周知広報を検討し広報を促進します。

(4) 発行頻度の高い各種証明書の種類の拡大

市民の利便性を拡大させるため、発行頻度の高い各種証明書の種類の拡大を図ります。

目標指標	現状値	目標値
交付機設置台数	3台（広域交付機含む）	4台
証明書の発行種類	9種類	16種類

1-3. 電子申請・届出サービスの拡充

【現状と課題】

平成16年度より沖縄県が構築した、沖縄県および県内市町村が共同で利用する電子申請システムを利用し、約30手続きについて電子申請を運用してきました。約2年度間運用し利用状況に注目してきましたが、申請数は当初の予想に反してそれほど増えてこなかった状況でありました。

この主な原因としては、①電子申請手続きサービスの認知度がかなり低いということ。(那覇市情報化基礎調査*結果から)②住基カード*と公的個人認証*の普及が少ないこと。③電子申請の手続き数が少ないこと。などによるものと思われます。電子申請の手続きの中でも人間ドック・脳ドックの申込みについては、毎年利用者が増えており、利用率は全体の93.9%にあたります。つまり公的個人認証*を必要としない、ID*・パスワードでの申請では、逆に利用率が高くなっていることから、②の「住基カード*と公的個人認証*の普及が少ない。」ことが公的個人認証*を必要とする申請を含む申請件数全体を少なくしている原因の一つと考えられます。

【事業目的】

これまで実施してきたインターネットを利用した行政に対する各種申請・届出を可能にするサービスを拡充し、使い勝手のよい、利便性を実感できるシステムにし、市民サービスの質的向上を図ります。

【事業推進部署】 情報政策課・市民課・税制課・その他関係課

【事業内容】

(1) 行政手続きオンライン化利用促進計画の策定

オンライン利用の促進は、全庁的、計画的に取り組む必要があります。よって、オンライン利用促進の基本方針と取組の方向性を明確にするとともに、IT推進本部を中心とした全庁的組織を十分に活用し、目標、スケジュール、対策内容等を包括した「オンライン利用促進計画」を策定します。

(2) オンライン利用手続き数の拡大

総務省があげるオンライン利用促進手続に選定された手続きを中心としてオンライン化します。

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

(3) オンライン手続利用時の利便性向上

市民が電子申請等のシステムを利用する際に、極力手間をかけず入力できるよう、ユーザビリティ*の改善を図る等、利便性の向上に努めます。

(4) オンラインサービスの提供手段の改善

パソコンからインターネットで利用することができない利用者や利用することができない場合があることを考慮して、携帯電話から利用できるサービスの提供等、オンラインサービスの提供手段の多様化を推進します。

(5) オンライン手続の広報・普及の強化

那覇市情報化基礎調査*結果によると、市民の電子申請手続きサービスに対する認知度はかなり低い結果となっています。サービスの利用方法、利用の仕方等が分からないことから利用されていない面があるため、オンライン手続が、市民に広く認知されるよう効果的な広報・普及活動を図ります。

(6) 申請から取得までできる手法の検討

那覇市情報化基礎調査*結果によると、将来実現して欲しいインターネットを活用したサービスで、最も多かったのが「住民票などの証明書を申請から取得までできるサービス」(43.0%)となっていました。このことより、申請から取得までできる手法を推進します。

目標指標	現状値	目標値
オンライン利用手続数	7手続	16手続

1-4. 電子公共施設予約システムサービスの拡充

【現状と課題】

公共施設予約システムサービスは、平成17年9月からスタートし、現在16施設で稼働しています。インターネットに接続されているパソコンや携帯電話を利用して、空き状況を確認して予約することができる施設が7施設、空き状況の確認をすることができる施設が9施設となっています。平成19年8月末時点で、アクセス数はサービス開始時の平成17年に比べ約1.5倍に増え、インターネットを利用した予約も年々増えている状況にあります。

課題としては、①施設の使用料の支払いの際には、従来どおり窓口に出向かなくてはならないこと。②毎月行われているスポーツ施設の抽選についても、いまだ従来どおりの方法で行われており、整理券獲得などのために市民が早朝から来庁している状況にあること。③導入にあたっては内部事務の大幅な見直しが必要であることから、業務内部事務の効率化がなかなか図れないこと。などがあります。

【事業目的】

これまで実施してきたインターネットを利用し、市が管理するスポーツ施設や文化施設等の予約状況の確認、利用予約、施設案内等をいつでもどこでも行うことが可能なサービスを拡充し、更なる市民サービスの向上と窓口等の事務処理の効率化、ペーパーレス化を図ります。

【事業推進部署】 施設の管理課・情報政策課

【事業内容】

(1) システムを利用できる施設数の拡大

システムを利用できる施設数の拡大を図り、市民サービスの拡充を図ります。

(2) システム機能の拡大

市民の負担軽減のため、スポーツ施設においては、抽選機能の導入を図ります。

(3) 利用料金の支払い手続きの多様化

市民の利便性向上のため、使用料金等の支払方法について、従来の窓口払いに加え、口座払いの支払いなど、多様な支払い方法を検討します。

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

目標指標	現状値	目標値
予約可能施設数	7施設	10施設

1-5. 市税電子申告サービスの推進

【現状と課題】

総務省地方自治情報管理概要（平成19年9月）によると、地方税の電子申告の実施状況（平成19年4月現在）については、都道府県が47団体（100%）であるのに対し、市町村では、わずか34団体（1.9%）であり、市町村の導入状況は、まだまだ少ない状況であります。

全国的には平成18年に社団法人地方税電子化協議会が設立され、共同利用型の電子申告システム「eLTAX*（エルタックス）」が開発・運用されています。（平成19年4月1日現在の運営団体：47都道府県および19市）また、電子申告は、国の指針である電子自治体オンライン利用促進指針に示される推進手続きに選定されており、沖縄県は平成18年から電子申告を実施しております。

那覇市情報化基礎調査*結果によると、市に対して将来実現して欲しいインターネットを活用したサービスについて、「税などの申告」と回答した方が28.6%と6番目に多い意見がありました。

以上の国・県等の動向や市民ニーズとして、今後、電子申告サービスの導入が必要と見込まれるので、実施に向け取組むものとします。

実施にあたっては、庁内の税務システムとのスムーズな連携が必要であります。また、社団法人地方税電子化協議会のeLTAX*を利用した運用を想定した場合、負担金としてかなりの費用がかかるものと思われるので、費用対効果の面での検討が必要であります。

【事業目的】

インターネット等を利用し、自宅やオフィスなどから地方税にかかる申告、申請・届出及び納税等の各種手続きを行うことを可能とすることにより、納税者の利便性向上と税業務の効率化を図ります。

【事業推進部署】 市民税課・税制課・納税課・情報政策課

【事業内容】

(1) 地方税ポータルシステム「eLTAX*（エルタックス）」の導入検討

共同利用型の電子申告システムeLTAX*の導入を検討します。給与支払報告書等の可能なものから順次進めていきます。

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

1-6. 公金電子収納サービス等の導入

【現状と課題】

那覇市情報化基礎調査*結果によると、市に対して将来実現して欲しいインターネットを活用したサービスとして、「税金や手数料などの確認や納付」と回答した方が、34.3%と3番目に多い結果となっていました。また、その他の実現して欲しいサービスとしては、「コンビニエンスストアなどで税金や手数料などの支払いが行えるサービス」と回答した方が、57.1%と最も多い結果となっていました。このことから、市民が税金や手数料の納付について、これまでの収納方法以外に、インターネットを利用して支払いできたり、自宅近隣のコンビニエンスストア等での支払いができるよう、様々な場所で支払いができることを望んでいることがうかがえます。

本市では、電子申請サービスは導入されているが、電子的な納付方法手段が存在しないため、市民が住民票の写しなどの交付を受けたい場合、電子申請後、納付・受取のために一度は市役所を訪れる必要があり、自宅にしながら行政サービスを完全に受けることのできるワンストップサービス*までには至っていない状況です。

【事業目的】

公金の納付・収納業務を電子化することで市民の負担軽減、サービスの向上及び内部事務の効率化を図ります。

【事業推進部署】 税制課・納税課・出納室・情報政策課・その他関係課

【事業内容】

(1) インターネットバンキング*の導入

インターネットに接続されたパソコンなどから電子納付ができるサービスの導入を推進します。

(2) ATMからの支払い

マルチペイメントシステム*を使ったペイジー*対応のATMからの支払ができるよう推進します。

(3) コンビニエンスストアでの支払い

各種の税金等をコンビニエンスストアで納付できるよう推進します。

1-7. 物品等電子調達サービスの導入

【現状と課題】

本市の市長事務部局での平成18年度物品調達件数は、17,361件（管財課調達で5,984件、その他各課での調達が11,377件）となっています。

物品調達に関する事務は、基本的に各主管課で伝票を作成し、管財課へ物品購入の依頼を行います。管財課において、入札参加資格の審査に始まり、購入の意思決定、購入方法の選択、業者選定、入札参加通知（見積依頼）、入札（見積）、契約締結、発注という一連の事務を行っています。

調達の相手方となる事業者にとっては、競争入札参加資格の登録申請、入札への参加（見積書の提出）、契約書（請書）の提出、納品、請求などの各段階で市の窓口を訪れて文書を提出するなどの手続を行う必要があり、調達に参加するためのコストが負担となっています。また、市の側から見ても、紙の文書によるやりとりと業者の来庁とが基本であるため、より多くの時間と入札等場所の確保が必要となっています。

【事業目的】

物品調達に関わる一連の調達手続きを、インターネットを利用して電子的に行い、事務の効率化・迅速化・ペーパーレス化、入札手続きの透明性、応札者の負担の軽減を図ります。

【事業推進部署】 管財課・情報政策課

【事業内容】

(1) 物品等電子調達システムの導入

① 競争入札参加資格申請の電子化

競争入札の参加資格申請の受付を、インターネットを利用して電子化できるシステムの構築に取り組みます。

② 物品電子入札の電子化

物品の入札に係る一連の事務処理を電子化し、事業者がインターネットを利用して入札に参加できるシステムの構築に取り組みます。

③ 物品購入に関する情報の提供

物品調達手続の透明性を確保するため、入札結果等の物品購入に関する情報をホ

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

ームページ等で順次提供していきます。

(2) 財務会計システム等との連携

電子調達システムは、財務会計システムのフロントオフィス*システムという位置づけができます。よって、電子調達システムは、物品等調達に係る内部事務処理をより迅速かつ合理的に行われることが求められているため、財務会計システムや文書管理システムと円滑かつ効率的にやりとりができるように連携を図っていくことを検討します。

1-8. 総合窓口サービスの支援事業

【現状と課題】

那覇市情報化基礎調査*結果によると、市に対して将来実現して欲しいサービスでは、「市役所に、各種手続や証明書の交付申請・発行などの行政サービスを一ヶ所に集約した総合受付窓口の設置」(40.1%)が2番目に多い結果となっていました。このことから、市民が総合窓口*の設置を望んでいることがうかがえます。

また、現在の案内窓口では、複雑な用件に対して適切な案内をすることが難しい状況であります。このため、ときには適切な案内ができないことから、結果的に要件を済ませるために長時間、庁内を歩き回らなければならなかったり、必要な手続を済ませないで帰ってしまう場合もあります。

以上のような市民ニーズや課題の解決のためには、市役所への申請、届出、証明発行等の手続が一ヶ所の窓口で完了する総合窓口*が必要となっています。

現在、庁内組織として、那覇市経営改革本部の基本システム改革部会の下に「支所機能及び首里支所整備検討幹事会」が設置され、支所機能のあり方について検討が進められています。そのなかで支所の窓口業務の拡充については、ICT*活用による本庁の窓口業務も含めた、「総合窓口*」を検討する必要があるという方向性が示され、「窓口サービスに関する検討ワーキングチーム*」が設置されているところです。

【事業目的】

市役所への申請、届出、証明発行等の手続が一ヶ所の窓口で完了する総合窓口*（ワンストップサービス*）の設置に向けて、これに対応する機能を備えた業務システムの導入を図り、市民の利便性向上、窓口業務の効率化を図ります。

【事業推進部署】 情報政策課・「窓口サービスに関する検討ワーキングチーム*」・
その他関係課

【事業内容】

(1) 総合窓口*を実施するにあたっての環境の整備

庁内組織である「窓口サービスに関する検討ワーキングチーム*」も発足し、総合窓口*を実現する方向であることから、ICT*によりそれを支援する業務システムの整備を図ります。

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

1-9. 情報リテラシーの向上事業

【現状と課題】

那覇市情報化基礎調査*結果によると、市民のパソコン保有率は、57.2%で、全国(74.1%)と比べるとまだ低い結果となっています。また、インターネット利用状況においても、平成18年度の調査では49.2%で、全国(75.7%)と比べるとまだ低い結果となっています。さらに、60歳以上の世代と他の世代との利用状況の差は大きいことから、高齢者などの情報弱者との情報格差は広がっている状況です。

次に、市の情報化における現状の課題、問題点では、「現在のサービスが高齢者、障がい者にとって利用しづらい」(27.5%)が3番目に多く、また、情報化を進めるうえで重要視すべきことでは、「パソコンなどを使えない人への配慮」(33.1%)が3番目に多い結果となっていました。

以上のことから、電子自治体の推進にあたっては、利用者である市民の情報活用能力の向上が必要不可欠であり、市民が電子行政サービスを利用するにあたってのユーザビリティ*の検討や情報格差の解消等の対策を進めていく必要があります。

【事業目的】

市民がだれでも身近に情報通信機器にふれ、親しむことができるよう、公民館等、地域に密着した施設に市民開放用パソコンを設置するとともに、市民ニーズに応じた講座の充実や情報モラル*の教育を図るなど、市民のICT*学習を支援し、情報リテラシー*の向上を図ります。

【事業推進部署】 情報政策課・公民館

【事業内容】

(1) 市民開放用パソコンの配置拡充

市民がどこでも情報機器に触れることができるよう、パソコンをより利用度の高い公共施設へ配置します。

(2) 市民IT講習の継続・拡充

広く市民に情報リテラシー*向上のための機会を提供するため、民間事業者が行っているパソコンスクール等との競合を避け、パソコン講習会を開催します。

各公民館等でのIT講習の内容充実及び拡充を図ります。また、NPOと協働して

進めます。

(3) 電子行政サービスを使いこなすための支援

電子行政サービスを使いこなすための説明会の開催や、ITの利活用が不慣れな方々に特化した基礎的講習会などの開催を進めます。

目標指標	現状値	目標値
パソコン研修受講者数（年）	420人	650人

2. 市民参画・協働の推進

2-1. 市公式ホームページの充実

【現状と課題】

本市の公式ホームページは、平成11年1月に開設したが、当初は運営方法などについて取り決めがなく、市長事務部局以外の機関（教育委員会や上下水道局等）との連携が取れず、全体的に統一性のないホームページになっている状況でした。そこで、平成18年1月に「那覇市公式ホームページ運営管理要綱」、「那覇市公式ホームページ運営委員会要綱」を策定、さらに、平成18年4月に「那覇市公式ホームページ作成ガイドライン」を策定し、市の組織全体としてのホームページの運営、ユーザビリティ*やアクセシビリティ*に配慮されたホームページ作りへの取組みを進めているところです。

しかし、ホームページを担当する職員の知識や技術に開きがあるため、思うように発展しない、人事異動等で担当者が代わるため、ホームページの運営についての技術と意識の引継ぎが難しい、などといった課題があります。

那覇市情報化基礎調査*結果によると、市ホームページの閲覧については、「見たことがない」(74.5%)となっており、市ホームページの認知度がまだ低いと言えます。ただし、見たことがある方のうち、市ホームページの使いやすさでは、「使いやすい」「やや使いやすい」を合わせると全体の5割を超えていました。

一方、市ホームページの使いにくい理由で最も多かったのが「目的の情報を探しづらい」(80.5%)、次いで「メニュー（カテゴリー）が分かりづらい」(35.4%)、「リンク*が分かりづらい」(23.9%)、「ナビゲーションが分かりづらい」(20.4%)、「語句や文章が分かりづらい」(15.9%)と続いていました。

【事業目的】

だれも見やすく、使いやすく、目的の情報やサービスに素早くアクセスでき、見たいと思わせるよう公式ホームページの充実を図り、市民への情報発信、電子行政サービスの拡充を図ります。

【事業推進部署】 秘書広報課・情報政策課

【事業内容】

(1) 公式ホームページの管理・運営の強化

市公式ホームページ運営管理要綱等に沿った全庁的な管理・運営のより一層の強化を図ります。

(2) 公式ホームページのリニューアル

多様な市民ニーズに応えるために既存のコンテンツの整理・統合及び「那覇市公式ホームページ作成ガイドライン*」に基づく安定した運用が必要です。

そのために、だれでも容易にWebサイト*の作成・更新ができるシステムであるコンテンツ管理システム（CMS*）を導入し、リニューアルします。

CMS*の導入とともに、職員に対してホームページを利用した広報意識の浸透と、ページの作成・更新についての研修を定期的実施します。

また、観光、子育て、健康等に特化したページの拡充を図ります。

(3) 公式ホームページやメールマガジン*等の利用拡大

「現状と課題」に述べたとおり、公式ホームページの認知度はまだ低い状況となっていることから、公式ホームページやメールマガジン*、インターネットを通して利用できる電子行政サービス利用拡大に向けて、市民への広報を実施するとともに、市民に便利で利用しやすいように電子行政サービスの見直しを図ります。

目標指標	現状値	目標値
サイトアクセス件数（月平均）	55,000件	80,000件
メールマガジン*利用者数	2,020人	5,000人

(4) 外国人Webサイト*の作成

本市には、約2,000人（平成18年）の外国人が住んでいます。また、本市を訪れる外国人観光客は、年間13万6,000人（平成17年）です。このことから、本市に住む外国人を訪れる外国人の方々のために、現在の英語版に加え中国語等のWebサイト*を作成します。

(5) 携帯電話向けWebサイト*の作成

市民の携帯電話・PHSの保有状況について、那覇市情報化基礎調査*結果によると、携帯電話・PHSを「持っている」方が83.5%となっている。また、年代別にみると20歳代～40歳代では、「持っている」方が9割を超えています。

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

以上の結果から、携帯電話向け情報発信として現在のメールマガジン*に加え、携帯電話向けWebサイト*を作成します。

2-2. 電子相談システムの充実

【現状と課題】

本市では、平成16年に電子相談システムを導入し、市民からの相談、苦情、要望、提案などのいわゆる「市民の声」をデータベース*化し、全庁的な入出力やFAQ（よくある質問と回答のデータベース*）検索などを可能とすることにより、市民サービスの向上を図ってきたところであります。実績としては、平成18年度の年間全相談等の件数577件のうち338件（58.5%）が電子での相談等となっており、電子相談システムを利用しての市に対する相談等が高くなっています。

しかし、稼働から3年余りが経過し、システムの面や運用面での細かい部分ではいくつかの課題が浮かび上がっています。たとえば、システム面では、市民側の画面においては、回答内容が長文の場合でも改行がされないことから非常に見づらい。行政側においては、情報の分析、処理、回答、公開等、各ステップにおいてそれぞれ操作が必要であり、改善が必要となっている。また、運用面では、主管課の回答が遅い、回答する担当主管課の広聴業務に対する意識が低いなどがあります。その他、質問・回答のデータは蓄積されているが、データを分析し、そのデータを基に市民サービスの改善や拡充に反映させるといったところまでは至っていない状況であります。

【事業目的】

これまで実施してきたシステムの課題を解決し、さらに市民の意見、要望等とその対応結果をデータベース*に蓄積・整理・分析し、市民ニーズに対応した施策の推進を図るとともに市民サービスの向上を図ります。

【事業推進部署】 市民協働推進課・情報政策課

【事業内容】

(1) システムの刷新

現システムの課題を解決し、これまで以上の市民サービスを図るため、新システムの導入を図ります。特に新システムについては、市民側のユーザビリティ*をよくします。

(2) 広聴業務運用の徹底

システムの見直しとともに、広聴業務は全庁の業務であるとの意識の徹底、広聴業

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

務の効率化、取扱要領、システムマニュアル等の見直しを行います。また、年に1回の研修を実施します。

(3) 広聴業務の施策への反映

蓄積されたデータの整理、分析を行い、施策へ反映する仕組みを推進します。

目標指標	現状値	目標値
システム利用率	57.5%	65.0%

2-3. 安心・安全システムの導入

【現状と課題】

本市では、平成17年度に那覇警察署、豊見城警察署、那覇市消防本部、那覇市市民防災室から安心・安全に関する情報提供を受け、希望者へメール配信を行う「地域安心安全情報共有システム」の実証実験を行い、その有効性を確認することができました。

しかし、実証実験期間が短期間であり、市民への広報も弱かったことから利用者の数はあまり伸びず、平成18年前半に実証実験を終了しました。その後運用方法について検討を行っていたところ、平成19年に教育委員会と協力して子どもの安心安全確保のため保護者への防犯情報提供システムとして再稼動することになりました。

課題としては、警察署などの公的機関から情報提供を受ける場合の迅速さや情報件数の少なさ、市民が情報を提供する場合の信憑性と確認方法等についてどのように解決していくかなどがあります。

那覇市情報化基礎調査*結果による市民ニーズとしては、市の情報化における現状の課題、問題点では、「子どもを狙った犯罪に対応できるサービスがない」(38.9%)という意見が2番目に多い結果となっていたことから、子どもの安心安全確保のためのサービスの提供を望んでいることがうかがえます。

今後、市民への安心・安全に関する情報提供を拡充し、地域住民の連帯感や、防犯意識の向上に努める必要があります。

【事業目的】

近年の身近な安心安全情報を共有するコミュニティ*の弱体化、大規模災害時に予想される被害の増加、子どもを狙った犯罪の増加などを背景に、身近な生活空間における地域の安心・安全の確立とコミュニティ*の活性化に資することを目的とします。

【事業推進部署】 市民協働推進課・学校教育課・総務課・情報政策課

【事業内容】

(1) 安心安全情報共有システムの本格稼動

災害・防犯情報の迅速な提供など実証実験で分かった課題を解決し、関係機関と連携した総合的な安心安全情報共有システムを構築し、全市域で利用できるように展開・整備します。

また、コミュニティ*の場として活用できるシステムとしての機能拡充を図ります。

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

2-4. e-モニター制度の導入

【現状と課題】

本市では、これまで電子相談システム、市民アンケートシステム、パブリックコメント制度*を導入し、市民の相談、意見、ニーズ等を把握し、市政の取り組みなどに反映させる手法を実施してきました。

しかし、現状の市民意見等の広聴の手法だけでは十分とはいえず、各種の広聴・意見募集制度の検討が必要であり、時間的・地理的な制約がなく、手軽に誰でも参加や意見ができるようICT*を活用した手段が求められているところです。

【事業目的】

ICT*技術を活用した新しいモニタリング（意見聴取）システムにより、タイムリーな市民の意見、意向などを把握し、市政の取り組みなどに反映させることを目的とします。

【事業推進部署】 市民協働推進課・情報政策課・その他関係課

【事業内容】

(1) ICT*を活用したモニタリング制度の構築

公募等によりモニターを募集し、インターネットや電子メール等、ICT*を活用した新しいモニタリングの仕組みを構築します。

2-5. 地域SNSの取組み事業

【現状と課題】

本市では、平成14年に市民・NPO代表者等で構成する運営委員会を中心として電子掲示板「電子ゆんたく広場」を開設しました。当初は、運営委員会がパーソナリティー*としてメールによる質問を受け、これに回答する方式で運営してきたものの、質問へ対応する委員の負担が大きく、平成15年末には、だれでも自由に書き込みができるフリーの電子掲示板方式へと形態を変更し運営してきました。

しかし、投稿者の誹謗中傷、荒らし等の無益な投稿が増加し、掲示板の質の低下が目立ったことから、平成17年に掲示板を閉鎖した経緯があります。その後、電子掲示板のあり方の検討や他自治体の動向等を調査した結果、地域SNS*(ソーシャルネットワークサービス)のような会員制の掲示板への移行が望ましいのではないかとということになりました。

本市では、市民を積極的にまちづくりに参画してもらうことにより、市民と行政が協働でまちづくりを行っていくことを最重要施策として掲げ、平成19年を「市民協働元年」として位置づけ取り組みを強化しているところであります。この協働を進めていくうえで前提となるのが市民と行政の情報共有であり、参加しやすい環境を構築することであり、ICT*のツールは、有効な手段であると考えます。

【事業目的】

インターネット上に地域SNS*を設け、行政に関することから、身近な生活の話題などについて市民同士が自由に議論し、その意見を市政運営に活用します。また、市民同士や市民と行政のコミュニケーションや情報共有を行い、地域コミュニティ*の活性化を図ります。

【事業推進部署】 市民協働推進課・情報政策課・その他関係課

【事業内容】

(1) 地域SNS*システムの実験的導入

パソコンや携帯電話を利用して、日常的にサイト内の日記や電子掲示板を利用したり、行政情報、地域情報などを入手したりすることができる地域向けの交流・情報提供サービスを実験的に導入します。

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

3. 高度・効率・安全な行政運営

3-1. 庁内システムの高度・効率化の促進

【現状と課題】

本市では、平成16年に文書・庶務管理システムを導入し、電子決裁や文書検索による事務処理の迅速化や紙資源の削減、ICカード*による打刻や庶務申請及び出勤簿管理のシステム化による庶務事務の軽減、人件費の削減等の効率化を図りました。また、平成18年には、これまで利用してきたグループウェア*を刷新し、更なる情報の共有化、業務の効率化、運用・管理コストの縮減等を図りました。さらに、平成19年には、トータルコストの縮減、システム全体の最適化、セキュリティの確保、電子自治体への対応、地域情報産業の振興を目的に既存の基幹系業務システム*の再構築事業がスタートし、全庁体制で庁内の基幹系の全システムの刷新を進めているところであります。

このような状況から、システムの再構築に伴い、現在の窓口等の業務の運用を大幅に見直す必要があるなど、様々な課題を解決する必要があります。また、庁内の全システムがオープン化され、全体最適化が進むことにより、市民サービス向けのシステム（フロントオフィス*システム）と内部系システム（バックオフィス*システム）との連携が図れる基盤ができつつあることから、より一層の電子自治体への対応が求められています。

【事業目的】

近年の業務の多様化への対応や厳しい財政状況を乗り越えるため、コンピュータシステムの導入、刷新、全体最適化等を進めることにより、今以上の業務の効率化、トータルコストの削減等を図り、ひいては市民サービスの質的向上を図ります。

【事業推進部署】 情報政策課・その他関係課

【事業内容】

(1) 新文書・庶務管理システムの導入

当該システムのリース期間満了に伴い、更なる業務の効率化・迅速化、ペーパーレス化、運用・管理コストの縮減を図るため、現システムを刷新します。

① 文書管理システムについて

- ・ L G W A N *との連携の推進
 国・県次第ではあるが、公文書がL G W A N *経由で到達することを推進し、文書電子化率を向上させ、文書事務の一層の効率化を図ります。
- ・ 公文書目録公開システムの構築
 公文書目録をインターネット上で公開するシステムを構築し、情報公開を推進します。
- ・ 文書電子化率のアップ
 現在の電子化率は30%前半を保持しているが、上記L G W A N *連携の他、システムの操作性を向上させることにより庁内文書の電子化率のアップを図ります。また、外部から紙で到達した文書は、スキャナ*を使って電子化します。

② 庶務管理システムについて

- ・ 各消防署員のシフト勤務管理
 消防署の24時間交代勤務を管理できるシステムを導入します。

(2) 情報システム導入に伴う既存事務処理業務の見直し

- ・ これまでシステムの導入にあたっては、現行の事務処理手順に合わせシステムをカスタマイズ*する手法が多々あったが、今後A S P *等の導入が主流となっていくことから、汎用システム*に現行の業務を合わせていく取組みが必要であり、システムの導入とともに既存業務の見直しを図っていきます。
- ・ 情報システムでカバーしている部分のみの最適化ではなく、紙や口頭で行っている業務を含めた業務全体をとらえた最適化を実施していくため、「業務・システム刷新化の手引き」（総務省平成18年3月）を参考にして、自治体E A * (Enterprise Architecture) の手法について研究します。

目標指標	現状値	目標値
ペーパーレス化率	30%	50%

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

3-2. 情報セキュリティの強化

【現状と課題】

那覇市情報化基礎調査*結果によると、市の情報化における課題・問題点については、「個人情報のセキュリティ対策が不十分」(24.0%)が5番目に多い結果となっていました。また、情報化を進めるうえで重要視すべきことについては、「セキュリティ対策強化」(21.4%)が6番目に多い結果となっていました。さらに自由意見においてもセキュリティに対する不安、情報漏えい、個人情報保護に対する意見が多く寄せられていました。

総務省地方自治情報管理概要(平成19年9月)によると、情報セキュリティポリシー*等の遵守状況について、内部監査または外部監査を実施している団体は、都道府県においては41団体(87.2%)、市区町村においては523団体(28.6%)となっています。

なお、内部監査を実施している団体は、都道府県においては33団体(70.2%)、市区町村においては392団体(21.5%)、外部監査を実施している団体は、都道府県では26団体(55.3%)、市区町村においては212団体(11.6%)、自己点検を実施している団体は、都道府県で36団体(76.6%)、市区町村においては593団体(32.5%)となっています。また、情報セキュリティポリシー*や情報セキュリティ対策の見直しを実施しているのは、都道府県では42団体(89.4%)、市区町村においては631団体(34.5%)となっています。

以上のデータから、市区町村においては情報セキュリティ対策がまだ進んでいない状況となっています。本市においては、セキュリティポリシー*の策定や、職員へのセキュリティ研修など、これまでセキュリティ対策を行ってきましたが、内部監査及び外部監査等については実施していない状況であり、市民からの安心感、信頼感を得られるためには、個人情報保護対策を今まで以上に徹底する必要があります。

【事業目的】

個人情報保護等のための情報セキュリティ対策をさらに徹底強化し、市民からの信頼感を得るとともに、市民が安心してICT*を利活用し行政サービスを利用できることを目的とします。

【事業推進部署】 情報政策課

【事業内容】

(1) 情報セキュリティ監査*の実施

情報セキュリティポリシー*が適切に運用されているかどうかを検証し、セキュリティ対策への取り組みを進めるため、情報セキュリティ監査*を実施します。

平成20年度から3年度間の監査計画を立て、庁内の全般的な情報セキュリティ監査*を行います。

(2) 情報セキュリティポリシー*の見直し

情報セキュリティ監査*の結果等を踏まえて、随時見直しを行います。

(3) 全職員へ情報セキュリティに関する研修の実施

物理的・技術的な情報セキュリティ対策を施したとしても、職員等の不適切な操作、管理上の不注意等により、個人情報の漏えい等が生じるおそれがあります。

職員全員が常に情報セキュリティの重要性に対する意識を持ち、かつ向上させていく必要があることから、定期的に全職員へ情報セキュリティに関する研修を実施します。

(4) IDC*利用による高度なセキュリティ対策

個人情報を保護するため、厳格な施錠管理や、監視カメラ設置等の対策が充実したIDC*（データセンター）施設の利用により、「施設の不正侵入の防止」、「不正な操作の防止」、「不正な操作の監視」等の、セキュリティ対策を継続して実施します。

また、耐震性や耐火性に優れたIDC*施設の利用により、災害時等における情報処理の安定的な運用体制の確保を図ります。

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

3-3. ITガバナンス（電子自治体推進体制）の確立・強化

【現状と課題】

総務省より平成19年3月に策定された新電子自治体推進指針においては、「2010年度までに利便、効率、活力を実感できる電子自治体」を目標とし、その目標を実現するための一つの取組みとして、電子自治体の推進体制の強化（ITガバナンス*の強化）を掲げています。これを受けて、総務省から平成19年7月に「地方公共団体におけるITガバナンス*の強化ガイド」が出されITガバナンス*強化のために必要な方策6分野、9項目の取組み事項をあげ、これを参考にITガバナンス*の強化を推進しています。

本市においては、平成18年に事務分掌規則を改正し、電子自治体推進施策の企画立案及び総合調整に関すること、電子自治体推進施策事業の進行管理及び総合調整に関すること等を定め、ITガバナンス*の強化を図ってきたところであります。

しかし、ICT*利用が政策目標達成の手段として十分に位置づけられていません。このため、ICT*に関する施策が自己目的化していたり、未だICT*利用が単純な業務処理の機械的な段階に留まっているものがあり、電子自治体の取組みが、特定の職員的能力や努力に依存している状況もあります。

【事業目的】

昨今の厳しい財政状況の中、組織の壁を越えて、全体最適化の見地から電子自治体全般を強力に進めていき、最高情報統括責任者（CIO*：Chief Information Officer）を中心とした推進体制の拡充により、ITガバナンス*を強化し、情報化計画に掲げられている具体的施策を実現し、電子自治体の推進を図ります。

【事業推進部署】 情報政策課

【事業内容】

(1) 電子自治体推進体制の整備・強化

- ① CIO*補佐官の任用や情報システムの企画、開発、運用、評価等の業務について責任を持って統括する体制（PMO*：Program Management Office）などの設置を推進します。
- ② 情報政策担当部門において、他課等の保有する情報資産や情報関係予算を一元的に把握し、重複投資の排除や情報システムの全体最適化をより一層進めます。

- ③ 行政改革担当部門・予算担当部門とC I O*・情報政策担当部門間の連携強化を図ります。
- ④ C I O*補佐官に適切な人材が庁内にいない場合には、任期付任用制度等を活用して、外部からの人材の登用を検討します。

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

4. 情報通信関連産業の支援

4-1. IT人材の育成事業

【現状と課題】

昨今のIT利用の拡大及びIT産業全体に占めるソフトウェアやサービスによる付加価値の増大につれ、単なるITの使い手としてのみならず、価値創造者としての高度なIT人材育成の必要性が増大しています。

本市では、平成15年よりITに特化したインキュベーター*施設「那覇市IT創造館」を運営し、IT創造館に入居するOJT*企業による人材育成、また、「専門学校特待生奨励金事業」、「なはIT人材育成特区」、「モバイルサポート人材育成事業」を実施してきたところです。

しかし、質の高い人材、技術力の高い人材が不足しており、今後更なる人材の育成・確保を図る必要があります。

【事業目的】

情報通信関連のIT人材育成を推進することにより、更なる情報通信関連産業の持続的発展・集積を目指し、雇用の創出を推進することで地域の活性化を図ります。

【事業推進部署】 商工振興課・労働農水課

【事業内容】

(1) IT産業を支える人材の育成

- ① 「なは情報通信産業の集積・振興による地域活性化計画」に挙げられている数値目標を達成するための取組みを平成22年度まで実施します。
- ② 「あけもどろの那覇 自立経済への第一歩」雇用創出プロジェクトに挙げられている数値目標を達成するための取組みを平成21年度まで実施します。
- ③ IT創造館を中心に企業側と意見交換を図り、連携・協力してIT人材育成のための事業を計画実施します。

(2) 人材の確保

在職者や求職者等に対するセミナーや研修等を実施し、情報通信関連産業への就労を促していきます。

(3) 人材の高度化

企業と連携してキャリアパス*の構築について検討するとともに、企業に対してキャリアパス*を明確にした人材育成を図っていくよう要望していきます。

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

4-2. 情報通信関連産業の活性化事業

【現状と課題】

本市では、平成12年度から「那覇市企業立地促進奨励助成金」制度を設け、沖縄県との連携のもと企業誘致に取り組むと同時に、平成15年6月には情報通信関連の起業支援施設である「那覇市IT創造館」を供用開始するなど、情報通信関連産業の集積に向けた取り組みを行ってきたことで進出企業のうち60社以上が集積し、約7,000人の雇用成果を上げております。

一方、他地域との競合・人材不足等（企業の立場）、労働環境・所得等についての課題も明らかになってきました。

【事業目的】

地元IT企業の育成、支援を行い、情報通信関連産業の振興、雇用を拡大することにより、地域経済の活性化を図ります。

【事業推進部署】 商工振興課・情報政策課

【事業内容】

(1) 地元IT企業育成のための発注機会の拡大

本市における情報システム調達にあたっては、各システム導入の調達審査の段階で、発注案件の小口化や業務の分割発注に心がけ、地元IT企業への発注機会の拡大を推進します。

(2) ITベンチャー企業*育成に向けた支援

ITベンチャー企業*の創業を促す環境を整えるとともに、優秀なITベンチャー企業*が市の経済の牽引役として成長するよう、各種助成・融資制度等の拡大を図ります。

(3) 事業の獲得

県外から高度で付加価値の高い仕事を大規模に獲得するため、企業の営業活動の支援（企業誘致活動）等に取り組んでいきます。

(4) 企業の情報化推進のための情報提供の充実

情報システムの導入に対する助成や融資などに関する各種支援策の情報提供を積極的に行います。

(5) 国・県等が実施する実証実験等事業への参加

ユビキタス特区事業（平成20年度～平成22年度）等の実証実験事業に積極的に支援・参加し、事業者、NPOと協働で取組みます。

「また、ユビキタス特区事業等を生かしてハード*面でのインフラの充実を検討します。」

(6) 新規事業の創出支援

那覇市IT創造館を中心に新規事業の創出支援を進めます。

(7) 知的財産の意識啓発

情報通信関連における知的財産についての意識の啓発に努めます。

目標指標	現状値	目標値
本市への情報通信関連産業の集積	64件	110件（H24）
情報通信関連産業による雇用効果	7,157人	11,000人

*印のある用語は、参考資料（用語解説）に掲載

参考資料（用語解説）
【あ行】

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
アウトソーシング	業務を民間業者等に委託し、外部組織の持つ機能や資源を活用することで経営効率を高める経営手法。	P21, P31
アーカイブ	書庫、記録文書の保存場所。	P16, P20
アクセシビリティ	アクセスのしやすさ、近づきやすさ、の意味。ここでは高齢者や障がい者なども含め、すべての人が同じようにインターネット上で提供される情報を利用できること。	P48
アクセス	ネットワーク越しに他のコンピュータと接続すること。 ※ネットワーク…複数のコンピュータを通信回線で接続したシステム。	P8, P39, P48
インキュベート	新しい産業への進出を目指す中小企業に建物・設備を賃貸し、経営指導などを行いながら先導的企業として育成していくこと。	P20, P62
インセンティブ	人や組織に特定の行動を促す動機づけ、誘引のことを意味する。物事に取り組む意欲を、報酬を期待させて外側から高める働き。	P34
インターネット	世界中のコンピュータと、文字、映像、音声などを使った多様な情報を自由に通信することを可能とする世界規模の情報通信ネットワーク。	P5, P23, P37
インターネットバンキング	コンピュータを使ってインターネット経由で銀行などの金融機関のサービスを利用すること。	P18, P42
インフラ	「インフラストラクチャー」の略。交通、通信、電力、水道、公共施設など、社会や産業の基盤として整備される施設。	P8, P9, P65
ウェブアクセシビリティ	Web ページに対するアクセスと利用のしやすさの度合いをいう。	P19

(用語解説)

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
オンライン	コンピュータがネットワークに接続されている状態のこと。一般的にはインターネットに接続し、ホームページが見られる状態及びインターネットを通じてサービス等が受けられる状態のこと。	P3, P14, P34
オープンソース	ソフトウェアの設計図を、インターネットなど通じて無償で公開し、誰でもソフトウェアの改良、再配布が行えるようにすること。また、そのようなソフトウェア。	P14, P18

【か行】

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
架空請求メール	架空の請求書が無作為にメールで送りつけ、支払いを要求する詐欺。	P7
カスタマイズ	ユーザ（利用する人）の好みに合わせて作り変えること。	P57
基幹系業務システム	業務内容と直接に関わる住民情報、税、福祉などを扱うシステム。	P1, P13, P56
キャリアパス	企業にとって必要な人材像の明確なキャリアやスキルを段階的に設定し、社員はそれぞれの目標とするキャリアやポストを目指しながら成果をあげていくこと。	P63
グループウェア	企業内 LAN を活用して情報共有やコミュニケーションの効率化をはかり、グループによる協調作業を支援するソフトウェアの総称。	P56
携帯情報通信端末	PDA 等の総称。 ※PDA(Personal Digital Assistants)・・・個人用の携帯情報端末。	P6
ケーブルインターネット	テレビの有線放送サービスを利用して提供されるインターネット接続サービス。	P6
ケーブルテレビ	テレビの有線放送サービス。	P23

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
公的個人認証 公的個人認証サービス	都道府県知事が電子署名利用者を証明する電子証明書を発行することにより、安い費用で全国どこに住んでいる人に対しても電子署名の利用環境を提供するもの。電子証明書とは、電子申請で利用する電子署名を検証し、間違いなく本人であることを確認する役割を果たすもので、書面手続でいえば、電子署名が「押印」、電子証明書が「印鑑登録証明書」にあたる。	P34, P37
コミュニティ	古い地域共同体とは異なり、住民の自主性と責任制にもとづくつながり。(財産、権利、趣味、思想などの)共有、一致による社会的交流と人々の集まり。	P2, P53, P55
コールセンター	市民からの相談や問い合わせなどを電話で受け付ける選任の部署や専門設備を持つ施設のこと。コールセンターシステムの導入により、担当者へのスムーズな取り次ぎや、問い合わせ内容の管理などを効率的に実施することが可能となる。	P16, P21, P24
コンソーシアム	共同体、共同事業体。特定の目的のために複数の企業等が集まって形成される。	P20
コンテンツ	文字・画像・動画・音声・ゲーム等の情報全般、またはその情報内容。電子媒体やネットワークを通じてやり取りされる情報を指して使われることが多い。	P16, P20, P49
コンピュータウイルス	電子ファイル、電子メール等を介して次々と他のコンピュータに自己の複製プログラムを潜伏させていき、その中のデータやソフトウェアを破壊するなどの害を及ぼすコンピュータプログラム。	P7

【さ行】

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
サイト	Web サイトのこと。	P11, P20, P55

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
サーバ	提供者という意味で、ネットワーク上で他のコンピュータからの要求に対して、ファイルや印刷などのさまざまなサービスを提供するコンピュータやプログラムのこと。	P75, P76
磁気カード	磁気ストライプを備えて、情報を記録できるようにしたカード。	P18, P35
シームレス	ユーザ（利用する人）が複数のサービスを違和感なく統合して利用できること。	P21
住民基本台帳カード（住基カード）	居住関係を公証する「住民基本台帳」を地方公共団体共同のコンピュータネットワークで本人確認に利用するカード。	P12, P18, P33
情報リテラシー	インターネット等の情報通信やパソコン等の情報通信機器を利用して、発信能力やマナー、情報を使いこなす能力。体験やメディアを通じて得られる大量の情報の中から必要なものを探し出し、課題に即して組み合わせたり加工したりして、意志決定したり結果を表現したりするための基礎的な知識や技能の集合。	P21, P29, P46
情報モラル	情報社会で適正な活動を行うための基になる考え方と態度。	P46
スキャナ	紙や図形から写真を読み取って、画像データとしてパソコンに転送する装置。	P57
スパイウェア	ユーザ（利用する人）に気づかれないようにパソコンに侵入し、何らかの悪影響を及ぼすソフトウェア。	P7
セキュリティ監査	組織における情報セキュリティに関するリスク管理が効果的に実施されるよう、情報セキュリティ対策やその運用状況を、専門的知識を持った第三者等が客観的に評価を行い、保証あるいは助言を与えること。セキュリティ監査には、市内部で行う内部監査と専門的知識を持った第三者等が行う外部監査がある。	P59
セキュリティポリシー	ネットワークや組織内のセキュリティに関する基本的な方針や行動指針。	P21, P58, P59

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
総合窓口	これまでの行政窓口では、住民が例えば転入・転出・転居などの住民異動の手続きをする際には、点在した複数の課で各種届け出や申請を行ってきたが、住民サービスの向上を目指し、できる限り一カ所の窓口で行えるように窓口を一本化する試みが行われており、これを「総合窓口」という。	P45
ソフトウェア	コンピュータを利用するために使うプログラム。	P13, P62

【た行】

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
ダウンロード	ネットワーク上の他のコンピュータから、自分の利用しているコンピュータへデータ等を転送して、自分のコンピュータの中に保存すること。	P18, P19
ツール	特定の作業をするための専用の道具。	P8, P55
データベース	複数のソフトウェアまたはユーザ（利用する人）によって共有されるデータの集合。	P16, P21, P51
電子商取引	インターネットなどのネットワークを利用して、契約や決済などを行う取引形態。	P26, P27, P28
電子マネー	貨幣価値をデジタルデータで表現したもの。クレジットカードや現金を使わずに買い物をしたり、インターネットを利用した電子商取引の決済手段として使われる。	P28

【な行】

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
那覇市情報化基礎調査	平成19年6月から7月に本市に居住する満20歳以上の市民2,496人、本市内で法人登記を行っている1,200事業所を対象として実施したアンケート調査。	P1, P29, P36

(用語解説)

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
ノンストップサービス	24時間サービスを指し、住民が都合の良い時間にサービスを受けることを可能にするサービス。	P21

【は行】

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
バックオフィス	行政組織内部の業務を担う部門。	P56
パーソナリティ	進行役。	P55
ハード	施設設備などの物理的なもの。	P65
ハードウェア	コンピュータを構成している機械や装置の総称。	P13
パブリックコメント制度	生活に広く影響を及ぼす市政の基本的な計画、条例等を立案する過程で、これらの案の趣旨、内容等を市民の皆様等に公表し、寄せられた意見を考慮して最終決定するための一連の手続き。	P54
バリアフリー	障がい者や高齢者などが情報分野に参加する上で支障となる物理的な障害を取り除くための施策、もしくは具体的に障害を取り除いた状態のこと。	P19, P20
汎用システム	純正品のシステム。	P57
光ファイバー	ガラスやプラスチックの細かい繊維できている、光を通す通信ケーブル。	P23
ブロードバンド	高速・超高速でのインターネットアクセスを可能とするもので、動画像等のデータのスムーズな電送を実現する回線。	P6, P8, P23
フロントオフィス	住民に関わるいわゆる窓口業務を担う部門のこと。	P21, P44, P56
ペイジー	マルチペイメントシステムの一つ。公共料金、地方税および各種料金（インターネットショッピング、クレジット、航空券等）の支払いが、インターネットバンキングやATMを通じて行える次世代の決済サービス。	P42
ベンチャー企業	それまでになかった新しいサービスを展開する小さな企業。	P31, P64

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
ホストコンピュータ	大規模な計算処理やネットワーク全体の管理、制御処理などを集中的に行うコンピュータ。	P13, P21
ポータルサイト	インターネットへの入り口となる巨大な Web サイト。検索エンジンやリンク集を核として、ユーザ（利用する人）がインターネット上で必要とする機能を総合的に提供している。 ※検索エンジン…インターネットで公開されている情報をキーワードなどを使って検索できる Web サイト。	P19
ホームページ	インターネット上で情報提供を行うもの。	P19, P26, P44, P48
ホームページ作成ガイドライン	ホームページに関するルールやマナーなどの決まり事、約束事を明文化し、それらを守った行動をするための具体的な方向性を示したもの。	P19, P49

【ま行】

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
マルチペイメントシステム	市役所と金融機関をネットワークで結ぶことにより、公共料金や税金の支払いを、市の窓口や金融機関に向かなくてもインターネットバンキングにより払い込めるようにするシステム。	P42
マルチペイメントネットワーク	多くの金融機関と収納機関を結び、24 時間いつでもどこでも公共料金等の各種料金をパソコン、携帯電話、ATM 等で支払えるようにするために作られたネットワーク。日本マルチペイメントネットワーク協議会（J. A. M. P. A.）が運営している。	P15
メールマガジン	電子メールを利用して発行される雑誌。発行者が購読者に定期的にメールで情報を届けるシステム。	P1, P12, P29, P49
モバイル	携帯電話機、携帯できる、移動できる、動きやすい、といった意味。	P6

【や行】

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
ユーザビリティ	ソフトウェアやWebサイトの「使いやすさ」。	P38, P46, P48, P51
ユニバーサルデザイン	障がい者、高齢者、健常者の区別なしに、すべての人が利用できるようにすることを意識して行われたデザイン、及びそのような考え方。	P19
ユビキタスネットワーク	「いつでも、どこでも、何でも、だれでもアクセスが可能」なネットワーク環境。	P8

【ら行】

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
リスクマネジメント	各種の危険による不測の損害を最小の費用で効果的に処理するための経営管理手法。	P21
リーディング産業	成長が著しく、また雇用や他産業の生産活動への幅広い波及効果を持ち、それによって経済全体を牽引する力を有する産業。	P31
リンク	Web ページと Web ページをつなげること。	P48
レガシーシステム	時代遅れとなった古いシステム。	P13, P21

【わ行】

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
ワーキングチーム	あるテーマや課題解決などのために集まった作業グループ。	P45
ワンストップサービス	複数の行政サービスを一つの窓口で受け取ることができる機能のこと。	P42, P45

【アルファベット順】

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)	電話線を使い高速なデータ通信を行う技術の一つ。	P23
ASP (Application Service Provider)	インターネット技術を活用し、ネットワーク経由でソフトの機能だけを提供するサービス。	P11, P21, P31, P57
CALS/EC (Continuous Acquisition and Life-cycle Support/Electronic Commerce)	公共事業支援統合情報システムの略称で、一人一台のパソコンがインターネットにつながっている職務環境を前提として、従来は紙で交換されていた情報を電子化するとともに、インターネットを活用して公共事業に関連する多くのデータベースを連携して使える環境を創出する取り組みのこと。	P18
CMS (Contents Management System)	テキストやグラフィックなどの様々なデジタルコンテンツを収集、登録して統合的に管理し、更新・配信する仕組みまたはそれを実現するソフトウェアの総称。	P49
CRM (Customer Relationship Management)	顧客の満足度を高めることによって、収益の向上を図る経営手法。	P19
DSL (Digital Subscriber Line)	電話線を使い高速なデータ通信を行う技術の一つ。	P6
EA (Enterprise Architecture)	企業や政府機関・自治体などの組織が、社会環境や情報技術自体の変化に素早く対応できるよう、「全体最適」の観点から業務や情報システムの最適化を進めるための方法論・設計手法である。	P57
e-Japan 戦略	2001年1月に策定された国家戦略のこと。全ての国民が情報通信技術を積極的に活用し、かつその恩恵を最大限に享受できる知識創発型社会の実現に向けて、政府一体となって、2005年までに世界最先端のIT国家となることを目標としている。	P8

用 語	解 説	ページ (複数の場合 主なページ)
e-Japan 戦略Ⅱ	e-Japan 戦略に続き、「2006 年以降も世界最先端であり続ける」ことを目指し、2003 年 7 月に策定された国家戦略のこと。「e-Japan 戦略」から 2 年半で各種施策を実施し、第 1 期として IT 基盤が整備されつつあることを受け、第 2 期 IT 戦略として IT 利活用のための方策を示している。	P8
e-TAX	国税電子申告・納税システム。	P18
eLTAX	electronic (電子)、Local (地方)、TAX (税) からなる造語。地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステム。	P14, P41
e-モニター制度	事前に登録した市民からインターネットを利用して、意見や提案を募集し、それを市政運営に活用していくことを目的とした制度。	P54
FTTH (Fiber To The Home)	光ファイバーによる家庭向けのデータ通信サービス。	P6
FWA (Fixed Wireless Access)	加入者宅から通信事業者までの間の加入者回線部分に無線回線を利用するシステム。	P6
GIS (Geographic Information Systems)	文字や数字、または画像などを地図と結びつけてコンピュータ上に再現し、位置や場所から様々な情報を統合したり、分析したり、あるいは分かりやすく地図表現したりすることができるコンピュータネットワークシステムのこと。	P20
IC (Integrated Circuit) カード	キャッシュカード大のプラスチック製カードに極めて薄い半導体集積回路 (IC チップ) を埋め込み、情報を記録できるようにしたカード。	P28, P56
IC カードリーダー	IC カードに記録された内容を読み取るための機器。	P33
ID (Identification Number)	複数のユーザ (利用する人) が利用するコンピュータシステムで用いている識別符号。	P37
IDC (Internet Data Center)	顧客のサーバを預かり、インターネットへの接続回線や保守・運用サービスなどを提供する施設。	P59

用語	解説	ページ (複数の場合 主なページ)
IT (Information Technology) ICT (Information and Communications Technology)	「IT」は、コンピュータや情報通信に関する技術を総称的に表す語。「ICT」は、情報通信やコミュニケーションに関する技術を総称的に表す語。最近では、「IT」ではなく「ICT」が使われることがある。	P1, P8, P31 P8, P31, P45
IT ガバナンス	情報システムを適切に構築、運用するための意思決定の仕組み。	P31, P60
LAN (Local Area Network)	同一建物内、あるいは同一敷地内などの比較的狭い地域に分散設置されたコンピュータ同士を、高速ネットワーク等によって接続したネットワークで、このネットワーク上にサーバ等を設置することで、各種アプリケーションやデータベース等を共有できる。	P67
LGWAN (Local Government Wide Area Network)	地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワーク。	P57
NPO (Non-Profit Organization)	法人格の有無に関わらず、市民が自発的につくったボランティア団体や市民活動団体のこと。	P1, P10, P46
OJT (On the Job Training)	計画的・断続的に職場の上司(先輩)が部下(後輩)に対し、具体的な仕事を通じて仕事に必要な知識・技術・態度などを習得させる一連の活動のこと。	P62
PHS (Personal Handy Phone System)	設備や仕様を簡略化し、通話料を低く抑えた携帯電話の一種。	P6, P22, P49
SNS (Social Networking Service)	新たな友人関係を広げることを目的に開設された、会員制のコミュニティ型 Web サイトのこと。民間が運営するサイトとしては、「Mixi (ミクシィ)」が有名。	P24, P55
u-Japan	ICTにより課題が解決された 2010 年の社会像と ICT により課題が解決された 2010 年の社会像として定義されたもの。「いつでも、どこでも、何でも、誰でも」ネットワークに簡単につながり、ICT が日常生活の隅々まで普及し簡単に利用できる社会を目指す。	P3, P8

用 語	解 説	ページ (複数の場合 主なページ)
Web サイト	Web ページのまとめ。Web サイトと Web ページは、本とページのような関係のもの。	P49
Web ページ	ネットワーク等を通じてやりとりできる文字、画像、動画、音声等の情報を掲載したページ。Web サイトと Web ページは、本とページのような関係のもの。	P66, P73, P77

那覇市 経営企画部 情報政策課
TEL 098-861-0350