

第3章 課題提起

第3章では、第2章において取り上げた行政サービスの高度化、ICTによるコミュニティの活性化、災害対策の3つ分野について、情報化の潮流（先進市等の取り組み状況等）と市原市の現状を比較することで、課題提起を行っている。

1. 市原市の課題

(1) 行政サービスの高度化

①総合窓口

多くの地方自治体では、分割されている窓口を一か所に集約して、総合窓口とすることで、住民の手続きに係る負担を軽減し、住民サービスの向上等を図っている。

一方、市原市の本庁窓口は、各業務に分割されている。住民と国民健康保険の異動申請書類が複写になるなど一部の記入書類に工夫があるものの、原則、窓口間の移動や都度の書類記入が必要となっている。

市民の異動等の手続きは、住民票、国民健康保険証、手当などを各窓口に移動し、重複する内容を記入、申請しなければならない状況にあり、市民の利便性向上のために窓口業務の見直しを検討する必要がある。

なお、支所窓口は、複数の業務をひとつの窓口で受け付けている。しかし、受付業務が幅広いため、職員の知識習得に時間がかかるとともに、記入漏れや案内漏れが見受けられる。

そこで、職員が多種多様な手続きや事務処理の知識習得に係る負担を軽減するため、ICTを活用して窓口業務を支援する仕組みを作る必要がある。

②自治体クラウド

市原市のシステムは、順次ホストからオープンなシステム、自庁設置からデータセンターへの移行を進めている。データセンターでは、仮想化技術によりプライベートクラウドの環境を構築しており、サーバーリソースを有効活用している。また、一部システムにおいては、パブリッククラウドを利用することで、他地方自治体との共同利用に取り組んでおり、運用コストの縮減に努めていると評価できる。

しかし、市原市のシステム運用をより適正化するためには、第2章の自治体クラウドの事例で多くの自治体が実施していたとおり、複数の自治体でシステムを共同利用することが最も効果的である。そこで今後は、市原市が単独でサーバーリソースの有効活用を実施するだけでなく、他自治体とのシステムの共同利用に取り組んでいく必要がある。

③ビックデータの活用

近年、自治体では、住民の要望が多様化するとともに、経済低迷によって財政状況が悪化傾向にあり、限られた予算の中で、最優先課題等を整理、取り組むことが必要になってきている。このことは、市原市も例外ではないため、各種施策立案等に当たっては、費用対効果が高く、住民の利益を最大化する施策を選択するべく、ビックデータを活用した分析を実施していくことが必要である。

(2) コミュニティの活性化

市原市のソーシャルメディア(Twitter、Facebook)は、主に情報発信が中心となってしまっており、ソーシャルメディアのもつ双方向コミュニケーションの特性等を十分に生かし切れていない状況にある。

本来ソーシャルメディアを活用することとは、双方向コミュニケーションと情報共有の特長を生かして、行政と住民、住民と住民の距離を縮めることで、地域コミュニティを活性化することにある。そのため、ソーシャルメディア活用の効果を含めて検証を行い、運用の見直しも含めて検討する必要がある。

(3) 災害対策

①データバックアップ環境整備

重要な情報資産を保有する基幹系システムのほとんどは、庁舎損壊の危険性に備えてデータセンターで管理している。しかし、データセンターの機能自体が損失した場合のバックアップ体制(バックアップデータの多重化)が整っていないため、データの永久的な損失につながる可能性があることから、バックアップデータの分散化に関する仕組みを検討する必要がある。

②テレワーク環境整備

市原市では、大規模な災害やパンデミックが発生した場合、職場以外から内部システムにアクセスする手段がないため、業務の継続性が損なわれる状態にある。

大規模な災害やパンデミックが発生した場合にも業務の継続性が損なわれないよう、自宅等からでも庁内のシステムにアクセス、業務継続ができるよう対策や仕組みなどを検討する必要がある。