

## 第3章 宇都宮市の情報化に向けた課題

### 1 第3次宇都宮地域情報化計画の取組状況と今後の課題

#### (1) 基本目標Ⅰ 安全・安心でいきいきとした暮らしを送るための地域情報化の推進

- ・ 防災・減災対策の充実は益々重要となっており、災害時・平常時を問わず継続的な情報提供の充実を図っていく必要があります。
- ・ ICT を効果的に活用して地域課題を解決していくためには、個人情報の保護に配慮しつつ、情報を共有化させる取組が必要です。
- ・ 地域産業の活性化に向けて、今後普及が見込まれる IoT・ビッグデータ・AI 等を活用しようとする企業に対する支援策の検討が必要です。

#### (2) 基本目標Ⅱ 効率的で市民の視点に立った行政サービスの充実強化

- ・ 電子申請の拡充（ワンストップ<sup>36)</sup>、ワンズオンリーの実現）など、電子行政サービスの更なる充実が求められており、国が進めるマイナンバー（マイナポータル）など新たな制度を効果的に活用した取組を検討していく必要があります。
- ・ 情報システム最適化に継続して取り組み、行政運営の更なる効率化・高度化を図っていく必要があります。

#### (3) 基本目標Ⅲ 誰もが効果を実感できる地域情報化基盤の充実強化

- ・ 巧妙化するサイバー攻撃<sup>37)</sup>への対策を充実するとともに、今後急増することが見込まれる新たな技術に対応した情報セキュリティ対策の強化が必要です。
- ・ 地域課題の解決に向けたデジタルデータの整備や LPWA、5G 等の新たな情報通信基盤の整備促進が必要です。

### 2 市民・事業者に対するアンケート調査結果等から見た主な課題

#### (1) 市民アンケート調査から判明した主な課題

- ・ スマートフォンの普及など、市民のインターネットへのアクセス環境が多様化していることから、適切な情報提供手段の選択が重要となってきています。
- ・ 幅広い世代で医療・保健分野への関心が高く、これらの分野におけるサービスへのニーズも高いことから、ICT の効果的な利活用について検討する必要があります。
- ・ 若年層では、地域の子育て支援情報等のニーズが高く、国のマイナポータル整備の中でも子育てワンストップサービスを先行的に整備していることから、これを利活用し若年層に向けたサービスを充実していく必要があります。
- ・ 市が提供する情報サービスをより多くの市民が利活用できるように、市民のサービスに対する認知度を向上させる必要があります。
- ・ 個人情報の流出やコンピュータウイルスへの感染など情報セキュリティ上のリスクは年々増加しており、フェイクニュース<sup>38)</sup>など情報を受け取る側にも正しい取捨選択が求められていることから、具体的事例の紹介や教育の充実などにより、情報リテラシーやメディアリテラシーの向上を図っていく必要があります。

## (2) 事業者アンケート及びヒアリング調査から判明した主な課題

- ・ 市の情報化施策や ICT の利活用事例、情報化に関する補助金など本市の支援制度に関する様々な情報を事業者を提供し、事業者の情報化をさらに推進する必要があります。
- ・ 業務プロセスの再構築（BPR）や情報セキュリティ対策、ICT の導入や運用に必要なコスト等を総合的に勘案し、効果的に ICT を導入する必要があることから、これらを支援する取組や成功事例を紹介していく必要があります。
- ・ パソコンやスマートフォンなど既存の機器に対する情報セキュリティ対策だけでなく、急速に普及する IoT に対応した新たな情報セキュリティ対策を検討する必要があります。
- ・ 費用面や人材面の制約から ICT を導入できない企業に対しては、これらの制約を緩和できるような支援策を検討する必要があります。
- ・ ICT の導入や活用の検討ができる人材の育成や費用対効果を踏まえた ICT 導入のコンサルティングができる専門家の派遣などにより、企業内で ICT を利活用できる体制づくりが必要です。

## 3 宇都宮市の情報化に向けた課題の総括

情報化を取り巻く状況や本市における情報化の現状と課題を踏まえ、また 5 年後、10 年後の情報化の将来像を見据えた上で、今後 5 年間で本市が克服すべき情報化に向けた課題を以下のとおり総括しました。

### (1) 市民サービスに関する課題

市民生活において、情報機器の保有やインターネットの利用といった ICT の利活用が一般化する中、ICT を利活用して、市民の多様なニーズをくみ取るとともに、市民一人ひとりの状況に応じた行政サービスを提供することにより、市民の利便性をさらに向上させることが必要となっています。

- ・ スマートフォンやタブレット端末などのモバイル端末の利用が急増していることから、これらに対応した情報提供やサービスの提供が必要となっています。（モバイルファースト<sup>39)</sup>）
- ・ 国が先行的に整備しているマイナポータルを活用した子育て情報のプッシュ型配信<sup>40)</sup> や子育てに関連した電子申請の充実など、市民一人ひとりに、必要な時に、必要な情報を提供する仕組みづくりや行政手続のデジタル化を推進していく必要があります。（パーソナライズ<sup>41)</sup>）
- ・ 医療・保健や育児など市民の関心が高い分野での ICT の利活用促進が必要となっています。
- ・ クレジット収納など ICT を活用したサービスを積極的に利用することで、公共サービスを充実させていく必要があります。
- ・ ネットワーク型コンパクトシティ実現のための基幹交通である LRT について、ICT を利活用することで LRT の利便性、快適性を向上させることが必要となっています。

### (2) 企業・団体等の情報化に関する課題

市民生活において ICT の利活用が一般化する一方、企業・団体における ICT 利活用については、積極的な層と消極的な層に乖離が生じています。そのため、ICT の利活用に消極的な市内の企業・団体等に対して、これまで以上に ICT 利活用を促進することが必要となっています。

- ・ 企業活動の活性化に向けて、企業・団体等がパーソナルデータを効果的に活用できる仕組みづくりの検討が必要となっています。
- ・ ICT 利活用への意識啓発や活用能力向上、新たなビジネスやサービスの創出に向けた企業や団体等に対する支援が必要となっています。
- ・ 費用面や人材面の制約から ICT の導入や利活用が困難な企業や団体等への支援策の検討が必要となっています。
- ・ 企業における ICT の導入・利活用を促進するため、ICT の専門人材の確保が必要となっています。

### (3) 情報通信環境に関する課題

将来的に ICT 利活用環境が高度化していくことが想定される中、本市においても今後活発な流通が見込まれるデジタルデータを安全かつ効率的に利活用できる情報通信基盤の整備が必要となっています。また、インターネットを利用する層が若年齢化するなど社会環境が大きく変化する中、多くの市民が安全にインターネットや ICT を利活用することができるよう周知啓発に取り組むことが必要とされています。

- ・ デジタルデータの効果的な活用による地域課題の解決や地域経済の活性化の推進のため、IoT 等の先端技術を活用できる情報通信基盤の整備促進が必要となっています。
- ・ インターネットに接続されたカメラやセンサー、ロボットなど、今後急激な増加が見込まれる IoT 機器の情報セキュリティ対策が必要となっています。
- ・ インターネットや IoT の普及に対応したデジタルデバイス<sup>42)</sup> 対策や、情報を受け取る側の正しい取捨選択など市民の情報リテラシーやメディアリテラシーの向上が必要となっています。

### (4) 行政の情報化に関する課題

市民生活や企業活動において ICT 利活用が一般的になり、行政運営においても ICT 利活用の要請が高まる中、国が策定した官民データ活用推進基本計画を踏まえるとともに、今後栃木県において策定が予定されている官民データ活用推進計画を見据え、行政運営のデジタル化とそれによる業務の効率化・高度化を推進することが必要となっています。また、情報セキュリティ対策の強化にも一層取り組むことが必要となっています。

- ・ 官民データを効率的に連携するためには、行政データのデジタル化やオープンデータ化が必要となっています。(デジタルファースト、コネクテッド・ワンストップ<sup>43)</sup>、ワンスオンリー)
- ・ マイナンバー制度の情報連携による業務の効率化やサービスデザイン思考に基づく業務改革(BPR)の推進が必要となっています。
- ・ 情報システム最適化の推進やシステムのクラウド化の検討などにより、維持管理経費の適正化やシステムの高度利用を推進していく必要があります。
- ・ 巧妙化するサイバー攻撃による個人情報漏えいなどの情報資産に対する脅威への対応策が必要となっています。