

# 徳島市情報化基本計画

## 資料編

## 1 徳島市の情報化に関する市民の声アンケート調査

---

### (1) 調査概要

#### ① 調査目的

徳島市では、まちづくりの指針となる「徳島市まちづくり総合ビジョン」（以下「総合ビジョン」という。）に掲げる将来像「笑顔みちる水都 とくしま」を実現するため、情報通信技術（ICT）をどのように活用するかを定める「徳島市情報化基本計画」の策定に取り組んでいます。

このアンケートは、徳島市の情報化を進めていく上での基礎資料とするため、各施策について市民の皆さまの満足度をお伺いし、「徳島市情報化基本計画」に反映できるように実施するものです。

#### ② 調査方法

##### ア 調査地域

徳島市内全域

##### イ 調査対象

徳島市に在住する満 18 歳以上の男女 3,000 人

##### ウ 抽出方法

平成 30 年 4 月時点の住民基本台帳から各地区の人口、年齢等の属性を考慮し、無作為に抽出

##### エ 調査方法

郵送配布・郵送回収

##### オ 調査期間

平成 30 年 4 月 16 日(月)～平成 30 年 5 月 15 日(火)

#### ③ 調査項目

性別、年齢、行政地区、インターネットの利用状況等一般的な設問 6 問

市役所業務の情報化の満足度と重要度に関する設問 11 問

総合ビジョンで取り組む各施策の満足度に関する設問 24 問

その他、情報化の進展や本市の情報化施策に関する設問 2 問

合計 43 問

○調査項目一覧

あなた自身のことについての設問	
問 1	性別
問 2	年齢
問 3	お住まいの地区
問 4	普段使用している情報通信機器
問 5	インターネットの利用状況
問 6	インターネットを利用するために使用している情報通信機器
市役所における業務についての設問	
問 7	窓口での各種申請用紙の記入や手続きの簡素化
問 8	窓口での適切な対応や待ち時間の緩和
問 9	コンビニ等、庁舎外や開庁時間外等での各種証明書等の発行サービスの拡大や支払い手段の多様化
問 10	窓口や電話、インターネットを通じた各種相談・問い合わせ対応の充実
問 11	市のホームページや広報誌、テレビ放送、ラジオ放送を通じた市政の主な事業や行事・催し等のお知らせの充実
問 12	市公式のソーシャルメディア（SNS等）を利用した市政の主な事業や行事・催し等のお知らせの充実
問 13	オープンデータ等のインターネット等を通じて取得できる市政情報の範囲拡大
問 14	マイナンバーカードを利用した各種証明書等の発行サービスの拡大
問 15	マイナンバーカードを利用した申請の電子化
問 16	マイナンバーカードを利用した市独自ポイント制度（健康ポイント等）の導入や公共交通機関ICカードとの連携
問 17	徳島市役所の業務（上記の問 7～16）について、特に満足（不満足）している内容（自由記述）
徳島市まちづくり総合ビジョン（「つなぐ」まち・とくしま）についての設問	
問 18	「子ども・子育て支援の充実」の取組み
問 19	「学校教育の充実、教育環境の向上」の取組み
問 20	「青少年の健全育成」の取組み
問 21	「健康づくりの推進、地域福祉の充実」の取組み
問 22	「高齢者福祉の充実、障害者福祉の充実」の取組み
問 23	「社会保障の充実」の取組み
問 24	「人権尊重・多文化共生社会の実現」の取組み
問 25	「男女共同参画社会の実現」の取組み
問 26	「つなぐ」まち・とくしま の各施策（上記の問 18～25）について、特に満足（不満足）度が高い内容（自由記述）

徳島市まちづくり総合ビジョン（「まもる」まち・とくしま）についての設問	
問 27	「防災対策等の強化、消防・救急体制の充実」の取組み
問 28	「医療環境の充実」の取組み
問 29	「安心して暮らせる市民生活の向上」の取組み
問 30	「住宅環境の整備、生活道路の整備、上水道の整備」の取組み
問 31	「環境の保全と向上、循環型社会・廃棄物処理の推進」の取組み
問 32	「生活環境の向上、下水道の整備」の取組み
問 33	「まもる」まち・とくしま の各施策（上記の問 27～32）について、特に満足（不満足）度が高い内容（自由記述）
徳島市まちづくり総合ビジョン（「おどる」まち・とくしま）についての設問	
問 34	「都市ブランドの創出、計画的な都市づくりの推進」の取組み
問 35	「観光・交流の促進、文化財の保存と活用」の取組み
問 36	「やさしい都市空間の整備」の取組み
問 37	「農林水産業の振興」の取組み
問 38	「地域産業の振興、商業・サービス業の振興」の取組み
問 39	「文化・芸術活動の振興、スポーツ・レクリエーション活動の振興、生涯学習の推進」の取組み
問 40	「地域自治・協働の推進」の取組み
問 41	「おどる」まち・とくしま の各施策（上記の問 34～40）について、特に満足（不満足）度が高い内容（自由記述）
その他、情報化の進展や本市の情報化施策についての設問	
問 42	情報化の進展に伴い不安を感じていること
問 43	その他、本市の情報化施策に関するご意見・ご要望（自由記述）

#### ④ 回収結果

ア 配布数	3,000
イ 回答者数	986 人
	内訳：女性 527 人(53%)、男性 444 人(45%)、無回答等 15 人(2%)
ウ 有効回収率	32.9 %

## (2) 調査結果

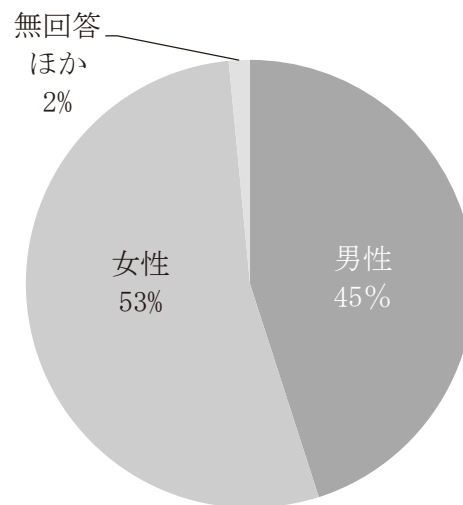
※集計結果の割合については、選択肢ごとに小数点第一位を四捨五入しているため、合計が100%にならないものもあります。

### ① 調査回答者の属性

#### 問1 あなたの性別

問1 性別

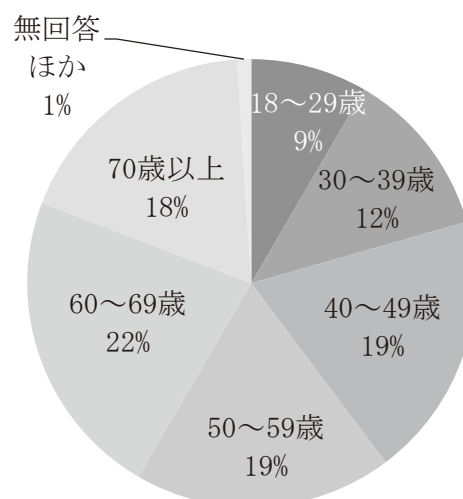
選択肢	件数
男性	444
女性	527
無回答ほか	15
合計	986



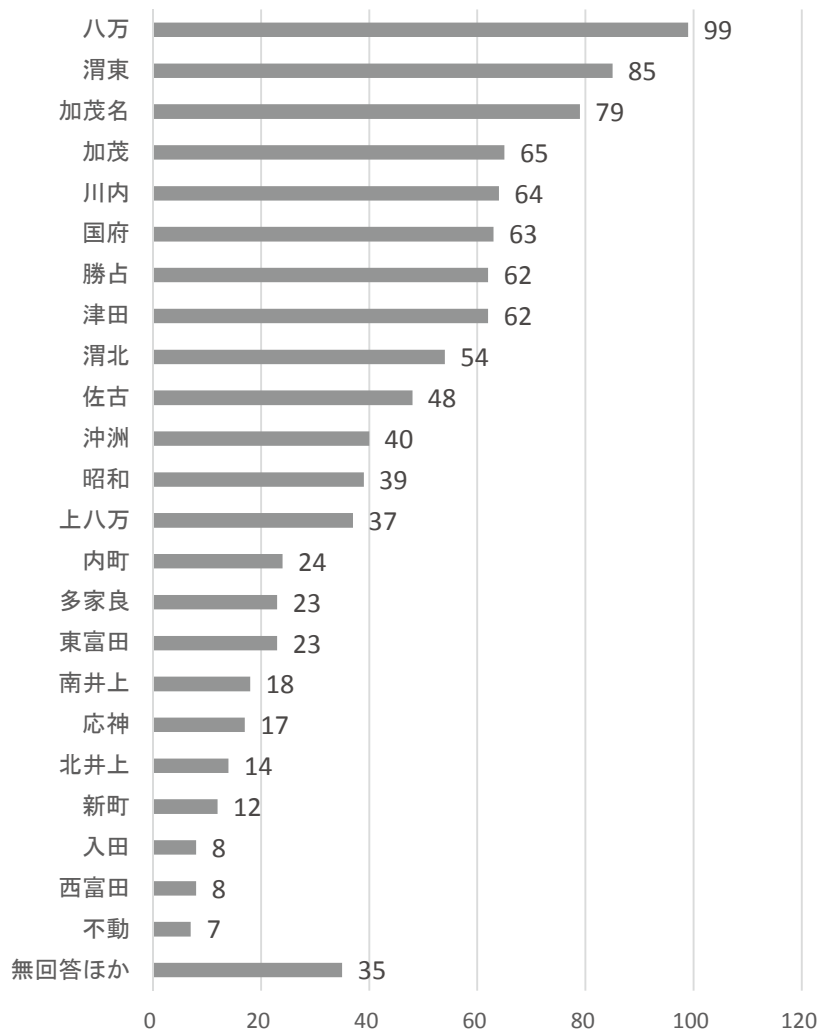
#### 問2 あなたの年齢

問2 年齢

選択肢	件数
18～29歳	83
30～39歳	120
40～49歳	189
50～59歳	184
60～69歳	221
70歳以上	179
無回答ほか	10
合計	986

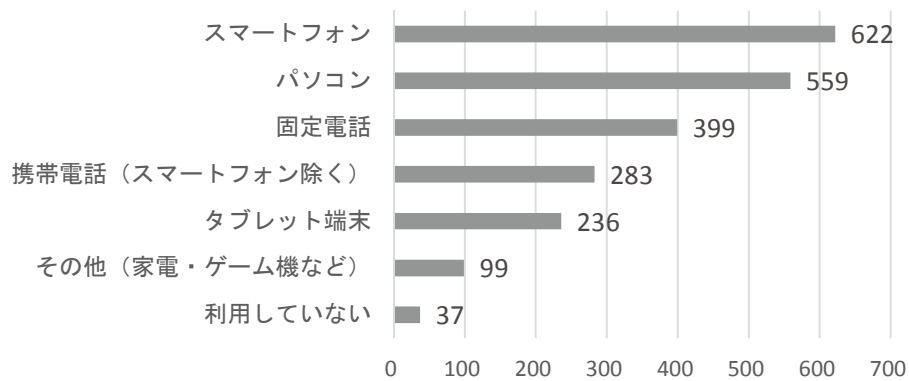


問3 あなたのお住まいの地区



② 調査回答者のインターネット利用状況

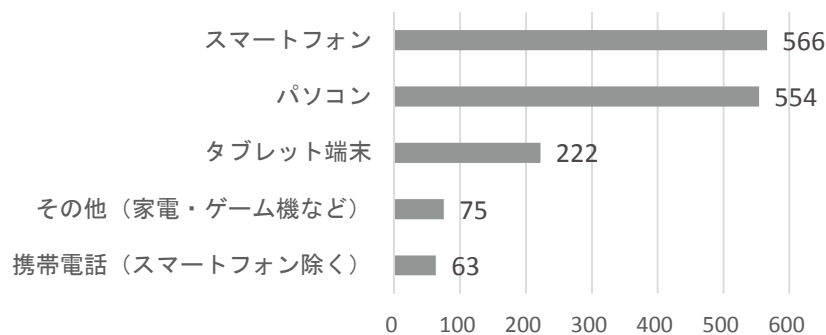
問4 あなたが普段使用している情報通信機器について（複数選択式）



問5 あなたのインターネットの利用状況

選択肢	件数	割合
利用している	733	74%
今後利用したい	49	5%
利用するつもりはない・わからない	195	20%
無回答ほか	9	1%
合計	986	100%

問6 問5 でインターネットを「利用している」と回答された方へ、インターネットを利用するために使用している情報通信機器について（複数選択式）



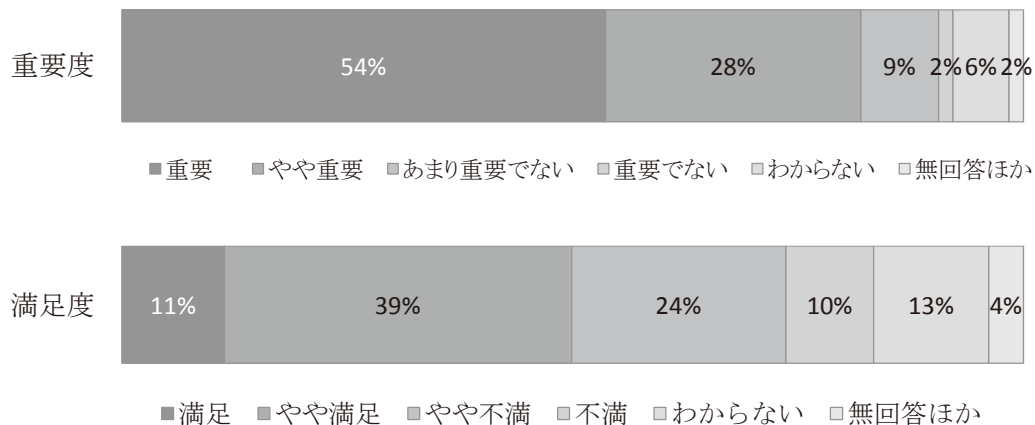
③ 市役所における業務に係る重要度・満足度

（回答数計：986 平均重要度：3.10 ポイント 平均満足度：2.50 ポイント）

問7 「窓口での各種申請用紙の記入や手続きの簡素化」に市が取り組むことについて

重要度：3.45 ポイント

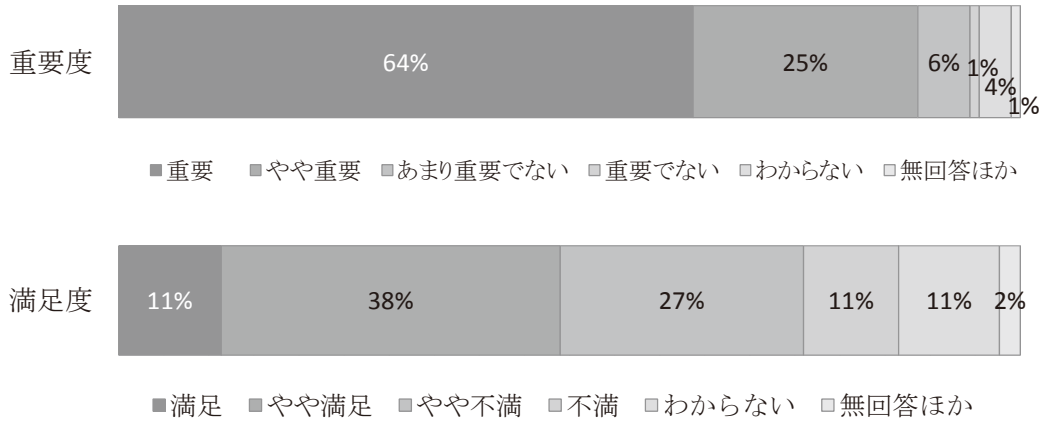
満足度：2.62 ポイント



問8 「窓口での適切な対応や待ち時間の緩和」に市が取り組むことについて

重要度：3.59 ポイント

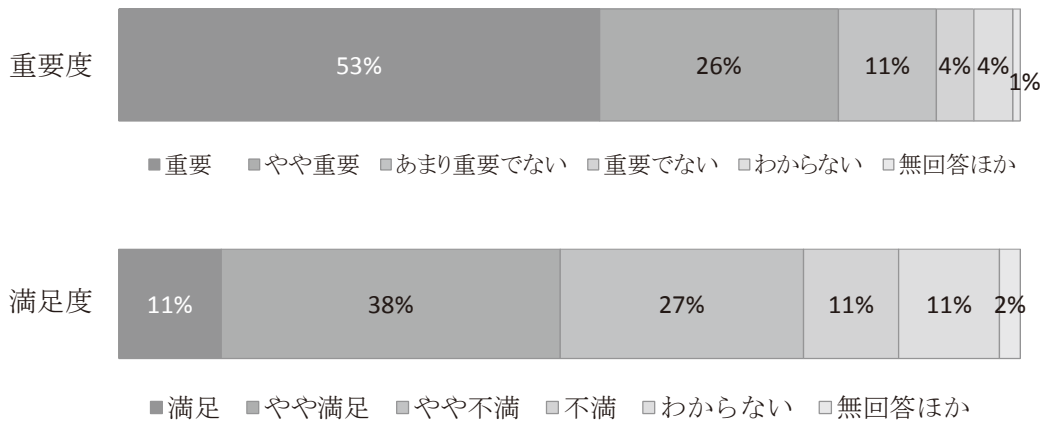
満足度：2.58 ポイント



問9 「コンビニ等、庁舎外や開庁時間外等での各種証明書等の発行サービスの拡大や支払い手段の多様化」に市が取り組むことについて

重要度：3.36 ポイント

満足度：2.59 ポイント

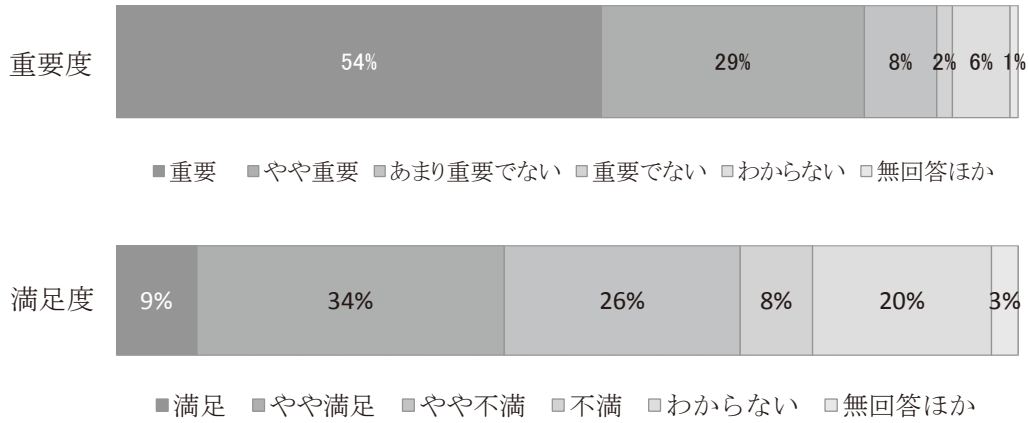




問10 「窓口や電話、インターネットを通じた各種相談・問い合わせ対応の充実」に市が取り組むことについて

重要度：3.46 ポイント

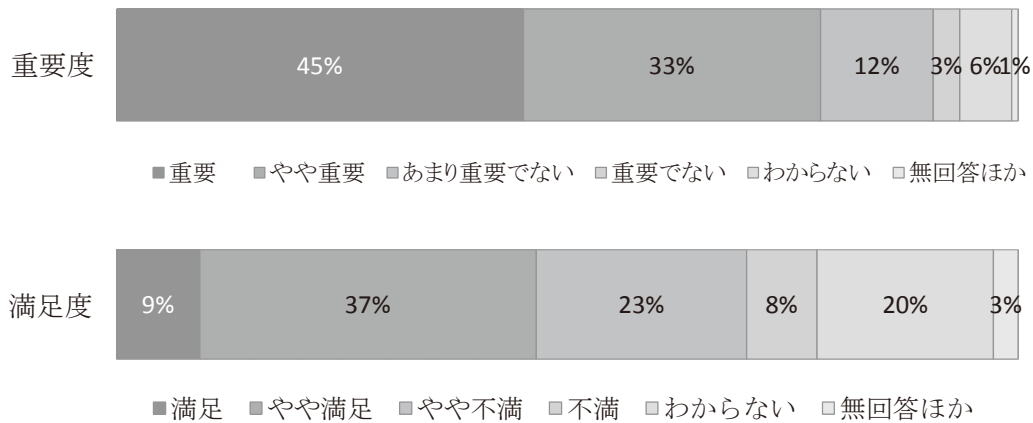
満足度：2.57 ポイント



問11 「市のホームページや広報誌、テレビ放送、ラジオ放送を通じた市政の主な事業や行事・催し等のお知らせの充実」に市が取り組むことについて

重要度：3.29 ポイント

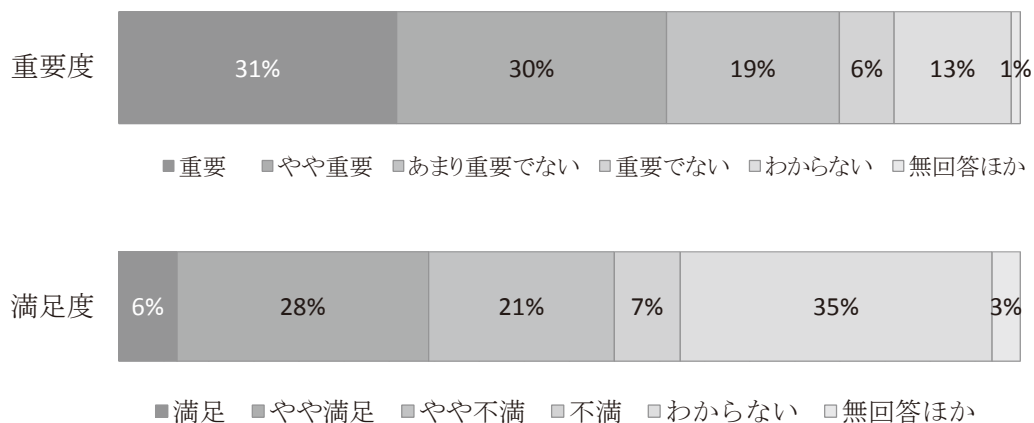
満足度：2.62 ポイント



問12 「市公式のソーシャルメディア（SNS等）を利用した市政の主な事業や行事・催し等のお知らせの充実」に市が取り組むことについて

重要度：2.99 ポイント

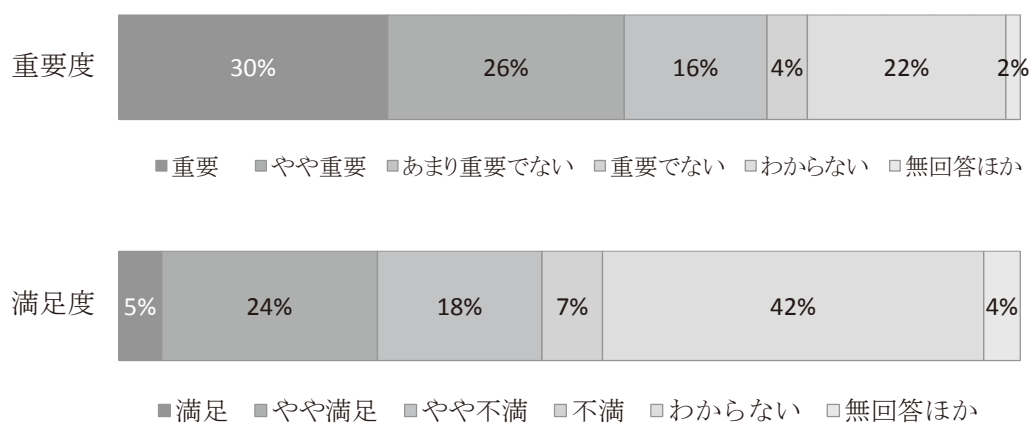
満足度：2.54 ポイント



問13 「オープンデータ等のインターネット等を通じて取得できる市政情報の範囲拡大」に市が取り組むことについて

重要度：3.07 ポイント

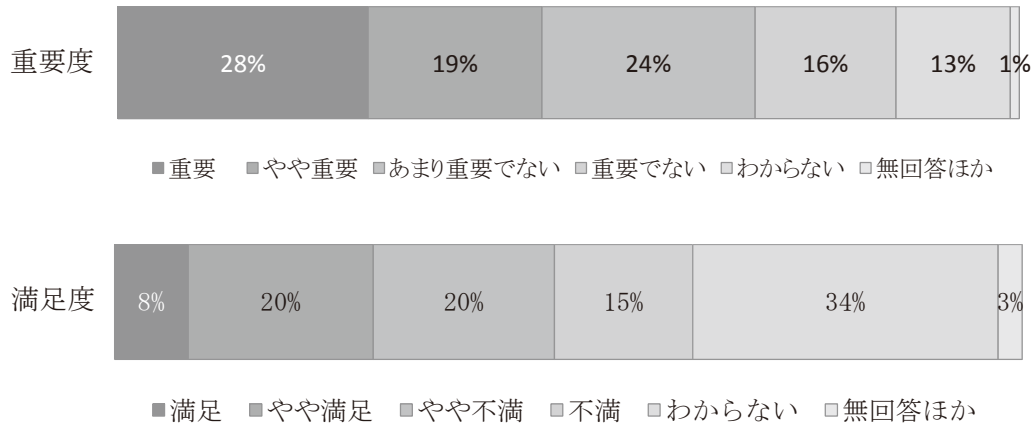
満足度：2.50 ポイント



問 14 「マイナンバーカードを利用した各種証明書等の発行サービスの拡大」に市が取り組むことについて

重要度：2.69 ポイント

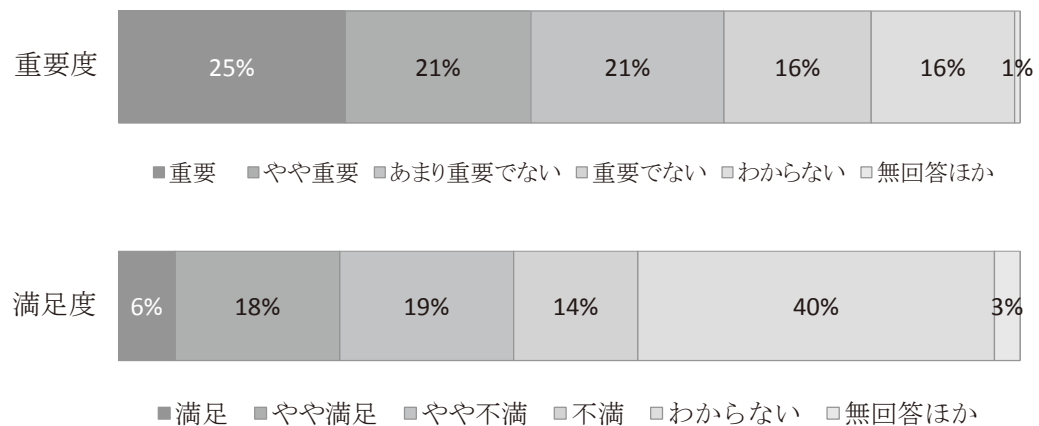
満足度：2.34 ポイント



問 15 「マイナンバーカードを利用した申請の電子化」に市が取り組むことについて

重要度：2.65 ポイント

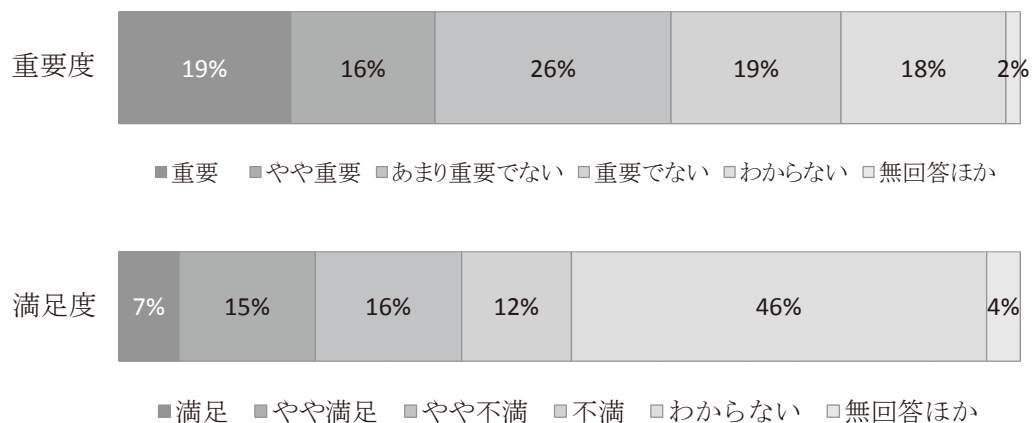
満足度：2.30 ポイント



問 16 「マイナンバーカードを利用した市独自ポイント制度（健康ポイント等）の導入  
や公共交通機関 I C カードとの連携」に市が取り組むことについて

重要度：2.44 ポイント

満足度：2.33 ポイント



問17 徳島市役所の業務（上記の間7～16）について、特に満足（不満足）している内容があれば、どういった点が満足（不満足）か理由をお聞かせください。

[主な意見]

窓口業務について

- 待ち時間の長さ、説明の分かりにくさが不満。（男性、30歳代）
- 市役所での待ち時間が長い。係の人数はいるのに、中で話等していて、窓口業務が遅い。（女性、50歳代）
- 窓口の前に椅子を置き、手続を行うため待ち時間が長くなるのだと思います。手続窓口と相談窓口は分けるべきです。また、時間がかかる上、手続を間違える（住民票に記載する字を間違える）のは大変迷惑です。（女性、20歳代）
- 休み時間に用事を済ませようとしても、待ち時間が長くあきらめる時がよくある。奥にいる人も、窓口優先で受け付けてほしい。（女性、40歳代）
- 本庁舎での各種証明等手続の待ち時間が長い。（男性、40歳代）
- 以前に比べると窓口での待ち時間は減った。職員が親切にサポートしてくれて助かった。（男性、50歳代）
- 窓口業務に関してはとても親切、かつ丁寧でありがたいと思います。（男性、60歳代）等

広報等の情報発信について

- 市のホームページが検索しにくい。情報量が少ない。見にくい。（男性、60歳代）
- 私の両親の年代だと、パソコンもスマートフォンも使わないので、もっと年配者の目に触れやすく、理解しやすい文章でのお知らせの充実をお願いしたい。（女性、50歳代）
- インターネットやSNSが使えると便利なのは良く分かります。70才間近の1人暮らしなのでインターネットはできません。若い人には便利なので良いと思います。高齢者は今までどおりの手続きをお願いします。（女性、60歳代）
- 情報が少なく、手続きしていなくて損をした等ということが多々あると思う。（女性、30歳代）等

マイナンバーカードについて

- マイナンバーカード自体が不満なので、それを利用しなくてはいけない制度等にも抵抗感がある。（女性、30歳代）
- マイナンバーカードの利便性が分からない。（女性、50歳代）
- マイナンバーカードを早く作ったが何にも使うことがない。（女性、60歳代）
- マイナンバーカードを入手するのに1カ月かかった。（女性、50歳代）
- マイナンバーカードの発行に至っていない市民が多いのではないだろうか。その中で、ポイント等の導入により、全ての人が利用できていくのだろうか疑問である。（女性、50歳代）等

#### ④ 徳島市まちづくり総合ビジョンの各施策の満足度

(回答数計：986 平均満足度：2.32 ポイント)

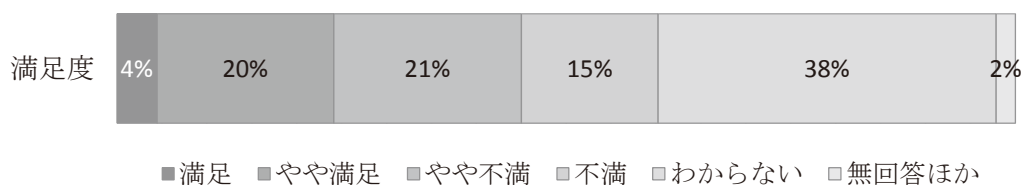
##### ア 「つなぐ」まち・とくしま の各施策について

###### 問 18 「子ども・子育て支援の充実」の取組みについて

満足度：2.22 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・待機児童ゼロを目指す取組み
- ・子育てにかかる経済負担の軽減や、地域で子育てを支える体制の構築 等

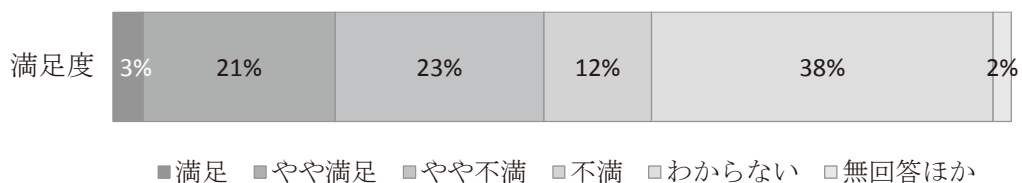


###### 問 19 「学校教育の充実、教育環境の向上」の取組みについて

満足度：2.27 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・個性を生かす教育の充実、「生きる力」を育む学校教育の推進
- ・グローバル化や情報化社会に主体的に向き合える人材の育成
- ・高度情報化に対応したICT環境の整備 等

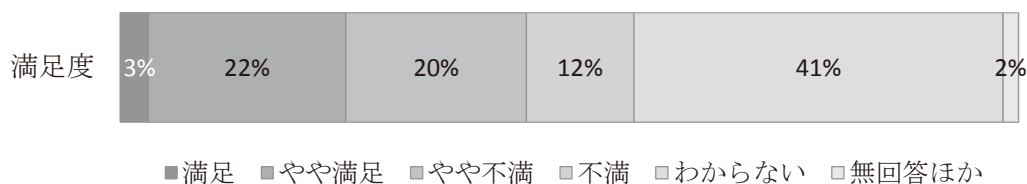


問 20 「青少年の健全育成」の取組みについて

満足度：2.29 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・ 青少年の健全育成のため、補導活動、相談活動、環境浄化活動の充実
- ・ 地域ぐるみの非行防止や健全育成の活動を推進
- ・ スクールカウンセラーやソーシャルワーカーを活用したいじめや不登校への対応の推進 等

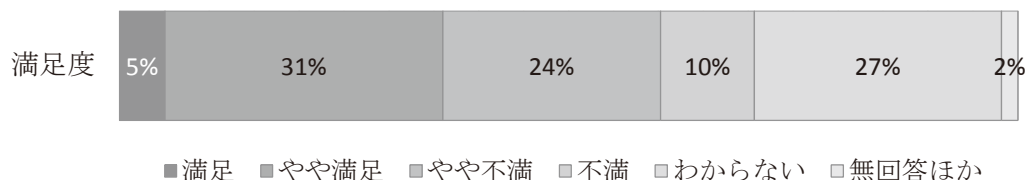


問 21 「健康づくりの推進、地域福祉の充実」の取組みについて

満足度：2.43 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・ 運動習慣や食生活の改善等の生活習慣病対策の推進
- ・ 地域福祉の担い手である地域住民、関係機関・団体、行政の連携の強化
- ・ 福祉活動への関心を高めるため、お互いを支え合う福祉意識の啓発 等

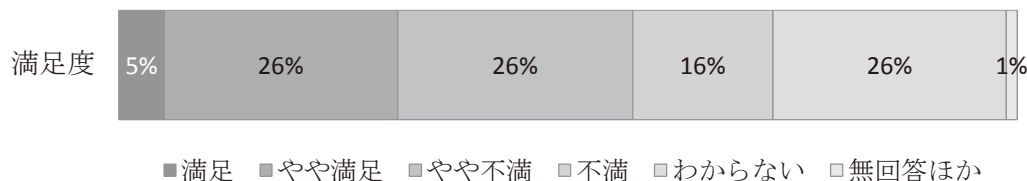


問 22 「高齢者福祉の充実、障害者福祉の充実」の取組みについて

満足度：2.28 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・ 地域における医療、介護、介護予防、生活支援等の包括的な支援体制の充実
- ・ 高齢者の社会参加の促進や、介護保険サービスの充実
- ・ 障害者の就労や社会参加の機会の増大及び経済的安定に向けた支援 等

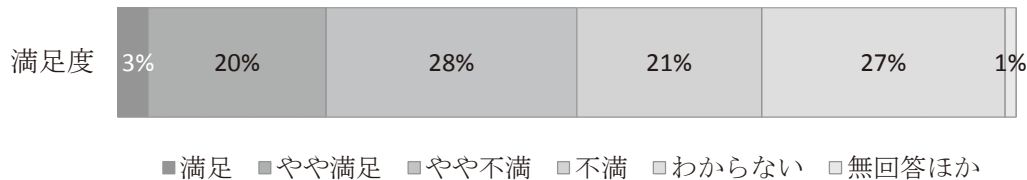


問 23 「社会保障の充実」の取組みについて

満足度：2.08 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・国民健康保険事業の健全な運営や、国民年金をはじめとする各種制度の周知・啓発
- ・生活保護法に基づく扶助の適正な実施や、生活困窮状態から脱却するための自立支援等

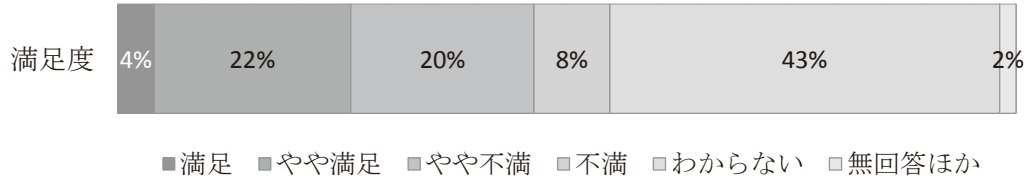


問 24 「人権尊重・多文化共生社会の実現」の取組みについて

満足度：2.39 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・多様な価値観を認め合う社会の構築に向けた啓発活動や、教育による人権意識の向上
- ・外国人住民、来訪者との円滑なコミュニケーションや、共に暮らすことのできる環境整備等

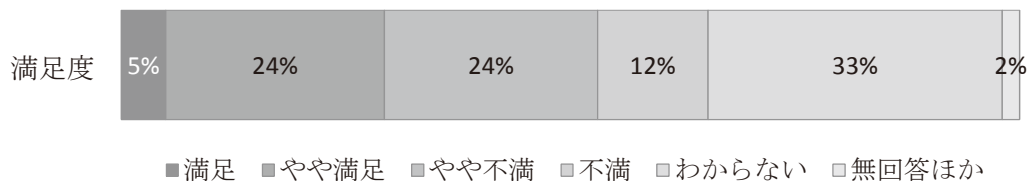


問 25 「男女共同参画社会の実現」の取組みについて

満足度：2.34 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・職場や地域、家庭において、共に尊敬し合い活躍できる社会実現に向けた意識啓発
- ・男女が共に家庭と仕事を両立できる環境づくりや、女性の雇用、活躍の促進等





**問 26** 「つなぐ」まち・とくしま の各施策（上記の問 18～25）について、特に満足（不満足）度が高い内容があれば、どういった点が満足（不満足）か理由をお聞かせください。

[主な意見]

子ども・子育て・学校教育について

- 他県では子どもの医療費負担が初診も無料。徳島市は 600 円かかる。  
（女性、40 歳代）
- 他の市町村よりも子ども・子育て支援が特に充実しているとは言えない。  
（女性、20 歳代）
- 待機児童がゼロになるように、早期に保育士を増やす等の実質的なことをしてほしい。  
（女性、50 歳代）
- 待機児童ゼロを目指すことは絶対無理と思います。保育所職員が不足で子どもの入所を断わっているという話を聞いている。預けたい親が沢山いるのに、仕事にも行けない親が沢山います。（女性、20 歳代）
- 教育環境向上以前に教員が多忙すぎ。環境を変えるのは、正直あとで良いと思う。環境を変えたところで教員が疲れ切っているので意味がない。環境を変える＝教員のすべきことが増える。もっと根本的なところに焦点をあてるべき。  
（女性、20 歳代） 等

健康づくり・社会福祉・社会保障について

- 生活保護世帯を減少するための方法を徹底的に考えてほしい。（女性、70 歳代）
- 国民年金受給者と生活保護受給者の仕組みの違いをもっと周知するべきであり、きちんと保険料を納付した人に優しいシステムにしてほしい。（男性、50 歳代）
- 社会保障の充実のために、生活保護法に基づく扶助に「適切に」、「きびしく」対処してもらいたい。賃金より生活保護の方が高額というのはどうかと思う。  
（男性、50 歳代） 等

多文化共生・男女共同参画について

- 男女が共に家庭と仕事を両立できる環境とはいえ、やはり女性の負担が大きいと思う。保育園にしても、仕事をしたくても、仕事が決まった方から入園が決まる現状では、社会に出るのも難しいのでは。（女性、50 歳代）
- 地方都市における女性の地位の低さは徳島でも同様で、これは、日本全体、アジア全体における問題です。それでも徳島は女性社長が多いという特性があるので、徳島から男女共同参画社会を実現するようにしていただきたい。（女性、40 歳代）
- 子供はもっとほしいと思っても、結局、お金の面で、断念。高齢化の問題も結局お金がないと、施設にも入れない。全てが悪循環。男の人に比べて、やっぱり女の人は同じように働いても、家庭の仕事が多い。例えば、女性に限り、7時間くらいで正社員になれる等してほしい。（女性、30 歳代） 等

## イ 「まもる」まち・とくしま の各施策について

問 27 「防災対策等の強化、消防・救急体制の充実」の取組みについて

満足度：2.53 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・ 公共施設の耐震化、避難対策の推進や、消防団や自主防災組織の活動の推進
- ・ 市民と事業所、行政が一体となった地域防災体制の構築や、救急体制の充実 等



問 28 「医療環境の充実」の取組みについて

満足度：2.53 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・ 夜間休日急病診療所の開設
- ・ 市民病院での地域の実情に合わせた医療や高度な医療の提供 等



問 29 「安心して暮らせる市民生活の向上」の取組みについて

満足度：2.57 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・ 消費生活に関するトラブルや、高齢者への特殊詐欺等防止の対応や情報提供推進
- ・ 警察や関係団体と連携した防犯対策や交通安全対策の推進 等

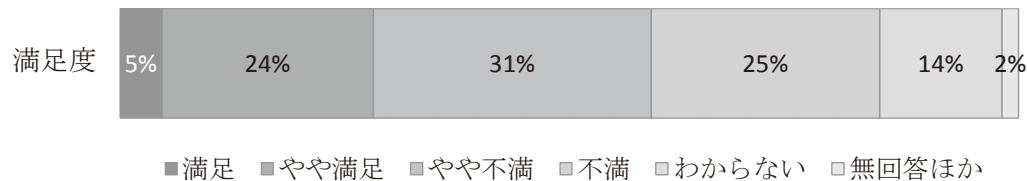


問 30 「住宅環境の整備、生活道路の整備、上水道の整備」の取組みについて

満足度：2.09 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・空き家対策や、良質な市営住宅や高齢者が住みやすい住環境の整備の推進
- ・交通安全施設の整備、自転車通行帯の整備、道路・橋りょう等の耐震化や、上水道施設の維持管理 等



問 31 「環境の保全と向上、循環型社会・廃棄物処理の推進」の取組みについて

満足度：2.47 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・市域からの温室効果ガスの排出抑制や、環境調査の実施、工場等の監視・指導
- ・家庭や事業所からのごみの発生・排出抑制、ごみの再資源化、環境保全活動の推進
- ・最終処分量の縮減の推進、新たな一般廃棄物中間処理施設の整備 等

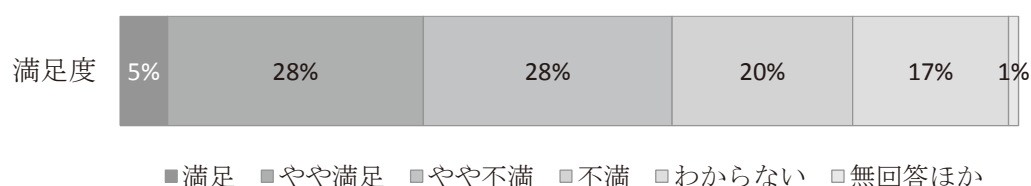


問 32 「生活環境の向上、下水道の整備」の取組みについて

満足度：2.23 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・不法投棄やポイ捨てのないまちづくりの推進や、狂犬病や感染症等の予防の推進
- ・下水管の整備、合併処理浄化槽の普及を通じた汚水処理の促進、治水対策の推進 等



**問 33** 「まもる」まち・とくしま の各施策（上記の間 27～32）について、特に満足（不満足）度が高い内容があれば、どういった点が満足（不満足）か理由をお聞かせください。

[主な意見]

防災・医療・防犯について

- 市民病院でも夜間休日急病診療をしていただきたい。阿南や他県の一部のモデルのように月 600 円の子どもの医療費を無料化していただきたい。（複数の病院に通うと月 600 円といえども高額になり負担）（女性、30 歳代）
- 防災対策について、避難場所の確保が充分でないと思う。（女性、60 歳代）
- 空き家が多い地域の防犯対策を強化した方が良いと思う。（男性、20 歳代） 等

住環境・生活道路について

- 生活道路（歩道）がガタガタだったり、段差が多かったりする。ベビーカーが押しにくいのはもちろん、段差をよけて通ろうとすると、自転車と衝突もあり得る。（女性、20 歳代）
- 年度末がくるたびに、同じ様な場所で道路工事をしている。予算を使いきろうとしているのだろうが、他に予算を使うべきことは、いっぱいあるはず。（女性、40 歳代）
- 草木が道路にはみ出して危険な空き家もあるので、防犯上、枝の伐採をしてほしい。（女性、60 歳代）
- 廃屋の撤廃。持ち主、権利とか問題があるのは承知しているが、整備可能な政策を作ってほしい。（女性、60 歳代） 等

上下水道・環境保全について

- 下水道の整備が遅れすぎている。この遅さに満足しているようでは、県庁所在地としての徳島市がみじめすぎる。（女性、40 歳代）
- 私道であり、下水道、舗装が出来ていないため、水が溢れ、ぬかるみ、歩行するのも困難な道がある。下には、ガス管、水道管が通っている。その上を大型の車も通り、市民の生活環境を脅かす道がある。（男性、20 歳代）
- 不法投棄対策のより一層の検討を。（男性、70 歳代）
- ゴミ収集、特にプラゴミ回収について再検討をお願いしたい。（男性、70 歳代）
- 防災対策としての都市計画（例えば農地の宅地転用）等についても見直してもらいたい。（男性、70 歳代）
- 道路の分離帯のゴミがずっと残っていたりする。ゴミがあればまたそこに捨てる人がいたりするので、年に何回かは草刈にあわせてでも処理すべきと思う。（女性、50 歳代） 等

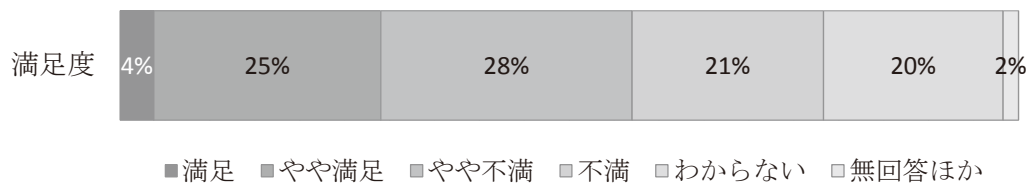
## ウ 「おどる」まち・とくしま の各施策について

### 問 34 「都市ブランドの創出、計画的な都市づくりの推進」の取組みについて

満足度：2.15 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・市内外に向けた情報発信による都市ブランドの向上、豊かな河川環境を生かした魅力的なまちづくり
- ・利便性の高いコンパクトでにぎわいあるまちづくり、交通の結節点としての機能向上、地域公共交通の整備 等



### 問 35 「観光・交流の促進、文化財の保存と活用」の取組みについて

満足度：2.22 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・訪日外国人旅行者等観光客の積極的な誘致や、広域連携・官民一体となったおもてなしの提供
- ・文化財の価値を多くの市民と共有する機会の創出や、次世代へ継承するための適切な保護 等

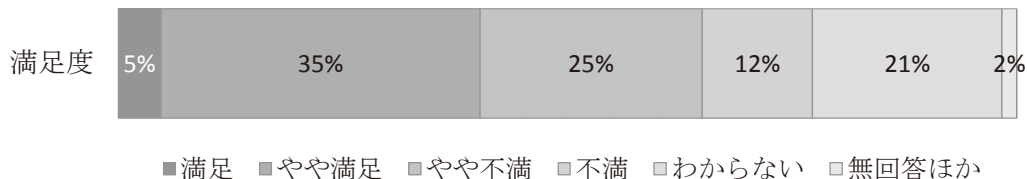


問 36 「やさしい都市空間の整備」の取組みについて

満足度：2.42 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・豊かな水と緑を生かした公園や緑地等の空間整備、市民と行政が一体となった花と緑のまちづくり
- ・ユニバーサルデザインの導入や、魅力的な都市の景観形成の推進 等

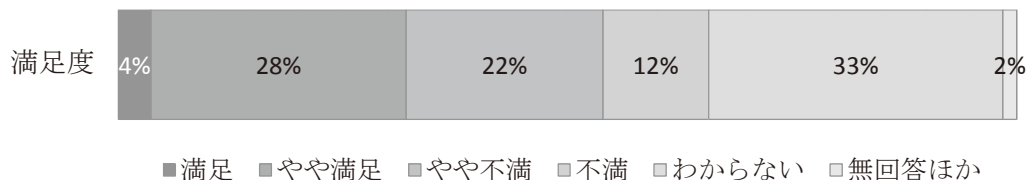


問 37 「農林水産業の振興」の取組みについて

満足度：2.36 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・農林水産物のブランド化や海外販路開発、新たな農業の担い手の支援や、地産地消の推進
- ・地域における販売拠点の整備の推進や、農道や排水施設等の基盤整備 等

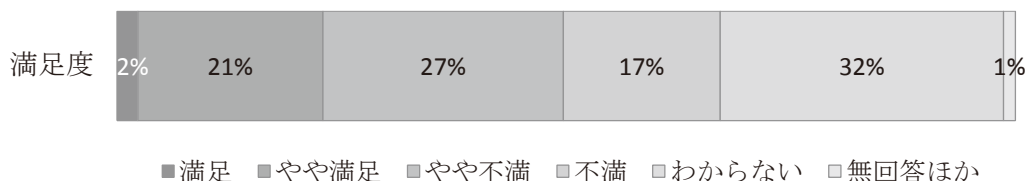


問 38 「地域産業の振興、商業・サービス業の振興」の取組みについて

満足度：2.12 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

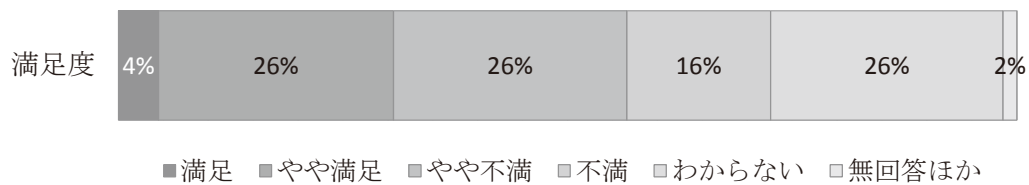
- ・企業誘致や既存工場の生産規模の拡大等の促進による安定した雇用の場の創出
- ・創業や中小企業の生産性向上、販路拡大、人材育成等の支援や、卸・小売業、サービス業等の振興 等



問 39 「文化・芸術活動の振興、スポーツ・レクリエーション活動の振興、生涯学習の推進」の取組みについて 満足度：2.26 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・ 市民が文化・芸術に親しむ機会・活動の場の提供、文化の担い手となる人材やボランティア等の育成
- ・ 市民一人ひとりがスポーツ・レクリエーションを楽しめる機会と環境の提供
- ・ 市民が生涯にわたり主体的に学習できる多様なニーズに応じた学習機会や環境の充実等

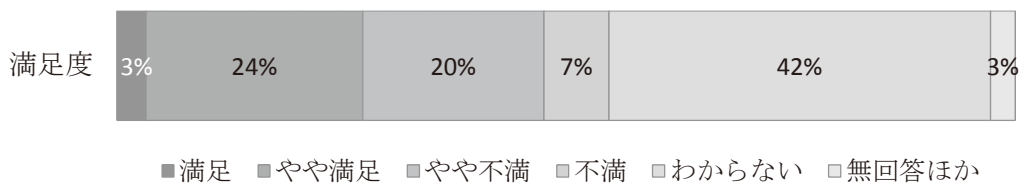


問 40 「地域自治・協働の推進」の取組みについて

満足度：2.43 ポイント

(総合ビジョンに掲げた主な取組み)

- ・ NPOの活動支援や、地域コミュニティを核とした地域自治の推進 等



問41 「おどる」まち・とくしま の各施策（上記の間34～40）について、特に満足（不満足）度が高い内容があれば、どういった点が満足（不満足）か理由をお聞かせください。

[主な意見]

都市計画・観光・都市空間について

- 都市計画税を払っているのに、地域の整備に全く活用されておらず不公平感がある。（男性、50歳代）
- 徳島の知名度は全国的に非常に低い。観光客が来たくなくなる場所がない。（女性、50歳代）
- 徳島の観光って阿波踊りだけですか。（男性、70歳代）
- 阿波踊りの円滑運営がしっかりでき、徳島市が潤い、観光客が満足するための施策をしっかりと構築してほしい。（女性、60歳代）
- 都市空間の整備とあるが、具体的な計画が無い（分からない）。都市といっても市中心街は、それを取り巻く非都市との連携で成り立っており、どのような市のあり方が良いかについて、誰も語らない。問題提起はあっても、解決に向けた意見が少な過ぎる上に、局地的、近視眼的、短絡的と感じる。実現不可であっても、理想像を提示して、皆が共有し合えるゴールを語っていただきたい。（男性、30歳代）
- 徳島の食べ物はおいしいし、夜間のLEDがきれい。他県に誇れるものがいっぱいあるので、もっとアピールしてほしい。（男性、30歳代） 等

産業振興について

- 徳島は企業とのコラボを他県より強気に行うべきだ。（男性、20歳代）
- 住宅周辺等の農地が宅地化され続けている。それだけ農業を取り巻く環境が悪化しているのではないかと。第一次産業の振興に力を入れるべきである。（男性、50歳代）
- 徳島の産業の強みを高めてほしい。（PR不足）（男性、60歳代）
- 阿波踊りのみが突出している。（県外の友人から見る徳島）（男性、60歳代）
- 企業の誘致をもっと積極的に進めないと、若い人口が都市に流出し、年寄りばかりが残る。（男性、60歳代） 等

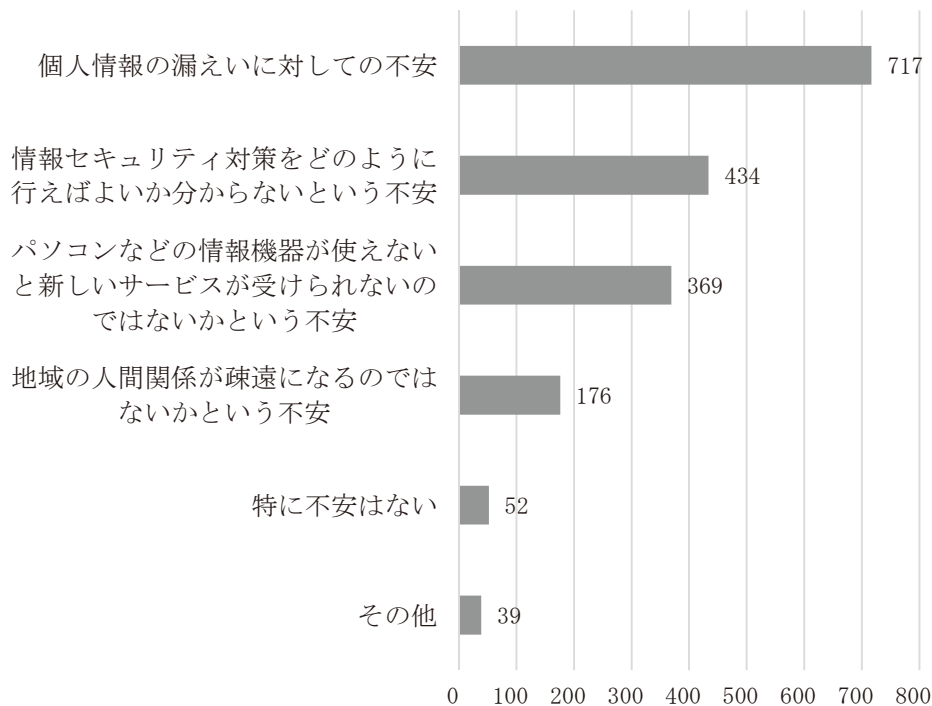
文化・芸術・スポーツ・生涯学習について

- 文化・芸術活動ができる場が少ない。ホールを増やしてほしい。（男性、30歳代）
- 音楽ホールは、いったい、いつが来たらできるのでしょうか。閉館した文化センターは廃墟となって県都の中心で、みっともない状態が続いています。（不明、20歳代） 等



⑤ その他、情報化の進展や本市の情報化施策に係るご意見・ご要望

問42 今後も情報化はさらに進展していくものと考えられますが、情報化の進展に伴い不安を感じていることについて（複数選択式）



[主な意見（その他）]

- 情報化は利便性に優れているが、個人の能力にゆだねられるので情報の格差が生じる場合もある。（男性、20歳代）
- 応募や募集がインターネットのみで、ハガキが不可の時、とても不便です。（女性、60歳代）
- 情報を利用した犯罪が起きるのではないかと不安がある。（男性、40歳代）
- 県・市が情報化に遅れないようにしてほしい。（女性、40歳代）等

問 43 その他、本市の情報化施策に関するご意見・ご要望があれば、お聞かせください。

[主な意見]

- 経費節減のための情報化は行き過ぎると市民に不便と不安を持たせる。今後の少子高齢化を推察するに、きめ細かなメリハリのある市政を望む。(男性、70歳代)
- 情報化施策について評価できるほど、知識がない。それだけ市民に伝わっていないということでは。発信が少ない。(女性、20歳代)
- どんどん積極的に情報化を推進してください。(男性、60歳代)
- 情報は副次的なものであり、これがなくても、防災や福祉、雇用といった必要なものが満たされていれば、不満は起きないと考える。問題なのは、情報化を前提とした施策が他の市政に均等に作用せずに、地域間、年代間で不平等が生じることであり、それが、地域の過疎・過密や、就学年代間で意識の差になって現れたりすることだと思う。(男性、30歳代)
- 情報弱者へのフォローだけはよろしくお願いします。(不明、60歳代)
- 老人が気軽に参加できるような情報化教育の場を増やしてほしい。(男性、70歳代)
- 少ない人口を活かして、大胆な情報化に取り組む挑戦をしてみたいはいかがですか。人口が少ないため、かかる経費も他市に比べたら少なくて済むのでは。(女性、40歳代)
- 情報化はあくまで手段。目的にならないようにしてほしい。(男性、30歳代)
- 情報化が市民各人の「満足」につながる施策としてアピールが必要と思います。(男性、60歳代)
- 災害時における様々な情報が確実に市民に届くようなシステムの構築が必要だと思います。そのためのICT活用は重要になってくるのでしょう。(女性、60歳代)
- 進展していく情報化に、自分も含めて不安を感じている。中・高齢者になるべく分かりやすい施策を提供してほしい。(女性、50歳代)
- 情報化を進める前にセキュリティ対策を示してから進めてほしい。(中途半端な仕組みではしない方がマシ)(男性、30歳代)
- 徳島市の情報化施策の方向性が見えづらいように思います。(女性、50歳代)
- 情報化により、便利になることは多くあると思うが、反対に、不利益が発生するおそれもある。不利益が発生しないように十分注意してほしい。(男性、30歳代)
- インターネットで何でも知ることが出来ます。良いことも悪いことも含めて職員の方々も正しい情報、知識を持って接してほしいと思います。(女性、60歳代)
- 個人情報の管理は、十分すぎるぐらい配慮していただきたい。(女性、50歳代)
- 情報を知りえる立場の公務員の守秘義務を徹底してほしい。(男性、40歳代)
- 市の取り組みを知らなかったことが恥ずかしいですが、今回のアンケートで知ることができて感謝している。(女性、70歳代) 等

## 2 徳島市情報化推進に関する要綱

---

### 徳島市情報化推進に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、高度情報化社会に対応した利便性の高い市民サービスの実現と行政の適正かつ効率的な運営を目指し、本市の情報化施策の推進を図ることを目的とする。

(最高情報統括責任者)

第2条 本市行政の情報化を推進し、情報システムの適正かつ効率的運用を図るため、行政の情報化全体を指導統括する最高情報統括責任者（以下「CIO」という。）を置く。

2 CIOは、第一副市長をもって充てる。

3 CIOが不在又は欠けたときは、第二副市長がその職務を代理する。

4 CIO及び第二副市長がともに不在又は欠けたときは、総務部長がその職務を代理する。

5 CIOは、行政の情報化を迅速かつ総合的並びに計画的に推進していくため、次に掲げる事項を統括する。

(1) 情報化推進に係る施策の策定に関すること

(2) 情報化施策の進行管理、施策評価及び調整に関すること

(3) 行政情報化の推進に関すること

(4) 地域情報化の推進に関すること

(5) 情報通信技術を活用した業務改革の推進に関すること

(6) その他情報化推進について必要と認められる事項

(徳島市情報化推進委員会)

第3条 前条第5項各号に掲げる事項の調査・審議及び調整を行うため、徳島市情報化推進委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

2 委員会は、委員長、副委員長及び委員をもって構成する。

3 委員長は、第一副市長をもって充てる。

4 副委員長は、第二副市長をもって充てる。

5 副委員長は、委員長を補佐し、委員長が不在又は欠けたときは、副委員長がその職務を代理する。

6 委員長及び副委員長がともに不在又は欠けたときは、総務部長が委員長の職務を代理する。

7 委員は、別表に掲げる者をもって充てる。

(委員会の会議)

第4条 委員会は、必要に応じて委員長がこれを招集し、委員長が会務を総理する。

2 委員会は、委員の過半数の出席がなければ、会議を開くことができない。

3 委員会の議事は出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

4 委員長は、必要があると認めるときは、委員会に委員以外の者の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

5 委員長は、緊急を要する場合は、持ち回りにより委員の意見を聴くことができる。  
(情報化推進部会)

第5条 委員会は、その所掌事務に関し具体的な作業を行うため、情報化推進部会を設置することができる。

2 前項の情報化推進部会について必要な事項は、別に定める。  
(庶務)

第6条 委員会の庶務は、総務部情報推進課において処理する。  
(補則)

第7条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。  
附 則

この要綱は、平成29年2月7日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

別表 (第3条関係)

(委 員)

企画政策局長
総務部長
財政部長
市民環境部長
保健福祉部長
経済部長
都市整備部長
土木部長
危機管理局長
消防局長
議会事務局長
水道局長
交通局長
病院局長
教育長
会計管理者
選挙管理委員会事務局長
監査事務局長
農業委員会事務局長

### 3 情報化のあゆみ（システム開発の経過等）

---

昭和 44 年	10 月	総務部事務管理課に電子計算準備係の新設
昭和 47 年	5 月	徳島市電子計算組織委員会規程の制定
昭和 48 年	4 月	総務部情報管理課の新設
	6 月	徳島市電子計算組織運営審議会条例の制定
昭和 49 年	4 月	市県民税（特別徴収、普通徴収）システム 資産税（土地）システム 軽自動車税システム 国民健康保険料システム
昭和 50 年	4 月	人事・給与システム
昭和 51 年	1 月	徳島市電子計算組織管理運営要綱の制定
	4 月	国民年金システム 市債管理システム 収納消込システム （軽自動車税、市県民税（特別徴収）、国民年金）
昭和 52 年	4 月	住宅使用料システム 住民記録システム 市場統計システム 各種統計システム 収納システムの入力をOCR方式に変更 （国民年金、軽自動車税）
昭和 53 年	4 月	上下水道使用料システム 収納消込システム （固定資産税、市民税（普通徴収）、国民健康保険）
昭和 54 年	4 月	保育措置費システム 収納システムの入力をOCR方式に変更 （固定資産税、市民税（普通徴収）、国民健康保険） 選挙システム
昭和 55 年	4 月	福祉年金システム 老人医療システム 下水道受益者負担金システム
昭和 56 年	4 月	交通災害共済システム
昭和 57 年	4 月	組織再編により企画部情報管理課に変更 就学援助システム 児童手当システム 法人市民税システム
昭和 58 年	2 月	徳島市総合情報システム推進委員会設置要綱の施行

昭和 60 年	4 月	組織再編により総務部行政管理課電子計算室の新設 データエントリ業務の委託処理開始 (3 人) 住民票即時発行オンラインシステム 住民登録外オンラインシステム 民生オンラインシステム
昭和 61 年	4 月	各種システム帳票の漢字化
	5 月	オペレーション業務の委託処理開始 (2 人)
	12 月	印鑑登録証明オンラインシステム
昭和 62 年	1 月	軽自動車税オンラインシステム 償却資産税オンラインシステム
	4 月	市民税・資産税検索証明オンラインシステム
昭和 63 年	3 月	法人市民税消込システム 戸籍附票オンラインシステム
	6 月	市県民税即時更新システム
平成 元年	4 月	組織再編により総務部情報管理課の新設 国保資格・収納状況等検索システム 国保給付システム 国保口座振替システム 年金資格・収納状況等検索システム 年金納付記録システム 法人市民税収納検索証明システム 法人市民税所在地・業種証明システム 税口座振替システム
平成 2 年	4 月	市営住宅管理システム 福祉情報 (手当、手帳) システム
平成 3 年	2 月	市民モニタ実施 (AQUA-NET)
	4 月	保育システム 福祉情報 (支給品・貸与品) システム
平成 4 年	4 月	福祉情報 (老人・身障・精薄施設措置) システム
	6 月	児童手当システム (パッケージシステム導入)
平成 5 年	4 月	国民健康保険料システム (再構築)
平成 6 年	4 月	法人市民税オンラインシステム
平成 7 年	3 月	各業務帳票のシーラー化
	12 月	徳島市民ネットワーク開局
平成 8 年	3 月	重度・乳児医療システム
	10 月	徳島市電子計算機処理に係る個人情報の保護に関する条例の施行
平成 9 年	1 月	電子計算組織の接続端末を庁内 LAN 接続に移行
	3 月	庁内 LAN 構築完了

- 平成 10 年 4 月 総合納税システム（収納サブシステム）  
市営住宅管理システム（公営住宅法の改正対応）  
7 月 高齢者福祉（要援護者サポート）システム  
9 月 住民票等の自動交付システム  
庁内 LAN による共有文書システム  
10 月 市営住宅管理システム（口座振替）  
12 月 徳島市ホームページ開設
- 平成 11 年 4 月 下水道受益者負担金システム（収納機能追加、再構築）  
10 月 介護保険システム
- 平成 13 年 2 月 市県民税電子台帳システム  
3 月 固定資産税電子台帳システム  
8 月 不在者投票システム
- 平成 14 年 4 月 組織名を総務部情報推進課に変更  
徳島市情報化基本計画（e-とくしま推進計画）の策定  
外国人登録システム  
8 月 児童扶養手当システム  
住民基本台帳ネットワークシステム  
10 月 老人保健医療システム（老人保健法の改正対応）
- 平成 15 年 4 月 障害者支援費システム
- 平成 16 年 6 月 児童手当システム（児童手当法の改正対応）
- 平成 17 年 4 月 生活保護システム  
12 月 電子申請システム
- 平成 18 年 4 月 電子入札システム  
契約管理システム
- 平成 19 年 1 月 徳島市情報セキュリティ委員会設置要綱の施行  
2 月 市県民税賦課資料 OCR システム  
10 月 財務情報システム
- 平成 20 年 4 月 後期高齢者医療システム  
5 月 新窓口システム
- 平成 21 年 2 月 粗大ごみ受付管理システム  
4 月 市営住宅管理システム（公営住宅法の改正対応）  
市県民税システム
- 平成 22 年 4 月 学齢簿管理システム  
戸籍情報システム  
納税システム  
備品管理システム  
6 月 国民投票システム  
7 月 子ども手当システム

- 平成 24 年 7 月 住民記録システム（入管法、住基法の改正対応）
- 平成 27 年 3 月 子ども・子育て支援新制度システム
- 平成 28 年 3 月 マイナンバー制度開始に向けた番号連携サーバの稼働
- 4 月 徳島市ホームページのリニューアル
- 8 月 徳島市公衆無線 LAN（Wi-Fi）サービスの開始
- 平成 29 年 2 月 徳島市情報化推進に関する要綱の施行
- 3 月 二要素認証の導入等による庁内情報ネットワークの再構築
- 10 月 マイナンバーカードを利用した住民票等のコンビニ交付開始
- 平成 30 年 2 月 グループウェアシステムの導入
- 3 月 オープンデータカタログサイトの開設

<参考>メインフレームで稼働中の業務システム（41 業務、平成 31 年 3 月末現在）

No.	業務名	No.	業務名
1	住民記録・印鑑登録	21	福祉年金
2	戸籍附票	22	福祉支援費
3	個人・法人	23	重度医療
4	総合窓口	24	養育医療
5	各種統計	25	高齢者福祉
6	選挙	26	生活保護
7	国民投票	27	子ども医療
8	資産税	28	ひとり親医療
9	資産税（償却資産）	29	児童手当
10	市県民税	30	児童扶養手当
11	軽自動車税	31	子ども子育て支援新制度
12	法人市民税	32	市営住宅管理
13	納税	33	下水道受益者負担金
14	避難行動要支援者	34	被災者支援
15	衛生	35	学齢簿管理
16	国保庁内連携	36	教育
17	国民年金	37	就学援助
18	後期高齢者医療	38	財務情報
19	介護保険	39	契約管理
20	福祉	40	備品管理
		41	共通



## 4 用語説明

---

A～R

### AI

Artificial Intelligence の略。人工知能。人間の脳が行っている知的な作業をコンピュータで模倣したソフトウェアやシステム。人間が使う言語を理解したり、論理的な推論を行ったり、経験から学習したりするコンピュータプログラム。

### BCP

BCP : Business Continuity Plan(業務継続計画)の略。情報システム部門(ICT部門)において、災害等を受けても、重要業務をなるべく中断させず、中断してもできるだけ早急に復旧させるための計画。

### ICT

Information and Communication Technologyの略。情報や通信に関連する科学技術の総称。日本では「IT(情報技術)」もほぼ同義で使われるが、国際的にはICTが一般的に利用される。

### LAN

Local Area Network の略。限られた範囲内にあるコンピュータや通信機器、情報機器等をケーブルや無線電波等で接続し、相互にデータ通信できるようにしたネットワークのこと。

### NPO

NonProfit Organizationの略。民間非営利団体(組織)のことで、民間企業のように利益の分配を目的とせず、社会的課題に対し、自らの手で課題を解決しようとする団体のこと。

### OCR

Optical Character Recognitionの略。手書きや印刷された文字を、イメージスキャナやデジタルカメラで読み取り、コンピュータが利用できるデジタルの文字コードに変換する技術。

### QRコード

「QR」はQuick Responseの略。文字を入力せずに情報を取り込むことを目的としたモザイク状の四角い2次元バーコードの一種。

### RPA

Robotic Process Automationの略。業務の自動化・省力化のため、データ入力やデータチェック等人間がコンピュータを操作して行う作業を、ソフトウェアによる自動的な操作によって代替すること。

S～Z

## SNS

Social Networking Service の略。人と人との社会的なつながりを維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービス。

## Wi-Fi

スマートフォンやゲーム機、タブレット端末等ネットワーク接続に対応した機器を、無線でLANに接続する技術。

あ行

## インシデント

事故などの危機が発生するおそれのある事態または脅威を言う。

## インバウンド

外国人の訪日旅行。

## インフラ

道路・通信・公共施設等、産業や生活の基盤となる施設のこと。

## ウェブ会議

Webブラウザから利用する情報システム的一种で、離れた場所にいる人同士が資料やデータを共有して共同作業を行ったり、音声や動画をリアルタイムに交換したりして会議を開くことができるもの。

## オープン化

メーカーごとに独自仕様の機材・ソフトウェアで構成された情報システムを、標準規格や業界標準に則り、複数のメーカーの製品を組み合わせることで構成することができるオープン系システムに置き換えること。

## オープンデータ

誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用され、機械判読に適し、無償で利用できる形で公開されたデータ。

## 共創

市民ニーズや地域の抱える課題が多様化・複雑化しているため、市民をはじめとした多くの人と目標に向かって、協力しながら課題の解決を図る。

## グループウェア

組織内で情報を共有したり、コミュニケーションを取ったりすることができるソフトウェア。

## 広域連携

近隣の地方自治体とともに、広域的な共通の課題に取り組むことで、より効率的な行政運営を実現するための取り組み。

## 自治体クラウド

住民基本台帳・税務・福祉等、地方自治体の情報システムやデータを、外部のデータセンターにおいて管理・運用し、複数の地方自治体で共同利用する取り組み。

## 受益者負担

特定の公共事業の必要な経費にあてるため、その事業によって利益を受ける者が、経費の一部を負担すること。

## 循環型社会

有限である資源を効率的に利用するとともに再生産を行って、持続可能な形で循環させながら利用していく社会。

## 情報格差

デジタルデバイドともいう。コンピュータやインターネット等の情報通信技術を利用したり、使いこなしたりできる人とそうでない人の間に生じる、貧富や機会、社会的地位等の格差。

## タブレット端末

薄い板状の本体に、触れることにより操作することができる液晶画面が組み込まれた、携帯可能なパーソナルコンピュータ。

## 多文化共生社会

国籍や民族などの異なる人々が、互いの文化的なちがいを認め合い、対等な関係を築こうとしながら、地域社会の構成員として共に生きていくこと。

## 電子自治体

将来的に情報通信技術を行政のあらゆる分野に活用することにより、住民の利便性・満足度の向上、行政運営の効率化を実現する地方自治体のこと。

## 二要素認証

パソコン等の利用開始時に求められる認証を、パスワードやIDと、指紋や静脈による生体認証等、2つの要素で認証することでセキュリティの強化を図る手法。

## バスロケーションシステム

無線通信やGPS等を利用してバスの位置情報を収集することにより、バスの現在位置や停留所への到着予定時刻等の運行情報をリアルタイムで提供するシステム。

## ファシリティマネジメント

企業・団体等が保有または使用する全施設資産及びそれらの利用環境を、経営戦略的視点から総合的かつ統括的に企画、管理、活用すること。

## ポータルサイト

Web上の様々なサービスや情報を集約して簡単にアクセスできるようにまとめた、Web利用の起点となるWebサイトのこと。

## メインフレーム

主に企業や自治体等、巨大な組織の基幹業務用に使用される大型コンピュータのこと。別名、汎用機、ホストコンピュータ等とも呼ばれる。

## ワークライフバランス

仕事と生活の調和のこと。仕事と生活の調和が実現した社会は、国民一人ひとりがやりがいや充実感を感じながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活等においても、多様な生き方が選択・実現できる社会とされる。



元号の表記について

元号については、平成31年(2019年)5月1日に改元することとされていますが、計画策定時点において、新元号が決定されていないことから、本計画では「平成」を用いています。そのため、新元号に移行した後の年の表記は、新元号による年の表記に読み替えることとします。

徳島市情報化基本計画

～ICTの利活用による将来像「笑顔みちる水都 とくしま」の実現～

発行月 平成31年3月

発行 徳島市

〒770-8571 徳島市幸町2丁目5番地

編集 総務部情報推進課

Tel 088-621-5095 Fax 088-621-5313