

1. これまでの情報化のながれ

(1) 地域情報化

日田市の地域情報化に関する経過の概要は以下のとおりです。

- ・昭和40年から難視聴地域の解消のため自治会振興事業としてテレビジョン共同受信施設の設置に助成措置を実施。また、平成6年度からは民放テレビ放送難視聴等解消施設整備事業で8地区にテレビジョン共同受信施設を設置するなど難視聴地域解消事業を展開
- ・昭和61年3月にテレトピア構想*のモデル地域の指定を受ける。
- ・昭和62年4月から大山町営の有線テレビ放送開始
- ・昭和62年5月、萩尾公園内に子どもから高齢者までがパソコン操作や情報通信について学べるNTT日田ニューメディア塾が開局
- ・昭和63年10月に九州有線テレビ放送株式会社（現在は「株式会社KCVコミュニケーションズ」）に日田市が一部出資し、テレトピア推進法人*として第3セクター化
- ・平成元年7月、NTT日田ニューメディア塾が運営していたパソコン通信ホスト局「ピノキオ・NET」を「日田ネットIRIS」に改称し、市民のコミュニケーションの場として民間団体の協力を得て市民協働による運営を開始
- ・天瀬町、前津江村、中津江村、上津江村の全戸に防災行政無線の個別受信機を設置し、音声による緊急告知システムを稼働
- ・平成9年6月に日田市の公式ホームページを立ち上げ、観光情報を中心に情報提供を開始
- ・平成11年3月、市内のパソコン・インターネット利用者、市、商工会議所、観光協会等が集まって情報通信技術の向上や研修、情報交換等を目的として「ひたインターネット協議会*」を設立
- ・平成11年10月、パソコン通信「日田ネットIRIS」をインターネット版に更新
- ・平成13年度から平成14年度にかけて旧日田郡の各町村役場まで豊の国ハイパーネットワーク*の光ケーブルを地域情報通信ネットワーク整備事業により敷設
- ・平成14年度に福祉・医療・教育・防災などのサービス向上を目的とした豊の国ハイパーネットワークの日田地域の接続拠点と市役所本庁舎のLAN*を接続し、行政間の情報通信基盤が確立
- ・平成17年3月22日市町村合併に伴う行政区域の拡大
- ・平成18年度の地域イントラネット*基盤施設整備事業により、日田市役所に「地域情報センター」を設置し、公共施設、学校等を高速大容量通信が可能な光ファイバーで結ぶネットワークを構築。さらに各振興局で議会中継が視聴できるようサブセンター事業を実施
- ・平成18年度に市の公式ホームページの作成や管理を容易にするため、新たなホームページ管理システム（CMS*）を導入

(2)行政情報化

日田市の行政情報化に関する経過の概要は以下のとおりです。

- ・昭和46年に電子計算機を導入し、大量定型業務の集中処理を開始
- ・昭和58年から汎用コンピュータ*を使ったオンラインシステム*を稼働
- ・平成8年、テレホンガイドシステム*を導入し、電話とFAXによる行政手続等の案内を開始
- ・汎用コンピュータと端末を結ぶFNA（富士通独自通信規約）LANに加えて、市庁舎内の各階各課を接続するTCP/IP*のLAN*が平成11年11月に稼働
- ・情報の共有化を目的にWeb方式*のグループウェア*を平成11年11月に稼働
- ・CS方式*で文書管理システムを平成12年10月、財務会計システムを平成13年4月にTCP/IPのLAN上で稼働
- ・平成12年度に職員一人1台のパソコン配置完了
- ・平成14年度には豊の国ハイパーネットワーク*の光ケーブルが県内の主要都市間に敷設され、各自治体がLWAN*に接続し、広域的な行政ネットワークが確立
- ・平成16年1月に公的個人認証サービス*を開始し、どこの自治体の窓口でも住民票等の交付が受けられる行政手続のオンライン化のシステムを整備
- ・平成16年3月に日田市情報セキュリティポリシー*を策定し、情報セキュリティ*対策の基本方針を整備
- ・平成16年10月に住民票、印鑑証明等の電子申請*を開始
- ・平成17年3月にセキュリティ向上を目的に、庁舎内LANを住民情報・税情報等の基幹業務を取り扱う基幹系とそれ以外の一般業務を取り扱う情報系に区分



2. 第1次日田市情報化基本計画についての検証

市町村合併前の旧町村では情報化基本計画は未策定であるため、ここでは、旧日田市が情報化施策の指針として平成10年3月に策定した第1次日田市情報化基本計画の実施状況について検証し、第2次日田市情報化基本計画の参考とするものです。

第1次日田市情報化基本計画の各項目の検証は、以下のとおりです。

(1) 地域情報化に関すること

a. 情報通信ネットワークシステムの構築・拡充

(生活分野)

地域防災の分野では、防災行政無線の拡声子局の増設や中継局の設置等により市庁舎から市内全域に音声による情報を伝えられるシステムを構築し、健康診断日のお知らせなど、平常時の音声による住民への行政情報の伝達手段としても役立っています。しかし、拡声子局から離れた地域や雨天時には聞き取りにくい地域が存在するなど、情報が迅速で確実に伝わらない等の課題が残されています。そのため、相互通信も可能となる防災行政無線のデジタル化により、合併前の旧市町村の地域防災無線システムの統一化を行い、迅速かつ確実な情報伝達手段の確保による安全・安心な市民生活が担保されることが期待されています。

また、学校や地区公民館に防災を考慮したパソコン端末を整備し、避難場所での情報伝達、被災者支援を検討することとしていましたが、通信環境の整備の遅れや情報提供手段の未整備により確立されていません。

住民の健康・福祉、消費生活等に関するものとしては、自宅などから市政等に関する情報を手軽に入手できるテレホンガイドシステム*を導入し、音声、FAXによる行政情報の提供を行ってきましたが、インターネットの急速な普及によりテレホンガイドシステムの役割はホームページへと移行しました。

(教育分野)

学校教育分野については、各小中学校のパソコン教室に2名に1台の割合でパソコンを設置し、ケーブルテレビ(CATV)網等に接続してインターネットができる通信環境が整備され、子どもの頃からインターネットに親しめるなど、学校教育に活かされています。しかし、CATV網等のブロードバンド*環境が整備されていない山間部の小中学校では、ISDN(電話回線)を使用しているため、通信速度が遅いという問題を抱えています。

社会教育分野については、地区公民館でホームページを開設し、地域住民へ地元の情報を提供するなど、地区住民への情報提供システムができつつあります。今後は、利用者の拡大も課題となることから、実際に地域の住民が地区公民館でインターネットを体験できるなど、地域でインターネットの研修会ができる環境整備も必要であると考えられます。

文化に関する分野については、公式ホームページへの情報掲載を容易にするコンテンツ*管理システムの導入の遅れにより、情報提供が思うように進んでいません。今後は

情報発生源から容易に情報提供ができる環境の整備として、コンテンツ管理システムを確立させると同時に書籍等の紙媒体の地域文化情報の電子化を推進することが課題です。

(産業分野)

地場産業の設備等に関しては、融資などにより、機械化・情報化などを支援してきました。また、工場適地など新規企業の誘致に関する情報をホームページに掲載するなどにより、産業の振興に取り組んできました。今後も設備等に対する融資制度の活用や、地場産業の情報発信、新規企業への情報提供などの充実により、産業振興を支援していく必要があります。

産業分野の整備に関しては、ひたインターネット協議会*の協力のもと、有識者や地域、街づくり団体、産業界、行政で構成する天領日田まちづくり推進協議会の「まるごと博物館」構想において、市内各企業や民芸品、工芸品などを紹介するバーチャルミュージアム(仮想博物館)の構築をひたインターネット協議会が運営するホームページで試んでいます。この構想の中に日田市の基幹産業である農業や林業分野も取り込んで、このホームページが消費者との接点の役割を果たすことが期待されます。

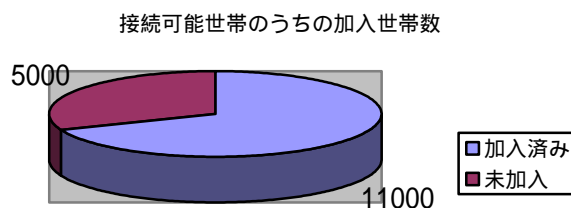
このように、ホームページという媒体を通じて市民団体と経済団体、行政が協働し、切磋琢磨することで情報分野の人材育成にもつながるものと考えられることから、引き続き、多くの市民がこのような事業に参画できる環境の整備を支援していく必要があります。

b. 情報通信基盤の整備

テレビ放送に関しては、CATV網の拡張や民放テレビ放送難視聴解消施設整備事業により市内の難視聴地域の解消が図られ、市民にとって身近で重要なメディアであるテレビ放送に関する情報通信基盤が整備されました。しかし、平成23年(2011年)7月の地上デジタル放送への完全移行への対応という新たな課題が発生し、その取り組みが必要となっています。

<参考：CATV接続可能世帯(旧日田市)>

平成11年 14,700世帯 平成17年末 約16,000世帯(全世帯の62%)



有線系の情報通信に関しては、電気通信事業者によるADSLなどのサービスに加え、CATV網を活用したインターネットサービスも開始されるなど、高速情報通信エリアも拡張されてきています。しかし、市町村合併により市域の大半を占めることとなった山間地域については、採算性等の理由から高速通信の環境が整備されていない地域も多く存在しており、不採算地域の通信基盤の整備が課題となっています。

無線系の情報通信である携帯電話については、平成 16 年度末現在の普及率が全国で 68.6%、大分県で 55.61%、日田市においてもアンケート結果では約 70%となっており、市民生活にはなくてはならない生活道具となっています。携帯電話に関しても電気通信事業者によるサービスエリアの拡張も進んでいますが、やはり不採算の理由により人口がまばらな山間地域では不感地域も多く残されている状況です。携帯電話は双方向で音声やインターネットメール機能等も利用でき、また、防災情報等の告知放送の端末としても利用可能です。市町村合併で大幅に行政区域が拡大したこともあり、緊急連絡や情報交換等においては携帯電話の果たす役割がますます重要になってくることが予想されることから不感地域の早期解消が課題です。

c. 情報媒体の整備

現在では、テレビに代わり双方向通信媒体のインターネットが情報媒体の主流になりつつあり、それに伴い市民のホームページも数多く開設され、情報提供も活発化しています。市の公式ホームページでも行政情報を積極的に掲載し、図書館や議会、条例情報等も容易に見ることができます。今後は、公式ホームページの情報内容をさらに充実させ、利用者が必要な情報を容易に探し出せるホームページをめざすとともに、市民からの意見等もホームページを通じて市政に取り入れる制度など、市民と行政の窓口的な役割についても検討が必要です。

市民のコミュニケーションや市民団体等の情報発信の場として、ひたインターネット協議会*にインターネットサーバ*を提供し、市民団体の情報発信を支援するとともに電子掲示板による市民間の交流を促進してきました。現在の掲示板は不特定多数の誰もが書き込めるものとなっていますが、書き込み数が減少傾向にあり、市民のコミュニケーションの場としての役割が十分に果たされていない状況です。今後はより一層の市民協働による地域の SNS (ソーシャル・ネットワーク・サービス)*としての確立が期待されています。

d. 人材育成及び普及・啓発

研修用パソコン機器等を整備し、平成 13 年度末までには IT パソコン講座事業として 149 講座、約 3,000 人の受講者に対して市民向けパソコン講座を実施しました。その後、民間企業や市民団体によるパソコン講座も増加するなど、その役割が行政から民間へ移行されつつありますが、現在も各地区公民館を中心として年間約 100 人に対してパソコン講座を行っています。

これまでのパソコン講座は、パソコンの操作等を学習することが中心でしたが、インターネットによる情報提供等が日常化されつつある現在では、提供される膨大な情報の中から自分にとって有効な情報の見つけ方、見分け方、又は電子掲示板によるコミュニケーションのモラル等についての研修も必要となってきています。

(2)行政情報化に関すること

a. 情報システムの構築・拡充

(行政サービスの充実)

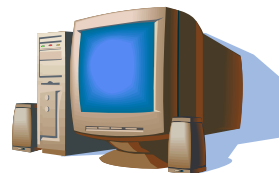
「より市民に近く」を基本とした行政サービスの充実に関しては、福祉総合システムや健康管理システムを導入し、情報の一元化等による窓口手続の時間短縮や業務の効率化により、福祉・健康サービスの向上が図られました。福祉や健康に関しては、日常生活において重要な情報であるため、今後は保健・福祉の情報を市内のどこからでも迅速に得ることができるシステムの構築等が課題です。

時間的、地理的な制約を受けることなく行政サービスを利用できるものとして、インターネットを利用した公的個人認証*による電子申請*が可能となりました。市民の利便性の向上をめざしたワンストップサービス*化へ一歩進んだものの、この行政サービスは仕組みが煩雑なことから普及するまでには至らず、普及促進にはシステムや制度の見直しを要します。

(情報システムの高度化)

行政内部の情報の共有化による迅速・的確な意思決定を支援するシステムとして、平成 11 年に庁舎内にイーサネット*による LAN*を構築し、まず、情報の共有化を図ることを目的にグループウェア*を導入しました。このシステムで電子掲示板や共有文書フォルダ*による一部の情報の共有化が図られたことにより、従来よりも効率的な行政運営が可能となりました。しかし、陳情・要望や苦情の対応等の総合的な情報の共有化までには至っていません。今後は、市町村合併で市民に対する行政窓口が増加したこともあり、さらに効率的な行政運営を支援する各種情報のデータベース化による検索システムや電子決裁システムの導入等について考えなくてはなりません。

従来から汎用コンピュータ*(メインフレーム)で処理していた人事給与システム、財務会計システム等を C S 方式*により導入し、汎用コンピュータ専用端末機の削減と汎用コンピュータシステムの分散化(ダウンサイジング化)による機器の負荷(C P U*の演算回数やディスク、メモリー等の使用量)軽減及び経費の節減等をめざしましたが、介護保険制度などの国の新たな制度が開始されたことや度重なる法改正と市町村合併に伴うプログラムの複雑化などがあり、機器に対する信頼性という観点から汎用コンピュータからの脱却には至っていません。今後は C S 方式のシステム業務及び汎用コンピュータ業務全般を整理して再検討する必要があります。



b. 情報通信基盤の整備

平成 11 年度に市庁舎内に T C P / I P*の LANを整備し、平成 12 年度には一人 1

台のパソコン配置を完了しました。それにより、職員の業務は効率化された反面、パソコン端末機器及びソフトウェア*に要する経費が増大することになり、各パソコン端末機器に必要な基本ソフトウェアの見直し等を含めて、経費の節減についての検討が必要です。また、今後はさらに業務をより効率的に行うため、より一層の内部情報の電子化などへの対応が必要と考えられます。

平成 17 年 3 月の市町村合併時に旧市町村の役場や公民館、学校などの各施設をネットワークで接続し、また、住民情報を扱う基幹系業務とそれ以外の情報を扱う情報系業務とにネットワークを区分し、急激なネットワークの拡大によるセキュリティの低下を防いでいます。

今後は、市町村合併により複雑化した LAN*、WAN*等のネットワークの整理を進め、単純化して通信基盤の効率的な運用による経費の節減に取り組む必要があります。また、出先機関については、光専用線、無線、又は ISDN（電話回線）による通信回線で接続していますが、通信速度が遅いことや、無線による接続の場合は通信が不安定な状況です。そのような状況をなくし、安定した高速通信を可能にするため、平成 18 年度に整備した地域イントラネット*基盤施設等の活用が課題となります。

インターネット網と市庁舎内の LANとの接続も完了し、行政運営にインターネット上の情報も活用できる環境が整い、業務に様々な情報を役立てることが可能となりました。しかし、便利になった反面、情報の漏えいや破壊という情報資産に対する脅威にさらされることになり、市民の重要な個人情報を守るためには常に情報セキュリティ*対策に万全を期することが重要です。

c. 情報媒体の整備

現在、市庁舎内の LANには、Web方式*によるグループウェア*やインターネットサーバ*群、GIS（地図情報システム）等のサーバ、汎用コンピュータ*、財務会計・文書管理などのサーバ、及び各課の情報を共有化する共有ファイルサーバ等の媒体を接続することによって、従前より効率的な行政運営になっています。しかし、ベンダー*のWeb方式へのシステム移行が遅れたこともあり、財務会計システムや文書管理システムについてはCS方式*でのシステム導入となり、端末側にそれぞれのシステムに接続するためのソフトウェアが必要となるなど分散システムの推進による費用対効果が顕著ではありません。また、システム管理者にとっても煩雑な状況になるとともに、端末への負荷も増大しています。

このようなことから、業務内容や費用、時期を見極めつつ、CS方式の財務会計、文書管理をはじめ、汎用コンピュータシステムを含めて全体的なシステムの最適化をめざすことが課題となっています。

d. 情報化の環境整備

情報システムの信頼性、安全性を確保するために平成 16 年に日田市情報セキュリティポリシー*を定めて、個人情報などの安全・適切な管理を行っています。今後も職員の意識が低下しないよう、情報セキュリティポリシーの職員研修を継続して実施し、より一層のセキュリティ意識の向上を図っていくことが重要です。

各種情報システム間の接続連携については、平成 17 年度にWeb方式の認証基盤*シ

システムを導入しました。これにグループウェアや地図情報システム、例規検索システムを接続し、ID*、パスワード等の一元化により管理を容易にするとともに、各システムへの入り口の統一化により、利用しやすいシステム環境となっています。今後もシステム導入に際しては、認証基盤システム等との連携を図り、利用しやすい環境を構築していく必要があります。

庁内の推進体制については、平成 11 年度に日田市 O A 化推進員設置要綱を制定し、各課に O A 化推進員を配置したことにより、機能的な情報伝達など、情報化の推進が図られています。

e. 人材育成及び普及・啓発

ワープロ専用機からパソコンへの移行に併せて全職員を対象としたオペレーティングシステム*（OS）や表計算（Excel）、日本語（Word）ソフトを中心とした研修を実施し、職員のパソコン活用レベルの向上を図りました。今後はグループウェアや文書管理、財務会計等の行政内部システムの研修とともに、パソコンを利用する上で最も重要なファイル管理等の研修を行うなど、職員のパソコン活用レベルをさらに向上させていかなければなりません。

庁内 LAN*、CS方式*、Web*システム等の管理者を養成するために、各種管理者研修に職員を派遣して人材育成に努め、情報機器に関するスキルを向上させました。市町村合併などでネットワークが大規模になりつつあり、さらに専門的な人材の育成が必要となっています。



(3)まとめ

近年、電気通信事業者による高速大容量通信基盤の整備により、インターネットや携帯電話等の利用者数の増加と利用年齢層の拡大が著しく、情報通信分野は飛躍的な進展を遂げています。

本市においても、電気通信事業者による高速大容量通信やケーブルテレビ、携帯電話等のサービスエリアも徐々に拡大され、現在ではそれらの情報通信システムがもたらす情報は、市民生活に欠かせないものとなっています。市では平成10年3月に策定した第1次日田市情報化基本計画を指針として、ケーブルテレビ網や携帯電話のサービスエリアの拡張に対する電気通信事業者への協力・支援、市内LAN*や県内を結ぶ豊の国ハイパーネットワーク*、地域イントラネット*等の情報通信基盤の整備、各種の情報システムの導入、並びにインターネットを利用した情報発信などにより、情報化を推進してきました。

しかし、周辺の山間地域では採算性等の理由から電気通信事業者による情報通信基盤の整備が遅れ、市内間においても情報格差が拡大していることが懸念されます。情報化が進展するなかで、ITの恩恵を市民が等しく享受できる環境の整備が重要な課題となっています。

(1)及び(2)の検証の結果、今後は以下のような対策が必要です。

市民が公平にITの恩恵を受けられる環境の整備

情報通信基盤によるデジタルデバイドの解消
(デジタル技術やインフラの技術に起因する情報格差の解消)

デジタルデバイドの解消に伴うブロードバンド環境の活用

情報リテラシー(利活用)の向上

市民の利便性の向上と行政システムの適正化

行政窓口のワンストップサービスの実現

市政情報の発信の充実と市民からの受信手段の確立

行政事務の合理化、効率化

情報システム及びネットワークの効率化

情報セキュリティの維持

3. 市民アンケート調査結果の概要

ITを活用した今後の情報化施策の基礎資料とするため、大きく以下の項目について、広く市民にアンケート調査を実施しました。

その結果、804人（回収率 53.60%）からの有効回答が得られ、男女別では、それぞれ 41.66%、57.08%となっています。

アンケート結果の詳細については、33 ページ以降に掲載しています。

調査目的・・・今後の情報化施策の基礎資料とするため情報取得方法やインターネットの利用状況、行政に対する関心などを調査した。

調査地域・・・合併後の日田市全域

調査対象・・・調査地域に在住する満 18 歳以上 80 歳未満の男女無作為抽出

調査対象者・・・1,500 人（日田市の人口の約 2%）

調査実施時期・・・平成 18 年 2 月 1 日～平成 18 年 2 月 28 日

調査方法・・・封書による調査票の郵送調査

基本項目（問 1～問 3）

性別、年齢、住んでいる地域

情報取得の手段（問 4～問 6）

現在でもテレビ、新聞が情報取得手段の大半を占めていますが、情報量が少ないと感じている人も多く（満足している人 40.9%）、他の手段での情報取得も必要と思われます。

地上デジタル放送（問 7～問 9）

地上デジタル放送開始に関する情報は、80.0%の人が知っていると答えており、多くの市民に認知されていることが理解できます。また、アナログ放送の終了についても 64.9%の人が知っていると答えています。

ケーブルテレビ（問 10～問 14）

CATVを利用したいと思っている人も多い（61.9%）反面、利用したいと思わない人も少なくはありません（25.2%）。利用を希望する人のなかでは料金次第という人が多く（43.1%）、利用したいと思わない人では現在のテレビで情報取得が十分と考えている人がほとんど（63.1%）です。平成 23 年（2011 年）7 月には地上デジタル放送へ完全移行しますが、地域外再送信（大分県以外の放送局からの民放放送）の可否如何によってはCATVのサービスチャンネル数にも影響し、サービスメニュー次第では加入世帯数の増減にも影響を与えるものと思われます。CATVに対する市民の関心は、サービスチャンネル数や利用料金、自主放送番組の内容に向けられており、CATVに期待する情報では、地域のニュース（66.5%）やイベント等の案内（53.4%）、休日在宅医等医療に関するもの（37.8%）、防災等に関する情報（57.5%）などが多く、身近な情報を必要としている利用者も多いようです。

インターネット（問15～問17）

インターネットを利用している人は25.8%、利用を望む人は15.5%となっており、市内でも徐々にインターネットが普及しているものと思われます。接続には電話回線を利用している人が多い（35.6%）ようですが、今後のインフラの整備によって高速大容量通信が可能になれば、さらにインターネット利用者も増加するものと思われます。

携帯電話（問18～問21）

携帯電話の普及は著しい（70%が保有）ものがあり、昨今ではインターネットメールなど電話機能以外の用途にも利用されることが多く、日常生活には非常に便利で身近な生活道具となっています。携帯電話を不必要なものと考えている人はほとんどなく（5.2%）、多機能の携帯電話の普及も進んでいるようですので、ますます利用者は増加していくものと思われます。

情報の提供（問22）

市からの情報提供の中で、提供を希望する項目は多岐に渡りますが、行政の窓口サービスに関するものがとても多く（63.6%）、行政手続に関する情報を手軽に入手し、窓口での手続を容易に済ませたいと考えているものと思われます。その他には、福祉（41.8%）・医療（58.6%）・防災（44.0%）という市民生活にとって身近な情報に関するものが多く、また、議会情報についても提供を希望する人も（26.2%）比較的多くいることが分かります。

