

津市電子自治体構築計画

平成18年10月

津市

目次

はじめに.....	1
第1 情報化を取り巻く現状と課題	
1 通信利用の現状と動向.....	1
2 国・県における情報化施策の現状と動向	
(1) 国の現状と動向.....	2
(2) 三重県の現状と動向.....	3
3 津市における情報化の現状と課題	
(1) 行政サービスにおける現状と課題.....	5
(2) 内部事務における現状と課題.....	6
(3) システム導入・運用における現状と課題.....	7
(4) 情報セキュリティにおける現状と課題.....	8
第2 電子自治体構築への方向	
1 電子自治体構築の基本理念.....	9
2 電子自治体の構築期間.....	9
3 電子自治体の構築に係る基本方針	
(1) 住民に便利な行政サービスの実現.....	9
(2) 効率的な行政事務の実現.....	10
(3) 情報の安全な保護の実現.....	10
第3 電子自治体構築に向けた当面の施策	
1 電子申請システム.....	12
2 GIS（地理情報システム）.....	14
3 統合型文書管理システム.....	17
4 電子入札システム.....	18
5 セキュリティ対策.....	20
第4 具体的な構築施策に係るスケジュール.....	22

第5 計画の実現に向けて

1 職員の意識改革.....	23
2 住民へのPRと周知.....	23
3 情報システムの開発・運用体制	
(1) 専任組織とプロジェクトチーム.....	23
(2) 庁内LANの運用・管理体制.....	23
4 推進体制の整備	
(1) CIO（最高情報総括責任者）等の設置.....	24
(2) 電子自治体推進に係る庁内調整会議の設置.....	24
(3) IT専門人材の育成・確保.....	25
用語説明.....	26

はじめに

近年、情報通信技術の急速な発展を背景にして、行政におけるITを活用した電子自治体の構築（電子行政）が、国のIT戦略の重点項目のひとつに位置づけられ、地方自治体では平成15年8月総務省より示された「電子自治体推進指針」のもとに、電子行政実現のための具体的な計画を早期に策定することが求められています。

本市では、これまで、情報通信ネットワークの構築をはじめ情報化推進のための諸施策に取り組んできていますが、合併後の新津市において、より効率的で利便性の高い行政サービスの実現を図るためには、段階的かつ体系的に電子行政を進めることが必要であることから、同指針に沿って、その具体的なアクション・プランとなる「津市電子自治体構築計画」を策定しようとするものです。

第1 情報化を取り巻く現状と課題

1 通信利用の現状と動向

高度情報通信技術の急速な発展により、世界的規模で産業や社会・経済において構造変革が起こっており、わが国においても1990年代後半頃からインターネットをはじめとしたITの発展や社会経済へのIT普及が急速に進んできました。

最近の調査結果¹によると、平成17年末におけるわが国のインターネット利用人口は推計8,529万人とされ、人口普及率では推計66.8%に及んでいます。平成13年末の利用人口が推計5,593万人、普及率が推計44.0%であったことから、平成13年末と比べて約1.5倍に普及、成長してきたこととなります。

また、利用端末別の利用者数については、携帯電話・PHS、携帯情報端末（以下、「携帯情報端末等」という。）からの利用者数が2,504万人から6,923万人となり、約2.8倍に急激に増加しています。

特に注目する点は、携帯情報端末等の移動端末利用者がパソコン利用者（推計6,601万人）を初めて逆転するなど、モバイル化が更に進展していることです。このことは、インターネットの利用を、パソコン単独による固定した場所からの利用によるものから、パソコンと携帯情報端末等からの利用、いわゆる、利用したいときにすぐその場で、その時々状況に合わせた利用形態へと変容してきているものと推測されます。

また、音楽のデジタルコンテンツやニュース・天気予報、動画・画像のデジタルコンテンツなど、インターネットを介した様々なサービスが提供されてお

1 平成17年通信利用動向調査の結果（総務省、平成18年5月19日報道資料）

り、それらのサービスをどこに居ても、すぐに享受することが可能となる携帯情報端末等やパソコンの普及・発展は、今後の国民生活の利便性を更に向上させていくことに寄与するものと思われます。

2 国・県における情報化施策の現状と動向

(1) 国の現状と動向

国においては、平成 13 年 1 月、全ての国民が情報通信技術の恩恵をあまねく享受することのできる社会の実現を目指して、関係施策を迅速かつ重点的に推進することを目的とした「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT 基本法）」が施行されました。

この IT 基本法をもとに、「e-Japan 戦略」「e-Japan 戦略」が順次策定され、さらにこれら戦略を具体化するための施策を明示した「e-Japan 重点計画」も毎年策定されるなど、世界最高水準の高度情報通信ネットワークの実現を目指して、行政部門における業務効率の向上も含めた様々な施策が推し進められてきました。

平成 15 年 2 月には、電子政府・電子自治体の推進のため、行政手続きのオンライン化を可能にするための法整備として「行政手続オンライン化関係三法」²が施行され、同年 8 月には、地方公共団体が電子自治体の構築を推進することをねらいとした電子自治体推進指針が示されました。

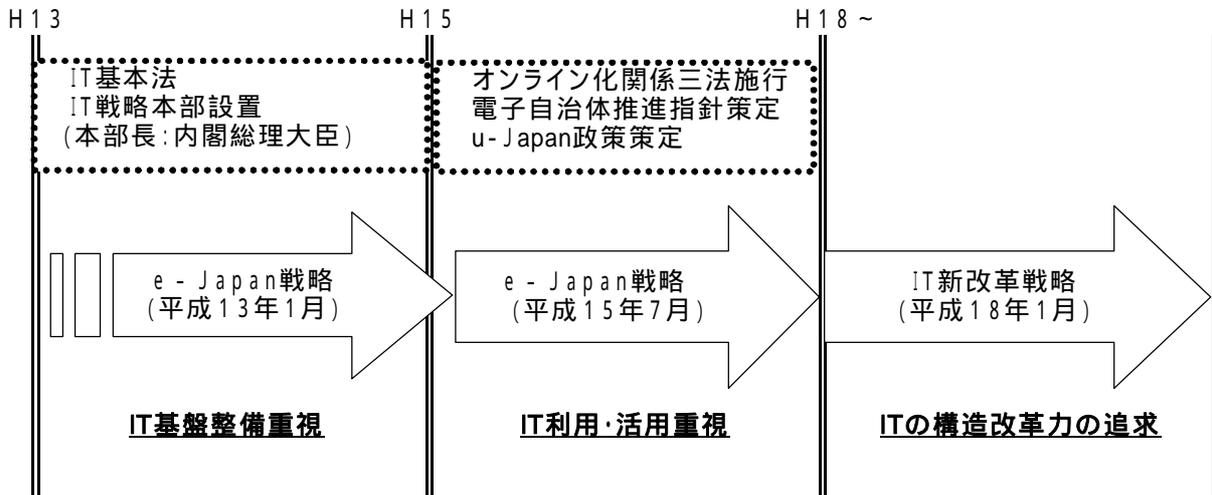
平成 16 年 12 月には、e-Japan 後のユビキタスネット社会をも見据えた「u-Japan 政策」が策定され、平成 18 年 1 月には IT を利用した構造改革を目途とする「IT 新改革戦略」がまとめられるなど、電子行政の推進が加速されつつあります。

2 行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律（行政手続オンライン化法）

行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（整備法）

電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律（公的個人認証法）

図1 国における情報化施策



出所 国資料を基に、市で作成

(2) 三重県の現状と動向

三重県においては、平成13年10月に、三重県と県内市町村が協働して情報化の推進を図ることを目的とした「三重県電子自治体推進連絡協議会」を設置し、県内における電子政府・電子自治体構想への対応や、電子自治体構築に係るシステムの共同開発及び運用等を研究・協議してきました。

平成16年9月には、三重県におけるIT利活用に係る有識者懇談会で「三重県におけるIT利活用の提言」がまとめられ、この提言を受け、県ではITの利活用を「県民しあわせプラン(平成16年4月策定)」推進の手段と位置づけ、平成17年6月には県民サービスの向上やIT投資の効率化をめざす「三重県IT利活用の基本方針」を策定しました。

今後、三重県では、この基本方針に基づき、県内市町と連携・協働し、情報化施策が進められることとなりますが、平成17年3月には、県と県内市町村により「三重県電子自治体情報システム共同化基本構想」を策定してきており、特に、デジタル地図と電子申請(公共施設予約システム含む)、電子入札の各システムにおいては、具体的な共同化事業について検討、実施³してきています。

3 平成18年7月、共有デジタル地図の整備に係る共同化事業に着手。

図 2 - 1 三重県における情報化施策

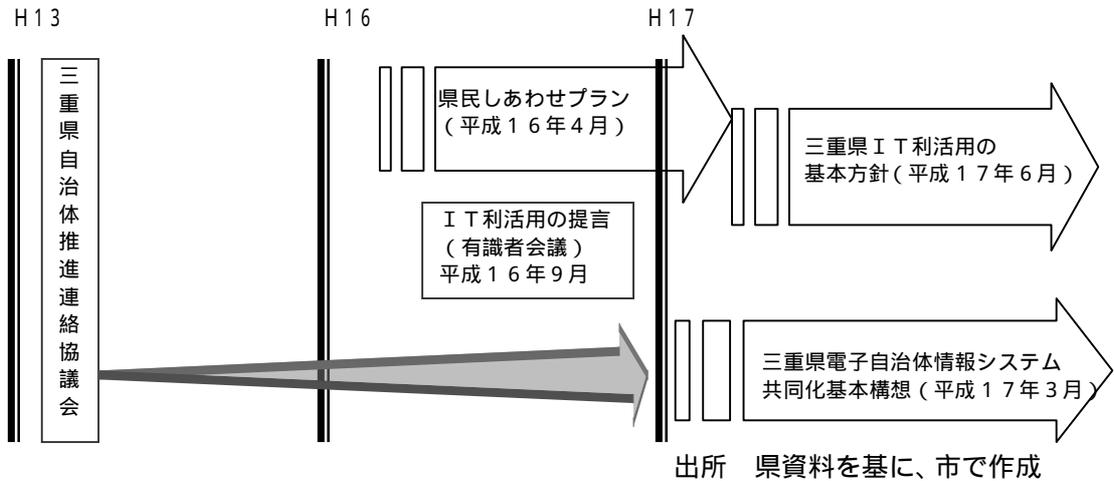
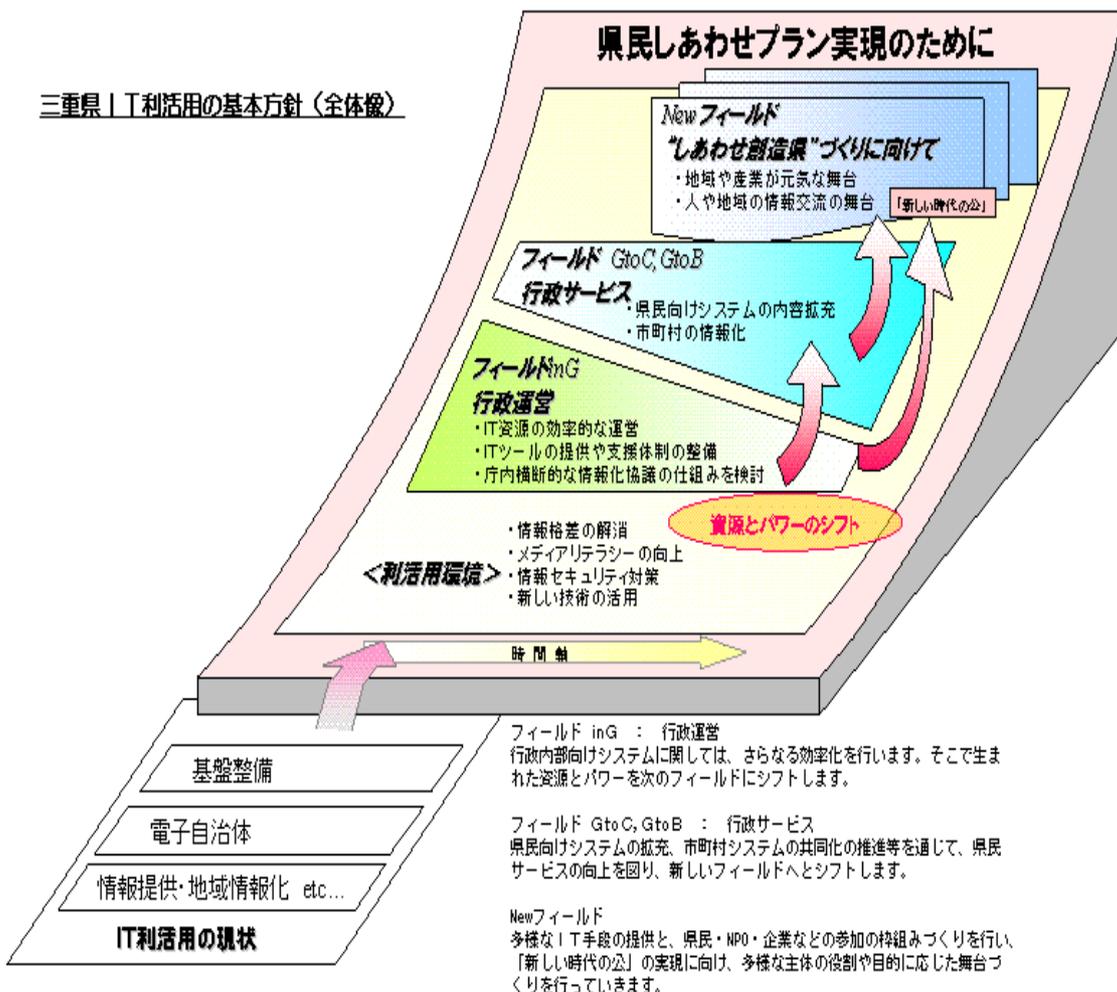


図 2 - 2 三重県 I T 利活用の基本方針の概要



出所 県資料より抜粋

3 津市における情報化の現状と課題

(1) 行政サービスにおける現状と課題

ア 現状

本市では、平成14年度からITを利用した行政サービスとして、パソコンや携帯情報端末等から各種申請書ダウンロードや住民票の申請予約が行える電子行政システムを稼動していますが、申請書のダウンロードについては、年間3,000件程度利用されているものの、電子申請については、わずかな利用件数に留まり、平成16年度以降は利用されていません。

一方、公共施設利用案内・予約システムの利用状況は、平成15年度の運用開始以降、年々増加しており、平成17年度で全利用件数の51%、7,081件が、パソコンや携帯情報端末等からの予約申込みとなっています。

表1 電子申請利用状況と申請書ダウンロードの状況

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	合計
電子申請件数	9	4	0	0	13
申請書ダウンロード件数	2,872	3,808	2,638	2,870	12,188
PDF形式	2,243	2,743	2,638	1,734	9,358
EXCEL形式	629	1,065	1,374	1,136	4,204

出所 津市資料

表2 施設予約システムの利用件数

	平成15年度	平成16年度	平成17年度	合計
利用件数	4,769	6,208	7,081	18,058
比率(%)	40	45	51	46
比率(%) : 施設の全利用件数に対するシステム利用件数				

出所 津市資料

イ 課題

現行の電子行政システムのうち、施設予約システムのように、利用者にとって利便性が高いサービスについては、今後もパソコンや携帯情報端末等からの利用が十分に見込めるものと考えられますが、電子申請については、その対象からシステム構成など全般的な改善が必要とされません。

このため、ITを利用した行政サービス導入の際には、利用者の利便性に考慮した書類の電子化や本人確認方法の簡素化等、既存システムを再検討しながら、広く行政サービスに係る業務の見直し・改善を関係部署で十分に調整できる体制を整備し、便利で使いやすいシステムの構築を図っていく必要があります。

また、住民ニーズは、少子高齢化や生活態様の変化などに伴い、今後ますます多様化するものと予想され、ITをこれら住民ニーズに応えられる利便性の高い行政サービスの提供に適切に活用することが必要とされます。

(2) 内部事務における現状と課題

ア 現状

合併により、本市は、本庁と9総合支所、27出張所のほか約200施設等を有することとなったため、年間約12万件に及ぶ文書が作成されると見込まれ、また、本庁、各総合支所間等でやりとりされる各種文書量は非常に多くなっています。

特に、他部署への合議決裁が必要となる文書や各所属への回覧文書等は、庁内メール便等による運送での文書の受け渡しが行われているため、その間には多くの手間と時間を要しています。

また、平成18年4月から統合型文書管理システムの機能のひとつである職員ポータル機能(グループウェア)を導入し、各業務システムに応じて必要となっている専用端末を一台の事務用パソコンで利用可能となるように統合を進めてきていますが、人事・給与システムのように専用の端末機器を必要とする業務システムも存在し、効率化を十分達成できない状況にあります。

イ 課題

庁内メール便等による運送で受け渡しが行われている文書について、電子的な文書交換が行える対象を拡げることで、グループウェアの機能を最大限に活用し、内部事務の効率化を更に図っていく必要があります。

併せて、専用の端末機器を必要としない業務システムへの移行を進めることで、事務用パソコンの利用効率化を図り、内部事務に係る経費の削減と抑制を実現していく必要があります。

また、今後、拡大していく国、県、市町とのシステム連携及び情報の共有化を可能とするため、個々の行政機関を相互に接続する行政専用ネットワークとして既に構築されているLGWAN(総合行政ネットワーク)の一層の利用促進方策を検討していく必要があります。

(3) システム導入・運用における現状と課題

ア 現状

現在、津市では表3に示すとおり各種システムが稼動・運用されています。しかしながら、既存システムや一人一台パソコンの運用や維持等に加えて、国による制度改革等に的確に応えるためには、新たなシステムの開発と導入を適宜行っていかなければなりません。

システムの構築には開発・導入の経費だけでなく、それに伴う情報機器の賃貸借料やセキュリティ対策、ネットワークの構築、既存事務の更新費用等が発生します。また、システムを円滑、安定的に稼動させる必要から、専門業者への保守運用を委託しており、それらに係る費用等も含めるとシステム導入に係る費用は肥大化する傾向にあります。

表3 主な情報システム一覧

システム名	摘要
総合住民情報システム	
住民記録関係システム	住民記録、印鑑登録、外国人登録、総合証明、住民記録データ連携、学籍・就学支援
税務関係システム	宛名管理、固定資産税、家屋評価、個人住民税、法人市民税、軽自動車税、口座管理、税収納管理、税データ管理、税滞納支援
福祉総合システム	児童手当、保育情報管理、障害福祉、障害者支援費、児童扶養手当、高齢者福祉、生活保護、障害者自立支援
国民健康保険関係システム	資格管理、賦課管理、給付管理、収納管理、口座管理、国保滞納支援
福祉医療費システム	資格管理、給付管理、助成額計算、口座管理、助成申請等管理、助成額累積修正、保険者管理、医療機関情報管理、所得判定
老人保健システム	資格管理、給付管理、現金支給、過誤調整管理、口座管理、保険者管理、医療機関情報管理、所得判定
国民年金システム	国民年金、年金給付
健康管理システム	健診・健康管理、予防接種、母子保健
介護保険関係システム	介護保険、要介護認定
総合住民情報システム運用支援システム	アクセスログ管理、ウィルス監視・管理、システム運用支援
公営住宅管理システム	
住宅新築貸付資金システム	
学籍就学システム	
農地情報システム	
畜犬管理システム	
戸籍情報システム	
財務会計システム	
人事・給与等職員情報システム	
土木設計積算システム	
図書情報システム	
地図情報システム	
上下水道料金処理システム	
下水道受益者負担システム	
河川情報提供システム	
住民基本台帳ネットワークシステム	
総合行政ネットワークシステム	
TV会議システム	
市民電子スタジオシステム	
先進の情報通信システム	施設予約システム

出所 津市資料

イ 課題

各種システムは近年の情報技術の発展により、同一の機能でありながら様々なシステムが存在しています。

このため、利用者が直接操作する画面の使いやすさや見やすさ（いわゆるユーザインターフェース）を勘案しつつ、導入経費に見合ったシステムを調達できる仕様作成基準を設ける等、システム調達方法を検討していく必要があります。

（４）情報セキュリティにおける現状と課題

ア 現状

本市では、平成 18 年 1 月の情報セキュリティポリシー策定等、情報セキュリティ対策を順次講じてきています。

現在、総合住民端末約 400 台、戸籍端末 50 台等をはじめ、約 2,600 台の事務用パソコンを保有しており、当該セキュリティポリシーに基づき厳格な運用、管理を行ってきています。

イ 課題

情報化やネットワーク化の進展により利便性が向上する一方で、コンピュータウイルス等による情報の漏えいやデータ改ざんにより、行政はもとより広く住民に至るまで情報漏えい等による被害が拡大する危険性はますます高くなっています。

また、個々のパソコンに個人情報等を含んだデータを保存していることもあることから、パソコンの盗難が直接、情報漏えいに繋がるといったことが懸念されます。

併せて、業務でインターネットを利活用する場合も多く、職員が意図せず無意識のうちに不正なプログラムのインストール等が行われてしまう可能性があります。

このため、情報セキュリティポリシーを踏まえた、職員へのセキュリティ意識の周知徹底を図り、事務用パソコン運用の規則等を策定するなど、より厳格な情報セキュリティの強化と運用を図っていく必要があります。

第2 電子自治体構築への方向

1 電子自治体構築の基本理念

少子高齢化や厳しい財政状況等多くの課題を抱える中で、行政の簡素・効率化と住民の視点に立った行政サービスの利便性かつ質的向上を同時に実現するためには、ITの便益を最大限に活用した電子自治体を構築することが必要であり、かつ有力な手法となります。

また、合併後、県内一の広さを有することとなった本市においては、電子自治体の構築を通じ、時間的・地理的な制約を克服できるITの特性を有効に利活用することにより、さらなる行政運営の効率化を推進することが期待できます。

このため、本市では、次の基本理念のもとに、電子自治体の構築を進めることとします。

「ITを最大限に活用し、地域の持つ制約を克服しつつ、住民サービスの一層の向上と行政運営の効率化が図れる安全・安心な電子自治体」

2 電子自治体の構築期間

本市において上記の基本理念のもとに目指そうとする電子自治体を構築するには、相当の期間が必要となることが予想されるため、本計画では、当面実現しようとする電子自治体の構築に向けた具体的な施策を明らかにし、これに要する期間を平成18年度から平成20年度までの3年間にしようとするものです。

3 電子自治体の構築に係る基本方針

本市における電子自治体の構築を着実に進めていくためには、電子自治体の構築に係る基本理念をもとに、これを具体化するための基本方針を定めよう。また、さらにその基本方針を実現するためのIT施策を推進していくことが必要です。

このため、既述した基本理念を踏まえながら、利用者として住民の視点に立ち、単に、これまでの事務手続き等をIT化するだけでなく、「住民にとってより便利な行政サービスは何か」を第一義として、併せて県や他市町との共同化等、少ないコストで幅広い行政サービスを提供できるIT環境の整備と的確な情報セキュリティ対策を講じることに配意し、以下の基本方針により、電子自治体の構築に努めることとします。

(1) 住民に便利な行政サービスの実現

価値観やライフスタイルが多様化する中、行政には住民の視点に立った

よりきめの細かいサービスの提供が求められています。

このため、パソコンや携帯電話等により場所を選ばない「いつでも、どこでも行政サービスを享受できる環境づくり」、「住民に理解しやすくかつ使いやすく工夫された行政からの積極的な情報提供」、「住民の情報リテラシーの向上に資する講習機会の提供」や「新たなIT技術を積極的に利活用することで、住民と行政間の双方向の対話を促進し、住民の積極的な参画が行える仕組みづくり」等について取り組んでいきます。

また、高齢者等に見られる情報・通信技術の利用に困難を抱える人、あるいは地域間での情報格差といったデジタルデバイド問題への対応も充実させていくことが必要であり、そのため、アクセシビリティの向上や情報のバリアフリー化を考慮に入れた対応を適宜行っていくこととします。

このように、常に住民本位の視点から、ITを使った行政サービスを充実させることにより、住民満足度の向上を図ります。

(2) 効率的な行政事務の実現

行政運営の効率化を進めるには、事務処理全般の見直しを通じ、全庁レベルでの情報の共有化や意思決定過程の簡素化と迅速化、また、組織の見直し等の業務の最適化を図ることが必要となります。

このため、業務の流れを迅速化や効率化等の観点から見直し、個人個人に蓄積された経験や知識といった財産を電子化することによりデータベース化し、誰もがそれらを活用できるようにする統合型知識管理手法（情報の共有・活用）や他の自治体等と共同して外部のシステムを有効活用し、経費削減に繋げる内部業務の外部委託手法（アウトソーシング）並びに情報システム全般を対象とする最適化手法についても検討していきます。

これらの手法により、従来の業務内容を見直し、最適化を図ることで、内部管理業務系（バックオフィス系）システム及び、住民サービス業務系（フロントオフィス系）の効率的な運用管理を進めることとします。

また、情報化研修の充実等により、行政運営を行う個々の職員の意識改革や能力向上にも取り組みます。

このように、一連の業務やシステムの改革と統合、職員の意識改革等を適宜行うことによって、簡素で効率的な行政運営の実現に努めていきます。

(3) 情報の安全な保護の実現

電子自治体の構築の基盤である庁内一人一台パソコンの整備や高速かつ大容量な庁内ネットワークの構築は、情報の共有化や処理の迅速化等において職員の利便性を向上させます。

しかしながら、業務によっては住民に密着し、個人に関する重要な情報を取り扱うことも少なくないことから、個人の権利利益の侵害が生じることがないように、個人情報の適切な処理について、引き続き、職員への教育

や運用管理の周知徹底を図っていくこととします。

また、近年では高度な技術を施されたウィルスや盗難等による情報漏えい等も起こっていることから、その対策として、情報セキュリティポリシーを基とした情報セキュリティに係る実施手順の整備、運用を行うものとします。

第3 電子自治体構築に向けた当面の施策

電子自治体の構築に向けた、平成18年度から平成20年度の3年間で具体化しようとする当面の構築施策は、以下に掲げるシステムの導入及び情報セキュリティ対策とします。

1 電子申請システム

(1) 現況

平成14年4月の津市地域情報センターの開設以来、各種届出や申請書のダウンロードと住民票の申請・予約ができる「電子行政システム」を運用してきています。

現在運用している「電子行政システム」については、先進的情報通信システムモデル都市構築事業（総務省・経済産業省補助事業）の一環として構築したのですが、電子的に申請・予約できる範囲は住民票に限られています。

また、平成15年度から、旧津市内の一部施設に限り公共施設利用案内・予約システムを運用しています。

これらのシステムについては、現在、経年化に伴うシステム更新の時期を迎えていることから、各システムの統廃合を含めた見直しの時期を迎えています。

(2) 構築計画

従来窓口における書面による届出や手続きと同様、住民が必要とする行政手続や利用可能なサービスを、インターネットを通じてパソコンや携帯電話等から容易に電子的に申請できるシステムとします。

このため、平成18年度において、本市の主要な届出や申請が可能となるような手続きを選別し、既存の「電子行政システム」のシステム更改に伴い、一部の業務の申請や手続きから電子化の導入と実施、提供サービス内容の拡大と充実を図っていくこととします。

また、サービス内容の拡大にあたっては、県と県内市町との共同化によるコスト節減を検討するとともに、申請件数が多く、電子化効果の高い手続きから実施していく等、費用対効果を考慮していくこととします。

なお、申請の電子化については、公的個人認証、マルチペイメントシステムとの連携も検討に含め、事務の効率化及び利便性の向上も進めることとします。

(3) 構築効果

電子申請を導入すると、自宅のパソコンや携帯電話から利用者は「いつでも」「どこでも」インターネットで申請書の提出が可能となります。

郵便代引きサービスと連携した場合、場所は自宅に限定されますが、「いつでも」交付物の受け取りを行うことができることとなり、平日の昼間に

市役所やその出先機関等まで足を運ぶことがなくなるため、利便性が大幅に向上するという効果が期待されます。

また、電子申請の利用率が向上すると処理の迅速化等により、市役所や出先機関等における窓口での待ち時間が短縮されることから、窓口においてもサービスの向上が期待されます。

(4) 構築への課題

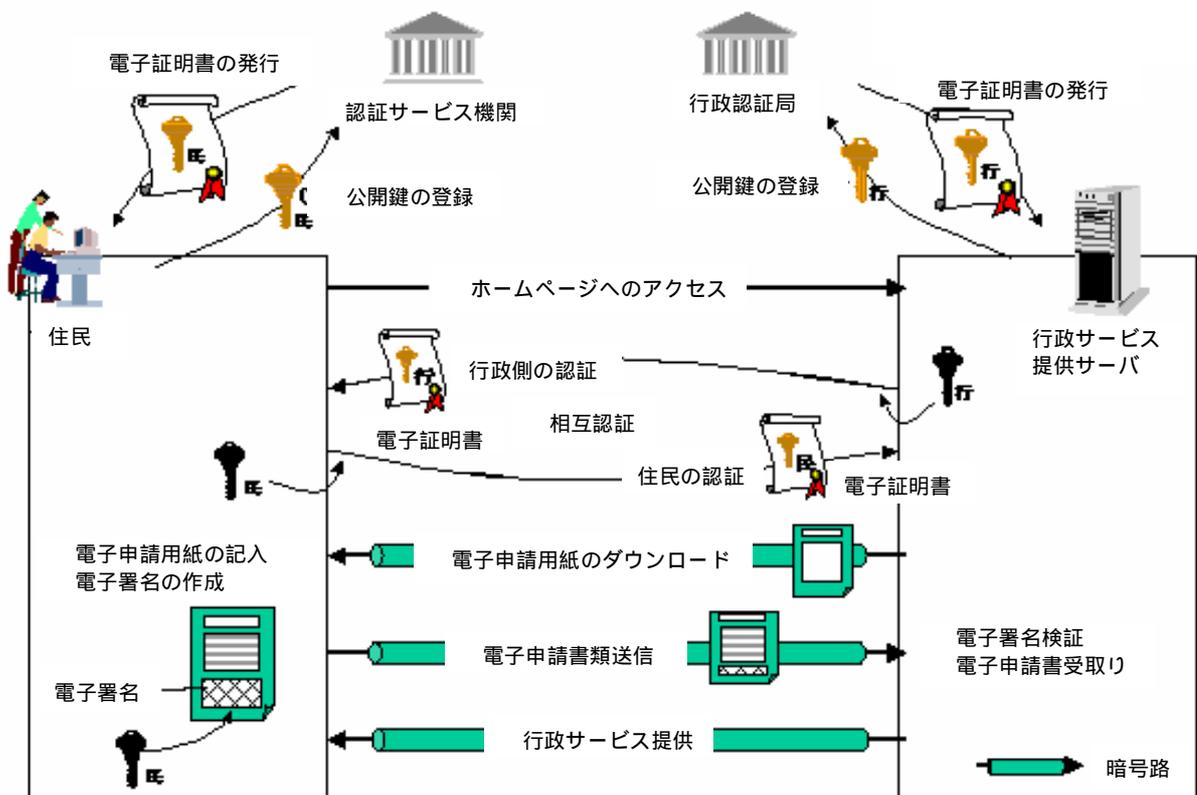
行政が取り扱う手続きについては、様々なものが存在しており、その全ての手続きを電子申請にすることは困難と考えられます。

そのため、電子申請の導入においては、住民に利便性があり、内部事務の効率向上が期待される手続きを選定し、導入していく必要があります。

また、電子申請については、三重県が中心となって県内市町へのシステム共同化の提案がなされ、本市においても共同化への参加について、ワーキンググループで協議を行っています。

このため、今後、導入にあたっては、共同化への参加も視野に入れ、検討していくこととなります。

図3 電子申請システムの処理イメージ



出所 国の資料より抜粋

2 GIS（地理情報システム）

（1）現況

これまで資産税部門や都市計画部門等において航空測量により地図を作成していますが、管理、更新整備をそれぞれの部門で行っていたことから地図に統一性がありません。また、合併後の新「津市」の全体の地図が必要であることから、航空測量に基づく地図を早期に新規整備することが求められています。

また、庁内で広く使用されている地図は依然として従来からの「紙地図」であり、作業が煩雑で手間がかかることや保管場所等の問題もあることから、庁内LANを通じて各所属のパソコンから地図の閲覧や更新作業が可能となるGISの導入が求められています。

地図については、津市と同様、合併があった市町村が多いことから、現在、三重県内の全市町が参加してデジタル地図を共同作成する方向で進められています。

（2）構築計画

GISの背景となる地図（基図）は、一元的に管理する部署が作成し、各所属に提供することとし、各所属においてはそれぞれの業務に応じた主題図を作成し、個別のGISを構築して日常業務で運用することとします。

GISの具体的な導入にあたっては、平成19年度内を目途に「（仮称）統合型GIS構築計画」を策定し、この計画に基づき、平成20年度以降、個別のGISを段階的に構築していくこととします。

なお、統合型GISの構築に先立ち、平成19年度において、航空写真、住宅地図及び現在保有している応用性のある地図データを、事務用パソコンから閲覧が可能となるプロトタイプのGISを構築し、全庁的な利用を図ることとします。

（3）構築効果

現在、各所属において保有している地図情報を横断的に一つにまとめることにより、各所属間の情報の共有化、所属ごとの地図作成、更新に係る重複投資を縮減する効果が期待されます。

プロトタイプのGISにおいては、事務用パソコンで航空写真や住宅地図を自由に閲覧可能とすることで、全庁的な活用が期待されるほか、特に住宅地図にあっては各所属で相当冊数を利活用していることから、住宅地図帳の購入費用が削減できる効果が期待できます。

また、津市のホームページで必要な地図情報を公開し、将来的には双方向の地域コミュニティサイトとして、一般に公開したデジタル地図上に市民団体や地域サークル、公民館、市民センター、体育施設等の活動に関する情報を書込めるようにし、地域や市民活動の活性化に利用できる等、行

政の枠を超えたサービスを提供することも可能となります。

(4) 構築への課題

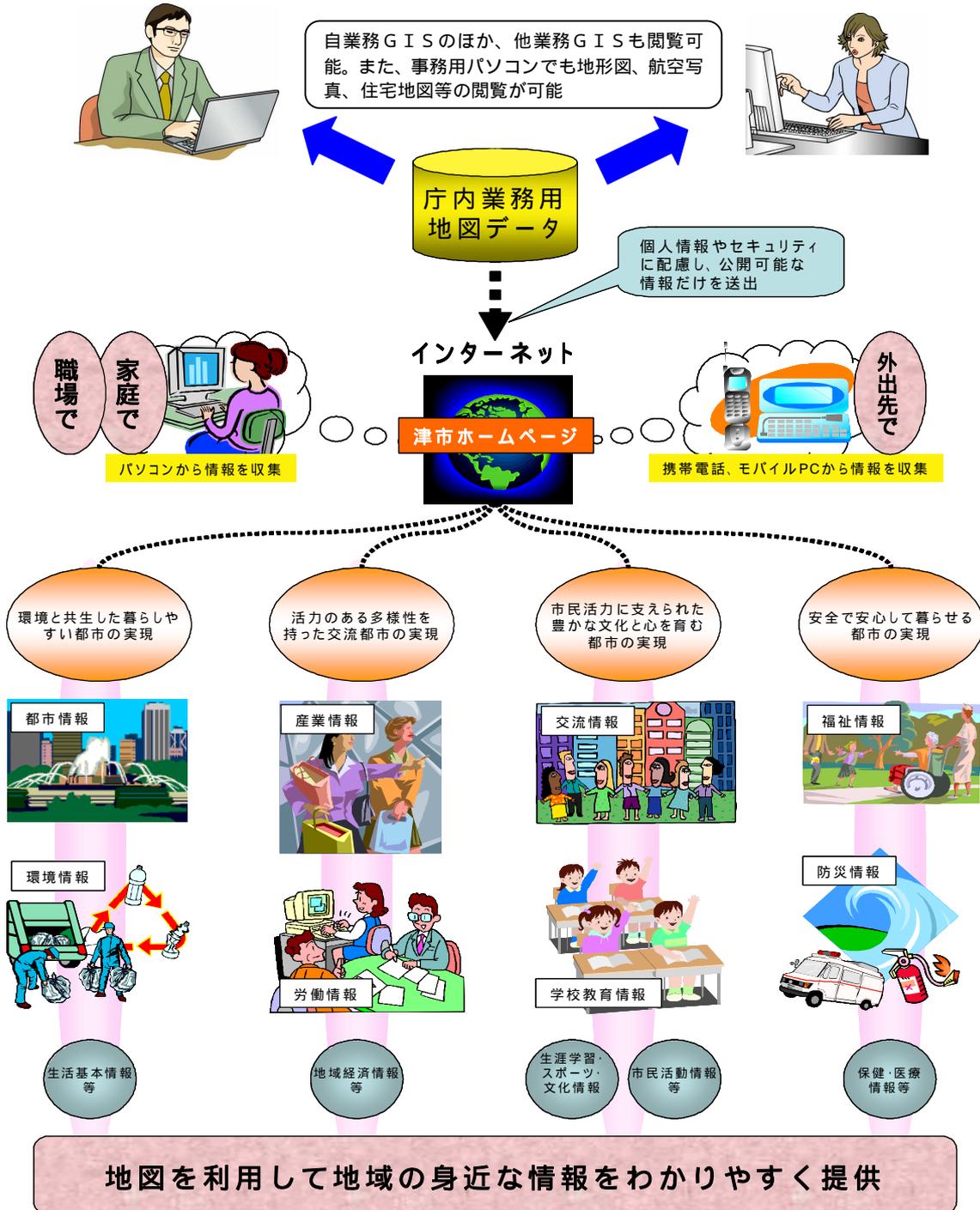
デジタル地図の整備と統合型GISの構築に関しては、庁内で横断的な調整会議において、その費用対効果を分析して、構築するシステムの仕様について精査する必要があります。

また、地図の精度に関しては、都市計画基本図のような1/2500の地図は比較的安価に整備することができますが、この精度の地図では1/1000の精度を必要とする道路部門や上下水道部門等は利用することができません。

しかし、1/1000の精度を持った地図の新規・更新作業に係る整備費用は相当高額になることから、中・長期的な視点に立って弾力的に検討する必要があります。

さらに、公開する地図データは、守秘義務及び個人情報の制限の範囲内においてのみ利用を可能とするなど、セキュリティ面に配慮したものとする必要があります。

図4 統合型GIS構築のイメージ



出所 津市資料

3 統合型文書管理システム

(1) 現況

本市においては、既に全庁的なネットワークが整備されており、平成 18 年 4 月からは、庁内グループウェアの本格的運用を開始し、システム間の連携を図る上での基盤は整ってきています。

しかしながら、行政文書の電子化や様式の統一、運用方法等が整備されていないため、これらのシステムが有効に活用されていない状況にあります。

(2) 構築計画

本市における最適な業務の見直しを含め、検討を行い、統合型文書管理システムを段階的に整備していくこととします。

このため、平成 18 年度にプロジェクトチームを編成することにより、全庁的な文書事務の分析・把握を行っていきます。

今後は編成したプロジェクトチームにより、平成 18 年度中に電子決裁が可能で、かつ内部事務の効率化が図れる業務等を選別し、平成 19 年度に一部の内部事務の電子化を図ります。

その後は、その他のシステムとの連携を考慮し、連携可能な業務については可能な限り段階的に導入・拡大を図っていくこととします。

(3) 構築効果

統合型文書管理システムを導入することにより、本庁、総合支所、出張所やその他の出先機関との距離の制約なしに決裁を行うことが可能となり、意思決定の迅速化に繋がるといった効果が期待されます。

また、電子決裁が行われた電子文書を決裁後、自動的にグループウェアのメールや掲示板等で関係部署に一斉通知（送信）させる等、機能連携させることにより、各所属に対しての通知も容易になり、送付文書の閲覧状況等も自席で把握できる等、事務処理の利便性を向上させることができます。

経費の節減効果についても、現在、メール便で行っている文書送付に係る手間や経費を削減できる他、紙の使用率の削減が期待されます。

(4) 構築への課題

現在、公文書についてはそのほとんどが紙ベースで作成されており、電子情報でのデータベース化はされていません。

また、内部事務のなかには紙ベースの文書運用を続けることが望ましい場合も存在しているため、文書管理システムの導入については、電子化により効率化が図れるものを判断し、無理のない移行を進めなければなりません。

情報公開への対応についても、文書のデータベース化を行ううえで、現

在の文書管理規程の見直し等が発生するため、導入前の整理業務に多大な労力が必要となります。

これらのことから、統合型文書管理システムの導入については、プロジェクトチームによる具体的かつ実態的な検討のもと、可能な限り段階的に進める必要があります。

4 電子入札システム

(1) 現況

現在、本市においては、インターネットを通じて、入札に関する各種申請書や様式のダウンロードサービス、ホームページへの入札公告情報の掲載を行っています。

また、平成 15 年 1 月からは、建設工事等を対象として郵便入札を実施しています。

(2) 構築計画

システム導入に係る経費軽減や、共通の登録様式の作成等による発注者の利便性の向上を図ることなどを目的として、三重県が進める県内市町との共同運用方式への参加について検討することとし、共同運用する場合は各市町間でのシステムの標準化等について、利用者の負担とならない手法並びに内部事務の効率面、利便性向上を関係部局間で十分検討し、仕様及び運用方法等を決定していくこととします。

このため、平成 18 年度は引き続き、県との共同化を協議し、平成 19 年度を目途に仕様書作成等の本格的な準備を行うこととします。

その後、平成 20 年度を目途にシステムの構築を目指します。

(3) 構築効果

電子入札システムにおける導入効果としては、入札に関する情報が公開できるため、利用者に対して契約事務の透明性を確保することが可能となります。

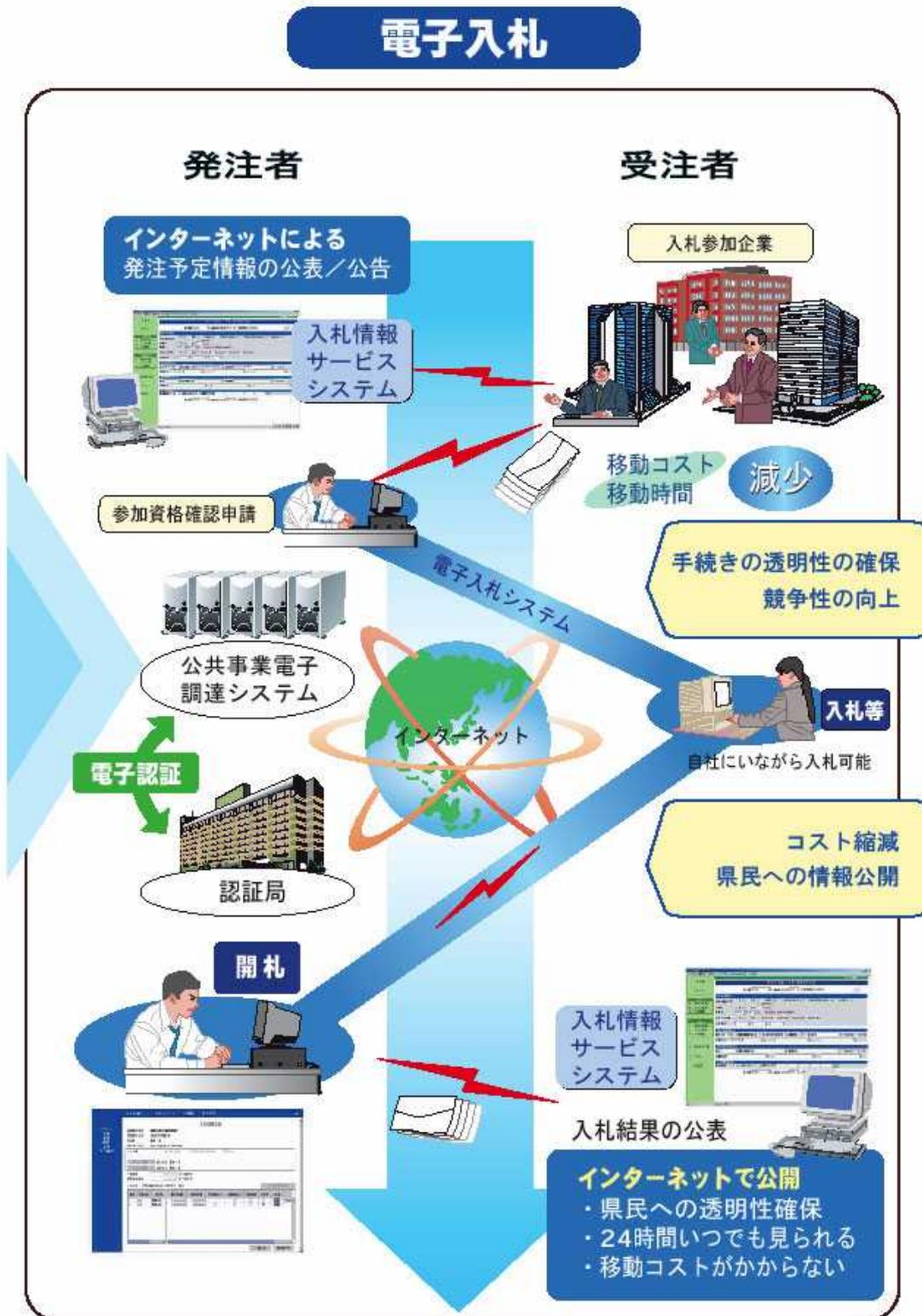
また、全ての事務が電子化されることにより、入札事務で発生する指名業者等への通知や入札場所等の確保などの一連の作業が不要となり、事務の効率化を図ることができます。

(4) 構築への課題

電子入札システムは、単に標準的な、いわゆるパッケージシステムを導入するだけでは本市の業務形態に見合わず、かえって業務効率の悪化を招くことや、受注者にとって操作性が悪いシステムである場合、入札不備等が発生し、受注者に損害を与えてしまう可能性があります。

導入に際しては、必要に応じて業務の見直しや、他のシステムとの連携、受発注者双方にとってのアクセシビリティ等を考慮し、受発注者双方にとって効率的で使いやすいシステムの構築を目指する必要があります。

図5 電子入札システム処理イメージ



出所 県の資料より抜粋

5 セキュリティ対策

(1) 現況

本市の庁内LANについては、平成15年度に合併対象市町村(総合支所)への敷設を、また平成16年度には既設分の更改を終えており、現在、そのネットワーク上で総合住民情報システムをはじめとした各基幹・個別業務システムが稼動しています。

また、事務用パソコンの配置状況については、約2,600台を配置し、一人一台パソコンの設置を達成しています。

本市では、情報セキュリティポリシーを策定し、業務システムやパソコン等の厳格な運用、管理を行ってきています。

(2) 構築計画

合併後の組織や市域、職員の業務効率向上、セキュリティ対策を考慮に入れた運用対策を行うこととします。

このため、既に導入済みの資産管理ソフトを利用した資産の一元管理を引き続き行っていくとともに、平成19年度の庁内ネットワークの更改時期に合わせて、事務用パソコンの現在のワークグループ管理の方法からより高度なアクティブディレクトリ管理への移行を行い、持込パソコンのネットワークへの不正な侵入や事務用パソコンへの不正なソフトのインストール等を防止していくこととします。

また、安定した業務システムの運用のためには、定期的なネットワークの更改が必要であり、現行庁内LANの更新時期となる平成19~21年度を見据えて、庁内LAN全般を見直すとともに、次期庁内LANの整備について検討していくこととします。

併せて、事務用パソコンについては、平成19年度中に新たな配置基準、運用基準を策定し、職員への周知徹底を図り、情報化推進員から段階的に全職員への研修を行う等、セキュリティについてのモラル及び知識向上に努めていきます。

(3) 構築効果

資産管理ソフトを利用することにより、いつでも正確な台帳情報を把握することができるため、ソフトのライセンスや不正なソフトのインストール等の管理を容易に行うことが可能です。

さらにアクティブディレクトリによる高度なネットワーク管理を行うことにより、なりすまし等による不正なパソコンの庁内ネットワークへの不正侵入を防ぐことや一人一台パソコンに対し、任意のパスワードを設定することができる等、セキュリティレベルの大幅な向上が期待できます。

また、これらの技術を応用することにより、部署内のみ人間しか見ることのできないネットワークフォルダを作成することも可能となる等、内

部事務の利便性向上を図ることが可能です。

(4) 構築への課題

既存のネットワーク体系であるワークグループ管理から高度なアクティブディレクトリ管理に移行するにあたっては、ネットワークに接続しているすべてのパソコンの設定変更、既存のネットワーク構成の大幅な変更が必要となります。

第4 具体的な構築施策に係るスケジュール

具体的な構築施策に掲げ、平成18年度から平成20年度までの3年間で具体化しようとするシステム及び情報セキュリティ対策の概略スケジュールを、表4のとおり想定します。

表4 概略スケジュール

システム名等	18年度	19年度	20年度
電子申請システム	既存システムの運用 システム更改 県との共同化の検討	システムの運用	システム拡大の検討
GIS(地理情報システム)	プロジェクトチームによる仕様の検討 県による航空写真の作成	構築計画の策定 仕様の作成 プロトタイプGISの構築・運用 基図の作成	統合型GISの構築 運用
統合型文書管理システム	プロジェクトチームによる電子化可能な業務検討 文書事務の見直し	仕様の作成 システム構築	システム拡大の検討 一部運用開始
電子入札システム	県との共同化検討	仕様の作成	一部システム構築 県との共同化検討
セキュリティ対策	NW更改に向けた検討 パソコン等の運用基準策定	NW調査 職員への周知 運用・管理	一部NW更改 NW運用

第5 計画の実現に向けて

1 職員の意識改革

迅速で質の高い行政サービスを提供していくためには、職員一人一人に、住民本位の意識が確立されていなければなりません。

住民からの要求に適切かつ迅速に応えていくためには、ITの活用は欠くことのできないものですが、ただ漫然とITを導入するのではなく、住民の目線、住民の立場に立って、業務の見直しやナレッジマネジメントといった新たな経営手法を取り入れながらこれを活用していく必要があります。

また、PDCA（企画 - 実行 - 評価 - 見直し）サイクルの概念を導入することにより、常に費用対効果を考えた行政運営を心がけることが大切です。

このため、職員が情報システムに対する認識を深めることのできるよう、ITに関する知識や技能を習得する研修環境を充実させるとともに、各課単位で配置している情報化推進員等を通じて、ITに関する職員の意識改革を促進していくこととします。

2 住民へのPRと周知

電子自治体の構築により、地域の持つ時間的・地理的な制約を克服し、利便性のある行政サービスを住民へ提供できるようになりますが、多くの住民に当該行政サービスが利用され、電子自治体が広く住民の間に定着していくことが重要です。

このため、広報津やホームページの活用など、様々な機会を通じて、IT行政サービスはもとより電子自治体そのものについても住民にPRし、周知を図っていくこととします。

3 情報システムの開発・運用体制

(1) 専任組織とプロジェクトチームの設置

情報システムの開発・導入又は再構築を行う際には、その業務を担当している担当課の職員等で専任組織を編成する場合と、一時的に本来の業務から離脱し他課の職員とともに目標・目的とする業務の遂行のためにプロジェクトチームを結成する場合があります。

情報システムの開発等にあたっては、基本的に、システム化する業務を担当する課の職員等を中心とした専任組織により行うものとし、情報企画課の職員はこれを補佐することとします。

一方、開発を必要とする情報システムが、複数の課にまたがる場合や全庁的に影響を及ぼす場合などは、同システムに関係する課の職員と情報企画課の職員等でプロジェクトチームを編成し、これを行うこととします

(2) 庁内LANの運用・管理体制

本市の庁内LANについては、平成15年度に本庁や各総合支所等への敷設が完了しており、現在このネットワーク上で総合住民情報システム、戸

籍情報システム、財務会計システムや人事・給与情報システムなど、多くの業務システムが稼動しています。

この庁内LANについては、原則として情報企画課が運用・管理し、修正や改善が必要な場合には、各種システムの運用計画や担当課からの要望に基づいて対応することとしますが、日常起こり得る些細なトラブルに関しては、効率的に問題を解決し迅速に業務を再開する必要があることから、可能な限り、所管の情報化を推進する役目にある情報化推進員が復旧又は原因の切り分けを行うこととします。

なお、情報化推進員に対しては、こうした問題への対応能力を養うため、継続的に説明会や研修会を実施することとします。

また、ウィルスやクラッキングといった庁内LANへの脅威は日々巧妙かつ高度になってきており、これに対する正しい認識とこれまで以上の対策が求められることから、情報セキュリティポリシーに基づき、必要なセキュリティシステムを導入・運用するとともに、職員等に対する研修を通じて、セキュリティに関する知識の普及に努めることとします。

庁内LANは、VLAN等の高度なネットワーク技術が採用されているほか、広大な市域に敷設されていることから、専門性を有する機器の設定や保守点検業務については、アウトソーシングし、確実かつ効率的な運用・管理を図ることとします。

4 推進体制の整備

(1) C I O (最高情報総括責任者)等の設置

ITを積極的に活用した組織横断的対応や業務改革を推進するためには、情報化全般に関わる権限と責任を有する最高情報総括責任者(C I O : Chief Information Officer)の設置が求められることから、本市においては、助役をC I Oに位置づけることとします。

併せて、C I Oを補佐し、実質的な事務運用を担当するものとして、C I O補佐官を設置することとし、IT担当理事をその任に就かせるとともに、外部人材の登用についても検討を行うこととします。

(2) 電子自治体推進に係る庁内調整会議の設置

本市のIT化を推進するための庁内組織として、C I Oを座長に關係部長で構成する「(仮称)津市電子自治体推進本部」を設置し、必要に応じて、IT化推進上の諸課題について検討していきます。

なお、既存情報システムの見直しや最適化を進めるに際しては、国や先進自治体における取り組みを参考にしつつ、民間等のノウハウを積極的に活用することで横断的な対処を行っていくこととします。

(3) IT専門人材の育成・確保

電子自治体構築のためには、情報リテラシーの向上に努めようとする職員の意識改革が必要なほか、情報システムの品質、コスト、セキュリティ等に関する適切な評価能力を持った専門的な人材の確保が不可欠となります。

このことから、まずは職員の意識改革を促すため、計画的かつ継続的な能力開発に努める必要があり、各課に情報化推進員を適宜配置していくこととします。

この情報化推進員は、単に自分のITスキルを高めるだけでなく、職場内で中心となって周りの職員にそのスキルを伝授していくという、いわば情報化推進のリーダーとしての役割を担うものです。このため、この情報化推進員のあり方そのものを見直し、ITに対して意欲のある人材を積極的に任命していく必要があります。

また、これまで人事課における職員研修の一環として、IT研修（習得レベルに応じて、基礎・応用・実践コースに分かれる。）を実施していますが、これはいわばWord、Excel、Access等に係る操作スキルのアップを目指した研修であり、今後は、ITを行政経営の観点から業務に有効活用できるような人材の育成方法についても検討していくこととします。

これとともに、必要に応じて、専門的知見に特化した職種での職員採用や外部の専門家の活用についても適宜検討していくこととします。

用語説明

<ア行>

アウトソーシング：自社のサービス業務や管理業務を、専門業者に外部委託する等、その分野においてより優位な経営資源を活用することで経営効率を高める手法。

アクセシビリティ：情報やサービス、ソフトウェアなどが、どの程度広汎な人に利用可能であるかをあらわす語。特に高齢者や障がい者などハンディを持つ人にとって、どの程度利用しやすいかという意味で使われることが多い。「受け入れられやすさ」という意味の英単語。

アクティブディレクトリ：windows2000 から搭載されているディレクトリサービスのこと。ネットワーク上に存在するサーバ、クライアント、プリンタなどのハードウェア資源や、それらを使用するユーザの属性、アクセス権などの情報を一元管理することができる。大規模なネットワーク向け。

ウィルス：他人のコンピュータに勝手に入り込み、悪さするプログラム。画面表示をでたらめにしたり、無意味な単語を表示したり、ディスクに保存されているファイルを破壊したりする。

<カ行>

クラッキング：悪意を持って他人のコンピュータのデータやプログラムを盗み見たり、改ざん、破壊などを行うこと。多くはインターネットなどのネットワークを通じて外部から侵入し、悪さを働く。

グループウェア：企業内LANを活用して必要な情報を一元的に管理することにより、情報共有やコミュニケーションの効率化を支援するソフトウェアの総称。

コミュニティサイト：関心や趣味を共有する人々が集まる、情報交換などのコミュニケーションを中心としたWebサイト。

<サ行>

資産管理ソフト：ネットワークに存在する各端末から端末情報を拾い集め、データベース化するソフトウェア。賃貸借管理やネットワーク管理に利用するソフトウェア。

情報セキュリティポリシー：企業全体の情報セキュリティに関する基本方針。セキュリティ対策基準や具体的な実施手順等を取りまとめたもの。

情報リテラシー：情報やデータを取り扱ううえで必要となる基本的な知識や能力のこと。

<タ行>

デジタルデバイド：パソコンやインターネット等の情報技術を活用するための能力や機会を持つ者と持たざる者との間に生じる、待遇や機会の格差のこと。

電子決裁：書類や回議文書や帳票などの決裁プロセスを電子化し、パソコン上で事務処理を行うようにすること。申請者がパソコン上で書類を作成し、決裁プロセスを選択すると、決裁者にその内容が送られ、パソコン上で参照・承認を行うことができる。

<ナ行>

ナレッジマネジメント：個人の保有する知識や情報を組織全体で共有し、有効に活用することによって、仕事の効率を高めるための経営手法。

ネットワークフォルダ：ネットワーク上に存在するファイルを分類・整理するための保管場所。

<ハ行>

バックオフィス：財務会計や人事給与等、内部管理業務に関する部門やシステムのこと。

パッケージシステム：コンピュータで、特定の業務用にあらかじめ作成され、市販されているソフトウェア。

バリアフリー化：誰もが不便を感じることなく利用できるように、あらゆる不便となる障がいを取り除こうという考え方。電卓や電話のボタンなどに触ればわかる印をつけたりするのがその例。

プロトタイプ：製品などの試作モデルのこと。システムの開発手法のひとつでシステムの一部についての設計・実装を行い、仮組みのシステムを利用させ、利用者からの意見を参考に、さらに設計・実装を繰り返していく手法のこと。

フロントオフィス：営業や窓口等、外部（顧客、住民）と直接関わる部門や業務のこと。

<ヤ行>

ユビキタスネット社会：情報機器が日常生活のあらゆる場面に溶け込むことによって、その存在を意識せずにいつでもどこでも自由に利用できる環境のこと。

<ラ行>

ライセンス：ソフトウェアメーカーが購入者に対して許諾する、ソフトウェアを使用する権利のこと。

<ワ行>

ワークグループ管理：小規模なネットワーク構築で使われるネットワークグループのこと。端末ごとに自分の所属するワークグループ名を設定することだけで構築することができる。ファイルやプリンタの共有を行うことは可能だが、パスワード管理を統一にするような機能はなく、大規模な運用には向かない。

<アルファベット>

C I O : (Chief Information Officer 最高情報統括責任者)

企業内の情報システムや情報戦略等、情報化業務全般を統括する担当役員のこと。

G I S : (Geographical Information System 地理情報システム)

デジタル化された地図データと、属性情報等の位置に関連したデータとを、統合的に管理・加工し、視覚的に表示することで、高度な分析や迅速な判断を可能にするシステムのこと。

L G W A N : (Local Government Wide Area Network 総合行政ネットワーク)

地方公共団体の組織内ネットワークを相互に接続した広域の行政専用ネットワーク。地方自治体相互のコミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用を図ることを目的としている。

V L A N : (Virtual LAN 仮想 L A N)

企業内ネットワークにおいて、物理的な接続形態とは独立した、端末の仮想的なグループを設定すること。これにより実際にはひとつの L A N 上に、複数の L A N が存在するように設定できる。