

## 第3章 狭山市情報化の現状と課題

### 3.1 狭山市情報化の現状

昭和 57 年に自庁にオフィスコンピュータ<sup>5</sup>を導入し、住民基本台帳システムの運用を開始し、その後、印鑑登録のシステム化を図り、昭和 63 年には各出張所（当時）における諸証明の発行を開始しました。

平成 2 年に自庁に汎用コンピュータを設置し、翌平成 3 年より住民記録業務、税業務と順次処理を拡大してきました。その後、住民基本台帳システム・地方税務システムなどをアウトソーシング<sup>6</sup>及びワンストップサービス<sup>7</sup>を実現するサーバ系システム<sup>8</sup>に移行しました。それにより平成 26 年に住民基本台帳システム、地方税務システムについてワンストップサービスの一形態である総合窓口<sup>9</sup>化を実現しましたが、健康福祉関係課における各業務システムについても総合窓口化に向けて取り組んでいます。

現在、主な行政情報システムとして、住民情報系システム（住民基本台帳システム、地方税務システムほか）、内部情報系システム（財務会計システム、文書管理システム、グループウェアほか）を整備しています。

インターネットによる市民サービスの分野においては、平成 11 年に公式ホームページを開設し、図書館蔵書検索、公共施設予約、各種申請書のダウンロード、電子申請の対応を行いました。また平成 14 年には公式モバイルサイトを開設し、平成 18 年に総務大臣表彰を受賞しました。さらに近年のソーシャルメディアの普及に対応し、平成 26 年に「狭山市公式フェイスブック」と「狭山市公式ツイッター」を開設しました。市のイベント情報や観光情報、災害情報等、様々な情報を提供しています。また、外部公開用にオープンデータライブラリの整備を進めています。

災害対策分野では、平成 19 年に携帯メールを利用した「狭山市消防参集システム」を稼働させ、翌年には対象を全職員に拡大し、災害発生時に参集可能な職員の即時把握により、迅速で的確な初動体制の確保と被災状況の集積・管理を可能としました。さらには、市立小・中学校や市内の保育所・幼稚園等に通う児童・生徒の保護者を対象に緊急時に一斉にメールを配信するシステム「さやまっ子緊急メール」を平成 25 年に稼働させました。

<sup>5</sup> **オフィスコンピュータ**：「オフコン」とも呼ばれ、事務処理に特化したコンピュータのこと。現在のコンピュータ分類では該当するものはありません

<sup>6</sup> **アウトソーシング**：行政や企業の業務のうち専門的なものについて、それをより得意とする外部の企業などに委託すること

<sup>7</sup> **ワンストップサービス**：一度の手続きで、必要とする手続きなどをすべて行えるように設計されたサービス。特に、様々な行政手続きを一度に行なえる「ワンストップ行政サービス」のことを指します

<sup>8</sup> **サーバ系システム**：技術的な仕様を公開し、特定メーカに縛られることなく開発されたシステムのこと。「オープン系システム」と呼ばれる場合もあります

<sup>9</sup> **総合窓口**：行政情報や各種申請・届出に関する手続き情報などを、市民や企業に対して一元的に提供できること

### 【狭山市の総合窓口】

本市では、平成26年1月から総合窓口を運用しています。本市における総合窓口とは、引越しや結婚、子どもの成長などに伴うライフイベントに係る手続きの窓口を1階にまとめることにより、市民の移動距離を減少させ、書類記入の際の負荷も軽減させるものです。



この総合窓口は全国でも先進的な取り組みとして、今までに数多くの自治体が視察に訪れています。

また、市民アンケートでも、「手続きがわかりやすくなった」「用件が済むまでの時間が短縮された」等の評価を得ています。

次に本市の行政情報システムの概要を示します。

「狭山市行政情報システムの概要」

住民情報システム	税務情報システム	福祉情報システム	その他システム	内部情報システム	ウェブ系サービス
住民記録	市県民税	障害者福祉	水道	財務会計	ウェブサイト
印鑑登録	軽自動車税	高齢者福祉	下水道	文書管理	モバイルサイト
戸籍・除籍	法人市民税	後期高齢者	図書館	人事給与	SNS
宛名	国民健康保険税	介護保険	農家台帳	庶務事務	議会会議録検索
国民年金	固定資産税	生活保護	畜犬管理	グループウェア	例規類集検索
選挙	収納	健康管理	土木積算	起債管理	審議会情報検索
住基ネット		こども医療	市営住宅	職員在庁管理	私の提案
公的個人認証		保育		地図情報	図書館蔵書検索
時間外証明発行		児童手当		職員参集	公共施設予約
学齢簿		介護認定		教育情報ネットワーク	電子申請
		学童保育			

## 3.2 狭山市情報化の課題

本市では、これまで積極的に情報化を推進してきましたが、情報システム導入に際して付随する開発費及び運用費は増加傾向にあり、その縮減が課題となっています。また、業務や部門ごとに個別に情報システムを導入したことによる重複オペレーションとデータの多重管理、情報セキュリティ対策などにおける専門知識や適正な調達に対応できる人材の不足など様々な課題が存在しています。

情報化の推進における代表的な課題は、以下の3点が挙げられます。

### (ア) 行政情報システムの最適化

新たな市民サービスの提供と、電子自治体を推進していく上で、自庁内にサーバを設置する情報システム構成では、継続的な利用が技術的、費用的に困難であるため、行政情報システムの最適化が必要です。

### (イ) 地域の安全・安心の向上及び活性化

社会経済環境の大きな変化とともに多様化、高度化している市民のニーズに応えるべく、ICT活用の起点を「市民サービスの向上」とした地域情報化のさらなる推進が必要です。また近年、地震や気象災害などの自然災害が多発しており、地域の安心・安全の確保に向けた市民サービスが求められています。

### (ウ) 情報化推進体制の強化

進化し続けるICT技術の調査・研究及び組織内の調整を早急に行い、かつ的確で迅速な決断をするために、情報化推進体制及びICTガバナンス<sup>10</sup>の強化が必要です。

<sup>10</sup> ICTガバナンス：組織体・共同体がICTを導入・活用するにあたり、目的と戦略を適切に設定し、その効果やリスクを測定・評価して、理想とするICT活用を実現するメカニズムをその組織の中に確立すること

### 3.3 地方公共団体における情報化の共通課題

本市における情報化は、本市固有の課題のほか、次に示す地方公共団体における情報化の共通課題をも踏まえつつ、推進していく必要があります。

共通課題	内 容
電子自治体の推進体制の強化	全体最適化の視点から電子自治体全般の取組みを強力に進めていくために、 <u>CIO<sup>11</sup></u> を中心とした推進体制の拡充と <u>PDCA<sup>12</sup></u> サイクルの確立により、ICTガバナンスを一層強化し、維持することが必要です。
システムの共同化・標準化の一層の推進	現在よりも低コストで効率的に電子自治体の構築を進めていくためには、複数の団体が共同して情報システムの構築・運用を行う共同化の取組みが有効です。さらに、システムの共同化に留まらず、人材育成やセキュリティ対策等における団体間の連携・協力等、幅広く共同化の取組みを進める必要があります。
新しい技術・モデルの活用	ICTの世界では、新しい手法、技術、モデルが続々と誕生しています。これらの有効性を十分に見極めた上で、時流に遅れることなく電子自治体の現場に積極的に導入していく必要があります。
情報セキュリティ対策の強化	情報セキュリティ対策の強化は、マイナンバー制度の施行によりその重要性がさらに高まっており、電子自治体の取組みと併行して、情報モラルを含む情報セキュリティ対策を一層強化し、対策の実効性を高めていくことが不可欠です。
新たな課題等への対応と活用	マイナンバー制度への対応と活用、多発する自然災害への防災・減災対策などの課題解決と、東京オリンピック大会開催などの新たな機会への対応として、最大限にICTを利活用する必要があります。

<sup>11</sup> CIO：Chief Information Officer の略で、CIOは、自治体におけるすべてのネットワーク、情報システムなどの情報資産の管理や情報セキュリティに関する権限及び責任を有することとしています

<sup>12</sup> PDCA：マネジメントサイクルの1つで、計画（plan）、実行（do）、評価（check）、改善（action）のプロセスを順に実施し、最後のactionではcheckの結果から、次回のplanに結び付けるらせん状のプロセスを繰り返し継続的な業務改善活動を推進する手法のこと