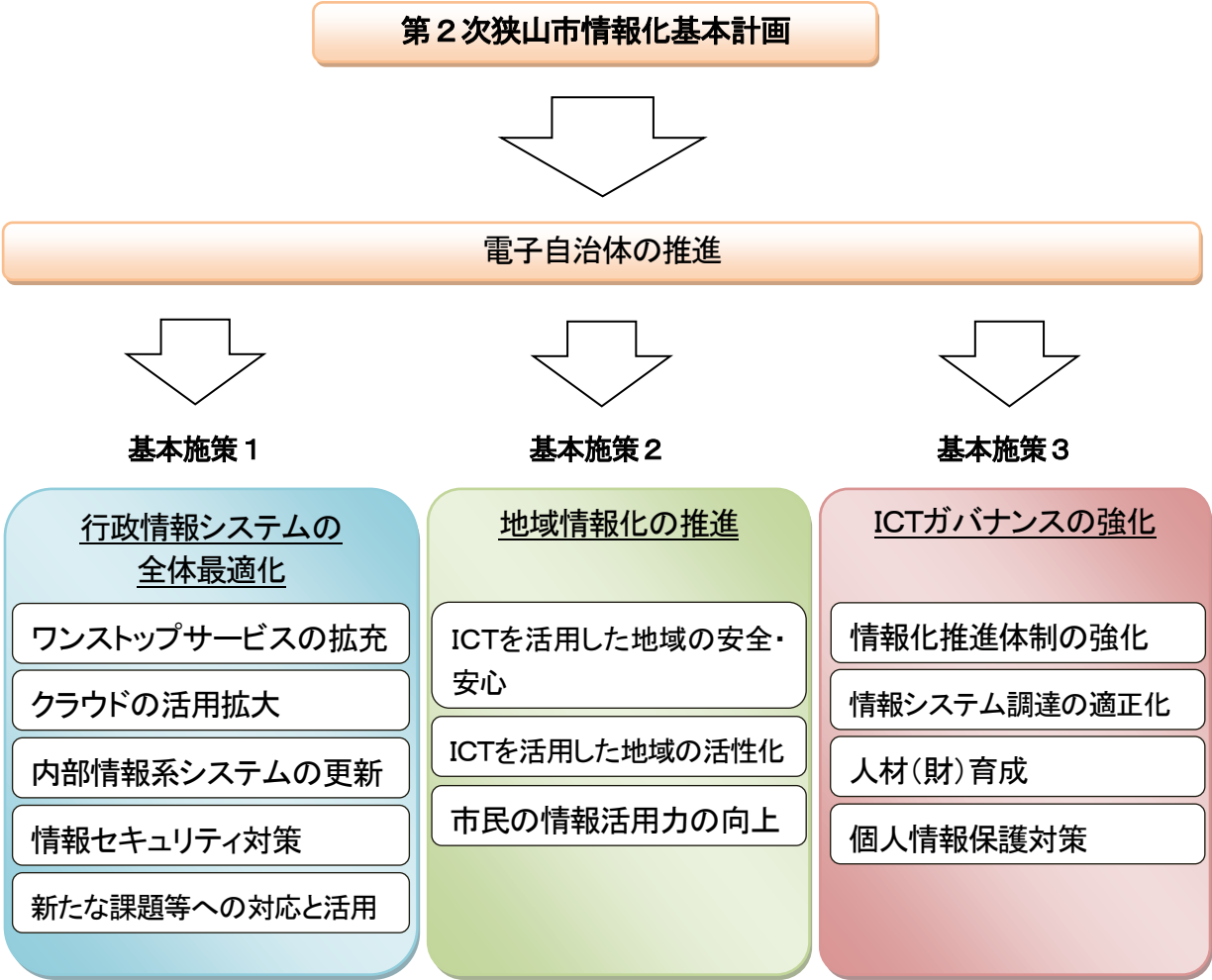


第5章 施策

第4章 基本方針で定めた3つの方針「ICTによる行政サービスの高度化」、「行政の簡素化・効率化」、「地域の課題解決」を具体的実現していくための推進項目として、「行政情報システムの全体最適化」、「地域情報化の推進」、「ICTガバナンスの強化」を本計画における基本施策とし、電子自治体の構築を推進します。



## 5.1 行政情報システムの全体最適化

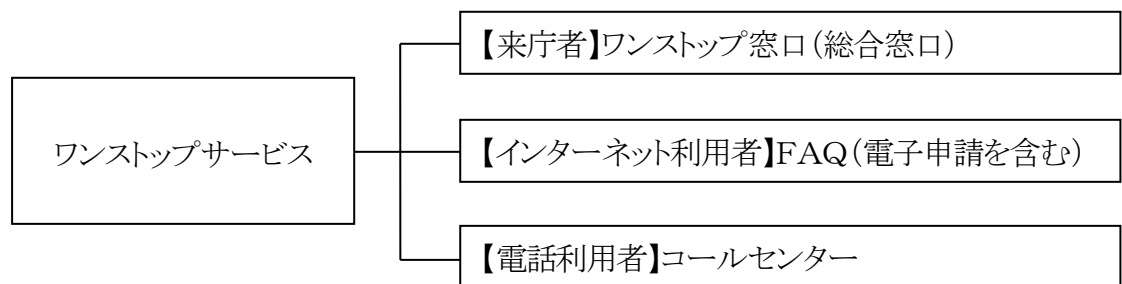
### (1) ワンストップサービスの拡充

#### 総合窓口の拡充を図ります

ワンストップサービスと総合窓口は混同されがちですが、総合窓口はワンストップサービスの一形態です。

ワンストップサービスとは、一度の手続きで、必要とする関連作業を完了させられるように設計されたサービスのことをいいます。また、手続きだけでなく、問合せに対する回答を一箇所で得られることもワンストップサービスといえます。

このように、一口にワンストップサービスといっても、いくつかの形態に分類されるものであり、大きくは次の3通りが考えられます。



ワンストップサービスは形態が違ってそれぞれに関連が深く、全て実現できることが理想的ですが、本市では平成26年1月に本庁への来庁者の利便性を向上させるため、住民基本台帳システムと地方税務システムにおいて総合窓口対応システムを導入し、総合窓口化を実現しました。

今後は福祉コミュニケーションサーバを利用して、健康福祉関係課の窓口業務を見直すことにより総合窓口化を推進し、全業務でのプッシュ型サービス<sup>14</sup>の提供を目指します。

<sup>14</sup>プッシュ型サービス：市民が申請しなくとも、利用できるサービスを行政側から積極的に案内する「お知らせ型」の行政サービスのこと

## (2)クラウドの活用拡大

ICT関連コスト削減や危機管理等の視点からクラウドの活用拡大を目指します

本市で稼働している行政情報システムの大部分は、自庁にサーバなどを設置し、業務や部門ごとに個別のソフトウェアを導入、自庁内にて運用する方式をとっています。

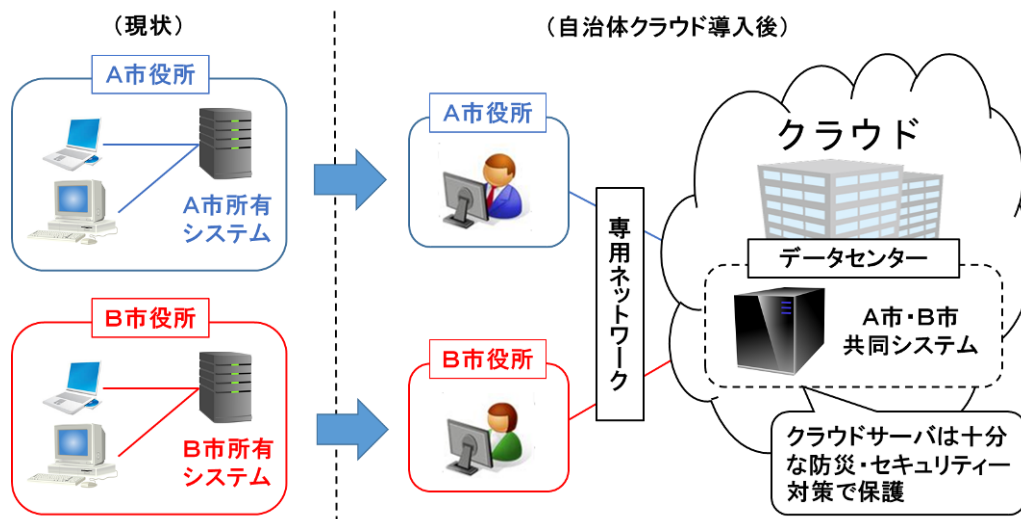
この方式は、要求仕様に対してきめ細かな対応が期待できる半面、システム開発、保守、運用に係る内部情報がシステム事業者の中に囲い込まれてしまう、いわゆる「ベンダーロックイン」という状況に陥りやすく、結果としてICT関連コストの高止まりを招いてしまうことが問題となっています。さらに、自庁設備の防災対策が不十分であれば、被災時の設備損壊による業務続行への支障が生じ、最悪の場合は重要データ消失を招く危険性があります。

全国各地の自治体において、ICT関連コスト削減や防災対策、運用管理の負荷軽減といったメリットを求め、クラウドの活用が推進されています。

総務省による「電子自治体の取組みを加速するための10の指針」に記載されている方針のうち、5つが自治体でのクラウド利用に関するものであり、国としても自治体におけるクラウドの利用を推奨・推進しているところです。

本市においては、総合窓口対応システムと公共施設予約サービスなど一部クラウドを活用していますが、その他のシステムについてもクラウドの活用拡大を目指します。

【自治体クラウドのイメージ図】



## (3)内部情報系システムの更新

## 全体最適化の将来像を見通しながらシステムを更新します

本市の庁内インフラ整備<sup>15</sup>は比較的早く、平成11年には主要な出先機関を含めた庁内ネットワークを構築しました。現在、庁内においては、内部情報系システムとして、予算編成から歳入・歳出の管理などを行う財務会計システム、行政文書の管理を行う文書管理システムのほか、電子メール送受信、庁用車・会議室予約等を行うグループウェアを稼働させています。

日々運用している内部情報系のシステムの効率化、多機能化は、電子自治体の内側を支える大きな柱です。これらのシステムの構築費や運用経費の削減と事務処理の効率化を図るためには、職員認証機能<sup>16</sup>、電子決裁機能<sup>17</sup>、システム連携機能などを実装した共通基盤の構築が必要であり、この共通基盤を活用した全体最適化を共通認識とし推進します。

## (ア) 共通基盤システムの構築

情報システムの構築費や運用経費の削減と事務処理の効率化を図るため、情報システムに共通する機能（職員認証機能、電子決裁機能、システム連携機能）を統合し、それぞれのシステムをこれらの共通機能と連携させ、個々のシステムのスリム化を図ります。

## (イ) グループウェア（職員ポータルサイト）・内部情報系システムの更新

グループウェアの更新にあたり、職員の運用負担軽減やコスト削減等を目的としたクラウド利用の検討及び、職員のコミュニケーション支援を目的とした電子会議室機能等の導入を目指します。

内部情報系システムは、電子決裁の導入検討と同時に、財務会計システム、文書管理システム及び庶務事務システムの一括調達も視野に入れた検討を行います。

## (ウ) システム更新における留意点と対策

サーバ機器の経年によって、システムそのものを更新する必要があったり、クライアント機<sup>18</sup>の OS<sup>19</sup> のバージョンが変わることによって、動作しなくなる

<sup>15</sup> **庁内インフラ整備**：情報インフラを指し、庁内 LAN などのネットワーク整備、一人一台パソコンの整備を行い庁内の情報化の基盤となる整備のこと

<sup>16</sup> **職員認証機能**：情報システムを使用出来る職員であることを認証する機能のこと

<sup>17</sup> **電子決裁機能**：紙と印鑑による決裁を、情報システムを使用した場合でも、同様な決裁ができるようにする機能のこと

<sup>18</sup> **クライアント機**：情報を集中管理するサーバ機に対し、情報の利用を中心とした機器のこと

<sup>19</sup> **OS**：Operating System の略で、Windows や MacOS といった、コンピュータ、パソコンなどを稼働させる基本ソフトのこと

システムへの対応策として、仮想化技術<sup>20</sup>やシンクライアント<sup>21</sup>を効果的に適用していくことや、クラウド利用の検討を含め、全体最適化を意識したシステム構築を行います。

#### (4)情報セキュリティ対策

##### 情報セキュリティ対策の継続と狹山市ICT-BCPの充実を図ります

ICTを使った情報サービスの利用促進は、常に情報セキュリティが確保されていることが前提であり、すべてのサービスを安全かつ安心して利用いただくために、情報セキュリティ対策を継続して行います。

平成28年1月から運用が開始されたマイナンバー制度に関連し、これまで以上に地方自治体における情報セキュリティ対策の重要性が高まっています。

##### (ア) 個人情報の漏えいに対するセキュリティ

インターネットを使ったサービスの利用機会の増大は、個人情報などが漏えいするリスクも高まります。また、不特定多数を攻撃目標とはせず、地方自治体への攻撃へと特化した「標的型攻撃」による被害が多く見受けられ、その攻撃手法は常に進化・巧妙化しています。個人情報について、情報セキュリティを強化するために、ネットワーク上における対策のほか、オンラインサービス構築時に公的個人認証<sup>22</sup>などを活用することも視野に入れます。

また、情報セキュリティポリシー<sup>23</sup>の継続した見直しと、全職員に対して定期的な情報セキュリティ教育を実施します。

##### (イ) 本市におけるICT部門の業務継続計画（ICT-BCP<sup>24</sup>）の充実

地域の安全・安心を実現するサービスには、防災関係をはじめ、災害発生時に稼働するサービスも含まれており、不測の事態にあってもサービスを継続することが求められています。クラウドの活用はその一手段です。

故意による情報漏えい、大規模災害により回線が切断された、コンピュータウィルスが蔓延した、不正アクセスによりサーバが停止したなど、あらゆる脅威を想定し、その状況下で優先的に運用しなければならないサービスを選別し、継続するための計画を策定し、非常時を想定した訓練を実施しています。

<sup>20</sup> **仮想化技術**：コンピュータの資源を、物理構成に拠らず論理的に柔軟に分割したり統合したり、他のコンピュータに仮想化（シミュレート）する技術のこと

<sup>21</sup> **シンクライアント**：thin（薄い）client（クライアント）。利用者のクライアント端末に必要最小限の機能だけを持たせ、ほとんどの処理をサーバ側に集中させたシステムのこと

<sup>22</sup> **公的個人認証**：インターネットを通じて行政手続を行う際に、他人による「なりすまし」申請や、通信途中の改ざんを防ぐための機能を提供するもののこと

<sup>23</sup> **情報セキュリティポリシー**：情報の機密性や完全性、可用性を維持していくために規定する組織の方針や行動指針をまとめたもの

<sup>24</sup> **BCP**：Business Continuity Plan の略で、災害や事故などの際、最低限の事業活動を継続ないし目標復旧時間以内に再開できるようにするために、事前に策定される計画のこと

また、今後改定される「地域防災計画」との整合性を図ることにより I C T - B C P の充実を図ります。

#### (5)新たな課題等への対応と活用

##### 新たな課題等への対応と活用に向けてICTを有効活用します

##### (ア) マイナンバー制度の活用の推進

平成 28 年 1 月から利用が開始されたマイナンバー制度の活用により、所得や行政サービスの受給状況がより正確に把握しやすくなり、不当な負担や不正な給付を防止するとともに、本当に必要な方に対してきめ細かい支援を行うことができるようになりました。

また、マイナンバー制度は新たな社会基盤（インフラ）ともされており、行政事務の情報管理・利用を一層効率化し、税金や年金、医療など暮らしに身近な手続きを簡素化します。

利便性の向上は、情報セキュリティ面ではリスク増大にもつながるため、個人のプライバシー等の権利利益の保護を十分に配慮しつつ、マイナンバー制度の利用を推進します。

##### (イ) 自然災害に対する防災・減災対策

平成 23 年の東日本大震災や平成 27 年の関東・東北豪雨など、近年、想定を超える規模の自然災害が多発しており、I C T を活用して災害情報の共有・伝達、または被災状況の予測を円滑に行うことにより、防災・減災につなげていかねばなりません。

例えば、市内の被害状況や避難所の状況、防災設備の配備状況などの情報を正確かつ迅速に収集し、関係機関で共有することは大変重要なことであり、災害対策本部において迅速な意志決定の支援となります。

本市においては、災害時に被災者を救護・支援し、迅速かつ的確な復旧・復興作業が行えるよう、平成 27 年度に「被災者支援システム」の運用を開始しました。今後は、高齢者や障害者などのうち、災害発生時の避難等に特に支援を要する方の検索や抽出を行う「避難行動要支援者関連システム」また、被災予測や被災状況・復旧復興状況の集計・分析を行う「被災予測等・復旧復興関連システム」との連携を進めます。

また、普段インターネットを使用しない方・使用できない方への配慮として、公共施設へのデジタルサイネージ<sup>25</sup>設置など、多様な災害情報の共有・伝達手段

<sup>25</sup> デジタルサイネージ：屋外・店頭・公共空間・交通機関など、あらゆる場所で、ネットワークに接続したディスプレイなどの電子的な表示機器を使って情報を発信するシステムの総称



の拡充を進めます。

### 【デジタルサイネージの例】

ビルの壁面



通路



#### (ウ) 東京オリンピック・パラリンピック大会

平成32年に開催される東京オリンピック・パラリンピック大会の訪問者への「おもてなし」にも、ICTの活用は欠かせません。

ICTを活用した「おもてなし」として、訪問者が快適に利用できる無料公衆無線LAN環境の提供やデジタルサイネージの設置によるタイムリーな情報提供などを目指します。

## 5.2 地域情報化の推進

### (1)ICTを活用した地域の安全・安心

統合型GIS、モバイル(携帯電話等)を活用し地域の安全・安心の向上を図ります

これまでに提供している情報サービスにとらわれることなく、市民の利便性の向上及び業務効率化につながるサービスを整備します。これらを実現するために必要な基盤となる情報システムの整備を行います。

#### (ア) 統合型GIS<sup>26</sup>

電子自治体における共通のプラットフォーム<sup>27</sup>であり、利便性の高い情報サービスの提供が可能となります。今後は、防災・防犯など緊急時に必要となるサービスの提供を含め、計画的に整備します。

#### (イ) モバイル(携帯電話等)活用

本市では、公式モバイルサイト、メール配信サービス、災害時職員参集システム、さやまっ子緊急メール、公共施設予約サービス、図書館蔵書検索・予約サービスなど、他の自治体に比べてモバイル活用の度合いはかなり高く、依然として注目度は全国トップクラスです。情報化の大きな柱として、その優位点を活かした積極的なサービス展開を行います。

また、ツイッターやフェイスブックなどのSNS<sup>28</sup>を活用した防犯・防災情報の発信や、市民活動の支援を推進します。さらに統合型GISなど、他の基盤との連携も積極的に進めます。

<sup>26</sup> 統合GIS：Geographical Information System の略で、電子化された地図データと統計データや各位置の持つ情報などのデータとを統合的に扱う情報システムのこと

<sup>27</sup> プラットフォーム：土台（基盤）となる環境のこと

<sup>28</sup> SNS：Social Networking Service の略で、コミュニティ型の会員制 Web サイトの総称のこと



## (2)ICTを活用した地域の活性化

## 地域ポータルサイト、オープンデータ等を充実させ地域の活性化を図ります

## (ア) 地域ポータルサイト

平成22年度に「出会う・学ぶ・交流する」をテーマとした複合公益施設情報システム「さやマルシェ」を開設し、官民協働による地域活性化を目指しつつ、本市の魅力についての情報を発信しています。

今後も「さやマルシェ」の利活用を推進するため、コンテンツの充実を図ります。

## (イ) オープンデータ

「オープンデータ」とは、行政が保有する公共データを二次利用できる形式で公開し、公開データを企業や団体がアプリ開発等に活用することで、新規産業の創出や住民の利便性の向上につなげることを目的とした取組みのことです。

オープンデータは、総務省の「電子自治体の取組みを加速するための10の指針」や政府の「世界最先端IT国家創造宣言」の中でも重要な取組みとされています。

本市では、「世界最先端IT国家創造宣言」に謳われている「ビッグデータの利活用による新事業・サービスの促進」についても検討しつつ、公開データの整備を進めるとともに、データ活用促進のための方策を定め、サービスの充実に努めていきます。

## (ウ) 証明書のコンビニ交付

個人番号カードの活用の一つでもある証明書のコンビニ交付について、市民サービスの利便性向上の視点から、サービス導入を進めます。

本庁、市内各地区センター、市民サービスコーナーに加え、全国のコンビニエンスストア等で、サービス提供時間内（6:30～23:00）であれば、いつでも取得することができるようになります。

## (3)市民の情報活用力の向上

## 「オンライン利用サポート講習会」を開催します

いかに利便性の高いサービスを提供したとしても、受ける側の市民が利用できなくては、双方にメリットは生まれません。また、ICTを活用したサービスの特徴として、利用者の多寡が行政側の運用経費に与える影響は大きくありません。このようなことから、サービスの投資効果を高めるためには、いかに多くの市民に利用してもらうかが重要です。そのためには、生涯学習や学校教育の充実も視野に入れた利用者の情報活用力の向上が必要となります。

電子自治体の目的と効果を理解し、各種情報サービスの展開と合わせ、「オンライン利用サポート講習会」を継続して実施します。

### 5.3 ICTガバナンスの強化

#### (1)情報化推進体制の強化

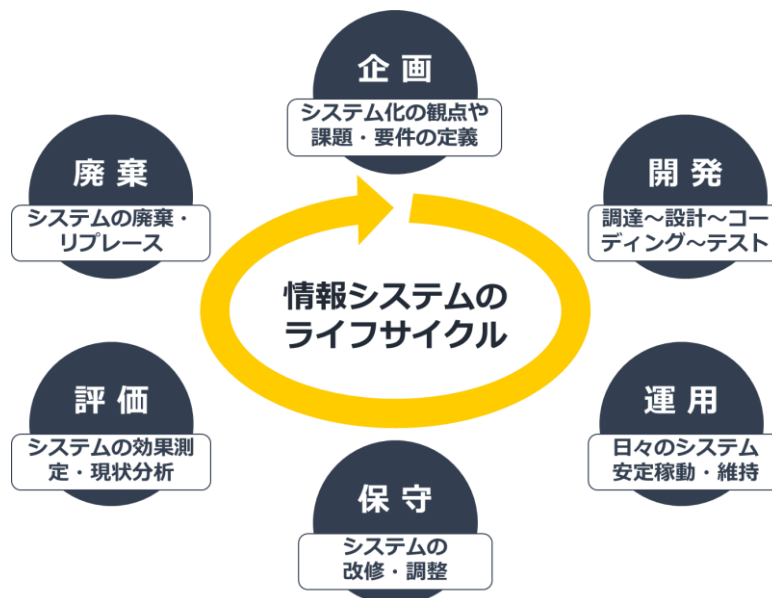
##### 情報化推進体制を強化します

本市は、ICTガバナンスを強化し、効率的な行政運営を目指すために、その核となるCIO、CIO補佐官及びCISO<sup>29</sup>を設置しています。また、合わせて「狭山市情報化推進本部」などの組織体制の整備も行っています。

今後は、情報政策官<sup>30</sup>を登用するなど、外部の専門家を活用することにより、情報化推進体制をさらに強化します。

将来的には、CIOの下で、組織内の全ての情報システムのライフサイクル<sup>31</sup>を統括する組織として、「PMO<sup>32</sup>（プロジェクト・マネジメント・オフィス）」を設置し、全体最適化のためのシステム統廃合や部門間の業務・システムの見直しの際には、関係者間の調整や意思決定の円滑化を図るとともに、より弾力的な予算執行を実現します。

#### 【情報システムのライフサイクル】



<sup>29</sup> CISO：Chief Information Security Officer の略で、組織体・共同体内で情報セキュリティを統括する最高情報セキュリティ責任者のこと

<sup>30</sup> 情報政策官：情報化に関する専門的な識見を有し、情報化推進体制における最高責任者である情報統括責任者（CIO）に対しその職務を補佐するとともに、電子自治体の推進などの情報政策全般について助言を行う

<sup>31</sup> 情報システムのライフサイクル：情報システムの企画～開発～運用～保守～評価そして廃棄に至るまでの循環過程のこと

<sup>32</sup> PMO：Project Management Office の略で、管轄するプロジェクトを集中的にまとめて調整するマネジメント活動の様々な責任が割当てられた組織のこと

## (2)情報システム調達の適正化

### ① 情報化経費のあり方

#### 情報システムに係る経費の適正化を図ります

本市では、各情報システムの予算措置、契約事務について、平成 15 年の「電子計算業務のあり方検討報告」において見直しが図られ、それまでの情報システム課主導から業務原課主導へ変更しました。以後、情報ネットワークなどの全庁的なものは情報システム課が対応し、個別システムは業務原課が主導で対応してきた結果、システムの個別最適化は図られてきましたが、システム間のデータ連携を適切に行うことが困難である等の弊害が出ています。総合窓口対応システムなどにより全体最適化が進んでいますが、データの重複管理や重複オペレーション<sup>33</sup>などの問題の一部は解消されず、経費も抑制できていません。

情報システムに係る経費を抑制していくためには、全体最適化の視点をもって取り組むことが必要であり、情報化推進体制を強化することにより、システムの現状調査・分析、システムの調達、運用の全体にわたる最適化への取組みを並列的に実施することが可能となります。新しいシステムの導入や見直しには一時的に費用はかかりますが、運用期間全体の経費は抑制できます。

#### (ア) 情報システムの現状調査

個々のシステムの状況・課題を把握するために、情報システムに関するあらゆる情報を収集し、可視化・分析して現状の課題を明らかにします。

#### (イ) システム面からの取組み

既存の情報資源の有効活用を図るとともに共通基盤の導入を検討します。

#### (ウ) 調達・体制面からの取組み

情報システム調達ガイドラインの見直しを行い、技術標準を整備するとともにPMOの設置を検討します。

#### (エ) 運用面からの取組み

運用保守の内容を見直し、（SLA契約<sup>34</sup>などを含め）費用の適正化を行い、アウトソーシングの推進を行います。

<sup>33</sup> オペレーション：情報システムに対する操作のこと

<sup>34</sup> SLA契約：Service Level Agreement の略で、ICTサービスの提供者と委託者との間で、契約を締結する際に、提供するサービスの範囲・内容及び前提となる諸事項を踏まえた上で、サービスの品質に対する要求水準を規定し運営ルールを両者の合意として明文化したもの

## 【運用保守におけるSLAの事例】

| 項 目<br>【××業務】 | サービス時間              | 合意指標            |               |        |
|---------------|---------------------|-----------------|---------------|--------|
|               |                     | 稼働指標            | 応答時間          | 故障復旧時間 |
| Web窓口検索処理     | 8:00～20:00<br>(開庁日) | 稼働率<br>99.9%    | 5秒以内          | 30分以内  |
| Web情報登録処理     | 同上                  | 稼働率<br>99.5%    | 3秒以内          | 1時間以内  |
| 夜間バッチ処理       | 20:00～8:00<br>(開庁日) | 時間内終了率<br>99.9% | —             | 2時間以内  |
| ヘルプデスク        | 8:30～17:20<br>(開庁日) | 回答率<br>100%     | 一次回答<br>60分以内 | —      |

## ② 情報システム調達の適正化

## 「情報システム調達ガイドライン」を見直します

今後も厳しい財政状況が続くことが予想される中で、ICTを最大限に活用し、業務の一層の効率化を図るとともに、その整備や運用経費を節減しつつ、市民サービスの充実と簡素で効率的な行政運営を実現することが求められています。

そのために、各業務主管課がシステムの企画段階から予算化、調達、設計・開発、運用・保守、評価に至るまで、継続的に業務改革が可能となるよう、一貫した情報化推進体制を強化し支援するとともに、情報システム調達の最適化、調達制度改革についての基本的な考え方や手順である「情報システム調達ガイドライン」を見直し、各業務主管課において適切な運用を可能とする環境を整えます。

また、ICTガバナンスを強化し、情報システム調達における権限をCIOに持たせると同時に、その調達方針についてもCIOを中心とする情報化推進本部で策定します。

## (ア) 情報システム調達における方針

情報システム調達の最適化、調達制度改革についての基本的な考え方や手順である「情報システム調達ガイドライン」を見直し、最適化のあらゆる工程で情報システム調達を、適正価格で、かつ適正なシステム調達ができるよう体制を整えます。

## (イ) 近隣自治体への働きかけ

情報システム調達の適正化を図る意味では、自治体単独でシステム構築するだけでなく、国が共同アウトソーシング事業として提供するシステムの活用や、近隣自治体との共同運用を選択肢に入れる必要があります。共同アウトソーシング以外でも、近隣自治体間で各種情報交換（情報化の状況、システムの調達

に係る情報や受注業者の評価や業務の進め方)を実施し、職員の知識・技術力の向上とICT業者依存体質からの脱却を図る効果が期待できます。

また、国が進める新たな取組みの実証団体など、本市の情報化の方針や状況に合致するものであれば積極的に参加するほか、総務省などの地域情報化アドバイザー事業の活用なども視野に入れて推進します。

#### (ウ) 外部の専門家の活用

情報システム調達の最適化を推し進めていくためには、CIOを中心とした情報化推進体制を強化し、外部の専門家を活用することが有効です。

外部の専門家による客観的な視点によって、市全体の情報システムの課題点を洗い出し、本市としての今後の方向性を明らかにすることが可能となりますので、この活用を推進します。

### (3)人材(財)育成

#### ICT推進に関する研修を戦略的に実施します

電子自治体の構築にあつて、情報化推進を担う人材は、その推進のためのプラットフォームのひとつとして位置づけられています。

したがって、職員のICT活用力の向上は、計画の成果と継続、成長を大きく左右するもので、ICT人材の育成は、情報化推進計画と一体で取り組んでいかなければならないものです。育成すべき人材の範囲には、IT推進員<sup>35</sup>からCIO補佐官級までを含め、自治大学校などを含めた専門的で高度な研修を計画していくことが求められます。

そのCIO補佐官を支える組織である情報化部門の職員は、情報化基本計画に合わせた効果的な研修計画により、高い知識・技術力を持ち合わせることはもちろん、適材を確保するという観点も必要となってきます。

IT推進員に対する研修は、単にパソコン等を操作するための知識・技術力の向上ではなく、今後は、電子自治体の目的を共有し、その具現化に向けて必要となるスキルや知識を身に付けるための戦略的なものとして実施します。

#### (ア) 研修制度の充実と人材育成

電子自治体を実現するためには、IT推進員がその目的の意味を理解し共有していることが不可欠です。

<sup>35</sup> **IT推進員**：平成13年8月1日施行による「狭山市IT推進員設置要領」にもとづき各所属におけるICT活用の推進リーダーとして、情報機器の操作及び通信回線の管理等を行うとともに、行政の情報化を推進する要員



I T推進員の定義や任期を明確にし、勉強会や研修を計画的に実施し、I C Tの高度利用と、情報セキュリティ意識の高揚を図っていくなど、I T推進員が知識・技術力を向上し、真に機能するための研修を積極的に進めます。

(イ) 情報システム部門における適材の確保

情報化部門の職員は、専門性の高い知識や技術が求められるため、人材育成の観点からも、人事的配慮が必要です。

(ウ) 知的所有権（知的財産権）の確保

システムの開発手法により、適用の可否は分かれますが、本市の知識や技術を用いて新たにシステムを構築した場合には、知的財産権の確保によってメリットがもたらされることが想定できる場合に契約条項に盛り込みます。

#### (4)個人情報保護対策

今後も継続した個人情報保護対策を実施します

本市では、「狭山市個人情報保護条例」を制定しています。

##### 第1章 総則

##### (目的)

第1条 市の実施機関が保有する個人情報の適正な取扱いに関する基本的事項を定めるとともに、当該個人情報の開示、訂正及び利用停止を請求する権利を明らかにすることにより、個人の権利利益の保護を図り、もって公正で信頼される市政の推進に寄与することを目的とする。

##### (ア) 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いについて、継続した一層の適正管理を行います。

##### (イ) 意識向上

職員の個人情報保護に対する計画的、継続的な教育を実施します。

##### (ウ) 諸規程の整備

情報化計画の重点施策の推進に合わせた個人情報保護に関する諸規程のさらなる整備を行います。

5.4 情報化の推進体制

本市では、次の体制にて本計画を推進します。

【狭山市情報化推進体制図】

