

## 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年に庁内にオフィスコンピュータを導入し、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年に庁内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し、ワンストップサービスを目指してサーバ系システムに移行しました。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化を実現しました。また、平成27年の社会保障・税番号制度の施行に伴い、平成29年には庁内ネットワークの3層分離などによるセキュリティの強化を行い、同制度に係る情報連携とマイナンバーカードを利用した証明書コンビニ交付サービスを開始しました。

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、地方税務システム等）と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、グループウェア等）を整備し、市民サービスの向上と事務の効率化に取り組んでいます。

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。さらに、近年のSNS等の普及に対応し、平成23年に市民交流促進総合ポータルサイト「さやまるシェ」、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、平成28年に狭山市公式LINEを開設し、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。加えて、令和2年1月から外部公開用にオープンデータライブラリを整備し、情報化社会の進展に対応しています。

近年多発する傾向にある自然災害対策分野では、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把握、集積、管理を可能としました。さらには、平成25年に市立小・中学校や市立幼稚園、市内の保育所等に通う児童・生徒の保護者を対象とした緊急時一斉メール配信サービス「さやまっ子緊急メール」の運用を開始しました。平成27年には迅速に罹災証明書を発行する被災者支援システムを構築しました。加えて、令和2年には災害時にも活用可能な出先施設等とリアルタイムに情報共有できるオンライン会議システムを導入しました。

## 3. 2 狭山市情報化の課題

本市では、これまで市民サービスの向上と効率的な行政事務の執行を目指して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経費は増加傾向にあるとともに、後年度の維持管理経費も増加しており、費用対効果の検証やトータルコストの縮減が課題となっています。また、情報化における専門的な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全体最適化

新たな市民サービスの提供とスマート自治体への転換を推進していく上では、コストの削減や運用管理負担の軽減を考慮した行政情報システムの最適化が必要です。また、情報セキュリティ対策や、BPRによる業務プロセスの再構築など、全庁的な視点から成果を意識した全体最適化を図る必要があります。

### イ) 地域情報化の推進

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ためには更なる情報化への取り組みが求められ、本市のデジタル技術活用の起点に「市民サービスの向上」のための地域情報化の再構築と一層の推進が必要となります。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、地域の安全・安心の確保に向けた市民サービスが求められています。

### ウ) ICTガバナンスの強化

国はデジタル強靱化社会の実現を目指し、IT基本法の改正やデジタル庁の創設に取り組んでいます。加速する情報化に対応するとともに、進化し続けるデジタル技術の調査・研究及び組織内の調整を早急かつ円滑に行い、絶えず的確で迅速な決断をするためには、これまでの実績にとらわれることなく、情報化推進体制やICTガバナンスを柔軟に見直し、強化していく姿勢が必要です。

これらの課題の一方で、令和元年に実施した市民意識調査においては、「地域情報化の推進」をはじめとする情報化関連の項目は、満足度・充実希望度共に極めて低い状況です。これは、本市におけるデジタル化の取り組みが行政の効率化を優先する一方で、市民生活に十分浸透するまでには至っておらず、市民の実感を伴った形での取り組みとしては、なお道半ばにあると市民に認識されていることの表れであり、いかに市民が利便性や快適性を実感できるようにするかが喫緊の課題と言えます。

### 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。

#### ア) 業務プロセスの標準化

スマート自治体への転換を強力に進めていくためには、システム導入に際し、既存の業務プロセスに固執してシステムを構築するのではなく、業務プロセス自体を抜本的に見直してシステムを有効活用するという発想の転換により、業務プロセスの標準化を図る必要があります。

#### イ) システムの共同化・標準化

現在よりも低コストで効率的にスマート自治体への転換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り組みが有効です。そのために、個々の自治体による自前調達方式から、国や県を中心に標準化されたシステムを利用する方式へ転換していく必要があります。

#### ウ) デジタル化・ペーパーレス化

スマート自治体への転換を進めていくためには、市民にとって負担となっている手続きについて、不要な押印・書面提出等を廃止し、窓口に行かなくても目的を実現できるよう考える必要があります。また、自治体にとっては、紙媒体で提出された書類をシステムに入力するといった作業が大きな事務負担であり、入口から一貫して電子データの形にし、業務全体を通じてペーパーレス化を図ることが重要です。

#### エ) 新しい技術・モデルの活用

デジタル技術の世界では、新しい手法、技術、モデルが続々と誕生しています。これらの有効性やコストを十分に見極めた上で、時流に遅れることなくスマート自治体への転換へ向け積極的に導入していく必要があります。

#### オ) 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、スマート自治体への転換と併行して、利便性を優先することで情報に対するモラルが損なわれることがないように、情報セキュリティ対策を一層強化して実効性を高めていくことが必要不可欠です。

#### カ) 自然災害や感染症等への対策

今般の新型コロナウイルス感染症拡大により社会経済活動は激変し、様々な課題が明らかになりました。特にデジタル化推進をうたいながらも、従来の対面手続きを暗黙のうちに前提としていた体制が浮き彫りになったのが現在の状況であり、今後はDXを加速し、抜本的なサービスの見直しを進める必要があります。