



第四次東大和市情報化推進計画（素案）

目 次

第1章	計画の見直しにあたって		
	1. 計画の背景	…	1
	2. 計画の目的	…	1
	3. 計画の位置づけ	…	2
	4. 計画期間	…	2
第2章	情報化をめぐる動向		
	1. 国の情報化政策動向		
	(1) 国の最新戦略	…	3
	(2) マイナンバー制度	…	3
	(3) 情報セキュリティの強化	…	4
	(4) 個人情報保護法等の改正	…	5
	2. 情報技術の動向		
	(1) IoT	…	6
	(2) AI	…	6
	(3) RPA	…	6
	(4) ビッグデータ	…	6
	3. 東大和市の情報化の現状と課題		
	(1) これまでの情報化施策の検証	…	7
	(2) 第三次東大和市情報化推進計画における 取組状況と今後の方向性	…	11
	(3) 市民ニーズの状況(市民意識調査結果)	…	13
第3章	第四次東大和市情報化推進計画		
	1. 第四次東大和市情報化推進計画の基本施策	…	20
	(1) ICTの活用により利便性を実感できる 行政サービスの実現		
	(2) 効率的・効果的な行政の推進		
	(3) 安心・安全な暮らしを実感できる まちづくりに向けたICTの活用		
	2. 第四次東大和市情報化推進計画[個別計画]	…	21
	3. 計画の進行管理	…	23
	用語解説	…	24

第1章 計画の見直しにあたって

1. 計画の背景

当市では、情報システム等を活用して行政運営の効率化・高度化を図るため、平成16年3月に「東大和市情報化推進計画(以下「第一次計画」という。)」を策定し、主に「情報化基盤の整備」を重点項目として進めました。

また、平成21年3月には、「第二次東大和市情報化推進計画(以下「第二次計画」という。)」を策定し、情報通信技術(ICT: Information and Communication Technology)を活用した「市民サービスの充実」、「行政事務の効率化」等を進め、主に「基幹系システムの更新と全体最適化」や、「福祉総合システムの導入」等、情報連携による情報システムの利活用を進めました。

さらに、平成26年3月には、「第三次東大和市情報化推進計画(以下「第三次計画」という。)」を策定し、さらなる「市民サービスの充実」や、仮想化・集約化による情報システムの最適化、安全・安心な情報システムの確立を進めました。

2. 計画の目的

当市では、平成13年12月に第二次基本構想を策定し、将来都市像である「人と自然が調和した生活文化都市 東大和」を実現するため、市民の皆様のご理解とご協力のもと、まちづくりを進めています。また、この第二次基本構想に示された、将来の都市像及び基本目標の具体的な取り組みを推進するために、後期計画として平成25年度から平成33年度を計画期間とする東大和市第四次基本計画を策定しました。

第三次計画は、この東大和市第四次基本計画に掲げる「ICTを活用した豊かな社会の実現」を具体化し、その実現をICTの側面から支援するために、様々な施策に取り組んできました。

この度、その計画期間が平成30年度に満了することから、国の情報化政策の動向やさらなる情報技術の動向、市民ニーズなど当市を取り巻く環境変化を踏まえ、「ICTを活用した豊かな社会の実現」のため、新たに「第四次東大和市情報化推進計画(以下「本計画」という。)」を策定するものです。

3. 計画の位置づけ

本計画は、「東大和市第四次基本計画」(平成25年～平成33年度)に掲げる「ICTを活用した豊かな社会の実現」及び「効率的でスリムな行財政運営の実現」を具体化し、市の情報化施策を推進するために策定するものとします。

また本計画は、「官民データ活用推進基本法(平成28年法律第103号)」第9条第3項において市町村が策定に努めることとされている「市町村官民データ活用推進計画」としての位置づけを併せ持つ計画とします。

- * 官民データ活用推進基本法 … 少子高齢化などの様々な課題に対応するため、国、地方公共団体、独立行政法人、民間事業者などが管理するデータを活用した新ビジネスの創出や、データに基づく行政、医療介護、教育などの効率化を図り、官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進するために平成28年に施行されました。

- * 市町村官民データ活用推進計画 … 官民データ活用推進基本法第9条第3項に基づき市町村の努力義務として策定する、区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画です。

ここでいう「官民データ」とは、市町村が自ら保有するデータ(電磁的記録に記録された情報)が中心になるものです。

この計画の目的は、「手続きにおける情報通信の技術の利用等に係る取組」、「官民データの容易な利用等に係る取組」、「利用の機会等の格差の是正に係る取組」、「情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組」を通じて、官民データの利用環境の整備促進を図り、事務負担の軽減、地域課題の解決、住民及び事業者の利便性向上等に寄与することです。

4. 計画期間

本計画の計画期間は、東大和市第四次基本計画が、平成33年度までの計画であり、それに関連する個別計画として位置付けられていることから、平成31年度から平成33年度までの3年間とします。

第2章 情報化をめぐる動向

1. 国の情報化政策動向

(1) 国の最新戦略

平成29年5月に「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が閣議決定され、すべての国民がICT利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会の構築を目指していくことになりました。

この計画では、国民・事業者等のニーズにきめ細かく対応した新たなライフスタイルの提案に向け、AI、ロボットなどの技術進展を踏まえた、官（国、地方公共団体等）と民（国民、事業者等）が保有するデータ（以下「官民データ」という）を相互につなげて共有し、利活用が容易になるよう、国と各地方公共団体等が一体となって環境整備を行うことを目指しています。

具体的な取組としては、国、地方公共団体等のオープンデータの促進、紙中心の文化からの脱却、官民データの取扱いに係るルール整備、官民データ連携のための標準化等の促進、デジタルデバイド対策、研究開発、人材育成、普及啓発等、国と各地方公共団体等の施策の整合性確保といった方針が挙げられています。

また、平成28年12月に施行された、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）においては、市町村における官民データ活用の推進に関する施策の基本的な計画（「市町村官民データ活用推進計画」）の策定が努力義務として定められており、「官民データ活用推進基本計画」の周知広報、地方公共団体からの求めに応じた国からの情報提供、法制上の措置も含めた必要な支援等を行うこととしています。

(2) マイナンバー制度

平成27年10月から社会保障・税番号制度により、行政手続において個人番号（以下「マイナンバー」という。）を活用することができるようになり、また、平成28年1月からは、希望する市民に対して個人番号カード（以下「マイナンバーカード」という。）を交付するようになりました。さらに、平成29年11月からは、情報連携の本格運用が開始され、業務種別ごとに年々段階的に添付書類の省略が可能になっていく予定です。今後、全ての取組が開始されれば、税や年金、雇用保険などの行政手続において、手続が簡素化される国民側のメリットはもちろんのこと、国や地方公共団体にとっても業務の簡素化のみならず、国や地方公共団体間で情報連携することで、手続が正確

でスムーズになるというメリットが期待されます。

また、社会全体でも、公平・公正な社会の実現が期待されています。マイナンバーカードの利用については、公的個人認証サービスを活用したカードの利用範囲の拡大に向け、身分証等としての利用、行政サービスにおける利用、民間サービスにおける利用や、平成29年に運用が開始されたマイナポータルの利便性向上に向けた取組が推進されています。

マイナンバー制度は前述のとおり国民・市民一人ひとりに対して適切なサービスが効率的に提供できることから、適正に運用することで、限られた行政資源を有効活用しながら、住民満足度を高めるための戦略的な方策も実現できる可能性があると考えられています。しかしながら、平成30年7月1日時点で全国におけるマイナンバーカードの交付枚数は、約1,460万枚、人口に対する交付枚数率は11.5%にとどまっています。その理由として、セキュリティ面でのリスクと比して、「ワンストップ化」などのメリットの浸透がまだ十分でなく、国民への周知が十分でない点があると考えられています。

(3) 情報セキュリティの強化

平成27年6月に発覚した日本年金機構に対する「標的型メール攻撃」による大量の個人情報流出事件を受け、平成27年11月に総務省から「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化に向けて」が報告されました。報告書では以下の三層からなる対策を講じることにより、各地方公共団体は情報セキュリティ対策の抜本的強化に取り組むよう求められました。

- ① マイナンバー利用事務系では、端末からの情報持ち出し不可設定等を図り、住民情報流出を徹底して防止すること。
- ② マイナンバーによる情報連携に活用されるLGWAN環境のセキュリティ確保に資するため、LGWAN接続系とインターネット接続系を分割すること。
- ③ 都道府県と市区町村が協力して、自治体情報セキュリティクラウドを構築し、高度な情報セキュリティ対策を講じること。

これらに基づき、当市においても、更なる情報セキュリティの強靱化に取り組んだところです。

しかし、日々マスコミで企業や組織の情報漏洩やネットワークを通じたハッキングなどのニュースは、多くなってきており、セキュリティやシステムのリスクと、安全性に対する注目が高くなっています。

(4) 個人情報保護法等の改正

平成29年5月に個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第58号)の一部改正が施行されました。これらの法改正を踏まえ、個人情報の保護に関する基本方針が一部変更され、各地方公共団体は個人情報保護条例の見直しに当たって、「特に、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律を参考としつつ、個人情報の定義の明確化、要配慮個人情報の取扱い、非識別加工情報を提供するための仕組みの整備等の事項について留意することが求められる」とされました。また、官民データ活用推進基本法では、官民データ活用の推進において、国の施策と地方公共団体の施策との整合性を確保するよう規定されました。



2. 情報技術の動向

当市を取り巻く情報通信環境は急速に変化を遂げています。ここでは、本計画を推進していくにあたり、考慮すべきICT技術や情報通信の代表的なものについて、行政分野に活かせる方策を整理しました。

(1) IoT (Internet of Things) … 「身の回りのあらゆるものがインターネットにつながっていること」をいいます。インターネット技術や各種センサー・テクノロジーの進化を背景に、パソコンやスマートフォン等の従来のインターネット接続端末に加えて、家電や自動車、住宅、農工業機器など、世界中の様々なモノがインターネットに繋がる、モノのインターネットが広がっています。たとえば、自動車とIoTの組み合わせの動きは、自動車そのものがインターネットに接続するデバイスとなり、移動という概念自体が変わるといわれています。

行政分野におけるIoT活用の場面としては、「情報収集」や「経営資源管理」といった面が考えられます。これまで人手で行っていた業務の効率化や、人手で難しかったモノの動きの把握を、IoT技術を使って行うことで新たな価値の創出も考えられます。

(2) AI (Artificial Intelligence) … 人工知能のことで、言語や画像の認識や様々なデータを基に、コンピュータが、人間の代わりに過去の事例から分析し、結果を導き出す機能を持つ技術です。

行政分野におけるAIの活用の場面としては、「問い合わせ対応」「翻訳」「予測・予防」などが考えられます。たとえば、AIを活用した市民からの問い合わせについては、市民のニーズにあらかじめ気づき、それに応じたサービスの提供を行えることが考えられ、一方、行政側にとっては、簡単な問い合わせが減り、本来対応すべき課題に時間を使うことができるなどのメリットが考えられます。

(3) RPA (Robotic Process Automation) … 画面上のアプリケーションやシステム画面を識別して、人間が操作することと同じように、ルールに基づいて自動的に再現する技術です。複数のシステムを操作する場合においても閉じることなく、ウィンドウをまたいでのコピー、貼り付け、システム間のデータ交換を実行させることができます。

行政分野におけるRPAの活用の場面としては、帳票入力、伝票作成、通知書の発送業務、データ管理などの定型業務が挙げられます。

(4) ビッグデータ … 情報通信の発達にともなって、爆発的に増大している構

造化されていない莫大な量のデータを指します。利用者が急激に拡大しているソーシャルメディア内のテキストデータ、携帯電話・スマートフォンに組み込まれたGPSから発生する位置情報、刻々と生成されるセンサーデータなど、構造が複雑で従来の技術では管理や処理が困難なデータ群といわれています。

行政分野におけるビッグデータの活用場面としては、様々なデータを分析し、傾向を特定することによって、たとえば福祉（健康分野）で、対象者へ働きかけ、リスクを抱える市民に情報を提供して事前に病気を回避するなどのサービス展開が考えられます。行政手続における活用はまだ研究されていない部分がある反面、ビッグデータ活用のための法整備が整ってきた（官民データ活用推進基本法、改正個人情報保護法）ことで、今後は活用の流れが加速すると考えられています。

3. 東大和市の情報化の現状と課題

(1) これまでの情報化施策の検証

当市の情報化施策のネットワーク化は、平成16年3月に第一次計画を策定し、「情報化基盤の整備」、「行政運営の効率化」、「市民サービスの充実」を重点目標として、「電子市役所の実現」に向け、主に以下のような情報化施策を進めてきました。

- ① 情報化基盤の整備 … 本庁舎と市内公共施設を高速専用回線で結ぶ公共ネットワーク稼働、公的個人認証サービス稼働、組織認証基盤整備
- ② 行政運営の効率化 … 事務用パソコンと庁内ネットワークの整備、総合行政ネットワーク(LGWAN)稼働、市例規集のデータベース化
- ③ 市民サービスの充実 … 東京電子自治体共同運営サービスへ参加による一部の申請・届出等の電子化、市公式ホームページの再構築(随時更新と独自ドメイン移行)と検索機能の強化、住民基本台帳ネットワークへの参加

第一次計画の取組状況をみると、情報化基盤の整備、市民サービスの充実には一定の成果があったものの、目標を達成した項目は、計画全体で約4割にとどまりました。

原因として、情報化施策の取組体制が十分に整わなかったこと、厳しい財政

事情から情報化施策に関する予算を確保できず、大幅な計画変更を余儀なくされたこと等が挙げられます。

第二次計画ではその反省を踏まえ、「現実性」と「着実性」を重視した内容に改めました。

第二次計画では、住民基本台帳や税に関わる基幹系システムの更新と庁内情報システムの全体最適化を最大の課題として、以下のような情報化施策を推進し、達成(一部達成含む)項目は、計画全体の概ね9割となりました。

主な達成項目は次のとおりです。

- ① 基幹系システムの更新と全体最適化
- ② 事務用パソコンを概ね職員1人1台整備
- ③ インターネット用パソコンを各課・各施設へ整備
- ④ 財務会計システム更新
- ⑤ グループウェアを導入
- ⑥ 福祉総合システム稼働
- ⑦ 市公式ホームページ稼働
- ⑧ 電子申請・電子調達サービス稼働
- ⑨ 議会のインターネット中継(音声配信)開始

第二次計画により情報化施策は、大きく進展しましたが、電子自治体構築という観点から言えば、まだ充分ではないと考えていました。

具体的には、さらなる市民サービスの充実に向けた内容への見直し(再構築)、情報システムの効率化や経費削減につながる最適化の推進、ICTの進展により可能となる新たなサービスの導入等が課題として挙げられていました。

そこで、利便性や効率性を高めるだけでなく、職員の情報リテラシーとセキュリティ意識の向上に努めるとともに、物理的及び技術的に様々な対策を講じることが課題となってきました。

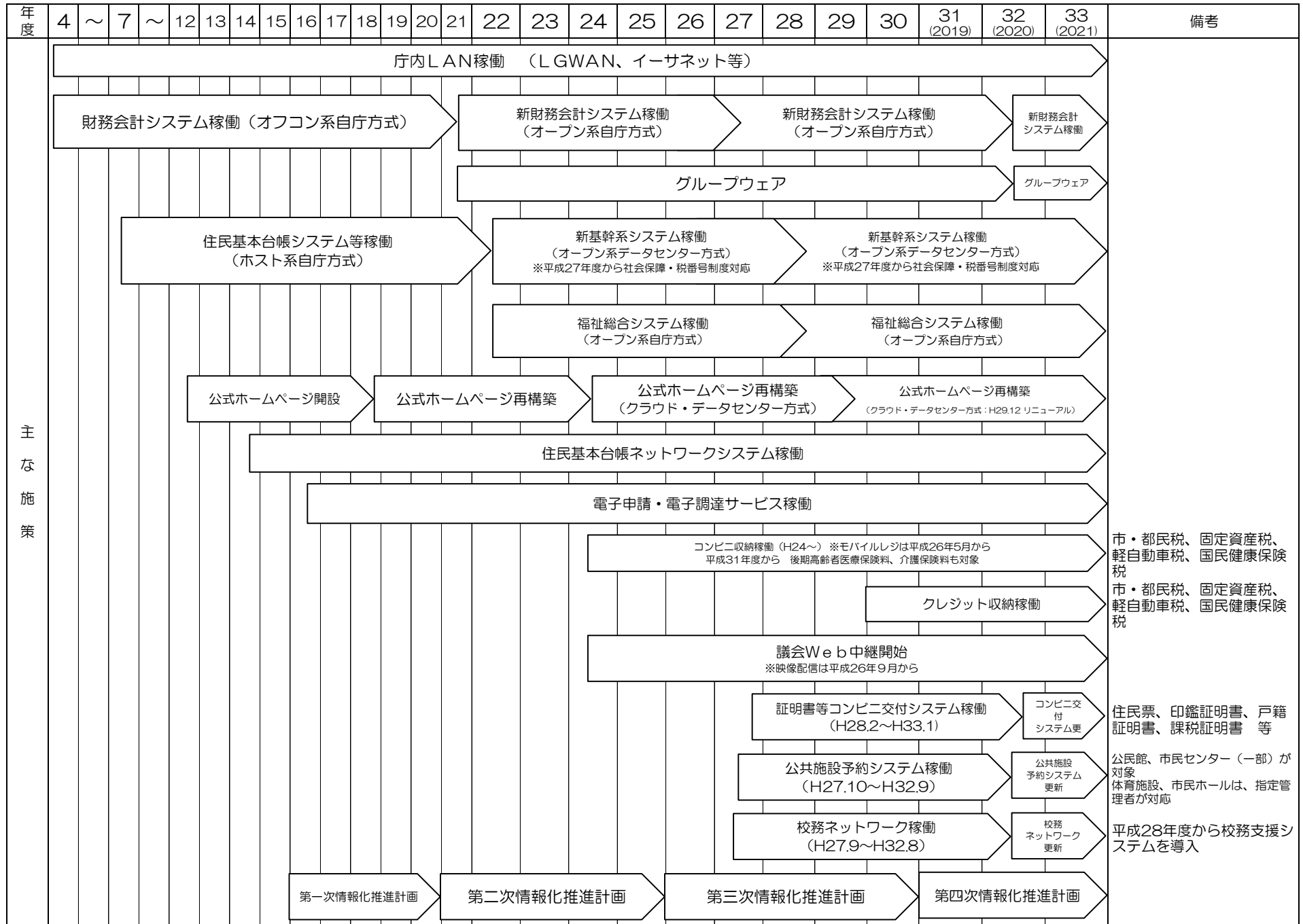
また、東日本大震災の経験を踏まえた新たな課題も発生しました。平成23年3月11日に発生した東日本大震災では、当市の情報システムへの直接的な被害はありませんでしたが、その後の計画停電においては、業務運用に大きな影響を受けました。そのため、このような大災害時におけるICT部門における事業継続計画(ICT-BCP)の重要性が大きな課題となりました。

さらに、平成25年5月には「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)」等の社会保障・税番号制度関連法が、公布され、既存の住民基本台帳システムをはじめとする情報システムの改修等が必要になりました。

その他、情報化基盤を活用したコミュニティの充実の課題が挙げられ、急速なインターネットの普及に伴い、その役割が重視される市公式ホームページについて、利用者のアクセシビリティ、ユーザビリティを重視して、より利用し易いホームページになるよう、平成29年12月に大幅リニューアルを行いました。

そして、第一次計画及び第二次計画における取組結果、今後想定される情報化を取り巻く情勢の変化に対応した取組を具体的に検討するため、第三次計画を策定しました。

- * これまでの主な情報化施策と、平成33年度(2021年)までに予定している各システムの更新等については次表のとおりです。



(2) 第三次計画における取組状況と今後の方向性

平成26年度から平成30年度までの5か年を計画期間とする第三次計画の個別計画の実施状況と方向性は次のとおりです。

項番	個別計画名	計画内容	取組目標	取組内容	取組状況	今後の方向性
1	基幹系システムの更新と全体最適化	平成28年度にシステム更新が予定されており、さらなる最適化を進める。社会保障・税番号制度に対応したシステム改修が、他の情報システムとのデータ連携のために必須である。	実施	①基幹系システム更新にあたり、クラウド化による運用・管理コストの低減を図った。 ②子ども子育て関連システム、滞納管理システムを基幹系システムに統合し、集約化により全体最適化を図った。	達成	継続
2	財務会計システム	平成27年度のシステム更新に合わせ、さらなる最適化を進めるとともに、外部データセンターへの移管等を研究・検討する。	実施	①仮想化技術等の導入により最適化された財務会計システムの安定稼働を図った。 ②システム等の効率化により、運用・管理コストの低減を図った。 ③外部データセンターへの移管は、引き続きの検討課題とした。	達成	継続
3	グループウェア	平成27年度のシステム更新に合わせ、さらなる最適化を進めるとともに、外部データセンターへの移管等を研究・検討する。	実施	①仮想化技術等の導入により最適化されたグループウェアの安定稼働を図った。 ②システム等の効率化により、運用・管理コストの低減を図った。 ③外部データセンターへの移管は、引き続きの検討課題とした。	達成	継続
4	福祉総合システム	社会保障・税番号制度に対応したシステム改修及び福祉サービスの向上に向けた、さらなる最適化を研究・検討する。 個別システムについては、システム更新に合わせて、統合・集約化を進め、より効率的なシステム構築を研究・検討する。	実施	①仮想化技術等の導入により最適化された福祉総合システムの安定稼働を図った。 ②システム等の効率化により、運用・管理コストの低減を図った。	達成	継続
5	文書総合管理システム	すべての行政文書を電子化し、作成から保存、廃棄までを一元管理し、庁内文書検索の迅速化を実現するシステムとして引き続き検討するとともに実施を図る。	検討	取扱事業者等から情報収集を行い、本市に導入する場合の具体的な研究を行うとともに、現時点での仕様書案を作成した。	達成	継続
6	統合型地理情報システム(GIS)	システム導入後の事務の効率化及び費用対効果について、引き続き研究・検討する。	検討	①取扱事業者等から情報収集を行い、他の自治体の導入事例を参考に研究を行った。 ②関係各課のGISに類する業務について調査を行い、導入に向けての課題の検討を行った。 ③関係各課の個別システムで対応している業務と統合型GISを導入した場合の費用対効果が見込めないため、取組終了とした。	一部達成	取組終了
7	市公式ホームページ	ソーシャルメディアへの対応を含め、市民ニーズ等により、さらなる機能拡張等について、引き続き研究・検討する。	実施	①平成29年12月にリニューアルを実施した。また、東大和市公式ホームページウェブアクセシビリティ方針を策定し、高齢者や障害者を含めて誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できるよう見直しを行った。 ②市公式ツイッター及び公式フェイスブックについて、各課等が自由に掲載できるようにするため、具体的な検討を行った。	達成	継続

(2) 第三次計画における取組状況と今後の方向性

項番	個別計画名	計画内容	取組目標	取組内容	取組状況	今後の方向性
8	窓口サービス等の拡充 (コンビニ交付の導入等)	社会保障・税番号制度の導入に伴い、窓口サービスのあり方を含め、行政サービス全般が大きく変わることが想定される。 コンビニ交付の導入等を含め、引き続き研究・検討する。	実施	①証明書等コンビニエンスストア交付システムの安定稼働と利用率向上に向けた取組を実施した。 ②マイナンバーカード利用者が増えてきているため、システム面での取組を終了とした。	達成	取組終了
9	公金納付方法の多角化	市税のコンビニ収納が開始され、市民の利便性は向上したが、市税以外の公金納付方法の拡充について、引き続き研究・検討する。	検討	①マルチペイメントの活用は、費用対効果を検証し、さらなる収納方法の拡充について検討した。 ②平成30年度より、市税及び国民健康保険税についてクレジット収納を開始した。 ③介護保険料や後期高齢者医療制度保険料について、コンビニ収納の具体的検討(平成31年度稼働予定)が進んでいること等から、取組を終了とした。	一部達成	取組終了
10	議会のインターネット中継	音声配信による議会中継に続き、映像配信についても、取り組む。	実施	平成26年第3回市議会定例会から、映像配信を開始したことから取組を終了とした。	達成	取組終了
11	施設予約・抽選システム	システム導入後の市民の利便性の向上、事務の効率化及び費用対効果について、引き続き研究・検討する。	実施	①公共施設案内・予約システムの安定稼働を図った。 ②抽選機能を活用することにより、毎月実施していた調整会議を廃止し、利用者の利便性向上を図った。	達成	継続
12	社会保障・税番号制度導入に伴うシステム導入・改修等	社会保障・税番号制度は、中間サーバの設置等の新規事業だけでなく、既存システムの改修、事務手順の見直し、窓口サービスの在り方等、その影響範囲が多岐に及ぶため、全庁横断的に研究・検討する。	実施	①平成29年11月の情報連携の開始に向けて、統合運用テストを実施する等、社会保障・税番号制度施行に向けた諸準備を進めた。 ②平成30年1月からマイナポータルを活用した子育てワンストップサービスに係る電子申請の受付を開始した。 ③特定個人情報の保護及びサイバーセキュリティの確保に関する研修を実施した。	達成	継続
13	罹災証明書発行システムの導入	災害時のみ使用するシステムであるため、導入・維持経費が大きな課題となるが、複数自治体による共同利用方式等の導入を研究・検討する。	検討	東京都被災者生活再建支援システム利用協議会に参画し、共同利用型被災者生活再建システム稼働のための具体的な準備を進め、平成30年1月から導入したことから取組を終了とした。	達成	取組終了
14	校務用パソコン入替え及びネットワーク化	校務支援システムの導入に向けた基盤整備として、取り組みを進める。	実施	①稼働中の校務ネットワークシステムについて、安定稼働を図った。 ②校務データの一元管理によるセキュリティ向上及び共有化により、事務の効率化を図った。	達成	継続
15	校務支援システムの導入の検討	指導計画、通知表及び指導要録の作成時間の短縮、児童生徒の情報を一元管理によるセキュリティ確保等、校務の効率化に向けて、導入を研究・検討する。	検討	校務ネットワークシステムが稼働したことに伴い、校務支援システムの導入に向けて、先進市へ視察を行うなど情報収集に努め、具体的検討を進めた。	達成	継続
16	学校教育のICT化	多機能型(タブレット)端末やデジタル教科書の導入等、学校教育のICT化について、研究・検討する。	検討	小学校のパソコン教室のパソコン及び校内無線LAN等の更新を行い、ICT授業の充実を図った。	一部達成	継続

(3) 市民ニーズの状況(市民意識調査結果)

本計画の検討においては、行政サービスの受益者である市民のニーズを踏まえた計画とするため、平成30年2月に実施した東大和市市民意識調査のうち、「(7)情報化施策について」の結果を以下のとおり整理しました。

《東大和市市民意識調査の実施概要》

- ① 調査地域 … 東大和市全域
- ② 調査対象 … 平成30年2月1日現在における市内在住の18歳以上の市民を無作為層化抽出
- ③ 調査方法 … 郵送による配布・回収
- ④ 調査時期 … 平成30年2月15日～3月15日
- ⑤ 対象人数 … 2,000人
- ⑥ 回収数 … 761人(回収率 38.1%)

《調査結果》

① 調査項目

項 目	内 容
電子情報の利用実態	電子情報の利用経験、利用意向
電子的な行政サービスの 実態、ニーズの把握	①必要とする行政情報 ②情報化(電子機器の利用)に対する不安 ③インターネット上での行政サービス ④今後希望する行政情報

② 調査結果

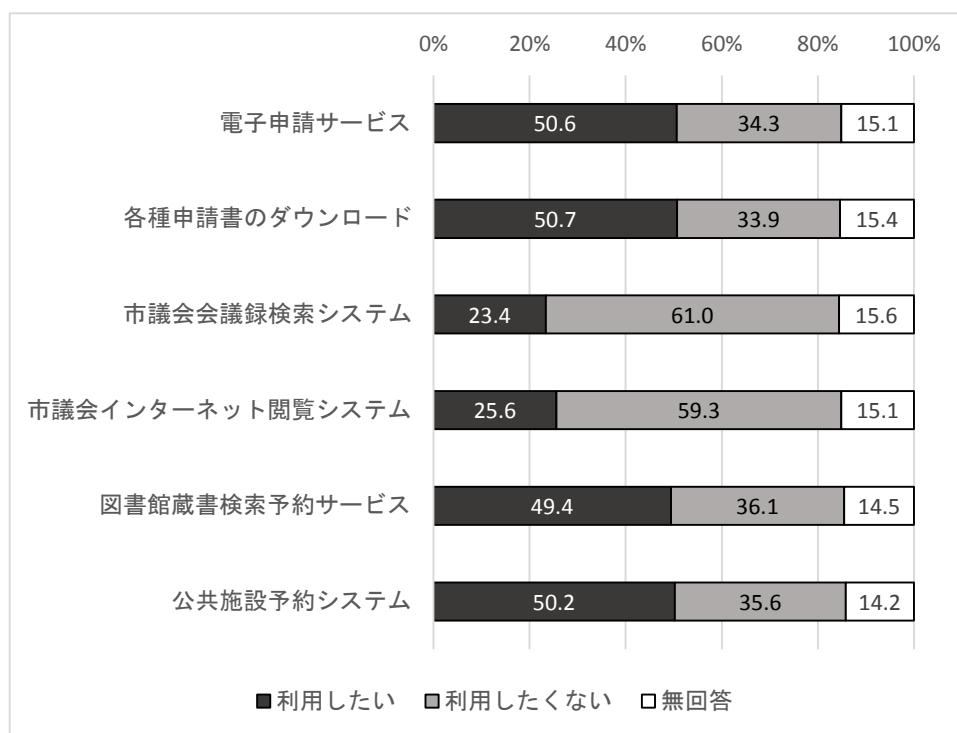
(ア) 電子的な行政サービスの利用経験

『電子的な行政サービスの利用経験』は、「利用したことがある」は「図書館蔵書検索予約サービス」が約16%で最も高くなっています。一方、市議会インターネット閲覧システムは、「知らない」が約73%となっており、他のサービスに比べて最も高くなっています。また、『電子的な行政サービスの利用意向』のうち、「利用したい」は「電子申請サービス」、「各種申請書のダウンロード」、「公共施設予約システム」が50%を超えて高くなっています。

電子的な行政サービスの利用経験

		調査数	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らない	無回答
電子申請サービス	件数	761	52	370	319	20
	%	100.0	6.8	48.6	41.9	2.6
各種申請書のダウンロード	件数	761	86	338	314	23
	%	100.0	11.3	44.4	41.3	3.0
市議会会議録検索システム	件数	761	14	176	550	21
	%	100.0	1.8	23.1	72.3	2.8
市議会インターネット閲覧システム	件数	761	15	170	553	23
	%	100.0	2.0	22.3	72.7	3.0
図書館蔵書検索予約サービス	件数	761	118	232	391	20
	%	100.0	15.5	30.5	51.4	2.6
公共施設予約システム	件数	761	58	270	414	19
	%	100.0	7.6	35.5	54.4	2.5

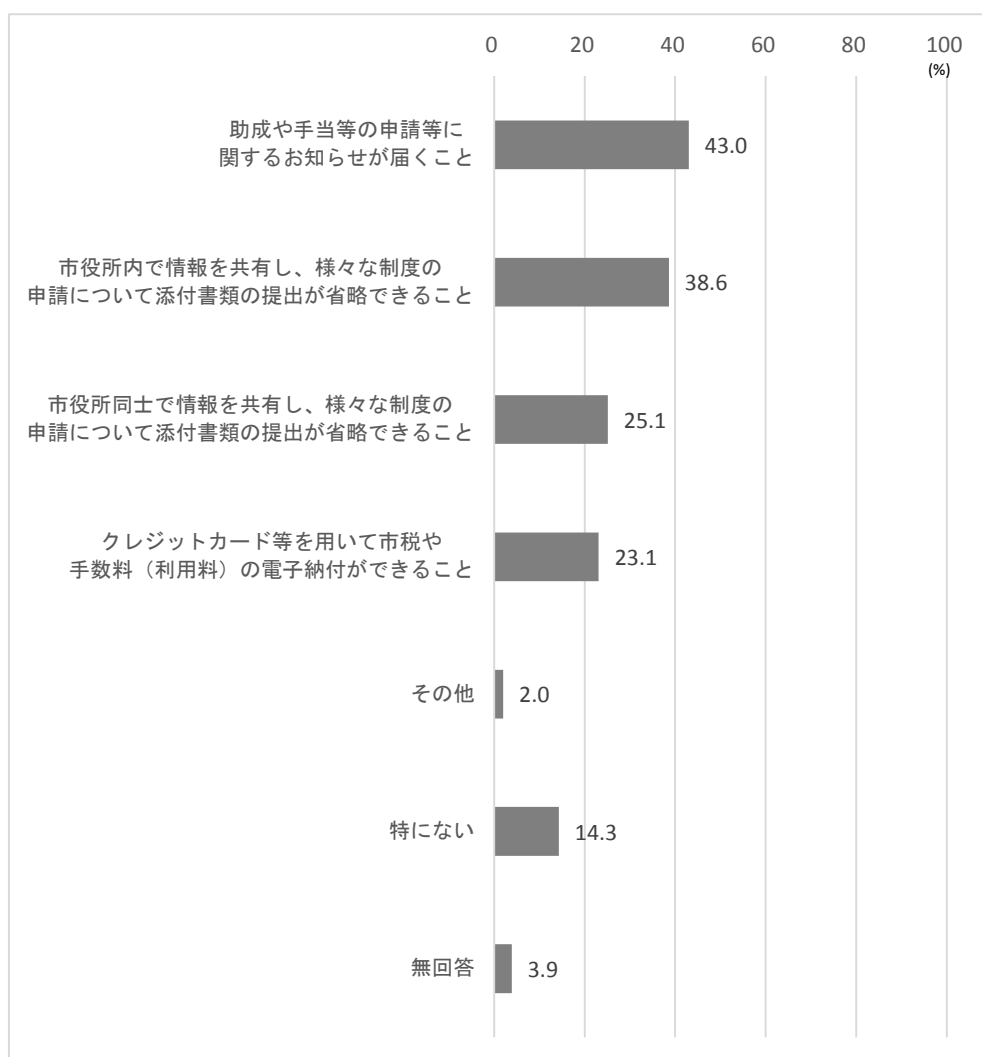
電子的な行政サービスの利用意向



(イ) 行政サービスの手続きの利便性

『行政サービスの手続きの利便性』は、「助成や手当等の申請等に関するお知らせが届くこと」が43%、次いで「市役所内で情報を共有し、様々な制度の申請について添付書類の提出が省略できること」が約39%で、共に高くなっています。

行政サービスの手続きの利便性



(ウ) インターネット等の普及に対する不安

『インターネット等の普及に対する不安』は、「個人情報の漏えいにより、不正に利用されてしまうのではないか」が57%と最も高くなっています。次いで、「情報が氾濫し、振り回されるのではないか」、「インターネットが使えないと新しいサービスを受けられないのではないか」がそれぞれ約23%となっています。

インターネット等の普及に対する不安

	件数	%
個人情報の漏えいにより、不正に利用されてしまうのではないか	434	57.0
情報が氾濫し、振り回されるのではないか	177	23.3
インターネットが使えないと新しいサービスを受けられないのではないか	172	22.6
有害情報などから子どもたちが悪影響を受けるのではないか	145	19.1
自分自身の情報セキュリティ対策をどのように行えばよいか分からない	125	16.4
通信費用が家計を圧迫するのではないか	47	6.2
その他	11	1.4
特にない	111	14.6
無回答	17	2.2
調査数	761	100.0

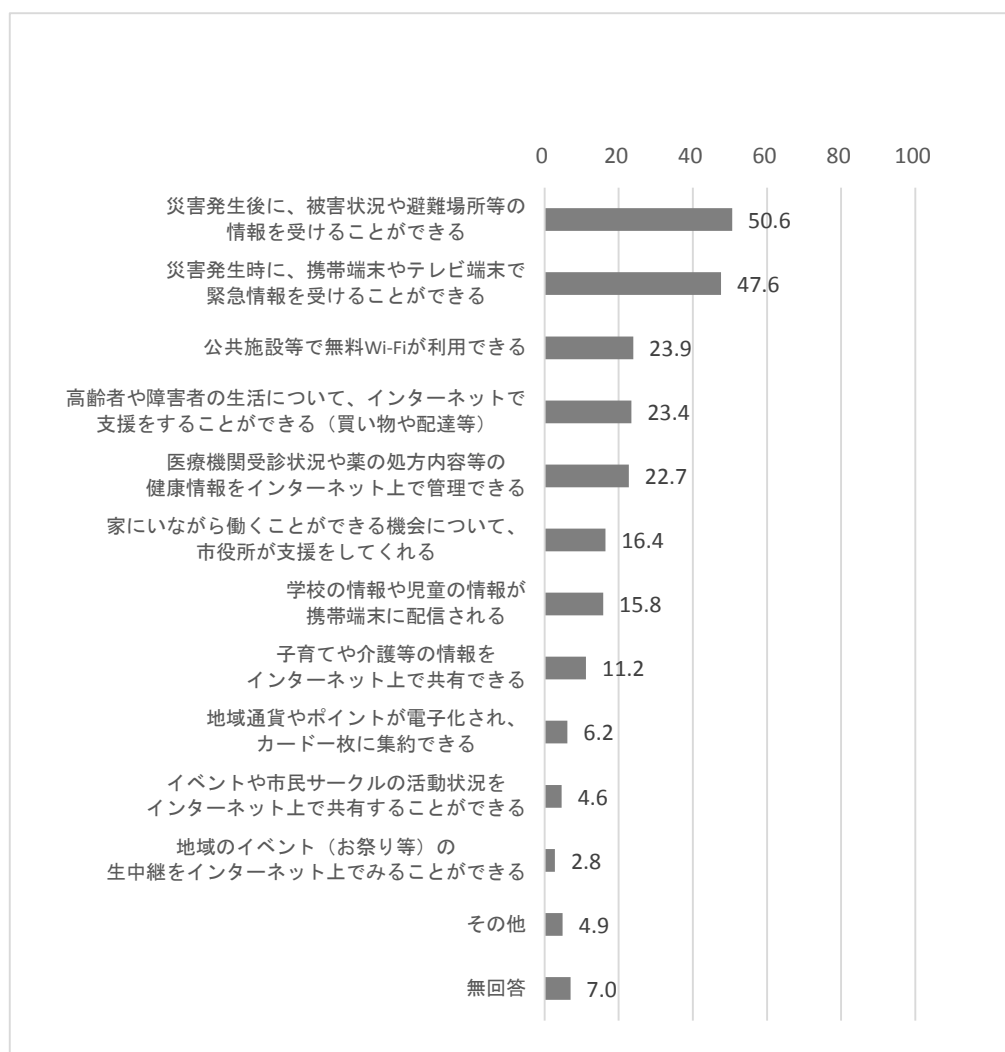
*2つまで回答可



(エ) インターネットを利用した行政サービスや住民サービス

『インターネットを利用した行政サービスや住民サービス』として実現の要望が多いものは、「災害発生後に、被害状況や避難場所等の情報を受けることができる」が50%を超え、最も高くなっています。次いで、「災害発生時に、携帯端末やテレビ端末で緊急情報を受けることができる」も50%近く、「公共施設等で無料Wi-Fiが利用できる」が約24%でした。

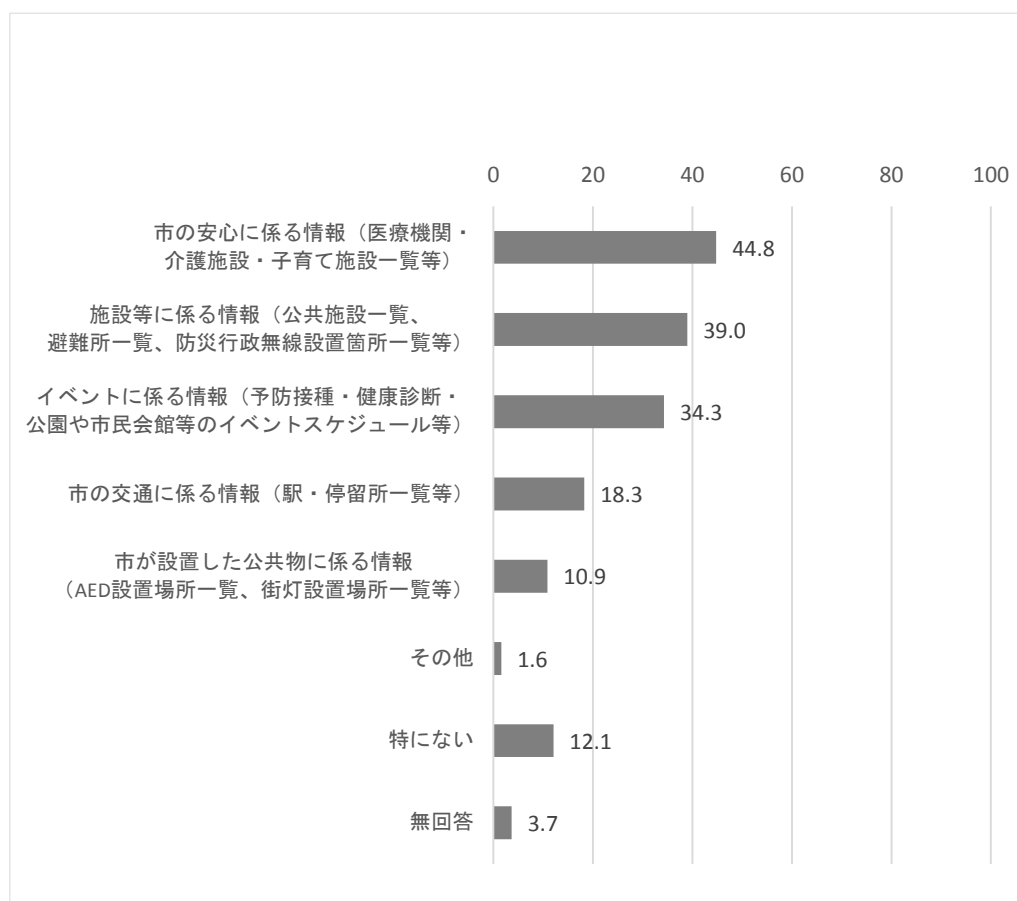
インターネットを利用した行政サービスや住民サービス



(オ) 市民・企業等に有益な情報

『市民・企業等に有益な情報』は、「市の安心に係る情報(医療機関・介護施設・子育て施設一覧等)」が約45%、次いで「施設等に係る情報(公共施設一覧、避難所一覧、防災行政無線設置箇所一覧等)」が39%となっています。

市民・企業等に有益な情報



(カ) まとめ

市民意識調査の結果から、今後の情報化への課題として次のとおり整理しました。

(ア)『電子的な行政サービスの利用経験』では、「電子申請サービス」や「各種申請書のダウンロード」を「利用したことがある」はまだ高くはない状況ですが、『電子的な行政サービスの利用意向』ではこれらのサービスを「利用したい」は高くなっています。この結果から、インターネット活用により情報入手を希望する市民が今後も増えていくことが予想されるため、サービスの利便性向上について引き続き検討していく必要があると考えています。

(イ)『行政サービスの手続きの利便性』における実現の要望については、「助

成や手当等の申請等に関するお知らせが届くこと」や「市役所内で情報を共有し、様々な制度の申請について添付書類の提出が省略できること」が高くなっています。このことから、社会保障・税番号制度におけるマイナポータルの活用の周知を一層図っていくことや、電子的な手続きによる簡略化を検討していく必要があると考えています。

(ウ)『インターネット等の普及に対する不安』については、「個人情報の漏えいにより、不正に利用されてしまうのではないか」が高くなっています。このことから、市のシステムネットワークについて、万全のセキュリティ対策を維持していく必要があるとともに、職員のコンプライアンスに関しても研修や啓発を強化する必要があると考えています。

(エ)『インターネットを利用した行政サービスや住民サービス』としての実現の要望は、「災害発生後に、被害状況や避難場所等の情報を受けることができる」が高くなっています。このことから、防災拠点等におけるWi-Fi環境の整備を検討していく必要があると考えています。

(オ)『市民・企業等に有益な情報』としては、「市民の安心に係る情報(医療機関・介護施設・子育て施設一覧等)」が高くなっています。このことから、市はどのような情報の発信を市民・企業から求められているかについて検討していく必要があります。

当市では、これまで様々な電子的行政サービスや仕組みを整備してきましたが、昨今はICT環境の進展が極めて速く、その変化のスピードに適切に対応していくことは容易なことではありません。しかし、市民に対する行政サービスの利便性をさらに向上させるためには、市民意識調査の結果を参考にしながら、「利用しやすいサービスや仕組み」の整備を引き続き研究・検討する必要があります。



第3章 第四次東大和市情報化推進計画

1. 第四次東大和市情報化推進計画の基本施策

市民ニーズに的確に対応することにより、市民の行政手続が便利になり、行政が効率的に機能し、かつ市民が安心して生活することができ、さらに市が将来に向かって発展していくためには、情報化施策を効果的に組み合わせて実施していく必要があります。

そこで、本計画期間中に、目指すべき基本施策を次に示します。

(1) ICTの活用により利便性を実感できる行政サービスの実現

ICTを活用した各種行政手続を推進するため、申請の簡素化と併せて、行政情報のオープンデータ化の取組を進めることにより、利便性を実感できる行政サービスを目指します。

(2) 効率的・効果的な行政の推進

ICTを活用した、行政内部のシステムをさらに最適化し、業務運営の簡素化・効率化を推進するとともに、情報セキュリティに対する取組を引き続き向上させます。

(3) 安心・安全な暮らしを実感できるまちづくりに向けたICTの活用

災害時にICTを活用することにより、迅速で確実な被災者支援を実現するほか、災害情報を正確に提供する取組を進めて、すべての市民が安全・安心を実感できるまちづくりを目指します。

2. 第四次東大和市情報化推進計画〔個別計画〕

前ページで掲げた第四次東大和市情報化推進計画の基本施策を実現するため、個別施策を次のとおり示します。

項番	個別計画名	計画内容	年次計画			総合計画との関係	官民
			平成31年度(2019)	平成32年度(2020)	平成33年度(2021)		
1	文書管理システムの導入	すべての行政文書を電子化して作成から保存、廃棄までを一元管理し、また庁内文書検索の迅速化を実現するとともに、文書のペーパーレス化の実施に向けて具体的な検討を図る。	検討	⇒	⇒	第2編 第5章 第2節 5-2	
2	市公式ホームページ等の検討	現在運用しているホームページの機能拡充について、市民意見を適宜取り入れて見直しを図る。また、現在実施しているコミュニケーションツール(ツイッター、フェイスブック等)について、より一層の活用やウェブアクセシビリティ確保のため環境整備を引き続き研究・検討する。	検討	⇒	⇒	第2編 第5章 第2節 5-2	*
3	社会保障・税番号制度を活用した行政サービスの利便性向上	行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平・公正な社会を実現する社会基盤であるという基本理念のもと、マイナポータル、インターネットを活用した行政サービスの拡充を引き続き検討する。社会保障・税番号制度を活用した市民サービスの利便性向上の検討及び促進を引き続き進める。併せてマイナンバーカードのさらなる活用方法について検討する。	実施	⇒	⇒	第2編 第5章 第2節 5-2	*
4	《新規》マイナンバーカードの取得率の向上	来庁者に対するマイナンバーカードの取得勧奨や、各種イベント時においてPRを実施することで、利便性のさらなる周知や取得率向上を図る。	実施	⇒	⇒	第2編 第5章 第2節 5-2	*
5	学校教育のICT化の研究・検討	多機能型端末やデジタル教科書の導入等、学校教育のICT化について、研究・検討する。	検討	⇒	⇒	第2編 第5章 第2節 5-2	
6	《新規》オープンデータの推進	国のオープンデータ戦略を踏まえ、当市が保有するデータの公開を検討するとともに、すべての人が利用可能なデータについて、オープンデータ化が可能な情報から順次公開する。	検討	検討・実施	⇒	第2編 第5章 第2節 5-2	*
7	《新規》Wi-Fi環境整備の検討	防災拠点(学校等)において、災害発生時の通信インフラとしての活用を図るためWi-Fi環境の整備を検討する。	検討	⇒	⇒	第2編 第5章 第2節 5-2	*
8	基幹系システムの更新と全体最適化の検討・実施	平成34年(2022年)度のシステム更新を視野に、社会保障・税番号制度における情報連携との整合性を考慮しながら、さらなる最適化を検討する。 そのため、年度毎に課題を調査し、必要に応じてシステム改修を行う。	検討・実施	⇒	⇒	第3編 第2節 6-2-5	
9	財務会計システムの最適化の検討	平成32年(2020年)度のシステム更新に合わせて、全体的な操作性の向上を目指して課題を整理し、さらなる最適化を検討する。	検討	実施	⇒	第3編 第2節 6-2-5	

2. 第四次東大和市情報化推進計画〔個別計画〕

項番	個別計画名	計画内容	年次計画			総合計画との関係	官民
			平成31年度(2019)	平成32年度(2020)	平成33年度(2021)		
10	グループウェアの最適化の検討	平成32年(2020年)度のシステム更新に合わせて、全体的な操作性の向上を目指して課題を整理し、さらなる最適化を検討する。	検討	実施	⇒	第3編第2節6-2-5	
11	福祉総合システムの最適化の検討・実施	平成34年(2022年)度のシステム更新を視野に、社会保障・税番号制度における情報連携との整合性を考慮しながら、さらなる最適化を検討する。 そのため、年度毎に課題を調査し、必要に応じてシステム改修を行う。	検討・実施	⇒	⇒	第3編第2節6-2-5	
12	施設予約・抽選システムの研究・検討	システム導入後の市民の利便性の向上、事務の効率化及び費用対効果について毎年検証し、課題を引き続き研究・検討する。	検討	⇒	⇒	第3編第2節6-2-5	
13	校務用パソコン入替え及びネットワーク化の最適化の検討	平成32年(2020年)度のシステム更新に合わせて、全体的にさらなる操作性の向上及び効率化を目指して課題を整理し、最適化を進める。	検討	実施	⇒	第3編第2節6-2-5	
14	校務支援ソフトの導入	指導計画、通知表及び指導要録の作成時間の短縮、児童生徒の情報を一元管理によるセキュリティ確保等、校務の効率化に向けて、導入を研究・検討する。	検討	実施	⇒	第3編第2節6-2-5	
15	《新規》タブレット端末活用の検討	庁内の会議にタブレット端末を導入することにより効率的・効果的な業務の遂行を実現し、紙文書のペーパーレス化を図る。	検討	⇒	⇒	第3編第2節6-2-5	*
16	《新規》ICT-BCP策定の検討	災害発生時において、必要な情報システムが稼働できるよう、様々な脅威に対するリスクマネジメントを整備し、ICT部門の事業継続計画策定を検討する。	検討	⇒	⇒	第3編第2節6-2-5	
17	《新規》人事管理全般に関する取り組みの検討・実施	平成32年(2020年)度の会計年度任用職員制度開始に合わせて、人事給与システムで管理ができるよう検討する。	検討	実施	⇒	第3編第2節6-2-5	

《新規》…今回から新たに取り組むこととする個別計画

* …「市町村官民データ活用推進計画」としての位置づけを併せ持つ個別計画

3. 計画の進行管理

計画期間中、各情報化施策の実施状況の管理や効果を高めるため、定期的に施策の達成状況を調査します。そして、その結果を当市の内部組織である東大和市情報システム委員会及び東大和市情報システムマネジメント本部会議で審議の後、市報及びホームページで公表します。

用語解説

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範な人に利用可能であるか、あるいは支障なく利用できるかどうかの度合いを言う。例えば「ウェブアクセシビリティ」は、ウェブサイトについて、誰もが情報を取得したり発信したりすることができ、サイトにアクセスした誰もが同様に情報を共有できる状態であることを指す。

オープンデータ

国や公共機関が保有する情報を誰でも自由に入手、加工、利用、再配布などすることができるように公開すること。行政側が既存データを二次利用しやすい形で公開し、最近では、民間事業者等によるアプリケーションを促し、民間が地域の課題解決に参加する「オープンガバメント」の取組が注目されている。

仮想化技術

1台のコンピュータの中に、複数の仮想コンピュータを作り、それぞれに別々の基本ソフトを入れて動かすことができ、あたかも独立したコンピュータのように使用することができる技術。この技術を導入することにより、消費電力や運用コストの低減を見込めるものとされている。

クラウド(コンピューティング)

これまで手元のコンピュータ端末で利用・管理していたコンピューティング資源(ハードウェア、ソフトウェア、処理性能、記憶領域、ファイル、データなど)をインターネットなどのネットワークを通じて必要なものだけ利用することができる形態を表す。利用者は、インターネットへの接続機能など最低限の環境を用意するだけで、電子メールや業務システムといった様々なサービスを利用することができる。

グループウェア

ネットワーク上で組織や集団のメンバー間で情報を共有し、コミュニケーションが円滑に行えるようにするソフトウェアのこと。メールやチャット、インスタントメッセージなどのコミュニケーション機能、離れた場所にいるメンバー同士が動画や音声で話し合うことができるテレビ会議機能やウェブ会議機能、電子掲示板機能、文書ファイル等のファイル共有機能、スケジュール機能、内部決裁や作業の進行状況を管理するワークフロー機能などを備えていることが多い。

コンプライアンス

法令遵守のこと。企業や行政において、法令や社会規範に反することなく、公正・公平に業

務遂行することをいう。

情報リテラシー

情報を使いこなす能力のこと。情報通信機器やネットワークの利用方法から、情報の収集や整理等の能力も含む。

ソーシャルメディア

インターネット上で展開される情報メディアのうち、個人による情報発信、個人間のコミュニケーションや情報流通など、人の結び付きを利用した社会的な要素を含むメディアのことを言う。電子掲示板やブログ、SNS、動画配信・共有サイト、ウィキ(ウェブ上から誰でも簡単に内容を書き換えることができるウェブサイト管理システム。代表的なものに「ウィキペディア」がある)、ショッピングサイトの購入者評価などが含まれる。

組織認証基盤

地方公共団体が住民・企業との間で実施する申請・届出等の手続、あるいは、地方公共団体相互間の文書のやり取りにおいて、盗聴、改ざん、なりすまし、認否の脅威を防止し、送受信された電子文書の真正性(本人が作成した文書に相違ないこと)を担保するための仕組みのこと。

ツイッター(Twitter)

最大 140 文字のメッセージを投稿・閲覧できる SNS。米国で 2006 年(平成 18 年)にサービスが開始され、芸能人や IT 関連著名人の利用やスマートフォンの普及などから急速に利用が広がった。自治体においても、広報や災害情報の発信等で活用されている。

デジタルデバイド

情報通信機器やインターネットなどの ICT を使いこなせる者と使いこなせない者との間に生じる、待遇や得られる機会の格差。個人間の格差のほか、国家間、地域間の格差を指す場合もある。

デバイス

プリンタやマウス、USB機器など、パソコンに接続する周辺機器の総称のこと。

テキストデータ

コンピュータ内で使われる文字や記号で組み合わされるコードでできているデータのこと。

ドメイン

インターネットに接続されているコンピュータ・システムに割り当てられた名前のこと。コンピ

ユーザ内部で処理されるIPアドレスは数字で構成されるため覚えにくい、ドメイン名は「metro.tokyo.jp」といった略語で構成されるので覚えやすい。

標的型メール攻撃

不特定多数に対する攻撃ではなく、ある特定の対象を狙って情報窃取を行う攻撃行為を指す。対象とする組織の構成員に向けて、あたかも正当な業務や依頼であるかのような件名や本文でメールを送り付け、添付ファイルの開封や特定サイトへのアクセス誘導によってウイルスに感染させる。昨今は、受信者の関係する実在の発信元を詐称するケースが増えており、被害を受けやすくなっている。

非識別加工情報

個人情報を特定の個人が識別できないようにかつ当該個人情報を復元することが出来ないように加工されたものを指す。2015年の改正個人情報保護法成立に伴い、2016年5月、国の行政機関・独立行政法人等の保有する個人情報についても、パーソナルデータの利活用に資するように適切に規律する「改正行政機関個人情報保護法」及び「改正独立行政法人等個人情報保護法」が成立し、その際導入された概念。改正個人情報保護法では、民間事業者が個人情報を活用するにあたり、個人情報を特定の個人を識別することができないように加工し、かつ当該個人情報を復元することができないよう加工する「匿名加工情報」の概念が導入された。

フェイスブック(Facebook)

2006年(平成18年)に公開された世界で最も利用者の多いソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)。実名公開を前提とし、掲示板や写真閲覧、メッセージ交換などのコミュニケーション機能を有する。近年は自治体が情報発信に使う事例が増えている。

マイナポータル

マイナンバーの利用に当たり、整備される個人向けサイトのこと。別名「情報提供等記録開示システム」と言い、インターネット上でマイナンバーを使った個人情報のやりとりが確認できる。具体的には次のような機能を有する。

- ・自分の個人情報をいつ、誰が、なぜ提供したかを確認できる。
- ・行政機関などが保有する自分の個人情報の内容を確認できる。
- ・行政機関などから一人一人に合った行政サービスのお知らせが届く。
- ・行政機関への手続を一度で済ませることができる。

マルチペイメント

多様な方法で決済ができるスタイルのこと。国庫金、地方税、電気・ガス・電話等の公共料

金や会社等への代金などの収納を行う企業・公共団体と金融機関をつなぎネットワーク化することで、利用者はATM、電話、パソコン等を使って公共料金の支払いができ、即時に決済情報が収納企業に通知される。

リスクマネジメント

危機管理のこと。将来起こりうる危険を想定し、危険(リスク)が起こった場合の損害を最小限に食い止めるための対応をいう。これには、事前にリスクを回避するための措置と、起こった場合の補償等による対応という2つの側面がある。

ワンストップ

一度の手続きで、必要とする関連作業をすべて完了させられるように設計されたサービスのこと。特に、様々な行政手続きについて、複数の窓口に行くことなく一度に行える「ワンストップ行政サービス」のことを指す場合が多い。

GIS (Geographic Information System; 地図情報システム)

デジタル化された地図(地形)データと、統計データや位置に関するデータを統合的に扱う情報システム。地図データと他のデータを相互に関連付けたデータベースと、それらの情報の検索や解析、表示などを行うソフトウェアから構成される。データは地図上に表示されるので、解析対象の分布や密度、配置などを視覚的に把握することができる。

GPS

全地球測位システムのこと。人工衛星を利用して、地球上での位置を正確に割り出すことができる。米国国防省が打ち上げた測地衛星の発信する電波を受信することにより、受信者と人工衛星の間で三角測量を行って位置を割り出すしくみである。

ICT-BCP

情報通信技術部門における業務継続計画 (Business Continuity Planning : BCP)の略称である。これは地方公共団体が主に大規模な災害が発生した際に、情報システムの継続的稼働が可能となるように平常時から事前に備える計画を指す。災害時、地方公共団体が復旧・復興活動を担うが、情報システムの稼働は極めて重要である。総務省は、BCP 策定時は策定段階に応じて、適切な BCP 訓練を実施し、策定後の維持管理においては、定期的にその時の訓練目的に応じて適切な訓練を実施、継続していくことを推奨している。

LGWAN

総合行政ネットワークの略称であり、地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワ

ークを指す。LGWAN は、地方公共団体相互間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ための基盤として整備され、全国の地方公共団体の組織内ネットワークを相互に接続している。また、府省間ネットワークである政府共通ネットワークとの相互接続により、国の機関との情報交換を行っている。LGWAN では、電子メール、電子掲示板などの基本的サービスのほか、地方公共団体が発信する電子文書等について、秘密を保持し、認証を行い、改ざんや否認を防止するための地方公共団体組織認証基盤(LGPKI)のシステムを運営するとともに、アプリケーション・サービス・プロパイダ(LGWAN-ASP) による様々な行政用アプリケーション・サービスが提供されている。

Wi-Fi(ワイファイ)

無線 LAN の業界団体である Wi-Fi Alliance(ワイファイ アライアンス)が無線 LAN の標準規格や製品の普及を図るために付けたブランド名であり、ワイヤレス通信(無線 LAN)の別名。規格が統一されたことで、スマートフォン、タブレット型端末、携帯用音楽プレイヤー、ゲーム機など多くの機器に搭載されるようになった。近年では、地下鉄、ファーストフード店、コンビニエンスストアなどで Wi-Fi を無料で利用できるよう、接続環境の整備が進められている。

東京
ゆったり日和



東やまと