

第4章 電子自治体の実現に向けて

4-1 基本施策

市民ニーズに的確に対応し、かつ、より効率的な電子自治体を実現するためには、ICTの進展や社会情勢の変化を踏まえ、様々な情報化施策を効果的に組み合わせることが必要です。

そこで、本計画期間中に、今後の目指すべき基本的施策についての方向性を、以下のとおり示します。

4-1-1 市民サービスの充実

(1) ソーシャルメディアを活用した情報提供や市民協働の充実

市の公式ホームページは、これまでユーザビリティやアクセシビリティに配慮した音声読み上げ機能や外国語対応などの機能を追加するとともに、大災害時にも最新情報が提供できる体制整備を図ってきました。

しかし、近年、ツイッターやフェイスブックなどのソーシャルメディアを活用した情報提供や市民等からの意見募集などを積極的に導入する自治体が増えています。

ただし、運用面など解決すべき課題がありますので、他自治体の成功事例を参考に、より身近な市役所を実現するため、研究・検討します。

(2) 窓口サービス等の拡充

社会保障・税番号制度の導入によって、窓口サービスの在り方だけでなく、行政サービス全般が大きく変わることが想定されています。例えば、窓口に来なくても各種手続きができるようにサービスが拡充されることが期待されています。

平成24年度に導入したコンビニエンスストアを活用した公金収納では、身近なコンビニエンスストアで市税が納められるようになり、利用者が増えています。

また、既に他の自治体で導入事例が増えてきたコンビニエンスストアにおける各種証明書の交付サービスは、運用経費等に課題がありますが、市役所が開庁していない休日・夜間や東大和市内外の広範囲なコンビニ系列店舗で各種証明書が発行できるため、市民の利便性がさらに向上する等、大きなメリットがあります。

こうしたICTやサービス拠点を活用した市民サービスの拡充を研究・検討します。



4-1-2 仮想化・集約化による情報システムの最適化

庁内の情報システムは、基本的に1つのシステムに1つの物理サーバで構築されています。

しかし、技術革新により物理サーバ1台の上に複数の仮想化したサーバ（論理サーバ）を搭載し、論理サーバ毎に情報システムを構築する仮想化技術が普及しています。

そこで、これらの最新技術を活用して、情報システムの更新時期等の機会を活用しながら、サーバを集約化して情報システムの最適化及び効率化について研究・検討します。

4-1-3 外部事業者を活用したアウトソーシングの推進

自庁舎内に情報システムを稼働するためのサーバ等の中核機器を設置する場合は、電源設備、空調設備及びセキュリティ設備等を整備した専用区画が必要になり、運用・管理するための経費面や保守要員確保等、大きな負担を伴います。

こうした課題を解決するため、当市の基幹系システムは、平成23年1月の更新に合わせて、外部事業者のデータセンターへアウトソーシングしましたが、その他の情報システムは、一部を除き、未だ自庁舎に設置されています。

そこで、法令上、アウトソーシングが適さないものを除き、それぞれの情報システムの更新に合わせて、順次、外部事業者を活用したアウトソーシングの推進について、研究・検討します。

4-1-4 事業継続計画（ICT-BCP）を踏まえた環境整備

平成23年3月11日の東日本大震災では、被災自治体の情報システムが大きな被害に見舞われ、長期間使用できない状況になりました。

また、当市でも震災後の計画停電によって、開庁時間帯に情報システムの稼働を停止せざるを得ませんでした。

幸い、東日本大震災を含む自然災害によって、当市の情報システムに甚大な被害が及ぶ事態には至っていませんが、事業継続計画を踏まえた環境整備は急務と考えます。

こうした中、東大和市事業継続計画（地震編）が、平成25年3月に策定されたことから、災害に強い情報システムを目指した取り組みを推進するため、ICT-BCPの策定を研究・検討します。

4-2 安心・安全な情報システムを目指して

4-2-1 情報セキュリティ対策と個人情報保護対策

現在、庁内の情報システムを利用する場合は、利用者を限定したパスワード管理の他、特に個人情報を取り扱うものは、個々の職員に付与されたＩＣカードによるアクセス認証を行っています。

また、特に個人情報を取り扱う各業務システムが接続された庁内ネットワーク（LAN）は、高いセキュリティレベルが求められることから、インターネットと接続しないことや、必要に応じて通信の暗号化、データベースの暗号化などの対策を講じて、情報漏えいが生じない構成にしています。

個人情報等の機密情報は、一度漏えいしてしまうと回収することが困難であり、かつ、市役所の業務に対する信頼を著しく損ねてしまいます。

そこで、各情報化施策については、よりセキュリティレベルの高い管理手法を導入することを目指し、また、関係法令や個人情報保護条例等に基づいて実施するとともに、情報セキュリティポリシーを遵守し、個人情報の適正かつ厳正な取り扱いを継続して行います。

4-2-2 情報化推進体制

様々な情報化施策や情報セキュリティ対策を実施するためには、組織的な取り組みが欠かせません。

そこで、東大和市情報システムマネジメント本部（本部長は副市長）をはじめ、情報システム委員会及び情報システム検討部会などの情報化推進体制を堅持していきます。

万が一、情報セキュリティに関する事案が生じた場合は、これらの組織を活用して、実効性のある対応を進めます。

また、新たな情報化施策や情報セキュリティ対策の展開においては、必要に応じて専門組織を立ち上げることも検討していきます。

4-2-3 人材育成と職員の情報セキュリティ意識の向上

安心・安全な情報システムを運用・管理していくためには、物理的・技術的な対策が重要ですが、実際に運用・管理するのは「人」です。

どんなに高度で技術的な仕組みを導入しても、設定内容の誤りがあつたり、運用手順に不手際があつたりすれば、セキュリティレベルは低下してしまいます。

また、日常的に情報システムを利用する職員に対する教育も欠かせません。

そこで、電子市役所の実現に向けた、職員の情報リテラシーの向上とセキュリティに関する正しい知識を身につけるための研修を実施するとともに、日常業務をセキュリティという観点からチェックする内部監査の実施及び外部監査の検討を行います。

4-3 個別計画

東大和市では、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り組みを具体的に示すため、以下のとおりの個別計画を策定しました。

なお、ICTの進展や社会情勢の変化、市民ニーズの高まり等に対応するため、適宜、個別計画の内容を見直すことがあります。

＜個別計画一覧＞

	個別計画名	計画内容
1	基幹系システムの更新と全体最適化	<p>社会保障・税番号制度に対応したシステム改修は、他の情報システムとのデータ連携を行うためには必須事項となります。</p> <p>また、平成28年度にリプレイス（システム更新）が予定されている基幹系システムについて、さらなる最適化を進めます。</p>
2	財務会計システム	<p>平成27年度にリプレイス（システム更新）に合わせて、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（アウトソーシング）等を研究・検討します。</p>
3	グループウェア	<p>平成27年度にリプレイス（システム更新）に合わせて、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（アウトソーシング）等を研究・検討します。</p>
4	福祉総合システム	<p>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・検討します。</p> <p>また、個別システムについては、リプレイス（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・検討します。</p>
5	文書総合管理システム	<p>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・検討します。</p>
6	統合型地理情報システム（GIS）	<p>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・検討します。</p>
7	市公式ホームページ	<p>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・検討します。</p>
8	窓口サービス等の拡充（コンビニ交付の導入等）	<p>社会保障・税番号制度の導入に伴い、窓口サービスの在り方を含め、行政サービス全般が大きく変わることが想定されます。</p> <p>今後はコンビニ交付の導入等を含め、引き続き研究・検討します。</p>
9	公金納付方法の多角化	<p>市税のコンビニ収納が開始され、市民の利便性は向上しましたが、他の公金納付方法の拡充についても、引き続き研究・検討します。</p>
10	議会のインターネット中継	<p>音声配信による議会中継に続き、映像配信についても、取り組みを進めます。</p>
11	施設予約・抽選システム	<p>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・検討します。</p>

	個別計画名	計画内容
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・検討します。
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りますが、複数自治体による共同利用方式等の導入を研究・検討します。
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、取り組みを進めます。
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・検討します。
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・検討します