

小野市電子自治体推進指針

(第 1.0 版) 平成 17 年 5 月 作成
(第 2.0 版) 平成 28 年 3 月 作成

平成 28 年 3 月
兵庫県小野市役所

目 次

小野市電子自治体推進指針の改定のねらい	6
第1章 電子自治体構築の基本的考え方	7
1 電子自治体構築の基本的考え方	8
1-1 電子自治体構築の目的	8
1-1-1 市民満足度の向上	8
1-1-2 簡素で効率的な行政運営の実現	9
1-1-3 地域の活性化・地域ICT産業の振興	9
1-2 電子自治体構築の基本的な方向	10
1-2-1 電子自治体構築のグランドデザインの明確化	10
1-2-2 利用者の視点に立った電子自治体の構築	10
1-2-3 情報セキュリティ対策と個人情報保護の徹底	11
1-2-4 電子自治体ネットワークの構築のための連携・協力の推進	11
1-2-5 外部委託（アウトソーシング）等民間活力の積極的な活用	11
1-2-6 市民と行政のコミュニケーション及び協働の拡大	12
1-2-7 オンラインサービスの普遍的な利用環境の整備	12
第2章 重要課題と取組みの方向性	13
2 重要課題と取組みの方向性	14
2-1 電子自治体の基盤整備と行政手続オンライン化等の推進	14
2-1-1 電子自治体の構築を推進するための体制の整備等	14
2-1-2 ネットワーク基盤及び認証基盤の整備	14
2-1-3 行政手続のオンライン化の推進	16
2-1-4 市民と行政のコミュニケーションの拡大	18
2-1-5 内部管理業務の電子化の推進	18
2-2 共同アウトソーシング（外部委託）・電子自治体推進戦略の推進	19
2-2-1 電子自治体推進上の課題	19
2-2-2 今後の取組み	19
2-3 情報セキュリティ対策と個人情報保護の徹底	20
2-3-1 情報セキュリティポリシーの運用と情報セキュリティ監査の推進	20
2-3-2 個人情報保護法制を踏まえた個人情報保護条例の制定	20
2-3-3 情報セキュリティ研修の充実・強化	21
2-3-4 情報セキュリティシステムの強化	21
2-4 情報リテラシーの向上とデジタルデバイド対策	22

2-4-1	市民の情報リテラシーの向上.....	22
2-4-2	高齢者、障害者、外国人等の情報バリアフリー環境.....	22
2-4-3	インターネット利用環境の整備による地域の情報格差の是正.....	22
2-5	その他の重要課題.....	24
2-5-1	情報システムの調達の適正化.....	24
2-5-2	統合型GIS（統合型地理情報システム）の整備.....	24
2-5-3	地域文化デジタル化事業の推進.....	25

【改訂履歴】

第 1.0 版 平成 17 年 5 月

第 2.0 版 平成 28 年 3 月

小野市電子自治体推進指針の改定のねらい

小野市では、平成12年に策定した「小野市高度情報化推進計画」に基づき、市内施設の情報通信基盤の整備、インターネットを活用した行政情報の発信、公共施設予約などのオンラインシステムの構築など、ハード・ソフトの両面から情報化社会への対応に取り組んでまいりました。

その後、電子自治体の構築を推進するにあたり留意すべき事項を取りまとめた「小野市電子自治体推進指針」を、平成17年に策定しております。

しかしながら、近年、情報通信技術の急速な発展により、スマートフォンやタブレット端末機など携帯端末機の急速な普及と高性能化が進み、ICTの活用による新たな情報サービスが開発されつつあります。

これらのことから、これまで進めてきた小野市電子自治体推進指針の成果を基に、電子自治体の推進について基本的な考え方を整理したうえで、国の施策や現在の情報化社会に対応した小野市電子自治体推進指針に改定します。

第1章 電子自治体構築の基本的考え方

1 電子自治体構築の基本的考え方

1-1 電子自治体構築の目的

地域社会が少子高齢化、環境問題、地域活性化等多くの課題を抱える中で、行政に対する市民・企業等のニーズが高まってきており、これに対して、質の高い行政サービスをどのように提供するかが問われてきています。また、行政は自ら地域の発展と活性化を促進する「地域経営」の担い手としての役割が重要になってきています。

こうした中で、ICTの便益を最大限に活用するとともに、行政の簡素化・効率化と行政サービスの質的な向上を同時に実現する有力な手法として期待されているのが電子自治体の構築です。

電子自治体の構築により簡素で効率的な行政を実現し、市民や企業等にとって利便性の高い行政サービスの提供、行政コストの軽減等が実現すれば、企業の誘致や市民の定着につながっていくことが期待されます。すなわち、行政サービスの質や先進度が立地条件や居住条件に大きく関わる時代になってきています。

1-1-1 市民満足度の向上

電子自治体構築の目的は、市民本位のサービス提供を通じて市民満足度を向上させることにあります。その際には、市民のニーズや要望を積極的に汲み上げるための姿勢・手法が求められます。

市民の視点をより重視した行政を実現していくためには、市民が何に困り、何を望んでいるのか、一人ひとりの市民の生の声に真摯に耳を傾けなければなりません。市民を顧客と考える行政CRM¹（Customer Relationship Management）の考え方は市民と直接対話することから改善・改革の力を生み出すものであり、その成果は行政サービスの向上に結びつくだけでなく、行政改革の起点ともなるものです。このような市民に対する行政の接し方の再構築に関しては、参画と協働（コラボレーション）の過程を通じて、共同でつくりあげるものでなければなりません。

市民満足度はこうした電子自治体の構築による行政サービスの利便性の向上によって確実に高まることが期待されますが、各種行政プロセスへの参加や貢献の促進、行政側からの積極的な情報提供、問い合わせに対する対応の仕方等の重要性についても留意する必要があります。

¹ 自治体経営を住民（顧客）ニーズと整合させ、長期的に住民（顧客）との信頼関係を築くことで、自治体経営の改善をはかるための手段のこと。

1-1-2 簡素で効率的な行政運営の実現

電子自治体の構築に当たっては、従来の業務プロセスのまま電子化を行っても業務の省力化や行政サービスの向上等において、その有効性を十分に発揮することができません。電子自治体の構築には、現行の制度や運用方法、市民の視点に留意し、徹底した見直しと改善を行うことが不可欠となります。

情報システムの導入では、対象となる業務の手順の見直しに加え、全庁レベルでの情報の共有化、意思決定過程の簡素化及び迅速化、それに伴う組織の見直し等徹底した改革に取り組み、業務の最適化を図ることが重要です。

また、適切な費用対効果の検証や十分なセキュリティ対策等を講じた上で、一部の業務においては、外部委託を行うことにより、さらなる行政運営の簡素・効率化が図られることにも十分に留意する必要があります。

電子自治体の構築は、ICTの便益を最大限に活用することによって、行政コストの節減を図りながら、行政サービスの質的な向上を実現する新たな行財政改革の手法の一つと位置付けられるものであり、インターネットやSNS等を活用した積極的な情報公開により、行政の透明性を高めることが可能となります。

1-1-3 地域の活性化・地域ICT産業の振興

電子自治体の構築では、ICTを活用した業務の共同化や外部委託を積極的に推進し、また、市民生活や企業活動等において電子申請、電子入札²等のサービスの利用等を通じた、ICTの利用や人材の育成が促進されることによって、地域経済の活性化につながることを期待されます。

また、地域に密着した市民活動に対して、ICTの活用等により、様々な情報を積極的に提供し、市民と行政又は市民相互のコミュニケーションの深化の促進等を図ることにより、地域コミュニティ活動の活性化や、市民と行政の協働関係の構築につながることも期待されます。

² 国や地方自治体が発注する工事等の入札手続をインターネット上で行うシステムのこと。

1-2 電子自治体構築の基本的な方向

1-2-1 電子自治体構築のグランドデザインの明確化

電子自治体構築の目的のひとつである行政運営の効率化のためには、内部管理業務系の電子化に関連するシステムと行政手続のオンライン化に関連する市民サービス業務系のシステムをシームレスに連携させ、電子文書化の徹底による真に効率的・効果的なシステムを構築していくことが重要であり、そのためには、システムの構築に関する中期的な全体計画を明確にしておくことが肝要となります。

本市では、平成21年度に、住民基本台帳、税、社会福祉等の住民情報系の電算システムを、いわゆるレガシー³（旧型）システムからオープン系（新型）システムに移行を完了させました。

この、新しいシステムは、国が定めた住民情報システムに関する標準プラットフォームに対応しており、同じ標準プラットフォームに対応したシステムであれば、他社製システムともデータの互換性を持つため、システム間の連携時などにおいては、柔軟性の高いシステム構築を行うことが可能となりました。

これらを踏まえ、電子自治体システム構築の計画では、改善・刷新のステップを明確にし、ICTの進展を考慮しながら、さらなる市民サービスの充実、経費削減に向けた最適な情報システムのあり方について検討を進めていきます。

1-2-2 利用者の視点に立った電子自治体の構築

(1) 利用者の視点に立った市民本位の行政運営への改革

市民を行政サービスの利用者として、より意識した、顧客志向的な観点に立った行政運営の改革に取り組むことが望まれています。

このことにより、職員の意識改革が図られ、行政がより身近で親しみやすい存在になるとともに、行政に対する市民からの信頼と満足度を高め、市民の参画を促し、市民と行政の協働型パートナーシップに向けた新たな関係の土台となっていくことが期待されます。

(2) 市民等利用者への周知・説明の強化

電子自治体を構築しても実際にサービスが利用されなければ意味がなく、また、電子自治体は提供者側と利用者側が互いに連携・協力し、共同で作

³ 以前から使用されている、時代遅れの古いコンピュータシステムのこと。

上げていくものであることから、市民等にはより積極的な理解と協力が求められます。

このためには、電子自治体構築の目的、メリット、課題等について、分かりやすい情報提供、積極的な広報・広聴の展開等十分な説明責任を果たしていくことが必要です。

1-2-3 情報セキュリティ対策と個人情報保護の徹底

近年、個人情報保護に対する市民の関心が高まっており、不正アクセス等による個人情報の漏えい等を防ぐための情報セキュリティ対策及び個人情報保護対策の重要性が一段と増してきています。

このため「小野市個人情報保護条例」を平成13年に制定し、個人情報の適切な処理について決めました。

また「小野市情報セキュリティポリシー⁴」を平成15年に策定し、個人情報等、情報資産についての取決めを決めました。これらを遵守し、個人の権利利益の侵害が生じることのないよう実践することが必要です。

1-2-4 電子自治体ネットワークの構築のための連携・協力の推進

電子自治体は内部に閉じられたネットワークではなく、外部ネットワークを通じて国の行政機関や他の地方公共団体とデータの交換を行うとともに、インターネットを通じて市民・企業等からの各種受付を行う等、本質的にネットワークとしての性格を持っています。自治体間での行政手続のオンライン化の推進に当たっては、総合行政ネットワーク⁵（L G W A N）を積極的に取入れ、また、兵庫県電子自治体推進協議会に加入し、自治体相互の連携・協力の下に利用者の利便性に配慮し、業務及び申請等システムの標準化をめざします。

1-2-5 外部委託（アウトソーシング）等民間活力の積極的な活用

電子自治体の構築に当たり小規模な市町村では人材不足、財源不足等が深刻な問題となっています。この課題を単独で解決することは極めて困難であることから、「連携」と「共同化」に関する要請が急速に高まってきています。

一方、総務省では、都道府県を中心に市町村がまとまって共同でシステムの開発・運営を行い、さらに民間の専門的で高度な能力・ノウハウも活用す

⁴ 地方自治体が所有する情報資産の情報セキュリティ対策について、総合的・体系的かつ具体的に取りまとめたもの。

⁵ 地方自治体を相互に接続する行政専用のネットワークのこと。

るという「自治体クラウド」を推進しています。

本市においても、地方自治体の業務及び行政サービスは極めて公共性の高いものであるとともに、市民情報等個人情報扱うものでもあることから、官民協業の新たな信頼関係（パートナーシップ）の構築の為、外部委託契約に関する適切なルールづくりが求められます。

1-2-6 市民と行政のコミュニケーション及び協働の拡大

行政に関する情報の積極的な公開・提供等により、市民と行政のコミュニケーションが拡大・深化し、市民の行政に対する信頼が高まることによって、市民と行政の協働が今後ますます拡大していくと考えられます。

電子自治体の構築に当たっては、外部資源、特に地域内に潜在している人的・知的資源（人材・知恵）を活用することによって、協働パートナーとしての市民団体等の役割がますます増大していくことが期待されます。このことは地域コミュニティの活性化の観点からも望まれます。

1-2-7 オンラインサービスの普遍的な利用環境の整備

電子自治体の構築に当たっては、地理的な制約や年齢・身体的条件等に関係なく、インターネット等を通じて、すべての市民が、いつでも必要とするサービスを利用することが可能となるよう、オンラインサービスの普遍的な利用環境の整備に努めなければなりません。

こうした観点から、市民の情報リテラシー⁶の向上、高齢者等の情報バリアフリー環境整備、インターネット利用環境に関する地域の情報格差の是正等、デジタルデバイド⁷対策の推進に積極的に取り組むことが重要です。また、情報システムにおけるユニバーサルデザイン⁸の確保にも配慮する必要があります。

⁶ コンピュータやネットワークを活用して情報やデータを扱うための知識や能力のこと。

⁷ 情報技術を使いこなせるかどうかによって生じる機会、収入等の格差のこと。

⁸ 健常者と障害者、高齢者の区別なしに、すべての人が使いやすい製品・建物・環境等をデザインすること。

第2章 重要課題と取組みの方向性

2 重要課題と取組みの方向性

2-1 電子自治体の基盤整備と行政手続オンライン化等の推進

2-1-1 電子自治体の構築を推進するための体制の整備等

(1) C I O⁹（最高情報統括責任者）を中心とする全庁的な推進

平成15年に策定した「小野市情報セキュリティ委員会設置要綱」に基づき副市長を最高情報統括責任者（C I O : Chief Information Officer）としました。電子自治体の構築は庁内のあらゆる業務にまたがるものであることから、首長の理解とリーダーシップの下に、電子自治体の構築、地域情報化の推進、セキュリティ対策等情報政策全般を統括する最高情報統括責任者を中心とする全庁的な推進を行っていきます。

(2) 職員の情報リテラシーの向上及びI C Tリーダーの確保・育成

電子自治体構築のためには、その担い手である職員の一人ひとりが電子自治体の目的と必要性を十分に自覚し、高い意識をもって率先して情報リテラシー（I C T活用能力）の向上に努めることが重要です。

また、各部署においては情報化への意欲と一定の技術的知識を持ち、かつ、情報セキュリティ対策に関する知識とノウハウを備えたI C Tリーダーの人材を確保し、その能力の向上を目指した育成が急務であると考えられます。

こうしたことから、職員のキャリア形成にも配慮しつつ計画的かつ継続的な能力開発に努めていきます。

2-1-2 ネットワーク基盤及び認証基盤の整備

(1) 庁内ネットワーク¹⁰及びパソコンの整備

電子自治体実現の基盤となる情報通信ネットワークの整備と、職員一人に一台のパソコンの配備は完了しています。今後も、各業務専用システムの安定した稼働や、情報通信経路の障害等に対応できるよう、情報通信ネットワークの再構築を検討します。

(2) 総合行政ネットワーク（L G W A N）の利用推進

総合行政ネットワーク（L G W A N）（以下「L G W A N」という。）は、全国の地方自治体を相互に接続するとともに、国の府省間のネットワークで

⁹ 情報システムや情報の流通を統括する情報戦略の責任者。

¹⁰ 行政機関の庁舎間を接続し、データ通信を行う総合的な情報通信ネットワークのこと。

ある霞が関WAN¹¹とも相互に接続する安全性の高い行政専用のネットワークです。LGWANは地方自治体間や国一地方自治体間におけるコミュニケーションの円滑化、申請・届出・報告・許認可等に係る行政文書の電子的な交換、法令・条例・基礎的統計等行政情報の共有と高度利用等を実現するなど、国・地方を通じた電子政府・電子自治体の実現に不可欠のインフラ¹²となるネットワークであり、これにより行政手続き等のオンライン化が進展しつつあります。

さらに、LGWANは、平成15年度に開始された公的個人認証サービスの提供や、平成27年度から開始された社会保障・税番号制度における利用など、新たなシステム構築のためのインフラとして使用されており、こうした意味からも電子自治体の実現に不可欠の情報資産となるネットワークです。

本市では当初より積極的にLGWANに取組み、平成15年度にLGWAN回線の接続、平成16年度にはLGWAN文書交換システムの利用手続きが完了しました。

また、電子文書による許認可等行政処分のお知らせや行政文書の電子交換等を行うために不可欠な組織認証基盤¹³（LGPKI）の運用に関する構築も行ってきました。

今後も、参加団体相互の情報提供・情報共有・調査集計等に利用するなど、LGWANの有効活用の推進に主体的かつ積極的に取り組んでいきます。

（3）住民基本台帳ネットワークシステムの運用

住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基台帳システム」という。）は、地方自治体共同のシステムとして、住民基本台帳のネットワーク化を図り、本人確認情報（4情報：氏名・住所・生年月日・性別、住民票コード及びこれらの変更情報）により全国共通の本人確認を可能とし、電子政府・電子自治体の基盤となるシステムです。

社会保障・税番号制度の導入により住民基本台帳カードは廃止となりましたが、社会保障・税番号制においても個人番号の付番業務に利用されており、今後も継続的に利用します。

（4）公的個人認証基盤の活用

地方自治体に対する申請・届出等をオンライン化するためには、申請者が発信した文書等が真に当該申請者によってなされたものかどうか、また、送

¹¹ 各府省のLANを結ぶ府省間Wide Area Network。

¹² インフラ【infrastructure】ソフトウェア以外のサーバや通信設備などの構造物。

¹³ 地方自治体が文書の電子的な送受信を行う場合に、その内容が改ざんされていないかを確認する仕組み。

信途上で文書等が改ざんされていないかどうかを確認できるシステムの構築が必要となります。

今後、本市においても導入予定である証明書のコンビニ交付など、公的個人認証基盤の利用は拡大していくため、その利用について市民への周知・普及を図ります。

2-1-3 行政手続のオンライン化の推進

国においては、法令に基づく申請・届出等手続のオンライン化を推進するとともに、平成15年2月3日施行の「行政手続オンライン化法」により、法令に根拠を有する行政手続について、書面によることに加え、オンラインで行うことができるようになっていきます。

このような国の動向と歩調をあわせて、本市においても、市民等がオンラインで申請・届出等の手続を行うことができる環境の整備を進めてまいりました。現在、各種申請様式の提供（ダウンロードサービス）のほか、オンラインでの申請受付、公共施設の照会と予約、電子広聴などのサービスを実施してまいります。

今後は、これらのサービスを拡充していくとともに、より市民等が利用しやすい行政の総合窓口としての整備を進めていくことで、市民の利便性の向上及び負担軽減、行政運営の簡素化と効率化を実施します。

なお、行政手続のオンライン化の推進については、以下の各事項について留意します。

(1) 行政手続の簡素化・合理化の徹底

市民等が利用する行政手続のオンライン化では、業務プロセスや必要書類の見直し等事務の徹底した簡素化・合理化を図ることが求められます。特に、条例または規則に基づく手続について、社会経済環境の変化により必要性が失われたと判断される手続の原則廃止、申請・届出等の頻度の軽減、添付書類の省略・廃止、事務処理期間の短縮等の取組みを進めていきます。

(2) 申請・届出等手続に関する汎用受付システム¹⁴の活用

行政における申請・届出等手続のオンライン化を実現するための情報システムとして、汎用受付システムの積極的な導入及びその活用に向けての調査・検討を行ってまいります。

¹⁴ 複数の電子申請・届出等手続に利用することのできる受付システムのこと。

(3) 電子調達¹⁵、電子申告、電子決済、電子投票の導入に向けた取組み

自治体における入札・開札手続の電子化に関し、本市においても国や県の動向等に留意しつつ、導入についての検討を行ってまいります。

国税の納税申告の電子化については、すでに電子申告システムが構築、運用が開始されており、本市においても地方税関係の申告手続の電子化に向けての積極的な取組みを検討していきます。

歳入・歳出手続の電子化については、既に財務会計システム、コンビニ収納システム、市税・保険料の口座振替手続きの一部電子化等を導入しています。今後は、マルチペイメントネットワーク¹⁶（MPN）を活用した決済基盤を整備し、汎用受付システムとの連携を図ることを検討していきます。

電子投票については、平成15年の電子投票特例法の改正により電子投票を導入することが可能となりました。本市では、電子投票による開票時間の短縮、無効票の減少等、選挙人の利便性向上の観点から、効果を分析し、電子投票の意義や効果を踏まえ導入について検討を行ってまいります。

(4) 市民等利用者の視点に立った電子自治体窓口の実現

本市では、平成10年12月に公式ホームページを開設し、各課ホームページの作成・更新、各種計画や報告事項の掲載、各種申請様式の提供（ダウンロードサービス）など、様々な情報の提供と内容の充実に努めてきました。

また、平成26年12月からは動画配信サイトのYouTubeによる映像情報の配信を開始し、平成27年4月にはfacebookによる情報配信を開始するなど、情報発信のチャンネルを拡大させています。

さらに、平成28年6月には、住民票、印鑑登録証明書、所得証明書等のコンビニ交付を開始する予定となっています。

このほか、ホームページの構成や情報内容の体系的な整理を進め、目的とする情報が容易に取出せるようにすることで、24時間365日いつでも行政サービスを利用することができる行政サービスのノンストップ化の実現を推進していきます。

(5) 社会保障・税番号制度の利用

平成28年1月から社会保障・税番号制度の個人番号利用が開始され、平成29年7月には自治体間での情報連携が開始されます。本市においても

¹⁵ インターネットを利用して部品、資材、事務用品等を調達する方法のこと。

¹⁶ 金融機関が収納する公共料金、地方公金、国庫金等に関するデータを電子的に授受・処理するネットワークのこと。

個人番号カードを利用した証明書のコンビニ交付を実施するほか、制度の活用について積極的に取り組んでいきます。

2-1-4 市民と行政のコミュニケーションの拡大

市民本位の行政を実現していくためには、ポータルサイト¹⁷等を通じて行政情報の積極的で分かりやすい形での公開を行わなければなりません。また、行政運営の透明性の向上や説明責任を果たすことにより市民等の行政への参画を促し、市民と行政の協働関係を形成していくことが必要とされています。

また、市民と行政のコミュニケーションは、行政側からの一方向的な情報提供の段階から、質問・相談や苦情・要望等に対応する段階を経て、市民の生の声を行政に対するニーズ・提案とする体制の構築が必要となります。

さらにこれを分析し、積極的に行政に反映させることをめざす顧客CRMの段階へ向かうなど、次第に双方向型のコミュニケーションへと深化していくものと考えられます。

本市では電子メールによる市政への意見・要望に対応する手法としてホームページ上で「Web電子広聴」という形を実施しており、主管組織が直接市民の意見・要望を受け、迅速に対応できる体制を整えています。

また、市民等から寄せられた情報と、それに対する市の考え方をデータベース化することにより、同様な問い合わせ等に対して迅速・適切な対応や施策へ反映するための仕組みを構築しており、計画策定時における意見募集やアンケート調査をはじめ、幅広く市民の意見や要望を受ける体制の充実と併せて、ホームページの活用による市民への公表を目指した取り組みを構築しています。

2-1-5 内部管理業務の電子化の推進

内部管理業務の電子化により業務効率を向上させ行政運営を簡素化していくことは電子自治体構築の大きな目的の一つです。このためには、文書の起案、決裁、供覧、廃棄に至るまでの流れを電子文書により一貫して管理する総合的な文書管理システムの導入を進めなければなりません。その際、必要に応じ、業務プロセス、関係規程等の見直しや組織の再構築等改革に取り組んでいきます。

また、ネットワーク環境の整備に応じて、行政内部で一般的に行われている内部管理事務（文書管理、人事管理、出退勤管理、給与・旅費事務等）のシステム化を進め、事務処理の効率化を図ります。

¹⁷ 入り口や窓口として情報提供等を行うウェブサイトのことで、市民・企業等の利用者がインターネットを利用する際に最初に拠点として訪れる場所のこと。

2-2 共同アウトソーシング¹⁸（外部委託）・電子自治体推進戦略の推進

2-2-1 電子自治体推進上の課題

行政手続のオンライン化を実現するためには、電子申請・届出の受付業務を個別の業務ごとに調査・分析し、目標と現状のギャップを把握し、業務の簡素・効率化等を行い、新しい業務フローを策定し、電子受付及び審査等の処理業務のシステムを実現するプログラムの設計を行い、当該業務のアプリケーションプログラムやデータベースを開発しなければなりません。その上、業務処理を行う情報機器の管理、プログラムの不具合に対応したメンテナンス、不正アクセス等に対するセキュリティ対策等を運用する体制を確保しなければなりません。

電子自治体を構築するためには、システム毎にこれらの作業のすべてを行う必要がありますが、経費、作業等の観点から非常に困難であるだけでなく、多大な重複投資の無駄を生じることとなります。

2-2-2 今後の取組み

これらの課題を解決するため、兵庫県と県内の市町で組織する「兵庫県電子自治体推進協議会」に参加して、電子申請や電子調達の実現のほか、情報セキュリティクラウド等の共同運営に向け取り組むとともに、自治体クラウドの導入などの民間資源や技術力を活用し、経費と人員の削減及び人的資源の有効活用を図ります。

¹⁸ 地方自治体の業務を、複数の自治体で共同して民間事業者に外部委託すること。

2-3 情報セキュリティ対策と個人情報保護の徹底

ネットワーク化された情報システムは利便性を向上させる一方で、ハッカーやコンピュータウイルス等を介した不正行為によるネットワークへの侵入、情報の改ざん・破壊・窃盗・漏えい等の懸念が現実のものとなっており、その危険性は旧来の情報システムとは比べものにならないほど高くなっています。特に全国の地方自治体がネットワーク化されることにより、一部の団体における情報システムの脆弱性が全体の情報セキュリティの水準に影響を及ぼすことが考えられ、すべての地方自治体において十分な情報セキュリティ対策と個人情報保護の徹底が必要となっています。

本市においても「小野市情報セキュリティポリシー」及び「小野市個人情報保護条例」に基づき、情報セキュリティ対策と個人情報保護の徹底を最も優先して取り組むべき最重要課題であるとの認識のもと、電子自治体構築を推進していきます。

2-3-1 情報セキュリティポリシーの運用と情報セキュリティ監査¹⁹の推進

情報セキュリティ対策については、平成15年に総務省より発信された「情報セキュリティポリシーの早期策定等情報セキュリティ対策の徹底について」において、すべての地方自治体が情報セキュリティポリシーを遅くとも平成15年度内に策定すること等について要請がありました。

本市では平成15年12月に「小野市情報セキュリティポリシー」を策定し、当該ポリシーに基づき、最高情報統括責任者(CIO)を中心とする全庁的な推進体制の下で組織的に情報セキュリティ対策に取り組んでいます。

今後は更なるICT技術の進展に対応するため、情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ対策の評価・見直しを行う等の観点から、外部の専門機関の活用も含め情報セキュリティ監査に適切に取り組んでいきます。

2-3-2 個人情報保護法制を踏まえた個人情報保護条例の制定

個人情報保護の基本原則を確立するため、国、地方自治体、民間事業者を包括する基本法である「個人情報の保護に関する法律」及び国の行政機関に係る保護法制としての「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」が平成15年の第156回国会において成立し、本市においても、平成13年に「小野市個人情報保護条例」及び同施行規則を制定し、保有する個人情報に関する個人情報の処理等に関する措置を講じており、電子自治体推進の構築においても特に留意していきます。

¹⁹ 独立した専門家が、情報セキュリティ対策について、客観的に評価を行う手法のこと。

2-3-3 情報セキュリティ研修の充実・強化

電子自治体における情報セキュリティの確保を徹底するためには、情報セキュリティ対策としての制度や技術を実際に運用する個々の職員が十分な知識・技能と高い意識を備えなければならず、そのための研修の実施が不可欠となっています。このため、総務省においては、電子自治体における情報セキュリティ対策の中核を担う高度な知識・技能を備えた人材を育成するため、すべての地方公共団体を対象に高度情報セキュリティ研修を実施しているところです。

本市においても、このような国・県レベルでの研修に積極的に参加するとともに、市内部でも職員に対する研修を充実させ、電子自治体業務に携わるすべての職員の資質の向上に努めています。

2-3-4 情報セキュリティシステムの強化

近年のサイバーテロ²⁰による情報漏えい事件においては、インターネットとの接続口に対するセキュリティ対策のみでの防御が限界を迎えつつあることを示している。

サイバーテロから住民票や税情報など個人情報を守るためには、ウィルス対策やWebフィルタリング等の窓口対策に加え、自治体内部における情報の動きを常時監視し、窓口で抑止できなかった攻撃に対しても情報漏えいが発生しない体制の構築が必要となる。

当市では、住民票や税情報等の個人情報だけでなく、庶務系の情報も含めて監視体制を構築し、セキュリティ体制の強化を行っていきます。

²⁰ コンピュータシステムやインターネットなどを利用して、標的のコンピュータやネットワークに不正に侵入してデータの詐取や破壊、改ざんなどを行い、標的のシステムを機能不全に陥らせること。

2-4 情報リテラシーの向上とデジタルデバイド対策

2-4-1 市民の情報リテラシーの向上

社会のICT化は急速に進展し、生活環境において身近なものとなっていますが、市民すべてが社会の急激な変化に対応し、社会のICT化の恩恵が受けられるようにするためには、情報通信技術の基礎技能を等しく早期に普及することが求められています。

本市では、機器の使用環境がないことや、情報技術の利用ができないことによって市民の生活に大きな格差が生じないよう、公共施設でのICT講習会の実施等、情報格差対策に取り組んできました。ICT講習会は平成13年度から実施しており、講習会を通じて地域講師の育成や、活発なサークル活動も行われています。

今後も引き続きICT社会の恩恵をすべての市民が享受することができるようにするため、さらに地域ICTリーダーの育成・確保のための取り組みとして、より効果の期待される講習会を検討・実施していきます。

2-4-2 高齢者、障害者、外国人等の情報バリアフリー環境

ホームページの制作では、誰もが容易に利用できるようにするため、背景色と文字のコントラストに対する配慮、読みやすくするための拡大文字変換への説明機能の付与など、ウェブアクセシビリティに関するガイドラインを平成24年12月に策定し、運用しています。また今後は、外国語の標記や情報の掲載等の情報バリアフリー（ウェブの利用容易性の向上等）にも留意していきます。

2-4-3 インターネット利用環境の整備による地域の情報格差の是正

電子自治体により実現される各種のオンラインサービスはインターネットを通じて提供されるものであることから、すべての市民等が電子自治体を利用できるよう、できるだけ低廉で高度なインターネットサービスの利用環境が整っていることが必要となっています。

本市内においては、おおむね全域で民間事業者によるブロードバンド²¹サービスの提供や光ファイバ網の整備が成されており、全地域でサービスが提供され、情報格差（デジタルデバイド）の是正のための環境対策としての利用が期待されています。

このことから、電子自治体の構築に当たっても、電子自治体サービスの高

²¹ 大容量データを双方向で伝送する高速通信のこと。

度化のためのインフラの観点及び電子自治体サービスの利用に係るデジタル
デバイド対策の観点の両面からその活用について調査・検討していきます。

2-5 その他の重要課題

2-5-1 情報システムの調達の適正化

情報システムの構築・運用では、予算の効率的運用、投資効果の最大化等の観点から、システムの品質に対する評価に加え、運用コスト等システム関連経費の節減に厳しい目を向けていくことが不可欠となっています。

本市の住民基本台帳、戸籍、税、国民健康保険等の住民情報系の電算システムは、既にレガシーシステムからオープンシステムに移行していますが、近年のICTの進展による情報技術の高性能化により、自治体クラウド等など従来と異なる事務処理体系の構築を行うことが可能となってきました。

現在、業務システムに係るシステム開発・運用は、外部委託により行っていますが、今後のICTの進展を踏まえ、さらなる市民サービスの充実、電算運用コストの削減に向けた最適な情報システムのあり方について検討を進めていきます。

自庁式のオープンシステムは、その運用経費が情報化に係る経費の多くを占め、情報化投資の硬直化の要因ともなっているため、新たなシステム体系を構築することによって、費用対効果が改善されることが期待されます。

このため、電子自治体の構築に当たっては、業務・システムの最適化を図る中で、こうしたシステムの早急な改善・刷新に取り組んでいかなければなりません。

他方、新たなシステムの構築には十分な審議と調整が不可欠であり、そのため、情報システムの品質、コスト、セキュリティ等に関する適切な評価能力の向上が急務とされ、職員の能力開発に努めるとともに、民間の専門的な能力・ノウハウを活用することも検討していきます。

2-5-2 統合型GIS²²（統合型地理情報システム）の整備

現在、行政業務で地理情報が必要な部署は、個別にGIS（地理情報システム）を取入れたシステムを導入しています。これら個別システムの特長を生かし、また、その他の部署が業務ごとに管理している情報をデジタル化し、同一の地図上に重ねて表示・活用することで、組織を横断した利用を実現する統合型地理情報システム（GIS）（以下「統合型GIS」という。）の構築が可能となります。

統合型GISは、庁内の各種業務を効率化するための有力なツールであるのみならず、今後は、インターネット上において活用することにより、地

²² 庁内で共用できる空間データを一元的に整備・管理・活用する庁内システムのこと。

域のコミュニティ活動やボランティア活動の支援のためのツールとして利用するなど、地域住民の苦情や要望に能動的に対応するためのツールとして活用してまいります。

しかしながら、近年のサイバーテロにみられる情報システムへの攻撃の増加により、住民票や税情報など個人情報をもGIS上に記録し運用することは、情報漏えいの危険性を増すこととなります。

このため、統合型GISは内部事務の効率化、市民サービスの向上及びそのための庁内における業務改革の推進、さらには地域の活性化等、電子自治体構築への有効な手段として利用するとともに、その情報セキュリティの強化を継続して検討していきます。

2-5-3 地域文化デジタル化事業の推進

本市では好古館の収蔵物について、画像、作者名、作品解説などをデータベース化し、保存・蓄積し、インターネットで閲覧や検索が行えるようにシステム化を推進してきました。データベース化することによって、市民の生涯学習の推進に役立てるほか、教育普及事業や学芸研究、広報資料作成など、作品データの幅広い活用も可能になっており、今後さらに収蔵作品のうち、市民が親しみやすい作品や、各分野・作家の代表作を中心に順次、データベース化を図っていきます。

また市民向けの閲覧システムについても検討更新していくよう取り組んでいきます。

【問い合わせ先】

小野市役所総務部情報政策課

〒675-1380

兵庫県小野市王子町809

TEL : 0794-63-1000 (内線 740)

FAX : 0794-63-0198

E-mail : joho@city.ono.hyogo.jp