

日光市電子自治体推進計画

日光市

目次

1 . 計画の位置づけと期間	1
(1) 電子自治体推進計画の位置づけ	1
(2) 計画期間	1
2 . 電子自治体を取り巻く状況	1
(1) 社会状況	1
(2) 電子政府・電子自治体に関する国等の動向	1
(3) 日光市の状況	2
3 . 現状と課題	2
4 . 目的と目標	2
(1) 目的	2
(2) 目標	3
市民及び事業者の利便性向上	3
地域の活性化とまちづくり	3
業務改革（BPR）と総保有費用（TCO）の削減	3
基盤整備	3
5 . 施策体系	4
(1) 市民及び事業者の利便性の向上	4
電子申請・届出の実現	4
電子納付の実現	4
(2) 地域の活性化とまちづくり	4
ホームページの充実	4
市民のまちづくり参画	5
市民の IT 技能の向上	5
(3) 業務改革（BPR）と総保有費用（TCO）の削減	5
全体最適化	5
機器等の一括管理	5
業務システムの改善	6
人材育成（職員の意識改革と情報活用能力の向上）	6
(4) 基盤整備	6
既存インフラの有効活用	6
ブローバンド環境等の整備	6
セキュリティ対策	6
6 . 日光市電子自治体イメージ	8
7 . 用語解説	9

1. 計画の位置づけと期間

(1) 電子自治体推進計画の位置づけ

本計画は「地域情報化の主役である市民や企業が情報通信技術を活用し、様々な利便性を享受できるよう、行政手続きの電子化やIT¹を活用したコミュニティづくりなどを推進するとともに、地域情報ネットワーク基盤の整備を促進します。」とある新市建設計画のまちづくり基本方針を基礎に、市民のニーズや社会情勢、国・県などの基本的な方向を十分に踏まえ、市民満足度の向上に寄与する電子自治体を効率的、効果的に実現するための基本となる計画です。

(2) 計画期間

計画の期間は、平成19年(2007年)度から平成23年(2011年)度までの5ヶ年計画(グランドデザイン)とし、市民ニーズ、社会情勢、国等の動向の変化、実施施策の評価・財政状況などの要因を反映させ、毎年度アクションプランの見直しを行い、効果的な推進を図ります。

2. 電子自治体を取り巻く状況

(1) 社会状況

2005年における国内インターネット利用状況は、利用者数8,529万人で人口普及率は66.8%、世帯普及率は87.0%に達しており、その内、ブロードバンド²回線の割合が65.0%と全体の3分の2を占めております。

また、企業と個人顧客を結ぶB to C(Business to Consumer)の電子商取引³の市場規模も、2001年は約1兆4,840億円であるのに対し、2004年は5兆6,430億円(経済産業省:情報経済アウトック2005)と約4倍の伸びを示し、今後も順調に拡大することが予想されております。

このように情報化の個人への浸透が急速に進むに従い、C to G(Customer to Government)へのIT導入の機運が急速に高まってきております。

(2) 電子政府・電子自治体に関する国等の動向

政府においては、2001年の「e-Japan戦略」でITの基盤整備に重点を置き、5年以内に世界最先端のIT国家となることを目指し、高速・超高速インターネットの利用可能環境整備を進め、2003年「e-Japan戦略」ではITを利用・活用することにより、24時間365日ノンストップ、ワンストップの行政サービスの提供、行政部門の業務効率化の向上を目指しました。

そして、2005年には、「行政改革の推進」と並び「電子政府・電子自治体の推進」や「ユビキタスネット社会(u-Japan)の実現」を目指す「重点施策」が発表され、「u-Japan

構想」を踏まえ、増大するコミュニケーションの重要性から「IT」が「ICT（information and Communication Technology）」と変更されました。

さらに、2006年1月に策定された『IT新改革戦略』では、「世界一便利で効率的な電子行政」を掲げ、2010年度までに「オンライン申請率50%の達成」や「小さくて効率的な政府の実現」や「公的個人認証に対応した電子申請システムを、全都道府県においては2008年度までに、全市町村においては2010年度までに整備する」が目標として定められました。

(3)日光市の状況

合併時のシステム統合方針に従い、既存資産を有効に活用しつつ本庁、総合支所及び各出先機関に、光ファイバーによる高速通信網を整備し、市民サービスに不可欠な業務システムの統合を図り、窓口サービスをはじめ行政事務の均一な提供ができるよう環境を整えてまいりました。

3. 現状と課題

当市は県土の約4分の1という広大な面積のため、手続きに市役所を訪れることは、市民にとって大きな負担になっていると考えられます。

そして、この広大な区域の中には高速通信網が未整備の地域や携帯電話が通じない地域が存在しており、地域間による情報格差も懸念されます。

また、高齢者の情報通信の利用については、約4人に1人が65歳以上（高齢化率24.6%：平成17年国勢調査）という状況において、年齢そのものや加齢に伴う身体的要因により、利用面や習得面での情報格差も懸念されるところであります。

一方内部に目を向けてみると、複雑化するシステム群の管理運用コストの増加、システム化による業務改革の遅れ、職員の情報活用能力のばらつき等の問題が存在します。

さらに、市民が本当に必要とする情報をわかりやすく提供する事が急務であるとも認識しております。

非常に厳しい財政状況下、これらの課題を確実に解決し、多様化する市民ニーズに的確に対応することが課題であります。

4. 目的と目標

(1)目的

主役は、市民一人ひとりであることを常に踏まえ、多様な市民ニーズに対応し、市民の視点に立った、市民の望んでいるサービスを提供すると共に、行政改革と連動した全庁的な業務改革を行い行政事務の効率化、高度化を実現し、併せて、職員個々の意識改革と能

力向上を図り、「市民満足度の向上」を図ることを目的とします。

(2)目 標

市民及び事業者の利便性向上

国の「u - Japan構想」に沿いながら、市民等が本当に必要としている情報を、必要としている時に、必要としている所に提供できるユビキタス⁵な社会の実現を目指します。

ホームページや電子メールを活用し様々な行政情報をわかりやすく提供することや、自宅等で行政手続きが行える仕組みを構築し、市民や事業者が窓口に向かなくても一定のサービスが利用できる環境を整えます。

地域の活性化とまちづくり

社会の成熟化にともない、まちづくり等への市民参加の必要性が高まり、市民と行政との協働がこれまで以上に重要になってきております。

そこで、ICTを活用し、市民相互及び、市民と行政とのコミュニケーションのチャンネルを増やし、地域の活性化を図ります。

業務改革（BPR⁶）と総保有費用（TCO⁷）の削減

当市の財政は、現在、極めて厳しい状況にあり、その健全化を図ることが喫緊の課題となっておりますが、こうした状況にあっても、行政サービスの質を落とさず、これまで以上にきめ細かな市民サービスを提供していくために情報システムは不可欠なツールであると考えます。

しかし、その情報化の費用が市全体の財政に影響を及ぼしていることも事実です。

そこで、既存の情報システムについては、システムのライフサイクルを通じたPDCA⁸を適切に実践し、徹底したコスト管理に取り組むと同時に、EA⁹にのっとった分析・可視化及び改善を行い、効率的に電子自治体化を推進してまいります。

さらに、システム構築時には、単に現在のプロセスをシステム化するのではなく、業務改革を伴った構築を行い、広域でのシステムの共同化、アウトソーシング¹⁰の導入及びASP¹¹の活用なども視野に入れつつ、抜本的な業務の改革と全体最適化及びTCOの削減を目指します。

基盤整備

当市では、本庁・総合支所間等において、光ファイバーによる高速通信網の基盤を整備し、窓口サービスをはじめ行政事務の均一な提供ができるよう環境を整えてきたところですが、行政手続きの電子化やICTを活用したコミュニティづくりなどを進めるために必要不可欠な、高速インターネット環境が未整備の地域が存在しております。

今後のブロードバンドの整備の在り方を示す「次世代ブロードバンド戦略2010」に

よる民間主導の原則に基づき、地域のニーズや実情に応じた対応を図ってまいります。

また、セキュリティ対策の観点から、行政情報の機密性、完全性、可用性を確保するとともに、ウィルス、ワームなどのマルウェア¹²、不正侵入、盗聴、なりすましの対策を実施します。

5. 施策体系

(1) 市民及び事業者の利便性の向上

電子申請・届出の実現

B to C から C to G へと今後ますます進展する情報化社会の中、行政に対する市民のニーズも、ますます高度・多様化しており、窓口サービスを始め、様々な行政サービスの分野で電子化やワンストップサービス¹³・ノンストップサービス¹⁴などの対応が求められています。

ホームページからの申請書類のダウンロードの充実、電子入札の導入等、各種申請・届出等の手続きがインターネットを利用して行える電子申請の取組みを積極的に推進します。一方、パソコンを持たなくても行政サービスを利用できるキオスク端末の整備や、窓口サービスの提供形態の多様化にも取り組んでまいります。

添付書類・本人確認方法の「簡素化」や、電子納付・電子決済・申請書様式やフローの統一を含む「手続きの一元化」を実現することで、オンライン手続き利用時の利便性向上を図り、時間的・経済的・事務的なメリットを拡大し、「IT新改革戦略」における「国・地方公共団体に対する申請・届出等手続きにおけるオンライン利用率50%以上」の達成に向け積極的な取組みを行います。

電子納付の実現

市税及び使用料等をパソコンや携帯電話、金融機関ATMでの納付を可能にするマルチペイメント¹⁵・ネットワークを活用した電子収納を、国の動向及びその有効性や市民のニーズとの整合性を考慮しながら導入を図ります。

(2) 地域の活性化とまちづくり

ホームページの充実

市民サービスの窓口の一つであるホームページを通じて、各種計画や主要事業などの施策情報を積極的、かつわかりやすく提供し行政運営の透明性を確保するとともに、インターネットの双方向機能を活用し、市民と行政とのコミュニケーションの拡充を図ります。

特に、情報発信の充実を図るため、関係部署の連携を強化する仕組みを作ります。

また、全体統一性の確保やユニバーサルデザイン¹⁶に配慮すると同時に、情報弱者にも配慮をしたWebアクセシビリティ¹⁷、情報バリアフリー¹⁸も考慮し、利用者の視点に立った

誰もがアクセスしやすいホームページづくりに取り組みます。

また、外国人が必要とする情報を的確に提供するための多言語化や、携帯電話に対応した情報発信も充実してまいります。

さらに、豊かな自然環境と貴重な歴史的・文化的遺産、随所に湧出する豊富な温泉など、恵まれた観光資源を効果的にPRし、イメージアップを図り、魅力ある観光地づくりと産業の創出のため、全国、世界に向け積極的に情報を発信してまいります。

市民のまちづくり参画

市民とさまざまな情報を共有し、市民と行政との協働によるまちづくりを推進するため、積極的な情報の発信、公開を行うほか、パブリックコメント制度の導入、市民からの自由な意見を受け付ける仕組み作りを推進し、市民と行政とのコミュニケーションを強化してまいります。

また、地域ポータルサイトを構築し、身近な市民生活・地域活動に役立つ情報の共有を行い、市民相互の交流の促進、地域コミュニティの基盤の強化、地域の活性化を推進してまいります。

市民のIT技能の向上

市から提供される様々な情報や行政サービスを、全ての市民に安全に利活用してもらうためには、利用者側の情報活用能力の向上も必要となってまいります。

そこで、情報弱者と呼ばれる方をはじめ、ITの利用に困難を抱える市民に対して、そのスキルやニーズに応じた講座の実施やボランティアによるサポート制度の導入など、多面的に市民のIT技能の向上を図ります。

(3)業務改革(BPR)と総保有費用(TCO)の削減

全体最適化

総合行政ネットワーク(LGWAN)¹⁹や住民基本台帳ネットワーク²⁰等外部との連携や、財務会計システム等様々な内部業務システムとの連動を図る等、組織をまたがる業務プロセスを統合し、業務効率化、コストダウンや情報の一元管理を実現するには、部門別でなくEAにのっとった全体的な業務改革が不可欠となります。

全庁的に共通のEAを設計、体系化し、全体最適な業務改革とTCOの削減を実現してまいります。

機器等の一括管理

情報機器やアプリケーション等の整備は、長期的・計画的な調達を進めることにより、更新時期、機種、バージョンの統一を図るとともに、一元管理を行うことで資産の有効活用、運用面での効率化を図りトータルコストの削減を実現してまいります。

業務システムの改善

厳しい財政状況下、コスト削減を実現しつつ、多様化する市民ニーズに対応できるようシステムを改善するため、既存システムのライフサイクルを通しての徹底したP D C A管理と、改善を行い、システムの共同化や、アウトソーシング及びA S Pの活用などの調査研究も行ってまいります。

また、システムの改善も単に現行の業務プロセスをシステムに置き換えるのではなく、業務改革を伴った改善を積極的に進めてまいります。

人材育成（職員の意識改革と情報活用能力の向上）

電子自治体の実現には、職員個々の意識の改革及び情報活用能力の向上が必要であり、同時に、情報化の推進役となるリーダーの育成も重要となります。

そこで、情報技術や知識だけでなく、モラルやセキュリティ等広範囲な教育、研修会を定期的に行い人材の育成を図ります。

また、プロセスだけでなく、業務ノウハウを職員間で共有する仕組みを作り、職員一人一人の能力の向上と、均一なサービスの提供を実現し、全体生産性の向上を図ります。

(4)基盤整備

既存インフラの有効活用

新市情報ネットワークをはじめ、電子認証の基盤である総合行政ネットワーク(LGWAN)、電子申請の基本である住民基本台帳ネットワーク等の既存インフラを有効に活用することで、新規投資を抑えつつサービスの充実を図ってまいります。

ブロードバンド環境等の整備

当市には、行政手続きの電子化やICTを活用したコミュニティづくりなどの推進に必要な、高速インターネット環境が未整備の地域が点在しております。

利用率でパソコン(56.7%)をはるかに越えている携帯電話(71.9%)の不感地域もそのブロードバンド未普及地域と重なるように存在しております(総務省：平成17年通信利用動向調査)。

これら、地域による情報格差を一刻も早く解消するために、国の「次世代ブロードバンド戦略2010」の指針等に沿い、民間主導の原則の下、ブロードバンド・ゼロ地域、及び携帯電話の不感地域の解消に向け、国・県と連携しその対応に努めてまいります。

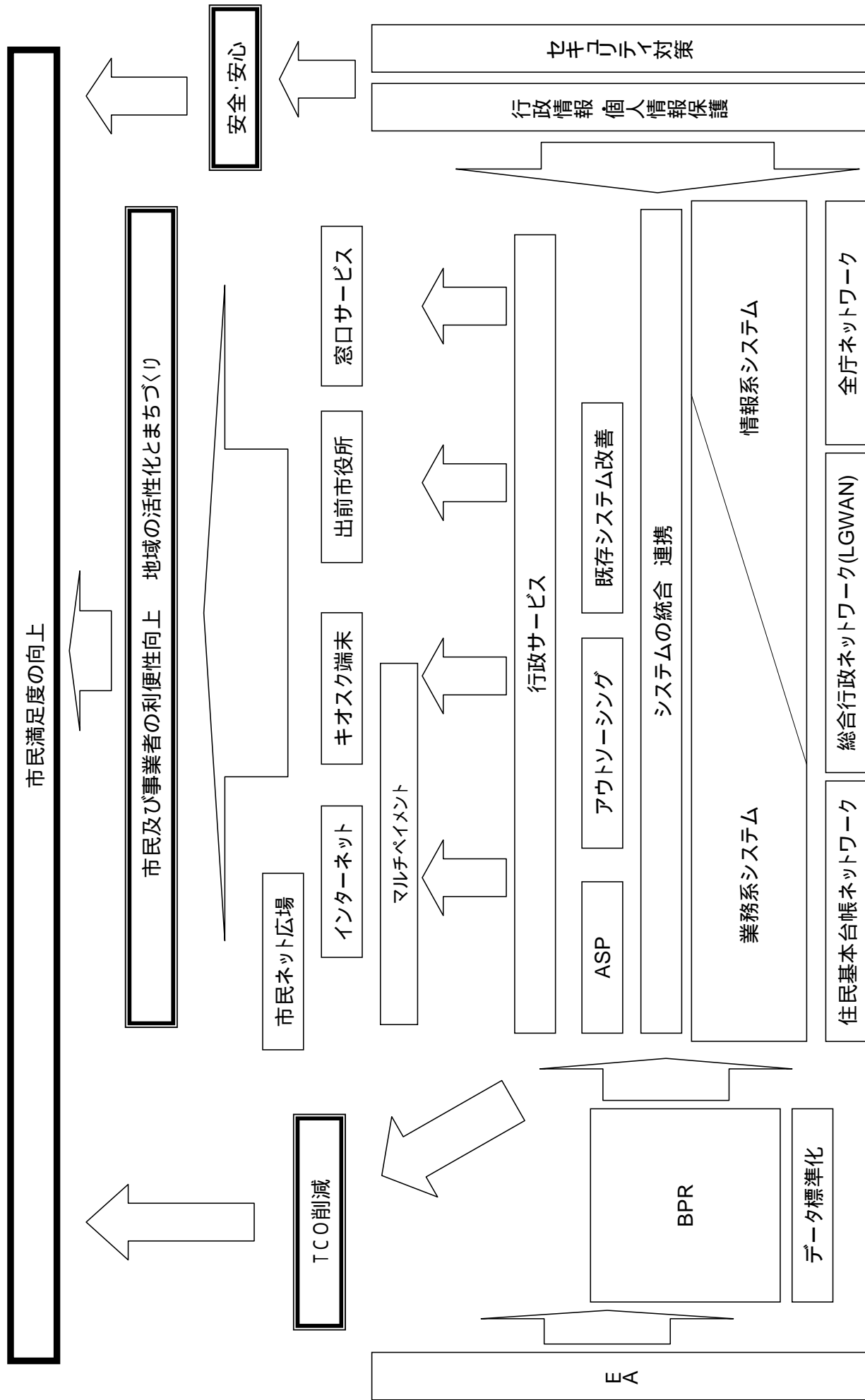
セキュリティ対策

インターネットを活用したサービスの拡充により、利便性の向上が図られる反面、不正侵入や盗聴、データの破壊・改ざんなどの脅威が増大しています。

これらの脅威から、日光市の保有する個人情報をはじめとする、全ての情報資産を守るた

めに、別途策定した「日光市情報セキュリティポリシー」を遵守し、情報セキュリティ対策を実践し、安全な電子自治体の推進を図ります。

6. 日光市電子自治体イメージ



7. 用語解説

1 IT (Information Technology)

情報通信技術。

2 ブロードバンド(Broadband)

光ファイバ、DSL、ケーブルインターネットをはじめとした高速・超高速通信を可能とする回線のこと。

3 電子商取引(Electronic Commerce)

インターネットを用いて財やサービスの受発注を行う商取引等の総体のこと。

4 ICT (Information and Communication Technology)

情報通信技術。

5 ユビキタス(Ubiquitous)

いつでも、どこでも、何でも、誰でもアクセスが可能なネットワーク環境。なお、ユビキタスとは「いたるところに偏在する」という意味のラテン語に由来した言葉。

6 BPR (Business Process Re-engineering)

業務内容やその流れを分析し最適になるように再設計した上で、実際に業務内容や組織を変更すること。

7 TCO (Total Cost of Ownership)

システム導入など直接的な費用だけでなく、維持、管理などにかかる費用も含めたコスト。

8 PDCA (Plan-Do-Check-Action)

業務の流れを4つの段階に分けて考えようとするもので、「計画(plan)」、「実行(do)」、「検証・評価(check)」、「見直し(act)」の頭文字をとったもの。

9 EA (Enterprise Architecture)

組織全体を通じた業務・システムの最適化を図る手法で、無駄な業務フローやシステム間の重複したデータ管理を改善し、全体最適による重複の排除、欠落の補強を行った理想の業務システムを構築するためのもの。

10 アウトソーシング(Outsourcing)

情報システムの構築や運用を組織内から外部の専門業者に委託すること。

11 ASP (Application Service Provider)

データセンターでアプリケーションを一括稼働し、インターネット等でその機能を顧客に提供するサービスのこと。

12 マルウェア (Malware)

スパイウェア、ウィルスワームなど、悪質なソフトウェアの総称。「悪意のある」を意味する Malicious にソフトウェア (Software)を繋げた造語。

13 ワンストップサービス (One Stop Service)

一箇所で、又は一度の手続き・処理で、必要とする作業をすべて完了できるサービスのこと。

14 ノンストップサービス (Non Stop Service)

サービスが24時間・365日休まずに(ノンストップ)提供するサービスのこと。

15 マルチペイメント (Multi Payment)

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。電子決済システム。

16 ユニバーサルデザイン (Universal Design)

健常者と障がい者、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。

17 Web アクセシビリティ (Accessibility)

情報やサービス、ソフトウェア等が広範な人に利用可能であること。特に、高齢者や障がい者などハンディを持つ人にとって、利用しやすいことを意味する。

18 情報バリアフリー (Barrier Free)

情報分野におけるあらゆる障壁(バリア)を取り除き、高齢者や障がい者にも健常者と同じように情報機器を活用できるようにすることをいう。高齢者には、パソコンが容易に操作できるように機器や機能を付加したり、目が不自由な障がい者には情報を音声(読み上げソフトなど)で伝えることで情報を入手したり活用できるようにする。総務省が中心となり推進している。

19 総合行政ネットワーク (LGWAN)

地方公共団体間を相互に接続する行政専用ネットワークのこと。LGWAN(Local Government Wide Area Network)。

20 住民基本台帳ネットワーク

居住関係を公証する住民基本台帳のネットワーク化を図り、4情報(氏名、生年月日、性別、住所)と住民票コード等により、全国共通の本人確認を可能とする地方公共団体共同のシステム。

引用文献：総務省「新電子自治体推進指針」(平成19年)

総務省「平成18年度版情報通信白書」(平成18年)

総務省「電子自治体推進指針」(平成15年)