

第2章 基幹系電子計算システム利用の方向性について

基幹系電子計算システムは、住民基本台帳や市税の賦課・徴収といった業務などの情報を処理するとともに、情報の有効活用及びより質の高いサービスを実現するために必要なデータをその基幹系以外の各システムに提供する役割を担っています。

しかし、本市においては、これまで、人口の増加や処理業務量の増加へのシステムによる早期対応・処理が求められたことなどにより、基幹系電子計算システムとは別に業務ごとに構築されたシステム（個別システム）が多く存在します。現状では、これらのシステムと基幹系電子計算システムとのデータの連携がスムーズに行われていません。このことは、行政サービスの手続きを簡素化し、市民本位のノンストップ・ワンストップサービスの実現を困難にする一因となっています。

データの連携については、市民が求める質の高いサービスの提供を可能にするシステムの構築を視野に入れて検討していきます。

1 ハードウェアについて

ホストコンピュータ（汎用機）は安定性に優れていることが長所として挙げられますが、本市のホストコンピュータは平成9年1月から使用しているため老朽化による安定性の低下が懸念されます。またオープンシステムに移行していく時代の流れの中で、ウィンドウズのようなオープンなシステムとの親和性にも劣っています。

老朽化に起因するシステムダウンで本市に対する信頼性を損なうことを未然に防ぐとともに、時代の流れであるオープンシステムとの親和性のある機器への更新を行い、同時に各個別システムとの連携の強化を目指します。また、他の自治体との共同運用も含めた運用体制等も引き続き検討します。

また機器類についても万全なセキュリティ対策を施しながら費用対効果、あるいは限られたスペースの有効活用という点を考慮し、すでに整備された行政情報ネットワークや個別システムの端末機の共用化を図る必要があります。

2 ソフトウェアについて

現状の基幹系システムは、法や制度改正などにより長期にわたり改修を繰り返した結果、そのたびに多くの時間を費やし、同時に経費も増加の一途をたどっている状況です。このような現状を分析し、法や制度改正にも柔軟に対応できるパッケージソフトの研究、事務処理の

省力化、トータルコストの削減を考慮し最適なシステムの再構築について検討します。

第3章 既存システムと行政情報ネットワークとの接続についての考え方

現在、庁内ではさまざまなシステムが課単独、部単独で稼動しています。

行政情報ネットワークには、まず全庁で利用することが想定されるシステム（財務会計、職員管理、文書管理、グループウェアなど）を優先的に接続していくこととします（第1レベル）。住民基本台帳システムや総合税システムについては、市民の個人情報を取扱っているため、セキュリティが確実に保たれる技術や配線方法が決定できた段階で行政情報ネットワークに接続していきます（第2レベル）。その他、各課、各部内で利用しているが、他セクションとの情報交換を行うことが事務処理効率の大幅な向上に結びつく可能性のあるものは、評価指標を定めて客観的な評価を行い、十分な効果があると認められるものだけに行政情報ネットワークに接続することとします（第3レベル）。

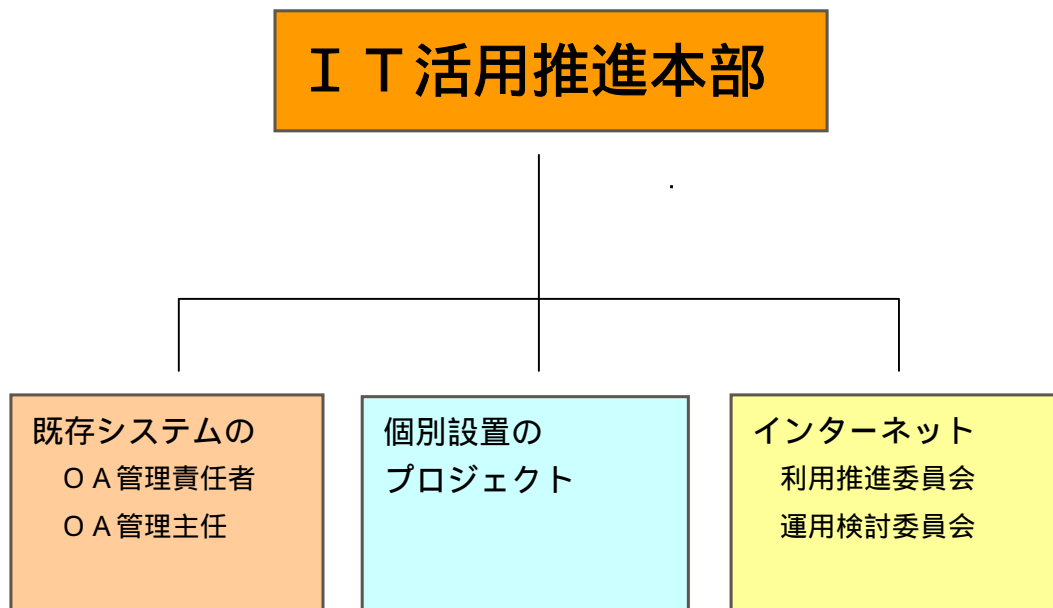
第4章 分かりやすい行政と市民参加

1 市のポータルサイト（総合ホームページ）の整備

ホームページは情報発信、伝達の便利な手段として急速に多くの人々や企業活動（PRや取引）に利用されるようになってきました。瞬時にして世界中の多数の人々にほとんど経費をかけずに情報を伝えることができるほか、メールなどでのコミュニケーションを行うことも可能です。本市では平成13年12月から各部ごとでホームページ画面を作成し、提供しています。今後画面の数が膨大に増加したり、新旧の情報が錯綜したりすることがないように整理する必要があります。例えば、市民の欲しい情報は必ずしも市の組織別になっている訳ではなく、市の組織を横断していることもありえます。そこで、病気やスポーツ、引越し、入学、就職などジャンルごとに整理してホームページを整理することも必要となります。画面の中のポインタ（キーワード、図）から関連する画面へジャンプすることも可能であることから、これらの機能を活用したポータルサイトの整備を今後進めてきます。

IT活用推進本部

(IT活用体制の構成)



- ・ IT活用体制整備による組織の活性化
- ・ 提案・命令・指示・報告による トップダウン・ボトムアップによる縦組織の長所を生かす。
- ・ 協議・協力・連絡による横組織のつながりのルールを明確にする。

2 市民参加と行政の透明性の確保

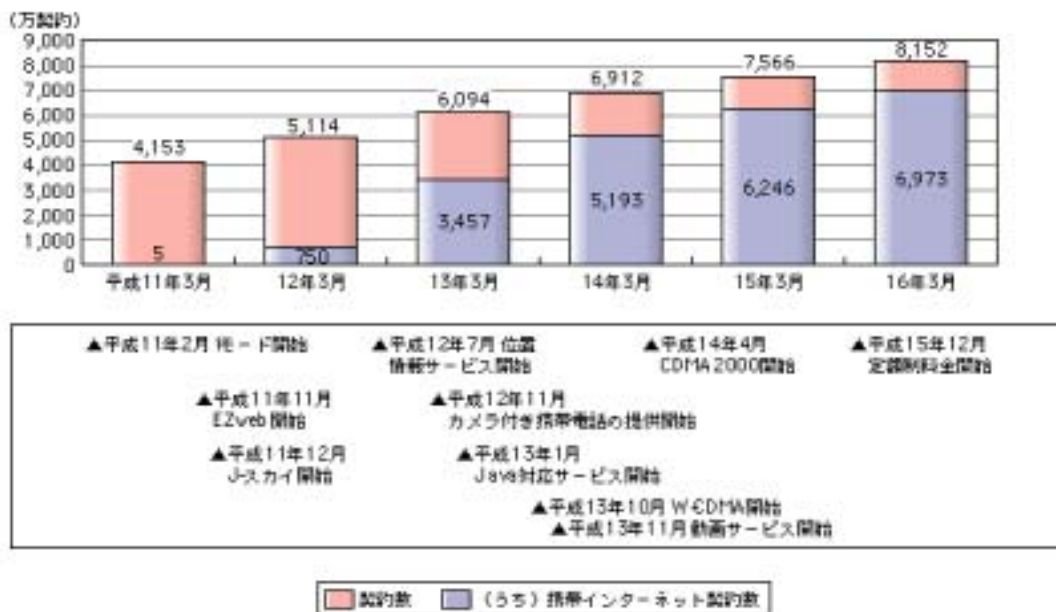
地方分権の時代は、「地域のことは地域で決める」という地方自治の原則が再認識される時代でもあります。行政の姿勢として「依らしむべし、知らしむべからず」ではなく行政に関わる情報は積極的に知らせて、市民の意見やアイデアを積極的に受け入れていくとともに市民と力を合わせ、気持ちを合わせて、まちづくりを進めるという姿勢が必要です。NPO、ボランティアをはじめ、さまざまな市民団体や市民個人と役割を定めた協働もこれからは進めなくてはなりません。意見交換や集約の手段としてインターネットやメールなどのITの活用は欠かせないものとなります。

また、積極的に行政に関する情報を提供することにより、市民からさまざまな意見や批判、苦情が寄せられることとなりますが、それが市の行う施策の率直な反省材料となったり、励ましとなったりします。そして何よりも市民の意見を取り入れて改善、改革を行うことにより、着実に施策が充実し、サービスが良くなっているという実感を得ていただけるようになれば、市民は批判者から協力者に、そして市政に関する責任を担う当事者であるという意識が醸成されます。

これまで役所（行政）の情報を市民が入手するまでに、いくつかの壁がありました。制度上は公開の道は開かれましたが、役所へ出向いていくつもの手続きを踏まなければ、見るできないことが次の障害となっていました。ITは空間的隔たりという障壁を取り払います。インターネット、ホームページを使うことで行政が提供する環境を整えていけば、市民は自宅やオフィスから市政情報を入手することが可能となります。

3 携帯端末への情報提供

本市の行財政改革推進審議会からの答申を受けて策定した第四次行財政改革大綱（しくみと意識のステップアップ作戦）において、市民への情報提供のツールとして携帯端末（電話）への市政情報の提供を取り組み項目として掲げました。一度に見ることができる情報量が少ない、検索がやりづらいなどの問題点もありますが、広聴広報室広報担当や健康福祉部で取り組んでいる情報提供を本市のパイロットケースと位置付け、提供する情報の内容、経費、効果、利用対象者などについて庁内で検討し、全庁的な展開についての基本方針を平成16年3月に策定しました。今後はこの方針に従って情報提供の拡大を図ります。



※ 携帯インターネット契約数は、携帯電話事業者によるiモード、EZweb(旧EZaccessを含む)、ポードフォンライブ1(旧Jスカイ含む)のサービスの契約数合計

(注) 携帯電話及び携帯インターネット契約数の推移(平成16年版情報通信白書より)

4 ノンストップ、ワンストップの情報提供やサービスの提供

ITを活用することにより行政サービスの提供形態も変わろうとしています。たとえば、転出、転入の届出では市民課をはじめいくつもの窓口を順番に回っていたものが、ITを利用することで、1つの窓口ですべての手続きが済ませられるようになったり、市民向けのポータルサイトをつくり、そこへ自宅からアクセスするとこれらの手続きの説明が表示され、説明に従って入力を行うと届出がすべて完了するといったしくみをつくることも夢ではありません。

また、ホームページによる情報提供は24時間可能です。いつでも情報を入手できるしくみは市民にとって好ましいことですが、そのためにかかるコストは増加します。例えば機器の保守、点検や情報を安全に保存しておくためにセーブ(データをコピーして保存する)の時間が必要であることから機器の二重化などが必要です。今後はかかる経費や人員等を考慮し、セキュリティなどに配慮しながら情報提供サーバの運転時間、アウトソーシングによる外部機関への管理の委託などを検討していきます。

5 市民の誰もがITを利用できる環境の整備

平成13年12月に行った市政モニターへのアンケートによると、自分がITを使えないことにより世の中から取り残されたり、不利益をこうむることがあるのではないかといった不安を感じられている方が少なからずおられました。本市ではこのようなご意見を重く受け止め、インターネットを利用するための機器操作を習得するためのIT講習会、入門段階を終了された方のためのステップアップ講座を14年度以降も行ってきました。

また、パソコンをお持ちでない方やインターネット接続をしていない方がインターネットを利用して行政情報を入手できるよう、公共用インターネット端末を、本庁舎、各事務所、図書館に設置し、一定のルールを定めてご利用いただいています。

いうまでもなく電子自治体を目指すには、市だけではなく市民のITリテラシーの向上が不可欠です。そのためには第一に、より多くの方にITに親しんでいただく場や機会を設けることが重要で、次に、楽しく自由に操作が出来るようになるために、講習会などの教育だけでなく相談やアドバイスを行う機能を企業や市、ボランティア、NPOなどが役割を分担して担っていくことが必要です。

第5章 産業分野のIT化施策について

1 情報関連産業の振興

本市には約130社もの情報関連産業が立地しています。とりわけ、JR八王子駅周辺には多くの情報関連産業が集積（約80社）しています。しかし、それぞれの企業は中小零細企業が多く、その経営基盤は必ずしも強いとは言い難い状況にあります。そこで、平成16年7月にそれぞれの会社の資源（強み）を持ち寄り、市民、他業種からの幅広いニーズに対応するため、「八王子ITネットワーク」が設立されました。今後、この八王子ITネットワークを機軸に市内情報関連産業の活性化を図っていきます。

（具体的な施策）

（1）八王子ITネットワークをベースに、共同受注体制の構築を推進します。（事業共同組合など法人化を想定）

従来、単独ではなし得なかった案件について、八王子ITネットワークを通じての互いの資源を持ち寄ることにより、受注機会の拡大を図ります。

- (2) 新たな市場の開拓及びビジネスチャンスの創出に向けた活動を支援します。

既存技術に留まらず、まだ市場へ投入されていない先端的な技術を用い、八王子市内で実験的な取り組みを行うことを支援していきます。これにより新たなビジネスモデルを構築し、顧客開拓とともに将来につながるビジネスに発展させることが期待できます。

- (3) 地域と八王子ITネットワークとの共同体制の構築

八王子ITネットワークをIT技術者の人材バンクととらえ、本市域内の情報化に関する助言、システム構築支援等を行うための「アドバイザー制度」の構築を目指します。

2 中小企業における情報化支援

情報化社会の進展に伴い、大企業はもとより中小企業においても情報基盤は整いつつあります。「e-Japan 戦略」のもと、官公庁、企業間、一般消費者との商取引の電子化が一層進展すると考えられます。こうした環境下で中小企業においても経営戦略としての情報化が求められますので、地域の中小企業がこうした流れに乗り遅れないためにも適切な支援を行います。

- (具体的な施策)

- (1) 「ビジネスお助け隊」(アクティブシニアの団体) を活用して情報化戦略を支援

アドバイザー数が70を超えるビジネスお助け隊は技術面のみならず経営、販路開拓などのさまざまな分野の専門家集団です。今や企業における情報化とは経営戦略そのものとなっていますので、単なる情報化だけではなく経営上の幅広い見地からのアドバイスを行います。

- (2) 中小企業の情報化に対する低利融資制度 (IT支援資金) の創設
従来の融資枠 (小口事業資金) とは別に、中小企業におけるIT化に関わる設備投資に対して融資斡旋及び利子補給 (2年) を行います。(平成16年度から実施)

- (3) 八王子ITネットワークとの積極的な連携

中小企業において、システム導入にかかる費用は大きな負担とな

っています。そこで、上記「IT化支援資金融資斡旋制度」とともに地域のIT関連事業者の団体である八王子ITネットワークとの連携を図り、より最適でローコストなシステムの提案が期待できます。

- (4) 中小企業向けの情報化セミナー等による意識啓発
情報化の必要性、成功事例などを踏まえたセミナーを開催します。

3 ローカルポータルサイト(サイバーシルクロード八王子HP)の充実

平成13年10月に、「首都圏首都圏産業特区・八王子」構想推進協議(サイバーシルクロード八王子)の設立とともに開設したホームページを事業者向けのポータルサイトとして充実に努めてきました。今後も、より有益な情報提供のツールとして一層の充実を図っていきます。

(具体的な施策)

- (1) ハイテク・高付加価値製品の八王子ブランドの確立、情報発信のため、ポータルサイトを活用し、市内企業の技術や製品に関する情報を発信します。
- (2) サイバーシルクロード八王子の活動を通じて発足した「ビジネスお助け隊」の相談窓口としてローカルポータルサイトを活用します。
- (3) 国、都、市とそれぞれの組織において展開されている融資、補助金などの支援情報の一元化を図り、ポータルサイト上において提供できるシステムを構築します。

4 産業振興データベースの充実

平成13年度に地理情報システムをベースに産業振興データベースを構築し、製造業、情報通信産業、情報基盤整備状況、空き店舗情報を整備し、現状分析、施策の立案等に有効活用しています。今後、他の業種に広げるなど一層の充実を図ります。

第6章 ITに関わる開発・運用体制について

1 プロジェクトチームと専任組織

どちらの体制でも一長一短があると考えられます。プロジェクトチーム方式は、一時的に本来の業務から離脱し他課の職員とともに目標・目的の業務を遂行するために結成されるものであることから、機動的で実効性のある方式です。

一方、システム化する業務を行っている担当課の出身者をメンバーの中心とした専任組織の場合には、その組織を結成するための人員を現行の体制から捻出することに難しさが伴うこととなります。しかし、過去の経験や知識を生かして業務を遂行できることから、有効な方法として位置付けられることができます。

本市では当面、システムの大きさにもよりますが、専任組織を準備段階から立ち上げ、システム構築に取り組むこととします。

2 LANの運用・管理体制

平成14年度には行政情報ネットワークが整備され、財務会計システム、グループウェア、電子申請、電子調達などのシステムがこのネットワーク上で稼動しています。この時、システムやサーバなどの運用管理が発生しますが、基本的な考え方は次のとおりです。

行政情報ネットワークの運用管理はIT推進室が中心となりますが、機器の故障やネットワーク上の障害すべての事項にIT推進室が関わることは現実には無理があります。そこで各職場に配置されているOA管理主任が職場で起こる小さなトラブル、操作ミスによる故障などに対応できるようにOA管理主任を対象とした研修も充実させていく必要があります。

まず、システムの修正、改善は所管課で責任を持って対応することとします。例えば、財務会計システムであれば、財政課、契約課、出納課などが担当課として関わる部分のプログラム修正は、各担当所管が予算措置や仕様書づくり、契約などを行い、IT推進室はそのアシストを行います。配備されたパソコンの管理はパソコンを所有する課で軽易なトラブルなどの対応を行い、ネットワークやハード障害など所管課では対応できないものは、IT推進室が対応することとします。そしてサーバ、ネットワーク回線の管理はIT推進室で行うなどの役割分担をしていく必要があります。

なお、本市の行政情報ネットワークは巨大なネットワークであり、かつインターネットへの接続を行うことから内部情報の流失や不正侵

入、データの改ざん、ウィルスへの感染など多くの脅威にさらされます。さらに高度化、専門化する技術への対応や今後のサービス提供日の増加、提供時間の延長などの可能性を考えるとこれに対処するには、すべてを市の職員で管理するのではなく、ヘルプデスクの設置やネットワーク管理にすぐれた技術、経験を持つ企業に一部の業務をアウトソーシングすることも検討していきます。

第7章 セキュリティの確保

1. 情報セキュリティポリシーの策定

IT技術の急速な進展により、民間ではインターネットを利用した商取引、各種サービスを導入する企業が増えています。本市においても、市民の利便性の向上と、業務効率の向上の両面から、インターネットを利用した各種サービスを提供していくことが、不可欠となっています。その一方で、IT技術は負の要素も合わせ持ちます。すなわち以下のような事例です。

盗聴、なりすまし、改ざん、不正アクセス等、ネットワークを介した犯罪行為。

コンピューターウイルスによる、データ破壊

災害、コンピュータの故障、誤操作等による、データ喪失。

情報漏洩

このことからIT技術を市のサービスに積極的に導入していくには、上記のような情報資産に対する脅威から、市の情報資産を守るための包括的な対策をたてておく必要があります。これが情報セキュリティポリシーです。本市においても、平成14年度からの財務会計システム導入を契機に全庁的なパソコン導入が進むことを踏まえ、15年4月に情報セキュリティポリシーを策定しました。

その中身としては、市の情報セキュリティに対する基本的な考え方を示した「基本方針」、各システム、部署等、対象範囲を明記した上で、基本方針で定めた事項を実現するために必要な行為基準を定めた「対策基準」、さらに対策基準に定められた内容を実施するために必要な手順を定めた「実施手順」をその下層においた3層構造により情報セキュリティポリシーを策定しています。

職員一人ひとりが、この情報セキュリティポリシーを遵守することにより情報の適切な管理を行ない、情報漏洩等を防ぐとともに、災害

やコンピュータ故障等が起きても、バックアップを取ることで情報を喪失しないような対策を日常的に実施していきます。

2. セキュリティ監査の推進

情報セキュリティポリシーに基づき、適切なセキュリティ対策が継続的かつ効果的に実施されるよう組織的に取り組むとともに、セキュリティポリシー及びセキュリティ対策の評価、見直しを行う観点から、セキュリティ監査、内部検査に取り組んでいきます。

3. 個人情報の保護

市町村においては、住民記録や税や所得情報、各種福祉情報等、市民の皆様の大切な情報を保有していますが、中でも個人情報はその重要性に鑑み、適切かつ厳重な管理が必要です。

本市においても、「八王子市個人情報保護条例」(平成8年3月29日条例第6号)により、個人情報をみだりに他人に知らせたり、不当な目的で使用することを禁じ、収集に当たっては、適正な手続きを踏むことを要求し、管理に当たっては、正確かつ最新の状態に保つよう努力することを規定しています。また、市が有する自己の個人情報の開示、訂正、削除、利用の中止を請求する権利を保障しています。

電子自治体化が進んだ場合も、条例に沿った形で個人情報の保護を図っていくとともに、電子化に対応した条例、規則の見直し、改正を行うことも必要となります。(平成17年4月に、罰則規定が盛り込まれるなど全面改正された個人情報保護条例が施行されました。)

第3部 計画の実現に向けて

第1章 職員の意識改革

黒須市長就任以来、職員には次の3つのことが求められてきました。

第1に市民の目線で、市民の立場でものを考え、行動すること。

第2に意思決定と施策実施段階におけるスピードを追求すること。

第3にコスト意識を常に持つこと。

これらの要求に応えていくためにITの活用は欠くことができません。ただ、先にも述べたようにITを漫然と導入するだけでは意味がありません。BPRやナレッジマネジメントをITを活用して実践することが重要です。いままでどおりのしくみ、いままでどおりの意識のままではITを導入する効果は薄れてしまいます。縦割り組織が生む縦割り思考、市民に目を向けず市役所の内部にばかり目を向ける内部志向を打ち破り、顧客（市民）中心にものごとを考えることが必要です。

また、コストは、かける経費と成果によってその高い、低いを評価されることから常に成果に注意を払い、これを高めようとする意識と改善する努力が重要です。えてして行政では、プランや実行（ドゥ）の部分に関心が集中しますが、重要なのは成果であり、不完全な点や問題点を隠すことなく、謙虚に客観的に評価し、反省点や市民の意見を反映させた改善行動を繰り返し行うことが重要です。ITを利用して電子会議室やメーリングリストにより市民の声を聞いたり、市の考え方や方針を伝え、それに対する批判などを受ける体験を持つことで職員の意識が変わります。

顧客（市民）中心主義の発想や思考を持つこと。

PDCA（プラン（計画）、ドゥ（実行）、チェック（点検・見直し）、アクション（改善行動））サイクルを回して仕事を進めること。

ITを活用してBPRやナレッジマネジメントを実践すること。

第2章 推進体制の整備

1 情報化の推進組織

本市の組織上では、これまでは総務部に情報システム課があり、平成14年からはIT推進室を設置しましたが、情報関連部門が二つの組織に分かれている不合理を解消するため、平成15年8月の組織改

正において総務部内にIT推進室を置き、情報システム部門、企画推進部門などの各担当を室内に配置することにより、情報化推進組織を統合化しました。

また、組織規則上の組織ではありませんが、本市のIT化を推進するための庁内横断的組織として、平成13年1月に助役を本部長とし、関係部長をメンバーとする「IT活用推進本部」を設置し、IT化推進上の課題等について検討を行っています。

2 インターネット推進組織

平成13年2月、IT活用推進本部の下部組織として関係課長をメンバーとする「インターネット利用推進委員会」、またすべての部の代表職員（主査以下）をメンバーとする「インターネット運用検討委員会」を設置し、インターネットの活用方法、ホームページによる情報提供などについて、検討し、平成13年12月から部ごとに作成したホームページを提供しています。平成14年12月からは各種申請書、届出書などのホームページからのダウンロードが可能となり、平成15年12月からは水道の給水開始や停止の届出、市道の補修などの連絡が行える簡易電子申請をスタートさせました。今後はアクセシビリティに配慮し、障害者や高齢者だけでなく健常者にとっても見やすいホームページづくりについて検討し、実施していきます。

3 情報システム関係経費適正化の推進組織

情報システムの構築・運用は費用対効果の最大化の観点から運用コストを含めたシステム関係経費の節減に厳しい目を向けていくことが不可欠です。

このためには、多様な選択肢の中から最適なものを選ぶという原点に立脚しつつ、その過程において常に競争原理が適切に機能できるように契約方法の見直し等を推進する体制を構築し、システム関係経費の適正化に取り組みます。

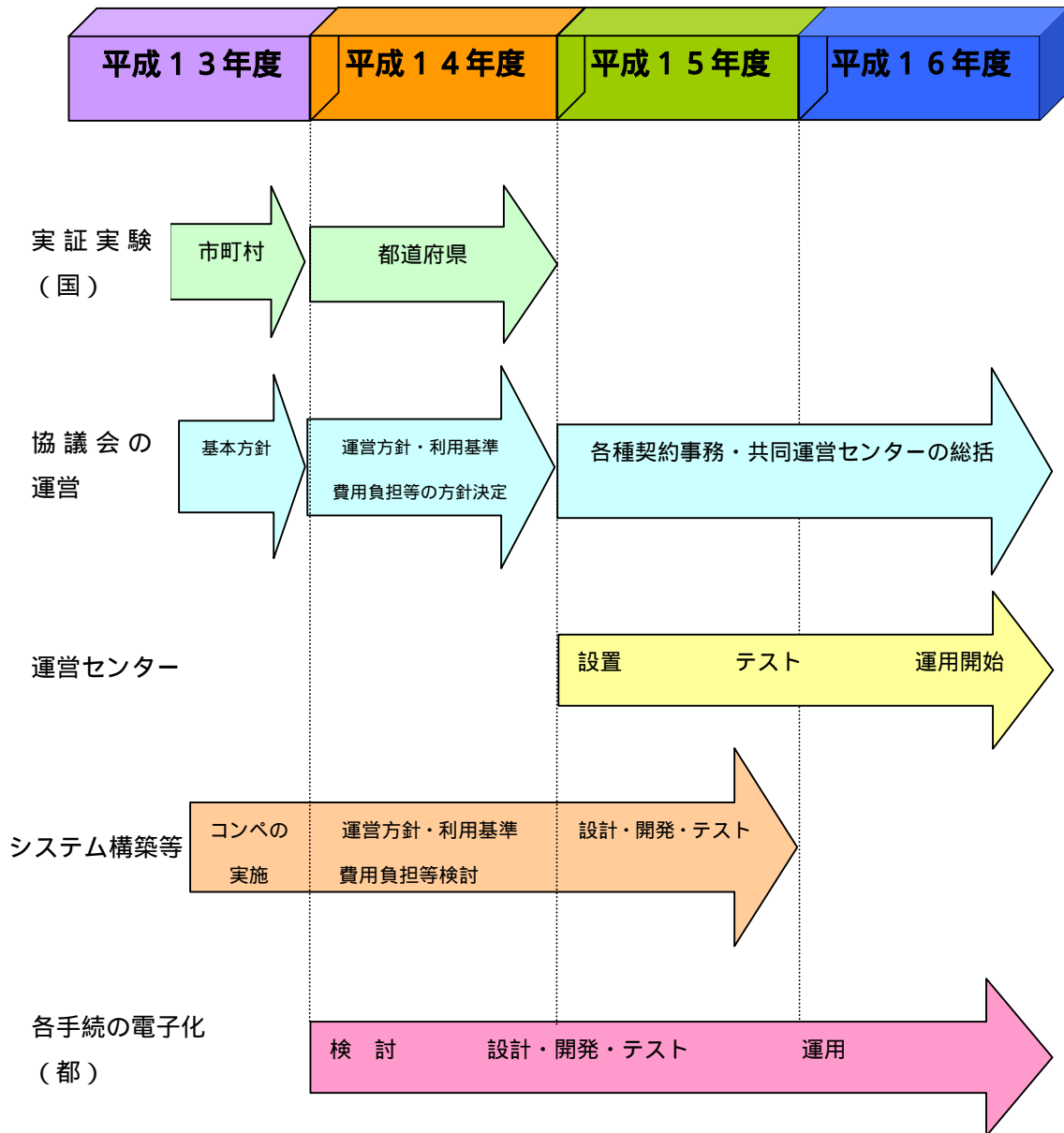
第3章 他の自治体との連携

IT化の潮流は本市だけに限られるものではなく国として、また都道府県として、そして全国の区市町村が取り組まねばならない課題です。国は入札、調達、申請などの電子化を自身だけでなく地方自治体にも求めています。導入の時期は異なるとしても、多くの自治体でこれら

のシステムを導入することになりますが、それぞれで開発経費をかけて同じようなシステムを作るのはいかにも無駄です。協力してシステム開発を行えば、大幅な経費の節減になります。

東京都では、自治体連携の事業として、電子入札・調達システム・電子申請システムを区市町村と共同して開発・運用することを平成14年2月に提案しています。本市としては最少の経費で最大の効果を得るというコストパフォーマンスの視点やIT化を通じて都区市町村の連携や交流が強まり、さまざまな行政課題に知恵や経験を共有することで、よりよい解決策に到達できる可能性が高まるなどの視点から積極的にこの事業に参加してきました。そして電子申請を平成17年1月から始め、電子入札は平成18年4月から開始します。また、平成16年4月には東京都府中市と災害時におけるコンピュータの相互利用に関する協定を締結し、非常時における運用体制の確保に努めています。

都区市町村共同開発スケジュール



第4章 教育・人材育成の考え方

研修計画と方針

(1) 概要

電子自治体「e-City八王子」の実現のためには、全ての職員が積極的にITを活用し、市のサービスの電子化を図らなければなりません。また、ITの活用にあたっては、強固な情報セキュリティ体制が不可欠です。このため、職員の教育・人材育成においては、操作技術研修と同時にセキュリティ技術やモラル意識を高めるための研修を継続的に実施し、高いセキュリティ水準を維持するように努めます。

また、急速なITの進歩に対応するため、常に新しい技術及び知識を適切に業務に生かし、先見性のある政策形成をおこなうことができる人材を育成していきます。

研修実施体制も外部講師によるこれまでの研修に加え、庁内で内部講師を公募・登録し活用するなど充実させ、職員の研修受講機会の拡充を図ります。

(2) 研修内容

ア 一般職員のリテラシー向上のための研修

近年、地域情報化や電子自治体化の必要に迫られ、インターネットや、行政情報ネットワーク・財務会計システムなどの庁内環境が整備されました。これにともない、職員のリテラシー向上も、より強力に推進していかなければなりません。

これまで実施してきた標準ソフトの操作研修やインターネット研修に加え、財務会計システムや情報セキュリティについての基礎知識習得のための研修も実施していきます。

イ O A管理主任に対する研修

インターネットや行政情報ネットワークなどのネットワーク環境の急速な普及に対応する必要から、各課のO A管理主任に対しては、ネットワークに接続しないパソコンの管理運用に加えて、ネットワークの運用やセキュリティの技術や知識も要求されます。これら必要な技術や知識を習得するためO A管理主任研修を実施していく必要があります。

ウ 管理職を対象とした研修

電子自治体の管理職として必要な資質を自覚し、率先して情報化

を推進するため、基礎的なリテラシーの向上とナレッジマネジメントの考え方、情報セキュリティの確保、委託管理、システム開発の基礎についての研修を実施します。

エ 情報システム部門職員に対する研修

近年のネットワーク技術の進展にも対応し、セキュリティをより強化するため、基幹情報システムの維持管理技術を一層高めるとともに、庁内への技術支援をおこなうため、最新のセキュリティ技術と高度情報通信技術を習得させるための専門的な研修を実施します。

オ 電子自治体研修

全ての職員が電子自治体の動向や課題に対する意識を高めるため、情報化先進都市の職員や専門家を講師として招き研修を実施します。

(3) 研修環境の整備

行政情報ネットワークの環境整備や財務会計システム導入などに伴い、パソコンが大量に導入されると操作研修などが急激に増加するため、常時利用可能なパソコンの研修環境を本庁舎内に整備しました。各課等が企画した職場内研修にも利用しています。

(4) 研修成果の人事への反映

職員課人材育成担当と連携をはかり、受講情報を人事データへ反映させ、効果的な人事をおこなえるような体制の整備に取り組みます。

(5) 普及啓発

職員に対しては、研修以外に、コンピュータ等の操作方法を習得するための教材、関係図書等の充実を図り、各種ノウハウや事例などの情報交換を、行政情報ネットワークも有効に活用して行うことにより、情報化についての職員の意識高揚を一層図っていきます。

また、市民に対しては、広報紙の発行、パンフレット等の配布のほか、出前講座の実施、インターネットやケーブルテレビの活用等により、情報化について市民への啓発をおこなうとともに、情報機器やシステムの利用に関する学習機会の拡充を図ります。

用語解説

[ア行]

ICカード：カードの内部に集積回路を組み込んで大きな記憶容量と読み出し、書き込み消去などの機能や演算機能を持たせたもの。

ICT：インフォメーション、コミュニケーションテクノロジーの略語。ITにコミュニケーションを加えたもの。

ING：英語の現在進行形の意から、進行中を意味する。

アウトソーシング：企業内の情報システムの構築・運営・保守の一部又は全部を外部の専門業者に一括して委託すること。

e-Japan 重点計画：IT活用により世界規模で生じている、急激かつ大幅な社会構造の変化のIT革命がもたらす急激な社会変化にわが国が対応していくため、今後の高度情報通信ネットワーク社会形成のために取組むべき重点施策を明確にした計画。

Eコマース：コンピュータネットワーク上で電子的に決済情報を交換して行う商取引。最近では、特にインターネットを通じて行われるビジネス全般を指す言葉として用いられる。

Eラーニング：パソコンやコンピュータネットワークを利用して教育を行うこと。

インテリジェント・シティ：高度情報化社会に対応した情報通信網や施設が整った都市。

イントラネット：インターネットの技術を企業内の情報通信システムの基盤に取り入れ、情報共有や業務支援に活用するためのシステム形態。

Web方式:(正式名称、World Wide Web)インターネットで標準的に用いられるドキュメントシステムであり、HTMLという言語で文書の論理構造や見栄えを記述し、文書の中に画像や音声など文字以外のデータや他の文書の位置(ハイパーリンク)を埋め込むことができる。

L GWAN:(総合行政ネットワーク、Local Government Wide Area Network)地方公共団体を相互に接続する行政専用ネットワーク。

オフコン:主に事務関係の処理を、効率よく行う目的でつくられたコンピュータ。
(伝票発行、販売データ集計・分析、在庫管理、給与計算など。)

[カ行]

カスタマイズ:ソフトウェアやハードウェアの操作環境や仕様を、利用者が自分の好みや使いやすさに合わせて設定、変更すること。あるいは、その機能をいう。

電ヶ関WAN:各省庁のLANを結ぶ省庁間ネットワーク。「行政情報化推進基本計画」に基づいて整備されたものでH9年1月から運用が開始され、37機関が利用中。

カンバン方式:「カンバン(発注指示カード)」の枚数を、将来の生産計画に基づき必要とする枚数と、実際に部品製造者との間を流通している枚数を部品発注指示装置(コンピュータ)で比較して増減する発注指示カード管理手法。

グループウェア:企業内LANを活用して情報共有やコミュニケーションの効率化をはかり、グループによる協調作業を支援するソフトウェアの総称。

[サ行]

CS:(Client/Server)情報や資源を一元的に管理し、提供する役割のハードやソフトを「サーバー」と呼び、サーバーに要求を出して情報や資源を利用するハードやソフトを「クライアント」と呼ぶ。これらが連携することで一つのアプリケーション・プログラムを効率的に実行する方式。

(Communication/Server) 住民基本台帳ネットワークで異なる自治体間でのデータのやりとりをするためのサーバ。

システムアセスメント制度：市民サービスの向上や事務の効率化等と情報システムの開発運用に必要な経費を、信頼性・安全性・効率性等の面から総合的に評価し、情報化投資の適正化を図ること。

自治省アクションプラン：地域IT推進における、地方公共団体支援のために実施する事業について、担当部局・年度ごとの取組内容を自治省が具体的に示したプランのこと。

小集団活動：小グループで自主的に行う品質管理活動や改善活動のこと。
QCサークルが代表例。

情報リテラシー：コンピュータやネットワークを活用して情報データを扱うための知識や能力のこと。

スタンドアロン：コンピュータを外のコンピュータと接続せずに利用する形態。

セキュリティーポリシー：企業全体のセキュリティーに関する基本方針。広義には、セキュリィティ対策基準や個別具体的な実施手順を含む。

[タ行]

テレトピア：未来型コミュニケーションモデル都市。

デジタル・ネットワーク：デジタルで統合された映像・音声などの情報を双方向でやりとりできる通信システム。

電子自治体：情報基盤整備や情報システムを整備して、業務の電子化を図り、行政の透明化・業務の効率化・市民サービスの利便性の向上などを目指す自治体。

トップダウン：上意下達。

[ナ行]

ナレッジマネジメント：個人の持つ知識や情報を組織全体で共有し、有効に活用することで業績を上げようという経営手法。

[ハ行]

ハイビジョン・シティ（構想）：ハイビジョンを都市空間に導入し、活気と潤いにあふれた先進都市を構築し、魅力ある地域づくりを目指す先進的プロジェクト。

ハイビジョン：高画質・高音質を実現した次世代のテレビと言われたが低価格化より一般家庭にも普及してきた。

パイロットケース：試行的先進事例。

B P R：(Business Process Reengineering) 企業活動に関するある目標（売上高・収益率など）を設定し、それを達成するために業務内容や業務の流れ、組織構造を分析、最適化すること。

P D F：米 Adobe Systems（アドビシステム）社が開発したドキュメント・ビューア・ソフト Acrobat で、表示・印刷できるファイル形式。Acrobat は、ドキュメントを作成した環境とは別の環境（異なる機種、OS、アプリケーション、フォント）との間でドキュメントの交換を可能にするもの。

プロセス：手順。過程。経過。

ヘルプデスク：情報システムに関するエンドユーザーからの問い合わせに対応する業務、またはそれを実現する組織。

ポータルサイト：多くの人が閲覧するインターネットホームページ。インターネット利用時、最初に訪ねるように設定しているHPがポータルサイトになることが多い。正面玄関を意味する。

ボトムアップ：意思決定やその基礎となる情報の流れが「下から上へ」向かっていること。

[マ行]

マルチペイメントネットワーク：収納企業と金融企業との間をネットワークで結ぶことにより、利用者はATM、電話、パソコン等の各種チャンネルを利用して公共料金の支払いができ、即時に消し込み情報が収納企業に通知される。

[ヤ行]

ユビキタス：水や空気のようにコンピュータが生活や社会のあらゆるところに存在し、意識することなく自由に利用でき、その恩恵を享受できる状況をいう。

[ラ行]

LAN：同一建物内、あるいは同一敷地内の比較的狭い地域に分散設置されたパソコン、ワークステーション、プリンターなどを結ぶ構内ネットワークシステム。パソコン1人1台時代の情報基盤として定着している。

リテラシー：読み書き能力。また、ある分野に関する知識やそれを活用する能力。

[ワ行]

ワンストップ化：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もの。

八王子電子自治体計画（e- City 八王子計画）

平成14年 8月 初版発行

平成17年 5月 改訂

発行 八王子市総務部 I T 推進室

〒192-8501 八王子市元本郷町3丁目24番1号

電話 0426(20)7444（企画推進担当）

<http://www.city.hachioji.tokyo.jp/>

Eメール b025001@city.hachioji.tokyo.jp