

# e-City八王子計画

～ 便利さを実感できる社会を目指して～

八 王 子 市

平成 1 4 年 8 月

平成 1 7 年 5 月改訂

## 八王子市電子自治体計画（e City 八王子計画）目次

はじめに	1
第1部 計画の基本方針	1
第1章 計画策定の背景	1
1 社会的背景	1
2 国の動向	2
3 都の動向	3
4 本市の情報化の取り組み	4
第2章 基本的な考え方	5
1 基本理念	6
2 計画の位置付け	6
3 計画の目標	6
4 計画の期間	7
第3章 本市におけるIT活用のあり方	7
1 顧客志向	7
2 ITの積極的な活用	7
3 市民のIT活用能力向上への支援	8
4 ナレッジマネジメント	8
5 ITと業務改革	9
第2部 電子自治体の構築	13
第1章 導入するシステムと実施計画	13
1 全庁LANと職員1人1台パソコンの整備	13
2 総合行政ネットワーク（LGWAN）	16
3 財務会計システム	17
4 グループウェア	18
5 職員管理システム	18
6 文書管理システム	19
7 GIS（地理情報システム）	21
8 電子申請システム	22
9 調達・入札システム	23
10 住民基本台帳ネットワーク	26
11 公共施設の案内・予約システム	28

1 2	マルチペイメントネットワーク	3 0
第 2 章	基幹系電子計算システム利用の方向性について	3 1
1	ハードウェアについて	3 1
2	ソフトウェアについて	3 1
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	3 2
第 4 章	分かりやすい行政と市民参加	3 2
1	市のポータルサイト（総合ホームページ）の整備	3 2
2	市民参加と行政の透明性の確保	3 4
3	携帯端末への情報提供	3 4
4	ノンストップ、ワンストップの情報提供とサービス	3 5
5	市民の誰もが I T を利用できる環境の整備	3 6
第 5 章	産業分野の I T 化施策について	3 6
1	情報関連産業の振興	3 6
2	中小企業における情報化支援	3 7
3	ローカルポータルサイト（サイバ-シルクロード 八王子 H P ）の充実	3 8
4	産業振興データベースの充実	3 8
第 6 章	I T に関わる開発・運用体制について	3 9
1	プロジェクトチームと専任組織	3 9
2	L A N の運用・管理体制	3 9
第 7 章	セキュリティの確保	4 0
1	情報セキュリティポリシーの策定	4 0
2	セキュリティ監査の推進	4 1
3	個人情報の保護	4 1
第 3 部	計画の実現に向けて	4 2
第 1 章	職員の意識改革	4 2
第 2 章	推進体制の整備	4 2
1	情報化の推進組織	4 2
2	インターネット推進組織	4 3

3 情報システム関係経費適正化の推進組織	4 3
第3章 他の自治体との連携	4 4
第4章 教育・人材育成の考え方	4 6
研修計画と方針	4 6
(1) 概要	4 6
(2) 研修内容	4 6
(3) 研修環境の整備	4 7
(4) 研修成果の人事への反映	4 7
(5) 普及啓発	4 7
用語解説	4 8

## 八王子市電子自治体計画（e-City 八王子計画）

### はじめに

インターネットに代表されるIT（情報、通信技術）の波は確実に市民生活や地域産業をはじめ社会のすみずみまでその影響を及ぼしています。国は、国際競争力の維持、産業育成、行政事務の効率化、国民の利便性の向上などの視点から「e-Japan 重点計画」等を発表し、国の政策としてIT化、すなわち電子政府づくりを進めています。

そこで、国の政策との整合を考慮しつつ、地方自治の視点、市民の視点から本市のIT化を捉え直し、何のため、誰のためのITなのか、どのようなしくみが必要なのかを検討したうえで、八王子市の目指す電子自治体の姿を本計画として明らかにしたものです。

これまで、この計画に基づいて住民基本台帳ネットワークの整備や電子申請を実現し、市民サービスの向上に努めてきました。

このたび、この計画期間5か年のうち、3年が経過したことに伴い、これまでの進捗状況を把握し、分析、評価を行い、その結果を踏まえ内容の見直しを行うとともに、15年3月の本市基本構想・基本計画（八王子ゆめおりプラン）の策定や情報化基本計画の計画期間終了などにより、本計画を改訂しました。

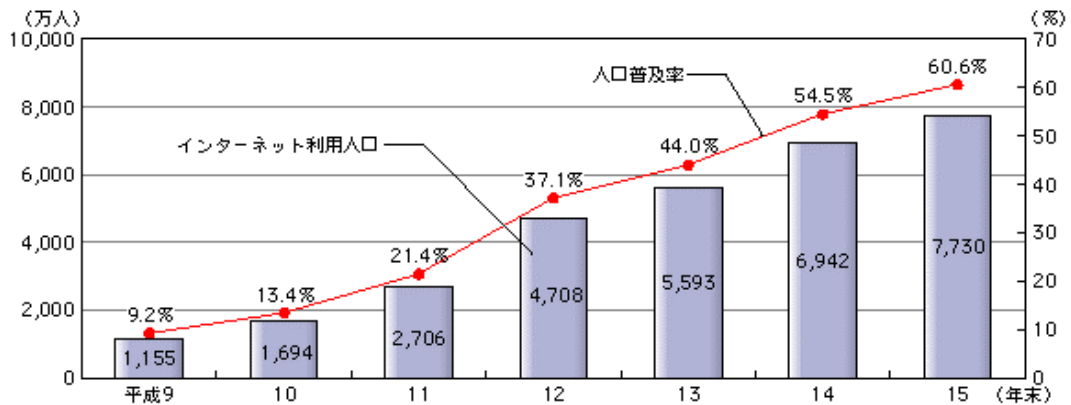
## 第1部 計画の基本方針

### 第1章 計画策定の背景

#### 1 社会的背景

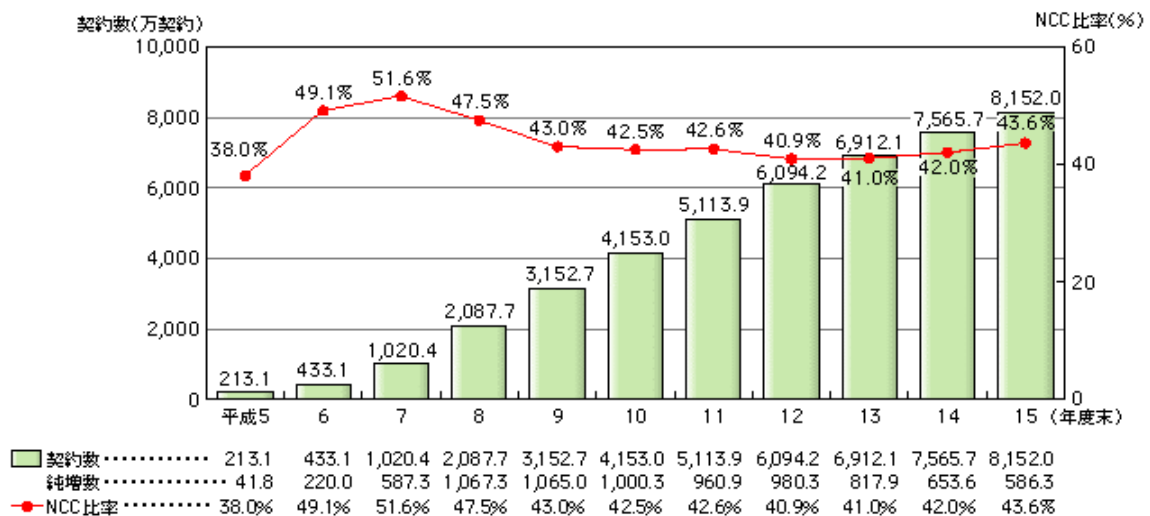
わが国においては1990年代の後半からインターネットが急速に普及し、平成16年2月にはインターネット利用者は約7,730万人に達し、平成17年度末には8,720万人に達すると推定されています。わが国では携帯電話が専用のホームページにアクセスできるようになり、これを利用したサービスが増大しており、携帯電話に代表される移動体通信が急速に成長、拡大していることが大きな特徴となっています。

インターネットを利用したカタログや注文のしくみによるEコマースや株取引、銀行口座からの引き落とし、送金などが自宅のパソコンでできるサービスも始まっています。生産活動でも部品の調達にインターネットが利用され、社会のさまざまな分野にインターネットは浸透してきました。



- ※1 上記のインターネット利用人口は、パソコン、携帯電話・PHS・携帯情報端末、ゲーム機・TV機器等のうち、1つ以上の機器から利用している6歳以上の者が対象
- ※2 平成15年末の我が国の人口普及率(60.6%)は、本調査で推計したインターネット利用人口7,730万人を、平成15年末の我が国の人口推計値1億2,752万人(国立社会保障・人口問題研究所「我が国の将来人口推計(中位推計)」)で除したものと(全人口に対するインターネット利用人口の比率)
- ※3 平成9～12年末までの数値は「情報通信白書(平成12年までは通信白書)」より抜粋。平成13年末、14年末の数値は、通信利用動向調査の推計値
- ※4 推計においては、高齢者及び小中学生の利用増を踏まえ、対象年齢を年々上げており、平成12年末以前の推計結果については厳密に比較できない(平成11年末までは15～69歳、平成12年末は15～79歳、平成13年末から6歳以上)

(注)「平成16年度版 情報通信白書」(総務省)より。インターネット利用人口及び人口普及率の推移



契約数	213.1	433.1	1,020.4	2,087.7	3,152.7	4,153.0	5,113.9	6,094.2	6,912.1	7,565.7	8,152.0
純増数	41.8	220.0	587.3	1,067.3	1,065.0	1,000.3	960.9	980.3	817.9	653.6	586.3
NCC比率	38.0%	49.1%	51.6%	47.5%	43.0%	42.5%	42.6%	40.9%	41.0%	42.0%	43.6%

(注)「平成16年度版 情報通信白書」(総務省)より。携帯電話及び携帯インターネット契約数の推移

## 2 国の動向

国は電子政府、電子自治体の構築に向け、重点的な予算の配分などにより行政のIT化を強力に推進しています。平成11年度に策定さ

れた「ミレニアムプロジェクト」では15年度(2003年度)までに電子申請など行政手続きの電子化、電子入札の導入などを行い、政府と民間の間の行政手続き等をインターネットを利用し、ペーパーレスで行えるようにするとの目標が掲げられています。さらに、平成13年1月には高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)が施行され、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部(IT戦略本部)が設置されました。この法律では世界最高水準のネットワーク社会形成の促進などIT社会形成のための施策を策定し、実施することは国及び地方公共団体の責務であると定められています。

また、自治省(現総務省)においては「IT革命に対応した地方公共団体における情報化施策等の推進に関する指針」(平成12年8月)が策定され、LANの整備や1人1台のパソコンの配備など地方自治体が早急に取り組むべき事項が示されました。さらに「地域IT推進のための自治省アクションプラン」(平成12年12月)を策定し、国と地方自治体が一体となってIT革命に対応した情報化施策を推進することとしています。

一方、IT戦略本部においては「e-Japan 戦略」に代わる新たな国家戦略となる「e-Japan 戦略」(平成15年7月)を策定しました。この中で、行政サービスの分野では24時間365日ノンストップ・ワンストップの行政サービスを提供するとともに、行政部門の業務効率の向上を目指すとされています。

平成16年8月に「平成17年度 ICT政策大綱」が公表され、ユビキタスネット社会(U-Japan)の実現に向けて、誰もが安心して使える安全なネットワーク環境の整備を着実に進めつつ、住民等との協働による地域づくりや次世代に向けた高度情報通信基盤整備に取り組むとともに国際化戦略を推進することとしています。

### 3 都の動向

都は平成3年の新庁舎建設時に庁内LANを整備し、財務会計などのシステムを導入しました。しかし、手作業で行っていた業務をそのまま電算化したり処理のピーク時に合わせた過大な仕様の機器を導入するなど業務改革が徹底されないものもあり、システム経費の高額化が進んだ中でシステムアセスメント制度などの創設で経費の縮減を図ってきた経過があります。平成10年には非定型業務の情報化をめざして都庁内情報基盤「TAIMS」(東京都高度情報化推進システム)の整備に着手し、平成12年10月にはインターネットにも接続しま

した。平成13年3月、都は電子都庁推進計画を策定しました。この中で都庁各局において手続きの電子化や業務のシステム化を進める計画が示される一方、IT化の本来の目的としてのBPRやナレッジマネジメントを進めることや職員の意識改革、そして長年にわたって職員の気風を醸成してきた組織風土の改革が重要であることが述べられています。また、都民にとって分かりやすく身近な行政の実現と都民参画の拡充、自治体連携として、都内の区、市町村との協力、連携を今後は積極的に進めることがうたわれています。

平成14年4月には「電子都市構築に関する懇談会報告」を発表しました。この中で、日本全体のIT革命への対応を進めるうえで、東京をはじめとする3,300万人が生活する首都圏の電子都市化によって経済活性化と都市再生に成功するならば、その影響は首都圏にとどまらず速やかに全国に普及し、日本の経済・社会全体の再生につながるとしています。そして、首都圏において世界最高水準の高速インターネット網を整備し、企業や住民がその効果を十分享受し、自らの総意や工夫により活性化できる環境を持つ都市づくりを行うための具体的な方策を明らかにしています。

また、首都圏3,300万の人々の間での個人、企業、自治体同士での既存の枠組みをこえた協働のあり方についての提言を行っています。

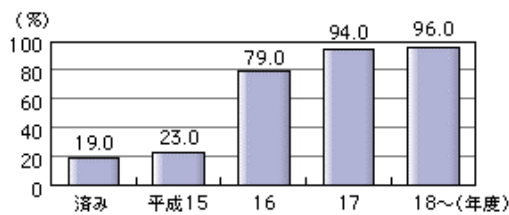
#### 4 本市の情報化の取り組み

大型汎用コンピュータの利用では平成元年2月から住民基本台帳システムが稼動し、平成12年2月からは総合税システムが稼動しました。また、地域情報化では昭和61年に郵政省（現総務省）のテレトピア、63年にはハイビジョン・シティ、建設省（現国土交通省）のインテリジェント・シティの各モデル都市の指定を受けニューメディアの活用やCATV網など情報基盤の整備を進めてきました。

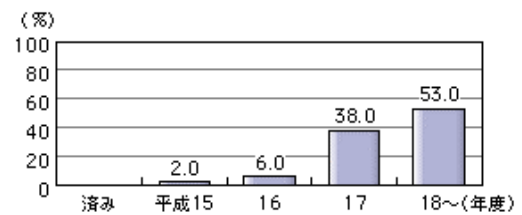
平成14年度にはLAN整備（出先を含めたWAN）に合わせ、パソコンを約900台配備、財務会計システム稼動、グループウェアの利用開始、インターネットへの接続を行い、さらに平成16年度にはパソコン約1000台の配備を完了してほぼ1人1人体制が実現しました。

さらに、平成17年1月からは22種類の電子申請を始めるとともに平成18年4月からは電子調達（入札）を開始します。

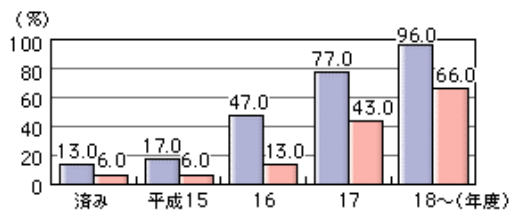
汎用受付システム導入スケジュール



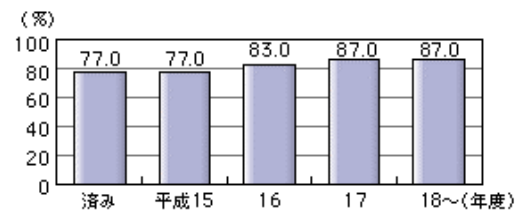
手数料等の電子納付実施スケジュール



電子入札の実施スケジュール



公共施設予約等の実施スケジュール



■ 公共事業 ■ 物品調達(非公共事業)

(出典) 総務省「地方公共団体における行政手続オンライン化等の推進状況調査」(平成16年1月時点)

## 第2章 基本的な考え方

### 1 基本理念

電子自治体の実現の意義は市政の幅広い分野にITを活用することにより従来の事業手法、制度、慣行を抜本的に見直し、職員の意識を変革して、市民、事業者、行政間の強力なパートナーシップを創りあげることです。以下の4点を基本理念とし電子自治体計画を進めていきます。

- ・ ITを活用し、市民にとってより便利で質の高い行政サービスの提供
- ・ 情報の提供や共有により透明性が高く、市民と協働する市政の実現
- ・ 業務プロセスの見直しと、IT活用による業務の効率化
- ・ 情報システムの安全性・信頼性の確保と個人情報の保護

これまで、ITやパソコンは難しいもの、近寄りたくないものとされてきました。しかし、一番大切なことはITを自在に使えることによって、その便利さや楽しさを実感できることではないでしょうか。八王子の電子自治体化では、この点を強く意識して計画を策定し、実行していきます。

## 2 計画の位置付け

本計画は「八王子ゆめおりプラン」を上位計画とし、本市の電子自治体構築のための実施計画として策定するものです。電子自治体の基盤となる全庁に共通する業務のIT化や各所管での主要な業務へのIT活用、システム化について、そのスケジュール、概要、推進体制などを示しています。

また、平成13年12月に行った市政モニターへのアンケート結果もこの計画書に極力取り入れるように努めました。更に、本計画には産業振興の視点からの地域情報化を盛り込み、情報化基本計画を包含する要素を持たせました。

## 3 計画の目標

- (1) 市民のだれもがいつでも、どこでもIT化による便利なサービスを受けられるようにすること。

そのための基盤として庁内LANを整備した後、電子申請を開始しました。今後は電子入札や電子申告などの実現を目指します。

- (2) わかりやすい市政と市民参加のしくみづくり

市政を分かりやすく身近なものとするため、ITを活用した積極的な情報提供や情報共有のしくみづくりを進めます。また市民からの意見や提案を施策に反映させるなど市政への市民参画を進めます。

- (3) 業務の抜本的な改革と行政運営の高度化及び効率化

IT化を進める前提として現在、庁内で行われているさまざまな業務の必要性や進め方、手順を抜本的に見直し、行政の簡素、効率化を進めます。その上で、例えば文書管理システムの導入で、行政の意思決定の迅速化を進めます。また内部庶務事務のシステム化を図り、事務のスピード化や効率化を図ります。さらに職員の知識や知恵を共有し、新たな発見や創造に結びつけるナレッジマネジメントのしくみを導入することで新しい施策の形成能力、問題の解決能力を高めていきます。

- (4) 情報システムの安全性・信頼性の確保と個人情報の保護

本市のIT化やネットワーク化で市民生活が便利になる一方、市民の個人情報は外部からの侵入やなりすましによるデータ取得、

情報流失などの脅威にさらされます。このため、本市では情報流失などの事故を未然に防ぐためセキュリティポリシーを策定し、このポリシーに基づいて情報を取り扱うとともに、定期的に内部監査、外部監査を行って、リスクや弱点を見つけ出し、その改善に努めていきます。

#### 4 計画の期間

計画の期間は、平成14年度(2002年度)から平成18年度(2006年度)までの5か年とします。

### 第3章 本市におけるIT活用のあり方

#### 1 顧客志向

ITというとパソコンやインターネットのほうに目が向いてしまいがちですが、ITはツールであって目的ではありません。自治体において最も重要なもの、追求すべきものは民間でいう顧客満足度であり、市ならば市民の満足度の向上であるといえます。

市政運営は税収等によって賄われており、市は基本的に納税者である市民から信託を受けてさまざまな行政サービスを提供する機関です。行政サービスの受け手である市民を「お客様」と捉え、市民が満足できる質の高いサービスをすべてのセクションで提供していくことが今強く求められています。

また、人々の価値観やライフスタイルが多様化する中で、一人ひとりの個別の要望や条件に合わせたきめの細かいサービスが求められるようになっていますが、ITはそれを実現する可能性を持っています。

#### 2 ITの積極的な活用

ITはコミュニケーションのスタイルを変え、コミュニケーションが可能となる範囲を劇的に拡大しました。たとえば、電話は1対1のコミュニケーションですが、インターネットのEメールでは1対N(多数)、N対Nのコミュニケーションが可能になります。そして日本だけでなく世界中の人々と、瞬時にしてコミュニケーションやデータの交換などが可能となったのです。

ITの活用方法は無限の広がりと可能性を持っています。日進月歩の技術革新はさらに活用の可能性を広げていくでしょう。この機能を、ビジネス、教育、行政などのさまざまな分野に応用することによって、

新しいビジネスモデルの創出、Eラーニングの普及、新しい行政サービスの実現などが期待されています。

しかし、可能性を発見し、応用していくのは他ならぬ私達なのです。そして行政に携わる者は、積極的にITの行政活動、市民サービスの分野での活用方法を考え、実現していかなければなりません。そのためにはITがいかなるものなのかを職員が理解していることが必要です。そのため、職員に対する研修も充実させていかなければなりません。

### 3 市民のIT利用能力向上への支援

職員のIT活用能力をアップさせることと同時に市民のIT利用能力を底上げしていくことも必要です。学校や職場でパソコンやインターネットを自在に使っている方が多い一方で、パソコンを持っていない、ましてやインターネットなど全く使ったことなどないという方も少なからずおられます。窓口へ行けばフェイスTOフェイスのサービスが受けられますが、パソコン等の操作能力を身につけることにより自宅にいながら様々なサービスを受けるだけでなく、自分から情報入手したりマスコミや行政に対し意見を発表するなど能動的に世の中との関わりを持ち続けることも可能となります。

そのために市では、市民に対しIT機器の操作や利用方法について学ぶ場や機会の提供及びインターネット端末やパソコンを利用できる環境等を整備する必要があります。

しかし、パソコン等の情報機器は必ずしも使いやすいものとは言えないため、常に利用者(市民)の立場に立って、現在の技術水準で簡単に安心して使えるシステムの構築とITに不得手な人でも、これらの機器の使用を希望する全ての人が利用できるように環境の整備に努めます。

また、「ペーパーレス」や「機械化」についても紙を全くなくしたり窓口を完全に機械化するというのではなく、利用者が使いやすければ印刷物を用意したり、人を介したサービスが必要であれば有人の窓口を設けることも必要です。

### 4 ナレッジマネジメント

同じ八王子市の職員でも、組織が大きくなってくると同じ部の中でも隣の課でどのような事業を行い、どのような課題を抱えているのかとい

ったことはほとんど分からないことがあります。部が異なれば、なおさらです。知らないがために、共同して事業を行ったり、物品を買うといったことができず、同じような事業に労力を費やす原因となることも考えられます。

この計画書を策定するために設けた電子自治体検討委員会では「I N G」情報の共有という言葉で、今どこの課でどのような事業を行おうとしているのか、どのように進んでいるのかといった現在進行していることがらに関する情報の共有が不可欠であるという議論がなされました。情報共有には無駄を省くという効果と共通の課題に課の垣根を越えて取り組むことができる、あるいは全庁的な協力体制をつくることのできるなどの効果があります。

職員の個人個人に蓄積された経験や知識、技能などはその職員自身の財産ですが、ITを使ってデータベース化し、誰もがそれを学ぶことができれば、職員は膨大な経験と知識を自分のものとしてすることができます。蓄積された知識の取り扱いと活用がナレッジマネジメントであり、今後の組織の消長のカギを握るのはナレッジマネジメントであると言っても、過言ではありません。本市ではグループウェアや文書管理システムなどの導入によってナレッジマネジメント（知識の共有と活用）を進める予定です。

## 5 ITと業務改革

BPR（ビジネス プロセス リエンジニアリング）はマイケル・ハマーとジェームスチャンピーが提唱した考え方です。80年代のアメリカで産業が停滞した時、日本の小集団活動やカンバン方式などを研究したうえで、業務とそのプロセスを徹底的に見直し、無駄なプロセスを省いたり、新しい単純化されたプロセスを作ることにより劇的な経営改善をもたらす手法として注目を浴びました。リストラ（人員削減）とよく混同されますが、BPRは人員削減に主眼があるわけではありません。

本市においては、事務処理手順は長年改善されることなく、前例踏襲で続けられてきたものも少なくありません。国から基準等が示され、それに従って行なわざるを得なかったものもあるかも知れませんが、疑問を持たずに漫然と行ってきたもの、OA化はしたが、それまでの手作業で行っていた手順をそのままコンピュータ処理に置き換えたケースなどが見受けられます。

なぜ、この事務を行う必要があるのか、やめても支障がないのではないか、やる必要があったとしてもなぜ、この方法でやるのか、別の方法

で代替できないのかといった視点ですべての事務処理手順を見直す必要があります。その上でITを導入し、業務の大幅な効率化を実現することが大切です。ITがBPRと結びついてこそ、行財政改革の大きな推進力となります。

八王子市が電子自治体として目指す方向を、簡単なことばと図で表現すると次のようになります。

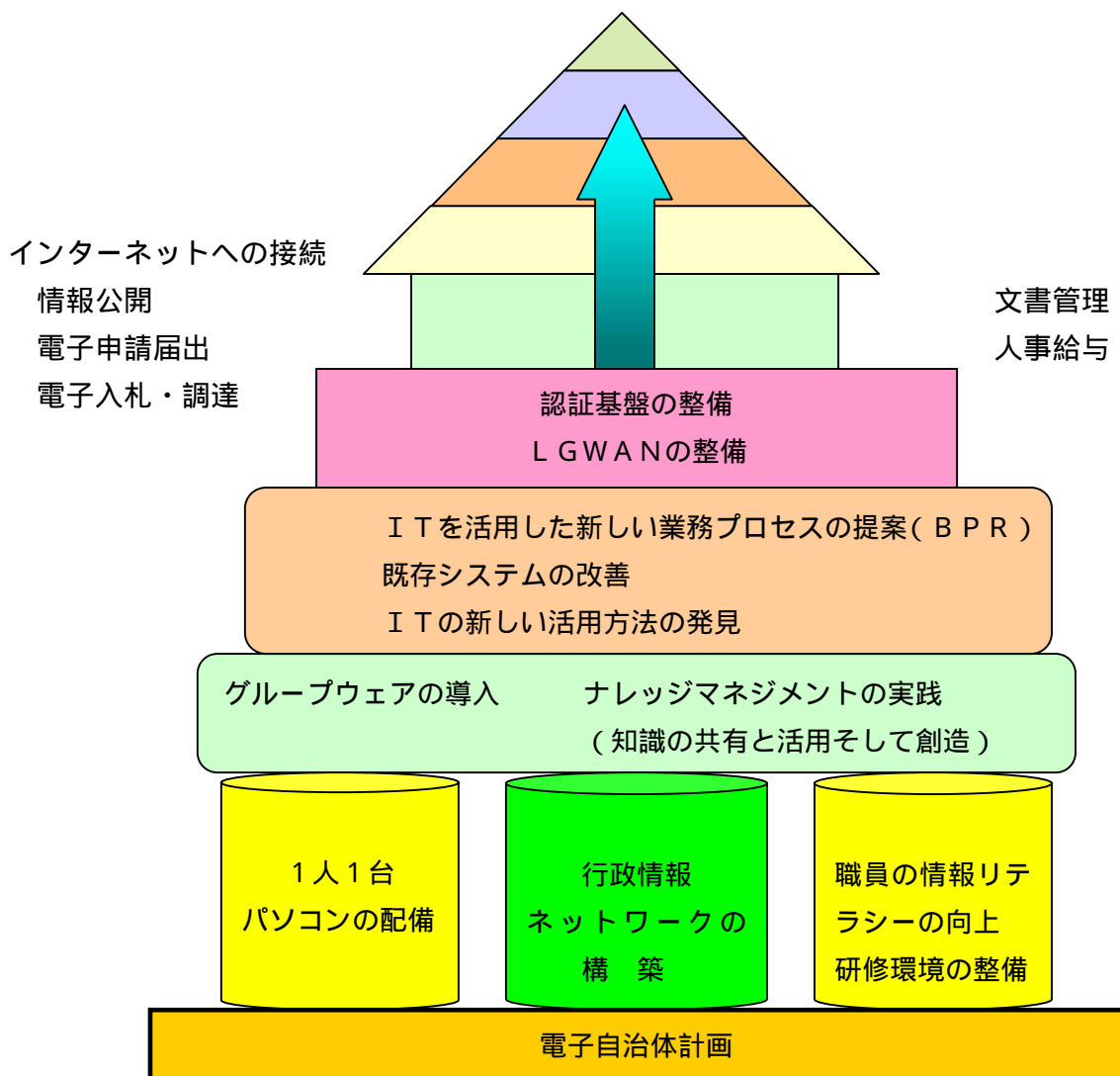
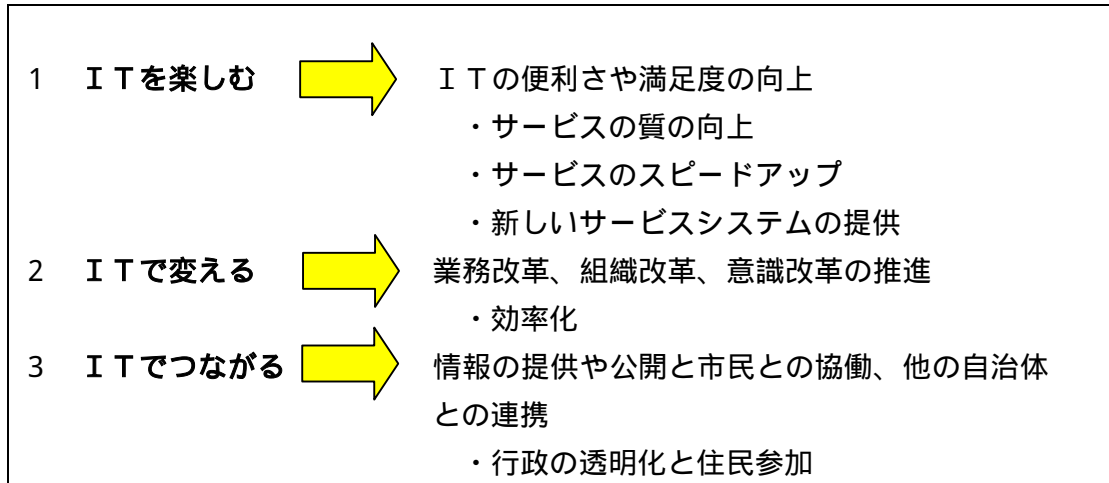
ITを楽しむ

ITで変える

ITでつながる

## 電子自治体 (e- City) の構築

その目指すもの



# システム導入スケジュール

項目	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
庁内LANの構築 (行政情報ネットワーク)	配備	完了 配備	配備		
1人1台パソコン配備	検査・予算計上	接続		完了	
総合行政ネットワーク接続 (LGWAN)			完了		
財務会計システム全体計画			完了		
予算編成	14年8月稼働				
予算執行	15年2月稼働				
決算		16年2月稼働			
グループウェア	検査	導入 完了			
職員管理システム	検査	導入		検査	導入
一次稼働					
二次稼働					
文書管理システム			検査	継続	予算化
GIS(地理情報システム)			検査	継続	
電子申請システム		検査	実施	拡大	拡大
申請書類のダウンロード		実施			
自動交付機			検査	継続	
電子申告			検査	継続	
調達・入札システム		東京都と検査	共同開発		実施
住民基本台帳ネットワーク	一次稼働	ICカード追加		機能検査	
		二次稼働			
公共施設案内予約システム	検査	予算化			
マルチペイメントネットワーク			検査	継続	

## 第2部 電子自治体の構築

### 第1章 導入するシステムと実施計画

市民向けの情報提供システムから庁内事務処理用のシステムまで、電子自治体に必要なシステムを今後5年間で導入するよう努めます。ただし、この章で挙げるシステムは現時点で導入を想定しているものですが、今後は基準を定めて、何をどれだけ削減できるのか、どれほどの利便性の向上があるのかを数値で表して評価し、効果の期待できるものに絞って導入します。

#### 1 全庁LANと職員1人1台パソコンの整備

IT社会への対応、電子自治体構築の共通基盤として庁内のLAN整備や職員への1人1台パソコンの配備が必要です。人口20万人以上の市の7割以上がLAN整備を完了し、平成12年8月に自治省（現総務省）から出された「IT革命に対応した地方公共団体における情報化施策等の推進に関する指針」においても、地方自治体が早急に取り組むべき事項として、LAN整備と1人1台パソコンの配備を挙げています。情報の取得、送信、共有、検索などはこのLANによるネットワークがなければ実現できません。市民サービスの電子化にはこの全庁LAN（以下、「行政情報ネットワーク」という）が不可欠です。



本市ではこのような情勢に対応し、平成14年度中に本庁舎、出先施設183か所（小・中学校、保育園）を対象に行政情報ネットワークの整備を国の補助制度（地域イントラネット基盤施設整備事業に対する無利子貸付制度）を活用して行いました。

また、この行政情報ネットワークの効果的活用を実現するために、必要な職員に対する1人1台のパソコンの配備も推進してきました。

ところで、なぜパソコンの1人1台体制が必要なのでしょう。それはパソコンを持っていない人がいれば、通知や書類のやり取りを完全に電子化できず常に紙で出力して回覧しなければならない手間や無駄が生じたり、電子的なコミュニケーションの場から除外されてしまうなど、組織内に情報の空白地帯が発生してしまい、思い違いや情報を入手できないことから仕事上の誤りなどが発生するからです。

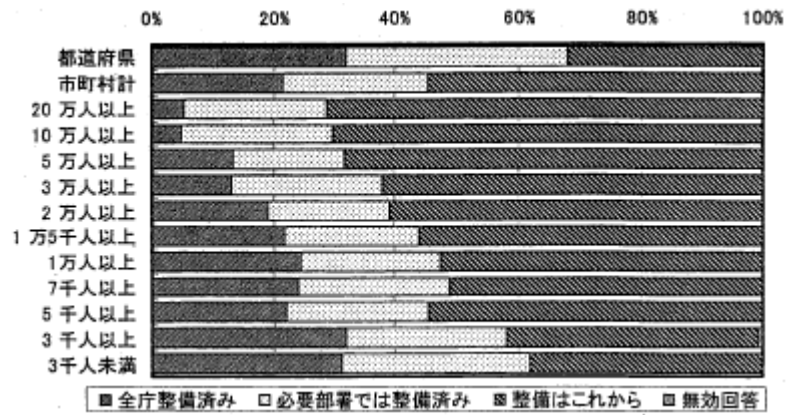
【スケジュール】

【推進所管 IT推進室】

項目	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
庁内LANの構築 （行政情報ネットワーク）	完了 		配備完了		
1人1台パソコン配備	検討 				

## PC整備状況

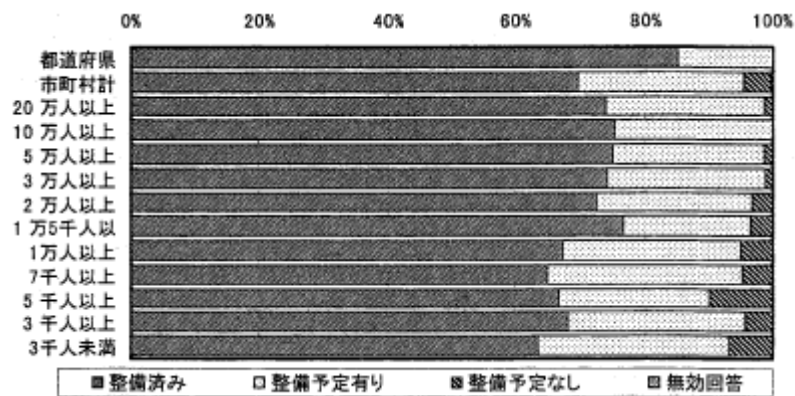
(回答数 1,597自治体、回答割合 85.0%)(S.A.)



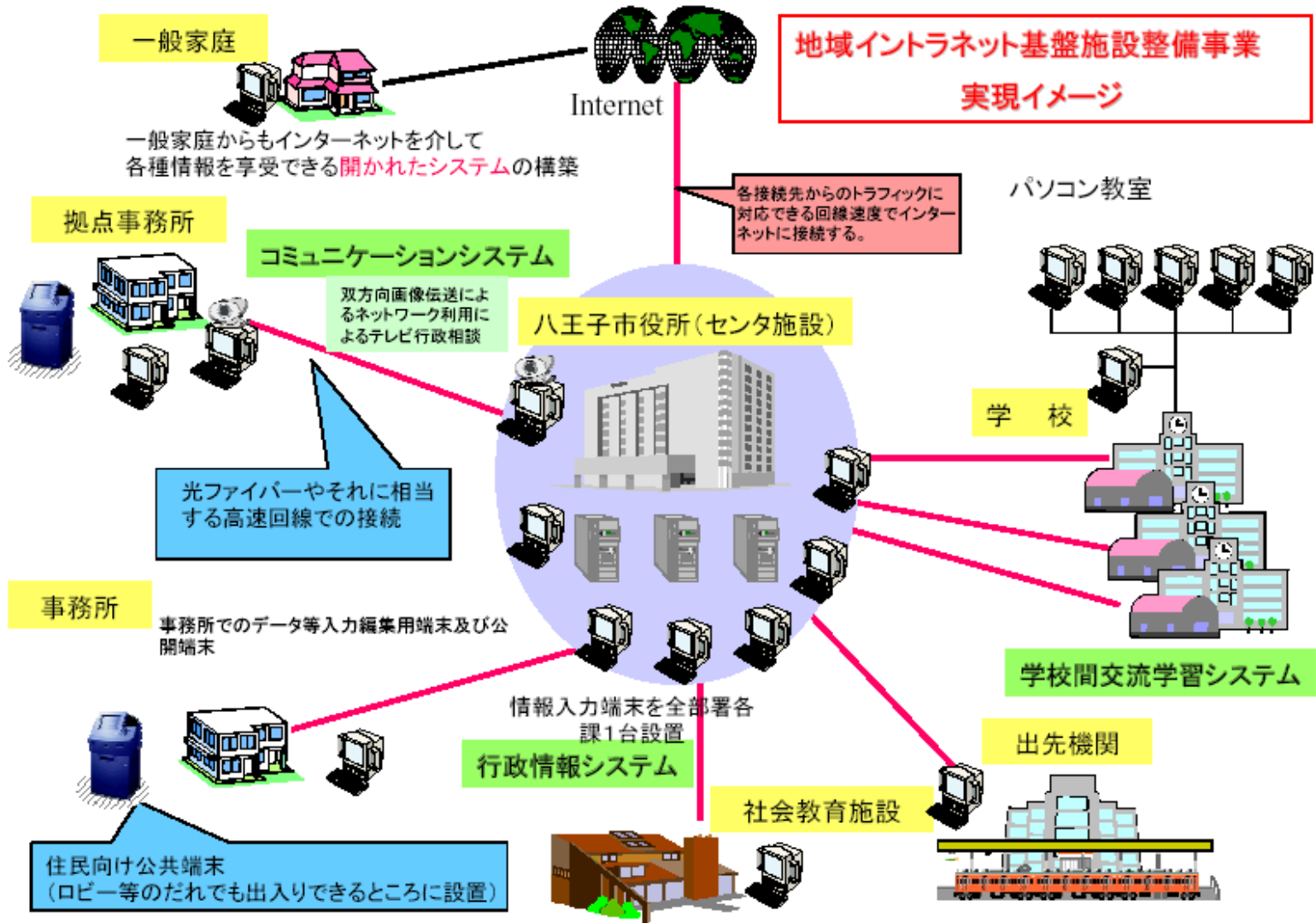
(注) 価値総合研究所、ぎょうせい総合研究所、ガートナー(2001年12月)

## 庁内LANの整備状況

(回答数 1,853自治体、回答割合 98.7%)(S.A.)



(注) 価値総合研究所、ぎょうせい総合研究所、ガートナー(2001年12月)

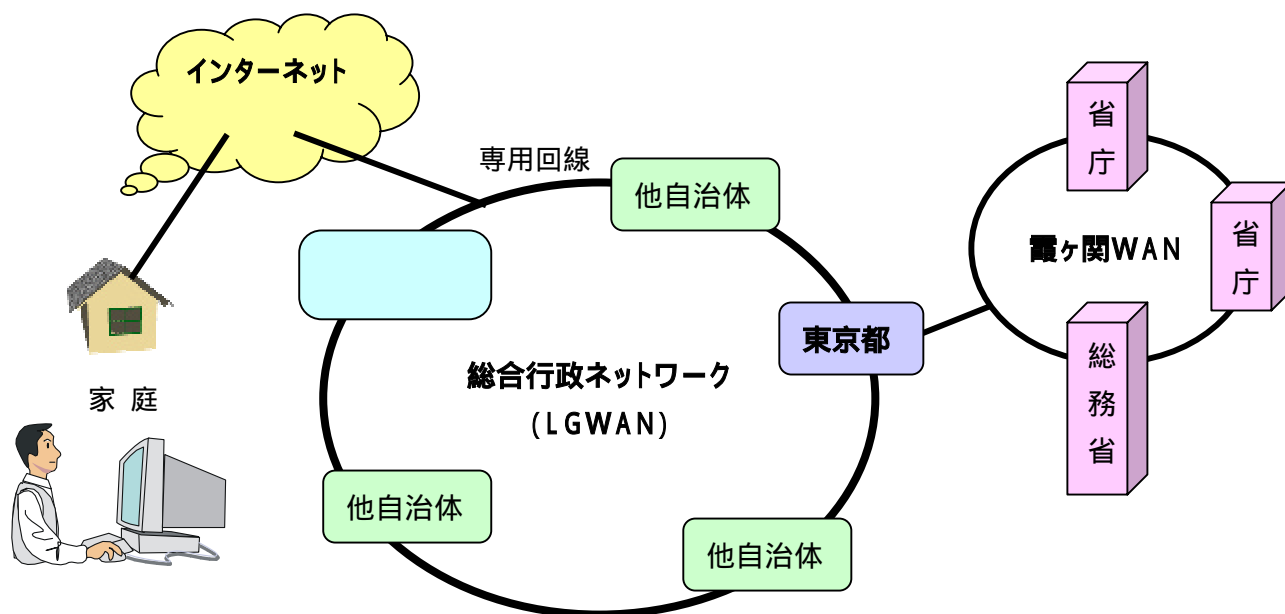


## 2 総合行政ネットワーク（L GWAN）

総合行政ネットワーク(以下「L GWAN」(Local Government Wide Area Network)という。)は、地方公共団体の組織内ネットワークを相互に接続し、高度情報流通を可能とする通信ネットワークとして整備し、地方公共団体相互のコミュニケーションの円滑化、各地方公共団体と国の各府省及び住民等との情報交換手段の確保のための基盤とすることを目的としています。

国は、「e-Japan 重点計画」(平成13年3月29日IT戦略本部決定)において、「すべての地方公共団体を相互に接続する総合行政ネットワークシステム」について、平成13年度(2001年度)までに都道府県・政令指定都市、平成15年度までにすべての市町村における接続を要請してきました。また、当該ネットワークと霞が関WANとの接続を平成14年度から実施しました。

本市は、行政情報ネットワークの敷設が平成14年度に完了するのを待って平成15年度に接続を完了しました。このL GWANを使って、国や東京都との公文書の交換などを行っていますが、その他に電子申請や電子入札システムを構築する場合に不可欠となる公的個人認証に必要なデータの送受信もL GWANを利用して行っています。



【スケジュール】

【推進所管 IT推進室】

項目	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
総合行政ネットワーク接続	検討・仕様	接続完了			

### 3 財務会計システム

平成13年度から15年度の3か年で、分散処理していた財務会計処理を一元化するため、予算編成から決算統計までの財務会計業務の統合システム(財務会計システム)を構築しました。

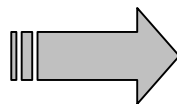
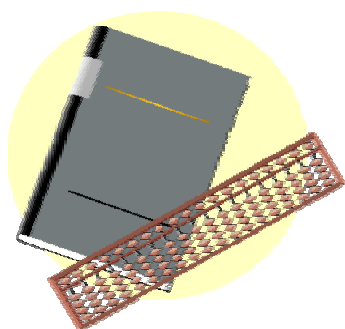
このシステムでは電子決済で支出負担行為や伝票類の処理を行い、決裁処理の迅速化、処理にかかる時間の短縮を実現しました。

また、平成17年度から一部の伝票処理を電子決裁で行い、事務のより一層の効率化と迅速化を図ります。

【スケジュール】

【推進所管 IT推進室】

項目	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
財務会計システム 全体計画		決算 16年2月稼働			
予算編成	14年8月稼働				
予算執行	15年2月稼働				
決算システム		16年2月稼働			
財産管理システム	15年2月稼働				



#### 4 グループウェア

行政情報ネットワークの構築に併せて、職員間の迅速かつ効率的なコミュニケーションの促進と組織の壁を越えた情報共有を実現し、さらには組織全体の活性化と生産性の向上を図るためグループウェアを導入しました。

表計算や文書作成のためのソフトが個人の生産性を向上させる道具だとすれば、グループウェアは組織としての生産性向上を目的としており、個々の職員の知識を収集し、整理再編して組織全体の知識とするいわゆるナレッジマネジメントの道具として有効なものです。

これまで紙による連絡や資料配布を行っていたものが廃止され、電子データでの送信、必要なデータを自分で見に行くといった新しいルールが確立されました。また、人手による手間や到達するまでの時間が大幅に削減することができました。

【スケジュール】

【推進所管 IT推進室】

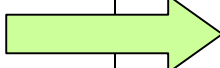
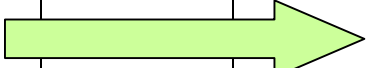
項 目	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
グループウェア	検討 導入 				

#### 5 職員管理システム

職員の人事・給与に関しては、職員課に導入されたオフコンを核に事務処理が行われてきました。しかし、蓄積するデータ量が年々増加していること、毎月時間外勤務命令簿などを全所管の職員が持ち込んでいることなど現行システムの能力的限界や紙による処理の非効率から、行政情報ネットワーク整備を契機にWeb方式による新しいシステムへの入れ替えを検討します。

【スケジュール】

【推進所管 総務部】

項 目	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
職員管理システム	一次稼働 検討 	導入		二次稼働 検討 	導入

一次稼働：現行の人事・給与システムのレベルをパッケージシステムのカスタマイズにより実現する。

二次稼働：全庁LANを利用して実績情報（時間外勤務手当、特殊勤務手当等）の電子化、勤怠管理及び臨時職員・嘱託職員の報酬の計算を一元管理する。

## 6 文書管理システム

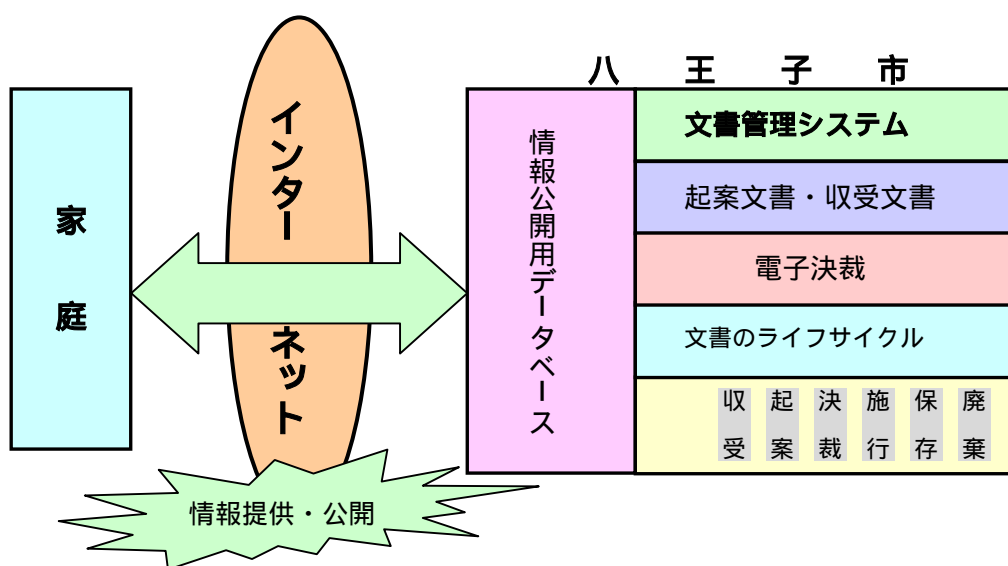
電子自治体の構築に向け、文書管理システムを整備し、文書の收受から起案、決裁、施行、保存・廃棄に至る文書事務を順次電子化していきます。ただし、財務会計システムで一部電子決裁を17年度中に稼働します。

システムは、起案文書や收受文書等のデータ管理、保存や電子決裁による起案文書の進行管理を中心に構成し、情報公開支援や電子文書の原本性の認証を視野にいれた開発が必要となります。

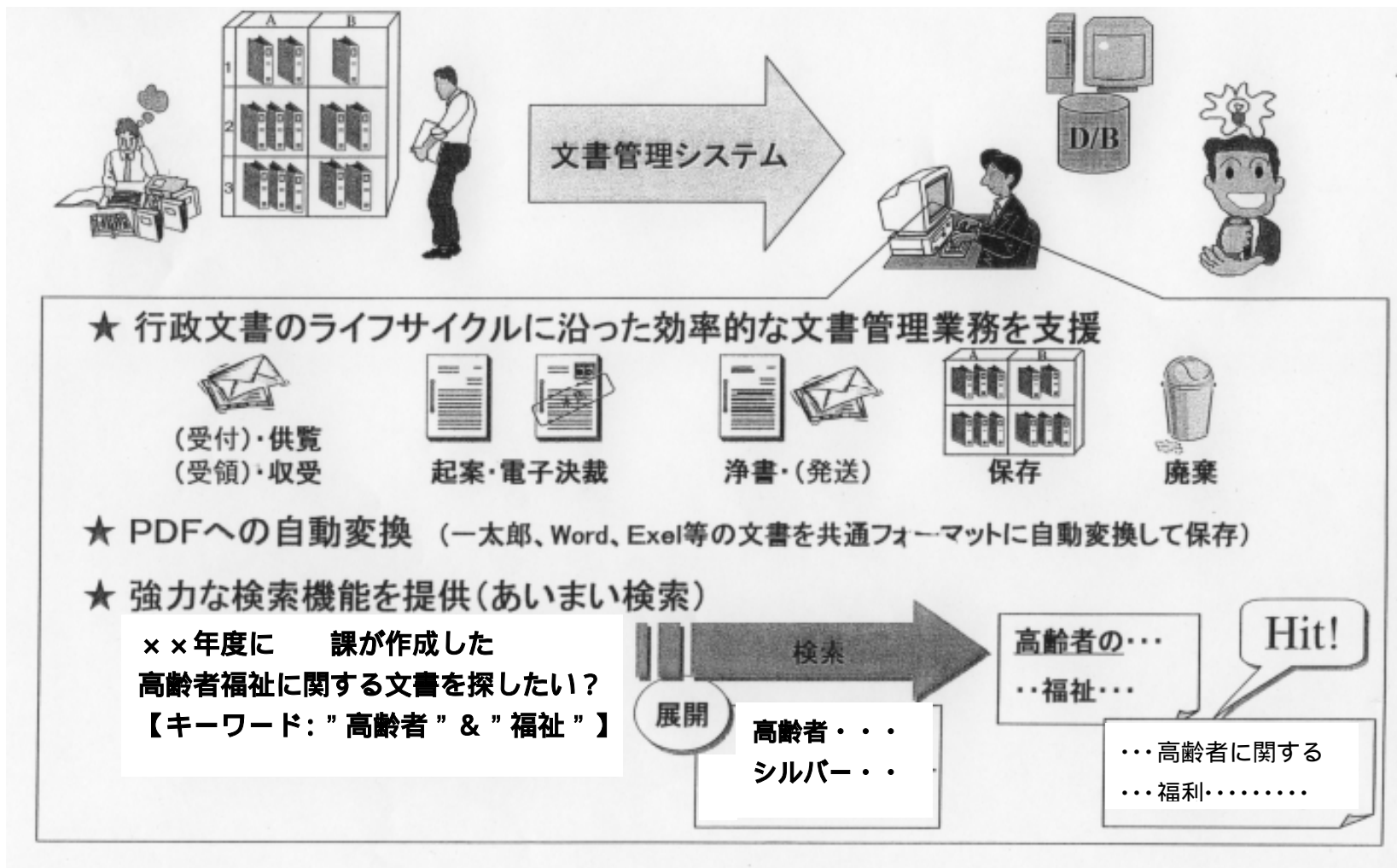
【スケジュール】

【推進所管 総務部・IT推進室】

項 目	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
文書管理システム		検討	検討	予算化	導入

文書の受付から起案・決裁・供覧・保存・廃棄までの業務を全て電子化し業務の簡素・効率化を実現



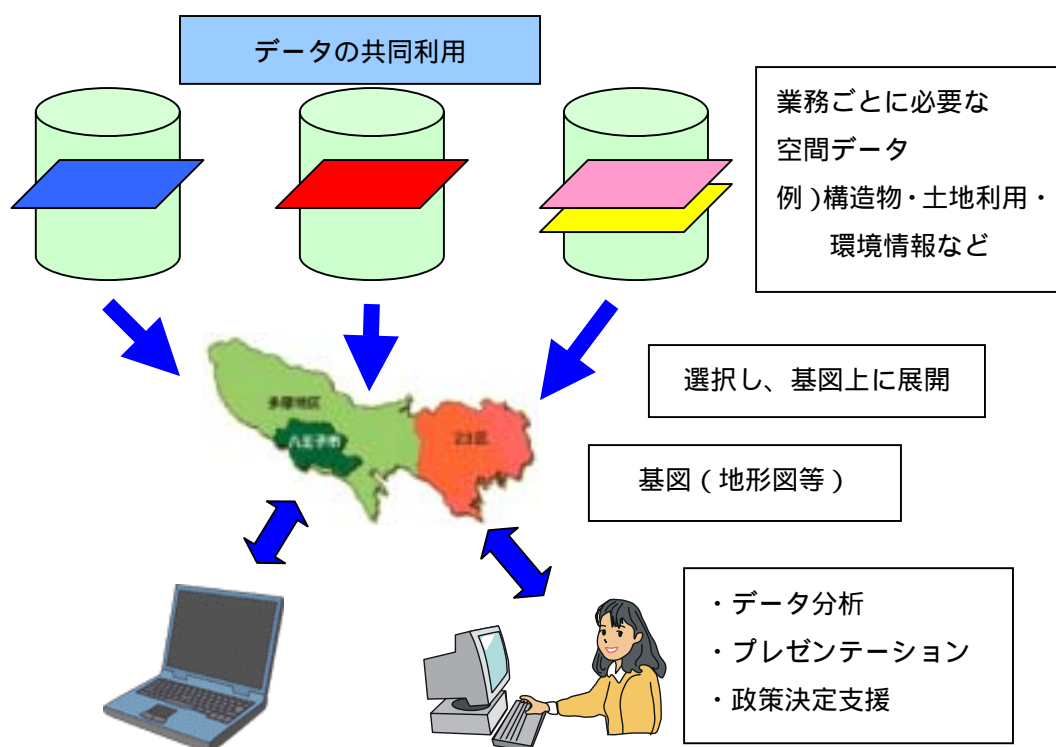
## 7 GIS（地理情報システム）

施設の所在地情報、道路情報、土地の利用状況情報など多様な地理情報をデータベース化することにより市内における作図、解析、検索などの情報管理が容易に行えるようになります。市内では道路事業部を中心に標準化ができていますが、全庁的に使えるシステムにはなっていません。システム化の核づくりと標準化などが必要な時期にきていますので、今後は全庁的なとりまとめや一元管理などを検討していきます。

また、新規に統合型のGISを構築することも選択肢のひとつですが、行政情報ネットワークが整備されたこともあり、道路事業部で使用している既存の地図情報システムを全庁的に利用することも、少ない経費でできることから現実的な選択肢となります。

【スケジュール】【関係所管 まちづくり計画部、まちなみ整備部、道路事業部など】

項目	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
GIS (地理情報システム)				検討	



## 8 電子申請システム

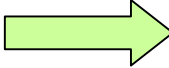
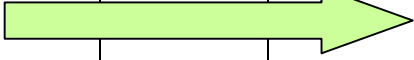
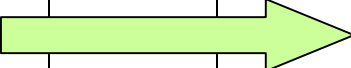
電子自治体では市民が生活上の出来事に応じて必要な手続きや利用できるサービスを容易に把握でき、かつ手間と時間をかけずに申請や申込みのできる自治体を目指します。

八王子市では都区市町村が共同して電子申請や電子入札を行うことを目指して平成15年に設立した「東京電子自治体共同運営協議会」に加入し、同運営協議会が設立した共同運営センターを利用して平成17年1月から電子申請サービスを開始しました。開始当初で22種類の申請が可能となっています。今後は申請の種類を順次増やすことが課題となります。

また、この電子申請に先立ち、ホームページから必要な申請書などを検索してダウンロードし、自宅で記入して提出できるようにしました。

【スケジュール】

【推進所管 総務部、税務部、市民部、健康福祉部など】

項目	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
申請書類のダウンロード	実施 				
ホームページからの申請（電子申請）	検討 		実施		
電子申告				検討 	導入

## 9 調達・入札システム

### (1) 電子調達・入札の概要

電子調達・入札は市が調達情報をホームページ上で公開し、業者はあらかじめ市に登録した上で参加を希望する案件に対しそのサイトで参加申し込みをし、指定日までに電子データで応札する仕組みです。現場説明はなく、設計図書も毎週変わるコピー店で購入するので市主導で業者が集まることはありません。

### (2) 調達・入札制度の考え方

調達・入札等は特にその公平性・競争性・透明性が問われることから、談合防止のために条件を付けた上で一般競争入札を実施することとし、現場説明会の廃止、工事発注揭示庁内掲出の取りやめなど談合がしづらい制度を実現した上で、それを忠実に反映した電子入札システムを作ることを目指しました。

### (3) 自治体間におけるシステムの共通化と情報の共有について

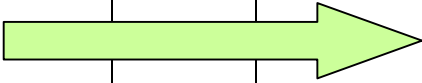
調達・入札制度は多くの自治体で同様の内容を扱っているにもかかわらず、あくまでも個々の自治体単位で手続きが進められています。このため業者から見ると例えば業者登録も自治体ごとに同様の書類を整えて提出しなければなりません。

発注先としての適否の判断基準は異なるにせよ必要な情報はほぼ同じであるとすれば、自治体間で共通の登録様式を作成し、この情報を共有すれば業者にとっても自治体にとっても効率化につながります。そこで、本市では電子申請と同じく「東京電子自治体共同運営協議会」に加入し共同開発、共同運営の方式で平成18年4月から電子入札を開始します。

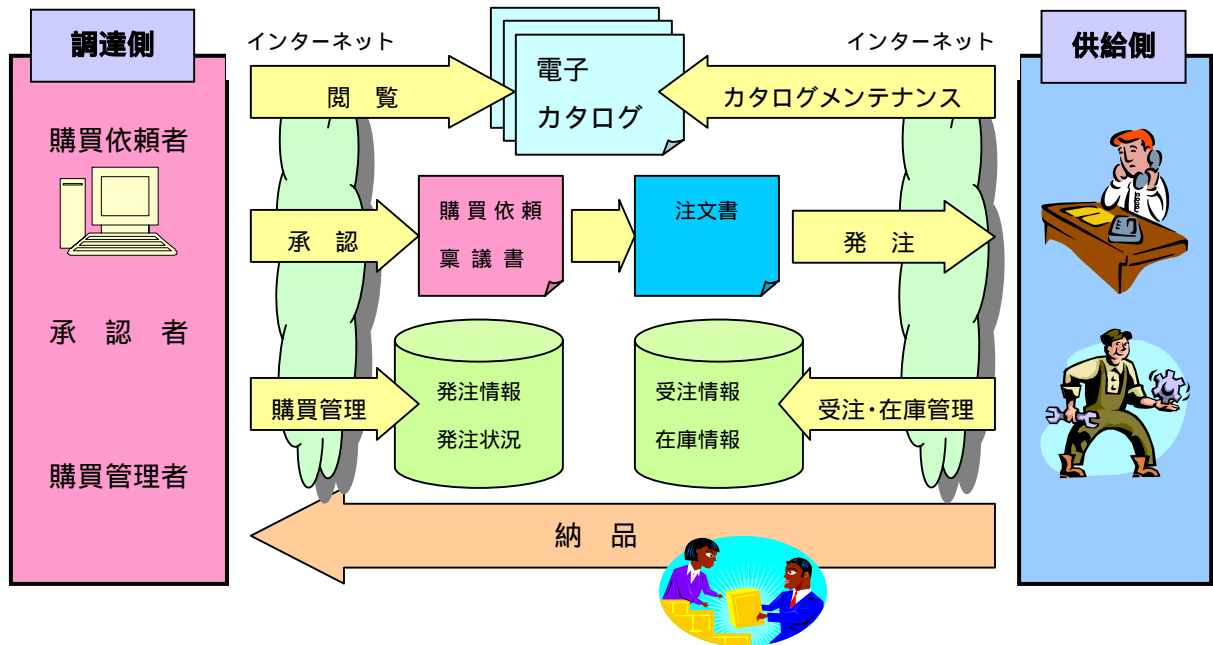
【スケジュール】

【推進所管 財務部・IT推進室】

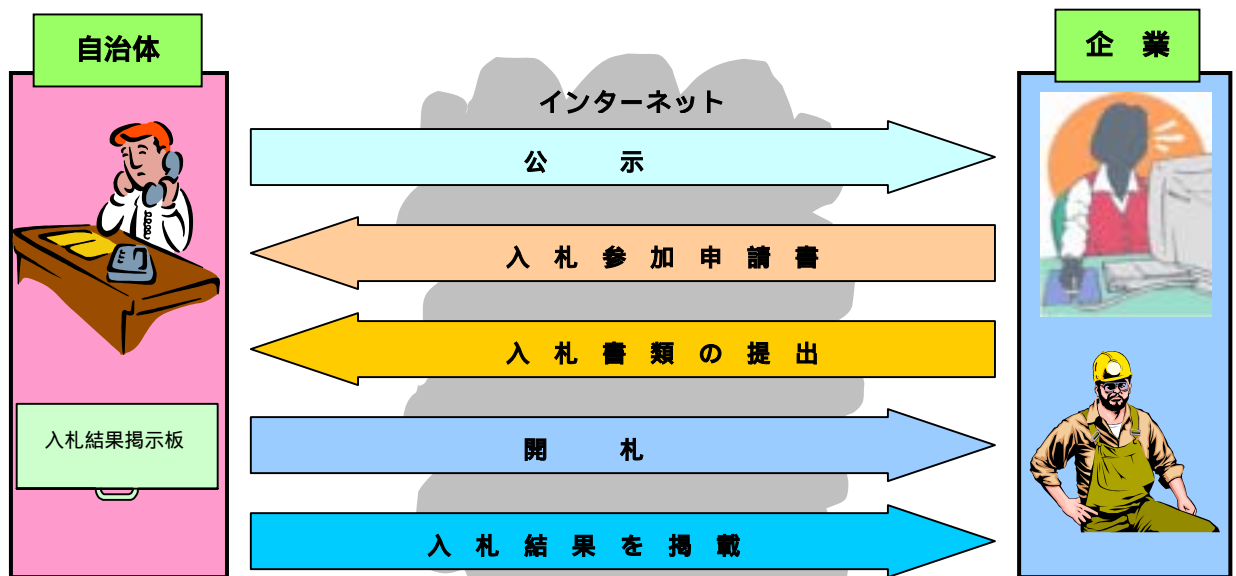
項目	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
調達・入札システム		東京都と検討	共同開発	システム改修	稼動



## 電子調達システム



## 電子入札システム



### (効果)

**事業者のメリット**  
**行政のメリット**

入札参加機会の拡大・市内業者の育成・事業者の負担軽減  
契約課の窓口事務の省力化・「談合」の防止・入札価格の低減

## 電子入札システム（入札制度の見直しと効果）

従来の指名競争入札での問題点

有力数業者に受注が集中・落札額が下がらない

入札業務改革の推進

条件付き一般競争入札導入 → 入札における競争性の創出  
官と民、民と民の接触排除

入札参加業者の増加等に伴う業務量の急増

電子入札システムの導入

増大した入札業務の軽減

結果 入札参加機会の増加  
結果 落札率の低下

## 10 住民基本台帳ネットワーク

デジタル・ネットワーク社会の急速な進展の中で、住民負担の軽減・住民サービスの向上、国・地方を通じた行政改革のため、行政の高度情報化の推進が必要不可欠です。

住民基本台帳ネットワークシステムは、こうした要請に応えるための基礎となる全国規模で本人確認を効率的に行うシステムです。

各市町村単位で独自に導入した住民基本台帳の電子化システムをCS（コミュニケーション・サーバ）を介して接続し、ネットワーク化しました。このネットワーク構築の目的は 市民サービスの向上 行政事務の効率化 にあります。

このネットワークにより、次のような事項が可能となります。

- (1) 市町村の区域を越えた住民基本台帳に関する事務のオンラインによる処理。
- (2) 住民基本台帳カード（ICカード）を活用し、住民票の取得だけでなく日常利用するさまざまなサービスを受けること。  
(例えば、健康記録、施設予約など)
- (3) 法律で定める国の行政機関等に対する本人確認情報の提供。

### 『住民基本台帳ネットワークシステム』の稼働スケジュール

一次稼働（平成14年8月）

システムの基本的部分

- ・ 住民票コードの住民票への記載
- ・ 市町村長から都道府県知事への本人確認情報の通知
- ・ 都道府県知事から指定情報処理機関への本人確認情報の通知
- ・ 指定情報処理機関から国の行政機関等への本人確認情報の提供など

二次稼働（平成15年8月）

- ・ 住民票の写しの広域交付
- ・ 転入転出の特例処理
- ・ 住民基本台帳カードの交付

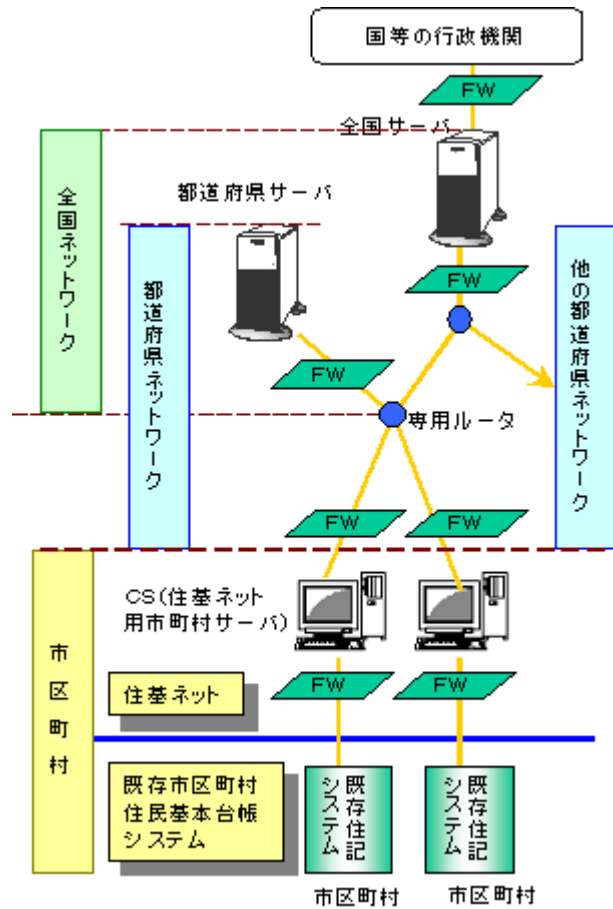
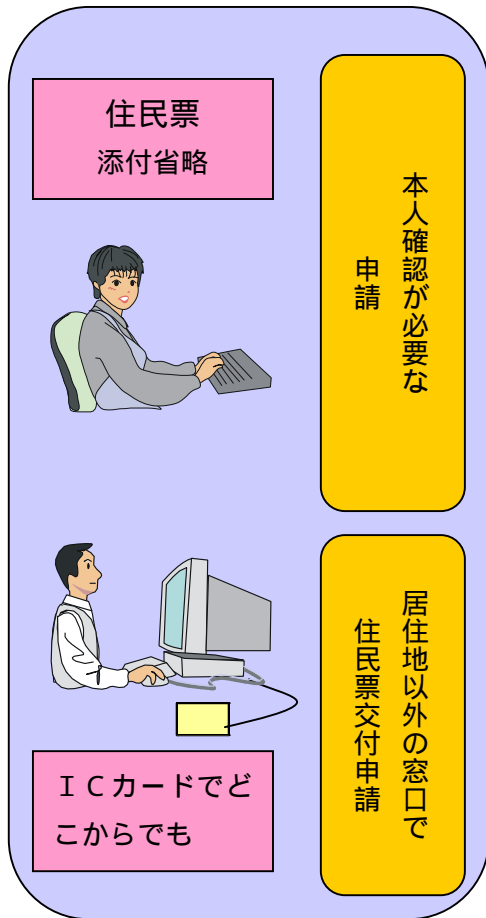
【スケジュール】

【推進所管 市民部】

項目	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
住民基本台帳ネットワーク	1次稼働 →	ICカード追加 機能検討			
	→				
		2次稼働 →			

市民

住民基本台帳ネットワーク



## 1 1 公共施設の案内・予約システム

本市には、運動施設、会議室、ホールなどの文化施設、「夕やけ小やけふれあいの里」にある宿泊施設など、さまざまな形態の公共施設があります。そして、それらの施設ごとに予約の方法や料金の支払い形態は異なっています。

これまでの、本市の公共施設のネットワーク計画（平成7年3月 施設情報システムネットワーク計画書、平成10年政策会議決定 生涯学習支援システムによるネットワーク）では情報センターをはじめ複数の拠点にサーバを置き、各施設間を専用回線によるネットワークで結び、これを順次拡大していくといったものでした。現在サーバは生涯学習スポーツ部学習支援課に置かれていますが、システムが肥大化し、体育施設と生涯学習部管理施設で手一杯の状態です。これ以上システムを拡大するとすればサーバやネットワーク管理の専任職員（外部委託でもよい）を置く必要があります。

（今後の方向性）

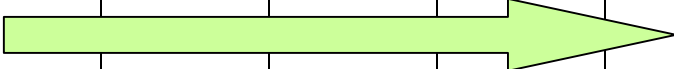
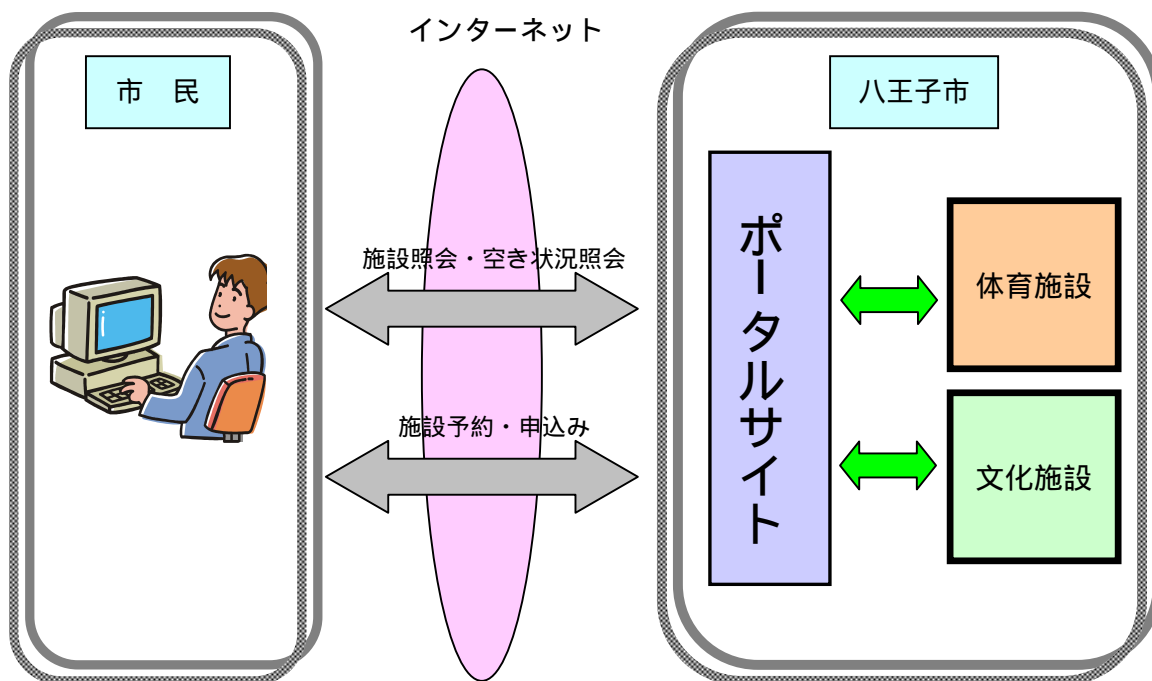
システムをシンプル化する必要があります。たくさんの施設を取り込んだシステムにすると例外処理が増加し、利用者には使いにくく、職員にとっても運用管理面で扱いにくいシステムになってしまいます。そこで、各施設の特性により施設ごとにシステムをつくり、インターネット上に公共施設のポータルサイトを作成することにします。サーバは施設ごとに置くか、文化施設、体育施設、市民センター、宿泊施設というように施設の性格の共通する複数の施設で共同して設置し、インターネットとの接続とポータルサイトへリンクをしておきます。

このことにより、市民が自宅から必要なサイトへのストレートなアクセスが可能となるだけでなく、職員も自分の管理する施設以外の施設の空き状況を確認し、市民に案内することもできます。また、システムをシンプル化することにより、サーバやシステム管理の負担が軽くなります。集中管理ではサーバがダウンした場合、その中にあるシステムがすべて止りますが、分散化しておけば単独システムだけのトラブルに止めることができます。

生涯学習スポーツ部で所管する施設については、16年度にポータルサイトを作り、空室状況の確認と予約が可能となっています。今後はより多くの施設にこのようなしくみを取り入れることが課題となります。

【スケジュール】 【推進所管 生涯学習スポーツ部、産業振興部、市民活動推進部など】

項 目	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
公共施設 案内予約システム	検討	予算化	ポータルサイト構築	施設数の増加検討	

## 1.2 マルチペイメントネットワーク

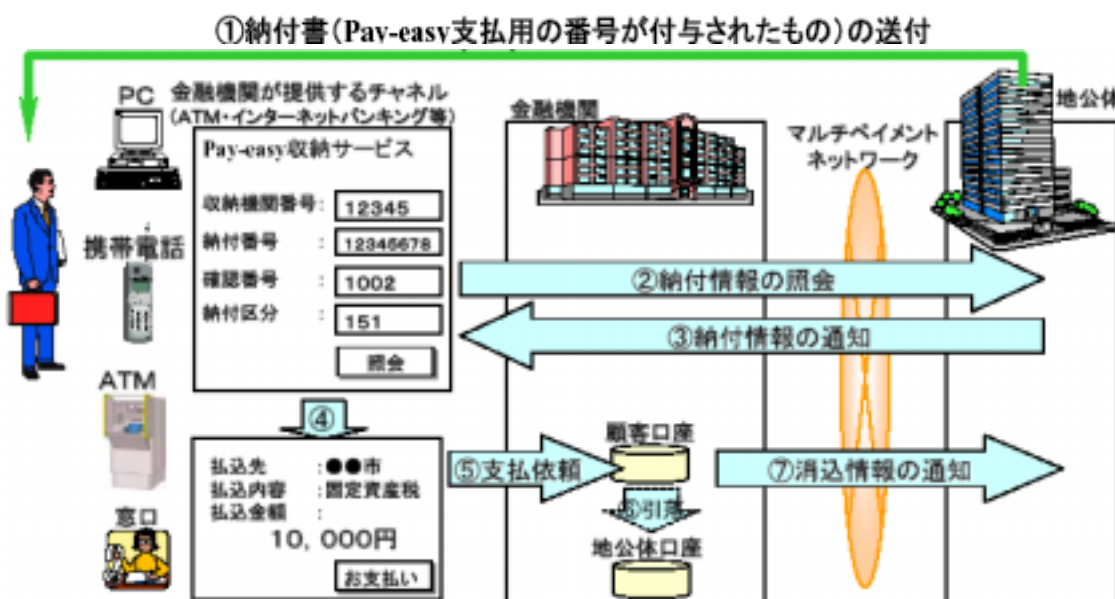
金融機関、通信会社、コンピュータメーカーと国、自治体が参画する日本マルチペイメント推進協議会が構築するマルチペイメントネットワークを活用して、公金の支払い、収納をオンライン化して電子的に処理する構想です。

具体的には、市税、保育料などの公金を、自宅からインターネットやコンビニ店等にあるATM(自動預け払い機)を使って、いつでも(365日、24時間)支払いや口座引き落としができるようにする仕組みのことです。

本市では、支払い手段が増えることによる市民の利便性向上による効果や、かかる手数料(コスト)などについて十分検討し、導入の時期やこの方式で支払いができる公金の範囲などについて決定していきます。

【スケジュール】 【推進所管 税務部、市民部、出納課、IT推進室など】

項目	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
マルチペイメントネットワーク			検討	検討	検討



日本マルチペイメントネットワーク推進協議会ホームページより

## 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、部単独で稼働しています。

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）。

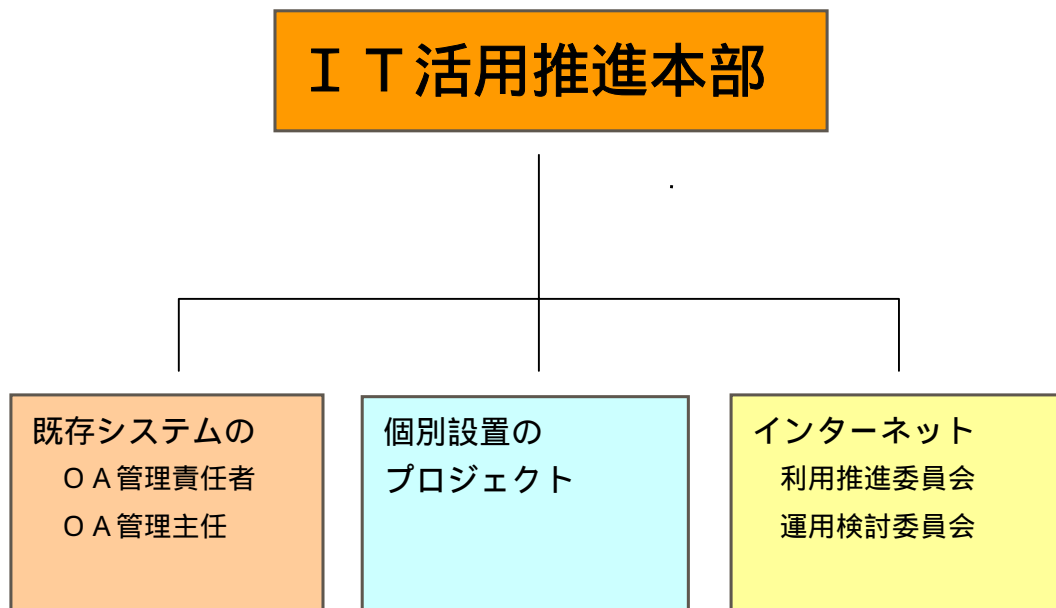
### **第4章 分かりやすい行政と市民参加**

#### **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

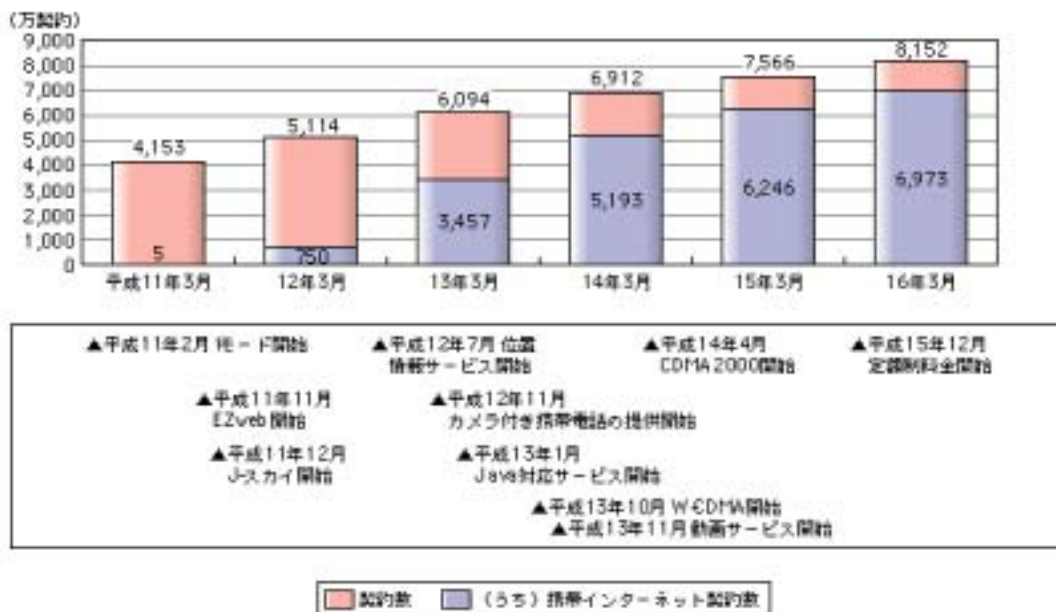
地方分権の時代は、「地域のことは地域で決める」という地方自治の原則が再認識される時代でもあります。行政の姿勢として「依らしむべし、知らしむべからず」ではなく行政に関わる情報は積極的に知らせて、市民の意見やアイデアを積極的に受け入れていくとともに市民と力を合わせ、気持ちを合わせて、まちづくりを進めるという姿勢が必要です。NPO、ボランティアをはじめ、さまざまな市民団体や市民個人と役割を定めた協働もこれからは進めなくてはなりません。意見交換や集約の手段としてインターネットやメールなどのITの活用は欠かせないものとなります。

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、見ることが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に努めていきます。

(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に努めます。

## 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。

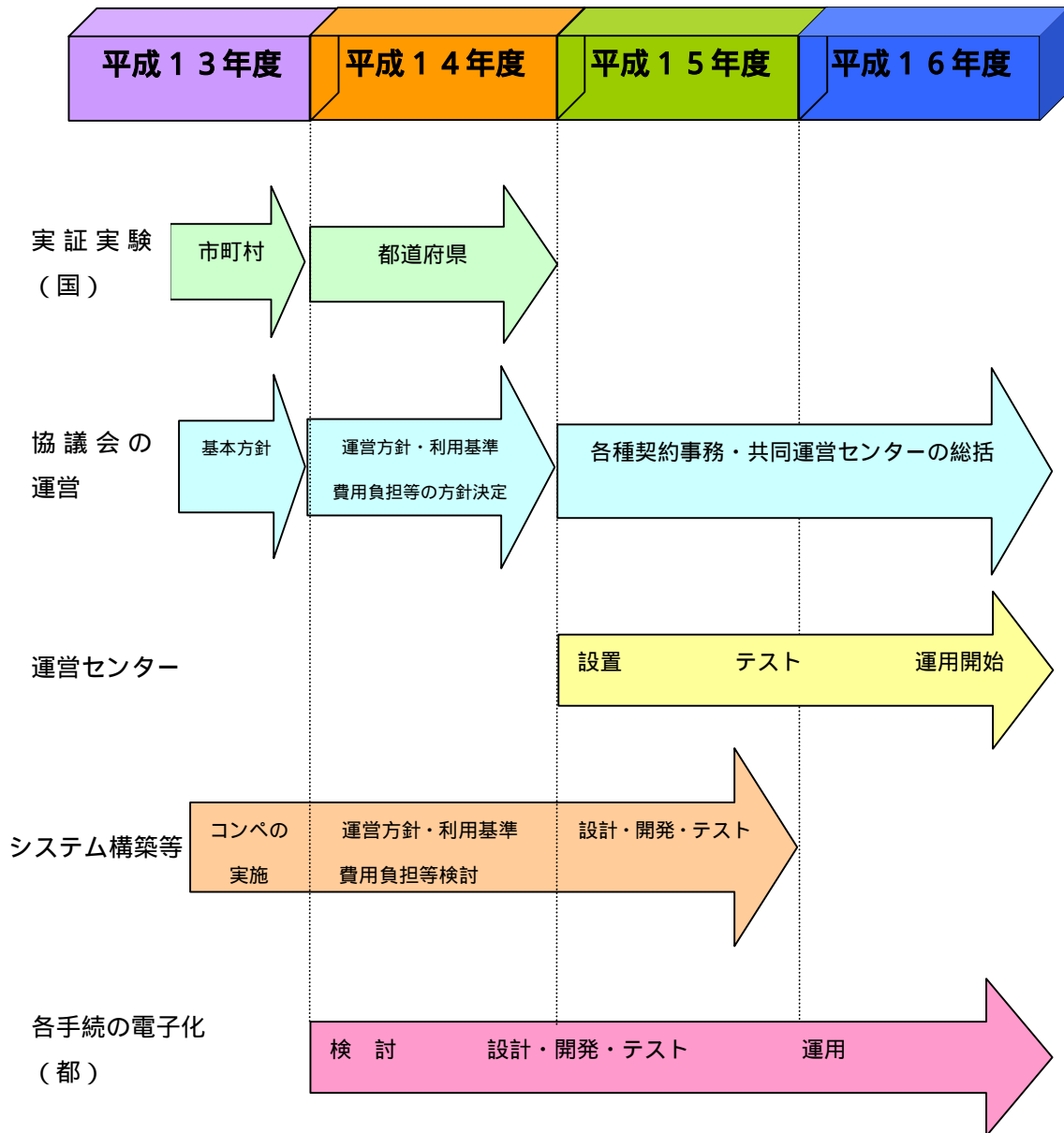
## 第3章 他の自治体との連携

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**：多くの人が見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 1 4 年 8 月 初版発行

平成 1 7 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 2 4 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