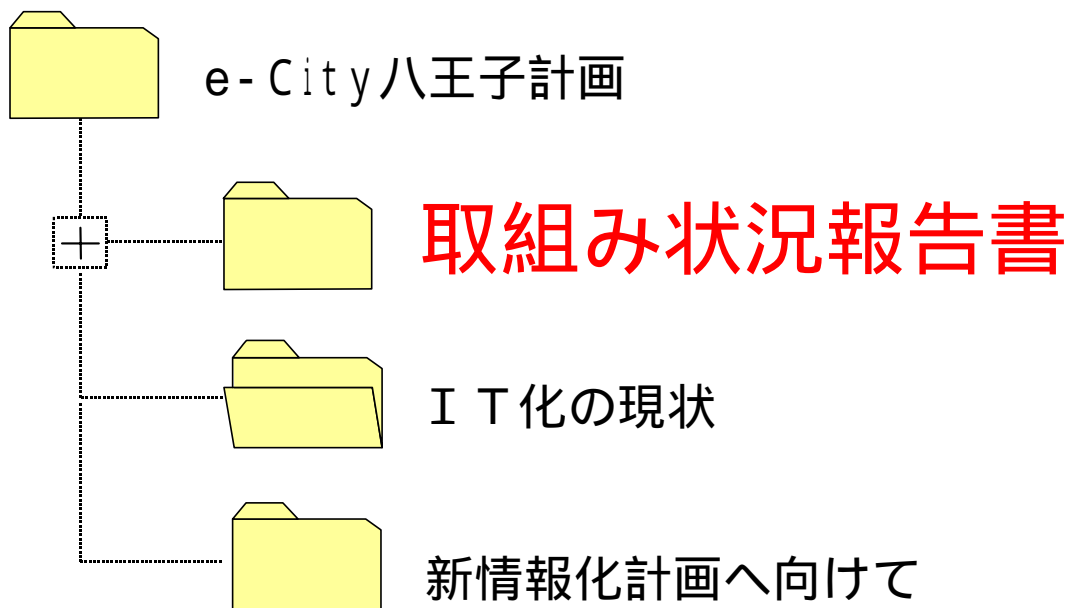


~ 電子自治体の 実現に向けて ~



八王子市

平成18年5月

目次

第1章 情報化の現況	4
第1節 国や都の動向	4
1 国の動向	4
2 都の動向	5
3 個人情報保護とセキュリティ	5
4 地上デジタルテレビ放送	5
第2節 国内情報化の動向と八王子市の情報化の現況	6
1 インターネット・携帯電話の普及	6
(1) インターネット	6
ア 普及率	6
(2) ブロードバンド利用世帯の増大	7
(3) 携帯電話	7
ア 普及率	7
2 八王子市における地域ネットワークの構築	8
(1) デジタルデバイドの解消	8
(2) ケーブルテレビ網の整備	8
ア 視聴エリアの拡大	8
3 IT産業の振興	10
(1) 八王子ITネットワークとの協働	10
(2) 中小企業における情報化支援	10
ア 「ビジネスお助け隊」(アクティブシニアの団体)による情報化支援	10
イ 小規模事業者の情報化に対する低利融資制度(IT化支援資金)の創設	10
(3) 「情報産業人材育成特区」に認定	10
4 産学官連携による研究	11
第3節 八王子市行政の効率化の状況	12
1 情報化の現況	12
(1) 情報化経費の推移	12
(2) 情報化経費の適正化	13
(3) 地域イントラネット基盤施設整備事業	14
ア 行政情報のさらなる提供にむけて(行政情報提供システム)	14
イ 市民の方々とのコミュニケーションを取るために(コミュニケーションシステム)	14
ウ 学校間の交流を図るために(学校間交流学習システム)	14
2 情報化施策(e-City八王子計画)の概況	16
(1) e-City八王子計画の分析・評価	16
ア 全庁LANと職員1人1台パソコンの整備	16
イ 総合行政ネットワーク(LGWAN)	18
ウ 財務会計システム	19
エ グループウェア	21
オ 職員管理システム	22
カ 文書管理システム	23
キ GIS(地理情報システム)	24
ク 電子申請システム	25
ケ 調達・入札システム	27
コ 住民基本台帳ネットワーク	28

サ	公共施設の案内・予約システム	30
シ	マルチペイメントネットワーク	31
第4節	市政情報の積極的な発信・提供	32
1	ホームページのリニューアル	32
2	メール配信サービス	33
第5節	基幹系情報システムの再構築	33
第6節	自治体C I OとC I O補佐官の設置	33
第2章	安全・安心なI Tの利用のために ～情報セキュリティ対策の現況～	34
第1節	個人情報保護条例の制定	34
1	個人情報保護法を受けての条例改定	34
第2節	情報セキュリティポリシーの策定	35
1	情報セキュリティポリシー	35
2	職員の意識改革	36
第3節	情報セキュリティ監査の実施	36
1	情報セキュリティ監査の意義	37

はじめに

八王子市の基本計画である「八王子ゆめおりプラン」では、市民サービスの向上を図るうえでの施策の一つとして電子自治体の実現があげられています。この電子自治体を実現するためにe City八王子計画を平成14年8月に策定し、その推進をしてきました。e City八王子計画では、「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」、この3つを基本理念としています。この理念に基づき電子自治体を構築するためにLANを整備し、パソコンを配備し、インターネットが利用できる環境の整備を進めてきました。また、電子申請・電子調達も始まっています。その一方で計画どおりに進まなかったものもあります。そこで、本市のIT化のこれまでの歩みを振り返るとともに、19年度から次の5か年を展望する新たな情報化計画の策定のための基礎資料として、また、本市のIT化の現況について、広く市民の皆様にご理解をいただくため本状況報告書を作成しました。

第1章 情報化の現況

第1節 国や都の動向

1 国の動向

国は2001年に「e-Japan戦略」を発表し、2005年までに世界最先端のIT国家となることを目指し、さまざまな施策を実施しました。その結果DSL¹や光ファイバー²による通信網の整備が進み、高速、超高速通信の利用環境は全国的に整えられ、世界で最も低廉な料金で利用できるようになりました。

平成16年度末で携帯電話の契約件数は8,700万件、パソコンの世帯普及率は77.5%に達し、インターネットも86.8%以上の世帯で利用されています。政府が政策として打ち出した高速、超高速の通信回線の整備・普及では、人口10万人以上の都市で光ファイバーのカバー率は88%となっており誰でも手軽にインターネットを利用できる環境が整ってきました。

政府は国内の基盤整備はほぼ完了したものとして、2004年に新たに「U-Japan」を発表しました。これは今後本格化する少子高齢化社会の中でさまざまな課題がICT³によって解決された2010年までの姿を描いたものです。「U」が意味していることは、ユビキタス（あらゆる人や物が結びつく）、ユニバーサル（人に優しい心と心の触れ合い）、ユーザー中心（利用者の視点が融けこむ）、ユニーク（個性ある活力が湧き上がる）の4つからきています。その中心となっているのがユビキタスであり、そこで実現されるユビキタスネットワーク社会ではICTによって「人と人」だけでなく「人とモノ」「モノとモノ」のコミュニケーションが簡単になされるところが特徴です。

具体的には携帯電話にICカードを埋め込み、買い物の支払いを携帯電話で行うことや、極小のICチップに食料品の生産地、生産者、品質、原材料、生産日（収穫日）などのデータを埋め込んでおき、流通業者、小売店、消費者がこれらの情報をいつでも確認し、安心して購入できるようになります。最近はこの安全が社会的な問題となっていますが、子ども達にこのICチップを持たせ、今どこにいるかを電波で発信し、父母が携帯電話でその情報を受け取ることや、非常信号が発信された時はあらかじめ登録している地域のボランティアが発信情報から現場を確認し、そこへ急行するといったことも可能になります。

¹ 電話線を使って高速なデジタルデータ通信をする技術の総称のこと。

² ガラスやプラスチックの細い繊維でできている光を通す通信ケーブル。通信速度が段違いに速く、超長距離通信が可能である。

³ 情報(Information)や通信(Communication)に関する技術の総称のこと。

2 都の動向

次に東京都では、平成13年3月に策定された電子都庁推進計画に基づき、本庁、出先事業所を結ぶパソコンネットワークを整備し、パソコン29,000台を配備しました。これらを活用し平成17年1月には区市町村と共同でインターネットを利用した電子申請を開始し、平成16年度末までに314種類の電子申請ができるようになりました。この他2,848種類の申請書の様式をダウンロードできるほか、平成16年1月からは税金等の一部をインターネットを使って支払うことができるようになっていました。平成16年6月からは電子入札も開始されています。

3 個人情報保護とセキュリティ

IT化の進展とともにクローズアップされてきたのが個人情報の保護とセキュリティの問題です。自分の情報はしっかり守られているのか、必要外に閲覧や利用がなされていないのかと不安を感じる市民の姿をアンケートなどから知ることができます。まさしく市民の個人情報への関心は年々高まっています。これに歩調を合わせるようにマスコミも個人情報に関する事件を積極的に取り上げており、企業等を含め、個人情報の流失事件がマスコミに出ない日はないといってもよい状況です。

国は平成17年4月に個人情報保護法を施行しました。本市では平成8年に個人情報保護条例をすでに施行していましたが、法との均衡等を考え、罰則規定を盛り込むなどして国と同じ平成17年4月に全面改正した個人情報保護条例を施行しました。個人情報の取り扱いに関して市の職員もより一層厳格、厳密な取り扱いを行うことが強く求められています。

4 地上デジタルテレビ放送

地上波によるテレビ放送がこれまでのアナログ方式からデジタル方式に切り替わります。2011年の7月でアナログ方式の放送は終了し、すべてデジタル放送になります。多チャンネル化、ハイビジョン放送が見られるなどの高品質化、双方化などのメリットを持つデジタル放送ですが、今後、地域、自治体での活用方法などを研究していく必要があります。また、アナログ放送終了に伴うさまざまな問題や影響への対応についても国や関係団体に働きかけていく必要があります。

第2節 国内情報化の動向と八王子市の情報化の現況

1 インターネット・携帯電話の普及

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、パソコンや携帯電話といった情報通信機器を利用した各種サービスが増大しています。

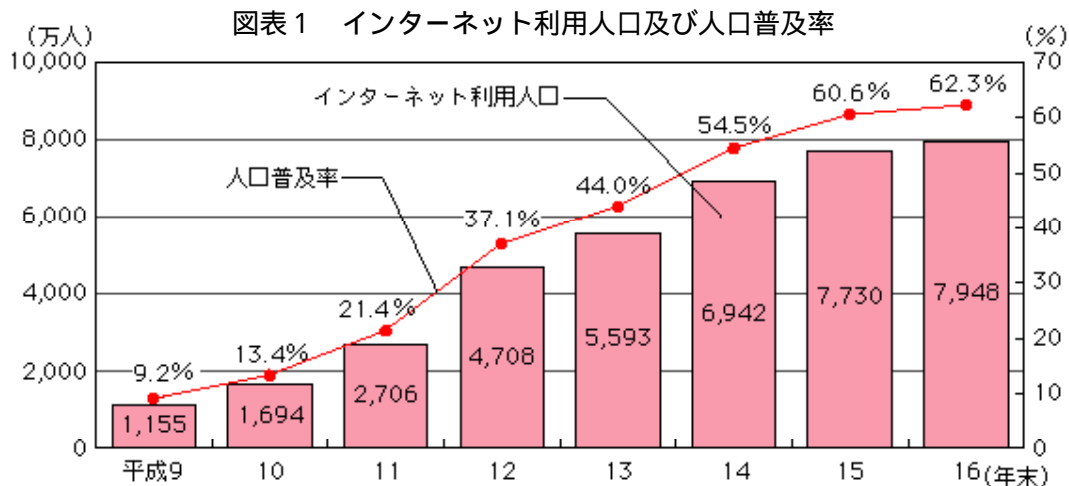
こういったインターネット・携帯電話といった通信手段は現代において、ニュースの収集や勉強、趣味など、幅広い分野での情報収集に広く利用されており、情報収集手段として日常生活に欠かせないメディアとなりました。

(1) インターネット

ア 普及率

総務省がまとめた「平成17年版 情報通信白書」¹によれば、平成16年末におけるインターネット利用人口は、パソコンの急速な普及に伴って7,948万人(対前年比2.8%増)と推計されています。(図表1参照)

総人口におけるインターネット利用人口を「人口普及率」としてしてみると、62.3%という高い数値になっており、過去数年の同数値を比較しても、ここ数年で急速にインターネットの利用が広がっていることがわかります。



- 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16年末の我が国の人口普及率(62.3%)は、本調査で推計したインターネット利用人口7,948万人を、平成16年10月の全人口推計値1億2,764万人(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(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13~16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出来ない(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)

出典) 総務省「平成17年版 情報通信白書」及び「通信利用動向調査」

¹国内の情報通信の現況・政策に関する動向をまとめた報告書。(総務省が実施)

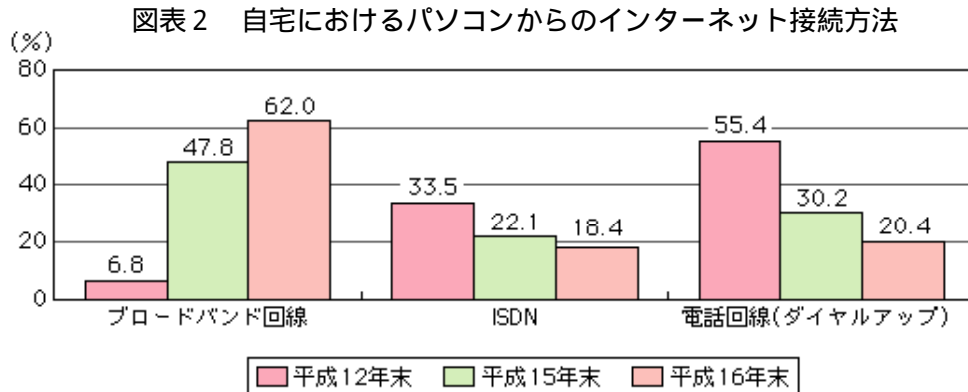
(2) ブロードバンド利用世帯の増大

近年のインターネット普及に伴い、通信回線の高速化も飛躍的に進んでいます。

「平成17年版 情報通信白書」によれば、平成16年末には、自宅でインターネットを利用している世帯のうち、ブロードバンド¹を利用²している世帯は62%となり、平成15年末(47.8%)と比べて14.2ポイントも増加しています。(図表2参照)

これに対しダイヤルアップ³は16年末で20.4%、ISDN⁴は16年末で18.4%と、平成15年末と比較し、それぞれポイントが減少していることがわかりました。

このように、インターネットの普及にともない通信環境においても、回線のブロードバンド化が急速に進んでいます。



1 複数回答であり、上記以外の選択肢もあるため、各年の合計が100とは一致しないこともある。

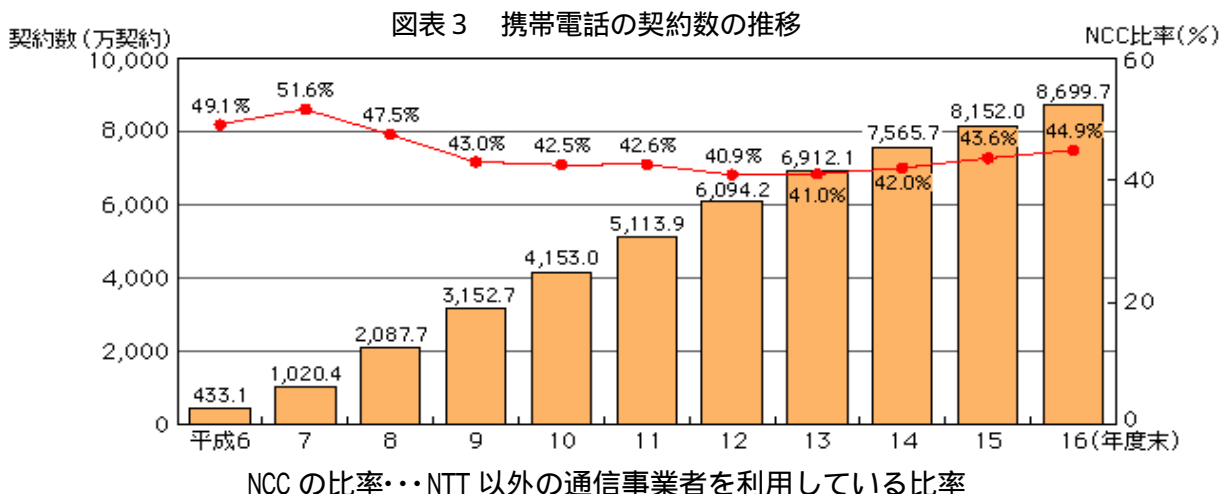
2 ブロードバンド回線：光ファイバー(平成13年から)、DSL、ケーブルテレビ、無線(FWA等)、第3世代携帯電話

(3) 携帯電話

ア 普及率

平成16年度末における携帯電話の契約数は約8,700万件(対前年度比6.7%増)です。

平成7年以降、毎年約1,000万件ずつ増加していましたが、平成13年度以降その伸びがやや鈍化しています。



(出典)総務省「平成17年版 情報通信白書」及び「通信利用動向調査」

¹ 通信回線を利用し、高速で情報のやり取りを行うことができる通信方式の総称のこと。

² ブロードバンドの種類：光ファイバー、ADSL、ケーブルテレビ、無線通信(FWA) 第3世代携帯電話などがこれにあたる。

³ 一般電話回線などの公衆回線を利用して、インターネットやネットワークに接続すること。

⁴ 音声や画像などの情報をすべてデジタル信号に変換して通信するネットワークのこと。

2 八王子市における地域ネットワークの構築

(1) デジタルデバイドの解消

本市では、デジタルデバイド¹を解消するため、いくつかの施策を実行しました。

例えば平成13年に国の音頭とりで始まったIT講習会はその年に1万5千人以上の方が受講されましたが、より多くの市民にITに親しんでもらおうとその後パソコン講座、インターネット講座として生涯学習スポーツ部や健康福祉部が主催し継続して行っています。その他にも、情報通信の格差を解決するため、「地域イントラネット基盤施設整備事業²」にもとづく情報通信基盤の整備を実施し、小中学校、図書館、各事務所などの公共施設と市役所本庁舎を光ファイバーで接続しパソコンも配備しました。この事業により、インターネットに高速で接続できる環境が利用できるようになるとともに、従来パソコン教室がなかった小中学校にもパソコンが配備され、教育環境の不均衡も解消することができました。

また、13事務所、4図書館、本庁市政資料室に市民用のインターネット閲覧用パソコンを設置し、市民が利用しています。利用は無料で、16年度実績では年間5万4千人以上の市民が利用しています。

(2) ケーブルテレビ網の整備

本市のケーブルテレビ網の整備状況は、主に中心市街地とその周辺部、多摩ニュータウン地区で進んでいます。

また、新世代地域ケーブルテレビ施設整備事業におけるケーブルテレビ視聴エリアの拡大や、地上デジタル放送³に対応するため、幹線ケーブルの一部を光ケーブル化し、伝送品質を向上させるための広帯域化工事を実施しています。

ア 視聴エリアの拡大

八王子市の第三セクターである「八王子テレメディア(株)」及び「(株)多摩テレビ」の両社を中心に、視聴エリアの拡大、電波障害対策および共聴施設の切り替え等に重点を置いて、市内のケーブルテレビ網の充実をはかっています。

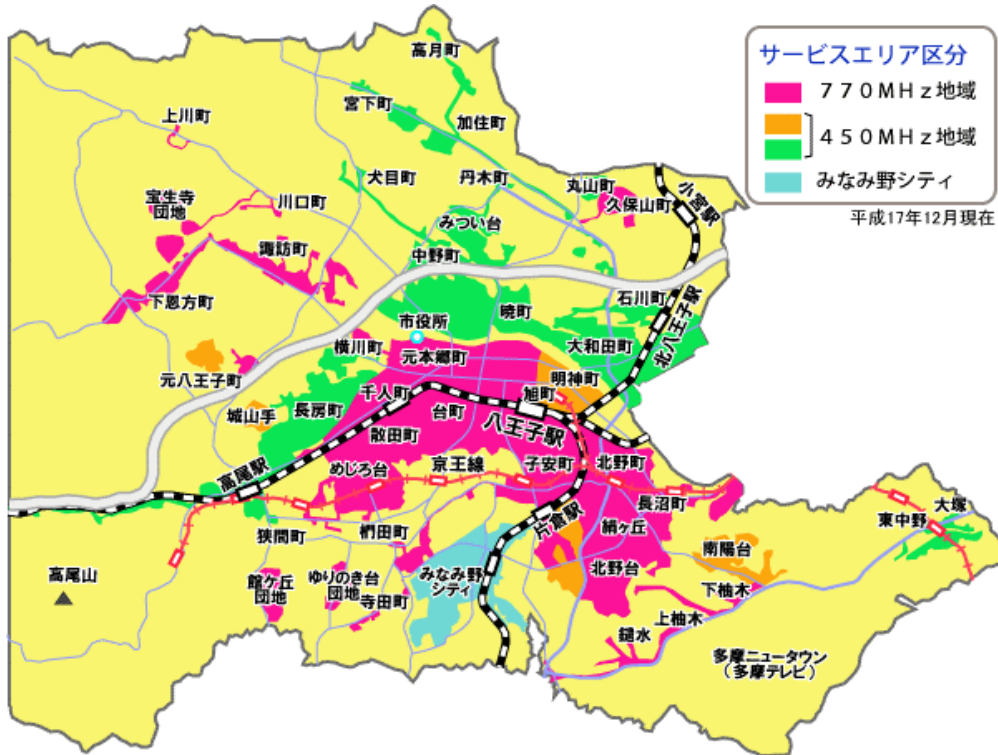
八王子市におけるケーブルテレビ視聴可能エリアは、八王子テレメディア(株)及び(株)多摩テレビとも次ページの図表4、5のようになっています。

¹ パソコンやインターネットなどの情報技術(IT)を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる、待遇や貧富、機会の格差のこと

² 学校、図書館、公民館、市役所などを高速・超高速で接続する地域公共ネットワークを整備するために補助金を交付する国の支援策

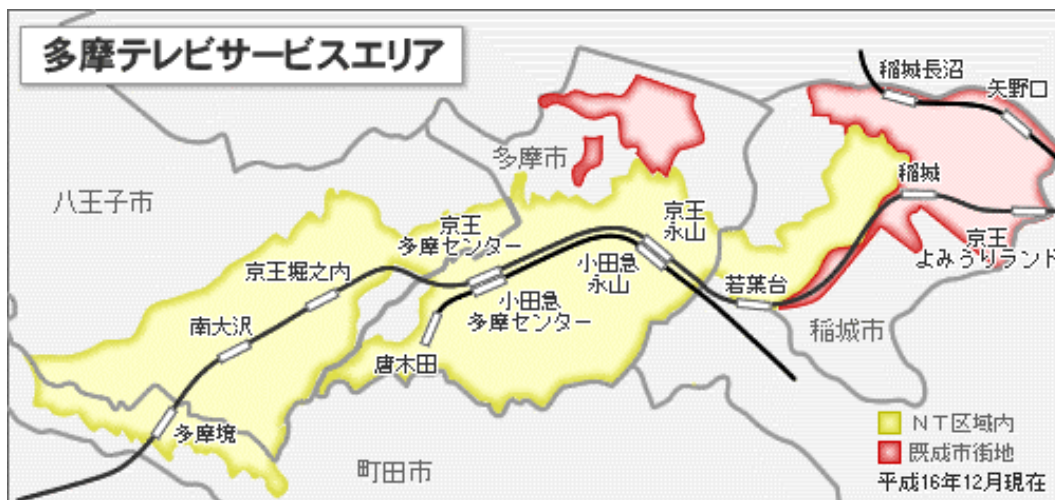
³ 映像や音声を0と1のデジタル信号に置き変えて送信することがデジタル方式です。従来のアナログ方式と比べて、全国どこの地域でもより高品質な(ゴーストや雑音のない)映像と音声を受信することができます。

図表4 八王子テレメディア(株)の視聴エリア



出典：八王子テレメディア(株)ホームページ (<http://www.htmnet.ne.jp/>)

図表5 (株)多摩テレビの視聴エリア



出典：(株)多摩テレビホームページ (<http://www.ttv.ne.jp/>)

3 IT産業の振興

(1) 八王子ITネットワークとの協働

八王子ITネットワーク(略称: HIT)はサイバーシルクロード八王子¹の活動から生まれた新しい協業ビジネスネットワークです。30社を超えるHIT会員企業がそれぞれ持っている技術力、営業力、資金力を持ち寄ることにより、一社のノウハウでは対応が困難であった幅広いニーズの対応が可能になりました。HITは、より強固な組織へと発展するために、現在法人化に向けて検討を始めています。

本市は、HITをIT技術者の人材バンクととらえ、本市域内の情報関連産業に関し、協働で地域の活性化を図っています。

(2) 中小企業における情報化支援

ア 「ビジネスお助け隊」(アクティブシニア²の団体)による情報化支援

企業の情報システム導入、ITソリューション³の設計、パソコン会計の導入支援等に関する内容についてのアドバイスなど、電子メールを利用した相談の受付の他、「社長のためのITカフェ」と称する勉強会を開催し、中小企業における情報化の進め方などについて討議しています。

イ 小規模事業者の情報化に対する低利融資制度(IT化支援資金)の創設

小規模事業者における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)を行うため、平成16年度に低利融資制度(IT化支援資金)を創設しました。

本融資は、企業が自社のIT化に必要な機材等を設備するための資金について、300万円を限度額とし、融資しています。

(3) 「情報産業人材育成特区」に認定

本市が申請した構造改革特別区域計画である「情報産業人材育成特区」について、平成17年11月22日付で認定されました。

この認定により、株式会社設置の4年制大学であるデジタルハリウッド大学の八王子キャンパスの開設や、学校法人片柳学園日本工学院八王子専門学校における初級システムアドミニストレータ⁴及び基本情報技術者試験の午前試験を免除する講座の開設が可能となりました。

本市ではこの特区認定を活用し、ITの先端技術に習熟した人材を育成し、情報産業を中心とした地域産業のさらなる活性化を図ります。

¹ 八王子市、商工会議所、企業、大学及び住民が一体となり、地域内の豊富な資源を最大限に活用し、魅力ある産業都市八王子を形成するため、平成13年10月に設立されました。

² 社会への積極的な参加意欲や消費意欲をもった高齢の方のこと。

³ 利用者に対してサービス提供者が問題解決のための手法を提供すること。

⁴ システム管理者の能力を認定する国家資格。

4 産学官連携による研究

市民が必要とするさまざまな情報を判り易く提供する手段として地図情報の活用が考えられます。本市では、地図配信ASP¹を利用し、低コストで利用しやすい情報提供の仕組みを研究する目的で平成16年5月から大学、自治体、民間企業等で構成されている「地域情報共有プラットフォーム研究会」に参加し、実証実験を開始しています。

本研究会は、一般的な地図による施設案内にとどまらず、防犯情報と防災情報の収集と配信の具体的な利用形態を自主防犯団体などの意見も反映しながら検討・構築を進めています。

地震等の災害時には、「迅速な災害情報の収集と的確な市民への情報伝達」が不可欠なため、日常においてよく利用されているシステムが災害時においても最も活用出来ると考えています。そこで、平時だけでなく災害時にも役立つ情報発信手段として具体的な利用形態についても検討しています。

参加メンバー

大学(学)	首都大学東京 (旧東京都立大学)	助教授・吉川徹(都市環境学科) 教授・玉川英則(大学都市科学研究科)	
自治体(官)	杉並区役所	広報課 危機管理対策課 防災課 地域課 …(関連各課)	【外部機関】 警察 教育委員会 PTA協議会 観光協会 商工会議所 商店街組合
	八王子市役所	IT推進室 広報広報室 産業政策課 …(関連各課)	自治会 NPO法人 各種団体 …
	千葉市役所	情報化推進課 防災課 …(関連各課)	
	野田市役所	行政管理課 …(関連各課)	
民間企業(産)	(株)ソフマックスシステムズ	(ソフトウェア開発)	
	東京ガス・エンジニアリング(株)	(GISシステム開発)	
	ブロックスシステムデザイン(株)	※オブザーバ(サーバーセンター)	
	(株)NTTドコモ	※オブザーバ(モバイル通信会社)	
	TDCソフトウェアエンジニアリング(株)	※オブザーバ(モバイルソフトウェア開発)	
	デジタル・アース・テクノロジー(株)	※オブザーバ(航空写真デジタルデータ提供)	
その他団体	KDDI(株)	※オブザーバ(モバイル他の総合通信会社)	
	ホークアイ富士見ヶ丘 (株)ゼンリン	※オブザーバ(杉並区の自主防犯団体) ※協力(地図データ販売・ASP配信)	

出典：地域情報共有プラットフォーム研究会 (<http://hp.mappage.jp/>)

¹ Application Service Providerの略称。安い料金でASP業者のサービスを利用することにより独自でシステムを開発する経費などが削減されます。

第3節 八王子市行政の効率化の状況

1 情報化の現況

(1) 情報化経費の推移

市民サービスの向上と行政内部における情報の利活用を図り業務の効率的な処理を行うため、本市では現在71の情報システムを導入しています。この情報システムにかかる経費（情報化経費）は平成17年度予算で約12億2,843万円であり、予算額全体の1,542億円¹に対し、約0.8パーセントを占めています。

平成14年度からの推移の中で目立ったところでは、平成14年度では20億円弱であった経費が、平成15年度には11億円となり、約8億6千万円減少しています。これは平成14年度に地域イントラネット基盤整備事業²の実施により、約13億円強の支出があったこと、加えて庁内経理業務の効率化を図るための財務会計システム、職員間の情報共有の向上、情報伝達のスピードアップを図るためのグループウェア³の導入したことにより一時的な経費が増加したことによるものです。

その後、平成16年度まで情報化経費は緩やかに減少しましたが、平成17年度には戸籍システムの導入あるいは、固定資産の評価替えに伴いシステムを改修したことなどにより1億5千万円ほどの経費が増加しました。

【情報化経費の推移】

(単位：百万円)

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度
初期経費	1,134	178	152	232
運用経費	832	926	927	997
計	1,966	1,104	1,079	1,229

ここでいう情報化経費は一時経費と運用経費で構成される。

一時経費：各年度において一時的に発生する経費で、ソフトウェア関連経費（構築、購入、カスタマイズ、修正、初期データ入力など）とハードウェア関連経費（機器購入、設定変更、機器廃棄処理、スポット修理）を指す。

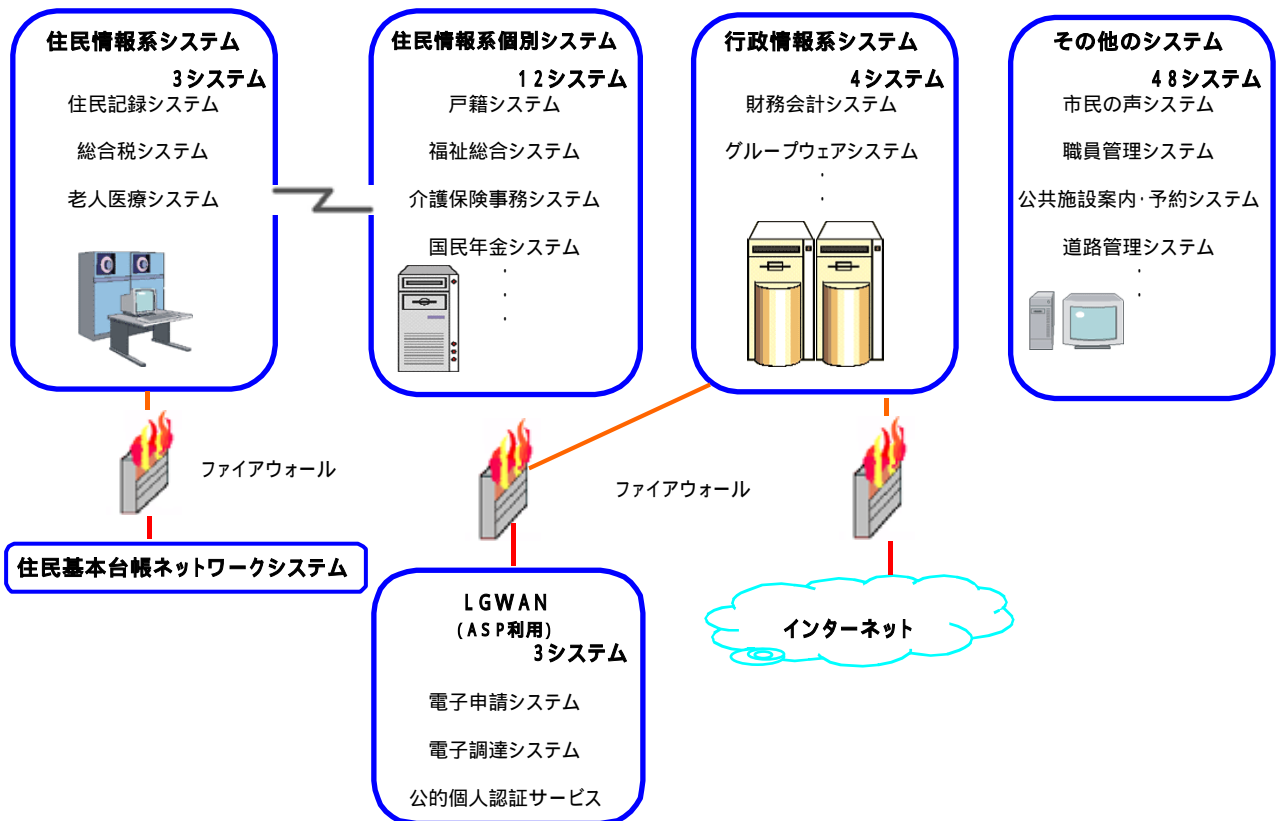
運用経費：毎年度発生する経費で、運用（データ入力、データ処理、帳票作成、回線使用料、プロバイダ契約料、保険、要員派遣、外部保管など）、保守（サポート、修繕、バグ修正を含む。）、リース・レンタル経費（ハードウェアリース、ソフトウェア使用料など）を指す。

¹ 一般会計の予算額を示しています。

² 14ページ(3)地域イントラネット基盤施設整備事業を参照願います。

³ 情報共有やコミュニケーションの効率化を図り、グループによる協調作業を支援するソフトウェアのこと。

【情報システムの概略図】



(2) 情報化経費の適正化

市民サービスのさらなる向上、業務の効率化、スピードアップのためにはシステムに依存する比率も上がることが想定され、必然的に情報化経費も増加していくことが考えられます。

情報化経費は、システムの導入経費や運用・保守経費が増大するなか、予算の効率的な執行や投資効果の最大化等の観点から常に競争原理が適切に機能するように求められています。

平成17年度にはIT推進室の職員によるプロジェクトチームを設置し情報化経費の適正化に努め、一定の成果をあげることができました。平成18年度には既に稼働しているシステムの運用経費を見直すなど一層の効果をあげるため外部専門家を活用した中で、情報化経費の適正化を推進します。

(3) 地域イントラネット基盤施設整備事業

平成14年度に総務省の情報通信格差是正事業無利子貸付金を活用し、本庁舎、各事務所、および小中学校等本市施設間（約190施設）をイントラネット¹で接続し、これにより行政情報の伝達、共有が促進し、業務の効率化を進めるとともに、以下のようなしくみづくりを行いました。

ア 行政情報のさらなる提供にむけて（行政情報提供システム）

市内13か所の各事務所、4か所の図書館および本庁舎に市民がインターネットを利用することのできる情報公開パソコンを設置しました。これにより市民の方々は自宅でブロードバンド環境でのインターネット閲覧ができなくても、最寄りの事務所等でご覧になりたい市政情報を素早く検索し、各種情報を容易に収集することができるようになりました。

【市民用インターネット閲覧端末利用者数】（単位：人）

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度
利用者数	1,995	43,982	54,188	46,000

平成17年度については見込み利用者数

イ 市民の方々とコミュニケーションを取るために（コミュニケーションシステム）

市民の方々が福祉や税金に関わる行政相談をする場合、電話で問い合わせを行ったり、直接本庁舎にある関連所管を訪ねなければならず、サービスの利用しやすさの面で不十分でした。このことを解消するため平成14年に市内の4か所の地域事務所²にテレビ相談パソコンを設置し、本庁舎に出向かなくても、最寄りの拠点事務所から担当部署と専門的な相談をきめ細やかに進められるようになりました。

しかし、年々利用実績が少なくなってきたことから、福祉や税金に関わる行政相談の連絡用としての役割は終わったものと認識し、本システムの情報資産を今後どのように有効活用を図っていくかについて検討していきます。

ウ 学校間の交流を図るために（学校間交流学習システム）

パソコン教室が整備されていなかった学校や、低速な通信回線しか利用できなかった学校の環境を改善し、全小中学校に高速回線でのインターネット利用が可能なパソコン教室を整備することができました。また、学校間交流学習システムを導入したことにより、学校活動において、インターネットを活用することだけでなく、学校間での幅広い情報交流環境を提供することができるようになり、テーマを自由に設定した学習データや教材データを蓄積することで校内全体や他校との共同学習を行なうことが可能になりました。

本市における地域イントラネット基盤施設整備事業は、民間通信会社におけるブロードバンド環境整備（ADSL³、FTTH⁴など）の不均衡が原因で発生していた市域内の情報格差を是正することができ、多くの地域でブロードバンド環境が整備されるという効果をもたらしました。

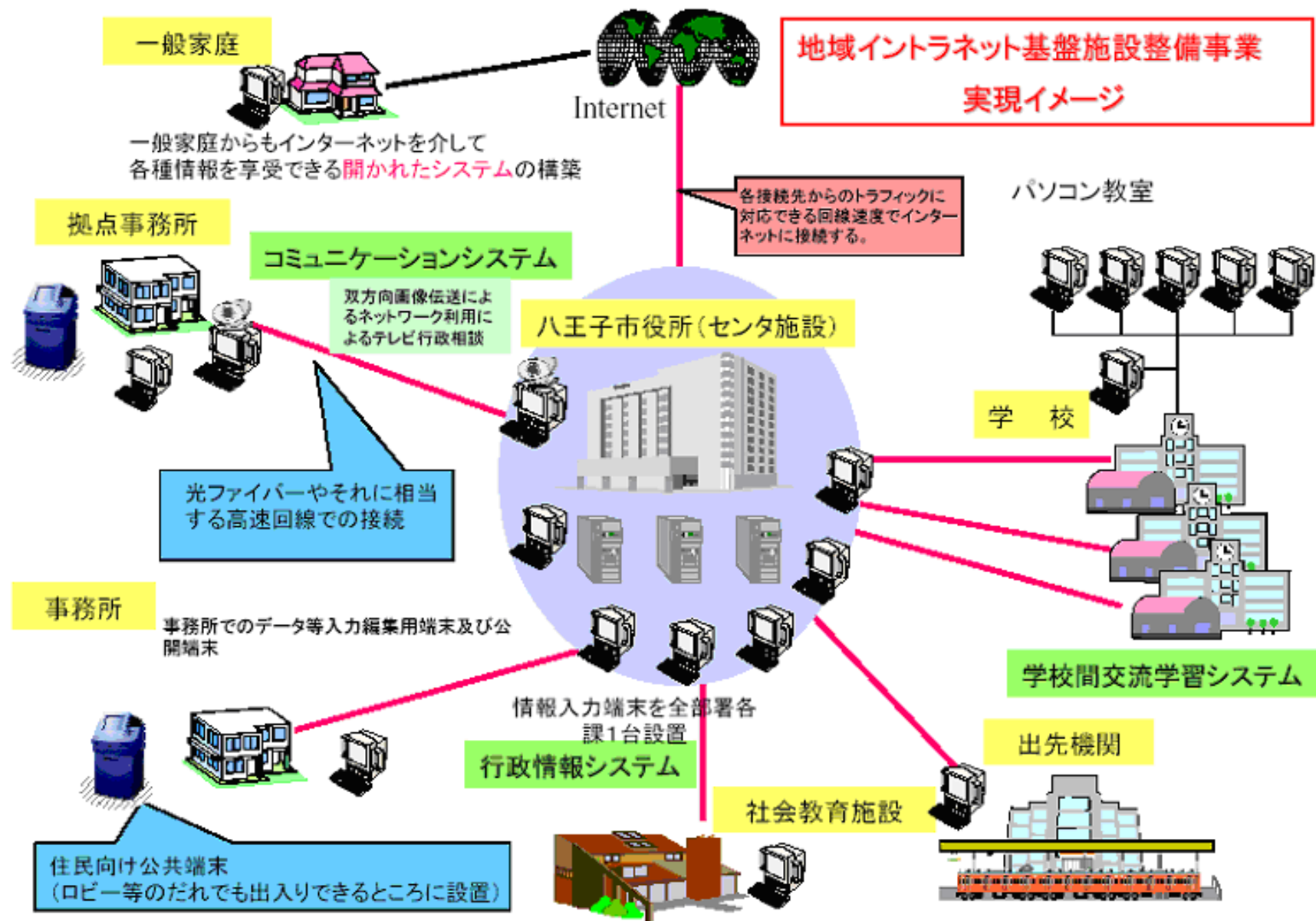
しかしながら、ブロードバンド環境の整備が進んだとはいえ、市域内の全ての地域で十分なブロードバンド環境の恩恵が受けられているわけではありません。今後はブロードバンド環境が未整備の地域に対する情報発信に配慮しつつ、近い将来八王子市のすべての地域でブロードバンド環境の整備が整うよう、本市としても民間通信事業者に要望をしていきます。

¹ 組織内など限られた範囲でのネットワークを構築する時に、インターネットの技術を利用するシステムのこと

² 浅川事務所、元八王子事務所、由木事務所、北野事務所に設置しています。

³ 既存の電話回線でアナログ回線が利用しない周波数帯域を利用する高速データ通信技術のこと。

⁴ 家庭に光ファイバを直接引き込み超高速の通信環境を提供するサービスのこと。



2 情報化施策（e-City八王子計画）の概況

（1）e-City八王子計画の分析・評価

平成14年度に策定されたe-City八王子計画が平成18年度で計画期間を満了します。本計画は電子自治体を構築し、質の高い行政サービスを提供することを目的として策定しましたが、計画に盛り込まれていた12項目についての分析・評価は次のとおりです。

ア 全庁LANと職員1人1台パソコンの整備

電子自治体を構築するために必要なLANの整備と職員への1人1台パソコンの整備を行いました。

進捗分析

項目		14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
市内LANの構築	計画					
	実績					
1人1台パソコン 配備	計画					
		検討・配備 800台	配備 800台	配備 800台		
	実績					
		検討・配備 966台	配備 13台	配備 1,041台	配備 41台	

達成度

		0 5					達成度評価理由	
計画は	達成していない						完了した	配備計画にもとづく配備を完了したため
この事業を	今後継続しない						今後も継続する	1人1台配備体制になっていない所管が残っているため
ここまでで市民サービスは	向上しなかった						向上した	ホームページの更新など随時行えるようになった。
今後市民サービスに	寄与することができない						寄与することができる	情報の共有化等によりさらに市民対応のスピードアップを図ることができる
これまでで業務の流れは	変わらなかった						改善した	電子データやメールを活用した業務が増加した
今後業務の流れは	変わらない						変わる	1人1台配備体制により、さらに業務の見直しと電子化を図れる

成果

- LAN整備及びパソコン整備といった基盤整備が計画どおり完了した。
- 紙ベースでの通知や照会等が減少し、情報伝達が早くなった。
- ホームページの更新環境が整備されたことにより、市民に新しく多くの情報が提供できるようになった。
- 市民がホームページ上から申請・届出を行えるようになった。
- パソコン不足による私有パソコンの持ち込みが減少し、情報漏えいなどの危険性が低下した。

課題

- 市民部や税務部などでは、既に業務専用端末が配備されていたため、パソコン台数で見ると1人1台の体制になっているが、行政情報系のパソコンについては複数の職員で共用している状態である。
(一般行政部門職員数：2,238人 行政情報系パソコン配置台数：2,061台 普及率：92%)
(平成17年度末現在)

イ 総合行政ネットワーク（L GWAN）

すべての地方公共団体を相互に接続するL GWANに本市は平成15年度に接続しました。このことにより、国、東京都、他の自治体と公文書の交換や公的個人認証に必要なデータの送受信にも利用しています。

進捗分析

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	計画					
		検討・仕様	接続			
	実績					
		検討・仕様	接続			

達成度

		0 5					達成度評価理由	
計画は	達成していない						完了した	LGWANとの接続について完了した
この事業を	今後継続しない						今後も継続する	公的個人認証サービス等LGWAN回線をさらに活用していく
ここまでで市民サービスは	向上しなかった						向上した	行政機関間のネットワーク構築を行った
今後市民サービスに	寄与することができない						寄与することができる	公的個人認証サービス、電子申請サービス等に活用し市民サービスを向上させる
これまでで業務の流れは	変わらなかった						改善した	公文書の交換用として文書交換システムを稼働したがあまり使われていない
今後業務の流れは	変わらない						変わる	接続団体の増加、公文書の電子化により上記システムが主になっていく

成果

- 計画どおり実施でき、今後新たな利用が検討されるようになった。
- 公的個人認証サービス、電子申請・電子調達システム導入の基盤整備が完了した。
- 国・都・他市とのL GWAN回線を使った文書交換システムが稼働した。

課題

- L GWAN回線を使った文書交換システムの活用が低い。

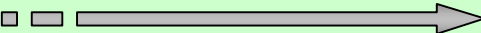
ウ 財務会計システム

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を構築しました。

進捗分析

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	計画	→				
	実績	→			変更	
予算編成	計画	→				
	実績	→	稼働			
予算執行	計画	→				
	実績	→	稼働			
関連システム (決算・財産管理)	計画	→				
	実績	→				電子決裁導入

達成度

		0  5					達成度評価理由	
計画は	達成していない	→					完了した	予算・決算システムの稼働
この事業を	今後継続しない	→					今後も継続する	より良いシステムの導入や電子決裁の導入
ここまでで 市民サービスは	向上しなかった	→					向上した	システム化により支払や発注の処理を迅速に行えるようになった
今後市民 サービスに	寄与することが できない	→					寄与することができる	全職員が上記の処理をできるようになった
これまでで 業務の流れは	変わらなかった	→					改善した	電子データで管理するため情報共有が可能になり、処理スピードも向上した
今後業務の 流れは	変わらない	→					変わる	電子決裁が始まることで、これまでの押印が不要になり、事務処理もスピードアップが図れる

成果

- 予算から決算までの一連の業務がシステム化されたことにより業務の効率化が図れた。
- 事務処理の迅速化と正確化が図れた。
- 財務情報が全庁的に一元管理されたため、情報の共有化が推進した。
- 特定個人の能力や知識に依存しない事務処理が可能となった。
- 一部の契約事務において電子決裁が始まったことで、事務及び意思決定の迅速化が図れた。
- 財務会計事務に深く関わる所管課の職員定数が削減できた。

課題

- 紙ベースで行われている支払事務等をさらに電子化する必要がある。
- 利用者が誤った操作をしても障害が発生しないような対策を強化する必要がある。
- 他のシステムを導入する際には連携を図る必要がある。

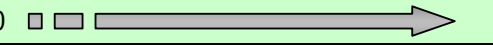
エ グループウェア

職員間の効率的なコミュニケーションの促進と部あるいは課といった組織の壁を越えた情報共有を実現し、組織全体の活性化を図りました。

進捗分析

項目		14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
グループウェア	計画	検討 → 導入				
	実績	検討 → 導入				

達成度

		0  5					達成度評価理由	
計画は	達成していない						完了した	グループウェア「ドミノシティ」の導入
この事業を	今後継続しない						今後も継続する	個人アカウントの付与
ここまでで市民サービスは	向上しなかった						向上した	各課によるメールの活用や情報共有による市民対応のスピードアップ
今後市民サービスに	寄与することができない						寄与することができる	メールの活用や情報共有による市民対応のスピードアップ
これまでで業務の流れは	変わらなかった						改善した	通知、照会等の電子データ化が進んだ
今後業務の流れは	変わらない						変わる	ペーパーレス化促進、新しい事務処理規則を確立できる

成果

- 通知等の情報伝達が紙ベースから電子化され、事務処理の迅速化が図れた。
- 各課にメールの受発信が可能になったことにより市民からの意見や要望が直接関係所管に届くようになった。
- 職員間のスケジュール管理が可能になったほか、コミュニケーションの向上が図れた。
- 各種の情報が簡単に入手できるようになった。

課題

- 全職員にアカウント配布することにより、情報伝達・情報共有の向上を図る必要がある。

オ 職員管理システム

人事・給与システムの更新を完了し、勤怠管理システムの構築段階に入っています。

進捗分析

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	計画	検討	1次稼働 導入		2次稼働 検討	導入
	実績	検討	1次稼働 導入		2次稼働 検討	導入

達成度

		0	→					5	達成度評価理由
計画は	達成していない	[Progress bar]					完了した	1次稼働を開始している	
この事業を	今後継続しない	[Progress bar]					今後も継続する	今後2次稼働を開始する	
ここまでで市民サービスは	向上しなかった	[Progress bar]					向上した	職員課でデータ処理に費やす時間の短縮化を図れた	
今後市民サービスに	寄与することができない	[Progress bar]					寄与することができる	所管での処理時間を省略できるため、その分市民サービスに費やすことができる	
これまでで業務の流れは	変わらなかった	[Progress bar]					改善した	職員課内部においてデータの一元管理を行うことができるようになった	
今後業務の流れは	変わらない	[Progress bar]					変わる	人事管理・給与管理・勤怠管理がシステム化されることにより業務の効率化が図れる	

成果

- 人事・給与システムが新規導入（一次稼働）されたことにより処理能力が向上した。

課題

- 勤怠管理システムを計画どおり稼働（二次稼働）させ、紙により処理の非効率性が改善する必要がある。



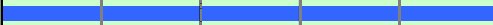

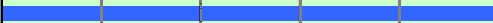
カ 文書管理システム

文書の收受から起案、決裁、施行、保存・廃棄にいたる文書事務の電子化を検討しています。

進捗分析

項目		14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
文書管理システム	計画			検討	検討	予算化
	実績			検討	検討	検討

達成度

		0  5					達成度評価理由
計画は	達成していない					完了した	文書管理システムに関する情報を収集した
この事業を	今後継続しない					今後も継続する	パソコン台数の増加、電子データ化に伴い電子文書の整理、原本性確保が必要
ここまでで市民サービスは	向上しなかった					向上した	検討段階であるため市民サービスの向上を図れていない
今後市民サービスに	寄与することができない					寄与することができる	情報公開を踏まえて文書を管理することができる
これまでで業務の流れは	変わらなかった					改善した	検討段階であるため業務改善を図れていない
今後業務の流れは	変わらない					変わる	ペーパーレス化、事務処理のスピードアップを図ることができる

成果

- 他市の事例研究等を通して、文書管理システムを導入するにあたっては行政情報ネットワーク及び財務会計システムなどの既存のネットワークシステムとの連携が重要であることがわかった。

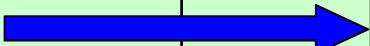
課題

- 費用対効果について十分に検討する必要がある。
- 行政情報パソコンの完全な職員一人一台配備体制の必要がある。
- 膨大な文書のうち、どの文書を電子化するのかという判断基準が困難である。

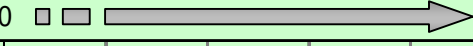
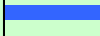
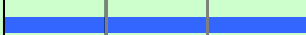


キ GIS（地理情報システム）

効率的、効果的な都市計画、まちづくりを推進するため、道路状況や土地の利用状況など多様な地理情報を複数の所管で活用することを目的としていますが、費用対効果を含め十分に検討を行います。

進捗分析

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)	計画					
	実績					

達成度

		0  5					達成度評価理由	
計画は	達成していない						完了した	現時点でGISに替わるものとして道路管理システムの入替えを行った
この事業を	今後継続しない						今後も継続する	道路事業部のシステムとの関連を踏まえ事業継続を判断する
ここまでで市民サービスは	向上しなかった						向上した	検討段階であるため市民サービスの向上を図れていない
今後市民サービスに	寄与することができない						寄与することができる	複数所管で情報を共有することで市民サービスに寄与する情報を多く持てる
これまでで業務の流れは	変わらなかった						改善した	検討段階であるため業務改善を図れていない
今後業務の流れは	変わらない						変わる	複数所管で情報を共有することで業務の効率的な処理を図れる

成果

- GISに関する情報収集を行うとともに、導入自治体の事例研究を行った。

課題

- 地図情報データを利用したい所管の把握、更新する時期、共有すべき情報は何かを検討する。
- GISを新規に導入するのか、道路事業部で導入している道路管理システムのデータを必要所管が利用する現行の仕組みを改善するのか、どちらの手法が費用対効果を図れるか検討する。

ク 電子申請システム

電子申請システムとは、窓口に出向くことなく自宅のパソコンからインターネットを通じて行政手続きや公共施設の予約などができるシステムです。時間にとらわれず24時間365日（保守等により一時的にサービスを停止する場合があります。）利用できます。本市では平成16年度からサービスを開始しました。

進捗分析

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	計画					
	実績					
		導入				順次拡大
ホームページからの申請	計画					
	実績					
			一部稼働	稼働		順次拡大
電子申告	計画					
	実績					
						検討

達成度

		0 5					達成度評価理由	
計画は	達成していない						完了した	31項目の電子申請サービスを実施している（平成17年度現在）
この事業を	今後継続しない						今後も継続する	今後も申請項目を拡大するとともに、マルチペイメントネットワークとの連携を図る
ここまでで市民サービスは	向上しなかった						向上した	いつでもインターネットから申請を行うことができるようになった
今後市民サービスに	寄与することができない						寄与することができる	今後電子申請サービスの拡大により市役所に来ることなくサービスを受けられるようになる
これまでで業務の流れは	変わらなかった						改善した	電子申請の受付業務が新たに追加された
今後業務の流れは	変わらない						変わる	紙ベースで行っている申請等を電子的に処理できるようにする

成果

- 平成17年1月から電子申請サービスを概ね計画どおりに開始した。
- インターネットからの申請が可能となり市民サービスの向上が図れた。
- 各種データ抽出が可能となり、リスト作成等の事務が軽減された。

課題

- 電子申請サービスの利用可能な項目を増やす必要がある。

【電子申請サービスが利用できる手続き等】

	手続数	申請件数の合計	備考
平成16年度	22	52件	住民票の写し発行請求 児童手当変更届 など
平成17年度	31	1,309件	みどり市民債の申込 職員採用試験申込み など

平成16年度は平成17年1月から3月までの実績

- インターネット上で処理していくためには、マルチペイメントネットワーク、公的個人認証などの他のシステムとの連携を検討する必要がある。
- 電子申請用の様式作成に時間を要する。

ケ 調達・入札システム

電子調達・入札システムは、市が調達情報をホームページ上で公開し、あらかじめ市に登録した業者が入札参加を希望する場合に、希望案件に対しそのサイトから電子的に応札するシステムです。

進捗分析

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	計画		東京都と検討	共同開発	システム改修	稼働
	実績		検討	共同開発	本市稼働	

達成度

		0 □ □ □ □ 5					達成度評価理由	
計画は	達成していない	[Progress bar from 0 to 4]					完了した	電子調達システムは平成17年度より稼働している
この事業を	今後継続しない	[Progress bar from 0 to 5]					今後も継続する	電子調達システムの運用
ここまでで市民サービスは	向上しなかった	[Progress bar from 0 to 4]					向上した	競争入札参加資格申請の実施により市民サービスが向上した
今後市民サービスに	寄与することができない	[Progress bar from 0 to 5]					寄与することができる	電子調達サービスの開始により多くの入札参加希望者に機会を与えることができる
これまでで業務の流れは	変わらなかった	[Progress bar from 0 to 4]					改善した	競争入札参加資格申請の実施により改善した
今後業務の流れは	変わらない	[Progress bar from 0 to 5]					変わる	電子調達サービスの実施により契約事務処理方法が変わる

成果

- 平成17年度に競争入札参加資格審査申請の受付を開始した。
- 公正性・競争性・透明性の高い入札を実施する基盤が構築できた。

【電子調達サービススケジュール】

	開始した（開始する）サービス
平成17年度	競争入札参加資格審査申請
平成18年度	電子入札

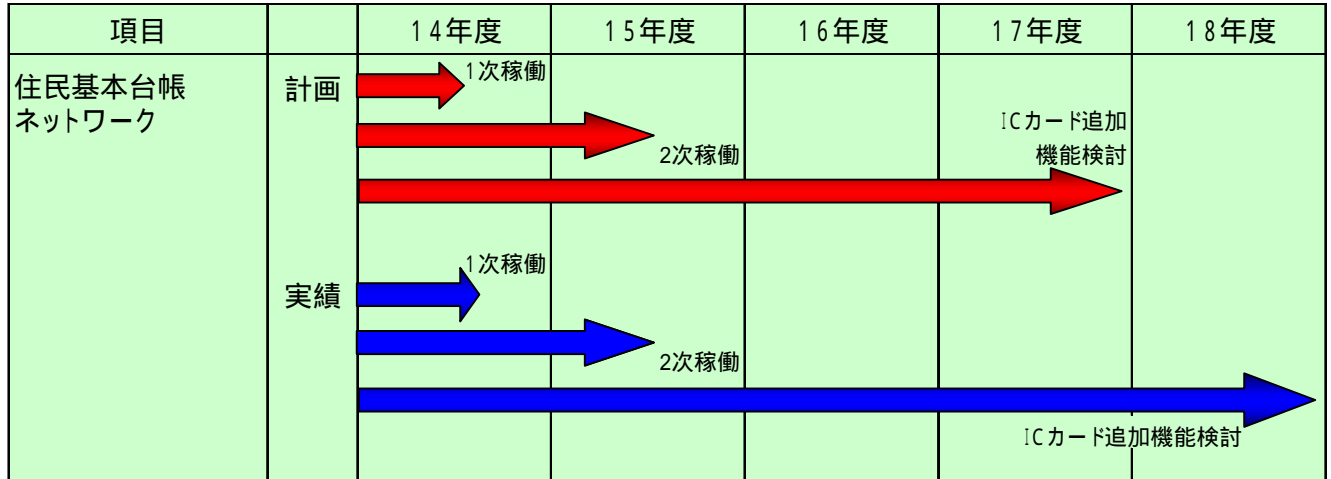
課題

- 電子調達システムに参加を希望しない業者が多くいるため、積極的に参加を促進していく必要がある。

コ 住民基本台帳ネットワーク

このシステムは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）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です。

進捗分析



達成度

		0 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → 5						
計画は	達成していない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	完了した	住民基本台帳ネットワークに接続した
この事業を	今後継続しない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	今後も継続する	住民基本台帳ネットワークの運用
ここまでで市民サービスは	向上しなかった	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	向上した	住民票(写)の広域交付や住民基本台帳カードの交付が始まった
今後市民サービスに	寄与することができない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	寄与することができる	カードに機能を追加することで利便性を向上させる
これまでで業務の流れは	変わらなかった	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	改善した	ICカードに電子証明書を格納することで電子的な本人確認が可能になった
今後業務の流れは	変わらない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	変わる	ICカードと電子申請システムとの連携により、手続き処理が電子化される

成果

- 住民票の写しの広域交付が可能となった。
- パスポートの交付・申請などに住民票の写しの添付が不要になった。

課題

- 住民基本台帳カードの普及促進と多目的利用の検討が求められている。

全国の住民基本台帳カードの発行枚数：681,384枚、人口比0.54%（H17年8月末現在）
 総務省が発表した「住民基本台帳カードの交付状況について」による

【八王子市の住民基本台帳カード発行枚数】

（単位：枚）

	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成17年度人口比
住基カード発行枚数 (): 単年度計	1,177 (1,177)	3,216 (2,039)	5,154 (1,938)	0.96%
うち公的個人認証サービスを含んだもの (): 単年度計	124 (124)	592 (468)	1,063 (471)	0.2%

平成18年3月末現在 八王子市の人口：536,647人
 率は発行枚数÷人口による

- 公的個人認証サービスの拡充、利便性の向上を図る

サ 公共施設の案内・予約システム

本市のホームページから公共施設の案内や予約が可能になりました。

進捗分析

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

達成度

		0 5					達成度評価理由	
計画は	達成していない						完了した	文化施設系に関する施設予約システムを稼働した
この事業を	今後継続しない						今後も継続する	体育施設系に関する施設予約システムの更新を行う
ここまでで市民サービスは	向上しなかった						向上した	施設予約をインターネット上でできるようになった
今後市民サービスに	寄与することができない						寄与することができる	体育施設系の施設予約システムを入れ替えることで、処理のスピード化を図れる
これまでで業務の流れは	変わらなかった						改善した	予約などの事務処理を電子化することができた
今後業務の流れは	変わらない						変わる	現在のシステムをより使いやすいものとするところから、業務の流れは変わらない

成果

- はがき、電話、窓口による申し込みがインターネットでもできるようになり市民サービスの向上が図れた。
- 受付事務、抽選、予約などの業務が一部削減された。

課題

- 体育施設系の予約システムは、処理スピードが遅く容量不足である。またリース期間満了に伴い入れ替えも検討する必要がある。

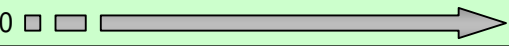

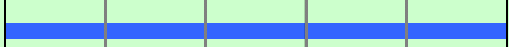
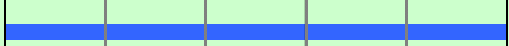
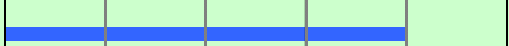
シ マルチペイメントネットワーク

市税や保育料などの公金をコンビニエンスストア等にあるATM（現金自動預け払い機）を使って支払いや口座引き落としができるようにする仕組みを検討しています。

進捗分析

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	計画					
	実績					
				検討	検討	検討
				検討	検討	検討

達成度

		0  5					達成度評価理由	
計画は	達成していない						完了した	マルチペイメントネットワーク推進協議会に加入している
この事業を	今後継続しない						今後も継続する	納付の利便性を高めるため、今後も継続する
ここまでで市民サービスは	向上しなかった						向上した	現在検討段階のため市民サービスの向上は図れていない
今後市民サービスに	寄与することができない						寄与することができる	マルチペイメントネットワークによりインターネット上から支払いができるようになる
これまでで業務の流れは	変わらなかった						改善した	現在検討段階のため業務の改善は図れていない
今後業務の流れは	変わらない						変わる	窓口での金銭の受け渡しが減っていく

成果

- マルチペイメントネットワークに関する情報を収集することができた。
- 関連所管の連携体制を構築した。

課題

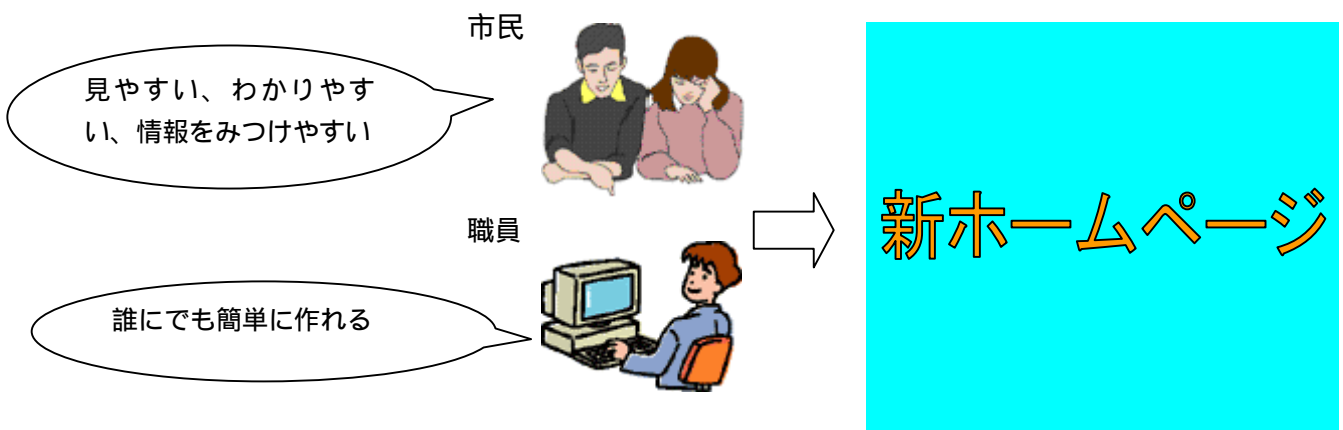
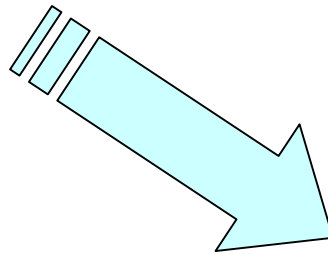
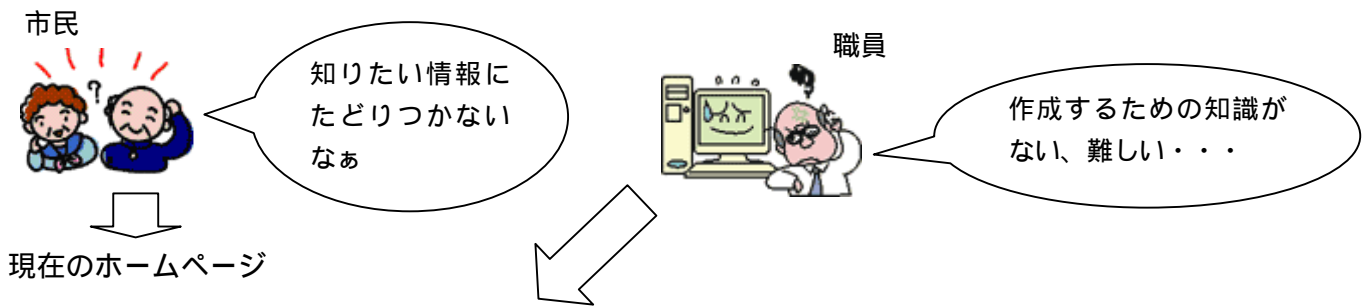
- マルチペイメントネットワークを利用すると手数料を負担することになるので、費用対効果を検討しなければならない。

第4節 市政情報の積極的な発信・提供

1 ホームページのリニューアル

市民と行政が情報を共有するための有効な手段の一つとしてホームページがあります。本市でも平成9年4月からホームページを立ち上げ、市民がより快適に暮らすことができるように、さまざまな情報をホームページ上で提供しています。情報化が進んだ現在、高齢者の方々、障害を持ったの方々など全ての市民にとって、インターネットは情報を得る手段として欠かせないものとなってきました。また単に情報を得るだけでなく、人と人とのつながりを広げていく、強いものにしていくためのツール（手段、道具）の一つとして、その重要性は非常に高いものとなってきています。

八王子市のホームページでは、全ての市民が支障なく情報を収集できるよう、文字の拡大や色の反転、ページの読み上げに対応する配慮をしています。しかしこれで十分ということはなく、平成18年度に全ての市民が「見やすく、わかりやすく、情報をみつけやすい」ホームページになるよう、アクセシビリティ¹やユーザビリティ²に配慮したホームページのリニューアルを行います。



¹ 高齢者や障害のある方でも誰でも利用できるといった、利用のしやすさのこと。

² 様々な機能を簡単に操作できることや、使っていて戸惑いを感じないこと。

2 メール配信サービス

市政情報をもっと身近に感じていただくために、あらかじめ登録していただいた利用者のパソコンや携帯電話に市長からのメッセージを配信、また、不審者情報や台風、地震などの緊急情報をリアルタイムで市民に提供できる防犯・防災情報の配信を開始しました。今後も、ITを活用してもっと市政に興味をもっていただくとともに、安全で安心して暮らしていけるまちづくりをめざします。

第5節 基幹系情報システムの再構築

基幹系情報システムは、住民記録のデータや税情報などを大型の汎用コンピュータで処理・記録している、市民サービスの根幹を成すシステムです。このシステムに大きな障害が発生した場合、業務が停止してしまい市民サービスに重大な影響を及ぼしてしまう可能性があります。こういった状況を未然に防ぐため、平成18年3月に老朽化していた中央処理装置¹を更新しました。しかし、機器を更新するだけでは市民サービスの向上は図れません。今後も引き続き質の高いサービスの提供が可能となり、かつセキュリティやシステムの運用経費なども考慮しながら最適なシステムの導入を検討していきます。

第6節 自治体CIOとCIO補佐官の設置

情報化の推進を全部署で取り組むためには、情報化推進体制の確立が必要です。本市においては、東京23区を除く、多摩26市3町1村が平成17年10月に「第1回多摩地域市町村CIO²会議」を開催し、多摩地区の自治体同士が協力し、情報化の推進に努めることを確認したところです。本市では、自治体CIOが必要な理由は次のとおりと考えています。

- (1) 情報化の目的・対象範囲が拡大し、電算部門とITベンダーだけでは不十分になり、自治体のマネジメントという視点・発想が必要になった。
- (2) ITに係る運用コストの増加と財政状況の悪化という状況を踏まえ、全庁的な観点での最適化をしなければこの状況を打開できなくなった。
- (3) IT分野においてはハードウェア、ソフトウェアの両面で、急速に進歩している中で、適切なレベルの技術選択を行い、サービスレベル以上の不要なコスト増を招かないよう対策が必要になった。
- (4) 利便性とコスト、さらに情報セキュリティの確保など、従来とは違う高度なIT全体の管理が必要になってきた。

IT化のためにシステムを導入するような間違ったIT整備を行わないためには、各部署の施策に対し、その課題解決のために、いかにITを活用するかといった視点が非常に重要となります。

本市では、情報化推進部門であるIT推進室を平成14年4月に設置し現在に至っていますが、情報化推進部門は、事業所管が実現したいことに耳を傾け縁の下の力持ちとして機能することが重要です。そのためには、自治体にもCIOを置くと同時に、自治体の立場に立って技術や調達方法などの専門的な面からサポートするCIO補佐官、またはITアドバイザーの配置について検討が求められています。


¹ コンピュータの頭脳にあたる装置のこと。

² Chief Information Officerの略。最高情報責任者のこと。

第2章 安全・安心なITの利用のために ~情報セキュリティ対策の現況~

ITの著しい進歩により、市民サービスの向上や行政事務の効率化が図られています。その一方では、情報の漏えいや改ざん、不正アクセス¹、コンピュータウイルス²などの被害も多くなり、社会的に情報セキュリティに対する関心が高まっています。

市は市民の方々の住所や氏名、税情報あるいは福祉情報など多くの情報を保有しています。こういった情報を大切な資産として適切な管理のもと、さまざまな脅威³から保護する対策を施しています。



情報セキュリティ対策の3点セット
個人情報保護条例の制定
情報セキュリティポリシーの策定
情報セキュリティ監査の実施

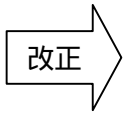
第1節 個人情報保護条例の制定

1 個人情報保護法を受けての条例改定

八王子市個人情報保護条例は平成8年に施行されました。その後、3回の改正を行うなどして市の保有する個人情報はこの条例等により適切に保護されてきました。しかし、IT社会の進展により個人情報の利用が増大し、かつその利用手法（情報の電子化等）も変化していること、また国が個人情報保護をより強化した個人情報保護法を全面改正したことなどから、八王子市でも、社会の現状にあわせながら個人情報保護制度の充実を図るため条例を全面的に改正し、平成17年4月1日より施行しました。

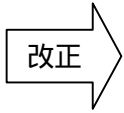
主な改正点

オンライン結合による個人情報の外部提供は原則禁止。必要かつ適切と認めたとときには可能。



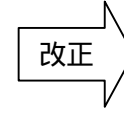
法令に定めがある場合についても規定し、オンライン結合による外部提供ができることとした。
条例第13条

個人情報の開示は、閲覧、視聴又は写しの交付により行う。



電磁的記録についても規定し、その種別、情報化の進展状況等を勘案して市規則で定める方法により行うこととした。
条例第24条2項

職員や受託者等による個人情報漏えい等の行為に対する罰則規定はなし。



個人情報漏えい等の行為に対し、懲役や罰金の罰則を新設した。
条例第56～61条

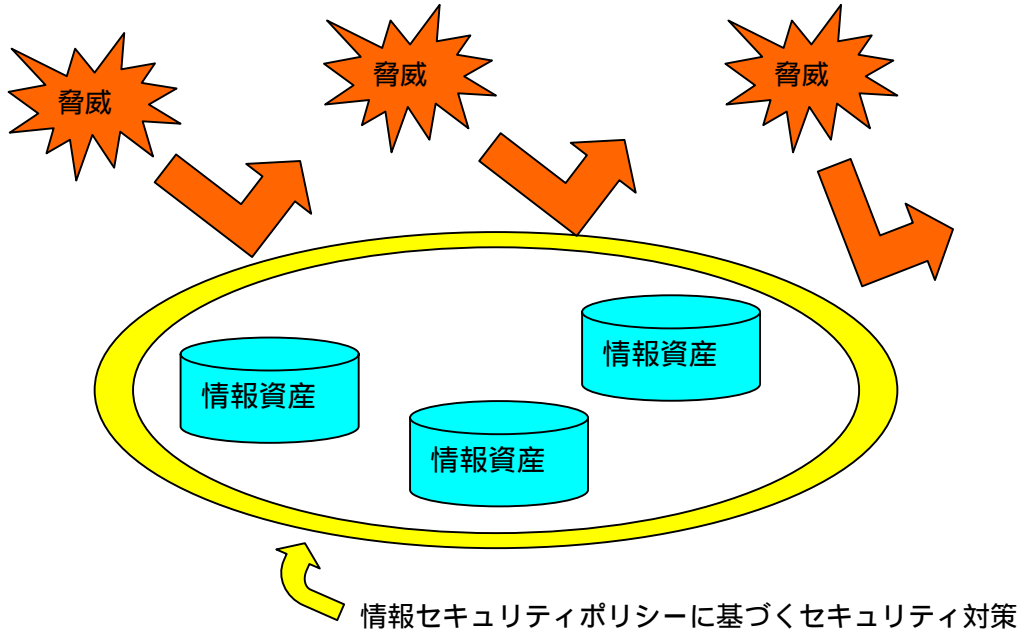
¹特定のコンピュータについて利用することを許されていない人が、プログラムの不具合などを悪用して利用する権利を取得し、不正にコンピュータを利用する、あるいは利用を試みること。

²他のコンピュータに電子メールやフロッピーディスク等の媒体を介して許可なく入り込み、そのコンピュータに障害を引き起こさせる仕組みを持つプログラムこと。

³情報資産に損害を及ぼす直接的な要因のこと

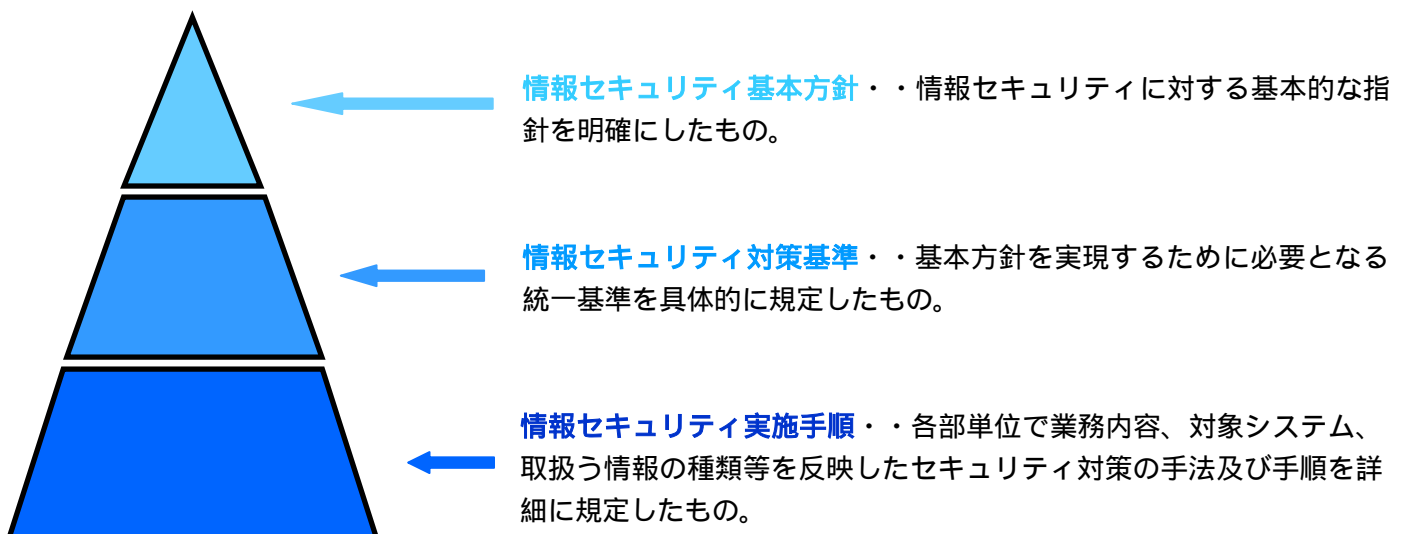
第2節 情報セキュリティポリシーの策定

情報セキュリティは個々が異なった方法で実施するよりも、組織全体で同じ方法で運用・実施する方がより効果があげられます。八王子市では平成15年4月に情報セキュリティポリシーを策定し、保有する情報資産をさまざまな脅威から守っています。



1 情報セキュリティポリシー

情報セキュリティポリシーとは、「どのような情報資産を、どのような脅威から、どのようにして守るのかということ」を明確にし、最適なセキュリティ対策を実施するための体制、運用を規定したものです。従って、一度策定すればおしまいというのではなく、新たな脅威や情報資産（価値）の変化などにあわせて定期的に改善することが必要です。八王子市の情報セキュリティポリシーは下図のように3階層で構成していますが、情報セキュリティ基本方針と情報セキュリティ対策基準については平成16年8月に見直しを行い、情報セキュリティ実施手順については各部ごとで随時見直すようにしています。



2 職員の意識改革

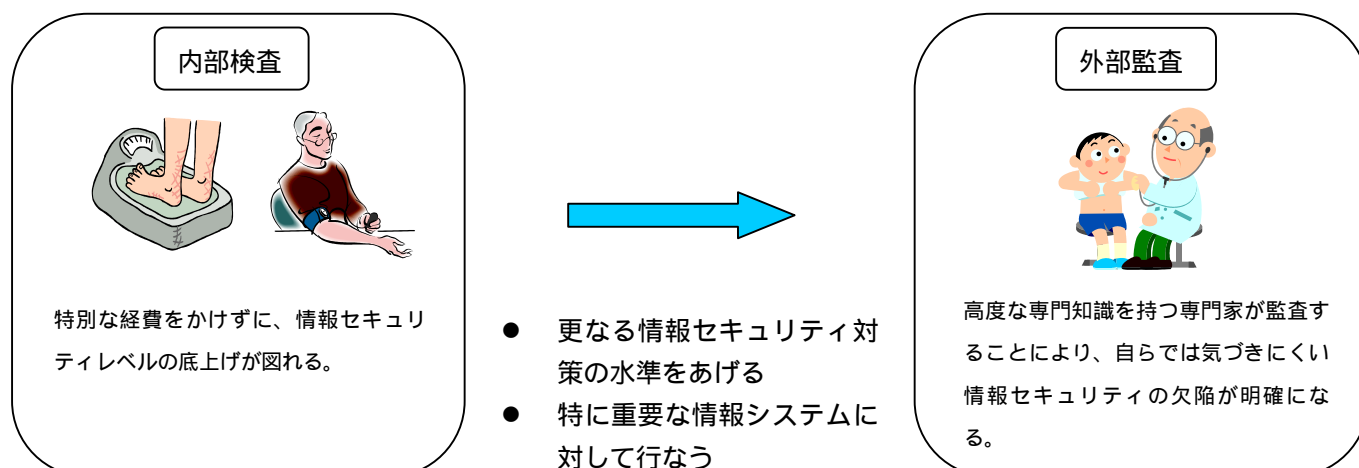
八王子市では情報セキュリティポリシーの策定後から今日まで人的セキュリティ対策に重点を置いています。なぜならば、情報セキュリティの向上と業務の効率化は相反する関係にもあり、業務の効率を求め続けた従来の組織体制では情報セキュリティという概念を受け入れにくく、また、業務の中にシステムが急速に入り込んだ結果その適正な扱いに対する知識が不足している職員もいる現状を早急に改善する必要があるからです。そのため、十分な教育と啓発が講じられるように全職員を対象にした研修を計画的に実施し、職員の情報セキュリティに対する意識改革を図っています。

研修実績

実施日	研修テーマ	講師	受講者数
平成15年 1月30日	自治体における情報セキュリティ対策	(株)タック計画研究所 代表取締役 牧 英樹 氏	159人
平成15年12月19日	情報セキュリティの重要性について	サイコンサルティング(株) 代表取締役 永澤 伸明 氏	78人
平成16年 7月21日	管理職のための情報セキュリティ講座 電子自治体の構築に向けて	(株)タック計画研究所 代表取締役 牧 英樹 氏	97人 83人
平成17年 2月22日	個人情報保護対策と情報セキュリティ講座	都市情報システム研究所 所長 茶谷 達雄 氏	47人
平成17年12月22日	自治体における情報セキュリティ	(株)日本総合研究所 上席主任研究員 高村 茂 氏	69人
平成18年2月～3月 全30回	個人情報保護及び情報セキュリティ	総務部総務課職員 総務部IT推進室職員	1704人

第3節 情報セキュリティ監査の実施

情報セキュリティ監査とは、情報セキュリティを維持・管理する仕組みが情報セキュリティポリシーに基づいて組織的に運用されているかを点検、評価することです。これは、地方自治法で規定されている財務会計上の監査とは異なり、法律上の義務はなく任意に行なうものです。八王子市では、総務省が策定した「地方公共団体情報セキュリティ管理基準」に基づきIT推進室が客観的に他の部署を監査する内部検査と、専門家に委託して行なう外部監査を実施しています。



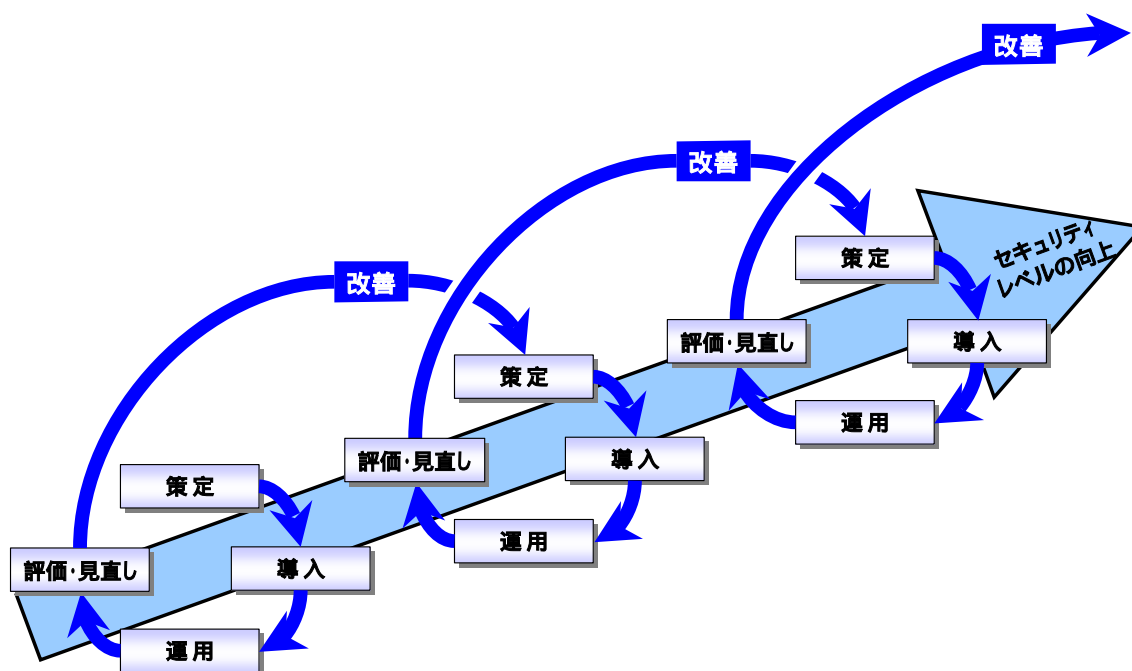
内部検査・外部監査の実績

種 別	実施年度	実施部署・システム
内部検査	16年度	総務部 IT推進室（情報システム担当） 健康福祉部 高齢者支援課 市民部 浅川事務所・由木事務所・元八王子事務所・北野事務所 税務部 資産税課・住民税課・税制課・納税課
	17年度	総務部 IT推進室（行政情報ネットワーク担当） 市民部 国民健康保険年金課
外部監査	15～17年度	住民基本台帳ネットワークシステム ¹ 及び住民記録システム

1 情報セキュリティ監査の意義

情報セキュリティ監査を実施することにより、その時点での情報セキュリティ対策の問題点が明確になります。その問題点を踏まえた改善策を実施し、情報セキュリティポリシーに反映させることにより、情報セキュリティポリシーの実施サイクルが次のサイクルへ移行します。このことを繰り返すことにより情報セキュリティ対策の水準を継続的に向上させる事ができます。

このように、情報セキュリティの水準を効果的に向上させるうえで、情報セキュリティ監査は大きな役割を果たしています。



策定（Plan）・・・情報セキュリティポリシーの策定

導入（Do）・・・セキュリティ対策の実行

運用（Check）・・・情報セキュリティ監査の実施

評価・見直し（Act）・・・情報セキュリティポリシーの評価・見直し

出典：総務省「地方公共団体における情報セキュリティ監査の在り方に関する調査研究報告書」より

¹ 各自治体が管理している住民基本台帳を電子化し、通信回線を利用して共有するシステムのこと。

おわりに

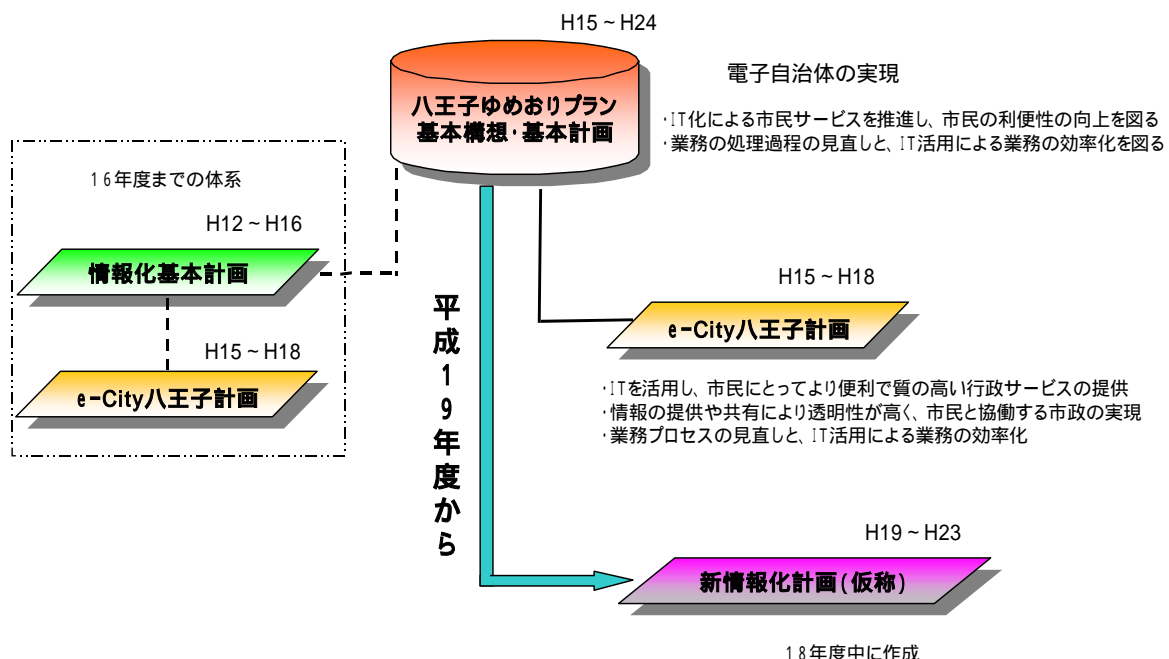
本市における情報通信基盤の整備は、平成11年度に策定した基本構想・基本計画「新八王子21プラン」で、「地域の情報化を一層進めるため、高度な情報機能を取り入れながら市民、大学、産業が相互に情報の利用や提供を行える情報システムを構築するとともに、光ファイバー網やCATV網などの情報通信基盤の整備を進める。」と計画されたことがその根拠となっています。また、これに基づき策定した「情報化基本計画」の中では、「市民サービスの向上、事務処理の高度化・効率化にあたっては、市民と市、市民同士、職員同士の円滑な情報の流れを可能とする情報通信ネットワークの整備が必要である。」としており、市民の声を聴く広聴活動や行政情報を広く市民の方々に提供する手段としてインターネット利用環境の整備を図ることとしました。

現在は、構築した情報通信基盤を利活用する段階に入っており、平成15年度から平成24年度までの10か年の基本計画である「八王子ゆめおりプラン」においても、ITの活用により迅速性と利便性を高め、多様で的確な質の高いサービスを提供するとともに、業務の効率化を図ることであります。つまり、ITを行政サービスの向上や業務の効率化を図るための手段と位置付けています。

今後の本市のIT化の動向としましては、先に述べました e-City 八王子計画が18年度で計画期間を満了することから19年度から始まる次期計画で明確にしていきます。この次期計画は、ITの専門家や公募による市民に参加していただき策定しますが、広大な面積をもつ本市において時間的、地理的な制約を解消し、すべての市民が安全で快適な生活を実現するためにはどのようにITを活用していくべきかなどを示していく予定です。

最後になりますが、機械的にITを活用することによってすべての行政サービスが向上するものではありません。「IT」という表現が同義語として「ICT」と言う表現に置き換えられてきていることからその事がうかがえます。この「C」はコミュニケーションであり、情報通信においてはコミュニケーションが重要であるということを示しています。福祉関係のサービスなどでは、やはり「face to face」によるコミュニケーションが必要であり、ITの技術だけに頼ることはせず、多くの方に満足してもらえるITの活用に努め、今後も市民サービスの向上と行政サービスの効率化を図っていきます。

【情報化についての計画体系】



～電子自治体の実現に向けて～
取組み状況報告書
平成18年5月

発行 八王子市

編集 総務部IT推進室

〒192-8501

八王子市元本郷町三丁目24番1号

TEL 042-620-7444

FAX 042-627-5951

e-mail b025001@city.hachioji.tokyo.jp