

清水町情報化推進指針

平成21年3月

目 次

はじめに	1
I 現状と課題	2
1 背景	2
2 国の施策・取組	2
3 静岡県の施策・取組	3
4 課題	3
II 課題解決に向けた取組	5
1 行政サービスの高度化	5
2 行政事務の簡素化・効率化	8
3 地域の課題解決	11
4 情報セキュリティ対策の強化	13
用語集	14

注) 用語集に掲載のものは、本文中*を記した。

はじめに

清水町では、第3次総合計画において、将来都市像に「豊かさを実感できる生活都市・清水町」を掲げ、後期8年の基本計画では、まちづくりの5本の柱のうち、「新しいライフスタイルを実感できるまちづくり」の中で、高度情報化社会に対応したまちづくりのため、地域情報化と情報教育を推進することとし、目標実現のための施策を展開しているところである。

後期基本計画の目標年次が迫る中、情報インフラ*は飛躍的に整備され、今や、町内全世帯が光ファイバ*によるブロードバンド*環境を享受でき、また、とどまるところを知らない情報処理技術の進歩により、これまで不可能と思われていたサービスの提供も行えるようになった。

一方、個人情報の漏洩事件は後を絶たず、情報セキュリティ対策の重要性が増しており、人的、物理的、技術的な対策を効果的にかつ継続して実施していかなければならない。

このような背景を踏まえ、目指す将来都市像である「利便、効率、活力を実感できる電子自治体」の実現に向け、現状における課題を整理し、今後数年間における重点的な取組事項を定めることとする。

I 現状と課題

1 背景

情報技術の進歩と通信基盤の整備が進み、インターネット利用人口は急速に増加している。インターネットを利用した情報発信は、企業や公共団体のみならず、個人でも手軽に行えるようになり、また、商取引における手段として定着してきており、社会生活の重要な要素であるといっても過言ではない。

町では、平成10年にホームページを開設し、以来積極的な情報発信に努めてきた。また、同時に証明書自動交付機による住民票・印鑑登録証明書の発行を、静岡県東部地域で最初に開始し、町民の利便性の向上を図ってきたところである。

しかし、証明書の交付申請以外にも、町への手続きは数多くあり、それは紙によるものであるため、多くは担当部署の窓口まで出向くことになり、職場を休まなければならないこともある。郵送による手続きが可であっても、時間や経費がかかることになる。インターネットを利用してオンラインで申請が可能となるならば、時間を気にすることもなく、利便性は大きく向上する。

行政においても、オンライン申請件数が増えれば、窓口における労力が削減され、処理の迅速化に伴う人件費の低減化が図れるものである。

一方、システム化による新たな経費負担が生じるので、町民サービスの向上のための進取的な取組は必要ではあるが、既存の業務システムを見直し、より効率的に、また、経済性を考慮した運用を目指していくことが求められる。

さらに、個人情報保護の意識が高まっていることから、情報セキュリティ*には十分な配慮がなされなければならない。物理的、技術的な対策はもとより、情報を扱う職員一人ひとりの意識が不可欠である。情報セキュリティの水準を上げていくことが、町民の安全、安心につながるものである。

2 国の施策・取組

平成13年1月に策定された「e-Japan戦略」では、電子政府・電子自治体の構築を重点分野の一つに位置づけ、「IT*化に向けた中長期にわたる計画的投資を行うとともに、業務改革、省庁横断的な類似業務・事業の整理及び制度・法令の見直し等を実施し、行政の簡素化・効率化、国民・事業者の負担の軽減を実現すること」や「誰もが、国、地方公共団体が提供するすべてのサービスを時間的・地理的な制約なく活用することを可能とし、快適・便利な国民生活や産業活動の活性化を実現する」こととし、これらの実現のため、住民基本台帳ネットワーク*、総合行政ネットワーク*、認証基盤*、個別システムなどの整備を行うとともに、行政手続オンライン化三法*、個人情報保護に関する法律などの制度面の整備が行われてきた。

その後、平成15年7月の「e-Japan戦略Ⅱ」を経て、平成18年1月に「IT新改革戦略」を策定し、その重点施策として「世界一便利で効率的な電子行政」

を挙げ、目標として「国・地方公共団体に対する申請・届出等の手続きにおけるオンライン利用率を2010年度までに50%以上とする」としている。

総務省は、平成15年8月に「電子自治体推進指針」を策定し、電子自治体の基盤整備と行政手続等のオンライン化を推進してきた。また、平成18年7月にオンライン利用の促進に向けた取組の参考となる「電子自治体オンライン利用促進指針」を策定、さらに、平成19年3月には電子自治体の現状と課題を明確化した上、「2010年までに便利・効率・活力を実現できる電子自治体を実現すること」を目標に、実現に向けた取組方針を盛り込んだ「新電子自治体推進指針」を策定した。

3 静岡県の施策・取組

急速に進展するIT環境に的確に対応し、ITの活用による豊かな県民生活と活力ある地域社会の実現を目指し、平成17年4月に「しずおかIT戦略」を策定し、県民本位のIT利活用の促進、コンテンツ*産業などの新たな産業の育成を進めるとともに、ブロードバンドに対応した情報通信基盤の整備として、平成19年3月に策定した「しずおか光ファイバ整備構想」により地域の情報通信格差の解消などに取り組んでいる。

4 課題

(1) 行政サービスの高度化

行政手続きのオンライン化について、駿豆広域市町村圏協議会事業としての公共施設予約システムを共同運用し、インターネットから簡便に手続きが行える「かんたん申請・申込システム」を導入したが、利用率の低さが課題である。

オンラインによる手続きの利便性を町民に享受していただけるよう、積極的にオンライン化及びその利用促進に取り組むことが重要である。

また、町のホームページを町民の視点による利用しやすいものとし、分かりやすい町政情報の提供を積極的に推進することも重要な課題である。

(2) 行政の簡素化・効率化

庁内LAN*及び一人1台パソコンの整備、グループウェア*の導入により、業務改善や情報の共有化が図られたが、より一層の効率化を目指していく必要がある。

また、現業務システムについては、クライアント・サーバ方式*により効率的な運用がなされているものの、大幅な法令改正に伴うシステム改修に対する多額の費用の発生、機能改良に伴うランニングコストの増加が現れており、提供されるサービスと対価について評価、見直しが必要である。

(3) 地域の課題解決

地域の課題としては、安心・安全の確保、コミュニティの再生、健康づくりなどがあるが、これら課題の解決に、ICT*を活用し積極的に取り組む必要がある。

る。

また、ICTの活用をより効果のあるものとするためには、町民誰もが使いこなせるよう能力格差の解消に努めるべきである。

(4) 情報セキュリティ対策の強化

既に個人情報保護に関する条例、規則の整備はされているが、町が保有する個人情報の適正な取扱いの徹底や個人情報を取扱う管理体制の整備、研修・監査・点検の実施などに積極的な取組が必要である。

また、各システムごとの情報セキュリティ実施手順の策定を進めるとともに、情報の漏えい防止等に積極的に取り組むため、情報セキュリティ監査の実施、情報セキュリティ対策の高度な知識・技術を有する人材の育成、日々の脅威や脆弱性に対応するための研修の実施など、効果的な手段と計画的な実施により、情報セキュリティ対策を強化していく必要がある。

II 課題解決に向けた取組

1 行政サービスの高度化

(1) 行政手続等のオンライン化・オンライン利用の促進

目標：オンラインによる手続きを促進する。

【現状・課題】

町では、「駿豆広域公共施設予約システム（平成16年6月開始）」、「かんたん申請・申込システム（平成19年4月導入）」により、行政手続きのオンライン化を進めてきたところであるが、「駿豆広域公共施設予約システム」においては利用者がいない。

また、「かんたん申請・申込システム」は、電話や葉書と同様にインターネットから簡便に申込が行えるようにする仕組みを提供するものであるが、従来の受付方法をとる傾向が強く、手続き自体の件数が少ない。

情報インフラの整備が進み、手軽にインターネットを利用できる現状において、インターネットの特徴である、時と場所を選ばないというメリットを町民や事業者が享受できるような取組みは行政にとって今や当然と言えるので、オンライン化が可能な手続は早期に対応し、また、広く認知されるよう効果的な広報を行い、オンライン利用を促進すべきである。

【施策の方向】

- ・オンライン手続きによる利便性の向上
- ・町民のサービス利用機会の拡大

【町の取組】

① オンライン利用促進の取組

町民等の利便性の向上や行政事務の効率化の観点から高い効果が期待できる手続きについて、重点的にオンライン化及びその利用促進を図る。

利用促進の方策として、重点的に利用を促進する手続（利用促進手続）を選定する。

「かんたん申請・申込システム」についても、他自治体における事例を参考に利用の拡大を図る。

② 利用促進手続の選定

総務省が策定した「電子自治体オンライン利用促進指針（平成18年7月28日付）」において、住民の利便性の向上や業務の効率化効果が高いとされた21類型の手続のうち、以下の条件を勘案し選定する。

なお、促進対象手続は、制度の改廃や社会的な状況等により見直しを行う。

（選定条件）

- ◇ 町が所管する手続であること。

- ◇ 他の自治体の実例からオンライン利用を可能とする手続であること。
- ◇ オンライン利用における制約（電子署名や添付書類など）がない手続であること。ただし、制約があっても、反復継続して申請を行う手続や多数の者から利用が見込まれるものは対象とする。

③ 具体的なオンライン利用促進の方法

ア 促進対象手続の利用促進施策

促進対象手続については、各手続担当課において「オンライン利用促進行動計画」を作成し、オンライン利用促進に取り組む。

イ 手続共通の利用促進施策

利用者の視点に立ったシステムを導入するとともに、添付書類の簡素化・電子化など利用時の利便性の向上を図るとともに町のホームページを充実し、また、効果的な広報活動を行う。

ウ 利用可能手続の拡大

利用促進対象以外の手続は、その効果やニーズが高い手続を優先し、電子署名や添付書類などの制約をできるだけ解消してオンライン化を図る。

④ 情報化担当部署の取組

情報化担当部署は、関係課と協議の上、促進対象手続の選定や見直しを行うとともに、オンライン利用促進を円滑に行うため、システムの改善やオンライン利用における制約の解消といった共通する課題について調整等を行う。

(2) 町民に分かりやすい情報提供

目標：町のホームページを利用しやすいものとし、分かりやすい町政情報の公開や提供を積極的に推進する。

【現状・課題】

インターネット環境の進展により、様々なホームページから情報を取得する機会が多くなってきている。つまり、インターネットが情報提供の重要な手段の証であり、町においても、ホームページを開設し、町政情報の提供に努めているところである。

町では、平成10年の開設以来、ホームページの改良を重ね、各部署が自ら情報提供できる仕組みを取り入れるなど、ホームページを訪問する方の利便性を向上させてきているところであるが、見やすさ、使いやすさをより一層高めるために、管理体制を含めた見直しが必要である。

また、平成23年にテレビの地上波はデジタル*に完全移行する。新しい情報発信手段としての利用についての検討が望まれるものである。

【施策の方向】

- ・ホームページを活用した、積極的な情報公開や提供の推進と掲載内容の充実
- ・新しい情報の公開や提供方法の検討

【町の取組】

① 掲載情報の充実

ア 常に最新の情報を提供するとともに、町民等のニーズに的確に応えられるような情報を分かりやすく提供する。

イ 携帯電話の普及に伴い、携帯電話用サイトの開設を検討する。

② 操作性の向上

ア 高齢者や障がいのある方、初めて利用される人など誰もが利用しやすいよう、操作性に配慮したページづくりを推進する。

イ トップページは人にたとえれば顔であり、操作性はもとより、レイアウトや見やすいデザインにするなど、定期的に更新する。

ウ 目的の情報を探しやすい体系を構築する。

③ 情報提供の方法等

ア 地上デジタル放送への完全移行を踏まえ、データ放送*による町政情報の提供について研究する。

イ データ放送に対応した携帯電話やカーナビゲーションへの町政情報の提供方法について研究する。

2 行政事務の簡素化・効率化

(1) ITを活用した行政改革の推進

目標：ITを活用し、業務効率を高め、行政全体の生産性を向上させる。

【現状・課題】

平成13年の庁内LANの整備、一人1台パソコンの設置、グループウェアの導入は、それまでの事務処理を飛躍的に向上させ、情報の共有化を推進させた。

このように、ITは業務効率の向上に有効であるが、技術の進歩は目覚しく、より一層の業務効率の向上のため、新しい技術を取り入れた環境整備が必要である。特にグループウェアはソフト、ハードとも老朽化している。

【施策の方向】

情報共有ツールを活用した情報共有化の推進及び効率的な運用

【町の取組】

① グループウェアの更新

老朽化したグループウェアを更新するとともに、利用する機能について見直しを行う。

② 情報共有化のための環境改善

ア 情報の一元管理のため、全庁を対象としたファイルサーバ*を設置する。

イ 情報の共有に関する運用方法を定める。

(2) 情報システムの見直し

目標：業務の全体最適化の視点に立ち、情報システムを見直す。

【現状・課題】

クライアント・サーバ方式を採用した現業務システムは、動作環境の改善、ソフトの改良が定期的に行われ、また、住民情報、税情報の基本情報が個々のシステム間で連携しており、効率的な業務運営を支えている。

しかし、業務システムの最適化を図る上では、提供されるサービス及び対価について客観的に評価、見直しすることが重要である。

【施策の方向】

業務システムの客観的な評価、見直し

【町の取組】

情報システムに対する評価のあり方について検討し、評価基準を作成する。

(3) 地理空間情報システムの活用

目標：地理空間情報を活用し、行政サービスの向上を図る。

【現状と課題】

現に地理空間情報システムを利用した業務は、固定資産税の賦課、道路台帳の管理、地籍調査などがあり、交通事故発生マップ、選挙ポスター掲示板設置位置図などにも使用されているが、これらは単独で行われていることから、データの互換性はなく共用もできない。

地理空間情報システムは、地図に描かれた事象や統計情報など、地表面・地上・地下における位置や空間領域が明示された、自然、社会、経済等の属性情報を取得・編集・加工・管理・統合し、視覚的な表現と伝達を可能とするものであり、行政では、防災、まちづくり、交通、環境、福祉、教育等での活用が期待されている。

したがって、データの重複整備を防止し、情報共有による業務の効率化を進め、これまで以上に、多角的な利用が図られるような環境を整備することが重要である。

【施策の方向】

地理空間情報の統合管理によるデータの有効利用

【町の取組】

地理空間情報の統合に向けた整備方針を策定する。

3 地域の課題解決

(1) ICTを活用した地域の課題解決

目標：ICTを活用し、安全・安心な地域づくりをはじめとする地域の課題解決に取り組む。

【現状・課題】

地域における課題解決の手段としてICTを活用する動きが活発になってきている。

各自治体に共通する課題としては、「地域の安全・安心」、「町民の町政への参画」、「コミュニティの活性化、再生化」、「伝統文化、歴史遺産の継承」などがあり、これまでも多様な取組が行われてきたところである。

当町は、地勢的な優位性から、民間業者によるブロードバンド環境が整備され、今や光ファイバによる世帯カバー率が100%となっていることから、これを活用し、初期投資及びランニングコストを抑えた新しい取組についての検討が求められる。

【施策の方向】

地域の課題解決に向けたICTの積極的な利活用

【町の取組】

町民、ボランティア団体、NPO法人*等と協働し、地域の課題解決に向けたICTの利活用について研究する。

(2) 情報格差の解消

目標：町民誰もがICTの有用性を実感できる環境づくりに取り組む。

【現状・課題】

ICTを活用しての地域の課題解決は、町民のICT活用能力が等しくあることが前提であるが、現実には差異があることから、これを解消することが必要である。

【施策の方向】

町民のICT活用能力の格差の解消

【町の取組】

講習会を継続的に開催し、町民のICT活用能力の向上に努める。

4 情報セキュリティ対策の強化

目標：情報漏えい事故を未然に防止する。

【現状と課題】

町では、これまで情報漏えい事故は起きていないが、実例では、データを保存した媒体を紛失したり、車内に置き忘れ盗難にあつたりといった人為的なミスによるものが大半であり、物理的、技術的な対策に万全を期しても、事件が後を絶たないことから、職員の情報セキュリティに対する意識を高めていくことが重要である。

また、「清水町情報セキュリティポリシー*」は、情報セキュリティに対する基本方針及び対策基準を定めたものであるが、具体的なセキュリティ対策は、部署、使用するシステムにより異なるので、それぞれに実施手順を作成する必要がある。

【施策の方向】

町の保有する情報資産の盗難、漏えい、改ざん、破壊、災害等の脅威からの保護

【町の取組】

① P D C A サイクル*に基づいた対策の実施

情報資産への脅威及びこれへの対応技術は常に変化していることから、P D C A サイクルに基づいた対策を実施していく。

特に、情報セキュリティ実施手順について早期に作成する。

② 人材の育成

情報セキュリティ対策は、一部の職員が行うものではなく、誰もが等しく意識し、実践することで効果を発揮するものであるから、継続的な研修を通じて、知識、技術を会得させる。

また、内部監査員を養成する。

③ セキュリティ監査

情報セキュリティ対策の履行をチェックするため、セキュリティ監査* (外部・内部) を実施し、セキュリティ水準の確保に努める。

用語解説

○ **IT**[Information Technology]

情報技術。コンピュータに関する技術の総称

○ **ICT**[Information and Communication Technology]

情報[Information]や通信[Communication]に関する技術の総称。日本では同様の言葉としてITの方が普及しているが、国際的にはICTの方が通りがよい。日本でも定着しつつある。

本書では、行政内部に関する記述に「IT」を、地域に関する記述に「ICT」を使用している。

○ **LAN**[Local Area Network]

ビル内や事業所の構内など、限られた狭い空間でコンピュータや周辺機器などを接続し、ファイルやプリンタなどの資源を共有するネットワーク・システムの形態

○ **NPO法人**

特定非営利活動促進法に基づいて特定非営利活動を行うことを主たる目的として設立された法人をいう。NPOとは、「Nonprofit Organization」あるいは「Not-for profit Organization」の略である。

「非営利」とは、団体の構成員に収益を分配せず、主たる事業活動に充てることを意味する。

○ **PDCAサイクル**

計画[Plan]－実行[Do]－評価[Check]－改善[Action]を繰り返し、行政の生産性(効率性・効果性)の向上を目指す管理手法

○ **行政手続オンライン化三法**

行政手続等について、書面による手続等に加えオンラインによる手続等も可能とするため、所用の事項を整備した次の法律

- ・行政手続における情報通信技術の利用に関する法律
- ・行政手続における情報通信技術の利用に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律
- ・電子署名に係る地方公共団体の認証事務に関する法律

○ **クライアント・サーバシステム（方式）**

ネットワーク利用コンピュータシステムの一形態。データベースやプリンタ等ハードウェア資産を集中化管理する「サーバ」と呼ばれるコンピュータと、一定のプログラムを装備した「クライアント」と呼ばれるコンピュータ（パソコン）を接続し、分散して処理を行うシステムのこと。

○ **グループウェア**

組織内ネットワーク（LAN）を利用して、電子メール、電子掲示板、文書管理、スケジュール管理等の機能で、組織内のコミュニケーションや情報共有の効率を高める総合ソフト

○ **コンテンツ**

文章、音楽、画像、映像などの情報の内容・中身のことで、インターネットなどによって提供されるデジタル化された情報を指すことが多い。

○ **住民基本台帳ネットワーク**

住居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

○ **情報セキュリティ**

情報及び処理方法は正確で完全であり、かつ、認可された利用者のみが必要なときに情報及び関連する資産にアクセスできること。（完全性、機密性及び可用性）

○ **情報セキュリティポリシー**

組織内の情報セキュリティを確保するための方針、体制、対策等を包括的に定めたものをいう。

○ **情報インフラ**

インフラとは社会・経済活動の基盤となる社会資本のことで、情報インフラは電話回線、コンピュータネットワーク等の情報通信機器基盤をいう。（広義には制度も含む。）

○ セキュリティ監査

情報セキュリティに係わるリスクのマネジメントが効果的に実施されるよう、リスクアセスメントに基づく適切なコントロールの整備、運用状況を情報セキュリティ監査人が独立かつ専門的な立場から検証又は評価して、もって保証を与えあるいは助言を行なうこと。

○ セキュリティポリシー

組織内の情報セキュリティを確保するための方針、体制、対策等を包括的に定めた文書のことであり、「基本方針」と「対策基準」からなる。(Security Policy)

○ 総合行政ネットワーク

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で、平成13年度までに都道府県、政令指定都市、平成15年度中にすべての市町村が参加（接続）し、国のネットワークとも接続している。

○ デジタル（地上デジタル放送）

地上波を用いたデジタル方式によるテレビジョン放送のことで、既存のアナログ放送に比べて、高品質な映像と音声を受信することができる。平成23年7月24日には地上アナログテレビ放送を終了し、地上デジタル放送に完全に移行される予定

○ データ放送

データ放送とは、テレビの電波に静止画や文字、レイアウト情報などのデジタルデータを載せて流すもの。地上デジタル放送ではインターネット網を利用することで、双方向通信を行うことができ、今後利用の拡大が期待されている。

○ 認証基盤

住民や企業がインターネットを利用してオンラインによる行政手続きを行う際に、申請者が本人であることを特定するために付す電子署名を確認する仕組みをいう。

○ ファイルサーバ

ネットワークに接続されているほかのコンピュータからも利用できるようにするコンピュータ又はソフトウェア。ほかのコンピュータからは、保存されているファイルの編集ができる。ほかにもセキュリティ対策やユーザごとのアクセス権の管理機能などを持つ。

○ 光ファイバ

光ファイバは、ガラス繊維等でできた通信用ケーブル素材で、一般の電話線に使われている銅線と比べ大量のデータを高速に転送でき、距離によるデータの減衰が少なく、電磁波の影響を受けないなどの特徴がある。電話やブロードバンドなどの通信網の幹線やアクセス網として使用されている。

○ ブロードバンド

広帯域、高速な通信回線によるコンピュータ・ネットワーク。その上で伝送する大容量データを利用したサービスも含む。光ファイバやCATV(ケーブルテレビ)、無線などを用いて実現する。