

河内長野市 情報化推進方針

河内長野市

平成22年2月策定

平成30年5月改訂

目 次

● 第1章 河内長野市情報化推進方針の改訂にあたって	P 1
● 第2章 情報化推進の基本的観点	P 4
● 第3章 3つの主な取組みの基本的方針	P 8
● 第4章 具体的な取組み項目	P 9
1. 行政サービスの電子化の推進	P 10
(1)市ホームページを中心としたコミュニケーションシステムの充実	P 10
(2)電子申請・電子納付の推進	P 13
(3)多面的なICTサービスの展開	P 15
2. 庁内情報システムの導入及び適正な運用	P 17
(1)ナレッジマネジメントの推進	P 17
(2)インターネット調達（電子調達・電子入札）の推進	P 19
(3)行政事務の効率化・アウトソーシングの推進	P 20
(4)職員の情報処理能力の向上	P 23
3. 情報セキュリティ対策の推進	P 24
(1)総合的なセキュリティ向上の取組み	P 24
(2)情報セキュリティポリシーの浸透・徹底	P 26
(3)情報セキュリティ監査の実施	P 28

#####

●第1章 河内長野市情報化推進方針の改訂にあたって

1. 社会の動向

近年は、スマートフォンを中心とした様々なインターネットサービスが官民を問わず提供され、情報の発信や交換は、質・量共に加速度的に向上しています。

I Tの進歩は、コミュニケーションを重要視したI C T (Information and Communication Technology) という段階へと移っており、「いつでも」「どこでも」「誰でも」のコンセプトの下、^{*1}ユビキタス社会をめざし、電子商取引や金融、教育、医療等社会・経済活動の各分野におけるデジタル化、ネットワーク化が進んでいます。

また、平成29年5月には、総務省が「地域^{*2}I o T実装ロードマップ」を改訂するなど、「地域I o T」「^{*3}オープンデータ・^{*4}ビッグデータ」といった新しいキーワードによる情報化の取組みが加速しています。

行政の分野においても、「行政手続における特定の個人を識別する番号の利用等に関する法律」いわゆる、マイナンバー法が制定され、国民一人一人に付与された番号を軸に各機関所有の情報を連携することで、行政事務の効率化を図るため、情報提供ネットワークシステムが平成29年度に稼動したところです。

一方、インターネット上において、サイバーテロと呼ばれるホームページへの改ざん攻撃、標的型メール等による情報漏洩事件が後を絶たず、I C T技術の進歩と比例するように、こうした電子犯罪の被害は、社会的に大きな問題となっています。

また、情報化の進展に伴い行政が抱える膨大なデータについて、災害等による消失を防止する対策も重要になっています。

*1 ユビキタス (社会) : 「いつでもどこでも、利用者が意識することなく、コンピュータやネットワークなどを利用できる状態」を指す。具体的には「カーナビが渋滞状況を把握した上で道案内してくれる」「携帯で買い物ができる」「自宅に来客があると、携帯電話がそれを知らせてくれる」などの環境がこれに当たる。このような環境を実現した社会を、ユビキタス社会と呼ぶ。

- *2 I o T : Internet of Thingsの略。あらゆる物がインターネットを通じてつながることによって実現する新たなサービス、ビジネスモデル、またはそれを可能とする要素技術の総称。
- *3 オープンデータ：行政機関がもつ公共データや、交通機関などの公的企業のデータを、著作権や特許などの規制を受けずに誰でも自由に利用できる形で、自らホームページなどで公開する動き。
- *4 ビッグデータ：インターネットなどのネットワークを通じて収集される膨大なデータ。行政機関の保有する様々な情報を統計、解析することで、新たなサービスの提供や産業の創出に生かそうとする動き。

2. 本市情報化の必要性

本市では、資源を活かして工夫を重ね、新たな価値を創造するまち「スマートシティ」の実現に向けて、快適に暮らせるまち「スマートライフ」、観光で訪れるまち「スマートツーリズム」、効率的で便利なまち「スマートガバメント」の3つを柱に、魅力あるまちづくりをめざしています。

一方、本市の財政状況は、少子高齢化、都心回帰による人口減少、地方分権に伴う都市間競争、市税の減少などにより、より一層厳しさを増しています。

このような中、ICT化は、新たなサービスに対する投資のみではなく、業務の効率化に資するものであり、財政健全化の一翼を担うものとしても推進する必要があります。

こうした状況をふまえ、「市民サービスの充実」と「安全性の確保」そして「コストの低減」のバランスをとりつつ、電子自治体への取組みを進めることが、これまで以上に必要となってきています。

3. 河内長野市情報化推進方針（平成22年2月策定）による取組み状況

本市ではこれまで、平成22年2月に策定した「河内長野市情報化推進方針」（以下「平成22年方針」という。）に基づき、第4次河内長野市総合計画に定める本市情報化の取組みを進めてきました。

平成22年方針では、41の目標を掲げており、その内36の項目について達成しました。その他の目標については、引き続き検討を継続しています。

4. 今後の情報化の取組み

平成28年度からは、第5次河内長野市総合計画による新たなまちづくりがスタートしています。情報化の推進については、「まちづくりを支える政策」の「基本政策2：『選択と集中』による行政運営の推進」、施策No. 37「効果的・効率的な行政運営の推進」のNo. 3「行政手続き及び行政事務の情報化の推進」において、次の3つの主な取組みが掲げられています。

- ①行政サービスの電子化の推進
- ②庁内情報システムの導入及び適正な運用
- ③情報セキュリティ対策の推進

5. 河内長野市情報化推進方針の改訂

平成22年方針の取組み状況を踏まえるとともに、新たな潮流、社会情勢等を勘案し、上記の3つの主な取組み分野ごとに目標設定を行うことで、本市における情報化を着実に推進するため、河内長野市情報化推進方針を改訂します。

6. 情報化の推進体制

本市の情報化にあたっては、この「河内長野市情報化推進方針」を基本とし、これまでと同様、毎年度の予算編成時に次年度のICT関係業務計画を策定することとします。

また、情報セキュリティ対策については、マイナンバーを含む個人情報である特定個人情報や大量の個人情報の電算化の進展に伴い、その重要性が高まっています。すでに策定している「河内長野市情報セキュリティポリシー（以下情報セキュリティポリシーという）」に基づき、組織的かつ継続的に、その維持、向上に努めます。

●第2章 情報化推進の基本的観点

前述の「第5次河内長野市総合計画」に示された、3つの主な取組みは、情報化を進めるべき分野を示しています。それぞれの分野に共通して考慮すべき基本的観点について、以下のとおりとします。

1. クラウドサービス利用の推進

現在、情報化の流れとしては、自治体共通の課題について、経費削減や効率化を図るため、また広域行政の一形態として、共同の取組みが進んできており、そのような場合に、*1クラウドコンピューティングと呼ばれる技術を利用したサービス（以下「クラウドサービス」という。）の利用が選択肢としてあげられます。

本市としても、利用者の利便性など行政サービスの向上や、費用対効果など行政運営の効率化の観点を踏まえ、クラウドサービスの利用推進に努めます。

*1 クラウドコンピューティング：従来は手元のコンピュータで管理・利用していたようなソフトウェアやデータなどを、インターネットなどのネットワークを通じてサービスの形で必要に応じて利用する方式。IT業界ではシステム構成図でネットワークの向こう側を雲（cloud：クラウド）のマークで表す慣習があることから、このように呼ばれる。

2. 最新技術に基づく新たなサービスの提供

ICT技術の進展は目覚ましく、新たな技術、環境の登場により、市役所の新たなサービス提供方法の選択肢が増えています。

次の技術、環境について、研究、検討を進め、新たな市民サービスにつながるよう努めます。

①スマートフォン、タブレットを中心とした*1 SNSの普及

スマートフォンをはじめとするモバイル端末が普及し、SNSによる情報伝達の仕組みが大きく変化しています。これらに対応した情報発信や申請・届出の仕組みづくりなど、適切な対応に努めます。

②*²公衆無線LANの普及

ICT活用の基盤として普及が進む*³Wi-Fi規格の通信環境の提供に取り組んでいきます。特に国が進める、訪日外国人向けの公衆無線LANの充実や、災害時の避難所向けの公衆無線LANの充実など適切な対応に努めます。

③オープンデータ・ビッグデータの取組み

平成28年12月に「官民データ活用推進基本法」が成立するなど、行政が所有する各種データを、個人情報などを保護しつつ、適正に活用することを推進する方向にあります。

行政の所有する情報を二次利用が可能な形で公開し、それらを社会が効果的に利用し、新たな価値を創造する、いわゆる「オープンデータ」「ビッグデータ」という取組みも、その一環です。本市においても、充実、対応に努めます。

④地域IoT実装ロードマップへの対応

平成28年12月に、総務省から「地域IoT実装推進ロードマップ」及び「ロードマップの実現に向けた第一次提言」が公表されました。平成29年5月には改訂版が発表されています。今後、実用化が進むとみられるIoTについて、各分野のロードマップに合わせて、本市においても適切な対応に努めます。

⑤デジタル・ガバメント実行計画への対応

平成30年1月に、政府が「デジタル・ガバメント実行計画」を決定しました。この計画では、「行政手続きの原則オンライン化や添付書類の撤廃」「民間サービスとの連携」「オープンデータの推進」「行政データの標準化」といった具体的な取組みが示され、各府省においても本計画に基づき、中長期計画を策定する予定です。

今後、各府省の取組みに合わせて、本市においても適切な対応に努めます。

*1 SNS: Social Networking Serviceの略。個人間のコミュニケーションを促進し、社会的なネットワークの構築を支援する、インターネットを利用したサービス。

*2 公衆無線LAN: 無線LANを、街中で使えるようにしたサービスのこと。

*3 Wi-Fi: Wireless Fidelityの略。無線LANアダプターのブランド名。米国の業界団体、Wi-Fiアライアンスが機器間の相互接続性を認定したことを示す。

3. マイナンバー基盤の活用

マイナンバーは、平成27年10月1日に全国民に付番され、平成29年11月から国や自治体間での情報連携が本格的に開始されました。

「*1マイナポータル」「*2子育てワンストップサービス」「*3マイキープラットフォーム」といったICT基盤整備が国の主導により進んでおり、本市においても、これらのICT基盤を活用した施策の検討に努めます。

- *1 マイナポータル: マイナンバー制度で、個人ごとに設けられるポータルサイトの名称。行政機関が保有する自分の特定個人情報の内容やそのやり取りの記録、自分への通知などを、パソコンや携帯端末を利用して閲覧できる。
- *2 子育てワンストップサービス: 子育て世帯の負担を軽減するべく、マイナポータルにおいて、在住の市町村における子育て関連施策の検索ができるサービス。一部の市町村においては、マイナンバーカードを用いて電子申請が行える。
- *3 マイキープラットフォーム: マイナンバーカードのマイキー部分を活用して、公共施設や商店街などに係る各種サービスを呼び出す共通の手段とするための共通情報基盤。

4. 電算システム再構築時のBPRの推進

電算システムは導入直後から技術的、物理的、制度的に陳腐化が始まり、一定の期間で再構築が必要となります。いわゆる、「システムライフサイクル」と呼ばれるものが存在します。

電算システム再構築が避けられないものであることから、これを好機ととらえ、より良い(効率的、低コスト)電算システムを構築するべく、*1BPRと呼ばれる手法を用いて再構築を行い、限られた資源を有効活用していきます。

- *1 BPR: Business Process Reengineeringの略。企業活動に関するある目標を設定し、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。大抵の場合は組織や事業の合理化が伴うため、高度な情報システムが取り入れられる場合が多い。

5. 情報セキュリティの推進

施策を推進する上で、ICTを活用した場合は、情報セキュリティ対策を適宜実施する必要があります。本市では、情報セキュリティポリシーを基に情報セキュリティの維持・最適化を行っています。

①技術的セキュリティの強化

平成29年からマイナンバーを活用した情報連携が本格的に開始されるにあたり、平成28年度中にセキュリティの強靱化対策を実施しました。今後も、より高度化するサイバー攻撃などに備えるため、コスト面などを考慮しつつ、技術的セキュリティ対策の強化に努めます。

②人的セキュリティの徹底

情報セキュリティポリシー自己チェックシートによる自己チェック、及び主に人的セキュリティの面で、情報セキュリティポリシーに則った事務が実施されているかを監査する「情報セキュリティ監査」を継続実施し、同ポリシーの遵守徹底に努めます。

6. 情報格差の解消

現時点における情報格差（*1デジタルデバイド）は、年齢・障がいなどによる身体的な制約や、地理的な制約、経済的な制約などが主な要因として生じています。

すべての市民が等しく電子市役所の利便を享受できるよう、「情報格差の解消」に努めます。

*1 デジタルデバイド:パソコンやインターネットなどのITを使いこなせる人と使いこなせない人との間に生じる格差。

●第3章 3つの主な取組みの基本的方針

前述の第5次河内長野市総合計画に示された、3つの主な取組みにおける基本的方針は、以下のとおりとします。

1. 行政サービスの電子化の推進

従来は市民が市役所の窓口で行っていた手続き、相談、納付及び行政情報の取得などを、ICT基盤の活用、電算システム化を進め、「市役所に来なくてもよい」「一度来れば複数の手続きが簡便に完了する」市役所をめざし、システムや事務フローの見直しに努めます。

また、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に基づく「マイナンバー」及び「マイナンバーカード」を中心とする新しいICT基盤を活用し、市民サービスの拡充に努めます。

2. 庁内情報システムの導入及び適正な運用

ICTの進歩は目覚ましく、より効率的、より安全、より安価な技術やシステムが登場しています。今後も限られた資源の中で、より良いシステムの導入、維持、管理に努めます。

3. 情報セキュリティ対策の推進

情報セキュリティの維持向上を目的とする情報セキュリティポリシーのPDCAサイクルを実施し、より高度化するICT基盤やシステムにおける新たな脅威に対応したセキュリティ技術の導入やシステムの再構築、充実を図るとともに、これらを支える人的セキュリティについて、職員や委託事業者等に対する規範づくりや意識向上のための啓発を充実するなど、同ポリシーの遵守徹底を図る取組みに努めます。

特に、マイナンバー制度の導入に伴い、国の掲げるセキュリティレベルを確保するため、ネットワークの再構築、新システムの導入及び監査体制の強化に努めます。

●第4章 具体的な取組み項目

基本的観点及び基本の方針を踏まえ、次のとおり、3つの主な取組みごとに具体的な取組み項目を設定します。

主な取組み	具体的な取組み項目	頁
1. 行政サービスの電子化の推進	(1) 市ホームページを中心としたコミュニケーションシステムの充実	P 10
	(2) 電子申請・電子納付の推進	P 13
	(3) 多面的なICTサービスの展開	P 15
2. 庁内情報システムの導入及び適正な運用	(1) ナレッジマネジメントの推進	P 17
	(2) インターネット調達（電子調達・電子入札）の推進	P 19
	(3) 行政事務の効率化・アウトソーシングの推進	P 20
	(4) 職員の情報処理能力の向上	P 23
3. 情報セキュリティ対策の推進	(1) 総合的なセキュリティ向上の取組み	P 24
	(2) 情報セキュリティポリシーの浸透・徹底	P 26
	(3) 情報セキュリティ監査の実施	P 28

1. 行政サービスの電子化の推進

(1) 市ホームページを中心としたコミュニケーションシステムの充実

【概要】

パソコンの世帯普及率が約8割となり、スマートフォンの普及も7割を超えてきた近年の状況から、自治体ホームページは市民と行政を繋ぐ重要なコミュニケーションシステムとなっています。

このコミュニケーションシステムとは、市民・自治体間の双方向情報（市民からの申請・手続、意見・要望、自治体からの各種行政情報提供など）の交換をサポートするものであり、今後も継続して、自治体ホームページを基点として発展させます。

近年では、スマートフォンの普及が著しく、無償、有償のソフトをインストールすることで、公共、民間を問わず様々なサービスを受けられる環境が整いつつあります。

また、マイナンバーカードを軸に各地方自治体がインターネットを經由して各種サービスを市民に提供できるクラウドシステムの構築を国が進めており、このクラウドシステムを共同利用することで、比較的安価に市民サービスの向上が図られる環境が整いつつあります。

さらに、行政の所有する情報を二次利用が可能な形で公開し、社会が効果的に利用し、新たな価値を創造する、いわゆる「オープンデータ」という取組みが全国自治体において進んでいます。

【現状】

平成22年9月に再構築を実施した市ホームページは、トップページのリニューアルを平成27年度に実施するなど、継続的な見直しを図っています。

また、SNSによる情報拡散効果を期待し、平成24年度からフェイスブックによる河内長野市サイトも立ち上げています。

一方、市民と市役所間のコミュニケーションの手段として、平成22年9月から「簡易電子申請システム」を導入し、簡易な申請の受付をはじめとし、各

課への意見、イベント申込み、要望の受付やパブリックコメント募集などに活用しています。

また、「オープンデータ」の取組みとして、平成28年度に、市ホームページ上にデータ項目を見やすくまとめたカタログページを設けました。また、平成29年度には、総務省の地域情報化アドバイザーによる職員向け講演会を行い、職員の意識啓発に努めました。

【目 標】

電子総合窓口の実現に向け、市ホームページを行政情報発信など、市民とのコミュニケーション手段の中心的存在とするべく、以下の内容を実施します。

①市ホームページによる情報発信の充実

各課の「ホームページ掲載推進担当者」を活用し、迅速で詳細で分かりやすい情報発信を維持しつつ、「情報の分類」や「トップページのレイアウト」、「モバイル端末への対応」、「外国語への対応」、「SNSとの連携」などの新機能の充実を図り、市政情報へのアクセス向上に努めます。

②簡易電子申請システムの拡充

添付書類や本人確認の不要な簡易な申請については、これまでも市ホームページから申込みできる簡易電子申請システムを活用して、市民の利便の向上を図ってきました。引き続き、このシステムの活用を拡充していきます。

③オープンデータ提供に関する取組み検討

本市が所有する膨大な情報を、二次利用しやすい形式で公開することは、公共の利便性向上につながる可能性があります。個人情報など守秘すべきものを除き、オープンデータの取組みについて、先進自治体の手法や国の動向を把握しつつ、検討を進めます。

また、国の進めるオープンデータ提供に関するクラウドサービスの整備状況を注視し、十分な費用対効果が得られるタイミングで、市民サービスの向上を図ります。

④マイキープラットフォーム（自治体ポイント管理クラウド）利用の検討

国は、マイナンバーカードを利用し、クレジットカードや航空マイル等のポイントを市のポイントに交換し、その市の各種サービス利用料として支払

いが行えたり、市内商店で使える商品券と交換できたりといったサービスが可能となる、「自治体ポイント管理クラウド」を整備しており、平成29年9月から一部の自治体による実証サービスが始まっています。これらの先進都市の事例の把握に努め、費用対効果を検証しつつ、マイキープラットフォームの利用について検討していきます。

(2) 電子申請・電子納付の推進

【概要】

ICTを活用した電子申請は、パソコンやスマートフォンを利用して、自宅や職場に居ながらにして様々な申請や届出手続を行うものであり、「ノンストップサービス」の主要機能として期待されています。

また、税金や保険料、施設利用料等の納付を電子的に行う電子納付のチャンネルは、口座引落やコンビニでの収納、クレジット収納、ATM収納など多岐に渡っています。

【現状】

文化施設やスポーツ施設について、パソコンやスマートフォンから利用予約が可能となっています。また、図書館のホームページでは、蔵書検索機能に予約機能が追加され、インターネットから本の貸出予約が可能となっています。他にも、市ホームページでは、証明書など本人確認情報の不要な簡易な電子申請ができ、申請書ダウンロードサービスも行っています。

また、平成28年度からは、マイナンバーカードを利用し、全国のコンビニエンスストアで住民票や印鑑証明、市税証明書が取得できるサービス、いわゆる「コンビニ交付サービス」を開始しました。

電子納付の分野においては、従来からの口座引落に加えて、平成17年度から順次、税や保険料、保育料の「コンビニ収納」を実施しています。

【目標】

①電子申請システムの検討

厳格な電子申請には、個人認証基盤を利用した電子署名、電子証明書の機能が必要です。マイナンバーカードには、この機能が備わっていますが、操作が煩雑となるため、国は、個人認証基盤を使わずに同等の機能を持ち、操作が簡便となる「子育てワンストップサービス」を始めとする新しい基盤の整備を進めています。本市でも、費用対効果を見定めながら、導入の検討を進めます。

②簡易電子申請システムの拡充（再掲）

添付書類や本人確認の不要な簡易な申請の拡充を図ります。

③各種ダウンロード申請書の拡充

ホームページ上に掲載する各種申請書・様式についても拡充を図ります。

④電子納付・電子納税などの検討

電子納付の実現に向けては、手続や集金などの一連の運用を電子的にかつ厳正、正確に行わなければならない、本市独自システムの構築は経費の面で困難と考えられます。このため、広域の団体共同でのシステム化への取組みや民間のクラウドサービスの利用を念頭に情報収集を行い、費用対効果に見合うシステム又はサービス利用を検討・導入していきます。

特に、「*1クレジット収納」や「*2マルチペイメントネットワークの利用」など民間のクラウドサービスの発展を逐次把握し、検討を続けます。

*1 クレジット収納：クレジットとは、クレジットカード収納会社と契約した自治体及び市民が、クレジットカードを利用して、現金の受け渡しなく公共料金や税金の支払いを可能とすることを指す。支払い金額に対して一定割合の手数料を自治体がクレジット収納会社に支払うことで、市民からの現金収納をクレジット会社が代行する。

*2 マルチペイメントネットワーク：申請・届出に必要な手数料や税金などをオンラインで納付可能にするための基盤として活用される電子決済のネットワーク。金融機関と収納機関をネットワークで結ぶことによって、利用者がパソコン、携帯電話、ATMなどの様々なチャンネルを利用して、公共料金や税金の支払いを24時間いつでも、どこからでも行うことを可能にする。

(3) 多面的なICTサービスの展開

【概要】

市民と行政との双方向コミュニケーションの手段としてホームページを中心に据え、電子総合窓口の構築によりインターネット上で様々な手続サービスの提供を実現する方向で推進していく中で、全ての市民がパソコンなどからインターネットを容易に利用できる環境にあるわけではありません。

全ての市民が等しく電子市役所サービスの恩恵を享受するためには、このようなインターネットの不利用等により生じる情報格差（デジタルデバイド）を可能な限り解消することが必要となります。

一方で、近年、若年層を中心にスマートフォンやタブレットの普及率が著しく高くなり、公共の施設内でインターネットへの通信環境のみの提供を求める市民ニーズがあります。

【現状】

情報格差（デジタルデバイド）を解消する一環として、図書館2階に、市民開放端末を設置し、市民が自由にインターネットを閲覧できる環境を整えています。しかしながら、近年のスマートフォンの普及により、利用率は減少しています。

通信環境の提供については、キックス及び一部の公民館において、インターネットに接続可能な貸し室を設けており、パソコン教室の利用に供しています。

また、平成28年度からは、図書館において、Wi-Fiの無償利用サービスを開始しました。

【目標】

デジタルデバイド解消のため、公共施設でのインターネットにつながるパソコン利用環境の提供や、通信環境の提供を継続します。

①デジタルデバイド解消のための市民開放端末の提供

スマートフォンの普及により、市民開放端末の利用は減少しています。デジタルデバイドは一定解消されてきているものと推定されますが、引き続き、

誰もが利用可能な市民開放端末を、ニーズに合わせて維持していきます。

②公衆無線LANの検討

市民の情報収集等の利便性を高めるため、公共施設に公衆無線LANの導入の検討を進めます。

2. 庁内情報システムの導入及び適正な運用

(1) ナレッジマネジメントの推進

【概要】

職員や各部局が各々に持つ知恵や知識、経験を庁内で共有することで、創造的な仕事に繋げる、いわゆるナレッジマネジメント（知識管理・知識経営）をICTにより実現します。庁内ネットワークを基盤とした^{*1}グループウェアの導入によりデータの蓄積を行い、さらに業務での活用方法を検討してナレッジマネジメントの推進を図ります。

また、行政内部における知識の蓄積の中から、市民サービスの向上に繋がるものについてはホームページなどを活用し、公開することを推進します。

【現状】

部局単位のファイルサーバの利用が定着し、現在、電子文書の大部分を集約、共有化できています。

また、庁内ネットワークにおいて「職員電子掲示板」、「統計・資料」、「様式集」、「パソコン^{*2}FAQ（よくある質問）」、「職員電子会議室」、「会議室予約」「備品予約」「ミス・ヒヤリハット事例集」などを設置することで、知識共有化を進めています。

【目標】

現在運用している庁内ネットなどのグループウェアをさらに充実し、各部局を横断した業務遂行上の情報・知識の蓄積や利活用を図ります。

①庁内調整会議資料などの共有化

全職員が市全体の動向を意識した業務遂行に繋がるよう、庁内調整会議など職員間で共有することが有意義である情報については、庁内ネットなどで公開し、積極的に情報の共有化に努めます。

②窓口案内システムに向けた検討

まず行政内部において、窓口対応や業務のノウハウについて情報共有、蓄

積を行い、その集約を外部公開することにより、ホームページ上での窓口案内や簡易な問い合わせ対応に繋げ、最終的には総合窓口案内システムの構築を図ります。

③グループウェア機能の拡大

現在の庁内ネットの機能に加え、スケジュール管理機能などの導入を検討し、機能拡充を図ります。

④電子決裁システムの検討

電子決裁システムの開発状況を見守りつつ、本市に適合したシステムや費用対効果の検討を引き続き行います。

⑤システムFAQの充実

庁内ネット上に、電算関係のFAQ（よくある問い合わせ）の掲載内容を充実することにより、電算機器の運用及び軽易なトラブルの解消について各職員での対応を可能とするとともに、各職員の電算機器取扱いのスキルアップを図ります。

⑥地理情報システム（GIS）の利活用推進

平成29年度に再構築した地理情報システムの各部局による利活用を推進し、有用なデータの全庁共有を進め、将来的なオープンデータ化に向けた基本システムとします。

*1 グループウェア：市役所内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。電子会議室機能、電子掲示板機能、スケジュール機能、文書共有機能などを提供するものがある。

*2 FAQ：Frequently Asked Questionsの略。頻繁に尋ねられる質問のこと。多くの人が同じような質問をすると予想される時、そのような質問に対する答えをあらかじめ用意しておくこと。

(2) インターネット調達（電子調達・電子入札）の推進

【概要】

行政における電子調達・電子入札システムは、一般消費者や企業がネットワーク上で商取引を行う、いわゆる電子商取引（Electronic Commerce：EC）をモデルとし、取引の透明性、公平性を確保しつつ電子化を進めたものです。

これにより、調達・入札などにいたる事務手続に関する透明性の確保や事務の効率化という効果が期待されます。

【現状】

本市では、*1大阪府電子自治体推進協議会において共同開発された電子入札システムを平成18年度に導入しました。現在は府内15市共同で、継続運用を行っています。

【目標】

①電子入札システムの維持・最適化

共同15市と協議しながら、必要に応じて、費用対効果を精査しつつ、システムの改修を図るなど、システムの維持・最適化に努めます。

②電子調達の研究

物品購入や随意契約などのその他の電子調達については、「業者登録」「見積合せ」「契約」といった各契約事務との整合を図る方法を検討しつつ、民間の電子化への取組み状況の把握に努めます。

*1 大阪府電子自治体推進協議会：大阪府と府内全市町村が共通の課題である「電子自治体」の実現に向けて連携・協働して取り組むことを目的に設立したもの。平成27年4月に、「大阪府電子自治体連絡会」へ移行した。

(3) 行政事務の効率化・アウトソーシングの推進

【概要】

「電算化」は、行政事務の効率化の出発点です。電算黎明期から、様々な業務が電算化され、主要業務についてはほぼ完了していますが、今後も新規業務の発生に伴い電算システムの新規構築を、また老朽化に伴い再構築を図る必要があります。

その際、業務フローを見直すことはもちろんのこと、電算システム維持コストの軽減のため、クラウドサービス利用による電算システムのアウトソーシングも検討しつつ、業務改善を含んだ電算システム構築を図ります。

【現状】

平成21年11月の「戸籍システム」稼動により、従来の紙ベース、手作業処理の電算化がほぼ完了しました。

平成25年度には、プロポーザル方式による住民情報システムの調達を行い、平成26年10月から新住民情報システムが稼動しました。その際、納税通知書などの大量帳票の印刷、ブッキング、封入封緘業務の委託（アウトソーシング）についても仕様に含めることで、全体経費の低減を図りました。

また、マイナンバー制度導入に伴い、平成29年度から他の自治体との情報交換を行う、情報提供ネットワークシステムが稼動しました。

これにより、これまでの紙面による情報交換の事務が効率化されました。

【目標】

行政事務の効率化を進めていく上で、事務処理体制そのものの見直し、個別業務の効率化、標準化など全てを視野に入れる必要があることから、関連した総合的な視点で検討を進めます。

①個別業務の効率化

各業務について、費用対効果を見極めながら、電算システムの新規構築、再構築など情報化による業務の効率化に努めます。

②業務の標準化

電子決裁の検討、車両管理、スケジュール管理など共通業務や業務の標準化に繋がる業務システムについて検討を進め、費用対効果を見定めた上で導入を図ります。

③アウトソーシングの活用1（クラウドサービスの活用）

庁内にソフトを持たず、ネットワーク上のソフトを利用する^{*1}S a a Sと呼ばれるクラウドサービスの活用については、今後の新規システム導入及びシステム更新の際は重要な選択肢として検討を進めます。

④アウトソーシングの活用2（外部サーバやソフトの活用）

重要なサーバ類をセキュリティの高い外部施設で管理を行う^{*2}I a a Sや^{*3}P a a Sと呼ばれるサービスが普及してきており、他の自治体においても利用が進んでいます。これら外部資源の有効活用について検討を進めます。

⑤アウトソーシングの活用3（自治体クラウドの研究）

総務省が進めている「自治体クラウドの取組み」により、共同で同じシステムを利用する「自治体クラウド」導入事例が、全国で増えています。現在は、人口規模の小さい団体同士での事例が多いため、今後の動向について注視しつつ、近隣市の取組みを参考に、本市における各種システムのあるべき姿について研究を進めます。

⑥電子データ化の推進

I C Tによる業務の効率化・情報の共有化を進めるためには、情報の電子化が前提となります。電子納品の推進や、連絡文書などについては原則紙媒体の廃止を推進しつつ、可能な限り、情報の電子データ化を推進します。

⑦マイナンバーの活用

マイナンバーの活用は、国の定める事務と、それに類する事務で市町村が別に条例で定めた事務（以下「市町村独自利用事務」という。）に限定されています。マイナンバーの活用については、厳格な管理が求められることから、セキュリティ及び費用対効果について十分な検討が必要ですが、この市町村独自利用事務を拡充することで、事務の効率化を推進します。

*1 S a a S : 「Software as a Service」の頭文字をとった略語。これまでは、パッケージ製品として提供されていたソフトウェアを、インターネット等ネットワーク経由でサービスとして提供する形態のこと。

- *2 I a a S : 「Infrastructure as a Service」の頭文字をとった略語。情報システムの稼働に必要な仮想サーバをはじめとした機材やネットワーク等のインフラをサービスとして提供する形態のこと。
- *3 P a a s : 「Platform as a Service」の頭文字をとった略語。アプリケーションソフトが稼動するためのハードウェアやOSなどのプラットフォーム一式を、インターネットサービスとして提供する形態のこと。

(4) 職員の情報処理能力の向上

【概要】

*1情報リテラシーについては、ワープロ・表計算などのソフトウェアを駆使し情報の整理・分析などを行う「PCリテラシー」の向上と、インターネットなどを利用して情報を収集・発信するコミュニケーション能力である「ネットワークリテラシー」の向上を、主な目標として取り組んでいます。

【現状】

PCリテラシーの向上については、庁内での研修や民間研修への派遣、eラーニングなどにより、継続的にパソコン操作能力の向上を図っています。近年は、基礎的な講習よりも中級・上級の講習に対するニーズが高くなってきていることなどから、一定の成果が挙げられていると考えられます。

また、一人一台パソコンの配置及びインターネット接続が完了して10年以上が経過しており、職員の世代交代が進むにつれて、一定のネットワークリテラシーが維持されているものと考えられます。

【目標】

①職員の情報リテラシーの向上

ワープロソフトや表計算ソフトなど基本的なPCソフトの利用講習を行いつつ、中級・上級の講習も適宜実施します。また、一人一台パソコン環境を最大限活かすことができるよう、職員の情報リテラシーの向上に努めます。

②システムFAQの充実（再掲）

電算関係のFAQ（よくある問い合わせ）の掲載内容を充実することにより、電算機器の運用及び軽易なトラブルの解消について各職員での対応を図るとともに、各職員の電算機器取扱いのスキルアップを図ります。

*1 情報リテラシー：文字を読み書きする能力を意味するリテラシー（Literacy）から派生し、「情報技術を使いこなす能力」と「情報を読み解き活用する能力」の二つの意味をもつ。

3. 情報セキュリティ対策の推進

(1) 総合的なセキュリティ向上の取組み

【概要】

情報化の発展により電子化された情報を大量かつ迅速に処理することがネットワークを介して可能となる一方、個人情報についても一時に大量の情報が漏えいする可能性が増大していることから、個人情報その他重要情報の保護に対する市民の意識が一層高まっています。

特に行政においては、各業務において蓄積されている情報は膨大で、個人情報も大量であることから、徹底した保護対策を講じる必要があります。

さらに、マイナンバー制度の導入により、特定個人情報の管理において、国の求めるセキュリティ基準を満たす必要があります。

また、情報漏えいだけでなく、ICTサービスや業務を安定稼働させることは、電子市役所の根幹をなすものであり、物理的・技術的・管理運用的な全ての側面からセキュリティ対策を講じ、これを維持する必要があります。

【現状】

平成16年に情報セキュリティポリシーを定め、以降継続的に見直しを行いつつ、これに則った運用を実施しています。

【目標】

以下の視点に基づき、情報危機管理対策として総合的なセキュリティの強化を行います。

①物理的脅威への対応

災害への予防対策、不正侵入への予防対策、盗難予防対策、ハードウェア故障予防対策などを実施します。

②技術的脅威への対応

サーバに対するデータアクセスの制限や、サーバそのものの設定・仕様などの定期的な見直し、各クライアントパソコンの利用機能制限、ネットワーク接

続の制限、さらに、日々増大するコンピュータウィルスの対策として、ウィルス対策データやOSのセキュリティ強化プログラムの確実な更新体制を維持します。

③運用・管理的な脅威への対応

情報セキュリティポリシー(後述)の徹底により、人的な脅威に備えます。

④個人情報保護の徹底

個人情報保護条例に基づき、情報漏えいを防ぐだけでなく目的に沿った適正なデータ活用を徹底します。また、そのための啓発研修などを定期的に行い、周知徹底を図ります。

(2) 情報セキュリティポリシーの浸透・徹底

【概要】

情報セキュリティの確保のためには、情報システムの利用者個人の裁量でその扱いが判断されることのないよう、組織として意思統一され明文化されたルールである情報セキュリティポリシーが必要です。

本市情報セキュリティポリシーでは、本市における全ての情報通信システムのセキュリティを保つための基本方針と、その基本方針を実行に移すための全てのネットワーク及び情報システムに共通のセキュリティ対策基準を定めています。内容としては、情報システムに関わる組織構成、情報管理、ユーザー管理など広範囲に渡ります。さらに、個別の情報システムにおいて、この基本方針及び対策基準を、具体化した形で定めたものが実施手順書であり、すべての情報システムごとに策定することとしています。

一方、このようなルールも、市の業務に関わる人が守らなければ、情報セキュリティが保てません。そのため、職員はもちろん、委託業者に対しても、周知及び遵守の徹底を図ることが重要です。

なお、ICTの発展速度は極めて速く、また、業務内容も時代とともに変化していくため、形骸化することのないよう「ポリシー・実施手順の策定→運用→評価・見直し」といったサイクルで、常に適切な対処を心がける必要があります。

【現状】

- ・ 情報システムに係る管理運営及びデータ保護に関する規程やインターネット管理運営要綱を定めています。
- ・ 情報セキュリティポリシーを、平成27年3月に国の指針に基づき改訂しました。
- ・ システムごとに策定している「実施手順書」を、平成27年8月に改訂しました。
- ・ 平成29年度にマイナンバーの取扱いに関する部分について情報セキュリティポリシーを改訂し、併せて「実施手順書」を改訂しました。

【目 標】

①情報セキュリティ研修の実施

情報セキュリティポリシーの浸透・徹底を目的とする「情報セキュリティ研修」を、引き続き実施します。

②情報セキュリティ実施手順書の策定・修正等

新たに情報システムを導入した場合は、速やかに当該情報システムにかかる情報セキュリティ実施手順書を策定します。

また、既存の情報システムについても、改修した場合や、組織の体制に変更があった場合などは、必要に応じて、実施手順書の修正を行います。

(3) 情報セキュリティ監査の実施

【概要】

情報セキュリティの確保のためには、職員一人一人が、情報セキュリティポリシー及び実施手順書などのルールを遵守し、事務を実施することが必要です。

ルールに則り事務を遂行しているかを適宜確認し、誤りがあれば是正するという取組みが「情報セキュリティ監査」です。

情報セキュリティ監査には、①職員一人一人がアンケートに答えて自己の認識・行動の適否を確認する「セキュリティ自己チェック」、②監査対象課以外の市の内部の機関等が、監査対象課の事務がルールに適合しているかを確認する「内部監査」、③外部の団体が監査を実施する「外部監査」の、3種類が存在します。

【現状】

- ・ 平成27年度から「セキュリティ自己チェック」を毎年実施しています。
- ・ 平成27年度に3か年の「情報セキュリティ監査中期計画」を定め、計画に基づき「内部監査」を実施しています。

【目標】

①セキュリティ自己チェックの継続実施

「セキュリティ自己チェック」を定期的にも実施し、職員一人一人のセキュリティ状況の自己点検を行うとともに、セキュリティ意識の向上を図ります。

②内部監査の継続実施

引き続き、「内部監査」を実施します。平成30年度からの「情報セキュリティ監査第2期中期計画」では、「特定個人情報・個人情報の漏えい対策」を重点項目としています。

③外部監査を通じた事務の適正化

住民基本台帳システムに係る監査など他機関により実施されるものについては、その機会をとらえて、事務の一層の適正化を図り、セキュリティ強化に努めます。