

第3章 情報システムの現状と今後に向けた課題

海津市は、「e都市ランキング2007」において、全国1,606団体中212位となるなど、全国の自治体の中でも比較的情報化が進んでいる状況にあります。特に「情報・サービス（インターネットでの情報・サービスの提供）」については、40点満点中31.4点、「セキュリティ（セキュリティ対策の実行）」については、15点満点中12.4点と8割前後の得点率となるなど、市の取組が成果をあげています。

「e都市ランキング」

日経パソコン（日経BP社）が行政の情報化進展度を比較するために2003年から毎年アンケートにより実施している。

対象団体：2007年5月末時点の市町村に東京23区を加えた1,827自治体
回答団体数：1,606（回収率：87.9%）

以下、5分野について、アンケートの回答を基に、各自治体の情報化への取り組みを日経パソコンが得点化し、ランキングしている。

【情報・サービス】インターネットでの情報・サービスの提供（40点）

【アクセシビリティ】Webページのアクセシビリティ¹⁹の確保（10点）

【庁内情報化】庁内の情報インフラの整備、業務の情報化（15点）

【情報化政策】情報化に関する政策の実施（20点）

【セキュリティ】セキュリティ対策の実行（15点）

1 情報システムの現状

（1）合併までの取組

旧3町においては、全国の自治体と同様、1970年代に情報処理を開始し、技術の進展に合わせて、メインフレーム²⁰によるバッチ処理²¹、オフコン²²の自庁導入、窓口業務のオンライン化、パソコンを利用したクライアント/サーバシステム²³の導入、LAN²⁴を活用した情報共有、インターネット等のネットワークを活用した外部との情報交換へと利用範囲を拡大しました。

¹⁹（ウェブ）アクセシビリティ：特に高齢者や障害者などホームページの利用に制約がある人や利用に不慣れな人を含めて、誰もがホームページで提供される情報やサービスを支障なく利用できること。

²⁰メインフレーム：基幹業務システムなどに用いられる大型のコンピュータのこと。ネットワークを通じて端末が接続されており、利用者は端末を通じてコンピュータを利用する。データの処理や保存はすべて中央コンピュータが行う中央集権的な構造になっている。

²¹バッチ処理：コンピュータのデータ処理方法で、データを一定期間あるいは一定量をまとめてから、一括して処理を行う方式のこと。または、複数の手順からなる処理において、あらかじめ一連の手順を登録しておき、自動的に連続処理を行う処理方式。

²²オフコン：事務処理に特化した小型のコンピュータ。パソコンの高性能化と低価格化が進み、パソコン用のパッケージソフトに置き換えられてきたことから、年々需要は減少している。

²³クライアント/サーバシステム：ソフトウェアやハードウェアのシステムを、処理の中核を実現する「サーバ」と、そのサーバが提供するサービスを利用する「クライアント」に分けたシステム。

²⁴LAN：同じ建物や組織の中にあるコンピュータやプリンタなどを接続し、データをやり取りするネットワーク。

平成17年3月の合併に際しては、分庁方式とすることに合わせて、旧3庁舎及び公共施設を光ケーブルで接続するなど、幹線ネットワークを構築するとともに、市民サービスに支障をきたさないことに重点を置いて、実績のあるシステムを活用する方針でシステム統合を行いました。

また、旧3町の一部で未整備であった、1人1台パソコンの整備を行うとともにグループウェア²⁵、人事給与システム、ホームページのコンテンツ管理システム（以下、「CMS」という。）等を導入しました。

（2）近年（合併後）の取組

ア 文書管理システム（平成17年度）

文書管理システムを導入し、文書管理の合理化、簡素化及び効率化に取り組んでおり、今後は、L G W A N 連携、電子決裁等の検討を行います。

イ 岐阜県市町村共同電子入札システム（平成18年度）

岐阜県市町村共同電子入札システムを平成18年9月から試験運用し、平成19年4月から本運用しています。入札の透明性向上に貢献するとともに、事業者及び市の双方の事務負担が軽減されています。

また、平成19年8月からは、県及び32市町と入札参加資格審査の共同化を実施し、事業者は、各自治体にそれぞれ提出していた申請や変更届を一括して提出することが可能になるとともに市においても審査受付が簡素化されています。

ウ 統合型GIS（平成18年度）

各課で使用する地図データを一元管理する統合型GISを導入し、個々の業務毎に整備していた地図の整備コストを軽減しています。

エ 共同利用型FAQ²⁶システム（平成19年度）

市民からのよくある質問を整理したFAQシステムを導入し、平成19年10月からインターネットで市民に公開するとともに、職員ノウハウの共有を図っています。

オ シンククライアントシステム²⁷（平成19年度）

パソコンの盗難などによる個人情報の漏えいを防ぐため、情報を記憶する本体部分のないパソコンを使う「シンククライアントシステム」を試行的に導入しています。アプリケーションの利用制限、サーバの運用方法、利便性等を検証し、今後の本格導入に向けた検討を行います。

（3）現在の情報システム

現在の情報システムは、合併以前から使用している一部の情報系システ

²⁵ グループウェア：庁内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。主な機能として、電子メール機能、電子会議室機能、電子掲示板機能、スケジューラ機能、文書共有機能などがある。

²⁶ FAQ：よくある質問とその回答。

²⁷ シンククライアント（システム）：個々のパソコン（クライアント）には、キーボードからの入力、画面からの出力の機能のみを持たせ、データ管理、ソフトウェアの実行等の機能をサーバで集中して行う方式のシステム。

ムを除き、合併時に新市の行政運営に必要なシステムとして整備したシステム並びに合併後に市民サービスの向上及び事務の効率化を目的に新規に導入した比較的新しいシステムを中心に構成しています。

図表3 - 1 現在導入している主な情報システム

バックオフィスシステム ²⁸	
基幹系（住民情報系）システム	
住民情報（住民記録、印鑑登録、外国人登録）、税関連（個人住民税、法人住民税、固定資産税、軽自動車税）、戸籍、選挙、国民健康保険、国民年金、老人保健、児童福祉、生活保護、健康管理、介護保険、福祉医療、住宅管理、水道料金、畜犬管理等	
情報系（内部情報系）システム	
財務会計、人事給与、文書管理、グループウェア、CMS等	
フロントオフィス（電子自治体）システム	
電子入札、入札参加資格審査申請、公共施設予約等	

整備して間もないシステムを中心に構成していることもあり、システムの稼働率が100%（平成18年度実績）となるなど安定的に稼働し、市民サービスや行政事務の効率化に貢献しているものの、個別のシステムごとに導入を進めてきた背景もあり、各業務・システム間の連携に次のような課題を抱えています。

ア 基幹系（住民情報系）システム

住民記録、税、国保・年金等のシステムについては、総合窓口に対応したシステムであり、システム間連携の課題は少ないが、生活保護や介護保険等、総合窓口に対応しないシステムについては、連携面での課題があります。

イ 情報系（内部情報系）システム

グループウェア、文書管理システム、財務会計システム等が連携しておらず、職員情報等を個々に管理しているため、人事異動の際に管理者に負担がかかっています。

ウ フロントオフィス（電子自治体）システム

施設予約システムで施設使用料の収納管理ができないため、窓口で施設使用料を支払う必要があります。

²⁸ バックオフィス（システム）：行政内部の管理業務システムなど、行政事務を支える部分。本計画書では、基幹系システム及び情報系システムを示す。

図表3 - 2 業務・システム間の連携に関する課題

業務名	業務・システム間の連携に関する課題(原課職員のコメント)
生活保護	・総合窓口で生活保護受給証明書が発行できず、福祉総務課で受け付ける必要がある。
介護保険 (保険料収納)	・収納管理システムとの連携ができておらず、滞納明細を印刷する際に、税とは別で明細を出力する必要がある。 ・異動があった際に、高齢福祉課で新規資格取得者、死亡者等の資格に関する異動処理をしてもらわないと賦課データの異動ができない。
グループウェア等	・人事情報を一元管理できないため、人事異動時に負担となっている。
施設予約	・システムでは、仮予約までしか行うことができず、施設利用時に窓口で申請が必要である。 ・システムで施設利用料の収納管理ができない。

2 情報システム運用の現状

情報システムの運用については、総務課情報政策係を中心として、各業務担当課が連携して実施しています。サーバ機器の保守作業等については、民間企業に委託していますがその他の運用管理については、総務課にて実施しているため、システムやサーバ機器の増加とともに職員の負担が増加しています。

また、情報システムへの大量の入力作業や印刷作業についても総務課で実施している状態であり、作業が集中する時期には、本来の業務に支障が出ている状況にあります。

こうした、定型業務については、アウトソーシングを実施している事例もあることから、費用対効果やセキュリティ面を踏まえてアウトソーシングを検討する必要があります。

3 情報セキュリティ対策の現状

(1) 情報セキュリティポリシー

「海津市情報セキュリティポリシー」は、海津市が所掌する情報資産に関する情報セキュリティ対策について、総合的、体系的かつ具体的に取りまとめたものを総称するものであり、情報セキュリティ対策の頂点に位置するものであります。

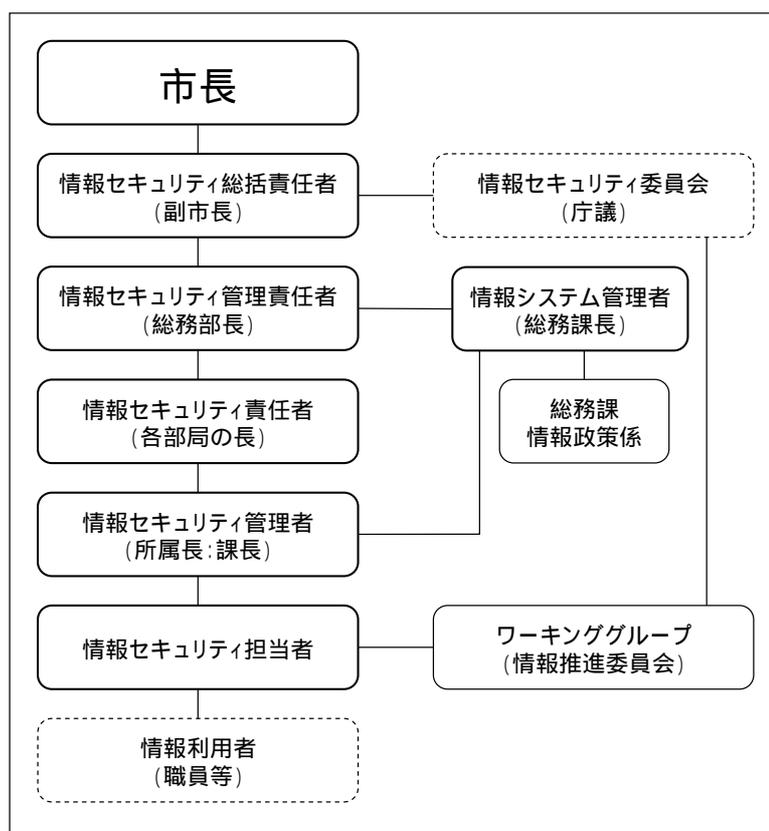
総務省が示している「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（平成13年3月策定、平成15年3月一部改定、平成18年9月全部改定）」に準拠した新市としての統一的な情報セキュリティポリシーを平成17年度に策定し、平成18年4月から運用を開始しています。

(2) セキュリティ管理体制

市長をトップとするセキュリティ管理体制のもと、副市長を情報セキュリティ総括責任者に任命し、情報セキュリティ委員会を構成しています。

情報セキュリティ委員会の下に各課の情報セキュリティ担当者から構成する情報推進委員会を設置し、市における情報化について協議するとともにセキュリティポリシーの徹底を図っています。

図表3-3 情報セキュリティ管理体制図



(3) 内部監査の取組

平成19年度から、セキュリティ対策の現状を把握するとともに、セキュリティ意識の高揚を図るため、情報セキュリティ内部監査を実施しています。

平成19年度は、5つの課に対して、情報資産の管理状況等について、43の情報セキュリティチェック項目の監査を行い、情報セキュリティの重要性に対する認識が職員に浸透し、各課における情報保護意識が確実に強くなってきていることを確認しました。

平成20年度以降についても引き続き、実施することとしています。

4 行政手続オンライン化の現状

総務省が、「電子自治体オンライン利用促進指針（平成18年7月）」に示した21のオンライン利用促進対象手続のうち、海津市において、対象となる手続は、次の11手続があります。

- ・ 図書館の図書貸出予約等
- ・ 文化・スポーツ施設等の利用予約（実施中）
- ・ 水道使用開始届等
- ・ 研修・講習・各種イベント等の申込（一部実施中）
- ・ 職員採用試験申込
- ・ 犬の登録申請、死亡届
- ・ 公文書開示請求
- ・ 地方税申告手続（eLTAX）
- ・ 入札参加資格審査申請等（実施中）
- ・ 入札（実施中）
- ・ 後援名義の申請

対象手続のオンライン化については、次のような課題があります。

ア 市民の利便性に関する課題

- ・ 添付書類
申請に際し、添付書類の提出の必要がある手続については、別途、郵送等で添付書類を送付する必要があります。
- ・ 手数料等の納付
手数料等の納付について、窓口納付等で実施しているため、マルチペイメントネットワーク²⁹等の代替手段を検討する必要があります。

イ 事務の改善に関する課題

- ・ 申請情報の活用
オンライン申請により受け付けた情報を効率的にバックオフィス（基幹系及び情報系）システムに取り込めるようにする必要があります。併せて、バックオフィス間の連携を改善し、各業務間で効果的に情報を活用できる仕組みが必要になります。
- ・ 書面とオンライン申請の混在
申請手段をオンラインに限定することが困難なため、書面とオンラインによる申請が混在し、事務の改善につながらない問題があります。インターネット利用率の高い若年層、事業者等を対象とした手続から優先的に進めていく必要があります。

²⁹ マルチペイメントネットワーク：金融機関が収納する公共料金、地方公金、国庫金等に関するデータを電子的に授受・処理するネットワーク。電子決済システム。

5 今後に向けた課題

今後の電子自治体構築に向けた課題について、次のとおり整理します。

(1) 行政手続のオンライン化に向けた課題

行政手続のオンライン化に向けては、次の課題があります。

- ・ 添付書類、手数料等の扱いを考慮したオンライン申請の実現
- ・ 各業務でのオンライン申請情報の効果的な活用の促進
- ・ オンライン申請と紙申請の混在への効率的な対応

行政手続のオンライン化の実現に向け、これらの課題を解決し、市民にとって利便性が高く、市の内部事務を改善するオンライン申請を実現する必要があります。

(2) 既存システムに関する課題

現在利用している情報システムについては、次のような課題があります。

- ・ 各業務・システム間の連携の強化
- ・ 情報システム運用管理負担の軽減
- ・ 定型業務の作業負担の軽減

今後、「第2次海津市定員適正化計画」に沿った人員の適正化等、行政改革の推進と併せて、これらの課題を解決する必要があります。