

第1章

行政情報化指針（改訂版）の概要

1

指針策定の趣旨

本市では、平成13年11月に行政情報化の基本的な方向性を示す「行政情報化指針」を策定するとともに（以下、平成13年11月に策定したものを「前指針」という。）、その方向性を具体化するものとして、平成15年3月に「行政情報化実施計画」を、平成18年6月には「行政情報化実施計画（改訂版）」をそれぞれ策定し、情報通信技術（以下、「ICT^{*1}」という。）を利活用した行政経営の効率化や行政能力の向上、また、電子市役所構想の実現に向けた推進を図ってきました。こうした取り組みの結果、前指針でめざした基本構想は、これまでにおおむね順調に達成することができたといえます。

現在も急速に進展するICTは、自治体だけでなく、既に多くの民間企業がその技術を取り入れており、また、個人がもつ携帯電話等のモバイル端末^{*2}の普及に代表されるように、その存在は、今や市民生活や企業活動に欠かせないものとなっています。

ところが、平成23年3月11日に発生した東日本大震災で、私たちは、ICTがもつ有効性だけでなく、その脆（ぜい）弱性を再認識させられることになりました。

安否確認のために一斉に発信された携帯電話はつながらず、津波による水害でパソコンなど電子機器の水に対する弱さが改めて明らかとなり、また、何よりも長時間の停電により、情報通信機器を稼働することができなかったことから、電源の確保というICTの根本的な課題も浮き彫りとなりました。

平成22年に実施された国勢調査結果では、日本人の人口は前回調査から37万人減少し、現行の調査方法をとった昭和45年以来初の下降傾向に転じるとともに、高齢者の割合が世界最高水準を更新するなど、少子高齢化が一層加速するという状況となっています。さらに、人口が減少する一方で、世帯数は増加の傾向にあり、少子高齢化に加え、地域におけるコミュニティの希薄化という課題が顕在化しつつあります。

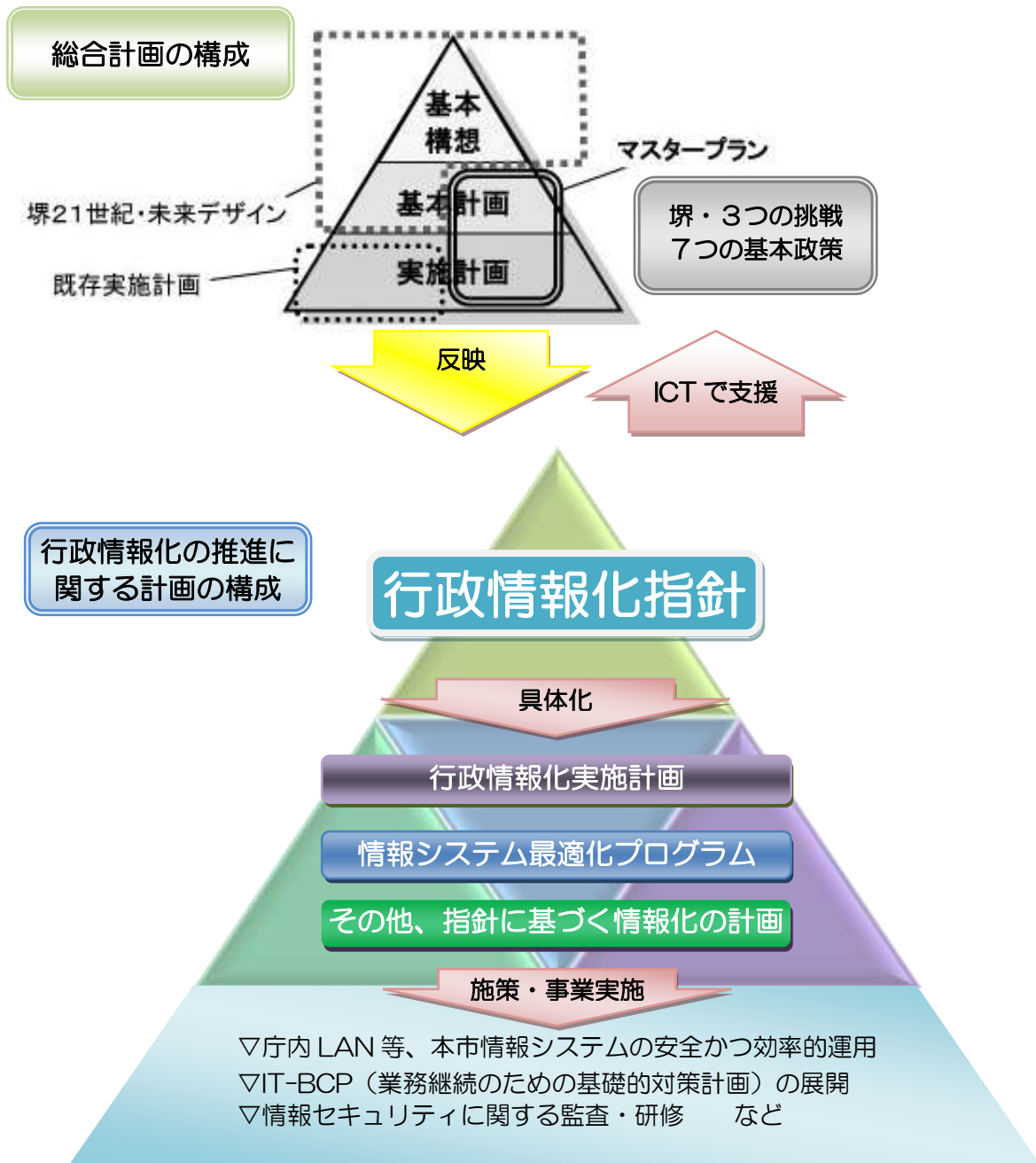
本市においても、近い将来、この傾向に転じ、これに伴う社会保障費の増大や税収の減少により、厳しい市政運営を迫られることが予想されます。

このように社会情勢が厳しさを増す中であって、ICTは飛躍的な発展を続けています。先の震災においても、ホームページを見た多くのボランティアが被災地の支援に参加し、ツイッター^{*3}による発信が被災者の方々へ、リアルタイムに支援情報を発信したように、ICTが、個人や地域社会が抱える課題を解決するために非常に有効なツールであることを多くの人々が実感しており、また、さらに進化を続けるICTから得られる「利便性」や「有益性」に大きな期待を寄せていることも、ICTが発展を続けている要因の1つだといえます。

本市の行政情報化施策は、前指針の策定から、ほぼ10年が経過しました。行政情報化推進にかかるこれまでの取り組みの成果と本市を取巻く現状、総合計画の後期基本計画として新たに策定された「堺市マスタープラン さかい未来・夢コンパス」（以下、「マスタープラン」という。）との整合、あるいは、社会情勢の大きな変化や最新のICTの動向などを総合的に勘案し、今後の行政情報化の方向性を改めて明らかにするために、ここに「行政情報化指針（改訂版）」（以下、「本指針」という。）を策定するものです。

行政情報化指針は、本市の行政情報化の推進に関する方向性や基本的な考え方を示すものであり、行政情報化に関連する各種の計画や具体施策の最上位に位置するものです。

また、本指針は、総合計画の基本構想等を踏まえるだけでなく、マスタープランにおける「堺・3つの挑戦^{*4}」や7つの基本政策の実現^{*5}を、ICTを用いて支援するものです。



第1章

行政情報化指針（改訂版）の概要

3

指針の対象期間

行政情報化指針は、その名のとおり、行政情報化の方向性や基本的な考え方を示す、いわゆるガイドラインに相当するものであり、計画期間や目標年次の設定にはなじまないものです。

しかしながら、ＩＣＴに関する情勢は、今後も急速に、かつ、大きく変貌していくことが予想されます。そのため、本指針の対象期間は、当面、マスタープランの計画期間に合わせた平成32年度までとしますが、第3章に掲げる重点取組に関しては、5年後の平成28年度に見直しを行います。

また、急激な社会情勢の変化等があった場合などには、必要に応じて、本指針の見直しを行います。

【マスタープラン・行政情報化指針等の対象期間】

年度	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
総合計画	「21世紀・未来デザイン」基本構想																			
	「21世紀・未来デザイン」前期基本計画										マスタープラン（後期基本計画）									
											マスタープランのうち 個別の事業等に関する部分									
行政情報化の推進に関する計画	行政情報化指針（前指針）												行政情報化指針（改訂版）							
													本指針のうち、重点取組に 関すること							
			行政情報化 実施計画																	
						行政情報化 実施計画(改訂版)														
											情報システム 最適化プログラム									
	*新たな行政情報化実施計画は、平成24年度以降、順次、 策定予定。 *計画名は、いずれも仮称であり、計画期間は、5年以下を 想定。												*（仮称）第3次 行政情報化実施計画							
年度	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020

本指針の基本目標や重点取組に基づく具体的な取組内容については、本指針の下位計画となる実施計画等を別途策定したうえで明確にし、推進していきます。

例えば、本指針の基本目標の1つである『行政経営の効率化とコストの削減』については、その内容が、本市の行財政改革に関連する重要かつ緊急の課題であることから、「情報システム最適化プログラム」を先行して策定し、既に実行の段階に入っています。

今後も、第3次となる新たな行政情報化実施計画や、必要に応じた計画を策定し、具体的な取り組みに着手します。

なお、本指針の評価については、これら個別の実施計画等の中で成果指標を設定し、それらを総括することにより実施します。



第2章

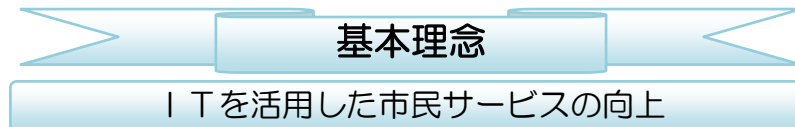
行政情報化指針（改訂版）策定の背景

1

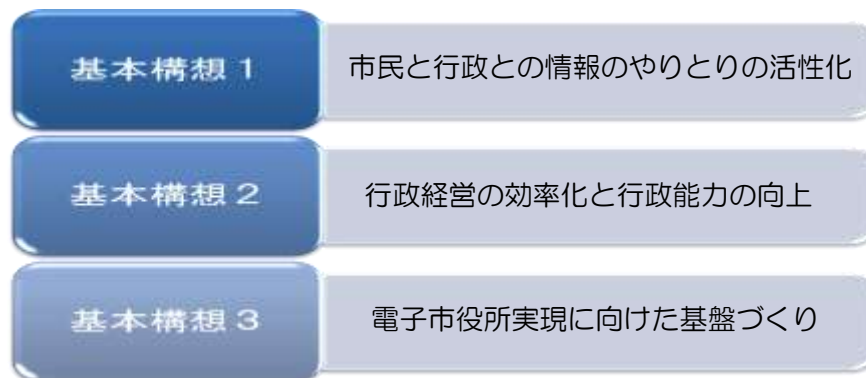
これまでの取り組みの成果

前指針では、「ITを活用した市民サービスの向上」を基本理念に、3つの基本構想（本指針では「基本目標」）を定めました。また、これらの基本構想を達成するため、2つの実施計画を策定し、電子市役所の実現のための基盤整備や、より一層の事務の効率化・高度化に向けた取り組みを進めてきました。前指針下における主な成果を、基本構想別にまとめると以下のとおりです。

【前指針の基本構想】



【前指針の基本構想】



【前指針下における取り組みの成果】

【基本構想 1】

- ⇒ 堺市ホームページ*6を通じて、広く市民の意見やニーズを把握することが可能になりました。
- ⇒ 電子申請システムのコンテンツ*7拡大により、パソコンからだけでなく、携帯電話など様々なアクセス方法による行政サービスの利用が可能になりました。

【基本構想 2】

- ⇒ 必要な職員に1人1台のパソコンの配備を完了するとともに、財務会計システムや文書管理システムの導入により、事務処理の効率化とスピードアップが進みました。
- ⇒ 共通基盤システム*8によるデータ連携機能により、行政サービスに必要な不可欠な住民情報（住民基本台帳・税・保険年金情報など）の安全かつ円滑な共有化が進みました。

【基本構想 3】

- ⇒ 電子申請システム、電子調達システム等の導入により、公文書公開請求や市の入札手続きなどがインターネットを経由して行えるようになりました。
- ⇒ 庁外とのネットワーク基盤*9、認証基盤*10、セキュリティ環境を整備することで、公的個人認証サービス*11を用いた税の申告などができるようになりました。

(1) 国のIT戦略

国は、すべての国民が情報通信技術の恵沢をあまねく享受できる社会を実現することを理念とした「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）」を平成13年1月に施行し、高度情報通信ネットワークの形成や、行政の情報化などの推進を実施してきました。

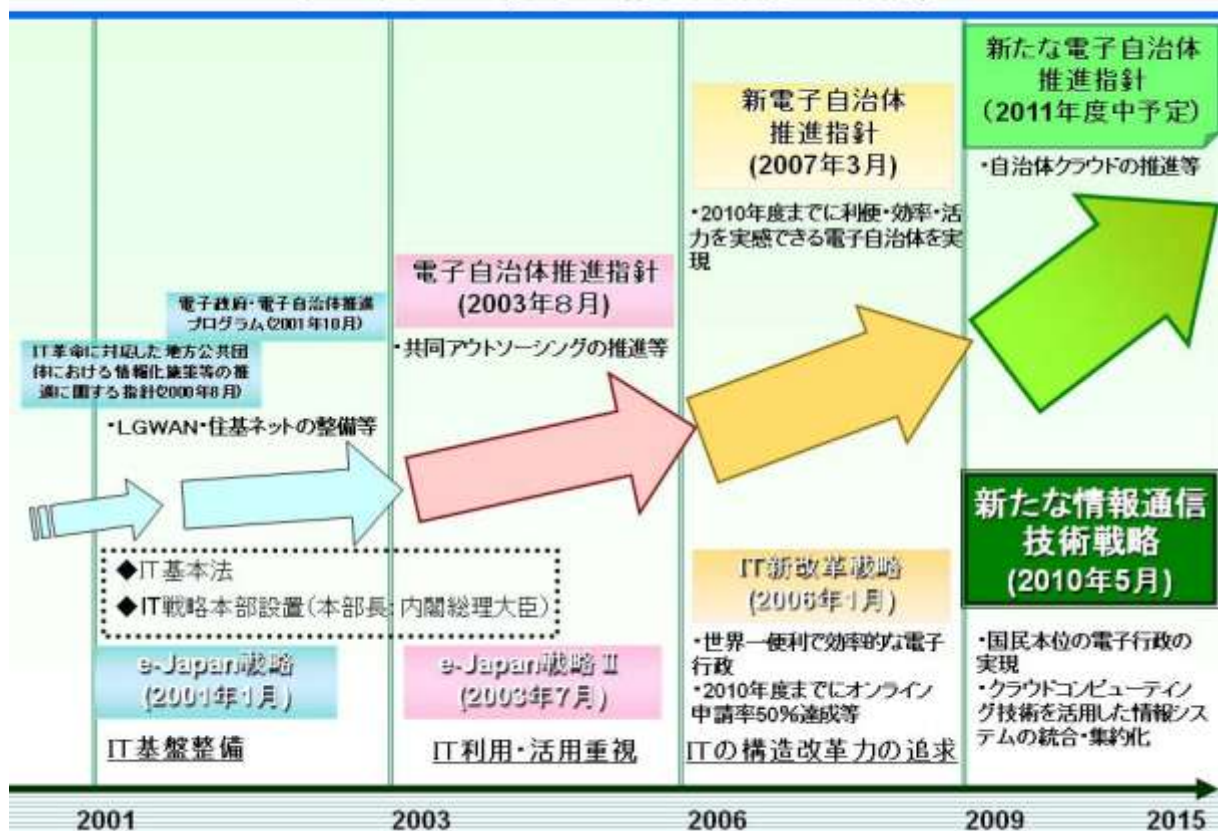
そして、IT基本法により設置された高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT戦略本部）は、国としては初めてのIT戦略である「e-Japan戦略」を平成13年1月に策定し、IT基盤整備に重点的に取り組んできました。平成15年7月には、そのIT基盤の利用・活用を推進するために「e-Japan戦略Ⅱ」を、平成18年1月には、ITの利用・活用の高度化を図り、ITの持つ構造改革力の活用を推進するために「IT新改革戦略」を策定しています。

その後、平成22年5月には、過去の戦略の延長線上にはない新たな戦略として「新たな情報通信技術戦略」が、平成23年8月には、この戦略に基づく「電子行政推進に関する基本方針」が策定されています。

一方、地方公共団体に対しては、国のIT戦略に即した電子自治体推進のために、平成15年8月に「電子自治体推進指針」が、平成19年3月に「新電子自治体推進指針」が、策定されています。「新電子自治体推進指針」では、(1)行政サービスの高度化、(2)行政の簡素化・効率化、(3)地域の課題解決の3つの目標により、利便・効率・活力を実感できる電子自治体の実現をめざすことが示されました。

現在、新たな電子自治体推進指針の策定作業が行われていますが、自治体クラウド^{*12}の積極的な活用などが盛り込まれると予想されます。

我が国のIT戦略と電子自治体の展開



総務省 地方自治情報管理概要（平成22年11月）「第1章 第2節 電子自治体の推進」より抜粋

(2) 利用機器等の進化

総務省の「平成23年 情報通信に関する現状報告」によると、「平成22年度末のインターネットの利用者数は、9,462万人、人口普及率は78.2%、インターネットを利用する際に使用する端末は、パソコンからの利用者が8,706万人、モバイル端末からの利用者が7,878万人」となっています。

前指針を策定した平成13年当時とくらべると、モバイル端末からの利用者が3倍以上になっており、パソコン以外の端末によるインターネット利用が進んでいるといえます。

これにあわせて、スマートフォン^{*13}やタブレット端末^{*14}などのモバイル端末も、各社から各種商品が提供され、その機器を利用することで、ホームページの閲覧や、メールのやりとりにとどまらず、インターネットを使用した各種サービスを利用することが可能となっています。

近年は、ＩＣカード^{*15}の普及が進んでおり、電子決済やセキュリティ管理などの多様なサービスに利用されています。インターネットによる行政手続を行うのに必要な公的個人認証サービスも、このＩＣカードを使用しています。

このように、技術の進歩によって、情報機器の形態は進化するとともに多様化しており、行政情報化の取り組みにおいては行政サービスを利用する情報機器への考慮が必要となっています。



(3) 利用形態の多様化

ＩＣＴインフラ整備からＩＣＴの利活用といった流れのなかで、情報システムとの関わり方も、自らが情報システムを「持つ」という選択だけではなく、他者の情報システムから提供されるサービスを「使う」という選択も可能となってきています。この変化を加速させるのが、インターネットをベースとしたコンピュータの利用概念であるクラウドコンピューティング^{*16}です。

クラウドコンピューティングでは、自ら情報システムを構築することなく、インターネット上で提供されるサービスを利用することができます。

民間企業においては、クラウドコンピューティングの活用が進んでおり、行政情報化においてもクラウドコンピューティングを視野にいたれた取り組みが必要となっています。



（4）情報セキュリティへの不安

情報機器の進化やインターネットの普及にともない、「重要情報を狙ったサイバーテロ^{*17}」、「個人情報の流出」、「社会的インフラを支えるシステムの障害」といった情報セキュリティにかかわる問題の発生頻度も増加しています。総務省の「平成22年度通信利用動向調査」によると、インターネットの利用世帯のほぼ半分が、インターネットの利用について「個人情報の保護に不安がある」と感じています。



本市では、平成15年に情報セキュリティポリシー^{*18}を策定し、情報セキュリティ対策に体系的に取り組んでいますが、今後とも、個人情報ははじめとした重要な情報資産について、情報漏えいや障害等が発生しないようにセキュリティ対策を強化し続けていく必要があります。

（5）安全・安心な社会への要望

平成23年3月に発生した東日本大震災を受けて、安全・安心な社会を構築することへのニーズがますます高まっています。

平常時から、ICTを利活用して、行政がもつ防災・防犯情報をタイムリーに発信することはもちろん、災害時には、情報システムの停止・停滞を最小限にとどめ、行政サービスを早期に復旧することが安全・安心を確保するうえからも極めて重要です。

このため、本市では、情報部門が管理する情報システムやネットワークにかかる業務継続計画^{*19}（いわゆるIT-BCP）の策定をはじめとした対策に取り組んでいますが、全庁的な業務継続計画との連携を図った対策を引き続き行っていく必要があります。



(6) エコ・環境意識の高まり

地球温暖化問題に対応するため、温室効果ガスの排出量削減による低炭素社会の実現への取組が求められています。また、東日本大震災をきっかけとした電力供給不足にともなう節電対応など、エコ・環境意識が高まりを見せており、ＩＣＴを活用したグリーン化（Green by IT^{*20}）によりＣＯ₂を削減するといった取り組みも始まっています。

本市は、「環境モデル都市」として、行政情報化を進めるにあたっても、積極的に環境配慮型の情報システムの導入・利用を図っていく必要があります。



堺太陽光発電所

第2章

行政情報化指針（改訂版）策定の背景

3

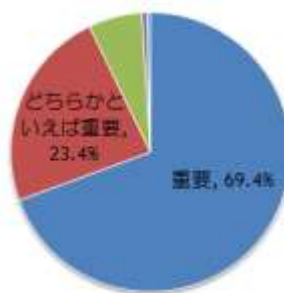
本市の現状

(1) 市民ニーズ

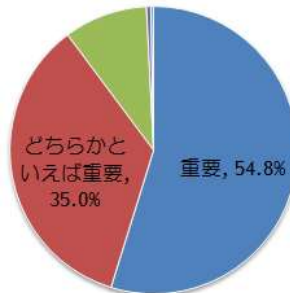
「平成21年度 市民意識調査報告書」によれば、市の取組に対する「今後の重要度」が高い項目は、主に生活の安全・安心と、教育・子育て・高齢者・障害者に関する分野であるという調査結果がでています。

【生活の安全・安心に関する分野】

【高齢者・障害者に関する分野】



13 医療体制の整備



14 防災体制の整備



10 高齢者に対する福祉や支援



11 障害者に対する福祉や支援

平成21年度調査

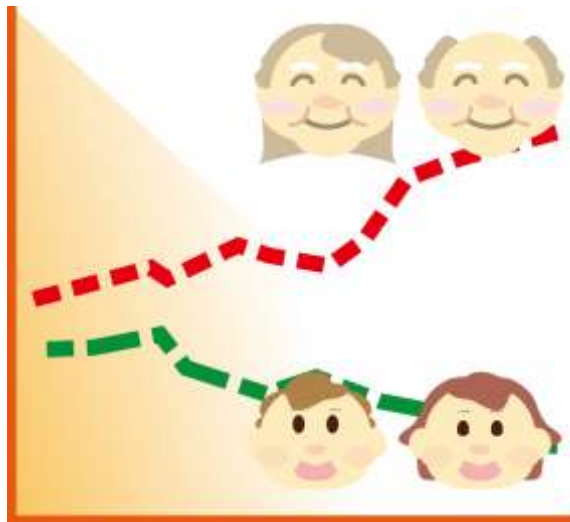
また、「平成22年度 市民意識調査報告書」における、政策別の調査分析結果では、「安全・安心」には、その行動を高める取り組みが、「環境共生」などには意識を高める取り組みが、「子育て・教育」「まちづくり」などには、行動も意識の双方を高める取り組みが、それぞれ必要とされているとしています。



平成22年度調査

(2) 財政状況

平均寿命の伸びや出生率の低下により少子高齢化が急速に進んでいることで、人口に占める高齢者の割合が増加し、「生産年齢人口」が一層減少していくことが予測されています。



これにより、福祉・医療費等の社会保障費が年々増大し、税収が減少していくことが見込まれます。こういった厳しい状況のなかで、安定した市政運営を続けるためには、急激な社会情勢の変化や不測の事態に臨機に対応できる持続可能な行財政基盤の確立が必要となっています。

(3) マスタープラン

前述した市民ニーズや財政状況などを踏まえたうえで、平成23年3月、総合計画の後期基本計画にあたるマスタープランを策定しました。

マスタープランでは、めざすべき堺の将来像の実現のために、市民とともに重点的に取り組む3つのプロジェクトとして「堺・3つの挑戦」を、今後のまちづくりを進めていくうえでの基本となるものとして7つの基本政策とそれにもとづく施策等をそれぞれ設定しています。

行政情報化の各種事業は、マスタープランの基本政策7「地域主権を確立し、真の自治都市を実現します」における施策7-2「市民の満足につながる行政サービスの向上」に基づいた『市民の視点に立ち、いつでも、どこでも、誰でも利用しやすい行政サービスの向上・充実をめざす』ための取り組みです。

本指針は、「基本理念」「基本目標」「重点取組」「取組姿勢」の4つの要素で構成しています

なお、それぞれの定義は、以下のとおりです。

行政情報化指針

【基本理念】

行政情報化の推進により実現しようとする姿。
また、その根本にある基本的な考え方・普遍的な価値観を表したものの。

基本理念

【基本目標】

基本理念の実現にむけて達成すべき状況。
市民、行政、地域それぞれの分野において達成すべき状況を表したものの。

基本目標

【重点取組】

基本目標の達成にむけて重点的に取組んでいく事項。
本市がおかれている状況や社会情勢の変化等により、その内容を見直す必要があることから指針の中にあっても、一定の期間を設定して取り組むもの。

重点取組

【取組姿勢】

行政情報化を推進するにあたり、どのように考え、どのように対応するかという心構えであり活動全般を下支えするもの。

取組姿勢

【基本理念】

ICTの利活用による市民サービス向上で 満足度の高いまち・『堺』の実現

市民を顧客とみなし、行政サービスという「商品」の品質を向上させることで、市民の満足度を高めていくことは、いわば行政の使命であり、この努力こそが、市民の元気、ひいては市民福祉の向上を実現することにもつながります。社会情勢が大きく変化していくなかで、行政サービスの品質を維持し、さらに向上していくためには、今や市民生活や企業活動に欠かせないツールとなったICTを積極的に利活用していくことが必要不可欠であり、この理念は前指針からも一貫したものとなっています。

【基本目標】 第3章2

市民の利便性と安全性の向上

行政経営の効率化とコストの低減

地域の活性化と環境との共生

【重点取組】 第3章3

市民の利便性と安全性の向上	行政経営の効率化 とコストの低減	地域の活性化と環境との共生
使いやすい行政サービス	効率的な行政サービス	地域のつながり再生
安全・安心につながる 行政サービス	適正な経費での 行政サービス	地域や産業を活性化
継続的に利用可能な 行政サービス	高度化する行政サービス	地球にやさしく環境と共生

【取組姿勢】
第3章4

やさしく、わかりやすく

適正さや効率性の追求

セキュリティの確保

新たな技術の取り入れ

費用対効果と透明性の向上

社会情勢の変化への対応

基本理念を実現するため、次の3つを基本目標として掲げ、行政情報化を推進します。



【基本目標1】

『市民の利便性と安全性の向上』

利用方法を選択できる、身近な行政サービスを充実するとともに、積極的な情報発信により、安全・安心を提供できる行政をめざします。

【便利で簡単】

- ⇒時間や場所の制約のない、より身近で簡単に利用できる行政サービスの提供手段を、ICTにより充実します。
- ⇒市民それぞれのニーズや属性、また、地域の特色にあった情報を、積極的かつタイムリーに、ICTにより発信します。

【安全で安心】

- ⇒防災・防犯などに関する情報を、これまで以上に迅速に、正確に、かつ広域に伝達する方法を、ICTにより構築します。
- ⇒万が一の災害時にも途絶えることなく行政サービスや情報の提供ができるよう、ICT環境をより一層強固にします。

【基本目標2】

『行政経営の効率化とコストの低減』

情報システムの統合化や一元化と、行政運営の簡素化・標準化により、コストの低減を図り、持続可能な都市経営をめざします。

【業務の効率化】

- ⇒ 既にあるICT資産については、統合化・一元化といった取り組みにより、重複する業務や設備のムダを省きます。
- ⇒ 新たなICTの導入や更新を契機に、業務内容そのものの簡素化・標準化などを行い、業務の一層の効率化を促進します。

【経費の適正化】

- ⇒ 新たなICTの導入や更新にあたっては、積算・見積方法の標準化・共通化などを行い、積算の明細粒度を統一したうえで、調達を実施します。
- ⇒ ICTのあり方を全庁的な視点から見直し、個々のシステムだけでなく、全体を「最適化」することで経費の削減を図ります。

【基本目標3】

『地域の活性化と環境との共生』

高齢者・障害者等の社会参加促進により、地域のつながりを再生するとともに、環境との共生を図りつつ、地域の社会と産業を活性化し、「協働のまち・堺」をめざします。

【地域の活性化】

- ⇒ 誰もが容易に利用できるというICTの特性を生かし、高齢者や障害者の社会参加を促進するとともに、地域福祉の体制づくりを支援します。
- ⇒ 地域の特色や魅力を市内外へ広く発信し、特に歴史・文化面でのアピールにより観光を中心とした地域社会と産業の活性化をICTで支援します。

【環境との共生】

- ⇒ 省電力対策に優れたICTの導入など、ICT自体が環境に配慮した存在となるよう、その取り組みを強化します。
- ⇒ ペーパーレス化の促進など、ICTの利活用を通じて、環境負荷の軽減を図る各種の事業や取組を強化します。

(1) 基本目標1『市民の利便性と安全性の向上』の達成に向けて

①使いやすい行政サービス

いつでもどこでも、必要な時に利用でき、便利さを実感できる身近な行政サービスをそれぞれにあわせて提供

(a) 時間、場所、機器、利用方法といったサービス提供機会を拡充します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ インターネット経由で、自宅等から24時間いつでも利用できる行政サービスの提供。
- ・ コンビニエンスストアなど身近な場所から簡単に利用できる行政サービスの提供。
- ・ パソコン、携帯電話、スマートフォン等から簡単に利用できる行政サービスの提供。

(b) サービスのワンストップ化^{*21}、ノンストップ化^{*22}に取り組みます。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ 転入や転出などに伴い必要な手続きをナビゲーションするシステムを窓口で提供。

(c) 行政の側から市民それぞれに利用できるサービスを事前にお知らせします。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ 事前に登録されたテーマ毎についてのイベント情報を、登録者宛にメールでお知らせ。

②安全・安心につながる行政サービス

防災・防犯情報をタイムリーに、多様な手段で発信し、市民の暮らしに安全と安心を提供

(a) 防災・防犯について情報の有効性を高め、多様な手段で、迅速に発信します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ 防災・防犯情報を、デジタルサイネージ^{*23}や民間（郵便局、コンビニエンスストア等）の行政キオスク端末^{*24}等から配信。

(b) 災害情報を迅速かつ確実に、多様なメディアを通して効率的に配信します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ テレビ・ラジオ・モバイル端末等のさまざまな手段で災害情報を確実に伝達。
- ・ 災害発生時には、災害状況や周辺の避難所の地図情報等を登録アドレスにメールで配信。

(c) 子ども・高齢者等の見守りといった備えのサービスを充実します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ 電気、ガス、水道等の製品に取りつけたセンサーによる高齢者の見守り機能を提供。

③継続的に利用可能な行政サービス

災害への事前・事後対策で、市民の暮らしを支える行政サービスを継続的に提供

(a) 業務継続計画を策定し、それに関連する対策を推進します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ 重要データを遠隔地に保管するといった事前対策の強化で災害からの復旧時間を短縮化。
- ・ 本庁～区役所間の通信回線の冗長化^{*25}により、ＩＣＴ基盤の安定性を強化。
- ・ 避難所等、庁外どこからでもグループウェアの利用を可能にし、災害時の通信手段を確保。

(b) コンピュータウイルスやシステム障害等から情報システムを守ります。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ 職員の担当業務、ＩＣＴスキルに応じた情報セキュリティ研修の強化。
- ・ 業務継続計画にもとづいた障害対応訓練等の実施。
- ・ 事故やミスから情報システムを守るための仕組みづくり。



(2) 基本目標2『行政経営の効率化とコストの低減』の達成に向けて

①効率的な行政サービス

情報システムの全体最適化により、情報資産のムダをなくし、効率的な行政サービスを提供

(a) 全庁に散在する情報資産（人）を全庁的に統合します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

・システム運用業務を情報部門に集約し、作業効率向上とスキル継承を同時に実現。

(b) システム間で重複する情報資産（機器）を全庁的に統合します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

・サーバ・ストレージ^{*26}機器等の統合により情報資産のムダを解消。

・共通基盤システムの利用を促進し、情報資産の重複発生を抑制。

(c) 情報システム導入時における業務改革の取り組みを強化します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

・情報システムの新規・再構築時には、業務の簡素化・標準化を実施。

②適正な経費での行政サービス

ICTガバナンス^{*27}向上により、システム経費を適正化した行政サービスを提供

(a) 情報システム調達に関する一連の手続き・プロセスを見直して、整備します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

・調達プロセスにおける仕様書にもとづく当初予定と業務実績との比較などの統制を強化。

・経費面でのさらなる競争性確保にむけ、ハードとソフト、運用と保守を分離して調達。

(b) 仕様書の記載内容をICTガバナンスの観点から点検し、適正度を高めます。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

・仕様書の総点検で、業務要件をより詳細に記載し、見積精度をさらに向上。

(c) 情報システムの経費の積算・見積方法を標準化・共通化します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

・情報システム費用の積算項目を標準化した見積書の利用を義務化し、積算粒度を統一。

③高度化する行政サービス

新しいＩＣＴの積極的な利活用により、行政サービスを高度化して提供

(a) 新しいＩＣＴを採用し、行政サービスの形態を進化させます。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・クラウドコンピューティングの適用による、情報システムの統合化・集約化。
- ・職員それぞれにあわせて行政処理メニューを表示する職員ポータル*²⁸の導入。

(b) 新しいＩＣＴを利活用し、行政の見える化を促進します。

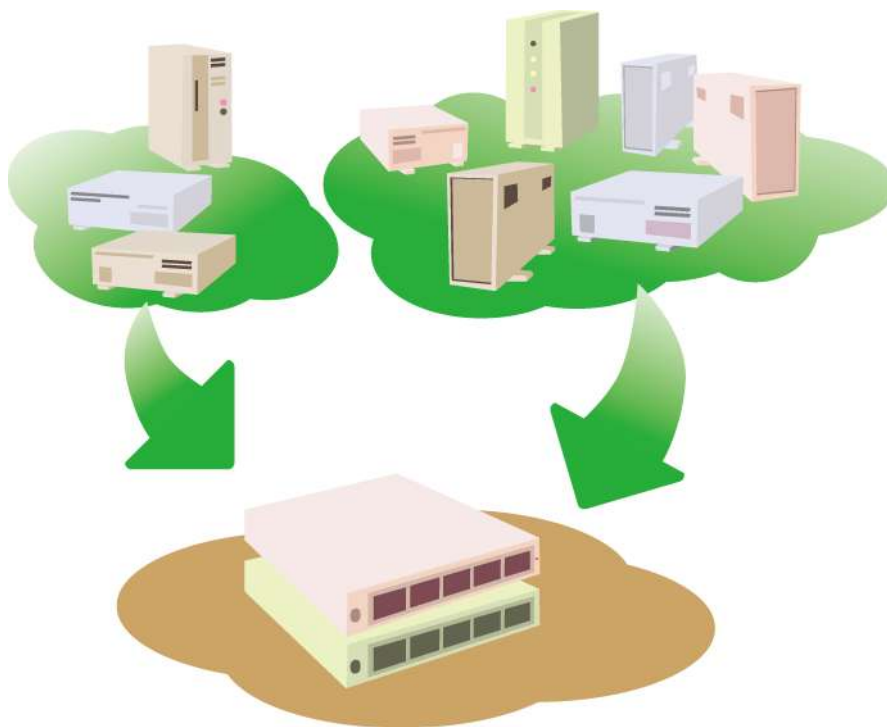
＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ソーシャルメディア*²⁹等により、適正に情報発信の機会と内容を増やし、情報をオープン化。

(c) 双方から利用できるＩＣＴを採用し、市民の市政参画を促進します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ソーシャルメディア等により、市民とのやりとりを深く密にし、意見を市政により反映。



(3) 基本目標3『地域の活性化と環境との共生』の達成に向けて

①地域のつながり再生

高齢者・障害者等によるＩＣＴの利活用を通じて地域の交流と活動を活性化

(a) ＩＣＴを利活用して地域における交流・つながりの機会を提供します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ ＩＣＴを利活用した子ども・高齢者の見守りを通じて、地域コミュニティを活性化。

(b) 高齢者や障害者をはじめとする社会参画を支援します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ 高齢者や障害者等にむけて、バリアフリー情報^{*30}を地図情報で検索可能な形で提供。
- ・ テレワークによる高齢者・障害者等の地域雇用・社会参画機会の拡大。

(c) 高齢者や障害者向け講習会の内容をＩＣＴの進歩にあわせて充実させます。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ ＩＣＴ講習内容の選択肢を拡充（パソコンからデジタルテレビ・スマートフォンへ）。

②地域や産業を活性化

国内外への情報発信により、集客力と本市来訪時の利便性の向上、さらには本市産業の競争力強化を図り、地域の社会と産業を活性化

(a) 情報の組み合わせにより、付加価値を高めて発信します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ 現在地周辺にある観光施設・イベント情報等を地図情報と同時に発信。
- ・ 市内産業特性や立地ポテンシャル、地域資源等の情報をパッケージ化して発信。

(b) 情報を発信する形態・手段・機器・場所を拡充します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ 地図・音・２次元コード^{*31}といった多様な形態で情報を発信。
- ・ デジタルサイネージやソーシャルメディアなどを活用した情報の発信。

③地球にやさしく環境と共生

低炭素社会の実現に向け環境配慮型の情報システムの導入と利用を促進

(a) 環境負荷が軽減できるＩＣＴ機器の導入と利用を推進します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ 庁内のプリンタとコピー機の機能と機器の統合によるＣＯ₂排出量の削減。
- ・ 庁内のＩＣＴ機器への省電力設定によるＣＯ₂排出量の削減。

(b) ＩＣＴ機器を、共同で利用することで電力消費量を削減します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ データセンター^{*32}の利用により庁内の電力消費量を削減。

(c) 日常業務における、ＩＣＴの利活用で、ペーパーレス化を推進します。

＜具体的な取組イメージ（案）＞

- ・ タブレット端末等の活用により庁内の会議を電子化し、ペーパーレス化を推進。



取組姿勢は、行政情報化を推進するにあたり、どのように考え、どのように対応するかという心構えであり活動全般を下支えするものです。



◇用語解説

- * 1 P01 ICT(アイ・シー・ティー) …【Information and Communication Technology】「情報通信技術」を表す英語の頭文字をとった略語。同じ意味として「IT」があり、本市でも、主にこの表現を用いてきましたが、「ICT」という表現が広く使われる傾向にあることから、本指針では原則として「ICT」と表す。
- * 2 P01 モバイル端末 …英語の「mobile」に由来するもので、持ち運びできる端末のこと。総務省の「平成 23 年 情報通信に関する現状報告(＝情報通信白書)」では、携帯電話、PHS、携帯情報端末(PDA)及びタブレット型端末と定義している。
- * 3 P01 ツイッター …【Twitter】短いメッセージを、みんなで共有するインターネット上のサービスのこと。このメッセージは、「鳥のさえずり」や「つぶやき」を意味する投稿(Tweet)とも呼ばれ、入力文字数は 140 文字以内である。事件や出来事が起こると、ユーザーから次つぎに投稿がおこなわれるため、リアルタイム性が高い情報共有手段となっている。
- * 4 P02 堺・3つの挑戦 …堺市マスタープランで、まちづくり全般を牽引する基幹として、特に重点的に取り組むとしている3つのプロジェクトのこと。
 - ・子育てのまち堺・命のつながりへの挑戦！－生涯安心のまち実現プロジェクト－
 - ・歴史文化のまち堺・魅力創造への挑戦！－誇りを持てるまち実現プロジェクト－
 - ・匠の技が生きるまち堺・低炭素社会への挑戦！－未来につながるまち実現プロジェクト－
- * 5 P02 7つの基本政策 …堺市マスタープランで今後のまちづくりを進める基本とする7つの政策のこと。
 1. 暮らしの確かな安全・安心を確保します
 2. 誰もが幸せで、暮らしの質の高いまちを実現します
 3. 次代を担う子どもを健やかにはぐくみます
 4. 産業を振興し、地域の持続的発展を支えます
 5. 持続可能な環境共生都市を実現します
 6. まちの魅力向上と、賑わいと交流のまちづくりを進めます
 7. 地域主権を確立し、真の自治都市を実現します
- * 6 P05 堺市ホームページ …インターネットに公開している、堺市の公式ホームページ <http://www.city.sakai.lg.jp/> のこと。
- * 7 P05 コンテンツ …【Contents】情報の中味、内容のこと。
- * 8 P05 共通基盤システム …業務システムのオープン化に対応するために作成されたシステム。業務システム間のデータ連携機能、不正アクセスを防止するセキュリティ機能等を持つ。
- * 9 P05 ネットワーク基盤 …地方公共団体の組織内ネットワークを相互に接続する行政専用ネットワークのこと。正しくは、総合行政ネットワークLGWAN(Local Government Wide Area Network)という。
- *10 P05 認証基盤 …インターネット上でやりとりする電子文書について盗聴、改ざん、なりすまし、否認の脅威を防止し、送受信された電子文書の真正性を保証する仕組みのこと。地方公共団体向けに、地方公共団体組織認証基盤「LGPKI(Local Government Public Key Infrastructure)」が存在する。
- *11 P05 公的個人認証サービス …インターネットを通じて申請や届出といった行政手続などを行う際に、他人による「なりすまし」やデータの改ざんを防ぐために用いられる本人確認の手段のこと。(総務省「公的個人認証サービスの概要」より)
- *12 P06 自治体クラウド …近年さまざまな分野で活用が進んでいるクラウドコンピューティング(*16)を電子自治体の基盤構築にも活用していこうとするもの。(総務省「自治体クラウドポータルサイト」より)
- *13 P07 スマートフォン …従来の携帯電話に、パソコンや携帯情報端末が持っていた様々な機能を加えて操作できるようにした高機能な携帯端末のこと。
- *14 P07 タブレット端末 …持ち運びができ、スマートフォンよりも大きな画面でタッチパネル操作などができる携帯小型パソコンのこと。
- *15 P07 ICカード …カード内にICチップ(集積回路)が埋め込まれているカードのこと。従来の磁気ストライプと比較すると、格納できる情報量が増えるとともに、セキュリティ的にも優れている。
- *16 P07 クラウドコンピューティング …インターネット等のネットワーク上に存在するサーバ群が提供するサービスを、それらを意識することなく利用するというコンピュータの利用形態。*12 との関係から「クラウド」と略して表現することもある。

◇用語解説

- *17 P08 サイバーテロ …ネットワークを通じて各国の国防、治安等をはじめとする各種分野の情報システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家等の重要システムを機能不全に陥れる行為のこと。(総務省「情報通信ネットワーク安全・信頼性基準 別表第4 危機管理計画策定のための指針」より)
- *18 P08 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文書のこと。(総務省「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22年11月版)」より)
- *19 P08 業務継続計画 …災害・事故で被害を受けても、重要業務をなるべく中断させず、中断してもできるだけ早急に(あるいは、許容される中断時間内に)復旧させる「業務継続」を戦略的に実現するための計画のこと。(総務省「地方公共団体におけるICT部門の業務継続計画(BCP)策定に関するガイドライン 平成20年8月」より)
- *20 P09 Green by IT …社会全域においてICTを活用することによりCO₂排出を削減する取り組みのこと。(総務省「平成22年版情報通信に関する現状報告(＝情報通信白書)」より)
- *21 P16 ワンストップ化 …行政サービスを、一箇所で、又は一度の手続き・処理で、必要とする作業をすべて完了できるようにすること。(総務省「新電子自治体推進指針」より)
- *22 P16 ノンストップ化 …ストップしないということから、行政サービスを、時間や場所にとらわれず利用できるようにすること。
- *23 P16 デジタルサイネージ …屋外・店頭・公共空間・交通機関など、あらゆる場所で、ネットワークに接続したディスプレイなどの電子的な表示機器を使って情報を発信するシステムのこと。(デジタルサイネージ・コンソーシアムの説明より)
- *24 P16 行政キオスク端末 …住民が各種証明書(例:住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本)の交付、各種申請手続等の行政サービス等を利用するために、行政機関や民間事業者店舗等に設置される情報端末設備のこと。(高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定「行政キオスク端末のサービス拡大のためのロードマップ」より)
- *25 P17 冗長化 …トラブル等が発生した場合においても継続的にサービス提供を続けることができるように、予備となるシステムやネットワーク等を用意すること。
- *26 P18 ストレージ …情報システムの機器構成の中で、データやプログラムを記憶する装置で、パソコンでは「ハードディスク」にあたる。広義では、フロッピーディスクやMOなどの媒体とその装置も範疇に含まれる。補助(二次)記憶装置と訳される。
- *27 P18 ICTガバナンス …組織の戦略目標を実現するために必要な情報システムを適切に計画・設計・調達・運用・見直すこと。(総務省研修資料「ICTガバナンスとCIOの役割」より)
- *28 P19 職員ポータル…職員が業務に応じて使う画面を「ポータル」といい、それが一人ひとりにあわせた作りになると「マイ・ポータル」という。「職員ポータル」とは、行政職員一人ひとりに合わせて必要な業務処理メニューを表示する機能のこと。これにより、必要な情報に素早くアクセスすることが可能になり、ひいては業務の効率化につながる。
- *29 P19 ソーシャルメディア …利用者が、インターネット等を活用して、自ら情報を発信し、他者と情報をやり取りしていくメディアの総称。ブログ、SNS、動画共有サイト等がその代表例である。
- *30 P20 バリアフリー情報 …バリア(障壁)をフリー(除く)情報ということで、階段のスロープ化対応、授乳室の設置、といった施設の設備状況を指し示す情報のこと。
- *31 P20 2次元コード …縦方向にのみ情報を持てるバーコードの情報密度を高め、縦と横の二方向に情報を持つようにしたもの。バーコードの数十倍から数百倍の情報量を扱うことができる。
- *32 P21 データセンター …インターネット用のサーバやデータ通信、固定・携帯・IP電話などの装置を設置・運用することに特化した建物の総称。(特定非営利活動法人日本データセンター協会の説明より)
- *33 P22 情報セキュリティマネジメントシステム …【ISMS: Information Security Management System】情報セキュリティを確保、維持するための、人的、物理的、技術的、組織的な対策を含む、経営者を頂点とした組織的な取組みのこと。(独立行政法人情報処理推進機構の説明より)
- *34 P23 CIO …【Chief Information Officer】組織内の情報システムや情報の流通を統括する担当役員ののこと。(総務省 研修資料「ICTガバナンスとCIOの役割」より)

堺市行政情報化指針（改訂版）

編集・発行 平成24年 月
総務局 行政部 情報化推進課

〒590-0078

堺市堺区南瓦町3番1号

Tel 072-228-7264

Fax 072-228-7848

E-mail josui@city.sakai.lg.jp

行政資料番号 1-C4-11-@@@@

