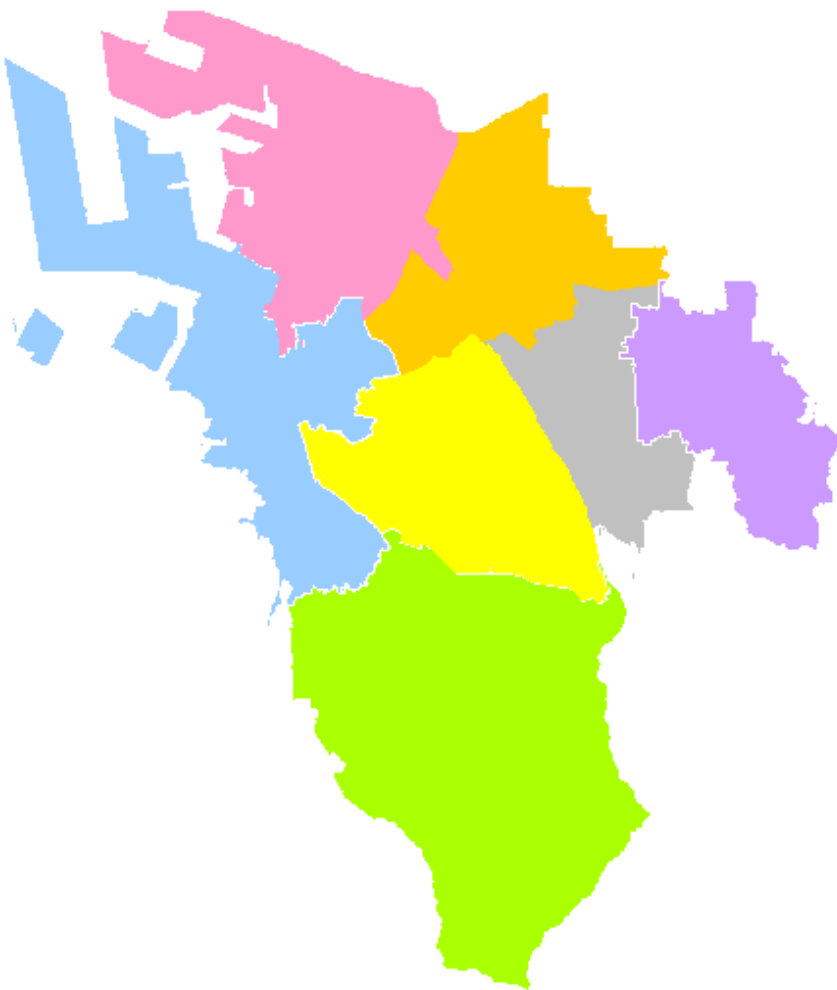


2012

堺市行政情報化指針（改訂版）



目次

第1章	行政情報化指針（改訂版）の概要	
1	指針策定の趣旨	1
2	指針の位置付け	2
3	指針の対象期間	3
4	指針の推進方法と成果指標	4
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	5
2	ICTに関する動向	
(1)	国のIT戦略	6
(2)	利用機器等の進化	7
(3)	利用形態の多様化	7
(4)	情報セキュリティへの不安	8
(5)	安全・安心な社会への要望	8
(6)	エコ・環境意識の高まり	9
3	本市の現状	
(1)	市民ニーズ	10
(2)	財政状況	11
(3)	マスタープラン	11
第3章	行政情報化指針（改訂版）の内容	
1	指針の構成と基本理念	12
2	基本目標	14
3	重点取組	
(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	16
(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	18
(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	20
4	取組姿勢	22
◇	用語解説	23

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つたことから、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。

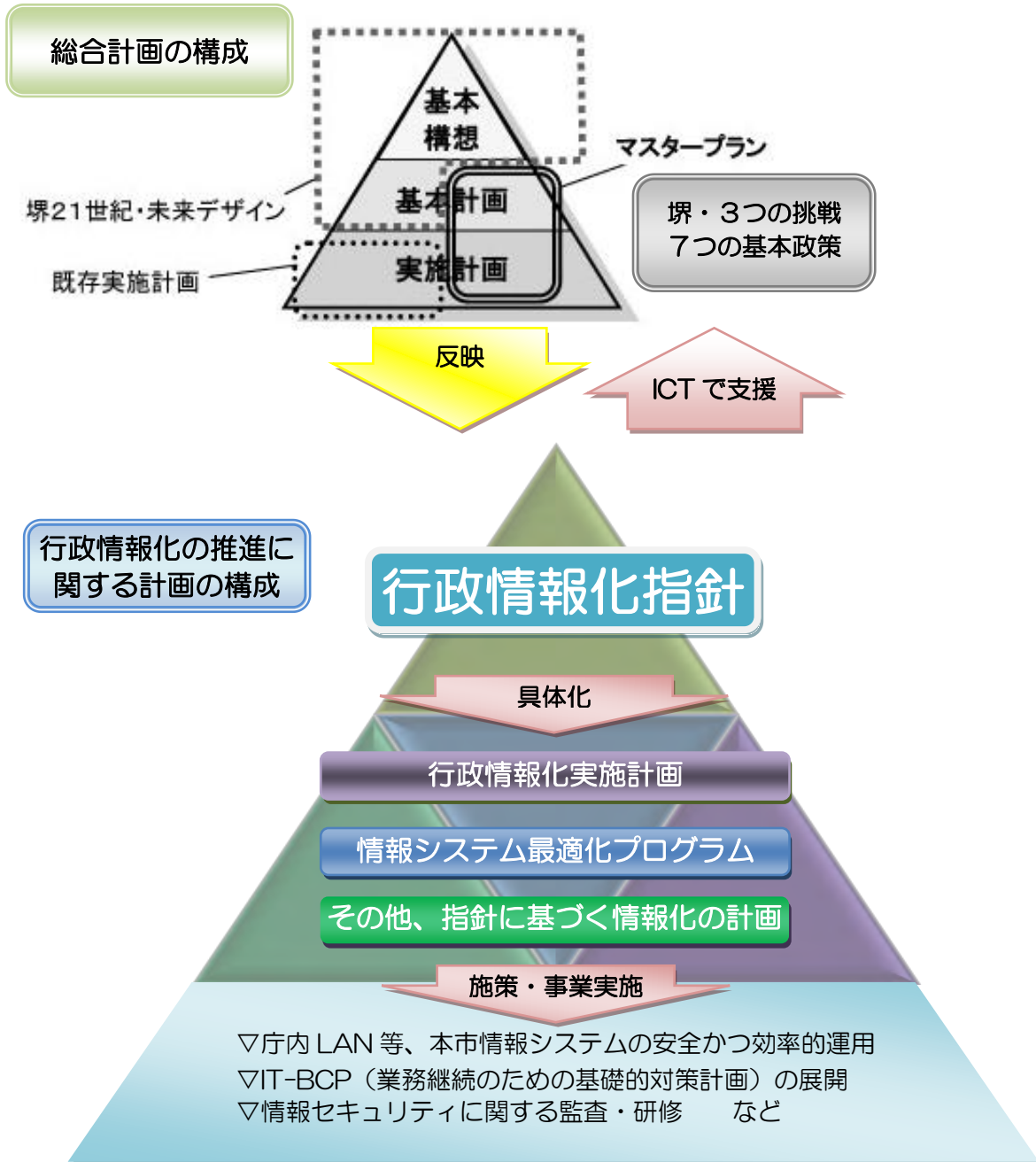
本市においても、近い将来、この傾向に転じ、これに伴う社会保障費の増大や税収の減少により、厳しい市政運営を迫られることが予想されます。

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^{*5}の実現を、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）									
行政情報化の推進に関する計画											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。												*（仮称）第3次 行政情報化実施計画								
*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4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低減』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。

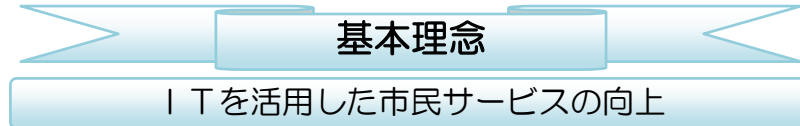
今後も、第3次となる新たな行政情報化実施計画や、必要に応じた計画を策定し、具体的な取り組みに着手します。

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。

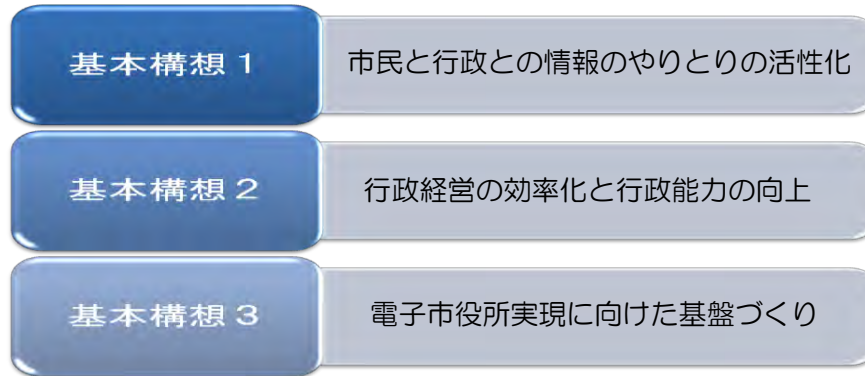


前指針では、「ITを活用した市民サービスの向上」を基本理念に、3つの基本構想（本指針では「基本目標」）を定めました。また、これらの基本構想を達成するため、2つの実施計画を策定し、電子市役所の実現のための基盤整備や、より一層の事務の効率化・高度化に向けた取り組みを進めてきました。前指針下における主な成果を、基本構想別にまとめると以下のとおりです。

【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。

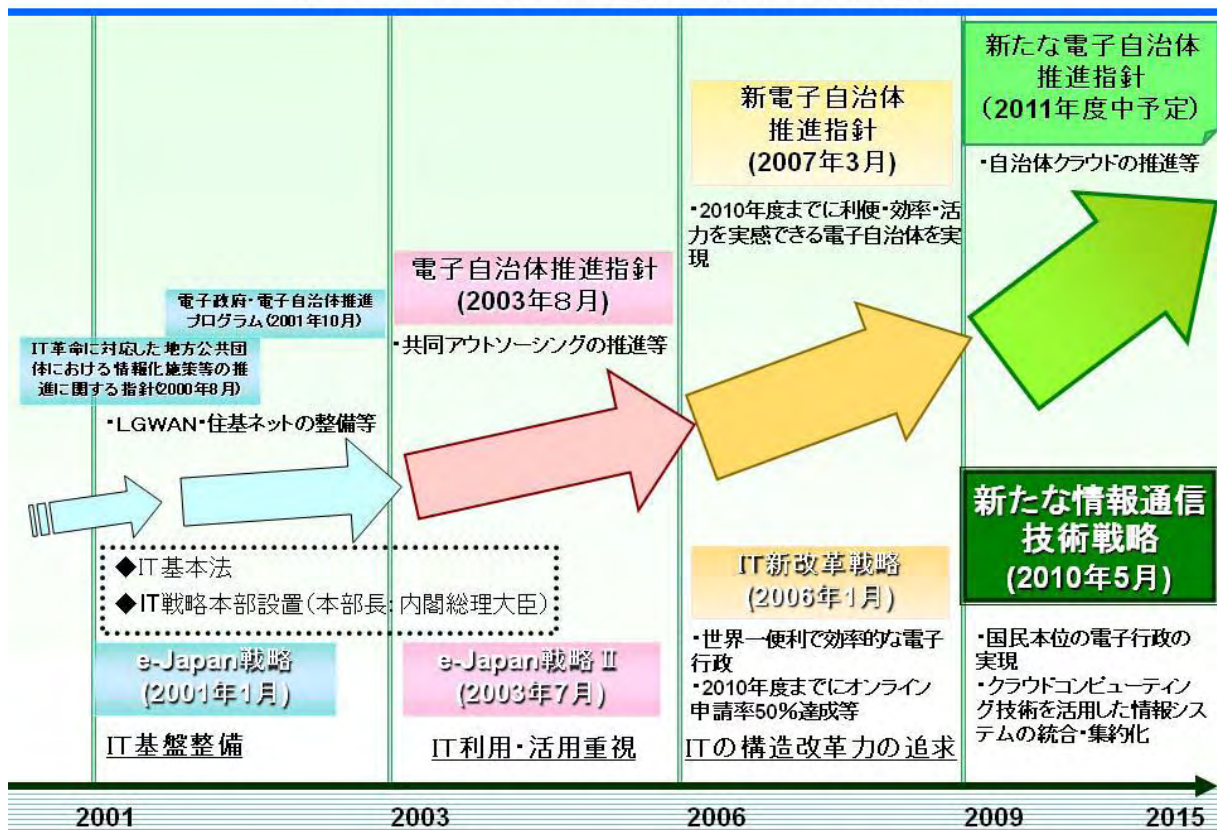
そして、IT基本法により設置された高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT戦略本部）は、国としては初めてのIT戦略である「e-Japan戦略」を平成13年1月に策定し、IT基盤整備に重点的に取り組んできました。平成15年7月には、そのIT基盤の利用・活用を推進するために「e-Japan戦略Ⅱ」を、平成18年1月には、ITの利用・活用の高度化を図り、ITの持つ構造改革力の活用を推進するために「IT新改革戦略」を策定しています。

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、便利・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、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。



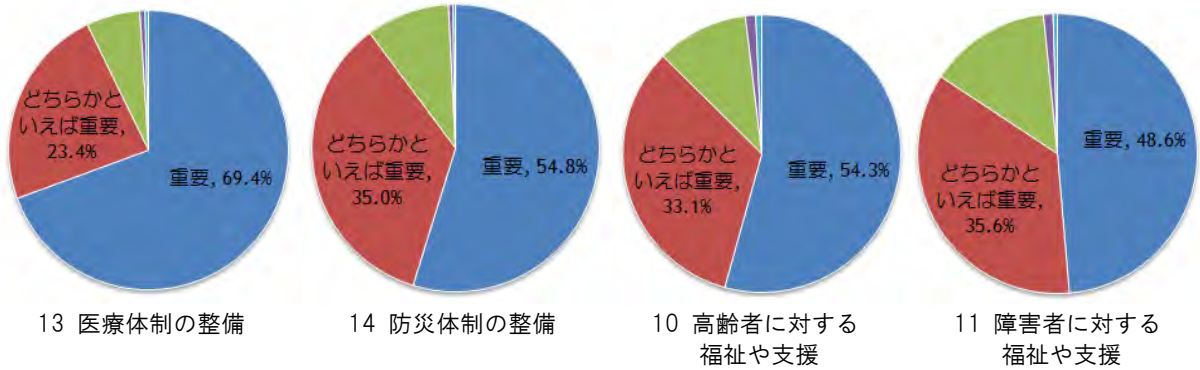
堺太陽光発電所

(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。

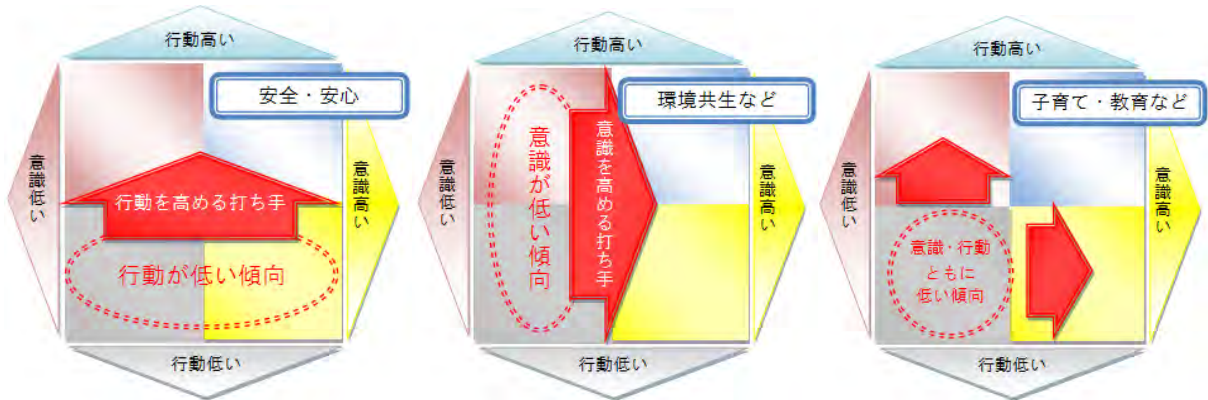
【生活の安全・安心に関する分野】

【高齢者・障害者に関する分野】



平成21年度調査

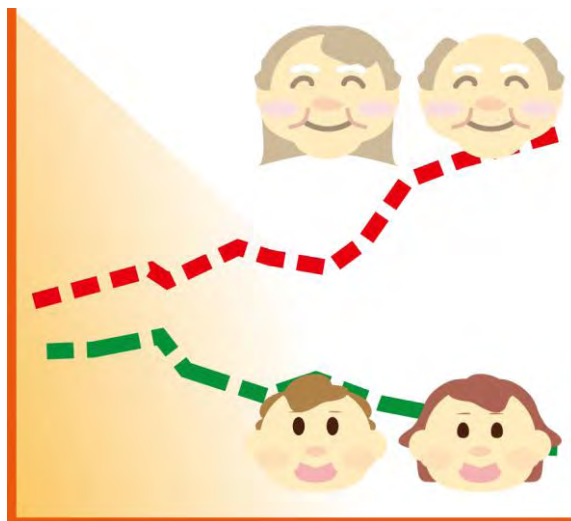
また、「平成22年度 市民意識調査報告書」における、政策別の調査分析結果では、「安全・安心」には、その行動を高める取り組みが、「環境共生」などには意識を高める取り組みが、「子育て・教育」、「まちづくり」などには、行動と意識の双方を高める取り組みが、それぞれ必要とされているとしています。



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。