



PART 1

*e-Community*  
**KASHIWARA**

情報化推進計画  
策定の目的

第1部

## 第1章 情報化推進計画の目的

「IT革命」は社会や行動様式、既成概念の崩壊など私たちの暮らしに直結する産業・医療・教育などあらゆる分野に影響を与え、個人のライフスタイルや暮らし、社会経済システムに大きな変革をもたらしつつあります。情報化の推進は少子・高齢化、環境保全、国際化、地方分権、広域連携などの諸課題に対応するとともに、産業の活性化、教育・医療・福祉の質の向上など暮らしに大きく寄与します。

国においては「e-Japan計画」が策定され2005年に日本を世界最先端のIT国家へ、また行政の効率化とサービスの向上を目指す「電子政府・電子自治体」の構築など各種政策が打ち出されています。また、大阪府においても2000年9月「大阪IT宣言」を行い、大阪産業の情報化、行政のIT活用すなわち「電子府庁」の実現に向けて取り組んでいます。2002年4月には大阪府内の市町村が連携・協働し

電子自治体の実現を共通課題とし、円滑、効率的な実現を図るため「仮称：大阪府電子自治体推進協議会」が設立予定になっています。

情報化がますます進む社会を睨みながら、国、大阪府の取り組みと連携した柏原市地域として情報化を総合的に推進するためには、市民のみなさまをはじめ、企業、行政などが共に情報化を進めていくための共通の目標とともに、その実施に向けた取り組み方向について、指針の策定が求められています。また、情報化社会の流れの中で安心して暮らすことができるまちづくり、魅力あるまちづくりを目指す「e-Community かしわら」（電子自治体—柏原）への取り組みに向けて、本推進計画を作成しました。

## 第2章 情報化推進計画の対象範囲

### と期間

従来、地方公共団体が策定する情報化推進計画は「行政情報化計画」と「地域情報化計画」とに大別されます。「行政情報化計画」では行政事務業務の効率化、高度化、共通化、高度セキュリティ化など行政内部の情報化を対象に、「地域情報化計画」では教育・医療・福祉など暮らしの向上や産業の活性化など市民生活の関わりの中での情報化を対象としています。

「行政情報化計画」も市民サービスの向上、産業の活性化などを目標にしており、「地域情報化計画」とは密接な関係にあります。本情報化推進計画では双方の内容を含む総合的な計画として策定しています。

実施にあたりましては、市民のみなさま、学識経験者・専門家から構成される「柏原市情報化推進協議会」等の諸団体と検討を重ね、情報化時代の波に乗り遅れないよう別途、実施計画案を策定する所存です。

期間：2002年度から2006年度の5ヶ年度とします。



PART 1

*e-Community*  
**KASHIWARA**

事業計画の策定

第2部

# 第1章 重点事業計画の策定

## 1. 柏原市公式ホームページの充実

すでに柏原市では公式ホームページを開設していましたが、平成12年度の総務省「地域イントラネット基盤整備事業」を契機に独自ドメイン名の取得、柏原市情報センターの開設により、市政全般の情報を提供し、各課からの情報提供も推進しています。今後も質、量ともにより充実させ市民サービス向上につなげていきます。

課別のコンテンツ作成、更新についてはそれぞれの主管課が管理し、最新情報をタイムリーに提供します。また、公式ホームページを核として市民サービス向上をめざした電子手続きなどを推進します。

## 2. 申請書類のダウンロードサービスの実施

多くの申請書類の入手は市の窓口で足を運ぶ必要がありますが、24時間いつでも自宅や会社などから柏原市公式ホームページ上でダウンロードできるように整備していきます。しかし、このサービスはインターネットの双方向性やリアルタイム性には欠けます。将来的には個人認証基盤が構築され運用されると、在宅のまま様々な申し込みや予約等が可能となり、わざわざ市の窓口で足を運ぶ必要性がなくなり、市民の利便性の向上につながります。

## 3. インターネットによる施設予約システムの導入

現在、市の体育施設、文化施設等の利用は、市の窓口で申込みを受け付けるようになっています。施設によれば、受付の日時は平日（開館日）の業務時間に限定され、申込みの窓口も限られますので、申込希望者はわざわざ時間を調整して指定された窓口まで出向かなければなりません。

インターネットによる施設予約システムを導入することにより、申込み希望者は、24時間いつでもインターネットを通じて、施設の空き状況や応募者の状況、抽選の有無等を確認して申し込むことができます。申込み者が多数で抽選となった場合でも、抽選結果が個人宛てに電子メールでタイムリーに送られますので、結果をいちいち市に問い合わせる必要もありません。また、インターネット環境をもたない市民は、自宅に近い出先機関で同等のサービスが受けられるようにします。

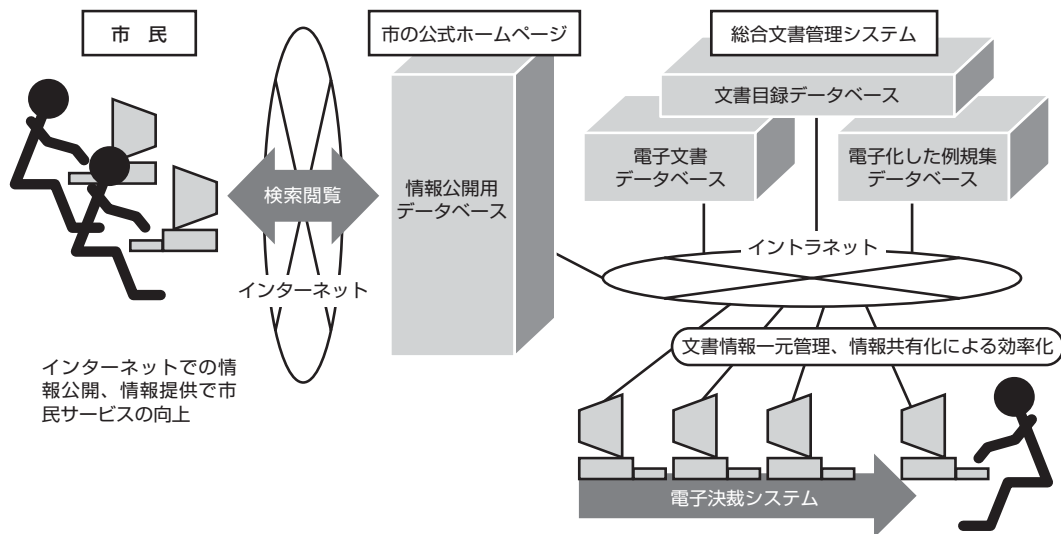
## 4. 総合文書管理システムの導入

柏原市では、会議録検索システム、例規集の検索システムを導入しホームページ上で公開することにより、市民への情報公開に努めています。しかし、日常業務で作成される文書においては、大部分が紙ベースとなっています。このため、連絡文書、起案、決裁等の文書、機密文書等が混在し、一元管理することが困難で、必要な書類を迅速に検索、取り出すことが難しい状況となっています。また、紙ベースの文書の保管スペースは年々増える方向にあります。

総合文書管理システムの導入により、文書を紙ベースから電子ファイルに移行し、文書の作成から流通、決裁、保管までの一連の流れを一元管理することができます。

また、電子ファイルに移行することにより、一度作成した文書の再利用が容易となり文書作成の効率が上がる他、必要な文書を迅速に検索を行い閲覧したり、他部門に電子メールで送付したり、保管スペースの削減を行うことができます。さらに、文書に電子署名を埋め込むことにより文書の原本性を確保したり、機密文書に関しては閲覧制限をかけることができます。このシステムはセキュリティを考慮した上で、インターネットと連動することにより市民への情報公開の窓口ともなります。

## 総合文書管理システム



## 5. 学校教育情報ネットワークの充実

市内の小・中学校はすべて光ファイバもしくは無線LANによる10Mbpsの高速回線で接続されていますが、インターネットとの接続回線は、1.5Mbpsの回線で接続されています。このインターネット回線は、学校だけではなく、庁内からのインターネット接続と共用していますので、複数の学校で同時にインターネットにアクセスした場合、市のホームページやメールのアクセスに支障を来す可能性があります。

将来的には、教育用と行政用でインターネットの回線を独立させて、それぞれのインターネットの回線速度を10Mbps以上にすることにより、市外および外国の学校とのテレビ会議システムを用いた国際交流に利用したり、市からの様々な情報（議会中継等）をビデオ映像としてストリーミング配信が可能となります。

## 6. 福祉保健情報提供システムの導入

福祉や保健のサービスのメニューは、広報紙やホームページ等で情報を提供していますが、個人や家族構成、障害者の家庭等により適用範囲が非常に多岐にわたっています。そのため、本来受けられるはずのサービスの時期を逸したり、知らなかったという事態が起こりかねません。

福祉保健情報提供システムの導入により、家族構成、障害の程度、家庭環境、所得等をパソコン上でメニュー形式で選択していくことで、受けることのできるサービスの一覧を表示することができます。また、画面上でサービスの申込みを受け付けたり、問い合わせを行うことでタイムリーに個人に合ったサービスを受けることができます。

このシステムにおいてもインターネット環境をもたない市民は、自宅に近い出先機関で同等のサービスが受けられるようにします。

## 7. 柏原市行政サービス提供システムの導入

行政サービスは、福祉保健のサービスだけでなく、教育、医療、転入・転出時等のサービスも考慮する必要があります。転入時にどのようなサービスを受けとれるのか、転出時の手続きに何が必要かといったことから、

病院の診療予約や教育問題への対応方法等様々な提供すべき情報があります。

行政サービス提供システムでは、インターネットを通じて、または出先機関の情報公開端末からの質問形式で出てくるメニューに回答していくことにより、受けることのできるサービスの一覧とその内容、申込み用紙等をその場で受けとることができます。また内容によっては、オンラインで手続きを行うこともできます。

## 8. 学校における教育用コンピュータ機器の整備

コンピュータを活用した「わかる授業」の実現に向けて、本市では小・中学校のコンピュータ機器の整備および校内 LAN の整備を進めてきました。すべての小・中学校は光ファイバや無線 LAN といった高速ネットワークに接続され、いつでもマルチメディア教材を活用した授業が行える環境が整っています。今後、新学習指導要領に対応し、より発展した授業を行えるよう、全ての普通教室、特別教室においてもパソコンやプロジェクタといった機器を整備して、より一層の活用を推進していきます。

## 9. 広域行政ネットワークの推進

これまで行政サービスは、市の窓口で申し込みをし、受けることができるものが殆どでした。しかし、市民は市外に通勤、通学していることが多く、逆に市外からも通勤や通学、買い物に来るといような、市同士での人の動きを考慮した行政サービスの提供は、周辺住民を含む市民の利便性にとって非常に重要なことです。例えば、会社の近くで住民票を受け取ったり、転入・転出の手続きがどちらかの市の窓口だけで行えるような、市の枠組みを超えたサービスの提供が求められています。

また、医療や防災面でも広域行政ネットワークで結ばれる市のリソースを共有することができ、合理的でかつ充実したサービスを提供することができます。

そのためには、周辺の市町村の間で、広域ネットワークを通じてサービスを提供するシステムの構築が必要です。

## 10. 自治体共通基盤機能の推進

上記の広域ネットワークを構築した上で、行政サービスを提供するための基盤となるシステムを共通で構築する必要があります。1市だけでそのようなシステムを構築することは費用的にも、運用上も不可能であり、実際には、共通に利用できる基盤となるシステムをいくつかの市町村で構築、運営し、それぞれの市独自の部分だけ各市で構築することが現実的であると思われます。そのため、他市との間で、自治体共通基盤作成のための組織作りを行い、システムの運営を含めて検討していきます。

## 11. セキュリティ体制の確立

市内 LAN は、インターネットからファイアウォールにより切り離され、外部からは内部のネットワークに侵入できないように構築されています。しかし、インターネットからの不正アクセスの技術はどんどん進化しており、将来に渡って完全に安全であるといえるシステムは存在しません。また、外部からの不正アクセスだけでなく、内部からの不正アクセス（意図的でない操作ミスも含みます）の問題は防ぐことが非常に困難です。

そこで、ネットワークの不正アクセスを常に監視し、コンピュータウィルスの進入、蔓延を防止および情報の漏洩を防ぐためには、コンピュータセキュリティの専門家の意見を取り入れ、専門のネットワーク管理者の設置を行う必要があります。

## 12. 職員の情報リテラシーの向上

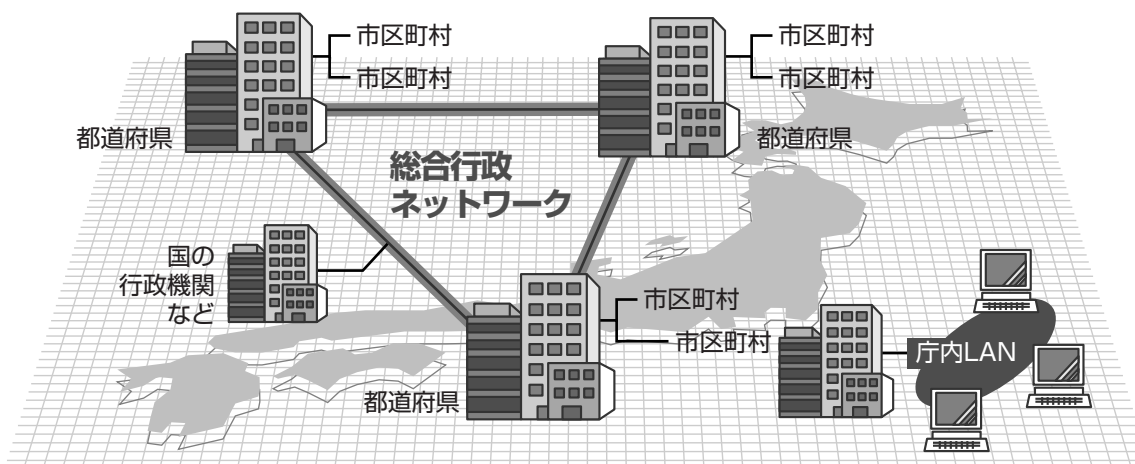
職員の情報リテラシー（コンピュータ操作、アプリケーションの使い方）については研修を行い、レベルの向上に努めてきました。ただ、インターネットを含むネットワークの技術は常に進歩していますので、セキュリティに対する考え方やコンピュータウィルスに関する知識、ネチケット等の教育を全員に徹底する必要があります。一人でもセキュリティの意識に欠ける職員がいれば、そこから問題が発生する可能性があります。特に、情報化を推進する職員は、常にネットワーク技術の問題に目を光らせ、それを職員全員に徹底させるように、担当者との連携を行います。

# 第2章 推進事業計画について

## 1. 総合行政ネットワークシステムとの連携

総合行政ネットワーク（LGMAN : Local Government Wide Area Network）とは、地方公共団体の庁内LANを相互に接続し、柔軟で汎用的な通信ネットワークとして整備し、地方公共団体相互のコミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用等を図るものです。この接続により、各地方公共団体と国の各省庁および住民等との間の情報交換手段の基盤を確保し、文書交換や法令、統計情報の収集、共有化が進み、行政間の業務の効率化、迅速化が行われます。

本市においても、国の指針に添う形で計画を行い、システムの構築、運用を行うこととします。



総務省資料：参考

## 2. 柏原市の住民基本台帳ネットワークへの対応

住民票は、個人の氏名、生年月日、住所など、法律で定められた項目が記録されていて、それを住民基本台帳として全国の各市区町村で作成したもので、国民健康保険や国民年金、介護保険など、市区町村が行う各種行政サービス等を実施する上での基礎となっています。

住民基本台帳ネットワークシステムは、国民全員に11ケタの住民票コードを割り当て、個人情報デジタル化することによって、住民サービスを向上させ、効率的に運用するための全国規模のネットワークのことで、次のようなメリットがあります。

(1) 今まで、所属する市町村でしか交付されなかった住民票の写しが、全国どこの市町村でも交付されるようになり、国、地方にまたがる事務手続きの本人確認の簡素化やワンストップ・サービスが実現する。

(2) 転出入の際に、今まで転出市町村、転入市町村の2ヶ所に出向く必要があったが、転入市町村1ヶ所で済むようになる。

平成14年8月から法令に定められた事務について、本人確認情報の簡素化を開始することとなり、住民負担の軽減を図ります。

さらに、平成15年8月からは、居住地以外の市町村でも自分の住民票の写しの交付を受けることができる「住民票の写しの広域交付」や、転入転出の際の届出事務の簡素化など、市町村の枠を越えた住民サービスの提供を開始する予定となり、全国の都道府県、市町村と共同でネットワークシステム構築の準備を進めていきます。

### 3. 電子申請、電子入札、電子認証システムの導入

#### (1) 電子申請システム

インターネットを通じて自宅や会社から申請書類をダウンロードして、簡単に行政手続きを行える電子申請システムの導入を図ります。市民は、市の窓口に行かなくても、インターネットに接続されたパソコンや最寄の出先機関のパソコンから、いつでも必要な行政手続きを行えます。そのためには、本人確認のため、上記の住民基本台帳ネットワークシステムとの連携を考慮したシステム構築を実施します。

#### (2) 電子入札システム、電子認証システム

市の発注する工事や備品、消耗品の購入といった調達、発注業務を電子入札システムを用いてインターネットに広く公開することにより、調達の迅速化やコストの削減、価格・品質の透明性の確保を促進します。また、地元中小企業の入札機会を拡大させ、公平性の確保にも努めます。

このシステムの実現においては、業者登録、資格審査といったプロセスにおいて電子認証システムとの連携が不可欠なものとなります。

### 4. 電子投票への対応

電子投票は、インターネットによる投票まで考慮に入れると、投票事務の効率化だけでなく、有権者の利便性の向上や投票率のアップにも寄与します。総務省では、平成11年度から「電子機器利用による選挙システム研究会」で本格的な研究を進めており、公職選挙法（特例法）の改正がなされ、地方選挙に限り電子投票が認められました。本市においてもシステムの安全性や機密保持が確実になった時点で対応できるよう検討していきます。

### 5. マルチペイメントシステムへの対応

マルチペイメントシステムとは、市役所と金融機関をネットワークで結ぶことにより、公共料金や税金の支



払いを、市の窓口や金融機関に出向かなくても、インターネットバンキングやテレフォンバンキングにより24時間払い込めるようにするシステムです。これにより、市の窓口で納入した場合に収納時に発生する、納入済通知書と納付書データの照合や納付済みかどうかの確認といった、非常に時間のかかる業務を削減し、コストの軽減を図ることができます。総務省と民間企業で構成された団体で既に実験が始まっており、本市においても国の動向を見ながら、進めていきます。

## 6. 公共事業支援統合情報システム（CALS/EC）への対応

公共事業支援統合情報システムとは、従来、紙で交換されていた情報（図面や各種書類、帳票）を電子化すると共に、インターネットを活用して公共事業に関するデータベース化を行い、情報の共有化、交換を容易にするものです。これにより、透明性の確保、コスト削減、品質の確保・向上など公共事業の業務プロセスの改善を図ります。

国土交通省では、数年前から、建設CALS/EC、港湾CALS、空港施設CALSといったシステムの開発を進めてきました。本市においても、業務の効率化や情報の共有化を図る上で導入を検討します。

## 7. 戸籍事務のコンピュータ化

戸籍は、身分関係を登録・公証する重要な公文書です。

現在、タイプライターで記載していますが、平成6年12月の戸籍法の改正により戸籍のコンピュータ化が可能になりました。本市においても住民サービスの向上と事務の効率化を図るため、戸籍事務のコンピュータ化を検討します。

## 8. 庁内業務システムの高度化

これまで、業務の基幹システムは大型計算機（メインフレーム）により構築した大規模システムで運用してきましたが、各職員がパソコンによりデータを入力できる体制が整ってきたこと、高速ネットワークで国や他の自治体とが結ばれる環境が整ってきたことから、事務の効率化を推進する上では、庁内の業務システムを見直す必要があります。そのため、BPR（Business Process Reengineering）の手法を取り入れ、現行システムの見直しを図り、より汎用的で効率的なシステムを導入することによって今後の高度なネットワーク社会に対応できるシステムへの移行を推進します。

## 9. 医療ネットワークの推進

市民病院と市内外の病院、診療所との間をセキュリティを確保した上で、高速のネットワークで結び、救急医療への対応、紹介時のカルテの転送等がスムーズに行えるよう、病診連携のネットワーク活用システムの構築を推進します。また、学校と診療所をネットワークで結び、救急時の応急措置の指示、受け入れ態勢の整備を行います。さらに、インターネットを活用した診療予約を行い、市民の利便性の向上を図ります。

## 10. 公共施設を活用したワンストップサービス

市内の出先機関、市民病院等の公共施設は、市内に分散されています。本庁とこれらの施設において高速のネットワークを活用して住民票の入手や市の各種手続を行える、「ワンストップサービス」の推進を行うことにより、市民の利便性の向上に努めます。また、インターネットおよびホームページを通じて情報を24時間提供する、「ノンストップサービス」も市民の利便性の向上のため、推進いたします。



PART 1

*e-Community*  
**KASHIWARA**

事業の推進に  
向けて

第3部

# 第1章 業務プロセスの見直し

## 1. 抜本的な業務改革・行政運営高度化の考え方

多くの自治体では情報化の流れの中でインターネットなどを活用した情報交換（e-mailなど）を積極的に取り入れたり、申請書類のダウンロード利用化を推進していますが、庁内での業務フローは従来のやり方のままとというケースが多く見受けられます。民間企業等では情報通信技術を活用することにより、事務処理プロセスを簡素化したり、リアルタイムをキーワードに業務を迅速化したりすることにより競争力を向上させています。また、「電子政府・電子自治体」のニーズは民間から生まれたものでもあります。

情報化推進をしていくためには、民間企業等ではすでに常識になっているBPR（Business Process Reengineering）を参考に、組織や制度、慣習等の改善が必要です。意思決定の迅速化、内部管理事務の効率化、文書ライフサイクルの効率化、情報共有による事務の迅速化・効率化を推進しなければなりません。

「情報化」で大切なことは、「コンピュータ化ありき」ではなく、行っている業務を見直し、改善点を考え、議論し、効率化を実施し、最適な仕組みでITを活用し、運用することです。



## 2. 抜本的な業務改革・行政運営高度化の進め方

### 全庁的な業務 プロセスの 簡素・合理化

全庁的な業務改革が必要です。職員の多くが日常的に必要となる業務の効率化の推進です。例として、財務会計、各種申請業務、決裁、文書管理などがあげられます。こうした業務は現状でもシステム化されていたり、各課の担当者がまとめて処理したり、担当者以外の者がその都度処理しているなど、仕事のありようはさまざまです。まず、業務の流れを可視化（フローチャート、プロセスチャート化）し、改善案を作成することです。業務プロセスの見直しは情報化推進には不可欠であり、情報化投資に効果をあげるためにも重要です。

## 事業・課ごとの 業務プロセスの 簡素・合理化

行政における業務プロセスは、事業ごとに帳票や取り扱う情報が異なり、業務の種類も多様です。全庁の業務効率化を図るためには主管課や担当者が主体となった抜本的な業務改革（BPR）が必要になります。決裁など業務の簡素化や標準化を図るとともに、ITを活用した改善立案をすることによって、多くの事務の改善が可能となります。

業務改善には職員の意欲をさらに具体化する必要があり、成果を生むためにも、業務改善の基本的な知識や進め方についての教育研修やサポート体制の整備が不可欠となります。また、効率性ということでは、具体的には従来の紙ベースとした回覧、稟議、決裁などの事務プロセスや手続きを見直し、庁内のイントラネットを活用した事務手続きへの移行が必要です。しかし、現状では長年続いてきた仕事のやり方や関係規定が足かせとなり、情報化への障害となっています。今後、情報化の成果をあげるためにも業務の抜本的見直しをしたうえで関係規定を積極的に見直していきます。

## 第2章 職員の情報活用能力の向上

### 1. 課内にひとりのITリーダー（情報化推進委員）の計画的な育成

パソコンなど情報機器の活用においてはサポートやアドバイスをしてくれる人が近くにいるということがキーポイントになります。さらに情報化を推進するうえではITリーダーの育成は不可欠の課題です。柏原市においてはすでに職員研修も積極的におこなっていますが、各職場で情報化推進に協力できる知識とスキルを持った職員を計画的に育成するこ

とが重要です。

今後の具体的な進め方として、原則として課内に一人程度のITリーダーを育成し、パソコン操作やネットワーク管理のサポートにあたります。また、セキュリティやITを活用した業務改善スキル等の研修も積極的に実施していきます。

### 2. 職員の情報リテラシーの向上

情報化推進の中では基本的な事務がすべてパソコンなど情報機器の操作を通じて処理されるようになります。事務系、技術系職員は原則として全員がパソコンの操作ができるようになる必要があります。そのためには最低限の操作能力の研修が必要です。対象となるのはグループウェア、文書作成ソフト、電子メール、ホームページ閲覧・検索などです。特に、新規採用職員や操作の苦手な人を対象に研修を繰り返すことが重要です。また、実際の業務ではITリー

ダーがフォロー、アドバイスしていくことも重要です。こうして全職員のリテラシーを高めていきます。

さらに、IT技術活用能力向上のためには上級者向け研修も随時行っていきます。ITリーダーやサーバー管理者には外部研修なども利用し高度な情報技術の習得を行っていきます。職員全体がIT技術を活用し、事務の効率化、高度な政策形成、市民、地元企業などとの情報交流が円滑になることをめざします。

### 3. 情報の共有化と活用

柏原市ではグループウェアの導入や職員の情報リテラシーの向上が推進され基盤整備がおこなってい

ますが、さらに情報の有効活用のベースとなる情報の共有化を推進します。行政情報のデータベース化

や総合文書管理システムの導入などをより促進することで全職員が必要な情報を検索し、スピーディーに活用できる仕組みを提供します。また、膨大な情報洪水のなかで問われるのは、どのような情報を選び、どのような加工をし、どのような情報を発信していくかという情報活用能力です。職員の研修や市民との交流の機会を通じて、市民の視点で考える職

員を育て、高度な政策形成などにITを活用し市民満足度（Citizen Satisfaction）を高めます。

## 第3章 デジタル・デバイド（情報格差）への対応

「IT革命」には現実社会と同じように光と影があります。その一つにデジタル・デバイド、すなわち情報格差の問題があります。持つ者と持たざる者との格差です。一般には、情報化がもたらす経済格差と言われます。

情報化は生活の質的な向上、行政の効率化などに多大な恩恵をもたらしますが、高齢者や障害者といった情報弱者やパソコンなど情報機器をもたない、インターネット接続環境にない方への配慮を行う必要があります。柏原市においてはすでに11箇所の施設等にキオスク端末（情報提供用パソコン）を配備し、インターネット接続環境にない方への配慮をおこなっています。今後はユニバーサルデザインを採用し、誰もが見やすく読みやすく、視覚障害者への音声での対応などを視野に入れながら推進します。

すでに米国では1998年にリハビリ法が改定され「Section 508 Web-based intranet and internet information and applications（通称508条）」という情報のバリアフリー化のためのガイドラインが発表され、施行されています。日本政府も2000年7月よりIT戦略会議を開催し、「インターネットにおけるアクセシブルなウェブ・コンテンツの作成方法に関する指針」を公開しています。柏原市公式ホームページなど市の情報発信コンテンツについてもアクセシビリティを考慮します。

また、市民のデジタル・デバイドの解消のためにも市のIT講習会や小・中学校のパソコン教室を活用した市民講座を推進します。

## 第4章 個人情報の保護

情報化の中で大きな問題のひとつになっているのが、個人情報の保護です。ここ数年、行政機関での個人情報漏えい事件が発生していますが、殆どのケースが市の職員や市関係者によるものです。セキュリティとともに個人情報の漏えい、改ざん、棄損などその他の事故防止を目的とした倫理規定を設ける必要があります。また、個人情報に直接アクセスできる職員を制限する、アクセスする職員はパスワードやその他の認証デバイス（ICカード、顔面識別認証など）で制限したり、また、アクセスした職員の

ログ情報をサーバーに残すといったことが必要です。そして、個人情報にかかわるシステムをインターネット接続するネットワークとは直接につなげないなどの対策を講じるとともに、管理体制の見直しを図ります。

また、個人情報保護と人権保護を区別して考える必要があります。

## 第5章 情報セキュリティ対策

情報化が進むとともにセキュリティ対策がますます必要になってきます。情報公開と事務の効率化や教育の情報化のために庁外の学校や公共施設との接続が進むほど、それとは反してコンピュータウイルスや不正進入によるデータ改ざんや破壊、個人情報の流出などがネットワークを通じて行われる危険性は高くなります。特に、日本の行政や大学機関などはハッカーなどによる不正侵入についてのセキュリティが甘いといわれています。また、セキュリティ

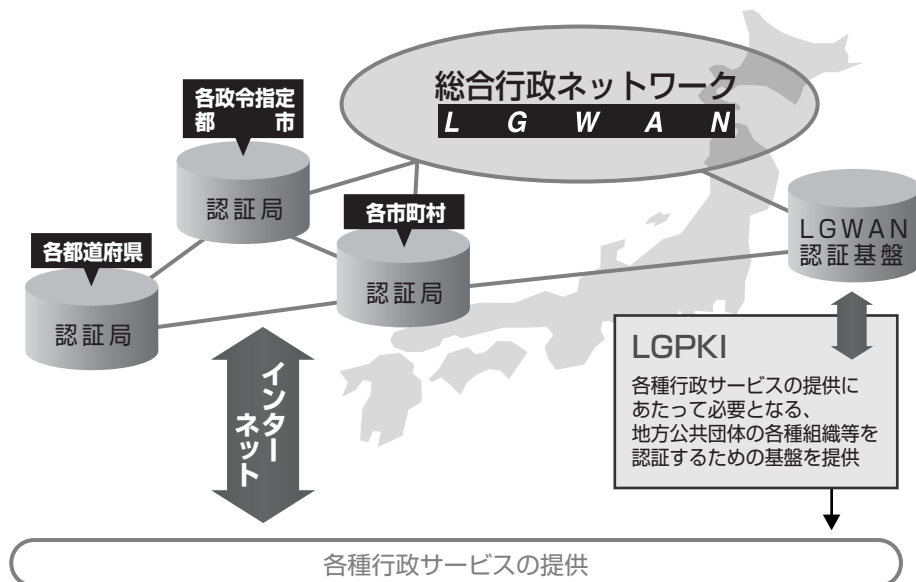
対策としては24時間監視が必要ですが、自治体では労働条件等から実現しにくい環境にあります。そして、運用上のノウハウや技術も必要になってきます。セキュリティ対策についてはPART2の「柏原市情報推進計画における情報セキュリティの基本方針」を参照していただくこととします。

## 第6章 今後の課題

### 1. 認証基盤の整備

政府においては、国に対する申請・届出等手続をインターネットを通じてオンラインで行うことを可能とする電子政府を構築することとしており、地方公共団体においても高度に情報化された行政の実現を図る必要があります。総務省では、これに向けた取り組みの一つとして、地方公共団体に対する申

請・届出等手続をインターネットを通じて行うことが可能となるよう、政府認証基盤(GPKI)と整合性のある地方公共団体の組織認証基盤の整備を進めるとともに、個人の公的電子認証基盤の構築に向けて、制度的枠組みの検討を進めることとしています。



総務省資料：参考

## (1) 組織認証基盤の構築

申請・届出等手続をインターネットを通じて行うためには、ネットワークを通じて柏原市が申請者に発行した電子文書が真に柏原市が発行したものかどうか、通信の途中で第三者によって改ざんされていないかどうか等を確認するためのシステム（組織認証基盤）の構築が必要です。組織認証としては代表認証（市長印）と職責認証（部長印等）等が考えられます。

こうした行政機関側の認証システムについては、政府において政府認証基盤（GPKI）の構築を進め

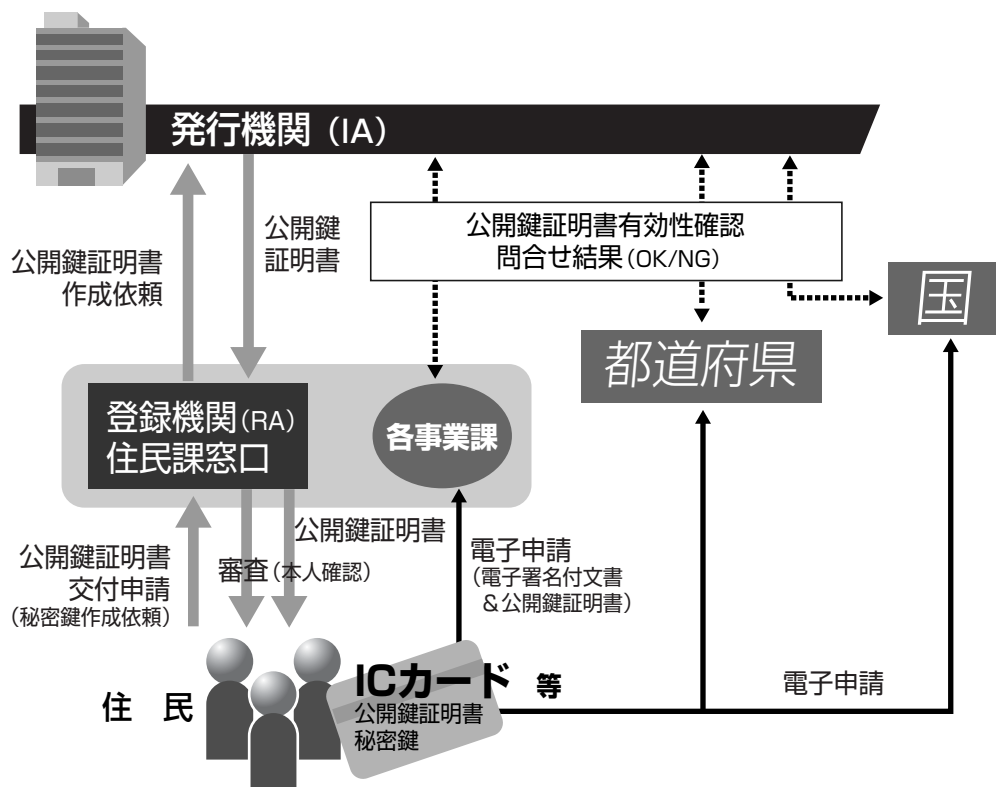
ているところで、都道府県及び政令指定都市については平成13年度まで、その他の市町村については平成15年度までにシステムを構築することが求められています。

組織認証基盤の構築は、総合行政ネットワーク（LGWAN）における最も重要な要素となりますので、組織認証には代表認証（市長印）と職責認証（部長印等）が考えられますが、実現にあたっては政府認証基盤の整備状況と歩調を合わせて、積極的に取り組んでいきます。

## (2) 公的個人認証サービス制度の構築

(1)とは逆に、申請者が発信した文書等が真に当該申請者によってなされたものかどうか、また、送信途上で文書等が改ざんされていないかどうかを確認できるシステムの構築も必要です。公的個人認証は、個人の公的認証基盤として、民間取引にも使える現行の印鑑登録証明と同様の機能を持った電子認証基盤となります。

総務省では、平成15年度までの運用開始を目指して、制度的枠組みについて検討するとともに、システムの実証実験等を行い、その基本的仕様等の必要な事項を示す予定です。本市においても、組織認証基盤と同期させてシステムの構築を進めていきます。



総務省資料：参考

## 2.IC カード（住基カード）の必要性

ICカードによる住基カードは、住民基本台帳ネットワークシステム（住基ネット）の柱の一つであり、住基カードが本人であることを証明する役割を果たすので、全国どこの自治体でも住民票を取得できるようになるほか、地元自治体が提供する各種行政サービスに必要な本人確認情報などを蓄積・利用できます。その役割は、行政手続の際にだけ発揮されるのではなく、商取引の際にもこれまでの印鑑と印鑑

証明に代わって重要な役割を果たします。また、ICカードには、住基ネットに必要なデータ以外のデータも追加で蓄積できますので、各自治体が条例で規定したサービス（福祉や保健など）のデータを同時に書き込むことも可能です。本市においてもセキュリティの確保を十分見極めた上、ICカードを有効に活用していきます。

## 3. 個別手続きのオンライン化による市民サービスの向上

市民がインターネットを利用し、24時間、どこでも国や全国の自治体と連携して、電子申請・届出や各種行政手続が可能となる、申請等事務のオンライン化（ノンストップサービス）が求められています。そのためには、既存の大型コンピュータによる業務システムを見直し、高速ネットワークに対応し

た分散システムを構築することが不可欠となります。本市では、市民サービスの向上に向けて、申請等事務のオンライン化に積極的に取り組みます。

## 4. 業務効率の改善

庁内LANおよび国や他の自治体とのネットワークの接続、電子文書でのデータのやり取り、市民サービスのオンライン化といった様々な業務は、従来の紙ベースの業務システムでは十分機能を実現することはできません。職員全員がパソコンを用いて、

データの共有や文書の再利用、決裁処理の迅速化、ペーパーレス化等に取り組むことにより、事務処理を効率化してコストを削減することができます。

## 5. 外部専門機関によるシステムの評価

市の業務は、これまで以上に様々な情報システム化の技術を導入して効率的に運用し、情報公開、市民サービスの向上に努めていく必要があります。情報化の技術は年々進化し、さらなるシステムの向上、セキュリティの確保のためにはこれまで以上に専門的な技術、知識を獲得していくことが大事です。

しかし、市の内部だけで、技術の進化に対応していくことは非常に困難な状況となってきました。

特に、ネットワーク上でのセキュリティの確保は、非常に高度な専門知識が必要です。

このため、外部の中立的な専門機関との連携を図り、システムを定期的に評価し、その時点で最も安全で効率的なシステムに改善していくことを検討していく必要があります。



## 大阪府行政情報化推進計画(概要)

## 1 計画策定の趣旨

- 行政情報化は行革推進の重要な手段
- 抜本的な業務改革に情報技術を活用

## 目的

行政運営と府民サービスの質的向上

## 2 行政情報化の動向

## 国の動き

- 情報通信基盤の充実（PC1.2人/台）
- 21世紀初頭に「電子政府」を実現

## 地方自治体の動き

- 情報通信基盤の整備が活発化

## 本府の現状と課題

- 業務改革にまで踏み込まない情報化
- 事務の電子化の遅れで府民サービスに影響

## 背景

- 情報通信基盤の脆弱さ（PC9.0人/台）
- 職場の業務改革意欲不足

## 3 行政情報化のめざすべき方向

## 1. 抜本的な業務改革・行政運営の高度化

- 組織/制度/慣習の抜本的改革（BPR）を前提とした情報化
- プロセスを紙から電子化、ネットワーク化することによる情報化

## 【意思決定の迅速化～組織のフラット化】

コミュニケーションと事務決裁の電子化（電子メール・電子会議などの活用）

## 【内部管理事務の効率化～処理プロセスの短縮】

事務の全過程の電子化により重複転記・入力、不要な帳票印刷を廃止

## 【文書ライフサイクルの効率化～紙から電子への移行】

検索の手間・保管スペースの無駄を電子化で解消

## 【情報共有による事務の迅速化・効率化～電子掲示板の活用】

電子掲示板・共通データベースの活用で情報の収集・活用能力を向上

## 2. 府民サービスの向上・府民参加の推進

- 府民との情報共有・活用、行政手続に関する府民負担の軽減

## 【行政情報の提供・府民参加の推進～インターネットホームページの活用】

ホームページによる府民への行政情報の迅速・適切な提供、電子メールによる府民との意見交換

## 【ワンストップサービス～バーチャルふちょうの実現】

自宅や身近な機関1か所で必要なサービスを提供

ネットワークを活用した24時間無休のノンストップサービスを提供

## 4 行政情報化のための条件整備

### 1. 行政システムの再構築

【業務プロセスの改革～事務改善の視点から】

ゼロベースから見直し、情報化に適したプロセスに変更  
 全庁共通業務システム・個別業務システムにつき改善計画を策定・実施

【業務プロセスの電子化】

紙による情報の流通と管理を全体として電子化  
 電子情報の提供・共有、申請・届出の電子化、公文書の範囲の見直し、文書のスリム化、  
 文書事務の電子化

### 2. 情報通信基盤の整備

職員が普通の機器を利用して様々な事務処理ができる基盤を形成  
 整備費用は既存予算の徹底的な見直しにより捻出

- 庁内LAN：本庁・出先機関間及び本庁全課の課内LAN整備
- 職員端末：本庁の全課全係から順次整備、ワープロからパソコンへの移行
- 国及び市町村との間のネットワーク整備
- ハードウェア・ソフトウェア等の基準の策定

### 3. 職員の意欲と能力の向上

職員の自己啓発と自発的参加、部局・所属での能力開発、効果的な職員研修の実施

### 4. 安全性・公平性の確保

安全性・信頼性対策、個人情報の保護、公平性の確保

## 5 推進体制

- 行政情報化所管セクション：事務改善と情報化を併せて推進
- 部局等行政情報化推進担当者
- 各所属行政情報化推進担当者
- 全庁的な推進体制：行革の推進組織の下に行政情報化を推進

## 6 年次目標

平成10年度  
(1998)

平成11年度  
(1999)

平成12年度  
(2000)

平成13年度  
(2001)

平成14年度  
(2002)

業務の見直しと省力効果の見極め、抜本的な業務改革による府民サービスの向上  
 ソフトな面から業務改善を優先、21世紀初頭には新しい行政運営システムを構築