



第4章 推進施策

4-1. 地域情報化の推進

(1) 情報通信基盤の充実

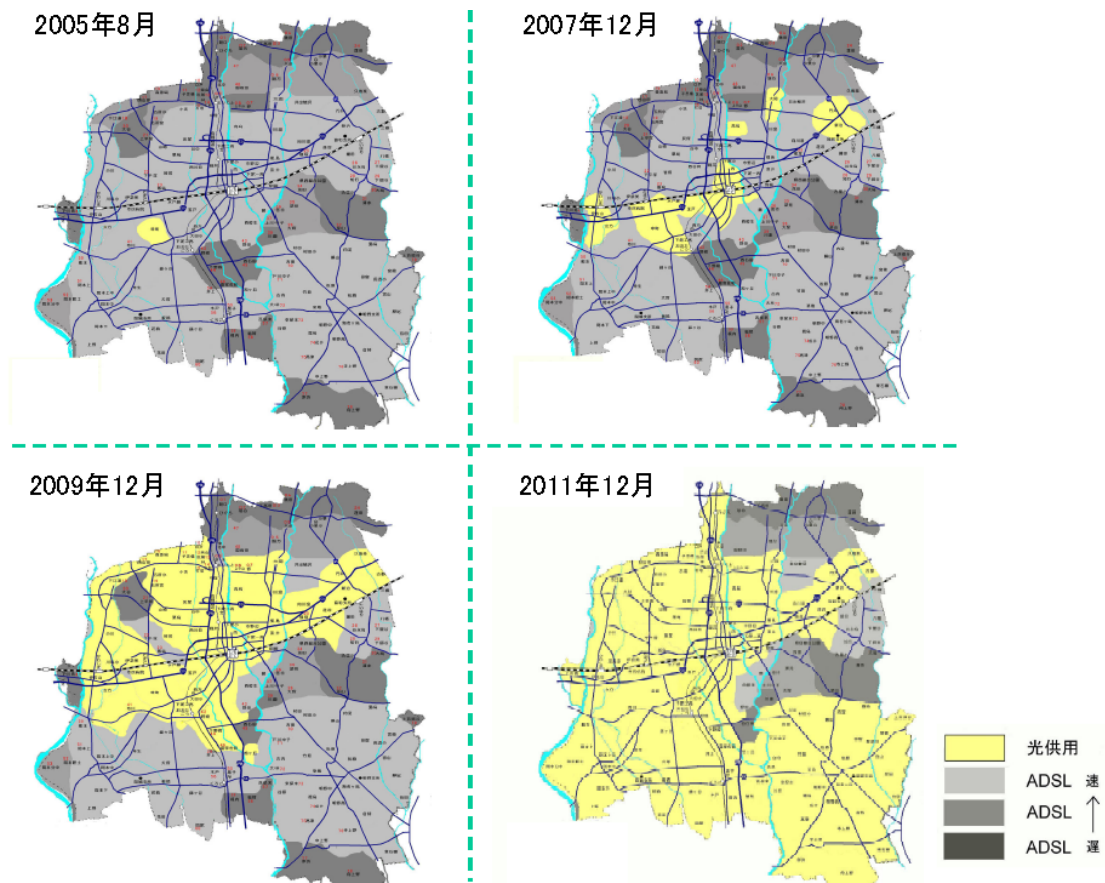
平成23年12月現在、本市における光ファイバ利用可能世帯カバー率は89%であり、残りの11%の地区は依然として高速通信が利用できない状態である。今後、動画などによる情報発信など、今まで以上に情報量が増大する可能性もあり、情報通信基盤を整理し、市内全域で高速通信が利用可能な環境を目指す必要がある。また、CATV や高速モバイル通信など、光ファイバ接続以外の高速通信においても価格の低廉化が進んでおり、市民が個々のニーズに合った接続形態を選択できるように、様々な利用環境の整備を促進する。

高速通信の利用環境として、以下の3つの通信手段を検討している。

① 光ファイバ接続提供エリア拡大

全国的にも光ファイバの提供エリアが拡大され、高速な通信環境を求めてADSL接続から光ファイバへの切り替えが進んでいる中、本市においても年々提供エリアは拡大しており、世帯カバー率は89%に達し、36.2%の市民が利用している。

【図 4-1】 筑西市ブロードバンドマップ（2005年8月～2011年12月）





市民アンケートの結果からも高速通信提供エリアへの希望が多いことから、今後は市内全域での光ファイバ接続の実現を目指し、地域格差のない情報通信基盤の構築を促進する。

なお、平成 24 年 2 月 14 日に NTT 東日本より、平成 24 年 5 月 24 日から市内全域での光ファイバの提供開始が発表された。

② CATV の導入




CATV とは、大容量の光ケーブル回線を通して、「①テレビ(地上波放送+衛星放送)」、「②高速通信環境(インターネット)」、「③電話回線」等のサービスを提供するものである。

CATV の提供エリア内であれば、世帯ごとに必要なサービスを選択することができる。(料金は選択したサービスによって異なる。)本市でも、サービス提供事業者により CATV の提供エリア対象として検討が進められている。

CATV の主なサービスメニューを以下に示す。

【ケーブルテレビのサービスメニュー】

以下の①～③から必要なサービスを選択する。

- | | |
|---|--|
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; background-color: #e0f7fa;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">①テレビ</div>  </div> </div> | <p>… 地上波放送から衛星放送まで、多彩な番組を放映している。ケーブルテレビを利用して、行政からのお知らせ情報、イベント情報などを配信している事例もある。</p> |
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; background-color: #e0f7fa;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">②高速通信</div>  </div> </div> | <p>… 高速でインターネットを利用することができる。</p> |
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; background-color: #e0f7fa;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">③電話</div>  </div> </div> | <p>… 既存の電話番号を利用して、安価で電話の利用が可能となる。</p> |

③ 高速モバイル通信環境の整備

近年、全国的にブロードバンド無線アクセスサービス(高速モバイル通信)の契約数が急速に増加しており(【図 2-IX】ブロードバンド無線アクセスサービスの契約数の推移)、本市においても高速モバイル通信の整備を促進する。

高速モバイル通信は、提供エリア内であれば有線ケーブルを家庭まで引き込むことなく利用でき、持ち運び可能なタイプであれば、外出先でも高速でインターネットの利用が可能となる。また、パソコン以外の携帯電話、スマートフォン、タブレット端末からも高速モバイル通信機器を経由することで、高速インターネットの利用が可能となり、今後は全国的に利用が増加すると考えられる。



4-2. 市民サービスの向上

(1) ホームページの充実

情報通信技術の進展によりパソコンや携帯電話、スマートフォンの利用者が増加している中、市民への広報手段として、従来の紙の広報誌や回覧板に加え、ホームページも重要な役割を担っていると言える。ホームページによる広報の利点として、次のようなものが挙げられる。

- i ホームページへ情報を公開することで、市民が即時に閲覧可能な状況となり、情報提供が迅速に行える。
- ii 動画や音声など紙媒体では提供できない情報を市民に提供することが可能となる。

また、平成 23 年度に実施した市民アンケートでは、情報通信機器の所有率はパソコンで 70.3%、携帯電話で 91.2%、スマートフォンで 10.8%にのぼり、前回調査(平成 18 年度)と比較しても増加傾向にあり、今後も増加すると考えられる。

これまで本市ではホームページの見やすさ、コンテンツの強化を目指し継続的な改善を実施してきたが、スマートフォンの登場や光ファイバの普及など情報通信基盤の充実により大きく環境は変化し続けており、引き続き、継続的な改善や新機能導入(ツイッターの導入など)を検討する。

また、現在スマートフォンの利用者は急速に増えており、今後の普及状況を踏まえ、携帯端末向けの対応について検討するとともに、今後は以下の 3 項目に重点を置き、ホームページの改善を図る。

① ホームページコンテンツの充実

ホームページに掲載する情報として、市民からは新着情報や休日診療・医療に関する情報の充実を求める人の割合が高く、さらなる内容の充実を検討する。一方、現状では高速通信基盤が整備されておらず、ホームページのアクセスに時間がかかる地域もあることから、市民が迅速に情報を取得できるように掲載内容の整理に努める。

② 迅速な情報提供

特に震災時においては、ホームページからの情報発信は有効な手段と考えられるため、ホームページによる迅速な情報提供を目指す。

③ アクセシビリティの向上

高齢者や障がい者においても利用しやすいホームページを目指す。アクセシビリティの向上に向けて、一般的には以下のような取り組みがなされており、本市においても導入の検討を進める。

- ・ 弱視や老眼の人にとっても見やすいように、フォントサイズや配色を利用者が変更できるようにする。また、画像なども拡大表示が可能なようにする。
- ・ 手や腕の障がいのためにマウスを使えない方でも利用可能なように、キーボードのみで操作が可能なようにする。
- ・ 視力の弱い方や、目の見えない方でも利用できるように、音声ブラウザ⁵⁸での読み上げに配



慮してコンテンツを作成する。

【図 4-II】 筑西市ホームページ（トップページ）



【出典】 筑西市ホームページ(<http://www.city.chikusei.lg.jp/>)

(2) 市からの情報発信強化

ホームページからの情報発信やメール配信サービスの利用など、IT を活用した情報発信の充実を図る一方で、従来どおりの広報誌や防災無線などによる情報提供もデジタルデバイドを解消するために有効な手段である。全市民がITを活用して情報を取得することは難しく、今後も広報誌や防災無線など複数の広報手段を利用して、市民に対して公平な情報提供を図る。

また、広報誌のホームページ上での公開のように、紙で提供するものを電子化してホームページ上に公開することで、各個人が入手しやすい方法で選択することができ、情報発信の強化につながる。

【図 4-III】 筑西市ホームページ（広報）





(3) 収納の多様化

① コンビニ収納

コンビニ収納とは、地方税や後期高齢者医療保険料などを携帯電話の利用料金のようにコンビニエンスストアで支払うことを可能とするものである。

これまで本市では、税金や保険料の納付が金融機関及び行政窓口限定されていたため、窓口の営業時間内しか納付することが出来なかったが、コンビニ収納に対応することで 24 時間 365 日の納付が可能となり、市民サービスの向上と収納率の向上が期待できる。

そのため、平成 24 年度に稼働予定の住民情報システムと連携を図り、コンビニ収納の導入を推進する。

また、対応する税目、保険料として以下の 6 項目を予定している。

- i 市県民税(普通徴収)
- ii 軽自動車税
- iii 固定資産税・都市計画税
- iv 国民健康保険税
- v 介護保険料
- vi 後期高齢者医療保険料

② 電子納付⁵⁹

電子納付とは電子申請や電子申告等に伴う申請手数料等をインターネット上で納付できる仕組みである。日本マルチペイメントネットワーク運営機構が運営する MPN(マルチペイメントネットワーク)と呼ばれる税金・料金の収納を行う公共団体・収納企業と金融機関とを繋ぐネットワークサービスがあり、この MPN 上で稼働する電子決済サービスを「Pay-easy(以下、ペイジー)」と呼ぶ。

【図 4-IV】 マルチペイメントサービスイメージ



【出典】 日本マルチペイメントネットワーク推進協議会 ホームページ(<http://www.jammo.org/index.html>)

ペイジーを利用することで、公共料金や税金、行政手数料等をパソコンや携帯電話、ATMなどを通じて24時間、どこからでも納めることができるため、市民サービスの向上と収納率の向上が期待できる。

(4) 電子申告

① エルタックス

エルタックス(eLTAX)とは、地方税ポータルシステムの呼称で、地方税の手続きをインターネット上で電子的に行うシステムである。エルタックスを利用することで、市民が来庁することなく自宅やオフィスから手続きを行うことができるようになり、移動時間や窓口での待ち時間等が削減され、市民サービスの向上へとつながるものである。

また、情報セキュリティの面においても、利用者認証、電子証明書による電子署名、SSL方式の暗号化などの対策を行っており、高い安全性を確保している。

本市においては、住民情報システムの入替えに伴い、エルタックスへの対応が可能となる。また、対応する税目は以下の3項目を予定している。

- i 個人住民税
- ii 法人市民税
- iii 固定資産税(償却資産)

【図 4-V】 eLTAXの仕組み



【出典】 社団法人地方税電子化協議会 地方税ポータルシステムサイト(<http://www.eltax.jp/>)



(5) 窓口対応の迅速化

① 総合窓口

総合窓口とは、住民異動等に係る各種手続きを全て一箇所(ワンストップ)で受け付けるサービスである。総合窓口には、「窓口連携型」と「ワンストップ型」があり、それぞれ以下のような特徴がある。

- ・ 窓口連携型(総合受付型)・・・総合窓口にて、手続き案内状を発行し、担当窓口に移動して各種手続きを行う。
- ・ ワンストップ型・・・総合窓口で各種手続きを行う。市民が各課の窓口に移動する必要がないため、移動の手間や手続き漏れのリスクが軽減される。

本市においては、住民情報システムの更新により、窓口連携型を意識したシステムを導入しており、今後総合窓口(窓口連携型)の実現に向けて実施時期を検討する。

現状、本庁舎においては各課のフロアが分かれており、複数の手続きが発生した際は移動に手間が掛かっているが、将来的にはワンストップ型の総合窓口を視野に入れ、検討を進める。



4-3. 庁内業務の効率化、高度化

(1) 行政事務の効率化

① グループウェアシステムの利活用

本市では、庁内の事務効率化と職員間コミュニケーションの円滑化に向け、平成 19 年から新たなグループウェアを導入した。導入後、グループウェアの利活用は進んでおり、庁内業務の効率化、情報共有について一定の成果を挙げたと言える。

グループウェアは情報共有を図る上で有効な手段であり、利活用が進むにつれ取り扱う情報量も増えるが、情報漏えいを防ぐためにも情報セキュリティ対策を行う必要がある。現在の運用においては、情報セキュリティの観点からアクセス権は特別職を含む職員とし、接続拠点を市職員の常駐する施設のみとし、インターネットや携帯電話からのアクセスを遮断している。また、データの機密性、安全性からも ASP サービスによる運用は対象外としている。今後も世の中の動きに合わせて情報セキュリティ対策を十分に行い、時代に適合した運用を目指す。

現状ではグループウェアの活用度合いについて職員ごとに差があるため、今後は更なる活用推進、利用啓発を図る。また、e-mail と庁内メール⁶⁰、ファイルサーバとの役割分担及び利用ルールを明確化し、活用推進のための仕組みを構築する。

② ファイルサーバ⁶¹の利活用

情報通信機器の発展により、庁内の行政事務の大部分が電子化されており、作成した文書等の電子データの保全や情報漏えい対策は重要な事項である。本市では平成 22 年度に庁内の情報共有や各職員が保有しているデータのバックアップを目的としてファイルサーバを導入した。

これまで研修を通して利用啓発・促進を図ってきたが、今後も継続し、ファイルサーバの利活用の強化を図る。

③ 文書管理システムの導入

文書管理システムでは、紙媒体で管理されている書類や領収書、マニュアルなどを、ファイルとしてサーバで管理し、文書の作成・修正・決裁・承認・編集・保存及び廃棄といった文書のサイクルをサーバで一括管理する。文書管理システム導入のメリットとして次の点が挙げられる。

【表 4-1】 文書管理システムの導入効果

期待効果	内容
文書管理スペースの削減	紙媒体の書類の場合、膨大な量の書類を保管しなければならないため、文書保管庫が必要になる。しかし、書類を電子データとして管理することで、必要最低限の書類だけを管理すればよいため、大幅に保管スペースを縮小することができる。
文書検索の迅速化	文書をサーバに保管することで、システム内の検索機能を使用して、簡単に目的の書類を探すことができる。また、ネットワーク上で情報を共有することが



	できる。
文書事務効率の向上	文書の発生から廃棄、情報公開までを総合的に管理できる。また、電子決裁、財務会計システムなどの他システムとスムーズな連携を図ることにより、更に業務の効率化を促進し、出先機関を含め、意思決定時間の短縮が図れる。文書の進捗状況を画面上で確認できるため、スムーズな承認が可能となる。

文書管理システムは、紙文書及び電子文書を適切に管理するための基盤となるシステムであり、急激な変化を続ける情報化社会の中で、新しいサービスの提供や、事務の迅速化及び高度化を進めるため、今後必要不可欠なシステムである。現状、文書管理システムについては、既存のファイル基準表管理閲覧システムとの切り分け(もしくは文書管理システムの中に取り込む)など、導入形態・要件について検討している状況である。また、導入にあたっては、後述の電子決裁システム(4-3.(1)④電子決裁システムの導入)と併せて導入することを検討している。今後は以下の課題について検討し、文書管理システムの導入に向けて取り組みを進める。

- ・ 文書管理システム及び電子決裁システムは複数の部署での調整が必要なシステムであり、導入体制を明確にする。
- ・ ファイル基準表管理閲覧システムとの役割分担を明確にする。

④ 電子決裁システムの導入

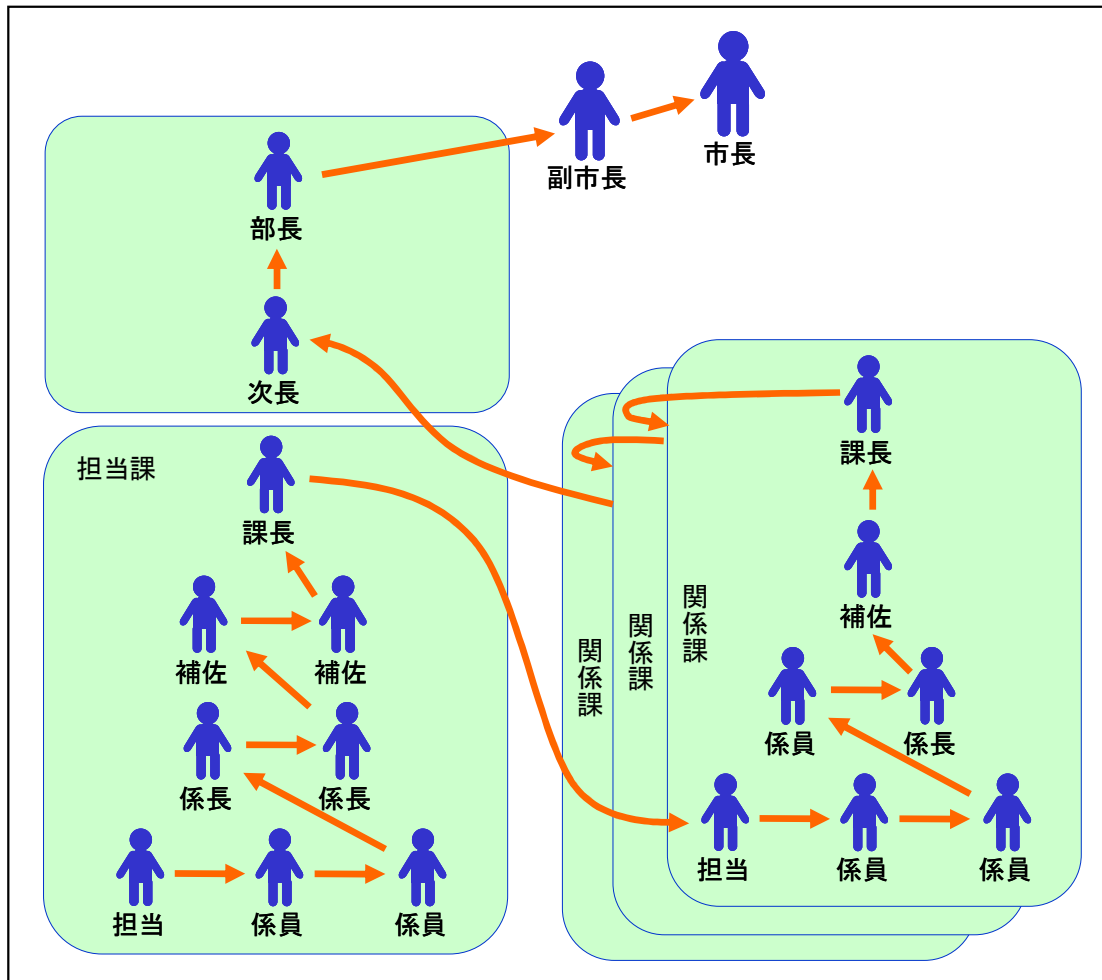
本市では、文書決裁において決裁対象者だけでなく、関係職員一人ずつに文書を回し確認の押印をすることが多い。このため、市長決裁ともなるとかなりの日数を要し、その後の事務に支障が出る場合もあることから、「決裁事務の効率化」、「決裁完了までの期間短縮」に向けて、電子決裁システムの導入を検討している。

電子決裁システムでは電子化した文書を扱うことを前提としているため、文書管理システムと連携することで、より効果的にシステムを活用することができることから、文書管理システムと併せて導入することを検討している。また、財務会計システムと連携して電子決裁を行うことで、財務会計帳票のペーパーレス化と決裁行為の迅速化を図ることができ、事務の効率化と債権者への円滑な支払事務が行われることとなる。このため、電子決裁システムの導入にあたっては、他のシステムとの連携を踏まえ、庁内全体として効果的なシステム導入を検討する必要がある。

また、現在の稟議ルートに合わせてシステムを導入した場合、運用が複雑になる可能性があるため、稟議ルートの見直しを図りながら導入を進める。



【図 4-VI】 現在の一般的な稟議の流れ



⑤ 茨城県域統合型 GIS の利活用

茨城県域統合型 GIS を利用するメリットは、各課が共通の GIS (茨城県域統合 GIS) を利用することで、各課が保有する情報を効率的に共有することができることである。また、公共施設等の情報もインターネット上で公開し、市民への情報提供の側面も担っている。今後、提供可能な情報が拡大される場合、茨城県域統合型 GIS を利用することで、市民にとって役に立つ情報を提供できる可能性があることから、継続して茨城県域統合型 GIS の利活用推進に努める必要がある。

今後、庁内における茨城県域統合 GIS の活用方法を検討する。



【図 4-VII】 茨城県域統合型 GIS システムイメージ



【出典】 茨城県 いばらきデジタルまっぷ (http://gis.asp-ibaraki.jp/jam_ibaraki/portal/)

(2) 業務システム

① 住民情報システム

これまで本市の住民情報システムは、汎用機を中心としたレガシーシステムで運用してきたが、旧来の技術を使用し、かつ特定の業者に依存した状態となっており、競争原理が十分に働かず、運用経費や改修費用が高止まりした状態であった。また、長年に渡りシステム改修を重ねていった結果、資料の散逸化⁶²や属人的⁶³な運用が進行している。このような状況を踏まえ、以下の 5 つの項目を目的として、新システムを導入することとした。

【新住民情報システムの導入目的】

- i システム利用環境の最適化による業務の効率化と職員負担の軽減
- ii 情報システムの導入及び改修に係るコスト適正化
- iii 情報システムへの理解度の均衡化とリテラシー向上
- iv 現行システムからの安全な移行と新システムによる安定稼働の実現
- v 市民サービス向上に向けた拡張性の確保

上記の 5 項目の目的を達成するため、「住民情報システムの刷新・整備」、「アウトソーシングの推進」、「市民サービスの推進」の 3 点を住民情報システムの最適化方針として掲げ、これらの最適化方針のもと、平成 24 年 4 月から新しいシステムの運用を開始する。



【住民情報システムの刷新・整備】

- ・オープン系パッケージの採用
- ・安全な移行と安定稼働の実現
- ・標準的技術、仕様の採用
- ・横断機能運用ルールの設定
- ・宛名等移行データの正規化
- ・調達手法、契約方法の見直し

【アウトソーシングの推進】

- ・専門性の確保
- ・品質の向上
- ・効率化推進

【市民サービスの推進】

- ・収納多様化対応
- ・総合窓口改善
- ・アクセシビリティ向上

【表 4-II】 住民情報システムの対象範囲

No.	システム	No.	システム
1	住民記録システム	15	介護保険システム
2	外国人登録システム	16	高齢者福祉システム
3	印鑑登録システム	17	障がい者福祉システム
4	証明書自動交付機・ダウンリカバリー	18	児童福祉(児童手当・児童扶養手当・保育料)システム
5	住民基本台帳ネットワークシステム	19	医療福祉(乳幼児・母子・マルフク)システム
6	固定資産税システム	20	後期高齢者医療システム
7	個人住民税システム	21	県民交通災害共済システム
8	法人市民税システム	22	選挙・期日前投票システム
9	軽自動車税システム	23	裁判員制度システム
10	宛名(住登外)システム	24	国民投票システム
11	税収納システム	25	統計調査システム
12	滞納支援システム	26	学齢簿システム
13	国民健康保険(資格・賦課)システム	27	生涯学習システム
14	国民年金システム	28	税証明発行システム

今後の展開として、まずは平成 24 年 4 月以降のシステム安定稼働・安定運用に注力する。新システムは、本市の要望によるカスタマイズ⁶⁴を最小限に抑え、パッケージシステム⁶⁵をベースとしているため、業務の流れをシステムに合わせ、システムを効果的に活用することが重要となる。各職員がシステムを理解し使いこなすため、マニュアルの整備や操作研修などを実施し、安定運用に向けて取り組みを進める。

市民サービス向上に向けた各種施策(収納多様化対応、総合窓口改善、アクセシビリティの向上)



については、市民ニーズや最新の技術動向を考慮しながら実現方法、実施時期等を検討する。

また、新住民情報システムは本計画の期間内に更新する予定はないが、更に次のシステムのあり方については、データセンター⁶⁶の活用など世の中の動向を把握した上で、長期的な視点で継続的に検討を進める。

② その他の業務システム

単独の業務システムについては、システムの調達から導入、運用に至るまで、各課で管理をしている。バックアップについても、住民情報システムは全庁的に管理をしているが、各課で導入したシステムのバックアップは各課任せの対応となっている。今後、各業務システムについて、情報政策課としてどこまで関与すべきか、検討を進める。

以下に現状の調達から運用に至るまでの各フェーズでの問題点と課題を挙げる。

【表 4-III】 調達プロセス

フェーズ	現状の問題点	課題
企画	各課の判断でシステム導入を検討しており、システムの必要性や費用対効果について、十分な検証が行われていない可能性がある。 システムの企画経験が浅い職員が担当することもあり、最適な企画内容を作成することは困難な状態となっている。	現状も各課から依頼があれば情報政策課がサポートをしているが、今後は情報政策課が企画段階に関わるような仕組み、体制についても検討する。
調達	現行のシステムの要件を基に調達を行ったり、業者に依頼して要件の作成支援を行ったりしている。前者は既存システムの要件がベースとなり、既存業者が有利な状況を生みやすく、後者は仕様書を作成した業者が有利な状況を生みやすい。	一般的に競争性を働かせることで、価格競争が生まれ、調達費用は安価になるため、公平性を確保した調達を実現する必要がある。IT 調達ガイドラインを作成し、IT 調達ガイドラインに沿った導入を進めることや情報政策課が調達の支援を行うことを検討する。
開発	プロジェクトの管理にまで十分に時間を割くことができず、業者任せとなり、スケジュールの遅延などの問題が発生した際に気づくのが遅れる可能性がある。	報告書の確認や定例会への参加など、必要に応じて情報政策課が関与することを検討する。
運用・保守	システムの改修費用や運用費用の精査に十分な検証が行われておらず、業者の提示した価格・内容で契約をしている可能性がある。	各課が取るべき対応（業者に作業の詳細を確認するなど）をまとめたガイドラインの作成や情報政策課が助言をするような体制づくりを検討する。



(3) 共同アウトソーシング

近年、サーバやアプリケーションの存在を利用者が意識することなく、サービスとして利用する形態(クラウド・コンピューティング・サービス)を採用する自治体も増えており、他自治体と共同利用することでコスト削減を図っている。

また、データのバックアップを含めたサーバ管理なども業者に委託していることから、職員の作業負担の低減にも寄与している。クラウド・コンピューティング・サービスには、以下の3つの形態があり、各システムの状況に応じて、利用形態を選択する必要がある。

SaaS(Software as a Service)

・・・利用者がネットワーク経由でサービスとしてソフトウェアを利用する形態である。利用者は、ソフトウェア・ライセンスの購入やインストール作業を行うことなく、サービスを利用することができる。利用者は、サーバの機器管理やシステムのメンテナンス(更新作業等)の作業が不要となる。一方、複数のユーザーが共通で利用するシステムのため、カスタマイズが難しく、事業者が提供するサービスに業務内容を合わせる必要がある。

PaaS(Platform as a Service)

・・・SaaSによるアプリケーションの実行基盤を提供するサービスである。IaaSのようなインフラ⁶⁷の提供だけでなく、開発環境や各種ツール等(監視ツール等)を提供している。

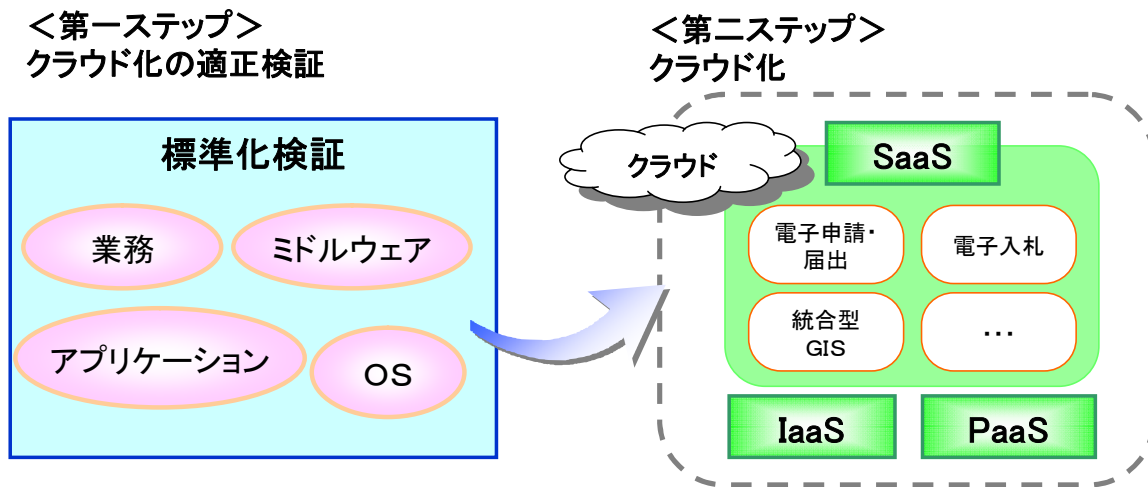
IaaS(Infrastructure as a Service)

・・・仮想化⁶⁸技術を利用してサーバ、OS、ミドルウェア⁶⁹など、システムを構成するためのインフラをインターネット経由で提供するサービスである。利用者自身が、サーバ、ストレージ⁷⁰などのハードウェアをもつことなく、使いたいときに使いたい種類のOSやミドルウェアやストレージ容量を選択して利用することができる。例えば、IaaSを活用して、カスタマイズされた庁内独自のシステムについても、システムの特성에応じた最適なインフラ環境にて利用することが可能となる。

自治体向けのクラウドサービスは、行政統合パッケージと呼ばれる自治体向けの業務システムをベースに提供されており、一般的な行政事務を網羅するものではあるが、自治体独自の条例や制度などにより利用者間の事務の流れが完全に一致するわけではない。そのため、利用に当たっては業務の標準化・共通化が必要となる。

上記クラウド・コンピューティング・サービスのメリットやデメリットなどの特性を見定めた上で、本市にとって最適なサービス形態を見極める必要がある。

【図 4-VIII】 クラウド活用に向けた実施ステップ



共同利用は茨城県も推進しており(「2-3. 県内自治体の動向」を参照)、本市においても SaaS 形式の電子申請・届出システム、電子入札システム、茨城県域統合型 GIS を利用している。今後、新たなサービスが開始されることも想定され、常に最新の動向を把握し、利用可能なサービスは積極的に導入を検討する。

また、住民情報システムについては、本計画期間内での更新の予定はないが、その他の業務システムでは随時システムの更新が発生する。業務の標準化や現状業務とシステムの適合性について分析し、最適なシステムが存在するようであれば、SaaS 形式などの導入形態も視野に入れ、検討する。(現状では、地域包括支援センター支援システムと起債管理システムで SaaS 形式のサービスを活用している。)

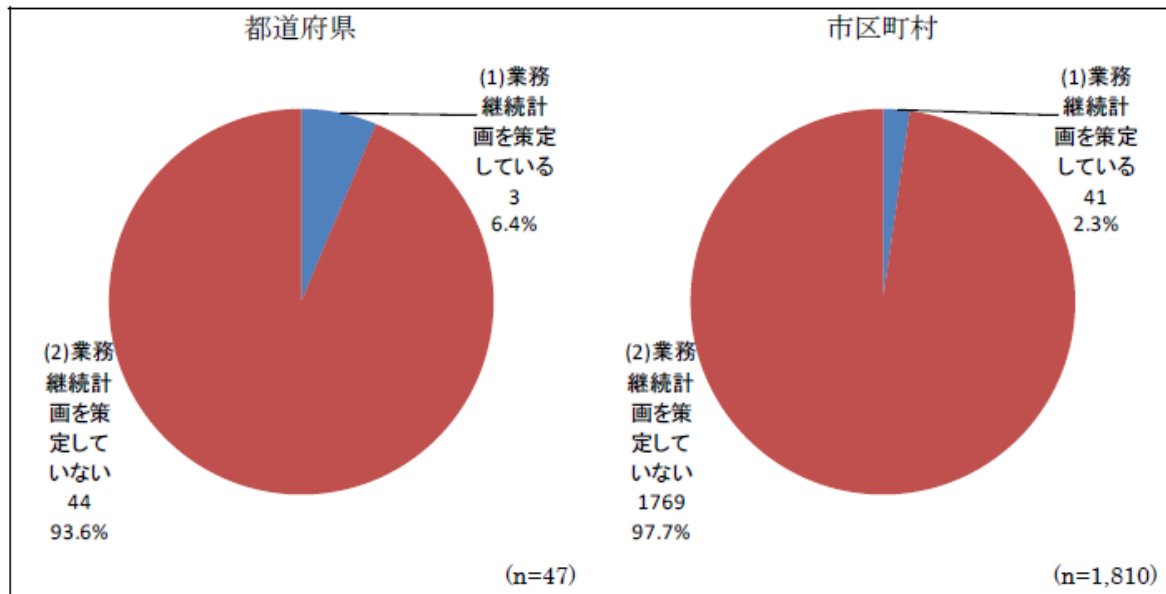
(4) 災害対策

総務省では平成 20 年 8 月に「地方公共団体における ICT 部門の業務継続計画⁷¹(以下、「BCP」という。)策定に関するガイドライン」を公表し、地方公共団体における BCP 策定を推進してきたが、総務省が実施した平成 20 年 7 月の調査では、BCP を策定している市区町村は 41 団体(2.3%)であった。

しかしながら、東北地方太平洋沖地震発生後、災害対策の意識は急速に高まり、BCP の策定など災害対策に向けた取り組みや検討が行われている。本市においても、今後は BCP の策定など、災害時の効果的な対策について検討し、取り組みを進める。



【図 4-IX】 地方自治体における事業継続計画（BCP）策定の有無



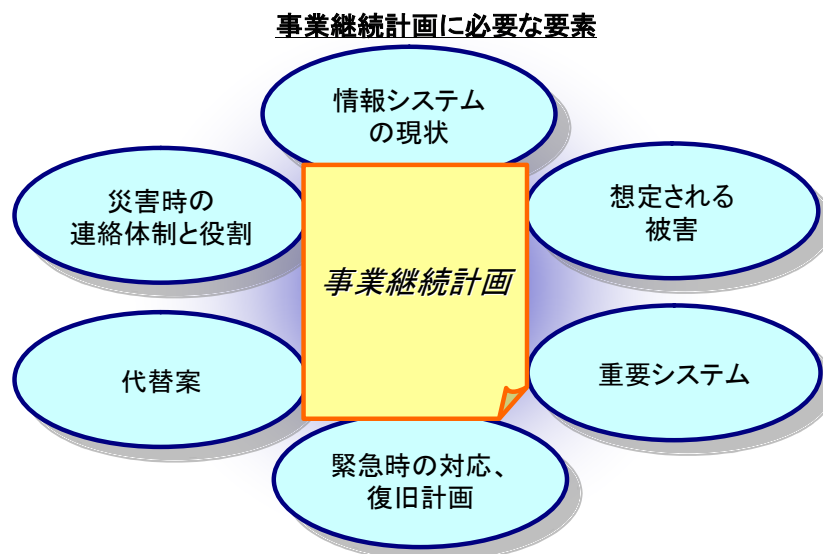
単位：団体数、%

【出典】 総務省 情報システムに関する事業継続計画の策定状況の調査結果(平成 20 年 7 月 1 日)

現在、行政事務の遂行には業務システムの利用が必要不可欠であり、システムの停止は窓口業務をはじめ、庁内の業務に大きな与える。BCP の策定では、被害想定、復旧の優先順位、連絡体制、システム停止時の代替案などを総合的に分析し、災害が発生した際にも迅速に復旧し、継続的且つ安定的に業務遂行できる計画を策定することが重要である。(【図 4-X】 事業継続計画策定イメージ)

本市においても、行政事務の安定的な業務遂行を目指し、BCP 策定に向けた検討を行う。

【図 4-X】 事業継続計画策定イメージ



(5) 情報セキュリティ対策の強化

日々進化する IT 技術とともに、コンピュータウイルス⁷²も急速に進化しており、官民間問わず常に最新の動向を踏まえた情報セキュリティ対策を実施する必要がある。特に、本市を含む地方自治体で日常的に扱う情報は、市民の個人情報などの機密情報が数多く含まれ、非常に慎重な扱いが求められるものである。

情報漏えいなど地方自治体における情報セキュリティ事故の事例も多く、本市でもコンピュータウイルス対策などの物理的な対策と情報管理の徹底など職員の情報セキュリティに対する意識向上に向けた取り組みは必要不可欠である。

① 情報セキュリティ対策

日々進化するコンピュータウイルスに対応するため、本市においてもウイルス対策ソフトの導入によるウイルスの検知・駆除や、有害サイトフィルタリングソフト⁷³の導入によるインターネットの閲覧サイトの制限に取り組んでいる。また、平成 23 年度にはスパムメール⁷⁴対策の強化を実施しており、今後も積極的に必要な情報セキュリティ対策に取り組む。

② 職員の情報セキュリティに対する意識向上

情報セキュリティ対策では、パソコンの管理など物理的な対応のみならず、情報漏えいのリスク低減のためにも、職員の情報セキュリティに対する意識向上に向けた取り組みが重要である。

本市では、平成 19 年度から毎年、全職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施しており、各年度で研修の目的を定め、職員の情報セキュリティに関する意識を段階的に上げることに努めた。（【表 4-IV】情報セキュリティに関する過去の取り組み）

平成 23 年度は、e-ラーニングによる情報セキュリティ研修を実施しており、今後も継続して情報セキュリティ研修を実施するとともに、外付け HDD⁷⁵や USB メモリ⁷⁶等の外部記憶媒体の取り扱いについても厳密に定めるなど、物理的な対策と職員の意識向上の両面から情報セキュリティ事故を発生させないために必要な対策に取り組む。

【表 4-IV】 情報セキュリティに関する過去の取り組み

年度	レベル	研修の目的	研修内容
平成 19 年	レベル 1	<ul style="list-style-type: none"> ・組織が情報漏えいを始めとする情報セキュリティ事故を防止するための体制をとる理由を理解すること ・情報漏えい事故の事例から、近年の情報セキュリティ対策の必要性を理解すること ・情報セキュリティポリシーの意義と構成を理解し、日常業務へ浸透させること 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報漏えい事故の事例 ・情報セキュリティポリシーの意義と構成



平成 20年	レベル 2	<ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティの重要性を認識し、情報セキュリティ対策を実践できるようにすること ・情報セキュリティの動向や事件事故が起きた際の影響を理解することによる日常業務における情報セキュリティの向上 ・情報セキュリティ対策の実践は、情報と情報を取り扱う職員や組織を守る事が目的であることを理解すること 	<ul style="list-style-type: none"> ・最新の情報漏えい事故の事例 ・個人に必要な情報セキュリティ対策の実施手順
平成 21年	レベル 3	<ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティの重要性を認識し、情報セキュリティ対策を実践できるようにすること 	<ul style="list-style-type: none"> ・最新の情報漏えい事故の事例 ・法令順守 ・情報セキュリティチェックシートの自己点検
平成 22年	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイルサーバシステムなどの概要を理解し、情報セキュリティ対策を実践すること 	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイルサーバシステムの導入による情報セキュリティの強化ポイント ・ファイルサーバシステムの利用方法

(6) IT 調達

現状、各課が業務を遂行する上で様々なシステムを利用しており、効率的な業務を遂行するためには、最適なシステムを導入し、利活用することが重要となる。本市では、単独の業務システムについては各課独自で調達を行っており、職員の IT 調達に関する経験不足や市としての調達に関する指針が無いこともあり、特定の業者への依存度が高い調達が行われるリスクを抱えている。(詳細は「4-3. (2)②その他の業務システム」を参照)

近年、本市では、生活保護システム、健康管理システム、図書館システムなど、情報政策課の支援の下、各課で総合評価方式⁷⁷での調達に取り組んできた。

このような状況の中、IT 調達の経験の少ない職員でも適正な調達を行うことができるように、筑西市版 IT 調達ガイドラインの策定を進めている。IT 調達ガイドラインについては茨城県でも策定しており、県のガイドラインを参考にしつつ、本市の規模に合った内容となるように策定を進める。