

# 新電子自治体推進指針

～2010年度までに利便・効率・活力を実感できる電子自治体を実現～

平成19年3月20日

総務省



## 目 次

本指針の位置づけ	1
I 電子自治体推進の基本的考え方	3
1 電子自治体の現状と課題	3
(1) 電子自治体の現状	3
(2) 電子自治体の課題	5
2 実現すべき目標	7
(1) 行政サービスの高度化	7
(2) 行政の簡素化・効率化	7
(3) 地域の課題解決	8
3 目標実現に向けた共通的な推進事項	9
(1) 電子自治体の推進体制の強化	9
(2) 共同化・標準化の一層の推進	9
(3) 新しい技術・モデルの活用	9
(4) 情報セキュリティ対策の強化	9
II 今後の重点的な取組事項	11
1 行政サービスの高度化	11
(1) 行政手続等のオンライン化の推進	11
(2) 行政手続等のオンライン利用の促進	13
(3) 行政手続等の完全オンライン化の実現	15
(4) 官民連携ワンストップサービスの実現	17
(5) 住民への分かりやすい情報提供と行政の透明性拡大	18
(6) その他の取組事項	21
2 行政の簡素化・効率化	22
(1) I Tを活用した行政改革の推進	22
(2) 情報システムの見直し、刷新	25
(3) 情報システム調達の透明化・効率化	28
3 地域の課題解決	30
(1) I C Tを活用した地域の課題解決	30
(2) 地域の情報格差の解消	32

Ⅲ 共通的な推進事項	35
1 電子自治体の推進体制の強化	35
(1) 電子自治体のITガバナンスの強化	35
(2) 電子自治体の中核を担う人材の育成	39
2 共同化・標準化の一層の推進	41
3 新しい技術・モデルの活用	44
4 情報セキュリティ対策の強化	47
(1) 個人情報の適正な取扱い	47
(2) 情報セキュリティ対策の徹底	49
＜参考＞	
ベンチマーク一覧	52
電子自治体に関する近年の主な取り組み	54
用語解説／索引	55

## 本指針の位置づけ

平成 18 年 1 月、政府の IT 戦略本部は新たな IT 戦略として「IT 新改革戦略－IT による日本の改革」を決定した。IT 新改革戦略は、電子行政について、IT による構造改革力を追求する政策の一つとして位置づけ、「世界一便利で効率的な電子行政」を実現することを目標として掲げている。これを受け、電子政府について、平成 18 年 8 月に各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議が、「電子政府構築計画」（平成 15 年 7 月策定、平成 16 年 6 月一部改定）に代わる「電子政府推進計画」を決定した。

電子自治体に関し、総務省では、平成 15 年 8 月に、「電子自治体推進指針」を策定し（平成 18 年 7 月一部改定）、同指針を踏まえ、主に電子自治体の基盤整備と行政手続等のオンライン化等を推進してきた。

その結果、電子自治体の基盤整備等は着実に進展しているが、他方で多くの課題が発生している。また、近年、いわゆる「Web2.0」という言葉に象徴される新しい情報通信技術や情報通信を活用したサービスモデルが急速に進展している。また、地方分権改革の加速、地方公共団体の厳しい財政状況、地域の社会的問題の増大など地方公共団体を取り巻く環境の変化は大きく、電子自治体の取組においても、これらに適切に対応する必要がある。

これらのことを踏まえ、総務省では、地方公共団体に対して、今後の電子自治体推進の方向性を提示するため、新電子自治体推進指針を策定することとした。

本指針においては、我が国における電子自治体の現状と課題を明確化した上で、「2010 年度までに利便・効率・活力を実現できる電子自治体を実現すること」を目標としている。また、目標実現に向けた取組方針を記述するとともに、今後の重点的な取組事項及び共通的な取組事項について、現状と課題の分析、各地方公共団体に期待される取組、総務省の施策の方向性、推進状況を把握するためのベンチマーク<sup>※</sup>もそれぞれ記載した。

総務省では、本指針策定後、毎年度実施状況をフォローアップし、今後の施策にフィードバックしていくこととしている。

もとより、電子自治体は、各地方公共団体が地域の実情、団体の規模や情報化の進展度等を踏まえて、主体的に取り組むべきものである。したがって、本指針は、各地方公共団体が電子自治体関連施策を推進する際の参考として作成

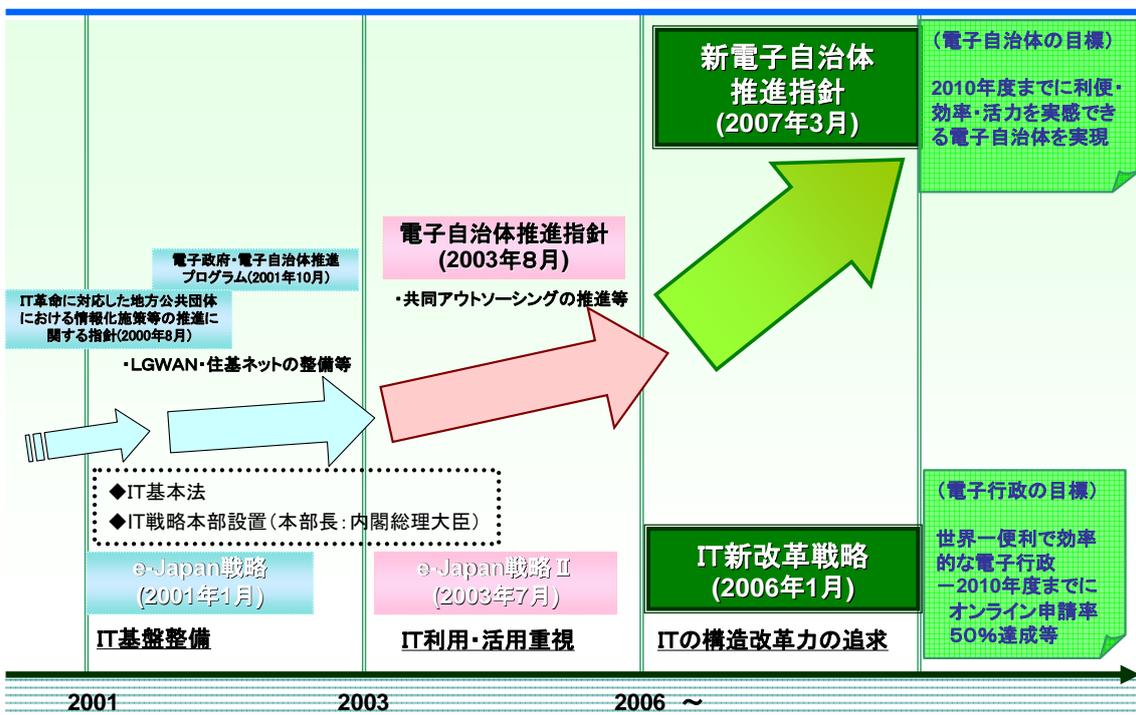
---

<sup>※</sup> この指針において、「ベンチマーク」とは、施策の進捗度を把握する指標のことをいう。

したものであり、各地方公共団体は、本指針を参考にした上で、創意工夫をこらした取組を進めることが期待される。

なお、本指針の策定に伴い、平成15年8月に策定した電子自治体推進指針は、廃止する。

図表1 我が国のIT戦略と電子自治体推進指針の展開



## I 電子自治体推進の基本的考え方

### 1 電子自治体の現状と課題

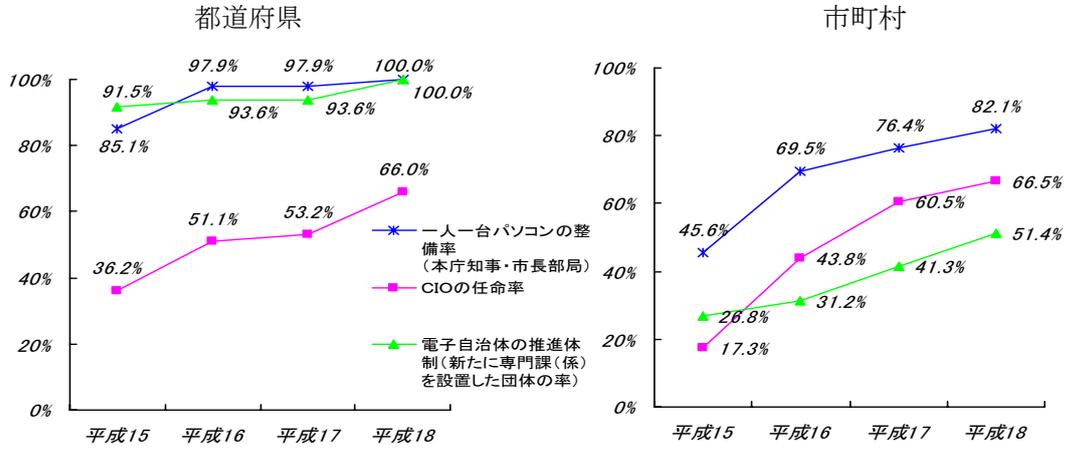
#### (1) 電子自治体の現状

我が国において、電子自治体に関する取組が本格化したのは、21 世紀に入り、平成 13 年 1 月に IT 戦略本部が「e-Japan 戦略」を策定したことに始まる。以来、電子自治体の基盤作りは急速に進んでいる。

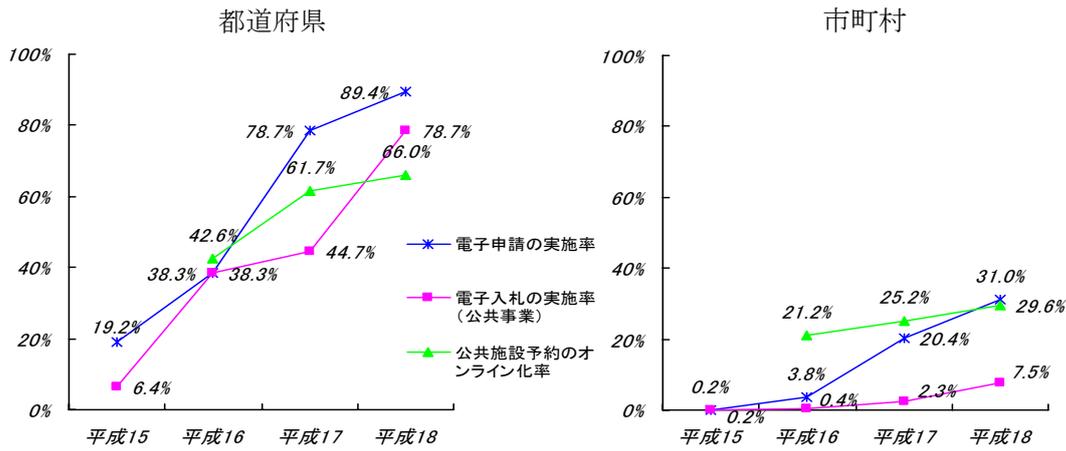
- 全国的なネットワーク基盤として、総合行政ネットワーク（LGWAN）、住民基本台帳ネットワーク、公的個人認証サービス、組織認証基盤（LGPKI）が整備され、また、各地方公共団体においても、ホームページ、LAN に加えて、一人一台パソコンの実現、地域イントラネットの整備などが急速に進んだ。
- 電子自治体の推進体制も整備され、多くの地方公共団体において、CIO の任命、電子自治体担当の専門課（係）の設置、電子自治体構築計画の策定が行われた。情報システムを効率的に整備する共同アウトソーシングの取組も全国的に広がっている。
- 住民向けサービスに関しては、ホームページにより提供される情報の内容や提供方法も改善がなされるとともに、電子申請、電子入札、公共施設予約などの行政手続等のオンライン化を実施する自治体が増加している。ただし、市町村レベルでは、電子申請システムの整備等は一部位にとどまっている。
- 個人情報保護・情報セキュリティ対策に関しても、平成 18 年 4 月までに個人情報保護条例が全ての都道府県及び市町村で制定された。また、情報セキュリティポリシーの策定率、情報セキュリティ研修の実施率、情報セキュリティ監査の実施率も年々高まっている。

図表2 電子自治体の構築状況

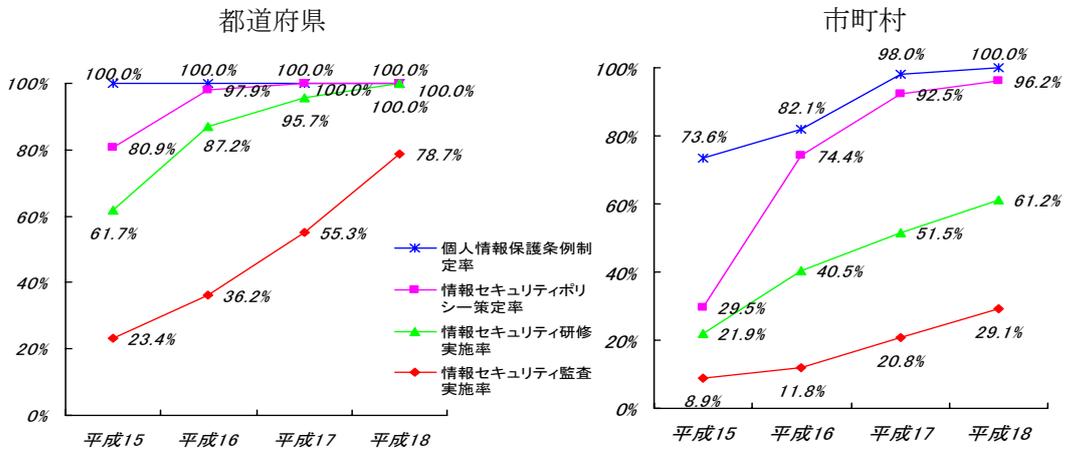
< 推進体制・基盤整備 >



< 住民向けサービス >



< 情報セキュリティ対策 >



(出典) 総務省「地方自治情報管理概要」

## (2) 電子自治体の課題

電子自治体に向けた取組は、このように着実に進展している一方で、下記に掲げたように多くの課題・問題点があるとの指摘がなされている。主な指摘としては、市町村における電子化がまだ不十分であり、住民が十分に電子自治体のサービスを利用できず、その恩恵を実感できないこと、業務・システムの効率化が不十分であること、地域の課題解決に IT を十分活用できていないこと、情報セキュリティ対策が徹底されていないことなどがある。

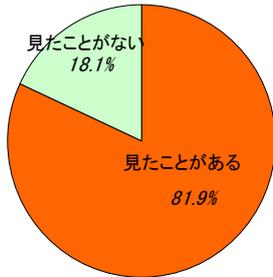
これらの指摘は、電子自治体に対する期待の表れでもあり、今後、これらの指摘を真摯に受け止め、効果的な対策を検討し、確実に実行に移していかなければならない。

- 「国民・企業等による電子政府の利用は進んでおらず、また、住民サービスに直結する地方公共団体の電子化が十分でないなど、国民・企業等の利用者が利便性・サービスの向上」を実感できない（平成 18 年 1 月 IT 戦略本部決定「IT 新改革戦略」）。前述したとおり、電子申請システムを整備している市町村は一部に限られ、オンライン化は十分でない。
- 地方公共団体等の IT システムの調達に関しては、類似の業務システムであっても初期構築費用及び運用・保守費用が市町村によって大きく異なっている問題や、運用・保守費用の硬直化が指摘されるレガシーシステムの問題がある。また、多額の経費をかけて構築したシステムの中に十分活用されていないものがある。
- 地域は、コミュニティ再生、安心・安全な地域づくり、地域経済の活性化など、多くの課題を抱えており、IT をもっと有効活用してこれらの課題の解決、軽減に役立てるべきである。
- また、「地方公共団体においては、IT 障害や情報漏洩などへの対策が徹底されて」いない（平成 18 年 2 月情報セキュリティ政策会議決定「第 1 次情報セキュリティ基本計画」）。個人情報保護条例や情報セキュリティポリシーなどの制度整備は進んだが、それらに盛り込まれた対策の実効性が十分確保できていない。

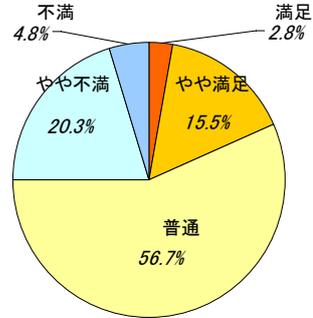
図表3 住民の利用・満足度の状況

<ホームページによる情報提供>

見たことのある住民の比率

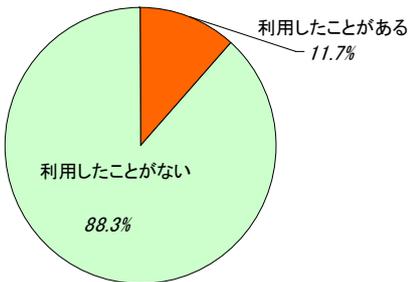


満足度

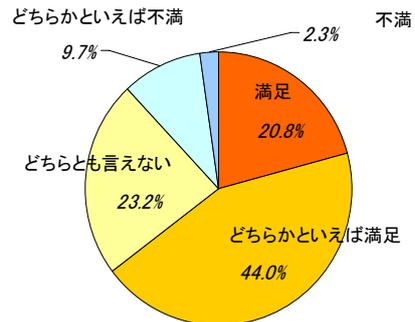


<オンライン申請手続の利用>

住民のオンライン利用状況



満足度



(注) 平成18年3月1日にインターネットアンケートにより実施

(出典) 総務省「地方自治情報管理概要」

## 2 実現すべき目標

以上の電子自治体の現状と課題を踏まえ、今後、電子自治体推進に当たって目指すべき目標を「2010年度までに便利・効率・活力を実感できる電子自治体を実現すること」とする。

電子自治体の推進は、そのこと自体を目標とするのではなく、各団体の政策方針を踏まえ、住民に対しては行政サービスの高度化が、自治体内部においては行政の簡素化・効率化が、地域コミュニティにおいては地域の課題解決が実現されるものでなければならず、今後はこれらの三つの事項に重点的に取り組む必要がある。

また、電子自治体の推進にあたっては、**住民視点と費用対効果の視点**に立って取り組まなければならない。電子自治体は、当然のことながら住民のためのものであり、住民が便利・効率・活力を実感できるものでなければならない。地方公共団体の財政事情が厳しい状況に照らし、費用対効果をふまえて、より効率的かつ効果的なシステムを導入する必要がある。

いずれの視点からも、行政のみで取り組むのではなく、民間事業者やNPO等との連携を積極的に進めていく必要がある。

### (1) 行政サービスの高度化

電子自治体は、行政サービスを電子化すること自体が目的でなく、行政サービスに新たな価値を付与し、住民の利便性を高めるものでなければならない。

これまでの電子自治体の取組においては、いつでも、どこでも、誰でもアクセスできる行政サービスに重点をおいて行われてきた。また、地方公共団体のホームページ上で各種情報を積極的に公開することで、行政の透明性拡大にも取り組んできた。

今後は、これらの徹底に加えて、「2010年度までにオンライン利用率を50%以上とする」IT新改革戦略の目標達成に向け、オンライン利用を促進することが求められている。また、行政手続等の完全オンライン化や官民が連携したワンストップサービスの実現等、住民の利便性を向上させる必要がある。

### (2) 行政の簡素化・効率化

国・地方を通じた厳しい財政状況の中、地方公共団体は徹底した行政改革を進めなければならない。このため、ITを積極的に活用することにより、簡素で効率的な行政を実現していくことが必要である。

全体最適化の見地から、業務の効率化、組織の見直しや既存の情報システムの運営経費縮減、効率的・効果的なシステムへの見直し等を実施するとともに、適正な価格で高い品質のシステムを導入するための調達改革を進めていく必要

がある。

### (3) 地域の課題解決

地域においては、安全・安心な地域づくり、子育て支援、高齢者福祉、コミュニティ再生などの問題が地域において切実な課題になっている。地方公共団体においては ICT を活用し、住民や NPO、ボランティア団体など地域社会との協働によって、これらの課題解決に取り組むことが望まれる。

また、高度な情報通信サービスを利用できることは住民生活にとって必要不可欠な条件となっており、地域の情報格差を解消する必要がある。

### 3 目標実現に向けた共通的な推進事項

「利便・効率・活力を実感できる電子自治体の実現」を確実なものとするため、前述の三つの事項に取り組むにあたって、次の4つの事項について共通的に推進する必要がある。

#### (1) 電子自治体の推進体制の強化

限られた予算の中、組織の壁を越えて、全体最適化の見地から電子自治体全般の取組を強力に進めていくためには、最高情報統括責任者（CIO：Chief Information Officer）を中心とした推進体制の拡充とPDCAサイクルの確立により、各団体におけるITガバナンスを強化することが必要である。

（注）ITガバナンスとは、組織体・共同体がITを導入・活用するにあたり、目的と戦略を適切に設定し、その効果やリスクを測定・評価して、理想とするIT活用を実現するメカニズムをその組織の中に確立することをいう。

#### (2) 共同化・標準化の一層の推進

小規模な団体も含め全団体で電子自治体の取組を進めていくためには、現在よりも低コストで効率的に電子自治体の構築を進めていく必要がある。これらの問題に対応するためには、複数の団体が共同して情報システムの構築・運用を行う共同化の取組が有効であり、一層の拡充・強化が求められる。さらに、システムの共同化に留まらず、人材育成やセキュリティ対策等における団体間の連携・協力等、幅広く共同化の取組を進める必要がある。

また、関係者が共通に参照できるオープンな標準仕様や共通的な仕様、無償又は低コストで再利用が可能なプログラムがある場合には、これを活用することにより、効率的な電子自治体の構築を進めていくことが必要である。

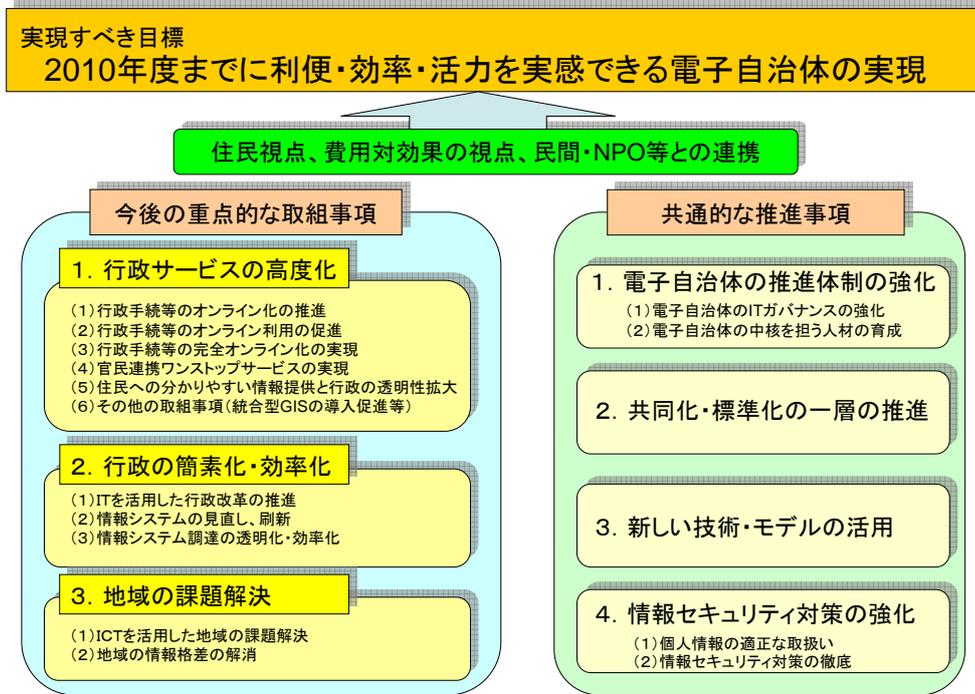
#### (3) 新しい技術・モデルの活用

ITの世界では、近年、ブログ、SNS、SOA、Ajaxなど、新しい手法、技術、モデルが続々と誕生している。これらの有効性を十分に見極めた上で、電子自治体の現場に積極的に導入し、住民サービスの向上や業務の効率化につなげていくことが必要である。

#### (4) 情報セキュリティ対策の強化

電子自治体の推進と情報セキュリティ対策の強化は車の両輪であり、電子自治体の取組と併行して、情報セキュリティ対策を一層強化し、対策の実効性を高めていくことが不可欠である。

図表 4 電子自治体推進の方向



## Ⅱ 今後の重点的な取組事項

### 1 行政サービスの高度化

#### (1) 行政手続等のオンライン化の推進

目標：2010年度までに全ての地方公共団体において、行政手続等のオンライン化を実現する。

#### 【現状・課題】

国の行政機関への申請・届出等手続の96%はオンラインにより申請・届出等を行うことが可能となるなど、国民、企業等から国の行政機関等に対して行われる申請・届出等手続のオンライン化はほぼ完了している。

一方、地方公共団体においてもオンライン化は進展しつつあるが、住民に最も身近な市町村におけるオンラインシステムの導入は、一部の団体にとどまっている。

行政手続等のオンライン化は、いつでもどこからでも行政サービスを利用することを可能にし、住民の利便性を大きく向上させるものであり、全ての地方公共団体において実現することが望まれる。特に公共施設予約等多くの住民が利用する身近な手続や、地方税に係る申告等の手続のように、書類提出先となる地方公共団体が多数にわたり、多くの団体でオンライン化が実現すれば利用者と地方公共団体の双方にとってメリットが大きいと考えられる手続等、住民満足度の向上や業務の効率化につながる手続については、早期のオンライン化が望まれる。ただし、個別の団体ごとにオンライン化システムを導入することは、多額の経費を要することから、より効率的な方法により進めることが必要である。

なお、行政手続等のオンライン化は、住民の利便性向上のための手段であり、それ自体が目的でない。住民の利便性向上のためには、自治体コールセンターの設置や総合窓口の実現など、オンライン化以外の方法で住民に対しワンストップで対応するサービスを提供することも有効である。ただし、これらの取組においても、住民からの問い合わせ、苦情、要望等を一元的に受け付け、これをデータベース化するとともに、住民のニーズを分析・抽出し行政の改善に反映させるCRM（Customer Relationship Management）の導入など、ITを有効に活用することが重要である。

### 【地方公共団体に期待される取組】

#### ①オンライン化の推進

オンライン化を未実施の団体においては、住民等のニーズや業務の効率化を期待できる手続について、オンライン化を実施する。オンライン化に当たっては、従来、窓口等で行っている手続の業務方法を単純にオンライン手続に移行するのではなく、業務プロセス、添付書類の廃止等事務の見直しに積極的に取り組む。

#### ②共同アウトソーシングの推進

小規模の市町村において、オンラインシステムを単独で構築・運用することは、1団体当たりの導入・運用・保守コストが過大となるだけでなく、情報セキュリティ管理面でもリスクが高いことから、複数の自治体が共同して電子自治体業務の外部委託（アウトソーシング）を行う共同アウトソーシング（41ページ参照）の取組を推進する。

#### ③ASPサービスの活用

ASP（Application Service Provider）サービスとは、データセンターでアプリケーションを一括稼働し、インターネット等でその機能を顧客に提供するサービスである。既に様々な事業者が電子申請等に関するASPサービスを提供し始めており、導入コストを抑えて申請・届出等手続のオンライン化を進めたい場合等にこれを活用する。開発経費を削減できることから、小規模な地方公共団体において特に有効である。

### 【総務省の施策の方向性】

- ・ 共同アウトソーシングの導入手引きの作成・配布
- ・ 共同アウトソーシングの導入促進を図るための専門家や技術者の派遣等の支援
- ・ 共同運用が可能なモデルシステムの普及促進

### 【ベンチマーク】

- ・ 汎用受付システム導入率、施設予約等のオンライン化率、電子入札実施率

## (2) 行政手続等のオンライン利用の促進

目標：2010年度までにオンライン利用率を50%以上とする。

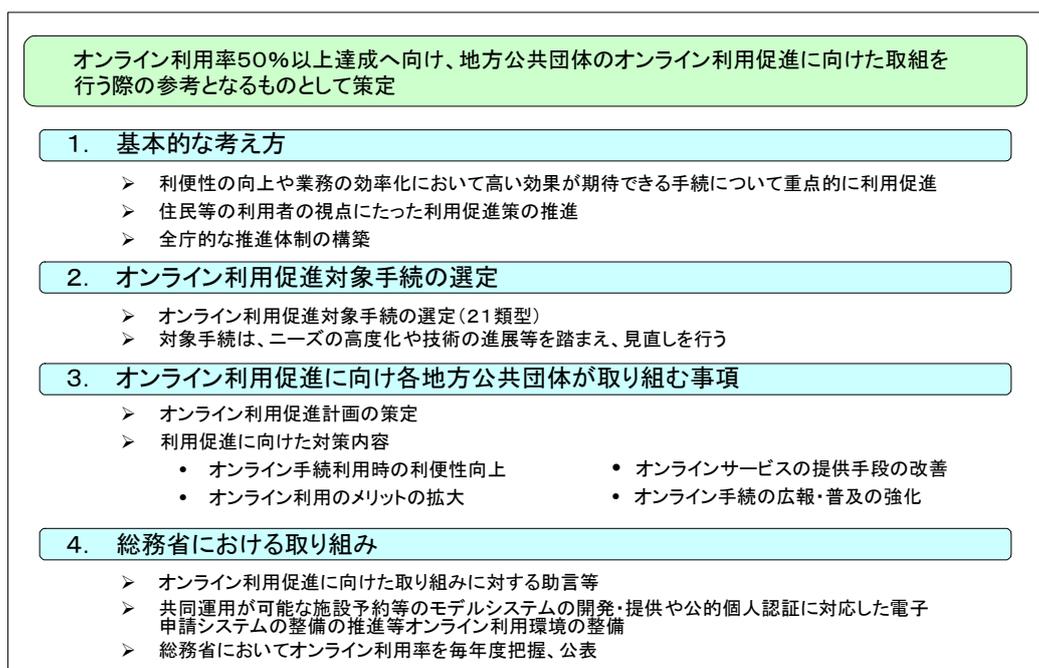
### 【現状・課題】

平成18年1月にIT戦略本部において決定された「IT新改革戦略」では、その重点政策の一つとして、「世界一便利で効率的な電子行政」をあげ、「国・地方公共団体に対する申請・届出等手続におけるオンライン利用率を平成22(2010)年度までに50%以上とする」ことを目標として掲げている。

総務省では、各地方公共団体におけるオンラインの利用促進に向けた取組を支援するため、「電子自治体オンライン利用促進指針」(平成18年7月28日通知)(以下「指針」という。)を策定した。指針では、IT新改革戦略の目標達成に向け、重点的にオンライン手続の利用を促進するため、地方公共団体の手続のうち、住民の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる21類型の手続を「オンライン利用促進対象手続」として選定している。

オンライン利用促進対象手続に係る平成17年度のオンライン利用率は、11.3%となっている。「2010年度までに50%以上」とする目標達成のため、各地方公共団体においてオンライン利用の促進に主体的かつ積極的に取り組むことが期待される。

図表5 電子自治体オンライン利用促進指針の概要



### 【地方公共団体に期待される取組】

#### ①オンライン利用促進計画の策定・実施

「電子自治体オンライン利用促進指針」や「電子自治体オンライン利用促進マニュアル」（平成18年7月28日通知）を参考に、各地方公共団体においてオンライン利用促進計画を策定し、利用促進に向けた取組を着実に進める。

#### ②公的個人認証サービスの利用促進

地方公共団体への手続の中には、厳格な本人確認が必要ないものも存在するが、行政手続の中には、住民の権利義務関係の確定や証明に関わるものも多く、このような手続をオンラインで可能とするためには、公的個人認証サービスによる厳格な本人確認が必要である。

各地方公共団体においては、公的個人認証サービスに対応した電子申請システムの早期導入を行うとともに、公的個人認証サービスに対応した厳格な本人確認が必要な行政手続のオンライン化を図る。

#### ③公的個人認証サービスの普及の推進

公的個人認証サービスの電子証明書等は、電子政府・電子自治体における基盤であり、その普及が求められている。そのため、市町村においては、公的個人認証サービスの電子証明書等の保存用カードである住基カードの積極的な普及を図る。

### 【総務省の施策の方向性】

- ・ 電子自治体オンライン利用促進指針やオンライン利用促進手続きの必要に応じた見直し
- ・ 公的個人認証サービスの利用範囲の拡大や多面的な活用方策の促進等

### 【ベンチマーク】

- ・ 行政手続等のオンライン利用率

### (3) 行政手続等の完全オンライン化の実現

目標：申請から手数料の納付、証明書等の受領まで、行政手続等の一連の手続きをオンラインで完結可能にする。

#### 【現状・課題】

現在、電子申請においては、証明書等の交付申請はオンラインで可能であるが、その受取のために、一度は役所に行く必要がある。また、手数料がある手続において電子納付が実現されていない場合には、窓口に行って支払う必要があったり、添付書類が電子化されておらず、申請時の添付書類を別途送付しなければならない行政手続等も存在する。

今後、電子申請において住民や企業の利便性をさらに向上させるためには、申請から手数料等の納付、証明書等公文書の受領までオンラインで完結可能にすることが必要である。

#### 【地方公共団体に期待される取組】

##### ①添付書類の廃止・電子化の推進

添付書類の廃止又は電子化を推進するため、まず、住民基本台帳ネットワークシステムを利用することにより、住民票の写しなどの添付書類を省略できないか検討する。その際、都道府県においては、住民基本台帳法第30条の7第4項、第5項若しくは第6項又は第30条の8第1項第2号若しくは第2項に基づく条例を定めることも含めて検討する。

次に、庁内にある他の情報を確認すること等によって添付書類を省略できないか、省略できない場合でもスキャナーなどで電子化したファイルの送信等によってオンラインで手続を済ますことができないか検討し、条例、規則等を見直す。

##### ②手数料等の電子納付の推進

現状では、電子申請に伴う手数料等の電子納付を実現するためにはペイジー(Pay-easy)とクレジット決済の利用の二つの方法<sup>\*</sup>がある。電子マネー等これら以外の新たな決済手段を含め、手続きに応じた方法により、電子納付を推進する。

<sup>\*</sup> ペイジー(Pay-easy)とは、日本マルチペイメントネットワーク運営機構が提供する電子決済サービスである。

クレジットカードについては、平成18年6月の地方自治法の改正により、公金の支払いに利用できることが明確化された。

## II 今後の重点的な取組事項

### 1 行政サービスの高度化

#### (3) 行政手続等の完全オンライン化の実現

#### ③ 証明書等の自動交付機設置等の拡大

電子交付の実現には、様々な課題を解決する必要がある。このため、まず、証明書等を受け取る手段を多様化し、住民の利便性の向上を図ることも重要である。このような観点から、公的証明書の受領のために役所に出向かなくても、最寄りの駅やコンビニエンスストアなど住民が立ち寄りやすい施設において受取ができるよう証明書自動交付機や証明書の受取窓口の設置等を推進する。

#### 【総務省の施策の方向性】

- ・ 証明書等の電子交付等を実現するための制度面、運用面、技術面の検討

#### 【ベンチマーク】

- ・ 完全オンライン化に向けた取組状況（添付書類の廃止・電子化、電子納付の実施等）

#### (4) 官民連携ワンストップサービスの実現

目標：地方公共団体と民間企業との協力による官民連携ワンストップサービスを実現する。

##### 【現状・課題】

住民のライフイベントには行政サービスだけでなく、電気、ガス、水道、銀行などをはじめさまざまな民間サービスが関係している。例えば、住民の引越においては、転入・転出、印鑑登録、国民健康保険、児童手当、転校などといった地方公共団体における手続や、電気、ガス、水道、郵便、銀行といった公営企業や民間企業関係の手続など多岐にわたる手続を短期間で行う必要がある。

現在は、地方公共団体や民間企業で電子申請や受付システム等が導入されている場合でも、利用者は、それぞれの手続き毎に複数のシステムにアクセスし、同じような処理を何度も行わなければならない。これらは煩雑な上に、手続の間違いや漏れなどの原因ともなる。官民のオンラインサービスが連携し、ワンストップで関連するサービスを提供できるようになれば、住民の利便性は大きく向上する。

こうした連携に向けた取組は一部の地域で始まりつつあるが、地方公共団体や民間企業の様々な手続やサービスをシームレスに連携していくためには、各業務システム間の通信機能、業務プロセス管理機能、連携するデータ項目等様々な技術、機能の標準化が必要となる。また、法制度面や情報セキュリティ、個人情報保護の面からの検討も必要である。

##### 【地方公共団体に期待される取組】

- ・ ライフライン関係手続（電気、ガス、水道等）のワンストップ窓口サイトを設置する等公益事業者をはじめとする地域の事業者との連携を進める。

##### 【総務省の施策の方向性】

- ・ 官民の連携組織による地域情報プラットフォーム標準仕様等の策定を支援
- ・ Webサービス等により安全かつ効率的に地方公共団体や民間企業等のシステムを連携する基盤技術の開発

## (5) 住民への分かりやすい情報提供と行政の透明性拡大

目標：住民の視点からホームページを刷新・改善することにより住民への分かりやすい情報提供や行政の透明性の拡大を推進する。

### 【現状・課題】

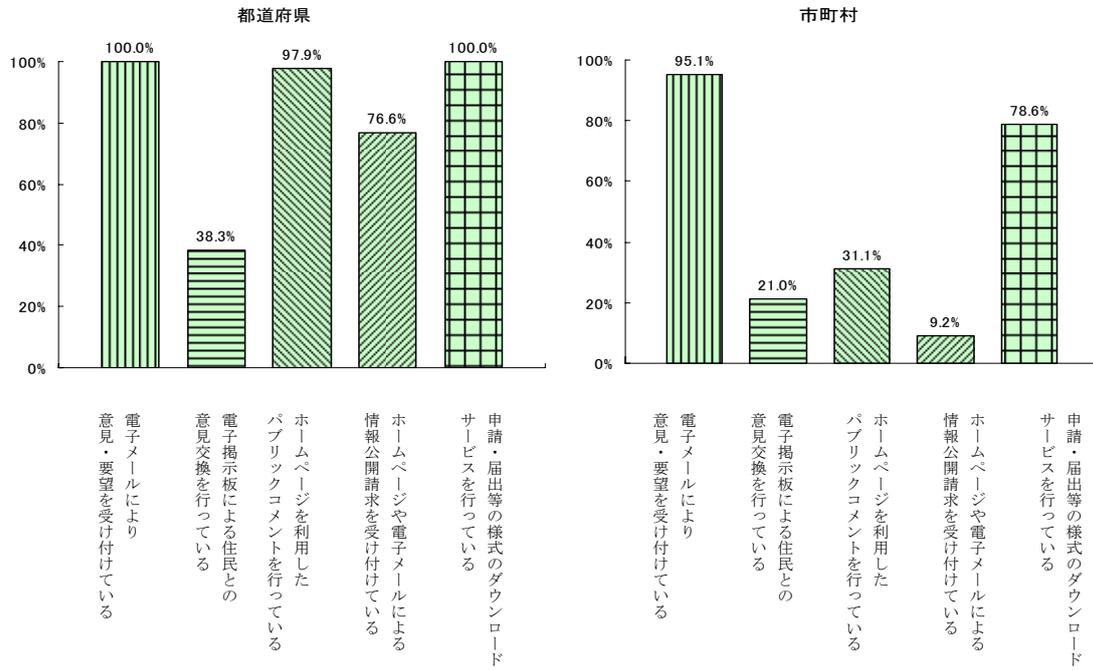
地方分権の進展に伴い、地方公共団体は、自らの責任と判断で地域・住民のニーズに主体的に対応していかなければならない。そのためには、行政情報の積極的な提供・公開による行政運営の透明性の向上やより幅広い住民の意見の行政への反映が不可欠である。

政策の企画・立案、決定、執行、評価の各過程において、これまで以上に積極的に情報公開を進める等、行政運営の透明性を向上させ、住民に対する説明責任を果たしていくことが求められている。

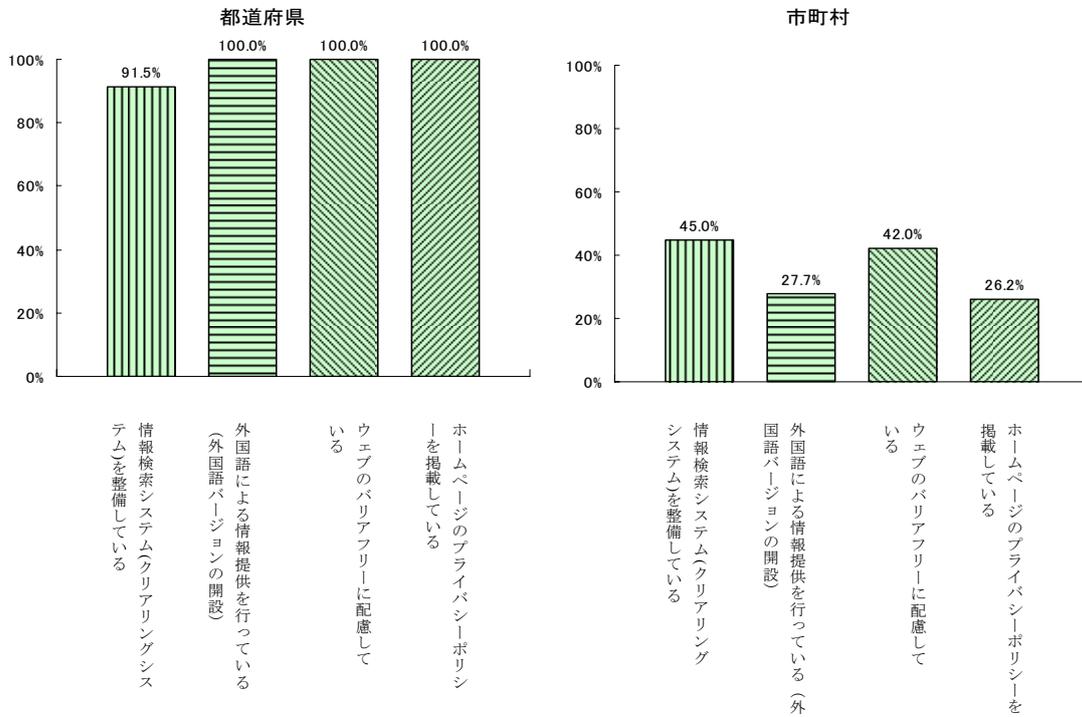
既に、ほとんどの地方公共団体でホームページが開設され、一定の行政情報が提供されている。しかしながら、提供する情報が古い、住民が知りたい情報がない、乏しいなど内容的に不十分なホームページや、見やすさ、検索や情報の探しやすさ、アクセシビリティの確保等、使いやすさを改善する余地のあるホームページも存在する。今後、住民の視点から、ホームページを評価、刷新し、分かりやすい情報提供を実現する必要がある。

また、電子メールで住民の意見・要望を受け付ける取組は多くの団体で行われているが、ホームページを利用したパブリックコメントについては特に市町村においては十分になされていない。行政により幅広く住民の意見を反映する取組を推進していくことが望まれる。

図表6 ホームページの内容（平成18年4月）



図表7 ホームページの提供方法（平成18年4月）



（出典）総務省「地方自治情報管理概要」

### 【地方公共団体に期待される取組】

#### ①ホームページの刷新・改善

- ・ 住民の視点でホームページを評価・診断し、内容の充実、使いやすさの向上を図る。
- ・ 携帯電話からのアクセスへの対応など機能を充実する。
- ・ 高齢者や障害者といった、ホームページの利用に何らかの制約があったり利用に不慣れな人々を含めて、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できるようウェブアクセシビリティを向上する。

#### ②行政の透明性拡大

- ・ ホームページ上で、各団体の財政状況や調達情報等を提供したり、政策の企画・立案、決定、執行、評価の各過程における段階において積極的な情報公開を進める等、行政運営の透明性の向上を図る。
- ・ ホームページ上でのパブリックコメントの実施や事前に登録した住民からの電子アンケートなど、行政により幅広く住民の意見を反映する取組を推進する。

### 【総務省の施策の方向性】

- ・ 先進的な取組事例の紹介等、各地方公共団体が取組を行う際に有益な情報の提供
- ・ 地方公共団体におけるウェブアクセシビリティ維持・向上のための運用モデルである「みんなの公共サイト運用モデル」（平成17年12月15日、総務省策定）※の積極的な活用の促進

### 【ベンチマーク】

- ・ ホームページの内容、提供方法の改善状況（評価・診断、バリアフリー対応、政策評価結果の公表等）

---

※ [http://www.soumu.go.jp/joho\\_tsusin/w\\_access/kanren03\\_teian.html](http://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/w_access/kanren03_teian.html)

## (6) その他の取組事項

### ①電子投票の導入促進

電子投票の信頼性向上に努め、電子投票の普及を図ることで、開票の迅速化はもとより選挙人の利便性の向上を目指す。

電子投票の導入により期待される効果としては、①開票の迅速化や効率化を図ることができること、②疑問票や無効票がなくなり、有権者の意思が正確に反映されること、③自書が困難な高齢者や障害者の投票が容易になること、④開票所の職員を削減できること等が挙げられる。

電子投票システムの信頼性向上のために立ち上げた電子投票システム調査検討会からの報告を受けて、民間検査機関等が検査基準等を基に電子投票システムが技術的条件に適合しているかを確認することにより、電子投票システムの信頼性向上を図るとともに、2007年以降も、実施しようとする地方公共団体に対する支援を引き続き行うことにより、その一層の普及を図る。

### ②統合型 GIS の導入の促進

統合型 GIS (Geographic Information System:地理情報システム) は、地方公共団体が利用する地図データのうち、複数の部局が利用するデータ(例えば、道路、街区、建物、河川など)を各部局が共用できる形で整備し、利用していく庁内横断的なシステムである。統合型 GIS を導入することにより、①地図データの整備に係る重複投資を防ぎ、②部局を超えた情報共有への活用など行政の効率化や③ハザードマップの提供など住民サービスの向上を図ることができる。統合型 GIS は、福祉、防災、観光、環境など様々な行政分野で、電子申請・届出、情報発信、自治体内での政策判断などに活用可能であり、「電子自治体における共通のプラットフォーム」の一つとして位置づけることができる。

統合型 GIS は、平成 18 年 4 月現在、都道府県で 14 団体 (29.8%)、市町村で 292 団体 (15.8%) において整備されている。今後、一層の整備促進を図るため、広域的な整備・運営、住民、コミュニティ、民間事業者との連携等により整備の効率化と利活用の拡大を進めることが必要である。

## 2 行政の簡素化・効率化

### (1) ITを活用した行政改革の推進

目標：ITを活用し、全体最適化の見地から業務の効率化、組織の見直し等の行政改革を進める。

#### 【現状・課題】

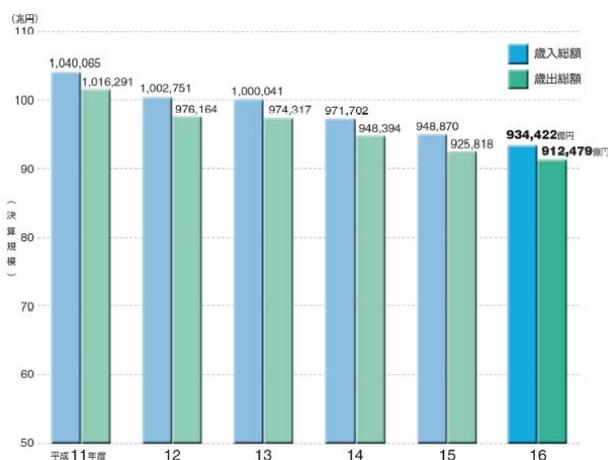
国・地方を通じた厳しい財政状況の中、地方公共団体は徹底した行政改革を進め、これまでよりも少ない人員でこれまで以上の業務・サービスの実施が可能となる簡素で効率的な行政を実現することが不可欠である。

「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）においては、平成18年4月末に総務省から公表された速報値を踏まえ、5年間で行政機関の国家公務員の定員純減（5.7%）と同程度の定員純減を行うとされているとともに、定員純減を2011年度まで継続することとされ、地方公共団体は定員の一層の縮減に取り組むこととされている。

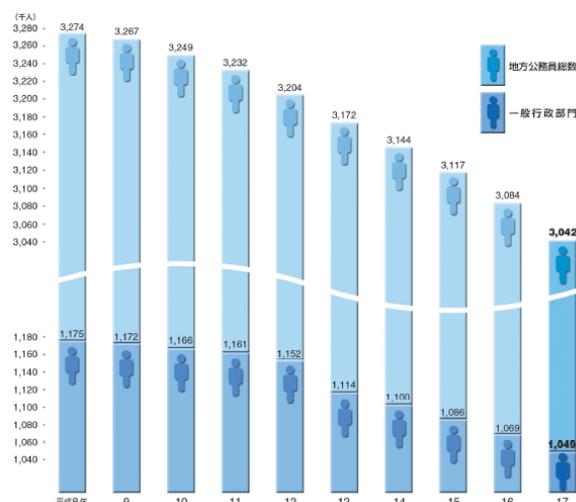
このような行政改革の実施にあたってITの活用は極めて有効であるが、単に業務を電子化するだけでは効果は乏しく、ITの活用と併せて、業務及び組織の見直しにまで踏み込むことが必要である。

業務フローを見直し、システムで対応できる部分はシステムで対応し、真に必要な業務に重点的に職員を配置転換するなどメリハリのある職員配置に努めなければならない。また、よりの確に自治体経営を行うため、知識・情報の共有、政策の企画立案・決定にITを有効に活用することも重要である。

図表8 地方公共団体の決算状況



図表9 地方公共団体職員数の推移



(出典)平成18年版 地方財政白書

【地方公共団体に期待される取組】

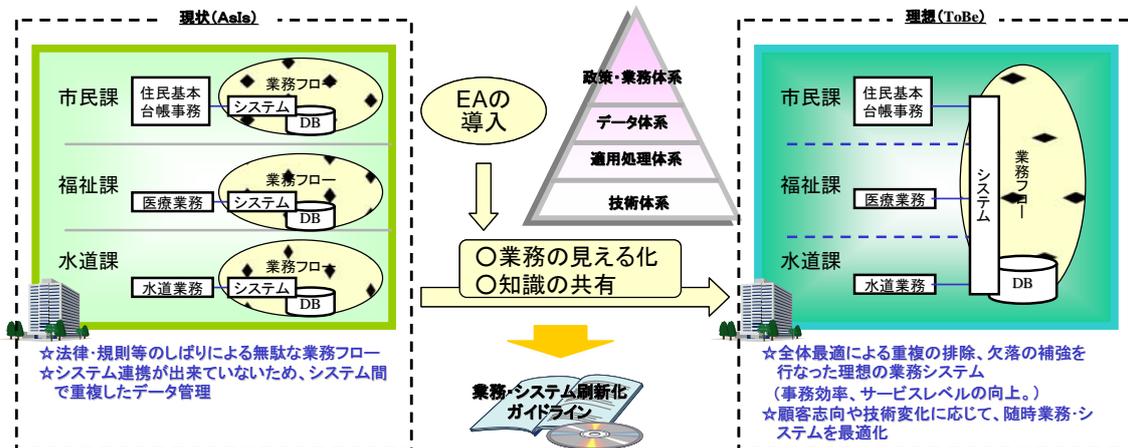
①組織全体を通じた業務・システムの改革の推進

- ・ 情報システムでカバーしている部分のみの最適化ではなく、紙や口頭で行っている業務を含めた業務全体をとらえた最適化を実施する。そのため、「業務・システム刷新化の手引き」(平成18年3月、総務省策定)※を参考にして、EA (Enterprise Architecture) の手法を取り入れて、業務の手順の見直しを行う。また、住民の視点に立ったワンストップサービスをどう実現するかといった住民の満足度を高めることも勘案して業務・システムの一体的な改革を目指す。

②共通業務・窓口業務等の改善

- ・ 情報システムを活用し、共通業務・窓口業務等を集約する。さらに可能な場合には、システムを含む業務全体を外部に委託する。
- ・ 証明書等の自動交付機は、窓口業務の効率化を図るとともに、時間外・休日のサービスの実施や住民が立ち寄りやすい施設での受取を可能にするなど住民の利便の向上を実現するものであるため、その設置を推進する。

図表10 自治体EAの概要



※ [http://www.soumu.go.jp/denshijiti/system\\_tebiki/index.html](http://www.soumu.go.jp/denshijiti/system_tebiki/index.html)

## II 今後の重点的な取組事項

### 2 行政の簡素化・効率化

#### (1) ITを活用した行政改革の推進

##### 【総務省の施策の方向性】

- ・ 地方公共団体におけるEA手法の普及をはかる。
- ・ 国や先進自治体の取組の紹介等、各地方公共団体が取組を行う際に有益な情報提供を行う。

##### 【ベンチマーク】

- ・ ITを活用した行政改革の実施状況（BPR、EAに取り組む地方公共団体数）

## (2) 情報システムの見直し、刷新

目標：既存の情報システムの運営経費縮減、効率的・効果的な情報システムへの見直し、刷新を行う。

### 【現状・課題】

電子自治体の構築が進展し、ほとんどの業務で情報システムが導入された結果、情報システムの維持管理コストが増大しており、既存の情報システムを刷新し、行政サービスの向上や業務の効率化を行う必要性が高まっている。

一方、厳しい財政状況の中にあっては、構築のための新たな財源を求めるのは困難である。既存の情報システムを大胆に見直し、運用コストを削減し、そこから出てきた財源を新たな情報システムの開発に投入することを考えなければならない。さらに、新たに情報システムを構築する場合には、保守・運用が容易で品質の高いシステムを低コストで構築することが必要である。

地方公共団体においては、様々な情報システムが個別に最適化された状態で構築・運用されている。既存の情報システムの問題点として、①共同化の遅れ、②システム内部のブラックボックス化、③システム間連携が困難、④データ連携・移行が困難であることが挙げられる。情報システムの運用コストの見直しにより財源を生み出すためには、入札等の改革により個別のシステムの調達コストを見直すにとどまらず、当該団体の組織全体を通じた業務・システムの見直しが必要である。

### (参考) 既存の情報システムの問題点

問題点	概要
①共同化の遅れ	各地方公共団体が単独で情報システムを整備してきたため、整備コストが割高なものとなっている。
②システム内部のブラックボックス化	システムが長期間使用され、度重なる仕様変更・追加により内部がブラックボックス化（ベンダの独自仕様で構築）し、他ベンダの参入が困難な状況となり競争環境が構築できず費用の削減を図ることが難しい。
③システム間連携が困難	業務ごとに個別に最適なシステムが導入されているため、ベンダの違い、調達時期の違いで採用技術が異なり、他業務システムとの連携が困難になっている。仮に連携した場合でも、複数のシステムに影響を与える改修作業が発生した場合は大きなコストがかかる。単一ベンダですべてのシステムを開発すれば、このような問題は生じにくいですが、ベンダ固有の仕様に依存することになり、他ベンダの参入が困難な状

	況になり、競争環境が構築できず費用の削減をはかることが難しい。
④データ連携・移行が困難	データ形式が各ベンダの独自仕様となっており、他ベンダのシステムへの移行が困難になっている。 団体内でデータ形式が統一されていないため、システムごとにデータの重複入力や重複管理が必要となっている。

**【地方公共団体に期待される取組】**

**①共同アウトソーシングの取組強化**

従来、進められてきた電子申請をはじめとするフロントオフィスの共同アウトソーシングに加え、共同化はより困難であるが、業務の効率化、歳出削減という点からは大きな効果が期待できるバックオフィスの共同アウトソーシングを推進する。

**②オープン化・マルチベンダ化の推進**

汎用コンピュータとベンダ独自のOSなどを用いた、いわゆる「レガシー（旧式）システム」は、システム内部がブラックボックス化し、システムの開発や保守・運用が長期にわたり特定ベンダに囲い込まれ、コストの硬直化などを招きやすい弊害がある。システム更改時期などを捉え、計画的にWebベースのシステムへの移行など、オープン化、マルチベンダ化を推進する。

**③地域情報プラットフォームの活用**

地方公共団体で行われている業務の標準化やデータ連携、システム連携を実現する技術の標準化を行い、これに準拠したシステムがベンダから提供されるようになれば、各地方公共団体にとって調達可能なシステムの選択肢が増えるとともに、ベンダ間の競争環境が整うことになり、コストダウンが可能となる。

現在、こうした多数の情報システムをオープンに連携させる仕様（地域情報プラットフォーム標準仕様）の策定が進められており、各地方公共団体においては、こうした仕様に準拠したシステムの調達を推進する。

**【総務省の施策の方向性】**

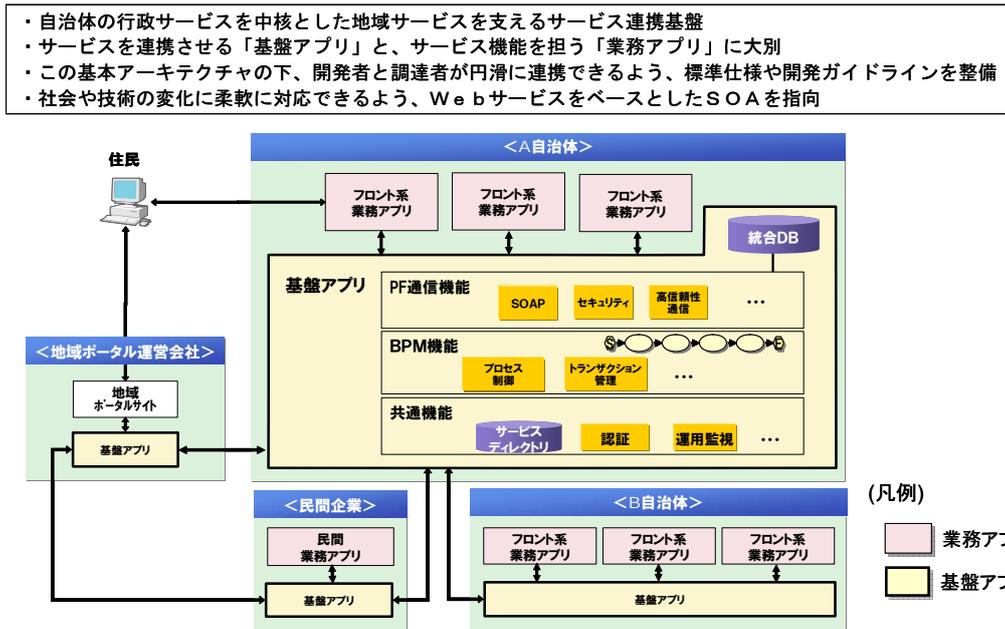
- ・ 共同アウトソーシングの推進
- ・ 官民の連携組織による地域情報プラットフォーム標準仕様等の策定を支援
- ・ Webサービス等により安全かつ効率的に地方公共団体や民間企業等のシステムを連携する基盤技術の開発
- ・ 関係団体との連携による自治体職員向け研修の推進

**【ベンチマーク】**

- ・ 共同アウトソーシングの実施率

- ・ 情報システムの見直し、改善の状況（オープン化、カスタマイズ制限、外部委託の拡大等の取組状況）
- ・ 地域情報プラットフォームを活用した地方公共団体数
- ・ 地域情報プラットフォームを活用した製品数及びそれを提供するベンダ数

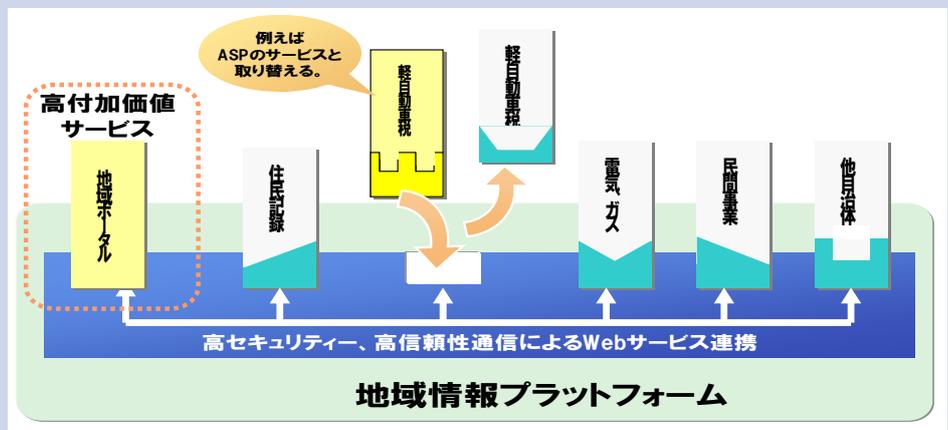
図表11 地域情報プラットフォームの概要



図表12 地域情報プラットフォームのイメージ

プラットフォームに準拠することで、様々な業務(サービス)を連携させた「高付加価値サービス」の提供が可能となる。

- －ワンストップサービスの実現
- －ベンダに依存せず、サービスを柔軟に追加、変更の実現



(3) 情報システム調達透明化・効率化

目標：情報システムの調達改革を進め、適正な価格で高い品質のシステムを調達する。

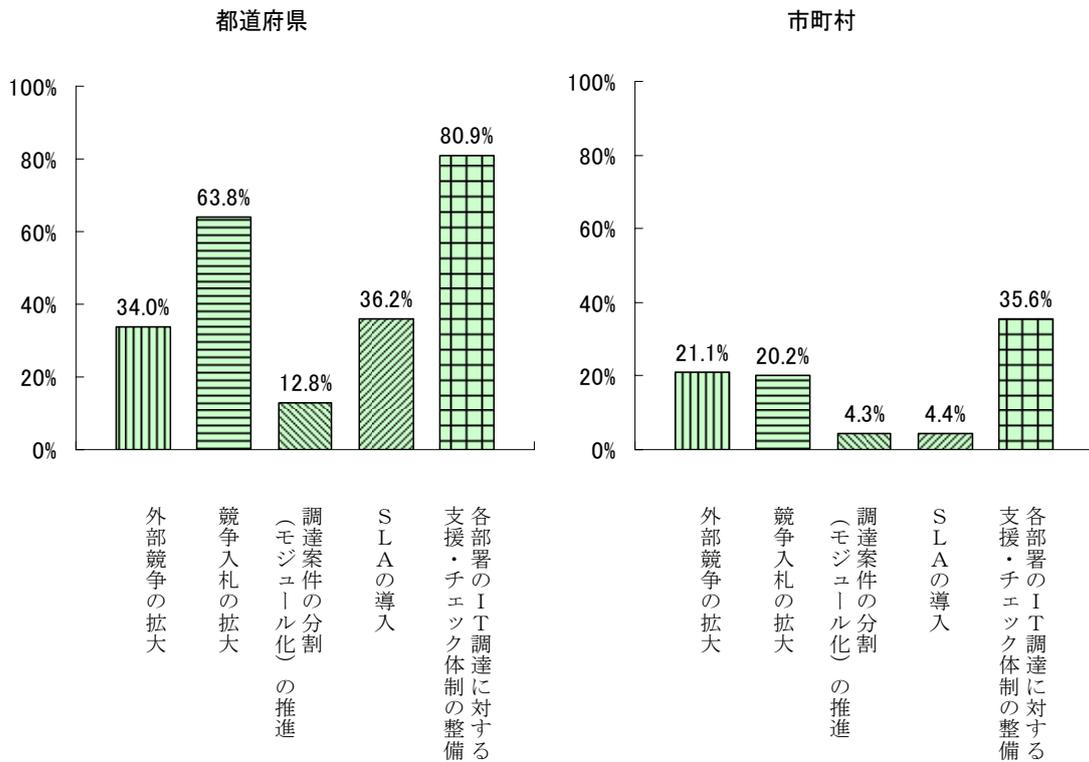
【現状・課題】

地方公共団体においては、特定のベンダが情報システムの保守・運用を長年にわたって随意契約で受注していたり、仕様が不明確であるために契約価格が高止まりしている団体がある等の問題が指摘されている。

厳しい財政状況のもと、電子自治体の構築を推進していくためには、高品質かつ低廉な情報システムを調達しなければならない。

このためには、公正な競争環境の下で、適切な価格のシステムの調達ができる仕組みを構築することが必要であり、情報システムの調達の適正化に向けた取組を一層推進することが望まれる。

図表13 情報システム調達透明化・効率化（平成18年4月）



(出典)地方自治情報管理概要

## 【地方公共団体に期待される取組】

### ① 調達改革の実施

ライフサイクルコストベースでの価格評価、いわゆる加算方式による総合評価落札方式の導入、公募型プロポーザル方式による公募、債務負担行為や長期継続契約を活用した複数年契約の実施、調達単位の分割、仕様書の明確化、複数の地方公共団体での共同調達の導入などを行う。

### ② 情報システムの品質の確保

情報システムの導入に伴うサービスの内容、レベルを確保するために、契約時に受発注者双方の間でサービスの水準及び運用のルールを明確にするサービスレベル契約（SLA）を導入する。また、納入されるハードウェアやソフトウェアの品質要件等を仕様書に明示し、契約時に確認する。

### ③ 発注能力の向上

情報システムの品質、コスト、セキュリティ等に関する適切な評価能力の向上を図るため、職員用の調達ガイドブックの作成、各部署のIT調達に対する情報政策部門の支援・チェック、CIO補佐官等外部の人材の登用やコンサルタントの活用、調達支援業務の外部委託等を行う。

## 【総務省の施策の方向性】

- ・ IT調達に関する政府や先進自治体の取組等の情報提供
- ・ 関係団体との連携による自治体職員向け研修の推進

## 【ベンチマーク】

- ・ 情報システムの調達改革の実施状況

### 3 地域の課題解決

#### (1) ICTを活用した地域の課題解決

目標：ICTを活用し、官民協働により、安全・安心な地域作りをはじめとする地域の課題解決に積極的に取り組む。

##### 【現状・課題】

電子自治体に関し、地方公共団体が取り組むべき対象は、自ら提供する行政サービスや行政内部の改革にとどまらない。

これまで、ICTを活用した地域の課題解決への取組として、多くの地方公共団体において、遠隔での高齢者福祉、防災・防犯情報の提供、ITベンチャー支援の取組、デジタルアーカイブによる地域文化発信などの先進的な取組がなされてきた。しかしながら、取組の中には技術的制約やマンパワーの不足等から成果が限られていたものも多い。

しかしながら、近年、技術面ではICタグなどの新たな技術、ブログ、SNSなどのより使いやすく、利用者参加型のメディアの登場、携帯電話の機能高度化など大きな革新が進んでいる。また、ボランティア団体やNPO法人など、行政以外で地域の社会的活動に参画する主体も増加している。

また、安全・安心な地域作り、子育て支援、高齢者福祉、コミュニティ再生、地域経済の活性化などの問題が切実な課題となっている。今後、各地方公共団体においては、ICTを活用し、官民協働により、それぞれの地域が直面する課題の解決に積極的に取り組むことが望まれる。

##### 【地方公共団体に期待される取組】

###### ①地域のニーズに応じた取組

地域の抱える課題は、地域によって様々であり、それぞれの地域が直面する大きな課題に優先的に取り組むことが望まれる。そのため、日常の行政活動を通じて、地域のニーズを的確にとらえ、これを適切なシステムと組み合わせ効果的な取組を行う。

###### ②NPO 法人等との協働

少子高齢化対策など行政の守備範囲が拡大する一方で、厳しい財政状況により行政で対応できる部分にも限界がある。これからの時代は行政だけでなく、新たに地域住民、NPO、コミュニティ、企業等の多様な主体が公共サービスを担うことが期待されている。これらの主体の参画により、行政によるサービス提供では行き届かなかった課題についても住民等の創意工夫を活かして課題解決を図ることが可能となる。

そこで、ICTを活用した取組においても、地方公共団体はその活動を側面から支援するなど、NPO法人等と連携して取り組む。

**【総務省の施策の方向性】**

- ・ 新しいネットワーク社会における自治体や地域のあり方や、それに向けて国及び自治体に取り組むべき方向性の検討
- ・ 地域ICT利活用モデル構築事業
- ・ 開発済みのモデルシステム（地域安心安全情報共有システム、地域通貨システム）の普及促進
- ・ 先進事例の紹介

**【ベンチマーク】**

- ・ 課題解決型のICT利活用の状況（分野別に把握）

## (2) 地域の情報格差の解消

目標：ブロードバンド・ゼロ地域の解消、携帯電話の利用可能エリアの拡大により、地域の情報格差を解消する。

### 【現状・課題】

IT化の進展に伴い、高度な情報通信サービスを利用できることは、住民生活にとって必要不可欠な条件になっている。また、電子自治体に関連するサービスを利用できるようにするための条件でもある。今後、特に、ブロードバンドや携帯電話を全国どこでも利用できる環境を整備するためには、地方公共団体としても国・事業者等と連携して地域の情報格差を解消する取組を行うことが必要である。

ブロードバンドの整備状況については、平成18年9月末現在、ADSL、FTTHなどのブロードバンド・サービスが全く利用できないブロードバンド・ゼロ地域は、254万世帯であり、これらのブロードバンド・サービスが全く利用できない、ブロードバンド・ゼロ市町村が31町村存在する。このような世帯、地域では、ブロードバンドの恩恵が享受されておらず、住民生活の向上に不利な状況にあることから、こうした地域のブロードバンド環境を改善する必要がある。

また、利用者数が9,000万人を超える携帯電話は、国民的な情報端末となっており、さらにはGPS機能やナビ機能、電子マネー・決済機能など拡張性が高いことから、電子自治体サービスを利用する端末として大きな可能性をもっている。携帯電話の利用可能エリアについては、人口カバー率が、平成17年度末において、全国で約99%強である一方、過疎地域では約95%となっていることから、このような格差も是正していく必要がある。

### 【地方公共団体に期待される取組】

#### ①条件不利地域等におけるブロードバンド整備の推進

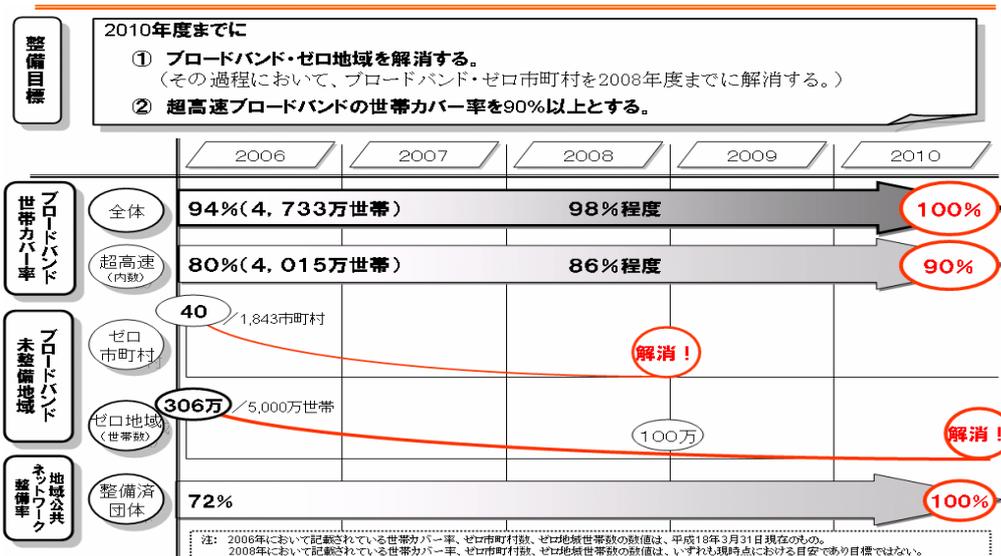
都道府県においては、事業者・市町村等との連携による地域レベルの推進体制を構築して、ビジョン（整備目標・ロードマップ等）を作成する等、地域での枠組み作りを行い、市町村においては、事業者・都道府県等との連携による地域ごとの整備計画を策定・実施するなど、「次世代ブロードバンド戦略2010」（平成18年8月、総務省策定）\*を参考にブロードバンド・ゼロ地域の解消に向けた取組を進める。

#### ②携帯電話の利用可能エリアの拡大

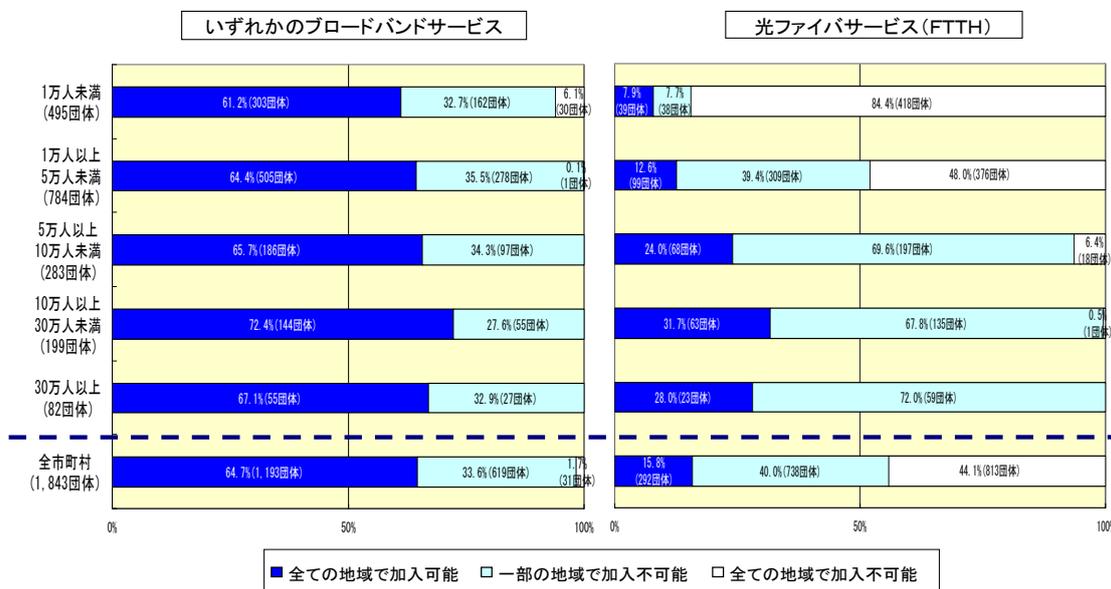
\* [http://www.soumu.go.jp/joho\\_tsusin/broadband/index.html](http://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/broadband/index.html)

移動通信用鉄塔施設整備事業や地方単独事業の活用により、携帯電話等の移動通信サービスの利用可能な地域の拡大を図る。

図表14 「次世代ブロードバンド戦略2010」(整備目標)



図表15 ブロードバンド・サービスの普及状況(人口規模別)



**【総務省の施策の方向性】**

- ・ 条件不利地域の情報格差を是正するため、地域の特性に応じて、光ファイバ、CATV、無線などによるブロードバンド基盤の整備に取り組む地方公共団体を支援
- ・ 携帯端末からオンライン申請を可能とする環境の整備
- ・ 移動通信用鉄塔施設の整備等に取り組む地方公共団体を支援

**【ベンチマーク】**

- ・ ブロードバンド・サービスの提供状況（人口規模別）
- ・ ブロードバンド・ゼロ地域数(世帯数)
- ・ 都道府県別ブロードバンド整備状況（世帯カバー率ベース）

### Ⅲ 共通的な推進事項

#### 1 電子自治体の推進体制の強化

##### (1) 電子自治体の IT ガバナンスの強化

目標：CIOを中心とした推進体制の拡充とPDCAサイクルの確立により電子自治体のITガバナンスを強化する。

#### 【現状・課題】

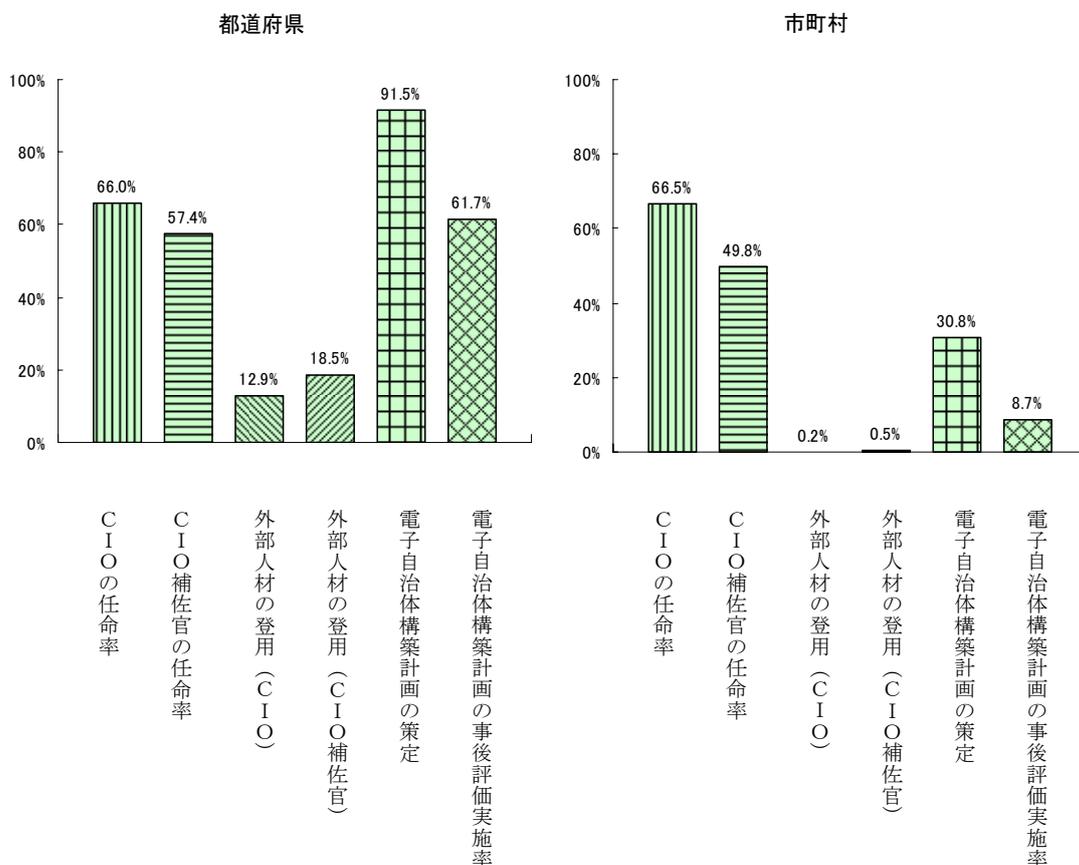
限られた予算の中、組織の壁を越えて、全体最適化の見地から電子自治体全般の取組を強力に進めていくためには、首長の理解とリーダーシップの下、情報政策全般を統括する最高情報統括責任者（CIO：Chief Information Officer）を中心とする全庁的な推進体制を整備することが不可欠である。

平成18年4月現在、3分の1程度の団体でCIOが任命されていないが、電子自治体構築は全ての地方公共団体に共通する課題であり、基本的に全ての団体でCIOを任命することが望まれる。また、既にCIOを任命している団体においても、その役割を形式的なものにとどめず、本来期待される機能を発揮できるよう、CIOを支える推進体制の拡充が必要である。

また、電子自治体の取組は、各団体の政策方針を踏まえて、その目的・ビジョンと戦略を明確にし、全庁的、計画的に推進する必要がある、アクションプラン（年次計画及び個別施策の推進スケジュール）を明記した電子自治体推進計画を策定し、この計画を基本に推進していくことが望まれる。

未だ計画を策定していない団体も多く、これらの団体においては、早急に策定することが望まれる。また、計画に盛り込んだ内容については、策定（Plan）→実施（Do）→検証（Check）→見直し（Action）のサイクルを確立していくことが必要である。特に、検証・見直しを実施することが、電子自治体に関する取組の水準を高めるために不可欠のプロセスである。現状では、計画を策定済の団体においても事後評価を行っていない団体が多く、電子自治体の構築に向けた事後評価を実施し、電子自治体の取組についてPDCAサイクルによる不断の改善を行っていく必要がある。

図表 16 電子自治体推進体制の整備・強化等（平成 18 年 4 月）



(出典) 総務省「地方自治情報管理概要」

【地方公共団体に期待される取組】

①CIO を中心とする電子自治体推進体制の整備・強化

- ・ CIOを中心とする全庁的な電子自治体推進体制を整備する。CIOは庁内全般を把握するとともに部局間の調整に力を発揮することができるよう、首長または副市長等であることが望ましい。
- ・ CIOを補佐する体制を強化するため、CIO補佐官の任用や、情報システムの企画、開発、運用、評価等の業務について責任を持って統括する体制（プログラム・マネジメント・オフィス：PMO（Program Management Office））を設置するなどの取組を進める。
- ・ CIO補佐官やPMOによる審査や評価が予算査定に反映されるようにする等その権限を明確化する。
- ・ 情報政策担当部門において、団体の保有する情報資産や情報関係予算を一元的に把握し、重複投資の排除や情報システムの全体最適化に役立てる。

- ・ 行政改革担当部門・予算担当部門とCIO・情報政策担当部門間の連携強化を図る。
- ・ CIO、CIO補佐官に適切な人材が庁内にいない場合には任期付任用制度等を活用して、外部から人材を登用することも考えられる。

### ②電子自治体推進計画の策定・充実

- ・ 各団体の政策方針に従い、電子自治体推進計画を策定する。
- ・ 電子自治体推進計画において、適切な計画期間を設定し、計画に盛り込む各種施策について、実現すべき目標を明確化するとともに、施策を実施する背景や課題、施策の内容、スケジュール等について具体的に記載する。また、事後的に評価可能な指標を盛り込むことが望ましい。
- ・ 電子自治体推進計画の策定方法としては、個別の地方公共団体ごとに策定するのではなく、合併協議会単位や広域連合等の広域行政主体により策定することも考えられる。

(参考) 評価指標の例

指 標 名	概 要
アウトプット指標	事業の実施状況を測定する指標
アウトカム指標	目標の達成状況を計測する指標
マイルストーン指標	達成したい目標ごとに、計画の進捗を把握することができる指標
ベンチマーク指標	他の地方公共団体と比較することで自団体の現状を客観的に把握し、改善に結びつけることのできる指標

### ③適正な評価の実施

- ・ 電子自治体推進計画に盛り込んだ内容については、PDCA サイクルに基づき、事後評価を実施し、定期的に見直しを行う。評価にあたっては、住民に対する説明責任を果たす観点から、できる限り客観的かつわかりやすい方法で評価を実施する。また、評価結果を予算配分等、今後の政策に反映させる。
- ・ 導入を予定する情報システムの費用対効果や導入後の評価結果について、住民に対し積極的に公表する。

#### 【総務省の施策の方向性】

- ・ 地方公共団体におけるITガバナンスの具体的な在り方の検討
- ・ 自治体全体の視点からITガバナンスを担うCIOを養成するための体系的・標準的な研修プログラムの開発等を行うとともに、同研修プログラムを用いた研修の実施

### Ⅲ 共通的な推進事項

#### 1 電子自治体の推進体制の強化

##### (1) 電子自治体の IT ガバナンスの強化

#### **【ベンチマーク】**

- ・ CIOの任命率及びCIOを支える体制整備状況（CIO補佐官任命やPMO設置等）
- ・ CIO又はCIO補佐官が果たす実質的な機能の状況（予算編成や行政改革への関与等）
- ・ 電子自治体構築計画に関するPDCAの状況（策定、評価、見直し、公表等）

## (2) 電子自治体の中核を担う人材の育成

目標：ITを活用して業務改革を推進することのできる人材を情報担当部門と業務担当部門の双方において計画的に育成する。

### 【現状・課題】

地方公共団体におけるITの活用は、単に業務処理の手段として利用するだけでなく、住民サービスの向上や業務の効率化といった政策目標達成に向け、ITを活用して業務を改革していく段階に差し掛かっている。このため、これまでとは異なる人材を一定の方針の下に計画的に育成していく必要がある。

従来、情報担当部門の主たる業務は電算システムの管理であったため、プログラミングなどのITに関する知識・スキルを有する職員が育成されてきたが、今後は業務担当部門が達成しようとする政策目標を理解し、その目標達成に資するシステム化を支援していくことのできる人材が求められる。また、システム化については委託先事業者等に依存し、業務の求めるものとシステムが提供するものが乖離する嫌いがあった。今後はシステムも理解した上で、住民のニーズや現場で業務に携わる職員のニーズを的確に政策に反映していくための企画力、他部局や外部機関との調整や外部委託先企業の調達や管理が適切にできる能力が必要となってきた。

こうした能力は情報担当部門の職員のみならず、業務担当部門で情報システム開発に取り組む職員にも求められる。

また、組織全体としてITを利活用していくためには、情報担当部門以外の職員においても、一人一人の情報リテラシーの向上に加え、ITを活用して業務改善やサービス改善に結びつくアイデアを提案できる能力が必要である。

職員のキャリア形成にも配慮しつつ計画的かつ継続的に職員の能力開発を行うことが必要である。

一方、電子自治体の構築は喫緊の課題であり、即戦力となる人材が必要な場合には、中途採用等により専門的知識や経験を有する職員を採用することも考えられる。

### Ⅲ 共通的な推進事項

#### 1 電子自治体の推進体制の強化

##### (2) 電子自治体の中核を担う人材の育成

#### 【地方公共団体に期待される取組】

##### ① 電子自治体の中核を担う人材の育成

- ・ 研修教育事業に加え、情報担当部門と業務担当部門の人事交流や民間企業等への研修派遣の実施などにより、ITに関する一定の技術的知識を持つとともに行政ニーズを政策に的確に反映していくための企画立案・折衝能力を備えた職員を育成する。
- ・ EAやプロジェクト・マネージメントに関する専門的な知識を持った職員を育成する。
- ・ 情報システムの調達等について、マニュアルの作成、業務フローの明確化、ノウハウの共有、業務担当部門との役割の明確化等により、特定の人材に依存しない組織作りを行う。

##### ② 外部からの人材登用

- ・ 即戦力となる人材が必要な場合には、任期付任用制度等を活用し、外部の専門家を採用することも検討する。

#### 【総務省の施策の方向性】

- ・ 国のIT人材育成の取組や先進自治体の事例の情報提供
- ・ 関係団体と連携した自治体職員向け研修事業の充実

#### 【ベンチマーク】

- ・ ITを活用して業務改革を行う人材の育成に向けた取組状況（情報担当部門と業務担当部門の人事交流、EAやプロジェクト・マネージメントに関する専門的研修への派遣、民間企業等への研修派遣等）

## 2 共同化・標準化の一層の推進

目標：電子自治体を効率的に構築していくため、共同化の取組の拡充や、オープンな標準仕様の活用を推進する。

### 【現状・課題】

情報システム投資による新たな住民サービスの提供や自治体の業務の効率化は重要であるが、一方で地方財政が厳しさを増す中、情報システムの開発は費用対効果を踏まえて適切に行う必要がある。

総務省で行った調査では、人口規模が小さい自治体ほど、人口一人あたりの情報システムの構築・運用費用が割高になっている。小規模な自治体も含め全国に電子自治体の普及を図っていくためには現在よりも低コストで情報システムを調達するための方策が必要である。これらの問題に対応するための有効な方法の一つが、共同アウトソーシングである。

共同アウトソーシングとは、複数の自治体が共同して電子自治体業務の外部委託（アウトソーシング）を行うことにより、民間のノウハウも活用し、低コストで高いセキュリティ水準の下、共同データセンターにおいて情報システムの運用を行うものである。これにより、低コストでのシステム構築・運用が可能になるとともに、高いセキュリティ水準を保つことができる。

平成18年4月現在、都道府県を中心として共同化を実施している協議会等を設立している団体は39団体となっており、共同アウトソーシングの取組は全国に広がりつつあるが、この取組を加速させる必要がある。

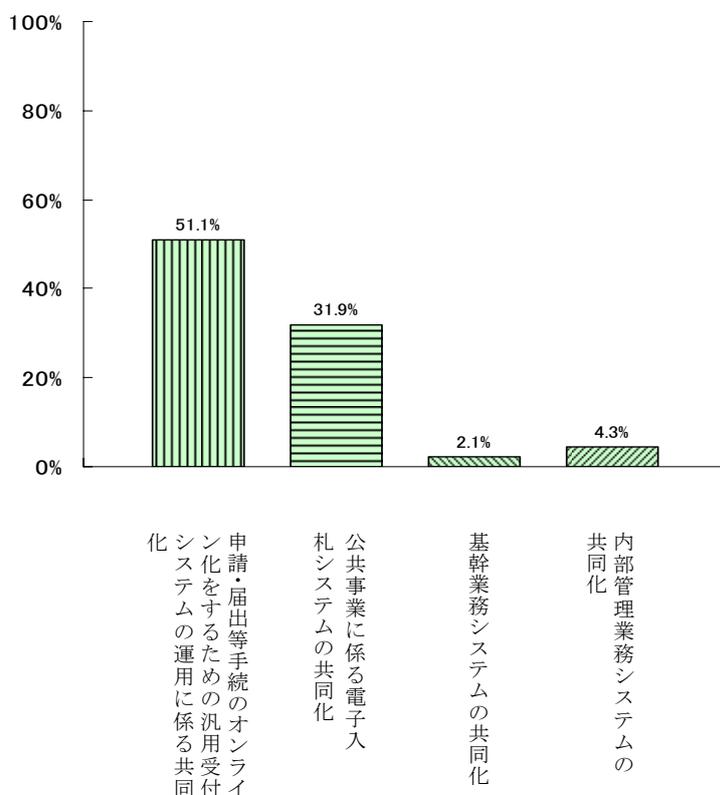
従来は、電子申請、電子入札等のフロントオフィス系システムの共同化が進められてきたが、今後は基幹業務や内部管理業務の共同化を進めていくことが課題である。

また、情報システムの構築以外においても、情報機器等の共同調達、共同での人材育成など電子自治体推進全般について、団体間で連携・協力した取組を進めることもコスト縮減等に効果があるものと考えられる。

共同化は、費用分担等に伴う団体間の調整作業等の問題もあるが、地域の実態に応じ、可能な範囲から開始し、段階的に拡充していくことが必要である。

さらに、関係者が共通に参照できるオープンな標準仕様を積極的に活用し、特定のベンダに依存しないことにより、効率的な電子自治体の構築を進めていくことが必要である。

図表 17 都道府県を中心とした共同化（平成 18 年 4 月）



（出典）総務省「地方自治情報管理概要」

### 【地方公共団体に期待される取組】

#### ①共同アウトソーシングの加速

従来、共同アウトソーシングは電子申請をはじめとするフロントオフィスを中心に進められてきた。しかし、業務の効率化、歳出削減という意味からは、バックオフィスの共同化の効果は大きい。バックオフィスの共同化は、各地方公共団体で既に情報システムを整備しているため、共同化が進みにくい。業務・システムの効率化を図る上で避けることはできない。中長期的に、バックオフィスを含めた共同アウトソーシングの取組を強化する。

#### ②共同化の範囲の拡大

情報システムの構築・運用以外にも、電子自治体構築に関し、共同化によって効率化できることは多い。パソコン等の調達、研修等の人材育成、情報セキュリティ対策の実施などについて団体間で連携・協力した取組を推進する。

### ③オープンな標準仕様等の活用

システムの更新や新たにシステムを構築する際には、関係者が共通に参照できるオープンな標準仕様等を活用する。このようなものの例としては、「地方公共団体における申請・届出等手続に関する汎用受付システムの基本仕様（第二版）」（平成15年3月28日、自治事務等オンライン化推進関係省庁連絡会議了承）や、官民の連携組織により、システム連携技術仕様や行政サービスアプリケーション仕様等を取りまとめた地域情報プラットフォーム標準仕様、マルチペイメントネットワーク（MPN）を活用した収納を行う場合に必要なMPN標準帳票等がある。

#### 【総務省の施策の方向性】

- ・ 地方公共団体の業務システムの導入及び運用に要する経費に係る調査
- ・ 共同アウトソーシングの導入手引きの作成・配布
- ・ 共同アウトソーシングの導入促進を図るための専門家や技術者の派遣等
- ・ 官民の連携組織による地域情報プラットフォーム標準仕様等の策定を支援
- ・ Webサービス等により安全かつ効率的に地方公共団体や民間企業等のシステムを連携する基盤技術の開発

#### 【ベンチマーク】

- ・ 共同アウトソーシングの実施状況
- ・ 共同化する業務内容の状況

### 3 新しい技術・モデルの活用

目標: 新たな情報通信技術やモデルを、電子自治体の推進に積極的に取り入れ、住民が利便性を実感する行政サービスの提供や効率的な情報システムの構築を進める。

#### 【現状・課題】

現在、従来 (Web1.0) とは異なる新しいウェブの世界を構築する概念、Web 2.0 が脚光を集めている。Web 2.0は、現時点では明確な定義が存在するものではないが、①多くの利用者がコンテンツの制作、サービスの開発に積極的に参加する「利用者参加」と、②サービス提供者が自ら保有する情報 (データベース等) を広く公開し、他者による利用を積極的に促すという「オープン志向」に特色がある。

Web 2.0という新しい潮流の中、ブログ、SNSなど新たな技術を活用した様々なサービスが提供されている。地方公共団体においても、こうした技術を積極的に取り入れていく必要がある。

情報通信技術の動きは速く、新たな技術が次々に生まれ、様々なサービスに活用されている。地方公共団体としても、このような技術が住民サービスの向上や業務の効率化につながらないか常に研究し、効果があるものについては、積極的に導入していくべきである。

さらに、このような変化は、単にバーチャルな世界にとどまるものではないと考えられ、今後、自治体を含めたリアルな地域のあり方も新しい時代に対応したものに質的に変化していく必要がある。

#### 【地方公共団体に期待される取組】

##### ①新たな技術やサービスへの積極的な対応

- ・ SOA、Webサービス技術、SNS等、新たな技術やサービスを積極的に取り入れ、行政サービスの向上や業務の効率化を推進する。

##### ②携帯電話や地上デジタル放送の活用

- ・ 携帯電話からの電子申請や施設予約等が可能となるシステムの検討、導入等、携帯電話を活用したサービスを提供する。
- ・ データ放送とインターネットを組み合わせた行政情報の提供や、データ放送により提供される画面を利用した施設予約など、地上デジタル放送を活用したサービスを提供する。

### 【総務省の施策の方向性】

- ・ 新しいネットワーク社会における自治体や地域のあり方や、それに向けて国及び自治体が取組むべき方向性の検討
- ・ 官民の連携組織による地域情報プラットフォーム標準仕様等の策定の支援
- ・ Webサービス等により安全かつ効率的に地方公共団体や民間企業等のシステムを連携する基盤技術の開発
- ・ 先進的な取組事例の紹介

### 【ベンチマーク】

- ・ 地域SNSなどの新たな技術を用いたサービスの導入状況

(参考) 電子自治体の構築に当たって導入が考えられる新たな技術

新たな技術	概要	活用例
ブログ (Blog)	ホームページよりも簡単に専用のページの公開や更新ができるようにし、個人の日記や出来事等を日々更新できるウェブサイト	組織内の情報共有の手段として活用し、職員同士の情報の共有・交換や業務に関する様々なアイデアについて議論を深める。
SNS (Social Networking Service)	友人、知人等の交流をオンラインで実現する、コミュニティ型のインターネットサービス	住民への行政情報の提供の他に、住民の意見の行政への取り込みや住民同士の交流を促進する。
SOA (Service Oriented Architecture)	システムを「サービス」の集まりとして構築する設計手法	システム同士をWebサービス技術を用い共通基盤上で連携させることによりシステム構築経費の縮減や柔軟なシステム変更等を可能にする。
Webサービス 技術	情報システム間を連携するための技術	地方公共団体内のシステム連携に応用できるほか、例えば、図書館の蔵書情報や公共施設の予約状況を複数の地方公共団体がWebサービスを活用して相互に提供したり、地方公共団体が保有する観光情報やイベント情報を地域の観光事業者等に提供すること等、当該団体の範囲を超えたシステム連携を行う。

Ajax	Webページの書き換えを伴わないでデータを処理することを実現する技術	電子申請等のWebアプリケーションにAjaxを使用し、操作性を改善する。
CMS (Contents Management System)	Webコンテンツを構成するテキストや画像、レイアウト情報などを一元的に保存、管理し、サイトを構築したり編集したりするソフトウェア	自治体のホームページに導入し、HTMLの知識がない職員でも容易にホームページの更新・編集を可能にする。
RSS (Rich site summary)	サイトの更新情報を公開するフォーマット	住民に対し自治体のホームページに掲載した新着情報をRSSにより配信する。
ICタグ	微少な無線チップにより人や物を識別・管理する仕組み、電子タグ	図書館などの書籍等の管理に活用し、利用者の利便性の向上や業務の効率化につなげる。
テレワーク	ICTを利用した場所・時間にとらわれない働き方	自治体の職場に導入し柔軟な就労環境を可能とするとともに、オフィスワークの生産性を向上させる。
eラーニング	パソコン等を利用した通信教育	個人の進度や理解度に応じた研修が、時間や場所の制約無く可能となり、研修の効果を高める。

## 4 情報セキュリティ対策の強化

### (1) 個人情報の適正な取扱い

目標：地方公共団体における個人情報の適正な取扱いを推進する

#### 【現状・課題】

地方公共団体においては、平成18年4月時点で全ての都道府県及び市区町村において個人情報保護条例が制定され、また、個人情報保護法（個人情報の保護に関する法律）や行政機関法（行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律）を踏まえた条例の規定内容の見直しも進む等、個人情報保護に関する制度整備は着実に進展している。

個人情報保護に関する国民の意識は、平成17年4月に個人情報保護法等が全面施行されて以降高まってきているものの、その一方で、法律に対する誤解等に起因して、必要とされる個人情報の提供までもが行われなかったり、各種名簿の作成が中止されたりするなど「過剰反応」と言われる状況も一部に見られる。

地方公共団体は個人情報保護法の趣旨にのっとり、保有する個人情報の適正な取扱いを徹底することが求められているが、「過剰反応」に関する周知を行っている団体が少ないなど各地方公共団体の個人情報保護に関する体制整備等は十分ではない。

今後、「個人情報の有用性に配慮しつつ個人の権利利益を保護する」ことを目的とする個人情報保護法の趣旨にのっとり、個人情報保護条例に基づき個人情報の適正な取扱いをより一層徹底するとともに、個人情報を取り扱う管理体制の整備、教育・研修の実施、監査・点検の実施、過剰反応をはじめとする諸問題に対する住民への周知など、個人情報に関する体制整備等について、地域の実情に応じつつ、積極的に取り組むことが必要である。

#### 【地方公共団体に期待される取組】

##### ①個人情報の適正な取扱いの徹底

- ・ 個人情報保護法の趣旨にのっとり、個人情報保護条例に基づき、その保有する個人情報の適正な取扱いを一層徹底する。
- ・ 地方公共団体における個人情報を取り扱う管理体制の整備、教育・研修の実施、監査・点検の実施など、個人情報に関する体制整備等について、積極的な取組強化を図る。

##### ②地域への支援

- ・ 過剰反応をはじめとする諸問題の周知等、地方公共団体の区域内の事業者や住民に対し、個人情報保護制度の周知に努める。

### Ⅲ 共通的な推進事項

#### 4 情報セキュリティ対策の強化

##### (1) 個人情報の適正な取扱い

#### **【総務省の施策の方向性】**

- ・ 個人情報保護に関する政府の取組や地方公共団体の事例調査の結果などの情報提供及び必要に応じた助言
- ・ 関係団体と連携した、個人情報保護に関する研修の実施

#### **【ベンチマーク】**

- ・ 個人情報保護に関する体制整備の状況
- ・ 個人情報保護に関する住民への周知の状況

## (2) 情報セキュリティ対策の徹底

目標：地方公共団体の情報セキュリティ対策の実効性確保・レベルアップを図る。特に、情報漏えい事案の予防に積極的に取り組む。

### 【現状・課題】

現在、ほとんどの地方公共団体において情報セキュリティポリシーが策定されるなど、制度的な整備は進んできている。

一方で、職員や業務委託先の従業員のパソコン等の盗難やウィルス感染により地方公共団体の保有する個人情報漏えいなどの事案が発生しており、今後は情報セキュリティポリシーの実効性の確保が必要である。

地方公共団体を取り巻く環境、情報セキュリティに係る脅威・脆弱性や対策技術は日々変化する。このため、情報セキュリティ対策全般の実効性の評価・見直しを行うことが重要になるが、その有効な手法となるのが「情報セキュリティ監査」である。

情報セキュリティ監査を適切に行い、監査結果を情報セキュリティポリシーや情報セキュリティ対策等に反映していくPDCAサイクルの繰り返しにより、地方公共団体の情報セキュリティ対策の水準は持続的に向上していくものであり、情報セキュリティ監査の積極的な推進が望まれる。

また、政府においては、平成17年5月に情報セキュリティ政策会議が設置され、平成18年2月に第1次情報セキュリティ基本計画が策定されるなど、情報セキュリティの確保に関し官民あげての取組が始まっている。地方公共団体においてもこのような政府の取組と連携し、情報セキュリティ対策を強化していく必要がある。

### 【地方公共団体に期待される取組】

#### ①情報セキュリティポリシーの策定・見直し

- ・ 情報セキュリティポリシーが当該地方公共団体の情報セキュリティ対策の基本となるものであることにかんがみ、全ての市町村が情報セキュリティポリシーを策定することを目指す。
- ・ 「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18年9月版、総務省策定）」<sup>\*</sup>を参考にして、必要に応じ情報セキュリティポリシーを見直し、情報セキュリティ対策の強化を図る。
- ・ 個人情報保護の強化に有効な技術的・システムの対策を適切に講じる。

<sup>\*</sup> [http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/pdf/060929\\_8\\_1.pdf](http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/pdf/060929_8_1.pdf)

**②情報セキュリティ監査の推進**

- ・ 情報セキュリティ監査を実施し、情報セキュリティ対策の見直しを行うことにより、対策水準の継続的な向上を図る。

**③職員の研修の実施、充実**

- ・ 情報セキュリティ対策の中核を担う高度な知識・技術をもつ人材の育成を行うための研修を実施する。
- ・ 様々な自治体業務に携わる幅広い地方公共団体職員を対象に研修を実施する。

**④緊急時対応計画の策定と訓練の実施**

- ・ 情報セキュリティに関する事故や地震、落雷、火災等の災害によるサービスの停止等に備え、緊急時対応計画や事業継続計画を策定するとともに、緊急時に対応した訓練・演習を定期的実施する。

**⑤その他**

- ・ 地方公共団体間で、情報セキュリティに関する情報共有を進める。
- ・ 地域全体の情報セキュリティの基盤を強化するため、地域における広報啓発や注意喚起、官民の連携・協力等に積極的に取り組む。

**【総務省の施策の方向性】**

- ・ 地方公共団体が様々なセキュリティ対策を導入・運用する際にあたって参考となる指針の作成
- ・ 地方公共団体間の情報セキュリティに関する情報共有に向けた助言
- ・ 関係団体と連携した情報セキュリティに関する研修の実施

**【ベンチマーク】**

- ・ 情報セキュリティポリシーの整備率
- ・ 情報セキュリティ研修の実施率
- ・ 情報セキュリティ監査の実施率
- ・ 緊急時対応計画の整備率
- ・ 緊急時対応訓練の実施率

# < 参考 >

ベンチマーク一覧

電子自治体に関する近年の取り組み

用語解説／索引

# ベンチマーク一覧

## II 今後の重点的な取組事項

事項名	目標	ベンチマーク
<b>1 行政サービスの高度化</b>		
(1) 行政手続等のオンライン化の推進	2010年度までに全ての地方公共団体において、行政手続等のオンライン化を実現する。	汎用受付システム導入率 施設予約等のオンライン化率 電子入札実施率
(2) 行政手続等のオンライン利用の促進	2010年度までにオンライン利用率を50%以上とする。	行政手続等のオンライン利用率
(3) 行政手続等の完全オンライン化の実現	申請から手数料の納付、証明書等の受領まで、行政手続等の一連の手続きをオンライン上で完結可能にする。	完全オンライン化に向けた取組状況（添付書類の廃止・電子化、電子納付の実施等）
(4) 官民連携ワンストップサービスの実現	地方公共団体と民間企業との協力による官民連携ワンストップサービスを各地で実現する。	—
(5) 住民への分かりやすい情報提供と行政の透明性拡大	住民の視点からホームページを刷新・改善することにより住民への分かりやすい情報提供や行政の透明性の拡大を推進する。	ホームページの内容、提供方法の改善状況（評価・診断、バリアフリー対応、政策評価結果公表等）
<b>2 行政の簡素化・効率化</b>		
(1) ITを活用した行政改革の推進	ITを活用し、全体最適化の見地から業務の効率化、組織の見直し等の行政改革を進める。	ITを活用した行政改革の実施状況（BPR、EAに取り組む地方公共団体数）
(2) 情報システムの見直し、刷新	既存の情報システムの運営経費縮減、効率的・効果的な情報システムへの見直し、刷新を行う。	共同アウトソーシングの実施率
		情報システムの見直し、改善の状況（オープン化、カスタマイズ制限、外部委託の拡大等の取組状況）
		地域情報プラットフォームを活用した地方公共団体数 地域情報プラットフォームを活用した製品数及びそれを提供するベンダ数
(3) 情報システム調達の透明化・効率化	情報システムの調達改革を進め、適正な価格で高い品質のシステムを調達する。	情報システムの調達改革の実施状況
<b>3 地域の課題解決</b>		
(1) ICTを活用した地域の課題解決	ICTを活用し、官民協働により、安全・安心な地域作りをはじめとする地域の課題解決に積極的に取り組む。	課題解決型のICT利活用の状況（分野別に把握）
(2) 地域の情報格差の解消	ブロードバンド・ゼロ地域の解消、携帯電話の利用可能エリアの拡大により、地域の情報格差を解消する。	ブロードバンド・サービスの提供状況（人口規模別）
		ブロードバンド・ゼロ地域数（世帯数）
		都道府県別ブロードバンド整備状況（世帯カバー率ベース）

# ベンチマーク一覧

## Ⅲ 共通的な推進事項

事項名	目標	ベンチマーク
1 電子自治体の推進体制の強化		
(1) 電子自治体のITガバナンスの強化	CIOを中心とした推進体制の拡充とPDCAサイクルの確立により電子自治体のITガバナンスを強化する。	CIOの任命率 CIOを支える体制整備状況(CIO補佐官任命やPMO設置等) CIO又はCIO補佐官が果たす実質的な機能の状況(予算編成や行政改革への関与等) 電子自治体構築計画に関するPDCAの状況(策定、評価、見直し、公表等)
(2) 電子自治体の中核を担う人材の育成	ITを活用して業務改革を推進することのできる人材を情報担当部門と業務担当部門の双方において計画的に育成する。	ITを活用して業務改革を行うことのできる人材の育成に向けた取組状況(情報担当部門と業務担当部門の人事交流、EAやプロジェクト・マネジメントに関する専門的研修への派遣、民間企業等への研修派遣等)
2 共同化・標準化の一層の推進	電子自治体を効率的に構築していくため、共同化の取組の拡充や、オープンな標準仕様の活用を推進する。	共同アウトソーシングの実施状況 共同化する業務内容の状況
3 新しい技術・モデルの活用	新たな情報通信技術やモデルを、電子自治体の推進に積極的に取り入れ、住民が利便性を実感する行政サービスの提供や効率的な情報システムの構築を進める。	地域SNSなどの新たな技術やサービスの導入状況
4 情報セキュリティ対策の強化		
(1) 個人情報の適正な取扱い	地方公共団体における個人情報の適切な取扱いを推進する	個人情報保護に関する体制整備の状況 個人情報保護に関する住民への周知の状況
(2) 情報セキュリティ対策の徹底	地方公共団体の情報セキュリティ対策の実効性確保・レベルアップを図る。特に、情報漏えい事案の予防に積極的に取り組む。	情報セキュリティポリシーの整備率 情報セキュリティ研修の実施率 情報セキュリティ監査の実施率 緊急時対応計画の整備率 緊急時対応訓練の実施率

## 電子自治体に関する近年の主な取り組み

	総務省自治行政局・旧自治省における取組みなど		法律の施行、政府全体のIT政策・電子政府など（参考）	
平成11年 (1999年)			12月	ミレニアム・プロジェクト（新しい千年紀）
平成12年 (2000年)	7月 8月 12月	自治省地域IT推進本部設置 IT革命に対応した地方公共団体における情報化施策等の推進に関する指針 地域IT推進のための自治省アクション・プラン	2月 7月 9月 11月 12月	情報セキュリティ対策推進会議の設置 情報通信技術（IT）戦略本部／IT戦略会議の設置 各省庁アクション・プラン取りまとめ IT基本戦略 重要インフラのサイバー対策に係る特別行動計画 自治事務等に係る申請・届出等手続のオンライン化の推進に関する政府の取組方針
平成13年 (2001年)	3月 7月 10月	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 統合型の地理情報システムに関する全体指針・整備指針 電子政府・電子自治体推進プログラム 総合行政ネットワークの運用開始 地方公共団体における申請・届出等手続に関する汎用受付システムの基本仕様（中間報告） 電子自治体推進パイロット事業（13年度～15年度）	1月 6月	高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）の施行 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）設置 e-Japan戦略 申請・届出等手続のオンライン化にかかる新アクション・プラン
平成14年 (2002年)	2月 5月 8月 9月	LGPKI（組織認証基盤）の運用開始 「共同アウトソーシング電子自治体推進戦略」（経済財政諮問会議で発表） 住民基本台帳ネットワークシステムの稼働 統合型の地理情報システムに関する運用指針・活用指針	2月 7月 9月	地方公共団体の議会の議員及び長の選挙に係る電磁的記録式投票機を用いて行う投票方法等の特例に関する法律の施行 GISアクションプログラム2002-2005 アクションプラン2002-各府省の行政手続の電子手続等の電子化推進に関するアクション・プランのとりまとめ 各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議の設置
平成15年 (2003年)	3月 8月 12月 —	地方公共団体における申請届出等手続に関する汎用受付システムの基本仕様（第二版） 公共ITにおけるアウトソーシングに関するガイドライン 住民基本台帳カードの交付開始 電子自治体推進指針の策定 電子行政推進国・地方公共団体協議会の設置 総務省電子政府・電子自治体推進本部の設置 地方公共団体情報セキュリティ管理基準の策定 共同アウトソーシングシステム開発実証事業（15年度～）	2月 7月 12月	行政手続オンライン化関係三法の施行 ・行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律 ・行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律 ・電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律 e-Japan戦略Ⅱの策定 電子政府構築計画の策定 各府省情報化統括責任者（CIO）補佐官等連絡会議の設置
平成16年 (2004年)	1月 3月 4月 11月	公的個人認証サービスの開始 全地方公共団体が「総合行政ネットワーク」に接続 電子自治体のシステム構築のあり方に関する検討会発足 第1回日韓電子政府・電子自治体交流会議	6月	電子政府構築計画の改定
平成17年 (2005年)	3月 5月 6月 7月 —	データ標準化推進地方公共団体協議会設立 ICT住民参画のあり方研究会発足 自治体ISAC調査研究会発足（18年3月最終報告） セキュリティブル評価検討会発足（18年3月最終報告） 住基カード利活用手法等検討会発足（18年3月最終報告） 共同アウトソーシング推進協議会発足 自治体EA事業（17年度～）	1月 4月 5月	地方税電子申告システム（eLTAX）運用開始 民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する法律（e-文書法）の施行 個人情報の保護に関する法律の完全施行 情報セキュリティ政策会議の設置
平成18年 (2006年)	3月 4月 7月 9月 11月	地方公共団体に対する調査・照会業務の業務システム最適化計画の決定 業務・システム刷新化の手引き公表（自治体EA事業） 住民参画システム利用の手引き公表 電子自治体オンライン利用促進指針策定 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（全部改定） 自治体ISAC実証実験開始（19年3月最終報告） 公的個人認証サービスの利活用のあり方に関する検討会発足 Web2.0時代の地域のあり方に関する研究会発足	1月 2月 3月 4月 8月 11月	IT新改革戦略 第一次情報セキュリティ基本計画 オンライン利用促進のための行動計画 電子政府推進管理室（GPMO）発足 電子政府評価委員会発足 電子政府推進計画の策定 電子署名にかかる地方公共団体の認証業務に関する法律の一部を改正する法律の施行
平成19年 (2007年)	1月 3月	システム効率化ベストプラクティス公表 新電子自治体推進指針策定		

# 用語解説／索引

索引	用語	解説	主な使用箇所
あ	アウトソーシング (外部委託)	情報システムの構築や運用を組織内から外部の専門業者に委託すること。	P27、41
	移動通信用鉄塔施設整備 事業	携帯電話の利用可能な地域を拡大し、地域間の情報通信格差是正を図るための移動通信用の鉄塔施設を、過疎地域等において整備する事業。	P33
	アクセシビリティ	情報やサービス、ソフトウェア等が広範な人に利用可能であること。特に、高齢者や障害者などハンディを持つ人にとって、利用しやすいことを意味する。Accessibility	P20
	オープン化	仕様が公開されていない特定のメーカーの製品ではなく、外部仕様が公開された様々なメーカーの製品で構築するシステムに置き換えること。	P26、27
か	「過剰反応」 (個人情報保護関連)	個人情報の保護に関する法律に対する誤解・理解不足等を背景として、必要とされる個人情報の提供までもが行われなかったり、各種名簿の作成が中止されたりする状況。	P47
	共同アウトソーシング	複数の自治体が共同して電子自治体業務の外部委託(アウトソーシング)を行うことにより、民間のノウハウも活用し、低コストで高いセキュリティ水準の下、共同データセンターにおいて情報システムの運用を行うもの。	P3、12、27、41、43
	緊急時対応計画	情報資産への侵害が発生した場合等に備えて、あらかじめ実施すべき具体的な措置を定めた計画のこと。	P50
	公的個人認証サービス	行政手続のオンライン化に必要な、ネット社会の課題(成りすまし、改ざん、送信否認など)を解決する本人確認サービスを、全国どこに住んでいる人に対しても安い費用で提供するもの。	P3、14
	公募型プロポーザル方式	公募により提案書を募集し、あらかじめ示した評価基準に従って最優秀提案書を特定した後、その提案の提出者との間で契約を締結する方式。随意契約であるので、調達内容が随意契約の要件(地方自治法施行令第167条の2第1項各号を参照)を満たしていることが必要になる。	P29
	コールセンター	電話による住民からの業務に関する様々な問い合わせに、一元的に対応するために設けられたセンター。的確な対応を行うため、Q&A等対応者を支援するシステムを整備するケースが多い。電話だけでなく、電子メール等による問い合わせにも対応する場合には、「コンタクトセンター」と言うことも多い。	P11
さ	事業継続計画	自然災害等の問題発生シナリオに基づいて具体的な作業手順を定め、事業等が停止する時間を可能な限り少なくする目的で作られる管理策や計画のこと。 BCP(Business Continuity Plan)	P50
	次世代ブロードバンド戦略 2010	2010年度へ向けたブロードバンド・ゼロ地域の解消等の整備目標、ロードマップの作成等の整備の基本的な考え方、官民の役割分担、関係者による推進体制の在り方を明らかにし、ブロードバンド整備の全国運動を展開するため、平成18年8月11日に総務省が策定した戦略。	P32
	住民基本台帳カード	その者に係る住民票に記載された氏名及び住民票コードその他政令で定める事項が記録されたカード。	P14
	住民基本台帳ネットワークシステム	居住関係を公証する住民基本台帳のネットワーク化を図り、4情報(氏名、生年月日、性別、住所)と住民票コード等により、全国共通の本人確認を可能とする地方公共団体共同のシステム。	P3、15
	情報セキュリティ	情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持すること。	P17
	情報セキュリティ監査	ネットワーク、情報システム等における情報セキュリティ対策の実施状況について、客観的に専門の見地から評価し、関係者に改善事項等の助言、勧告を行うこと。	P3
	情報セキュリティ政策会議	我が国の官民における統一的・横断的な情報セキュリティ対策の推進を図るためにIT戦略本部に設置された機関のこと。内閣官房長官を議長とし、関係大臣及び有識者が構成される。	P5
	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であり、「基本方針」と「対策基準」の総称のこと。	P3
	情報リテラシー	コンピュータやネットワーク等を活用して情報やデータを扱うための知識や能力のこと。Literacy	P39

# 用語解説／索引

索引	用語	解説	主な使用箇所
	総合行政ネットワーク(LGWAN)	地方公共団体間を相互に接続する行政専用ネットワークのこと。LGSWAN(Local Government Wide Area Network)	P3
	総合評価落札方式	一般競争入札は、原則として予定価格の範囲内で最低価格の入札者が落札者となる。総合評価落札方式は、予定価格の範囲内で申込みをした者のうち、価格だけではなくその他の条件(維持管理・運営のサービス水準、技術力等)を総合的に勘案し、落札者を決定するもの(地方自治法施行令第167条の10の2)	P29
	組織認証基盤(LGPKI)	地方公共団体が住民・企業等との間で実施する申請・届出等の手続き、あるいは地方公共団体間の文書のやり取りを電子的に行う際に、電子文書等が正式の組織が作成したものか、内容が改ざんされていないかを確認する手段を提供するための仕組みのこと。 LGPKI(Local Government Public Key Infrastructure)	P3
た	第1次情報セキュリティ基本計画	平成18年2月2日、情報セキュリティ政策会議が決定した情報セキュリティに関する基本計画のこと。平成18年度から平成20年度の3年間において我が国が情報セキュリティ問題に取り組む上での基本理念や重点政策の方向性を提示している。	P5
	地域ICT利活用モデル構築事業	地域経済の活性化や少子高齢化への対応等地域が抱えるそれぞれの課題について、ICTの利活用を通じてその解決を促進するためのモデル的取組を委託事業として実施することにより、地域のユビキタスネット化等の促進を図ることを目的とした事業。	P31
	地域安心安全情報共有システム	地域住民がインターネットや携帯電話を活用して、地域の防犯・防災情報を共有できるシステム。なお、本システムは地方自治情報センターが運営する地方公共団体業務用プログラムライブラリからダウンロードすることができる。	P2、31
	地域イントラネット	地域の教育、行政、福祉、医療、防災等の高度化を図るため、学校、図書館、公民館、市役所などを高速・超高速で接続する地域公共ネットワークのこと。	P3
	地域情報プラットフォーム	公共サービスに関わる情報システムの柔軟な連携や差し替えを実現するためのシステム連携基盤。また、これによって実現する地域社会の情報基盤を指すこともある。特定のシステムを指すものではなく、多様なシステムが連携可能な状態になっていることを指す。	P26
	地域情報プラットフォーム標準仕様	地域情報プラットフォームを構築するために必要となる仕様。仕様書は大きく、「業務モデル標準」、「サービス協調技術標準」、「ガイドライン」の3種の文書で構成される。標準仕様は(財)全国地域情報化推進協会が版管理をしており、最新情報は同協会のWebサイトで公開されている。(参考:www.applc.or.jp)	P17、26、43
	地域通貨システム	住基カード及び公的個人認証サービスを活用した地域通貨サービスを容易に提供できるシステム。なお、本システムは地方自治情報センターが運営する地方公共団体業務用プログラムライブラリからダウンロードすることができる。	P31
	地上デジタル放送	地上波テレビ放送をデジタル化したもの。従来のアナログ方式と比べて、全国どこの地域でもより高品質な映像と音声を受信することができる。平成23年7月24日に地上アナログテレビ放送を終了し、地上デジタルテレビ放送に完全移行する予定。	P44
	地方公共団体における申請・届出等に関する汎用受付システムの基本仕様(第二版)	汎用的な電子申請の受付システムを各地方公共団体が構築する際の基本仕様として、自治事務等オンライン化推進関係省庁連絡会議が平成15年3月28日に了承したもの。	P43
	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	各地方公共団体が情報セキュリティポリシーを策定する際の参考情報とするため、平成18年9月29日に総務省が策定したガイドライン。	P49
	長期継続契約	複数年度にわたり、役務の提供等を受けることを定めた契約であり、各年度の予算の範囲内で給付を受けることを条件として、締結することができる。	P29
	データセンター	インターネットを用いたサービスを提供する際に使用するサーバー等を預かり、安全に運営と管理を行うサービス。または運営と管理のサービスを提供するためのセキュリティの高い施設のこと。	P12
	デジタルアーカイブ	博物館、美術館、公文書館や図書館の収蔵品や蔵書をはじめ、有形・無形の文化資産等をデジタル化して保存・蓄積・修復・公開し、ネットワーク等を通じて利用を可能とするもの。Digital Archive	P30

# 用語解説 / 索引

索引	用語	解説	主な使用箇所
	テレワーク	情報通信を活用した遠隔勤務型のワークスタイル。テレワークの形態としては、本社から離れた近郊の事務所に出勤して仕事をする「サテライトオフィス勤務」、自宅に居ながら仕事をする「在宅勤務」、携帯情報端末を利用して移動先でも仕事をする「モバイルワーク」等がある。	P46
	電子アンケート	従来の紙の調査票ではなく、パソコンや携帯電話から回答する方式のアンケート。	P20
	電子交付	住民票、納税証明書などの証明書類を紙ではなく電子化して交付すること。	P15
	電子自治体推進計画	地方公共団体において、電子自治体の構築に向けて、その目的、ビジョン、戦略やアクションプラン(年次計画及び個別施策の推進スケジュール等)を具体的に明記した計画、指針等のこと。	P3、37
	電子自治体オンライン利用促進指針	オンライン利用率50%以上達成へ向け、地方公共団体のオンライン利用促進に向けた取組を行う際の参考となるものとして、平成18年7月28日に総務省が策定した指針。	P13
	電子自治体オンライン利用促進マニュアル	地方公共団体がオンラインの利用促進に取り組むにあたっての利用促進の進め方、各手続きのフロー図や、広報方法などを説明することを目的として、平成18年7月28日に総務省が策定したマニュアル。	P14
	電子証明書	電子署名を検証するために用いられるものであり、通常の書面によるやり取りでは印鑑登録証明書に相当する。電子証明書は、認証局(信頼される第三者機関)が発行する電子的な証明書で、ICカード等の記憶メディアに保存して利用する。	P14
	電子投票	電磁的記録式投票。有権者の利便性を向上し、開票の効率化・迅速化を図るため、平成14年2月に電磁記録投票法が施行され、地方公共団体が条例で定めた場合には、その地方公共団体の議会の議員及び長の選挙において電磁的記録式投票機を用いて電子投票を導入できるようになった。	P21
	電子納付	オンラインバンキング(インターネットバンキングやモバイルバンキング)やクレジットカードを利用し、手数料等の納付を行うこと。電子納付を利用することで、納付者が金融機関の窓口にはばなくても自宅や会社からでも納付を行うことが可能となる。	P15
	電子マネー	インターネット上の電子商取引や支払い等で通貨の代わりに利用される電子情報の総称。	P32
	統合型GIS	地方公共団体が利用する地図データのうち、複数の部局が利用できるデータを各部局が共有できる形で整備し、利用していく庁内横断的なシステムのこと。 GIS(Geographic Information System)	P21
な	任期付任用制度	時々の政策課題に対応するため、専門的な知識経験又は優れた識見を有する者を、行政の外部から任期を定めて採用すること。(一般職の任期付職員の採用及び給与の特例に関する法律(平成12年法律第125号))	P40
は	ハザードマップ	予測される災害の発生地点、被害の拡大範囲および被害程度、さらには避難経路、避難場所などの情報を地図化したもの。Hazard Map	P21
	バックオフィス	行政内部の管理業務(財務会計、人事給与、文書管理等)。	P26
	パブリックコメント	行政機関が実施しようとする政策について、国民・住民から意見を募り、意思決定に反映させるための制度。	P20
	汎用受付システム	住民や企業がインターネットを通して提出する各種電子申請・届出等手続や、行政機関からの結果通知など複数の手続きに利用することのできる受付システムのこと。	P12
	光ファイバ	光で信号をやり取りするためのケーブル。高速かつ高品質なデータの通信が可能となる。	P34
	ブロードバンド	光ファイバ、DSL、ケーブルインターネットをはじめとした高速・超高速通信を可能とする回線のこと。	P32、34
	ブロードバンド・ゼロ地域	ブロードバンドがまったく利用できない世帯が存在する地域のこと。	P32
	ブログ	個人や数人で運営され、日々更新される日記的なウェブサイトのこと。Blog	P9、30

# 用語解説／索引

索引	用語	解説	主な使用箇所
	プロジェクトマネジメント	プロジェクトを成功裏に完了させることを目指して行われる管理活動のこと。これには、プロジェクトを構成する各活動の計画立案、日程表の作成、および進捗管理等が含まれる。Project Management	P40
	フロントオフィス	住民サービス業務(住民票、戸籍、保険、福祉等の窓口業務)。	P26
	ペイジー(Pay-easy)	日本マルチペイメントネットワーク運営機構が提供する電子決済サービス。公共料金、税金、インターネットショッピングの購入代金等をインターネットバンキング、モバイルバンキング、ATMから支払うことができるサービス。	P15
	ベンダ	情報システムを開発・販売する会社。Vender	P25
	ベンチマーク	施策の進捗度を把握する指標のこと。	P1
ま	マイルストーン指標	中間報告日等の目標となる行事など、プロジェクトの中で特別なチェックポイントを示すタスクのこと。	P37
	マルチベンダ	複数の企業の製品を組み合わせてシステムを構築することを「マルチベンダ」という。	P26
ら	ライフサイクルコスト	情報システムの開発段階から運用・保守段階に至るまでの費用をトータルでとらえた調達費用のこと。	P29
	レガシーシステム	メインフレーム(汎用機などとも呼ばれる大型コンピュータ)を使った旧式(レガシー)の大規模システムのこと。	P5、26
わ	ワンストップサービス	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サービスのこと。	P7、23
英	ADSL	一般の電話回線を用いた、送信速度と受信速度が異なる非対称の高速デジタル伝送方式のこと。ADSL(Asymmetric Digital Subscriber Line)	P32
	ASPサービス	データセンターでアプリケーションを一括稼働し、インターネット等でその機能を顧客に提供するサービスのこと。ASP(Application Service Provider)	P12
	BPR	業務内容やその流れを分析し最適になるように再設計した上で、実際に業務内容や組織を変更すること。BPR(Business Process Reengineering)	P23
	CATV	ケーブルテレビ。もともとは共同受信アンテナ・テレビジョン(Community Antenna Television)の略で、特定の地域内で番組を配信するシステム。地上波放送や衛星放送の再送信サービスに加え、独自の番組作成や、有料番組放送などを行っている場合もある。CATV回線を用いてインターネット接続サービスを行っているCATV事業者も多い。CATV(Cable Television)	P34
	CIO	当該団体におけるすべてのネットワーク、情報システム等の情報資産の管理や情報セキュリティに関する権限及び責任を有する者のこと。CIO(最高情報統括責任者: Chief Information Officer)	P3、9、35
	CIO補佐官	業務分析手法、情報システム技術及び情報セキュリティに関する専門的な知識・経験を有し、CIO及び情報システム管理担当者に対する支援・助言等を行う者。	P36
	CRM	情報システムを応用して顧客との間に長期的な関係を築く手法のこと。詳細な顧客データベースを元に、商品の売買から保守サービス、問い合わせやクレームへの対応など、個々の顧客とのすべてのやり取りを一貫して管理することにより実現する。CRM(Customer Relationship Management)	P11
	EA	組織全体を通じた業務・システムの最適化を図る手法で、無駄な業務フローやシステム間の重複したデータ管理を改善し、全体最適による重複の排除、欠落の補強を行った理想の業務システムを構築するためのもの。EA(Enterprise Architecture)	P23、40
	e-Japan戦略	内閣総理大臣を本部長とするIT戦略本部が、平成13年1月22日に我が国が5年以内に世界最先端のIT国家となることを目指し策定したIT国家戦略。同戦略の利用環境整備目標が達成されたこと等を踏まえ、平成15年7月2日にはIT利活用の推進を図るe-Japan戦略Ⅱが同本部において策定された。	P3

## 用 語 解 説 / 索 引

索引	用 語	解 説	主な使用箇所
	FTTH	光ファイバによる家庭向けのデータ通信サービス。FTTH(Fiber To The Home)	P32
	GPS機能	全地球測位システム。米国が打ち上げた24個の人工衛星からの電波を利用して正確な軌道と時刻情報を取得することにより、現在位置の経緯度や高度を測定するシステム。GPS(Global Positioning System)	P32
	ICT	情報通信技術。ICT(Information and Communication Technology)	P8、30
	ICタグ	物体の識別に利用される微小な無線ICチップ。自身の識別コードなどの情報が記録されており、電波を使って管理システムと情報を送受信する能力をもつ。	P30
	ITガバナンス	組織体、共同体がITを導入・活用するにあたり、目的と戦略を適切に設定し、その効果やリスクを測定・評価して、理想とするIT活用を実現するメカニズムをその組織の中に確立すること。	P9、37
	IT新改革戦略	2006年1月19日に、IT戦略本部において策定された新たな国家戦略。本戦略では、「構造改革による飛躍」、「利用者・生活者重視」、「国際貢献・国際競争力強化」の三つを基本理念とし、世界に先駆けて2010年度にはITによる改革を完成し、我が国が持続的発展が可能な、自律的で、誰もが主体的に社会の活動に参画できる協働型のIT社会に変貌することを宣言している。	P1、13
	IT戦略本部	高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部。高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(「IT基本法」)(平成12年11月29日成立)に基づき、平成13年1月6日、内閣に設置された。	P1、13
	LAN	団体内、企業内、ビル内、事業所内等において、コンピュータやプリンタ等の機器を接続するネットワーク。LAN(Local Area Network)	P3
	PMO	組織におけるプロジェクトマネジメント(PM)を統括・管理することを専門として設置された部門のこと。PMOが組織全体のプロジェクトマネジメントを総合的に管理することによって、組織全体のプロジェクトマネジメントの品質や能率を向上させることができる。また、複数のプロジェクトの連携や調整も図ることができる。 PMO(Program Management Office)	P36
	SLA	回線の最低通信速度やネットワーク内の平均遅延時間、利用不能時間の上限など、サービス品質の保証項目や、それらを実現できなかった場合の利用料金の減額に関する規定などをサービス契約に含めるなど、通信サービスの事業者が、利用者にサービスの品質を保証する制度のこと。 SLA(Service Level Agreement)	P28、29
	Web2.0	従来(Web1.0)とは異なる新しいウェブの世界の特徴、技術やサービスの開発姿勢の総称のこと。	P1、44