

芽室町電子自治体構想

= memuro e-town plan =

平成16年12月
芽室町企画財政課

芽室町電子自治体構想目次

基本的な考え方

1. 電子自治体とは	P 1
2. 情報通信に関する社会情勢	P 1
3. 電子政府・電子自治体に関する国、道の動き	P 2
4. 計画策定の趣旨	P 6
5. 計画の位置付けと期間	P 6

芽室町の情報化現状と課題

1. 地域情報化の取組経過と現状	P 7
(1) 地域インターネット事業	P 8
(2) テレホン・ファックスガイドサービス	P 9
(3) IT講習会の開催、パソコン教室の開設	P 9
(4) 芽室町ホームページでの情報提供	P 9
2. 行政情報化の取組経過と現状	
(1) 内部基幹系業務システムの導入	P 10
(2) グループウェアシステムの導入	P 10
(3) 電子決裁システムの導入	P 11
(4) 庁内LANの整備	P 11
3. 情報化推進の課題	
(1) 地域情報化の課題	P 11
(2) 行政情報化の課題	P 11
(3) 情報保護・通信設備の課題	P 11
(4) 情報操作能力向上の課題	P 11

電子自治体の実現に向けて

1. 基本方針	P 12
2. 電子自治体実現イメージ	
(1) 利用者本位の行政サービス	P 13
(2) 利用環境の整備	P 14
(3) 情報セキュリティと個人情報保護	P 15
(4) 庁内ネットワークの安定化	P 16
(5) 業務システムの連携と行政運営	P 16
・電子自治体イメージ図	P 17

構想の推進

1. 北海道電子自治体プラットフォーム(HARP)構想への参加	P 18
2. 推進に当たっての留意点	
(1) 職員の意識改革と情報活用能力の向上	P 19
(2) BPR(業務改革)の実施	P 19
(3) 庁内の推進体制	P 19
(4) 条例・規則等の整備	P 20
・芽室町の電子自治体化スケジュール	P 21

芽室町電子自治体構想

基本的な考え方

1. 電子自治体とは

芽室町での情報化施策としては、町民が多様な情報に触れる機会を創設し、町民生活の向上と地域の発展を目的として情報サービスを提供する「地域情報化」と、行政内部事務の効率化・合理化を目的として業務の電算化及び庁内ネットワーク()を整備する「行政情報化」の2つの施策を推進しています。

電子自治体化の推進は、「地域情報化」「行政情報化」とは異なり、住民サービスの向上や行政と町民の接点を電子化し、行政内部の業務プロセス(手順)見直しを目的とするものであり、行政の様々な分野にコンピュータやネットワーク、インターネット()などの情報技術(以下ITとします)を活用し、住民への情報提供、意見要望の行政への的確な反映、手続き等の利便性向上と、併せて行政運営の信頼性、透明性を確保し、行政サービスコストの削減や事務の迅速化、簡素効率化を実現することにあります。

庁内ネットワーク
役場庁舎内、出先機関にある複数のコンピュータを通信回線を利用して接続したシステム。

インターネット
通信回線を介して、世界各地の個人や組織のコンピュータが繋がっている地球規模のネットワーク。

2. 情報通信に関する社会情勢

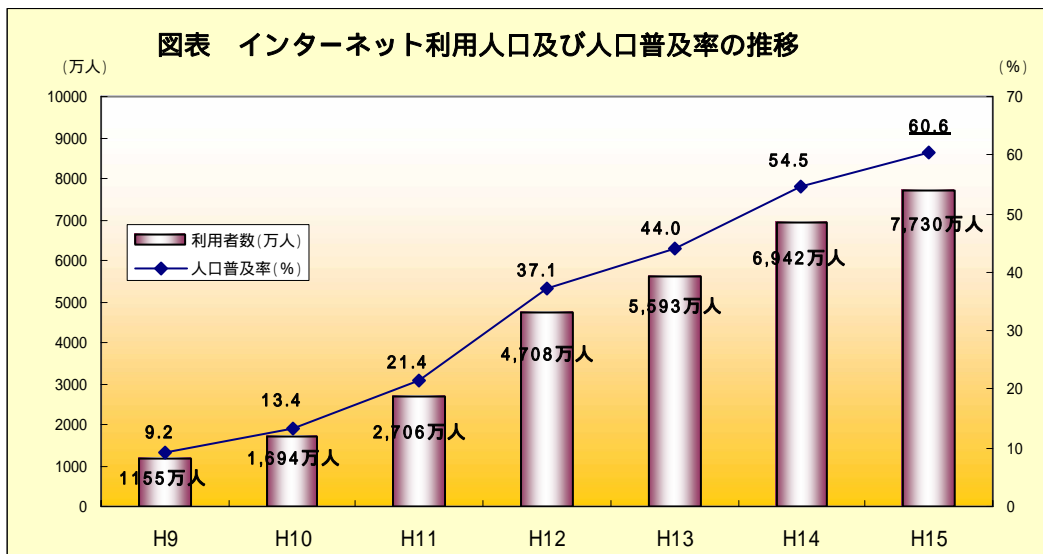
近年、情報通信の高速大容量化やインターネットにおける安価で常時接続できるいわゆるブロードバンド()環境整備が進み、地域、産業、暮らし、行政などあらゆる分野にITが浸透しています。

ITの主役ともいえるインターネットの高度で多様な利活用は、ネットショッピング()、宿泊予約、航空チケット購入、ホームバンキング()や電子商取引などライフスタイルの多様化と企業活動の効率化をもたらし、もはや日常生活の中で不可欠なものとなりつつあります。

ブロードバンド
高速度で大容量のデータ転送のこと。動画の伝送など、ネットワーク上の高度なサービスを実現する。

ネットショッピング
インターネットを用いた通信販売。インターネット上にある場所(ウェブ-サイト上)で商品紹介と受注を行う。

ホームバンキング
コンピュータシステムにより銀行と家庭を結ぶ金融サービス。家庭にいながらにして、残高照会や預入・払戻ができる。



「平成16年版 情報通信白書/総務省(平成16年7月)」より

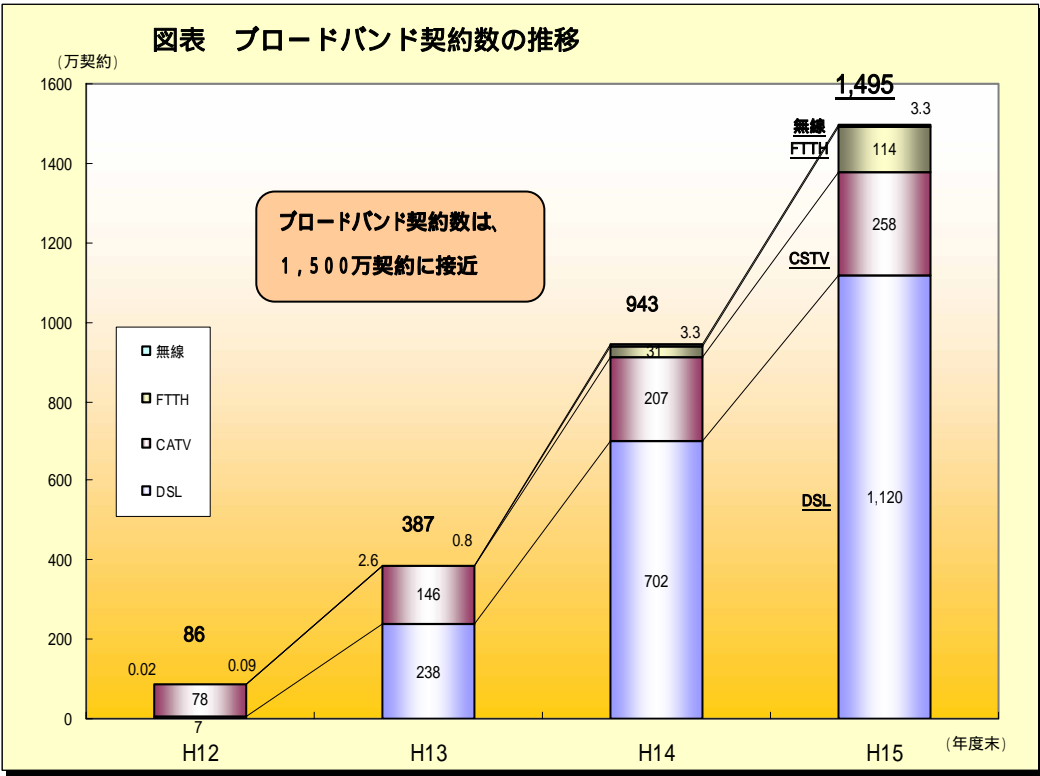
3. 電子政府・電子自治体に関する国、道の動き

国の動き

(1) 「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」(IT基本法)
 - 2001年(平成13年)1月6日施行 -

【解説】
 同法に基づき、国は「高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部」を設置し、国家戦略として「e-Japan戦略(2001(平成13)年1月)」、「e-Japan戦略(2003(平成15)年7月)」を策定。
 2001(平成13)年3月、2002(平成14)年6月、2003(平成15)年8月と「e-Japan重点計画」を策定・改定し、2005年(平成17年)までに世界最先端のIT国家となることを目標として、国をあげて施策推進に取り組んでいます。

【重点施策】
 5年以内(2005年)のブロードバンド網整備。
 電子商取引の拡大に伴う法整備や通信事業者の公正な競争を促進するための規制緩和。
 電子政府・電子自治体の基盤づくり。
 各種IT講習会の開催や学校教育の情報化など人材育成の強化。



「平成16年版 情報通信白書/総務省(平成16年7月)」より

(2) 「電子署名及び認証業務に関する法律」(電子署名・認証法)

- 2001 年(平成 13 年)4 月 1 日施行 -

【解 説】

匿名性の高いインターネットでの申請・届出では申請者自身を行政窓口で確認する必要があります。パソコン等で作成した電子申請情報に申請者本人が、書面申請時のサインに相当する行為を電子的に代用する行為とそれを認証する制度を定めています。

(3) 「書面の交付等に関する情報通信の技術の利用のための関係法律の整備に関する法律」(I T 書面一括法)

- 2001 年(平成 13 年)4 月 1 日施行 -

【解 説】

書面交付に代えて記載事項等を情報通信技術の利用により電磁的交付を可能とする関係法律の改正に関することを定めています。

(4) 「電子政府及び電子自治体を推進するための行政手続オンライン化関係三法」

- 2002 年(平成 14 年)12 月 13 日公布 -

【解 説】

雇用保険被保険者取得・喪失届出やパスポート交付申請、戸籍謄抄本の交付申請など 5 万 2000 件の手続について、書面による手続きに加えて、原則としてすべてのオンライン化による手続きも可能とするための関係三法を整備して、電子自治体化を推進しています。

【関係三法】

「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 I T 利用法) ~ 行政機関の電磁的記録による書類の縦覧・閲覧や作成・保存を可能とするもの。

「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に関する法律」(整備法) ~ 行政手続 I T 利用法での規定では完全でないものや、例外規定の必要があるものについて、個別法律の改正を束ねたもの。

「電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律」(電子署名認証業務法) ~ 第三者による情報改ざん防止、通信相手の確認、個人認証サービス提供制度を整備するもので、市町村窓口での電子証明書の提供を受けることを可能とするもの。

国の電子自治体化スケジュール

・基本方針	国・地方を通じた共通基盤 (公的個人認証サービス ⁽¹⁾ 、組織認証 ⁽²⁾ 、住民基本台帳ネットワークシステム ⁽³⁾ 、総合行政ネットワーク ⁽⁴⁾) H15までに整備
-------	---

	平成 13 年度	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度
ネットワークの整備 1. 総合行政ネットワーク	全県政令市で運用開始(10月)	市町村で逐次稼働	全団地で運用開始	
	ネットワーク運用開始	住基カード交付準備	全面運用開始	
本人確認の仕組みの整備 1. 組織認証基盤	基システム構築(3月)	市町村で逐次構築	全団地で運用開始	
	基システム構築(3月)	全国的な実証試験	構築	運用開始
電子窓口の整備 ・電子申請システム	基システム構築(3月)	認証基盤との接続実験	決済基盤との接続実験	運用開始
	基システム構築(3月)	システム構築、対象手続拡大、運用開始		
・公金収納システム含む 地方税の電子申告	地方税電子化推進協議会の検討 モデル・システムの実証実験	可能な税目から、順次システム構築、運用開始		
	先行実施	順次、運用団体の増加		
電子調達 地方選挙における 電子投票	先行実施	順次、運用団体の増加		
	施行準備 関係機関と調整	施行実施の促進(技術面、財政面の支援等)	実施	

公的個人認証サービス
 電子サービスを利用する
 方が使用する電子証明書
 を交付し、他人によるなり
 すまし申請や通信途中で
 の改ざんなどを防ぐための
 機能を、全国どこに住ん
 ている人に対しても提供す
 るものです。

組織認証
 「公的個人認証サービス」
 で提供する機能を、個人で
 はなく、企業等の組織に対
 して提供するものです。

住民基本台帳ネットワー
 クシステム
 地方公共団体共同のシス
 テムとして、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
 認を可能とするシステムで
 す。

総合行政ネットワーク
 (Local Government Wide
 Area Network の略称:
 LGWAN)
 国・都道府県・地方自治
 体を外部から閉じられた専
 用回線によって、相互に接
 続する広域的でセキュリティ
 の高い行政ネットワークで
 す。

「電子政府・電子自治体推進プログラム/総務省(平成13年10月)」より

道の動き

(1) 「北海道高度情報化計画・改定計画」

- 2003年(平成15年)3月策定 -

【解説】

2001年(平成13年)に策定された「北海道高度情報化計画」を、情報化情勢の変化に的確に対応するため見直しを行ったもので、ブロードバンド時代の到来、インターネットの急速な普及・浸透、国の情報施策の加速的展開、電子自治体化の進展、人材育成などについて、今後の北海道の情報化施策の展開方向を示したものです。

(2) 「北海道行政手続オンライン化関係条例」

- 2004年(平成16年)4月施行 -

【解説】

国の「行政手続オンライン化関係三法」制定を受けて、北海道における行政手続の中で書面によるもののほか、オンライン^()による手続きを可能とするもので、「申請書のダウンロードセンター^()開設(平成13年10月)」、「申請手続きオンライン化アクションプラン^()策定(平成15年9月)」、「汎用電子申請システムの構築(平成16年4月稼働)」など電子道庁の構築に向け具体的な取組を行っています。

オンライン
コンピュータ同士が、通信回線を通じて直結している状態。

ダウンロードセンター
ホストコンピュータに置かれているデータを自分の端末に転送するための、インターネット上に存在する機関。

アクションプラン
計画や構想に対する行動計画。

(3) 「北海道電子自治体プラットフォーム(HARP^())構想」と市町村用電子申請システムの稼働

- 2005年(平成17年)稼働予定 -

【解説】

北海道内市町村の電子自治体化促進のため、その実現に当たって必要となる各種システムの共通基盤機能と電子申請システムを北海道と市町村で共同して、効率的、効果的に構築し、共同利用することで開発・運用費用の大幅な低減と促進化を図るものです。詳細については「^()構想の推進」(P18)で説明しています。

HARP
[Harmonized.Applications.Relational.Platform]の略称。電子自治体システムを、個別の手続きや市町村によって異なる部分と、どのシステムも必要とする基盤部分に分割し、基盤部分を市町村と道で共有しようとするもの。

4 . 計画策定の趣旨

社会情勢や国・道の「e - J a p a n構想」実現に向けた情報通信網のブロードバンド化等の積極的な展開により、携帯電話やパソコンを利用したインターネットショッピングなど、住民生活の電子化が加速的に広まっています。

さらに、国と全ての地方自治体を結ぶ専用回線（総合行政ネットワーク 通称L G W A N : Local Government Wide Area Network の略）や住民基本台帳ネットワークを基盤とした行政機関への電子申請における組織認証、公的個人認証サービスの構築など、国の積極的な電子政府実現への取り組みと歩調を合わせた地方自治体の情報サービス推進が要請されています。

こうした情報社会環境の変化による住民ニーズ^()の高度化、多様化に対応するため、芽室町として情報技術を活用した行政運営の見直しを図ることで、迅速かつ効率的で、質の高い行政サービスの提供を実現する基本的な考え方や、方向、将来像、留意点を明らかにした計画を策定して推進していく必要があります。

ニーズ
必要、要求

5 . 構想の位置付けと期間

本構想は、第3期芽室町総合計画（2010年度まで）実現に向けた「効果的・効率的な行政運営」及び、第7次芽室町行政改革大綱の推進目標項目「3 事務・事業の見直し」の推進方針項目「1 事務・事業を総点検します」に基づく電子自治体化に向けた施策推進の指針を示すものとし、地域課題に対応した「芽室町地域情報化計画（平成11年3月策定）」と施策の両輪と位置づけます。

構想期間は、第3期芽室町総合計画期間である2010年度までとします。

1. 地域情報化の取組経過と現状

町民生活の向上と地域の発展を図るため、町民と町職員で構成するワーキンググループ^()での検討・提言、町民アンケートの実施、庁内各部局のヒアリングを経て、芽室町地域情報化計画を策定(平成11年3月)し、地域情報化の目指す方向と取り組むべき施策を掲げ、様々な事業に取り組んでいます。

ワーキンググループ
委員会などの中に設置さ
れる、具体的・実務的な作
業や調査をする集まり

芽室町地域情報化計画 概要

Murayama Information Plan 1999.3

芽室町長 吉田 隆雄
芽室町地域情報化計画

1. 芽室町地域情報化計画とは?

- 芽室町の情報化についての推進方針と取り組み方向を定めます。
- この計画は、芽室町町民自治体の情報化計画の策定計画と位置づけられます。
- 計画期間は、芽室町町民自治体の基本計画期間と同期し、平成17年度(2005年度)までとします。
- 計画期間をふまえた実施計画を策定し、各種施策の実施化、事業実施を行います。

2. 地域情報化の推進の展開

- 情報化基本目標について、次の取組を進めます。
 - 自然と人間が共存するまちをつくるための情報化
 - 7年度(2005年度)の情報化推進計画(2005年度)を策定します。
 - 町民の生活、防災、保健、福祉などの情報化推進を行います。
 - 農業を核としたまちづくりを進めるための情報化
 - 農業生産の効率化と生産性の向上を図り、農業の持続可能な発展を図ります。
 - 農業情報化推進計画(2005年度)を策定します。
 - 健康で思いやりのあるまちをつくるための情報化
 - 町民の生活の質を向上させ、健康で思いやりのあるまちづくりを進めます。
 - 福祉、保健、防災などの情報化推進を行います。
 - 高齢者の生活の質を向上させ、健康で思いやりのあるまちづくりを進めます。
 - ふるさとを愛するまちをつくるための情報化
 - 町の魅力を発信し、観光や観光客の誘致を進めます。
 - 観光情報化推進計画(2005年度)を策定します。
 - 観光客の生活の質を向上させ、健康で思いやりのあるまちづくりを進めます。
- 個性豊かなまちをつくるための情報化
 - 町の個性を伸ばし、個性豊かなまちづくりを進めます。
 - 個性情報化推進計画(2005年度)を策定します。

3. 地域情報化の基本目標

- 町民の生活の質を向上させ、健康で思いやりのあるまちづくりを進めます。
- 農業を核としたまちづくりを進めるための情報化
- 健康で思いやりのあるまちをつくるための情報化
- ふるさとを愛するまちをつくるための情報化
- 個性豊かなまちをつくるための情報化

4. 地域情報化の推進方針

- 人にかきい情報化
 - 町民の生活の質を向上させ、健康で思いやりのあるまちづくりを進めます。
- 暮らしの情報化
 - 町民の生活の質を向上させ、健康で思いやりのあるまちづくりを進めます。
- できることから始める情報化
 - 町民の生活の質を向上させ、健康で思いやりのあるまちづくりを進めます。
- 情報のなり情報化
 - 町民の生活の質を向上させ、健康で思いやりのあるまちづくりを進めます。

5. 地域情報システムのあり方

- 地域情報システムで提供する各種サービスを明確にし、推進期間、庁内各課と連携して推進を進めます。
- 情報システムとサービスの連携を推進し、サービスの向上を図ります。
- 通信サービスの普及を促進し、インターネット、電話、テレビなどのネットワーク化を進めます。
- いろいろな「誰でも」「いつでも」「どこでも」利用できる情報化を推進します。
- パソコンやファックスを介して、どんな場所でも利用できる情報化を推進し、サービスの向上を図ります。
- 町民生活ネットワーク化し、情報の共有化を進めます。

6. 情報化を担う人づくり

- 町民の情報化推進能力を向上させるため、公民協力で推進を進めます。
- 町民の生活の質を向上させ、健康で思いやりのあるまちづくりを進めます。
- 町民の生活の質を向上させ、健康で思いやりのあるまちづくりを進めます。
- 町民の生活の質を向上させ、健康で思いやりのあるまちづくりを進めます。

7. 普及啓発の推進

- 情報化・高度化する町民ニーズに適切に対応するための、効果的な推進策を推進します。

8. 行政情報の提供について

- 行政情報ネットワーク化を進めることにより町民との情報共有を推進します。

9. 推進する上での留意点

- 推進期間の進捗状況を把握します。
 - 推進期間の進捗状況を把握します。
- 安心して使えるシステムづくりを推進します。
 - 個人情報の取り扱いについて適切な対策を推進します。
 - セキュリティ対策の強化を図ります。
 - 情報に関するリスク管理を推進します。

芽室町地域情報化計画

Murayama Information Plan 1999.3

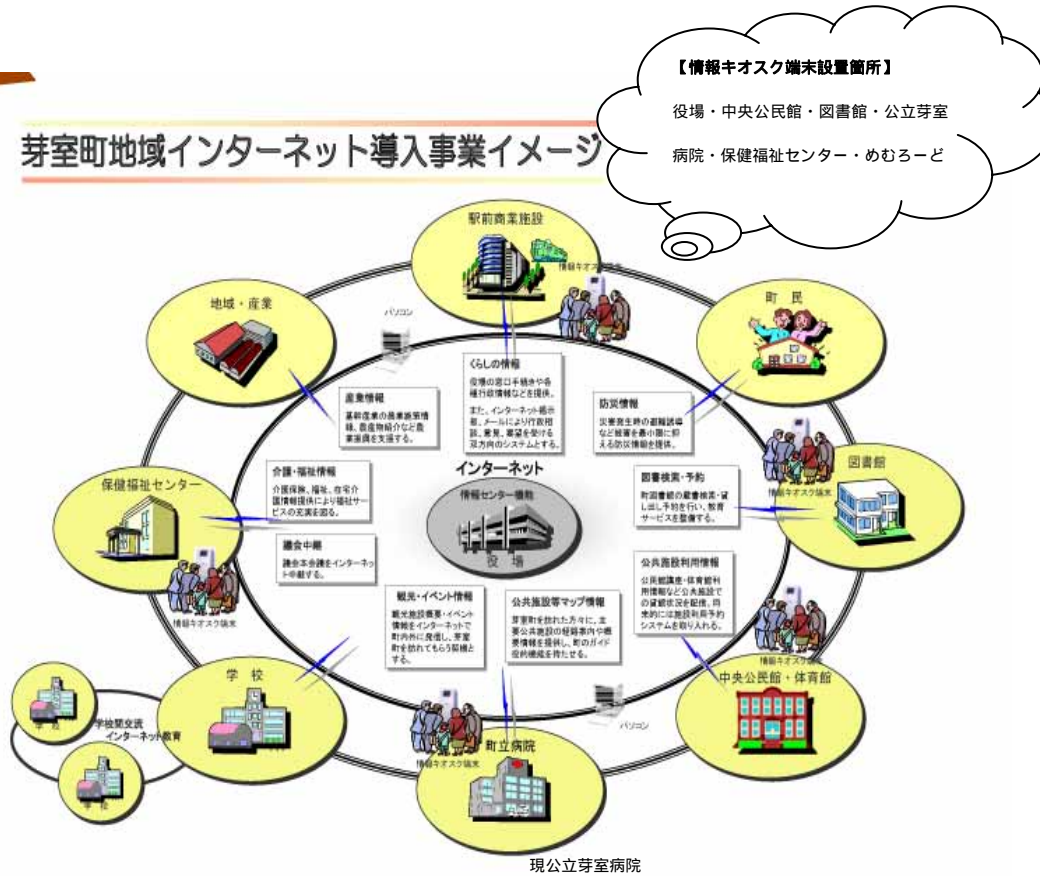
(1) 地域インターネット導入事業

町民の誰もが気軽に利用できるように、手で直接画面を触って操作する「情報キオスク端末」を町内 6 か所の公共施設ロビーなどに設置し(平成 13 年 10 月)インターネットアクセスや議会中継などに利用しています。

また、町内の全ての小中学校と役場内に設置のインターネットサーバー機を ADSL()回線などで接続し、学校教育に利用しています。

ADSL
非対称デジタル加入者線の意、電話の加入者線である銅線を利用した高速データ伝送技術。上り回線に比べ下り回線の通信が高速であるため、家庭でのインターネット使用などに適している。

芽室町地域インターネット導入事業イメージ



情報キオスク端末メニューとアクセス件数

メニュー	内 容	H14	H15
観光・イベント	芽室町の観光スポットやイベントの紹介です	3,228 件	3,105 件
MAP 検索	地図で見る芽室町です	3,016 件	2,954 件
体験インターネット	実際にインターネットを利用することができます	13,768 件	12,864 件
図書検索	芽室町図書館蔵書の本を探すことができます	4,063 件	4,051 件
議会中継	議会中継をライブで観ることができます	1,752 件	1,894 件
施設利用状況	芽室町内の公共施設の予約状況等を見ることができます	3,573 件	3,737 件
役場探訪・目安箱	役場の各課に対する意見・質問を受け付けています	1,581 件	1,423 件
合 計		30,981 件	30,028 件

(2) テレホン・ファックスガイドサービス

役場での窓口手続き・申請の方法、福祉制度など、暮らしに役立つ行政情報を、電話やファックスで24時間案内するサービスを平成12年10月1日から開始しています。

テレホン・ファックスガイドメニューとアクセス件数

メニュー	H13	H14	H15
救急・防災ガイド	-	11件	7件
届出・手続き	-	39件	30件
生活・環境	-	30件	14件
健康	-	30件	14件
福祉	-	15件	15件
教育・文化	-	185件	99件
産業	-	0件	0件
観光・イベント	-	0件	1件
町政	-	1件	0件
総合メニュー	-	11件	8件
合計	350件	322件	188件

(3) IT講習会の開催、パソコン教室の開設

平成13年度及び平成14年度において、国の「e-japan戦略」の取り組みとして全国規模で行われたIT講習会を、町内2会場にて実施しました。

さらに、上記のIT講習会終了を受けて、平成15年10月からは公民館講座のメニューとしてパソコン教室を、中央公民館内を会場に常設し、町民のIT活用能力向上のために、パソコン操作の基礎、文書作成・表計算ソフトの操作、インターネット操作などの講習会を実施しています。

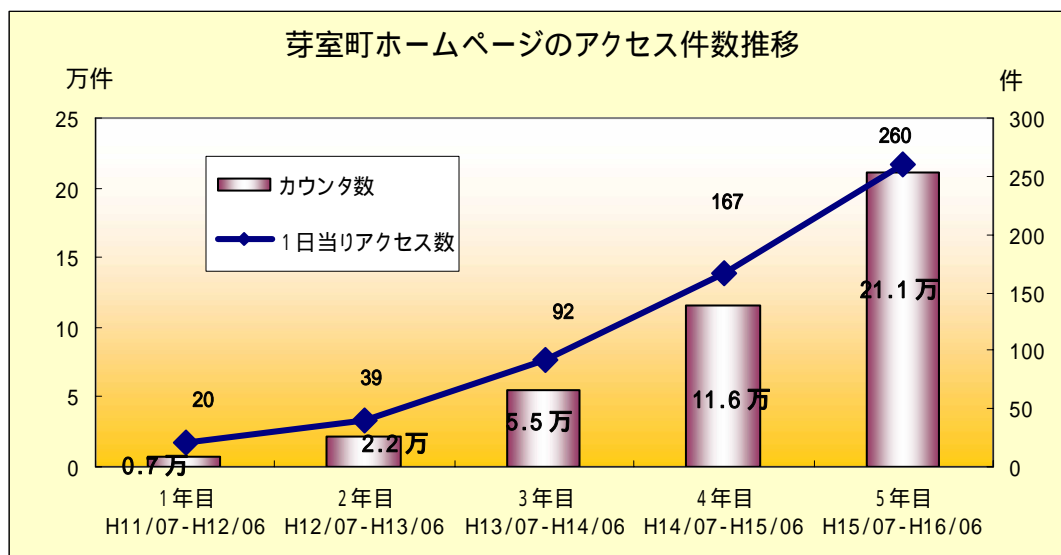
IT講習会・パソコン教室参加状況

年 度	H13	H14	H15
受講人数	525人	198人	290人

(4) 芽室町ホームページでの情報提供

行政が持つ様々な情報を町民へ提供する有効なツール^()として、平成11年7月に芽室町のインターネットホームページを開設し、積極的な利活用に向けて随時見直しと追加を行い、機能拡大と強化を図ってきました。

ツール
道具。



2. 行政情報化の取組経過と現状

(1) 内部基幹系業務システムの導入

住民基本台帳データを基にした各種窓口証明業務、課税業務、選挙業務、上下水道料金や公営住宅料などの各種料金業務、職員給与業務など、総合的な基幹システムを昭和61年度に役場内にメインオフィスコンピュータ^()を設置して自前処理を基本に導入、稼動しています。

その後、平成元年度には財務会計システム、平成2年度に水道企業会計システムを稼動させ内部業務系情報処理の拡充を図ってきました。

ハードウェア^()の更新としては、平成5年度と15年度にメインコンピュータを2度入れ替えて、処理能力や記憶容量・速度等の性能アップを図っています。

現在、総合行政システムとして、17係、22業務をシステム化しています。

メインオフィスコンピュータ
一般事務処理に用いられる中規模のコンピューター本体、オフコン。

ハードウェア
コンピューター-システムを構成する装置・機器。

(2) グループウェアシステム^()の導入

上記内部基幹系業務システムでの個別的な業務とは異なり、行政組織全体として事務、事業、各種施策遂行上の情報を共有化し、迅速で確実な内部意思疎通を図ることを目的として、「スケジュール管理」「公用車・会議室予約」「お知らせ掲示板」「内部メール」「文書様式集」を一元的に利用できるシステムを平成10年度に導入しました。

導入当初は、操作できる機器(パソコン)も係1台での運用であったので、システム本来の機能を活かした利用ができない状況でしたが、平成13年度に事務系職員190人に対し一人一台のパソコン配置整備を行った後は、施策決定過程で職員意見を汲み上げるパブリックヒアリング^()機能を持った「電子会議室」を開設するなど、高度で効率的な有効利用を図ることで役場内コミュニケーションツール^()としてなくてはならないものとなっています。

グループウェアシステム
コンピュータを使って、庁内の情報を共有し、業務の効率化を図るためのソフト。

パブリックヒアリング
広く意見を聞くこと。

コミュニケーションツール
情報共有・伝達するための道具。

(3) 電子決裁システムの導入

平成元年度に導入した財務会計システムは、可視伝票での執行と財政部局のみでの情報管理を基本に構築されたもので、事務処理の迅速性はあるものの、経済性と効率性には欠くシステムでした。平成13年度に行った庁内ネットワーク整備を期に、情報の共有化、ペーパーレス化、事務効率化を目的に「財務会計システム」及び「休暇・出張申請」の電子決裁化を図っています。

(4) 庁内LANの整備

平成10年度のグループウェアシステム導入に合わせ、係1台のパソコンと情報対策室に設置のサーバー機をLANケーブル網によって通信速度10Mbps^()でネットワーク化。その後、パソコンの職員一人一台整備には床上に敷設したケーブルが執務上煩雑であることから、庁内、庁外とも通信速度11Mbps無線によるネットワーク化を図っています。

Mbps
通信速度を表す単位。
Mega Bit Per Second:100
万ビット/秒。

3. 情報化推進の課題

(1) 地域情報化の課題

市街地と農村地域において、インターネット利用時の通信速度に格差(地理的デジタル・デバイド^())が生じており、今後その格差がさらに広がることも予想されることから、その格差解消を目的とした、町内ブロードバンド化、また併せて、情報キオスク端末や、IT講習への利活用のために、公共施設間を結ぶネットワークのブロードバンド化の検討が急務と言えます。さらには、芽室町ホームページの機能強化(検索機能、防災情報発信)や、住民との双方向のやり取りを可能とするツールとしての活用法の検討が必要となっています。

デジタル・デバイド
情報格差。パソコンやインターネットなどの情報技術(IT)を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる格差。個人間の格差の他に、国家間、地域間の格差を指す場合もある。

(2) 行政情報化の課題

内部基幹系業務(バックオフィス)と各種証明書発行等窓口業務(フロントオフィス)のスムーズな連携、また、グループウェアシステムを有効利用した、行政内部の情報共有化促進と、住民へのタイムリーな情報提供を可能とする体制・仕組みの構築が必要となっています。

(3) 情報保護・通信設備の課題

職員への個人情報保護意識の啓発と、情報機器の管理・運用、ソフト・ハード面でのセキュリティ対策による住民信頼の確保が必要となっています。

また、情報システムの成長(財務会計システム等)による通信回線上の情報量増大への対応、内部業務の更なる迅速化を図るため、庁内ネットワークのブロードバンド化も課題のひとつと言えます。

(4) 情報活用能力向上の課題

情報化を推進していくうえで、職員及び町民の情報活用能力の向上は必要不可欠と言え、人的デジタル・デバイドの解消を図るため、職員、住民双方における情報研修機会の確立が必要となっています。

1. 基本方針

(1) 利用者本位の行政サービス

高い利便性を備え、町民ニーズに対応した、電子行政サービスの提供を実現します。

(2) 利用環境の整備

地理的制限や年齢・身体条件に関係なく、すべての町民がいつでもサービスを利用できる環境整備を進めます。

(3) 情報セキュリティと個人情報保護

行政の情報管理・運用に対する町民からの信頼を確保し、町民が安心してサービスを利用できる体制と基盤づくりを進めます。

(4) 庁内ネットワークの安定化

庁内LANの高速化及びネットワークのセキュリティ確保を図り、機器障害による通信停止を回避するネットワーク構築により、ノンストップネットワーク^()の環境を整備します。

ノンストップネットワーク
24時間停止することがなく、常時稼働しているネットワークのこと。

(5) 業務システムの連携と行政運営

庁内の業務プロセスを見直し、情報化を推進するとともに、住民サービス業務へのスムーズな連携を図るための体制・仕組みを構築します。

2. 電子自治体実現イメージ

庁舎内の業務の簡素化・効率化を図り、町民の利便性向上と、町民から必要とされ、利用される電子自治体の構築を実現するため、5つの基本方針に沿った推進を図っていきます。

(1) 利用者本位の行政サービス

町民との協働

「いつでも、どこでも、誰でも」を基本とした電子芽室町役場構築を目指し、モニター制度や定期的なアンケート調査の実施、ホームページの電子掲示板や電子会議室を利用したパブリックコメント^()の実施により、町民との協働による電子自治体構築システムを確立します。



パブリックコメント
あらかじめ原案を公表し、
それに対し、広く住民など
に意見を聴くこと。

望まれる電子行政サービス

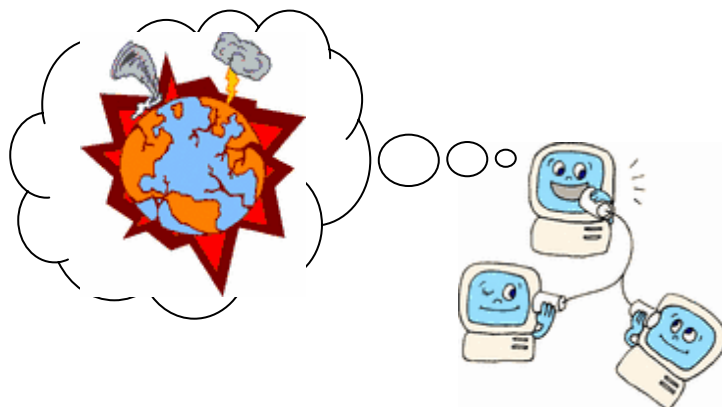
町民が「便利だ」「必要だ」と感じることのできる電子行政サービスの提供が最も重要なことだと考えます。1ヵ所ですべての手続きが可能(ワンストップ化)、24時間365日いつでも可能(ノンストップ化)を実現するため、HAR Pの共通基盤を利用した、電子申請、電子納付、電子申告、電子施設予約など、自宅や職場にいながらにして、様々な手続きや届出ができるサービスの展開を図ります。



メールマガジン
電子メールで配信される雑
誌的な読み物。簡単に多
数の読者に配信できる、即
時性に優れているなどの
特徴をもつ。

また、メールマガジン^()の発刊による定期的な情報発信、防災情報の発信(パソコン、携帯電話)など、町民に提供する情報の充実を図る一方、

ホームページにおいては、必要な情報に即座にたどり着けるようにするため、誰にでも分かりやすいメニュー構成とするとともに、多様な方法で検索ができるよう検索機能の充実を図ります。



(2) 利用環境の整備

人的デジタル・デバイドの解消

すべての町民が電子行政サービスを有効に活用するためには、パソコンやインターネットを利用するための情報活用能力が求められます。しかし現状では、あまりに急激な情報化社会の進展により、ITを使いこなせる人とそうでない人の格差(デジタル・デバイド)が生じています。また、電子自治体の実現により、窓口へ足を運ぶことなく、自宅や職場などで必要な情報を入手し行政手続を行うことが可能となり、町民にとっての利便性は大きく向上すると思われませんが、最もその恩恵を受けるはずの高齢者などを中心に、インターネットを利用できない環境にある町民が大勢いることも事実です。



本町では、電子行政サービスの提供を望む、すべての町民が恩恵を享受できるようにするために、既存のIT講習の発展継続に加え、高齢者などを対象とした講習会の充実により、人的デジタル・デバイドの解消を図っていきます。

地理的デジタル・デバイドの解消

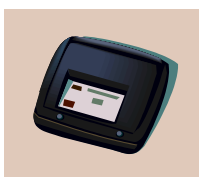
すべての町民が、等しく電子行政サービスを楽しむことができるよう、民間による整備、行政による整備、また、利用する回線の種類(光ファイバー^()、ADSL、無線等)など、地理的なデジタル・デバイドの解消を図るために、あらゆる可能性の検討を行っています。



光ファイバー
光を用いて情報を伝達する際に、光の伝送路として用いるきわめて細いガラスファイバー。

町民の負担軽減

町民が電子行政サービスを利用する時に必要となる個人認証(本人確認)の手段としては、ICカード等を想定していますが、町民が個人認証用機器を購入する際の経費助成や、電子役場を利用するにあたっての方法や疑問に答えることのできる、ヘルプデスク^()システムの構築により、町民の負担軽減を図ります。



ヘルプデスク
問い合わせ・要望・苦情などに、一元的に対応する窓口のこと。

(3) 情報セキュリティと個人情報保護

情報セキュリティポリシー()の策定

本町が保有する情報資産(町民の個人情報や行政運営上重要な情報及びこれらの情報を扱う情報システム)をコンピューターウイルス()による情報の破壊や不正な接続による情報の漏えい、震災など、さまざまな脅威から守ると



ともに、安全で信頼性の高い安定的なネットワークの運営を図るため、情報セキュリティポリシーを策定します。また、策定されたセキュリティポリシーに基づき、運用に必要な組織体制を整備し、ポリシーの定期的な検証・見直しを行うなど、安全性と信頼性を持続的に確保するための取り組みを推進していきます。

庁内ネットワークの強化と個人情報の保護

内外部からの庁内ネットワークへの不正アクセスによるデータ盗用、改ざん、漏えいを防止するため、VPN()による通信の暗号化、VLAN()機能及び個人認証機器による成りすましを防御する策を講じます。また、クライアント()管理ツールを導入し、ウイルス対策や修正ソフトの自動配布を行うことにより、職員に任せることなく危険性を回避していきます。



職員の情報活用能力の向上

職員向けのインターネット・インターネットメールの利用ガイドの策定や、ネットワークシステム、各種業務システムのマニュアル整備、併せて、定期的な研修会を実施して、職員の情報活用能力の向上を図っていきます。



情報セキュリティポリシー
情報システムなどの安全確保のための詳細な指針。

コンピューターウイルス
他のコンピューターのプログラムの中に潜り込んで、データを破壊したり消去したりする。ネットワークや記憶媒体を通じて他のコンピューターに伝染することからこうよばれる。

VPN
Virtual Private Networkの略。仮想専用線。汎用的な通信回線を利用し、プライベートネットワークを実現すること。および、そのためのネットワークシステムのこと。

VLAN
Virtual Local Area Networkの略。ネットワークを場所以外の因子(使うアプリケーション、ユーザのタイプなど)によって区切って使う時の、それぞれのネットワークのこと。

クライアント
コンピューターネットワーク上でサービスを受ける側にあるシステムをいう語で、サーバー(サービスを提供するシステム)に対していう。職員の使っているパソコンなど。

(4) 庁内ネットワークの安定化

ノンストップネットワークの構築

行政が行う業務に係るあらゆる情報がシステム化・ネットワーク化され、その重要性が増してくると、システムやネットワークに求められる安全性や安定性は一層大きくなってきます。したがって、ネットワークの冗長性()や堅牢性()を確保するため、通信設備を二重化するなど、機器障害による通信停止を回避するノンストップネットワークの構築を図ります。

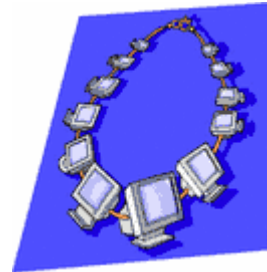


冗長性
予備、余剰を持つこと。必要最小限ではなく、余裕があること。

堅牢性
丈夫で、壊れにくいこと。ネットワークに対して、ウイルスや外部からの侵入がされにくいこと。

庁内ネットワークのブロードバンド化

内部業務の高度情報化による大量データ通信での速度低下を回避し、町民へのサービス提供の即時性を確保するため、庁内通信回線のブロードバンド化を図ります。



(5) 業務システムの連携と行政運営

文書管理システムの導入

施策の企画・立案等内部意思決定の効率化・迅速化を図るため、行政業務の大半を占める文書管理をシステム化し、効率化への一番の障害となる、紙ベースでのデータ管理を電子化(電子文書、電子決裁)します。



フロントオフィスとバックオフィスの連携

住民情報や税情報などを処理する内部基幹系業務(バックオフィス)とインターネットでの電子申請業務(フロントオフィス)をシームレスに連携するための業務フロー()、組織体制、システムを構築していきます。

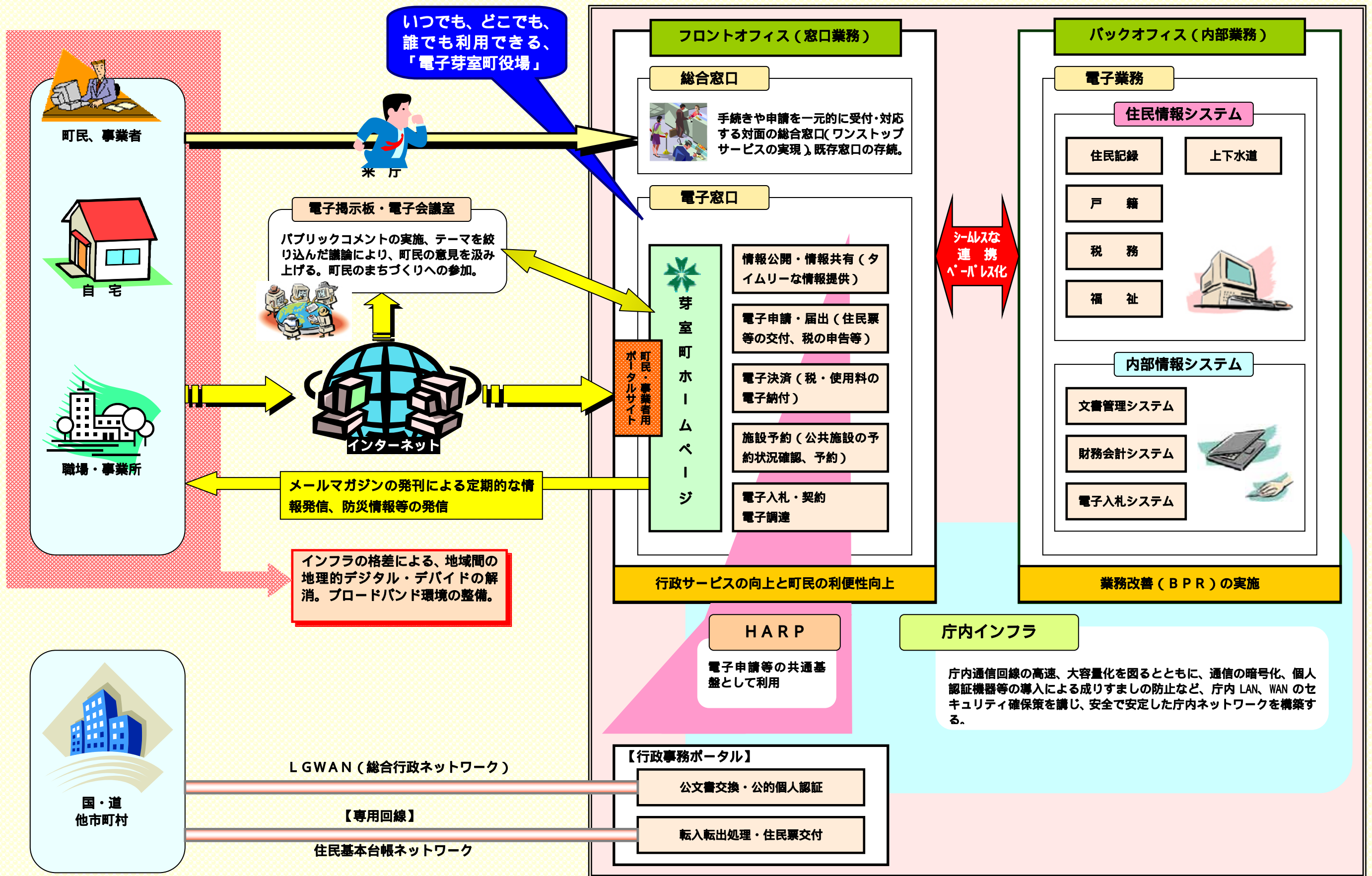
フロー
仕事の流れや処理の手順

町民と行政との情報共有

各課ホームページの開設や、電子掲示板・電子会議室の活用によるテーマを絞り込んだ議論の実施など、各課で保有する情報の町民との共有と町民がまちづくりへ参加するシステムの確立を目指します。



芽室町電子自治体イメージ



1. 北海道電子自治体プラットフォーム（HARP）構想への参加

（1）HARP 構想とは

北海道及び道内市町村が一体となって電子自治体化を推進することにより、住民サービスの向上や行政運営の簡素化・効率化を図り、住民に開かれた電子自治体の構築を目指すにあたって必要となる、各種システムの共通基盤（個人認証基盤確立、セキュリティ、データベース管理）を共同で効率的かつ効果的に構築・運営しようとする構想です。

（2）開発システムと稼動スケジュール

電子自治体の実現にあたっては、行政手続のオンライン化（電子申請、電子調達等）、行政内部管理業務の電子化（文書管理システム等）、また、住民サービスの質的向上（施設予約、GIS等）を図っていく必要があります。

HARP 構想は、可能な限り効率的・効果的にこれらのシステムに共通する基盤を整備するとともに、順次HARP上に各種アプリケーションを整備していこうという構想ですが、その実現に向けた第一段階の取組として、すべての市町村で利用が見込まれる市町村用電子申請システムとその基盤となるHARPの構築に取り組んでいくものです。

（3）HARP 構想への参加と利用

芽室町としては電子自治体構築のため、町単独で各種の事業を展開するには開発・運用管理・セキュリティ対策などに巨額な財政負担と人的負担が必要であることから、費用負担が少なく、さらにセキュリティを含めた運用管理体制が確保できる、HARP 構想を積極的に活用することで、北海道や道内市町村と一体となった施策展開を図ることができると考えます。

HARP 構想スケジュール

	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度
HARP	構想検討	設計・モデルシステム開発	構築	運用	
道庁用電子申請システム	基本設計	構築	運用		
市町村用電子申請システム			構築	運用	
その他のシステム				設計・構築・運用	

※ 市町村用電子申請システムの構築（平成16年度）には、道庁用電子申請システムからのカスタマイズが行われます。

2. 推進にあたっての留意点

(1) 職員の意識改革と情報活用能力の向上

職員の意識改革

電子自治体化推進は、ITを活用することにより町民要望の把握や町民が求める情報サービスの提供を、組織として、あるいは職員個々が業務の中で常に意識することが必要になります。

また、効率的で円滑な行政運営を目指すためには、今以上の顧客志向とコスト意識も必要となります。

職員の情報活用能力の向上

IT活用を業務効率化に役立てるためには、情報環境の整備と職員の情報を活用する能力の向上が欠かせません。

町ではこれまでに幾度のパソコン等機器整備とアプリケーション整備を行って来ましたが、機器やソフト活用は主として事務の効率化に役立てるものに限定したものでした。

電子自治体は、町民と行政の接点を電子化することで情報サービスを提供することであり、それに対応するための機器やシステム導入を進め、職員研修や操作教育を通じて情報活用能力の向上を図ることで、職員自らがサービス提供の方策を立案構築していくことができる環境整備が必要となります。

(2) 業務改善(BPR)の実施

電子自治体の構築とはITのメリットを最大限に活かし、住民サービスの向上及び行政事務の迅速化・簡素効率化を図ることにあります。したがって、ITの活用いきなり取り組むのではなく、その前に業務改善(BPR)を実施することが前提となります。

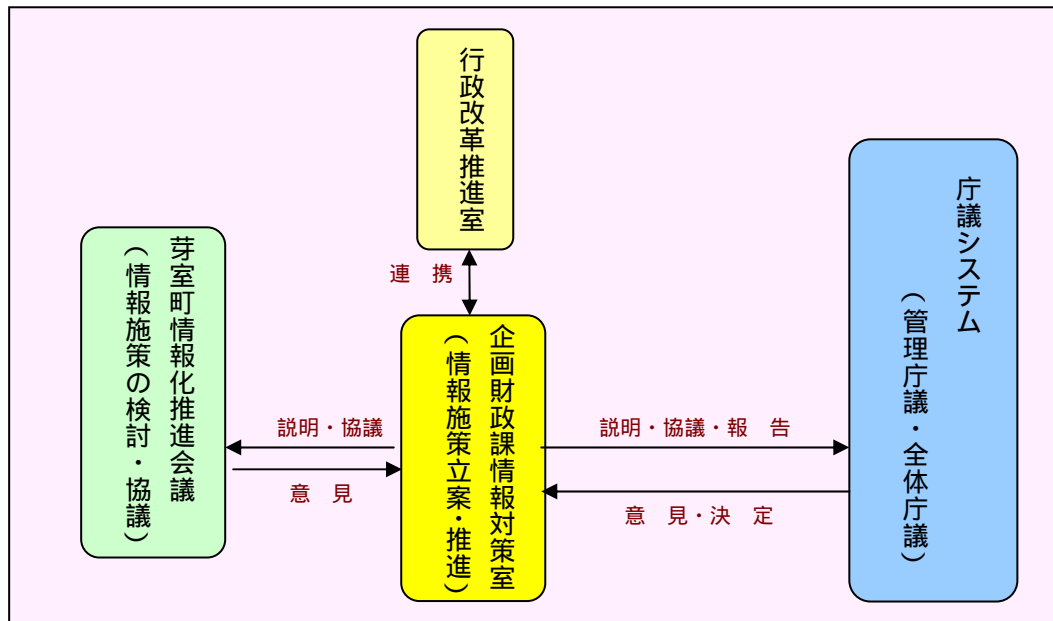
限られた財政・職員で多様な施策を企画・立案・実施していくためには、単純な人員削減では限界があることから、非効率な業務のやり方をできるだけ簡素なものに改め、簡素で効率的な行財政システムに変えることが必要となります。この簡素化の過程で、ITを活用することで効率的に処理できる部分について、はじめてシステム化を進めることとします。

B P R
BusinessProcessRe-Engineering: ビジネス プロセス
リエンジニアリングの略。
業務全体を対象として効率
や生産性を改善するた
めに、業務全体を全面的
に見直し、再構築すること。

(3) 庁内の推進体制

電子自治体の構築は庁内の全部門が対象となり、計画的で効率的な推進を図るためには、部課間の連携と調整が不可欠となります。また、業務改善（BPR）は全庁的に推進すべきことから、庁内における横断的な推進体制を構築する必要があります。

庁内推進体制



(4) 条例・規則等の整備

行政運営においては、行政文書や申請、手続きなどの大部分が「紙」、「書面」による提出を基本としています。更に行政運営の基本となる各種の条例・規則も、一部電子システムへの対応はありますが、紙文書主義を前提として規定されています。

このため、電子自治体を実現するためには、電子情報を紙情報と同じに扱うことができるように、関係する条例・規則の改正等が必要になります。

芽室町の電子自治体化スケジュール

