

# 「市民サービスと電子自治体」

平成15年10月

東京都市長会

# 目 次

第1	はじめに	1
第2	提言の意図	1
第3	情報化推進に関する基本方針	2
1	基本的視点	3
2	多摩26市が一両年に取り組む施策	3
(1)	市民サービスの向上	3
(2)	市民が納得する行政運営	4
(3)	市民との協働の推進	4
(4)	情報基盤の整備と安全性・信頼性の確保	5
第4	電子自治体構築に向けて(方針)	5
1	市民サービスの向上	6
(1)	電子サービスによる市民の利便性向上	6
	市民がITの便益を実感することができる電子サービスの導入	7
	電子投票についての検討	7
(2)	市民に優しい情報化の推進	8
(3)	利用者の視点に立った窓口サービスの提供	9
2	市民が納得する行政運営	10
(1)	業務改革	10
(2)	共同開発及び共同運営	11
(3)	多摩26市の共同により更なる効果が期待できる取組み	11
3	市民との協働の推進	12
(1)	市の情報の積極的な公開	12
(2)	市民の意見を積極的に取り入れる取組み	13
(3)	地域に潜在する人的資源の発掘及び市民の自主的活動の支援	13
4	情報基盤の整備と安全性・信頼性の確保	13
(1)	市民と情報化の目的を共有するための情報化基本計画・実施計画の策定	14
(2)	情報通信基盤の整備	14
	パソコンの配備・市内LANの整備・インターネットへの接続	14
	LGWAN、住基ネット及び公的個人認証サービスの運用	17
(3)	安全性・信頼性を担保する制度づくり	17
	セキュリティ対策	18
	個人情報保護	20
(4)	安全性・信頼性の実効性を高める取組み	21

第5 国への要望事項	2 1
1 L G W A Nへの接続時期及び公的個人認証サービスの開始時期について	2 1
2 個人情報保護及びセキュリティ対策について国民の理解を求めることについて	2 1
3 高齢者・障がい者等に配慮した情報通信関連機器の開発及び普及について	2 2
4 インターネット利用環境の地域格差の是正	2 2
第6 まとめ	2 2
資料1 インターネット利用人口及び人口普及率の推移	2 4
資料1 - 2 世代別インターネット利用率の推移	2 4
資料2 パソコン保有率(世帯)の推移	2 5
資料3 携帯電話及び携帯インターネット契約数の推移	2 5
資料4 ブロードバンド回線の契約数の推移	2 6
資料5 高齢化率の推移	2 6
資料6 電子申請システムのフロー(概要)	2 7
資料7 電子調達システムのフロー(概要)	2 7
資料8 B to C(消費者向け電子商取引)の市場規模の推移と今後の見通し	2 8
資料9 改正前の「行政機関の保有する電子計算機処理に係る個人情報の保護に関する法律」(旧法)と「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」(新法)との比較	2 9
政策テーマ「市民サービスと電子自治体」の検討経過	3 0

## 第1 はじめに

国は、平成13年1月に5年以内に世界最先端のIT国家となることを目標とした「e-Japan戦略」を策定し、IT基盤の整備やシステム構築を重点的に推進してきた。さらに、平成15年7月に策定した「e-Japan戦略」では、ITの戦略的な利活用を軸として「元気・安心・感動・便利」社会の構築を目指すこととした。このため、基本的な戦略を「IT基盤の整備」から生活の中で国民がITによる便益を受けられる「ITの利用・活用」に転換し、医療、食、生活、中小企業金融、知、就労・労働、行政サービスの7分野で具体的活用策と達成年度、サービス水準等の数値目標を掲げた。

こうした政策は、わが国のIT革命への取組みが先進国に比べ大きな遅れをとっていることから、法制度や情報通信基盤を早急に確立しつつ、具体的なITの利活用により国民生活の利便性の向上や活力ある産業・社会構造を構築しようとするものである。このため、地方自治体においては、国の政策に歩調を合わせて積極的に情報化推進に取り組んでいるところであるが、今後は地方自治体主体の取組みを基軸として、電子自治体構築を進めることとなる。

## 第2 提言の意図

国は、地方自治体に対し、総合行政ネットワーク<sup>1</sup>（LGWAN：Local Government Wide Area Network）への接続を要請するとともに、LGWANと住民基本台帳ネットワークシステム<sup>2</sup>（以下「住基ネット

---

1 総合行政ネットワーク 地方自治体（都道府県、市町村及び特別区）間を相互に接続する行政専用のネットワークであり、安全確実な電子メール・電子文書交換、情報の共有、多様な業務支援システムの共同利用を予定している。（平成14年4月9日付、総行情第21号「総合行政ネットワークへの市町村参加要請の促進について」（総務省自治行政局地域情報政策室長）から）

2 住民基本台帳ネットワークシステム 地方自治体（市町村及び特別区）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あり、電子政府・電子自治体の基盤となる。（総務省ホームページ「住民基本台帳ネットワークシステムの概要」から）

」という。)を活用した公的な個人認証基盤としての電子認証システムの整備を進めており、平成15年度までに地方自治体が扱う申請・届出の96%の手続きを電子化するための諸条件の整備を行なうとしている。

こうした国主導の電子自治体構築への急速なスケジュールは、住民に最も身近な基礎的自治体である市町村が、自己決定・自己責任に基づき、「市民サービスの向上」、「市民が納得する行政運営」、「市民との協働の推進」を目的に情報化を推進するうえで、また、それを支える「情報基盤の整備」を進めるうえでさまざまな課題を生じさせている。そして、国も地方自治体も課題の解決策を明確に説明できないことが、市民と地方自治体自身に漠然とした不透明感・不安感をもたらせている。

そこで、東京都市長会では、多摩26市が電子自治体を構築するにあたり、ここで一度振り返り、各市が地域特性に応じて情報化を推進するものと、全国の地方自治体が国の示すスケジュールに基づき推進することにより大きな効果が期待できるものに整理し、多摩26市が一両年に取り組むべき施策について、市民の視点から電子自治体構築の方向性を示すこととした。

### 第3 情報化推進に関する基本方針

地方自治体の目的は、総合計画(基本構想・基本計画)に掲げる施策体系の実現により市民の満足度を向上させることである。

このため、地方自治体は、総合計画の実現性を高めるため、制度・組織・財政・管理運営に関する積極的な改革により、社会経済情勢の変化に適應できる行財政の基盤づくりに努めている。

こうした状況の中、多摩26市は市民満足度の向上と行政運営の簡素・効率化を実現させる道具としてITを積極的に利活用する必要がある。

そこで、多摩26市が地方自治体主体で電子自治体を構築するにあたり、基本的視点及び一両年に取り組む施策について、次のとおり示す。

## 1 基本的視点

電子自治体の構築にあたっては、市民を行政サービスの顧客、地方自治体のオーナー、行政運営のパートナーと捉え、思いやりのある行政サービスの提供、行政サービスを支える効率的・効果的な行政運営、市民と行政が信頼し合える情報の共有を視点として推進する。

また、市民サービスや行政運営への効果だけを市民に示し、電子化を推進するのではなく、関連する法律や制度の趣旨等への影響についても検証する必要がある。

例えば、総務省が設置した「電子機器利用による選挙システム研究会」では、電子投票を3段階で整理しており、最後の第3段階を個人の所有するコンピュータ端末を用いて投票することとしているが、導入にあたっては、利便性、効率性・経済性、信頼性・安全性を検討する他に、一人一票、投票の秘密を守るといった基本原則や投票立会人制度等、選挙制度の本質から検討し、電子化が真に有権者にとって意義あるものかどうか検証する必要がある。

## 2 多摩26市が一両年に取り組む施策

### (1) 市民サービスの向上

行政手続が簡素化・効率化され、さらに電子化による24時間365日ノンストップ・ワンストップサービスが実施されれば、市民の便益は一段と増加し、情報化の目的である行政に対する市民満足度は高くなる。

このため、行政サービスの電子化に伴い、電子サービスを利用する市民の割合を高めるにはデジタルデバイド<sup>3</sup>の解消、必要な情報を容易に検索できるホームページへの再構築、誰もが使いやすい情報通信関連機器の導入等、利用者視点の情報環境の改善が必要となる。

また、電子サービスを提供する基盤であるインターネットの利用環

---

3 デジタルデバイド デジタル技術(いわゆるIT)の普及に伴い、所持、年齢、教育レベル、地理的要因、身体的制約要件等により、その利用及び習得する機会に格差が生じた状態。社会問題として認識されつつあり、この問題を端的に「デジタルデバイド」と呼ぶ。(e-Japan重点計画:平成13年3月29日から)

境に地域格差があることから、全国規模での情報通信ネットワーク基盤の整備が必要である。

一方、電子サービスへのアクセス手段を持たない市民の利便性の向上を図るには、市民ニーズ、市民満足度、費用対効果等を検証し、市民が最適な方法によりサービスを楽しむことができるよう、情報化の推進と並行して、現行の窓口サービスの改善を図る必要がある。

## (2) 市民が納得する行政運営

情報化を契機に、行政運営を効率化し最大の行政効果を得、ひいては市民満足度を向上させるには、情報化推進担当と総合計画、行財政改革、財政及び人事担当部署との連携を一層強化することが必要である。

また、申請、届出、入札等の行政手続の効率化を図るために、多摩26市が共同で電子システムを開発・運営する方法もあるが、東京都、23区、24市及び3町の51団体が参加する「都区市町村電子自治体共同運営協議会（以下「電子自治体共同運営協議会」という。）」が、既に電子申請、電子調達に取り組んでいることから、これを積極的に活用して行政運営の効率化を図る。

新たな取組みとして、情報化の推進に関し一定の権限と責任を持った各市の情報化責任者（CIO：Chief Information Officer）を組織化し、多摩26市にまたがる行政課題について審議し、各市の施策に反映するしくみの構築に取り組むべきである。

## (3) 市民との協働の推進

地方分権社会では、市民と行政がお互いの情報を交換し、それぞれの役割を分担したり、あるいは対等に協働することを通して、地域の自己決定・自己責任に基づく社会の実現を目指している。多摩26市においては、行政活動の透明性を高めるための取組みを進めているが、この分野でのITの活用が模索されている。

そこで、多摩26市が第一に取り組むべきことは、市民との協働を

推進するため、ホームページを活用して行政情報を市民と共有することである。

同時に、市民の主体的な地域活動を支援するため、ITを活用した地域の人材・資源の発掘や行政活動への市民参画を促進し、市民の声を行政に反映するしくみづくりも視野に入れるべきである。

#### (4) 情報基盤の整備と安全性・信頼性の確保

「市民サービスの向上」、「市民が納得する行政運営」、「市民との協働の推進」を確固たるものにするには、市民そして職員が情報化の趣旨を理解し共有する必要がある。そのため、推進体制、情報化の目的、導入する情報システム、目標・計画期間、運用面での安全性・信頼性を確保するセキュリティ対策等を示した「情報化基本計画」や「情報化実施計画」を策定し、市民が分かりやすいように工夫して公表することを第一に進めるべきである。

そして、この計画に基づき、情報通信基盤を整備し、また、行政が保有する情報資産を守るためのセキュリティ対策や個人情報保護対策といった安全性・信頼性を確保する法制度づくりを進めるべきである。

加えて、法制度が整備されても遵守されていなければ意味がないことから、職員に法制度の趣旨や内容を正確に理解させるための取組みを行い、情報セキュリティに関する危機管理意識の向上及び個人情報保護を徹底する必要がある。

## 第4 電子自治体構築に向けて（方針）

地方自治体においては厳しい財政状況の中、行財政改革を推進し、限られた行政資源（ヒト、モノ、カネ）の効果的な配分に努め、多様化・高度化する市民ニーズに積極的に対応するとともに、財政健全化に取り組んでいる。

情報化推進状況調査<sup>4</sup>によると、平成14年度の行政情報化に関する

---

4 情報化推進状況調査 総務省が実施した「地方公共団体における行政情報化の推進状況調査（平成14年4月1日現在）」をいう。



経費（当初予算額）は、都道府県 7 1 8 億円、市町村 5, 0 9 5 億円、合計 5, 8 1 3 億円である。

多摩 2 6 市の合計は、約 1 3 3 億円で単純平均すると 1 市約 5 億円であり、この投資と業務改革により軽減された行政資源で、新たな行政需要に対応することが可能になる。

よって、各市においては、総合計画に掲げるまちづくりビジョンを達成するための全庁的な取組みに対し、情報化戦略に基づき計画的に電子化を図ることとする。

## 1 市民サービスの向上

国は、L G W A N と霞が関 W A N (Wide Area Network) <sup>5</sup> を接続し、さらに住基ネットと公的個人認証を活用することにより、市民生活に必要な行政情報の収集、申請・届出等の行政手続を、24 時間 3 6 5 日いつでもどこでも可能とする電子政府・電子自治体の構築をめざしている。

こうした状況の中、市役所のさまざまな窓口では、市民と職員が向かい合い、相談等も含めた紙ベースによる申請や届出がされている。

については、行政手続の電子化と並行して現行の窓口サービスを充実することで、市民間に格差が生じることがなく、必要なときに本人にとって最適な方法により受けられる市民本位のサービスを提供するしくみを構築する。

### ( 1 ) 電子サービスによる市民の利便性向上

「各省庁の行政手続等の電子化推進に関するアクションプラン（アクションプラン 2 0 0 2）」では、平成 1 5 年度までに国民・事業者等と行政の間の申請・届出について、国が扱う手続の 9 8 % を電子化すると定めており、また、地方自治体が扱う手続の 9 6 % について、実施方策の提示等の条件整備を行うとしている。

---

5 霞が関 W A N 政府の各省庁内で整備されているコンピュータネットワークを相互接続し、情報交換及び情報共有を実現するためつくられた国のネットワーク。

なお、多摩26市では、L G W A Nとの接続を基盤とした電子サービスの導入に向け、総務省の電子自治体推進パイロット事業への参加や、電子化可能な手続の抽出、手続を電子化することの難易度の調査、平成15年8月25日から利用開始された住民基本台帳カードの多目的利用の検討を行っている状況にある。

市民がITの便益を実感することができる電子サービスの導入

市民のライフスタイルが多様化・高度化する中で、申請・届出等の行政手続については、簡素で処理スピードが早く、高品質で安価なサービスを提供する必要がある。

については、都区市町村電子自治体共同運営協議会で導入を計画している、住民票の写し交付申請（住基ネットにより他市区町村で交付できるものを除く）・住民税課税証明書及び納税証明書・行政情報公開請求に関する手続等について、市民ニーズや導入効果を勘案して電子化するとともに、インターネットを活用した公共施設（図書館、体育施設等）の利用、申請書のダウンロード、他市のホームページへのリンク等、市民ニーズが高く電子化が容易な手続から順次電子化し市民満足度の向上を図るものとする。

また、次の段階として、電子自治体共同運営協議会における公的個人認証を必要とする申請・届出の電子化や、後に述べる「（仮称）CIO会議」でのITを活用した公共施設の相互利用について、市民の視点から検討を進める必要がある。

電子投票についての検討

平成14年2月に「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」が施行され、岡山県新見市（平成14年6月市長・市議会議員選挙）をはじめとして計6団体でいわゆる電子投票が実施されたところである。また、平成15年6月には不在者投票においても電子投票が実施できるように公職選挙法が改正され期日前投票制度が新

設された。

電子投票は、(ア)無効票・疑問票を解消する、(イ)開票事務の効率化・迅速化、(ウ)高齢者、障がい者等への投票の容易さ等が期待されている。一方、(ア)投票機器の導入費用を電子化による人件費等削減額でカバーできない、(イ)誤投票、本人確認データ漏えい・消失、結果改ざん等システム上の不安がある等の課題もある。

現段階においては、地方自治体での電子投票の実施状況の把握、諸課題解決のための調査・研究、さらに利便性や効率性のためだけの電子化とならないよう、法律や制度への影響についても検討すべきである。

## (2) 市民に優しい情報化の推進

行政サービスの電子化を推進するにあたり、デジタルデバイドの解消が地方自治体に求められる。多摩26市では、24市がIT講習会の開催や公共施設への情報端末の設置等によりデジタルデバイドの解消に取り組んでいる。

将来的には、身の回りにある家電製品、ゲーム機器、家具、衣類、書籍等にコンピュータが取り付けられネットワークに接続することにより、いつでもどこでも必要な情報を利用することができる「ユビキタス社会」が実現され、デジタルデバイドの解消が進むと考えられるが、一兩年では、次に掲げる事項について取り組むこととする。

パソコン機器を所有していない市民のために、主要な公共施設に利用目的と利用向上策を明確にしたうえで情報端末機器を設置する。同時にパソコンを使えない人に対して、年齢や個人の状況に応じた講習会等を市民との協働により実施する。

現在、多摩26市はそれぞれホームページを開設しているが、その大部分が行政の視点で情報提供しており、閲覧者から見てどこになにがあるか分かりづらい構成となっている。

については、平成16年度を目途に、例えば、ポータルサイト(ホームページの最初のページ)を暮らし(健康、出産、転入、転出

等）・教育（入学、転校等）・施設（集会施設・体育施設等）・事業者（電子申請や電子調達等）等に区分して、全ての市民が必要な情報を容易に検索できるようにするとともに、音声による情報提供、文字の大きさや配色の工夫等、ユニバーサルデザイン<sup>6</sup>に配慮したホームページを構築する。

パソコン以外の機器による情報提供、例えば、携帯電話や携帯端末機器を利用した情報提供についても、計画的に導入する。

e - J a p a n戦略 に基づくITの利活用を進めるには、民間事業者によるブロードバンドサービスの提供、光ファイバー網の整備、ケーブルテレビ網の整備及び携帯電話のサービスエリアの拡大が不可欠であるが、採算性等の問題から地域格差があり、多摩26市の中には格差是正を情報通信事業者に求めている市がある。

については、全国規模でインターネットを高速かつ低廉な料金で利用できる環境が必要であるため、国の責任のもとに早急に情報通信ネットワーク基盤の整備を進めるべきである。

### （3）利用者の視点に立った窓口サービスの提供

電子自治体の構築は、例えば、今まで紙ベースで行われていた行政サービスを単に電子化することではなく、更なる市民満足度の向上を図るために改革を行う際の有効な解決策のひとつとなる。

しかし、電子自治体の実現しても、全ての市民が電子化に対応できるわけではない。また、全ての行政サービスを電子化できるものではない。したがって、電子化と並行して、市民の考えや気持ちを伺うことに優れるフェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーションによる窓口サービスの改善を図る必要がある。

こうした中で、多摩26市では総合窓口の設置、ワンストップサービスの導入、窓口開設時間の延長等、窓口サービスの向上を実施又は

---

6 ユニバーサルデザイン 年齢、性別、国籍、身体状況等、個々の人間の特性や能力には関係なく、だれもが利用しやすいように、まちや建物、製品、環境、サービス等をつくらうとする考え方。

計画している市がある。

各市においては、さらに市民満足度調査や市民ニーズの把握を行い、市民への窓口サービスの向上策として、住民登録・福祉・市税等の業務を一つの窓口で対応する総合窓口の設置、土・日曜日開庁、窓口開設時間の延長等について、地域特性に応じ、計画的かつ速やかに対応すべきである。

また、次の段階として、市民生活に直接関わる情報や最新のイベント情報等について、電話やFAXを利用して簡単・気軽に知りたい情報を入手でき、また申請書の入力支援等のサービスを受けることのできるコールセンター（オペレータが市民から頻繁に問合せのある簡単な質問に一次回答することで、担当部署に繋ぐことなく即時に処理し、かつ閉庁時にも対応できる施設・機能）を設置することが考えられる。

## 2 市民が納得する行政運営

バブル崩壊後の長い景気低迷で、以前のような右肩上がりの税収は当分期待できず、一兩年ではむしろ税収の減が見込まれる中では、ITの活用により従来の業務を徹底して見直すことが求められている。

代表的な事例として神奈川県横須賀市では、競争性の向上や透明性の確保のため入札制度改革（条件付一般競争入札の導入・現場説明会の廃止・郵便入札の実施等）を行った結果、1案件あたりの入札参加事業者が倍増し、落札率（設計金額に対する請負金額の割合）も低下した。

次の段階として、入札制度改革に伴い大幅に増大した業務量を吸収し、効率的に処理するための道具として電子入札を導入した結果、膨大な時間を要した業者の登録更新作業や入札の参加申請書の審査に要する時間を削減することができた。

多摩26市においては、市民が納得する行政を運営するため、業務改革にあたっては積極的にITを活用すべきである。

### （1）業務改革

平成15年度は、L G W A Nへの接続、住基ネットの二次稼働、公

的個人認証サービスという情報基盤が構築され、平成16年度からは市民の利便性向上のため本格的に行政手続の電子化が開始される。

こうした中、多摩26市においては、ITを活用した業務改革にあたっては、各事業について業務の簡素化・標準化、添付書類の廃止、外部への委託等といった観点で業務を見直し、電子化が効果的なものについては積極的かつ計画的に導入することとし、情報化推進担当と総合計画、行財政改革、財政及び人事担当部署、そして行政サービスの実施部署との連携を図ることとする。

## (2) 共同開発及び共同運営

平成15年2月に設立した電子自治体共同運営協議会では、電子申請、電子調達に係るシステムを共同で構築・運営することで、初期投資、維持管理経費の削減、リスク分散を行い、高品質で安価な行政サービスの提供を実現するため、共同運営システムサービスを行うこととしている。具体的には、電子調達に係る業者登録、電子申請、電子調達に係る入札情報提供及び電子入札システムを平成16年12月から順次開始する予定である。

参加自治体は、市民ニーズを把握した上で、市民サービスの向上や事業者の負担軽減、業務の効率化が図れるサービスについてシステムを導入することとなる。

については、参加自治体が多いほどメリットが大きくなり、より高品質で安価なサービスを市民に提供し、市民満足度を高めることが可能となることから、多摩26市が揃って電子自治体共同運営協議会に参加することが望ましい。

## (3) 多摩26市の共同により更なる効果が期待できる取組み

各市においては、各部署の情報化施策を総合調整し、市全体の情報化を推進する情報化責任者(CIO)を設置する。そのうえで、多摩26市のCIOで構成する「(仮称)CIO会議」を平成16年度に設置する。

(仮称)CIO会議は、ITを活用し連携を図って取り組むことにより市民満足度の向上を図るとともに、多摩26市共通の課題について方針を決定し、各市の政策に反映させることを目的とする。

一両年は、「ITを活用した図書館・体育施設等の相互利用」を議題として、多摩26市のスケールメリットを活かし、ITを利活用した市民サービスの向上と市民が納得する行政運営を市民に実感してもらうしくみを構築するものとする。また、多摩市町村の観光や名所を案内するホームページの構築についても検討する。

加えて、電子自治体構築にあたり、国・地方自治体間における実務者による協議の場として設置された「電子行政推進国・地方公共団体協議会(以下「電子行政推進協議会」という。)」の構成員が、多摩26市の中から選出されていることから、(仮称)CIO会議の意見を電子行政推進協議会に反映させるための取組みを行う。

### 3 市民との協働の推進

地方分権社会では、市民と行政がそれぞれの役割を分担しながら、共通認識する課題の解決や安心して暮らせる社会の実現に向け、連携・協力して活動することを通して、市民の自己決定・自己責任に基づく社会の実現が可能となる。

そこで、多摩26市においては、市民との協働によるまちづくりを推進するため、ITを活用して行政情報を提供するとともに、より多くの市民の意見や知恵を提供してもらうことで、透明性が高く信頼し合える情報の共有化を図ることとする。さらに、ITを活用して地域に潜在する技術や能力を持った人材を発掘し、市民に紹介するとともに自主的活動の機会を提供するしくみをつくる。

#### (1) 市の情報の積極的な公開

行政情報を市民と共有するため、平成16年度を目途に、ホームページで市民生活に直接関わる情報及びタイムリーな情報を適時に正確かつ分かりやすく提供する。さらに、市民ニーズに応じて総合計画、

条例・規則、予算・決算、市議会議事録等を市民が分かりやすいように工夫して公開する等、ホームページの充実を図るとともに、これらの情報を職員も利用できるよう市内LAN（Local Area Network）の活用を図ることとする。

なお、ホームページで積極的に情報公開を推進するときは、並行して、広報紙、情報公開制度、市の職員を講師として派遣する出前講座等、現行の取組みについても充実を図ることとする。

## （２）市民の意見を積極的に取り入れる取組み

より多くの市民の意見や知恵を行政に反映させるとともに、市民と行政の相互理解を深めるための方法として、ITを活用した電子会議室、電子掲示板等がある。

電子会議室、電子掲示板は、各種施策や事業に関する議論の場のひとつとして位置づけられ、参加目的、発言方法等のルール、市民からの意見の取扱方法を明確にしておくことで、市民と行政の双方向の情報提供、意見交換ができる場となる。

これらの方法により、市民の意見の聴取について電子化を図るときは、並行して、市長への手紙、市長との懇談会等、現行の広聴制度の充実を図ることとする。

## （３）地域に潜在する人的資源の発掘及び市民の自主的活動の支援

市民の主体的な地域活動を支援するために、地域に潜在する様々な技術や能力を持った人材や団体を発掘しホームページで紹介するとともに、行政が主催するIT講習会や各種研修を活動場所として提供する等、ITを活用して自主的活動の拡充を図るしくみをつくる。

## 4 情報基盤の整備と安全性・信頼性の確保

地方自治体主体の電子自治体を構築するにあたり、多摩26市が第一に取り組むべきことは、情報化推進の計画を市民と共有することである。次いで、この計画に沿って情報通信基盤整備やセキュリティ対策及び個



個人情報保護に関する法制度を確立するとともに、法制度の趣旨を的確に運用できる職員を育成していく必要がある。

( 1 ) 市民と情報化の目的を共有するための情報化基本計画・実施計画の策定

国の政策や社会経済情勢の変化を踏まえ、「市民サービスの向上」、「市民が納得する行政運営」、「市民との協働」を情報の面から推進するには、各市が情報戦略の基本となる「情報化基本計画」及びその実行計画にあたる「情報化実施計画」を策定し、市民と行政及び行政内部で情報化の目的や実施手順の共有化を図る必要がある。このため、未策定の市においては、情報化基本計画、同実施計画又はこれに相当する計画を、平成16年度を目途に策定する。

なお、多摩26市における策定状況は表1のとおりである。

表1 多摩26市における情報化基本計画等の策定自治体数

	情報化基本計画及び 情報化実施計画	情報化基本計画のみ	計
平成15年7月	13市	6市	19市
平成15年度末(予定)	17市	7市 <sup>7</sup>	24市

<sup>7</sup> 情報化実施計画を策定(予定を含む)していない自治体では、行政改革実施計画における年度毎の目標設定や年度毎の予算編成で対応している。

出典：東京都市長会「市民サービスと電子自治体に関する調査」  
(平成15年7月実施)

( 2 ) 情報通信基盤の整備

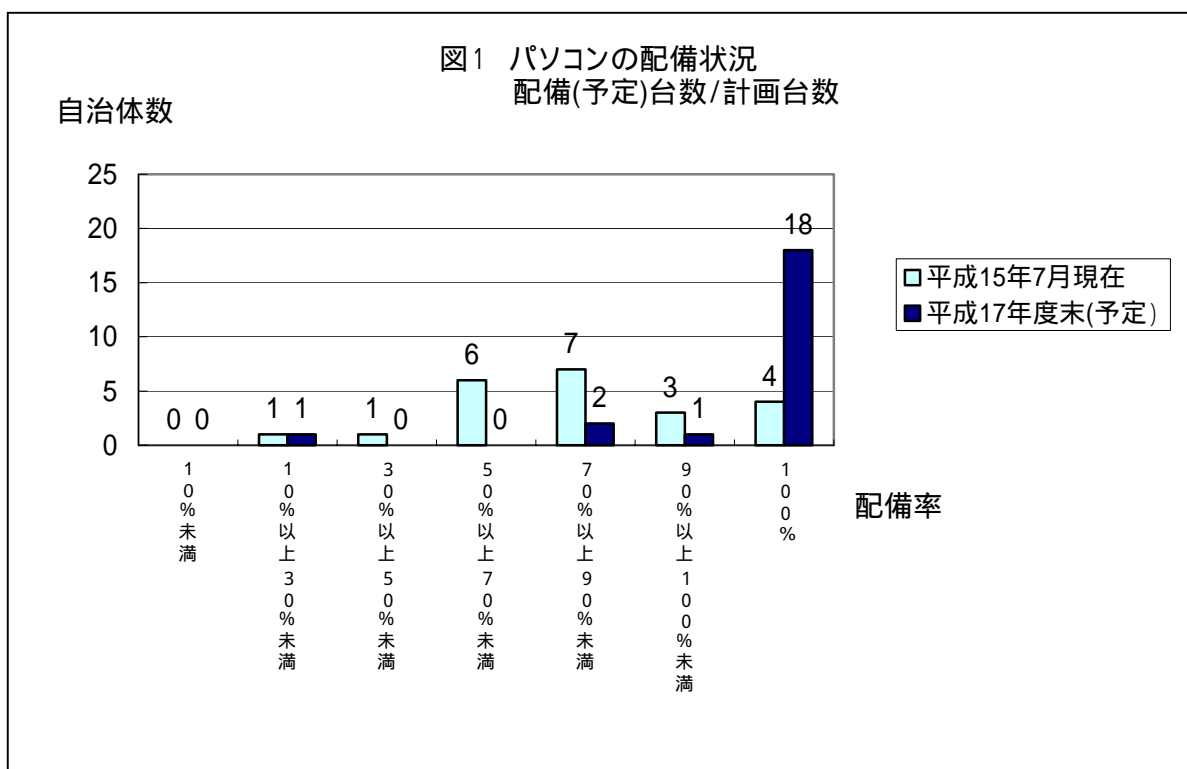
平成13年1月、高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)の施行により、世界最高水準のネットワーク形成の促進等、IT社会を推進するために「e-Japan重点計画」が策定され、その実施は国及び地方自治体の責務であるとされた。これにより各市では職員1人1台パソコンの配備、庁内LANの整備、インターネットへの接続等、情報通信基盤の整備を進めている。

パソコンの配備・庁内LANの整備・インターネットへの接続  
行政内部において、情報の高度利用を図り、行政運営の効率化・

高度化を推進するためには、職員1人1台のパソコンの配備及び庁内LANの整備が必要である。また、市からの情報発信や政策実現のための情報収集、市民とのコミュニケーションを強化するために、インターネットの利活用が必要である。

このため各市においては、全ての職員が電子自治体の担い手として、事務を電子的かつ効率的に処理できるように、平成17年度を目途に電子自治体の基本となるパソコンを必要とする職員に1人1台配備し、出先機関を含めて庁内LANを整備するとともに、インターネットが利用できる環境を整えることとする。

なお、多摩26市のパソコンの配備状況等は、図1、図2及び図3のとおりである。

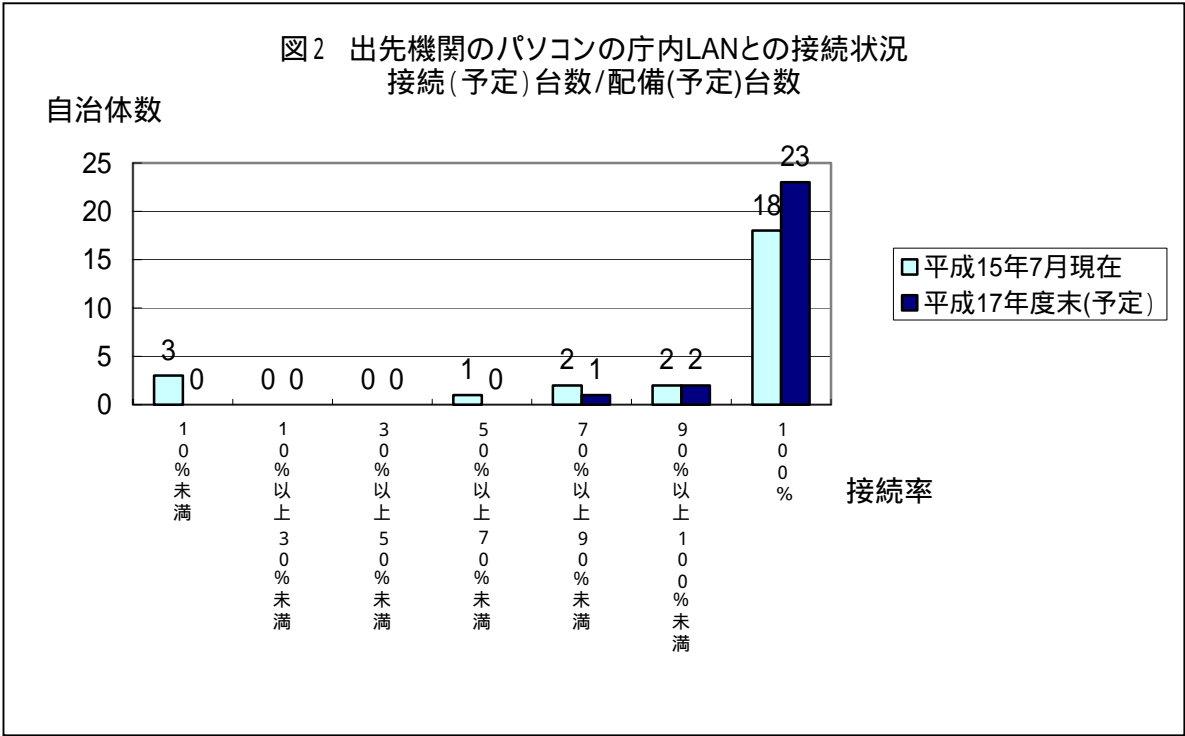


出典：東京都市長会「市民サービスと電子自治体に関する調査」（平成15年7月実施）

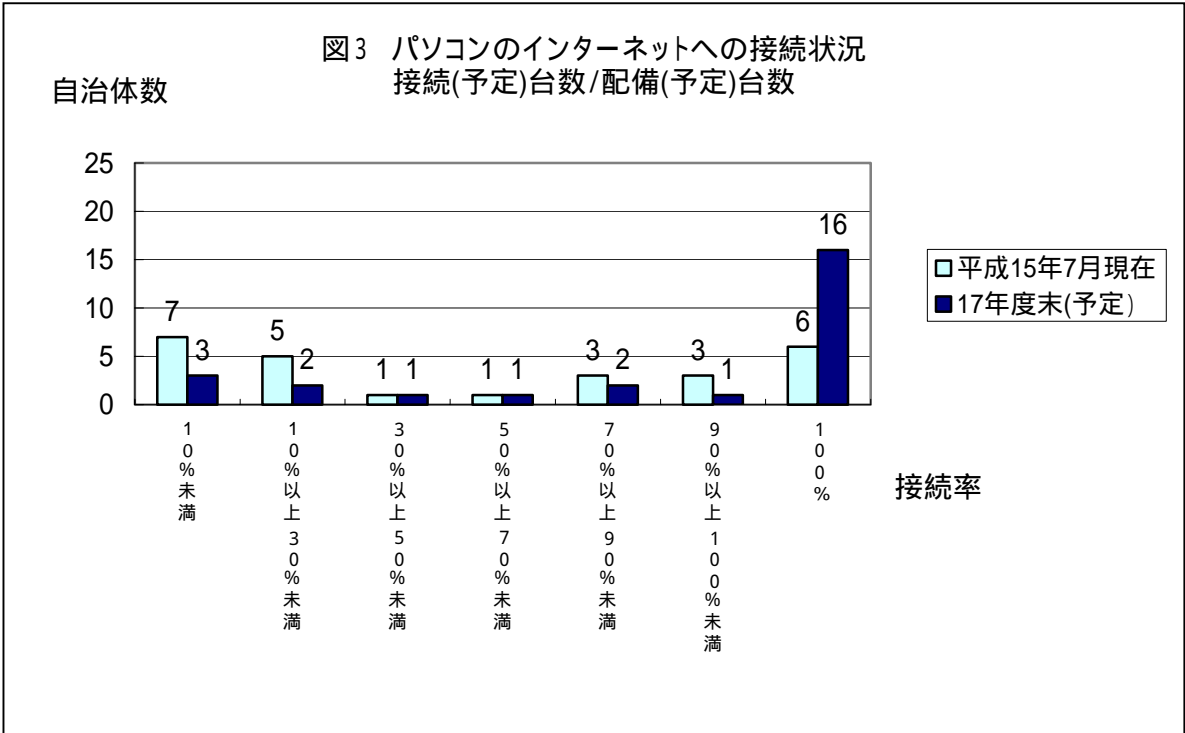
注1：配備計画未策定の4市を除く

注2：平成17年度末の状況は、各市のパソコン配備計画に基づき作成した。

注3：配備計画年次を定めていない市の平成17年度末（予定）の状況は、平成15年7月現在の割合区分に含めた。



出典：東京都市長会「市民サービスと電子自治体に関する調査」（平成15年7月実施）  
 注1：平成17年度末の状況は、各市の庁内LANの構築計画に基づき作成した。  
 注2：計画年次を定めていない市の平成17年度末（予定）の状況は、平成15年7月現在の割合区分に含めた。



出典：東京都市長会「市民サービスと電子自治体に関する調査」（平成15年7月実施）  
 注1：平成17年度末の状況は、各市のインターネットへの接続計画に基づき作成した。  
 注2：計画年次を定めていない市の平成17年度末（予定）の状況は、平成15年7月現在の割合区分に含めた。

## L G W A N、住基ネット及び公的個人認証サービスの運用

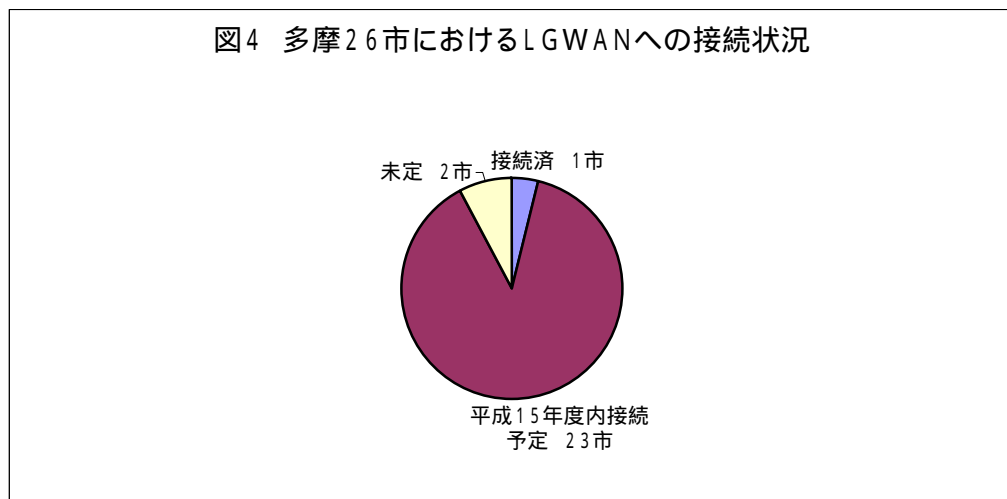
都道府県及び政令指定都市では、平成13年10月にL G W A Nと接続し、平成14年4月には国の各省庁を結ぶ霞が関W A Nとの接続も完了し、同年7月には電子文書交換システムの運用が開始されたところである。また、国は、市町村に対して平成15年度中のできるだけ早期にL G W A Nに接続するよう要請している。

住基ネットについては、平成14年8月5日に一次稼働、平成15年8月25日に二次稼働し、住民基本台帳カードの交付が開始されたところである。

L G W A Nと住基ネット、さらにこれらを活用した公的個人認証サービスは、地方自治体が扱う手続の96%を電子化することを可能とする情報通信基盤であることから、各市においては、平成15年度内にL G W A Nへの接続、平成16年度を目途に公的個人認証サービスの運用を開始する。

なお、L G W A Nへの接続時期、公的個人認証サービスの開始時期については、別途、国に要望する。

多摩26市におけるL G W A Nへの接続状況は、図4のとおりである。



出典：東京都市長会「市民サービスと電子自治体に関する調査」（平成15年7月実施）

### (3) 安全性・信頼性を担保する制度づくり

情報化の進展によりインターネットで、食料品・衣類・書籍・各種

チケット・自動車・不動産の購入や旅行の予約等の商取引が行われており多くの人々が利用している。

経済産業省等の調査によると消費者向け電子商取引は、平成11年度3,360億円、12年度8,240億円、13年度1兆4,840億円と推移しており、厳しい経済情勢の中、依然として拡大しており今後も増加すると見込まれている。

しかし、利便性が向上している反面、情報処理会社の社員がIDやパスワード等の顧客情報を盗み出し、証券会社の顧客になりすましてインターネットを利用して勝手に株売買を行う等の事件が発生している。

地方自治体においても、市民の利便性向上や行政運営の効率化の視点からインターネットを使った行政サービスの提供について具体的に取り組む時期を迎えているが、職員の不正アクセスにより個人情報などのぞき見られた事件や受託業者による個人情報の紛失も発生している。

については、市民が安心感、信頼感をもって情報通信機器の利活用ができるように、セキュリティ対策及び個人情報保護対策を徹底して強化する必要がある。

#### セキュリティ対策

国は地方自治体に対し、「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13年3月策定、平成15年3月一部改定）を示し、(ア)物理的脅威（侵入、破壊、故障、停電、災害等）、(イ)技術的脅威（不正アクセス、盗聴、コンピュータウイルス、改ざん・消去等）、(ウ)人的脅威（誤操作、持ち出し、不正行為、パスワードの不適切管理等）に対応する組織体制、基本方針、リスク分析及び対策基準を定めた情報セキュリティポリシーの策定を求めている。

そこで未策定の市においては、行政が保有する情報資産を物理的・技術的・人的脅威から守るために情報セキュリティポリシーを平成16年度を目途に策定する。さらに運用面では、脅威に犯され

た時は、その経過及び対策を速やかに市民に公表する措置が必要である。

また、定期的に自らの情報セキュリティポリシー及び実施手順をチェックし、不備な点を改善して安全性を向上させるため、平成16年度を目途に情報セキュリティ対策をチェックする監査制度を創設する。なお、監査制度については、内部監査と事業者に委託して行う外部監査があるが、内部監査を行う場合は、情報セキュリティに関する十分な知識を有する人材を外部から招く等、実効性を確保する必要がある。

多摩26市における情報セキュリティポリシー（基本方針及び対策基準）の策定状況は表2のとおりである。

表2 多摩26市における情報セキュリティポリシーの策定自治体数

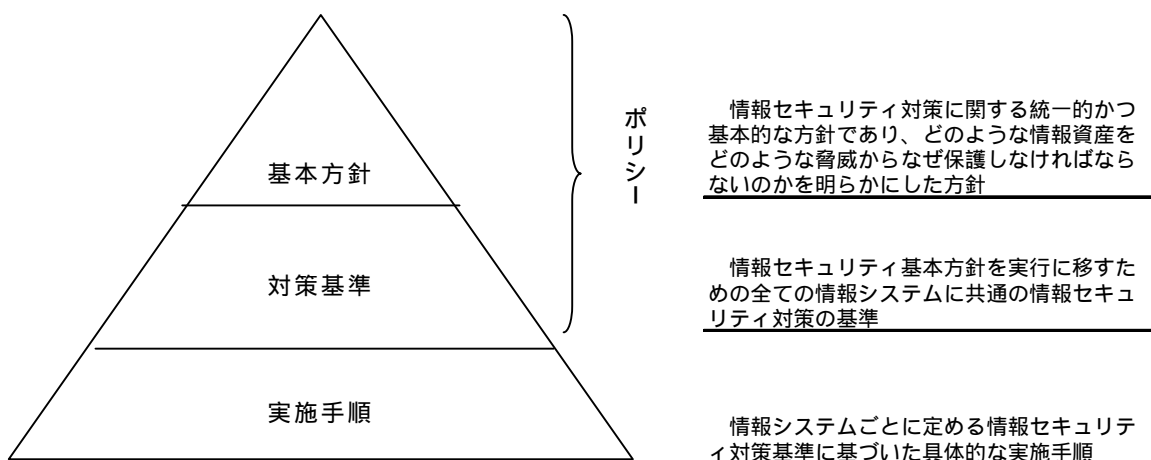
	基本方針及び対策基準	基本方針のみ	計
平成15年7月	7市	1市	8市
平成15年度末(予定)	23市	1市	24市

8 情報セキュリティポリシーを策定(予定を含む)していない自治体においても、策定時期は決まっていないが早期策定を目指している。

出典：東京都市長会「市民サービスと電子自治体に関する調査」（平成15年7月実施）

また、情報セキュリティポリシーの概要及び情報セキュリティポリシーの実施サイクルは図5及び図6のとおりである。

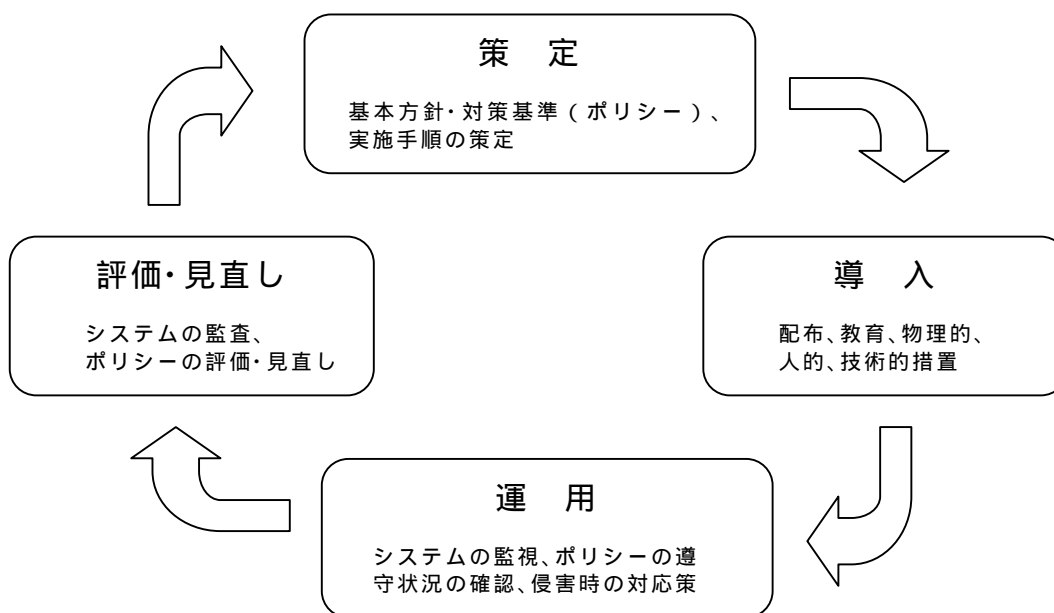
図5 情報セキュリティポリシーの概要



出典：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

（総務省 平成13年3月30日策定、平成15年3月18日一部改定）

図6 情報セキュリティポリシーの実施サイクル



出典：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

（総務省 平成13年3月30日策定、平成15年3月18日一部改定）

### 個人情報保護

地方自治体は、その保有する個人情報の正確性の確保、安全確保の措置及び利用の制限等、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

国は地方自治体に対して、平成15年5月に成立した「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」（以下「行政機関個人情報保護法」という。）の規定に準じた条例の改正により、住民の行政に対する信頼性の向上、個人情報の漏えい等の防止強化を図るよう求めている。

多摩26市においては、個人情報保護条例の見直しにあたり、行政機関個人情報保護法の改正趣旨を踏まえ、受託事務に従事している者に対する罰則に加え、業務を受託した法人等に対する罰則を規定する等、各市の状況に応じ、より防止効果を高めるよう平成16年度を目途に条例を改正する。

#### (4) 安全性・信頼性の実効性を高める取組み

情報通信ネットワークの拡大に伴い、職員の情報システムを取り扱う機会や個人情報を取り扱う機会が著しく拡大している。

このため、情報セキュリティポリシーの策定や個人情報保護条例の改正が行われているところであるが、法制度を整備したとしても、実際の運用面で情報システムの操作や個人情報の取扱いが不適切であれば、業務に支障を来したり、市民の信頼を失うことにもつながる。

このような事故を未然に防止するためには、職員研修が不可欠である。そこで、各市における独自の職員研修とは別に、「セキュリティの確保と個人情報の適正な取扱い」について、東京都市町村職員研修所において平成16年度以降の研修プログラムに位置づけ、多摩26市の全職員を対象として、各種システムを運用する上での情報セキュリティの知識及び危機管理意識と、個人情報（プライバシー）を取り扱う際のモラルの向上を徹底的に図るものとする。

### 第5 国への要望事項

#### 1 LGWANへの接続時期及び公的個人認証サービスの開始時期について

多摩26市においては、「市民サービスの向上」、「市民が納得する行政運営」、「市民との協働の推進」に資するため、市民の視点から電子化を進めている。

については、地方自治体における電子サービス導入の基盤となるLGWANへの接続時期及び公的個人認証サービスの開始時期は、地方自治体の意見を十分斟酌して定められたい。

#### 2 個人情報保護及びセキュリティ対策について国民の理解を求めることについて

電子自治体構築にあたっては、電子化に対する市民の不安感を取り除くことが求められており、このための取組みを進める必要がある。

については、国においてLGWAN、住基ネット及び公的個人認証サー



ビスを活用する際の個人情報保護及びセキュリティ対策について万全を尽くしていることを、広く国民に周知されたい。

### 3 高齢者・障がい者等に配慮した情報通信関連機器の開発及び普及について

デジタルデバイドの解消に向けて、取扱いが簡単な情報機器の開発が求められている。

については、国において高齢者・障がい者等に配慮した情報通信関連機器の開発・普及を促進されたい。

### 4 インターネット利用環境の地域格差の是正

民間事業者によるブロードバンドサービスの提供、光ファイバー網の整備、ケーブルテレビ網の整備及び携帯電話のサービスエリアは、採算性等の問題から地域格差がある。

については、国において民間事業者が行う情報通信ネットワーク基盤の整備に対する支援をさらに充実し、全国規模での基盤整備を促進されたい。

## 第6 まとめ

国が掲げた「e-Japan戦略」及び「e-Japan戦略」を踏まえ、今後は地方自治体の主体的な取組みにより、電子自治体の構築を推進し、市民満足度の向上を図る必要がある。

そこで、多摩26市においては、次に掲げる4項目について重点的に取り組むものとする。

第1は、市民の利便性向上を図るため、市民がITの便益を実感でき、かつ電子化が容易な行政手続から電子化を導入する。並行して、デジタルデバイドの解消、コミュニケーションの重要性を踏まえたフェイス・トゥ・フェイスの窓口サービスの充実を図る。

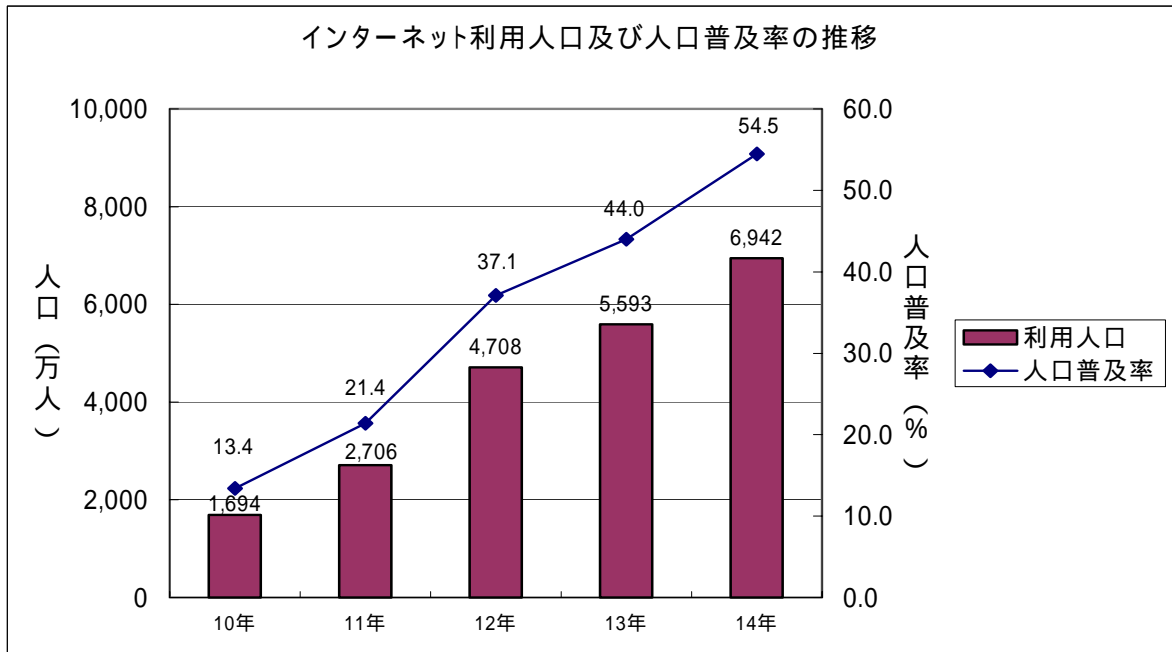
第2は、市民が納得する行政運営を実現するため、現在取り組んでいる行財政改革に加え、ITを活用して更なる業務改革を推進する。

加えて、多摩26市の情報化責任者で組織する（仮称）CIO会議を設置し相互の連携を図り、公共施設の相互利用、ホームページでの観光・名所案内について検討するとともに、（仮称）CIO会議の意見を電子行政推進協議会に反映させるための取組みを行う。

第3は、市民との協働を推進する上で不可欠な情報の共有を進めるため、各市のホームページで市民ニーズに応じた情報を積極的に分かりやすく公開する。

第4は、これらの目的を達成するための基盤として、情報化基本計画及び実施計画を策定し市民と共有する。次いで、情報通信基盤の整備を進めるにあたり、市民の信頼と安全性を確保するため、情報セキュリティ対策及び個人情報保護対策に関する法制度の整備とともに、法制度を実際に運用する職員に危機管理意識の向上と個人情報保護の徹底を図る研修を実施する。

## インターネット利用人口及び人口普及率の推移

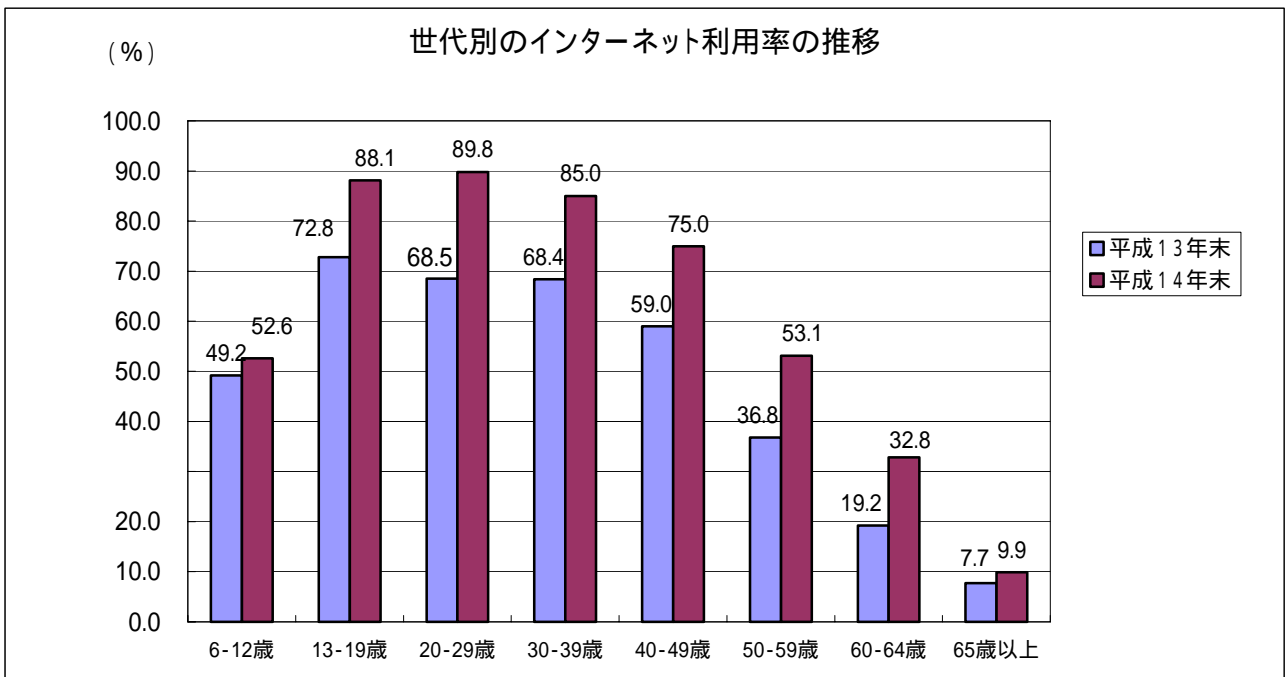


出典：総務省「情報通信白書」（各年末現在）

注：利用人口は、満6歳以上の者を対象としている。

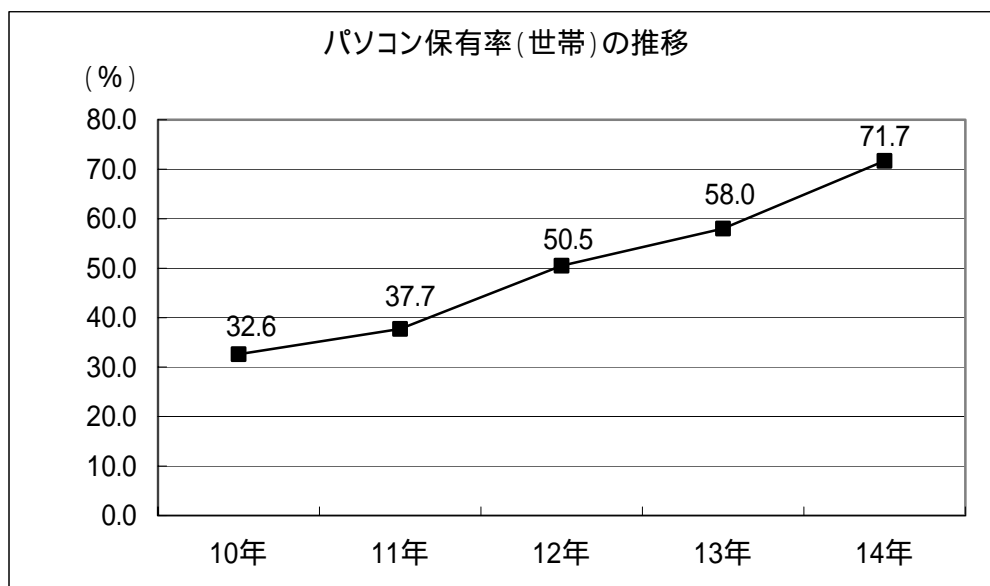
人口普及率は、満20歳以上の世帯主のいる世帯の満6歳以上の者を対象としている。

## 世代別のインターネット利用率の推移



出典：総務省「平成14年通信利用動向調査」

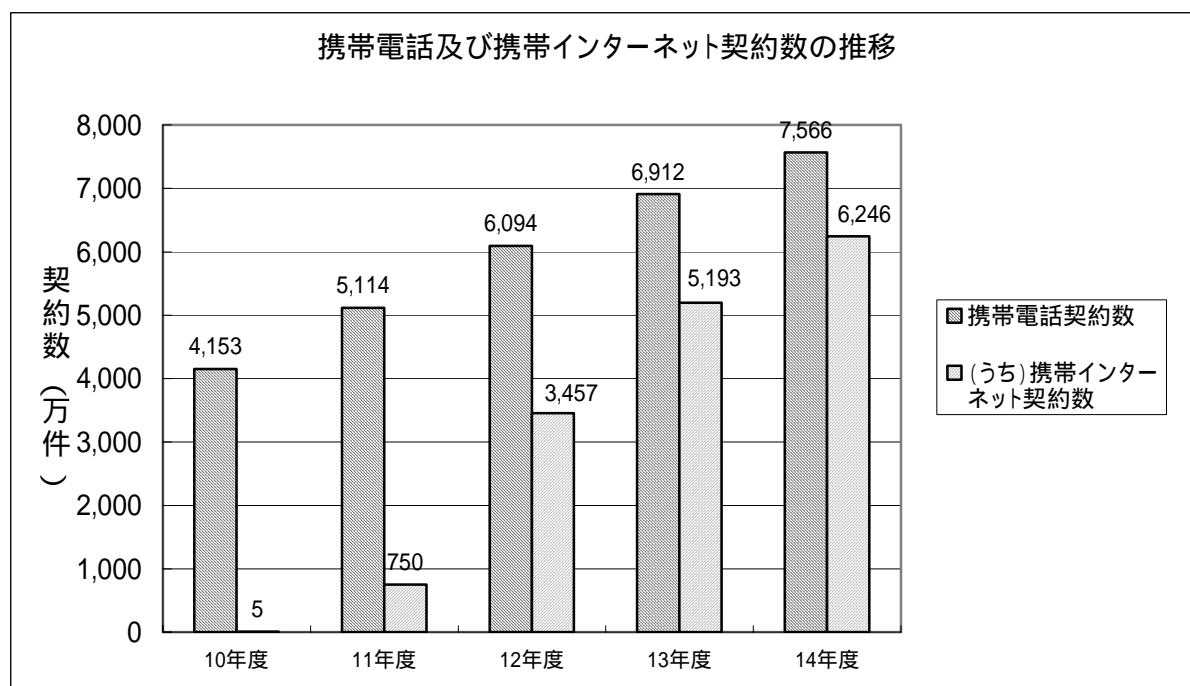
## パソコン保有率（世帯）の推移



出典：総務省「情報通信白書」（各年末現在）

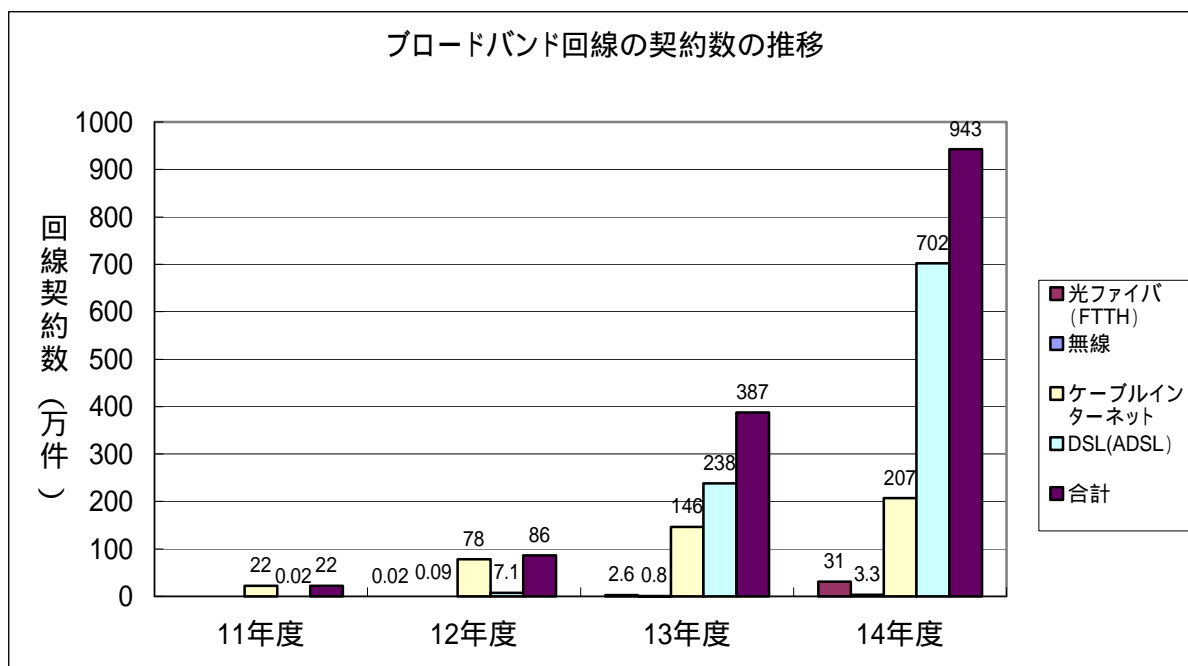
注：満20歳以上の世帯主のいる世帯を対象としている。

## 携帯電話及び携帯インターネット契約数の推移



出典：総務省「情報通信白書」（各年度末現在）

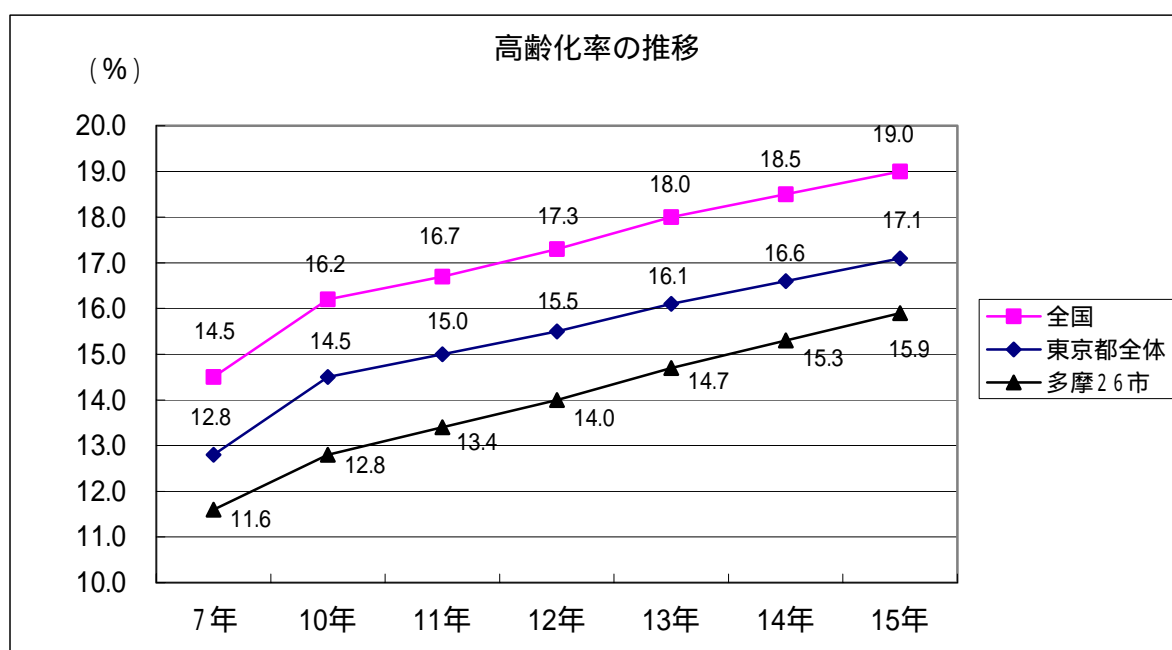
## ブロードバンド回線の契約数の推移



出典：総務省「情報通信白書」(各年度末現在)

注：ブロードバンド回線とは、高速(音楽データをスムーズにダウンロード)・超高速(映画等の大容量データをスムーズにダウンロード)の通信を可能とする回線。

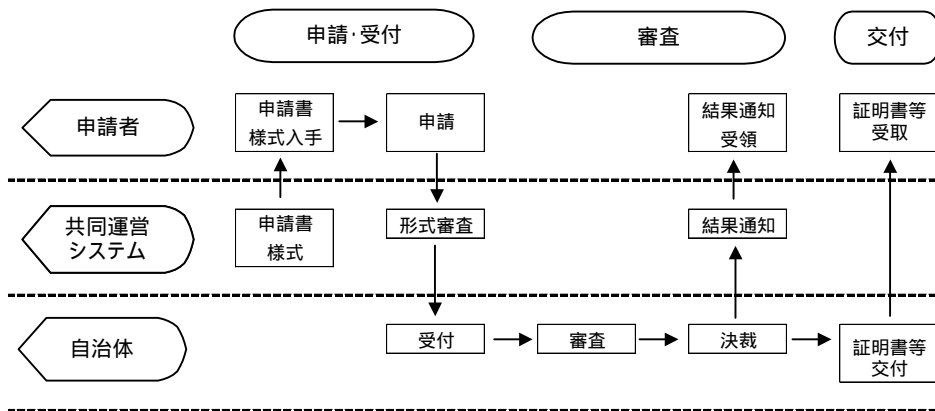
## 高齢化率の推移



出典：東京都および多摩26市の数値は東京都「住民基本台帳による東京都の世帯と人口」(各年1月1日現在)

全国の数値は総務省、平成7、12年は「国勢調査」、その他の年は「推計人口」(各年10月1日現在)  
(平成15年のみ9月1日現在)

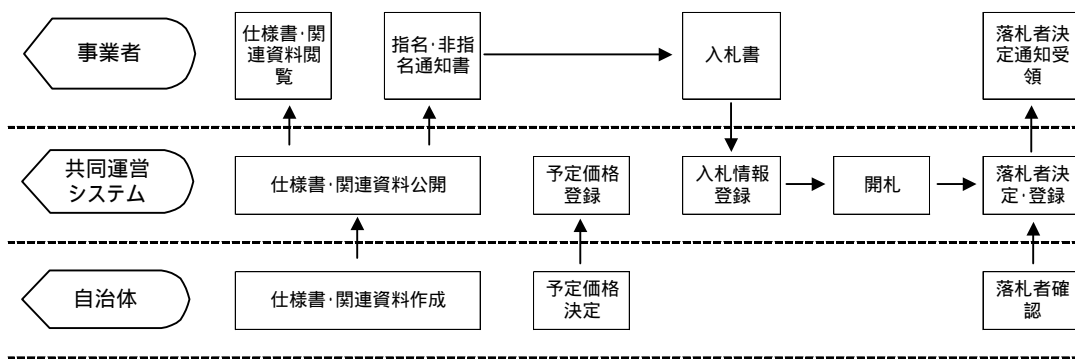
## 電子申請システムのフロー（概要）



注：証明書等を電子的に交付することは、情報通信基盤整備の進展とともに段階的に行う予定である。  
東京都市長会作成

参考資料：都区市町村電子自治体共同運営基本構想（平成15年3月）

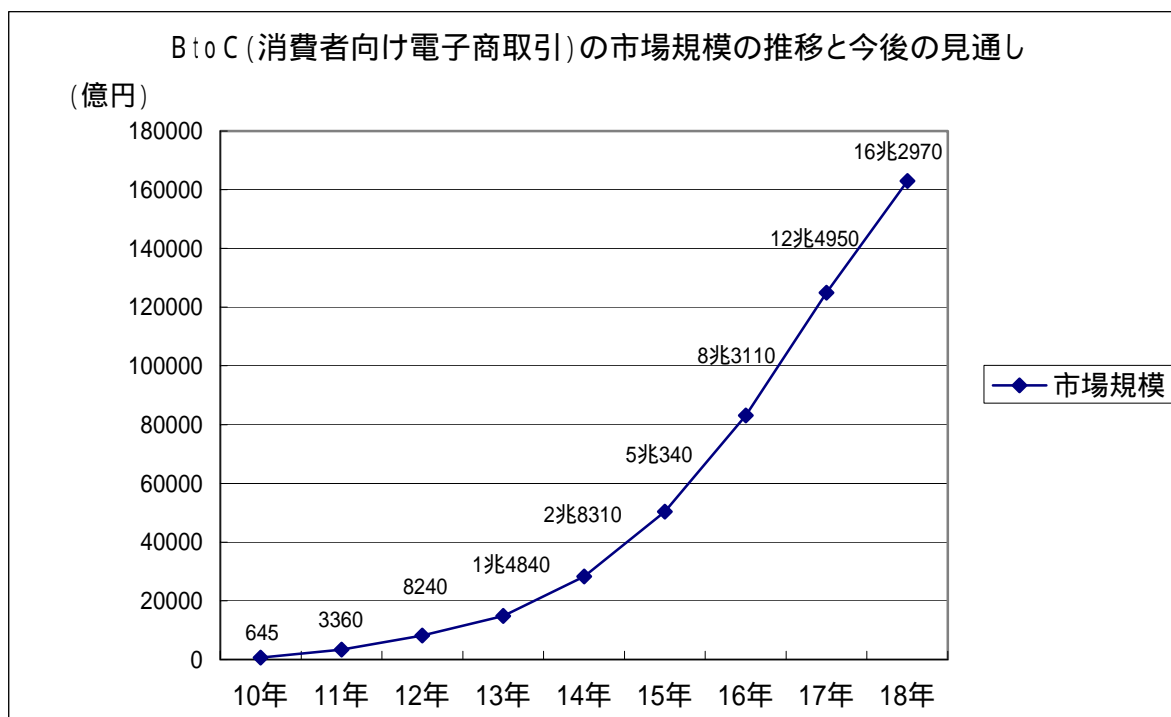
## 電子調達システムのフロー（概要）



東京都市長会作成

参考資料：都区市町村電子自治体共同運営基本構想（平成15年3月）

## B to C (消費者向け電子商取引)の市場規模の推移と今後の見通し



出典：経済産業省・電子商取引推進協議会・(株)NTTデータ経営研究所

「平成13年度電子商取引に関する市場規模・実態調査」

注：平成10年には不動産は含まれていない。

平成14年以降は推計値である。

B to C：B (Business「企業」) to C (Consumer「消費者」)は、「企業と消費者の取引」を示す。

改正前の「行政機関の保有する電子計算機処理に係る個人情報の保護に関する法律」（旧法）と「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」（新法）との比較

	旧 法	新 法
公 布 背 景	昭和63年12月16日 情報化の進展に伴う行政機関における個人情報の電子計算機処理の拡大 ワープロ、パソコン、コピー機等OA機器を活用した手作業の効率化 汎用コンピュータを活用した個別業務システムの構築、大量計算業務の電算処理 閉鎖系庁内LAN 電算機処理により、大量の個人情報を容易にしかも遠隔地から検索、集中、結合することが可能となる一方、記録内容、処理過程が不透明であることに對する国民の不安感が増大	平成15年5月30日 高度情報通信社会の発展に伴う行政機関におけるITの活用 行政情報の電子的提供、申請・届出等の電子化、歳入・歳出手続の電子化、調達手続の電子化 LWANの活用、住民基本台帳ネットワークシステムの稼働 庁内LANのインターネットへの接続 ネットワーク化が進展し、情報量が増大するとともに、個人情報が流通することによって、自己に関する情報の予期しない形での収集、利用、提供や不完全なままの利用、提供等により、不安感や不快感等を国民の間に生じさせている
利用目的を明らかにする方法	個人情報が体系的に整理されたファイル(個人情報ファイル)について、その名称、保有目的、記録項目、記録されている者の範囲等の事項を記載した個人情報ファイル簿を作成し、一般の閲覧に供する	本人から直接、書面等に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ本人に対し、その利用目的を明示することを追加
対象個人情報の拡大	電子計算機を使用して入力、蓄積、編集、加工等が行われた情報	電子計算機を用いない手作業により処理(マニュアル処理)された情報を追加
本人関与の強化	開示請求制度と訂正の申し出	開示請求制度・訂正請求制度・利用停止請求制度(個人情報が適法に扱われていないことを理由として、利用の停止、消去、又は第三者への提供の停止を請求することができる制度)
罰則規定	不正の手段により個人情報の開示を請求し開示を受けた者に対する罰則	職員及び受託業務に従事している者等が個人の秘密に属する事項が記録された個人情報ファイルを提供した時及び その業務に関して知り得た個人情報を自己又は第三者の不正な利益を図る目的で提供又は盗用した時、行政機関の職員がその職権を濫用して専らその職務の用以外の用に供する目的で個人の秘密に属する事項が記録された文書、図画又は電磁的記録を収集した時の罰則を追加

注:この表において「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

東京都市長会作成

参考資料:我が国における個人情報保護システムの在り方について(中間報告)

(平成11年11月 高度情報通信社会推進本部 個人情報保護検討部会)

行政機関の保有する電子計算機処理に係る個人情報の保護に関する法律(昭和63年法律第95号)の概要

(平成12年2月21日 総務庁行政管理局)

行政機関等の保有する個人情報の保護に関する法制の充実強化について

(平成13年10月26日 行政機関等個人情報保護法制研究会)

「市町村電子自治体化計画」策定支援マニュアル

(平成13年6月18日 福島県情報政策室)



## 政策テーマ「市民サービスと電子自治体」の検討経過

### 〔政策連絡会議開催経過〕

回	実施年月日	検討事項
第1回	平成15年5月30日	政策提言の主な内容について
第2回	6月11日	セキュリティ対策について 市民の利便性向上について
第3回	6月25日	市民の利便性向上について 行政内部の効率化等について
第4回	7月9日	市民との協働について 行政内部の効率化について
第5回	7月23日	提言「市民サービスと電子自治体」(素案)について
第6回	8月6日	提言「市民サービスと電子自治体」(素案)について

### 〔先進市視察〕

実施年月日	視察先	主な内容
平成15年6月18日	神奈川県藤沢市	地域情報化基本計画と電子市役所について 電子申請の取組み状況について 市民電子会議室について セキュリティ対策について
6月24日	神奈川県横須賀市	よこすか情報フロンティアプランについて 電子自治体推進パイロット事業について 市民電子会議室について 横須賀市市民協働推進条例について

### 〔政策連絡会議委員〕

市名	所属及び職名	氏名
立川市	企画部情報化推進室推進係長	青木 茂夫
武蔵野市	総務部情報管理課主査	永田 誠司
三鷹市	企画部情報推進室主査	新藤 豊
青梅市	企画部企画調整課主査	恒益 基樹
町田市	企画部情報システム課主任	岸井 辰仁
日野市	総務部情報システム課主事	金子 龍一
国分寺市	政策部政策経営課政策経営担当係長	本橋 信行
清瀬市	企画部企画課企画調整係長	番場 清隆
羽村市	企画部企画課企画担当係長	伊藤 文隆
西東京市	企画部企画課主任	河合 一雄

### 〔オブザーバー〕

多摩市	企画政策部情報政策担当参与	竹本 勝
-----	---------------	------

### 〔事務局〕

東京都市長会事務局局長(平成15年8月1日から)	橋本 康男
〃 局長(平成15年7月31日まで)	今川 欣也
〃 次長	山手 秀雄
東京都市長会事務局企画政策室室長	志村 勝
〃 主査	宮崎 光弘
〃 主査	菊地 信昭
〃 主査	千葉 剛