

# 東松島市情報化計画

平成19年4月

東松島市



## はじめに

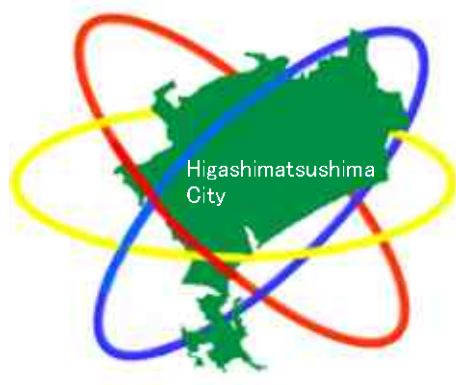
近年のインターネットや携帯電話の爆発的な普及に代表されるように、IT(情報通信技術)の進展は目覚しく、社会、経済活動においても新しい可能性が次々と生まれており、まさに構造改革の波に直面している現状にあります。

また、少子高齢化、国際化といった社会的変化の大きい中、いわゆるIT革命の着実な進展とともに、日常生活における利便性も急速に高まり、市民や地域企業の行政に対するニーズも多様化しており、これらのニーズに的確に対応することが大きな課題となっております。

一方、行政においても地方分権による地域間競争の時代に適応した、効果的な自治体経営が求められており、情報化の動向を的確に見極め、効果的に活用して行く必要があります。

このような状況を踏まえ、本市総合計画で目指す将来像「心輝き 自然輝く 東松島」の実現に向けて、情報化の側面から支援するため、「東松島市情報化計画」を策定いたしました。

東松島市は、この計画に基づき、さまざまな情報ニーズに応えながら、市民のみなさんと行政の間に生まれる活発で多彩な交流や協働関係を育むとともに、行政内部の情報化を進めることにより、さらに市民サービスの充実を図っていききたいと考えております。



平成19年4月

東松島市長 阿部 秀保

# 東松島市情報化計画 目次

## 第1章 計画の概要

1. 計画策定の目的 ..... 1
2. 計画の位置づけと全体構成
  - (1) 計画の位置づけ ..... 1
  - (2) 計画の期間 ..... 2
  - (3) 計画の全体構成 ..... 2

## 第2章 情報化の現状

1. 情報化をめぐる社会的背景
  - (1) 社会的動向 ..... 3
  - (2) 国・県の動向 ..... 3
2. 東松島市の情報化の現状と課題
  - (1) 情報化の現状 ..... 4
  - (2) 情報化の課題 ..... 6

## 第3章 情報化推進の基本理念と目標

1. 情報化推進の基本理念 ..... 9
2. 情報化推進の目標 ..... 9
3. 情報化推進の視点 ..... 11

## 第4章 情報化施策の展開

1. 情報化施策の体系 ..... 14
2. 情報化施策の概要 ..... 15

## 第5章 情報化の推進にあたって

1. 情報化の推進体制 ..... 23
2. 外部資源(リソース)の活用 ..... 24
3. 情報セキュリティ対策・個人情報保護 ..... 24

## 《参考資料》

- 平成17年度まちづくりアンケート結果 ..... 25

## 第1章 計画の概要

### 1. 計画策定の目的

近年、IT(情報通信技術)の飛躍的發展に伴い、世界的な規模で高度な情報通信ネットワークの形成が進められています。わが国においても、インターネット<sup>※1</sup>やモバイル通信<sup>※2</sup>の普及とブロードバンド<sup>※3</sup>の急速な進展により、住民や行政を取り巻く情報環境も大きく変化してきました。

さらに、ITの普及・発展に伴い、住民のライフスタイルも変化しており、地方行政に求められるニーズも多様化しています。

こうした住民ニーズに的確に対応し、より便利で安全性の高い快適な住民生活を実現するためには、ITを活用した様々な施策を実施することが必要となっています。

本計画策定の目的は、これらの状況を踏まえ、ITの利便性を積極的に活用したまちづくりを推進するために、東松島市の情報化の基本的な方向性(将来ビジョン)と施策を体系的にとりまとめ、スケジュールを明確化することにあります。

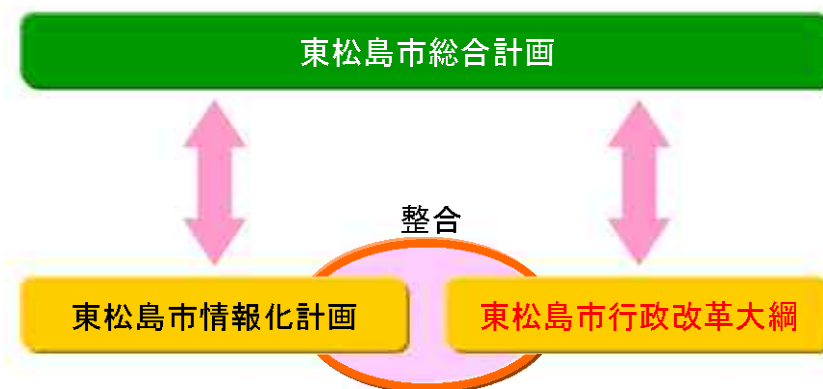
### 2. 計画の位置づけと全体構成

#### (1) 計画の位置づけ

本計画は、「東松島市総合計画」を上位計画とし、旧矢本町及び旧鳴瀬町の情報化に関する計画を踏まえながら、かつ「東松島市行政改革大綱」との整合性を図るものとします。

また、市民や地域企業に対する情報化を推進する「地域情報化計画」と、行政内部の情報化を推進する「行政情報化計画」を統合した東松島市の総合的な情報化計画とします。

図表 1-1 本計画の位置づけ



※1 共通の通信規約で全世界のネットワークを相互に接続した巨大なコンピュータネットワーク。

※2 ノートパソコンや携帯情報端末、携帯電話など持ち運べる通信機器を使ってコミュニケーションすること。

※3 高速な通信回線の普及によって実現される次世代のコンピュータネットワークと、その上で提供される大容量のデータを活用した新たなサービス。

(2) 計画の期間

「東松島市総合計画」は、平成17年度から平成18年度までは暫定計画期間とし、平成19年度から平成28年度までの10年間の基本構想の期間と位置づけています。さらに、社会情勢の変化を踏まえ、計画を市民生活の実態に即したものにしていいため、基本構想で示した10年間の前期、平成19年度から平成23年度までの前期、平成24年度から平成28年度までの後期に分け、それぞれ5年間の基本計画の期間としています。

本計画に関しては、「東松島市総合計画」との整合性を確保するため、平成19年度から平成23年度までの5年間の計画期間と位置づけます。

ただし、社会情勢の変化や関連する計画の変更、及び本計画の進捗度評価により、必要に応じて見直しを実施するものとします。

図表 1-2 計画の期間

	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
東松島市総合計画	暫定計画		東松島市総合計画 基本構想									
			前期基本計画					後期基本計画				
東松島市情報化計画			情報化計画					次期情報化計画				

(3) 計画の全体構成





## 第2章 情報化の現状

### 1. 情報化をめぐる社会的背景

#### (1) 社会的動向

IT革命という言葉に代表されるとおり、昨今の情報通信技術の進展は、我が国においてインターネットや電子メールの急速な普及をもたらし、本格的なIT社会が到来したといっても過言ではありません。特にインターネットを活用したサービスは、電子商取引やネットバンキング<sup>※4</sup>など、社会・経済のあらゆる分野に広く浸透しています。

ITの飛躍的發展を背景として、全国規模で情報通信ネットワークが整備されたことにより、社会環境は大きく変化してきています。あわせて、情報機器の小型化・低価格化が進み、携帯電話に代表されるとおり、情報機器はわれわれの生活に欠かせないものになっています。

このようなIT革命の進展は、行政分野においても大きな影響を及ぼしています。

#### (2) 国・県の動向

国のIT戦略本部<sup>※5</sup>が、平成13年1月に、5年以内(平成17年)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」を決定して以来、我が国ではIT基盤の整備に取り組んできました。さらに平成15年7月には、「e-Japan戦略」の目標を実現するとともに、平成18年以降も世界最先端であり続けるための施策として「e-Japan戦略Ⅱ」を決定し、ITの利活用による「社会全体が元気で、安心して生活でき、新たな感動を享受できる、これまで以上に便利な社会」の実現を目指してきました。

これらの施策を経て平成18年1月に決定された「IT新改革戦略」によって、我が国のIT政策は第2段階に入ることになりました。この「IT新改革戦略」では、「いつでも、どこでも、何でも、誰でも」使えるユビキタス<sup>※6</sup>なネットワーク社会を実現するとともに、それによって世界最高のインフラ<sup>※7</sup>・潜在的な活用能力・技術環境を有する最先端のIT国家であり続けるために、世界に先駆けて平成22年度にはITによる改革を完成し、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社会への変貌を目指しています。

行政における目標には、

- ①利便性・サービス向上が実感できる電子行政の実現
- ②業務・システム最適化の推進
- ③電子行政推進体制の充実・強化
- ③システムの信頼性・安全性の確保、セキュリティ高度化

などがあげられています。

※4 コンピュータや携帯電話を使ってインターネット経由で銀行などの金融機関のサービスを利用すること。

※5 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部のこと。ITの活用により世界的規模で生じている急激かつ大幅な社会経済構造の変化に的確に対応することの緊要性にかんがみ、高度情報通信ネットワーク社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進するために、平成13年1月、内閣に設置された。

※6 ラテン語で「いたるところに存在する(遍在する)」という意味。現在ではユビキタスネットワーク、ユビキタス社会といった文脈で利用され、「欲しい情報がいつでもどこからでも手に入る」という意味で用いられている。

※7 基盤、下部構造などの意味を持つ英単語「インフラストラクチャ」の略。一般的には上下水道や道路などの社会基盤のこと。ITの世界では、何らかのシステムや事業を有効に機能させるために基盤として必要となる設備や制度などのこと。

さらに、「e-Japan戦略」の着実な進展のもと、平成16年12月には、生活の隅々までICT<sup>※8</sup>を浸透し、さらなる利活用による価値創造を目指した「u-Japan政策」を総務省が掲げています。

また、宮城県では、平成13年度に「宮城県IT戦略推進計画」を策定し、県民生活、産業、情報インフラ整備など、各分野におけるIT化を進めてきました。平成15年度には、社会経済情勢の変化への対応、国の「e-Japan戦略Ⅱ」、県の電子県庁推進アクション・プログラムとの整合や県緊急経済産業再生戦略との連動などを考慮した「宮城県IT戦略推進計画Ⅱ」を作成し、さらに平成18年度には、ITを取り巻く様々な動きや急速に進展する高度情報通信ネットワーク社会に対応するとともに、「(仮称)みやぎの将来ビジョン<sup>※9</sup>」の着実な実行を支える計画として「宮城県IT推進計画」を策定し、市町村、民間団体、企業、研究・教育機関等と連携しながら、これまでの取り組み成果をふまえ、更なる推進を目指しています。

特に市町村行政の情報化に関わる分野では、電子県庁と電子市町村の連携が大きな課題となっており、電子自治体共通基盤システム、CALS/EC<sup>※10</sup>整備、市町村共同アウトソーシング<sup>※11</sup>など共同利用型サービスへの取り組みが必要とされています。

## 2. 東松島市の情報化の現状と課題

### (1) 情報化の現状

東松島市は、平成17年4月に旧矢本町と旧鳴瀬町の合併により誕生しました。

住民基本台帳システムを核とした基幹業務システムについては、旧矢本町では平成2年にオフコン<sup>※12</sup>の自己導入を行い、順次業務システムの拡充を図ってきました。旧鳴瀬町では、平成2年からセンター委託処理によるシステムの拡充を図ってきました。東松島市では、センター委託処理を前提とした旧鳴瀬町方式を基本にシステム統合を行い、運用しています。パソコンの配置は、事務職員1人1台を確立しており、約400台(うち基幹業務システム端末は約200台)のパソコンが稼働しています。

ネットワーク基盤の整備については、旧両町ともに平成12年度に総務省の地域イントラネット基盤整備事業の補助採択を受けて整備済みであったため、合併に際してこれらを統合接続し、中核となる公共施設約50箇所を接続しました。

さらに、旧矢本町において平成15年度に取り組んだ総務省の補助事業、いきがいふれあいセンター整備事業により、高齢者、障害者を含むすべての住民がITの利活用を行うための拠点施設を整備しており、東松島市におけるまちづくり、ひとづくりの有効な1つの手段としてIT活用を推進しています。

※8 Information and Communication Technologyの略で、情報通信技術を表す言葉。日本ではIT(Information Technology)が同義で使われているが、ITに「Communication」を加えたICTの方が、国際的には定着している。

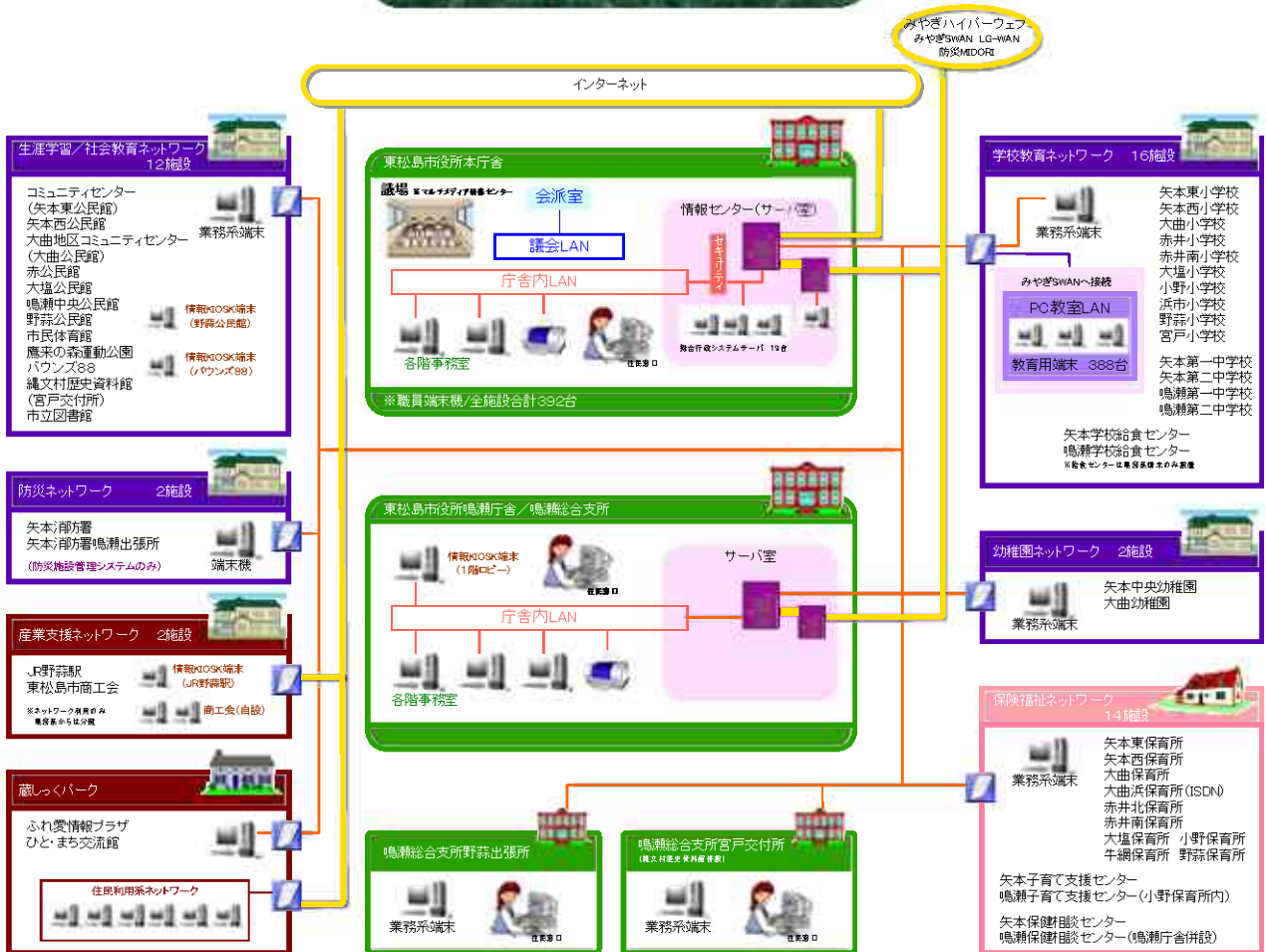
※9 宮城県が、県政運営の基本的な指針として、県の施策や事業を進める上での中長期的目標として位置づけて現在策定を進めている計画のこと。計画期間は、平成19年度から平成28年度までの10年間。

※10 Continuous Acquisition and Life-cycle Support/Electronic Commerceの略。公共事業における計画、調査、設計、契約、施工、維持管理といった一連の業務プロセスを支援する情報システム群の総称。

※11 既存の業務形態を見直し、定型的な業務(主に情報システム)を外部の専門家に委託して効率化を図る業務形態を指す。外部の専門家に管理・運用を任せるので、人件費や時間などのコストを節減できる、といったメリットがある。

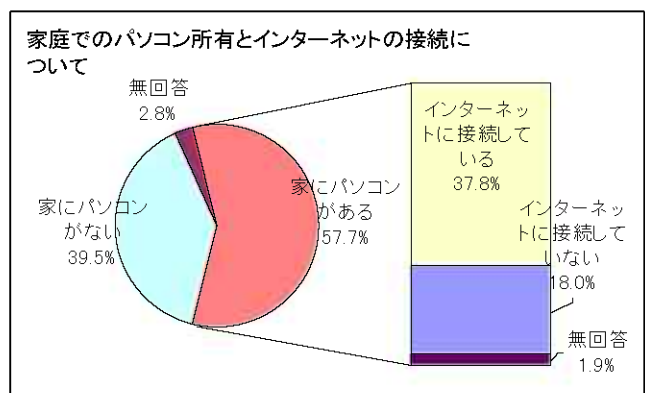
※12 事務処理に特化したコンピュータのこと。

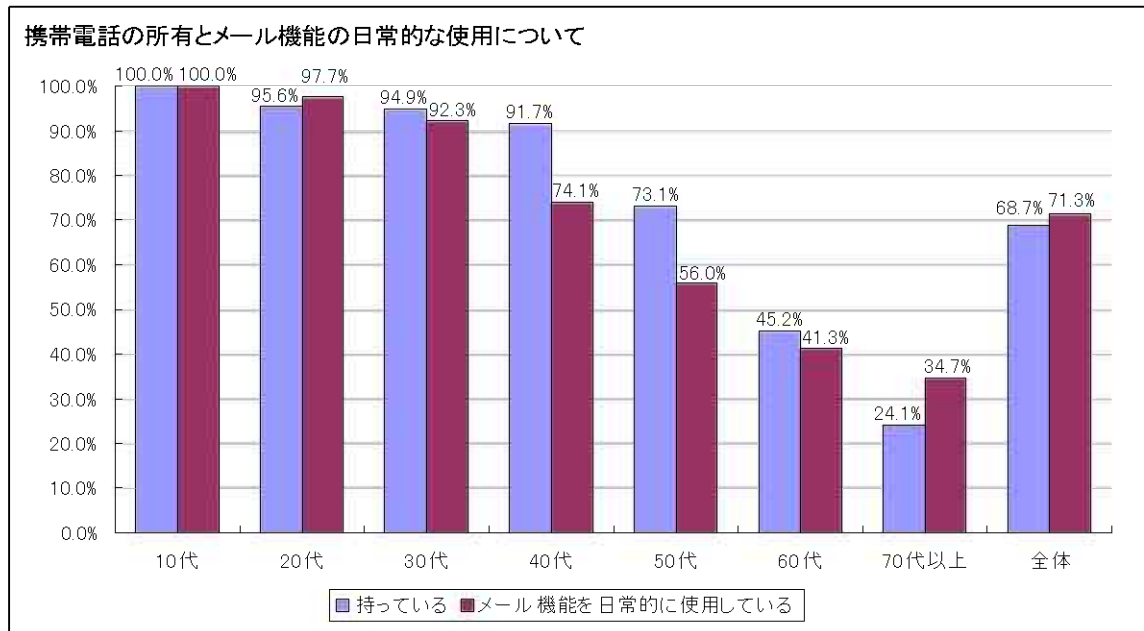
東松島市ネットワーク接続イメージ



平成18年1月から2月にかけて、市内在住の満18歳以上の方から無作為に3,000人を抽出して実施した「まちづくりアンケート」(回収数は1,247人)に設問を設け、市内におけるパソコン等の普及状況を把握しました。

その結果を見ると、57.7%の方が「家にパソコンがある」と回答しているものの、「インターネットに接続している」との回答は全体の37.8%しかなく、情報入手手段としてのパソコンの利用がまだまだ少ないことを示しています。携帯電話に関しては、68.7%の方が「持っている」と回答しています。年齢階層で見ると、40代までは90%以上の方が「持っている」と回答していますが、50代以降、高年齢層になるほど「持っている」と回答している方が急激に減少しており、年齢階層による格差が大きくなっています。また、携帯電話を持っている方のメール機能の使用状況についても、高年齢層になるほど「日常的に使用している」と回答している方が減少しており、携帯電話の所持状況と同様に、年代による偏りが示されています。





## (2) 情報化の課題

### ①インフラの整備

インフラの整備については、現在、行政業務の情報化を主目的とした規格による整備、運用がなされています。今後、電子自治体による市民サービスの充実を目指す場合には、市民が自由に活動できるe-コミュニティ<sup>※13</sup>や電子市役所等、認証機能が整備され、かつ、利用目的の確かなセキュリティ管理ができ、さらに、映像や音声を活用した電子市民サービスの展開を可能とするなど、汎用的なネットワーク基盤としての機能面充実が必要となっています。

また、ITを活用した様々なサービスを利用するためには、市内全域のブロードバンド化は最低限必要な環境整備となりますが、民間通信事業者によるブロードバンドのサービスを利用できない地域もあるため、全市民が情報化社会の恩恵を等しく受けられる通信環境の整備促進が重要となっています。

### ②電子自治体への対応

市民生活をより便利で快適なものとするユビキタス社会の実現には、電子政府、電子県庁に対応した電子市役所の構築が必要不可欠となっています。しかしながら、各種システムの構築に係る経費的、技術的な問題、また運用を行う場合の市役所組織の課題、ユーザとなる市民や企業のインフラに関する格差、さらには情報リテラシー<sup>※14</sup>の格差が課題となっています。

### ③住民ニーズへの対応

ITの普及・発展に伴い、日常生活における利便性が急速に高まるとともに、行政に求めら

※13 電子会議室や電子メール、掲示板等のICT技術を活用することで、場所や時間に縛られずに市民同士の情報交換や情報共有ができる等、自らの目的や嗜好に応じて自発的に参加できるネットワーク上のグループやサークルのこと。

※14 コンピュータなどの情報機器を操作する上で必要となる知識や能力のこと。

れる住民ニーズも多様化していることから、これまでの誰に対しても一律だった行政サービスから、個々の住民ニーズに対応したオーダーメイドの行政サービスに転換することが必要となっています。そのためには、ITを活用した行政CRM<sup>※15</sup>を導入するなど、様々な住民ニーズ等の情報を高度に管理し、活用することが重要となっています。

#### ④推進体制の確立

これからの情報化は、行政のあらゆる分野・業務に関係するため、その推進にあたっては、それぞれの部門の主体的な取り組みと実施により、全庁一体となって進めていく必要があります。

また、今後の情報化社会の進展や多様な住民ニーズに対応するためには、迅速かつ的確な意思決定が重要となることから、行政内部での部門横断的な体制を更に充実し、市長からのトップダウンと職員からのボトムアップによる総合的な情報化の推進に取り組む必要があります。

<sup>※15</sup> Customer Relationship Managementの略。顧客のニーズにきめ細かく対応することで、より顧客の利便性と満足度を高めて顧客を維持・獲得しようとするマネジメント手法のこと。行政CRMとは、この手法を行政に取り入れることにより、自治体経営を住民(顧客)ニーズと整合させ、長期的に住民(顧客)との信頼関係を築くことで、自治体経営の改善を図るための手段の1つである。

東松島市イントラネット接続図





## 第3章 情報化推進の基本理念と目標

### 1. 情報化推進の基本理念

自治体における情報化とは、自治体経営の目的である「限られた予算内で住民福祉の最大化を図る」ための手段の1つであり、住民に対する行政サービスの質的向上や行政制度・運営の簡素化、効率化、透明化を推進し、地域の社会・経済活動の活性化に寄与するために、ITの活用や人材の育成を図ることと言えます。

これまで進められてきた情報化は、主に大量の定型処理業務をシステム化する、いわゆる業務の電算化を主体としたものでしたが、住民・行政の環境がITの進展により大きく変わりつつある現在、従来の情報化に加えて、電子自治体といった地域社会とのネットワーク等、住民と行政をつなぐコミュニケーション基盤の構築を主眼においた情報化の推進が必要となっています。

一方、本市におけるまちづくりの最上位計画である「東松島市総合計画」では、まちづくりの分野を自然環境、健康福祉、都市基盤、防災防犯、教育文化、産業経済、自治情報の7つに分け、それぞれ「心」が一部に含まれる文字である「恵」「愛」「快」「応」「感」「志」「想」で表現し、市民と「心」を合わせ、共にまちづくりを進めることで更なる躍進を目指しています。今後、これら7つの「心」を実現し、より効率的な地域経営を図るためには、市民や地域企業との協働のもと、行財政改革を推進し、効果的な行政サービスを提供していくことが重要です。

よって、本市においては、ITを活用することで市民生活の利便性の向上と行政事務の高度化・効率化を図り、住民満足度の高い電子自治体を構築することとし、基本理念を「ITで みんなの想いが通うまち 東松島」と掲げ、今後の情報化を推進していくこととします。

### 2. 情報化推進の目標

これからの情報化を推進するために、まちづくりの視点から情報化を切り口とした4つの具体的な目標を定め、今後の情報化に取り組むこととします。

#### 1. 市民生活を支援する情報化の推進

少子高齢化社会に対応した保健・医療・福祉分野や教育・文化分野等の総合的なサービスの情報化を図るとともに、市民が生涯を通じて自らの意思により多様な手段を選択できる学習基盤づくりのための情報化や市民の情報リテラシーの向上を図ります。

また、誰もが情報化社会の恩恵を享受できるようデジタルディバイド<sup>※16</sup>の是正にも取り組み、暮らしやすい快適な市民生活に向けて情報化を進めていきます。

#### 【方向性】

ITを活用した市民生活の利便性の向上

市民の情報リテラシーの向上とデジタルディバイドの是正

※16 パソコンやインターネット等のIT(情報通信技術)を使いこなせる人と使いこなせない人、ITを利用する機会を持つ人と持たない人との間で、社会的格差が生じるとされる問題。

## 2. 活力あるまちづくりを支援する情報化の推進

今後の地方分権時代に対応した市民と行政との協働によるまちづくりを目指し、市民の市政への参加を推進し、市民活動の場である地域全体の活性化を促進するための情報化に取り組みます。

### 【方向性】

ITを活用した市民と行政のコミュニケーションの推進

ITを活用したコミュニティ活動の支援

## 3. 効率的で透明性の高い自治体経営のための情報化の推進

パソコンやネットワーク等の情報通信機器を有効に活用し、行政情報の電子化(ペーパーレス化)や行政手続きのオンライン化を進め、行政事務の効率化を図ります。

また、情報ネットワークを活用して情報共有を推進することで、業務に必要な情報・知識を収集・共有・交換できるようにし、それらを施策の立案・実施に効果的に活用していく等、ITを活用した行政運営の高度化・効率化を進めるとともに、インターネットのホームページ等を利用し、積極的に情報公開を行うことで透明性の高い自治体経営を目指します。

### 【方向性】

電子市役所の構築

職員の情報リテラシーの向上

## 4. 安心、安全な情報基盤の構築と運用

近年の情報化の進展により、情報の価値が社会的にも認知され、情報漏洩等の危険性や、コンピュータウイルス<sup>※17</sup>等の脅威が社会的にも大きな問題となっています。

ITの高度利用と平行して、こうした脅威への対策を実施し、安全な情報サービスの提供を目指します。

### 【方向性】

ネットワーク基盤及びセキュリティ基盤の充実

職員の倫理教育及びセキュリティ知識と技術の向上

※17 ファイルを破壊したりウイルス自身の複製を作成したりするなど、使用者が予期しない動作をする、意図的に作られたプログラムのこと。(自己伝染機能、潜伏機能、発病機能などをもち、通常のウイルスと同じような動きをするので「コンピュータウイルス」と呼ばれるようになった。) ウィルスはインターネットからダウンロードしたファイルや、他人から借りたフロッピーディスクなどを通じて感染する。最近ではe-mailを介して感染するタイプのウイルスもある。大抵は使用者の知らないうちに感染する。またウィルスに感染したことに気づかずにコンピュータを使用し続けると、他のコンピュータにウィルスを移す危険性もある。

### 3. 情報化推進の視点

前項で掲げた4つの目標を達成するために次のポイントに重点をおき、共通の視点として各主要施策の検討、実施、評価を行います。

#### (1) 情報バリアフリーの実現

情報化社会では、ITを活用することで、だれでも必要な情報やサービス等をネットワーク上で利用できるようになる一方で、コンピュータ等の情報通信機器を扱うことが苦手な、いわゆる情報弱者が、情報化の進展による恩恵を受けることができないことも懸念されます。

よって、今後、本市の情報化を推進するにあたっては、誰もが利用しやすいシステムやサービスとなるよう配慮し、情報バリアフリーの実現に努めていきます。

#### (2) 市民とのコラボレーション

地方分権社会や高度情報化社会が進展するにつれて、福祉、環境保全、国際交流等のさまざまな分野で、市民と行政の協働によるまちづくりが必要となっています。

そこで、情報化をまちづくりの1つの手法として捉え、市民とのワークショップ<sup>※18</sup>やパブリックコメント<sup>※19</sup>、アンケート等により、相互の意思疎通を十分図りながら、市民との協働のもとに、今後の情報化を進めていきます。

#### (3) 行政改革の視点にたった施策の推進

情報化施策を実施する際には、情報通信技術の動向を的確に把握した上で、計画期間内で実現可能な情報システムやサービスを提供していく必要があります。

また、本市の厳しい財政状況を考慮し、導入時の一時費用だけでなく、維持管理費用まで含めたトータルコストと、導入による業務削減や市民満足度向上等の効果を総合的に判断しながら的確に費用対効果を分析し、行財政改革の視点に立った施策を優先的に進めていきます。

さらに実施事業については、PDCAサイクル<sup>※20</sup>を確立し、効果的な事業管理に努めます。

#### (4) 安心、安全な情報化の推進

ITを活用したまちづくりを推進するにあたり、社会的にセキュリティ問題が大きく取りざたされていることから、情報化施策を実施する際には、セキュリティ対策を十分に施すものとします。

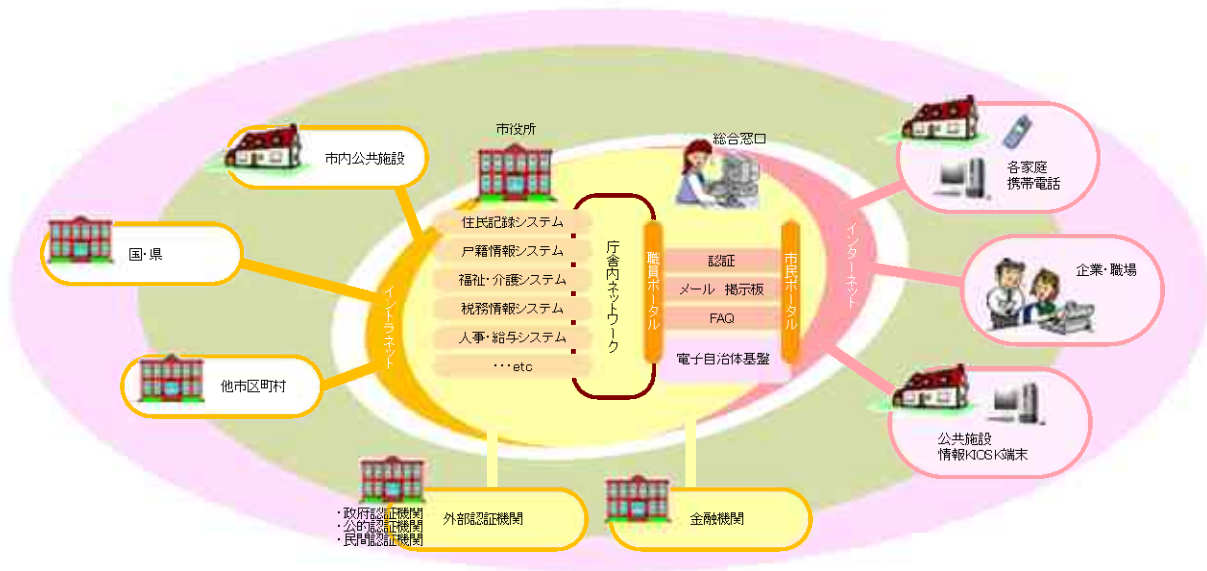
また、各種システム、サービスの運用において、職員への倫理教育の徹底はもとより、ユーザとなる市民に対してもマナーなどの啓発を積極的に行います。

※18 本来「作業場」や「工房」を意味する語であるが、今日では問題解決やトレーニングの手法として「体験型の講座」を指すことが多い。近年は企業研修や住民参加型まちづくりにおける合意形成の手法としてよく用いられている。

※19 公的な機関が規則や命令、計画などを制定しようとするときに、広く公に(=パブリック)、意見・情報・改善案など(=コメント)を求める手続き。

※20 計画をたて(Plan)、実行し(Do)、その評価(Check)にもとづいて改善(Action)を行い、最後の改善を次の計画に結び付けることで、らせん状に品質の維持・向上や継続的な業務改善活動などを推進するマネジメント手法。

東松島市の情報化の将来イメージ



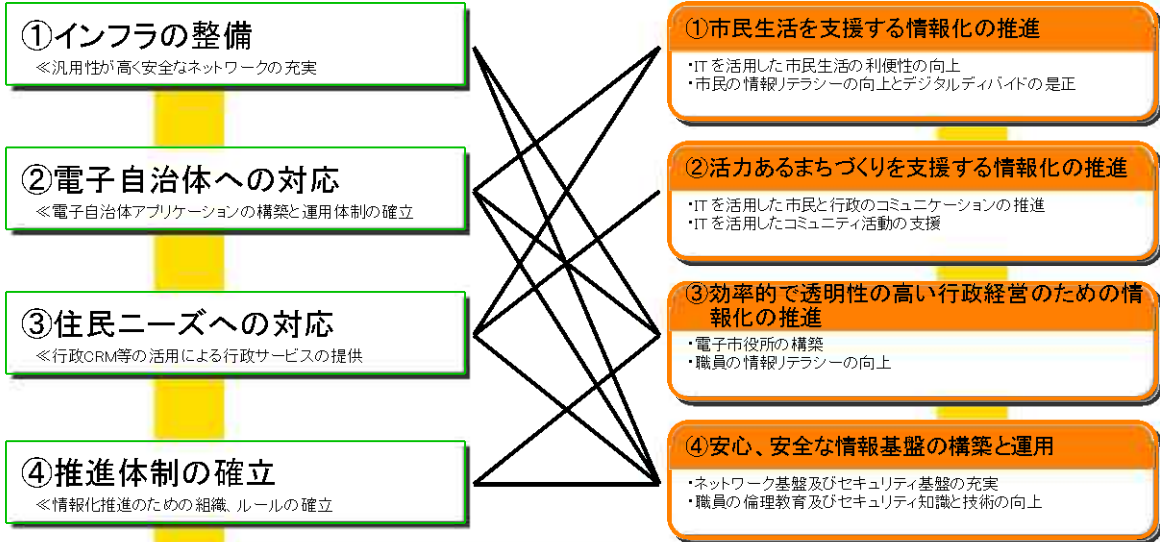
※21 Small Office/Home Officeを略してSOHOという。会社と自宅や郊外の小さな事務所をコンピュータネットワークで結んで、仕事場にしたもの。あるいは、コンピュータネットワークを活用して自宅や小さな事務所で事業を起すこと。

基本理念と課題・目標の体系図

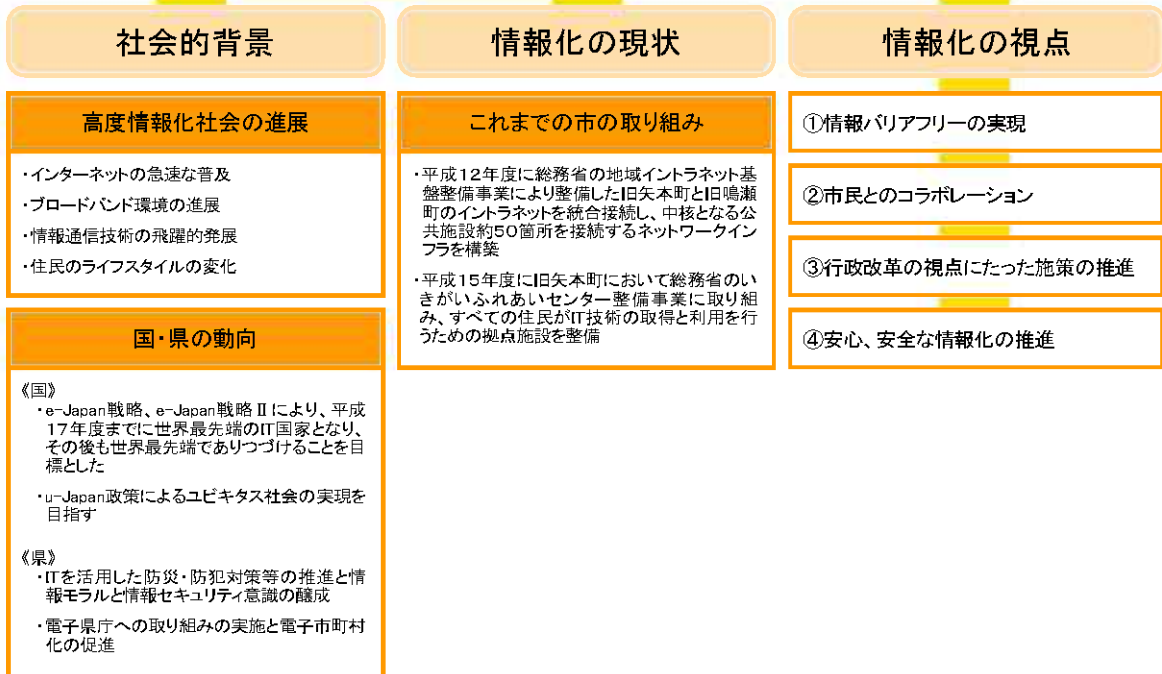
ITで みんなの想いが通うまち 東松島

市の抱える課題

目標と方向性



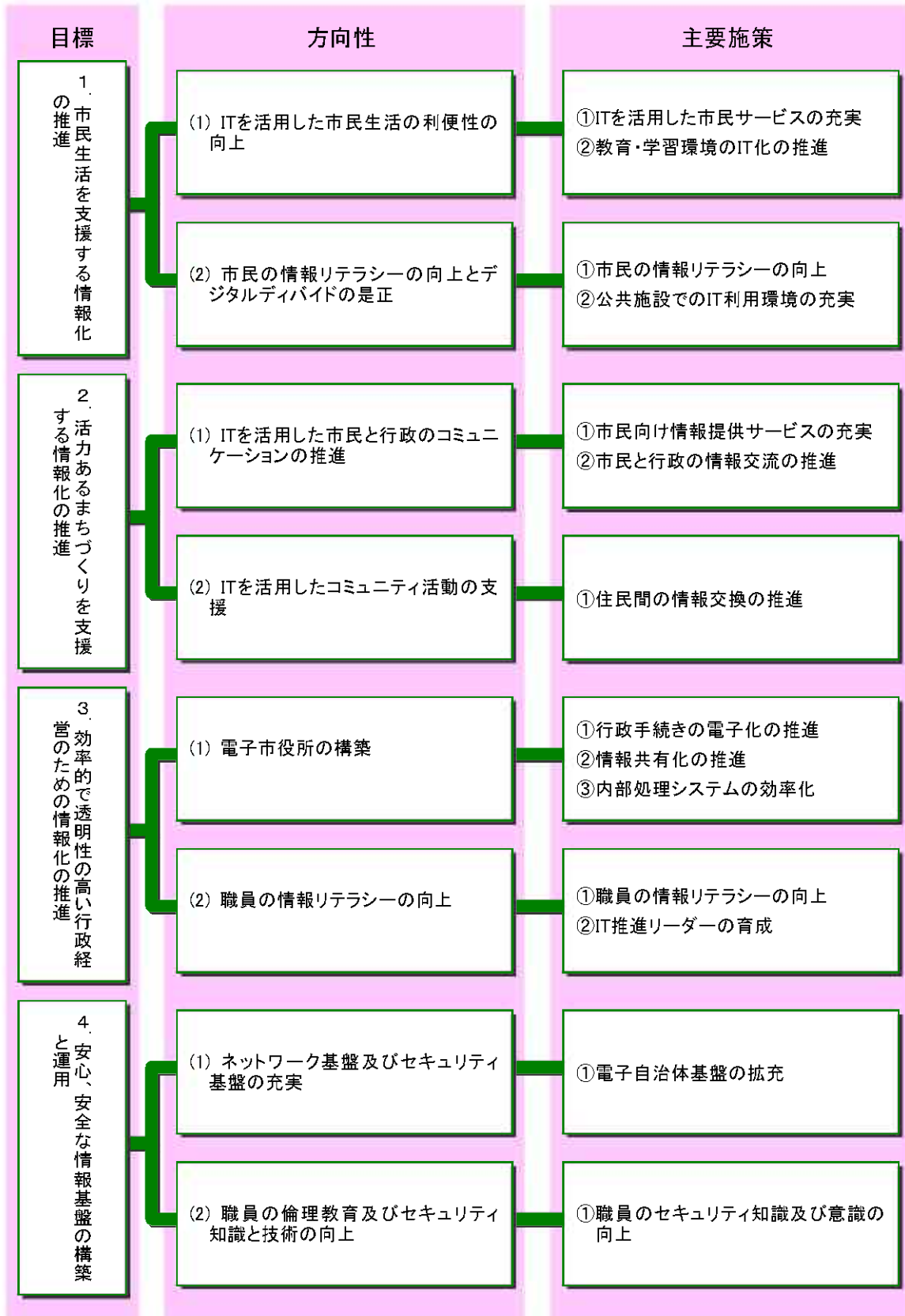
目標に共通する視点





## 第4章 情報化施策の展開

### 1. 情報化施策の体系



## 2. 情報化施策の概要

### 1. 市民生活を支援する情報化の推進

#### (1) ITを活用した市民生活の利便性の向上

##### ①ITを活用した市民サービスの充実

防災、保健・医療・福祉、教育・文化など各分野における市民サービスの充実を図るため、ITを活用した事務処理の効率化や関係する機関相互の連携強化、迅速な市民への情報提供等を行います。

個別施策	概要	H19	H20	H21	H22	H23	H24以降	
子育て支援情報システム	市民の子育てを支援するため、ホームページや電子メールなど様々なメディアを活用することで、子育てに関する情報提供を更に充実させます。また、インターネット等を利用して、質問や相談等ができる仕組みを検討します。	ホームページの情報内容の充実				情報提供メディアの拡充とシステム構築の検討		
証明書等自動交付機の設置	公共施設等に、住民票の写しや印鑑登録証明書等の諸証明を受け取ることができる自動交付機の設置を検討します。	調査・検討						
遠隔窓口システム	市役所を訪れなくても、支所等の公共施設から映像や音声で担当職員との相談等が可能なシステムの構築について検討します。	調査・検討						
防犯・防災情報共有システム	市民や警察、消防等から提供される不審者情報などの防犯情報、火災情報や防災情報を共有し、電子掲示板や電子地図、電子メールを利用して、市民に提供するシステムの構築を検討します。	調査・検討						

##### ②教育・学習環境のIT化の推進

市民の教育・文化等の知的活動をより豊かなものにするため、学校教育や生涯学習の情報利用環境を整備し、自主的・自発的な学習を支援するための環境づくりを行います。

個別施策	概要	H19	H20	H21	H22	H23	H24以降	
生涯学習情報提供システム	インターネットによる各種講座情報の提供等を充実させるとともに、インターネットで講座への受講申し込みを行えるような仕組みや、時間や場所に制約されないeラーニング <sup>※22</sup> について検討します。	ホームページの情報内容の充実				インターネットでの受講受付やeラーニング等について調査・検討		
デジタルミュージアムの構築	奥松島縄文村歴史資料館、大塩地区民俗資料館、その他遺跡関連等の所蔵品をデジタルアーカイブ <sup>※23</sup> 化して蓄積し、インターネットから閲覧が可能なデジタルミュージアムの構築を検討します。	調査・検討						

※22 パソコンやコンピュータネットワークなど情報通信技術を活用して行う学習のこと。時間や場所の制約を受けず、いつでもどこでも学ぶことができるというメリットがある。

※23 博物館、美術館、公文書館や図書館の収蔵品を始め、有形・無形の文化資源等を、デジタル化して保存等を行うこと。

(2) 市民の情報リテラシーの向上とデジタルディバイドの是正

①市民の情報リテラシーの向上

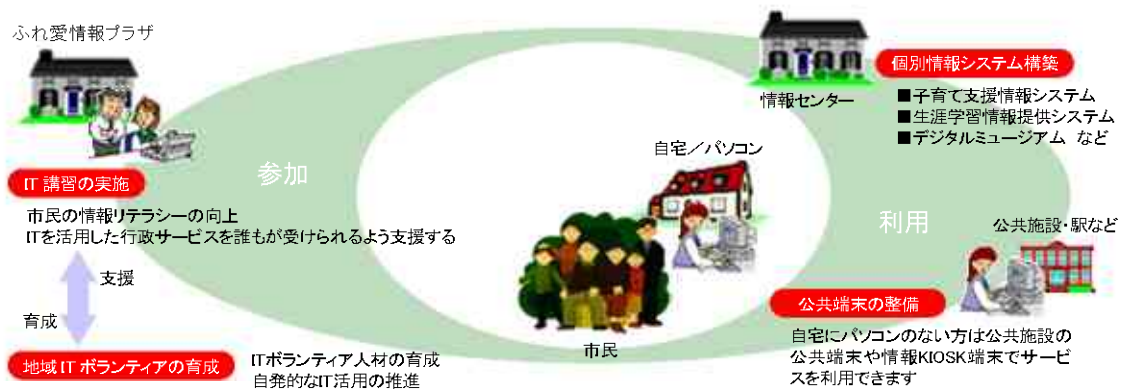
住民生活環境におけるITの進展に伴い、誰もが等しく恩恵を享受できるよう、市民の情報リテラシーの向上及び格差の是正を支援します。

個別施策	概要	H19	H20	H21	H22	H23	H24以降
市民の情報リテラシーの向上支援	IT講習会や情報化に関する講演会等を開催するとともに、地域のITボランティア等の活動や組織化を支援します。	実施・効果検証・見直し					方法の再検討
地域ITボランティアの育成	市民が自発的にITの活用や情報リテラシーの向上を図ることを支援するため、地域にITボランティアを育成します。	育成方法の検討	実施・効果検証・見直し				方法の再検討

②公共施設でのIT利用環境の充実

市民のIT利用環境の格差を解消するため、また、利用の促進を図るために公共施設等に市民が利用できる端末の整備を検討するなど、IT利用環境の整備に努めます。

個別施策	概要	H19	H20	H21	H22	H23	H24以降
公共端末、情報KIOSK端末 <sup>※24</sup> の整備	公民館等をはじめ、公共施設で市民が自由にパソコンやインターネットを利用し、情報の閲覧やITを活用した様々なサービスを利用できる環境の整備について検討します。	設置場所や利用方法等の検討					



※24 住民が気安く気軽にインターネット等を利用できるマルチメディア端末のこと。

2. 活力あるまちづくりを支援する情報化の推進

(1) ITを活用した市民と行政のコミュニケーションの推進

①市民向け情報提供サービスの充実

ホームページ等の情報通信技術を活用した各種メディアを用いて、市民にわかりやすく市政の情報を提供します。

個別施策	概要	H19	H20	H21	H22	H23	H24以降	
市公式ホームページの充実	行政情報のみならず、市民生活に密着した情報を含めたトータル的な情報をタイムリーに提供するとともに、必要な情報を簡単に素早く入手できる分かりやすいホームページの構築に努めます。また、アクセシビリティ <sup>※26</sup> の基準を明確化し、その基準に則したホームページを作成します。							
		アクセシビリティの基準作成	誰もが使いやすいホームページの構築					
総合的な情報提供システム	従来から実施している広報活動に加えて、動画や音声などのマルチメディアや電子メールによる情報提供について検討を進めます。							
		ホームページの情報内容の充実				新たな情報提供の方法について調査・検討		
議会中継システムの拡充	市民が市政の方針や市議会に対する理解を深めることができるよう、インターネット技術を活用して市議会本会議の映像を一部の公民館等の公共施設へ配信する仕組みを採用していますが、配信先施設の拡充とインターネット配信について検討します。							
					調査・検討			

②市民と行政の情報交流の推進

市民の意見・要望・提案等を市政に広く取り入れる仕組みを検討し、市民と行政の協働によるまちづくりの推進に取り組みます。

個別施策	概要	H19	H20	H21	H22	H23	H24以降
まちづくり広聴システム	電子地図や電子会議室を利用して、市の施策に対する意見や要望、地域に関する情報の提供など、市民と行政、市民同士での意見交流を図るとともに、まちづくり全般に対して住民ニーズや意見を把握するためのシステムについて検討します。						
				調査・検討			

※26 情報やサービス、ソフトウェアなどが、どの程度広範な人に利用可能であるかをあらわす語。ウェブページにおけるアクセシビリティは、そのウェブページが、高齢者や障害者も含めた、誰もが情報を取得・発信できる柔軟性に富んでいて、アクセスした誰もが同様に情報を共有できる状態にあること(あるいはその度合い)を意味する。

(2) ITを活用したコミュニティ活動の支援

①市民間の情報交換の推進

市民活動等を支援するため、ITを活用した情報提供や情報交換等を行う仕組みを検討します。

個別施策	概要	H19	H20	H21	H22	H23	H24以降
市民活動団体支援システム	市民活動団体の活動を支援するため、ボランティアやNPO、又はコミュニティ活動等の情報提供を目的としたホームページの開設や、各団体の情報検索や電子掲示板等による情報交換の場の提供について検討します。						
					調査・検討		



3. 効率的で透明性の高い行政経営のための情報化の推進

(1) 電子市役所の構築

①行政手続きの電子化の推進

行政サービスを受ける際の時間や場所に伴う制約を解消し、行政手続きの利便性の向上を図るため、各種行政手続きの電子化を推進します。

推進にあたっては、国が実施している電子申請や認証基盤に関する実証実験等の動向や県の動向を見据えながら検討していきます。

個別施策	概要	H19	H20	H21	H22	H23	H24以降
電子申請・届出システム	市民や企業が、自宅や職場からインターネットを利用して情報の入手から申請・届出までの手続きや相談をワンストップで行える仕組みについて検討します。構築にあたっては、インターネット上での本人確認の仕組みが必要となるため、個人認証や組織認証基盤の構築、電子的な決済の仕組みについても整合を図りながら進めます。						
		調査・検討					
施設予約管理システム	市が管理する各スポーツ施設、社会教育施設の予約や空き状況の確認を、家庭のパソコンや公共施設に設置した公共端末、携帯電話からいつでもできるようにし、利用者の利便性の向上を図ります。						
					調査・検討		構築
電子入札・調達システム	入札・調達に関連する業務の効率化と事業者の事務負担軽減を図るため、入札参加資格登録手続きから入札、開札結果公表までの一連の手続き等において、インターネットを活用し行うシステムの構築について検討します。						
					調査・検討		
行政窓口システムの拡充	各種申請手続きや証明の交付等の窓口業務を支援するシステムの拡充を図ります。また、一つの窓口あるいは一度の手続きで、関連する手続きをすべて完了させられる(ワンストップサービス)ようにするため事務処理を見直すとともに、各システムの規格、基準を明確化することでシステム間の連携を容易にします。						
		調査・検討		構築		稼動・効果検証・改善	

②情報共有化の推進

行政内部における業務の高度化・円滑化を図るため、庁内LANを基盤とした情報共有化を推進し、事務処理の高度化、ペーパーレス化、省スペース化に取り組みます。

個別施策	概要	H19	H20	H21	H22	H23	H24以降
統合型GIS	これまで個別に開発してきた下水道資産管理システムや防災施設管理支援システム等の地図情報システム(GIS)の技術を活用した各種システムを共通の基盤上に統合し、基図の整備費用の削減及び各種情報の連携による事務処理の効率化を図る手法を検討します。						
		調査・検討					
広聴相談システム	市民からの意見や要望、問い合わせなどとそれに対する市の回答などをデータベースに蓄積し、全庁で情報共有して簡単に検索・閲覧できるようにするとともに、住民ニーズの実情に則した施策の優先順位や重点分野の決定などに役立てることが出来るシステムの構築について検討します。						
		調査・検討					

③内部処理システムの効率化

行政内部における事務処理の高度化・効率化を図るため、基幹業務に関わるシステムの拡充を進めていきます。基幹業務系システムにおいては、部門間の業務の連携等に配慮し、維持管理費用の抑制とスムーズな事務処理の実現を目指します。

個別施策	概要	H19	H20	H21	H22	H23	H24以降
基幹業務システムの評価と拡充	現在運用している基幹業務システムの適正管理を行うために、次期システムの検討を行いながら現行システムとの比較評価を行い、効率的な運用及び再構築並びに拡充に努めます。						
		評価・検討	構築	稼働・効果検証・改善			
行政評価システム	施策や事業を検討するにあたって、その施策や事業の必要性、コスト、効果等から事業成果を分析・評価するシステムを構築し、効果的な行財政運営を図ります。						
		調査・検討		構築	稼働・検証・改善		
部門システムの充実	福祉台帳システムなど各部門別の個別システムの検討及び構築を行います。						
		調査・検討	構築	稼働・効果検証・改善		調査・検討	

(2) 職員の情報リテラシーの向上

①職員の情報リテラシーの向上

情報システムやアプリケーションソフトの活用など、職員の情報リテラシーを向上させることで、事務処理の効率化を図ります。

個別施策	概要	H19	H20	H21	H22	H23	H24以降
職員研修の実施	パソコンの基本知識、アプリケーションの活用法、事象別の具体的な活用法等について研修を実施し、職員の情報リテラシーを全体的に向上させることで、事務の効率化を推進します。						
		実施・効果検証・見直し					
		方法の再検討					

②IT推進リーダーの育成

職員がITを効果的に利用できるようにするため、OJT<sup>※26</sup>の推進役となるIT推進リーダーを育成します。

個別施策	概要	H19	H20	H21	H22	H23	H24以降
IT推進リーダーの育成	職員のIT活用のレベルアップ及び平準化を図るため、その推進役となる各課レベルでのIT推進リーダーの育成を行います。	育成方法の検討	実施・効果検証・見直し				方法の再検討

4. 安心、安全な情報基盤の構築と運用

(1) ネットワーク基盤及びセキュリティ基盤の充実

①電子自治体基盤の拡充

電子市役所を実現するため、安全な情報通信インフラの整備に取り組みます。

電子市役所構築の基盤となるシステムは、他自治体とも共通的に利用可能な部分も多いことから、宮城県や他自治体との共同利用やインターネットデータセンターの活用等を考慮しながら、検討・整備に取り組みます。

個別施策	概要	H19	H20	H21	H22	H23	H24以降
地域イントラネットの拡充	既存ネットワークの機能を維持管理するとともに、日々変化するコンピュータウイルス等の外的脅威に対応するため、機能の拡充を図ります。	維持管理・セキュリティ強化					
庁内パソコン等の配置管理	庁舎内のパソコン及び周辺機器の計画的配置と適正管理を行い、作業効率及びセキュリティレベルの向上を図ります。	計画的な更新					
組織認証基盤の整備	共通認証基盤は、現在宮城県が整備を進めており、各自治体の共同利用を推進しています。費用対効果及び内部システムとの連携を考慮し検討していきます。	国・県の動向等を見極めながら導入に向け調査・検討					
公的個人認証基盤の整備							
マルチペイメントネットワーク <sup>※27</sup> への対応	金融機関の窓口だけではなく、ATMやコンビニエンスストア、パソコン等から税金や手数料等を納付できるマルチペイメントネットワークへの対応について、市内各金融機関のマルチペイメントネットワークへの対応の動向や内部システムとの連携等を考慮して検討します。	市内各金融機関の対応動向調査		市内各金融機関の対応状況や収納システムとの連携等を考慮して対応			

※26 On the Job Training の略。職場内で行われる職業指導手法の1つで、職場の上司や先輩が部下や後輩に対し、具体的な仕事を通じて、仕事に必要な知識・技術・技能・態度などを、意図的・計画的・継続的に指導し、修得させることによって、全体的な業務処理能力や力量を育成するすべての活動。

※27 官公庁、地方公共団体及び民間企業等の収納機関と金融機関等を通信回線で結び、税金や手数料などをネットバンキングやATM等の金融機関のサービスを利用して納付することができるようにし、納付がされた時にその納付情報が金融機関から収納機関に通知されるサービスを提供しているもの。日本銀行、官公庁及び金融機関等が参加している「日本マルチペイメントネットワーク推進協議会」により仕様が検討され、「日本マルチペイメントネットワーク運営機構」により平成13年10月から運用が開始されている。

(2) 職員の倫理教育及びセキュリティ知識と技術の向上

①職員のセキュリティ知識及び意識の向上

情報化の推進とともにセキュリティの確保が重要性を増しています。全職員がその必要性を認識し、情報セキュリティの確保に努めます。

個別施策	概要	H19	H20	H21	H22	H23	H24以降
職員研修の実施	セキュリティに関する職員研修等を実施し、職員のセキュリティ知識の向上及び意識の啓発を行います。	実施・効果検証・見直し					方法の再検討
セキュリティ監査の実施	内部監査だけでなく、外部機関によるセキュリティ監査を実施し、評価及び対応の計画的改善を行います。	体制整備と監査計画の策定		計画に基づいた監査の実施・改善・運用			方法の再検討



## 第5章 情報化の推進にあたって

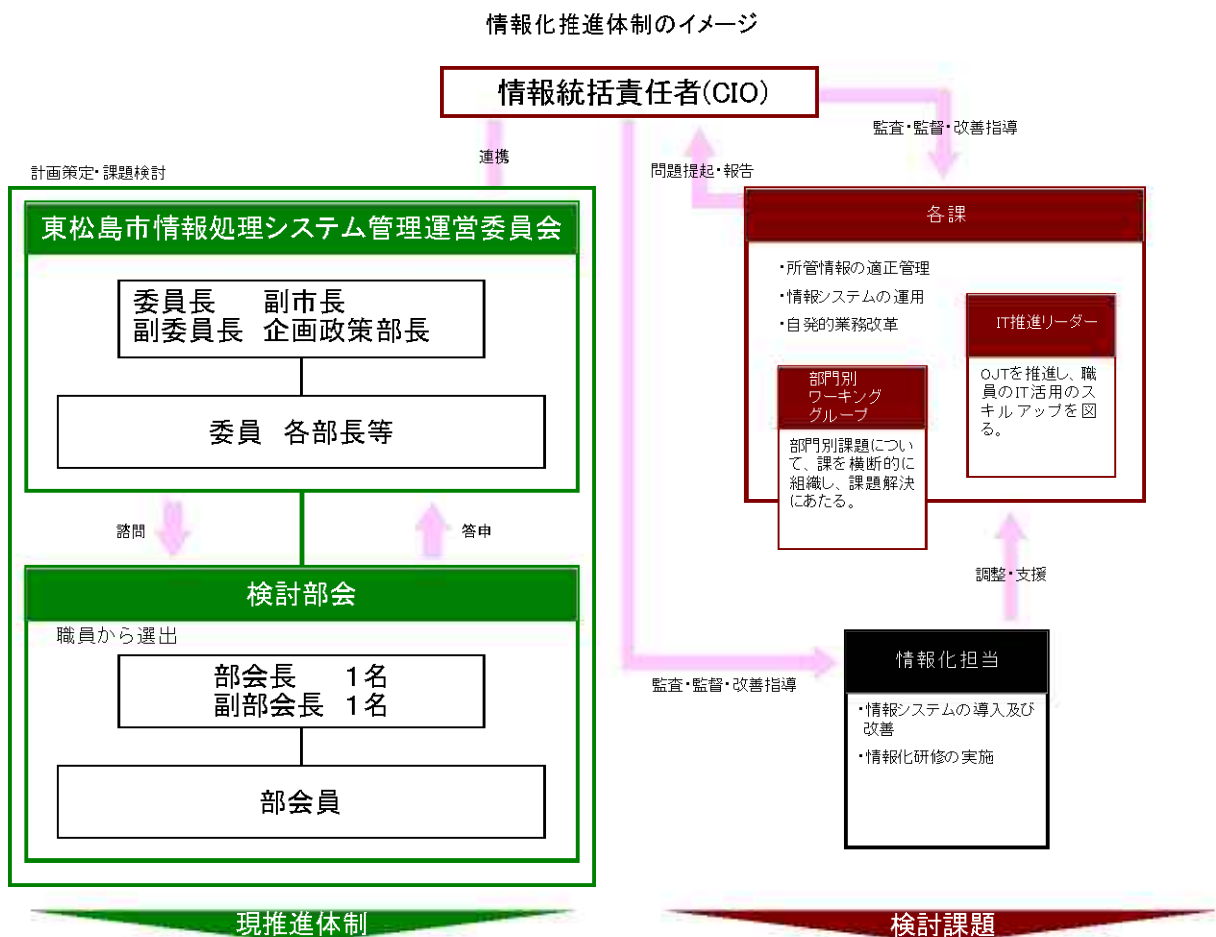
### 1. 情報化の推進体制

東松島市における情報化を着実に推進するためには、市民、企業・団体、教育・研究機関、行政がそれぞれ役割を分担しつつ、一体となって取り組んでいく必要があります。

また行政内部としては、単に事務処理をシステムへ置き換えるのではなく、条例や規則、事務処理手順等の見直しも含め、システム構築・運用管理、評価等を推進する全庁的な体制で情報化を推進していくことが必要です。

現在、本市における情報化の推進体制としては、副市長を委員長、各部長等をメンバーとする「東松島市情報処理システム管理運営委員会」を設置しており、個別の課題については、その配下の検討部会で検討することとしています。

今後は、効果的な情報化推進を図るため、情報統括責任者(CIO)の下、各部局でのIT推進リーダーの育成や業務上関係する部門の職員をメンバーとする専門チームの設置を検討する等、全庁一体となった推進体制の強化に努めます。



## 2. 外部資源(リソース)の活用

今後、本市における情報化を推進し、電子自治体としてのサービスを提供していくためには、当然ながらコストの増加が予想されます。

情報化コストは、初期の導入費用だけでなく、法律や制度改正に伴うシステムの改修費用や運用等にかかる維持費用もあり、今後は、これらトータルコストの削減に取り組むことが必要です。

また、情報通信技術の進展は非常に早く、自前で情報システムを構築・所有・運用していくことは、陳腐化というリスクも考えられるため、各自治体がシステムを個別に所有する考え方から、

- ①複数自治体が共同でシステムを開発し運用する共同運営方式
- ②民間が提供するアプリケーションを利用するASP<sup>※28</sup>方式
- ③外部にサーバやホストコンピュータを出して運用を委託するデータセンターの活用
- ④民間が提供する外部データベースの利用

等、個人情報の保護に留意しつつ、情報システムのあり方の見直しも含めた外部資源の活用やアウトソーシングについて検討し、最も効果的な手段の選択に努めます。

## 3. 情報セキュリティ対策・個人情報保護

行政が保有する情報には、個人のプライバシーを含むものも多くあるため、これらの個人情報が外部に流出しないよう対策を講じることは、本市における情報化を進めていくうえで最も重要な事項であると考えます。

今後、インターネット等のネットワークを活用したサービスを提供する場合には、不正アクセスやコンピュータウィルスの侵入等による情報の流出、改ざん、破壊に対して、十分な対策を講じる必要があります。

本市においては、「不正アクセスを防止するファイアウォール<sup>※29</sup>の設置」、「コンピュータウィルスの進入を防止するウィルス対策ソフトの利用」といった情報システムにおける対策だけでなく、平成17年4月に、個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシー<sup>※30</sup>を制定し、管理運用面での情報セキュリティ対策も実施しています。

今後は、これらの対策を継続的に実施するとともに、情報を取り扱う職員に対しても、研修等による情報セキュリティ意識の向上を図り、総合的な情報セキュリティの確保と個人情報の保護に取り組んでいきます。

※28 Application Service Providerの略で、インターネットなどを介して複数の利用者が共有できるアプリケーションソフトを顧客にレンタルする事業者のこと。ユーザはWebブラウザを使って、ASPの保有するサーバにインストールされたアプリケーションソフトを利用するため、ユーザのパソコンには個々のアプリケーションソフトをインストールする必要がなく、インストール作業、アップグレード作業などの管理コストを削減することができるというメリットがある。

※29 ある特定のコンピュータネットワークとその外部との通信を制御し、内部のコンピュータネットワークの安全を維持することを目的としたソフトウェア、あるいはそのソフトウェアを搭載したハードウェア。

※30 秘密情報・個人情報等の管理や、コンピュータウィルスなどによるリスク管理についてまとめた規範のこと。

## 《参考資料》

### 平成17年度まちづくりアンケート結果

#### 1. 調査の概要

##### 1. 1. 調査の目的

東松島市では、現在、今後10年間の新たなまちづくりの基本方向を示す「総合計画」の策定に取り組んでいます。総合計画は、市の最上位計画として東松島市の指針となる計画であるため、策定にあたり、特に市民のみなさまの意向や提案をお聞きすることを目的として、本調査を実施しました。

##### 1. 2. 調査の方法

- ①対象者：18歳以上の東松島市民の方
- ②抽出方法：住民基本台帳からの無作為抽出
- ③標本数：3,000票
- ④調査方法：郵送配布・郵送回収方式
- ⑤調査期間：平成18年1月16日～平成18年2月15日

##### 1. 3. 回収結果

- ①対象者：3,000人
- ②回収数：1,247人（男519人 女717人）
- ③回収率：41.6%（男41.6% 女57.5%）

##### 1. 4. 報告書の見方

- ①報告書内に「N=」と表記されている場合は、回答者数または分類毎の有効回答数を表します。
- ②構成比は、少数第2位以下を四捨五入しましたので、合計が100%にならない場合があります。

##### 1. 5. その他

複数回答における構成比は、回答者総数に占める割合を示しておりますので、回答数の合計が1,247件および構成比の合計が100%にはなりません。

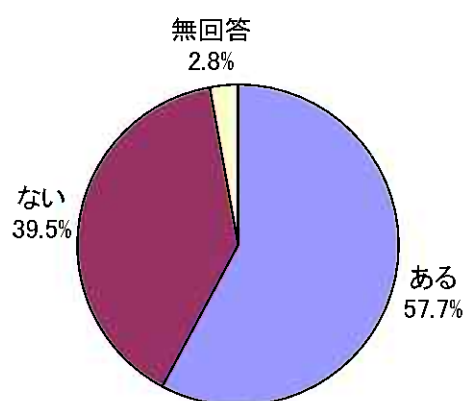
以下、情報化に関するアンケートを抜粋

## 6. 情報化について

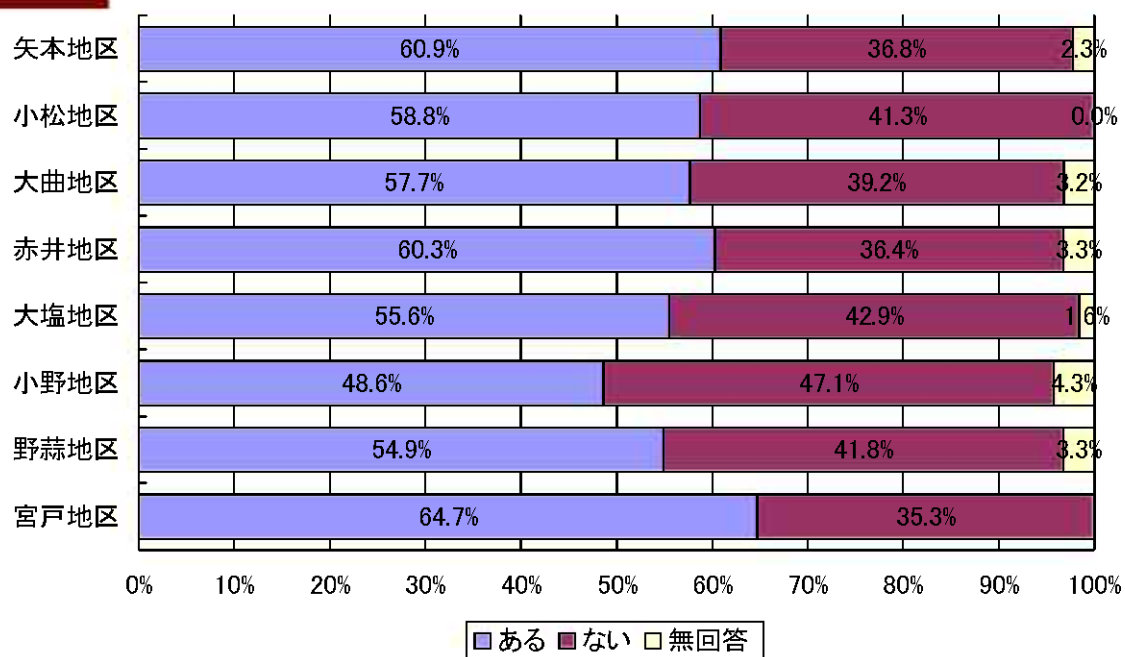
### 6. 1. パソコン・インターネット

①あなたの家にパソコンがありますか。

	回答数	構成比
ある	719人	57.7%
ない	493人	39.5%
無回答	35人	2.8%
総数	1,247人	100.0%

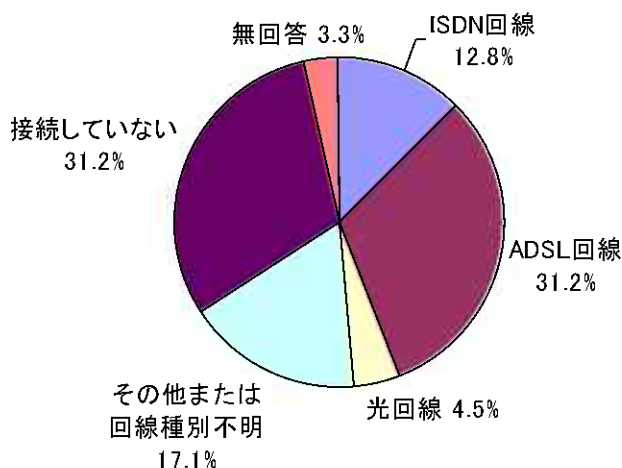


#### 地区別

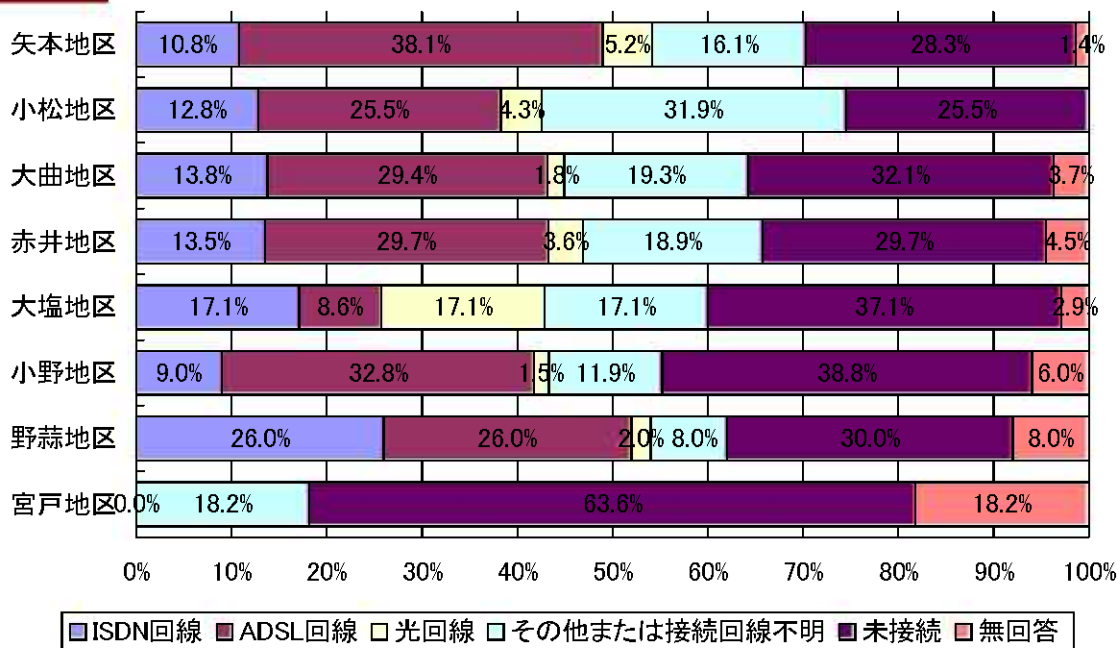


②「ある」と答えた方。そのパソコンはインターネットに接続していますか。

	回答数	構成比
ISDN回線	92人	12.8%
ADSL回線	224人	31.2%
光回線	32人	4.5%
その他または回線種別不明	123人	17.1%
接続していない	224人	31.2%
無回答	24人	3.3%
総数	719人	100.0%

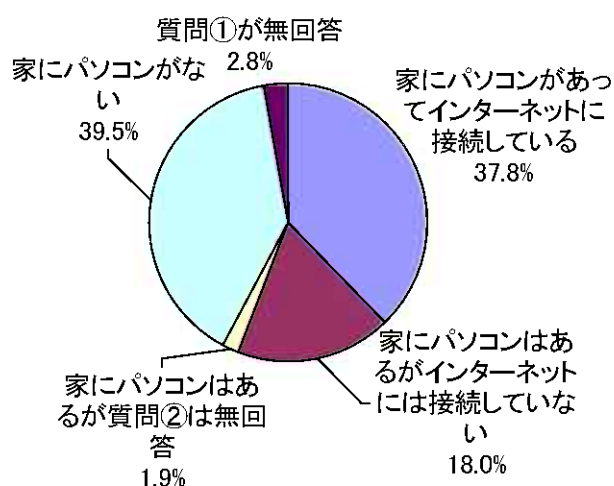


**地区別**

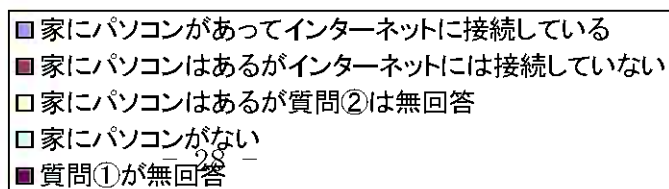
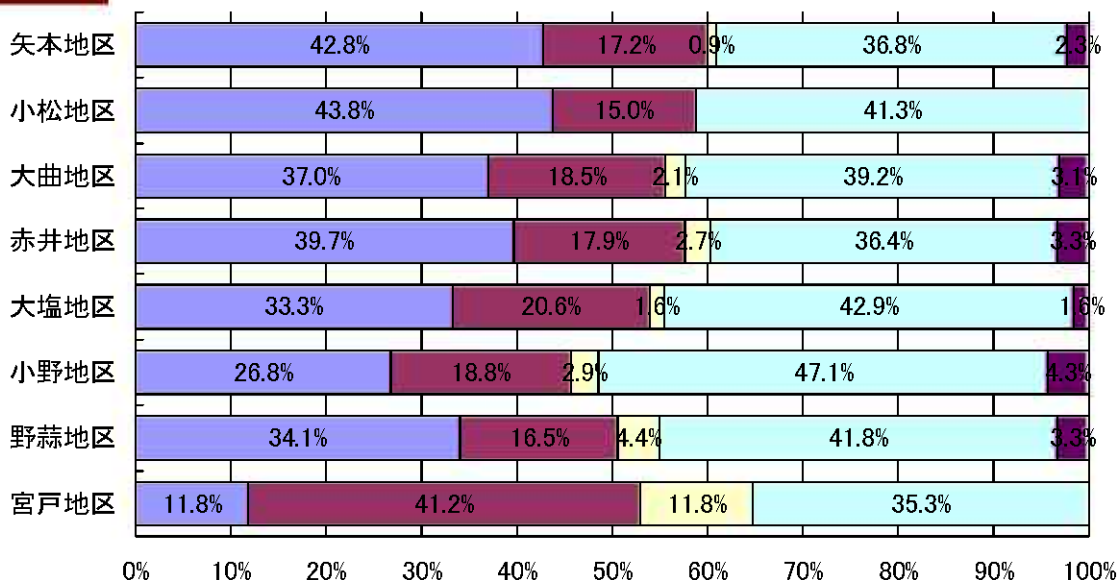


※質問①と②のまとめ

	回答数	構成比
家にパソコンがあってインターネットに接続している	471人	37.8%
家にパソコンはあるがインターネットには接続していない	224人	18.0%
家にパソコンはあるが質問②は無回答	24人	1.9%
家にパソコンがない	493人	39.5%
質問①が無回答	35人	2.8%
総数	1,247人	100.0%

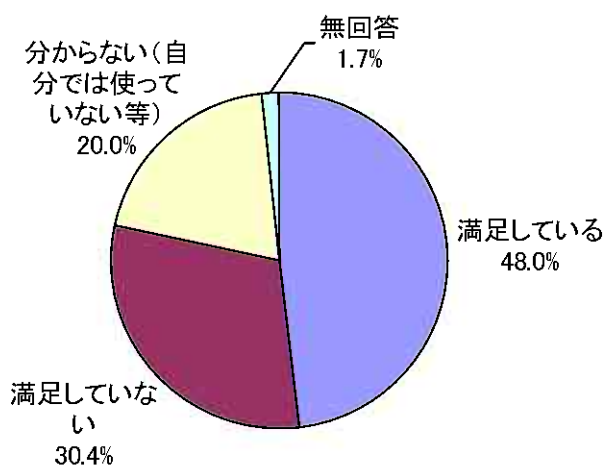


地区別

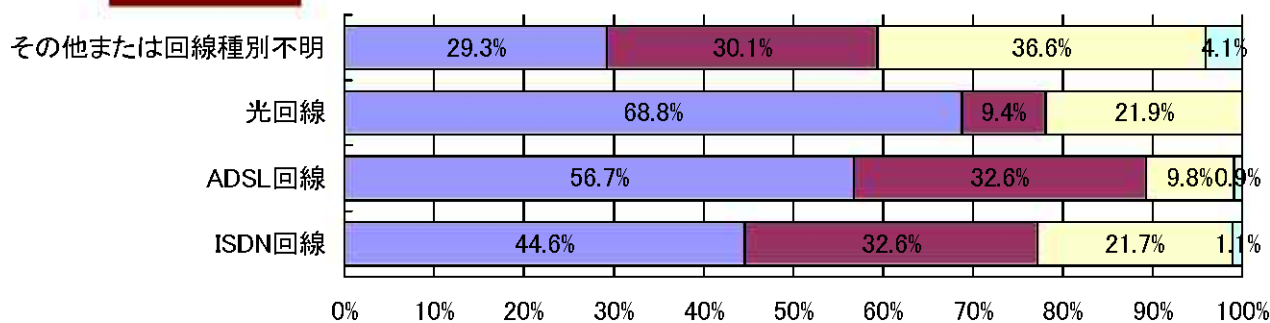


③「インターネットに接続している」方にお聞きします。現在お使いの回線に満足していますか。

	回答数	構成比
満足している	226人	48.0%
満足していない	143人	30.4%
分からない(自分では使っていない等)	94人	20.0%
無回答	8人	1.7%
総数	471人	100.0%



回線種別別

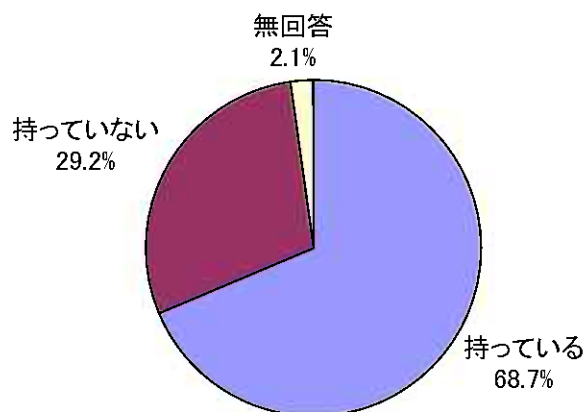


■満足している ■満足していない □分からない(自分では使っていない) □無回答

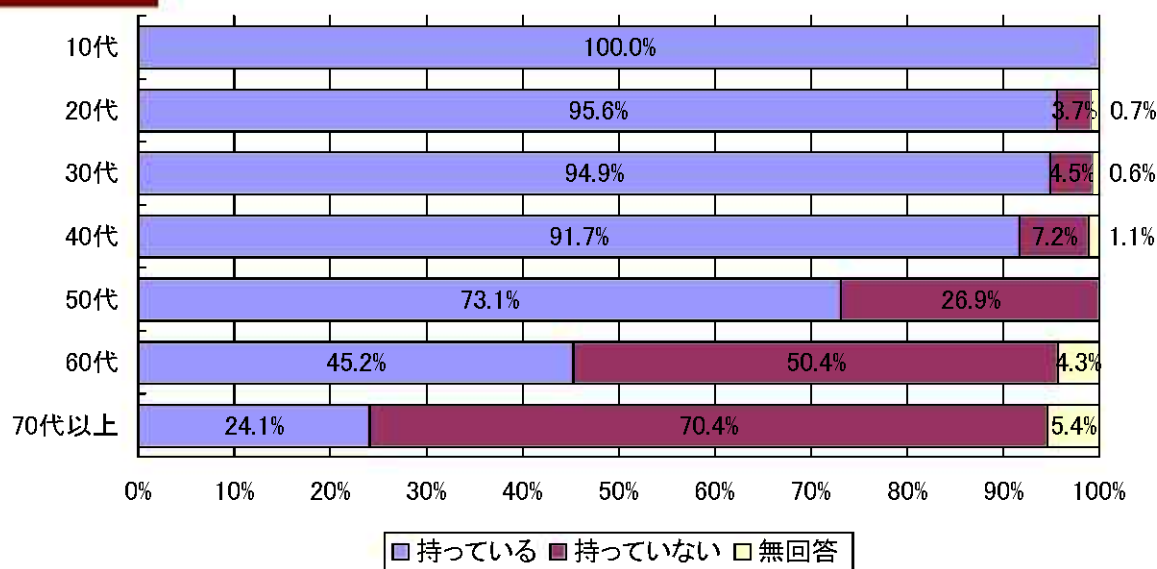
## 6. 2. 携帯電話

①あなたは携帯電話をお持ちですか。

	回答数	構成比
持っている	857人	68.7%
持っていない	364人	29.2%
無回答	26人	2.1%
総数	1,247人	100.0%

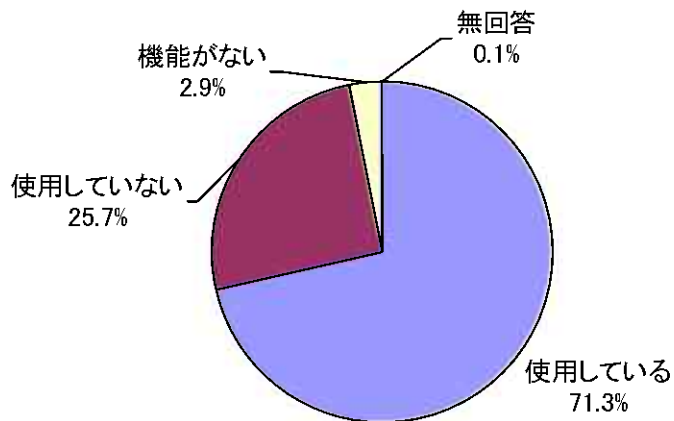


### 年齢階層別



②「持っている」と答えた方。携帯電話のメール機能を日常的に使用していますか。

	回答数	構成比
使用している	611人	71.3%
使用していない	220人	25.7%
機能がない	25人	2.9%
無回答	1人	0.1%
総数	857人	100.0%



年齢階層別

