

豊島区行政情報化推進計画

平成 12 年 12 月

豊 島 区

< 目 次 >

はじめに

第 1 本区の行政情報化の現状と課題

1. 情報化の経緯
2. 情報化の現状と展望
3. 情報化をとりまく社会動向
4. 今後の課題

第 2 行政情報化の基本的方針

1. 行政情報化の理念
2. 計画の目標

第 3 豊島区行政情報化推進計画の体系

1. 行政情報化の推進
2. 行政情報化推進のための基本的項目

第 4 情報通信基盤の整備

1. 行政ネットワーク基盤及び情報機器の整備
2. より効率的・効果的な業務システムの構築

第 5 情報通信基盤の活用

1. LAN等情報通信基盤の活用による業務の効率化・高度化
2. 情報共有化の推進
3. 情報化による時間・経費の節減
4. 情報化による区民サービスの向上

第 6 情報化に対応する人づくり

1. 研修の充実
2. 情報化キーパーソンの創設
3. 自己啓発支援

第 7 情報化環境の充実

1. 作業環境の充実・健康管理
2. 障害対策の強化
3. 個人情報保護対策及びセキュリティ対策の強化
4. 著作権等の保護

用語の解説

はじめに

豊島区では、昭和 52 年から汎用コンピュータを活用しつつ、区民サービスの向上と事務処理の簡素・効率化のために「総合行政情報システム」の確立を図ってきました。

平成 7 年には、行政情報のみならず幅広く地域情報化施策の指針とした「豊島区地域情報化ビジョン」、また翌年、郵政省のテレトピア構想（優遇措置は無利子融資）の指定を受けるべく「豊島区テレトピア計画」を策定するなど、CATV 等々の情報処理・情報通信基盤整備を図ってきました。

そして、平成 12 年 10 月策定された「新生としま改革プラン」では、第二の産業革命ともいふべき IT（情報通信技術）革命の波が急速に押し寄せており、国も法的な整備や基盤整備に力を入れるとともに、地方財政への支援措置も講じられること、情報ネットワークの形成は自治体経営や区民相互の交流を飛躍的に拡大するためにも必要不可欠であること、デジタル・デバイド（情報格差）、セキュリティ（障害安全）対策、プライバシー保護などに十分配慮しつつ、インターネットや^{*1}（庁内）LAN など情報基盤を急ぐ必要があることとしています。

すでに、全国的規模で各種料金や税金などの収納業務を電子化する構想（マルチペイメント・ネットワークシステム）が具体的に動き始め、来年の 10 月から運用を開始する段階です。一方、自治省の「住民基本台帳ネットワークシステム」も平成 14 年 8 月からスタートします。

いま時期を得て、国による情報化基本戦略として「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT 基本法）」が平成 13 年 1 月から施行されることになりました。

こうした昨今の動向にあって、資源の再利用に配慮しつつスクラップ・アンド・ビルドの立場で、本区内外のネットワークに即応した整合性を図るためにも、全ての情報化施策の共通基盤となる最も基礎的な情報システムである庁内 LAN、情報通信基盤の整備を早急に推進していく必要があります。

第 1 本区の行政情報化の現状と課題

1. 情報化の経緯

本区では、コンピュータ処理の費用対効果を検討した結果、昭和 52 年度に外部委託から自区運用による大型汎用コンピュータを導入（電算化）して、今日に至るまで各種事務処理のデータベースによるオンライン化を進め、事務の効率化・迅速化を図ってきました。

近年では、平成 7 年度の戸籍情報システム及び財務情報（予算編成）システムの稼動と同時に本庁舎の LAN が構築され、各種業務システムがこれを利用しています。

さらに、LAN 化の進展については、本庁舎と分庁舎、各事務所、各保健福祉センター、各在宅介護センター等とを結ぶ「情報ネットワーク」として着々とその構築が進んでいます。

一方、汎用コンピュータによらない主管課部門においては、昭和 60 年頃から初期的機能として、文書作成・集計事務等にワープロ・パソコンが利用され、さらに OA 機器として成熟を迎えつつ年々増大してきました。ちなみに、平成 12 年 4 月 1 日では約 600 台となっており、周辺機器とのネットワーク化も含め様々な事務事業分野において多岐多様に利活用されています。

このように、情報化のあり方は当初、電算化^{*2} バッチ処理・コンピュータ化からデータベース化・オンライン処理、OA 化・ネットワーク化、そして LAN 化・インターネットへと、もっ

ばらその定義も情報処理の技術面から連綿と変遷してきました。

なお、情報化そのものにおいては、コンピュータ化、高度情報化（社会）、行政情報化、地域情報化、今ではIT国家などと社会・時代的、かつ政治・政策的に位置付けられてきました。

2．情報化の現状と展望

現在、本区の汎用コンピュータでは、財務会計、税務、国民健康保険、住民記録などの30業務が運用されており、また外部委託による電算業務は52業務となっていますが、情報技術的には汎用コンピュータとオフコンやパソコンとのネットワーク化が急速に拡大しています。

とくに平成12年度からは、「出張所の統廃合」に伴って区民サービスの利便性の向上を目指した「住民票等自動交付機システム」の導入、そして新たな介護保険法制度に対応するために「介護保険オンライン・ネットワーク・システム」の本格稼働を開始しました。

今後の情報化のあり方については、スクラップ・アンド・ビルドのスタンスで、ますます時代に即応したIT（情報技術）を駆使して、より一層の事務の効率化・高度化、区民サービスの質的向上につなげる具体的な施策の展開を図るべき状況に至っています。

また一方、インターネットを活用した行政情報の受発信については、プロバイダでもある通称「としまテレビ」の*3サーバのレンタルにより、「豊島区ホームページ」を試行的に開設（平成11年10月）約1年の準備期間を経て、23区で初めて例規集の全文掲載など*4コンテンツの充実を図り、本年11月に本格的開設をしました。ちなみに、現在のアクセス件数は4,200件/月となっています。

今後、インターネット「豊島区ホームページ」は、行政情報の広範囲な広報機能と双方向性を活用した広聴機能を志向していることから、これを「情報公開の器」として、開かれた区政の推進のために、さらに積極的に活用していく段階となっています。

3．情報化をとりまく社会動向

（1）情報技術の動向

昨今、急速なパソコンの普及やインターネットの利用者の増大にみられるように、私たちをとりまく情報環境は大きく変化しています。

また、コンピュータの*5 ダウンサイジング、集中処理から分散処理への移行、ネットワークの高速大容量化、*6 エンドユーザー・コンピューティングの浸透というような技術進歩が著しく、ユーザにとって情報化は一層身近なものとなっています。

（2）国や地方自治体の動向

国においては総務庁の「行政情報化推進計画」及びこれに基づき各省庁が共通に実施する「行政情報化推進共通実施計画」が策定され、省庁内LAN整備・*7 霞が関WANへの接続が進み、省庁間電子文書交換システム、各種データベースシステム、情報検索システム（クリアリングシステム）などの整備が検討されています。

最近では、大蔵省（国税庁）・郵政省（貯金局）や日銀をはじめとする収納機関、金融機関が一堂に会し、新たな料金納付の仕組みとして「マルチペイメントネットワーク」を構想化し、全国規模のインフラ構築とその普及推進を検討しております。

具体的には、電気、ガス、電話などの公共料金や税金などをインターネットや電話を通じて納入できるサービスを実現するもので、平成13年10月にも個別運用を開始、14年4月以降に本格運用を目指しています。

特に、自治省は平成12年8月「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」を策定し、地方自治体がIT革命に的確に対応していくためには、第1に地方公共団体の電子化（電子自治体）の実現を図ること、第2に地域の社会・経済活動の活性化に資するための情報基盤の整備に取り組むことを基本にと提案しています。

さらに自治省では、本人確認のための*8 ICカードを活用した住民票広域交付を実現すべく、全国の市区町村、都道府県、そして国と通信接続する「住民基本台帳ネットワークシステム」を、いよいよ14年8月から始動させる計画です。

また、全国の地方自治体においても情報機器の整備、ネットワークの整備が打ち出され、行政情報化の基盤整備が急速に進んでおり、既に一部の市ではインターネットを活用した「証明書の発行予約システム」や「申請書・届出書サービス」を実施しているところです。

（3）区民ニーズの動向

インターネットの利用等により、パソコンの利用機会は区民の間においても急速に増加しており、今後も増える傾向にあります。今後は情報通信ネットワークを利用した行政手続きや情報提供に対するニーズが高まっていくものと考えられます。

4．今後の課題

本区の行政情報化を進める上での今後の課題は以下のとおりです。

（1）情報化の範囲の拡大

事務の高度化・効率化を図るためには、区の各部局間を結ぶ情報ネットワークが不可欠です。しかし、現在は本庁舎LANがオンライン運用されているのみという状況であり、早期に全庁的な情報通信ネットワーク基盤を整備して情報の共有化を進める必要があります。

（2）情報基盤の有効活用

単に情報基盤を整備しただけでは情報化の進展はありません。どのようなシステムを運用して事務の高度化・効率化につなげるかを常に考え、実現していく必要があります。

また、現時点では職員の*9 情報リテラシーは決して充分とは言えない状況にあり、今後研修等を通じて活用能力の向上を図ることも重要です。

（3）環境問題・省スペース化への配慮

世界的に地球温暖化とりわけ環境問題がクローズアップされ、省資源化が叫ばれているにもかかわらず紙の使用量は増大し、本区もまた例外ではない状況となっています。この状況を打開するためにも、区が積極的に文書の電子化を進めることは重要です。

（4）区民生活の利便性の向上

パソコン等の情報機器の普及はめざましく、区民生活にも深くかかわっている今日ですが、行政サービスに関してはまだ十分に情報システムが生かされていないというのが現状です。各種申請手続きや情報提供を電子化し本格的に運用して、生活の利便性の向上を図る必要があります。

第2 行政情報化の基本的方針

1. 行政情報化の理念

行政の情報化は、行政のあらゆる分野への情報通信技術の成果の普遍的な活用と、これに併せた旧来の制度や前例、慣行の見直しにより、区民サービスの飛躍的向上と行政運営の質的向上を図ることを目的とするものです。

この意味で、行政の情報化を、新時代に対応できる簡素で効率的な行政の実現、区民に開かれた信頼される行政の実現、区民に対する質の高い行政サービスの実現を目指す行政改革を実施していくための重要な手段として位置付け、その積極的な推進を図る必要があります。

2. 計画の目標

(1) 行政の透明性とわかりやすい区政の実践

情報基盤を駆使することで、より一層の行政の透明性を確保し、わかりやすい区政をめざして区民との信頼関係の向上を図っていきます。

(2) 高度、多様化する区民ニーズに対応した区民サービスの向上

情報化による区民サービスの効率化・高度化、また地域特性や情報格差・情報弱者に配慮するとともに、区民の情報ニーズに対して迅速かつ的確に対応します。

(3) 行政事務の高度化・簡素化・効率化

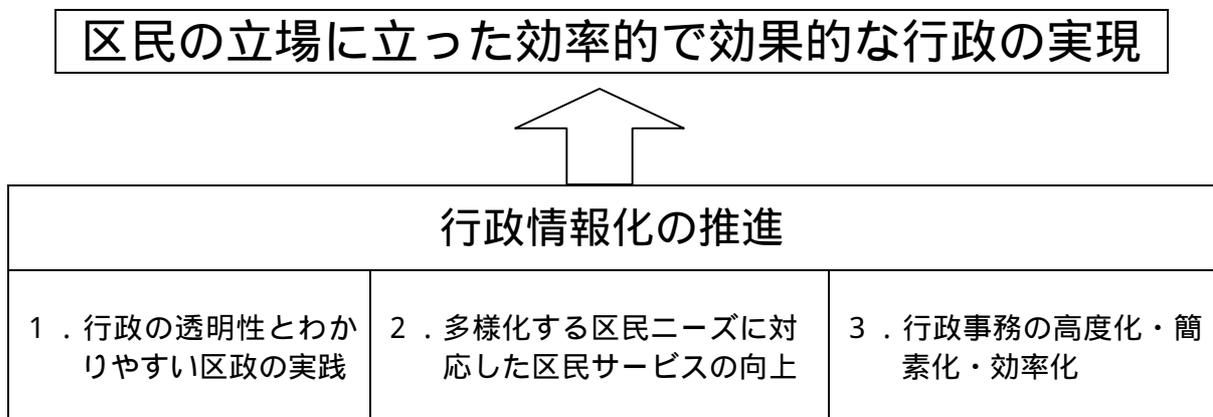
行政の情報化により、事務・事業及び組織の改革を推進するとともに個人情報保護やセキュリティの確保等に留意しながら、「紙」による情報の管理からネットワークを駆使した電子化された情報の管理へ移行し、21世紀初頭には高度に情報化された行政、すなわち「電子区役所」の実現を目指すものとします。

これにより行政情報を共有化、またその流通を円滑化し、事務処理能力の向上を図ります。

第3 豊島区行政情報化推進計画の体系

1. 行政情報化の推進体系

計画の目標を踏まえて、区民の立場に立った効率的で効果的な行政の実現のための推進体系は、次のとおりにまとめることができます。



2. 行政情報化推進のための基本的項目

行政情報化を進めるにあたっては以下の4つを重点項目として位置付け、これらを基本として施策を展開していきます。

1. 情報通信基盤の整備 (道具)	「電子区役所」の実現に向けて、これに対応できる高速・大容量のネットワーク、及び情報を活用するための各種情報機器の整備を進める。	<ul style="list-style-type: none"> 行政ネットワーク基盤及び情報機器の整備 より効率的・効果的な業務システムの構築
2. 情報通信基盤の活用 (方法)	事務処理の効率化・高度化、区民サービスの向上及びわかりやすい区政の実現を図るため、あらゆる形で情報通信基盤を有効に活用する。	<ul style="list-style-type: none"> 業務の効率化・高度化 情報共有化の推進 時間・経費の節減 区民サービスの質的向上
3. 情報化に対応する人づくり (人材)	行政情報化を円滑に推進する上で、職員の意識高揚と情報リテラシーの向上は不可欠なものである。 情報化研修の充実や各種普及啓発活動等により人材育成を積極的に行っていく。	<ul style="list-style-type: none"> 情報化研修の拡充 サポート体制の確立 情報化キーパーソンの創出 自己啓発への支援
4. 情報化環境の充実 (環境)	秩序ある情報化の推進のため、各種障害対策・安全対策の充実を図るとともに、個人情報の保護強化や情報モラルの向上、健康管理体制の整備を図っていく。	<ul style="list-style-type: none"> 作業環境の充実と健康管理 障害対策及びセキュリティ対策の強化 個人情報の保護 著作権等の保護

第4 情報通信基盤の整備

行政として総合的な情報化を推進するための共通基盤としてパソコン等の情報機器、庁内LAN・WAN等ネットワークを整備するとともに、将来的に豊島区地域WANの活用による汎用性の高い総合的・広域的な行政情報通信ネットワークをめざします。

1. 行政ネットワーク基盤及び情報機器の整備

(1) 出先機関等を含め、職員1人1台体制へ向けてパソコン配備を進めていくとともに、業務形態に応じて必要な情報機器の整備を推進します。

(2) 出先機関等を含め、LANの整備を進めるとともに、本庁・分庁舎・各事務所・各センターなどのLANを接続する豊島区行政WANの整備を進めます。

(3) 行政ネットワークについて、業務形態に応じたマルチメディアへの対応等機能の高度化を推進します。

(4) 豊島区行政WANについては、高速・大容量の伝送技術、高度なアクセス制限機能、セキュリティ確保機能に関する技術の導入等により、機能の高度化を図ります。

(5) 行政部門を通ずる情報交換、情報共有の推進、ひいては*10ワンストップサービスの実現を図るため、豊島区行政WANの活用により、国、他市区町村等を結ぶ汎用性・広域的な行政情報通信ネットワークシステムの整備を推進します。

(6) 個別業務のネットワークについて、情報通信技術の進展、区民サービスの向上への要請に対応し、機能の高度化を推進するとともに業務形態に応じて関連する他のネットワークとの相互接続性の確保を図ります。

2. より効率的・効果的な業務システムの構築

本区では、昭和52年に大型汎用コンピュータを導入して以来、主に大量定型業務処理の効率化を中心に積極的にシステム開発を進めてきました。

今日においては住民記録や戸籍オンラインシステム、住民税オンラインシステム、国民健康保険システム等の30業務が稼働しています。

現在のところ汎用コンピュータ系の開発は一段落した状況となっておりますが、今後、システムをさらに便利に、高度に活用していくためにシステムの再開発を計画しているところもあります。

最近のクライアント・サーバ方式（分散処理）等の著しい技術向上をふまえ、対象業務・利用形態・セキュリティ対策等を考慮した上で、メインフレーム（汎用コンピュータ系統）と分散方式との併用や、分散方式（パソコン）への移行などユーザにとってより使い易いシステムの開発・運用を図っていきます。

第5 情報通信基盤の活用

情報通信技術の成果、民間の能力を活用しつつ、内部管理事務などを含めた広範な業務の見直しを行ってシステム化を図ることにより、事務処理の効率化を推進します。

1. LAN等情報通信基盤の活用による業務の効率化・高度化

(1) LANに組み込まれた電子メールシステム、電子掲示板、データベース機能等^{*11} グループウェアの各種機能を最大限に活用し、紙媒体の配布からネットワーク上での文書の配布に切り替え、LAN活用による業務の簡素化・効率化、コミュニケーションの円滑化・高度化を推進します。

(2) 電子決裁システムを文書管理システム（電子区役所）の中核システムとして位置付け、これを試験導入して「紙」による情報管理からネットワークを駆使した電子化された情報管理への移行について調査・研究を行います。

その後は、ネットワークの整備に合わせ、段階的に運用を拡大し、決裁事務の省力化・迅速化を図っていきます。

(3) 庶務、経理等の内部管理業務について、セキュリティの確保、関連業務との連携に留意しながら事務処理手順等の見直しを行い、LANを活用したシステム化を推進し、事務の簡素化・効率化を図ります。

(4) 各種統計や報告、広報掲載手続、条例規則等の事前協議などの業務について庁内LANや行政WANを活用したシステム化を推進し、事務の簡素化・効率化を図ります。

(5) 既存のデータベースについては、LANを活用したアクセス運用が可能となるよう見直し、再構築を進めます。

2. 情報共有化の推進

(1) 各種届出、受理等に係る事務・事業について、申請・届出等手続のオンライン化、ワンストップサービスの実施を念頭に、関連するシステムとの連携等に留意しつつ事務処理手順等の見直しを行い、各業務のシステム化及び既存システムの機能の高度化を推進し、事務・事業の簡素

化・効率化を図ります。

(2) 条例規則通知、年次報告書、基礎的統計情報その他の各部局においても利用価値が高い情報について、部局内及び部局間の連携を図りつつデータベース化し、共有を推進します。また、地図情報等の商用データベースの効率的利用を推進します。

3. 情報化による時間・経費の節減

(1) 本庁・出先機関など離れた行政機関において、事務事業の各種形態に応じ、電子会議システム等の導入を図り、時間と経費の節減、業務の効率化・高度化を推進します。

4. 情報化による区民サービスの質的向上

(1) 年次報告書等の行政の現況を区民に知らせることを目的とした行政情報について、インターネット、CD-ROM等の電子的な手段・媒体による提供を推進します。

(2) 各種の統計情報等、社会的利用価値の高い行政情報について、区民のニーズに応じたデータの標準化等を行いつつ、電子的な手段・媒体による提供を行います。

(3) 区民が、いつでも、どこでも必要な行政情報を入手できるように区民のための行政情報データベースを構築します。提供データについては、個人情報保護・データセキュリティに留意しながら整備を図ります。

(4) 区民に提供可能な行政情報の所在案内を整備するとともに、当該システムの内容の充実、タイムリーな掲載を図ります。また、総合案内クリアリングシステムの一環として、各課がインターネットホームページで提供する行政情報の検索・案内サービスを行い、アクセスの利便性の向上を図ります。

(5) 申請・届出等手続について、可能なものから早期にシステム化を行います。また、手続きのオンライン化にあたり本人確認等の課題の解決を要する手続については、国等の検討状況をみながら、早期にその課題の解決を図りオンライン化を実施していきます。

第6 情報化に対応する人づくり

1. 研修の充実

全職員が職場での役割や個人の能力に応じて受講できるような研修体制・研修環境の整備を図ります。

特に、LAN 導入当初においては、多くの職員が早期に機器に触れ、LAN の活用を図っていくために、集合研修を短期・集中的に実施します。

2. 情報化キーパーソンの創設

各課・各係単位に情報化の核となる人材(情報化キーパーソン)を創設し、職員が操作方法・活用方法等について身近に相談できる環境を整備します。

また、文書管理システムの展開等によって増加していく情報機器についての簡単な質問・疑問に対して、身近なところで助言・指導を行う要員を設置することで、情報機器をより使い易い環境を作り、事業の円滑な実施を図ります。

3．自己啓発への支援

(1) 情報関連図書等の充実

情報関連の図書・ビデオ等を充実させ、職員への貸出・閲覧を行い、自己啓発を支援します。

(2) ネットワーク上での情報提供

集合研修で用いたテキストや操作マニュアル等をネットワーク上で提供し、受講者の復習や未受講者の参考とします。

(3) 情報化セミナーの開催

情報化の情勢・知識等、情報化に関する意識の向上を図るため、有識者等の活用による講演会を開催します。

第7．情報化環境の充実

1．作業環境の充実・健康管理

情報基盤の整備・事務のシステム化が進むにつれ、労働環境は急速に変化していくと考えられ、これに対応すべく労働衛生管理対策を整備して快適な作業環境を進めます。

(1) 職員の健康を確保する視点から、オフィス環境整備を図ります。また、健康相談等必要な手段を講じていきます。

(2) 健全な情報化環境を維持するために、コンピュータアレルギーの解消、*12 テクノストレスの防止に務めます。

(3) 昭和61年1月に作成した「VDT(端末装置)作業の労働衛生管理基準」の見直しを行い、現在の環境にあった健康管理についての周知を図ります。

2．障害対策の強化

今後、ネットワークの整備、機器の導入が進むにつれ、災害・故障・過失等の障害によるシステムの停滞は大きな脅威となります。ネットワークシステム及び機器類の安全性・信頼性を確保するため、障害対策を強化していきます。

(1) 未然防止、早期発見、早期復旧の3つの側面から総合的に障害対策を実施していきます。

(2) 現在、業務システムで取り扱っている重要なデータ・プログラムについては、災害・事故による破壊・消失に備え、定期的にバックアップを行い、耐火金庫と遠隔地に二重保管しています。

3．個人情報保護対策及びセキュリティ対策の強化

通信ネットワークを活用してのデータ等のやりとりがますます増加していくなかで、個人情報の保護対策の充実を図ることは非常に重要なことです。

行政事務においては、区民の個人情報を取り扱う機会が多く、データの漏洩・不正使用・消失等が発生した際には、プライバシーのみならず、行政に対する信用を失うことになるのです。

本区では、自区導入時に電算処理に係わる個人情報保護条例を定め、「個人情報保護審議会」により、厳正な運用に努めてきました。本年度から、より一層の強化を図るため、情報公開の見直しとともに公文書も含めた「総合的な個人情報保護制度」を整備し施行いたします。

今後、ネットワーク化により情報流通が円滑かつ大量になる状況下において、個人情報を一層厳格に管理することが必要です。そのため今後、ウィルス対策・不正侵入防止にかかる高度な技術の導入、職員一人ひとりの機密保護に関する意識の向上を図っていきます。

4．著作権等の保護

今後も様々なシステムが開発・導入されるなかにおいて、使用許諾・複製・修正などの取り扱いを著作権法等に基づいて適正に行うよう留意するとともに、職員に対し、プログラム著作権等の取り扱いについて周知徹底を図ります。

(用語の解説)

*1 庁内LAN

Local Area Network の略。構内ネットワークとも言いビル内や事業所の構内など、限られた狭い空間でコンピュータや周辺機器などを接続し、データやプリンタなどの資源を共有するネットワークのこと。

また、都道府県や区市町村の庁内通信網で、電子メール等の通信機能やデータ処理、ファイル管理、データベース等、多面的な要素が一つのネットワークで統合運用されているもの。

*2 バッチ処理

データ処理において必要なデータのある期間ためておき、それをまとめて処理すること。多量一括処理ともいう。

*3 サーバー

特定のサービスを提供するコンピュータ。インターネットに接続するサーバーにホームページの提供を行う WWW サーバーをいう。

*4 コンテンツ

画像（動画、静止画）・音声・文字など複合したデータの提供手段や方法等のメディアに含まれる情報等の中身をコンテンツと呼んでいる。

*5 ダウンサイジング

汎用コンピュータからオフコン、ワークステーション、パソコンなどに小型化する。規模を縮小する。

*6 エンドユーザー・コンピューティング

最終的に直接パソコンの作業に携わること。「誰でも使える」ものとなる理念。

*7 電ヶ関WAN

各省庁の LAN (Local Area Network) を結ぶ省庁間ネットワーク (Wide Area Network)。平成 9 年 1 月に運用を開始している。

*8 IC カード

IC (集積回路) を埋め込み、データ作成・処理等の能力を持たせたカード。

*9 情報リテラシー

デジタルネットワーク社会に対応するために必要なパソコン活用能力、ネットワークの活用能力及びそれらを使いこなしてコミュニケーションする能力の総体を意味する。

*10 ワンストップサービス

情報通信技術を活用して、利用者に自宅又は身近な場所の端末から各種行政サービスを提供する仕組み。申請・届出等の手続のため複数箇所又は数回にわたり行政機関を訪れることが必要なものについて、オンライン等により、1箇所又は1回で各種行政サービスを提供するもの。休日や夜間でも申請が可能となる。

*11 グループウェア

共通の目的を持ったグループの作業を支援するLAN環境のソフトウェア（又はそのソフトウェアを含むシステムの総称）。システム例は、電子会議室、電子掲示板、スケジュール管理をはじめ、非常に多岐にわたる。

*12 テクノストレス

日常的に長時間コンピュータ業務に従事する者に広がっている症状。憂うつ感、不安感、焦燥感が高まり、頭痛、肩こりの症状。

豊島区行政情報化推進計画

編集・発行 平成12年（2000年）12月発行
豊島区政策経営部企画課
〒170-8422 豊島区東池袋1-18-1
電話（03）3981-1111（代表）