

分野別自治制度及びその運用に関する説明資料 No.6

日本の地方自治体と ICT

石川 義憲

地方職員共済組合理事

財団法人 自治体国際化協会 (CLAIR)
政策研究大学院大学 比較地方自治研究センター (COSLOG)

本誌の内容は、著作権法上認められた私的使用または引用等の場合を除き、
無断で転載できません。引用等に当たっては出典を明記してください。

問い合わせ先：

財団法人 自治体国際化協会（交流情報部国際情報課）

〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関 3-3-2 新霞ヶ関ビル 19 階

TEL: 03 - 3591 - 5482 FAX: 03 - 3591 - 5346

Email: webmaster@clair.or.jp

政策研究大学院大学 比較地方自治研究センター

〒106-8677 東京都港区六本木 7-22-1

TEL: 03 - 6439 - 6333 FAX: 03 - 6439 - 6010

Email: localgov@grips.ac.jp

序

(財)自治体国際化協会及び政策研究大学院大学では、平成17年度より「自治制度及び運用実態情報海外紹介等支援事業」を実施しています。同事業は、現在、海外に対する我が国の自治制度とその運用の実態に関する情報提供が必ずしも十分でないとの認識の下、我が国の自治制度とその運用の実態に関する外国語による資料作成を行うとともに、国内外の地方自治に関する文献・資料の収集などを行うものです。

平成19年度には、17年度から実施しております『自治関係の主要な統計資料の英訳』の作成、比較地方自治研究センターに収蔵すべき国内外の地方自治関係文献・資料の調査を引き続き行うとともに、『官報自治関係用語日英対照表(19年度版)』の作成などを進めてきました。また、『アップ・ツー・デートな自治関係の動きに関する資料』を18年度に引き続き2テーマについて作成し、『分野別自治制度及びその運用に関する説明資料』についても19年度は6分野について作成することとしております。

本事業については、平成20年度においても引き続き検討を進め、地方自治体関係者が実務を行う際などにおいて活用していただけるものに改善していきたいと考えています。

本事業の内容などについてご意見があれば、(財)自治体国際化協会国際情報課、又は政策研究大学院大学比較地方自治研究センターまでお寄せいただくようお願いいたします。

平成20年3月

財団法人自治体国際化協会 理事長 香山 充弘
政策研究大学院大学 学長 八田 達夫

はしがき

本冊子は、平成17年度より5ヵ年で、政策研究大学院大学比較地方自治研究センターが財団法人自治体国際化協会から委託を受けて実施している「自治制度及び運用実態情報海外紹介等支援事業」における平成19年度の成果の一つをとりまとめたものです。同事業は、「自治制度及び運用実態情報海外紹介等支援事業に関する研究委員会」を設置し、それぞれの細事業ごとに、「主査」、「副査」をおいて実施されています。同事業のうち、平成19年度の『分野別自治制度及びその運用に関する説明資料』（No.5～10の全6冊）の作成は、以下の6人の委員を中心にとりまとめられました。

（主査）

大杉 寛 首都大学東京大学院社会科学部研究科教授

（副査）

石川 義憲 地方職員共済組合理事

緒方 俊則 香川大学大学院地域マネジメント研究科教授

河藤 佳彦 高崎経済大学地域政策学部准教授

小山 永樹 筑波大学大学院図書館情報メディア研究科准教授

原田 賢一郎 東北大学大学院法学研究科准教授

本冊子は、『分野別自治制度及びその運用に関する説明資料』シリーズのNo.6として、日本の地方自治体とICTについて、石川義憲委員によって執筆されたものです。

日本においてはブロードバンド環境など情報通信基盤が急速に整備されてきており、これを前提に地方自治体はICTを活用して住民サービスの向上や業務改革に取り組んでいます。本冊子では、日本の地方自治体のICT活用の沿革と現状について紹介するとともに、ICT業務の地方自治体共同によるアウトソーシング推進の取組、電子自治体共通のプラットフォーム構築、ICT業務を担う人材の育成、新たなコミュニティ活性化の手法としてのICTの活用などについて概説したものです。

今後も、『分野別自治制度及びその運用に関する説明資料』のテーマの検討を進め、その充実を図っていく予定です。

ご執筆いただいた石川義憲委員をはじめ、貴重なご意見、ご助言をいただいた研究会の委員各位に、心から感謝申し上げます。

平成20年3月

「自治制度及び運用実態情報海外紹介等支援事業に関する研究委員会」座長
政策研究大学院大学教授 井川 博

日本の地方自治体と ICT

地方職員共済組合理事 石川義憲

1 日本の地方自治体を取り巻く環境

1-1 社会環境

日本においては、2000年頃からブロードバンドが急速に普及し料金及び通信速度の両面で世界一のブロードバンド環境が整っている。しかし、民間事業者の投資が期待しにくい条件不利地域（注1）もあることから、日本国政府は、2010年度までにブロードバンド・ゼロ地域を解消（2006年「IT新改革戦略」：IT戦略本部決定（本部長：内閣総理大臣））し、超高速ブロードバンドの世帯カバー率を90%以上とするという目標を立てている（2006年「次世代ブロードバンド戦略2010」：総務省）。携帯電話は、高速なデータ通信が利用できる第三代携帯電話（注2）が急速に普及し、携帯電話保有者の大多数を占めており、GPS機能を備えているなど高度な機能を持つ機種も多い。2003年12月に放送を開始した地上デジタルテレビ放送も、急速に普及してきており、2011年にはアナログ放送は打ち切られる予定である。

こうした中で、情報通信の新たなサービスモデルとして、近年、いわゆる「Web2.0」（注3）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モデルが急速に進展している。

1-2 地方行財政の状況

日本では地方財政は多額の地方債残高を抱え厳しい状況が続いており、地方自治体は行政改革に取り組んでいる。電子自治体の推進は行政改革の重要な戦略の一つとなっている。また、日本では、ここ数年、全国で市町村合併が強力に推進されてきたが、その過程で市町村間の情報システムの違いが合併の障碍として顕在化したため、情報システムの大幅な見直しが同時に行われてきた。

1-3 地方自治体の行政課題

日本の地方自治体のICT施策の特徴は、ICTの成果をもとにすべての地域で住民が等しくサービスを受けることである。このため、広域自治体である都道府県と基礎自治体である市区町村が共同して情報基盤整備に取り組むことが多い。

日本特有の事情として、世界有数の地震国であり、台風など風水害被害も多いことから災害対策で積極的にICTが活用されている。世界一の長寿国であり、高齢者の医療対策などにICTを活用する動きもある。

市民参加・市民協働にICTを活用しようという動きもある。これまで、日本では地域コミュニティ活動は必ずしも活発とはいえなかったが、地域SNS（5-2-2 参照）などの取組を通じて、大きく変化する兆しをみせている。

1-4 日本の電子自治体特有の課題

日本では、業務の正確性に対する要求水準が高い。このため、情報システムも複雑なものになりがちである。安価なパッケージソフトを使用したとしても、ユーザーである地方

自治体はソフトウェア企業に対してパッケージソフトのカスタマイズを求めることが少なくなく、コストが高くなる傾向があった。このため、電子自治体の推進に当たっては、業務改革の柱として業務を標準化することなどにより、他の地方自治体と連携して共通の業務処理を行うことがコスト低減のための重要課題となっている。

2 沿革

2-1 コンピュータ利用

日本の地方自治体におけるコンピュータ利用は 1960 年代に始まっている。経済の高度成長に伴い地方自治体の行政需要も増大し、一方で事務処理の合理化の要請もあり、地方自治体は、各種の統計、税務事務、給与計算等の大量・定型的業務を中心に積極的にコンピュータの利用を推進した。さらに、市区町村における住民記録のコンピュータ化など窓口事務にもコンピュータ利用が拡大した。

1980 年代後半以降には情報通信技術の飛躍的発展に伴い、地方自治体の事務処理組織が情報通信ネットワークで結ばれる（庁内 LAN）ようになり、さらに衛星通信（注 4）、CATV、IC カードなどを活用した地域情報化施策も推進されるようになった。

2-2 ホームページの作成とインターネット利用

対外的には、インターネットの普及に伴い、地方自治体ではホームページを作成し、住民への生活情報や施策情報提供や内外に向けた観光情報の提供を行うようになった。ホームページを通じて情報公開を行うところや、電子掲示板による電子会議などに取り組むところも現れた。職員一人一台パソコンの整備が実現し、さらには、地域の情報化に向けた地域イントラネットの整備が急速に進んでいる。

2-3 電子政府・電子自治体のコンセプトと取組

2001 年 1 月、日本国政府は、5 年以内に世界最先端の IT 国家を目指すという目標を立てた（IT 戦略本部決定）。この戦略に基づく e-Japan 重点計画 2002 において「行政の情報化及び公共分野における情報通信技術の活用の促進」、つまり、電子政府・電子自治体の構築が最重要課題の 1 つとされた。

日本における電子政府・電子自治体の取組は、他の先進諸国と比較するとスタートが少し遅れた。その理由として、一つには個人のプライバシーや情報セキュリティに対する厳しい要求がある。また、情報システム開発を行う情報通信企業の数は多く、激しい顧客獲得競争を繰り広げてきており、電子政府・電子自治体への取り組みに向けた調整を難しいものとした。

個人のプライバシーや情報セキュリティに対する厳しい要求は、本人確認のための信頼性のある認証システム構築への取組に現れている。諸外国においては、公的機関が全国民に付番する ID とパスワードを本人確認に利用することが多いが、日本では、1980 年代に一度は少額貯蓄等利用者カード（グリーンカード）制度（注 5）がスタートしかけたものの、世論の強い反対に遭い、中止を余儀なくされた経緯がある。公的機関が全国民を対象に付番する ID は住民基本台帳番号と基礎年金番号が近年、ようやく整備されたものの、

民間利用は禁止されており、電子政府・電子自治体における手続においても、その利用は法律等で限定されている。このため、行政手続のオンライン利用で簡便なものは、個々の機関が付番する ID、パスワードを活用し、高度なセキュリティが要求されるものについては住民基本台帳カードと公的個人認証を活用する(2-5-4 参照)という方法が採られている。

2-4 先進自治体の存在

日本の地方自治体においても、他の団体に先駆けて ICT の推進に積極的に取り組んできた地方自治体がある。いち早くから電子自治体を標榜した岐阜県、市町村と連携して情報基盤の整備に努める北海道(4-1-4 参照)、IT 人材の育成を図り IT 調達を積極的に見直している長崎県などである。

市町村では、行政改革の一環として ICT に取り組んできた市川市(3-6 参照)、市民とともに電子自治体に取り組んできた三鷹市、横須賀市、藤沢市(3-6 参照)、職員自ら様々なシステム開発を行ってきた西宮市などが挙げられる。

これらの地方自治体が電子自治体に積極的に取り組んできた背景には、地元で立地し、これらの地方自治体を支援・協力する情報通信関係企業、大学の存在がある。首長が熱心かどうか大きい。また、首長の下で長年にわたり情報処理関係業務に熱心に取り組んでいる職員がいる。

日本の中央省庁は、各地方自治体の先進的な取組を様々なモデル事業の実施などにより促進してきている。

2-5 政府の取り組みと国・地方の連携

2-5-1 電子政府・電子自治体の基盤整備

e-Japan 戦略における「電子政府・電子自治体」の意義は、自宅や職場から原則 24 時間、パソコンとインターネットを通じて行政サービスを受けることができるということである。そこで、日本国政府は、行政情報(法律や制度・政府発表資料・統計データなど)をホームページなどで提供することを進めるほか、ほとんどの行政手続について、インターネットを通じて電子的に行うことができるよう、取り組んできた。

2-5-2 電子自治体推進にかかる政府・地方自治体の組織

電子自治体の推進を担当する国の官庁は総務省である。自治行政局が行政の情報化を推進しているほか、情報通信政策局が地域の情報化を推進する中で電子自治体の推進に関わっている。

地方自治体自身の推進組織としては全国知事会の中に情報化推進対策特別委員会が設置されている。また、地方自治体のネットワークである LGWAN については、総合行政ネットワーク運営協議会が、住民基本台帳ネットワークについては、住民基本台帳ネットワークシステム推進協議会が設置され、地方自治体を構成員とするそれぞれの協議会が主体となって運用が行われている。

地方自治体の共同の取組を実施する組織としては、(財)地方自治情報センター(LASDIC)と(財)全国地域情報化推進協会(APPLIC)などがある。

さらに都道府県単位で都道府県とその傘下の市区町村が参加する電子自治体推進協議会がそれぞれの地域において設置されている。

2-5-3 法制面における整備

2002年12月には、電子政府・電子自治体の推進のための行政手続オンライン化関係三法が成立し、行政手続（約52,000手続）について、書面によることに加えオンラインでも可能とするための法整備が行われた。

2-5-4 全国的なネットワーク基盤

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、住民基本台帳ネットワーク、組織認証基盤が整備され、公的個人認証サービスも実施されている。

(1) 住民基本台帳ネットワークシステム

住民基本台帳ネットワークシステムは、地方自治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（注6）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る。1999年の住民基本台帳法の改正により、住民票の記載事項として新たに住民票コードを加え、住民票コードを基に、行政機関に対する本人確認情報の提供や市区町村の区域を越えた住民基本台帳に関する事務の処理を行うため、地方自治体共同のシステムとして、各市区町村の住民基本台帳のネットワーク化が図られた。これまで、個人が行政機関の窓口や郵送で申請や届出を行う場合には、本人の住所を確認するために、住民票の写しを添付しなければならなかった。このような行政機関への申請や届出をインターネットで行うときには、住民基本台帳ネットワークシステムから、住民票の情報（4情報（氏名・生年月日・性別・住所）、住民票コードとこれらの変更情報（本人確認情報））を、申請・届出の相手先の行政機関に提供することにより、住民票の写しを提出する必要がなくなり、スムーズな手続が可能となっている。

(2) 住民基本台帳カード

住民基本台帳ネットワークシステム第2次サービスの1つとして、2003年8月から、希望者に対して市区町村から住民基本台帳カードが交付されている。住民基本台帳カードは、全国仕様に基づいたセキュリティの高いICカードであり、地方自治体は、カード内の住民基本台帳ネットワークシステムで利用する領域から独立した空き領域を利用して、様々な住民サービスを提供することができる。そのためには、地方自治体は、住民基本台帳法の規定に基づき、住民基本台帳カードの利用目的、利用手続などについて、条例を定める必要がある。

(3) 公的個人認証サービス

インターネット上におけるデジタル文書については、誰が文書を作成したのかがわかりにくく成りすましが簡単で、改ざん・加工が容易で痕跡が残らないという問題がある。このため、申請・届出をインターネットで行うためには、デジタル文書を誰が作ったのかを明らかにし、送信途中で改ざんされていないのかを保証する、つまり、確かな本人確認が

できるセキュリティ確保の手段が必要である。

日本においては、確かな本人確認ができるセキュリティ確保の手段（電子署名）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制度として、公的個人認証サービスが創設され、2004年にスタートした。住民基本台帳ネットワークシステムから公的個人認証サービスに対して、異動等情報（公的個人認証サービスを受けている住民の住所や氏名の変更や、死亡の事実が生じた情報）が提供されることにより、正確な本人確認を実現することが可能となっている。公的個人認証サービスを受けるための電子鍵と電子証明書は在住の市区町村において申請すれば住民基本台帳カードのICの中に格納される。

電子申請手続としては、国の手続きとして、税の申告納付手続や不動産登記申請、自動車登録手続など、地方自治体の手続きとして各種の申請手続きがあるが、いずれも、民間の個人認証サービスに加えて、公的個人認証サービスを利用することが可能となっている。対象手続きは順次拡充されてきている。

(4) 総合行政ネットワーク（LGWAN（Local Government Wide Area Network））

LGWANは、地方自治体を相互に接続する行政専用のネットワークである。LGWANは、地方自治体の組織内ネットワークを相互に接続し、高度情報流通を可能とする通信ネットワークとして整備し、地方自治体相互のコミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用を図ることを目的とし2001年から一部の運用が開始され、2003年度までにすべての市区町村との接続が完了した。霞が関WAN（注7）との接続は2002年から実施され、国の各府省との間の情報交換が円滑に行えるようになった。

LGWANでは、セキュリティ対策の一つとして、PKI（Public Key Infrastructure（公開鍵基盤））の仕組みを採用している。LGWANについて地方自治体が相互に協力し、共同で円滑な管理運営に努めることを目的に「総合行政ネットワーク運営協議会」を設置しており、運営経費は、都道府県が負担している。LGWANを通じて、電子文書交換、情報掲示板等によりセキュアな情報の収集・交換・提供が可能となっている。公的個人認証サービスもLGWANを通じて実施されている。そのほか、国・地方自治体及び民間企業等がASP（注8）としてLGWANを通じたアプリケーション・サービスを提供している。

2-5-5 電子自治体推進指針

電子自治体に関しては、総務省は2003年8月に、「電子自治体推進指針」を策定（2006年7月に一部改定）し、さらに、2007年3月に、これを全面改定した「新電子自治体推進指針」を公表している。電子自治体推進指針では、電子自治体の実現すべき目標の視点を行政サービスの高度化、行政の簡素・効率化、地域の課題解決の3点に置いている。

重点的な取組事項のうち、行政手続オンラインに関するものは次のとおり

(1) 行政手続等のオンライン化の推進

（目標）2010年度までにすべての地方自治体において、行政手続のオンライン化を実現する。

国の行政機関への申請・届出手続の96%はオンラインによることが可能となっている一

方で、市区町村におけるオンラインシステムはまだ一部にとどまっている。このため、共同アウトソーシングなど効率的な方法で推進することとしている。

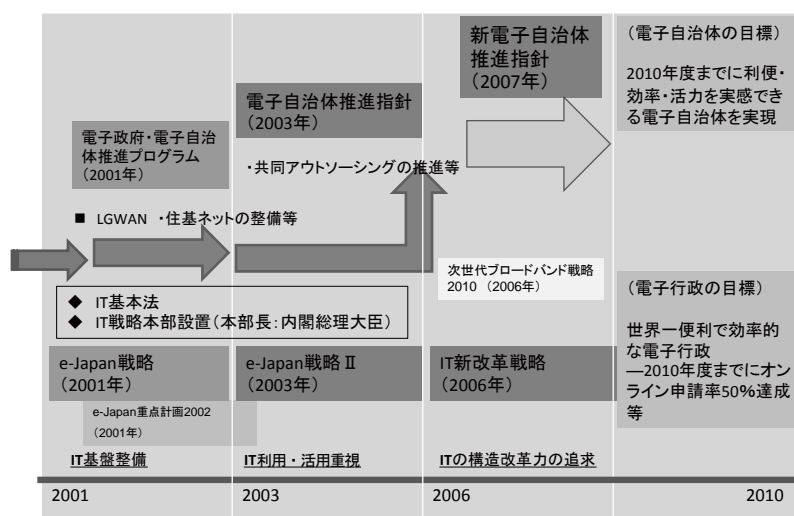
(2) 行政手続等のオンライン利用の促進

(目標) 2010年度までにオンライン利用率を50%以上とする。

日本国政府は、「2010年度までにオンライン利用率を50%以上とする」(2006年のIT新改革戦略)という目標を掲げており、指針では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類型の手続きを「オンライン利用促進対象手続」として選定している。

(対象手続きの2005年のオンライン利用率は11.3%)

日本のIT戦略と電子自治体の展開



(2007 情報管理概要における図表をもとに作成)

3 地方自治体の全国的な動向と先進自治体の取組

3-1 電子自治体推進計画

地方自治情報管理概要 (2007年9月) (以下、「2007 情報管理概要」と略称)によれば、電子自治体推進計画を策定している地方自治体は、都道府県では45団体(95.7%)、市区町村では678団体(37.1%)である。

都道府県の場合は、国の計画と類似して、幅広い分野でのIT化の推進を含んだ計画となっている。例えば、宮城県の宮城県IT推進計画(2006~2008年度)では、県民生活に関する情報化の促進、ITによる地域経済の活性化と富の創出など重点6分野を設定し、宮城県総合防災情報システムの運用、地域医療医師登録紹介事業、インターネット等による戦略的観光情報の発信、電子入札・電子調達等の推進など80のITプロジェクトを掲げている。

市区町村の場合は、行政情報システムの整備と電子申請システムの活用、電子入札・電子調達の推進のほか、住民との情報共有、住民参加・住民協働の推進を図るといった、住

民により身近な計画となっている。例えば、立川市の第2次電子自治体推進計画（2005～2009年度）では、ビジョンとして、ITを活用した行政内部プロセスの改革、ITを活用した行政サービスの提供と情報提供・公開の推進、ITを活用した豊かさや幸福感を感じられる電子自治体の実現の3つの柱を掲げ、BPR（注9）の推進、インターネット窓口システムの整備、GIS（3-5参照）を活用した行政事務の高度化（地図情報の多目的活用）、ホームページの拡充整備、市民生活におけるICカードの活用などのプロジェクトを記載している。

3-2 ホームページ、コールセンター・コンタクトセンターと顧客・市民

日本では、すべての都道府県がホームページを開設しているほか、ほとんどの市区町村がホームページを開設している。人口規模が大きい市区町村では、コールセンター・コンタクトセンターを設置しているところもある。

3-2-1 ホームページの内容

2007情報管理概要によれば、ホームページの内容としては、すべての都道府県と大多数の市区町村（89.6%）において、ホームページ上で地方自治体に対する意見・要望を受け付けている。また、ほとんどの都道府県と多くの市区町村（69.1%）ではホームページに条例・規則などの例規を公開しており、ホームページに政策評価結果を公開している地方自治体や電子掲示板などによる住民との意見交換を行っている地方自治体もある。

3-2-2 ホームページの利便性の工夫

2007情報管理概要によれば、すべての都道府県と多くの市区町村において申請・届出等の書式のダウンロードサービスを行うとともに、情報検索システムを備えている。このほか、携帯電話で閲覧できるホームページ、外国語バージョンのホームページについては、すべての都道府県で対応しているほか、49.1%の市区町村において携帯電話で閲覧できるホームページを備えており、31.2%の市区町村で外国語バージョンのホームページを備えている。

3-2-3 ホームページ以外の電子媒体による情報提供

2007情報管理概要によれば、ホームページ以外の電子媒体による情報提供手段としては、メールマガジンの配信、電子モニター制度の活用、地上デジタルテレビ放送のデータ放送を利用した情報提供が行われている。

3-2-4 コールセンター・コンタクトセンター

日本では札幌市が最初にコールセンターを開設したが、2007情報管理概要によれば、コールセンター・コンタクトセンターを開設しているのは、都道府県においては3団体（6.4%）であり、市区町村においては31団体（1.7%）であった。また、都道府県においては3団体（6.4%）、市区町村においては32団体（1.8%）が、2007年度以降の開設を予定している。

2006年に自治大の研修生グループが行った調査によれば、「人口50万人が分岐点であり、それ以上であればコールセンターの設置のメリットがあるが、それより下回る場

合には、費用対効果が小さく、これが導入のハードル」となっている。このため、都道府県と市町村が共同でコールセンターに設置に取り組む動きもある。また、設置した地方自治体においても、従来の代表電話に比べてコールセンターの電話の認知度が低いことでコール数が伸び悩んでいる。このような中、代表電話に掛かってきた電話をコールセンターに転送し、そこでできる限りの回答を行うサービスを行う地方自治体も出てきている。

意見・要望・苦情をコールセンターで受け付けている地方自治体もある。受け付けている地方自治体では意見・要望・苦情をデータベース化（CRM（Customer Relationship Management）の導入）し、対住民サービスの向上や対観光客サービスの向上に役立てている。

3-3 電子申請・届出（公共施設予約を含む）と業務処理

3-3-1 汎用受付システム

申請・届出等手続をオンライン化するためには、汎用受付システムを導入することが効率的である。2007 情報管理概要によれば、ほとんどの都道府県が汎用受付システムを導入しており、半数以上の市区町村が汎用受付システムを導入し、今後もその導入は進んでいく見込みである。

3-3-2 電子申請・届出システムの事例

(1) 税の申告・納付

国税である所得税の申告納付等の電子手続 e-TAX においては、その認証システムの一つとして公的個人認証サービスが利用されている。これまで利用率は低迷していたが、2008 年から電子申告による所得税納付の場合には一定の特例措置が講じられることとなり、急速に普及してきている。

地方税の申告納付等の電子手続については、すべての 47 都道府県と 19 の大都市の合計 66 団体が参加する社団法人地方税電子化協議会が地方自治体共同のシステムを運営している。地方税電子化協議会は 2003 年に任意団体として発足し、2006 年に社団法人となった。地方税電子化協議会のシステムである eLTAX は、当初は、地方税の「申告」に関する手続きのみをサービス提供していたが、2008 年から対象税目の拡大を行うとともに「申請・届出」、「納税」に関する手続き提供サービスを加えるなど順次サービスを拡大していく予定である（詳細は、【日本の地方税】を参照されたい。）。

(2) 図書館蔵書検索・貸出予約

日本において住民が日常生活でよく利用する図書館は地方自治体が設置主体となる公立図書館である。これらの図書館の蔵書検索・貸出予約については、2007 情報管理概要によれば、都道府県立図書館の 100%がインターネットを通じて可能となっており、市区町村立図書館の半数以上がインターネットを通じて可能であり、その割合は、ここ数年のうちに約 3 分の 2 まで増加する見込みである。

(3) 公共事業に係る電子入札の実施スケジュール

日本の地方自治体は社会基盤整備を積極的に実施しており、公共事業の発注も多い。発

注の方法としては、近年、効率性と公正性の観点から一般競争入札のウエイトが急速に増加している。公共事業の発注に当たっては、2007 情報管理概要によれば、都道府県は現在、87.2%が電子入札を導入しており、ここ数年のうちには 100%となる見込みである。市区町村については、まだ 11.9%と少ないが、ここ数年では 28.0%に高まる見込みである。電子入札については、都道府県と共同、あるいは市区町村同士で、共同でシステムを運営管理しているところが多い。

3-4 スマートカードと自動交付機

スマートカードの試行的実験は、政府のいくつかの省庁の支援の下で、いくつかの地方自治体で実施されてきた。従来のプラスチックの印鑑登録証（注 10）を IC カードに置き換えているところもある。住民基本台帳カードが導入されてからは、基本的には住民基本台帳カードを中心に活用が試みられている。

住民基本台帳カードの発行枚数は約 172 万枚（2007 年 10 月現在）である。住民基本台帳カードの多機能性の活用を推進している地方自治体は 127（2007 年 4 月現在）あり、住民基本台帳カードの本来機能に証明書自動交付機（97 団体） 印鑑登録証（61 団体）、図書館サービス（27 団体）、申請書自動作成（18 団体）、公共施設予約（15 団体）等の機能を付加している。これらの市区町村で発行枚数が多いのは、宮崎市、南砺市、出雲市、江戸川区などである。

自動交付機は、住民基本台帳カードのほか、独自の IC カードも利用可能としている市区町村がある。

3-5 GIS と統合型 GIS

3-5-1 GIS の概要

日本の地方自治体、特に市区町村では、道路、公園、学校、公民館といった施設や山林などの管理や、都市計画業務、固定資産税の課税評価などの業務を行うため、多くの地図をそれぞれ「台帳図」という形で保管している。これらの地図情報を電子化したのが GIS であり、これらの業務の効率化や行政サービスの展開、観光支援、防災計画、災害時対策など、広い範囲で利用されている。

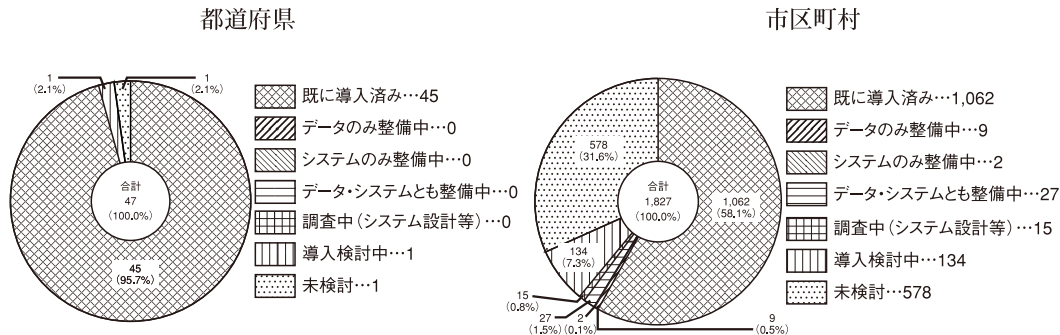
地方自治体が保有する地図で電子化されているものには、このような地方自治体内部で利用される道路や都市計画、あるいは地域内の土地・家屋などがあるが、また、地域住民に公開される公開型の地図もある。

GIS を相互に連携できる「仕組み」が統合型 GIS である。複数の地図情報システムのデータを共通利用できるようにすることで、個別に整備した場合と比べてコストが低減される。この場合、庁内 LAN などのネットワークを利用し、多くの部署が利用する比較的汎用性の高い空間データを「共用空間データ」として一元的に整備・管理するほか、一定の範囲で地域住民に公開し、市民によるデータの登録による情報のブラッシュアップも図ることも行われている。地図データの整備に係る重複投資の防止、データの利用による内部事務の効率化のほか、地域コミュニティの活性化などにも期待できるものである。

3-5-2 GIS への取組状況

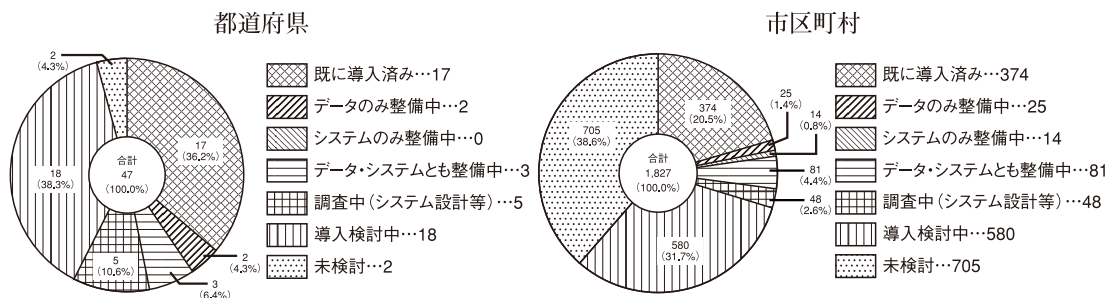
2007 情報管理概要によれば、GIS を導入済みの地方自治体は 45 都道府県 (95.7%)、1,062 市区町村 (58.1%) となっている。

【個別型 GIS への取組状況】



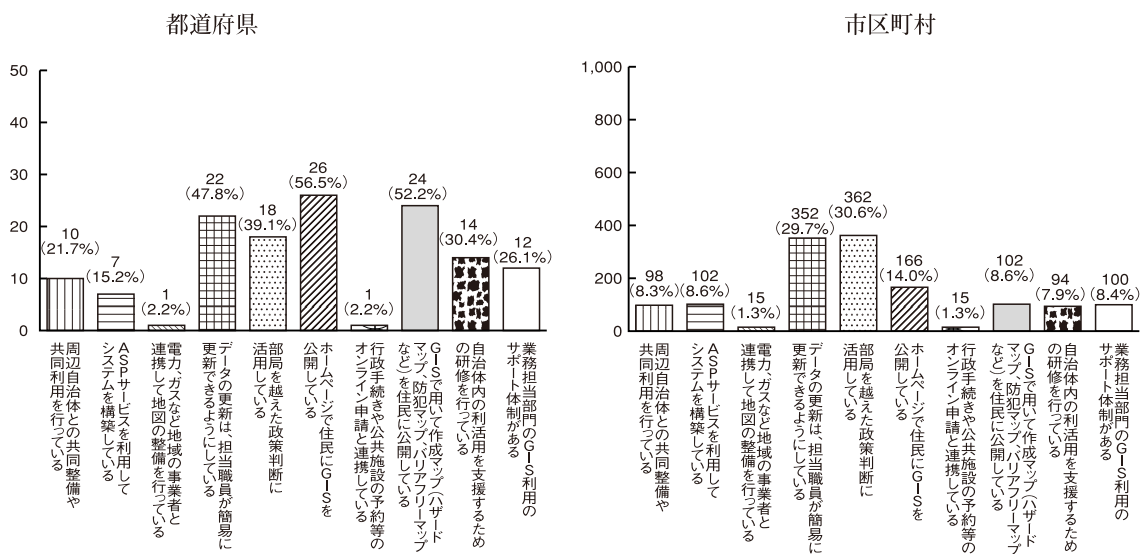
同じく 2007 情報管理概要によれば、統合型 GIS については、導入済みのところは、17 都道府県 (36.2%)、374 市区町村 (20.5%) である。

【統合型 GIS への取組状況】



GIS 整備の手法及び活用手法については、2007 情報管理概要によれば、部局を越えた政策判断への活用や住民へのホームページによる公開を実施している地方自治体も少なくない。

【GIS の整備手法及び活用手法 (複数回答)】



3-6 電子会議室、電子町内会

多くの地方自治体において市民が参画できる電子会議室を立ち上げた（2004年度には全国の900以上の地方自治体で市民が参画できる電子会議室があった）が、参加者が限られるなどで開店休業状態にある、相次ぐ悪質な発言や外部からの妨害などで閉鎖に追い込まれる、といったケースが多く発生し、うまくいっているのは、管理者が住民と連携してきめ細かに運用している藤沢市の電子会議室など、わずかの事例のみであるといわれている。

また、実際のコミュニティである町内会・自治会を単位として、ホームページや電子掲示板を立ち上げる動きもある。岡山市の電子町内会、市川市の電子自治会がその例である。

最近では、電子会議室に替えて、地域 SNS を活用する動きがみられる。（5-2-3 地域 SNS 参照）

4 経営資源と ICT の推進

4-1 経費の増加と共同化の試み、IT 調達の見直し

地方自治体は、限られた人材資源、行政経費を前提として、多様化する住民ニーズに的確に対応していく必要がある。2007情報管理概要によれば、行政情報化を担当する職員の数、都道府県で1,457人、市区町村で16,015人であり、また派遣要員（各地方公共団体において、外部委託等により業務を委託し、当該業務を処理するために民間企業等から派遣された者）は、都道府県においては462人、市区町村においては2,157人である。全て合計すると、20,091人となっている。また、2007年度の行政情報化推進に関する経費は、都道府県と市区町村の合計で4,108億円である。

各地方自治体は、かつては単独で情報システム整備を行ってきており、共同化の取り組みはほとんど行われてこなかった。しかし、今後の情報システム整備のコストは大きく、このため、共同によるコスト削減が望まれている。

2005年に総務省と（財）地方自治情報センターが地方自治体の IT 投資についての全国調査を行った。

4-1-1 IT 投資の分析結果

この「平成 17 年度市町村の業務システムの導入及び運用に要する経費等の調査」によれば、次のとおりである。

(1) 業務分野と市区町村の規模別導入の状況

税業務システム、国民健康保険業務システム、福祉業務システム、財務会計システム、人事給与システムは、ほとんどの地方自治体において導入されているが、小規模自治体においては、それ以外のシステムの導入率は低い。

業務システムについて、基幹業務系、内部管理業務系、住民サービス業務系に分類すると、それぞれ、7割、4割、2割の導入率となっている。

業務システム経費は、人口規模の小さい地方自治体ほど住民一人あたりの費用が割高となる。

同じ規模の同じような機能を持つシステムでも、その費用に大きな格差がある。

(2) 業務システムの導入形態

住民サービス業務系のシステムは比較的新しく、Web系のシステムで構築している場合が多い。汎用機は、基幹業務系で割合が高く、内部管理業務系がやや少なく、住民サービス業務系ではほとんど使われていない。

基幹業務系システムにおいては、汎用機の利用率が高い。一方、比較的新しいシステムではWeb型アプリケーションが多い。また、60%を超える市区町村が、ベンダーが提供するパッケージソフトウェアを活用している。特に稼働時期が新しいものほど、パッケージソフトウェアの利用率が高くなっている。

(3) 制度改正によるシステム変更

費用に大きな影響を与えるものとして、制度改正によるシステム変更がある。税業務システム、国民健康保険業務システム、福祉業務システム、人事給与システムにおいてはシステム変更が多い。

(4) 共同事務処理の現状とコストダウン

共同アウトソーシングによる共同処理が広汎に実施されているが、その事務処理分野は、フロントエンド系システムに偏っており、バックオフィス系システムはほとんど共同処理が行われていないのが実情である。

4-1-2 共同アウトソーシングの推進

総務省の音頭のもとで日本の地方自治体は、2003年度以降、各都道府県とその地域内の市区町村が共同で情報処理業務のアウトソーシングを推進している。

総務省は、2003年度は国費でもっていくつかのシステムの開発を行い、いくつかの地方自治体で実証実験が行われた。その後は、(財)地方自治情報センターがいくつかの地方自治体をフィールドとして開発を行っている。これらの成果は、(財)地方自治情報センターのソフトウェア・ライブラリーに登録され、ほかの地方自治体が無償で活用することができる。「平成17年度市町村の業務システムの導入及び運用に要する経費等の調査」(4-1-1)は、地方自治体の情報システムの共同処理による費用低減効果が大きいことを実証する結果となった。

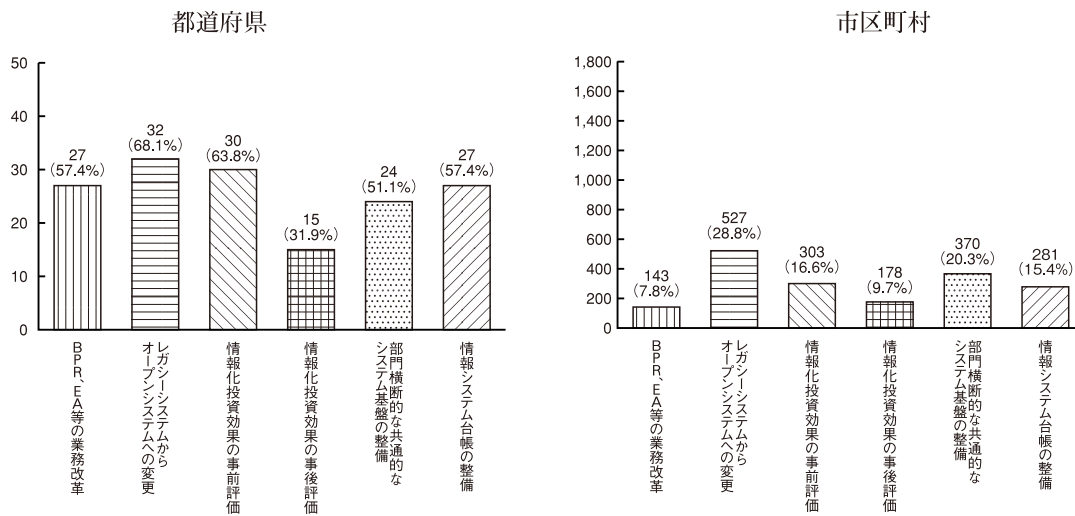
4-1-3 業務改革と自治体EA、IT調達の見直しの推進

(1) 情報システムの最適化への取組の現状

(i) 全国的な動向

2007情報管理概要によれば、地方自治体が情報システムの最適化(改善)のために講じている施策としては、都道府県の68.1%、市区町村の28.8%が、レガシーシステム(注11)からオープンシステムへの変更(汎用機からサーバーなどへのダウンサイジング)に取り組んでいる。また、都道府県の57.4%がBPR(注9)、EA(注12)等の業務改革に取り組んでいるが、市区町村はまだ7.8%と遅れている。

【情報システムの最適化のために講じている措置（複数回答）】



(ii) 庶務事務について ICT を活用してアウトソーシング

庶務事務を ICT の活用によりアウトソーシングするケースが多くある。地方自治体においては各部局に庶務担当課を置き、または各課に庶務担当者を配置していることが通常であったが、大阪府をはじめとして、いくつかの都道府県では、個別部局の庶務担当人員を引上げ、同時に総務事務センターを一箇所設置し、ICT を活用してアウトソーシングしながら庶務事務を集中的に処理しているところが増加している。

(2) 自治体 EA 事業

組織全体を通じた業務・システムの最適化を図る設計手法である EA（注 12）は、公共部門では、まず中央省庁において取組が行われ（2003 年の電子政府構築計画に基づき 2005 年に最適化対象業務決定）しているが、総務省は地方自治体における取組を推進するべく 2005 年に自治体 EA 事業をスタートさせている。従来の EA では、情報システムだけの全体最適化という傾向もあったが、業務全体の行政改革の視点で取り組むものであり、2005・2006 年の二カ年で川口市などいくつかの地方自治体をフィールドとして、政策・業務体系及びデータ体系の整理、参照モデルの策定、自治体 EA の導入方法をまとめた手引きの作成が行われた。

各地方自治体においても、様々な形で EA の取組が進められている。

(3) データ標準化

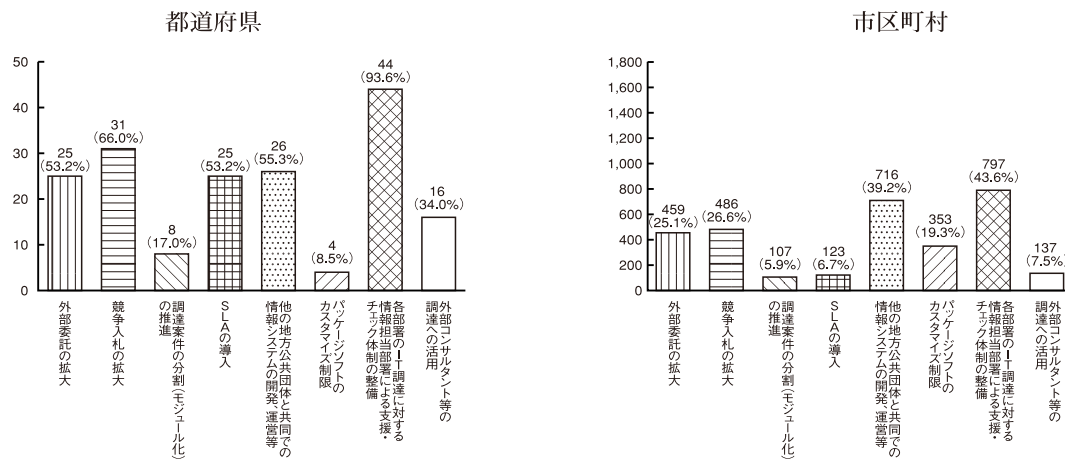
国や地方自治体の情報システムで相互にデータをやりとりするケースも多いが、この場合のデータの標準化が課題となり、総務省では、データ標準化に取り組んでいる。まずは、霞ヶ関 WAN と LGWAN を活用した国・地方連携システムの中で調査・照会業務システムの構築に取り組んでおり、ここをデータ標準化の橋頭堡としての取組が進められている。

(4) IT 調達の見直し

厳しい財政状況の中、IT 調達の見直しも重要な課題となっている。2007 情報管理概要に

よれば、「各部署の IT 調達に対する情報担当部署による支援・チェック体制の整備」に 44 都道府県（93.6%）、797 市区町村（43.6%）が取り組んでいるほか、「他の地方自治体と共同での情報システムの開発、運営等」に 26 都道府県（53.2%）、716 市区町村（39.2%）が取り組んでいる。そのほか、「競争入札の拡大」や「外部委託の拡大」に取り組むケースも多く、「SLA の導入」（注 13）も都道府県においては多く見られる。

【IT 調達の適正化のために講じている施策（複数回答）】



4-1-4 電子自治体共通のプラットフォームの構築（SOA（注 14）をベースとしたシステム構築）

業務ごとに個別のシステムが導入されているため、ベンダーの違い、調達時期の違いで採用する技術が異なり、他の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にかかるコストは大きなものとなっている。単一のベンダーですべてのシステムを開発する場合には、このような問題は生じにくいですが、ベンダー固有の仕様に依存することとなり、競争環境が構築できず、かえってコストが高つく結果にもなりかねない。

そのような中で、各地方自治体においては、共同アウトソーシングの取組と並行して、共通基盤を構築する試みを推進している。北海道や福岡県、宮城県などの取組がある。また、総務省としても、これらの動きを踏まえた上で、共通の基盤作りを推進している。

(1) 北海道の『北海道電子自治体プラットフォーム（略称 HARP : Harmonized Applications Relational Platform）』

北海道では、今後の電子自治体システムの構築に向け、住民や企業にとって利便性が高く、高品質なシステムを効率よく構築できるようにするため、電子自治体共通基盤『HARP』の構築を推進している。これは、最新のインターネット技術などを取り入れるとともにシステム連携のルールを統一することによって多様なシステムの連携を容易に行えるようにするものであり、電子自治体の実現に必要な各種システムの共通機能を備えたプラットフォーム（共通基盤）を、道と市区町村が共同で構築し利用することにより、将来にわたって効率的・効果的に電子自治体化を推進しようとする共同アウトソーシングモデルで

ある。2004年には、北海道及び道内の企業が出資した株式会社が設立されるとともに、北海道及び道内市町村で構成する北海道電子自治体共同運営協議会が発足した。

特徴としては、システムの共通機能のプラットフォームへの集約や、システムの共同利用による保守管理コストの軽減といった共同アウトソーシングのメリットのほか、システムをできるだけ部品化（モジュール化）することで、地元IT企業の参入機会を拡大している。

(2) 総務省の地域情報プラットフォーム

総務省が推進する地域情報のプラットフォームで、SOAをベースとしたシステム構築を目指している。公共分野の共通のプラットフォームとして、独立行政法人情報通信研究機構は2005～2007年の3年間でモデルを構築し、これまでの自治体EA事業、北海道や福岡県の共通プラットフォームの成果なども参考にしつつ、2008年度から本格的なプラットフォームの構築にとりかかる予定。

4-2 組織と人材育成（ITスタッフとIT人材の育成）

4-2-1 沿革

これまで、多くの都道府県と一部の市区町村では、情報の専門技術者を雇用し、システム開発とシステムの運用を行ってきた。また、都道府県単位で財団法人や第三セクターの形式で情報処理専門機関を創設し、そこに開発・運用業務を共同で委託する方法も取られてきた。しかし、情報技術の進展に伴い、地域の情報化の推進や地域の情報産業の育成などの業務が拡大する一方で、システム開発・運用業務は民間企業に委託する地方自治体が増加し、自らはシステム開発・運用業務を行わない地方自治体がほとんどとなった。

4-2-2 情報処理主管課と情報統括責任者（CIO）、プログラム・マネジメント・オフィス（PMO）

地方自治体においては、従来から、情報処理や地域の情報化を所管するいわゆる情報処理所管主管課が設置されている。さらに、地方自治体は、電子自治体を標榜するようになると、情報統括責任者の重要性に鑑み、情報統括責任者（CIO）（注15）を設置するようになった。財務や組織の責任者がCIOを兼任するケースが多いが、2007情報管理概要によれば、4都道府県では、外部から登用した専門家を任命しており、2都道府県と3市区町村のCIOは専任となっている。情報システム関係の予算編成に関与するとともに、行政改革にも関与している。

地方自治体は、情報システムを自ら開発することはほとんどなくなっているが、ITの調達の重要性とコストの低減の必要性から、プログラム・マネジメント・オフィス（PMO）（注16）を設置し、ここがプロジェクトをコントロールするようになってきている。2007情報管理概要によれば、1の都道府県、11の市区町村がPMOとして専任の組織を設置しているほか、11の都道府県、472の市区町村の情報処理主管課がPMOの役割を果たしている。

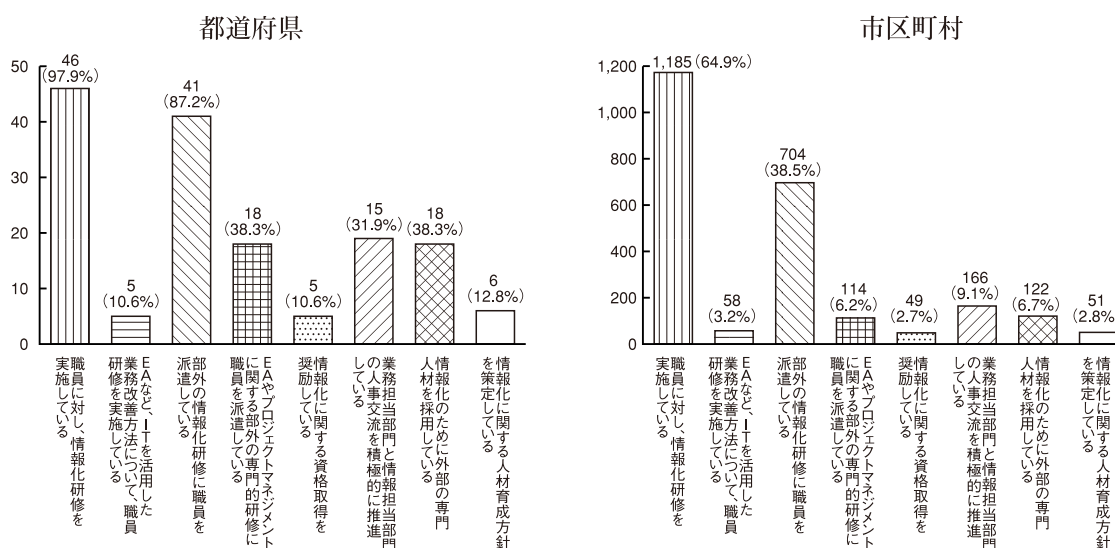
4-2-3 IT スタッフの人材育成

これまでも IT スタッフの人材育成は、各地方自治体における研修や自治大学校、市町村アカデミーなどの全国的研修機関における情報処理研修、(財)地方自治情報センターにおける専門研修、情報担当部門と業務担当部門の人事交流、情報化に関する資格取得の促進といった形で実施されてきた。

近年は、地方自治体における将来の CIO にふさわしい人材の育成が急務となっている。さらに、情報セキュリティ対策や IT 調達の重要性に伴い、一般職員の IT 知識の向上が課題となっている。

2007 情報管理概要によれば、地方自治体の取組としては自らの研修実施や部外の研修への派遣が多く行われている。

【情報化についての職員の教育・研修の実施状況（複数回答）】



部外の研修プログラムとしては、次のような事例がある。

(1) 自治体 CIO 育成研修（場所：自治大学校）

地方自治体の一般職員を対象に、受講者が CIO に求められる役割や CIO を支える体制のあり方を理解し、業務の進め方や、必要な判断を下すための視点等についての理解を深めること、研修を契機に他の受講生との人的ネットワークを構築し、研修後も専門的な学習に取り組める場の形成を目標としているものである。2005 年から実施され、2007 年には、次の 3 つのコースが実施されている。

(i) 自治体 CIO 育成研修（IT ガバナンス編）

総務省情報通信政策局主催

(ii) 自治体 CIO 育成研修（運用管理編）

(財)地域情報化推進協会、自治大学校共催

(iii) 自治体 CIO 育成研修（レガシー改革編）

(財)地域情報化推進協会、自治大学校共催

(2) 市町村アカデミー等の情報処理研修

市町村職員を対象とした全国的研修機関である市町村アカデミーは、毎年、市町村職員を対象として情報政策研修課程を実施している。2007年度は、4科目5クラスで、幹部を主な対象とした情報政策を取り扱うコース、担当職員を主な対象とした情報技術を取り扱うコース、一般職員を対象とした表計算ソフト・データベースソフトの研修などである。同じく市町村職員を対象とした全国市町村国際文化研修所では、2007年度は、情報技術系研修コースとして、ホームページ作成、ICT活用とセキュリティの2クラスの研修を実施している。

(3) 地方自治情報センターのe-ラーニングによる情報セキュリティ研修

(i) e-ラーニングによる情報セキュリティ研修

電子自治体のコンセプトの下では、一人一台のパソコン情報セキュリティ対策は、情報主管課職員のみならず、多くの職員が基本的知識を持つことを必要とする。このため、(財)地方自治情報センターは、地方自治体の職員を対象に、最新のセキュリティ技術や個人情報取扱いに関する専門知識を習得するための「e-ラーニングによる情報セキュリティ研修」を実施している。

2007年度は、基礎コース、応用コース及び上級コースの3コースに分けて実施している。

(ii) 一般の情報セキュリティ研修

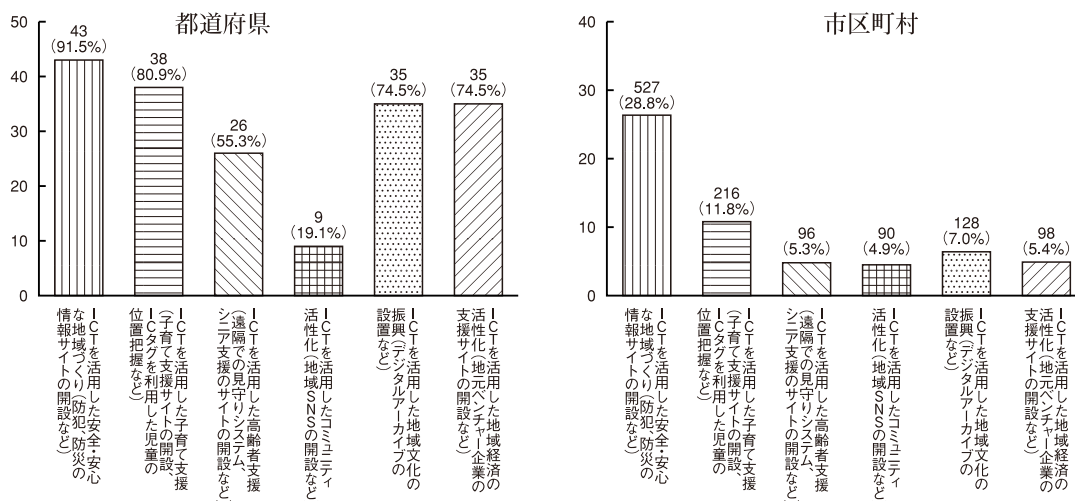
地方自治情報センターは、(i)のほか、全国各地で研修会を開催している。

5 行政課題とICT

5-1 ICTの応用分野

地方自治体はICTを活用して様々な行政課題の解決に取り組んでいる。2007情報管理概要によれば、最も多い取組がICTを活用した安全・安心な地域づくり(都道府県91.5%、市区町村28.8%)であり、次いで、ICTを活用した子育て支援(都道府県80.9%、市区町村11.8%)となっている。このほか、都道府県では、地域経済の活性化や地域文化の振興、高齢者支援などの取組が多く、コミュニティ活性化への取組も見られる。

【ICTを活用した地域の課題解決への取組状況(複数回答)】



5-2 新たなコミュニティ活性化の手法

5-2-1 地域安心安全情報の共有

ICT を活用した安全・安心な地域づくりのために、いくつかの地方自治体の先行的な取組をもとに（財）地方自治情報センターが地域安心安全情報共有システムを開発し、いくつかの市区町村でモデル事業を行った。現在では、多くの市区町村が、このシステムにより地域安心安全情報の共有に取り組んでいるほか、それぞれ、様々な形でシステムを開発し、運用している。

地域安心安全情報共有システムでは、住民や警察、消防等から提供される安心安全に関わる情報が、電子掲示板や電子地図、電子メールを利用して、利用者に提供される。その場合、二次元コードの読み取りができる携帯電話や GPS 携帯電話の利用により、情報発生源の位置情報が特定でき、情報に写真を添付することも可能である。そのほか、自治会や小中学校などのグループのメンバーだけで利用できる電子掲示板、電子地図のグループ運用機能や、公的個人認証、携帯電話の機体番号を利用した認証による本人確認なども利用することができる。

5-2-2 地域 SNS

電子会議室の欠点を補う日本独特の取組として、地域 SNS がある。地域 SNS は、電子会議室と比較して情報発信のハードルが低く、一方で、招待制で参加者が限定されるとともに相手方に応じたアクセスの制限がしやすいことからブログと比べて安心感がある。

日本においては 2004 年に八代市（熊本県）が最初に取り組んでおり（「ごろっとやっちら」）、このシステムは、その後、総務省の実証実験プログラムとして 2005 年に取り上げられ、千代田区（東京都）「ちょっピー」と長岡市（新潟県）「おここなごーか」で実証実験が行われた。その後、（財）地方自治情報センターにプログラムが登録され、地方自治体や NPO などに無償で提供されている。また、独自に開発されているものもある。活発に活動を行っている地域 SNS としては、ユーザーが 3 千人を超える規模の「ひよこむ」（兵庫県）などがある。

地方自治体は、地域 SNS に対しては、一般的に言えば、ゆるやかな連携を保っている。地方自治体は行政情報やイベント情報を提供する。地方自治体は特定のテーマについて意見を聞くこともある。災害時には地方自治体が特別な情報配信を行うこともある。

地域 SNS は、通常の SNS と同様、テーマごとに「コミュニティ」と呼ばれる掲示板を設けて、参加したい人が自由に書き込みを行い、意見を交換する。日記、写真の掲載もでき、地図上に地域情報を記すこともできる。リアルな交流として、地域 SNS で知り合った人が実際に集まる「オフ会」の実施もある。実際の交流と結びつきやすいところが地域 SNS の利点である。

5-3 地域文化の振興のための取組

地域文化の振興のため、地域の伝統芸能などの無形資産をデジタルアーカイブとして保存するとともに、ホームページを通じて発信する取組も行われている。

各都道府県においては、それぞれのホームページで文化財の紹介が行われているが、文章や写真のみならずデジタル化した映像を掲載するところも増加してきている。

全国的な取組としては、(財)地域創造の地域文化資産デジタルコンテンツ発信事業(通称名:デジコン)がある。全国の市町村が所有する地域文化資産(祭礼や伝統芸能など)に係る映像記録(動画)を一堂に集約(2005年から2007年までの3ヵ年で300の記録を整備)し、デジタル化して、ポータルサイト「地域文化資産ポータル」を通じてインターネットにより国内外へ情報発信しているものである。(http://bunkashisan.ne.jp/) 英語版、中国語版も作成されている。

(注)

- 1 ブロードバンドの普及面における条件不利地域ということで見ると、超高速ブロードバンドの代表ともいえるFTTHサービスは、平成19年版情報通信白書によれば、人口10万人以上の市町村においては、ほぼすべてにおいて利用可能となっている一方、1万人未満の市町村において利用可能なのは約2割にとどまっている。
- 2 第三代携帯電話とは、国際電気通信連合(ITU)が定める規格に準拠したデジタル方式の電話及びその方式のことで、3G(3rd Generation)と略称される。電話番号を変更することなく国際ローミングが可能となることや、高速なデータ通信、テレビ電話などマルチメディアを利用した各種のサービスが利用可能となる。
- 3 Web2.0についての明確な定義はないが、一般的には、インターネットの普及・拡大により、その特性を有効に活用し、従来の仕組みよりも質的に進化した新しいウェブの世界を構築するという概念を指し、ブログやSNSのように、インターネットの高度な使い方、双方向リンク・コミュニケーションの実現による価値の向上、利用者中心で提供できる情報提供サービス等がそのサービスの事例として挙げられる。特に、SNS(Social Networking Service)は、一般的なウェブサイトとは異なり、すでに加入している人が招待することにより参加する形式であり、現実社会でのつながりのある会員から構成されるウェブコミュニティとなっている。
- 4 衛星通信を活用した地域情報化施策としては、(財)地域衛星通信機構の衛星通信ネットワークを利用して行う地域防災無線や地域の情報を全国に発信する事業などがある。1995年に起きた阪神淡路大震災では、公衆回線がほとんど麻痺した中で、兵庫県の衛星通信ネットワークは県内地方公共団体間の情報伝達に活用され、災害に強いことが実証された。地域情報の発信では、地域の博覧会、地域のお祭り等が実況中継やビデオで紹介され、全国に参加を呼びかけている。
- 5 少額貯蓄等利用者カード制度は、利子・配当所得の適正な把握のためということで、1980年に法制化され、1983年からの導入が予定されていたが、世論の反発にあい、実施が見送られ、1985年に廃止された。
- 6 住民基本台帳とは、住民の居住関係の公証、選挙人名簿の登録その他の住民に関する事務の処理の基礎となる制度である。各市区町村において、住民票を世帯ごとに編成して作成されており、選挙人名簿の作成、国民健康保険や国民年金の被保険者としての資格の管理、学齢簿の作成など、市区町村が行う各種行政サービスの基礎として、行政の合理化や住民の利便の増進に役立っている。
- 7 霞ヶ関WANとは、各府省のLAN(庁舎内ネットワーク:ローカルエリアネットワーク)

を結ぶ府省間WAN（ワイドエリアネットワーク）で、1997年から運用が開始され、現在28機関が利用している。

- 8 ASP（Application Service Provider）とは、ビジネス用のアプリケーションソフトについて、インターネットを通じて顧客にレンタルする事業者のことをいう。
- 9 BPR（Business Process Re-engineering）とは、既存の組織やルールを抜本的に見直し、職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計、再構築することをいう。
- 10 印鑑登録証とは、印影を市区町村に登録する人に対して市区町村が発行するプラスチックカード型の証明書のこと。日本では署名に代えて印鑑を使って押印するケースが多く、印鑑を押印した印影を市区町村に登録し、個人・法人を証明するのが印鑑登録制度であり、法的根拠は、各市区町村の印鑑登録条例である。書類に押印した印影と登録した印影を照合するためには市区町村が発行した印鑑登録証明書（印影と登録者の氏名、住所等を記載）を用いる。登録した個人・法人には印鑑登録証が発行され、印鑑登録証を持参すれば、印鑑登録証明書の交付を受けることができる。
- 11 レガシーシステムとは、時代遅れになった古いシステムのことを指し、現在主流となっているパソコンやサーバー・コンピュータを利用したクライアント・サーバー方式のシステムやWeb方式のシステムに対して、独自のOSを搭載した汎用コンピュータやオフイスコンピュータで動くシステムのことをいう。
- 12 EA（エンタープライズアーキテクチャ）とは、組織全体を通じた業務・システムの最適化を図る設計手法であり、業務・システムを政策・業務体系（BA）、データ体系（DA）、適用処理体系（AA）、技術体系（TA）の4つの階層に区分し、モデリングにより業務とシステムの現状（As Is）と理想の姿（To Be）を整理し、縦割りを排した全庁的な情報共有を図るものである。米国連邦政府で最初に導入され、日本の中央政府においても、2003年の電子政府構築計画において、各府省に2006年までに「業務・システムの最適化計画（EA）」を策定することを義務付けた。
- 13 SLA（Service Level Agreement）の導入とは、契約を行う際に、あらかじめ、事業者から提供されるサービスの内容と範囲、品質に対する要求（達成）水準を明確化して、合意しておくことをいう。
- 14 SOA(service-oriented architecture)とは、サービス指向の設計手法のことで、ソフトウェアを部品化して呼び出し規約を標準化し、その組み合わせでシステムを構築していく手法を指す。
- 15 情報統括責任者（CIO (Chief Information Officer)）とは、情報管理の最高責任者のことで、経営戦略の一部としての情報化戦略を立案・実行するとともに、情報技術を用いた経営戦略の提案、情報技術を活用しての組織や業務プロセスの改革、組織のIT人材、ハードウェア、ソフトウェアなどの管理や調達を最適化することなどの役割を受け持つ。
- 16 プログラム・マネジメント・オフィス(PMO (Program Management Office))とは、個々のプロジェクトが円滑に実施されるよう支援することを目的に設置される組織横断的なプロジェクト・マネジメント管理組織のことをいう。

<参考文献>

総務省『新電子自治体推進指針』（2007年3月）

総務省『地方自治情報管理概要 ～電子自治体の推進状況～』（2007年9月）

電子自治体研究会編『ICTで変わる自治体経営戦略』（ぎょうせい、2006年7月）

総務省『自治体E A ―業務・システム刷新化の手引き―（改訂版）』（2007年3月）

総務省『ICTを活用した住民参画のあり方に関する調査研究事業』（2007年3月）

総務省『平成19年版情報通信白書』（2007年7月）

総務省・（財）地方自治情報センター『平成17年度市町村の業務システムの導入及び運用に要する経費等の調査』（2005年3月）

国際CIO学会『国際CIO学会ジャーナル2007年第1号』（2007年3月）

うちだみゆき おかざきあきら さいとうたつみ とどろきふさみ
内田美幸・岡崎晃・斉藤立実・轟房三『自治体コールセンターから見えてくる民間経営手法導入による公共サービスのあり方と評価（上）（中）（下）』（月刊「地方財務」630号、631号、632号）（ぎょうせい、2006年12月～2007年2月）

次の行政機関・地方自治体・公益法人等のホームページ

総務省、総務省自治大学校、国税庁、全国知事会、北海道、宮城県、岐阜県、大阪府、兵庫県、長崎県、札幌市、長岡市、市川市、千代田区、江戸川区、立川市、藤沢市、横須賀市、南砺市、西宮市、出雲市、岡山市、八代市、宮崎市、独立行政法人情報通信研究機構、（財）地方自治情報センター、（財）自治体衛星通信機構、（財）地域情報化推進協会、（社）地方税電子化協議会、市町村アカデミー、全国市町村国際文化研修所、（財）地域創造