

立川市第3次情報化計画

令和2(2020)年
立川市

目次

第1章	第3次情報化計画の策定	1
1	第3次情報化計画策定における基本的な考え方.....	1
2	計画の位置づけと期間.....	2
3	計画策定の経過.....	2
4	情報化の動向.....	3
	（1）国の取組.....	3
	（2）東京都の取組.....	5
5	立川市第2次情報化計画（前計画）の取組状況.....	6
第2章	情報化施策における基本方針	8
1	情報化施策における基本方針.....	10
2	基本方針における取組.....	11
	（1）ICT マネジメント.....	12
	（2）情報セキュリティ.....	14
	（3）行政の効率化.....	16
第3章	個別事業の方針	19
1	市民・地域のための情報化.....	20
2	行政内部の情報化.....	23
第4章	計画の推進体制	24
1	計画の推進・検証体制.....	24
2	計画の点検・評価.....	26
第5章	資料編	27
1	ICTにおける統計資料.....	27
	（1）インターネットの普及状況、端末の状況.....	27
	（2）自治体クラウド推進の状況.....	31
	（3）AI・RPA・IoTの導入状況.....	32
2	立川市第2次情報化計画の個別実施事業の取組状況.....	33
3	情報システム一覧.....	34
4	用語解説（本文中にて「※数字」がついている用語を掲載しています。）.....	40

第1章 第3次情報化計画の策定

1 第3次情報化計画策定における基本的な考え方

ICT^{※9}(情報通信技術:Information and Communication Technology)の進展により、今やインターネットは現代社会において必要不可欠なものとなっています。スマートフォン・タブレット機器の普及、無線 LAN^{※11} などネットワーク環境の整備により、いつでも、どこでもインターネットを利用することができるようになり、生活するうえでの利便性は格段に向上しています。

一方、少子化、高齢化の進展により生産年齢人口の減少、社会保障関連経費の増大など、自治体を取り巻く環境は厳しさを増しており、将来的な社会全体の労働力減少は避けて通れない課題となっています。

国においても、様々な社会問題の課題解決のため「Society5.0」^{※17} 社会の実現を目指し、今まで人間が行っていた作業を AI^{※1} やロボット、IoT^{※10} で代行することで、誰もが質の高い生活を送れるよう様々な施策が展開されています。また、「Society5.0」を支える ICT インフラ整備を推進するため、5G^{※18} 等の基地局整備やローカル 5G の周波数帯拡充に向けた制度整備を重点施策と位置付けています。

このような状況の下、本市においても市民サービスの向上と業務の効率化などを目指し、情報化施策に取り組んできました。将来に向けて市民サービスの維持・向上を継続して進めていくためには、限られた経営資源を有効に活用し情報化施策を推進していかなければなりません。将来に向けて効率的な行政運営を進めるためには、限られた労働力で業務を遂行するための効率化を進めるとともに、維持・管理、運用などにかかる経費と費用対効果等を検証し、全体最適化^{※29}、行政の効率化の見地から業務改革を推進することが求められます。

本計画では情報化施策を「立川市第4次長期総合計画・後期基本計画」における、「分権型社会に対応した、持続可能なまち」の実現に向け、「計画的な自治体運営の推進」を図り、各施策目的の実現に貢献するために、分野横断的な課題とし位置付けています。

そして、情報化施策推進のため「ICT マネジメント」「情報セキュリティ」「行政の効率化」を基本方針として、市民・利用者の視点を意識して取り組み ICT 利活用推進の基盤となることを踏まえ不断の取り組みを続けます。

2 計画の位置づけと期間

本計画は、「立川市第4次長期総合計画・後期基本計画」の個別計画として策定し、本市における情報化施策の方向性を示します。

計画期間は、「後期基本計画」と整合性を図り、令和2(2020)年度から令和6(2024)年度までの5年間とします。ただし、その5年間にICT※9の急激な進展や社会経済情勢の急激な変化などがあった場合においては、必要に応じて見直しを行います。

図 1 : 立川市第4次長期総合計画イメージ図

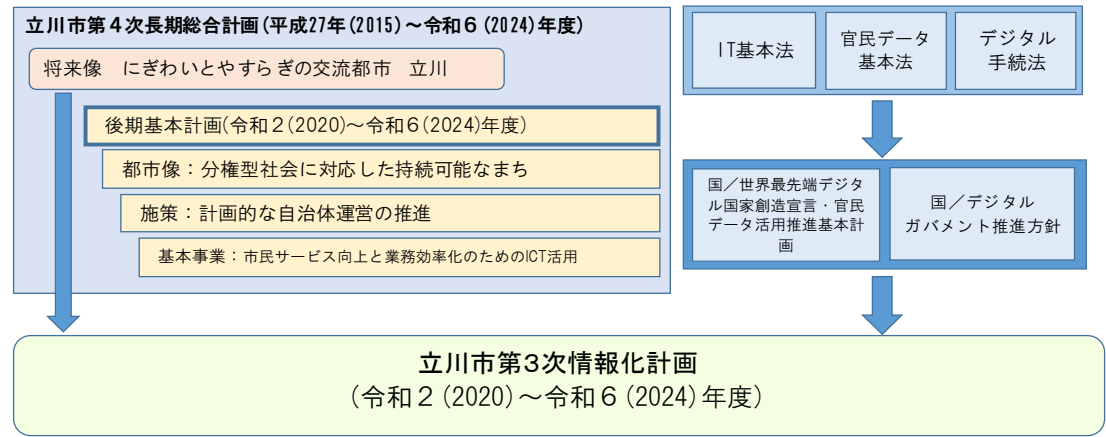
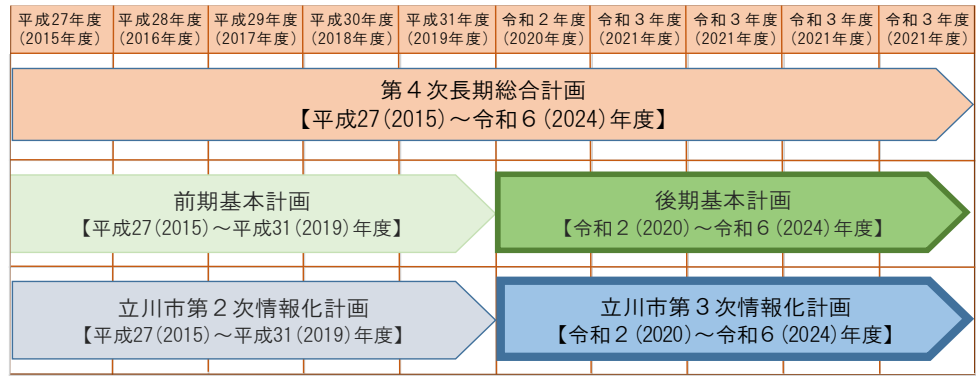


図2 : 立川市第4次長期総合計画 計画期間



3 計画策定の経過

情報化推進委員会

令和元年 12 月 17 日	立川市第3次情報化計画について
令和 2 年 1 月 17 日	立川市第3次情報化計画について

4 情報化の動向

(1) 国の取組

平成 12(2000)年 11 月 29 日「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)」の成立により、内閣総理大臣を本部長とするIT総合戦略本部を設置し、日本を 5 年以内に世界最先端のIT国家にすることを目標に、IT革命への本格的な取組を開始しました。

平成 13(2001)年 1 月にIT総合戦略本部は「e-Japan 戦略」を策定し、ブロードバンド^{※36}等のIT基盤の整備などを推進しました。平成 15(2003)年 7 月には「e-Japan 戦略Ⅱ」を策定し、医療、行政サービス等の7分野でITの利活用に向けた先導的な取組を推進し、電子政府・電子自治体は、いずれの戦略においても重点分野の1つとして位置付けられ、「e-Japan 戦略」では平成 15(2003)年度までに「電子情報を紙情報と同等に扱う行政を実現」することを目標としました。

これらの IT 戦略を受け、総務省においても、平成 13(2001)年 10 月に「電子政府・電子自治体推進プログラム」を、平成 15(2003)年 8 月に「電子自治体推進指針」を策定し、電子自治体の基盤整備、行政サービスの向上、行政の効率化、地域の課題解決、情報セキュリティの確保に向けた各種の施策を講じてきました。その結果、各団体におけるIT基盤であるホームページや市内 LAN^{※11}、また、LGWAN^{※12}や住民基本台帳ネットワーク、公的個人認証などの全国的な電子自治体の基盤が整備されるとともに、CIO^{※4}の任命や電子自治体推進計画等の策定などの市内推進体制が強化されました。

平成 25(2013)年 6 月には、新たな IT 戦略として「世界最先端IT国家創造宣言」が閣議決定され、それまでのインフラ整備中心の施策から IT の利活用に重点を移し世界最先端のIT国家を目指す方針が示されました。

平成 28(2016)年 1 月 1 日からは、公平・公正な社会の実現、国民の利便性の向上、行政の効率化を目的として「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(社会保障・税番号制度^{※28})の運用が開始され、行政手続における添付書類の省略や、自治体が保有している住民情報を結ぶシステムが構築されました。

平成 29(2017)年5月「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が閣議決定され、すべての国民が IT 利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会モデルを構築するとし、同年 5 月 30 日の IT 総合戦略本部・官民データ活用推進戦略会議において、「デジタルガバメント推進方針」を定め、行政手続のIT化にあたり「個々の手続が一貫してデジタルで完結(デジタルファースト^{※32})」「民間サービスも含めどこでも/一か所でサービスを実現(コネクテッド・ワンストップ^{※24})」「一度提出した情報は再提出不要(ワンスオンリー^{※39})」のデジタルファースト・アク

ションプランの三原則を示しました。

平成 30(2018)年6月 15 日に閣議決定された「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」では、「デジタル技術を徹底的に活用して行政サービス改革を断行する」ことを重点取組として、行政サービスの 100%デジタル化、デジタル改革の基盤整備を行うこととしました。さらに「地方のデジタル改革」の重点取組の中では、地方公共団体におけるクラウド^{※22}導入の促進、オープンデータ^{※19}の推進、「民間部門のデジタル改革」では、官民協働による手続きコスト削減、デジタル化と働き方改革が示され、官民全体におけるデジタル化の基本方針とされました。また、「未来投資戦略 2018」においては、「society5.0^{※17}」「データ駆動型社会」を2つのテーマとして、経済発展と社会的課題解決の双方を実現した社会への変革を推進しています。

地方自治体においても、平成 30(2018)年7月の「自治体戦略 2040」二次報告を受け、「将来的な労働力の絶対量が不足することから、AI^{※1}・RPA^{※14}により処理できる業務を自動化して職員を住民サービスの提供など職員が行うべき業務に注力するスマート自治体への転換を図る」こと、「業務・システム標準化と先進技術の活用による効率化を進めるとともに、自治体ごとの情報システムの重複投資をやめる枠組みが必要」とされ、自治体行政の標準化・共通化に取り組むこととされました。

令和元(2019)年6月 14 日には、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」に変更があり、デジタル手続法の円滑な施行や、マイナンバーカード^{※23}の健康保険証利用など、行政サービスのデジタル化を進めるための環境整備について、より具体的な方策が示されことを受け、自治体においても実施に向けた検討が始まっています。

図3 : IT 戦略の歩み



出典：政府 CIO ポータル<世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画【概要】>より

（２）東京都の取組

東京都の情報化の取組としては、平成 13(2001)年3月策定の「電子都庁推進計画」及びその後の取組等により、基幹システムの構築とともに、ネットワーク等の情報インフラの整備を進め、都民サービスから内部事務まであらゆる分野における業務でIT化を図ってきました。

都、区市町村での情報化施策等に関する情報交換、連絡調整を行い、電子自治体の構築を推進していくため「都区市町村 IT 推進協議会」を設立するとともに、「東京都電子申請基本方針」(平成 16(2004)年4月策定)を定めました。方針の取組として、電子手続による幅広いサービス提供を目的に「東京電子自治体共同運営協議会」を設置し、平成 16(2004)年 12 月から電子調達を、平成 17(2005)年1月からは電子申請の運用を開始しました。

また、組織の枠組みを越えた組織横断的な視点で業務・情報システムのあり方を見直し、IT と業務改善が一体となったスリムで効率的な行政を目指し、平成 19(2007)年 9 月に策定した「今後の IT 化取組方針」に基づき、平成 19(2007)年度から平成 20(2008)年度にかけてシステム総点検を実施し、IT 中央管理部門と局が連携して業務・情報システムの見直しを進めてきました。

平成 26(2014)年 12 月の「東京都長期ビジョン」では「世界一の都市・東京」の実現に向けた手段の一つとして「新たな技術の活用」を示し、各部局でのビッグデータ^{※34}や AI^{※1}・IoT^{※10}の活用、Wi-Fi 環境の整備などを政策実現のツールとして導入・検討を行うこととしました。

平成 28(2016)年1月から「社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)^{※28}」が開始されたことに伴い、個人情報の取り扱いのさらなる厳格化、情報セキュリティの強化が求められました。このことを受け高度化する外部からの攻撃に対して、単独自治体のセキュリティ対策では限界があり 行政サービスに重大な影響を与えるリスクが増大したことから、総務省補助金を受け各都道府県が自治体情報セキュリティクラウド^{※27}を構築しました。東京都では平成 28(2016)年度に構築、平成 29(2017)年度に運用を開始し、各団体におけるインターネットとの通信を集約して、入口・出口対策を行うことにより情報セキュリティの脅威を軽減するとともに、SOC^{※16}、ヘルプデスク、東京都 CSIRT^{※7}を通じて各団体との連携を図っています。

5 立川市第2次情報化計画（前計画）の取組状況

前計画である「立川市第2次情報化計画」は、「立川市第4次長期総合計画・前期基本計画」の個別計画として、平成 27(2015)年度から平成 31(2019)年度までの 5 年間に於ける本市の情報化施策の方向性を示すものとして策定しました。

「立川市第2次情報化計画」では「ICT^{※9} マネジメント」と「情報セキュリティ」の2つの柱を基本方針に定め、多くの項目を実施してきましたが、下記に示すとおり、引き続き調整、検討を要するものも残されています。

【前計画からの課題事項と今後の方向性】

① 統合型 GIS^{※8}の導入と活用

統合型 GIS の導入に当たっては多額の予算を必要とすることから、GIS の利用拡大を目的に汎用型 GIS を導入しました。今後は全庁で業務効率化や費用対効果を見極めて統合型 GIS の導入を検討します。

② 業務・システムの全体最適化^{※30}

令和4(2022)年から運用を開始する住民情報系システムの構築において、三鷹市、日野市と共同で業務及びシステムの平準化を進めてきました。

また、令和2(2020)年度には施設予約システムを庁内ネットワークに統合し、令和4年には内部情報系システムの再構築に合わせて、地方公会計システムを財務会計システムに統合する方針としました。

③ ICT マネジメントの確立 (ICT 調達ガイドラインの策定)

統一的なガイドラインについては、ICT 分野における急速な技術革新により内容が形骸化してしまうことから策定には至りませんでした。そのため本計画期間においては、市場動向を注視し財政面での効率性を図るとともに、最新の技術動向を捉え適切に判断していきます。

④ ICT マネジメントの確立 (ICT マネジメントの管理・運用体制の構築)

情報システムの導入・更新については、庁内会議にて効率性・適正性などの審査を行っていますが、効果検証など十分ではなく運用体制の構築には至りませんでした。今後は、庁内会議において審議された計画などは定期的な報告を行うなど PDCA サイクル^{※13}による効果検証を行います。

⑤ ICT 人材の育成と確保（職員 ICT 人材の育成）

専門研修を通じ、ICT 部門職員の人材育成は行っていますが、全庁的な ICT 人材育成の実施には至りませんでした。本計画では、ICT リテラシーの向上を基本方針における取組内容として、重点的に実施します。

第2章 情報化施策における基本方針

平成 27(2015)年策定の「立川市第4次長期総合計画・前期基本計画」においては、情報化施策を「計画的な自治体運営の推進」として位置づけ、「市民サービスの向上と業務効率化のための ICT^{※9}活用」の実現に向け、具体的な実施項目を推進してきました。

その間、自治体を取り巻く情報基盤についての環境も大きく変化し、平成 27(2015)年の社会保障・税番号制度^{※28}の開始に伴い、翌年の平成 28(2016)年には自治体情報システム強靱性向上モデル^{※26}に基づく庁内ネットワークの3層分離、自治体情報セキュリティクラウド^{※27}への参加などのセキュリティ対策が実施されました。

また、ICT 分野における進歩によって、AI^{※1}・RPA^{※14}・IoT^{※10}などの新たな技術が普及し、ICT 先進国家を推進する国の施策により自治体での導入も進んでいます。本市においても、業務の効率化や働き方改革の観点から検証・導入を図っており、庁内情報基盤の整備と合わせ、全庁横断的な取り組みとして進めていく必要があります。

合わせて、平成 30(2018)年には三鷹市、日野市との協定により住民情報系システムの自治体共同クラウド^{※25}を導入することが決定し、令和4(2022)年の稼働開始に向けて業務運用・システムの共通化に向けて検討を行っています。三市で共同運用を行うことによりシステム導入・運用経費の削減を図るとともに、行政データを効率的・効果的に利活用するための基盤整備を進めるなど、共同利用自治体が目指すべき行政サービスについて検討していきます。

ICT は適切に利活用することで利便性や効率性が向上する反面、使い方を間違えれば情報流出やウィルス感染などのセキュリティリスクがあることを認識しておく必要があります。ICT の技術革新や利用環境は著しい速さで進展しており、常に最新の動向を捉え組織全体の ICT リテラシーを向上させていくことで、情報セキュリティの原則である「機密性・完全性・可用性」を確保し、安全で安定した市民サービスを提供ことが求められます。セキュリティ強化は情報資産を守るうえで極めて重要ですが、庁内ネットワークの3層分離などセキュリティ強化を図ったことで管理・運用が複雑化しており、実際の利用場面においては制限となっていることから、セキュリティの強化と利用しやすい ICT 環境のバランスを十分に検討しながら計画を進めます。

これらの取組により、市民サービスの向上や業務の効率化等を実現するため ICT マネジメントの推進を継続し、本計画では、施策の実現に向け「立川市第4次長期総合計画・後期基本計画」との整合を図るため、今後5年間における情報化施策を展開するにあたり基本方針を定め情報化を推進します。

表 1 : 立川市第4次長期総合計画・後期基本計画における情報化施策の位置づけ

立川市第4次長期総合計画(平成 27(2015)年度～令和6(2024)年度)	
将来像	にぎわいとやすらぎの交流都市 立川
後期基本計画(令和2(2020)年度～令和6(2024)年度)	
都市像	分権型社会に対応した持続可能なまち
政 策	行政経営・コミュニティ
施 策	計画的な自治体運営の推進
基本事業	市民サービス向上と業務効率化のためのICT活用
個別計画	第3次情報化計画

1 情報化施策における基本方針

「立川市第4次長期総合計画・後期基本計画」における「市民サービス向上と業務効率化のためのICT※9活用」という基本事業を実現するため、情報化施策を展開するにあたっての基本方針として次の3つの柱を掲げます。

1 ICT マネジメント

ICTの活用にあたっては、情報基盤の最適化を継続することで安定した業務を行うとともに、情報システムや情報資産等の的確な運用と活用を図るためICTリテラシーの向上に取り組み、より質の高い市民サービスの提供に努めます。

2 情報セキュリティ

複雑化するさまざまなセキュリティリスクから、個人情報や各種情報資産等を守るため情報セキュリティマネジメントの向上に努め、安全・安心かつ安定的なICT環境の維持を図ります。

3 行政の効率化

新たなデジタル技術を活用して、事務の効率化、働き方改革の推進、窓口を中心とした市民サービス向上を進めるとともに、行政データを収集・分析し利活用するための情報基盤の整備を進めます。

2 基本方針における取組

基本方針に掲げた3つの柱を実現するために、次の取組を行います。

以下で提示する内容は、基本方針の各柱を実現するための基本的な方向性を示すものです。

表 2 : 基本方針の取組内容

基本方針項目		取組内容	
(1)	ICT※9 マネジメント	①	ネットワーク基盤・業務システムの全体最適化※29
		②	ICT リテラシーの向上
(2)	情報セキュリティ	①	情報セキュリティの確保
		②	業務継続性の確保
(3)	行政の効率化	①	新たなデジタル技術の活用
		②	次世代型行政サービスの推進
		③	官民データ利活用の取組

(1) ICT マネジメント

① ネットワーク基盤・業務システムの全体最適化

ICT^{※9}の利用が政策に寄与し、業務改革に活かされるためには、技術動向の的確な把握に努めながら、全庁的な情報基盤の最適化に取り組む必要があります。各セッション個別に最適化を行うことは、部分最適化となり重複投資など無駄が生じることになりかねません。

市政全体において ICT 化を進めるには、最適化され安定した基盤が必要不可欠です。継続して施策を行うには技術面だけではなく、財政面での効率性も判断して進めていく必要があります。本計画全体を推進する上での重点取組となります。

そのために、業務と関連する情報システムの可視化や分析等を実施し、すべての情報システムの有効性・効率性や相関関係を明らかにしながら、全体最適化^{※30}を意識する視点を持って、業務や情報システムの管理・運用を進めます。

「ネットワーク基盤・業務システムの全体最適化」とは？

業務プロセスやシステム、それに伴う庁内ネットワーク基盤の共通化・一元化などを全庁的な視点から見直し、業務運営を効率化・合理化・簡素化することで最適な状態を目指す一連の取組であり、その効果として、経費や業務処理時間の削減等が見込まれます。

② ICT リテラシーの向上

ICT^{※9}の進歩により、近年では自治体においても新たなツールを利活用して、より効率的な業務を行うことが求められています。その中で、ICT マネジメントを確立・継続させるには、最新技術の特性を捉え、有効に利活用するスキルが必要になります。

パソコンや付属する周辺機器、業務システムやメールなど既存の情報基盤を有効に利活用することは元より、新たなツールを取り入れ業務を改善するためには高いICTリテラシーが求められます。

また、セキュリティ面でも巧妙化する外部からの攻撃に対して、組織全体が常に高い意識とスキルを持って業務にあたる必要があります。

そのために、ICT 部門に限定せず、全庁的に ICT 人材を育成するとともに、必要に応じて外部の専門的な知識や経験を有する人材を活用し、組織全体のリテラシーの向上を図ります。

「ICT リテラシー」とは？

リテラシー(literacy)とはと元々は「識字力＝文字を読み書きする能力」という意味でしたが、現在では「(特定分野の)事象や情報を、適切に理解・分析・整理して、表現、判断する能力」として使われています。

ICT 分野におけるリテラシーとは、パソコンやソフト・周辺機器、インターネットのみならず情報通信技術に関連したあらゆるツールを適切に理解し、特性を生かして「情報通信技術を使いこなす」能力と「情報通信技術から得られる各種情報を有効に利活用する創造的能力」を意味します。

行政運営においても、スマートフォン、SNS^{※15}、AI^{※1}・RPA^{※14}、仮想化ネットワーク^{※20}など新たなツール・技術の出現とともに、情報収集・発信において目的、費用対効果など様々な観点からの確に判断し、市民サービスを提供することが求められています。

(2) 情報セキュリティ

① 情報セキュリティの確保

情報化の進展により、利便性が飛躍的に向上する一方で、個人情報などに対する適切な管理が重大な課題となっています。万が一セキュリティ事故が発生した場合は、市民生活や行政運営に多大なる影響を与えるため、ICT^{※9}の利活用においては情報セキュリティの確保と個人情報保護は、必須条件となります。

そのために、技術的、物理的対策については最新技術や他団体の動向を把握しながら必要とされる部分は適切に対処し、人的対策については引き続き研修等を通じて向上を図るとともに、情報セキュリティポリシー^{※29}の定期的な見直しや情報セキュリティ内部監査を引き続き行い、情報セキュリティの確保に向け、管理・運用を進めます。

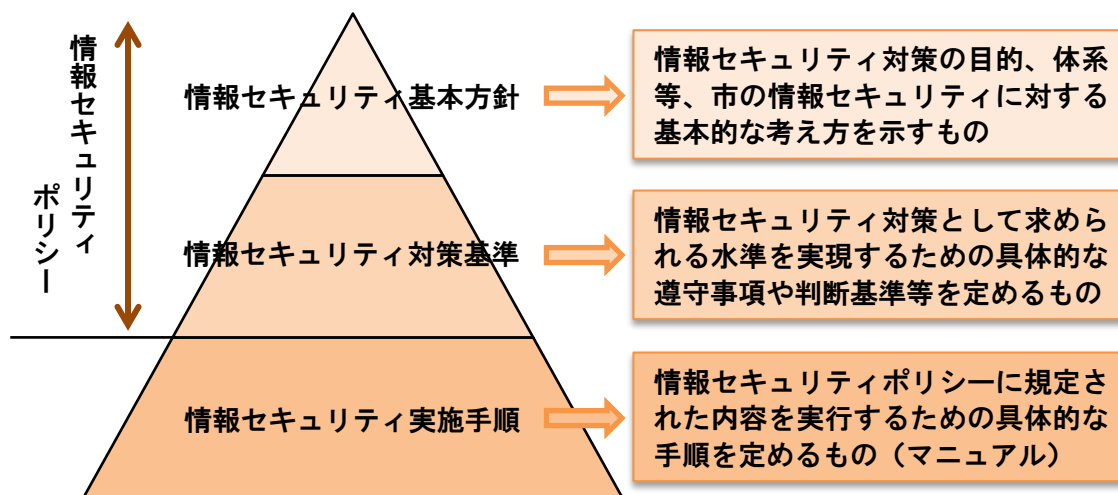
また、社会保障・税番号制度^{※28}における特定個人情報の取扱いについては、さらなる厳格化が求められるため、特定個人情報保護評価^{※33}など、国が示す基準を踏まえたセキュリティ対策を実施します。

② 業務継続性の確保

大規模地震等の災害時には、ライフラインや業務設備、要員の確保も困難になることが予想されます。行政サービスの停止は市民生活に大きな支障が生じるため、地方自治体においても業務継続性の確保が求められており、平常時から業務継続に備えることが必要です。

そのために、既に策定済みのICT部門の業務継続計画(ICT-BCP)^{※21}に基づき、災害発生時には災害対策本部と連携をはかるため、各種訓練の実施や定期的な見直しを行いながら、ICTの業務継続性確保に務めます。

図4： 情報セキュリティポリシーの体系図



「情報セキュリティと危機管理、リスク管理」

危機管理とは、危機発生時に被害影響を最小化するための活動を行います。一方、リスク管理とは、危機が発生する以前に、リスクを最適に管理するための対応活動を行います。

情報資産を取り巻く環境では、ICT^{※9}の普及・発達により、人々の活動がサイバー空間に依拠している中、サイバー攻撃は近年、高度化・複雑化しており、脅威が高まっています。脅威とは、情報資産に対して害を及ぼす、または発生する可能性のある事象をいいます。情報資産は多くの脅威にさらされていますが、それら脅威に対して弱い状態が脆弱性です。組織の脆弱な部分について脅威が侵入し、被害を及ぼす可能性のことをリスクといいます。

情報セキュリティは情報資産を脅威から保護することですが、その確保に組織的・体系的に取り組むことを情報セキュリティマネジメントといい、その取組はリスク管理の一部ともいえます。組織としてリスクの低減に努め、職員一人ひとりがリスクを認識する必要があります。

(3) 行政の効率化

① 新たなデジタル技術の活用

現代のデジタル・情報社会では革新的な技術が次々と生み出されており、その目的・用途に応じて多種多様なツールの選択が必要となっています。

平成 13(2001)年に「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)」が施行されて以降、国の施策により自治体クラウド^{※25}や AI^{※1}・RPA^{※14}・IoT^{※10}などを積極的に取り入れ利活用することが求められており、本市においても三鷹市、日野市と自治体クラウドによる住民情報系システムの共同運用を令和4(2022)年から開始します。

また、庁内においても AI・RPA の検討・導入が進められており、業務の効率化、コスト削減など経営マネジメントの観点からも、積極的に推進を図っていく必要があります。

そのために、常に最新の技術動向を捉えて、既存情報基盤との適合性を判断した上で費用対効果などを検討しながら、適切な基盤整備を図ります。

「AIとRPAの違い」とは？

業務効率化を可能にするツールとして導入が進んでいる AI と RPA ですが、その機能の違いを理解し、用途・目的を判断して導入を進めなくてはなりません。

AI とは(Artificial Intelligence)の略で、一般的には「人工知能」と呼ばれています。AI の特性は、蓄積されたデータを基にその最適値を判断することです。そのため蓄積されたデータが多いほど、判断材料が増えますのでより判断の精度が向上していきます。

一方、RPA とは(Robotic Process Automaton)の略で、事前決めて覚えさせたルールを元に自動で作業を行うツールのことで、AI のように能動的に判断をすることはありません。しかし、RPA は入力作業などルーティンワークを繰り返し行うことで、作業を代理して業務効率を向上させることができます。

さらに、技術の進歩により、AI と RPA を組み合わせ、それまで人が行っていた「判断して処理をする」業務を代行することが可能になりました。ただし、前例のないことへの対応や感情を判断する、創造的なことなどは不得手ですので、ツールと人が行うべき部分を明確に判断することも必要です。

② 次世代型行政サービスの推進

「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が令和元(2019)年6月14日に閣議決定され、社会全体を通じたデジタルガバメント^{※31}が重点取組として挙げられています。地方公共団体においても、「住民サービスのフロント部分に加え、バックオフィスも含めエンドツーエンドでIT化・BPR^{※3}を徹底し、住民の利便性向上、行政の効率化、地域の諸課題の解決を目指す」とされています。

その中の取組として、マイナンバーカード^{※23}を活用したマイナポータル^{※37}の電子申請機能の活用や複数団体によるシステム等のクラウド^{※22}化が示されています。

本市においても、令和4年の運用開始に向けて三鷹市、日野市の三市共同で住民情報系システムのクラウド化を進めており、事務の共通化、システムのカスタマイズ抑制による業務の標準化を進めるとともに、令和13(2032)年までの10年間における行政サービスの在り方について基本計画を定め検討を行っています。

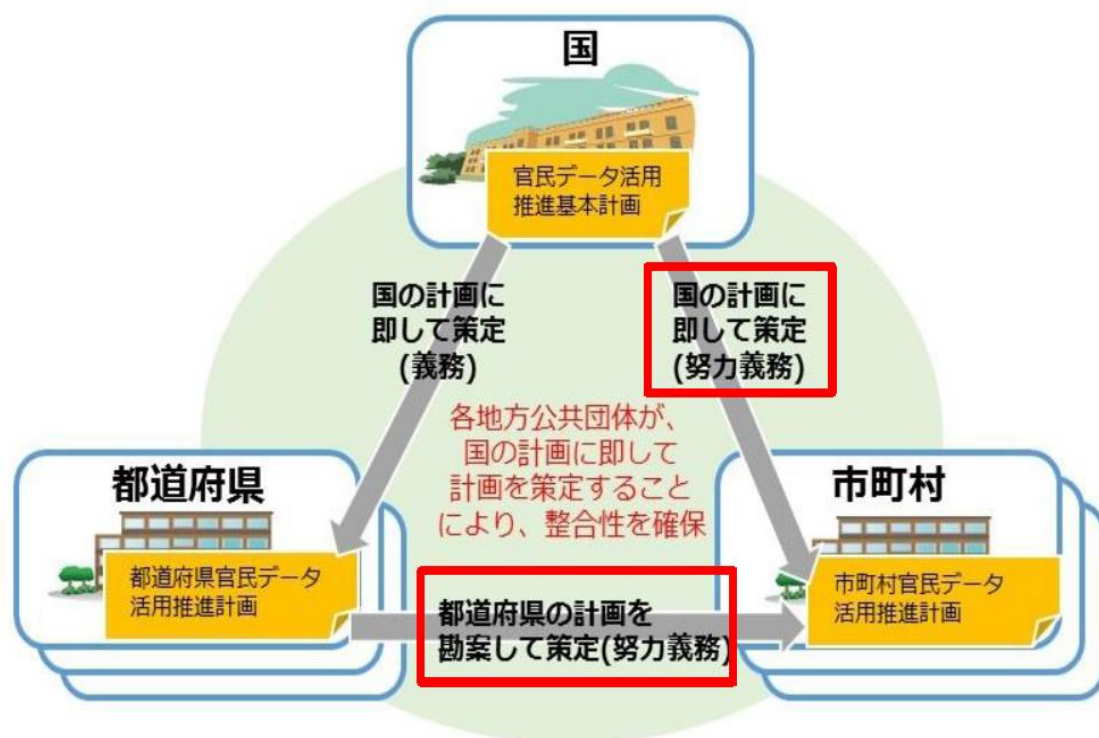
本計画の5年間の中では、10年間の全体を見据え三市での合意をもとに順次導入を図っていくこととします。

③ 官民データ利活用の取組

令和元(2019)年6月に閣議決定された「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」では「国民生活で便益を実感できる、データ利活用」、「我が国社会全体を通じた、デジタルガバメント^{※31}」が重点取組としてあげられており、地方公共団体においても「システム等の共同利用」や「官民データ活用」などの取り組みが求められています。

本市でも「立川市第4期長期総合計画・後期基本計画」における行財政運営の基本方針「情報の活用」に基づき、市が持つさまざまなデータや事業の活動指標などの情報を分析し、新たな施策や事業の立案への活用を検討します。ただし、活用にあたっては個人情報取り扱いのルールなど検討を要するため、チェック体制の確立も含めて取り組みを進めていきます。

図5：国及び市町村官民データ活用推進計画の関係



出典：市町村官民データ活用推進計画策定の手引き より

第3章 個別事業の方針

「立川市第4次長期総合計画・後期基本計画」に掲げられた基本事業の推進にあたって、各部署で展開されるさまざまな事務事業での情報化関連の取組については社会動向や最新技術など変革に対応するために定期的な見直しを図ります。

個別実施事業については、従前の「情報化計画」で提起された市民・利用者の視点にたったサービス向上を引き続き目指し、本市を取り巻く状況を踏まえて取組を進め、「立川市第4次長期総合計画・後期基本計画」で掲げる基本事業「市民サービス向上と業務効率化のためのICT※活用」における、それぞれの情報化の取組の対象を市民目線でとらえ、「市民・地域のための情報化」、「行政内部の情報化」という2つの視点で整理して取り組みます。

1 市民・地域のための情報化

情報化に関する個別事業の視点の1つ目は、「市民・地域のための情報化」です。

これは、直接市民と接する窓口におけるサービスや、市民や地域に向けた各種サービス、市政情報など市民・地域に向けた情報の提供・発信といった、市民や地域に向けて実施する事業をまとめています。

【取組の方向性】

便利で快適なサービスを提供するため、自宅などから「いつでも、どこでも、誰でも」必要な申請や届出等の行政手続きができるよう、ぴったりサービス^{※35}など電子申請の拡大を図るとともに、令和4(2022)年から運用を開始する住民情報系システム三市共同利用において、三鷹市、日野市と共同で次世代型行政サービスの検討を進めます。検討にあたっては、導入時の技術動向や各業務の特性を踏まえて、費用対効果も含めた全体の効率性を精査した上で、庁内情報基盤の全体最適化^{※30}や市民サービス向上を図れるよう導入を検討します。

また、窓口サービスにおいてもコミュニケーションのバリアフリー化を目指し、障害を持つ方も外国籍の方も不自由なく市民サービスを受けられるよう、AI^{※1}等を活用した新たなツールの導入を検討します。

さらに、市政や暮らしに関するさまざまな情報を入手し、市政に対する意見や要望等の提案が可能となるよう、情報セキュリティの視点に配慮しながら積極的な情報の提供と発信に取り組むとともに、双方向コミュニケーションについても検討を行います。

次世代型行政サービスの推進における個別検討項目

①デジタル3原則の推進

デジタル手続法において明確化されたデジタル化3原則(デジタルファースト^{※33}、ワンスオンリー^{※39}、コネクテッド・ワンストップ^{※24})に基づき、デジタルを前提とした社会基盤の構築を推進する。

②行政手続のオンライン化の推進

利用者の利便性向上や業務の効率化のため、行政手続のオンライン化を徹底する。住民が窓口に出向かず各種行政サービスの申請をオンライン上で完結するとともに、行政機関等からの情報をオンライン上でプッシュ型の通知により受け取ることができる環境を目指す。

③窓口タブレット・デジタル署名の導入

紙の様式への記載ではなく、タブレット端末等で項目を選択して申請するデジタル化の取組を推進する。これにより、手書きに関する負担の軽減及び住民の利便性向上を図るとともに、職員の事務負担の軽減や1件当たりの処理時間の短縮、サービス水準の向上を目指す。

④24 時間 365 日の住民サポートの実現

住民からの各種問い合わせについて、スマートフォン等からいつでも気軽に問い合わせができるよう、AI※1を活用した問い合わせ対応システム（AI チャットボット）等を導入し、24 時間 365 日サポートが可能な仕組みを目指す。

⑤キャッシュレス決済の導入

民間におけるキャッシュレス決済導入の状況等を踏まえ、スマートフォンによる少額の手数料、使用料（証明書発行手数料等）の支払いなど、キャッシュレス決済（電子マネー、QR 決済）導入の検討を行い、キャッシュレス支払いのニーズに対応した行政サービスを目指す。

⑥書かせない窓口、待たせない窓口の導入

オンライン窓口予約システムの導入や業務システムからのデータ連携により、申請者への質問項目を減らすとともに、必要となる手続の判定精度を高める。窓口申請支援システム等を補完的に導入するなど、申請者自身が申請書に記載することのない窓口（書かせない窓口）と窓口処理に係る時間の短縮（待たせない窓口）の実現を目指す。

⑦ワンストップ・サービスの提供

マイナポータル※38を活用したワンストップ・サービス等について、国の動向等を踏まえつつ、ライフイベントに伴う各種行政手続（子育て、引越し、介護、死亡・相続等）をワンストップで提供する仕組みを目指す。

⑧バーチャル市役所の実現

モバイル・ファーストを念頭に置きつつサービス・制度の見直しを図り、従来の対面による窓口相談ではなく、スマートフォンやタブレットから同様の窓口相談が行えるような行政サービスの提供方法を検討するなど、バーチャル市役所の実現を目指す。

⑨業務のデジタル化、ペーパーレス化の推進

市が保有する行政データについて、台帳等の基礎となるデータを中心に、他のシステム等による二次利用が容易な形でデジタル化を推進する。デジタル化・ペーパーレス化により、各業務間の連携強化や各種データ分析等が可能な体制を目指す。

⑩民間サービスの利活用推進

システム構築における民間サービス利用を促進する。情報システムの整備に当たっては、全ての機能を行政自らが構築するのではなく、可能なものについては民間クラウド^{※22}を含めた民間サービスを積極的に活用することで、必要な機能の柔軟かつ迅速な導入や投資対効果の向上を図る。

2 行政内部の情報化

情報化に関する個別事業の視点の2つ目は、「行政内部の情報化」です。

これは、内部業務の効率化等を図る各種情報システムの構築・導入や、基本方針に掲げた ICT^{※9} マネジメントや情報セキュリティ、業務効率化のための RPA^{※14} 導入等、行政内部で検討・実施する事業をまとめています。

【取組の方向性】

市全体の情報化分野における効率化を進めるため、自治体クラウド^{※25} や LGWAN^{※12} - ASP^{※2} なども含め様々なツールを検討・活用して事業を実施します。

住民情報系システムにおいては、三鷹市、日野市との三市共同利用の構築にあわせて、各業務の見直しと標準化、費用対効果の検証を引き続き取り組み、稼働開始後も継続して実施します。内部情報系システムにおいては、令和4(2022)年のシステム更新に合わせて個別システムの統合を図るなど、業務・システムの全体最適化^{※30} に取り組みます。

また、職員一人ひとりの情報セキュリティ意識の向上や定期的な監査の実施など、情報セキュリティの確保に努めるとともに、e-ラーニングや集合研修を通じて組織全体の ICT リテラシー向上を目指します。

第4章 計画の推進体制

1 計画の推進・検証体制

本市は、ICT^{※9}を活用した情報化施策の総合的かつ計画的な推進と情報セキュリティに関する重要な事項を審議するため、市長を本部長とする「立川市 IT(情報通信技術)推進本部」を設置しています。この推進本部のもとに、情報セキュリティに関する事項を統括する「情報セキュリティ委員会」と、本計画の施行や情報システム導入などを検討する「情報化推進委員会」を設置しています。また、両委員会には、必要に応じて専門部会を設置し、特定の事項について専門的な調査・研究と検討を進めることとしています。

平成 27(2015)年には、「地方公共団体における情報セキュリティポリシー^{※29}に関するガイドライン」が改訂されたことを受け、本市においても情報セキュリティポリシーの見直しを行いました。主な改定の内容としては、緊急時における対応、情報連絡体制の整備を目的として最高セキュリティ責任者(CISO^{※5}：副市長)及び CSIRT^{※6}を設置し、情報セキュリティに関する危機事案が発生した際は、最高セキュリティ責任者の下、CSIRT と危機管理対策室が連携を図る体制を構築しました。

図6：計画推進・検証の組織体制

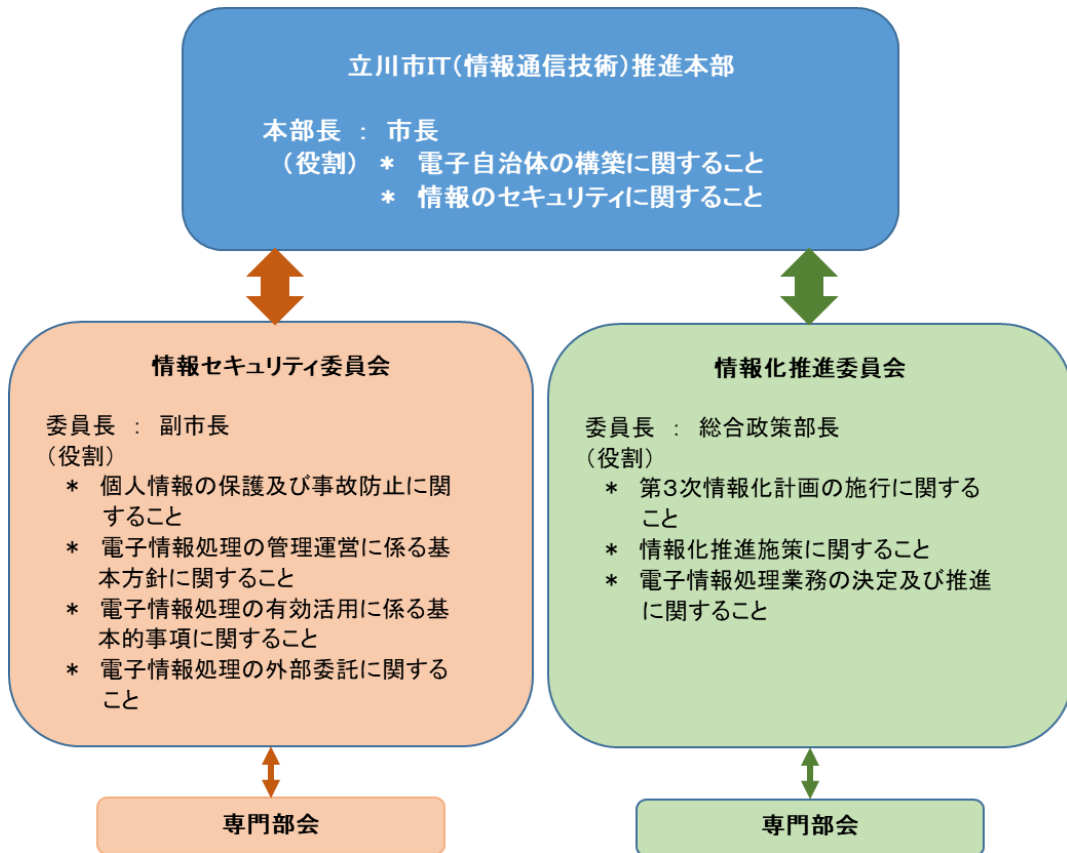
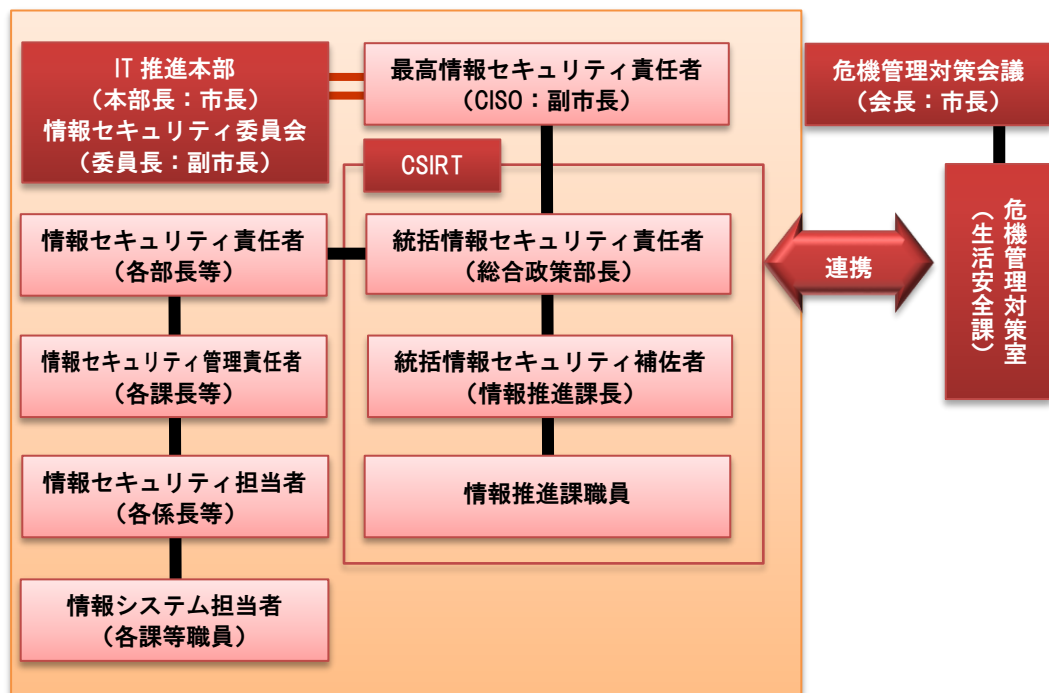


図7：情報セキュリティに関する組織体系図

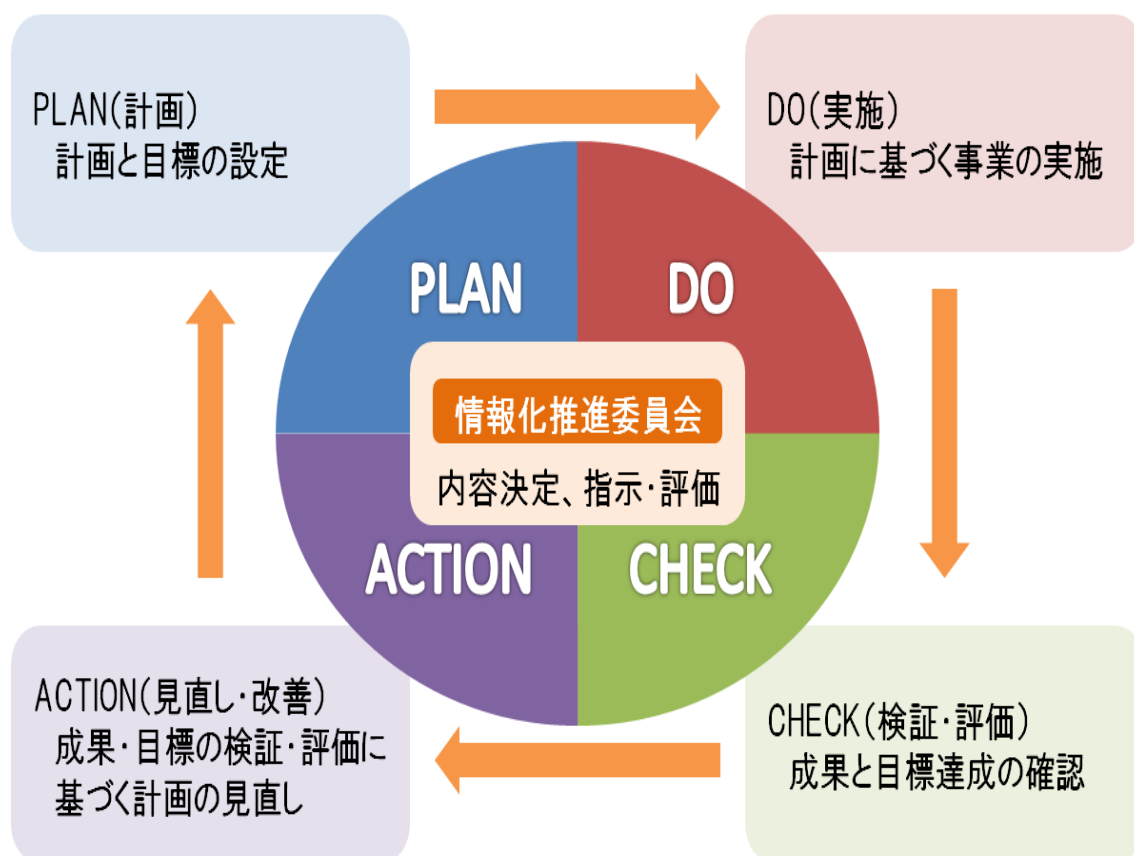


2 計画の点検・評価

本計画に基づく情報化施策の推進にあたっては、PDCA サイクル※13 (PLAN:計画⇒DO:計画内容の実施⇒CHECK:計画・事業の進捗状況等の検証・評価⇒ACTION:計画・事業の見直し・改善、次期計画への反映のサイクル)によるマネジメントの実施が重要となります。

計画の目標の達成度を事前に設定し、その成果を経年・定期的・定量的に測定・評価して、計画の見直し・改善や次期計画、新たな事業につなげるために PDCA サイクルの実施に取り組みます。

図8 : 計画推進・検証のPDCAサイクル



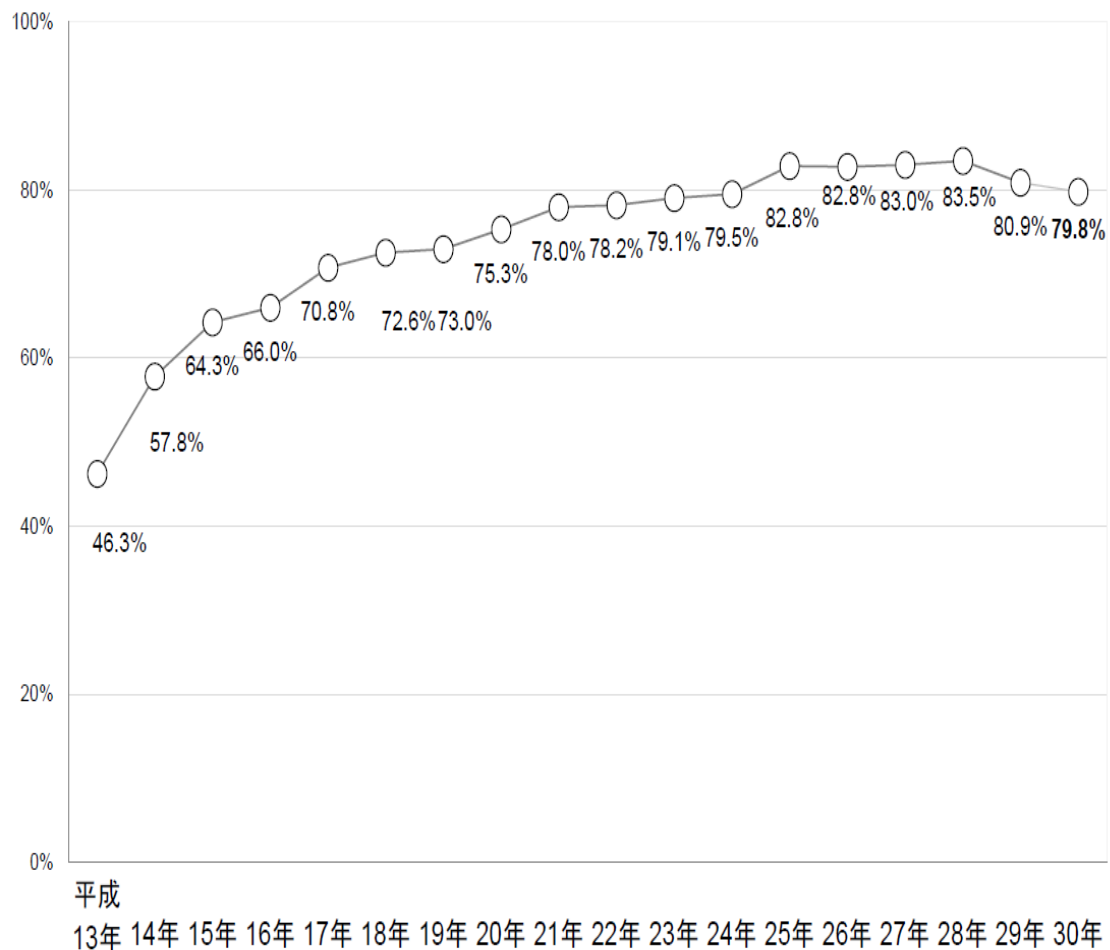
第5章 資料編

1 ICT における統計資料

(1) インターネットの普及状況、端末の状況

インターネット利用者数は平成 25(2013)年に 80%を超え、平成 30(2018)年には前年より 1.1%減少しましたが、ほぼ同水準で経過しています。平成 30(2013)年の総務省通信利用動向調査では、13 歳以上 59 歳以下の年代においては 90%が利用しており、今やインターネットは社会全体に利用が浸透しています。

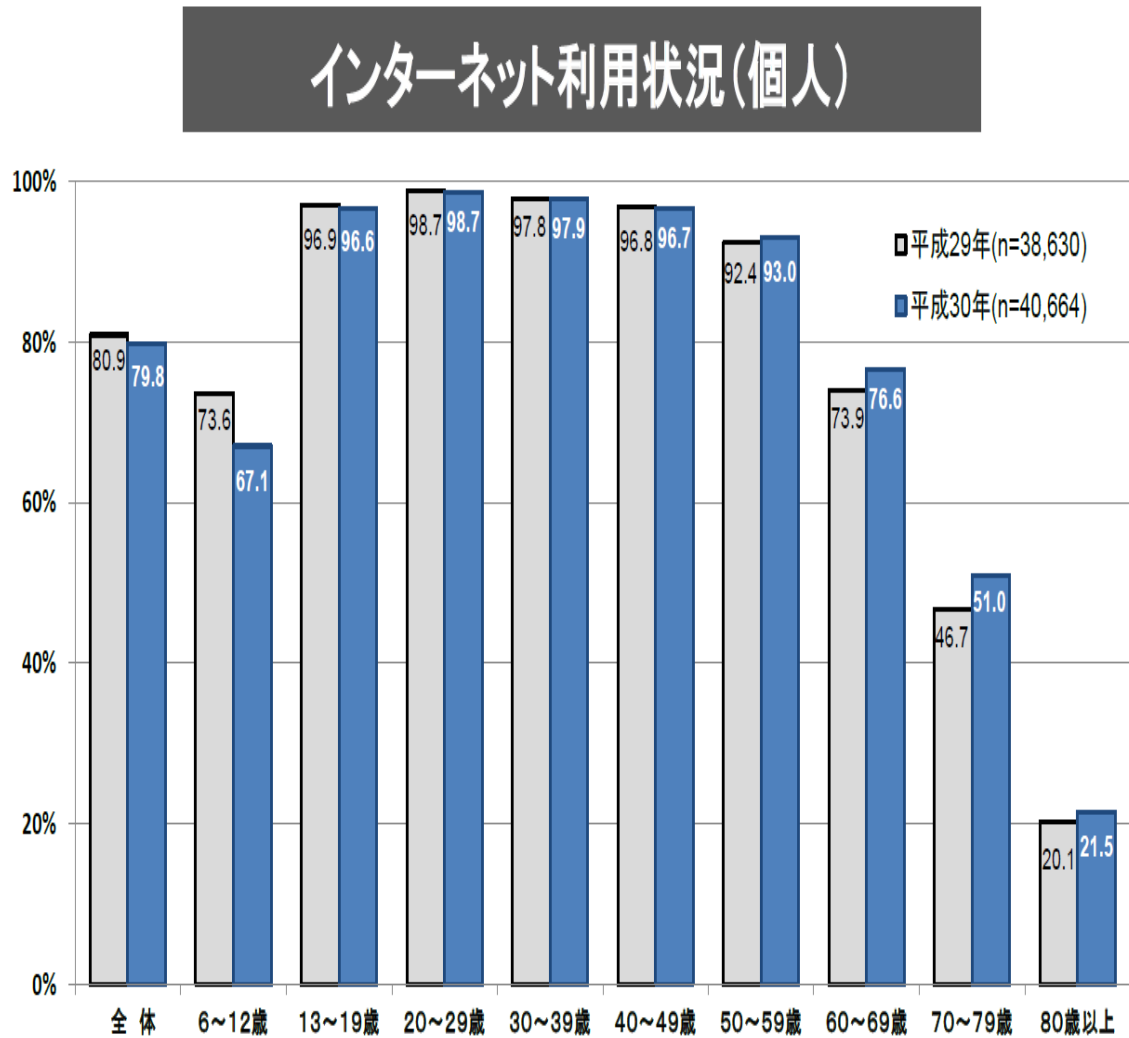
図9 : インターネットの利用状況の推移(個人)



平成 30 年(n=40,664)

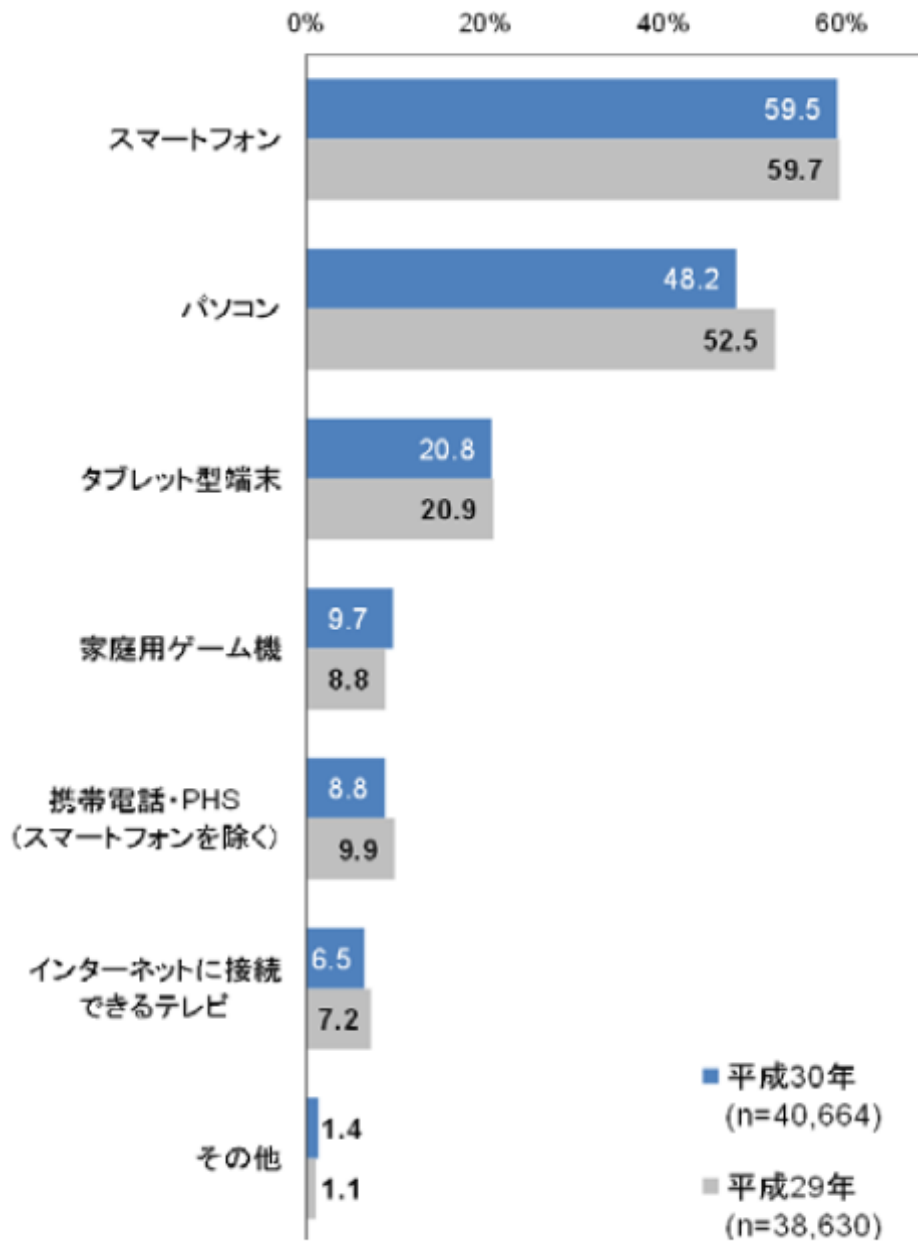
出典 : 総務省 平成 30 年通信利用動向調査 より

図 10 : 年代別インターネット利用状況(個人)



出典 : 総務省 平成 30 年通信利用動向調査 より

図11：インターネットの端末別利用状況(個人)

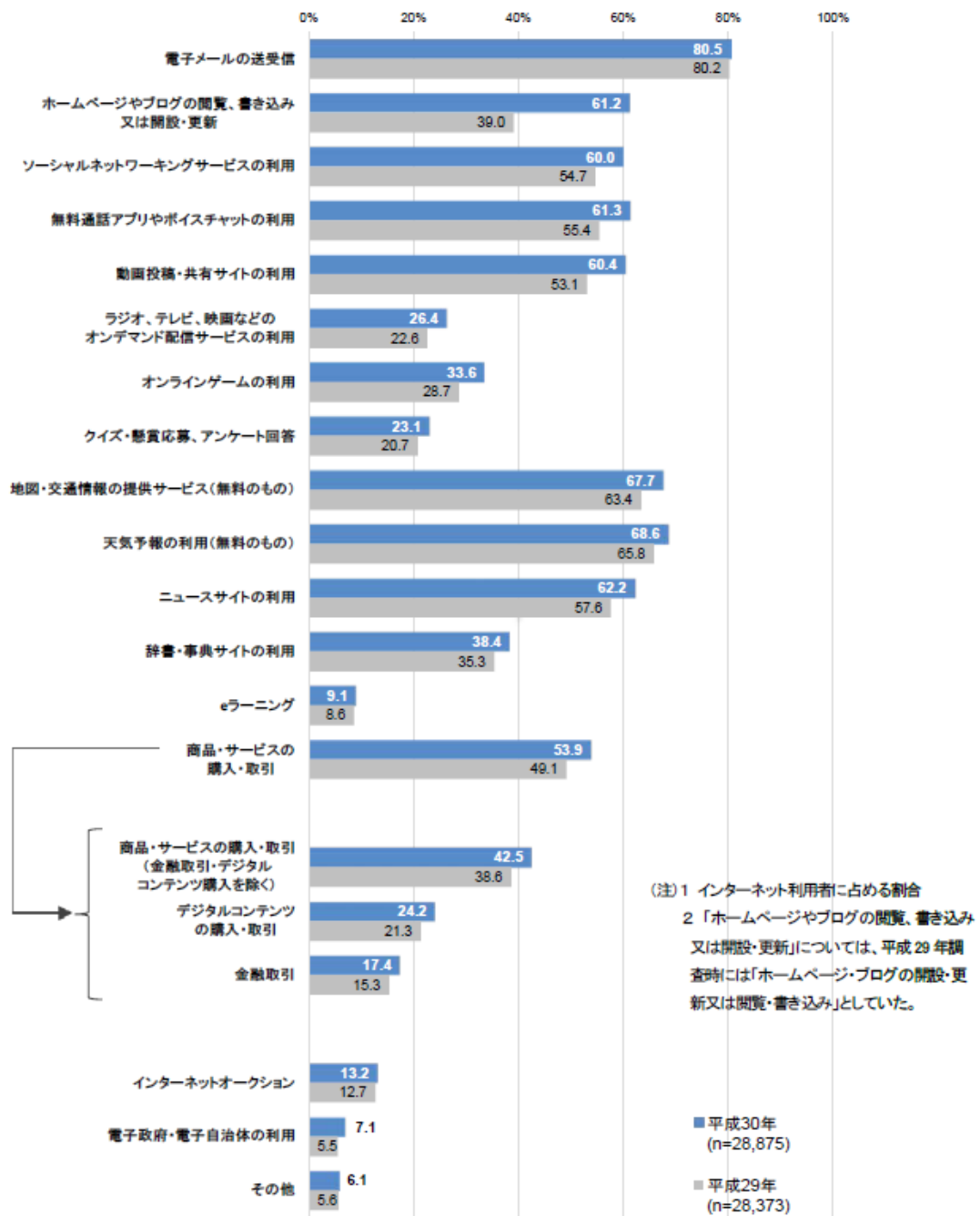


出典：総務省 平成30年通信利用動向調査より

平成25(2013)年時点では、パソコンが58.4%、スマートフォンが42.4%でしたが、平成30(2018)年には利用率が逆転しており、スマートフォンの普及が進んでいることが伺えます。

また、タブレット型端末は12.4%から20.9%に増加しており、スマートフォンと併せて、使用する場所や時間を問わない持ち運び可能な端末の利用が進んでいます。

図12： インターネットの利用目的・用途(複数回答)



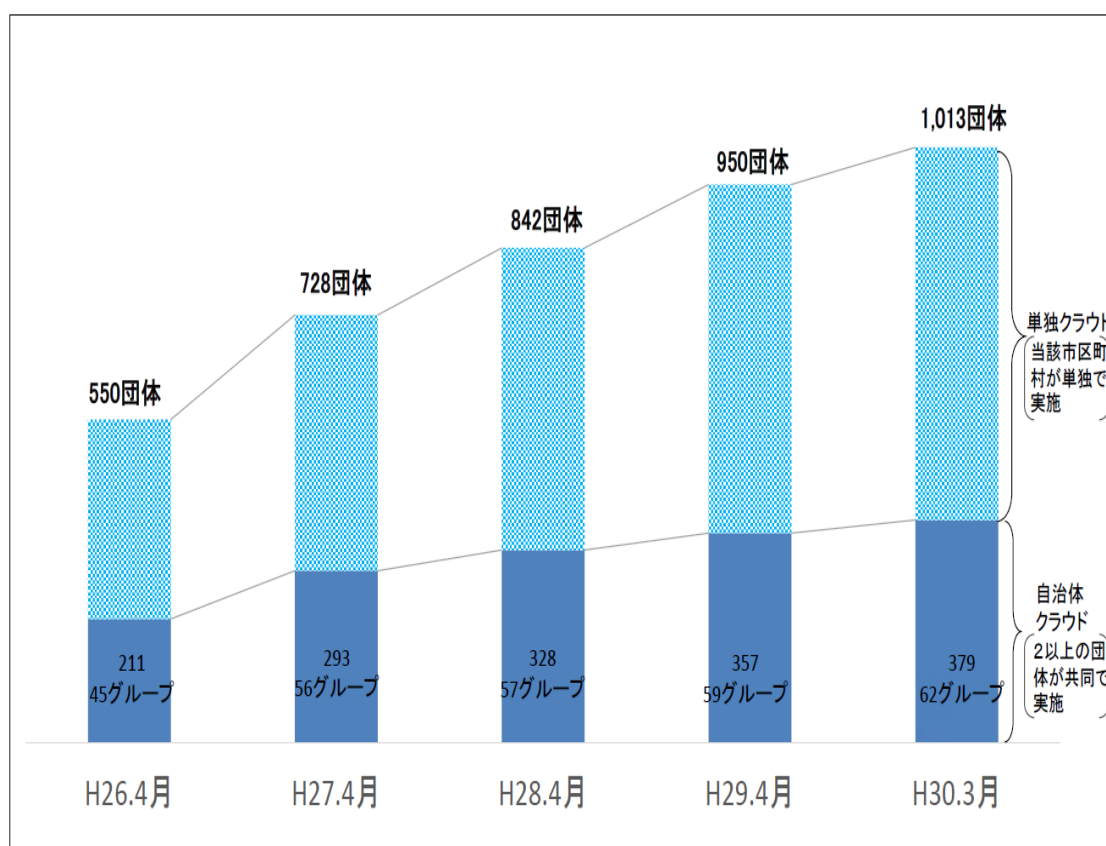
出典：総務省 平成30年通信利用動向調査 より

「ホームページやブログの閲覧、書き込み又は解説・更新」「ソーシャルネットワーキングサービスの利用」「動画投稿・共有サイトの利用」などが60%を超えており情報の発信・収集のツールとしてのインターネット利用が増加しています。

(2) 自治体クラウド推進の状況

図13：自治体クラウド導入市区町村数の推移

クラウド導入市区町村数の推移



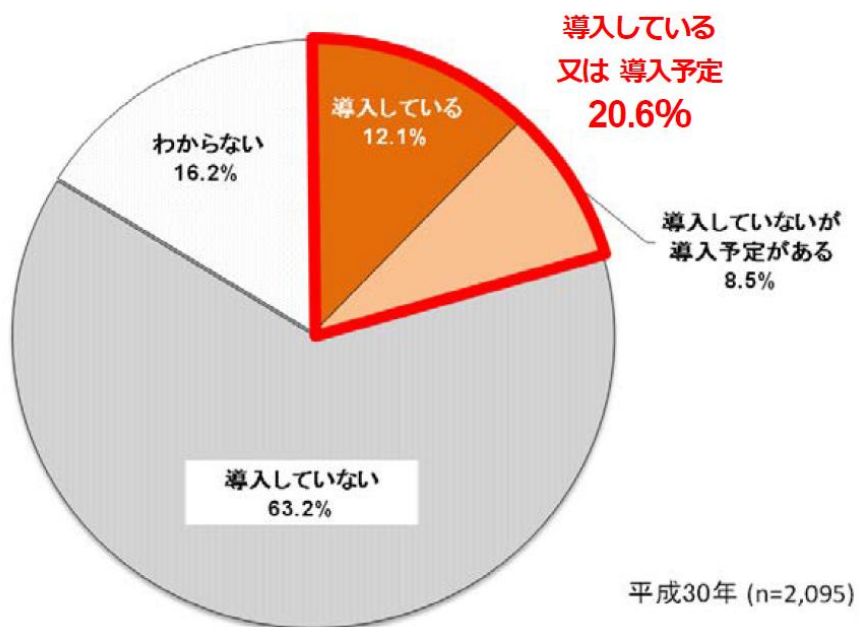
(参考)

政府目標として、クラウド導入市区町村数を平成35年度末までに約1,600団体(うち自治体クラウドは約1,100団体)に拡大することを図ることとされている。

出典：総務省 自治体クラウドの導入促進の取組 より

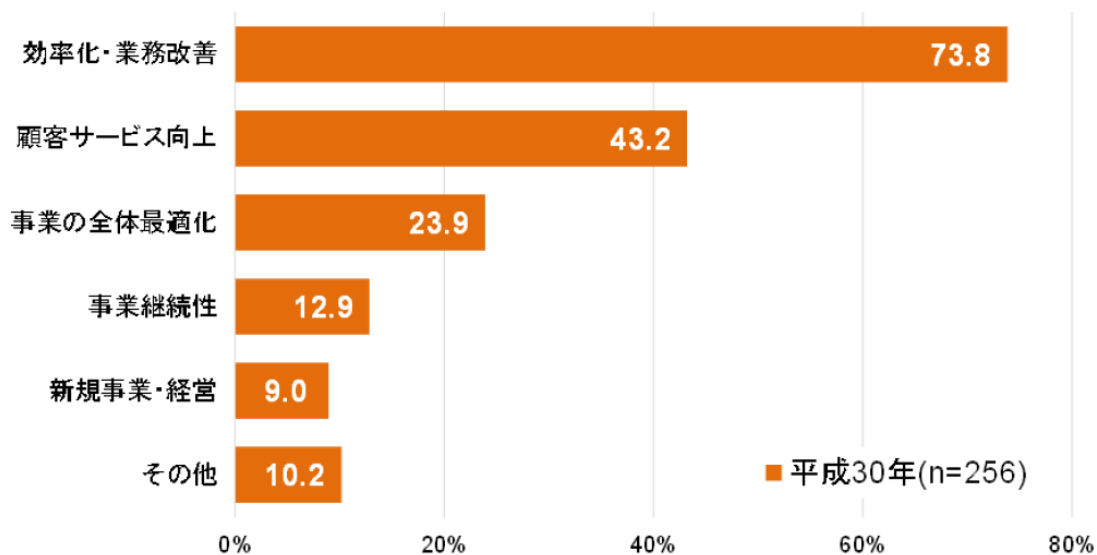
(3) AI・RPA・IoTの導入状況

図14：IoTやAI等のシステム・サービスの導入状況(平成30年)



出典：総務省 平成30年通信利用動向調より

図15：デジタルデータ収集・解析の目的(複数回答)(平成30年)



出典：総務省 平成30年通信利用動向調より

2 立川市第2次情報化計画の個別実施事業の取組状況

1 地域・市民のための情報化		
1 市民サービス		
	証明書発行窓口の拡充	継続実施
	納付機会の拡充	継続実施
	オンライン手続きの拡充	継続実施
	社会保障・税番号制度への対応	継続実施
	納付機会の拡充	継続実施
	ICT 教育環境整備	継続実施
	地域・市民に向けた ICT 講習の実施	継続実施
	公衆無線 LAN の整備	継続実施
2 情報の提供・発信		
	各種情報の提供・発信	継続実施
	生涯学習環境の情報提供・発信	継続実施
	オープンデータの活用取組	継続実施
2 行政内部の情報化		
1 システム導入・更新		
	公共施設等のマネジメントシステムの構築	継続実施
	新地方公会計システムの構築	導入準備
	被災者支援システムの導入	一部実施
	学校間ネットワークの構築	導入準備
	基幹系システムの再構築	導入準備
	統合型 GIS の導入	一部実施
2 ICTマネジメント		
	業務・システムの全体最適化	継続実施
	ICT マネジメントの確立	一部実施
	ICT 人材の育成	継続実施
3 情報セキュリティ		
	情報セキュリティの確保	継続実施
	ICT の業務継続	継続実施

3 情報システム一覧

次期住民情報系システムに移行するシステムについては(※)としています。

(1) 基幹系システム

システム名	業務概要	開始(更新) 年月
住民記録システム(※)	住民基本台帳登録・検索、証明発行、印鑑登録	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)
税総合システム(※)	個人市民税、法人市民税、軽自動車税、固定資産税、収納滞納、国民健康保険、国民年金、宛名口座	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)
総合福祉システム(※)	児童手当、乳幼児医療手当、子ども医療手当、児童扶養手当、子ども育成手当	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)
健康管理総合システム(※)	特定健診等業務(基本健診)、各検診・予防接種関係業務、各がん検診関係業務、成人歯科・眼科健診業務	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)
後期高齢システム(※)	後期高齢者医療業務	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)
職員情報共有システム (グループウェア)	職員情報ポータルサイト※36、電子メール、掲示板、施設予約、スケジュール管理等	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)
文書管理システム	文書管理業務	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)
電子決裁システム	電子決裁業務	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)
備品管理支援システム	備品管理業務	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)
公有財産管理支援 システム	公有財産管理業務	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)
予算編成システム	予算編成・予算書等資料作成	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)
起債システム	起債管理	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)
契約管理システム	契約管理	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)

システム名	業務概要	開始(更新) 年月
予算執行システム	記帳計算、帳票作成	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)
プレミアム付商品券システム	申請書および商品券引換券発行等業務	令和元年 6 月 (2019 年 6 月)

(2) 個別システム

システム名 【所管部署】	業務概要	開始(更新) 年月
ホームページ情報入力システム 【広報課】	市政情報等の発信	令和元年 6 月 (2019 年 6 月)
電子申請システム 【情報推進課】	東京電子自治体共同運営電子申請サービス	平成 27 年 4 月 (2015 年 4 月)
電子調達システム 【情報推進課・契約課】	東京電子自治体共同運営電子調達サービス	平成 27 年 4 月 (2015 年 4 月)
人事給与・庶務事務システム 【人事課】	職員人事情報管理、給与計算事務、福利厚生事務、健康診断事務、臨時職員賃金支払	平成 27 年 7 月 (2015 年 7 月)
人事評価システム 【人事課】	人事評価事務	平成 28 年 11 月 (2016 年 11 月)
例規類集管理システム 【文書法政課】	例規編集・検索業務、法令・判例検索業務	平成 24 年 10 月 (2012 年 10 月)
複合機認証システム 【文書法政課】	IC カード複合機認証	令和元年 9 月 (2019 年 9 月)
建築工事積算支援システム 【施設課】	建築工事積算業務	平成 30 年 4 月 (2018 年 4 月)
測量調査設計業務実績情報システム 【品質管理課】	建設業者関係情報に関するデータベース	平成 31 年 4 月 (2019 年 4 月)
発注者支援データベースシステム 【品質管理課】	建設業者関係情報に関するデータベース	平成 31 年 4 月 (2019 年 4 月)
地方公会計システム 【行政経営課、総務課。財政課、会計課】	統一的な基準による財務書類作成	平成 29 年 1 月 (2017 年 1 月)

システム名 【所管部署】	業務概要	開始(更新) 年月
家屋評価システム 【課税課】	家屋評価計算業務	平成 27 年 7 月 (2015 年 7 月)
審査システム、国税連携システム 【課税課】	eLTAX ^{※7} 業務	令和元年 9 月 (2019 年 9 月)
土地評価システム 【課税課】	土地評価計算業務、土地家屋現況図等検索 業務	平成 31 年 4 月 (2019 年 4 月)
住民基本台帳ネットワークシステム 【市民課】	住民票コード、住民基本台帳カード、広域交付 住民票、個人番号(マイナンバー)カード	令和元年 6 月 (2019 年 6 月)
戸籍事務電算システム(※) 【市民課】	戸籍・附票、除籍・除附票、 改製原戸籍・平成改製原戸籍	平成 30 年 12 月 (2018 年 12 月)
コンビニ交付システム 【市民課】	住民票の写し、印鑑登録証明、市都民税課税 非課税証明、戸籍謄抄本(現在戸籍のみ)、戸 籍の附票	平成 29 年 7 月 (2017 年 7 月)
退職報償金請求(消防団)システム 【防災課】	消防団員管理	平成 28 年 6 月 (2016 年 6 月)
気象情報サービス(ウェザーニュー ース) 【防災課】	気象情報サービス	平成 3 年 4 月 (1991 年 4 月)
東京都災害情報システム 【防災課】	災害情報収集報告	平成 18 年 2 月 (2006 年 2 月)
職員参集システム 【防災課】	職員参集メール配信	平成 24 年 2 月 (2012 年 2 月)
東京都被災者生活再建支援シ ステム 【防災課】	災害時におけるり災証明書発行事務等	平成 30 年 4 月 (2018 年 4 月)
消費者生活情報検索システム 【生活安全課】	消費者相談処理	平成 27 年 9 月 (2015 年 9 月)
メール配信システム 【生活安全課】	見守りメール配信	平成 31 年 4 月 (2019 年 4 月)
市営住宅管理システム 【住宅課】	入居者管理及び家賃計算	平成 30 年 8 月 (2018 年 2 月)
ファミリー・サポート・センター会員 管理システム 【子ども家庭支援センター】	ファミリー・サポート・センター管理業務	平成 31 年 4 月 (2019 年 4 月)

システム名 【所管部署】	業務概要	開始(更新) 年月
子ども家庭相談システム 【子ども家庭支援センター】	相談記録管理・統計処理	平成 28 年 8 月 (2016 年 8 月)
学童保育料徴収システム(※) 【子ども育成課】	学童保育料徴収管理	平成 31 年 4 月 (2019 年 4 月)
保育事務システム(※) 【保育課】	保育園在園・保育料・運営費管理	平成 28 年 12 月 (2016 年 12 月)
幼稚園補助金管理システム(※) 【保育課】	幼稚園園児補助金・就園奨励費補助金の情報 管理と補助金額の算定	平成 30 年 6 月 (2018 年 6 月)
中国残留邦人支援システム(※) 【福祉総務課】	給付業務	平成 25 年 7 月 (2013 年 7 月)
避難行動要支援者支援システム 【福祉総務課】	災害時要援護者支援	平成 29 年 3 月 (2017 年 3 月)
障害者福祉システム(※) 【障害福祉課】	台帳管理、各種手当支給事務	平成 28 年 1 月 (2016 年 1 月)
生活保護システム(※) 【生活福祉課】	生活保護・医療扶助・統計経理事務	平成 31 年 2 月 (2019 年 2 月)
レセプト管理システム(生活保護) 【生活福祉課】	レセプト管理	平成 29 年 3 月 (2017 年 3 月)
介護保険システム(※) 【介護保険課】	介護保険制度の運営業務	平成 31 年 3 月 (2019 年 3 月)
国保連伝送通信システム 【介護保険課】	国民健康保険団体連合会とのデータ通信業務	平成 16 年 4 月 (2004 年 4 月)
事業状況報告システム(介護保 険) 【介護保険課】	東京都への事業状況報告業務	平成 12 年 4 月 (2000 年 4 月)
指定事業者等管理システム(介 護保険) 【介護保険課】	東京都への報告業務	平成 31 年 1 月 (2019 年 1 月)
業務管理体制データ管理シス テム(介護保険) 【介護保険課】	東京都への報告業務	平成 22 年 4 月 (2010 年 4 月)
国庫負担金等申請システム(国 民健康保険) 【保険年金課】	負担金申請事務	平成 30 年 12 月 (2018 年 12 月)
特定健診等データ管理システム 【保険年金課】	特定健診・特定保健指導データ管理	平成 26 年 2 月 (2014 年 2 月)

システム名 【所管部署】	業務概要	開始(更新) 年月
東京都広域連合電算処理システム 【保険年金課】	後期高齢者医療関係業務	平成 30 年 11 月 (2018 年 11 月)
国保総合システム 【保険年金課】	国民健康保険被保険者マスタ等業務	平成 23 年 9 月 (2011 年 9 月)
建築行政管理システム 【建築指導課】	建築確認申請の管理業務	平成 31 年 4 月 (2019 年 4 月)
道路台帳管理システム 【道路課】	道路台帳等作成	平成 30 年 3 月 (2018 年 3 月)
土木積算支援システム 【工事課】	土木積算支援業務	令和元年 9 月 (2019 年 9 月)
公害苦情対策システム 【環境対策課】	国への苦情件数報告用	平成 31 年 1 月 (2019 年 1 月)
畜犬管理システム 【環境対策課】	畜犬管理事務	平成 30 年 11 月 (2018 年 11 月)
自動車騒音面的評価システム 【環境対策課】	自動車騒音面的評価	平成 26 年 1 月 (2014 年 1 月)
多摩水道料金等ネットワークシステム 【下水道管理課】	水道／下水道料金確認、下水接続有無確認	平成 31 年 2 月 (2019 年 2 月)
排水設備新設等計画届出台帳システム 【下水道管理課】	台帳管理	平成 22 年 4 月 (2010 年 4 月)
公共下水道台帳システム 【下水道管理課】	台帳管理	令和元年 7 月 (2019 年 7 月)
公営企業会計システム 【下水道管理課】	公営企業会計	令和元年 4 月 (2019 年 4 月)
計量システム 【清掃事務所】	搬入車両の重量計測と集計	平成 21 年 2 月 (2009 年 2 月)
公立学校施設台帳管理システム 【教育総務課】	管理台帳	平成 28 年 12 月 (2016 年 12 月)
学齢簿管理・就学援助システム (※) 【学務課】	学齢簿管理事務、就学援助費助成事務	平成 28 年 4 月 (2016 年 4 月)
小学校給食管理システム(単独校) 【学校給食課】	献立作成及び発注業務	平成 25 年 9 月 (2013 年 9 月)

システム名 【所管部署】	業務概要	開始(更新) 年月
小学校給食管理システム(調理場) 【学校給食課】	献立作成、発注及び人員管理業務	平成 31 年 3 月 (2019 年 3 月)
中学校給食管理システム 【学校給食課】	献立作成、給食喫食管理及び給食費徴収管理	令和元年 9 月 (2019 年 9 月)
学校給食アレルギー管理システム 【学校給食課】	アレルギー献立帳票作成業務	平成 25 年 3 月 (2013 年 3 月)
収蔵品管理システム 【生涯学習推進センター】	収蔵品管理	平成 22 年 7 月 (2010 年 7 月)
生涯学習情報システム 【生涯学習推進センター】	施設予約管理、講座申込管理	平成 31 年 4 月 (2019 年 4 月)
図書館情報総合管理システム 【図書館】	貸出返却等業務、利用者検索、システム管理等、立川市関連新聞記事見出し検索等	平成 31 年 1 月 (2019 年 1 月)
会議録検索システム 【議会事務局】	議会会議録検索	平成 31 年 4 月 (2019 年 4 月)
議会クラウド情報共有システム 【議会事務局】	議会会議資料の掲載等	平成 26 年 9 月 (2014 年 9 月)
投票管理システム 【選挙管理委員会事務局】	投票管理	平成 28 年 6 月 (2016 年 6 月)
農地台帳システム 【農業委員会事務局】	農地・農家の台帳として、許可・届出事務処理、農業委員会の議案作成	平成 31 年 7 月 (2019 年 7 月)

4 用語解説（本文中にて「※数字」がついている用語を掲載しています。）

No.	用 語	ページ	解 説
1	エーアイ AI	1, 7, 13 16, 20 他	Artificial Intelligence：「人工知能」の略で、蓄積されたデータを基にその最適値を判断する機能。温度の変化によって機能を動作させる家電など比較的単純なものから、データのみならず学習に必要なルールも自ら学習することで、より判断の精度が向上させるものまで幅広く研究・開発されている。
2	エーエスピー ASP	23	Application Service Provider：ネットワーク経由でさまざまなアプリケーションを提供する事業者のこと。顧客は主にインターネット経由で事業者のサーバにあるアプリケーションを利用し、そうしたサービスをASPサービスと呼ぶ。予定表や掲示板、メール配信などの情報共有を行うグループウェアと呼ばれるものや、データ共有を行うオンラインストレージと呼ばれるサービスなどがある。
3	ビーピーアール BPR	17	Business Process reengineering：組織における業務すべてを対象に、運用・体制・基盤などを全面的に見直し再構築することで、業務の効率化を図る業務改革。
4	シーアイオー CIO	3	Chief Information Officer：最高情報責任者。企業内の情報システムや情報の流通を統括する担当役員。情報システムの技術的な能力だけでなく、そうして得られた情報を基に最高経営責任者(CEO)ら経営陣に対して適切な報告・助言を行うことも求められ、経営戦略に関する深い理解と能力も必要とされる。
5	シーアイエスオー CISO	24	Chief Information Security Officer：組織内における情報資産の管理及び情報セキュリティを管掌する役職。コンピュータ関連だけではなく、書類や個人情報保護など物理的な情報セキュリティの取り扱いなども含め、組織のセキュリティ全般を統括する。
6	シーサート CSIRT	24	Computer Security Incident Response Team：情報システムの運用におけるセキュリティ上の問題が発生した際に、情報を集約し組織内外との連絡・調整や原因解析、影響調査などを行う組織。本市では、危機管理事案などに対して危機管理対策室と連携を図る統括的に組織として規定されている。
7	エルタックス eLTAX	36	「地方税ポータルシステム」の呼称。electronic(電子)、Local(地方)、TAX(税)からなる造語。地方公共団体で組織する「一般社団法人地方税電子化協議会」が運営する。地方税における申告、申請、納税などの手続きを、インターネットを利用して電子的に行うことができるシステム。

No.	用語	ページ	解説
8	ジーアイエス GIS	6	Geographic Information System : デジタル化された地図(地形)データと、位置に関連したデータ(分布図や区割り図など)を統合的に扱う情報システムのこと。
9	アイシーティー ICT	1, 6, 6, 7, 10 他	Information and Communication Technology : 多くの場合、「情報通信技術」と和訳される。IT(Information Technology)の「情報技術」に加えて「コミュニケーション」(通信・伝達・交流といった要素)が具体的に表現されている点に特徴がある。ICTとは、ネットワーク通信による情報・知識の共有が念頭に置かれた表現。
10	アイオーティー IoT	1, 5, 8 15	Internet of Things : 「モノのインターネット」と呼ばれ、コンピュータや情報通信機器だけではなく、自動車や家電、ロボットなどあらゆるモノに通信機能を持たせることで、相互に通信したりインターネットにつながり情報をやり取りすること。
11	ラン LAN	1, 3	Local Area Network : ケーブルや無線などを使って、同じ建物の中にあるコンピュータや通信機器、プリンタなどを接続し、データをやり取りするネットワーク。「構内通信網」と和訳される。通信ケーブルや光ファイバーなどで配線するものを「有線LAN」、電波を用いるものを「無線LAN」という。
12	エル ジー ワン LGWAN	3, 23	Local Government Wide Area Network : 総合行政ネットワーク。地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワーク。都道府県、市町村に接続されており、中央省庁の相互接続ネットワークである霞ヶ関WANにも接続されている。
13	ピーディーシーイー PDCA サイ クル	6, 26	業務プロセスの管理手法の一つで、計画(plan)⇒実施(do)⇒検証・評価(check)⇒見直し・改善(action)という 4 段階の活動を繰り返し行うことで、継続的にプロセスを改善していく手法。
14	アールピーイー RPA	4, 8, 13 16, 23	Robotic Process Automaton : 人間がパソコンなどを使用して行う作業を、事前に覚えさせたルールを元に自動で作業を行うツールで、入力作業などのルーティンワークを繰り返し行うことにより、人が行っていた作業を代理して業務効率を向上させることができる。
15	エスエヌエス SNS	13	Social Networking Service : 人と人との「つながり」を促進・サポートする、情報共有・コミュニティ型のサービス、あるいはWebサイトのこと。友人・知人間のコミュニケーションを円滑にする手段や場を提供することや、趣味や嗜好、居住地域などのつながりを通じて新たな人間関係を構築する場を提供する。

No.	用 語	ページ	解 説
16	ソック SOC	5	Security Operation Center :組織において情報システムへの監視や分析などを行う専門組織。ネットワーク機器や端末のログ監視を定常的に行い、サイバー攻撃などの脅威を検知・対応することでセキュリティ対策を行っている。日々進化する外的脅威に対応するスキルが求められるため、高い専門性が必要とれる。
17	ソサエティ Society5.0	1, 4	自動車の自動運転や医療・介護現場におけるロボット、AI家電、ドローンによるモノの宅配・運搬などあらゆる技術を実生活の中で活用し、狩猟社会(society1.0)、農耕社会(society2.0)、工業社会(society3.0)、情報社会(society4.0)に続く、サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、新たな未来社会の姿。
18	5G	1	現在主流となっている 4G の次世代モバイル通信規格。4G と比較して通信速度は 20 倍、同時接続数は 10 倍となっており、自動運転や遠隔治療等の医療分野など多方面での利用が可能。
19	オープンデータ	4	広く開かれた利用が許可されているデータ。公共データが機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで整備・提供されることにより、透明性・信頼性の向上、国民参加・官民協働の推進、経済の活性化・行政の効率化が期待される。
20	仮想化ネットワーク	13	ネットワークを構成する回線や機器などをソフトウェアの制御により物理ではなく仮想的に構成する技術。例えば 1 つの物理サーバ上に、仮想ネットワークを構成することで、機器やアドレスなどを専用のソフトウェアを使って自由に構成できるため柔軟な対応が可能となる。
21	業務継続計画 (BCP) ビーシーピー	14	Business Continuity Plan : 災害や事故などの予期せぬ出来事の発生により、限られた経営資源で最低限の事業活動を継続、ないし目標復旧時間以内に再開できるようにするために、事前に策定される行動計画のこと。
22	クラウド	4, 17 22	雲、大群、集団などの意味を持つ英単語。ソフトウェアやハードウェアの利用権などをネットワーク越しにサービスとして利用者に提供する方式を「クラウドコンピューティング(cloud computing)」と呼び、データセンターやその中で運用されているサーバ群のことをクラウドと呼ぶ。IT 業界ではシステム構成図でネットワークの向こう側を雲のマークで表す慣習があることからこのように呼ばれる。

No.	用 語	ページ	解 説
23	個人番号カード(マイナンバーカード)	4, 17	社会保障・税番号制度に伴い導入されるカードで、券面に氏名、住所、生年月日、性別、個人番号が記載され、本人の写真が表示されたもの。平成 27(2015)年 10 月以降、市区町村に申請すると交付を受けることができる。本人確認のための身分証明書として利用できるほか、カードのICチップに搭載された電子証明書を用いて国税電子申告・納税システムをはじめとした各種電子申請が行えることや、住所地の自治体の独自サービスにも使用できる。
24	コネクテッド・ワンストップ	3, 20	行政手続きの 100%デジタル化を進めるにあたり、民間サービスとの連携も含めて、どこでも/一か所で手続きを完結することができることを目的とした取り組み。
25	自治体(共同)クラウド	8, 16 23	自治体が情報システムのハードウェアやソフトウェア、データなどを自らの庁舎内で保有・管理するのではなく、庁外のデータセンターで保有・管理し、通信回線を経由して利用する形態。複数の自治体が一体となって共同化を進めることにより、割り勘効果によるコスト削減やシステム管理等の業務負担軽減が期待できる。また、堅牢なデータセンターを利用することで、セキュリティの強化や災害対策などを図ることができる。
26	自治体情報システム強靱性向上モデル	8	平成 27 年に総務省が発出した、自治体情報セキュリティの抜本的強化対策。マイナンバー利用事務系において原則として他の領域と通信をできないようにすること、LGWAN 環境とインターネットなどの通信経路を分割することとしてネットワークの3層分離による強化と、インターネット接続系においては自治体セキュリティクラウド ^{※29} などの対策が実施された。
27	自治体情報セキュリティクラウド	5, 8	高度化するセキュリティ対策への対応が単独自治体では困難となったことから、インターネットへの接続口やセキュリティ対策を都道府県で取り纏め自治体へ提供することを目的として設立されたサービス。自治体におけるインターネット利用、インターネットメール、ホームページなど外部接続に対するサイバー攻撃などの対策、監視等を行っている。

No.	用 語	ページ	解 説
28	社会 保 障・税 番号制度(マイ ナンバー制度)	3, 5 8, 14	住民票を有するすべての方に唯一無二の番号を付すことによって、社会保障、税及び災害対策の分野で活用し、複数の機関に存在する特定の個人の情報を同一人の情報であるということの確認を行うための制度。社会保障・税制度の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現するための社会基盤とされている。
29	情報セキュリティ ポリシー	14, 24	企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。情報資産をどのような脅威からどのように守るのかといった基本的な考え方、情報セキュリティを確保するための体制、運用規定、基本方針、対策基準などを具体的に記載するのが一般的。その導入や運用を通して、組織内の意識の向上や外部からの信頼性の向上といったメリットも得られる。
30	全体最適化	1, 6, 11 20, 23 他	業務プロセスやシステムの共通化・一元化などを全庁的な視点から見直し、業務運営の簡素化・効率化・合理化を推進することで最適な状態を目指す一連の取組であり、その効果として、経費や業務処理時間の削減等が見込まれる。
31	デジタルガバメント	17, 18	デジタル技術の活用と官民協働を軸として、国が実施する一連の政策。IT 総合戦略本部、デジタルガバメント閣僚会議・分科会、各府省情報統括責任者(CIO)連絡会議など多数の会議において、社会課題の解決、経済成長を実現するため、デジタル技術を活用した計画の検討・決定を行っている。
32	デジタルファースト	3, 20	利用者中心のサービスを実現するため、行政手続の100%デジタル化を進めるにあたり、個々の手続きが紙などを使用せず、一貫してデジタルで完結することを目的とした取り組み。
33	特定個人情報 保護評価	14	社会保障・税番号制度における特定個人情報ファイル(個人番号を含む個人情報をリスト化したもの)の保有・変更にあたり、プライバシーや特定個人情報へ及ぼす影響を事前に評価し、その保護のための措置を講じるしくみ。
34	ビッグデータ	5	一般的なデータ管理・処理ソフトウェアで扱うことが困難なほど巨大で複雑なデータの集合の意味が転じて、近年では国・自治体が保有しているデータ、民間企業が持つビジネスデータ、個人が持つパーソナルデータなど非定型・非構造化データを含む活用可能なありとあらゆるデータを総称して使用されている。

No.	用 語	ページ	解 説
35	ぴったりサービス	20	内閣府番号制度担当室で運営する、社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）のマイナポータルを利用して、自治体が提供している行政サービスを検索したり、オンライン申請できるサービスの総称。平成29年に子育て分野で開始され、今後は高齢者、防災分野に拡大される予定。
36	ブロードバンド	3	電波や電気信号、光信号などの周波数の帯域幅が広いこと。また、それを利用した高速・大容量な通信回線や通信環境。現在では専ら、高い通信速度のデータ通信回線という意味で用いられ、概ね500kbps以上のものを意味する。
37	ポータルサイト	34	インターネットの玄関口となるWebサイトのこと。検索サービスやジャンルごとにまとめたリンク、さまざまなコンテンツをまとめた総合窓口のようなサイト。組織内のシステムでは、各業務システムの入口としての機能を持つ。
38	マイナポータル	17, 21	社会保障・税番号制度の導入に伴い、行政機関が個人番号（マイナンバー）の付いた自分の情報をいつ、どこでやりとりしたのか確認できるほか、行政機関が保有する自分に関する情報や行政機関から自分に対しての必要なお知らせを自宅のパソコン等から確認（プッシュ型のお知らせ）できるものとして、国が整備するインターネットサイト。
39	ワンスオンリー	3, 20	行政手続きの 100%デジタル化を進めるにあたり、申請者が過去に提出した情報を、再度提出することなく手続きを完結させることができることを目的とした取り組み。

立川市第3次情報化計画
令和2(2020)年 6 月発行

発行 立川市
〒190-8666
東京都立川市泉町 1156 番地の 9
電話 042-523-2111(代表)
FAX 042-523-2162
ホームページ <https://www.city.tachikawa.lg.jp/>
編集 総合政策部情報推進課