

## 第2章 情報化の潮流

第2章では、近年、総務省をはじめとする国及び各地方自治体において、主流となっているICTの活用方法や取り組み状況を検証した。なお、検証にあたっては、多くの自治体で共通テーマとなっている3つの分野（行政サービスの高度化、ICTによるコミュニティの活性化、災害対策）に重点を絞り取り組んでいる。

### 1. 行政サービスの高度化

#### (1) 住民窓口サービス

各種申請・届出手続き、施設予約等の窓口サービスの改善は、住民の利便性向上や職員の業務効率化にとって非常に重要なテーマであり、ICTを活用した様々な取り組みが行われている。

近年では、出生や転入時等の各種異動手続を一つの窓口で対応する「総合窓口」により、住民窓口サービスの向上と業務効率化を図る地方自治体が増えている。

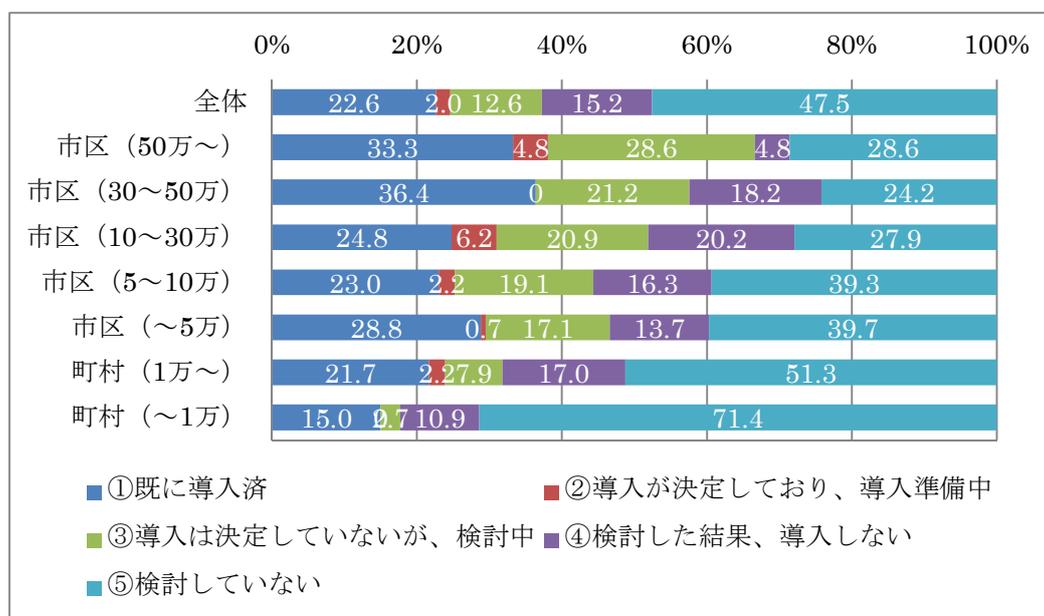


図 2.1.1.1 総合窓口の導入状況<sup>※3</sup>

平成21年度のLASDECによる市区町村へのアンケート調査（回答数1,004団体）によると、総合窓口を導入済と導入決定済と回答した市区町村は全体の約25%であった。特に人口30万以上の大きな市区では、約35%の団体で導入済または導入決定済との回答であった。また、導入している団体では、「住民の待ち時間の減少・各課を回る手間の削減」について100%効果があったと回答している。

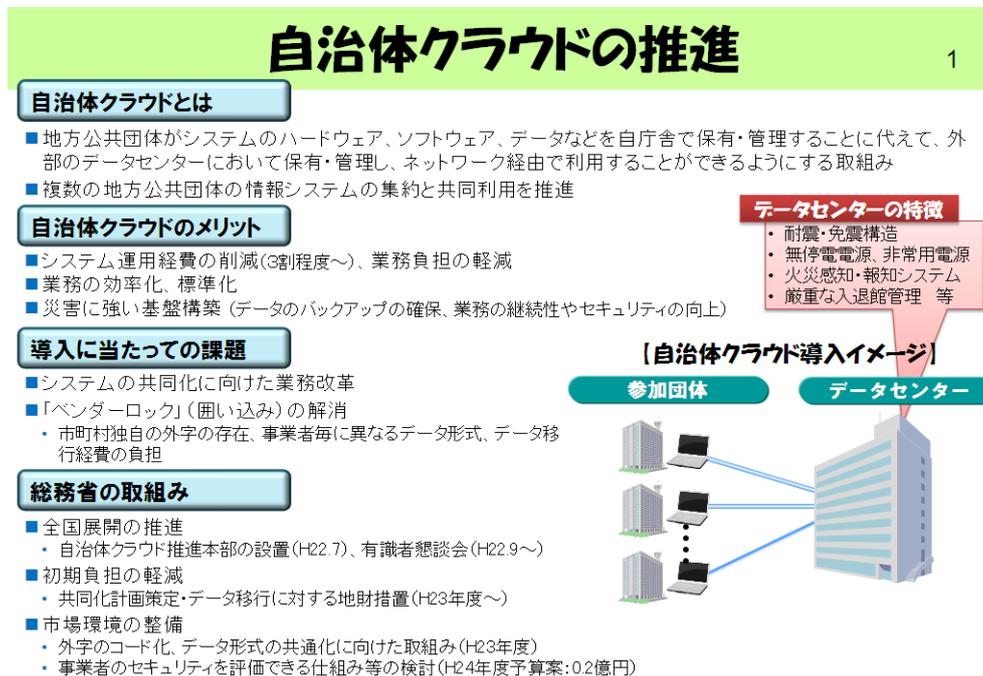
地方自治体の情報システムは、メーカー独自の汎用機ベースからオープンプラットフォームによる再構築が加速している。総合窓口は、各業務システム間でリアルタイム

<sup>※3</sup> 地方公共団体におけるワンストップサービスの実現に向けた総合窓口システム導入のあり方に関する調査研究（平成21年度LASDEC調査研究）

ムのデータ連携が必要となることから、システム再構築と併せて実現する例もある。

## (2) 自治体クラウド

「自治体クラウド」とは、クラウドコンピューティング技術をはじめとした情報通信技術を電子自治体の基盤構築に導入することにより、情報システムの効率的な整備・運用や住民サービスの向上等を図るものである。自治体クラウドの活用については、「新たな情報通信技術戦略」（平成22年5月11日、IT戦略本部）において、「国民本位の電子行政の実現」のための重点施策として位置づけられているほか、「新成長戦略～「元気な日本」復活のシナリオ～」（平成22年6月18日閣議決定）等で、推進が明示されている。自治体クラウドの推進を図2.1.2.1に示す。



また、総務省では、平成21年度から22年度にかけて「自治体クラウド開発実証事業」を実施し、自治体クラウドが有効に機能することを検証する取り組みを行った。また、平成22年7月には「自治体クラウド推進本部」を設置し、行政コストの大幅な圧縮、業務の標準化の進展、住民サービス向上のための電子自治体の確立に向けて、自治体クラウドを推進するための更なる取り組みを行っている。自治体クラウド等の主な取り組み事例を図2.1.2.2に示す。

## 自治体クラウド等の主な取り組み事例

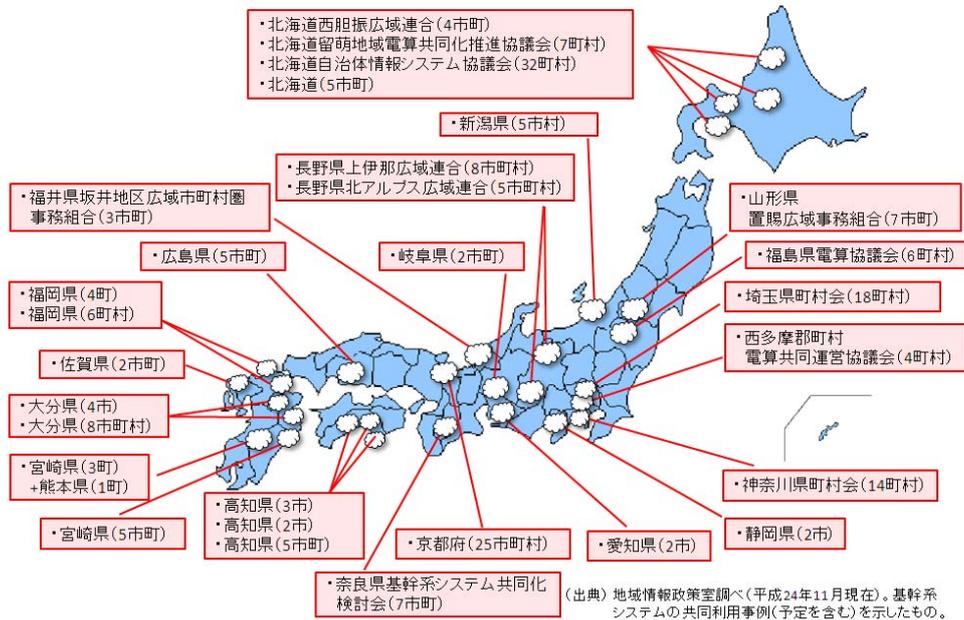


図2.1.2.2 自治体クラウド等の主な取り組み事例 (出典：総務省)

今後の全国展開の推進として「自治体クラウド推進本部有識者懇談会とりまとめ」(平成23年6月発行)を行い、自治体のクラウド導入における初期負担軽減策として共同化計画の策定・データ移行に対する財政支援措置を平成23年度から実施するとともに、市場環境の整備の観点から外字のコード化・データ形式の共通化と事業者のセキュリティレベルを評価する仕組みの検討等を行っている。

### (3) ビッグデータ活用

ビッグデータとは、業務システムで収集される情報やソーシャルメディアから取得できる大量の多種多様なデータを指す。ビッグデータを活用することとは、このような情報を一括して集計・分析し、「顧客ニーズの把握による事業戦略立案」「不正取引・不正アクセス等のリスク管理」「リアルタイムの需給予測による業務最適化」を導き出すことで、新たな価値を創造していくことである。

調査会社のIDC JAPANは、ビッグデータ関連市場について、現在導入している企業・団体はわずかであるが、今後、年率40%で急拡大すると予測している。公共/公益/政府自治体の分野でも民間と同様に市場が急拡大することも示している。ビッグデータ活用のイメージを図2.1.3.1に示す。

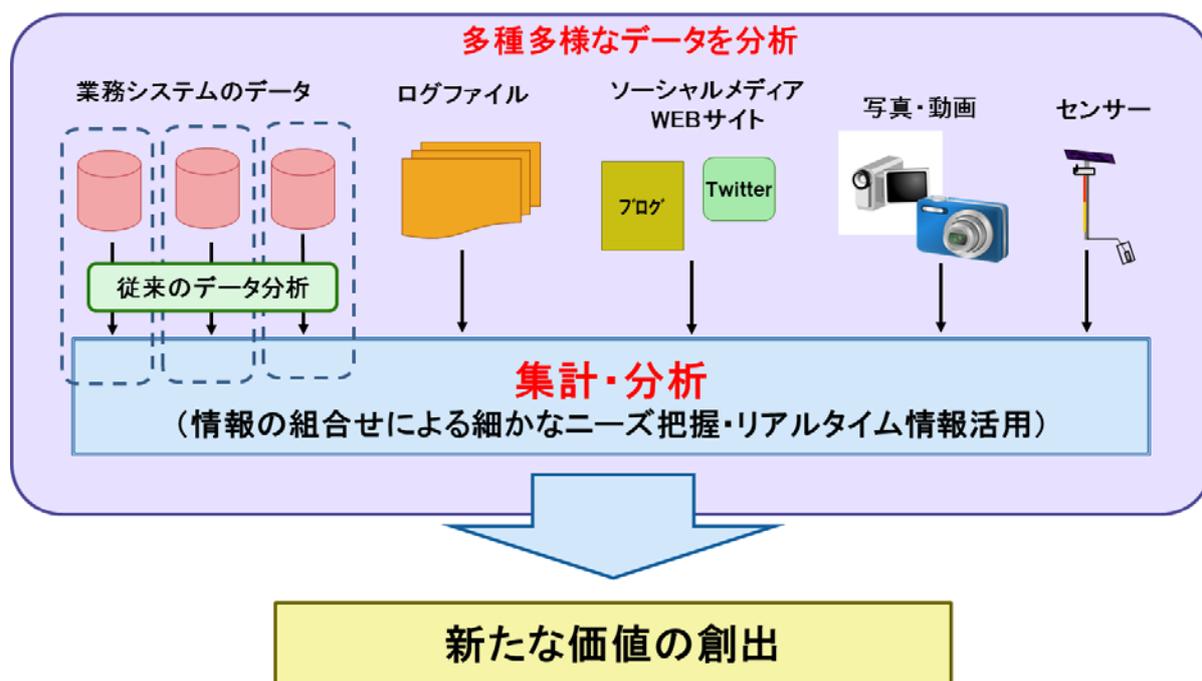


図 2.1.3.1 ビッグデータ活用のイメージ

地方自治体では、「ビッグデータが市民生活の利便性の向上や新産業創出・経済活性化など大きな可能性を秘めているが、十分な活用には至っていない」として、千葉市、福岡市、奈良市、佐賀県武雄市の4市が、自治体や民間企業の持つ膨大なデジタル情報の活用を検討・推進する「ビッグデータ・オープンデータ活用推進協議会」を設置することを決定しており、意欲的な取り組みが始まっている。

## 2. コミュニティ活性化

### (1) ICTによるコミュニティ活性化

地方自治体のホームページは、住民への情報発信手段として都道府県・市区町村ともに100%開設されるようになった。また、最近のホームページは、行政への住民参加の観点から、住民からのニーズや意見収集の手段としても活用されている。総務省が公表している地方自治情報管理概要によると平成23年4月1日現在、85%（1,476団体）の市区町村がホームページ上で意見・要望を収集している。さらに、行政と地域住民または地域住民同士の意見交換の手段として掲示板が11.2%（194団体）、地域SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）が6.9%（119団体）開設されている。ホームページでの住民参画や行政の透明性確保の状況を図2.2.1.1に示す。

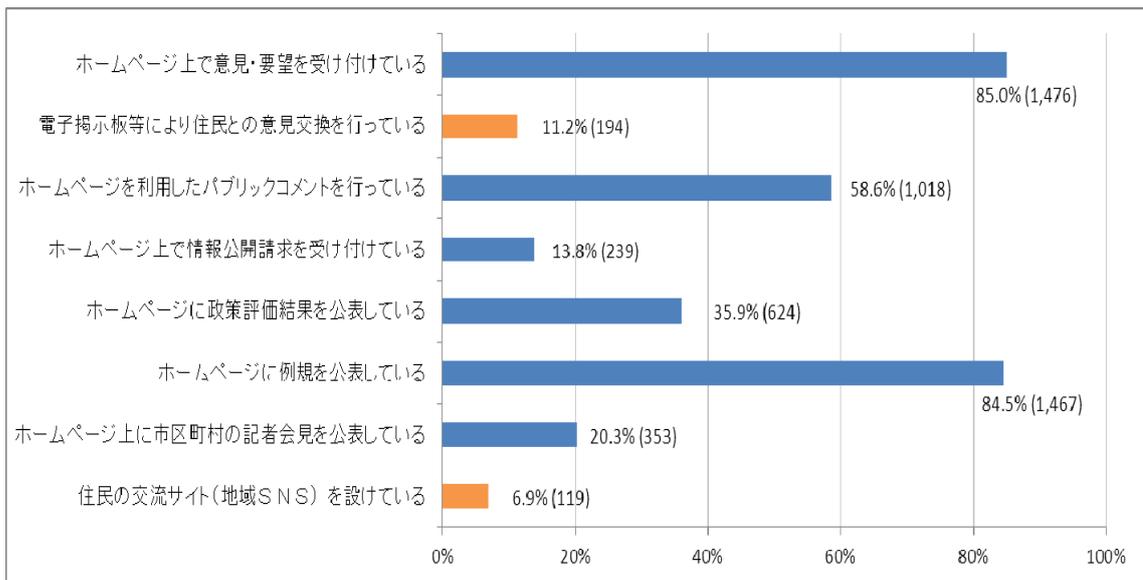


図2.2.1.1 ホームページでの住民参画や行政の透明性確保の状況（市区町村）※4

さらに、住民からの電話による問合せをワンストップで対応するコールセンター・コンタクトセンターを開設している地方自治体も増えており、平成22年4月1日現在3.4%（50団体）の市区町村が開設済である（総務省 地方自治情報概要）。ホームページ、SNS、コールセンター等を使って行政と住民の接点を増やし、住民ニーズの収集、住民満足度向上の取り組みが行われている。

TwitterやSNS（Facebook、mixi等を含む）等のソーシャルメディアは、地方自治体においても住民とのコミュニケーション手段として活用が開始された。特にTwitterは、東日本大震災時にリアルタイムの情報元として有効に活用されたことから、情報提供手段として多くの地方自治体が活用を開始している。現在公式アカウントを持つ市区町村は、190以上と増加している。

ソーシャルメディアとは、コミュニケーションにより人と人のつながりを促進させるメディアである。地方自治体では、ソーシャルメディアを活用することで、住民からの積極的な情報発信を促し、住民のサークル活動の活発化や新たな観光資源の発見、盛況な地域イベントの実施などに期待を寄せている。

※4 総務省 地方自治情報管理概要 電子自治体の推進状況（平成23年4月1日現在）

### 3. 災害対策（BCP）

#### (1) データバックアップ環境整備

東日本大震災では、津波によって地方公共団体の庁舎が倒壊し、保有する情報システムやデータが流失、住民サービスの再開等に時間を要する事例が生じた。このため、総務省では、重要情報を保全し、地方公共団体の業務継続性を確保する観点から、堅牢なデータセンターを活用した自治体クラウドの研究が進められている。

「東日本大震災からの復興の基本方針」（平成23年7月29日東日本大震災復興対策本部）では、「地方公共団体をはじめ幅広い分野へのクラウドサービスの導入推進など情報通信技術の利活用促進を行う。」ことが盛り込まれた。災害に強い電子自治体に関する研究会の状況を図2.3.1.1に示す。



図2.3.1.1 災害に強い電子自治体に関する研究会（出典：総務省）

ただし、堅牢なデータセンターで情報資産等を管理した場合であっても、停電による通信回線の遮断やデータセンター自体の被災によって、業務が継続できないケースが存在することから、データセンターの地域分散化や回線の二重化などバックアップ体制の多重化を検討する必要がある。

#### (2) テレワーク環境整備

テレワークとは、情報通信技術を活用することで場所と時間にとらわれない柔軟な働き方であり、大規模災害やパンデミック等が発生した際のBCP（業務継続計画）、節電対策及び環境負荷軽減にも有効な手段となる。

地方公共団体へのテレワーク導入の有効性については、青森県でインフルエンザの流行を想定した実証実験が行われ、テレワークを活用することが住民サービスの維持や業務継続性の確保に有効であることが確認されている。

今後のテレワークの普及については、「新たな情報通信技術戦略」（平成 22 年 5 月 I T 戦略本部決定）において、2015 年（平成 27 年）までに在宅型テレワーカーを 700 万人とするとの政府目標が掲げられ、厚生労働省、経済産業省及び国土交通省と連携して、テレワークの一層の普及拡大に向けた環境整備や普及啓発等を推進することとしている。（2011 年（平成 23 年）における在宅型テレワーカーは 490 万人）

また、総務省では、テレワークの本格的普及を図るため、全国の民間企業に対して、テレワークの導入・運営に係る人材支援を通じ、セキュリティレベル・業務内容等に応じたテレワーク優良導入モデルを確立し、その普及を図る予定である。

（出典：総務省 平成 21 年 テレワーク -地方公共団体導入ガイド）

（出典：総務省 平成 24 年版情報通信白書<sup>※5</sup>）

---

<sup>※5</sup> 平成 24 年版 情報通信白書 第 2 部情報通信の現況と政策動向、第 4 節 I C T 利活用による国民生活の向上と環境への貢献、1. 教育・医療等の分野における I C T 化の推進、(3) テレワークの推進  
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h24/html/nc254130.html>