

平成26年度
特定テーマ調査報告書

特定テーマ

県民が利用しやすく効率的な電子県庁の在り方
について

平成26年11月

県政経営委員会

目 次

I	はじめに	1
II	委員会の活動状況	2
III	現状	5
IV	課題	8
V	提言	11
VI	おわりに	13
VII	委員名簿	14
VIII	調査関係部課	14

I はじめに

近年、回線速度の高速化・大容量化等の通信環境の改善やスマートフォン等多機能情報端末の急速な普及、ソーシャルメディアの進展など、ICT（Information and Communication Technology：情報通信技術）を取り巻く環境は、大きく変化している。

その環境の変化とともに県民のICT利用ニーズがますます高まることが予想され、また、行政側にはICTを活用した新たな県民サービスの提供や更なる行政事務の効率化が期待される。

本県では、以前から電子県庁の取組を実施しているが、多様化・高度化するICTを活用することで、更なる県民の利便性向上を図るとともに、行政事務をより円滑に執行していくことが重要である。

そこで、本委員会では、「県民が利用しやすく効率的な電子県庁の在り方」を特定テーマに選定し、今後の電子県庁の在り方について調査研究を行うこととした。

特定テーマの調査研究に当たっては、現地調査等により先進自治体や情報サービス事業者の具体的な取組状況等について調査するとともに、関係者との意見交換や、事前通告制質疑、これらを踏まえた委員間討議など積極的な活動を行ってきた。

本報告書は、こうした本委員会における調査研究活動の成果をまとめたものである。

Ⅱ 委員会の活動状況

1 平成 26 年 4 月 17 日（木）

【第 1 回委員会】

- (1) 特定テーマを「県民が利用しやすく効率的な電子県庁の在り方について」とした。

（調査研究する事項）

- ・ 県の取組の現状
- ・ 国や他県における電子自治体の取組
- ・ 多様化する県民ニーズへの対応
- ・ 電子県庁の効率的な運用

2 平成 26 年 5 月 16 日（金）

【第 2 回委員会】

- (1) 執行部から、県の取組の現状等について聴取し、質疑を行った。

（調査項目）

- ・ 本県における電子県庁推進の取組について
- ・ 県税の電子申告について
- ・ 住民基本台帳ネットワークシステムによる本人確認情報の利用状況
- ・ 「総合庶務事務システム」の稼動状況等について

- (2) 執行部からの聴取の状況を踏まえて、委員間討議を行った。

3 平成 26 年 6 月 6 日（金）

【第 3 回委員会】

- (1) 執行部から、国及び他県の取組状況等について聴取し、質疑を行った。

（調査項目）

- ・ 国及び他県における電子自治体の取組について
- ・ 自動車保有関係手続きのワンストップサービスについて
- ・ 県税の電子収納について

- (2) 執行部からの聴取の状況を踏まえて、委員間討議を行った。

4 平成 26 年 6 月 27 日（金）

【第 4 回委員会】

- (1) 「富士通（株）ネットコミュニティ」（東京都千代田区）及び「東日本電信電話（株）ソリューションスクエア」（東京都港区）を訪問し、国の推進する「クラウド」や新たに導入される番号制度の概要及び自治体の先進的な取組等について調査した。



《富士通（株）ネットコミュニティにおける調査の様子》



《東日本電信電話（株）ソリューションスクエアにおける調査の様子》

5 平成26年7月30日（水）～8月1日（金） **【第5回委員会】**

(1) 福井県庁（福井県福井市）を訪問し、「公共データ民間利活用（オープンデータ）推進」及び「クラウドコンピューティング活用（サーバ統合）」について説明を受け、質疑を行った。

(2) 福井県鯖江市役所（福井県鯖江市）を訪問し、オープンデータの取組について説明を受け、質疑を行った。



《福井県庁における調査の様子》



《福井県鯖江市役所における調査の様子》

- 6 平成 26 年 8 月 21 日（木） **【第 6 回委員会】**
(1) これまでの調査・研究の状況等を踏まえて、事前通告制質疑を行った。
- 7 平成 26 年 10 月 9 日（木） **【第 7 回委員会】**
(1) 報告書骨子案について検討を行った。
- 8 平成 26 年 10 月 23 日（木） **【第 8 回委員会】**
(1) 報告書素案について検討を行った。
- 9 平成 26 年 11 月 13 日（木） **【第 9 回委員会】**
(1) 報告書案について検討を行った。

Ⅲ 現状

1 県の取組

(1) 電子県庁の推進

ICTの有効な活用を通じて、行政サービスにおける県民の利便性の向上と効率的な行政システムの確立を図るため、現在本県では平成23年3月に策定した「とちぎICT推進プラン」に基づき、電子申請・届出や県ホームページによる情報の発信、業務の迅速化・効率化など、全庁的に「電子県庁」の取組を推進している。

(2) ICTを活用した県民の利便性の向上

インターネットを活用した県民の利便性を図る取組として、県民が自宅等に居ながら県へ各種申請・届出ができるよう、「電子申請・届出システム」、「申請書ダウンロードサービス」等の行政手続インターネットサービスの取組を進めている。

また、競争入札に係るすべての建設工事や建設工事関連業務委託についてインターネット上で行う「電子入札」や、完成写真や図面等の成果品を電子媒体により納品する「電子納品」を実施している。

さらに、県への各種申請事務において、住民基本台帳ネットワークシステムを利用して「本人確認」を行い、住民票の添付を省略化する取組を実施している。

県税については、（一社）地方税電子化協議会が運用する「地方税ポータルシステム（通称「eL TAX：エルタックス）」により、法人県民税、法人事業税（地方法人特別税を含む。）の電子申告を平成18年1月から実施している。

また、県ホームページにおいては、医療・福祉関係や防災・防犯、交通、観光、農業等、幅広い分野にわたる県政情報を広く発信する取組として、コンテンツマネジメントシステム（CMS）を導入し、内容の充実や迅速な更新を図りながら県政情報を発信している。

さらに、ツイッターやフェイスブック等の活用により、県政情報をより広く発信している。

<表1> 電子申請・届出システム等の運用状況

	H16年度	H23年度	H24年度	H25年度	H16→H25比較
利用件数	2,058	59,533	66,729	63,279	+61,221
利用率	10.7%	35.0%	49.2%	45.9%	+35.2ポイント

＜表 2＞ 申請書ダウンロードサービスの運用状況

	H 13 年度	H 23 年度	H 24 年度	H25 年度	H13→H25 比較
提供手続数	473 手続	675 手続	679 手続	666 手続	+193 手続

＜表 3＞ 県税の電子申告（e L T A X）の運用状況

	H 22 年度	H 23 年度	H 24 年度	H25 年度	H22→H25 比較
電子申告件数	21, 175	26, 297	29, 904	32, 973	+11, 798
電子申告率	34. 0%	42. 8%	49. 0%	54. 1%	+20. 1 ポイント

＜表 4＞ 県ホームページの運用状況

	H 22 年度	H 23 年度	H 24 年度	H25 年度	H22→H25 比較
コンテンツ数	約26, 600	約31, 900	約30, 800	約36, 800	+10, 200
アクセス件数	約6, 461, 000	約8, 051, 000	約6, 650, 000	約6, 918, 000	+457, 000

※コンテンツ数は、展開される表示画面数による。

※コンテンツ数及びアクセス件数は、外部サーバを利用しているページを除く。

(3) ICTを活用した行政事務の効率化

職員に対する一人一台のパソコンの配備を推進するとともに、パソコンを活用した行政情報ネットワークシステム「マロニエ 21 ネット」を整備し、職員間の情報の共有化及びグループウェアの活用による事務の効率化・高度化を図っている。

また、「総合庶務事務システム」を導入して、給与・旅費等の総務事務に係る情報を集約し、これまで各所属において処理していた事務を総務事務センターにおいて集中処理している。

さらに、庁内情報システムの計画段階において、高度な IT 知識やノウハウを有する外部専門家による機能性・効率性・採算性の審査を実施し、システムの最適化を図ることで、導入・運用コストの縮減を実施している。

なお、情報セキュリティ対策として、県が管理している情報資産をあらゆる脅威から守る基本方針・対策基準である情報セキュリティポリシーを策定し、自己点検、内部監査、第三者機関による外部監査、ぜい弱性検査などの安全対策を推進しているほか、出先機関を含む全所属の管理者等を対象とした情報セキュリティ研修を開催している。

2 国及び他県等の先進事例

(1) 国の取組事例

住民の利便性向上の取組として、各府省の保有データをオープンデータとして利用できる場をつくり、データの提供側・利用側双方にオープンデータのイメージを分かりやすく示すことを目的に、内閣官房において、平成 25 年 12 月に「オープンデータカタログサイト試行版」を開設し、平成 26 年 10 月に本格版へ移行したところである。

また、自動車の登録申請や自動車取得税の納付など、自動車の取得の際に必要な各種行政手続きについて、インターネットを通じて一括して行うことができる「自動車保有関係手続きのワンストップサービス」の全国展開を図るため、共同利用化システムの開発を進めている。

さらに、行政事務の効率化に関する取組として、複数の地方公共団体が情報システムの共同利用を進めることにより、情報システムに係る経費の削減や住民サービスの向上等を図る仕組み、いわゆる「自治体クラウド」の取組を推進している。地方公共団体においては、今後の社会保障・税番号制度の導入に併せて、より広い分野において自治体クラウドの導入が加速されるよう取り組むことが期待されている。

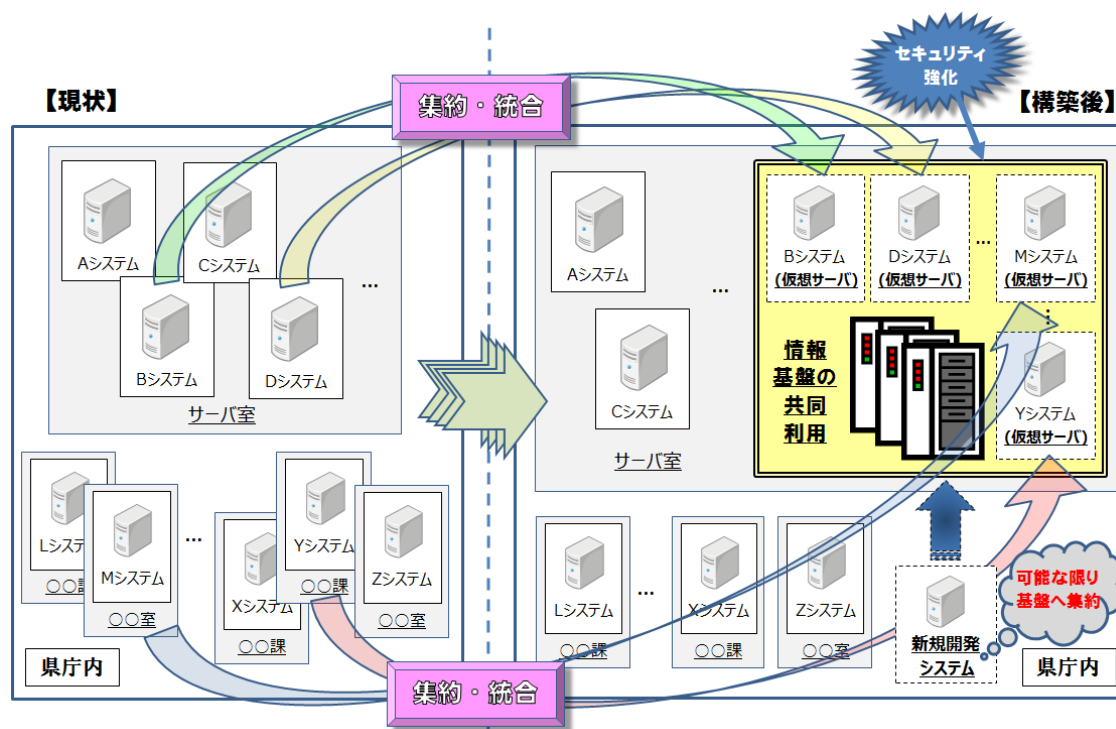
(2) 他県等の先進事例

ア 福井県

住民の利便性向上への取組として、オープンデータライブラリを平成25年12月に都道府県として2番目に開設した。現在、県と市町とでオープンデータサイトで公開するデータ形式、例えばデータの公開形式、データに使われる言葉、データを表示する順番などを統一する方向で進めている。

また、クラウドコンピューティングにより庁内情報システムの複数のサーバ等の機器を統合し、調達等の経費の大幅なコスト削減を実現している。

<図1> サーバ機器統合のイメージ（情報基盤の共同利用）



イ 福井県鯖江市

住民の利便性向上への取組として、オープンデータサイトを平成 22 年 1 月に、全国の自治体で最初に開設した。「データシティ鯖江」をスローガンに掲げ、ホームページで公開する情報を多方面で利用できるよう、機械判読に適したファイル形式により積極的に公開を進めている。

また、公開された観光情報、防災情報、施設情報、路線バス位置情報等のデータを利用した民間事業者によるアプリケーションの作成が活発に行われている。

IV 課題

1 ICTを活用した県民の利便性の向上

(1) インターネット等による行政サービス

電子申請ができる手続き数が限られており、利用件数が伸び悩んでいるほか、県の施設利用手続きは、オンラインで完結しないなど対応が不十分な状況にある。

また、県への各種申請事務において、住民基本台帳ネットワークシステムによる「本人確認情報」の利用により住民票の添付を省略できる事務があるが、同システムが十分に利用されているとは言えない状況にある。

さらに、多くの県民が所有する自動車については、その登録をする場合において、自動車税事務所や運輸支局など複数の行政機関に出向いて、各種行政手続きを行わなければならない状況にある。

県税の納税方法については、口座振替やコンビニエンスストアでの納付が可能ではあるものの、銀行等の窓口での納付が中心であることから、納付場所や時間が限られ納税者の利便性が低い状況にある。

また、観光や防災に資する地域活性化のツールとして、公衆無線 LAN への注目が高まっているが、地域における無線 LAN 環境整備が必ずしも十分とは言えない。

(2) 県政情報の発信

県行政における ICT 活用に関する県民ニーズを電子県庁推進に係る取組に反映させる必要があるが、こうしたニーズの把握がされていない。

また、本年 8 月 25 日にオープンデータサイト（試行版）として「オープンデータ・ベリーとちぎ」が開設されたが、民間におけるデータ活用の促進を図る積極的な取組が今後の課題である。

さらに、県ホームページの使いやすさは全国的に高い評価を受けているが、高齢者等の見やすさや使いやすさへの配慮など更なる改善が求められている。

<図2> オープンデータ・ベリーとちぎ トップ画面

Open Data
Berry TOCHIGI
オープンデータ・ベリーとちぎ 試行版

トップページ

フリーワード検索
検索

メニュー
トップページ
データ一覧
サイト利用規約
プライバシーポリシー
クレジットの表示方法
ご意見・ご要望
リンク

このサイトについて
栃木県は、国の「電子行政オープンデータ戦略」(平成24年7月4日高度情報ネットワーク社会推進戦略本部決定)を踏まえ、県が保有するデータを公開し、その民間利用を促すことにより、公開データを利用した様々なビジネスの創出や、県民生活の利便性向上に寄与することを目指します。
このサイトは、栃木県がオープンデータを公開する「データカタログサイト」の試行版として開設したものです。利用者の意見をもとに、本格的なデータカタログサイトの整備に向けた課題等を検討していきます。そのため、本サイトは、利用規約も含め予告なく変更されることがあります。
このサイトでは、CSV等の形式でデータを提供しています。今後、他のデータも順次登録し、提供データの充実を図る予定です。

お知らせ
2014年10月24日 11件のデータを新規登録しました。(累計85種類 127データ)
2014年10月10日 9件のデータを新規登録しました。(累計84種類 116データ)
2014年9月26日 8件のデータを新規登録しました。(累計81種類 107データ)
2014年9月12日 7件のデータを新規登録しました。(累計75種類 99データ)

新着情報
最新 10件
[栃木県の人口\(月報\)2014年9月](#)
[2013年食中毒事件一覧](#)
[2012年食中毒事件一覧](#)
[2011年食中毒事件一覧](#)
[2010年食中毒事件一覧](#)

サイト管理者
栃木県経営管理部
情報システム課
TEL: 028-623-2220
E-mail: opendata@pref.tochigi.lg.jp

(3) 市町との連携

電子申請サービスについて、県、市町ともにそれぞれ独自に設計・構築をしており、共同利用は行われていないのが現状である。また、オープンデータサイトを開設している市町は、現在、まだ見当たらない。

2 ICTを活用した行政事務の効率化

(1) 事務の効率化、コスト縮減の取組

庁内にある各情報システムの機能性・効率性・採算性の確保、即ち最適化については、所属ごとに個別に対応しており、県庁全体での全情報システムに係る最適化については十分ではない状況にある。

(2) 自治体クラウドの導入促進

県、市町ともに、民間事業者が提供しているクラウドサービスを単独で利用する形態に止まっており、システムの共同利用など自治体クラウドの導入はなされていない。

(3) 情報セキュリティ対策の充実

職員の情報セキュリティポリシーに対する更なる理解や意識の向上が求められている。

また、従来のウィルス対策ソフトでは検知できない「新たな攻撃手法」が増加している中、その対応には職員のリスク管理能力がさらに必要となっている。

さらに、災害時においても業務が円滑に継続して遂行できるような災害時における情報分野の業務継続計画（Business Continuity Plan：BCP）の策定が不十分な状況である。

V 提言

県においては、これまで行政手続等のオンライン化やホームページによる県政情報の発信、行政事務のシステム化等を中心に電子県庁の取組を推進してきた。引き続きこうした取組の充実を図ることが重要であるのは言うまでもないが、冒頭に述べたように、近年のICTの急速な進展とその普及拡大は著しく、これに伴い、オープンデータを活用した県民協働による新たな公共サービスの実現や、クラウドコンピューティングによるIT基盤の最適化の推進など、電子県庁の取組に関し一層の充実強化が期待されている。

本委員会では、電子県庁を取り巻く社会環境の大きな変化を踏まえて、更なる県民の利便性の向上と行政事務の効率化を図るための取組について、以下のとおり提言する。

1 ICTを活用した県民の利便性の向上

(1) インターネット等による行政サービス

多様化する県民のライフスタイルに合わせた行政サービスを提供するため、時間や場所にとらわれない申請・申告や納税等の環境を整備し、県民の利便性の向上を図る必要がある。

電子申請については、申請時の添付書類の簡略化・電子化など、申請事務・手続きの改善を図り、利用の拡大を図ることが必要であるほか、県有施設の利用予約については、施設の特性等を勘案しながらオンライン化推進に向けた検討を行う必要がある。

また、県への各種申請事務における住民基本台帳ネットワークシステムの利用については、申請者に対し同システムの利便性を十分周知するなどして、利用状況の改善を図ることが望まれる。

さらに、国が進める「自動車保有関係手続きのワンストップサービス」については、インターネットを通じて各種行政手続を一括して行うことができることから、共同利用化システムの全国展開に併せて導入を推進すべきである。

県税等の納付については、時間や場所にとらわれず納付が可能となるよう、インターネットやATMなどを活用した、電子収納システムの導入を図ることが必要である。

また、公衆無線LANについては、県民の利便性向上とともに、観光振興や防災対策への効果も期待されることから、地域における無線LAN環境の整備促進が望まれる。

(2) 県政情報の発信

電子県庁の推進にあたっては、県民のニーズを的確に踏まえることが重要であり、県民意識調査等により、県行政におけるICT活用に関する県民ニーズを把握する必要がある。

県民と県政をつなぐ主要な行政情報伝達手段である県ホームページについては、内容の更なる充実や迅速な更新を図るとともに、高齢者等にも見やすく、使いやすいものとなるよう改善を重ねていく必要がある。

また、8月に試行版としてサイトが開設されたオープンデータについては、県民との協働による新たな公共サービスの提供に資する等の効果も期待されることから、本格実施に向けデータの充実を推進するとともに、今後のデータの充実（蓄積）状況等を勘案しながら、アプリコンテストの開催など、民間事業者等の主体的な活用を促す取組や手法について検討していく必要がある。

(3) 市町との連携

電子申請サービスやオープンデータサイトの共同利用を推進するため、最新の情報や技術的なノウハウを提供するなど、市町への支援を図る必要がある。

2 ICTを活用した行政事務の効率化

(1) 事務の効率化、コスト縮減の取組

庁内の情報資産を有効に活用するため、庁内の各所属が保有する情報システムのサーバ等の機器をできるだけ統合する取組、即ち「庁内システムのサーバ統合方式」を導入する必要がある。

また、ローカルガバメント・ワイドエリア・ネットワーク（LGWAN）については、将来、社会保障・税番号制度において情報連携基盤としての利用が見込まれるため、引き続き有効に活用すべきである。

(2) 自治体クラウドの導入促進

県におけるクラウドの活用をより推進するとともに、今後は、社会保障・税番号制度の導入等に併せて、市町の共同によるクラウド導入の支援を図り、さらに県と市町との共同によるクラウド導入の可能性についても検討すべきである。

(3) 情報セキュリティ対策の充実等

ICTの進展は日進月歩であり、今後も引き続き電子県庁を支える職員の人材育成に努める必要がある。

また、電子県庁の取組の進展に伴い、県民の個人情報保護対策の重要性がさらに高まっていくと考えられることから、職員一人ひとりのコンプライアンスの徹底とともに情報セキュリティ等のリスク管理の一層の充実を図る必要がある。

また、災害時においても業務が円滑に継続して遂行できるよう、全庁的なBCP策定に併せ、庁内の主要システムのICT-BCPを策定することが重要である。

Ⅵ おわりに

本委員会では、「県民が利用しやすく効率的な電子県庁の在り方」について、近年のICTの急速な進展・普及拡大を背景とした国における新たな電子自治体推進施策等を調査するとともに、オープンデータ等の先進自治体の現地調査を実施するなど、活発に調査研究活動を行ってきた。

ICTを活用して県民の利便性向上のための取組を推進することで、県民生活の向上が図られ、また、オープンデータの民間利用が進むことで、県民との協働による新たな経済活動が生まれるなど、地域の活力の一層の向上につながるものと期待している。

併せて、行政事務の効率化を図ることで、行政コストの更なる削減が図られることを望むものである。

今後も、全庁的にICTの進展に適切に対応した電子県庁推進施策が展開されるよう、次期のICT推進に関するプランに、本委員会の提言を反映させることによって、先進的な電子県庁が実現されることを望むものである。

なお、厳しい行財政環境ではあるが、予算や組織体制等においても格段の配慮を求め、本報告書の提言等が県政において十分に反映されることを強く期待するものである。

最後に、本委員会の調査研究活動に御協力をいただいた関係者の皆様に感謝を申し上げ、本委員会の報告とする。

Ⅶ 委員名簿

県政経営委員会

委員長	岩崎	信
副委員長	五十畑	一幸
委員	佐原	吉大
委員	早川	けいこ
委員	野澤	和一
委員	若林	和雄
委員	佐藤	栄
委員	螺良	昭人
委員	平池	秀光

Ⅷ 調査関係部課

総合政策部	総合政策課
	市町村課
経営管理部	行政改革推進室
	職員総務課
	税務課
	情報システム課