# 府中町電子自治体推進基本構想
# （概要版）

平成23（2011）年4月

広 島 県　　府 中 町

目　次


- 基本構想を策定する趣旨　1
- 現行業務･システムの分析評価　2
- 抽出された課題　3
- 最適化に向けた施策　5
- システムの最適化
  - ・システム最適化の方法　6
  - ・法改正などの動向　7
  - ・システム最適化計画　8
  - ・コスト試算　9
  - (参考) クラウドコンピューティングとは　10
- 業務の効率化　11
- 運用保守業務の効率化　12
- 新たな電子行政サービスの提供　13
- ITガバナンスの強化　24
- まとめ　25

# ➢基本構想を策定する趣旨

## ■ 目的

これからの町において、中長期的な方向性として、情報通信技術（ICT 注1）を活用した効率的・効果的な行政サービスの提供を行うことにより、町民の利便性の向上、町民負担の軽減、ひいては行政コストの削減を図るものです。

## ■ 策定手法

町における個々の業務及び情報システムの現状について、ベンダー（納入業者）とともに、担当ヒアリングなどを通じて把握・分析を行い、課題・問題点を抽出するとともに、課題解決の方策を検討することにより、業務及び情報システムの見直し・改善を実施し、全体最適化注2を実現していくための基本となる計画（構想）を策定します。

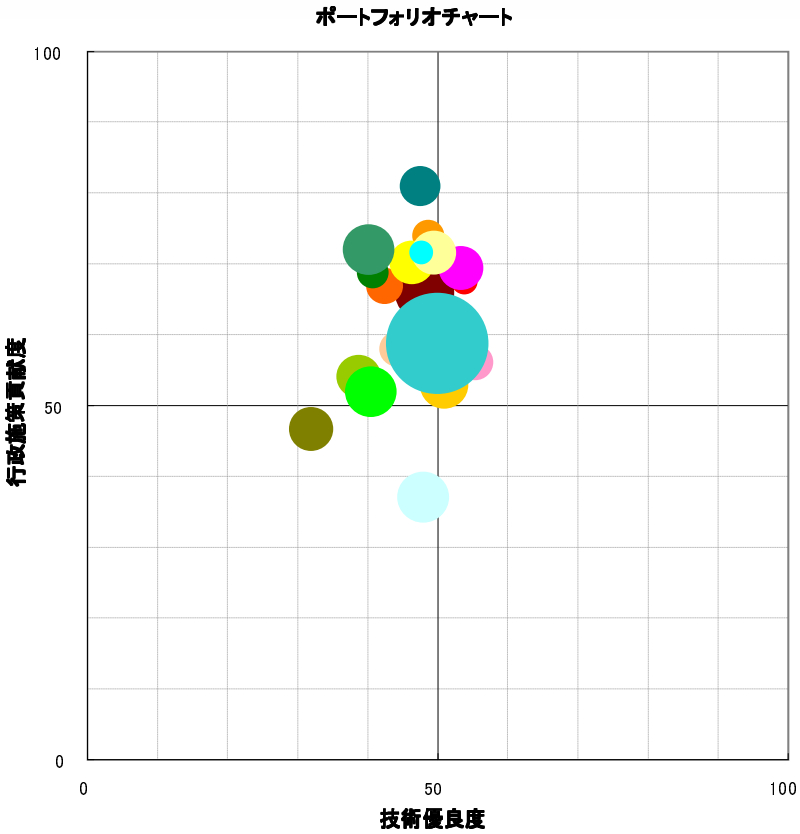
## ■ 対象範囲等

この基本構想は、最終的には町におけるすべての業務及び情報システムの今後の方向性に関わる内容となるものですが、その前提となる現状把握の対象は、町全体への影響が大きい総合行政情報システムネットワークを利用した次の業務とし、個別の小規模な業務システムは除くこととします。

・住民記録業務（関連業務を含む）　・外国人業務　・住基ネット　・税業務
・福祉業務　・保健業務　・介護業務　・後期高齢者業務　・戸籍業務
・財務会計業務　・人事給与業務　・グループウェア　・ネットワーク　・アウトソーシング管理

注1）ICT ……Information and Communication Technologyの略で、情報・通信に関連する技術一般の総称（「IT」とほぼ同様の意味）
注2）最適化…業務の制度面・運用面からの見直し、システムの共通化・一元化などを内容とする最適化計画に基づき、業務運営の簡素化・効率化・合理化を推進するものであり、その結果、経費や業務処理時間の削減等を図る。（ 出典：総務省「業務・システム最適化の推進」 ）

# ➢現行業務・システムの分析評価




| 業務 | 行政施策貢献度(%) | 技術優良度(%) |
|---|---|---|
| 住民記録台帳 | 66.0 | 48.1 |
| 印鑑登録 | 67.5 | 53.8 |
| 人口統計 | 69.4 | 53.3 |
| 住基ネット | 56.1 | 55.3 |
| 外国人登録 | 66.9 | 42.4 |
| 戸籍 | 74.0 | 48.6 |
| 選挙 | 52.9 | 50.9 |
| 教育 | 58.0 | 41.9 |
| 町県民税 | 46.7 | 31.9 |
| 法人住民税 | 54.1 | 38.7 |
| 宛名管理 | 70.2 | 46.3 |
| 固定資産税 | 71.6 | 49.4 |
| 軽自動車税 | 68.8 | 40.7 |
| 収納滞納管理 | 72.0 | 40.1 |
| 国保(賦課) | 52.0 | 40.4 |
| 国保(資格) | 55.4 | 50.6 |
| 年金 | 81.0 | 47.5 |
| 介護保険 | 58.8 | 49.9 |
| 生活保護 | 71.6 | 47.6 |
| 人事給与 | 37.1 | 47.9 |

各担当課を対象とした業務・システムの現状調査の結果、全体的には、住記・その他の業務に比べて、税業務の技術優良度が低く評価されています。

特に、町県民税・国保(賦課)・法人住民税については、行政施策貢献度・技術優良度ともに評価が低く、課題を内在させていると思われます。

# ➢抽出された課題①

| 評価軸 | 補助軸 | 評価項目 | 課題 | 内容 |
|---|---|---|---|---|
| 行政施策 | 方針 | 利用部門ニーズ反映度 | ITガバナンスの強化 | 各業務の要望について、全町的にとりまとめ・調整する機能がない。費用対効果の指標などITガバナンスの方針を明確にする必要がある。 |
| | | 業務プロセス貢献 | 業務ノウハウの継承 | 業務マニュアルを含め、業務ノウハウの継承の仕組み作りが必要である。 |
| | | | 行政経営の意思決定への情報提供 | 行政経営の意思決定に対する情報提供にシステムを活用する仕組み作りが必要である。 |
| | | | 担当課間の個人情報提供・共有 | 所得情報や資格情報の担当課間での個人情報提供・共有の仕組み及びルールを確立する必要がある。 |
| | | | 外字運用の見直し | 外字の表示や検索及び作成の運用に煩雑さがあり、仕組みや役割分担の見直しが必要である。 |
| | | 住民満足度向上 | 新たな住民サービス提供 | 新たな住民サービスの検討が必要である。 |
| | | 職員満足度向上 | アウトソーシングの検討 | 大量帳票出力などの作業が職員に負荷となっており、アウトソーシングの方向性を検討することが必要である。 |
| | | サービス力 | 新たな住民サービス提供 | 新たな住民サービスの検討が必要である。 |
| | リスク | 法/制度対応性 | 社会保障制度改定 | 今後の社会保障制度改定の動向を見極めて、システムの改修、入れ替えを行う必要がある。 |
| | | | 外国人住民制度 | 平成24年度施行に向けたシステムの改修を平成23年度に行う必要がある。 |
| | | ミッションクリティカル性**注1** | BCP(業務継続計画)**注2**の策定 | 万一のシステム停止などに備えたBCP(業務継続計画)の策定が必要である。 |
| | | 関連機関・事業者への影響 | 同上 | 同上 |

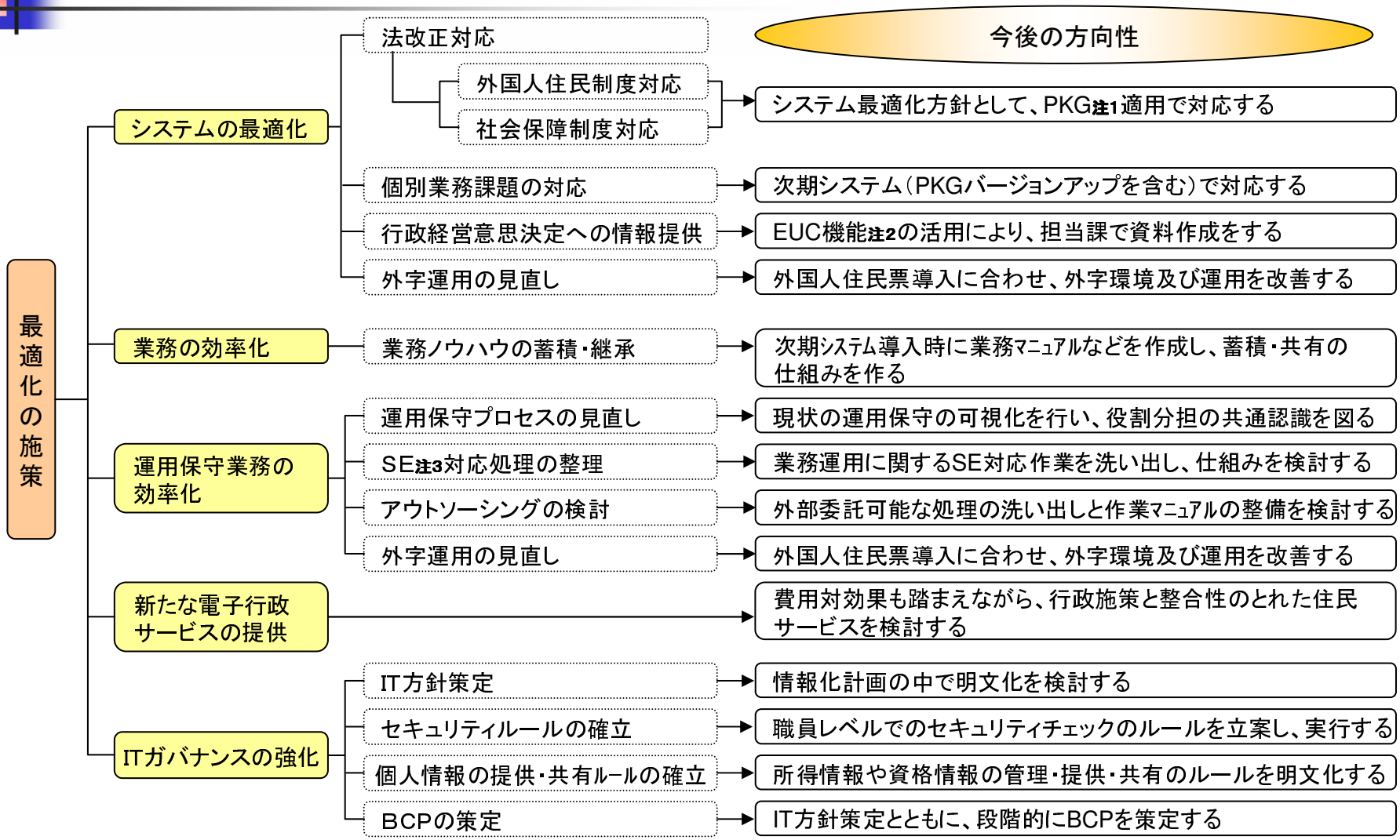
注1)ミッションクリティカル性 …24時間365日、止まらない性能を要求されること
注2)BCP(業務継続計画) ……Business Continuity Planの略で、緊急事態発生時、業務を継続、ないし早期再開するために、事前に策定される行動計画

# ➢抽出された課題②

| 評価軸 | 補助軸 | 評価項目 | 課題 | 内容 |
|---|---|---|---|---|
| 技術 | 方針 | 方針整合性 | IT方針の策定 | 明文化されたIT方針がないため、明確化が必要である。 |
| | 効果 | 信頼性 | ハングアップ注1、レスポンス低下などの障害管理 | 窓口業務のハングアップやレスポンス低下が発生しており、再起動などで復旧はしているが、根本的な原因が判明していない。障害の原因及び対処方法など管理の見直しが必要である。 |
| | | | 町県民税の対応 | 町県民税については、業務に支障をきたす障害が多く発生しており、かつSEサポートも不十分と認識されている。システムの品質面及びSEサポート面での対策が必要である。 |
| | | 使用性 | SE対応処理の整理 | 当初賦課処理やデータ修正処理などSEが対応する必要がある処理が多く存在する。SE対応がなしでは業務ができない状況にあり、SE対応処理の洗い出しと整理が必要である。 |
| | リスク | 継続性 | 国保（賦課）の対応 | 国保（賦課）については、当初カスタマイズ部分の法改正対応などの改修が非常に困難になっている。今後の国保改正に対する対応を検討する必要がある。 |
| | | 安全性 | セキュリティルールの確立 | セキュリティポリシーはあるが、日々のセキュリティチェックなどのルールがなく、ウィルスチェックやWindows Update注2などの具体的なルール策定と実施が必要である。 |
| | | 保守性 | 運用保守の見直し | 運用保守の範囲及び担当課/情報担当課/ベンダーの役割分担があいまいな部分が多くあり、全体的に見直す必要がある。 |

注1）ハングアップ……コンピュータが操作を受け付けなくなる状態
注2）Windows Update……Windowsを更新し、システムを最新の状態に保つためのネットワークを通じた支援機能

# ➢最適化に向けた施策




注1）PKG……Package Software(パッケージソフト)の略で、個別開発された汎用的なソフトウェア
注2）EUC機能…End User Computingの略で、一般利用者が簡単にデータベースを検索・抽出できる機能
注3）SE …… Systems Engineerの略で、情報システムの要件定義、設計、開発、運用などを行う技術者

# ➢ システムの最適化　◆システム最適化の方法

| | |
|---|---|
| ①<br>新規開発 | ➢現状の業務運用・手順に合わせて、新規にオーダーメイドで開発する方法<br>〇システム変更による業務の混乱がほとんど生じない<br>×開発期間が長く、開発・運用コストが割高になる |
| ②<br>パッケージ適用<br>（バージョンアップ注1含む） | ➢自治体業務を標準化し、既製品として構築した最新パッケージを適用する方法<br>〇短期間での導入が可能であり、標準適用が可能な場合は割安になる<br>×実務と合わない場合は、個別カスタマイズ注2が必要となる |
| ③<br>現行システム改修 | ➢既存のシステムを改修し、必要な機能を追加する方法<br>〇システム改修による業務の混乱がほとんど生じない<br>×個別改修を繰り返し将来的なコスト・職員負荷の増大につながる可能性あり |

現行の住民記録・税システムは、平成14年度に導入したパッケージであり、現状調査からの課題や、今後の外国人住民制度対応などを考慮すれば、②パッケージ適用（バージョンアップを含む）が最適解であると考えます。さらに、業務をパッケージに合わせて、標準適用とすることでコスト抑制効果が期待できます。

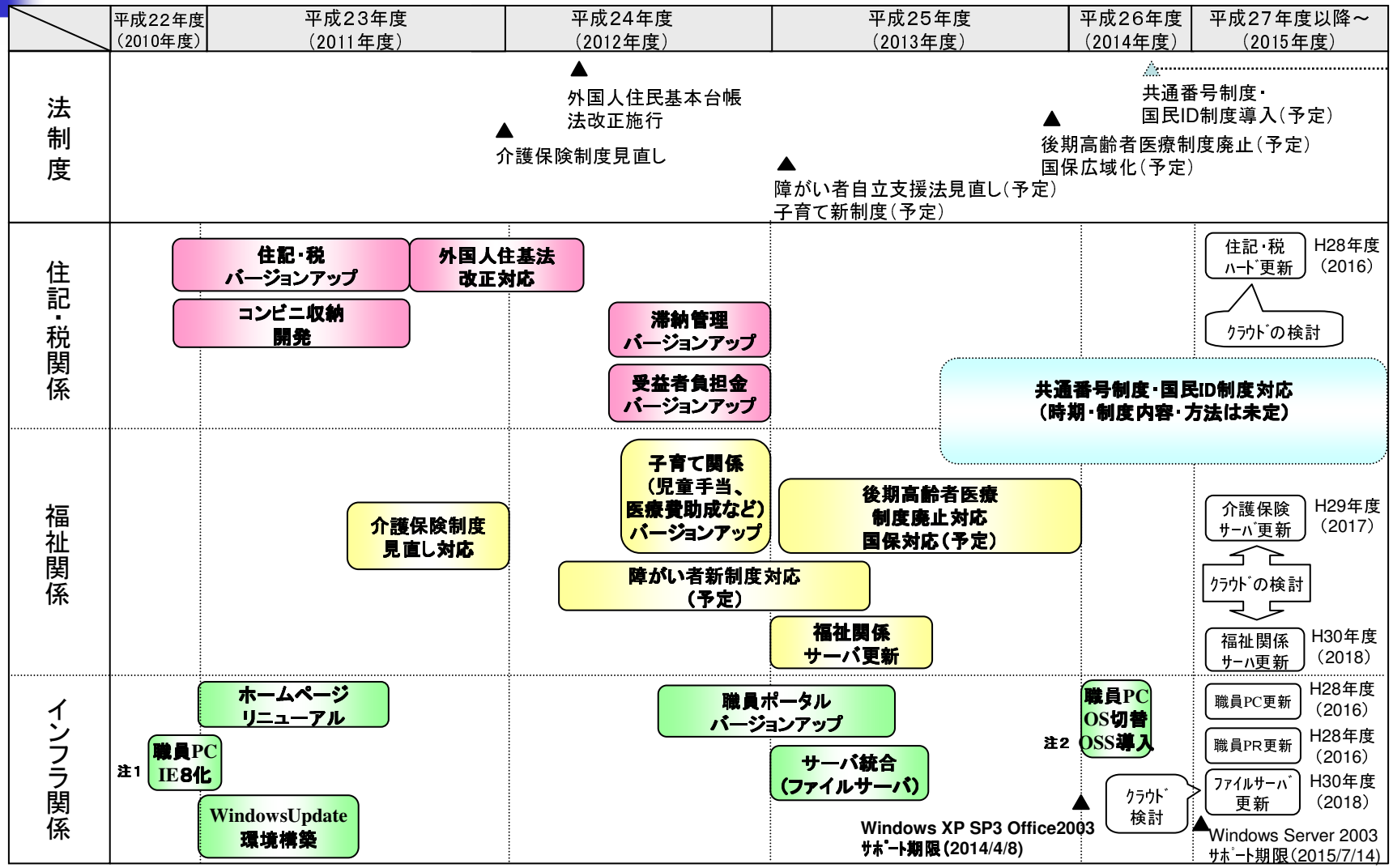
介護保険・後期高齢者医療などの福祉システムも、現行はパッケージ適用であり、今後の後期高齢者医療制度廃止など相次ぐ法改正に対応していくためには、法改正の規模・内容に応じて、②パッケージ適用（バージョンアップを含む）または③現行システム改修が望ましいと思われます。

注1）バージョンアップ …ソフトウェアの機能を向上したり不具合を修正したりして、新しい版として再公開されること
注2）カスタマイズ……ソフトウェアの設定や設計を調整し、利用者の好みに合わせて作り変えること

# ➢ システムの最適化　◆法改正などの動向

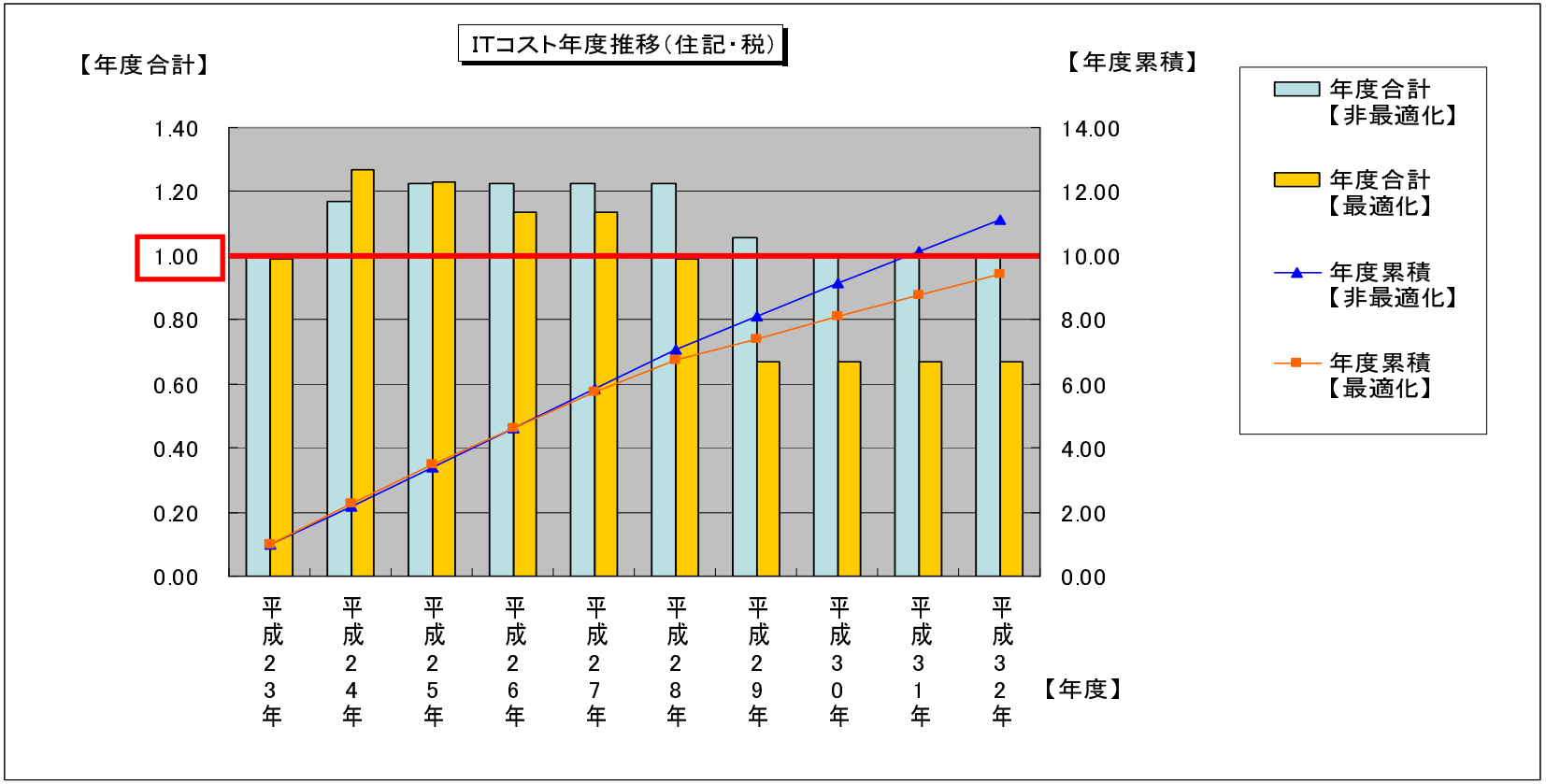
| 項目 | | 2010年度（H22） | 2011年度（H23） | 2012年度（H24） | 2013年度（H25） | 2014年度（H26） | 2015年度（H27） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 施策 | 国のIT戦略 | 新たな情報通信技術戦略　（H22．5．11　IT戦略本部） | | | | | |
| 地域主権 | 法整備 | 地域主権推進一括法案一次 | 地域主権戦略大綱 | 地域主権推進一括法案二次 | 関連法案の整備 制度変更 | 地域主権推進大綱 | |
| 法改正関連 | 共通番号制度 国民ID制度 | 基本方針検討 | 大綱策定 | 法案提出 | 対応 | 番号配布 | 一部運用 |
| | 子育て | ▼子ども手当支給開始（一部） | ▼（改正） | 新制度体系 | | | |
| | 介護保険制度 | 対応 | | ▼H24改正施行 | 開始 | | |
| | 後期高齢見直し（国保統合） | 新制度検討／法案化 | | 制度準備 | | ▼施行 | 開始 |
| | 障がい者福祉制度改革 | 新制度検討／法案化 | | 制度準備 | ▼施行 | 開始 | |
| | 特定保健法改正（メタボ対策／新システム） | | | 事業評価・見直し | | | |
| | 外国人住民制度 | 対応 | | ▼施行 | 開始 | | |

# ➢ システムの最適化　◆システム最適化計画




注1）IE ……Internet Explorerの略で、マイクロソフト社開発のウェブページを表示するためのソフト
注2）OSS……Open Source Softwareの略で、インターネットを通じて無償で公開され、誰でもそのソフトウェアの改良、利用を行うことができるソフト

# ➢ システムの最適化　◆コスト試算




将来的な住記・税業務のICTコストの推移について試算すると、最適化することにより、最適化施策を実施せずにこのまま現行システムを継続した場合（非最適化）と比較して、５年後にはコスト抑制効果が生じる結果となりました。（平成23年度における「非最適化」の年度合計を「１」として試算）

なお、パッケージ（バージョンアップを含む）の標準適用を前提としています。

# ➢ システムの最適化　(参考)クラウドコンピューティングとは

■ 雲（ネットワーク）の向こう側に存在するICT資源を、ネットワーク経由で利用するICTの利用形態

**クラウドコンピューティングの利点**

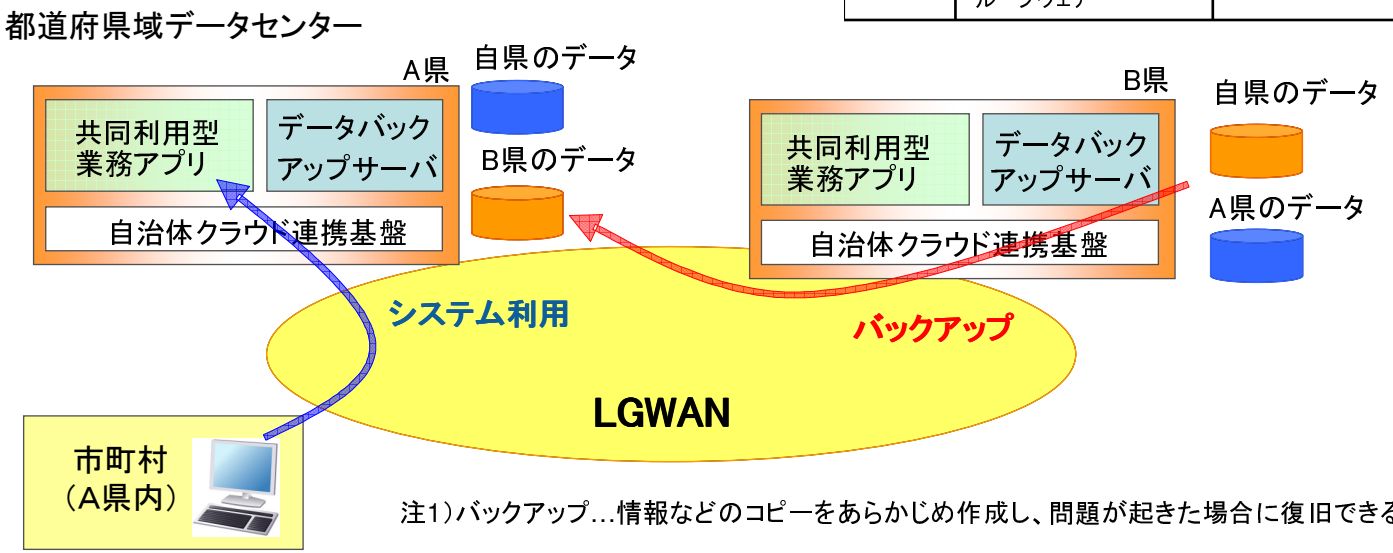
・ハードウェアの準備が不要
・サービスが必要な時に必要なだけすぐに使える
・多くのコンピュータパワーが存在する
・サービス同士が容易に繋がる

**自治体クラウドとは（総務省の定義）**

・都道府県域での共同利用システム
・LGWANを利用（LGWAN上のプライベートクラウド）
・県域間での相互バックアップ注1を実施

【総務省実証実験】

| 参加団体 | 対象業務 | 参加自治体<br>（　）内は人口[単位:万人] |
|---|---|---|
| 北海道 | 電子申請、ふるさと納税、人事給与ほか | 参加市町村数18団体 |
| 京都府 | 住民情報、福祉、文書管理 | 参加市町村25団体 |
| 佐賀県 | 住民情報、税、国保関係業務 | 武雄市(5.0)、鹿島市(3.1)、嬉野市(2.9)、大町町(0.8)、江北町(1.0)、白石町(2.6) |
| 大分県<br>宮崎県 | 住民情報、福祉、内部情報 | 日田市(7.3)、臼杵市(4.2)、杵築市(3.3)、宇佐市(6.1)、由布市(3.5) |
| | | 延岡市(13.1)、日向市(6.3)、串間市(2.1)、綾町(0.7)、門川町(1.9) |
| 徳島県 | 行政情報掲載、文書管理、ホームページ、グループウェア | 参加市町村7団体 |




注1）バックアップ…情報などのコピーをあらかじめ作成し、問題が起きた場合に復旧できるように備えておくこと

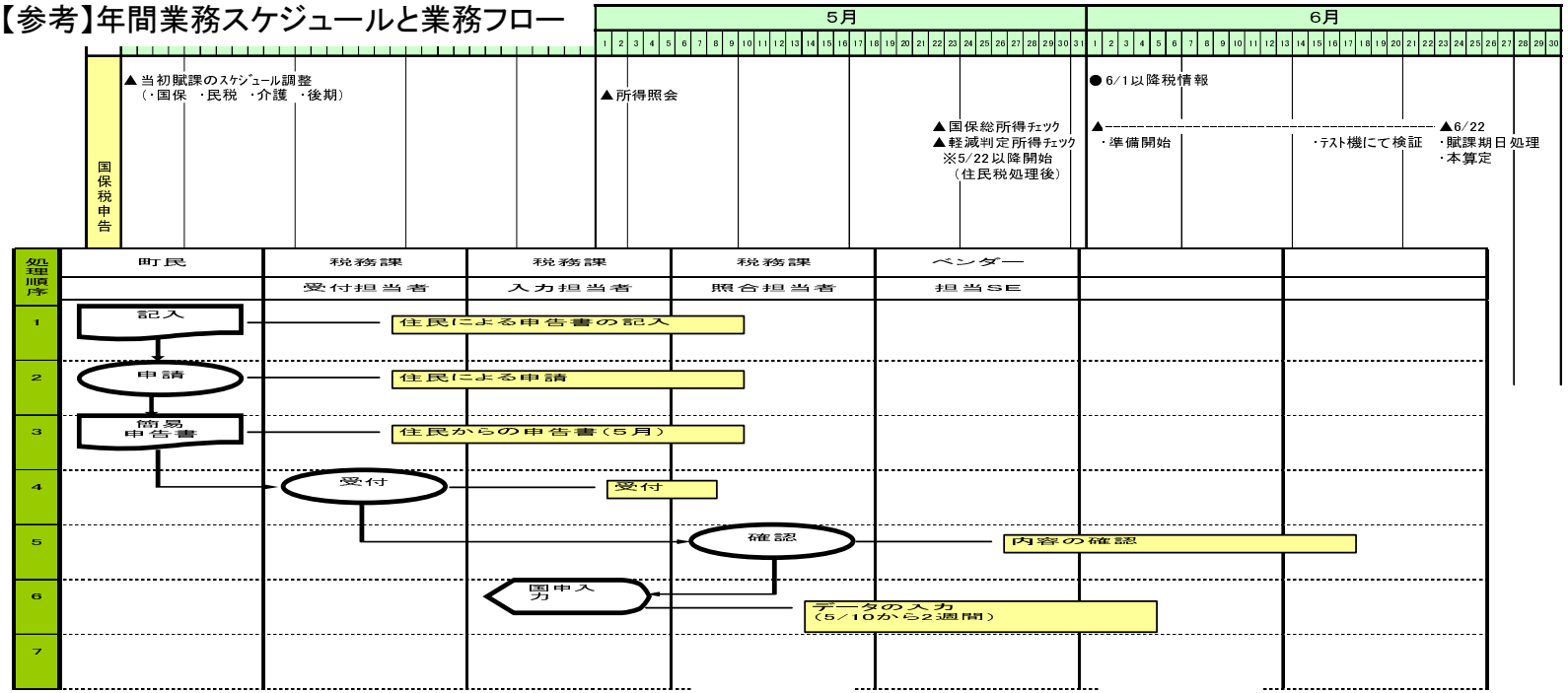
# ➢業務の効率化

現状調査により明らかになった課題である、業務ノウハウの蓄積・継承を行っていくためには、まず業務プロセス（手順・過程）を「見える化」することが必要となります。

業務プロセスを「見える化」するには、① 年間業務スケジュール　及び　② 業務フロー図（仕事の流れを表した図）　を各業務単位でドキュメント（文書）化するとともに、関連業務全体の調整が必要です。

この作業は、システムの見直し時に行うことが効果的であり、この過程で作成された業務プロセスやノウハウに関する文書・資料をナレッジシステム注1などにより蓄積・活用していくことが重要です。

【参考】年間業務スケジュールと業務フロー

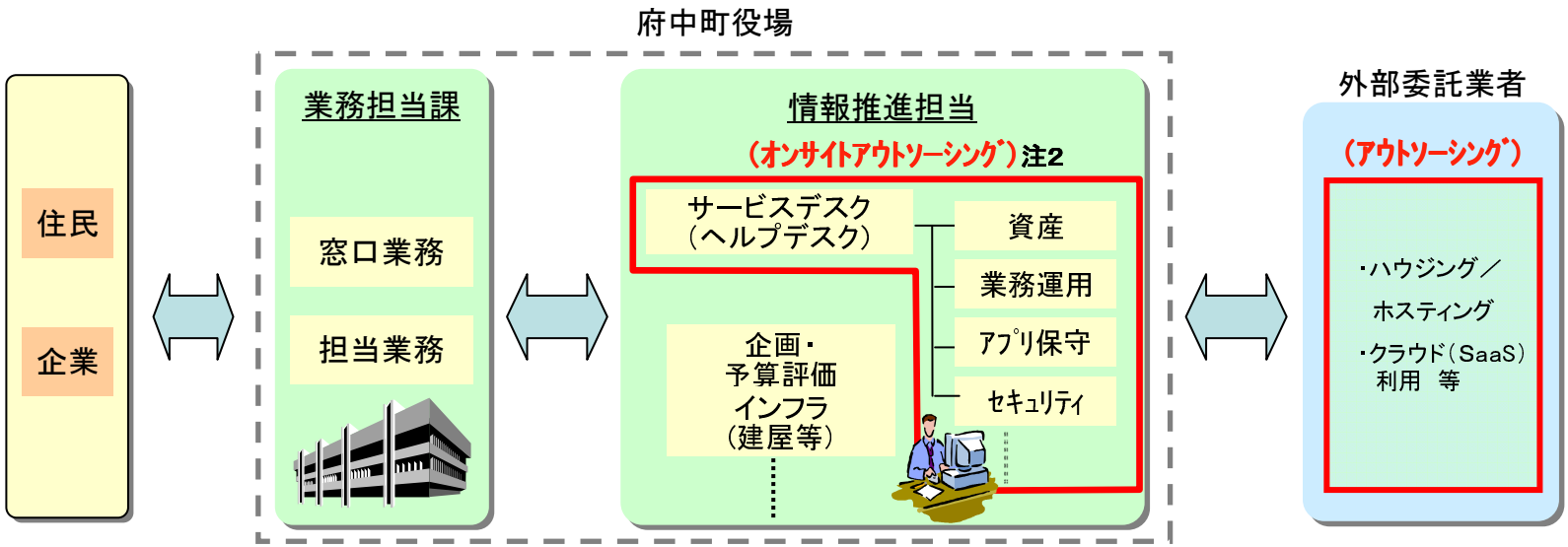



注1）ナレッジシステム……現場で得られたノウハウ・知見（Knowledge)を蓄積し共有することによって業務の効率化を図るシステム

# ➢運用保守業務の効率化

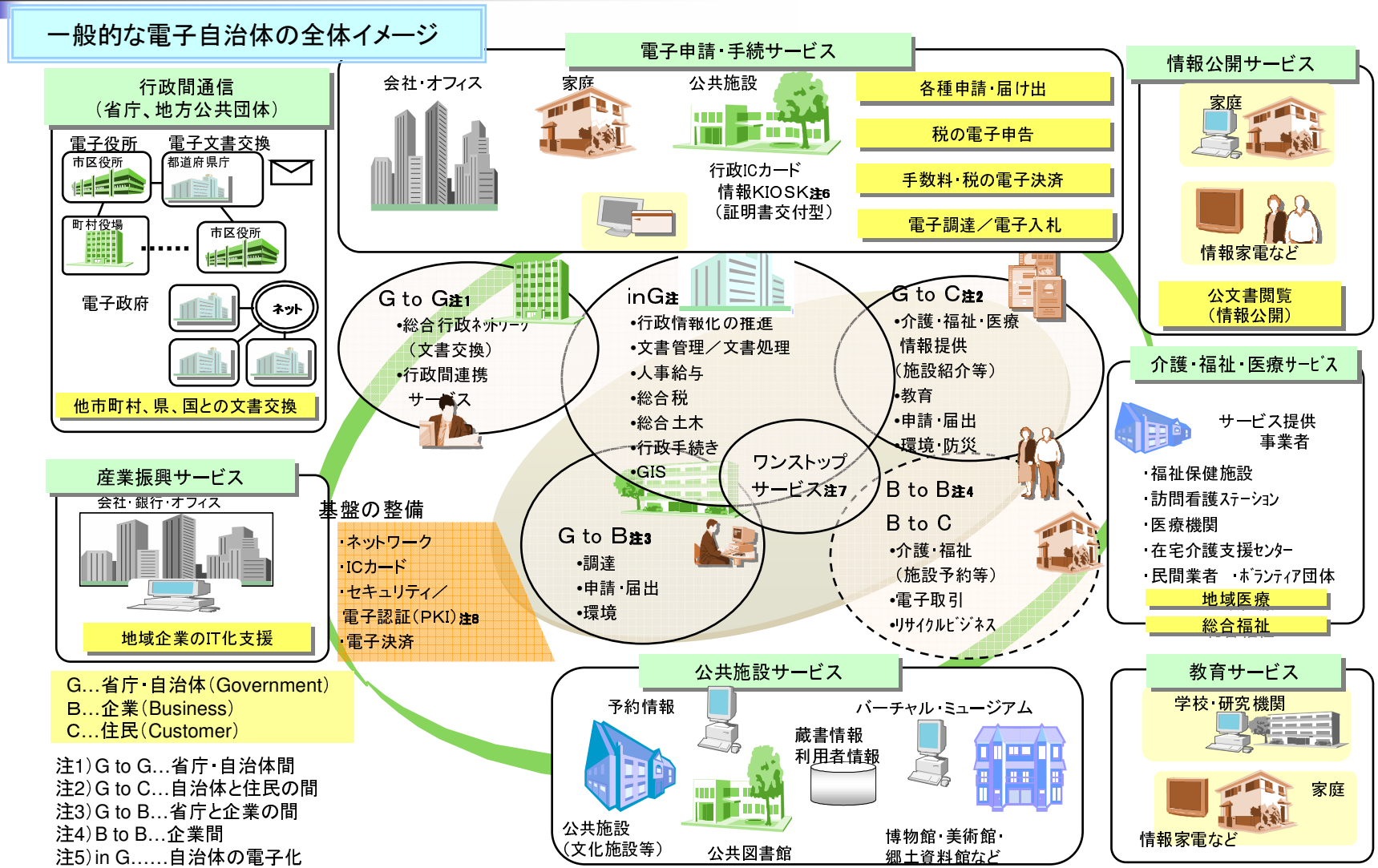
運用保守業務については、運用保守の範囲や、個々の役割分担があいまいな部分があり、更には、通常業務の中にもSE対応の必要な処理が存在しているため、今後のアウトソーシング（外部委託）検討に向けても、次の項目を中心として、全体的に見直す必要があります。

① 運用保守業務の全体の把握
② 運用保守業務の作業範囲と役割分担（担当課／情報担当課／ベンダー）の明確化
③ 連絡票ルール（インシデント注1管理プロセス）の見直し
④ 業務運用でのSE対応処理の見直し
⑤ アウトソーシング可能処理の検討




注1）インシデント管理……ITｻｰﾋﾞｽの利用者が何らかの理由により業務が遂行できない状態を早く解決し、業務を再開させること
注2）オンサイトアウトソーシング…顧客の施設内に設置された機器について、運用要員が常駐して行う運用アウトソーシング

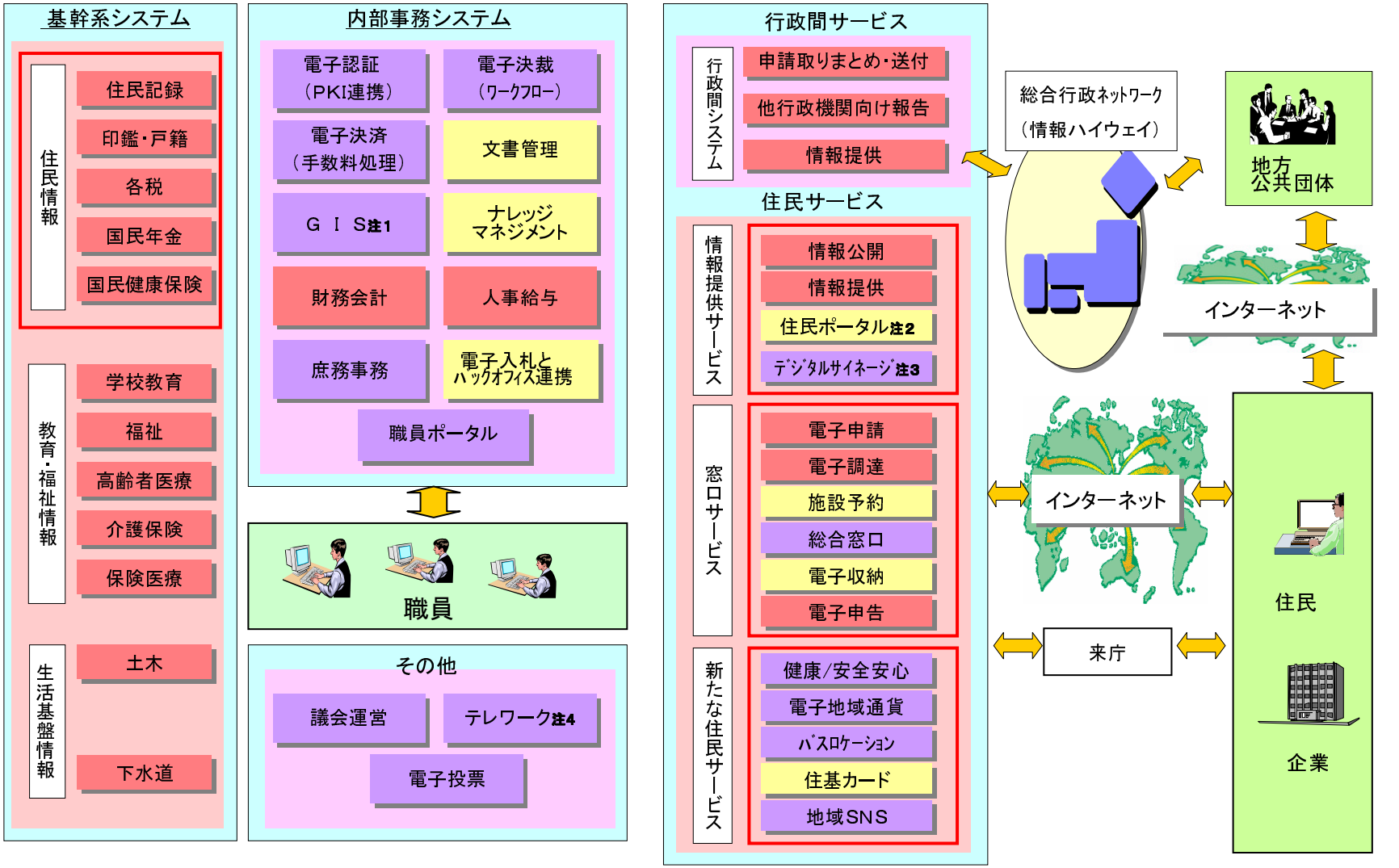
# ➢新たな電子行政サービスの提供




注1）G to G…省庁・自治体間
注2）G to C…自治体と住民の間
注3）G to B…省庁と企業の間
注4）B to B…企業間
注5）in G……自治体の電子化
注6）KIOSK …… 街頭や公共の場所に設置された情報提供端末
注7）ワンストップサービス…一度の手続きで必要とする関連作業をすべて完了させられるように設計されたサービス
注8）電子認証（PKI）……Public Key Infrastructureの略で、インターネット上の電子取引において、データの安全性を確保するため認証技術

# 電子自治体概念モデル

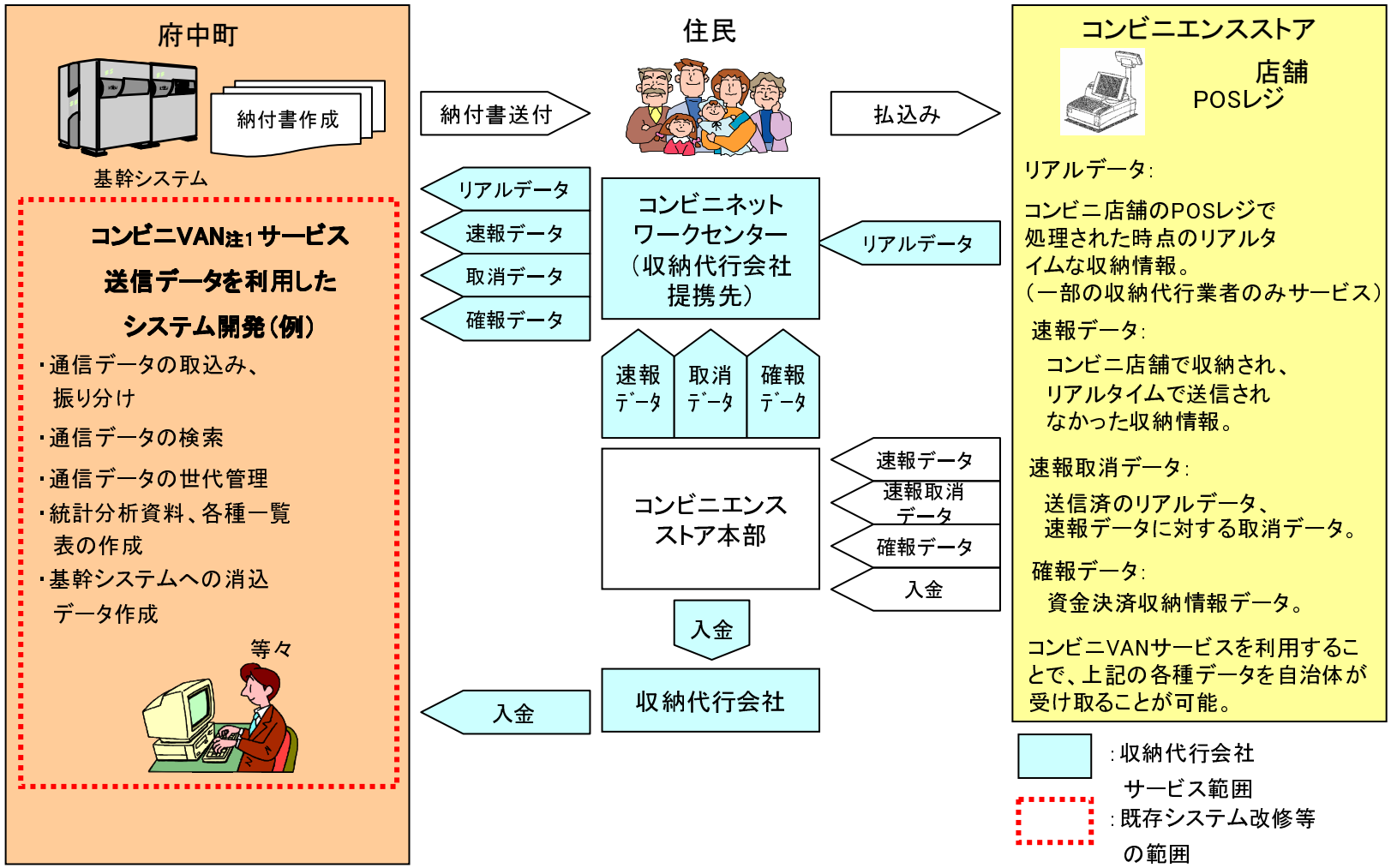
既にシステム化済み（改修・見直しを含む）
今後新たにシステム化を検討
現時点では対応未定




注1）GIS…… Geographic Information Systemの略で、地図情報システム。地図情報とその位置に関する属性情報（家屋や道路など）を管理
注2）住民ポータル……インターネット等を用いて各住民（世帯）専用の情報・サービスメニューを提供するホームページ
注3）デジタルサイネージ … 電子看板のこと。表示と通信にデジタル技術を活用して映像や情報を表示する広告媒体
注4）テレワーク ……情報通信機器等を活用し時間や場所の制約を受けずに、柔軟に働くことができる形態

## コンビニ収納

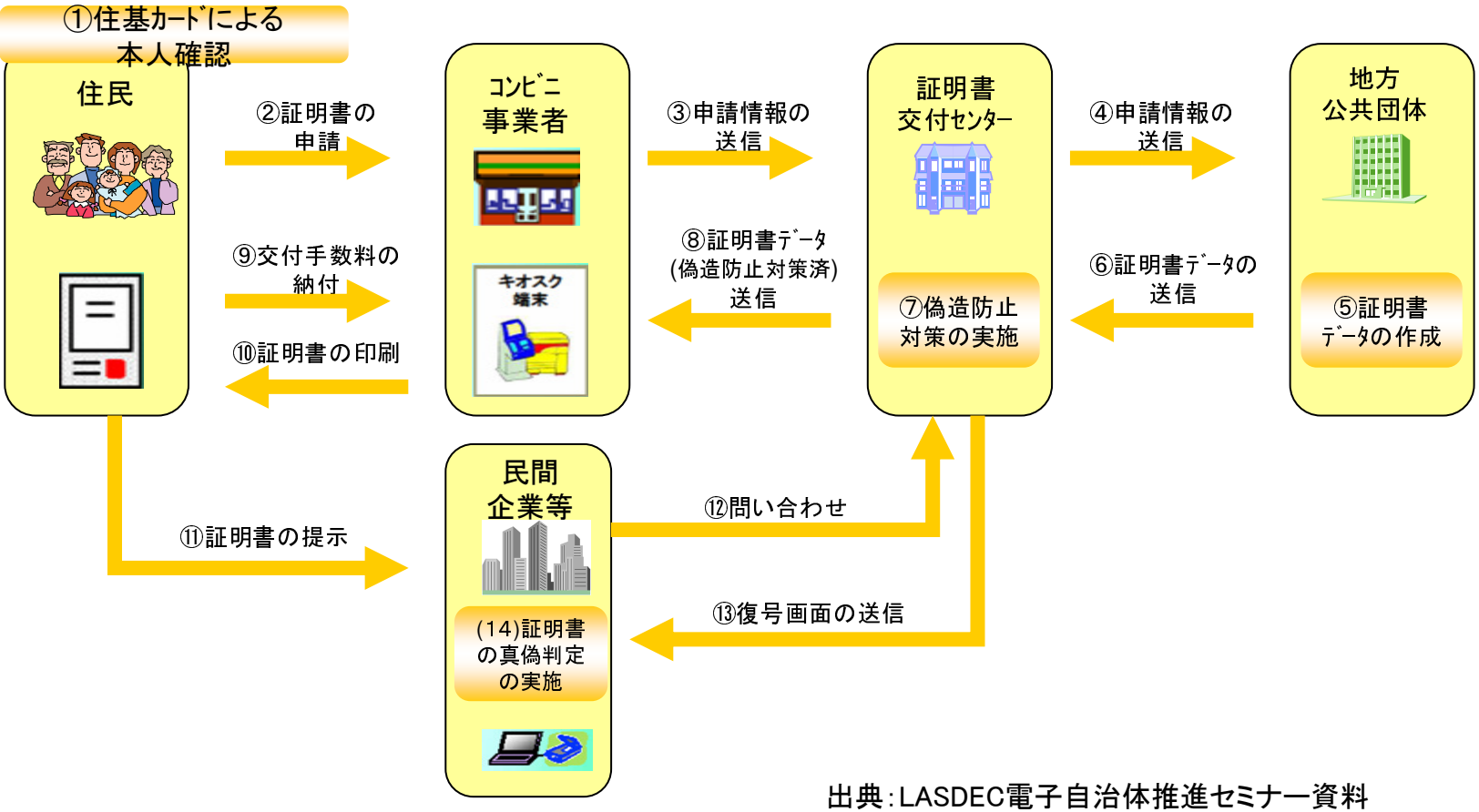
➢税・料について、全国約42，000店舗のコンビニエンスストアで、24時間・365日納付が可能となるサービス




注1）VAN …Value Added Network（付加価値通信網）の略で、通信サービスの形態のひとつ。データの加工・編集などの付加価値となる機能を与えて提供されるサービス形態

## コンビニ交付

➢コンビニに設置されたキオスク(KIOSK)端末注1から住民票等の交付が受けられるサービス

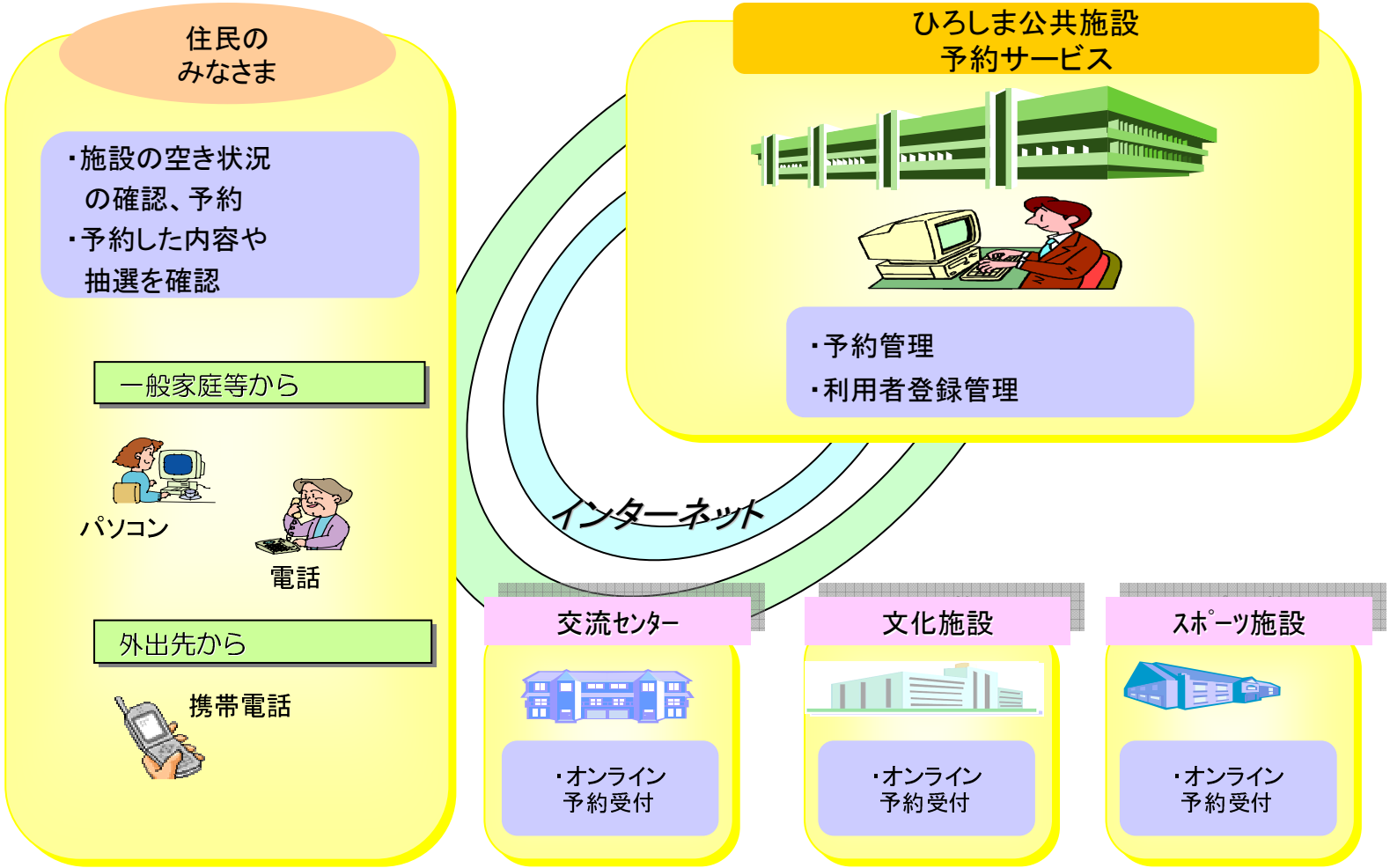



出典：LASDEC電子自治体推進セミナー資料

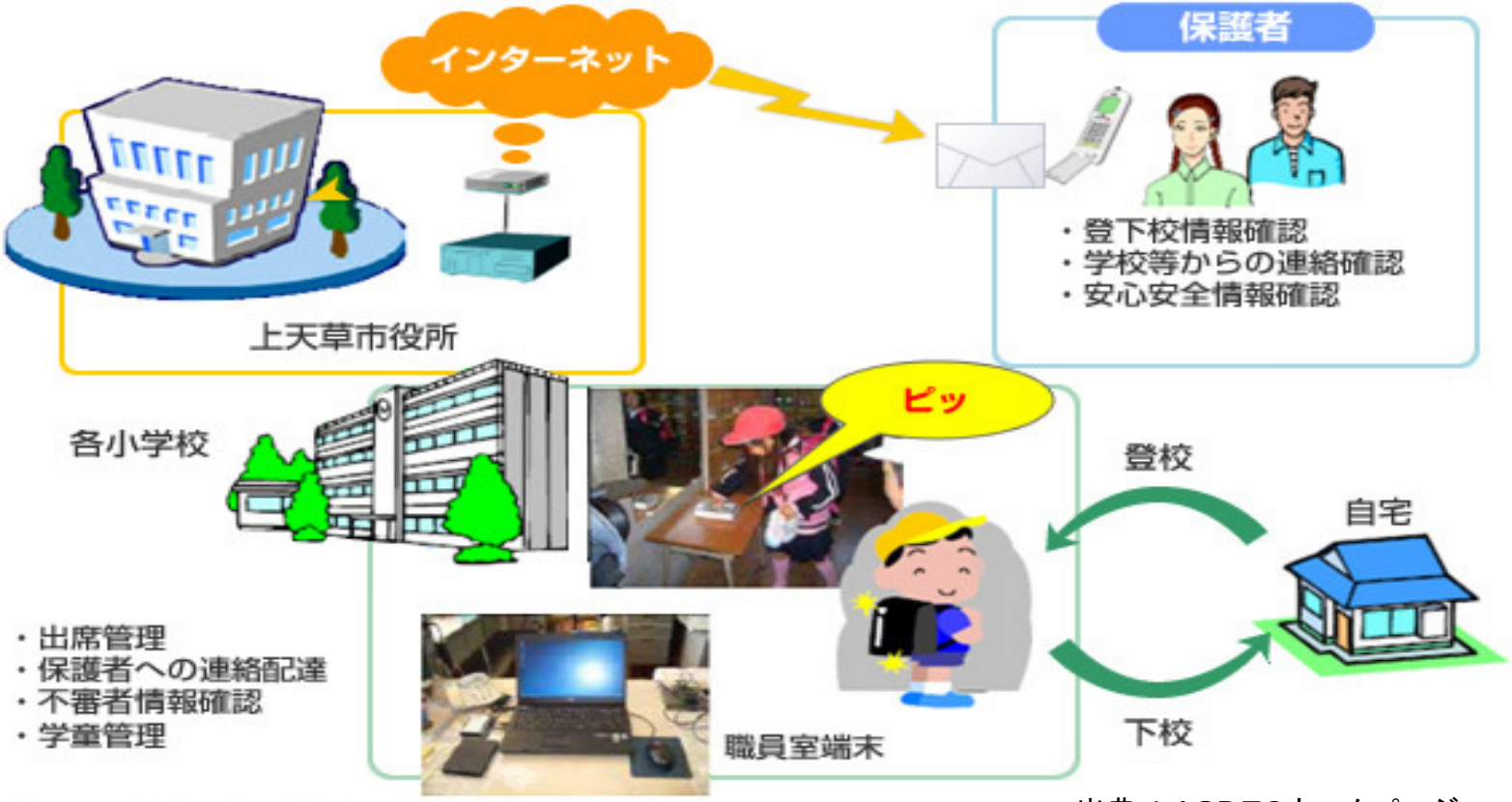
注1）キオスク端末 …銀行のATMなど、主にタッチパネル式の液晶画面を備え、複数の機能を操作できる情報端末

## 施設予約

➢「ひろしまくらしのeネット」の機能を利用し、公共施設の利用予約が可能となるサービス



住基カードを利用した登下校時の安全安心メール配信サービス




出典：LASDECホームページ

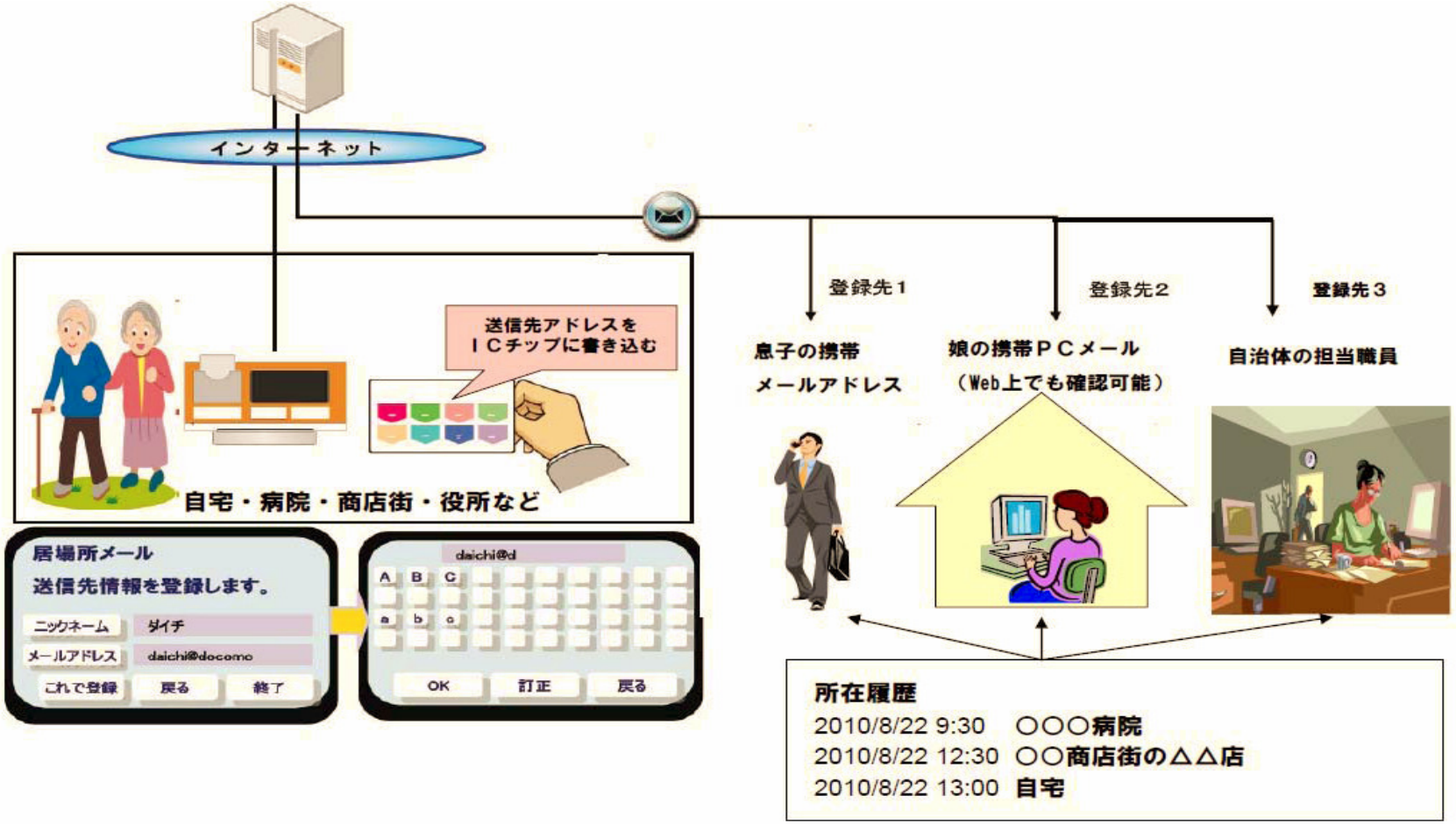
## 携帯、パソコンを利用した健康管理システム

➢日々の測定データ、病歴、投薬履歴、産前産後の各種データなどの一元管理サービス

出典：石川県内灘町ホームページ

## 高齢者などの見守りメール配信・受信システム

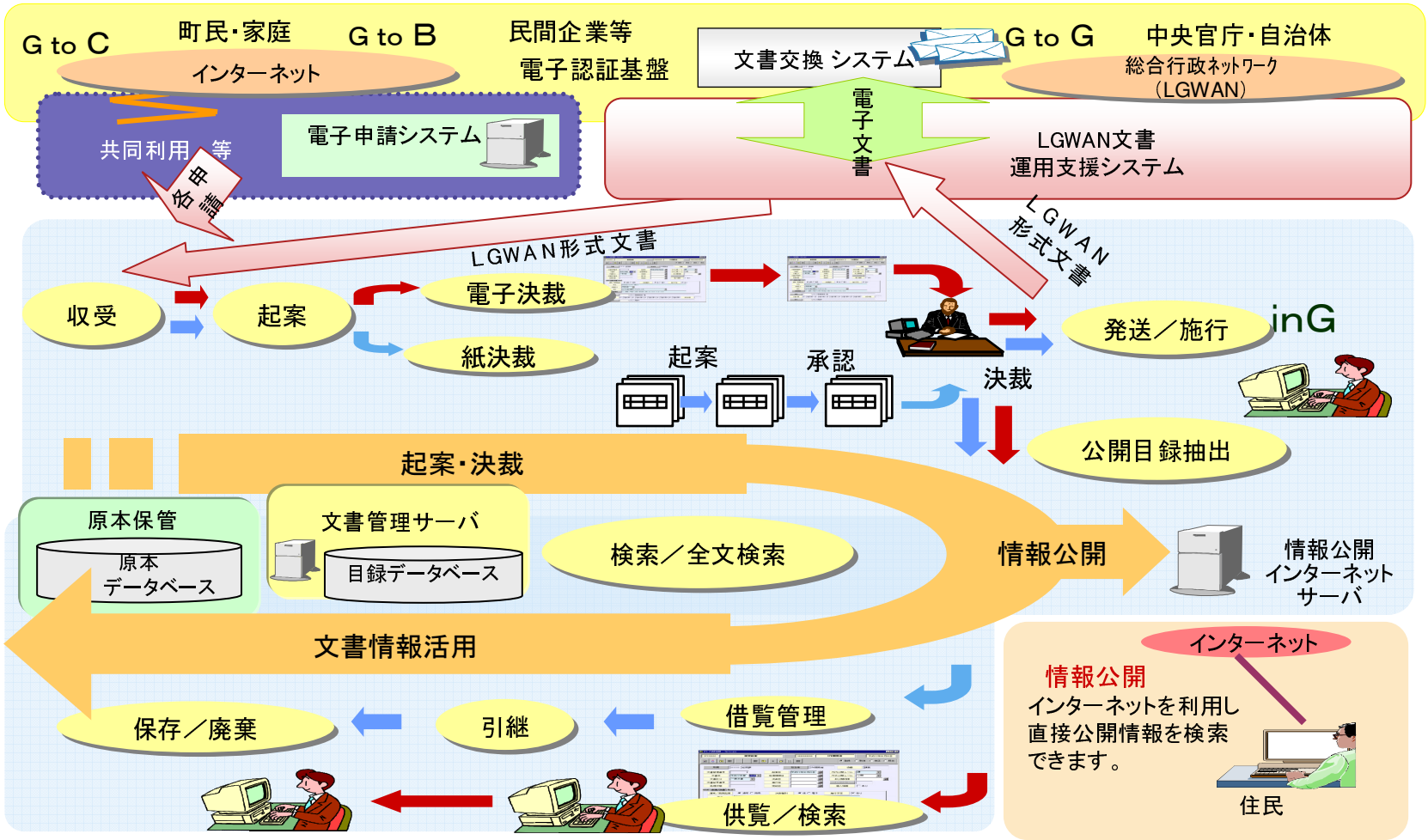
➢専用端末に専用カードを触れることにより所在履歴をメール配信するサービス




出典：フェリカポケットマーケティング㈱ホームページ

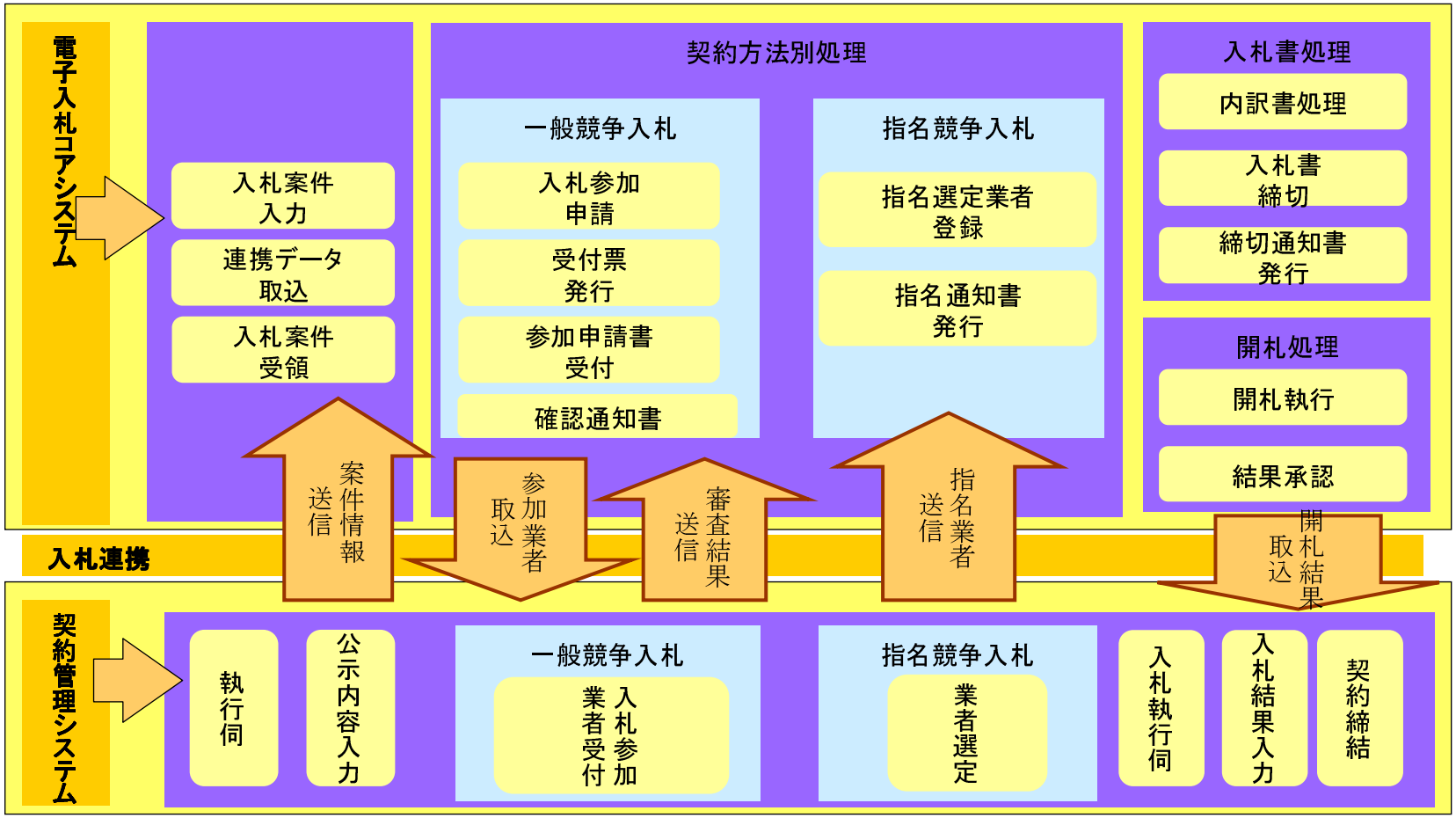
## 文書管理

➢収受・起案から廃棄までの公文書のライフサイクル管理



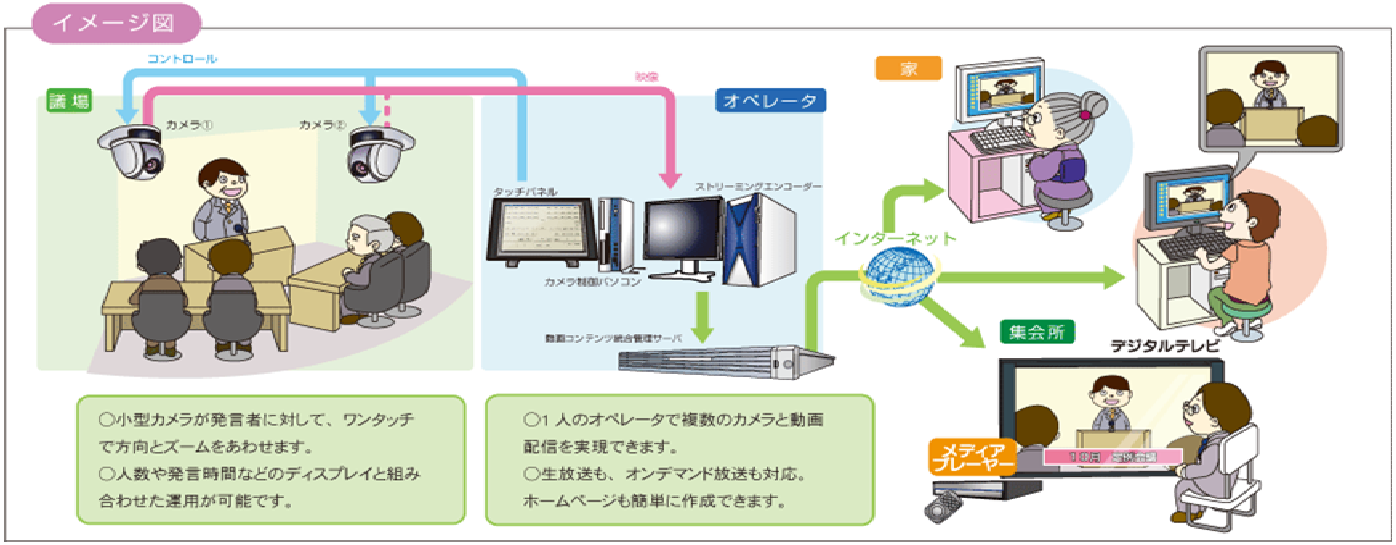
## 電子入札とバックオフィス連携

➢電子入札システムと契約管理システムの連携

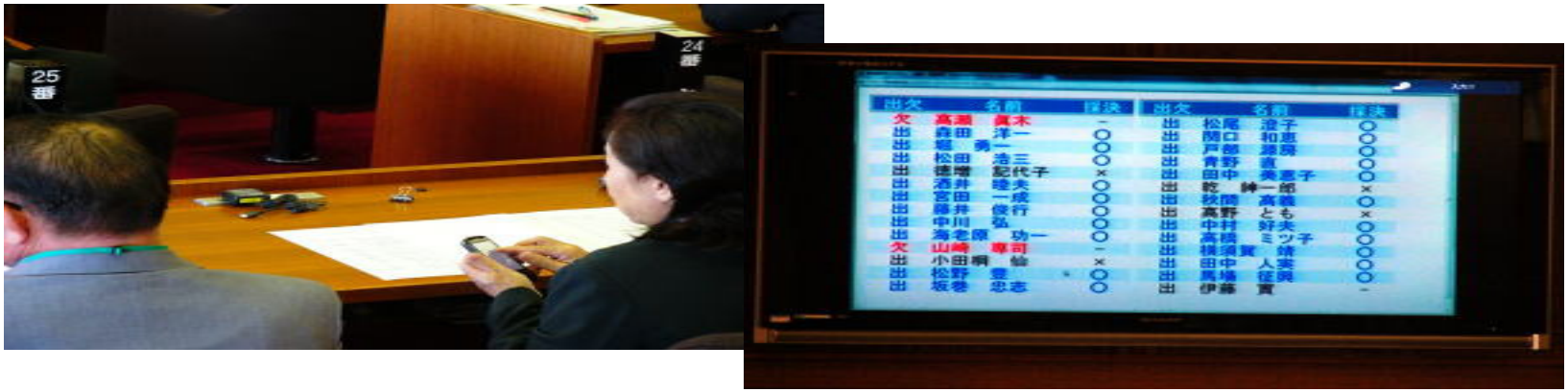


## ICTを活用した議会運営

➢議会・委員会中継の映像配信や、スマートフォン注1を活用した議会採決システム




出典：北海道日興通信株式会社ホームページ

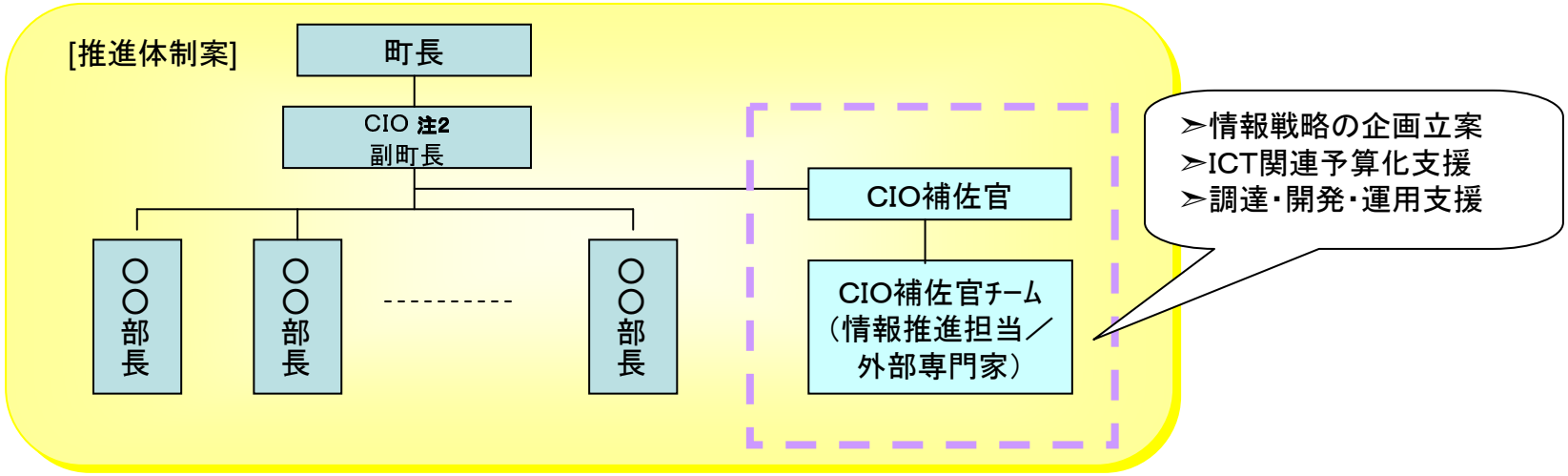



注1）スマートフォン …携帯電話・PHSと携帯情報端末(PDA)を融合した携帯端末

出典：流山市ホームページ

# ➢ITガバナンスの強化

【ITガバナンス注1推進体制の整備】




【情報セキュリティの強化】

町の「情報セキュリティポリシー」は策定されていますが、現状調査の課題より、セキュリティチェックのルールの明文化と実施が必要です。

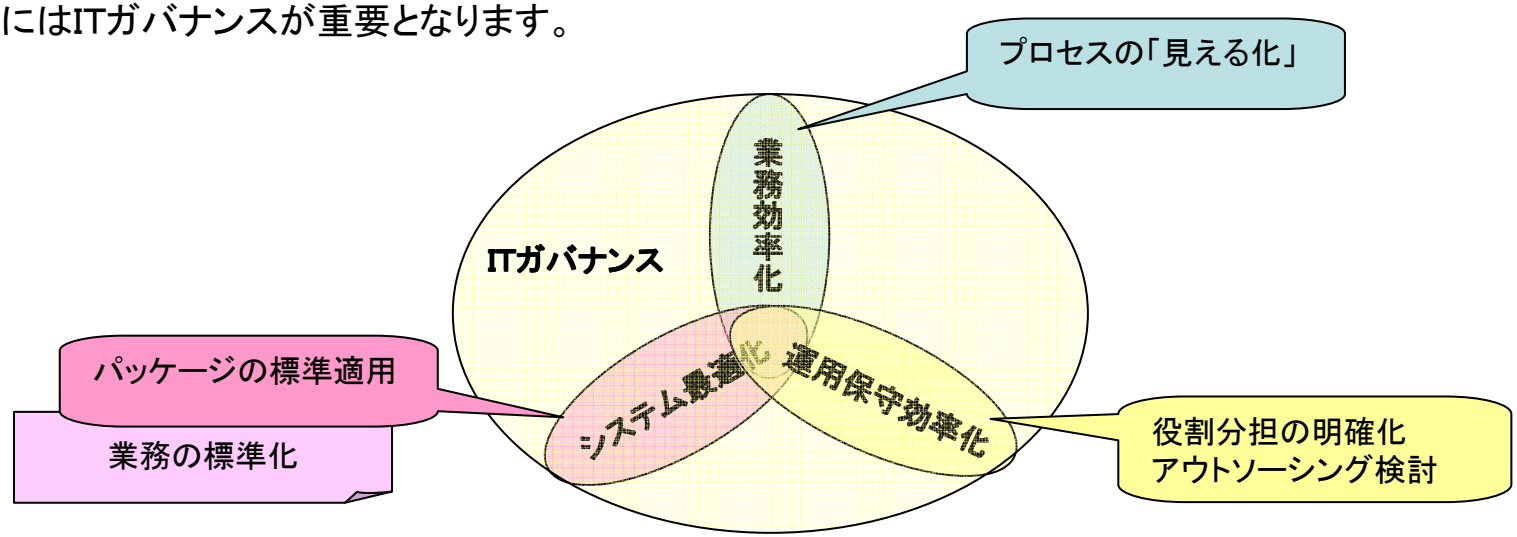
【業務継続計画の策定】

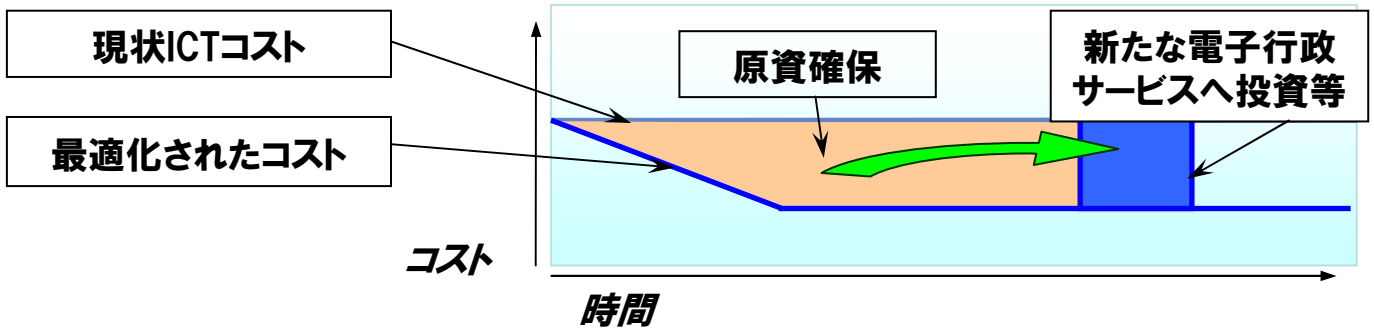
万一の災害等によるシステム停止などに備えた業務継続計画 (BCP) の策定をする必要があります。「地方公共団体におけるICT部門の業務継続計画 (BCP) 策定に関するガイドライン」（総務省）を参考に、段階的に整備します。

注1）ITガバナンス …情報通信技術を活用し、組織全体の統制を図りながら目指すべき方向へと導いていく仕組みを、組織の中に確立すること
注2）CIO …… Chief Information Officerの略で、組織の経営理念に合わせて情報化戦略を立案、実行する責任者

# ➢まとめ

業務・システム最適化は、業務見直しによる業務効率化とその業務を支えるシステムの最適化が不可欠ですが、業務においてシステムを有効に活用するための運用保守業務も必要であり、さらに最適化を持続させるためにはITガバナンスが重要となります。




以上の最適化によりコストを抑制し、新たな電子行政サービスへの再投資を検討する必要があります。