

## 第5章 実施施策と進め方

### 1 行政手続のオンライン化の促進（フロントオフィスの電子自治体化）

- ・ 岐阜県電子自治体推進市町村・県連絡協議会との連携を図り、財政負担及び人的負担を軽減しつつ、電子自治体を推進します。
- ・ 市民の利便性の向上及び市の事務効率の向上を実現できるよう、オンライン利用促進対象手続に関する検討を行います。
- ・ 住民基本台帳カードの多目的利用の推進と併せて、自動交付機による各種証明書交付について検討を行います。

#### （1）岐阜県電子自治体推進市町村・県連絡協議会との連携

総合開発計画において、「電子自治体の推進に伴う財政負担や人的負担が、行財政の非効率を招かないよう、岐阜県電子自治体推進市町村・県連絡市町村・県連絡協議会との連携による共同アウトソーシング等を検討し、効率的な運営を図る」こととしています。

また、新電子自治体推進指針においても、電子自治体の構築を効率的に行うため、「共同化・標準化」を一層推進することを求められています。

市民等がインターネットを通じて使用する電子自治体システムについては、24時間365日の運用が必要となることもあり、海津市単独で構築し運用することは、コストが過大となることから、今後の電子自治体の推進に際しては、市町村・県連絡協議会等による共同アウトソーシングにより実施することとします。

#### （2）オンライン利用促進対象手続の検討

市町村・県連絡協議会では、オンライン利用促進対象手続のうち電子入札及び入札参加資格審査が既に市町村との共同化を実現し、エルタックス（地方税電子申告）について協議が行われていますが、汎用的な電子申請システムについては、現在取組が行われておりません。

電子申請システムについては、平成16年度に市町村・県共同利用の実証実験を行いました。市町村手続の利用が低迷したこともあり、平成17年度以降は、県単独での実施となっており、「ぎふIT活用プラン」においても、利用が低迷している手続について、廃止を含めた見直しを行うこととしています。

国や他県でも電子申請の利用は伸び悩んでおり、県内では、山間部を中心に地上デジタル放送受信対応と併せたブロードバンド<sup>32</sup>環境整備が行われている状況であります。こうしたことから、市町村・県連絡協議会を通じた電子申請への取組は、県全域にインターネットが利用できる環境整備

<sup>32</sup> ブロードバンド：光ファイバ、DSL（電話線を使った高速データ通信技術）、ケーブルインターネットをはじめとした高速・超高速通信を可能とする回線のこと。

が整い、県民のオンライン申請へのニーズが高まった後になることが想定されます。

海津市においては、将来の市町村・県連絡協議会での取組を見据え、単に手続をオンライン化するだけでなく、先進団体の取組み事例を基に市民の利便性が向上し、市の事務効率をより向上するための手続手順の検討を次のとおり進めることとします。

ア 図書館の図書貸出予約等

予約された図書が貸出可能な状態になったことを自動的にメール通知できる機能を付加し、市民に迅速に伝えるとともに、業務効率化と電話代の軽減につなげる。

イ 文化・スポーツ施設等の利用予約（実施中）

仮予約までしか行うことができない予約システムを見直し、業務フローを見直すことで利便性や事務の効率化ができるように改善する（平成21年度に公共施設予約システムを更新予定）。

ウ 水道使用開始届等

関東地方や関西地方では、引越しに伴う住所変更の手続を複数の事業者に一括して行うとともに、電気、ガス、水道、電話等の開始届けを併せて行えるサービスが民間企業により提供されている。水道単独でオンライン申請を実施しても十分な利便性向上につながらないことから岐阜県電子自治体推進市町村・県連絡協議会等を通じて、検討を行う。

エ 研修・講習・各種イベント等の申込（一部実施中）

施設予約システムのID<sup>33</sup>及びパスワードを活用するなど、繰り返し申請を行う市民が住所等の入力内容を省略できるような方法を検討し、市民の利便性を向上する。

オ 職員採用試験申込

メールによる受験票の送付や卒業証明書等を試験時に提出させるなど、先進団体で実施されている方法を調査し、オンラインで申込を完結させる方法を検討する。

カ 犬の登録申請、死亡届

実施団体においても手数料の支払、鑑札の交付及び返却等のために窓口に出向く必要がある場合が多い実情を踏まえ、市民の負担を軽減できる手続手順を検討する。

キ 公文書開示請求

文書管理システムと連携し、文書目録や文書件名等をホームページ上で検索できるようにするなど、市民等が公開請求する文書を探しやすいようにする方法を検討する。

ク 地方税申告手続（eLTAX）

岐阜県電子自治体推進市町村・県連絡協議会で効果的に実施する方法を検討する。また、申告を行う事業者に対して研修を行うなど、利用促進に努める。

<sup>33</sup> ID：ユーザの認識番号のこと。情報システムがユーザを識別するための文字列を指す。

- ケ 入札参加資格審査申請等（実施中）  
平成19年8月から県及び32市町と共同で実施しており、バックオフィスと連携を図るなど引続き業務の改善を図る。
- コ 入札（実施中）  
今年度の実施成果等を踏まえて、電子入札の対象の拡充を図る。
- サ 後援名義の申請  
イベント等の後援承認事務の効率化が図れる方法を検討する。

(3) 住民基本台帳カードの多目的利用の推進（各種証明書交付手段の多様化）

現在、各種証明書の交付については、「広域行政窓口サービス」、「郵便請求」の他にインターネットによる「証明書時間外予約サービス」（「住民票の写し」及び「印鑑登録証明書」）を実施しています。今後も市民サービスの観点から交付手段の多様化を行うため、自動交付機の設置に向けた検討も行っております。

また、総務省が平成20年度から住民基本台帳カードを無料発行する団体への支援を決定したことから、住民基本台帳カードの多目的利用の推進についても検討することとします。

## 2 情報システムの円滑な連携による窓口等事務の改善（効率化）

- ・ 基幹系及び情報系システムを統合し、業務・システム間の連携を促進することで業務効率の向上が図れるよう、業務プロセスを見直します。
- ・ 業務間の連携の確保、新たな業務への対応等を行えるよう、地域情報プラットフォームに準拠したバックオフィスシステムの更新を行います。

## (1) 業務プロセスの見直し

これまで、個々の業務の効率化を目的として、情報システムを導入し、業務改善に大きな効果をもたらしてきています。しかしながら、今後、人員の適正化等を進める中で、一層多様化する市民ニーズに応えていくためには、全体最適の観点で業務プロセスの見直しを行い、各システムを円滑に連携することで業務効率をさらに高めていく必要があります。

事務の簡素化及び効率化を実現するため、基幹系及び情報系システムの統合に向けて、業務プロセスの見直しを行った上でバックオフィスシステムの更新を行うこととします。

## (2) バックオフィスシステムの更新

自治体の情報システムを連携する基盤として、財団法人全国地域情報化推進協会<sup>34</sup>において、地域情報プラットフォーム<sup>35</sup>標準仕様の策定が進められ、先進団体において導入が進められています。

海津市においても地域情報プラットフォームに準拠したシステムを導入し、各業務・システム間の連携を強化し、窓口サービスの改善、内部事務の効率化等を実現します。

今後、システムを追加する際には、地域情報プラットフォームに準拠した情報システムを導入することで業務間の連携を確保することとします。

基幹系及び情報系システムのネットワーク統合に際しては、セキュリティ面に十分配慮するとともに、統合庁舎の検討状況を考慮したインフラ整備を実施することとします。

<sup>34</sup> 財団法人全国地域情報化推進協会：地方公共団体の情報システムの抜本的改革や、地方公共団体内外の地域における多数の情報システムをオープンに連携させるための基盤の構築を推進するとともに、地方公共団体で共通利用が可能な公共アプリケーション（防災、医療、教育等）の整備等の促進を行っている団体。全都道府県、全政令指定都市、220市町村（2007年1月25日現在）、民間企業及び有識者等が参加している。

<sup>35</sup> 地域情報プラットフォーム：公共サービスに関わる情報システムの柔軟な連携や差し替えを実現する、システム連携基盤のための標準仕様。また、これによって実現する情報化社会の公共サービス基盤。システム連携のための標準インタフェースを規定することで、自治体による業務システムの調達・運用の合理化を促進する役割を果たす。

## 3 情報システムに関するコストの削減（アウトソーシング）

- ・ システムの運用管理コストの軽減、安全性の確保等を図るため、データセンターの活用について検討します。
- ・ 開発・運用コストの軽減、業務の標準化による事務改善等を実現するため、バックオフィスの共同アウトソーシングに向けた検討を行います。

## (1) データセンター活用に向けた検討

データセンターを活用することで次のような効果が期待できることから費用対効果を考慮した上で、データセンターを活用することを検討します。

## データセンター活用による効果

- ・ サーバ機器等をデータセンターに集中し、専門業者によるサービスを利用することで運用管理コストが削減できます。
- ・ 耐震性のある建物や冗長化された電源等により、災害や障害発生時にも情報を保護するとともに、安定した運用ができます。
- ・ 監視カメラや生体認証等、確実なセキュリティ対策により、住民情報を安全に保護できます。
- ・ 統合庁舎が建設された場合に、個人情報や機密情報が保管された機器を搬送する必要がないため、移転が安全かつ円滑に行えけるとともに、移転経費が軽減できます。

## (2) バックオフィスの共同アウトソーシングに向けた検討

新電子自治体推進指針では、業務の効率化及び歳出削減という観点から、バックオフィスの共同化に取り組むことを求めています。

バックオフィスを共同アウトソーシングすることにより、割り勘効果によって法改正に伴うソフトウェア改修経費等、情報システム関連コストの削減が見込まれるとともに他市町村のノウハウ及び民間企業等による最新技術を活用した業務改革の推進が期待できます。

県内では、36市町村（ ）が、財団法人岐阜県市町村行政情報センター<sup>36</sup>（以下、「情報センター」と言う。）のバックオフィスシステムを利用するとともに、帳票の大量印刷処理等を共同アウトソーシングにより実施しています。

海津市においても、費用対効果等を十分に分析した上で、情報センターの利用も含め、バックオフィスの共同アウトソーシングを実施することを検討します。

（ ）住民記録システム利用団体数

<sup>36</sup> 財団法人岐阜県市町村行政情報センター：県内市町村行政に係る情報処理システムの標準化及びコンピュータ利用の共同化を図ること等を目的に昭和45年に設立された財団法人。県及び県内全42市町村が出捐している。