

電子行政サービスの  
改善方策に関する  
調査研究報告書

平成26年3月

総務省

# 目次

はじめに .....	1
i. 背景と本調査研究の位置づけ .....	1
ii 本書の構成 .....	2
第1章 複数のシステムで重複しており、共通化できる機能の調査研究 .....	3
1.1 調査の目的と考え方 .....	4
1.2 調査の進め方 .....	8
1.3 パッケージシステム提供事業者に対する調査 .....	9
1.4 地方公共団体の業務・システム機能の調査 .....	17
1.5 調査結果の分析と整理 .....	22
1.5.1 調査結果概要 .....	22
1.5.2 調査結果詳細 .....	26
1.6 改善方策の効果検証 .....	65
1.6.1 GIS.....	65
1.6.2 滞納整理 .....	66
1.6.3 収納管理 .....	67
1.6.4 電子決裁 .....	68
1.6.5 住民相談 .....	69
第2章 クラウド等で容易に利用可能な電子システムの調査研究 .....	70
2.1 調査の目的と考え方 .....	71
2.2 調査の進め方 .....	76
2.3 パッケージシステム提供事業者に対する調査 .....	77
2.4 地方公共団体のシステムの調査 .....	82
2.5 調査結果の分析と整理 .....	87
2.5.1 調査結果概要 .....	87
2.5.2 調査結果詳細 .....	89
2.6 改善方策の効果検証 .....	111
2.6.1 畜犬管理システム .....	111
2.6.2 共有ファイルサーバ .....	114



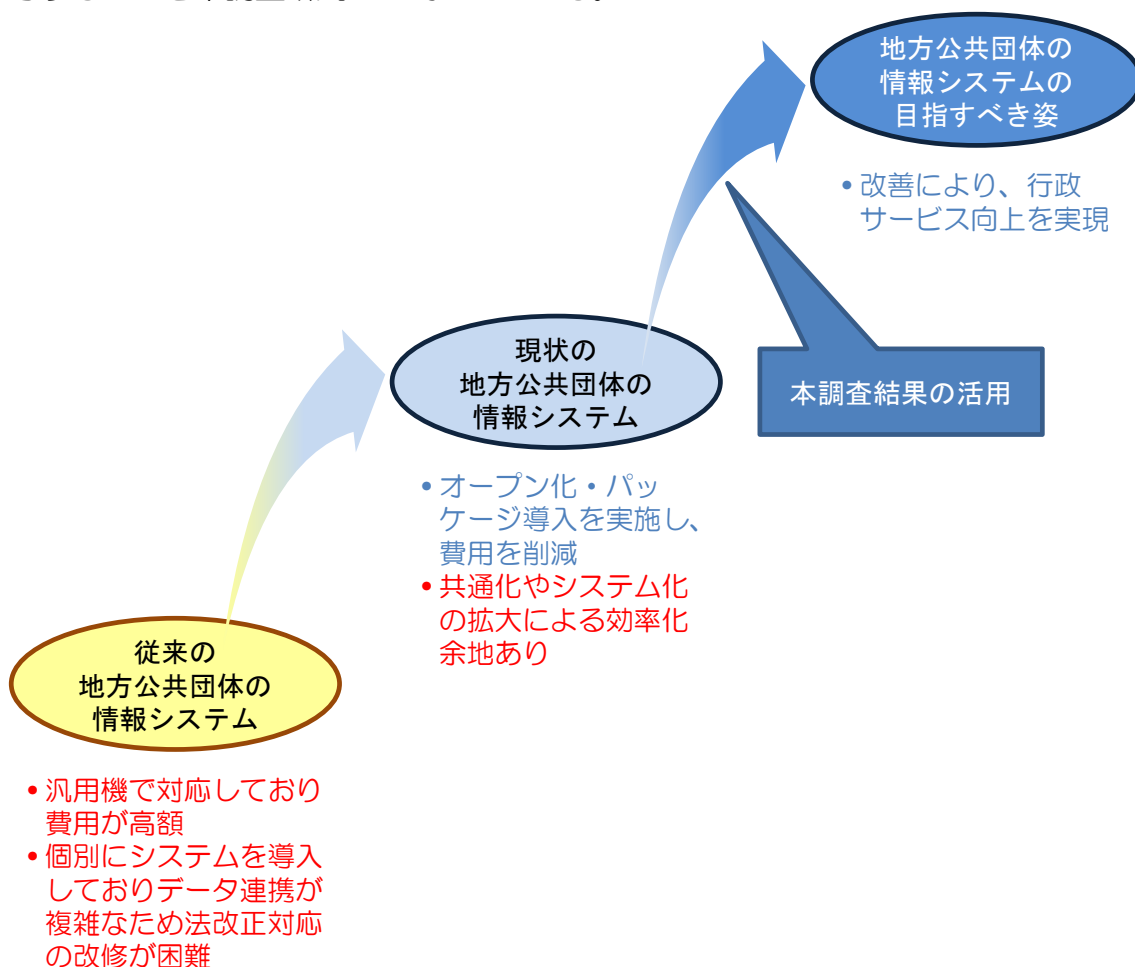
# はじめに

## i. 背景と本調査研究の位置づけ

地方公共団体は住民サービス向上、内部事務の効率化を目的として、様々な情報システムを導入している。この情報システムについては、旧来は、「汎用機で対応しており費用が高額」、「個別にシステムを導入しておりデータ連携が複雑なため法改正対応の改修が困難」といった課題を有していたが、多くの地方公共団体で、全体最適化を行うことによりオープン化や統合パッケージ導入による効率化、費用削減を実現している。

しかし、この全体最適化を完了した地方公共団体においても、機能の重複や不十分なシステム活用という点で業務効率化の余地があり、また、住民サービスの面においても、申請主義中心でプッシュ型サービスの提供に至っていないといった観点で十分なものとは言えない状況にある。

このような状況に対して、現在の地方公共団体の情報システムの現状を踏まえ、情報システム改善方策の効果を検証し、各地方公共団体の情報システムの改善に寄与することを本調査研究は目的としている。



## ii 本書の構成

本調査研究においては、電子行政サービスの改善方策として、3つの観点から調査を実施した。本書は、第1章から第3章より構成しているが、以下のとおり、3つの観点それぞれについての調査結果を各章で記載している。

第1章では、「複数のシステムで重複しており、共通化できる機能」について、具体的な機能を選定して地方公共団体にアンケート調査を実施し、その結果をまとめて紹介する。

第2章では、「クラウド等で容易に利用可能な電子システム」について、具体的なシステムを選定して地方公共団体にアンケート調査を実施し、その結果をまとめて紹介する。

第3章では、「地方公共団体のデータやシステムと有機的に連携して住民サービス向上に寄与するシステム」について、一般的な地方公共団体で利用可能と考えられる、すでに提供されているサービスを紹介する。

## 第1章 複数のシステムで重複しており、共通化できる 機能の調査研究

---

## 1.1 調査の目的と考え方

地方公共団体において取り扱う多数の事務について、その多くにおいて情報システムが活用されている。市町村において活用されている情報システムとその具体的な要件のサンプルを「別添1 【サンプル】業務別要件一覧」として示す。情報システムの機能はそれぞれの事務の内容に応じたものであるが、複数の事務で部分的に同様の手続を行っている場合もある。このケースにおいて、別々の情報システムで事務を実施することになると、それぞれの情報システムで同様の機能を利用することとなり、庁内全体でみると機能が重複することとなる。このように複数のシステムで重複しており、共通化できる機能については、延滞認知、督促状交付、催告といったものが代表例として挙げられる。

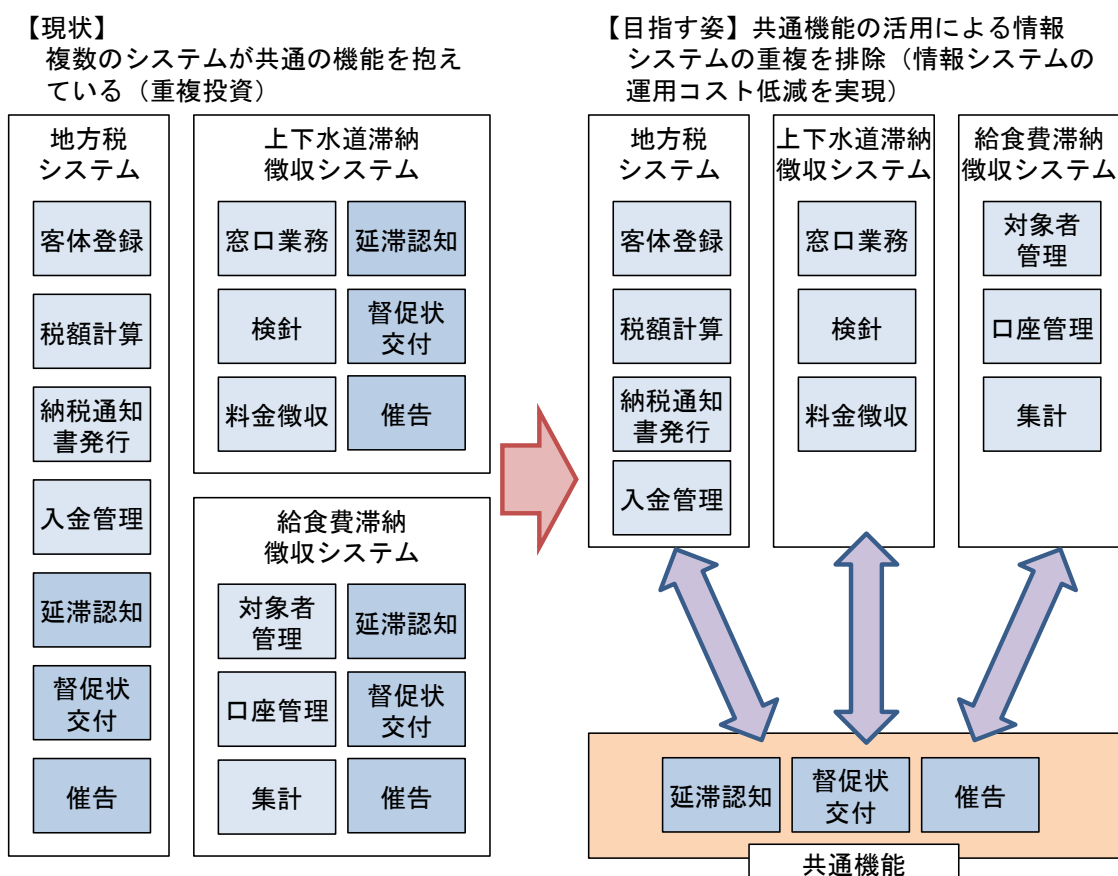


図1-1 重複、共通化の例

このような重複が生じる理由としては、「分離調達による重複」、「パッケージ製造過程による重複」、「専業型パッケージによる重複」といったものが考えられる。

### 【分割調達による機能の重複】

一般的なパッケージシステムでは、宛名や収滞納といった機能は各業務個別ではなく、共通機能として実装している。

住民記録・税・福祉といった基幹系システムをまとめて調達する場合、共通機能をそのまま利用できるが、別々に調達した場合、事業者間の連携が困難であったり、費用が発生するといった理由により、共通化が行われないケースが一般的である。

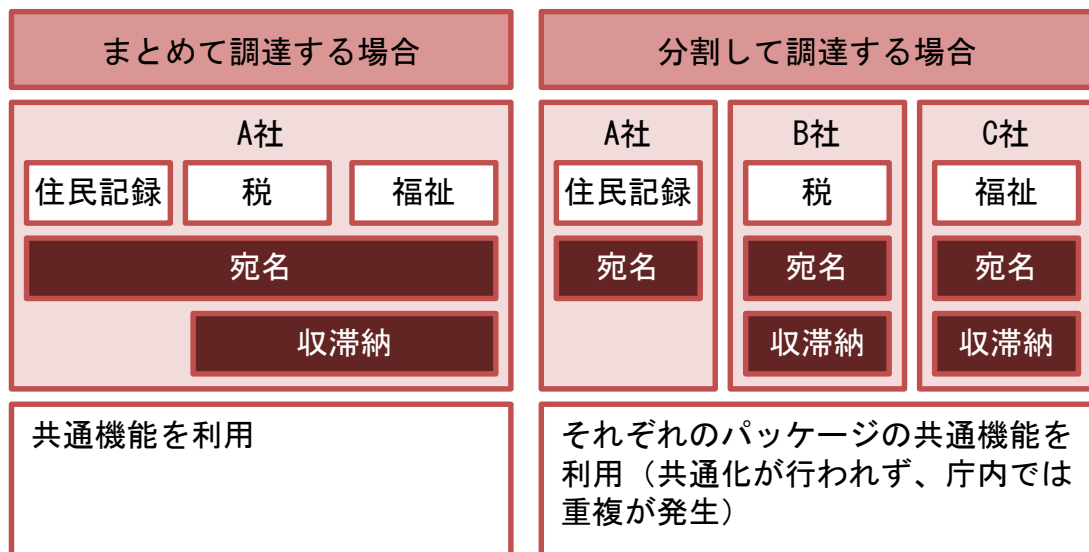


図1-2 分割調達による機能の重複

### 【パッケージ製造過程による機能の重複】

住民記録・税・福祉といった関連するすべての業務を網羅する統合型パッケージであったとしても、すべてをまとめて製造するのではなく、段階的に製造した個別のシステムを組み合わせる製品として存在する。例えば、共通する機能ウを保有するAシステム、Bシステム、Cシステムについて、まとめて開発する場合は機能ウをそれぞれのシステムから呼び出す形で開発するほうが効率的だが、現実としては、Aシステム後の開発後にBシステムが開発され、また、Aシステム開発時点では機能ウが他のシステムで利用することを想定して開発が行われていないため、Bシステムにも機能ウを実装せざるを得ず、各システム間での機能の共通化が行われず、同様の機能を複数の個別システムで保有するケースである。



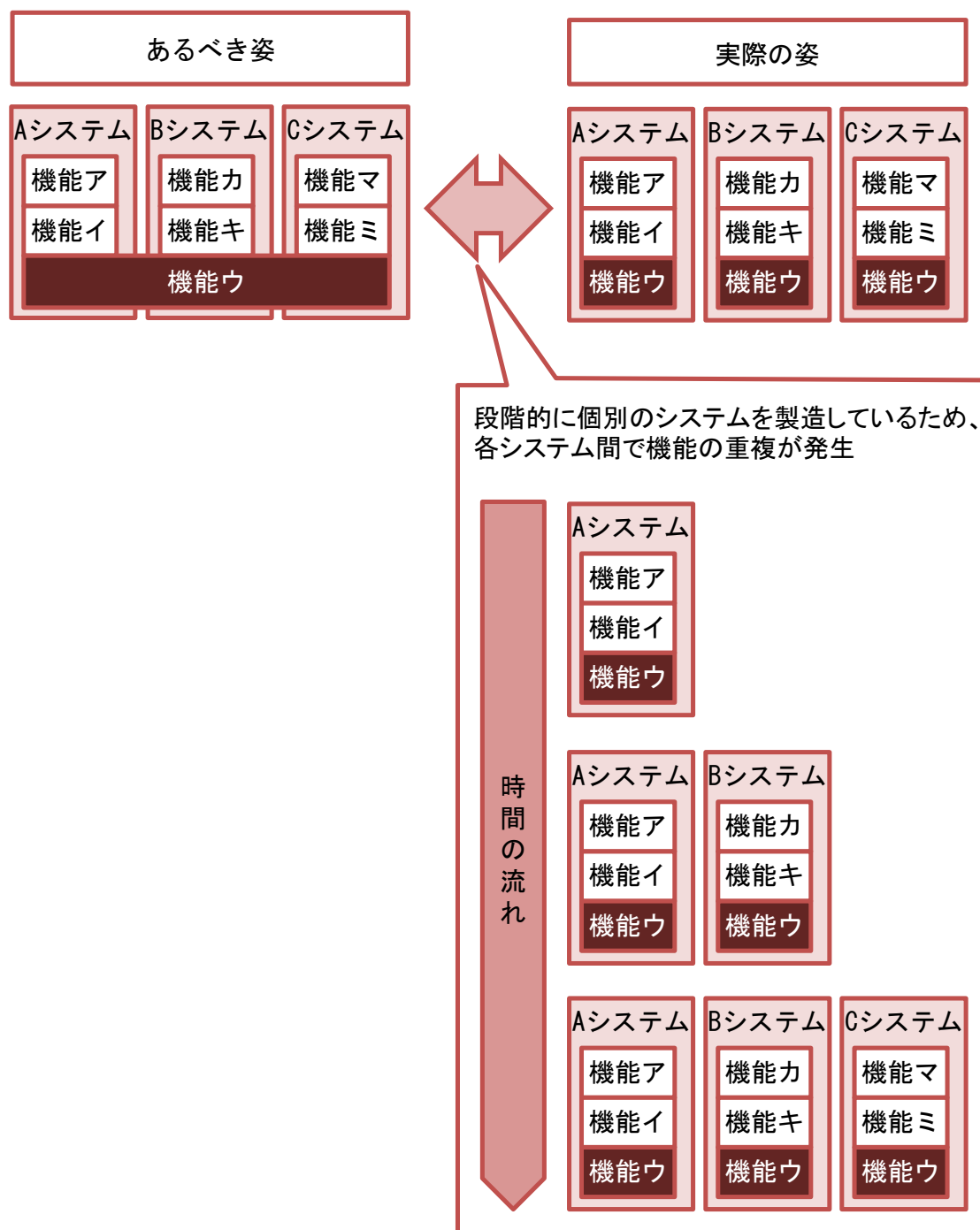


図1-3 パッケージ製造過程による機能重複

**【専門型パッケージによる機能の重複】**

複数の業務に対応した統合型パッケージ事業者であれば、業務間で似通った機能を切り出して共通化することが可能だが、特定の業務に特化した専門型パッケージ（選挙、滞納整理、地図 等）を扱う事業者の場合は、こういった部分の共通化を行うことが困難となる。そのため、結果的に地方公共団体においては、複数のシステムで重複した機能を保有する状況が

生じる。住記、税、福祉等の単位で分割調達を行うことによる宛名管理や  
収納管理等の機能重複については、調達を一括で行うことで回避できるが、  
専門型パッケージの場合、一括調達を行っても機能重複は解消できない(例  
えば、住記、税、福祉の一括調達を行ったとしても、オールインワンパッ  
ケージ + 専門型パッケージの滞納整理で実装された場合、機能重複が生じ  
る)。

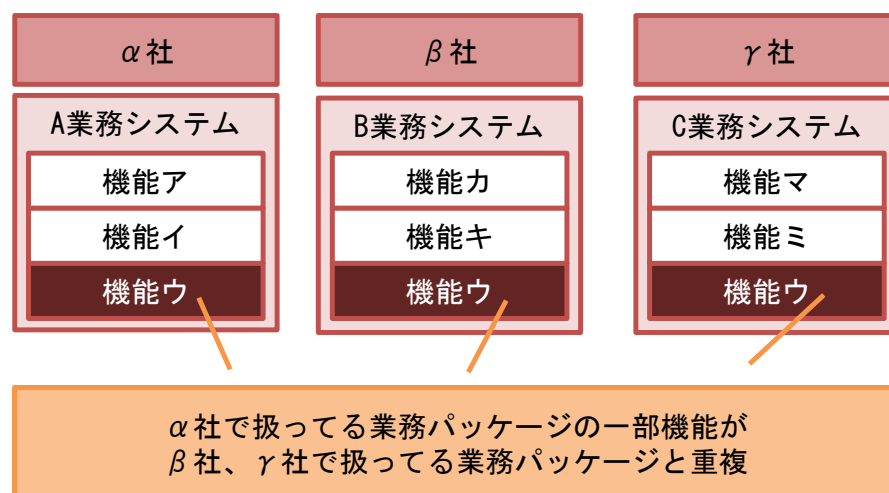


図1-4 専門型パッケージによる機能の重複

本調査研究においては、これらの理由を念頭に置いたうえで、複数のシス  
テムで重複しており、共通化を行うことで業務効率化が見込める機能として  
どのようなものがあるか、その機能を導入することでどのような効果が見込  
めるか、その機能を導入するにはどのような点に課題が生じ、どのような  
対策が有効かといった点を整理する。

## 1.2 調査の進め方

複数の機能で重複しており共通化できる機能については、パッケージシステム提供事業者、市町村職員を対象に調査を行った。進め方として、双方の調査を並行して実施する方法も考えられるが、市町村職員に対して具体的な機能を示さずに自由意見を求めた場合、有効な回答が十分に得られない可能性が想定されたため、具体的な機能を提示し、それに対する意見をアンケートで求めることとした。また、市町村職員に示す具体的な機能については、パッケージシステム提供事業者からの意見を収集し、その結果をもとに、重複しており共通化できる機能として有用と考えられるものを選別した。

具体的な手順を以下に示す。

- ① パッケージシステム提供事業者に対する調査  
パッケージシステム提供事業者に対して、調査対象として考えられる具体的な機能を調査
- ② 地方公共団体の業務・システム機能の調査  
①をもとに調査票を作成し、自治体に対するアンケート調査を実施
- ③ 調査結果の分析と整理  
アンケート調査結果を集計し、その結果の分析と整理を実施
- ④ 改善方策の効果検証  
③の結果を踏まえて効果検証の対象を定め、具体的な改善効果を検証

### 1.3 パッケージシステム提供事業者に対する調査

本調査研究においては、以下のパッケージシステム提供事業者に対して、調査対象として考えられる具体的な機能について調査を実施した。

- 日本電気株式会社
- 株式会社日立製作所
- 富士電機株式会社
- Gcom ホールディングス株式会社
- 株式会社アイネス
- 行政システム株式会社
- 株式会社シンク
- 朝日航洋株式会社
- 国際航業株式会社
- 株式会社両備システムズ
- 株式会社オーイーシー
- ジャパンシステム株式会社
- 株式会社ケーケーシー情報システム
- 株式会社 COM-ONE
- ミツイワ株式会社
- 株式会社パスコ
- 北日本コンピューターサービス株式会社

調査の結果を下表に示す。

表 1-1 共通化可能な機能についてのパッケージシステム提供事業者に対する調査結果

NO	区分	共通化可能な機能名と概要		共通化により想定される効果／共通化の課題	
		機能名	概要	効果	課題
1	① 基幹系	宛名管理 収滞納管理		一元的に管理することができ、事務効率化につながる。また、料金の回収の漏れが少なくなる。	小規模自治体については、原課が複数業務を兼務していることがあり、また、処理件数が少ないため、原課をまたいだ業務の共通化が実施しやすいが、比較的規模の大きい自治体の場合は、情報システム課が複数原課をとりまとめることが難しく、共通化が難しい。
2		収納事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口座振替、インターネット決済、クレジットカード決済、コンビニ決済などの各種収納チャンネルへ対応</li> <li>・各業務システムからの調停情報と各チャンネルからの収納情報を統合管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民への各種収納チャンネル対応(払いやすい)</li> <li>・各種チャンネルに対応する際の業務システムの改修極小化</li> </ul>	

NO	区分	共通化可能な機能名と概要		共通化により想定される効果／共通化の課題	
		機能名	概要	効果	課題
3		相談・CRM	・個人ごとの福祉資格などの一元管理 ・相談履歴の一元管理→アウトソーシングに	・住民へのきめ細やかな対応 ・プッシュ型サービスも可能	
4		統計	・各種統計機能の切り出し	・クラウドなどでEUCとなっている機能を補完	
5		印刷	・SVFなどの帳票印刷機能の切り出し		
6		住登外管理	住民情報・税務情報・保険情報を分割調達することで、機能が重複する。		
7		収滞納管理	税務情報・保険情報を分割調達することで、機能が重複する。		
8		住民基本台帳	住民情報・福祉情報を分割調達することで、機能が重複する。		
9		収入・支給データ作成機能	税務情報・保険情報・福祉情報と内部情報を分割調達することで、機能が重複する。		
10		マスタ保守(障害福祉システム;全般)	共通化が可能なマスタ(福祉施設、文書管理、		

NO	区分	共通化可能な機能名と概要		共通化により想定される効果／共通化の課題	
		機能名	概要	効果	課題
			番号管理、医療機関、銀行支店、振込管理)		
11		高額業務 (障害福祉システム;自立支援一補装具費)	共通でデータ管理をおこない、高額合算を一括で処理する。		
12		住基チェック業務 (障害福祉システム;自立支援一手帳台帳)	住基との突合データのみ各業務で切替え、処理を共通化する。		
13		マスタ保守 (生活保護システム及び中国残留邦人支援給付システム)	共通化が可能なマスタ(医療機関、介護機関、民生委員、学校、続柄、銀行支店)		
14		返金業務 (生活保護システム及び中国残留邦人支援給付システム)	共通でデータ管理を行い、返還通知、督促、催告を一本化		
15		帳票出力(My 帳票基盤)	帳票出力の現状は、各システム毎に帳票出力をする設計になっているのが大半で、当然、帳票のレイアウト設計も各システムでされているがシステム毎、プログラ	・開発期間の短縮及び開発コストの低減・プログラム保守コストの低減・運用コストの低減	

NO	区分	共通化可能な機能名と概要		共通化により想定される効果／共通化の課題	
		機能名	概要	効果	課題
			ム毎の帳票設計を切り離し独立させ、調達毎に設計・開発される帳票設計をしないで済む帳票基盤をつくる。		
16	② 内部事務系	電子決裁	文書管理、庶務事務、財務会計等の業務で、従来、紙に押印していた決裁処理を電子化する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>各システムの決裁案件を集約し、決裁者の作業効率を上げることが可能。</li> <li>並列の承認ルートを活用することによる決裁期間の短縮が可能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子決裁を各種業務の決裁規定に組み込む必要がある。</li> <li>電子で決裁することへの訓練が必要。</li> <li>業務によっては、紙による持ち回り決裁との使い分けの検討が必要</li> </ul>
17		職員認証	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務システムを利用する組織、職員の情報を管理する。</li> <li>システムの利用権限を管理し、利用者認証を行う。</li> <li>利用者認証サービスを各システムに提供することで、シングルサインオンを実現する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共通化することで、組織、職員情報を一元管理し各システムに配信することで、各システムのメンテ効率や品質を上げることができ</li> <li>シングルサインオンにより、各システムでの認証情報入力操作が省ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員情報、組織情報の発生源は、人事給与システムとなるので、連携が望ましい。</li> <li>各システムで使用する業務権限の管理を集約するか、個別システムで持つかの切り分けが必要(現状個別が多い)</li> <li>シングルサインオンの標準が浸</li> </ul>



NO	区分	共通化可能な機能名と概要		共通化により想定される効果／共通化の課題	
		機能名	概要	効果	課題
					透していないので、各業務システムに対し、複数の対応を準備する必要がある。
18		FAQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>よくある質問とその回答を利用者に公開する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各システムで持ってもかまわないが、利用者からすると、集約されていると参照しやすい。</li> <li>システム間の共通の質問等も集約できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>質の良い質問、回答を用意する必要がある。</li> <li>内容が陳腐化しないよう、各種システムのよくある質問の収集、更新を定期的に行う必要がある。</li> </ul>

NO	区分	共通化可能な機能名と概要		共通化により想定される効果／共通化の課題	
		機能名	概要	効果	課題
19	③その他	統合型 GIS (DBMS 活用型の帳票システム、地図ビューア、登録、印刷等の機能)	・複数の主題に関して DBMS 活用型の帳票システムを構築し、その該当位置を参照する場合等については、共通の地図ビューアとして開発するといった考え方が成立する。	・複数の主題に関して DBMS 活用型の帳票システムを構築し、その該当位置を参照する場合、地図ビューアについて共通化すれば、機能構築における費用低減効果が期待できる。 ・活用する地図の共通利用を実現すれば、地図データ調達等における費用低減効果についても期待できる。	
20		庁内共有 GIS	・GIS サービスでは、行政職員が利用する標準的な機能を一元化し、各業務単位で利用する機能をオプションとして展開するものもある。 ・利用自治体では、内部での運用状況に合わせて、オプションの	・GIS 運用が共通化されることにより、各個別業務で作成された空間情報が有効に利用される。	

NO	区分	共通化可能な機能名と概要		共通化により想定される効果／共通化の課題	
		機能名	概要	効果	課題
			追加を容易に実施することが可能。		
21		認証(ユーザ管理、ロール管理、利用記録)ポータル(掲示板、検索機能)ファイリング(ファイル管理、キーワード管理、検索機能)業務管理(ワークフロー管理、承認、検索)固定資産台帳(検索、台帳表示、印刷)地図(位置表示)			

## 1.4 地方公共団体の業務・システム機能の調査

前項のパッケージシステム提供事業者に対する調査結果をもとに調査対象機能を選定して調査票を作成し、地方公共団体に対するアンケート調査を実施した。

### 【調査対象機能】

- GIS
- 滞納整理
- 収納管理
- 電子決裁
- 住民相談

### 【調査項目】

上記調査対象機能のそれぞれについて、以下の設問を設定。

- ① 貴団体における当該機能の状況についてご回答ください。
- ② 当該機能について、貴団体において共通化を行った場合に効果を見込めるかについてご回答ください。
- ③ ②の回答の理由についてご回答ください
- ④ 当該機能を貴団体に導入する場合に想定される課題があればご回答ください。
- ⑤ 当該機能について、その他ご意見等あればご回答ください。

【調査票】

本調査にて利用した調査票を以下に示す。

1. 複数のシステムで重複しており、共通化できる機能に関する調査

本項目では、複数のシステムで重複している機能について、共通化することで業務効率の改善等が見込めるかを調査するための設問を記載しています。以下の設問に対して、記載されたそれぞれの機能について、記入例を参考に設問にご回答ください。  
なお、記載された機能以外にも、共通化が可能と思われる機能があれば、下表の空欄にご意見を記載してください。

機能		(記入例) ※収納管理の例	収納管理	滞納整理	住民相談
機能	説明		個々のシステムで収納管理や納付書発行を行うのではなく、1つのシステムでまとめて実施する	個々のシステムで滞納整理を行うのではなく、1つのシステムでまとめて実施する	個人ごとの相談の履歴を業務をまたいで一元管理する
共通化の内容と想定される効果					
①	貴団体における当該機能の状況についてご回答ください。	税、福祉、公営住宅等、それぞれのシステムで収納を行っている	<ul style="list-style-type: none"> <li>事務の効率化</li> <li>新規収納チャネル（コンビニ、フレジット等）の導入コストの極小化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事務の効率化</li> <li>回収漏れの削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報量増加による住民への対応の向上</li> <li>フットワーク型サービスへの活用の検討</li> </ul>
②	当該機能について、貴団体において共通化を行った場合に効果を見込めるかについてご回答ください。	効果が見込める			
③	②の回答の理由についてご回答ください。	収納チャネルの拡大を検討しているため、そのための手段として各システムから切り出して共通化することが考えられる			
④	当該機能を貴団体に導入する場合に想定される課題があればご回答ください。	各課間の調整			
⑤	当該機能について、その他ご意見等あればご回答ください。	機能の共通化だけでなく、アウトソーシングによる効率化も見込める可能性がある			

図1-5 調査票 (1/2)

左記以外に共通化が可能と思われる機能があれば記載してください

機能		共通化の内容と想定される効果	GIS	電子決裁	↓	↓
説明	(記入例) ※収納管理の例					
① 貴団体における当該機能の状況についてご回答ください。	記入式	収納管理の例 ※収納管理の例 株、福祉、公営住宅等、それぞれ のシステムで収納を行っている	システムにGIS機能を導入するのではなく、複数のシステムで利用可能なGISを導入する ・導入コストの削減 ・オープンデータでの活用を検討	内部情報システム（財務会計、人事給与、庶務事務、文書管理等）において、一元的な決裁機能を利用する ・業務効率の向上 ・決裁期間の短縮		
② 当該機能について、貴団体において共通化を行った場合に効果を見込めるかについてご回答ください。	選択式	効果が見込める				
③ ②の回答の理由についてご回答ください。	記入式	収納チャネルの拡大を検討しているため、そのための手段として各システムから切り出して共通化することが考えられる				
④ 当該機能を貴団体に導入する場合に想定される課題があればご回答ください。	記入式	各課間の調整				
⑤ 当該機能について、その他ご意見等あればご回答ください。	記入式	機能の共通化だけでなく、アウトソーシングによる効率化も見込める可能性がある				

設問

図1-6 調査票 (2/2)

【調査対象地方公共団体】

作成した調査票について、以下の 100 自治体にアンケート調査を依頼し、77 自治体より回答を得た。

- 青森県青森市
- 青森県蓮田村
- 青森県黒石市
- 青森県藤崎町
- 青森県五所川原市
- 青森県鮎ヶ沢町
- 青森県中泊町
- 青森県野辺地町
- 青森県横浜町
- 青森県おいらせ町
- 青森県東通村
- 青森県八戸市
- 青森県田子町
- 青森県新郷村
- 新潟県見附市
- 神奈川県茅ヶ崎市
- 愛知県一宮市
- 愛知県春日井市
- 愛知県碧南市
- 愛知県安城市
- 青森県平内町
- 青森県外ヶ浜村
- 青森県平川市
- 青森県大鰐町
- 青森県つがる市
- 青森県深浦町
- 青森県十和田市
- 青森県七戸町
- 青森県東北町
- 青森県むつ市
- 青森県風間浦村
- 青森県三戸町
- 青森県南部町
- 新潟県三条市
- 新潟県魚沼市
- 愛知県豊橋市
- 愛知県瀬戸市
- 愛知県豊川市
- 愛知県刈谷市
- 愛知県西尾市
- 青森県今別町
- 青森県弘前市
- 青森県西目屋村
- 青森県田舎館村
- 青森県板柳町
- 青森県鶴田町
- 青森県三沢市
- 青森県六戸町
- 青森県六ヶ所村
- 青森県大間町
- 青森県佐井村
- 青森県五戸町
- 青森県階上町
- 新潟県長岡市
- 埼玉県鴻巣市
- 愛知県岡崎市
- 愛知県半田市
- 愛知県津島市
- 愛知県豊田市
- 愛知県蒲郡市

- 愛知県犬山市
- 愛知県小牧市
- 愛知県東海市
- 愛知県知立市
- 愛知県岩倉市
- 愛知県田原市
- 愛知県北名古屋市
- 愛知県あま市
- 愛知県豊山町
- 愛知県大治町
- 愛知県阿久比町
- 愛知県美浜町
- 愛知県設楽町
- 佐賀県唐津市
- 愛知県常滑市
- 愛知県稲沢市
- 愛知県大府市
- 愛知県尾張旭市
- 愛知県豊明市
- 愛知県愛西市
- 愛知県弥富市
- 愛知県長久手市
- 愛知県大口町
- 愛知県蟹江町
- 愛知県東浦町
- 愛知県武豊町
- 愛知県東栄町
- 愛知県江南市
- 愛知県新城市
- 愛知県知多市
- 愛知県高浜市
- 愛知県日進市
- 愛知県清須市
- 愛知県みよし市
- 愛知県東郷町
- 愛知県扶桑町
- 愛知県飛島村
- 愛知県南知多町
- 愛知県幸田町
- 愛知県豊根村



## 1.5 調査結果の分析と整理

### 1.5.1 調査結果概要

#### (1) 現状に対する調査結果

「当該機能の状況」に対する回答結果を下図に示す。

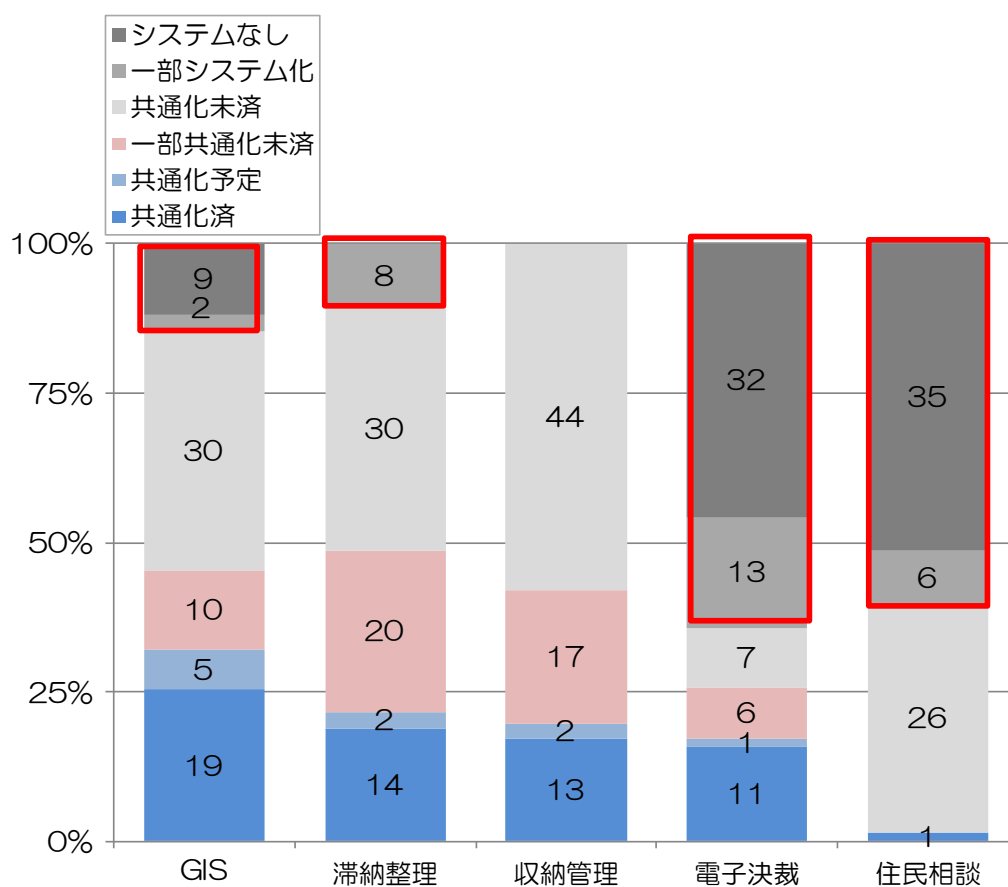


図1-7 各機能の状況に対する回答

GIS、滞納整理、収納管理については、回答を得られた多くの市町村でシステム化がなされているが、電子決裁、住民相談については、共通化の前段階であるシステム化がなされていない市町村が多数存在するという結果となった。システム化することにより効率化が図れる可能性は十分あるものと考ええる。

## (2) 効果に対する調査結果

「当該機能について共通化を行った場合に効果が見込めるか」という設問に対する回答結果を下図に示す。

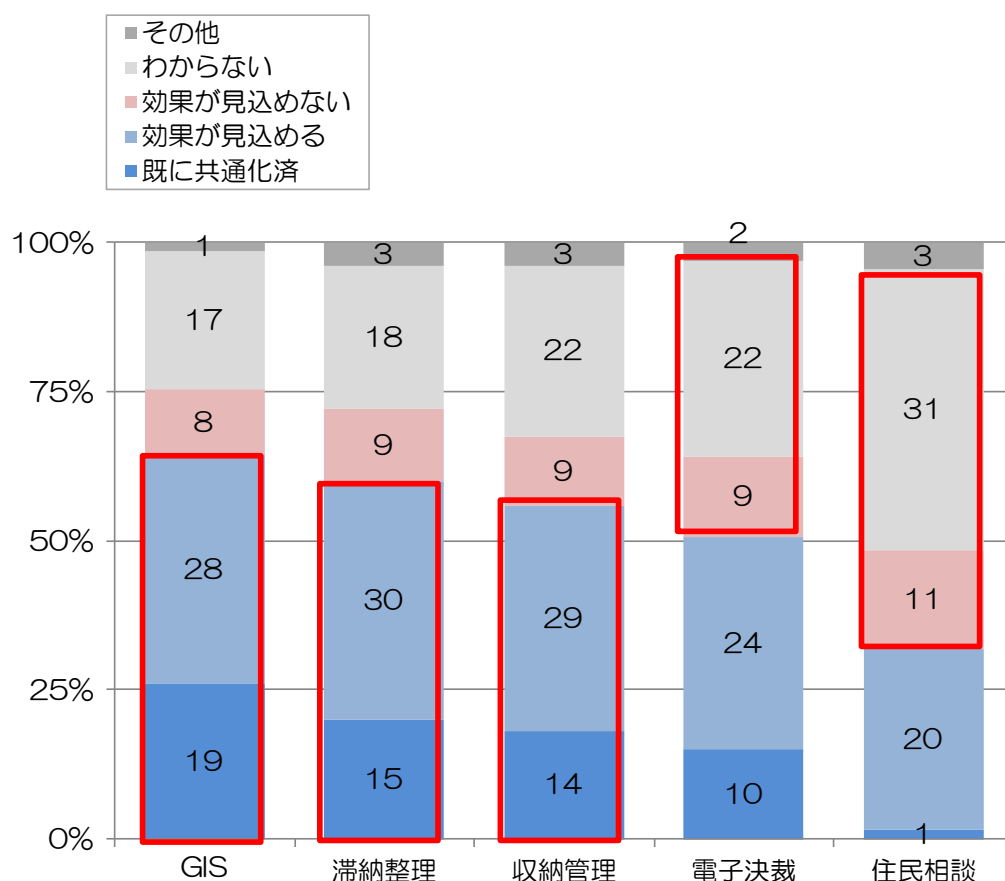


図1-8 共通化の効果に対する回答

「GIS」、「滞納整理」、「収納管理」の3つの機能については、「既に共通化済」、「効果が見込める」という共通化に対してプラスの回答が過半数を占めたが、「電子決裁」、「住民相談」の2つの機能については、「効果が見込めない」、「わからない」と共通化に消極的な回答が多かった。

---

次項において、それぞれの機能のより詳細な回答内容の分析と、分析結果を踏まえた共通化に向けた考え方等を整理する。

## 1.5.2 調査結果詳細

### (1) GIS

#### a) GIS の概要等

##### 【GIS の概要】

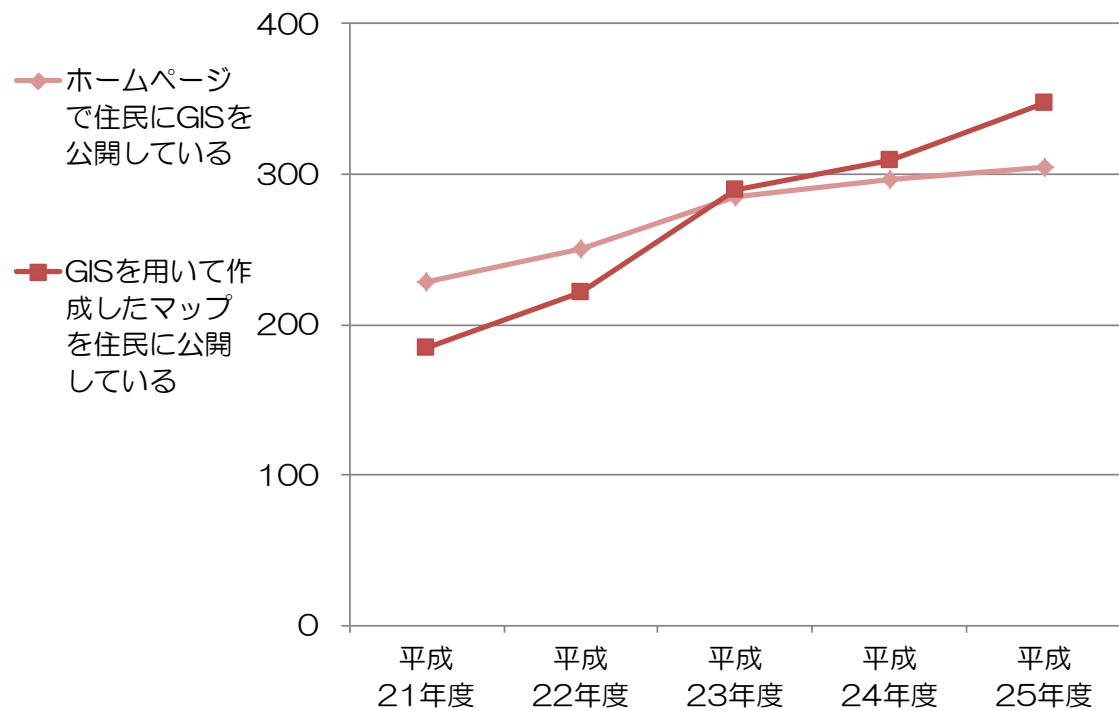
GIS (**G**iographic **I**nformation **S**ystem : 地理情報システム) とは、従来文字や数字として管理していた位置情報を地図上の位置と結び付けて管理するためのデータベースであり、これにより、必要な情報を地図上に表示し、視覚的な情報把握が可能となる。

##### 【GIS に関連する業務】

GIS に関連する業務 (GIS の利用が想定される分野) として、以下のよう  
なものがある。

- 固定資産
- 農地台帳
- 道路
- 上下水道
- 森林 など

また、近年では、自治体の庁内利用を目的とした GIS だけでなく、インターネット上の GIS を利用した住民公開型の GIS についての導入事例が増えている。『地方自治情報管理概要 (地方公共団体における行政情報化の推進状況調査結果)』(平成 21 年度～平成 25 年度)において、「ホームページで住民に GIS を公開している」、「GIS を用いて作成したマップを住民に公開している」と回答した市町村数の推移を以下に示す。



区分	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
ホームページで住民にGISを公開している	228	250	285	296	305
GISを用いて作成したマップを住民に公開している	184	221	290	309	347

図1-9 住民公開型GISの導入市町村数推移

【GISの主な機能】

一般的なGISが備えている主な機能として、以下のようなものがあげられる。

- データ取込
- 属性管理
- 図形編集
- 地図表示
- 位置検索
- 計測
- 印刷・データ出力
- 分析・解析 など

### 【GISの共通化の概要と一般的に想定される効果】

本調査においては、業務ごとに個別GIS機能を準備するのではなく、複数のシステムで利用可能な統合GISを導入することにより、導入コストの削減やオープンデータでの活用の検討が見込まれるという想定のもと、調査を実施した。

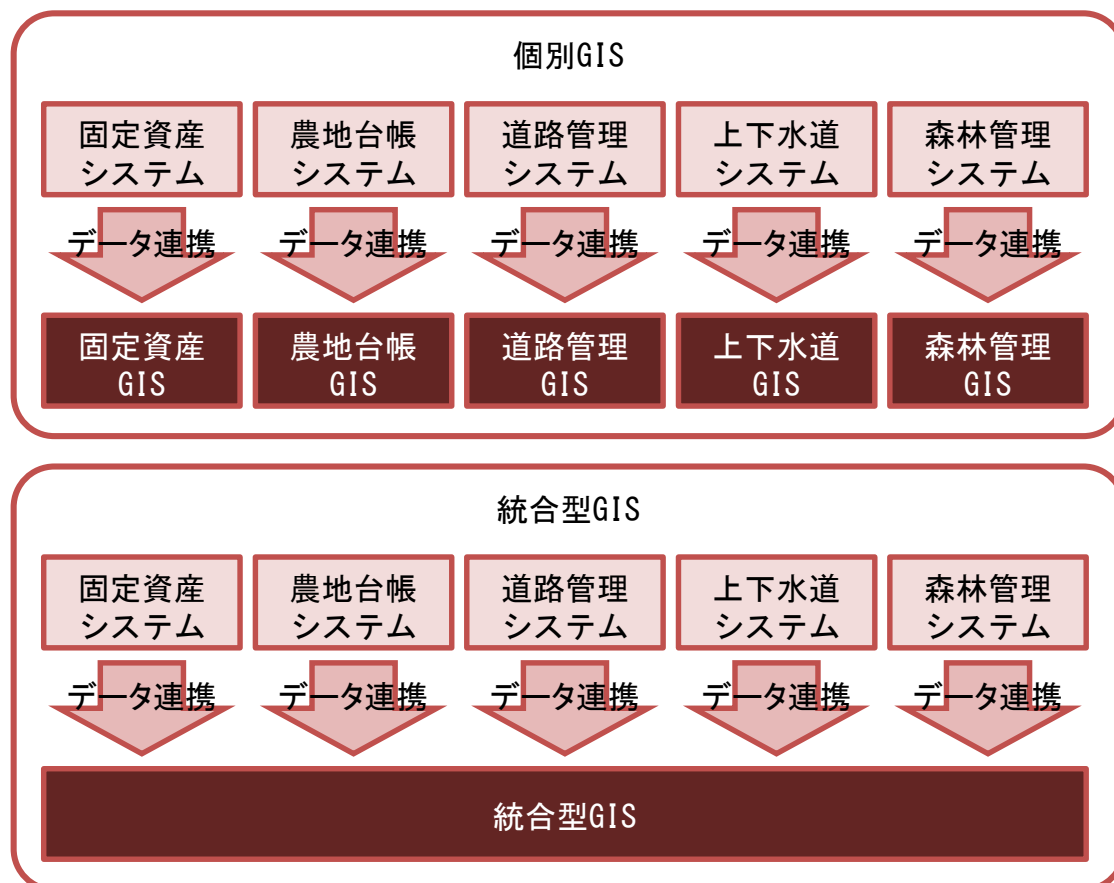


図1-10 個別GISと統合型GIS

b) 現状に対する調査結果

GIS の現状の利用状況について、回答全団体と、人口規模別（10 万以上、5 万～10 万、5 万未満）に集計した結果を下図に示す。

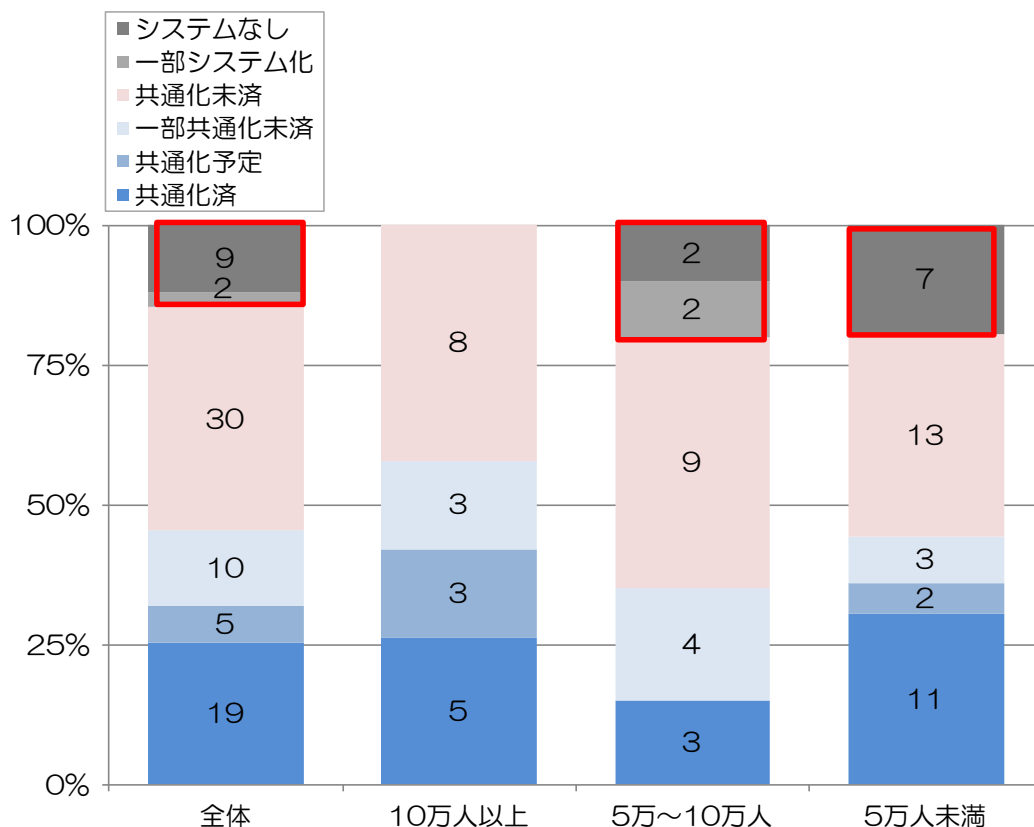


図1-11 GIS の現状に対する回答（全体、人口規模別）

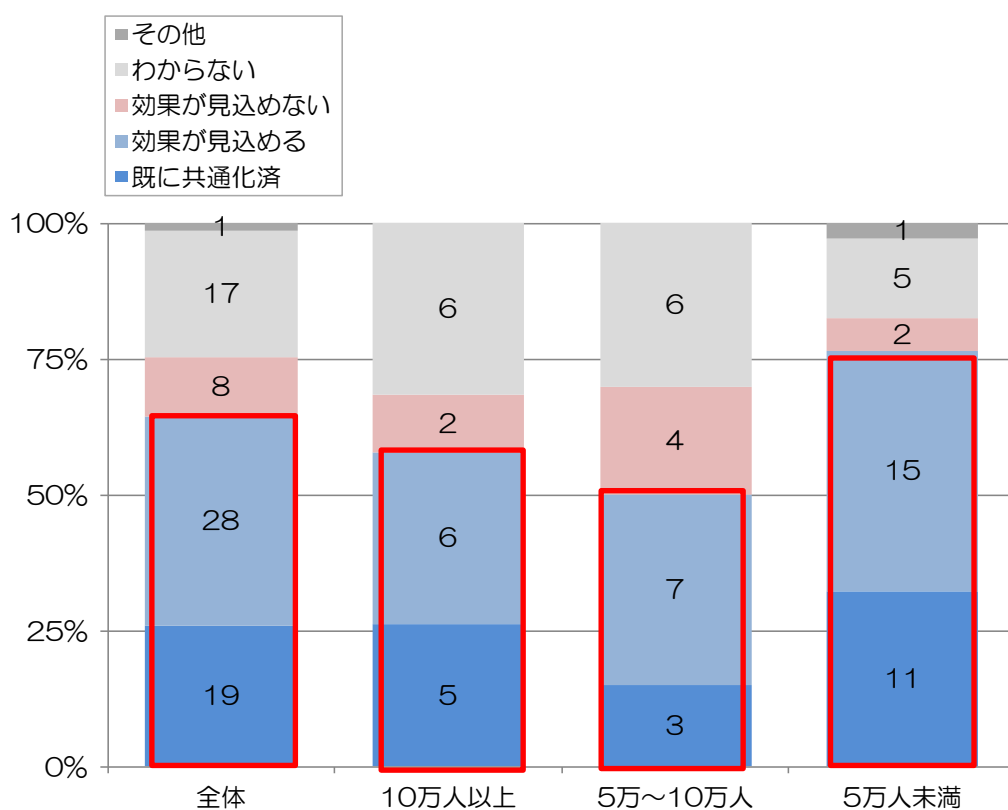
人口 10 万人以上のすべての団体ではシステム化がなされているが、5 万～10 万人、5 万人未満の団体においてはシステムを導入していない団体が一定比率存在する。住記や税といった基幹系システムは事務を行うために必要不可欠となっており、その状況は市町村規模との相関関係は薄い



れに対して、GIS はそれ自体で直接的な事務を行う性質のものではなく、補助的なシステムであるため導入の優先順位が下がり、規模の比較的小さい市町村では財政面等の状況によりシステム化が行われていないケースがあるものと想定される。

c) 効果に対する調査結果

GIS を共通化した場合の効果について、回答団体全体と、人口規模別（10 万以上、5 万~10 万、5 万未満）に集計した結果を下図に示す。



区分	全体	10万人以上	5万~10万人	5万人未満
既に共通化済	19	5	3	11
効果が見込める	28	6	7	15
効果が見込めない	8	2	4	2
わからない	17	6	6	5
その他	1	0	0	1

図1-12 GISの共通化効果に対する回答（全体、人口規模別）

全体、人口規模別のいずれの回答においても、「既に共通化済」、「効果が見込める」という積極的な回答が50%を超えているが、相対的に、5万人未満の団体において、積極回答の比率が高い。これは、人口が少ない分、取り扱うデータ量が相対的に少なく、各業務に特化したGIS機能がなくとも、統合型GISで対応可能なケースが多いためと考えられる。

一方、「効果が見込めない」、「わからない」という回答の理由の主なものは以下のとおりである。

- システムの統一化を検討したが、ある程度の汎用性を要する統合型GISに資産税業務の専門的な機能を追加することの合理性が感じられない
- 使用する地図データが異なるなど課題が多いため
- それぞれの業務に特化しており、特に税は個人情報データを多く持っており、取扱いに注意しなければならない

d) 導入に際しての課題と対策

共通化した GIS を導入する場合の課題については、「各課間の調整」や「費用の確保」を挙げる団体が多数を占めていた。

(回答数) ※ 複数回答あり

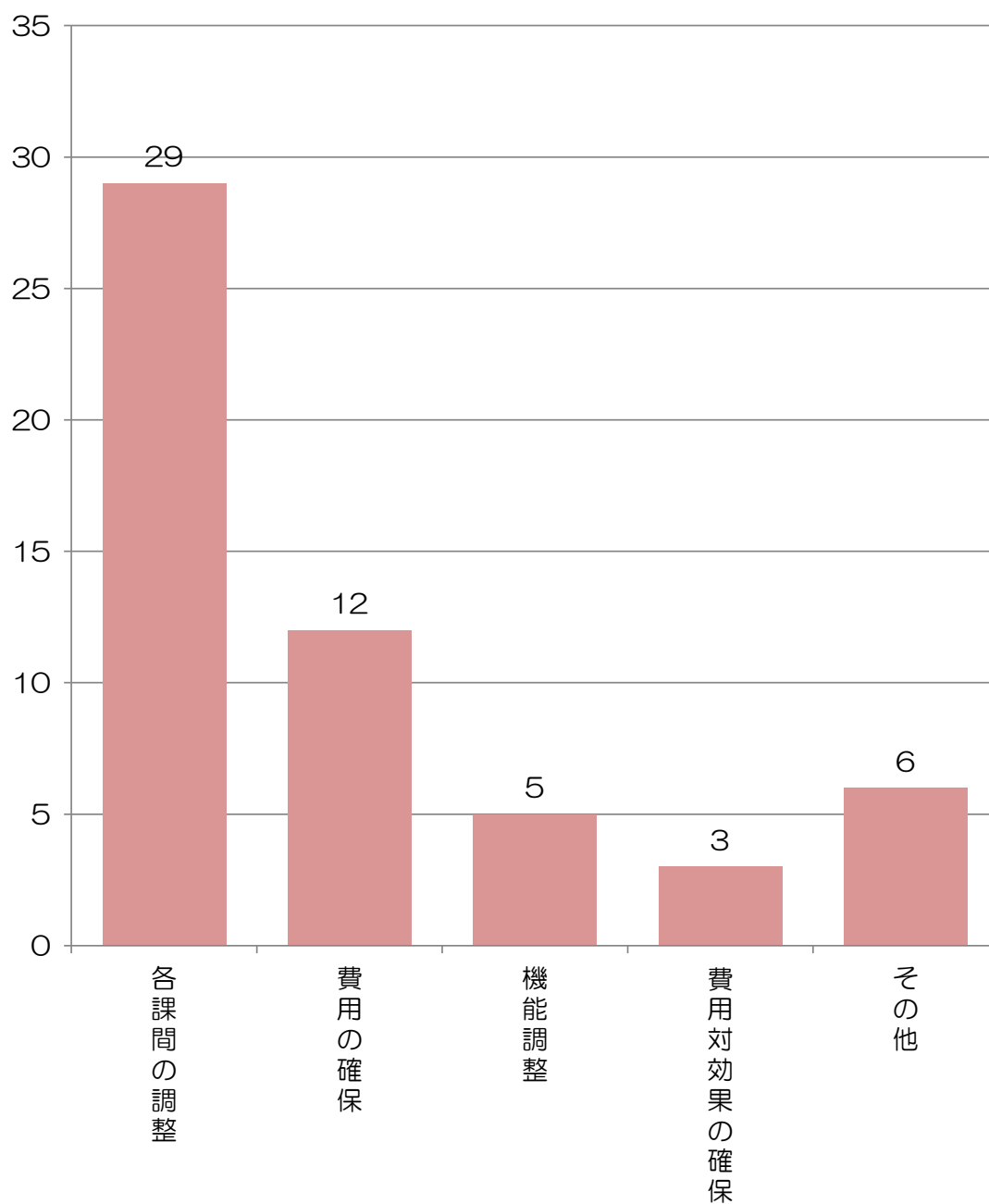


図1-13 共通化したGISの導入に際しての課題に対する回答

各課間の調整については、各課・各機能ですでに保有する地理情報、各課・各機能で今後保有したい地理情報を棚卸ししたうえで、共通化したGISで管理することで業務間での新たな連携・情報共有が可能なものはないかといった観点で検討を行うことが望ましい。

費用面での課題については、自庁型システムではなくクラウド利用とすることで障壁が下がる可能性が考えられる。

## (2) 滞納整理

### a) 滞納整理の概要等

#### 【滞納整理業務の概要】

滞納整理においては、各種税（個人住民税、法人住民税、固定資産税、軽自動車税 等）や料（国民健康保険料、介護保険料、水道料金 等）が決められた納期限までに納付されない場合に、滞納者と折衝して滞納されている税・料の徴収を行う。

#### 【滞納整理に関連する業務】

滞納整理に関連する業務として、以下のようなものがあげられる。

- 個人住民税
- 法人住民税
- 固定資産税
- 軽自動車税
- 国民健康保険
- 介護保険
- 上下水道
- 公営住宅
- 給食費管理 など

#### 【滞納整理の主な機能】

一般的な滞納整理システムが備えている主な機能として、以下のようなものがあげられる。

- 滞納者抽出
- 督促・催告
- 相談対応
- 処分
- 不能欠損
- 滞納繰越 など

#### 【滞納整理の共通化の概要と一般的に想定される効果】

滞納整理については、個々のシステムで督促や催告を行うのではなく、1

つのシステムでまとめて実施することにより、事務の効率化や収納率の向上といった効果が見込まれるという想定のもと、調査を実施した。

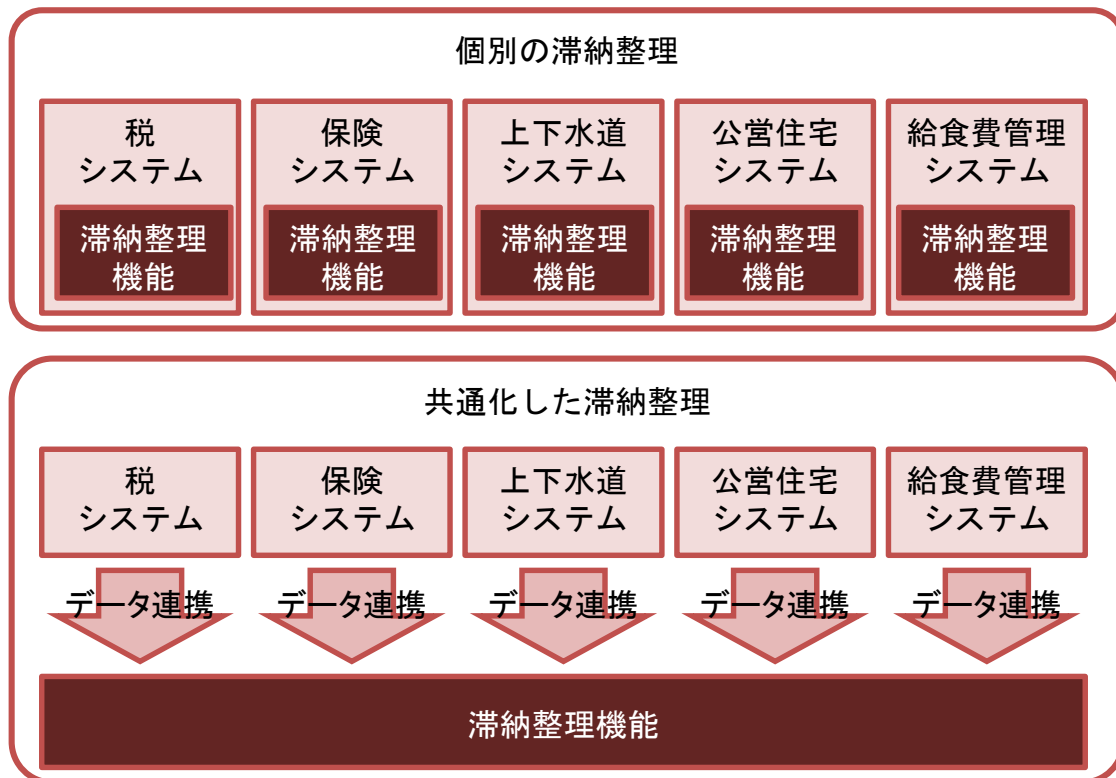


図1-14 個別の滞納整理と共通化した滞納整理

b) 現状に対する調査結果

滞納整理の現状の利用状況について、回答全団体と、人口規模別（10万以上、5万~10万、5万未満）に集計した結果を下図に示す。

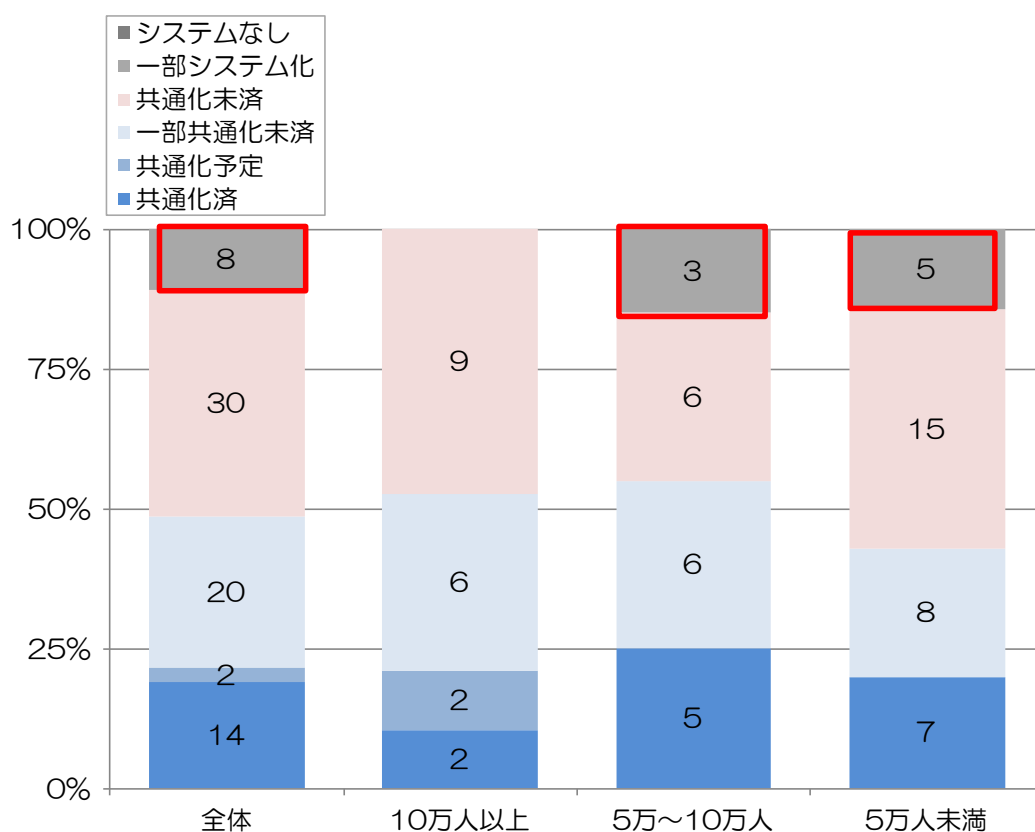


図1-15 滞納整理の現状に対する回答（全体、人口規模別）

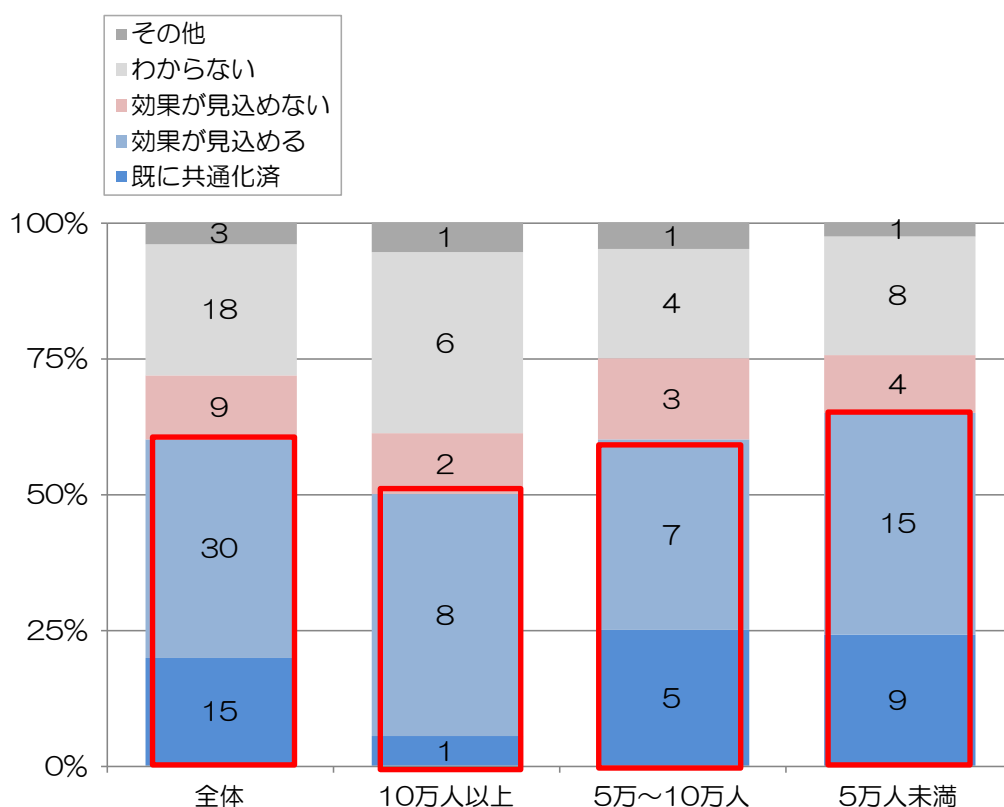
人口10万人以上のすべての団体ではシステム化がなされているが、5万~10万人、5万人未満の団体においては一部の業務についてシステム化しているという団体が一定比率存在する。一部システム化という団体の回答内



容によると、税のみシステム化している団体がほとんどである。処理件数が最も多く、また、一般的なパッケージシステムであれば備えている税の滞納整理機能を利用しているが、それ以外の業務では件数がそれほど多くないため、紙媒体や表計算ソフト等で管理しているものと推測される。

c) 効果に対する調査結果

滞納整理を共通化した場合の効果について、回答団体全体と、人口規模別（10万以上、5万~10万、5万未満）に集計した結果を下図に示す。



区分	全体	10万人以上	5万~10万人	5万人未満
既に共通化済	15	1	5	9
効果が見込める	30	8	7	15
効果が見込めない	9	2	3	4
わからない	18	6	4	8
その他	3	1	1	1

図1-16 滞納整理の共通化効果に対する回答（全体、人口規模別）

結果として、今回の調査においては、人口規模の相違による明らかな傾向の違いは見受けられなかった。

傾向の相違は見受けられないものの、例えば人口規模10万人以上の団体における「効果が見込めない」、「わからない」という回答の理由の主なものは以下のとおりである。

- 税と税外では滞納処分等債権管理業務において隔たりがあり、システムの統合だけでは成果が得られないと考えられる
- 各システムで、課税・賦課と収納管理・滞納整理は高度に連携しており、滞納整理機能のみの共通化は、逆に非効率になると考えられる
- 滞納管理のみを同一システムにしても、各業務における滞納管理以外の部分（賦課、資格等）と滞納管理が連携する必要があるが、どのような連携をするかによって、連携を維持・管理するための業務負担が変わるため効果があるかわからない

これらの意見は、特に規模の大きい団体に特有の話ではないが、規模が大きいことにより、個々の業務の処理対象件数が多く、また、所管課が細かく分かれることにより業務手順等に相違があり、共通化が難しいという意見になっている可能性が想定される。また、税と税外等、各業務により相違が生じるケースについて、法律や条例上の規定の有無により、業務手順の完全な共通化は困難であったとしても、すべての手順を共通化するのではなく、共通化できるものと共通化が困難な部分を整理したうえで、前者について共通化したシステムを利用するといったやり方も考えられる。

一方、以下のような理由で「効果が見込める」と回答している人口規模10万人以上の団体も存在する。

- システム改修にかかるコスト（時間、人件費）の削減、事務の統一化などの効果があると考え
- 事務の効率化による人員削減と市民サービスの向上が期待できる
- 債権一元化することになり、情報が共有化できる。

これらの回答内容の相違の要因を把握するために、次項において、改修コストの削減や事務の効率化を実現するために解決が必要な課題を整理してその対策を検討する。

d) 導入に際しての課題と対策

共通化した滞納整理を導入する場合の課題については、「各課間の調整」を挙げる団体が多数を占めていた。

(回答数) ※ 複数回答あり

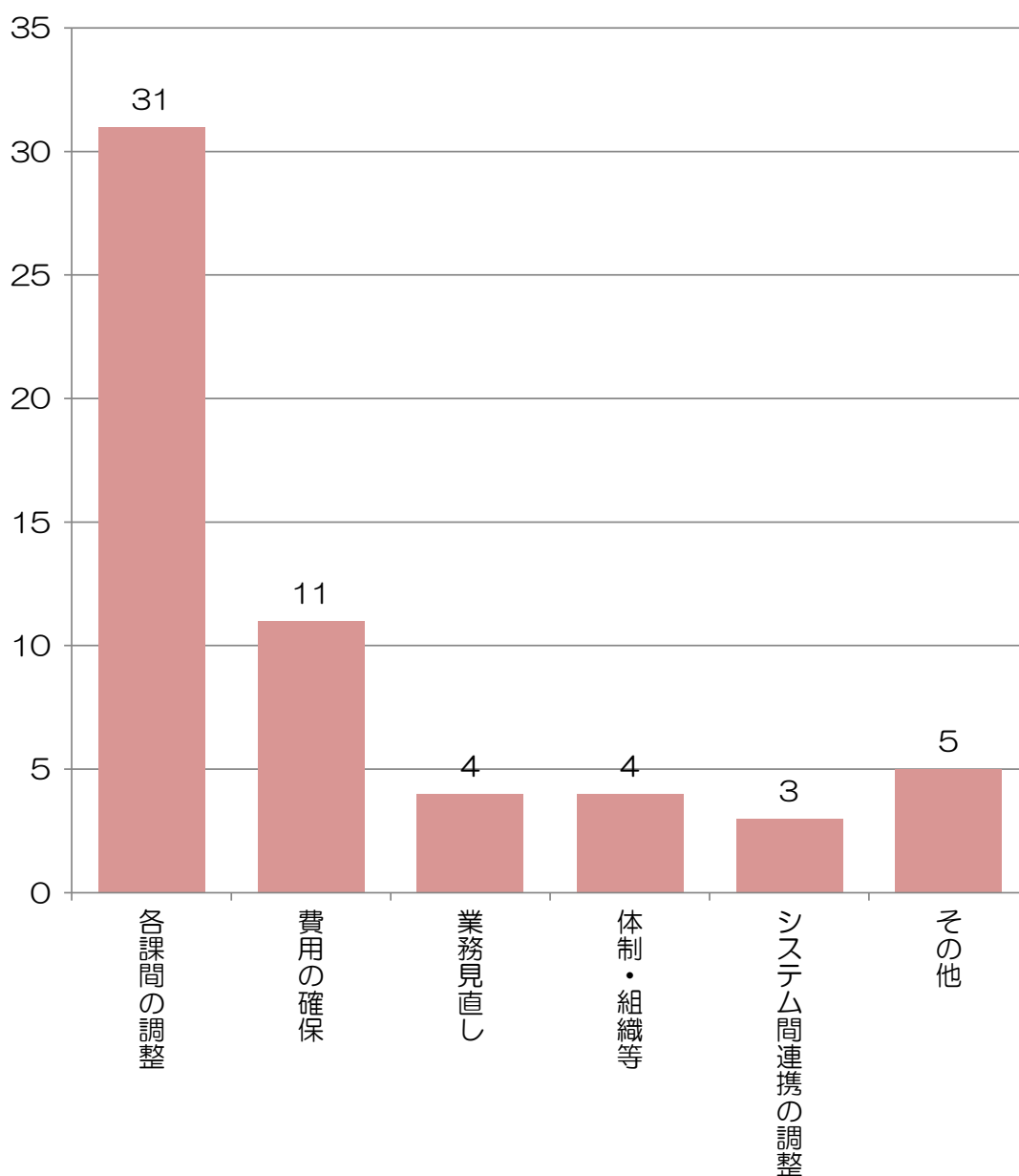


図1-17 共通化した滞納整理の導入に際しての課題に対する回答

共通化した滞納整理を単体システムとして導入することは費用面やデータ連携等の面で難があるため、基幹系システムを更新する際に、合わせて滞納整理の共通化に向けた見直しを図りシステムを導入するという進め方が現実的だが、その際に、現状の業務・システムありきではなく、汎用的な滞納整理が可能なパッケージを選定し、その機能に合わせて業務等の見直しを行うことが必要となる。

また、滞納整理は、オールインワンパッケージとは別のパッケージを導入している団体も多く、督促電話支援システムといったパッケージを利用している団体もあるため、これらも含めたシステム構成の検討も重要である。

なお、滞納整理を共通化することで、民間債権回収会社へのアウトソーシングにより、職員の負荷軽減だけでなく収納率向上を図るという選択肢が取りやすくなるというメリットも考えられる。

### (3) 収納管理

#### a) 収納管理の概要等

収納管理においては、各種税（個人住民税、法人住民税、固定資産税、軽自動車税 等）や料（国民健康保険料、介護保険料、水道料金 等）についての金額を確定し、支払いに係る通知や支払われた税・料の管理を実施する。収納方法としては、納付書払いや口座振替といった方法が一般的だが、近年では、コンビニ払いやクレジットカード払いといった、住民にとってより利便性の高い支払方法を採用する市町村が増えてきている。

#### 【収納管理に関連する業務】

収納管理に関連する業務として、以下のようなものがあげられる。

- 個人住民税
- 法人住民税
- 固定資産税
- 軽自動車税
- 国民健康保険
- 介護保険
- 上下水道
- 公営住宅
- 給食費管理 など

#### 【収納管理の主な機能】

一般的な収納管理システムが備えている主な機能として、以下のようなものがあげられる。

- 賦課情報登録
- 納付書作成
- 窓口等収納
- 口座振替収納・管理
- 還付・充当 など

【収納管理の共通化の概要と一般的に想定される効果】

収納管理については、個々のシステムで収納管理や納付書発行を行うのではなく、1つのシステムでまとめて実施することにより、事務の効率化や新規収納チャネル（コンビニ、クレジット、マルチペイメント等）の導入コストの極小化といった効果が見込まれるという想定のもと、調査を実施した。

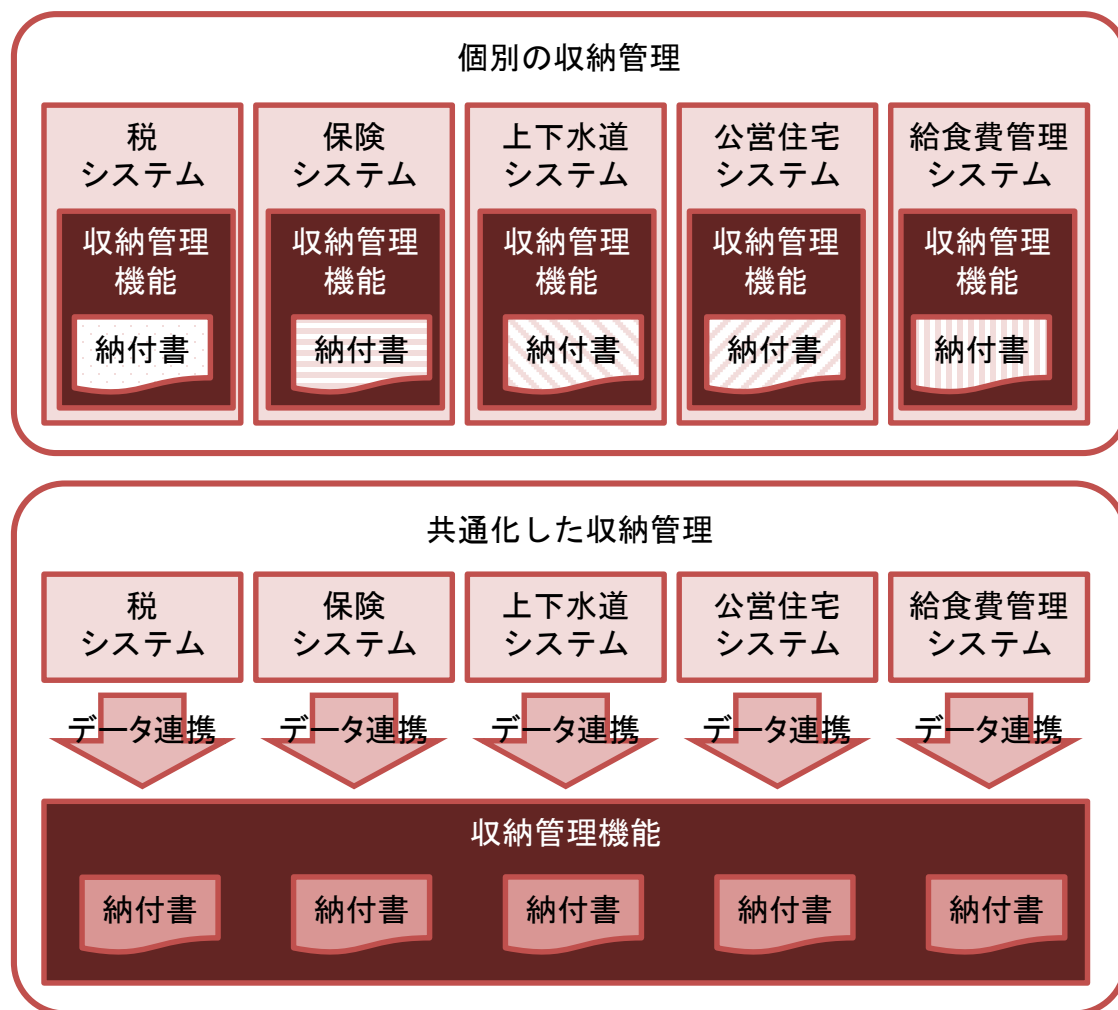


図1-18 個別の収納管理と共通化した収納管理

b) 現状に対する調査結果

収納管理の現状の利用状況について、回答全団体と、人口規模別（10万以上、5万~10万、5万未満）に集計した結果を下図に示す。

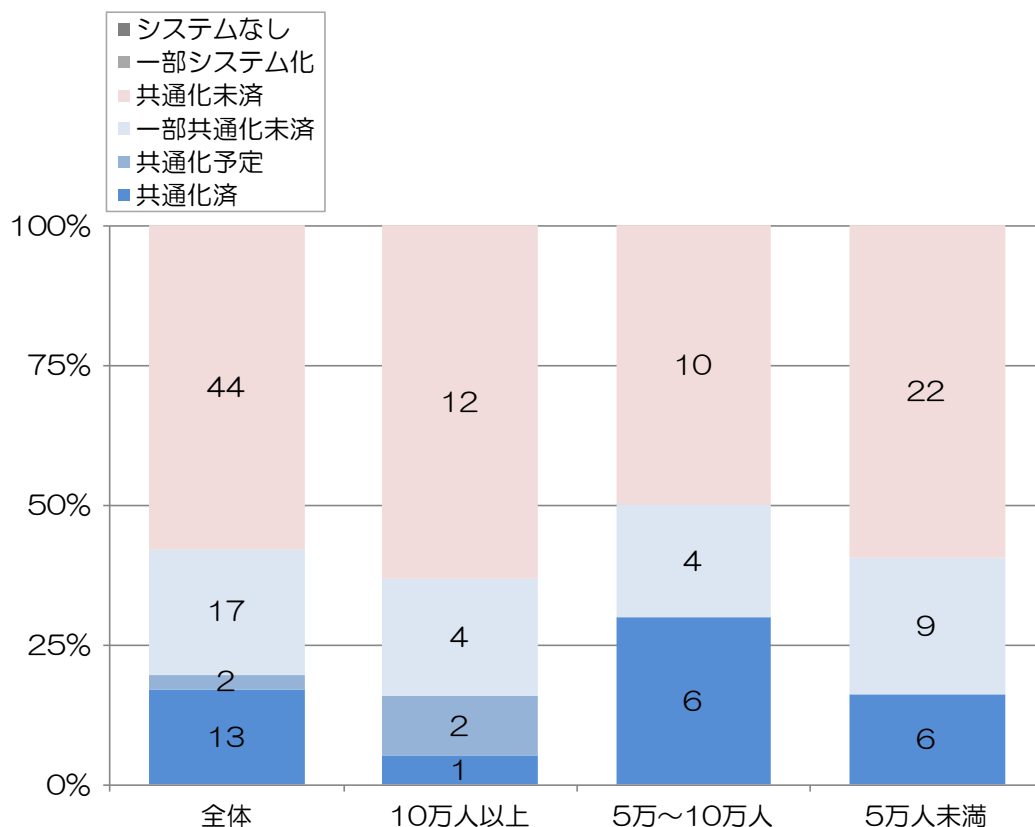


図1-19 収納管理の現状に対する回答（全体、人口規模別）

収納管理については、回答を得たすべての団体でシステム化がなされているという結果となった。これは、一般的なパッケージシステムであれば、それぞれの業務の課税・賦課・調定に関する機能だけでなく、収納に関する機能も合わせて備えていることによるものと考えられる。



c) 効果に対する調査結果

収納管理を共通化した場合の効果について、回答団体全体と、人口規模別（10万以上、5万~10万、5万未満）に集計した結果を下図に示す。

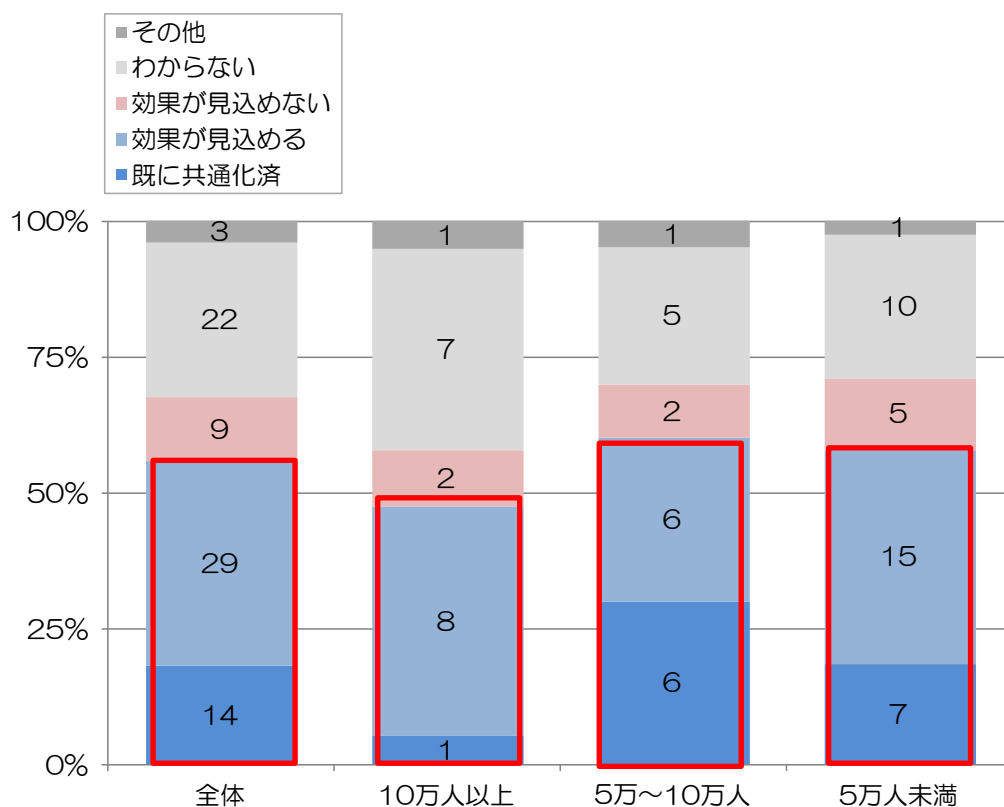


図1-20 収納管理の共通化効果に対する回答（全体、人口規模別）

結果として、今回の調査においては、人口規模別の相違による明らかな傾向の違いは見受けられなかった。

傾向の相違は見受けられないものの、例えば人口規模10万人以上の団体で消極的な回答が多くなっている。人口規模10万人以上の団体における「効果が見込めない」、「わからない」という回答の理由の主なものは以下のとおりである。

- 各歳入における収納管理すべき項目及びイベントの展開が異なる
- 各システムで、課税・賦課と収納管理は高度に連携しており、収納管理機能のみの共通化は、逆に非効率になると考えられる
- 各システムで収納情報を管理する方が業務運用上効率が良く、また、各システムと共通収納システムとの連携構築などもありコストメリットがあるのか不明
- 収納管理のみを同一システムにしても、各業務における収納管理以外の部分（賦課、資格等）と収納が連携する必要があるが、どういう連携をするかによって、連携を維持・管理するための業務負担が変わる

これらの意見は、特に規模の大きい団体に特有の話ではないが、規模が大きいことにより、個々の業務の処理対象件数が多く、また、所管課が細かく分かれることにより業務手順等に相違があり、共通化が難しいという意見になっている可能性が想定される。

一方、以下のような理由で「効果が見込める」と回答している人口規模10万人以上の団体も存在する。

- システム改修にかかるコスト（時間、人件費）の削減、事務の統一化などの効果があると考えられる
- 事務の効率化と市民サービスの向上が期待できる
- 収納状況の消込を一括処理でき、口座情報等も一括で管理できる
- 今後、税及び料の収納管理を一元化することにより、滞納整理も含めた管理に効果が見込めると考えられる

これらの回答内容の相違の要因を把握するために、次項において、改修コストの削減や事務の効率化を実現するために解決が必要な課題を整理してその対策を検討する。

d) 導入に際しての課題と対策

共通化した収納管理を導入する場合の課題については、「各課間の調整」を挙げる団体が多数を占めていた。

(回答数) ※ 複数回答あり

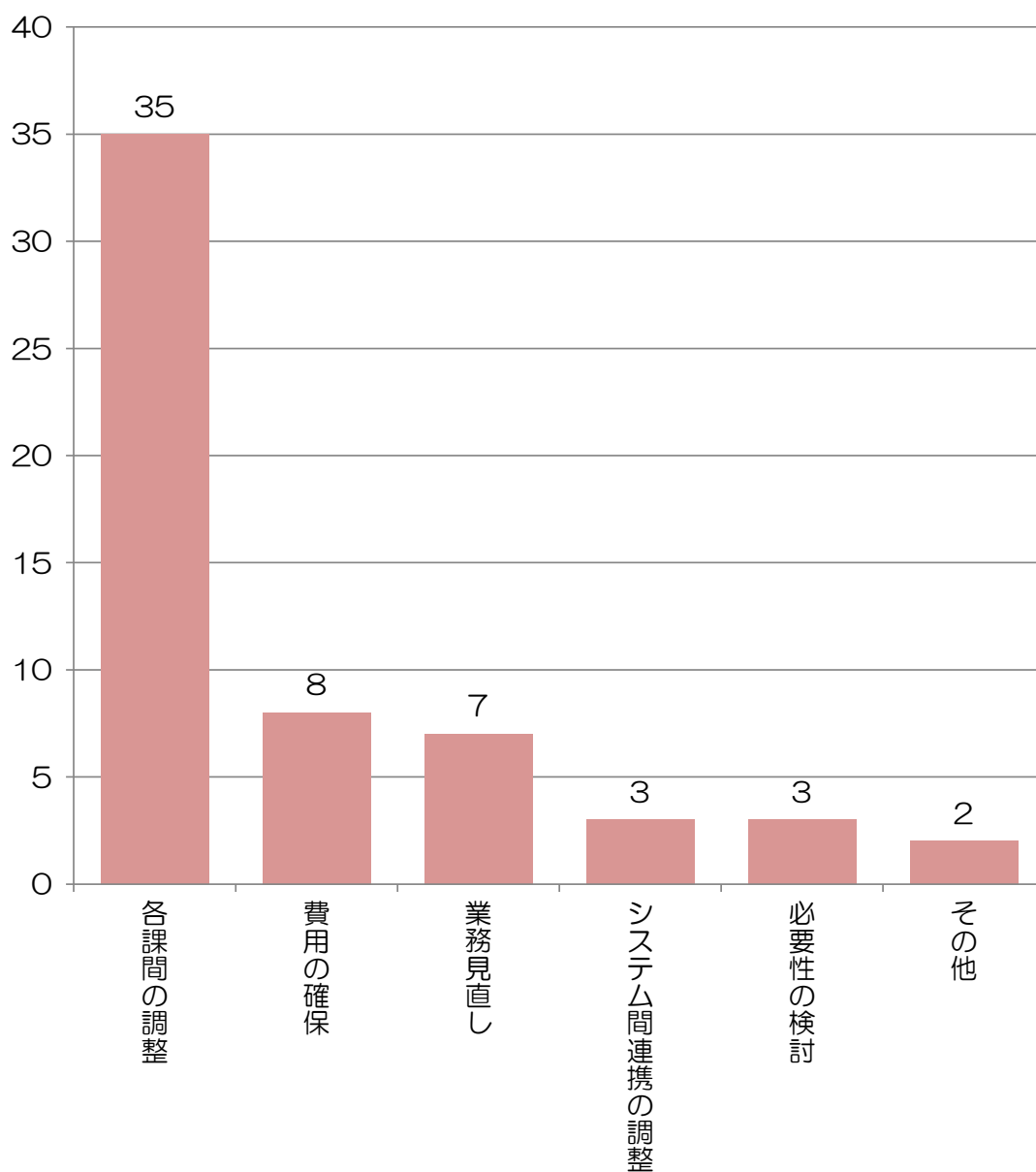


図1-21 共通化した収納管理の導入に際しての課題に対する回答

共通化した収納管理を単体システムとして導入することは費用面、データ連携等の面で難があるため、基幹系システムを更新する際に、合わせて収納管理の共通化に向けた見直しを図りシステムを更新するという進め方が現実的だが、その際に、現状の業務・システムありきではなく、汎用的な収納管理が可能なパッケージを選定し、その機能に合わせて業務等の見直しを行うことが必要となる。

また、収納管理を共通化することで、以下のようなアウトソーシングサービスの活用も容易となり、職員の縮減と事務負担の増大が大きな課題となっている地方公共団体にとって、大きな効果が見込める可能性がある。

- 納付書印刷
- OCR データ作成
- 収納消込データ作成

## (4) 電子決裁

### a) 電子決裁の概要等

#### 【電子決裁の概要】

電子決裁は、従来紙文書に押印していた決裁や承認行為を電子的に実行するための仕組みである。

電子決裁を導入することにより、ペーパーレス化が推進され、そのほかにも決裁期間の短縮や、決裁案件の所在・状況等の確認といったメリットが期待できる。

#### 【電子決裁に関連する業務】

電子決裁に関連する業務として、以下のようなものがあげられる。

- 財務会計
- 人事給与
- 庶務管理
- 文書管理 など

#### 【電子決裁の主な機能】

一般的な電子決裁システムが備えている主な機能として、以下のようなものがあげられる。

- 回議ルート設定
- 供覧ルート設定
- 進捗確認
- 承認・決裁
- 代理決裁
- 差戻し・引戻し
- 引上げ
- 後閲
- 取り消し など

#### 【電子決裁の共通化の概要と一般的に想定される効果】

電子決裁の共通化については、内部情報系システム（財務会計、人事給与、庶務事務、文書管理等）において、一元的な決裁機能を利用すること

で、業務効率の向上や決裁期間の短縮が見込まれるという想定のもと、調査を実施した。

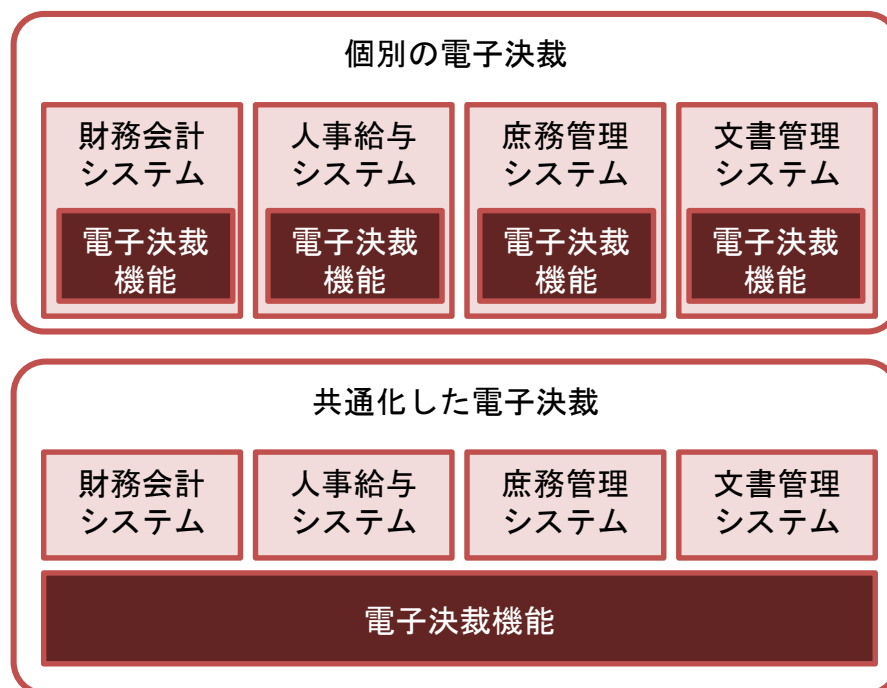


図1-22 個別の電子決裁と共通化した電子決裁

b) 現状に対する調査結果

電子決裁の現状の利用状況について、回答全団体と、人口規模別（10万以上、5万~10万、5万未満）に集計した結果を下図に示す。

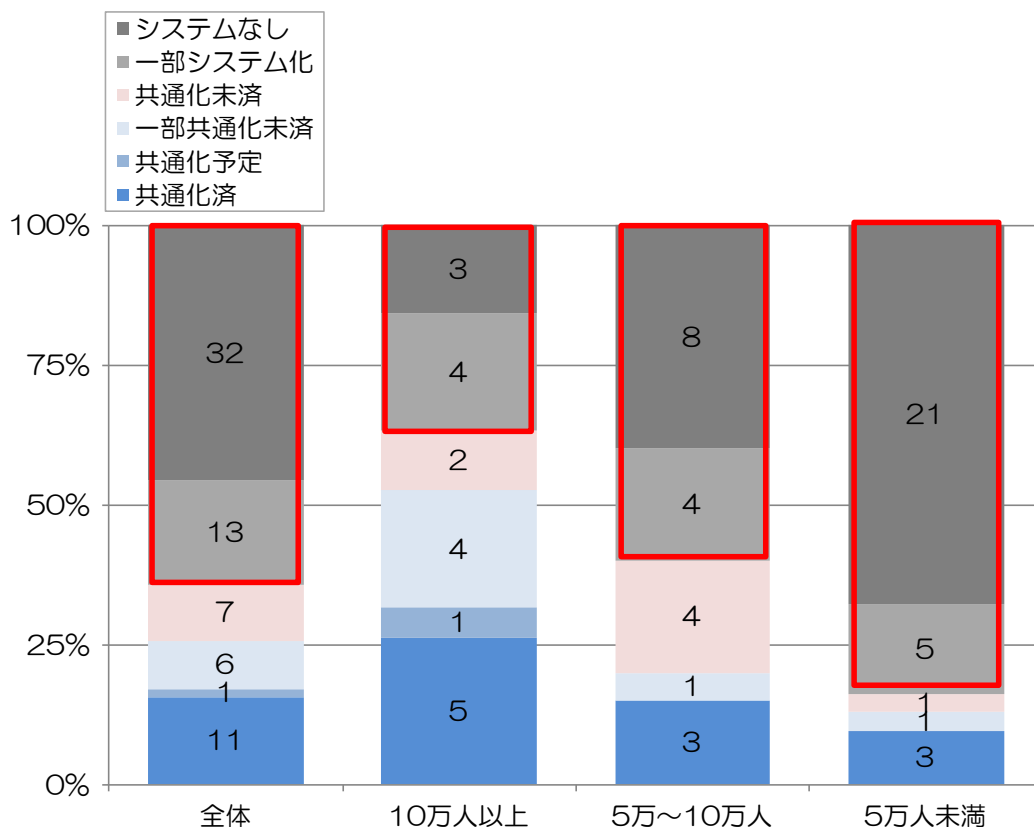


図1-23 電子決裁の現状に対する回答（全体、人口規模別）

今回の調査結果においては、規模の大きい団体ほどシステム化に積極的という傾向が見られた。これは、規模の大きい団体ほど職員数・決済件数が大きいため、費用対効果が得やすいことによるものと推測される。

c) 効果に対する調査結果

電子決裁を共通化した場合の効果について、回答団体全体と、人口規模別（10万以上、5万~10万、5万未満）に集計した結果を下図に示す。

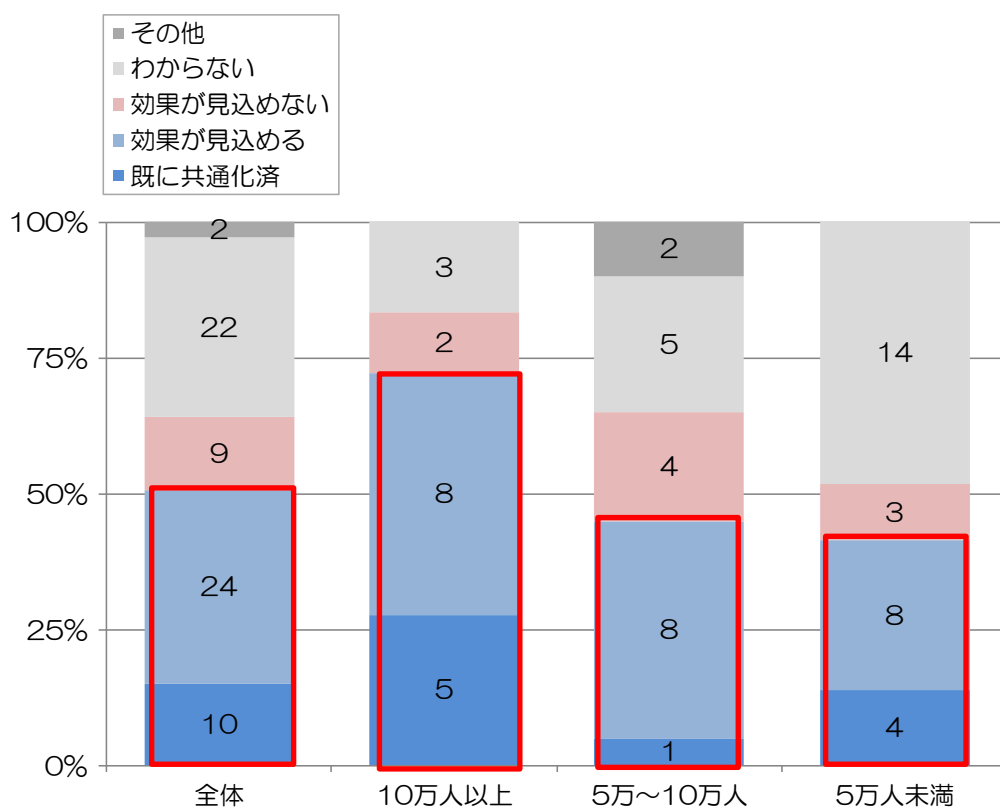


図1-24 電子決裁の共通化効果に対する回答（全体、人口規模別）

今回の調査結果としては、規模の大きい団体ほど電子決裁の共通化に積極的な傾向が見受けられた。

「効果が見込める」という回答の理由の主なものは以下のとおりである。

- 操作の統一による能率の向上
- 進捗状況を確認できるようになるため



- 本庁及び各拠点間の決裁もスムーズに行われる
- 一元管理の利便性、決裁待ちの解消等、業務の効率化が図れる

また、アンケートからは直接回答が得られたものではないが、規模の大きい団体ほど電子決裁の共通化に積極的である理由として、以下のような点が考えられる。

- 職員数・決裁件数が多いため、費用対効果が得やすい（1件あたりの費用が安価となり、電子決裁の共通化による操作性の向上等の効率化効果が費用を上回りやすい）
- 部署が多く、決裁ルートも複雑なケースがあるため、電子決裁による効率化が図りやすい（例えば、電子決裁により1ステップあたり半日削減できるとして、3ステップの場合は全体で1.5日の期間削減だが、10ステップの場合は全体で5日の期間削減効果が得られる）
- 多様で複雑な決裁ルートについて、いずれかの業務で一度登録したものを他の業務で再利用でき、設定作業工数が最小化できる（複数の業務で同様の設定を行う必要がない）

一方、「効果が見込めない」という回答の理由として以下があげられた。

- 実際の決裁では確認のための資料の添付が必要であることが多く、電子決裁で対応可能なものは旅費等の一部の申請に限られることになりコスト面でメリットが小さい
- 紙で出力することになり、結果的に費用はかけたが大きくは変わらない状況であるため
- すでに導入しているが、職員が不慣れで普及していない

上記回答への対応としては、すべてをいきなり電子決裁の対象としようとしても電子決裁の意義が理解されずに定着しないというリスクが考えられるため、休暇申請や旅費申請といった、導入に対する障壁の低いと考えられる業務から順次電子決裁への切り替えるといったやり方が考えられる。

なお、これらの回答は、電子決裁自体に対する考え方であり、電子決裁が導入され、定着している団体においては、個々のシステムで電子決裁を行うよりも、共通化する効果が認められているものと想定される。電子決裁を共通化することで、自分が決裁すべきさまざまな種類の申請が一画面で確認できる、同じ操作で決裁申請や決裁を実施できるといった点が共通化の効果として想定される。

d) 導入に際しての課題と対策

共通化した電子決裁を導入する場合の課題については、「各課間の調整」や「費用の確保」を挙げる団体が多く、また、決裁のあり方を含めた「業務の見直し」に関する課題も複数団体より挙げられた。

(回答数) ※ 複数回答あり

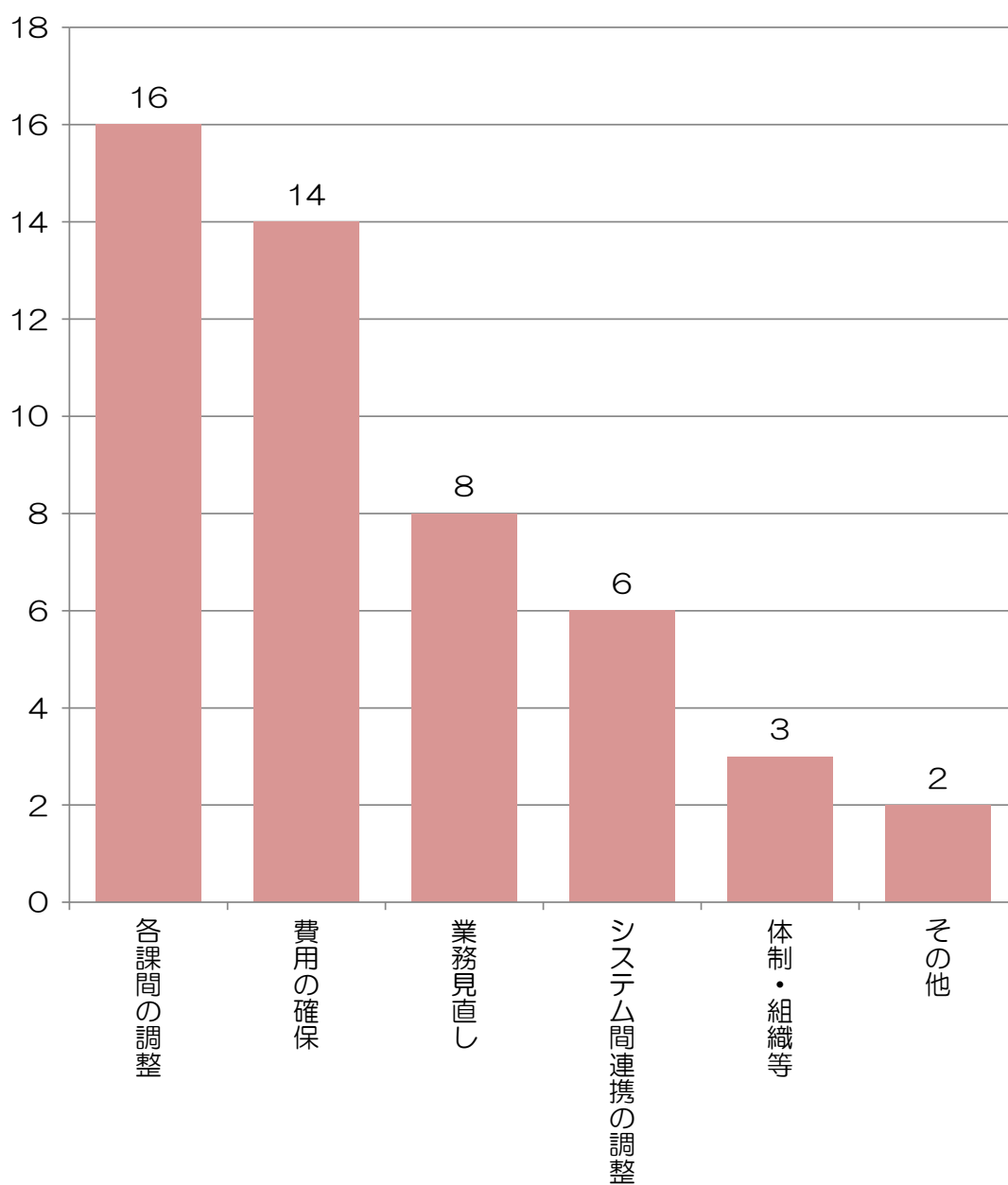


図1-25 共通化した電子決裁の導入に際しての課題に対する回答

また、他の機能に比して、「システム間連携の調整」を課題とした団体が多く見られた。この課題に関する主な回答を以下に記載する。

- システム間の連携によるデータの不整合などの対応について
- 財務会計、人事給与、文書管理等の各システムが電子決裁システムと連動できない可能性がある。
- 既存システムの更新時期が異なるため、導入時調整等が必要

住記・税・福祉といった基幹系システムにおいては、オールインワンパッケージを採用する自治体が多いが、財務会計・人事給与・文書管理といった内部系システムにおいては、基幹系に比べそれぞれ個別のパッケージを導入しているケースが多い。システム間データ不整合のない、連動可能な電子決裁を導入するためにはオールインワンパッケージ、もしくは連携実績のあるパッケージの組み合わせで導入することが望ましいが、各システムの更新時期が異なる場合は、リース延長等により更新時期を揃えて一括で入替を行うといった工夫が必要となる。

## (5) 住民相談

### a) 住民相談の概要等

#### 【住民相談業務の概要】

市町村の窓口においては、日々住民から多種多様な相談が寄せられる。市町村によっては、これらの内容について、記録や課内での情報共有を行うために、各業務システムにて保持しているメモ機能を活用するといった取り組みが行われている。

#### 【住民相談に関連する業務】

窓口業務としては、住民基本台帳や税関連業務についても対応がなされているが、これらは異動や証明書発行にかかるものがほとんどである。

窓口業務において、住民からの相談対応が多く求められるのは、以下に示すような福祉系業務が一般的である。

- 障害者福祉
- 後期高齢者医療
- 介護保険
- 生活保護
- 乳幼児医療
- ひとり親医療 など

#### 【住民相談に関連するシステム、機能】

住民相談に関連するシステム、機能として、以下のようなものがあげられる。

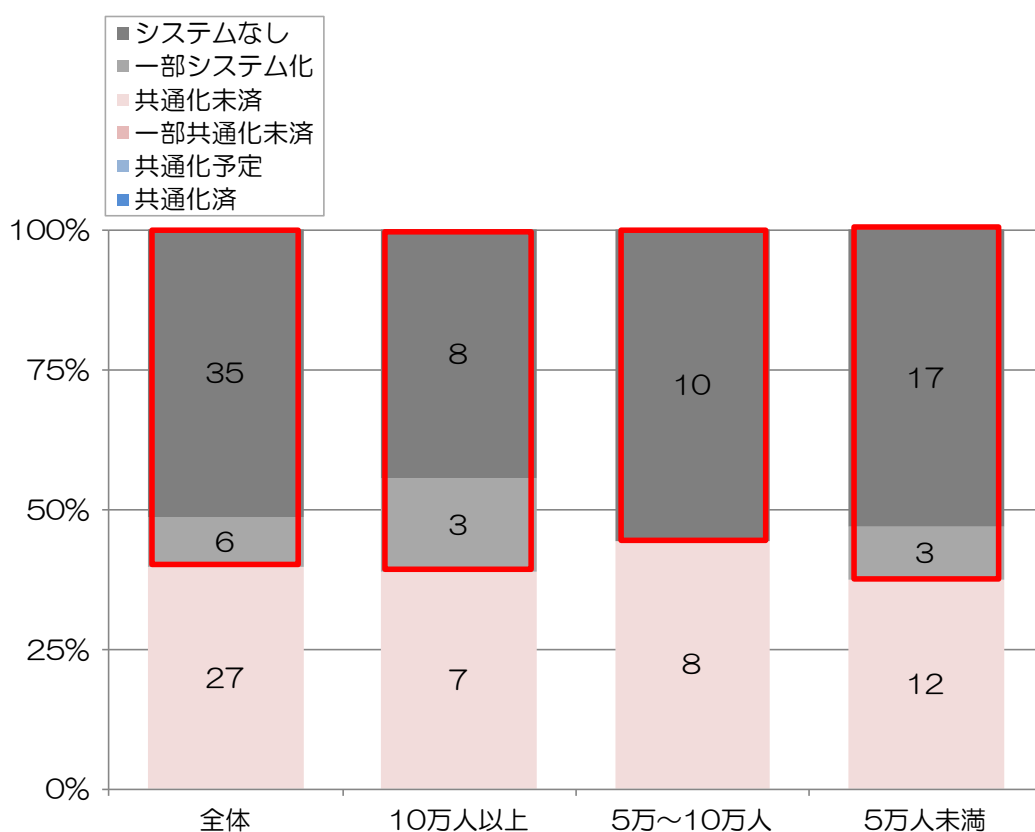
- メモ機能
- DV 支援措置管理機能
- 総合窓口システム など

#### 【住民相談の共通化の概要と一般的に想定される効果】

住民相談の共通化については、個人の相談の履歴を業務をまたいで一元管理することで、情報量増加による住民への対応の向上やプッシュ型サービスへの活用が見込まれるという想定のもと、調査を実施した。

b) 現状に対する調査結果

住民相談の現状の利用状況について、回答全団体と、人口規模別（10万以上、5万~10万、5万未満）に集計した結果を下図に示す。



区分	全体	10万人以上	5万~10万人	5万人未満
共通化済	0	0	0	0
共通化予定	0	0	0	0
一部共通化未済	0	0	0	0
共通化未済	27	7	8	12
一部システム化	6	3	0	3
システムなし	35	8	10	17

図1-26 住民相談の現状に対する回答（全体、人口規模別）

今回の調査においては、人口規模との相関関係は見受けられず、おしなべて住民相談のシステム化はそれほどなされていないという結果となった。

c) 効果に対する調査結果

住民相談を共通化した場合の効果について、回答団体全体と、人口規模別（10万以上、5万~10万、5万未満）に集計した結果を下図に示す。

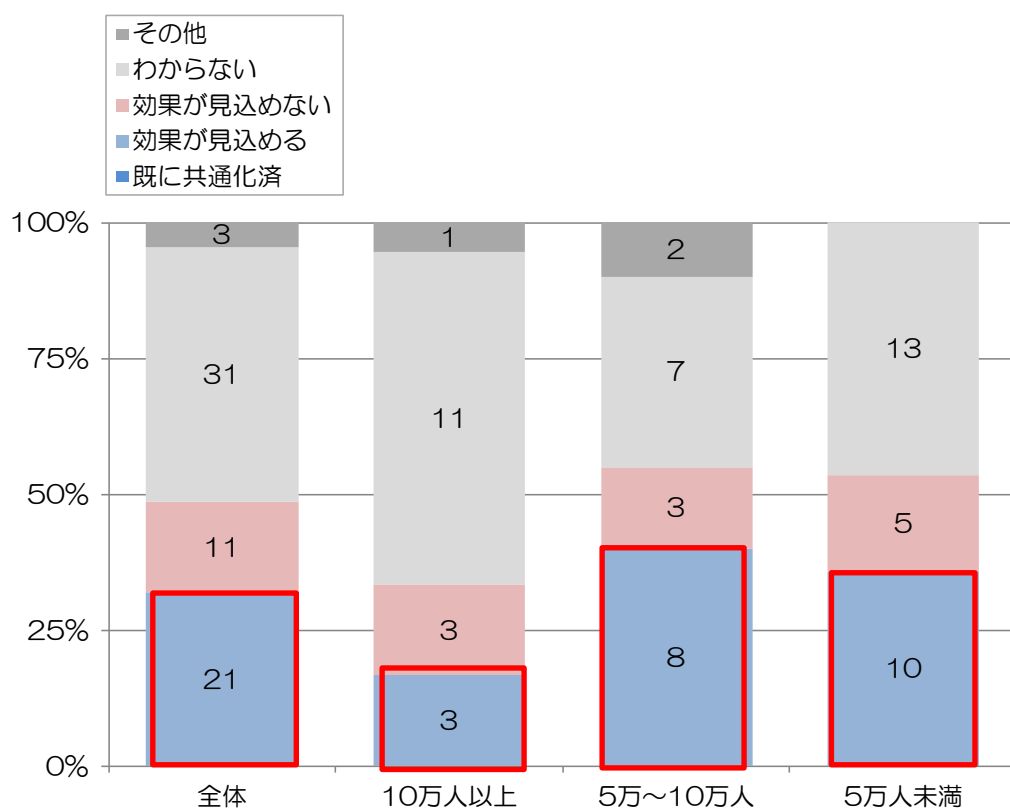


図1-27 住民相談の共通化効果に対する回答（全体、人口規模別）

住民相談の共通化については、今回の調査結果においては「既に通化済」である団体が存在せず、また、「効果が見込めない」、「わからない」と回答した団体の比率が高かった。「効果が見込めない」、「わからない」という回答の理由の主なものは以下のとおりである。

- 相談業務は秘密厳守としており、共通化することは妥当でない
- 相談内容を本人の許可なく共有化することはできず、情報を一元管理することによる業務内容の大きな変更は見込めない
- 相談内容の公開非公開等（どの課が閲覧できて、どの課が閲覧できないか）を細かく定め、使用者に徹底して運用しないと非常に危険だと感じる
- 知ることによって先入観が生じることもあり、適切な相談援助ができなくなる可能性もある
- データに頼ることでデータの一人歩きが懸念される
- 個人情報の観点から、全てを共有できるとは、考えにくく、各システムにおいても保有する必要がでてくると思う。

個人情報の慎重な取り扱いが求められる中で、現状は多くの団体で相談内容を共通化することによるデメリット（不用意な閲覧等）を重視しているが、電子化等による情報共有を行わない場合、担当者個人しか該当する状況が把握できておらず、休暇により対応が遅れたり、人事異動による引継ぎが困難になるデメリットが生じうる。安易な対応が大きな問題となることを十分認識しつつ、属人化要素をできるだけ抑えた組織としての迅速かつ的確な対応を行っていくためには、システム化による対応は有効と考える。そのためには適切な運用ルール策定が不可欠だが、過去の相談内容を棚卸して整理してルール化が可能かどうかをまずは検証してみるということから始めるといったやり方も考えられる。

d) 導入に際しての課題と対策

共通化した住民相談を導入する場合の課題については、他の機能と同様に「各課間の調整」が最も多くの回答を集めたが、住民相談特有の課題として、「個人情報の取り扱い」があげられ、また、「個人情報の取り扱い」についての「各課間の調整」を課題として挙げる回答も多かった。

(回答数) ※ 複数回答あり

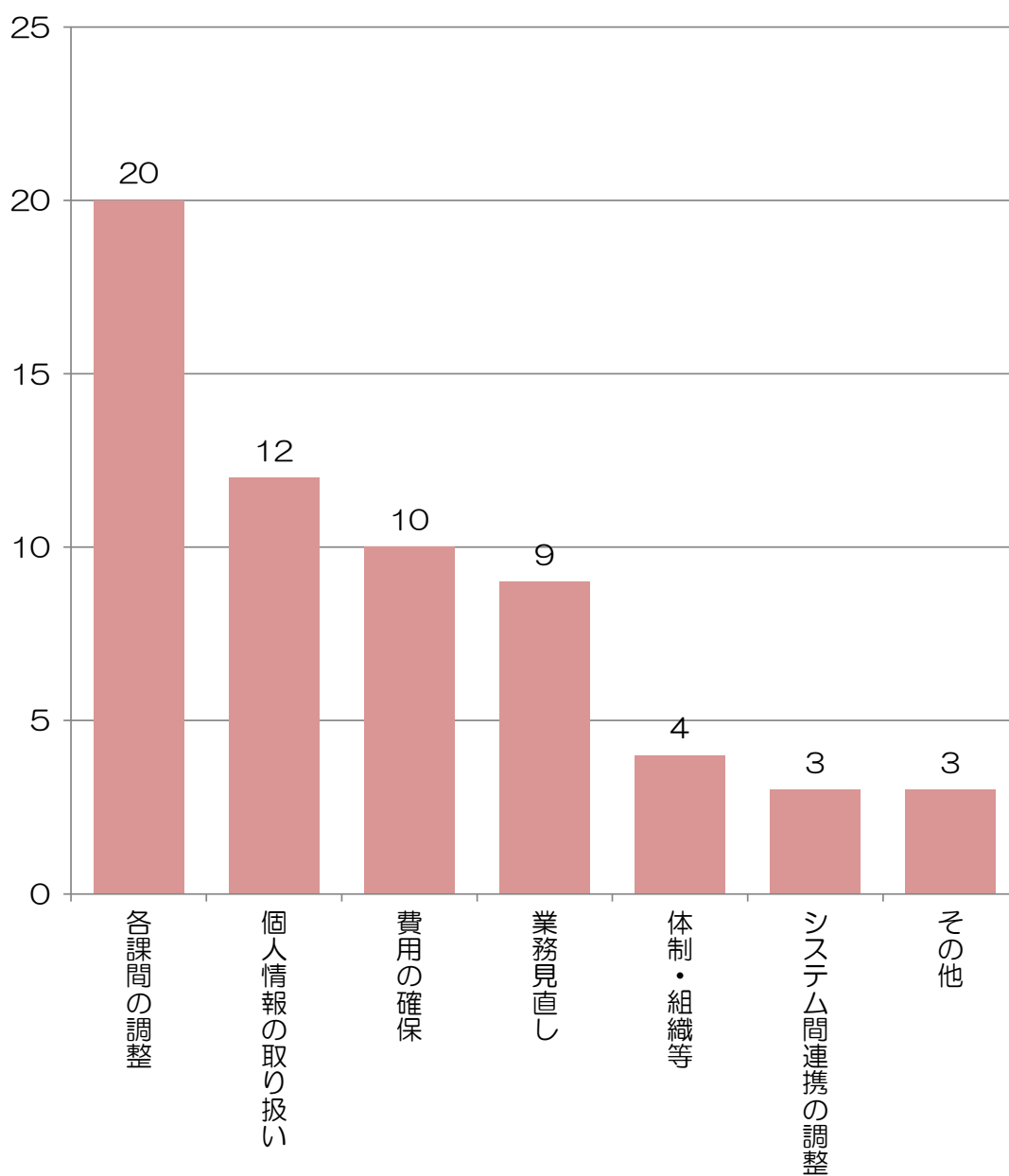


図1-28 共通化した住民相談の導入に際しての課題に対する回答



現時点では、個人情報保護の観点や、相談内容の取扱いに最大限の注意が必要なことから相談内容の共有に関する検討が難しく、また、住民相談履歴の一元管理が一般的な考え方として定着していない状況にある。

しかし、今後、マイナンバーを契機として、申請主義からプッシュ型行政サービスへの転換が求められることが予想される状況を鑑みると、住民相談についても、情報の一元管理（1 か所で受けた相談の内容を共有し、住民が同じ説明をせずとも済む 等）やプッシュ型への転換（ある業務で受けた相談内容を他業務で確認し、利用可能な制度を案内する 等）によるサービス向上がより重要性を増していくことが想定される。

また、相談内容の一元管理に類似する別の取組として、すでに実績のある総合窓口やコールセンターによる相談窓口の一元化が挙げられる。いずれの取組みも、従来の縦割型行政によるたらい回しの対応の改善を大きな目的としたものである。また、窓口を一元化することで、どのような相談がされているかを把握、管理しやすくなり、月別相談件数の傾向把握や、件数の多い相談に対する回答をマニュアル化といった対応も可能になるといったメリットも想定される。

総合窓口については、対応するパッケージシステムの導入だけでなく、フロアレイアウトの見直しを行うケースも多く、相応の費用が必要となるが、住民サービス向上の観点から、導入を行う自治体が増えてきている（平成 22 年度に地方自治情報センター（LASDEC）が実施したアンケート調査（<http://www.j-lis.go.jp/data/open/cnt/3/730/1/20100218-184538.pdf>）では、総合窓口導入自治体のうち、平成 17 年以降に導入したケースが 6 割以上）。

また、コールセンターについては、費用の観点から小規模の自治体では開設、維持は困難かもしれないが、複数自治体共同のコールセンターとすることで、費用を抑えつつ住民サービスを向上させるといった取組も考えられるかもしれない。

## (6) その他機能

本調査においては、前述の「GIS」、「滞納整理」、「収納管理」、「電子決裁」、「住民相談」の5つの機能についての設問に合わせて、そのほかに共通化が可能と思われる機能についても回答を求めたが、回答は得られなかった。

市町村の現場では、限られた職員で多岐にわたる業務を行い、法制度改正等にも対応しなければならないため、個別の業務をいかに効率よく確実に遂行するかという点が重視される。そのため、全庁的な観点から共通化による改善を図れる部分がないかという視点を有することが現実的には困難であり、それに起因してその他機能に対する有効な回答が得られなかった可能性があるものと推測される。

(7) 「各課間の調整」に対する対応

今回調査した5つの機能のいずれにおいても、導入に際しての課題として「各課間の調整」を回答した団体が多かった。各課間の調整を具体的に進めるうえで、重要となるポイントを以下に記載する。

a) トップダウンで進める

異なる部署間で共通化を進める場合、ボトムアップで進めても業務の進め方や考え方が異なるため、合意形成が難しい。そのため、首長などを説得し、トップダウンで検討を推進することが有効と考える。

b) 推進力・調整力に優れた職員をリーダーに据える

改善を実行するためには関係者と調整を進めつつ、牽引力をもって改善を推進するリーダーとなる職員が必要不可欠と考える。

c) 明確な組織を立ち上げて定期的な活動を実施する

検討を進める際には、開始した検討を立ち消えにさせずに一定の成果や結論が出るまでやりきることも重要となる。そのため、庁内に認知された組織を構成し、定期的に活動を実施しつつ、その状況を庁内に報告する仕組みを作るといったやり方も重要と考える。

## 1.6 改善方策の効果検証

### 1.6.1 GIS

#### (1) 職員負担の軽減／業務効率化

業務システム毎に個別 GIS を導入している場合、人事異動が発生した場合、異動先部署所管の業務システムで利用している GIS の操作方法について、異動した職員は一から操作方法を習得する必要がある。

GIS の機能を共通化することで、異動後も GIS の操作性をほぼ同一に保つことにより、下記のような効果を得ることができる。

- 各業務システム GIS の操作を習得するための職員負荷の低減
- 職員の GIS 操作の習熟度向上による業務効率化

また、GIS を共通化し、業務システム間で共通的に運用を行うことで、各業務システムで作成されていた地図情報が共有でき、個別のメンテナンスが不要となるため、さらなる職員の業務の効率化につながる。

#### (2) 費用低減効果

複数の業務システムと連携した DBMS 活用型の帳票システムを構築し、当該システム内で保有する位置情報を参照する場合には、GIS の地図ビューア機能を共通化して利用することで、各業務システムにて地図ビューア機能を構築する必要がなくなり、システムの構築費用の低減する効果がある。

また、GIS にて活用する地図を庁内間、もしくは自治体間で共通で利用することで、地図データの調達に係る費用の低減効果もある。

## 1.6.2 滞納整理

### (1) 職員負担の軽減／業務効率化

複数の滞納整理機能を利用している場合、人事異動が発生した場合、異動先部署所管で利用する滞納整理機能の操作方法について、異動した職員は一から操作方法を習得する必要がある。

滞納整理の機能を共通化することで、異動後も滞納整理の操作性をほぼ同一に保つことにより、下記のような効果を得ることができる。

- 滞納整理機能の操作を習得するための職員負担の低減
- 職員の滞納整理機能の操作の習熟度向上による業務効率化

また、滞納整理を共通化することで、各業務間で重複している滞納者の抽出や庁内全体の統計情報の作成が可能となるため、さらなる職員の業務の効率化や業務改善につながる可能性がある。

### (2) 税収率の向上

職員負担の軽減／業務効率化が実現されることにより、残業代削減といった直接的メリットだけでなく、税収率の向上という間接的なメリットも生じうる。これは、事務作業の負担軽減により、職員が本来業務である滞納者との折衝に注力できるような環境が整うことによるものである。

### (3) 関連システムの導入による更なる効率化

滞納整理をより積極的に推進するシステムとして、「電話催告システム」が存在する。このシステムでは、自動発信機能（催告者リストをもとにシステムが自動ダイヤルを行い、相手が応答した場合にオペレータが対応する）や電話交渉経緯のデータベース化（電話がつながりやすい時間帯の把握が可能）といった機能を有している。このシステムは特定業務の滞納整理においても利用可能だが、共通化した滞納整理を実施することで、すべての業務を対象とした電話催告システムを導入することが容易となり、より大きな効果を発揮する。

また、催告業務をシステム化し、効率化するとともに、交渉履歴を管理することで交渉の可視化を行うことで、民間業者へのアウトソーシングによる更なる職員負担の軽減という施策にもつながりうる。

## 1.6.3 収納管理

### (1) 職員負担の軽減／業務効率化

複数の収納管理機能を利用している場合、人事異動が発生した場合、異動先部署所管で利用する収納管理機能の操作方法について、異動した職員は一から操作方法を習得する必要がある。

収納管理の機能を共通化することで、異動後も収納管理の操作性をほぼ同一に保つことにより、下記のような効果を得ることができる。

- 収納機能の操作を習得するための職員負担の低減
- 職員の収納機能の操作の習熟度向上による業務効率化

また、収納管理機能を各業務で有している場合はそれぞれのパッケージ標準帳票をもとにした納付書を利用するケースが多く、住民から見た場合に市町村から様々な様式の納付書が届くこととなるが、収納管理機能を共通化することで、納付書の様式も合わせて共通化することが容易となる。

### (2) 収納方法の多様化への対応

収納方法としては、納付書払いや口座振替といった方法が一般的だが、近年では、コンビニ払いやクレジットカード払いといった、住民にとってより利便性の高い支払方法を採用する市町村が増えてきている。コンビニ払いやクレジットカード払いに対応するためには、対応可能なシステムへの切替や機能追加・改修が必要となる。この対応を、各業務それぞれの収納管理機能に対して実施するのではなく、共通化した収納管理機能を導入することで、このような収納方法の拡大についても、比較的安価に対応することが可能となる。

### (3) 公金収納サービスの活用

さまざまな事業者が自治体向けに公金収納サービス（コンビニ収納代行、納付書印刷、納入済通知書データ化等のサービスを提供）を提供している。

この公金収納サービスの活用についても、収納方法の多様化への対応と同様、共通化した収納管理機能を導入することで活用のための障壁を下げる事が可能となる。

## 1.6.4 電子決裁

### (1) 共通化による職員負担の軽減／業務効率化

個々のシステムで電子決裁機能を有している場合、決裁を行うためにはそれぞれのシステムにアクセスする必要があり、操作が煩雑となるが、共通化した電子決裁機能であれば、画面遷移することなく自身が決裁すべき申請が把握でき、効率的な決裁を実施することが可能である。

### (2) 紙決裁から電子決裁への移行による職員負担の軽減／業務効率化

紙決裁から電子決裁に移行することで、以下のような点で職員負担の軽減や業務効率化が可能と見込まれる。

- 紙による持ち回りや本庁と出先機関の紙文書の搬送などが不要となることによる負担軽減、決済期間の短縮化
- 並列の処理ルートを活用することによる決裁期間の短縮化
- 決裁状況の可視化（どこで止まっているかが確認可能）

## 1.6.5 住民相談

### (1) 住民サービスの向上

住民相談の内容をデータベース化し、庁内で共有することで以下のような点で住民サービスの向上が図れるものと見込まれる。

- 住民から職員に説明を行う時間の短縮、手間の削減
- 他部署での過去の相談内容をもとにした職員からのプッシュ型の案内の実施

### (2) 職員負担の軽減／業務効率化

住民相談の内容を共有することで、以下のような点で職員負担の軽減や業務効率化が可能と見込まれる。

- 相談時間の短縮
- 在籍期間が長く、ノウハウや知識を有する職員個人を最大限に活用する体制から、組織的な対応への切替



## 第2章 クラウド等で容易に利用可能な電子システムの 調査研究

---

## 2.1 調査の目的と考え方

地方公共団体において取り扱う多数の事務について、その多くにおいて情報システムが活用されている。住記、税、福祉といった住民情報系システム、財務、人給といった内部事務系システムについては、システム化により、システムを前提とした事務をほとんどの地方公共団体で実施しているが、処理件数がそれほど多くなく、少数の職員が執り行っている事務については、システム化を行わずに、紙や表計算ソフト等で事務を行っているケースが多く存在する。

システム化を行っていない事務については、システム化をすることにより効率化やサービス向上が見込めないという判断からシステム化を行わないケースがある一方、システム化による効果が見込めるものの、導入・利用にかかる費用がその効果に見合わないためシステム化を行わないというケースも多数あるものと考えられる。後者の場合、クラウド等により、費用が低減化することにより導入・利用が可能となる可能性が考えられる。

調査対象のシステムの抽出方法として、「クラウドへの移行時にシステム利用を開始した業務」、「共同利用において一部の業務で利用しているシステム」、「地域によって使われていたり使われていなかったりするシステム」、「特定団体向けに個別開発した汎用性のあるシステム」といった観点が考えられる。

### 【クラウドへの移行時にシステム利用を開始した業務】

従来はシステム化していなかったものの、クラウドへの移行時にシステム利用を開始するケースが存在する。これは、少人数で対応している個別業務については、従来は費用対効果の観点からシステム化の対象に含めることが困難だったものの、クラウドでは複数団体での割勘効果により費用が削減されるため、それほど大きな効果が見込めなくてもシステム化が可能となるためである。

クラウド化前						クラウド化後					
システム名	A市	B市	C市	D市	E市	システム名	A市	B市	C市	D市	E市
住民記録	○	○	○	○	○	住民記録	○	○	○	○	○
住記ネット	○	○	○	○	○	住記ネット	○	○	○	○	○
印鑑登録	○	○	○	○	○	印鑑登録	○	○	○	○	○
コンビニ交付	×	×	×	×	×	コンビニ交付	○	×	○	×	×
選挙	○	○	○	○	○	選挙	○	○	○	○	○
学齢簿	○	○	○	○	○	学齢簿	○	○	○	○	○
個人住民税	○	○	○	○	○	個人住民税	○	○	○	○	○
法人住民税	○	○	○	○	○	法人住民税	○	○	○	○	○
軽自動車税	○	○	○	○	○	軽自動車税	○	○	○	○	○
固定資産税	○	○	○	○	○	固定資産税	○	○	○	○	○
宛名管理	○	○	○	○	○	宛名管理	○	○	○	○	○
収滞納	○	○	○	○	○	収滞納	○	○	○	○	○
コンビニ収納	○	○	○	×	×	コンビニ収納	○	○	○	×	×
eL TAX・国税連携	○	○	○	○	○	eL TAX・国税連携	○	○	○	○	○
国民健康保険	○	○	○	○	○	国民健康保険	○	○	○	○	○
国民年金	○	○	○	○	○	国民年金	○	○	○	○	○
後期高齢者医療	○	○	○	○	○	後期高齢者医療	○	○	○	○	○
子ども手当	○	○	○	○	○	子ども手当	○	○	○	○	○
医療費助成	○	○	○	○	○	医療費助成	○	○	○	○	○
健康管理(健診)	○	○	○	○	○	健康管理(健診)	○	○	○	○	○
児童扶養手当	○	○	○	○	○	児童扶養手当	○	○	○	○	○
介護保険	○	○	○	○	○	介護保険	○	○	○	○	○
総合窓口	×	×	×	×	×	総合窓口	○	×	×	×	○

図2-1 クラウド移行時に利用を開始した業務のイメージ

【共同利用において、一部の団体で利用しているシステム】

共同利用においては、参加全団体ではなく、一部の団体で利用しているシステムも存在する。これは、福祉のように団体により実施しているサービスが異なるため業務を実施していないケース、表計算ソフト等を利用してシステム以外で対応しているケースなどがその要因としてあげられる。

表 2-1 共同利用において、一部の団体で利用しているシステムのイメージ

システム名	A市	B市	C市	D市	E市	F市	G市	H市	I市	J町	K町	L町
住民記録	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
住記ネット	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
印鑑登録	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
選挙	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
学齢簿	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
個人住民税	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
法人住民税	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
軽自動車税	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
固定資産税	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
宛名管理	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
収滞納	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
国民健康保険	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
国民年金	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
後期高齢者医療	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
子ども手当	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
医療費助成	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
児童扶養手当	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	×	×
介護保険	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
農業転作	○	×	○	×	×	○	○	×	×	○	×	○
農家台帳	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
公営住宅	○	○	○	○	×	○	○	○	○	×	○	×
下水道	○	○	○	○	○	×	○	×	×	○	○	×

【地域により使われていたり使われていなかったりするシステム】

これまでクラウド化されたシステムにおいては、地域により利用対象のシステムに大きなばらつきが見受けられる。これは、地域特性や近隣に該当するシステムを利用している地方公共団体が存在しないため、システム利用の可能性が俎上にあがっていないことに起因することが想定される。

表 2-2 地域により利用可否の相違があるシステムのイメージ

システム名	東北地区の例	北信越地区の例	中部地区の例	九州地区の例
公営住宅管理	×	×	○	○
農家台帳管理	×	○	○	○
農業転作	○	×	×	×
農業委員会選挙	○	○	×	○
農業集落排水施設	×	×	○	×
海区選挙	○	×	×	○
上下水道料金	○	×	○	○
下水道受益者負担金	○	○	○	○
交通災害共済	○	×	○	○
畜犬管理	×	×	×	○
霊園管理	○	×	×	×
給食費管理	○	×	×	×
被災者支援	×	○	×	×

### 【特定団体向けに個別開発した汎用性のあるシステム】

クラウド等で容易に利用可能な電子システムの調査については、パッケージ事業者に対して、過去に導入を行った際に、パッケージ以外で個別開発したシステムを確認し、そのうち、他の地方公共団体でも利用が考えられるシステムを抽出するというやり方も考えられる。

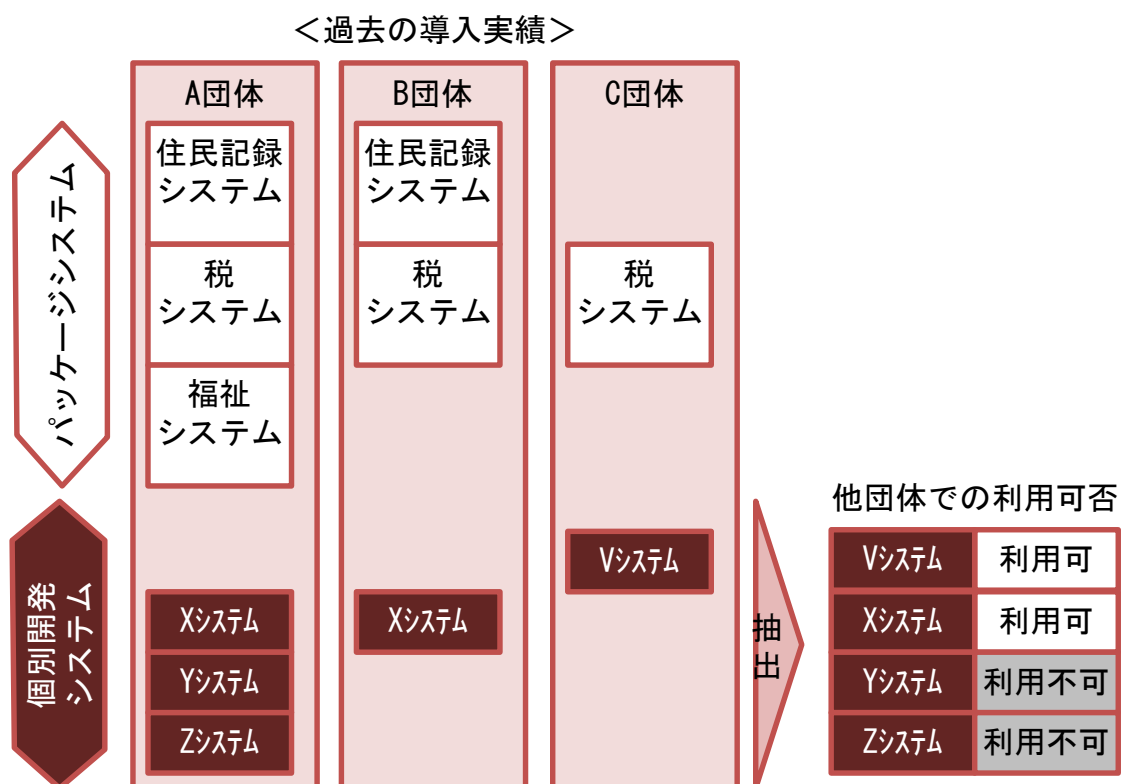


図2-2 個別開発した汎用性のあるシステムのイメージ

本調査研究においては、これらの観点を念頭に置いたうえで、電子化されていないクラウド等で容易に利用可能なシステムとしてどのようなものがあるか、そのシステムを導入することでどのような効果が見込めるか、そのシステムを導入するにはどのような点に留意が必要かといった点を整理する。

## 2.2 調査の進め方

クラウド等で容易に利用可能な電子システムについては、パッケージシステム提供事業者、市町村職員を対象に調査を行った。進め方として、双方の調査を並行して実施する方法も考えられるが、市町村職員に対して具体的なシステムを示さずに自由意見を求めた場合、有効な回答が十分に得られない可能性が想定されたため、具体的なシステムを提示し、それに対する意見をアンケートで求めることとした。また、市町村職員に示す具体的なシステムについては、パッケージシステム提供事業者からの意見を収集し、その結果をもとに、クラウド等で容易に利用可能な電子システムとして有用と考えられるものを選別した。

具体的な手順を以下に示す。

- ① パッケージシステム提供事業者に対する調査  
パッケージシステム提供事業者に対して、調査対象として考えられる具体的なシステムを調査
- ② 地方公共団体のシステムの調査  
①をもとに調査票を作成し、自治体に対するアンケート調査を実施
- ③ 調査結果の分析と整理  
アンケート調査結果を集計し、その結果の分析と整理を実施
- ④ 改善方策の効果検証  
③の結果を踏まえて効果検証の対象を定め、具体的な改善効果を検証

## 2.3 パッケージシステム提供事業者に対する調査

本調査研究においては、以下のパッケージシステム提供事業者に対して、調査対象として考えられる具体的なシステムについて調査を実施した。

- 日本電気株式会社
- 株式会社日立製作所
- 富士電機株式会社
- Gcom ホールディングス株式会社
- 株式会社アイネス
- 行政システム株式会社
- 株式会社シンク
- 朝日航洋株式会社
- 国際航業株式会社
- 株式会社両備システムズ
- 株式会社オーイーシー
- ジャパンシステム株式会社
- 株式会社ケーケーシー情報システム
- 株式会社 COM-ONE
- ミツイワ株式会社
- 株式会社パスコ
- 北日本コンピューターサービス株式会社

調査の結果を下表に示す。

表 2-3 クラウド等で容易に利用が可能な電子システムについての  
パッケージシステム提供事業者に対する調査結果

NO	区分	クラウド等で容易に利用が可能な電子システム名と概要		システム化により想定される効果／システム化の課題	
		システム名	概要	効果	課題
1	①基幹系	住民情報 総合窓口 財務会計 人事給与 文書管理		<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員のシステム運用面での負担軽減</li> <li>・システムの運用・保守コストを削減</li> <li>・削減したコストと効率化された事</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クラウドの導入費用の参加団体間での分担割合</li> <li>・BPR の実現</li> <li>・上記課題を実現するために強力なリーダーシップを必要とすること</li> </ul>



NO	区分	クラウド等で容易に利用が可能な電子システム名と概要		システム化により想定される効果／システム化の課題	
		システム名	概要	効果	課題
				務により、住民サービスの向上を図ることが可能	
2		期日前・当日投票 (選挙人名簿管理) 路線管理、家屋 評価(固定資産 税) 申告支援(個人住 民税) 事業所税(法人住 民税) 滞納管理(収滞納 管理) 原票管理 健康管理、保育 料(健康管理) 児童扶養手当、 高齢者福祉(子ど も手当) 生活保護 地域生活支援(障 害者福祉) 戸籍 統合 GIS 水道業務 受益者負担金 畜犬管理 就学援助 就園奨励 住宅管理 農家台帳 被災者支援	市町村の規模によって法令上必要とされていないために導入されていないものもある。		

NO	区分	クラウド等で容易に利用が可能な電子システム名と概要		システム化により想定される効果／システム化の課題	
		システム名	概要	効果	課題
3		畜犬管理	従来は、管理頭数も少なく手作業で対応していたが、一人暮らし高齢者の増加に伴い犬の管理頭数も増加している。		
4		災害時要援護者管理	内閣府から対象者名簿の作成の指導が出ており、手作業で管理する自治体が未だ数多くあるので、システム化による合理化が考えられる。		
5	② 内部事務	行政評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施策評価・事務事業評価に対応し、『行政経営』情報ツールとして運用可能</li> <li>・財務会計主機能（予算編成・予算執行）の事業体系と事務事業体系を関連付けし、数値を算出</li> <li>・『事業』を核としたP-D-C-Aサイクル（マネジメントサイクル）の構築および定着</li> <li>・実施計画へ評価結果を反映で</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政活動の透明性を確保、市民との情報共有を推進</li> <li>・最小のコストで最大の効果を生み出せる効率的な行財政の運営</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価指標、シート（様式）が自治体毎に異なるため、共同化・標準化においては、各団体の個別要件およびカスタマイズを如何に抑制できるかが課題</li> </ul>

NO	区分	クラウド等で容易に利用が可能な電子システム名と概要		システム化により想定される効果／システム化の課題	
		システム名	概要	効果	課題
			き、戦略的行政運営を実現		
6		公有財産管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の施設を構成する土地やその定着物(建物等)など、財産情報を一括管理</li> <li>・複数施設が混在する複合施設の仮想台帳としての管理</li> <li>・借受、貸付、保険料の情報管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・登録・異動・訂正・抹消等の台帳管理の他、単式財務会計として決算業務に対応</li> <li>・複式勘定科目への自動仕訳変換に必要な取得時科目、財源内訳といった情報を管理できることで、公会計システム(基準モデル対応)へのスムーズなデータ連携が図れる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共同化・標準化においては、各団体の個別要件およびカスタマイズを如何に抑制できるかが課題</li> </ul>
7		公会計(基準モデル対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総務省『新地方公会計制度実務研究会報告書』に記載される『基準モデル』準拠の財務諸表4表の作成(単体・連結)・単式簿記から複式簿記(勘定科目)への自動仕分け変換、追加仕訳登録・連結決算の為の相殺消去情報の登録</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間財務諸表の形式で住民が理解でき、ストックとフローを結合した一体の姿で、自治体財政の正しい姿の情報を公開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総務省が「基準モデル」を中心に一本化を検討、最終案を作成中(H26年3月予定)、固定資産台帳の作成が必須とされている。</li> </ul>

NO	区分	クラウド等で容易に利用が可能な電子システム名と概要		システム化により想定される効果／システム化の課題	
		システム名	概要	効果	課題
8		情報公開	・情報公開法に基づく行政文書ファイル情報等の公開台帳情報をオンライン(インターネット)で市民に提供する。	・市民サービスの向上(台帳公開場所へ出向かなくても情報が得られる)	・文書管理システムとの連携が望ましいが、公開するに当たって個人情報、機密情報等の確認、審査が必須
9		庁内共有 GIS	弊社では、広域行政圏での取り組みとして、京都府・茨城県・岡山県の実績を保有している。この府県では、“統合型GIS”として、契約を完了しており、また、すべからく県内(府内)市町村での利用を可能としているが、その利活用に関しては、温度差があるのは事実である。	GIS 特有の議論となるが、GIS は利便性を認めても運用されていない現実があり、全庁的な仕組みとして導入されることにより、様々な業務で利活用が拡がり、業務効率化に寄与できると考える。特に、既存の行政活動における GIS の利用シーンは「道路、税務、都市計画、上水道、下水道」が中心となるすが、統合型 GIS を導入することにより、「防災、福祉、教育委員会、農業関連、統計」などの多様な業務で活用されている。	

## 2.4 地方公共団体のシステムの調査

前項のパッケージシステム提供事業者に対する調査結果をもとに調査対象システムを選定して調査票を作成し、地方公共団体に対するアンケート調査を実施した。

### 【調査対象システム】

- 畜犬管理
- 共有ファイルサーバ
- 要援護者管理
- 就学援助
- 霊園管理

### 【調査項目】

上記調査対象機能のそれぞれについて、以下の設問を設定。

- ① 貴団体における当該システムの状況についてご回答ください。
- ② 当該システムを導入する場合、負担可能な（妥当と思われる）費用についてご回答ください。
- ③ 当該システムを導入する場合、希望する（想定される）利用開始時期についてご回答ください。
- ④ 当該システムを自団体に導入する場合に想定される課題があればご回答ください。
- ⑤ 当該システムについて、その他ご意見等あればご回答ください。

## 2.クラウド等で容易に利用可能な電子システムに関する調査

本項目では、多くの団体においてまだ電子化されていないシステムについて、クラウド化により費用低減した場合等にシステム利用が見込めるかを調査するための設問を記載しています。以下の設問に対して、記載されたそれぞれのシステムについて、記入例を参考にご回答ください。  
なお、記載されたシステム以外にも、クラウド等で容易に利用可能と思われるシステムがあれば、下表の空欄にご意見を記載してください。

### 【調査票】

本調査にて利用した調査票を以下に示す。

機能		番式管理	畜産管理	畜園管理	就学援助
説明		飼犬の情報管理し、予防接種実施状況の把握や県への報告を行うためのシステム	畜園管理事務に関する情報管理し、各種申請処理及び、畜園管理料の納入・納付等の管理を行うシステム	小・中学校の児童・生徒の申請世帯登録から支払処理までの事務作業を行うためのシステム	
①	貴団体における当該システムの利用状況についてご回答ください。	選択式 導入を検討中・検討予定	導入の予定なし	導入の予定なし	導入の予定なし
(以降、①で「導入を検討」もしくは「検討の可能性あり」と回答した場合のみお答えください。)					
②	当該システムを導入する場合、負担可能な（妥当と思われる）費用についてご回答ください。	選択式 50～100万円/年			
③	当該システムを導入する場合、希望する（想定される）利用開始時期についてご回答ください。	選択式 平成27年度まで			
④	当該システムを自団体に導入する場合に想定される課題があればご回答ください。	記入式 費用が高額であると予算化が困難			
⑤	当該システムについて、その他ご意見等あればご回答ください。	記入式 ペットショップや動物病院との連携ができるとなお可			

図2-3 調査票 (1/2)

左記以外にクラウド利用が可能と認められるシステムがあれば記載してください

機能		(記入例) ※番台管理の例	要保護者管理 災害時要保護者の避難支援カ イドラインにもとづくる簿作 成等を行うためのシステム	共有ファイルサーバ 庁内、及び庁外とファイル共 有を行うためのシステム	↓	
機能	説明					
①	貴団体における当該システムの 状況についてご回答ください。	選択式 導入を検討中・検討予定	導入の予定なし	検討の可能性あり		
(以降、①で「導入を検討」もしくは「検討の可能性あり」と回答した場合のみお答えください。)						
②	当該システムを導入する場合、 負担可能な(妥当と思われる) 費用についてご回答ください。	選択式 50~100万円/年		50万円未満/年		
③	当該システムを導入する場合、 希望する(想定される) 利用開始時期について ご回答ください。	選択式 平成27年度まで		平成29年度以降		
④	当該システムを自団体に 導入する場合に想定される 課題があればご回答ください。	記入式 費用が高額であると予算化が 困難		割り当てられる容量。 使用する回線。 費用。		
⑤	当該システムについて、 その他ご意見等あれば ご回答ください。	記入式 ペットショップや動物病院と の連携ができるとなると				

設  
問

図2-4 調査票 (2/2)

【調査対象地方公共団体】

作成した調査票について、以下の 100 自治体にアンケート調査を依頼し、77 自治体より回答を得た。

- 青森県青森市
- 青森県平内町
- 青森県今別町
- 青森県蓮田村
- 青森県外ヶ浜村
- 青森県弘前市
- 青森県黒石市
- 青森県平川市
- 青森県西目屋村
- 青森県藤崎町
- 青森県大鰐町
- 青森県田舎館村
- 青森県五所川原市
- 青森県つがる市
- 青森県板柳町
- 青森県鮎ヶ沢町
- 青森県深浦町
- 青森県鶴田町
- 青森県中泊町
- 青森県十和田市
- 青森県三沢市
- 青森県野辺地町
- 青森県七戸町
- 青森県六戸町
- 青森県横浜町
- 青森県東北町
- 青森県六ヶ所村
- 青森県おいらせ町
- 青森県むつ市
- 青森県大間町
- 青森県東通村
- 青森県風間浦村
- 青森県佐井村
- 青森県八戸市
- 青森県三戸町
- 青森県五戸町
- 青森県田子町
- 青森県南部町
- 青森県階上町
- 青森県新郷村
- 新潟県三条市
- 新潟県長岡市
- 新潟県見附市
- 新潟県魚沼市
- 埼玉県鴻巣市
- 神奈川県茅ヶ崎市
- 愛知県豊橋市
- 愛知県岡崎市
- 愛知県一宮市
- 愛知県瀬戸市
- 愛知県半田市
- 愛知県春日井市
- 愛知県豊川市
- 愛知県津島市
- 愛知県碧南市
- 愛知県刈谷市
- 愛知県豊田市
- 愛知県安城市
- 愛知県西尾市
- 愛知県蒲郡市

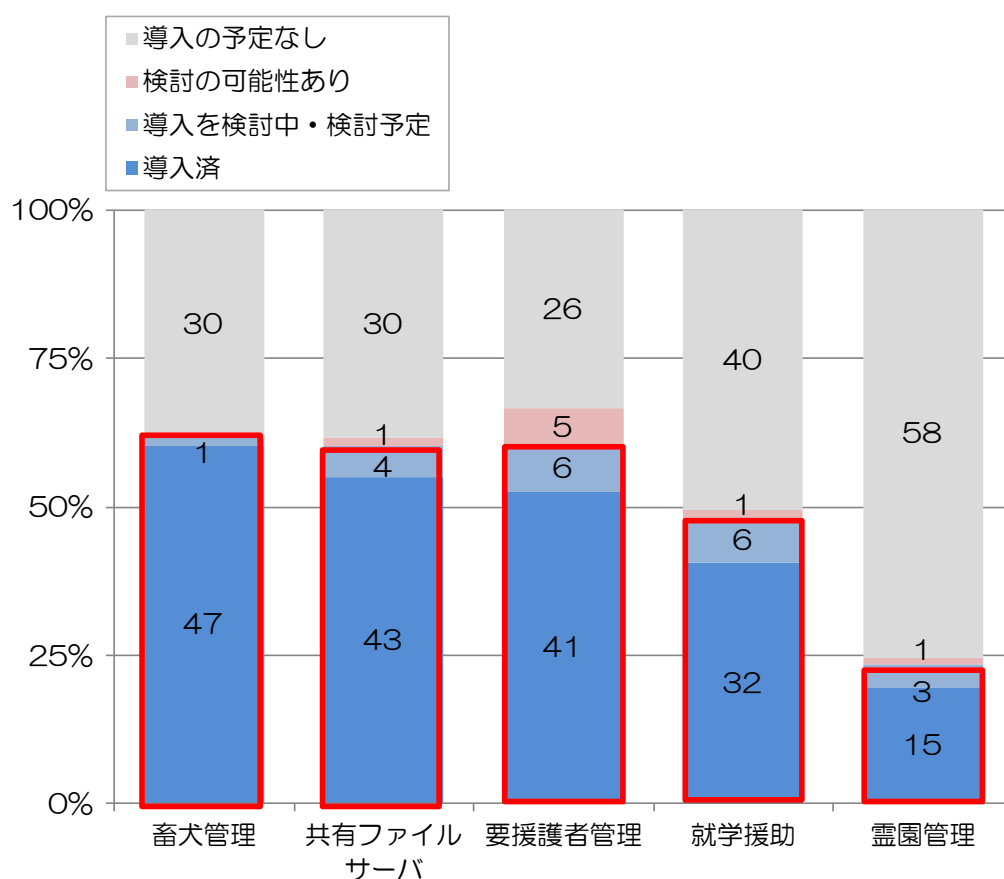


- 愛知県犬山市
- 愛知県小牧市
- 愛知県東海市
- 愛知県知立市
- 愛知県岩倉市
- 愛知県田原市
- 愛知県北名古屋市
- 愛知県あま市
- 愛知県豊山町
- 愛知県大治町
- 愛知県阿久比町
- 愛知県美浜町
- 愛知県設楽町
- 佐賀県唐津市
- 愛知県常滑市
- 愛知県稲沢市
- 愛知県大府市
- 愛知県尾張旭市
- 愛知県豊明市
- 愛知県愛西市
- 愛知県弥富市
- 愛知県長久手市
- 愛知県大口町
- 愛知県蟹江町
- 愛知県東浦町
- 愛知県武豊町
- 愛知県東栄町
- 愛知県江南市
- 愛知県新城市
- 愛知県知多市
- 愛知県高浜市
- 愛知県日進市
- 愛知県清須市
- 愛知県みよし市
- 愛知県東郷町
- 愛知県扶桑町
- 愛知県飛島村
- 愛知県南知多町
- 愛知県幸田町
- 愛知県豊根村

## 2.5 調査結果の分析と整理

### 2.5.1 調査結果概要

調査結果の概要として、当該システムの導入状況についての設問に対する回答結果を下図に示す。



区分	畜犬管理	共有ファイルサーバ	要援護者管理	就学援助	霊園管理
導入済	47	43	41	32	15
導入を検討中・検討予定	1	4	6	6	3
検討の可能性あり	0	1	5	1	1
導入の予定なし	30	30	26	40	58

図2-5 クラウド等で容易に利用可能な電子システムに対する回答

「畜犬管理」、「要援護者管理」、「共有ファイルサーバ」、「就学援助」

の 4 つのシステムについては、「導入済」、「導入を検討中・検討予定」、「検討の可能性あり」というシステム化に対して積極的な回答がほぼ過半数を占めたが、「霊園管理」については、「導入の予定なし」とシステム化に消極的な回答が多かった。

次項において、それぞれのシステムのより詳細な回答内容の分析結果を記載する。

## 2.5.2 調査結果詳細

### (1) 畜犬管理

#### a) 関連法令等

狂犬病予防法において、市区町村長が、原簿への登録や犬の鑑札の交付、注射済票の交付を行うことが定められている。

### 狂犬病予防法 【畜犬管理システム関連箇所抜粋】

#### 第二章 通常措置

##### (登録)

**第四条** 犬の所有者は、犬を取得した日（生後九十日以内の犬を取得した場合にあつては、生後九十日を経過した日）から三十日以内に、厚生労働省令の定めるところにより、その犬の所在地を管轄する市町村長（特別区にあつては、区長。以下同じ。）に犬の登録を申請しなければならない。ただし、この条の規定により登録を受けた犬については、この限りでない。

2 市町村長は、前項の登録の申請があつたときは、原簿に登録し、その犬の所有者に犬の鑑札を交付しなければならない。

3 犬の所有者は、前項の鑑札をその犬に着けておかななければならない。

4 第一項及び第二項の規定により登録を受けた犬の所有者は、犬が死亡したとき又は犬の所在地その他厚生労働省令で定める事項を変更したときは、三十日以内に、厚生労働省令の定めるところにより、その犬の所在地（犬の所在地を変更したときにあつては、その犬の新所在地）を管轄する市町村長に届け出なければならない。

5 第一項及び第二項の規定により登録を受けた犬について所有者の変更があつたときは、新所有者は、三十日以内に、厚生労働省令の定めるところにより、その犬の所在地を管轄する市町村長に届け出なければならない。

##### (予防注射)

**第五条** 犬の所有者（所有者以外の者が管理する場合には、その者。以下同じ。）は、その犬について、厚生労働省令の定めるところにより、狂犬病の予防注射を毎年一回受けさせなければならない。

2 市町村長は、政令の定めるところにより、前項の予防注射を受けた犬の所有者に注射済票を交付しなければならない。

3 犬の所有者は、前項の注射済票をその犬に着けておかななければならない。

b) システムの概要

畜犬管理システムは、飼い主と飼犬の情報を管理し、予防接種実施状況の把握や県への報告等を行うためのシステムである。

なお、飼い主に関する情報については、住記システムと連携するための機能を一般的に備えている。

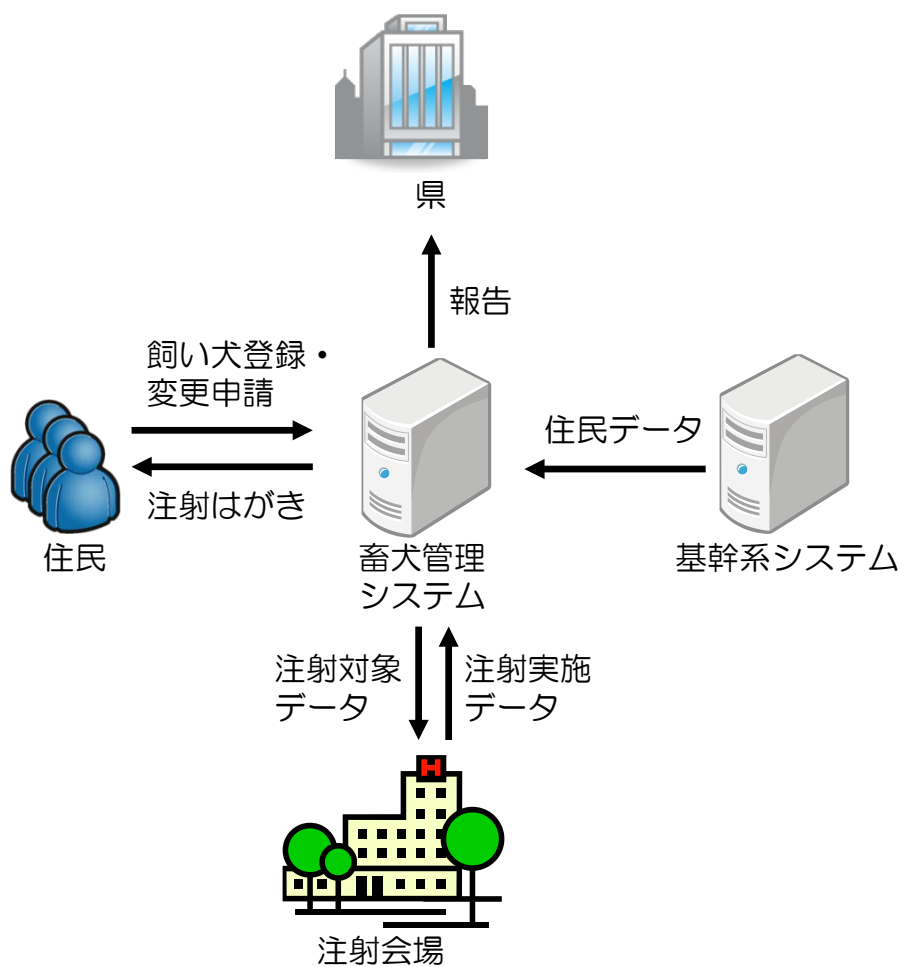
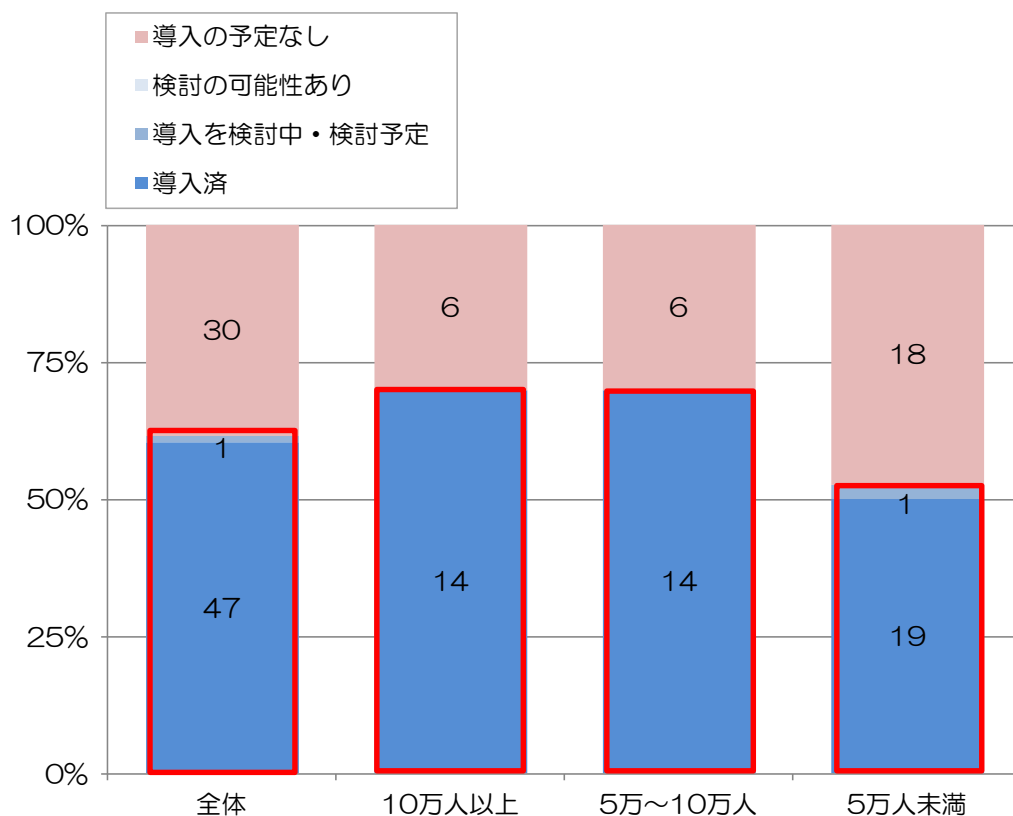


図2-6 畜犬管理システムのイメージ

c) 導入状況に関する調査結果

畜犬管理システムの導入状況について、回答団体全体と、人口規模別（10万以上、5万～10万、5万未満）に集計した結果を下図に示す。



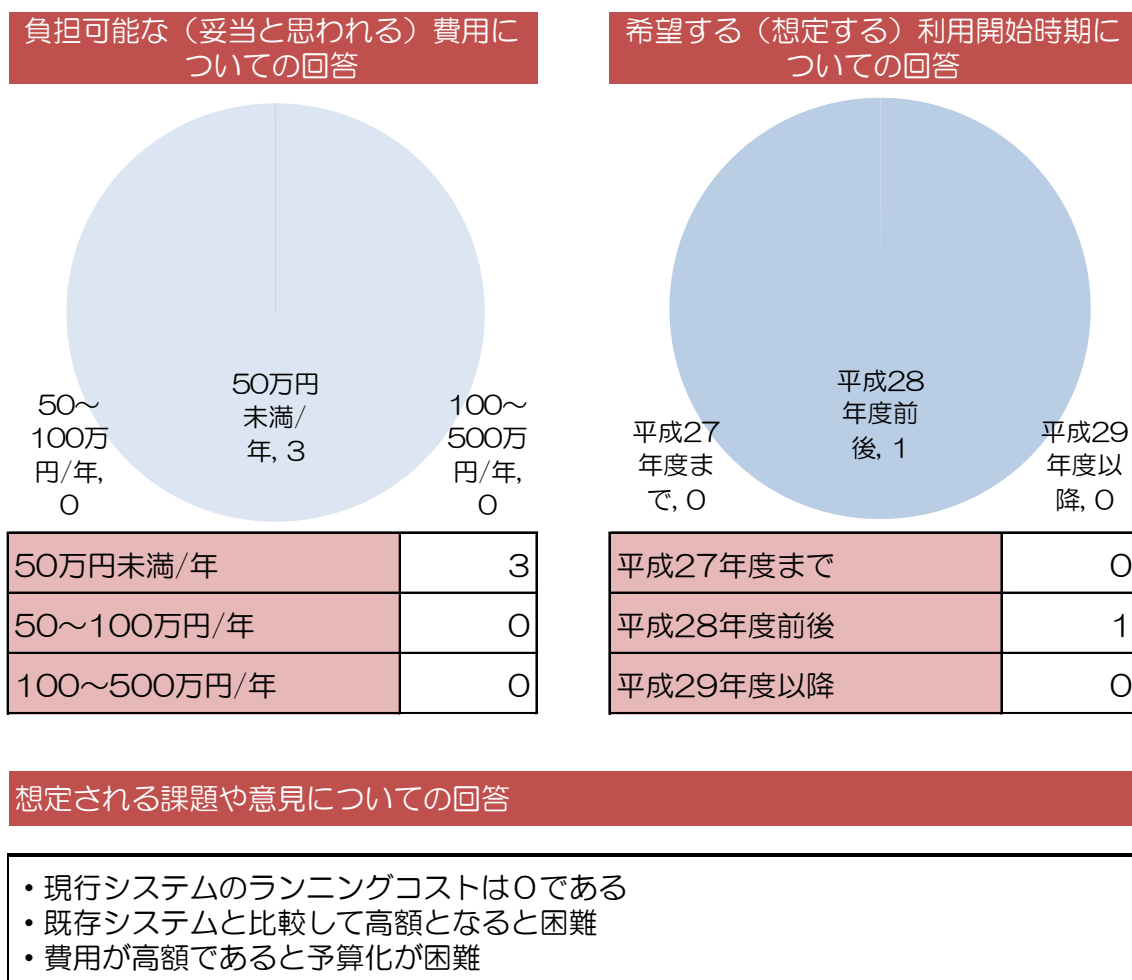
区分	全体	10万人以上	5万～10万人	5万人未満
導入済	47	14	14	19
導入を検討中・検討予定	1	0	0	1
検討の可能性あり	0	0	0	0
導入の予定なし	30	6	6	18

図2-7 畜犬管理システムの導入状況に対する回答（全体、人口規模別）

全体の回答に比べ、人口規模5万人未満の団体で消極的な回答が多くなっている。これは、人口に比例して畜犬数が多くなく、システムを導入せずとも事務処理が可能という状況を反映したものだと考えられる。

d) その他調査結果

畜犬管理システムに関するその他調査結果として、費用、利用開始時期、課題についての回答の集計結果を以下に示す。



**図2-8 畜犬管理システムについてのその他回答  
（費用、利用開始時期、課題）**

負担可能な費用については、いずれも年間50万円未満であり、想定される課題としても費用に関する事項があげられている。従来の自庁設置型のシステムを想定すると、サーバ等機器やミドルウェア等、パッケージシステム以外の部分で費用が発生し、低額でシステム導入を行うことは難しいことが多いと想定されるが、クラウド利用とすることで、パッケージ費用だけでなく、サーバ等機器などにおいても割勘効果が享受できることにより、この費用面での課題は解消する可能性がある。

## (2) 共有ファイルサーバ

### a) システムの概要

本調査の対象とした共有ファイルサーバとは、庁内、及び庁外とのファイル共有を行うためのシステムである。

一般的に庁外他団体や事業者とのファイル共有については電子メールを利用することが多いが、電子メールを利用する場合の以下のような課題について、共有ファイルサーバを導入することで解消が可能となる。

- 添付ファイルのサイズ制限により大容量のファイルが送れない
- 容量の大きいファイルをやり取りすると割り当てられたメールボックスの容量がオーバーしてしまう
- 多数のメールに添付ファイルが埋もれてしまい、最新版のファイルを確認するのに手間がかかる

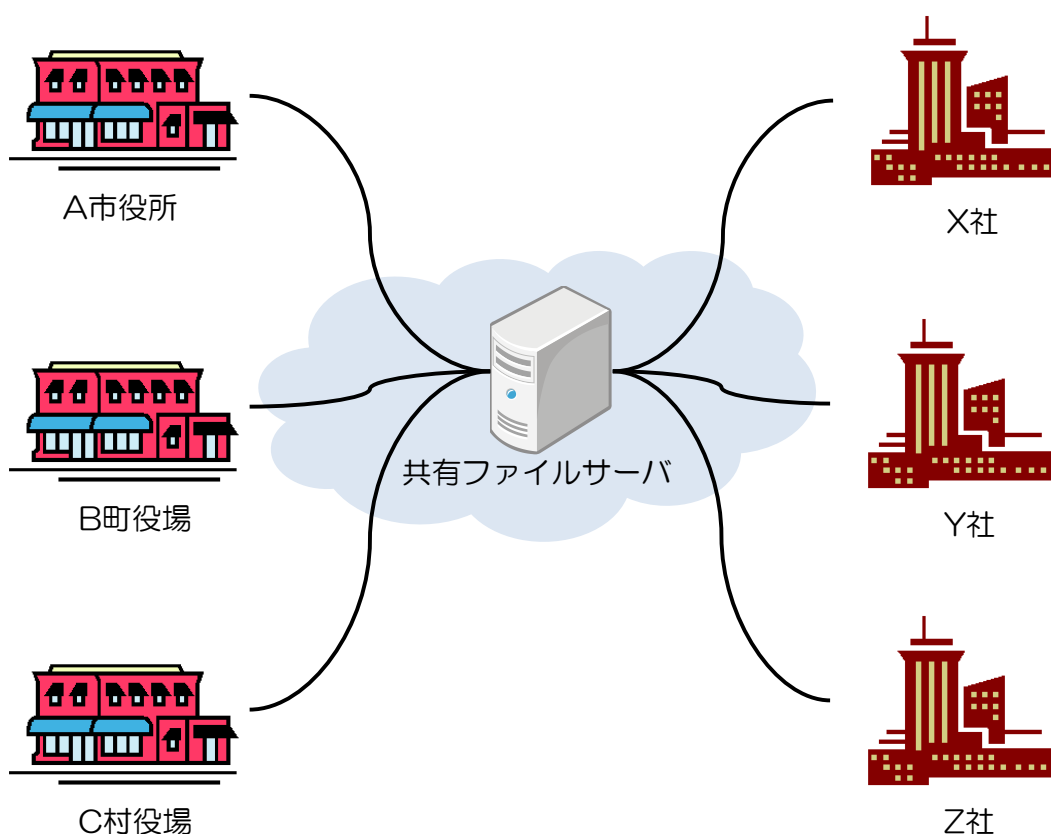


図2-9 共有ファイルサーバのイメージ



b) 導入状況に関する調査結果

共有ファイルサーバの導入状況について、回答団体全体と、人口規模別（10万以上、5万～10万、5万未満）に集計した結果を下図に示す。

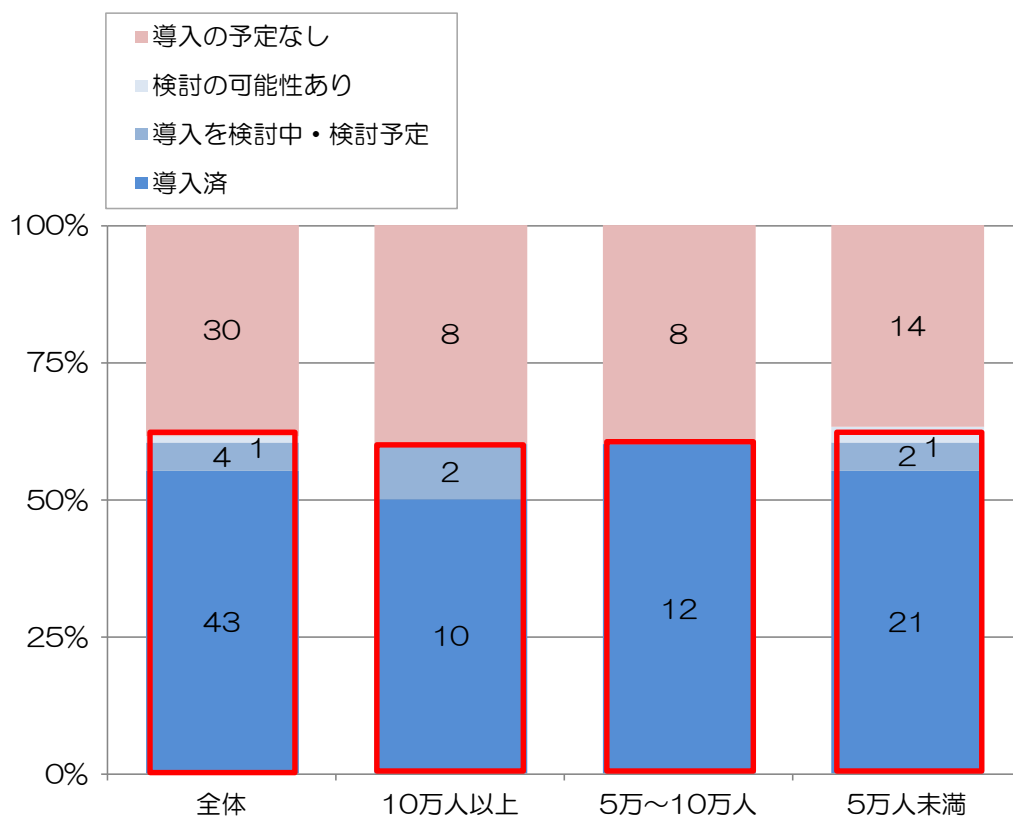


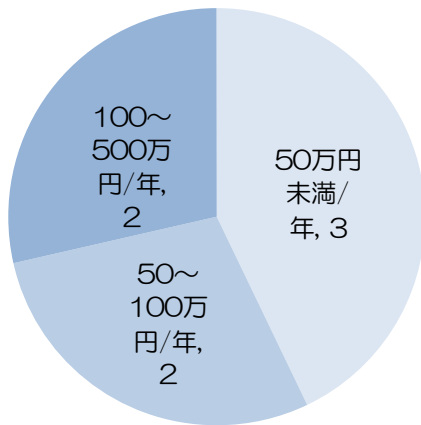
図2-10 共有ファイルサーバの導入状況に対する回答  
(全体、人口規模別)

共有ファイルサーバについては、人口規模による導入状況の相違は特に見受けられなかった。特定の事務を対象としたシステムであれば、大規模団体は処理件数が多くシステム化が必要、小規模団体は処理件数が少なくシステムがなくとも対応可能といった状況が想定されるが、共有ファイルサーバは特定の事務を対象としたものではないため、団体規模と処理件数に因果関係がないことによると考えられる。

c) その他調査結果

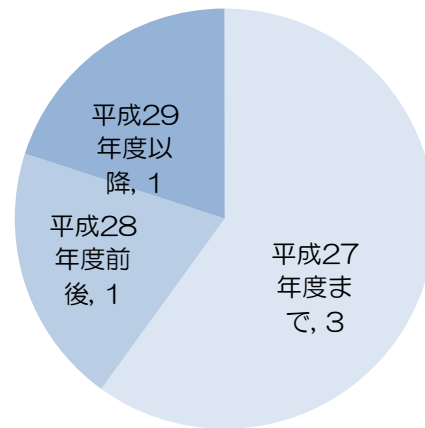
共有ファイルサーバに関するその他調査結果として、費用、利用開始時期、課題についての回答の集計結果を以下に示す。

負担可能な（妥当と思われる）費用についての回答



50万円未満/年	3
50～100万円/年	2
100～500万円/年	2

希望する（想定する）利用開始時期についての回答



平成27年度まで	3
平成28年度前後	1
平成29年度以降	1

想定される課題や意見についての回答

- ・業務上作成したファイル等について、可用性・安全性・機密性が自庁舎設置と同等レベルで運用できるか？
- ・バックアップ等の管理、アクセス制限等の管理、アクセス速度
- ・既存サービスと比較して高額となると困難
- ・現状のフィルタリングソフトの影響がないか検討の必要あり

図2-11 共有ファイルサーバについてのその他回答  
（費用、利用開始時期、課題）

想定される課題として、可用性・安全性・機密性・アクセス速度といったサービスレベルの面や、バックアップ、アクセス管理、フィルタリングソフトへの対応といったサービス内容の面があげられているが、このようなサービスはすでに市町村における実績を有しているものであり、そのことから回答のあった課題が導入に際しての障壁とはならない可能性が高い。

### (3) 要援護者管理システム

#### a) 関連法令等

平成 18 年 3 月、内閣府・総務省・厚生労働省より「災害時要援護者の避難支援ガイドライン」が提示され、この中で「要援護者に関する情報（住居、情報伝達体制、必要な支援内容等）を平常時から収集し、電子データ、ファイル等で管理・共有するとともに、一人ひとりの要援護者に対して複数の避難支援者を定める等、具体的な避難支援計画を策定しておくことが必要である」ことが明記されている。

#### 災害時要援護者の避難支援ガイドライン 【要援護者支援システム関連箇所抜粋】

##### はじめに

平成 16 年 7 月の梅雨前線豪雨、一連の台風等における高齢者等の被災状況等を踏まえると、災害時要援護者（以下「要援護者」と略す。）の避難支援については、①防災関係部局と福祉関係部局等の連携が不十分であるなど、要援護者や避難支援者への避難勧告等の伝達体制が十分に整備されていないこと、②個人情報への意識の高まりに伴い要援護者情報の共有・活用が進んでおらず、発災時の活用が困難なこと、③要援護者の避難支援者が定められていないなど、避難行動支援計画・体制が具体化していないこと、の三つが大きな問題点として挙げられた。

要援護者の避難支援は自助・地域（近隣）の共助を基本とし、市町村は、要援護者への避難支援対策と対応した避難準備（要援護者避難）情報（以下、「避難準備情報」という。）を発令するとともに、要援護者及び避難支援者までの迅速・確実な伝達体制の整備が不可欠である。また、要援護者に関する情報（住居、情報伝達体制、必要な支援内容等）を平常時から収集し、電子データ、ファイル等で管理・共有するとともに、一人ひとりの要援護者に対して複数の避難支援者を定める等、具体的な避難支援計画（以下「避難支援プラン」と称する。）を策定しておくことが必要である。

また、「災害対策基本法」（平成 25 年 6 月 21 日改正）でも災害時要援護者の名簿作成が義務付けられている。

## 災害対策基本法

### 【要援護者支援システム関連箇所抜粋】

（避難行動要支援者名簿の作成）

第四十九条の十 市町村長は、当該市町村に居住する要配慮者のうち、災害が発生し、又は災害が発生するおそれがある場合に自ら避難することが困難な者であつて、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るため特に支援を要するもの（以下「避難行動要支援者」という。）の把握に努めるとともに、地域防災計画の定めるところにより、避難行動要支援者について避難の支援、安否の確認その他の避難行動要支援者の生命又は身体を災害から保護するために必要な措置（以下「避難支援等」という。）を実施するための基礎とする名簿（以下この条及び次条第一項において「避難行動要支援者名簿」という。）を作成しておかなければならない。

- 2 避難行動要支援者名簿には、避難行動要支援者に関する次に掲げる事項を記載し、又は記録するものとする。
  - 一 氏名
  - 二 生年月日
  - 三 性別
  - 四 住所又は居所
  - 五 電話番号その他の連絡先
  - 六 避難支援等を必要とする事由
  - 七 前各号に掲げるもののほか、避難支援等の実施に関し市町村長が必要と認める事項
- 3 市町村長は、第一項の規定による避難行動要支援者名簿の作成に必要な限度で、その保有する要配慮者の氏名その他の要配慮者に関する情報を、その保有に当たつて特定された利用の目的以外の目的のために内部で利用することができる。
- 4 市町村長は、第一項の規定による避難行動要支援者名簿の作成のため必要があると認めるときは、関係都道府県知事その他の者に対して、要配慮者に関する情報の提供を求めることができる。

第四十九条の十一 市町村長は、避難支援等の実施に必要な限度で、前条第一項の規定により作成した避難行動要支援者名簿に記載し、又は記録された情報（以下「名簿情報」という。）を、その保有に当たつて特定された利用の目的以外の目的のために内部で利用することができる。

2 市町村長は、災害の発生に備え、避難支援等の実施に必要な限度で、地域防災計画の定めるところにより、消防機関、都道府県警察、民生委員法（昭和二十三年法律第百九十八号）に定める民生委員、社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）第百九条第一項に規定する市町村社会福祉協議会、自主防災組織その他の避難支援等の実施に携わる関係者（次項において「避難支援等関係者」という。）に対し、名簿情報を提供するものとする。ただし、当該市町村の条例に特別の定めがある場合を除き、名簿情報を提供することについて本人（当該名簿情報によつて識別される特定の個人をいう。次項において同じ。）の同意が得られない場合は、この限りでない。

3 市町村長は、災害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、避難行動要支援者の生命又は身体を災害から保護するために特に必要があると認めるときは、避難支援等の実施に必要な限度で、避難支援等関係者その他の者に対し、名簿情報を提供することができる。この場合においては、名簿情報を提供することについて本人の同意を得ることを要しない。

## b) システムの概要

要援護者管理システムは、災害時要援護者の避難支援ガイドラインにもとづく名簿作成等を行うためのシステムである。

具体的なパッケージは多くの事業者から提供されているが、西宮市が開発し、全国多数の自治体で導入されている被災者支援システムにおいても、GIS と連動した要援護者管理システムが提供されている。

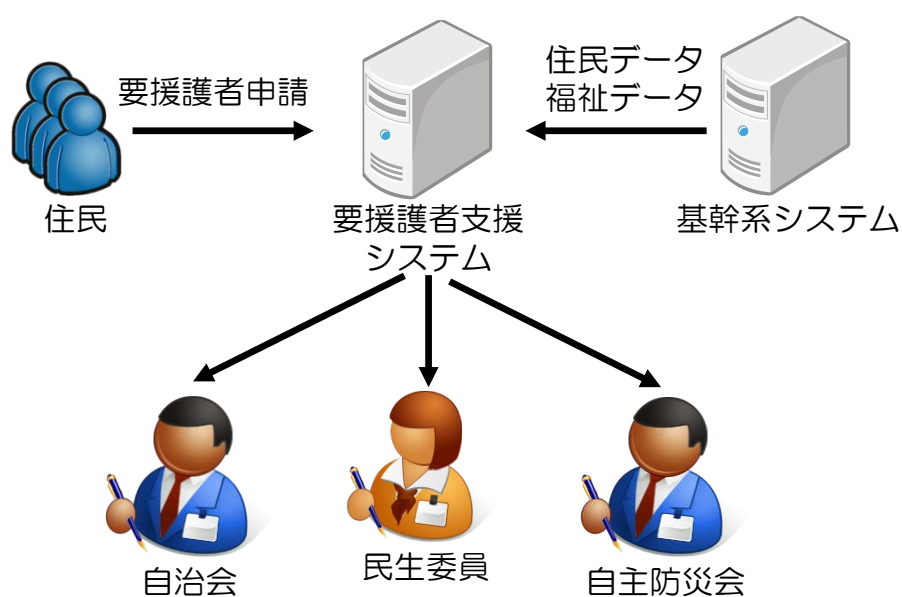


図2-12 要援護者支援システムのイメージ

c) 導入状況に関する調査結果

要援護者支援システムの導入状況について、回答団体全体と、人口規模別（10万以上、5万～10万、5万未満）に集計した結果を下図に示す。

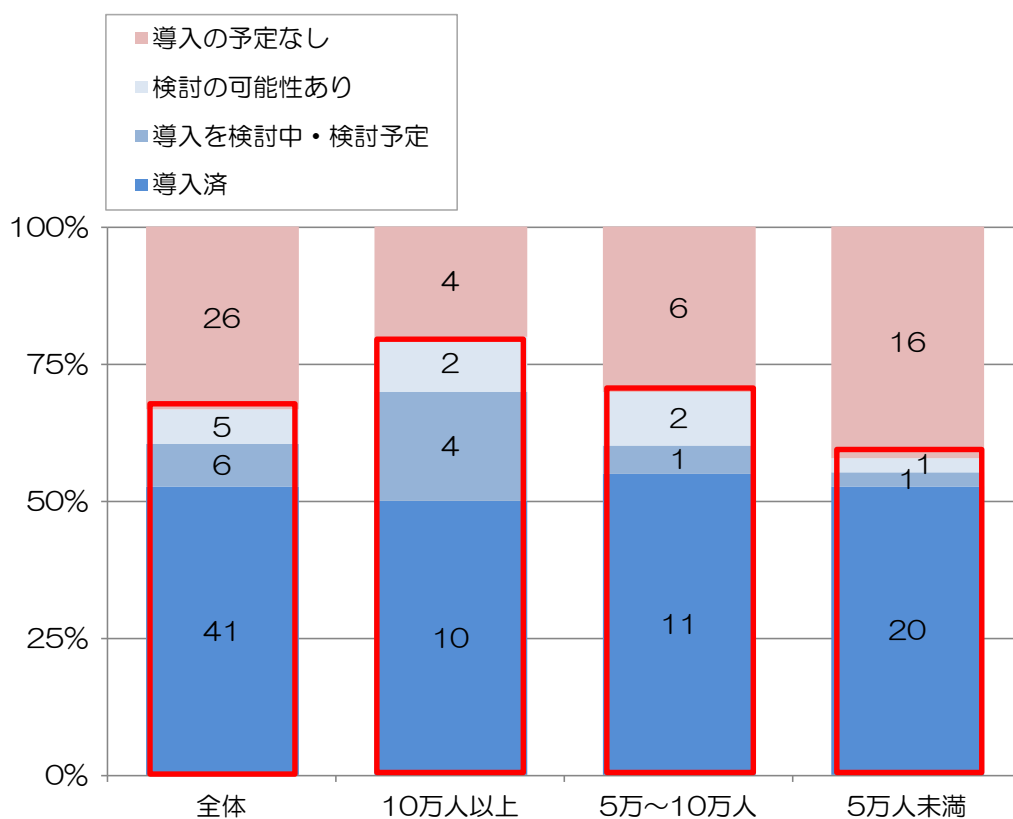


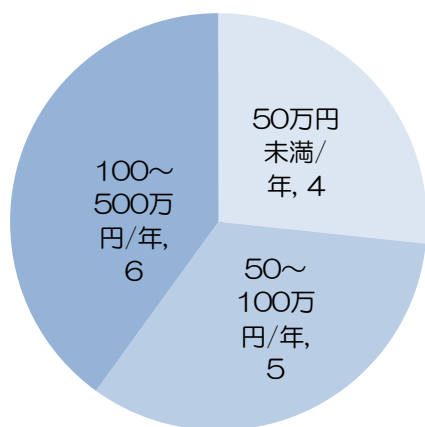
図2-13 要援護者管理システムの導入状況に対する回答  
(全体、人口規模別)

全体の回答に比べ、人口規模 5 万人未満の団体で消極的な回答が多くなっている。これは、人口規模が小さいため、システム化せずとも表計算ソフト等で作成した一覧で台帳管理が可能という状況を反映したものだと考えられる。

d) その他調査結果

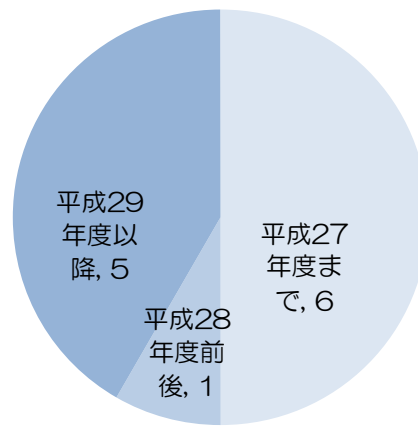
要援護者支援システムに関するその他調査結果として、費用、利用開始時期、課題についての回答の集計結果を以下に示す。

負担可能な（妥当と思われる）費用についての回答



50万円未満/年	4
50～100万円/年	5
100～500万円/年	6

希望する（想定する）利用開始時期についての回答



平成27年度まで	6
平成28年度前後	1
平成29年度以降	5

想定される課題や意見についての回答

- ・警察・消防などの関係機関や自主防災組織への情報提供のあり方
- ・防災管理の部署とも連携する必要があるため、各課間との調整も課題
- ・他システム（介護系、福祉系、高齢者現況など）からの情報集約が必要であるため、仕様化のための調整が必要。
- ・既存住民記録情報とのデータ連携について、手法やデータ鮮度等について検討が必要
- ・台帳システムとしては存在しているが、出来れば地図情報との連携が望ましいと考えている。

図2-14 要援護者支援システムについてのその他回答  
（費用、利用開始時期、課題）

想定される課題について、関係機関やシステム間の連携に関するものが複数あげられている。要援護者支援システムについては、導入自体は特に大きな調整を行わなくとも実施可能だが、他システムとの連携により効果が大きくなると考えられることから、導入前の十分な庁内調整が他のシステムにも増して重要と考える。



#### (4) 就学援助システム

##### a) 関連法令等

学校教育法では、「経済的理由によつて、就学困難と認められる学齢児童又は学齢生徒の保護者に対しては、市町村は、必要な援助を与えなければならない。」(同法第19条)とされている。生活保護法第6条第2項に規定する「要保護者」、市町村教育委員会が生活保護法第6条第2項に規定する要保護者に準ずる程度に困窮していると認める者である「準要保護者」がその対象となる。要保護者の場合の補助対象品目は以下のとおりである。

- 学用品費
- 体育実技用具費
- 新入学児童生徒学用品費等
- 通学用品費
- 通学費
- 修学旅行費
- 校外活動費
- クラブ活動費
- 生徒会費
- PTA会費
- 医療費
- 学校給食費

b) システムの概要

就学援助システムは、小・中学校の児童・生徒の就学援助費に関する申請受付、審査・認定から支払処理までの一連の事務作業を行うためのシステムである。

システムとしては、一般的に住記システムや学齢簿システムと連動する機能を有している。

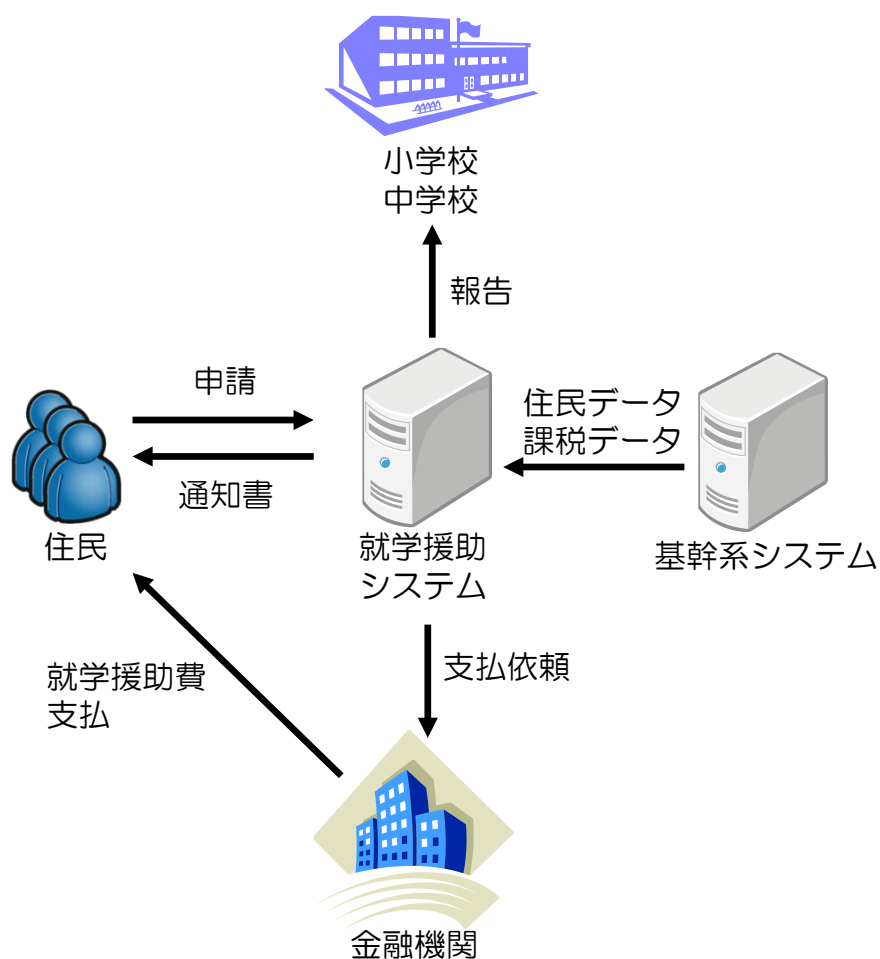
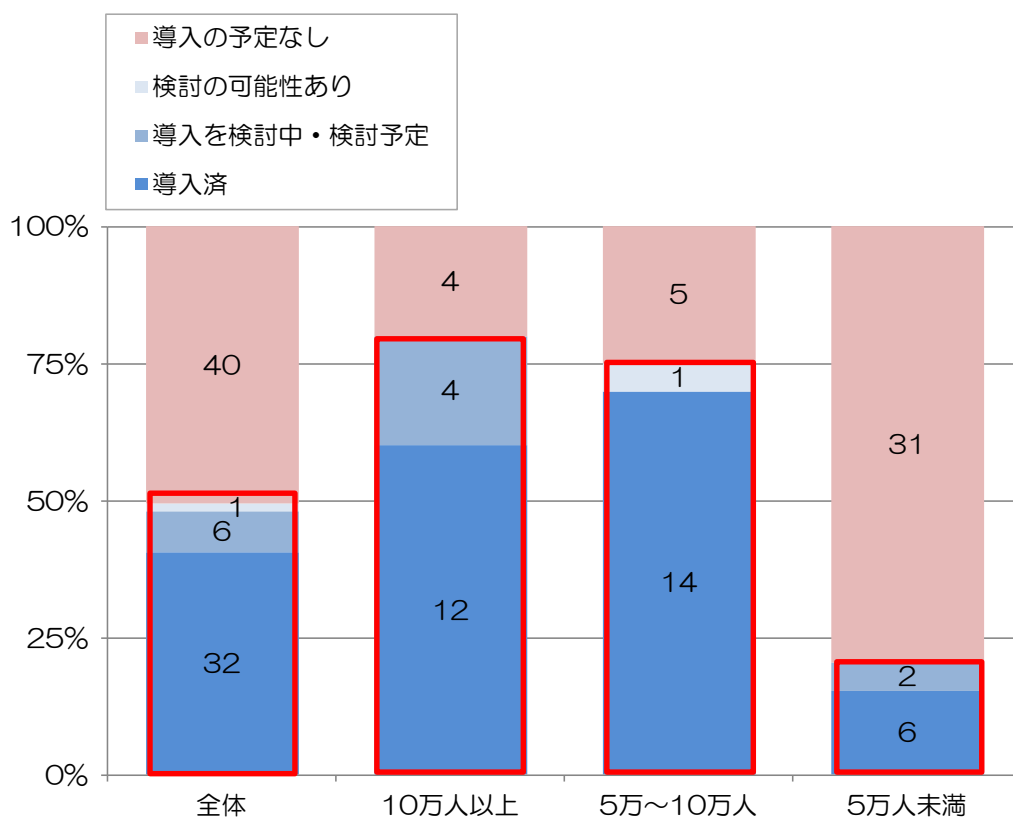


図2-15 就学援助システムのイメージ

c) 導入状況に関する調査結果

就学援助システムの導入状況について、回答団体全体と、人口規模別（10万以上、5万～10万、5万未満）に集計した結果を下図に示す。



区分	全体	10万人以上	5万～10万人	5万人未満
導入済	32	12	14	6
導入を検討中・検討予定	6	4	0	2
検討の可能性あり	1	0	1	0
導入の予定なし	40	4	5	31

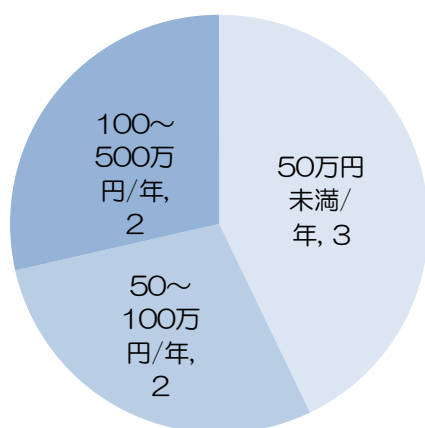
図2-16 就学援助システムの導入状況に対する回答(全体、人口規模別)

畜犬管理システムや要援護者管理システムと同様、全体の回答に比べ、人口規模5万人未満の団体で消極的な回答が多くなっている。これは、対象となる児童・生徒が比較的多くないため、システム化せずとも表計算ソフト等で作成した一覧で台帳管理が可能という状況を反映したものだと考えられる。

d) その他調査結果

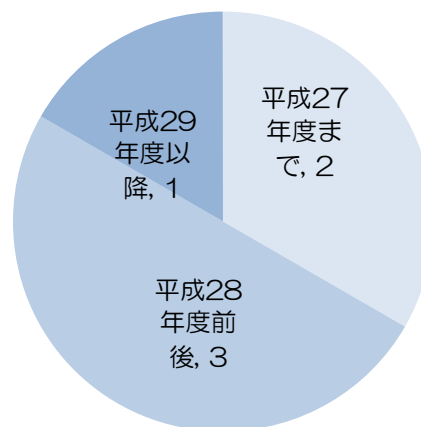
就学援助システムに関するその他調査結果として、費用、利用開始時期、課題についての回答の集計結果を以下に示す。

負担可能な（妥当と思われる）費用についての回答



50万円未満/年	3
50~100万円/年	2
100~500万円/年	2

希望する（想定する）利用開始時期についての回答



平成27年度まで	2
平成28年度前後	3
平成29年度以降	1

想定される課題や意見についての回答

- ・導入するシステムによっては費用が高額となる
- ・現状は委託業務で対応のため、システム化まで必要かは、経費次第
- ・就学管理を行っている基幹系総合情報システムとの連携など
- ・現在利用中の既存システムからのデータをスムーズに移行できるか？
- ・データをエクセルやワードで管理しているため、移行作業が円滑に行えるか
- ・対象者は700名ほど存在するが、近隣市における同システム導入実績が少ないため、現時点では導入の予定がない。

図2-17 就学援助システムについてのその他回答（費用、利用開始時期、課題）

想定される課題については、費用に関するものが多い状況となっている。システム化による効率化を望むものの、件数的にシステムなしでの業務遂行が困難という状況にまでは至っていないため、システム導入に踏み切れないといった事情が垣間見える。このようなケースにおいてこそ、クラウドによる低費用でのシステム導入という選択肢が有効と考える。

## (5) 霊園管理システム

### a) 関連法令等

墓地埋葬法において、「墓地」とは、墳墓を設けるために、墓地として都道府県知事の許可をうけた区域をいう。」と定義づけられている。この「都道府県知事の許可」のより具体的な内容として、「墓地経営・管理用の指針」（平成12年12月6日 厚生省生活衛生局長）において、「墓地経営主体は、市町村等の地方公共団体が原則であり、これによりがたい事業があっても宗教法人又は公益法人等に限られること」と定義されている。

また、墓地埋葬法においては、墓地の管理者は火葬許可証の受理やその保存、埋葬又は火葬の状況の報告が義務付けられている。

#### **墓地埋葬法 【墓地の管理者の実施事項抜粋】**

第十四条 墓地の管理者は、第八条の規定による埋葬許可証、改葬許可証又は火葬許可証を受理した後でなければ、埋葬又は焼骨の埋蔵をさせてはならない。

第十五条 墓地、納骨堂又は火葬場の管理者は、省令の定めるところにより、図面、帳簿又は書類等を備えなければならない。

2 前項の管理者は、墓地使用者、焼骨収蔵委託者、火葬を求めた者その他死者に関係ある者の請求があつたときは、前項に規定する図面、帳簿又は書類等の閲覧を拒んではならない。

第十六条 墓地又は納骨堂の管理者は、埋葬許可証、火葬許可証又は改葬許可証を受理した日から、五箇年間これを保存しなければならない。

2 火葬場の管理者が火葬を行つたときは、火葬許可証に、省令の定める事項を記入し、火葬を求めた者に返さなければならない。

第十七条 墓地又は火葬場の管理者は、毎月五日までに、その前月中の埋葬又は火葬の状況を、墓地又は火葬場所在地の市町村長に報告しなければならない。

b) システムの概要

霊園管理システムは、霊園管理事務に関する情報を管理し、各種申請処理及び、霊園管理料の納入・納付等の管理を行うシステムである。

一般的には、以下のような機能を有している。

- 利用者管理
- 公募管理
- 納骨管理
- 請求・入金管理
- 各種許可証発行
- 他システム連携 など

c) 導入状況に関する調査結果

霊園管理システムの導入状況について、回答団体全体と、人口規模別（10万以上、5万～10万、5万未満）に集計した結果を下図に示す。

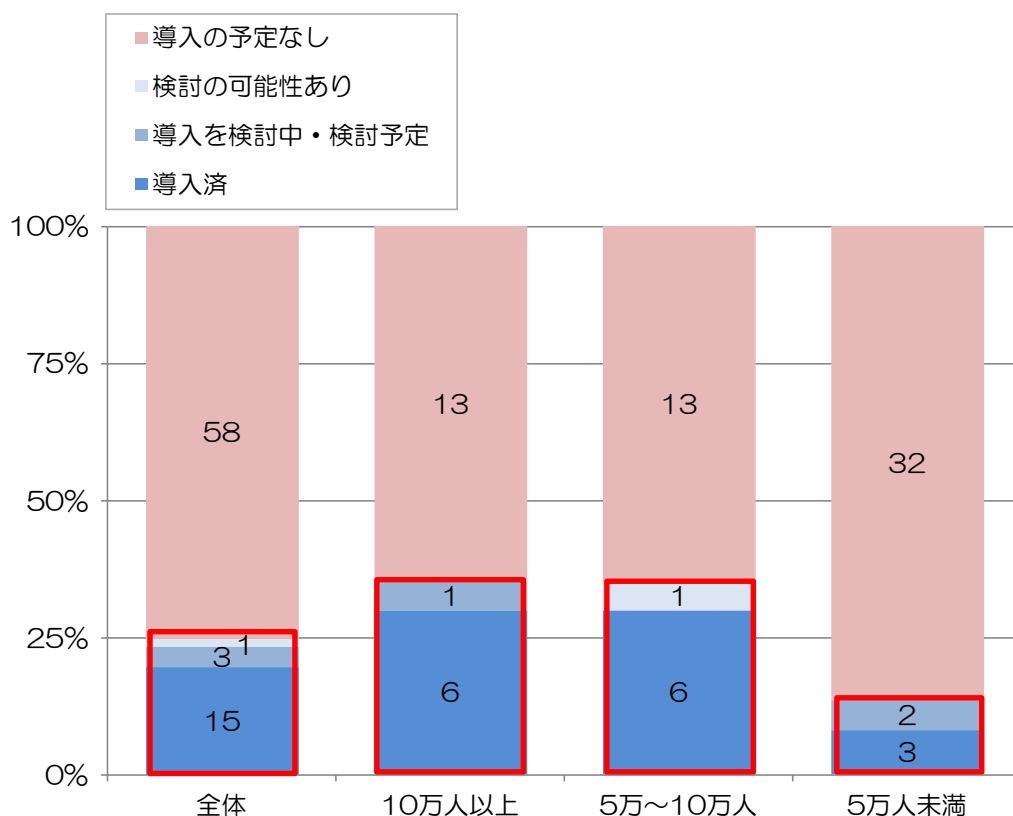


図2-18 霊園システムの導入状況に対する回答（全体、人口規模別）

霊園管理システムについては、全体として導入率が低い状況だが、その中でも人口規模 5 万人未満の団体で相対的に消極的な回答が多くなっている。これは、畜犬管理システムや要援護者管理システム、就学援助システムと同様、人口規模と処理件数の相関関係によるものと考えられる。

全体の導入状況から鑑みると、地方公共団体にとって、霊園管理システムはあまり一般的なシステムではないことが想定できる。

d) その他調査結果

霊園管理システムに関するその他調査結果として、費用、利用開始時期、課題についての回答の集計結果を以下に示す。

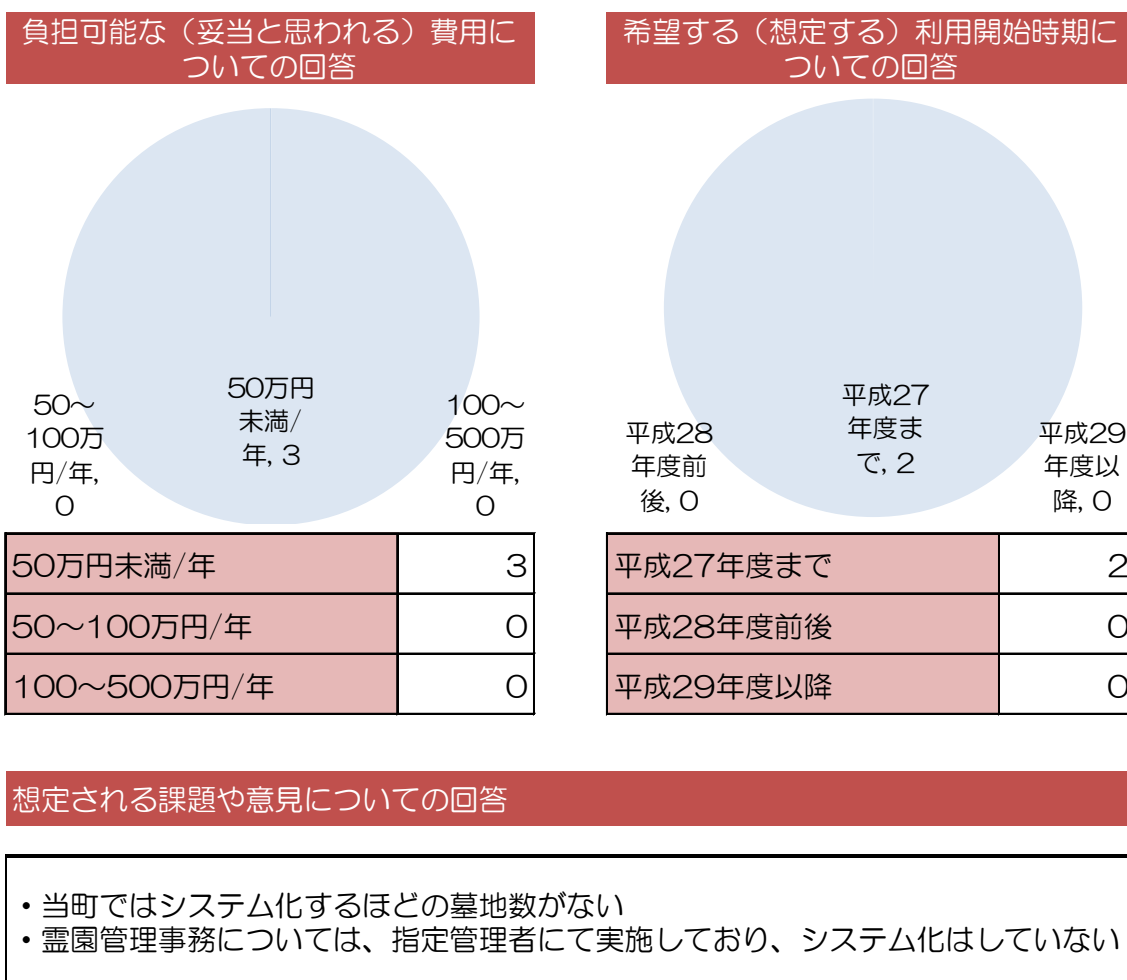


図2-19 霊園管理システムについてのその他回答  
（費用、利用開始時期、課題）

負担可能な費用については、いずれも年間50万円未満であり、従来の自庁設置型のシステムを想定すると、サーバ等機器やミドルウェア等、パッケージシステム以外の部分で費用が発生し、低額でシステム導入を行うことは難しいことが多いと想定されるが、クラウド利用とすることで、パッケージ費用だけでなく、サーバ等機器などにおいても割勘効果が享受できることにより、この費用面での課題は解消する可能性がある。



## (6) その他機能

本調査においては、前述の「畜犬管理システム」、「共有ファイルサーバ」、「要援護者支援システム」、「就学援助システム」、「霊園管理システム」の5つのシステムについての設問に合わせて、そのほかにクラウド利用が可能と思われるシステムについても回答を求め、以下の回答が挙げられた。

- 戸籍システム
  - 戸籍管理を行うためのシステム
- 選挙速報システム
  - 投票日当日の投票速報をインターネットを利用し集計を行うシステム
- 被災者支援システム
  - 災害発生時に被災者台帳を作成し、災害状況の管理や被災証明書・家屋倒壊証明書発行等を実施するためのシステム
- 例規システム
  - 条例、規則、告示等の管理、公開等を行うためのシステム
- 斎場予約システム
  - 火葬場・式場・待合室・霊柩車などの予約管理を行うシステム

## 2.6 改善方策の効果検証

### 2.6.1 畜犬管理システム

#### (1) 畜犬管理システムの導入の容易性

市町村における畜犬管理業務は、団体ごとの業務差異が小さく、機能の標準化が行いやすい業務システムの1つである。本システムは業務差異が小さいことから機能の標準化が進み、早くからクラウドサービス（ASP・SaaS）によっても提供されており、市町村が比較的容易に利用開始できる市場環境となっている。

なお、畜犬管理システムでは主に以下のような機能が提供されている。

- ①犬および犬の所有者に関する 情報の管理
- ②予防注射の接種等の 勧奨、状況把握
- ③都道府県への各種 統計情報の報告

#### (2) 畜犬業務における課題とシステム化による改善効果

畜犬業務がシステム化されておらず、表計算ソフト等による職員の手作業による管理が行われている団体が抱える主な課題と、システム化した場合の改善効果を以下に記載する。

##### a) 登録作業、集計作業による業務負荷

###### 【課題】

畜犬の登録情報（新規登録・鑑札発行・情報管理）を表計算ソフトにて管理している自治体では入力、修正等の情報のメンテナンス作業に大幅な手間と時間をかけている。また、表計算ソフト内に情報が管理がされているため、予防接種案内ハガキ印刷や各種集計票の印刷物出力等も自動化されておらず、転記作業などの手間が発生する。予防接種が集中する時期等の業務のピーク時には非常に手間と時間がかかる。

###### 【システム化による改善効果】

システムに登録されたデータを活用し、ハガキ印刷、各種集計票の印刷が行うことができる。

b) 拠点間の情報共有の課題

【課題】

畜犬情報等がデータベース化されておらず住民から出先機関（支所・支局）への問い合わせ時には担当者が住民へ即答ができず、出先機関から本庁への問合せ、確認作業など余分な時間がかかるため、住民サービスが不十分となってしまう。

【システム化による改善効果】

Web等によるシステム化により、サーバでの データ一元管理 が実現され、出先機関等における情報共有を図ることができ、住民からの問い合わせ対応の迅速化を図ることができる。

c) 情報の正確性

【課題】

データが手作業によるメンテナンスとなる場合、飼い主の住所変更などの事実発生からデータの更新にタイムラグが生じてしまうため、データの正確性の確保ができない。

【システム化による改善効果】

システム化により、住基システムとの連携を図り、最新データ（飼い主の異動情報等）のリアルタイムな反映が可能となる。

d) データの安全性

【課題】

職員のパソコン等に管理されている場合データの安全性、消失リスクが高い。また、対災害性も低いことから災害時における事業継続が難しい。

【システム化による改善効果】

サーバの冗長化、クラウド環境の利用により、データのバックアップ、システムの可用性の確保が行え、業務継続が向上。

### (3) システム導入効果

畜犬管理システムを導入することで得られる効果のうち、代表的なものを以下に記載する。

#### a) 毎月のデータ入力の正確性

畜犬管理システムから出力される月次帳票によって、登録犬、抹消犬、注射犬等の紙の届出書と、システムへのデータ入力に差異が無いか確認ができる。

#### b) 注射はがき入力作業の削減

注射はがきに印刷されたバーコード（バーコード化された予防注射の実施状況）を利用した入力を行うことによって、注射会場でのデータ入力の省力化が可能となる。

#### c) 保健所への報告資料の作成

畜犬管理システムから出力される帳票で、保健所への報告資料（犬の登録、狂犬病予防注射実績等報告書 等）を容易に作成することが可能となる。

#### d) 郵便料金の経費削減

集合注射はがきなどに、郵便局のカスタマーバーコードを印刷する事によって郵便料金の経費を削減することが可能となる。

## 2.6.2 共有ファイルサーバ

### (1) 庁外組織との大容量ファイルの共有

庁内に閉じたファイルサーバを利用している場合、庁外組織とのファイル共有は電子メールの添付ファイルを利用するケースが一般的であるが、添付ファイルの容量には制限が設けられており、大きなサイズのファイルは電子メールで授受を行うことができない。そのようなケースではファイル交換サービス等の代替サービスを利用することが多いが、ダウンロード画面へのアクセスが必要であったり、ダウンロード期間に制限がもうけられているなど、電子メールに比べると使い勝手がいいとは言いがたい。

その点、クラウド上の共有ファイルサービスであれば、大容量のファイルをスムーズに共有することが可能である。

### (2) 関連するファイルの一元管理

電子メールでファイル授受を行うと、多数のメールの中から該当するファイルを探す必要があり、また、場合によっては、古いバージョンのファイルを参照してしまい、問題となるケースもある。

共有ファイルサービスを利用して、分類ごと、日付ごとにファイルを管理し、庁外組織と共有することで上記のような問題は回避できる。

## 2.6.3 要援護者管理システム

### (1) システムによる迅速な名簿作成

要援護者管理システムは災害発生時の名簿作成を主要目的としたシステムだが、災害発生時は、平時以上に迅速な対応が求められる。システム化しない市町村では、基幹系システムより抽出したデータをもとに職員が手作業で名簿を作成するが、一刻も早い要援護者の把握とそれに基づく対応が求められる状況を鑑みると、システム処理による迅速な名簿作成の意義は大きいものと考えられる。

### (2) システムによる正確な名簿作成

災害発生時においては、迅速な対応と同様、通常時にも増して正確な対応が求められる。職員の手作業により一部不完全な名簿が作成されるリスクを考慮すると、システムにより正確な処理が実行されることに対するメリットは重要である。

### (3) GIS を利用した状況把握

GIS を利用した地図から要援護者の所在地を視覚的に把握できるだけでなく、ハザードマップや土砂災害危険箇所など様々なデータと組み合わせることによって、避難経路策定に寄与することが可能となる。

### (4) クラウド利用による業務継続

自庁設置システムではなくクラウド利用とした場合、自庁が被災した場合でも、端末や回線が確保できればシステム利用を行うことが可能となる。

## 2.6.4 就学援助システム

### (1) システムによる認定判定

システム化することにより、住基情報や所得情報、生活保護情報、学齢簿情報等を活用した自動認定判定が可能となり、認定審査のスピード化や過剰給付の抑制が可能となる。

### (2) システムによる支給額算定

システム化することにより、複雑で専門的知識が必要となる支給額算定を自動化することが可能となり、作業の軽減だけでなく、正確な就学援助費の支給が可能となる。

### (3) 振込データの作成

振込データをシステムにて自動生成することにより、担当者が手作業で誤った金額のデータを作成するリスクを抑制することが可能となる。

## 2.6.5 霊園管理システム

### (1) 利用者からの問い合わせに対する迅速な対応

紙の台帳や表計算ソフト等で霊園情報を管理している場合、利用者からの問い合わせがあった場合に、必要な情報を確認するための時間を要するが、システム化することにより、検索機能等を活用したスムーズな対応が可能となる。

### (2) 許可証のシステム出力

使用許可証や改葬許可証といった書類をシステム出力することが可能となるため、作業負荷の軽減だけでなく、手作業による転記ミス等を削減することができる。

### (3) 請求書や振込用紙のシステム出力

請求書や振込用紙をシステム出力することで、スピーディーな管理料の請求や入金管理が可能となる。また、共通化した収納管理機能や滞納整理機能が導入されている場合、データ出力による連携も可能となる。



### 第3章 地方公共団体のデータやシステムと有機的に 連携して住民サービス向上に寄与するシステムの 調査研究

---

### 3.1 調査の目的と考え方

地方公共団体の情報システムやそのデータは、従来、地方公共団体が住民サービスの提供や地方公共団体の運営を目的として職員が利用してきたものである。

これに対して、これらを外部に開示することで、新たな取組みに活用したり、問題解決に役立てることが可能との考え方にもとづくオープンデータに関する取組みが全国各地で推進され始めている。また、オープンデータという取組みでは、地方公共団体からの情報提供という単方向の動きという意味合いが強いが、地方公共団体と住民や企業が双方向のやり取りを行い、国民参加・官民共同の推進、経済の活性化・行政の効率化の実現を目指すための取組みも目立ってきており、総務省においても、「地域経営型包括支援クラウドモデル構築事業開発実証」を実施している。ここでは、公共部門のみならず民間事業者や住民との連携が必須となる行政分野を対象に、様々な主体が活用できる新たなシステムインフラの整備に関する実証を行っている。

本調査研究においては、このような背景を踏まえ、「地方公共団体のデータやシステムと有機的に連携して住民サービス向上に寄与するシステム」の具体例として、「農産物情報の共有サービス」、「地図を利用した観光者向けサービス」の2つをあげて、地方公共団体が自団体で取組可能な施策を検討するための材料を提供する。

## 3.2 すでに実施されている具体的な取組み

### 3.2.1 農産物情報の共有サービス（生産者と消費者のマッチングサイト）

#### （1）サービスの概要

インターネットの普及により、農産物についてもネット販売等の新たなチャネルが活用されるケースが増えてきているが、生産者単独でのネット販売の場合、提供者である生産者、利用者である消費者のそれぞれにおいて、以下の点が課題となる。

- 費用やマンパワーの面で、生産者単独でサイトを運営することが難しい
- 生産者単独サイトに消費者を誘導することが難しい
- 生産者単独サイトの場合、消費者が他の生産者の農作物と比較しようとする手間がかかる
- いろいろな種類の農産物を求める場合、それぞれのサイトを探さなければならない

上記のような課題について、地域の複数の生産者の農作物の情報をまとめて管理することで解消している事例として青森の「HARVEST MARKET」があげられる。

このサイトでは、登録されている生産者や農作物について、地域や農産物の種類を指定して検索を行うことが可能となっており、利用者はこのサイトにアクセスすることで、さまざまな情報を横断的に取得することができる。

また、生産者が農産物を登録するだけでなく、農産物のバイヤーが自身の情報を登録することで、生産者とバイヤーの橋渡しを行うサービスも提供されている。



図3-1 HARVEST MARKET のイメージ

このようなサービスは、ほとんどの地域で利用可能であり、また、農作物以外でも、工芸品等の特産物を対象に同様の取組みを行うことも考えられる。

なお、このサービスにおいては、農産物と収穫時期を登録してカレンダー表示する「収穫カレンダー」という機能も備えている。この機能を利用することで、収穫時期と農作物を登録してカレンダー表示することが可能であり、例えば今月収穫される農作物を確認して注文を行ったり、飲食店経営者が3か月後に収穫予定の農作物を確認して育成状況等を個別に問い合わせ、メニュー検討に役立てたりといった利用方法が考えられる。



図3-2 収穫カレンダーのイメージ

## (2) サービス実施の経緯

HARVEST MARKET は平成 23 年に弘前市が実施した「弘前市仕事おこし推進事業」に採択され活動がスタートした。「弘前市仕事おこし推進事業」は、弘前市の産業活性化ならびに雇用の創出を図るため、また、地域の課題解決等に向けた新事業展開や今後成長が見込まれる成長市場への新規参入等に取り組む市内の事業者等を支援する事業となっている。

この事業を株式会社コンシスが活用して実施した事業が前項で紹介した HARVEST MARKET である。青森県の農業においては、低所得や後継者問題、高齢化、放棄地の増加などを抱えている現状がある。弘前を中心とした津軽地方の農家はりんごや米を中心に品質の高い農作物を栽培しているにもかかわらず、農業経営としては厳しい状況にあることを踏まえて、それを IT を使ってサポートしようと立ち上げた事業となる。これからの農業を支えるためには、品質の高い農作物を生産することはもちろん、農作物の出荷から消費者に届くまでの流通や経営が重要になっているなかで、農家の販路拡大・販売支援を行っていくための仕組みが必要で、そのための一つのツールとして立ち上げを実施した。なお、この取り組みの中では、ツールの立ち上げ以外にも、以下のような取り組みを実施した。

- 西日本の小売・流通・加工業に対する PR・販路開拓
- バイヤーへの営業活動（電話・メール等）
- 流通業のバイヤーに農作物の情報を定期的に提供
- 西日本の食品流通イベントに参加
- 農家に対する問い合わせに対して対応、マッチングの実施
- 参加農家への教育研修
- 農家、農作物の情報発信の教育、研修開催
- 農家に対する個別相談の実施

### (3) サービス実施状況

#### a) 取引ベースの問い合わせ

取引ベースの問い合わせとして、以下のような実績をあげている。

- 東京の加工業者より紅玉 140kg
- 東京の加工業者より無洗米 16 t
- 東京の加工会社より大根年間 200kg
- 東京の加工業者よりスチューベンジュース年間 1200 本
- 東京の製粉会社より紅玉ジュース 50ℓ
- 東京の飲食店より米 360kg

#### b) 取引以外の問い合わせ

取引以外にも、以下のような問い合わせが寄せられている。

- 研修旅行で収穫体験したい。
- 商品パンフレットが欲しい。
- 雑誌への掲載依頼。
- 日本経済新聞に記事を掲載したい。
- オーガニック野菜を取り扱いたい。
- 海外でのりんご栽培に苦労しているので教えて欲しい

### 3.2.2 地図を利用した観光者向けサービス

庁舎所在地の地図情報を表示する際に、自前で地図ファイルを作成するのではなく、一般公開されている事業者の地図情報を埋め込むケースが増えてきているが、この利用形態を応用して、ポイントを示す地図情報だけでなく、ルートを地図情報に登録して提供するケースも存在する。

弘前公園の Web サイトでは、「散策モデルコース」を公開しており、ここでは、GoogleMap と連動してルート登録を行い、その内容を一般公開している。



図3-3 散策モデルコースのイメージ

このような仕組みを利用すれば、街歩き地図のような小さな情報から、時刻表などを登録しておき、国内外の旅行など、電車や飛行機の乗り継ぎや旅程表に展開するといった活用方法も考えられる。

## おわりに

---

本報告書においては、電子行政サービスの改善方策として、3つの観点から調査を実施した結果をまとめている。

「地方公共団体内での複数の業務システムにおける機能の重複の排除」においては、GIS、滞納整理、収納管理、電子決裁、住民相談の5つの機能について、市町村における現状や共通化による効果等を調査した。総じていえば、共通化するためには、各課間の調整といった課題が想定されるものの、共通化により業務効率化や住民サービス向上といったメリットが見込めるという状況が明らかになった。また、共通化することにより、外部サービスの活用や収納方法の多様化といった施策がとりやすい状況となる点も大きなメリットである。

「電子システム化されていない業務のシステム化」においては、畜犬管理、共有ファイルサービス、要援護者支援、就学援助、霊園管理の5つのシステムについて、導入状況等を調査した。これらのシステムについては、導入のためには、費用面が大きな課題であり、自庁型システムを前提とすると、市町村が望む費用と、事業者が提供可能な費用との間のかい離を埋めることが困難と想定されるが、クラウド型のシステムを前提とすることにより、市町村・事業者の双方の要望が折り合う可能性がある。電子化されていない業務システムを電子化することにより、職員一人あたりの作業負荷が増加している地方公共団体における作業効率化が見込めるだけでなく、作業ミスや作業漏れ、確認漏れ等の削減による作業の正確さの確保も可能となりうる。

「地方公共団体の持つ様々なシステム及びデータを有機的に連携させることで、住民サービス向上に寄与するシステムの導入」においては、農産物情報の共有サービス、地図を利用した観光者向けサービスといった、すでに提供されているサービスを調査して紹介した。ここで紹介したサービスは、特定の市町村向けのものではなく、汎用的に利用可能な仕組みであるため、各市町村がどのようなサービスを提供可能かを検討するうえで、参考情報となり得るものと考ええる。



本報告書に示したシステムや機能、サービスはあくまで一例であり、第1章から第3章で紹介した3つの観点以外にも、電子行政サービスの改善方策を検討するうえで、他にも様々な観点があるものとする。実際にサービス改善を検討する際に、例えば、以下にあげるような考え方が有用である。

#### 【全庁的な視点で検討してみる】

市町村庁内には様々な業務を行う多岐にわたる部署が存在するが、その垣根を越えて共通化や全体最適を検討することは難しいかもしれない。しかし、企画部門や情報システム部門のように、庁内全体を俯瞰し、全体調整・管理を行うことが主要業務である部署が庁内全体を主導したり、このような部署を取り組みに参画させたりすることで、全庁的な視点での検討、改善も可能と考える。

#### 【実行することを前提に検討してみる】

市町村に限らず、民間企業を含めた多くの組織では、改善・改革や新たな仕組み・サービスの導入に対して、「自分の組織ではできるはずがない」という先入観より可能性が立ち消えてしまうケースが多々存在する。このようなケースについては、自身の立場をいったん離れ、ニュートラルな考え方をすることで実現性が見えてくることも考えられる。例えば、自分自身や自分の組織で実行する前提で検討を行うのではなく、他の組織で他人が実行するためにはどうすればよいかを検討することで、ゼロベースから検討を行ってみるといったやり方も考えられる。

#### 【まずはできることから実行してみる】

例えば、業務・システムの共通化を行う場合、本調査結果からもわかるとおり、各課間の調整が大きな課題となるが、この調整は継続的に発生するわけではなく一時的なものであり、一度仕組みを作ってしまうと、それを維持するためには大きな負荷は生じない。それに対して、そこで得られるメリットは継続的に享受できる。このような中長期的な視点をもったうえで、まずはできる範囲で実行してみて、その結果も踏まえ、継続要否を再考するといった方法も有用と考える。

全国各地の市町村では、様々な新たな取り組みが始められており、その中でも、電子行政サービスの改善という点で参考になるものは数多く存在する。サービス改善のためには、こういった考え方や情報をもとに、具体的にさまざまな取り組みを実際に検討し、また、実行することが最も重要であるとする。

上記のような取り組みを進めるためには、「なぜできないのか」ではなく、「どうすればできるのか」という視点に立ち、きちんと実行するための仕組みづくりをよく考えることが重要となる。また、関係者を参画させるためには、メリットやデ

メリットをわかりやすい形できちんと整理することも必要となる。

地方公共団体が置かれている厳しい財政状況のもと、限られた職員の方で業務を遂行するためには効率化などの工夫が不可避であり、また、住民サービスの向上もこれまで以上に志向される。本報告書でまとめている電子行政サービスについては、システム導入それ自体が目的となるものではなく、行政の効率化や住民サービス向上のための手段であり「地域のため、住民のため」、今一度、普段の業務の在り方を見つめなおすことが重要である。