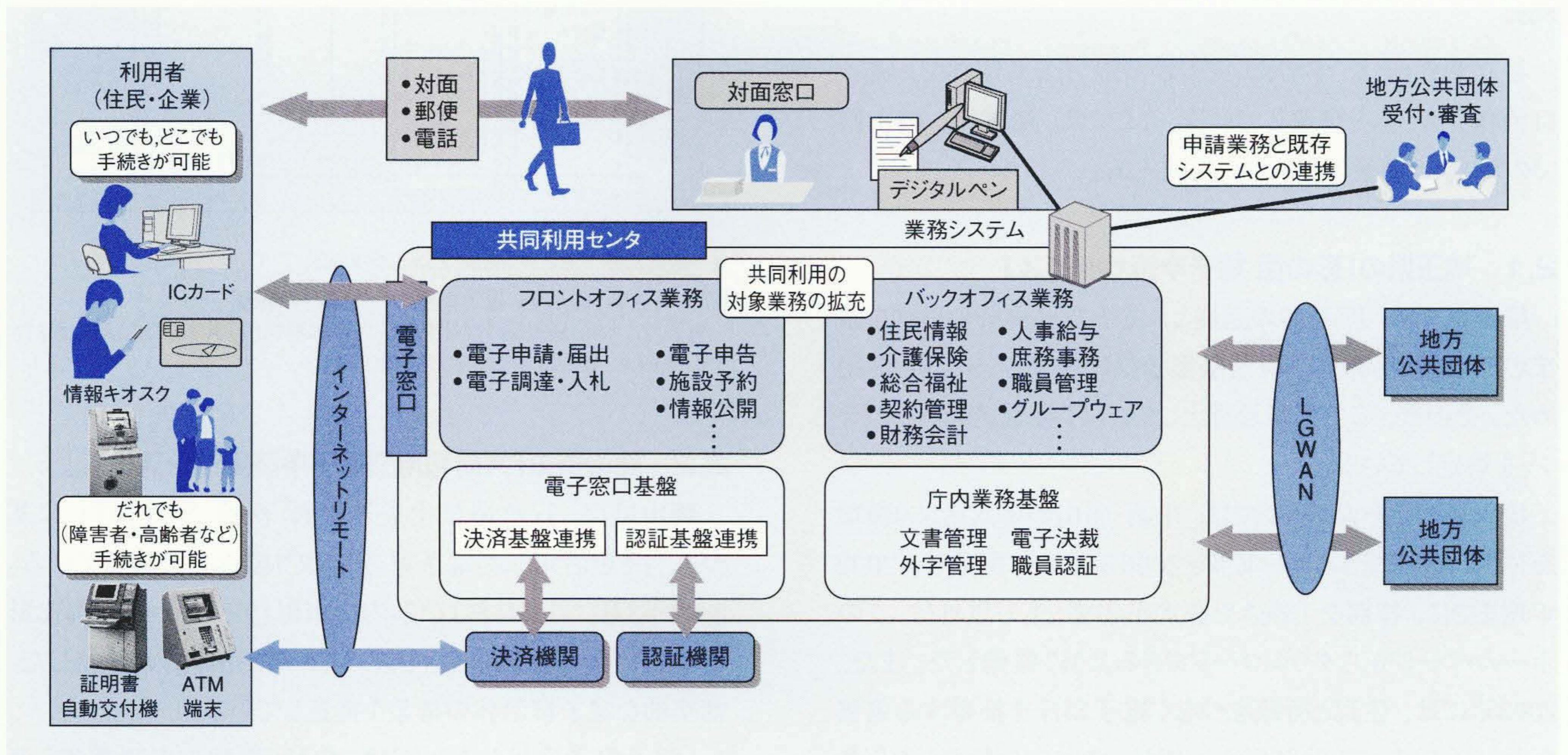


実用期を迎えた 電子自治体の現状と今後の方向

Current Status and Future Prospects of Electronic Local Governments

平尾 篤史 Atsushi Hirao 田中 裕 Yutaka Tanaka 原 敬次郎 Keijirô Hara
 原 みさ Misa Hara 北田 高義 Takayoshi Kitada 森岡 尚明 Naoaki Morioka



注：略語説明 ATM(Automated Teller Machine), LGWAN(Local Government Wide Area Network; 総合行政ネットワーク)

電子自治体の将来像

自治体のシステムが共同利用センターで運用されることにより、利用者の利便性の向上、職員の業務負荷の軽減が期待できる。

全国地方公共団体は、住民サービスの向上と行政事務の効率化を目指して、住民基本台帳ネットワークシステムや総合行政ネットワークなどの基盤整備を開始している。しかし、電子申請、電子入札に代表される電子自治体を実現するためには、財政の確保や24時間365日のサービスへの対応、IT人材の確保などの課題がある。このような課題を解決する有力な方法として、一つのシステムを複数の地方公共団体で利用

できる共同利用型システムが注目を集めている。

日立製作所は、単独および複数の地方公共団体が共同で利用する電子自治体を実現するコンサルティングからシステムの設計・構築、運用に至るまで、住民や職員が安心して使えるサービスを提供している。さらに、より住みやすく快適な地域社会を実現するために、地域コラボレーションを活性化する方法としてIT活用策を提案し、社会に貢献している。

1 はじめに

1999年12月の「ミレニアム・プロジェクト」を契機として、住民へのサービス向上や、行政事務の効率化を目的とした電子政府、電子自治体を実現するための施策が進められている。

しかし、現在の地方公共団体が電子自治体を推進するためには、(1) 財政面、(2) 24時間365日の電子窓口サービス

への対応、(3) IT人材の確保などで課題があり、一地方公共団体で電子自治体を推進することが困難なケースが多い。そのため、「電子自治体システムの共同利用(共同アウトソーシング)」がこれらの課題を解決する方策の一つとして、期待されている。

共同でシステムを企画、構築することにより、各地方公共団体の開発コストや運用費を軽減することができる。さらに、運営などを民間へアウトソーシングすることにより、24時間365

日のサービス対応が可能となり、IT人材確保の課題も解消する。

ここでは、日立製作所の構築事例を交えて、各都道府県や市町村が独自に進めている電子自治体への取り組み、および共同アウトソーシング事業を中心に、実用期を迎えた電子自治体の現状と今後の方向について述べる。

2 先進地方公共団体の取り組み事例

日立製作所は、すでにいくつかの地方公共団体で、電子自治体システムを構築している。ここでは、埼玉県、岡山県でのシステム構築事例について述べる。

2.1 埼玉県の「彩の国 電子申請サービス」

埼玉県では、IT革命の進展と、電子政府構築の動向を踏まえて、2001年3月に「埼玉県電子県庁構築基本方針」を定めた。その後、この実現施策として、「IT推進アクションプラン」を策定している。

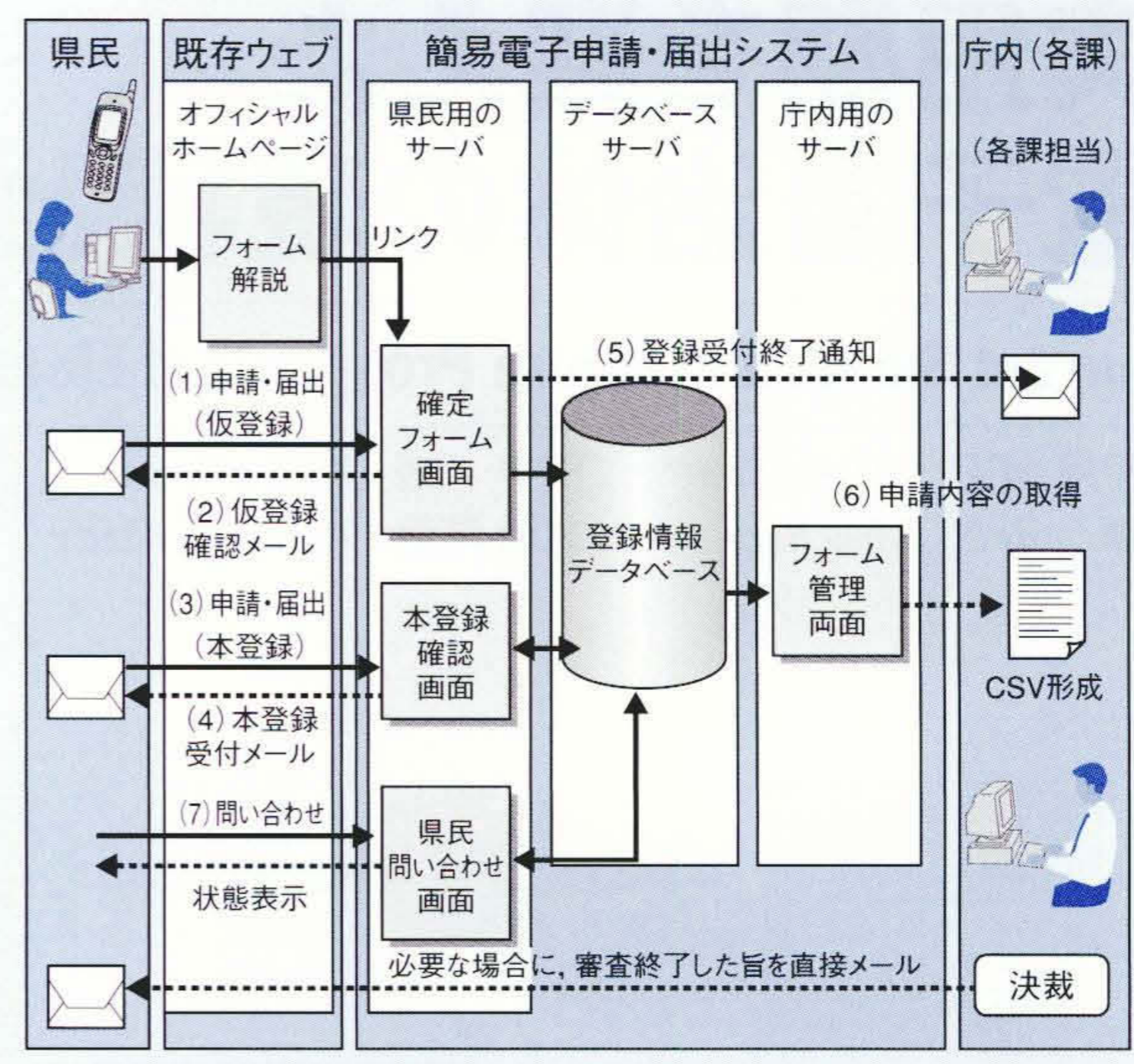
埼玉県のホームページでは、申請・届出の様式約550種類をダウンロードできるサービスを2000年度から開始し、2002年度までに、特別な手続きや様式が必要なもの以外は、このホームページからダウンロードできるように整備した。また、2003年には、住民と行政をつなぐ電子県庁を推進する重要なサービスとして、24時間いつでも、自宅や会社などから各種の申請・届出などができる電子申請システム「彩の国 電子申請サービス」が稼動した。このシステムには庁内用のサービスと県民用のサービスがあり、以下の三つの特長を持っている。

- (1) マルチチャネルでのアクセス対応
- (2) 庁内業務の照会および回覧業務への適用範囲の拡大
- (3) 容易な申請様式の作成・登録・管理機能の提供

県民用のサービスでは、厳密な本人認証(印鑑や身分証の提示)が不要な申請・届出手続きが対象となっている。住民は、パソコンや携帯電話、携帯情報端末など複数の手段(マルチチャネル)を用いて、申請・届出ができる。県職員が申請手続きを容易に追加できるという仕組みを提供していることから、稼動当初は県民が使用できる手続き様式は5種類であったが、現在では約130種類(2003年8月現在)の様式に対応している。

また、庁内用のサービスにも、県民用の電子申請・届出システムと同様に、手続きが追加できる仕組みを導入した。稼動当初は10種類であった庁内用の業務様式が、現在は「健康診断の申込み」、「職員研修受付」など約160種類にまで増加し、庁内業務の効率化に貢献している(図1参照)。

このシステムは、基盤システムとして、申請・窓口の基盤ソフトウェアである「アプリポーター」を適用している。



注: 略語説明 CSV(Comma Separated Value)

図1 埼玉県「彩の国 電子申請サービス」の概要

県民用に加え、職員用の電子申請システムの機能を提供することにより、住民サービスを向上させるとともに業務の効率化が図れる。

2.2 岡山県の「共同利用型電子申請受付システム」

岡山県は、行政情報化推進計画「快適e県庁岡山」に基づき、ITを活用した電子県庁の取り組みを実施している。2002年3月には、県および県内全市町村で組織する「岡山県電子自治体推進協議会」を設立し、県と市町村が連携した、効率的な電子自治体の構築を推進している。

「電子申請受付システム」は、約100種類の申請業務をサポートし、2003年2月に本稼動した。同年3月には、県職員が、申請業務を随時追加登録できる仕組みを利用し、職員採用試験の応募受付をこのシステムで実施した。

また、2003年8月に、「申請データ振り分け・配信」など共同利用に必要な機能の拡張を実施して、全国初となる「共同利用型電子申請受付システム」を稼動した。このシステムは、岡山県の住民や企業が「電子県庁」を利用する際の受付窓口であり、電子自治体の中核となる。システムの導入によって、以下の三つの効果が期待できる。

- (1) 住民への統一的なサービスの提供
- (2) 業務の効率化と人材不足の解決
- (3) 開発・運用コストの削減

県内の各地方公共団体は、岡山県のデータセンタに設置した電子申請システムを、光ファイバ網の「岡山情報ハイウェイ」を通じて共同利用する。したがって、各地方公共団体は、個々に専用の機器、機能を準備することなく、住民にサービスを提供できる。また、住民は、このシステムを使ってシームレスに行政手続きを行える。現在は、岡山県と県内44地方公共団体が参画しており、住民は、「健康手帳交付申請」など、10種類(2003年8月現在)の申請手続きをすることができる。今後も、対象手続きを拡大していく予定である(図2参照)。

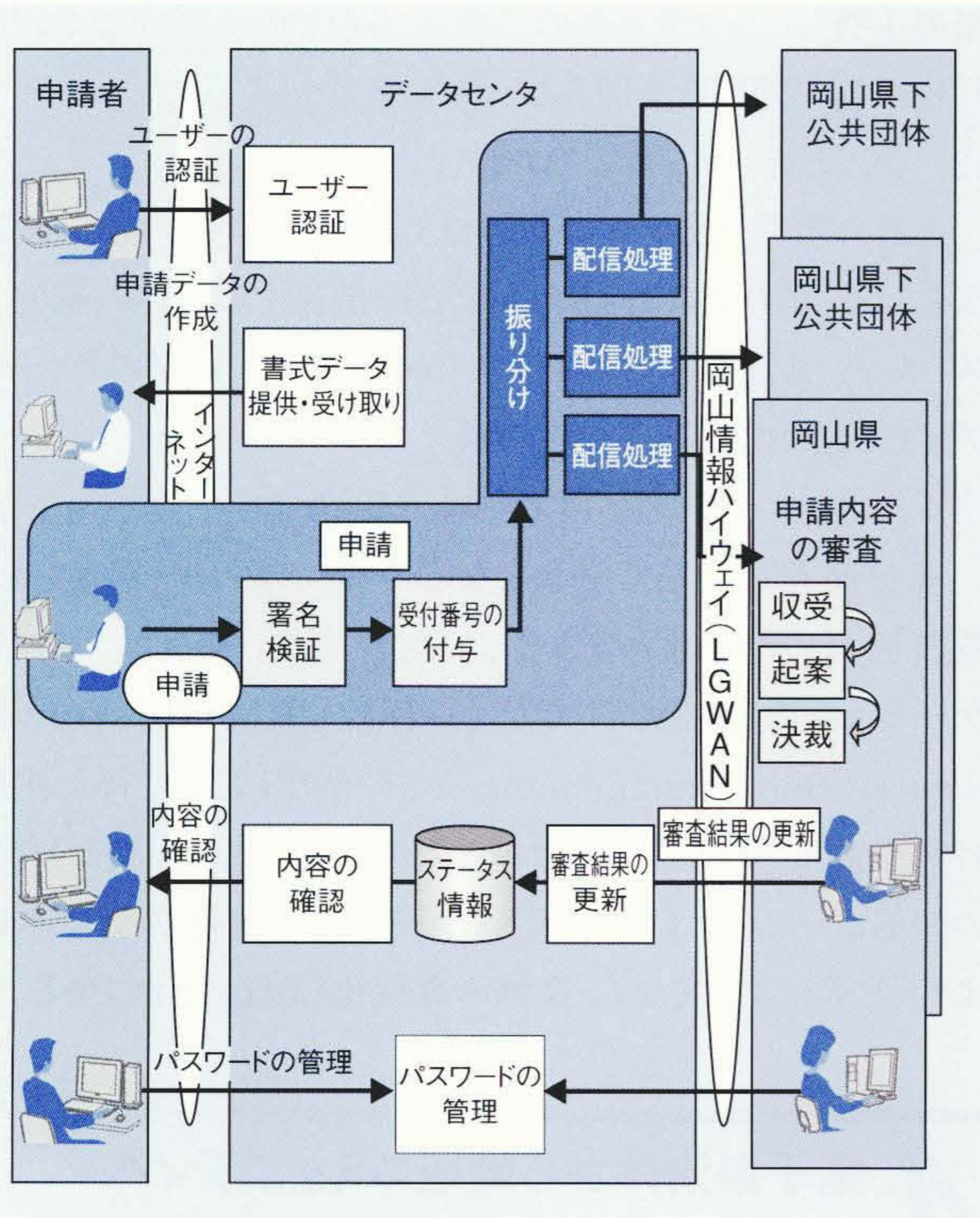


図2 岡山県「共同利用型電子申請受付システム」の概要
振り分け機能を追加して、申請データを対象の県・市町村へ配信することができるので、共同利用が図れる。

3 共同利用・共同アウトソーシングの実現

3.1 共同利用・共同アウトソーシングに向けた動き

2002年7月に、総務省および財団法人地方自治情報センター(LASDEC)が、市町村等の共同アウトソーシングに関する調査・研究事業を実施した。さらに、2003年4月に「複数市町村等共同アウトソーシング・システム開発実証事業」を実施している。このような背景の下で、共同利用・共同アウトソーシングの検討を開始した地方公共団体が増えている。

ここでは、「共同利用・共同アウトソーシング」の実現に必要な作業と、それを支える日立製作所のソリューションについて述べる。

3.2 「共同利用・共同アウトソーシング」実現までのステップ

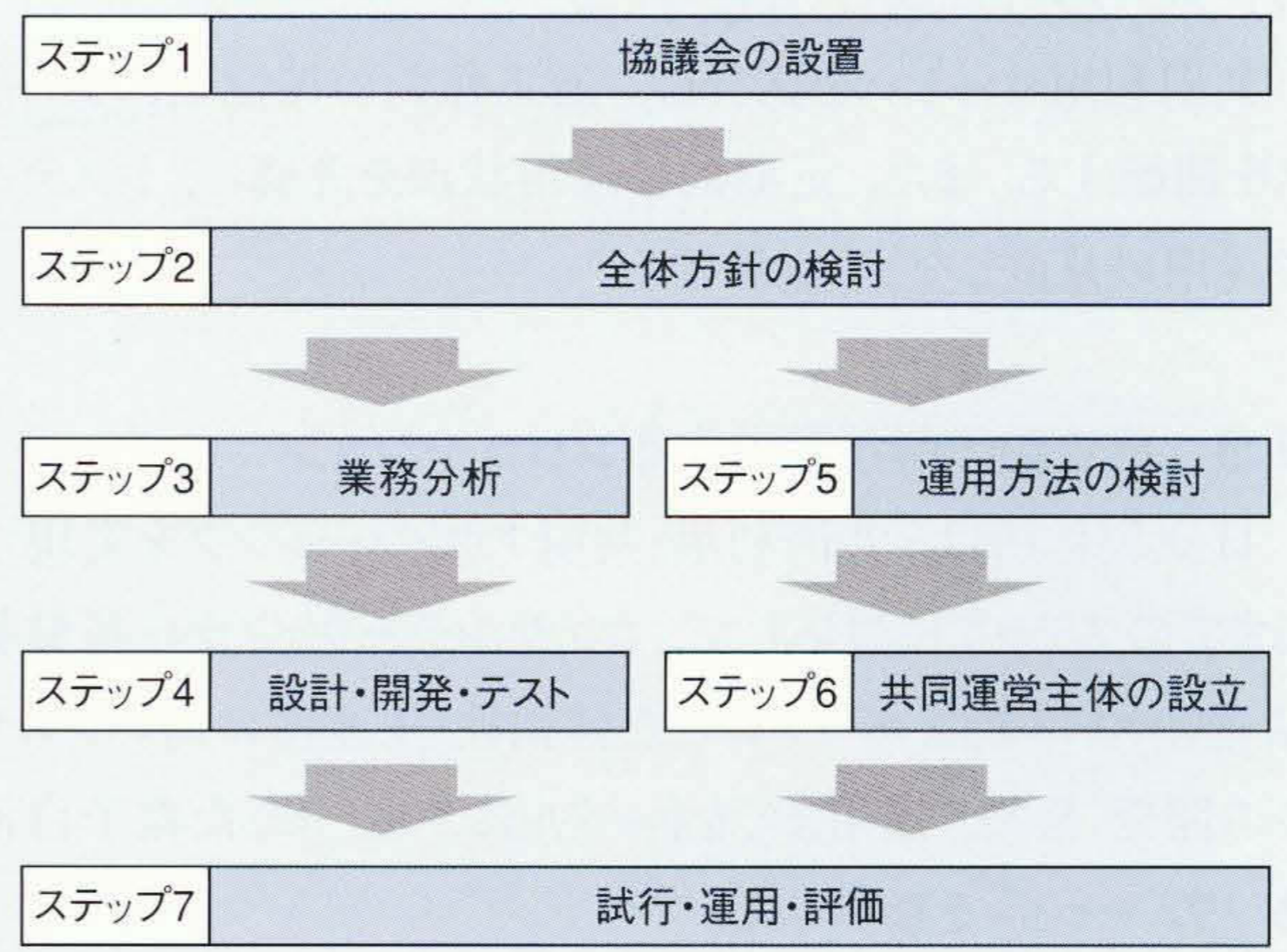
「共同利用・共同アウトソーシング」を実現するには、次のようなステップが必要となる(図3参照)。

(1) ステップ1：協議会の設置

共同利用・共同アウトソーシングの検討を開始するため、共同利用を希望する地方公共団体が主体となって協議会を設置する。

(2) ステップ2：全体方針の検討

協議会設置後、共同利用を希望する地方公共団体の要望などを整理したうえで、以下の項目を検討し、長期的な全体計画をまとめる。



注：略語説明 BPR(Business Process Reengineering)
SLA(Service Level Agreement)

図3 共同利用・共同アウトソーシング実現までのステップ

共同利用・共同アウトソーシングを実現するために必要となるステップと、その内容を示す。

- (a) 共同利用・共同アウトソーシングの範囲(ファシリティ、システム開発、運用など)
- (b) 共同利用の対象業務(電子申請・届出、電子入札、文書管理など)と優先順位

(3) ステップ3：業務分析

効率よくシステムを構築するために、共同利用を行う業務の調査・分析を行う。地方公共団体ごとに多少異なることが想定される対象業務を標準化し、必要な機能要件を整理するとともに、現行業務の無駄を排除し、電子化に対応した業務の見直し(BPR: Business Process Reengineering)を行う。この結果を基に、必要に応じて条例の改定や、業務マニュアルなどの改訂作業を実施する。

(4) ステップ4：設計・開発・テスト

ステップ3で検討した結果を基に、システムの設計・開発・テストを実施する。

(5) ステップ5：運用方法の検討

共同利用・共同アウトソーシングを実施するために、地域の状況を加味した適切な運用形態や運用方法、および参加する各地方公共団体が負担する費用について検討する。

さらに、共同運営主体とアウトソーシング先に求めるセキュリティ、SLA(Service Level Agreement: 利用者へのサービス品質を保証する制度)を整理する。

(6) ステップ6：共同運営主体の設立

共同利用・共同アウトソーシングを開始するため、ステップ5で検討した共同運営主体を設立する。検討の協議会がそのまま共同運営主体になることもある。

共同運営主体は、共同利用を行うために、参加地方公共団体の意見・要求の調整や、負担する費用の決定・管理を実施する。また、システムやサービス運用の調達、および調達先との調整作業を行う。

(7) ステップ7：試行・運用・評価

共同利用サービスを試行し、適正稼働の確認後、サービスを開始する。また、定期的に運用状況を評価し、システムや運用の見直しなども実施する。

3.3 日立製作所が提供するソリューション

日立製作所は、共同利用・共同アウトソーシングを実現するまでのステップに対応して、コンサルテーションから基盤製品・パッケージ群をベースにした信頼性・生産性の高いシステムの開発・構築、運用までをトータルにサポートした電子自治体ソリューションを提供する。

さらに、共同利用・共同アウトソーシングを運用するためのiDC(Internet Data Center)については、日立製作所、グループ会社によるサービスの提供や、地場企業との連携による地場産業の活用など、顧客の要望や地域の実情に合わせた展開を図っている。また、一般的なiDCサービスに付加価値を加えたハウジングサービスとして、AIS(Advanced IT Service)センタも開設している。このセンタでは、ISMS(Information Security Management System)適合性評価制度を取得しており、システム構築・保守を担当するシステムエンジニアが常駐し、システム監視・運用代行サービスを実施することにより、いっそう高品位なサービスを提供している。

3.4 今後の方向

現在、利用者の電子窓口であるフロントオフィス業務の共同利用・共同アウトソーシングを検討、実施している地方公共団体が増えてきているが、行政事務の効率を向上させるためには、バックオフィス業務との連携も必要である。バックオフィス業務との連携は、次のステップで考える(図4参照)。

(1) 第1段階：データインテグレーション

職員のオペレーションの効率化を図るため、各種データの受け渡しを自動化し、データ連携を実現する。これにより、情

報の手渡し、システムへの二重入力などの作業がなくなり、行政事務の効率化を図ることができる。

(2) 第2段階：ビジネスプロセスインテグレーション

業務の標準化と変化に即応できるように、ワークフローの連携を図る。これにより、市町村ごとに存在する既存の基幹システムや、共同化する基幹システムと連携し、業務のスピードアップ・効率化を図ることができる。

(3) 第3段階：サービスインテグレーション

各種業務に応じて必要となる情報・アプリケーションを、職員固有の知的ポータルとして統合する。職員は、アプリケーションの利用だけでなく、行政CRM(Customer Relationship Management)などの活用によって得た住民の声や蓄積された業務ノウハウ、過去の事例(ナレッジ)などの知的ポータルサイトを活用しながら業務を遂行する。これにより、効率化だけでなく、業務の高度化も図ることができる。

4 電子自治体から地域コミュニティへ

4.1 地方公共団体の課題と今後の方向性

現在の地方公共団体の包括的な運営課題には、以下の7項目が挙げられる。

- (1) 財政の安定化
- (2) 行政サービスの向上
- (3) 電子自治体を活用した行政の効率化
- (4) 地域経済の活性化・産業振興
- (5) 福祉の充実
- (6) 住民生活環境の改善
- (7) 魅力ある地域の創生

これまでの行政情報化では、フェーズ1として、主に内部事務の効率を向上させるため、庁内業務システムなどが構築されてきた。

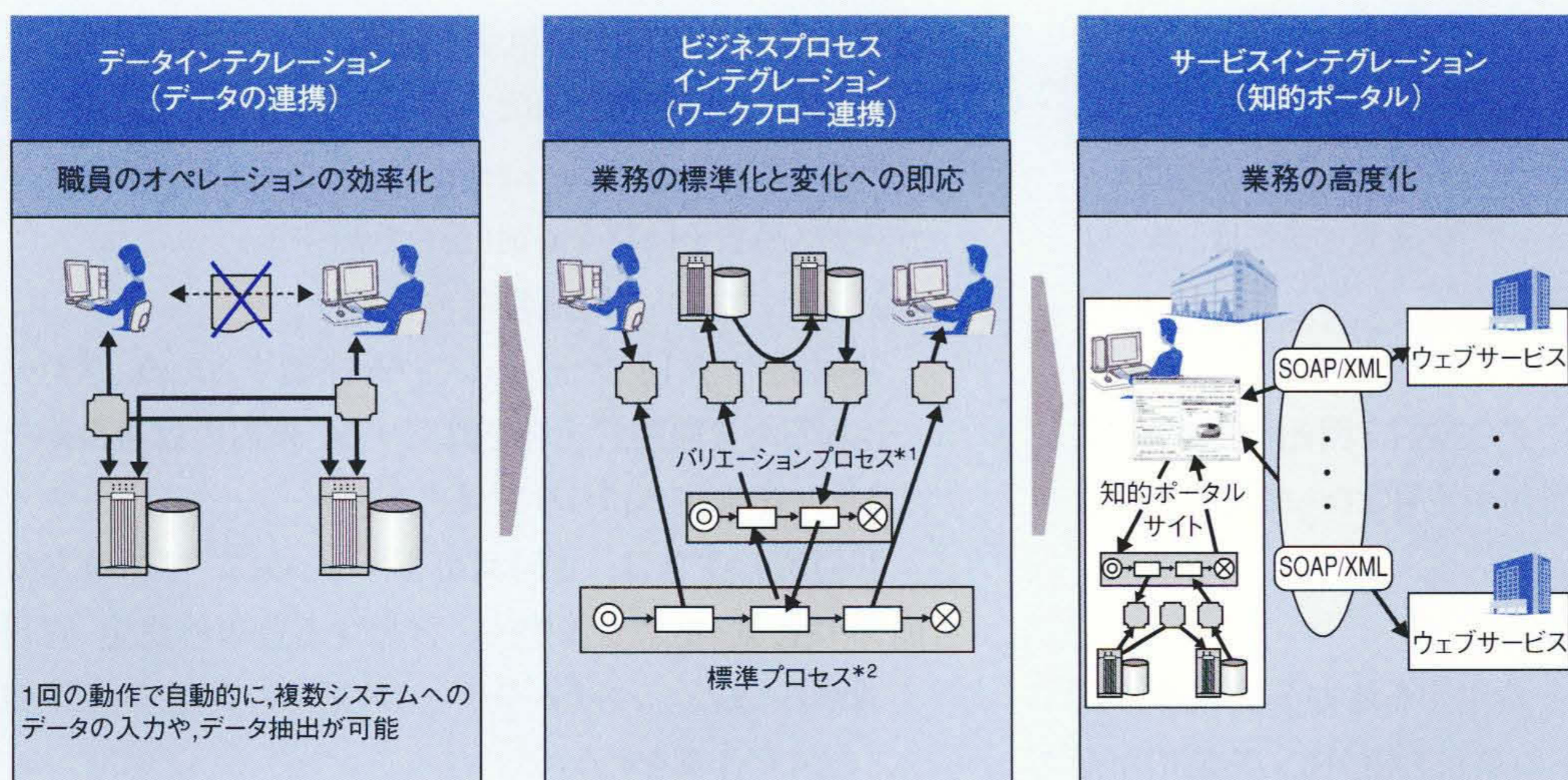


図4 バックオフィス業務との連携ステップの概要

行政事務の効率向上、高度化を図るために、フロントオフィス業務とバックオフィス業務を段階的に連携する方法の考え方を示す。

注：略語説明ほか

SOAP (Simple Object Access Protocol)
XML (Extensible Markup Language)

*1 バリエーションプロセス；将来的に運用の変更が予測され、仕様変更の可能性のあるプロセス

*2 標準プロセス；変わりにくいプロセス

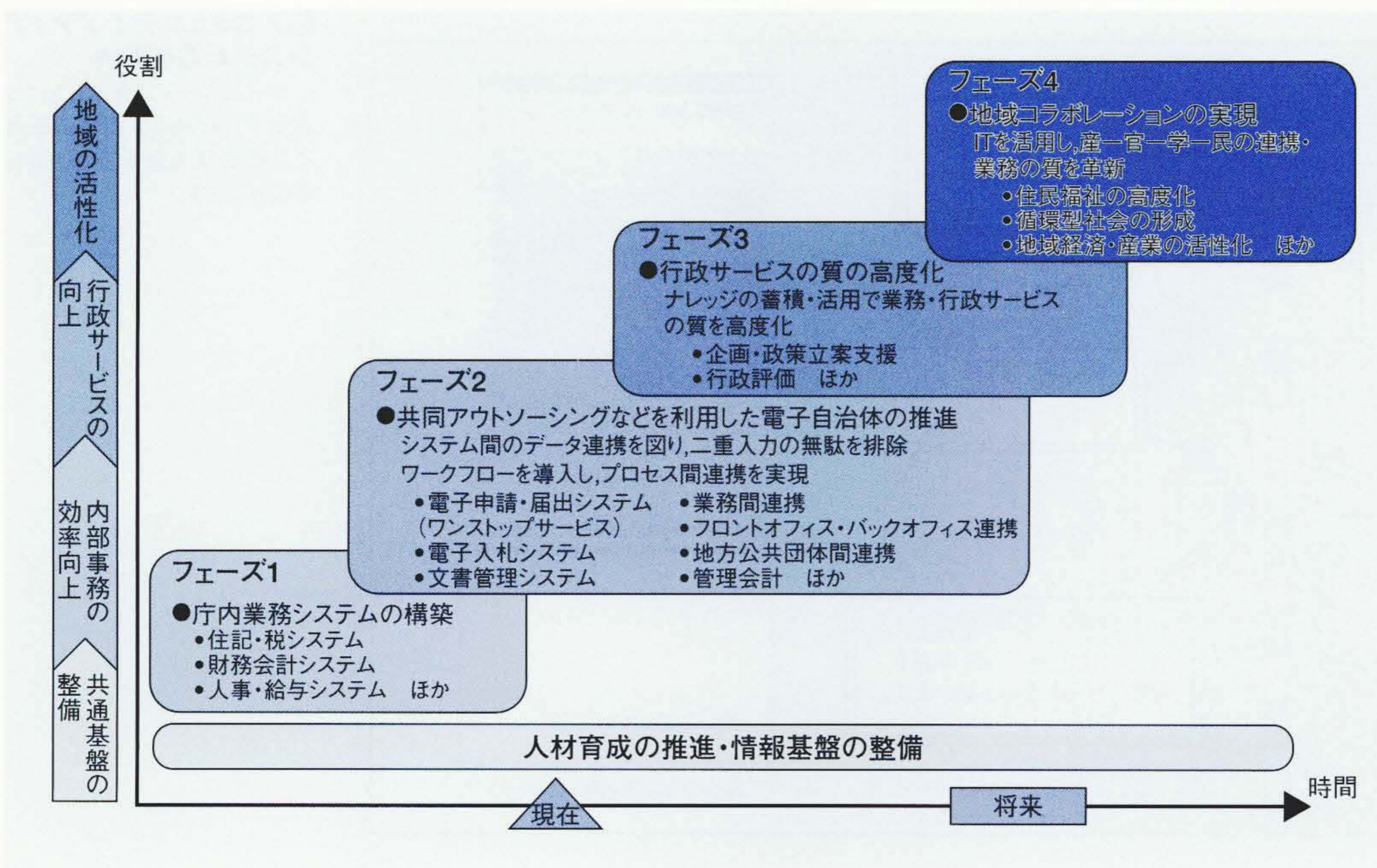


図5 行政情報化の変遷
 現在では、行政面の課題を解決するため、フェーズ2が進行中である。今後の行政情報化は経済的・社会的課題を解決するため、フェーズ3、フェーズ4へ移行していくものと考えられる。

現在はフェーズ2として、共同アウトソーシングなどを利用した電子自治体の推進を目指している。窓口業務の電子化を主眼とし、電子自治体の実現を目指したシステム構築が進んでいる。

今後はフェーズ3として、行政サービスの質を高度化するため、企画・政策立案支援、行政評価などが実施される。さらにフェーズ4として、地域コラボレーションの実現を図るためのシステムが構築され、住民福祉の高度化、循環型社会の形成、地域経済・産業の活性化などが期待できる(図5参照)。

前述した地方公共団体の課題(1)～(3)については、フェーズ1, 2で、また(4)～(7)についてはフェーズ3, 4でそれぞれ解決できるものと考ええる。

4.2 地域コラボレーションに向けてのシステム例

日立製作所は、フェーズ3の「行政サービスの質の高度化」から、フェーズ4の「地域コラボレーションの実現」までの方策として、(1) 行政CRM, (2) コミュニティメディアシステム, (3) 地域通貨, (4) e-デモクラシー, (5) e-ラーニング, (6) デジタルペンなどのシステムを提供していく。

これらのうち、行政サービスの質の高度化を図るシステムの事例として「行政CRM」、地域コラボレーションの実現のためのシステムの事例として「コミュニティメディアシステム」について述べる。

4.2.1 行政CRM

行政CRMでは、住民から寄せられた質問・意見を、すべて「住民の声管理データベース」に集約する。そのため、地方公共団体の職員は住民からの質問などに迅速・均質に回答できる。行政CRMでは、バックオフィス業務と連携して住民の声を評価、分析し、行政評価に反映することにより、次期の政策・事業策定に生かすことができる(図6参照)。

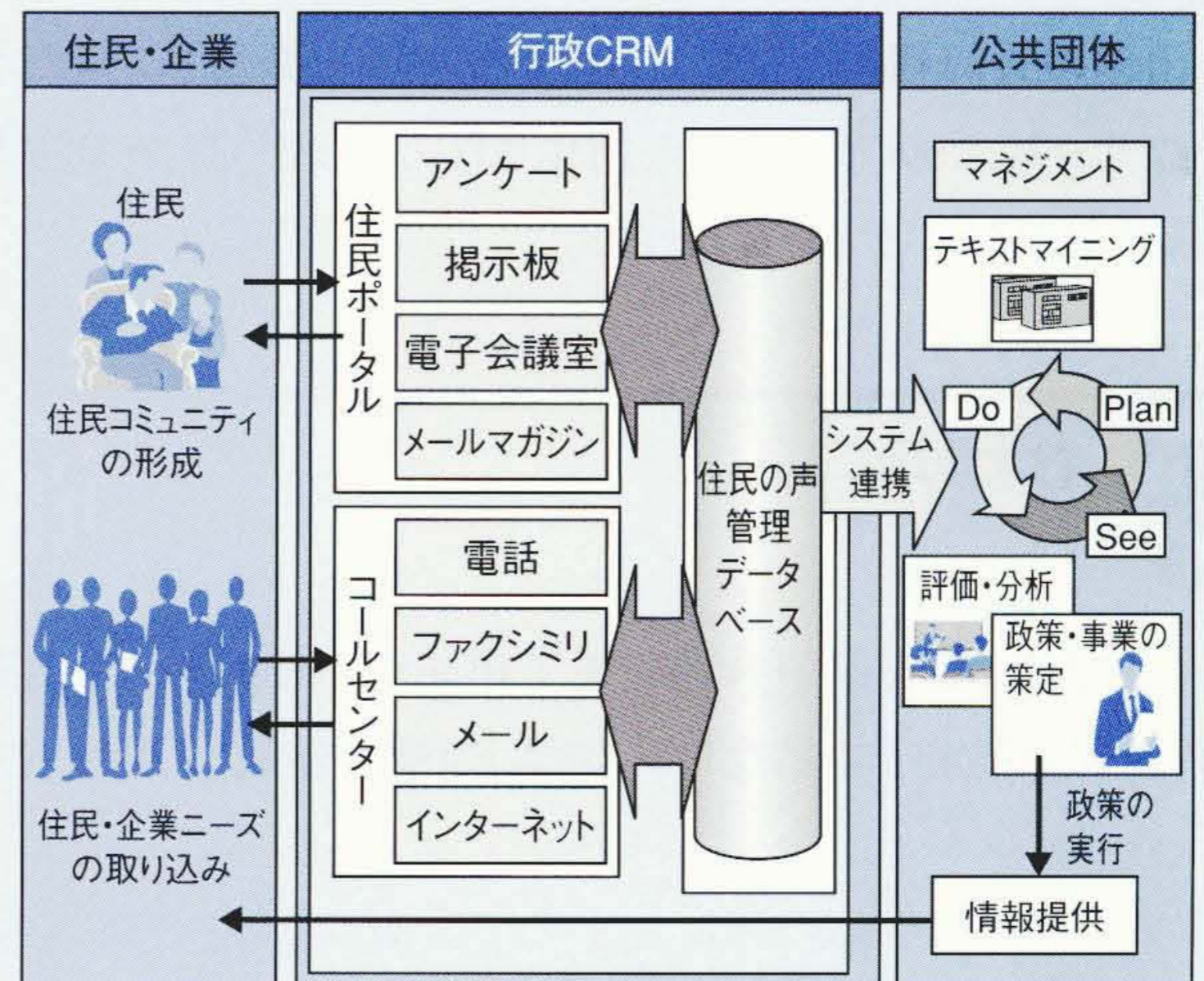


図6 行政CRMのシステム概念
 住民からの質問や意見を「住民の声管理データベース」に集約し、地方公共団体の職員が迅速・均質な回答を行う。データベースに集約された住民の声は、行政評価に反映する。

4.2.2 コミュニティメディアシステム

コミュニティメディアシステムは、住民や地方公共団体の職員が、ホームページに付せんをはる感覚で、気軽に意見の交換や、情報を提供できるものである(図7参照)。

コミュニティメディアシステムは、(1) 地域マップ上で地元の情報を交換する、(2) まちづくりについて市民どうしで議論する、(3) 離れた地域や学校間で一つの課題について一緒に学習するなど、さまざまな地域コラボレーションを有効に支援するコミュニケーションツールとして期待できる。

4.3 これからの豊かな地域コミュニティ

これらのシステムが統合すると、住民、企業、NPO(Non Profit Organization: 非営利団体)などが活発に活動でき

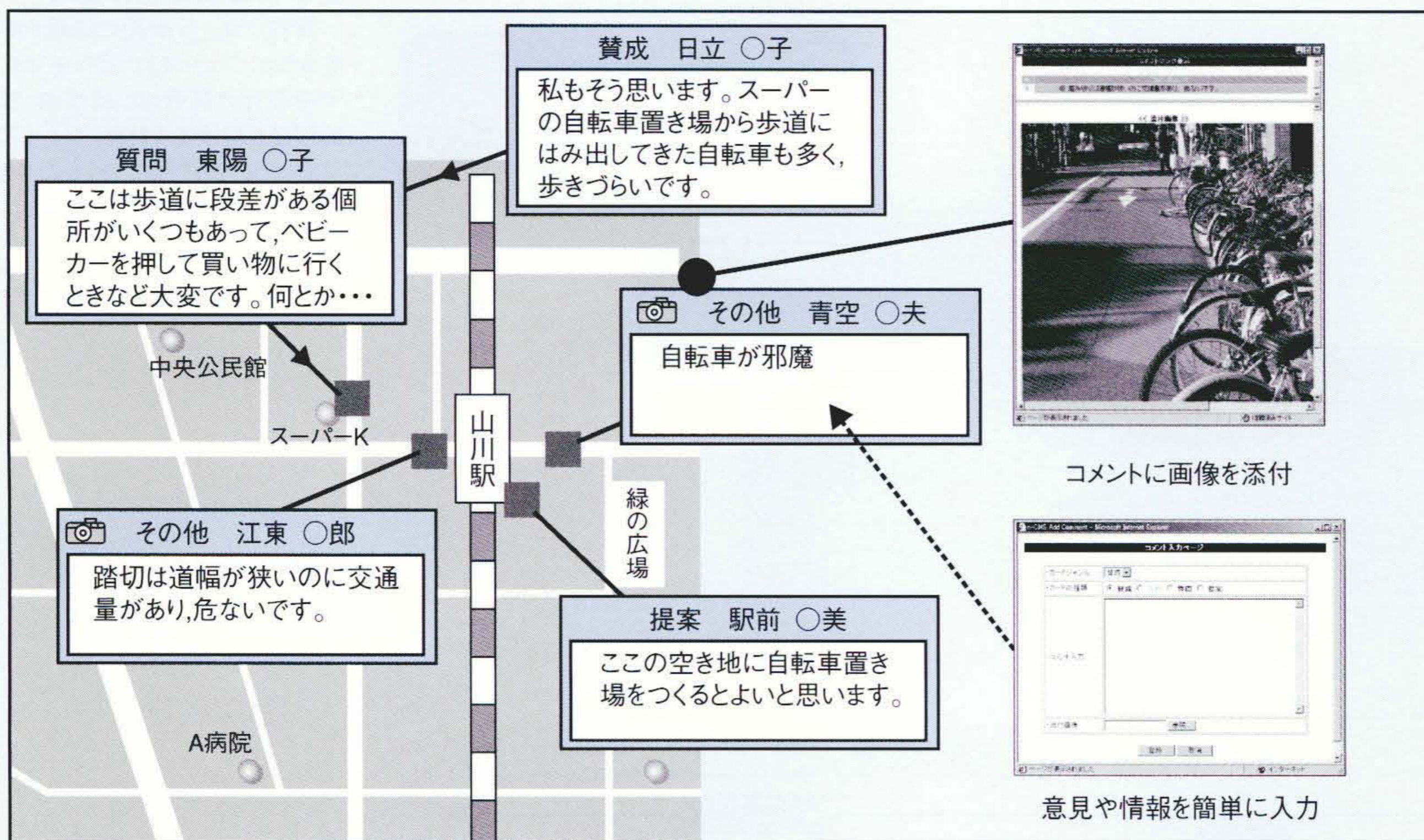


図7 コミュニティメディアシステムの画面例

ホームページに付せんをはる感覚で、地方公共団体の職員や住民の間で意見交換・情報提供ができる。

る、新しい地域コミュニティが形成されるようになる。地方公共団体の共同利用センタは、地域センタへと発展し、新たな行政サービス・新産業などが創生され、いっそう豊かで活力ある地域コミュニティが実現する。

5 おわりに

ここでは、埼玉県「彩の国 電子申請サービス」と、岡山県「共同利用型電子申請受付システム」の事例を交え、現時点で

の電子自治体の取り組みと、今後の方向性について述べた。

今後、電子自治体は、住民サービスや地方公共団体の内部事務効率化の枠を越えて、地域センタを核にした地域の情報を高度化していくものと予想される。

日立製作所は、電子自治体への継続的な取り組みはもちろんのこと、電子自治体実現後の地域コラボレーションに対応する積極的なソリューションの展開を図っていく。

参考文献

- 1) 白井, 外: 電子政府最前線, 東洋経済新聞社(2002.2)

執筆者紹介



平尾 篤史

1992年日立製作所入社, 情報・通信グループ 公共システム事業部 自治体ソリューション企画開発統括部 所属
現在, 電子自治体ソリューションの企画・開発に従事
E-mail: hirao @ itg. hitachi. co. jp



原 みさ

1986年日立製作所入社, 情報・通信グループ ビジネスソリューション事業部 電子行政コンサルティング部 所属
現在, 地方公共団体のためのコンサルティングに従事
E-mail: mishara @ itg. hitachi. co. jp



田中 裕

1988年日立製作所入社, 情報・通信グループ 公共システム事業部 自治体ソリューション企画開発統括部 所属
現在, 電子自治体ソリューションの企画・開発に従事
E-mail: yutanaka @ itg. hitachi. co. jp



北田 高義

1975年日立製作所入社, 情報・通信グループ 公共システム事業部 自治体ソリューション企画開発統括部 所属
現在, 電子自治体ソリューションの企画・開発に従事
E-mail: t-kitada @ itg. hitachi. co. jp



原 敬次郎

1985年日立製作所入社, 情報・通信グループ 公共システム事業部 首都圏システム第4部 所属
現在, 電子自治体システムの提案・開発に従事
E-mail: ke-hara @ itg. hitachi. co. jp



森岡 尚明

1991年日立製作所入社, 情報・通信グループ 公共システム事業部 中国公共システム部 所属
現在, 電子自治体システムの提案・開発に従事
E-mail: h-morioka @ itg. hitachi. co. jp