

市政一新プログラム 改革項目実施計画表

改革項目	ITを活用した業務革新		項目番号	7 -
改革方針	行政の効率化・迅速化・質的向上を、IT化とともに行政全般の制度改革と組織改革に取り組むことで大幅に変えることを目指す。このため、総合行政ネットワークへの接続や現在個々に稼働している「文書管理システム」や「財務会計システム」をはじめとした内部行政システムを連携・統合するとともに、電子決裁システムを導入する。	理念	協働	
			効率	
		目標	行政の効率化・迅速化・質的向上を図るためにITを活用したBPR（業務革新）を行なう	
		期日	平成19年3月	
所管部・室	総務部 情報政策室	所管室長名	竹内 禎高	
改革項目の現状と問題点	<p>〔現状〕 平成18年1月より電子決裁による文書管理システムの運用を開始した。財務会計については、平成18年度予算より、予算要求・執行管理・決算にわたる業務について電子決裁による運用を開始し、紙から電子へと移行し紙使用量の縮減と保管場所の確保を行なっていく。また契約業務や物品購入、旅費計算業務などとの連携もはかり効率的なデータ管理を行なっていく。</p> <p>〔問題点〕 戦略的な行政経営を行う上で必要となる経営分析や行政評価等の機能を付加していく必要がある。 ナレッジマネジメントシステムにおける情報の蓄積において、庁内情報の大半を占める文書管理と財務会計に関するデータは不可欠なものとなることから、ナレッジシステムの本格運用については、平成19年度以降に実施する必要がある。</p>			
改革の具体的内容	<p>文書の作成・收受から電子決裁・保存に至る一連の事務処理を電子化し、文書に関する事務の簡素化・効率化や意思決定の迅速化を進める。また、構築する「総合文書管理システム」を基盤として、情報公開に迅速かつ効率的に対応できる体制の構築を推進する。</p> <p>財務会計事務の省力化・効率化・高度化を図るため、業務を抜本的に見直し、予算編成、予算執行（歳入・歳出管理）、旅費計算、決算管理、債権債務者管理、有資格者名簿登録管理、資金管理、公有財産管理、備品管理等が密接に連携し、行政評価の機能を備えた「統合財務会計システム」を構築する。</p> <p>これらのシステムを実現するために、その共通基盤として、電子決裁システムを構築する。</p> <p>総合文書管理システムと統合財務会計システム、共通事務支援システム、総合行政ネットワーク（LGWAN）との連携を図ることにより、文書の收受、起案から決裁、施行、保存までをペーパーレスでシームレスに行え、電子文書の共有化を図る事務処理方法への転換を図る。</p> <p>現在の書面（紙）による事務処理方法・手順等の見直しを徹底して行い、ペーパーレスによる事務処理、電子決裁等が行えるよう既存の制度、文書管理規程等の改正や新たなルール作りに取り組む。</p> <p>また、各システムが個々に持っているデータベースを統合することにより、縦割りから横への連携も可能な統合データベースを構築し、業務の効率化と情報の共有化を進めていく。</p>			

市政一新プログラム 改革項目実施計画表

年 度	15	16	17	18	
年度別 計 画	内 容	総合行政ネットワーク（機器整備・接続申請・接続・運用）  総合文書管理システム（仕様検討・システム構築・事務処理見直し・試行）	総合文書管理システム（仕様検討・システム構築・試行）（1月）  総合財務会計システム（仕様検討・事務処理見直し・システム構築）（1月）  電子決裁システム導入準備（7月～）	総合文書管理システム本稼動（1月）  総合財務会計システム（システム構築・予算編成稼動）（10月）  電子決裁システム構築・稼動（1月）  内部行政システムの連携・統合化（1月）	総合財務会計システム本稼動（4月）  統合型行政内部情報システムの契約管理業務等を稼動
	目 標 (数値等)	総合行政ネットワーク接続（9月） 総合文書管理システム構築（1月）	総合文書管理システム構築（1月） 総合財務会計システム構築（1月）	総合文書管理システム稼動（1月） 総合財務会計システム一部稼動（10月） 電子決裁システム稼動（1月）	総合財務会計システム本稼動（4月） 統合型内部行政システムの連携・統合化
	経費節減額 (千円)				15,000
計画に 対する 成 果	内 容	総合行政ネットワーク接続 (10月7日)	総合文書管理及び総合財務会計システムの構築に向けて基本及び詳細仕様を検討するなど事務を進めている	・統合型行政内部情報システムの順次稼動 職員ポータル、予算編成システム（10月稼動） 総合文書管理システム・電子決裁システム（1月稼動）	
	目 標 (数値等)				
	経費節減額 (千円)			24,963 所要	

市政一新プログラム 改革項目実施計画表

改革項目	庁内ナレッジシステムの導入		項目番号	7 -
改革方針	<p>庁内における情報の徹底したオープン化と共有化を図り、迅速な意思決定と効果的・効率的な行政執行を促進するため、庁内イントラネットを活用し、ナレッジシステムの構築を目指す。</p>	<p>理念</p>	協働	
			効率	
			自立	
<p>行政風土の改革。質の高い市民サービスを提供していくために、情報の共有化を進め、広く職員の知識を結集し体系立てる仕組みをつくる。</p>	<p>目標</p>	<p>期日</p>	平成16年3月	
所管部・室	総務部 情報政策室	所管室長名	竹内 禎高	
改革項目の現状と問題点	<p>〔現状〕</p> <p>組織機構改革により課から室に業務が細分化されたことに、これまで以上に横の連携が重要となってきている。 このため、各業務の情報やノウハウが担当室及び担当者だけでなく職員の誰もが共用できることが必要である。 しかし、これまでの紙をベースとした情報のやり取りでは十分な連携は困難であり、これまで以上の縦割り組織の弊害が懸念される。 また業務の重要な情報やノウハウは、多くが職員個人の中に埋もれてしまっており、明文化されていないため有効に活用されていないのが現状である。 一方、地方分権の進展とともに、自治体の自立力が求められており、現場や個人の知識を組織で共有し、行政施策に生かすことが求められている。</p> <p>〔問題点〕</p> <p>ナレッジマネジメントシステムの活用にあたっては、情報の蓄積が前提であり、庁内における情報の大半を占める文書管理と財務会計に関するデータ蓄積が不可欠である。 平成18年1月より電子決裁による運用を開始したが、今後は電子化率を高めるとともに、個人情報の取扱いに注意しながら情報共有を推進し、データ蓄積を行っていく必要がある。</p>			
改革の具体的内容	<p>意思決定の迅速化や紙使用の大幅な削減、職員の能力向上などを図るため、情報の共有化を進め、必要な情報・知識・ノウハウを、職員誰もが容易に収集・習得できるようにする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 庁内ポータルサイトの構築・充実</li> <li>・ 職務を遂行する上での必要な情報、ツール(様式のダウンロード・例規類集・庁内電話番号検索や電子会議室など)の提供や職員間のコミュニケーションを進めるために、庁内ポータルサイトを構築し、その充実を図る。</li> <li>・ 情報共有・活用システムの開発と初期情報の蓄積</li> <li>・ 文書管理システムや財務会計システムなど内部情報システムを活用した情報の蓄積と公開。</li> <li>・ ナレッジマネジメントの導入・順次拡大</li> </ul> <p>知識、ノウハウを提供しやすい体制づくりを進めるとともに、それらの共有化を図り、職員個々の能力向上をはじめ市役所全体の迅速化・効率化を進める。</p>			

市政一新プログラム 改革項目実施計画表

年度別 計 画	年 度	15	16	17	18
	内 容	情報の活用形態・システム化の検討(9月)	情報の活用形態・システム化の検討(12月)	情報共有・活用システムの開発(4～12月) 初期情報の蓄積	庁内における情報蓄積と情報共有を推進し、ナレッジマネジメントシステム(情報共有・活用システム)の導入準備を行う
目 標 (数値等)	庁内ポータルサイトの立ち上げ・充実	情報共有・活用システムの検討	ナレッジマネジメントシステム導入準備	ナレッジマネジメントシステムの導入準備	
経費節減額 (千円)					
計画に 対する 成 果	内 容	庁内ポータルサイトの立ち上げ(7月1日)	情報の活用形態及びシステム化に向けて検討中。ナレッジシステムにおける情報蓄積において必須となる行政内部システムの構築を進めている。	・庁内ポータルサイト(@Nabari)の整備・充実 ・ナレッジマネジメントシステム(情報共有・活用システム)について、その前提となる総合型内部情報システム(文書管理・財務会計)を順次稼動し、データ蓄積を開始	
	目 標 (数値等)				
	経費節減額 (千円)	-	-	-	

市政一新プログラム 改革項目実施計画表

改革項目	ワンストップ・ノンストップサービスの実施		項目番号	7 -
改革方針	市民が求めるサービスを的確・適切に提供するため、市民ニーズの的確な把握に努め、市民が1ヶ所の窓口で複数の届出・申請手続きを済ませることができる「身近で便利な総合窓口」を開設する。さらに、「進んだ総合窓口」として市内の数ヶ所に行政情報端末を設置するとともに、「選べる総合窓口」としてインターネット等によるノンストップ窓口サービスを実現する。 また、総合窓口としての組織体制の強化や受付窓口(届出・申請等)についての窓口業務の見直しが必要である。	理念	協働	
			効率	
		目標	市民サービスの向上を目的として、各種申請・交付・証明業務をワンストップ・ノンストップサービスを提供する。	
		期日	平成19年3月	
所管部・室	市民部市民政策室 行政改革評価室 総務部情報政策室	所管室長名	三好 洋子 岩本 信博 竹内 禎高	
改革項目の現状と問題点	行政窓口サービスは、市民と行政との最も身近な接点であり、市民の利便性と深く関わる業務であるが、現状では、戸籍や住民異動、印鑑登録、国民健康保険、国民年金、税務証明など各種証明及び届出は、各担当の窓口で個別に受け付けているため、必ずしも市民にとって利用しやすい状況にはない。 また、既存の住民記録システム・税システムをはじめとしたいわゆる住民情報システムでは、個々のデータベースが独立したものであり、リアルタイムの連携が図れていないシステムとなっている。 今後、総合窓口としての組織体制の強化や受付窓口(申請・届出)業務の見直しが不可欠である。			
改革の具体的内容	<p>「便利な総合窓口」</p> <p>(1) 「住民記録・税・国保・年金・福祉」等窓口業務の統合システムを構築する。 (2) 個人認証基盤の確立と関連業務との連携を図る住民基本台帳カード(ICカード)を導入する。 (3) 窓口カウンター・待合ロビー等の改修を行なう。 (4) 「(仮称)総合窓口室」を設置する。</p> <p>「進んだ総合窓口」</p> <p>(1) 福祉相談業務や土地建物・水道など、行政サービス全般に関する、より広範な業務を可能とする総合窓口を構築する。 (2) 住民基本台帳カード(ICカード)の多機能化を推進する。 (3) 行政情報端末を、名張連絡所をはじめとした市内数ヶ所に設置する。</p> <p>「選べる総合窓口」</p> <p>(1) インターネットや携帯電話・FAXなどを活用して申請・サービスの提供を受けることが可能な「選べる総合窓口」をノンストップサービスで実現する。 (2) 将来は、行政サービスだけでなく、電気・ガス等の公共サービスも含めた市民にかかわる可能な限りの届出・申請手続きの窓口機能を持つことを目標とする。「身近な窓口」 (1) まずは、他の市町村でも行われている延長窓口(時間外及び日曜日)を検討する。 (2) 証明関係 について、1箇所のできるような総合証明窓口(戸籍・税関係)を検討する。</p>			

市政一新プログラム 改革項目実施計画表

年 度		15	16	17	18
年度別 計 画	内 容	総合窓口に関する調査研究 各室との総合窓口に関する意見集約（9月） 延長（戸籍・税の証明関係）窓口の実施＜試行：10月～12月の間週2回＞	専門チームの発足 7月 市民が求める窓口サービスの調査（市民ニーズの把握） 6月 延長窓口の実施についての再検討 7月以降月2日程度日曜窓口の実施検討 総合窓口に関する仕様検討（実施計画の素案作成） 7月～3月 総合証明窓口（戸籍・税関係）を検討 7月～3月	総合窓口システムの構築（総合窓口で行う業務、電算システムの検討など） フロアマネージャーの設置検討	総合窓口システムの構築 <u>窓口カウンター・待合ロビー等のレイアウト検討</u> <u>総合窓口の開設(19年6月)</u> <u>閉庁時対応可能な証明書自動交付機の導入検討</u>
	目 標 (数値等)				
	経費節減額 (千円)	-	-	-	
計画に 対する 成果	年 度	15	16	17	18
	内 容	総合窓口に関する調査研究 各室との総合窓口に関する意見集約（9月） 延長（戸籍・税の証明関係）窓口の実施＜試行：10月～12月の間週2回＞現在も継続中	・総合窓口システム構築に向けての、年次計画を市民政策、情報政策、行政評価室の3室で検討。（取り組み内容）関係所属参加によるデモンストレーション（8月25日実施）と3室による先進地の現場視察（11月10日伊勢市視察実施）。	・先進地視察（伊勢市、栗東市、近江八幡市） ・ワーキングチームで、業務の洗い出し、総合窓口業務の推進検討 ・総合住民情報システムの準備（現行システムの調査・分析など）	
	目 標 (数値等)				
	経費節減額 (千円)	-	-	-	

市政一新プログラム 改革項目実施計画表

改革項目	ホームオフィス制度導入		項目番号	7 -
改革方針	ITの進展にあわせ、職員が自宅で事務処理が可能なホームオフィス制度を検討する。	理念 目標	協働	
			効率	
			自立	
			ホームオフィス制度について検討する。	
		期日	( 保留 )	
所管部・室	総務部 情報政策室	所管室長名	竹内 禎高	
改革項目の現状と問題点	<p>[現状] 大都市や遠距離に支所等をもっている場合は、通勤時間や勤務施設の規模において一定の効果が考えられる。 一方、地域経済の活性化を目的や、女性や高齢者などの就労機会の創出を目的に、ITを活用したSOHO支援策の検討・推進が各地で進められている。</p> <p>[問題点] テレワークをホームオフィスで行う場合は、情報通信上の管理やホームオフィスでの管理などセキュリティ対策が十分行われていなければならず、非常に困難と考えられる。 特に、市民の個人情報を扱う業務については、ネットワークや端末、自宅での執務環境などにたいして万全のセキュリティが確保されるとともに、個人情報保護に関して細心の取り扱いを要する。 行政事務をITを利用して在宅勤務により行政事務を行う場合は、VPNや認証基盤整備などのセキュリティ対策費用も含めた費用対効果を検証していく必要がある。</p>			
改革の具体的内容	一部の特定職種における電子メールやファックスを利用した在宅勤務の導入について検討する。			

市政一新プログラム 改革項目実施計画表

	年 度	15	16	17	18
	年度別 計 画	内 容	調査研究	調査研究	調査研究
目 標 (数値等)				(保留項目とする)	
経費節減額 (千円)					
内 容		調査研究中	推進について保留 する	推進について保留 する	
計画に 対する 成 果	目 標 (数値等)				
	経費節減額 (千円)				