

様式1（視察用）

## 会派行政視察報告書

平成25年度会派名取グローバルネットの行政視察研修を、平成25年7月29日(月)から7月31日(水)までの2泊3日にて執り行いましたので、その概要を下記のとおり報告いたします。

平成25年 8月12日

名取市議会議長 山 田 龍太郎 様

会派名 名取グローバルネット

代表 及川秀一 

### 記

1 期 日 平成25年 7月29日(月)～7月31日(水)迄

2 参加人員 4 名〈氏名〉 及川秀一  
山田龍太郎  
郷内良治  
小野泰弘

3 視 察 先 (1) 福岡県 大野城市役所 : 統合型行政評価システム  
(2) 大分県 大分市役所 : オープンソースソフトウェアの活用  
(3) 愛媛県 松山市役所 : ワンストップサービスの取組み

4 行 程 表 別紙のとおり

5 調査事項 別紙のとおり

6 所 感 別紙のとおり

## 大野城市 統合型行政評価システム (公共サービス DOCK 事業) フルコスト計算書診断

名取グローバルネット

小野泰弘 及川秀一 郷内良治 山田龍太郎

### 要約

大野城市は、質の高い公共サービスの提供と効率的な行政運営を推進するツールとして定着している「フルコスト計算書診断」に加えて、「民間活用のあり方診断」、「システム最適化診断」、「初期診断」を導入した統合型行政評価システム「公共サービス DOCK 事業」により多角的に行政評価（診断）を行っている。本報告書では、フルコスト計算書診断の概要および成果と課題を紹介する。

### 1. 事業参入までの経過

「フルコスト計算書診断」は、3年以上継続している事務事業の決算データに基づく事後評価である。市職員の研究会を中心に平成12年度より制度設計に着手し、平成13～14年度の段階的試行を経て、平成15年度より本格実施してきた。フルコスト計算書診断の結果を受け、平成18年度までに104事業の改善見直しが実施された。

更に充実した行政評価へステップアップするため、従来の「フルコスト計算書診断」に加え、「民間活用のあり方診断」、「システム最適化診断」、「初期診断」を新たに導入して、多角的に行政評価（診断）を行うシステム「公共サービス DOCK 事業」（D＝誰でも、O＝オープンに、C＝チェックできる、K＝環境づくり）を構築し、質の高い行政サービスの提供および効率的な行政経営を目指している。

### 2. 事業の概要

大野城市の予算種別は、義務的経費（人件費、扶助費等）、実施計画事業費（新規事業、投資的事業等）、經常経費の3本立てである。このうちフルコスト計算書診断の対象となるのは經常経費である。付録1～2ページに示すようなフルコスト計算書が6月までに各課から提出される。7月には、市民、民間コンサルタント、市職員で構成する公共サービス改革委員会において、フルコスト計算書に対するヒアリングを実施し、經常経費のムダを徹底的に省くため改善提案と改善時期が明示される。8月から10月にかけて診断書の作成および公表がなされ、次年度の予算編成に生かされるようになっている。

各事業（サービス）は、1)対象者1人あたりのフルコスト、2)受益者1人あたりのフルコスト、3)市民1人あたりのフルコストの3つの指標（付録1ページの

10.コスト評価参照)によって診断される。診断の結果は、事務事業診断書(付録3～4ページ)に記載され、診断で提言された内容に相当する額が当初予算から減額または増額されて次年度以降の予算のベースとなる。

診断で廃止または見直しを提言された場合は、課長を中心に係長、担当者で協議、検討し取り扱い方針を自己責任で決定した後に対応策を探ることになる。減額された予算額で編成が困難な場合は、行革を担保に基金から融資を受けることもできる。一方、診断により決算剰金が発生した場合は、その1/2を課長が自由に使えるインセンティブ予算配分制度を実施している。

### 3. 事業の成果と課題

平成24年度は68事業を診断し、約8割の事業で見直しが必要と診断された。

[1] 内訳は以下のとおりである。

- ◆ 改善すべき点はみられない 15件
  - ◆ 改善すべき点が若干みられる 35件
  - ◆ 大いに改善すべき 18件
- 以上、見直しが必要な53(=35+18)件中、改善時期が示された事項は以下の70項目であった。

- ◆ 平成25年度の当初予算に反映すべき 58項目
- ◆ 2年後の当初予算に反映すべき 5項目
- ◆ 3年後の当初予算に反映すべき 0項目
- ◆ 4年後の当初予算に反映すべき 0項目

### ◆改善時期は今後の課題 7項目

事業実施当初は、5年間で2億5,000万円ほどの経常経費が削減されたが、その額は年々減少し、近年では経常経費の圧縮は限界に達している。

削減された予算は、実施計画事業費(新規事業、投資的事業等)に当てられるが、事業の進捗状況や目標の達成状況によっては、事業の見直しや経常事業への移行もある(初期診断)。

### 4. 考察

大野城市は全国で2番目に職員数の少ない市であるにもかかわらず、1ヶ月かけて68事業のフルコスト計算書診断をしており、公共サービス改革委員会には2人の市民(公募)も委員として参加している。市の経費削減に対する意欲や市民の市財政に対する関心の高さがうかがえる。

### 5. まとめ

本市にも、経常経費のムダや見直すべき新規事業、投資的事業等があるものと思われる。大野城市に倣ってフルコスト計算書診断や初期診断を試験的に取り入れてみるよう提言したい。

### 参考文献

- [1] <http://www.city.onojo.fukuoka.jp/shisei/gyoukaku/dock/20090401/2012shinndankekka.html>

## 大分市地域情報化計画における オープンソースソフトウェア(OSS)の活用

名取グローバルネット

小野泰弘 及川秀一 郷内良治 山田龍太郎

### 要約

大分市は、オープンソースソフトウェア(OSS)を活用して行政事務の効率化と経費削減に努めている。本報告書では、二つの事例について報告する。一つは、職員が OSS を使って庶務事務システムを自己開発することにより、1 億円と見積もられた経費が設備費のみの 500 万円まで圧縮できたことである。もう一つは、本年度の市内パソコンの更新時に、ライセンス料が発生するマイクロソフト社の Office に替えて無料オフィスソフトウェアを一部導入する計画である。全パソコンの約 40%を無料オフィスソフトウェアにすることで約 4,200 万円の削減効果が期待できる。

### 1. 計画策定の経過

大分市は、情報通信技術（ICT）がもたらす恩恵を市民・企業・行政などがより早く、効果的に享受できるように平成 15 年に「大分市地域情報化計画（16 年度～20 年度）」を策定した。この計画に基づき、ホームページの充実、ブロードバンド環境の整備支援、ボランティアやNPO法人によるパソコン講習・相談の開催、文書管理システムや税総合システムの構築など様々な情報化施策に取り組んできた。平成 20 年度をもってこの計画期間が終了したことから、平成 21 年度

以降の情報化の方向性を示すとともに、具体的な取組みを明らかにすることを目的として大分市地域情報化計画[1]を新たに策定した。平成 25 年度がこの計画の終了年度であることから、現在、新たな計画について検討している。

### 2. 計画の概要について

平成 21 年度から 25 年度までの計画の概要は以下のとおりである。

#### ① 情報化による行政事務の効率化

庶務管理システムの構築

情報システム最適化の推進

②情報化による市民サービスの向上

電子申請の利用促進

大分市ホームページの見直し

③ICTを快適に利用できる情報活用能力の向上と環境整備

市民ICT講習会の実施

ICTボランティア育成支援

ブロードバンド環境整備

計画内容が多岐に渡るため、情報化による行政事務の効率化に関して、オープンソースソフトウェア(OSS)[2]の活用を取り上げる。目的は、業務の効率化はもちろん、経費削減である。

【庶務事務システムの自己開発】

平成21年度より、市長部局、教育委員会、消防局、水道局職員から成るプロジェクトチームを結成し、自己開発に着手した。同メンバーが、各種業務における日々のデータをパソコンから入力できる仕様を決め、情報政策課職員が設計・制作を担当した。使用しているプログラミング言語はOSSのRuby[3]である。これまでに制作された庶務事務システムを表1に示す。

表1 自己開発庶務事務システム

| 年度         | システム                         |
|------------|------------------------------|
| 22         | 諸手当 課親睦会 臨時職員・嘱託職員出勤報告 給与外収入 |
| 23         | 職員出勤報告入力                     |
| 24         | 時間外勤務手当で管理                   |
| 25<br>(予定) | Web版職員名簿 電子決済 出勤・休暇管理 電子給与明細 |

【無料オフィスソフトウェア】

平成21年に議会での質問を受けて無料オフィスソフトウェア[4]の導入検討を開始し、生活保護システム、福祉総合システムの端末77台に試験的に導入した。平成23年度には、94部署に無料オフィスソフトウェアに対する意向調査を実施し、機能（マクロ[5]など）の動作に不安の声があるものの、使用したいとの意向も一定程度あることがわかった。また、各課で使用している有料オフィスソフト（マイクロソフトOffice）のファイルを調査・分析したところ、2,700台の端末のうち1,080台を無料オフィスソフトウェアに替えてもマイクロソフトOfficeのファイルを使用できることが判明したので、本年度の更新時に導入する予定となっている。

3. 事業の成果

庶務事務システムを更新する経費を見積もると1億円以上かかるところ、自己開発した結果、設備費の約500万円だけで済んでいる。

無料オフィスソフトウェアの導入による経費削減効果（試算）は、以下のとおりである。

導入しない場合の経費

端末数2,700×ライセンス料5万円=1億3,500万円

導入した場合の減額分

端末数 1,080×ライセンス料 5 万円=5,400 万円

ただし

必要経費として 1,200 万円 移行検証・研修など

#### 導入した場合の経費

1 億 3,500 万円 - 5,400 万円 + 1,200 万円  
= 9,300 万円

#### 4. 考察

Ruby のような OSS を使ったシステム構築には専門的な知識が必要であり、担当する情報政策課職員に要求される技術的水準はきわめて高い。そのような人材を育成するには時間がかかるだけでなく、人事異動で新たに配属になった職員にはゼロから教育しなければならない。大分市のように情報政策課の職員数が 20 人ともなれば、人事異動によるダメージもある程度緩和できるかもしれないが、本市では OSS を使ったシステム構築は難しいと思われる。

無料オフィスソフトウェアの導入に当たっての問題点は、マクロの動作を含めたファイルの互換性にある。大分市が採用している LibreOffice はマイクロソフト Office 97-2003 形式、Office 2007/2010 形式の読み込み、保存が可能となっており、バージョンアップのたびに互換性が高められている。本市でも、各課のファイルを調査・分析し、無料の LibreOffice 導入するのは容易であると考えられる。

#### 5. まとめ

OSS を使ったシステム構築は本市においては難しいが、無料オフィスソフトウェアの導入は可能であり、調査・分析の結果、経費削減が見込めるようなら、実施すべきである。

#### 参考文献

- [1]<http://www.city.oita.oita.jp/www/contents/1073354042857/files/keikaku.pdf>
- [2]プログラムのソースコードを無償で公開し、改良や再配布を認めているソフトウェア
- [3] 松江市在住の まつもとひろゆき氏が開発したプログラミング言語。オープンソースソフトウェア。
- [4]マイクロソフト社の Office（有料）と同様の機能を持つ無料のソフトウェア。LibreOffice、OpenOffice.org、KINGSOFT Office などがある。
- [5] ワードプロセッサや表計算ソフトなどで、特定の操作手順をプログラムとして記述して自動化する機能。

# 松山市 総合窓口センター業務について

## ワンストップサービスの取組み

### 名取グローバルネット

及川秀一 山田龍太郎 郷内良治 小野泰弘

**概要** 松山市では市民の視点にたった、お客様本位のサービスの提供を図る為（呼び方を市民ではなくお客様と呼ぶ）市民課の窓口業務を中心として、戸籍、住民移動の届け出に伴い発生する国民健康保険関係（34業務）国民年金関係（23業務）、介護保険関係（1業務）他、関連する業務を一括して取り扱うやさしくてべんりな窓口づくり日本一を目指して2000年11月1日に「総合窓口センター」を開いた。また、弱者や外国人をはじめ、すべての人にやさしい施設整備を図るとともに、接遇（応対）面の向上に努め来庁者の利便性とサービスの向上を図っている、ワンストップサービスの取組みについて視察する。

## 1. 事業実施までの経緯

今までは住所や戸籍の変更で、国民健康保険や国民年金などの手続きの場合、取り扱う部署や窓口が違いため、別の階や庁舎へ移動しなければならなかった。首長選挙後のリーダーシップのもと、総合窓口の開設が計画された。基本方針として1. お客様（市民）の視点にたった窓口づくり2. 高齢者・障害者・乳幼児連れの方や外国人にやさしい窓口づくり3. 丁寧で親切な窓口づくり（職員の接遇の向上）4. 職員の意識向上と全庁への波及を基本方針とし有識者と市民、各部局からのプロジェクトチームで協議を重ね「ワンストップサービス」のための総合窓口センターが計画開設された。

## 2. 事業の概要について

### (1) ワンストップサービスについて

「総合窓口センター」開設で住民移動に伴う各種手続きが一つの窓口で完結し、専用窓口によりその場ですべての手続きが支払いまで完了する事が出来る。手続きごとに4つの

コーナーに分かれている。（図-1）

- ①証明発行コーナー（あお色）
- ②届出受付コーナー（オレンジ色）
- ③外国人コーナー（ピンク色）
- ④母子・健康コーナー（ピンク色）

（図-1）ワンストップサービス



また、住民票・戸籍等交付請求や印鑑登録証明書交付申請も1枚で申請ができる。図-2はその交付請求書である。

(図—2) 住民票等交付請求書

申請窓口で書類を引き取り、支払います。



## 2. 市民課のレイアウトについて

(図 - 5) 証明発行コーナー（あお色）



本館1Fを入ると、総合案内所があります。

(図—6) 届出受付コーナー（オレンジ色）

(図—3)



(図—4) 呼び出し表示板全景

(図—7) 外国人コーナーと母子・健康コーナー（ピンク色）

ブルーのテーブルで書類を作成します。左側のカウンターで受け付け番号札をとり、担当窓口カウンターで手続きを行います。そののちに正面のイスで待ち、番号が呼ばれたら

必要な情報がすぐに分かるデザイン採用で、市役所が利用しやすいレイアウトや明るいデザインとなっている。



(図—8) 呼び出し表示板

来庁者がフロア記載台で各種届出書や申請書に記入後、フロアマネージャーが発券機より整理券を渡し、呼び出し表示板に整理番号が表示されるまでフロアの待合席で待ってもらうよう案内する。各窓口の呼び出し操作卓で、呼び出しの案内をすると「呼び出し表示板」と該当窓口に整理券の番号が表示され、アナウンスが流れる。庁舎内には銀行の窓口もあります。

プライバシー保護の為、隣との間には仕切り板が設置されています。沢山のお客様が手続きに来庁していました。

### 3. すべての人にやさしくてわかりやすい便利な窓口について



ーに整備(図—9)

○年齢や性別、障害の有無に配慮したユニバーサルデザインを導入。

○窓口をコーナーごとに色分けし、すべて車いす対応のカウンタ

内部に「相談コーナー」を新設

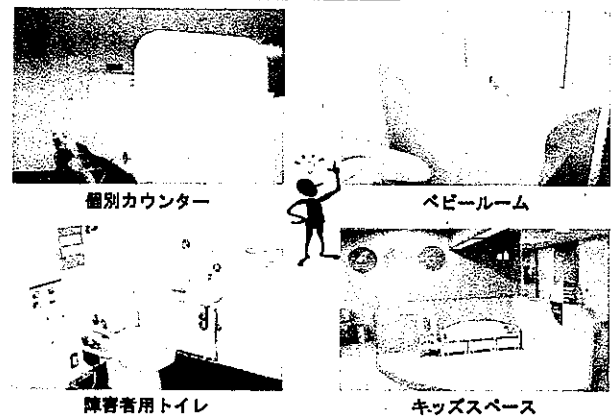
○窓口へ誘導するフロアマネージャー及び呼び出しシステムを導入。



(図—10)

障害者用トイレはオストメイトにも対応しています。お客様に優しい庁舎です。

### その他の設備



(図—11)

絵文字サインを採用した案内表示



(図—12) ヒストグラムサイン

○筆談マークの新設や国語表記を追記

○「個別カウンター」や「フリーカウンター」

## 考察

導入に至る経緯は首長交代による窓口業務の改善提案がありスタートした。市民ではなく職員自らが動き、職員の意識改革として暗いイメージの払拭を旗印に、庁内の検討会議である総合窓口推進プロジェクトを発足させ窓口の一本化や市民目線の洗い出しが行われた。首長のリーダーシップにより組織の横断化したプロジェクトの立ち上げが重要なポイントであった。

基本的に有識者や市民、職員などによるプロジェクトチームで協議し進めてきた。市民からの問題意識から改革していくことやコスト意識など徹底に改善が図られた。

|              | 改装前 | ⇒ | 改装後 |
|--------------|-----|---|-----|
| 床面積(㎡)       | 488 |   | 716 |
| カウンター長さ (m)  | 50  |   | 70  |
| カウンター高さ (cm) | 65  |   | 71  |



(図—13) 総合窓口の説明を受ける議員  
窓口の特徴として、各窓口に専用レジスタを整備。繁忙期に備え可変式システムを設置し全業務の申請書・届出書等を窓口に完備した。受付から完了までの時間も大幅に短縮され、市民満足の向上が大幅に図られた。

平成 3 年には商業施設内に土日稼働の市民サービスセンターを設置。平成 12 年には戸籍・住民移動に伴う手続きを一括して行う事とした。平成 22 年からは毎月第二土曜の開

庁を始めた。その対応についてはホームページや広報で周知が図られた。

平成 24 年 3 月からは転入者に対し、道後温泉・松山城・坂の上の雲ミュージアムの利用券や絵葉書セットの提供などを行っている。市民からは好評を得ている、ワンストップサービスである。

市民目線で利用しやすい庁舎であることは、行政と市民の距離を縮めることとなり、身近な市政であり、行政サービスの手本となるものとする。松山市のスローガンは「一人でも多くの人を笑顔に～全国に誇れるわが町松山～」です。

自治体の業務効率化も可能なワンストップサービスについて、松山市政を参考に本市の取組みがより市民に寄り添うサービスであることを進めるため、首長のリーダーシップを期待し、市民窓口の改善について提言していきたい。

## 参考文献：

### ◇松山市ホームページ

<http://www.city.matsuyama.ehime.jp/index.html>

### ◇松山市のあらまし（松山市議会事務局）

### ◇松山市総合窓口センターのご案内

[http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/tetsuzuki/soumado/sougou\\_gaiyou.html](http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/tetsuzuki/soumado/sougou_gaiyou.html)

### ◇松山市 市民課レイアウト図

[http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/tetsuzuki/soumado/sougou\\_gaiyou.files/sougoumadogutireiauto.pdf](http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/tetsuzuki/soumado/sougou_gaiyou.files/sougoumadogutireiauto.pdf)

### ◇大野城市：ワンストップ総合窓口「まどかフロア」

<http://www.city.onojo.fukuoka.jp/shisei/madoguchi/madokafloor.html>

平成 25 年度会派行政視察 名取グローバルネット

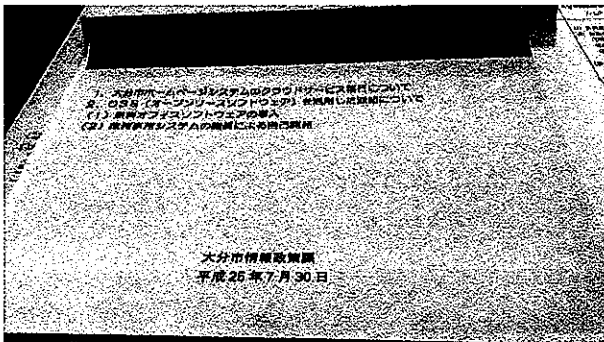
名取グローバルネット 管外行政視察 平成 25 年 7 月 29 日(月)～7 月 31 日(水)

◇7 月 29 日(月)福岡県：大野城市 統合型行政評価システムについて

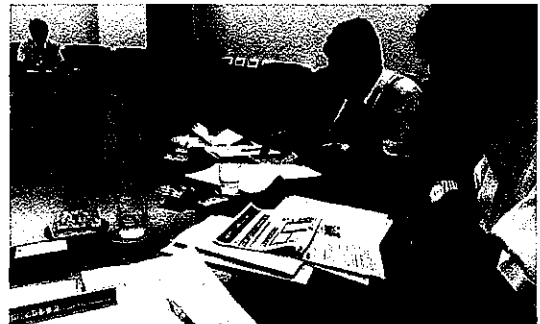


大野城市の総合案内センター（1F 入口） 議場は執行部の座席が本市と左右逆でした市長席が演壇の右側です。

◇7 月 30 日(火)大分県大分市：地域情報化計画におけるオープンソフトウェア(OSS)の活用

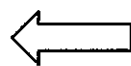


情報化の取組み事例について

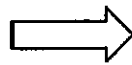


PPT で説明を受ける議員団

◇7 月 31 日(水)愛媛県松山市：総合窓口センター業務について ワンストップサービスの取組み



呼び出し表示板  
待合のイス



届出受付カウンター



ワンストップサービスの説明を受ける議員団