

## 【コンピュータ利用事業】

### ○評価結果

事業の現状・課題	<p>◇住民基本台帳システムや税システムなど、数多くの個人情報を取り扱う事業であるため、情報セキュリティへの取り組みが必須。</p> <p>◇利用の実態(利用職員の満足度など)に関する調査及び改善に係る検討が不十分。</p>	
評価結果	事業の方向性	現行
	<p>◇町業務の遂行と町民サービスのために、必要不可欠な事業である。</p> <p>◇統一パッケージの利用、クラウド利用(財務会計システム)、再リース契約、職員による簡易なシステム開発など、効率的な事業運営がなされている。</p> <p>◇遠隔地でのバックアップデータ保存などの対策は取られているが、災害時等にも活用できる環境整備など、更なる住民サービスに努められたい。</p> <p>◇本事業の目標については、費用対効果(目的が省力化の場合)や満足度・利用率(目的が利便性の向上である場合)により設定する方が適切である。</p> <p>◇効率化の観点から、庁内SEの育成も検討してはどうか。</p>	
	予 算 額	現行
	<p>◇現状を維持。ただし、地域連携による共同利用や調達方法の検討など、予算縮小に努力されたい。</p>	

## 概要説明書

事務事業名	コンピュータ利用事業	体系コード	00313-04
主管課	企画政策部情報システム担当		

(単位:千円)

実施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施			
	<input checked="" type="checkbox"/> 委託業務	(委託先: (株)ワイイーシーソリューションズ(住民情報システム)、(株)パブリック・マネジメント・コンサルティング(公会計システム)、日本電気(株)(住基ネットワークシステム)、NECネクサソリューションズ(株)(戸籍システム))		
	<input type="checkbox"/> 補助金	【 <input type="checkbox"/> 直接 <input type="checkbox"/> 間接 】 (補助先 実施主体: )		
	<input checked="" type="checkbox"/> その他	( 地方自治情報センター(情報セキュリティ研修等)、町村情報システム共同利用組合(財務会計、人事給与システム))		
主な事業の内容と事業費	事業	詳細内容	平成23年度 決算額	平成24年度 予算額
	共済費	非常勤職員(4分の3勤務)1名の社会保険料負担金	301	369
	賃金	非常勤職員(4分の3勤務)1名の賃金	2,209	2,249
	旅費	会議、説明会	4	5
	消耗品費	コンピュータ用消耗品の購入に関すること プリンタカートリッジ、インク、電源装置 バッテリー記録媒体、用紙、ラベル	2,054	2,090
	通信運搬費	FAXの受発信に関すること 執務室FAX	29	30
	地方自治情報センター(LASDEC)負担金	地方自治情報センターとの連絡、研修・遠隔診断等の庁内調整及び申込、負担金の支払に関すること e-Learningによる職員向け情報セキュリティ研修、公開Webシステムのセキュリティ遠隔診断、最新セキュリティ情報の収集等を実施	45	45
	圧着機及び裁断機	連帳用紙の裁断機及びはがきの圧着機の契約、職員への操作説明、保守に関すること 賃借料(随意契約) 23年度一部機器再リース、24年度全機器再リース	1,471	1,028
	電子媒体外部保管	電子媒体外部保管の契約、媒体交換に関すること 電算室の被災に備え主要システムのバックアップ媒体を週1回の周期で外部に保管 委託料(入札) 23年度2月から開始	43	392

## 概要説明書

電算入力データ作成	紙原票からデータ化するパンチ業務の契約およびシステムへの取込に関すること  住民税及び固定資産税の課税資料をデータ化		
	委託料(入札) 23年度は住民税の給与及び年金資料のみ外部委託し、固定資産税は情報システム担当の非常勤職員対応	566	2,099
住民情報システム	住民情報システムの契約、運用管理、連絡調整、保守、各種業務の月次・年次等大規模処理のオペレーション、端末のマスターデータ作成、複写及び個人設定の適用および入替配布に関すること  統一パッケージによる運用し、業務間の連携効率を高め、住民サービスの向上を図る 23年度にWeb型システムに更新 町独自のカスタマイズを必要最小限に抑えることで導入・保守経費を軽減した  業務一覧 住民記録、(旧)外国人登録、印鑑登録、選挙、国民投票、学齢簿、国民年金、住民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療、保育所保育料、福祉医療、児童手当、宛名、収納、滞納		
	委託料(随意契約) 住基法改正作業(23年度3,568千円、24年度6,898千円)、定期オーバーライト(24年度4,158千円)	3,568	11,056
	賃借料(システム・サーバ・OCR装置随意契約、端末・プリンタ入札) 23年度上半期再リース 端末1台あたり146千円、モノクロレーザープリンタ1台あたり116千円	39,927	45,026
内部情報系システム	内部情報系システムの契約、保守、町村情報システム共同利用組合に関すること  財務会計、電子決済、人事給与、公会計の各業務にコンピュータシステムを活用し内部事務の効率化を図る		
	委託料(随意契約) 公会計システム保守	998	998
	賃借料(財務会計・電子決済・人事給与は随意契約、公会計は入札) 財務会計・電子決済・人事給与は再リース(24年度は決算期間までの契約) 財務会計23年度2,169千円、24年度1,445千円、電子決済23年度939千円、24年度548千円、公会計23年度、24年度415千円	3,522	2,407

## 概要説明書

	負担金 町村情報システム共同利用組合 23年度下半期から24年度予算入力機能、24年度から全機能を使用開始。 共通経費(23・24年度とも3,456千円)、 財務会計(電子決裁含む)24年度7,106千円、人事給与24年度3,528千円	3,456	14,090
議事録作成システム	議事録作成システムの契約、操作説明、保守に関すること  音声認識ソフトによる自動筆記及び議事録作成支援ソフトにより、議事録作成にかかる時間の短縮による各課の事務負担軽減を図る 録音機器、音声認識ソフト、議事録作成支援ソフトの借上		
	賃借料(随意契約)	3,193	3,193
住基ネットワーク	住民基本台帳ネットワーク接続システムの契約、運用管理、保守に関すること  委託料(随意契約) 住基法改正作業24年度	0	8,463
	賃借料(随意契約) 23年度2か月、24年度8か月再リース	9,153	2,508
住基カード発行機	住基カード発行機の契約、保守に関すること  住民基本台帳カードを窓口で発行するための機器を整備		
	賃借料(随意契約)	843	843
戸籍システム	戸籍システムの契約、運用管理、保守に関すること  戸籍業務を電算化し事務効率化を図る		
	委託料(随意契約) 住基法改正作業及び保守	2,529	1,815
	賃借料(随意契約)	5,451	5,451
その他	情報システム職員によるシステム開発・保守業務  システム一覧 住基照会クライアント、就学援助、成人式処理、予防接種等対象者名簿・宛名ラベル作成、健康診断等通知ハガキ作成、検診者リスト、敬老処理、特定高齢者管理、障がい者医療費集計、障がい者医療サービス集計、障がい者管理・福祉手当、民生委員地区コード管理、生活保護、小児医療、ひとり親医療、児童扶養手当、特別児童扶養手当、アンケート対象者抽出、農家台帳、就園奨励費補助金、コミュニティバス運行集計、家庭菜園抽選システム、滞納者個票作成、各種帳票作成(督促状、催告状)	—	—
<b>事業費計</b>		(a) 79,362	104,157
平成23年度人件費相当額 (算出根拠については、事務事業評価シートを参照)		(b) 18,201	/
<b>本事業に係る費用の計</b>		(a)+(b) 97,563	/

## 概要説明書

事業の必要性 (事業規模の縮小や休廃止した際の影響等)	住民記録管理・財務管理等をコンピュータシステムで行うことにより、事務の省力化が図られ、その差分の労働力を窓口対応等に充てられるため、住民への直接的なサービスの向上が見込める。 数多くの行政事務や住民サービスがコンピュータシステム化されているため、当事業の廃止は行政機能や住民サービスの提供に多大な影響を与える。
町における類似事業	なし (各業務主管課で情報システムを個別調達しているケース有り)
比較参考値 (他自治体の状況・ベンチマーク等)	別紙のとおり
24年度の状況と今後の方針	<p>23、24年度に主要なシステムの更新を迎えたが、住民情報・財務会計・人事給与の各システムともカスタマイズを極力減らし標準機能を活用することで導入費用及びその後の保守費用を抑えた。カスタマイズの削減に当たり、各業務主管課の事務上欠かせない機能の内、帳票・抽出等で情報システム職員による対応が可能な機能については、サブシステムの追加開発を実施し、事務効率を落とさず費用の低減を実現した。</p> <p>また財務会計・人事給与システムは町村システム共同利用組合の共同利用に参加することで割勘効果により、一層の費用の節減を実現した。</p> <p>加えて端末・プリンタの更新では、再リースを活用しながら更新時期を合わせ、一括入れを実施することで経費を節減した。</p> <p>23、24、25年度は住基法改正により住民情報・住基ネット・戸籍の各システムに大規模な改修があり、相互の連携が遅滞なく整備できるよう関係ベンダと調整していく必要がある。</p> <p>23年度から開始した主要システムのバックアップ等重要情報の外部保管に、大規模災害等による被災時に速やかに利用できるよう、サーバ機器の再調達・再構築を待たずに利用可能な形式のデータを追加するために、必要情報を精査し、自動バックアップ環境を構築する。</p> <p>引き続きシステム標準機能の活用、同種の調達のとりまとめや一部事務組合による共同利用等による、システムの導入費用及びその後の保守費用の見直しを進める。また、町の事務効率改善に寄与するシステムの導入について調査研究する。</p>
特記事項 (事業の沿革等)	平成 3 年 4 月 寒川町単独電算本稼働(これより前は藤沢市にホストコンピュータを置いて電算処理) 平成 4 年 住民記録オンライン開始(コンピュータによる住民票発行) 町民課に専用端末機を設置 平成 5 年 印鑑証明オンライン開始(コンピュータによる印鑑証明発行) 平成 6 年 税・国保・国年オンライン開始 税務・保険年金・年金用の専用端末機を設置 平成 8 年 財務会計オンライン開始(パソコンが進化し Windows95 発売) 平成 9 年 財務決算システム稼働 オンライン財務会計端末パソコン導入(各階に専用端末を設置) 平成 10 年 OAワープロをパソコンに変更10台(Windows98) 平成 11 年 介護保険システム稼働 平成 15 年 住基ネットワーク本格稼働 平成 17 年 自治体行政処理システムをオープン化に変更する 平成 20 年 後期高齢システム稼働 平成 23 年 住民情報システム更新 神奈川県町村会による、財務会計共同利用開始(予算編成) 平成 23 年 神奈川県町村会による、財務会計共同利用開始(全機能)

コンピュータ利用事業 別紙1 他団体比較(22、23年度(※23年度は未確定))

組織	団体	寒川町	比較A市	比較B町	比較C町
	人口規模	47,446(H24.4.1現在)	5万人程度	4万人程度	3万人程度
職員数	情報部門(常勤)	4名	5名	3名(うち1名兼務)	3名
	情報部門(非常勤・臨時)	2名	1名	0名	1名
	// ※常勤(週5日)相当数	1.48名	0.2名	0名	0.75名
	常駐SE	0名	0名	0名	0名
	// ※常勤(週5日)相当数	0名	0名	0名	0名
調達形態	ハードウェア	リース	リース	リース	リース
	ソフトウェア(ライセンス等)	リース	リース	リース	リース
	環境構築	リース	委託	リース	リース
	ハードウェア保守	リース	リース	リース	リース
	ソフトウェア(システム)保守	リース	リース	リース	リース
	予算措置	情報/業務主管課両方	情報/業務主管課両方	情報/業務主管課両方	情報/業務主管課両方
	学校の管理	学校主管課	学校主管課	学校主管課	学校主管課
決算額比較(寒川町比) 22年度	決算額(千円)	93,685	269,958	44,927	49,029
	比較(%)	-	288.15	47.96	52.33
決算額比較(寒川町比) 23年度	決算額(千円)	79,362	122,948	65,055	51,217
	比較(%)	-	154.92	81.97	64.54

コンピュータ利用事業 別紙2 事業費の推移

	総事業費	共済費	賃金	旅費	消耗品費	通信運搬費	委託料	賃借料	負担金	主な委託	備考
20年度 決算	100,991,620	276,074	2,076,147	0	2,178,925	28,588	15,292,920	81,093,966	45,000	電算入力データ作成2,596千円、定期OW2,512千円、住民税年金特徴9,450千円、裁判員制度488千円	
21年度 決算	122,299,028	272,727	2,136,150	4,580	2,127,723	28,647	42,721,175	74,963,026	45,000	電算入力データ作成2,829千円、定期OW2,195千円、住民税年金特徴33,734千円、人給緊急財政対策改修3,833千円	財務会計一部再リースにより賃借料減
22年度 決算	93,684,582	304,310	2,184,615	4,780	1,994,530	28,583	16,812,496	72,310,268	45,000	電算入力データ作成2,253千円、定期OW2,215千円、国民投票1,995千円、保育法改正1,775千円、公会計導入7,560千円、人給労基法改正1,015千円	戸籍更新時の見直しにより賃借料減
23年度 決算	79,361,981	300,992	2,208,531	3,240	2,053,261	28,681	7,703,871	63,562,405	3,501,000	電算入力データ作成566千円、住基法改正(住民情報)3,570千円、住基法改正(戸籍)2,529千円、公会計保守998千円	住民情報更新に当たり半年間再リースにより賃借料減

## 《ヒアリング・協議の概要》

◇事前に委員から提示されていた「ヒアリング時に確認したい事項等」に対する主管課等の回答は、47 ページのとおり。

(委員長) 町村情報システムの財務会計システムを平成 24 年度から運用しているとのことだが、使い勝手はどうか。(47 ページNo.1 関連)

(主管専任主幹) 使い勝手は非常に悪いと言える。町村全体で利用するものであるため個別にカスタマイズを行うことができない、ウェブシステムによるクラウドであるため展開が遅い、ということに起因している。職員から不満の声も上がっているが、費用を安く抑えるための手段であり、致命的なものではないため、その中で運用している状態である。

(委員長) 既存のシステムとの費用の差はどのくらい？

(担当) 町村情報システムの利用に関しては、システム利用料と負担金(一部事務組合の職員や運営に係る諸経費を町村で分担するもの)が必要経費となるが、それを平成 23 年度までのリース料と比較した場合、年間約 600 万円の削減になる。

(委員長) システムのカスタマイズの状況は？

(担当) 住民情報系のシステムについては町の単独導入になるが、使い勝手の悪さや町の実務にそぐわないなど、カスタマイズは必ず行っている状況である。ただ、カスタマイズは、システムやプログラムを変更する時に余計な費用が発生することになるため、前回の新システム導入の際には、各担当を交えた検討会を設け、極力カスタマイズを行わない方向で調整し、現在のシステムを運用している。

(委員長) 現システムでは、どの程度カスタマイズは減ったのか？

(担当) 半分程度にはなっていると思う。

(委員長) 開庁日以外のオンライン使用については、個人の残業等ではなく、課長等の責任者も在席している、課としての業務での使用か？オンラインは個人情報のセキュリティの問題もあるので、管理はできているのか。(47 ページNo.6 関連)

(担当) 時間外の使用については、課長の決裁を取った上での申請となっている。また、特定の課のみが使用できるというようなコントロールも可能である。

(委員長) 各種システムを導入したことにより、町民の利便性が増したなどの事例はあるか？例えば、諸証明の発行時間短縮など。

(主管専任主幹) 最も効果があったのは、戸籍だと思われる。以前は、届出をすると、タイプライターでの作成に長時間を要したが、その時間が短縮化できた。

(委員長) 議事録作成システムの利用状況・利用率は？

(担当) 詳細を把握していないため、確認のうえ、後日回答する。

〔後日回答〕48 ページのとおり

(副委員長) 各種システムの契約に関し、請負業者は継続して同じ業者か？

(担当) 例えば、基幹系の住基のシステムについては、導入の当初から NEC と契約している。他業者との検討タイミングはリース満了時期になると思うが、他業者への移行による初期費用の増加や、個人情報処理に係る同一業者の安全性などの理由により、同一業者と継続して契約している状況である。

(副委員長) 随意契約では、額が適正かどうか、最も安価なのかどうか、という面もある。業者間の競争意識を利用するなど、予算を抑えるような努力もしていただきたい。

(担当) 今後は他業者との比較検討も判断要素の一つとして、考えていきたいと思う。

(委員) 事務システム以外にも、共同利用できるシステムがあるのでは？

(担当) 共同利用には、カスタマイズの問題がある。内部情報系のシステムについては、職員が我慢すれば済むのだが、住民情報系のシステムについては、県内の全町村が同じもの

を使用するには厳しい状況である。

(委員長) 定期オーバーライトというのは何か？(40 ページ「概要説明書」の中段)

(担当) 機能強化のためのシステムのバージョンアップ作業である。カスタマイズを施した部分については、バージョンアップを行った際には再度カスタマイズをかけなおす作業が必要になり、その作業費も必要になる。

(委員長) 本事業についての、今後の方針は？

(主管専任主幹) 一時的に費用が掛かったとしても、トータルで見たときに、どう費用を抑えられるのかという観点が必要と考えている。また、再リース等の費用を抑える方策についても検討していきたい。

(副委員長) 費用対効果の観点からも検討を重ねてもらいたい。

質問者	連番	質問	回答
石田委員長	1	・24年度から町村情報システムの全機能の使用開始とあるが、もう少し分かりやすい説明を。	町村情報システム共同利用組合で共同利用する財務会計システムにおいて、24年度予算から使用を開始するため、23年度下半期から予算編成機能を使用開始し、24年度から合わせて予算執行、電子決裁連携等の全ての機能を使用開始した。同じく人事給与システムにおいて、23年度中はリハーサル運用を実施し、24年度から本運用を開始した。
石田委員長	2	・別紙1の比較ABC市町の具体名を。	A市＝三浦市、B町＝愛川町、C町＝大磯町。
石田委員長	3	・別紙1の比較ABC市町の決算額比較をしているが、事業内容は寒川町の事業と全く同じなのか？(そもそも比較して意味があるデータなのか？)	整備済のシステムを全て調査していないので全く同じではない。複数の事業に分かれている団体については事業内容を聞き取り、寒川町のコンピュータ利用事業で扱っている内容についてまとめ、比較した。
石田委員長	4	・町民・職員に各システムの利便性の満足度調査は実施しているのか？	実施していない。
石田委員長	5	・システムの不具合等は一切、発生していないのか？	発生している。早目に登庁している職員からの情報提供で業務時間前にシステムの再起動を行う、ネットワークは臨時に配線を組み替える等で臨時の対応を実施し、1時間未満で復旧するケースが多いが、業務時間に食い込むケースもある。サーバ機器はハードディスク障害に備えたデータ分散管理(RAID)構成とし、特に重要なシステムは冗長化しているため、障害時にも通常通り運用でき、復旧対応もシステムを稼働させたまま対応できるケースがほとんどである。
石田委員長	6	・開庁日以外でも業務主管課の希望によりオンラインを使用可にしたとあるが、何のためにその必要があったのか？	休日滞納整理(税務課、保険年金課)、課税準備繁忙期(税務課)、年次賦課処理(保険年金課)などで各業務主管課から要望があったため。
石田委員長	7	・平成23年度の予算執行率が74%だった理由は？	住民基本台帳法改正に伴う住民基本台帳ネットワークシステムの改修作業を予定していたが、作業が平成24年度以降になり、22,062千円を補正して減らしたため。補正後の予算は85,181千円となり、それに対する執行率は93.2%。
生田委員	1	(1) 東芝、富士通、NEC の3社が入っておりますが混乱はありませんか？	(教育コンピュータ活用事業との混同と推測) コンピュータ利用事業では主に住民情報システムの職員用端末としてLenovo、Dellの2社の端末を設置している。メーカー独自の省エネルギー、ネットワーク管理、バックアップ等のソフトウェアはあるが、それ以外はどのメーカーも概ね変わらず、職員も問題なく対応し使用できている。
生田委員	2	(2) あとどれだけの機械化が必要ですか？全体計画を示してください。	現時点での明確な計画はない。
生田委員	3	(3) すでに10億規模の資金の投入があると考えます。事業の目的に効率化と町政業務の充実をはかるとあります。よって成果指標は省人化となると考えますが全体でどれだけの成果がありましたか。大切な税金です、投下資金には効果が求められます。一流の企業では、例えば経理部門は専門的知識をもつ人が数人いるだけで、業務はライン部門で処理されており、一方ライン部門でも一般事務と称する職種はなくなりました。	(平成22、23年度町職員の給与・定員管理等についてより)職員数が17年度368人、18年度369人、19年度371人、20年362人、21年度353人、22年度348人、23年度351人と推移している。一方で後期高齢者医療制度など新しい制度が始まり住民税の年金特徴、高額介護合算など既存の制度の事務も複雑化している。その中で、19年度と23年度を比較すると約5%の職員減となっており、コンピュータによる事務の効率化が一定の効果を上げていると考えている。
新木委員	1	費用対効果がわかる資料などはあるでしょうか。(システム導入による人件費等の省力化など)	また、最近始まった制度等ではシステムを利用した外部との情報連携が前提となっているものがあり、制度運用や住民サービスの拡充に寄与している。例として、後期高齢者医療制度の広域連合との住民情報、所得情報等の連携、住民税の地方税電子化協議会との年金特徴情報の連携がある。

## 外部評価 コンピュータ利用事業 確認事項回答

確認事項	回答
議事録作成システムの利用状況調査。	<p>導入 平成21年度(平成22年2月)</p> <p>利用実績 平成21年度 4回 平成22年度 16回 平成23年度 19回 平成24年度 10回</p> <p>主な使用会議等 教育委員会、外部評価委員会</p> <p>課題 原稿を読み上げる場合は問題ないが、通常の発言に対する自動変換効率が高くないため利用促進する段階に進めない。自動変換後の議事録を手動で修正した内容を元に年に2回自動変換辞書のバージョンアップを行い改善を図っている。</p>