

電算システム

共同アウトソーシングの取り組み

山形県 長井市

人口：29,884人

面積：214.69km²

担当部署：企画調整課

概要

財政状況の逼迫及び職員削減に対応し、住民サービスの維持向上と、電算費用の軽減、職員負担の軽減を図るため、基幹系12業務について、①ASPサービス型のアウトソーシングによる業務の効率化、②業務の見直しを図り標準化することで、パッケージをカスタマイズせずそのまま使用する、という方針を掲げ、置賜地域全体でシステムの共通化を目指して「共同アウトソーシング」に取り組んだ。

選定理由

（山形県コメント）

行政サービスを迅速かつ正確に執行するうえで、欠かすことができない電算システムについて、財政状況が厳しい中でも、その調達費用や維持管理費の削減が困難な状況であるが、近隣市町村全体で取り組むことにより、それらの費用を効果的に削減し、かつ、行政サービスの向上を図っており、行政改革の取組事例として評価される。行政機関で運用されているシステムは多種多様であるが、それらの運用について参考になる取り組みであると思われる。

背景

1 共同アウトソーシングに至る現状と課題

- ① 財政状況が厳しい中、システム調達や維持管理経費が高額で、縮減が難しいこと。
(→年々予算に占める電算経費の割合が大きくなってきた。)
- ② 大規模な制度改正への対応に高額な経費を要すること。
(特にカスタマイズをしている場合に高額な費用を要する。)
- ③ 行革で職員が減る一方で、行政サービスの高度化・効率化が求められており、職員の負担が大きくなっていること。
- ④ 専門的な知識や経験が必要なため、担当職員の属人的な能力に依存せざるを得ない運用になっていること。(→人事の硬直化)
- ⑤ 長井市においては、平成 20 年度で 5 年間の現行のアウトソーシング契約が満了となるため早急に次期システムの検討が必要であったこと。

2 地域での取り組み

- (1) 従来の電算業務の共同処理方式の限界と各市町の財政状況悪化から、置賜広域行政事務組合（以下「置広」という。）として、置賜地域における電算業務のあり方を検討してきた。

- ① 置賜地域の電算業務は、昭和 46 年から置広が窓口となり電算業務処理委託（民間業者委託）を実施してきたが、時代の流れで、庁舎内での即時処理ニーズの高まりとともに、各市町独自でのシステム導入が進み、構成市町 8 市町のうち、5 市町が独自処理に移行している。
- ② 構成市町の財政状況悪化からシステム経費の削減という課題も生じ、平成 17 年度には共同アウトソーシングの動きも視野に入れながら、今後の電算処理のあり方について置広内に検討機関を組織して検討を開始している。
- ③ 大多数の構成市町が平成 21～23 年度にシステムの更新時期を迎える状況にある。

- (2) 平成 19 年度に山形県及び置賜 3 市 5 町で構成する「置賜広域行政検討会」においてもこの問題を取り上げ、山形県置賜総合支庁及び情報企画課を中心に、構成市町と共に置広事務局も参加し、置賜地域における電算システムの共同化を検討した。

平成 20 年 3 月、導入検討報告書をまとめ、システムの共同化により費用の削減を図ると共に、「ASP サービス」を活用することにより、システム管理に係る職員の負担軽減を実現すること、また、各業務について見直しを行い、業務の標準化を図ることで、原則としてパッケージ・ソフトをそのまま使用し、従来のようなカスタマイズ費用を極力排除することを掲げ、21 年 4 月稼働を目標に共同アウトソーシングに取り組むこととした。各市町に参加を呼びかけた結果、3 市 4 町の参加により、平成 21 年度の長井市を皮切りに、導入に向けて具体的に動き出すことになった。

【置賜広域行政事務組合】

昭和 46 年に設立した置賜 3 市 5 町（米沢市・長井市・南陽市・高島町・川西町・小国町・白鷹町・飯豊町）で構成される一部事務組合。電算による行政事務、し尿、ごみ処理、老人ホームの管理運営等の共同処理事務等を行っている。

具体的内容

1 背景となる課題解決のために

- (1) トータルコストの削減⇒共同化で『割り勘』効果
- (2) 「市民サービスの向上」「行政運営の効率化」のための情報システムの導入
- (3) 情報システムの考え方（3つの柱）
 - ①「市民のために」②「職員のために」③「経営基盤の確立」を目標として、共同化を進めてきた。

2 共同アウトソーシング導入に向けた対応

- (1) トータルコストの縮減・住民サービスの向上を図ることを基本方針に
- (2) 標準パッケージをそのまま使う
 - ① 原則カスタマイズはしない（⇒メリット：法制度改正は標準パッケージ対応）
 - ② 機能不足はパッケージの強化として取り込む。
 - ③ 業務担当課で他自治体の事例を勉強⇒運用でカバーできないかの検討。
 - ④ 仕事の手順（ローカルルール）を変える⇒BPRの機会とする。
- (3) 業務担当課との調整
 - ① 庁内のシステム化検討会議（庁内情報化推進会議・作業部会）を通じて、或いは各業務担当課に入って、共同アウトソーシング導入に向けた意思統一を図った。
- (4) ITコーディネータの活用
 - ① 市で委託しているITコーディネータから、共同化を進める際の各々の局面で専門的な見地からの意見をいただいた。
- (5) 各組織の支援
 - ① 山形県置賜総合支庁＝広域行政検討会を通じコスト削減効果の検証等、各市町の合意形成についての支援。
 - ② 山形県情報企画課＝業者選定に際してのシステム仕様、提案書作成依頼書等についての支援。
 - ③ 置賜広域行政事務組合＝広域における事務局機能を担う。
- (6) 市議会への対応
予算の確保と債務負担行為の設定（平成20年6月市議会定例会）
- (7) 協定書の締結（平成20年7月10日）
各参加市町のシステム更新時期が異なるため、それぞれの更新時期に共同化に参加することを約束し、業者に対する事業実施の担保とした。

3 共同化事業の概要

- (1) 公募型プロポーザル総合評価方式による業者選定（平成20年8月8日）
 - ① 価格点・技術点で合計1,000点満点（技術点のうち一部は、提案者が行うシステムデモに対する市町担当者の評価分）
審査委員は学識審査委員（3人）と各市町審査委員（7人）で構成。
 - ② この際の提案書は契約時の仕様書とした。

(2) 対象業務

対象業務を基幹系 12 業務（①住民記録 ②税 ③国保・年金 ④選挙 ⑤福祉 ⑥介護保険 ⑦医療費助成 ⑧学齢簿 ⑨財務会計 ⑩人事給与 ⑪上下水道料金 ⑫後期高齢者医療）とした。

(3) A S Pサービスの採用

自治体としてはシステムを持たず、サービスのみ享受することで、システムの維持管理費用を削減する。

(4) セキュリティの強化

- ① i D Cセンターにより物理的セキュリティを確保。
- ② S L A契約によるサービスレベルに関する合意とサービス品質保証契約
- ③ ネットワークセキュリティ
 - ・ 山形県の基幹ネットを開放していただく。
 - ・ 基幹系と情報系業務端末を共用
 - ・ 万全なセキュリティ対策が必要⇒さらにセキュリティシステムを導入

(5) データ移行

次期システム移行時のデータ移行について、指定するフォーマットでデータを提供することを契約書に明記。

取組中の課題・問題点

1 データ移行に関して

旧システムのパッケージ業者から、データ移行の際のファイルレイアウトの開示やそのドキュメントが必要な場合には有償になると宣告された。

⇒新システム業者の支援を受け、データは職員が抽出しマッピングを実施した。

⇒データ件数が少ないもの、移行が困難なもの（印鑑登録）は全件データ入力を行った。

2 カスタマイズしないでシステムを使うことでの業務担当課との調整

「これまでシステムでできていたことができなくなる。」

⇒システムを共同化することによるコスト削減効果等を訴え理解してもらう。

- ・ 情報化推進会議（委員長：副市長）で合意し、担当係長会等で説明。意思統一を図った。
- ・ 他の市町でも標準的に行われているものは、パッケージに組み込むよう広域の会議の中で要求していくこととした。

工夫点

- ・ システム更新時期が異なる市町で共同化を実施するため、事業実施を担保した協定書を締結したこと。（各市町のスタート時期が異なり、さみだれ式に共同化に参加することになる。）
- ・ 次期システムにおけるデータ移行に際して費用の増嵩を抑えるため、契約書に次期システム移行時のデータ移行について、指定するフォーマットでデータを提供することを明記したこと。

効果

- ・ 電算関係のコスト縮減に大きな効果があった。
旧システムでは年間 130,000 千円（H20 決算）かかっていた費用が、新システムでは単年度で 65,000 千円ほどとなり、50%程度の縮減となった。
- ・ 旧システムでは導入できていなかった財務会計システムや福祉の生活保護システム等が共同アウトソーシングにより費用の増嵩なしに導入できた。
- ・ 共同の対象業務には含まれないが、削減された財源により戸籍システムの導入が可能となった。

住民（職員）の反応・評価

平成 21 年 4 月 6 日に、旧システムから共同アウトソーシングの新システムに移行したが、各課の窓口で市民に出す住民票や証明書等は、様式がパッケージ仕様のデザインに変わっただけであり、住民にとっては大きく利便性が向上したわけではない。

しかし、短期間でのシステム移行、特別なカスタマイズをせずにパッケージ仕様そのままでの運用（かゆいところに手が届かない）が、少なからず現場の職員にとってストレスになっていることは否めない。今後さらに仕事の手順の見直し（BPR）等を進めて、そうしたストレスを解消していこうと考えている。

フォローアップ

前述したような、パッケージ仕様そのままシステムを使用することによるストレスについては、システム担当者が現場に入って、共にBPRを進めていく方法で解消すべく順次進めているところである。

しかし、実際にはBPRだけでは対処できない部分も存在するわけで、それに対しては「取組中の課題・問題点」で触れたように、共同でシステムを使う自治体全体の問題として広域の会議の中で協議し、システム提供者に対し、「パッケージの機能強化」として標準パッケージに必要な機能を組み入れてもらうよう要求していく。平成22年度から共同アウトソーシングのシステムに移行する団体が増えていく中で重要な作業になっていくと思われる。

また、平成21年度から長井市で導入した基幹システムは、平成23年1月にバージョンアップすることになっており、その中でも職員が感じているストレスの解消につながる機能アップが期待される。平成22年1月からバージョンアップ対象システムのデモや要件確認を進めていくこととしている。

今後の課題

長井市の場合、参加市町の中でも1番早い、平成21年4月稼働ということで、実質半年程度でシステムの要件確認やデータ移行等を実施し、タイトな日程の中で稼働にこぎつけた。そのため、共同化のメリットとして考えている仕事の手順の見直し（BPR）は、まだまだこれからという状況である。

また、BPRを進めることも大切であるが、そのうえで、パッケージに必要な機能を業者に要望し、標準パッケージを共に育てていくことも重要であると考えている。

今後取り組む自治体に向けた助言

「共同アウトソーシング」を進める上では、一緒に取り組む団体による合意形成が必要であるが、そのためには問題意識をいかに明確化し、目的・目標を共有化していくかが鍵であると思う。置賜地域の場合は、各市町が主体的に取り組んできたこと、置広という組織があり、話を進める土壌があったこと、そして山形県の全面的な支援を得られたことが実現に結びついたポイントである。

また、システムが変わること、パッケージをカスタマイズせずに使うことは、現場の業務担当職員には大きなストレスとなるため、システムデモへの参加や仕様書作成時の業務担当者へのヒアリングと説明を丁寧に行い、共同アウトソーシングの目的を職員が理解することが重要である。