

事業シート①

【平成20年度】

課コード	000430	作成日	平成21年8月28日
所属名	情報政策課	作成者	足立 俊介

事業名		戦略性	
電子市役所推進事業			
事業概要			
目的 (対象、意図、求められる結果)		開始年度	終了予定年度
平成19年度から平成23年度を計画期間とする浜松市情報化計画に基づき、市民の皆様が電子市役所の恩恵を実感できる社会の実現を目指すとともに、庁内事務の効率化を推進する。		平成 14年	年
活動内容【イン・プット】			
<p>＜新スポーツ・文化施設予約システムの構築＞</p> <p>現在、旧浜松市・旧浜北市の施設を対象とした施設予約システムが稼働しているが、他地区の公共施設は対象としておらず、予約等が行えない状況である。システムの更新に合わせ、市内全施設（地域密着型などの一部施設を除く。）の予約などを行える新たなシステムを構築し、市民の利便性向上と施設管理事務の効率化を図る。</p> <p>＜電子申請の拡充＞</p> <p>平成19年1月からサービス提供を開始した電子申請の利用可能手続を順次拡充する。手続きの拡充に当たっては、添付書類の見直しなど申請者側の事務手続の簡略化、市役所の事務処理方法の見直しなど、事務を改善する。</p>			
事業の性格分類		実施根拠(法令、条例等)	
<input type="checkbox"/> 義務的事業 <input checked="" type="checkbox"/> 任意的事業		新市建設計画事業	ワークショップ提案事業
		○	○
事業運営方法			
<input type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 補助等			

平成20年度のコスト【イン・プット】

事業費(千円)		財源(千円)		職員人件費(千円)	
計	134,525	計	134,525	正規職員(人工)	40,000
人件費	0	国庫支出金	0	非常勤職員(人工)	5.0
扶助費	0	県支出金	0	再任用職員(人工)	0.0
物件費	109,842	市債	0	年間経費(千円)	174,525
維持補修費	0	受益者負担金	0	受益者負担率(%)	0.0
補助費等	14,767	その他	11,878		
その他	9,916	一般財源	122,647		

定量評価

指標1【アウト・カム】	単位	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度
電子申請利用者の顧客満足度	目標	%	0	70	80	85
	実績	%	0	18.2	17.4	
年間経費(事業費・人件費の合計)	千円	163,488	161,160	174,525	131,835	131,835

指標2【アウト・カム】	単位	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度
新スポーツ・文化施設予約システム利用者の顧客満足度	目標	%	0	0	0	70
	実績	%	0	0	0	
年間経費(事業費・人件費の合計)	千円	163,488	161,160	174,525	131,835	131,835

定性評価

事業目的の達成状況

平成20年7月に新たなスポーツ文化施設予約システムの構築に着手し、平成21年1月からサービスの提供を開始した。システムの構築に当たり、対象施設を77施設から120施設に拡大した。

電子申請システムについては、電子申請が行える手続きを30から44に拡大するとともに、24時間365日サービスを提供できるようシステムを適正に保守管理した。

内部評価の結果

(1)必要性		(理由)
C 継続	A 終了 B 廃止 C 継続	合併に伴い拡大した市域において、行政サービスを向上するためには、情報通信技術の活用が必要である。また、市民生活にインターネットが普及する中、電子的な行政サービスの提供に対する住民ニーズは年々増加している。
	(2)実施主体	(理由)
C 市	A 民間(民営化) B 国、県、広域 C 市	公共施設の予約システムや行政手続きの電子申請システムの開発運用は、市が行うべき事項である。
	(3)選択と集中	(理由)
B 現状	A 拡大(予算) B 現状(予算) C 縮小(予算)	施設予約、電子申請に関するサービスを、昼夜を問わず毎日、提供するためには、システムを適正に維持管理しなければならず、現状を維持する必要がある。
	(4)改善	(理由)
A 改善あり	<input type="checkbox"/> 民間委託 <input type="checkbox"/> 一部廃止 <input type="checkbox"/> 受益者負担 <input type="checkbox"/> 一部民営化 <input type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> 非常勤化 <input checked="" type="checkbox"/> その他改善 <input type="checkbox"/> 現状	システムの維持、開発に当たっては、情報通信技術(ICT)の進展を注視する中、利用者保護への配慮や個人情報保護などのセキュリティ対策に努めるとともに、高齢者などの情報弱者に配慮した仕組みづくりを進める。
	B 改善なし	
今後の事業展開		
今後の方向性		(理由)
C 改善	A 拡大	電子市役所を実現する方法として、施設予約システムと電子申請システムを利用したサービス提供を維持する。システムの維持、開発に当たっては、情報通信技術(ICT)の進展を注視する中、利用者保護への配慮や個人情報保護などのセキュリティ対策に努めるとともに、高齢者などの情報弱者に配慮した仕組みづくりを進める。
	B 現状	
	C 改善	
	D 廃止	
今後の方向性を実現するための具体的取り組み(何をいつまでにどうするか)		
<p>施設予約、電子申請に関するサービスを、昼夜を問わず毎日、提供するため、システムの適正な維持管理に努める。新たなサービスの導入に当たっては、市民の利便性が向上するよう、市民ニーズの把握に努めるとともに、費用対効果の高いサービスの提供を目指す。</p> <p>システムの維持、開発に当たっては、情報通信技術(ICT)の進展を注視する中、利用者保護への配慮や個人情報保護などのセキュリティ対策に努めるとともに、高齢者などの情報弱者に配慮した仕組みづくりを進める。</p>		
廃止できない理由(廃止した場合に想定される影響)		
<p>施設予約システムを廃止した場合、インターネットを利用した予約や抽選申込、空き情報検索ができなくなり、施設利用者は利用しようとする施設に出向き、申込等を行う必要が生じ、著しく市民サービスが低下する。</p> <p>また、電子申請システムを廃止した場合、インターネットを利用した申請ができなくなり、民間の様々なサービスがインターネットを利用して提供される中、行政の電子的な窓口がなくなり、市民サービスが低下する。</p>		

政策・事業外部評価結果報告シート

事業名	電子市役所推進事業			
所管課名	情報政策課			
内部評価 (外部評価前)	方向性	理由		
	現状	電子市役所を実現する方法として、施設予約システムと電子申請システムを利用したサービス提供を維持する。		
外部評価	【採点結果】 4点満点			
	①事業の目的や内容が理解できたか	②事業の達成状況や効果が理解できたか	③内部評価の結果とその理由は妥当か	総合評価(平均)
	3. 3	3. 2	3. 0	3. 2
	【主な意見】			
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子市役所としては、弱者や高齢者に有益なサービスが必要だが、費用対効果のバランスも重要である。また、セキュリティの観点から安全性と利便性のバランスをとるべきである。 ・ 望まれるのは24時間365日のサービスが提供できて市民の利便性が高まる仕組みである。 ・ 個々のシステムについては、電子会議室などについて、十分に市場調査を行い、内容を充実させてほしい。 ・ WEB利用の公平性については、モバイルなど今後の情報機器の進展も念頭に置く一方で、弱者や高齢者に視点を置いたWEB以外のさまざまな手段を用意すべきである。 			
今後の考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設予約システムと電子申請システムを、電子市役所が提供するサービスとして引き続き維持します。 ・ 新たなサービスの導入に当たっては、市民の利便性が向上するよう、市民ニーズの把握に努めるとともに、費用対効果の高いサービスの提供を目指します。 ・ システムの維持、開発に当たっては、情報通信技術(ICT)の進展を注視する中、利用者保護への配慮や個人情報保護などのセキュリティ対策に努めるとともに、高齢者などの情報弱者に配慮した仕組みづくりを進めます。 			