地域情報化アドバイザー活用優良事例

優良事例団体

団体名：佐賀県武雄市

■人口　：51,007人　2012/6末現在
■面積　：195.44平方キロメートル
■主な産業　：工業・農業
■地域情報化アドバイザー名　：佐賀県特別顧問 川島　宏一氏
■派遣対応年度　：平成23年度
■派遣回数　：4回
■支援形態　：個別アドバイス
■支援分野　：組織業務改革

事業概要

■事　業　名：武雄市民サービス迅速化プロジェクト（仮称）
■事業の概要：
行政文書の電子化及び検索システムを構築し市民サービスの向上を目指す。
行政文書を電子化、申請などに必要な手続きを検索システムで関連付けることによって所要の手続きを市民、職員に示し、事務の迅速化を図る。

地域情報化アドバイザーへの依頼内容

■依頼内容：
行政文書の電子化と検索システムの構築で、管理コストの削減と住民サービスの向上を図りたい。
多くの紙情報が存在し、保管場所の確保、検索に要する膨大な時間などの負担が生じている。
また、複雑な手続きが多く、異動直後の場合職員が住民サービスに即応できない状況があり、住民サービスが停滞している。この現状を打開するため全行政文書を電子化し、かつ検索システムを構築することで課題を解決しようとするものである。

地域情報化アドバイザーの取組

■支援内容：
1回目　市議会IT行政推進特別委員会において、「情報社会の進展に対応した自治体行政のあるべき姿」をテーマに講演するとともに、武雄市の今後の電子行政のあり方について武雄市の情報化施策の現状と課題、今後の支援の進め方について協議した。

2回目　災害時対応の市役所業務の内容について、執行部の各担当課から説明を聞き、委員と執行部との質疑応答をうかがったあとで、自治体行政の「仕事の進め方の見直しについて」をテーマに講演。今回は、東日本大震災を踏まえ、武雄市の懸案事項である災害対応業務の改善に分野をしぼった支援を行った。支援の目的は「武雄市が、災害発生時に、より迅速かつ効果的に、市民の生命、財産と健康を守るためにはどうしたらいいのか？」という問いに対する解決策の見つけ方を議論し、考え方の筋道を明確にすることであることを、アドバイザーと支援を受ける対象者との間で共有するとともに、アドバイザーが実際に佐賀県で実施した業務改革プロジェクトである「佐賀県SMILE Project」の方法論を、支援を受ける者と共有することができた。また、その結果として、災害時には、庁内各部署及び関係機関との間での情報共有を進めることが極めて重要であるという共通理解を形成することができた。

3回目　委員会での議論を踏まえて、武雄市の災害対策担当課職員と今後の庁内情報連携のあるべき姿および具体的に連携すべき情報項目について議論。その結果として、災害発生後を、3段階（1. 災害発生時、2. 担当部署による事実確認時、3. 災対本部による包括的状況確認時）に分け、それぞれの段階で必要となる情報ラベル（データ項目名）と、各段階間で連携される情報ラベル（データ項目名）および一旦入力された情報の情報共有ができれば、再入力不要とできる情報ラベル（データ項目名）を明確にし、情報連携作業を最小にするための具体策を策定。

4回目　市議会IT行政推進特別委員会において、アドバイザーから「災害時の情報共有を進め方について」提言し、市役所災害対策担当職員から、情報共有推進のための具体的な作業結果を説明し、質疑応答を行い、今後の災害時対応の市役所業務改善の方向性について概ねの合意が形成された。

川島氏講演風景例

川島氏助言風景例

支援を受けたプロジェクトの最新状況

災害対策本部

現場の情報収集

災害対策本部からの迅速な指示

道路/河川、水路、橋梁/農地、農業用施設/公共施設/教育/ライフライン（水道、電気、電話、ガス）/家屋/避難の情報収集による一元管理で行政側の判断・対策を迅速に行う

避難誘導

武雄市災害対応連絡票

災害発生時、各部署から災害対策本部に寄せられる災害情報の伝達方法は、電話であったり、メモであったり、部署専用の様式であったりと、個々に異なっていた。また、情報伝達の早さも各部署で異なっていた。そのため、災害対策本部で所掌している情報と各担当部署でつかんでいる情報に時間的ずれが生じることもあった。 川島氏のアドバイスを受け、各部署から災害対策本部に情報提出する情報項目の共通化と適時報告が必要との結論に達し、報告様式を統一した。

様式の作成に当たっては、各部署が共通して使用できること、第2段階（応急措置）まで記入できること、を念頭に作成した。

現在はまだ、紙ベースでやり取りをしておりシステム化までには至っていない。

手作業で情報の一元化を確立させた後、システム化を行うようにとのアドバイスを受けている。

また、今夏、平成24年7月13日からの豪雨災害の際には、各部署から提供される情報を統一様式によって収集した。

様式に記入する事項は全5項目で、通報者、被害種別、被害情報、報告（担当）者、応急の措置事項を記入する形式とした。先の7月豪雨の際は、提供された情報は全てこの様式で整理、災害対策本部で取りまとめた上で、市民への情報提供、被災場所への対応へつなげた。

これまでも災害発生を対策本部へ通報する様式はあったが、各部署がそれぞれに作成していた。

また、各部署が災害に対処した後に結果を通報する状況もあった。

成果としては、新たな様式を導入したことで、災害情報を災害対策本部へ一元化するルールが周知され、情報の第1報を対策本部へ通報する。

一方で、様式は第1報と応急対応の状況を記入する重要性の認識が各部署で深まった。

様式の一元化は、災害発生後の応急措置までを記入するようにしているため、その後どのように対処しているかを各部署に対し照会・調査することが容易となったのみであるため、その後の対処内容を記述する様式とはなっていない。

災害発生時から応急対応、本格普及までを時系列的に把握するためには、引き続き様式の改善を進める必要がある。先ずは紙ベースでの事務を整えていきたい。

様式、報告などの電子化は、改めて川島氏の助言を踏まえ紙ベースの事務を整理した後に行いたい。

地域情報化アドバイザーからのメッセージ

川島　宏一　(かわしま　ひろいち)

佐賀県特別顧問（元佐賀県CIO）

■メッセージ　：

武雄市からの当初の依頼内容は、行政文書全体の電子化及び検索システムの構築という幅広いものでした。

しかし、市議会議員の皆さんや市役所職員の皆さんとの意見交換をとおして、毎年のように氾濫の危険のある六角川の河川災害が発生した時の「情報共有がうまくいっていない」という課題に焦点を当てようということになりました。

そこで、災害対策本部の設置が想定される大規模災害発生時に、災害の覚知から被災者支援、公共施設復旧にいたる一連の業務の中で、市役所の各部局が、実際に、どのような情報項目を、誰から受け取って、誰に渡しているのかについて、各部局から帳票の様式を集めるとともに、ヒアリングし、情報項目の共通化と情報の流れの簡素化の可能性を、市役所職員の皆さんと一緒になって検討しました。

その結果、共通化・簡素化の可能な部分を具体的に特定することが出来ました。現時点までの支援の成果は、紙ベースので情報共有の合理化が進んだ段階のようですが、本年7月の九州北部豪雨の際には、支援の成果が実際に活かされたとうかがっています。

今後は、引き続き、実際の業務を通して、さらに、共通の情報項目を洗練し、モバイル端末による利用も含む電子的な情報共有による業務の合理化、効率化へと進んでいただきたいと思っています。