

平成 2 3 年 度

( 2 0 1 1 年 度 )

## 行 政 監 査 結 果 報 告

「区民利用の情報システムについて」

平 成 2 4 年 4 月

練 馬 区 監 査 委 員



## 目 次

|     |                            |    |
|-----|----------------------------|----|
| 第 1 | 監査の概要                      | 1  |
| 1   | 行政監査の目的                    | 1  |
| 2   | 監査テーマ                      | 1  |
| 3   | 選定趣旨                       | 1  |
| 4   | 情報化基本計画の概要                 | 2  |
| 5   | 情報システム導入の手順                | 3  |
| 6   | 監査対象および範囲                  | 3  |
| 7   | 監査方法                       |    |
| (1) | 課題等説明                      | 5  |
| (2) | アンケート調査                    | 5  |
| 8   | 監査実施期間                     | 5  |
| 9   | 監査の視点                      | 5  |
| 第 2 | 監査結果                       | 6  |
| 1   | 各グループごとの情報システム運用経費         | 7  |
| 2   | システムの履行確認方法                | 8  |
| 3   | 高齢者・障害者等のため、システム上に付加している機能 | 8  |
| 4   | 区民への周知方法                   | 9  |
| 5   | システム障害の頻度                  | 9  |
| 6   | 東日本大震災を受けての震災対策            | 10 |
| 7   | 利便性は向上したか                  | 10 |
| 8   | 有効性は高まったか                  | 11 |
| 9   | 効率性は高まったか                  | 11 |
| 10  | 経済性は高まったか                  | 12 |
| 第 3 | 監査委員意見                     | 13 |
| 1   | 区民満足度の高い情報システムを構築するために     | 13 |
| 2   | 最少の投資で最大の効果を上げるために         | 13 |
| 3   | 履行確認の充実・強化について             | 14 |
| 4   | 情報システムに係る震災対策の強化について       | 15 |

第4 各グループごとの情報システムの監査内容 . . . . . 16

|    |                                    |    |
|----|------------------------------------|----|
| 1  | 区ホームページ                            | 16 |
| 2  | 電子申請                               | 17 |
| 3  | ねりま安全・安心メール                        | 20 |
| 4  | ねりま安全・安心マップ                        | 21 |
| 5  | 情報公開システム                           | 22 |
| 6  | 電子調達・電子入札<br>(東京電子自治体共同運営電子調達サービス) | 23 |
| 7  | 公共施設予約システム                         | 24 |
| 8  | 自動交付機                              | 26 |
| 9  | 住民税の電子申告システム                       | 27 |
| 10 | コンビニ収納                             | 28 |
| 11 | モバイルレジ                             | 30 |
| 12 | 粗大ごみ処理受付                           | 32 |
| 13 | 図書館情報システム                          | 33 |

情報システム一覧表

|    |                                    |     |
|----|------------------------------------|-----|
| 1  | 区ホームページ                            | 表-1 |
| 2  | 電子申請                               | 表-1 |
| 3  | ねりま安心・安全メール                        | 表-3 |
| 4  | ねりま安心・安全マップ                        | 表-3 |
| 5  | 情報公開システム                           | 表-3 |
| 6  | 電子調達・電子入札<br>(東京電子自治体共同運営電子調達サービス) | 表-3 |
| 7  | 公共施設予約システム                         | 表-4 |
| 8  | 自動交付機                              | 表-5 |
| 9  | 住民税の電子申告システム                       | 表-6 |
| 10 | コンビニ収納                             | 表-6 |
| 11 | モバイルレジ                             | 表-7 |
| 12 | 粗大ごみ処理受付                           | 表-8 |
| 13 | 図書館情報システム                          | 表-8 |

## 用語解説

| 用 語                   | 内 容  |
|-----------------------|--|
| アクセシビリティ              | 情報システムへのアクセスのしやすさ、コンテンツや機能の利用しやすさを指す言葉。具体例としては、高齢者や障害者等に配慮した、文字の大きさや見やすい色への変更、音声読み上げ機能などがある。   |
| インターネットブラウザ           | インターネットを使うためのソフトのこと。シェアトップは、Internet Explorer (IE) であるが、近年、Fire Fox、Chrome、Safari、Opera など他のブラウザのシェアが拡大している。   |
| エルタックス<br>(e L T A X) | 地方税ポータルシステムの呼称。給与支払報告書や確定申告書等の税情報を、電子的に企業や税務署と自治体間で、一般社団法人地方税電子化協議会が運営する地方税ポータルシステムを経由して送受信し、納税者の利便性向上や税務手続きの効率化を進めるシステム。  |
| 緊急速報メール               | 地震などの災害が発生したときに、地域内の携帯電話に向けて、避難勧告などの緊急情報を一斉送信するサービス。対象エリア内にいれば、このサービスを受けることができ、通常のメールとは異なり回線混雑による影響を受けにくい。NTTドコモの「エリアメール」、auの「緊急速報メール」、ソフトバンクの「緊急速報メール(緊急地震速報+災害・避難情報)」がある。近年、導入する自治体が増えている。 |
| コンテンツ                 | インターネット等の情報サービスで提供される文書、音声、静止画、動画などの個々の情報のこと。  |
| サーバフリーズ               | サーバ (Server : 機能やデータを提供するコンピュータ) が何らかの原因で応答しない状態になること。   |
| スマートフォン               | 携帯電話にパソコン機能やPDA (携帯情報端末) 機能を組み合わせた多機能携帯電話。   |
| パワーユーザー               | パソコン、インターネット等に慣れている人。頻繁にシステムを利用する人。  |
| ブロードバンドサービス           | 高速・大容量のインターネット接続サービスのこと。光ファイバー回線、電話回線接続、ケーブルテレビ回線等によるものがある。  |
| 無停電電源装置               | 接続しているコンピュータに対し、停電時でもしばらくの間電気を供給する装置。  |

|                     |  |
|---------------------|--|
| モバイルバンキング           | 携帯電話からインターネットを経由して利用する銀行サービス。  |
| リソース                | ソフトウェアやハードウェアを動作させるのに必要なCPUの処理速度やメモリ容量、ハードディスク容量などの情報資源のこと。  |
| C I O 補佐官(シーアイオーホク) | Chief Information Officer 補佐官。企業などのC I O (最高情報化管理責任者：練馬区においては副区長)を補佐し、業務・システム最適化の具体策について企画立案し、その実行について、専門的見地から支援する役割を担う人のことをこのように呼ぶ。練馬区では、総合情報化顧問(C I O 補佐官)と表記している。   |
| CMS (シーエムエス)        | Content Management System。テキストや画像などのデジタルコンテンツを総合的に管理、配信するシステムの総称。ホームページやウェブサイトの構築、管理に使用される。  |
| CPU (シーピーユー)        | Central Processing Unit。中央処理装置。コンピュータの中心部品で、演算や制御を行う装置。  |
| HDD (ハードディスクドライブ)   | Hard Disk Drive。磁気を用いて、データを保存するための円盤型の装置。  |
| I C T (アイシーティー)     | Information and Communication Technology。情報通信技術と訳されることが多い。I Tと同じ意味で使われることもあるが、コミュニケーションに重点をおく意味で区別している。国際的にはI TよりもI C Tという呼称の方が定着している。   |
| L G W A N (エルジーワーン) | Local Government Wide Area Network (総合行政ネットワーク)は、地方公共団体の組織内ネットワークを相互に接続し、地方公共団体間のコミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用を図ることを目的とした、高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワークのこと。  |
| QRコード(キューアールコード)    | バーコードの一種で、バーコードリーダーの機能を搭載している携帯電話で、このバーコードを撮影する(読み取る)と、携帯用ウェブサイトにはアクセスすることができる。<br><div data-bbox="303 1803 502 1993" data-label="Image"> <p>練馬区携帯サイト<br/>練馬区携帯向け<br/>サイトバーコード</p> </div><br><例>左のQRコードを携帯電話で撮影・読み取ることで、区ホームページ携帯サイトにつながる。 |

## 第1 監査の概要

### 1 行政監査の目的

行政監査とは、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項に基づき、一般行政事務そのもの、すなわち組織、人員、事務処理方法その他の行政運営全般について監査するものである。その目的は、区民の多様な要望に応え、効率的で質の高い行政実現に寄与することと、誤謬と不正の発生を未然に防止し、区民の信頼に応えることである。特質としては、一定の事務や事業を取り上げて、全般的な観点からその運営が合理的かつ効率的に実施されているか、その事業目的を有効に達成しているかなどの点について、体系的かつ総合的に検証することにある。

### 2 監査テーマ

「区民利用の情報システムについて」

### 3 選定趣旨

総務省が取りまとめた平成22年通信利用動向調査（世帯編）によれば、平成22年度末の携帯電話（PHS、携帯情報端末含む。）保有率は93.2%、パソコン保有率は83.4%となっている。また、近年のスマートフォンの急速な普及に象徴されるインターネット接続端末の多様化・多機能化や、ブロードバンド回線の利用率の増加から、情報通信技術（以下「ICT」という。）は、国民生活や企業活動を支える社会基盤として社会に深く浸透している。このような状況の中、練馬区（以下「区」という。）においても、練馬区情報化基本計画（平成22年度～26年度）（以下「情報化基本計画」という。）を策定し、区が目指す情報化のあり方や区の情報化の基本理念を掲げている。

区は、これまで、ICTを推進するために多種にわたるシステムを導入してきたが、企画・開発時には、全て情報化企画審査を受けているものの、システム導入後は、安定運用に重点が置かれ、システム個々の評価については十分な検証がおこなわれているとはいえない。また、費用面では、平成24年度予算における電子計算関連経費は約43億円（予算総額に占める割合は1.2%）となっており、ICTの推進に伴い経費も増加している。

そこで、今回、区民利用の情報システム（以下「情報システム」という。）を対象を絞り、情報システムの利便性、有効性、効率性、経済性等を所管課はどのように評価しているか、東日本大震災後の震災対策に変化はある

かについて、全庁を横断的に検証する。

#### 4 情報化基本計画の概要

情報化基本計画は、練馬区基本構想（平成 21 年 12 月 11 日議決を経て策定）を実現するために策定された練馬区長期計画（平成 22 年度～26 年度）を上位計画とし、ICTで何ができるかという観点から区が目指す新たな情報化のあり方や基本理念を明らかにするとともに、基本的な考え方を踏まえた情報化の施策体系を示した計画である。計画期間は平成 22 年度から 26 年度までの 5 か年であり、計画期間の 3 か年目において見直すこととしている。

情報化基本計画では、現代における ICT の大きな強みを踏まえ、次図の 4 つの基本理念を掲げている。

#### 【図 1】区の情報化の基本理念

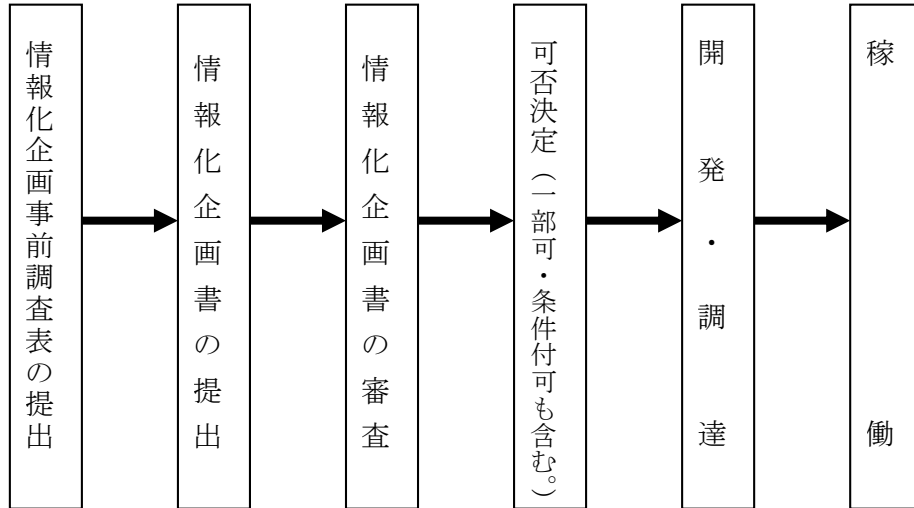
- (1) 練馬区に住んで良かったという声を増やすために。  
満足度が高く、付加価値の高い行政サービスの創出を ICT で推進していきます。
- (2) とともに練馬区の未来を築いていくために。  
人と人とのつながりを実感でき、課題解決力が高く、安全な地域コミュニティの形成に向けた環境整備を ICT で推進していきます。
- (3) 区政経営の質を高めていくために。  
最少の投資で最大の効果を上げることのできる効率的で質の高い行政運営の実現を ICT で推進していきます。
- (4) 着実に目標を達成していくために。  
ICT の力を最大限に発揮させていくために、情報化人材の育成、情報通信基盤の安定運用と充実、情報セキュリティの向上に不断に取り組んでいきます。



## 5 情報システム導入の手順

システム化（企画～稼働）の基本的な流れは図2のとおりである。

【図2】システム化（企画～稼働）の基本的な流れ



### 情報化企画書に記載する主な項目

- ア 現行業務および現行システムの概要
- イ 情報化の目的および必要性
- ウ 情報化の内容
- エ 処理方式、開発形態
- オ セキュリティ対策、個人情報の取扱い
- カ 機能概要
- キ 調達方法、スケジュール
- ク 区民のための効果
- ケ 財政的効果
- コ その他効果（事務改善効果等）
- サ 初年度経費、年間運用経費

## 6 監査対象および範囲

対象とする情報システムは、「区民等がパソコン、携帯電話、利用者端末等を利用して直接登録もしくは入力することでサービスを受けられるシステムおよび、区以外の窓口でも手続きが行えるシステム」とした。このため、区職員が入力することで提供される住民サービス（住民情報システム、福祉システム等）は今回の行政監査の対象からは外した。

また、今回の行政監査の対象とした情報システムは 44 件であるが、形態ごとのグループに分け、次表の 13 グループに分類した。

【表 1】 監査対象情報システムおよび所管課

※所管課の名称は、平成 23 年度の組織名を用いた。

| No. | グループ No.    | 情報システム名                             | 所管課         |
|-----|-------------|-------------------------------------|-------------|
| 1   | 1           | 区ホームページ                             | 広聴広報課       |
| 2   | 2           | 電子申請 <全体取りまとめ>                      | 情報政策課       |
| 3   |             | 〃 (住民票の写しの交付申請)                     | 戸籍住民課       |
| 4   |             | 〃 (住民票記載事項証明書交付申請)                  | 戸籍住民課       |
| 5   |             | 〃 (住居表示変更証明書交付申請)                   | 戸籍住民課       |
| 6   |             | 〃 (特別区民税・都民税 [課税 (非課税)・納税] 証明書交付申請) | 税務課         |
| 7   |             | 〃 (軽自動車税納税証明書交付申請)                  | 税務課         |
| 8   |             | 〃 (居宅サービス計画作成依頼届)                   | 介護保険課       |
| 9   |             | 〃 (小規模多機能型居宅サービス計画作成依頼届)            | 介護保険課       |
| 10  |             | 〃 (飼い犬の死亡届)                         | 生活衛生課       |
| 11  |             | 〃 (子ども医療証の再交付申請)                    | 子育て支援課      |
| 12  |             | 〃 (子ども手当改定申請<増額・減額>)                | 子育て支援課      |
| 13  |             | 〃 (子ども手当消滅届)                        | 子育て支援課      |
| 14  |             | 〃 (区営住宅あき家使用申込み・区立高齢者集合住宅あき家使用申込み)  | 住宅課         |
| 15  |             | 3                                   | ねりま安全・安心メール |
| 16  | 4           | ねりま安全・安心マップ                         | 安全・安心担当課    |
| 17  | 5           | 情報公開システム                            | 情報公開課       |
| 18  | 6           | 電子調達・電子入札<br>(東京電子自治体共同運営電子調達サービス)  | 経理用地課       |
| 19  | 7           | 公共施設予約システム (スポーツ施設 19 施設) <全体取りまとめ> | スポーツ振興課     |
| 20  |             | 〃 (男女共同参画センター えーる)                  | 人権・男女共同参画課  |
| 21  |             | 〃 (石神井公園区民交流センター)                   | 経済課         |
| 22  |             | 〃 (サンライフ練馬)                         | 経済課         |
| 23  |             | 〃 (勤労福祉会館)                          | 経済課         |
| 24  |             | 〃 (光が丘区民センター・光が丘区民ホール)              | 地域振興課       |
| 25  |             | 〃 (関区民センター・関区民ホール)                  | 地域振興課       |
| 26  |             | 〃 (総合教育センター)                        | 総合教育センター    |
| 27  |             | 〃 (練馬公民館)                           | 生涯学習課       |
| 28  |             | 〃 (春日町青少年館)                         | 生涯学習課       |
| 29  | 〃 (南大泉青少年館) | 生涯学習課                               |             |
| 30  | 8           | 自動交付機 (住民票の写しの発行)                   | 戸籍住民課       |
| 31  |             | 〃 (印鑑登録証明書の発行)                      | 戸籍住民課       |
| 32  | 9           | 住民税の電子申告システム                        | 税務課         |
| 33  | 10          | コンビニ収納 (住民税普通徴収)                    | 収納課         |
| 34  |             | 〃 (軽自動車税)                           | 収納課         |
| 35  |             | 〃 (国民健康保険料)                         | 収納課         |
| 36  |             | 〃 (後期高齢者医療保険料)                      | 国保年金課       |
| 37  |             | 〃 (介護保険料)                           | 介護保険課       |
| 38  | 11          | モバイルレジ (住民税普通徴収)                    | 収納課         |
| 39  |             | 〃 (軽自動車税)                           | 収納課         |
| 40  |             | 〃 (国民健康保険料)                         | 収納課         |
| 41  |             | 〃 (後期高齢者医療保険料)                      | 国保年金課       |
| 42  |             | 〃 (介護保険料)                           | 介護保険課       |
| 43  | 12          | 粗大ごみ処理受付                            | 清掃リサイクル課    |
| 44  | 13          | 図書館情報システム                           | 光が丘図書館      |

## 7 監査方法

### (1) 課題等説明

監査委員は、平成 23 年 7 月 15 日、同月 27 日に、情報システムについて、導入の経緯、概要、利用状況、課題等を情報政策課長および関係所管課長からつぎのとおり説明を求め、質疑を行った。

ア 情報システム導入の経緯、概要、情報化基本計画について  
情報政策課長

イ 情報システム導入の経緯、概要、利用状況、課題等  
広聴広報課長、情報公開課長、戸籍住民課長、収納課長、スポーツ振興課長

### (2) アンケート調査

監査事務局は、監査対象課に対して情報システムについてアンケート調査を行い、その集計と分析を行うことにより現状把握と問題点の抽出を行った。その他、監査事務局は、監査対象課へ資料の提出を求め、提出された資料の分析を行うとともに、関係職員から補足説明を受けた。

## 8 監査実施期間

平成 23 年 7 月 4 日から平成 24 年 4 月 9 日まで

## 9 監査の視点

情報システムを利用する区民等の利便性に加えて、行政監査の目的とする有効性、効率性、経済性の 4 視点に重きを置いた検証を行った。

- (1) 区民等の利便性（情報提供の早さ、利用時間・窓口の拡大、区民負担の軽減等）は向上したか
- (2) 有効性（利用者数の増加、情報システム利用に障害はないか等）は高まったか
- (3) 効率性（事務処理時間の短縮、事務改善への寄与等）は高まったか
- (4) 経済性（コストの低減等）は高まったか

## 第2 監査結果

情報化基本計画で掲げた、「練馬区に住んで良かったという声を増やすために。(満足度が高く、付加価値の高い行政サービスの創出をICTで推進していきます。)」をはじめとする4つの情報化の基本理念の趣旨に沿って、区民等にとって利便性の高い満足できる情報システムになっているか、アクセスが多く有効性の高い情報システムになっているか、処理時間の短縮など効率性の高いシステムになっているか、コストの低減など経済性の高いシステムになっているか等について監査した結果、多くの情報システムにおいては、情報量・コンテンツの拡大、区民の利便性の向上、利用者数・アクセス件数の増加、事務改善効果等の何れかまたは複数の効果を上げていると認められる。また、東日本大震災に起因する障害は、アクセスが集中し区ホームページの閲覧が一時困難になったことを除き発生しなかった点から、一定の震災対策が図られていたと認められる。

しかしながら、情報量・コンテンツの拡大や提供サービスの拡大など、サービスの充実に比例して、システム運用経費が増大するといった面や、スマートフォンの急速な普及に代表されるインターネット接続端末の多様化・多機能化への対応、インターネットブラウザの多様化への対応、情報漏えい対策の強化など今後検討を要する項目も多いと考えられる。また、国が東日本大震災を経て、震災対策の見直しの検討に入ることから、区においても国・都の動向を注視しながら、強化策を検討していく必要がある。

監査の視点に基づく、13グループにおけるアンケート調査の項目別監査結果は次ページ以降に記載したとおりである。各項目において検討を要するとした事項については、情報システムが有効に機能するための課題と捉え、今後の対策に取り組まれない。

なお、各グループごとの情報システムの監査内容については、後段「第4 各グループごとの情報システムの監査内容」に述べる。

## 1 各グループごとの情報システム運用経費

【表 2】平成 22 年度情報システム運用経費一覧

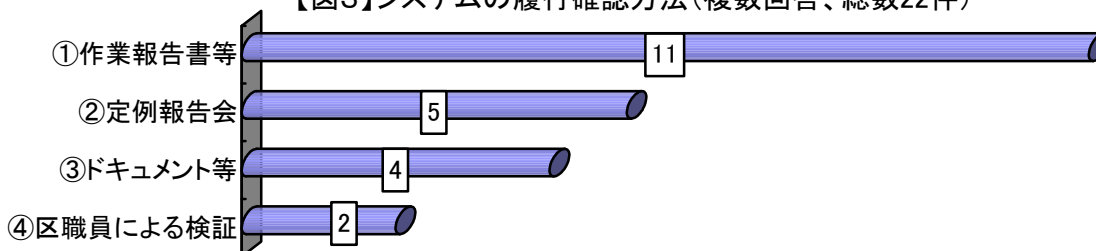
| グループ No. | 情報システム名                            | 金額         |
|----------|------------------------------------|------------|
| 1        | 区ホームページ                            | 13,696 千円  |
| 2        | 電子申請                               | 3,873 千円   |
| 3        | ねりま安全・安心メール                        | 626 千円     |
| 4        | ねりま安全・安心マップ                        | 809 千円     |
| 5        | 情報公開システム                           | 他システムで計上   |
| 6        | 電子調達・電子入札<br>(東京電子自治体共同運営電子調達サービス) | 12,540 千円  |
| 7        | 公共施設予約システム                         | 27,697 千円  |
| 8        | 自動交付機                              | 80,058 千円  |
| 9        | 住民税の電子申告システム                       | 7,628 千円   |
| 10       | コンビニ収納                             | 36,431 千円  |
| 11       | モバイルレジ                             | 908 千円     |
| 12       | 粗大ごみ処理受付                           | 40,522 千円  |
| 13       | 図書館情報システム                          | 69,743 千円  |
|          | 計                                  | 294,531 千円 |

監査対象である情報システムの運用経費の総額は2億9,453万円（他システムで計上しているものは除く。）となっており、平成22年度決算における電子計算関連経費約38億4,169万円の7.7%を占めている。このうち、一番経費の高いシステムは自動交付機の8,006万円であるが、稼働台数（22年度は、23年3月稼働の1台を除く21台稼働）で割ると1台約381万円となる。

これら情報システムは、通常5～6年のサイクルでハード機器の更新を迎える。更新時にあたっては、サーバのリソースの検証を行い、機器構成の見直しを行うなど、仕様書を明確化することで、更新・運用経費の抑制に努めることが望まれる。なお、区では、平成19年度から総合情報化顧問（以下「CIO補佐官」という。）を導入し、様々な助言を受けている。更に積極的な支援を受けるなど活用を図られたい。

## 2 システムの履行確認方法

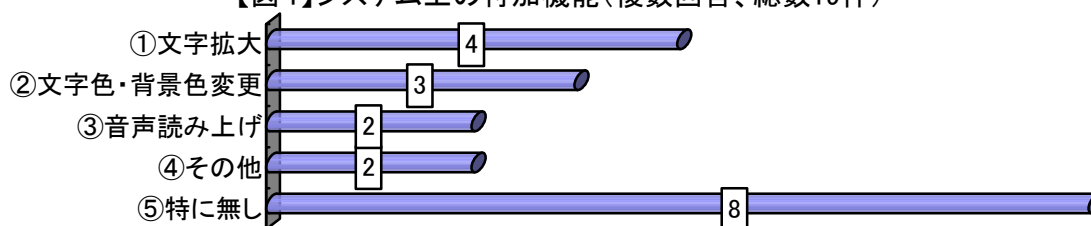
【図3】システムの履行確認方法(複数回答、総数22件)



履行確認方法は、①作業報告書・完了報告書で確認が11件、②定例報告会で報告・確認が5件、③ドキュメント・CD-ROM等の納品物での確認が4件、④区職員による検証作業により確認が2件となっている。履行確認の多くは作業報告書・完了報告書による書面確認が中心であるが、今後、他の確認方法も組み合わせることで、システムの品質に問題はないか、不経済な開発手法をとっていないかなど、実効性のある履行確認を更に高められたい。また、履行確認にあたっては、担当者の確認に留まらず、組織としての確認も行い、適切な情報システムの運用・管理にあたられたい。

## 3 高齢者・障害者等のため、システム上に付加している機能

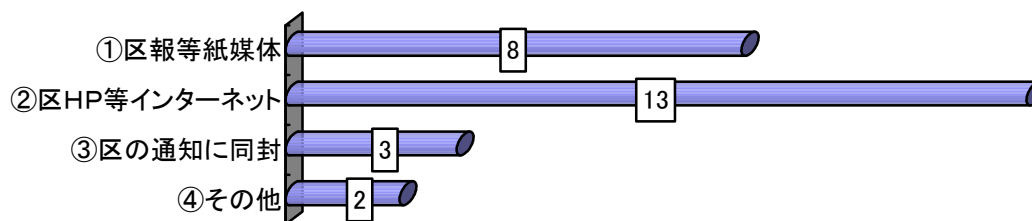
【図4】システム上の付加機能(複数回答、総数19件)



高齢者・障害者等のため、システム上に付加している機能については、①文字の拡大機能が4件、②文字色・背景色の変更機能が3件、③音声読み上げ機能が2件であった。④その他が2件あったが、そのうち1件は公共施設予約システムで、簡単操作(アクセシビリティ対応)画面と多機能操作(パワーユーザー対応)画面の2画面の設置との回答であった。もう1件は、自動交付機で、機械に備え付けられた受話器で操作案内が聞けるとの回答であった。一方、⑤特に無しと回答したシステムが8件あったが、コンビニ収納のように区民がシステム操作を必要としないことや、ねりま安全・安心メールのように、携帯電話側に文字拡大機能があるためであった。また、東京都との共同システムのため、区独自には機能を付加していないシステムもあった。

#### 4 区民への周知方法

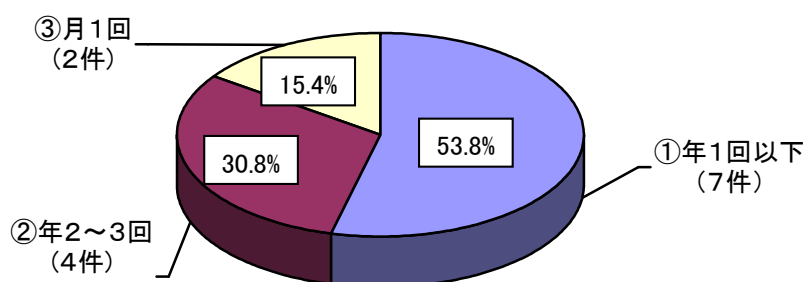
【図5】周知方法(複数回答、総数26件)



区民への周知方法は、①区報等紙媒体で周知が8件、②区ホームページ(H P)等インターネット上で周知が13件、③納入通知書等、区の通知に案内パンフレットを同封して周知が3件であった。④その他が2件あったが、1件はモバイルレジで、①②③の周知方法に加え、モバイルバンキングを行っている金融機関に案内パンフレットを置くとの回答であった。もう1件は図書館情報システムで、②に加え案内パンフレットを置いて周知との回答であった。一方、②の方法のみと回答した情報システムが3件あったが、平成23年度区民意識意向調査における区ホームページの閲覧度では、「ほとんど見ていないが4割半ば」と回答していることから、今後、複数の周知方法を組み合わせるなどの工夫を行い、利用拡大を図りたい。

#### 5 システム障害の頻度

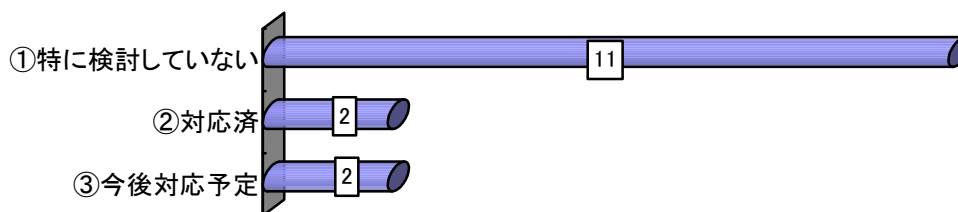
【図6】システム障害の頻度 総数13件



システム障害の頻度は、①年1回以下が7件(53.8%)、②年2~3回が4件(30.8%)、③月1回が2件(15.4%)であった。月1回と回答したシステムも、通信障害によるものやサーバフリーズ等によるものであった。また、④月2回以上障害が発生したと回答したシステムは無かったことから、全ての情報システムにおいて、障害の発生頻度は低く、区民サービスへの影響も小さかったと考えられる。

## 6 東日本大震災を受けての震災対策

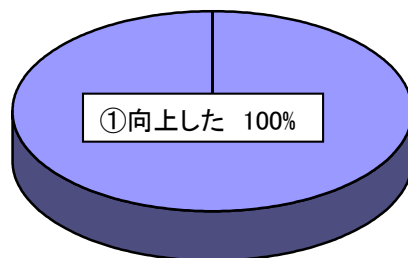
【図7】震災対策(複数回答、総数15件)



東日本大震災を受け、震災対策について検討または対応したかについては、①特に検討していないが11件、②対応済が2件、③今後対応予定が2件であった。所管課からの回答によれば、東日本大震災による障害は、通信回線混雑を除けば発生しなかった。このため、現時点では、特に震災対策の見直しは検討していないとの回答が多かったと考えられる。しかしながら、国の中央防災会議に設置された防災対策推進検討会議（以下「防災検討会議」という。）が平成24年3月7日にまとめた中間報告によれば、東日本大震災を受け、現行の首都直下地震（東京湾北部地震、マグニチュード7.3クラスを想定。以下同じ。）の対象とされていない規模の大きな地震についても想定地震として検討すべきとしている。ついては、国・都の動向を注視しながらも、区においても従来を上回る大きな地震の揺れが発生した場合を想定した対策の検討を行われない。

## 7 利便性は向上したか

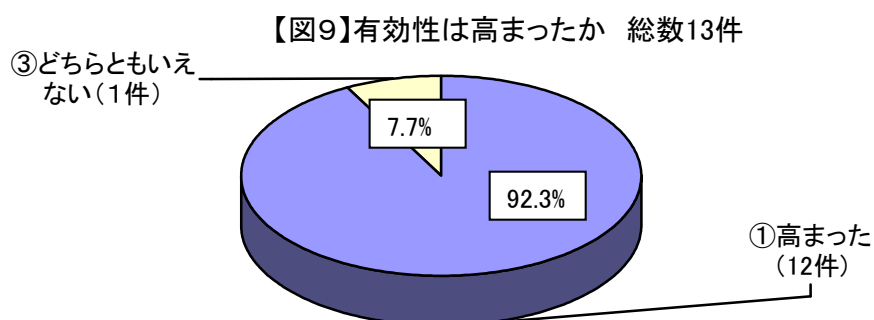
【図8】利便性は向上したか 総数13件



利便性については、①向上したが13件（100%）となっており、②向上していない、③どちらともいえないと回答した所管課は無かった。向上した理由として、インターネットによる24時間対応が可能となったことや、区窓口以外での納付方法の拡大といった区民等の負担軽減と、区の情報の提供や反映が早くなったことを挙げている。一方で、利便性が高いといいつつも、利用率の上がない情報システムもあることから、今後とも提供サービスの拡充に努め、更なる利便性の向上が望まれる。

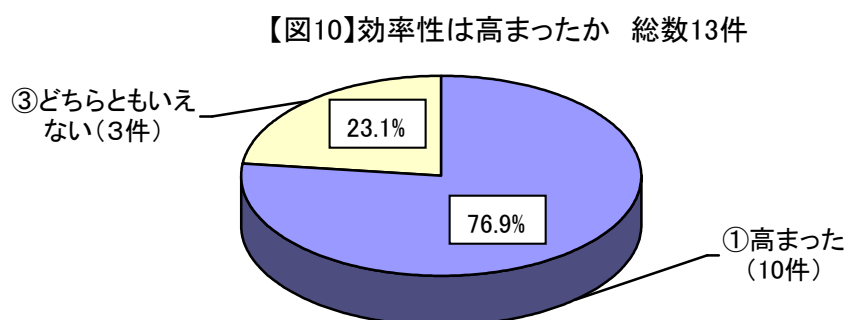


## 8 有効性は高まったか



有効性については、①高まったが 12 件 (92.3%)、③どちらともいえないが 1 件 (7.7%) となっており、②高まっていないと回答した所管課は無かった。高まったと回答したものの多くは、利用者数や利用件数の増加を理由として挙げている。また、どちらともいえないと回答した情報システムは、モバイルレジである。平成 22 年度からサービスを提供した新しいシステムに加え、携帯電話に対応ソフトをダウンロードする必要があること、モバイルバンキングを開設する必要があることから、現時点では利用率が低いとしている。

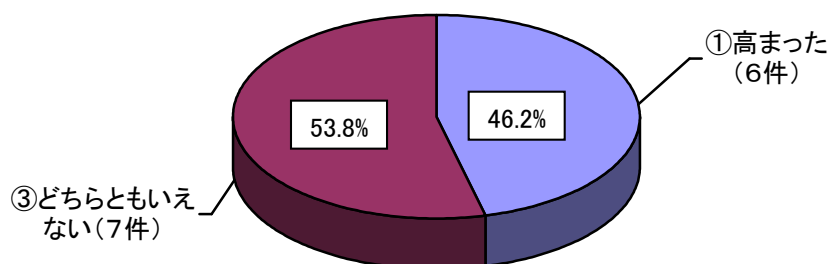
## 9 効率性は高まったか



効率性については、①高まったが 10 件 (76.9%)、③どちらともいえないが 3 件 (23.1%) となっており、②高まっていないと回答した所管課は無かった。高まったと回答した理由の多くは、事務処理時間の短縮が図られたこと、システム化で余剰となった人員を他業務に振分けることで事務改善に寄与したことを挙げている。また、どちらともいえないと回答したのは、区ホームページ、コンビニ収納、モバイルレジの 3 件であったが、情報提供や、納付データの反映が早くなった点など、効率性が高まっている点も見受けられる。

## 10 経済性は高まったか

【図11】経済性は高まったか 総数13件



経済性については、①高まったが6件(46.2%)、③どちらともいえないが7件(53.8%)であった。②高まっていないと回答した所管課は無かった。高まったと回答した割合が低い要因として、情報システムにおいては、利便性、有効性、効率性、経済性の4視点の中で、利便性や有効性に重点を置くものが多く、区民サービスの拡充に経費が比例して増加するといった面があるからである。しかしながら、最少の投資で最大の効果を上げることのできる効率的で質の高い行政運営の実現を区の情報化の基本理念のひとつとしていることから、一層効率的で質の高いシステム開発・運用に努められたい。

### 第3 監査委員意見

#### 1 区民満足度の高い情報システムを構築するために

どこにいてもブロードバンドサービスを利用できる環境が拡大し、インターネット接続端末の多様化・多機能化が進んできている今日において、ICTの活用は区民サービスを向上させる上で不可欠なものとなっている。

区は、これまで、行政の簡素化・迅速化や行政サービスの質的な向上に向けた情報化の推進に努め、区民満足度が高く、また付加価値の高いサービスの創出に取り組んできた。

今回のアンケート調査では、システムの導入で利便性が向上したかとの問いに対し、全ての情報システムが「向上した」と回答している。その理由として、24時間サービスを提供できるようになったこと、自宅にいながら手続きを行えるようになったことなどを挙げているが、利用者数・利用率が低調な情報システムが見受けられた。情報システムは、利用されていなければ、区民の満足度に寄与しているとは認めがたい。

今後、周知方法、利用方法等どこに課題があるのかを十分に検証し、改善策を講じることで、利用者数の増加や利用率の向上に努め、区民満足度を高められたい。特に、利用者数・利用率の低調なシステムの問題点の検証にあたっては、区民ニーズを的確に分析・把握することが重要である。その際は区民意識意向調査等の活用を検討されたい。

なお、情報システムの周知に当たっては、区ホームページ、区報に加え、複数の方法を組み合わせることや、様々な機会をとらえて周知を行うことが必要である。これらのことを踏まえて、情報システムが広く区民に認知されるよう努められたい。

#### 2 最少の投資で最大の効果を上げるために

平成23年8月に総務省が発表した平成23年版情報通信白書によれば、ホームページによる情報提供は、ほぼ全ての自治体で実施しているが、調査した分野（医療、介護、福祉、教育、防災など11分野）の平均では、ICTの活用が27.4%の実施率に留まっているとある。そして、活用が進んでいない理由としては、「導入コストが高い」、「運用コストが高い」、「費用対効果が不明確」といった費用に関する課題が最も大きいとしている。

区においても、情報システムには、開発・運用経費やソフト・ハード機器賃借料、保守委託料、データバックアップ経費、セキュリティ対策経費、回線使用料等様々な経費が発生し、近年の厳しい財政状況の中では、情報システムを導入・運用する上での大きな課題となっている。

今回のアンケート調査でも、情報システム導入による利便性、有効性、効率性、経済性の4視点について情報システム所管課に評価を求めたところ、利便性が向上したとの回答が100%、有効性は高まったとの回答が92.3%、効率性は高まったとの回答が76.9%となっていることに対し、経済性は高まったとの回答は46.2%に留まっている。経済性の評価が低い理由を見ると、経済性の算定が困難とするものや、利用率が低いため、情報システム導入・運用コストに見合った効果が出ていないというものであった。

しかしながら、利便性や有効性に重きをおいた情報システムであっても、仕様や見積の内容を精査し、システム経費の妥当性のチェックを行うことで、システム経費の適正化を進めることは重要なことである。

区では、平成19年度からCIO補佐官を導入し、情報化企画段階から様々な助言を受け、システム経費の適正化に努めてきている。今後、更にその専門性を活かした助言を求め、最少の投資で最大の効果を上げられたい。

また、サーバのリソース等の検証においても、CIO補佐官の積極的な支援を求め、運用コスト、システム改修コストの抑制に努められたい。

### 3 履行確認の充実・強化について

区民等の利便性の向上や事務の効率化等といった情報システムの目的を実現するためには、開発・改修・運用段階における履行確認が重要である。

情報システムの履行確認では、作業進捗に遅れがないかを確認することはもちろん、提出された作業報告書・完了報告書の内容や数値に誤りがないか、仕様書に基づいた開発・改修・運用が確保されているか、仕様変更は正しく反映されているか、無駄な開発・改修作業はないか等を確認・検証することが必要となる。

アンケート調査では、13グループ中11グループが、作業報告書・完了報告書で作業の進捗状況の把握や履行確認をしていると回答している。その他の確認方法としては、定例報告会で報告・確認が5件、ドキュメント・CD-ROM等の納品物での確認が4件、区職員による検証作業により確認が2件となっている。

情報システムの履行確認は、高度な専門性を必要とする。業務に習熟していても、システムの理解が不足していれば、低コストで目的が達成できる導入・改修方法があるにもかかわらず、過剰にコストをかけてしまう場合が起こりうる。逆に、システムをよく理解していても、業務に習熟していなければ、結果として使い勝手の悪いシステムを構築することも起こりうる。

このような事例に陥ることなく、適正なシステムを構築するには、区の情報システム全体を所管する情報政策課とシステム所管課が十分に連携し、組織としての履行確認体制の充実・強化を図る必要がある。その際には、履行確認マニュアルやチェックシートの作成が有効である。これらの方法により、所管課における履行確認の標準化を図り、実効性の強化を検討されたい。

また、高度化しているシステムの履行確認にあたっては、より専門性の高い分析を行うことで、適正なシステムになっているかを評価する必要がある。CIO補佐官も含め外部調査機関等の活用も検討されたい。

なお、履行確認においては、情報セキュリティおよび個人情報保護が徹底されているかについても留意されたい。

#### 4 情報システムに係る震災対策の強化について

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災は、区においても震度 5 弱の揺れを記録し、区内では塀・屋根瓦の崩落や壁の亀裂、漏水などの被害があるなど、あらためて防災対策の充実・強化の必要性が認識された。

防災検討会議の中間報告によれば、現行の首都直下地震の対象とされていない規模の大きな地震についても想定地震として検討すべきとしている。

アンケート調査では、東日本大震災を受け、震災対策について検討または対応したかの問いに対し、13 グループ中 11 グループが、「特に検討していない」との回答であった。その理由として、東日本大震災による障害が通信障害を除けば発生しなかったことを挙げている。

東日本大震災によるシステム機器やデータの損傷事例は発生しなかったことから、今までの震災対策が効果を上げていたことは認めるところである。しかしながら、国が震災対策の見直しに取り掛かっていることから、区においても震度 5 弱を上回る揺れを想定する必要があるが生じている。

今後、国・都や他自治体の動向を注視しながら、練馬区業務継続計画や、総務省が策定した地方公共団体における ICT 部門の業務継続計画策定に関するガイドラインと連携して、システム機器の免震化、無停電電源装置の確保等、震災対策の強化を検討されたい。

また、東日本大震災時に被害の大きかった自治体では、データが破損し、システム復旧に多大の時間と手間が生じた事例があったことから、分散配置等データ保護の対策についても検討されたい。

## 第4 各グループごとの情報システムの監査内容

### 1 区ホームページ

|              |  |              |           |
|--------------|--|--------------|-----------|
| 利用開始年度       | 平成12年度(※)  | 現行システム稼働開始年度 | 平成21年度(※) |
| 開発経費         | 49,492千円   | 年間運用経費(22年度) | 13,696千円  |
| 利用件数(平成22年度) | 7,254,174人(訪問者数)   |              |           |
| 提供するサービスの内容  | インターネットを利用した広報媒体であり、区政情報の提供と内容の随時追加および更新を行う。23年3月からは「ツイッター」を開始し、情報発信手段を充実した。 |              |           |

※ 平成21年度に旧システムから現行システムに移行。

#### (1) 利便性

平成22年2月にCMSを取り入れて全面リニューアルした。これにより、各ページのデザインを統一して、アクセシビリティに配慮したページ作成を行っている。高齢者・障害者等のための付加機能として、文字の拡大機能や文字色・背景色の変更機能、音声読み上げ機能がある。更に23年10月からは外国語翻訳機能を追加し、利便性向上に努めている。

#### (2) 有効性

利用件数(訪問者数)は21年度に比べ692,751件、10.6%の増となった。また、操作については、一般的なインターネットブラウザで利用できるため、簡便であり、有効性は高い。その一方で、23年度区民意識意向調査における区ホームページの閲覧度では、「ほとんど見ていない」が4割半ば、「よく見ている」と「必要に応じて見ている」が4割となっていた。「必要に応じて見ている」は22年度から8ポイント増加しているものの、閲覧度を高めることが今後の課題と考えられる。区報へのQRコードの掲載等更なる訪問者数の増加への工夫に努めることが望まれる。

#### (3) 効率性

CMS採用時の情報化企画書では、CMS導入により、ページ作成の簡略化、ページ発信業務の負担減などが見込まれるとされている。更なる効率化に向けて、職員のCMSへの習熟度向上を図ることが望まれる。

#### (4) 経済性

本システムは情報提供システムであるため、事務改善システムと異なり、経済性の算定が困難であるが、CMS導入により職員のページ作成業務の負担が軽減される等、側面的な経済性への寄与は認められる。

#### (5) セキュリティ・障害等への対応

セキュリティソフトの導入や毎日のデータバックアップ等の対策が行われている。システム障害としては、東日本大震災時にアクセスが集中し、ホームページの閲覧が一時的に困難になった。

## 2 電子申請

|              |  |              |           |
|--------------|--|--------------|-----------|
| 利用開始年度       | 平成16年度(※)                                | 現行システム稼働開始年度 | 平成22年度(※) |
| 開発経費         | 2,435千円                                  | 年間運用経費(22年度) | 3,873千円   |
| 利用件数(平成22年度) | 1,103件(※)                                |              |           |
| 提供するサービスの内容  | インターネットを利用して、パソコンや携帯電話から申請やイベントの申込みができる。 |              |           |

※ 平成22年度に旧システムから現行システムに更新。

※ 利用件数はイベント申込等電子サービス(386件)を含む。

### (1) 利便性

申請時間の24時間化を実現したが、申請後、窓口に出向く必要があるなど電子申請のメリットが少なく、区民の利便性が大きく向上したとは言い難い。また、【図12】、【図13】にもあるように、利用登録者数が千代田区を除く22区中4番目と多いにもかかわらず、申請件数は、1,103件と22区中15番目と少ない。今後、手続の特性や利用者の属性(個人か企業か、年齢層など)等に応じて既存メニューを見直すとともに、区民ニーズに応えた新たなメニューの追加が必要である。更に、証明書などの電子交付、手数料などの電子納付により、申請者が窓口に出向かなくてもサービスが完結するように取り組むことが望まれる。

### (2) 有効性

【表3】にもあるように、監査対象となった電子申請の平成22年度利用率は0.1%と極めて低調であり、有効に機能しているとは言い難いが、小規模多機能型居宅サービス計画作成依頼届については、利用率が78.2%と高くなっている。住民票記載事項証明書交付申請、軽自動車税納税証明書交付申請および子ども手当消滅届については、22年度の利用が全くなく、費用対効果の観点からサービスの停止を含めた検証を行うことが望まれる。また、端末操作においても、電子証明書を使用するサービスにおいて初期設定が簡便ではないなど、必ずしも使いやすいシステムとはなっていない。

### (3) 効率性

利用が全くないサービスがあるなど事務処理時間の短縮や人員削減には結びついておらず、電子申請導入前と比較し効率性が高まったサービスは少数である。

### (4) 経済性

平成22年度の電子申請全体の運用経費3,873千円を電子申請サービス総利用件数1,103件で割ると、電子申請1件あたりの費用は約3,511円となる。運用経費だけで算出してもこれだけの費用がかかっており費用対効果という観点からは不十分であり、他自治体との共同開発・運営による経費削減効果を考慮しても経済性が高いとはいえない。

(5) セキュリティ・障害等への対応

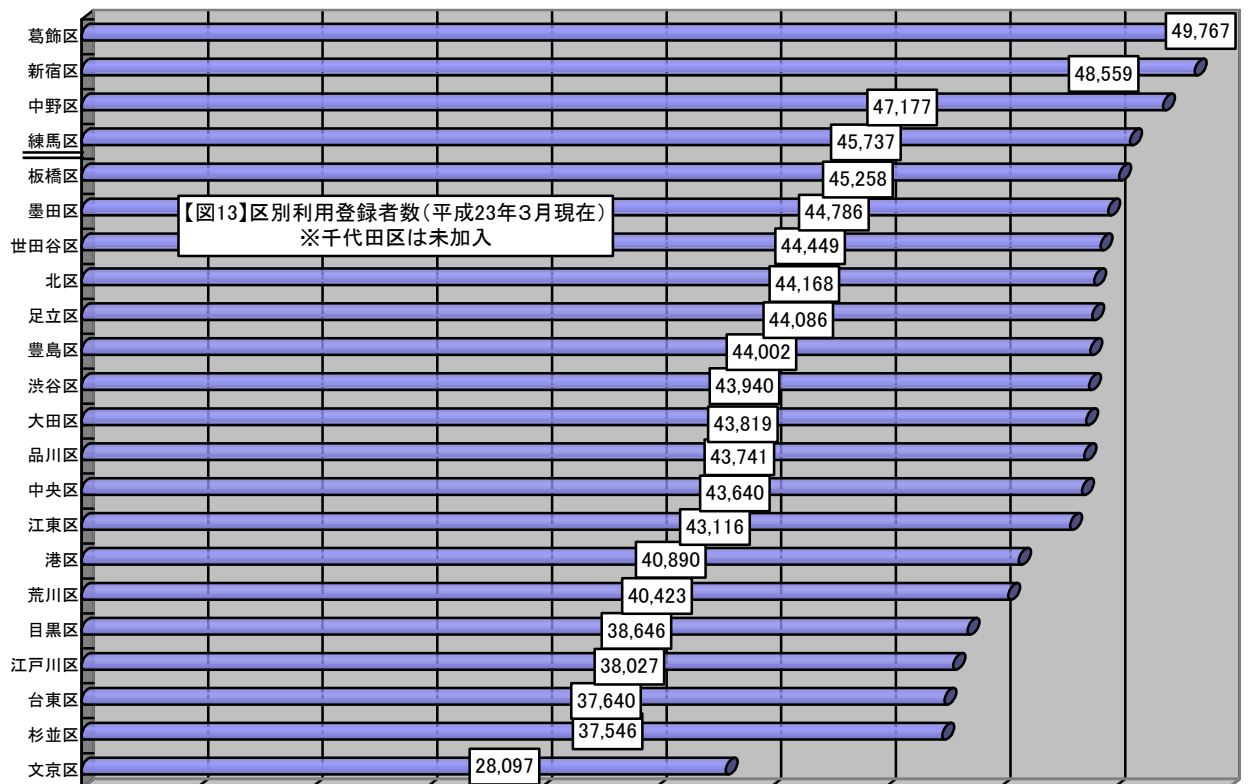
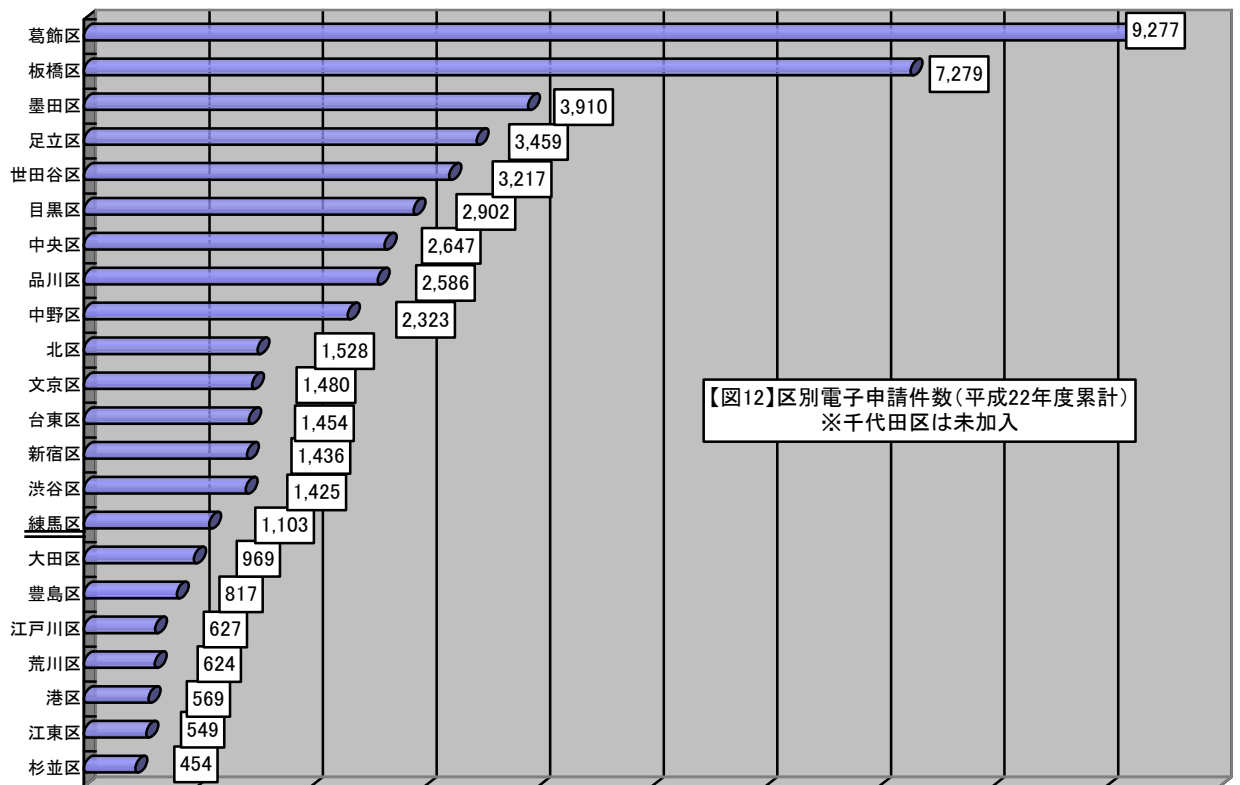
個人情報の流出、記録媒体の紛失といったセキュリティに関する事故は発生していないが、区民利用に障害を及ぼしたシステム障害としては月1回程度発生しており、その障害理由としてはソフトウェアに起因するものである。なお、東日本大震災によるシステム障害は発生しなかった。

【表3】平成22年度電子申請利用件数

| 項 目                            | 利用件数<br>(紙等を含む)<br>A | (うち、情報<br>システム利<br>用件数) B | 利用率<br>B/A    |
|--------------------------------|----------------------|---------------------------|---------------|
| <b>A 監査対象電子申請</b>              | <b>574,304 件</b>     | <b>717 件</b>              | <b>0.12%</b>  |
| 住民票の写しの交付申請                    | 414,899 件            | 4 件                       | 0.00%         |
| 住民票記載事項証明書交付申請                 | 14,144 件             | 0 件                       | 0%            |
| 住居表示変更証明書交付申請                  | 975 件                | 2 件                       | 0.21%         |
| 特別区民税・都民税〔課税(非課税)・納税〕証明書交付申請   | 123,325 件            | 3 件                       | 0.00%         |
| 軽自動車税納税証明書交付申請                 | 2,939 件              | 0 件                       | 0%            |
| 居宅サービス計画作成依頼届                  | 4,993 件              | 423 件                     | 8.47%         |
| 小規模多機能型居宅サービス計画作成依頼届           | 110 件                | 86 件                      | 78.18%        |
| 飼い犬の死亡届                        | 1,307 件              | 11 件                      | 0.84%         |
| 子ども医療証の再交付申請                   | 1,500 件              | 14 件                      | 0.93%         |
| 子ども手当改定申請<増額・減額>               | 5,559 件              | 144 件                     | 2.59%         |
| 子ども手当消滅届                       | 3,569 件              | 0 件                       | 0%            |
| 区営住宅あき家使用申込み・区立高齢者集合住宅あき家使用申込み | 984 件                | 30 件                      | 3.05%         |
| <b>B イベント申込等電子申請</b>           | <b>1,940 件</b>       | <b>386 件</b>              | <b>19.90%</b> |
| <b>総 計 (A+B)</b>               | <b>576,244 件</b>     | <b>1,103 件</b>            | <b>0.19%</b>  |

※利用率は小数点第2位まで表示





### 3 ねりま安全・安心メール

|                |  |                |          |
|----------------|--|----------------|----------|
| 利用開始年度         | 平成 17 年度   | 現行システム稼働開始年度   | 平成 17 年度 |
| 開発経費           | 336 千円   | 年間運用経費 (22 年度) | 626 千円   |
| 利用件数(平成 22 年度) | 26,021 人(登録者数)   |                |          |
| 提供するサービスの内容    | 区内で発生した犯罪に関する情報や防犯・防火に役立つ情報などを、あらかじめ登録した携帯電話やパソコンへ、メールにより配信する。 |                |          |

#### (1) 利便性

安全・安心に関する情報について、メールという簡便かつ即時性の高いツールの特長を活かし、希望する情報を迅速に取得できるようになったため、情報を求める区民の利便性は向上した。中でも区民への情報提供に要する時間の短縮メリットは大きい。

#### (2) 有効性

システム導入当初の登録者数は 1,100 人程度であったが、24 年 2 月末の登録者数は 27,477 人と大幅に増加している。その理由としてシステムの区民への浸透と東日本大震災時に計画停電等の情報提供を行ったことを挙げている。災害等の非常時には大変有効なツールであることが認められ、有効性は高い。なお、防災情報についての配信要望が区民からあるとの回答があり、今後は発信する情報の内容や携帯電話各社が行っている緊急速報メールとの連携が課題と考えられる。

#### (3) 効率性

多くの区民に対し一斉に、かつ瞬時に送るという点においては、IT 技術により職員の事務処理は短時間で行え、効率性は高いと認められる。

#### (4) 経済性

平成 22 年度の運用経費 626 千円を利用件数(登録者数)26,021 人で割ると、年間一人当たり 24 円と低廉であり、経済性は確保されていると認められる。

#### (5) セキュリティ・障害等への対応

セキュリティ対策はセキュリティソフトの導入等により図られている。現在までシステム障害等は発生しておらず、東日本大震災時によるシステム障害もなかった。

#### 4 ねりま安全・安心マップ

|              |  |              |           |
|--------------|--|--------------|-----------|
| 利用開始年度       | 平成23年度(※)  | 現行システム稼働開始年度 | 平成22年度(※) |
| 開発経費         | — (※)  | 年間運用経費(22年度) | 809千円     |
| 利用件数(平成22年度) | 279人(登録者数)   |              |           |
| 提供するサービスの内容  | 区所有のインターネット版地図を利用した情報提供システム。安全・安心関係情報を地図上に掲載、公開し、利用登録した区民がパソコン、携帯電話から閲覧する。 |              |           |

※ 現行システムは平成22年度に稼働し、23年度から区民利用を開始した。

※ 他システムを活用しているため、開発経費は発生しなかった。

##### (1) 利便性

ねりま安全・安心メールで発信している情報にある発生場所や履歴等についてパソコン、携帯電話等で容易に確認でき、区民の利便性は高い。また、不審者情報や犯罪情報などは広くかつ迅速に区民に周知することが求められる情報でもある。今後、更なる利便性の向上に向け、利用登録によらずに安全・安心マップが閲覧できるなどの工夫が望まれる。

##### (2) 有効性

新規事業のため利用者は皆増であり、ねりま安全・安心メール登録時にマップの閲覧を希望する設定を行うことで利用でき、操作は簡便と認められる。また、24年2月末には登録者数が5,448人と大幅に増加した。これは東日本大震災をきっかけに区民の安全・安心についての関心が高まったことによるものと思われる。

##### (3) 効率性

ねりま安全・安心メール受信者からの発生場所等に関する詳細情報についての照会事務に要する時間が本システムの稼働により軽減され、効率性の向上に寄与している。

##### (4) 経済性

新規事業のため従来経費との比較が行えないことから、コスト等の経済性についてはどちらともいえないと所管課は回答している。

##### (5) セキュリティ・障害等への対応

セキュリティ対策はセキュリティソフトの導入等により図られている。システム障害としては、東日本大震災時に区ホームページへのアクセスが集中したため、ねりま安全・安心マップの閲覧が一時的に困難になった。

## 5 情報公開システム

|              |   |              |           |
|--------------|---|--------------|-----------|
| 利用開始年度       | 平成17年度(※)   | 現行システム稼働開始年度 | 平成21年度(※) |
| 開発経費         | 12,575千円  | 年間運用経費(22年度) | 他システムで計上  |
| 利用件数(平成22年度) | 463件(請求公文書件数)   |              |           |
| 提供するサービスの内容  | インターネット経由による情報公開条例に基づく公文書公開請求の受付および処分決定通知ならびに該当公文書の電子公開を行う。 |              |           |

※ 平成21年度に旧システムから現行システムに更新。

### (1) 利便性

原則24時間、インターネット経由で公開請求から公文書の公開まで行えるため、区民の利便性は高いシステムとなっている。また、電子公開においては写しの交付に要する費用も発生しないため、区民負担の軽減につながっている。更なるサービス向上のため、電子公開できる公文書の容量増加等の検討が望まれる。

### (2) 有効性

平成22年度のシステム利用者数は149人(全体の56.4%)、請求公文書件数は463件(全体の35.7%)で、前年度よりも増加しており、有効に機能していると認められる。

### (3) 効率性

区内部における公文書の検索、意見照会等の手続きが本システムと連携している文書管理システムにより電子的に処理できている。これにより事務処理の効率化と紙資源の節約が図られていると認められる。

### (4) 経済性

経済性については、紙使用量の削減により高まったと所管課は回答している。しかしながら、本システムは運用経費や機器に要する費用等が他システムと一体となっていることから経済性についての意識が希薄となるおそれがある。今後においても運用経費等についての削減意識を持つことが必要である。

### (5) セキュリティ・障害等への対応

セキュリティ対策はセキュリティソフトの導入等により図られている。システム障害の頻度は年2～3回であったが、通信障害が主な理由であった。なお、東日本大震災時によるシステム障害は発生しなかった。

## 6 電子調達・電子入札（東京電子自治体共同運営電子調達サービス）

|                |  |                           |           |
|----------------|--|---------------------------|-----------|
| 利用開始年度         | 平成 17 年度   | 現行システム稼働開始年度              | 平成 17 年度  |
| 開発経費           | — (※)  | 年間運用経費 (22 年度)            | 12,540 千円 |
| 利用件数(平成 22 年度) |  | 491 件 (工事 122 件、物品 369 件) |           |
| 提供するサービスの内容    | インターネットを利用して、工事請負や物品の買入れその他契約に係る入札を行う。また、事業者からの入札参加資格申請も、資格審査としてインターネット上で行う。更に、入札情報サービスとして、各種入札情報を閲覧できる。 |                           |           |

※ 東京電子自治体共同運営電子調達サービスを利用。

### (1) 利便性

入札経過調書等をインターネットで閲覧することができ、入札参加資格を持つ事業者を検索できるようになっている。また、入札結果について、電子入札では開札と同時に結果が確定するため、より早く正確に入札結果を公開することができるとしており、事業者に対する利便性も高まっている。しかしながら、現在は委託に係る入札結果は工事、物品双方に含まれているため、今後は、システム利用に際し、当該検索上の注意事項を載せるなど区民等にとってわかりやすい説明、案内の充実が望まれる。

### (2) 有効性

入札参加資格申請を他自治体と共同で行うことにより、入札参加有資格者が増加したこと、また紙での入札では事業者同士および区職員と事業者が顔を合わせる機会が発生するが、電子入札ではそのような機会がないため、談合の防止が図られるとして有効性は高いと所管課は回答している。このことは、入札時の競争性や透明性の確保に高い効果をもたらすと思われる。

### (3) 効率性

仕様書等をインターネット経由で配付することにより紙の節約と封入作業に要する時間の削減が図られた。また、区独自に行っていた事業者の格付け事務がシステムで自動判定されるようになり、当該事務改善に寄与した。あわせて事業者に対する指名停止措置の状況を他自治体と共有できるようになり、情報収集の迅速化・正確化が図られた。

### (4) 経済性

事業者の格付け事務の改善により人員の他業務への振り分けやペーパーレス化等により経済性は高まっている。

### (5) セキュリティ・障害等への対応

セキュリティ対策はセキュリティソフトの導入等により図られている。システム障害の頻度は年 2～3 回であった。なお、東日本大震災時によるシステム障害は発生しなかった。

## 7 公共施設予約システム

|                |  |               |             |
|----------------|--|---------------|-------------|
| 利用開始年度         | 平成 16 年度   | 現行システム稼働開始年度  | 平成 22 年度(※) |
| 開発経費           | 10,052 千円  | 年間運用経費(22 年度) | 27,697 千円   |
| 利用件数(平成 22 年度) | 322,435 件(抽選・予約申込件数)   |               |             |
| 提供するサービスの内容    | 登録を行った団体がサークル活動やスポーツ活動などで、区の施設(文化施設・スポーツ施設)を利用したいときに、施設の抽選申込、予約申込が行える。また、空き状況の確認、施設案内情報の閲覧が誰でも行える。 |               |             |

※ 平成 22 年度に旧システムから現行システムに更新。

### (1) 利便性

事前に区(施設)窓口での登録を行えば、パソコンや携帯電話等からインターネット、自動応答式電話機および区屋内施設に設置されているタッチパネル式利用者端末を利用して、施設の抽選申込、予約申込が可能になり、予約状況や空き状況もリアルタイムに照会できる。未登録者も、空き状況の確認、施設案内情報の閲覧はできる。また、文字の拡大機能、文字色・背景色の変更機能、音声読み上げ機能に加え、簡単操作(アクセシビリティ対応)画面と多機能操作(パワーユーザー対応)画面の2画面を用意しており、利便性は高い。

### (2) 有効性

導入時は、文化施設・スポーツ施設合わせて19施設で開始したが、現在29施設に拡大し、平成22年度利用件数は322,435件である。22年度には登録団体数も前年度と比較し750団体増加している。このように、有効性は高まっているが、23年度区民意識意向調査における、区立スポーツ施設の利用状況を見ると、「利用してみたいと思ったが、利用したことがない」が4割となっており、今後、更なる周知方法の充実が望まれる。

### (3) 効率性

施設利用に関する抽選・予約申込業務がシステム化され、事務処理時間の短縮、事務改善が図られた。更に、施設の空き状況がリアルタイムに確認できるようになり施設利用率の向上に寄与している。

### (4) 経済性

事務の省力化が図られ、利用施設数は増加しているが、運用コストは施設数の増加に比べて増えていないため、経済性が高まっていると所管課は回答している。

### (5) セキュリティ・障害等への対応

セキュリティについては、セキュリティソフトの導入に加え、セキュリティ監視も実施されており、更にデータバックアップも毎日行われている。サーバは耐震性が高く、非常電源も備えたデータセンター内に設置されている。このため、東日本大震災時にも機器は影響を受けなかった。

【表4】平成22年度公共施設予約システム利用件数

| 施設名                | 抽選申込件数    | 予約申込件数    | 合計件数      |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|
| スポーツ施設 19 施設※      | 130,401 件 | 65,993 件  | 196,394 件 |
| 男女共同参画センター えーる     | 6,018 件   | 7,401 件   | 13,419 件  |
| 石神井公園区民交流センター      | 10,329 件  | 8,624 件   | 18,953 件  |
| サンライフ練馬            | 6,868 件   | 6,723 件   | 13,591 件  |
| 勤労福祉会館             | 7,405 件   | 7,417 件   | 14,822 件  |
| 光が丘区民センター・光が丘区民ホール | 10,223 件  | 13,170 件  | 23,393 件  |
| 関区民センター・関区民ホール     | 1,078 件   | 2,147 件   | 3,225 件   |
| 総合教育センター           | 1,905 件   | 5,049 件   | 6,954 件   |
| 練馬公民館              | 6,248 件   | 8,483 件   | 14,731 件  |
| 春日町青少年館            | 4,582 件   | 6,019 件   | 10,601 件  |
| 南大泉青少年館            | 2,379 件   | 3,973 件   | 6,352 件   |
| 計                  | 187,436 件 | 134,999 件 | 322,435 件 |

※ スポーツ施設 19 施設

- ① 総合体育館（体育館）
- ② 桜台体育館（体育館）
- ③ 上石神井体育館（温水プール併設体育館）
- ④ 平和台体育館（温水プール併設体育館）
- ⑤ 大泉学園町体育館（温水プール併設体育館）
- ⑥ 光が丘体育館（温水プール併設体育館）
- ⑦ 中村南スポーツ交流センター（温水プール併設体育館）
- ⑧ 三原台温水プール（温水プール）
- ⑨ 高野台運動場（成人用野球場・庭球場）
- ⑩ 学田公園野球場（成人用野球場）
- ⑪ 東台野球場（成人用野球場）
- ⑫ 北大泉野球場（成人用野球場）
- ⑬ 豊玉中公園庭球場（庭球場）
- ⑭ 土支田庭球場（庭球場）
- ⑮ びくに公園庭球場（庭球場）
- ⑯ 夏の雲公園庭球場（庭球場）
- ⑰ 大泉学園町希望が丘公園運動場（庭球場・多目的運動広場）
- ⑱ 日本銀行石神井運動場（庭球場）
- ⑲ 大泉さくら運動公園多目的運動場（多目的運動場）

## 8 自動交付機

|                |  |                |           |
|----------------|--|----------------|-----------|
| 利用開始年度         | 平成 18 年度   | 現行システム稼働開始年度   | 平成 18 年度  |
| 開発経費           | 58,287 千円  | 年間運用経費 (22 年度) | 80,058 千円 |
| 利用件数(平成 22 年度) | 270,994 枚  |                |           |
| 提供するサービスの内容    | 音声案内に従った簡単な操作で、証明書の交付が受けられる自動交付機を区民事務所・出張所および駅等に合計 22 台設置し、窓口を開設していない平日夜間や土日祝日にも、証明書の発行ができる。 |                |           |

### (1) 利便性

事前に登録したカード（印鑑登録証、自動交付機専用カード、住民基本台帳カード）により、区民事務所、出張所および駅等に設置した自動交付機で、平日は 8 時 30 分から 21 時まで、土日祝日は 9 時から 17 時まで、住民票の写しと印鑑登録証明書が取得できる。交付申請書の記入が不要となることで発行までの時間が短縮されるほか、発行手数料が窓口交付よりも 100 円安い 1 通 200 円となっている。区の施設以外にも、中村橋駅、江古田駅、練馬区観光案内所（練馬駅地下連絡通路内）に設置を行い、区民の利便性が向上した。今後、外国人住民の住民票対応、税証明書の交付対応も予定され、更なる利便性の向上が期待できる。なお、コンビニエンスストアにおける証明書の発行についての要望もあることから、自動交付機も含めた証明書発行サービスのあり方の整理が課題と考えられる。

### (2) 有効性

自動交付機による住民票の写しの交付枚数は、平成 22 年度 128,532 枚で、区窓口も含めた全発行枚数の 35.8% (21 年度 31.8%)、印鑑登録証明書の交付枚数は 22 年度 142,462 枚で、全発行枚数の 54.3% (21 年度 50.3%) と、年々その割合は向上し、有効性は高い。

### (3) 効率性

申請書の記入と窓口職員の受付を経ることなく、証明書の発行ができるため、事務処理時間が短縮され、効率性は高い。

### (4) 経済性

出張所のサービス向上と事務の効率化実施計画に基づき自動交付機を導入し、事務改善が図られた結果、今までよりも少ない職員数での対応が可能となった。また、職員増を伴わずに、平日夜間 21 時まで、土日祝日の 9 時から 17 時までの交付サービスの拡大が図られた。

### (5) セキュリティ・障害等への対応

通信回線は専用回線を使用し、障害時には運用・保守業者が対応するほか、警備会社とも契約している。なお、東日本大震災時によるシステム障害は発生しなかった。



## 9 住民税の電子申告システム

|                |   |                |          |
|----------------|---|----------------|----------|
| 利用開始年度         | 平成 22 年度  | 現行システム稼働開始年度   | 平成 22 年度 |
| 開発経費           | 2,069 千円  | 年間運用経費 (22 年度) | 7,628 千円 |
| 利用件数(平成 22 年度) | 21,583 件  |                |          |
| 提供するサービスの内容    | 給与支払者（特別徴収義務者）がインターネットを利用して、給与支払報告書の提出、給与所得者異動届・特別徴収への切替申請書の提出、特別徴収義務者の所在地・名称変更届出書の提出、特別徴収義務者への特別区民税都民税額通知データの送付が行える。 |                |          |

### (1) 利便性

給与支払者（特別徴収義務者）が行ってきた、給与支払報告書等の紙への出力、区市町村への郵送事務が削減された。また、電子申告により送られたデータは、一般社団法人地方税電子化協議会が運営する地方税ポータルシステム（エルタックス）内で、従業員の住所地の区市町村ごとに自動で振り分けられるため、給与支払者（特別徴収義務者）の振分事務も削減され、利便性が向上した。

### (2) 有効性

電子申告システムを導入する自治体の増加に伴い、利用者数も増加しているため、所管課は有効性が高いと回答しているが、電子申告件数の全体に占める割合は 4.7%と低い。今後とも、電子申告による件数、利用者数を増加させるための方策を検討され、有効性を高められたい。

### (3) 効率性

給与支払報告書がデータで提出されることにより、従来の紙データの郵送による方式よりも効率的である。また、区も紙データを電子データに入力処理する作業が不要となり、効率性が高まった。

### (4) 経済性

電子申告システムで送付されたデータについては、給与支払報告書のデータ入力作業を行う必要がなくなったため、データ入力処理にかかっていた経費が減少した。しかしながら、電子申告による受理件数は全体の 4.7%に留まり、ランニングコストを上回る効果は生まれていない。

### (5) セキュリティ・障害等への対応

L GWANの回線を利用するとともに、セキュリティソフトを導入している。サーバは電子申請システム受託事業者が保有しており、サーバラックの耐震対策、データバックアップ、無停電電源装置設置等の対策が行われている。このため、東日本大震災時によるシステム障害は発生しなかった。

## 10 コンビニ収納

|                |   |                |              |
|----------------|---|----------------|--------------|
| 利用開始年度         | 平成16～20年度(※)  | 現行システム稼働開始年度   | 平成16～20年度(※) |
| 開発経費           | 15,053 千円   | 年間運用経費 (22 年度) | 36,431 千円    |
| 利用件数(平成 22 年度) | 579,742 件   |                |              |
| 提供するサービスの内容    | 住民税普通徴収、軽自動車税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料の 5 公金のバーコード付き納付書によりコンビニエンスストアで納付できる。このため、開店時間内であれば 24 時間利用可能である。 |                |              |

※平成 16 年に国民健康保険料から始まり、21 年 1 月からは 5 公金全てで開始した。

### (1) 利便性

現在、国民健康保険料（平成 16 年 6 月～）、軽自動車税（18 年 5 月～）、後期高齢者医療保険料（20 年 7 月～）、住民税普通徴収と介護保険料（21 年 1 月～）の 5 公金でコンビニ納付が可能となっている。納付は、区の窓口や金融機関が閉まっている土日祝日、夜間の時間帯であっても、コンビニエンスストアが営業していれば、24 時間いつでもできる。また、全国どここの店舗（大手 17 チェーン、店舗数は全国で約 4 万 4 千店）でも納付できるため、家の近くや外出先で、少ない待ち時間での納付が可能となった。このため、区民の利便性は高い。なお、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会による標準ルールにより、納付できるのは 30 万円以下の納付書で、コンビニエンスストア用のバーコードが印刷されたものとなっている。

### (2) 有効性

コンビニエンスストアで納付された収納金および収納データは、収納代行業者を通じ区へ送付されるため、納付日の 3 日後にシステムで情報（仮消し込み）が確認できるようになった。また、いつでも納付できるようになったことから、件数・金額とも前年度よりも増加しており、有効性は高い。

### (3) 効率性

効率性の評価では、どちらともいえないと所管課は回答しているが、納付データの反映が早くなったことから、効率性が高まっていると認められる。

### (4) 経済性

本システムが、区民の利便性や有効性の向上を目的としているため、経済性への寄与は低いものとなっているが、その後、開発経費をかけずにモバイルレジの導入に繋がった点は、経済性に寄与したと認められる。

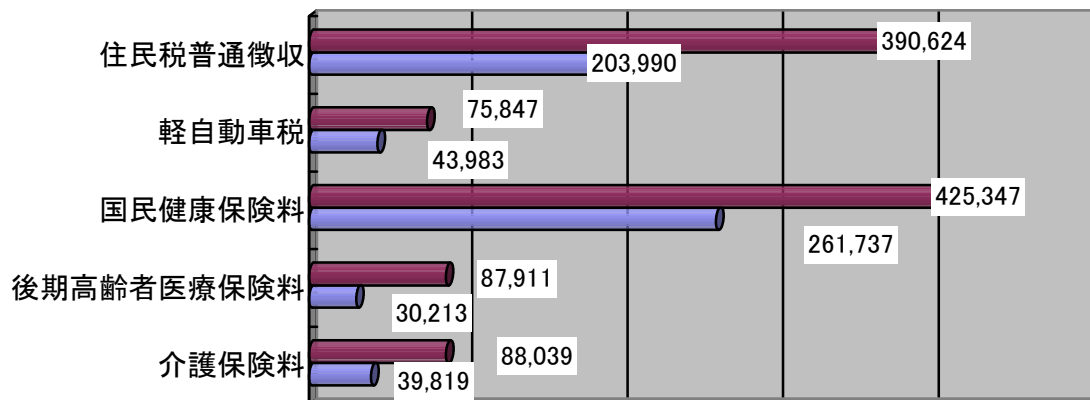
### (5) セキュリティ・障害等への対応

区は、収納代行業者から送付されるデータを受け取るのみである。また、データ受信専用端末には収納データを保管していないため、区側でデータバックアップ等の独自の震災対策を講じる必要はない。

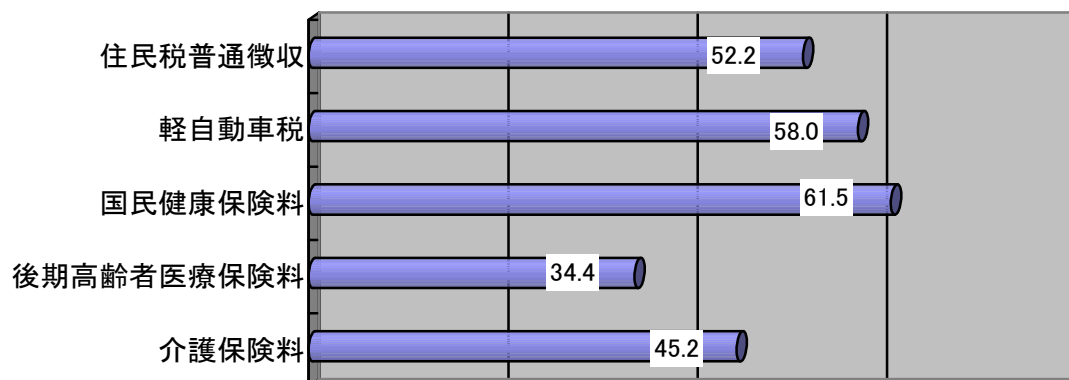
【表5】平成22年度コンビニ収納件数・利用率

| 公金の種類      | 収納件数(全体)<br>A | コンビニ収納件数<br>B | 利用率<br>B/A |
|------------|---------------|---------------|------------|
| 住民税普通徴収    | 390,624件      | 203,990件      | 52.2%      |
| 軽自動車税      | 75,847件       | 43,983件       | 58.0%      |
| 国民健康保険料    | 425,347件      | 261,737件      | 61.5%      |
| 後期高齢者医療保険料 | 87,911件       | 30,213件       | 34.4%      |
| 介護保険料      | 88,039件       | 39,819件       | 45.2%      |
| 5公金総計      | 1,067,768件    | 579,742件      | 54.3%      |

【図14】平成22年度収納全体・コンビニ収納件数  
(上段:全体件数、下段:コンビニ収納件数)



【図15】平成22年度コンビニ収納利用率(%)



## 11 モバイルレジ

|                |   |                |          |
|----------------|---|----------------|----------|
| 利用開始年度         | 平成 22 年度  | 現行システム稼働開始年度   | 平成 22 年度 |
| 開発経費           | — (※)   | 年間運用経費 (22 年度) | 908 千円   |
| 利用件数(平成 22 年度) | 1,243 件   |                |          |
| 提供するサービスの内容    | 住民税普通徴収、軽自動車税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料の 5 公金の納付書に印刷されたバーコードを携帯電話のカメラで読み取り、モバイルバンキングを利用して納付する。 |                |          |

※コンビニ収納システムを活用したため、当システムの開発経費は発生しない。

### (1) 利便性

モバイルレジは、バーコードの印刷された上記 5 公金の納付書があれば、区の窓口、金融機関、コンビニエンスストアに出向かずに、自宅はもちろんどこからでも納付できる。また、バーコードの有効期限内であれば、24 時間いつでも納付が可能である。更に、窓口で納付書を出す必要がないので、第三者に納付内容などの個人情報を見られることなく納付できること、払込手数料がかからないこと、車検のある軽自動車税についても車検用納税証明書を送付していることから、区民の利便性は高い。しかしながら、モバイルレジでは領収書が発行されないため、納付確認は通帳記帳で確認する必要があること、納付できるのはコンビニ収納同様 30 万円以下の納付書に限られるといった制約が課題と考えられる。

### (2) 有効性

平成 22 年度から開始したサービスであることに加え、携帯電話に対応ソフトをダウンロードする必要があること、モバイルバンキングを開設する必要があることから、利用率は低い。このため、有効性を判断できるだけの検証はできないと所管課は回答している。今後、有効性を高めるためには、モバイルレジのメリットが区民に理解されるよう、積極的な周知を図ることが望まれる。

### (3) 効率性

現時点では、導入効果が現れるまでには至っていない。しかしながら、携帯電話を利用した納付方法の拡大は、収納率の向上に繋がるシステムであり、今後利用者数が増加すれば効率性の高まるシステムと考えられる。

### (4) 経済性

先に導入したコンビニ収納と同じ収納代行業者と契約することで、収納サーバ、データ受信専用端末が兼用でき、開発経費も発生しないことから、経済性に寄与していると考えられる。

### (5) セキュリティ・障害等への対応

区は、収納代行業者から送付されるデータを受け取るのみである。また、データ受信専用端末には収納データを保管していないため、区側でデータバックアップ等の独自の震災対策を講じる必要はない。

【表6】平成22年度モバイルレジ収納件数・利用率

| 公金の種類      | 収納件数(全体)<br>A | モバイルレジ<br>収納件数B | 利用率<br>B/A |
|------------|---------------|-----------------|------------|
| 住民税普通徴収    | 390,624件      | 728件            | 0.2%       |
| 軽自動車税      | 75,847件       | 177件            | 0.2%       |
| 国民健康保険料    | 425,347件      | 331件            | 0.1%       |
| 後期高齢者医療保険料 | 87,911件       | 1件              | 0.0%       |
| 介護保険料      | 88,039件       | 6件              | 0.0%       |
| 5公金総計      | 1,067,768件    | 1,243件          | 0.1%       |

【表7】平成22年度収納方法別利用件数

| 公金の種類      | コンビニ収納   | モバイルレジ | 金融機関<br>(窓口払) |
|------------|----------|--------|---------------|
| 住民税普通徴収    | 203,990件 | 728件   | 185,906件      |
| 軽自動車税      | 43,983件  | 177件   | 31,687件       |
| 国民健康保険料    | 261,737件 | 331件   | 163,279件      |
| 後期高齢者医療保険料 | 30,213件  | 1件     | 57,697件       |
| 介護保険料      | 39,819件  | 6件     | 48,214件       |
| 5公金総計      | 579,742件 | 1,243件 | 486,783件      |

## 12 粗大ごみ処理受付

|                |  |                |           |
|----------------|--|----------------|-----------|
| 利用開始年度         | 平成 8 年度  | 現行システム稼働開始年度   | 平成 8 年度   |
| 開発経費           | — (※)  | 年間運用経費 (22 年度) | 40,522 千円 |
| 利用件数(平成 22 年度) | 100,985 件  |                |           |
| 提供するサービスの内容    | 電話およびインターネットにより粗大ごみ処理の申込受付ができ、収集または持込までの手続きを手配のうえ、処理方法を案内する。 |                |           |

※ 本システムの導入は東京都が実施した。

### (1) 利便性

電話での受付に加え、システムの導入により、インターネット受付が可能となった。電話での申込が月曜日から土曜日の 8 時から 19 時であるのに対し、インターネットでは原則 24 時間受け付けているため、利便性が向上した。

### (2) 有効性

操作は簡便であり、ワンストップで全ての手続きが完了するシステムである。平成 22 年度のインターネットによる利用件数は 100,985 件で、総利用件数の 39.8% を占め、前年度に比べ利用割合は増加している。

### (3) 効率性

粗大ごみ収集情報の入力が必要なくなったため、事務処理時間が大幅に短縮された。また、システムの導入により事務の効率化が進み、人員を他業務に振り分けることが可能になり、事務の拡充が図られた。

### (4) 経済性

本システムは東京都が開発を行ったシステムである。当初は 23 区統一のシステムとして導入されたが、現在は 8 区が独自システムに移行し、当区を含め 15 区が本システムを利用している。所管課は独自システムを利用するよりも運用経費は適切であると回答しているが、8 区は独自システムに移行していることから、今後とも他区の状況を調査し、比較検証していくことが望まれる。

### (5) セキュリティ・障害等への対応

セキュリティについては、セキュリティソフトの導入に加え、セキュリティ監視も実施しており、データのバックアップも毎日行われている。サーバは外部のデータセンターに設置されており、東日本大震災時によるシステム障害も発生しなかった。

### 13 図書館情報システム

|                |  |                |           |
|----------------|--|----------------|-----------|
| 利用開始年度         | 昭和 63 年度   | 現行システム稼働開始年度   | 平成 19 年度  |
| 開発経費           | 27,980 千円  | 年間運用経費 (22 年度) | 69,743 千円 |
| 利用件数(平成 22 年度) | 6,789,591 件  |                |           |
| 提供するサービスの内容    | 図書館ホームページや各図書館の館内に設置されている利用者用検索端末で、区立図書館の所蔵資料情報検索・予約ができる。また、利用登録後、ホームページでパスワード登録することで、貸出状況・予約状況の確認、予約取消、メールアドレスの登録・変更・削除等が行える。 |                |           |

※ 平成 19 年度に旧システムから現行システムに更新。

#### (1) 利便性

図書館に出向かなくても図書資料の予約等ができ、予約資料の連絡も、メール・自動音声により行われている。また、図書館ホームページの図書館資料情報を随時更新し、常に最新の情報を提供しているなど利便性は高い。一方で、「複数の本をインターネットで予約する場合、その都度個人IDとパスワードを入力しなければならないため、不便を感じている。」との区民の声もある。区民の声も参考にしながら、更なる利便性の向上に努めることが望まれる。

#### (2) 有効性

図書館に出向かなくても図書資料を予約することができるようになったことにより、貸出数、予約数とも増加した。また、図書館内に設置されている利用者用検索端末は、タッチパネル方式とキーボードのどちらでも入力でき、利用者の年齢や、パソコン利用の習熟度・利用目的に合わせた検索が選択でき、有効性は高い。

#### (3) 効率性

貸出・返却・予約等の処理をリアルタイムに行うため、事務処理時間が短縮された。また、図書資料の情報や、貸出情報、予約情報を総合的に管理できるようになったため、選書や区民に対する相談業務等の時間を確保できるようになり、効率性は高まった。

#### (4) 経済性

平成 19 年度に行われたシステム更新時に、機器賃借料を削減している。引き続き、サービスの向上を図りつつ費用の抑制に努めることが望まれる。

#### (5) セキュリティ・障害等への対応

セキュリティについては、セキュリティソフトの導入に加え、セキュリティ監視も実施しており、データのバックアップも毎日行われている。サーバは耐震性が高く、非常電源も備えたデータセンター内に設置されている。なお、平成 22 年にシステム調達事業者によるパソコン紛失事故があったことから、区および事業者が講じたセキュリティ対策が確保されているかの検証を継続して行い、引き続き再発防止に努められたい。





## 情報システム一覧表

- ※ この表は、アンケート調査項目中、主要項目を一覧にしたものである。
- ※ 履行確認～経済性の各項目は、グループごとにまとめて回答している。また、  
表中①～⑤は、アンケート調査の回答番号を示す。
- ※ 各項目は、情報システム所管課からの回答内容を記載したものである。



| No. | カテゴリーNo. | 情報システム名                            | 提供するサービスの内容   | 利用状況<br>(※23年度の総利用件数・システム利用件数は直近の利用分まで) |           |               | 履行確認 | 付加機能                          | 周知方法                           | システム障害の頻度               | 東日本大震災によるシステム障害の有無 | 東日本大震災を受けての震災対策            | 利便性                             | 有効性   | 効率性   | 経済性        |            |
|-----|----------|------------------------------------|---|---|-----------|---------------|------|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------|----------------------------|---------------------------------|-------|-------|------------|------------|
|     |          |                                    |   | 年度                                      | 総利用件数     | うち、情報システム利用件数 |      |                               |                                |                         |                    |                            |                                 |       |       |            | 割合         |
| 1   | 1        | 区ホームページ                            | インターネットを利用した広報媒体であり、区政情報の提供と内容の随時追加および更新を行う。23年3月からは「ツイッター」を開始し、情報発信手段を充実した。  | 21                                      | 6,561,423 |               | —    | ①作業報告書等<br>②定例報告会<br>③ドキュメント等 | ①文字拡大<br>②文字色・背景色変更<br>③音声読み上げ | ①区報等紙媒体<br>②区HP等インターネット | ①年1回以下             | ①有(アクセスが集中し、閲覧が一時的に困難になった) | ②対応済<br>③今後対応予定(大震災発生時の職員の発信体制) | ①向上した | ①高まった | ③どちらともいえない | ③どちらともいえない |
|     |          |                                    |   | 22                                      | 7,254,174 |               | —    |                               |                                |                         |                    |                            |                                 |       |       |            |            |
|     |          |                                    |   | 23                                      | 6,802,648 |               | —    |                               |                                |                         |                    |                            |                                 |       |       |            |            |
| 2   |          | 電子申請<全体取りまとめ：情報政策課>                | インターネットを利用して、パソコンや携帯電話から申請やイベントの申込みができる。  | 21                                      | 584,549   | 496           | 0.1% | ①作業報告書等                       | ①文字拡大<br>②文字色・背景色変更            | ②区HP等インターネット            | ③月1回               | ②無                         | ①特に検討していない                      | ①向上した | ①高まった | ①高まった      | ①高まった      |
|     |          |                                    |   | 22                                      | 574,304   | 717           | 0.1% |                               |                                |                         |                    |                            |                                 |       |       |            |            |
|     |          |                                    |   | 23                                      | 309,769   | 531           | 0.2% |                               |                                |                         |                    |                            |                                 |       |       |            |            |
| 3   |          | 電子申請(住民票の写しの交付申請)                  | 電子証明書を添付することにより、インターネットを通じて住民票の写しの交付申請を行うことができる。また、審査終了後には、東京電子自治体共同運営サービスのホームページ上で審査結果・交付期間・交付窓口・必要書類等の確認ができる。     | 21                                      | 427,573   | 1             | 0.0% | —                             | —                              | —                       | —                  | —                          | —                               | —     | —     | —          | —          |
|     |          |                                    |   | 22                                      | 414,899   | 4             | 0.0% |                               |                                |                         |                    |                            |                                 |       |       |            |            |
|     |          |                                    |   | 23                                      | 199,933   | 0             | 0%   |                               |                                |                         |                    |                            |                                 |       |       |            |            |
| 4   | 2        | 電子申請(住民票記載事項証明書交付申請)               | 電子証明書を添付することにより、インターネットを通じて住民票記載事項証明書の交付申請を行うことができる。また、審査終了後には、東京電子自治体共同運営サービスのホームページ上で審査結果・交付期間・交付窓口・必要書類等の確認ができる。 | 21                                      | 15,253    | 0             | 0%   | —                             | —                              | —                       | —                  | —                          | —                               | —     | —     | —          | —          |
|     |          |                                    |   | 22                                      | 14,144    | 0             | 0%   |                               |                                |                         |                    |                            |                                 |       |       |            |            |
|     |          |                                    |   | 23                                      | 5,734     | 0             | 0%   |                               |                                |                         |                    |                            |                                 |       |       |            |            |
| 5   |          | 電子申請(住居表示変更証明書交付申請)                | 東京電子自治体共同運営サービスを通じて住居表示変更証明書の提出依頼を受け、住居表示変更証明書を作成する。  | 21                                      | 990       | 1             | 0.1% | —                             | —                              | —                       | —                  | —                          | —                               | —     | —     | —          | —          |
|     |          |                                    |   | 22                                      | 975       | 2             | 0.2% |                               |                                |                         |                    |                            |                                 |       |       |            |            |
|     |          |                                    |   | 23                                      | 214       | 1             | 0.5% |                               |                                |                         |                    |                            |                                 |       |       |            |            |
| 6   |          | 電子申請(特別区民税・都民税〔課税(非課税)・納税〕証明書交付申請) | インターネットを通じて特別区民税・都民税〔課税(非課税)・納税〕証明書の交付申請を行う。  | 21                                      | 118,137   | 0             | 0%   | —                             | —                              | —                       | —                  | —                          | —                               | —     | —     | —          | —          |
|     |          |                                    |   | 22                                      | 123,325   | 3             | 0.0% |                               |                                |                         |                    |                            |                                 |       |       |            |            |
|     |          |                                    |   | 23                                      | 88,482    | 0             | 0%   |                               |                                |                         |                    |                            |                                 |       |       |            |            |

表-1

| No. | グループNo. | 情報システム名                    | 提供するサービスの内容   | 利用状況<br>(※23年度の総利用件数・システム利用件数は直近の利用分まで) |       |               |       | 履行確認 | 付加機能 | 周知方法 | システム障害の頻度 | 東日本大震災によるシステム障害の有無 | 東日本大震災を受けての震災対策 | 利便性 | 有効性 | 効率性 | 経済性 |
|-----|---------|----------------------------|---|---|-------|---------------|-------|------|------|------|-----------|--------------------|-----------------|-----|-----|-----|-----|
|     |         |                            |   | 年度                                      | 総利用件数 | うち、情報システム利用件数 | 割合    |      |      |      |           |                    |                 |     |     |     |     |
| 7   |         | 電子申請（軽自動車税納税証明書交付申請）       | インターネットを通じて軽自動車税納税証明書の交付申請を行う。                      | 21                                      | 2,021 | 1             | 0.0%  | —    | —    | —    | —         | —                  | —               | —   | —   | —   | —   |
|     |         |                            |   | 22                                      | 2,939 | 0             | 0%    |      |      |      |           |                    |                 |     |     |     |     |
|     |         |                            |   | 23                                      | 957   | 0             | 0%    |      |      |      |           |                    |                 |     |     |     |     |
| 8   |         | 電子申請（居宅サービス計画作成依頼届）        | 在宅で介護サービスを利用する際に必要な自治体への届出をインターネットを通じて受け付ける。        | 21                                      | 4,051 | 300           | 7.4%  | —    | —    | —    | —         | —                  | —               | —   | —   | —   | —   |
|     |         |                            |   | 22                                      | 4,993 | 423           | 8.5%  |      |      |      |           |                    |                 |     |     |     |     |
|     |         |                            |   | 23                                      | 2,680 | 302           | 11.3% |      |      |      |           |                    |                 |     |     |     |     |
| 9   | 2       | 電子申請（小規模多機能型居宅サービス計画作成依頼届） | 小規模多機能型居宅介護を利用する際に必要な自治体への届出をインターネットを通じて受け付ける。      | 21                                      | 74    | 41            | 55.4% | —    | —    | —    | —         | —                  | —               | —   | —   | —   | —   |
|     |         |                            |   | 22                                      | 110   | 86            | 78.2% |      |      |      |           |                    |                 |     |     |     |     |
|     |         |                            |   | 23                                      | 66    | 43            | 65.2% |      |      |      |           |                    |                 |     |     |     |     |
| 10  |         | 電子申請（飼い犬の死亡届）              | 飼い犬の死亡届をインターネットを通じて受け付ける。                           | 21                                      | 1,043 | 2             | 0.2%  | —    | —    | —    | —         | —                  | —               | —   | —   | —   | —   |
|     |         |                            |   | 22                                      | 1,307 | 11            | 0.8%  |      |      |      |           |                    |                 |     |     |     |     |
|     |         |                            |   | 23                                      | 398   | 9             | 2.3%  |      |      |      |           |                    |                 |     |     |     |     |
| 11  |         | 電子申請（子ども医療証の再交付申請）         | 子ども医療証を紛失したり、破損した場合などの、医療証の再交付の申請をインターネットを通じて受け付ける。 | 21                                      | 1,881 | 1             | 0.1%  | —    | —    | —    | —         | —                  | —               | —   | —   | —   | —   |
|     |         |                            |   | 22                                      | 1,500 | 14            | 0.9%  |      |      |      |           |                    |                 |     |     |     |     |
|     |         |                            |   | 23                                      | 1,000 | 24            | 2.4%  |      |      |      |           |                    |                 |     |     |     |     |
| 12  |         | 電子申請（子ども手当改定申請<増額・減額>）     | 子ども手当の増額・減額申請をインターネットを通じて受け付ける。                     | 21                                      | 7,069 | 109           | 1.5%  | —    | —    | —    | —         | —                  | —               | —   | —   | —   | —   |
|     |         |                            |   | 22                                      | 5,559 | 144           | 2.6%  |      |      |      |           |                    |                 |     |     |     |     |
|     |         |                            |   | 23                                      | 4,039 | 117           | 2.9%  |      |      |      |           |                    |                 |     |     |     |     |

| No. | グループNo. | 情報システム名                              | 提供するサービスの内容  | 利用状況<br>(※23年度の総利用件数・システム利用件数は直近の利用分まで) |        |               |       | 履行確認                 | 付加機能                           | 周知方法                    | システム障害の頻度 | 東日本大震災によるシステム障害の有無          | 東日本大震災を受けての震災対策 | 利便性   | 有効性   | 効率性   | 経済性        |
|-----|---------|--------------------------------------|--|---|--------|---------------|-------|----------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------|-----------------------------|-----------------|-------|-------|-------|------------|
|     |         |                                      |  | 年度                                      | 総利用件数  | うち、情報システム利用件数 | 割合    |                      |                                |                         |           |                             |                 |       |       |       |            |
| 13  | 2       | 電子申請（子ども手当消滅届）                       | 子ども手当消滅届をインターネットを通じて受け付ける。   | 21                                      | 4,982  | 0             | 0%    | —                    | —                              | —                       | —         | —                           | —               | —     | —     | —     | —          |
|     |         |                                      |  | 22                                      | 3,569  | 0             | 0%    |                      |                                |                         |           |                             |                 |       |       |       |            |
|     |         |                                      |  | 23                                      | 5,312  | 0             | 0%    |                      |                                |                         |           |                             |                 |       |       |       |            |
| 14  |         | 電子申請（区営住宅あき家使用申込み・区立高齢者集合住宅あき家使用申込み） | 区営住宅および区立高齢者集合住宅のあき家に係る入居者の募集をインターネットを通じて受け付ける。  | 21                                      | 1,475  | 40            | 2.7%  | —                    | —                              | —                       | —         | —                           | —               | —     | —     | —     | —          |
|     |         |                                      |  | 22                                      | 984    | 30            | 3.1%  |                      |                                |                         |           |                             |                 |       |       |       |            |
|     |         |                                      |  | 23                                      | 954    | 35            | 3.7%  |                      |                                |                         |           |                             |                 |       |       |       |            |
| 15  | 3       | ねりま安全・安心メール                          | 区内で発生した犯罪に関する情報や、防犯・防火に役立つ情報などを、あらかじめ登録した携帯電話やパソコンへ、メールにより配信する。  | 21                                      | 13,714 | 13,714        | 100%  | ④区職員による検証(配信文案は部長決裁) | ⑤特に無し(※システム側には無いが、携帯電話等の機能に従う) | ①区報等紙媒体<br>②区HP等インターネット | ①年1回以下    | ②無                          | ①特に検討していない      | ①向上した | ①高まった | ①高まった | ③どちらともいえない |
|     |         |                                      |  | 22                                      | 26,021 | 26,021        | 100%  |                      |                                |                         |           |                             |                 |       |       |       |            |
|     |         |                                      |  | 23                                      | 27,477 | 27,477        | 100%  |                      |                                |                         |           |                             |                 |       |       |       |            |
| 16  | 4       | ねりま安全・安心マップ                          | 区所有のインターネット版地図を利用した情報提供システム。安全・安心関係情報を地図上に掲載、公開し、利用登録した区民がパソコン、携帯電話から閲覧する。   | 21                                      | —      | —             | —     | ①作業報告書等              | ①文字拡大                          | ①区報等紙媒体<br>②区HP等インターネット | ①年1回以下    | ①有(区HPへのインターネット接続が困難になったため) | ①特に検討していない      | ①向上した | ①高まった | ①高まった | ③どちらともいえない |
|     |         |                                      |  | 22                                      | 279    | 279           | 100%  |                      |                                |                         |           |                             |                 |       |       |       |            |
|     |         |                                      |  | 23                                      | 5,448  | 5,448         | 100%  |                      |                                |                         |           |                             |                 |       |       |       |            |
| 17  | 5       | 情報公開システム                             | インターネット経由による情報公開条例に基づく公文書公開請求の受付および処分決定通知ならびに該当公文書の電子公開を行う。  | 21                                      | 990    | 314           | 31.7% | ①作業報告書等<br>②定例報告会    | ⑤特に無し                          | ②区HP等インターネット            | ②年2～3回    | ②無                          | ①特に検討していない      | ①向上した | ①高まった | ①高まった | ①高まった      |
|     |         |                                      |  | 22                                      | 1,297  | 463           | 35.7% |                      |                                |                         |           |                             |                 |       |       |       |            |
|     |         |                                      |  | 23                                      | 318    | 97            | 30.5% |                      |                                |                         |           |                             |                 |       |       |       |            |
| 18  | 6       | 電子調達・電子入札（東京電子自治体共同運営電子調達サービス）       | インターネットを利用して、工事請負や物品の買入れその他契約に係る入札を行う。また、事業者からの入札参加資格申請も、資格審査としてインターネット上で行う。更に、入札情報サービスとして、各種入札情報を閲覧できる。※右利用件数は工事のみの件数 | 21                                      | 344    | 149           | 43.3% | ①作業報告書等              | ⑤特に無し                          | ②区HP等インターネット            | ②年2～3回    | ②無                          | ①特に検討していない      | ①向上した | ①高まった | ①高まった | ①高まった      |
|     |         |                                      |  | 22                                      | 249    | 122           | 49.0% |                      |                                |                         |           |                             |                 |       |       |       |            |
|     |         |                                      |  | 23                                      | 149    | 116           | 77.9% |                      |                                |                         |           |                             |                 |       |       |       |            |

表-3

| No. | サークル<br>No. | 情報<br>システム名                                 | 提供するサービスの内容  | 利用状況<br>(※23年度の総利用件数・システム<br>利用件数は直近の利用分まで) |           |                           |      | 履行<br>確認                                   | 付加<br>機能   | 周知<br>方法                | システ<br>ム障害<br>の<br>頻度 | 東日本大<br>震災によ<br>るシステ<br>ム障害の<br>有無 | 東日本大<br>震災によ<br>るシステ<br>ム障害の<br>有無 | 利便性   | 有効性   | 効率性   | 経済性   |
|-----|-------------|---|--|---|-----------|---------------------------|------|--|--|-------------------------|-----------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
|     |             |   |  | 年度  | 総利用<br>件数 | うち、<br>情報シス<br>テム利用<br>件数 | 割合   |  |  |                         |                       |                                    |                                    |       |       |       |       |
| 19  | 7           | 公共施設予約システム（スポーツ施設19か所）<br>＜全体取りまとめ：スポーツ振興課＞ |  | 21  | 195,752   | 195,752                   | 100% | ①作業報告書等<br>②定例報告会<br>③ドキュメント等<br>④区職員による検証 | ①文字拡大<br>②文字色・背景色変更<br>③音声読み上げ<br>④その他（簡単・多機能画面） | ①区報等紙媒体<br>②区HP等インターネット | ①年1回以下                | ②無                                 | ①特に検討していない                         | ①向上した | ①高まった | ①高まった | ①高まった |
|     |             |   |  | 22  | 196,394   | 196,394                   | 100% |  |  |                         |                       |                                    |                                    |       |       |       |       |
|     |             |   |  | 23  | 159,414   | 159,414                   | 100% |  |  |                         |                       |                                    |                                    |       |       |       |       |
| 20  | 7           | 公共施設予約システム（男女共同参画センター える）                   |  | 21  | 13,089    | 13,089                    | 100% | —  | —  | —                       | —                     | —                                  | —                                  | —     | —     | —     | —     |
|     |             |   |  | 22  | 13,419    | 13,419                    | 100% |  |  |                         |                       |                                    |                                    |       |       |       |       |
|     |             |   |  | 23  | 11,093    | 11,093                    | 100% |  |  |                         |                       |                                    |                                    |       |       |       |       |
| 21  | 7           | 公共施設予約システム（石神井公園区民交流センター）                   | 登録を行った団体がサークル活動やスポーツ活動などで、区の施設（文化施設・スポーツ施設）を利用したいときに、施設の抽選申込、予約申込が行える。また、空き状況の確認、施設案内情報の閲覧が誰でも行える。 | 21  | 18,740    | 18,740                    | 100% | —  | —  | —                       | —                     | —                                  | —                                  | —     | —     | —     | —     |
|     |             |   |  | 22  | 18,953    | 18,953                    | 100% |  |  |                         |                       |                                    |                                    |       |       |       |       |
|     |             |   |  | 23  | 16,082    | 16,082                    | 100% |  |  |                         |                       |                                    |                                    |       |       |       |       |
| 22  | 7           | 公共施設予約システム（サンライフ練馬）                         |  | 21  | 12,522    | 12,522                    | 100% | —  | —  | —                       | —                     | —                                  | —                                  | —     | —     | —     | —     |
|     |             |   |  | 22  | 13,591    | 13,591                    | 100% |  |  |                         |                       |                                    |                                    |       |       |       |       |
|     |             |   |  | 23  | 11,091    | 11,091                    | 100% |  |  |                         |                       |                                    |                                    |       |       |       |       |
| 23  | 7           | 公共施設予約システム（勤労福祉会館）                          |  | 21  | 14,276    | 14,276                    | 100% | —  | —  | —                       | —                     | —                                  | —                                  | —     | —     | —     | —     |
|     |             |   |  | 22  | 14,822    | 14,822                    | 100% |  |  |                         |                       |                                    |                                    |       |       |       |       |
|     |             |   |  | 23  | 12,508    | 12,508                    | 100% |  |  |                         |                       |                                    |                                    |       |       |       |       |
| 24  | 7           | 公共施設予約システム（光が丘区民センター・光が丘区民ホール）              |  | 21  | 21,916    | 21,916                    | 100% | —  | —  | —                       | —                     | —                                  | —                                  | —     | —     | —     | —     |
|     |             |   |  | 22  | 23,393    | 23,393                    | 100% |  |  |                         |                       |                                    |                                    |       |       |       |       |
|     |             |   |  | 23  | 20,065    | 20,065                    | 100% |  |  |                         |                       |                                    |                                    |       |       |       |       |

| No. | サークル<br>No. | 情報<br>システム名                                | 提供するサービスの内容  | 利用状況<br>(※23年度の総利用件数・システム<br>利用件数は直近の利用分まで) |           |                           |       | 履行<br>確認                  | 付加<br>機能                                   | 周知<br>方法                        | システ<br>ム障害<br>の<br>頻度 | 東日本大<br>震災によ<br>るシステ<br>ム障害の<br>有無 | 東日本大<br>震災によ<br>るシステ<br>ム障害の<br>有無                | 東日本大<br>震災を受<br>けての震<br>災対策 | 利便性       | 有効性       | 効率性       | 経済性 |
|-----|-------------|--|--|---|-----------|---------------------------|-------|---------------------------|--|---------------------------------|-----------------------|------------------------------------|---|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----|
|     |             |  |  | 年度  | 総利用<br>件数 | うち、<br>情報シス<br>テム利用<br>件数 | 割合    |                           |  |                                 |                       |                                    |   |                             |           |           |           |     |
| 25  |             | 公共施設予約<br>システム（関<br>区民セン<br>ター・関区民<br>ホール） |  | 21  | 3,175     | 3,175                     | 100%  | —                         | —  | —                               | —                     | —                                  | —   | —                           | —         | —         | —         | —   |
|     |             |  |  | 22  | 3,225     | 3,225                     | 100%  |                           |  |                                 |                       |                                    |   |                             |           |           |           |     |
|     |             |  |  | 23  | 2,910     | 2,910                     | 100%  |                           |  |                                 |                       |                                    |   |                             |           |           |           |     |
| 26  |             | 公共施設予約<br>システム（総<br>合教育セン<br>ター）           |  | 21  | 8,785     | 8,785                     | 100%  | —                         | —  | —                               | —                     | —                                  | —   | —                           | —         | —         | —         | —   |
|     |             |  |  | 22  | 6,954     | 6,954                     | 100%  |                           |  |                                 |                       |                                    |   |                             |           |           |           |     |
|     |             |  |  | 23  | 5,623     | 5,623                     | 100%  |                           |  |                                 |                       |                                    |   |                             |           |           |           |     |
| 27  | 7           | 公共施設予約<br>システム（練<br>馬公民館）                  | 登録を行った団体がサークル活動<br>やスポーツ活動などで、区の施設<br>（文化施設・スポーツ施設）を利用<br>したいときに、施設の抽選申込、<br>予約申込が行える。また、空き状<br>況の確認、施設案内情報の閲覧が<br>誰でも行える。 | 21  | 14,262    | 14,262                    | 100%  | —                         | —  | —                               | —                     | —                                  | —   | —                           | —         | —         | —         | —   |
|     |             |  |  | 22  | 14,731    | 14,731                    | 100%  |                           |  |                                 |                       |                                    |   |                             |           |           |           |     |
|     |             |  |  | 23  | 11,979    | 11,979                    | 100%  |                           |  |                                 |                       |                                    |   |                             |           |           |           |     |
| 28  |             | 公共施設予約<br>システム（春<br>日町青少年館）                |  | 21  | 11,321    | 11,321                    | 100%  | —                         | —  | —                               | —                     | —                                  | —   | —                           | —         | —         | —         | —   |
|     |             |  |  | 22  | 10,601    | 10,601                    | 100%  |                           |  |                                 |                       |                                    |   |                             |           |           |           |     |
|     |             |  |  | 23  | 8,558     | 8,558                     | 100%  |                           |  |                                 |                       |                                    |   |                             |           |           |           |     |
| 29  |             | 公共施設予約<br>システム（南<br>大泉青少年館）                |  | 21  | 6,410     | 6,410                     | 100%  | —                         | —  | —                               | —                     | —                                  | —   | —                           | —         | —         | —         | —   |
|     |             |  |  | 22  | 6,352     | 6,352                     | 100%  |                           |  |                                 |                       |                                    |   |                             |           |           |           |     |
|     |             |  |  | 23  | 5,158     | 5,158                     | 100%  |                           |  |                                 |                       |                                    |   |                             |           |           |           |     |
| 30  | 8           | 自動交付機<br>（住民票の写<br>しの発行）                   | 音声案内に従った簡単な操作で、<br>証明書の交付が受けられる自動交<br>付機を区民事務所・出張所および<br>駅等に合計22台設置し、窓口を開<br>設していない平日夜間や土日祝日<br>にも、証明書の発行ができる。             | 21  | 362,843   | 115,412                   | 31.8% | ①作業報<br>告書等<br>②定例報<br>告会 | ④その他<br>（備え付<br>け受話器<br>で操作案<br>内が開け<br>る） | ①区報等<br>紙媒体<br>②区HP<br>等インターネット | ③月1回                  | ②無                                 | ①特に検討<br>していない<br>③今後対応<br>予定（サー<br>バ入替時に免<br>震化） | ①向上<br>した                   | ①高ま<br>った | ①高ま<br>った | ①高ま<br>った |     |
|     |             |  |  | 22  | 358,929   | 128,532                   | 35.8% |                           |  |                                 |                       |                                    |   |                             |           |           |           |     |
|     |             |  |  | 23  | 172,010   | 63,070                    | 36.7% |                           |  |                                 |                       |                                    |   |                             |           |           |           |     |

表-5

| No. | グループNo. | 情報システム名                | 提供するサービスの内容   | 利用状況<br>(※23年度の総利用件数・システム利用件数は直近の利用分まで) |           |               | 履行確認  | 付加機能     | 周知方法                       | システム障害の頻度                           | 東日本大震災によるシステム障害の有無 | 東日本大震災を受けての震災対策 | 利便性                          | 有効性   | 効率性   | 経済性        |            |
|-----|---------|------------------------|---|---|-----------|---------------|-------|----------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------|-----------------|------------------------------|-------|-------|------------|------------|
|     |         |                        |   | 年度                                      | 総利用件数     | うち、情報システム利用件数 |       |          |                            |                                     |                    |                 |                              |       |       |            | 割合         |
| 31  | 8       | 自動交付機<br>(印鑑登録証明書の発行)  | 音声案内に従った簡単な操作で、証明書の交付が受けられる自動交付機を区民事務所・出張所および駅等に合計22台設置し、窓口を開設していない平日夜間や土日祝日にも、証明書の発行ができる。                            | 21                                      | 266,935   | 134,289       | 50.3% | —        | —                          | —                                   | —                  | —               | —                            | —     | —     | —          | —          |
|     |         |                        |   | 22                                      | 262,263   | 142,462       | 54.3% |          |                            |                                     |                    |                 |                              |       |       |            |            |
|     |         |                        |   | 23                                      | 121,504   | 67,734        | 55.7% |          |                            |                                     |                    |                 |                              |       |       |            |            |
| 32  | 9       | 住民税の電子申告システム           | 給与支払者（特別徴収義務者）がインターネットを利用して、給与支払報告書の提出、給与所得者異動届・特別徴収への切替申請書の提出、特別徴収義務者の所在地・名称変更届出書の提出、特別徴収義務者への特別区民税都民税額通知データの送付が行える。 | 21                                      | —         | —             | —     | ③ドキュメント等 | ⑤特に無し                      | ②区HP等インターネット<br>③区の通知に同封            | ②年2～3回             | ②無              | ②対応済（サーバラックの耐震対策、無停電電源装置設置等） | ①向上した | ①高まった | ①高まった      | ③どちらともいえない |
|     |         |                        |   | 22                                      | 457,191   | 21,583        | 4.7%  |          |                            |                                     |                    |                 |                              |       |       |            |            |
|     |         |                        |   | 23                                      | ※24年5月に判明 | ※24年5月に判明     | —     |          |                            |                                     |                    |                 |                              |       |       |            |            |
| 33  | 10      | コンビニ収納<br>(住民税普通徴収)    | バーコード付き納付書により、コンビニエンスストアで納付できる。このため、開店時間であれば24時間利用可能である。  | 21                                      | 405,817   | 167,449       | 41.3% | ①作業報告書等  | ⑤特に無し<br>(区民等の入力等の操作が無いため) | ①区報等紙媒体<br>②区HP等インターネット<br>③区の通知に同封 | ①年1回以下             | ②無              | ①特に検討していない                   | ①向上した | ①高まった | ③どちらともいえない | ③どちらともいえない |
|     |         |                        |   | 22                                      | 390,624   | 203,990       | 52.2% |          |                            |                                     |                    |                 |                              |       |       |            |            |
|     |         |                        |   | 23                                      | 292,336   | 168,828       | 57.8% |          |                            |                                     |                    |                 |                              |       |       |            |            |
| 34  | 10      | コンビニ収納<br>(軽自動車税)      | バーコード付き納付書により、コンビニエンスストアで納付できる。このため、開店時間であれば24時間利用可能である。  | 21                                      | 76,142    | 41,535        | 54.5% | —        | —                          | —                                   | —                  | —               | —                            | —     | —     | —          | —          |
|     |         |                        |   | 22                                      | 75,847    | 43,983        | 58.0% |          |                            |                                     |                    |                 |                              |       |       |            |            |
|     |         |                        |   | 23                                      | 71,985    | 42,514        | 59.1% |          |                            |                                     |                    |                 |                              |       |       |            |            |
| 35  | 10      | コンビニ収納<br>(国民健康保険料)    | バーコード付き納付書により、コンビニエンスストアで納付できる。このため、開店時間であれば24時間利用可能である。  | 21                                      | 453,743   | 255,456       | 56.3% | —        | —                          | —                                   | —                  | —               | —                            | —     | —     | —          | —          |
|     |         |                        |   | 22                                      | 425,347   | 261,737       | 61.5% |          |                            |                                     |                    |                 |                              |       |       |            |            |
|     |         |                        |   | 23                                      | 298,669   | 193,448       | 64.8% |          |                            |                                     |                    |                 |                              |       |       |            |            |
| 36  | 10      | コンビニ収納<br>(後期高齢者医療保険料) | バーコード付き納付書により、コンビニエンスストアで納付できる。このため、開店時間であれば24時間利用可能である。  | 21                                      | 134,096   | 45,011        | 33.6% | —        | —                          | —                                   | —                  | —               | —                            | —     | —     | —          | —          |
|     |         |                        |   | 22                                      | 87,911    | 30,213        | 34.4% |          |                            |                                     |                    |                 |                              |       |       |            |            |
|     |         |                        |   | 23                                      | 67,423    | 24,721        | 36.7% |          |                            |                                     |                    |                 |                              |       |       |            |            |



| No. | グループNo. | 情報システム名            | 提供するサービスの内容  | 利用状況<br>(※23年度の総利用件数・システム利用件数は直近の利用分まで) |         |               |       | 履行確認    | 付加機能                 | 周知方法  | システム障害の頻度 | 東日本大震災によるシステム障害の有無 | 東日本大震災を受けての震災対策 | 利便性   | 有効性        | 効率性        | 経済性        |
|-----|---------|--------------------|--|---|---------|---------------|-------|---------|----------------------|---|-----------|--------------------|-----------------|-------|------------|------------|------------|
|     |         |                    |  | 年度                                      | 総利用件数   | うち、情報システム利用件数 | 割合    |         |                      |   |           |                    |                 |       |            |            |            |
| 37  | 10      | コンビニ収納(介護保険料)      | バーコード付き納付書により、コンビニエンスストアで納付できる。このため、開店時間であれば24時間利用可能である。 | 21                                      | 192,133 | 34,777        | 18.1% | —       | —                    | —   | —         | —                  | —               | —     | —          | —          | —          |
|     |         |                    |  | 22                                      | 88,039  | 39,819        | 45.2% |         |                      |   |           |                    |                 |       |            |            |            |
|     |         |                    |  | 23                                      | 61,831  | 29,650        | 48.0% |         |                      |   |           |                    |                 |       |            |            |            |
| 38  |         | モバイルレジ(住民税普通徴収)    |  | 21                                      | —       | —             | —     | ①作業報告書等 | ⑤特に無し(各金融機関のサービスに従う) | ①区報等紙媒体<br>②区HP等インターネット<br>③区の通知に同封<br>④その他(案内パンフレット) | ①年1回以下    | ②無                 | ①特に検討していない      | ①向上した | ③どちらともいえない | ③どちらともいえない | ③どちらともいえない |
|     |         |                    |  | 22                                      | 390,624 | 728           | 0.2%  |         |                      |   |           |                    |                 |       |            |            |            |
|     |         |                    |  | 23                                      | 292,336 | 536           | 0.2%  |         |                      |   |           |                    |                 |       |            |            |            |
| 39  |         | モバイルレジ(軽自動車税)      |  | 21                                      | —       | —             | —     | —       | —                    | —   | —         | —                  | —               | —     | —          | —          | —          |
|     |         |                    |  | 22                                      | 75,847  | 177           | 0.2%  |         |                      |   |           |                    |                 |       |            |            |            |
|     |         |                    |  | 23                                      | 71,985  | 80            | 0.1%  |         |                      |   |           |                    |                 |       |            |            |            |
| 40  | 11      | モバイルレジ(国民健康保険料)    | 納付書に印刷されたバーコードを携帯電話のカメラで読み取り、モバイルバンキングを利用して納付する。         | 21                                      | —       | —             | —     | —       | —                    | —   | —         | —                  | —               | —     | —          | —          | —          |
|     |         |                    |  | 22                                      | 425,347 | 331           | 0.1%  |         |                      |   |           |                    |                 |       |            |            |            |
|     |         |                    |  | 23                                      | 298,669 | 359           | 0.1%  |         |                      |   |           |                    |                 |       |            |            |            |
| 41  |         | モバイルレジ(後期高齢者医療保険料) |  | 21                                      | —       | —             | —     | —       | —                    | —   | —         | —                  | —               | —     | —          | —          | —          |
|     |         |                    |  | 22                                      | 87,911  | 1             | 0.0%  |         |                      |   |           |                    |                 |       |            |            |            |
|     |         |                    |  | 23                                      | 67,423  | 0             | 0%    |         |                      |   |           |                    |                 |       |            |            |            |
| 42  |         | モバイルレジ(介護保険料)      |  | 21                                      | —       | —             | —     | —       | —                    | —   | —         | —                  | —               | —     | —          | —          | —          |
|     |         |                    |  | 22                                      | 88,039  | 6             | 0.0%  |         |                      |   |           |                    |                 |       |            |            |            |
|     |         |                    |  | 23                                      | 61,831  | 5             | 0.0%  |         |                      |   |           |                    |                 |       |            |            |            |

表-7

| No. | グループNo. | 情報システム名   | 提供するサービスの内容  | 利用状況<br>(※23年度の総利用件数・システム利用件数は直近の利用分まで) |           |               |       | 履行確認                          | 付加機能                  | 周知方法                           | システム障害の頻度 | 東日本大震災によるシステム障害の有無 | 東日本大震災を受けての震災対策 | 利便性   | 有効性   | 効率性   | 経済性        |
|-----|---------|-----------|--|---|-----------|---------------|-------|-------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------|--------------------|-----------------|-------|-------|-------|------------|
|     |         |           |  | 年度                                      | 総利用件数     | うち、情報システム利用件数 | 割合    |                               |                       |                                |           |                    |                 |       |       |       |            |
| 43  | 12      | 粗大ごみ処理受付  | 電話およびインターネットにより粗大ごみ処理の申込受付ができ、収集または持込までの手続きを手配のうえ、処理方法を案内する。   | 21                                      | 228,164   | 82,715        | 36.3% | ①作業報告書等                       | ⑤特に無し<br>(電話による受付も可能) | ①区報等紙媒体<br>②区HP等インターネット        | ①年1回以下    | ②無                 | ①特に検討していない      | ①向上した | ①高まった | ①高まった | ③どちらともいえない |
|     |         |           |  | 22                                      | 253,610   | 100,985       | 39.8% |                               |                       |                                |           |                    |                 |       |       |       |            |
|     |         |           |  | 23                                      | 145,177   | 59,345        | 40.9% |                               |                       |                                |           |                    |                 |       |       |       |            |
| 44  | 13      | 図書館情報システム | 図書館ホームページや各図書館の館内に設置されている利用者用検索端末で、区立図書館の所蔵資料情報検索・予約ができる。また、利用登録後、ホームページでパスワード登録することで、貸出状況・予約状況の確認、予約取消、メールアドレスの登録・変更・削除等が行える。 | 21                                      | 6,772,050 | 6,772,050     | 100%  | ①作業報告書等<br>②定例報告会<br>③ドキュメント等 | ⑤特に無し                 | ②区HP等インターネット<br>④その他(案内パンフレット) | ②年2～3回    | ②無                 | ①特に検討していない      | ①向上した | ①高まった | ①高まった | ①高まった      |
|     |         |           |  | 22                                      | 6,789,591 | 6,789,591     | 100%  |                               |                       |                                |           |                    |                 |       |       |       |            |
|     |         |           |  | 23                                      | 4,010,017 | 4,010,017     | 100%  |                               |                       |                                |           |                    |                 |       |       |       |            |