



## 甲府市役所

### 定額給付金支給システムを1カ月で開発、 申請書送付と問い合わせ対応業務を大幅に効率化

甲府市役所は、2009年4月から始まった定額給付金支給において、Force.comで開発したシステムを投入した。ダウンサイジングとアウトソーシングを進め、ITコストを圧縮しようとする方針に基づき、わずか1カ月の開発期間で低コストかつセキュアなシステムを実現。「定額給付金」と「子育て応援特別手当」を合わせ約9万世帯を対象とするこの事業において、住民からの1日に最大1,200件の問い合わせを円滑にさばき、最高の住民サービスを提供することができた。

#### 高いハードルを乗り越えてForce.comを採用

甲府市役所は2006年、「こうふDO計画」をスタートさせた。D=ダウンサイジングを推進し、O=アウトソーシングを積極的に活用するとともに、外注業者を最適にマネジメントすることで、ITコストの圧縮を目指す取り組みである。

政府・自治体の基幹システムは、制度変更が繰り返されるために極めて複雑になっている。このため既存業者に頼る傾向が強い。外注業者は地場の優良なシステムインテグレーターか大手のIT企業が主である。

税制改正を始めとする様々な制度改正は、公共分野のシステムの多くにほとんど毎年度発生し、システムの複雑さを押し進めることになる。このことは、システムメンテナンスを始めとするトータルコストを右肩上がりさせると共に、既存事業者から他の事業者への交代を難しくする要因と言われている。

事業者の交代が難しく、コストが右肩上がりとなれば、プロジェクトは古いシステムの更新が中心になり、新たなシステム構築に振り向ける余力が失われていくのが多くの自治体の現状である。

住民サービスの向上や自治体独自の施策の推進に、最新のITを使って効果を出す攻めのIT投資は、非常に難しくなっている。

その中で、甲府市役所はDO計画という思い切った手を打ったことになる。この計画は、市役所の業務システムの大半である56システムを一気に切り替えるもので、メインフレームで運用してきた税金計算などのシステムもオープン系に移行し、なおかつシステム資産を一切保有せず情報システムの適切な稼働という結果、いわゆるシステムサービスそのものを直接調達することでコストを圧縮するものだ。計画段階の必達目標は、既存ITコストの20%減（ストレッチ目標30%減）であったが、実際には38.5%削減を実現した。

甲府市役所 企画部 企画総室 情報政策課 情報政策係長 土屋 光秋氏は、次のように語る。「DO計画では、システム選定にあたってシステムをサービスとしてとらえます。成果が担保されたものをサービスとして買うという方針に基づき、工数ベースの見積を元に議論するのではなく、成果に対する投資としてIT調達を考えました」

Force.comの採用は、こうしたサービス調達という先進的な方針によるものだ。

定額給付金給付プロセスの管理に低コストに導入できる新システムが必要だったが、個人情報を問題なく扱えるセキュリティは最低条件だ。その上で、制度の決定から給付の実施までの期間が極めて短いことも不安材料だった。甲府市役所は、事業をスムーズに実施するため対象者からの問い合わせとその対応を適切に処理することが重要と考え、FAQの整備やCRM機能の実装、これによる統計分析機能を必須事項として考えた。既存の多くの外注業者は、こうした高度な要求に二の足を踏んだ。

そんな中、セールスフォース・ドットコムは、Force.com提案時にプロトタイプを提示し、「改善要求すると、目の前でみるみるうちに直してくれた」と土屋氏を驚嘆させる開発スピードを披露。採用が決まってからも時間のない中で、外字フォントの埋め込みに苦労しながら、期限内に開発を完了させた。

#### 会社プロフィール

甲府市役所

<http://www.city.kofu.yamanashi.jp/>

所在：山梨県／市長：宮島 雅展／職員数：約1,800名／人口：19万8,581人／世帯数：8万4,948（2009年9月1日現在）

#### 業種

地方公共団体

#### 活用分野

定額給付金支給プロセス管理

#### 課題

- 定額給付金支給のために新システムが必要になった
- ITコスト38.5%減の目標に向け、低価格なシステムが必要だった
- 定額給付金支給が決まってからシステムの稼働まで時間がなかった

#### 選定理由

- ハードウェア／ソフトウェアの購入が不要で初期投資が少ない
- プロトタイプを見ながらシステム開発を進められるスピード感
- 個人情報を扱うに十分なセキュリティを実装

#### 効果

- 申請書の送付を予定通りのタイミングで実施
- ステータスの可視化で迅速な問い合わせ回答を実現
- Force.comの利用で職員の発想の転換が生まれ、改革が加速



## 甲府市

ITの効率運用を目指す「こうふDO計画」に基づき、開発生産性の高いForce.comを採用しました。不安なく開発を進め、わずか1カ月という短期間、当初予測の5分の1のコストでシステムを稼働させ、円滑に定額給付金支給事業を実施することができました。

甲府市役所 企画部 企画総室 情報政策課 情報政策係長  
土屋 光秋氏

### 「コンセプトはこうふDO計画と同じ」

システムには、住民基本台帳から取得した世帯データを格納した。これが、世帯ごとの基本情報になる。そのすべてに対して、申請書の送付、返送の受付、承認、定額給付金支給日決定、支給のプロセスを経るごとに、現在のステータスをわかるようにしておく。1日に最大約1200件あった問い合わせに対しては、個人情報を確認しながら、支給予定日を正確に回答できるため、住民からも高い評価を得られた。

コスト面の効果も大きかった。今回のプロジェクトに使う予定だった予算の5分の1のコストでシステムを稼働させ、運用することができたという。ハードウェアやソフトウェアの購入が不要なので、初期投資も抑えられたためだ。

「思い出深いのは、上層部への説明の中で、セールスフォース・ドットコムがDO計画の考え方に似ていると言われたことです。多くのIT事業者はやった仕事時間に対して対価を要求しますが、われわれは、専門家でない多くの住民に対しても成果に対する投資の適切さを客観的、合理的に説明できるスキームが重要であると考えます。一言で言えば結果に対してお金を払いたい。そういう面でも、プロジェクトは大成功でした」(土屋氏)

これまで甲府市役所では、現場のあらゆるニーズをシステムに反映させた結果、ITコストが膨れあがってきた。DO計画の下、単に「欲しい」ではなく、「システムを改変することによる業務改革の結果」を明確にしなければシステム化しないという方針を打ち出している。約1800人の職員の3分の2がかかわるDO計画において、今回のような成功事例が次々と生まれてくるだろう。

### 「窓口ナビゲーション」で住民サービスを向上へ

次の具体的な取り組みが、始まろうとしている。Force.comを使って、窓口における住民サービスを改善する「窓口ナビゲーション」を実現しようとしているのだ。

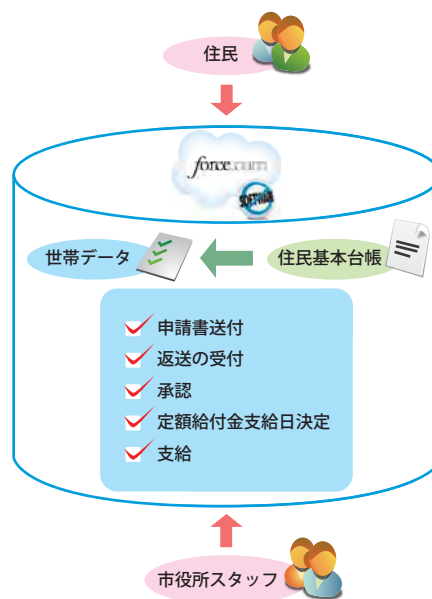
たとえば転入時に、1カ所の窓口ですべての手続きを完了することは難しい。転入届、国民健康保険、小学校への転校手続きなど、複数の窓口を回ることになる。庁内にある窓口は1本の道として連絡しておらず、手続きの順番を飛ばしてしまう人も少なくない。内容によ

てイレギュラーケースが頻発するため、だれもが同じ順番で手続きするわけではない。そうすると、同じことを何度も別の窓口で聞かれることになり、住民の不満が高まる。同じことを聞かなければならない職員の日になさる仕事量も限度がある。

これを改善するのが窓口ナビゲーションの仕組みだ。窓口を訪れた人の情報を登録し、手続きの順番を案内すると同時に、ステータスを庁舎内で共有する。次の窓口に行くと、すでに完了している手続きと未完了のものが一目で把握できるため、スムーズに手続きを受け付けられるようになる。誤って順番を飛ばしてしまった人に対しては、まだ実行していない手続きについて親切に案内できるようになる。

「われわれは、住民を軸にして市役所の業務を横串で通せるようなIT活用を理想としています。Force.comは、このコンセプトに向いている優れたツールだと評価しています。窓口ナビゲーション以外にも、多くの可能性を秘めていると思います。我々は今、システムの三要素と言われる、コスト、品質、期間について、これまでの相場観やバランスが大きく変革していく転換点にいるのかも知れません。こうした認識を踏まえ、さまざまな場面で利用していきたいと考えています」(土屋氏)

【取材日：2009年8月】



201104-R7-KC



株式会社セールスフォース・ドットコム  
☎ 0120-733-257 Email: info@jp.salesforce.com  
URL: www.salesforce.com/jp/