

# 精華町の情報化概要

— 精華町の情報化の取り組みを紹介 —

平成22年9月29日

精華町総務部財政課情報システム係

# もくじ

---

1. 生活者の視点からみた精華町の情報化
  2. パイロットモデル都市づくりからみた  
精華町の情報化
  3. 精華町情報センターの概要
  4. 今後の課題
-

# 1. 生活者の視点からみた 精華町の情報化

---

- 精華町の住民になったら、他の市町村の住民と比べどのようなメリットがあるのか、という視点で、具体的に検証。
  - 特に、永住の地として選択していただいた転入者の生活者視点から、住民サービスを考える。
-

## ■旧庁舎



## ■新庁舎



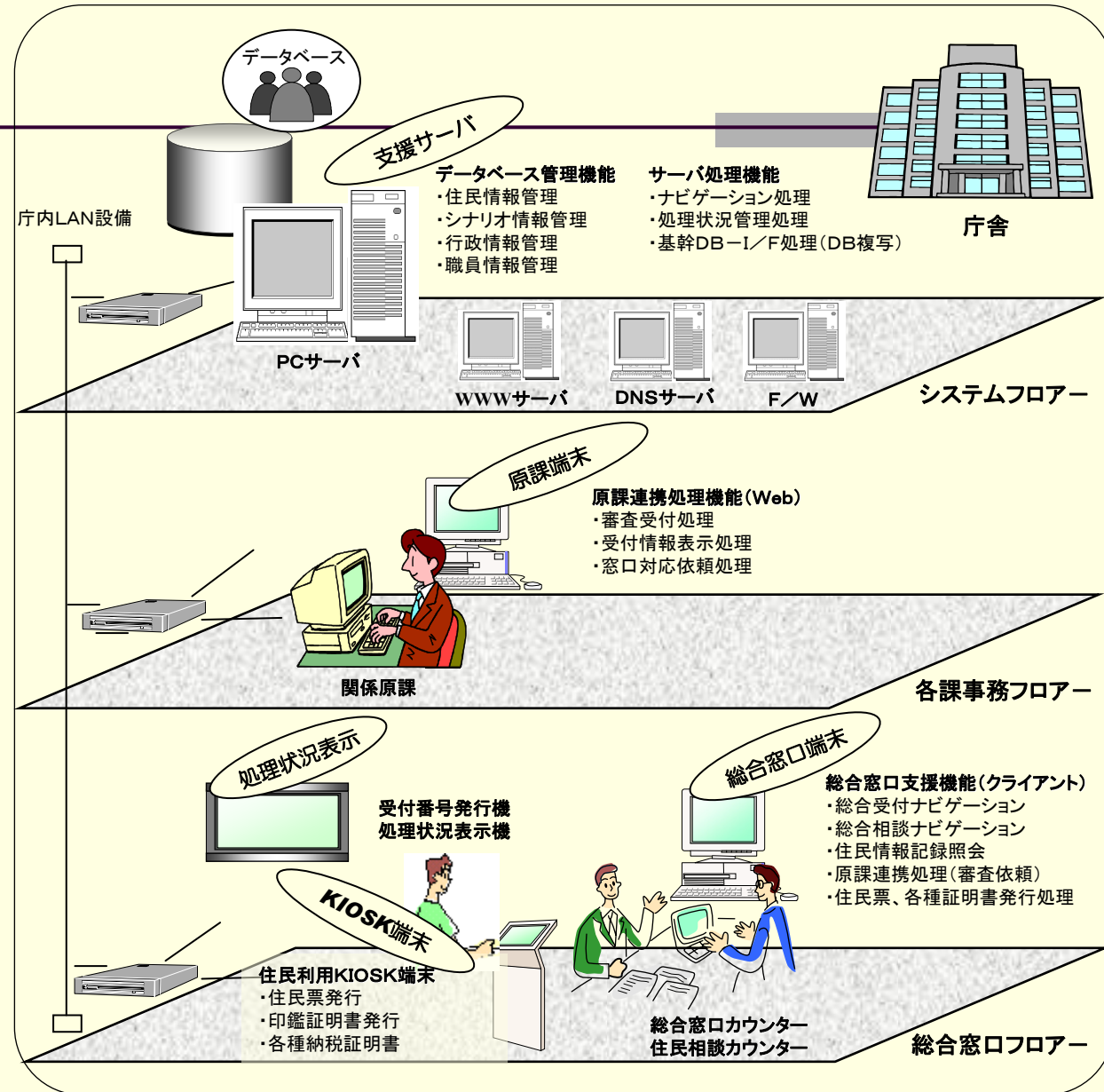
# 精華町総合窓口接客支援システム(「接客ナビシステム」) 全体システム概要

総合窓口接客支援システムとは、膨大な業務シナリオデータベースに基づいた窓口処理類型により、お客様と窓口担当者のきめの細かいやりとりをスピーディーにナビゲートする機能と、お客様が一箇所に署名と押印をするだけで済むよう各種届や申請書を自動生成する機能、窓口で発生した各関係部署との処理依頼及び返答について、イントラネットWebアプリケーションにより双方向で行くと同時に、これらの全体の工程管理もシステム化されているためお客様の待ち時間表示等にも自動的に反映される機能など、従来、マンパワーでこなされていた総合窓口サービスを、ほぼ完全にシステム化する画期的なシステムです(松下電器産業との共同開発)。

本システムは、徹底したお客様本位の住民サービス支援アプリケーションとして、今後のWeb化の取り組みなどを通じ、電子自治体サービスのキラーアプリケーションを目指すものです。

## ■転入の場合の取り扱い例のご紹介

- ・総合窓口にて接客開始時に受付番号券をお渡しします。
- ・最初に、住民基本情報を登録させていただきます(転入届用紙記入)。
- ・情報登録完了後直ちにシナリオナビゲーションに基づいたヒアリングを開始します。
- ・対面でお話しながらヒアリング内容をシステムに登録します。
- ・ヒアリング終了時、標準処理時間をお客様にお知らせします。
- ・ヒアリング終了後、各原課に処理依頼をシステム上で発します。
- ・お客様は待合スペースでお待ちいただけます。
- ・各原課で個別な届出や申請等が必要な場合、届出書等の作成処理をシステム上で行います。
- ・各原課での処理完了通知をシステム上で行います。
- ・各原課での処理が完了した受付番号が待合スペースの掲示板に自動的に表示されます。
- ・総合窓口にてお待ちのお客様をお呼びします。
- ・総合窓口で署名・押印以外の情報が印字された各種届出書等が印刷されます。
- ・お客様に必要な箇所に署名・押印をいただきます。
- ・その場で各種証明書や保険証等をお渡しできます。
- ・証明書等で料金が必要な場合は総合窓口でいただきます。

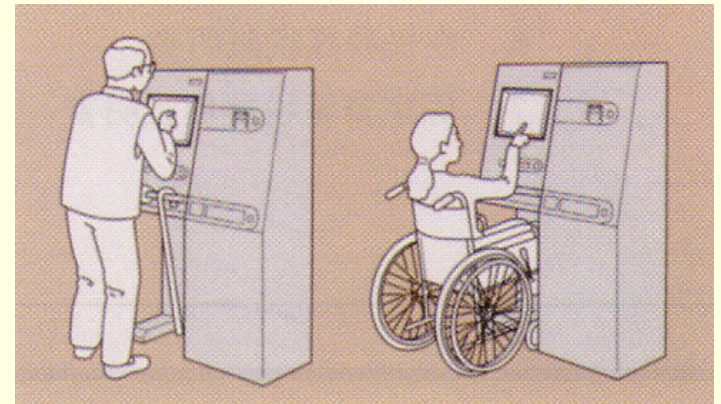


## ■ 証明書等自動交付機



- ※設置個所
- 庁舎内(2台)
- 桜が丘住民サービスコーナー(1台)

※ お年寄りや障害者の方でも操作しやすい形状となっています。



# 資料：活用した制度など

## ■総合窓口接客支援システム（「接客ナビシステム」）

システム開発：精華町と松下電器産業株式会社との共同開発（平成11～12年度）。

ハード整備：平成12年度精華町情報センター整備事業 ※平成12年度総務省自治体ネットワーク整備事業

## ■自動交付機システム

ハード整備：平成10年度基幹業務系クライアント・サーバー化及び平成12年度精華町情報センター整備事業

※平成10年度通商産業省先進的アプリケーション基盤施設整備事業

※平成12年度総務省自治体ネットワーク整備事業

## ■教育情報センター

ハード整備：平成12年度文部科学省・総務省「学校インターネット3」の地域ネットワークセンター整備

## ■インターネット公共施設仮予約システム及びインターネット健康相談システム

システム開発：平成10年度通商産業省生活空間創造情報システム開発事業

## ■広域図書館ネットワークシステム

システム開発：平成10年度郵政省広域的地域情報通信ネットワーク整備促進モデル構築事業

## ■インターネット・ブロードバンド普及促進

ハード整備：平成10年度郵政省ギガビットネットワークの拡充、その他、民間企業による整備

## ■地域映像配信

ハード整備：平成12年度精華町情報センター整備事業 ※平成12年度総務省自治体ネットワーク整備事業

# 資料：稼働中の主要なコンピュータシステム

- 住民情報システム(住記・税・国保・年金・福祉医療・介護・健康管理・児童手当・保育料、ほか)  
システム開発 : 株式会社ケーケーシー情報システム(パッケージ、平成18年12月更新稼働)
- 財務会計システム(予算編成・執行管理・会計・実施計画・起債管理)  
システム開発 : 富士ゼロックスシステムサービス株式会社(平成17年8月稼働)
- 図書システム(蔵書管理)  
システム開発 : 株式会社富士通(パッケージ、平成18年6月更新稼働)
- 土木積算システム  
システム開発 : 京都府(パッケージ、平成18年10月更新稼働)
- 住民基本台帳ネットワークシステム(住基ネット)  
システム開発 : 総務省(平成21年3月更新稼働)
- 総合行政ネットワークシステム(LGWAN)  
システム開発 : 総務省(平成22年7月更新稼働)
- 総合窓口接客支援システム(接客ナビシステム)  
システム開発 : パナソニック株式会社(平成22年3月更新稼働)
- Web版会議室・公用車・スケジュール管理システム  
システム開発 : 自己開発(平成11年12月稼働)



## 2. パイロットモデル都市づくり からみた精華町の情報化

---

- 学研都市の開発と研究成果が住民生活の利便性の向上に役立つのか。
- 特に情報化の分野で住民も参加した「産学官・民」の取り組みを広げることで具体的なメリットを体感していただけるか。

# 資料：主要なプロジェクトなど

## ■FMMC(財団法人マルチメディア振興センター)パイロットモデル事業

事業期間：平成6年から平成11年

事業概要：光ファイバーを家庭にまで敷設したネットワークサービスの利用実験

## ■BBCC(新世代通信網実験協議会)実験

事業期間：平成4年から平成14年

事業概要：光ファイバーを使った高度なサービスの研究開発

## ■通信・放送機構ギガビットネットワーク実験

事業期間：平成11年から平成16年

事業概要：超高速光ファイバーの利用実験とインターネット利用の社会的実証実験

## ■株式会社CSK大川センターCAMP実験

事業期間：平成13年から

事業内容：マルチメディア技術などを駆使した子供の創造性の研究開発

## ■その他、情報関連立地施設

平成元年 ATR(株式会社国際電気通信基礎技術研究所)オープン

平成14年 国立国会図書館関西館オープン

平成15年 私のしごと館オープン(平成22年に閉館)

### 3. 精華町情報センターの整備目標

- 地域の情報拠点を整備し、地域情報化・行政情報化を促進する。
- 情報化を通じた住民の交流拠点として機能する。
- 住民サービスの向上と地域の活性化に際する。
- 住民の情報リテラシー向上に寄与する。

## 4. 今後の課題

- 地域の経済振興に役立つ情報化の取り組み
- 地域の立地機関等との相互接続の推進
- 広域連携や地方分(主)権に備え、受け皿となる広域的拠点となる基盤づくり
- 情報公開や個人情報保護の取り組みの強化
- 住民主体による地域情報化推進体制の整備
- 情報弱者と位置付けされる方へのサービス提供について