

まんまるよやくシステムの運用状況調査と
I C T を活用した広報活動等調査報告書
【概要版】

平成25年3月
埼玉県東南部都市連絡調整会議

第一部 まんまるよやくシステムの運用状況調査報告

1 調査研究の背景と目的

埼玉県東南部都市連絡調整会議を構成する草加市・越谷市・八潮市・三郷市・吉川市・松伏町（以下、「5市1町」という。）は、管内公共施設の予約案内システムである「埼玉県東南部地域公共施設予約案内システム」（以下、「まんまるよやくシステム」という。）を平成16年8月1日に導入し、現在、平成22年1月31日から二世代目のまんまるよやくシステムを運用しています。

現行のまんまるよやくシステムについては、住民や各施設職員等から、さらなる利便性向上を求める意見や要望等が出されています。このため、現在の運用状況を把握するとともに、現行システムのリース契約期間が平成27年10月31日までであることから、契約期間終了後のシステム運用についての判断材料とするために、現行システムの課題抽出や市場製品の調査とコスト比較及び経費の推移予測についての調査研究を行うことにしました。

2 システムの現状

(1) システム概要

まんまるよやくシステムは、5市1町管内にある公共施設の使用申込を、インターネットに接続したパソコン、携帯電話、また自宅の固定電話やFAXを利用して24時間どこからでも施設の空き状況の確認や利用申込が行えるシステムです。

利用者は、5市1町管内の体育館やテニスコート等のスポーツ施設、生涯学習等で利用される文化施設の空き情報の確認や申込をすることができます。

(2) 保守運用体制

まんまるよやくシステムの保守運用体制については、まんまるよやく専門部会を5市1町の窓口とし、全体調整を事務局が実施する体制としています。システム本体の保守運用は、システムベンダーに委託しています。

平成22年1月28日から平成24年9月30日の間で、システムベンダーに問合せした案件については、システム操作マニュアルが十分でないことや、問合せ内容をノウハウとして再活用する仕組みがないことから、システム操作や機能に関する質問などの「問合せ」が4,647件と最も多くなっています。

(3) システム経費

旧システムの総経費 399,797,655 円と現行システムの見込総経費 297,997,337 円を比較すると、現行システムの見込総経費の方が 101,800,318 円、旧システムの総経費の約 25.5%の経費縮減が見込まれ、経済性については高い効果が出ていると評価します。

3 実態調査結果

(1) 利用者アンケート

まんまるよやくシステム利用者を対象に、同システムの現状に対する評価や課題の抽出を行うことを目的としたアンケート調査を実施しました。

アンケート結果から、まんまるよやくシステムは、利用者にとって利便性の高いサービスであると評価できます。

また、システムが提供する利用者機能の画面操作については、Web アプリケーションとして標準レベルのサービスが提供できていると評価します。

(2) 職員アンケート

まんまるよやくシステム職員端末を設置している施設等を対象に、アンケート調査を実施しました。

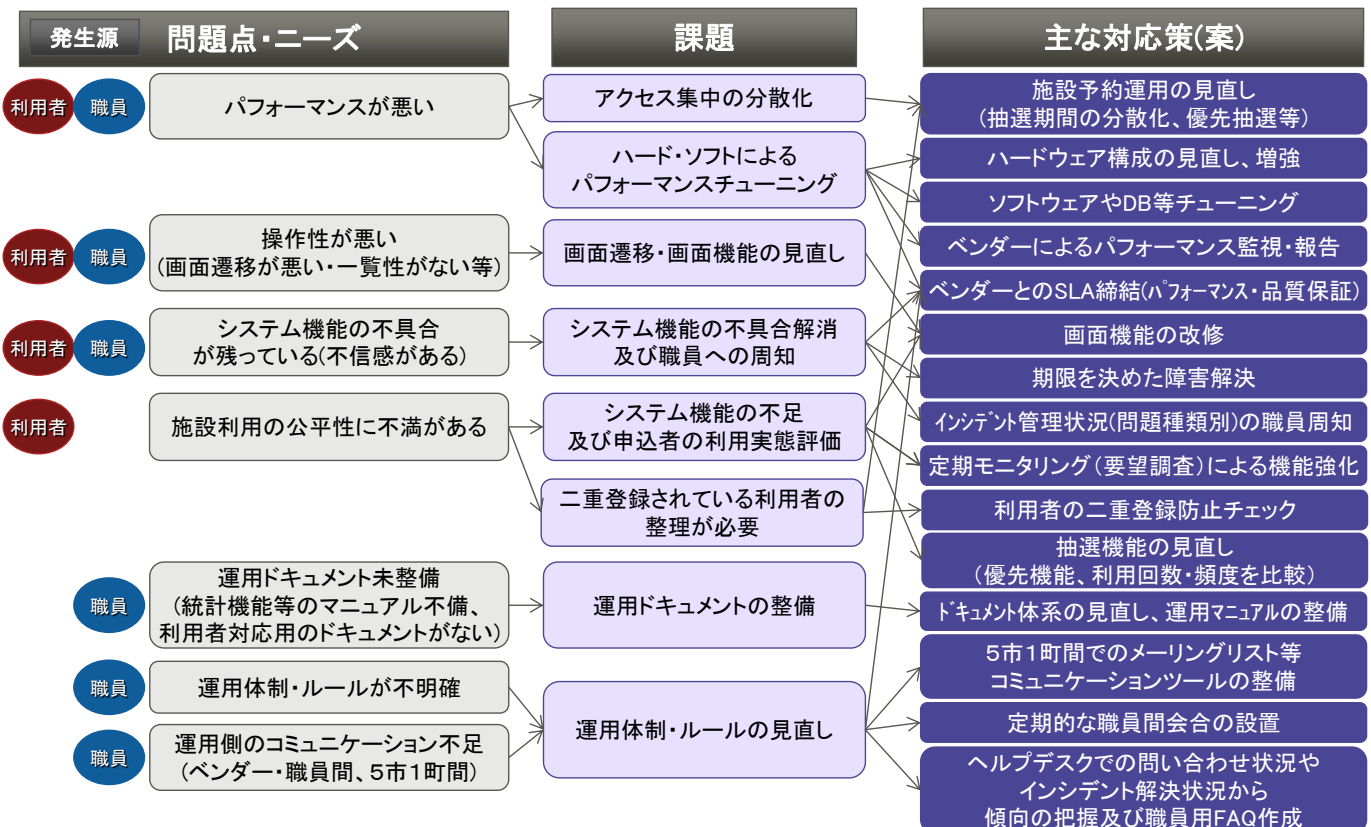
アンケート結果からは、現行システムについての継続性・安全性の評価が低く、障害復旧対応に関する手順等について整備が必要であることや、ベンダーの運用保守(サポート)体制について見直しが必要であることが分かりました。

今後のシステム拡張などについては、改修を前提とする現行システムの継続利用と新システムへの移行(刷新)については、どちらも同数の回答となりました。

(3) 職員ヒアリング

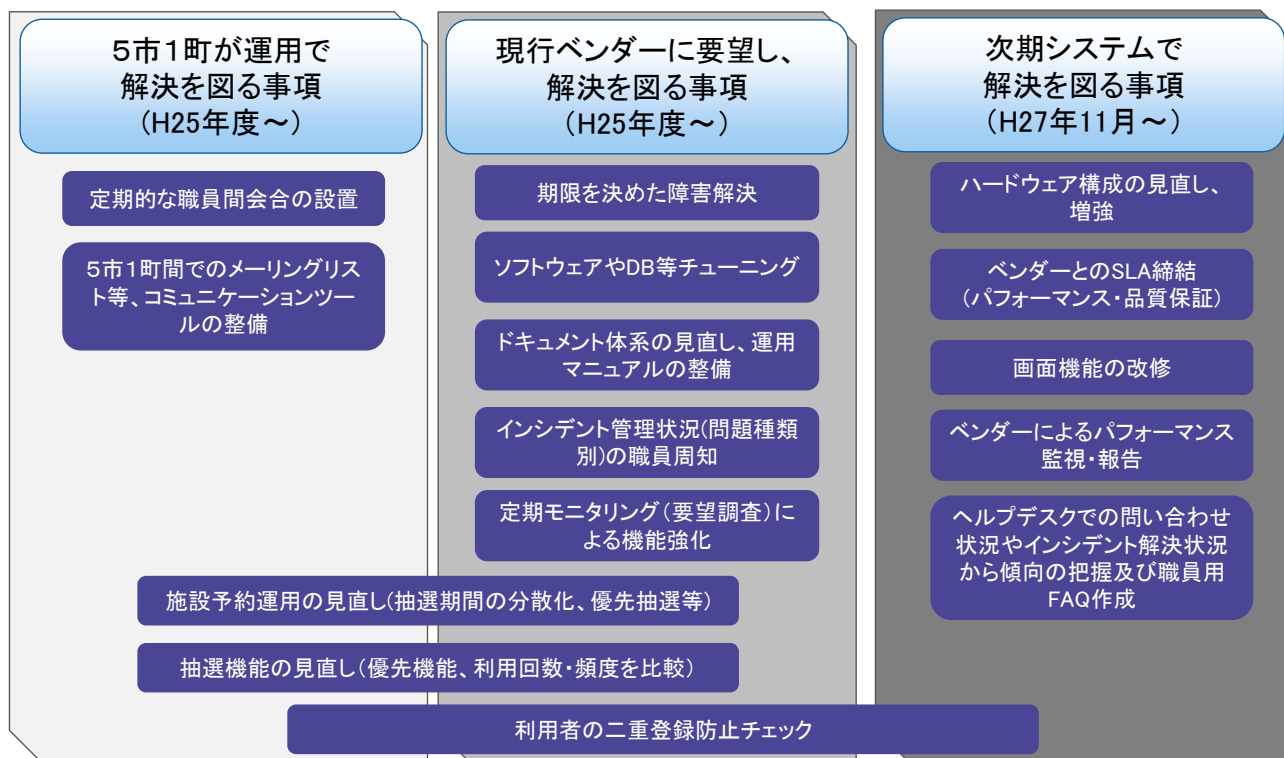
職員アンケート調査結果をもとに、5市1町の職員にヒアリングを実施しました。ヒアリングの結果、システム機能と運用面についてそれぞれ課題があることが分かりました。

【問題点・ニーズと課題解決の方向性】



具現化された課題に関する対応策については、実施可能である事項から解決に向けた取り組みを実施することが望まれます。

【短期施策と中長期施策の整理】



4 施設予約システム動向調査

(1) 施設予約システム動向調査

施設予約システム動向調査として、複数のシステムベンダーから意見招請（RFI：Request For Information）を実施し、4社から回答がありました。各社とも現行システムの機能を十分カバーできる機能を標準装備していることが確認されました。

なお、5市1町で共同利用することを目的に、現行システムにカスタマイズした機能などの詳細については、今回のRFIでは確認ができていません。

(2) 課題解決に向けた追加調査

まんまるよやくシステムに係る機能について、機能の追加・改善を要望するものを明らかにするために、まんまるよやくシステム職員端末を設置している施設等を対象として、調査を実施しました。各施設から回答のあった要望事項については、その実現性を評価するため、現行システムベンダーに追加で情報提供を依頼し、回答を得ました。

【機能の追加・改善要望の実現性評価】

	件数	比率	対応可能件数	対応比
標準対応	11	11.0%	71	71.0%
代替案	11	11.0%		
カスタマイズ対応	49	49.0%		
対応不可能・提案不可	17	17.0%	—	—
継続検討	12	12.0%	—	—
要望件数（合計）	100	—	—	—

5 次期システム調達の方向性

(1) 次期システム調達の方向性

まんまるよやくシステムとして想定される次期システムの調達方法と総合評価を、3つのパターンに整理します。

【想定される次期システムの調達方法に対する評価】

No.	調達方法	メリット/デメリット		総合評価
		機能面	コスト面	
パターン1	現行システムの継続利用	× 機能不足	△ 現状維持	× 課題解決が困難であり、経常経費の低減も難しい。
パターン2	現行システムのバージョンアップ +機能追加・削除	○ 機能改善・強化	△ 改修費用発生	○ 課題解決が可能。経常経費の低減に向けた検討が別途必要。
パターン3	新システムに移行 (刷新)	○ カスタマイズによる供給吸収	△ 改修費用・データ移行費用発生	○ 課題解決が期待される反面、データ移行費用や職員の作業負荷が発生する。また、システム移行に関する利用者への周知が必要となる。

パターン1 利用者の利便性や不公平感、システムの安定稼働などといった課題を解決することが困難であることから、現行システムを次期システムとして利用することは難しいと判断します。

パターン2 現行システムの不備や機能不足を解消するために機能の追加や改善を行うことで、利用者の利便性向上や不公平感の解消などの課題解決が期待されます。また、現行システムの操作に慣れた利用者や施設職員等にとっては、操作方法に関する混乱が発生し難く、実現性が高いものと考えます。

パターン3 現行システムの不備や機能不足の解消を目的にシステムを刷新するため、利用者の利便性向上や不公平感の解消などの課題解決が期待されます。一方で、システム移行に伴う各種データの移行費用が発生するほか、移行データの確認作業に職員の相当な労力が必要となります。

(2) コストシミュレーション

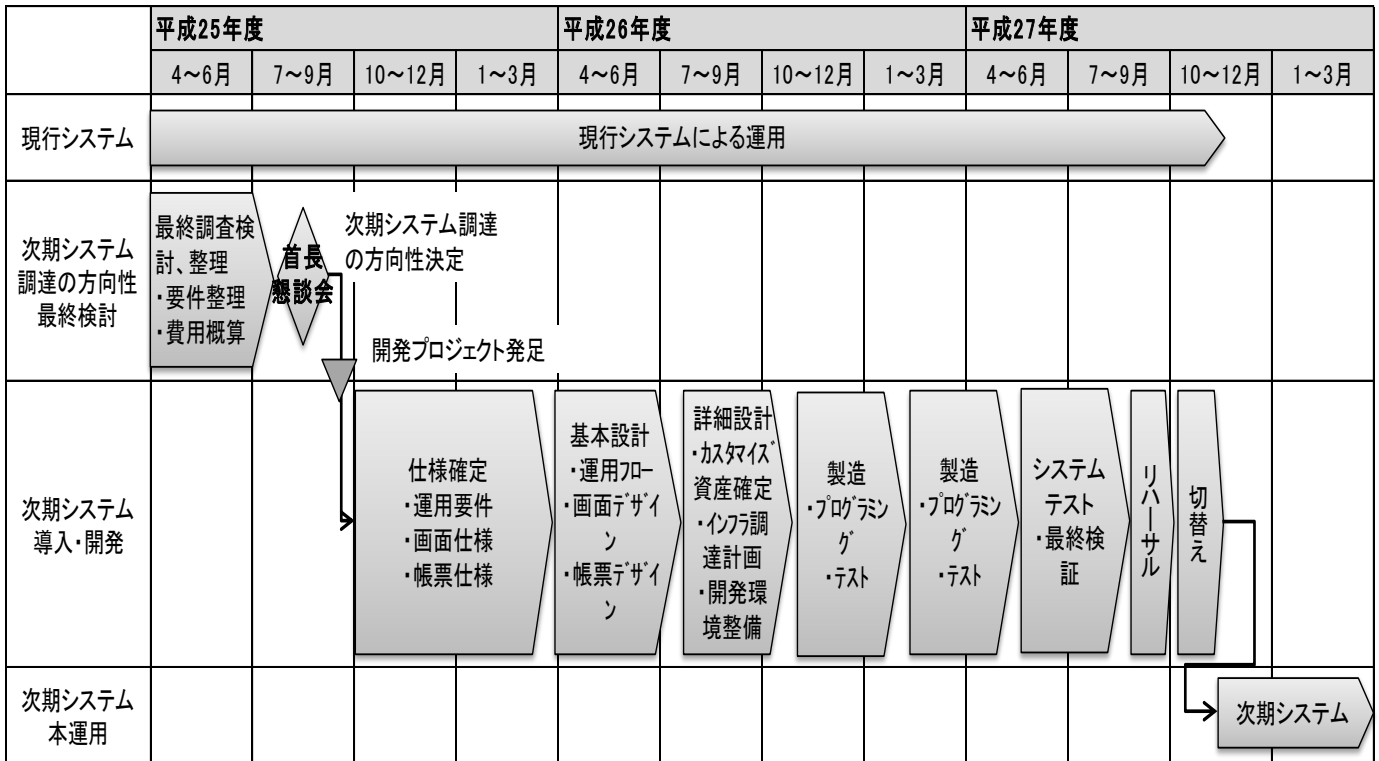
次期システム調達の方向性で示す3パターンのコストシミュレーションについては、引き続き、機能の詳細化等に取り組むとともに再度、運営・導入コストに関する詳細調査の実施を必要とします。

【詳細調査が必要な経費】

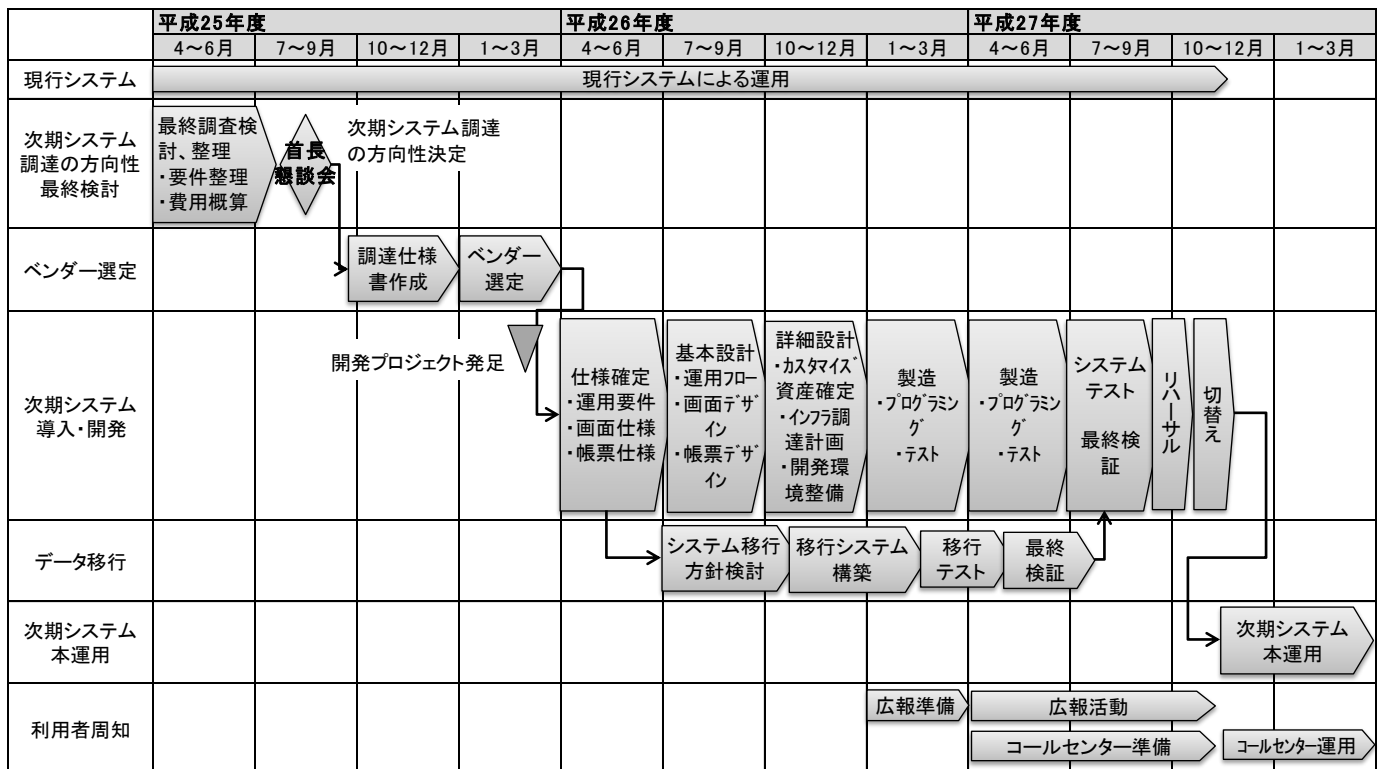
- ・ 東南部5市1町での共同運営を想定した運用経費
- ・ 次期システムに求める機能のカスタマイズ経費
- ・ システム移行にかかる経費（データ移行費、広告費、コールセンター設置費など）

6 次期システム調達スケジュール

(1) パターン 2「現行システムのバージョンアップ+機能追加・削除」を想定した際のスケジュール



(2) パターン 3「新システムに移行（刷新）」を想定した際のスケジュール



(3) スケジュールの考え方

① 次期システム調達の方向性決定までに調査研究を要する事項

次期システム調達の方向性については、次年度の予算編成時期を考慮し、平成 25 年 9 月末までに方針を決定することが望まれます。今回の調査研究に引き続き、以下の事項については、さらに詳細な調査を実施し、次期システム調達の方向性を決定するための判断材料として整理することが必要となります。

(ア) 課題解決のための具体的な施策検討

- ・ 課題解決策として有効なシステム運用要件の整理
- ・ 課題解決策として有効なシステム機能要件の整理
- ・ パッケージによる課題解決の可能性を調査
- ・ 上記 3 つの方法による課題解決に係るコスト算出

(イ) 調達方式毎のコストシミュレーション

- ・ データ移行費用の算出
- ・ システム導入費用、及びカスタマイズ費用の算出
- ・ データセンター使用料（または、サービス料）の算出
- ・ システム刷新の場合の広告費、及びコールセンター設置費用の算出
- ・ ネットワークサービス費用の見直し
- ・ ベンダーに委託するサービス費用の算出
- ・ 次期システム導入から運用 5 ヶ年間のコストシミュレーション

② システム調達仕様の要件定義確立までの検討期間の確保

③ システムベンダー選定までの準備期間の確保

④ システム移行となった際の移行データ検証期間の確保

7 次期システム調達に係る留意事項

(1) 推進体制

次期システム調達の検討を推進するにあたり、現行システムの課題であるシステム機能側面と運用・ルール側面の 2 側面から検討する体制を整備することが望まれます。

(2) 運用保守に係るサービスレベル

導入後の保守運用において、安定したまんまるよやくシステムの運営を継続していくマネジメント監理の仕組みとして、システムベンダーとの間で SLA (Service Level Agreement) を締結することが望まれます。

第二部 ICT を活用した広報活動等調査報告

1 調査研究の背景と目的

昨年度、開催された埼玉県東南部都市連絡調整会議設立 20 周年記念事業「みんなでつくろう！5市1町魅力アップシンポジウム」において、取りまとめられた住民提言において、5市1町の魅力アップの方策として、地域の情報発信についての提言があり、Facebook や Twitter などの ICT サービスを活用して、住民が求める 5市1町に関する情報を発信することが求められました。

そこで、シンポジウムの住民提言で示された具体的なツールである Facebook や Twitter をはじめ、5市1町にとって有効的な ICT サービス環境について調査・研究を行うことにしました。

2 広報広聴における住民向け ICT サービスの取り組み分野

広報広聴に係る住民向け ICT サービスの検討を進めていく上で、昨年度開催されたシンポジウムで整理された地域が抱える問題意識を類型化しました。

【産業振興分野に係る問題意識と課題】

問題意識	課題
<ul style="list-style-type: none"> ■ 商業施設 商店街が弱い（伝統的な店・老舗の衰退） 大型店の進出により中心商店街の活力がなくなっている ■ 観光・娯楽 年齢層を超えたイベントが少ない。5市1町のイベントが少ない 駅近くで若者が集まれるようなところが少ない イベントに若者の参加が少ない イベントの告知力・発信力が弱い 観光協会の意識が弱く観光地の活性が弱い 	<ul style="list-style-type: none"> ■ プロモーション強化が望まれる ■ 人が集うコミュニケーションの創造、強化が望まれる ■ イベントや魅力ある情報発信が望まれる ■ 商店街の魅力を対外的に発信する仕組みづくりが望まれる
	課題解決の方向性
	情報発信機能の強化 新たなコミュニケーション機会の創出 情報発信の複線化
	想定 ICT 施策案
	CMS、SNS、Twitter、メールマガジン

【生活環境分野に係る問題意識と課題】

問題意識	課題
<ul style="list-style-type: none"> ■ 自然環境（ECO） ゴミの分別の徹底 河川の水の汚れ 川の浄化の意識向上 緑に恵まれている反面、川が汚い 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 自然保護への関心を高める情報発信が望まれる ■ ボランティア等の活動を支援する情報提供やコミュニケーションの場の創出が望まれる
	課題解決の方向性
	情報発信機能の強化 新たなコミュニケーション機会の創出
	想定 ICT 施策案
	SNS、メールマガジン

【コミュニティ分野に係る問題意識と課題】

問題意識	課題
<ul style="list-style-type: none"> ■ コミュニティ活性 住民のコミュニティがない まちづくりについて市民意識が低い 保守意識を解消する必要がある 市内の子ども会がなくなった ■ 近所の話し合いがない 近所の話し合いがない ご近所付き合いが少ない 自治体への加入をしない、加入が少ない 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 子育て、教育など、日常生活の相談窓口や相談相手が求められる。 ■ 同じ目的をもつ人が集える場が求められる。
	課題解決の方向性
	共通情報の一元化 新たなコミュニケーション機会の創出
	想定 ICT 施策案
	SNS

【まちづくり計画分野に係る問題意識と課題】

問題意識	課題
<ul style="list-style-type: none"> ■ まちづくり 政策への参画 ■ 学ぶまちづくり 学ぶ機会の創出 ■ 災害対策 防災の備蓄・備品に関する情報提供 災害時の避難所や避難経路の情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 住民の声の吸上げ ■ まちで活動している人達への情報発信 ■ 災害が発生した際に、多くのチャネルを利用した情報発信が求められる
	課題解決の方向性
	住民ニーズへの対応 新たなコミュニケーション機会の創出 情報発信機能の強化
	想定 ICT 施策案
	CRM、メールマガジン、SNS、Twitter、災害発生時のホームページ二次拠点

【高齢者・障がい者分野に係る問題意識と課題】

問題意識	課題
<ul style="list-style-type: none"> ■ 高齢者・障がい者 高齢化が進む 高齢者が増えた 周辺に若い世代が少ない 障がい者福祉について行政の理解（協力）が得られにくい 高齢者にも暮らしやすい街づくり 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 高齢者や障がい者等の利便性を考慮した環境整備が望まれる ■ 安全・安心に係る情報発信が求められる
	課題解決の方向性
	新たなコミュニケーション機会の創出 分かりやすい情報の提供
	想定 ICT 施策案
	ウェブアクセシビリティ、Twitter

3 想定 ICT 施策の導入による活用評価

(1) 課題解決の方向性から導いた各 ICT 施策

No.	ICT 施策	概要
1	CMS (Content Management System)	Web コンテンツを構成するテキスト、画像、音声などのデジタルコンテンツを統合管理し、Web サーバへの配信や削除などの必要な処理を行うシステムである。日本語では、コンテンツ管理システムとも呼ばれる。
2	ウェブアクセシビリティ	高齢者や障がい者といった、ホームページ等の利用になんらかの制約がある人や利用に不慣れな人々を含めて、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できること。
3	メールマガジン	メールマガジンは、「メルマガ」と略称で呼ばれている。企業や個人などが、特定の読者に向けて電子メールで定期的に情報を配信するもの。受け手は、希望するメールマガジンに登録することで、それ以降の最新号を自動的に受け取れるようになる。
4	CRM (Customer Relationship Management)	行政経営と住民ニーズの整合性を図り、長期的に住民との信頼関係を築くことで自治体経営の改善を図ることを目的とした手段で、具体的な ICT 施策としては、コールセンターや電子会議室が挙げられる。
5	FAQ (Frequently Asked Questions)	「よくある質問」などと一般的に略されている。多くの人々が共通して聞く質問と、それに対する回答をまとめた問答集のこと。FAQ は、基本的に自己解決をサポートする機能。
6	SNS (Social networking service)	人と人とのつながりをサポートする、インターネット上のコミュニティーサービスのこと。趣味や嗜好、居住地域、出身校などといった、新たな出会いと人間関係を構築する場が提供されている。会員数 1000 万人を超える mixi (ミクシィ)、世界最多の会員数を持つ Facebook (フェイスブック) など
7	Twitter (ツイッター)	140 文字以内の短文投稿 (ツイート) できるインターネット上のサービス。SNS のサービスの 1 つとして位置付けられ、不特定多数に対して今自分が行っていること、考えていることを Web 上で伝えることができる。
8	災害発生時のホームページ二次拠点	災害発生時の情報活用には、職員や住民から被災状況に関する情報集約、正確な被災状況の発信、また職員の安否確認や緊急参集連絡など、災害の影響を受け難い情報活用の二次拠点確保が求められる。

(2) 想定 ICT 施策の導入による活用評価方法

課題解決の方向性から導いた各 ICT 施策について、次の視点からその期待する効果について評価を実施しました。

■ 市場性

広報広聴における住民向け ICT サービスを導入した結果、利用してもらえる市場が存在するのか、またはその見込みはあるか。

■ 実現性

広報広聴における住民向け ICT サービスの導入において、5 市 1 町の協働による実現の見込みはあるか。

4 想定 ICT 施策の評価結果

課題解決の方向性から導いた各 ICT 施策について、「市場性」と「実現性」の視点から評価を行った結果、「メールマガジン」「SNS」「Twitter」の3つの ICT 施策について、住民にとって魅力ある情報発信が可能であることや、社会環境の変化に即した施策であること、また、短期間での効果が期待できることから、5市1町で共同運営を視野に入れ、継続的な検討を提案します。

特に SNS のうち Facebook については、情報発信力に優れ、低コストで運用が可能であることから、5市1町が共同で運用する情報発信媒体として早期の実現が期待されます。早期の Facebook 共同運用を実現するために、引き続き、先進事例の情報収集を行い、運用体制やルール作りを行うことを提案します。

【想定 ICT 施策の分析結果一覧】

	ICT 施策	市場性	実現性
1	CMS	○	—
2	ウェブアクセシビリティ	—	—
3	メールマガジン	○	○
4	CRM	—	—
5	FAQ	○	—
6	SNS	○	○
7	Twitter	○	○
8	災害発生時のホームページ二次拠点	○	—

今回の調査研究においては、昨年度のシンポジウムにおける住民提言を住民ニーズ・課題として活用しました。住民提言においては、「子育て」「教育」といった分野に関する課題の提言がなかったことから、あえて、住民が抱える問題意識として検討を行いませんでした。

今後、「子育て」「教育」といった分野についても住民の声を拾い上げ、調査研究することが望まれます。

まんまるよやくシステムの運用状況調査と ICT を活用した広報活動等調査
報告書【概要版】

平成 25 年 3 月

埼玉県東南部都市連絡調整会議

事務局：越谷市企画部企画課

住所 埼玉県越谷市越ヶ谷四丁目 2 番 1 号

電話 048-963-9112（直通）