



西宮市役所

<http://www.nishi.or.jp/>

所在地:

兵庫県西宮市六湛寺町10番3号

都市概要:

西宮市は、兵庫県の南東部、阪神地域の中央に位置する人口約46万人の街。通称「えべっさん」の名で親しまれている西宮神社や、春と夏に高校野球が開催される「甲子園球場」があることでも知られている。



総務局総務統括室総務課
向田 倫子 氏



総合企画局情報政策部
情報システムグループ
南 晴久 氏

西宮市役所

文書管理システムの効率化を支援する

Adobe® Acrobat®

西宮市役所では、「開かれた電子自治体づくり」をスローガンに行政業務の電子化を積極的に推進している最中であるという。政府が推進するe-Japan重点計画においても、「行政情報の電子的提供、申請・届出などの手続の電子化、文書の電子化、ペーパーレス化および情報ネットワークを通じた情報共有・活用に向けた業務改革」が目標として掲げられていることから、地方自治体においても電子化が急務となっている。

統合文書管理システムの導入

西宮市役所でも、市役所内の決裁の承認や文書管理の効率化を実現するため「統合文書管理システム」と呼ばれる文書の回議・管理システムを導入し、2004年4月より稼働している。統合文書管理システムの導入は、関連する部署から選出された17名のプロジェクト・チームによって検討された。地方自治体でも、一般の企業と同様、担当者が起案し、その承認を複数の上司が決裁することで、意思決定がなされる。

この決裁の承認過程を電子化し、承認作業の迅速化とペーパーレス化の実現を目指すことにした。また文書を電子化することで、住民からの情報公開にすぐに応えられるようにすることも目的の1つである。情報公開条例により、市役所内の文書は請求があれば迅速に開示することが求められる。電子化により、データベースから簡単に検索できれば、開示までにかかる時間が短縮できる。また将来、オンラインによる情報公開が開始された場合に備えて、文書を電子化しておかなければならない事情もある。さらに文書を永年保存する必要がある自治体では、文書の電子化によって保管コストを大幅に削減できるというメリットも挙げられる。

システム運用上の問題点 / 複数の添付ファイルを利用した場合に効率が悪くなる

プロジェクト・チームでは、電子化に向けた要望や問題点を探り、統合文書管理システムのカスタマイズを行った。また統合文書管理システムの運用にあたって、導入をスムーズに進めるため、事前に複数の部署でテストを実施した。その結果、運用上のいくつかの問題点が明らかになった。

1つは、決裁に複数の文書が添付された場合の処理についてである。書類には、WordやExcelなど異なるアプリケーションで作成された複数の文書が添付されることが多い。またWordの文書であっても、書式の違いなどの理由から参考資料などは異なるファイルとして添付することがある。そのため内容を確認するためには、それぞれのアプリケーションを起動したり、複数のファイルが開かれたりして、閲覧性があまりよくないという評価であった。また複数ファイルに分かれている場合、文章中の「別紙」などがどの文書ファイルに該当するものか把握しにくく、作業効率が悪いことも判明した。

もう1つは、ファイルの種類によってコメントを付ける方法が異なったり、画像ファイル（図面などのファイル）などのようにコメントが付けにくいものがあったりすることだ。せっかく文書を電子化しても、このようにコメントが付けにくいものが含まれていると、結局、印刷した文書にコメントを付けて戻してしまうことになり、電子化した意味がなくなってしまう。最悪、承認者それぞれが印刷してコメントを付けることになり、ペーパーレス化どころか印刷したものが増えてしまう恐れがある。

添付ファイルをPDFで一元管理 / PDFを直接編集して問題を解決

こうした課題を解決する方法をプロジェクト・チームで検討した結果、Adobe Acrobatを導入し、添付文書をPDF形式でまとめることが望ましい、という結論に達した。「他の文書フォーマットなども検討した結果、統合文書管理システムとの親和性や使い勝手、すでに多くの官公庁や自治体などがPDFを利用している実績などから採用を決めました」と総務局総務統括室総務課の向田倫子氏。特に兵庫県庁などがAcrobatを導入しており、すでに利用している

ことがAcrobatの導入に対する安心感につながったようだ。また、電子自治体の文書フォーマットとしてPDFが採用されているため、PDFで文書を一元管理しておけば、県庁や官公庁などのやり取りの際にフォーマット変換が必要ないというメリットもあるとしている。

「PDFは、これまでの印刷された紙のイメージに近いため、どこにコメントが付けられているのか、どこに修正が入っているのかが一目瞭然で分かりやすい」と総合企画局情報政策部情報システムグループの南晴久氏。一方で、「市役所の書類には永年保存のものがあるため、フォーマットの互換性に対する不安がありました」と向田氏は述べている。PDFが、ISOやJISなどでも標準化が行われており、オープンなフォーマットであることから互換性や将来性に問題ないことを確認して安心したという。

「システムを管理する立場からすると、サーバ側でPDFファイルが作成できる方が、メンテナンスなどの面で望ましいのですが、Adobe Acrobatを評価した結果、それにも勝るメリットがあることが分かりました。特に電子認証が付加できるなど、セキュリティ面が強化できる点があると感じています」と南氏はシステム管理者の立場からAdobe Acrobatを評価している。なおインターネットを利用した電子申請を可能にするシステムについては、現在情報化推進本部が主導して検討を行っているという。

教育が今後の問題 / 講習会からe-Learningへ

コンピュータのスキルが職員によって大きく異なるため、統合文書管理システムに加え、Acrobatを導入することに対し、職員に若干の戸惑いもあったようだ。そこでプロジェクト・チームでは、各部署の代表者に対してAcrobatの利用方法の説明会を実施し、まずAcrobatについての理解を広めることにした。さらにAcrobatとFlashを組み合わせたe-Learningを作成し、職員がそれぞれ独学で使い方をマスターできるような体制を検討している。e-Learning自体をAcrobatで作ることで、指示に従って操作を行うと、文書の変換方法から統合文書管理システムへの登録方法まで学べるように工夫しているのが特徴だ。

また西宮市役所では、Microsoft® Office 2002を採用していることから、Acrobatで付けられた校正やコメントをオリジナルのWordのファイルに簡単に反映することも可能だ。校正やコメントの反映が大幅に容易になり、職員の作業効率の向上が期待できるとしている。ただ「現時点では、Acrobatを導入したばかりということもあり、いろいろな機能を紹介するよりも、まず使ってもらうことが第一歩」と向田氏。そのためAcrobatの利用についても、各職員に任せているという。前述のようにAcrobatを使うことで、統合文書管理システムの問題点が改善されることから、徐々に庁内に利用を広げていくことを検討している。

Adobe Acrobatの主な利点

- 異なるアプリケーションで作成した複数のファイルを1つにまとめられるため、ファイルのやり取りが容易
- 異なるアプリケーションで作成したファイルでも同じ手順で校正やコメント付けが可能
- PDFがオープンな仕様であるため永年保存に対応可能
- PDF化によって書類の保管コストの削減が可能
- 書類のPDF化によって、将来のオンラインでの情報公開にも対応可能

使用したアドビ製品

- Adobe Acrobat
- Adobe Reader™

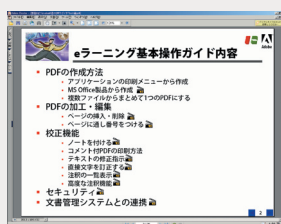
製品に関する詳細は

www.adobe.co.jp/products/acrobat/をご覧ください。

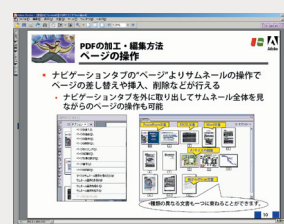
お問い合わせ先

アドビ製品は、お近くのアドビ認定ディーラー(AAD: Adobe Advanced Dealer)でお買い求めください。AADリストをはじめとする最新情報は、アドビシステムズホームページ(www.adobe.co.jp)で入手してください。製品の購入に関する詳細はカスタマーインフォメーションセンター(tel.03-5350-0407)へお問い合わせください。

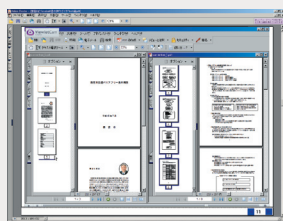
西宮市役所では、Adobe Acrobatの使い方を自己学習できるe-Learningを作成中である。e-Learningをサーバ上に置き、職員がいつでもe-Learningを実行して、自己学習できるようにする予定である。またこのe-Learning自体もAdobe Acrobatで作成されているため、部署内の使い方などに合わせた追加や改変も容易に可能だ。画面は現在作成中のものである。なおe-Learningは、全画面表示になるように設定されており、ビデオには解説の音声も付ける予定である。



作成したe-Learningの目次。左側にアイコンがついている項目は、ビデオによる作業手順の解説が用意されている。



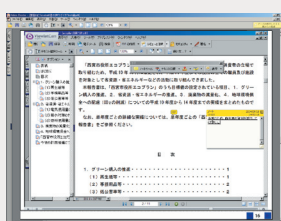
作成済みのPDFを加工・編集する方法の解説。このように実際に沿ったAdobe Acrobatの使い方を中心に解説している。



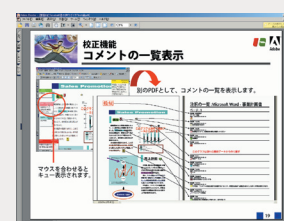
PDFの一部をコピーして別のPDFに挿入する方法の手順をビデオで解説している。すでに作成済みのPDFの一部を、承認文書に参考資料として添付する、といった作業を想定している。



PDFにコメントをつける方法。書類の承認に際して、コメントや文字校正が行われる。Adobe Acrobatを利用することで、異なるアプリケーションで作成した書類も同じ手順でコメントが付けられるようになる。



具体的なコメントの付け方手順は、ビデオで解説している。e-Learning自体もAdobe Acrobatで作成されているため、e-Learningを見ながらそのまま実際にコメントを付けることも可能だ。



付けられたコメントを集計する方法。承認に際して付けられたコメントを簡単にまとめることができる。一覧を作成することで、どのようなコメントが付けられたのか一目瞭然となるため、校正作業の効率が大幅に向上する。

アドビシステムズ 株式会社
〒141-0032 東京都品川区大崎1-11-2 ゲートシティ大崎イーストタワー
www.adobe.co.jp

Adobe Systems Incorporated
345 Park Avenue, San Jose, CA 95110-2704 USA
www.adobe.com

アドビカスタマーインフォメーションセンター Tel.03-5350-0407
受付時間 / 平日9:30 ~ 17:30 (土曜・日曜・祝日・弊社指定休日を除く)

Adobe, Adobeロゴ, AcrobatおよびAdobe Readerは、Adobe Systems Incorporated (アドビシステムズ社)の米国ならびに他の国における商標または登録商標です。MicrosoftはMicrosoft Corporationの米国ならびに他の国における商標または登録商標です。その他すべての商標は、それぞれの権利帰属者の所有物です。

© 2005 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. Printed in Japan. ASJCS136 3/05

