



## 横浜市

# 文書管理・電子決裁からe-ラーニングまで を支援するAdobe® Acrobat®

### 横浜市

<http://www.city.yokohama.jp/>

市庁舎所在地:

〒231-0017

横浜市中区港町1-1

電話:045(671)2121

### 都市概要:

人口約358万人の国内有数の大都市。横浜中華街や山下公園、ベイブリッジなどの観光スポットも多い。横浜開港以来の歴史的建造物も多く残されている一方、みなとみらい21地区には国際機関や国内の大手企業が立地し、またショッピングセンターが軒を連ねるなど、近未来的な都市計画も進めている。



横浜市 総務局 行政部 法制課  
担当係長  
中村 隆幸氏



横浜市 総務局 行政部 法制課  
法制文書係  
嶋山 幹貴氏

2001年に政府が打ち出した「e-Japan戦略」の動きは、各自治体においても加速している。横浜市では、2003年に「電子市役所推進計画」を策定。具体的には以下の3点の実現へ向け、様々な施策を進めている。

- ・市民と行政との間のコミュニケーションの拡充
- ・便利で利用しやすい市民サービスの実現
- ・スピーディで効率的な行政運営の実現

これらの実現には、システムの利用は欠かせない。中でも、膨大な量になる文書事務を効率化、簡素化することは、早々に解決すべき課題の一つだった。横浜市は、文書管理システムとともにAdobe Acrobatを導入することで、業務の迅速・効率化を狙っている。

### 文書事務の効率化

横浜市の「スピーディで効率的な行政運営の実現」に向けた取り組みのうち、大きな柱の一つが文書事務の電子化だった。これを効率化・簡素化するため、総合的な文書管理システムの導入を決定。2004年から設計を開始し、2005年9月から全庁で運用を始めている。

従来、横浜市では、意思決定（決裁）手続きを紙文書で行っていた。また、作成した文書は紙で記録・保存。年間の文書処理件数は、数百万件に及んでいた。ここで問題となるのが、文書の整理や検索、廃棄などの作業だ。紙文書の場合、保存スペースが必要な上、ファイリングや検索に多大な時間がかかってしまう。また、文書の廃棄についても、廃棄年度を一つひとつ確認した上で、裁断やリサイクルのための分別などを行って廃棄をしていた。横浜市総務局行政部法制課の中村 隆幸担当係長は「従来は、このように文書を適正に管理するための作業に、多くの時間を要していました」と話す。

文書管理システムを導入し、電子データとしてシステムで管理することにより、そのデータはシステムの中で分類、保存され、検索も簡単に行うことができ、また、廃棄年度に達した文書を抽出し廃棄することもできるなど、効率化が期待できる。

また、システム導入は意思決定の迅速化にも寄与する。「従来は順番に回していた決裁文書を、電子決裁で処理することにより、同時に二つ以上の部署に決裁文書を回すことができ、決裁までの時間を短縮できると考えています」（中村係長）と、システム導入の効果を挙げている。

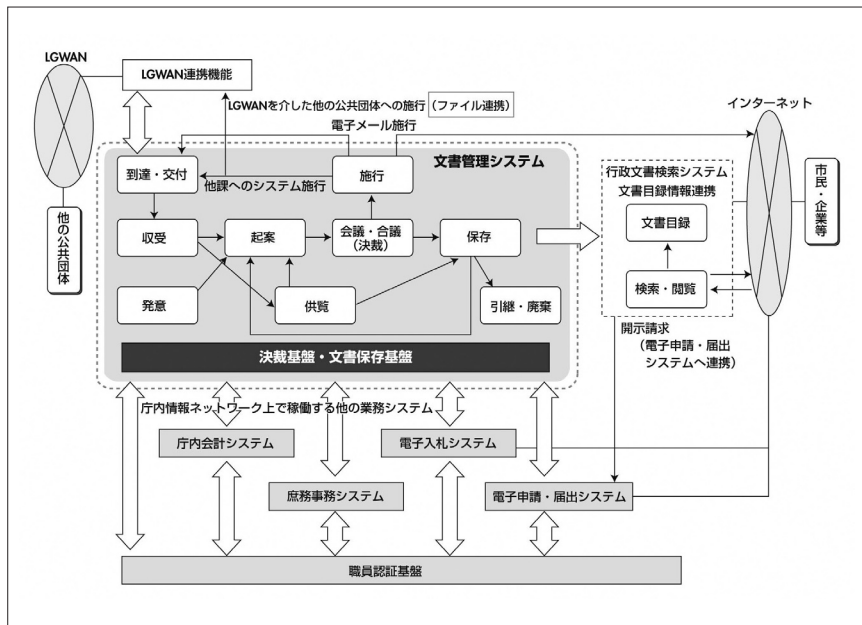
### 添付文書の閲覧性を向上

横浜市が文書管理システムを構築するにあたり、課題の一つとなったのが添付文書の扱いだ。

たとえば、会議開催についての起案文書を作る場合、通知文はMicrosoft® Wordで作成し、参考資料としてMicrosoft Excelで作成した統計資料などを複数添付するケースがある。また、手元に紙でのみ存在する文書についても、可能な限りスキャナーを使って電子化することにより、添付ファイルのひとつとなる。紙文書による決裁の場合、それらを参照することは簡単だ。だが、電子データによる決裁では、添付された一つひとつのファイルを開かなければならないため、かえって利便性が落ちてしまう。

そこで、どのようなソフトで作られた文書でも、PDFにして一つのファイルへと束ねることができ、Adobe Acrobatを導入することになった。中村係長は「システムは横浜市全庁に導入しますので、稼働が不安定だったり導入実績の少ないソフトは避けました。ファイリングソフトは複数あると認識していましたが、中でも我々が求めていた条件を備えていたのがAdobe Acrobatでした」と振り返る。これにより、文書管理システムに複数のファイルを添付する煩雑さを回避でき、また、添付文書の閲覧性も向上されることとなった。

さらにもう一点、横浜市が目にしたのはAdobe Acrobatの注釈機能だ。たとえば起案文書の中に、再確認の指示や誤字・脱字の指摘、注釈の挿入などをしたい場合がある。紙文書の場合は、欄外や付箋紙を使ってそれらを指摘することは簡単だが、電子データの場合は、異なる形式のファイルにコメントや履歴に統一性を持たせて残すことは難しい。Adobe Acrobatは、これらコメント等の挿入を簡単にこなすことが特徴だ。紙文書と同じ操作感で利用でき、視認性にも優れている。



## e-ラーニングコンテンツも作成可能

横浜市は、システムに接続された13,000台のPCにAdobe Acrobatを導入している。横浜市で文書管理システムを担当する職員はわずか3人だが、これまでも数々の研修会を開き、職員にシステムの操作を説明してきた。横浜市総務局行政部法制課法制文書係の島山 幹貴氏は「文書管理システムの研修会は、3か月間に173回、延べ約6,000人を対象に開きました。これとは別に、Adobe Acrobatの説明会を、30回、約900人を対象に開催しています」と説明する。

これだけ、システム利用の研修会を開いたにもかかわらず、職員からは「もっと開催してほしい」との要望は後を絶たない。中村係長は「各所属から数人の代表者に研修会を受けてもらいましたが、その代表者が自部門のメンバーに、漏れなく利用方法を説明するのは難しいといえます」と打ち明ける。

そこで、横浜市が導入の検討を進めているのが、Adobe PDFを使ったe-ラーニングだ。PDFには、MacromediaFlashや音声などのリッチコンテンツを再生する機能がある。これを利用すれば、PDFのボタンをクリックするだけで、Flashを使ったナレーションが再生され、システムの操作方法を確認できる。職員は、いつでも都合がいい時間帯に操作方法を学べるわけだ。テキストだけの説明に比べると、音声や動画付きの操作方法は、理解しやすい。

現在は、Adobe Acrobatの操作に関して、アドビ システムズが実際に横浜市の業務を分析し、その特性を取り入れたe-ラーニングコンテンツを作成しているところだ。今後、文書管理システムの操作に関しても、Adobe PDFを使ったe-ラーニングの導入を検討している。

## まずシステムの利用方法の浸透に注力

横浜市の文書管理システムを支えるインフラが整備され、今後はさらなる業務改善につなげられる可能性が出てきた。調査回答などの業務についても、PDFを使えばかなりの効率化が見込める。たとえば、PDFのフォーム機能を使えば、数字を入力する項目には数字のみしか打ち込めないように処理できる。また、タイムスタンプや電子署名などの機能を活用することにより、データの原本性を確保することもできる。

これに対し中村係長は「もちろん、これらの使い道は視野に入れています。まずは、職員が文書管理システムやAdobe Acrobatそのものを使いこなせるようになるよう働きかけます。それが完了次第、状況に応じて柔軟に対応していくことになるでしょう」と話す。

横浜市役所の文書管理システムは動き出したばかりだ。今後、Adobe Acrobatのさらなる活用が期待されている。

## Adobe Acrobatによる主な利点

- PDF化により、決裁文書の送付・回覧にかかる時間を大幅に短縮
- 複数の添付文書を束ねてひとつのPDFにすることで、利用者がすべてのファイルを簡単に参照できる
- 電子文書に注釈や訂正線、コメントを挿入することで、紙文書と同様のユーザビリティを提供する
- 紙文書のイメージをそのままPDFにして扱える
- 検索性に優れ、文書の廃棄を視野に入れた管理が可能
- PDFに、Flashや音声などのリッチコンテンツを搭載して、e-ラーニング用ツールとして利用できる

## 使用したアドビ製品

- Adobe Acrobat

## 製品に関する詳細は

[www.adobe.co.jp/products/acrobat/](http://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](http://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。

「PDFは広く浸透している電子文書の標準的なフォーマットであるため、幅広い利用者層を対象にする自治体にとって特に有効です。今回、横浜市様向けに構築した文書管理システムとAdobe AcrobatによるPDFのソリューションを連携したことで、総務省が進めているLGWAN文書交換システムとも親和性が高まり、行政内はもとより、行政間においてもさらに効率的な文書管理を実現することができそうです。」

文書管理システムの構築を行った富士通株式会社 地域ビジネスグループ 首都圏営業本部 神奈川支社 公共営業部 大日方 直樹氏

「リコーグループでは、Adobe Acrobatファミリー製品に関して専門的な知識があることを証明する資格「アドビ認定エキスパート (ACE)」の取得を推進しており、現在、有資格社員数は140名に上ります。ACE取得者による支援活動は横浜市様にも好評でした。今後もアドビ システムズと協力し、PDFを活用した高付加価値な電子文書ソリューションをお客様に提案していきたいと考えています」

横浜市へのAdobe Acrobatの導入を支援した株式会社リコー