

市区町村名	埼玉県三郷市	担当部署	企画政策部 情報政策課
		電話番号	048-930-7769
		所属メール	jouhou@city.misato.lg.jp

1 取組事例名

- ・公開型 GIS（地理情報システム）導入による市民サービスの向上及び窓口業務改善に伴う職員の負担軽減

2 取組期間

- ・令和 5 年度～（継続中）

3 取組概要

- ・平成 25 年度に導入した統合型 GIS にある地図情報の一部を、広く一般に公開することで、従来は取得のために来庁が必要だった各種図面をホームページから取得できるようにした。

4 背景・目的

- ・本市では、平成 25 年度にそれまでの個別 GIS を集約した統合型 GIS を導入し、組織内で地図情報を共有できる取組を推進した。
- ・開発行為、建築等に付随する道路や下水道に関する事業者からの問合せへの電話及び窓口での対応、また各種図面の交付事務が多く、職員の負担となっていた。
- ・公開型 GIS 導入による効果として、積極的な情報公開による市民サービス向上と窓口業務の改善に伴う職員の負担軽減とを併せて進められることが期待された。

5 取組の具体的内容

- ・統合型 GIS にある地図情報の中から、公開することで市民等の利便性を高められ、かつ職員の事務負担を軽減する効果が期待される下記の 5 図面をホームページ上で公開した。

都市計画情報
 認定路線網図
 参考地番図
 公園マップ
 下水道台帳

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ・本市では作成した多種多様な図面を PDF 化し、市ホームページに掲載することにより広く住民等に提供しているが、掲載場所が分かれていることもあり、必要な情報になかなかとり着けないこともあった。しかし、各図面を公開型 GIS へ集約し、掲載することにより、住民は必要な情報にアクセスしやすくなり、住民サービスの向上に繋がるものである。
- ・職員が、現場調査など庁舎外でも公開型 GIS を通じて必要な情報を得られるようになり、業務の即時性を高めることができた。

7 取組の効果・費用

- ・窓口での調査件数や電話での問い合わせ件数が減少し、職員の負担を軽減することができた。
導入前：来庁→図面閲覧→印刷→図面の交付及び手数料等受領
導入後：部署によっては導入前に月平均 60 件あった問い合わせの件数が、月 30 件程度にまで減少した。
⇒ 住民等（特に事業者）の公開型 GIS 利用が進んだ。
来庁 → 自宅等で公開型 GIS の図面を閲覧（図面は市民等が自らのプリンター等で印刷）。
電話問い合わせ → 電話等で、公開型 GIS の図面をお互いに見ながら説明。
- ・現場調査等の際に活用できる。
導入前：図面を印刷してから現場に行く。不足する図面等があれば、後日再調査が必要なこともある。
導入後：手元のスマートフォン等で適宜図面を確認しながら現場調査が可能になった。
- ・休日や夜間に問い合わせがあった場合又は職員が庁舎外にいるときに緊急対応が必要となった場合にも、施設等の状況をスマートフォン等から確認することができるため、迅速な対応が可能となった。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

- ・公開する図面については、個人情報保護と利便性向上とのバランスを考えた上で決定することが必要である。なお、このバランスは、時代とともに変化をするので、柔軟に対応することも大切である。
- ・統合型 GIS の運用ルールを、地図情報の公開を前提としたものに改め、明確化する必要がある。
- ・統合型 GIS の操作技術は、個人の技量や熱意により習熟度に差がある。そのため、職員の利用を促進し、公開する図面を一層充実させるためには、定期的な研修を実施するなどのほか体系的な学習方法を提示する必要がある。

9 今後の予定・構想

- ・現在市ホームページ上で公開している PDF 形式の図面等について、公開型 GIS への集約化を進める。
- ・現在紙で保有している図面等について、統合型 GIS への移行を促すことで、部署間での共有を進め、業務改善に繋げていく。あわせて、公開型 GIS の更なる展開を図っていく。
- ・タブレット端末等の台数を増やし、現場調査等での利用を拡大する。
- ・仮名（匿名）化した住民情報を統合型 GIS に取り込み、高度な統計地図の作成を可能とすることにより、EBPM 推進に繋げる。

10 他団体へのアドバイス

・本市より前に多くの自治体で公開型 GIS は導入されており、災害対応にも利用され成果を上げている例もあるとのことです。住民が安心安全かつ快適に暮らせるようにすることは自治体の使命であり、公開型 GIS はその実現に寄与するものと考えられます。また、窓口業務の効率化が図れるなど DX 推進の観点からみても公開型 GIS は有効であると思われしますので、ぜひ取り組んでみてください。

11 取組について記載したホームページ

【三郷市地図情報システムについて】

<https://www.city.misato.lg.jp/soshiki/kikakuseisakubu/johoseisaku/1/9418.html>

【三郷市地図情報システム】

<https://www.sonicweb-asp.jp/misato/>