

大分県・宮崎県
事務共通化運用実証の
結果分析（補足）

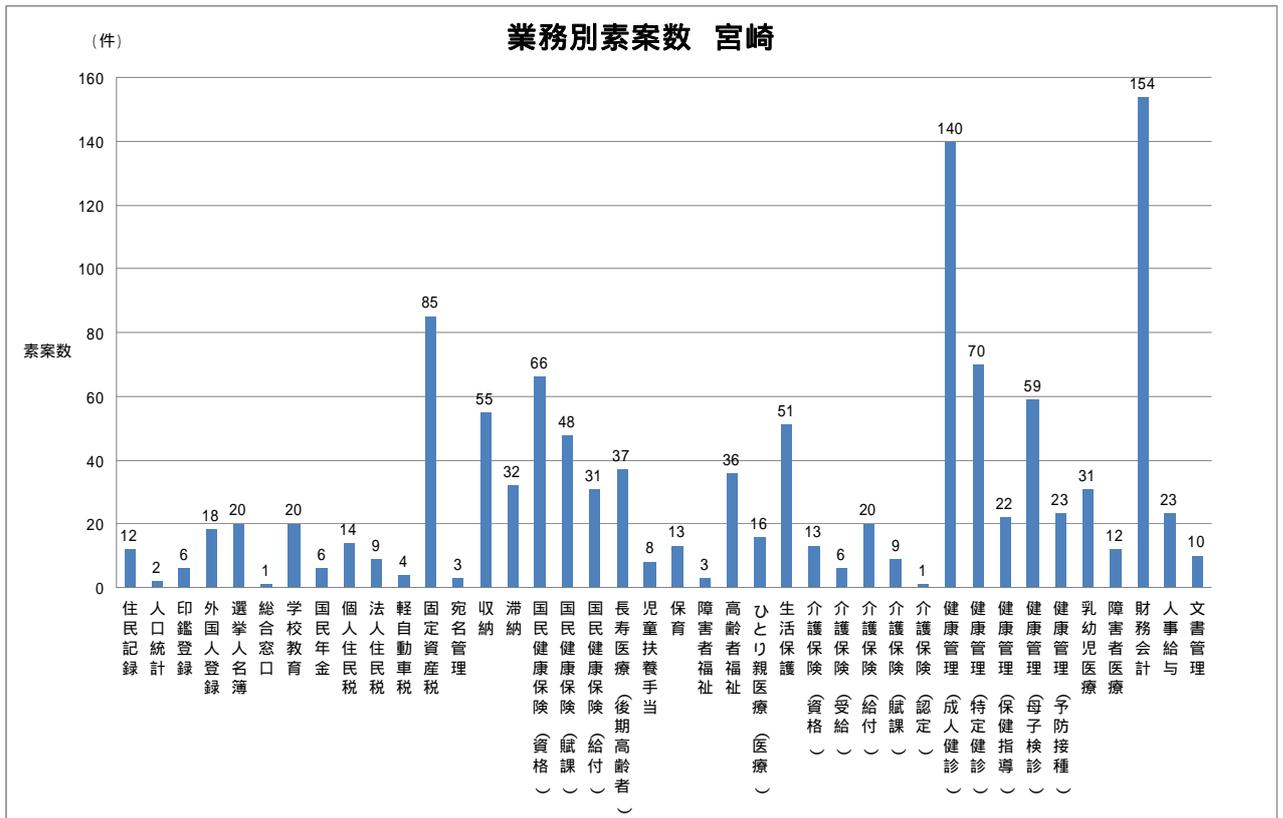
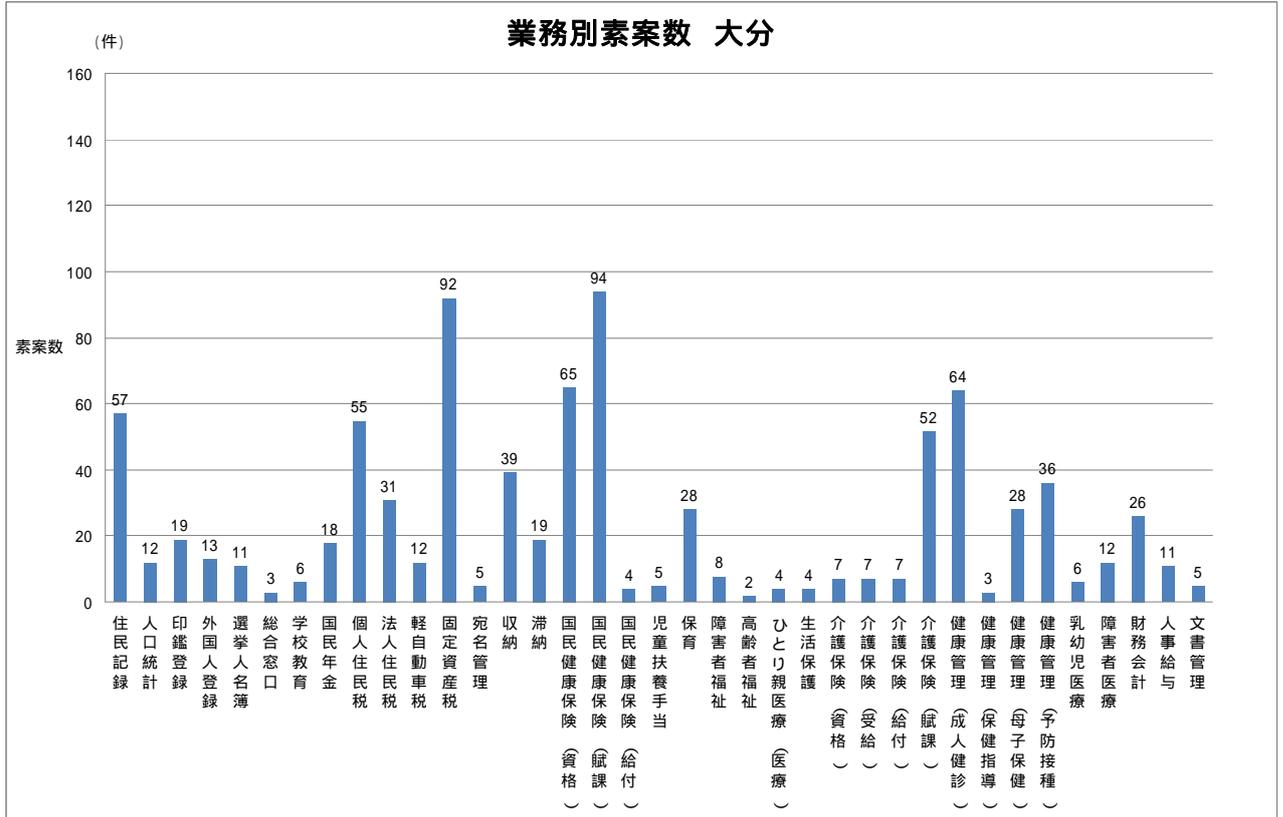
6. 事務共通化運用実証の結果分析（補足）

6-1 業務部会におけるシステム要件分析

業務部会におけるシステム要件でどのような特徴があったのか、業務別素案数、業務部会の開催回数、および審議時間の観点からグラフ化して分析を行った。

(1) 業務別素案数における分析

素案の集計を業務別にグラフ化し、分析した。



- 1) 大分県、宮崎県で共通の特徴
 - 健康管理に関する要件の多さ
 - 大分県では、健康管理（成人健診、保健指導、母子健診、予防接種）で131件の要件があがっているが、そのうち84件が日田市からの要求であった。
 - 同じく、宮崎県でも314件の要件があがっているが、そのうち187件が延岡市からの要求であった。
 - 健康管理システムなどは「市町村の裁量がある業務」のため、既存システムの導入時に変更を行っている。そのため、日田市、延岡市は現行システムとの比較で要件が多くなったと考えられる。
 - また、他団体との運用の違い（日田市：自庁での運用、他団体：委託）も要因であることがわかった。
 - 小規模な市町村は、健診業務の健診案内作成と発送事務を外部機関へ委託することが多く、業務パッケージに必要な機能は、健診対象者の一覧を作成することに絞られていた。
 - 大規模な市町村は、職員が健診業務の健診案内作成と発送事務を自庁にて実施しており、業務パッケージには様々な機能が必要となっており、運用の違いによる相違があることがわかった。
 - 税業務、国民健康保険に関する要件の多さ
 - 国民健康保険（賦課、資格）や固定資産税、個人住民税等、税業務に関する要件が多い。
 - 税業務の特性（求められる機能要件の多さ、賦課計算の複雑性など）に起因すると考えられる。
- 2) 大分県での特徴
 - 福祉業務について（健康管理を除く）の要件の少なさ
 - 大分県の団体については福祉業務については全てシステム化されていない現状があった。
 - 現状はシステム化しなくても十分に運用できる状況である為、要件があがってこなかったと考えられる。
 - システム化されている健康管理や障害者医療、障害者福祉に関しては要件があがっていた。
 - 宮崎県と比較して、財務会計の要件の少なさ
 - 大分県の参加団体では、クラウドで使用するシステムが、現状使用しているシステムのバージョンアップ版であるため、追加の要件があがってこなかったと考えられる。
- 3) 宮崎県での特徴
 - 財務会計に関する要件の多さ
 - 財務会計について、宮崎県では154件の追加要件があがっているが、その全てが延岡市からの要件であった。
 - 延岡市では現行システムが変更された場合の事務手順や規則の変更など、役所全体の影響を考慮した要件が多数あがっていたためと考えられる。
 - 福祉業務に関する要件の多さ
 - 福祉業務は宮崎県の全ての団体で本実証に参加しており、財務会計業務と同様に現行システムが変更された場合の影響を考慮した要求が多数あがっていたためと考えられる。

- ・上記は死亡時の納税管理人の自動設定に関する案件で、日田市よりあがったが、人口規模の相違により、各市で運用が異なり、意見のとりまとめに時間がかかった。

b. 国民年金と開催数

要件 18 件のうち、3 回審議されているものが 2 件、4 回審議されているものが 1 件あった。

要 求	65 歳到達日が表示されていること。
必 要 性	事務上、65 歳到達日が判ると便利であるため。 <ul style="list-style-type: none"> ・業務上、65 歳到達日を確認して事務処理することがあるため、画面上で確認できるとよい。 ・納付可能月数も画面上で確認できるとなおよい。 ・国民年金を請求する際に対象者を確認するため。
検討結果	個別機能 3 市協議の結果、個別機能との判断といたします。（日田市様）

- ・上記は「画面への 65 歳到達日の表示に関する要件」で表示内容の統一について模索した。参加団体で協議の結果、日田市の個別案件とし、本運用の際に別途協議することとなった。

要 求	日にちを指定し、その間に免除申請のあった者の全ての番号、名前、生年月日および住所の一覧表が作成されること。
必 要 性	免除申請を大日本年金機構に送る際、申請書と一緒に請求される方のリストを年金番号順にわかりやすいよう送付しています。また、申請者がすぐにわかるようにリストには「名前」「生年月日」「住所」を記載しています。また、年度内に転入や転出があった場合にはその情報を載せ、未申告や推計課税の情報もリストに載せて送付しています。 杵築市も同様のものがあればよい。
検討結果	パッケージ機能範囲で実装

- ・上記は「免除申請の一覧表に関する要件」で参加団体の状況調査をふまえて、帳票様式を含んだ事務の統一ができるか模索した。統一化に向けた協議を行ったが、「参加団体で事務処理が異なっている」、「年金機構への帳票仕様についての確認した結果でも、日田市からの要件と一致していなかった」ことから個別案件とし、本運用の際に別途協議することとなった。

要 求	月次報告（毎月 1 日および 15 日締め） 端末入力事項（取得・喪失・転居・転入出等）の報告
必 要 性	杵築市のこれまでの社保への報告に必要なため。 月 2 回や指定した期間の異動報告書の出力が可能かの確認。
検討結果	標準機能（追加） <ul style="list-style-type: none"> ・備考欄への文言記載は法定免除のみに留めて対応を予定している。 ・現在、パッケージの様式で他の団体様も運用頂いており、このまま運用頂きたい。 備考欄への追加記載は、本運用に向けた個別の対応とさせて頂きたい。

- ・上記は年金機構への月次報告に関する要件であり、「参加団体の状況調査をふまえてパッケージ機能で対応できるか」を模索した。大分県内で既に同じパッケージで運用している団体にも確認しながら参加団体で協議した結果、パッケージの実装機能での運用となった。ただし、備考欄への追加記載については個別案件とし、本運用の際に別途協議することとなった。

2) 宮崎県での特徴

大分県と同様に要件数に比例して、開催数が多い傾向にある。

一方で、要件数が多いにも関わらず開催回数の少ない業務や、要件数が少ないにも関わらず、開催回数が多い業務が存在していることも共通の傾向である。

対象の業務は以下のとおりである。

業務	要件数	開催数	特徴
財務会計（予算執行）	74件	4回	開催回数が少ない
健康管理（特定健診）	70件	4回	開催回数が少ない
財務会計（予算編成・予算執行）	80件	3回	開催回数が少ない
国民健康保険（資格）	66件	3回	開催回数が少ない
国民年金	6件	6回	開催回数が多い
学校教育	20件	6回	開催回数が多い

要件数が多いにも関わらず、開催数の少ない業務の要因

大分県と同様の要因により、開催回数が少ないことがわかった。

- ・ 取下げの要件が多かった。

取下げの要因としては、内容重複によるものや、外部システムとの連携等実証範囲外機能の要件によるものがあった。

- ・ パッケージで標準実装されている機能に関する要件が多かった。

要件の多い業務については、開催数が多い傾向にあった。

要件数が少ないにも関わらず、開催数の多い業務の要因

国民年金、学校教育ともに複数回審議した要件があったため、開催回数が多くなっていることがわかった。

a. 国民年金と開催数

要件6件のうち、6回協議されているものが2件あった。

要 求	免除申請書) 所得情報をもとに免除種別ごとの免除可否を自動判定できること。
必 要 性	現行のシステムが対応しているため。 免除申請の一番よい条件での判定で自動表示がされている。
検 討 結 果	実証対象システムでは、「1/4」や「全額」等の最適なものがデフォルトで表示される。 全ての免除種別を表示させる必要は無く、条件がよいと判定した案件だけ表示させるように判断するが、クラウド対応機能としてどの様に対応するか社内 で検討する。 『年金機構の × 調査』は宮崎県内でも、各地域の年金機構事務局により対応が違う可能性がある。 案件に対する宿題の答えを 8/5 までに延岡市からメーリングリストにて報告。その結果を元に次回、業務部会を開催するか連絡を行う。

- ・ 上記は自動判定する機能を実証対象システムに有しているが、この機能をより向上することを目的とした。要求された機能が参加団体で異なっており、この機能を使用した事務手順の有効性を含めた事務統一を行うことを模索した。

要 求	汎用リスト) 国民年金データを任意条件で抽出することができる。
必 要 性	免除申請状況や免除判定結果などの確認を行う必要があるため。
検討結果	汎用抽出機能を使用し、確認を行った。 「標準機能(追加)」「実装」案件とする。

- ・ 上記は実証対象システムに機能を有していたが、デモ機を使用した確認ができなかったため継続協議となった要件である。結果的には「システムに有した機能の確認ができ使用できる」との結論となった。今後、自治体クラウドを推進していくうえでは、「BPRの早い段階で市町村職員が確実に機能確認できる環境を準備できるかどうか」が課題と考える。

b. 学校教育と開催数

学校教育については、要件20件のうち、5回協議されているものが3件あった。

要 求	例月処理) 確認リスト) 学齢簿データ 条件を設定して、抽出・作成できること。
必 要 性	校区外通学者など特定の個人を抽出し、申請期間超過者の把握を行うため。
検討結果	システム標準機能での出力が可能のため。

- ・ 上記は国民年金の「国民年金データを任意条件で抽出することができる。」要求と同様の要件である。

要 求	年次処理) 確認リスト) 特記者確認リスト 条件を設定して、抽出・作成できること。
必 要 性	校区外通学者など特定の個人を抽出し、申請期間超過者の把握を行うため。
検討結果	区域外就学について、汎用抽出に項目がある。外国人については全件抽出し、住民区分にて絞込んで抽出が可能である。 CSVデータの項目が140項目以上あるが、汎用抽出の項目調整は可能。

- ・ 上記は帳票の要件であるが「実証対象システムに有したデータ抽出の機能を使用した事務手順の見直し」を実証受託事業者が提案したものである。抽出したい対象データが少数であるのに、システム上全データを取得する必要があることが問題となった。協議結果は市町村職員による対象データの絞込みを行うこととなった。

要 求	許可番号（「校区外通学」「区域外就学」「市外就学」）について管理し、許可決定通知書を出力してもらいたい。 または「許可番号」を発行時に指定して、許可決定通知書を作成できるようにしてもらいたい。
必 要 性	【起因】（根拠） 法令上、市教委が就学すべき学校を指定することとなっているが、校区外通学はその例外として、特別の事情がある場合に限り、市町村の判断によってそれが認められる許可制度である。許可の際、通常の市町村では許可の番号を付すことが多く、本市でも許可番号を付して管理している。 また、許可制度であるため、相手方の保護者に対して許可決定通知を行う必要があり、書面で行うことが一般的であるが、当該クラウドのシステムで許可通知書の発行（出力）が困難であるようなので、許可通知書は別PCで作成・管理せざるを得ない。 その点を含めた管理上の観点から許可番号を付すことができるよう要求をしている。 なお、当該クラウドのシステムで許可通知書の発行が可能で、かつ許可通知書文面内容を任意に設定できる状況にあれば、この限りではない。
検 討 結 果	事務の統一化に向け各市町でメール・電話にて協議する。 業務部会で協議を行う場合に限り業務部会を開催する。

- ・ 上記は現在のシステムで対応ができていない延岡市からの要件である。他の市町村では独自に台帳管理を行っており、事務運用も異なっていたが「システム化することで事務の統一が図られる」ことを前提として協議を行った。協議の結果、クラウドで使用するシステムに当該機能を追加することとなった。

c. 要件数の多い健康管理（成人健診）が7回の審議で完了している点

健康管理（成人健診）は、大分、宮崎両県で最も要件数が多いが、7回の審議で完了となっている。

その要因としては、以下のとおりである。

- ・ 特定健診に関する要件が含まれていたため、特定健診へ振り替えた。
- ・ 類似や関連する要求事項が多くあったため、一度に複数の要件を審議できたため。

3) 大分県、宮崎県での開催数での相違点

業務部会を大分県よりも宮崎県が多く開催している。

平均開催回数は、大分県は約2.6回であったのに対し、宮崎県は約3.7回を要した。

これは宮崎県の以下の特徴によるものと考えられる。

- ・ 第1回の業務部会の審議内容が、今後の業務部会の進め方や、あげられた要件に対して「やる」「やらない」の議論に終始してしまった。このため、本来の審議事項である「要件に対する必要性の確認」や「どのようにしたら事務統一できるか。代替案があるのか。」などについて再度審議を行う必要が生じたため時間がかかった。

(3) 審議時間数における分析

要件定義の素案数と審議時間数の関係を下記のとおり分析した。

1) 大分県での特徴

素案数に比例して、開催時間数が多い傾向にあるが、素案数が多いにも関わらず、開催時間の少ない業務や、素案数が少ないにも関わらず、開催時間が多い業務が存在した。

対象の業務は以下のとおりである。

業務	開催時間	要件数	特徴
国民健康保険（資格）	8.0 h	94件	開催時間が少ない
国民健康保険（賦課）	8.0 h	65件	開催時間が少ない
健康管理（成人健診）	3.5 h	64件	開催時間が少ない
介護保険（賦課）	5.5 h	64件	開催時間が少ない
財務会計	10.0 h	26件	開催時間が多い

素案数が多いにも関わらず、開催時間の少ない業務の要因

「6-1(2) 開催数における分析」と同様の要因が確認できた。

国民健康保険（資格）、国民健康保険（賦課）、健康管理（成人健診）、介護保険（賦課）について、素案数は多いものの、取下げとなった要件やパッケージで標準実装されている機能が多かった。

そのため、審議対象となった要件が少なくなり、開催回数が少なくなっていた。

取下げの要因としては、内容重複によるものや、外部システムとの連携等、実証範囲外機能の要件によるものがあつた。

素案数が多いにも関わらず、開催時間の少ない業務の要因

財務会計について、以下の要因により、開催時間が多くかかっていることがわかつた。

- ・ 大分県の内部情報について、クラウドで使用するシステムは由布市、宇佐市ともに現行使用しているシステムのバージョンアップ版であつた為、追加の要件があがらなかつた。そのため、第1回目の業務部会では、差異の機能説明を中心にデモを実施し、追加の要件を洗いだした経緯があつた。
- ・ 集合形式での協議であつたために意見交換が活発に行われ、協議に時間を費やした。

2) 宮崎県での特徴

大分県と同様に素案数に比例して、開催時間数が多い傾向にある。

素案数が多いにも関わらず、開催時間の少ない業務があることも確認できた。

対象の業務は以下のとおりである。

業務	開催時間	要件数	特徴
財務会計（予算編成・決算統計）	6.8 h	80件	開催時間が少ない
国民健康保険（資格）	7.0 h	66件	開催時間が少ない

素案数が多いにも関わらず、開催時間の少ない業務の要因

「6-1(2) 1) 大分県での特徴」と同様の要因が確認できた。

財務会計（予算編成・決算統計）、国民健康保険（資格）について、素案数は多いものの実証対象システムで標準実装されている要件が多かつた。

そのため、審議対象となった要件が少なくなり、開催回数が少なくなったことがわかつた。

健康管理（成人健診）の結果分析

健康管理（成人健診）について、素案数は140件と大分・宮崎両県を通じて最も多いが、「6-1(2) 開催数における分析」で述べたとおり、特定健診に関する要件や類似する要件があがっていたため、実際に審議対象となった要件が少なくなったために、素案数の規模と比較して少ない時間（26.8時間）での審議で完了している。

3) 大分県、宮崎県での相違点

開催時間の相違

大分県と宮崎県の業務部会で協議時間を比較すると宮崎県での協議時間が大幅に多いことがわかる。

この要因としては、以下のとおりである。

- ・「6 - 1 (2) 開催数における分析」にて述べたとおり、第1回の業務部会を行った後に再度、要求事項の必要性や事務統一について協議を行ったことが要因のひとつにあげられる。また、要件に対する必要性のヒアリングに時間が掛かったため、予定していた時間内に完了せずに継続してヒアリングを行った経緯がある。
- ・健康管理（成人健診）・健康管理（特定健診）ではなかなか要件を解決できないため、一回の業務部会で7時間を越える協議を行っていた。

業務部会の長時間化については、準備不足（事前に審議内容の確認等）も要因の一つと考えられる。

実証受託事業者や参加団体における事前の要件確認が重要である。

また、実証受託事業者から市町村職員へ事務運用の提案も審議をスムーズに進めるうえで重要となる。

固定資産税業務の細分化

大分県では、グラフ上より、固定資産税の要件の多さと審議時間の多さが見てとれる。

一方で宮崎県では、固定資産税を細分化し協議を行っていたこともあり、グラフ上では要件の多さが見えない。

細分化して協議を行った理由としては、人口規模の多い市町村ではひとつの業務を分業化しているためである。

例えば、固定資産税は「土地」、「家屋」、「償却資産」、「課税・共通（証明や共有資産管理など）」の4つに細分化し協議を行った。

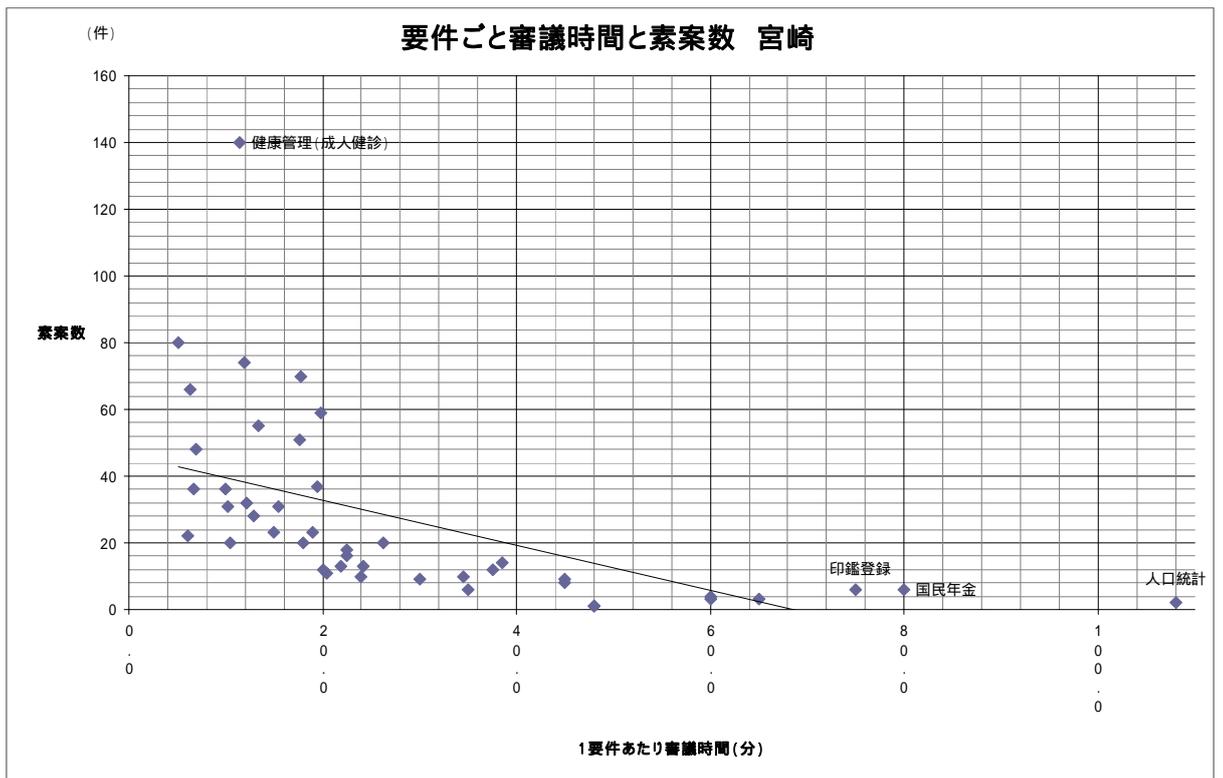
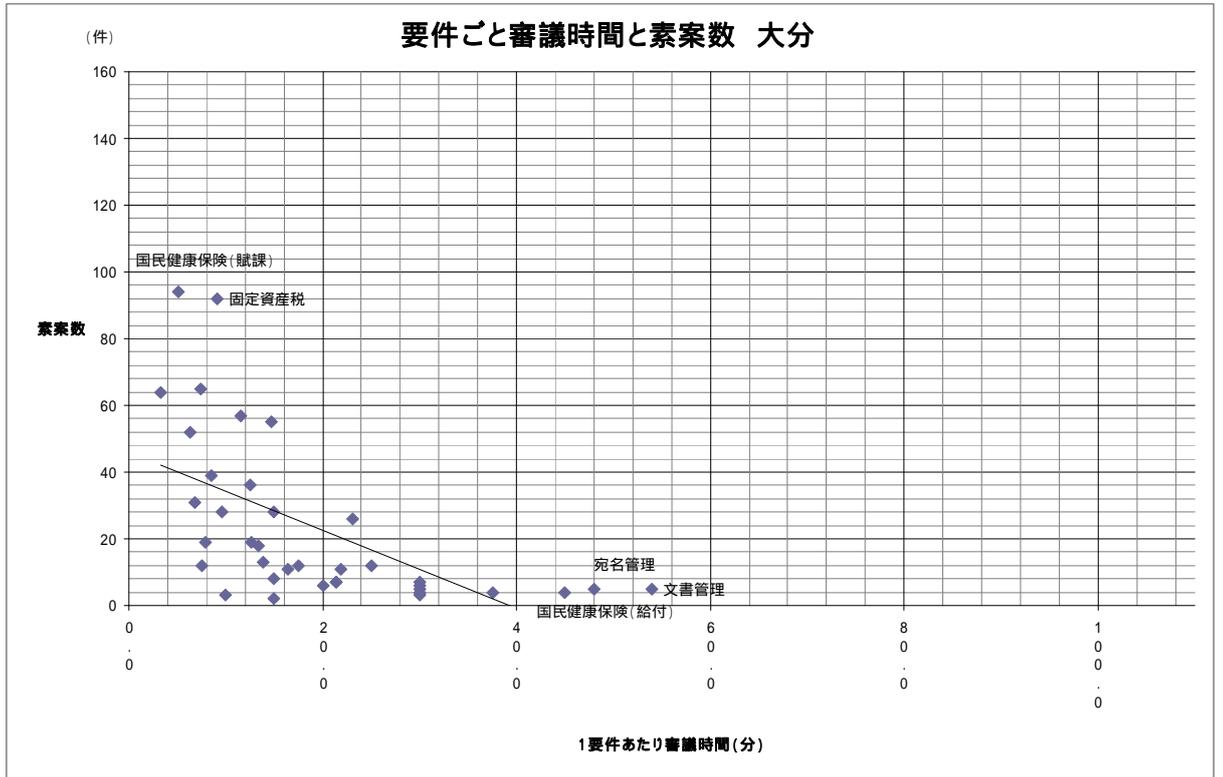
細分化することにより必要な協議に必要な職員が出席できたため、要件協議の結論が比較的短時間で得ることができた。

但し、人口規模が小さな団体では分業化されていないことが多いため、固定資産税にかかる全ての業務に一人の職員が出席する必要が発生することになる。

人口規模に応じて市町村の機構や業務の管轄が異なっていることは、BPRを進める上では十分留意すべきと考える。

- (4) 1要件ごとの審議時間数における分析
 要件定義の素案数と要件1件ごとの平均審議時間数について度数分布グラフで分析・評価した。
 業務部会で1要件ごとの審議時間を計測していないため、要件1件ごとの平均審議時間については以下の式で一律に求めている。

$$\text{「要件1件ごとの平均審議時間」} = \text{「業務部会の開催時間」} \div \text{「素案数」}$$



「案件ごと審議時間と素案数」の度数分布グラフより要件の起因と審議時間との関連を以下のとおり分析した。

1) 大分県での特徴

1 要件ごとの平均審議時間数が多い傾向にある。

特に国民健康保険（賦課）、固定資産税と文書管理、宛名管理、国民健康保険（給付）について、その傾向が強いように見られる。

それぞれの審議時間と要件数は以下のとおりである。

業務	審議時間（分）	要件数	特徴
国民健康保険（賦課）	5 分	9 4 件	審議時間が短い
文書管理	5 4 分	5 件	審議時間が長い
宛名管理	4 8 分	5 件	審議時間が長い
国民健康保険（給付）	4 5 分	4 件	審議時間が長い

1 要件ごと平均審議時間が短い業務の要因

国民健康保険（賦課）について、「6 - 1 (2) 開催数における分析」と同様の要因が確認できた。

素案数は多いものの、取下げとなった要件やパッケージで標準実装されている機能が多かつたため、審議対象となった要件が少なくなっていた。

固定資産税についても国民健康保険（賦課）ほどではないが、取下げとなった要件やパッケージで標準実装されている機能があったため、審議対象となった要件が少なくなったことによると考えられる。

1 要件ごと平均審議時間が長い業務の要因

文書管理、宛名管理、財務会計について、以下の要因により 1 要件ごとの審議時間が長くなっていることがわかった。

a. 文書管理と案件ごとの審議時間

追加要件が少なかったため、第 1 回目の会議では、機能説明を中心にデモを実施し、追加要件の洗いだしに時間がかかった。

また、集合形式での協議を実施したため、意見交換が活発に行われ、協議に時間を費やしたことも要因である。

b. 宛名管理と案件ごとの審議時間

事務統一に向けて各市で時間をかけて協議を行った。又、複数回の協議を行ったため 1 要件あたりの審議に時間がかかった。

要 求	通所住所 CD で住所を設定しているため、コードで管理を行えること。
必 要 性	住民基本台帳と行政基本がイコールであること。 ・現状確認 日田市：通称住所を主たる住所として使用している。 大字住所では範囲が大きいので、細かく区切った通称を使用している。 通称住所 CD は 4 桁の連番で使用されている。 杵築市：通称住所は使用していない。 宇佐市：通称住所は使用していない。
検討結果	個別扱いとする。 ・但し、日田市様において別府・大分の状況を確認していただき、必要があれば再協議する。

- ・ 上記は通称住所の使用に関する案件で、日田市のみで必要な要件であったが、各市で対応について時間をかけて協議をおこなった。

2) 宮崎県での特徴

大分県と同様に、1要件ごとの平均審議時間数が多い傾向にある。特に国民健康保険（賦課）、固定資産税と文書管理、宛名管理、国民健康保険（給付）について、その傾向が強いように見られる。

それぞれの審議時間と要件数は以下のとおりである。

業務	審議時間（分）	要件数	特徴
健康管理（成人健診）	12分	140件	審議時間が短い
人口統計	108分	2件	審議時間が長い
国民年金	80分	6件	審議時間が長い
印鑑登録	75分	6件	審議時間が長い

1 要件ごとの平均審議時間が短い業務の要因

健康管理（成人健診）について、「6 - 1（2）開催数における分析」で述べたとおり、特定健診に関する要件や類似する要件があがっていた。

これにより、実際に審議対象となった要件が少なくなったためと考えられる。

1 要件ごとの平均審議時間が長い業務の要因

人口統計、国民年金、印鑑登録について、以下の要因により1要件ごとの平均審議時間が長くなっていることがわかった。

a. 人口統計と案件ごとの審議時間

要件が2件ではあるが、統計にかかる県提出資料の確認や必要と判断された資料の用途を確認してもらうなど、複数回の協議を行ったため、協議に時間を要した。

要 求	県報告用の外部媒体作成が行えること。
必 要 性	実証受託事業者からの確認事項 県報告へのデータ提供事務があるか確認を行った。
検討結果	実証対象システムでは、様式第1号の2の年齢が1歳刻みの集計表が未実装。 県様式1号の2へ転記する帳票は、延岡市様式が職権訂正欄あるため、延岡市様式の年齢別住民異動統計票を基本とする。

- ・ 上記は人口統計の県提出データの有無と資料提出の再確認を行い、帳票様式を県内統一することにより事務統一することを模索した。宮崎県へ報告する附表があるためこの資料の基となる帳票について、県版機能としてパッケージに実装することになった。

要 求	<p>統計) 人口動態(毎月の地区別・男女別・年齢別人口数、月別死亡者数、出生児数) 年集計(出生率・特殊合計出生率・高齢化率・死亡率)</p> <p>人口統計 追加素案内容の数式について 出生率・死亡率 = 件数 / 人口 × 1,000 合計特殊出生率 = { 母の年齢別出生数 / 同年齢の女子の人口 } の 15 歳から 49 歳までの合計 高齢化率 = 65 歳以上人口 / 人口 後期高齢化率 = 75 歳以上人口 / 人口</p>
必 要 性	<p>【起因】(要因) 業務に必要なため。 健康管理(成人健診) の統計として人口動態、年での集計が必要となる。</p>
検討結果	<p>数字が固まるのに時間がかかるため、現行の運用どおりに手処理が良いと判断した。 要求事項を取下げたい。</p>

- ・ 上記は健康管理の業務であり、出生率や高齢化率などを使用することがあるため、この情報が人口統計業務内で対応できるかどうか、参加団体の事務処理と照らして事務の統一化を図った。住民届出や受理後の電算処理により、時点を把握することが困難との判断の結果、取り下げとなった。

b. 国民年金と案件ごとの審議時間

国民年金では下記の協議に時間を要した。

要 求	<p>(国民年金保険料免除申請の入力について) 延岡市では、免除申請の内容の入力と、判定に係る所得情報の出力をバッチ処理で情報管理部門に依頼している。 また、継続免除についても、年金機構から送付された磁気媒体に所得情報を取り込むことと併せて、免除申請の内容の入力を情報管理課に依頼している。 新システムでは、年金機構から送付された磁気媒体に所得情報を取り込む際の免除内容の入力はどのようになるのか。別途入力作業が必要である場合、バッチ処理を依頼することが可能であるか教えて頂きたい。また、継続免除の処理については約半数は手処理が必要(未申告等) であり、免除申請書(所得証明) のプリントアウトや免除内容入力のバッチ処理を依頼することが可能であるか教えて頂きたい。</p>
必 要 性	<p>免除申請内容の入力事務の確認 (参考) 延岡市の平成 21 年度免除申請件数 : 8,603 件(うち継続免除 2,363 件) 上記の件数には学生納付特例申請は含みません。</p>
検討結果	<p>現在は、紙媒体のみで、CSV データ出力は出来ない。CSV データの出力については、導入フェーズにおいて協議することとする。</p>

- ・ 上記要件は全ての市町村において行う「年金機構への情報提供事務」である。
本来、同じ事務処理であるが市町村により処理手順が異なっていることが判明したため事務処理の共通化と効率化を目的としてシステム要件を協議した。
特に人口規模が大きい団体ではバッチ化することで事務の効率を図っているが、人口規模の小さい団体でも同様に使用できると判断されていることが大きな協議案件であった。
結局、この要件は標準機能(追加) としてクラウドに使用するパッケージへ搭載することを前提に詳細な協議を行った。

c. 印鑑登録と案件ごとの審議時間

要件が6件ではあるものの印鑑登録番号の手動入力に関する協議やシステムより出力する帳票様式の統一化に向けた協議を複数回実施したため時間を要した。

要 求	現在、印鑑登録番号は手動入力で行っている。印鑑登録番号一覧が登録されており、その番号以外を入力すると、はじくようになっているので、同じようにしてほしい。
必 要 性	【起因】(要因) 現行の日向市の運用による。手入力なので、誤った印鑑番号を取得しないようにするため。
検討結果	個別機能 日向市には、総合照会のシステムが導入されており、このシステムが今回のクラウドシステムの基本システムと同様であるため、画面照会・帳票の印字に印鑑番号の半角カナ文字が抜けていないかの確認をお願いしたい。 この日向市のみ案件については、導入に向けての案件とさせていただく。

- ・ 上記は「印鑑登録番号の入力に関する要件」で参加団体の状況調査を踏まえて、統一できるかどうかを模索した。日向市で付番している印鑑番号の独自性が強かったため、個別案件とし、導入の際に別途協議することとなった。

要 求	現在、印鑑登録に関する書類はA5用紙を使用している。印鑑登録原票(正本)、印鑑登録原票(副本)、印鑑登録原票(除印)、保証人印影、世帯内登録印影はA5の白紙に、印鑑登録証明書は5の改ざん防止用紙に印刷できるようにしてほしい。(プリンターのホッパーは最低4段欲しい:A5白紙、A5改ざん防止用紙、A4白紙、A4改ざん防止用紙)
必 要 性	【起因】(要因) 現在の日向市の運用による。このためプリンターのホッパーは最低4段が必要となる。
検討結果	個別機能 帳票の統一が困難と判断し個別要件とする。

- ・ 上記は「印鑑登録で出力する帳票のサイズに関する要件」で、日向市はA5サイズの様式を使用したい意向であったが、他団体はA4サイズの様式でよいとのことであった。このため個別案件とし、本導入の際に別途協議することとなった。

要 求	印鑑登録抹消通知書の文言 「市民課窓口」の後に「又は最寄りの支所」を入れて欲しい。
必 要 性	【起因】(要因) 現在の日向市の運用による。住民への案内文として記載。
検討結果	実証対象システムの実装機能を使用することにより実現が可能のためこの機能を使用させていただくこと了承。

- ・ 上記は「印鑑登録抹消通知書の文言に関する要件」で参加団体の状況調査を踏まえて、パッケージ機能で対応できるか模索した。パッケージ機能で対応できることが確認でき、実装済み機能で運用することとなった。

要 求	現在、「印鑑登録証引替」という機能がある。 印鑑は同じだが、カードを紛失してカード番号だけ変える場合に、登録の廃止、登録と2段階しなくても、「印鑑登録証引替」をすれば、印影はそのままカード番号だけ変更できる。そのような機能がほしい。 もし、「48印鑑登録証再交付」が同じ機能ということであれば、印鑑異動 即日処理欄に表示されるようにしてほしい。
必 要 性	【起因】(要因) 実証対象システムでその機能が存在することだが、実証対象システムでの事務要領を確認したため。
検討結果	事務手順の統一化は困難だが、システムの実装機能を使用できるためこの機能を使用していただくことで了承。

- ・ 上記は「印鑑登録証を紛失した際に印鑑を変えることなく、番号のみを変える運用に関する要件」であり、参加団体の事務手順の統一化を模索したが、参加団体で事務要領が異なり、事務手順の統一化を図ることが困難であった。また、手数料の徴収についても参加団体で異なっており、個別案件とし、本導入の際に別途協議することとなった。

要 求	該当者の氏名、住所等に「外字」や、桁あふれが発生しているデータについては、画面上で容易に判別できること。
必 要 性	【起因(要因)】 実証受託事業者からの確認事項 証明書上の桁あふれの対応について事務手順の統一化を図る必要があるため。
検討結果	各市町共に住所の桁あふれが現在発生していない。氏名については桁あふれが発生した場合に記入いただくこととして実装している機能を使用していただくことで了承。

- ・ 上記は「該当者の氏名、住所等に『外字』や、桁あふれが発生している際の運用に関する要件」で参加団体の状況調査を踏まえて、パッケージ機能で対応できるか模索した。実証対象システムの機能で対応できることが確認でき、実装済み機能で運用することとなった。

6 - 2 パッケージ機能の適用性

パッケージのクラウドシステムとしての適用性を見るために、実装機能での適用率、標準機能（追加）県版機能の追加による適用率の評価を行った。

(1) 適用性の分類

パッケージの適用性を以下の3つに分類し、その累積件数をグラフ化した。

分類	内容説明
標準機能での適用率	市町村からの要求件数に対し、パッケージに実装されている要件の割合を算出したもの。
標準機能（追加）での適用率	市町村からの要求件数に対し、両県で標準機能（追加）と判断された要件の割合を算出したもの。
県版機能での適用率	市町村からの要求件数に対し、県単位で事務統一できた要件の割合を算出したもの。

(2) パッケージ機能の適用率の計算式

パッケージ機能の適用率は、標準機能の要件数に標準機能（追加）の要件数、県版機能の要件数を加算し、基本要件数と素案数で除算したものである。

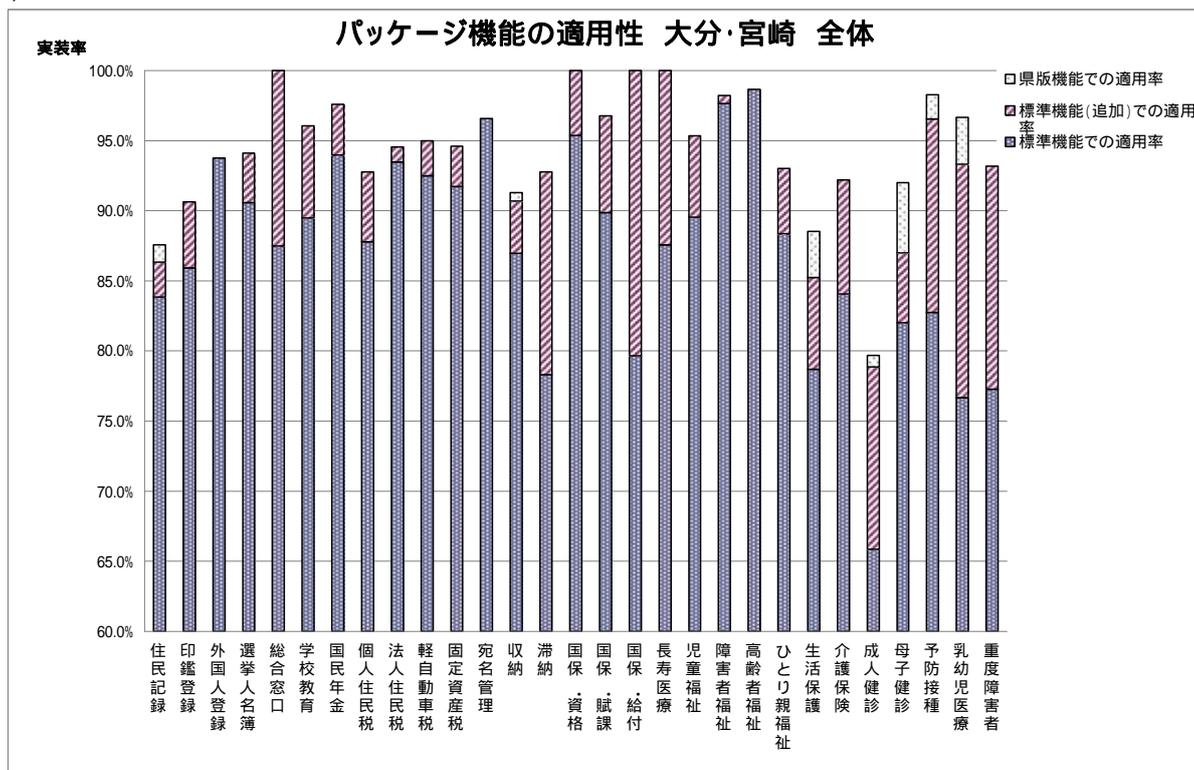
計算式は、以下のとおり。

$$\text{パッケージ機能の適用率} = (a + c + d + e) / (a + b)$$

- a. 基本要件数
- b. 素案数（追加要件 - 取下数） = (c + d + e + f)
- c. 標準機能となった要件数
- d. 標準機能（追加）となった要件数
- e. 県版機能となつと要件数
- f. 個別機能となつた要件数

(3) グラフによる考察

1) 大分県・宮崎県での特徴



大分県・宮崎県をあわせた全要件に関するパッケージ機能の適用率は、全業務の最低値である健康管理(成人健診)でも、79.7%であった。

<健康管理(成人健診)>

$$\text{パッケージ機能での適用率} = (63 + 99 + 6 + 28) / (63 + 183) = 79.7\%$$

健康管理(成人健診)におけるパッケージ機能の適用率が低い点

健康管理(成人健診)は、パッケージ機能の適用率が他業務の適用率と比較し、低い傾向であることが確認できた。低くなる要因は以下と考えられる。

- ・ 市町村ごとの業務形態の違い
 - 小規模の市町村では、職員が複数業務を掛け持ちしていることが多く、健診業務を外部機関へ委託していることがわかった。
 - 業務パッケージに求める機能は、健診対象者一覧を出力できることに絞られ、職員は健診対象者一覧を外部機関へ渡し、後は外部機関が住民向けの通知はがき送付から健診受付などの業務を担っていた。
 - 一方、大規模の市町村は、職員が健診業務の健診案内作成や発送事務を実施しており、業務パッケージには様々な機能が必要とされた。
 - これらの要因により、パッケージ機能の適用率が低い傾向であったと推測する。
- ・ 外部機関との連携インターフェースの仕様に統一規約がない
 - 市町村は、健診結果を外部機関から媒体(FDやCD-ROMなど)および健診結果帳票としてデータを受け取っている。
 - 小規模の市町村は、健診結果帳票から業務パッケージのオンライン機能からデータ入力を行うことができるほどの件数であるが、大規模の市町村では、媒体データを一括入力(一括取り込み)できる機能が必要であった。
 - しかし、外部機関から受領する媒体データのレコードレイアウトは、市町村が委託している外部機関ごとに違いがあり、業務パッケージの機能ではそのままのレイアウト仕様ではデータの一括入力(一括取り込み)の機能が利用できなかった。
 - 一括入力(一括取り込み)の機能を利用するためには、外部機関から受領する媒体データのレコードレイアウトに合わせ、パッケージにカスタマイズを行う必要があった。

BPRの効果が高いと考えられる業務

100件以上の要件数でBPR協議を行った結果、高い伸び率となった国民健康保険（賦課）のグラフの縦軸に着目する。

それぞれの適用率をみると以下のとおりとなった。

- a. 標準機能での適用率 : 89%
- b. 標準機能（追加）での適用率 : 96%（a.からの伸び率は、7ポイント）
- c. 県版機能の追加による適用率 : 96%（b.からの伸び率は、0ポイント）

BPRを推進する中で、市町村から提示された業務要件が標準機能（追加）県版機能と判定された「b.」、「c.」が事務統一できた要件であることがいえる。

BPRを推進することで、要件数が多い業務であってもパッケージ機能の適用率が7ポイントアップしていることが確認できた。

この結果から、BPRの活動を行うことは市町村の事務の標準化を進める上でも有効であるといえる。

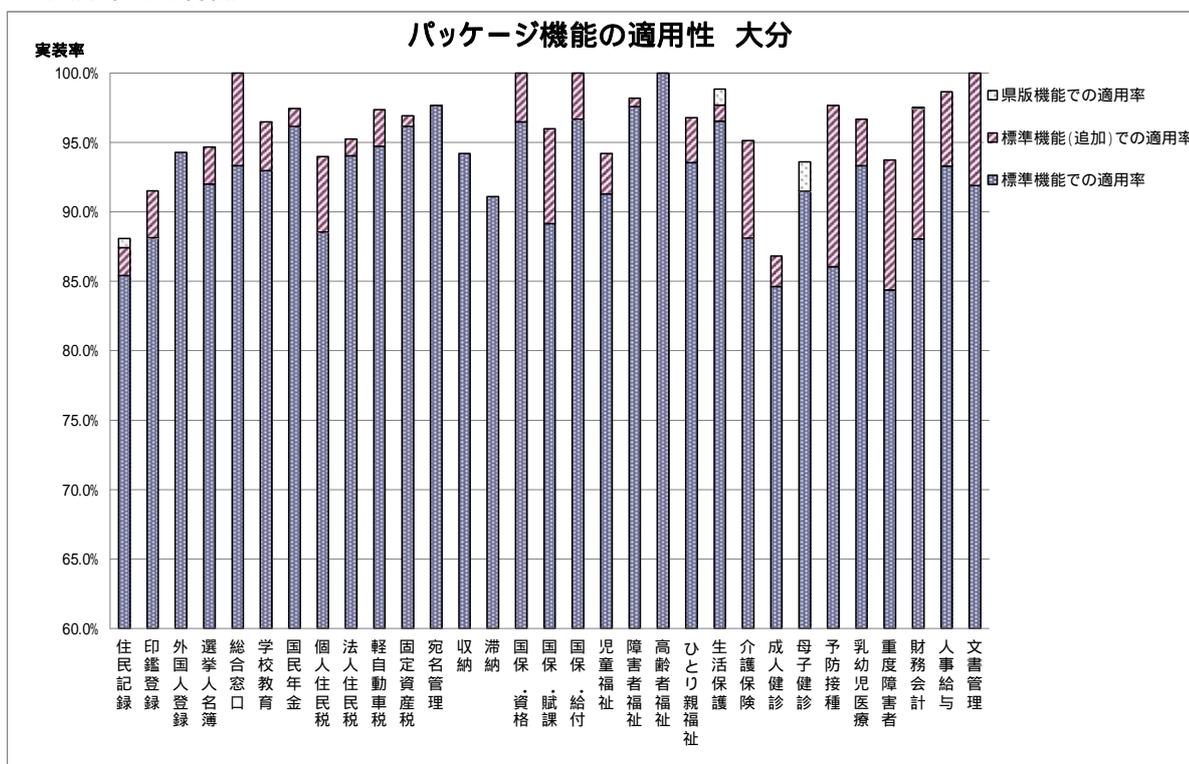
市町村事務の標準化が図れると、事務処理手順に疑問が生じた場合でも、市町村間で相談し問題の共有と解決が行えるというメリットがあると考えられる。

国民健康保険（資格）についても同様な結果となっている。

2) 各県での特徴

宮崎県では長寿医療業務に関するBPRを行っているが、大分県では協議を行っていない。その理由として、「4-3 『事務共通化運用実証（BPR）』の実施手順」に記載のとおり、宮崎県では本運用を見据えた協議を行ったためである。

大分県での特徴



大分県のパッケージ機能の適用率は、最低値である健康管理(成人健診)でも、86.8%であった。

<健康管理(成人健診)>

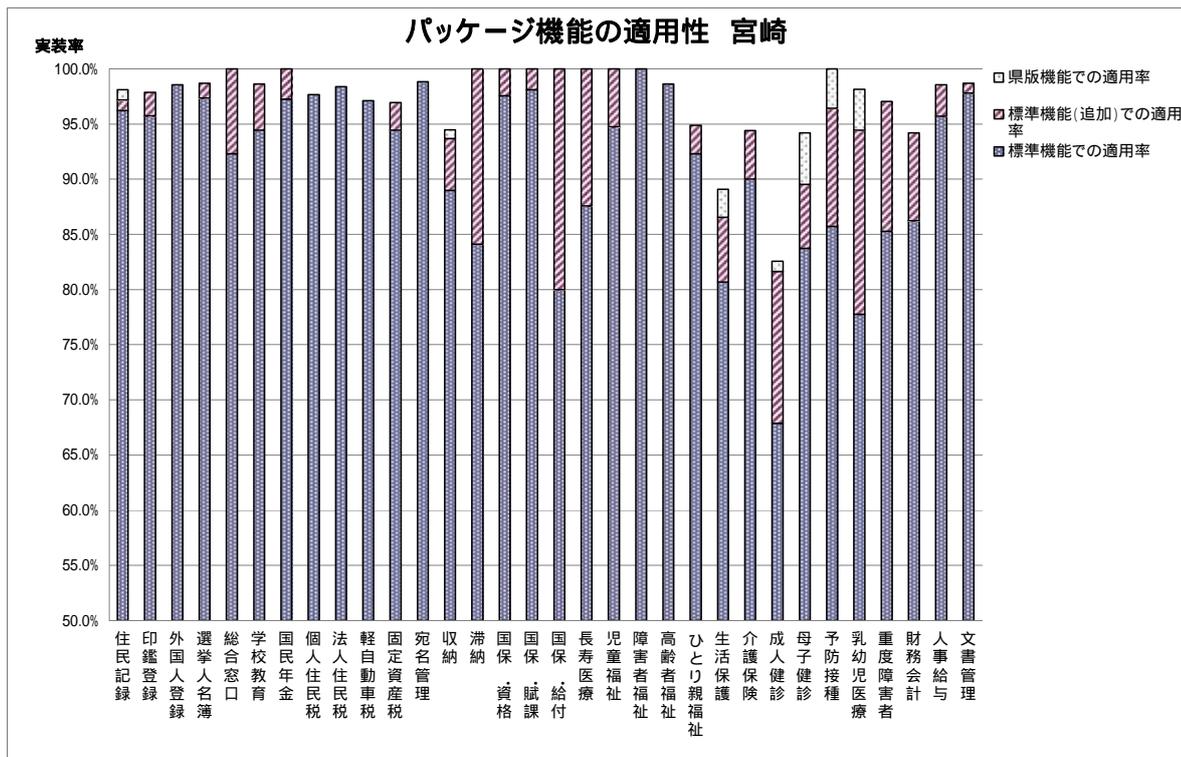
$$\text{パッケージ機能での適用率} = (63 + 14 + 2 + 0) / (63 + 28) = 86.8\%$$

<内部情報業務>

大分県で実証に利用した内部情報システムは、パッケージ機能の適用率が平均97%以上と

非常に高い水準であった。

宮崎県での特徴



宮崎県のパッケージ機能の適用率は、最低値である健康管理(成人健診)でも、82.6%であった。

<健康管理(成人健診)>

$$\text{パッケージ機能での適用率} = (63 + 85 + 4 + 28) / (63 + 155) = 82.6\%$$

また、宮崎県では福祉業務の生活保護のパッケージ適用率が90%未満となる低い水準であった。

<内部情報業務>

宮崎県で利用した内部情報システムは、パッケージ機能の適用率が平均96%以上と非常に高い水準であった。

大分県・宮崎県での類似点、相違点

類似点は、両県とも税業務のパッケージ適用率が90%以上と高い水準となっていた。

相違点は、大分県の住民記録業務のパッケージ機能の適用率が、宮崎県のそれと比較すると低くなっている。

その要件としては、大分県日田市から、住所出力に「通称住所」を利用するという他市町村とは違った運用の要件があがっていたためである。

パッケージでは「通称住所」と「公称住所」はそれぞれ管理しているが、住所出力には「公称住所」が出力される仕様となっている。

そのため、BPRでは、日田市の個別機能と判定された。

また宮崎県では、福祉業務の生活保護でパッケージ適用率が90%を下回っている。

考えられる要因としては、

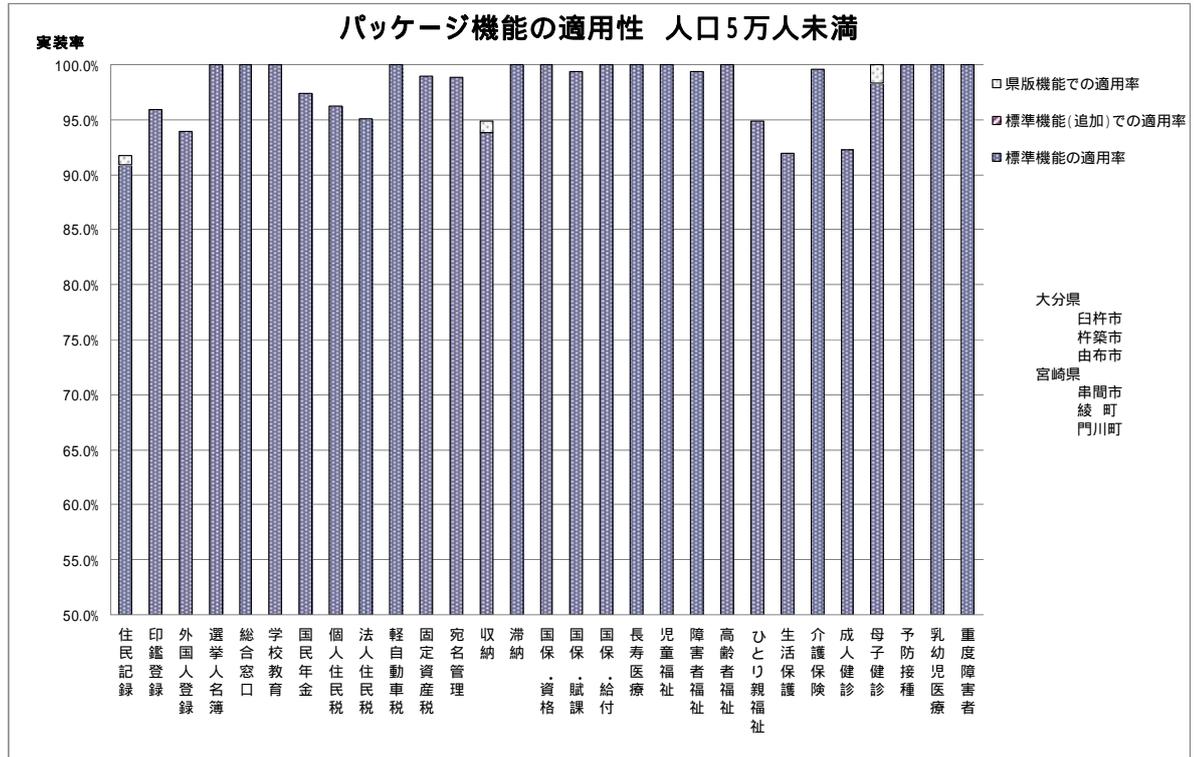
- ・ 市町村ごとに異なる帳票様式を使用しており、BPRの協議では様式の統一化ができなかった。
- ・ 市町村ごとで固有の事務運用を行っており、事務の統一化ができなかった。

という2点が考えられる。

3) 人口規模別での特徴

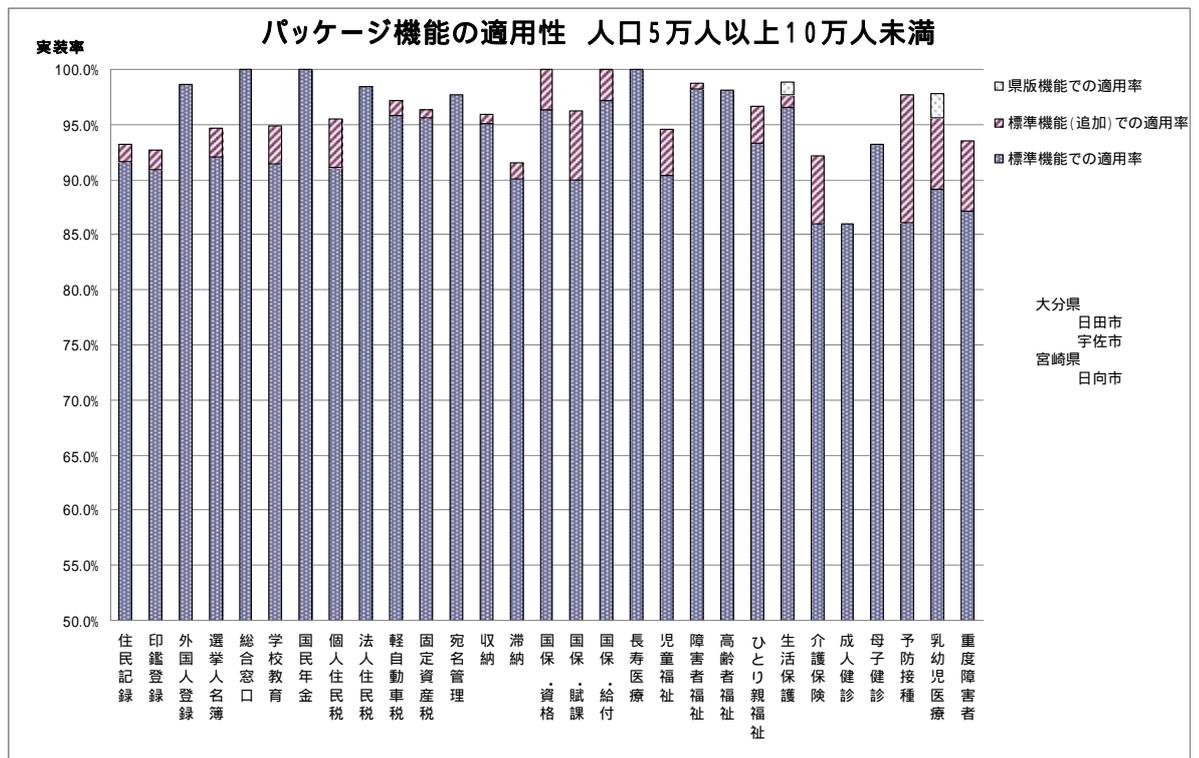
人口規模別のグラフでは、内部情報に関するグラフを表現していない。その理由は、内部情報の基本要件数が大分県と宮崎県で異なっており、その他の業務の適用率と比較することができなかったためである。

人口 5 万人未満



パッケージの適用率がすべての業務で90%以上に達していることが確認できた。人口5万人未満では、パッケージに実装された機能での業務運用が可能であるといえる。

人口 5 万人以上 10 万人未満

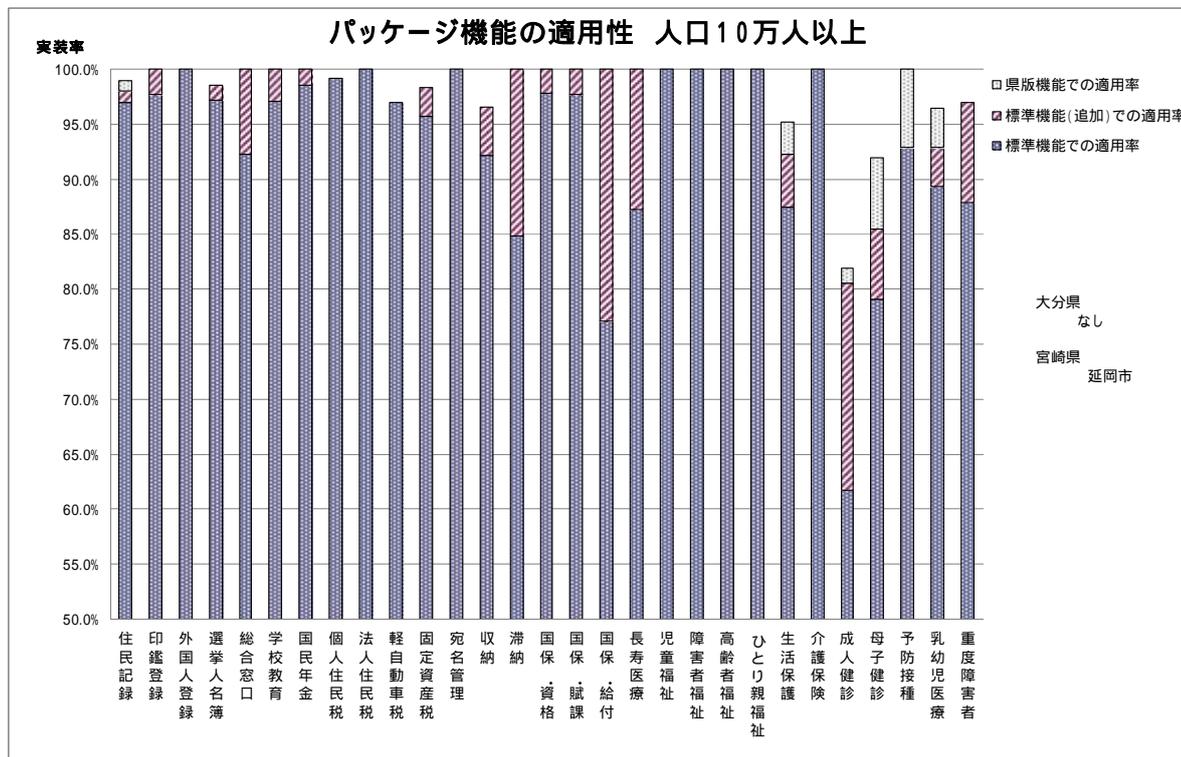


福祉業務の介護保険、健康管理(成人健診)のパッケージ適用率が90%未満となっていた。

介護保険のパッケージ適用率が低い理由は、他システムである認定ソフトや滞納管理システムとの連携要件が多いためであった。

人口5万人以上10万人未満では、福祉業務の一部を除き、パッケージに実装された機能での業務運用が可能であるといえる。

人口10万人以上

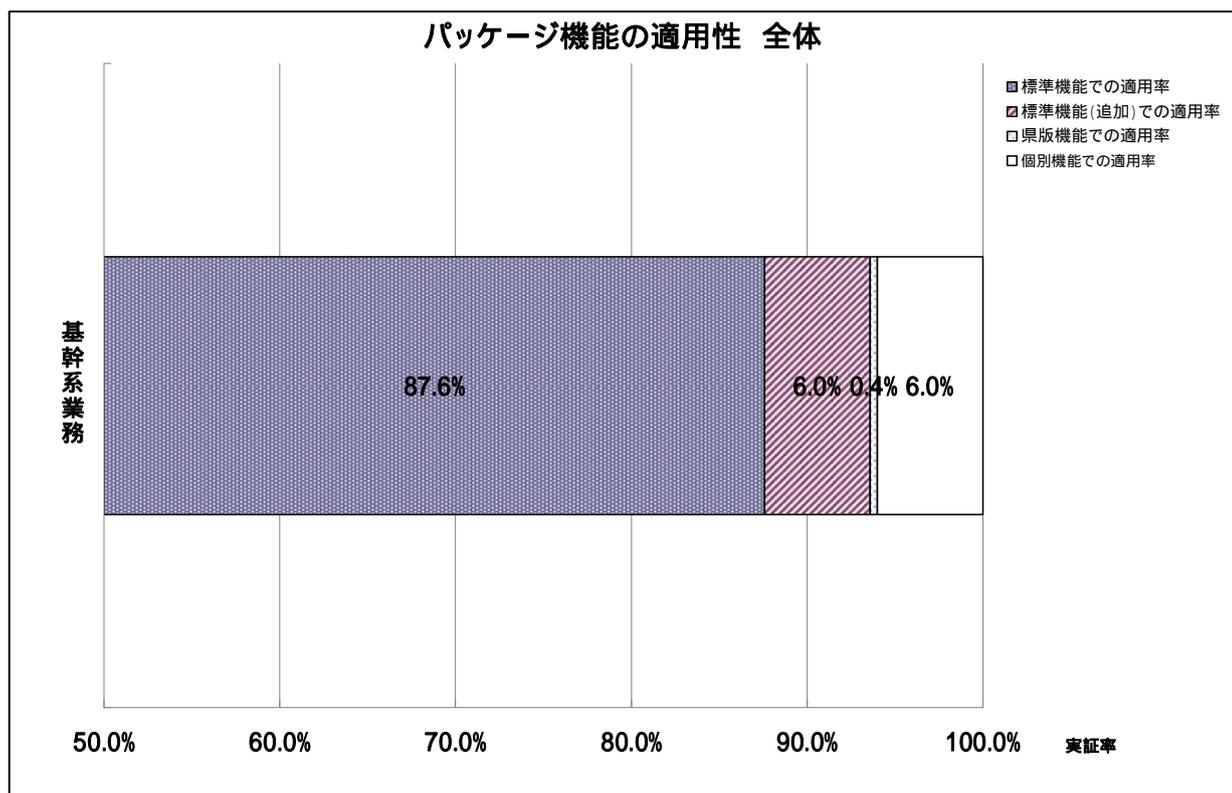


人口規模で比較した結果、地域特徴の結果と同様に健康管理(成人健診)のパッケージ機能の適用率が低いことがわかった。

このように、人口規模ごとに市町村が求める業務運用、要件が異なってくるので、今後、クラウド化を推進する市町村は、できるだけ早い段階で自庁の業務運用、要件に合ったクラウドシステムを選択することができるかどうか非常に重要であるといえる。

4) 業務サービスを集約

住民情報関連業務、税業務、国民健康保険、福祉業務を基幹業務として集約したグラフを作成した。



クラウドシステムとしてのパッケージ機能の適用性

パッケージ機能の適用性 全体のグラフからそれぞれの適用率が確認できた。

- ・標準機能での適用率が、87.6%であった。
- ・標準機能(追加)での適用率が、6.0%であった。
- ・県版機能での適用率が、0.4%であった。

パッケージ機能の適用率は、全体で94.0%と高い水準であった。このことから本実証で利用したパッケージは、自治体クラウドで使用するパッケージとして利用できる水準であったといえる。

6 - 3 業務サービスの適用性

BPRの結果、求められるサービス要件に対するシステム標準化の容易性を度数分布グラフにて評価した。

(1) 度数分布の見方

市町村から提出された要件に対するシステム標準化の容易性をグラフに表現した。

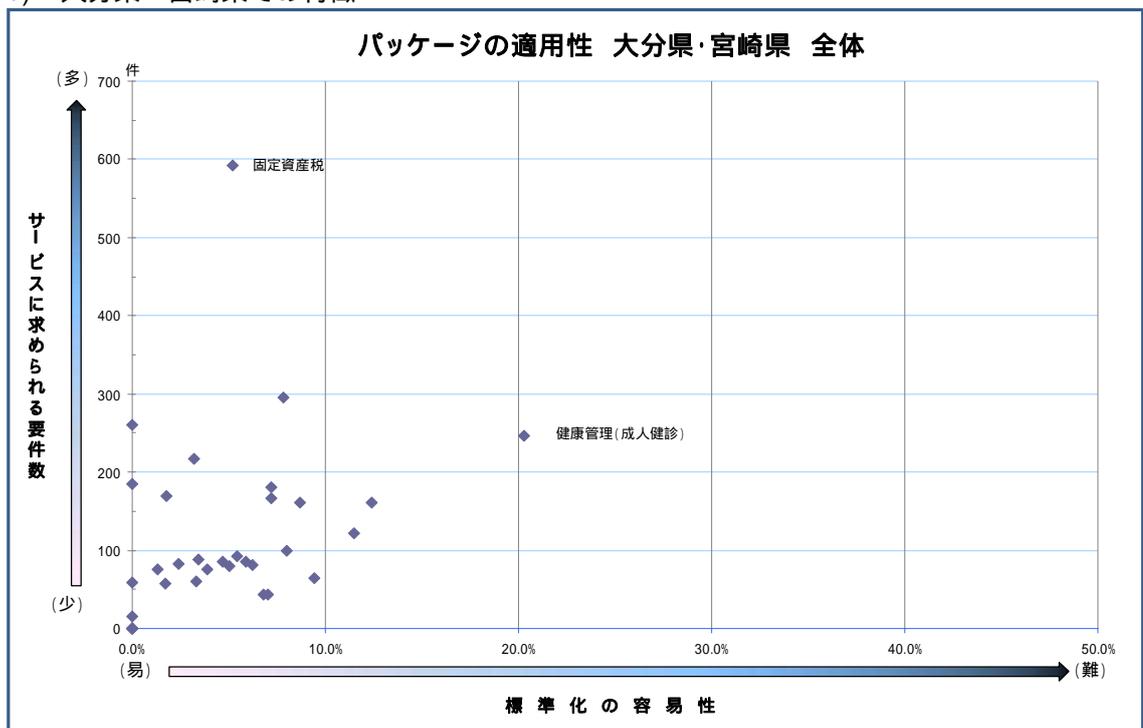
「サービスに求められる要件」とは、要件定義1工程または要件定義2工程で洗い出された基本要件数と素案数を加算した値である。

「標準化の容易性」とは、BPRの結果、個別機能（標準機能・標準機能（追加）・県版機能以外）と判定された要件数を「サービスに求められる要件」数で除算した値である。

内部情報に関する分布値は、「パッケージの適用性 大分県」「パッケージの適用性 宮崎県」の2つのグラフのみに表現している。大分県、宮崎県で基本要件数に差があるためである。

(2) グラフによる考察

1) 大分県・宮崎県での特徴



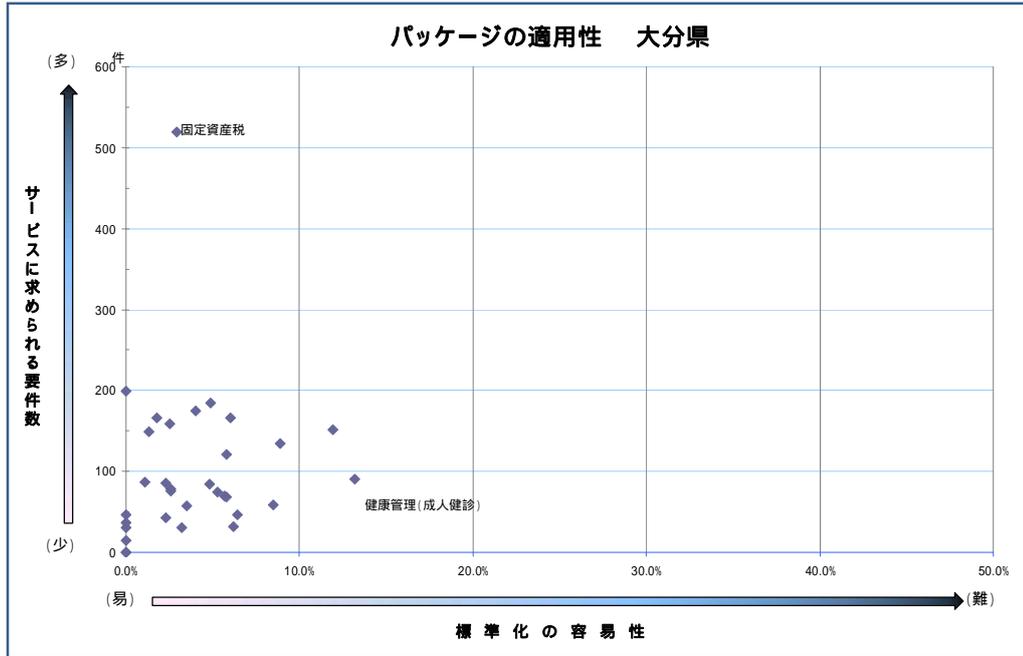
上図の度数分布グラフから以下のことが確認できた。

- ・ サービスに求められる要件数が多いが標準化の容易性が「易い」業務
税業務・・・固定資産税
- ・ 標準化の容易性が「難しい」業務
福祉業務・・・健康管理（成人健診）」

固定資産税業務は「法制度による業務」のため標準化の容易性が「易」と考えられる。。
これに対して健康管理（成人健診）は「市町村の裁量がある業務」のため「標準化の容易性」が「難」に位置していると考えられる。

なお、固定資産税は「土地」・「家屋」・「償却資産」・「課税」の業務にわかれるが、表記上は合算しているため要件数が多くなっている。

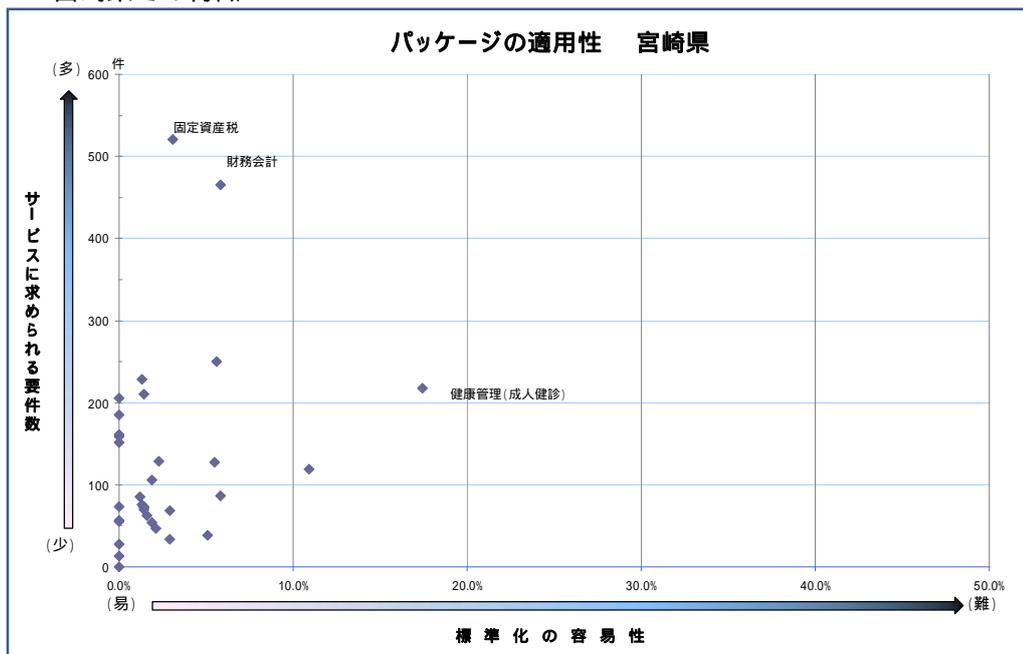
2) 各県での特徴
大分県での特徴



上図の度数分布グラフから以下のことが確認できた。

- ・ サービスに求められる要件数が多いが標準化の容易性が「易い」業務
税業務・・・固定資産税
- ・ 標準化の容易性が「難しい」業務
福祉業務・・・健康管理（成人健診）

宮崎県での特徴



上図の度数分布グラフから以下のことが確認できた。

- ・ サービスに求められる要件数が多いが標準化の容易性が「易い」業務
内部情報・・・財務会計
税業務・・・固定資産税
- ・ 標準化の容易性が「難しい」業務
福祉業務・・・健康管理（成人健診）

大分県・宮崎県での類似点、相違点

(類似点)

- ・ 標準化の容易性に関して、両県ともに「易」に偏っていることが確認できた。

BPRの協議での参加団体の考え方がグラフに表れた。

市町村は、サービスに求められる要件を標準機能(追加)・県版機能へ判定されるべく協議を進め、クラウドシステムでの個別機能(単独でのカスタマイズ)をできるだけ抑えたいという考えがあった。

また、固定資産税、健康管理(成人健診)は、両県でほぼ同じような分布であった。

(相違点)

- ・ 宮崎県では、内部情報(財務会計)の分布が大分県と違っていた。

大分県の参加団体では、実証で使用したパッケージと同ベンダーの同製品を導入しており、本実証では既存パッケージのバージョンアップ版を利用した。

そのため、サービスに求める要件に対するギャップが発生しなかったと考える。

一方、宮崎県の参加団体では、既存パッケージと実証で使用したパッケージに違いがあり、サービスに求める要件に対するフィット&ギャップ分析が多く発生していた。

内部情報システムの適用性

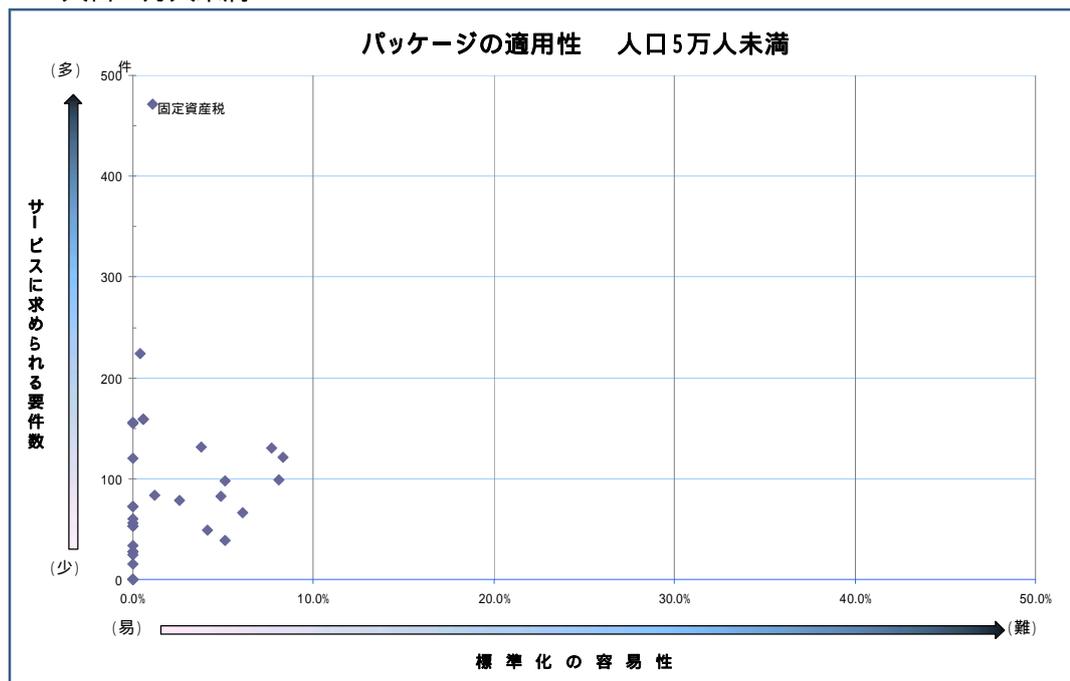
内部情報は、両県とも十分なパッケージの適用性を持ったシステムであった。

- ・ 大分県では、最低値である財務会計でもパッケージの適用率が97.5%であった。
- ・ 宮崎県では、最低値である財務会計でもパッケージの適用率が94.5%であった。

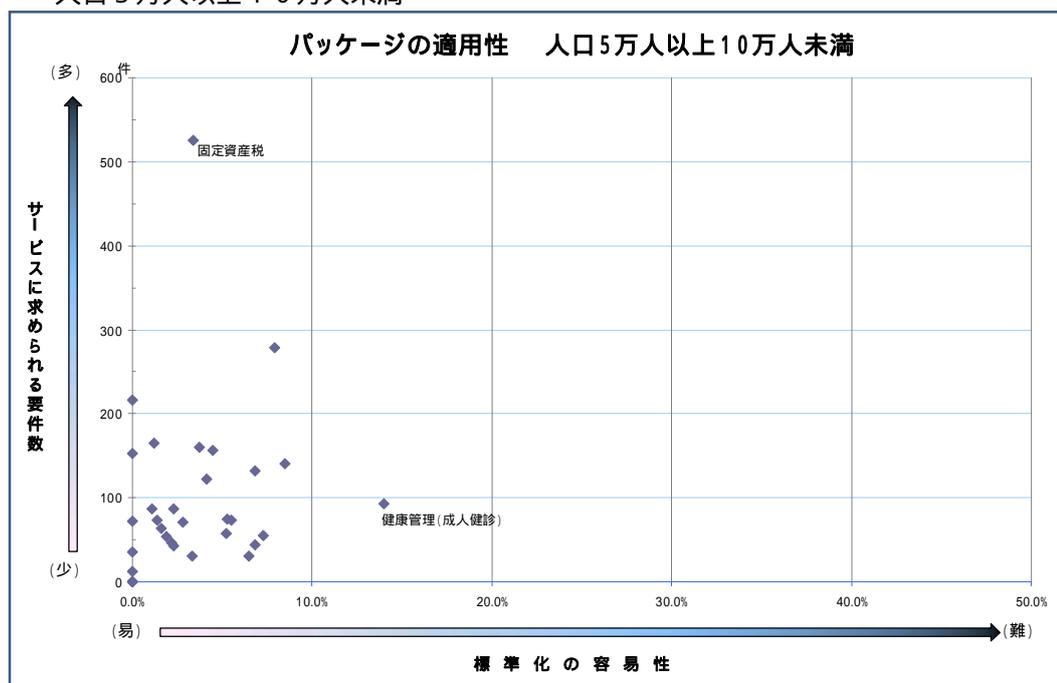
2) 人口規模別での特徴

人口規模の違いでどのような要素が変動するか分析する。

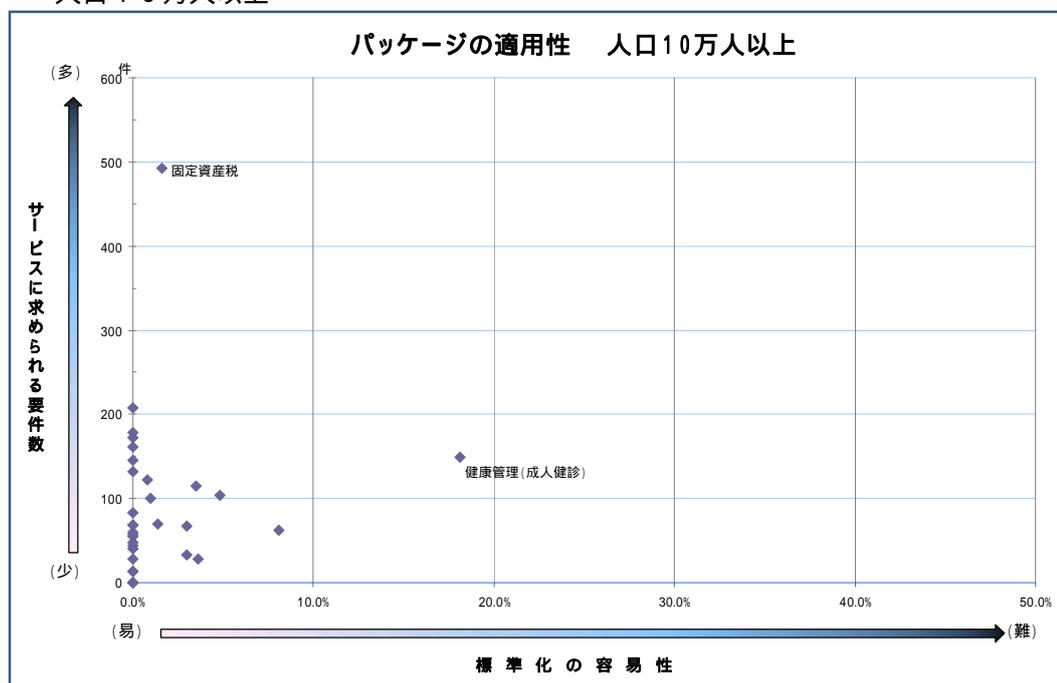
人口5万人未満



人口5万人以上10万人未満



人口10万人以上



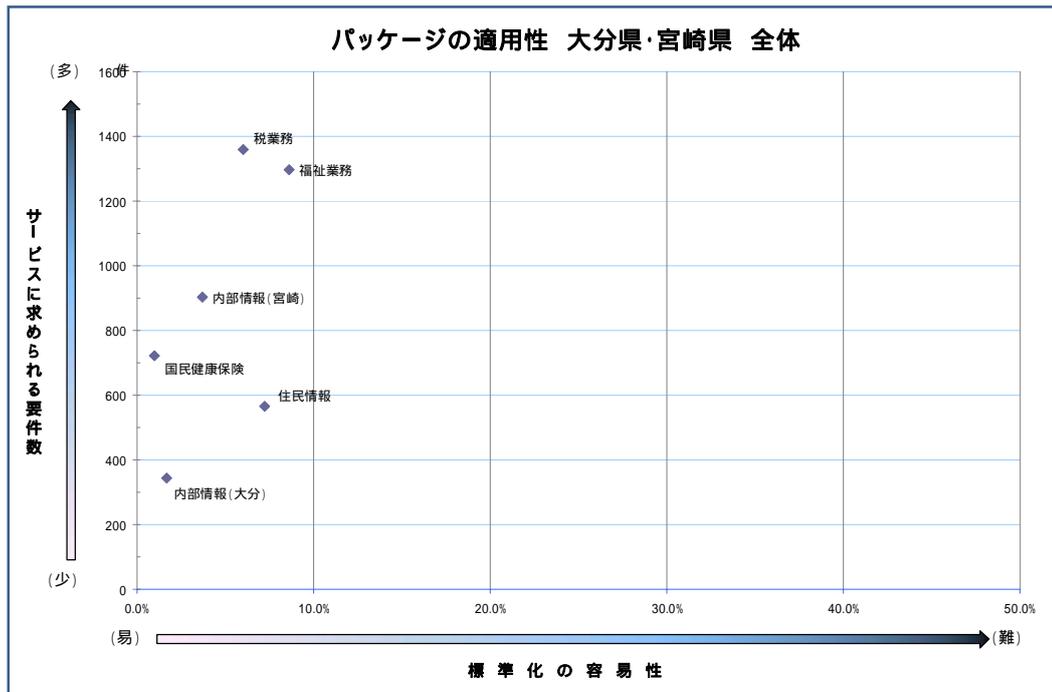
上図の人口規模が異なる度数分布グラフから以下のことを確認できた。

- ・ サービスに求められる要件数が多いが標準化の容易性が「易い」業務
税業務・・・固定資産税
- ・ 標準化の容易性が「難しい」業務
福祉業務・・・健康管理（成人健診）

特筆すべきは人口規模が大きくなるにつれ「健康管理（成人健診）」の標準化の容易性が「難」となる傾向がある。これにより市町村の規模が大きくなることで「市町村の裁量がある事務」が大きくなることが確認できた。

3) 業務サービスを集約

度数分布グラフを住民情報、税業務、国民健康保険業務、福祉業務、内部情報に集約した。



全体的に、標準化の容易性は10%以下と「易」に偏っていることが確認できた。

税業務や福祉業務は、標準化の容易性が「難」の方向にプロットされることを予測していたが、結果的には「易」側に偏った。

何故、税業務や福祉業務の標準化の容易性が「易」に偏ったのか。

- ・福祉業務では、サービスに求められる要件数が1200件を超えているが、ほとんどが健康管理に関する要件であり、市町村の条例や規約に関わる要件が少なかった。
- ・税業務では、サービスに求められる要件数が1350件を超えているが、ほとんどが標準機能に実装されている要件であった。また、パッケージの実装機能に市町村の事務運用を合わせることで標準機能となった要件もあり、標準化の容易性が「易」に偏ったと考えられる。

福祉業務は、国の制度や県、市町村条例をもとに多岐に渡る複雑な業務であるが、その割にBPRで洗い出しを行ったサービスに求められる要件数は十分なものではなかったと考えられる。

小規模な市町村の福祉業務担当者は複数の業務を掛け持ちしているため、BPRに関する活動が負担となり、十分な時間を確保することができなかったとも考えられる。

内部情報は、サービスに求められる要件数が大分県と宮崎県で異なるが、標準化の容易性は同様な分布となっていることが確認できた。

6 - 4 要件の効果分析

事務の統一化を図ることでのどのような効果が上がったか分析する。
各分類別の構成率による傾向を評価する。

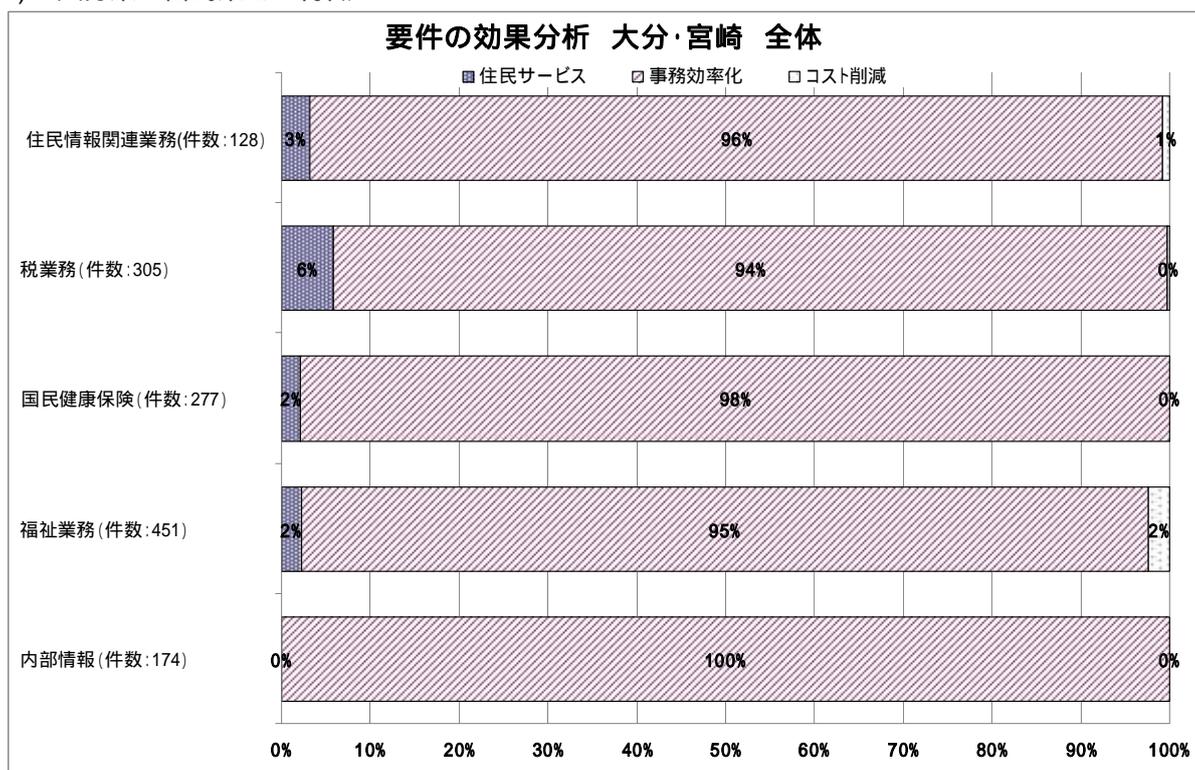
(1) 効果分析の分類

効果分析を以下の3つに分類した。

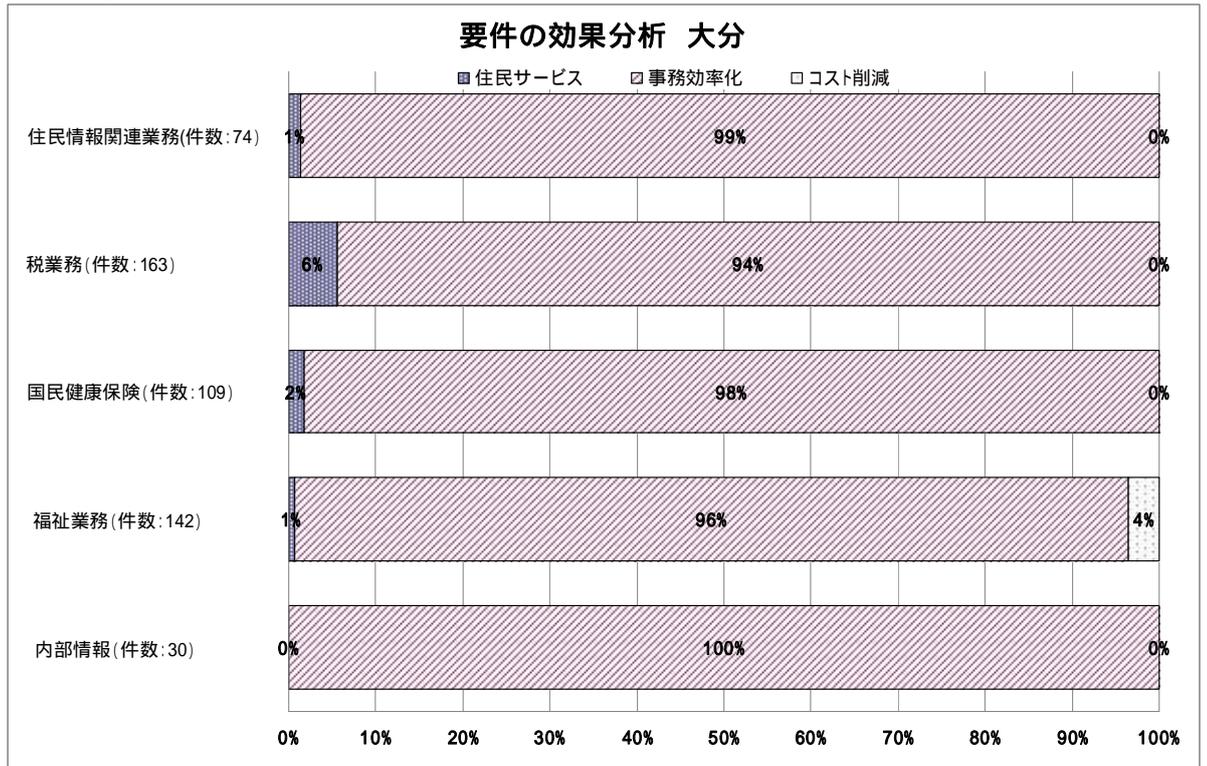
分類	内容説明
住民サービス	市町村が行う業務が「住民へのサービスに影響を及ぼす」要件を集計
事務効率化	標準機能に少し工夫をすることで「単純なミスや事務効率を阻害する事象を未然に防止できる」要件を集計
コスト削減	人が作業するよりシステムの機能を利用することで「作業に掛かるコストの削減が見込める」要件を集計

(2) グラフによる考察

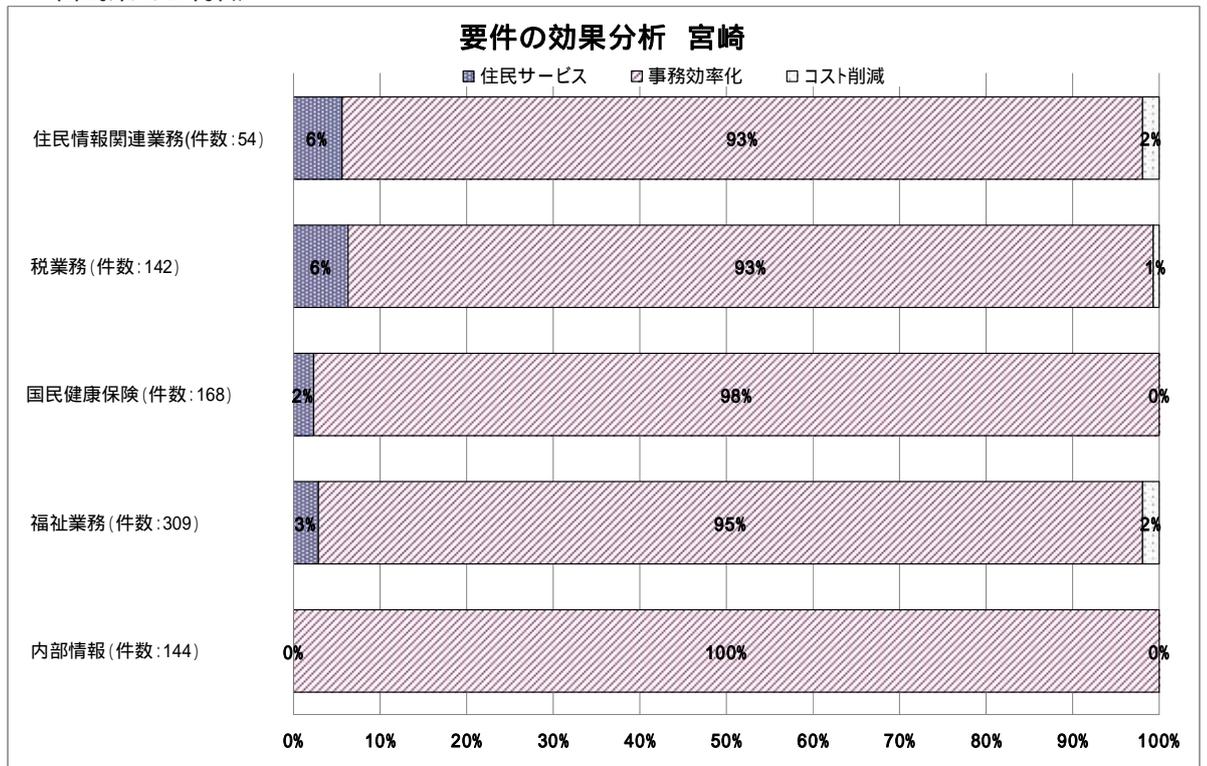
1) 大分県・宮崎県での特徴



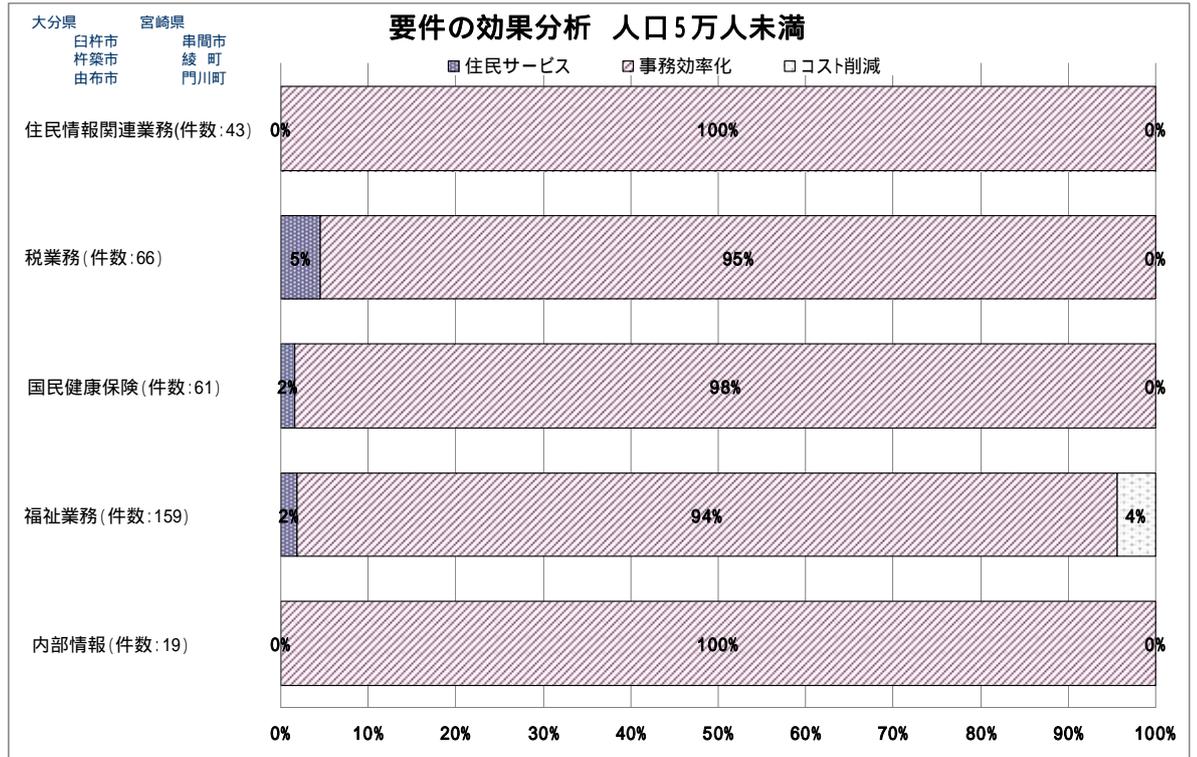
2) 各県での特徴
大分県での特徴



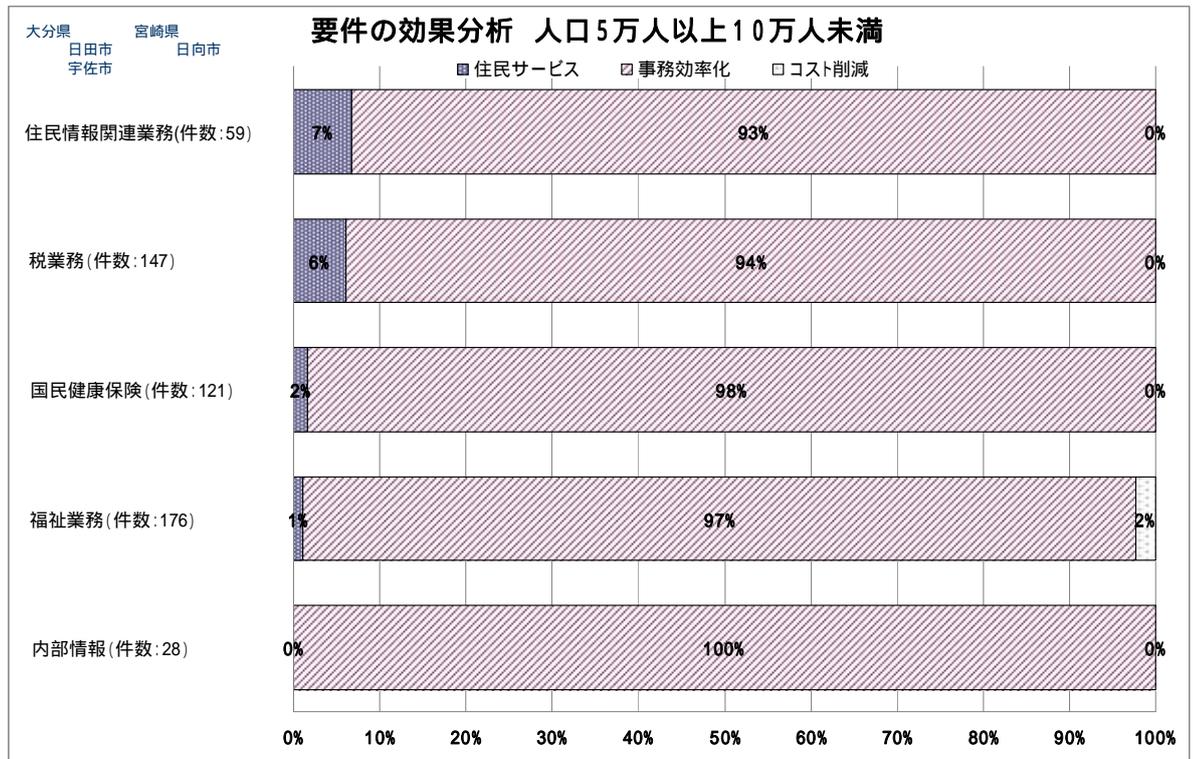
宮崎県での特徴



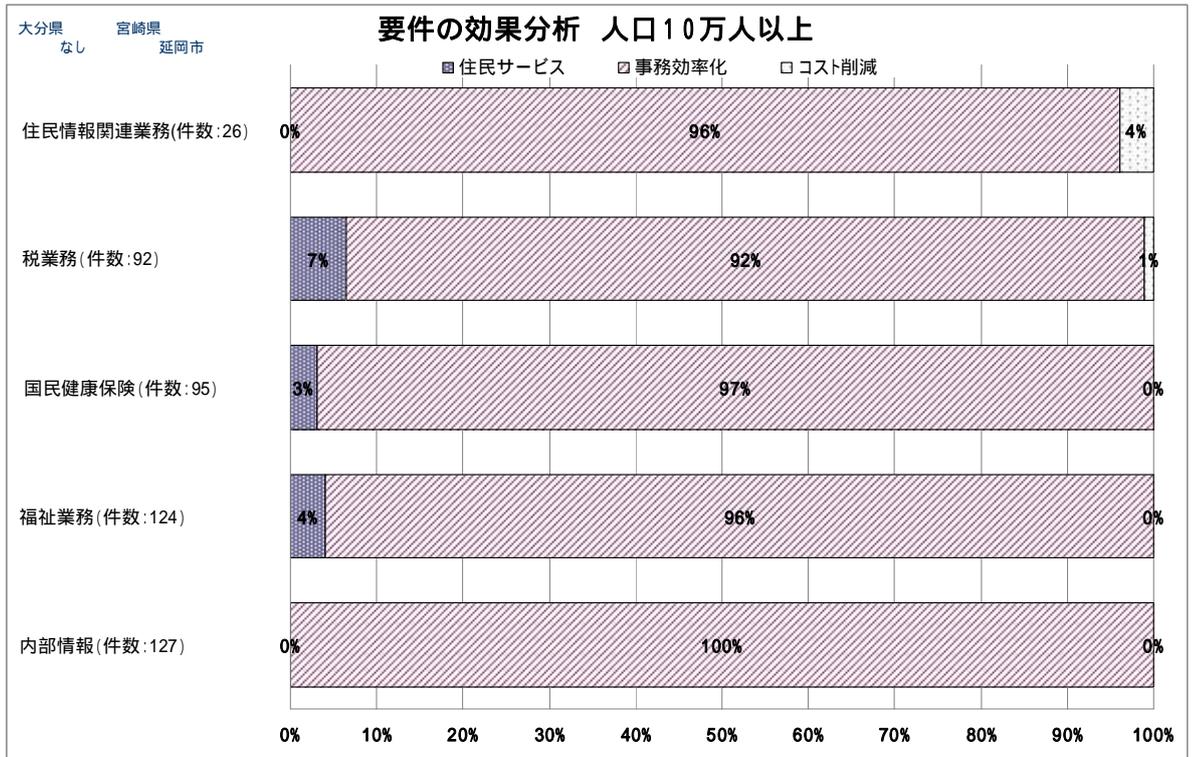
3) 人口規模での特徴
人口5万人未満



人口5万人以上10万人未満



人口10万人以上



4) 効果分析の分類ごとの考察

地域性や人口規模により、グラフの分布に大きな偏りが見られなかったため、効果分析の分類ごとに考察を行った。

住民サービス

住民情報関連業務に住民サービスに関する要件があがっている。

住民への通知書の文言を変更する要件であった。

BPRの中で帳票様式、帳票文言を統一化していくことは市町村同士の意見調整に時間を必要とした。市町村には、今まで住民に通知していた内容が変更されると住民サービスの低下を招くのではないかという懸念があった。

BPRでは、帳票様式の統一化に関わる協議時間が多く、市町村間での調整協議が活発に行われていた。

事務効率化

自動計算や日付の初期設定、他業務への画面遷移、市町村の内部事務に関するチェック用帳票の出力に関する要件が多かった。

内部事務に関する考え方は、市町村によって異なっており、内部事務で使用するチェック用の帳票や機能の仕様も市町村によって異なってくる。

従来は市町村単独でシステム導入を行う場合は、内部事務に必要な機能を市町村独自で構築していたが、今後事務統一を行い、共通マニュアルを整備することで、事務効率化が可能となると考える。

コスト削減

福祉業務にコスト削減に関する要件があがっていた。それは、健康管理にて外部機関からの健診結果取り込みを一括入力できることという要件であった。

大規模な市町村では、健診サービスを受診する住民数も多く、その結果をパッケージのオンライン画面から1件1件入力することは職員の負荷を考えると不可能である。

コスト削減を行うためには、データの一括入力（一括取り込み）ができる機能を有している必要がある。

特に、外部データを受入れる運用がある業務には、一括入力（一括取り込み）機能のパッケージ実装が職員の負荷軽減につながり、コスト削減にもつながる。更には、事務効率化にもつながると考える。

6 - 5 実装機能による代替案で対応できた業務要件

各団体で統一されてない事務をどのような方法で統一したかについて分析した。

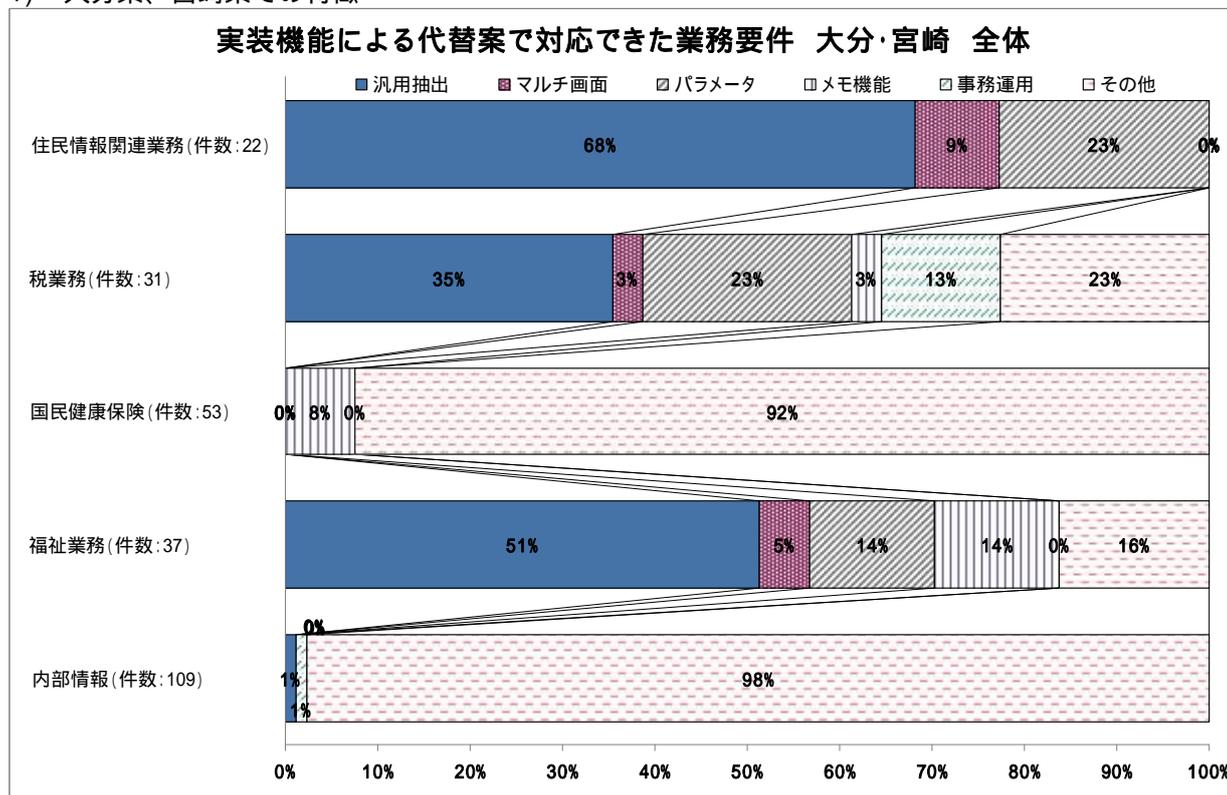
(1) 代替案の分類

代替案を以下の6つに分類した。

分類	内容説明
汎用抽出	パッケージは、任意の条件を指定し、条件に合致したデータを外部ファイルへ出力できる機能が実装されている。 その機能を利用することで業務運用をパッケージに合わせることができる要件を集計したもの。
マルチ画面	パッケージは、他業務の情報が表示された画面を複数同時に起動することができる機能が実装されている。 その機能を利用することで業務運用をパッケージに合わせることができる要件を集計したもの。
パラメータ	パッケージは、パラメータを設定変更することによって市町村の特性に合わせた動作へシステムを変更できる機能が実装されている。 その機能を利用することで業務運用をパッケージに合わせることができる要件を集計したもの。
メモ機能	パッケージは、業務共通で住民ごとにフリーワードでメモを記録できる機能が実装されている。 その機能を利用することで業務運用をパッケージに合わせることができる要件を集計したもの。
事務運用	パッケージは、月次処理や一括帳票の出力処理を実行権限を持った業務担当が、必要なときに実行できる機能が実装されている。 その機能を利用することで業務運用をパッケージに合わせることができる要件を集計したもの。
その他	市町村の要件に対して、実証受託事業者からの提案（代替案提示）でパッケージに事務運用を合わせることができると判断された要件を集計したもの。

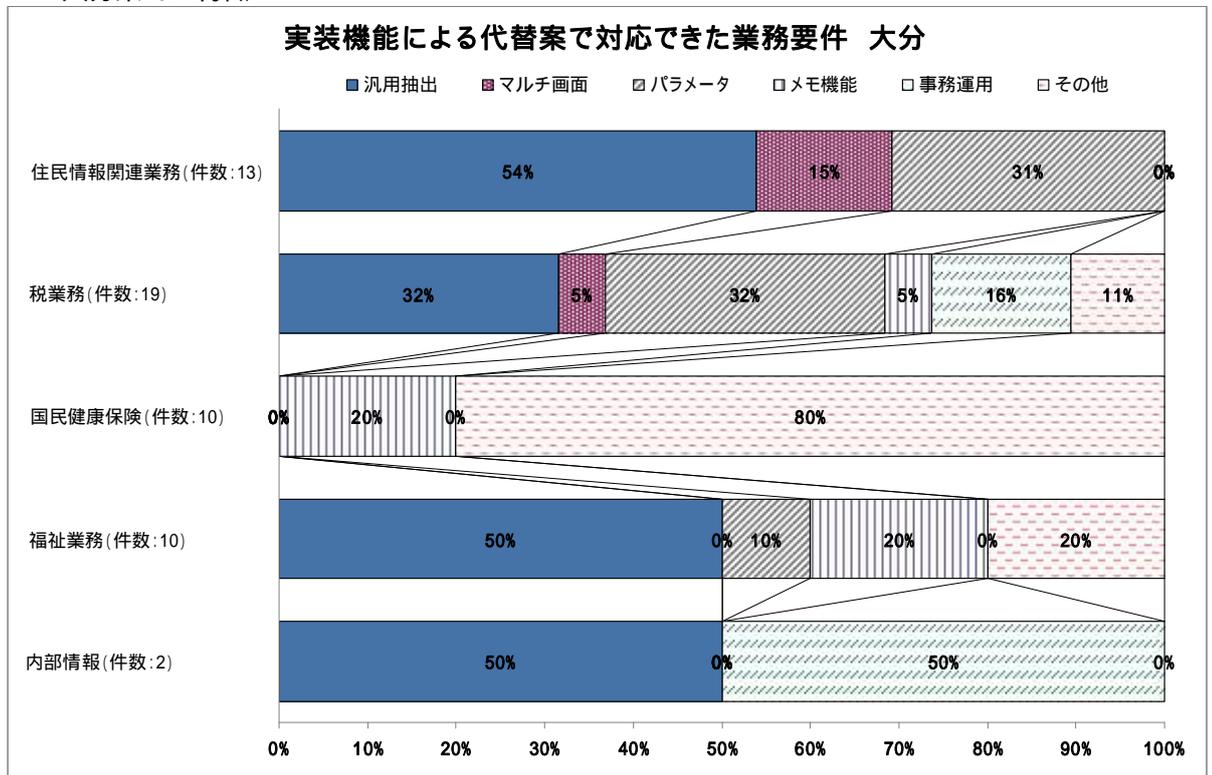
(2) グラフによる考察

1) 大分県、宮崎県での特徴

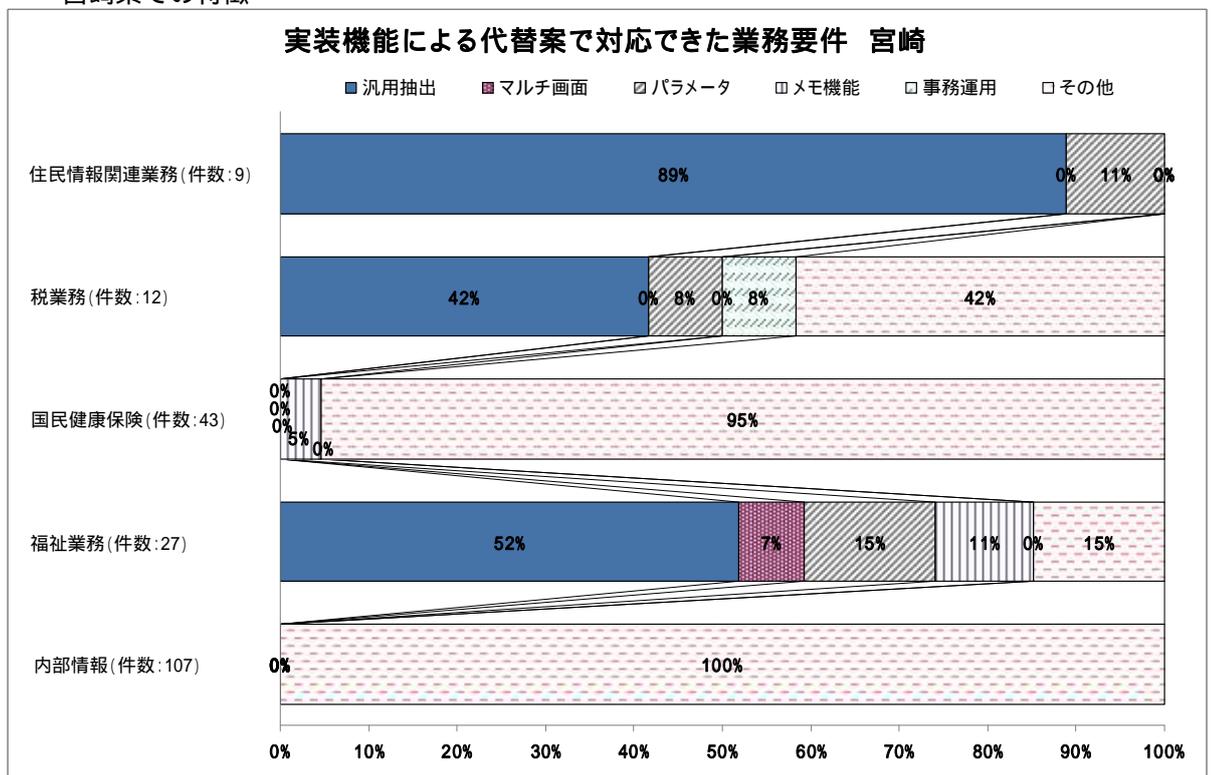


- ・汎用抽出機能で問題解決できる案件が多かった業務
住民情報関係業務、福祉業務
- ・パラメータ設定で問題解決ができる案件が多かった業務
税業務
- ・その他（実証受託事業者からの提案）で問題解決ができる案件が多かった業務
国民健康保険、内部情報

2) 各県での特徴
大分県での特徴



宮崎県での特徴



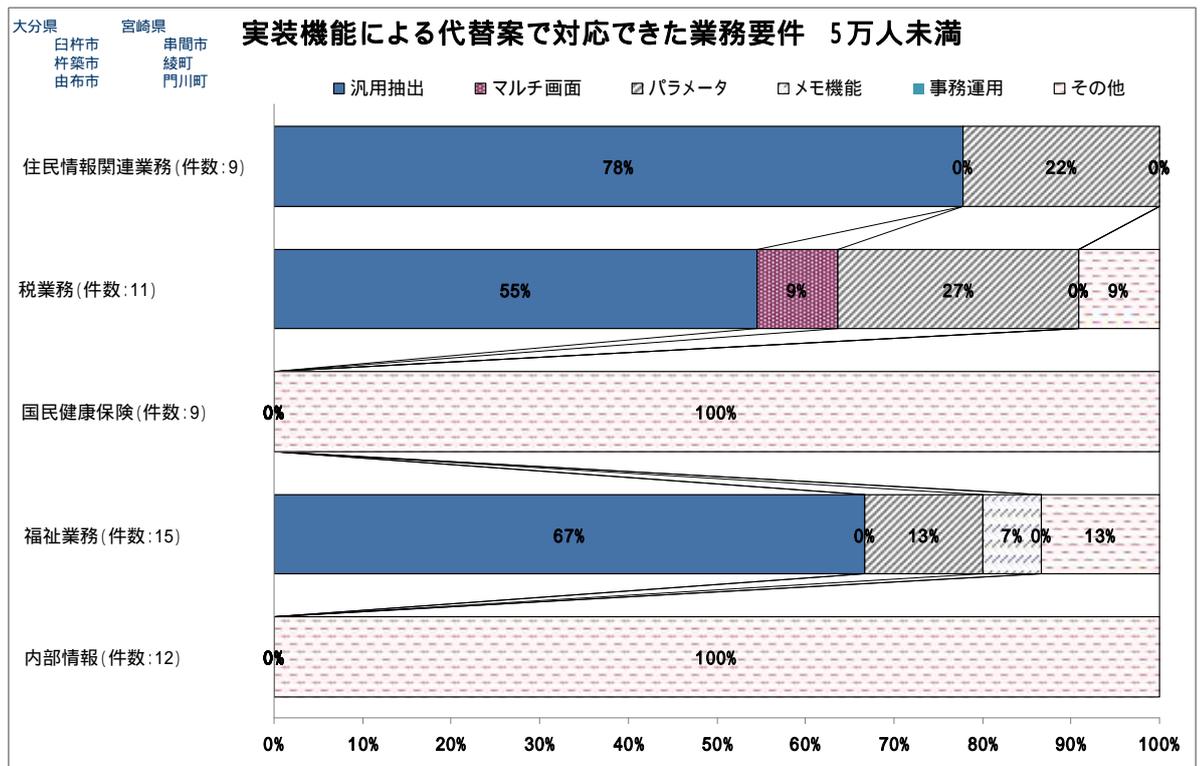
大分県、宮崎県ともに汎用抽出機能にて問題解決ができることがわかった。
 宮崎県の内部情報に関しては、その他（実証受託事業者からの提案）で100%の問題解決
 ができることがみてとれる。

国民健康保険は、汎用抽出機能に関する代替案があがっていなかった。

パッケージでは、定期的に提出しなければならない統計資料は標準機能として実装されてお
 り、汎用抽出機能の必要性がなかったと考えられる。

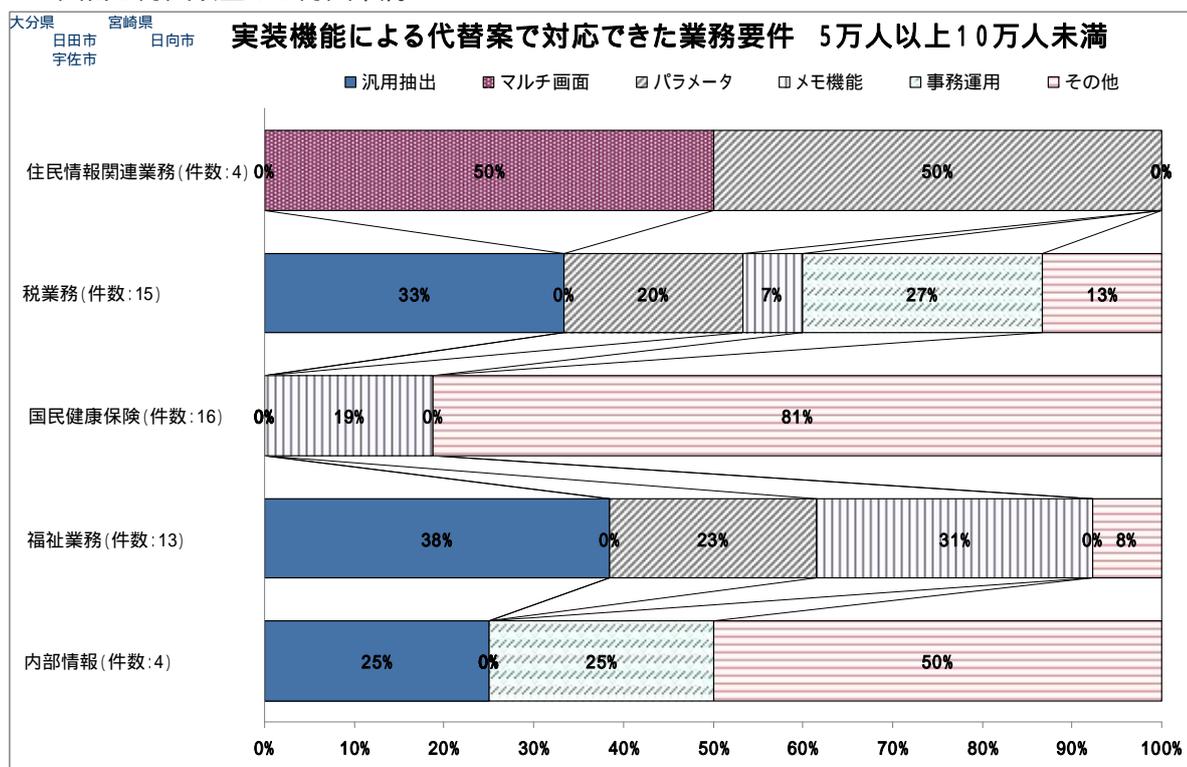
また、随時に必要となる統計数値の収集は、市町村の電算担当者が汎用抽出を使い、抽出結
 果を業務担当者に提示しているというのが現状の運用であった。市町村の業務担当者は、汎用
 抽出機能が不要ということではなく、必要性の認識が低かったものと推測できる。

3) 人口規模別での特徴
 人口5万人未満



5万人未満の小規模市町村においても、汎用抽出機能にて問題解決ができることがわかった。

人口5万人以上10万人未満



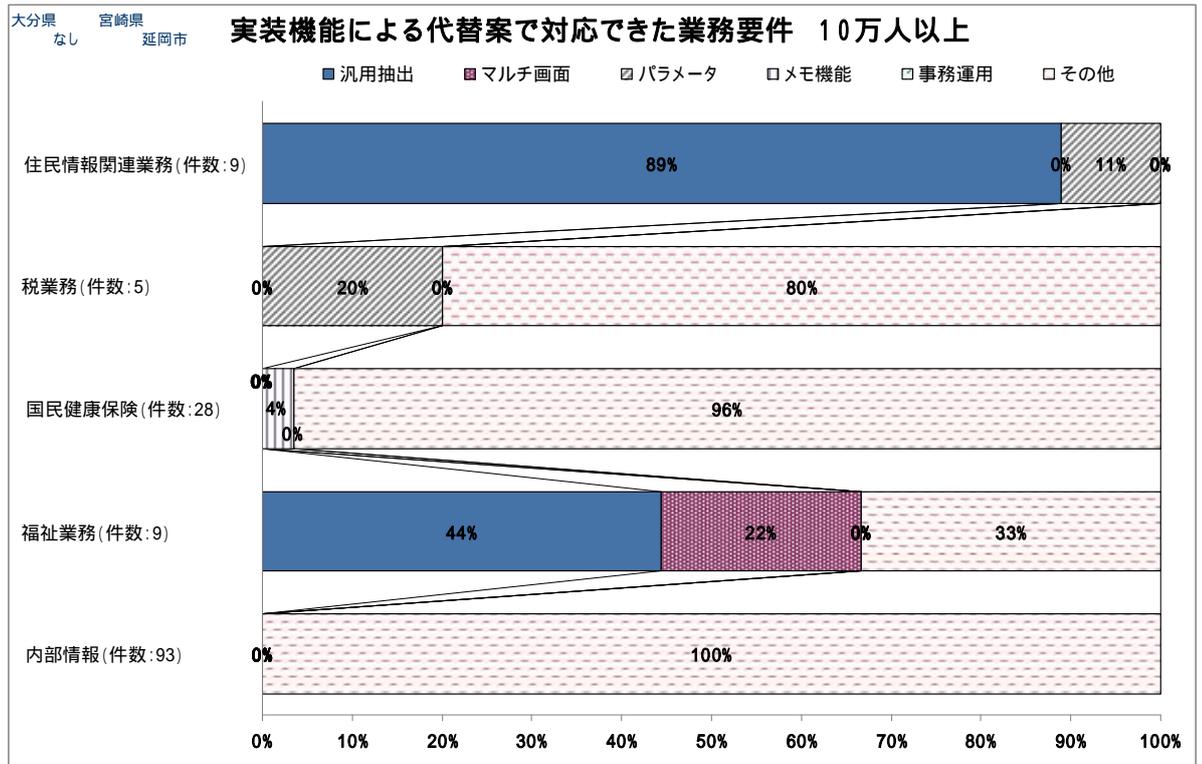
5万人以上10万人未満のグラフでは、マルチ画面機能にて問題解決ができることがわかった。

数多くの異動データ入力を行う際に、他業務の情報を参照する必要性・頻度が高まっており、業務効率の向上や住民サービスの向上（ワンストップ化）を意識した機能が必要とされた。

パラメータにて問題解決ができる割合が、他の人口規模のグラフと比較し多いことがわかった。

特に住民情報関連業務、税業務、福祉業務については、5万人以上10万人未満の人口規模に、パッケージは多く導入されており、導入市町村からの意見でパッケージの機能アップが行われてきた経緯があることから、この人口規模にパラメータ機能の代替案がフィットしたものと考えられる。

人口10万人以上



10万人以上のグラフでは、汎用抽出機能に対する要求が税業務では発生していない。

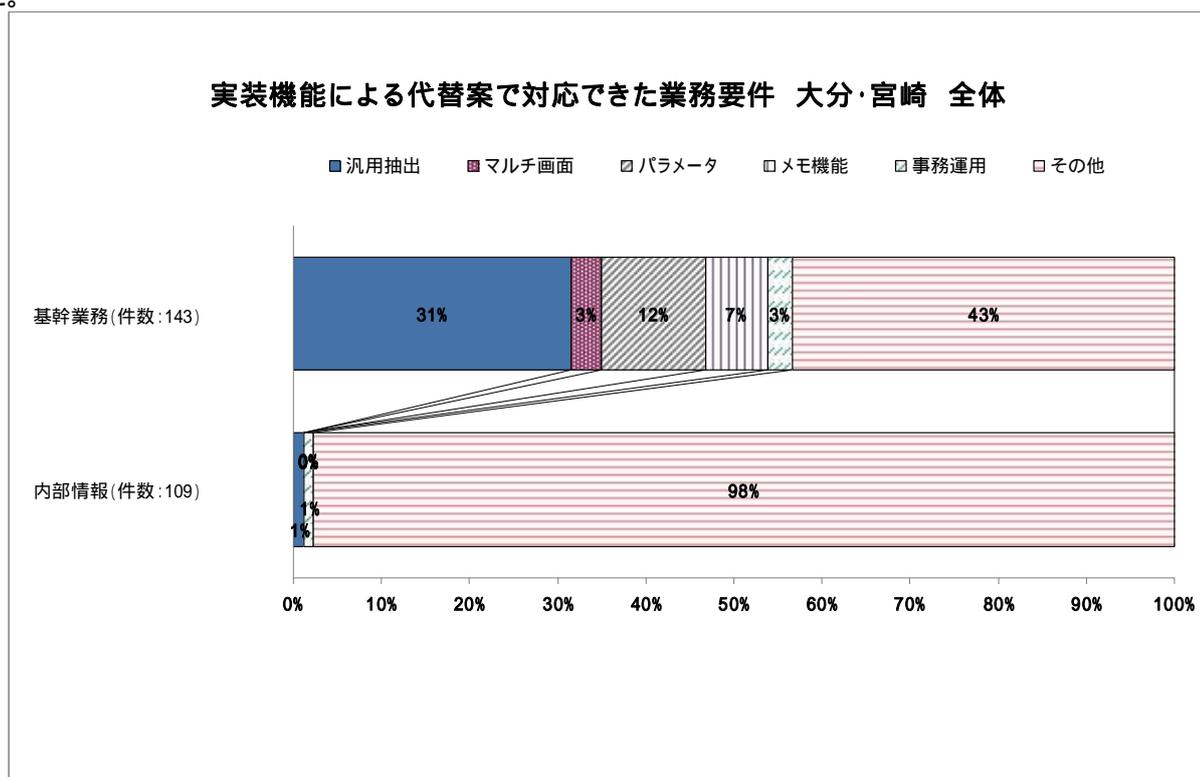
10万人以上の市町村では、協議の中で市町村の電算担当者が業務担当者からの依頼により、汎用抽出機能を利用し、データの抽出を行っていることがわかった。

このことから汎用抽出機能は不要ということではなく、業務担当者は必要性の認識が低いと考えられ、電算担当者への依存度が高いことが推測できる。

また、大規模市町村になると、事務件数が多く、汎用抽出機能を利用した事務は業務担当者にとって、大きな負担となることから、汎用抽出機能を利用した代替案は現実的ではない業務もあることがわかった。

(3) 業務サービスを集約

住民情報関連業務、税業務、国民健康保険、福祉業務を基幹業務として集約したグラフを作成した。



1) 汎用抽出機能の有効性

汎用抽出機能で問題解決ができる要件が基幹業務では30%であった。

汎用抽出機能は、市町村の業務担当者が行っている内部事務を効率化する支援機能として効果が期待できる。市町村の業務担当のコンピュータリテラシーは向上しており、基礎データを自ら加工し、業務に有効なドキュメントを作成できる技量を持っていた。

BPRの協議を通じ、市町村の業務担当者からも汎用抽出機能が期待されていることがうかがえた。

2) 「その他」の代替案

実証受託事業者からの提案で「パッケージでの運用が可能な要件」が基幹系では45%であった。

内部情報では98%であった。

「その他」の代替案は、市町村からの要件に対し、実証受託事業者からパッケージを利用した運用手順や運用方法の代替案を提示した。その内容を市町村と協議し、合意を得ることができた要件である。市町村の事務運用をパッケージに合わせることで対応できる要件が多いことが確認できた。

内部情報で「その他」が多い理由として、宮崎県延岡市では既存システムの機能と本実証で採用したパッケージの機能の要件に対し、フィット&ギャップ分析を行ったためである。

6 - 6 県版機能について

今回のBPRで県の施策事業などによる要件の違いとして取り上げるものはなかった。

そこで、県への報告用資料として既存システムで出力されている帳票またはファイルを大分県で2市、宮崎県で3市の調査を行った。

各県の報告用として処理されている主な帳票の一覧は【資料6 - 6 - 1】のとおりである。

短期間での調査のため全業務の調査はできておらず一覧にあがった業務のみとなった。

資料にあげられた帳票名称は、県の報告資料と同じものもあるが、補足資料として出力されているものもある。

(1) 大分県への報告用資料

大分県の調査を行った団体で、出力されたものがそのまま県へ提出されているものは、「種別」がファイルのみであり、帳票で出力されたものについては、国民年金の異動報告書など一部で殆どが担当者による転記での提出であった。

それは、先に述べたように出力された結果に他の情報も合わせるなどして調整を行っているとのことであった。

(2) 宮崎県への報告資料

宮崎県においても調査を行った団体では、ファイルで出力されているもの以外はすべて担当者が転記を行っている結果であった。転記している理由も大分県の場合と同じであった。

(3) 大分県と宮崎県との帳票種類の比較

大分県では、児童福祉と障害福祉が調査できていることを除いて、宮崎県と比較すると大分県であげられた帳票のほとんどが宮崎県の一覧の中に含まれている。すなわち、一覧の一方しかあがってない帳票は補足資料または県指定の追加帳票と考えられるが、今回そこまで調査できていないが、宮崎県で国民健康保険基盤安定負担金の交付申請等にかかわる資料で県様式が別途提示されているものがあった。【資料6 - 6 - 2】

なお、個人住民税の「課税状況調べ」や固定資産税の「概要調書」「評価変動割合調べ」などは県より配布を受けた専用ツールの入力仕様に合わせることでチェックの作業工数も削減できるなどにより普及しており参加団体で共通化が図られている。

国民健康保険や介護保険についても国保連合会の指導でファイル連携が基本となっていることにより共通化が図られている。

その他の帳票による県報告についても実証受託事業者は詳細に調査をして各県で仕様の差があれば、積極的に提言することが必要である。