

科目番号： 2-2

授業名称:業務標準化のアプローチ

シラバス

概要

自治体クラウドの推進にあたり、カスタマイズを最小限に留め、システム開発費を抑える業務標準化の手法・手順について事例等を踏まえて学ぶ。

学習目標

- ① 業務標準化の必要性と、自治体内及び自治体間での業務標準化の方法（類型）について理解する。
- ② 具体的な事例をもとに、業務標準化、特にカスタマイズ最小化の進め方やノウハウを理解できる。
- ③ R F Iによる業務適合度の評価の進め方、その際のフィット&ギャップ分析について理解できる。
- ④ 情報政策部門と業務主管部門を中心に行う有償カスタマイズの検討について理解できる。

テキストの主な内容

- 標準化の必要性
- 業務標準化の類型
 - 自治体内の標準化
 - 自治体間の標準化
 - 標準化の事例
- カスタマイズ最小化の手順
(新潟県柏崎市におけるカスタマイズ最小化の事例から)
 - ガイドラインの策定
 - 提案募集における業務適合度の評価（フィット&ギャップ分析）
- カスタマイズを最小化するために

教育手法

講義

担当講師及び講師の必要要件

自治体の情報政策業務に精通していること。業務標準化、特にノンカスタマイズ徹底による効果と課題について理解し、かつ業務主管部門との調整を含む、ノンカスタマイ

ズ徹底の実践経験があること。

参考資料

- ① 川口市における自治体E A
(<http://www.city.kawaguchi.lg.jp/kbn/04150006/04150006.html>)
- ② 上田地域図書館情報ネットワーク図書検索システム エコール
(<http://www.echol.gr.jp/>)
- ③ 柏崎市電子自治体最適化ガイドライン
(<http://www.city.kashiwazaki.niigata.jp/detail/3053010786.html>)

2-2 業務標準化のアプローチ

1. 本講義の学習目標

- 業務標準化の必要性と、自治体内及び自治体間での業務標準化の方法(類型)について理解する。
- 具体的な事例をもとに、業務標準化、特にカスタマイズ最小化の進め方やノウハウを理解できる。
- RFIによる業務適合度の評価の進め方、その際のフィット&ギャップ分析について理解できる。
- 情報政策部門と業務主管部門を中心に行う有償カスタマイズの検討について理解できる。

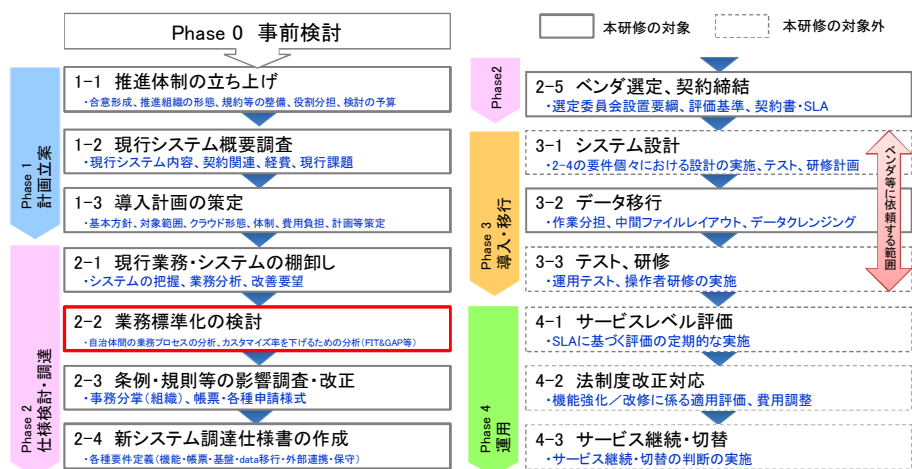
2. 本講義の構成

- 標準化の必要性
- 業務標準化の種類
 - 自治体内の標準化
 - 自治体間の標準化
 - 標準化の事例
- カスタマイズ最小化の手順

(新潟県柏崎市におけるカスタマイズ最小化の事例から)

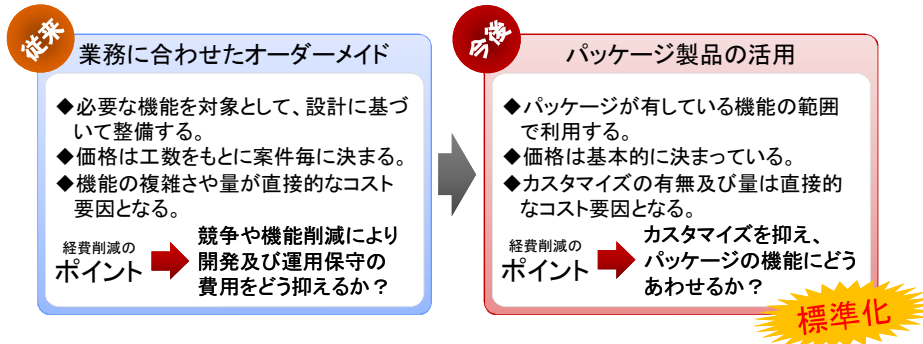
 - ガイドラインの策定
 - 提案募集における業務適合度の評価(フィット&ギャップ分析)
- カスタマイズを最小化するために

3. 本講義の範囲



4. 標準化の必要性

- パッケージ製品の登場・普及により、パッケージ製品の機能を活用し、カスタマイズを最小限にすることがシステム経費削減に直結
- 業務の標準化（≒パッケージで取り入れられている一般的な業務フローに合わせる）によりカスタマイズを最小化



業務標準化のアプローチ

4

5. 業務標準化の類型（その1:自治体内の標準化）

	区分	類型	説明	主な事例	本研修での参考
自治体内標準化	業務面	①業務定型化	同じ業務にもかかわらず、属人的に行われている業務を定型化	・事務処理要領、ガイドライン等	・住民視点の行政サービス提供に向けた業務分析手法
		②業務共通化	複数の業務で共通に行われている事務処理を共通化	・総合窓口 ・税・料の収滞納の一元化 ・OCR読取の一元化 ・自治体EA	・住民視点の行政サービス提供に向けた業務分析手法 ・住民視点の窓口サービス ・本テキスト事例紹介①(埼玉県川口市)
	システム面	③システム共通化	複数のシステムで共通に行われているシステム処理を共通化	・電子決裁基盤 ・職員認証基盤	
		④カスタマイズ最小化	業務をパッケージに合わせる	・パッケージのノンカスタマイズ導入	・本テキスト事例紹介②(新潟県柏崎市)

業務標準化のアプローチ

5

5. 業務標準化の類型（その2:自治体間の標準化）

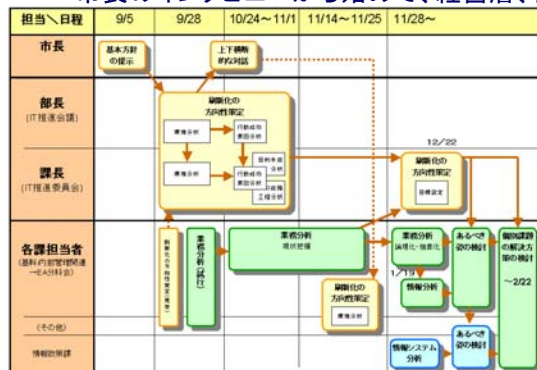
	区分	類型	説明	主な事例	本研修での参考
自治体間標準化	業務面	⑤業務共通化	複数の自治体で共通に行われている業務を共通化	・国・都道府県等の各種法令・ガイドライン	
		⑥業務共同化	複数の自治体で共通に行われている業務を共同化	・総務事務センター ・業務アウトソーシング ・入札参加資格審査	
	システム面	⑦システム共通化	複数の自治体で共通に行われているシステム処理を共通化	・APPLIC標準 ・SaaS、ASP ・中間標準レイアウト(データ移行) ・文字情報基盤	・地域情報プラットフォームの概要 ・円滑なデータ移行に向けた方策
		⑧システム共同化	複数の自治体で共通に行われているシステム処理を共同化	・自治体クラウド ・システム共同化(電子申請、電子入札、その他多数)	・自治体クラウド導入の手順 ・本テキスト事例紹介③(長野県上田地域広域連合)

業務標準化のアプローチ

6

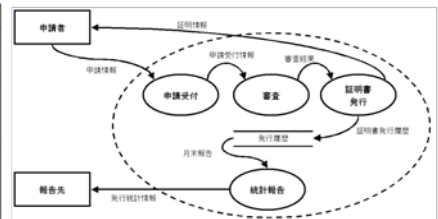
5. 業務標準化の類型 ～事例① 埼玉県川口市(自治体EA)～

- 自治体EAの狙い・・・ 住民満足度向上のためのIT改革と行政改革
- 実際に業務内容を洗い出す、“見える化”が大事
- 市長のインタビューから始めて、経営層・部長級・課長級、担当者まで参加



川口市における平成17年度自治体EA事業の実施スケジュールと作業状況

業務標準化のアプローチ



自治体EAとは

業務・システムを(1)政策・業務体系(BA)(2)データ体系(DA)(3)適用処理体系(AA)(4)技術体系(TA)の4つの階層に区分し、モデリングにより業務とシステムの現状(AsIs)と理想の姿(ToBe)を整理し、縦割りを排した全庁的な情報共有を図るもの。

7

5. 業務標準化の類型 ～事例② 新潟県柏崎市(ノンカスタマイズ)～

■ 新潟県柏崎市の紹介

- 人口約9万人
- 一般会計当初予算規模 約520億円、情報化関連経費 年間約10億円
- 市の職員数 約900人 うち情報政策部門3人

■ 基幹系システム更改の取り組み

- 平成9年度にパッケージを導入。多くのカスタマイズをかけてきたため、24年7月の住基法改正(外国人対応)までにはパッケージの入れ替えが必要に。
- 平成23年3月 ベンダ調達 (RKKコンピュータサービス)
平成24年1月 一次稼働(住民情報、固定資産税等)
平成24年12月 二次稼働(税(固定資産税以外)、国保、福祉等)
- カスタマイズ最小化徹底を実践

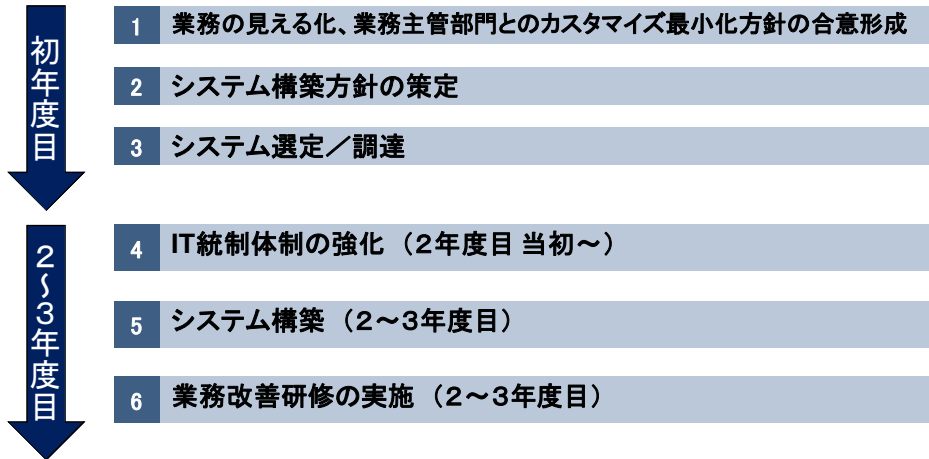
- 有償カスタマイズ件数
一次稼働業務 0件、二次稼働業務 4件

5. 業務標準化の類型 ～事例③ 長野県上田地域広域連合(システム共同化)～

- 上田地域公共図書館情報ネットワーク「エコール」
- システム共同化により、住民サービス向上を目指した事例
- 上田市、東御市、坂城町、青木村、長和町の5市町村が参加
- インターネット図書検索サービス、共通利用者カード発行、どこでも図書予約・貸出・返却可
- 番号制度、個人番号カードにより、こうしたサービスを行いやすくなる可能性も



6. カスタマイズ最小化の手順 ～新潟県柏崎市の場合～

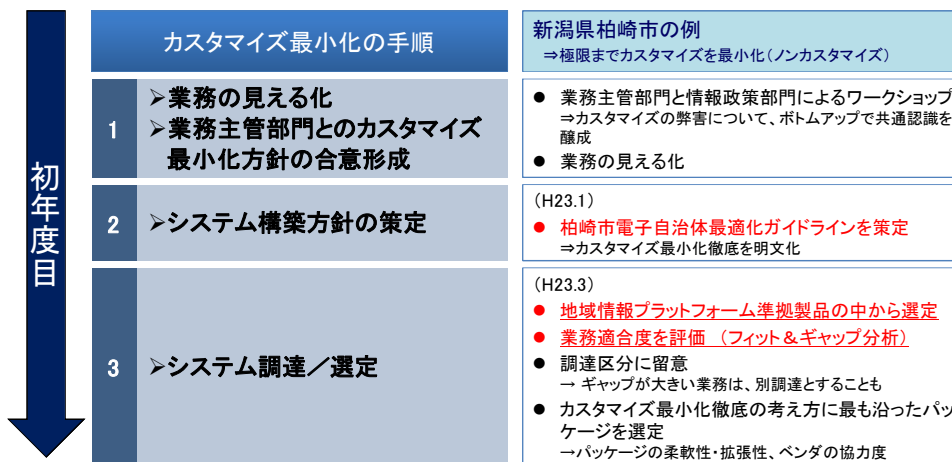


業務標準化のアプローチ

10

6. カスタマイズ最小化の手順 ～新潟県柏崎市の場合～

- 新潟県柏崎市では極限までカスタマイズの最小化を図った。



業務標準化のアプローチ

11

6. カスタマイズ最小化の手順 ～新潟県柏崎市の場合～

■ ガイドライン等の策定によりカスタマイズ最小化の徹底を明確化(明文化)

業務主管部門との調整(ワークショップ等)を踏まえて、業務主管部門に対してカスタマイズによる弊害の理解を求めるだけでなく、ガイドラインにおいて“ノンカスタマイズ”を明文化することで、カスタマイズ最小化を既定路線としてオーサライズし、業務主管部門に対する強制力を発効させる。

IT統制の方針

ノンカスタマイズの徹底	カスタマイズによる情報システムの高コスト化を解消するため、「業務をパッケージソフトに合わせる」方針を全庁的に共有し実践
IT調達ルールの確立
業務・システムの可視化
業務改善研修の実施

※ さらにガイドライン内では、業務主管部門に対してノンカスタマイズ方針への理解・遵守も明記

6. カスタマイズ最小化の手順 ～新潟県柏崎市の場合～

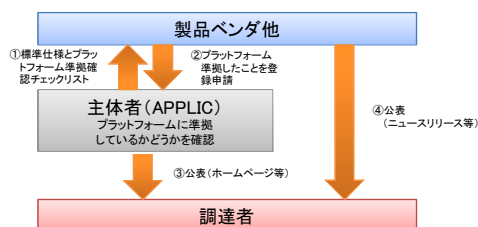
■ 地域情報プラットフォーム準拠製品の中から選定

地域情報プラットフォーム準拠製品から選定することで、アプリケーション間でのインターフェース標準化を前提とすることができる。

⇒カスタマイズ対象外となったことで機能を別途整備する場合にも有効

<地域情報プラットフォームにおける準拠登録制度の概要>

- パッケージベンダが、自社の製品が「地域情報プラットフォーム標準仕様書」に準拠していることを確認し、その結果を一般財団法人全国地域情報化推進協会(APPLIC)に登録する制度。
- この制度は、対応製品の調達にあたる地方自治体等へ、広く対応製品に関する情報を発信することを目的としたもの。
- 登録申請した製品の情報は、APPLICのWebサイトへ登録され、公開されている。調達者(地方自治体)は、この情報を確認することで、自らが求める製品に関する情報を迅速に取得できる。

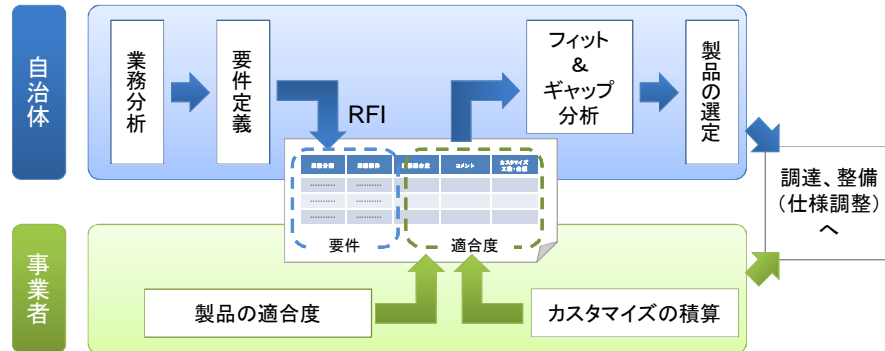


出典)一般財団法人全国地域情報化推進協会(APPLIC)ホームページ

6. カスタマイズ最小化の手順 ～新潟県柏崎市の場合～

■ RFIによる業務適合度の評価

対象製品ベンダに対して、自治体側の業務要件に対する対象製品の適合度について情報提供を受ける(事業者側に適合度を評価させる)。



業務標準化のアプローチ

14

6. カスタマイズ最小化の手順 ～新潟県柏崎市の場合～

■ 業務適合度を評価 (フィット&ギャップ分析)

フィット&ギャップ分析の様式例

発注者が記入		事業者が情報提供・評価記入		
業務分類	業務要件	業務適合度	コメント	カスタマイズ 工数・金額

「業務分類」「業務要件」欄
業務分析手法等を用いて、業務要件を記入

「業務適合度」欄
◎ 改修無しで実装可能
(パラメータやテンプレートでの設定でも可)
○ 代替機能で実装可能
△ カスタマイズにより実装可能
▲ 運用回避等により実装可能
× 実装不可(カスタマイズも不可)

「コメント」欄
○△▲×の場合、対応内容を記載

「カスタマイズ工数・金額」欄
△の場合、カスタマイズの工数・金額を記載

業務標準化のアプローチ

15

6. カスタマイズ最小化の手順 ～新潟県柏崎市の場合～

カスタマイズ最小化の手順		新潟県柏崎市の例 ⇒極限までカスタマイズを最小化(ノンカスタマイズ)
2～3年度目	4 >IT統制体制の強化	(H23年度当初) ● CIO(副市長)、CIO補佐官を新規に設置(23年度より) ※従来より、電子市役所推進本部を設置済み ● 外部の積極的活用(カシックス等)
	5 >システム構築	(H23～24年度) ● キックオフミーティングを開催 → 全関係課長を集め、CIO(副市長)より、ノンカスタマイズ徹底を周知(トップダウンでの周知徹底) ● 有償カスタマイズ検討会議を開催 → 業務主管部門、CIO補佐官、情報政策部門、カシックス、ベンダで構成 → カスタマイズ案件の検討、最終承認機関 → ベンダは、業務主管課からのカスタマイズ要求を断れない・・・情報政策部門が仲介役に → あらゆる代替案を検討(運用回避等。例規の改正も辞さない)

業務標準化のアプローチ

16

6. カスタマイズ最小化の手順 ～新潟県柏崎市の場合～

カスタマイズ最小化の手順		新潟県柏崎市の例 ⇒極限までカスタマイズを最小化(ノンカスタマイズ)
2～3年度目	6 >業務改善研修の実施	(H23～24年度) ● 職員の意識改革の醸成(業務改善、カスタマイズ最小化徹底) ● 業務見える化の手法を学習 ● 業務改善の視点・考え方を学習 ● 23年度研修の具体的な成果 → 納付通知書OCR読取業務の一元化・アウトソーシング化 → 臨時嘱託職員の就業管理のシステム化

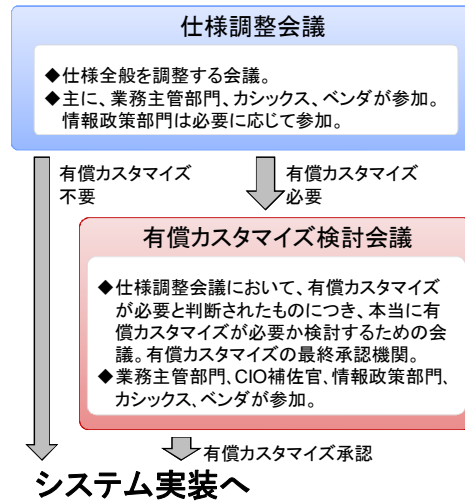
業務標準化のアプローチ

17

6. カスタマイズ最小化の手順 ～新潟県柏崎市の場合～

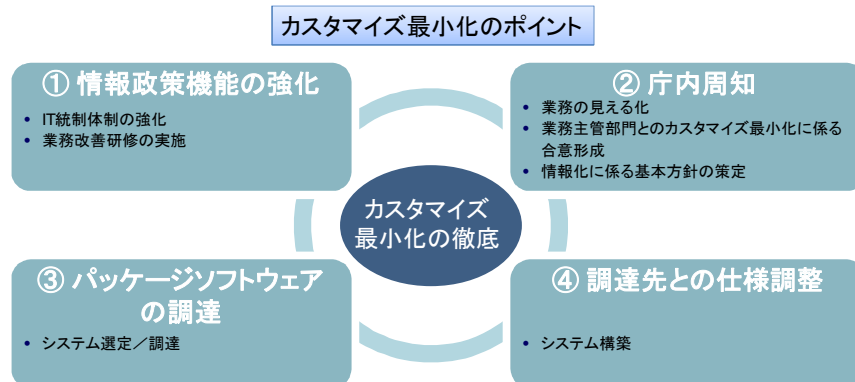
■ 有償カスタマイズの検討

- 仕様調整会議にて、有償カスタマイズが必要と判断されたものについて、有償カスタマイズ会議にて検討。有償カスタマイズの最終承認を行う。
- 有償カスタマイズ会議には、CIO補佐官、情報政策部門も参加し、全庁的なIT統制を図る。
- 有償カスタマイズ会議での検討ポイント・判断基準
 - 業務への影響評価
(業務量、影響範囲(住民/庁内等))
 - 有償カスタマイズの工数・コストの妥当性
 - 代替案は無いか
(業務の見直し、運用回避等)



6. カスタマイズ最小化の手順 ～ポイント～

- 業務分析の結果(自分たちの理想)をそのままシステム化するのではなく、システムの経費適正化等の観点からは、**業務の標準化**の検討も行い、**カスタマイズを最小化**することが重要



7. カスタマイズを最小化するために(まとめ)

- 業務主管部門の理解（何のための標準化？）
- 情報政策部門の役割、業務主管部門との力関係
- 業務の見える化ができていない
- カスタマイズ最小化は絶対的な考え方ではない
 - 必要な箇所についてはカスタマイズし、利便性向上と、コスト適正化のバランスを取るのも一つの考え方
- 業務による利便性の差異
 - 例えば、住民情報系は、業務の差異が少ない。福祉系は業務の差異が大きい

8. 本講義のまとめ

- あくまで目的を明確にした上で、カスタマイズの最小化が効果的であるかを判断する(業務標準化、カスタマイズ最小化は目的ではない)。
- カスタマイズの最小化について、業務主管部門の十分な理解と協力を得るとともに、情報政策部門と業務主管部門との対等な関係を構築する。
- 業務標準化を進めるための、下地づくり(体制、方針等)が重要となる。
- カスタマイズの最小化を徹底するためには、時間をかけて、じっくり取り組む必要がある。