

## 【付録資料】

付録1. ユースケース図

付録2. DFD

付録3. WFA

付録4. 課題一覧

# ユースケース図

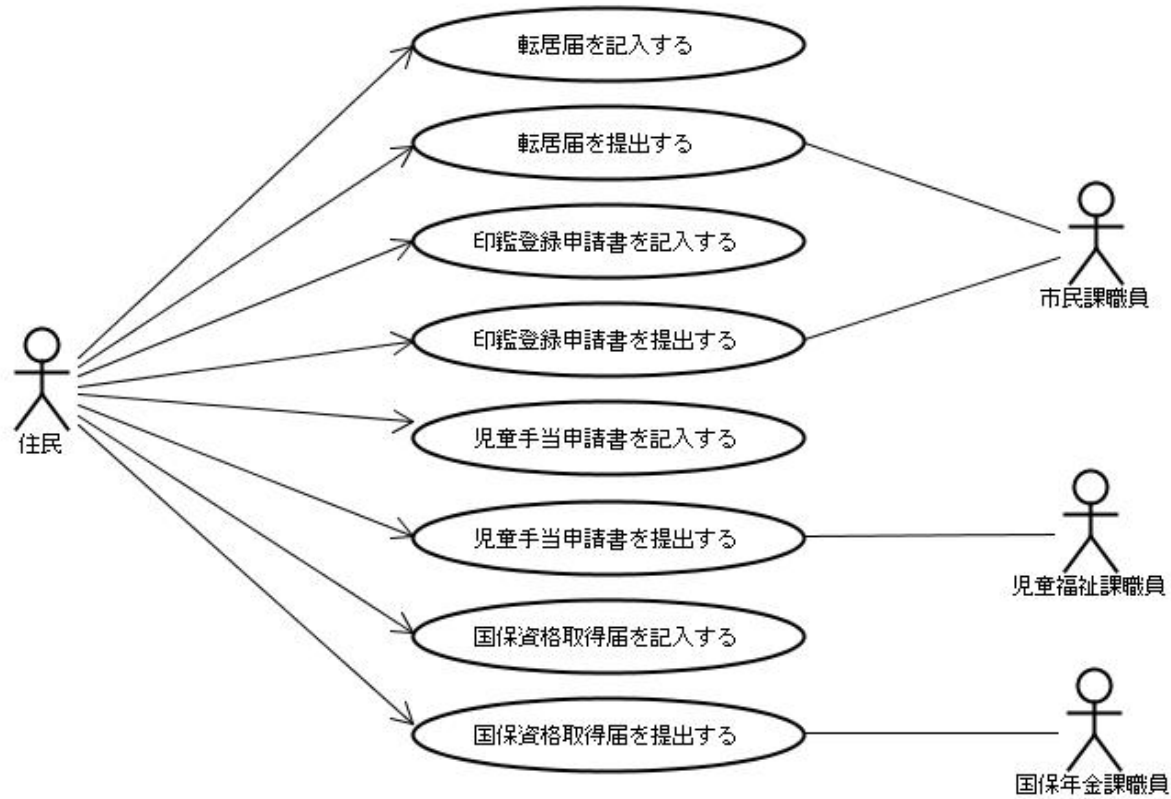
サービス名

階層1

転入時処理(AsIs)

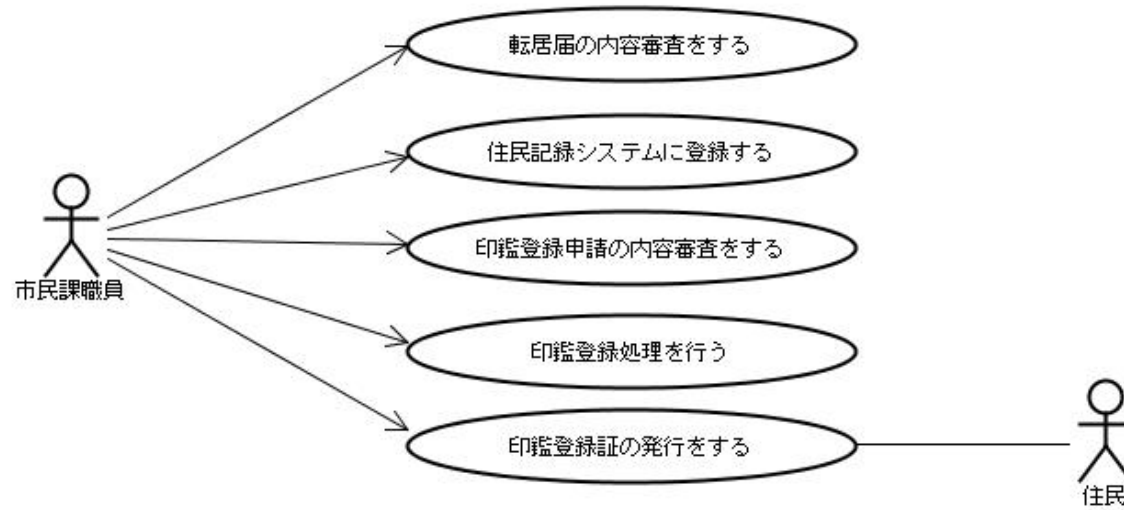
階層2

主アクター:住民



ユースケース図			サービス名
階層1	転入時処理(AsIs)	階層2	

主アクター:市民課職員



# ユースケース図

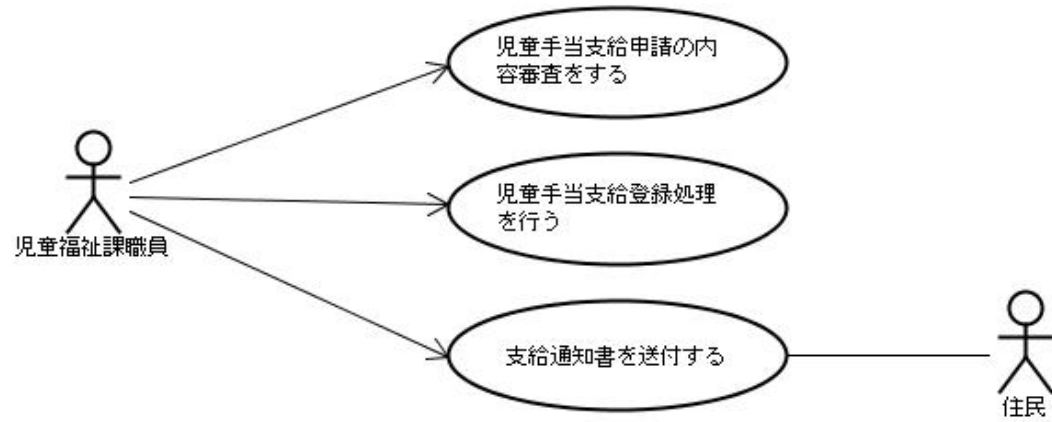
サービス名

階層1

転入時処理(AsIs)

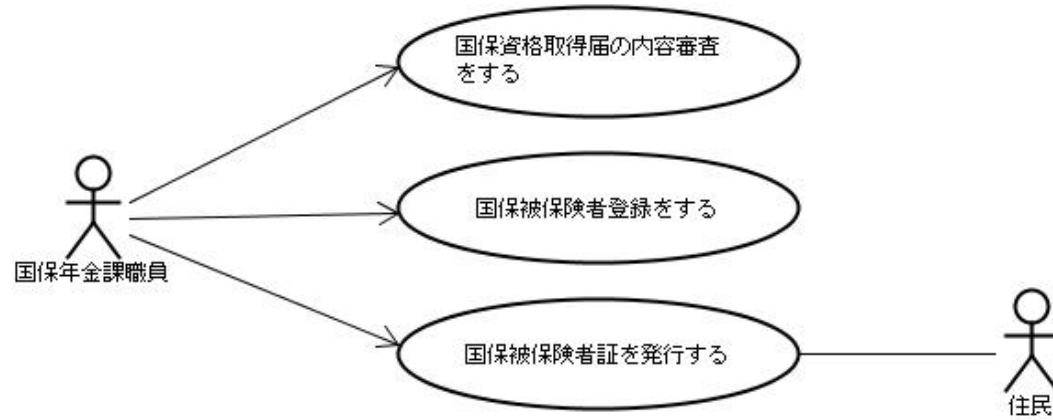
階層2

主アクター:児童福祉課職員



ユースケース図			サービス名
階層1	転入時処理(AsIs)	階層2	

主アクター:国民年金課職員



# ユースケース図

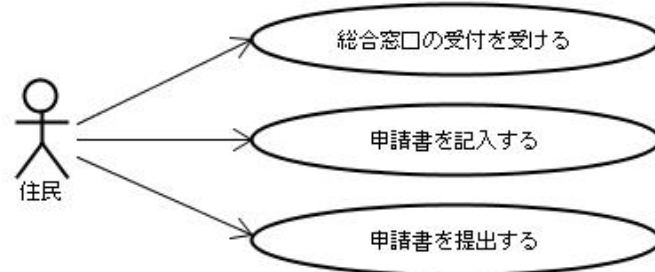
サービス名

階層1

転入時処理(ToBe)

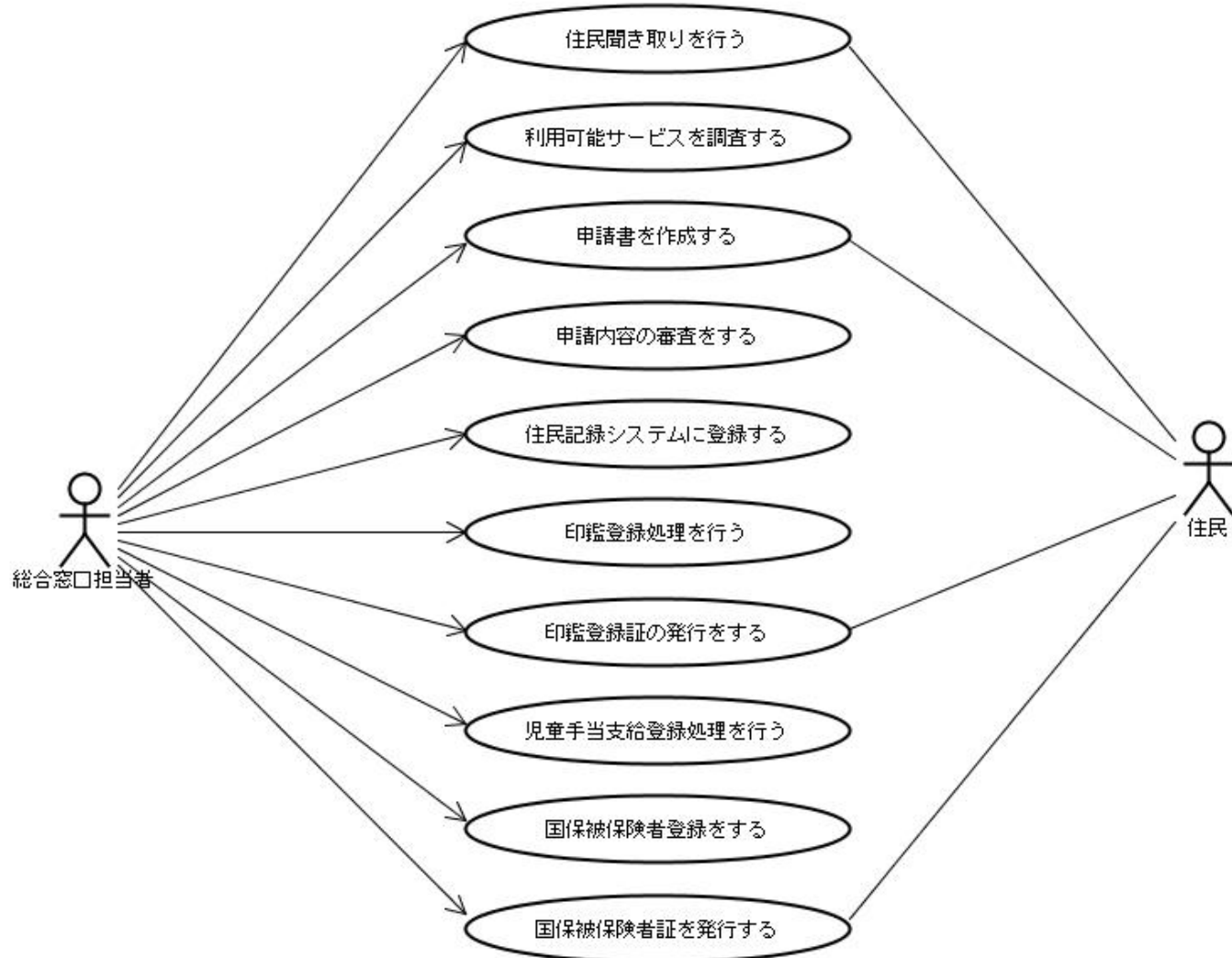
階層2

主アクター:住民



ユースケース図			サービス名
階層1	転入時処理(ToBe)	階層2	

主アクター: 総合窓口担当者



# ユースケース図

サービス名

階層1

転出時処理(AsIs)

階層2

主アクター:住民





# ユースケース図

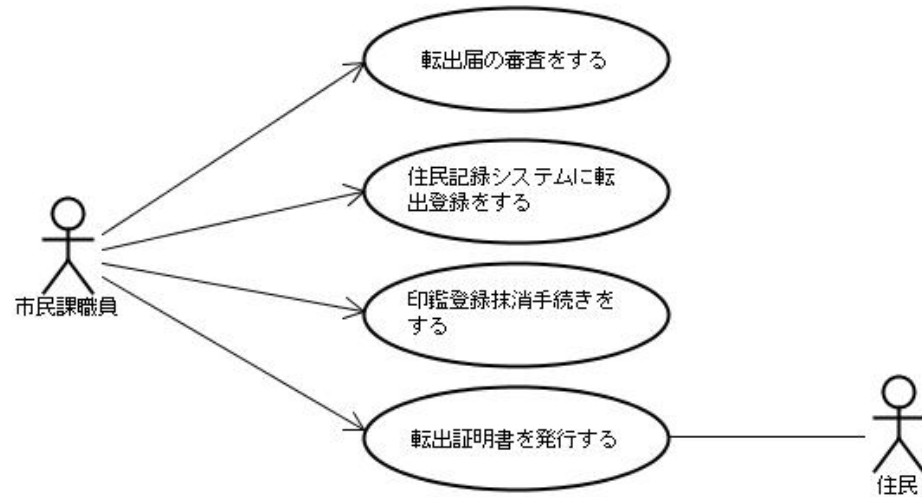
サービス名

階層1

転出時処理(AsIs)

階層2

主アクター:市民課職員



# ユースケース図

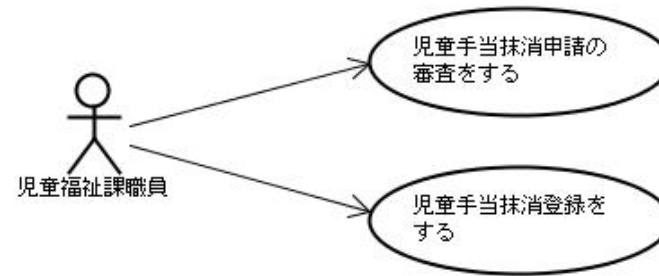
サービス名

階層1

転出時処理(AsIs)

階層2

主アクター: 児童福祉課職員



# ユースケース図

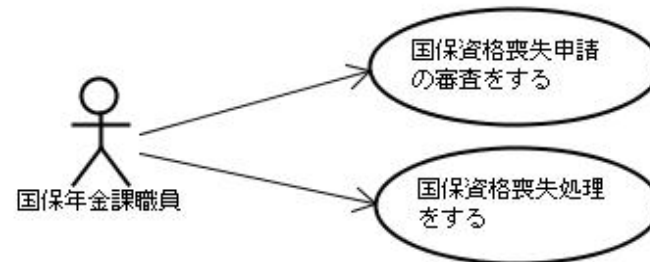
サービス名

階層1

転出時処理(AsIs)

階層2

主アクター: 国保年金課職員



# ユースケース図

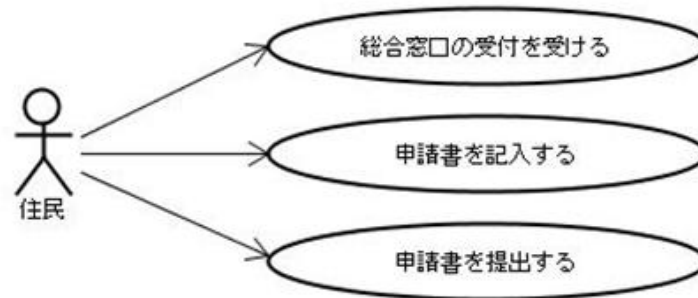
サービス名

階層1

転出時処理(ToBe)

階層2

主アクター:住民



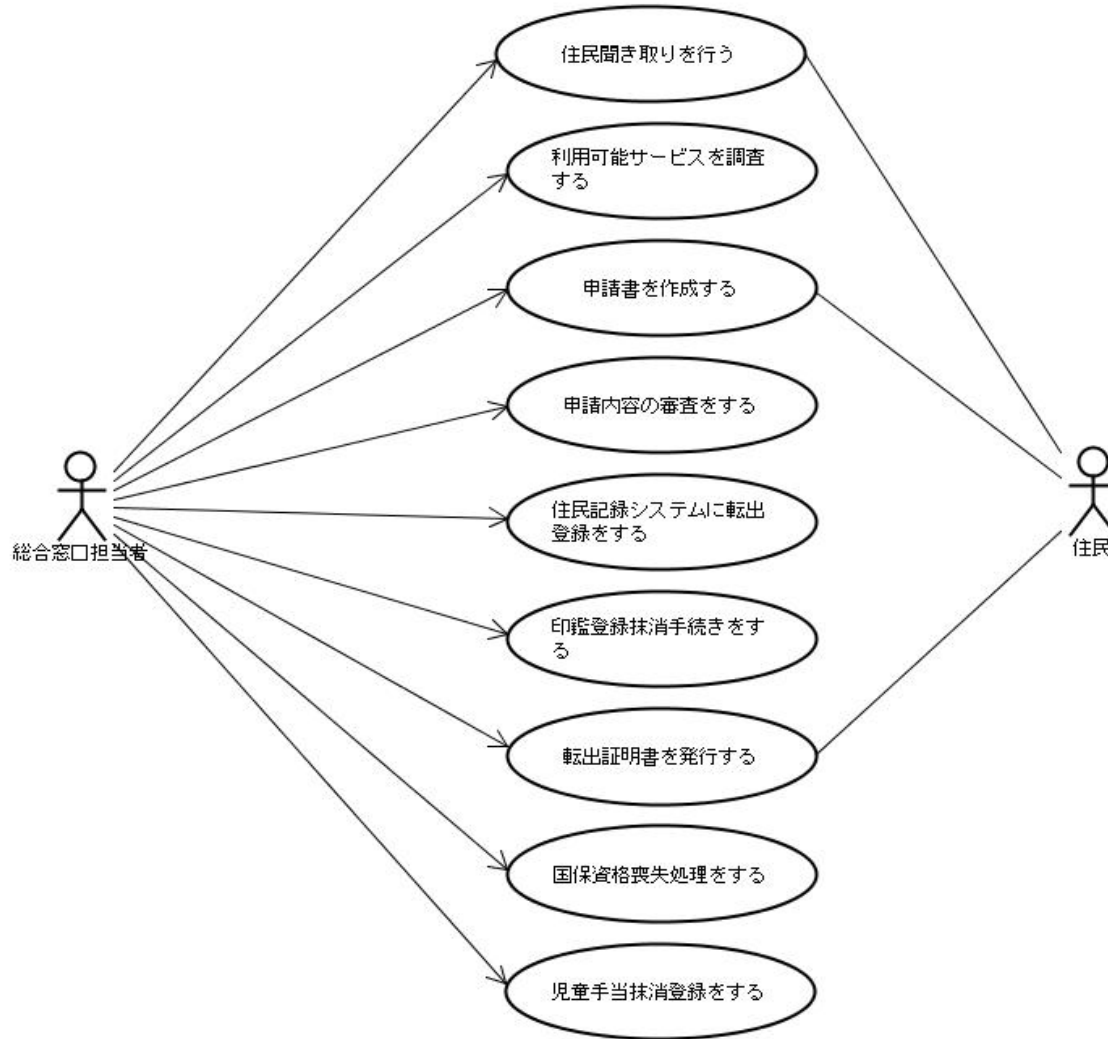
# ユースケース図

サービス名

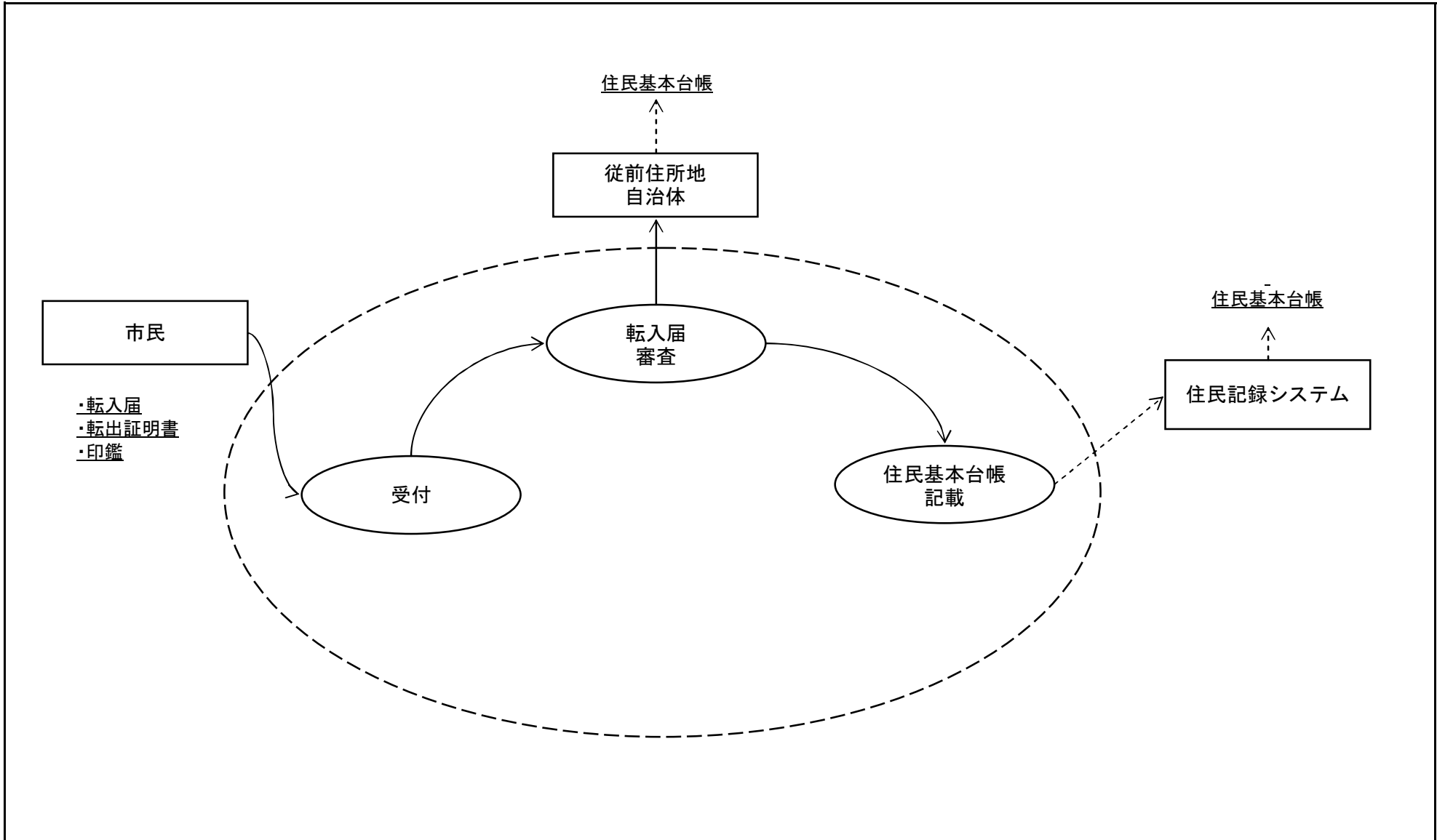
階層1 転出時処理(ToBe)

階層2

主アクター: 総合窓口担当者



データフロー図(DFD)			サービス名	転入(AsIs)
階層1	転入時処理	階層2	転入届	

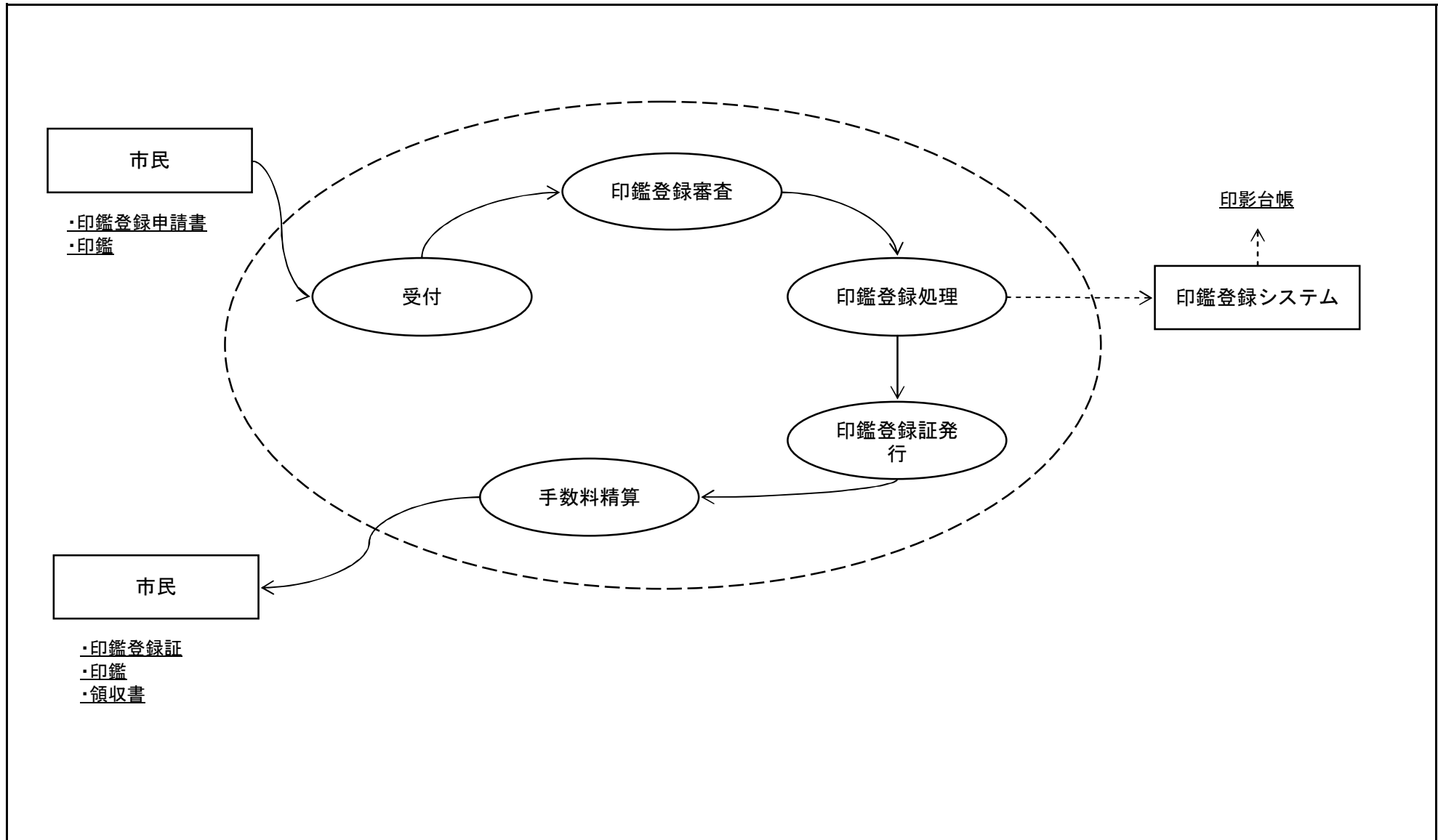


# データフロー図(DFD)

サービス名 転入 (AsIs)

階層1 転入時処理

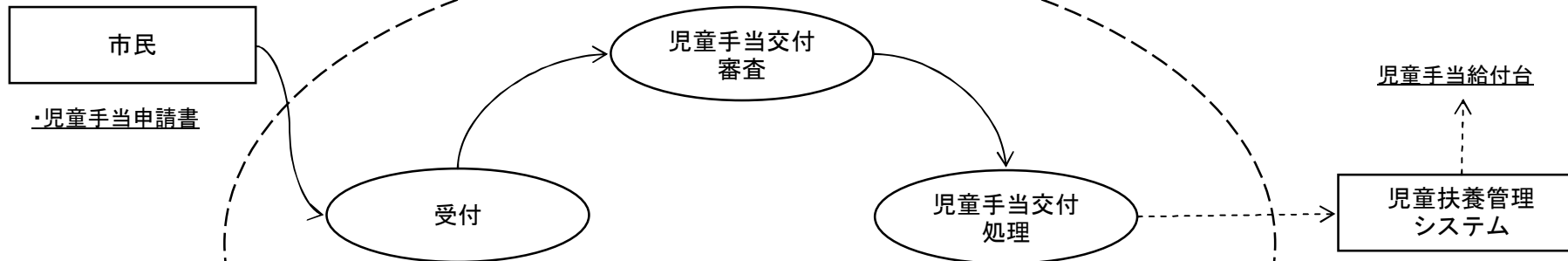
階層2 印鑑登録処理



# データフロー図(DFD)

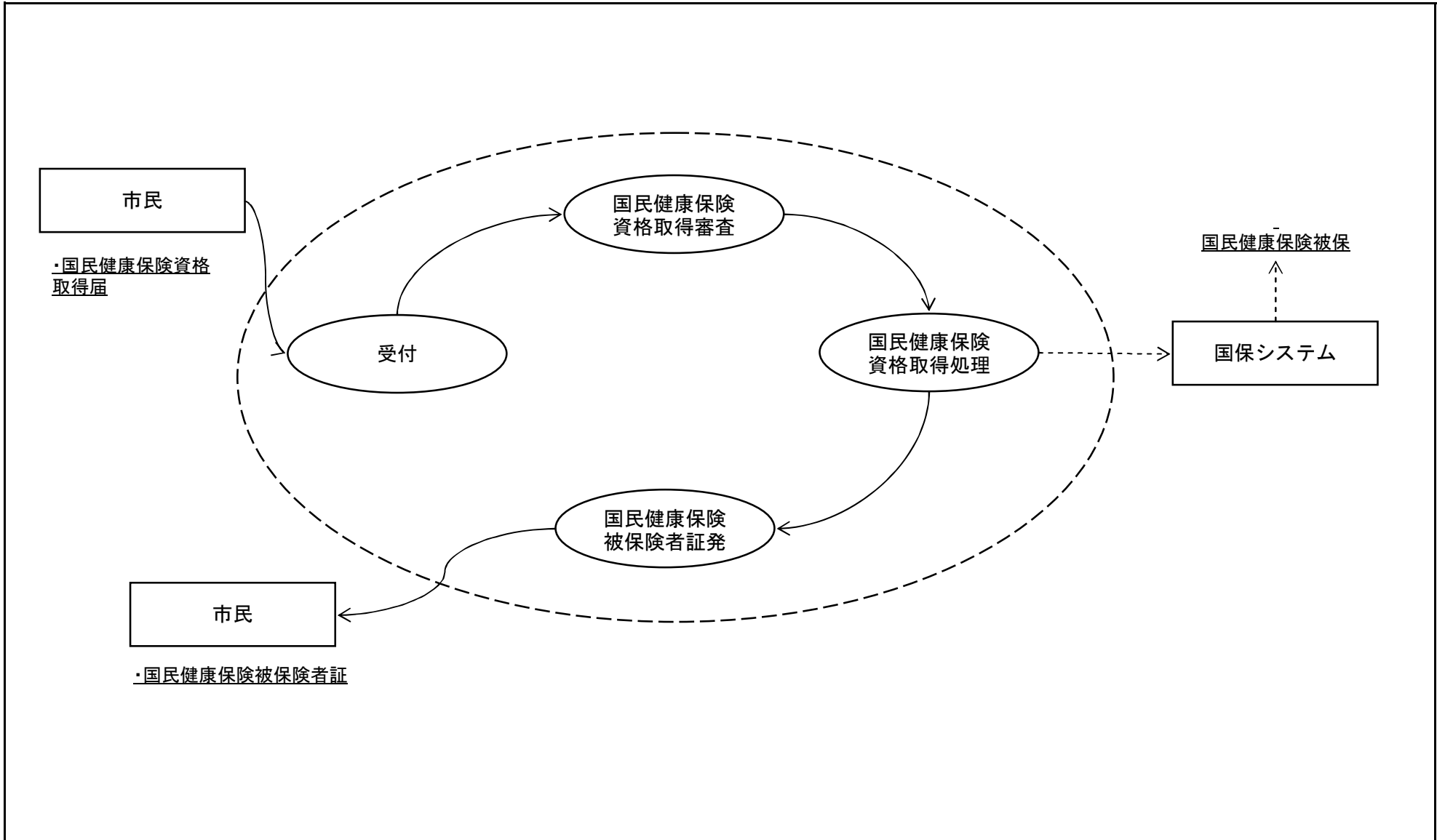
サービス名 転入 (AsIs)

階層1 転入時処理 階層2 児童手当申請処理



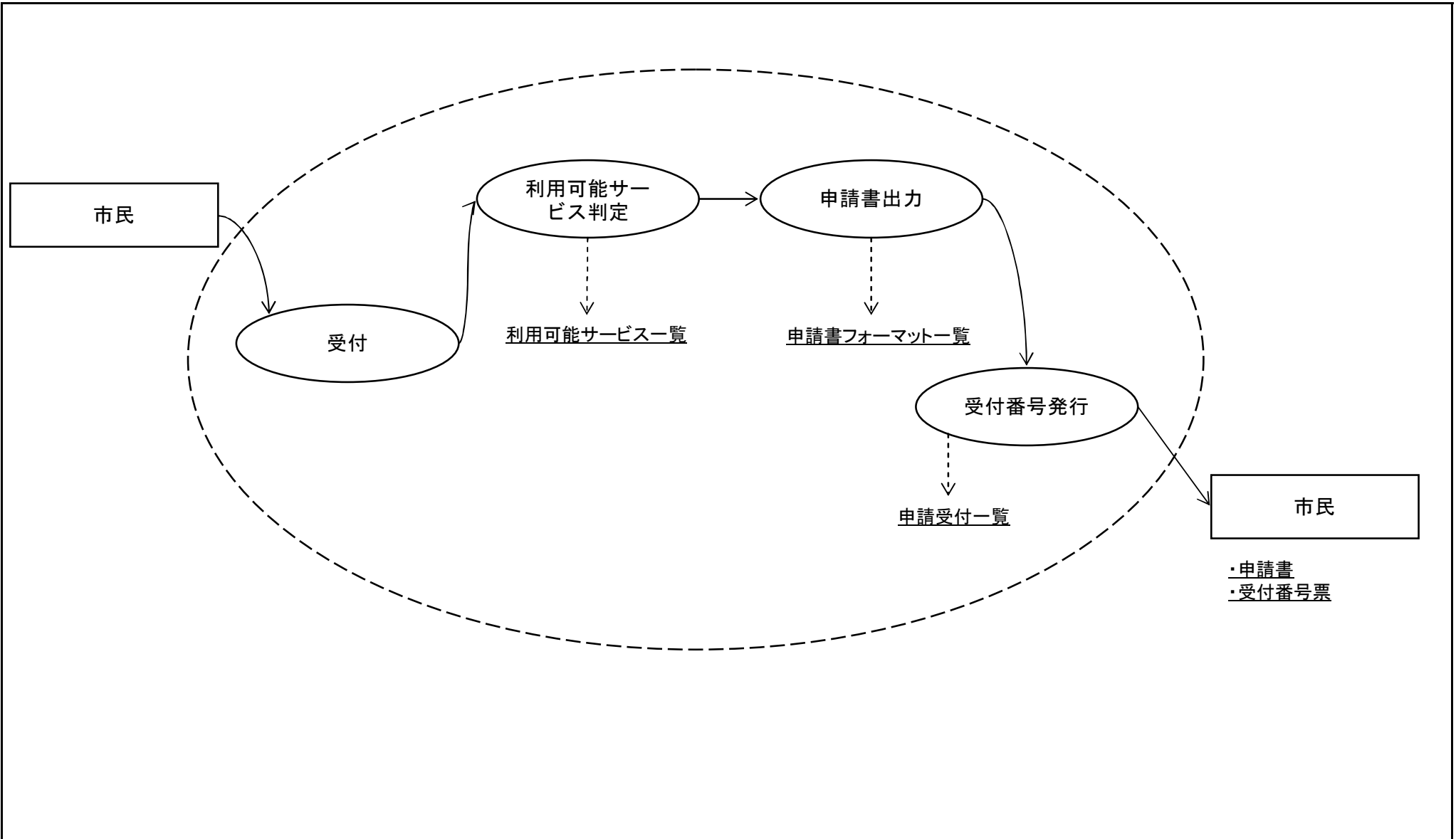


データフロー図(DFD)			サービス名	転入 (AsIs)
階層1	転入時処理	階層2	国民健康保険資格取得処理	





データフロー図(DFD)			サービス名	転入(ToBe)
階層1	転入時処理	階層2	総合窓口・受付	

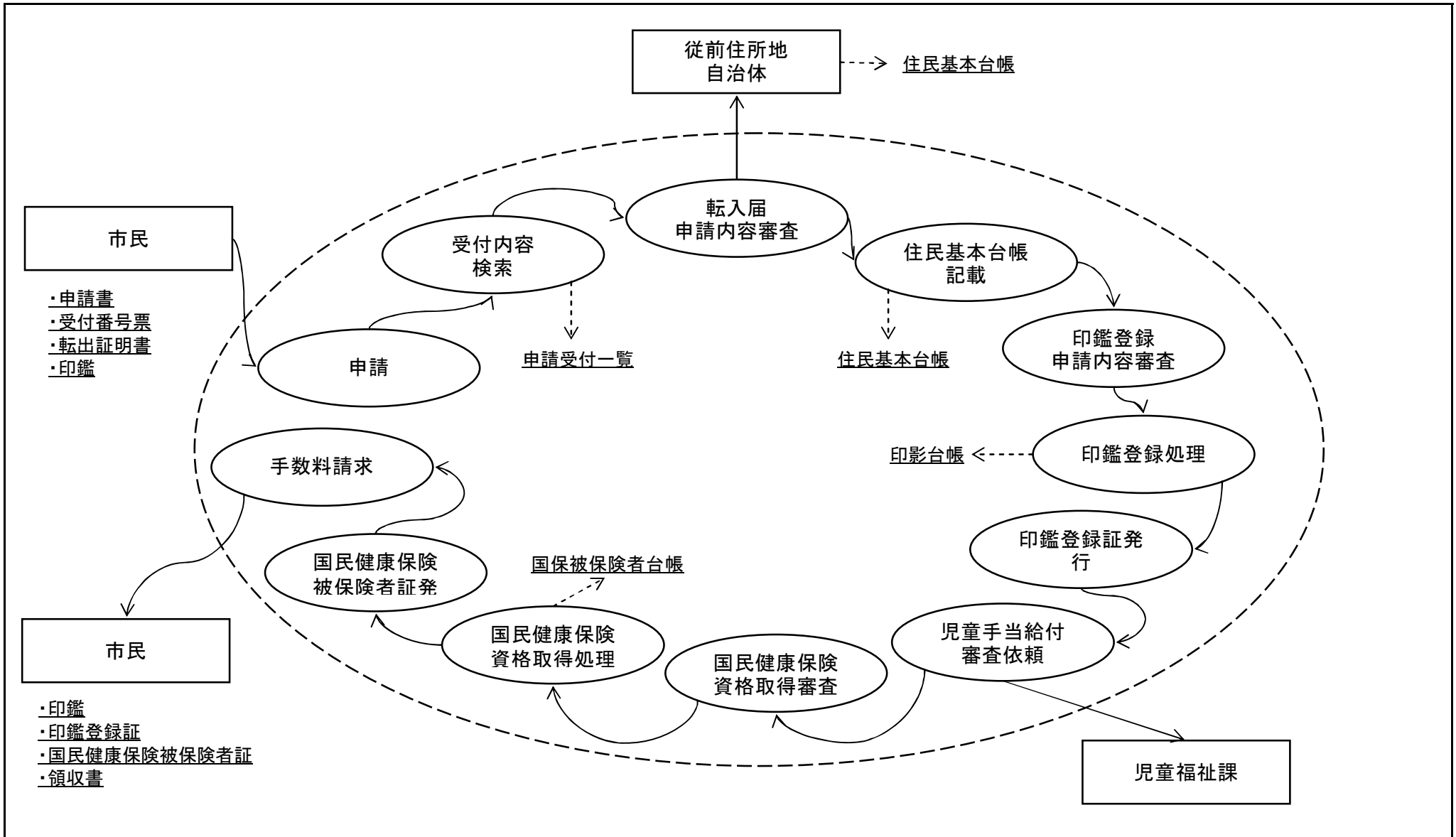


- ・申請書
- ・受付番号票

# データフロー図(DFD)

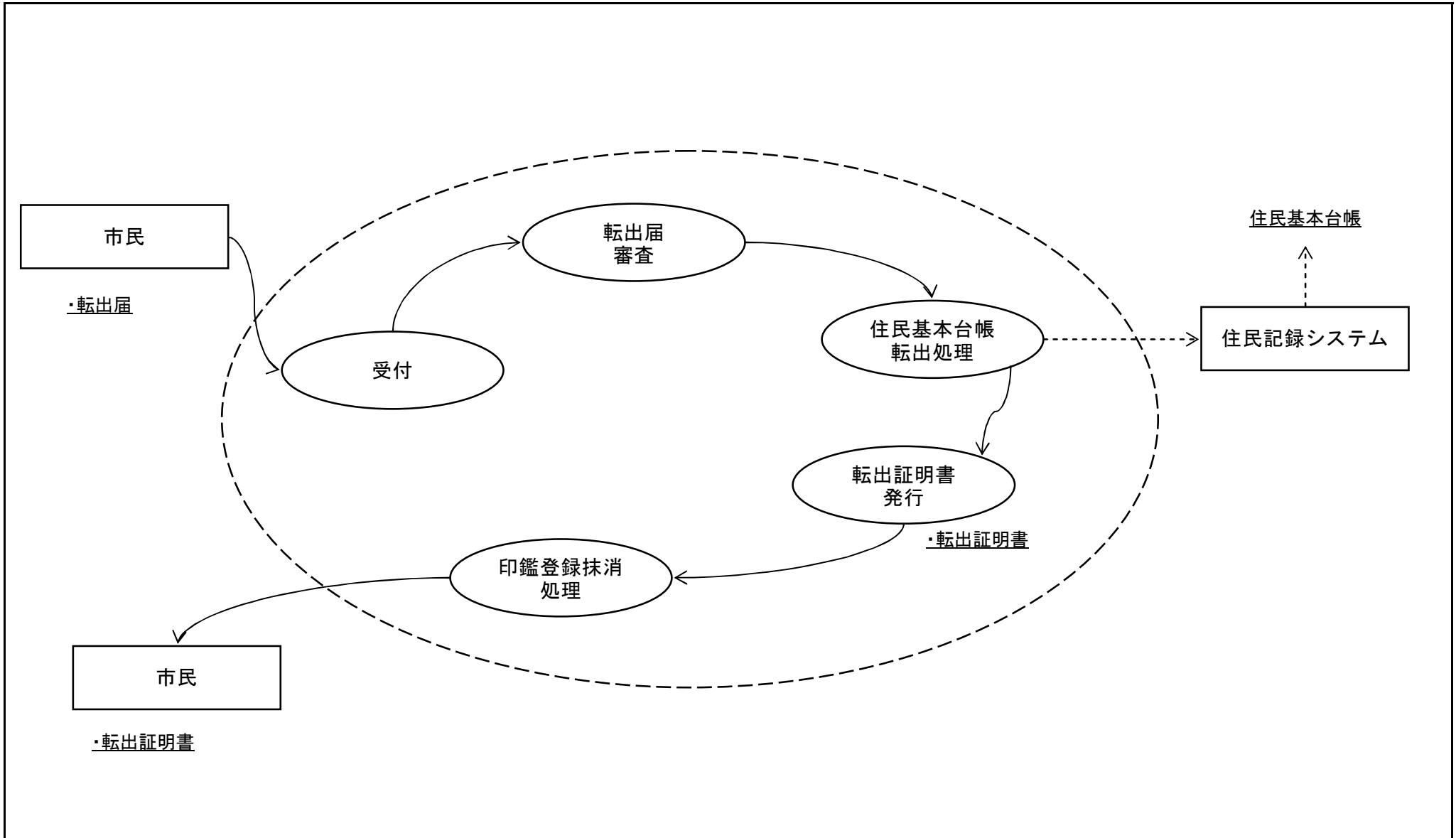
サービス名 転入(ToBe)

階層1 転入時処理 階層2 総合窓口・手続き処理



<b>データフロー図(DFD)</b>			サービス名	転出(AsIs)
---------------------	--	--	-------	----------

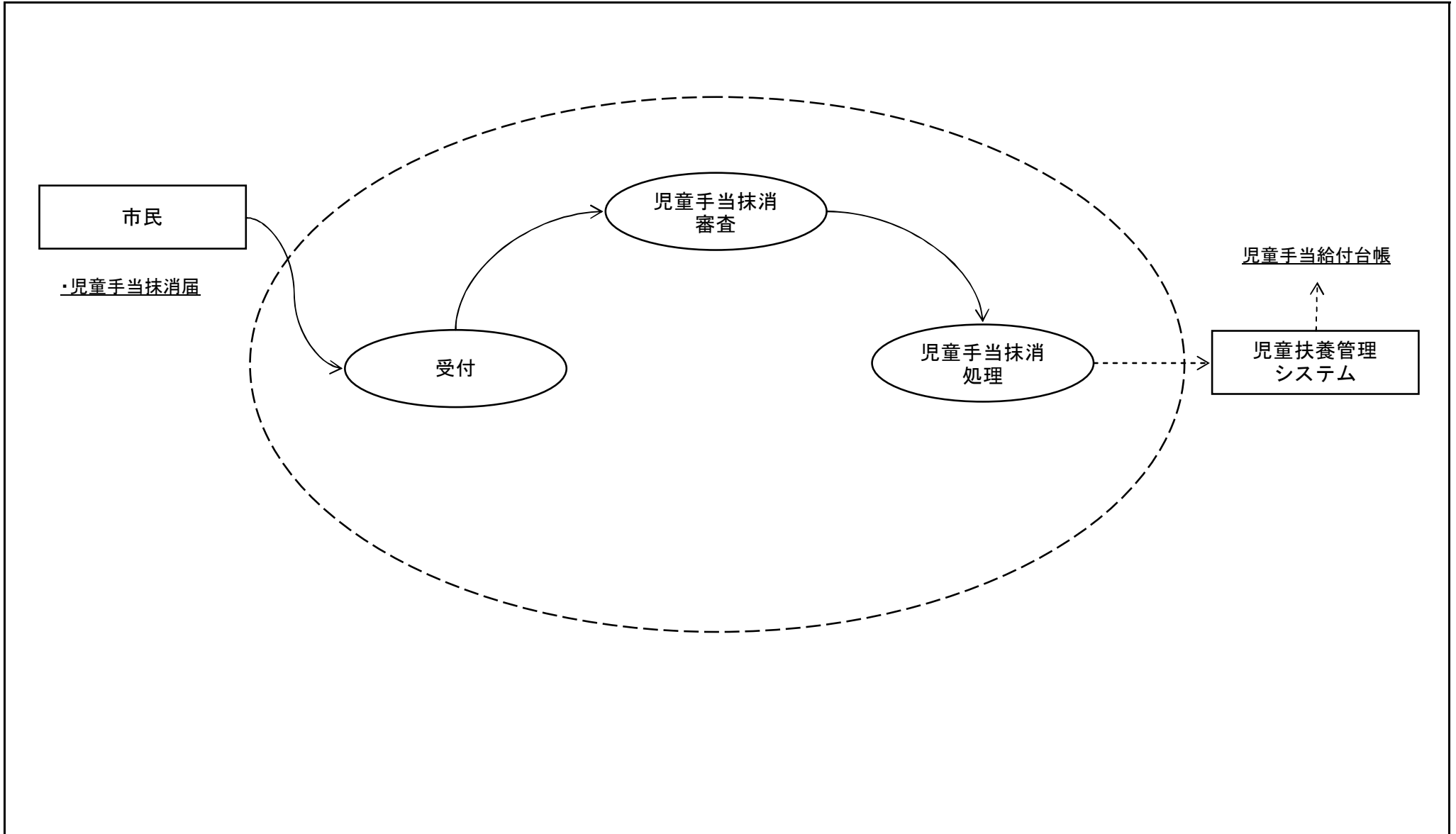
階層1	転出時処理	階層2	転出届
-----	-------	-----	-----



# データフロー図(DFD)

サービス名 転出(AsIs)

階層1 転出時処理 階層2 児童手当抹消処理

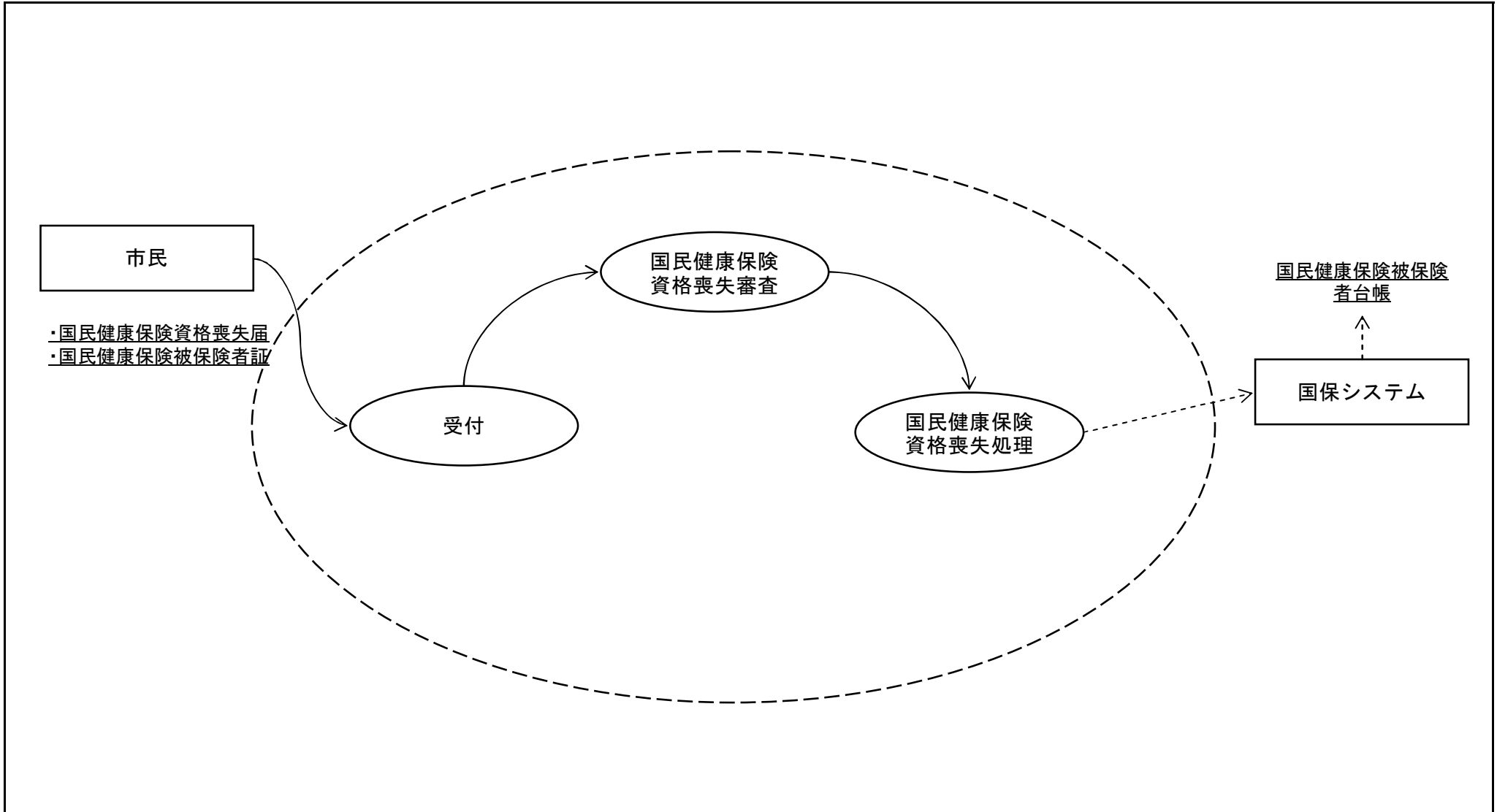


データフロー図(DFD)

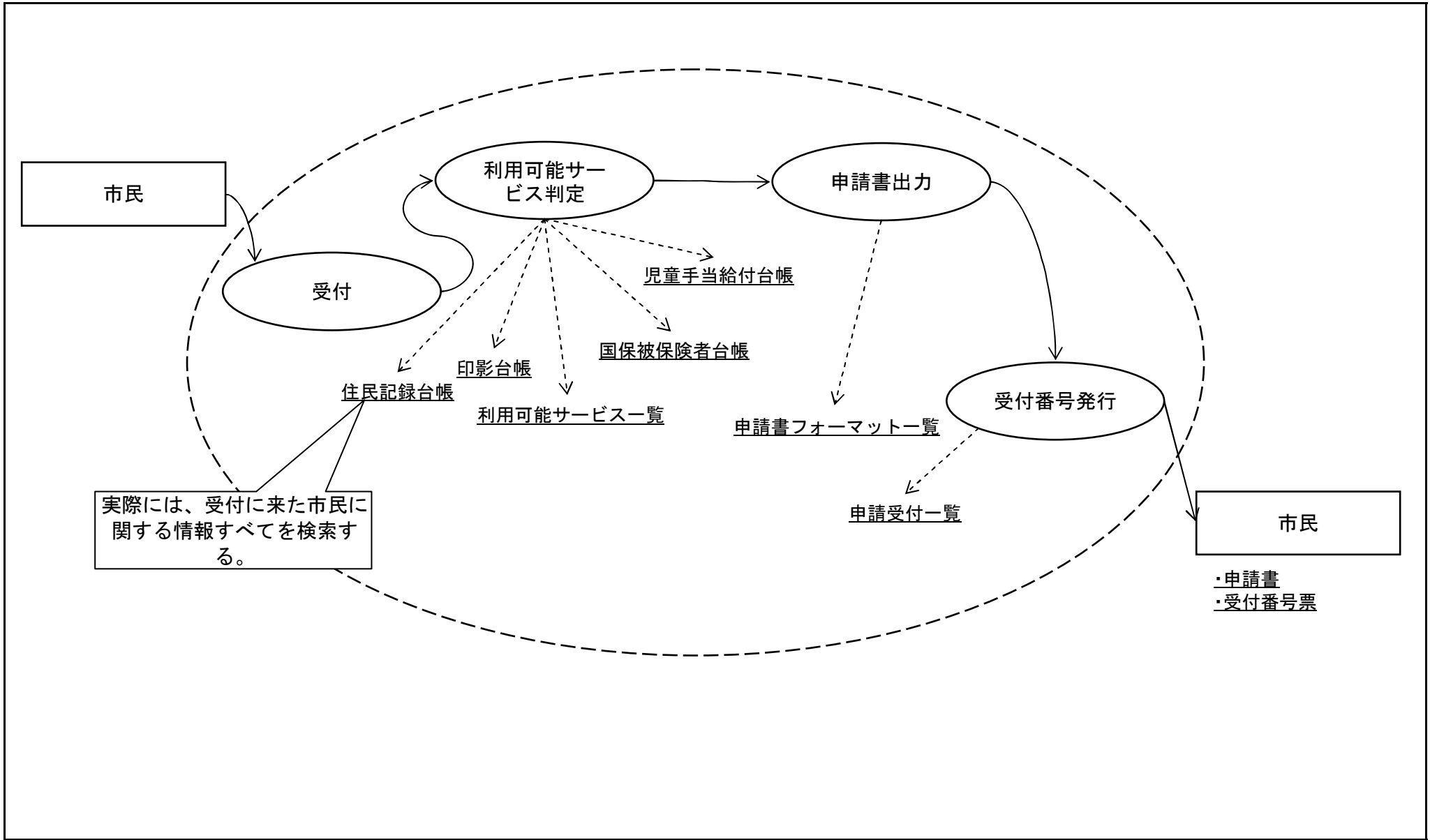
サービス名 転出(AsIs)

階層1 転出時処理

階層2 国民健康保険資格喪失処理



データフロー図(DFD)				サービス名	転入(ToBe)
階層1	転出時処理	階層2	総合窓口・受付		

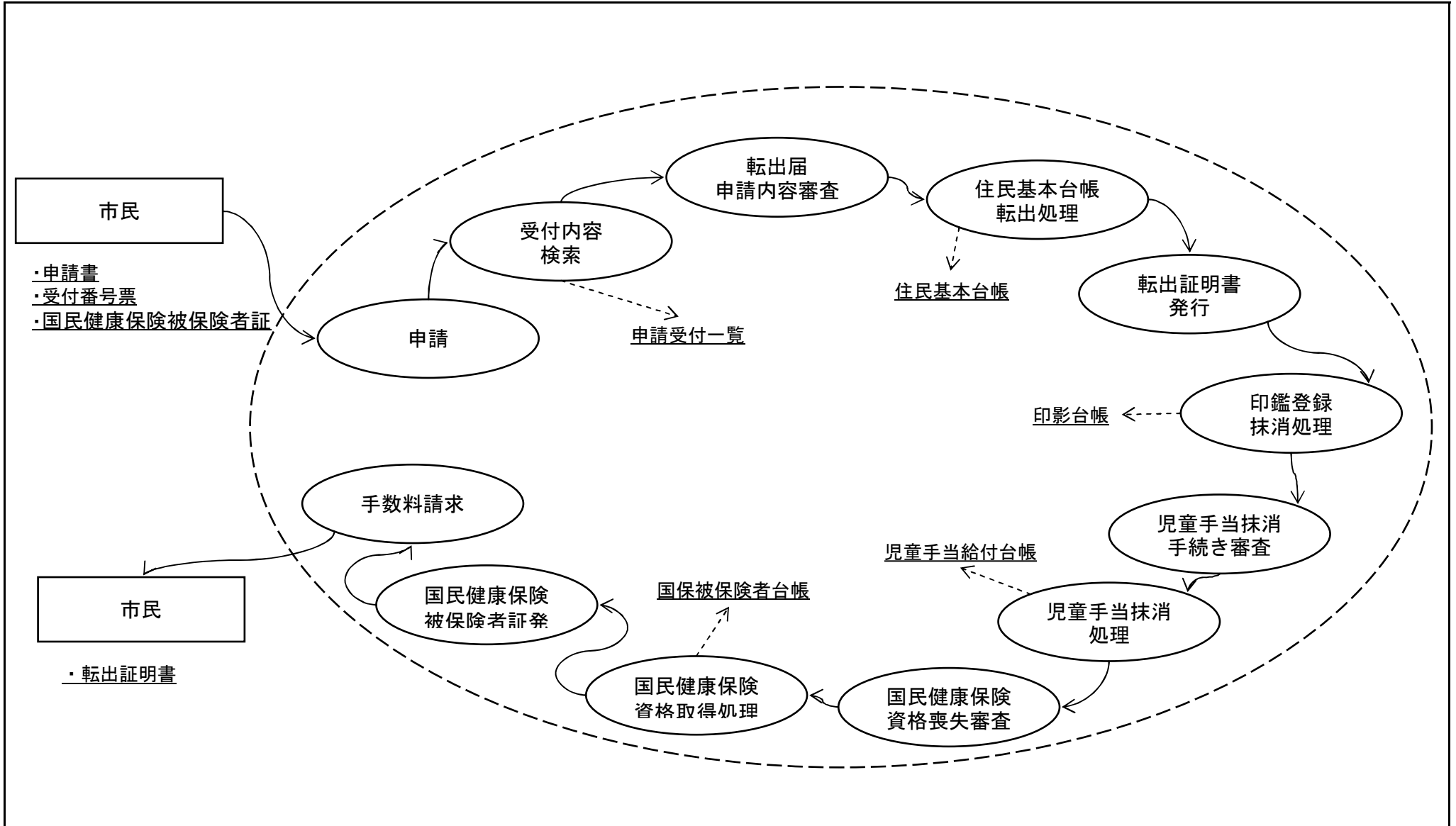




# データフロー図(DFD)

サービス名 転入(ToBe)

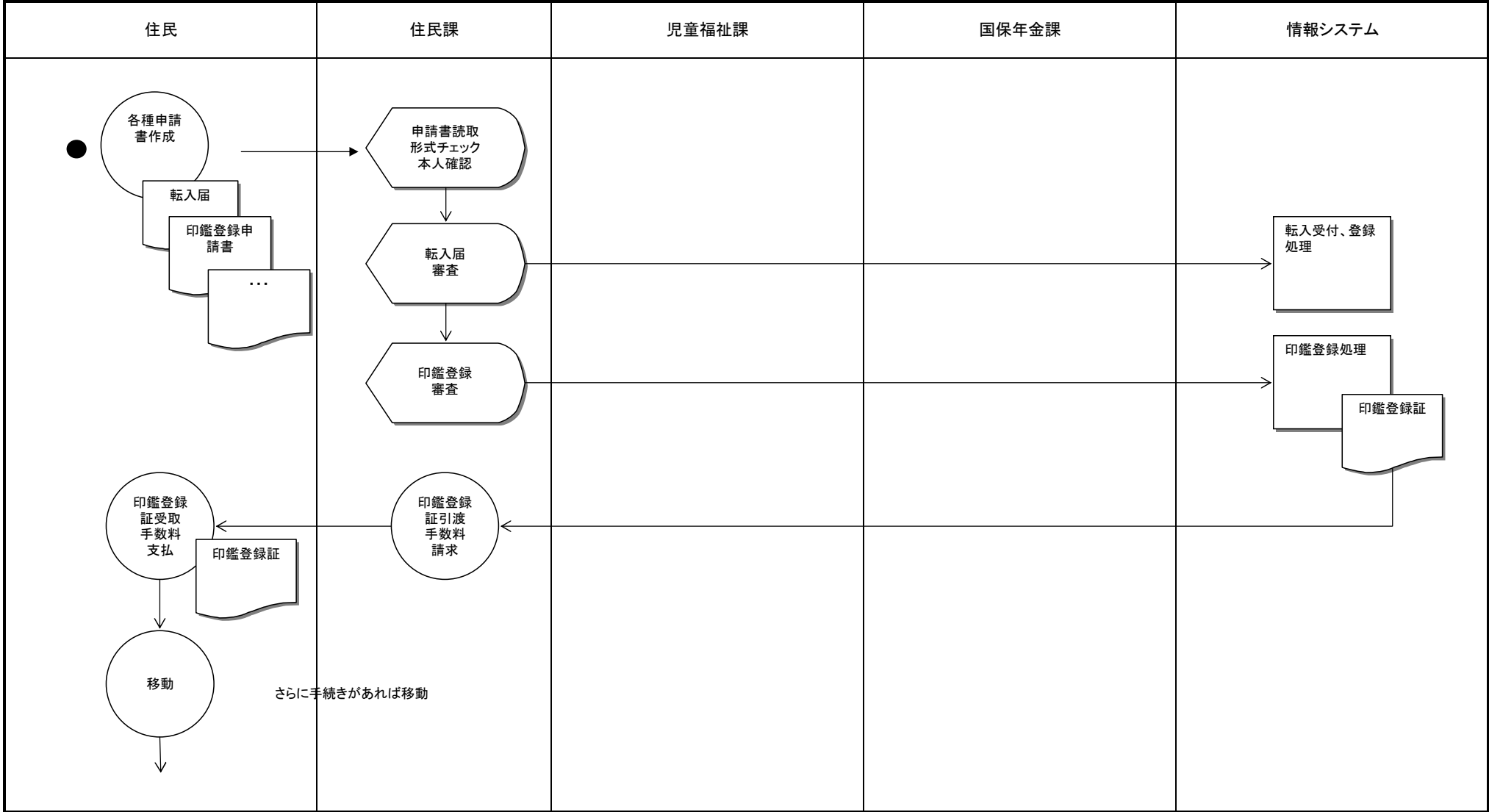
階層1 転出時処理 階層2 総合窓口・手続き処理



**業務フロー(WFA)**

サービス名 転入届 (AsIs)

階層1 転入時処理 階層2

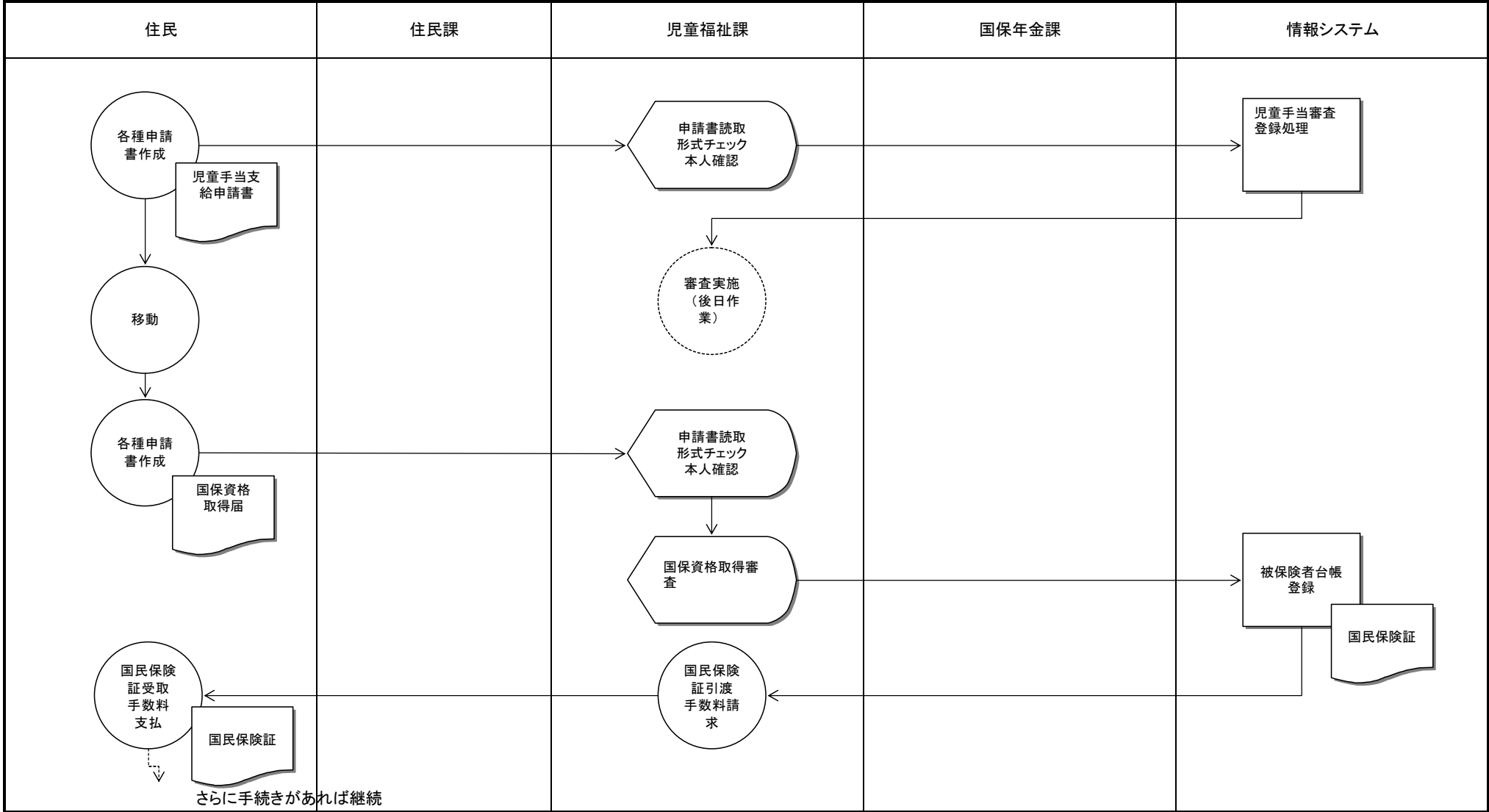


● 機能のトリガー    ⊗ 確認    ○ 手作業    ▽ 保管    □ コンピュータ処理    ◡ コンピュータ画面    帳票    → 処理の流れ

**業務フロー(WFA)**

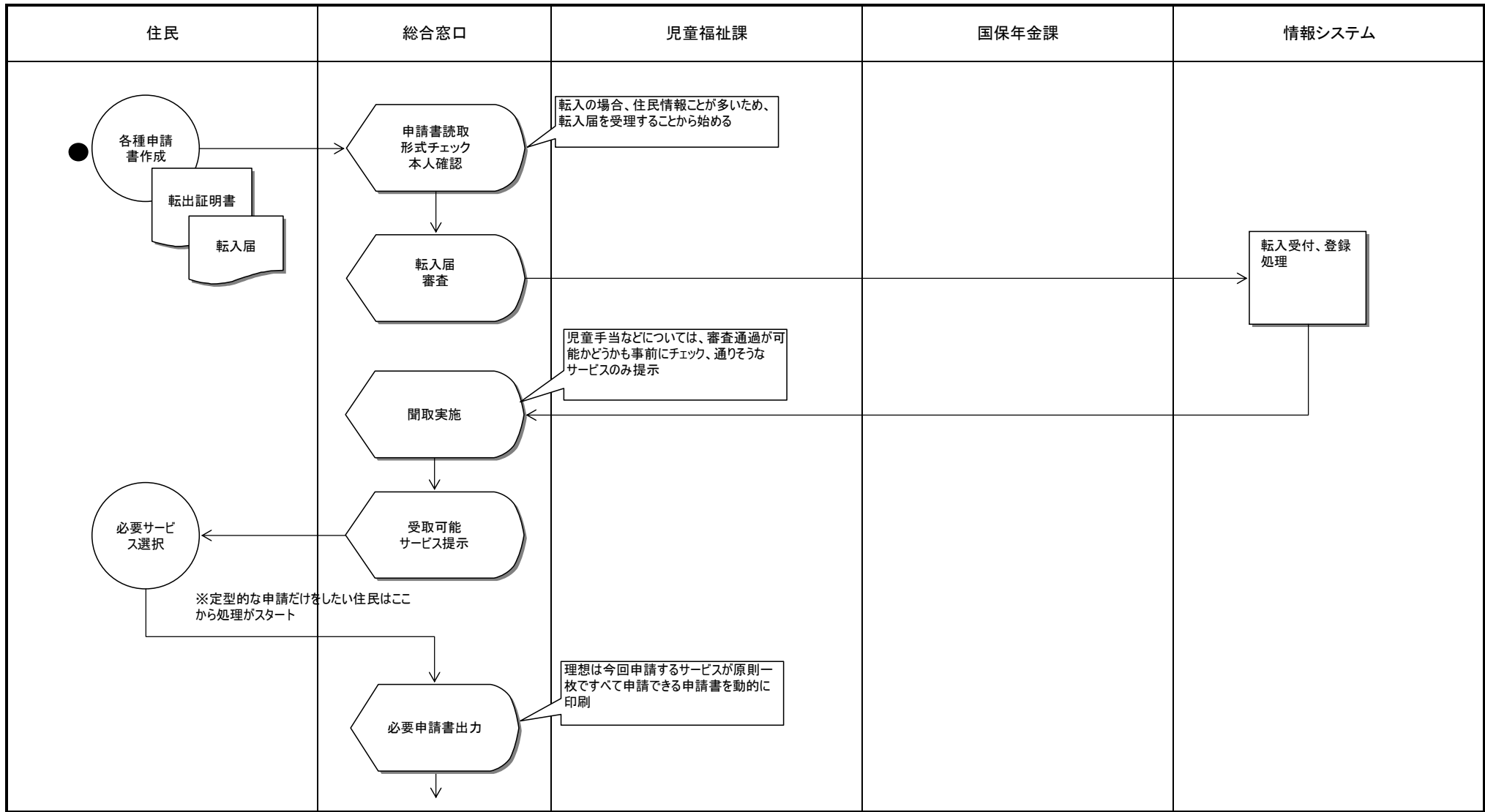
サービス名 電子申請 (AsIs)

階層1 転入時処理 階層2



● 機能のトリガー    ⊗ 確認    ○ 手作業    ▽ 保管    □ コンピュータ処理    ◡ コンピュータ画面    帳票    → 処理の流れ

業務フロー(WFA)			サービス名	転入(ToBe)
階層1	転入時処理	階層2		

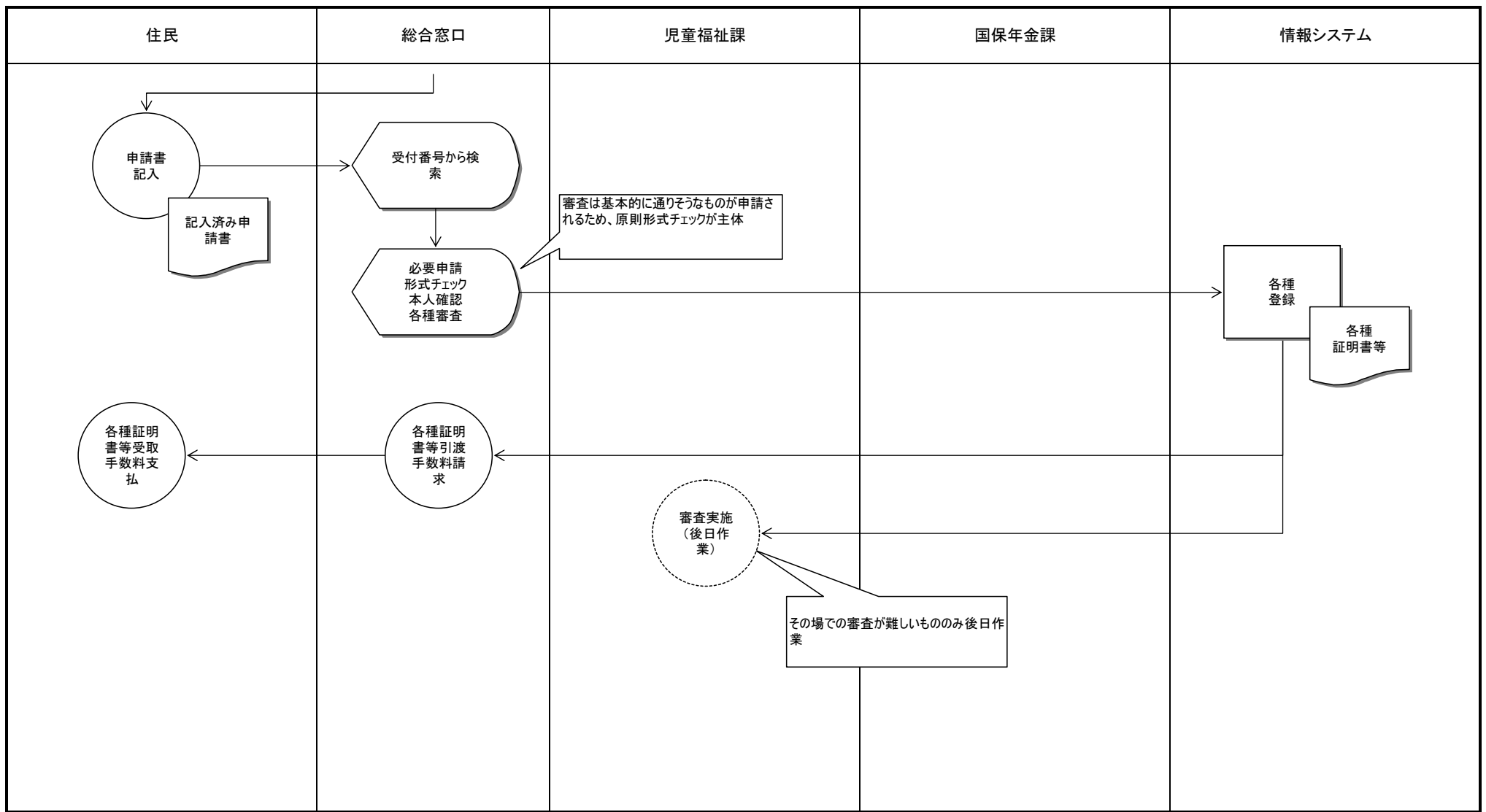


● 機能のトリガー    ⊗ 確認    ○ 手作業    ▽ 保管    □ コンピュータ処理    ◡ コンピュータ画面    帳票    → 処理の流れ

**業務フロー(WFA)**

サービス名 転入(ToBe)

階層1 転入時処理 階層2



審査は基本的に通りそうなものが申請されるため、原則形式チェックが主体

その場での審査が難しいもののみ後日作業

業務フロー(WFA)

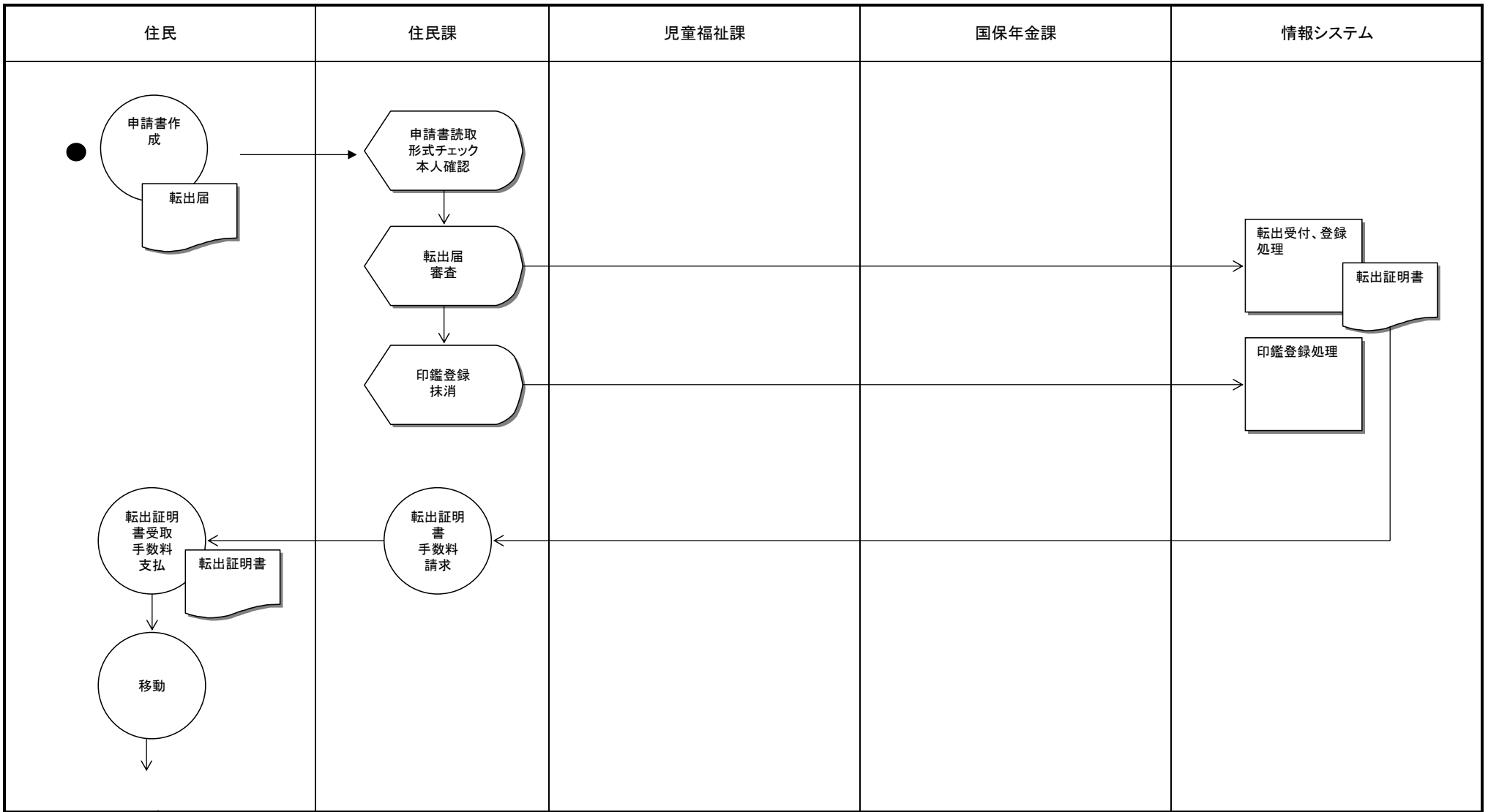
サービス名

転出届 (現状)

階層1

転出時処理

階層2

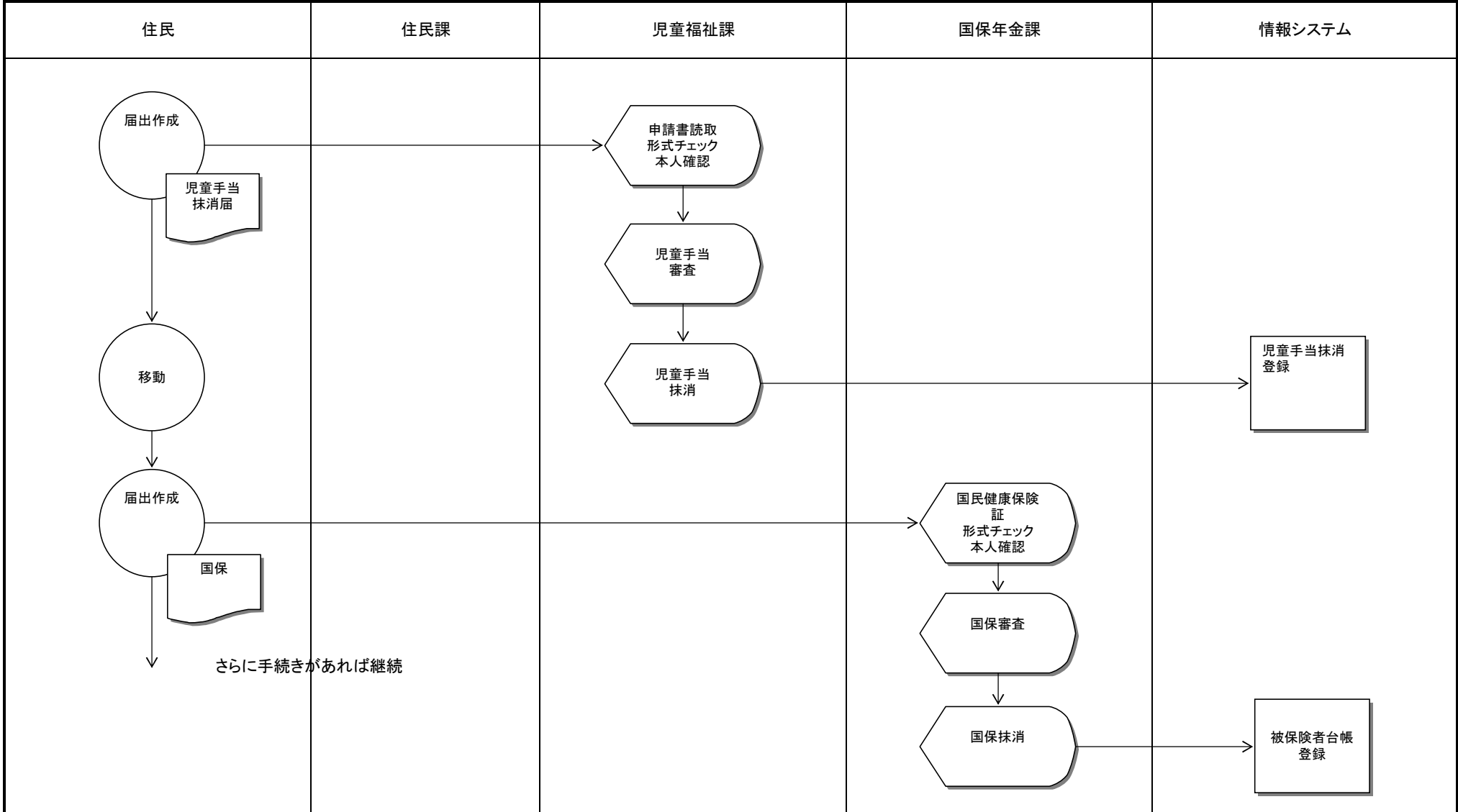


● 機能のトリガー ○ 手作業 ▽ 保管 □ コンピュータ処理 ◡ コンピュータ画面 帳票 → 処理の流れ

**業務フロー(WFA)**

サービス名 転出届 (AsIs)

階層1 転出時処理 階層2

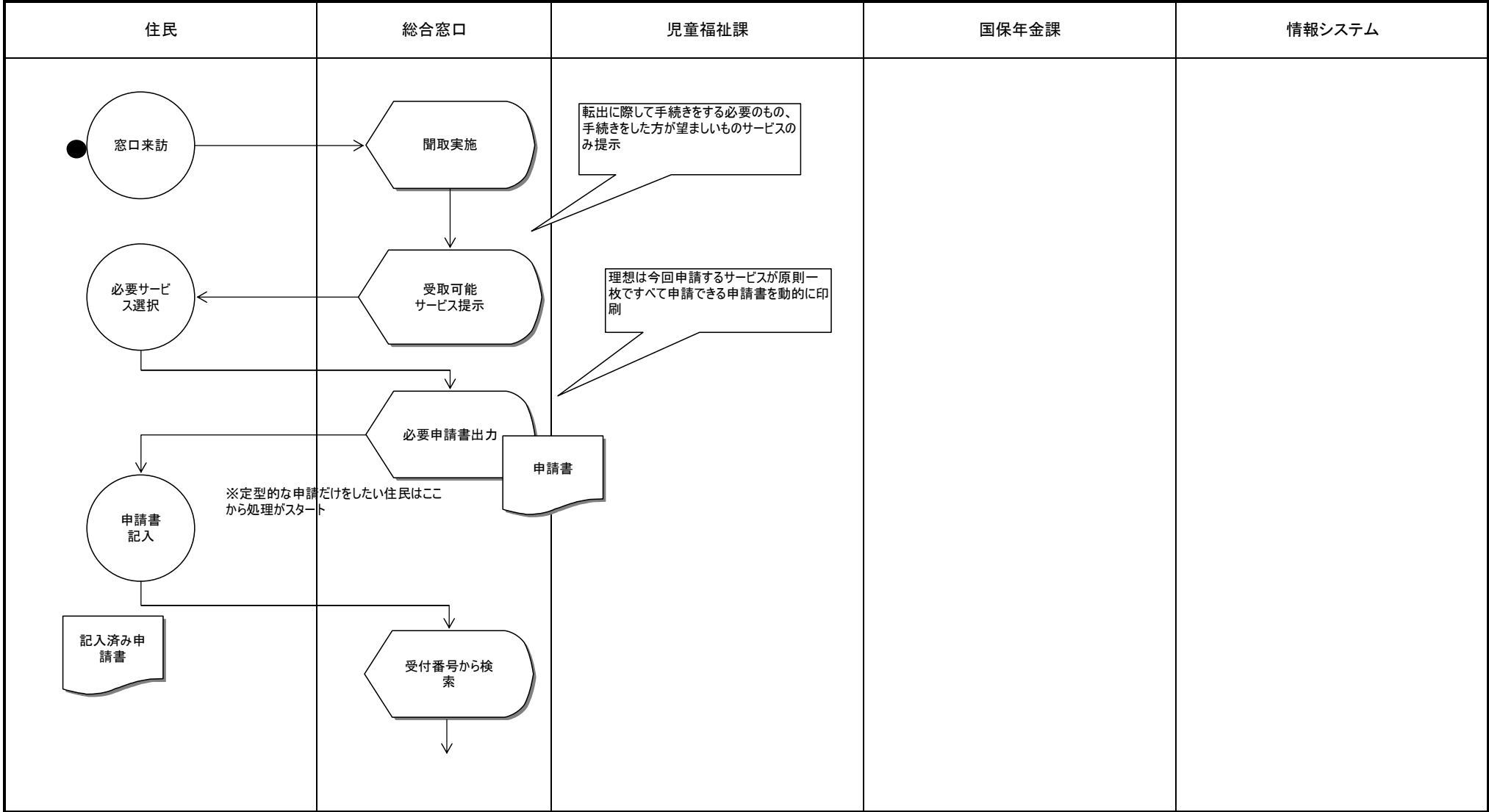


● 機能のトリガー    ⊗ 確認    ○ 手作業    ▽ 保管    □ コンピュータ処理    ◡ コンピュータ画面    帳票    → 処理の流れ

**業務フロー(WFA)**

サービス名 転出(ToBe)

階層1 転出時処理 階層2



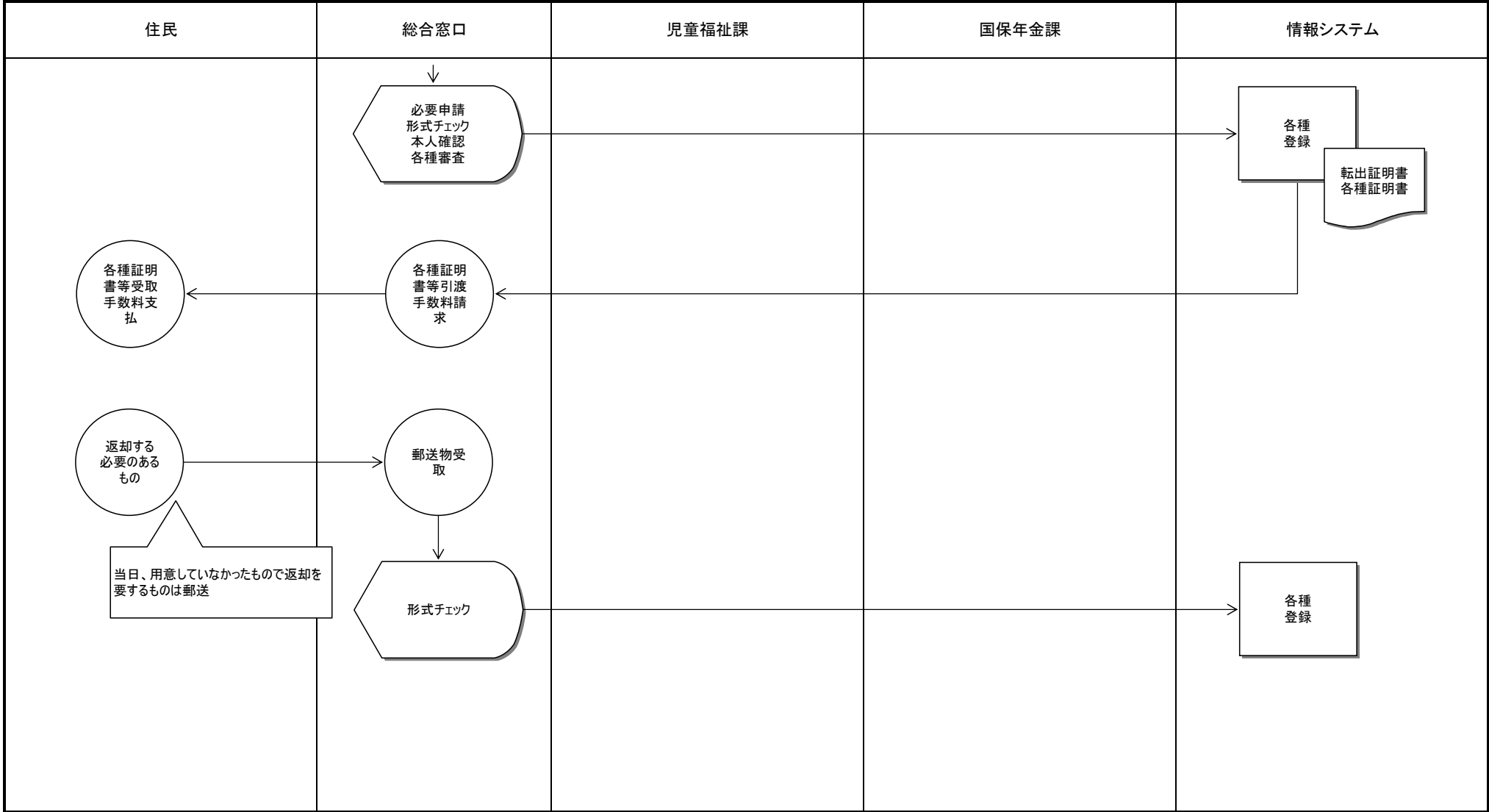
● 機能のトリガー    ⊗ 確認    ○ 手作業    ▽ 保管    □ コンピュータ処理    ◡ コンピュータ画面    帳票    → 処理の流れ



**業務フロー(WFA)**

サービス名 転出(ToBe)

階層1 転出時処理 階層2



● 機能のトリガー    ⊗ 確認    ○ 手作業    ▽ 保管    □ コンピュータ処理    ◡ コンピュータ画面    帳票    → 処理の流れ

サービス名	人・組織		
課題名	総合窓口における職員の業務熟知度	課題 No.	1

## ●課題内容

今までの所管課毎の窓口から総合窓口にまとまることから、総合窓口職員は複数の業務の受付および審査を行うことになり幅広い業務知識が必要になる。

## ●課題解決施策

自治体が実施している専門研修、特に申請業務の受講等により総合窓口担当職員の業務知識向上を図る施策を講じる。しかし、専門的な業務知識を短期間で取得するには限界が有るため、職員の業務知識熟知度に依存しない運用を ICT の活用により実現することが現実的と考える。

具体的には、総合窓口システムは住民との対話に沿った画面遷移を実装し、その内容によって法・制度上の条件等がナビゲーションとして表示される仕掛けを有したシステムである。これに伴い、総合窓口職員は業務に精通していなくても画面のナビゲーションに沿って手続き行えば業務が完了することになる。

特別な業務知識やシステムの知識を必要とする業務は、総合窓口の職員から纏めて別の所管課へ引き継がれるため、当該窓口の職員はナビゲーションシステムから提示される情報以外の手続きについて詳細に知る必要は無い。(勿論、業務知識の熟練度が高くなれば、総合窓口職員自身が所管課職員にて実施するような相談に乗ることも可能である)

## ●解決策の戦略性分析

### 総合窓口実現に向けた職員配置

	業務知識	業務熟知度	申請業務難易度
総合窓口	新人職員や経験の少ない職員	低	低
所管課	経験豊富な職員	高	高

インテリジェント型総合窓口は行政の手続きを網羅的に全て総合窓口で行うわけではなく、専門性が高いものはこれまで通り所管課で行うことから総合窓口職員は新人職員や経験の少ない職員を配置し ICT を活用したナビゲーション機能に沿った手続きを行い、経験豊富な職員は専門性が高い難易度のある手続きを行うため所管課に配置する。

これは、短期的な業務知識の習得が困難なことに合わせ、経験豊富な職員の退職等による人員減少に伴い民間活力の推進も図られることから、総合窓口では法・制度等のデータベースから都度留意事項等が表示されるため、手続きに不平等差も解消され真の公平さが保たれるものとなる。

## ●解決策の社会受容性分析

鳩ヶ谷市で実施した職員へのデモ、アンケート及び他自治体との意見交換では好意的な回答を得ることができた。

将来的には庁内の情報コーナー設置の端末やタッチパネル式の受付端末等から住民自らがナビゲーションに沿って自分の受けられるサービスを選択した結果を総合窓口へ転送すると予め職員が手続きの準備を行うことも可能となり、更に業務知識に依存しない運用が可能になると考える。インターネット利用時も同様と考える。

サービス名	庁内システム連携		
課題名	庁内連携	課題 No.	2

## ●課題内容

現在の自治体の各業務システムはそれぞれ個別最適の考えのもと構築されており、また、ベンダーの行政向けパッケージを活用していることが多いことから、業務間連携の仕組みもそれぞれのアプリケーションで個別実装されており、その仕様は開示されていない。このため業務間連携を実現するにはシステム間連携の共通仕様の決定及び構築とそれに伴う費用が発生する。

## ●課題解決施策

各々の業務システム(アプリケーション)を作成するのではなく、アプリケーションを相互活用(アプリケーションシェア)が出来る仕組みを作成する必要がある。

各アプリケーションが従うべき技術的な標準を予め定め、この標準に従いアプリケーションを作成する。また、どの様なシステムでも共通的に利用する機能は予め技術標準にて提供することにする。これらを解決する仕組みとして福岡県が提唱している電子自治体共通化技術標準による共通基盤の構築が効果的であるとする。

## ●解決策の戦略性分析

共通基盤上で各業務システムを稼働させると以下のような効果も得られる。

- 同一・同様機能の重複開発・投資による無駄な作業・コストの発生の排除
- 増大化したシステム群を抱え、それぞれのシステムに対してそれぞれ認証・ログインを行わなければシステムを利用出来ないといった無駄の排除
- 人事異動・機構改革発生時等に、各システムに対してそれぞれ権限の変更を行うなどの無駄な作業・コストの発生の排除など
- 機能不足に起因する、無駄な検討作業・投資の必要性
- 自治体に特有な首長の変更・職務代理の対応に対する、その機会毎の対応と保守コストの発生の排除
- 多様化・高度化・複雑化する市民サービス・ニーズへの対応の容易化
- 統合窓口への対応が可能な機能の実現

## ●解決策の社会受容性分析

18年9月1日から、オープン標準化支援コンソーシアム(OSAC)が Web サイト『OSAC Tech Portal』において、「福岡県共通化技術標準」と、これをもとに鳩ヶ谷市において開発された成果物「鳩ヶ谷技術標準」の公開、版管理、配付(ダウンロード)等を行うなど、福岡県をはじめとする先進的自治体の技術関連情報と、開発・検証環境を提供している。複数の自治体間アプリケーション開発コストをシェアすることができることから費用負担を軽減することが可能となる。鳩ヶ谷技術標準をベースに福岡県大野城市では共通基盤システム、統合型財務会計システムを稼働させていることから、地方自治体においてもその受容性は可能である。また、福岡県電子自治体共通化技術標準は現在総務省が中心となりシステム構築規約を定めている「地域情報プラットフォーム」に準拠している。

サービス名	外部連携		
課題名	他自治体・関係機関連携	課題 No.	3

## ●課題内容

各自治体、関連機関の各システムは独自の考えのもと異なったベンダーにシステムの発注・構築を依頼しており、データ構造、通信プロトコル等がまちまちとなっている。また、パッケージの活用、新規構築等、業務アプリケーションの単位も違うことから、アプリケーションで実現されている機能の範囲が各自治体、関係機関により違う。Web サービス連携を行ううえではこれらの固有の考え方を統一する必要があり、実現に向けてはシステム構築費用が必要となる。

## ●課題解決施策

総務省を中心に定めた「地域情報プラットフォーム」に準拠したシステムを各自治体や関係機関が導入することで、スムーズな連携が可能となる。地域情報プラットフォームではシステム連携、データ連携を可能とする標準規約を以下の通り定義している。

- ・データ構造、定義の標準化
- ・通信内容、プロトコルの標準化
- ・業務アプリケーションの単位、内容、インターフェースの標準化

これらから、データ構造や一つのアプリケーションの機能の範囲が統一されると共に、通信に関する仕様も定められているので、複数自治体間での連携もスムーズに行えることが可能となる。

## ●解決策の戦略性分析

### 住民のメリット

- ・各市町村のIT格差の解消
  - アプリケーションシェアにより市町村間のIT知識格差、IT利用格差の平準化が図れる。
- ・利用者満足度の向上
  - 自治体間行政手続きの統一化、広域行政サービスの提供などにより、解りやすい使いやすいサービスが提供できる。

### 自治体内のメリット

- ・各自治体のIT投資費用の削減
  - 複数の自治体間アプリケーション開発コストをシェアすることができるため、1自治体で負担するコストが軽減される。

- ・ 業務効率化・合理化
  - 複数の自治体間でのベストプラクティスによる業務プロセスの標準化・合理化が図れる。
- ・ 自治体職員の適切な配置
  - IT関連業務の共同化により、職員の本来業務へのシフトが可能となる。

#### 民間企業のメリット

- ・ 各自治体との連携に伴う新規事業の展開
  - 民間企業が保有しているサービスを自治体経由にて提供可能となる。
  - 自治体が保有、管理している精度の高い個人情報が利活用可能となる。

## ● 解決策の社会受容性分析

住民、自治体、民間企業におけるメリットは大きく受容性も高いと考えられる。また、住民本人の同意の基に自治体から民間企業に個人情報を提供し新たなサービスを受けられることから、手数料の徴収が可能となり、一定の収益、運用費への充当が可能となる。