

はじめに

本編では、自治体E Aの概要と本手引きの全体構成について説明します。

自治体E Aの位置づけ

自治体E Aとは、地方公共団体においてI Tを活用した行政改革を進める手法の1つです。

今後、地方公共団体における行政改革では、限られた行財政資源のもとで、高度化・多様化する住民の要望に的確に答えていくことが求められており、庁内における個別作業の効率向上といった従来の「部課毎・業務毎の対応」に加え、住民向けサービスの総合窓口の開設など住民の利便性に即した新たなサービスの提供のあり方を検討するため、庁内の組織・業務・システムの見直しといった「組織全体での対応」が必要になります。

I Tを活用した行政改革とは、個別作業の効率向上のために情報システムを活用することに加え、サービス・組織・業務・システムの見直しによって新たに発生する情報の流れを情報システムやネットワークを活用して円滑にすることで、それらの見直し効果を最大限にすることです。

また、I Tを活用した行政改革を組織的な広がりをもって進めるに当たっては、行政改革の対象となるサービス・組織・業務・システムのどの部分をどのように見直して、見直した後のどの部分をどのように電子化すれば行政改革のどの目的が達成されるのかについて検討するとともに、その検討内容がほかの者にも分かるように図表などに書き起こすこと（いわゆる「見える化」すること）が重要です。

自治体E Aでは、自治体職員が主体となり、担当業務と他のサービス・組織・業務・システムとの関連を認識しながら、I Tを活用した行政改革を自らが進められるように、検討の手順、「見える化」の際の図表の書き方、および検討の参考となる資料を、1つの手法としてまとめています。

また自治体E Aを導入することにより、基幹システムの更新時などに、行政改革の一環として費用対効果の高い情報システムを導入することが可能となります。

手引きの全体構成

本手引きは、総務省の自治体E A事業（平成 17～18 年度）において、当事業に協力頂いた地方公共団体の職員が実際に行ったE A策定作業の結果（作成した図表や作業状況を記録した日誌など）に基づき、地方公共団体でのE A導入方法をまとめたものです。

本手引きの全体構成および各章の内容は、以下のようになっています。

はじめに

I. 自治体E Aの必要性

II. 自治体E Aの基礎知識

III. 自治体E Aの実践

資料編

資料編 1. 参照モデル

資料編 2. 事例集

用語集

図 本手引きの全体構成

はじめに

自治体E Aの概要と本手引きの全体構成について説明します。

I. 自治体E Aの必要性

地方公共団体における自治体E A導入の必要性について説明します。

II. 自治体E Aの基礎知識

自治体E Aの導入時に知っておきたい基礎知識について説明します。

III. 自治体E Aの実践

総務省の自治体E A事業において実施された、業務・システムの組み替えによる行革目的の達成方策の検討例に沿って、自治体E Aにおける分析・検討作業の実施目的、作業方法、成果物例について説明します。

資料編 1. 参照モデル

総務省の自治体E A事業で作成した地方公共団体（市区町村）の参照モデルについて説明します。本参照モデルを活用することで、自治体E Aを効率的に導入することができます。なお、参照モデルの本体については、本手引きに添付の CD-ROM をご覧下さい。

資料編 2. 事例集

自治体E Aの導入事例などを紹介します。自治体E Aの成果物の作成過程や、実際に自治体職員が自治体E Aの各種作業を行う際の状況などを理解することができます。なお、本編については、本手引きに添付の CD-ROM をご覧下さい。

用語集

本手引きで用いた用語について解説します。

目 次

I. 自治体E Aの必要性	1
1. I Tを活用した行政改革の推進	3
2. 自治体E Aの導入を促す行政改革上の諸課題	5
3. I Tを活用した行政改革の実現手段としての自治体E Aの意義	7
4. サービスと組織・業務・システムの組み替えによる行政改革	9
II. 自治体E Aの基礎知識	13
1. 業務の捉え方	15
2. 情報システムの捉え方	20
3. 業務・システムの段階的な組み替え	22
4. 職員が自ら行う分析・検討作業	24
5. 組み替え検討の対象範囲	26
6. 自治体E Aの作業手順	29
1) 刷新化の方向性策定	30
2) 現状把握	34
3) 「あるべき姿」の検討	38
4) 次期システムの検討	47
7. 自治体E Aの導入にかかる費用	51
III. 自治体E Aの実践	53
☆ 分析・検討作業の全体像	55
1. 刷新化の方向性策定	59
①各種資料の収集	61
②環境分析	62
③行動成功要因分析	66
④目的手段分析	71
⑤3段階工程表検討	75
⑥行動目標設定	78
2. 現状把握	83
①分析対象の業務範囲の特定と既存資料の収集	85
②業務の概要の把握	87
③業務の構造分析	90
④業務の実現手段分析	102

3. 「あるべき姿」の検討	108
①業務の論理化	110
②業務を構成する「機能」の抽象化	115
③業務を構成する「情報」の抽象化	119
④「あるべき姿」の構造の明確化	125
4. 次期システムの検討	130
①「次期の姿」の構造の明確化	131
②「次期の姿」におけるシステム化箇所の特定	134
③システム化箇所の仕様の検討	136
(参考) 自治体EAで使用する図表間の関係	140
資料編 1. 参照モデル	141
1. 参照モデルとは	143
2. 業務参照モデルの概要	144
3. 情報参照モデルの概要	149
4. データ参照モデルの概要	152

資料編 2. 事例集

用語集

