


3.3 次期システムの検討

- 3.3.1 作業日誌
- 3.3.2 3段階工程表(組み直し)
- 3.3.3 次期システムで実装する業務の姿(DFD)
- 3.3.4 次期システムの構成

作 業 日 誌

作 業 名	川口市 業務・システム刷新化検討 第3回作業	
日 時	2007年2月14日(水) 9:30~11:15	
場 所	川口市役所第二庁舎 第1会議室	
参 加 者	職員：	
	市民課 大山様 情報政策課 小澤様、山路様 野崎様、奥山様 峰久様	
	事業者：	
	日立製作所 小松崎、大谷 デュオシステムズ 山本 NEC 山口 NTT コミュニケーションズ 笠井	
使った資料	<ul style="list-style-type: none"> ・業務・システム刷新化検討(第3回)(次期システムの検討) ・刷新化検討対象事業に係る「機能」の抽象化検討結果 	

概 要

【作業の目標】

- ・第2回WGで実施した現状分析結果およびあるべき姿(ToBe)に係る検討結果を踏まえ、次期システムで実装する業務の姿および次期システムの基本的な構成の考え方を具体化することを目標として、作業を実施しました。

【当日の流れ】

- 9:30~ 9:45 第2回WGの検討結果の確認(15分)
- 9:45~ 10:45 次期システムの業務およびシステム構成に係る討議(60分)
- 10:45~11:15 刷新化検討作業全体に係る意見交換(30分)

【作業内容】

- ・本日の作業は、第2回WGの検討結果およびそれを踏まえた「あるべき姿」の確認から開始しました。特に、刷新化対象業務に係る機能の標準化・一元化の可能性、および業務間のつながりについて、確認しました。
- ・続いて、前回までの検討結果を元に「次期システムで実装する業務の姿」「次期システムの構成」の案を確認し、その適否について討議しました。
- ・まず「次期システムで実装する業務の姿」については、住民基本台帳(登録)業務が処理完了となった後で、他業務が処理を開始するという流れに改める必要があることを確認しました。
- ・また、他業務が必要とする住民基本台帳の処理状態として、「いつ、どんな届出が出されたか」「その処理が完了しているかどうか」等が挙げられました。
- ・続いて、「次期システムの構成」について討議しました。情報システムの構成については、「あるべき姿」の実現に向けて以下3つの段階を踏み、段階1から段階2が「次期システム」、段階3が「あるべき姿」に相当するという認識を共有しました。

- 段階1：互いにデータ連携可能な共通基盤上での個別業務ユニットの導入
- 段階2：業務ユニット間の排他制御機能の導入
- 段階3：BPMユニットの導入

- ・具体的な構成案としては、各業務側が自身の業務処理に際して参照する必要のある情報を洗い出し、それらを重ね合わせた内容を、共通データユニットに持たせればよいとの意見が挙げられました。
- ・また、情報システム構成に係る3つの段階と対応づけて、第1回WGの成果物「3段階工程表」を組み直した内容について、確認、討議しました。
- ・具体的には、「総合窓口の実現」をToBeとした3段階の行動の再整理や、「個人情報保護の適切な取扱い」に係る行動の位置づけの討議等を行いました。
- ・そこで、3段階工程表については、討議の結果を踏まえて再整理しました。
- ・最後に、業務・システム刷新化検討作業全体について、参加者間で意見交換をし、全作業を終了しました。

【出てきた意見】

1. 第2回WGの検討結果について、以下の意見が挙げられました。
 - －刷新化対象事業のうち、“住民（子供がおり、原付を保有する世帯）の転入に伴う一連の申請・届出（ケース1）”について、「受付」「審査」といった機能が標準化できるという考え方は理解できるものの、現実には困難である。
 - －これを踏まえて、「標準化できる」という結論ではないことが分かるように、検討結果（成果物）における表記を見直してほしい。
2. 「あるべき姿」について、以下の意見が挙げられました。
 - －総合窓口で複数業務を受け付け、同時並行処理を可能とすることによって、住民の待ち時間は減少すると思われる。しかし、そのために新しい設備を用意するという判断が妥当であるか、費用対効果の観点から検討する必要がある。
 - －総合窓口の実現に向けて、川口市には特に設備上の課題がある。手続きに訪れる住民の数が多く、繁忙期には200名近くの住民が来庁する。来訪した住民全員が1箇所待機できるスペースがなく、この点を合わせて検討していく必要がある。
3. 3段階工程表について、以下の意見が挙げられました。
 - －業務の目的を達成するための手段は、複数存在するので、あまり具体的な手段を記載すべきではないと思われる。
 - －「総合窓口の実現」をToBeとした場合、例えば「総合案内窓口や総合案内人の設置」は段階1に位置づけられるものである。
 - －「個人情報保護の適切な取扱い」に係る行動は、重要な観点ではあるが刷新化検討においては、別の枠組みとして捉えるべきではないか。
4. 刷新化検討作業全体について、以下の意見が挙げられました。
 - －今回の検討作業は、あるべき姿がどのようなものか、見当をつける上で有効であった。今後は、そのあるべき姿の実現可能性について、検証する時間が必要である。
 - －刷新化検討の全体像については、一定の納得感があり、一つ一つの手法自体にも問題はないと思われる。しかし、成果物のまとめ方については、DFDやUMLといった表記法が最適なのか、再考の余地がある。
 - －「業務・システム刷新化の手引き」は、公開される前に川口市がレビューする機会を設けてほしい。

成 果 物

- ・ 3段階工程表（組み直し）
- ・ 次期システムで実装する業務の姿（DFD）
- ・ 次期システムの構成

次 回

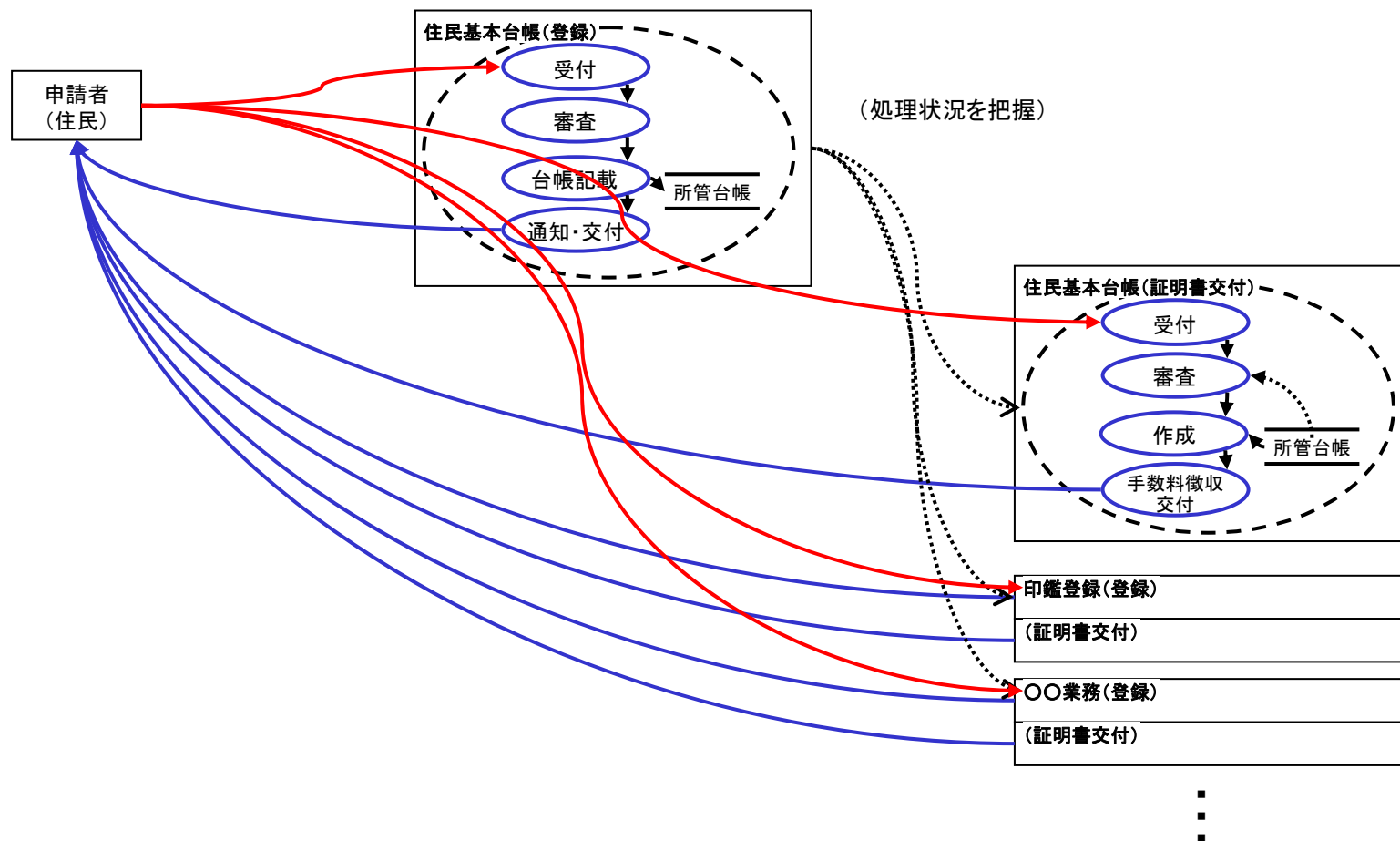
なし（今回を以って終了）

3段階工程表(組み直し)

段階1 (H20)	段階2 (H21～H24)	段階3 (H25以降)
次期システム		あるべき姿 (ToBe)
<ul style="list-style-type: none"> ・互いにデータ連携可能な個別業務ユニットの導入 (データ連携共通基盤の導入) (データ連携共通基盤上で動作する個別業務ユニットの導入) 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務ユニット間の排他制御機能の追加導入 (統合DBユニットの導入) 	<ul style="list-style-type: none"> ・BPMユニットの追加導入 ・総合窓口業務ユニットの追加導入
<ul style="list-style-type: none"> ・庁内のデータ共有 ・総合案内窓口や総合案内人の設置 ・申請方法のPR、各種制度の確実な周知 ・職員の接遇、接客の質向上 ・職員の業務知識や説明能力の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・複数係・課間にまたがる窓口申請等の効率化 ・総合受付 ・コールセンターを作る ・窓口で類似事例に対応するための情報共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口 ・ワンストップサービス ・ナレッジデータベース導入 ・コンビニで各種申請ができるように ・他機関(官庁、他市町村)との情報共有 ・申請方式の簡素化、統一
<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報を含む文書等の適切な取扱い方法を策定する。 ・個人情報取扱に関する研修・指導を実施する。 ・個人情報取扱に関する規程等を周知する。 ・情報セキュリティポリシーを見直す。 ・業務作業の実施手順書を作成する。 ・実施内容を記録に残す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・データの暗号化を図る。 ・職員認証の仕組みを確立する。 ・情報セキュリティ監査を実施する。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・システム・ネットワークの統合 ・自動発行機の導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・電子申請の活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員以外で可能な業務の外部委託

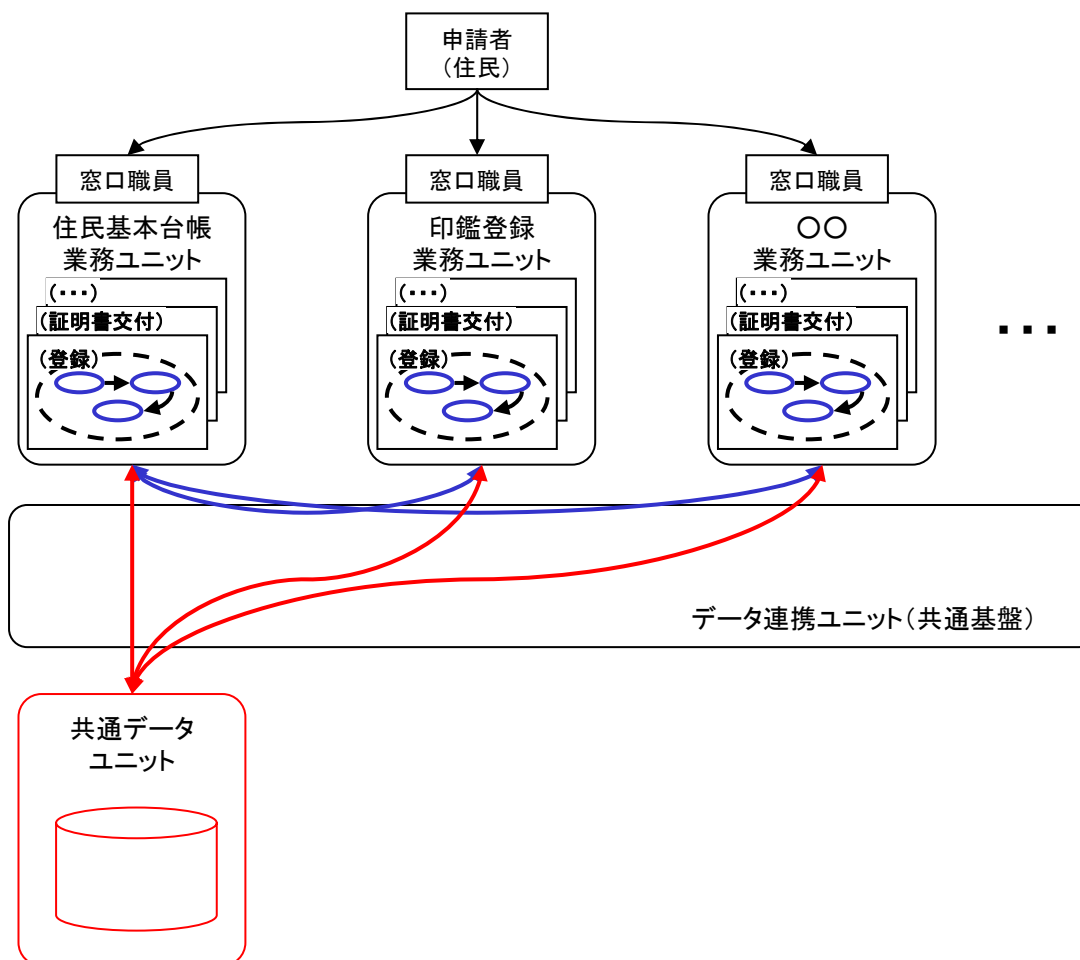
次期システムで実装する業務の姿

- 個々の業務が、他の業務側での処理状況を把握しながら、個別に機能を実行
 - 異なる業務の複数の機能を同時並行で実行することにより、住民側から見た「一連の申請等に係る全体の所要時間」を短縮
- 個々の業務は、基本的に独立して機能を実行
- 但し、他の業務側での処理状況を把握しながら、必要に応じて処理フローを制御



次期システムの構成(その1)

- 第1段階: 互いにデータ連携可能な個別業務ユニットの集合
 - ・ 個々の業務ユニットは、基本的に独立して稼働(所管する業務機能を提供)
 - ・ 個々の業務ユニットの機能を実行する上で「他の業務ユニットが所管するデータ」が必要になる場合は、データ連携ユニットを介して他の業務ユニットのデータを照会
 - ・ 複数のユニットが共通利用するデータは、個々の業務ユニットが共通データユニットに照会する



次期システムの構成(その2)

- 第2段階:一連の申請・届出に関する「排他制御情報」を参照しながら、各業務ユニットが個別に稼働する
 - ・個々の業務ユニットは、基本的に独立して稼働(所管する業務機能を提供)
 - ・個々の業務ユニットの機能を実行する上で「他の業務ユニットが所管するデータ」が必要になる場合は、データ連携ユニットを介して統合DBユニットのデータを照会(統合DBには、各業務ユニットの処理状況:排他制御情報を含む)
 - ・複数のユニットが共通利用するデータは、個々の業務ユニットが共通データユニットに照会する

