

4-1 住民視点の行政サービス 提供に向けた業務分析手法

1. 本講義の学習目標

- 自治体EAに基づく業務分析について概要を理解する。
 - EAの考え方について理解する。
 - EADキュメントについて概要を理解する。
- 業務分析手法のうち、WFAを中心に、DMM、DFD等を活用して、業務・システムの現状把握・分析（見える化）ができる。
- EAを踏まえた業務プロセスの改善（BPM）について概要を理解する。
 - BPRの考え方及び進め方について概要を理解する。
 - BPRの事例から具体的なイメージについて理解する。
- 番号法における条例改正や安全管理措置などでもこれらのモデルは有効。

2. 本講義の構成

- 業務分析の必要性
 - 自治体EAの概要
- EADキュメントについて
 - 主なEADキュメントの作成方法
 - 業務説明書、DMM、DFD、WFA
- 業務の見える化の重要性
 - 条例改正
 - 番号法での安全管理措置
- 業務プロセスの改善
 - 概要
 - 事例①：自治体クラウド開発実証事業より
 - 事例②：地域情報プラットフォーム活用推進事業より

3. 本講義の範囲



4. 業務分析の必要性

「業務分析なくして最適化なし」・・・業務分析は最適化の前提となる

- 業務分析は、日頃の業務を違う立ち位置から見直すこと
 - 業務の改善を目指すためには、どのような業務があり、どのように実施しているか、『真の姿』を把握することが非常に重要
- システムの導入は、業務改善の手段に過ぎない
 - 業務を見直し、どこに課題があるのか分析した結果、改善の手段としてシステムを導入することもある
 - ただし、正しい現状把握ができていなければ、いくらシステムを導入しても業務の改善にはつながらない



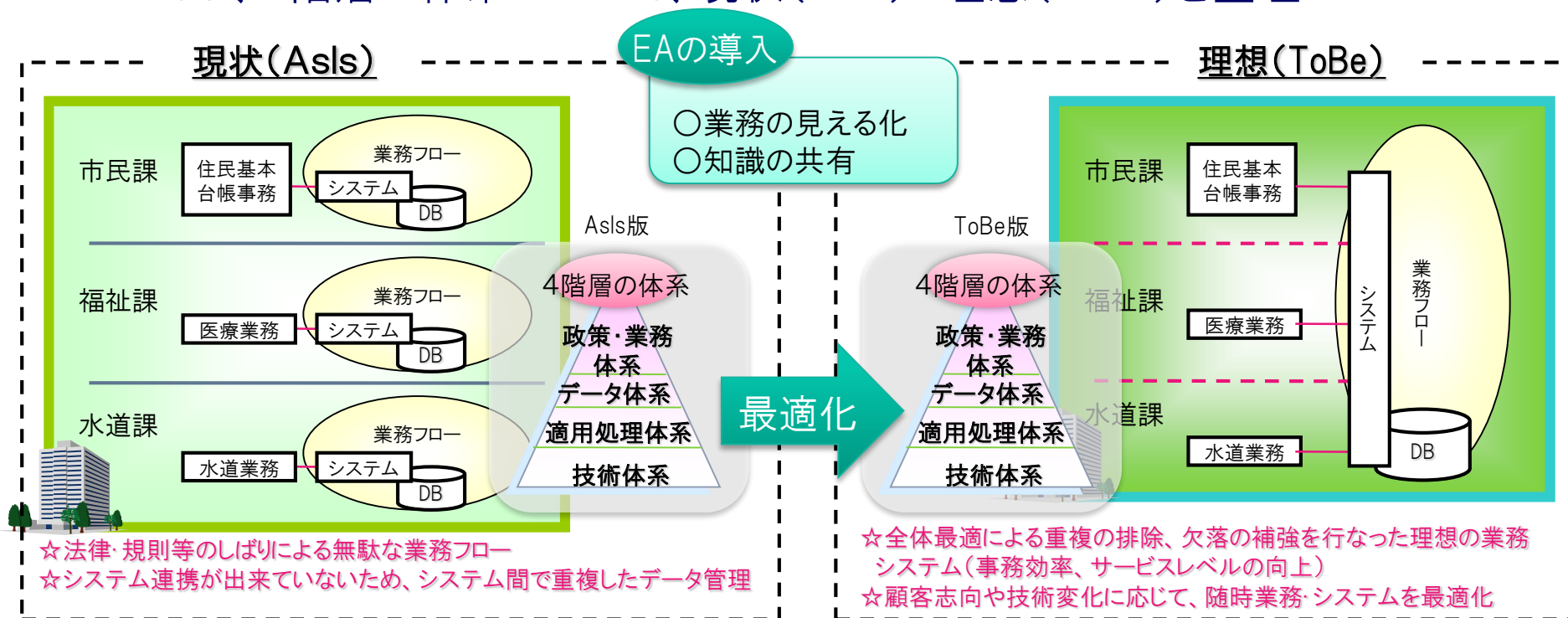
自治体業務の体系的な業務分析・・・「自治体EA」

5. 自治体EAの概要 ～自治体EAとは①～

- EA(エンタープライズアーキテクチャ)とは、**組織全体を通じた業務・システムの最適化を図る設計手法**
 - 情報システム担当部門だけでなく首長から原課担当者まで参加する
全庁横断的な検討組織の中で、外部の支援企業に任せきりにすることなく、地方自治体の職員が自ら実施
 - 住民満足度の向上を目的とし、行政改革の視点を取り入れることにより、業務とシステムを一体とした改革を目指す
- 4階層の体系について、現状(AsIs)と理想(ToBe)を整理
 - 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
 - 業務とシステムの「**現状(AsIs)**」と「**理想(ToBe)**」を整理

5. 自治体EAの概要 ～自治体EAとは②～

■ EAでは、4階層の体系について、現状(AsIs)と理想(ToBe)を整理



- ①政策・業務体系(BA): 政策・業務の企画・立案、処理過程、情報及び情報の流れを示すモデル
- ②データ体系(DA) : 情報処理を行うために利用されるデータの構成として、業務を遂行するための情報処理に必要となるデータ間の関係を示すモデル
- ③適用処理体系(AA) : 業務の遂行に必要なアプリケーションシステムの構成について、データ処理と業務の関係を示すモデル
- ④技術体系(TA) : 業務を遂行するための情報処理に関して必要となるハードやソフトの技術基盤やセキュリティ基盤の構成を示すモデル

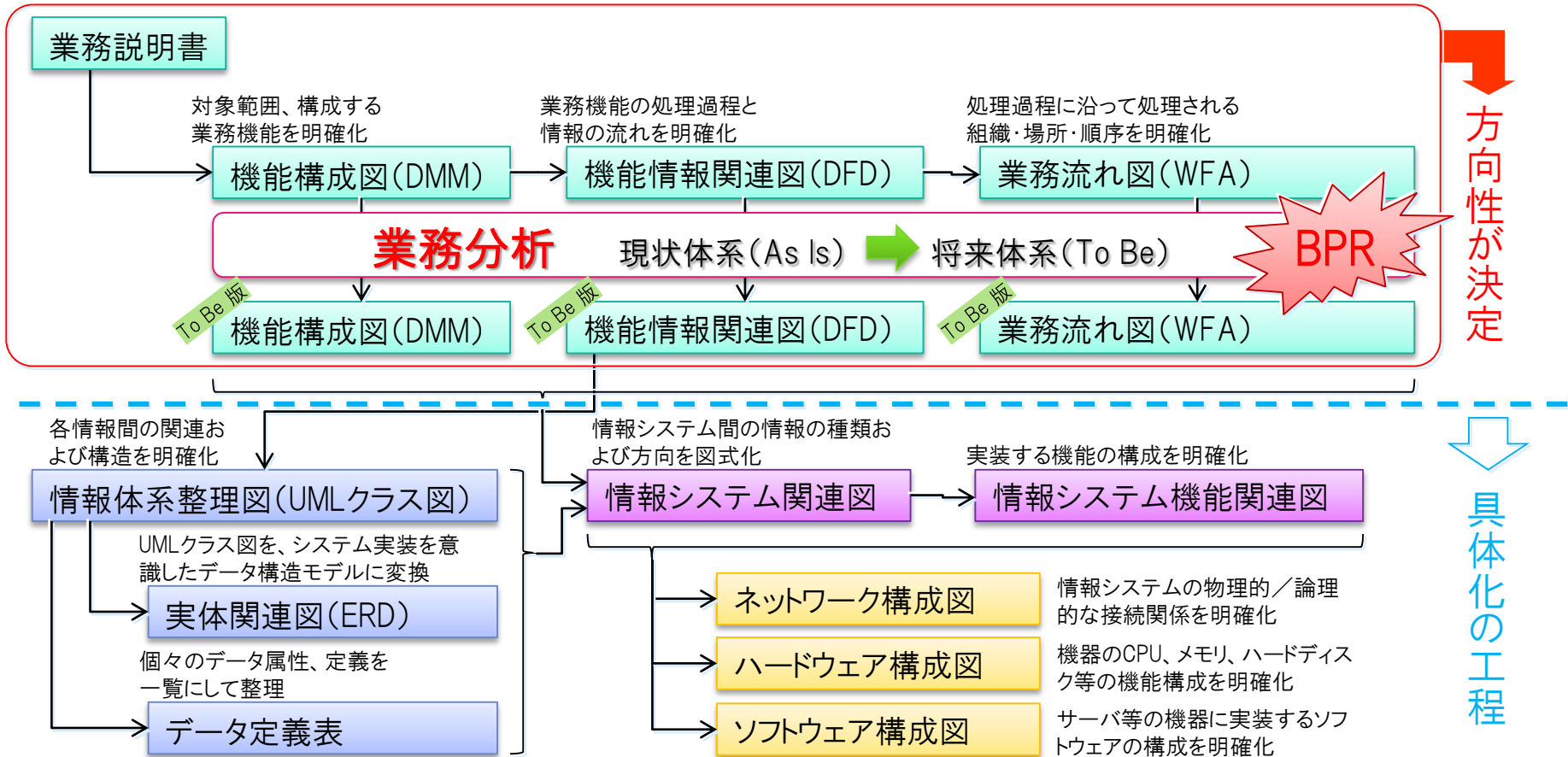
6. EADドキュメントについて ～全体～

■ EADドキュメント(EA成果物)

種類		内容・目的	実施範囲
政策・業務 体系(BA)	業務説明書	プロジェクトの憲章 業務・システム管理運用責任体制	自治体で 行うべき範囲
	機能構成図(DMM)	業務機能一覧	
	機能情報関連図(DFD)	各階層機能間の主要データ・情報の流れの可視化	
	業務流れ図(WFA)	システム化対象業務におけるデータ処理の組織・場所・順序	
	情報体系整理図(UMLクラス図)	情報間の関連と構造の論理モデル、CRUD作成を奨励	
データ体系 (DA)	実体関連図(ERD)	システム実装レベルのデータモデル	外部発注等で 実施できる範囲
	データ定義表	データ属性、定義一覧	
適用処理 体系(AA)	情報システム関連図	情報システム間のデータ交換種類と方向	
	情報システム機能構成図	ハード、ソフトで実装する機能構成の図式化	
技術体系 (TA)	ネットワーク構成図	サーバ等の機器の物理的・論理的な接続関係	
	ソフトウェア構成図	サーバ、クライアント等機器に実装するソフト構成	
	ハードウェア構成図	機器のCPU、メモリ、HD等機器構成	

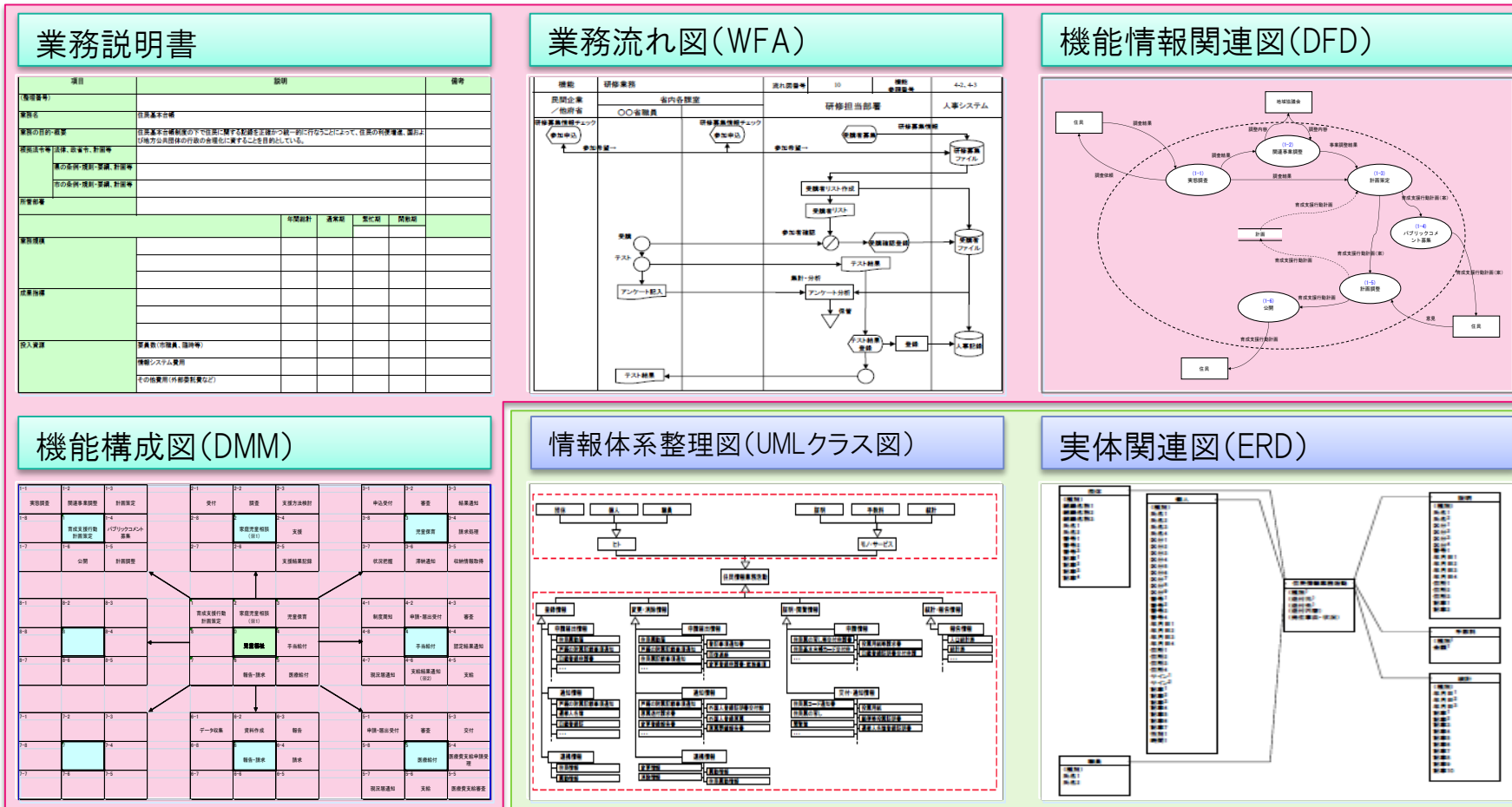
6. EAドキュメントについて ～進め方との関係～

■ 全体の進め方とドキュメントの関係



6. EADドキュメントについて ～ドキュメントのイメージ①～

■ EAドキュメント（例）



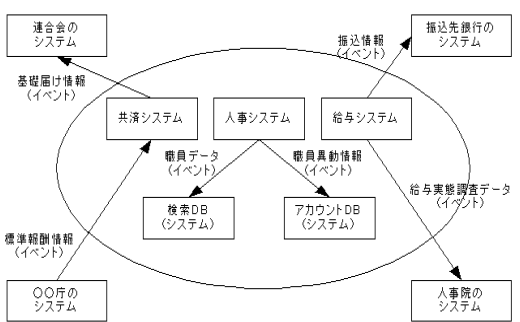
6. EADドキュメントについて ～ドキュメントのイメージ②～

■ E A ドキュメント (例)

データ定義表

社会福祉審判シニア(人)審(基本情報管理)									
B03	シニアの定義等				作成日		2000年01月10日		
定義分類	B3	シニア定義等定義			作成日				
定義項目	B3010	定義項目定義			作成日				
シニアシティ									
	説明		初期のホームのホーム	平均	最大	条件等	平均	最大	保存期間
1	熟年定住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
2	熟年入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
3	入居付住	40000	72000	96000	20%	1回	2回	2回	全てで
4	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
5	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
6	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
7	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
8	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
9	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
10	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
11	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
12	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
13	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
14	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
15	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
16	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
17	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
18	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
19	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
20	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
21	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
22	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
23	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
24	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
25	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
26	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
27	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
28	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
29	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
30	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
31	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
32	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
33	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
34	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
35	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
36	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
37	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
38	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
39	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
40	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
41	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
42	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
43	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
44	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
45	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
46	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
47	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
48	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
49	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
50	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
51	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
52	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
53	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
54	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
55	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
56	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
57	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
58	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
59	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
60	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
61	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
62	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
63	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
64	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
65	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
66	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
67	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
68	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
69	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
70	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
71	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
72	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
73	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
74	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
75	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
76	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
77	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
78	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
79	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
80	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
81	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
82	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
83	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
84	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
85	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
86	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
87	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
88	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
89	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
90	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
91	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
92	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
93	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
94	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
95	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
96	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
97	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
98	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
99	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
100	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
101	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
102	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
103	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
104	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
105	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
106	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
107	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
108	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
109	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
110	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
111	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
112	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
113	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
114	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
115	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
116	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
117	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
118	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
119	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
120	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
121	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
122	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
123	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
124	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
125	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
126	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
127	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
128	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
129	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
130	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
131	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
132	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
133	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
134	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
135	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
136	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
137	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
138	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
139	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
140	家族入居付住	12000	18000	15000	20%	1回	2回	2回	全てで
141	家族入居付住	12000	18000	15000					

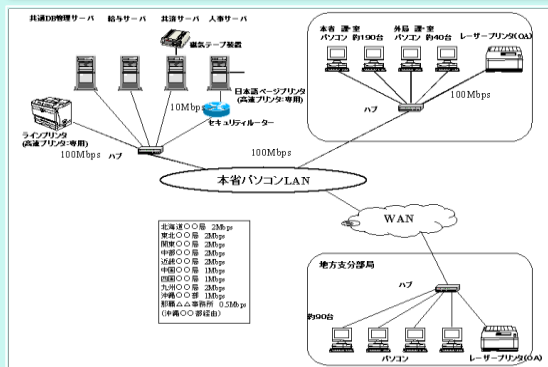
情報システム関連図



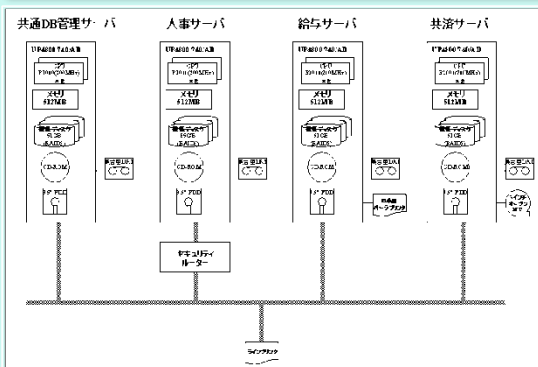
情報システム機能関連図

システム名	システム機能	
	アプリケーション(ビジネスコンポーネント)	参照更新(インターフェース)
(ビジネスエコシステム)		
人事システム	職員基本情報管理 (レコード管理)	個人属性を管理 現在情報を管理 履歴情報を管理
	情報検索機能	職員情報を検索
	レポート機能	帳票出力

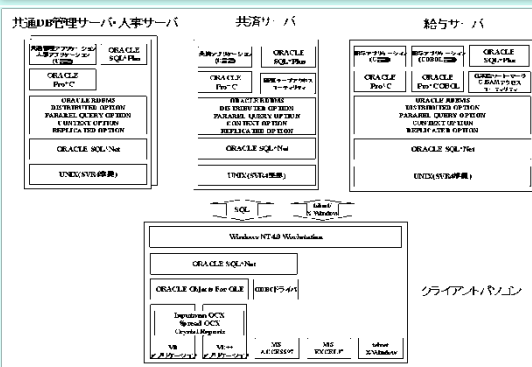
ネットワーク構成図



ハードウェア構成図



ソフトウェア構成図



7. 主なEADキュメントの作成方法 ～業務説明書①～

■ 業務説明書の記載事項

目的	業務・システムの目的・機能、情報システムの管理・運用体制を明らかにする
記述内容	<p>目的・機能 当該業務・システムの目的及び機能を記述する。</p> <p>管理・運用体制図 業務・システムで用いる情報システムの管理・運用に係る現行の体制を図式化する。</p>

7. 主なEADキュメントの作成方法 ～業務説明書②～

■業務説明書の作成方法

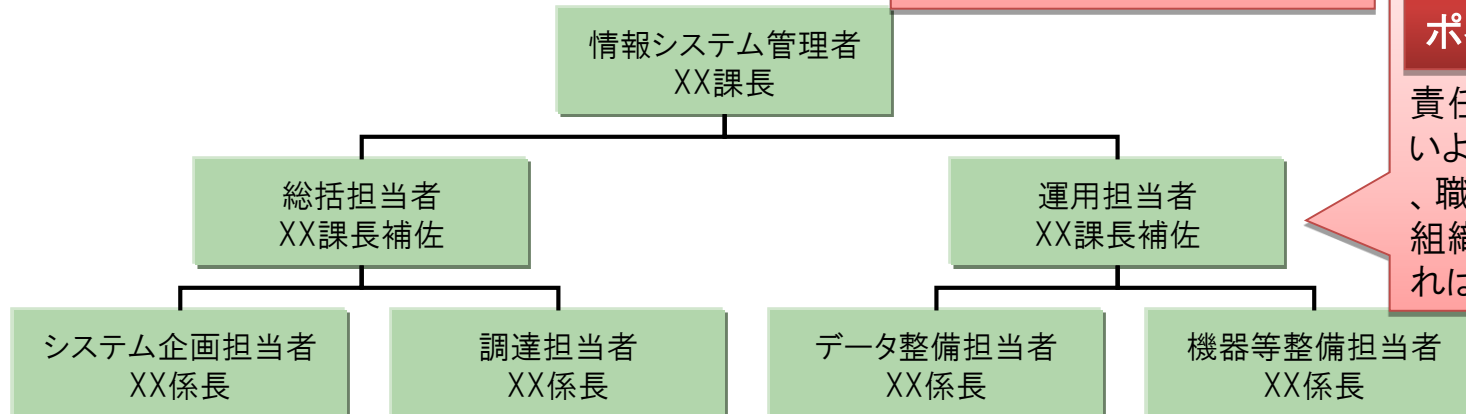
目的・機能の記載例

〇〇〇業務は、〇〇県で実施する△△△及び×××に係る□□□申請・届出等の処理、△△料の徴収、××に係る監督、□□の管理、□×の障害防止、技術計算、統計作成、電子情報提供等の△△△及び×××に係る業務であり、〇〇〇システムにより、これらに係る一連の事務を処理する。

ポイント

業務・システムの範囲を明確にする。業務・システムの目的を政策との関係を明らかにする。

管理・運用体制の記載例



ポイント

責任の所在が曖昧にならないよう役割分担、担当課・係、職員の役職を記載する。組織変更等により変更があれば、改訂する。

7. 主なEAドキュメントの作成方法 ～DMM①～

■ 機能構成図（DMM）の記載事項

目的	対象とする業務の枠組みを明確化するために、機能を階層化する。
記述内容	3行3列の格子様式を用い、業務・システムの機能を階層的に分析し、業務・システムの対象範囲を明らかにする。

7. 主なEADキュメントの作成方法 ～DMM②～

■ 機能構成図(DMM)の作成方法 (概要)

1-1 支払情報収集		1-2 申告情報収集	2-1 支払情報登録	2-2 申告情報登録	2-3 家屋敷課税 情報登録	3-1 当初賦課		3-2 納付書送付
	1 課税情報収集			2 課税情報登録			3 賦課	
1-4 生活の本拠地 課税情報収集		1-3 家屋敷課税 情報収集	2-6 扶養状況調査	2-5 登録内容確認	2-4 生活の本拠地 課税情報登録		3-3 公示送達	
8-1 調査対応		8-2 予算計画作成	1 課税情報収集	課税情報登録	3 賦課	4-1 保険外交員 申告調査		4-2 年金特徴者調 査
	8 調査・報告		8 調査・報告	個人住民税	申告内容調査		4 申告内容調査	
			7 異動	督促	5 更正			
7-1 異動確認		7-2 異動登録	6-1 未申告者特定		6-2 申告指導通知 作成	5-1 修正・期限後 申告及び更正		5-2 過年度分 年金更正
	7 異動			6 督促		5 更正		
7-4 異動結果通知		7-3 収納額確認		6-3 申告指導				

階層0

①真ん中に対象となる業務を記載する。

②業務を8つの機能に分け、左上のマス(1)から時計回りに機能名を記載する。(最大8つ)

階層1

③階層0のマス目のひとつの機能をさらに機能に分け、階層0と同様に左上のマス目から時計まわりに機能名を記載する。

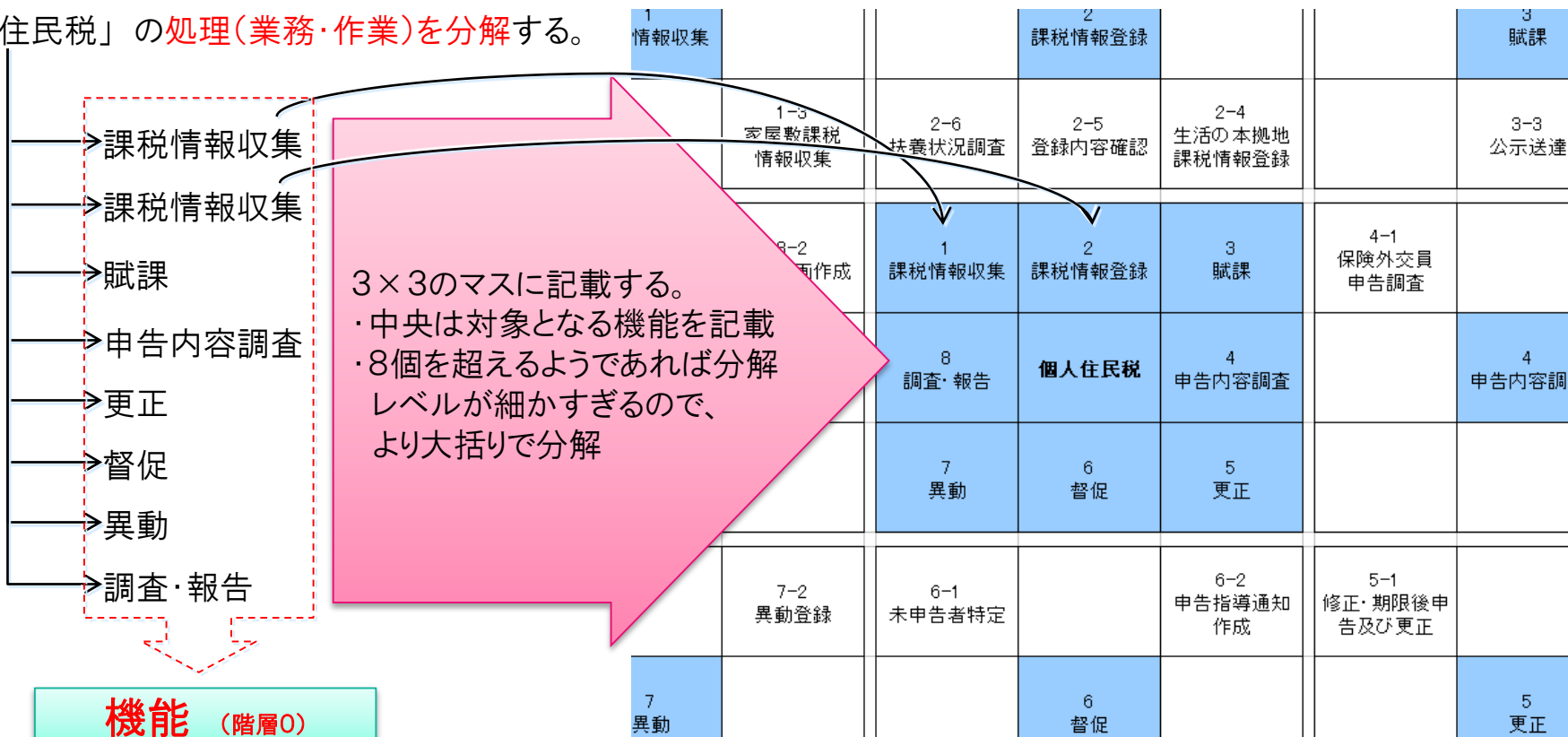
ポイント

マス目に記載するものは「機能の名称」となるようにする。
(帳票の名前や情報名ではダメ)

7. 主なEAドキュメントの作成方法 ～DMM③～

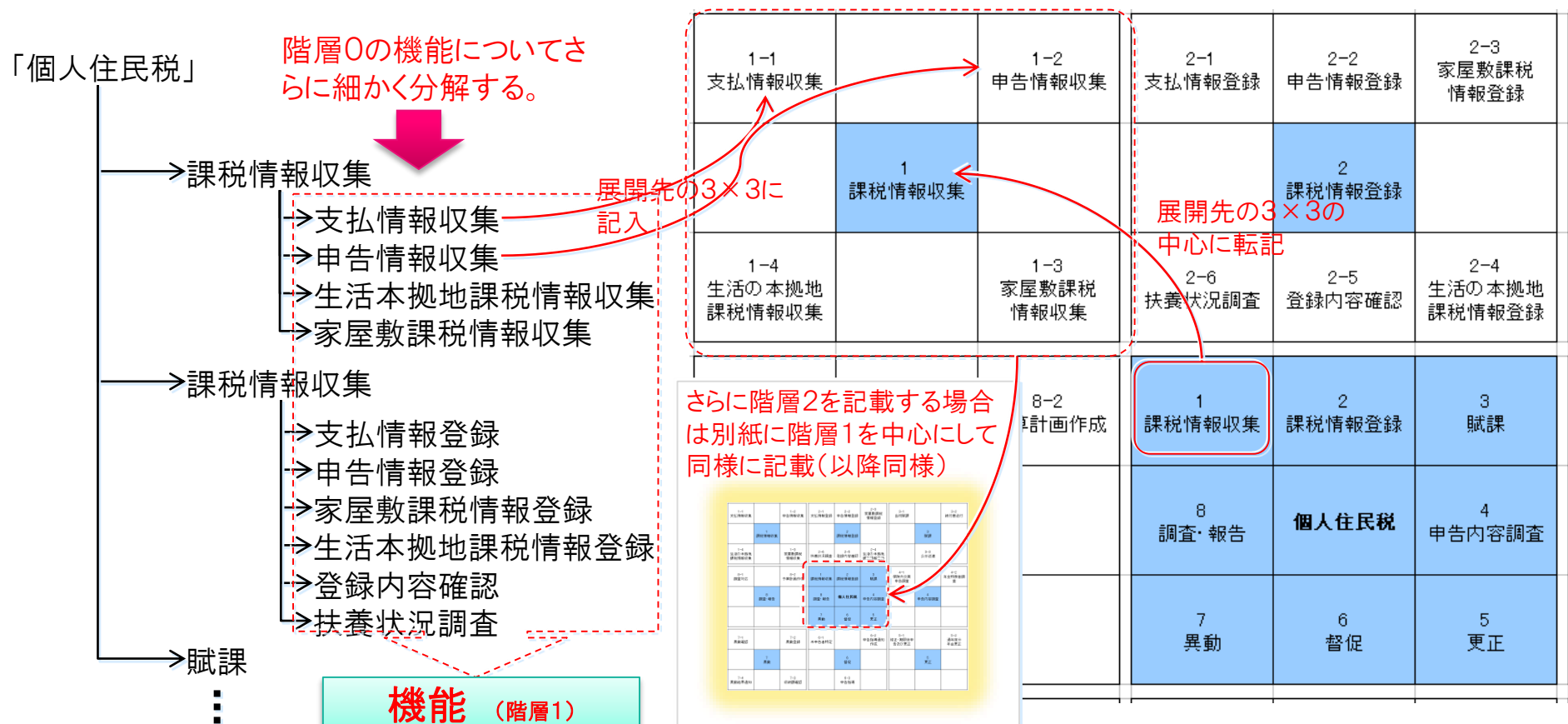
■ 機能構成図(DMM)の作成方法 (詳細1)

「個人住民税」の処理(業務・作業)を分解する。



7. 主なEAドキュメントの作成方法 ～DMM④～

■ 機能構成図（DMM）の作成方法（詳細2）



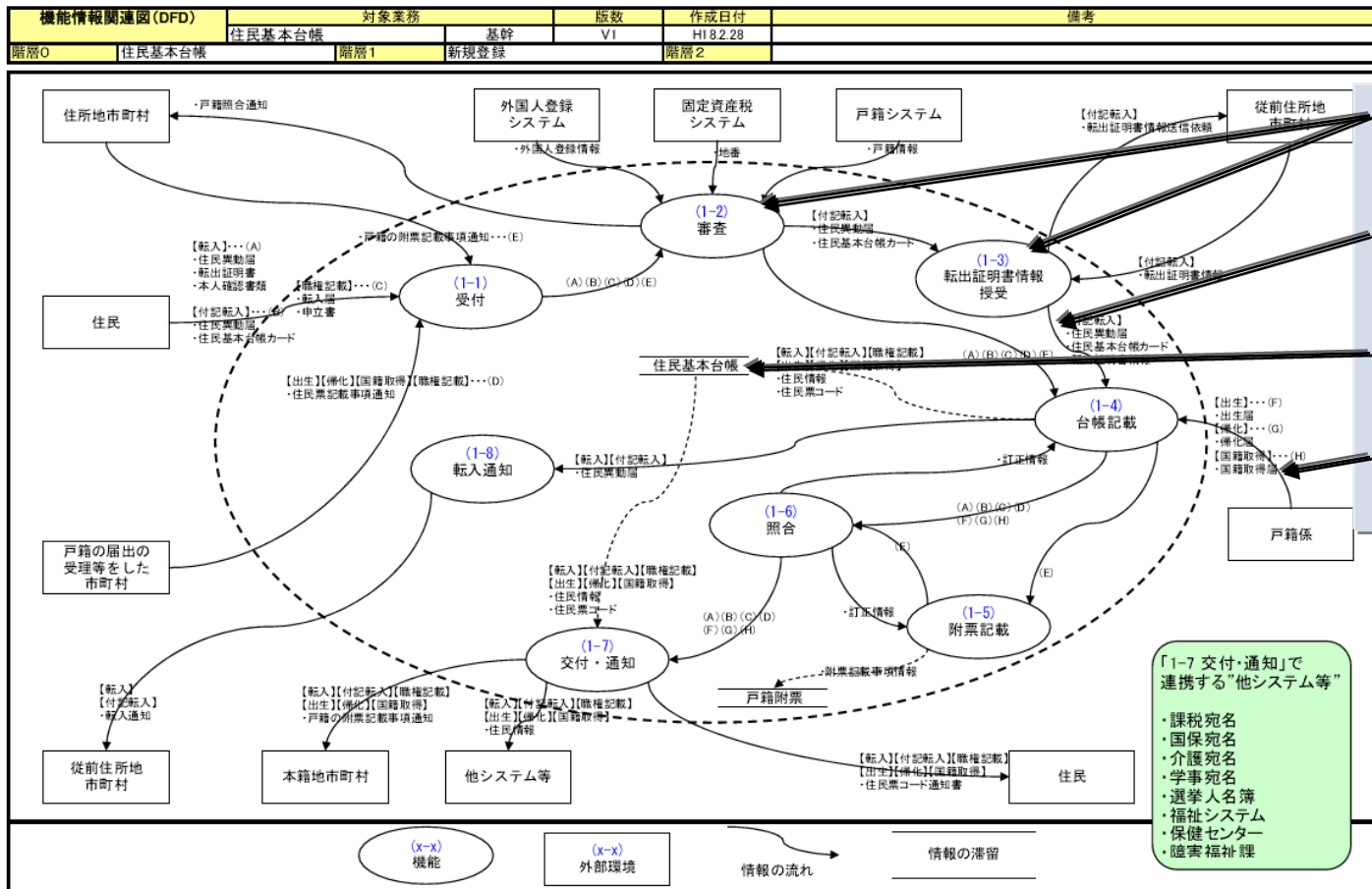
7. 主なEAドキュメントの作成方法 ～DFD①～

■ 機能情報関連図(DFD)の記載事項

目的	対象とする業務・システムの機能と情報の流れを明確化する
記述内容	機能構成図(DMM)を参照し、機能群毎に各機能について情報の発生源と到達点、処理とそれらの間を流れるデータを統一記述規則に基づき表現する。

7. 主なEADキュメントの作成方法 ～DFD②～

機能情報関連図(DFD)の作成方法(概要)



①DMMで詳細化した機能名称とDMMの機能番号を楕円の中に配置する。

②機能と機能で受け渡される「情報」を矢印で示す。

③業務処理上、「情報」が一時的に滞留される場合、滞留情報とする。

④「情報」が他の組織または、他の機能に渡される場合は、楕円の外に記載する。

ポイント

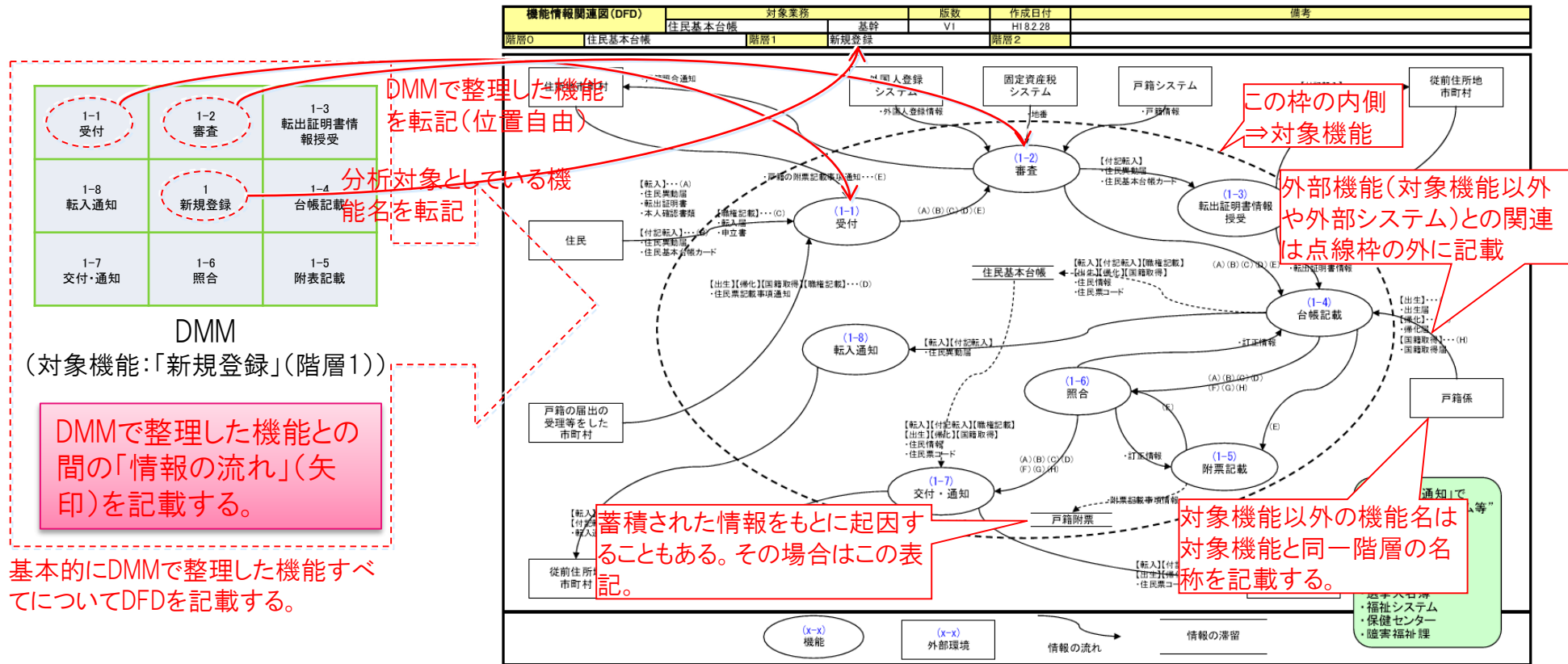
機能は、起因する情報なしに起動することはない。また、機能の実施後は、必ず情報を出力する。

「1-7 交付・通知」で連携する「他システム等」

- ・課税宛名
- ・国保宛名
- ・介護宛名
- ・学事宛名
- ・選挙人名簿
- ・福祉システム
- ・保健センター
- ・障害福祉課

7. 主なEADキュメントの作成方法 ～DFD②～

機能情報関連図(DFD)の作成方法(詳細)



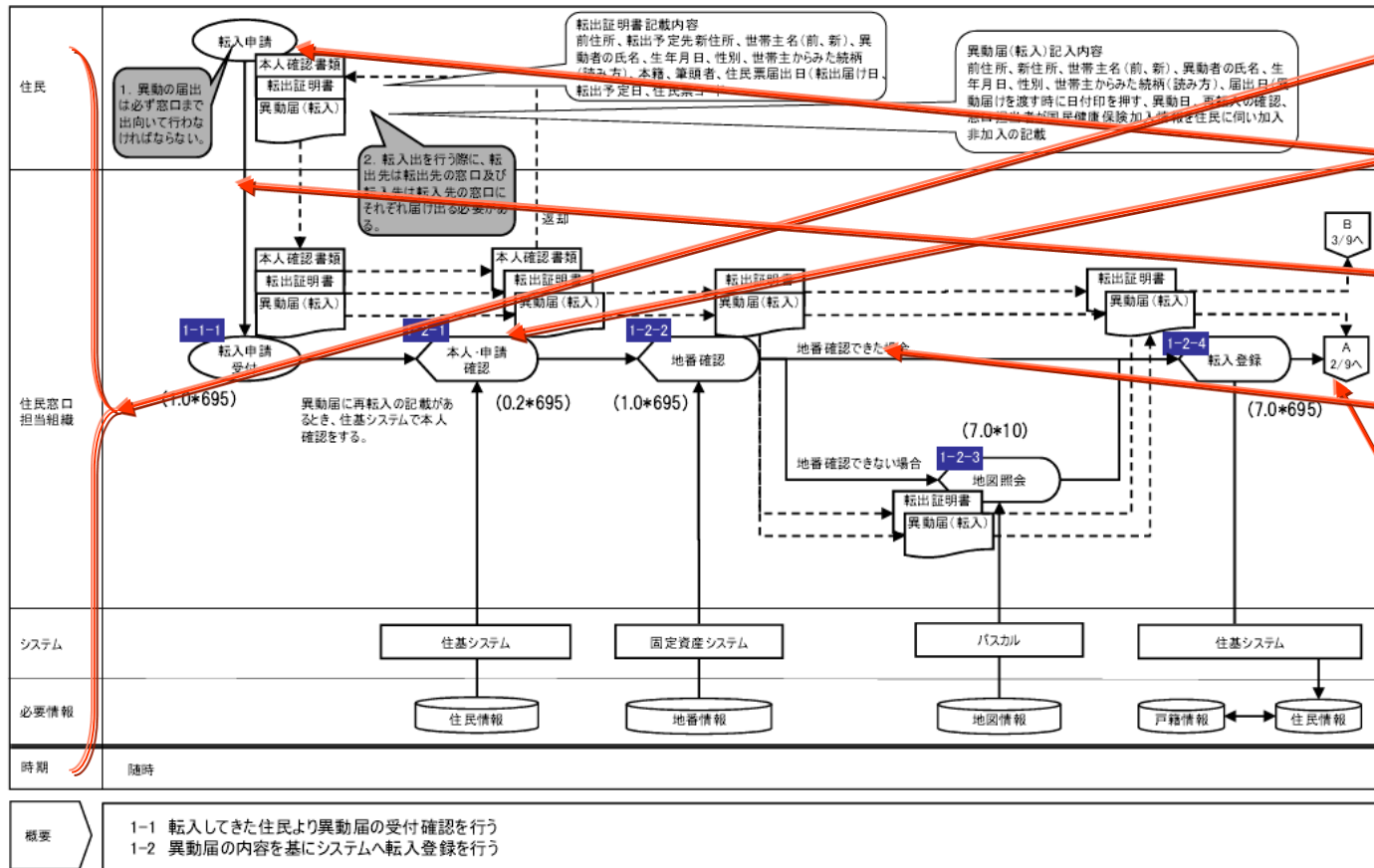
7. 主なEADドキュメントの作成方法 ～WFA①～

■ 業務流れ図（W F A）の記載事項

目的	トップダウン的視点から機能の概念的範囲を捕捉・整理する機能情報関連図とは異なり、実際の業務処理を把握し分析する。
記述内容	業務処理過程における、業務主体（人、組織、情報システム等）、業務処理、順序、情報等を明確化するため、統一記述規則に基づき、業務の流れを記述する。

7. 主なEADドキュメントの作成方法 ～WFA②～

■ 業務流れ図(WFA)の作成方法



①その業務に登場する「人、組織、情報システム」を記載する。

②処理の順番に主体が実施する作業を統一規則(※)に従って記載する。

③業務の処理順に左から右(縦書きとした場合は上から下)へ流れるように矢印でつなぐ。

④業務が分岐する場合は、分岐条件を記載する。

⑤業務が複数枚にまたがる場合は、端子でつなぐ。

※統一規則とは、WFAを作成する上で示される規則のこと。

例:

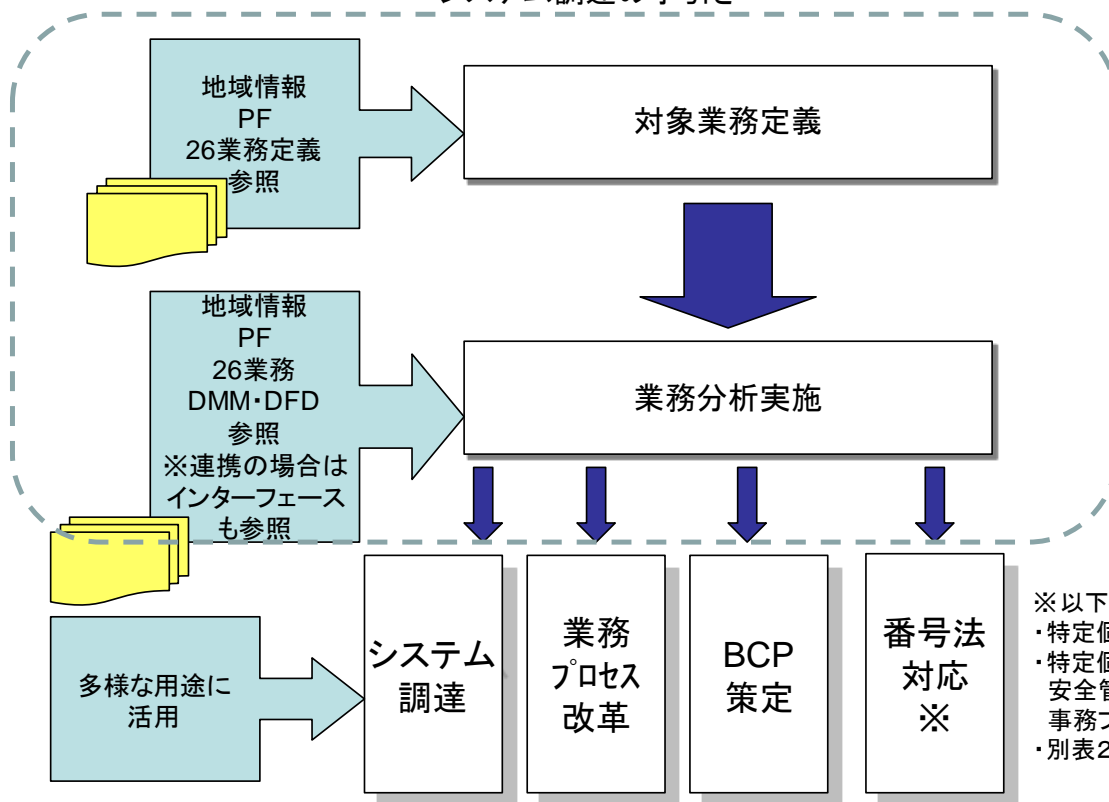
システム処理を示す

手作業を示す

7. 主なEADキュメントの作成方法 ～手引き等の活用～

■ 参照モデルの活用

地域情報プラットフォームを活用した業務改善と
システム調達の手引き

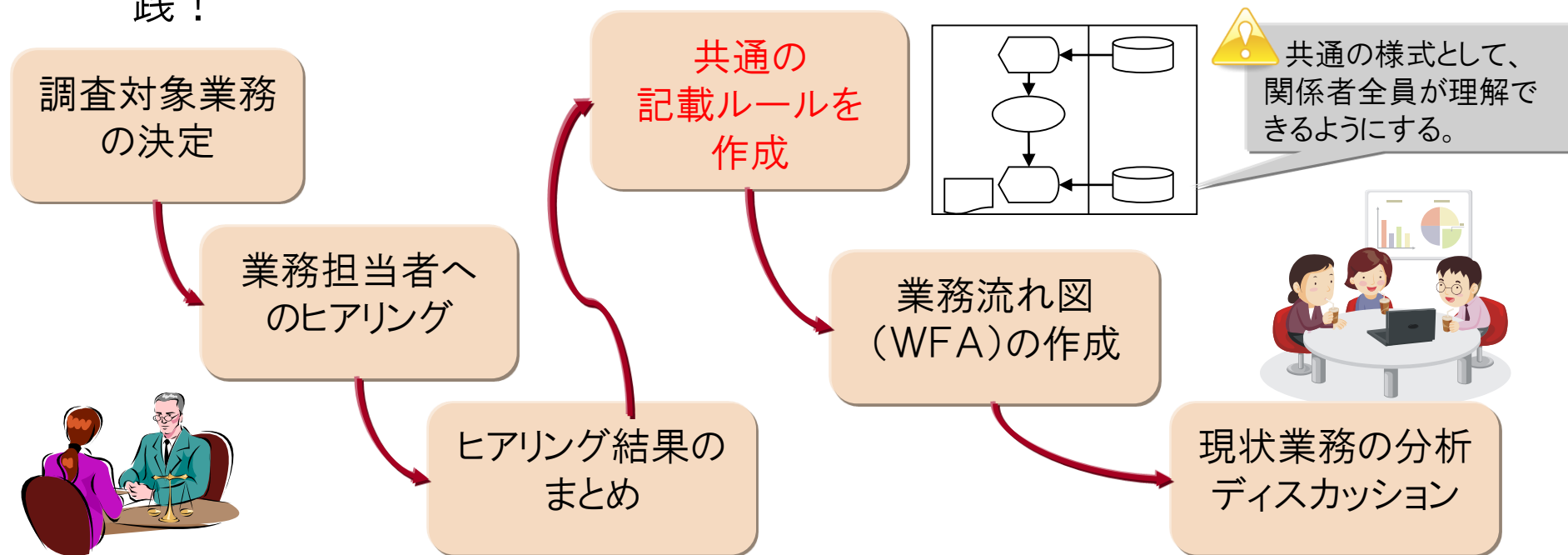


地域情報プラットフォームでは26業務についてDFDが用意されているため、特定個人情報保護評価や特定個人情報の安全管理措置における業務フローの参照モデルとして活用できる。またVer3.0では別表2の団体間の情報連携にも対応している。

※ 以下に利用
・特定個人情報保護評価
・特定個人情報の安全管理措置における事務フロー
・別表2対応

8. 業務の見える化の重要性

- 分析ツールを利用した業務の見える化
 - DMM、D F D：業務を抽象化、概念的に整理 ⇒ 全体最適化に利用
 - W F A：実際の業務の流れを忠実に再現 ⇒ 組織内業務改善に利用
 - まずは、現状業務のW F A（業務流れ図）を作成し、**業務の見える化**を実践！



9. 業務プロセスの改善 ～概要①～

現状業務の分析に引き続き、業務の最適化を目指す ⇒BPRの実施

- B P R (B u i s i n e s s P r o c e s s R e e n g i n e e r i n g) とは？

住民サービス向上という最終目的を達成するため、組織の構造や業務内容、業務の流れを見直し、効率化を図ること

- B P R がなぜ必要なのか？

地方自治体の財政の逼迫
コストの適正化

職員の定員削減
業務品質の確保 業務の効率化

自治体サービスに対する不満
住民満足度の向上

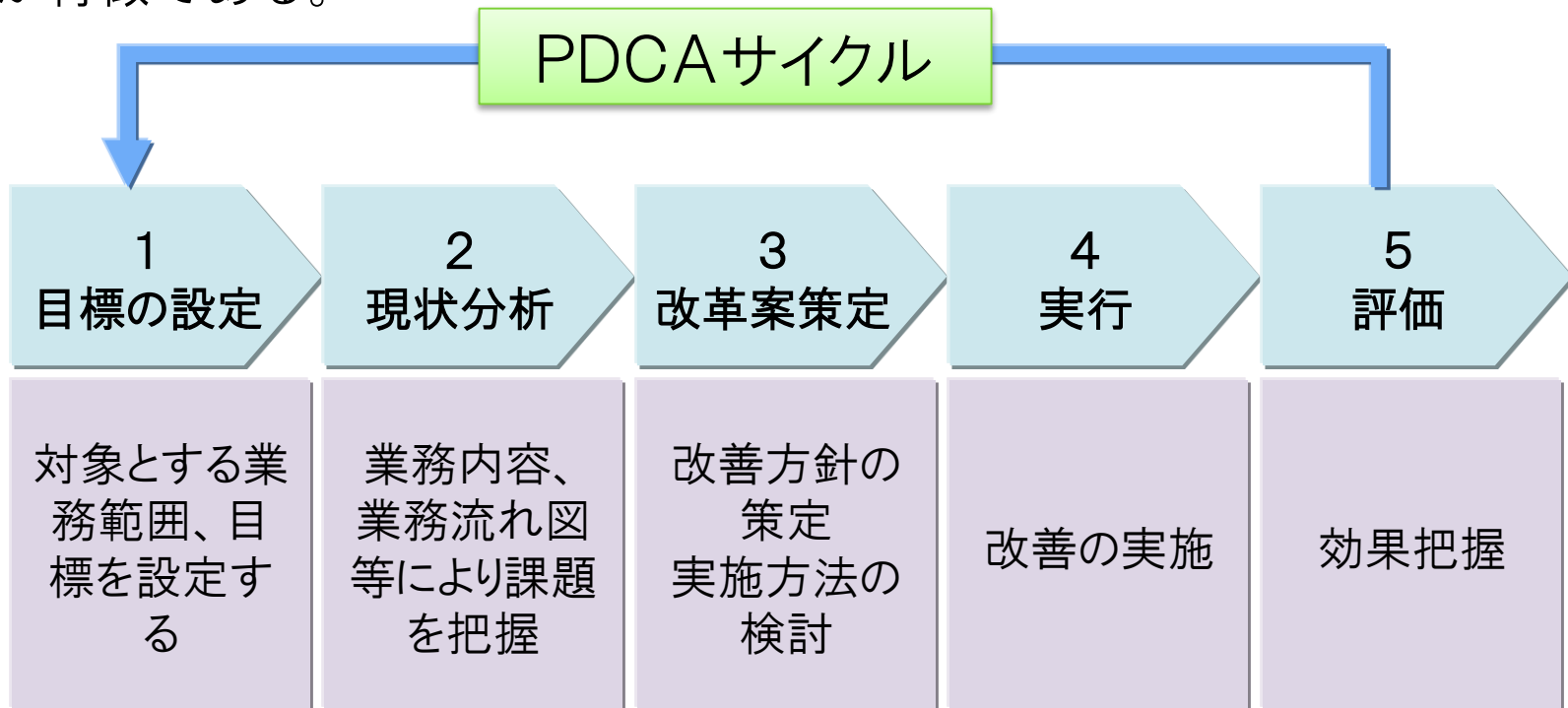
業務の根本的な見直し
による効率化が必要

BPR

9. 業務プロセスの改善 ～概要②～

■ B P Rの進め方 ～計画を策定して終わりではない～

B P Rは改革案を策定して実行するだけでなく、それを評価して再度目標設定に反映し改善を図る、いわゆる**P D C Aサイクル**を取り入れることが特徴である。



9. 業務プロセスの改善 ～事例①:自治体クラウド開発実証事業より①～

- 自治体クラウド開発実証事業(総務省)ー佐賀県
 - 参加市町の業務プロセスの改善(BPR)を推進した上で、「住民サービスの向上」、「市町の業務効率化」及び「抜本的なコスト削減」等を図ることのできる市町の共同利用システムの開発実証等を行い、質の高い住民サービスを享受することができる環境整備を推進
 - 参加市町村:
武雄市、鹿島市、嬉野市、大町町、江北町、白石町
 - 対象業務システム:基幹系業務システム(住民情報、税、国保)
 - 実施期間:平成21年度～22年度

出典)総務省「自治体クラウド開発実証事業」報告書

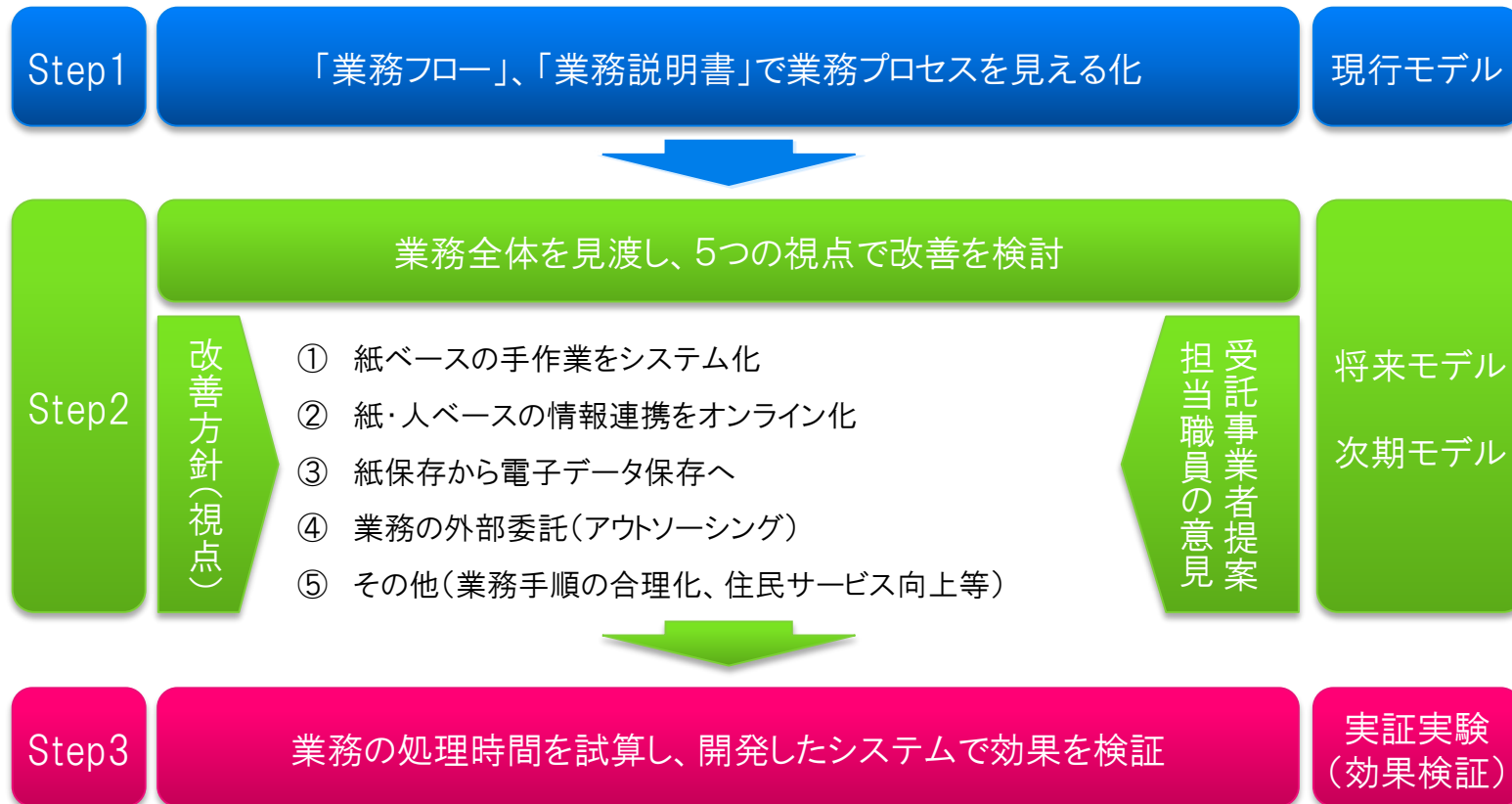
9. 業務プロセスの改善 ～事例①:自治体クラウド開発実証事業より②～

- 業務プロセスの改善(BPR)と共同利用型情報システムの開発
 - 各目標に対し、成果指標を設定して成果を計測し、評価を行う。

	目 標	成果指標	成 果
A. 住民サービス 向上	手続きを早く簡単に 手続きをきめ細やかに サービスを継続的に	手続きに要する 時間 信頼性安全性	手続きに要する 住民の待ち時間が 約31%の削減 ※重点調査領域19手続。測定対 象市町の数値による。
B. 業務の効率化	業務をより効率的に (正確に、早く、簡単に)	事務処理に要す る時間	職員の業務処理時間が 約30%の削減 ※重点調査領域、測定対象の市 町の数値による。
C. 抜本的コスト 削減	導入コストを削減 運用コストを削減	ライフサイクルコ スト(稼働後10年 間の費用総計)	(導入一時費用を全て含んだ場合) 約27%の削減 (導入一時費用を含まない場合) 約40%の削減 ※今回調査したシステム(住・税・国)の みで比較した場合の試算による。

9. 業務プロセスの改善 ～事例①：自治体クラウド開発実証事業より③～

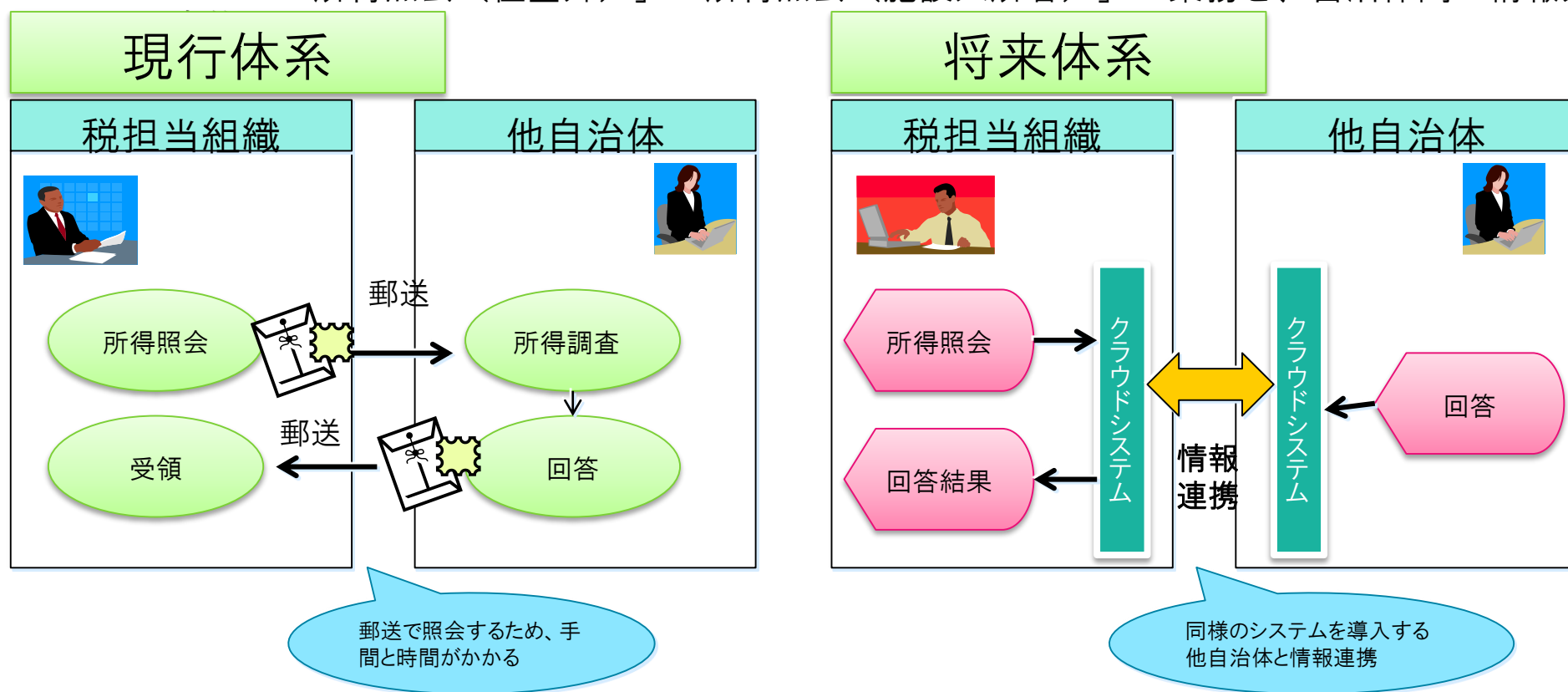
■ BPRの実施手順



9. 業務プロセスの改善 ～事例①:自治体クラウド開発実証事業より④～

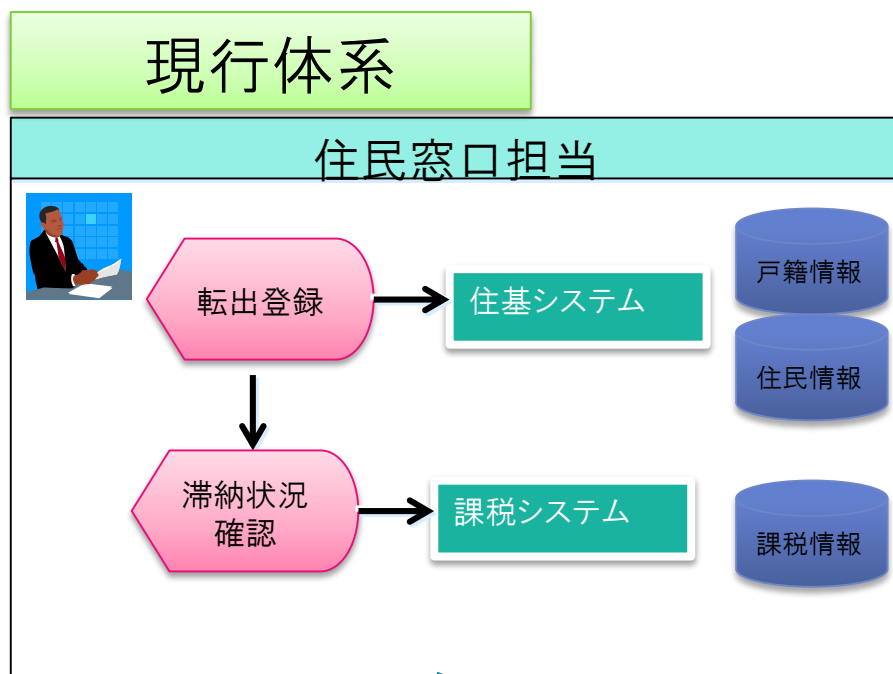
■ B P Rによる改善の事例①

～「所得照会（住登外）」「所得照会（施設入所者）」の業務を、自治体間の情報共有

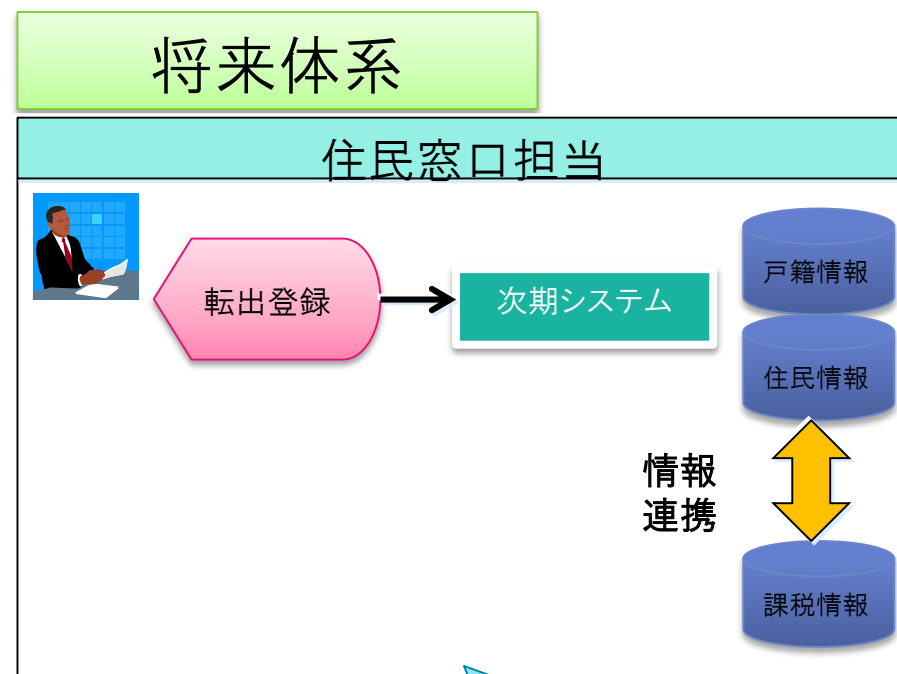


9. 業務プロセスの改善 ～事例①:自治体クラウド開発実証事業より⑤～

■ BPRによる改善の事例② ～転出手続き時の滞納状況確認～



転出登録は住基システムに入力し、滞納状況は課税システムで確認



情報連携により転出登録時に滞納状況を確認できる

9. 業務プロセスの改善 ～事例②：地域情報プラットフォーム活用推進事業より①～

■ 地域情報プラットフォーム活用推進事業

- 様々なシステム間の連携を可能にするための標準仕様である地域情報プラットフォームを活用
- 地方公共団体間等における効率的な業務システム連携と最適な業務プロセスに向けた業務改革を行うことにより、住民の利便性向上と行政業務の効率化を実現することを目指し、その実現のために必要な検討・実証を実施
- 参加団体(主フィールド);福岡県、田川市、香春町
- 対象業務システム;一般の個人住民に関係する21業務
- 実施期間:平成22年度

出典)総務省「平成22年度 地域情報プラットフォーム活用推進事業」成果報告書

9. 業務プロセスの改善 ～事例②：地域情報プラットフォーム活用推進事業より②～

■ 業務改革パターン

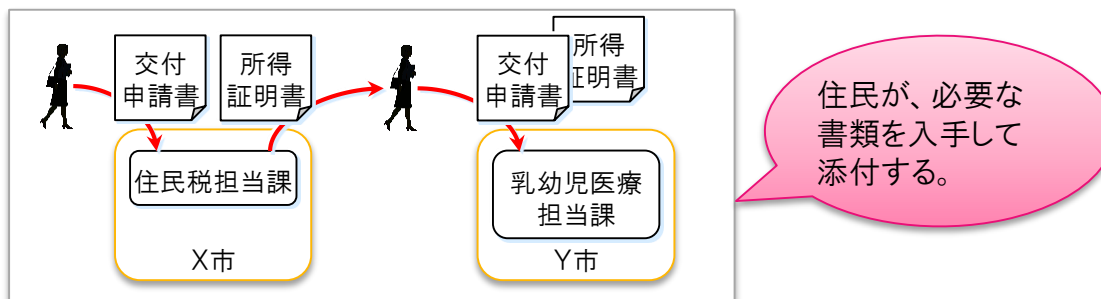
- 現状業務における問題点・要望を解決するために
「機能・情報の組み換え」を実施するパターンを整理

No	業務改革パターン		
(1)	組織間の情報連携 (行政機関間)	(1-1)	住民経由の情報連携を、組織間での直接連携とする
		(1-2)	職員による組織間の情報連携を電子化する
(2)	住民への Push 型情報提供	(2-1)	現在の状況をもとにして、利用可能な行政サービス情報を提供する
		(2-2)	現在の状況と、新たな状態変移(ライフイベント)をもとにして、必要な手続や利用可能な行政サービス情報を提供する
(3)	複数の手続をまとめて実施	(3-1)	複数手続の受付をまとめて実施する(状況把握の一元化)
		(3-2)	住民の入力する申請情報を最低限とする
		(3-3)	職員が審査する内容を最低限とする
		(3-4)	住民の手続自体を最低限とする
(4)	経由事務の省略	(4-1)	市町村で実施している経由事務を電子化することで経由を省略する
(5)	業務横断的な処理の実施	(5-1)	複数の業務の徴収等をまとめて実施する(徴収・支給の一元化)

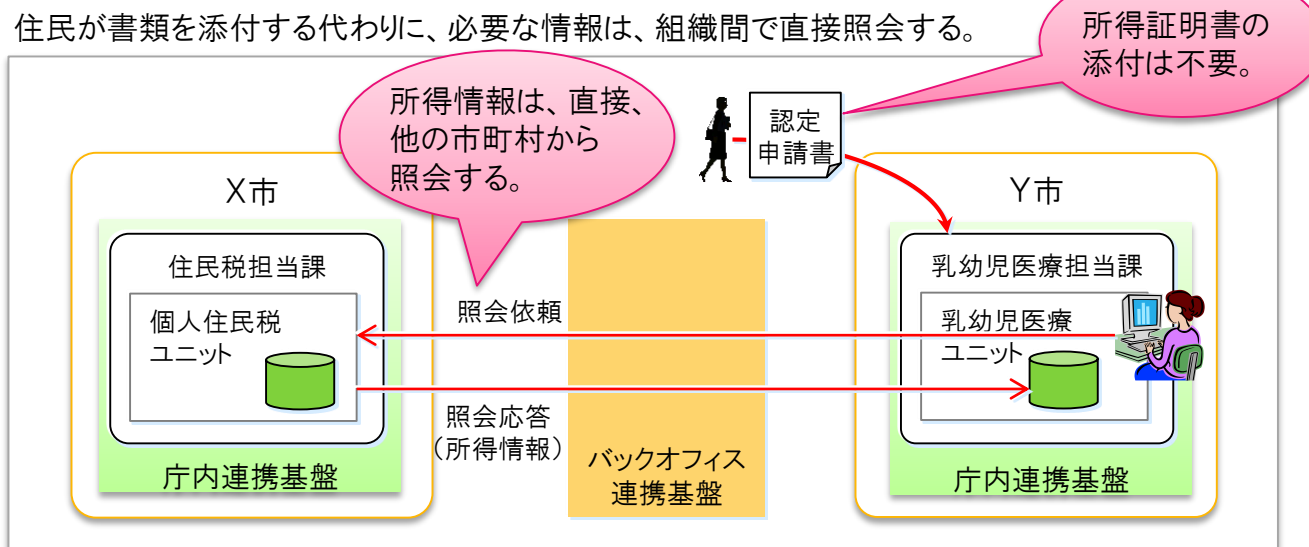
9. 業務プロセスの改善 ～事例②：地域情報プラットフォーム活用推進事業より③～

■ 業務改革パターンのご具体例 ～住民経由の情報連携を組織間で直接連携とする～

現状

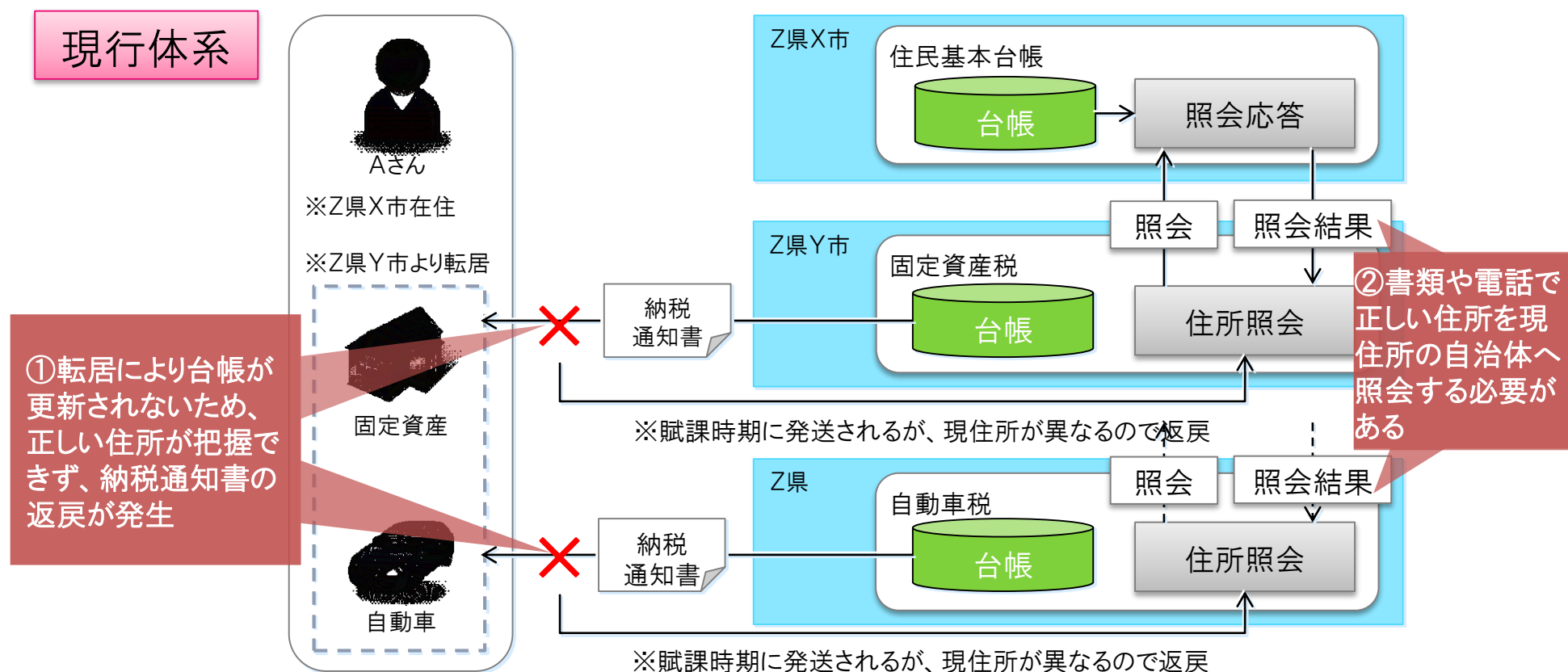


実現イメージ



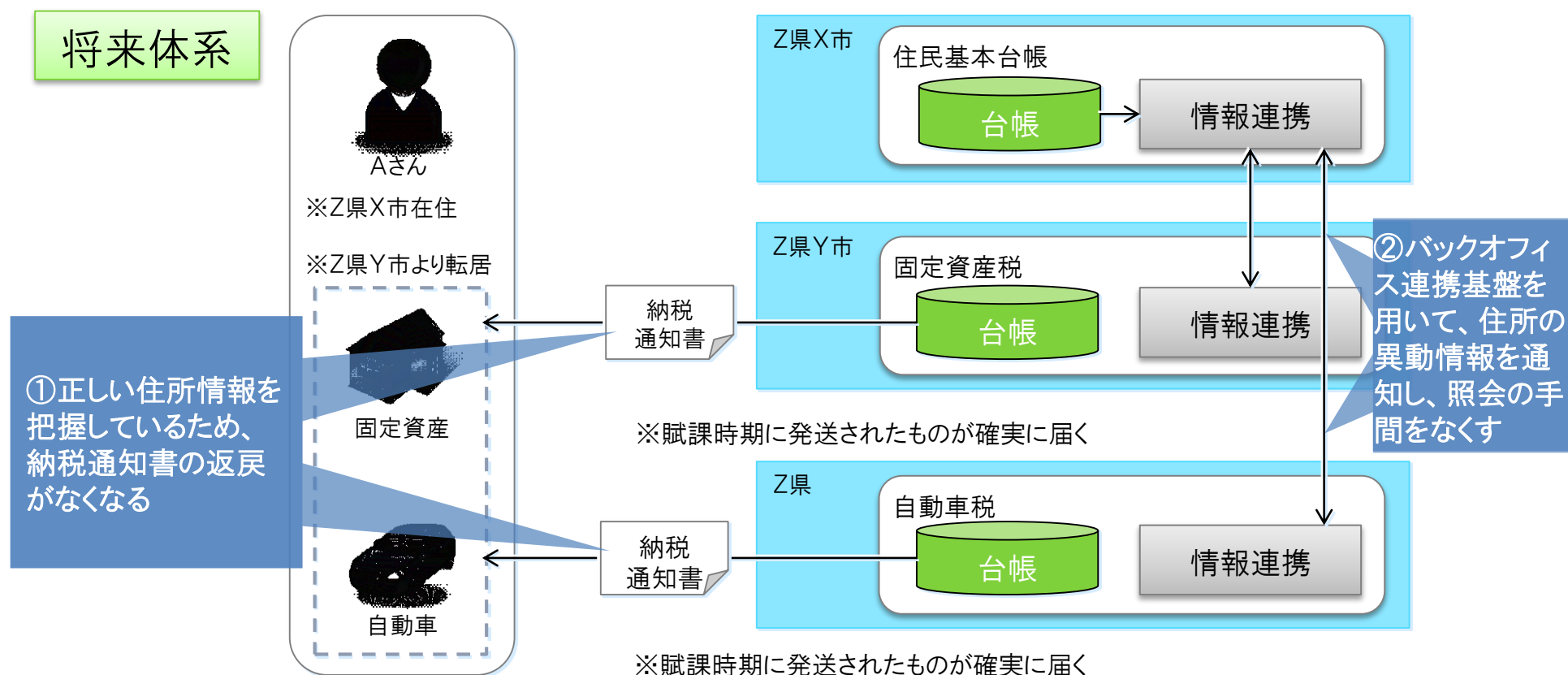
9. 業務プロセスの改善 ～事例②：地域情報プラットフォーム活用推進事業より④～

■ 例) 納税通知の返戻対応の効率化（現行体系）



9. 業務プロセスの改善 ～事例②：地域情報プラットフォーム活用推進事業より⑤～

■ 例) 納税通知の返戻対応の効率化（将来体系）



10. 特定個人情報の安全管理措置の例(番号法対応)

～会津地方市町村電子計算機管理運営協議会～

- 会津地方市町村電子計算機管理運営協議会
会津若松市 北塩原村 磐梯町 湯川村 柳津町 金山町 昭和村
<http://homepage3.nifty.com/akc/>
- 開催日:平成27年5月11日12日
- テーマ:
特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン別
添安全管理措置 D人的安全管理措置における研修
- 内容:
特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン
B取扱規程の策定手順に沿った実務研修

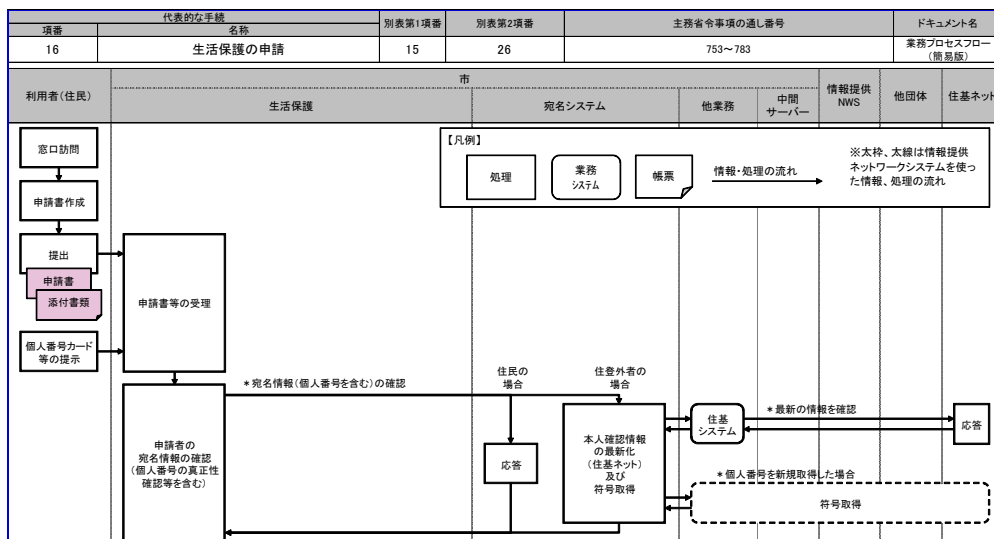
10. 特定個人情報の安全管理措置の例(番号法対応)

～会津地方市町村電子計算機管理運営協議会～

■ 安全管理措置 B取扱規程の策定を実施する例

・地域情報プラットフォーム3.0
・総務省平成25年度クラウド
推進事業業務フロー の参照

複数団体でモデルを参照しながら
自団体業務フローの整理



例は項番16 生活保護申請



特定個人情報の整理
リスク評価

10. 特定個人情報の安全管理措置の例(番号法対応)

～会津地方市町村電子計算機管理運営協議会～

特定個人情報の整理

情報資産の評価基準は「地方公共団体における 情報資産のリスク分析・評価 に関する手引き」平成21年3月 総務省 参照

情報資産取扱手順表		業務名		生活保護業務		日付:		2015年5月12日							
ID	情報資産名称	種類	取扱段階	取扱方法	取扱手順	関連業務機能	責任者	責任者任務	担当者	担当者任務	備考	機密性	完全性	可溶性	資産価値
1	保護申請書及び個人番号	紙	①が取得	①住民等からの申請書を受領する方法	①申請者確認 ②保護申請書を窓口担当者から渡す	②受理	福祉課長	申請者の確認 調査指示	福祉課員 (面接担当)	①システム入力 ②調査担当に文章引継	生活保護システム	3	1	1	3
2	個人番号	紙	②が利用	③個人番号を含む証明等の作成印刷方法	個人番号によりシステムを用いて他の団体等に照会する	③調査	福祉課長	調査指示	福祉課員 (調査担当)	照会取りまとめ		3	1	2	3
3	保護申請書及び個人番号	紙	③が保管	⑤申請書及び本人確認書類等の保存方	保護申請書および照会結果を取りまとめケース台帳を編纂する	③調査 ⑤編纂 ⑥決定	福祉課長	保管・管理指示	福祉課員 (調査担当)	文章を取りまとめケース台帳を編纂する	ケース台帳	3	1	2	3
4	個人番号を含む生活保護データ	電子	③が保管	②住民等からの申請書をシステムに投入。保存する方法。	個人番号および照会結果をとりまとめシステムにデータ入力する	③調査 ④入力 ⑥決定	福祉課長	保管・管理指示	福祉課員 (調査担当)	データ入力	生活保護システム	3	1	2	3
5	個人番号および照会文書	紙	④が提供	④個人番号を含む証明書等を住民等に交付する方法	①照会文書の確認 ②回答文書の作成 ③封入・郵送 ④照会文章は台帳に保管	⑦保管 ⑩回答	福祉課長	回答確認	福祉課員 (調査担当)	文章收受・内容の確認・回答の文章	ケース台帳	3	1	2	3
6	ケース台帳(申請書を含む)	紙	⑤が廃棄	⑥保存期間を経過した書類等の廃棄方法	①記録簿より保管期間の確認 ②廃棄物対策課に依頼 ③記録簿への記載	⑨廃棄	福祉課長	報告受	福祉課員 (廃棄担当)	廃棄	ケース台帳	3	1	2	3

特定個人情報

ガイドライン 安全管理措置 B取扱規程策定要求事項

情報資産評価

10. 特定個人情報の安全管理措置の例(番号法対応)

～会津地方市町村電子計算機管理運営協議会～

リスク評価の実施

リスク評価基準は「地方公共団体における 情報資産のリスク分析・評価 に関する手引き」平成21年3月 総務省 参照

情報資産リスク評価シート

業務名 生活保護業務

日付：2015年5月12日

ID	情報資産名称	資産価値	脆弱性	脆弱性評価	脅威	関連業務機能	脅威評価	総合評価	対策	残存リスク	残存評価
1	保護申請書及び個人番号	3	窓口担当者が受取時に見てしまう	3	担当者情報が漏えいする	②受理	3	27	封入し、窓口担当者に見えやすくする	書類が揃っているか確認するため中身を見てしまう恐れがある。	12
2	個人番号	3	照合先を間違える	2	間違えた調査先に漏えいする	③調査	1	6	2人の担当でダブルチェックをする	郵送事故が起こる	3
3	ケース台帳(申請書を含む)	3	開いたままの台帳を来社者が見る	2	不特定多数の人に情報が漏えいする	③調査 ⑤編集 ⑥決定	2	12	窓口から目の届かない席配置をする。離席時は台帳を閉じる。	作業中に見られてしまう	3
4	個人番号を含む生活保護データ	3	開いたままの台帳を来社者が見るデータ画面を来客者が見る	2	不特定多数の人に情報が漏えいする人に情報が漏えいする	③調査 ⑤入力 ⑥決定	2	12	席を離れる時に画面を閉じる。	作業中に見られてしまう	3

情報資産

脆弱性

脅威及び関連する業務機能

対策

対策

残存リスク

11. 本講義のまとめ

- 業務分析に用いられる手法であるEAとは、組織全体を通じた業務・システムの最適化を図る設計手法であり、4階層の体系があり、それぞれについて現状(AsIs)と理想(ToBe)がある。
- 現状の業務の整理(DMM、DFD、WFAの現行体系作成)とそれに基づく課題分析、業務プロセスの改善案の検討(BPR)と策定(将来体系作成)は、自治体にて行うことが望ましい。
- 地域情報プラットフォームの手引きや他団体のサンプルが活用可能である。