

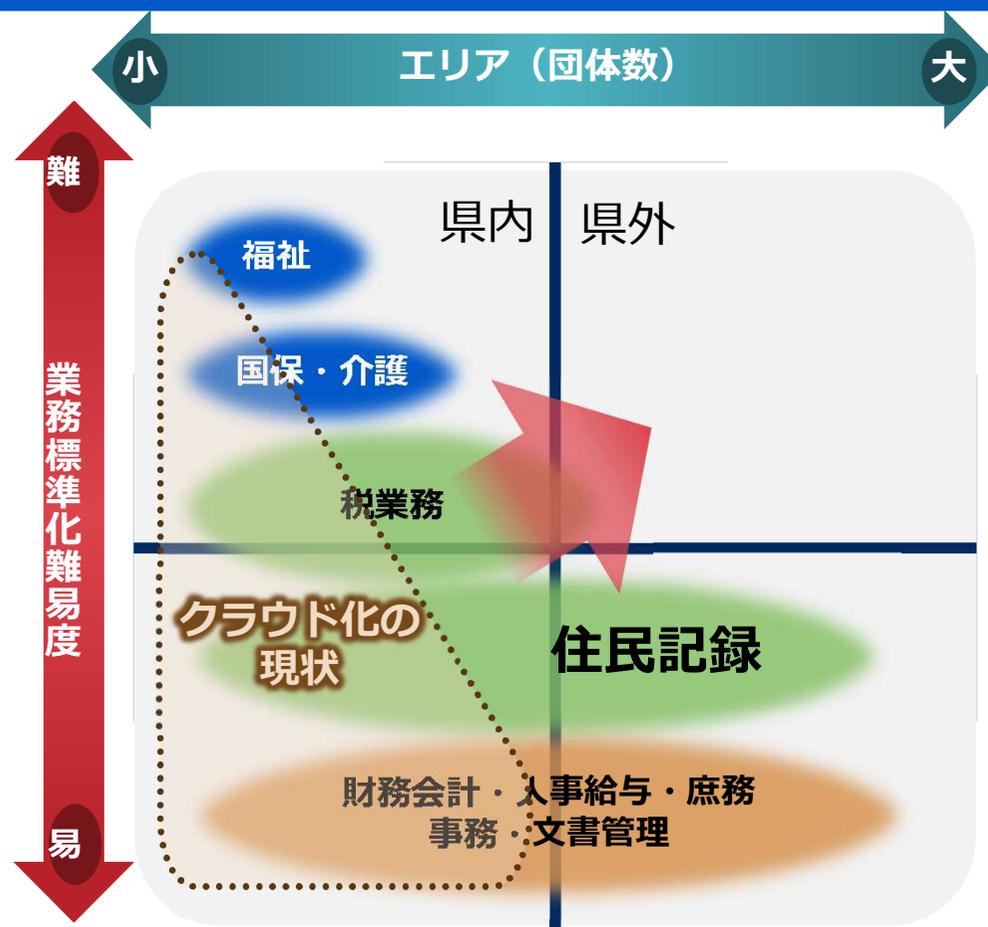
地方自治体における業務プロセス・システムの
標準化及びA I・ロボティクスの活用に関する
研究会

政令市・中核市における業務標準化について ベンダー視点での考察 (住民記録システム)

平成30年10月30日
日本電気株式会社

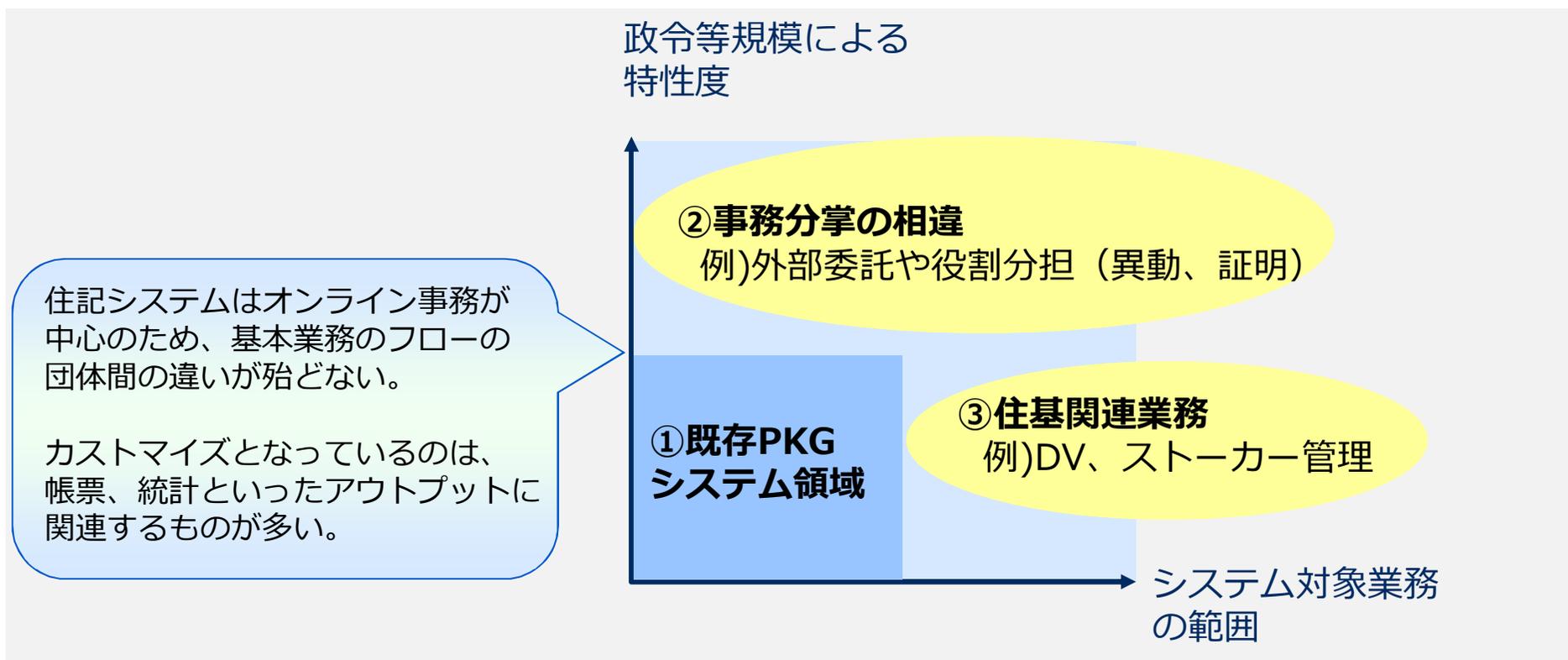
0. システム別の標準化難易度（弊社想定）

- ・住民記録システム（以下住記システム）は税・国保システムと比較して、「事務要領が具体的なこと」「オンライン 中心業務である」ことから標準化がしやすいのではないか。



1. 団体間によって異なる業務・システム領域

・住記システムを対象とする業務は、基本業務のフローについて団体間の大きな違いはないが、「事務分掌の違いによる対応」や「住基関連事務等の対応」等が、団体間によって異なるケースがある。

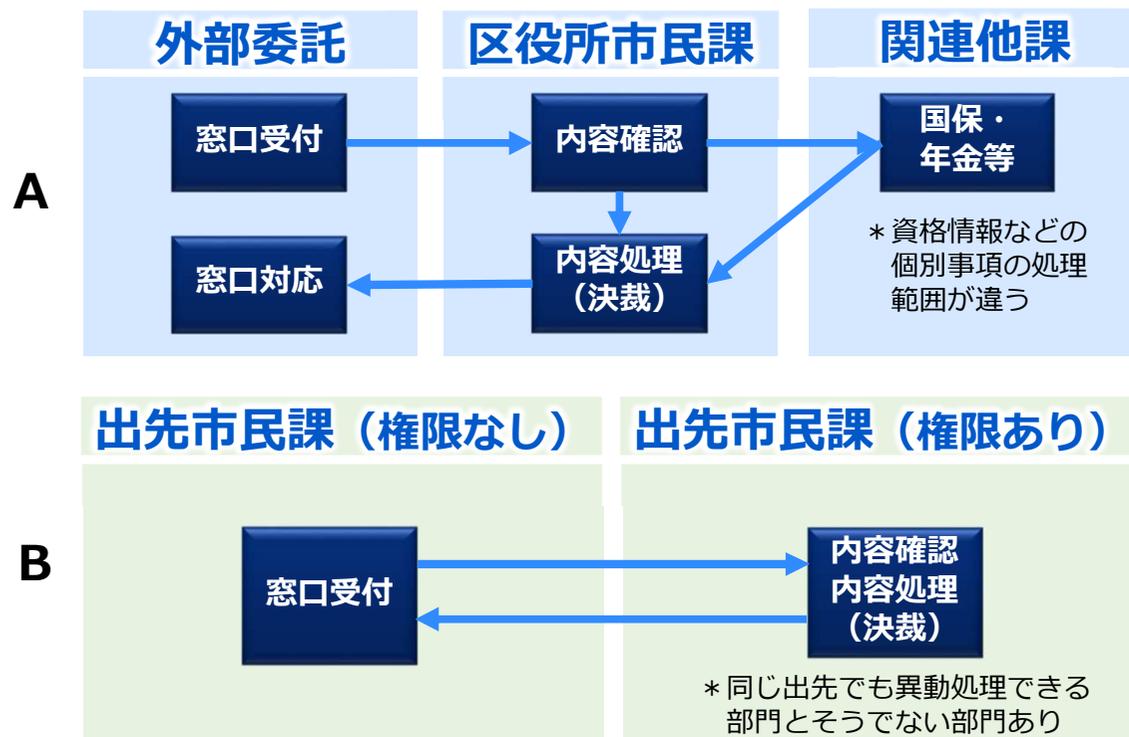


2. カスタマイズ領域別事例と要因

② 事務分掌の相違 <例：外部委託、異動・証明発行等>

- ・ 大規模団体では事務機能を細分化した組織体制となっており、その結果、業務フローは変わらないがスイムレーンが異なる。事務分掌にあった機能制御や画面遷移が求められる。

<異動処理の例（一般的に2線式）>



<想定要因>

- ・ 住記業務は窓口処理が多いため、現行の窓口対応にあわせたシステムを構築してきた経緯がある。
- ・ 事務分掌にあっていないと生産性が落ちることを理由にカスタマイズとなる。
- ・ **事務分掌の標準化されたパターンがなく過去からの対応を継承している。**
- ・ 近年サービスセンターでの対応範囲も拡大している。

2. カスタマイズ領域別事例と要因

③住基関連業務<例：DV・ストーカ管理>

- ・ 関連する業務としてシステム化を求められる。近年は「証明発行制御管理」から「DV・ストーカ管理業務支援」のニーズが多い。

<DV・ストーカ管理の変化>

	従来	近年
システム 化要望	EXCEL等で個別管理	システムとして漏れない管理 (間違いは許されない)
目的	証明発行の制御を管理	申請内容や該当業務そのものを支援することを主目的
他部門連 携	紙での個別伝達	システムで間違いなく連携 即時性も
対象機能	証明発行のフラグ管理	業務を支援する機能 台帳や申請内容の履歴等
情報照会	EXCEL管理のため限定 職員	システムのため公開範囲の再 定義が必要

<想定要因>

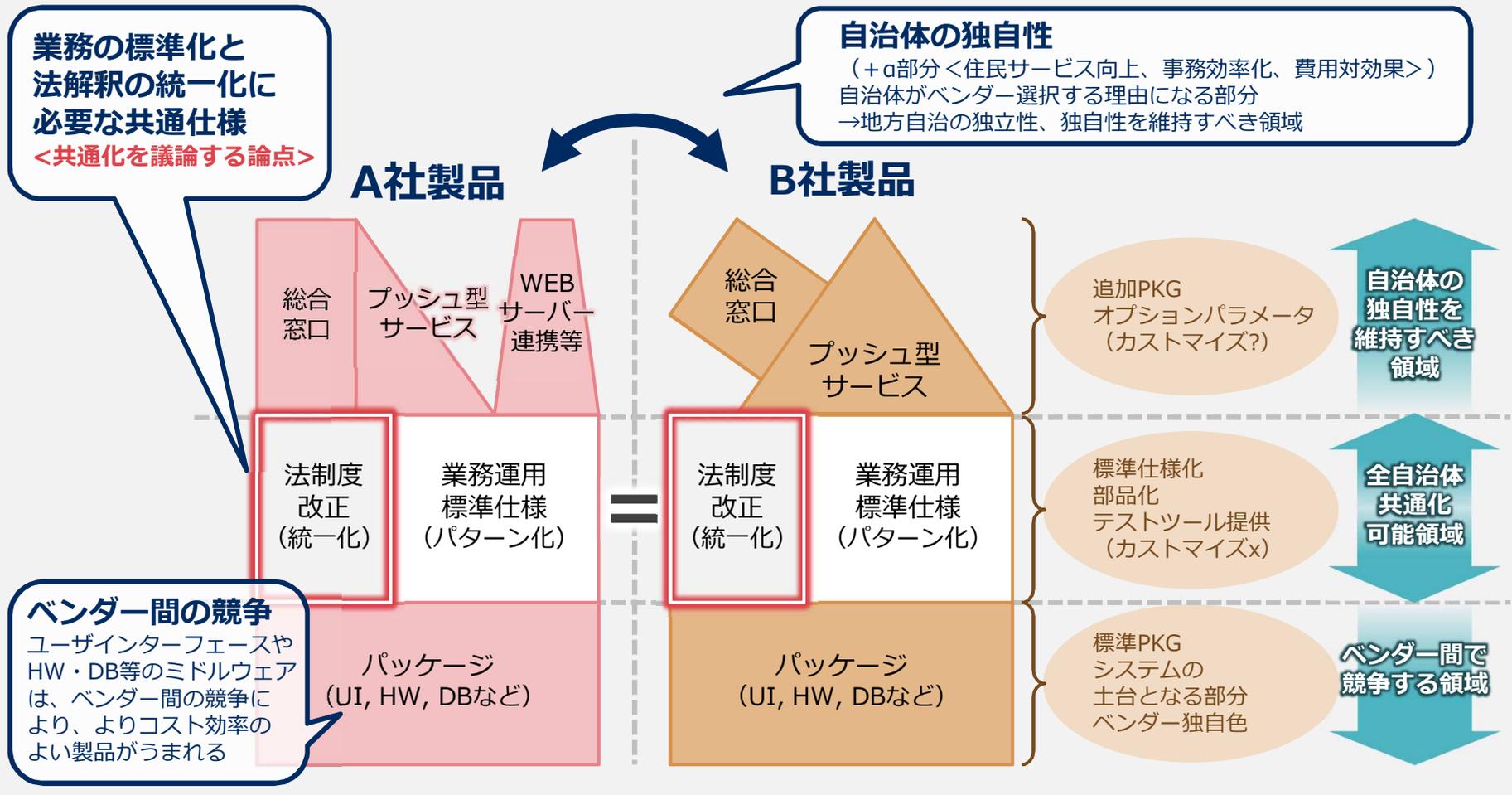
- ・ 対象者が大規模団体で急増しており、システム化の対象として顕在化。
- ・ 運用含めた明確なフローやルールがないため、団体毎で決定した現行事務をシステム化することが多い。
- ・ 他団体、他システムとの情報連携にも影響するため、関連するシステム改修が大きくなる傾向がある。

厚生労働省様の施策である「虐待管理」（平成30年7月20日児童虐待防止対策に関する関係閣僚会議決定）と同様にDV・ストーカでも検討今後必要？

3. 業務標準化への取り組みについての方向性（考察）

「自治事務の標準化と差別化」と「情報システム」の関係

住記業務の自治差別化に関連しない部分を明確化し、
法制度と標準パターン整備の2つのアプローチの検討が有効ではないか。



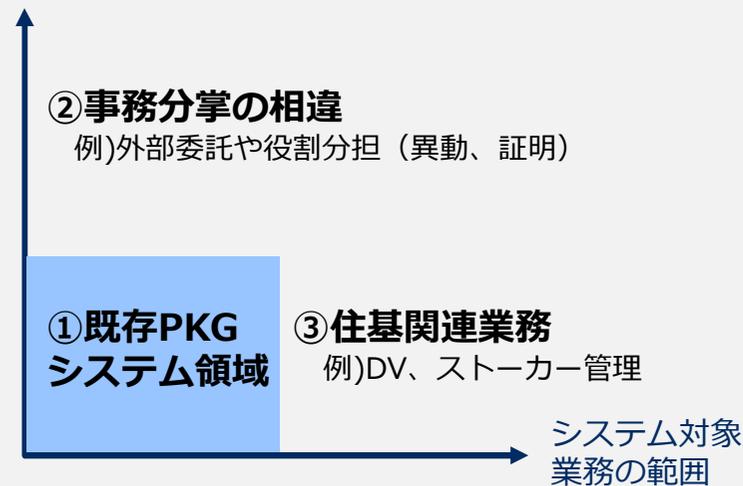
3. 業務標準化への取り組みについての方向性（考察）

当面（第1STEP）の取り組み領域事例

- ① 領域：証明書・申請書・届出書等の統一
 - ② 領域：証明・異動処理中心の事務分掌のパターン整理
 - ③ 領域：DV関連業務の基本的な法整備（同種の業務整理をしたうえで）
- ★上記の検討をモデル団体で具体的に実施していく進め方できないか？

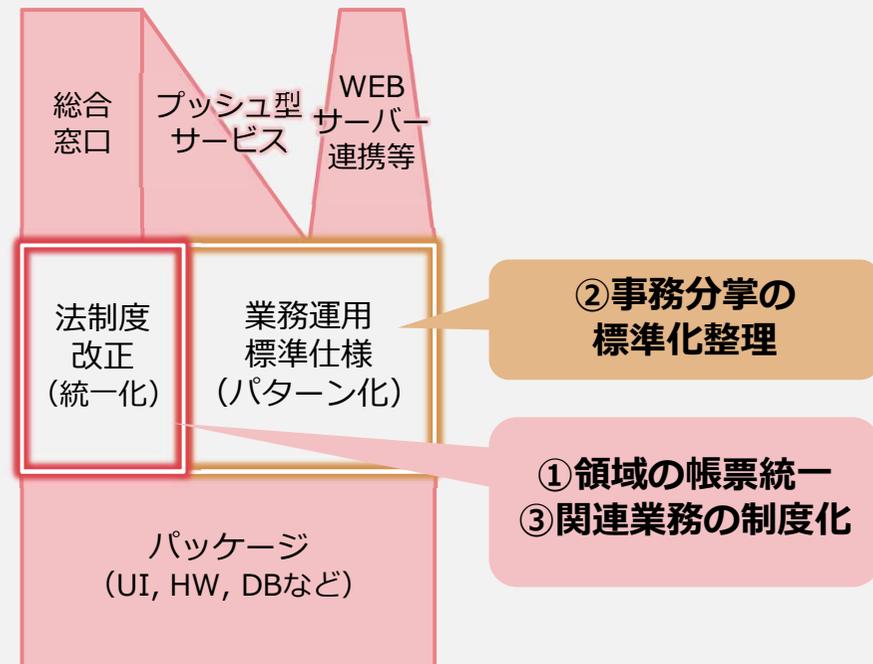
フローレベルのカスタマイズ領域

政令等規模による
特性度



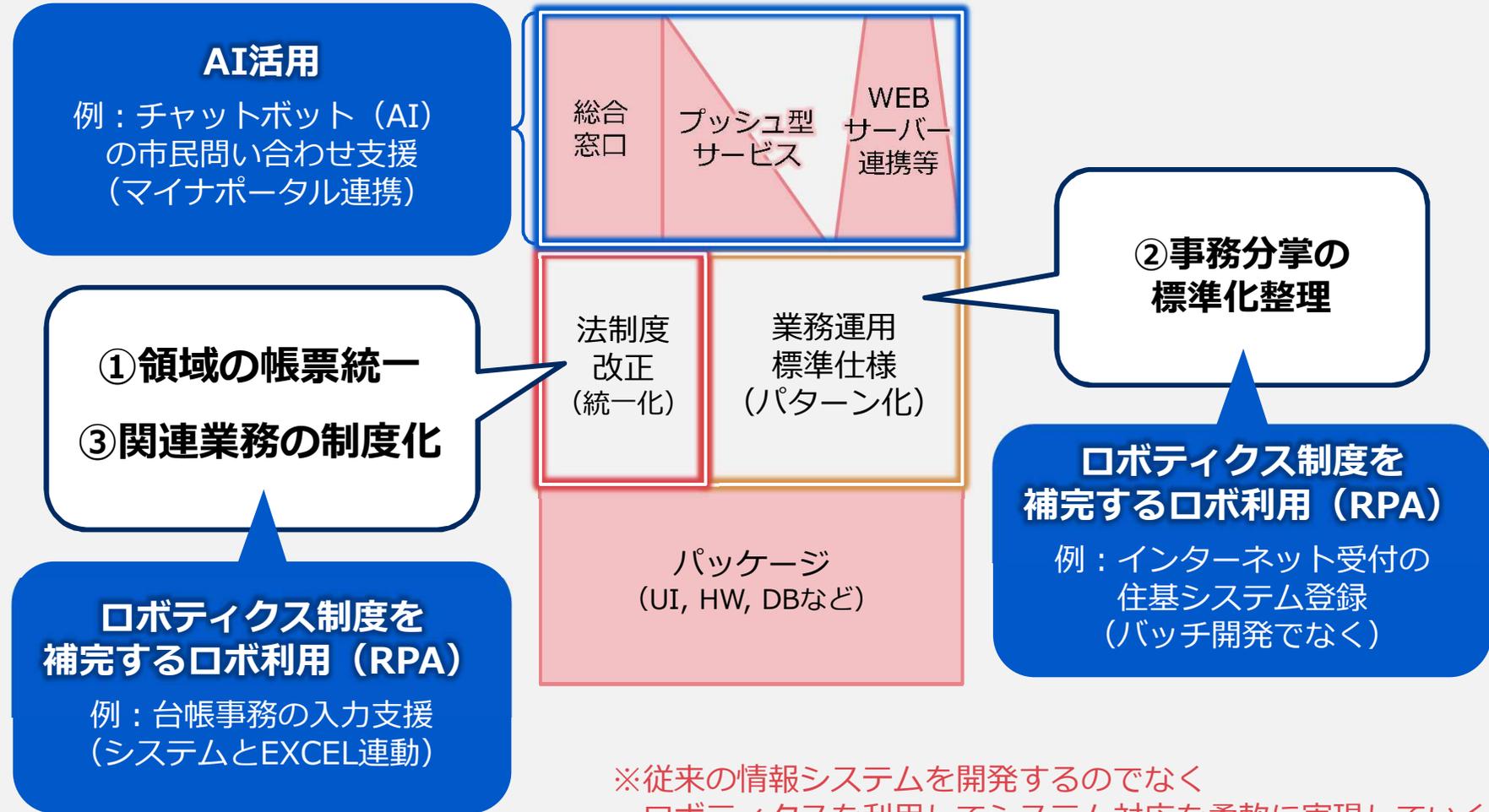
その他システム連携の課題あり
(まずは①③を標準にするのが近道)

システム構造



<参考> 「業務標準化」と「AI・ロボティクス」との関係（考察）

システム構造



<参考> 福岡市様 ニュースリリース内容 (10/17)

共同リリース



Press Release

平成30年10月17日

福岡市市政記者 各位

福岡市
西日本電信電話株式会社福岡支店
日本電気株式会社

業務システム構築における RPA 適用の共同研究を開始します

福岡市、西日本電信電話株式会社 福岡支店(以下 NTT 西日本 福岡支店)、日本電気株式会社(以下 NEC)は、住民記録システムの構築における RPA (注) 適用の共同研究を開始します。

本共同研究は、住民記録システムへの転入届等の入力業務・通知書作成業務などの領域における既存のパッケージシステムへのカスタマイズ費用と RPA の導入効果・費用を比較検討し、導入効果測定、有効性検証を行う先進的な取り組みです。

- 1 実施期間
平成 30 年 10 月～平成 31 年 3 月
- 2 実施内容 (詳細は別紙参照)
 - ・業務プロセスの整理及び RPA シナリオの検討
 - ・パッケージシステムのカスタマイズと比較した費用抑制効果の検証
- 3 期待する効果
 - ・既存のパッケージシステムへのカスタマイズを抑制することで、システム開発及び運用の経費削減が期待されます。
 - ・RPA の活用によって、職員が手入力で行っている作業等を自動化することで、迅速・確実な市民サービス提供が期待されます。

(注) RPA (Robotic Process Automation) …人の定型的なパソコン操作をソフトウェアロボットに任せること、またはソフトウェアロボットを取り扱う開発環境・実行環境などのツール群

<本件に関する報道関係からのお問い合わせ先>

- 共同研究全般について
福岡市 総務企画局システム刷新課 河津 電話：(092)711-4401 内線 1659
- 対象業務の内容について
福岡市 市民局区政課 川内 電話：(092)711-4073 内線 1716
- RPA ソフトの技術面・導入検討について
NEC コーポレートコミュニケーション部 大戸 電話：(03)3798-6511
NTT 西日本福岡支店 ビジネス営業部公共部門 河波 電話：(092)434-8006

別紙

業務システム構築における RPA 適用の共同研究概要

- 1 実施期間
平成 30 年 10 月～平成 31 年 3 月
- 2 研究対象業務内容
 - ・住民記録関係業務の自動化に向けた業務プロセスの整理及び RPA シナリオの検討
 - ・以下の業務に関するパッケージシステムのカスタマイズと比較した費用抑制効果の検討
<対象業務>
住民記録システムへの転入届等の入力業務、通知書作成業務
地方自治体からの公用請求の住民票の発行業務 など
- 3 成果物
効果検証結果等の報告書に加え、RPA 調達に活用可能な資料を成果物とする。
 - ・研究報告書
 - ・RPA 定義書
 - ・RPA フローチャート 等
- 4 役割分担
 - ・福岡市
共同研究フィールドの提供、業務フローの提供、サンプルデータの提供
 - ・NTT 西日本福岡支店
共同研究のとりまとめを行い、研究プロジェクトを推進
 - ・NEC
NEC の RPA ソリューション「NEC Software Robot Solution」(注)を用いた共同研究の計画・実行

(注) NEC Software Robot Solution

<https://jpn.nec.com/softwarerobot/solution/index.html>

 **Orchestrating** a brighter world

NEC