

## 4 「住民基本台帳ネットワークシステム」の運用の流れ

### 1 共通運用時間帯

住基ネットワークシステムのサービスは、市町村、都道府県及び指定情報処理機関が連携してはじめて成り立つものであるため、それぞれに共通の運用時間帯を定める必要があります。共通運用時間帯の設定にあたっては、次の6つの基本ポイントを条件としています。

#### 共通運用時間帯設定の6つのポイント

- (1) 起動：「全国サーバ 都道府県サーバ CS」の順とします。  
停止：「CS 都道府県サーバ 全国サーバ」の順とします。
- (2) 市町村での広域サービス\*提供の窓口業務受付時間帯を「共通運用時間帯」として、全国統一します。
- (3) 都道府県サーバのオンライン運用終了時刻は、各都道府県で設定します。
- (4) CS、都道府県サーバ及び全国サーバでの日次処理は、オンライン運用終了後に行います。
- (5) 土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始（12月29日～1月3日）は、共通運用時間帯の対象外とします。
- (6) 共通運用時間帯以外の運用（サービス時間の延長）として、以下の例外があります。
  - 自市町村内で完結する事務処理
  - 関係市町村と調整後の住民票の写しの広域交付
  - 都道府県と調整後の「本人確認」

---

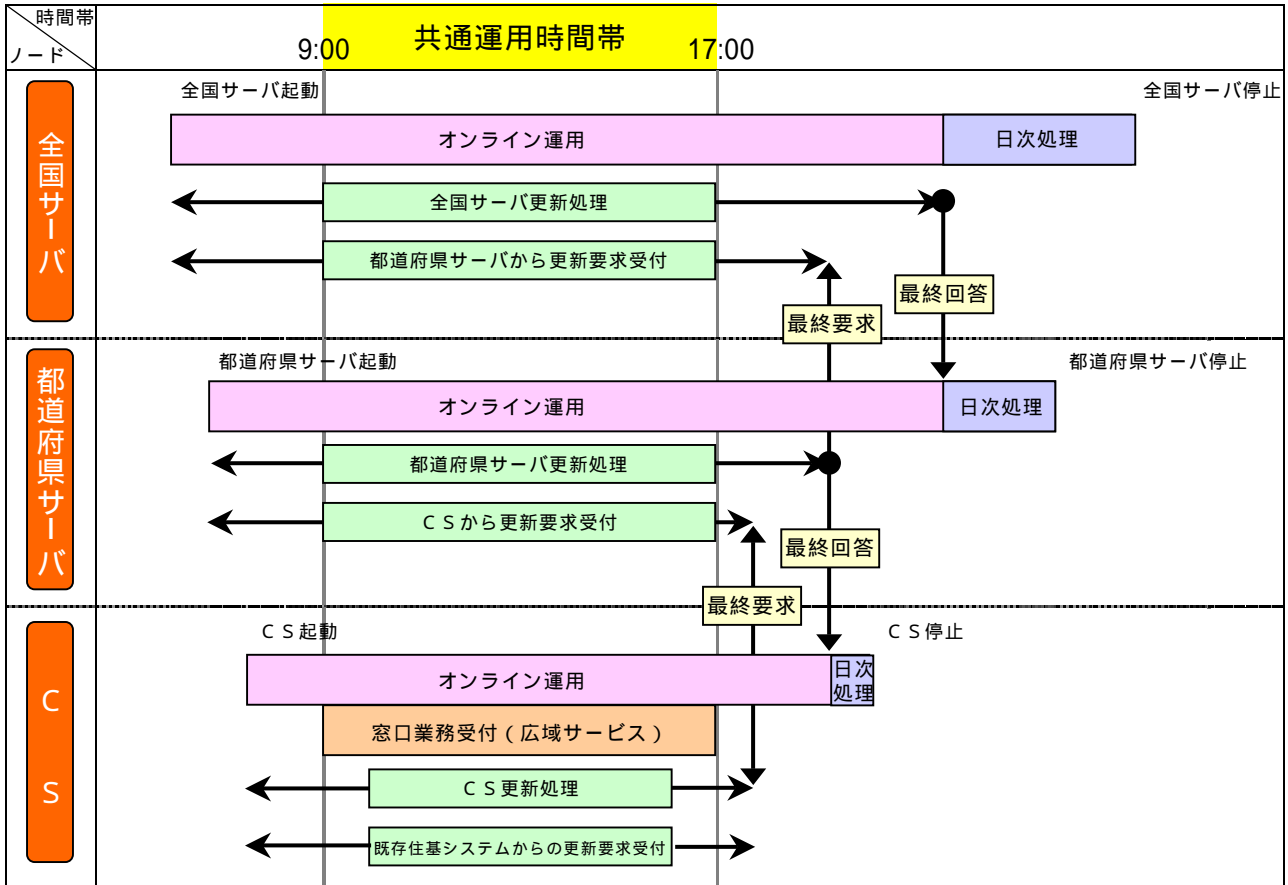
#### 広域サービス

住民票の写しの広域交付や転入転出手続の特例処理などの行政サービス。

# 住基ネットワークシステムの共通運用時間帯

全国统一された共通運用時間帯を設定し、運用します。

## 共通運用時間帯



### 凡例

オンライン運用

.....CS、都道府県サーバ、全国サーバ間でデータ更新可能

窓口業務受付(広域サービス)

.....市町村で窓口業務及び広域サービス可能

日次処理

.....日次処理(統計処理、データベースバックアップ等)

## 2 システム運用

住基ネットワークシステムの運用には、監視機能、ファイルデリバリ機能、コールセンター機能、ジョブスケジューラ機能という4つの運用管理機能が実現されています。

### 4つの運用管理機能

#### (1) 監視機能

C S、都道府県サーバ、全国サーバ及びネットワーク機器を対象とした監視機能により高い信頼性、安全性を確保。

#### (2) ファイルデリバリ機能

業務プログラムや各種ファイルを全国サーバからC Sや都道府県サーバに自動配信可能。これにより、運用業務の大幅な削減を実現。

#### (3) コールセンター機能

市町村及び都道府県からの問合せや障害連絡を、指定情報処理機関内に設けたコールセンターで一元的に受け付け、回答することにより、システムの利便性向上と効率的な運用管理業務を実現。

#### (4) ジョブスケジューラ機能

C S、都道府県サーバ及び全国サーバを決められた時刻や順序でジョブを実行することにより、ジョブスケジュールを管理・実行。

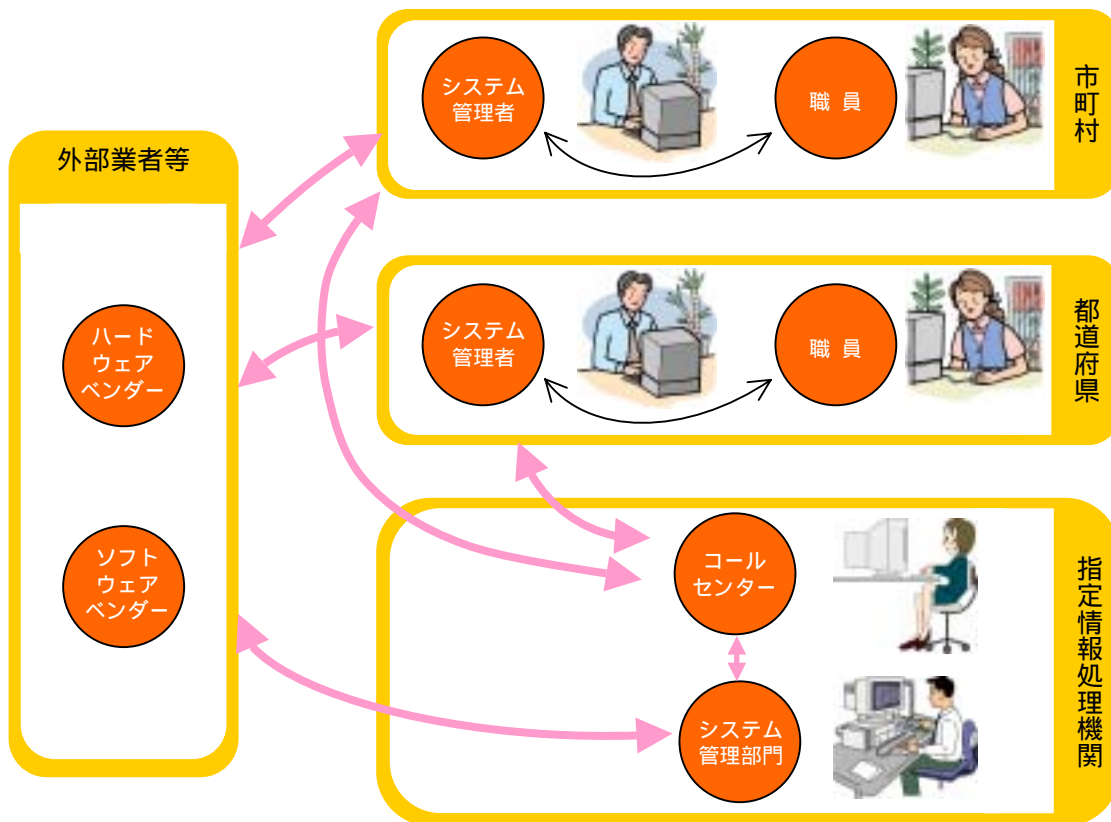
## 3 システム運用体制

運用体制は、市町村、都道府県及び指定情報処理機関が協力して運営することを前提としています。市町村や都道府県には、運用責任者として「システム管理者」を設置します。指定情報処理機関には、市町村や都道府県からの問合せや障害連絡を一元的に受け付ける「コールセンター」を設置します。

### 監視機能

住基ネットワークシステムの稼働状況をモニタリングし、障害発生時に迅速な対応をする機能。指定情報処理機関内にネットワーク監視装置を設置する。

## 運用体制



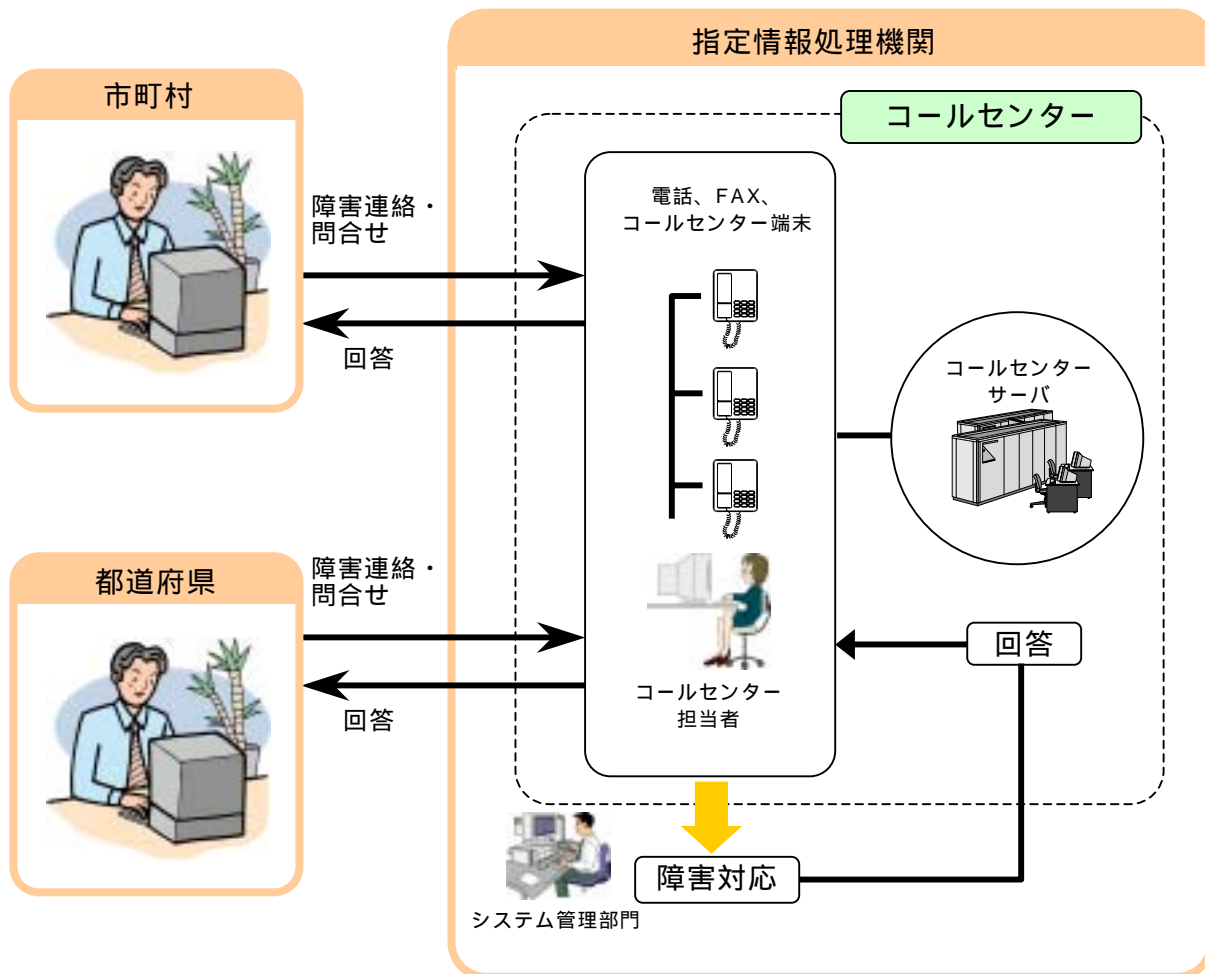
## 運用担当とその業務内容

	市町村	都道府県	指定情報処理機関
システム管理者	職員からの問合せや障害連絡をコールセンターに問合せ。また、市町村における最低限のシステム運用を実施。	職員からの問合せや障害連絡をコールセンターに問合せ。また、都道府県における最低限のシステム運用を実施。	システム管理部門に所属する担当者。全国のシステムの監視や運転、障害が発生した場合の切り分けや原因の究明。専任のシステム管理者を設置。
システム管理部門	運用/保守に関する市町村のとりまとめ。また、市町村で発生した障害への対応(システム管理者が兼務も可能)。	運用/保守に関する都道府県のとりまとめ。また、都道府県で発生した障害への対応(システム管理者が兼務も可能)。	運用/保守に関する全体の統括。運用計画の策定や問題発生時の最終判断。発生した障害の復旧手配や対応。市町村や都道府県で発生した障害についても、一元的に復旧の手配。原則として、市町村や都道府県の業務時間帯に対応。
コールセンター	-	-	市町村や都道府県のシステム管理者からの問合せや障害連絡に対応。市町村や都道府県の業務時間帯に対応。

## 4 コールセンターの設置と役割

市町村及び都道府県からの問合せや障害連絡を、一元的に受け、回答するために、指定情報処理機関に「コールセンター」を設置します。コールセンターでは、受付や回答の内容をデータベース化して、過去の回答を参照しながら迅速かつ適確な対応が行えるため、市町村、都道府県及びコールセンター相互のシステム管理部門の事務処理の負担を軽減でき、効率化が図れます。

### ● コールセンターの概要



### ● コールセンターの主な業務

- 市町村及び都道府県からの操作方法、故障時の対応方法等の各種問合せの受付及び回答。