

クラウド導入に併せた業務改革について（検討事項案）

○範囲 どの業務にどの規模で導入するか。

○目標（既存システムとの比較） → 情報システムの機能とコストの最適化

- I 現行業務支援機能を保持しつつ、どこまでコストの圧縮が可能か？
- II コスト圧縮と併せて、組織定数・業務改革にどこまで資するか？
- III コスト圧縮と併せて、住民サービス向上にどこまで資するか？

○具体的な達成方法

I 現行業務支援機能を保持しつつ、どこまでコストの圧縮が可能か？

- 1 システム構築コストの割り勘効果を楽しみつつ、どこまで業務支援機能を活用できるか
- 2 業務に支障なく、どこまで仮想化技術のコスト圧縮効果を楽しみつつ
- 3 データセンターでの集中運用により、必要なセキュリティを確保しつつどこまでコスト圧縮効果を楽しみつつ
- 4 クラウド導入に併せ、どこまで関連業務の共同処理が可能となるか
- 5 データセンターへの機能の集約化に伴い、どこまで端末コストを圧縮できるか

II コスト圧縮と併せて、組織定数・業務改革にどこまで資するか？

- 1 作業時間の削減
- 2 事務の正確性向上
- 3 マニュアル等の活用 等

III コスト圧縮と併せて、住民サービス向上にどこまで資するか？

- 1 窓口のワンストップ化
- 2 サービススピードの向上 等

○具体的な導入候補システムの検討

・As-Is 分析等

（業務及び業務に係る情報システムの現状を整理し、導入を検討しているクラウドサービスとの差異を分析し、導入に要する要員や期間等を推定する。）

○推進体制

○移行スケジュール

I 現行業務支援機能を保持しつつ、どこまでコストの圧縮が可能か？

1 システム構築コストの割り勘効果を楽しみつつ、どこまで業務支援機能を活用できるか

①パラメータによる初期開発経費（カスタマイズ含む）の削減

○法令等で定められている範囲内で選択可能な業務要件を選択できるパッケージであり、カスタマイズが不要である

（効果）

- ・システムにおける初期開発経費（カスタマイズ含む）の削減

②パラメータによる毎年の改修経費の削減

○法令等で定められている範囲内で選択可能な業務要件を選択できるパッケージであり、カスタマイズが不要である

（効果）

- ・カスタマイズ部分の維持に伴う毎年の改修経費の削減

③EUC 機能による外注費の削減

○業務遂行上必要となるリスト作成に関して、抽出条件設定・データ抽出・ソート順設定・出力等の一連の処理を職員で対応できる

（効果）

- ・システムにおけるバッチ処理の開発経費（カスタマイズ含む）の削減
- ・毎年のバッチ処理運用に係る発注経費の削減

④帳票レイアウト機能による印刷費の削減

○業務パッケージのソースプログラムを変更することなく、帳票の様式を職員により変更できる

（効果）

- ・システムにおける帳票レイアウトの変更に係る開発経費（カスタマイズ含む）の削減
- ・毎年の維持経費の削減

2 業務に支障なく、どこまで仮想化技術のコスト圧縮効果を楽しむことができるか

①共通データの共同利用

○住所辞書、市町村役場便覧、氏名辞書、金融機関情報、医療機関情報、公印印影等の共通的に利用が見込まれるデータを、全庁統一で管理・更新し、複数業務で共同利用できる

(効果)

- ・削減分の各種データの初期購入経費の削減
- ・削減分の毎年の更新データ購入経費、バージョンアップ作業経費の削減

②外字管理の共同利用

○業務システムにおいて、手書き文字検索を含む豊富な検索・字種を含む文字の属性情報参照・新たなコード付与を実現するために、主要な漢和辞典に掲載の文字を網羅した電子文字辞書等を包含した文字管理システムを複数業務で共同利用できる

(効果)

- ・各業務システムの文字管理システムの購入経費の削減
- ・毎年の保守経費、バージョンアップ作業経費の削減

③OS、ミドルウェアの共同利用

○マルチテナント等のパッケージにより、複数業務において OS、ミドルソフトウェアを共同利用できる

(効果)

- ・削減分の OS、ミドルウェアの購入経費の削減
- ・削減分の OS、ミドルウェアにおける毎年の保守経費、バージョンアップ作業経費の削減

④ハードウェアの共同利用

○仮想化技術等の利用により、CPU・メモリ・ストレージを複数業務で共同利用できる

(効果)

- ・削減分のサーバ購入経費の削減
- ・削減分のサーバにおける毎年の保守経費の削減

3 データセンターでの集中運用により、必要なセキュリティを確保しつつどこまでコスト圧縮効果を楽しめるか

①総合運用による削減

○データセンターにおいて共通基盤の利用等により、各業務システムの運用管理（システムに係るバッチ処理等）を統合化している

（効果）

- ・現在の自治体内でのシステム運用に係る経費の削減

②リソース管理の効率化

○データセンターにおいてシステムが一元管理され、各種リソースの稼動状況監視や障害監視等を自動で収集し、リソースの過不足や異常に適切に対応できる

（効果）

- ・稼動監視に係る経費の削減
- ・障害時の原因追求作業時間の削減

4 クラウド導入に併せ、どこまで関連業務の共同処理が可能となるか

①印刷処理の集約アウトソーシング

○データセンター内の出力・印刷委託業者向けのデータ出力のいずれかを選択できる

（効果）

- ・印刷事務に係る職員の作業時間の軽減

②通知発送の集約アウトソーシング

○封入・封緘・配送のサービスのアウトソーシングが可能である

（効果）

- ・封入・封緘・配送に係る職員の作業時間の軽減

5 データセンターへの機能の集約化に伴い、どこまで端末コストを圧縮できるか

①シンクライアント化による端末コストの低下とソフトウェア経費の削減

○クライアント環境に個別の業務ソフトウェアを要しない

（効果）

- ・クライアント環境にインストールするソフトウェア経費、インストール作業経費の削減
- ・ソフトウェアの保守経費とバージョンアップ作業経費の削減

Ⅱ コスト圧縮と併せて、組織定数・業務改革にどこまで資するか？

1 作業時間の削減

①他業務照会機能

○十分な業務分析により、事務処理中に他業務の情報が必要となる画面においては、作業中の画面上での操作で、再検索することなく他業務管理のデータを表示できる

(効果)

- ・他業務システムの検索に係る作業時間の削減

②業務間のデータ相互利用

○十分な業務分析により、他業務で登録・管理しているデータを必要とする異動処理においては、職員が入力せずに入力画面にデータを反映できる

(効果)

- ・重複項目の入力に係る作業時間の削減

③全庁的に共有できるメモ機能

○個人・世帯・物（土地・家屋・車両等）に対して、公開範囲を設定した上で、全庁的に共有できるメモの登録・照会ができる

(効果)

- ・職員間で情報共有が必要な案件における電話等による連絡に要する時間の削減

④画面展開の最小化

○最適な事務の遂行のため、頻度の多い異動パターンに関して、入力項目が1画面に収まる画面や最小の画面遷移で事務処理できるように工夫がある

(効果)

- ・システム操作に係る作業時間の削減

⑤印刷控えデータ保存

○証明書交付後の請求者からの問合せに迅速に対応できるように、証明書発行における各種印刷時の操作ログ情報以外に印刷した証明書そのものを「控え」として保存できる

(効果)

- ・請求者から問合せ（クレーム）に対処する対応時間の削減

⑥ペーパーレス化支援

○各種帳票を印刷・管理することなく、PDF等の電子的な状態で管理し、必要に応じて帳票内の情報を検索できる

(効果)

- ・帳票の印刷・保管等に係る作業時間の削減

⑦オンラインとバッチの並行処理

○日中の業務バッチ処理によりオンライン処理のレスポンスが悪化しない方式の採用

(効果)

- ・業務終了後のバッチ処理のため、時間外の作業時間の削減

⑧シングル・サイン・オン

○OID、パスワードによる職員認証は、シングル・サイン・オン（SSO）により1度で済み、業務を切り替えても認証状態を継続できる

(効果)

- ・遂行する業務を変更する度のシステム操作上の認証に係る時間の削減

⑨業務フローの最適化

○業務の最適化を図るため、パッケージが前提している業務フローを基に、自庁の住民サービスに対する考え方や日次の処理量等を考慮し、最適な業務運用が提示されている

(効果)

- ・現時点での事務フローでの事務処理と比較して、パッケージを前提とした事務フローにより事務処理時間の削減

2 事務の正確性向上

①入力ミスの排除

○十分な業務分析により、他業務で登録・管理しているデータを必要とする異動処理においては、職員が入力せずに入力画面にデータを反映できる

○異動処理時に異動前、異動後の状況を確認しながら操作することにより事務の正確性を向上できる場合は、1画面で前後状況を表示・操作できる画面構成である

(効果)

- ・業務間のデータ相互利用による入力ミスの削減

3 マニュアル等の活用

①オンラインマニュアル

○職員がシステムの操作方法等を調査するために、オンライン上で操作マニュアル等のドキュメントを確認できる

(効果)

- ・紙による操作マニュアルに比べて、操作不明時の調査時間の削減

②コールセンターの設置、豊富なFAQ

○職員が操作マニュアルでは解決しないシステム操作上の不明点を解決するために、アプリケーションを熟知した専門員が対応するコールセンターを利用できる

(効果)

- ・ベンダの問合せ窓口を確認した場合と比較して、操作不明時の調査時間の削減

○職員の操作している画面を確認しながら、コールセンターの対応者が問い合わせに迅速かつ適切に回答できるサービスが提供されている

(効果)

- ・職員が操作している画面を共有しない場合の問題解決と比較して、解決するための時間の削減

○コールセンターに蓄積された自庁や他自治体の職員からの問合せ内容・回答を集約したFAQを、職員がオンライン上からキーワード検索により閲覧できる

(効果)

- ・FAQが無い場合の問題解決と比較して、解決するための時間の削減

Ⅲ コスト圧縮と併せて、住民サービス向上にどこまで資するか？

1 住民サービス向上

①窓口のワンストップ化

○異動事由や該当個人（世帯）の属性情報等から、必要な手続を自動判断し、住民が訪問すべき窓口等の情報を記した案内表を作成できる

（効果）

- ・住民を適切な手続窓口へ誘導
- ・必要な手続を漏らしたことによる再訪問の時間の削減

○住民からの相談に適切に応じるために、関連業務の登録有無等を、業務を横断して総合的に照会できる

（効果）

- ・住民が複数の窓口を訪問する手間の削減

○複数業務に関係する複数種の証明書を1画面から発行指示できる

（効果）

- ・住民の証明書請求手続（請求から手数料支払まで）における、複数の窓口での手続時間の削減

○住基異動に伴う各種の異動処理を個人及び世帯の属性や資格等によってシステムが必要な手続処理を抽出し、総合窓口で一括して異動処理できる

（効果）

- ・住民からの必要となる手続の洗い出しに係る窓口相談時間の削減
- ・住民による関連する手続における待ち時間の削減
- ・必要な手続を漏らしたことによる再訪問の時間の削減

②サービススピードの向上

○住民が異なる窓口で同様な記載作業が必要とならないように業務間のデータの相互利用が可能（申請書の見直し要）

（効果）

- ・申請書の見直しにより、住民による同一項目の記載時間の削減

○コンビニ収納対応、クレジット収納対応、マルチペイメント（MPN）活用が可能

（効果）

- ・住民の納付に係る時間の削減