

## 2-2 業務標準化のアプローチ

---

# 1. 本講義の学習目標

- 業務標準化の必要性と、自治体内及び自治体間での業務標準化の方法(類型)について理解する。
- 具体的な事例をもとに、業務標準化、特にカスタマイズ最小化の進め方やノウハウを理解できる。
- RFIによる業務適合度の評価の進め方、その際のフィット & ギャップ分析について理解できる。
- 情報政策部門と業務主管部門を中心に行う有償カスタマイズの検討について理解できる。

## 2. 本講義の構成

---

- 標準化の必要性
- 業務標準化の種類
  - 自治体内の標準化
  - 自治体間の標準化
  - 標準化の事例
- カスタマイズ最小化の手順  
(新潟県柏崎市におけるカスタマイズ最小化の事例から)
  - ガイドラインの策定
  - 提案募集における業務適合度の評価(フィット&ギャップ分析)
- カスタマイズを最小化するために

# 3. 本講義の範囲



## 4. 標準化の必要性 ～パッケージの活用～

- パッケージ製品の登場・普及により、パッケージ製品の機能を活用し、カスタマイズを最小限にすることがシステム経費削減に直結
- 業務の標準化(≒パッケージで取り入れられている一般的な業務フローに合わせる)によりカスタマイズを最小化

従来

業務に合わせたオーダーメイド

- ◆ 必要な機能を対象として、設計に基づいて整備する。
- ◆ 価格は工数をもとに案件毎に決まる。
- ◆ 機能の複雑さや量が直接的なコスト要因となる。

経費削減の  
ポイント



競争や機能削減により  
開発及び運用保守の  
費用をどう抑えるか？



現在

パッケージ製品の活用

- ◆ パッケージが有している機能の範囲で利用する。
- ◆ 価格は基本的に決まっている。
- ◆ カスタマイズの有無及び量は直接的なコスト要因となる。

経費削減の  
ポイント



カスタマイズを抑え、  
パッケージの機能にどう  
あわせるか？

標準化

## 4. 標準化の必要性 ～番号法対応～

番号法において、特定個人情報を利用できる事務は定められているため、標準化を進める上での対象事務として考えることができる

### 個人番号の利用(別表1)

「個人番号」は別表1の範囲で利用が許されている

第九条(第一項)

別表1に掲げる事務処理に関して保有する特定個人情報ファイルにおいて、個人情報を効率的に検索、管理するのに必要な限度で「個人番号」を利用することができる。

### 特定個人情報の提供(別表2)

「個人番号」は別表2の範囲で提供が許されている

第十九条

何人も、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、特定個人情報の提供をしてはならない

第七項：別表2に掲げられているもの

## 5. 業務標準化の類型（その1：自治体内の標準化）

	区分	類型	説明	主な事例	本研修での参考
自治体内 標準化	業務面	①業務定型化	同じ業務にもかかわらず、属人的に行われている業務を定型化	・事務処理要領、ガイドライン等	・住民視点の行政サービス提供に向けた業務分析手法
		②業務共通化	複数の業務で共通に行われている事務処理を共通化	・総合窓口 ・税・料の収滞納の一元化 ・OCR読取の一元化 ・自治体EA	・住民視点の行政サービス提供に向けた業務分析手法 ・住民視点の窓口サービス ・本テキスト事例紹介②(埼玉県川口市)
	システム面	③システム共通化	複数のシステムで共通に行われているシステム処理を共通化	・電子決裁基盤 ・職員認証基盤	
		④カスタマイズ最小化	業務をパッケージに合わせる	・パッケージのノンカスタマイズ導入	・本テキスト事例紹介③(新潟県柏崎市)

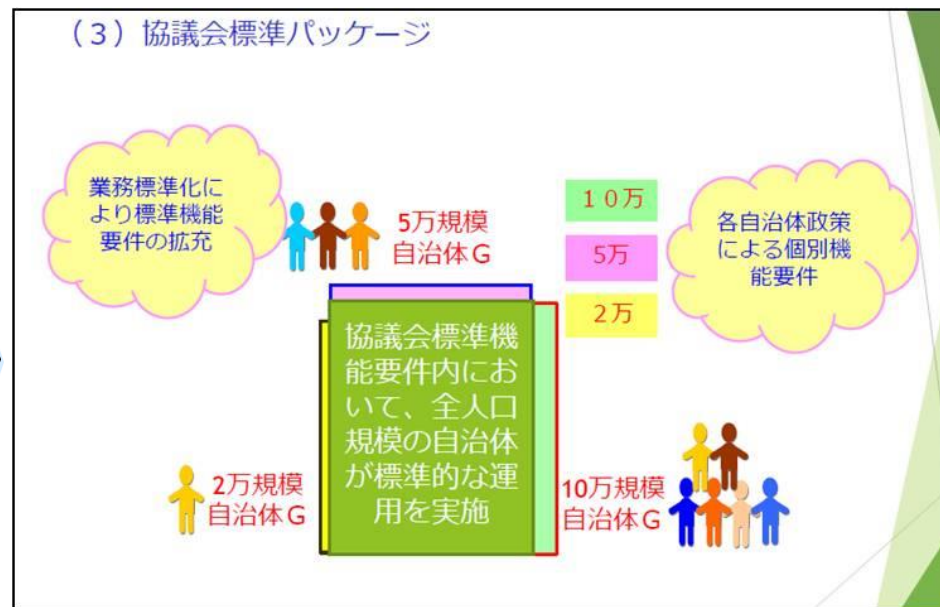
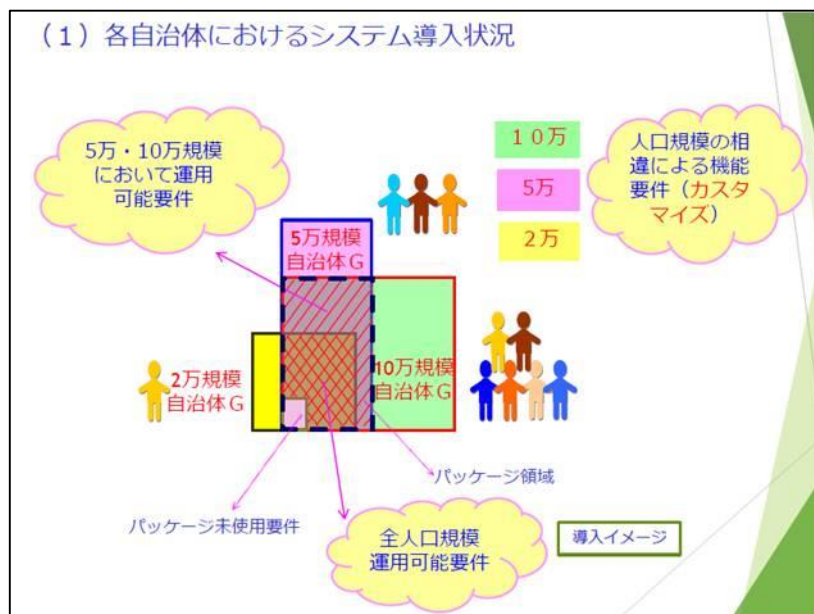
## 5. 業務標準化の類型（その2:自治体間の標準化）

	区分	類型	説明	主な事例	本研修での参考
自治体間 標準化	業務面	⑤業務共通化	複数の自治体で共通に行われている業務を共通化 契機として番号制度によるもの、自治体クラウドでのパッケージ導入によるものが考えられる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国・都道府県等の各種法令・ガイドライン</li> <li>・番号制度</li> <li>①総務省平成25年度自治体クラウド推進事業による業務プロセスモデル</li> <li>②地域情報プラットフォーム3.0</li> <li>・自治体クラウドにおけるパッケージ導入</li> </ul>	本テキスト事例紹介① 北部九州情報化推進協議会
		⑥業務共同化	複数の自治体で共通に行われている業務を共同化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総務事務センター</li> <li>・業務アウトソーシング</li> <li>・入札参加資格審査</li> </ul>	
	システム面	⑦システム共通化	複数の自治体で共通に行われているシステム処理を共通化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・APPLIC標準</li> <li>・SaaS、ASP</li> <li>・中間標準レイアウト(データ移行)</li> <li>・文字情報基盤</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域情報プラットフォームの概要</li> <li>・円滑なデータ移行に向けた方策</li> </ul>
		⑧システム共同化	複数の自治体で共通に行われているシステム処理を共同化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体クラウド</li> <li>・システム共同化(電子申請、電子入札、その他多数)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体クラウド導入の手順</li> <li>・本テキスト事例紹介④(長野県上田地域広域連合)</li> </ul>



## 5. 業務標準化の類型 ～事例① 北部九州情報化推進協議会～

- 北部九州情報化推進協議会（飯塚市、直方市、大川市、大村市、うきは市、芦屋町、遠賀町）では自治体クラウド導入の際に各自治体の業務の標準化を推進
- 10万、5万、2万と規模の違う自治体間で標準化による共通化できる業務範囲の拡大
- 割り勘効果実質5%～20%を達成



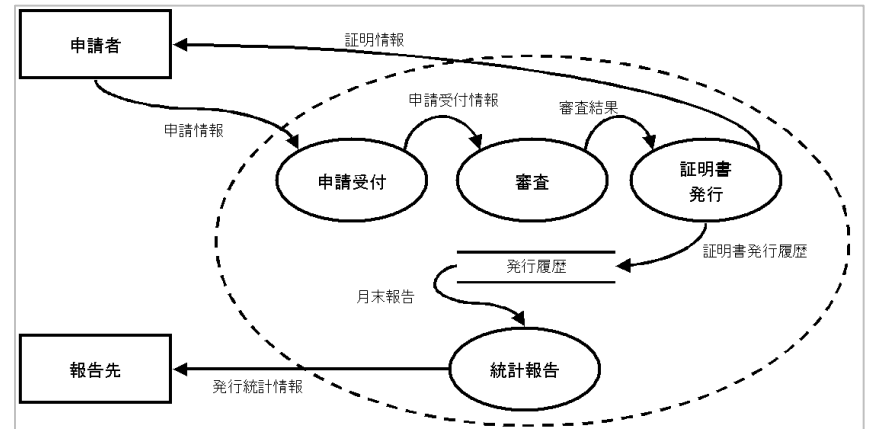
同協議会資料より

# 5. 業務標準化の類型 ～事例② 埼玉県川口市(自治体EA)～

- 自治体EAの狙い・・・ 住民満足度向上のためのIT改革と行政改革
- 実際に業務内容を洗い出す、“見える化”が大事
- 市長のインタビューから始めて、経営層、部長級・課長級、担当者まで参加

担当\日程	9/5	9/28	10/24～11/1	11/14～11/25	11/28～
市長	基本方針の提示	上下横断的な対話			
部長 (IT推進会議)		刷新化の方向性策定 環境分析 → 行動成功要因分析			
課長 (IT推進委員会)			目的手段分析 環境分析 → 行動成功要因分析 お段隔 工程分析	12/22 刷新化の方向性策定 目標設定	
各課担当者 (基幹/内部管理関連→EA分科会)		刷新化の方向性策定(見学) 業務分析(試行)	業務分析 現状把握	業務分析 論理化・抽象化 情報分析 1/19	あるべき姿の検討 個別課題の解決案の検討 ～2/22
(その他)			刷新化の方向性策定 環境分析	情報システム分析	あるべき姿の検討
情報政策課					

川口市における平成17年度自治体EA事業の実施スケジュールと作業状況



自治体EAにおける現状分析の例

## 自治体EAとは

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つの階層に区分し、モデリングにより業務とシステムの現状(AsIs)と理想の姿(ToBe)を整理し、縦割りを排した全庁的な情報共有を図るもの。

## 5. 業務標準化の類型 ～事例③ 新潟県柏崎市(ノンカスタマイズ)～

### ■ 新潟県柏崎市の紹介

- 人口約9万人
- 一般会計当初予算規模 約520億円、情報化関連経費 年間約10億円
- 市の職員数 約900人 うち情報政策部門3人

### ■ 基幹系システム更改の取り組み

- 平成9年度にパッケージを導入。多くのカスタマイズをかけてきたため、24年7月の住基法改正(外国人対応)までにはパッケージの入れ替えが必要に。
- 平成23年3月 ベンダ調達 (RKKコンピュータサービス)  
平成24年1月 一次稼働(住民情報、固定資産税等)  
平成24年12月 二次稼働(税(固定資産税以外)、国保、福祉等)
- カスタマイズ最小化徹底を実践
  - 有償カスタマイズ件数  
**一次稼働業務 0件、二次稼働業務 4件**

## 5. 業務標準化の類型 ～事例④ 長野県上田地域広域連合(システム共同化)～

- 上田地域公共図書館情報ネットワーク「エコール」
- システム共同化により、住民サービス向上を目指した事例
- 上田市、東御市、坂城町、青木村、長和町の5市町村が参加
- インターネット図書検索サービス、共通利用者カード発行、どこでも図書予約・貸出・返却可
- 番号制度、個人番号カードにより、こうしたサービスを行いやすくなる可能性も



## 6. 自治体クラウドでの業務標準化の例

～北部九州情報化推進協議会 業務標準クラウドの導入～

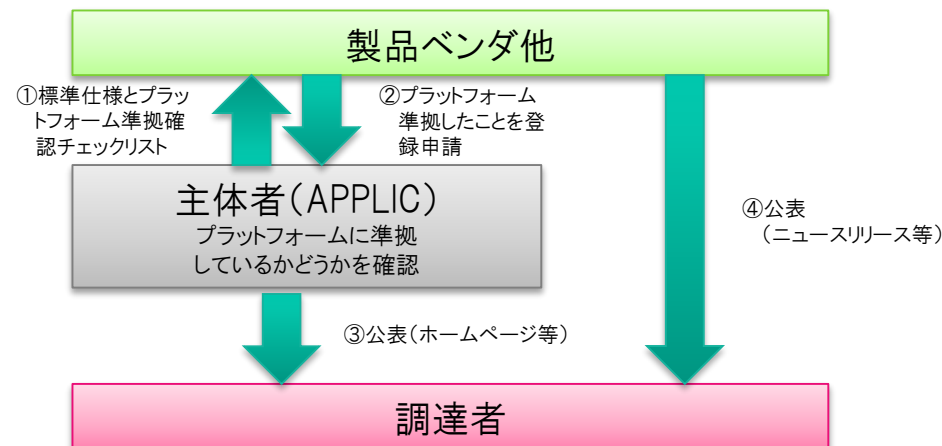
### ■ 地域情報プラットフォーム準拠ベンダー製品による実施

地域情報プラットフォーム準拠製品から選定することで、アプリケーション間でのインターフェース標準化を前提とすることができる。

⇒カスタマイズ対象外となったことで機能を別途整備する場合にも有効

### ＜地域情報プラットフォームにおける準拠登録制度の概要＞

- ❑ パッケージベンダが、自社の製品が「地域情報プラットフォーム標準仕様書」に準拠していることを確認し、その結果を一般財団法人全国地域情報化推進協会(APPLIC)に登録する制度。
- ❑ この制度は、対応製品の調達にあたる地方自治体等へ、広く対応製品に関する情報を発信することを目的としたもの。
- ❑ 登録申請した製品の情報は、APPLICのWebサイトへ登録され、公開されている。調達者(地方自治体)は、この情報を確認することで、自らが求める製品に関する情報を迅速に取得できる。



出典)一般財団法人全国地域情報化推進協会(APPLIC)ホームページ

## 6. 自治体クラウドでの業務標準化の例

～北部九州情報化推進協議会 業務標準クラウドの導入～

### ■ 北部九州情報化推進協議会

福岡県飯塚市,直方市,大川市,うきは市,遠賀町,芦屋 町, 長崎県大村市

#### ■ 導入目的

- 他団体との業務標準化及びクラウド導入に取り組むことにより
- システム導入費・運用経費・法改正対応改修費等のコスト削減
- カスタマイズが削減されるためシステム障害が減少
- 事務の見直しに伴う行財政改革及び市民サービスの向上
- 外部データセンターを活用した災害時の業務継続・データ保全(BCP対策)

#### ■ 業務標準化クラウド導入の条件

- 標準化クラウド導入にあたり、業務標準化(運用の見直し)に取り組むことを各自治体の政策(トップダウン)として掲げ、リプレースのタイミングに合わせ庁内周知(庁議・所属長会・キックオフ等)を図り、プロジェクト体制を整備することを条件とする

#### ■ プロジェクト体制

- 導入自治体における電算部門要員の中から1名以上を導入自治体側管理者として配置し、標準化クラウド導入に関する当該自治体業務主幹部部門の調整・指示・取りまとめ等及び関連業者との調整、連携、その他必要な業務を行うもの



# 6. 自治体クラウドでの業務標準化の例

## ～北部九州情報化推進協議会 業務標準クラウドの導入～

### 業務標準化クラウドの運営

#### ■ 標準化クラウド業務改善推進

- 標準化クラウド運用を推進していく上での業務改善提案や、自治体からの改善要望の集約と必要に応じたヒアリングを行い、事務処理の改善を推進する

#### ■ 標準化クラウド資産の新規開発

- 標準化クラウド運用を推進する自治体の共通する課題案件について、その解決にあたり必要なプログラム・帳票類等を「標準化クラウド資産」として新たに開発し、標準化クラウド環境に実装する

#### ■ 標準化クラウド資産の維持管理業務

- 構成自治体が使用する基幹系業務システム領域において、実装されるプログラム類、帳票様式等の標準化クラウド資産を体系化し、その維持管理を行う

#### ■ 標準化クラウド新規加入自治体への業務改善推進

- 新規に標準化クラウド運用を開始する自治体へのシステムリプレース作業に連動し、当該自治体が標準化クラウド環境へ移行するために必要な事務改善の推進を行い、業務主管部署調整等を含めた基幹系業務の標準化作業を実施する

#### ■ 標準化クラウド新規加入自治体への協議会資産の適用

- 既存システム環境(自庁運用方式等)で使用していたプログラム類(オンライン、バッチ等)及び帳票様式(納付書、証明書、通知書、台帳)等に対して、標準化クラウド環境資産(プログラム及び帳票類等)を適用し、標準化クラウド運用への切替作業を実施する

# 6. 自治体クラウドでの業務標準化の例

～北部九州情報化推進協議会 業務標準クラウドの導入～

## ・北部九州情報化推進協議会

導入効果

- 自庁カスタマイズ導入に対し、標準化クラウド導入によるインシャル・ランニング費用の削減
- 法改正等に係る改修費用の割勘効果による費用削減
- 自庁サーバー等光熱費(実例:サーバー17台ラインプリンタ2台)・・・年間80万円削減
- 帳票の標準化により共同発注の割り勘効果・・・割勘効果実質5%～20%
- 自庁サーバー等を設置していたスペース(行政財産)の有効活用
- サーバー等のハード部分を管理する必要が無いため、契約事務及び監視・障害対応に要する人件費(電算部門人件費)が削減される
- 業務標準化導入(事務改善)により、業務主幹課における事務効率の向上が期待され、効率的な行財政運営に寄与(組織見直しを含む行革効果 及び 業務主管課人件費削減)することが可能

協議会標準帳票





## 7. カスタマイズを最小化するために(まとめ)

- 業務主管部門の理解（何のための標準化？）
- 情報政策部門の役割、業務主管部門との力関係
- 業務の見える化ができていない
- カスタマイズ最小化は絶対的な考え方ではない
  - 必要な箇所についてはカスタマイズし、利便性向上と、コスト適正化のバランスを取るのも一つの考え方
- 業務による利便性の差異
  - 例えば、住民情報系は、業務の差異が少ない。福祉系は業務の差異が大きい

## 8. 本講義のまとめ

- あくまで目的を明確にした上で、カスタマイズの最小化が効果的であるかを判断する(業務標準化、カスタマイズ最小化は目的ではない)。
- カスタマイズの最小化について、団体間、業務主管部門の十分な理解と協力を得るとともに、情報政策部門と業務主管部門との対等な関係を構築する。
- 業務標準化を進めるための、下地づくり(体制、方針等)が重要となる。
- カスタマイズの最小化を徹底するためには、時間をかけて、じっくり取り組む必要がある。