

地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化

先行団体の事例から得られた移行作業における留意事項

2025/4/17 地方業務システム基盤チーム

はじめに

- 本資料は、すでに標準準拠システムへ移行した団体にヒアリングを実施し、その内容を基に当庁が留意事項としてまとめたものです。
- 標準準拠システムへの移行作業が円滑かつ安全に実施されるよう、特に業務所管課において本資料を活用してください。
- 本文は、可能な限りヒアリング内容に忠実な記載としており、必要に応じて当庁による補足を付しています。

業務に関する留意事項①

業務視点でのチェックは所管課が自ら行う必要がある。

- ベンダが標準化担当と調整をして、連携テストのテストデータをパターン分けして用意するが、所管課でないと想定できない観点が出ており手戻りが発生した。テストデータを用意する際は所管課との事前調整が必要。

【補足】 学齢簿システムは子供のデータでないと異動を受け付けない仕様であるにも関わらず、住記ベンダの作成したテストパターンには大人のデータしか用意されていなかった。

- 各業務の影響範囲を適切に把握するためにはベンダに粘り強く確認しなければ全貌が見えない。実際にデータ移行し、利用しなければ見えないこともあるため、運用テストにいかに労力を割けるかが重要。各業務所管課の理解、主体性がなければ課題は見えない。所管課の理解がちゃんとしているところはハレーションはあまりなかった印象であるが、逆に標準仕様書を読み込めていない部署からは後から相談が多く寄せられた。

- 機能要件だけでなく非機能要件にも一部変更がある事例として、ログイン時は静脈の確認を必須とする運用となったため、ログインに時間が掛かり、来庁者を待たせてしまうことがあった。
- 徴税吏員が住民票照会をする際に、照会票は標準仕様書に記載のとおり印字されるが、住民基本台帳法では職名・氏名・請求機関を記載するよう規定があるため、担当が手打ちで対応する必要がある。
- 運用において新たに課題が見つかった場合、追加で何かを作る必要が生じる可能性があるため、Fit&Gap分析において、現行システムと新システムの機能を比較するだけでは意味はなく、実際の業務に関するGapを分析すべきであった。

業務に関する留意事項②

仕様の変更により窓口運用が大きく変わる可能性がある。

- これまでは滞納管理照会で滞納額を確認し説明していたが、市民によっては宛名番号が4～5個あることもあり、固定資産税係に確認し、電卓で計算作業を行わなければならなくなった。滞納明細上は宛名に本人名が記載され、これが全額ですと示すことができているが、従来は2分ほどで案内できたことが場合によっては10分ほどお待ちいただくこともある。システムの仕様がかわらない限り、このような運用は続けざるを得ない認識である。そのため納税課の滞納整理係には、滞納している市民向けに電卓で計算する等の対応を依頼している。

【補足】納税課から固定資産税課への照会を行うと10分かかるため、照会を行う代わりに、納税課において電卓で計算する等の対応を取り、待ち時間の短縮を図った。

業務に関する留意事項③

機能追加等による効率化を踏まえた業務フローを検討する。

- 転出証明書に記載されている二次元コードを読み取れるようになった。
- 特例転入や各種通知に関する作業が自動で仮更新までされるようになった。
- 自動で備考（A類型）が作成されるため、従来の手入力による作業と比較して入力作業が早くなり、かつ入力ミスが減った。
- 旧システムでは確認ができなかった、入管庁や本籍地へのデータ送信履歴をシステム上で確認できるようになった。
- 従来は異動入力前に届出書を目視で確認し矛盾が無いかチェックをしていたが、標準化後は異動入力時のエラーチェックが厳しく設定された。
- 従来は仮更新状態のまま修正作業を行えなかったが、標準化後は仮更新状態のまま修正することができるようになった。

- 従来はExcelで作成していた支援措置関係の通知書を、標準化後はシステムから出力できるようになった。
- 従来はシステムで記載できない認証文はスタンプ処理していたが、標準化後は証明書の認証文を自動で記載できるようになった。
- 従来は住民票照会等をWordで出力していたが、標準化後はシステムから出力可能になった。テスト時は帳票の確認作業が増えたが、運用に入ってからからは、直接システムから出力可能なため、起案までの時間やチェックにかかる負担が軽減した。
- 標準化することにより、仮更新後の照合作業をペーパーレスで実施できるようになった。
- 標準化に伴い、従来できていた業務ができなくなったことで、慣例として続けてきたあまり意味がない業務の廃止を上長に説明しやすくなった。

スケジュールに関する留意事項①

リカバリ・リスクを想定したスケジュールを組む。

- 所管課との事前調整を入念に行ったとしても、テストにおいて不測の事態が発生することを避けるには限界がある。
- テスト結果表上に○がついているのであれば承認するしかないが、テストデータが正しいかどうか分からないベンダが提示するテスト結果の○というのは、どこまで信用できるかわからず、どこかに落とし穴があるかもしれない。今回のケースにおいて、ウォーターフォール的な要素とアジャイル的なトライアンドエラーの要素を組み合わせながら実施しなければならない状況であった。
- 住記ベンダが連携テストのスケジュールを提案していたが、受け入れ側の国保システムの改修が終わらずにリスクすることが当初に発生し、この調整に苦慮した。

スケジュールに関する留意事項②

十分な確認時間の確保の必要性

- 標準化担当ではテストの際に所管課の観点でシステム画面が正しく出力されているか把握できないため、所管課の協力が不可欠。その際に、所管課に対して十分なスケジュールを確保した方が、確認漏れを減らせる可能性がある。
- 通常業務どおりやらなければ気付けない点があるため、各担当がそれぞれの現場の視点で確実に確認できるよう、担当範囲を割り当てた上で確認時間を確保するよう働きかけた。
- 同じベンダで先行している団体から、宛名管理の仕様（支援措置対象者情報など）に変更が出てくるといった事例共有をいただき、運用において対応すべき事項があると認識している。最終的に職員目で判断しなくてはならない部分もあるため、十分に確認期間を設けて対応しなければ危うい。

帳票に関する留意事項①

帳票が変わることに伴い住民への案内も変更になる場合がある。

- 住民票の写しの発行業務において、移行前システムでは前住所が記載されていたが、標準化移行後は転入前住所を住民票の写しに記載することと仕様書において規定されたため、転居した者からの問い合わせ等が増えており、転居した者の場合には転居前の住所を表示する必要があるかを窓口で確認をするようになった。
- 税証明において、市民サービスとして市独自で記載していた項目が標準化で記載できないこととなり、これに伴って市民からの問い合わせが増えている。

帳票に関する留意事項②

帳票要件以外の帳票も確認する。

- 市県民税申告書は、総務省の定める標準仕様書には記載されていないため、従来どおり市で定めた帳票がベンダから提示されることを想定していたが、実際には総務省の省令に掲載されている様式で提示された。どのレイアウトを採用するか、ベンダと事前に協議しておく必要がある。

帳票に関する留意事項③

帳票の出力テストをどこまで本番と同じ環境で行うか。

- 稼働日当日、プリンタの設定がうまくいかず、来庁者を待たせる状況になった。結果的にはプリンタの設定ではなく、プリントサーバのエラーであったため、本稼働後に初めて判明した。

【補足】 検証環境を可能な限り本番環境に近づけることで防げる可能性がある。

データに関する留意事項①

同一ベンダでの移行であっても、データが原因で想定外の動きをすることがある。

- 同一ベンダで標準化対応をして、データクレンジングを実施しないまま新システムに移行した際に、非表示にしていたもの（市町村合併で請求しないとした未納の手数料等）が表示されるようになった。この点に関しては、運用テストの段階でチェックできれば良かった。

【補足】過去の経緯を踏まえ、移行が不要なデータと判断できれば移行しない選択もある。

データ連携に関する留意事項①

連携方法が変わる場合は、どのような変更があるか理解する。

- 今までの連携方法は単純なファイル連携であったが、完了通知ファイルが加わるなど、連携方法に変更があることを理解しなければならない。

【補足】 連携先に正確に伝えて理解してもらうためには、連携元で仕組みを理解しておく必要がある。

- 標準化により異なる拡張子で支援措置対象者情報を連携することとなったため、支援措置対象者情報の全件データを取得することができなかった。今回の移行では支援措置対象者情報が全件データであり標準化稼働後にデータの増減が無かったため、支援措置対象者情報を反映できなかった人が発生するような事態にはならなかった。

【補足】 上記に同じ。

データ連携に関する留意事項②

過渡期連携の調整は入念に行う。

- 連携に関する各種調整を最も入念に実施した。連携に関する調整を怠ると、標準化後のシステムが動作したとしても、標準化前の現行システムが上手く動作しなくなると考える。

【補足】標準化後のシステムと標準化前のシステム間で行う過渡期連携においては入念な調整が必要であるが、データ連携は標準化対象外のシステムとも行われるため、その調整にも注意を払う必要がある。

- 連携方針は市から意向を示したうえで、ベンダと一緒に説明をしていく対応を取った。連携先ベンダに対して説明会を開催し、課題管理表を整理して一つずつ課題を潰していった。

ガバメントクラウド・ネットワークに関する留意事項①

ネットワーク構成の検討は、庁内環境とクラウド環境の全体像を捉えて行う。

- ガバメントクラウドへのシステム移行においては、庁内及びクラウド環境の全体像を捉えたネットワーク構成の検討（通信経路、IPアドレス、利用するサービス等の検討など）が重要。 当市のように職員側でできればベストだが、そのような対応ができない場合でも庁内環境を十分理解した事業者に協力依頼することが望ましいと考える。
- 回線運用管理補助の費用負担が大きい。 実際の作業量を見込んで調達（契約）できれば、もっと削減できたのではないかと思われる。
- クラウドに関する知識が必要となるため職員側でハンドリングすることは難易度が高い。 特にマルチクラウド、マルチベンダー環境においては、環境構築後を見据えた通信経路の設計やIPアドレスの重複排除などを設計当初に行うことが重要。

ベンダに関する留意事項①

対面での調整が少ない場合は、よりコミュニケーションを密にする。

- 住記ベンダと税国保ベンダとの間で、担当SEとの情報連携のしやすさに差があった。対面でのやり取りが無く資料のみのやり取りをするベンダの場合、コミュニケーションを密にしないと直前になって手戻りが発生するリスクが高い。

ベンダに関する留意事項②

Gapの代替案についてはベンダにも協力してもらう。

- 標準化によって現行システム比で機能がなくなる場合の所管課との調整においては、ベンダから代替運用案を提示してもらうことでスムーズに調整できた。

テスト・本稼働に関する留意事項①

パターンの数だけ確認する必要性

- 合併番地（大字100番地101番地のような番地が重なる形式）を税・国保システムで受け入れる際に、ベンダ側のテストにおいては数値のみチェックされ、**合併番地に関する業務的なチェックで考慮不足が見受けられた。**自治体内部でチェックした際にミスが検出されたが、間の変換サーバに問題があるのか、表示側に問題があるのか分からず、各所への連絡が多くなり、各所の間に入る標準化担当としては苦慮した。

【補足】 特殊な住所編集（ここでは合併番地）が正しく表示されるかのチェックに考慮不足があった。

- 運用開始後に、税システムにおいて「名前（通称）」と出力されなければならないデータの**「（通称）」が出力されない事態が発生した。**

【補足】 住所編集と同様に、表示パターンが複数存在するものは、全パターンを確認する必要性について検討する。

テスト・本稼働に関する留意事項②

検証環境の構築は、利便性を優先するか事故防止を優先するか検討する。

- 検証環境と本番環境を間違えることによる事故防止の観点から、検証環境は本番環境とは物理的に異なる会議室等に設置した。

【補足】逆に、同一端末上で本番環境と検証環境を同居させ、検証環境の数を充実させる選択もあり得る。

テスト・本稼働に関する留意事項③

本番稼働時の処理時間を意識して確認を行う。

- サーバスペック等の環境が変わる場合、テストを実施する際に、処理が正しく実施されるかだけでなく、必要に応じて処理時間も確認を行うべきであった。

【補足】 EUCの処理に従前より時間がかかる等の影響が考えられる。

テスト・本稼働に関する留意事項④

障害の切り分けをどこまで自分で行う必要があるか、事前に確認を行う。

- 庁内・ネットワーク・アプリ等で保守事業者が細かく分かれている場合に、ガバメントクラウドへの接続でエラーが発生する都度、原因の切り分けを市側で実施しなければならない可能性がある。

テスト・本稼働に関する留意事項⑤

特異なケースの確認

- 基本的には、事業者から提示されたテストパターンに沿ってテストを行うことが多いが、提示されたテストパターンだけではなく、以下に示すような確認ポイントを追加することも有効である。
- これらは主に住記視点の確認ポイントであるが、他にも各業務視点の確認ポイントが存在するため、各業務の所管課は、様々な切り口で検討することが望ましい。
 - ✓ 最も長い名前
→画面や帳票で正しく表示されるか。オーバーフローなど例外処理となる場合に検知できるか。
 - ✓ 最も世帯員が多い世帯
→画面や帳票で改ページが正しく行われるか。給付額等の計算が正しく行われるか。
 - ✓ あり得ない生年月日など
→うるう年ではないのに2月29日生まれとなっているほか、不詳日を含む誕生日、男女以外の性別など。
 - ✓ 帳票の確認は、頭と真ん中と最後
→全ての確認ができない場合、確認箇所が偏らないようにする。

デジタル庁

Digital Agency