

《特別講演録》 自治体・公共Week / 東京ビッグサイト

大阪市が推進するDX システム標準化対応について

**BPMNは自治体DXを実現するための
「共通言語」 iGrafx/BPR+なら誰でも
簡単にBPMNの表記ルールに基づいた
業務フロー図の作成ができます**

大阪市 デジタル統括室 標準化推進担当課長代理 中村 裕之氏

OSAKA CITY
大阪市

大阪市



第5回 自治体・公共Week内 自治体DX展へ、(株)サン・プランニング・システムズが出展。
出展社セミナーにて中村氏にご講演いただきました。

大阪は自治体システム標準化に向けた業務整理のために、BPMNの表記ルールに基づいたフロー図の作成ができるiGrafx/BPR+を採用しました。同市のDX戦略や自治体システム標準化に向けた取り組み、iGrafx/BPR+への評価などについて、令和4年6月に東京ビッグサイトで開催された「第5回自治体・公共Week」で大阪市デジタル統括室 標準化推進担当課長代理の中村 裕之氏が語った内容をもとに紹介します。

時代の流れに対応すべく新たに 発足したデジタル統括室

大阪府のちょうど中央に位置する大阪市。24の行政区に分かれ、行政区単位で局長以下を指揮監督する職として区シティ・マネージャーが設置されるなど自治基盤としての特徴をもっています。

令和7年には日本国際博覧会(略称「大阪・関西万博」)の開催も控えており、「いのち輝く未来社会のデザイン」というテーマを掲げ、SDGsの達成やSociety5.0の実現といった目標とともに、デジタル化の体現にも力を入れています。同市では、平成28年に市長直轄組織の部局として発足したICT戦略室を、令和4年4月に「デジタル統括室」に変更し、以下の4つの担当制でDXの推進に力を入れています。

●企画担当

ICT戦略の推進、行政手続きのオンライン化の推進、情報システムの刷新(クラウド化)、自治体システム標準化

●基盤担当

全庁的なICT基盤の整備・Web会議や庁内無線LAN、BYOD※、テレワークなどの場所に制約されない働き方の実現。

※BYOD:個人が保有するスマートフォンやパソコンを業務利用すること

●スマートシティ推進担当

最先端ICTに関する調査・研究およびデータ活用の推進、大阪スマートシティ戦略の推進およびスーパーシティの推進

令和4年3月には大阪府市で「大阪スマートシティ戦略ver.2.0」を策定

●DX戦略担当(令和4年度末策定予定)

大阪市DX戦略の策定

ICT戦略からDX戦略へ 大阪市におけるDXを定義した 「Re-Designおおさか」を策定

デジタル化に向けて忘れてはいけないのが「DX」という言葉です。官民間問わず、DXがもはや流行り言葉になっている現状を踏まえ、中村氏は話します。

「単にICTを導入するだけで世の中を変えられるわけではありません。やはりDXによる抜本的な改革が必要だと考えています。」

同市は抽象度の高いDXという言葉の定義を明確にし、具体的戦略に落とし込んでいくために、「Re-Designおおさか～大阪市DX戦略の基本的な考え方～」を令和4年4月に策定しました。



講演資料より一部抜粋

自治体システム標準化に向けた課題

9割のシステムがオンプレ×フルスクラッチで 人的負担とコストが高まっていました

令和3年にはデジタル社会形成基本法が施行され、自治体DXの波が押し寄せるなか、同市は令和7年度中にガバメントクラウド上で稼働する標準準拠システムを利用することを目指し、推進体制と全体移行スケジュールを策定しました。現状の問題点について、中村氏は話します。

「現在、本市の住民情報系システムはその約9割がフルスクラッチでつくったもので、それらがオンプレミス環境で動いています。管理する職員の人的負担も大きく、システムの運用に関するコストも非常に高いという課題があります。いわば国が推進する自治体DXの背景にある課題は、本市の課題そのものでした。」

また、275万人の人口を誇る同市。システムの規模や膨大なデータの移行に要する期間についても考えなければなりません。

令和4年住民基本台帳関連業務や税関連業務、国民健康保険関連業務、障がい者福祉関連業務など、ガバメントクラウドの採用対象となっている20業務に対してバンダーにRFIを実施。移行期間の確認とともに、課題を洗い出しています。

業務フロー図作成の難しさ

1つ工程を差し込むだけでも一苦勞… 作成者による仕上がりのバラつきも課題でした

関係局のプロジェクトチームやワーキンググループにおいて、Fit & Gap分析やRFIに向けた取り組みを推進していく中で、将来的に標準仕様書に基づく業務フローに適合させるために改めて業務フロー図を作成し直す必要があります。

同市は以前、表計算ソフトや図形描画用ソフトでフロー図を作成していましたが、そこで感じた難しさを中村氏は次のように話します。

「線がズレてしまったり、ページ設定がうまくいかず表示が崩れてしまったり、作業負荷が非常に大きいと感じました。出来上がっているフロー図の途中に1つ新しく工程を差し込むだけでもかなり手間がかかってしまうので、改訂も一苦勞です。業務フロー図をマニュアルとして使用する場面では、改定版の差し替えが反映されず、古い業務フロー図を参照することによる事務処理の誤りを発生させるリスクがあるなど、さまざまな問題がありました。」

業務フロー図のすべてをBPMNで 作成することに決定

BPMNに基づいた業務フロー図作成に期待 できること

同市では従来の業務フロー図の作成方法に課題を感じ、別の方法を模索した結果、ガバメントクラウドの採用対象となっている20業務においてはすべてBPMN※に基づいて作成することに決定しました。

※BPMNとは「Business Process Model and Notation」の略称であり、ビジネスプロセスをワークフローとして描画するための表記法の国際規格。

BPMNに基づいた業務フロー図を作成することには多くの意味があると、中村氏は話します。「将来的に、標準仕様書の改版や法改正、制度改正があることも想定し、BPMNで業務フロー図を作成しておくことで今後の対応が容易になるのではないかと考えました。また、BPMNを

用いて現状のプロセスをフロー図に落とし込み、標準仕様書と比較することで、現状業務とのFit & Gapの検討にも役立つのではないかと期待しています。」

BPMNへの対応でiGrafx/BPR+を採用

補助金を活用した業務可視化支援と研修を 実施しました

同市は、J-LIS（地方公共団体情報システム機構）が企画するセミナーへ参加するなど、BPMNに関して積極的に調査を行いました。

ツールの選定時に中村氏は「導入したが使いこなせない」といったことにならないように慎重に検討したといいます。

「BPMNに準拠したツールを導入しても、作成に時間がかかったり、担当者の負荷が大きくなってしまったりすると、自治体システム標準化の取り組みが停滞してしまいます。そういった点で使いやすさを重視して選んだのがiGrafx/BPR+でした。これまでにiGrafx/BPR+を60ライセンス導入しています。」

また、iGrafx/BPR+の導入に合わせ、サン・プランニング・システムズには業務可視化支援と研修を依頼。大きく分けて以下2つの取り組みを実施しています。

●業務可視化支援

同市では、住民基本台帳、介護保険、障がい者福祉業務に関する一部の業務において、20回以上にわたって所管局にヒアリングを実施。現在、総務省・厚生労働省が公開している標準仕様書の業務と本市の業務にどれほどの違いがあるのかを可視化。そのうえで、標準仕様書に沿った理想的かつ現実的なフローとして、サンプルで約30フローを整理しました。

●業務フローマニュアル設計

iGrafx/BPR+を活用した業務フロー図の作成方法について、オンライン研修を開催し操作習得がさらに必要な方には後日フォローも実施。同市の文化に合わせながら、作図ルールや書き方、運用ルールを明文化してフロー図を作るためのルールブックを整備しました。

なお、業務可視化支援や研修については、自治体システム標準化に向けた取り組みとして、総務省が用意しているデジタル基盤改革支援補助金を活用して実施できました。

とにかく作図が簡単

iGrafx/BPR+が自治体DXの推進力に

令和7年度中にガバメントクラウドで動く標準準拠システムを利用することを目標に定め、着実に準備を進めている同市。BPMNに基づいた業務フロー図の作成を決め、業務可視化支援と研修を受けたうえで早くもiGrafx/BPR+を活用したフロー図の作成に着手しています。

iGrafx/BPR+の魅力について、中村氏はまず「とにかく作図が簡単である」ことを挙げました。それまでに試した他社製品と比べても直感的な操作性で、専門的な知識がなくても誰でもフロー図の作成が行えます。

次に、「BPMNの表記ルールを覚える必要がない」点も大きなポイントだと中村氏は話します。

「BPMNに基づいてワークフローを整備すると決めた際、BPMNの非常に細かい表記ルールについて把握しきれていませんでした。しかし、iGrafx/BPR+は表記ルールを書き手が覚えなくても製品側が制御してくれるので、誰でもBPMNに基づいた適切なフロー図を作成できます」

そのほかにもフローに関係する手順や規程、帳票のレイアウトをフローにリンク付けできる点も、業務と連動した“生きたフロー図”を作成するために役立つ機能と評価。同時に、課題や問題点の洗い出しや整理にも有効活用しています。

業務可視化支援によって整理できた クリアすべき課題

BPMNは自治体DXにおける共通言語

同市における今回の取り組みのなかで、iGrafx/BPR+の導入とともに、先述したサン・プランニング・システムズによる業務可視化支援も、問題点を整理するために重要な意味があったようです。

整理した問題点の1つ目は、標準準拠システムに切り替わることにより、これまで夜間バッチでデータの自動処理を行っていた業務が、標準仕様書ではオンライン処理になるといった表現がされている点です。引き続き政府からの今後の発信をウォッチしていく必要があります。

2つ目は「紙のやりとり」に関する問題です。現状では住民や事業者、社会福祉法人など、各種申請手続きでは紙でやりとりしているため、添付書類の多い場合は確認やシステムへの転記、郵送といった処理に時間がかかり、クレームの原因となることも想定されます。申請関連のデジタル化により、送受信のリードタイムの短縮や郵送のコスト削減、転記が不要になることによるデータの整合性の担保といったメリットがあります。

3つ目は「判断の多さ」という問題点です。法人住民税の処理業務など、特定の業務では担当者の「判断」が複数回必要になることが明らかになりました。判断の多さは特殊性を生み、判断するためのスキルが必要になるため、属人化にもつながりやすくなります。効率化を考えた場合、判断項目を集約し、判断材料となる必要情報を出力する帳票に加える、または処理条件に加えるなどの検討が必要になります。

最後に、中村氏はBPMN対応やiGrafx/BPR+の導入に関する取り組みへの総評として次のように話しました。

「本市ではBPMNに対応することで自治体DXの“共通言語”を手に入れることができたと思っています。今後は他の自治体とのBPMNによる意見交換や、同じツールを使っている自治体とフロー図を共有するなど、連携していければと思っています。」



自治体・公共Week内、セミナーの様子

お忙しい中、貴重なお話をお聞かせいただき
ありがとうございました。

取材日時 2022年6月
大阪市
<https://www.city.osaka.lg.jp/>

※記載の担当部署は、取材時の組織名です。