

第3回  
デジタル化・DX 推進展自治体デジタル化 支援 EXPO 2023  
セールス・高度化 効率 EXPO 2023  
内務 率

BPMN で業務フロー図を作成する際に  
労力を減らせるツールとして「iGrafx」を  
導入しました。業務の見える化、標準化  
に向けて活用しています。



吉川市

埼玉県吉川市

- 市役所 : 埼玉県吉川市きよみ野一丁目1番地
- 市制施行 : 平成8年4月
- 市長 : 中原恵人
- 人口 : 72,861名(住民基本台帳・令和5年5月1日現在)
- 面積 : 31.66平方キロメートル

ODEX 第3回 デジタル化・DX 推進展

第3回デジタル化・DX推進展 自治体デジタル化支援 EXPO 2023へ、  
株式会社サン・プランニング・システムズが出席。自治体特別講演にて伊藤様にご講演いただきました。

埼玉県

吉川市では令和4年度より、  
吉川市DX推進計画を進めています。  
その主な事業としてオンライン化とシス  
テム標準化が掲げられています。このオン  
ライン化・システム標準化を進めていくために  
業務フローの作成が必要となり、業務フロー作  
図ツールとして株式会社サン・プランニング・シス  
テムズの「iGrafx」を導入しました。吉川市DX  
推進計画の遂行と業務フローの作成、  
「iGrafx」の導入について、吉川市 総務部  
庶務課 情報管理担当 主査 伊藤様  
にお聞きしました。

## 令和4年度からDXに関する5ヵ年計画を推進

### ●埼玉県吉川市について教えていただけますか。

埼玉県吉川市は、埼玉県の南東部に位置する街です。東京都内まで電車で約1時間の距離で、都内通勤の住民が多くベッドタウンとして人口増加を続けてきました。住宅街が広がっていることはもちろんですが、昔ながらの四季折々ののどかな自然の風景も広がっている街です。人口は約7万3000人、市役所の職員数は400名強となっています。



### ●吉川市が取り組んでいるDX推進計画について教えていただけますか。

私は民間でICT機器関連業務を少しかじらせていただいた後、市役所に入庁し、企画・財政部門などを経て、2年前の令和3年度に総務部 庶務課 情報管理担当に異動しました。現在は3年目で主査として業務に携わっています。私が異動する前年、令和2年12月に国の自治体DX推進計画が策定されました。それを機に吉川市もDX推進を図っていくということで、私が異動した令和3年度からは、庁内横断的な組織として吉川市DX推進本部が設置されました。そこから約1年間の計画策定を経て、令和4年度からのDXに関する5ヵ年計画を策定しました。策定までの主な取り組みは下記の通りです。

- ・ 首長を含むDX推進の意識醸成のための講演会
- ・ ICT専門家によるアドバイザー体制の構築
- ・ 3層階層による横断的組織(幹部・課長級・若手)
- ・ 若手職員によるデジタル化に関するSWOT分析
- ・ 全職員からの意見募集・DXアイデアボックス

こうした取り組みを経て、吉川市DX推進計画を職員の手で作り上げたのです。

### ●吉川市DX推進計画の概要を教えてください。

計画の構成はビジョンとアクションプランの2層構造になっています。そしてビジョン(基本的な考え方)では「人に優しいDXの推進」を謳い、～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化社会を目指して～としたように、デジタルデバイドなど、これまでにない新たな要素も入っています。基本的に国の政策と連動させ、同じ方向性を目指すシンプルな計画となっています。

## 業務フロー図としてBPMNを採用した経緯

### ●吉川市では行政手続きオンライン化とシステム標準化に向けた業務フロー図としてBPMNを採用しています。BPMNを採用された経緯を教えてください。

まず令和2年度に基幹システムの更新時期が迫っていましたので、次期更新の方針を検討し、翌令和3年度には基幹システムの刷新を行いました。このとき、自治体システムの標準化を見据え、ノンカスタマイズのパッケージシステムを導入しました。その際、帳票・処理手順・UI・運用・権限・文字・連携などが大幅に変わり、私たちシステム管理部門だけでなく、窓口を抱えている担当部署などがかなり苦勞をしての更改となりました。

これらを踏まえて、令和4年度に吉川市DX推進計画を進めていく際の目玉事業となったのが、オンライン化とシステム標準化(FIT&GAP分析)です。この取り組みにあたっては、各部署からメンバーを任命し、ワーキングチーム(オンライン化・標準化)を設置しました。このような体制で取り組みを進めて行く際、令和3年度の経験を踏まえて、業務の見直し作業が必要だろうという判断をしました。

そしてオンライン化・システム標準化を進めていくための業務フローの作成方針は、デジタル庁の「地方公共団体の基幹業務システムの標準仕様における業務フローについて」を参考にさせてもらい、BPMNに行き着きました。それに伴い6月の補正予算で業務フロー図作成ツール導入に要する費用を計上しました。

### ●BPMNを採用された理由を教えてください。

BPMNとは、業務の進め方(Business Process Model)と表記法(Notation)の略で、「業務フロー」を「視覚的にフローチャート法」で「表記する方法を標準化」した仕様のことです。

主な特徴として、下記の5点があげられます。

1. ビジネスモデル記法の国際標準(ISO19510)
2. 業務担当者でも容易に理解可能  
※非常にわかりやすいということです。
3. ツールの利用により作成労力の抑制が可能  
※効率化が見込めます。
4. 目的に応じて表記の粒度を分けることが可能  
※必要に応じて細かく作成することもできます。





## 5. システム開発工程との連続性確保が可能

ここでBPRとの違いをお伝えしておきます。BPRは一般的に業務改革といわれています。BPMNで業務フローを見える化した後のプロセスといういいと思います。

## 業務の見える化、属人化の防止、BPRの準備を目的に

### ●BPMNを採用された効果についてどうお考えですか。

主な効果を3つご紹介します。

#### 1. 業務の見える化

- 最初のステップの現状分析において重要なことが「業務の可視化」であり、業務フローを作成する手法が一般的です。そのため業務フローは自治体でも作成されているのだと思います。
- BPMNは「誰が読んでも同じ意味として伝わる」図となっています。

#### 2. 属人化の防止

- 行政でも民間でも変わらないと思いますが、「あの人にしかわからない……」を無くすことです。
- 担当者の異動/退職での「ミス」「効率低下」「業務停滞」を防ぐことができます。
- 属人化は、複雑な業務ほど発生する場合が多い傾向にありますので、特定の人しかできないものをなくすことが大切です。

#### 3. BPRの準備

- 業務上のムリ・ムダ・ムラを無くす。
- DX関連システムの導入（行政手続きのオンライン化）。
- システムの抜本的な見直し（自治体システムの標準化への対応）

## 作成労力を減らすために「iGrafx」を導入

### ●吉川市ではBPMNの導入を行うために、令和4年度の補正予算で業務フロー図作成ツールとして株式会社サン・プランニング・システムズの「iGrafx」を導入されました。作成ツールを導入された理由を教えてください。

BPMNをやっていきましょう、となったときに、いきなり職員に「Excelで業務フローを作成してください」といっても、実際には難しいと思います。作成には職員の負担が発生しますが、職員には通常業務に追われているという現実もあります。そのために、作成労力を減らす手法(=ツール)を検討しなくてはならないと考えました。

### ●作成ツールにはどのような要件を求めたのですか。

作成ツールに求めた主な要件は下記の5つです。

1. 操作性：直感的な感覚で操作が可能であること。
2. 継続性：PDF等で作成データを出力・保存できること。
3. 標準化：国の標準フロー図が用意されていること。

4. 研修：職員への操作方法等の操作研修が用意されていること。

5. 実績：自治体における導入実績があることが望ましい。

### ●「iGrafx」の導入にあたっては、ルールブックの作成と株式会社サン・プランニング・システムズによる導入研修を実施されました。まずルールブックの内容について教えてください。

業務フロー図を作成する場合に重要なことは、市役所で統一的なものを作成しなければならないことです。職員が業務フロー図を作成するにあたり、基本的なルールをまとめたものをルールブックと呼び、これを作成しました。

ルールブックの主な内容を2点ご紹介します。

1. 記述範囲の考え方：業務を一段階分解した事務レベルに設定しました。

(例) 住民基本台帳の例：新規登録、住民票の写しの交付、記載事項変更、など

2. 表記法・ルール：名前や付番・図形の意味など、作図の留意点を整理しました。

(例) 発端と終点は必ずイベント図形を配置。動作には(目的) + (動詞)を記載

## 2日間にわたる導入研修を実施

### ●導入研修ではどのような内容の研修を行ったのですか。

職員研修としては、2日間に分けて下記の3つを実施しました。

• 1日目：1. 座学、2. 操作研修

• 2日目：3. レビュー会

それぞれについて詳しくご説明します。

#### 1. 座学(1日目・午前)

時間：2時間(10:00～12:00)

人数：20人×2グループ

対象：副課長・係長級職員+担当職員

主な講義内容：BPMNの基礎知識、図形などの説明、基本的なルールの確認

若手職員はツールの飲み込みが非常に早く、かつ実際に手を動かしてもらうポジションですので、担当職員にターゲットを絞るのは効果的だと思います。

座学で重要な点は、目的の共有にあります。なぜシステムの標準化を行うのか、なぜオンライン化を行うのか、どのような効果があるのかについて、徹底的に共通認識を持つところが座学の大事なところと考えます。

#### 2. 操作研修(1日目・午後)

時間：半日(13:00～17:00)、人数と対象は座学と同じ

主な講義内容：ツールの操作トレーニング、業務フロー作成演習、受講者の業務フロー作成(宿題)

参加者全員に実機を用意して、講師に実演をしてもらい、参加者に実際に操作してもらいました。受講者の業務フロー作成(宿題)が3つ目の研修につながります。

### 3. レビュー会(2日目)

時間: 半日(13:30~16:30)、人数と対象は座学・操作研修と同じ  
主な講義内容(研修の流れ):

- ①10日間で各業務のフロー図を各自作成
- ②作成したフロー図を持ち寄り発表
- ③参加者からの質疑応答
- ④発表後に講師からレビュー

このようなスタイルの研修を初めて実施しましたが、たいへん有意義な研修になったと個人的には考えています。



デジタル化・DX推進展 自治体デジタル化支援EXPO 2023  
自治体特別講演の様子

### ●業務フロー図作成ツール「iGrafx」の導入効果について、どのようにお考えですか。

業務フロー図作成ツールに関しては、導入してすぐに劇的な効果があるものではありません。コツコツと進めていくものであり、ときには課題も抱えながら進めることもあると思います。

導入しましたが、実際にはこれから進めていくものですので、課題と感じていることもあります。

## 導入後に感じた課題を解決するために

### ●どのような点を課題とお感じなのか、そして今後の取り組みについて教えてください。

課題と感じているものを3つで紹介します。

#### 1. 業務主管部署の理解

業務主管部署はどうしても通常業務に追われてしまいます。それに追加する形で業務フローを作成することになるため、業務主管部署が主体的に取り組めるような工夫が必要になると感じています。

そこで私たち情報システム部署からオンライン化やシステム標準化の目的の共有を行うこと、そしてスケジュール面では、作業内容の丁寧な説明と時間的な余裕を持てるようにすることが大切と感じています。

#### 2. 基盤づくり

BPMNを継続して活用していくためには、職員の基本的な知識と作図ツールの操作スキルを身につける必要があります。先にご紹介したルールブックやマニュアルなどの定期的な周知が大切になること、作図ツールの操作方法などの職員研修の実施も非常に大事になってくると思います。

#### 3. 現行の業務フロー

これは吉川市独自かもしれませんが、以前から庁内で利用している業務プロセス管理表というExcelベースのフロー図があります。こちらは少し粒度が荒いので、いま求められているシステム標準化やオンライン化などに、そのまま使うのは少し難しいと感じています。こちらを所管している政策部門との連携を図っていくことも重要と考えています。

業務フロー図作成ツール「iGrafx」を導入して、業務の見える化、標準化を進めていますが、いまお話ししたように課題もまた見えてきています。これら課題解決を目指しながら、さらなるDXの推進を図っていきたいと感じています。

お忙しい中、貴重なお話を聞かせていただき  
ありがとうございました。

取材日時 2023年5月

吉川市

<https://www.city.yoshikawa.saitama.jp/>

※記載の所属、役職名等は、  
2023年5月時点のものを記載しています。



## ODEX 第3回 デジタル化・DX推進展

吉川市(中央3名)

左より 総務部 庶務課 情報管理担当 小林様、伊藤様、秋田様

株式会社サン・プランニング・システムズ(左2名・右)

左より DXユニット DXコンサルティング部 上原

DXユニット ビジネスディベロップメント部 鈴木

DXユニット DX営業部 谷澤