

中野区福祉・子育て等業務システム最適化計画の策定について

中野区福祉・子育て等業務システム最適化計画を策定したので報告する。

1 中野区福祉・子育て等業務システム最適化計画

別紙「中野区福祉・子育て等業務システム最適化計画」のとおり

2 最適化計画の目的

(1) 目的

本計画は、区政目標やその目的を実現するため、これまで個別調達していた各業務システムについて、区民サービスの向上、業務の効率化、経費の適正化などの観点から、必要な機能や調達方法などの検討を行い、より効果的で効率的な区民サービスの提供ができるよう関連するシステムの最適化を図ることを目的とする。

今後、他システムの導入やリプレースにおいても、本計画で示した考え方を踏まえ、最適化の観点から十分に検討を行い、『中野区情報システム調達ガイドライン』に基づき調達を行うこととする。

(2) 検討の視点

- ① 現行の業務プロセスや課題について十分な可視化を行い、全体像を整理すること
- ② 共通の基準で評価・検証し、効果的・効率的な調達とすること
- ③ 事業者や他自治体からの情報収集を十分に行い、最新の知見を反映させること
- ④ 番号制度を初めとした法改正等に適切に対応できること
- ⑤ 住民情報連携基盤システム等並行して構築するシステムとの連携について精査すること
- ⑥ 新区役所の総合窓口に関する課題やアウトリーチ機能に対応していくこと

3 最適化のステップ

第1ステップ：福祉・子育て等業務システムの運用開始（住民情報連携基盤システムとの連携）

第2ステップ：福祉・子育て等業務システムと新区役所システム（総合窓口、アウトリーチ、セルフサービス）との連携

4 最適化の取組み

- ①業務プロセスの見直し
- ②情報の共有化・データ連携の簡素化
- ③運用監視などによるセキュリティの強化
- ④統合仮想サーバへのハードウェアの集約
- ⑤パッケージシステムを基本とした業務システムの導入
- ⑥業務システムのWEB化

※システムのWEB化とは、ブラウザを使った業務システムを利用すること。

5 システム移行計画

調達グループ	システム名	稼働開始予定
グループA (福祉・子育て)	高齢・障害福祉業務管理システム	平成30年6月
	子育て相談支援システム	平成30年10月
グループB (生活保護)	生活保護事務支援システム	平成30年10月
グループC (保育園)	子ども子育て支援システム	平成30年9月
	学童保育システム	平成30年10月
グループD (学校教育)	学齢簿管理システム	平成30年12月
	就学援助支援システム	
	私立幼稚園等補助金システム	平成30年10月
グループE (保健)	母子保健システム	平成30年10月
	乳幼児健診システム	

6 今後の予定

平成29年 3～4月 各調達グループごとに事業者募集・選定
4～6月 契約
6月～ システム開発・構築
平成30年 6～12月 稼働開始

＜中野区福祉・子育て等業務システム最適化計画概要版＞

1. 最適化の趣旨

(1) 最適化計画の目的

本計画は、区が掲げる区政目標やその目的を実現するため、福祉・子育て等業務システムのリプレースを機に、これまで個別調達していた各業務システムについて、区民サービスの向上、業務の効率化、経費の適正化などの観点から、必要な機能や調達方法などの検討を行い、より効果的で効率的な区民サービスの提供ができるよう関連する業務システムの最適化を図ることを目的とする。

今後、他システムの導入やリプレースにおいても、本計画で示した考え方を踏まえ、最適化の観点から十分に検討を行い、『中野区情報システム調達ガイドライン』に基づき調達を行うこととする。

(2) 本計画における最適化についての考え方(※イメージ図は下図参照)

本計画におけるシステム最適化とは、組織横断的な視点から業務プロセスや業務システムのあり方を見直し、標準化や統合化を進めることにより、次の3点を柱として、最適な状態を目指す取組みとする。

- ①区民サービスの向上 ②業務改革の推進 ③総経費の適正化

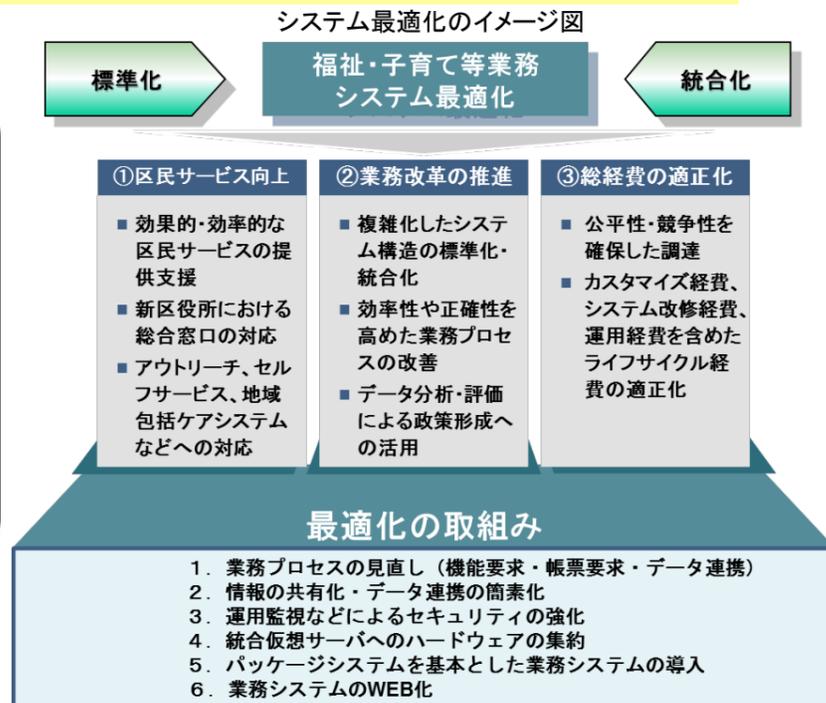
(3) 検討の視点

- ① 現行の業務プロセスや課題について十分な可視化を行い、全体像を整理すること
- ② 共通の基準で評価・検証し、効果的・効率的な調達とすること
- ③ 事業者や他自治体からの情報収集を十分に行い、最新の知見を反映させること
- ④ 番号制度を初めとした法改正等に適切に対応できること
- ⑤ 住民情報連携基盤システム等並行して構築するシステムとの連携について精査すること
- ⑥ 新区役所の総合窓口に関する課題やアウトリーチ機能に対応していくこと

「業務・システム最適化」とは、統一的な管理手法を用いて、業務の見直しや個別導入された情報システムの共通化・一元化を進めることにより、業務やシステムを最適な状態にする、ITを活用した業務改革。

これにより、業務運営の簡素化・効率化・合理化を推進し、その効果として、経費や業務処理時間の削減等を図るものである。

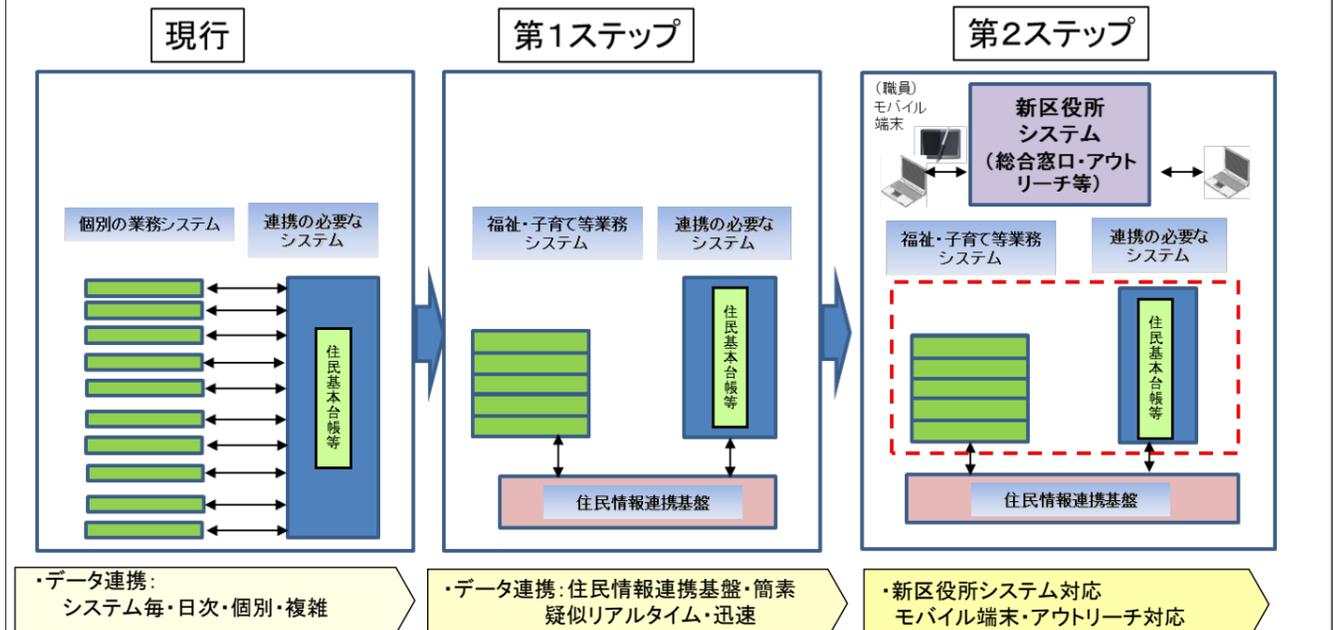
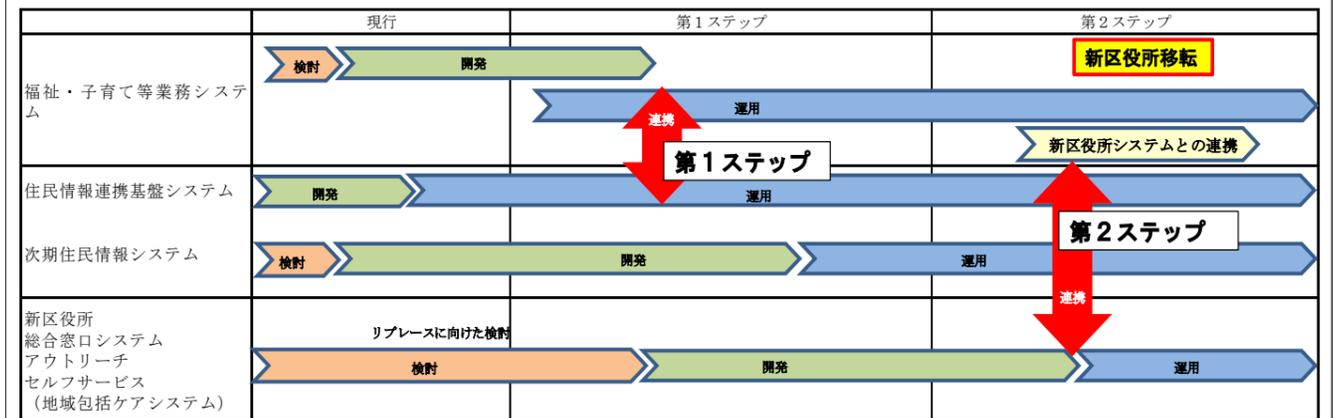
「業務・システム最適化指針」
(平成18年3月 総務省行政管理局)



2. 最適化検討対象システム

No.	情報システム(事務)名	事務(機能)概要	リプレース予定時期	担当部署
1	福祉総合システム	①高齢者福祉 ②自立支援給付 ③地域生活支援事業 ④障害者福祉	平成30年6月(保守期限)	福祉推進分野
2	子育て相談支援システム	①子育てサービス ②児童関連手当 ③医療費助成 ④ケース管理	平成31年3月(保守期限)	子育て支援分野
3	生活保護事務支援システム	①生活保護の相談 ②受給資格管理 ③保護費給付事務 ④医療介護扶助事務	平成29年7月	生活支援分野
4	子ども子育て支援システム	①入所受付・決定通知 ②保育料収納管理	平成29年8月	保育園・幼稚園分野
5	学童保育システム	①利用者管理 ②利用料金収納管理	平成32年1月	地域ケア分野
6	学齢簿管理システム	①児童生徒の就入学、指定校変更、転入学 ②就学時健診受診票発行受診管理	平成31年1月	学校教育分野
7	就学援助支援システム	①就学援助認定通知 ②支払管理	平成32年1月	学校教育分野
8	私立幼稚園等補助金システム	①補助金交付決定 ②補助金対象世帯管理 ③補助金支払管理	平成29年6月	保育園・幼稚園分野
9	母子保健事務	母子保健事務	—	地域ケア分野
10	乳幼児健診事務	乳幼児健診事務	—	地域ケア分野

3. 最適化のステップ



4. 最適化の取組み(課題と効果)

「①区民サービスの向上」、「②業務改革の推進」、「③総経費の適正化」の観点から、以下の最適化の取組みを推進する。

各システム共通の課題と効果

①業務プロセスの見直し

(課題)大量の紙媒体を扱う業務では、検索等の運用が非効率であり、保存のための収納スペースも必要となり、職員間での情報共有等に支障が生じている。

現行システムにはデータを自由に抽出し加工できるEUC機能を有していないシステムが存在するため、二重のデータ入力(職員の作業負担)、統計表や集計作業にデータが活用されていないなどの課題がある。

(効果)紙資料の電子化や他データとの紐づけにより保管スペースが不要となり、資料の検索・整理時間が削減でき、職員間の情報共有の促進につながる。EUC機能の導入により、作業が効率化され、データ分析・評価による政策形成への活用が図られる。

②情報の共有化・データ連携の簡素化

(課題)現行の各業務システムは異なる時期に個別に導入されてきたため、データ連携の仕組みが複雑となっている。

(効果)住民情報連携基盤システムとの連携により、各業務システム間におけるデータ連携の仕組みが簡素化される。疑似リアルタイムによるデータ連携が可能となることから、迅速な情報共有が可能となる。

③運用監視などによるセキュリティの強化

(課題)現行システムは運用の監視機能を有しておらず、各業務システム管理者は端末の利用状況の一元的な把握が困難であり、セキュリティ上の脆弱性が存在している。

(効果)システムの運用上、ログ監視ツールの導入等による不適切なシステム利用状況の把握が可能となり、セキュリティ強化が図られる。

④統合仮想サーバへのハードウェアの集約

(課題)これまでは、個別の業務システムごとにサーバを調達し、運用、保守を行っていたため、リース料・保守料・運用負担が業務システムごとに発生している。

(効果)新システムの稼働環境として、統合仮想サーバへハードウェアを集約し、リース料・保守料・運用負担の抑制を実現する。

⑤パッケージシステムを基本とした業務システムの導入

(課題)現在、システム化されていない業務があり、他システムとのデータ連携やデータ活用が十分に図られておらず、個人情報保護のリスク対策を徹底していく必要がある。

(効果)マイナンバー活用に対応したパッケージシステムを基本とした各業務システムを導入することにより、情報の利活用、個人情報保護等のリスク管理が徹底される。

⑥業務システムのWEB化

(課題)従来、福祉・子育て等業務システムは専用端末を配置してきたため、受付窓口等では、システムの数だけ端末が必要であった。

(効果)今回のシステム導入においてWEB化された構成とすることにより、1台の端末で複数の業務システムを利用することが可能となる。また、端末に業務システム固有のプログラム保有を最小化することで、保守運用業務の削減を実現できる。

5. 調達方針

(1)パッケージの導入

業務システムの調達には、独自開発によるシステム構築とパッケージ製品による導入があるが、福祉・子育て等業務システムについては、以下の効果が期待できるため、パッケージ導入とする。

- ①先行自治体での導入成果(ベストプラクティス)の共有と業務の効率化
- ②法令・制度改正時の作業負担の軽減とシステム改修に伴うリスクの低減
- ③導入作業の負担軽減と低コスト・短期間での導入
- ④新しい技術への対応

(2)調達グループ・調達範囲

業務システムの調達範囲について、次の手順で検討を行った。

- ①調達パターンの検討
個別調達・単一ベンダパッケージ調達・グループ化調達の比較検討の結果、グループ化での調達とする。
- ②業務グループの検討
業務間での親和性の観点から検討し、整理した。
- ③調達グループの検討
データ連携、調達経費等の観点から検討し、調達グループA～Eの単位での調達とする。

No.	調達グループ	システム名
1	調達グループA (福祉・子育て)	高齢・障害福祉業務管理システム
		子育て相談支援システム
2	調達グループB (生活保護)	生活保護事務支援システム
3	調達グループC (保育園)	子ども子育て支援システム
		学童保育システム
4	調達グループD (学校教育)	学齢簿管理システム
		就学援助支援システム
		私立幼稚園等補助金システム
5	調達グループE (保健)	母子保健システム
		乳幼児健診システム

(3)その他

①カスタマイズの考え方

一般的に、カスタマイズを行わなかった場合はパッケージバージョンアップ時に更新プログラムをそのまま適用できるが、カスタマイズを行った場合は区独自の仕様となるため、職員が要件定義や仕様検討、テストに参加する必要があり、メリットがなくなる。したがって、パッケージ導入のメリットを最大限享受するため、カスタマイズは可能な限り抑制する方針とする。

②標準的な技術の利用

今後、特定事業者への依存(ベンダロックイン)が発生しないよう、標準的な技術(ユーザインターフェース、OS、DBMS、文字コード・フォント等)の採用を基本とする。

③統合仮想サーバ

福祉・子育て等業務システムが稼働するシステム稼働環境に、統合仮想サーバの利用を想定している。この統合仮想サーバ環境の拡張等については、必要に応じて調達を行う。

中野区福祉・子育て等業務システム
最適化計画

平成28年11月
中野区

目次

第1章 最適化計画の趣旨	1
1 最適化計画の背景	1
2 最適化計画の目的	1
3 最適化のステップ	3
4 本書の位置付け	5
5 最適化検討対象とするシステム	5
6 本計画策定・調達にかかる作業手順	6
第2章 福祉・子育てを支える業務システム	7
1 区が目指すまちの姿	7
2 福祉・子育てを支える業務システム	7
3 最適化の取組み（課題と効果）	8
第3章 調達方針	16
1 パッケージの導入	16
2 調達グループ・調達範囲	16
第4章 最適化後システムイメージ	23
1 システム構成図	23
2 新システムの要件	24
3 想定経費の調査	25
第5章 移行計画	26
1 データ移行計画	26
2 システム移行計画	26
3 システムライフサイクルと次期データ移行について	27
第6章 開発スケジュール	27
第7章 最適化システム開発実施体制	28

第1章 最適化計画の趣旨

1 最適化計画の背景

本区における福祉総合システム及び子育て相談支援システム等（以下「福祉・子育て等業務システム」という。）は、住民情報連携基盤システムと合わせて様々な福祉サービス、子育て支援サービスを提供するための中核的なシステムである。

これらのシステムが担う施策は、『新しい中野をつくる10か年計画（第3次）』（平成28年4月）の中で、戦略Ⅳ 生きる力・担う力育成戦略（育つ伸びるなかの）～誰もが成長し続けるまち～、戦略Ⅴ 地域見守り・支えあい戦略（手をつなぐなかの）～支えあう地域のきずな～などで描かれている。

また、個別計画では、「見守りや医療、福祉・介護、健康づくり・予防、住まいなどを包括的に提供する体制づくり」（『中野区健康福祉総合推進計画2015』（平成27年3月））や「子ども一人ひとりの成長や家庭の状況に応じた切れ目ない支援」（『中野区子ども・子育て支援事業計画』（平成27年3月））などがうたわれており、いずれも事業やサービス間の連携強化による区民サービスの向上が強く打ち出されている。

また、『新しい区役所整備基本計画（案）』（平成28年8月）では、行政需要の変化や情報化社会の進展などに対応するための行政機能の強化が求められており、区民満足度の高い行政サービス実現に向けた情報基盤の構築と拡充が想定されている。

一方で、これらの業務には、平成27年10月に開始された社会保障・税番号制度（以下「番号制度」という。）における個人番号利用事務が含まれている。このため、個人番号及び特定個人情報の管理については最大限の注意を払う必要があり、福祉・子育て等業務システムは、事業・サービス間の連携を損なわないようにしながらも、特定個人情報について適切な取扱いが行われるよう十分に考慮したシステムとする必要がある。区では、平成28年9月にISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の運用を開始し、情報セキュリティーポリシーに基づく情報システムの管理・運用の徹底を図っている。

2 最適化計画の目的

（1）目的

本計画は、区が掲げる区政目標やその目的を実現するため、福祉・子育て等業務システムのリプレースを機に、これまで個別調達していた各業務システムについて、区民サービスの向上、業務の効率化、経費の適正化などの観点から、必要な機能や調達方法などの検討を行い、より効果的で効率的な区民サービスの提供ができるよう関連する業務システムの最適化を図ることを目的とする。

これまでの情報システム調達においては、各業務システム所管のみの視点から、従来の業務プロセスを前提として独自のカスタマイズや個別対応を行うなど、他業務や他情報システムとの関係が十分に整理されず、関連業務間の連携不足やシステム改修経費の増大を招くこともあった。このため、各業務システム間の関係を整理し、最大の効果を発揮できる最適な状態を目指して本計画を策定する。

今後、他システムの導入やリプレースにおいても、本計画で示した考え方を踏まえ、最適化の観点から十分に検討を行い、『中野区情報システム調達ガイドライン』に基づき調達を行うこととする。

〈「調達ガイドライン」のねらい〉

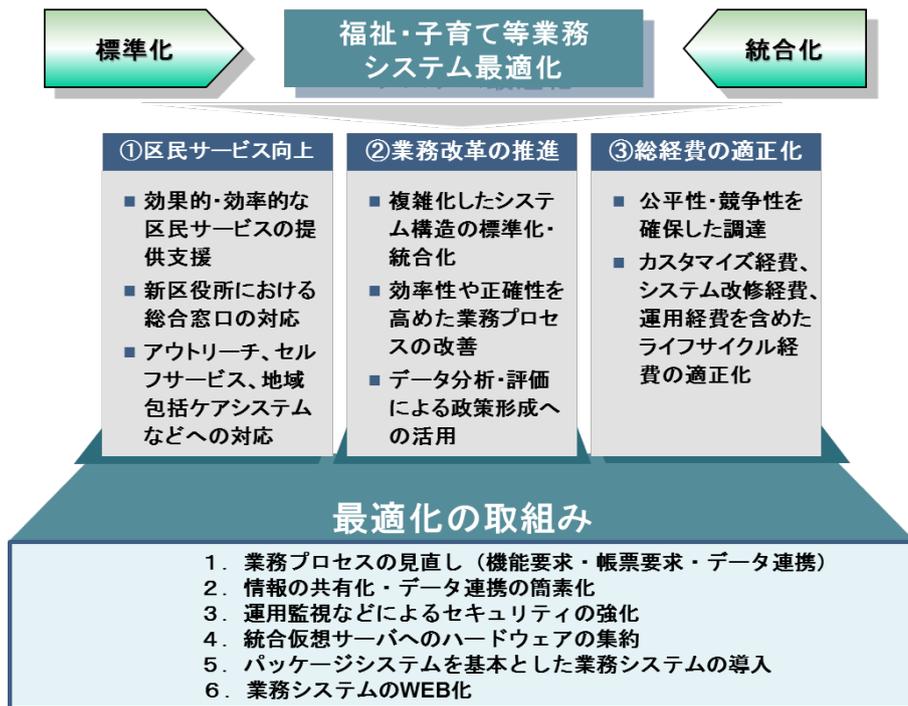
- ①情報システム全体を通じたコントロールの実現
- ②調達の効率化
- ③関連方針との連携及び法令遵守
- ④仕様の明確化による費用見積りの適正化

(2) 本計画における最適化についての考え方

本計画におけるシステム最適化とは、組織横断的な視点から業務プロセスや業務システムのあり方を見直し、標準化や統合化を進めることにより、区民サービスの向上、業務改革の推進及び総経費の適正化を柱として最適な状態を目指す取組みとする。

- ① 業務プロセスの見直し（機能要求・帳票要求・データ連携）
- ② 情報の共有化・データ連携の簡素化
- ③ 運用監視などによるセキュリティの強化
- ④ 統合仮想サーバへのハードウェアの集約
- ⑤ パッケージシステムを基本とした業務システムの導入
- ⑥ 業務システムのWEB化

図表 1-1 システム最適化のイメージ



*システムのWEB化とは、「ブラウザを使った業務システムを利用する」ことを意味する。

「業務・システム最適化」とは、統一的な管理手法を用いて、業務の見直しや個別導入された情報システムの共通化・一元化を進めることにより、業務やシステムを最適な状態にする、ITを活用した業務改革。これにより、業務運営の簡素化・効率化・合理化を推進し、その効果として、経費や業務処理時間の削減等を図るものである。

（「業務・システム最適化指針」〈平成 18 年 3 月 総務省行政管理局〉）

(3) 検討の視点

以下の事項に留意して、最適化の検討を進める。

① 現行の業務プロセスや課題について十分な可視化を行い、全体像を整理すること

福祉や子育て支援の事業においては、同一の対象者に対して複数の業務が別々のシステムで長期に渡って管理していることから、業務間、システム間の関連を十分に把握し、矛盾のない仕様とする。

② 共通の基準で評価・検証し、効果的・効率的な調達とすること

対象となる業務・システムについて、最適化及び標準化の観点から評価・検証を行うと共に、公平性・競争性を確保したうえで効果的・効率的な調達とする。

③ 事業者や他自治体からの情報収集を十分に行い、最新の知見を反映させること

課題の解決策を検討するにあたっては、他自治体における解決策の適用状況やその成果、解決に資するパッケージソフトの提供状況など最新の知見を踏まえ、多面的な検討を行う。

④ 番号制度を初めとした法改正等に適切に対応できること

福祉や子育て支援は番号制度の中心的な対象であり、今後も利用事務が拡大することが考えられる。平成29年1月のマイナポータル開設等、必要に応じて、制度改正等に柔軟に対応できるよう考慮する。あわせて、「特定個人情報に関する安全管理措置」を遵守したシステムの導入を検討する必要がある。

⑤ 住民情報連携基盤システム等並行して構築するシステムとの連携について精査すること

情報連携を行うシステムにおいては、各システムの連携を十分に調査して、設計や構築の段階で手戻りが起きることがないように、明確な整理をしておく。

⑥ 新区役所の総合窓口に関する課題やアウトリーチ機能に対応していくこと

新しい区役所の整備に向けて、総合窓口やアウトリーチなどについて検討中であるため、新システムの調達にあたっては、総合窓口におけるワンストップサービスの提供やモバイル環境でのタブレット端末の利用等の実現に向けた将来展開に結びつけるものとする。

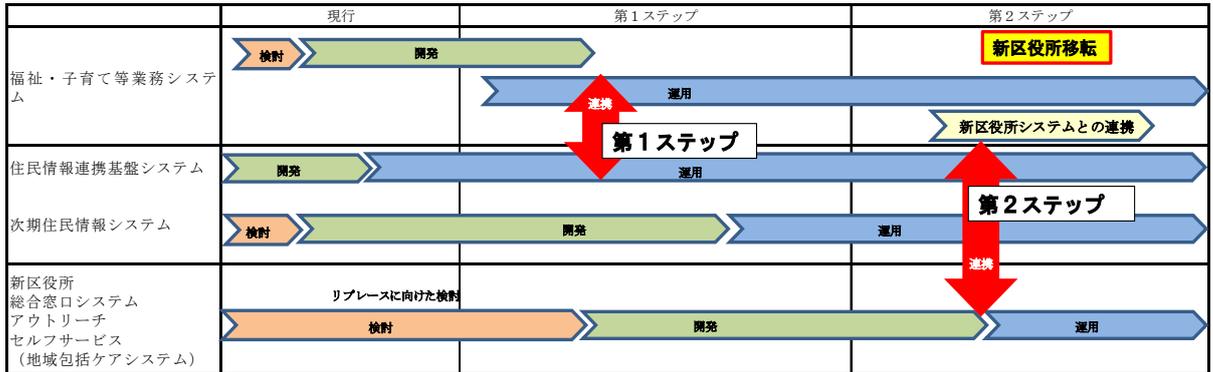
3 最適化のステップ

本区では新区役所に向けた取組み、総合窓口、アウトリーチ、セルフサービスといった新たな区民サービスの実現を展望していることから、その実現に向けたステップを以下のとおり考える。

第1ステップ：福祉・子育て等業務システムの運用開始（住民情報連携基盤システムとの連携）

第2ステップ：福祉・子育て等業務システムと新区役所システム（総合窓口、アウトリーチ、セルフサービス）との連携

図表 1-2 最適化のステップ (スケジュール)



現行システムでは、

- ・システム間のデータ連携はシステム毎に日次で個別に連携されており複雑になっている

第1ステップでは、

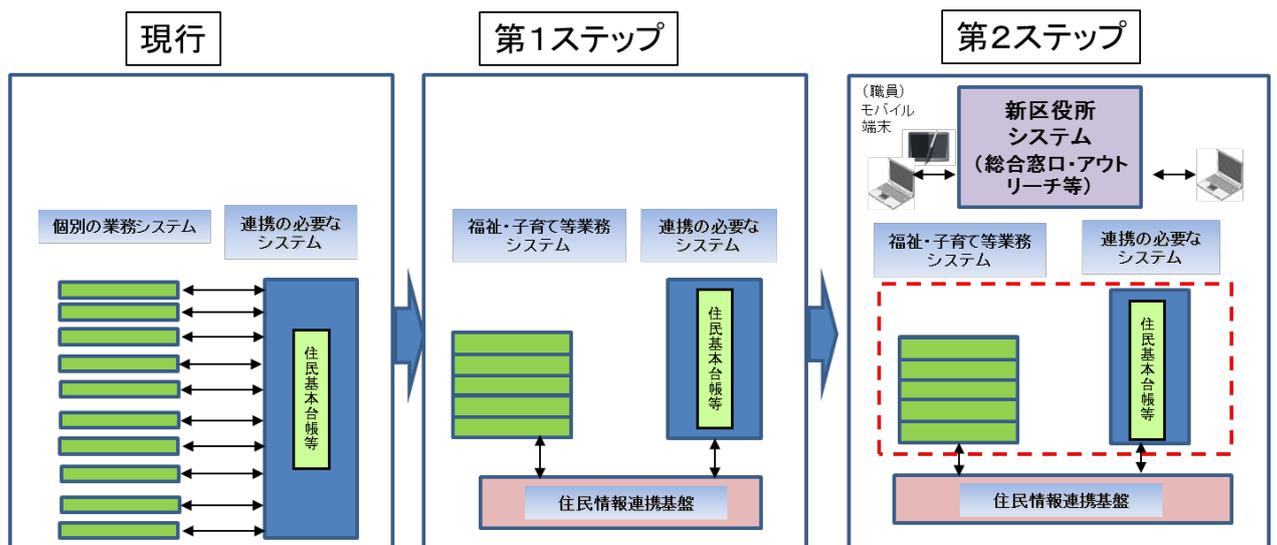
- ・住民情報連携基盤システムを介した簡素なデータ連携が可能となる
- ・住民情報連携基盤システムとの連携タイミングは疑似リアルタイムでの迅速なデータ連携が可能となる。

第2ステップでは、

- ・新区役所システムに対応したシステムの利用が可能となる。
- ・ノートパソコンおよびタブレット端末などにより、アウトリーチの利用が可能となる

システムの最適化のイメージを以下に示す。

図表 1-3 最適化ステップ (システム)



4 本書の位置付け

本区の「中野区住民情報系システム全体最適化計画（平成19年11月策定）」に基づき、平成28年度に福祉・子育て等業務システムの現状を踏まえた最適化の基本方針、スケジュール、費用、推進体制等について検討を行い、その検討結果について、本書「中野区福祉・子育て等業務システム最適化計画」（平成28年11月策定。以下「最適化計画」という。）として取りまとめた。

5 最適化検討対象とするシステム

最適化検討対象とする現行システムは下表のとおり。

図表1-4 システム概要一覧

No.	情報システム(事務)名	事務(機能)概要		リプレイス予定時期	担当部署
1	福祉総合システム	①高齢者福祉	③地域生活支援事業	平成30年6月(保守期限)	福祉推進分野
		②自立支援給付	④障害者福祉		
2	子育て相談支援システム	①子育てサービス	③医療費助成	平成31年3月(保守期限)	子育て支援分野
		②児童関連手当	④ケース管理		
3	生活保護事務支援システム	①生活保護の相談	③保護費給付事務	平成29年7月	生活援護分野
		②受給資格管理	④医療介護扶助事務		
4	子ども子育て支援システム	①入所受付・決定通知	②保育料収納管理	平成29年8月	保育園・幼稚園分野
5	学童保育システム	①利用者管理	②利用料金収納管理	平成32年1月	地域ケア分野
6	学齢簿管理システム	①児童生徒の就入学、指定校変更、転入学	②就学時健診受診票発行受診管理	平成31年1月	学校教育分野
7	就学援助支援システム	①就学援助認定通知	②支払管理	平成32年1月	学校教育分野
8	私立幼稚園等補助金システム	①補助金交付決定	③補助金支払管理	平成29年6月	保育園・幼稚園分野
		②補助金対象世帯管理			
9	母子保健事務	母子保健事務		—	地域ケア分野
10	乳幼児健診事務	乳幼児健診事務		—	地域ケア分野

6 本計画策定・調達にかかる作業手順

本計画の策定及び調達にかかる作業手順は次のとおりである。

(1) 業務等の現状調査

- ①現行システム調査：業務フロー、機能要件、システム構成図等に基づくヒアリング、課題整理
- ②製品調査：地域情報プラットフォーム標準仕様に準拠した製品の調査、特別区導入状況調査
- ③調査結果の分析：①、②の調査結果を分析し、ソフトウェア製品選定の参考とする。

(2) 最適化計画の検討・策定

- ①デモ会の実施：候補となる事業者から区の業務にそった機能の実演・説明を受ける。
- ②情報提供依頼書（R F I）の実施：対象ベンダに機能・帳票・データ移行要件等について問い合わせ、回答結果を分析する。必要によりさらに質問を行う。
- ③計画案の作成：R F I 結果を踏まえて調達方針等の案を作成する。

(3) 事業者選定・調達、契約締結（※計画策定後）

- ①提案依頼書（R F P）の実施：調達仕様書、機能・帳票・データ移行要件等を作成し、候補となる事業者から提案を受け、評価・選定を行う。
- ②契約仕様書（案）の作成：調達仕様と提案内容を点検し、内容を精査のうえ仕様書を作成する。

第2章 福祉・子育てを支える業務システム

1 区が目指すまちの姿

『(仮称) 中野区地域包括ケアシステム推進プラン (案)』(平成 28 年 9 月) では、目標とするまちの姿を次のように描いている。

- (1) 身近な地域の中での見守り・支えあい活動によって支援が必要な人が把握され、適切な相談・支援を受けている。
- (2) 認知症などへの理解が深まり、後見人制度や近隣の支えあいにより、区民は自らの選択による意向を尊重され、地域生活を続けている。
- (3) 町会などの地域団体、NPO、ボランティア団体、事業者や医療機関などが連携し、見守り、医療・福祉・介護の支援、健康づくり・予防、住まいなどを一貫して総合的にサポートする体制が整い、活発に活動が展開されている。
- (4) 保健福祉・医療などの多様なサービスは、必要とされる量が確保されるとともに、包括ケア活動の担い手の確保と多様な質の高いサービスが確保されている。

さらに、次のステップにおいて、子育て世帯、障害者などを含む地域の全世代、全区民を地域包括ケアの対象者へと拡大し、推進プランについても発展・充実を図っていくこととしている。

2 福祉・子育てを支える業務システム

中野区が目指す福祉や子育て施策を支えるため、業務システムには、今後、次のような機能や役割が求められる。

- ・相談記録やサービス受給状況等をデータベース化して情報共有化することで、複数の部署が連携して対象者の状況を把握し、適時適切な支援ができること。
- ・一人ひとりの生涯にわたる情報を一元管理し、ライフステージに応じて、切れ目のない一貫した支援やサービス提供に結びつけること。
- ・対象者個人のみならず、対象世帯構成員全員のすべてのサービス利用状況等を把握できること。
- ・家庭の抱える課題が複合化・複雑化する中、様々な情報を集約することで家庭の状況を多角的に把握し、課題の早期発見・早期対応に結びつけること。
- ・判断基準や事務手順等の業務プロセスを統一化・標準化することで、職員対応のバラつきをなくしてサービス水準を向上させ、対応の遅れや漏れなどの人的ミスを防止すること。
- ・ワンストップの総合窓口やアウトリーチ等の業務を支える基盤となること。
- ・住民情報系や他の福祉系システムと情報連携することで、作業負担を軽減し、迅速・正確な事務処理ができること。
- ・国や都の指定様式による帳票出力をはじめ、統計資料作成、政策形成等にデータが活用できること。
- ・地域包括ケアシステムの関係機関の間で情報連携が確立され、多職種連携ができること。

3 最適化の取組み（課題と効果）

最適化の取組み（課題と効果）を以下に示す。

（1）各システム共通の課題と効果

① 業務プロセスの見直し

これまでの情報システム調達は、各業務システム所管のみの視点から行われ、業務プロセスの見直しを十分行うことなく、現行業務を前提としたカスタマイズや個別対応が行われていた。また、他業務・他情報システムとの関係が十分に整理されず、関連業務間の連携不足によるシステム改修経費の増大を招くことがあった。

そこで、今回の福祉・子育て等に係る業務システム調達では、各業務の業務フロー、機能要件、システム構成図等に基づくヒアリングを実施するとともに、他業務・他情報システムとのデータ連携を明らかにすることで、業務プロセスの見直し、カスタマイズ経費の抑制及び総経費の適正化に努める。

また、業務プロセス見直しとともに、申請書やケース記録等の大量の紙媒体の電子化による保管スペースの削減や資料の検索・整理時間の削減による業務効率の改善、職員間の情報共有の促進を進めることや、パッケージシステムの機能不足による職員の手作業等の負荷増大やカスタマイズの増加を抑制するため、新システムにおけるEUC機能の十分な検証が必要となる。その際、EUC利用に向けた、職員のリテラシー向上のための研修及びデータの利用場所、制限等のセキュリティ強化策等についても考慮する必要がある。

② 情報の共有化・データ連携の簡素化

現行の各業務システムは異なる時期に個別に導入されてきたため、データ連携が個別に行われておりデータ連携の仕組みが複雑となっている。福祉・子育て等業務システムの開発段階の平成29年度には、データ連携における共通基盤機能を有する住民情報連携基盤システムが稼働する予定である。このことにより、各業務システム間におけるデータ連携の仕組みが簡素化される。また、疑似リアルタイムによるデータ連携が可能となることから、迅速な情報共有が可能となる等の機能向上が図られる。

③ 運用監視などによるセキュリティの強化

現行システムは、運用の監視機能を有しておらず、各業務システムの情報システム管理者は、端末の利用状況の一元的な把握が困難であり、セキュリティ上の脆弱性が存在する。システムの運用上、ログ監視ツールの導入等による不適切なシステム利用状況の把握や、サーバ及びアプリケーションの死活監視ツールを導入することでセキュリティの強化を図る。

④ 統合仮想サーバへのハードウェアの集約

これまでの業務システムは、個別にサーバを調達し運用していたため、それぞれリース料や保守料、サーバ管理・運用の負荷が発生している。福祉・子育て等業務システムをはじめ今後調達する情報システムは、統合仮想サーバ上に構築することにより、個々のサーバ機器のリース料等を削減し、管理・運用の効率化が図られる。

⑤ パッケージシステムを基本とした業務システムの導入

現在、子育て支援分野及び地域ケア分野の業務の中でシステム化されていないものがあり、それらはエクセル等のオフィスツールを利用している。個人情報保護等の観点からは個人情報流出のリスク対策やマイナンバーへの対応、区民サービス向上の観点からは他システムとのデータ連携の必要性があり、システム導入の効果が見込まれる。そのため、子育て支援分野及び地域ケア分野の以下の業務については、他の業務システムと同様にマイナンバー活用に対応したパッケージシステムを基本とした業務システムを導入する。

分野	対象業務
子育て支援分野	未熟児医療給付
	自立支援医療（育成医療）給付
	妊娠高血圧症候群等の医療費助成
	母子健康手帳交付
	妊婦健康診査
地域ケア分野	母子保健
	乳幼児健診

⑥ 業務システムのWEB化

従来、クライアントサーバ型の業務システムでは、個々に専用端末を配置してきたため、受付窓口や執務室には、業務システムの数だけ端末が必要であった。今回のシステム導入においては、WEB化された構成とすることにより、1台の端末で複数の業務システムを利用することが可能となり、端末の効率的かつ柔軟な配置が可能となる。

また、WEB化することで、端末に業務システム固有のプログラムをインストールする必要がなくなることから、保守運用業務の削減を実現できる。

(2) 各システムの課題と効果

本計画に基づくシステム調達の課題と効果について、下表に示す。

図表 2-1 課題及びシステム別効果

最適化計画の柱に該当する事項に「○」

最適化の柱：①区民サービス向上 ②業務改革の推進 ③総経費の適正化

システム名	課題	効果	最適化の柱		
			①	②	③
福祉総合システム（高齢・障害福祉業務管理システム） 〈福祉推進分野〉	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行システムでは、帳票を併用して項目間チェック作業があるため、業務効率が悪い。 ・ 制度・業務が複雑になるとともに業務を担うシステムが複数にまたがることから、窓口での区民への情報提供の不十分さや、誤りの危険性がある。 ・ 業務に必要な情報について、他システムに依存して業務に必要な帳票等を作成している。 ・ 本来住民情報システムから取得できる情報を業務システム内に保有できないため、必要な情報を紙で確認するなどの作業が存在している。 ・ 業務情報をシステムから十分に抽出できないため、政策検討・立案に支障が生じている。 ・ 各業務の台帳の補足資料（申請書、認定通知、診断書、請求書等）が大量に保存されているため、事務室スペースが狭あいとなっており、区民からの相談対応にも時間を要している。また、紙資料の滅失リスクがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自動チェック機能により業務効率が上がるとともに、属人性が排除され、均一な区民サービス提供が可能になるなど区民サービスの向上につながる。 ・ 窓口での情報提供を支援する機能を調達することで、複数の制度・業務・システムにまたがる情報を素早く正確に区民に提供できる。（併給禁止規定などの見落としがなくなる。） ・ 自システム上で他システムの情報が連携されることで、帳票が不要になり、業務が効率化される。 ・ 住民情報連携基盤から取得した情報を業務システムに反映できるようになるため、紙での作業が不要になり、業務が効率化される。 ・ 業務情報をシステムからすべて抽出できるようになるため、住民情報連携基盤システムの「データ分析機能」を利用することで、政策検討・立案のデータ分析が可能になる。 ・ 紙資料を電子化することで事務室スペースの課題が解決される。区民からの相談対応の時間も短縮できるとともに、資料のバックアップの確保が可能になり、資料の滅失リスクを解決できる。 	○	○	
			○	○	
				○	○
			○	○	
			○	○	

	<ul style="list-style-type: none"> 各種のサービス提供にあたり、サービスの分だけ、区民が申請書を記載する必要がある、大きな負担となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 申請書の自動出力機能を備えることで、区民の負担を軽減し、区民サービスの向上につながる。 	○	○	
子育て相談支援システム 〈子育て支援分野〉	<ul style="list-style-type: none"> すこやか福祉センターを含む5か所の子ども相談窓口において情報を一元管理しているが、相談窓口で扱う全ての業務がシステム化されていないため、情報の共有に時間を要している。 住基異動情報等は翌日連携であるため、出生転入等の当日確認ができない。 必要な統計資料や交付金申請資料が最新の書式で出力できないため、集計、転記作業等が発生しており業務効率が悪い。 	<ul style="list-style-type: none"> 子ども・子育て支援、私立幼稚園等保護者補助金、学童保育、就学援助支援、予防接種、母子保健システム等関連情報の連携を実現することで、子どもと子育て家庭に対してよりの確で迅速なサービス提供及び相談支援体制が整備され、区民サービスが向上する。 住民異動情報等を疑似リアルタイムで基本情報や各業務の世帯情報に反映できることで、異動当日の処理が可能となり、区民サービスの向上につながる。 統計資料や交付金申請資料が最新の書式で出力できるようになるため、業務が効率化され、区民サービスの向上につながる。 	○	○	
【児童手当】	<ul style="list-style-type: none"> 資格情報について、住民情報連携基盤に必要な情報を自動で反映できないため、送受信する両分野において手処理が発生している。 	<ul style="list-style-type: none"> 必要な情報を自動で反映できるようになるため、処理もれを防止するとともに業務が効率化され、区民サービスの向上につながる。 	○	○	
【子ども医療費助成】	<ul style="list-style-type: none"> 保険状況を含めたレセプトチェックを行うのに、多大な時間を要している。 	<ul style="list-style-type: none"> レセプトチェック処理が短縮できることで、業務が効率化され、区民サービスの向上につながる。 	○	○	
【養育医療給付、自立支援（育成医療）医療給付、小児慢性特定疾病医療費助成】	<ul style="list-style-type: none"> 窓口受付での各種申請の内容がシステムで管理されていないため、資料の検索などに時間を要している。 また、各事業間の併給チェックが十分に行えない。 	<ul style="list-style-type: none"> 必要な情報を電子データで管理可能となり、情報消失などのリスクが解消される。また併給チェックで申請もれや返還請求を防止することができ、区民サービスの向上につながる。 	○	○	○

<p>生活保護事務支援システム 〈生活援護分野〉</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・住基情報や税情報がデータ連携されておらず、職員がシステムへ紙転記～手入力しており、作業負担となっている。 ・生保受給者の異動データの連携頻度が少ないため、被保護者による各種手続きが煩雑である、また、生保受給者データを必要としている各分野の事務が非効率になっている。 ・債権管理で求められている事務処理が現行システムの機能ではカバーしきれていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・手入力が解消されることで、作業負担や入力ミスリスクが軽減され、業務が効率化する。 ・生保の開始・廃止に伴う関連分野への連絡や被保護者自身による手続きが不要になる。また、常時データ連携を取ることで、最新の受給者情報が他分野の業務システムでも把握できることにより、事務が効率化する。 ・債権管理機能が充実されることで業務が効率化する。 	○	○	
<p>子ども・子育て支援システム 〈保育園・幼稚園分野〉</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・機能不足のため、支払額の計算や補助金の計算等手計算での作業が存在し、業務効率が悪い。 ・現行システムでの管理可能項目が不足しているため、エクセル等で管理せざるを得ない情報（アレルギー等）が存在する。 ・現行システムでは特別事情情報対象者の管理ができず、手作業・別管理になっている。 ・権限管理の設定種類が少なく、業務に支障がある。（権限を2種類保持したい場合に、その都度アクセスするか、全権限を保持するかを選択しかない。一方で全権限を保持した場合、個人情報の管理に支障がある。） 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該機能を有する、または EUC でのデータ抽出・集計が可能になることで、支払額及び補助金の計算が容易になり、業務が効率化される。 ・必要な情報（アレルギー等）がシステムで管理可能となるため、情報の登録・照会の作業が解消され業務が効率化され、区民サービスの向上につながる。 ・特別事情情報対象者の管理がシステムで可能になり、業務が効率化される。また、セキュリティの向上、区民サービスの向上につながる。 ・権限管理の条件が細かく設定できることになり、入力誤りの防止、個人情報の管理、アクセスログの管理等が容易になり、セキュリティの向上、区民サービスの向上につながる。 	○	○	○

	<ul style="list-style-type: none"> ・データ連携されていないため、要保護世帯（ひとり親、障害児（者）のいる世帯）の把握ができず、区民からの申請を受け、他分野へ照会をしている。 ・生活保護の受給情報が画面で確認できず、区民から申請がない場合は処理が遅延することがある。 ・在園情報、相談記録などが他システム（主に子育て相談支援システム、母子保健・乳幼児健診システム）から照会できないため、文書で照会を受け、文書で回答しているため、回答までに時間を要している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・データ連携もしくは総合照会システムが導入されることにより、業務が効率化され、区民サービスの向上につながる。 ・データ連携または総合照会システムが導入されることで生活保護情報が画面で確認できるようになり、業務が効率化され、区民サービスの向上につながる。 ・総合照会システム（もしくは別起動での照会）が導入されることにより、文書での回答が不要になり、情報の即時連携ができ、業務が効率化され、区民サービスの向上につながる。 	○	○	○
学童保育システム（地域ケア分野）	<ul style="list-style-type: none"> ・債権管理について、10年を超えるおやつ代については、システム対象外のため、催告書・納付書の作成・出力は、手作業での管理となっており、業務上で負荷となっている。 ・収納金の歳計日毎の集計作業は、手管理となっており、また、収納金の管理項目が多いため、業務上で負荷となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の業務フローに沿ったシステムを導入することで、債権管理が可能となるため、催告書・納付書のシステム出力ができるようになる。また、債権放棄するまでの債権管理が全てシステムで管理できるようになり、業務が効率化される。 ・現在の業務フローに沿ったシステムを導入することで、収納金の集計機能が追加されるため、業務が効率化される。また、保育料・おやつ代の一本化により収納金の管理項目が減ることで、区民にとってわかりやすい利用料金体系となり、区民サービスの向上につながる。 	○	○	○

	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替処理について、年度途中の口座振替開始時に納付書出力と口座振替が同時に処理されることがあり、過払いによる還付が発生するリスクがあるため、その確認作業をする必要が生じている。 ・子ども家庭支援センターやすこやか福祉センターで対応している特別支援児童や虐待対応の児童について、学童クラブ入会申請時に、子ども家庭支援センターやすこやか福祉センターへの照会、情報提供に基づき、各学童クラブ所長が個別に対応している。 ・現システムでは、児童扶養手当のみなし寡婦控除対象者が照会でできない。利用者に資料の提出を求めたり、他所管に問い合わせる必要があり、作業効率が悪い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替処理について、新システム導入時の機能要件を現行から見直し、また、システム処理を簡素化することにより、過払いによる還付件数が減り区民サービスが向上するとともに、事務が軽減・効率化される。 ・子育て相談システムを参照することで、子ども家庭支援センターやすこやか福祉センターで対応している特別支援児童や虐待対応の児童について、学童クラブ申請時に各学童クラブ所長がシステム照会により把握できるようになる。そのことで、各学童クラブ所長は、利用審査から利用開始までの申請事務を円滑に行うことができる。 ・児童扶養手当システムを参照することで、のみなし寡婦控除対象者がわかるようになり、確認作業が短縮されることで業務が効率化及び本人の負担が軽減が図られ、区民サービスの向上につながる。 	○	○	
<p>学齢簿管理システム 〈学校教育分野〉</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現行では学齢簿システムが住民記録との同期が取れていないため、住民記録情報をもとに住民情報基盤システムにおいて就入学関連の帳票出力をしている。そのため帳票出力時には、出力条件等の他部門との調整が必要となっている。 ・現行学齢簿システムには就学時健康診断の機能がないため、手作業となり、業務の効率が悪くなる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自システム内で必要な情報の帳票出力が可能となり、業務が効率化する。 ・パッケージシステム内で学齢簿情報を基に健診帳票出力が可能となることで手作業が不要となり、業務が効率化される。 	○	○	

<p>就学援助支援システム 〈学校教育分野〉</p>	<p>・現行システムは、費目情報の修正に、プログラム改修及びそれに伴うテストなどの作業が発生し、業務の効率性を低下させている。</p> <p>・ひとり親家庭などの状況把握が、自システム内で自動的に行えない（住民基本台帳システムを参照し把握している）。</p>	<p>・パラメータにて変更可能なシステム導入により、プログラム改修及びそれに伴うテストなどの作業が不要となることで、業務が効率化され、改修経費も抑制される。</p> <p>・自システム内で必要な情報の参照が可能となるため、業務が効率化される。</p>		○	○
<p>私立幼稚園等補助金システム 〈保育園・幼稚園分野〉</p>	<p>・児童扶養手当や障害者手帳の資格情報が連携されていないため、補助金申請時の添付資料の提出が区民の負担となっている。</p> <p>・子ども家庭相談業務において、他分野の職員が対象児の幼稚園を確認したい場合、保育園・幼稚園分野事務室内のシステムを立ち上げないと確認できない。</p>	<p>・必要な情報の連携、参照ができることにより、区民の負担軽減を図ることができる。また、虐待対応時などにも迅速に対応できるようになる。</p> <p>・WEB化により、権限付与を行うことにより、業務が効率化される。</p>	○	○	
<p>母子保健・乳幼児健診システム 〈地域ケア分野〉</p>	<p>・エクセル等で管理を行うなどシステム化されていない業務が存在しており、データの管理などセキュリティに脆弱性が存在する。</p>	<p>・システム化された業務（母子保健、乳幼児健診等）については、業務の効率化、区民サービスの向上、セキュリティの向上が図られる。また子ども家庭支援センターの虐待対応などの情報共有の迅速化が図られる。</p>	○	○	

第3章 調達方針

1 パッケージの導入

業務システムの調達には、独自開発によるシステム構築とパッケージ製品による導入があるが、福祉・子育て等業務システムについては、以下の効果が期待できるため、パッケージ導入とする。

(1) 先行自治体での導入成果（ベストプラクティス）の共有と業務の効率化

複数の自治体に導入されているパッケージを選択することにより、先行自治体において挙げた要望がパッケージ標準機能として取り込まれることや、他自治体の業務ノウハウ・導入成果を共有することが期待できる。また、パッケージは標準的に取り扱っている業務に対応しているため、パッケージの運用に合わせて業務を行うことにより、業務効率化・品質向上が見込まれる。

(2) 法令・制度改正時の作業負荷の軽減とシステム改修に伴うリスクの低減

法令・制度改正があった場合も、パッケージが標準機能として法令・制度改正の内容を実装（パッケージのバージョンアップ）するため、システム改修の作業負荷を軽減できる。また、法令・制度改正対応の内容について事業者による十分な検証が行われるため、テスト不足や仕様検討ミス等のリスクを軽減できる（職員がシステム改修を行う場合、仕様確認が本区に閉じた範囲でしかできないため、法令・制度改正の内容を誤って解釈していても気づかないか、気づくタイミングが遅れるリスクがある）。

(3) 導入作業の負荷軽減と低コスト・短期間での導入

パッケージとして提供される標準機能は、事業者により十分な稼動検証が行われ動作保証されているため、システム導入時の作業負荷が軽減できる。また、独自開発よりも低コストで、より短期間で導入・運用することができる。

(4) 新しい技術への対応

他システムとのデータ連携において、データ連携タイミングであるリアルタイム方式、疑似リアルタイム方式等のデータ連携が必要である。このためにSOAP連携※等の新しい技術に対応したパッケージを採用する。

※SOAP連携 異なるコンピュータ上で動作するプログラム同士がネットワークを通じて連携して動作する仕組み

2 調達グループ・調達範囲

業務システムの調達範囲について、次の手順で検討を行った。

- ①調達パターンの検討（個別調達・単一ベンダパッケージ調達・グループ化調達の比較）
- ②業務グループの検討（業務間での親和性の観点からの検討）
- ③調達グループの検討（データ連携、調達経費等の観点からの検討）

(1) 調達パターンの検討

調達パターンの考え方としては、以下の3案が考えられる。

- ・1案 業務システム 毎に個別調達する（現行）
- ・2案 単一ベンダのパッケージを調達する
- ・3案 業務をグループ化し調達する

各案について、調達に公平性・競争性、調達費用、データ連携などの観点からの比較を下表に示す。

1案「個別調達」は、現行の業務システムの調達において実施されてきた手法であるが、データ連携が弱い。2案「単一ベンダパッケージ調達」については、RFIの結果から応札できるベンダに限られ、公平性・競争性が確保できないことが判明した。3案「グループ化での調達」については、個別調達と単一ベンダのパッケージ調達のそれぞれのメリットを活かせるものと評価できる。

本計画では、公平性・競争性を確保して調達の効率化を図ることが必須条件と考えられるため、2案は採用せず、3案「グループ化での調達」を採用することとする。

○：より優れている △：優れている ×：劣っている

	1案 個別調達	2案 単一ベンダの パッケージ調達	3案 グループ化での調達
調達の公平性・競争性	○	×	△
調達費用 ※1	×	△	○
データ連携の容易性	×	○	△
データ移行の容易性	×	○	○
開発費抑制	×	△	○
運用負荷抑制 ※2	×	○	△
調達の柔軟性 ※3	○	×	△
操作性の統一	×	○	△

※1 個別調達は、パッケージ毎に住民情報連携基盤システムとの連携改修費用が追加される。単一パッケージの調達は連携の改修費用は競争性が低いためパッケージ自体の価格が高止まりになり、改修費低減のメリットが相殺される。

※2 個別調達は、パッケージ毎のベンダと保守運用の業務が発生する。単一パッケージの調達は、ベンダ1社との関係で済む。

※3 個別調達は、パッケージ選択の幅が広く、業務特性に合わせた個別最適が図られる。単一パッケージの調達は、業務特性に合わせた製品選択の余地が狭い。

それぞれの調達パターンのメリット、デメリットを整理すると以下のとおりとなる。

調達パターン	メリット	デメリット
1案 個別調達	<ul style="list-style-type: none"> ・業務毎に優れたパッケージを選択することができる。 ・調達に関して公平性・競争性が確保できる。 ・個別調達のため、導入時期を柔軟に決めることができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関連システムとのデータ連携については個別に開発する必要があり、開発費用を要する。 ・関連システムとのデータ連携において、それぞれのパッケージベンダが異なる場合があるため、仕様の相違による機能もしくは運用制限が発生する可能性がある。 ・パッケージベンダが異なる可能性があるため、関連性の高いシステムでも操作性が異なり、各システム操作の習得が必要になる。
2案 単一ベンダのパッケージ調達	<ul style="list-style-type: none"> ・関連システムとのデータ連携は実装されているため、開発が最小化される。 ・同一の思想で設計されているため、システムの一体性や操作性が高い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・1つのシステムとなるため、一部の機能については必ずしも主管分野の要望に合わない場合がある。 ・供給できるベンダが限られ「独占状態」であるため、調達において公平性・競争性が確保できない。 ・運用開始後の、追加要望等のカスタマイズが発生した場合、高額になる可能性がある。 ・導入時期をそろえることが望ましく、導入時期が異なる場合、後に導入するシステムとの連携機能を開発する必要が生じ、コストが増加する。
3案 グループ化での調達	<ul style="list-style-type: none"> ・調達において公平性・競争性が確保できる。 ・グループ内のシステム間データ連携の開発は抑制される。 ・グループ内ではシステムの一体性や操作性が確保される。 ・グループは実績のある単位とするため、データ移行及び初期導入がスムーズに進む。 ・導入時期に応じたグルーピングを行うこともできるため、コスト増を抑えることができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・グループ間のデータ連携については、開発費用が発生する。 ・グループによりパッケージベンダが異なる場合があるため、各システム操作の習得が必要になる。

(2) 業務グループの検討

次に、各業務システムのグループ化について、業務間での親和性を観点とし、業務グループの検討を行った。

現行システムを導入パッケージベンダで分類すると、「高齢者・障害者福祉、子育て相談支援（児童手当、ひとり親医療など）」、「生活保護事務支援」、「子ども子育て支援（保育管理）」、「学齢簿管理」、「私立幼稚園等補助金」に分類できる。これらに、母子保健、乳幼児健診などの業務を加え、データ連携・データ移行等の当初開発費用の抑制、今後の運用負荷、調達の公平性を考慮し、関連性の高い業務グループについて、下表のとおり整理した。

図表 3-1 業務グループ

No.	業務グループ	対象業務名
1	業務グループA（福祉・子育て）	高齢者・障害者福祉
		子育て相談支援（児童手当、ひとり親医療など）
2	業務グループB（生活保護）	生活保護事務支援
3	業務グループC（保育園）	子ども子育て支援（保育管理）
		学童保育
4	業務グループD（学校教育）	学齢簿管理
		就学援助支援
		私立幼稚園等保護者補助金
5	業務グループE（保健）	母子保健
		乳幼児健診

(3) 調達グループの検討

この「業務グループ」を基本として、パッケージの想定範囲（調達範囲）となる「調達グループ」を考えるため、業務グループA（福祉・子育て）～E（保健）について、データ連携や業務連携、経費等の観点から統合の必要性やメリットについて検討した。

① 業務グループA（福祉・子育て）内の業務の分離の検討

業務グループA（福祉・子育て）内の高齢者・障害者福祉業務と子育て相談支援業務については、分離によるメリットの有無について検討したが、次の理由により、分離せず一括して調達することが適当と考えられる。

- ・パッケージ機能が一体的に利用でき、グループ内でのデータ連携が容易であること
- ・他システムとのデータ連携が効率的に行えるため、総経費が抑制できること
- ・パソコン等が一括して効率的に調達できること
- ・統一した操作性が確保されるため、使いやすいこと
- ・新システム稼働までのコスト（再リース、法改正対応等）が軽減できること
- ・分離することによるメリットが得られないこと

② 業務グループA（福祉・子育て）と業務グループB（生活保護）の統合の検討

業務グループB（生活保護）については、業務グループA（福祉・子育て）内の高齢者・障害者福祉、子育て相談支援との間でのデータ連携があることから、統合による一括調達のメリットの有無について検討したが、次の理由により、統合せず別個に調達することが適切と考える。

- ・生活保護業務に特化したパッケージが供給されており、特別区では個別パッケージによる導入が多いこと
- ・業務グループA（福祉・子育て）と業務グループB（生活保護）を組み合わせたパッケージは少なく、業務グループA（福祉・子育て）の機能要件は達成できるが、生活保護業務の機能要件は達成できないため追加開発が必要となること
- ・RFIの結果から、生活保護業務を高齢者・障害者福祉業務、子育て相談支援業務の一部または全部と一括調達したとしても、いずれもコストメリットを得られないこと

③業務グループ間の統合

次の理由により、各グループは統合せず、個別調達とする。

- ・業務グループA（福祉・子育て）～D（学校教育）の業務関連性が弱く、データ連携が少ないこと
- ・各グループの業務に特化したパッケージがそれぞれ供給されており、特別区では個別パッケージによる導入が多いこと
- ・複数の業務を組み合わせたパッケージは少なく、一括調達とした場合、参入障壁となり、特定事業者への依存（ベンダロックイン）となりやすいこと

○業務グループD（学校教育）は住基システムのパッケージ対応が多いが、住基システムでは調達範囲に含めない方針のため、今回の調達では同一グループとする。

○新たにシステム導入を検討している業務グループE（保健）については、業務グループA（福祉・子育て）子育て相談支援業務との連携が多いため、十分に事前調整をして要件定義を行う必要がある。

(a) 調達グループ (調達範囲)

本計画においては、以上の検討を踏まえ、調達については、調達グループA～Eの5グループでの単位とする。

図表 3-2 調達グループ一覧

No.	調達グループ	システム名
1	調達グループA (福祉・子育て)	高齢・障害福祉業務管理システム
		子育て相談支援システム
2	調達グループB (生活保護)	生活保護事務支援システム
3	調達グループC (保育園)	子ども子育て支援システム
		学童保育システム
4	調達グループD (学校教育)	学齢簿管理システム
		就学援助支援システム
		私立幼稚園等補助金システム
5	調達グループE (保健)	母子保健システム
		乳幼児健診システム

(b) 調達対象の要素

統合仮想サーバの利用等を考慮して、調達グループ毎に必要な調達対象の要素を下記に示す。

図表 3-3 調達要素ごとの整理

調達の要素種別		(調達グループA) 高齢・障害福祉業務管理システム 子育て相談支援システム	(調達グループB) 生活保護事務支援システム	(調達グループC) 子ども子育て支援システム 学童保育システム	(調達グループD) 就学援助支援システム 学齢簿管理システム 私立幼稚園等補助金システム	(調達グループE) 母子保健システム 乳幼児健診システム
機器・ソフトウェア等	1 端末	グループ毎のオープン調達	グループ毎のオープン調達	グループ毎のオープン調達	グループ毎のオープン調達	グループ毎のオープン調達
	2 プリンタ					
	3 ネットワーク回線	既存環境(住民情報系ネットワーク)の利用				
	4 周辺機器 (OCR、バーコードリーダ等)	グループAのシステム 提供事業者	グループBのシステム 提供事業者	グループCのシステム 提供事業者	グループDのシステム 提供事業者	グループEのシステム 提供事業者
	5 アプリケーション	統合仮想サーバ環境 提供事業者				
	6 ミドルウェア(ゲストOS) ・Windows ・RedHatEnterpriseLinux	統合仮想サーバ環境 提供事業者				
	7 ミドルウェア(データベース) ・OracleDatabase std ・Microsoft SQL Server std	統合仮想サーバ環境 提供事業者				
	8 アンチウイルス(サーバ)	統合仮想サーバ環境 提供事業者				
	9 物理サーバ(独自分)	グループAのシステム 提供事業者	グループBのシステム 提供事業者	グループCのシステム 提供事業者	グループDのシステム 提供事業者	グループEのシステム 提供事業者
	10 ハードウェア	統合仮想サーバ環境 提供事業者				
	11 データセンタ	統合仮想サーバ環境 提供事業者				
運用保守	12 ハードウェア保守 (統合仮想サーバ)	統合仮想サーバ環境の保守 事業者				
	13 ハードウェア保守 (独自分)	グループAのシステム 提供事業者	グループBのシステム 提供事業者	グループCのシステム 提供事業者	グループDのシステム 提供事業者	グループEのシステム 提供事業者
	14 大量印刷処理	外部印刷事業者				
	15 バンチ入力	対象外				
	16 障害対応	統合仮想サーバ環境の保守 事業者	グループAのシステム 提供事業者	グループBのシステム 提供事業者	グループCのシステム 提供事業者	グループDのシステム 提供事業者
17 アプリケーション保守		グループAのシステム 提供事業者	グループBのシステム 提供事業者	グループCのシステム 提供事業者	グループDのシステム 提供事業者	グループEのシステム 提供事業者

(注) 表内は、調達グループをグループと表記

(4) カスタマイズの考え方

一般的に、カスタマイズを行わなかった場合はパッケージバージョンアップ時に更新プログラムをそのまま適用できるが、カスタマイズを行った場合は区独自の仕様となるため、職員が要件定義や仕様検討、テストに参加する必要がある、メリットがなくなる。したがって、パッケージ導入のメリットを最大限享受するため、カスタマイズは可能な限り抑制する方針とする。

カスタマイズ実施要否の検討にあたっては、「区民サービスの維持・向上を図れるかどうか」という基準を原則とし、関係者による会議体を設置し、内容について協議・決定する。

(5) 標準的な技術の利用

今後、特定事業者への依存（ベンダロックイン）が発生しないよう、標準的な技術（ユーザインターフェース、OS、DBMS、文字コード・フォント等）の採用を基本とする。

文字コードについては、Unicodeを基本とする方針である。また、フォントについては、MS明朝等の汎用的かつOS以外の特定のライセンスに依存しないものとする方針である。

(6) 統合仮想サーバ

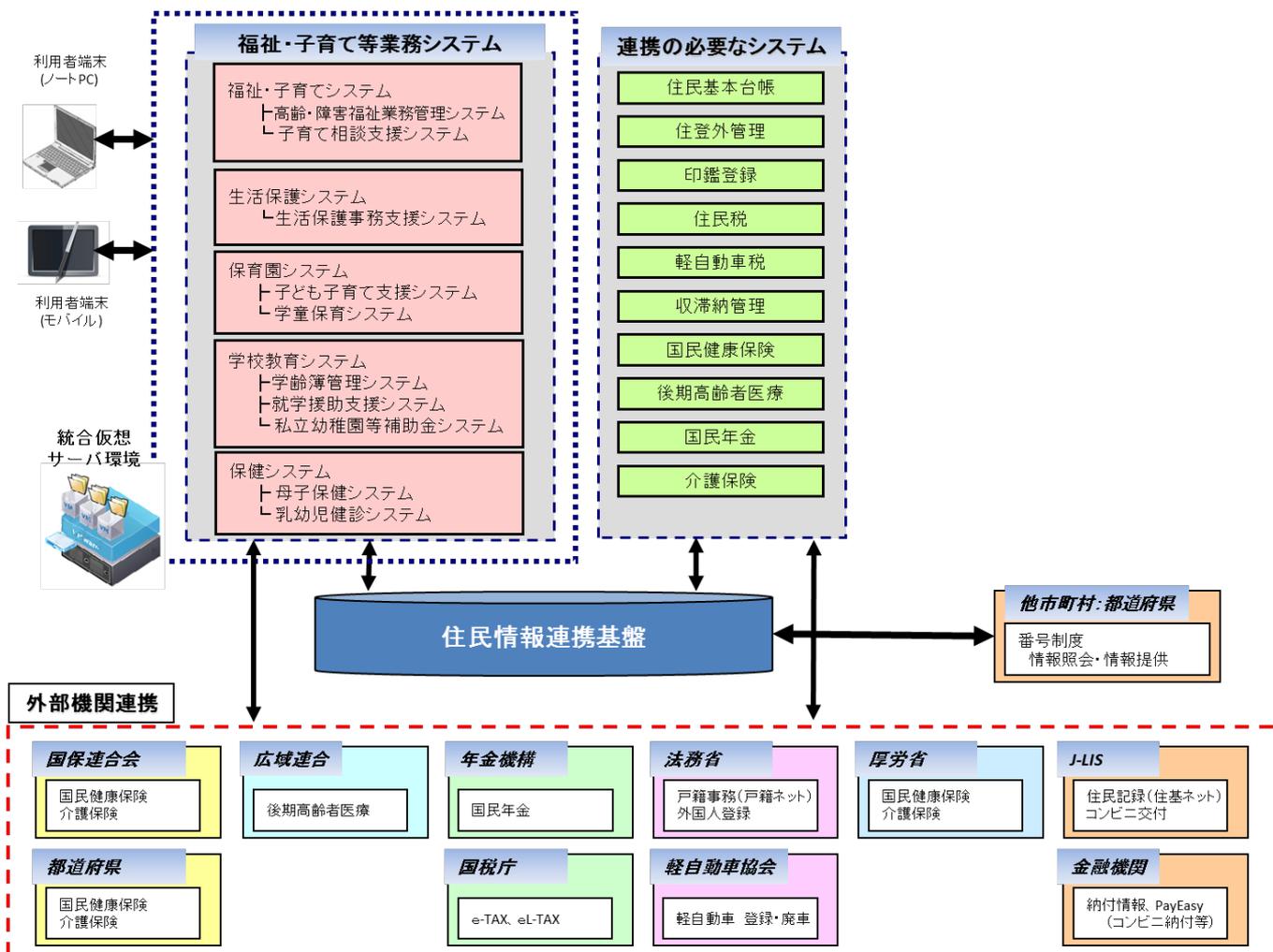
福祉・子育て等業務システムが稼働するシステム稼働環境に、統合仮想サーバの利用を想定している。この統合仮想サーバ環境の拡張等については、必要に応じて調達を行う。

第4章 最適化後システムイメージ

1 システム構成図

最適化後のシステムイメージを以下に示す。

図表 4-1 システム構成図



2 新システムの要件

(1) 機能要件

現行業務及びシステムの各課題に対応した機能要件を整理し、調達仕様書に反映させる。

(2) 帳票要件

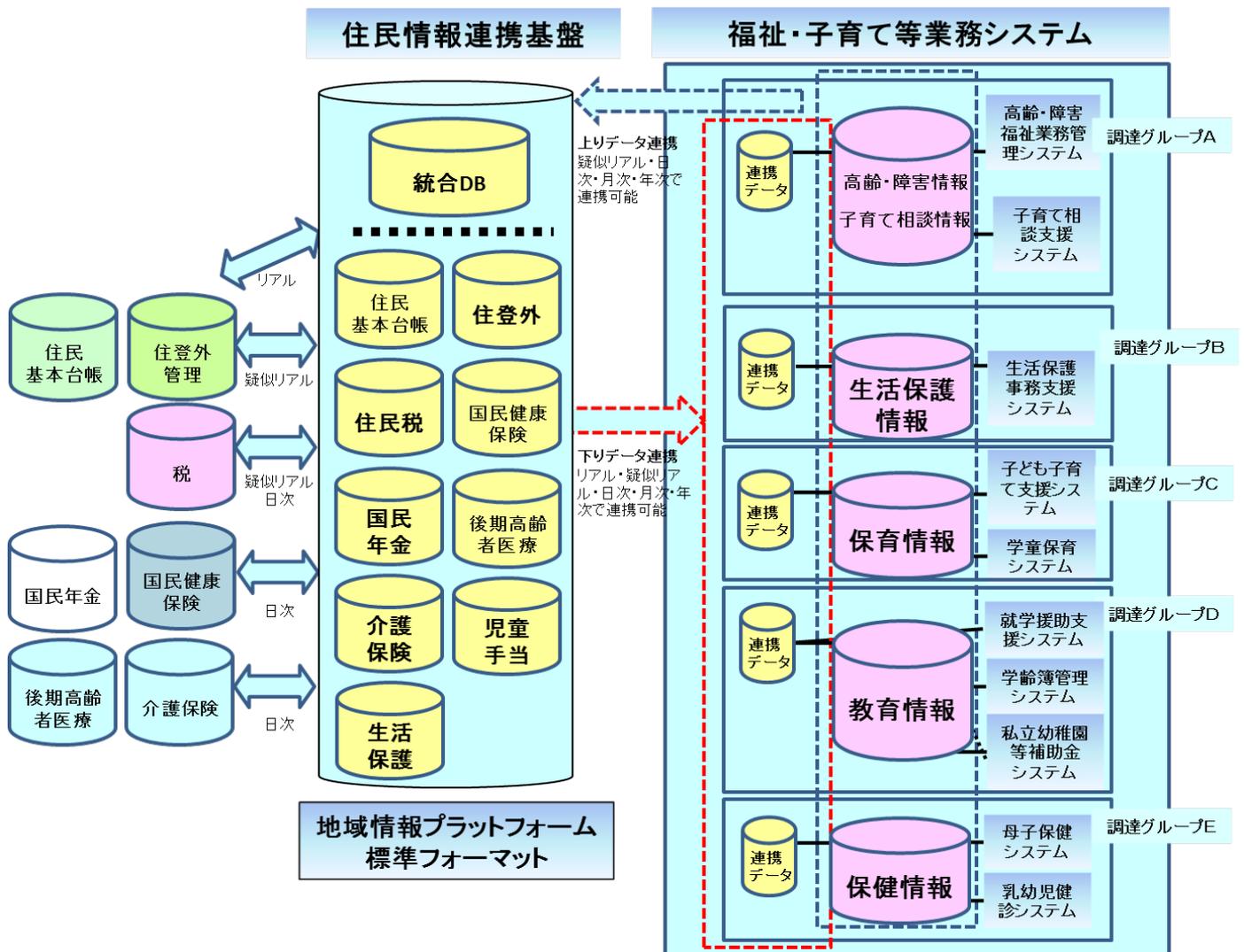
現行業務及びシステムの各課題に対応した帳票要件を整理し、調達仕様書に反映させる。

(3) データ連携

福祉・子育て等業務システムと基幹系システムとのデータ連携については、現在構築中の住民情報連携基盤システムを介して行うことを原則とする。なお、基幹系システムとの連携に際しては、「データ連携利用ガイド V1.0」を参照すること。

住民情報連携基盤システムとの連携の形態については、以下のパターンが想定できる。

図表 4-2 住民情報連携基盤システムとのデータ連携イメージ図



3 想定経費の調査

(1) 経費調査の目的

経費調査においては、市場性の確認及び公平性・競争性を確認することを目的として実施した。

(2) 経費の調査方法

想定される経費については、ベンダに対しRFIを下記日程にて実施した。調査対象のベンダは、本区と同規模自治体の導入実績を有するベンダに対し実施した。

(3) 経費の調査期間

RFIの提出依頼：平成28年8月8日（月）

RFIの回答期限：平成28年9月2日（金）

(4) 調査した業務システムの経費の内容

経費の内訳および内容は以下のとおりである。

調達グループA～Eを単位とした経費を調査した。特別区の導入実績を調査するとともに、回答のベンダからはパッケージが特別区において導入実績があることを確認した。

No.	経費項目	内容
1	業務システム開発経費	業務システムの各種機能（アプリケーション）を開発するための経費 <ul style="list-style-type: none"> ・設計・開発に要する経費 ・パッケージソフト（利用する場合）のリース価格、及び設置・環境設定等に要する経費 ・パッケージソフトの初期カスタマイズに係る経費 ・データ連携にかかわる費用
2	ハードウェア／OS／ミドルウェア導入経費	・ハードウェア（端末や周辺機器（バーコードリーダー等）機器を含む）、OS、ミドルウェアのリース価格、及び環境設定等に要する経費
3	移行経費	・移行に係る経費
4	教育・研修経費	・マニュアル作成、教育・研修に係る経費
5	保守経費	・業務システムのアプリケーション、OS、ミドルウェアの保守に係る経費等。 <ul style="list-style-type: none"> ・保守費用は5年と10年の2種類
6	その他 (1) 紙台帳の電子化について (2) 端末の監視ツールについて	・紙で管理している資料をイメージ化するためのセットアップ費用としての1枚あたりの単価。 <ul style="list-style-type: none"> ・エクセル等のオフィスツールを利用した端末作業でのプリント出力、データ転送履歴の取得（いずれもデータ内容の証跡確保が可能なこと）のためのツールを導入するための経費。

第5章 移行計画

1 データ移行計画

(1) 福祉・子育て等業務システムへの移行方針

- ・福祉・子育て等業務システムに移行するデータは、現行システムが保有しているデータをすべて対象とする。稼働時点でデータ移行が完了していることを原則とする。
- ・データ移行においては、クリーンデータだけではなく不整合データ及び例外データが発生する。その場合には、本区においてデータの整合性を確認し、データを作成する場合や新システムのマスタ登録機能を使用することなどで、コスト面に配慮した最善の方法を選択し実施するものとする。
- ・各々のシステムで必要となるデータのうち、システム縦断的に共通化すべきデータとしてDV情報、金融機関情報、業者情報などがあり、データを一元的に管理するためデータの管理主体をどのシステムに配置するかを検討することとする。

(2) 移行時期

データ移行は、稼働開始までに作業を完了させるものとする。一般的には、システムの稼働開始時期を合わせ一斉にデータ移行を実施することが、データの確認作業が一度で済むなど職員の負荷も軽減されることや、コスト面においてもシステムの稼働毎に発生する確認作業が一度で済むなど低コスト化に繋がる。しかし、本区の場合はシステムの稼働開始時期が相違することを想定しているため、稼働時期の異なるシステム間のデータの整合性を取る必要がある。また、データの整合性確認作業を複数回実施することや、共通のデータがある場合にはシステムの稼働毎に移行作業が発生することなどで、コスト面やデータ確認作業などの職員の負荷が想定されるため、注意が必要である。

2 システム移行計画

福祉・子育て等業務システムの本稼働は下記を予定している。

図表 5-1 システム移行計画

調達グループ	No.	システム名	稼働開始予定
グループA (福祉・子育て)	1	高齢・障害福祉業務管理システム	平成30年6月
	2	子育て相談支援システム	平成30年10月 (ケース管理・子育てサービスは 平成31年3月〈別調達〉)
グループB (生活保護)	3	生活保護事務支援システム	平成30年10月
グループC (保育園)	4	子ども子育て支援システム	平成30年9月
	5	学童保育システム	平成30年10月
グループD (学校教育)	6	学齢簿管理システム	平成30年12月
	7	就学援助支援システム	
	8	私立幼稚園等補助金システム	平成30年10月
グループE (保健)	9	母子保健システム	平成30年10月
	10	乳幼児健診システム	

本稼働までにシステムの移行を完了させることとする。

また、福祉・子育て等業務システムの稼働に伴い必要となる過去のデータも、システム移行完了日までに全て移行する方針とする。

3 システムライフサイクルと次期データ移行について

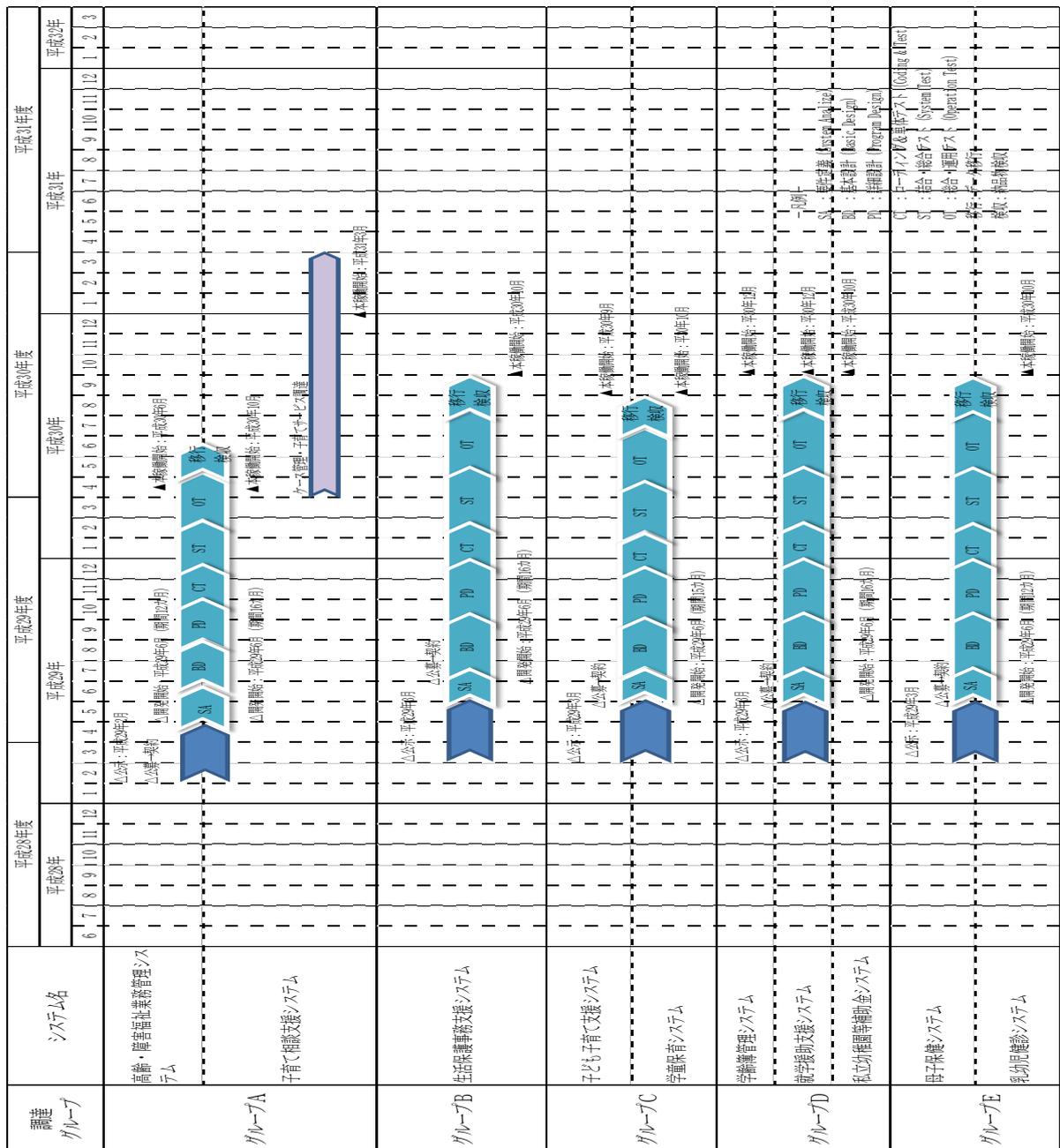
今回導入する福祉・子育て等業務システムは現行システム同様、本稼働から5年間のライフサイクルを予定している。この間、制度改正、新規事業等のためシステム改修の必要が生じた場合は、個別に内容を精査したうえで、必要な対応を行うこととする。

次期システム導入前には、福祉・子育て等業務システムの受注事業者は、中間標準レイアウト等の様式によりデータの抽出を完了するものとする。

第6章 開発スケジュール

調達期間を含めた各業務システムの稼働開始までの開発スケジュールを下記に示す。

図表 6-1 開発スケジュール

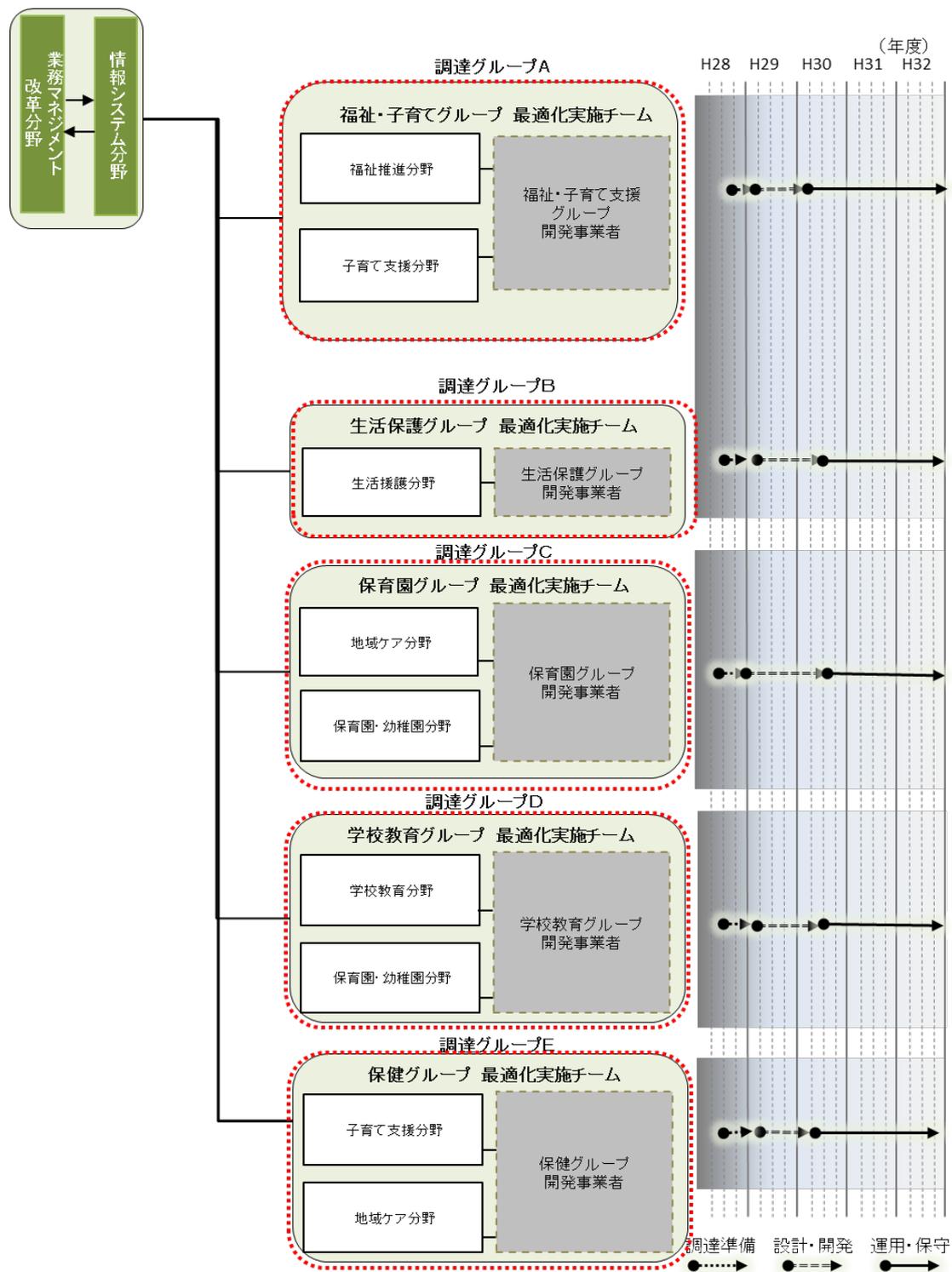


第7章 最適化システム開発実施体制

最適化実施体制を以下に示す。

調達グループA～Eの5グループ別を実施する。各グループ内のシステムは、担当主管分野が主体となって各開発事業者と開発を進めるものとする。業務マネジメント改革分野と情報システム分野は、共通課題や基盤に係る非機能要件等について相談や調整を行う。

図表 7-1 最適化システム開発体制図



28中政業第932号

平成28年(2016年)11月

中野区福祉・子育て等業務システム最適化計画
中野区政策室業務マネジメント改革分野(情報政策推進担当)