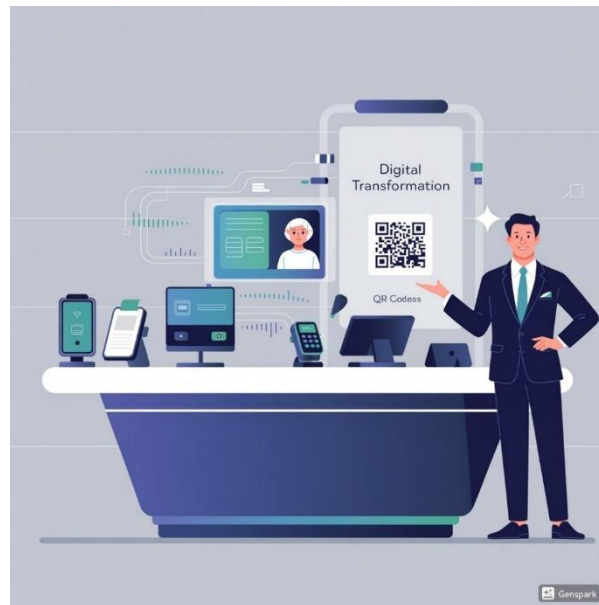


芽室システム展開 企画書



目的

BPRとともに、スモールスタートしている芽室町の「楽らく窓口」について、安定的運用化を実現するとともに、町財政に有利な形で発展させることを目的とする。

対象業務

- 番号発券システム
- 申請書作成システム
- おくやみ手続きシステム
- 住民異動システム

企画概要

窓口DXについて、本町と同じような課題を抱える小規模自治体・ベンダーに参画してもらい共創モデルを構築する。著作権を活かし、フィードバック、プログラムソース改変の公開義務、共同開発を行う。共同作業による情報集積・ブラッシュアップや著作権使用料還流、運用コストの低減の図る。

SWOT分析

強み	弱み
利用者目線の開発／高汎用性のUI／コスト優位性／アジャイルな改善／改善サイクル	属人化／改善サイクル／データベース構築／恒常的なメンテナンスの難しさ／技術的な専門性の不足／時間短縮効果の限定性
機会	脅威
他自治体との連携によるスケール化／再販モデルによる収益化／RPAによる業務効率化／職員のスキルアップ／UI・UXの改善と開発体制の強化／オープンソース化による共同開発	開発者異動後のシステム停止リスク／ベンダーサービスの価格競争／セキュリティリスク／オープンソースの管理コスト

強み (Strengths)

- ・ **利用者目線の開発:** 窓口職員が、自身の業務経験や顧客の反応を直接システムに反映させているため、現場のニーズに即した高い実用性。
- ・ **高汎用性のUI:** 基幹システム入力前の窓口業務に特化したシステムUIは、基幹システムによらない他自治体でも応用できる可能性が高く、このプロジェクトの核となる資産です。
- ・ **コスト優位性:** 小規模自治体にとって課題となる高額な窓口DXSaaS利用料を回避し、窓口DXSaaSの必要最低限の機能を実現
- ・ **アジャイルな改善:** 開発者自身が現場の職員であるため、迅速なフィードバックを得られる。
- ・ **改善サイクル:** 予算化、発注、設計、開発、テスト、納品といった外注スケジュールよりも迅速に実現できる。試しながら改善するスモールスタートが可能。撤退判断も容易。

弱み (Weaknesses)

属人化: 開発者が一人であり、異動が発生した場合のシステム維持管理、特にデータベースのメンテナンスが困難。

改善サイクル: 作業者が一人であり、改善ニーズに対応しきれない。

データベース構築: システムのインターフェイスは各自治体で共通情報であり、転用が可能であるが、データベースの構築は各自治体で必要。

恒常的なメンテナンスの難しさ: 土地データのように、定期的な更新が必要なデータがあり、どのように更新していくかが課題

技術的な専門性の不足: 現場職員が開発したシステムのため、本格的なシステム開発の知見が不足している可能性があります。特にセキュリティやシステムの冗長性（バックアップなど）に懸念はないか、専門的な視点での検証が必要。

時間短縮効果の限定性: 現時点では基幹システムへのコピペ作業が残っており、職員の工数削減には至っていない。RPA導入後の効果に期待。

機会 (Opportunities)

他自治体との連携によるスケール化: 自治体や社会全体でデジタル化が進んでいるため、今回のシステムがモデルケースとなりうる。窓口DXSaaSが高額であるという小規模自治体共通の課題を解決するため、他自治体と共同でオープンソース化や共通のシステム開発を行うモデルを構築する可能性がある。他の小規模自治体を巻き込むことで、ベンダーとの交渉力を高め、機能とコストのバランスが取れた独自の製品開発や、安価なサービス提供に期待。

再販モデルによる収益化: 外注する際にベンダーに再販権を持たせ、その売上の一部を本町に還元してもらうことで、新たな財源を確保できる可能性があります。

RPAによる業務効率化: RPAを導入することで、システムへの入力から基幹システムへのデータ連携までを自動化し、大幅な時間短縮と工数削減を実現できる。

職員のスキルアップ: この取り組みやノーコードツールの導入により職員が新しいスキルを習得する機運が高まっている。人事異動に左右されないIT人材バンクやIT人材育成のチャンスが広がっています。

UI/UXの改善と開発体制の強化: 現在SQLiteで構築しているデータベースをPleasanterのようなUIがわかりやすいデータベースシステムへの移行や、外注することで、開発者以外の職員でもメンテナンスや改修が容易になる可能性がある。

オープンソース化による共同開発: プロジェクトをオープンソースとして公開することで、他の自治体や開発者コミュニティからの協力（ブラッシュアップ）を得て、システムの品質と機能を継続的に向上させられる可能性があります。

脅威 (Threats)

開発者異動後のシステム停止リスク: 属人化が解消されない場合、開発者の異動や退職によって、システムの運用が停止してしまうリスクが最も現実的な脅威。

ベンダーサービスの価格競争: 将来的に小規模自治体向けに機能を絞った安価な SaaS が登場した場合、無料という強みが薄れる可能性がある。

セキュリティリスク: 行政の3層分離内で運用し、コピーデータを使用しているものの、継続的なリスク管理と専門家による監査がない場合、セキュリティ上の潜在的な脅威は常に存在する。

オープンソースの管理コスト: オープンソースを選択した場合、コミュニティ管理やセキュリティリスクへの対応など、新たな管理コストが発生する可能性があります。

現状分析

各機能比較

窓口DX SaaS

ワンストップ、来庁予約、電子署名、自動判定、手続き再開（QRコード）、顔認証、住基API連携、住基データ呼び出し、RPA連携
帳票の書かない化など

芽室システム

ワンストップ、自動判定、手続き再開（おくやみ）、住基データ呼び出し、RPA連携、帳票の書かない化

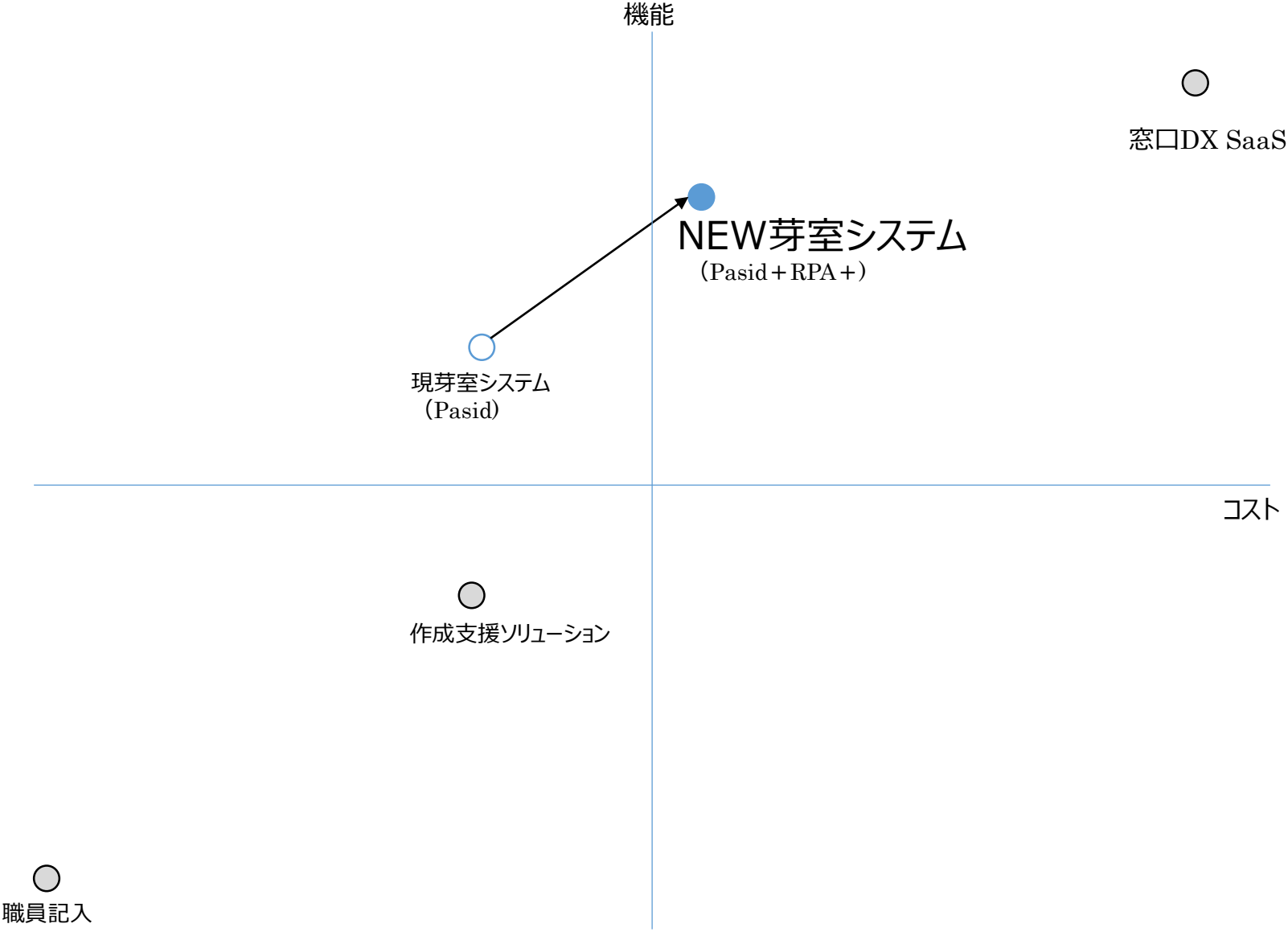
作成支援ソリューション

帳票の書かない化

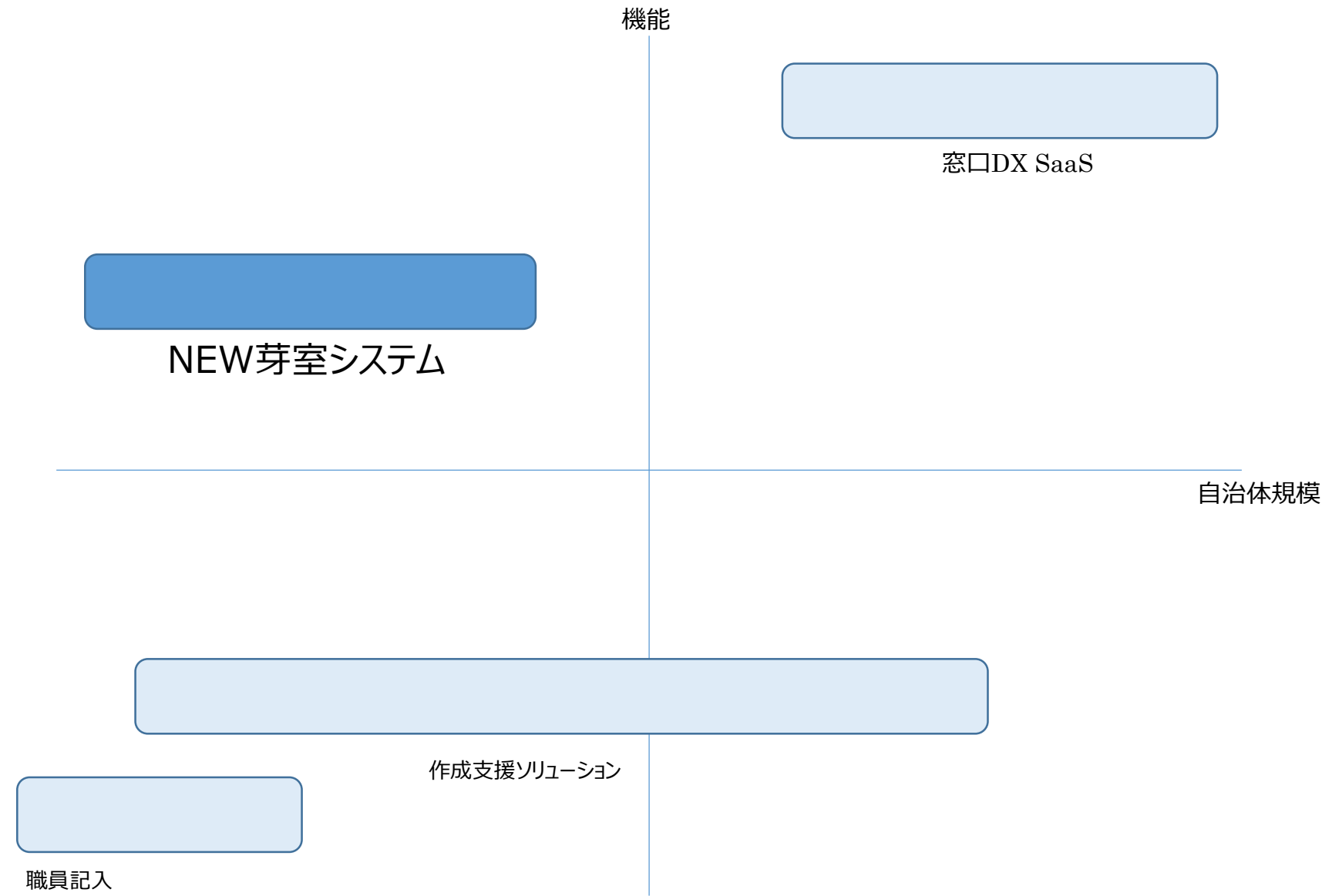
CaoraやPasidScan単体使用での帳票作成とやれることは多い
窓口DXSaaSと比較するとやれることが限定され、機能も簡素。

でも **現システムでも本町では十分な機能**

芽室システムの位置づけ



芽室システムのターゲットゾーン



窓口DXSaaSの費用負担が大きい小規模自治体(人口5万人未満)がターゲット

安定性と停止時リスク

- ・ 異動システムは、住基に入力する補助システムであり停止した際は手入力に戻すことが可能である。
- ・ おくやみ手続きはエクセルの所定セルに直接入力すれば帳票作成可能である。

システム停止リスクは許容できる。

ただし、停止時のマニュアルは整備する必要あり。

本稼働遅延リスク

- ・ 今後、パートナー企業・自治体も探すも現状で動くシステムがある。

遅延リスクは許容できる。

セキュリティリスク

- ・ 3層分離のマイナンバー系で稼働。
- ・ 野良アプリと同じ状況
- ・ USBなど故意による持ち出しはできてしまう。

慎重な対策が必要

今後の運用

現状と課題まとめ

- 芽室町が行って来た活動は、他の自治体にも共通する課題解決になる可能性がある（特に小規模自治体）
- 自治体独自部分では、データベース（設計、構築）、RPAシナリオ
- 競合の窓口DXSaaSで初期費を抑えたモデルも出ている
- 属人化を解消するための方策が必要
- IT人材育成のチャンス（部署にとられないITスキル共有のプラットフォーム醸成）

方向性

- スケールメリットをつくるため、他市町に参画してもらう
- 自庁内外のコミュニケーションでブラッシュアップとスキルアップ
- 商用再配布可能なソースアベイラブル・ソフトウェア*として配布
- 開発元には、著作権として利用料・運用サポート費の一部を還流
- 運用ベンダーは複数を想定。各自治体住基ベンダーやこれまでの取引のあるベンダーの参入機会をつくる。
- ITベンダーへの営業も行う。

*OSS寄りにもクローズソフト寄りにも諸条件設定ができる。ソースをオープンにするが、著作権を残し、改変コードも公開対象、商用配布を可とするが、制約をつけるなど。

アクションプラン

種まき期 (R7・R8)

- 導入ハードルの低い番号発券システムから近隣自治体等に提案をする。
- 自治体が自前調達（レシートプリンタ、PC、タブレット）
- 参画自治体とのコミュニティ形成

拡張期 (R8-R9)

- 申請書作成、おくやみ手続き、異動支援システムを売り込む
- 自治体は既存ベンダー等に構築の相談をしてもらう
→自治体からベンダーの参画を促す
- 地元ベンダーにサウンディング調査（提案ヒアリング）を行う
- 逆RFI（情報依頼書）を提出する営業活動

収穫期 (R10 -)

- 使用自治体・ベンダーからのフィードバック
- 共同開発、改変プログラムの公開