
総合行政システム導入事例報告

株式会社 北都情報システムズ

■ 執筆者Profile ■



齋藤 大生

2007年 株式会社 北都情報システムズ入社
2010年 現在 システム事業部所属
基幹系業務担当

■ 論文要旨 ■

北都情報システムズは、県内外問わず地方自治体へ総合行政システムの導入作業、システム保守を行っている。導入作業では、弊社のみで自治体への導入作業を行うときもあれば、他社の導入作業をサポートすることもある。

システム導入作業は、規模が大きくなるほど難しく、打ち合わせからシステム本稼動までの間で必ず問題が発生する。

本論文では、総合行政システムの導入スケジュールに沿い、各フェーズでの筆者の経験と問題解決策の考えを報告する。

■ 論文目次 ■

1. はじめに	《 3》
1. 1 当社の概要	
1. 2 筆者の立場	
1. 3 背景	
1. 4 総合行政システムの概要	
2. 総合行政システム導入	《 5》
2. 1 導入の流れ	
3. 導入作業の要点と考察	《 6》
3. 1 各業務打ち合わせ	
3. 2 運用方針検討・決定	
3. 3 システムテスト	
3. 4 操作研修	
3. 5 並行稼動	
4. 問題点・改善案のまとめ	《 8》
5. 今後の課題	《 10》
6. おわりに	《 10》

■ 図表一覧 ■

図1 システム構成図	《 4》
図2 導入スケジュール	《 5》
表1 各フェーズでの問題点	《 8》

1. はじめに

1. 1 当社の概要

株式会社北都情報システムズは 1974 年、北都銀行の前身である株式会社羽後銀行と富士通株式会社の共同出資により設立した。設立当初から秋田県内を中心に IT ベンダーとしての営業を行っている。

1. 2 筆者の立場

筆者は平成 19 年 4 月入社。システム事業部へ配属される。入社当時から行政総合システムの開発、導入作業に携わっている。

総合行政システムの中でも外国人登録・住民税・軽自動車税については、業務主担当として開発・導入・ユーザーサポートを行っている。

1. 3 背景

弊社は、既製品の総合行政システムを数々の地方自治体へ導入している。弊社のみで導入を行うことや、協力会社が行うシステム導入作業を支援することもある。

システム導入では、各作業で必ず問題が発生する。問題発生のとど、次回の導入時に同様の失敗をしないよう、導入作業の改善を行ってきた。

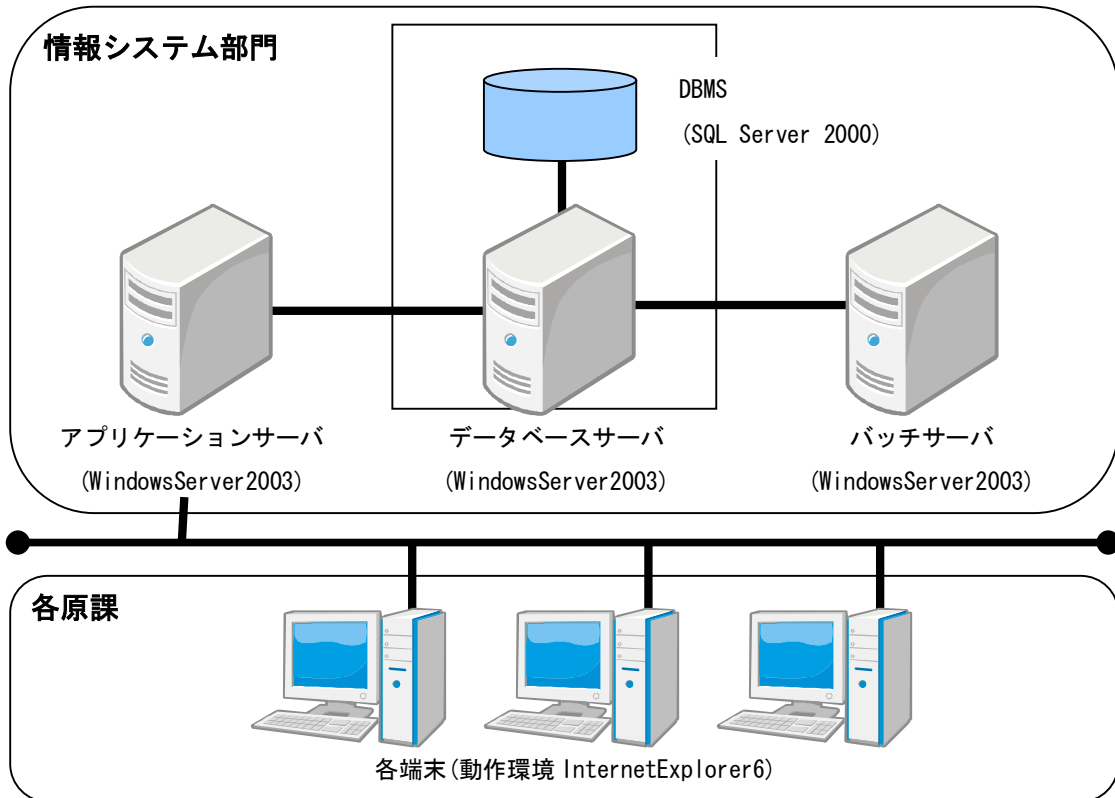
本論文では実際にどのようなことを実施し、作業を改善してきたかを述べる。

1. 4 総合行政システムの概要

総合行政システムは自治体業務（住民記録・税）を総合的にサポートするシステムである。サーバ管理型システムとなっており、アプリケーションサーバ、データベースサーバ、バッチサーバと役割ごとに機能分散している。クライアントではブラウザ環境下で動作する。指定のブラウザがインストールされているクライアントであれば、システムのインストール作業は不要なため、端末増設を容易に行うことができる。複数の業務を一つのシステムとして扱っているため、他業務へのデータ連携や同一人物に対しての異動など、業務間の処理をスムーズに行うことができるという特徴がある。

総合行政システムのシステム構成について図1に示す。

図1 システム構成図

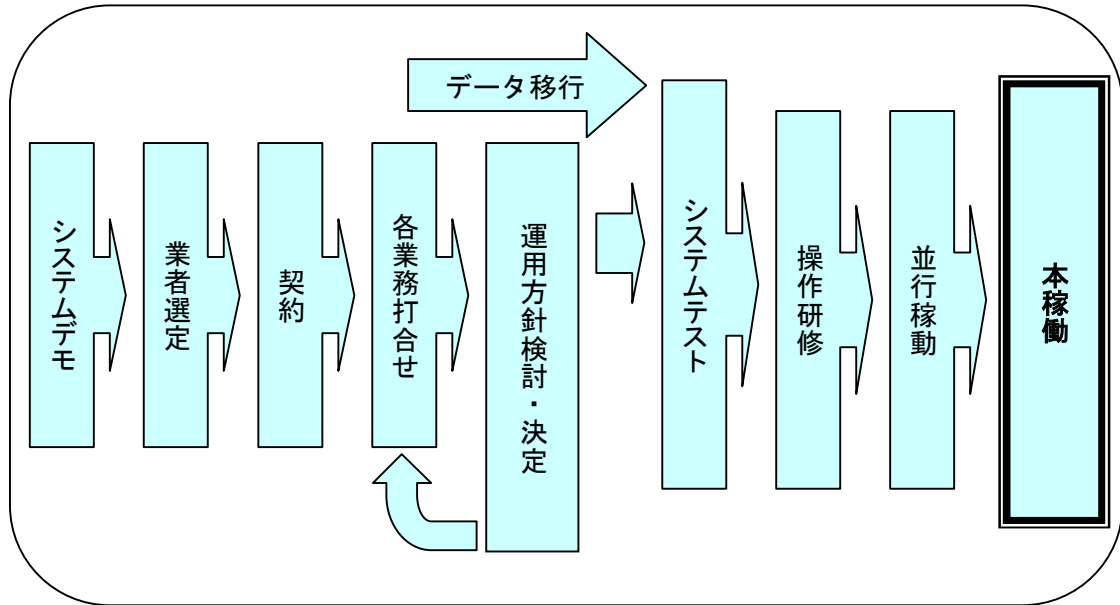


2. 総合行政システム導入

2.1 導入の流れ

システム導入のスケジュールを図2に示す。

図2 導入スケジュール



システムデモ（ユーザーへのシステム紹介）では一ユーザーに対して複数の会社から複数のシステムの提案を行う。業者選定でユーザーは複数の会社から一社を選ぶこととなる。ここで契約が成立し、システム稼働に向けての打合せがスタートする。何回かの業務打合せにてシステムの運用方針の検討と決定を行う。また、既存のシステムが存在する場合、データ移行を並行して行わなくてはならない。その後、システムテストとユーザーへの操作研修を行い、既存システムと新システムを並行して運用して頂く。本稼働では既存システムの運用を完全に停止する。

3. 導入作業の要点と考察

図2の導入スケジュールを元に、作業ごとにポイントとなる点と筆者の考えについて述べる。

3. 1 各業務打合せ

導入作業の中では一番始めにやることだが、一番大切なフェーズである。打ち合わせの内容次第では、システム本稼働後もユーザーサポートを随時継続して行わなくてはならない状況になってしまう。逆に打ち合わせでシステム稼働に必要な主要項目や運用方法を決定できたのであれば、本稼働後のサポートは最小限に留めることができるだろう。

そこで重要となるのは、打合せの段階でシステム本稼働時の運用をしっかりイメージできているかという点である。ユーザーのシステム運用がイメージできなくては提案もできない。ユーザーが実際にシステムをどのように動かすかをイメージできれば、システムの稼働までに打ち合わせを行い決定しておかなければならないことが見えてくる。そうなれば打ち合わせにどのような資料を準備し、何を提案すればよいのかが自然とわかるはずだ。

筆者自信も、初めてシステム導入の打ち合わせを行った時は、システム本稼働時の運用をイメージできていなかった。決定しておかなければならない事項について、未確定のままシステムが本稼働してしまったこともある。本稼働後に問題が発生してしまったとき、元をたどると打ち合わせでの決定事項不足が原因となっていたことが多い。その後のシステム導入では、打ち合わせ時にユーザーとの間で何を取り決めておけばよいかを確認し、打ち合わせ資料の作成を行っている。実際に、問題が起きる件数は格段に減った。

3. 2 運用方針検討・決定

ユーザーからの要望を最小限に留めることが必要である。システム本稼働後の問題発生やシステム保守としてかかるコストを少しでも下げるためである。しかし、パッケージの導入となると、どうしてもユーザーごとに違った要望が出てくる。ユーザーごとに業務の運用方法が異なるためだ。現行のシステムが存在していれば機能の差異から不満も出るだろう。パッケージではユーザーの要望を完璧に満たすことはできない。そのため、打ち合わせの段階からユーザーへシステムの運用方法について積極的に提案する必要がある。例えば、現行システムから機能が欠けてしまうのであれば、新システムでの代替案を提案するなどだ。どうしてもユーザーの方で必要な機能があれば、システムの一部を有償で改修することもある。しかし、本稼働後のシステムプログラムの更新や保守が複雑になってしまい、作業量が増加してしまうという反面もある。

導入が自社パッケージだった場合、ユーザーからの要望の捉え方が少し違う。要望が全ユーザーに共通する部分だとしたら、少しでも多くの要望を自社パッケージに取り入れたほうがよい。ユーザー要望のシステムへの取り込み、自社パッケージの機能アップ、機能アップ部分のアピールで次商談での提案に有利、とよいことが揃う。

また、決定事項などをまとめた打ち合わせの議事録は必ずユーザー確認まで行う。記録を残すことで打ち合わせ時にお互い意識のズレがなかったことを確認できる。後に出て

くる意識のズレも修正することができる。

3. 3 システムテスト

当然ではあるが、全機能のテストを行わなくてはならない。ユーザーごとにセットアップしたサーバの環境は異なるからだ。パッケージをそのまま導入する場合でも同じである。一般的な単体で動作するアプリケーションであれば、一度テストしたものを配布するだけでよいのかもしれない。しかし、総合行政システムは膨大なプログラムをサーバにセットし、それぞれ環境の異なるクライアントから実行できなくてはならない。ユーザーごとにセットアップした環境にてテストを行うことで、本稼働後の不具合を減らせ、システムの信頼性の向上にもつながる。導入したシステムが正常に動作しないことはユーザーの信用を落とすこととなる。慎重にシステム全体の動作を確認しなくてはならない。

打ち合わせにて決定したユーザーごとのシステムの設定も確認しなくてはならない。システムはパラメータの設定から、動作を変更できる部分が多々ある。打ち合わせにて決定した事項を設定し、すぐにでもユーザーが新システムにて業務の運用を行える状況にしておく必要がある。

また、主要機能はユーザーもまじえ、テストを行ったほうがよい。ユーザーへ実際にシステムを見ていただくことで、新システムでの運用がイメージできるからだ。運用のイメージが出来ていればスムーズに操作研修の段階に移ることができる。

3. 4 操作研修

操作研修は、実際の業務で想定されるパターンなどを用い、新システムの全機能を実際に操作していただく。システムの本稼働にむけてユーザーの不安を少しでも取り除くためである。ユーザーはシステムの変更に対して不安に思っていることが多い。不安になる原因としては新システムでの操作方法・処理方法の違いによるものがほとんどだ。実際の運用に則した操作研修を行うことでユーザーの不安を和らげることができるだろう。

また、分かりやすい資料提出と説明を行うことで、のちの問い合わせ件数が減少する。サポートにかかる時間の削減につなげることができるのである。実際に操作説明書の改版を行い、操作研修を行ったユーザー先からは操作方法についての問合せが殆どない。

3. 5 並行稼働

ユーザーの不安をすべて取り除いた状態でシステムの本稼働をむかえなくてはならない。並行稼働では現行システムと新システムを並行して運用していただき、画面の違いなどを比べることができる。ユーザーも画面や操作感の違いを並行稼働期間で理解できれば、システム本稼働に対する不安の解消になるだろう。

4. 問題点・改善案のまとめ

3. 導入作業の要点と考察での導入時の各フェーズでの問題点を表1にまとめる。

表1 各フェーズでの問題点

No.	フェーズ	問題点
1	各業務打ち合わせ	決定しなければならない事項が足りないのに把握することができない。
2	運用方針検討・決定	顧客からの要望をうまくまとめることができない。
3	システムテスト	システム本稼働後に、障害が発生してしまう。打ち合わせ時に取り決めた事と異なる動作をしてしまう。
4	操作研修	システム本稼働後に操作方法の問合せが発生してしまう。
5	並行稼働	顧客へシステム本稼働への不安を与えてしまう。

各問題点の改善案と評価を下記にまとめる。

(No. 1) 業務打ち合わせ

打ち合わせにて決定しなければならない事項について把握するには、システムの全容と本稼働時の運用イメージがなければならない。筆者自身も、初めはシステムの運用をイメージすることができなかつた。導入作業を重ねるたびに、システムの運用をイメージできるようになり、打ち合わせの改善を行っている。改善するたび、問題発生 の件数は減少傾向にある。打ち合わせの行い方次第で、システム導入作業の良し悪しが左右される。そう考えるとシステム導入の打ち合わせに対する重要度は極めて高い。

システムの全容と本稼働時の運用イメージを持たず、打ち合わせに望むのは大変危険である。

(No. 2) 運用方針検討・決定

ユーザーの要望を100%叶えることはできないが、要望に対する代替案の提案などをうまく行うことが重要となる。ユーザーを納得させる提案の技術が必要になる。実際に、提案がうまく行えたユーザーに対しては、システム保守の手間は確実に少ない。

(No. 3) システムテスト

時間と手間はかかるが、全機能のテストとユーザー別のシステム設定値の見直しが必要である。後に障害が起きてしまった時の対応の方が時間を取られてしまうからだ。システム設定値の間違いを修正するために、遠方のユーザーの元へと足を運んでしま

った事もある。正確な確認資料の作成で回避できる。

(No. 4) 操作研修

操作方法をまとめた、分かりやすいドキュメントの提示ができなくてはならない。ユーザーも操作研修を行った内容を完全に理解することはできない。のちに参考になる操作方法のドキュメントがわかりやすいものであるほど、問合せの件数も減る。

(No. 5) 並行稼働

並行稼働前に、ユーザーが新システムの運用をイメージできるように、各業務の年間スケジュールに沿ったシステムの説明が必要である。システム運用に対する不安を払拭出来れば、ユーザーも新システムを受け入れてくれるだろう。

5. 今後の課題

システムの導入作業ではいかにしてユーザーの満足度を向上させるかが課題となる。システム導入にてユーザーの作業効率が下がることや、システムの運用方法を押し付け、無理に導入をすすめることは絶対にあってはならない。筆者自身、ユーザーに不満が出ないように、システムの導入作業のたびに改善を行っているが、改善策はまだたくさんある。システムの導入作業を経験するたび、質の高いシステム導入を行えるよう、改善策を見つけ実施していきたい。

6. おわりに

本論文ではシステム導入を、「各業務打ち合わせ」から「システム本稼働」までの流れで各フェーズをおおまかに区切り、問題点やそれに対する改善策を述べてきた。しかし、導入作業の各フェーズを細かく見てみると、今回書ききれなかった細かな作業や問題などがたくさん存在する。すべての問題を円滑に解決するのは非常に難しいが、日々、発生した問題に対して、少しずつだけでも改善策を見つけ、自分の経験として蓄えていきたい。