



地方公共団体の情報システム調達における 機能要件の表記方法に関する調査研究

平成 2 7 年 3 月

地方公共団体情報システム機構

はじめに

地方公共団体情報システム機構の研究開発事業は、地方公共団体が共通的に利用できる情報システム及び新技術の導入並びに新分野へのコンピュータ利用等に関して、研究・開発、調査等を通じて地方公共団体の電子自治体の推進等に資することを目的に実施しております。

平成２６年度の調査研究では、情報システムの調達において、地方公共団体が意図するシステムの機能要件の内容が事業者十分に伝わらず、結果的に追加カスタマイズや開発の遅延等の問題が発生する現状を鑑み、調達する情報システムに必要な要件の内容について地方公共団体、事業者双方の認識に齟齬が生じないよう業務フロー図を用いた機能要件の表記方法について研究することとしました。

その研究成果として、表記方法の国際標準となる BPMN（Business Process Model and Notation）の手法を中心に、業務フロー図の作成方法等について解説した利用ガイドを作成しました。

本利用ガイドは、初めて業務フロー図を作成する地方公共団体の職員に役立つよう工夫しております。地方公共団体の職員の皆様方におかれましては、情報システムの調達を検討する際に本利用ガイドを御活用いただければ幸いと存じます。

本調査研究の実施に当たり、適切な御指導、御助言を頂いた調査研究委員会の委員の皆様、ヒアリング調査等に御協力いただきました研究協力団体の皆様に厚く御礼申し上げます。

平成２７年３月

地方公共団体情報システム機構
理事長 西 尾 勝

目 次

— 調 査 研 究 報 告 —

第 1 章 調査研究の概要.....	1
第 1 節 背景及び目的	1
1 背景	1
2 目的	2
3 本調査研究の成果.....	2
第 2 節 実施内容.....	3
1 調査研究の全体の流れ	3
2 調査研究の実施内容	4
3 調査研究のスケジュール.....	5
第 3 節 実施体制.....	6
1 実施体制図	6
2 調査研究委員会	6
第 2 章 地方公共団体の情報システム調達における業務フローの利用	7
第 1 節 地方公共団体における情報システム調達の状況.....	7
1 地方公共団体における情報システム調達の実態	7
2 地方公共団体における情報システムの調達の課題	9
第 2 節 地方公共団体等における業務フローの利用動向.....	10
1 業務フローについて	10
2 BPMN に関連する国の取組.....	11
3 BPMN の特徴	12
4 地方公共団体の情報システム調達における BPMN を用いた業務フロー図の利用	13
第 3 節 地方公共団体における業務フローの実態	14
1 調査の概要	14
2 調査結果の概要	14
3 調査結果の反映	18
第 3 章 調査研究の検討内容	19
第 1 節 BPMN の表記方法の解説について	19
第 2 節 業務フロー図の事例について.....	20
1 地方公共団体における業務選定についての検討内容	20
2 住民基本台帳業務における事例選定の検討内容	20

3	個人住民税業務における事例選定の検討内容.....	21
第3節	BPMN を用いた事務作業の表記例について	23
1	事務作業の表記例について	23
2	住民基本台帳業務における事務作業の表記例についての検討内容	23
3	個人住民税業務における事務作業の表記例についての検討内容.....	25
第4章	まとめ	26

— 利 用 ガ イ ド —

本利用ガイドについて.....	1
第1章 情報システム調達と業務フローの作成	4
第1節 地方公共団体の情報システム調達工程	4
1 情報システムの調達工程.....	4
2 業務フローの利用場面	4
3 非機能要件の検討.....	5
第2節 業務フローの作成.....	6
1 体制整備	6
2 業務フローの作成工程	7
3 作成工程の詳細内容	7
第2章 BPMN の表記方法と事例等の解説	10
第1節 BPMN の表記方法	10
1 地方公共団体における BPMN の記載レベル	10
2 BPMN の図形要素	11
3 BPMN の表現の多様性.....	26
4 BPMN による業務フロー図作成に向けた準備	26
5 BPMN による業務フロー図の書き方	30
第2節 BPMN を用いた作業の表記例	39
1 作業の表記例について	39
2 住民基本台帳業務の作業の表記例	39
3 個人住民税業務の作業の表記例.....	43
参考資料	47

— 利 用 ガ イ ド 別 冊 事 例 集 —

地方公共団体における事例	1
1 住民基本台帳業務における事例	2
（1） A団体の事例	2
ア 転入	3
イ 出生	7
ウ 住民票の写し等の交付（本人等請求）	9
エ 住民票記載事項証明書交付（本人等請求）	11
オ 世帯主変更	13
カ 戸籍異動	15
キ 転出	17
ク 死亡	19
（2） B団体の事例	21
ア 全部転入	22
イ 一部出生	34
ウ 住民票の写しの作成	46
エ 一部・全部転出	52
オ 一部・全部死亡届出・通知	58
カ 個人番号カード作成・交付	62
2 個人住民税業務における事例	64
（1） A団体の事例	64
ア 当初（電子申告テーブル）	65
イ 当初（税額計算）	66
ウ 当初（納入書作成かつ税通不作成リスト）	67
（2） B団体の事例	68
ア 住民税賦課業務	69
（3） C団体の事例	72
ア 課税対象者管理	73
イ 当初課税・通知作成	83

地方公共団体の情報システム調達に おける機能要件の表記方法に関する 調査研究

調査研究報告

平成 27 年 3 月

地方公共団体情報システム機構

目次

第1章 本調査研究の概要	1
第1節 背景及び目的	1
1 背景	1
2 目的	2
3 本調査研究の成果	2
第2節 実施内容	3
1 本調査研究の全体の流れ	3
2 本調査研究の実施内容	4
3 本調査研究のスケジュール	5
第3節 実施体制	6
1 実施体制図	6
2 調査研究委員会	6
第2章 地方公共団体の情報システム調達における業務フローの利用	7
第1節 地方公共団体における情報システム調達の状況	7
1 地方公共団体における情報システム調達の実態	7
2 地方公共団体における情報システムの調達の課題	9
第2節 地方公共団体等における業務フローの利用動向	10
1 業務フローについて	10
2 BPMNに関連する国の取組	11
3 BPMNの特徴	12
4 地方公共団体の情報システム調達におけるBPMNを用いた業務フロー図の利用	13
第3節 地方公共団体における業務フローの実態	14
1 調査の概要	14
2 調査結果の概要	14
3 調査結果の反映	18
第3章 本調査研究の検討内容	19
第1節 BPMNの表記方法の解説について	19
第2節 業務フロー図の事例について	20
1 地方公共団体における業務選定についての検討内容	20
2 住民基本台帳業務における事例選定の検討内容	20
3 個人住民税業務における事例選定の検討内容	21
第3節 BPMNを用いた作業の表記例について	23
1 作業の表記例について	23
2 住民基本台帳業務における作業の表記例についての検討内容	23
3 個人住民税業務における作業の表記例についての検討内容	25
第4章 まとめ	26

本調査研究報告における用語の定義について

本調査研究報告では、地方公共団体における機能要件の表記方法を分かりやすく解説するために、いくつかの用語の意味を定義している。

表 1 において、本調査研究報告で定義している用語の一覧を示す。

表 1 本調査研究報告における用語の定義一覧

用語	定義内容
業務 ¹	地方公共団体で実施する行政サービスにおいて最も大きな枠組みであり、調達する情報システムの対象となる項目。 【例】 住民基本台帳、個人住民税、国民健康保険 等
事務	業務を一段階分解した項目。 【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 等 【個人住民税の例】 ・課税対象登録、課税資料収集、当初賦課、更生・決定 等
作業	事務を一段階分解した項目。業務フローを構成する要素となる。 【住民基本台帳の例】 ・受付、審査、登録、交付・通知 等
業務フロー	業務を構成している事務の一連の流れを示すもの。
業務フロー図	業務フローを図示したもの。
粒度	業務、事務、作業の実施範囲の大小を示すもの。

¹ 地方公共団体では、一般的に行政サービスを提供するための仕事や行為全般を指して「事務」（自治事務、法定受託事務）という表現を用いることが多いと考えるが、本調査研究報告では、表記方法の解説をわかりやすくするため、地方公共団体が行政サービスを提供する行為を3階層に区分し、それぞれ「業務」「事務」「作業」という用語で定義している。

第1章 本調査研究の概要

第1節 背景及び目的

1 背景

地方公共団体の情報システムの調達における機能要件の定義は、多くの場合、機能一覧と呼ばれる機能項目と内容が列挙されたもので行われる。ただし、機能一覧は、それだけでは記載が不十分になる可能性があり、その機能が、どのような目的で、業務のどの場面で利用されるものなのか、また、その機能を利用する上での前提条件等が読み手によって解釈が変わる可能性がある。

このため、多くの地方公共団体の情報システムの調達では、発注者である地方公共団体が意図する十分な機能要件を、提案者である事業者に提示することができていると言えず、事業者も地方公共団体が意図する機能要件を把握し、提案することができていない。このような背景の下、情報システムが調達されると、その詳細設計段階になって、地方公共団体が想定していた業務と事業者の想定していた業務がマッチしないといった事象が起こることがある。その結果、パッケージシステムの場合は、カスタマイズが増大し、開発の遅延やコストの膨張といった問題を引き起こす可能性がある。

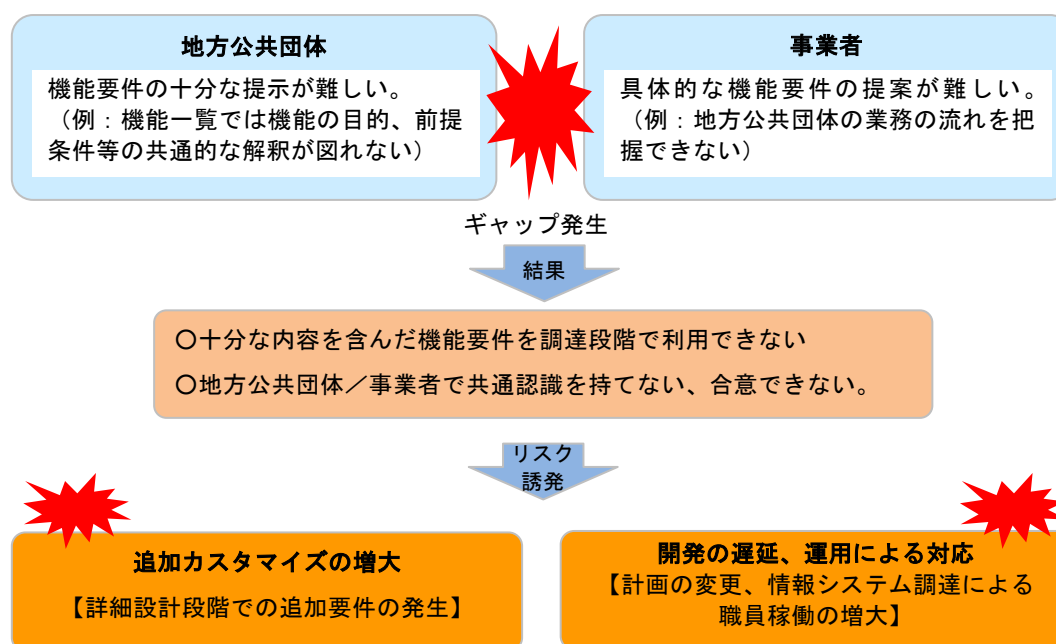


図1 情報システム調達における機能要件の問題点

一方で、総務省が示した「電子自治体の取組みを加速するための 10 の指針²」（以下「10 の指針」という。）の「【指針 5】パッケージシステムの機能等と照合した業務フローの棚卸し・業務標準化によるカスタマイズの抑制」において、現行の業務フローを図示し、業務フローの棚卸し・分析を行い、情報システムの調達を実施することで、システム機能との照合と業務の標準化によるカスタマイズの抑制効果について示しており、地方公共団体において業務フローを図示し情報システムの調達に利用することが期待されている。

2 目的

上記 1 の 10 の指針の指針 5 において、最新の業務分析方法として BPMN (Business Process Model And Notation) を紹介している。しかし、BPMN は国際標準となっているものの、地方公共団体において BPMN を含む業務フロー図を用いた情報システム調達は普及していない。そのため、本調査研究では、機能要件の表記方法として BPMN 等の業務フロー図を紹介した利用ガイドを作成し、全国の地方公共団体へ提供することを目的とする。

3 本調査研究の成果

本調査研究の成果は、調査研究報告及び地方公共団体の情報システム調達における機能要件の表記方法を示した利用ガイド（以下「利用ガイド」という。）の 2 点を作成する。調査研究報告は、本調査研究における検討の過程や結果をまとめるものであり、利用ガイドは、全国の地方公共団体が情報システムの調達において、業務フローを利用しやすいように、その利用方法や事例についてまとめたものである。

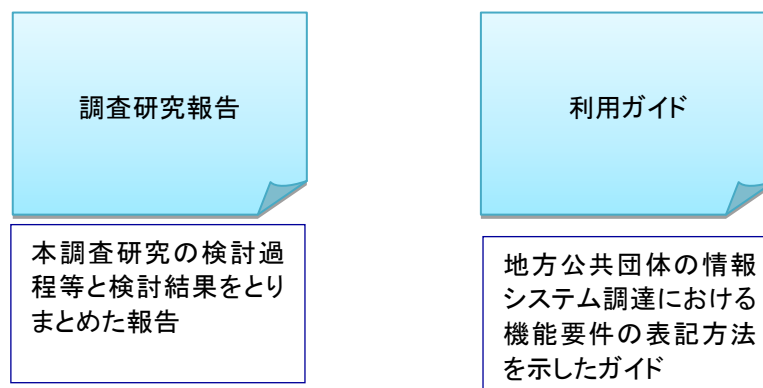


図 2 本調査研究の成果物

² 「世界最先端 IT 国家創造宣言」を踏まえ、自治体クラウドの導入をはじめとした、地方公共団体の電子自治体に係る取組みを促進することを目的として平成 26 年 3 月に策定されたもの。 http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01gyosei07_02000018.html（最終アクセス日：平成 27 年 3 月 6 日）参照

第2節 実施内容

1 本調査研究の全体の流れ

本調査研究は図3に示す流れで実施した。

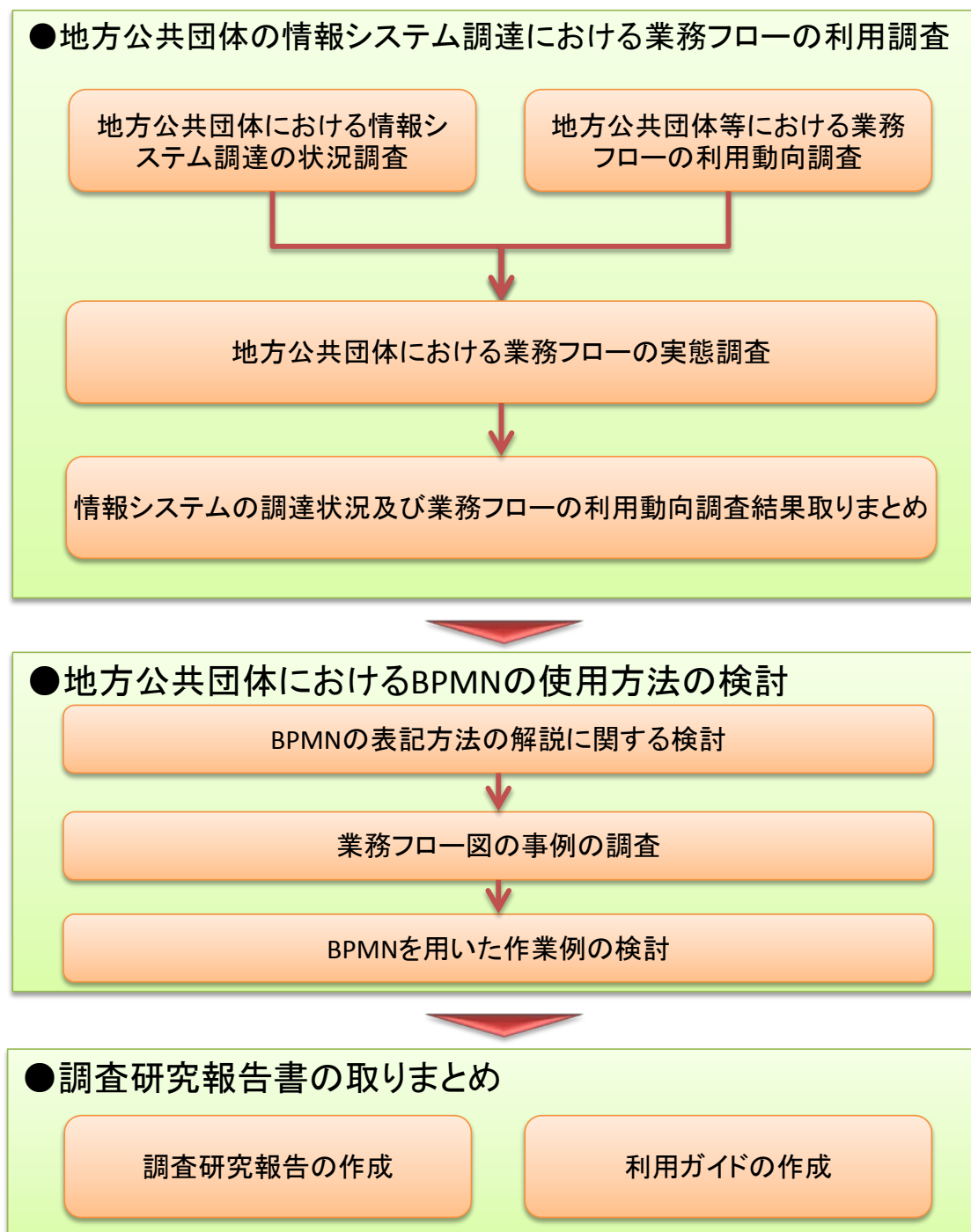


図3 本調査研究のフロー

2 本調査研究の実施内容

表 2 本調査研究の実施内容

調査項目		概要	調査手法	本調査報告 の該当箇所
大項目	中項目			
地方公共団体の 情報システム調 達における業務 フローの利用調 査	地方公共団体 における情報シ ステム調達の状 況調査	地方公共団体にお ける情報システム の調達状況につ いて調査を実施 した。	○文献調査 ○ヒアリング 調査	第 2 章 第 1 節
	地方公共団体等 における業務フ ローの利用動向 調査	業務フローを作成 し業務の可視化に 取り組んでいる事 例の調査を実施 した。	○文献調査 ○ヒアリング 調査	第 2 章 第 2 節
	地方公共団体に おける業務フロ ーの実態調査	地方公共団体の情 報システムの調達 における BPMN を用いた業務フロ ーの利用の実態調 査を実施した。	○調査研究 委員会での 協議	第 2 章 第 3 節
	情報システムの 調達状況及び業 務フローの利用 動向調査結果取 りまとめ	地方公共団体の情 報システム調達の 状況及び業務フロ ーの利用動向に 関する調査の結 果を取りまとめた。	○調査研究 委員会での 協議	第 2 章 第 3 節
地方公共団体に おける BPMN の使用法の検討	BPMN の表記方 法の解説に関す る検討	地方公共団体の情 報システム調達に おいて、BPMN を用いた業務フロ ー図を記載する ためのルール等 について検討した。	○文献調査 ○ヒアリング 調査	第 3 章 第 1 節
	業務フロー図の 事例の調査	地方公共団体にて 作成されている 業務フローの事 例、ガイドライン 等を基に事例調 査を実施し、業 務フロー図の事 例を取りまとめた。	○文献調査 ○ヒアリング 調査	第 3 章 第 2 節

調査項目		概要	調査手法	本調査報告 の該当箇所
大項目	中項目			
	BPMN を用いた 作業例の検討	本調査研究にて選定 した業務について、 収集した事例を参考 とし、作業の表記例 を作成した。	○ 調 査 研 究 委 員 会 で の 協 議	第 3 章 第 3 節
調査研究報告書 の取りまとめ	調査研究報告の 作成	本調査研究の結果を 総括するとともに、 今後の展望や課題を 検討し、調査研究報 告を作成した。	○ 調 査 研 究 委 員 会 で の 協 議	-
	利用ガイドの作 成	本調査研究の結果を 踏まえ、地方公共団 体 職 員 に 対 す る BPMN を用いた業 務フローの作成方法 等を示した利用ガイ ドを作成した。	○ 調 査 研 究 委 員 会 で の 協 議	-

3 本調査研究のスケジュール

本調査研究のスケジュールは図 4 のとおり。

項目	平成26年7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成27年1月	2月
調査研究委員会			▲第1回	▲第2回		▲第3回		▲第4回
地方公共団体の情報システム調達における業務フローの利用調査								
地方公共団体における情報システム調達の状況調査								
地方公共団体等における業務フローの利用動向調査								
地方公共団体における業務フローの実態調査								
情報システムの調達状況及び業務フローの利用動向調査結果の取りまとめ								
地方公共団体におけるBPMNの使用法の検討								
BPMNの表記方法の解説に関する検討								
業務フロー図の事例の調査								
BPMNを用いた作業例の検討								
調査研究報告書の取りまとめ								
調査研究報告の作成								
利用ガイドの作成								

図 4 本調査研究のスケジュール

第3節 実施体制

1 実施体制図

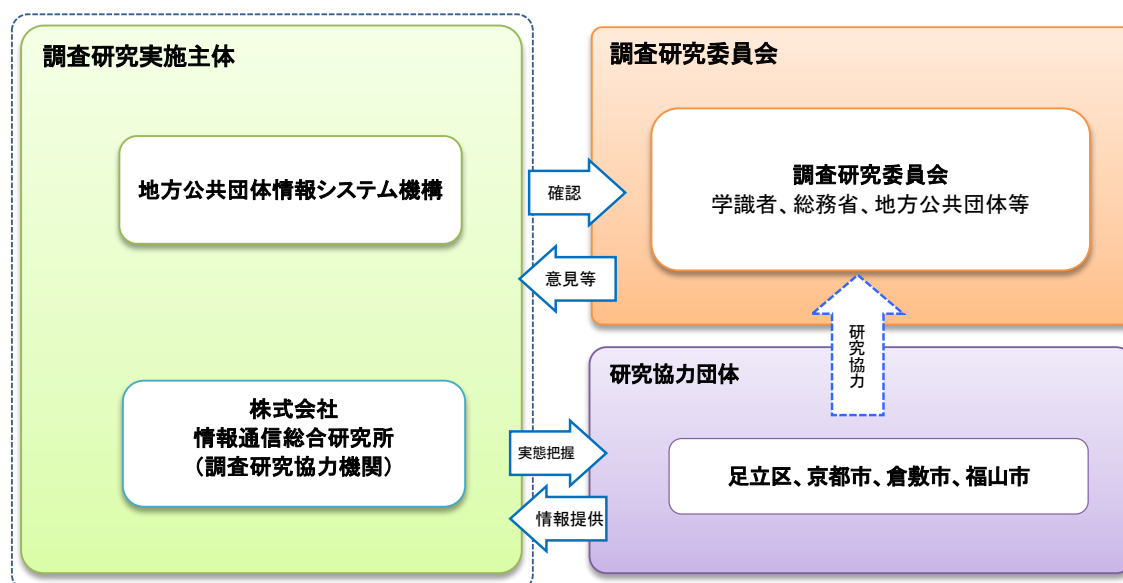


図 5 本調査研究の実施体制図

2 調査研究委員会

本調査研究の実施に当たっては、本件に係る専門知識、知見を有する学識経験者、地方公共団体における情報システム担当職員で構成する次の調査研究委員会を設置し、本調査研究の方向性、的確性、適時性、網羅性、地方公共団体のニーズとの合致性等のアドバイスを頂くとともに、幅広い意見、助言等を伺い報告書を作成した。

地方公共団体の情報システム調達における機能要求の表記方法に関する
調査研究委員会 委員名簿（敬称略、五十音順）

《委員》

大山 永昭	東京工業大学教授
片山 義信	福山市企画総務局企画政策部情報政策課 次長
門田 哲也	倉敷市企画財政局企画財政部（情報政策課担当）（併） 倉敷市教育委員会 参事
須藤 正喜	総務省自治行政局地域情報政策室 理事官
辻 史郎	京都市総合企画局情報化推進室 オープン化推進係長
保志野 広	足立区政策経営部情報システム課 システム最適化統括係長
松崎 茂	地方公共団体情報システム機構 理事

《事務局》

地方公共団体情報システム機構 研究開発部
株式会社情報通信総合研究所（調査研究協力機関）

第2章 地方公共団体の情報システム調達における業務フローの利用

第1節 地方公共団体における情報システム調達の状況

ここでは、地方公共団体における情報システム調達において、本調査研究の主眼である機能要件の定義に関して整理する。

1 地方公共団体における情報システム調達の実態

情報システムを調達するに当たっては、どのような情報システムを求めるか要件を明確にする必要があり、その内容を情報システム調達仕様書として表す必要がある。

情報システム調達仕様書に表す内容としては、大きく分けると、図6に示すとおり情報システムに求める要件（機能要件、非機能要件）を記載する部分のほか、調達の対象・条件、付帯業務等を記載する部分がある。

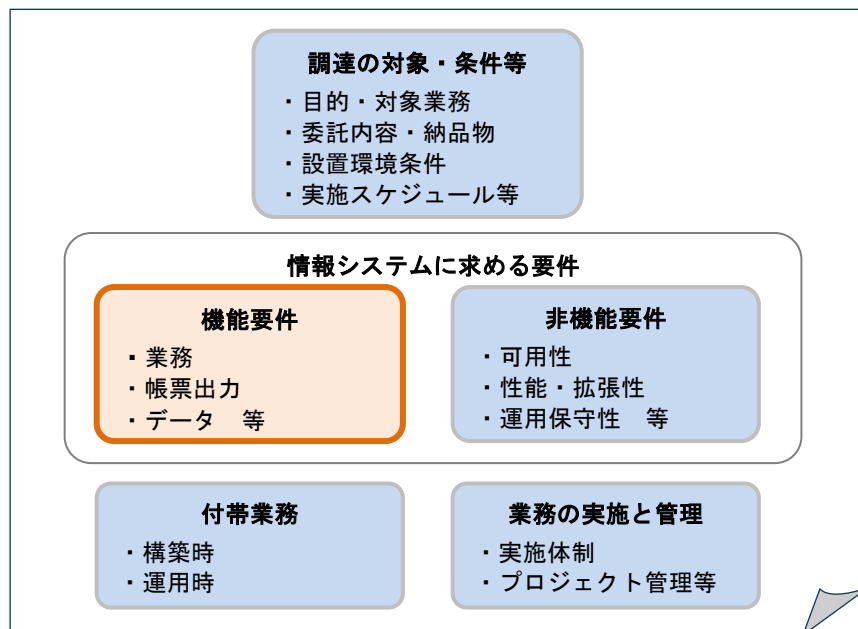


図6 情報システム調達仕様書の要素（項目は例）

このうち、機能要件とは、どのような情報を入力し、どのような処理を行い、結果どのような出力がされるか、といった業務の実現のために情報システムが提供する機能に関する要件である。例えば、「住民の異動情報を登録・管理したい」や「証明書を発行したい」といったものがそれに当たる。

具体的に機能要件として定義すべき事項としては、表3に示すように、「業務」「画面」「帳票出力」「データ」「外部連携」といった要素が挙げられる。このうち、「業務」は、その情報システムの対象範囲や、具体的にどのような機能が提供され処理がなされるかを表すものであり、最も根幹ともいえる事項である。

近年の地方公共団体の情報システムのシステム形態は、パッケージシステムが多くなっている。パッケージシステムを前提とすると、表3に示す事項のうち「画面」

や「データ」は、システムの実装に直結する内容であるため、パッケージシステム側に委ねることが多く、通常、調達時の仕様としては示すことは少ないものと考えられる。

表 3 機能要件で定義する事項と特徴

項目	定義する内容	地方公共団体の情報システム調達仕様書で多く見られる表記例	特徴等
業務	情報システム化対象業務とシステム化範囲、提供機能等	・機能一覧	・機能要件のうちで、最も基本的な要件。 ・ <u>文章だけでは表しにくく関係者で齟齬が生じやすい。</u>
画面	情報システムで表示する画面の内容や画面の遷移等	－	・パッケージシステムの場合は、画面表現はシステム側で規定する事項であり、通常仕様として示さない。
帳票出力	出力する帳票の種類、印字項目、レイアウト等	・帳票一覧 ・現行帳票レイアウト	・目に見える形のある「帳票」の仕様であり、表記しやすい。
データ	蓄積、管理するデータの項目、内容、アクセス権限等	－	・パッケージシステムの場合は、データの持ち方はシステム側で規定する事項であり、必ずしも仕様として示さない。
外部連携	他の情報システムとやり取りする情報の内容、手段、タイミング等	・外部連携仕様	・定義すべき項目は、比較的明確で、文章でも表記しやすい。

「画面」及び「データ」以外の項目は、地方公共団体の情報システム調達において、「業務」は「機能一覧」、「帳票出力」は「帳票一覧」等、「外部連携」は「外部連携仕様」として示されることが多いと考える。このうち、「帳票出力」は「帳票」という実物が存在し、「外部連携」は「データ項目」や「連携頻度」等定めるべき事項が明確であり、いずれも文章を中心とした記載でも表記がしやすい。一方、「業務」は人間の作業も含む形のない「動き」を扱うものである。前後の処理とのつながりや誰がどのような目的で、どのようなときに処理を行うかが複雑であり、文章だけでは表現しにくいのが特徴である。

第2節 地方公共団体等における業務フローの利用動向

1 業務フローについて

業務フローとは、業務の流れを可視化することで、関係者間の理解の齟齬を減らし、問題点や課題を分析するためのツールである。一般的に、業務フローにより業務を可視化することにより、次のような効果が期待できる。

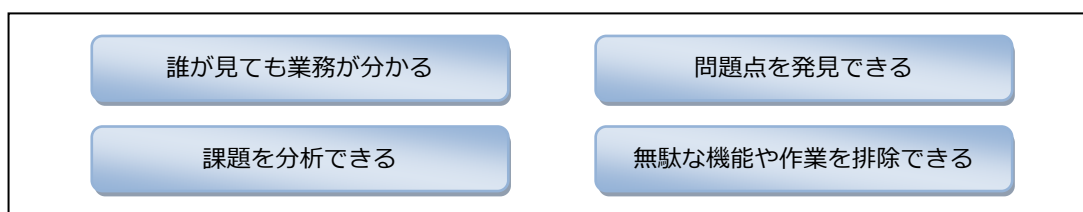


図 8 業務の可視化による一般的な効果

業務フローの表記方法には複数あり、代表的なものとして次の表記方法がある。

表 4 業務フローの代表的な表記法

表記法	特徴
BPMN (Business Process Model And Notation)	米 OMG により開発された表記法。ISO19510 として国際標準となっている。情報システム担当者だけでなく、業務担当者や経営層でも理解できるよう配慮されている。
WFA (Work Flow Architecture)	日本政府が独自に開発した表記法。自治体 EA 等で活用例が示されている。
UML (Unified Modeling Language)	米 OMG により開発された表記法。情報システムの開発分野では一般的な開発言語で、情報システムの機能を実装する際に使われる。

これらの中でも、BPMN は「10 の指針」の中で地方公共団体における活用例が示されるなど、その有用性が注目されている。

BPMNとは、業務プロセスをモデル化し、視覚的に表記する方法を標準化した仕様のことである。2011 年 1 月、米マサチューセッツ州に本部を置くOMG³ (Object Management Group) により、BPMN2.0 の正式な仕様が公開された。更に、2013 年 7 月には、国際標準化機構より「ISO/IEC 19510:2013」が発行され、BPMNが国際標準となった。BPMNは、次のような観点に基づいて開発された⁴ことから、業務

³ OMG は、非営利の標準化団体で、IT 事業者、エンドユーザー、政府機関、学術機関等が参加している。OMG は、BPMN だけでなく、UML や CORBA 等のコンピューター関連の仕様の策定・維持を行っている。

⁴ Object Management Group (2013) 「Business Process Model and Notation (BPMN)

主管部門と情報システム部門間のコミュニケーションギャップを埋めるために役立つと考えられる。

- ・業務に携わるすべての関係者が容易に理解できる業務プロセスの記法の規定
- ・業務視点で業務プロセスを視覚的に表現できるシステム言語の確立

2 BPMN に関連する国の取組

国における方針や研究において業務フローの有効性が示されている。特に BPMN は、行政組織における情報システムの調達等における有効性が注目され、活用の推進が図られている。BPMN に関連する主な公表資料には、以下のものがある。

表 5 BPMN に関連する国の取組

公表資料		要約
1	電子行政推進に関する基本方針 IT 戦略本部 平成 23 年 8 月	○業務の電子化に際して業務プロセスの電子化が前提。 ○IT 投資を最適化するためにも制度と業務プロセスの一体的な改革が必要。 ⇒行政組織の電子化の推進に向け、業務プロセスを軸に据えた取組の必要性が謳われた。
2	業務最適化のための業務モデリングに関する調査研究 経済産業省 平成 24 年 3 月	○行政サービスの向上、行政コストの低減に向け、BPMN の行政組織への適用の可能性及び適用に際しての課題を明らかにするため、「業務最適化のための業務モデリングに関する調査研究」を実施。 ○研究の結果、BPMN の導入により、「社会情勢変化へのキャッチアップスピードを速めること」「ユーザー主導で業務改革やサービス構築の品質を高めること」「定量指標に基づき的確な経営判断を行えること」といったメリットがあると結論。 ○BPMN の活用を普及推進することにより、ユーザー主導型の取組が推進されることを想定。 ⇒行政組織の業務最適化に向け、BPMN の導入の可能性が具体的に検証され、BPMN 導入の有効性が示された。
3	電子自治体の取組みを加速するための 10 の指針 総務省 平成 26 年 3 月	○指針 5「パッケージシステムの機能等と照合した業務フローの棚卸し・業務標準化によるカスタマイズの抑制」の中で示された地方公共団体に期待される取組として、現行の業務フローの棚卸し・業務標準化の徹底を挙げている。 ○そのための最新の業務分析方法として「BPMN を用いた分析」を例示。 ⇒BPMN は人の動きを含めて業務を可視化し、業務改善を図ることができる表記法であることから、地方公共団体における情報システムの調達においても、BPMN 導入による効果が期待されているものと考えられる。

3 BPMN の特徴

BPMN は、組織的・継続的な業務改善の手法である「ビジネスプロセスマネジメント（BPM）」において業務をモデル化するための表記法として開発された。人の動きを含めた業務全体を記述できることから、業務の棚卸しや標準化を検討することが容易となっており、行政組織における情報システムの調達といった場面での活用が期待されている。

BPMN の特徴として、「10 の指針」では、以下のような内容が示されている。

表 6 BPMN の特徴

項目	内容
国際標準である	調達において、中立・公平性が確保できる。 広く流通し、将来性の確保が期待され、作成した業務フローを長期間活用できる。
業務担当者でも容易に理解可能	システムの操作フローを中心に記載する方法ではなく、人の動きを含めた表現が可能のため、非システム系の者でも利用が容易である。
作成支援ソフトの充実により作成労力の抑制が可能	有料無料の作成支援ソフトなどが多くあり、作成労力を抑制することが可能である。
目的に応じて表記の粒度を分けることが可能	使用目的や主体に応じて表記の粒度を分けることが可能であるため、幹部職員が業務の全体像を把握した上で業務分析を行ったり、現場の担当者が業務のシステム化の詳細検討を行うことが一連の記法の中で実施可能である。
システム開発工程との連続性	作成支援ソフトを使うことで、作成した業務フローからプログラムソースコードを生成できる。このことにより開発の省力化を図ることが可能になる。

4 地方公共団体の情報システム調達における BPMN を用いた業務フロー図の利用

前節において、地方公共団体における情報システムの調達の課題として、機能要件の可視化を図ることを挙げた。この課題を解決するためのツールとして注目されているのが BPMN を用いた業務フロー図である。

業務の内容を視覚的に示す方法としては、業務フローによるものが最も一般的であり、関係者にも理解されやすいものとする。業務要件記述書や機能一覧等と関係づけて業務フローを補完的に示すことで、システムで実現する範囲や実現したい機能の意図や内容を、より正確に伝えることが可能になるものとする。

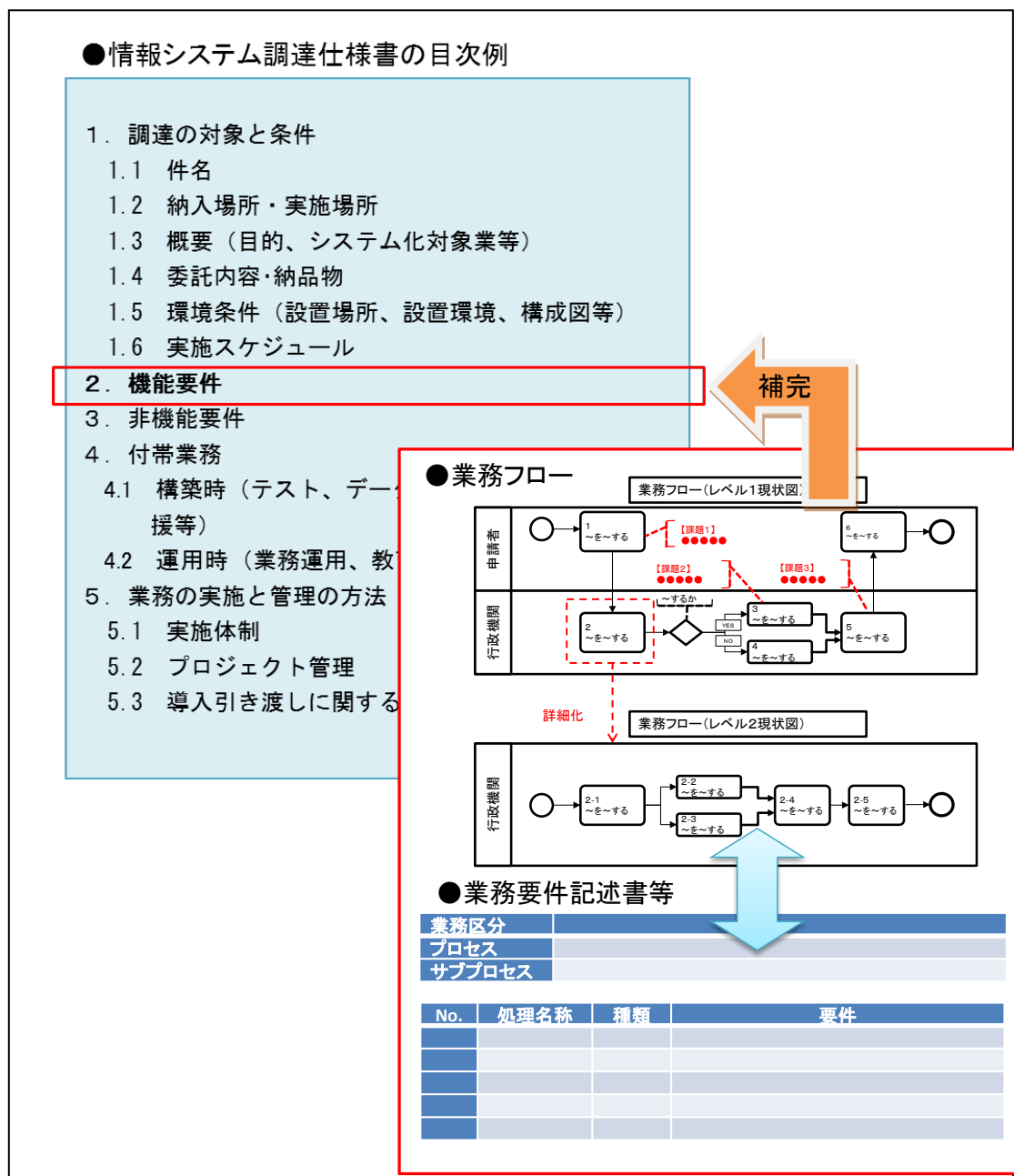


図 9 業務フローを活用した機能要件の補完のイメージ

第3節 地方公共団体における業務フローの実態

地方公共団体の情報システム調達における業務フローに関する取組の実態について、研究協力団体を対象としたヒアリング調査を中心に得られた知見を整理する。

1 調査の概要

(1) 目的

業務フロー図を作成するための手順や方法を利用ガイドに反映するために情報収集を実施する。

(2) ヒアリングにおける主な質問内容

- ・業務フロー図作成の目的
- ・業務フロー図の作成体制・手順
- ・業務フロー図を作成するための業務の分解方法
- ・業務フロー図作成時の問題点
- ・業務フロー図の利用方法
- ・業務フロー図の利用により得られた効果

(3) 調査期間

平成26年9月～10月

(4) 調査に協力いただいた地方公共団体（研究協力団体）

- ・足立区 政策経営部 情報システム課
- ・京都市 総合企画局 情報化推進室
- ・倉敷市 企画財政局 企画財政部 情報政策課
- ・福山市 企画総務局 企画政策部 情報政策課

2 調査結果の概要

(1) 業務フロー図作成の目的

表7 業務フロー図作成の目的に関する質問の主旨及び回答

質問の主旨	
団体がどのような効果を期待し、業務フロー図を作成したか。	
回答	回答団体数
調達の適正化(追加カスタマイズの防止、調達金額の適正化)	4 団体
庁内における業務の可視化 (組織内又は業務主管部門と情報システム部門における意識統一)	4 団体
事業者との情報システムの要件に関する齟齬の防止	4 団体
業務改革(BPR)	2 団体
業務主管部門内での業務引継資料	1 団体

「調達の適正化」「庁内における業務の可視化」「事業者との情報システムの要件に関する齟齬の防止」は、全団体が目的として挙げていることから、業務フロー図を作成する目的として、地方公共団体が特に重視しているものはこの三点と考えられる。

(2) 業務フロー図の作成体制・手順

表 8 作成体制・手順に関する質問の主旨及び回答

質問の主旨	
団体がどのような役割分担・作業手順で、業務フロー図を作成しているか。	
調査協力団体	回答
A 団体	・業務主管部門にて業務フロー図作成に必要な情報を収集し、エクセル表を作成する。 ・情報システム部門が上記エクセル表からツールを利用し、業務フロー図を生成する。(事業者へ委託することもある。)
B 団体	・情報システム部門から業務分析を事業者へ委託し、業務フロー図を作成する。(一部情報システム部門が作成する。) ・業務主管部門は必要な情報の提供と、作成された業務フロー図のチェックを実施する。
C 団体	・システム開発を受注した事業者が、構築するシステムを可視化した業務フロー図を作成する。 ・上記について、業務主管部門がチェック・補足する。その際、情報システム部門が支援する。
D 団体	・情報システム部門の支援のもと、業務主管部門主導で業務フロー図の作成を実施する。

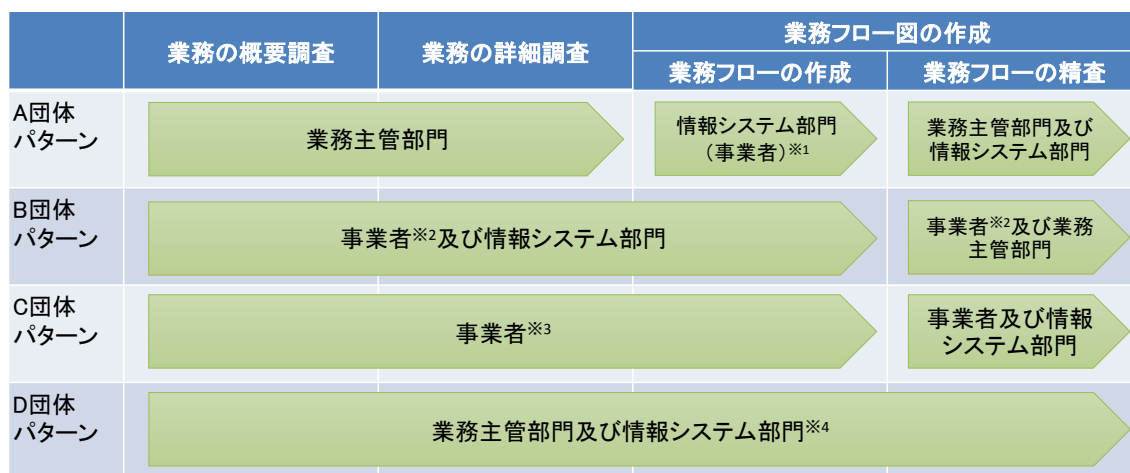


図 10 作成体制・手順のイメージ

研究協力団体の業務フロー図作成における作業分担は表 8 及び図 10 のとおり様々である。上記を基に整理すると、主たる作業者としては以下に示すケースが挙げられる。

- ・業務主管部門が主体的に実施するケース

- ・情報システム部門が主体的に実施するケース
- ・システム構築事業者とは独立した事業者に委託するケース
- ・システム構築事業者に作成を委託するケース

さらに、作業工程ごとに主たる作業者が変更となることを考えれば、様々な組み合わせが考えられる。

(3) 業務フロー図を作成するための業務の分解方法

表 9 業務フロー図を作成するための業務の分解方法に関する質問の主旨及び回答

質問の主旨	
団体がどのように業務フロー図の最小記載単位に業務を分解しているか。	
回答	回答団体数
各種マニュアルに記載されている業務説明を参考として最小記載単位に分解	2 団体
業務主管部門により DMM を用いて最小記載単位を改めて検討し分解	1 団体
パッケージソフトのメニュー・機能一覧表を参考として最小記載単位に分解	1 団体

業務の分解方法は、上記のいずれかを単独で実施しているわけではなく、業務マニュアルで業務内容を把握して、Diamond Mandara Matrix⁵（以下「DMM」という。）により業務の分解を実施する等、組み合わせていた。

(4) 業務フロー図作成時の問題点

表 10 業務フロー図作成時の問題点に関する質問の主旨及び回答

質問の主旨	
団体が業務フロー図を作成するに当たり、問題となることは何か。	
回答	回答団体数
業務フローの最小記載単位や表記の粒度を統一することが難しい。	3 団体
他システムとのデータ連携をどのように整理して記載するか悩ましい。	1 団体
システム処理部分とシステム処理以外の部分を分類する際の判断が悩ましい。	1 団体

業務フロー図を作成する際の問題としては、業務フロー図の最小記載単位や表記の粒度をどのように設定するのかということが 3 団体で挙げられた。

業務フロー図作成に当たり一定の記載ルールは必要であり、調達する情報システムで扱う業務フロー図の記載単位や文章表現の詳細度を合わせる必要があるとの意見が出た。しかし、一方では、すべての地方公共団体において適切な記載ルールを定義することは困難であり、同じ団体内にあっても、使用目的・業務の複雑さ等の諸条件により、最適な表記の粒度は異なるとの意見もあった。

⁵ Diamond Mandara Matrix（略称：DMM）：

DMM とは現状の業務を分析する手法のひとつで、1つの業務を8つ以内の事務へ、また同様に1つの事務を8つ以内の作業に漏れなく、重複なく分解する手法である。

利用ガイド P8 で詳細に紹介しているので、あわせて参照されたい。

(5) 業務フロー図の利用方法

表 11 業務フロー図の利用方法に関する質問の主旨と回答

質問の主旨
団体が作成した業務フロー図をどのように利用しているか。
回答
①RFI 資料として添付し、費用やカスタマイズ規模の調査に使用する。 ②庁内における情報システムに関する説明や意識合わせに利用する。 ③事業者選定時に調達仕様書における機能要件の一部として添付する。 ④事業者選定後における事業者作業の確認に使用する。

本質問への回答は「(1) 業務フロー図作成の目的」と関連している。上記回答のうち①③は「調達の適正化」、②は「庁内における業務の可視化」、③④は「事業者との情報システムの要件に関する齟齬の防止」にそれぞれ対応した利用方法であり、業務フロー図作成の目的として挙げられた3点に即して利用されていることがわかる。また、調達仕様書における機能要件の一部としている例もあった。

(6) 業務フロー図の利用により得られた効果

表 12 業務フロー図の利用により得られた効果に関する質問の主旨と回答

質問の主旨
団体が業務フロー図を作成したことにより期待した効果が得られているか。
回答
①事業者からの見積精度が向上した。 ②事業者との齟齬の減少により、追加カスタマイズが減少した。 ③業務の可視化により、庁内における意思疎通がしやすくなった。

前述の回答と同様に本質問への回答も(1)と関連している。上記回答のうち①②は「調達の適正化」、③は「庁内における業務の可視化」、②は「事業者との情報システムの要件に関する齟齬の防止」のそれぞれに対応する効果といえる。従って、地方公共団体が(1)で業務フロー図作成の目的として重視する三点について、それぞれ効果があったことがうかがえる。

3 調査結果の反映

調査結果から判明した、情報システム調達時の地方公共団体における業務フロー図の利用の状況と付帯的に生じる課題について、基本的な考え方を以下のとおり整理した。今後、広く地方公共団体が業務フロー図を利用した情報システム調達を可能にするため、整理した以下の事項を基幹に検討を加え、モデルとなる取組方法等を利用ガイドに示す。

(1) 情報システム調達における業務フロー図の利用の効果

情報システム調達時の業務フロー図の利用により、①調達の適正化、②庁内における業務の可視化、③事業者との情報システムの要件に関する齟齬の防止、という効果が見込まれ、調達に係る地方公共団体の事務の円滑化に繋がることが期待される。

このことから、業務フロー図を有効に利用している団体の取組を参考事例として広く地方公共団体に紹介し、情報システム調達時における業務フロー図の利用促進を支援することが有効と考えられる。

(2) 業務フロー図作成のための作業体制の整備

業務フロー図を作成するための作業体制は、地方公共団体によりその実態は様々である。

このことから、個々の地方公共団体においては、業務フロー図の作成に当たり、団体が有するスキルの状況、投入可能な人的資源・外部委託経費等を総合的に判断し、最も適した作業体制を構築していくことが必要と考えられる。

(3) 業務フロー図作成のための業務分解の方法

業務フロー図の最小記載単位に業務を分解する方法として、以下のものがある。また、これらのうち複数の方法を組み合わせることも考えられる。

- ・各種マニュアルに記載されている業務説明を参考として最小記載単位に分解
- ・業務主管部門により DMM を用いて最小記載単位を改めて検討し分解
- ・パッケージソフトのメニュー・機能一覧表を参考として最小記載単位に分解

このうち、各種マニュアル及びパッケージソフトのメニュー・機能一覧はその内容により業務単位が左右される可能性があることから、本調査研究において業務の記載単位を検討する方法としては、比較的汎用性が高い DMM を利用した業務分解手法が有効と考えられる。

(4) 業務フロー図の表記内容の統一化

業務フロー図の記載内容を作成者個々の主観で記述した場合、同じ業務フローであっても、業務の単位に係る粒度や事務処理についての表現方法に差異が生じ、結果的に第三者が見て分かりにくい業務フロー図となるおそれがある。

このことから、少なくとも同一の地方公共団体内で使用する業務フロー図の記載内容の表現に統一性を持たせることは必要であり、その対応策として、業務フロー図作成者の間で以下のことを共有することが必要になると考えられる。

- ・業務フロー図の業務の分解方法や表記方法のルール
- ・業務フロー図を作成する際の素材となる表記例
- ・業務フロー図の具体的な事例

第3章 本調査研究の検討内容

本調査研究の目的である、機能要件の表記方法として BPMN 等の業務フロー図を紹介した利用ガイドを作成するため、「BPMN の表記方法の解説」「先行団体における業務フロー図の作成事例の整理」「汎用的な作業の表記例の作成」の3点を調査研究委員会等で検討した。以下に検討内容の詳細を記載する。

第1節 BPMN の表記方法の解説について

BPMN による業務フロー図の導入を図るためには、BPMN そのものを理解する必要がある。また、先に BPMN の特徴として挙げた、「目的に応じて表記の粒度を分けることが可能」という点は、メリットである一方デメリットでもある。BPMN の仕様上、記載の自由度が許容されているため、BPMN で多様な業務フローを可視化することができるが、同じ業務フローを図示しようとしても、業務フロー図の作成者により内容が異なる業務フロー図が作成されることがある。その結果、業務フローの可視化により、関連する部門や事業者とのコミュニケーションを円滑に行うという目的を達成できず、不要な混乱を招く可能性が懸念される。このような状況を避け、効果的に BPMN を活用するため、あらかじめ統一的な考え方やルールを定めることが求められる。

上記を踏まえ、地方公共団体が情報システム調達における BPMN による業務フロー図の導入に関わる解説項目を検討した。BPMN の一般的な内容だけでなく、導入に当たって求められる検討項目を表 13 のように整理し、BPMN の表記方法についての利用ガイドで解説を行った。

表 13 BPMN 導入における検討項目

整理すべき事項	検討項目	解説項目	ガイド記載箇所
BPMN についての理解	BPMN の概要を把握できること	○地方公共団体における BPMN の記載レベル ○BPMN の図形要素	第2章 第1節1、2 参考資料
	BPMN を使用した業務フロー図の作成過程を把握できること	○BPMN による業務フロー図の書き方 ・業務フロー図作成条件の確認 ・基本プロセスの記載 ・サブプロセスの記載 ・例外処理の記載 ・全体を通じた必要事項の記載 ・全体チェック	第2章 第1節5
BPMN を効果的に活用するための取組	BPMN を導入する際に必要な検討事項が把握できること	○BPMN による業務フロー図作成に向けた準備 ・使用する図形要素の取捨選択 ・使用する図形要素の使い方の検討 ・ラベルの命名規則の検討 ・管理方法の検討	第2章 第1節4

第2節 業務フロー図の事例について

1 地方公共団体における業務選定についての検討内容

多くの地方公共団体がより簡単にBPMNを用いた業務フロー図を作成するためには、より参考となる事例等を提示することが有益と考えられる。

事例で採り上げる業務は、以下のようなものが望ましいと考える。

- ・多くの地方公共団体職員に理解しやすいもの
- ・その業務に含まれる事務内容が、地方公共団体の他の業務にも類似する要素を多く含むもの
- ・参考となるバリエーションを複数提示するため、複数の研究協力団体の事例が示せるもの

以上のことに留意し、研究協力団体の作成した業務フロー図の事例の中から本調査研究で提示する事例の対象業務を選定した結果、「住民基本台帳業務」及び「個人住民税業務」を事例として取り上げた。

2 住民基本台帳業務における事例選定の検討内容

各研究協力団体で作成されている業務フロー図については、作成主体、作成方法等を各団体の各種条件に合わせて作成されているため、団体ごとに業務フロー図を比較すると事務分類（名称・分割単位）が異なることが分かった。また、各団体の事情により、部分的に抜粋した業務フロー図の一部を先行して作成しているものもあり、全く同じ条件で比較することは困難であった。

このことを踏まえ、研究協力団体における業務フロー図における事務分類の比較例を図11に示す。

OA団体 住民基本台帳業務 事務分類(一部)			OB団体 住民基本台帳業務 事務分類(一部)		
No.	大項目	中項目	No.	大項目	中項目
1	住民基本台帳	転入	1	住民基本台帳 (部分的に抜粋し作成している)	全部転入
2		出生	2		一部出生
3		転出取消	3		一部・全部転出
4		転居	4		一部・全部死亡
5		世帯主変更	5		転居
6		(狭義の)世帯変更(同一住所の別世帯の構成者になる変更)	6		住民票の写しの作成
7		世帯合併	7		個人番号カード作成・交付
8		戸籍異動(婚姻・離婚・養子縁組・養子離縁等)	8		個人番号変更
9		転出			
10		死亡			
11		住民票の写し等の交付(本人請求)			
12		住民票記載事項証明書交付(本人請求)			
13		公用請求(国又は地方公共団体の機関の請求による住民票の写し等の交付)			
14		特定事務受任者請求(本人等以外の者の申出による住民票の写し等の交付)			
15		除かれた住民票の写しの交付			

2団体の住民基本台帳業務における事務分類は異なる

図11 事務分類の比較例(住民基本台帳業務)

各団体の業務フロー図を事例として提示するに当たり、事例を体系的に整理するための事務分類の例が必要となった。このため、本調査研究では自治体EA⁶に記載されたDMMにおける事務分類を参考に整理した。

A 団体、B 団体において作成した業務フロー図の業務分類を表 14 に示す。

表 14 事務分類例（住民基本台帳業務）

A 団体事務分類	B 団体事務分類	事例の事務分類
・ 転入 ・ 出生 等	・ 全部転入 ・ 一部出生	新規登録
・ 住民票の写し等の交付 ・ 住民票記載事項証明書交付 等	・ 住民票の写しの作成	住民票の写し、証明書等の発行
-	-	閲覧
・ 世帯主変更 ・ 戸籍異動 等	-	記載事項変更
・ 転出 ・ 死亡 等	・ 一部・全部転出 ・ 一部・全部死亡	消除
-	・ 個人番号カード作成・交付	住基カードの発行
-	-	統計報告

3 個人住民税業務における事例選定の検討内容

個人住民税業務においても住民基本台帳業務と同様に、各研究協力団体で作成されている業務フロー図は、団体ごとに事務分類が異なり、全く同じ条件でこれを比較することは困難である。

また、住民基本台帳業務以上に団体ごとの差異が大きい。これは、以下の理由によるものと考えられる。

- ・ 団体ごとに業務フロー図における表記の粒度が大きく異なる。（税の計算方法を詳細に記載するか等。）
- ・ 団体ごとに個人住民税システムのシステム化対象範囲が異なる。（団体によっては一部事務が別システムの対象範囲となっている。）
- ・ 団体ごとに事務の分解方法が大きく異なる。（一連の流れをまとめて記載するか、共通化可能な単位に区切って記載するか等）

以上のことを踏まえ、研究協力団体における業務フロー図における事務分類の比較例を図 12 に示す。

⁶ 自治体 EA(エンタープライズ・アーキテクチャ)：地方公共団体において IT を活用した行政改革を進め手法を紹介したもの。
http://www.soumu.go.jp/denshijiti/system_tebiki/intro/content01.html(最終アクセス日：2015 年 3 月 6 日)参照

A団体 個人住民税業務 事務分類

NO	大項目	中項目
1	税・個人住民税	当初課税処理
2		例月処理
3		給報総括表作成
4		給与支払報告書
5		給報督促作成
6		従業者数リスト作成
7		設立清算リスト作成
8		設立リスト作成

B団体 個人住民税業務 事務分類

NO	大項目	中項目
1	住民税賦課業務	給与支払報告書
2		市県民税申告書
3		公的年金等支払報告書
4		所得にかかる特別徴収税額の通知
5		個人住民税の障がい者控除の適用
6		個人住民税の減免
7		個人住民税の課税
8		人住民税の配偶者控除、配偶者特別控除、扶養控除の適用
9		資料課税
10		年金保険者の市町村に対する通知
11		退職手当の特別徴収
12		給与所得者異動届出書

C団体 個人住民税業務 事務分類

NO	大項目	中項目
1	課税対象者管理	当初課税対象者ファイル作成
2		遡及更新処理
3		対象者情報管理
4	当初賦課・通知作成	課税対象者関連帳票作成
5		扶養・専従世帯管理
6		配偶者設定保守
7	検税	当初賦課準備
8		当初賦課資料整備
9		当初課税資料確認
10	検税	当初税額計算
11		当初通知作成
12		検税準備・まとめ
13	検税	給報関連
14		区申関連
15		裁定年金
16	検税	確中・税務署関連
17		扶養調査
18		不明課税資料調査
19	帳票発行・照会	OL更正
20		帳票発行
21		照会
22	定例・随時処理	窓口関連
23		通知・郵送関連
24		閲覧・照会
25	各種統計	会計・調定
26		統計・報告資料

3団体とも個人住民税業務における事務分類は異なる

図 12 事務分類の比較例（個人住民税業務）

住民基本台帳業務と同様に、事例を体系的に整理するための事務分類の例として、自治体 EA に記載された DMM における事務分類を参考に整理することとした。

A 団体、B 団体、C 団体において作成した業務フロー図の分類を表 15 に示す。

表 15 事務分類例（個人住民税業務）

A 団体事務一覧	B 団体事務一覧	C 団体事務一覧	事例の事務分類
—	—	・当初課税対象者ファイル作成	課税対象登録
・当初（電子申告テーブル）	・資料課税 ・市県民税申告書（市・県民税申告書） （申告支援システム）	—	課税資料収集（他機関課税資料収集）
・当初（税額計算） ・当初（納入書作成かつ税通不作成リスト）	—	・当初税額計算 ・当初通知作成	当初賦課（課税計算、納通・税通作成）
—	—	—	更正・決定（給報提出依頼）
—	・個人住民税の減免	—	減免
—	—	—	問い合わせ
—	—	—	統計

第3節 BPMN を用いた作業の表記例について

1 作業の表記例について

地方公共団体職員が業務フロー図を作成する上で、参考となる事例について前節で示した。ただし、地方公共団体の業務は多岐に渡り、数多くの種類が存在する。

情報システムの調達に業務フローを用いる上で、すべての業務フローを図示することは、BPMN を用いた業務フロー図を作成した経験の無い地方公共団体、また、小規模の団体にとっては、大きな負担となることが想定される。

このため、本調査研究では、地方公共団体の多くの業務に共通し、業務フロー図作成の素材となる作業の表記例を作成した。

作業の表記例は、住民基本台帳業務及び個人住民税業務において、一連の業務フローを構成する事務の作業部分について、研究協力団体の事例と自治体 EA の DMM を参考とし、汎用的な素材となるよう作成した。

住民基本台帳業務の作業の表記例は窓口での事務全般の素材、個人住民税業務の作業の表記例は税関連の賦課業務の素材となることを目指し作成した。

2 住民基本台帳業務における作業の表記例についての検討内容

本調査研究においては、住民基本台帳業務を「新規登録」「住民票・証明書の発行」「閲覧」「記載事項変更」「消除」「住基カード発行」「統計報告」の 7 つの事務に分解した。

「新規登録」等の 7 つに分類された事務をさらに詳細化した作業内容は、窓口での申請等を開始の契機とした共通的な項目が多く、一定の基準でまとめることができるのではないかと考えた。このようなことから、「受付」「審査」「登録」「交付・提供」「通知・報告」の 5 つの作業の表記例を作成することにより、住民基本台帳業務の業務フロー図を作成するための汎用的な事例とした。



図 13 住民基本台帳業務における作業の表記例の作成の工程

3 個人住民税業務における作業の表記例についての検討内容

住民基本台帳業務と同様に、個人住民税業務についても「課税対象登録」「課税資料収集」「当初賦課」「減免」「課税調査」「問い合わせ」「統計」の7つの事務に分解した。

「課税対象登録」等の7つの事務を作業に分解した場合、共通的な作業は少なく、住民基本台帳業務と同様に一定の基準を提示することが困難であった。このため、個人住民税業務において、その他の税業務で共通すると考えられる当初賦課の作業の表記例を作成することとした。このようなことから、「課税計算」「情報抽出」「納通・税通作成」「決裁・発送」「公示送達」の5つの作業の表記例を作成し、税業務の賦課における業務フロー図の汎用的な事例とした。



図 14 個人住民税業務における作業の表記例の作成工程

第4章 まとめ

本調査研究においては、機能要件の表記方法の有力な手法として BPMN を採り上げ、地方公共団体の情報システム調達における機能要件を補完する業務フロー図の作成や活用のための利用ガイドを作成した。地方公共団体においては、本利用ガイドの活用により、業務フロー図の利用が比較的容易になり、情報システム調達をより効率よく実施することが可能になるものと考ええる。

特に、業務フロー図を利用した情報システムの調達が広く行われるようになれば、地方公共団体と事業者の双方が認識する「機能要件」の内容に齟齬が生じるケースが抑制され、結果、追加カスタマイズの増大やそれに伴う開発期間の逼迫化、費用の増加等の問題の解決が進んでいくものと考えられる。

また、業務フロー図を利用することにより、業務の可視化が広く進められるようになると、以下のような可能性も開けるものと考えられる。

1 地方公共団体における業務の品質確保と改善

作成した業務フロー図を、日常的な業務の運用にも活用することで、業務の品質確保や改善に活かすことができる。例えば業務フロー図を業務運用マニュアルに採り入れれば、業務の正確性が向上するとともに、職員の異動があった場合でも業務の方法がより確実に継承され、業務の品質を確保することができる。また、業務の問題点も見出しやすくなり、より効果的に業務の改善を図ることが可能になるものと考ええる。

2 業務フロー図の地方公共団体間の共有による業務の洗練化

多くの地方公共団体の様々な業務が可視化され、それらが共有されるようになると、他団体の業務の方法との比較が可能になる。この結果、互いの業務フローの優れた点や工夫点等も共有され、各団体がそれらを取り入れることにより、業務が洗練化され、業務の改善が一層進むものと考ええる。

3 業務の標準化と情報システムの共同利用・クラウド化の促進

業務の可視化により他団体の業務の方法との比較が容易になると、互いの業務の共通点や差異点も見出しやすくなり、業務の標準化の検討が進めやすくなる。

業務の標準化の検討が進むことで、より情報システムの共同利用やクラウド化が促進されるものと考ええる。

このように、業務フロー図による業務の可視化は、情報システム調達時における効果だけでなく、広く地方公共団体の業務改善等についても効果をもたらす可能性がある。利用ガイド公表後の業務フロー図を利用した地方公共団体の情報システム調達及び業務改善について、今後の動向を注視していきたい。

<参考文献>

- ・ Object Management Group 「Business Process Model and Notation (BPMN) Version 2.0.2」平成 25 年 12 月
- ・ IT 戦略本部「電子行政推進に関する基本方針」
(http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/pdf/110803_denshi.pdf/ 最終アクセス日 平成 27 年 3 月 6 日)
- ・ 総務省「電子自治体の取組みを加速するための 10 の指針」平成 26 年 3 月
- ・ 経済産業省 「業務最適化のための業務モデリングに関する調査研究 調査報告書」平成 24 年 6 月
- ・ Bruce Silver 「BPMN メソッド&スタイル第 2 版 BPMN 実装者向けガイド付き」平成 25 年 8 月
- ・ 総務省「自治体 EA 業務・システム刷新の手引き」
(http://www.soumu.go.jp/denshijiti/system_tebiki/ 最終アクセス日 平成 27 年 3 月 6 日)
- ・ 夏目 哲也「政府における BPM の導入・活用に向けて」 第 3 回 社会情報流通基盤研究センター・シンポジウム発表資料 平成 25 年 4 月
(<http://asist.ssr.titech.ac.jp/wp-content/uploads/d11ecc0c1cf4595212b1f8ad1cdfd563.pdf> 最終アクセス日：平成 27 年 3 月 6 日)

地方公共団体の情報システム調達に おける機能要件の表記方法 利用ガイド

平成 27 年 3 月

地方公共団体情報システム機構

目次

本利用ガイドについて	1
第1章 情報システム調達と業務フローの作成	4
第1節 地方公共団体の情報システム調達工程	4
1 情報システムの調達工程	4
2 業務フローの利用場面	4
3 非機能要件の検討	5
第2節 業務フローの作成	6
1 体制整備	6
2 業務フローの作成工程	7
3 作成工程の詳細内容	7
第2章 BPMNの表記方法と事例等の解説	10
第1節 BPMNの表記方法	10
1 地方公共団体におけるBPMNの記載レベル	10
2 BPMNの図形要素	11
3 BPMNの表現の多様性	26
4 BPMNによる業務フロー図作成に向けた準備	26
5 BPMNによる業務フロー図の書き方	30
第2節 BPMNを用いた作業の表記例	39
1 作業の表記例について	39
2 住民基本台帳業務の作業の表記例	39
3 個人住民税業務の作業の表記例	43
参考資料	47

本利用ガイドについて

総務省は「電子自治体の取組みを加速するための10の指針」（平成26年3月）（以下「10の指針」という。）の【指針5】「パッケージシステムの機能等と適合した業務フローの棚卸し・業務標準化によるカスタマイズの抑制」について挙げており、そのための最新の業務分析方法として「BPMNを用いた分析」が例示されている。BPMNは人の動きを含めて業務を可視化し、業務改善を図ることができる表記方法と捉えられ、情報システムの調達を通じてBPMN導入による効果が期待されるものである。本利用ガイドはこの指針に提示されている内容を具現化するための一助となるものと認識している。

業務フローの表記方法にはいくつかの方法があるが、ここでは、10の指針で紹介され、かつ国際標準になっているBPMN（図1参照）を中心に、業務フロー図の作成方法等について解説する。

なお、本利用ガイドは、初めてBPMNを活用した業務フロー図を作成する職員に役立つように作成した。

参考：BPMN(Business Process Model and Notation)とは

BPMNとは、業務フローをモデル化し、視覚的に表記する方法を標準化した仕様のことである。「ビジネスモデル記法の国際標準」「業務担当者でも容易に理解可能」「ツールの充実により作成労力の抑制が可能」「目的に応じて表記の粒度を分けることが可能」「システム開発工程との連続性確保が可能」といった特徴があり、地方公共団体における活用の有効性にも注目が集まっている。

図1は、住民からの住民票の写しの交付申請に基づき、市民課が受付審査を行い、申請内容を登録後、住民票の写しの交付までをごく簡単に示した例である。

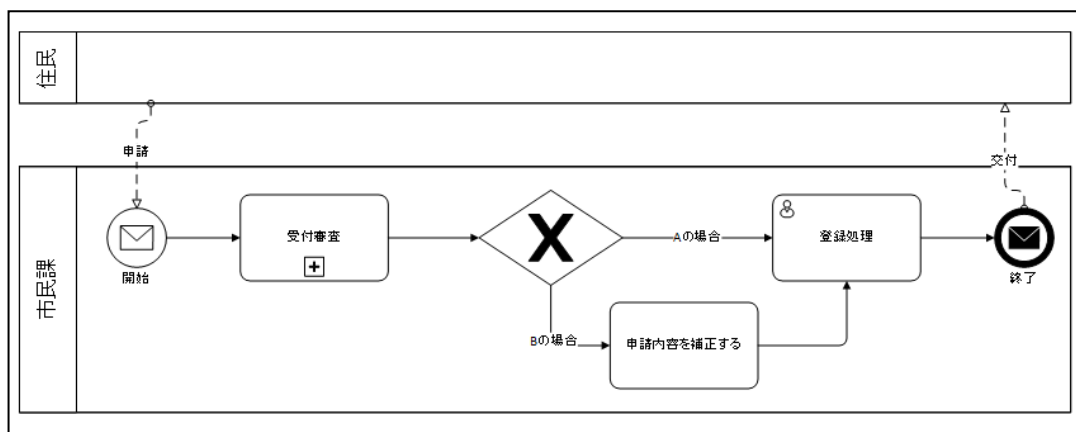


図1 BPMNによる業務フロー図の例

本利用ガイドは、表 1 に示すような構成となっている。

情報システム調達における業務フロー図の活用や作成全般について知りたい場合には第 1 章を、また BPMN を活用した業務フロー図の表記方法について知りたい場合には第 2 章を参照されたい。

表 1 本利用ガイドの構成

章・節	概要
第 1 章 情報システム調達と業務フローの作成	情報システム調達における業務フローの作成の考え方や手順を示す。
第 1 節 地方公共団体の情報システム調達工程	本利用ガイドが想定している情報システム調達の工程と業務フロー図を作成・利用する工程の関係を示す。
第 2 節 業務フローの作成	業務フローを作成する際の手順や方法を示す。
第 2 章 BPMN の表記方法と事例等の解説	BPMN を活用して業務フロー図を表記する方法や業務フロー図の事例を示す。
第 1 節 BPMN の表記方法	BPMN を解説するとともに、BPMN を活用して業務フロー図を作成する際に検討すべき事項や表記方法を示す。
第 2 節 BPMN を用いた作業の表記例	BPMN を活用して業務フロー図を作成する際に参考となる、抽象化し、汎用性を高めた作業の表記例を示す。業務フロー図を作成する際の素材（パーツ）として利用することを想定している。 ここでは、住民基本台帳業務及び個人住民税業務における表記例を示している。
参考資料	BPMN の図形要素のうち、地方公共団体において使用される可能性があるものを掲載し、各図形要素の概要を解説している。
別冊 事例集	地方公共団体で作成された、業務フロー図の事例を収集し、掲載している。事例として採り上げた業務は、地方公共団体職員の理解のしやすさという観点から、地方公共団体の最も基本的な業務であり、情報システムの導入率の高い住民基本台帳業務及び個人住民税業務を対象としている。

本利用ガイドでは、地方公共団体における機能要件の表記方法を分かりやすく解説するために、いくつかの用語の意味を定義している。

表 2 において、本利用ガイドで定義している用語の一覧を示す。

表 2 本利用ガイドにおける用語の定義一覧

用語	定義内容
業務 ¹	地方公共団体で実施する行政サービスにおいて最も大きな枠組みであり、調達する情報システムの対象となる項目。 【例】 住民基本台帳、個人住民税、国民健康保険 等
事務	業務を一段階分解した項目。 【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 等 【個人住民税の例】 ・課税対象登録、課税資料収集、当初賦課、更生・決定 等
作業	事務を一段階分解した項目。業務フローを構成する要素となる。 【住民基本台帳の例】 ・受付、審査、登録、交付・通知 等
業務フロー	業務を構成している事務の一連の流れを示すもの。
業務フロー図	業務フローを図示したもの。
粒度	業務、事務、作業の実施範囲の大小を示すもの。

¹ 地方公共団体では、一般的に行政サービスを提供するための仕事や行為全般を指して「事務」（自治事務、法定受託事務）という表現を用いることが多いと考えるが、本利用ガイドでは、表記方法の解説をわかりやすくするため、地方公共団体が行政サービスを提供する行為を 3 階層に区分し、それぞれ「業務」「事務」「作業」という用語で定義している。

第1章 情報システム調達と業務フローの作成

第1節 地方公共団体の情報システム調達工程

1 情報システムの調達工程

情報システムの調達工程は、一般的に図2に示すような流れが想定される。業務フローは機能要件を補完するものであるため、本調査研究では、業務フローの作成は「要件の検討」で実施するものとする。また、作成した業務フローは、業務の改善検討やRFIの結果、その後の庁内調整等を踏まえ、「情報システム調達仕様書の作成」までの工程で見直されることを想定する。

工程		内容
企画・計画・予算化	情報システムの企画	調達する情報システムの概要を検討、決定する。
	要件の検討	調達する情報システムに必要な要件(機能要件・非機能要件)を検討する。
	情報システム調達仕様書原案の作成	業務フロー図を機能要件として織り込んだ情報システム調達仕様書原案を作成する。
	RFI/見積取得	要件定義書を基にRFIの実施や、見積りを取得する。
	予算化	見積等を基に予算化を実施する。
調達	情報システム調達仕様書の作成	予算やRFI結果に基づき、最終的な調達仕様書を作成する。
	事業者選定	入札やプロポーザルにより事業者(パッケージソフト)を選定する。
	契約交渉・締結	選定した事業者と契約の交渉と締結を行う。

図2 本利用ガイドで想定する情報システムの調達工程

2 業務フローの利用場面

先述のように、「業務フローの作成」は、「要件の検討」のひとつの作業として実施される。本利用ガイドもこの「業務フローの作成」を中心に採り上げる。

「業務フローの作成」に当たっては、まず、業務の概要を調査し、調査結果に基づき詳細調査を行い、業務フロー図を作成・精査を行う。

その後、作成した業務フロー図を反映した要件定義書(情報システム調達仕様書の原案)を基にRFIを行い、予算化の検討を行う。予算化の実施を経て、調達する情報システムの内容を精査し、最終的な情報システム調達仕様書を作成する。その際、実現する情報システムの機能に応じた業務フロー図の精査を行う。

また、情報システム調達仕様書を作成する際には、業務フロー図だけでなく、それに対応する機能要件を文章で記載した「機能一覧」や「業務要件記述書」を併せて示す必要がある。業務フロー図は、業務の流れを分かりやすく示すことはできるが、それだけでは、業務に係る要件を漏れなく厳密に示すことは難しいからである(例えば、検索で使える文字の条件や対応する制度の詳細等)。

工程		内容	
企画・計画・予算化	情報システムの企画		調達する情報システムの概要を検討、決定する。
	要件の検討	業務の概要調査	対象業務の概要を把握し、作成する業務フロー図の単位等を設定する工程。
		業務の詳細調査	対象業務についての作業の詳細を把握する。
		業務フロー図の作成	対象業務についての業務フロー図を作成する。
	情報システム調達仕様書原案の作成		業務フロー図を機能要件として織り込んだ情報システム調達仕様書原案を作成する。
	RFI／見積取得		要件定義書を基にRFIの実施や、見積りを取得する。
	予算化		見積等を基に予算化を実施する。
調達	情報システム調達仕様書の作成		予算やRFI結果に基づき、最終的な調達仕様書を作成する。
	事業者選定		入札やプロポーザルによる事業者（パッケージソフト）を選定する。
	契約交渉・締結		選定した事業者と契約の交渉と締結を行う。

図 3 業務フローの活用場面と本利用ガイドで扱う範囲

3 非機能要件の検討

情報システムの調達に当たっては、機能要件と非機能要件を並行して検討する必要がある。非機能要件の検討の参考としては、財団法人地方自治情報センター（当時）が、平成 25 年度に実施した「地方公共団体の情報システム調達仕様書における非機能要件の標準化に関する調査研究」の成果として「非機能要求グレード（地方公共団体版）」がある。この非機能要求グレード（地方公共団体版）の利用手順と図 2 に示した情報システムの調達工程との関係を図 4 に示すので併せて参考にされたい。

工程		対応する非機能要求グレード(地方公共団体版)の利用手順
全庁的な準備・環境整備		準備作業と全庁的要求事項シートの作成
企画・計画・予算化	情報システムの企画	調達案件に応じたシートの検討
	要件の検討	業務主管部門要求事項シートの作成
	情報システム調達仕様書原案の作成	
	RFI／見積取得	実現方法要求事項シートの作成
	予算化	
調達	情報システム調達仕様書の作成	検討結果の情報システム調達仕様書への反映
	事業者選定	
	契約交渉・締結	

図 4 情報システムの調達工程と非機能要求グレード（地方公共団体版）との関係

第2節 業務フローの作成

1 体制整備

業務フローの作成を実施する前に、どのような体制で業務フローを作成するかということを決定する必要がある。情報システム部門及び業務主管部門が業務フローを作成する上でどのような役割を担うかということを明確化することにより、業務フローの作成を円滑に実行することができる。

業務フローを作成するためには、当該業務の知識が必要となる。このため、情報システム部門の職員だけでは、業務の内容を把握するために大きな負担が発生する可能性がある。業務フローを正確かつ円滑に作成するためには、情報システム部門と業務主管部門が連携して作業を進めることが求められる。

また、職員のみで業務フローを作成することは大きな負担になりえるため、業務フローの作成を事業者へ委託することも考えられる。

このようなことから、地方公共団体ごとに「業務の概要調査」「業務の詳細調査」「業務フロー図の作成」の各工程において、情報システム部門、業務主管部門及び事業者の役割を事前に設定することが重要となる。

	業務の概要調査	業務の詳細調査	業務フロー図の作成	
			業務フローの作成	業務フローの精査
A団体 パターン				
B団体 パターン				
C団体 パターン				
D団体 パターン				

※1・・・作成する業務フロー図の対象となる業務量が多くなる場合は、事業者へ業務フロー図の作成を委託する。

※2・・・業務分析の受託事業者により、業務の概要調査等、各作業を再精査する予定。

※3・・・業務主管部門がシステム処理以外の部分を補足する。その際、情報システム部門が支援する。

※4・・・業務主管部門が主導で業務フローの作成を実施する。

図 5 研究協力団体の業務フロー作成における実施体制例

2 業務フローの作成工程

業務フロー図の作成は、情報システム調達の工程の中で行われ（図 3 参照）、図 6 の流れが想定される。ただし、この工程はあくまでも一例であるため、それぞれの団体における諸事情を踏まえ、柔軟に業務フローの作成を進めていく必要がある。

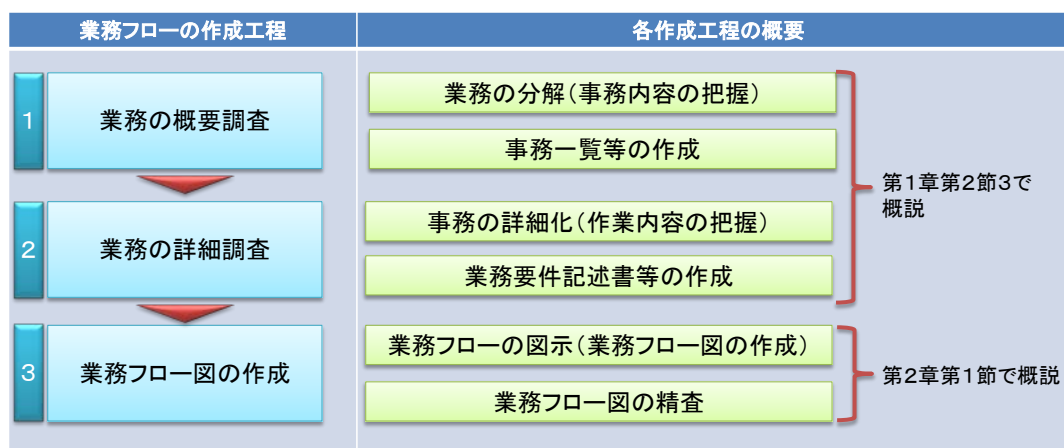


図 6 業務フローの作成工程例

3 作成工程の詳細内容

(1) 業務の概要調査

業務フローを作成するために、調達する情報システムでどのような事務を行うのか事務で処理する内容を明確化する必要がある。このため、一つの事務の範囲を地方公共団体内で決定し、その範囲に応じて業務を分解する必要がある。事務の範囲を設定するためには、事務の開始と事務の終了の基準を決定する必要がある。事務の開始と終了を決定づける要因は、いくつかの考え方が想定されるが、本調査研究では、申請や時間等の条件を事務の開始とし、それらに対する結果があった場合を事務の終了とする基準を例として挙げる。

表 3 事務開始及び終了の基準例

基準	事例
事務の開始基準	・住民基本台帳業務における住民からの住民票の写しの交付請求等の要求事項 ・個人住民税業務における賦課事務の時期等の時間に関する事項
事務の終了基準	・住民基本台帳業務における住民への住民票の写しの交付等の提供事項 ・個人住民税業務における納税通知書の送付等の提供事項

以上のような基準に応じて事務の範囲を決定し、その範囲に応じて業務の分解を実施する。業務の分解は、以下のような方法を組み合わせて実施することが考えら

れる。

- ・ 現行の業務マニュアルに記載されている業務内容を事務の範囲に応じて分解する方法
- ・ 現行システムの機能要件を参考として分解する方法
- ・ DMM（Diamond Mandara Matrix）を利用して業務を分解する方法

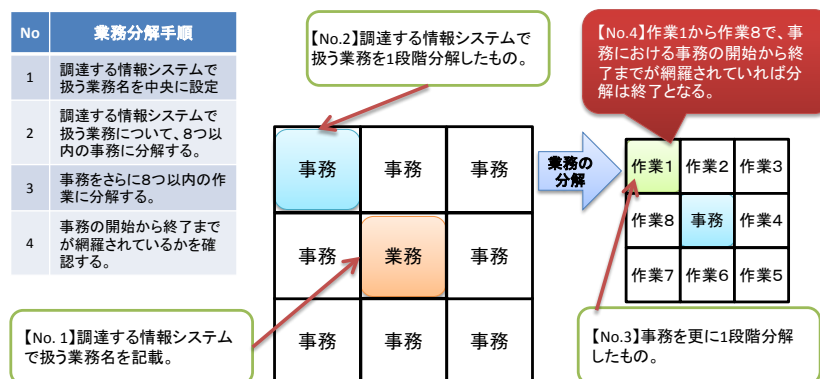
以上のような方法で業務の分解を実施することにより、事務の開始から終了まで、一定の基準をもった事務を把握することができる。また、把握した事務は、事務一覧等により体系化する。

事務一覧の例(住民基本台帳業務)			事務一覧の例(個人住民税業務)		
No	業務名	事務	No	業務名	事務
1	住民基本台帳	新規登録	1	個人住民税	課税対象登録
2		住民票の発行	2		課税資料収集
3		証明書の発行	3		賦課決定
4		閲覧	4		減免
5		記載事項変更	5		課税調査
6		消除	6		問い合わせ
7		住基カードの発行	7		統計
8		統計報告			

図 7 事務一覧の例

参考：DMMのよる業務の分解

DMM とは現状の業務を分析する手法のひとつで、1つの業務を8つ以内の事務へ、また同様に1つの事務を8つ以内の作業に漏れなく、重複なく分解する手法である。



(2) 業務の詳細調査

事務の詳細内容を文章化する。まず、事務一覧等で体系化した調達する情報システムで扱う事務を構成している作業について、業務マニュアル等を参考にすべて洗い出す。このとき作業1つ1つが極端に細かくなならないよう注意し、同じ大きさの作業を洗い出せているか否かを確認する。

すべての作業が洗い出されたら、作業の実施内容について文章化する。これにより、事務ごとにどのような作業内容が必要であるかを網羅することができる。作業内容は、業務要件記述書のような形で事務の内容を示すものとしてまとめることが望ましい。

業務要件記述書の例(住民基本台帳業務)

No	業務名	事務	作業	作業内容
1	住民基本台帳	新規登録	受付	申請書類を住民から受け取る
2			審査	申請書類に不備が無いかを確認する。
3			登録	住民基本台帳への登録を実施する。
4			交付・通知	転出元団体、法務省への通知を実施する。
5			報告・提供	住民票の発行を実施する。
6			料金徴収	事務手数料を請求する。

図 8 業務要件記述書等の例

(3) 業務フロー図の作成

業務フロー図の作成は、「業務の概要調査」及び「業務の詳細調査」によって把握した作業を BPMN 等の業務フローの表記方法によって図示する。また、作成した業務フロー図は、図示していく中で、事務の範囲や作業の粒度が異なっていないかを精査することも重要となる。

本利用ガイドでは、業務フロー図の表記方法について、第2章で BPMN を例に挙げ、具体的な内容を説明する。

第2章 BPMN の表記方法と事例等の解説

第1節 BPMN の表記方法

1 地方公共団体における BPMN の記載レベル

BPMN は、表 4 のとおり、目的に応じて業務フロー図の記載レベルが分けられている。組織のトップが業務改善の検討に利用するために実務担当者の業務フローを可視化する場合には業務の基本的なレベルを表記する「記述レベル」が望ましく、業務分析や業務の標準化を行う場合には業務の詳細や例外処理を表記した「分析レベル」が望ましい。また、記載した業務フロー図を情報システムに実装する際には「実行可能レベル」で記載する。

「記述レベル」と「分析レベル」を使いこなすことができれば、業務内容を把握し分析することが可能である。「実行可能レベル」では、情報システムに機能を実装するためにモデル化することが可能である。この「実行可能」とは、「システムで実行可能」という意味である。データ項目や条件式等の詳細な情報を定義することが可能であるが、使いこなすためには相当程度の専門的な知識や技能が求められる。

上記より、地方公共団体の職員は、「記述レベル」及び「分析レベル」を活用することが妥当である。「実行可能レベル」は、情報システムへの実装を行う場合に活用されることから、主に事業者が活用する。

表 4 BPMN における記載レベルの類型

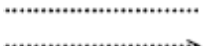
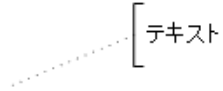
	記述レベル	分析レベル	実行可能レベル
主な目的	業務フローの可視化	業務分析、業務の標準化、システム化の分析	情報システムへの実装
表記内容	業務の基本的な部分を表記	左記を含む詳細な要素・属性、業務詳細や例外処理を表記	左記のすべて及びデータ項目、条件式の定義
主な活用者	地方公共団体職員		事業者

2 BPMN の図形要素

(1) BPMN の図形要素分類

BPMN では、使用される図形要素が 5 つに分類されている。これらの図形要素の組み合わせにより、業務フロー図が構成されている。

表 5 BPMN の図形要素分類

分類	説明	主な図形要素
フロー オブジェクト Flow Objects	業務フローの振る舞いを表現する主要な要素	イベント アクティビティ ゲートウェイ   
データ Data	業務フローにおけるデータを表す要素	データオブジェクト データストア  
接続 オブジェクト Connecting Objects	フローオブジェクト同士や、その他オブジェクトを接続するための要素	シーケンスフロー メッセージフロー   関連／データ関連 
スイムレーン Swimlanes	各要素を組織、役割等でグルーピングするための要素	プール、レーン 
成果物 Artifacts	追加的な情報を表すための情報	グループ 注釈  

BPMN による基本的な業務フロー図は、必ず「開始イベント」から始まり、アクティビティやゲートウェイをシーケンスフローで接続し、「終了イベント」で終わる。



図 9 BPMN による業務フロー図の簡単な例

(2) BPMN の主な図形要素

BPMNで使用される主な図形要素を図 10の転入における事務の例を基に説明する。

図 11 は、申請者からの転入の届出に基づき、

- ①市民課が受付及び審査を行い、新しい住民票を編成
 - ②住民票編成の後に世帯構成の変更、国籍等の申請者の条件に伴う事務を実施
 - ③関係省庁や他の地方公共団体に居住変更等を通知
- という転入における事務の流れを表している。

次ページから表 5 に示す分類に沿って図形要素について説明する。なお、ここで紹介していない図形要素は、P.47 からの参考資料で簡単な説明を提示しているのでそちらを参照されたい。

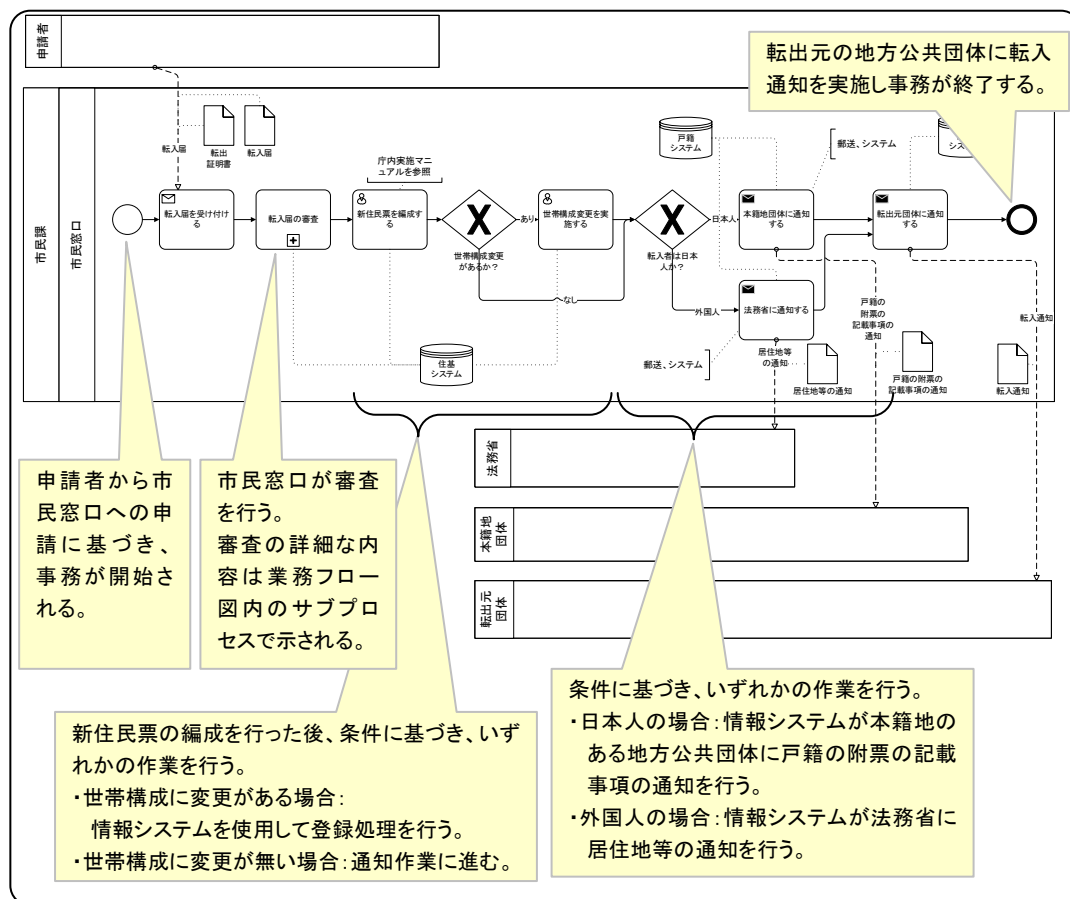


図 10 BPMN による業務フロー図（転入における事務の例）

ア 「フローオブジェクト (Flow Objects)」の主な図形要素

フローオブジェクトは、イベント、アクティビティ、ゲートウェイの3つが定義されている。

(ア) 「イベント (Event)」の主な要素

イベントは、業務フロー図において活動の「開始」、「中間」及び「終了」を表すものである。それぞれ、属性を定めないもの（開始イベント・中間イベント・終了イベント）と、属性を定めるもの（メッセージ開始イベント等）がある。イベントの主な要素は、表 6 の図形要素のとおり。

属性を定めるイベントは、イベントが発生する条件（トリガー）に応じて属性を定める。主に使用されるのは、「メッセージ」に関するものと「時間」に関するものである。「メッセージ」は、申請書やメール、口頭での依頼等を受け取ったり送ったりすることが条件になる属性である。「時間」は、特定の日時や時間を迎えた際や定期的なタイミングが条件になる属性である。

ただし、メッセージ属性のイベントは、メッセージタスクで代用可能である。業務フロー図の読みやすさを確保するため、予め定めた組織内の規則に基づいて設定することが望ましい。詳細は、P.27 の「第2章第1節4（2）ア（ア）」を参照されたい。

表 6 「イベント」の主な要素

開始イベント 	中間イベント 		終了イベント 
メッセージ開始 イベント 	メッセージ受信 中間イベント 	メッセージ送信 中間イベント 	メッセージ終了 イベント 
タイマー開始 イベント 	タイマー 中間イベント 	-	-

a 開始イベント

開始イベントは、業務フロー図の最初に必ず使用する。事務が開始される条件（トリガー）を示す属性を設定することが可能である。例えば、メッセージ属性（メッセージ開始イベント）と時間属性（タイマー開始イベント）等がある。

メッセージ開始イベントは、住民基本台帳業務における転入届や住民票の写しの交付申請等、何らかの申し出に基づいて事務が開始する場合に使用する。

タイマー開始イベントは、個人住民税業務における納税額の通知等、ある時期を迎えたら事務が開始する場合や、例えば毎週月曜日の9時に定期的な事務が開始する場合等において使用する。

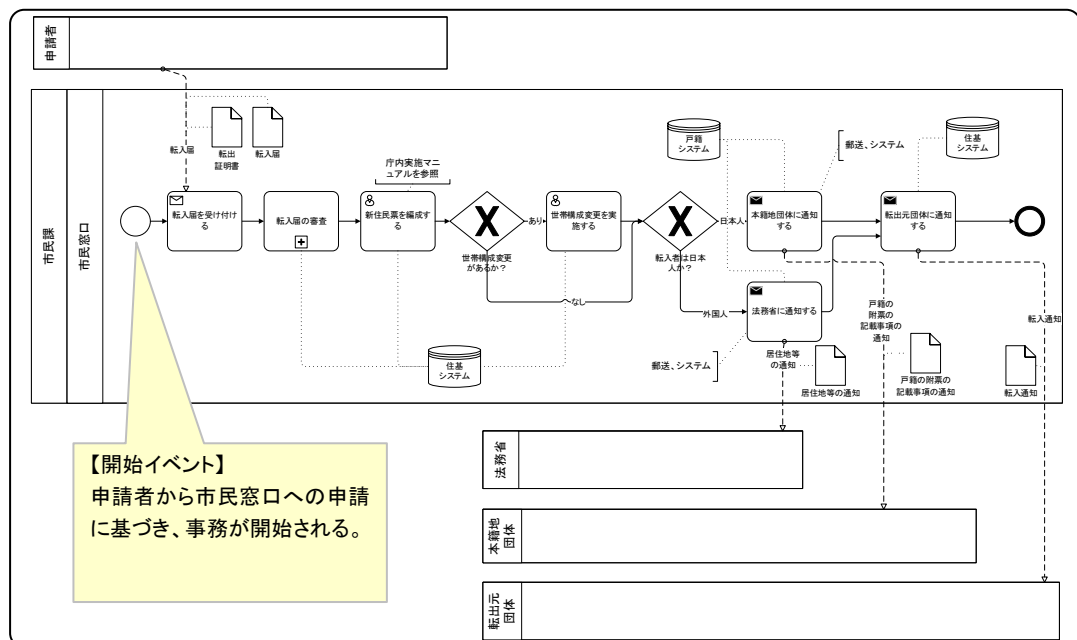


図 11 開始イベントの使用例

b 中間イベント

中間イベントは、業務フロー図の途中で事務の区切りを示す場合に使用する。開始イベントや終了イベントとは異なり、使用は任意である。また、事務を区切る条件（トリガー）を示す属性を設定することが可能である。例えば、メッセージ属性（メッセージ受信中間イベント及びメッセージ送信中間イベント）や時間属性（タイマー中間イベント）等がある。

メッセージ受信中間イベントは、他のプールからのメッセージを受けるまで事務が待機されることを示す。メッセージ送信中間イベントは、他のプールにメッセージを送ってから、直ちに次の作業に移ることを示す。

タイマー中間イベントは、特定の日時又は定期的な周期になるまで作業が待機されることを示す。「日次」や「月次」等のラベルを付すことでそのタイミングを示す。

c 終了イベント

終了イベントは、業務フロー図の最後に必ず使用する。事務が終了する条件（トリガー）を示す属性として、メッセージ属性（メッセージ終了イベント）等を使用することが可能である。

メッセージ終了イベントは、住民基本台帳業務における転出元団体への転入通知を行う場合等、プールの外にメッセージを送信することで事務が終了する場合に使用する。

なお、終了イベントにはタイマー属性のイベントは定義されていない。

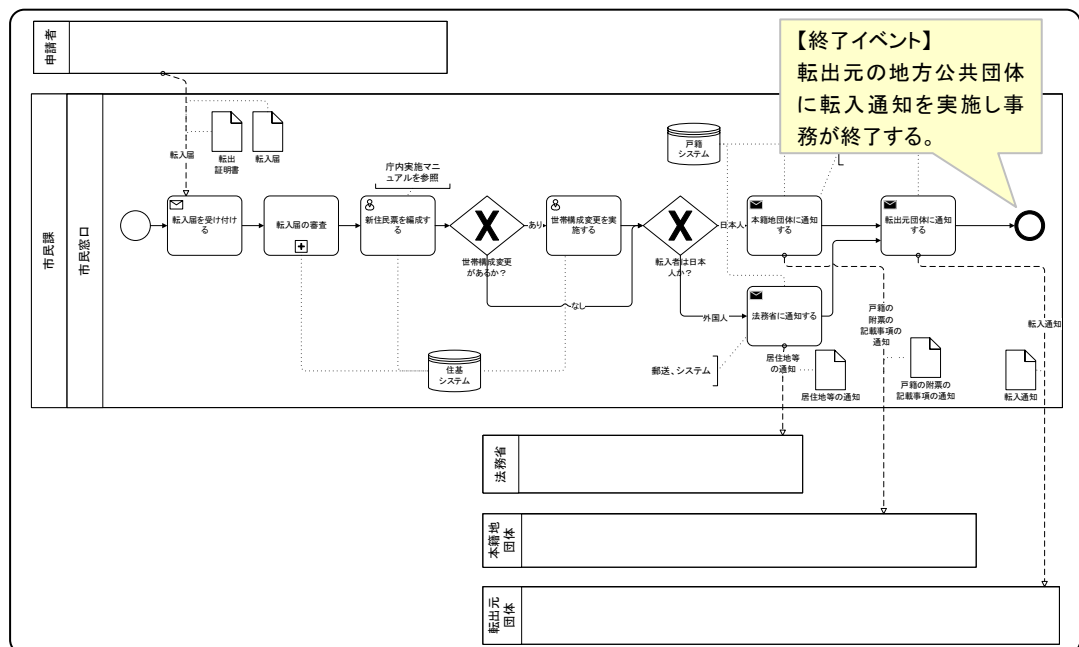


図 12 終了イベントの使用例

(イ) 「アクティビティ (Activities)」の主な要素

アクティビティは、業務フロー図において作業の内容を示すものである。アクティビティは、大きく「タスク」と「サブプロセス」に分類される。

アクティビティの主な要素には、表 7 の図形要素がある。

表 7 「アクティビティ」の主な要素

タスク	ユーザータスク	サービスタスク	送信タスク	受信タスク
折りたたまれたサブプロセス 		展開されたサブプロセス 		

a タスク

タスクは、これ以上細分化できない作業の最小単位を示し、「～を～する」といった形式で目的語と動詞を 1 対 1 で表現する。タスクには任意に属性を設定することができる。ユーザータスク、サービスタスク、送信タスク、受信タスク等がある。

ユーザータスクは、市民窓口担当者が住民基本台帳システム使って転入者の住民票を新たに編成する場合等、人が情報システム等を使って作業を行う際に使用する。

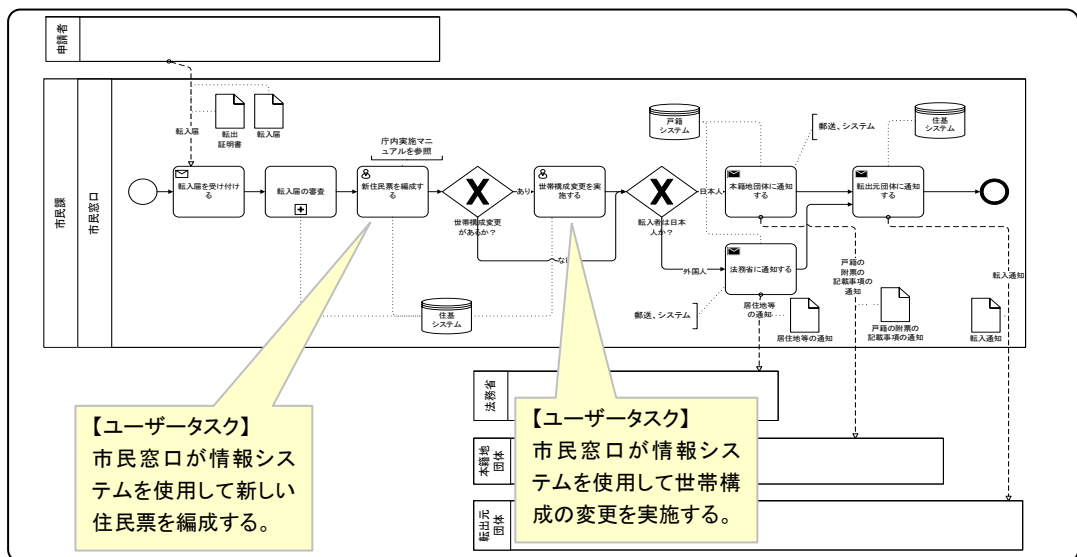


図 13 ユーザータスクの使用例

サービスタスクは、情報システムによって作業が自動化されている場合に使用する。

送信タスクは、転出元団体へ転入通知等の連絡を送る場合等、外部の関係者にメッセージ（申請書やメール、口頭での依頼等）を送る際に使用する。同一プール（組織）内の関係者にメッセージを送る際には使用しない。

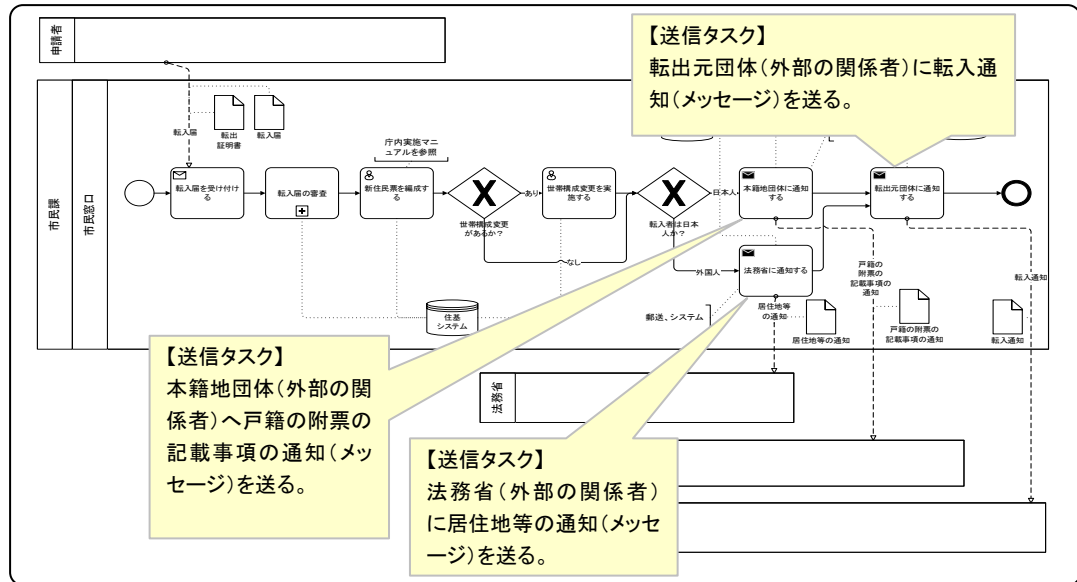


図 14 送信タスクの使用例

受信タスクは、市民窓口で申請者から転入届を受け取る場合等、外部の関係者からメッセージ（申請書やメール、口頭での依頼等）を受け取る際に使用する。同一プール（組織）内の関係者からメッセージを受け取る際には使用しない。

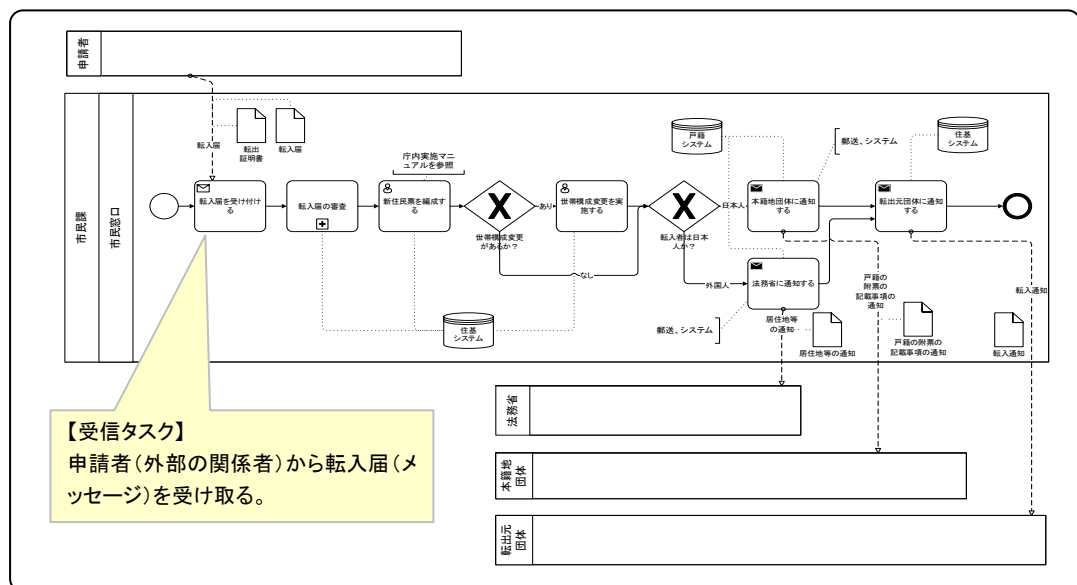


図 15 受信タスクの使用例

b サブプロセス

サブプロセスは、その内部に業務フローを持っており、サブプロセスを使用する業務フロー図の子レベルの業務フローとして捉えることができる。サブプロセス内部においても、通常の業務フロー図と同じように開始イベントと終了イベントを記載する必要がある。

例えば、図 16 の住民基本台帳業務の転入における事務では、「転入届の審査」に関する作業が折りたたまれた状態となっており、それを展開すると開始イベントと終了イベントが含まれる詳細な作業内容が示されている。

サブプロセスは、次のような場合に使用することが考えられる。

- ・他のタスクと比較した際に、細かいと考えられる一連の作業
- ・他の業務フロー図に展開可能な一連の作業

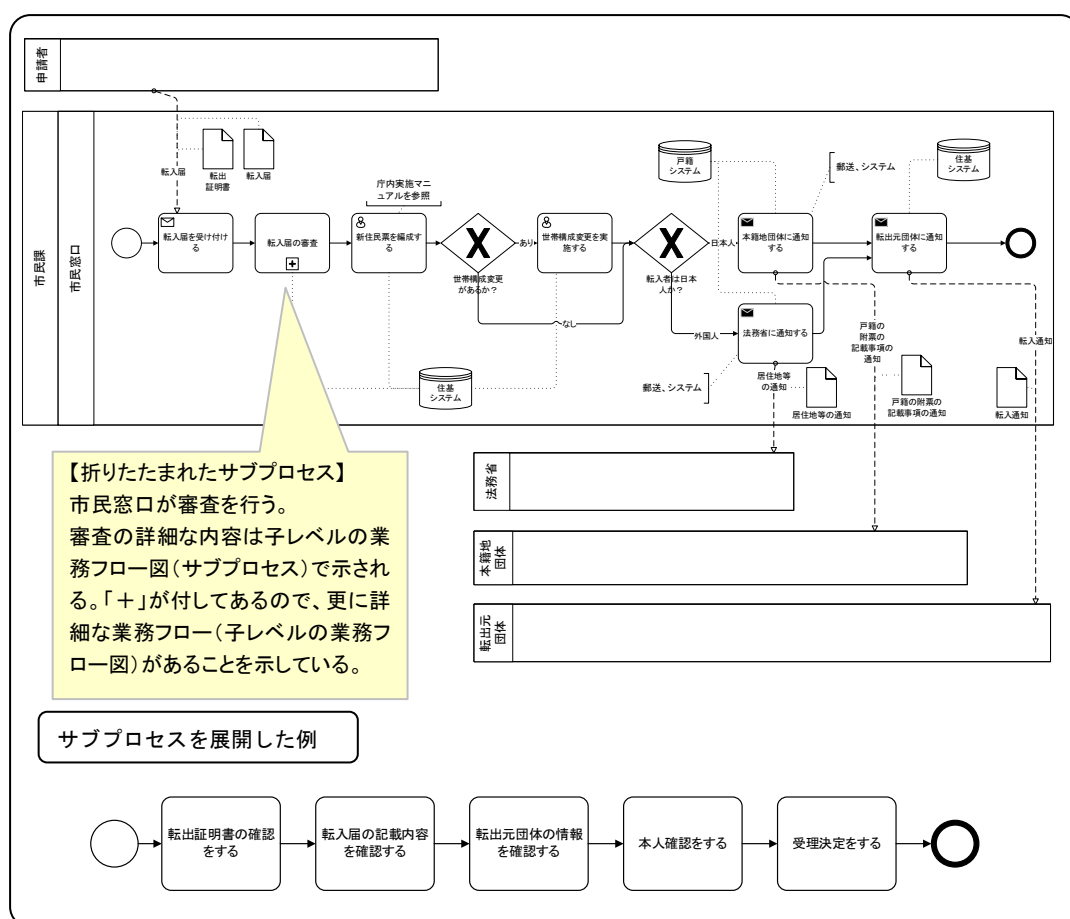


図 16 折りたたまれたサブプロセスの使用例

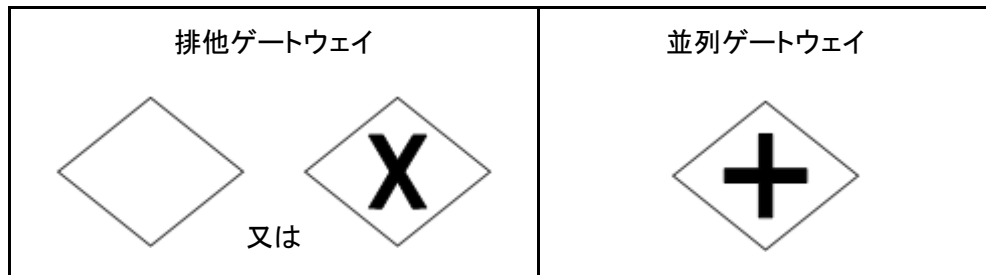
(ウ) 「ゲートウェイ (Gateways)」の主要要素

ゲートウェイは、業務フローの分岐や統合の状態を示すものである。

ゲートウェイの主要要素には、表 8 の図形要素がある。

主に使用されるゲートウェイには、「排他ゲートウェイ」及び「並列ゲートウェイ」がある。

表 8 「ゲートウェイ」の主要要素



a 排他ゲートウェイ

排他ゲートウェイは、業務フローの分岐を示す場合に使用し、ゲートウェイで設定された条件に基づいて一つの流出先の作業のみを実施することを示す。条件に合致しなかった流出先の作業は実施されない。

例えば、住民基本台帳業務の転入における事務の場合、世帯構成に変更があるかどうかで行う作業が変わってくる。世帯構成変更が有る場合は世帯情報を更新する必要があるが、世帯構成の変更が無い場合は不要である。また、転入者が日本人の場合は本籍地団体へ戸籍の附票の記載事項の通知を行い、外国人の場合には法務省に居住地等の通知を行う。いずれの場合でも、条件に合致した場合の作業のみを実施し、合致しなかった作業は実施しない。

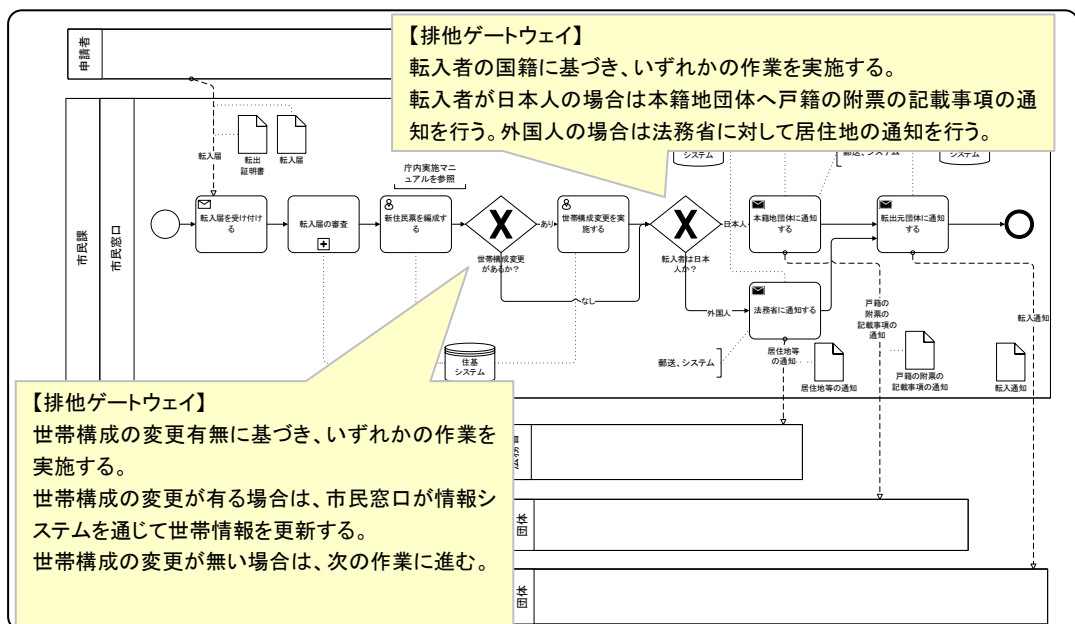


図 17 排他ゲートウェイの使用例

b 並列ゲートウェイ

並列ゲートウェイは、業務フローの分岐や結合で使われ、無条件でゲートウェイを経由することを示す。

並列ゲートウェイが分岐時に使用される場合には、分岐先の作業は無条件で並列に実施される。排他ゲートウェイのように分岐条件が設定されることはない。

結合時に使用する場合には、流入するシーケンスフローがすべて到着するまで流出先のシーケンスフローには進まない（待機する）。

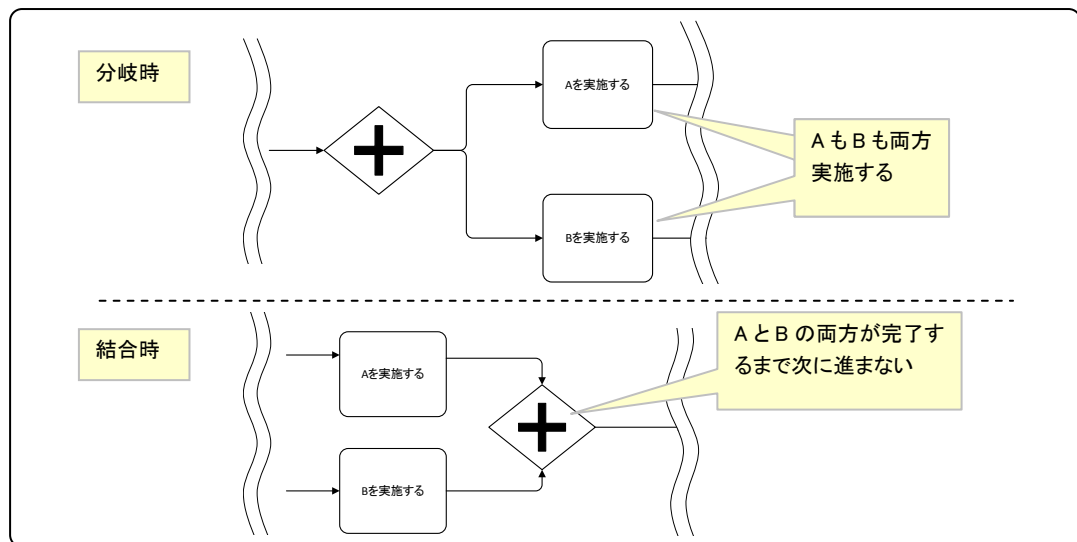


図 18 並列ゲートウェイ（分岐時・結合時）の使用例

イ 「データ (Data)」の主な要素

データは、大きく「データオブジェクト」と「データストア」に分類される。
データの主な要素には、表 9 の図形要素がある。

表 9 「データ」の主な要素

データオブジェクト	データストア
	

データオブジェクトは、プログラミングの構築対象物（データ）のことである。
データストアは、情報システムに蓄積される情報群（データベース）のことである。
どちらも、業務フローを説明する上では必ずしも必要となる情報ではないが、機能要件全体の理解を深めるためには有効な情報となる。別で検討する帳票出力項目、データ項目、外部連携項目と関連がある場合は積極的に活用することが望ましい。

例えば、住民基本台帳業務の転入における事務の場合、転出元団体への転入通知や法務省への外国人の居住地等の通知の場合に外部連携が行われることから、データオブジェクトを記載する。また、新しい住民票を編成する場合や世帯情報を更新する場合には、住民基本台帳システムを使用することからデータストアを記載する。

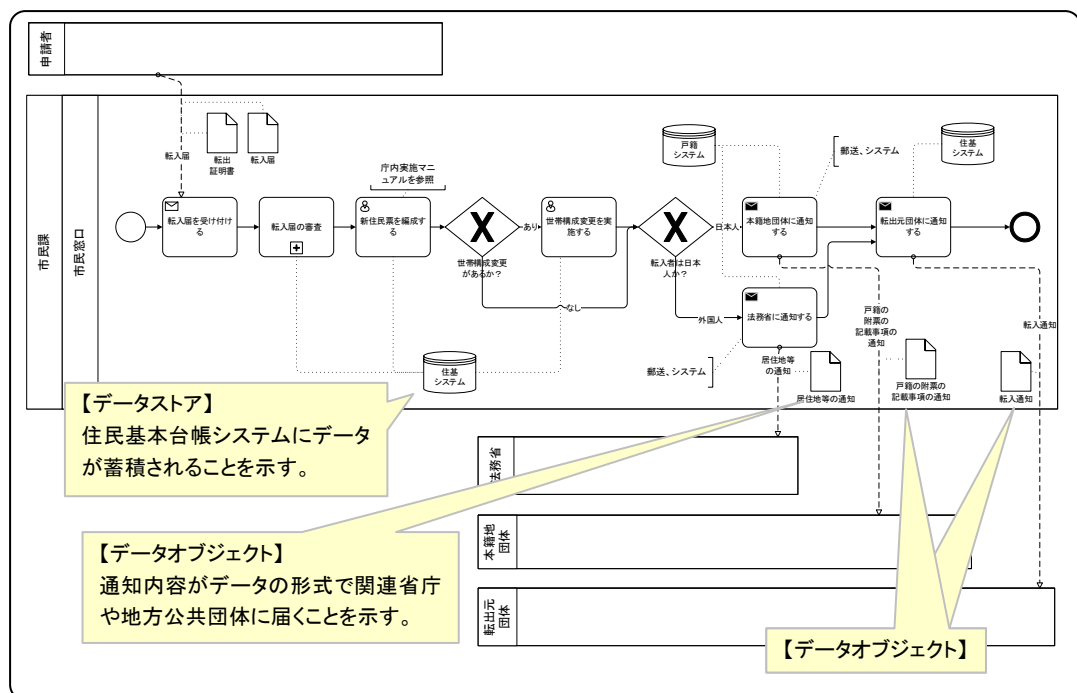


図 19 データの使用例

ウ 「接続オブジェクト (Connecting Objects)」 の主な要素

接続オブジェクトは、フローオブジェクトやデータを接続し、相互の関連を示すものである。

接続オブジェクトの主な要素には、表 10 の図形要素がある。

表 10 「接続オブジェクト」の主な要素

シーケンスフロー	メッセージフロー	関連

シーケンスフローは、イベントやアクティビティを接続する。

メッセージフローは、プールを跨いでメッセージのやり取りがあることを示す際に使用する。メッセージとは口頭や文書、メール等であり、どのようなメディアやフォーマットでも使用できる。

関連は、データや注釈との関連があることを示す際に使用する。

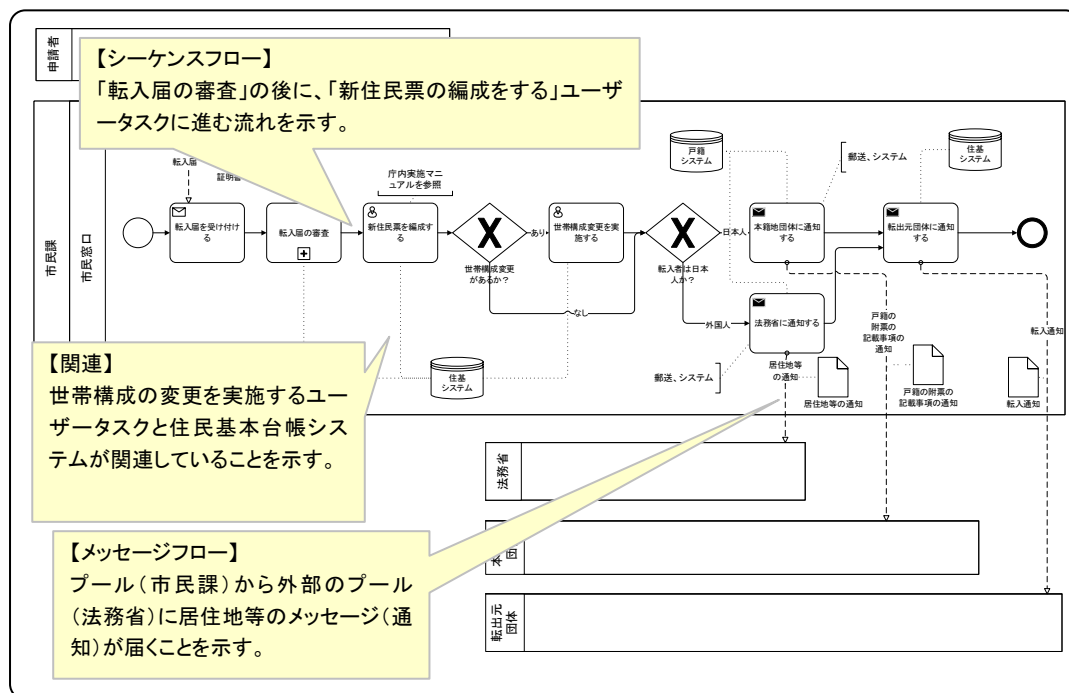


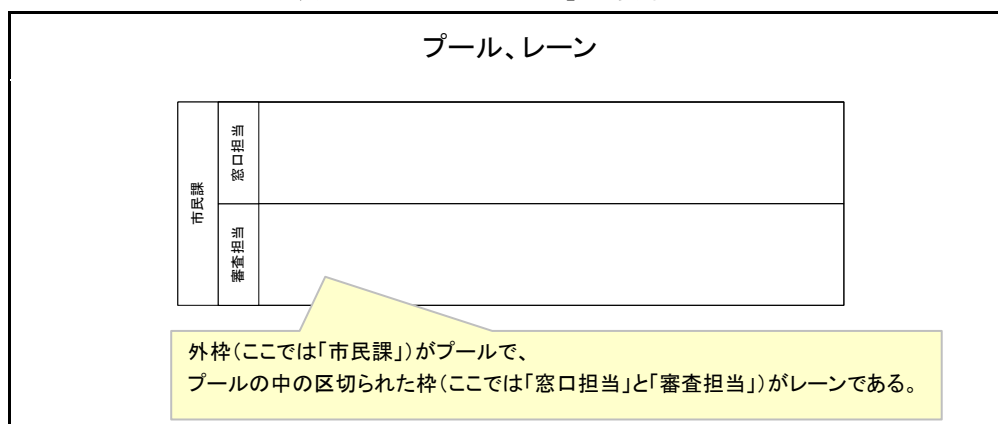
図 20 接続オブジェクトの使用例

エ 「スイムレーン (Swimlanes)」の主要要素

スイムレーンは、事務を実施する組織や役割を示す。大きく「プール」と「レーン」に分類される。

スイムレーンは、表 11 の図形要素がある。

表 11 「スイムレーン」の要素



プールとレーンは、水泳のプールに例えられており、プールの中に関係者とその活動内容が記載される。本利用ガイドでは1組織を1つのプールとし、レーンは当該組織内の部署や役割を示している。業務機能をプールやレーンに割り当てることも可能である。

また、プールは、ブラックボックスプールと呼ぶ内部に何も記載しない状態で表現することもできる。

例えば、住民基本台帳業務の転入における事務では、主な作業者が市民窓口となるのでレーンに市民窓口を設定し、プールには市民課を設定している。申請書を提出する住民や通知先の地方公共団体等の団体は、内部の業務フローを把握する必要が無いため、ブラックボックスプールで表現している。

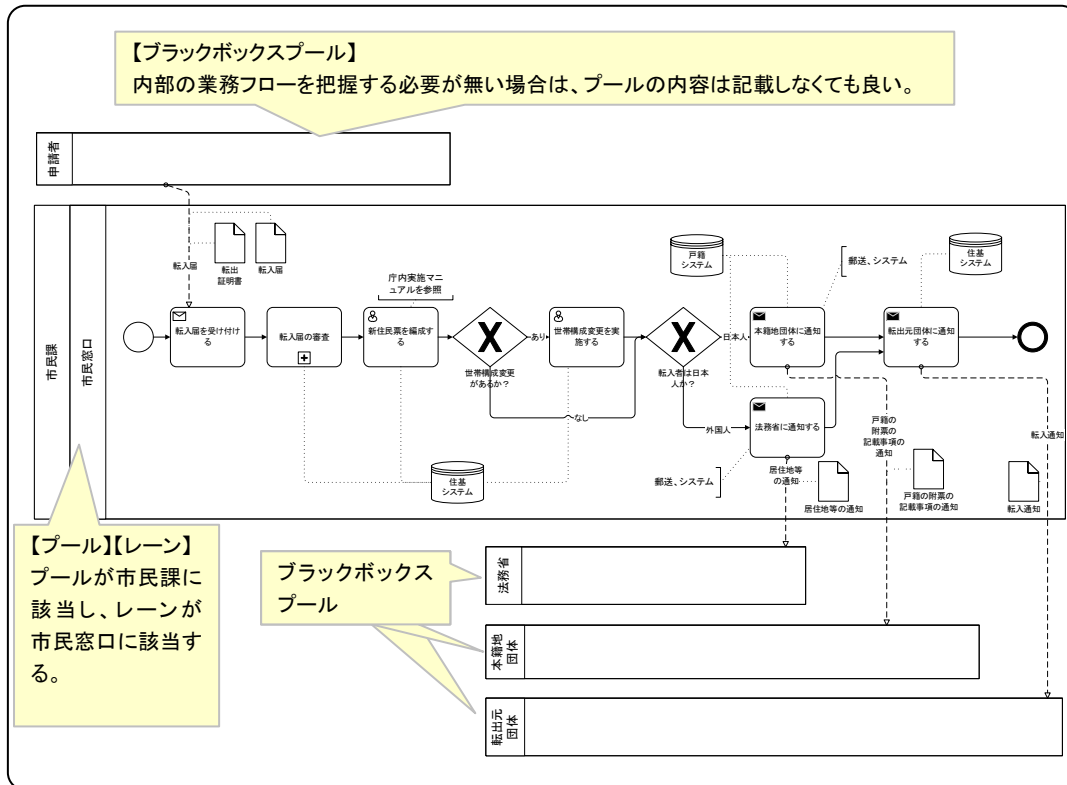


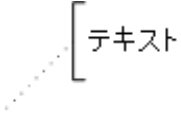
図 21 スイムレーンの使用例

オ 「成果物 (Artifacts)」 の主な要素

成果物は、業務フローの内容をより明確にしたり、補足したりするために使用される。

成果物の要素は、表 12 の図形要素がある。

表 12 「成果物」の主な要素

グループ	注釈
	

グループは、同一カテゴリー（分析の目的が同一の事務の一群等）に属する要素をグルーピングする。

注釈は、業務フロー図の読者に対する注釈を示す。ゲートウェイの判断基準や事務における課題や留意事項等を記載することができる。

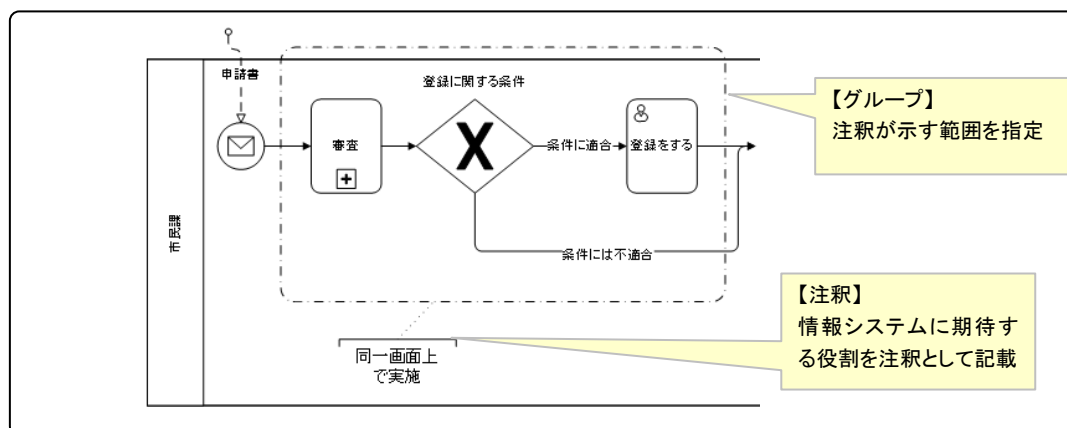


図 22 成果物の使用例

3 BPMN の表現の多様性

BPMN は、多様な業務フローを表現することができるが、その分、同じ業務フローを対象として業務フロー図を描いても、表現に不統一が生じる可能性がある。そのため、業務フロー図を作成する場合には、記載における考え方や規則を定める等、組織的な合意に基づいて進めることが重要である。

上記の検討に際しては、業務フロー図作成の目的を念頭に置いて検討することが重要である。目的によって求められる事務や作業の粒度が変わってくるためである。例えば、事業者が BPMN を用いてスクラッチ開発を行う場合は、実行可能レベルで記載することを前提とした規則を作る必要があるが、地方公共団体職員がパッケージソフトウェアの調達において業務フロー図を利用する場合は、分析レベルまでの記載を想定した規則にて対応が可能である。目的によって求められる規則は変わってくるので、取り組む前に十分な検討を行う必要がある。

4 BPMN による業務フロー図作成に向けた準備

上記のような BPMN の特徴を考慮すると、具体的な作成に入る前に、BPMN を使用する上での規則を定める等の準備が必要である。本項では業務フロー図作成に向けた準備内容の例を表 13 の項目に沿って示す。なお、これらの検討内容は、状況に応じて随時見直していくことが重要である。

表 13 BPMN による業務フロー図作成に向けた準備内容例

項目	内容	検討の観点例
使用する図形要素の取捨選択	使用する図形要素を取捨選択する。	「調達」や目指す効果に必要な最低限の要素に限定
使用する図形要素の使い方の検討	使用する図形要素の使い方の定義を行う。	業務フロー図の一義性や読みやすさの確保の観点で検討
ラベルの命名規則の検討	図形要素に付す名称等のネーミング規則を設定する。	既存の書類で利用されているネーミング規則等を基に設定
管理方法の検討	管理方法を検討する。	継続的に利用できるような管理方法を検討

(1) 使用する図形要素の取捨選択

先述のとおり、BPMNでは、基本要素が5つに分類されており、それぞれ複数の図形要素が定義されている。その中には、情報システムの調達の場面では使用頻度が低いと思われるものも含まれており、すべての図形要素を使用する必要性は低いと考えられる。そこで、記載や理解の容易さを確保するためにも、あらかじめ使用できる図形要素を取捨選択することが有効だと考える²。

(2) 使用する図形要素の使い方の検討

BPMNは、同様の業務フローを異なる図形要素で表現することや、表現の方法を工夫することにより読み手に理解を促すことが可能である。そのため、使用する図形要素の使い方をあらかじめ定義しておくことは、業務フロー図の読みやすさの確保や業務への理解を深めるために有用である。主な定義の例として次の事項が考えられる。

ア 業務フロー図の読みやすさを確保するための規則

(ア) メッセージイベントとメッセージタスクの使用

メッセージイベントとメッセージタスクは、同様の事務内容を示すことが可能である。両方の図形要素を使用できるようにすることは、レイアウトの自由度を確保すること等のメリットがあるが、表記の統一を図ることが難しくなるというデメリットがある。そのため、両方の図形要素を使用可とした場合は、どちらを優先的に使用するかあらかじめ定めることが重要である。

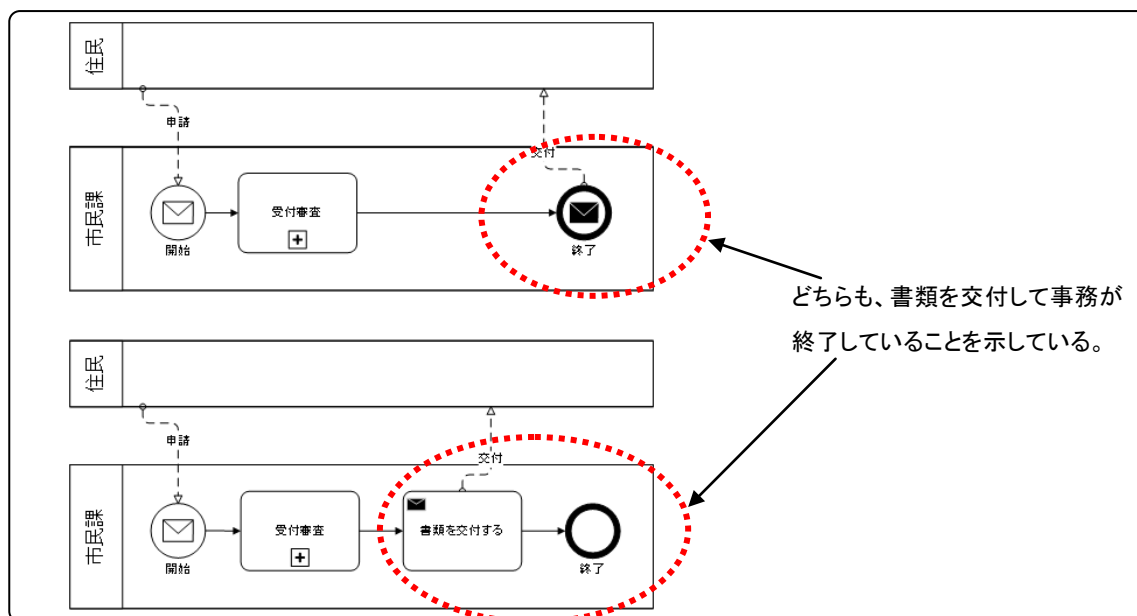


図 23 メッセージイベントとメッセージタスクを使って示される業務フロー図の比較

² 本利用ガイドでは、使用頻度が高いと考えられる図形要素を参考資料として整理している。

(イ) レーンの並び順

レーンには、役割や機能を設定することができる。まず、設定可能な役割や機能をあらかじめ定めておくと、統一的な業務フロー図の作成が可能となる。例えば、「レーンで設定できるのは原則部課までとし、係や担当者は設定しない」等の定義が考えられる。それらの組織をレーンに並べる際の順番をあらかじめ定めることは、業務フロー図の読みやすさを確保する上で重要である。

イ 業務への理解を深めるための規則

(ア) インプット／アウトプット情報の記載（データの活用）

BPMN による業務フロー図は、作業の流れを示すことが主目的であるため、データの内容は必ずしも記載する必要は無い。しかし、情報システムの調達において業務フロー図を利用することとした場合、データの内容に関する記載が無ければ、説明が不十分となる可能性がある。そのため、必要な情報を業務フロー図上に明示するため、データを活用することを規則として以下のようなことを定めることが考えられる。

- ・ 情報システムの直接的なインプット／アウトプット情報は必ず記載する
- ・ 情報システムへのインプット情報となりうる申請書類は記載する
- ・ 作業リストが蓄積される場合は、該当の情報システムを明記する

これを具体的に業務フロー図上に表現すると図 24 のようになるものと考えられる。

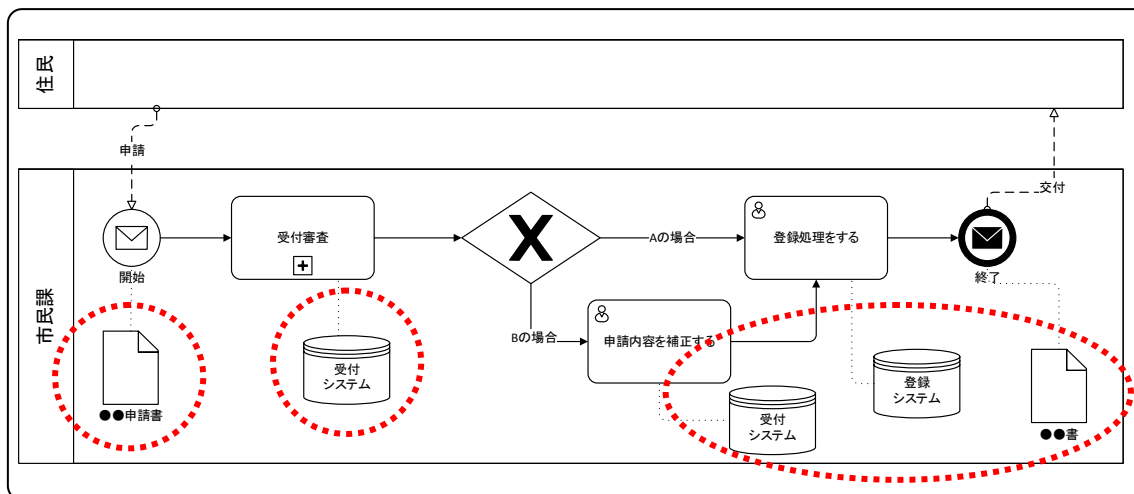


図 24 データを活用したインプット／アウトプット情報の記載

(3) ラベルの命名規則の検討

使用する図形要素には、ほとんどの場合「ラベル」を用いることで事務内容を明確にすることが可能である。それらのラベルの命名規則を定めることは、業務フロー図の読みやすさの確保に有用である。命名規則の検討に当たっては、庁内外で既に利用されている命名規則等を基にラベルの名称を設定することが考えられる。

表 14 ラベルの命名規則の検討例

図形要素		規則例
イベント		メッセージとタイマーの属性がある場合は、メッセージや時間の内容を明記する。
アクティビティ (タスク・サブプロセス)		目的語と動詞が1対1になるように、「～を～する」と記載する。当該業務フロー図の主な読者が事業者になることを考慮すると、法令名等の略語ではなく、具体的な動作で記載することが望ましい。 サブプロセスの場合は、動作を表す名詞でも可。
メッセージフロー		データ内容や帳票、書類等のやりとりする情報とする。帳票や書類の場合は、データを参照する。
データ	データ オブジェクト	記載すべき帳票や書類(情報システムに入出力を行うためのもの)をあらかじめ列挙し、表記名を定める。
	データストア	記載すべき情報システムをあらかじめ列挙し、表記名を定める。
注記		制約条件、問題点、課題等の内容を類型化し、記載可能な内容を定める。

(4) 管理方法の検討

上記のほか、業務フロー図に関連する電子ファイルや書類の管理方法を規則化することで、業務フロー図の活用を効果的、効率的に推進することができる。具体的な管理内容としては、業務フロー図の書式、電子ファイルや書類の管理方法、取扱権限、更新期間・更新機会等が挙げられる。

表 15 管理方法の検討例

項目	管理方法例
業務フロー図の 書式	業務フロー図を記載するためのフォントや書式、用紙サイズ等の体裁を定める。 業務フロー図作成の容易性や読みやすさを確保することが可能。
電子ファイルや 書類の管理方法	電子ファイルや書類の命名規則や保存場所を定める。 情報の検索性や利用のしやすさを高めることが可能。
取扱権限	業務フロー図の管理者や開示範囲を定める。 管理者を明確にすることで内容の信頼性を確保することができ、開示範囲を定めることで記載する情報をあらかじめ精査することが可能。
更新期間・ 更新機会	作成した業務フロー図の更新期間や更新機会を定める。情報の陳腐化を回避することが可能。

5 BPMN による業務フロー図の書き方

BPMN による業務フロー図の作成手順例や内容を示すと以下のとおりとなる。

業務フロー図は、可視化したい業務の全体像を見ながら、適切な粒度と詳細度で記載する必要がある。そのためには、対象とする業務範囲を明確にした上で、大きな視点で業務を捉えつつ、徐々に詳細に記載していくことが望ましい。具体的には、「業務フロー図作成条件の確認」「基本プロセスの記載」「サブプロセスの記載」「例外処理の記載」といった流れで記載する。その中で、主要な図形要素だけでは表現できない部分を「全体を通じた必要事項の記載」を通じて補足することが考えられる。

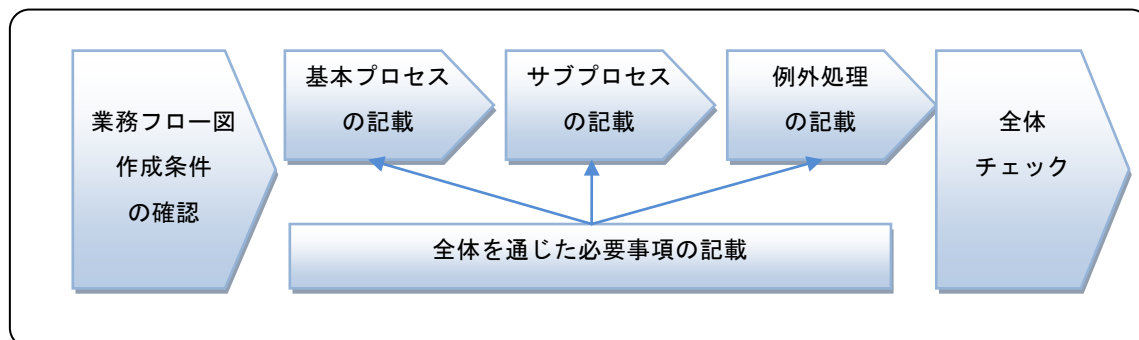


図 25 BPMN による業務フロー図の作成手順例

表 16 BPMN による業務フロー図の作成に関する内容

手順	内容
業務フロー図 作成条件の確認	・ 記載対象事務に登場する組織や関係者を明確化する。 ・ 事務の「開始」と「終了」の条件を明確にする。
基本プロセスの記載	・ 対象事務の基本的な流れを記載する。
サブプロセスの記載	・ 対象事務の基本的な流れのうち、詳細に記述する必要がある作業を記載する。
例外処理の記載	・ 対象事務において、基本プロセスとは異なる事務の流れがある場合や、作業の中断や書類不備による作業の手戻りが発生する場合などにおける、例外的な状況を記載する。
全体を通じた 必要事項の記載	【必要事項の記載】 ・ イベント、アクティビティの属性の設定又は見直し ・ 伝達手段の記載 ・ 情報システムやインプット／アウトプット情報の記載 ・ 記載事項の補足 ・ その他、機能要件をより詳細に説明するための参考資料の添付
全体チェック	・ 業務フロー図全体を俯瞰し、目的に対する内容の妥当性を確認する。

本項では、転入における事務の例を基に、BPMN の記載手順に沿って、業務フロー図の書き方について説明する。図 26 は、本項で示す業務フロー図の作成例である。

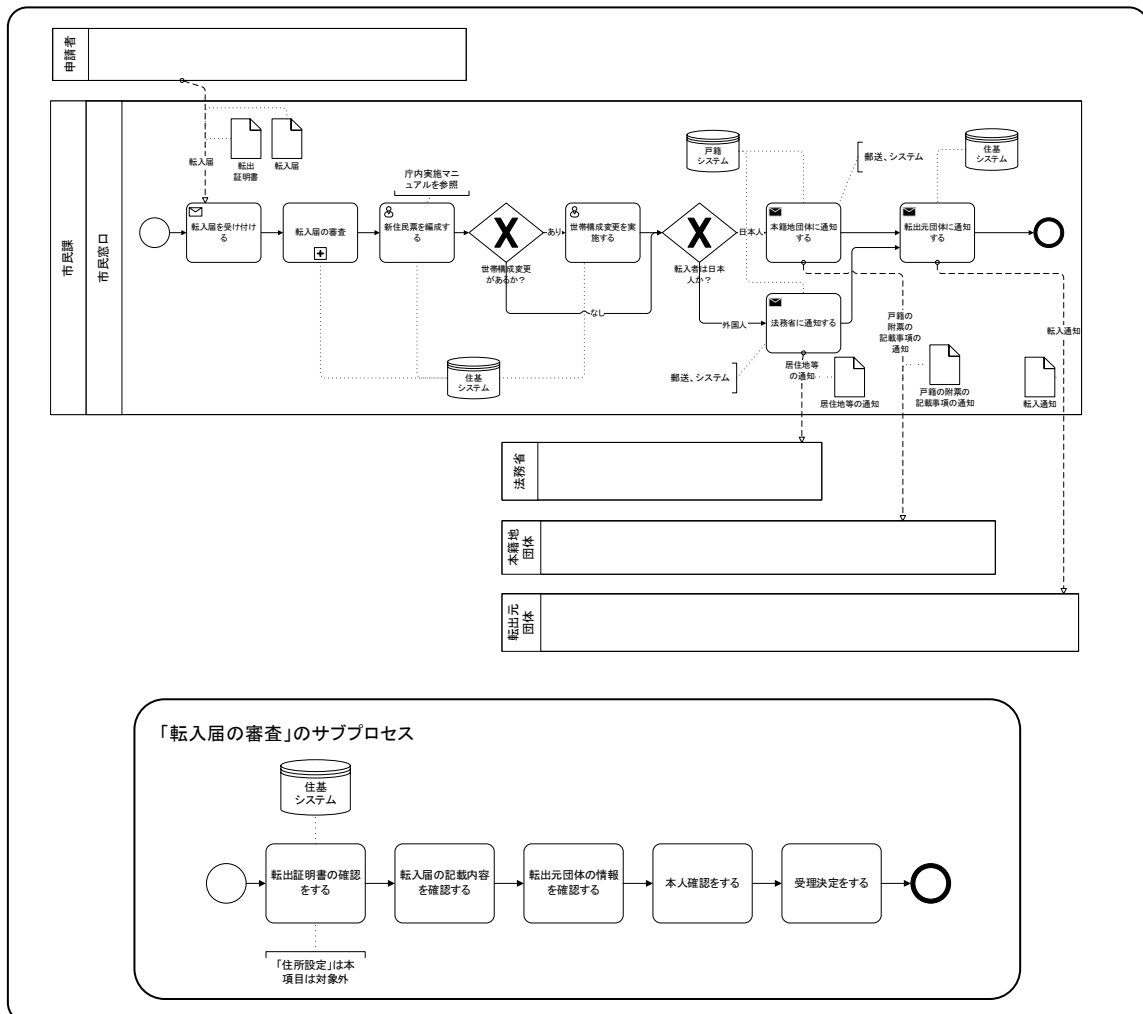


図 26 業務フロー図の作成例

参考：タスクへの項番の記載について

業務フロー図を作成するうえで、タスクに項番を付与することも考えられる。各タスクに項番を付与することにより、業務要件記述書のようなタスクが示す作業の詳細内容を説明する場合や業務フローの課題を管理する際にタスクを指定することが可能になる。

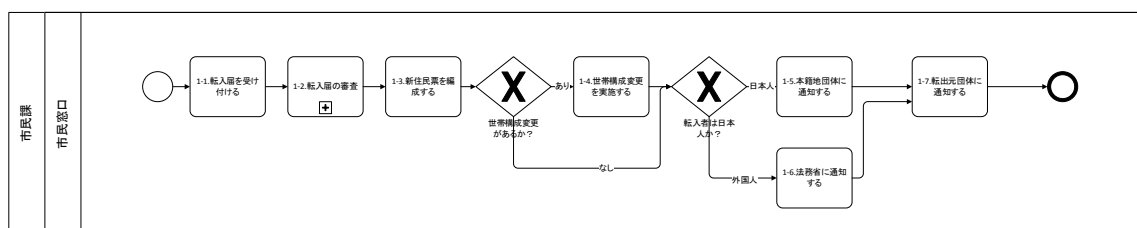


図 27 タスクへの項番の記載例

(1) 業務フロー図作成条件の確認

ア 対象業務の範囲と業務の粒度の確認

業務フロー図を作成する際には、対象とする業務範囲を明確にする必要がある。業務範囲は、DMM 等を活用して分類した事務単位を基に設定する。事務単位に分類する際には、業務の階層構造を意識することが重要である。

最上位が DMM 等で示される業務全体を俯瞰できるものである。次が基本プロセスであり、業務全体の中で分類された各事務にひも付けられる。更に、基本プロセス内にサブプロセスが位置づけられる。基本プロセス又はサブプロセス内に記載されるタスクは最も小さな単位（作業）であり、これ以上分解しても意味がない状態とする。

なお、「これ以上分解しても意味がない状態」とは、業務フロー図作成の目的により作業単位の大きさが異なる点に留意が必要である。情報システムの調達を目的とする場合と、ABC 分析等の業務分析を行うことを目的とする場合とでは、求められる最小作業単位は異なるからである。

このような階層構造及び業務フロー図作成の目的を踏まえ、基本プロセスやサブプロセスにおける適切な業務の粒度と詳細度を検討する必要がある。

イ 対象業務の関連者の確認

業務の関係者を適切な粒度で分類した後、プールとレーンに割り当てる必要がある。情報システムを活用する業務主管部門を一つのプールとし、プール内のレーンには部門内の担当を割り当てる。情報システム部門といった庁内の別の部門や、住民は別のプールとして設定する。

ウ 業務フロー図の開始と終了の条件の確認

当該事務の開始と終了の条件を確認する。事務は、何らかのインプット（条件）に基づき開始され、具体的なアウトプットによって終了する。詳細は、P.7 の「第 1 章第 2 節 3（1）」を参照されたい。

(2) 基本プロセスの記載

前記(1)で示したとおり、業務フロー図作成条件を確認した後、対象事務の基本的な流れを記載する。

基本プロセスは、事務の開始から終了までの、例外なく事務が行われた場合の「通常業務フロー」を記載する。基本プロセスとは異なる事務の流れがある場合や作業の中断や遅延、作業の手戻り等が発生する場合などは、後述の「(4) 例外処理の記載」において記載する。まずは業務フローの全体像を描くことが重要である。

業務フロー図は、必ず開始イベントから始まり、フローオブジェクト間をシーケンスフローで接続し、最後は終了イベントで完結する。イベントとアクティビティは、属性を設定することができるが、この時点で判断できなければ業務フロー全体を見直す中で、属性を設定してもよい。

なお、他の部門や住民からの申請や連絡を行う場合には、メッセージフローやメッセージイベントを利用する。その際、対象となる部門や住民は空白のプールで表現することができる。

図 28 は、住民基本台帳業務の転入における事務についての基本プロセスを記載したものである。

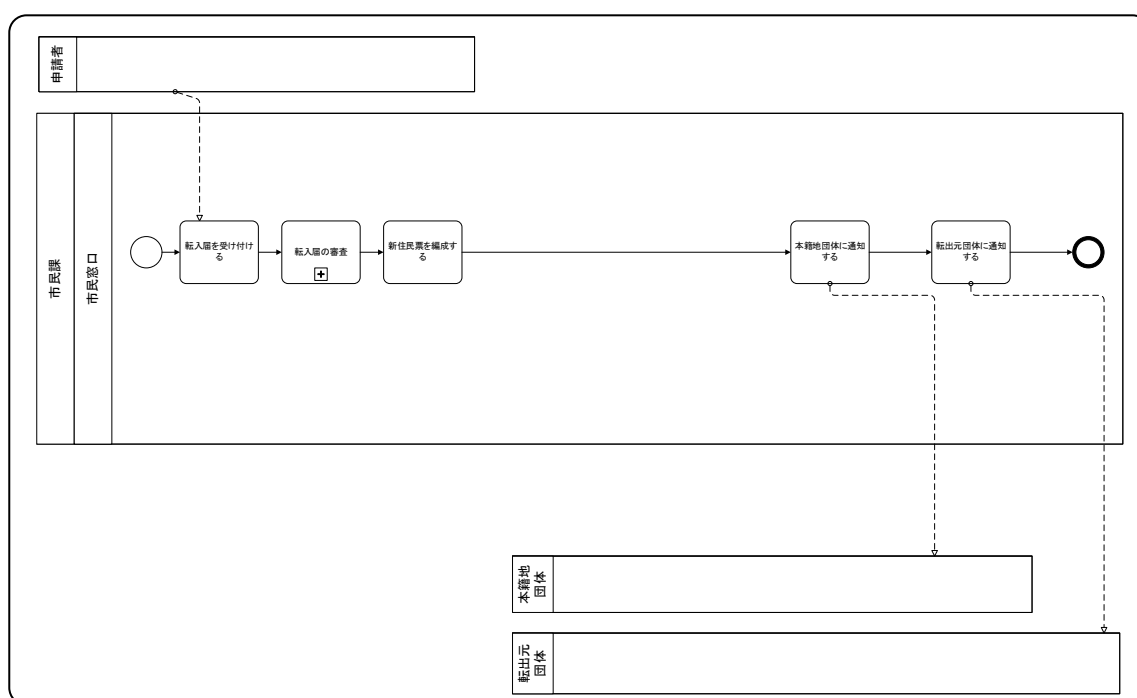


図 28 基本プロセスの記載例

(3) サブプロセスの記載

基本プロセスで対象事務の全体像を整理した後、詳細な事務内容を示すため、サブプロセスを記載する。基本プロセスでの記載の考え方と同様で、必ず開始イベントから始まり、フローオブジェクト間をシーケンスフローで接続し、終了イベントで完結するように記載する。

サブプロセスは、基本プロセスとは別に記載するため、基本プロセスと関連していることが容易に理解できるようにすることが重要である。ツールで作成する場合には、連携していることが分かるようなリンク設定等が可能であるが、タスクやサブプロセスの名称に規則的な付番を行うことで書類上でも関連していることが分かるように管理することが考えられる。

図 29 は、図 28 の「転入届の審査」をサブプロセスとして展開したものである。

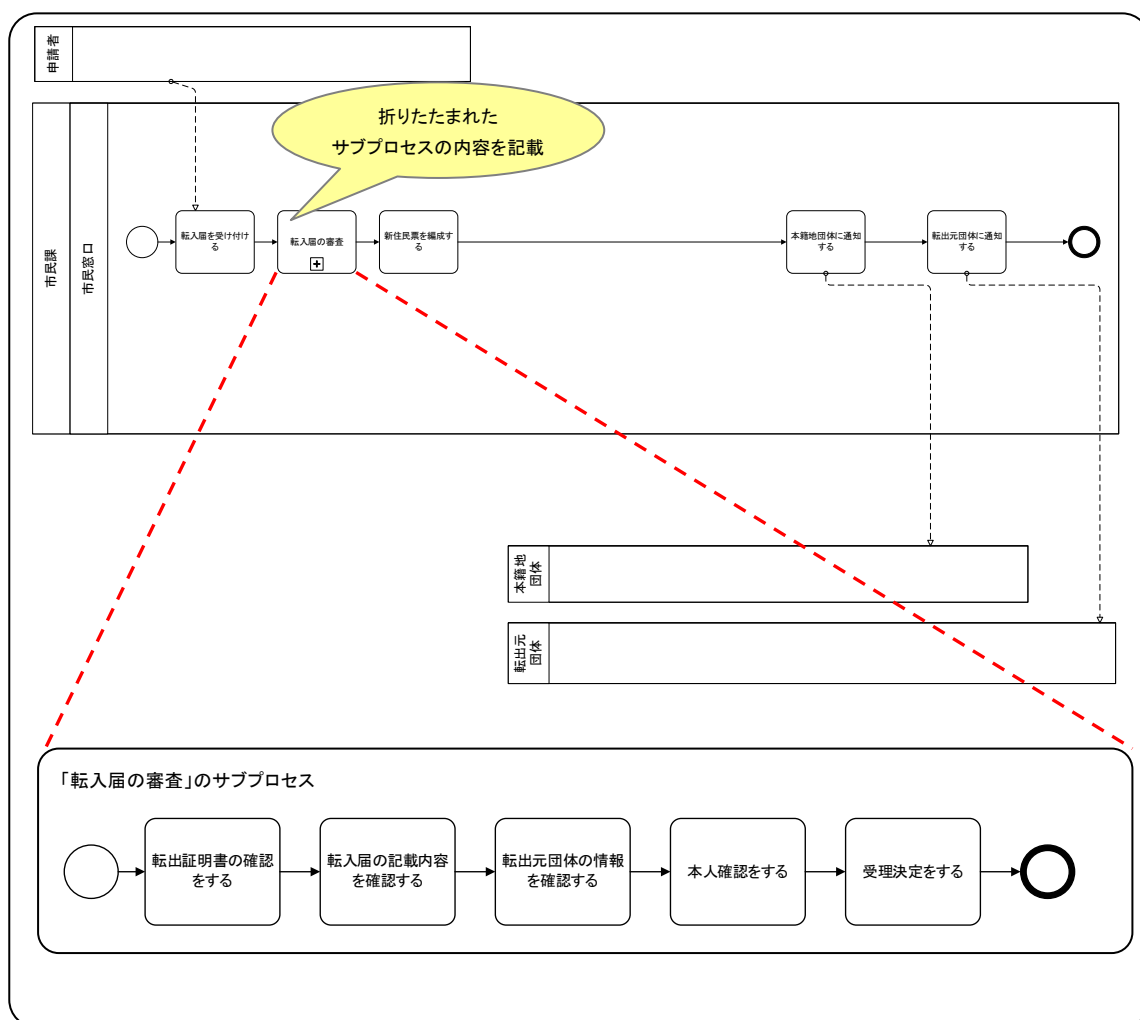


図 29 サブプロセスの記載例

(4) 例外処理の記載

これまで作成した業務フロー図上に、基本プロセスとは異なる事務の流れや、作業の中断や遅延、書類不備等による作業の手戻りといった例外的な状況を記載する。タスクやゲートウェイ等を追加して記載することが多いと考えられる。

図 30 は、図 28 に「世帯構成変更の有無」と「転入者の国籍」に関する例外処理を追加し、それに伴い関係者のプールと関係者間のメッセージフローを追加している。

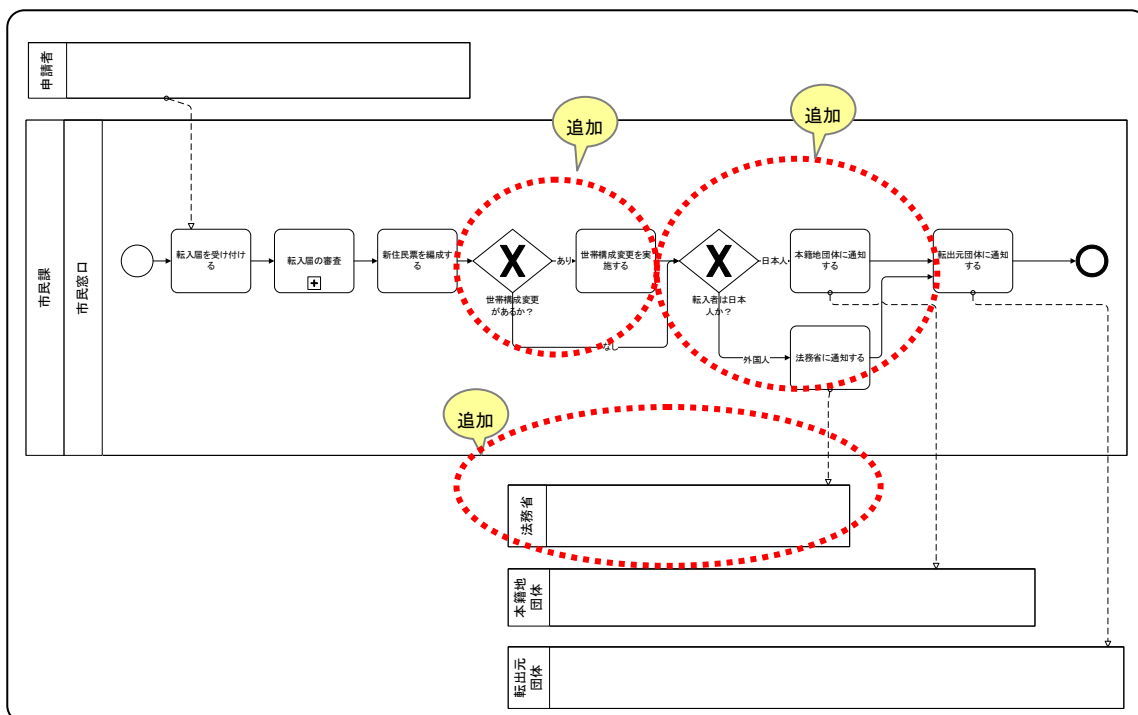


図 30 例外処理の記載例

(5) 全体を通じた必要事項の記載

これまでの作業を通じて、基本的な業務フロー図を作成することができるが、必要事項を漏れなく業務フロー図に記載することも必要である。以下に掲げた項目に留意しつつ、業務フロー図への記載内容で必要事項の記載漏れを確認し、必要に応じて関係する事項を記載する。

ア イベント、アクティビティの属性等の設定又は見直し

基本プロセス、サブプロセス、例外処理の中で使用されているイベントとアクティビティの属性の設定又は見直しを行う。例えば、事務開始の条件が特定の時間（毎週月曜日 9 時等）の到来であれば時間属性のイベント（タイマー開始イベント）を設定することができる。また、市民からの申請が条件で事務が始まるのであればメッセージ属性のイベント（メッセージ開始イベント）を設定することができる。

なお、業務フロー図作成の目的（パッケージシステムの調達等）において属性の設定が不要と考えられる場合は必ずしも属性を設定する必要は無い。

イ 伝達手段の記載

メッセージイベントやメッセージフローは、関係者同士で情報伝達があることを示すが、図形要素だけではどのような伝達手段が使われたかは判別できない。情報システムを活用するかどうかは、情報システムの調達において重要な情報であることから、メッセージに関連するオブジェクトを使用する際には、伝達手段を明記することが重要である。

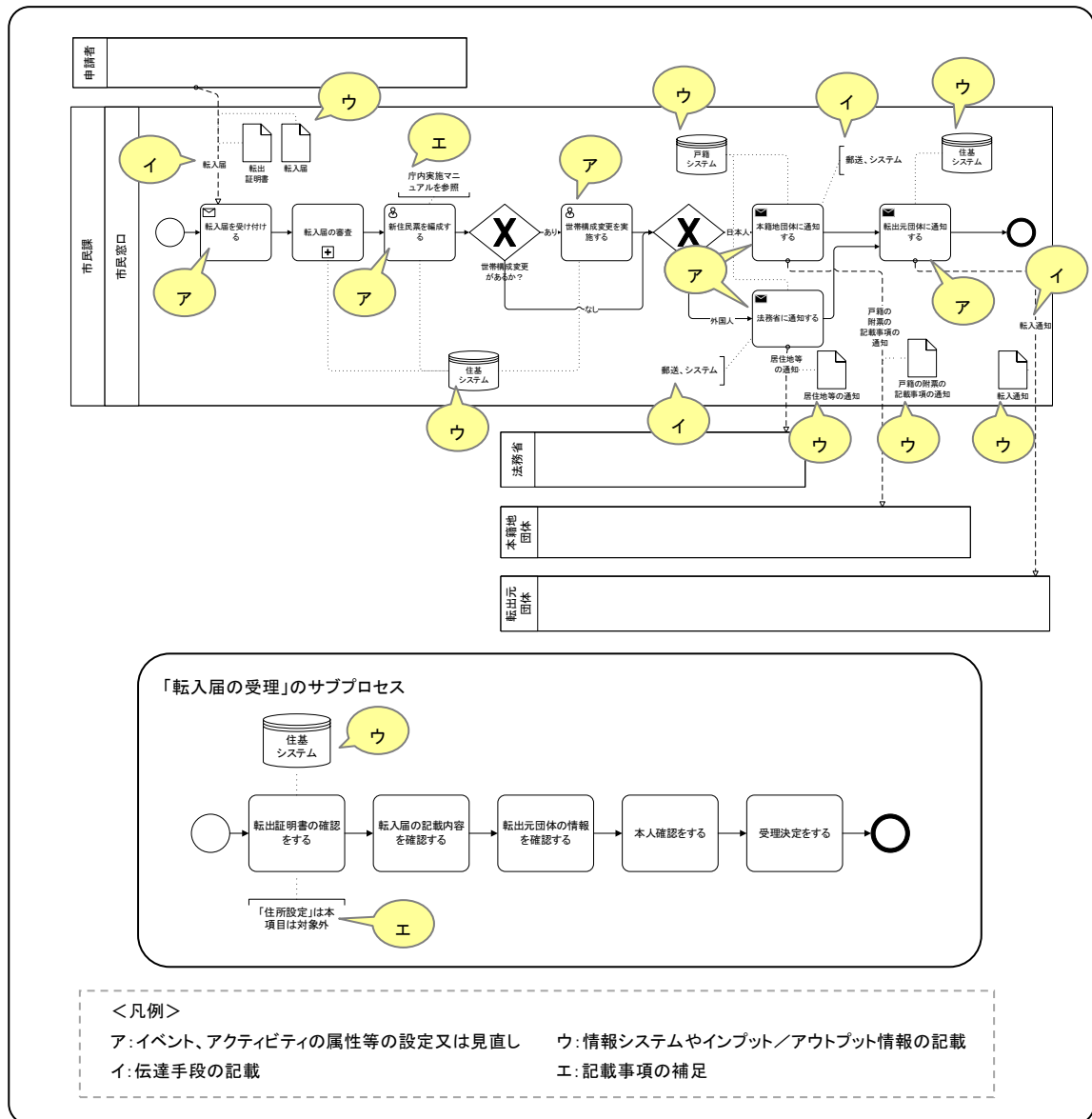
ウ 情報システムやインプット／アウトプット情報の記載

「データオブジェクト」や「データストア」により、入出力される情報や関連する帳票、情報システムを記載する。

エ 記載事項の補足

フローオブジェクトや接続オブジェクトだけでは説明が不十分な場合がある。例えば、重要な作業内容を強調したり、参考に行っている庁内文書や機能要件をより詳細に説明するための参考資料を明示したりすることは、これまでの記載では表現できていない。そのような記載は、成果物（「グループ」や「注釈」）を使用する。

図 31 は、例外処理の記載までを行った業務フロー図に、全体を通じた必要記載事項を加えた業務フロー図の完成例である。吹き出しは、上記項番ア～エに対応した必要事項が記載されていることを表したものである。



(6) 全体チェック

業務フロー図を一通り作成した後、改めて全体を俯瞰し記載の妥当性を確認する。この作業を踏まえ、記載の簡潔さを確保しながら、目的（ここでは情報システムの調達において機能要件の適切な理解を促すこと）に対して妥当な内容かどうかを確認する。考えられるチェック項目は次のとおりである。

表 17 全体チェックの項目例

チェック項目	関連する図形要素
開始イベントと終了イベントが記載され、適切な開始条件と終了条件となっているか（インプットとアウトプットがあるか）。	イベント データ
タスクは、目的語と動詞が1対1になっているか（～を～する）。	タスク
タスクの単位が適切な粒度で記載されているか（全体とのバランスに基づき確認）。	タスク サブプロセス
基本プロセスのタスクとサブプロセスは適切な粒度で分類されているか。	タスク サブプロセス
業務フローの分岐条件と合流条件は妥当か。	ゲートウェイ
必要事項は漏れなく記載されているか。	業務フロー図全体
メッセージの伝達方法が示されているか（口頭、郵送、メール、システム等）。	メッセージイベント メッセージフロー 関連
関連する帳票や情報システムが漏れなく記載されているか。	データ
参照している庁内文書や関連文書が記載されているか。	業務フロー図全体
記載の簡潔さが確保されているか。	業務フロー図全体
他部門や事業者でも理解できる内容となっているか。	業務フロー図全体

第2節 BPMN を用いた作業の表記例

1 作業の表記例について

本調査研究では、「住民基本台帳業務」及び「個人住民税業務」について、全国の地方公共団体の参考になる、汎用的な作業の表記例を作成する。本調査研究の研究協力団体の事例では、研究協力団体における組織形態や業務フロー図の利用目的により、作成されている業務フロー図の粒度等がそれぞれの研究協力団体にとって最適な形で設定されている（研究協力団体の事例は、別冊事例集を参照されたい）。ただし、全国の地方公共団体では、組織体制や業務所掌等がそれぞれ異なることから、作業の順序に差異が生じることや作業に団体独自の加除が講じられる可能性も考えられ、研究協力団体の事例をそのまま自団体の業務フロー図として利用することは困難であると考えている。

このため、作業の表記例は、地方公共団体にとって共通的な作業のみを研究協力団体の業務フロー図等を参考に抽出し、抽出した作業を業務フロー図として図示し、提供している。このため、作業の順序等を考慮し、作業の表記例を組み合わせることにより、それぞれの団体に適合した業務フロー図を作成することができるようになっている。

この作業の表記例を参考に地方公共団体職員が自ら業務フロー図を作成してもらうことを想定している。まず、作成した業務フロー図は、地方公共団体に共通的な作業のみが反映されているため、業務フロー図を作成後、業務フロー図を確認し、団体独自の作業内容がある場合は、その内容を追記することが必要である。

2 住民基本台帳業務の作業の表記例

「住民基本台帳業務」における作業の表記例は、本調査研究の調査報告で解説したように、窓口での事務に共通すると考えられる「受付」「審査」「登録」「通知・報告」「交付・提供」で分類して各作業の業務フロー図を作成し、掲載している。図 32 は、「受付」等の5つの作業を組み合わせた「住民基本台帳業務」の例である。

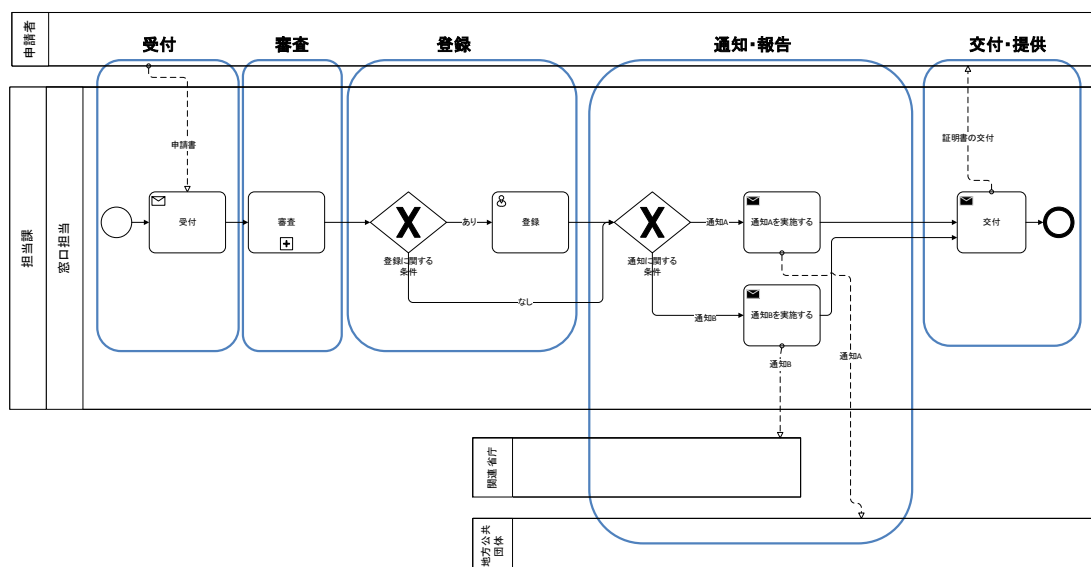


図 32 住民基本台帳業務の作業の表記例（全体）

(1) 受付

「受付」は、申請者からの交付請求等を受け付ける作業を業務フロー図として図示したものであり、住民基本台帳業務においては、住民からの住民票の写しの交付請求等が該当する。図 33 に示す「申請書」は、住民基本台帳業務で扱うことが想定される「住民票の写しの交付請求書」「転入届」「転出届」「異動届」等実態にあった書類を任意で記載することが必要となる。

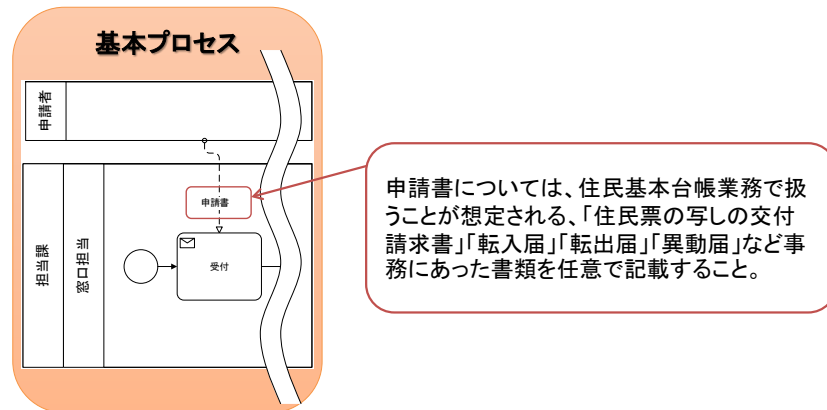


図 33 住民基本台帳業務の作業の表記例（受付）

(2) 審査

「審査」は、申請者から受け付けた申請書について、申請書の記載内容の確認やシステムデータの内容との確認や申請者への本人確認等の作業を業務フロー図として図示したものである。「審査」の作業内容について、詳細に記載が必要である場合は、図 34 に示すようにサブプロセスを用いて詳細な記載をする必要がある。この際、基本プロセスに審査の詳細内容を記載すると記載する粒度がそろわないため、サブプロセスに記載することに留意する。

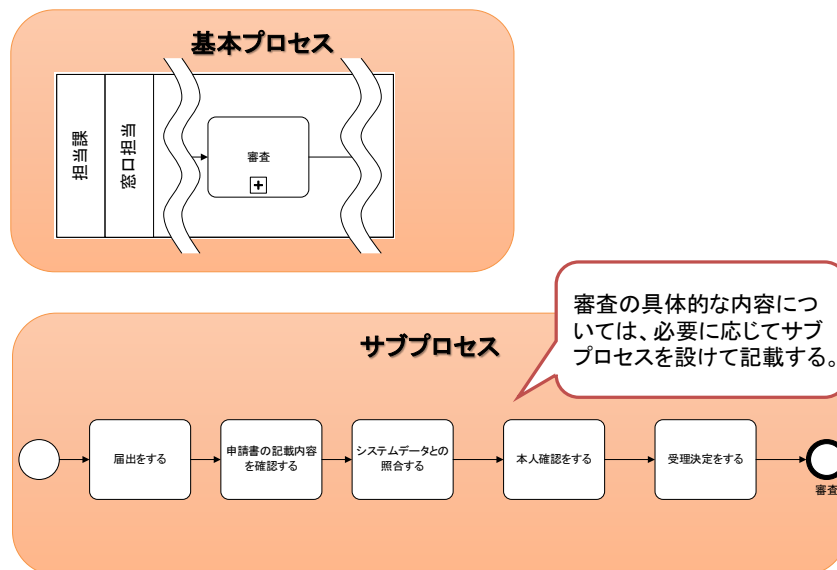


図 34 住民基本台帳業務の作業の表記例（審査）

(3) 登録

「登録」は、「申請」に伴い、地方公共団体で記録しなければならない事項を申請者の情報で判定し、記録する作業を業務フロー図として図示したものである。「登録」における条件や記録内容は、住民の転入における世帯構成の変更の有無の判定や世帯構成の変更があった場合のような、具体的な記録内容を任意で記載する必要がある。また、「登録」は、多くの場合、地方公共団体職員を介して情報システムに登録されることが想定される。このため、図 35 のようにユーザータスクを用いて記載することが多いと考えられるが、団体の作成方針により、ユーザータスクを利用しない場合は、属性なしのタスクで図示することも可能である。

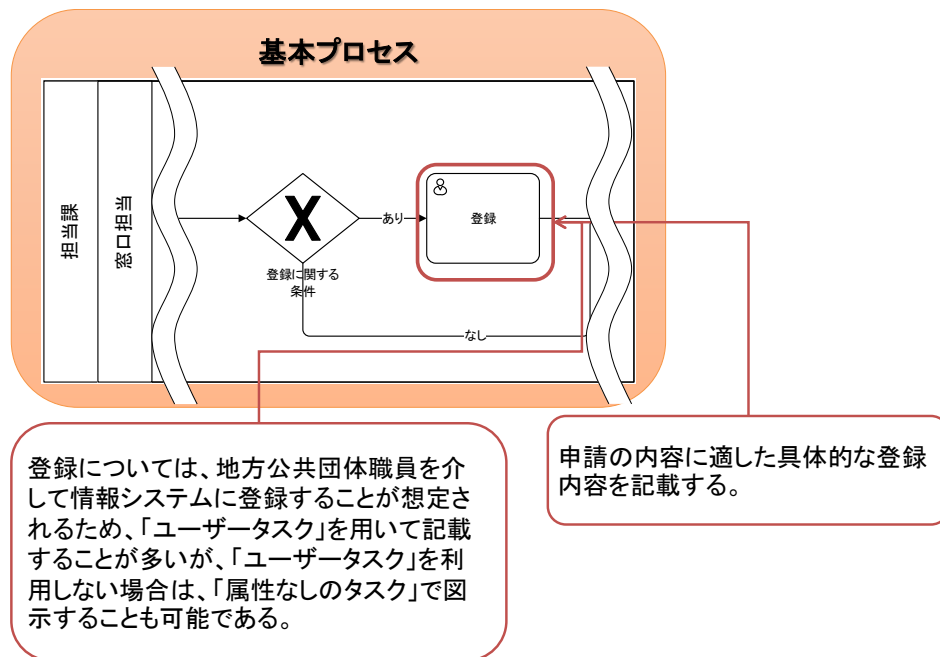


図 35 住民基本台帳業務の作業の表記例（登録）

(4) 通知・報告

「通知・報告」は、「受付」を実施した内容により、業務上で関連のある省庁や他の地方公共団体へ申請者に関する情報を通知したり、「登録」によって更新された自団体の情報を報告する作業を業務フロー図として図示したものである。「通知・報告」の具体的な内容は、転入における事務においては転入を実施した申請者が日本人であるか、あるいは外国人であるかを判定し、日本人であれば本籍地団体へ戸籍の附票の記載事項の通知を実施し、外国人であれば法務省へ居住地等の通知を実施するという、具体的な内容を記載する必要がある。

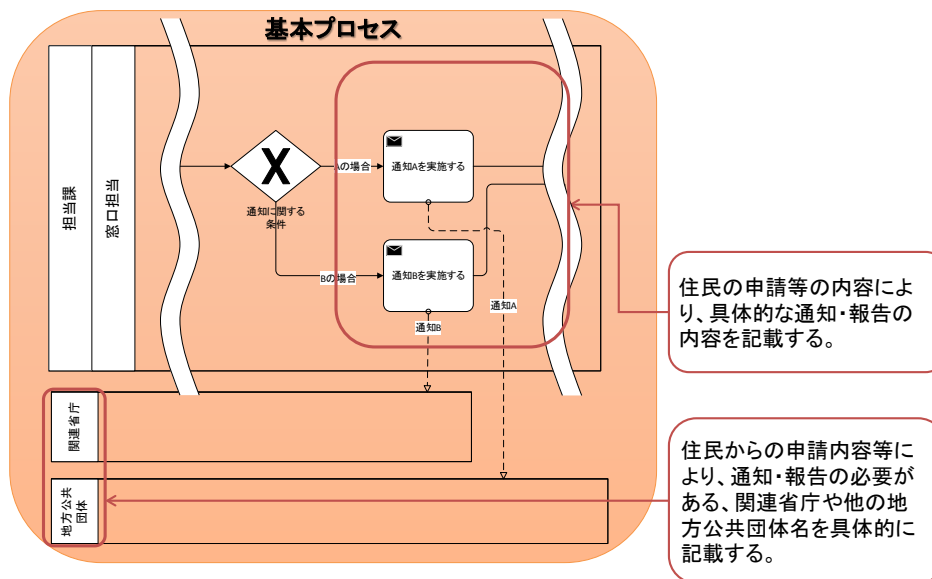


図 36 住民基本台帳業務の作業の表記例（通知・報告）

(5) 交付・提供

「交付・提供」は、「受付」の際に申請者から要求のあった証明書等を発行し、交付・提供する作業を業務フロー図として図示したものである。「交付・提供」を実施する証明書等は、住民票の写しの交付請求を申請された場合の住民票の写し等の具体的な帳票名を記載する必要がある。

また、多くの窓口での事務は、受付の際に交付請求があった証明書等について、「交付・提供」により業務が終了することが多い。この場合は、交付の作業を示すタスクの先に、終了イベントを記載することにより、一連の事務が終了することを示すことができる。その後も作業が継続する場合は、シーケンスフロー等で継続する作業内容を記載する。

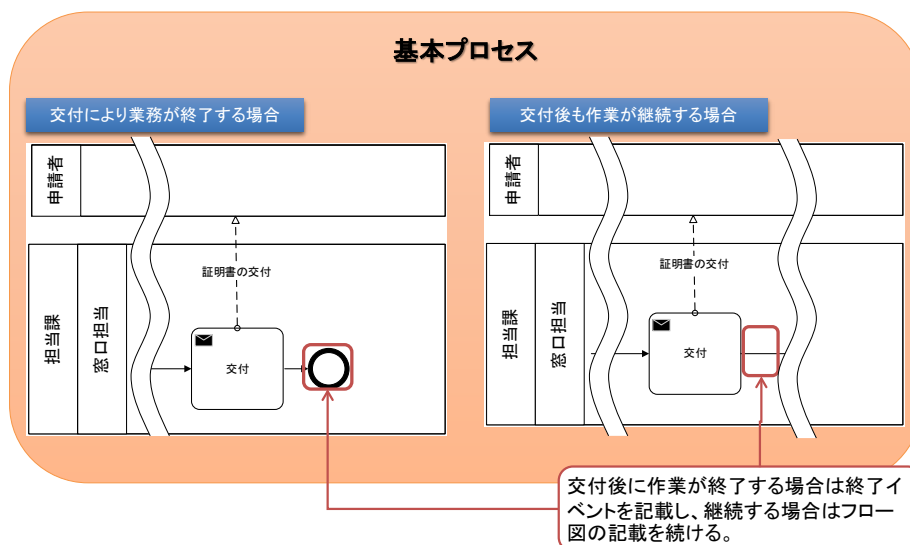


図 37 住民基本台帳業務の作業の表記例（交付・提供）

3 個人住民税業務の作業の表記例

「個人住民税業務」の作業の表記例についても、「住民基本台帳業務」と同様に研究協力団体の業務フロー図等を参考にして作成した。ただし、「個人住民税業務」は、「住民基本台帳業務」と比べ、地方公共団体が行う事務内容が多様であり、一定の共通性がみられないことから、「個人住民税業務」における事務でも特に「当初賦課」の作業内容を作業の表記例として作成し掲載した。これは、税業務に共通する事務である「賦課」の事務に着目し、「当初賦課」の作業である「課税計算」「情報抽出」「納通・税通作成」「決裁・送付」「公示送達」の各作業を示すことにより、個人住民税業務の事務として「賦課」の業務フロー図を作成する際に参考となるようにしている。

図 38 は「課税計算」等の5つの作業を組み合わせた「当初賦課」の例である。

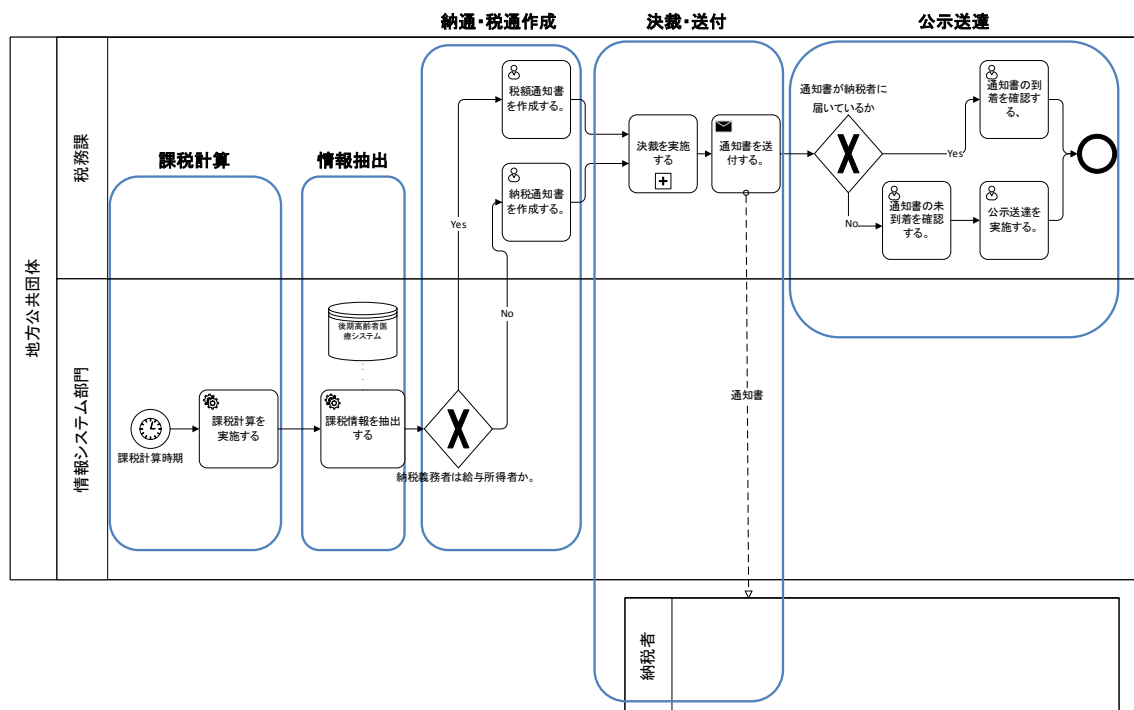


図 38 個人住民税業務の作業の表記例（全体）

(1) 課税計算

「課税計算」は、課税対象となる納税者の登録内容や各種課税資料に基づき、税額の計算を実施する作業を業務フロー図として図示したものである。

賦課の多くは地方公共団体における一定の年間業務スケジュールで実施されることから、タイマー開始イベントにより事務の開始を示す。また、図 39 に示す課税計算時期は、個人住民税業務における当初賦課が実施される 4 月～5 月期等の具体的な期日等を記載する必要がある。

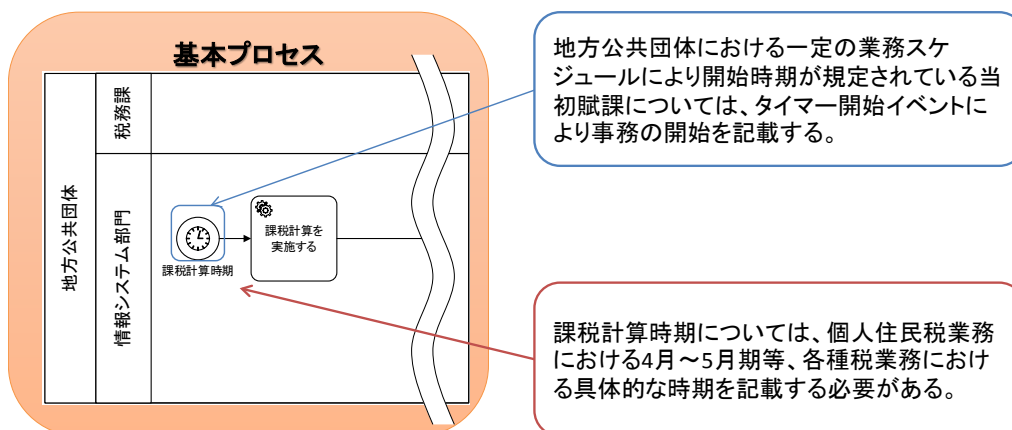


図 39 個人住民税業務の作業の表記例（課税計算）

(2) 情報抽出

「情報抽出」は、課税計算を実施した税額や所得金額等の納税者に関わる情報を課税台帳等から抽出し、他の事務で活用できる状態にする作業を業務フロー図として図示したものである。また、抽出した情報は、「納通・税通作成」で利用する情報も併せることが想定される。

図 40 に示すように、後期高齢者医療等、抽出した情報を用いる関連システム等をデータストア、関連を用いて記載することも考えられる。関連により接続するシステムは、各団体における諸事情を踏まえ具体的なシステム名を記載する必要がある。

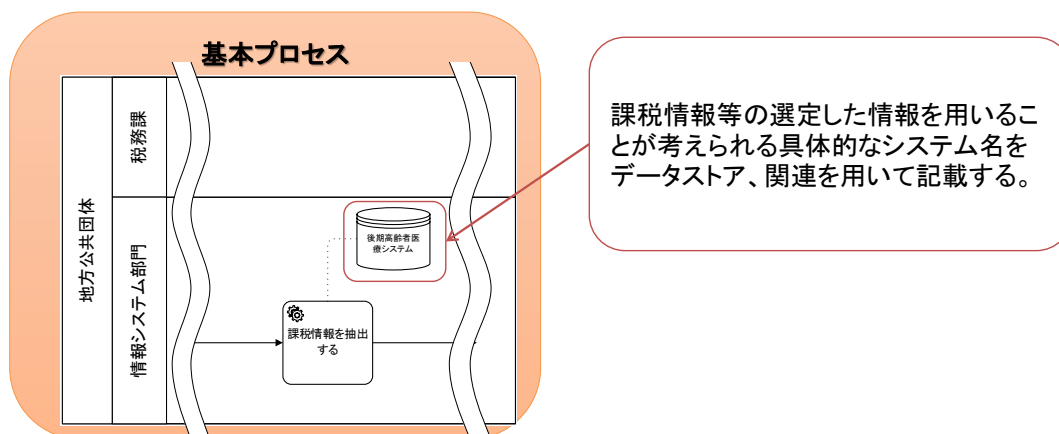


図 40 個人住民税業務の作業の表記例（情報抽出）

(3) 納通・税通作成

「納通・税通作成」は、「情報抽出」により取得した納税者の課税情報等に従い、納税通知書や税額通知書等を作成する作業を業務フロー図として図示したものである。図 41 に示すように納税者が事業所得者や公的年金所得者等給与から住民税を差し引くことができない者は普通徴収となるため納税通知書を作成し、納税者が給与所得者である場合は納税方法が特別徴収であるため税額通知書を作成する。このような業務フローはゲートウェイを用いて示す必要がある。

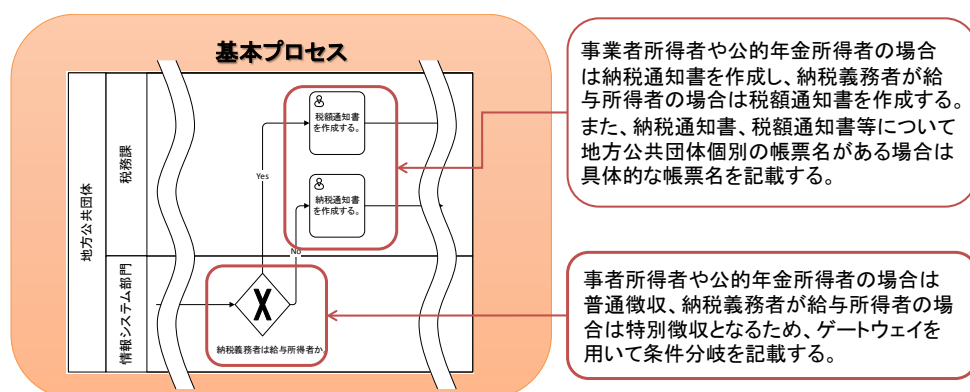


図 41 個人住民税業務の作業の表記例（納通・税通作成）

(4) 決裁・送付

「決裁・送付」は、「納通・税通作成」により作成した通知書等を納税者へ送付するための作業について業務フロー図として図示したものである。

図 42 に示すように、納税者へ通知書を送付するための庁内決裁の作業をタスクや折りたたまれたサブプロセス等で記載する。図 42 では、庁内決裁の作業について、想定される作業をサブプロセスとして記載しているが、庁内決裁は、地方公共団体により差異があると考えられる。このため、図 42 を参考にし、自団体にあった業務フロー図を記載する必要がある。また、メッセージタスクにより、納税者へ送付する作業が示されている「通知書」は、納税者の課税情報等により、税額を事業者へ通知する書類や住民が直接納付するための書類の具体的な帳票名を記載する必要がある。

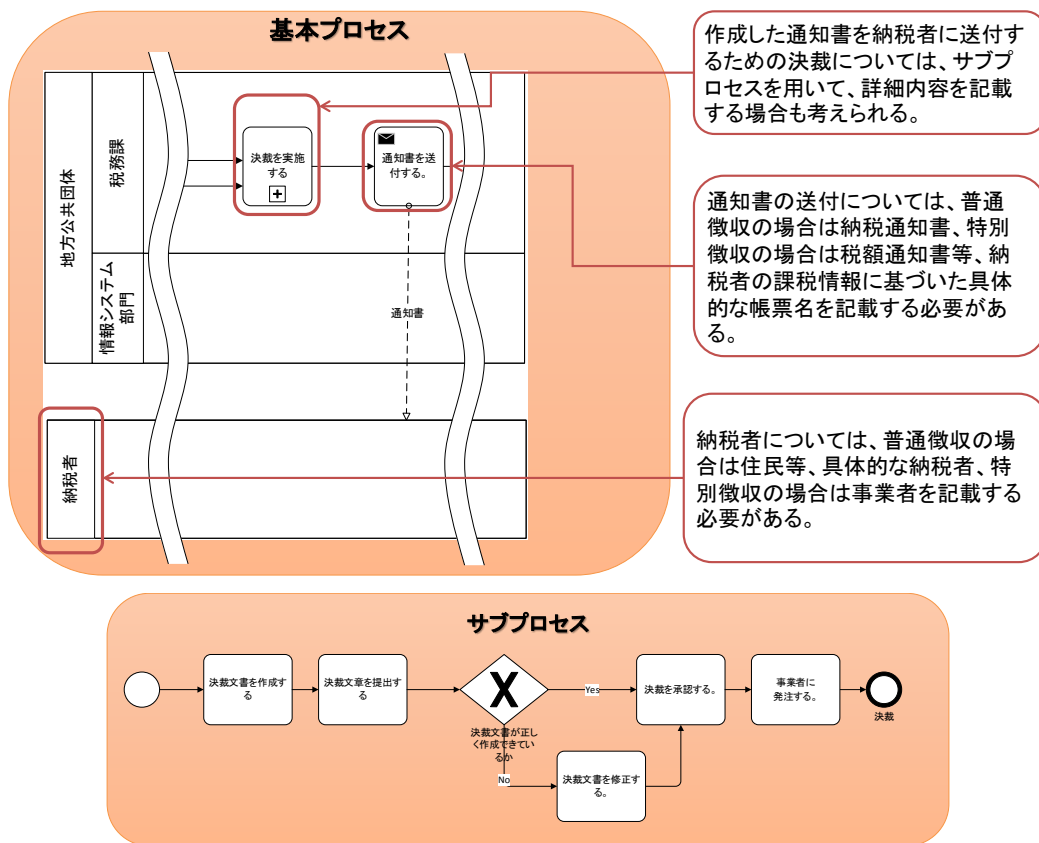


図 42 個人住民税業務の作業の表記例（決裁・送付）

（5） 公示送達

「公示送達」は、「決裁・送付」により納税者へ送付した通知書の到達の有無を確認する作業を業務フロー図として図示したものである。

送付した通知書が納税者に到達している場合は、その到着確認をもって「賦課」の事務が終了する。また、納税者に通知書が到達していない場合は、公示送達の実施により「賦課」の事務が終了する。ただし、公示送達の措置は、各地方公共団体により作業内容が異なることも考えられることから、自団体の事務の内容に合わせた具体的な作業を記載することが必要となる。

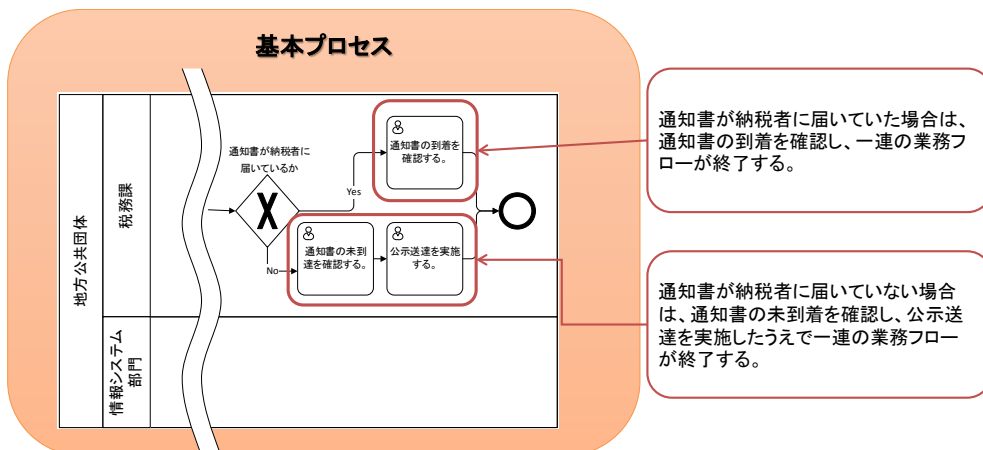


図 43 個人住民税業務の作業の表記例（公示送達）

参考資料

1 「イベント (Event)」の主要要素

イベントは、業務フロー図において事務の「開始」、「中間」及び「終了」を表すものである。

イベントは、イベントが発生する条件（トリガー）に応じて属性を定めることができる。例えば、ある時期になったら事務が開始する場合には、タイマー属性の「タイマー開始イベント」を使用する。また、何らかの申し出に基づいて事務が開始する場合には、メッセージ属性の「メッセージ開始イベント」を使用する。

イベントは、「開始」、「中間」及び「終了」の3つのタイプと12の属性で分類されている。これらの図形要素は63種類あるが、ここでは、主要三大イベントタイプと言われる³「メッセージ」、「タイマー」及び「エラー」に、利用頻度が高いと思われる「リンク」及び左記に含まれない記述レベルで定義されている「終結」を加え、23種類の図形要素を示す。

表 18 本利用ガイドで選択した「イベント」の一覧

タイプ	開始			中間				終了
	トップ レベル	イベント サブプロセス (中断)	イベント サブプロセス (非中断)	キャッチ	境界 (中断)	境界 (非中断)	スロー	
なし (None)		-	-	-	-	-		
メッセージ (Message)								
タイマー (Timer)							-	-
エラー (Error)	-		-	-		-	-	
リンク (Link)	-	-	-		-	-		-
終結 (Terminal)	-	-	-	-	-	-	-	

表 18 は、横軸のイベントタイプと、縦軸の条件（トリガー）属性の2軸のマトリクスで構成される。各軸の分類の考え方は表 19 及び表 20 のとおりである。また、23種類のイベントの個別説明は表 21 のとおりである。

³ Bruce Silver 「BPMN メソッド&スタイル第2版 BPMN 実装者向けガイド付き」平成25年8月,P.91

表 19 イベントタイプの分類

イベントタイプ		説明
開始	トップレベル	事務が開始されることを示す。
	イベントサブプロセス（中断）、 イベントサブプロセス（非中断）	業務フロー図内で、メッセージのやりとり、特定の日時や周期、エラーの発生等が条件となって独立したサブプロセスが開始されることを示す。 「中断」の場合は、当該事務の他の作業は中断され、サブプロセス内の作業のみが実施される。 「非中断」の場合は、当該事務の他の作業とサブプロセス内の作業は並行して実施される。
中間	キャッチ	業務フロー図の中間に配置され、ある条件（メッセージの発信、特定の日時や周期等）が発生するまで、作業が待機されることを示す。
	境界（中断）、 境界（非中断）	業務フロー図内のアクティビティ（タスクやサブプロセス）の境界に配置され、通常フローと例外フローが示される。 「中断」の場合は、通常フローが停止し、例外フローの作業が実施されることを示す。 「非中断」の場合は、通常フローと例外フローは並行して実施されることを示す。
	スロー	業務フロー図の中間に配置される。ある条件（メッセージの送信等）が定義され、その条件が満たされた後に直ちに次の作業を行うことを示す。条件の定義が無い場合は、そのまま次のフローに流れる。
終了		事務が終了することを示す。

表 20 条件（トリガー）の分類

条件（トリガー）	説明
属性なし	BPMN で業務フロー図を作成する場合、必ず開始イベントと終了イベントを記載することが求められる。イベントが発生する条件（トリガー）が不明又は未定義の場合等において、この図形要素を使用する。
メッセージイベント	メッセージイベントは、関係者同士（プール間）で何らかの情報がやりとりされることが条件になることを示す。
タイマーイベント	タイマーイベントは、特定の日時や特定の周期（例えば毎週月曜日の午前 9 時）が条件になることを示す。
エラーイベント	エラーイベントは、何らかのエラーが条件になることを示す。
リンクイベント	リンクイベントは、単一の事務が複数の業務フロー図を跨ることを示す。例えば、業務フロー図がページを跨る場合に使用する。
終結イベント	終結イベントは、事務が直ちに終結することを示す。

表 21 「イベント」の主要要素の概要

要素	説明	図形要素
開始イベント Start Event	中心が空いた円で表現される。 事務の開始を示し、必ず記載する必要がある。	
終了イベント End Event	中心が空いた円で、境界が太字で表現される。 事務の終了を示し、必ず記載する必要がある。	
中間イベント（スロー） Intermediate Event	中心が空いた2重の円で表現される。 業務フロー図の中間に配置され、そのまま次のフローに流れることを示す。	
メッセージ開始イベント Message Start Event	開始イベントにメッセージのシンボルを配置して表現される。 他のプールからのメッセージを受け取ることで事務を開始することを示す。	
メッセージ・イベント・サブプロセス（中断） Interrupting-Message Start Event Subprocess	開始イベントにメッセージのシンボルを配置して表現される。 メッセージ開始イベントと同様の意味を示す。サブプロセス内で使用され、サブプロセス内の作業が実行された場合、親レベルの業務フローの作業は中断される。	
メッセージ・イベント・サブプロセス（非中断） Non-interrupting-Message start event Subprocess	点線で描かれる円にメッセージのシンボルを配置して表現される。 メッセージ開始イベントと同様の意味を示す。サブプロセス内で使用され、サブプロセス内の作業が実行された場合でも、親レベルの業務フローの作業は中断されずに実行される。	
メッセージ受信 中間イベント Catch-Message Intermediate Event	2重線で描かれる円にメッセージのシンボルを配置して表現される。 業務フロー図の中間に配置され、他のプールからのメッセージを送信するまで作業が待機されることを示す。メッセージ・キャッチ中間イベントとも言う。	

要素	説明	図形要素
メッセージ・境界イベント (中断) Interrupting-Boundary-Message Intermediate Event	2 重線で描かれる円にメッセージのシンボルを配置して表現される。 アクティビティの境界に配置され、その先に通常フローと例外フローが示される。 メッセージを受信した場合は通常フローが停止し、例外フローの作業が実施されることを示す。	
メッセージ・境界イベント (非中断) Non-Interrupting-Boundary-Message Intermediate Event	2 重点線で描かれる円にメッセージのシンボルを配置して表現される。 アクティビティの境界に配置され、その先に通常フローと例外フローが示される。 メッセージを受信した場合は通常フローと例外フローが並行して実施されることを示す。	
メッセージ送信 中間イベント Throw-Message Intermediate Event	2 重線で描かれる円に黒色メッセージのシンボルを配置して表現される。 業務フロー図の中間に配置され、他のプールにメッセージを送ってから、直ちに次の作業に移ることを示す。メッセージ・スロー中間イベントとも言う。	
メッセージ終了イベント Message end event	終了イベントに黒色メッセージのシンボルを配置して表現される。 他のプールにメッセージを送って、事務が終了することを示す。	
タイマー開始イベント Timer start event	開始イベントにタイマー（時計）のシンボルを配置して表現される。 特定の日時又は定期的な周期で事務が開始されることを示す。「日次」や「月次」等のラベルを付すことでそのタイミングを示す。	
タイマー・イベント・サブプロセス（中断） Interrupting-Timer Start Event Subprocess	開始イベントにタイマー（時計）のシンボルを配置して表現される。 タイマー開始イベントと同様の意味を示す。 サブプロセス内で使用され、サブプロセス内の作業が実行された場合、親レベルの業務フローの作業は中断される。	

要素	説明	図形要素
タイマー・イベント・サブプロセス（非中断） Non-interrupting-Timer Start Event Subprocess	点線で描かれる円にタイマー（時計）のシンボルを配置して表現される。 タイマー開始イベントと同様の意味を示す。サブプロセス内で使用され、サブプロセス内の作業が実行された場合でも、親レベルの業務フローの作業は中断されずに実行される。	
タイマー中間イベント Timer Intermediate Event	2重線で描かれる円にタイマー（時計）のシンボルを配置して表現される。 業務フロー図の中間に配置され、特定の日時又は定期的な周期になるまで作業を待機することを示す。「日次」や「月次」等のラベルを付すことでそのタイミングを示す。	
タイマー・境界イベント（中断） Interrupting-Boundary-Timer Intermediate Event	2重線で描かれる円にタイマー（時計）のシンボルを配置して表現される。 アクティビティの境界に配置され、その先に通常フローと例外フローが示される。 イベントが発動する条件として、特定の日時又は定期的な周期が示され、該当する場合は通常フローが停止し、例外フローの作業が実施されることを示す。	
タイマー・境界イベント（非中断） Non-Interrupting-Boundary-Timer Intermediate Event	2重点線で描かれる円にタイマー（時計）のシンボルを配置して表現される。 アクティビティの境界に配置され、その先に通常フローと例外フローが示される。 イベントが発動する条件として、特定の日時又は定期的な周期が示され、該当する場合は、通常フローと例外フローが並行して実施されることを示す。	
エラー・イベント・サブプロセス（中断） Interrupting-Error Intermediate Event Subprocess	開始イベントにエラーのシンボルを配置して表現される。 サブプロセス内で使用され、エラーが発生した場合、当該サブプロセスが開始される。サブプロセス内の作業が実行された場合、親レベルの業務フローの作業は中断される。	

要素	説明	図形要素
エラー・境界イベント (中断) Boundary-Catch-Error Intermediate Event	2 重線で描かれる円にエラーのシンボルを配置して表現される。 アクティビティの境界に配置され、その先に通常フローと例外フローが示される。 エラー（指定された状況）が発生した場合は、通常フローが中断され、例外フローが実施される。	
エラーエンドイベント Error End Event	終了イベントにエラーのシンボルを配置して表現される。 エラーの発生により事務が終了すること（例外終了状態）を示す。	
リンク・キャッチイベント Catch-Link Intermediate Event	2 重点線で描かれる円に白抜き矢印のシンボルを配置して表現される。 単一の業務フローがページを跨ったことを示す。別のページに対応するリンク・スローイベントがあり、元となるシーケンスフローがあることを示す。	
リンク・スローイベント Throw-Link Intermediate Event	2 重点線で描かれる円に黒色矢印のシンボルを配置して表現される。 単一の業務フローがページを跨ることを示す。別のページに対応するリンク・キャッチイベントがあり、シーケンスフローが続いていることを示す。	
終結イベント Terminate Event	終了イベントに黒丸のシンボルを配置して表現される。 当該業務フローだけでなく、親レベルの業務フローも含めて事務が停止することを示す。	

2 「アクティビティ (Activities)」の主要要素

アクティビティは、業務フローにおける作業の内容を示すものである。アクティビティは、大きくタスクとサブプロセスに分類される。

タスクは、これ以上細分化できない作業の最小単位を示し、「～を～する」といった形式で目的語と動詞を 1 対 1 で表現する。また、業務フロー図作成の目的によってその粒度が変動することに留意が必要である。タスクは、8 種類の図形要素に分類されているが、ここでは記述レベルと分析レベルで定義されている図形要素に、重要と思われるマニュアルタスクを加え、6 種類の図形要素を示す。

表 22 「タスク」の主要要素の概要

要素	説明	図形要素
タスク Task	角が丸い長方形で表現される。 これ以上細分化できない作業単位であることを示す。枠内に人や歯車等のシンボルを配置することにより、タスクの属性を示すことができる。	
ユーザータスク User Task	左上に人物の上半身のシンボルを配置して表現される。 人が情報システム等を使って行うタスクであることを示す。	
サービスタスク Service Task	左上に歯車のシンボルを配置して表現される。 情報システムによって自動化されているタスクであることを示す。	
送信タスク Send Task	左上に黒色の封筒のシンボルを配置して表現される。 他の関係者（当該送信タスクが配置されたプールの外側）に対して情報を送信することを示す。	
受信タスク Receive Task	左上に白抜きの封筒のシンボルを配置して表現される。 他の関係者（当該受信タスクが配置されたプールの外側）から情報を受信することを示す。	
マニュアルタスク Manual Task	左上に手のシンボルを配置して表現される。 人が手作業で行うタスクであることを示す。	

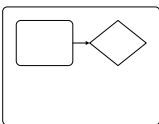
なお、選択した図形要素に応じて利用の基準を適切に示す必要がある。例えば、「マニュアルタスク」を使用可とした場合（表 23・例 1）は、「人が主体となって情報システム等を操作する作業（ユーザータスク）」と「情報システム等が自動的に行う作業（サービスタスク）」を使い分ける必要があるが、「マニュアルタスク」を使用不可とした場合（表 23・例 2）では、「人が主体となって行う作業（ユーザータスク）」において、情報システム等の利用の区別は不要である。

表 23 図形要素の使用可否に応じたタスク属性の定義の例

タスク属性		使用可否と定義の例			
		例 1		例 2	
ユーザータスク		使用可	人が主体となって情報システム等を操作する作業	使用可	人が主体となって行う作業（情報システム等の利用は不問）
マニュアルタスク		使用可	人が手作業で行う作業	使用不可	—
サービスタスク		使用可	情報システム等が自動的に行う作業	使用可	情報システム等が自動的に行う作業

サブプロセスは、その内部に業務フローを持っており、子レベルの業務フローとして捉えることができる。ここでは、記述レベルと分析レベルで定義されている 5 種類の図形要素を示す。

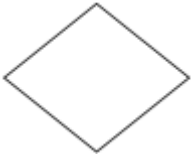
表 24 「サブプロセス」の主要要素の概要

要素	説明	図形要素
展開された サブプロセス Expanded Sub process	あるプロセス上の一部の作業内容をアクティビティの境界で囲んで表現される。 他の作業よりも 1 段階下のレベルの作業（サブプロセス）であることを示す。	
折りたたまれた サブプロセス Collapsed Sub process	中央下部に「+」のシンボルを配置して表現される。 上記の展開されたサブプロセスを折りたたんだ状態をこのように示す。詳細な作業を展開しているか隠しているかの違いである。	
ループアクティビティ Loop Activity	中央下部に「+」のシンボルと、円を描く矢印を配置して表現される。 当該ループアクティビティに含まれる作業を複数回繰り返し実施することを示す。繰り返す回数は、テキスト注釈等で明記する。	
マルチインスタンスアクティビティ Multiple Instances Activity	中央下部に「+」のシンボルと、縦の 3 本線を配置して表現される。 当該マルチインスタンスアクティビティに含まれる作業を、指定されたリストの行ごとにそれぞれ実施することを示す。リストとは、例えば窓口での受付リストや庁内組織のリスト等が考えられる。	
コール アクティビティ Call Activity	太い境界線で表現される。 複数の業務で共通するサブプロセスであり、複数の業務フローにおいて活用できる（呼び出せる）ことを示す。	

3 「ゲートウェイ (Gateways)」の主要要素

ゲートウェイは、業務フローの分岐や統合の状態を示すものである。ゲートウェイは、8種類の図形要素に分類されているが、ここでは、記述レベルと分析レベルで定義されている4種類の図形要素を示す。

表 25 「ゲートウェイ」の主要要素の概要

要素	説明	図形要素
ゲートウェイ Gateway 排他ゲートウェイ Exclusive Gateway	ひし形又はひし形に「X」を配置して表現される。同一の業務フロー図上ではいずれかの表記に統一する。 業務フローの分岐や結合 (XOR 条件) で使われ、条件に基づいて判断が行われることを示す。分岐の場合は分岐 (流出) する経路のうち、必ずいずれか一つの経路に流れることを示す。結合の場合は結合 (流入) する経路のうち必ずいずれか一つの経路のみが有効となることを示す。	 又は 
並列ゲートウェイ Parallel Gateway	ひし形に「+」を配置して表現される。 業務フローの分岐や結合 (AND 条件) で使われ、無条件で経由する。分岐の場合は、分岐 (流出) する経路は同じタイミングで流れることを示す。結合の場合は、流入 (結合) する経路のすべてが揃ってから次に流れることを示す。	
包含ゲートウェイ Inclusive Gateway	ひし形に「○」を配置して表現される。 業務フローの分岐や結合 (OR 条件) で使われる。分岐の場合は、各分岐先 (流出先) に条件を設定し、条件が合致した経路は単独又は並行して実行されることを示す。結合の場合は、結合 (流入) する経路のうち有効でないものは無視することを示す。	
イベントベース ゲートウェイ Event Based Gateway	ひし形に、2重円で囲まれた五角形を配置して表現される。 業務フローの分岐で使われ、その先には複数のタイマー中間イベントやメッセージ受信中間イベント、受信タスク等が接続される。接続されたイベントやタスクのうち、最初に発生したもののみが実施されることを示す。	

4 「データ (Data)」の主な要素

データは、大きくデータオブジェクトとデータストアに分類される。

データオブジェクトは、プログラミングの構築対象物のことである。データストアは、情報システムに蓄積される情報群のことである。データは、7種類の図形要素が定義されているが、ここでは記述レベルに定義されている「データオブジェクト」と「データストア」の図形要素を示す。

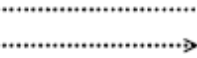
表 26 「データ」の主な要素の概要

要素	説明	図形要素
データ オブジェクト Data Object	右角が折り曲げられた長方形で表現される。 アクティビティで必要とされるデータや作成されるデータを示す。	
データストア Data Store	上部に2本線が引かれた円柱で表現される。 業務フロー内において継続的に参照されたり更新されたりする、蓄積された情報群を示す。	

5 「接続オブジェクト (Connecting Objects)」の主な要素

接続オブジェクトとは、フローオブジェクトやデータを接続し、相互の関連を示すものである。接続オブジェクトは、12種類の図形要素が定義されているが、ここでは、記述レベルと分析レベルで定義された「シーケンスフロー」と「メッセージフロー」に「関連」を加えた3種類を示す。

表 27 「接続オブジェクト」の主な要素の概要

要素	説明	図形要素
シーケンスフロー Sequence Flow	実線矢印で表現される。 イベントやアクティビティ同士を接続する。	
メッセージフロー Message Flow	点線白抜矢印で表現される。 プールを跨いでメッセージのやり取りがあることを示す際に使用する。メッセージとは口頭や文書、メール等である。同一プール内では使用できない。	
関連 Association	破線又は破線矢印で表現される。 データや注釈との関連があることを示す。	

6 「スイムレーン (Swimlanes)」の主な要素

スイムレーンは、事務を実施する組織や役割を示す。大きくプールとレーンに分類され、プールをレーンで区切るように構成する。スイムレーンは、6種類の図形要素が定義されているが、ここでは2種類の図形要素を示す。

表 28 「スイムレーン」の主な要素の概要

要素	説明
プール Pool レーン Swimlane	プールは、水泳のプールに例えられており、プールの中に関係者とその活動内容が記載される。一般的には1組織が1つのプールとして示され、レーンは当該組織内の部署や役割を示す。 またプールは、ブラックボックスプールと呼ぶ内部に何も記載しない状態で表現することもできる。

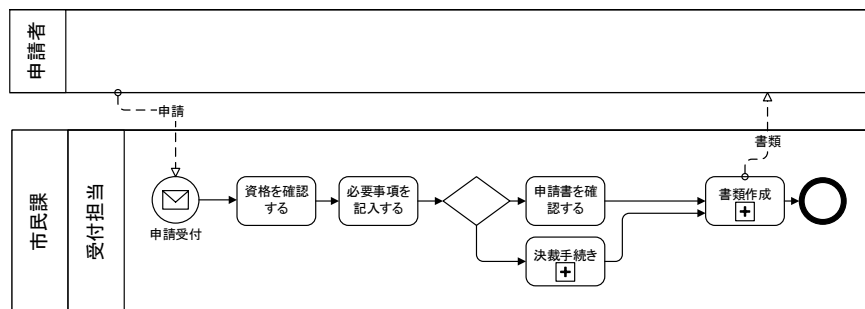


図 44 (例) スイムレーン、接続オブジェクト等の活用例 (受付業務の場合)

7 「成果物 (Artifacts)」の主な要素

成果物は、業務フローの内容をより明確にしたり、補足したりするために使用される。ここでは、成果物として定義されている2種類の図形要素を示す。

表 29 「成果物」の主な要素の概要

要素	説明	図形要素
グループ Group	角が丸く一点鎖線の長方形で表現される。 同一カテゴリー (分析の目的が同一の作業の一群等) に属する要素をグルーピングする。	
注釈 Text Annotation	点線とコの字の横に記載された文章で表現される。 業務フロー図の読者に対する注釈を示す。ゲートウェイの判断基準や、業務における課題や留意事項等を記載することができる。	

地方公共団体の情報システム調達に
おける機能要件の表記方法
利用ガイド 別冊
事例集

平成 27 年 3 月

地方公共団体情報システム機構

目次

地方公共団体における事例	1
1 住民基本台帳業務における事例	2
（1） A団体の事例	2
ア 転入	3
イ 出生	7
ウ 住民票の写し等の交付（本人等請求）	9
エ 住民票記載事項証明書交付（本人等請求）	11
オ 世帯主変更	13
カ 戸籍異動	15
キ 転出	17
ク 死亡	19
（2） B団体の事例	21
ア 全部転入	22
イ 一部出生	34
ウ 住民票の写しの作成	46
エ 一部・全部転出	52
オ 一部・全部死亡届出・通知	58
カ 個人番号カード作成・交付	62
2 個人住民税業務における事例	64
（1） A団体の事例	64
ア 当初（電子申告テーブル）	65
イ 当初（税額計算）	66
ウ 当初（納入書作成かつ税通不作成リスト）	67
（2） B団体の事例	68
ア 住民税賦課業務	69
（3） C団体の事例	72
ア 課税対象者管理	73
イ 当初課税・通知作成	83

地方公共団体における事例

地方公共団体職員が業務フロー図を作成するに当たり参考情報として活用することを目的として、情報システムの業務フロー図を作成している地方公共団体より、業務フロー図の実物を入手し、事例として紹介する。事例として採り上げる業務は、地方公共団体職員の理解のしやすさという観点から、地方公共団体の最も基本的な業務であり、情報システムの導入率の高い住民基本台帳業務及び個人住民税業務を対象としている。

なお、本利用ガイドにおいて、表記方法については BPMN のみを紹介しているが、BPMN による業務フロー図の記載事例が少ないこともあり、BPMN 以外の表記方法により作成された業務フロー図も紹介している。

表 1 地方公共団体における事例等

	A 団体	B 団体	C 団体
住民基本台帳業務の事例提供	○	○	—
個人住民税業務の事例提供	○	○	○
業務フロー図の表記手法	BPMN	BPMN 以外	BPMN 以外
主たる業務フロー図の作成者	提供事例は情報システム部門にて作成した。(さらに詳細な業務フロー図を事業者に委託して作成予定である。)	提供事例は情報システム部門にて作成した。(通常は業務主管部門にて作成している。)	業務主管部門が作成したファイルを基に情報システム部門がツールにより、変換して業務フローを作成している。
システム調達での利用	将来的に、調達仕様書に機能要件の一部として添付を予定している。	調達仕様書に機能要件の一部として添付している。	RFI 資料に添付し、カスタマイズ規模を調査している。 調達仕様書に機能要件の一部として添付している。

※事務分類は提供団体における呼称を採用している。よって、呼称が同一であっても提供団体が異なる場合は、同一業務を示すわけではない。

1 住民基本台帳業務における事例

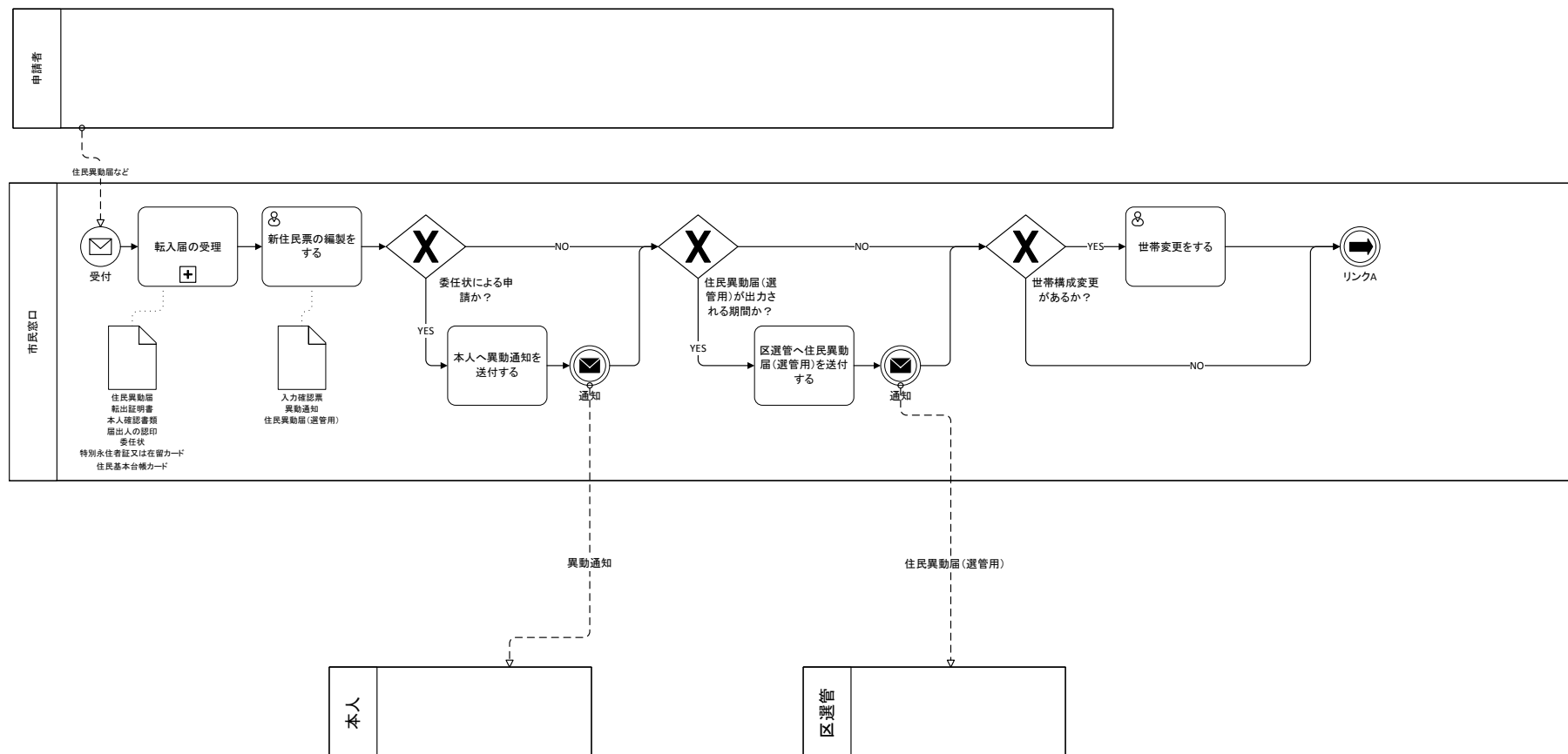
(1) A 団体の事例

A 団体の事例の特徴は以下のとおり。

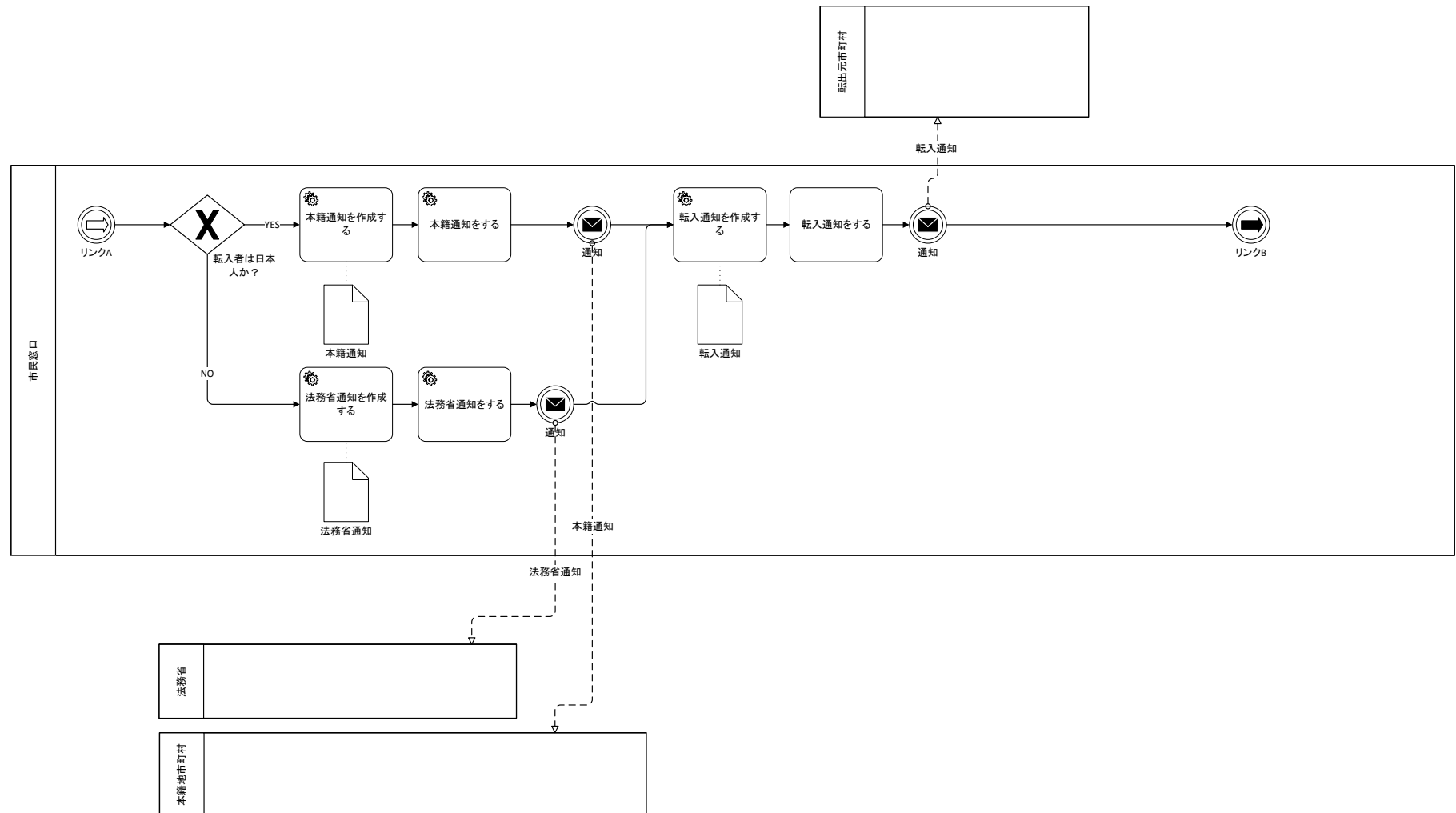
- ・ BPMN を用いて記載されている。
- ・ 1 ページの業務フロー図内に、事務の開始と終了が含まれている。
- ・ 1 ページの業務フロー図に多すぎる情報を詰め込まないよう、簡潔に記載されている。
- ・ 届出作業のように複数フローから共通的な記載が可能な処理については、「折りたたまれたサブプロセス」とし、別ページに記載している。

ア 転入

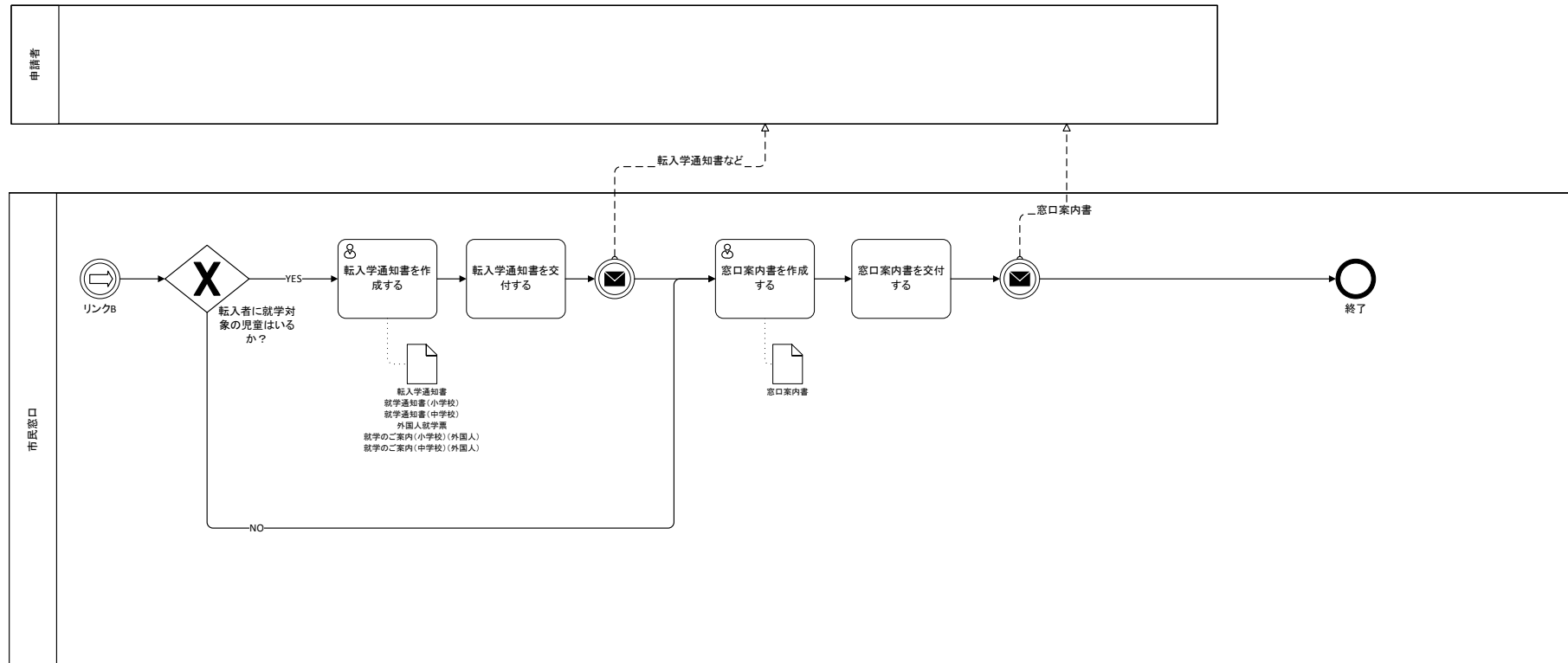
転入（1/4）～転入全体フロー（1/3）



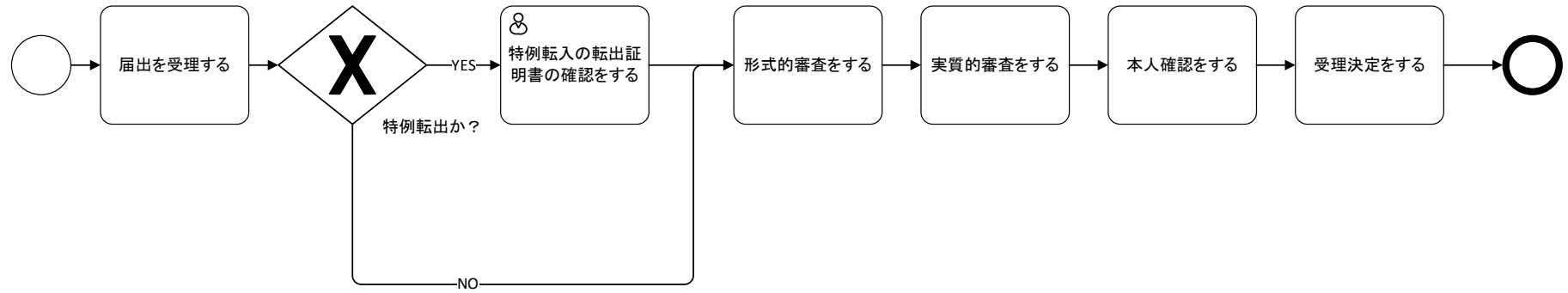
転入（2/4）～転入全体フロー（2/3）



転入（3/4）～転入全体フロー（3/3）

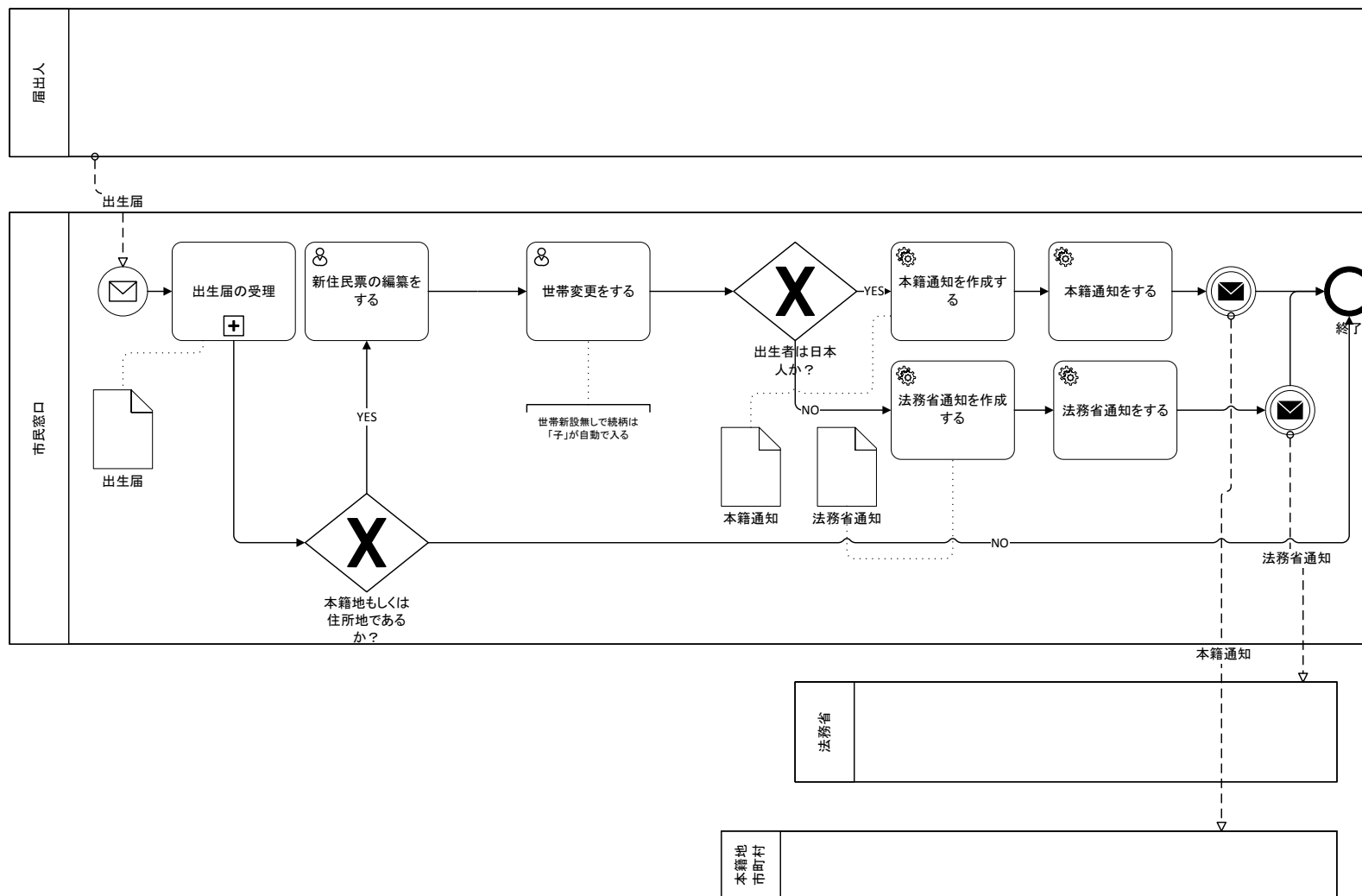


転入（4/4）～サブプロセス 転入届の受理

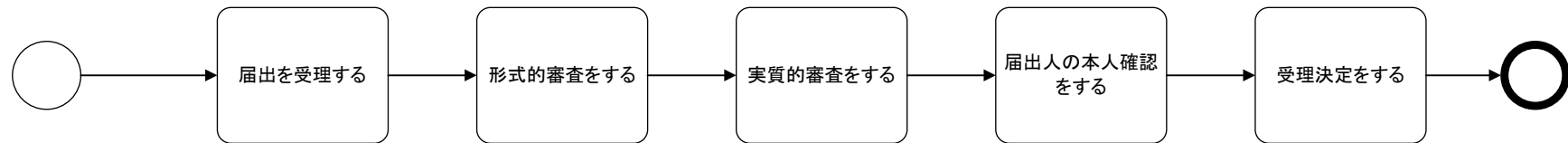


イ 出生

出生(1/2)

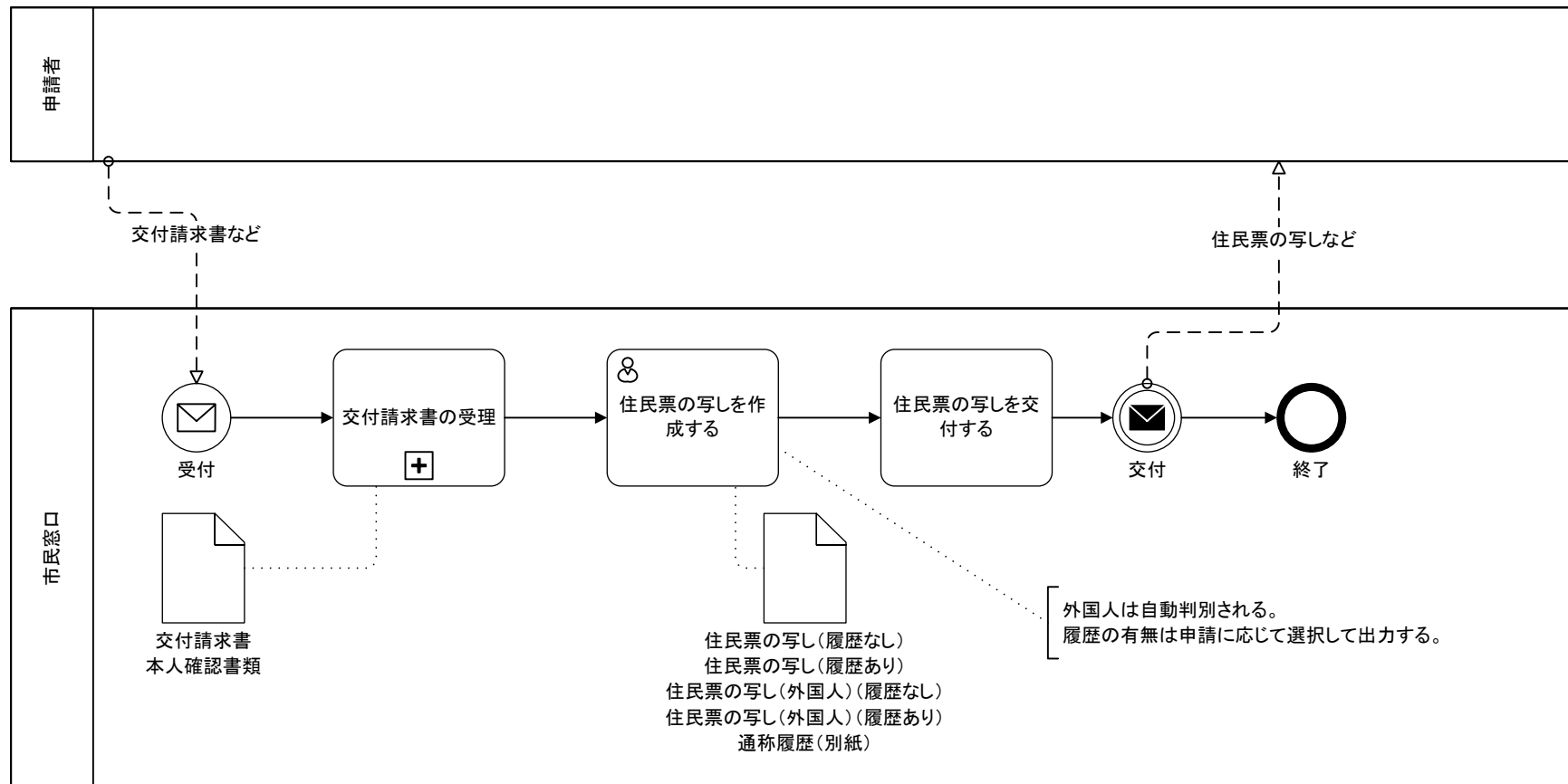


出生(2/2)～サブプロセス・出生届の受理

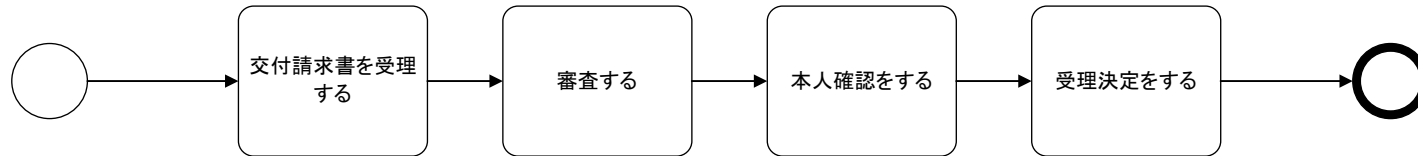


ウ 住民票の写し等の交付（本人等請求）

住民票の写し等の交付（本人等請求）（1/2）

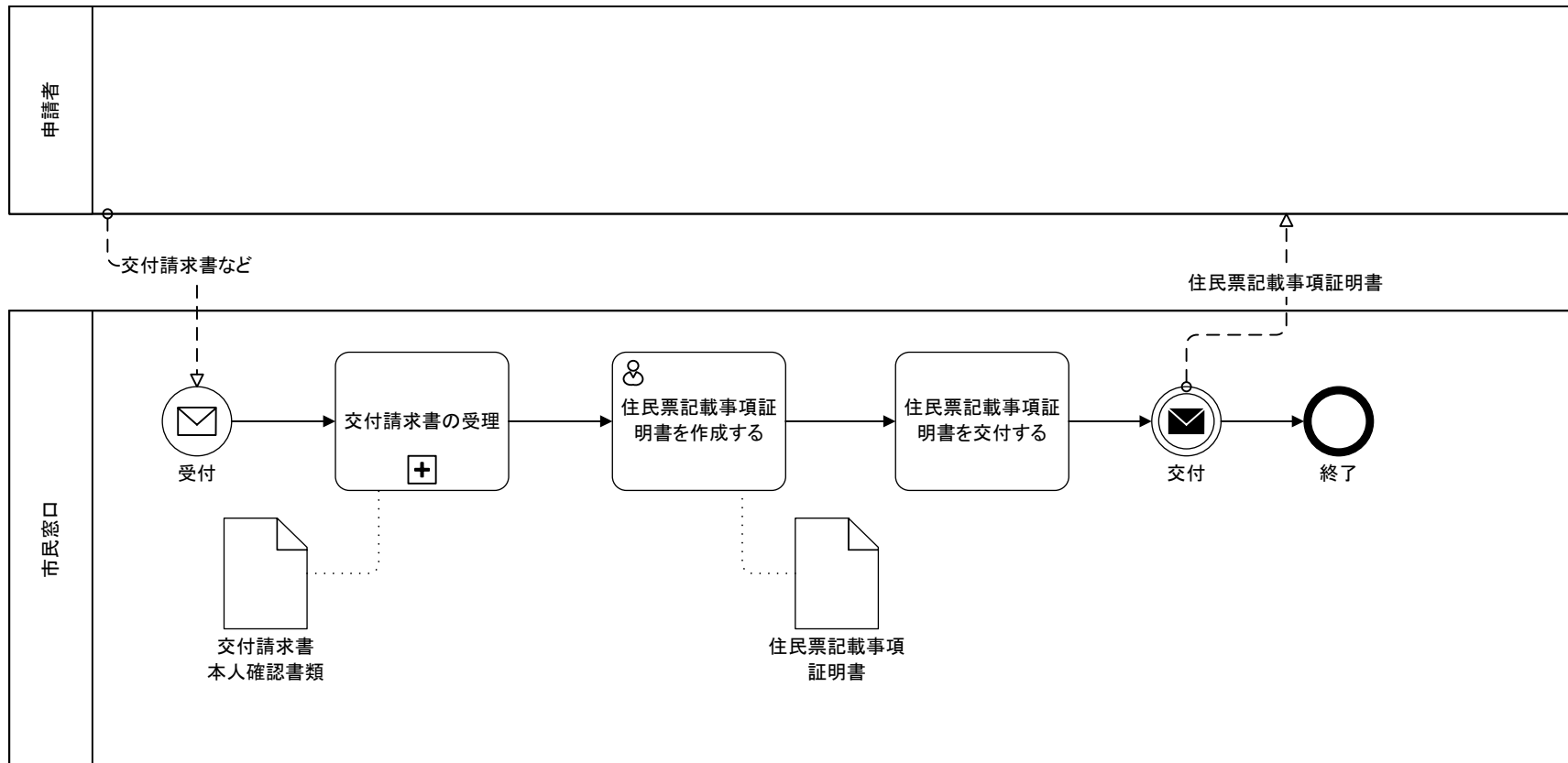


住民票の写し等の交付（本人等請求）（2/2）～サブプロセス・交付請求書の受理

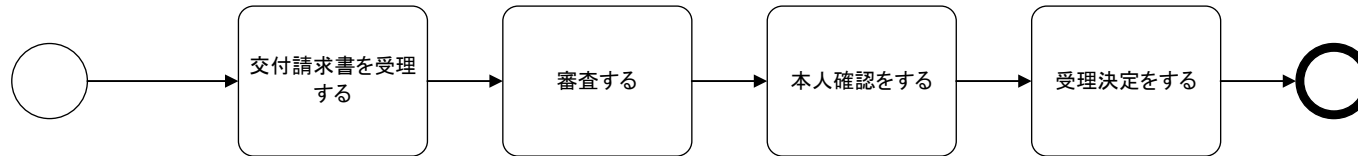


エ 住民票記載事項証明書交付（本人等請求）

住民票記載事項証明書交付（本人等請求）（1/2）

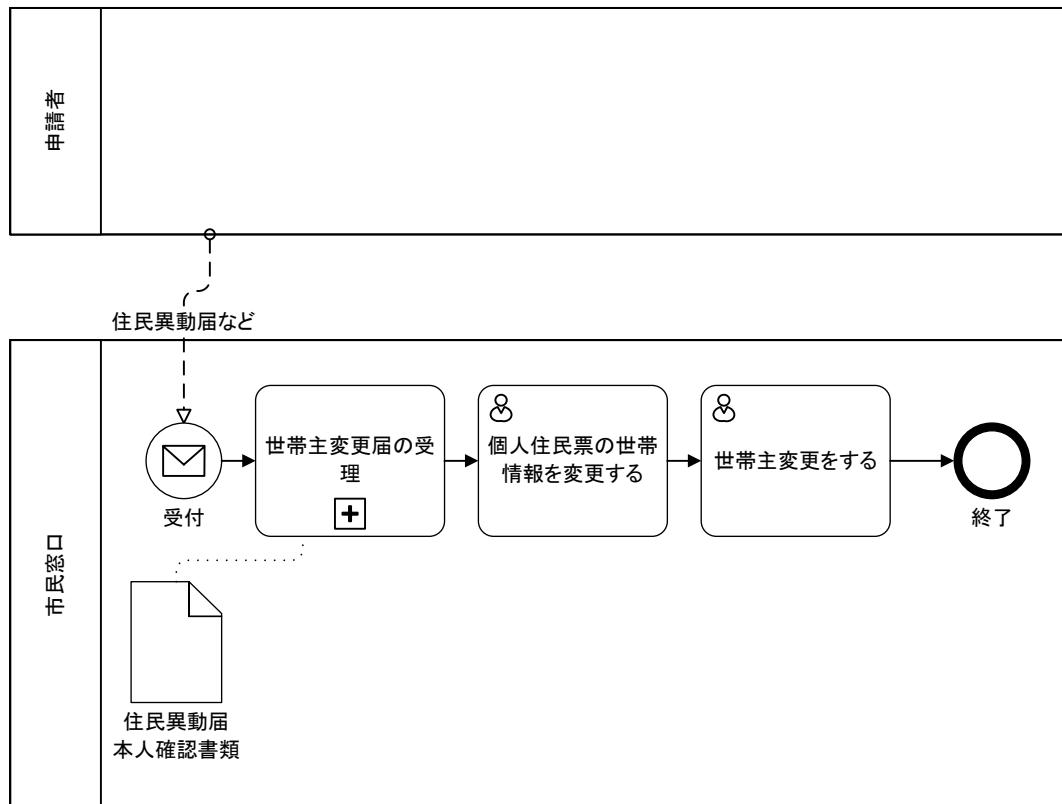


住民票記載事項証明書交付（本人等請求）（2/2）～サブプロセス・交付請求書の受理

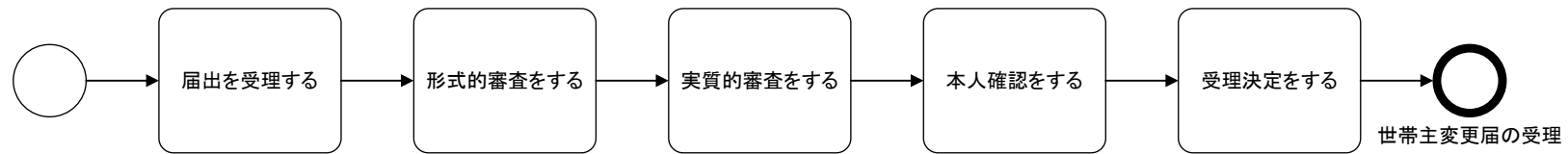


オ 世帯主変更

世帯主変更(1/2)

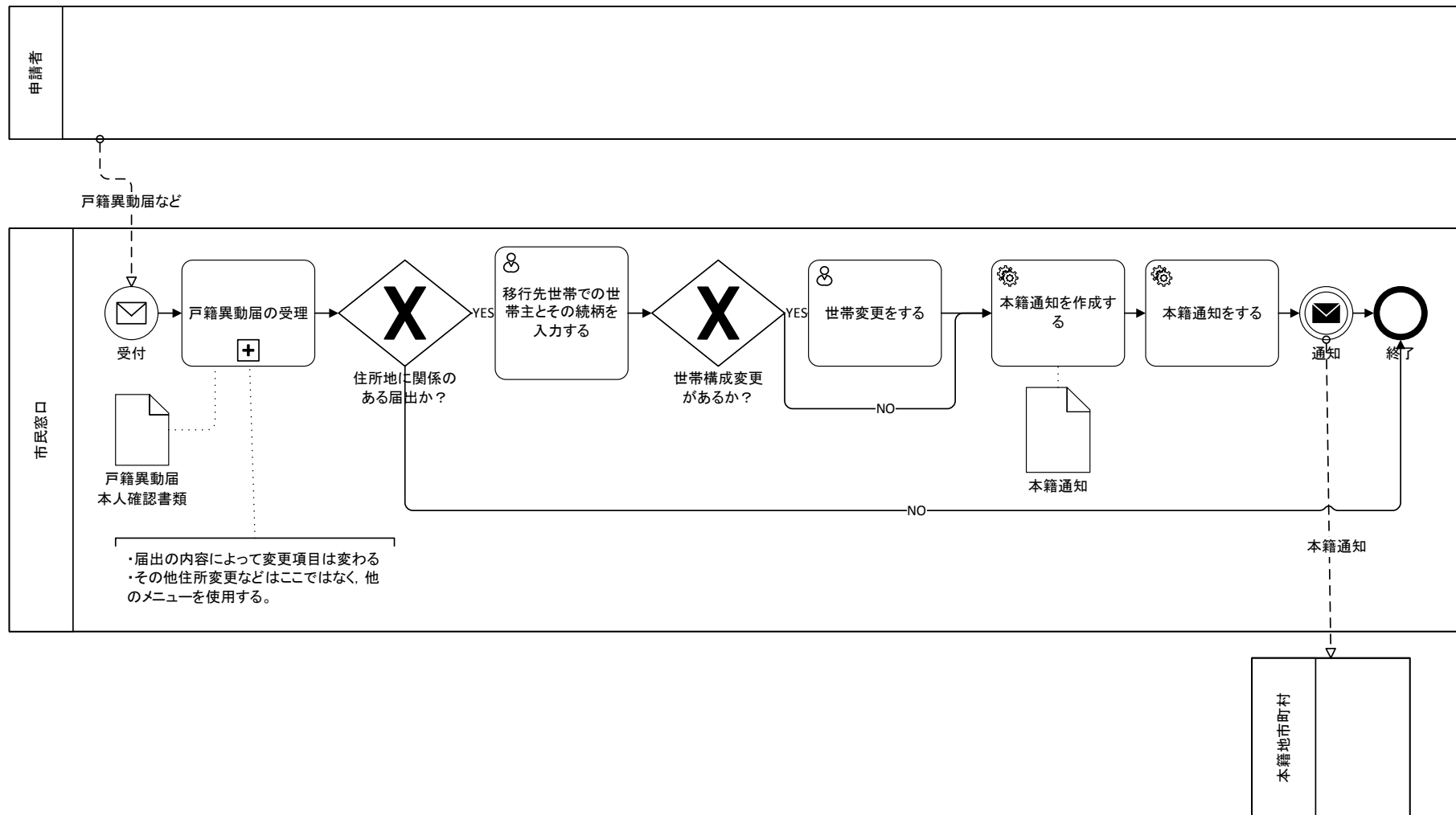


世帯主変更(2/2)～サブプロセス・世帯主変更届の受理

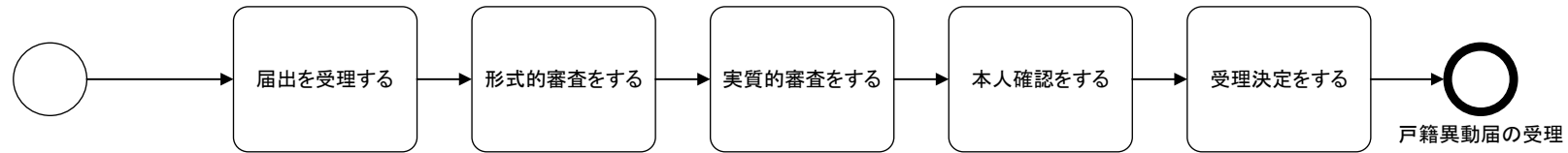


力 戸籍異動

戸籍異動(1/2)

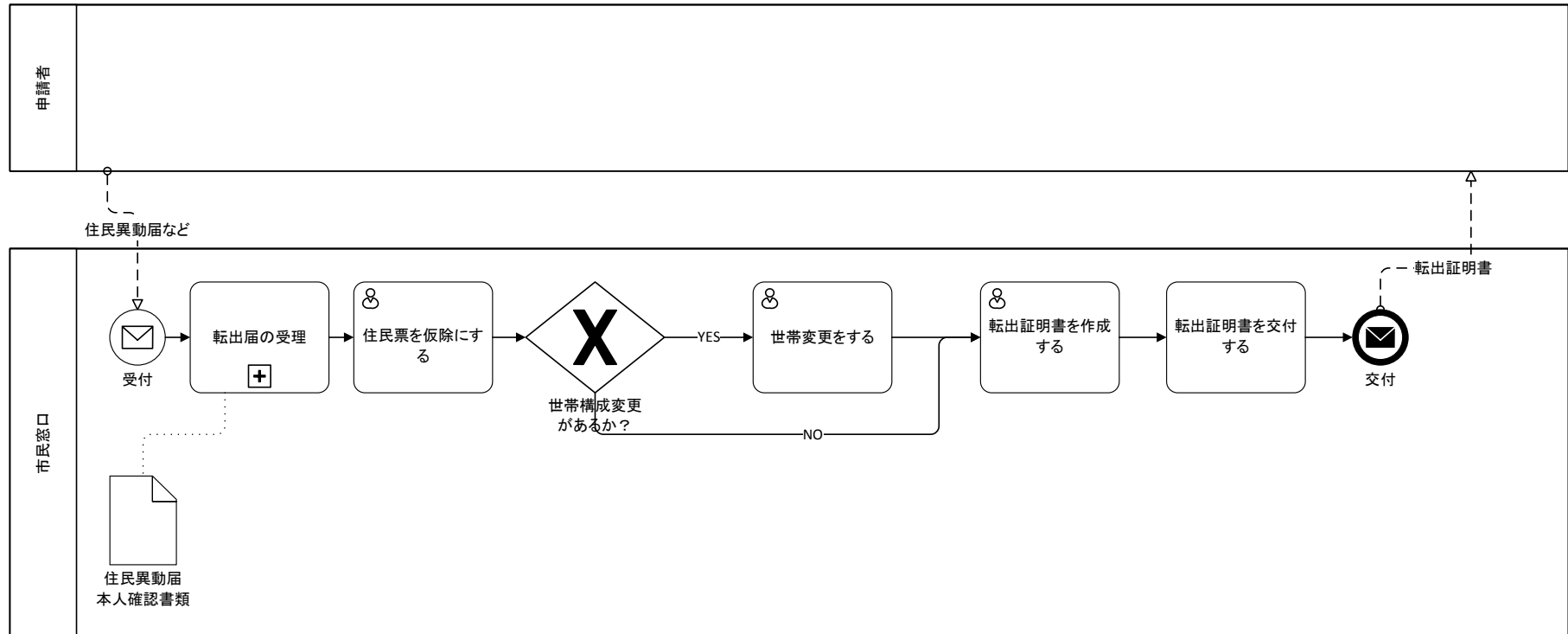


戸籍異動(2/2)サブプロセス・戸籍異動届の受理

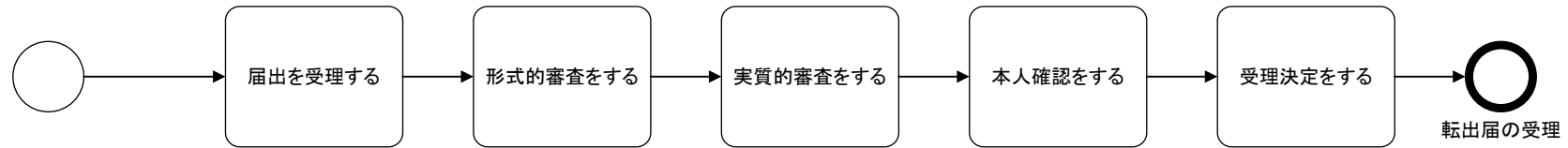


キ 転出

転出(1/2)

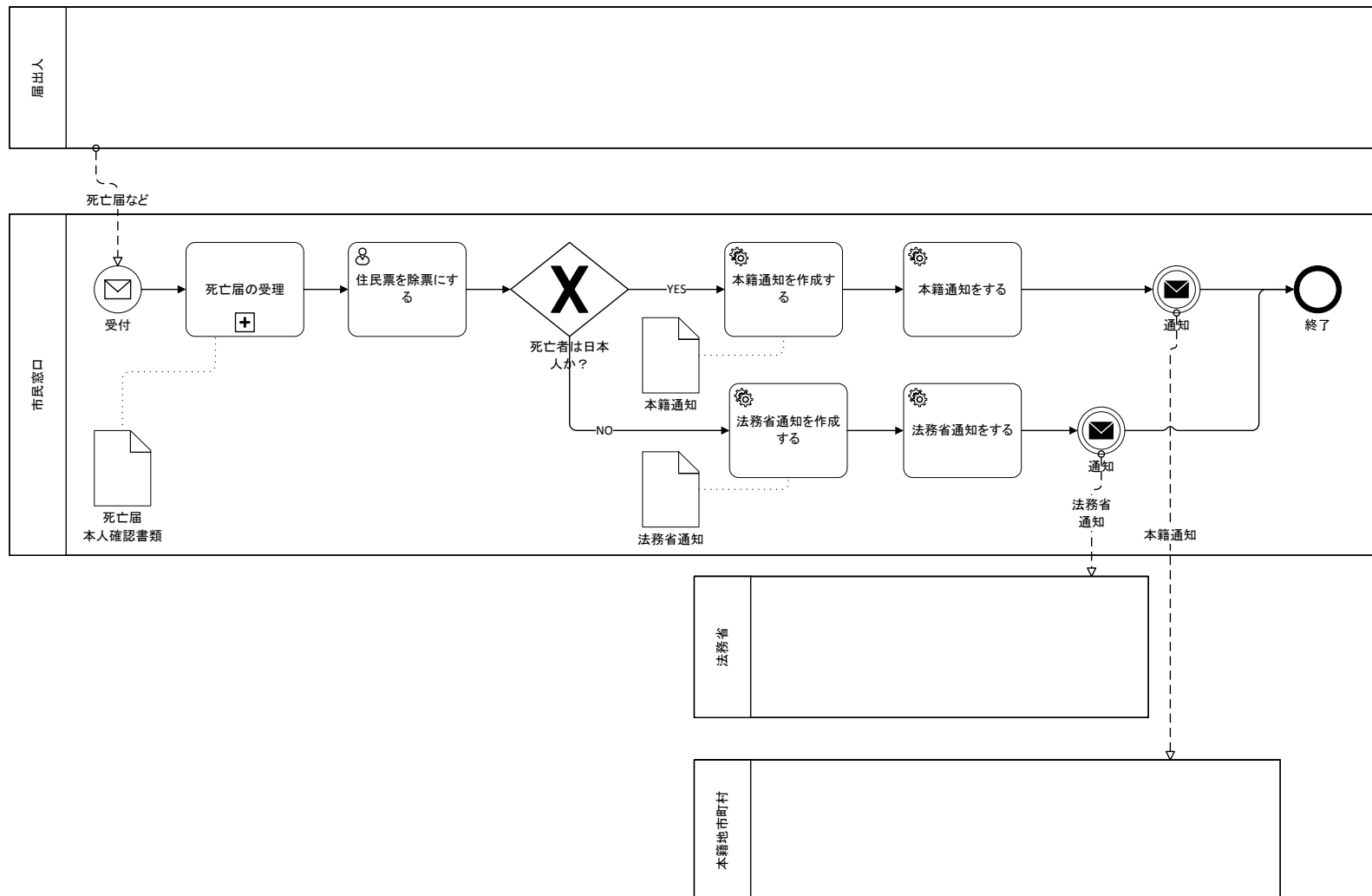


転出 (2/2)～サブプロセス・転出届の受理

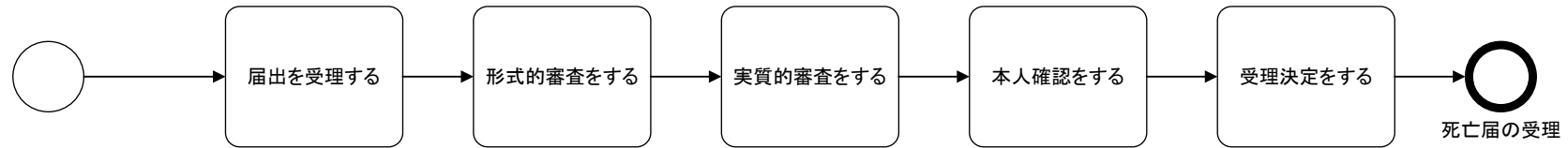


ク 死亡

死亡(1/2)



死亡(1/2)～サブプロセス・死亡届の受理

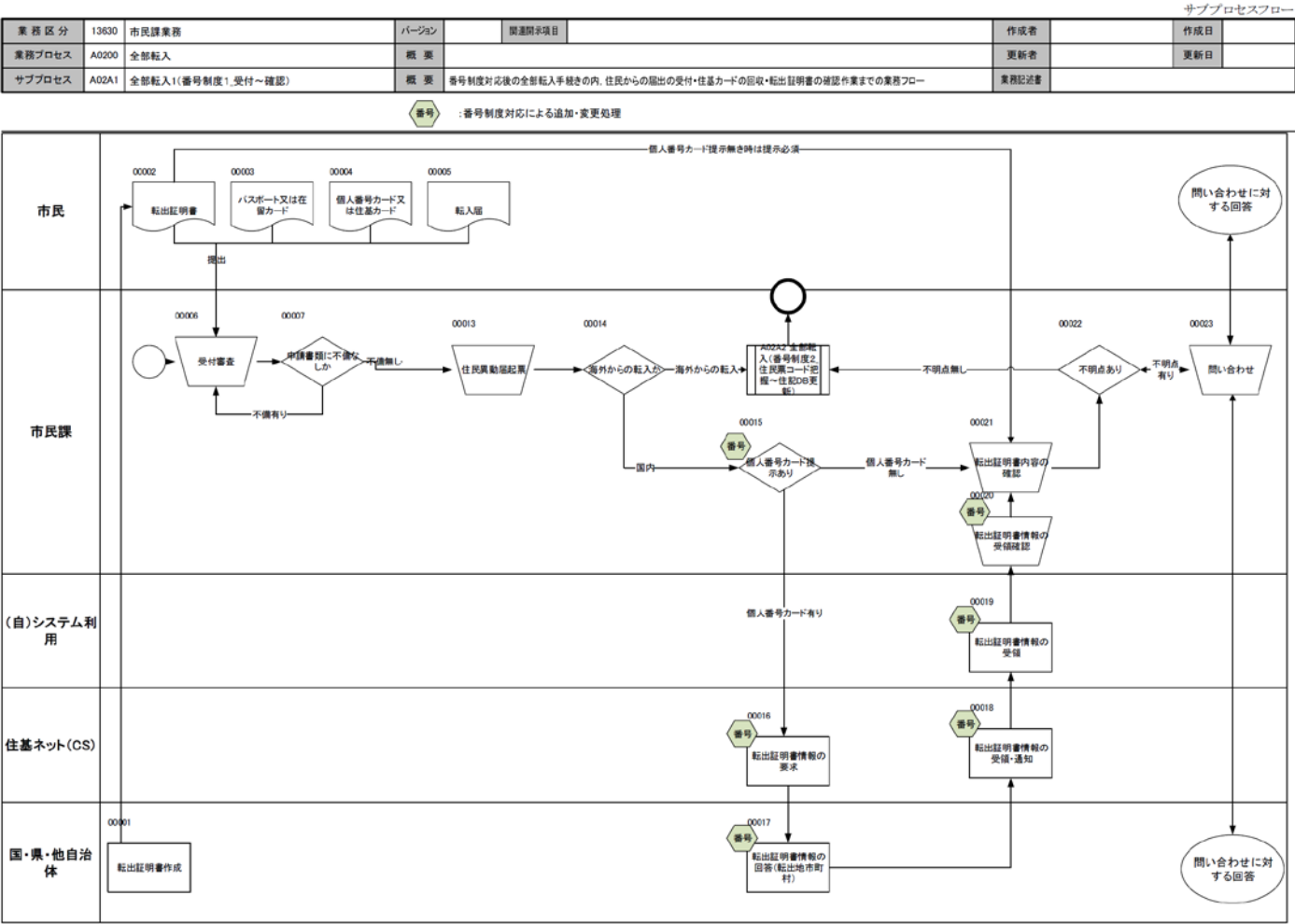


(2) B 団体の事例

B 団体の事例の特徴は以下のとおり。

- ・ BPMN とは異なる表記方法を用いて記載されている。
- ・ 事務の開始から終了までが複数ページにまたがることもある。
- ・ 事務の発生契機から完了までの一連の流れを把握しやすくすることを重視し作成されている。
- ・ 1 ページの業務フロー図ごとに内容を補足説明する「業務記述書」を添付している。
- ・ 社会保障・税番号制度に関する変更を考慮した業務フロー図を作成している。

ア 全部転入
全部転入（1/6）



全部転入（1/6）～業務記述書

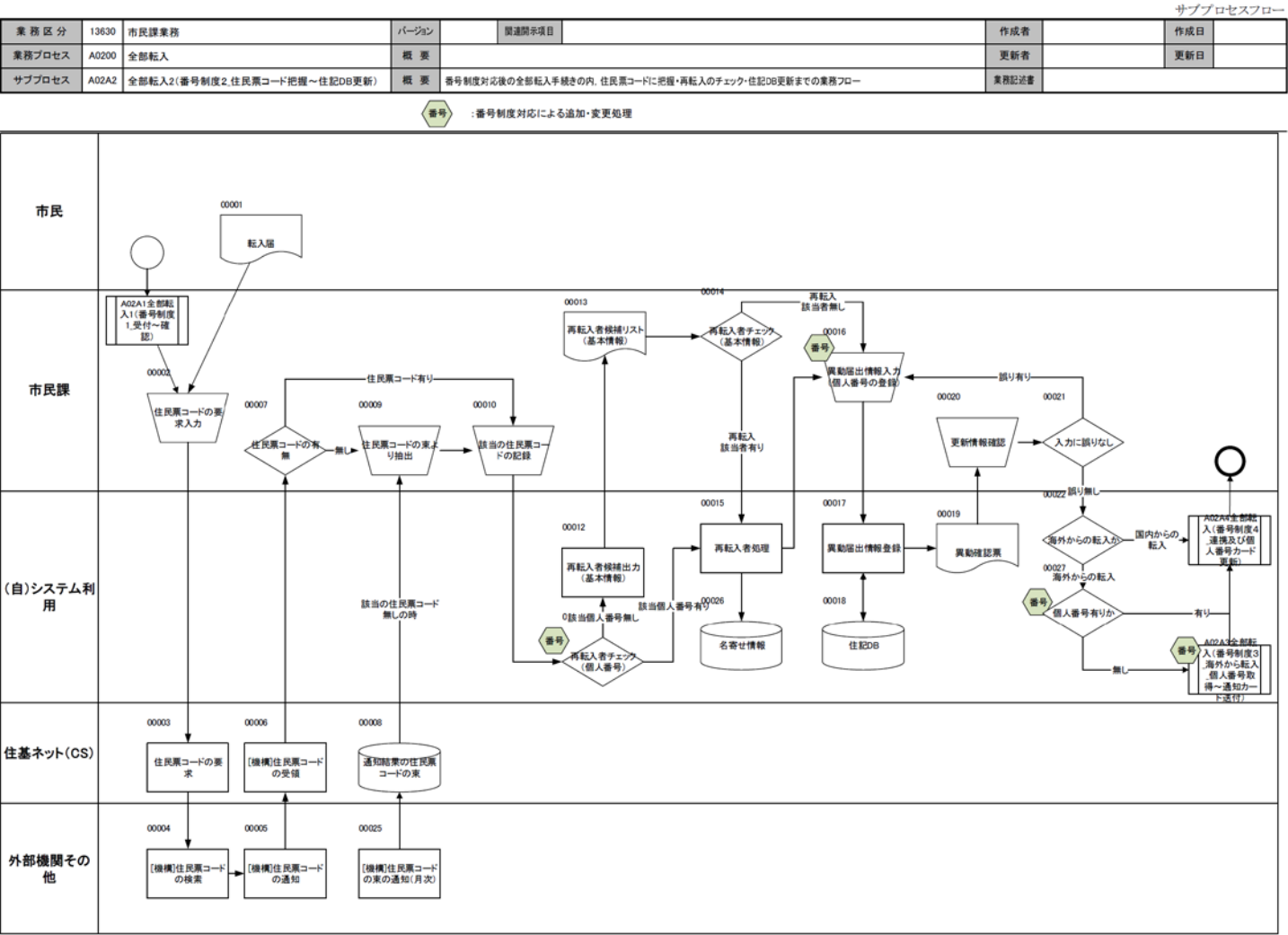
業務記述書

業務区分	13630	市民課業務	バージョン		関連関係項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A0200	全部転入	概要				更新者		更新日	
サブプロセス	A02A1	全部転入1(番号制度1_受付～確認)	概要		番号制度対応後の全部転入手続きの内、住民からの届出の受付・住基カードの回収・転出証明書の確認作業までの業務フロー		業務記述書			

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	転出証明書作成	処理	個人番号カードの交付を受けていない者に、転出元自治体にて転出元住所地の世帯全員、又は世帯員の転出証明書を作成する。
00002	転出証明書	印刷	転出元自治体より交付された転出証明書を提出する。
00003	パスポート又は在留カード	印刷	国外からの場合はパスポート。外国人の場合は在留カード等。
00004	個人番号カード又は住基カード	印刷	交付している住基カードは10年間有効。ただし、個人番号カードに切り替えた場合は回収する。 また、有効期限切れの住基カードは2016年1月の個人番号カード発行開始以降は再発行は行わない。
00005	転入届	印刷	
00006	受付審査	手作業	住民より、提出された転入届と転出証明書を基に受付審査を行う。
00007	申請書類に不備なしか	判断	受付審査結果
00013	住民異動届起票	手作業	提出された書類より、住民異動届を起帳する。
00014	海外からの転入か	判断	海外からの転入の場合は、転出証明書の確認は不要。
00015	個人番号カード提示あり	判断	
00016	転出証明書情報の要求	処理	住基ネットCS端末にて転出証明書情報の要求を行う。
00017	転出証明書情報の回答（転出地市町村）	処理	住基ネットからの要求に対し転出証明書情報の回答を行う。
00018	転出証明書情報の受領・通知	処理	転出地市町村からの回答を受領し転入地市町村へ通知を行う。
00019	転出証明書情報の受領	処理	住基ネットからの転出証明書情報の通知を受領する。
00020	転出証明書情報の受領確認	手作業	住基ネットからの転出証明書情報の受領確認を行う。
00021	転出証明書内容の確認	手作業	転出証明書内容の確認を行う。
00022	不明点あり	判断	
00023	問い合わせ	手作業	転出証明書内容の不明点について確認を行う。
00025	A02A2 全部転入（番号制度2_住民票コード把握～住記DB更新）	定義済処理	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

全部転入（2/6）



全部転入（2/6）～業務記述書

業務記述書

業務区分	13030	市民課業務	バージョン		関連開票項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A0200	全部転入	概要					更新者		更新日
サブプロセス	A02A2	全部転入2(番号制度2_住民票コード把握～住記DB更新)	概要	番号制度対応後の全部転入手続きの内、住民票コードに把握・再転入のチェック・住記DB更新までの業務フロー				業務記述書		

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	転入届	印刷	受付・審査で不備なしと判定した転入届。
00002	住民票コードの要求入力	手作業	転入届に記載の基本4情報を住基ネットに入力する。
00003	住民票コードの要求	処理	住基ネットより機構に対し住民票コード及び個人番号の要求を行う。
00004	〔機構〕住民票コードの検索	処理	基本4情報を基に住民票コード及び個人番号の検索を行う
00005	〔機構〕住民票コードの通知	処理	住民票コード及び個人番号の検索結果の通知を行う
00006	〔機構〕住民票コードの受領	処理	住民票コード及び個人番号の検索結果の通知を行う
00007	住民票コードの有無	判断	住民票コードの検索結果の判定
00008	通知結果の住民票コードの束	保管	機構から通知のあった住民票コードの束
00009	住民票コードの束より抽出	手作業	機構から通知のあった住民票コードの束より適用番号を抽出
00010	該当の住民票コードの記録	手作業	住民票コードの記録を行う。
00011	再転入者チェック（個人番号）	判断	過去の転出者に同一の個人番号があれば再転入と判定。
00012	再転入者候補出力（基本情報）	処理	過去の転出者より同一の名・生年月日・性別の候補を抽出する。
00013	再転入者候補リスト（基本情報）	印刷	抽出した候補の中から市民に確認し再転入の判断を行う。
00014	再転入者チェック（基本情報）	判断	抽出した候補の中から市民に確認し再転入の判断を行う。
00015	再転入者処理	処理	市住記個人番号を新たに付番する。 旧番号は再利用せず、名寄せ情報を作成する。
00016	異動届出情報入力（個人番号の登録）	手作業	・登録情報の入力を行う。 ・個人番号については、国内からの転入は申請資料により把握し登録する。海外からの転入は再転入の場合は旧住民情報に保有する個人番号を登録する。 ・該当者の世帯構成員の入力がある場合は、続けて入力を行う。 ・本人確認の有無入力を行う。 ・国外からの転入の場合、入管法に基づく届出であるかの入力を行う。
00017	異動届出情報登録	処理	入力内容の住記DBへの登録を行う。
00018	住記DB	保管	
00019	異動確認票	印刷	
00020	更新情報確認	手作業	申請書等と住民票入力内容と比較し登録内容に誤りがないことを確認する。
00021	入力に誤りなし	判断	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00022	海外からの転入か	判断	海外からの転入の場合は、住基ネットにより個人番号の検索を行い、無い場合は個人番号の生成手続きを行う。
00023	A02A4全部転入（番号制度4_連携及び個人番号カード更新）	定義済処理	
00024	A02A3全部転入（番号制度3_海外から転入_個人番号取得～通知カード送付）	定義済処理	
00025	〔機構〕住民票コードの束の通知（月次）	処理	市に割り当てる住民票コードの束を通知する
00026	名寄せ情報	保管	再転入時に旧番号と新番号の紐付け情報を管理する
00027	個人番号有りか	判断	海外からの転入の場合でも再転入の可能性があるために判定する。 再転入の場合は個人番号の取得は不要となる。
00028	A02A1全部転入1（番号制度1_受付～確認）	定義済処理	

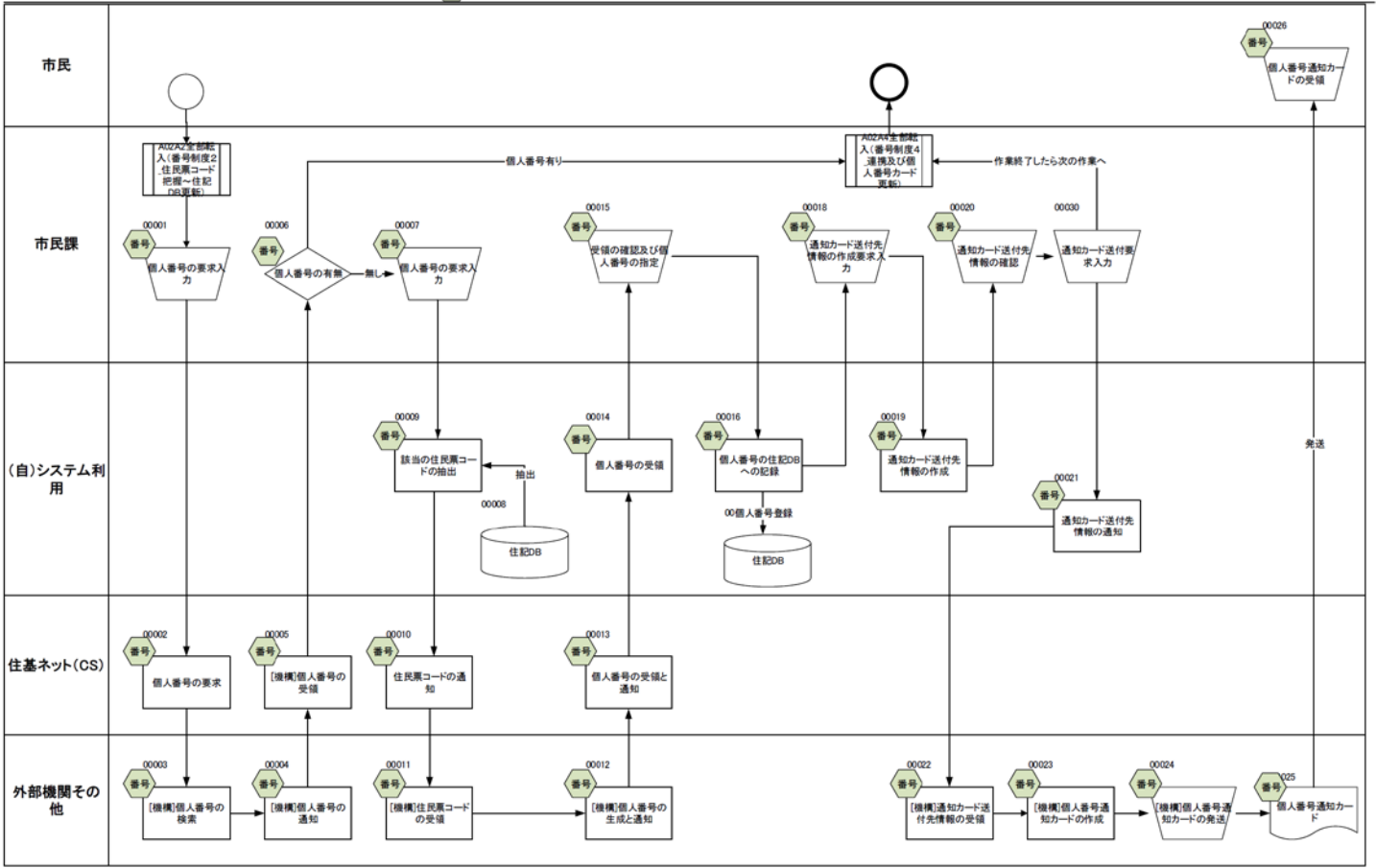
全部転入（3/6）

サブプロセスフロー

業務区分	13630	市民課業務	バージョン		関連開示項目		作成者		作成日		
業務プロセス	A0200	全部転入	概要					更新者		更新日	
サブプロセス	A02A3	全部転入3(番号制度3,海外から転入,個人番号取得～通知カード送付)	概要	番号制度対応後の全部転入手続きの内、個人番号のチェック・個人番号の取得・通知カードの発送までの業務フロー					業務記述書		

サブプロセスフロー

番号 : 番号制度対応による追加・変更処理



全部転入（3/6）～業務記述書

業務記述書

業 務 区 分	13630	市民課業務	バージョン		関連開示項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A0200	全部転入	概要				更新者		更新日	
サブプロセス	A02A3	全部転入3(番号制度3_海外から転入_個人番号取得～通知カード送付)	概要		番号制度対応後の全部転入手続きの内、個人番号のチェック・個人番号の取得・通知カードの発送までの業務フロー		業務記述書			

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	個人番号の要求入力	手作業	住民票コード又は基本4情報を住基ネットに入力する。
00002	個人番号の要求	処理	住基ネットより機構に対し個人番号の要求を行う。
00003	〔機構〕個人番号の検索	処理	住民票コード又は基本4情報を基に個人番号の検索を行う
00004	〔機構〕個人番号の通知	処理	個人番号の検索結果の通知を行う
00005	〔機構〕個人番号の受領	処理	個人番号の検索結果を受領する。
00006	個人番号の有無	判断	個人番号がある場合は海外からの転入ではないと判定。
00007	個人番号の要求入力	手作業	個人番号の要求入力を行う。
00008	住記DB	保管	
00009	該当の住民票コードの抽出	処理	該当の住民票コードを抽出し、住基ネットへ通知する。
00010	住民票コードの通知	処理	該当の住民票コードを機構へ通知する。
00011	〔機構〕住民票コードの受領	処理	該当の住民票コードを受領する。
00012	〔機構〕個人番号の生成と通知	処理	個人番号を生成し、該当の住民票コードと合わせて通知する。
00013	個人番号の受領と通知	処理	生成された個人番号を通知する。
00014	個人番号の受領	処理	生成された個人番号を受領する。
00015	受領の確認及び個人番号の指定	手作業	受領した個人番号を指定する。
00016	個人番号の住記DBへの記録	処理	個人番号の記録を行う。
00017	住記DB	保管	
00018	通知カード送付先情報の作成要求入力	手作業	個人番号を市民に通知するための送付先を要求する。
00019	通知カード送付先情報の作成	処理	個人番号を市民に通知するための送付先情報を作成する。
00020	通知カード送付先情報の確認	手作業	作成された送付先情報を確認する。
00021	通知カード送付先情報の通知	処理	作成された送付先情報を機構に通知する。
00022	〔機構〕通知カード送付先情報の受領	処理	送付先情報を受領する。
00023	〔機構〕個人番号通知カードの作成	処理	個人番号通知カードの作成を行う。
00024	〔機構〕個人番号通知カードの発送	手作業	個人番号通知カードを市民に発送する。

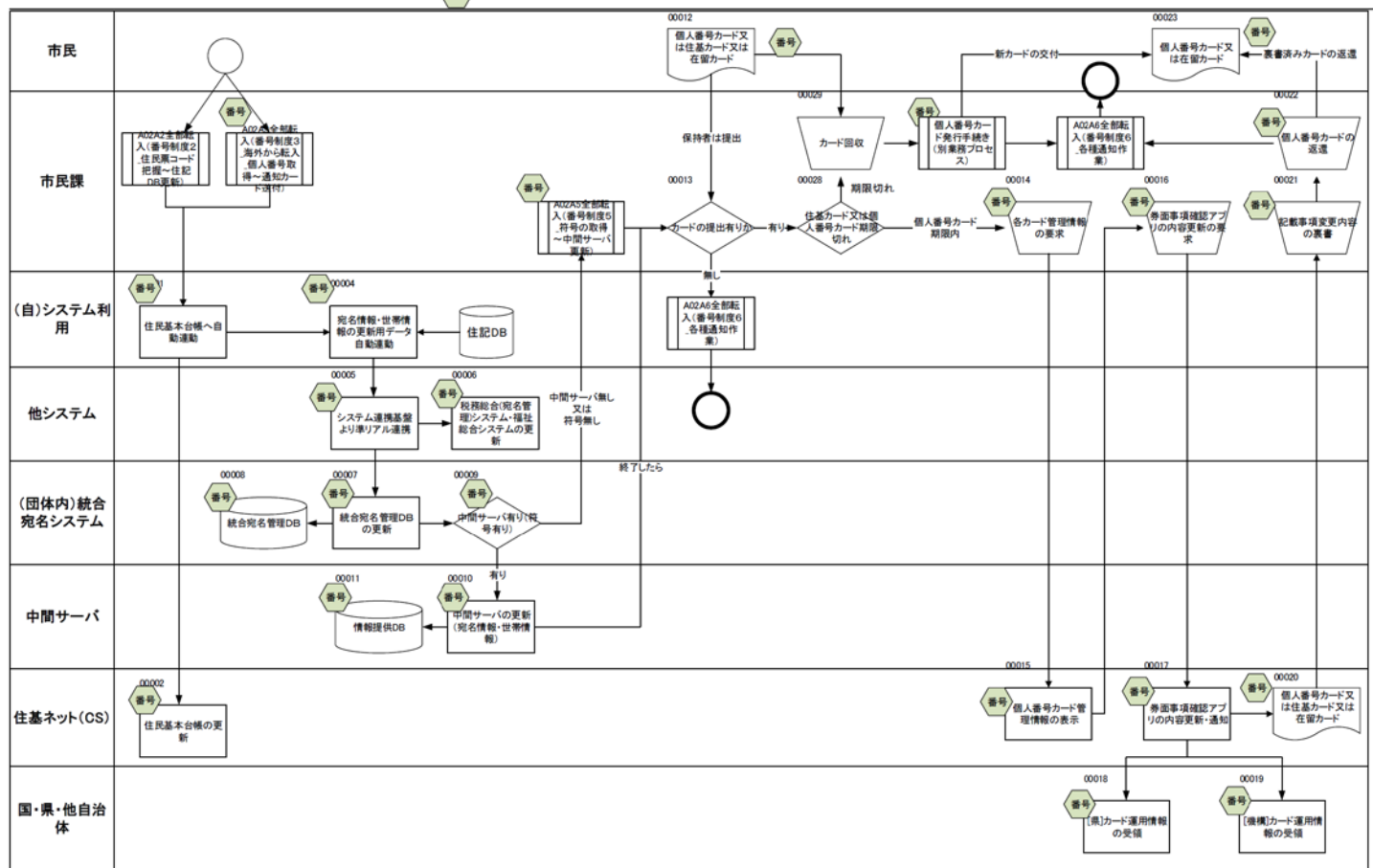
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00025	個人番号通知カード	印刷	
00026	個人番号通知カードの受領	手作業	個人番号通知カードの受領
00028	A02A4全部転入（番号制度4_連携及び個人番号カード更新）	定義済処理	
00029	A02A2全部転入（番号制度2_住民票コード把握～住記DB更新）	定義済処理	
00030	通知カード送付要求入力	手作業	機構に対し、個人番号通知カードの送付要求を行う。送付先がカード記載内容と違う場合、実際の送付先住所を入力する。

全部転入（4/6）

業務区分	13630 市民課業務	バージョン		関連開示項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A0200 全部転入	概要					更新者		更新日
サブプロセス	A02A4 全部転入4(番号制度4.連携及び個人番号カード更新)	概要	番号制度対応後の全部転入手続きの内、異動更新結果の連携・個人番号カードの更新までの業務フロー				業務記述書		

サブプロセスフロー

番号 : 番号制度対応による追加・変更処理



全部転入（4/6）～業務記述書

業務記述書

業 務 区 分	13630	市民課業務	バージョン		関連関数項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A0200	全部転入	概 要					更新者		更新日
サブプロセス	A02A4	全部転入4(番号制度4_連携及び個人番号カード更新)	概 要	番号制度対応後の全部転入手続きの内、異動更新結果の連携・個人番号カードの更新までの業務フロー				業務記述書		

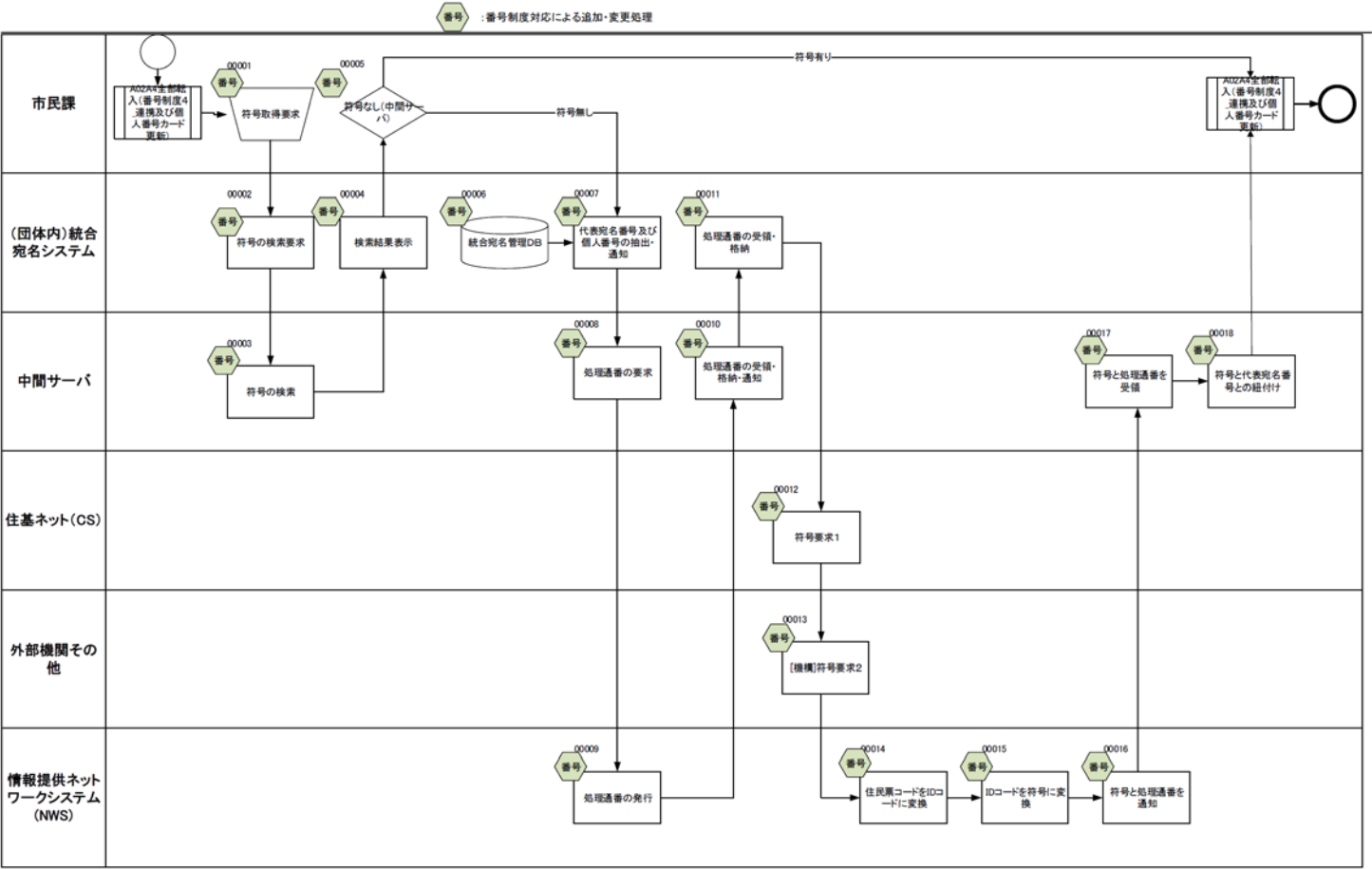
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	住民基本台帳へ自動連動	処理	住基ネットへ自動で異動内容を連動する。 ※外国人も対象
00002	住民基本台帳の更新	処理	住基ネットへ自動で異動内容を連動する。
00004	宛名情報・世帯情報の更新 用データ自動連動	処理	システム連携基盤に宛名情報及び世帯情報の異動内容を連動する。
00005	システム連携基盤より準リアル連携	処理	システム連携基盤が異動データを受け税総合及び福祉総合へ準リアル連携する。
00006	税務総合(宛名管理)システム・福祉総合システムの更新	処理	システム連携基盤を介し自動で異動内容を連動する。
00007	統合宛名管理DBの更新	処理	異動データを統合宛名管理DBに反映する
00008	統合宛名管理DB	保管	
00009	中間サーバ有り（符号有り）	判断	中間サーバに該当宛名データ存在するかの確認（符号付番済み）。通常、再転入以外は符号なしのためA0205符号取得を行う。
00010	中間サーバの更新（宛名情報・世帯情報）	処理	中間サーバの情報提供DBの宛名情報及び世帯情報を更新する。
00011	情報提供DB	保管	
00012	個人番号カード又は住基カード又は在留カード	印刷	各カード所持者
00013	カードの提出有るか	判断	カード所持者に対し、カード記載内容の変更を行う。
00014	各カード管理情報の要求	手作業	住基ネットに対し個人番号管理情報の要求を行う。
00015	個人番号カード管理情報の表示	処理	個人番号管理情報の表示を行う。
00016	券面事項確認アプリの内容更新の要求	手作業	異動内容の更新要求を行う。
00017	券面事項確認アプリの内容更新・通知	処理	異動内容の更新を行う。
00018	[県]カード運用情報の受領	処理	異動内容の通知を行う。
00019	[機構]カード運用情報の受領	処理	異動内容の通知を行う。
00020	個人番号カード又は住基カード又は在留カード	印刷	
00021	記載事項変更内容の裏書	手作業	個人番号カード・在留カードの記載の変更内容を裏書を行う。
00022	個人番号カードの返還	手作業	個人番号カードを返還する。
00023	個人番号カード又は在留カード	印刷	個人番号カード所持者
00024	A02A2全部転入（番号制度2_住民票コード把握～住記DB更新）	定義済処理	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00025	A02A3全部転入（番号制度3_海外から転入_個人番号取得～通知カード送付）	定義済処理	
00026	A02A5全部転入（番号制度5_符号の取得～中間サーバ更新）	定義済処理	
00027	A02A6全部転入（番号制度6_各種通知作業）	定義済処理	
00028	住基カード又は個人番号カード期限切れ	判断	住基カード又は個人番号カードの交付を受けている者は、カードの提出を行う。有効期間が満了している場合。
00029	カード回収	手作業	2016年1月以降は住基カードの回収し、個人番号カードの発行を行う。
00030	個人番号カード発行手続き（別業務プロセス）	定義済処理	【別業務プロセス】住民からの要望による、個人番号カードの発行手続きを行う。
00031	A02A6全部転入（番号制度6_各種通知作業）	定義済処理	

全部転入（5/6）

業務区分	13630 市民課業務	バージョン	関連関示項目	作成者	作成日
業務プロセス	A0200 全部転入	概要		更新者	更新日
サブプロセス	A02A5 全部転入5(番号制度5,符号の取得～中間サーバ更新)	概要	番号制度対応後の全部転入手続きの内、符号を持たない宛名に対しての符号取得の一連の業務フロー		

サブプロセスフロー



全部転入（5/6）～業務記述書

業務記述書

業 務 区 分	13030	市民課業務	バージョン		関連関数項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A0200	全部転入	概 要					更新者		更新日
サブプロセス	A02A5	全部転入5(番号制度5,符号の取得～中間サーバ更新)	概 要	番号制度対応後の全部転入手続きの内、符号を持たない宛名に対しての符号取得の一連の業務フロー				業務記述書		

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	符号取得要求	手作業	宛名管理統一システムに符号要求入力を行う
00002	符号の検索要求	処理	中間サーバに符号検索要求入力を行う
00003	符号の検索	処理	符号検索を行う
00004	検索結果表示	処理	中間サーバからの結果を表示。
00005	符号なし（中間サーバ）	判断	すでに中間サーバに該当代表宛名番号の符号があれば符号の取得は不要。
00006	統合宛名管理DB	保管	
00007	代表宛名番号及び個人番号の抽出・通知	処理	要求の代表宛名番号・個人番号を抽出し中間サーバに符号取得要求を通知する。
00008	処理通番の要求	処理	情報提供NWSに処理通番の発行要求を行う。
00009	処理通番の発行	処理	処理通番の発行を行う。
00010	処理通番の受領・格納・通知	処理	受領した処理通番を中間サーバDBに格納・通知を行う。
00011	処理通番の受領・格納	処理	受領した処理通番を宛名管理統一DBに格納・通知を行う。
00012	符号要求1	処理	処理通番と個人番号（又は基本4情報）を通知し符号を要求する。
00013	【機構】符号要求2	処理	個人番号（又は基本4情報）に対応する住民票コードと処理通番を通知し符号を要求する。
00014	住民票コードをIDコードに変換	処理	住民票コードをIDコードに変換し処理通番と紐付ける。
00015	IDコードを符号に変換	処理	IDコードを符号に変換し処理通番と紐付ける。
00016	符号と処理通番を通知	処理	符号と処理通番を中間サーバに通知する。
00017	符号と処理通番を受領	処理	中間サーバは符号と処理通番を受領する。
00018	符号と代表宛名番号との紐付け	処理	処理通番をキーに代表宛名番号と符号を紐付ける。その後そり通番は削除する。
00019	A02A4全部転入（番号制度4_連携及び個人番号カード更新）	定義済 処理	
00029	A02A4全部転入（番号制度4_連携及び個人番号カード更新）	定義済 処理	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

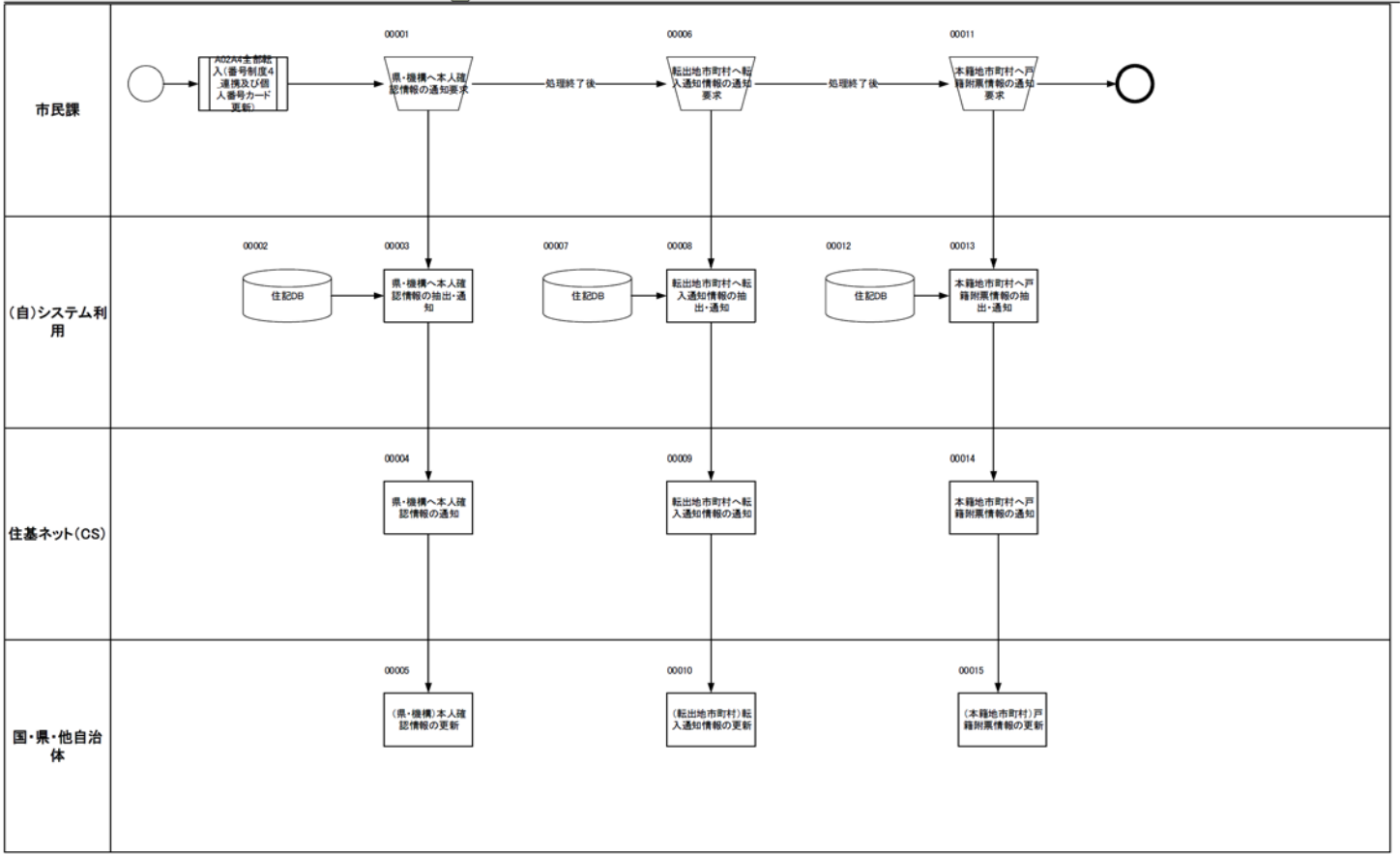
全部転入（6/6）

サブプロセスフロー

業 務 区 分	13630	市民課業務	バージョン		関連関システム		作成者		作成日		
業務プロセス	A0200	全部転入	概 要					更新者		更新日	
サブプロセス	A02A6	全部転入6(番号制度6.各種通知作業)	概 要	県・転出地市町村・本籍地市町村に対しての変更情報通知の業務フロー					業務記述書		

サブプロセスフロー

番号 : 番号制度対応による追加・変更処理



全部転入（6/6）～業務記述書

業務記述書

業 務 区 分	13630	市民課業務	バージョン		関連関係項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A0200	全部転入	概 要					更新者		更新日
サブプロセス	A02A6	全部転入6(番号制度6.各種通知作業)	概 要	県・転出地市町村・本籍地市町村に対しての変更情報通知の業務フロー				業務記述書		

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	県・機構へ本人確認情報の通知要求	手作業	県・機構に対し転入者の本人確認情報を通知するための要求入力を行う。
00002	住記DB	保管	
00003	県・機構へ本人確認情報の抽出・通知	処理	該当者の本人確認情報を抽出し住基ネットへ通知する
00004	県・機構へ本人確認情報の通知	処理	住基ネットより県・機構に本人確認情報を通知する
00005	(県・機構) 本人確認情報の更新	処理	県・機構は通知された本人確認情報を更新する。
00006	転出地市町村へ転入通知情報の通知要求	手作業	転出地市町村に対し転入者の転入通知情報を通知するための要求入力を行う。
00007	住記DB	保管	
00008	転出地市町村へ転入通知情報の抽出・通知	処理	該当者の転入通知情報を抽出し住基ネットへ通知する
00009	転出地市町村へ転入通知情報の通知	処理	住基ネットより転出地市町村に転入通知情報を通知する
00010	(転出地市町村) 転入通知情報の更新	処理	転出地市町村は通知された転入通知情報を更新する。
00011	本籍地市町村へ戸籍附票情報の通知要求	手作業	本籍地市町村に対し転入者の戸籍附票情報を通知するための要求入力を行う。
00012	住記DB	保管	
00013	本籍地市町村へ戸籍附票情報の抽出・通知	処理	該当者の戸籍附票情報を抽出し住基ネットへ通知する
00014	本籍地市町村へ戸籍附票情報の通知	処理	住基ネットより本籍地市町村に戸籍附票情報を通知する
00015	(本籍地市町村) 戸籍附票情報の更新	処理	本籍地市町村は通知された戸籍附票情報を更新する。
00030	A02A4全部転入（番号制度4_連携及び個人番号カード更新）	定義済処理	

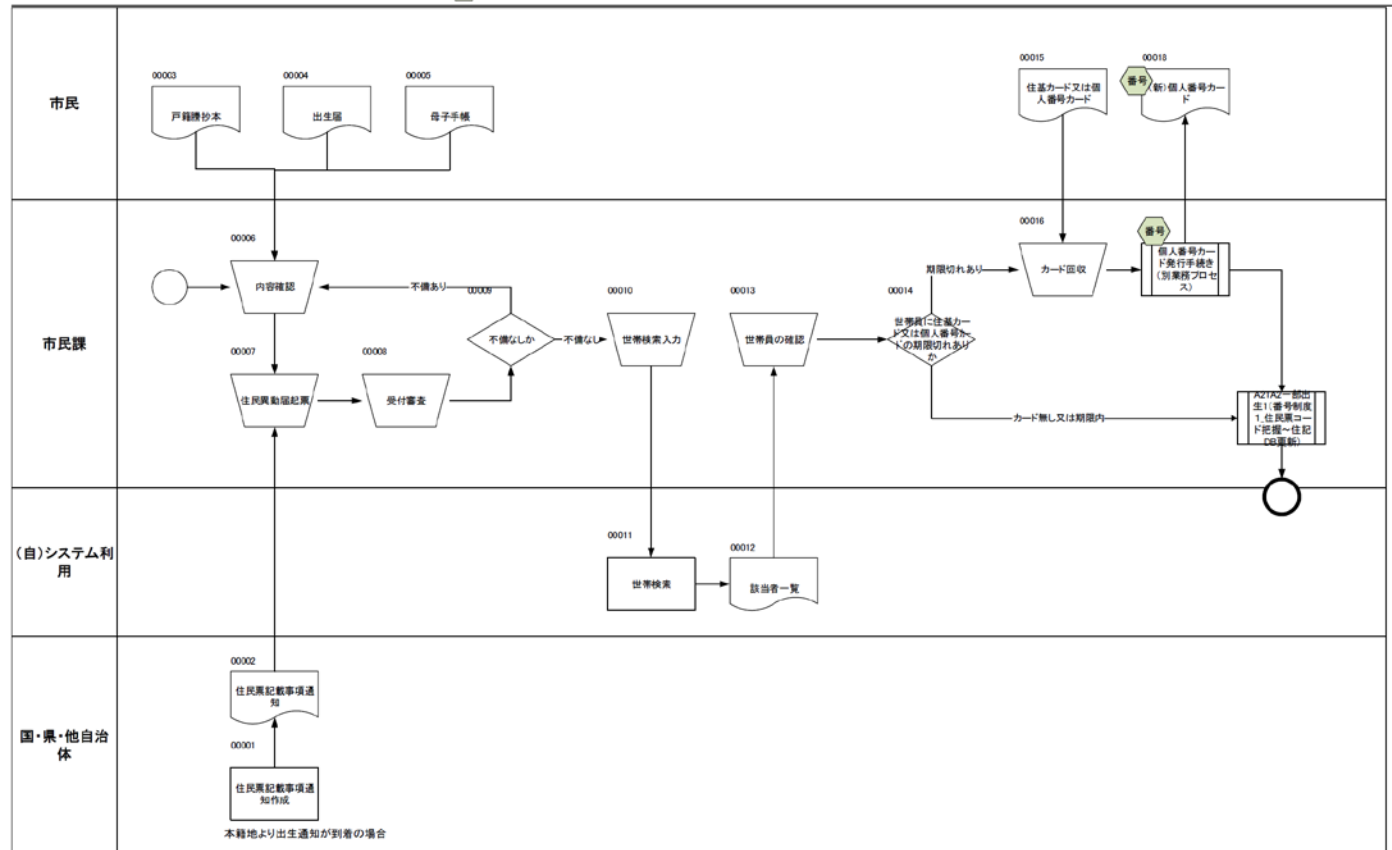
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

イ 一部出生 一部出生(1/6)

業 務 区 分	13630 市民課業務	バージョン		関連関係項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A2100 一部出生(出生届21'又は出生通知31'による)	概 要	市民からの出生届又は本籍地自治体からの出生通知に基づき、新たに住民として登録を行う。				更新者		更新日
サブプロセス	A21A1 一部出生1(番号制度1_受付～カードチェック)	概 要					業務記述書		

サブプロセスフロー

番号 : 番号制度対応による追加・変更処理



一部出生(1/6)～業務記述書

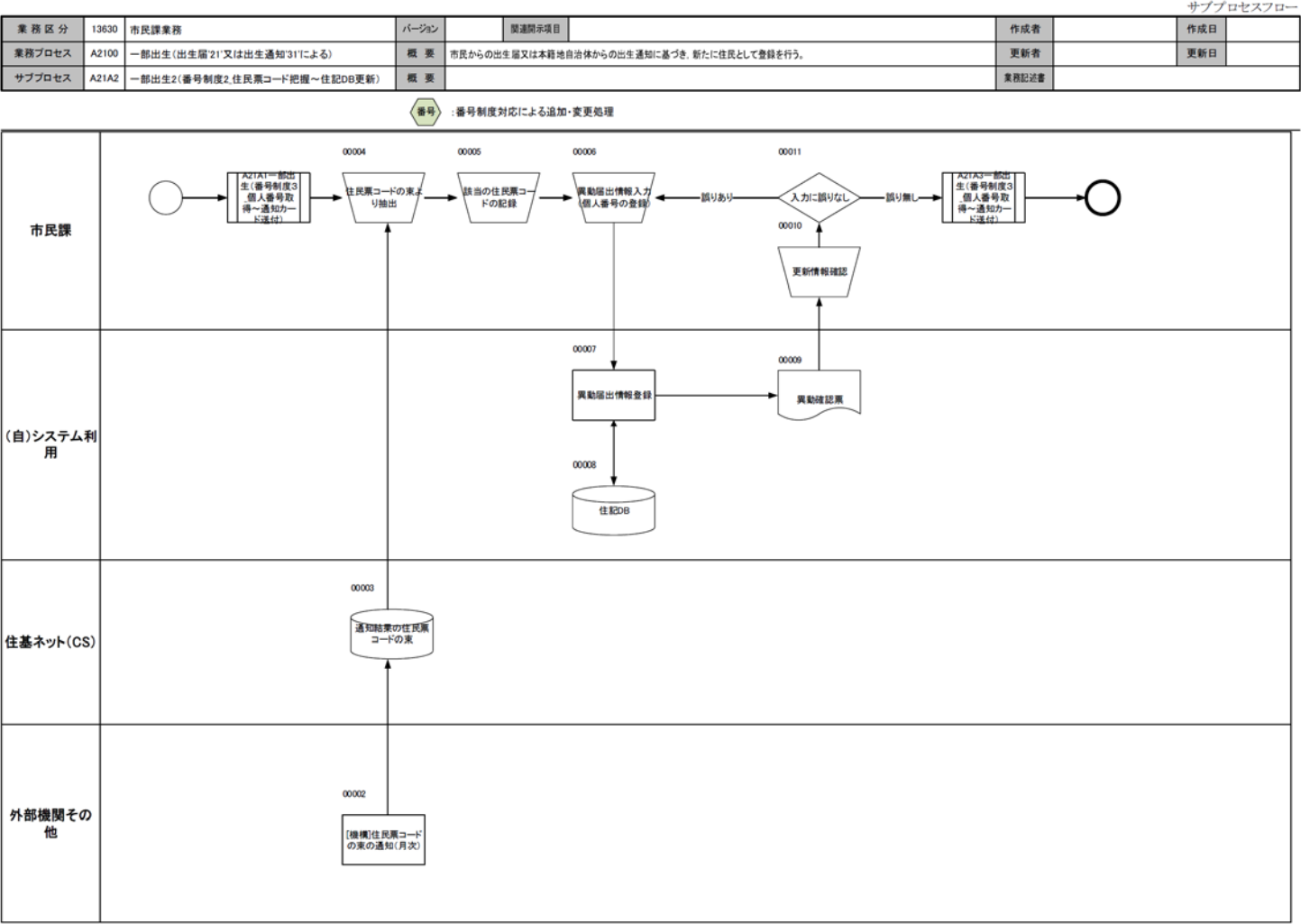
業務記述書

業 務 区 分	13030	市民課業務	バージョン		関連関数項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A2100	一部出生(出生届21'又は出生通知31'による)	概 要	市民からの出生届又は本籍地自治体からの出生通知に基づき、新たに住民として登録を行う。				更新者		更新日
サブプロセス	A21A1	一部出生1(番号制度1_受付～カードチェック)	概 要					業務記述書		

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	住民票記載事項通知作成	処理	本籍地が本市以外の場合、戸籍の届出を受理した市町村長が、住民票記載事項通知を作成し、その者の住所地市町村へ送付する。
00002	住民票記載事項通知	印刷	
00003	戸籍謄抄本	印刷	本籍地より住民票記載事項通知が未着の場合、又は、本籍地と住所地在本市の場合、戸籍届をした後の戸籍謄抄本を提出する。
00004	出生届	印刷	本籍地より住民票記載事項通知が未着の場合、又は、本籍地と住所地在本市の場合に出生届を記載し提出する。
00005	母子手帳	印刷	本籍地より住民票記載事項通知が未着の場合、又は、本籍地と住所地在本市の場合に提出する。
00006	内容確認	手作業	住民より、提出された出生届・母子手帳と戸籍謄抄本の確認を行う。
00007	住民異動届起票	手作業	提出された書類より、住民異動届を起帳する。
00008	受付審査	手作業	住民異動届により受付審査を行う。
00009	不備なしか	判断	受付審査結果
00010	世帯検索入力	手作業	提出された書類により該当世帯の検索を行う。
00011	世帯検索	処理	住記システムにて該当世帯を検索する。
00012	該当者一覧	印刷	検索結果の該当者一覧
00013	世帯員の確認	手作業	該当世帯の確認を行う。
00014	世帯員に住基カード又は個人番号カードの期限切れありか	判断	住基カード又は個人番号カードの交付を受けている世帯員があり、そのカードの有効期間が満了しているかの判定。
00015	住基カード又は個人番号カード	印刷	
00016	カード回収	手作業	2016年1月以降は住基カードの回収し、個人番号カードの発行を行う。
00017	個人番号カード発行手続き(別業務プロセス)	定義済処理	【別業務プロセス】住民からの要望による、個人番号カードの発行手続きを行う。
00018	(新) 個人番号カード	印刷	
00019	A21A2一部出生1 (番号制度1_住民票コード把握～住記DB更新)	定義済処理	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

一部出生(2/6)



一部出生(2/6)～業務記述書

業務記述書

業 務 区 分	13030	市民課業務	バージョン		関連関数項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A2100	一部出生(出生届21'又は出生通知31'による)	概 要	市民からの出生届又は本籍地自治体からの出生通知に基づき、新たに住民として登録を行う。				更新者		更新日
サブプロセス	A21A2	一部出生2(番号制度2.住民票コード把握～住記DB更新)	概 要					業務記述書		

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	A21A1一部出生(番号制度3_個人番号取得～通知カード送付)	定義済処理	
00002	[機構]住民票コードの束の通知(月次)	処理	市に割り当てる住民票コードの束を通知する
00003	通知結果の住民票コードの束	保管	機構から通知のあった住民票コードの束
00004	住民票コードの束より抽出	手作業	機構から通知のあった住民票コードの束より適用番号を抽出
00005	該当の住民票コードの記録	手作業	住民票コードの記録を行う。
00006	異動届出情報入力(個人番号の登録)	手作業	・登録情報の入力を行う。 ・個人番号については、国内からの転入は申請資料により把握し登録する。海外からの転入は再転入の場合は旧住民情報に保有する個人番号を登録する。 ・該当者の世帯構成員の入力がある場合は、続けて入力を行う。 ・本人確認の有無入力を行う。 ・国外からの転入の場合、入管法に基づく届出であるかの入力を行う。
00007	異動届出情報登録	処理	入力内容の住記DBへの登録を行う。
00008	住記DB	保管	
00009	異動確認票	印刷	
00010	更新情報確認	手作業	申請書等と住民票入力内容を比較し登録内容に誤りがないことを確認する。
00011	入りに誤りなし	判断	
00012	A21A3一部出生(番号制度3_個人番号取得～通知カード送付)	定義済処理	

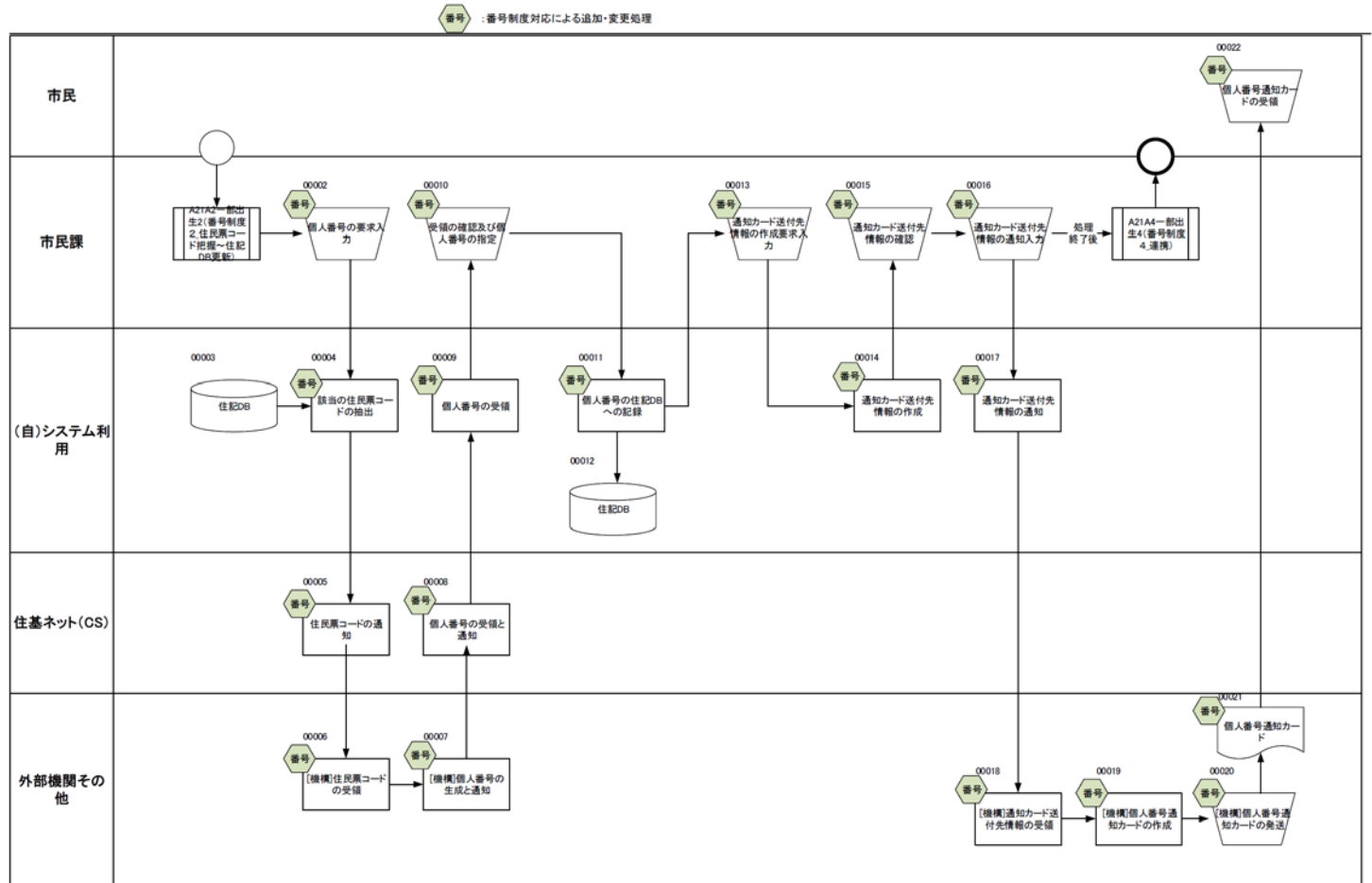
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

一部出生(3/6)

サブプロセスフロー

業 務 区 分	I3630	市民課業務	バージョン		関連開示項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A2100	一部出生(出生届'21'又は出生通知'31'による)	概 要	市民からの出生届又は本籍地自治体からの出生通知に基づき、新たに住民として登録を行う。				更新者		更新日
サブプロセス	A21A3	一部出生3(番号制度3,個人番号取得～通知カード送付)	概 要					業務記述書		

サブプロセスフロー



一部出生(3/6)～業務記述書

業務記述書

業 務 区 分	13630	市民課業務	バージョン		関連開示項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A2100	一部出生(出生届'21'又は出生通知'31'による)	概 要	市民からの出生届又は本籍地自治体からの出生通知に基づき、新たに住民として登録を行う。				更新者		更新日
サブプロセス	A21A3	一部出生3(番号制度3,個人番号取得～通知カード送付)	概 要					業務記述書		

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	A21A2一部出生2 (番号制度2_住民票コード把握～住記DB更新)	定義済処理	
00002	個人番号の要求入力	手作業	個人番号の要求入力を行う。
00003	住記DB	保管	
00004	該当の住民票コードの抽出	処理	該当の住民票コードを抽出し、住基ネットへ通知する。
00005	住民票コードの通知	処理	該当の住民票コードを機構へ通知する。
00006	[機構]住民票コードの受領	処理	該当の住民票コードを受領する。
00007	[機構]個人番号の生成と通知	処理	個人番号を生成し、該当の住民票コードと合わせて通知する。
00008	個人番号の受領と通知	処理	生成された個人番号を通知する。
00009	個人番号の受領	処理	生成された個人番号を受領する。
00010	受領の確認及び個人番号の指定	手作業	受領した個人番号を指定する。
00011	個人番号の住記DBへの記録	処理	個人番号の記録を行う。
00012	住記DB	保管	
00013	通知カード送付先情報の作成要求入力	手作業	個人番号を市民に通知するための送付先を要求する。
00014	通知カード送付先情報の作成	処理	個人番号を市民に通知するための送付先情報を作成する。
00015	通知カード送付先情報の確認	手作業	作成された送付先情報を確認する。
00016	通知カード送付先情報の通知入力	手作業	作成された送付先情報を確認する。
00017	通知カード送付先情報の通知	処理	作成された送付先情報を機構に通知する。
00018	[機構]通知カード送付先情報の受領	処理	送付先情報を受領する。
00019	[機構]個人番号通知カードの作成	処理	個人番号通知カードの作成を行う。
00020	[機構]個人番号通知カードの発送	手作業	個人番号通知カードを市民に発送する。
00021	個人番号通知カード	印刷	
00022	個人番号通知カードの受領	手作業	個人番号通知カードの受領
00023	A21A4一部出生4 (番号制度4_連携)	定義済処理	

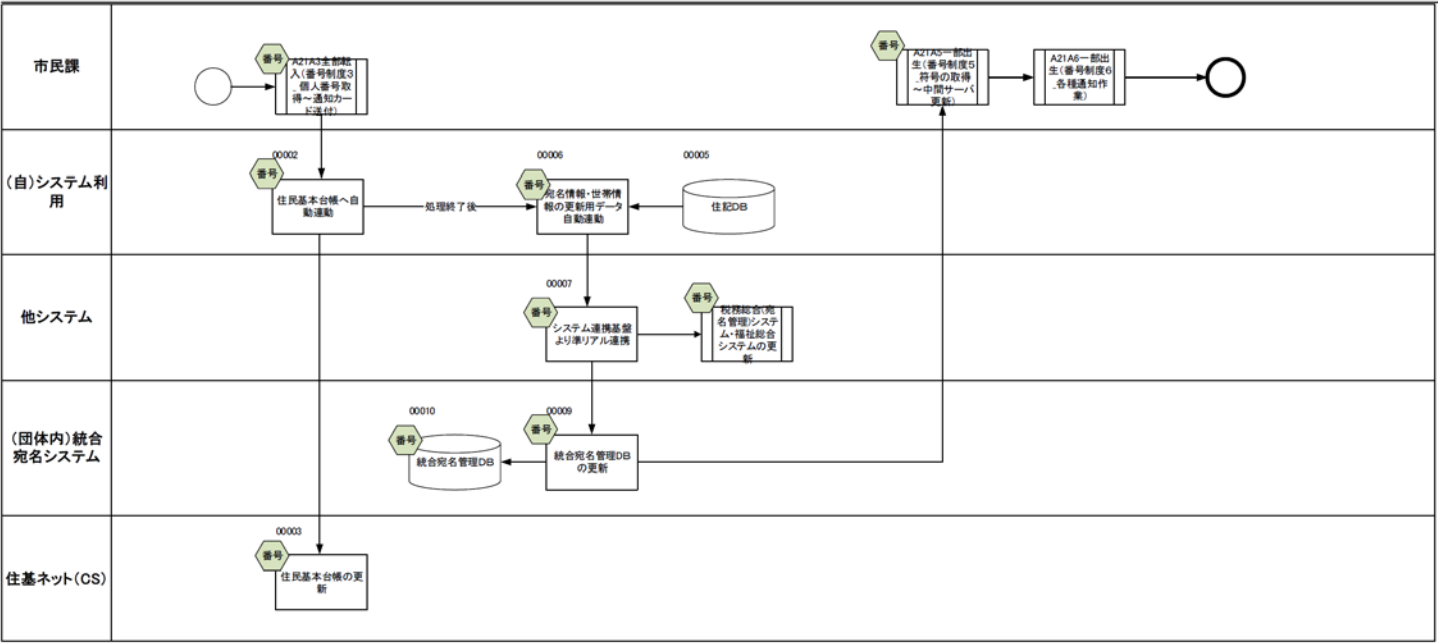
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

一部出生(4/6)

業務区分	13030	市民課業務	バージョン		関連関数項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A2100	一部出生(出生届'21'又は出生通知'31'による)	概要	市民からの出生届又は本籍地自治体からの出生通知に基づき、新たに住民として登録を行う。				更新者		更新日
サブプロセス	A21A4	一部出生4(番号制度4連携)	概要					業務記述書		

サブプロセスフロー

番号 : 番号制度対応による追加・変更処理



一部出生(4/6)～業務記述書

業務記述書

業 務 区 分	13630	市民課業務	バージョン		関連開示項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A2100	一部出生(出生届21'又は出生通知31'による)	概 要	市民からの出生届又は本籍地自治体からの出生通知に基づき、新たに住民として登録を行う。				更新者		更新日
サブプロセス	A21A4	一部出生4(番号制度4_連携)	概 要					業務記述書		

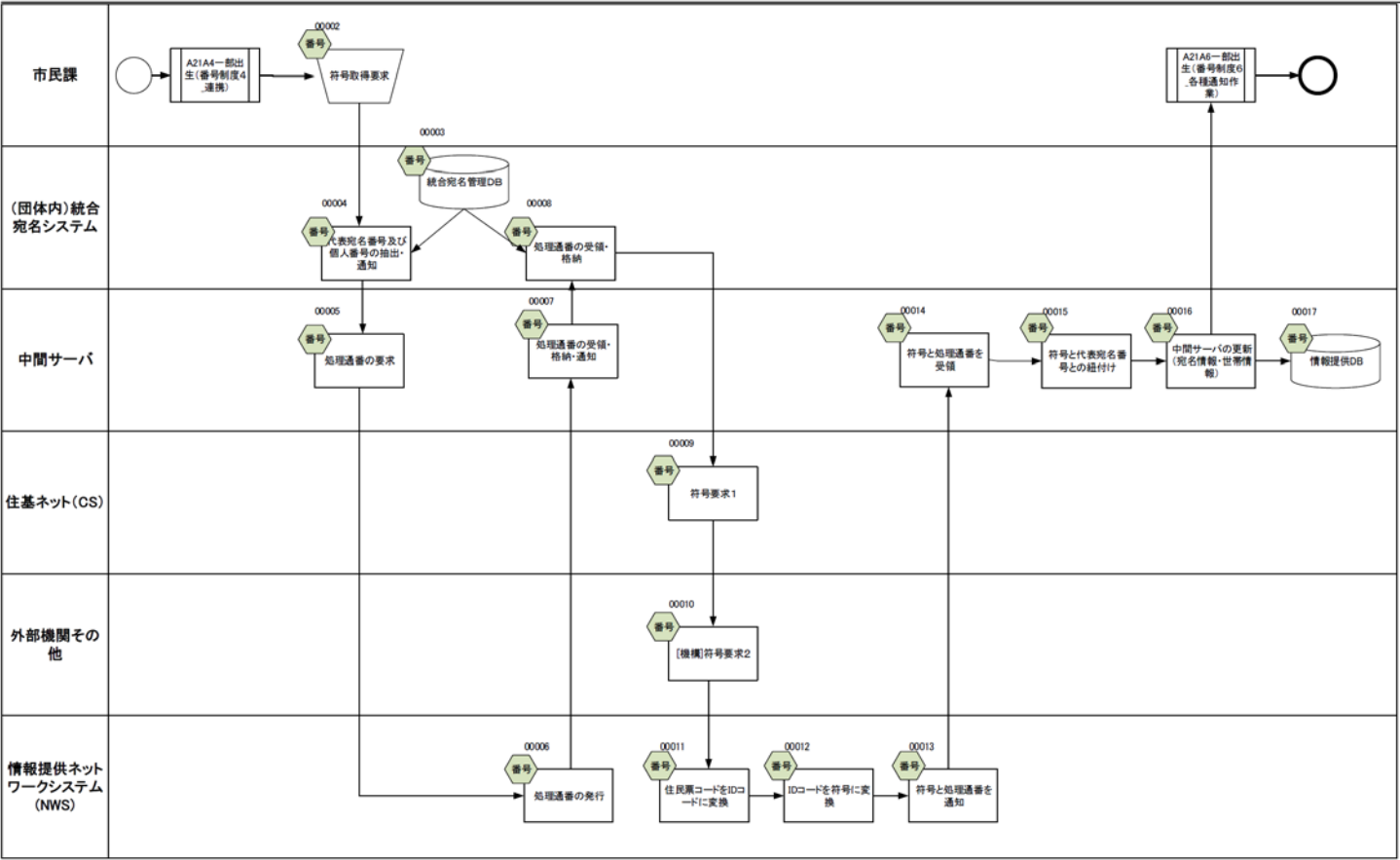
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	A21A3全部転入(番号制度3_個人番号取得～通知カード送付)	定義済 処理	
00002	住民基本台帳へ自動連動	処理	住基ネットへ自動で異動内容を連動する。 ※外国人も対象
00003	住民基本台帳の更新	処理	住基ネットへ自動で異動内容を連動する。
00005	住記DB	保管	
00006	宛名情報・世帯情報の更新 用データ自動連動	処理	システム連携基盤に宛名情報及び世帯情報の異動内容を連動する。
00007	システム連携基盤より準リアル連携	処理	システム連携基盤が異動データを受け税総合及び福祉総合へ準リアル連携する。
00008	税務総合(宛名管理)システム・福祉総合システムの更新	定義済 処理	システム連携基盤を介し自動で異動内容を連動する。
00009	統合宛名管理DBの更新	処理	異動データを統合宛名管理DBに反映する
00010	統合宛名管理DB	保管	
00014	A21A5一部出生(番号制度5_符号の取得～中間サーバ更新)	定義済 処理	
00015	A21A6一部出生(番号制度6_各種通知作業)	定義済 処理	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

一部出生(5/6)

サブプロセスフロー							
業 務 区 分	13030	市民課業務	バージョン		関連関数項目		作成者
業務プロセス	A2100	一部出生(出生届'21'又は出生通知'31'による)	概 要	市民からの出生届又は本籍地自治体からの出生通知に基づき、新たに住民として登録を行う。			作成日
サブプロセス	A21A5	一部出生5(番号制度5,符号の取得～中間サーバ更新)	概 要				更新者
					業務記述書		更新日

〔番号〕:番号制度対応による追加・変更処理



一部出生(5/6)～業務記述書

業務記述書

業務区分	13030	市民課業務	バージョン		関連関数項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A2100	一部出生(出生届21'又は出生通知31'による)	概要	市民からの出生届又は本籍地自治体からの出生通知に基づき、新たに住民として登録を行う。			更新者		更新日	
サブプロセス	A21A5	一部出生5(番号制度5,符号の取得～中間サーバ更新)	概要				業務記述書			

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	A21A4一部出生(番号制度4連携)	定義済処理	
00002	符号取得要求	手作業	宛名管理統一システムに符号要求入力を行う
00003	統合宛名管理DB	保管	
00004	代表宛名番号及び個人番号の抽出・通知	処理	要求の代表宛名番号・個人番号を抽出し中間サーバに符号取得要求を通知する。
00005	処理通番の要求	処理	情報提供NWSに処理通番の発行要求を行う。
00006	処理通番の発行	処理	処理通番の発行を行う。
00007	処理通番の受領・格納・通知	処理	受領した処理通番を中間サーバDBに格納・通知を行う。
00008	処理通番の受領・格納	処理	受領した処理通番を宛名管理統一DBに格納・通知を行う。
00009	符号要求1	処理	処理通番と個人番号(又は基本4情報)を通知し符号を要求する。
00010	[機構]符号要求2	処理	個人番号(又は基本4情報)に対応する住民票コードと処理通番を通知し符号を要求する。
00011	住民票コードをIDコードに変換	処理	住民票コードをIDコードに変換し処理通番と紐付ける。
00012	IDコードを符号に変換	処理	IDコードを符号に変換し処理通番と紐付ける。
00013	符号と処理通番を通知	処理	符号と処理通番を中間サーバに通知する。
00014	符号と処理通番を受領	処理	中間サーバは符号と処理通番を受領する。
00015	符号と代表宛名番号との紐付け	処理	処理通番をキーに代表宛名番号と符号を紐付ける。その後そり通番は削除する。
00016	中間サーバの更新(宛名情報・世帯情報)	処理	中間サーバの情報提供DBの宛名情報及び世帯情報を更新する。
00017	情報提供DB	保管	
00018	A21A6一部出生(番号制度6各種通知作業)	定義済処理	

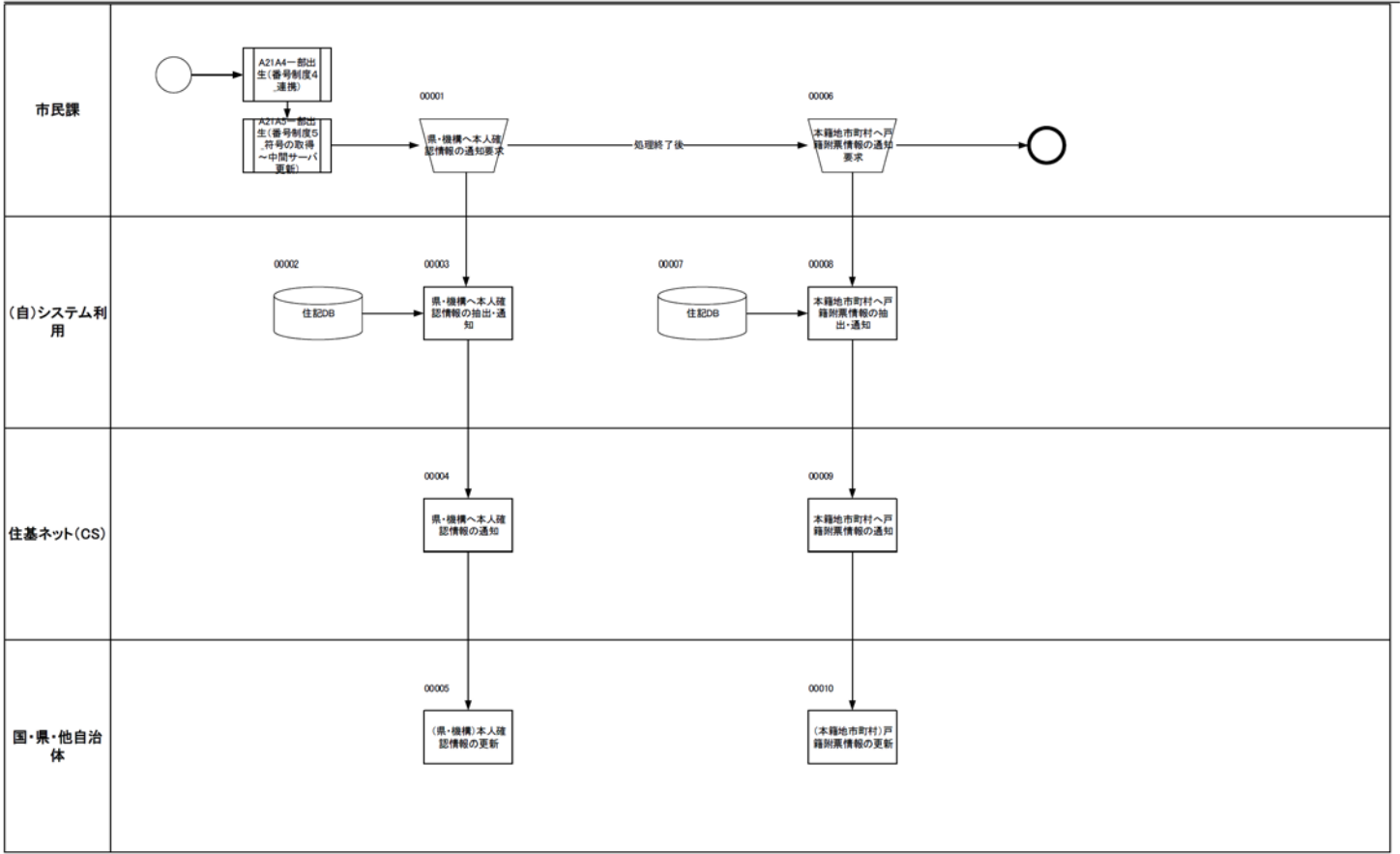
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

一部出生(6/6)

業務区分	13030	市民課業務	バージョン		関連関数項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A2100	一部出生(出生届'21'又は出生通知'31'による)	概要	市民からの出生届又は本籍地自治体からの出生通知に基づき、新たに住民として登録を行う。				更新者		更新日
サブプロセス	A21A6	一部出生6(番号制度6.各種通知作業)	概要					業務記述書		

サブプロセスフロー

番号 : 番号制度対応による追加・変更処理



一部出生(6/6)～業務記述書

業務記述書

業 務 区 分	13630	市民課業務	バージョン		関連関示項目		作成者		作成日	
業務プロセス	A2100	一部出生(出生届21'又は出生通知31'による)	概 要	市民からの出生届又は本籍地自治体からの出生通知に基づき、新たに住民として登録を行う。			更新者		更新日	
サブプロセス	A21A6	一部出生6(番号制度6.各種通知作業)	概 要				業務記述書			

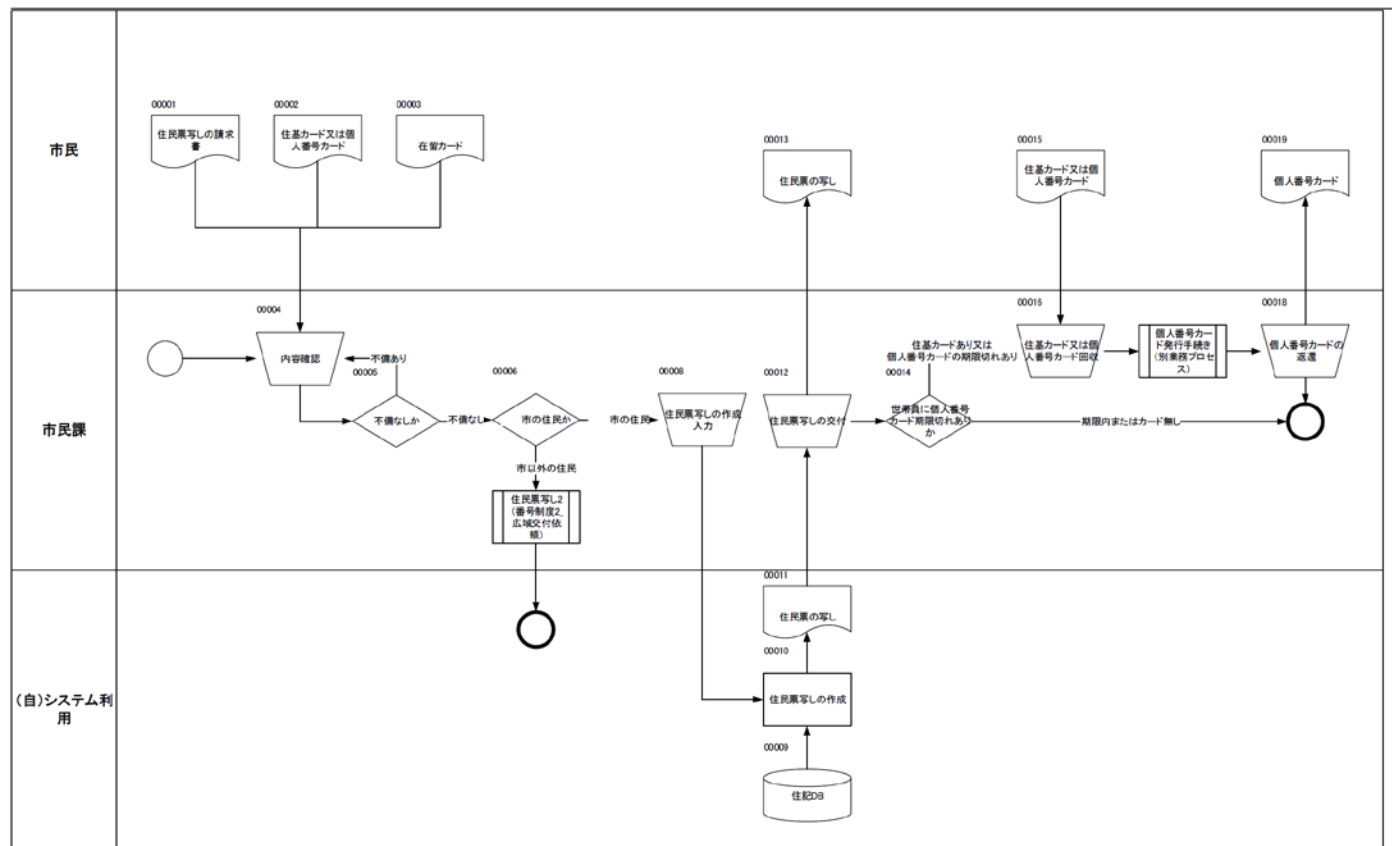
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	県・機構へ本人確認情報の通知要求	手作業	県・機構に対し転入者の本人確認情報を通知するための要求入力を行う。
00002	住記DB	保管	
00003	県・機構へ本人確認情報の抽出・通知	処理	該当者の本人確認情報を抽出し住基ネットへ通知する
00004	県・機構へ本人確認情報の通知	処理	住基ネットより県・機構に本人確認情報を通知する
00005	(県・機構) 本人確認情報の更新	処理	県・機構は通知された本人確認情報を更新する。
00006	本籍地市町村へ戸籍附票情報の通知要求	手作業	本籍地市町村に対し転入者の戸籍附票情報を通知するための要求入力を行う。
00007	住記DB	保管	
00008	本籍地市町村へ戸籍附票情報の抽出・通知	処理	該当者の戸籍附票情報を抽出し住基ネットへ通知する
00009	本籍地市町村へ戸籍附票情報の通知	処理	住基ネットより本籍地市町村に戸籍附票情報を通知する
00010	(本籍地市町村) 戸籍附票情報の更新	処理	本籍地市町村は通知された戸籍附票情報を更新する。
00011	A21A4一部出生(番号制度4連携)	定義済 処理	
00015	A21A5一部出生(番号制度5_符号の取得～中間サーバ更新)	定義済 処理	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

ウ 住民票の写しの作成

住民票の写しの作成 (1/3)

サブプロセスフロー						
業 務 区 分	13630	市民課業務	バージョン	関連関連項目	作成者	作成日
業務プロセス	P0100	住民票の写しの作成	概 要		更新者	更新日
サブプロセス	P01A1	住民票写し1(番号制度1.受付・発行・交付)	概 要		業務記述書	



住民票の写しの作成（1/3）～業務記述書

業務記述書

業 務 区 分	13630	市民課業務	バージョン		関連関数項目		作成者		作成日		
業務プロセス	P0100	住民票の写しの作成	概 要					更新者		更新日	
サブプロセス	P01A1	住民票写し1(番号制度1.受付・発行・交付)	概 要					業務記述書			

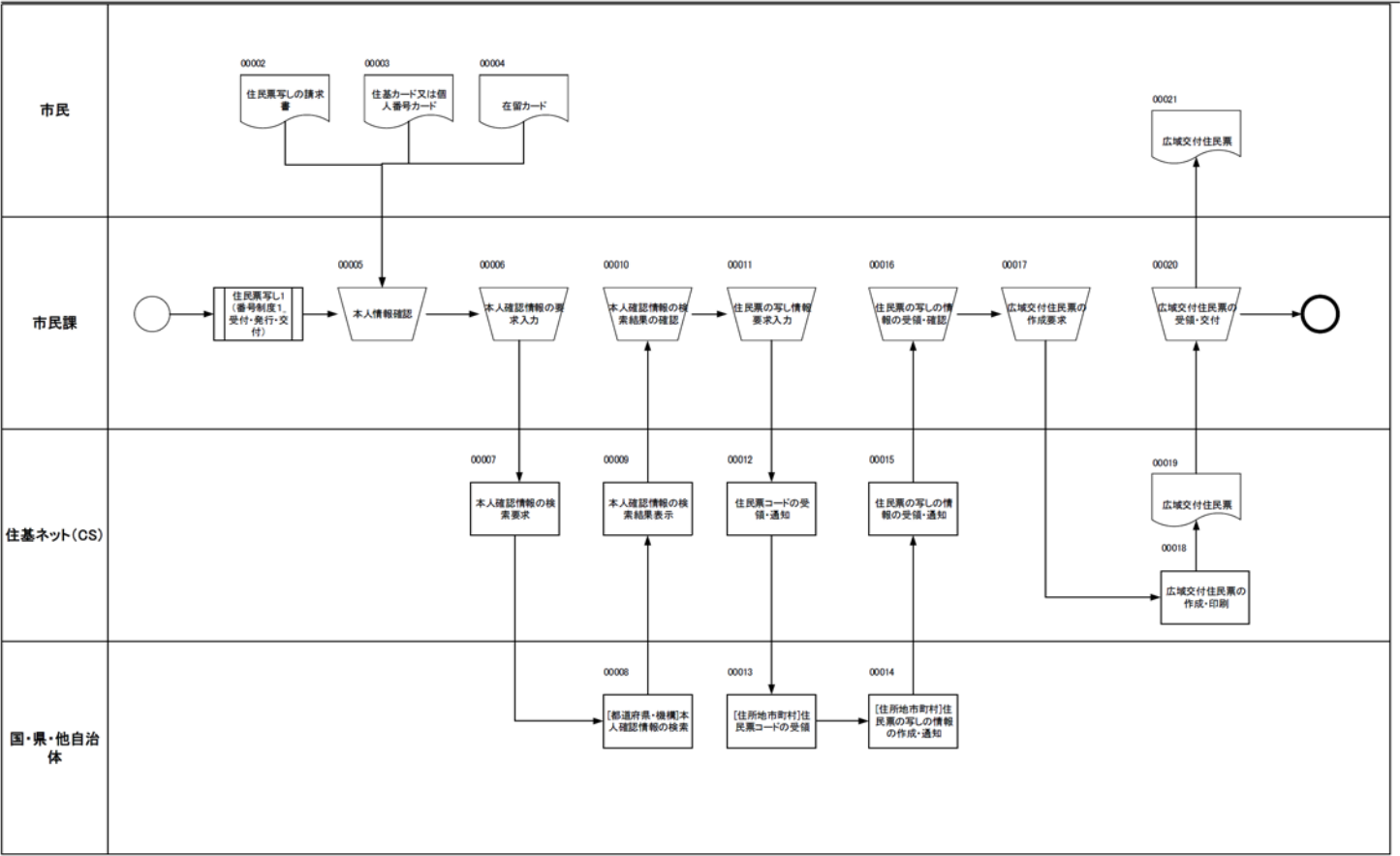
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	住民票写しの請求書	印刷	H28.1以降の住民票の写しの発行請求にたいする業務
00002	住基カード又は個人番号カード	印刷	カード交付者の場合
00003	在留カード	印刷	外国人の場合
00004	内容確認	手作業	住民より、提出された申請書・各カードの確認を行う。
00005	不備なしか	判断	受付審査結果
00006	市の住民か	判断	提出書類で確認
00007	住民票写し2（番号制度2.広域交付依頼）	定義済処理	
00008	住民票写しの作成入力	手作業	住民票写しの作成要求入力を行う。
00009	住記DB	保管	
00010	住民票写しの作成	処理	住記DBより住民票を出力する。個人番号記載
00011	住民票の写し	印刷	
00012	住民票写しの交付	手作業	出力された住民票の写しを住民に交付する。
00013	住民票の写し	印刷	
00014	世帯員に個人番号カード期限切れありか	判断	個人番号カードの交付を受けており、その有効期間が満了している場合。
00015	住基カード又は個人番号カード	印刷	
00016	住基カード又は個人番号カード回収	手作業	2016年1月以降は住基カードを回収し、個人番号カードの発行を行う。
00017	個人番号カード発行手続き（別業務プロセス）	定義済処理	【別業務プロセス】住民からの要望により、個人番号カードの発行手続きを行う。
00018	個人番号カードの返還	手作業	
00019	個人番号カード	印刷	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

住民票の写しの作成 (2/3)

業務区分	13630	市民課業務	バージョン		関連関数項目		作成者		作成日	
業務プロセス	P0100	住民票の写しの作成	概要				更新者		更新日	
サブプロセス	P01A2	住民票写し2(番号制度2,広域交付依頼)	概要				業務記述書			

サブプロセスフロー



住民票の写しの作成（2/3）～業務記述書

業務記述書

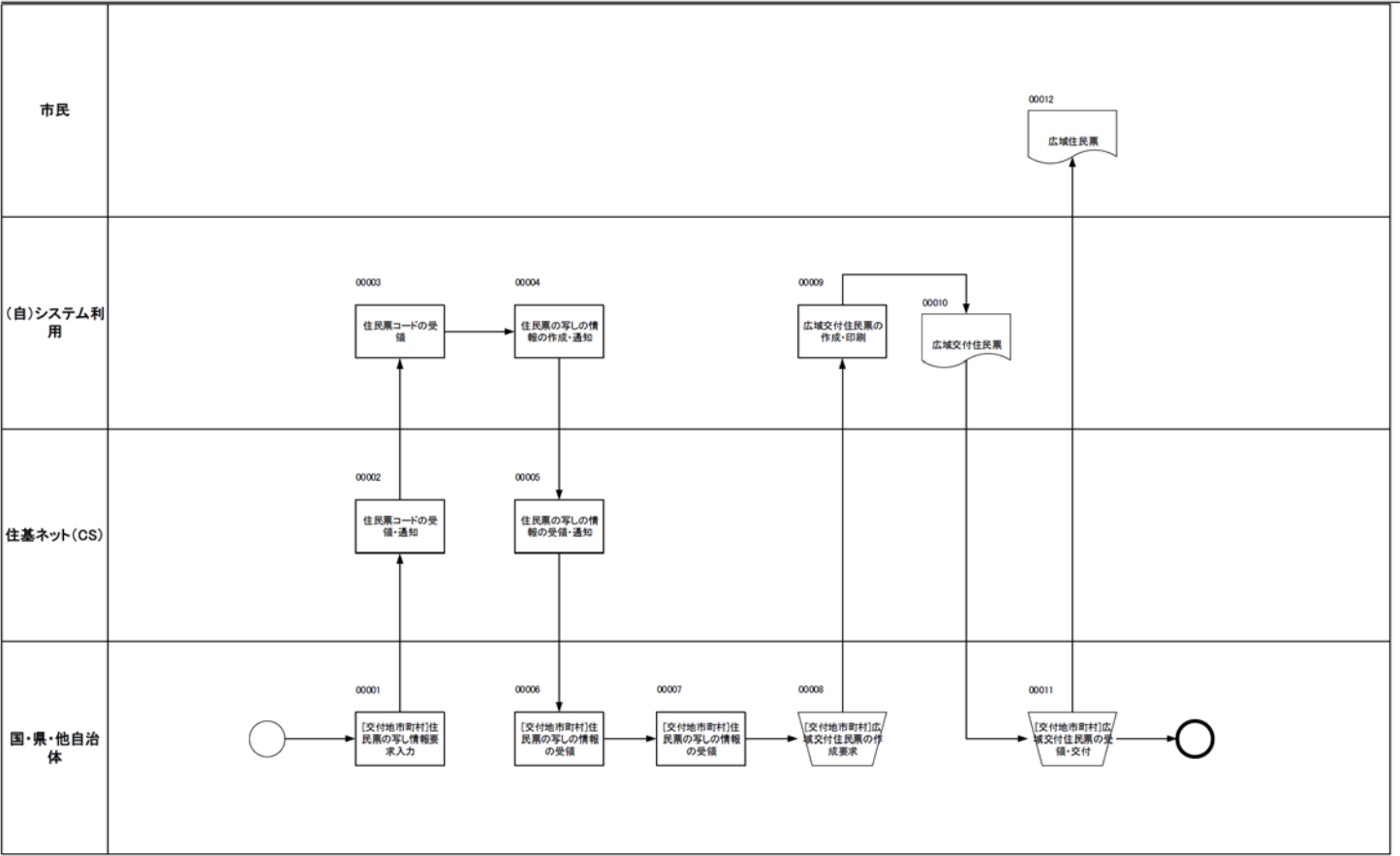
業 務 区 分	13630	市民課業務	バージョン		関連関数項目		作成者		作成日		
業務プロセス	P0100	住民票の写しの作成	概 要					更新者		更新日	
サブプロセス	P01A2	住民票写し2(番号制度2.広域交付依頼)	概 要					業務記述書			

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	住民票写し1（番号制度1。受付・発行・交付）	定義済処理	
00002	住民票写しの請求書	印刷	H28.1以降の住民票の写しの発行請求にたいする業務
00003	住基カード又は個人番号カード	印刷	カード交付者の場合
00004	在留カード	印刷	外国人の場合
00005	本人情報確認	手作業	住民より、提出された申請書・各カードより本人情報の確認を行う。
00006	本人確認情報の要求入力	手作業	本人確認情報の要求入力を行う。
00007	本人確認情報の検索要求	処理	
00008	〔都道府県・機構〕本人確認情報の検索	処理	
00009	本人確認情報の検索結果表示	処理	
00010	本人確認情報の検索結果の確認	手作業	
00011	住民票の写し情報要求入力	手作業	申請者の住所地の住民票写し情報の要求入力を行う。
00012	住民票コードの受領・通知	処理	
00013	〔住所地市町村〕住民票コードの受領	処理	
00014	〔住所地市町村〕住民票の写しの情報の作成・通知	処理	
00015	住民票の写しの情報の受領・通知	処理	
00016	住民票の写しの情報の受領・確認	手作業	
00017	広域交付住民票の作成要求	手作業	
00018	広域交付住民票の作成・印刷	処理	個人番号記載
00019	広域交付住民票	印刷	
00020	広域交付住民票の受領・交付	手作業	
00021	広域交付住民票	印刷	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

住民票の写しの作成 (3/3)

サブプロセスフロー						
業務区分	13630	市民課業務	バージョン	関連関数項目	作成者	作成日
業務プロセス	P0100	住民票の写しの作成	概要		更新者	更新日
サブプロセス	P01A3	住民票写し3(番号制度3.広域交付提供)	概要		業務記述書	



住民票の写しの作成（3/3）～業務記述書

業務記述書

業 務 区 分	13630	市民課業務	バージョン		関連関係項目		作成者		作成日		
業務プロセス	P0100	住民票の写しの作成	概 要					更新者		更新日	
サブプロセス	P01A3	住民票写し3(番号制度3,広域交付提供)	概 要					業務記述書			

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	[交付地市町村]住民票の写し情報要求入力	処理	
00002	住民票コードの受領・通知	処理	
00003	住民票コードの受領	処理	
00004	住民票の写しの情報の作成・通知	処理	住記DBより住民票の写し情報を出力する。個人番号記載
00005	住民票の写しの情報の受領・通知	処理	
00006	[交付地市町村]住民票の写しの情報の受領	処理	
00007	[交付地市町村]住民票の写しの情報の受領	処理	
00008	[交付地市町村]広域交付住民票の作成要求	手作業	
00009	広域交付住民票の作成・印刷	処理	個人番号記載
00010	広域交付住民票	印刷	
00011	[交付地市町村]広域交付住民票の受領・交付	手作業	
00012	広域住民票	印刷	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

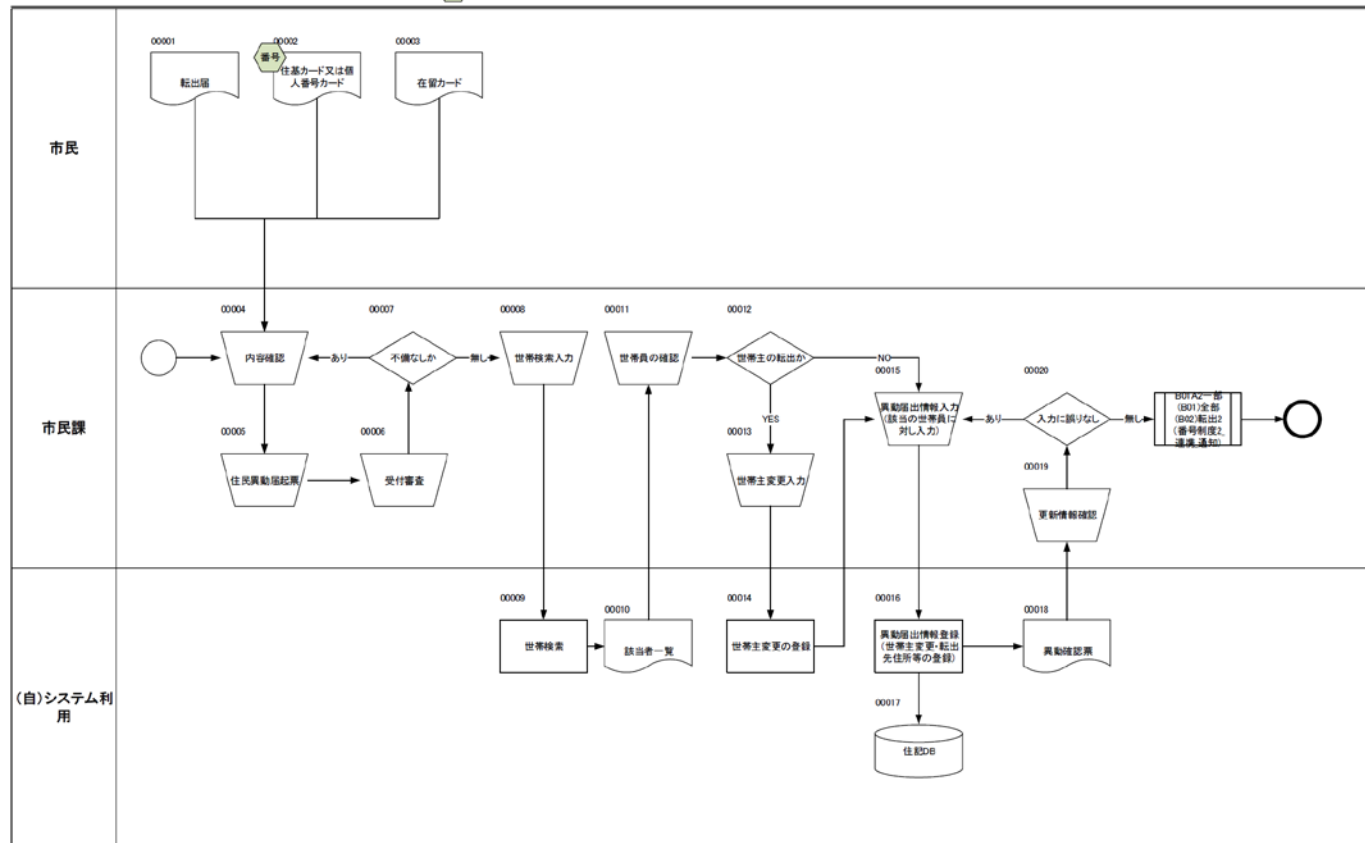
エ 一部・全部転出

一部・全部転出(1/3)

業 務 区 分	13630	市民課業務	バージョン	①世帯を構成している全員の世帯から、一部の者が他の市町村へ転居を移す場合 ②世帯主または世帯員が、その世帯主の市町村へ転居を移す場合	作成者		作成日	
業務プロセス	B0100	一部・全部転出	概 要	③世帯を構成している全員の世帯から、一部の者が国外に転出した場合 ④世帯の全員が国外に転出した場合	更新者		更新日	
サブプロセス	B01A1	一部(B01)全部(B02)転出1(番号制度1_受付～住記DB更新)	概 要	⑤世帯主と他の世帯員が同日に、それぞれ異なる市町村へ転出する場合 ⑥世帯主の転出届出がされた場合	業務記述書			

サブプロセスフロー

番号 : 番号制度対応による追加・変更処理



一部・全部転出(1/3)～業務記述書

業務記述書

業 務 区 分	13030	市民課業務	バージョン	①世帯を構成している全員の中から、一部の者が他の市町村へ住所を移す場合 ②世帯を構成している全員が、そのまま他の市町村へ住所を移す場合 ③世帯を構成している全員の中から、一部の者が国外に転出した場合 ④世帯の全員が国外に転出した場合 ⑤世帯主と他の世帯員が同日に、それぞれ異なる市町村へ転出する場合 ⑥世帯主の転出届が出された場合	作成者		作成日	
業務プロセス	B0100	一部・全部転出	概要		更新者		更新日	
サブプロセス	B01A1	一部(B01)全部(B02)転出1(番号制度1_受付～住記DB更新)	概要		業務記述書			

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	転出局	印刷	世帯員の一部又は全員が他の市町村に住所を移した場合の届出
00002	住基カード又は個人番号カード	印刷	カード交付者の場合
00003	在留カード	印刷	外国人の場合
00004	内容確認	手作業	住民より、提出された転出局・各カードの確認を行う。
00005	住民異動届起票	手作業	提出された書類より、住民異動届を起帳する。
00006	受付審査	手作業	住民異動届により受付審査を行う。
00007	不備なしか	判断	受付審査結果
00008	世帯検索入力	手作業	提出された書類により該当世帯の検索を行う。
00009	世帯検索	処理	住記システムにて該当世帯を検索する。
00010	該当者一覧	印刷	検索結果の該当者一覧
00011	世帯員の確認	手作業	該当世帯の構成員の確認を行う。
00012	世帯主の転出か	判断	
00013	世帯主変更入力	手作業	・世帯主が転出した場合は他の世帯員より世帯主の申請をしてもらい変更登録する。
00014	世帯主変更の登録	処理	世帯主変更処理の実施。
00015	異動届出情報入力（該当の世帯員に対し入力）	手作業	・構成員全員を選択した場合は全部転出（B02）、該当者のみの場合は一部転出
00016	異動届出情報登録（世帯主変更・転出先住所等の登録）	処理	転居情報を住記DBへ登録する。
00017	住記DB	保管	
00018	異動確認票	印刷	
00019	更新情報確認	手作業	申請書等と住民票入力内容と比較し登録内容に誤りがないことを確認する。
00020	入力に誤りなし	判断	
00021	B01A2一部(B01)全部(B02)転出2（番号制度2_連携_通知）	定義済処理	

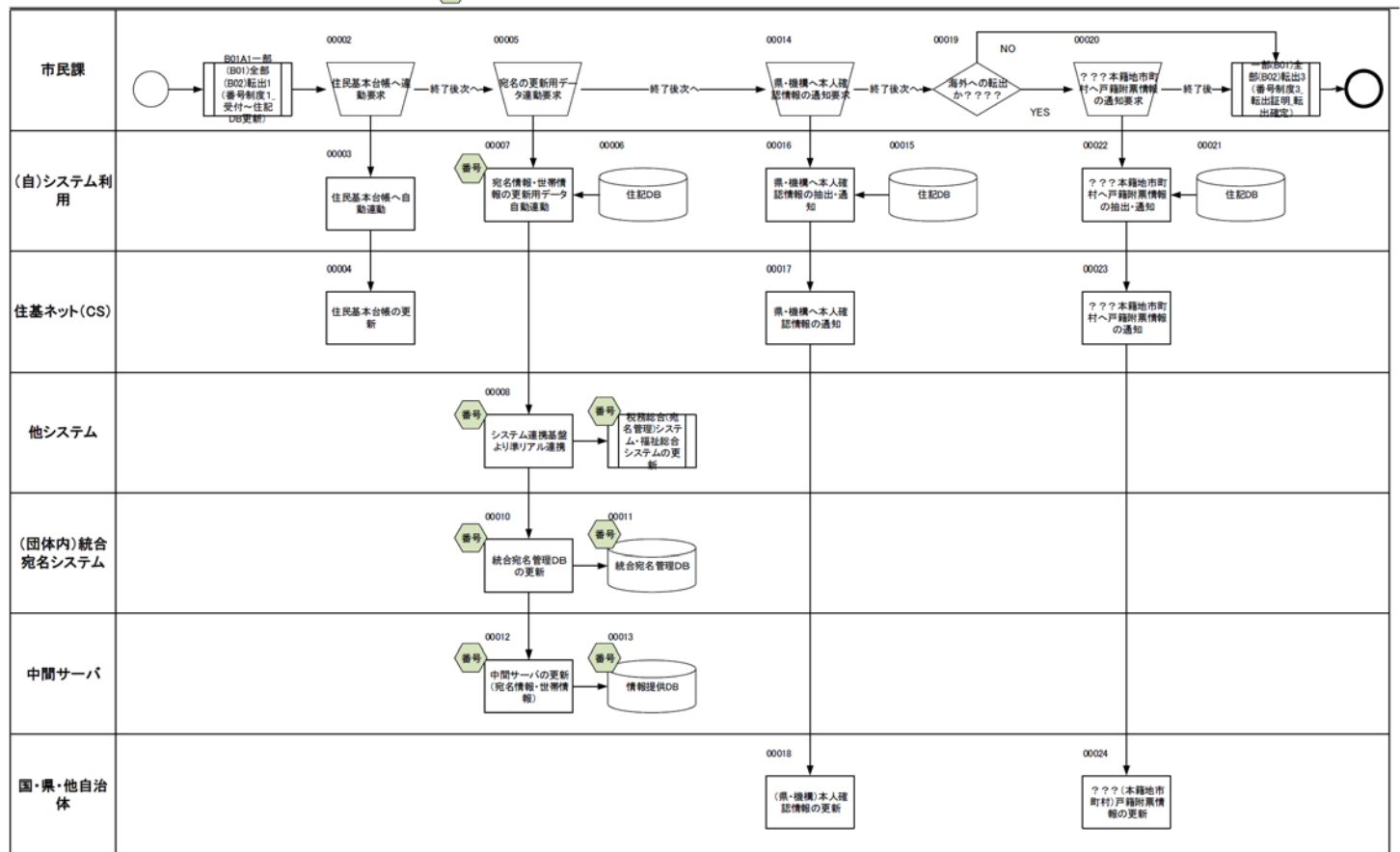
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

一部・全部転出(2/3)

業務区分	13630	市民課業務	バージョン	①世帯を構成している全員の中から、一部の者が他の市町村へ住所を移す場合 ②世帯を構成している全員が、そのまま他の市町村へ住所を移す場合 ③世帯を構成している全員の中から、一部の者が国外に転出した場合 ④世帯の全員が国外に転出した場合 ⑤世帯主と他の世帯員が同日に、それぞれ異なる市町村へ転出する場合 ⑥世帯主の転出届出がされた場合	作成者		作成日	
業務プロセス	B0100	一部・全部転出	概要		更新者		更新日	
サブプロセス	B01A2	一部(B01)全部(B02)転出2(番号制度2連携通知)	概要		業務記述書			

サブプロセスフロー

番号 : 番号制度対応による追加・変更処理



一部・全部転出(2/3)～業務記述書

業務記述書

業務区分	13030	市民課業務	バージョン	①世帯を構成している全員の中から、一部の者が他の市町村へ住所を移す場合 ②世帯を構成している全員が、そのまま他の市町村へ住所を移す場合 ③世帯を構成している全員の中から、一部の者が国外に転出した場合 ④世帯の全員が国外に転出した場合 ⑤世帯主と他の世帯員が同日に、それぞれ異なる市町村へ転出する場合 ⑥世帯主の転出届出がされた場合	作成者		作成日	
業務プロセス	B0100	一部・全部転出	概要		更新者		更新日	
サブプロセス	B01A2	一部(B01)全部(B02)転出2(番号制度2_連携_通知)	概要		業務記述書			

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	B01A1一部(B01)全部(B02)転出1(番号制度1_受付～住記DB更新)	定義済処理	
00002	住民基本台帳へ連動要求	手作業	
00003	住民基本台帳へ自動連動	処理	住基ネットへ自動で異動内容を連動する。 ※外国人も対象
00004	住民基本台帳の更新	処理	住基ネットへ自動で異動内容を連動する。
00005	宛名の更新用データ連動要求	手作業	
00006	住記DB	保管	
00007	宛名情報・世帯情報の更新用データ自動連動	処理	システム連携基盤に宛名情報及び世帯情報の異動内容を連動する。
00008	システム連携基盤より準リアル連携	処理	システム連携基盤が異動データを受け税総合及び福祉総合へ準リアル連携する。
00009	税務総合(宛名管理)システム・福祉総合システムの更新	定義済処理	システム連携基盤を介し自動で異動内容を連動する。
00010	統合宛名管理DBの更新	処理	異動データを宛名管理(統一)DBに反映する
00011	統合宛名管理DB	保管	
00012	中間サーバの更新(宛名情報・世帯情報)	処理	中間サーバの情報提供DBの宛名情報及び世帯情報を更新する。
00013	情報提供DB	保管	
00014	県・機構へ本人確認情報の通知要求	手作業	県・機構に対し転入者の本人確認情報を通知するための要求入力を行う。
00015	住記DB	保管	
00016	県・機構へ本人確認情報の抽出・通知	処理	該当者の本人確認情報を抽出し住基ネットへ通知する
00017	県・機構へ本人確認情報の通知	処理	住基ネットより県・機構に本人確認情報を通知する
00018	(県・機構)本人確認情報の更新	処理	県・機構は通知された本人確認情報を更新する。
00019	海外への転出か？？？	判断	戸籍の更新が不要であれば削除。要確認
00020	？？？本籍地市町村へ戸籍附票情報の通知要求	手作業	本籍地市町村に対し転入者の戸籍附票情報を通知するための要求入力を行う。
00021	住記DB	保管	
00022	？？？本籍地市町村へ戸籍附票情報の抽出・通知	処理	該当者の戸籍附票情報を抽出し住基ネットへ通知する
00023	？？？本籍地市町村へ戸籍附票情報の通知	処理	住基ネットより本籍地市町村に戸籍附票情報を通知する

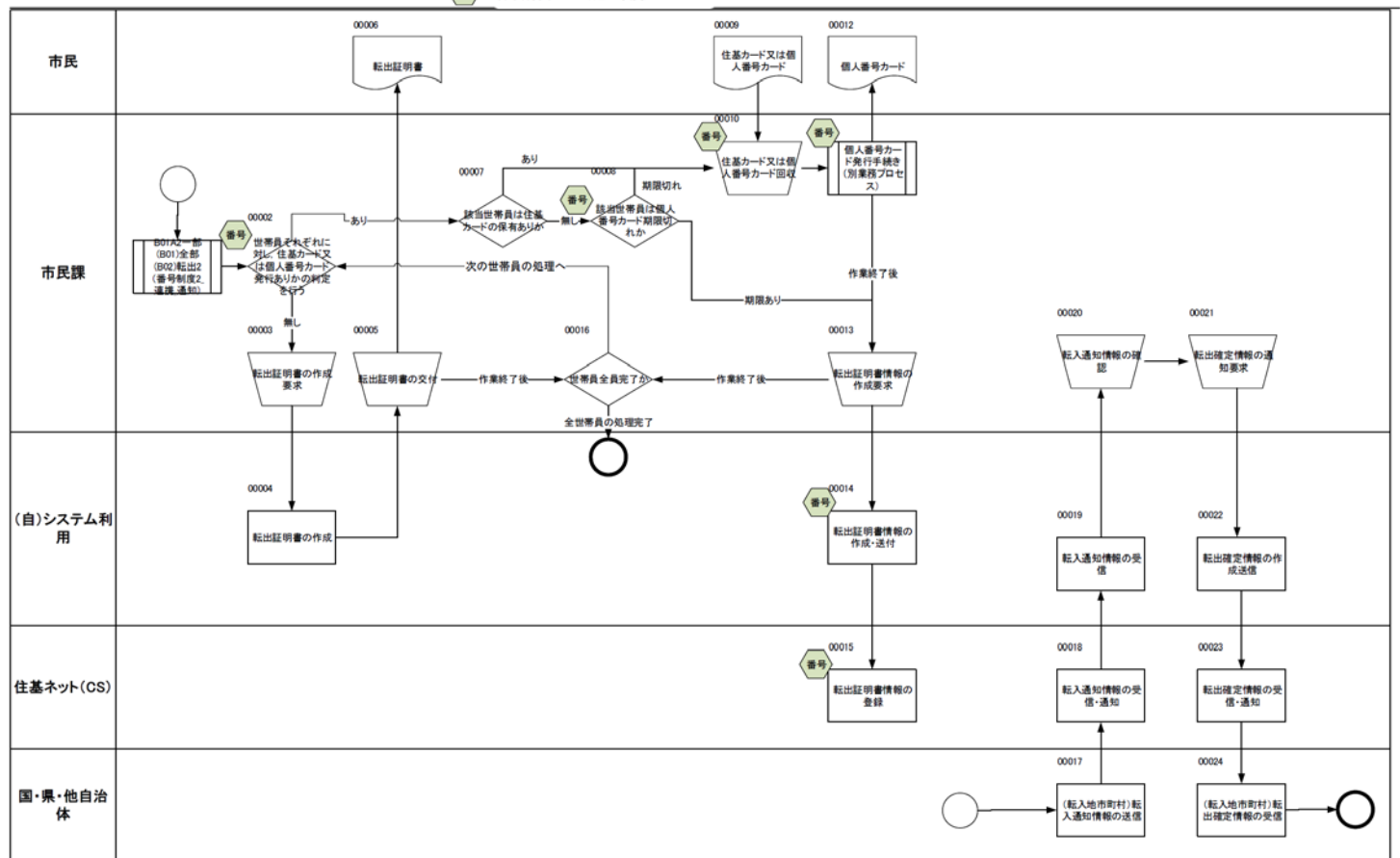
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00024	？？？(本籍地市町村)戸籍附票情報の更新	処理	本籍地市町村は通知された戸籍附票情報を更新する。
00025	一部(B01)全部(B02)転出3(番号制度3_転出証明_転出確定)	定義済処理	

一部・全部転出(3/3)

業務区分	13630	市民課業務	バージョン	①世帯を構成している全員の中から、一部の者が他の市町村へ住所を移す場合 ②世帯を構成している全員が、そのまま他の市町村へ住所を移す場合 ③世帯を構成している全員の中から、一部の者が国外に転出した場合 ④世帯の全員が国外に転出した場合 ⑤世帯主と他の世帯員が同日に、それぞれ異なる市町村へ転出する場合 ⑥世帯主の転出届が出された場合	作成者		作成日	
業務プロセス	B0100	一部・全部転出	概要		更新者		更新日	
サブプロセス	B01A3	一部(B01)全部(B02)転出3(番号制度3.転出証明.転出確定)	概要		業務記述書			

サブプロセスフロー

番号 : 番号制度対応による追加・変更処理



一部・全部転出(3/3)～業務記述書

業務記述書

業務区分	13630	市民課業務	バージョン	①世帯を構成している全員の中から、一部の者が他の市町村へ住所を移す場合 ②世帯を構成している全員が、そのまま他の市町村へ住所を移す場合 ③世帯を構成している全員の中から、一部の者が国外に転出した場合 ④世帯の全員が国外に転出した場合 ⑤世帯主と他の世帯員が同日に、それぞれ異なる市町村へ転出する場合 ⑥世帯主の転出届出がされた場合	作成者		作成日	
業務プロセス	B0100	一部・全部転出	概要		更新者		更新日	
サブプロセス	B01A3	一部(B01)全部(B02)転出3(番号制度3.転出証明.転出確定)	概要		業務記述書			

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	B01A2一部(B01)全部(B02)転出2(番号制度2.連携_通知)	定義済処理	
00002	世帯員それぞれに対し、住基カード又は個人番号カード発行ありかの判定を行う	判断	住基カード又は個人番号カードの交付を受けている世帯員がいる場合。
00003	転出証明書の作成要求	手作業	カードの発行を行っていないものには転出証明書の発行を行う。
00004	転出証明書の作成	処理	転出証明書の作成を行う。
00005	転出証明書の交付	手作業	転出証明書を市民へ交付する。
00006	転出証明書	印刷	
00007	該当世帯員は住基カードの保有ありか	判断	住基カードの交付を受けている世帯員がいる場合は個人番号カードへの切り替えを行う。
00008	該当世帯員は個人番号カード期限切れか	判断	個人番号カードの交付を受けている世帯員があり、その有効期間が満了している場合。
00009	住基カード又は個人番号カード	印刷	
00010	住基カード又は個人番号カード回収	手作業	2016年1月以降は住基カードの回収し、個人番号カードの発行を行う。
00011	個人番号カード発行手続き(別業務プロセス)	定義済処理	【別業務プロセス】住民からの要望により、個人番号カードの発行手続きを行う。
00012	個人番号カード	印刷	
00013	転出証明書情報の作成要求	手作業	個人番号カード保有者に対し、証明書情報の作成要求を行う。
00014	転出証明書情報の作成・送付	処理	転出証明書情報を作成し住記ネットへ証明書情報を送付する。
00015	転出証明書情報の登録	処理	転出証明書情報を登録する。
00016	世帯員全員完了か	判断	個人番号カードの交付を受けている世帯員があり、その有効期間が満了している場合。
00017	(転入地市町村)転入通知情報の送信	処理	本籍地市町村は通知された戸籍附票情報を更新する。
00018	転入通知情報の受信・通知	処理	転出証明書情報を登録する。
00019	転入通知情報の受信	処理	転出証明書情報を登録する。
00020	転入通知情報の確認	手作業	個人番号カード保有者に対し、証明書情報の作成要求を行う。
00021	転出確定情報の通知要求	手作業	個人番号カード保有者に対し、証明書情報の作成要求を行う。
00022	転出確定情報の作成送信	処理	転出証明書情報を登録する。
00023	転出確定情報の受信・通知	処理	転出証明書情報を登録する。

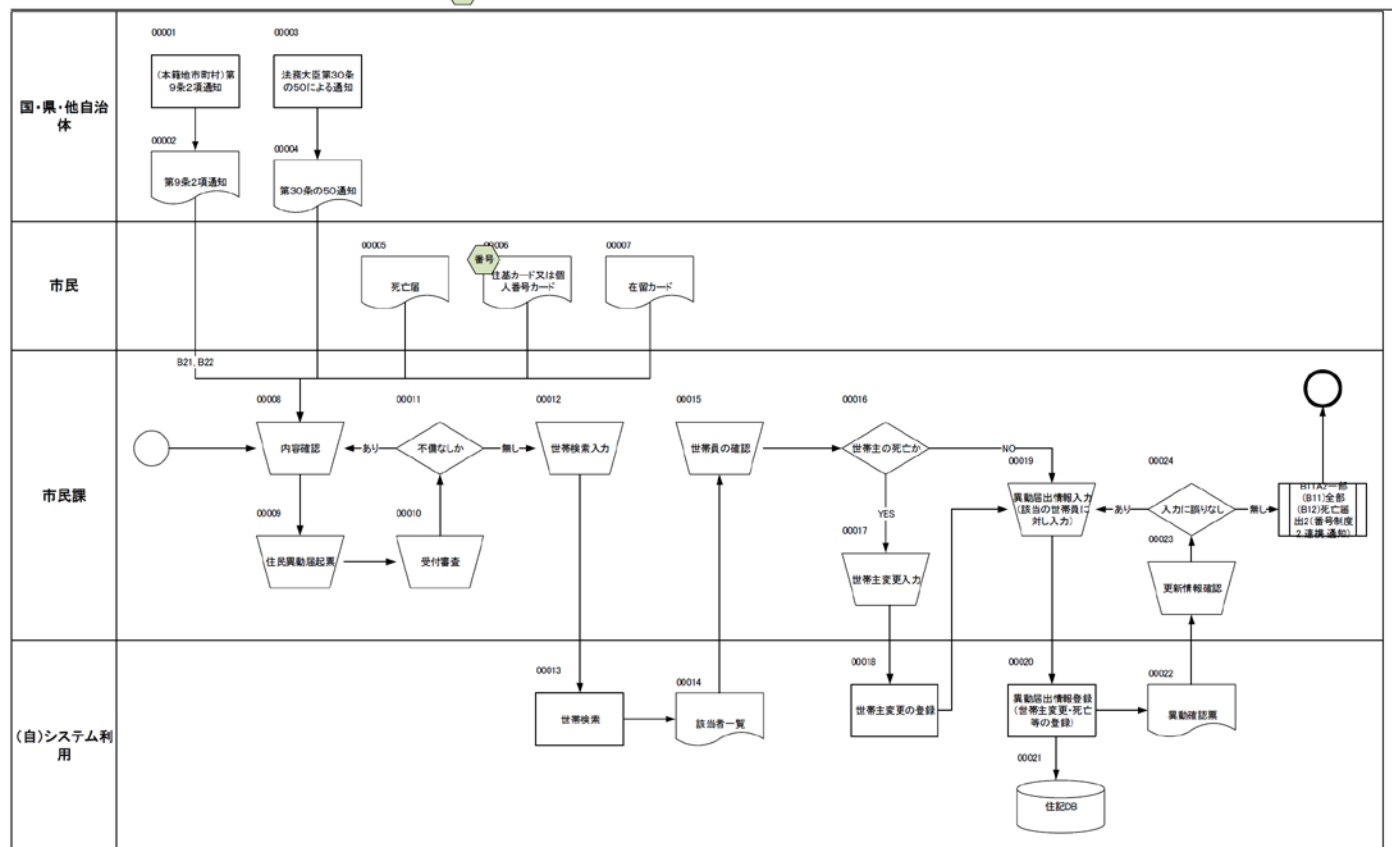
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00024	(転入地市町村)転出確定情報の受信	処理	本籍地市町村は通知された戸籍附票情報を更新する。

才 一部・全部死亡届出・通知
一部・全部死亡届出・通知(1/2)

業 務 区 分	13630	市民課業務	バージョン		関連開示項目		作成者		作成日	
業務プロセス	B1100	一部・全部死亡届出・通知	概 要	①世帯を構成している全員のうち、一部の者が死亡した場合 ②世帯を構成している全員が、死亡した場合 ③世帯主が死亡した場合				更新者		更新日
サブプロセス	B11A1	一部(B11,B21)全部(B12,B22)死亡届出・通知1(番号制度1.受付～住記D9更新)	概 要					業務記述書		

サブプロセスフロー

番号 : 番号制度対応による追加・変更処理



一部・全部死亡届出・通知(1/2)～業務記述書

業務記述書									
業務区分	13030	市民課業務	バージョン	関連関係項目	作成者		作成日		
業務プロセス	B1100	一部・全部死亡届出・通知	概要	①世帯を構成している全員の中から、一部の者が死亡した場合 ②世帯を構成している全員が死亡した場合 ③世帯主が死亡した場合	更新者		更新日		
サブプロセス	B11A1	一部(B11.B21)全部(B12.B22)死亡届出・通知1(番号制度1. 受付～住記DB更新)	概要		業務記述書				

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	(本籍地市町村)第9条2項通知	処理	従前どおり、本籍地市町村からの第9条2項通知を受領する。
00002	第9条2項通知	印刷	
00003	法務大臣第30条の50による通知	処理	従前どおり、法務大臣からの第30条の50による通知を受領する。
00004	第30条の50通知	印刷	
00005	死亡届	印刷	世帯員の一部又は全員が死亡した場合の届出。
00006	住基カード又は個人番号カード	印刷	カード交付者の場合
00007	在留カード	印刷	外国人の場合
00008	内容確認	手作業	住民より、提出された転出届・各カードの確認を行う。
00009	住民異動届起票	手作業	提出された書類より、住民異動届を起帳する。
00010	受付審査	手作業	住民異動届により受付審査を行う。
00011	不備なしか	判断	受付審査結果
00012	世帯検索入力	手作業	提出された書類により該当世帯の検索を行う。
00013	世帯検索	処理	住記システムにて該当世帯を検索する。
00014	該当者一覧	印刷	検索結果の該当者一覧
00015	世帯員の確認	手作業	該当世帯の構成員の確認を行う。
00016	世帯主の死亡か	判断	
00017	世帯主変更入力	手作業	・世帯主が転出した場合は他の世帯員より世帯主の申請をしてもらい変更登録する。
00018	世帯主変更の登録	処理	世帯主変更処理の実施。
00019	異動届出情報入力(該当の世帯員に対し入力)	手作業	・構成員全員を選択した場合は全部転出(B02)、該当者のみの場合は一部転出
00020	異動届出情報登録(世帯主変更・死亡等の登録)	処理	死亡情報を住記DBへ登録する。
00021	住記DB	保管	
00022	異動確認票	印刷	
00023	更新情報確認	手作業	申請書等と住民票入力内容を比較し登録内容に誤りがないことを確認する。
00024	入力に誤りなし	判断	

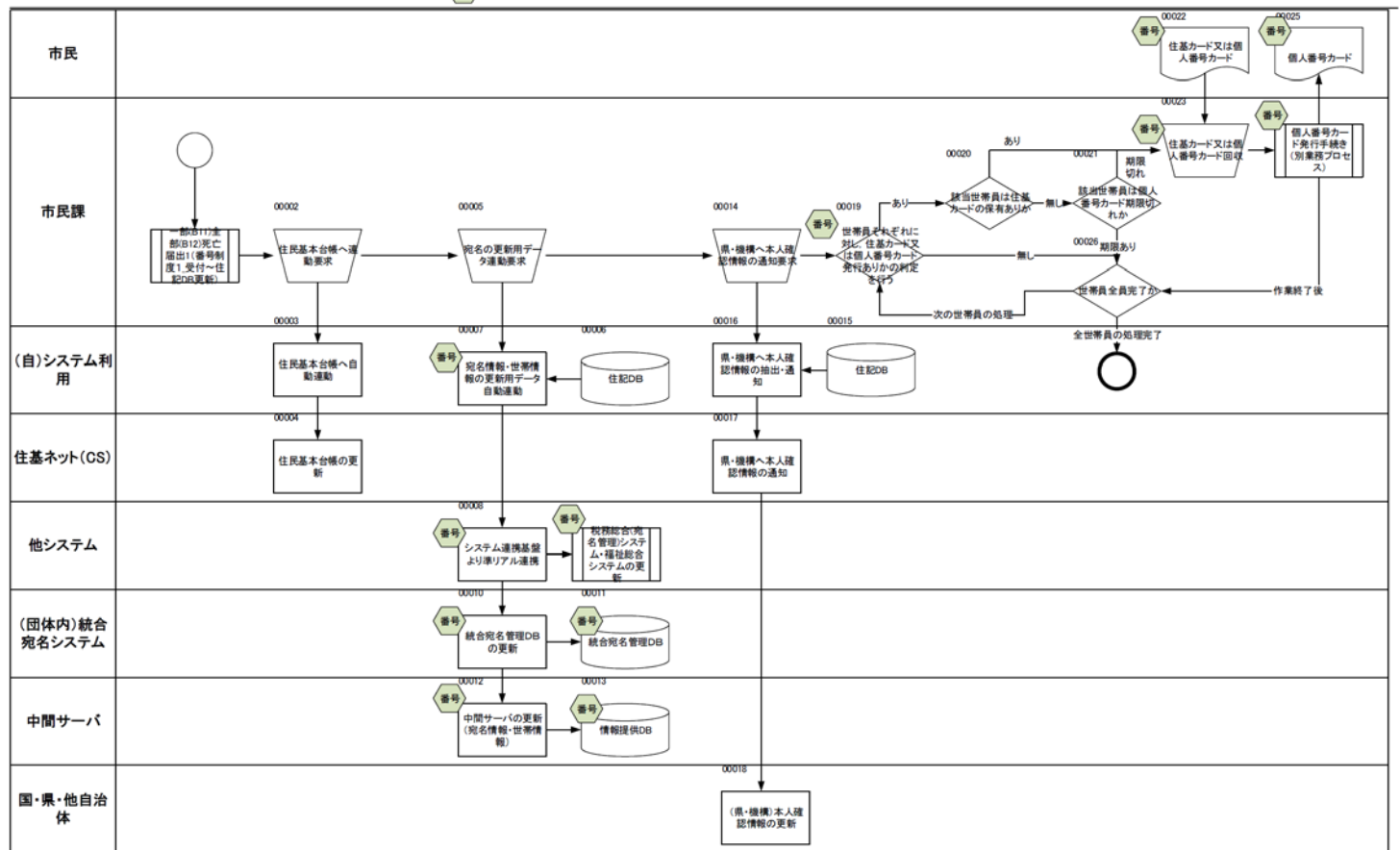
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00025	B11A2一部(B11)全部(B12)死亡届出2(番号制度2.連携通知)	定義済処理	

一部・全部死亡届出・通知(2/2)

業務区分	13030	市民課業務	バージョン	関連関係項目	作成者	作成日
業務プロセス	B1100	一部・全部死亡届出・通知	概要	①世帯を構成している全員の中から、一部の者が死亡した場合 ②世帯を構成している全員が死亡した場合 ③世帯主が死亡した場合	更新者	更新日
サブプロセス	B11A2	一部(B11.B21)全部(B12.B22)死亡届出・通知2(番号制度2.連携・通知))	概要		業務記述書	

サブプロセスフロー

番号 : 番号制度対応による追加・変更処理



一部・全部死亡届出・通知(2/2)～業務記述書

業務記述書

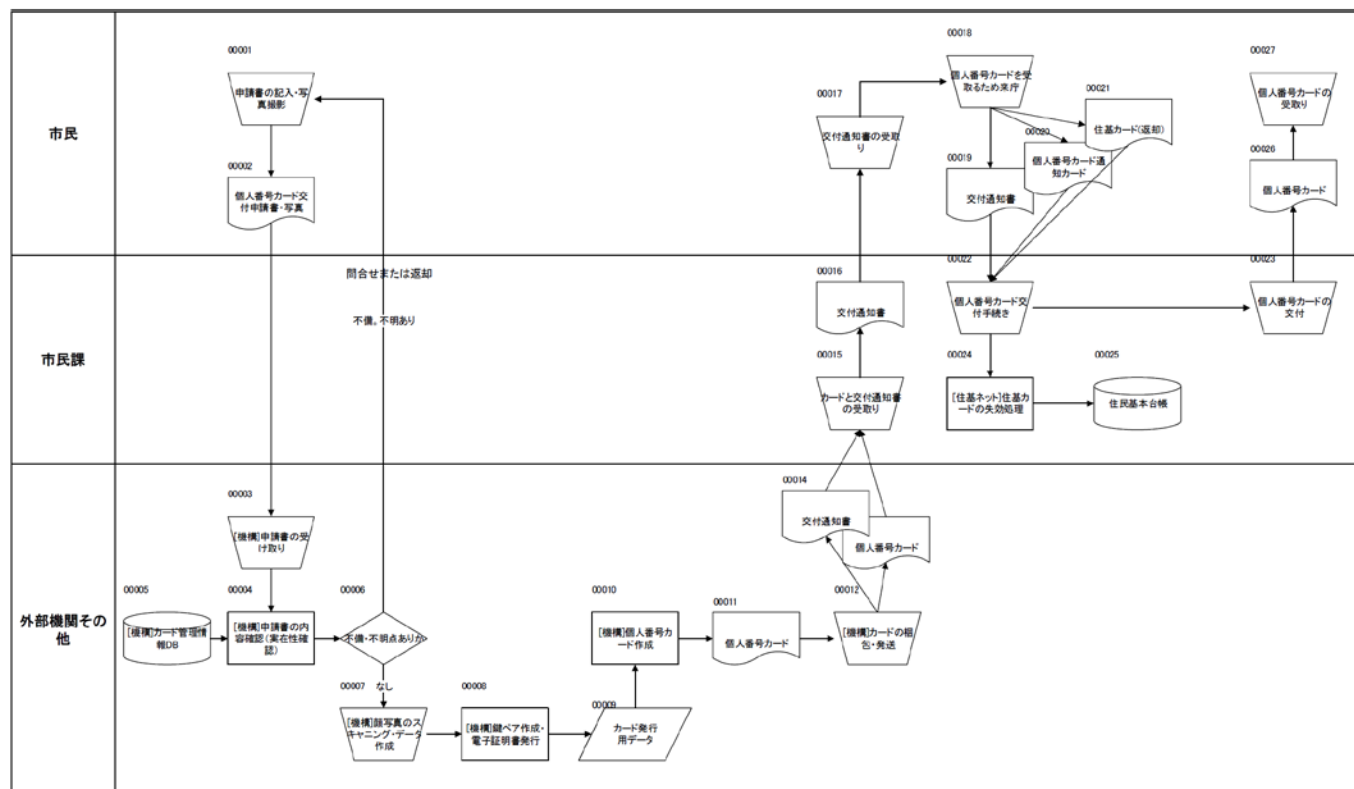
業務区分	13630	市民課業務	バージョン	関連関係項目	作成者	作成日
業務プロセス	B1100	一部・全部死亡届出・通知	概要	①世帯を構成している全員の中から、一部の者が死亡した場合 ②世帯を構成している全員が死亡した場合	更新者	更新日
サブプロセス	B11A2	一部(B11.B21)全部(B12.B22)死亡届出・通知2(番号制度2.連携通知))	概要	③世帯主が死亡した場合	業務記述書	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	一部(B11)全部(B12)死亡届出1(番号制度1_受付～住記DB更新)	定義済処理	
00002	住民基本台帳へ連動要求	手作業	
00003	住民基本台帳へ自動連動	処理	住基ネットへ自動で異動内容を連動する。 ※外国人も対象
00004	住民基本台帳の更新	処理	住基ネットへ自動で異動内容を連動する。
00005	宛名の更新用データ連動要求	手作業	
00006	住記DB	保管	
00007	宛名情報・世帯情報の更新用データ自動連動	処理	システム連携基盤に宛名情報及び世帯情報の異動内容を連動する。
00008	システム連携基盤より準リアル連携	処理	システム連携基盤が異動データを受け税総合及び福祉総合へ準リアル連携する。
00009	税務総合(宛名管理)システム・福祉総合システムの更新	定義済処理	システム連携基盤を介し自動で異動内容を連動する。
00010	統合宛名管理DBの更新	処理	異動データを宛名管理(統一)DBに反映する
00011	統合宛名管理DB	保管	
00012	中間サーバの更新(宛名情報・世帯情報)	処理	中間サーバの情報提供DBの宛名情報及び世帯情報を更新する。
00013	情報提供DB	保管	
00014	県・機構へ本人確認情報の通知要求	手作業	県・機構に対し死亡者の本人確認情報を通知するための要求入力を行う。
00015	住記DB	保管	
00016	県・機構へ本人確認情報の抽出・通知	処理	該当者の本人確認情報を抽出し住基ネットへ通知する
00017	県・機構へ本人確認情報の通知	処理	住基ネットより県・機構に本人確認情報を通知する
00018	(県・機構)本人確認情報の更新	処理	県・機構は通知された本人確認情報を更新する。
00019	世帯員それぞれに対し、住基カード又は個人番号カード発行ありかの判定を行う	判断	住基カード又は個人番号カードの交付を受けている世帯員がいる場合。
00020	該当世帯員は住基カードの保有ありか	判断	住基カードの交付を受けている世帯員がいる場合は個人番号カードへの切り替えを行う。
00021	該当世帯員は個人番号カード期限切れか	判断	個人番号カードの交付を受けている世帯員があり、その有効期間が満了している場合。
00022	住基カード又は個人番号カード	印刷	
00023	住基カード又は個人番号カード回収	手作業	2016年1月以降は住基カードの回収し、個人番号カードの発行を行う。

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00024	個人番号カード発行手続き(別業務プロセス)	定義済処理	【別業務プロセス】住民からの要望により、個人番号カードの発行手続きを行う。
00025	個人番号カード	印刷	
00026	世帯員全員完了か	判断	個人番号カードの交付を受けている世帯員があり、その有効期間が満了している場合。

個人番号カード作成・交付

個人番号カード作成・交付

サブプロセスフロー

個人番号カード作成・交付～業務記述書

業務記述書

業 務 区 分	13030	市民課業務	バージョン		関連関数項目		作成者		作成日	
業務プロセス	ZA200	個人番号カード作成・交付	概 要					更新者		更新日
サブプロセス	ZA2A1	個人番号カード作成・交付	概 要					業務記述書		

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	申請書の記入・写真撮影	手作業	個人番号通知カードと一緒に送付された個人番号カードの申請書に必要な事項を記入し、貼付用証明写真を添えて機構へ郵送する。
00002	個人番号カード交付申請書・写真	印刷	
00003	[機構]申請書の受け取り	手作業	住民から送付された申請書を受け取る。
00004	[機構]申請書の内容確認 (実在性確認)	処理	送付された申請書の内容確認と申請者の実在性を確認する。
00005	[機構]カード管理情報DB	保管	
00006	不備・不明点ありか	判断	記入内容に不備があるものや、実在性チェックで問題が発生した場合は、市民に確認を行い、再提出をしてもらう。
00007	[機構]顔写真のスキャニング・データ作成	手作業	カードへ貼付するため、顔写真をスキャーで読み取り電子データを作成する。
00008	[機構]鍵ペア作成・電子証明書発行	処理	鍵ペア作成し電子証明書発行する。その情報をカード発行DBに記録する。
00009	カード発行用データ	データ	
00010	[機構]個人番号カード作成	処理	カード発行用データより個人番号カードを作成する。
00011	個人番号カード	印刷	
00012	[機構]カードの梱包・発送	手作業	作成したカードを梱包し、交付通知書と合わせて住民に発送する。
00013	個人番号カード	印刷	
00014	交付通知書	印刷	
00015	カードと交付通知書の受取り	手作業	機構で作成・発送した個人番号カードと交付通知書を受取る
00016	交付通知書	印刷	
00017	交付通知書の受取り	手作業	
00018	個人番号カードを受取るため来庁	手作業	交付通知書・個人番号通知カード・住基カード（保持者のみ）・旧個人番号カード（再発行時のみ）
00019	交付通知書	印刷	
00020	個人番号カード通知カード	印刷	
00021	住基カード(返却)	印刷	
00022	個人番号カード交付手続き	手作業	提示された書類により本人確認を実施する。 本人以外であれば国府を拒否する。
00023	個人番号カードの交付	手作業	
00024	[住基ネット]住基カードの失効処理	処理	住基カードの保有者に対し、住基ネットにて失効処理を行う。

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00025	住民基本台帳	保管	
00026	個人番号カード	印刷	
00027	個人番号カードの受取り	手作業	

2 個人住民税業務における事例

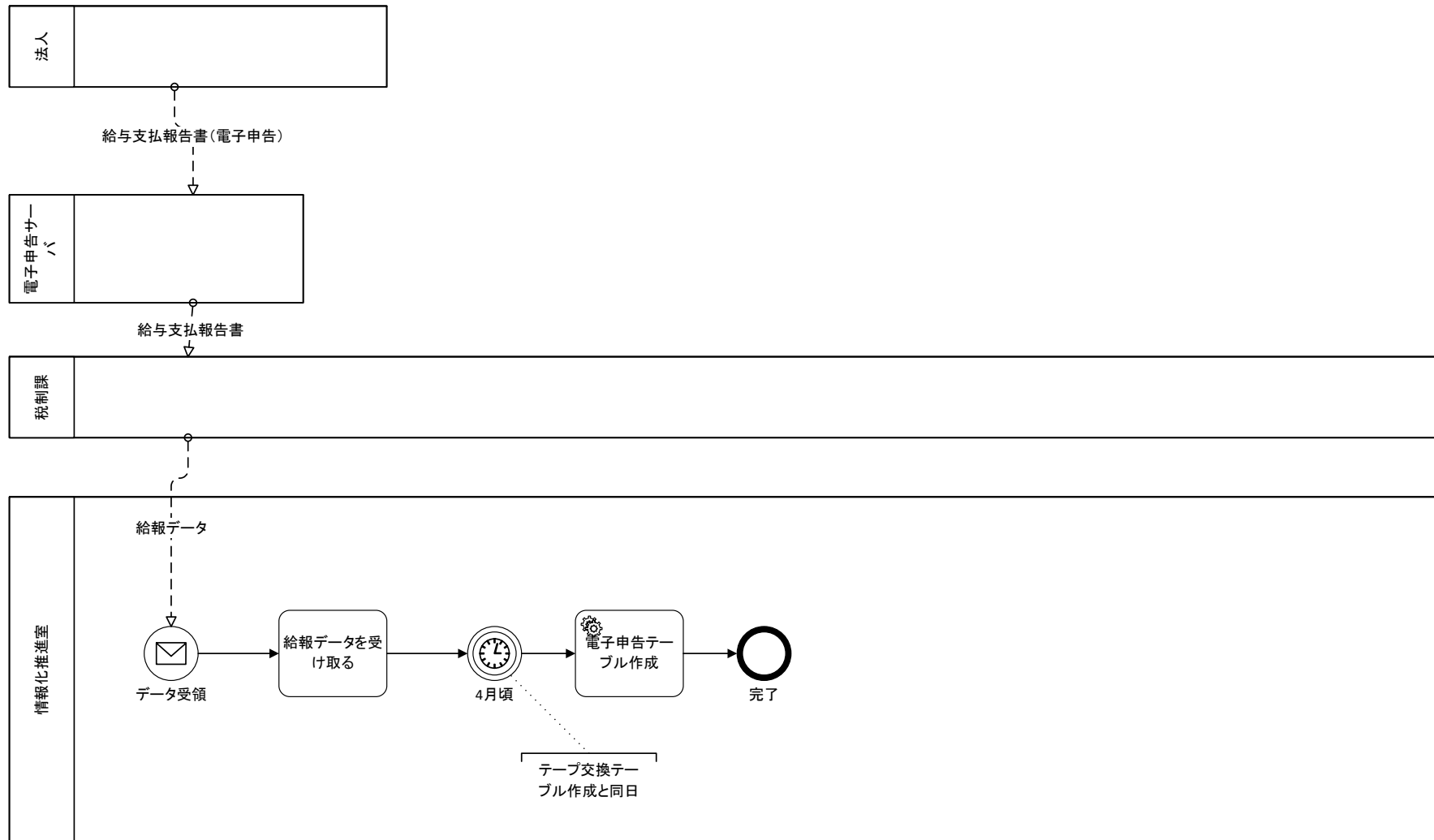
(1) A 団体の事例

A 団体の事例の特徴は以下のとおり。

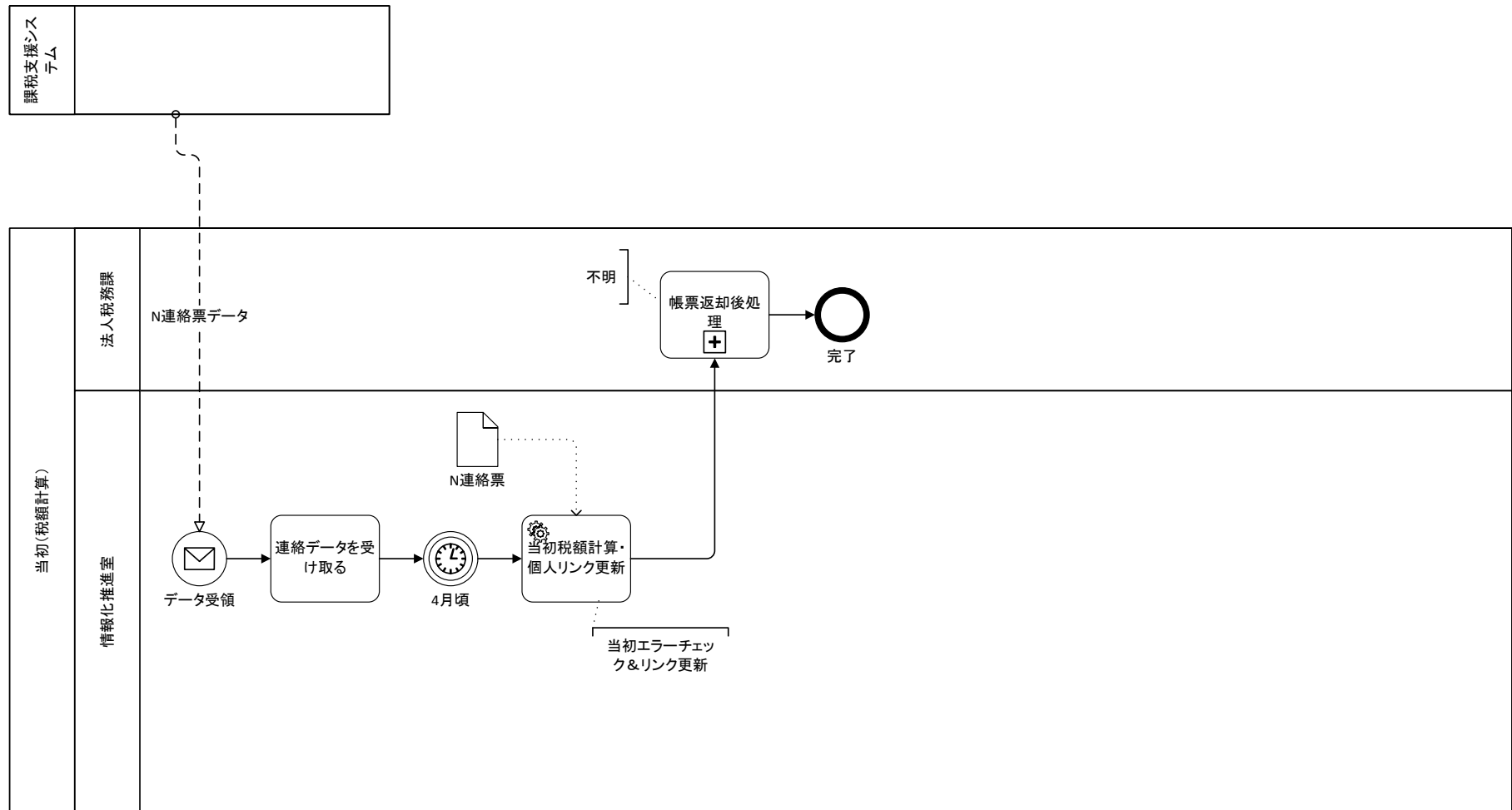
- ・ BPMN を用いて記載されている。
- ・ 1 ページの業務フロー図内に、事務の開始と終了が含まれている。
- ・ 1 ページの業務フロー図に多すぎる情報を詰め込まないよう、簡潔に記載されている。

ア 当初（電子申告テーブル）

当初（電子申告テーブル）

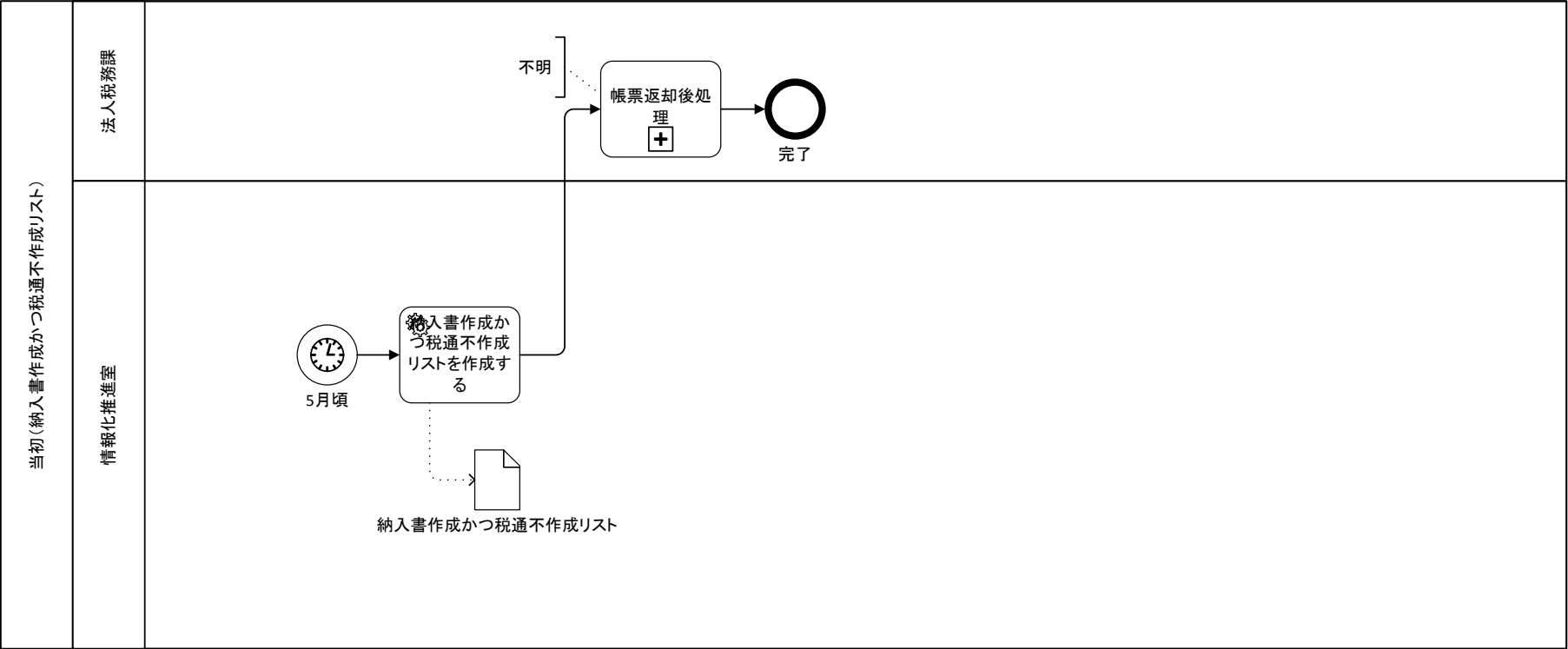


イ 当初（税額計算）
 当初（税額計算）



ウ 当初（納入書作成かつ税通不作成リスト）

当初（納入書作成かつ税通不作成リスト）



(2) B 団体の事例

B 団体の事例の特徴は以下のとおり。

- ・ BPMN とは異なる表記方法を用いて記載されている。
- ・ 事務の発生契機から完了までの一連の流れを把握しやすくすることを重視し作成されている。

住民税賦課業務～資料課税

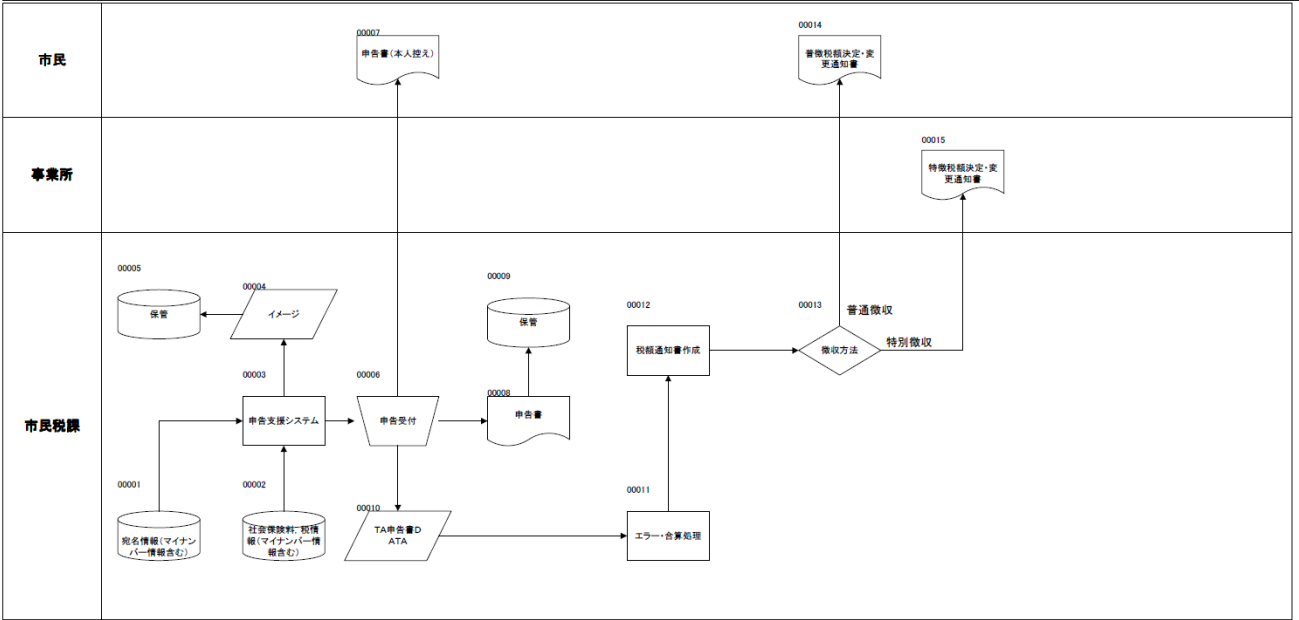
サブプロセスフロー



住民税賦課業務～市県民税申告書（市県民税申告書）（申告支援システム）

業務区分		11506	市民税課	バージョン		関連開示項目		作成者		作成日	
業務プロセス		ZA202	住民税賦課業務	概要				更新者		更新日	
サブプロセス		00007	市県民税申告書(市・県民税申告書)(申告支援システム)	概要				業務記述書			

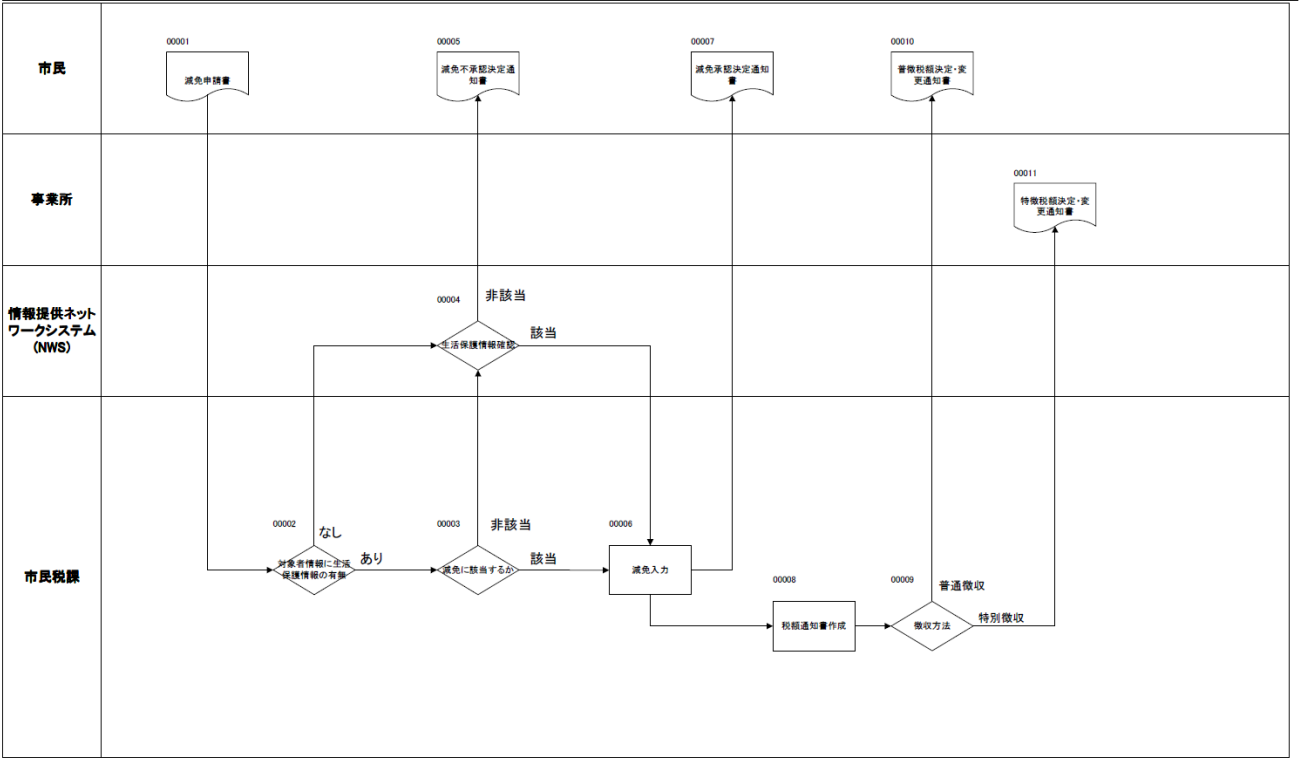
サブプロセスフロー



住民税賦課業務～個人住民税の減免

業務区分	11506	市民税課	バージョン		関連開示項目		作成者		作成日	
業務プロセス	ZA202	住民税賦課業務	概要					更新者		更新日
サブプロセス	00013	個人住民税の減免	概要					業務記述書		

サブプロセスフロー



(3) C 団体の事例

C 団体の事例の特徴は以下のとおり。

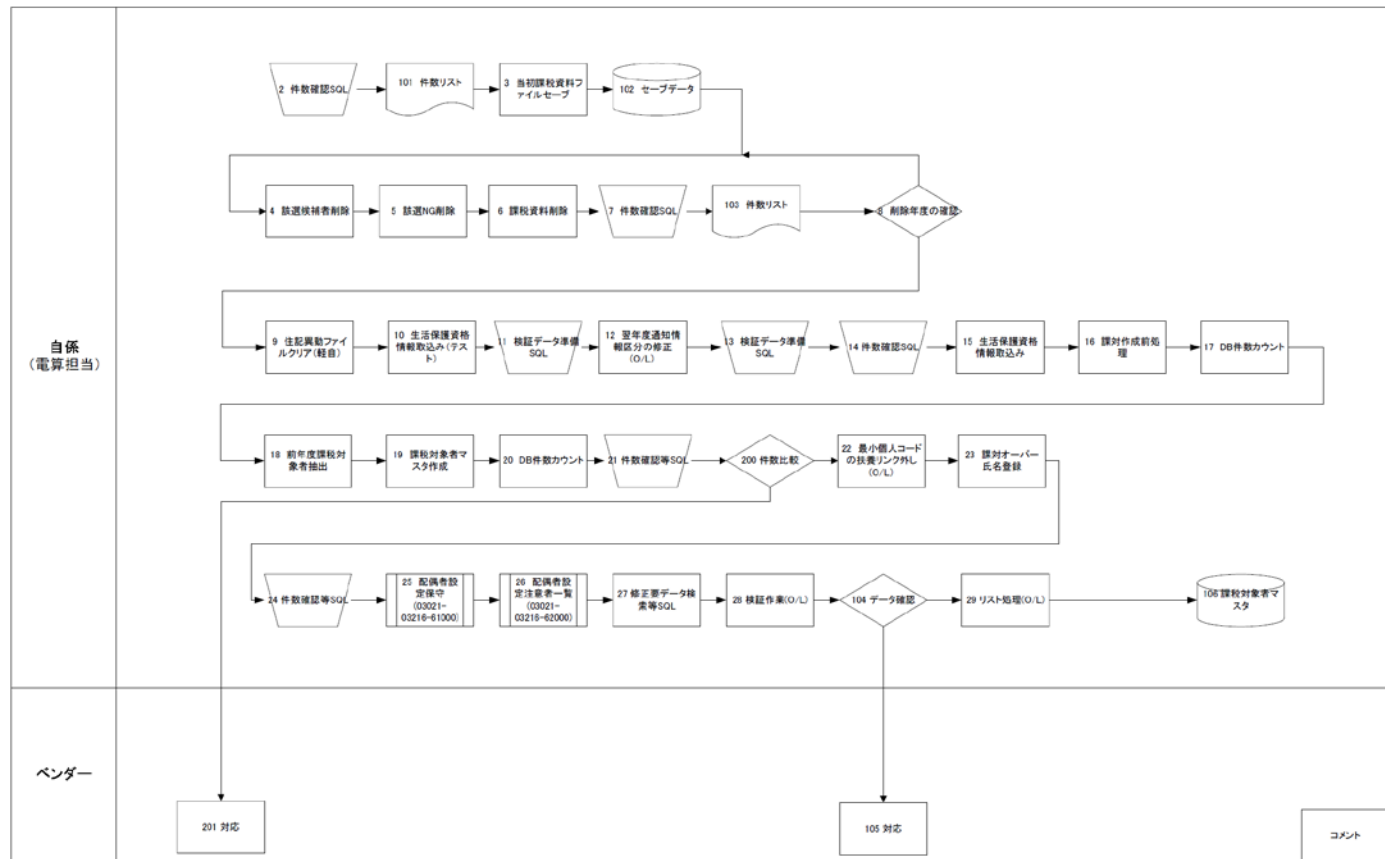
- ・ BPMN とは異なる表記方法を用いて記載されている。
- ・ 事務の開始から終了までが複数ページにまたがることがある。
- ・ 事務に関わる情報を漏れなく記載することに主眼を置いている。
- ・ 1 ページの業務フロー図ごとに内容を補足説明する「業務記述書」を添付している。他の事例と比べ、詳細な記載となっている。

ア 課税対象者管理

当初課税対象者ファイル作成～課対マスタ作成

業 務 区 分	03021	住民税(課税) 課税対象者管理	バージョン		関連関数項目	作成者		作成日	
業務プロセス	03211	当初課税対象者ファイル作成	概 要						
サブプロセス	13000	課対マスタ作成	概 要						

サブプロセスフロー



当初課税対象者ファイル作成～課対マスタ作成 業務記述書(1/3)

業務記述書

業 務 区 分	03021	住民税(課税) 課税対象者管理	バージョン	異動異動項目	作成者	作成日
業務プロセス	03211	当初課税対象者ファイル作成	概 要		更新者	更新日
サブプロセス	13000	課対マスタ作成	概 要		業務記述書	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00002	2 件数確認SQL	手作業	月 日 日中
00003	3 当初課税資料ファイルセーブ	処理	【システム要件】 【説明】 「4 該当候補者削除」、「5 該当NG削除」、「6 課税資料削除」の各処理に備えたデータセーブ 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 (月 日夜間) 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00004	4 該当候補者削除	処理	【システム要件】 【説明】 アンマッチ作業用の個人特定ファイル削除 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 (月 日夜間) 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00005	5 該当NG削除	処理	【システム要件】 【説明】 これまでにアンマッチとなったデータ削除 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 (月 日夜間) 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00006	6 課税資料削除	処理	【システム要件】 【説明】 2年前課税資料削除(年度を指定して削除) 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 (月 日夜間) 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00007	7 件数確認SQL	手作業	月 日 日中
00008	8 削除年度の確認	判断	月 日 日中 2年前のファイルの削除確認

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00009	9 住記異動ファイルクリア(軽自)	処理	【システム要件】 【説明】 年末までの情報は不要。これを削除 軽自動車税システムの処理を借用 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 (月 日夜間) 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00010	10 生活保護資格情報取込み(テスト)	処理	【システム要件】 【説明】 賦課日時点の生活保護情報 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 (課対作成前日) 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00011	11 検証データ準備SQL	手作業	課対作成前日 住記・外国人登録・生保異動データ、オーバー氏名等を把握する。
00012	12 翌年度通知情報区分の修正(O/L)	処理	【システム要件】 【説明】 294-3項関係 前年より引き継がれた情報のうち、一定の条件に合致するものを削除 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 (課対作成前日) 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00013	13 検証データ準備SQL	手作業	課対作成日 日中 課税対象者データ作成処理直前の、住記・生保異動データを把握する。
00014	14 件数確認SQL	手作業	課対作成日 夜間
00015	15 生活保護資格情報取込み	処理	【システム要件】 【説明】 福祉システムより生保データ、中国帰国者データ取込 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 (課対作成日 夜間) 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし

当初課税対象者ファイル作成～課対マスタ作成 業務記述書(2/3)

業務記述書

業 務 区 分	03021	住民税(課税) 課税対象者管理	バージョン	業 務 記 述 書	作成者	作成日
業務プロセス	03211	当初課税対象者ファイル作成	概 要		更新者	更新日
サブプロセス	13000	課対マスタ作成	概 要		業務記述書	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00016	16 課対作成前処理	処理	【システム要件】 【説明】 住記から最新データ取込 【重要度】 ○ 【契機】 1／年（課対作成日夜間） 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00017	17 DB件数カウント	処理	【システム要件】 【説明】 配偶者情報・その他氏名抽出 現状(新年度課税対象者マスタ作成前)件数確認 【重要度】 ○ 【契機】 1／年（課対作成日夜間） 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00018	18 前年度課税対象者抽出	処理	【システム要件】 【説明】 データ数の把握 【重要度】 ○ 【契機】 1／年（課対作成日夜間） 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00019	19 課税対象者マスタ作成	処理	【システム要件】 【説明】 オーバー氏名のリストを出力 【重要度】 ○ 【契機】 1／年（課対作成日夜間） 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00020	20 DB件数カウント	処理	【システム要件】 【説明】 データ数の確認 新年度課税対象者マスタ作成後件数確認(BATファイル実行) 【重要度】 ○ 【契機】 1／年（課対作成日夜間） 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00021	21 件数確認等SQL	手作業	課対作成日夜間 「20 DB件数カウント」で定義されているテーブル以外のテーブル（法改正等で追加となったものなど）登録件数をSQLで確認する。
00022	22 最小個人コードの扶養リンク外し(0/L)	処理	【システム要件】 【説明】 システムのバク(不要なリンクレコードが一件作成される)の対応 【重要度】 ○ 【契機】 1／年（課対作成日夜間） 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00023	23 課対オーバー氏名登録	処理	【システム要件】 【説明】 規定以上の文字数の氏名登録 【重要度】 ○ 【契機】 1／年（課対作成日夜間） 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00024	24 件数確認等SQL	手作業	課対作成日夜間 「23 課対オーバー氏名登録」の結果確認
00025	25 配偶者設定保守(03021-03216-61000)	定義済 処理	課対作成日夜間 前年度の課税対象者情報から配偶者設定情報を抽出
00026	26 配偶者設定注意者一覧(03021-03216-62000)	定義済 処理	課対作成日夜間 続柄に「妻」「夫」が含まれているが配偶者設定されていない者のリスト
00027	27 修正要データ検索等SQL	処理	課対作成翌日以降 賦課日の状況とのズレを調査(住記データ)
00028	28 検証作業(0/L)	処理	課対作成翌日以降(生保データ)

当初課税対象者ファイル作成～課対マスタ作成 業務記述書(3/3)

業務記述書

業 務 区 分	03021	住民税(課税) 課税対象者管理	バージョン	異動表示項目	作成者	作成日
業務プロセス	03211	当初課税対象者ファイル作成	概 要		更新者	更新日
サブプロセス	13000	課対マスタ作成	概 要		業務記述書	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00029	29 リスト処理(0/L)	処理	【システム要件】 【説明】 1/2以降に異動があったデータ等の処理 「27 修正要データ検索等SQL」「28 検証作業」で抽出したデータの対応 【重要度】 ○ 【契機】 1/年(課対作成翌日以降) 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00101	101 件数リスト	印刷	SQLの実行結果画面のハードコピー
00102	102 セーブデータ	保管	「4 該選候補者削除」、「5 該選NG削除」、「6 課税資料削除」の各処理のセーブデータ
00103	103 件数リスト	印刷	SQLの実行結果画面のハードコピー
00104	104 データ確認	判断	「27 修正要データ検索等SQL」「28 検証作業」で抽出したデータを確認。 処理結果に不備等がある場合は、「105 対応」でベンダーへ連絡。
00105	105 対応	処理	課税対象者マスタ作成処理後のデータ修正結果に、何らかの不備があった場合、対応を行う。
00106	106 課税対象者マスタ	保管	
00200	200 件数比較	判断	課税対象者マスタ作成処理前後で件数確認SQL実行結果(「14 件数確認SQL」と「21 件数確認等SQL」)を比較し、課税対象者マスタ作成処理結果を確認する。 処理結果に不備等がある場合は、「201 対応」でベンダーへ連絡。
00201	201 対応	処理	課税対象者マスタ作成処理で、何らかの不備があった場合、対応を行う。

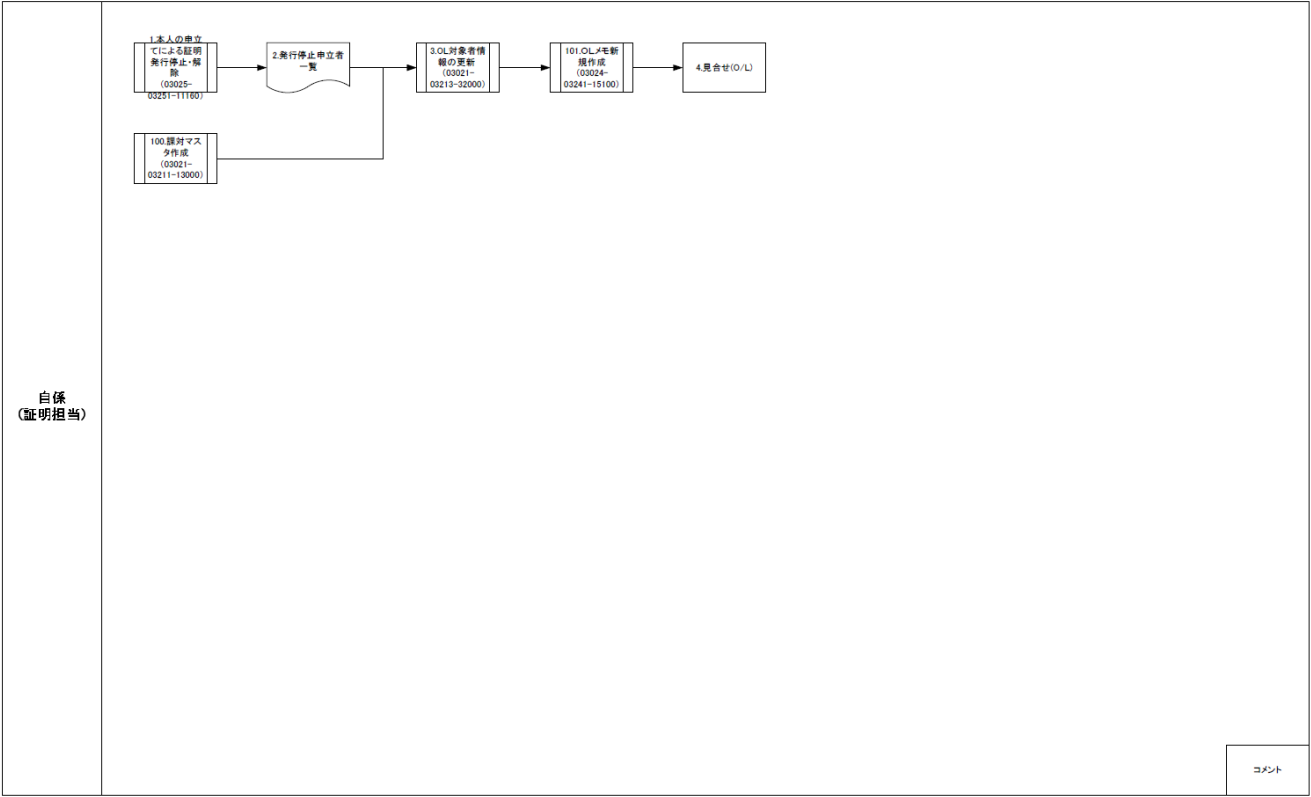
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
99999	コメント	処理	

当初課税対象者ファイル作成～証明発行停止入力

サブプロセスフロー

業 務 区 分	03021	住民税(課税) 課税対象者管理	バージョン		関連開発項目		作成者		作成日		
業務プロセス	03211	当初課税対象者ファイル作成	概 要					更新者		更新日	
サブプロセス	16000	証明発行停止入力	概 要					承認者			

サブプロセスフロー



当初課税対象者ファイル作成～証明発行停止入力 業務記述書

業務記述書									
業務区分	03021	住民税(課税) 課税対象者管理	バージョン		関連部署項目		作成者		作成日
業務プロセス	03211	当初課税対象者ファイル作成	概要				更新者		更新日
サブプロセス	16000	証明発行停止入力	概要				最終確認者		

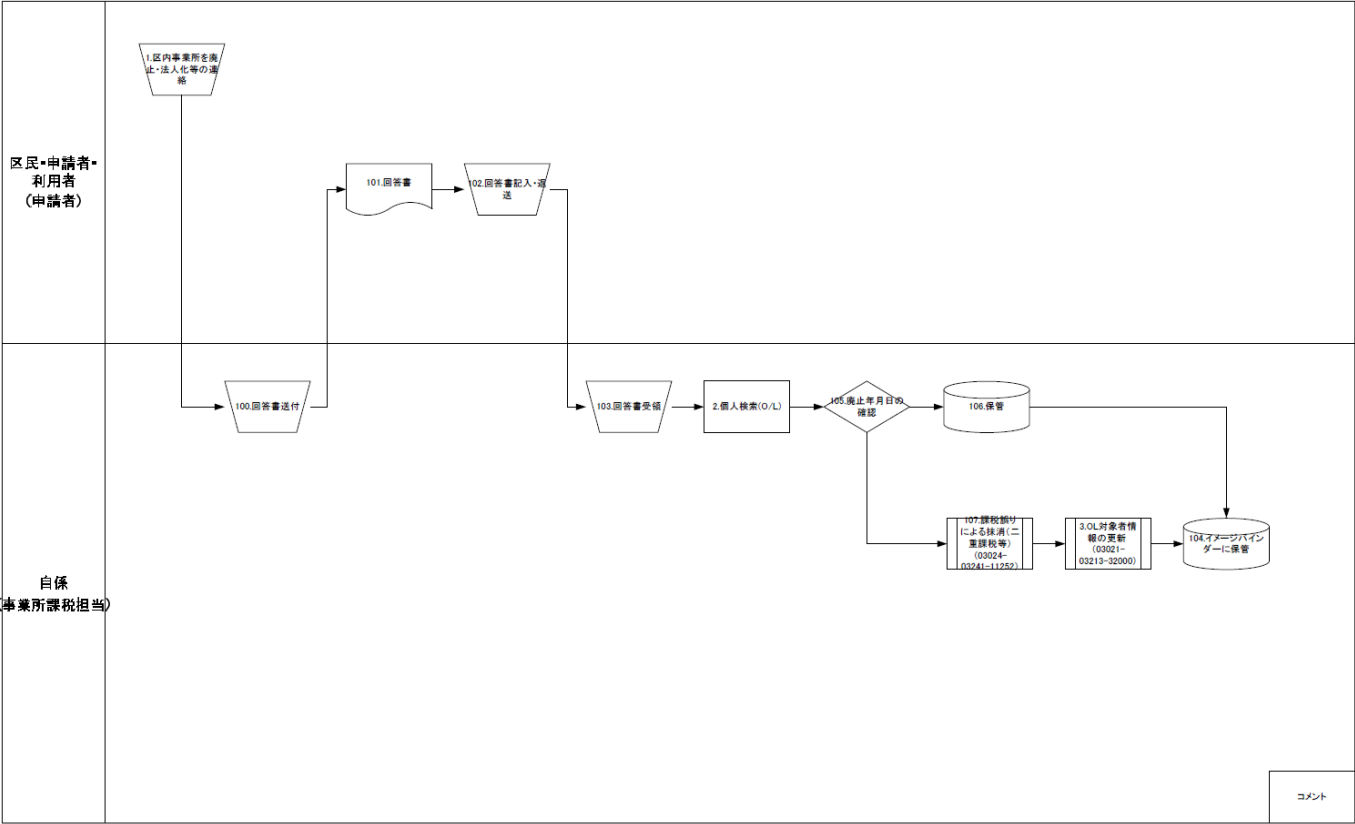
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	1. 本人の申立てによる証明発行停止・解除 (03025-03251-11160)	定義済 処理	
00002	2. 発行停止申立者一覧	印刷	一覧を紙ベースで作成する
00003	3. OL対象者情報の更新 (03021-03213-32000)	定義済 処理	発行停止申立者一覧をもとに、新年度の対象者情報の証明発行停止サインを立てる。 年に一度まとめて実施する。
00004	4. 見合せ (0/L)	処理	【システム要件】 【説明】 入力者以外で見合せを行う。 【重要度】 ○ 【契機】 随時 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00100	100. 課税マスタ作成 (03021-03211-13000)	定義済 処理	
00101	101. OLメモ新規作成 (03024-03241-15100)	定義済 処理	停止した旨のメモを入力する 「本人の申請による発行停止」など
99999	コメント	処理	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

当初課税対象者ファイル作成～事業所情報整備（現年度）

業務区分	03021	住民税（課税）課税対象者管理	バージョン	関連部署項目	作成者	作成日
業務プロセス	03211	当初課税対象者ファイル作成	概要		更新者	更新日
サブプロセス	17000	事業所情報整備（現年度）	概要		承認担当者	

サブプロセスフロー



当初課税対象者ファイル作成～事業所情報整備（現年度） 業務記述書

業 務 区 分	03021	住民税(課税) 課税対象者管理	バージョン		関連部署項目		作成者		作成日	
業務プロセス	03211	当初課税対象者ファイル作成	概 要					更新者		更新日
サブプロセス	17000	事業所情報整備(現年度)	概 要					承認担当者		

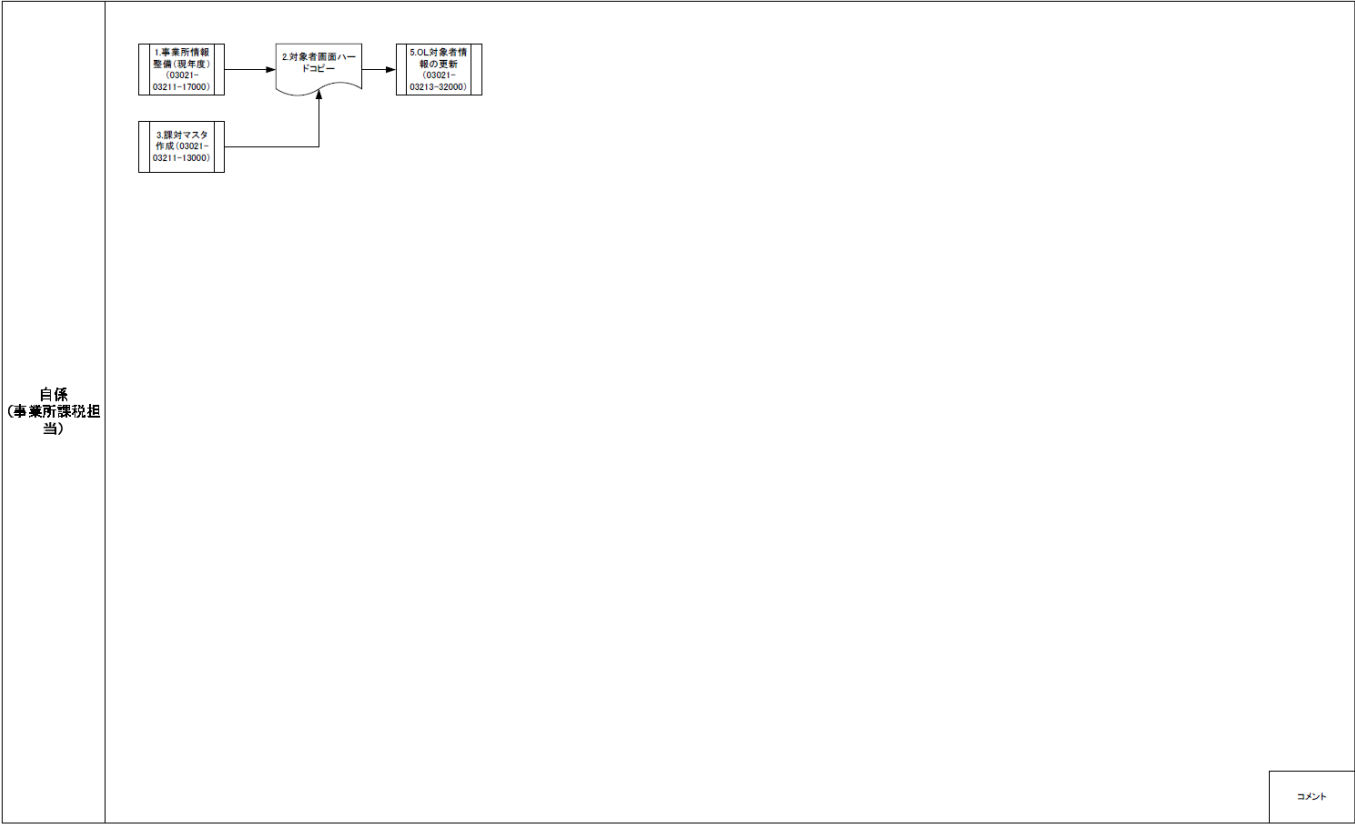
業務記述書

処理番号	処理名称	凡例	処理概要	処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	1. 区内事業所を廃止・法人化等の連絡	手作業	事業所課税該当になっている事業所より、区内事業所を廃止・法人化等したと連絡がある。	99999	コメント	処理	
00002	2. 個人検索 (0/L)	処理	【システム要件】 【説明】 対象者の住登外コードを特定する。回答書に住登外コードを記載する。 【重要度】 ○ 【契機】 随時 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし				
00003	3. 0L対象者情報の更新 (03021-03213-32000)	定義済 処理	対象者情報の非課税区分＝「V1：課税台帳作成誤謬」を入力し、更新する。				
00100	100. 回答書送付	手作業	連絡のあった事業所に、回答書を送付する				
00101	101. 回答書	印刷					
00102	102. 回答書記入・返送	手作業	事業所にて回答書に記入を行い、返送される法人化や廃業については、証明する書類が添付される				
00103	103. 回答書受領	手作業					
00104	104. イメージバインダーに保管	保管	回答書のイメージを取得するため、バインダーに保管する				
00105	105. 廃止年月日の確認	判断	回答書に記載されている廃止年月日を確認する ▽当該年度課税前の場合 → 「106. 保管」へ ▽当該年度課税後の場合 → 「107. 賦課の取消 (0/L)」へ				
00106	106. 保管	保管	対象者のハードコピーをとり、保管する 新年度の課対作成を待ち、誤謬を入力する （「事業所情報整備（新年度） (03021-03211-18000)」にて処理する）				
00107	107. 課税誤りによる抹消（二重課税等） (03024-03241-11252)	定義済 処理	【システム要件】 【説明】 対象者の当該年度の賦課を取り消す。 特に通知書等は送付していない。既に納付があった場合は、納税課に連絡し還付処理を行う。 【重要度】 ○ 【契機】 随時 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし				

当初課税対象者ファイル作成～事業所情報整備（新年度）

業 務 区 分	03021	住民税（課税）課税対象者管理	バージョン	関連部署項目	作成者	作成日
業務プロセス	03211	当初課税対象者ファイル作成	概 要		更新者	更新日
サブプロセス	18000	事業所情報整備（新年度）	概 要		承認担当者	

サブプロセスフロー



当初課税対象者ファイル作成～事業所情報整備（新年度） 業務記述書

業務記述書

業 務 区 分	03021	住民税(課税) 課税対象者管理	バージョン	家賃控除項目	作成者	作成日
業務プロセス	03211	当初課税対象者ファイル作成	概 要		更新者	更新日
サブプロセス	18000	事業所情報整備(新年度)	概 要		業務記述書	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	1. 事業所情報整備（現年度）（03021-03211-17000）	定義済 処理	
00002	2. 対象者画面ハードコピー	印刷	
00003	3. 課対マスタ作成（03021-03211-13000）	定義済 処理	
00005	5. OL対象者情報の更新（03021-03213-32000）	定義済 処理	新年度の対象者情報の非課税区分＝「V1：課税台帳作成認識」を入力し、更新する。
99999	コメント	処理	

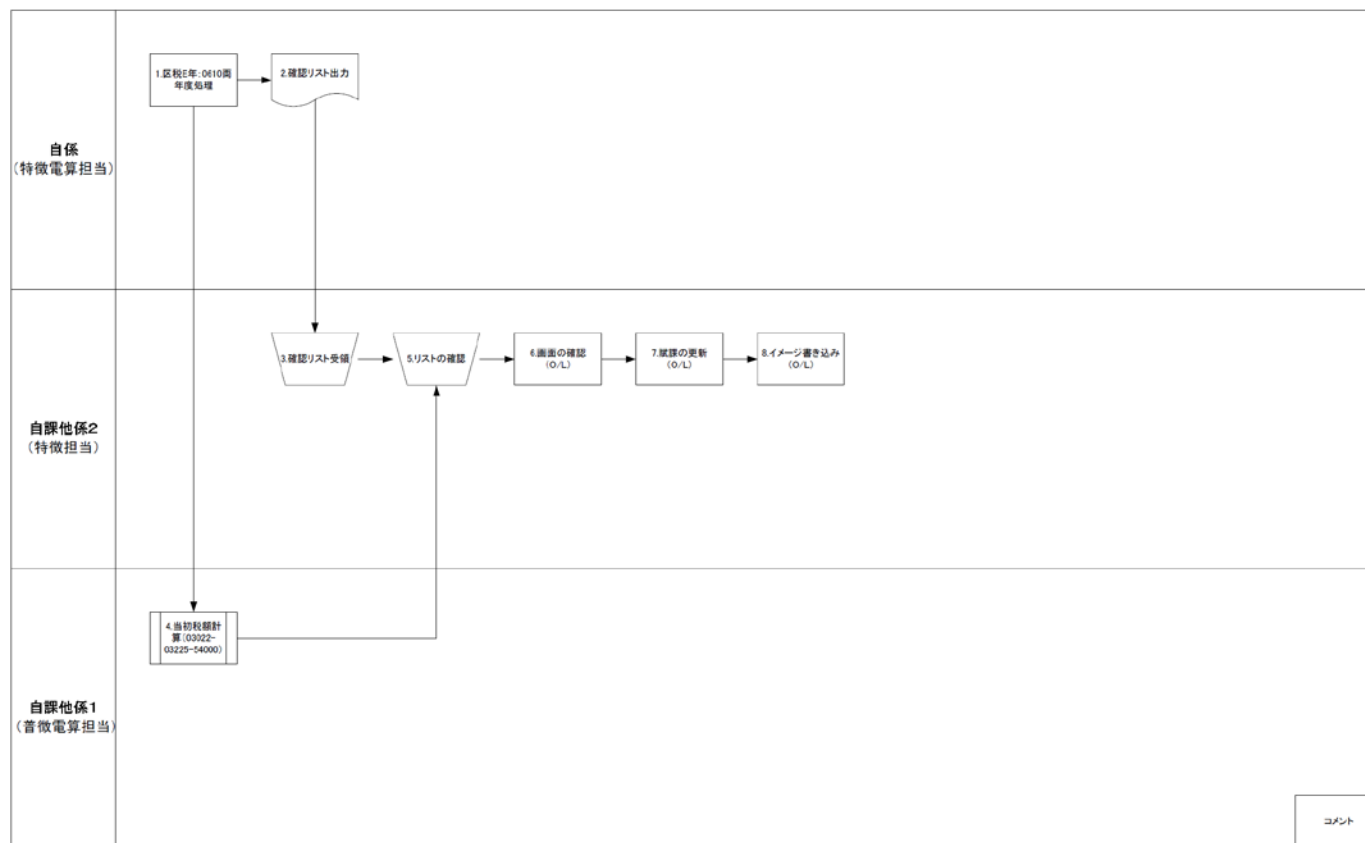
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
------	------	----	------

イ 当初課税・通知作成

当初税額計算～両年度処理

業 務 区 分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン	関連開示項目	作成者	作成日
業務プロセス	03225	当初税額計算	概 要		更新者	更新日
サブプロセス	52000	両年度処理	概 要		業務記述書	

サブプロセスフロー



当初税額計算～両年度処理 業務記述書

業務記述書

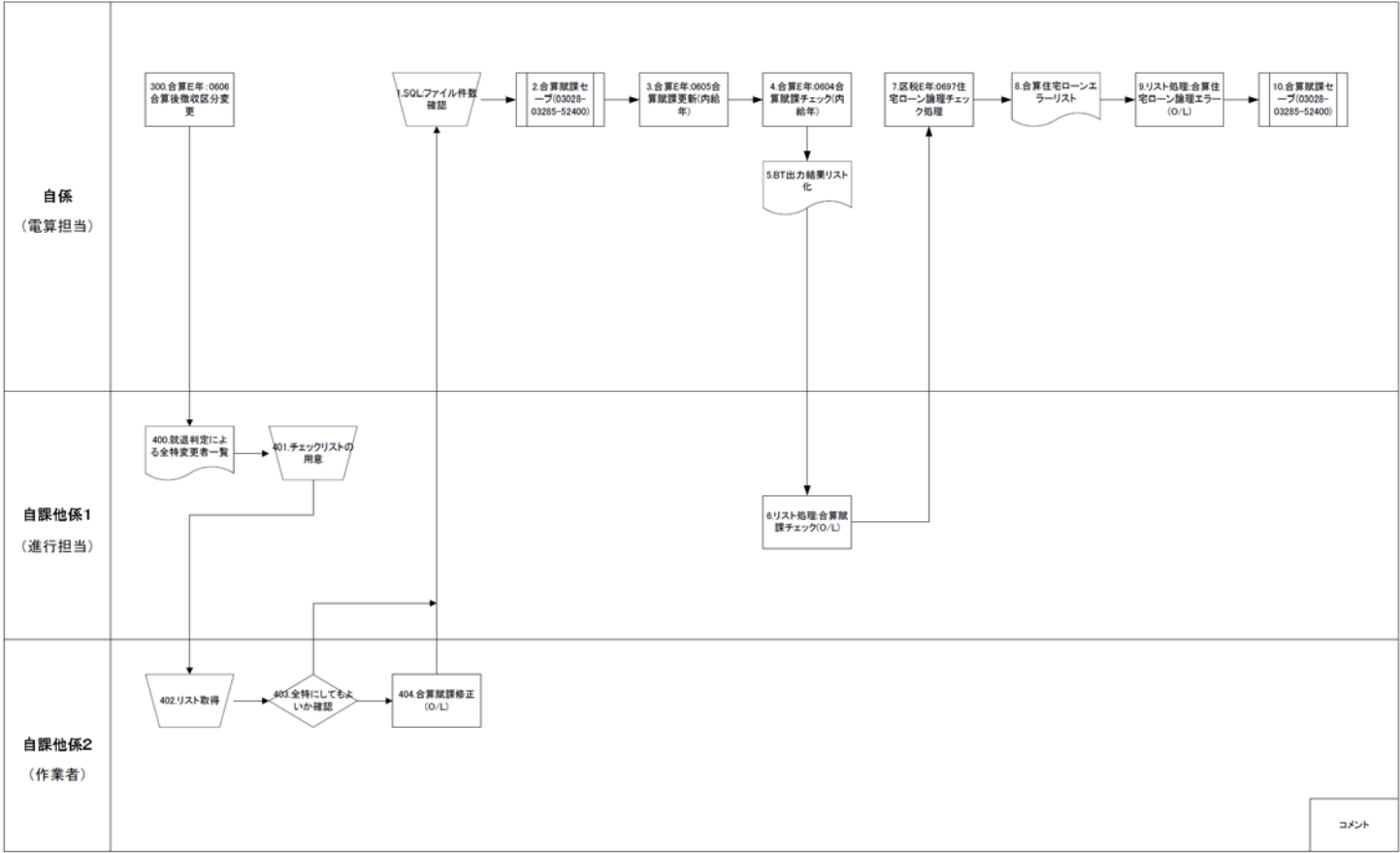
業務区分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン		関連票示項目		作成者		作成日	
業務プロセス	03225	当初税額計算	概要				更新者		更新日	
サブプロセス	52000	両年度処理	概要				業務記述書			

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	1. 区税E年：0610両年度処理	処理	※BT処理対象とならないが処理が必要なものは、 特徴関連SQLチェック処理 (03022-03224-42111) にて抽出し、 前もって処理しておく ※同BTを非更新に設定し1度本番環境で検証を行う 新年度合算賦課が特徴の場合に、前年度の特徴異動を合算賦課に反映させる 主に次の処理が行われる (合算賦課の指定番号をAとする) ・前年度A社を退職・一括徴収・普徴切替処理している場合、 合算賦課を普徴とする ・前年度A社からB社へ転勤している場合、合算賦課の指定番号を Bへ変更する ・前年度A社からB社へ転勤後に退職・一括徴収・普徴切替処理して いる場合、合算賦課を普徴とする ・前年度A社を退職後にB社へ特徴切替している場合、 合算賦課の指定番号をBへ変更する ※合算賦課が普徴の場合は処理が行われず、また前年度複雑な異動処理 が行われていると正しく処理されない場合があるため、確認リストや SQLで確認し対処している 【システム要件】 【説明】 現年度 (現在特別徴収中の年度) にかかる異動 (退職、転勤等) 情報 を、新年度 (当初課税事務対象年度) の合算賦課ファイルに反映させ、 徴収区分や指定番号を更新する。 【重要度】 ○ 【契機】 1 / 年 (当初税額計算処理前日) 【出力帳票】 確認リスト 【出力ファイル】 なし
00002	2. 確認リスト出力	印刷	全件リスト (要チェックのものには*がついている。詳細は5. リストの 確認)
00003	3. 確認リスト受領	手作業	リストの処理は4. 当初税額計算 (03022-03225-54000) の後
00004	4. 当初税額計算 (03022- 03225-54000)	定義済 処理	
00005	5. リストの確認	手作業	全件リストのうち*がついているものの両面を確認する *がついているものは、合算賦課が普徴だが前年度転勤処理がされている 場合 転勤元からのみ給報が来ていると普徴になっている場合がある 合算賦課が普徴だとBTで更新されず、リストへの出力のみ行っている

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00006	6. 画面の確認 (0/L)	処理	▽新会社で特徴と判断した場合 ⇒7. 賦課の更新 (0/L) 上記以外 ⇒何もしない 【システム要件】 【説明】 前年度の資料や賦課、新年度の資料などを確認する。 前年度の異動通りに新会社での特徴で良いか確認する。 賦課オンラインで、前年度の情報 (転勤退職等の異動状況) を確認、今年 の課税資料を資料オンラインで確認する。 【重要度】 ○ 【契機】 随時 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00007	7. 賦課の更新 (0/L)	処理	【システム要件】 【説明】 徴収変更オンラインで、新会社へ特徴切替する。 【重要度】 ○ 【契機】 随時 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00008	8. イメージ書き込み (0/L)	処理	※BT処理対象とならなかったが処理が必要なものは、特徴通知作成前SQL (03022-03227-71212) にて抽出し処理する 【システム要件】 【説明】 賦課更新した理由を記入する。 【重要度】 ○ 【契機】 随時 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
99999	コメント	処理	

当初税額計算～税計算前処理（合算賦課の整備）

サブプロセスフロー						
業務区分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン	異議開示項目	作成者	作成日
業務プロセス	03225	当初税額計算	概要		更新者	更新日
サブプロセス	53000	税計算前処理(合算賦課の整備)	概要		業務記述書	



当初税額計算～税計算前処理（合算賦課の整備）業務記述書(1/2)

業務記述書

業 務 区 分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン	関連票・項目	作成者	作成日
業務プロセス	03225	当初税額計算	概 要		更新者	更新日
サブプロセス	53000	税計算前処理(合算賦課の整備)	概 要		業務記述書	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	1. SQL:ファイル件数確認	手作業	合算賦課関連のファイルを確認。
00002	2. 合算賦課セーブ(03028-03285-52400)	定義済処理	
00003	3. 合算E年:0605合算賦課更新(内給年)	処理	【システム要件】 【説明】 合算賦課マスタより合算賦課特徴ファイルの整合性更新を行う。 【重要度】 ○ 【契機】 1 / 年 (4月中旬) 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00004	4. 合算E年:0604合算賦課チェック(内給年)	処理	【システム要件】 【説明】 年金特徴者で併徴の方について、合算賦課マスタ（全体分と内給与年金分）の控除の比較を行なう。控除情報については全体に無し で、内給与年金に有り 又は、所得控除額が、全体<内給与年金 のものを見つけて出しDISPLAYする。「5.BT出力結果リスト化」で、B T実行結果をリスト化し、進行担当に渡す。 【重要度】 ○ 【契機】 1 / 年 (4月中旬) 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00005	5. BT出力結果リスト化	印刷	00004のリストを帳票出力する。
00006	6. リスト処理:合算賦課チェック(0/L)	処理	【システム要件】 【説明】 控除情報が全体（無）で内給与年金（有）又は、所得控除が全体<内給与年金の場合、賦課データ全体又内給与年金の控除情報をオンラインで修正する。 【重要度】 ○ 【契機】 随時 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00007	7. 区税E年:0697住宅ローン論理チェック処理	処理	【システム要件】 【説明】 合算住宅ローンファイルの論理チェックを行い、エラーの場合エラーリストを出力する。ただし、居住年が平成19・20年、給報(43)で源泉徴収税額ありについてはチェックを行わない。 <チェック内容> ・可能額 - ゼロ、マイナス、50万円超え、100円未満有り ・居住年月日（申告(43)で見込額あり 又は 給報(42)の場合） - 妥当性、期間対象外（源泉なしで可能額又は住借控除あり）、なし（源泉なしで可能額又は住借控除あり） 【重要度】 ○ 【契機】 1 / 年 【出力帳票】 合算住宅ローン論理エラーリスト 【出力ファイル】 なし
00008	8. 合算住宅ローンエラーリスト	印刷	
00009	9. リスト処理:合算住宅ローン論理エラー(0/L)	処理	【システム要件】 【説明】 合算住宅ローンエラーリストを基に、住宅ローンファイルの、住宅借入金等特別控除可能額、居住開始年月日をオンラインで修正を行う。ただし、ここでは判断できないデータについては修正せず、調査に回す。 【重要度】 ○ 【契機】 随時 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00010	10. 合算賦課セーブ(03028-03285-52400)	定義済処理	
00300	300. 合算E年:0606合算後徴収区分変更	処理	【システム要件】 【説明】 資料合算処理にて併徴となった者に対して就退判定及び徴収希望チェックを行い、全特対象者となった者について徴収区分を全特に変更し、「就退判定による全特変更者一覧」の出力を行う。 【重要度】 ○ 【契機】 1 / 年 (4月中旬) 【出力帳票】 就退判定による全特変更者一覧 【出力ファイル】 なし
00400	400. 就退判定による全特変更者一覧	印刷	

当初税額計算～税計算前処理（合算賦課の整備）業務記述書(2/2)

業務記述書

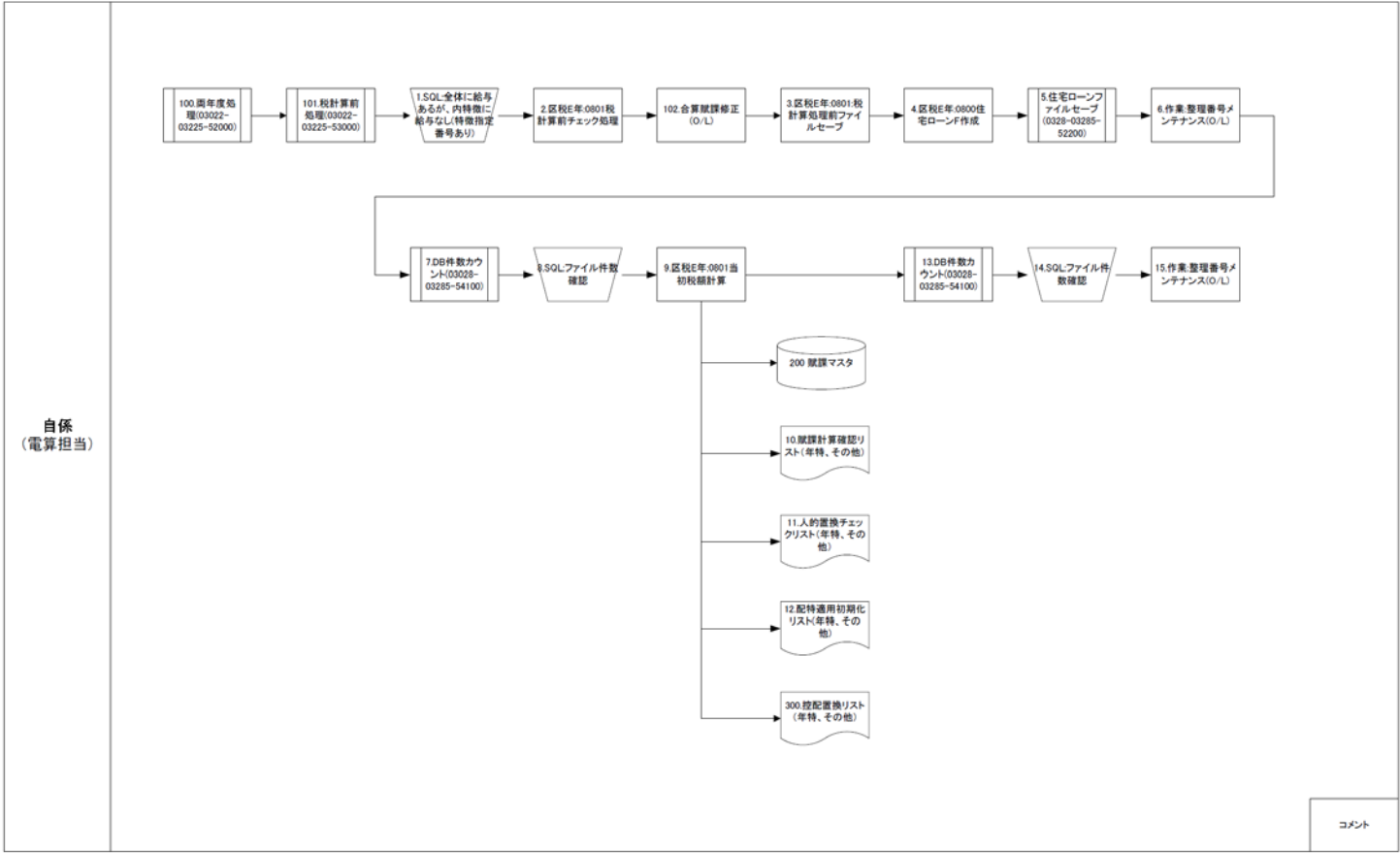
業 務 区 分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン	異議開示項目	作成者	作成日
業務プロセス	03225	当初税額計算	概 要		更新者	更新日
サブプロセス	53000	税計算前処理(合算賦課の整備)	概 要		業務記述書	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要	処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00401	401. チェックリストの用意	手作業	【説明】 リストの調査・更新作業を担当する人を管理するための一覧表を用意する。				
00402	402. リスト取得	手作業					
00403	403. 全特にしてもよいか確認	判断	全特ではない、または、余計な給報が合算されている場合は、「404. 合算賦課修正(0/L)」へ 上記以外は、「1.SQL:ファイル件数確認」へ				
00404	404. 合算賦課修正(0/L)	処理	【システム要件】 【説明】 ・余計に合算されている給報資料を削除する。 ・合算賦課前オンラインで金額の修正を行う。 ・徴収方法の変更を行う。 別人の資料が合算されている場合は、全特から特徴へ。 併徴にしないといけない場合は、全特から併徴へ。 【重要度】 ○ 【契機】 随時 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし				
99999	コメント	処理					

当初税額計算～当初税額計算

業務区分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン	異議開示項目	作成者	作成日
業務プロセス	03225	当初税額計算	概要		更新者	更新日
サブプロセス	54000	当初税額計算	概要		業務記述書	

サブプロセスフロー



当初税額計算～当初税額計算 業務記述書(1/2)

業務記述書

業 務 区 分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン		関連開示項目		作成者		作成日	
業務プロセス	03225	当初税額計算	概 要				更新者		更新日	
サブプロセス	54000	当初税額計算	概 要				業務記述書			

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	1. SQL:全体に給与があるが、内特徴に給与なし(特徴指定番号あり)	手作業	
00002	2. 区税E年:0801税計算前チェック処理	処理	【システム要件】 【説明】 特徴者及び、普徴者でも年金特徴対象者は、合算賦課マスタより、税計算前の事前チェックを行う。 チェック内容については、 8-6. 区税E年:0801税計算前チェック処理.xls項番1の7番目『 職員受給者番号なし : 99999999』～項番1の25番目『◆◆ 要調査 ◆◆◆ 徴収区分が相違しています。調査して下さい。 個人番号: 99999999 年金該当区分: X 徴収区分 全体: X 内給与: X 内 給年: X』を参照。 また、項番1の10、11番目『修正チェックディジット : YYYY99999999X : 99999999 : 99999999』のチェックに該当した場合は、 指定番号を更新する。 項番1の13番目『修正資料番号なしエラー (内給) : YYYY999999999X : X』、17、19番目『修正資料番号なしエラー (内 年): YYYYY999999999X : X』のチェックに該当し、かつ 徴収区分が 2、4の場合は、資料番号を更新する。 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00003	3. 区税E年:0801:税計算処理前ファイルセーブ	処理	【システム要件】 【説明】 例月用ファイル(課対、賦課)のセーブを行う。 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00004	4. 区税E年:0800住宅ローンF作成	処理	【システム要件】 【説明】 合算住宅ローンの情報から住宅ローン情報を作成する。 住宅ローンの作成条件は合算住宅ローンのうち 「可能額あり かつ 居住開始年月日が指定した処理範囲内 かつ 課 税年度が指定した課税年度 かつ 履歴番号が00」の全てとなる。 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00005	5. 住宅ローンファイルセーブ(0328-03285-52200)	定義済 処理	
00006	6. 作業:整理番号メンテナンス(0/L)	処理	【システム要件】 【説明】 普徴のみ、収納用の整理番号の開始番号(6桁)を設定する。(万の位の切りの良い数値から付番) 【重要度】 ○ 【契機】 随時 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00007	7. DB件数カウント(03028-03285-54100)	定義済 処理	税額計算前に現在の件数を控えておく。
00008	8. SQL:ファイル件数確認	手作業	「7.DB件数カウント」で拾いきれないファイルの件数確認。
00009	9. 区税E年:0801当初税額計算	処理	【システム要件】 【説明】 資料合算後の合算賦課データを使用して住民税年税額及び徴収方法の決定を行う。(所得税額は算出しない) 税計算以外の機能は以下の通り 1. 配偶者所得セット、配偶者特別控除セット 配特、配控を判断し、置換。 配偶者設定があるものについて配偶者の所得等を確認し、 「控配と老配の相互の置換」「控配と老配から配特への置換」 「控配と老配の否認」「配特重複の場合の初期化」の更新を行う。 寡婦特から寡婦への置換(所得超、老人扶養のみ)。 寡婦で配偶者ありの場合、チェックのみを行い、更新しない。 2. 1に関するリスト出力 ・人的置換チェックリスト(年特、その他) ・賦課計算確認リスト(年特、その他) ・配特適用初期化リスト(年特、その他) ・控配置換リスト(年特、その他) 3. 徴収区分設定 合併賦課が併徴だが、普徴分税額が出ないものを全特徴に変更する。 全特徴で「合計所得>特徴給与所得×3」のものをリスト出力する。 前年度死亡者については、税額計算時には出力されない。 4. 年特該当判定 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00010	10. 賦課計算確認リスト(年特、その他)	印刷	併徴から全特に変更されたものを出力 ここでは印字のみで、OL修正はしない
00011	11. 人的置換チェックリスト(年特、その他)	印刷	控配・寡婦を出力 ここでは印字のみで、OL修正はしない
00012	12. 配特適用初期化リスト(年特、その他)	印刷	配特を夫婦で取り合っているもので初期化したものを出力 ここでは印字のみで、OL修正はしない

当初税額計算～当初税額計算 業務記述書(2/2)

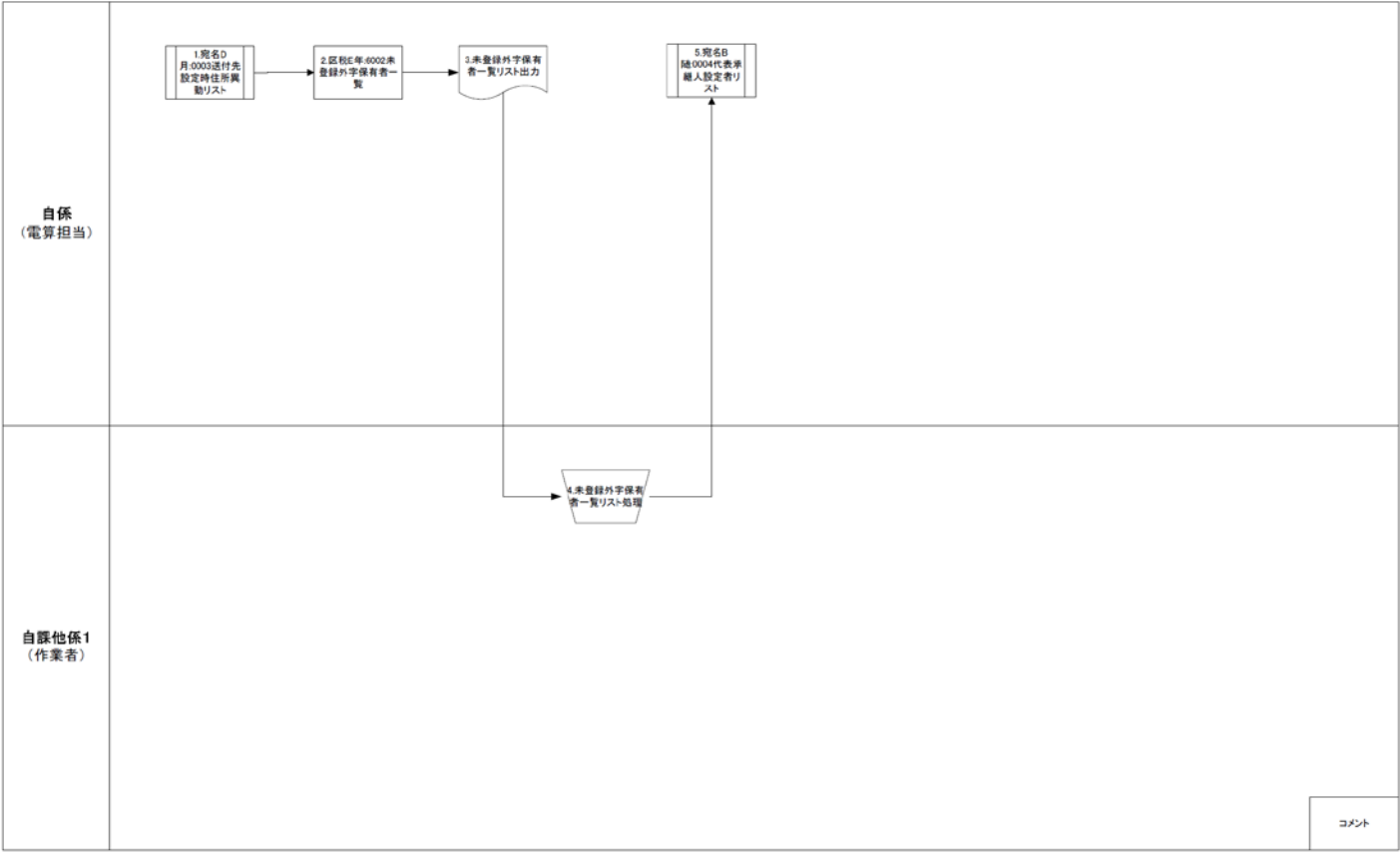
業務記述書

業 務 区 分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン	異議開示項目	作成者	作成日
業務プロセス	03225	当初税額計算	概 要		更新者	更新日
サブプロセス	54000	当初税額計算	概 要		業務記述書	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要	処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00013	13. DB件数カウント (03028-03285-54100)	定義済 処理	新年度分データが増え、旧年度分データが変更されていないか確認。				
00014	14. SQL:ファイル件数確認	手作業	「13. DB件数カウント」で拾いきれないファイルを確認。				
00015	15. 作業:整理番号メンテナンス (0/L)	処理	【システム要件】 【説明】 例月期の異動に備えて、普徴のみ、収納用の整理番号の開始番号（6桁）を設定する。（万の位の切りの良い数値から付番） 【重要度】 ○ 【契機】 随時 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし				
00100	100. 両年度処理 (03022-03225-52000)	定義済 処理					
00101	101. 税計算前処理 (03022-03225-53000)	定義済 処理					
00102	102. 合算賦課修正 (0/L)	処理	【システム要件】 【説明】 合算賦課データをオンラインで修正する。 【重要度】 ○ 【契機】 随時 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし				
00200	200 賦課マスタ	保管	新年度の賦課マスタが初めて作成される。				
00300	300. 控配置換リスト（年 特、その他）	印刷	ここでは印字のみで、○L修正はしない				
99999	コメント	処理					

当初通知作成～通知作成前処理

業務区分		03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン		関連開示項目		作成者		サブプロセスフロー	
業務プロセス		03227	当初通知作成	概要				更新者		更新日	
サブプロセス		72110	通知作成前処理	概要				集積記述書			



当初通知作成～通知作成前処理 業務記述書

業務記述書

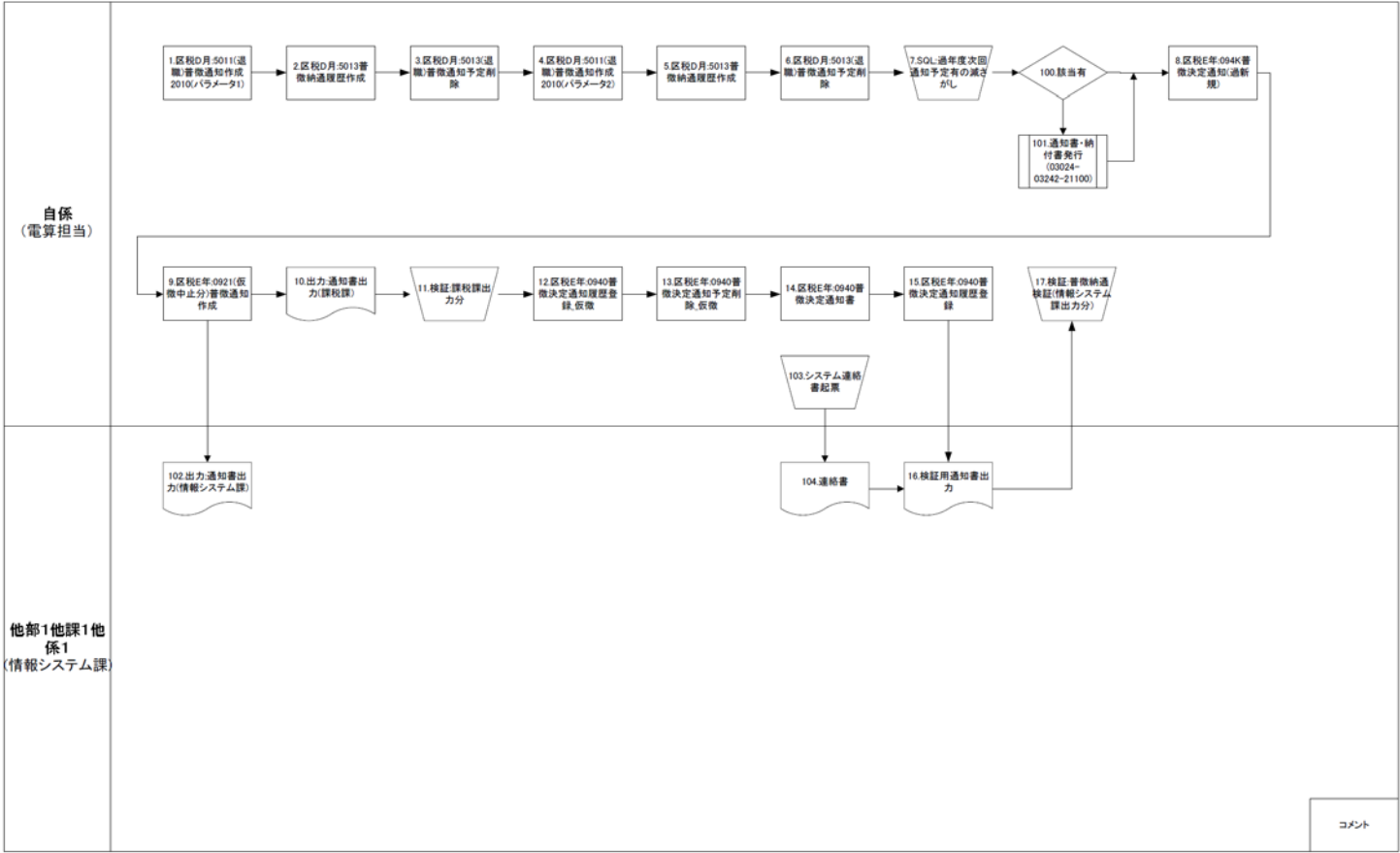
業 務 区 分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン	異通票示項目	作成者	作成日
業務プロセス	03227	当初通知作成	概 要		更新者	更新日
サブプロセス	72110	通知作成前処理	概 要		業務記述書	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要	処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	1. 宛名D月:0003送付先設定時住所異動リスト	定義済処理	宛名システムでの処理 送付先設定のある人で住所変更が行われたものを抽出する。 送付先設定を取り消すか否かの確認を行い、必要であれば、宛名オンラインで送付先設定を削除する。 ※本処理は、普徴の当初通知書作成処理の1週間前までに実施する。(特徴当初時には実施しない)				
00002	2. 区税E年:6002未登録外字保有者一覧	処理	【システム要件】 【説明】 課税対象者として登録されている個人で氏名、その他氏名に未登録の外字が使用されている個人を抽出し、未登録外字保有者一覧リストを作成する。 【重要度】 ○ 【契機】 1 / 年 (当初通知作成処理の1週間前) 【出力帳票】 未登録外字保有者一覧リスト 【出力ファイル】 なし				
00003	3. 未登録外字保有者一覧リスト出力	印刷					
00004	4. 未登録外字保有者一覧リスト処理	手作業	未登録外字を持つデータは、そのまま通知書等を発行できない。この対応を行なう。 当該文字の文字形を市民課の持つ情報(紙)をイメージデータ化して管理する。 証明書発行時等には、このイメージデータを参照して手書きする。 また、課税対象者オンラインで証明書発行停止サインを入力し、その旨のメモメモ機能を用いて記録する。				
00005	5. 宛名B随:0004代表承継人設定者リスト	定義済処理	宛名システムでの処理 宛名システムで代表承継人がある人を出し、代表承継人担当へ渡す。 ①死亡した納税義務者に対し、配偶者を納税管理人として設定し、リスト化される。 ②納税管理人として設定されている配偶者が死亡していた場合はD I S P L A Y表示し、設定をクリアする。D I S P L A Y表示した内容をリスト化して確認し、必要であれば宛名オンラインにて納税管理人の設定/解除等を行なう。				
99999	コメント	処理					

当初通知作成～1回目通知作成

業務区分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン	異通開示項目	作成者		作成日	
業務プロセス	03227	当初通知作成	概要		更新者		更新日	
サブプロセス	72130	1回目通知作成	概要		業務記述書			

サブプロセスフロー



当初通知作成～1回目通知作成 業務記述書(1/2)

業務記述書

業 務 区 分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン	関連票項目	作成者	作成日
業務プロセス	03227	当初通知作成	概 要		更新者	更新日
サブプロセス	72130	1回目通知作成	概 要		表起記述書	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要	処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	1. 区税D月:5011(退職) 普徴通知作成2010(パラメータ1)	処理	当処理は 月 日頃実施する。(月 日の封入封緘から逆算。) 【システム要件】 【説明】 2009年以降月例普徴通知書を作成する。 パラメータで、1 (普税額ありのみ)を指定。 【重要度】 ○ 【契機】 1/月 【出力帳票】 普徴納付書 普徴変更通知書 オーバーリスト 【出力ファイル】 なし	00005	5. 区税D月:5013普徴納通履歴作成	処理	【システム要件】 【説明】 納通履歴ファイルのLOADを行う。 【重要度】 ○ 【契機】 1/月 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00002	2. 区税D月:5013普徴納通履歴作成	処理	【システム要件】 【説明】 納通履歴ファイルのLOADを行う。 【重要度】 ○ 【契機】 1/月 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし	00006	6. 区税D月:5013(退職) 普徴通知予定削除	処理	【システム要件】 【説明】 通知予定レコードの削除を行う。 【重要度】 ○ 【契機】 1/月 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00003	3. 区税D月:5013(退職) 普徴通知予定削除	処理	【システム要件】 【説明】 通知予定レコードの削除を行う。 【重要度】 ○ 【契機】 1/月 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし	00007	7. SQL:過年度次回通知予定者の減らし	手作業	
00004	4. 区税D月:5011(退職) 普徴通知作成2010(パラメータ2)	処理	【システム要件】 【説明】 2009年以降月例普徴通知書を作成する。 パラメータで、2 (普税額なし)を指定。 一括退職者、徴収方法変更者が対象であり、非課税者は対象とならない。 徴収方法変更者分の通知書は作成されるが使用しない。 【重要度】 ○ 【契機】 1/月 【出力帳票】 普徴変更通知書 オーバーリスト 【出力ファイル】 なし	00008	8. 区税E年:094K普徴決定通知(過新規)	処理	【システム要件】 【説明】 退職以外の過年度分で、測定年度が新規の普通徴収決定通知書の作成を行う。 増額分は対象とならない。 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
				00009	9. 区税E年:0921(仮徴中止分) 普徴通知作成	処理	【システム要件】 【説明】 賦課マスタより年金特徴の仮徴収が変更になったデータを抽出し変更通知書、普徴納付書を編集し出力する。 転出又は死亡した人、又は新年度課税計算の結果、4月、6月、8月の月割額が減額となった人が対象になる。 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 【出力帳票】 普徴納付書(仮徴収中止) 普徴変更通知書(仮徴収中止) オーバーリスト 【出力ファイル】 なし

当初通知作成～1 回目通知作成 業務記述書(2/2)

業務記述書

業 務 区 分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン	業 務 記 述 書	作成者		作成日	
業務プロセス	03227	当初通知作成	概 要		更新者		更新日	
サブプロセス	72130	1回目通知作成	概 要		業務記述書			

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00010	10. 出力:通知書出力(課税課)	印刷	
00011	11. 検証:課税課出力分	手作業	課税課にて出力した通知書を無作為に確認する。
00012	12. 区税E年:0940普徴決定通知履歴登録_仮徴	処理	【システム要件】 【説明】 区税E年:0921(仮徴収中止) 普徴通知作成にて、 出力対象となったデータについて納通履歴ファイルの登録処理を行う。 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00013	13. 区税E年:0940普徴決定通知予定削除_仮徴	処理	【システム要件】 【説明】 普徴納通データより通知予定ファイルの削除を行う(仮徴分)。 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00014	14. 区税E年:0940普徴決定通知書	処理	【システム要件】 【説明】 年特以外分の普徴決定通知書の作成を行う。 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 【出力帳票】 普徴納税通知書件数表 外字オーバー通知リスト 【出力ファイル】 なし
00015	15. 区税E年:0940普徴決定通知履歴登録	処理	【システム要件】 【説明】 出力対象となったデータについて納通履歴ファイルの登録処理を行う。 【重要度】 ○ 【契機】 1/年 【出力帳票】 なし 【出力ファイル】 なし
00016	16. 検証用通知書出力	印刷	

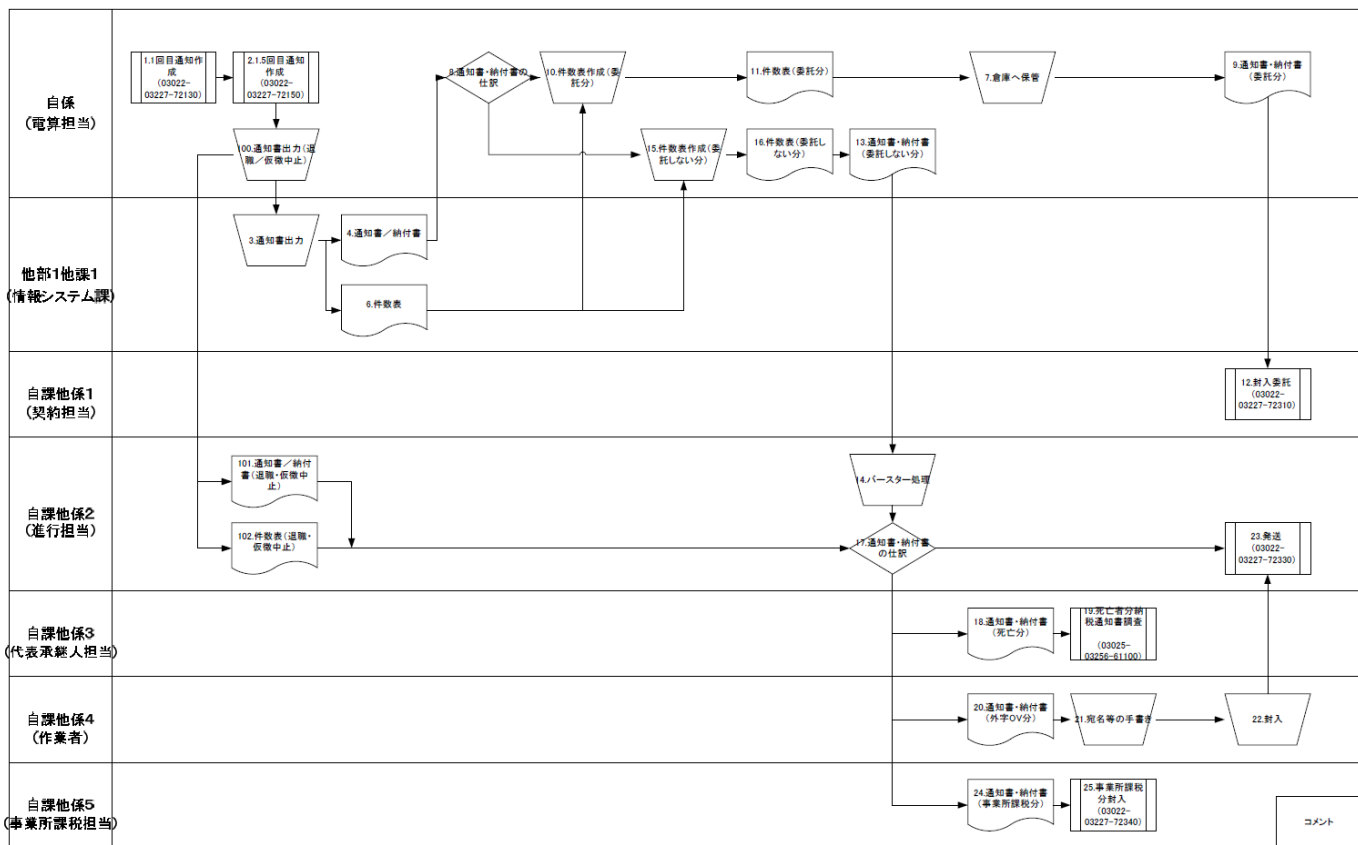
処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00017	17. 検証:普徴納通検証(情報システム課出力分)	手作業	
00100	100. 該当有	判断	7. SQL過年度次回通知予定有の減さがしにて該当があれば、101. 通知書・納付書発行へ遷移し、該当の通知書を作成する。
00101	101. 通知書・納付書発行(03024-03242-21100)	定義済処理	
00102	102. 出力:通知書出力(情報システム課)	印刷	本処理は、1. 5回目通知作成(03022-03227-72150)で行われる12. 通知書出力(03020-03227-72160)を指す。
00103	103. システム連絡書起票	手作業	通知書の出力を依頼する。 この際、検証用の通知書の出力対象者を記載する。
00104	104. 連絡書	印刷	
99999	コメント	処理	

当初通知作成～通知書出力

サブプロセスフロー

業務区分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン		戻通部票項目		作成者		作成日		
業務プロセス	03227	当初通知作成	概要					更新者		更新日	
サブプロセス	72160	通知書出力	概要					系発起点			

サブプロセスフロー



当初通知作成～通知書出力 業務記述書

業務記述書

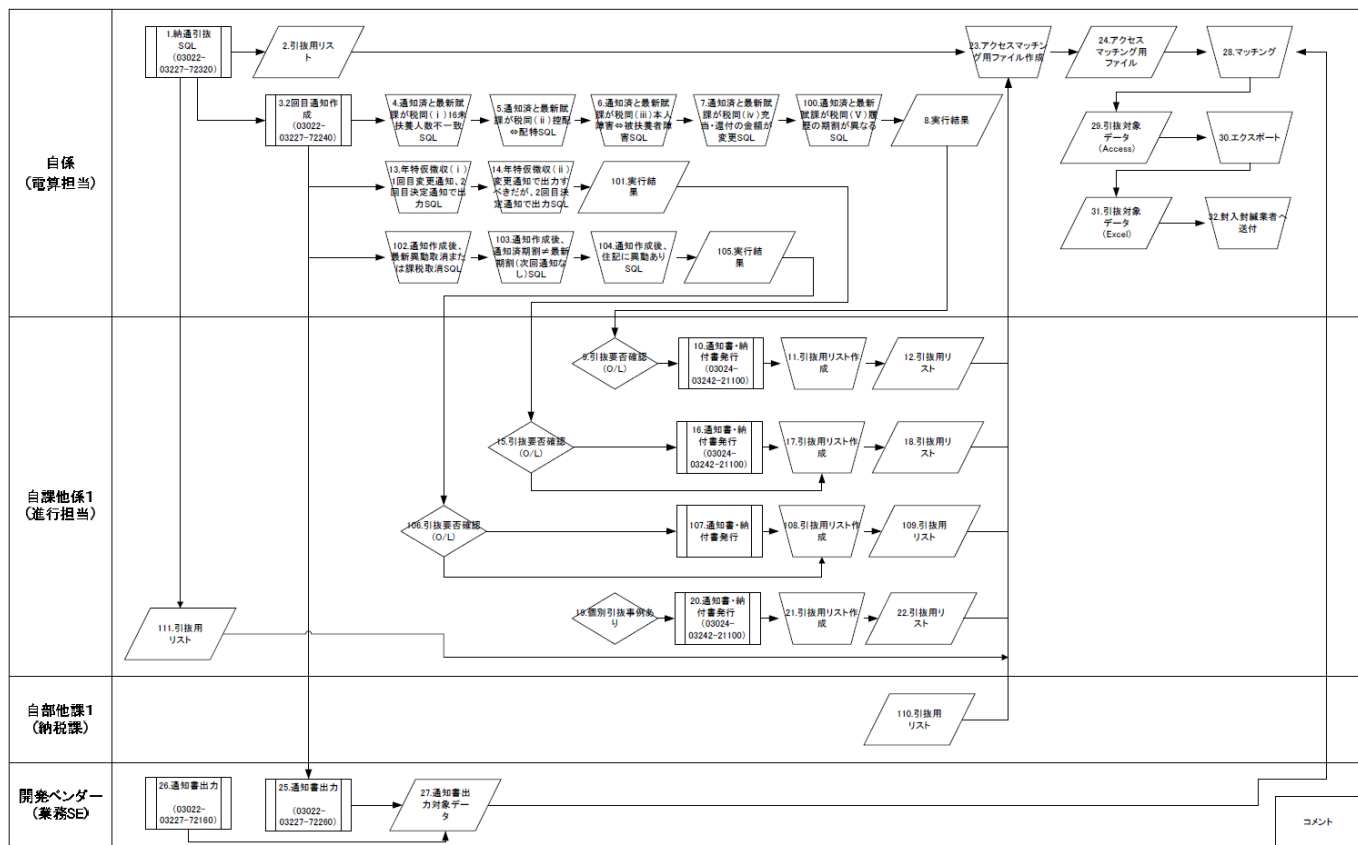
業務区分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン		関連関係項目		作成者		作成日	
業務プロセス	03227	当初通知作成	概要				更新者		更新日	
サブプロセス	72160	通知書出力	概要				業務記述書			

処理番号	処理名称	凡例	処理概要	処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	1. 1回目通知作成 (03022-03227-72130)	定義済 処理	普徴分を作成	00015	15. 件数表作成 (委託しない分)	手作業	「6. 件数表」を基に委託しない分のみの件数表を作成する。
00002	2. 1. 5回目通知作成 (03022-03227-72150)	定義済 処理	年金特徴分を作成	00016	16. 件数表 (委託しない分)	印刷	
00003	3. 通知書出力	手作業	作成された通知書・納付書・件数表を、情報システム課にてXEROXプリンターより出力する。	00017	17. 通知書・納付書の仕訳	判断	委託しない分と退職分・仮徴中止分は、進行担当に通知書・納付書・件数表を渡し、さらに仕訳を行う。 死亡分 → 「18. 通知書・納付書 (死亡分)」へ 外字OV分 → 「20. 通知書・納付書 (外字OV分)」へ 事業所課税分 → 「24. 通知書・納付書 (事業所課税分)」へ 退職・仮徴中止分のうち、死亡分・外字OV分以外 → 「23. 発送 (03022-03227-72330)」へ
00004	4. 通知書／納付書	印刷		00018	18. 通知書・納付書 (死亡分)	印刷	死亡分の通知書・納付書は代表承継人担当へ渡す。
00006	6. 件数表	印刷	区内宛の一般分は郵便番号毎かつ納付書枚数 (5枚、1枚、0枚) で仕訳る。但し、5枚のものは、年特を含むか否かで仕訳し、1枚のものは、均等割以下／過年度／事業所毎に区分し、0枚のものは、口座、口座過年度、年特のみ毎に区分ける。 区内でも外字OV分／死亡分は、上記の枚数による区分け (但し書きも) を行った上で、一般+外字OV、死亡、死亡+外字OVで仕訳ける。区外分も同様である。 一定の郵便番号 (120, 121, 123) 以外のものは区外と判定する。 ※詳細は、別紙資料を参照のこと。	00019	19. 死亡者分納税通知書調査 (03025-03256-61100)	定義済 処理	
00007	7. 倉庫へ保管	手作業	出力した通知書・納付書は委託するまで12階の倉庫に保管しておく。	00020	20. 通知書・納付書 (外字OV分)	印刷	
00008	8. 通知書・納付書の仕訳	判断	封入業者に委託する分と委託しない分に通知書・納付書を仕訳する。 委託分 → 「10. 件数表作成 (委託分)」へ 委託しない分 → 「15. 件数表作成 (委託しない分)」へ	00021	21. 宛名等の手書き	手作業	外字、オーバー文字で印字できなかったものについて、宛名の手書きを行う。 ※近年、オーバーは減っている。
00009	9. 通知書・納付書 (委託分)	印刷		00022	22. 封入	手作業	
00010	10. 件数表作成 (委託分)	手作業	「6. 件数表」を基に委託分のみの件数表を作成する。	00023	23. 発送 (03022-03227-72330)	定義済 処理	
00011	11. 件数表 (委託分)	印刷		00024	24. 通知書・納付書 (事業所課税分)	印刷	事業所課税分の通知書・納付書は事業所課税担当へ渡す。
00012	12. 封入委託 (03022-03227-72310)	定義済 処理	契約担当より封入封蔵業者に委託を行う。	00025	25. 事業所課税分封入 (03022-03227-72340)	定義済 処理	
00013	13. 通知書・納付書 (委託しない分)	印刷		00100	100. 通知書出力 (退職／仮徴中止)	手作業	作成された通知書・納付書・件数表 (退職分及び年金特徴仮徴収中止分) を、電算担当で出力する。
00014	14. パースター処理	手作業	封入委託しない分はパースターで通知書・納付書の端を切り落とす。	00101	101. 通知書／納付書 (退職・仮徴中止)	印刷	退職分及び年金特徴仮徴収中止分
				00102	102. 件数表 (退職・仮徴中止)	印刷	退職分及び年金特徴仮徴収中止分

当初通知作成～引拔

業務区分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン	変更履歴項目	作成者	作成日
業務プロセス	03227	当初通知作成	概要		更新者	更新日
サブプロセス	72320	引抜	概要		承認者	

サブプロセスフロー



当初通知作成～引抜 業務記述書(1/2)

業務記述書

業 務 区 分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン		関連関連項目		作成者		作成日	
業務プロセス	03227	当初通知作成	概 要				更新者		更新日	
サブプロセス	72320	引抜	概 要				業務記述書			

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00001	1. 納通引抜SQL (03022-03227-72320)	定義済 処理	2回目通知作成直前に実行
00002	2. 引抜用リスト	データ	納通引抜SQL (03022-03227-72330) の「102. 引抜用リスト」
00003	3. 2回目通知作成 (03022-03227-72240)	定義済 処理	
00004	4. 通知済と最新賦課が税同 (i) 16未扶養人数不一致SQL	手作業	通知済期割と最新賦課期割が一致 (税同) しているが、16歳未満扶養人数が異なるデータを抽出する。
00005	5. 通知済と最新賦課が税同 (ii) 控配⇄配特SQL	手作業	通知済期割と最新賦課期割が一致 (税同) しているが、控配⇄配特 (33万円) の変更を行っているデータを抽出する。
00006	6. 通知済と最新賦課が税同 (iii) 本人障害⇄被扶養者障害SQL	手作業	通知済期割と最新賦課期割が一致 (税同) しているが、本人障害⇄被扶養者障害 (26万円または30万円) の変更を行っているデータを抽出する。
00007	7. 通知済と最新賦課が税同 (iv) 充当・還付の金額が変更SQL	手作業	通知作成後に年税額に変更がなく、充当・還付の金額に変更があるデータを抽出する。これらは通知予定と定まらない。
00008	8. 実行結果	データ	
00009	9. 引抜要否確認 (O/L)	判断	実行結果を受領し、引抜要否を判断する。 ▽引抜要 → 「10. 通知書・納付書発行 (03024-03242-21100)」へ ▽引抜不要 → 何もしない
00010	10. 通知書・納付書発行 (03024-03242-21100)	定義済 処理	
00011	11. 引抜用リスト作成	手作業	アクセスのマッチング用に実行結果から引抜対象リストを作成する。 課税年度、個人コード、引抜回数が必要
00012	12. 引抜用リスト	データ	
00013	13. 年特仮徴収 (i) 1回目変更通知、2回目決定通知で出力SQL	手作業	1回目変更通知、2回目決定通知で出力されるデータを抽出する。
00014	14. 年特仮徴収 (ii) 変更通知で出力すべきだが、2回目決定通知で出力SQL	手作業	変更通知で送るべき (仮徴収税額に変更がある) のなにより2回目決定通知で発送対象となるデータを抽出する。 (年特 仮徴収(i)と重複するデータあり)
00015	15. 引抜要否確認 (O/L)	判断	実行結果を受領し、引抜要否を判断する。 ▽引抜要、OL発行要 → 「16. 通知書・納付書発行 (03024-03242-21100)」へ ▽引抜要、OL発行不要 → 「17. 引抜用リスト作成」へ ▽引抜不要 → 何もしない ※1回目、1.5回目作成済通知より引抜、2回目作成通知を発送の場合と、1回目、1.5回目作成済み通知、2回目作成通知どちらも引き抜いてOL発行する場合がある。
00016	16. 通知書・納付書発行 (03024-03242-21100)	定義済 処理	
00017	17. 引抜用リスト作成	手作業	アクセスのマッチング用に実行結果から引抜対象リストを作成する。 課税年度、個人コード、引抜回数が必要
00018	18. 引抜用リスト	データ	

処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00019	19. 個別引抜事例あり	判断	SQLでのチェック以外に、1件対応で引抜対応する必要がある場合 ▽引抜要、OL発行要 → 「20. 通知書・納付書発行 (03024-03242-21100)」へ ▽引抜要、OL発行不要 → 「21. 引抜用リスト作成」へ ▽引抜不要 → 何もしない
00020	20. 通知書・納付書発行 (03024-03242-21100)	定義済 処理	
00021	21. 引抜用リスト作成	手作業	アクセスのマッチング用に実行結果から引抜対象リストを作成する。 課税年度、個人コード、引抜回数が必要
00022	22. 引抜用リスト	データ	
00023	23. アクセスマッチング用ファイル作成	手作業	各種引抜用リストをまとめ、アクセスでマッチングするためのファイルを作成する。各引抜用リストには引抜事由となるものが記載されている。
00024	24. アクセスマッチング用ファイル	データ	
00025	25. 通知書出力 (03022-03227-72260)	定義済 処理	2回目通知書出力
00026	26. 通知書出力 (03022-03227-72160)	定義済 処理	1回目、1.5回目通知書出力
00027	27. 通知書出力対象データ	データ	通知書出力対象のcsvファイル 一連番号、納通に印字されている住所、氏名
00028	28. マッチング	手作業	アクセス用マッチングファイルと、業務SEより受領した通知書出力対象データをマッチング、コード等を日本語化し、引抜対象データを作成する。
00029	29. 引抜対象データ (Access)	データ	
00030	30. エクスポート	手作業	Accessで作成した引抜対象データを封入封緘業者に渡すためにエクセルにエクスポートする。
00031	31. 引抜対象データ (Excel)	データ	
00032	32. 封入封緘業者へ送付	手作業	封入封緘業者へ引抜対象データをメールにて送付する。
00100	100. 通知済と最新賦課が税同 (V) 履歴の期割が異なるSQL	手作業	通知済期割と最新賦課期割が一致 (税同) しているが、履歴の期割が異なるデータを抽出する。
00101	101. 実行結果	データ	
00102	102. 通知作成後、最新異動取消または課税取消SQL	手作業	通知作成後に最新異動取消または課税取消をしたデータを抽出する。
00103	103. 通知作成後、通知済期割≠最新期割 (次回通知なし) SQL	手作業	通知作成後に期割に変更があり、通知予定となっていないデータを抽出する。
00104	104. 通知作成後、住記に異動ありSQL	手作業	通知書作成後に住記の異動 (転出、転居、死亡) があったデータを出力する。
00105	105. 実行結果	データ	

当初通知作成～引抜 業務記述書(2/2)

業務記述書									
業 務 区 分	03022	住民税(課税) 当初課税・通知作成	バージョン		関連部署項目		作成者		作成日
業務プロセス	03227	当初通知作成	概 要				更新者		更新日
サブプロセス	72320	引抜	概 要				最終記述日		

処理番号	処理名称	凡例	処理概要	処理番号	処理名称	凡例	処理概要
00106	106. 引抜要否確認 (0/L)	判断	実行結果を受領し、引抜要否を判断する。 ▽引抜要、OL発行要 → 「107. 通知書・納付書発行 (03024-03242-21100)」へ ▽引抜要、OL発行不要 → 「108. 引抜用リスト作成」へ ▽引抜不要 → 本サブプロセス終了				
00107	107. 通知書・納付書発行	定義済 処理					
00108	108. 引抜用リスト作成	手作業	アクセスのマッチング用に実行結果から引抜対象リストを作成する。				
00109	109. 引抜用リスト	データ					
00110	110. 引抜用リスト	データ	口座異動分などの引抜対象リスト				
00111	111. 引抜用リスト	データ	納通引抜SQL (03022-03227-72330) の「110. 引抜用リスト」				
99999	コメント	処理					

地方公共団体の情報システム調達における機能要件の表記方法に関する調査研究

平成 27 年 3 月発行

発行 地方公共団体情報システム機構

〒102-8419 東京都千代田区一番町 2 5 番地（全国町村議員会館内）

電話 03（5214）8002

— 禁無断転載 —

J-LIS（ジェイリス）、当機構の組織名の英語表記（Japan Agency for Local Authority Information Systems）を略したものです。