

令和3年度 文教委員会資料②

【所管事務の調査（報告）】

区役所事務サービスシステムの再構築について

資料

区役所事務サービスシステムの再構築について

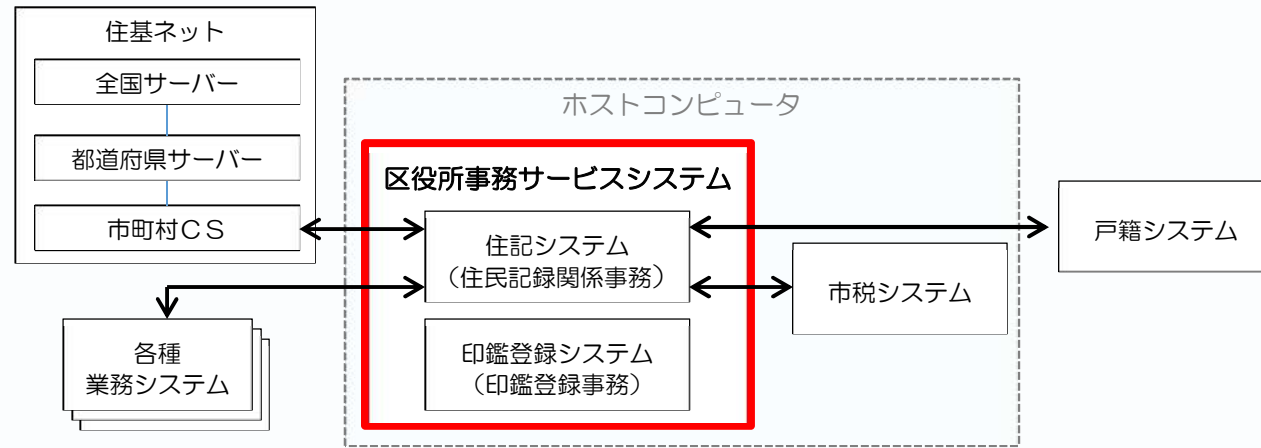
市 民 文 化 局

（令和3年8月26日）

区役所事務サービスシステムの再構築について

1 区役所事務サービスシステムについて

- ◇住民記録関係事務（転入届・転出届の処理、住民票の写しの交付等）及び印鑑登録事務（印鑑登録証明書の交付等）を行うために、区役所区民課、支所区民センター等で使用している業務システムとなる。
- ◇平成6年（1994年）から、ホストコンピュータで稼働している。
- ◇住記システムと印鑑登録システムで構成される。
- ◇住民基本台帳を管理し、多数の業務システム等への情報連携や提供がある。
- ◇住記システムは全国の住民基本台帳ネットワーク（住基ネット）と連携している。
- ◇ホストコンピュータでは当システムの他に、市税システムが稼働している。



2 川崎市情報システム全体最適化方針

システム経費の増大抑止、ICT人材の育成など7つの目標を掲げ、対象期間を平成31年度から概ね10年間ととして、平成31年3月に策定された。

これまでのシステム構築・運用経費の増大を抑止

- 新本庁舎竣工に合わせたICT環境の整備
- オープン化やネットワーク統合など、情報環境のスリム化
- ICTの急速な発展に対応できる人材の育成
- 働き方改革を踏まえ、AIやRPAなどの最新技術を活用
- 運用負荷や障害などを極力防止する開発・運用
- ICTを活用した電子行政サービスの実現



区役所事務サービスシステム再構築 ＜次期区役所事務サービスシステム＞

(参考)
 ○ホストコンピュータ
 大型汎用機、メインフレームともいわれ、ハードウェア、ソフトウェアともに、製造元独自のものとなる。古くから、主に基幹系のシステムで使用されており、筐体等は非常に大型になる。
 ○オープン化
 独自規格のホストコンピュータから、公開された標準仕様を元に製造された製品を採用してシステムを導入すること。

3 次期区役所事務サービスシステムについて

再構築の目的

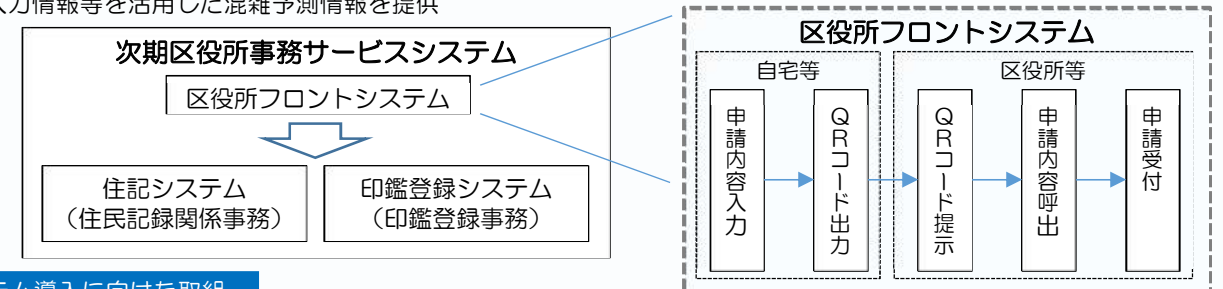
- システム構築・運用経費の削減
- オープン化によるスリム化（ホストコンピュータ撤去への対応）
- 運用負荷の軽減
- ICTの活用による市民サービスの向上と事務の効率化

再構築の内容

- ・住記システム及び印鑑登録システムをオープン化するとともに、区役所フロントシステムを導入する。
- ・他業務システム及び住基ネットとの情報連携については、再構築前と同様の機能とする。

区役所フロントシステム

- ・申請手続きは従来の紙によるもの他、WEBサイト、区役所等に設置するタブレット端末
- ・WEBサイトでの申請内容事前入力とQRコードを利用した申請受付
- ・事前入力情報等を活用した混雑予測情報を提供



次期システム導入に向けた取組

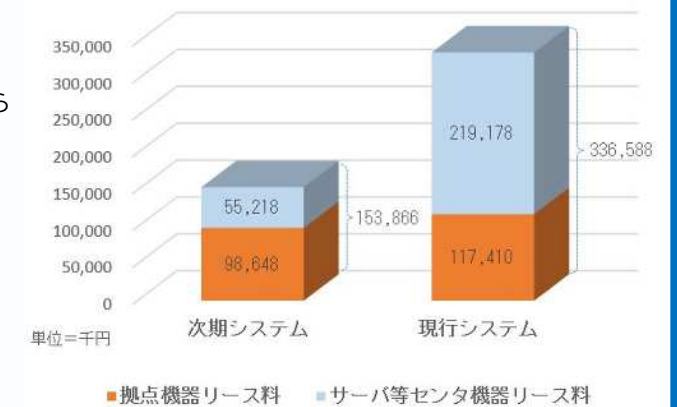
- ・職員研修
 区民課職員等に対する、次期区役所事務サービスシステムに関する机上研修及び、端末の操作研修を実施

対象人数	机上研修	操作研修
	約270名	約500名

- ・区役所等のレイアウト変更
 区役所フロントシステム導入に伴い、来庁者及び職員の動線が変わることから、それに合わせてフロアレイアウトを変更
- ・タブレット端末操作支援要員の配置
 フロア案内に加え、タブレット端末の操作に不慣れな方をサポート

費用比較 ※予算額

- 運用にかかる費用（年額）
- ・サーバ等センタ機器リース料
 ホストコンピュータから汎用的なサーバに変更となることから費用が大幅に削減される。
- ・拠点機器リース料
 区民課等に配置する端末（パソコン、プリンタ等）
- ・運用等にかかる管理費用
 現行と同額程度を想定（調整中）



進捗等

- ・現在はテスト工程を実施中（令和3年8月時点）
- ・令和3年8月11日から研修を開始
- ・令和4年1月4日から稼働予定

今後の課題

- ・区役所フロントシステム導入に伴う申請方法の多様化や、フロアレイアウト変更等の市民への効果的な周知
- ・令和4年度からのシステム運用体制の検討（職員配置、リモート保守の導入等）
- ・キャッシュレス決済機能との連携 等

◇タブレット端末設置予定数（記載台用+窓口用+予備）

<令和3年8月1日時点>

川崎区			幸区役所	中原区役所	高津区役所	宮前区役所	多摩区役所	麻生区役所	計
川崎区役所	大師支所	田島支所							
29	13	10	16	22	24	22	22	14	172

※出張所は6台ずつ配置

◇タブレット端末操作支援要員予定数

<令和3年8月1日時点>

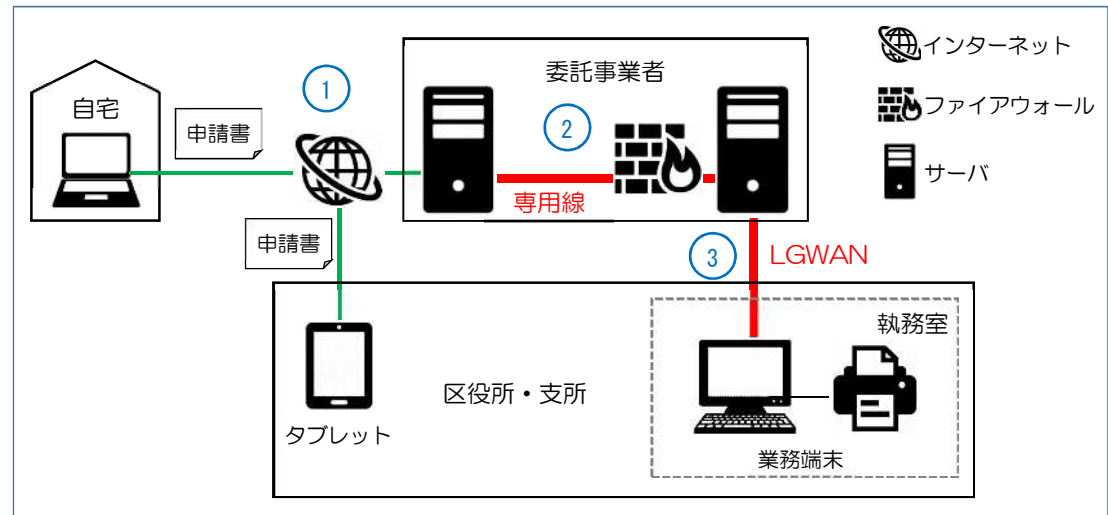
川崎区			幸区役所	中原区役所	高津区役所	宮前区役所	多摩区役所	麻生区役所	計
川崎区役所	大師支所	田島支所							
3	2	1	2	4	3	3	3	3	24

◇区役所フロントシステムのセキュリティ対策

- ① 申請者の自宅のパソコン等から入力された内容は**暗号化 (SSL/TLS)**され、インターネットを介して委託事業者の外部ネットワーク側サーバに届く。
- ② 外部ネットワーク側サーバから、**ファイアウォールで保護**された内部ネットワーク側サーバに**専用線を介して**情報を移し、外部ネットワーク側サーバの**情報は揮発**する。
- ③ 内部ネットワーク側サーバと区役所・支所は**LGWANで接続**されている。

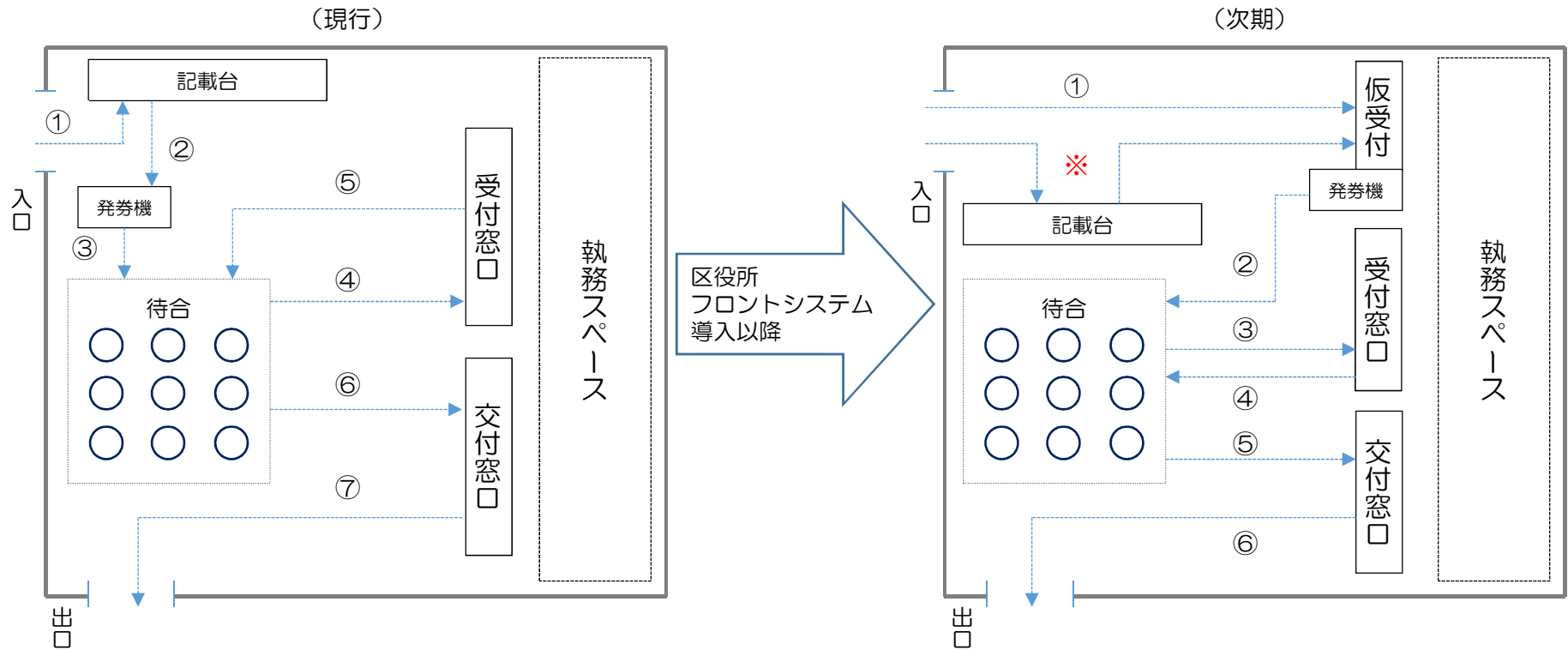
※LGWAN（総合行政ネットワーク）

- ・地方公共団体等を相互に接続する行政専用のネットワーク
- ・インターネットから切り離された閉域ネットワーク



◇来庁者の動線イメージ/フロアレイアウトモデル

※実際の動線やレイアウトは、区役所・支所ごとに異なる。



- ① 来庁・申請書記入
 ② 受付番号取得
 ③ 待ち
 ④ 受付
 ⑤ 待ち
 ⑥ 交付
 ⑦ 退庁

- ① 来庁 (事前入力)、QRコード受付、受付番号交付
 ② 待ち
 ③ 受付
 ④ 待ち
 ⑤ 交付
 ⑥ 退庁

※事前入力をしていない場合
 ・タブレット端末
 入力、QRコード受付、受付番号交付
 ・申請書 (従来通りの紙による申請)
 記入、受付番号交付

◇区役所フロントシステム画面イメージ（転入の場合）

手続きの選択

川崎市事前申請サービス

最初から始める

届出選択 一時保存ファイルから読み込む

手続きを選択してください
該当する項目を選択して、次へボタンを押してください。

- 市外から川崎市へ引っ越しされた方のお手続き（転入）
料金の数：20 圓 所要時間：8～10 分
- 川崎市内で引っ越しされる方のお手続き（転居）
料金の数：18 圓 所要時間：7～9 分
- 川崎市から市外へ引っ越しされる方のお手続き（転出）
料金の数：14 圓 所要時間：7～9 分
- 続柄や世帯主の変更をされる方のお手続き（世帯変更）
料金を無料
- 世帯主・続柄変更をされる方のお手続き（世帯主・続柄変更）
料金の数：0 圓 所要時間：4～6 分
- 世帯分離をされる方のお手続き（世帯分離）
料金の数：0 圓 所要時間：4～6 分
- 世帯変更をされる方のお手続き（世帯一部変更）
料金の数：0 圓 所要時間：4～6 分
- 世帯合併をされる方のお手続き（世帯合併）
料金の数：0 圓 所要時間：4～6 分
- 証明書の交付を受けられる方のお手続き（交付申請）
料金の数：0 圓 所要時間：4～6 分
- 印鑑を登録される方のお手続き（印鑑登録）
料金の数：0 圓 所要時間：4～6 分

次へ

手続き対象者の情報入力

川崎市事前申請サービス

最初から始める / 手続き対象者の情報 / いままでの住所 / 新しい住所 / アンケート / 届出人の情報 / 来庁予定 / 手続きのご案内

市外から川崎市へ引っ越しされた方のお手続き（転入）

手続き対象者の情報を入力してください。

国籍 **必須**
 日本国籍 外国籍

カナ氏名 **必須** ※
 カワサキ タロウ

氏名 **必須** ※
 川崎 太郎

性別 **必須** ※ 生年月日 **必須** ※
 男 1980 (昭和55年) 年 1

世帯主との関係 **必須** ※
 世帯主本人

本籍 **必須** ※

新しい住所を入力してください。

〒〒〒 郵便番号 (例：2300010) ※ハイフンなし
 2100015

神奈川県 市区町村
 神奈川県川崎市

区
 川崎区

町名 **必須** ※
 川崎区南町

番地 (例：1-2-3)
 1-1

建物名、部屋番号等

戻る 次へ

転入先住所の入力

川崎市事前申請サービス

最初から始める / 手続き対象者の情報 / いままでの住所 / 新しい住所 / アンケート / 届出人の情報 / 来庁予定 / 手続きのご案内

市外から川崎市へ引っ越しされた方のお手続き（転入）

新しい住所を入力してください。
 転出証明書に記載されている新しい住所の内容を入力してください。

郵便番号 (例：2300010) ※ハイフンなし
 2100015

神奈川県 市区町村
 神奈川県川崎市

区
 川崎区

町名 **必須** ※
 川崎区南町

番地 (例：1-2-3)
 1-1

建物名、部屋番号等

戻る 次へ

来庁予定日等の入力／混雑予測情報の提供

川崎市事前申請サービス

最初から始める / 手続き対象者の情報 / いままでの住所 / 新しい住所 / アンケート / 届出人の情報 / 来庁予定 / 手続きのご案内

市外から川崎市へ引っ越しされた方のお手続き（転入）

来庁予定場所、予定日を選択してください

選択された予定日は混雑予測に使用します。受付の予約ではありませんのでご注意ください。
 土曜日は、在基ネットワークシステムの稼働上、マイナンバーカードを使った転入の届出は受付ができませんのでご注意ください。
 また、戸籍の証明書の申請につきましては、対応に時間がかかる場合があります。

区役所 **必須**
 川崎区役所

来庁予定日を選択してください **必須**
 2021 (令和3年) 年 8 月 5 日

混雑予測 ○:空いている、△:比較的空いている、X:混雑している、X X:大変混雑している

	午前	12時～15時	15時以降
2021/08/05 (木)	○	△	XX
2021/08/06 (金)	○	△	XX
2021/08/07 (土)	○	△	XX
2021/08/08 (日)	○	△	XX

○:空いている、△:比較的空いている、X:混雑している、X X:大変混雑している

	午前	12時～15時
2021/08/05 (木)	○	△
2021/08/06 (金)	○	△
2021/08/07 (土)	○	△
2021/08/08 (日)	○	△

戻る 次へ

来庁時手続きのご案内

川崎市事前申請サービス

最初から始める / 手続き対象者の情報 / いままでの住所 / 新しい住所 / アンケート / 届出人の情報 / 来庁予定 / 手続きのご案内

市外から川崎市へ引っ越しされた方のお手続き（転入）

来庁時に必要になる手続きのご案内

内容を確認いただいた後「次へ」を押してください。
 受付用のQRコードを作成します。

入力内容 **修正する**を押すと入力画面へもどります。

来庁希望日 川崎区役所 2021/08/12 (木) 12時～15時

旧住所 神奈川県横浜市青葉区栄1丁目 1-1

新住所 川崎区南町 1-1

手続き対象者 **修正する**を押すと入力画面へもどります。

氏名	性別	生年月日	世帯主との関係	国籍
川崎 太郎 (カワサキ タロウ)	男	1980/01/01	世帯主本人	<input type="button" value="修正する"/>
川崎 次郎 (カワサキ ジロウ)	男	1985/02/02	弟	<input type="button" value="修正する"/>

必要になる手続き
 を押すと、メッセージ印刷ページへ遷移します。

1. 個人番号カード（マイナンバーカード）を持っている人がいますか。
 :はい

市外から川崎市へ引っ越しされた方のお手続き（転入）

来庁時に必要になる手続きのご案内(印刷用)

1. 個人番号カード（マイナンバーカード）を持っている人がいますか。
 :はい

マイナンバーカードの更新等の手続きが必要となりますので、世帯員全員分のマイナンバーカードが必要となります。
 なお、住民票の写し等の各種証明書の交付については、便利でお得たせないコンビニ等の店舗内にあるマルチコピー機等からの交付を御利用ください。

戻る 印刷