

## 武蔵野市役所 様

独自の文書管理ルールにも柔軟に対応。  
誰もが直観的に操作できる、使いやすい文書管理システムを実現。

### 依頼

- 文書管理システムや業務そのものの習熟度が浅い職員でも迷わず簡単に利用できるようにしたい
- 独自の文書管理ルールに基づき、紙と電子双方とも一括で管理・運用できるようにしたい
- 長期利用に耐えうるシステムにしたい

### 提案

- ユニバーサルデザインの『らく<sup>2</sup>文書主任<sup>®</sup>』を提案。直観的なインターフェースで、高い操作性を実現。
- 市独自の文書管理ルールに柔軟に対応。紙と電子、双方の実運用を意識した機能を実装。
- 仮想化・最新規格のブラウザ対応で長期利用を見据えた安定稼働を実現

東京都西部に位置し、吉祥寺などの商業地域と緑豊かな住宅街を併せ持つ武蔵野市。市民約14万人の暮らしを支える武蔵野市役所は、2005年に文書管理の電子システム化を実施するなど市民へのサービス向上と情報公開への対応力を強化してきた。

2015年には、文書管理の安全性・正確性・効率性をさらに高めるため文書管理システムの更改を検討。

NTTデータカスタマサービスは同市の要請に応え、地方自治体での利用導入実績が豊富な総合文書管理システム『らく<sup>2</sup>文書主任<sup>®</sup>』を提案・導入した。

公文書管理のあり方から共に考えながら、文書管理業務をシステム面から強力にサポートする。



### 直感的なインターフェースで、次にすべきことがひと目で分かる操作性



武蔵野市役所 総務部総務課  
茅野 智美 様

情報公開法の施行以来、住民の行政に対する情報公開のニーズが高まり、情報に対する住民の意識も向上している。武蔵野市役所では、2005年に文書管理システムを導入して以来、住民サービスの向上を目指し文書管理手法の改善に取り組んできた。今回の文書管理システム更改ではシステム化によって生まれる諸問題にどう対処するかが課題となっていた。

武蔵野市役所・総務部総務課の茅野智美氏は、システム更改に至った経緯を次のように話す。

「殆どの職員にとって、文書管理システムはメインのツールではありません。必要がある時にだけ使うものですので、文書管理システムの習熟度が浅い職員でも、迷わず簡単に利用できることが大切です。使う人にとって敷居の低いシステムにしなければとは常々考えていました」

そこで、NTTデータカスタマサービスは、直感的なユーザビリティで誰もが簡単に操作可能な『らく<sup>2</sup>文書主任<sup>®</sup>』をベースにしたシステム更改を提案。

「加えて、今回の更改では、文書管理業務がシステムを通して分かりやすく理解できること、その上でそれぞれのシステム機能が使いやすいことも重要な要件として位置付けていました。『らく<sup>2</sup>文書主任<sup>®</sup>』は、スマートフォンのような直感的なユーザインターフェースになっており、マニュアルを見なくてもアイコンを選んでいけば次に何をすればいいのかが分かりやすいという点

が非常に印象的でした。初めて文書管理業務に触れる職員でも、文書の発生から廃棄に至る文書ライフサイクルに対する理解を深められる点も良いですね」(茅野氏)

### 独自の文書管理ルールにも柔軟に対応 文書管理業務に精通しているからこそできること

システムに求められることは操作性だけでは無い。文書管理運用の実態に即したシステムでなければ、システム化のメリットを最大限に活かすことはできない。今回の更改では、半年間という限られた開発期間で武蔵野市役所の実運用に沿ったシステムを作り上げられるかが大きなポイントであった。

『らく<sup>2</sup>文書主任<sup>®</sup>』は、同市で採用されている文書管理手法である「ファイリング・システム」に対応している。さらに、豊富なカスタマイズ機能を持ち、必要な機能のみを選択して利用できる点が評価された。

「当市では独自の文書管理ルールに基づいて文書管理業務を行っていません。過去の運用では紙の管理と電子の管理を整理しきれなかったこともあり、実運用に沿ったシステムを構築するのは難しいと考えていました。NTTデータカスタマサービスからは、紙文書の物理的な管理に合わせてシステムをどう運用していくかという視点からもご提案をいただき、帳票レイアウトや管理項目など細かい部分まで市の現状にあわせて柔軟な対応をしていただけたので高い満足度を得られています。システムに関する知識はもちろん自治体の文書管理業務にも精通していたので、他自治体の運用事例も紹介していただきながら、当市の要望を汲み上げてもらえた点もありがたかったですね」と総務部情報管理課の水野健吾氏は話す。



武蔵野市役所 総務部情報管理課  
水野 健吾 様

## 長期利用を見据えたシステムを導入。 新たな市民サービスの可能性を探る

文書管理システムは全職員が利用するシステムであるため、頻繁なシステム入替は職員の負担を増加させてしまう。長期利用を見据えた上でシステムの安定稼働と費用をどのように両立させるかは、文書管理システムに求められる重要な要件の一つだった。

「当市では、武蔵野市ICT業務継続計画に基づいて、『内部情報システムを物理サーバから仮想基盤へ移行することにより、システムの安定性を保つと同時にコスト削減も図る』という方針を打ち出しています。『らく<sup>2</sup>文書主任<sup>®</sup>』は仮想化や最新規格のブラウザに対応しており、この方針とも合致していました。また、OSS(Open Source Software)をベースとしたソフトウェア構成であったため、低価格で高品質なシステムの導入を実現できました。

導入後の保守の面では、相談を持ちかけた際にも事態を正確に確認しながら対応していただいているので安心感があります。構築に携わったSEからリ

ユニバーサルデザインを採用し、直感的なインターフェースを実現。独自の帳票レイアウトや管理項目にも柔軟に対応が可能だ。

モートでサポートいただける体制になっているのも心強いですね」(水野氏)

今後の展望について両氏は次のように語る。

「今回のシステム更改で、より多くの職員に文書管理の考え方や意義についての理解を深めてもらう土台ができました。今後は職員の文書管理スキルの



「新たな市民サービスに向けて、更なる提案を期待しています」とお二方

向上にも取り組んでいきたいですね。また、時代の流れから、今後はペーパーレス化も大きな課題になると思います」(茅野氏)

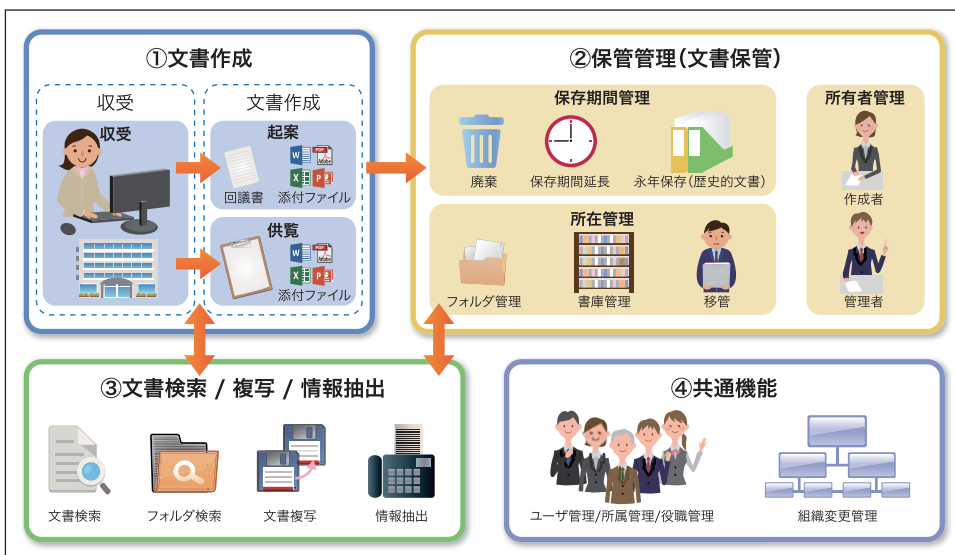
「IT技術の進展とともに、自治体のシステムに期待される役割も変わりつつあります。世の中の動向や技術革新などに伴って出てくる新たなテクノロジーを活用して、業務の効率化だけではなく新たな市民サービスの可能性も探っていきたいですね。NTTデータカスタマーサービスには、文書管理システムのみならず、武蔵野市の良きパートナーとして今後も市の課題に対して最適なソリューションの提案をいただけることを期待しています」(水野氏)

NTTデータカスタマーサービスでは、今後もさらなる技術開発を推進し、現場のニーズをシステムに反映することで、確かな課題解決の提供とシステムの新たな可能性を追求していく。

※『らく<sup>2</sup>文書主任<sup>®</sup>』は株式会社エヌ・ティ・ティ・データ四国の登録商標です。

## 武蔵野市役所 文書管理システム機能構成図

『らく<sup>2</sup>文書主任<sup>®</sup>』をベースに、武蔵野市様の実運用に沿った機能を導入



### お客様情報 武蔵野市役所



[住所]  
東京都武蔵野市緑町2-2-28

[沿革]  
1947年 東京都23区に隣接する西部地域に「武蔵野市」として市制施行  
2005年 物理的な文書管理を初めてシステム化  
2007年 市制施行60周年

[ホームページ]  
<http://www.city.musashino.lg.jp/>

●お問い合わせ・ご相談は下記までどうぞ

NTTデータ カスタマーサービス株式会社

営業本部 営業戦略部

TEL.03-5690-2425