

使いやすさと充実したサポートで 選ばれ続ける「ADWORLD 戸籍総合システム」

課題

リプレースにあたり、高い信頼性、拡張性と手厚いサポートで、確実な戸籍業務を継続したかった

解決

法改正への対応や「日立戸籍アンサーセンタ」のサポートが充実した「ADWORLD 戸籍総合システム」を継続利用

効果

従来の安心感はそのままだに、リプレースに合わせて指静脈認証システムを導入し、セキュリティをさらに強化

信頼性と使いやすさで 戸籍業務を支援

日本三名橋の一つとして知られる錦帯橋や、江戸時代の面影を残す岩国城など、美しい歴史的建造物を有する山口県岩国市。これまで100万人以上の利用客を迎えてきた空の玄関口・岩国錦帯橋空港は、2016年3月から羽田線の増便に加え、沖縄（那覇）線も就航するなど、観光やビジネスにますます便利になったことで注目を集めています。

その行政を担う岩国市役所は、2001年から、日立の「ADWORLD 戸籍総合システム」を使い続けてきました。

「戸籍という、非常にプライバシー性が高い個人情報を管理するシステムには、何よりも高い信頼性と、職員が戸惑うことなく使える操作性の高さが重要です。日立のシステムはその要件を満たしており、法改正に対する確実な対応はもちろん、リプレースのたびに機能強化と改善が図られていることにも大きな安心感を抱いています」と語るのは、情報統計課 電算班長の岡田 淳氏です。2006年3月に行われた8市町村

の合併の際にも、日立は旧市町村のデータを確実に統合し、岩国市の安定した戸籍業務の運用を支え続けてきました。

戸籍業務の現場で特に高く評価されているのが、見やすくわかりやすい画面デザインです。

「画面が届書と同じレイアウトになっているので、そのまま素直に入力できるのが便利ですね。初めて使った際も、操作に迷うことがほとんどありませんでしたし、色づかいも目に優しいと感じます。また相続

人検索機能を使うと、相続に関する複雑な申請などにもスムーズに対応できます。さらに本籍人が管内で異動する場合に、身分事項を自動的に移記してくれる機能もあり、入力ミスの防止に役立っています」と市民課 記録班の水谷 倫子氏は評価します。

「日立戸籍アンサーセンタ」が 手厚いサポート

「2015年8月のシステムリプレースでクライアントをWindows® 8.1に移行したのですが、OSに搭載された文字フォントも変更になったため、正しく漢字を表示させる操作に迷ったことがありました。そのときも日立戸籍アンサーセンタに問い合わせたところ、すばやく対応方法を教えていただけのがうれしかったですね。高度な問題の解決ばかりでなく、操作方法がまだよく



指静脈認証による「ADWORLD 戸籍総合システム」へのログイン *PCの画面ははめ込み合成です



岩国市

所在地 山口県岩国市今津町1-14-51
人口 139,671人(2016年3月1日現在)
世帯数 66,288世帯(2016年3月1日現在)
職員数 1,065名(2015年12月15日現在)



わからない初任者に対してのサポートも充実していますので、トレーニング期間の短縮にも効果を上げています」と語るのは、市民課 記録班長の松井 美穂氏です。

操作方法や運用方法に関する問い合わせに専任スタッフが対応する日立 戸籍アンサーセンタでは、お客さまからの質問内容をシステムで管理することで、スムーズな対応を行うほか、頻度の高い問い合わせ事例を「戸籍アンサーセンタ 便り」で毎月お知らせするなど、きめ細かなサポートを展開。システムに問題が発生した場合は、担当SEが短時間で駆けつけられるよう、全国各地のサポート拠点に戸籍専門のSEを配置している点も、お客さまからの高い安心感につながっています。

指静脈認証で 戸籍情報システム端末の セキュリティを強化

岩国市ではこれまで、戸籍情報システム端末のセキュリティ対策として、ID/パスワードによるログイン認証に加え、ADWORLD 戸籍総合システムが備える「操作履歴ログ管理」によって、セキュリティモラルの向上と情報漏えいの防止に努めてきました。そして最新のシステムリプレースに合わせて導入されたのが、日立の「指静脈認証システム」です。

「戸籍は個人情報扱う中でも最重要のシステムですから、以前からクライアント側のセキュリティを、より強化したいという思いが強くなりました。そこで今回、日立の指静脈認証を導入しました。当初は



岡田 淳氏

松井 美穂氏

水谷 倫子氏

穂本 憲一氏

ICカードも候補に挙がりましたが、ログイン時にカードリーダーにかざすなどの一手間がかかるほか、自宅への置き忘れや盗難・紛失の可能性がないとはいえません。その点、指静脈は生体情報ですから忘れたり偽造されたりする心配がなく、装置に指をかざすだけでスピーディーに認証できるため、利便性も損なわない。セキュリティと業務効率向上を両立させる最良の選択だったと思います」と岡田氏は語ります。

住民サービスの向上を支える 機能拡張も検討

「住民サービスの向上を図るため、将来的にはマイナンバー制度を活用したコンビニエンスストアでの戸籍証明書の交付なども検討していきたい」と、情報統計課 電算班の穂本 憲一氏は語ります。「住民の皆さまのニーズがますます多様

化するなかで、自治体は常にその期待に応え、環境を整備していく責任があります。そのためには当然、戸籍情報システムや周辺システムの安定稼働と、より高度なセキュリティ対策、ネットワーク構成の見直しなども求められてくるでしょう。そうしたシステム面でのサポートに加え、自治体を取り巻く国の動向などの情報提供についても、官公庁や全国の自治体をユーザーとされている日立さんのノウハウとご協力が欠かせないと考えています」と岡田氏は期待を寄せます。

その期待に応えるため、これからも日立は全国の自治体の声を反映し、より使いやすくADWORLD 戸籍総合システムを進化させながら、自治体の将来にわたる住民サービスの拡充をしっかりとサポートしていきます。

お問い合わせ先

(株)日立製作所 公共システム営業統括本部 カスタマ・リレーションズセンタ
<http://www.hitachi.co.jp/pchannel-inq/>

■ 情報提供サイト
http://www.hitachi.co.jp/app/adworld_koseki/