

府 中 町
電 子 自 治 体 推 進
基 本 構 想

平成 23 (2011) 年

広 島 県 府 中 町

目 次

はじめに

第一章 基本構想を策定する趣旨

1. 基本構想の目的等
 - 1-1. 基本構想の目的 1
 - 1-2. 基本構想の策定手法 1
 - 1-3. 基本構想の対象範囲等 1

第二章 現行業務・システムの現状と課題

1. 現状調査の実施
 - 1-1. 現状調査の目的と対象システム 2
 - (参考)調査の実施方法と手順 4
2. 現行業務・システムの評価
 - 2-1. ポートフォリオ分析 5
3. 現行業務・システムの課題
 - 3-1. 抽出された課題事項 6
 - 3-2. 課題解決の方向性 7

第三章 最適化に向けた施策

1. 業務・システム最適化に向けた施策
 - 1-1. 最適化に向けた施策体系 9
 - (参考)BSC(バランススコアカード)分析 11
2. システムの最適化
 - 2-1. システム最適化に対する考え方 12
 - 2-2. システム最適化の方法 12
 - 2-3. 法改正などの動向 14
 - 2-4. システム最適化計画 18
 - 2-5. コストシミュレーション 19
 - 2-6. 将来のシステムの方向性 20
3. 業務の効率化
 - 3-1. 業務の効率化に対する考え方 22
 - 3-2. 担当課業務の見直し方法 22
4. 運用保守業務の効率化
 - 4-1. 運用保守業務の効率化に対する考え方 23
 - 4-2. 運用保守業務の見直し方法 23
 - 4-3. 運用保守業務の全体体系 24
 - 4-4. 運用保守業務の作業範囲と役割分担 25
 - 4-5. 連絡票ルール(インシデント管理プロセス)の見直し 25
 - 4-6. 業務運用におけるSE対応処理 26
 - 4-7. アウトソーシング可能処理 27
 - 4-8. 運用保守業務の方向性 28
5. 新たな電子行政サービスの提供
 - 5-1. 新たな電子行政サービスに対する考え方 29
 - 5-2. 窓口サービスの見直し
 - 5-2-1. 収納の多チャンネル化
 - 5-2-1-1. コンビニ収納 31
 - 5-2-1-2. MPN(マルチペイメントネットワーク) 32
 - 5-2-1-3. クレジット収納 33
 - 5-2-1-4. モバイル納付 34
 - 5-2-2. コンビニ交付 35
 - 5-2-3. 施設予約 36
 - 5-2-4. 総合窓口 37

5-3. 情報提供サービスの見直し	
5-3-1. 住民ポータル(ホームページ).....	39
5-3-2. デジタルサイネージ.....	40
5-4. 新たな住民サービスの検討	
5-4-1. 健康管理、安全安心.....	41
5-4-2. 電子地域通貨.....	42
5-4-3. パスロケーションシステム.....	43
5-4-4. 住基カードを利用したサービス.....	44
5-4-5. 地域SNS.....	45
5-5. 行政内部事務の見直し	
5-5-1. 職員ポータル.....	46
5-5-2. ナレッジシステム.....	47
5-5-3. 庶務事務/電子決裁.....	48
5-5-4. 文書管理.....	49
5-5-5. 電子入札とバックオフィス連携.....	50
5-6. その他	
5-6-1. ICTを活用した議会運営.....	51
5-6-2. テレワーク.....	52
5-6-3. 電子投票.....	53
6. ITガバナンスの強化	
6-1. ITガバナンス推進体制の検討.....	54
6-2. 情報セキュリティの強化.....	55
6-3. 業務継続計画の策定.....	56

[資料]

別紙1. ポートフォリオ分析について
別紙2. 1 システム最適化計画(案)
別紙2. 2 サーバ更新計画(案)
別紙3. クラウドコンピューティングについて
別紙4. 1 国保年間運用スケジュール
別紙4. 2 国保業務フロー
別紙5. 運用・保守作業体系(実践モデル)サービス作業分担項目表

はじめに

現在のわが国においては、近い将来に到来する本格的な少子高齢化など、様々な社会的課題の解決策の1つとして、低廉で高速なネットワークの整備により、「いつでも、どこでも、何でも、誰でも」使える、いわゆる「ユビキタスネット社会」の実現が不可欠であると言われており、また、官民を問わず、その業務運営において、情報通信技術（ICT）が重要な役割を担うようになってきています。

インターネットは既に住民の生活の中に浸透し、とりわけ民間分野においては、多くのサービスがインターネット経由で受けられるようになっていますが、行政サービスについては、平成21(2009)年に国が策定した「i-Japan戦略2015」によれば、平成13(2001)年にIT戦略本部を設置し、「e-Japan 戦略」においてはネットワーク基盤の整備を中心に、平成15(2003)年の「e-Japan 戦略Ⅱ」以降はデジタル技術の利活用による社会経済構造の改革を中心に、様々な政策を推進してきたところですが、LGWANや住民基本台帳ネットワークなどの情報通信基盤（情報インフラ）整備は進んだものの、多くの国民がその成果を実感する段階までには至っていないと言えます。

こうした中で、当町においても、「府中町第3次総合計画」（3次総）の中で、「情報化の促進」を、住民に「愛着ある暮らし心地」を実感してもらうための施策の1つとして位置づけ、「住民参加やコミュニティ・生涯学習活動などの振興、行政サービスの効率化や利便性の向上を図るため、情報システムの整備を促進」していくこととしたものです。具体的には、電子自治体構築の第一歩として、平成14(2002)年から「町総合行政情報システムネットワーク」を整備し、職員一人一台のパソコンの設置、業務システムのホスト方式からクライアント／サーバ方式への切替え、電子申請システムの導入などにより、業務を円滑に遂行する上での必要最低限の情報インフラが整ったところです。

今後は、この情報インフラの客観的な検証や評価を行うとともに、それらを十分に活用しつつ、さらには新たなICTの導入も図りながら、電子自治体を推進していく必要がありますが、その事業化に際しては、多くの人的・財政的な負担が不可欠であることから、法制度の改正も踏まえて、当町の現状を十分に勘案しつつ、住民にとって真に必要なものを取捨選択した上で実施していかなければならず、「3次総 後期基本計画」の具現化に向けた中長期的な基本戦略及びアクションプランとして、このたび「府中町電子自治体推進基本構想」を定めるものです。

なお、引き続きICTの急速な進歩・発展等、町を取り巻く社会情勢の大幅な変化が見込まれることから、この内容については、今後も必要に応じて適宜見直しを行っていくこととしています。

第一章 基本構想を策定する趣旨

1. 基本構想の目的等

1-1. 基本構想の目的

これからの町において、中長期的な方向性として、情報通信技術(ICT)を活用した効率的・効果的な行政サービスの提供を行うことにより、町民の利便性の向上、町民負担の軽減、ひいては行政コストの削減を図るものです。

1-2. 基本構想の策定手法

町における個々の業務及び情報システムの現状について、ベンダーとともに、担当ヒアリングなどを通じて把握・分析を行い、課題・問題点を抽出するとともに、課題解決の方策を検討することにより、業務及び情報システムの見直し・改善を実施し、全体最適化^{注1}を実現していくための基本となる計画(構想)を策定します。

1-3. 基本構想の対象範囲等

この基本構想は、最終的には町におけるすべての業務及び情報システムの今後の方向性に関わる内容となるものですが、その前提となる現状把握の対象は、町全体への影響が大きい総合行政情報システムネットワークを利用した次の業務とし、個別の小規模な業務システムは除くこととします。

- ・住民記録業務(住民記録関連業務を含む) ・外国人業務 ・住基ネット
- ・税業務 ・福祉業務 ・保健業務 ・介護業務 ・後期高齢者業務
- ・戸籍業務 ・財務会計業務 ・人事給与業務 ・グループウェア^{注2}
- ・ネットワーク ・アウトソーシング^{注3}管理

注1)最適化..... 業務の制度面・運用面からの見直し、システムの共通化・一元化などを内容とする最適化計画に基づき、業務運営の簡素化・効率化・合理化を推進するものであり、その結果、経費や業務処理時間の削減等を図る(総務省「業務・システム最適化の推進」)

注2)グループウェア.....組織内のコンピュータネットワークを活用した情報共有のためのシステムソフトウェア

注3)アウトソーシング... 業務のうち専門的なものについて、より得意とする外部の企業等に委託すること

第二章 現行業務・システムの現状と課題

1. 現状調査の実施

1-1. 現状調査の目的と対象システム

平成13(2001)年度から総合行政情報システムネットワークの構築に着手して8年が経過し、職員一人に一台のパソコンも行き渡り、各種業務もシステム化され、必要最低限のインフラ^{注1}は整ってきていますが、システム化した結果に対する客観的な検証や評価が十分に行われてきたとは言えない状況にあります。

現行業務・システムのあり方及び将来的な情報推進の方向性について検証・検討するために、まずは現行システムの現状把握と可視化を行い、課題を抽出しました。

対象システム

No.	業務大分類	業務中分類	主管課	システム形態			
				C/S 注2	Web 注3	PC 注4他	
1	住民記録	住民基本台帳	住民課	○			
2		外国人登録			○		
3		印鑑登録		○			
4		戸籍		○			
5		人口統計		○			
6		住基ネット				○	
7		選挙(名簿、期日前・不在者、当日受付等)		総務課	○		
8		教育(学齢簿、成人式、就学援助、幼稚園)		教育委員会 学校教育課 社会教育課	○		
9	税務情報	宛名管理(住登外、法人、送付先、口座)	税務課	○			
10		町県民税		○			
11		固定資産税(償却資産税、都市計画税含む)		○			
12		軽自動車税		○			
13		法人住民税		○			
14		税収納・滞納管理		○			
15	国民健康保険	資格(取得・喪失)	保険年金課	○			
16		保険料(賦課、収納)	税務課	○			
17	国民年金	資格(取得・喪失)	保険年金課	○			
18	介護保険	資格管理、保険料、給付	高齢介護課		○		
19	後期高齢者	資格管理、保険料、給付	保険年金課		○		

No.	業務大分類	業務中分類	主管課	システム形態		
				C/S	Web	PC 他
20	児童福祉	児童手当、保育料等	福祉課			○
21	社会福祉	生活保護等	福祉課			○
22	高齢者福祉	高齢者福祉	高齢介護課			○
23	障害者福祉	障害者福祉	福祉課			○
24	医療費助成	医療費助成	保険年金課			○
25	健康管理	健康管理	健康推進課			○
26	下水道	受益者負担金、水洗便所貸付	下水道課	○		
27	公営住宅	住宅使用料	監理課			○
28	財務会計	財務会計	財政課	○		
29		起債管理				○
30		財産管理		○		
31		契約管理		○		
32	人事給与	人事給与	職員課		○	
33	ネットワーク・アウトソーシング管理	ネットワーク・アウトソーシング管理	総務課			○

注1) インフラ ...コンピュータシステムを有効的に機能させるための基盤として必要となる設備

注2) C/S情報資源を集中管理する「サーバ」と、その資源を利用する「クライアント」で構成されたシステム

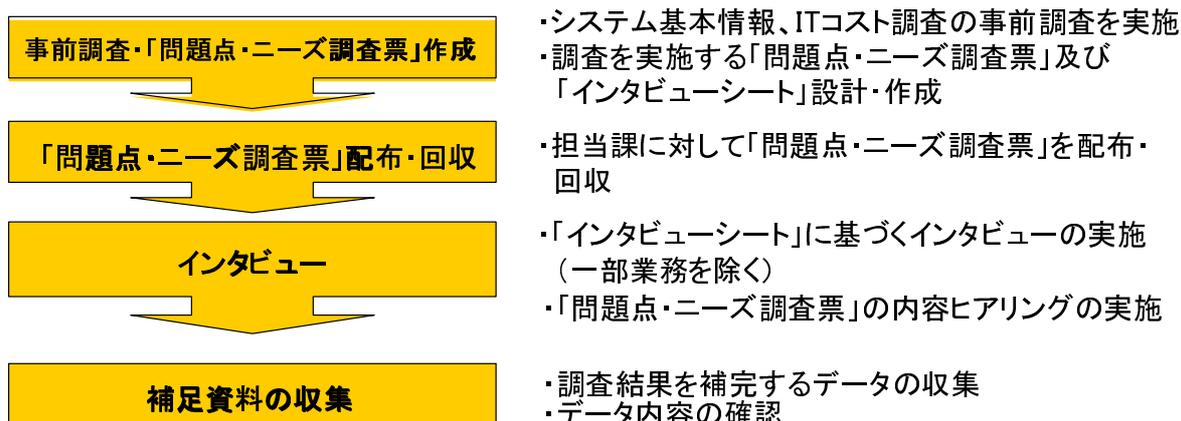
注3) Webネットワークを通じWebブラウザ上で情報やサービスを利用するシステム

注4) PCパソコン単体でサービスを利用するシステム

(参考)調査の実施方法と手順

現行業務・システムの現状調査には、現行システムの可視化手法として、APM(アプリケーションポートフォリオマネジメント)手法^{注1}を使い、更に現行業務・システムの 問題点・ニーズを明確化するために、「問題点・ニーズ調査票」を担当課に事前配付・記入してもらい、インタビュー(ヒアリング)により内容を把握しました。

注1) APM (アプリケーションポートフォリオマネジメント)手法
アプリケーションを多角的な観点から評価することで、現行システムのビジネス・業務への貢献度、技術の優良度の「現状把握」と「見える化」を行う

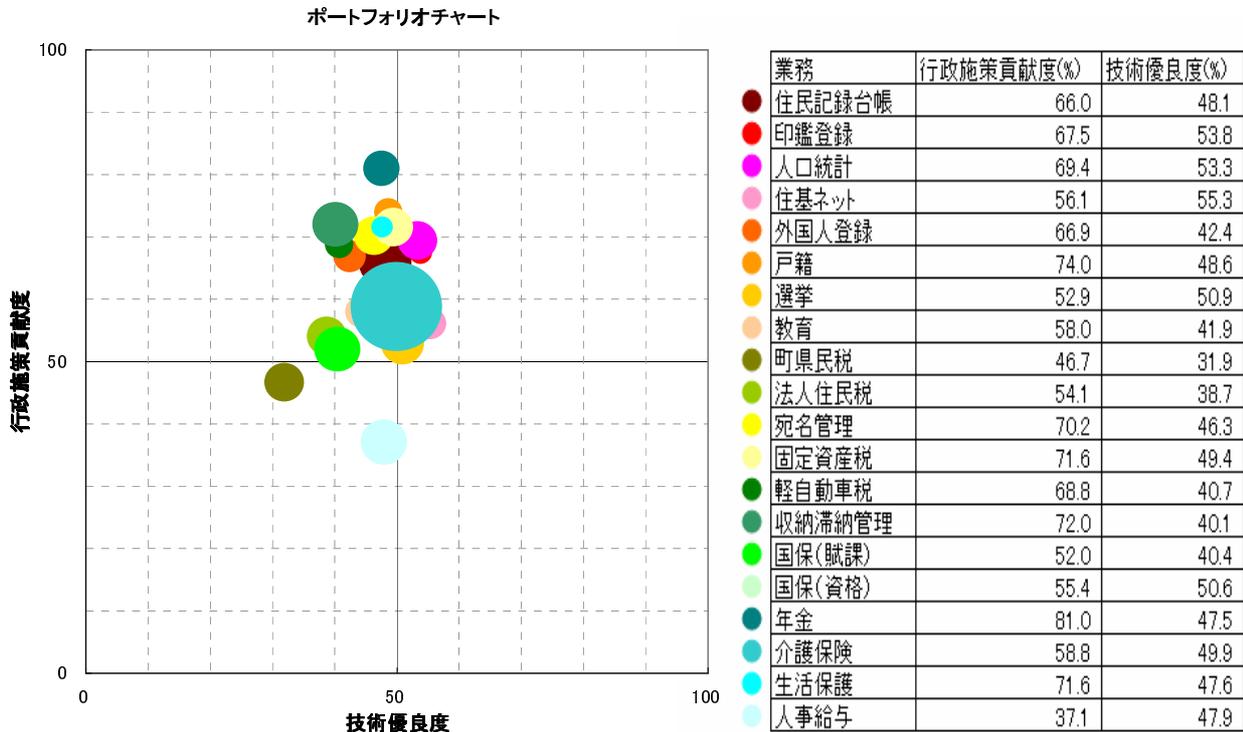


調査の作業内容

事前調査・「問題点・ニーズ調査票」作成	事前調査として、システム基本情報及びITコスト調査を実施。また、インタビューのために、事前記入形式の「問題点・ニーズ調査票」及びインタビュー時使用の「インタビューシート」を作成
「問題点・ニーズ調査票」の配布・回収	「問題点・ニーズ調査票」は、関係部署に対して配付し、回答記入後に回収
インタビュー	「インタビューシート」に基づくインタビューの実施を行い、「問題点・ニーズ調査票」の回答内容の確認を行い、調査以降の課題点の分析等を行なうために不足している内容や調査票に未記入である部分の確認及び調査票の回答からは読み取れない内容を補完
補足資料の収集	調査結果を整理・分析する経過上で情報を補完する必要がある場合に既存資料やデータを収集。それ以降、調査結果との既存データについて差異が発生している場合には、原因を追究し、そのどちらを採用するかについて検討

2. 現行業務・システムの評価

2-1. ポートフォリオ分析^{注1}



(評価)

- ① 行政施策貢献度は、人事給与、町県民税が低く、年金、戸籍、収滞納、固定資産税、宛名管理が高くなっています。全般的に行政施策貢献度は高い傾向にある。特に、経営戦略反映度、法制度対応、稼動リスクの評価が高くなっています。

人事給与は内部事務の業務特性により、住民サービスに直結していないことから行政施策貢献度が低く評価されています。

- ② 技術優良度は、町県民税、法人住民税、国保(賦課)、収納・滞納管理、軽自動車税が低くなっており、住基ネット、印鑑登録、人口統計が高くなっています。

相対的に税業務については、技術優良度が低めに評価されていますが、その要因としては、信頼性と使用性が他業務と比較して低いことが考えられます。

- ③ 総合的に、町県民税については、行政施策貢献度が50%を下回り、かつ技術優良度が30%程度であり、課題があるものと判断できます。また、法人住民税と国保(賦課)については、行政施策貢献度が50%ラインにあり、技術優良度が40%程度と課題を内在させていると思われます。

注1)ポートフォリオ分析.....サービスの満足度の関係性や強さを4象限マップで明らかにする分析手法。チャートの見方については、「別紙1.ポートフォリオ分析について」を参照

3. 現行業務・システムの課題

3-1. 抽出された課題

現行業務・システムの現状調査を踏まえて抽出された課題を整理すると、次のとおりとなります。

評価軸	補助軸	評価項目	課題	内容	
行政施策	方針	経営戦略反映度	-	-	
		利用部門ニーズ反映度	ITガバナンス注1の強化	各業務の要望について、全庁的にとりまとめ・調整する機能がない。費用対効果の指標などITガバナンスの方針を明確にする必要がある。	
		経営者アプリケーション効果認知度	-	-	
	効果	財政貢献度	-	-	
		業務プロセス貢献	業務ノウハウの継承	業務ノウハウの継承	業務マニュアルを含め、業務ノウハウの継承の仕組み作りが必要である。
			行政経営の意思決定への情報提供	行政経営の意思決定に対する情報提供にシステムを活用する仕組み作りが必要である。	
			担当課間の個人情報提供・共有	所得情報や資格情報の担当課間での個人情報提供・共有の仕組み及びルールを確立する必要がある。	
			外字運用の見直し	外字の表示や検索及び作成の運用に煩雑さがあり、仕組みや役割分担の見直しが必要である。	
		住民満足度向上	新たな住民サービス提供	新たな住民サービスの検討が必要である。	
		職員満足度向上	アウトソーシングの検討	大量帳票出力などの作業が職員に負担となっており、アウトソーシングの方向性を検討する必要がある。	
	サービスカ	新たな住民サービス提供	新たな住民サービスの検討が必要である。		
	法/制度対応性	社会保障制度改定	社会保障制度改定	今後の社会保障制度改定の動向を見極めて、システムの改修、入れ替えを行う必要がある。	
			外国人住民制度	平成24年度施行に向けたシステムの改修を平成23年度に行う必要がある。	
		ミッションクリティカル性	BCP(業務継続計画)注2の策定	万一のシステム停止などに備えたBCP(業務継続計画)の策定が必要である。	
関連機関・事業者への影響		同上	同上		
稼動リスク		-	-		
技術	方針	方針整合性	IT方針の策定	明文化されたIT方針がないため、明確化が必要である。	
	効果	先進性	-	-	
		信頼性	ハングアップ注3、レスポンス低下などの障害管理	窓口業務のハングアップやレスポンス低下が発生しており、再起動などで復旧はしているが、根本的な原因が判明していない。障害の原因及び対処方法など管理の見直しが必要である。	
			町県民税の対応	町県民税については、業務に支障をきたす障害が多く発生しており、かつSEサポートも不十分と認識されている。システムの品質面及びSEサポート面での対策が必要である。	
	使用性	SE対応処理の整理	当初賦課処理やデータ修正処理などSEが対応する必要がある処理が多く存在する。SE対応がなしでは業務ができない状況にあり、SE対応処理の洗い出しと整理が必要である。		
	リスク	継続性	国保(賦課)の対応	国保(賦課)については、当初カスタマイズ部分の法改正対応などの改修が非常に困難になっている。今後の国保改正に対する対応を検討する必要がある。	
		安全性	セキュリティルールの確立	セキュリティポリシーはあるが、日々のセキュリティチェックなどのルールがなく、ウイルスチェックやWindows Updateなどの具体的なルール策定と実施が必要である。	
		保守性	運用保守の見直し	運用保守の範囲及び担当課/情報推進係/ベンダーの役割分担があいまいな部分が多くあり、全体的に見直す必要がある。	
		移植性	-	-	

注1)ITガバナンス ITへの投資・効果・リスクを継続的に最適化する為の組織的な仕組み

注2)BCP(業務継続計画) ... business continuity plan(業務継続計画)の略で、緊急事態発生時、業務を継続、ないし早期再開するために、事前に策定される行動計画

注3)ハングアップコンピュータが操作を受け付けなくなる状態

3-2. 課題解決の方向性

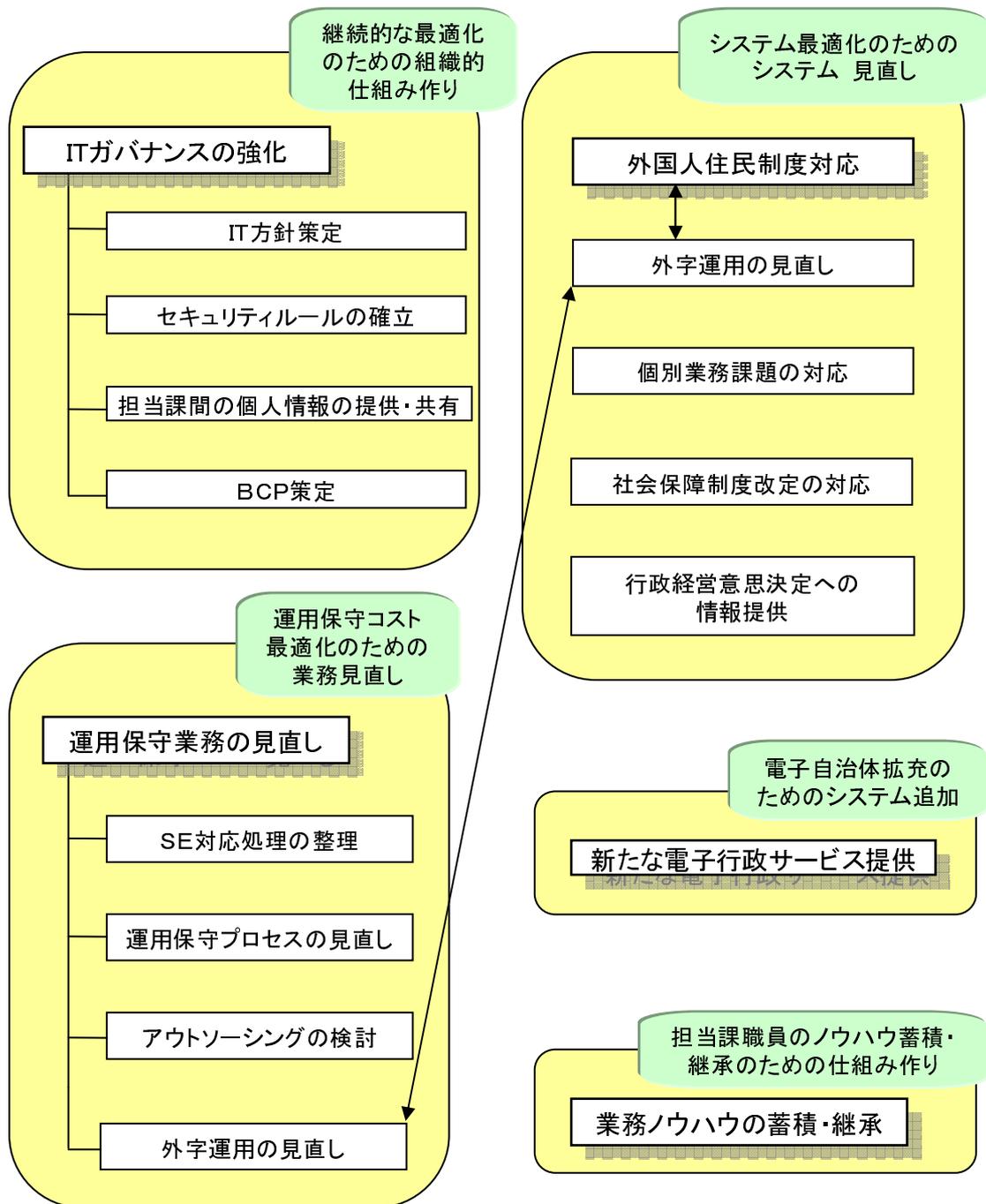
抽出された課題の解決の方向性と、組織またはシステムによりそれぞれ対応する内容については、以下のとおり考えられます。

課題	内容	解決の方向性	組織対応	システム対応	対応時期
ITガバナンスの強化	各業務の要望について、全町的にとりまとめ 調整する機能が、費用対効果の指標などITガバナンスの方針を明確にする必要がある。	今後の情報化計画の中で明文化を検討する必要がある。	ITガバナンスガイドラインを参考にしながら、段階的に明文化する。	-	平成22年度から段階的に
業務ノウハウの継承	業務マニュアルを含め、業務ノウハウの継承の仕組み作りが必要である。	次期システム導入時に業務マニュアルなどを作成し、蓄積 共有の仕組みを作る	業務マニュアルなどの作成	ナレッジシステム注1などの構築	平成23年度以降
行政経営の意思決定への情報提供	行政経営の意思決定に対する情報提供にシステムを活用する仕組み作りが必要である。	EUC機能注2の活用により、原簿で資料作成をする。	EUC機能の理解とエクセルなどにスキル習得	EUC機能の見直し 原簿への説明	平成23年度以降
担当課間の個人情報提供 共有	所得情報や資格情報の担当課間での個人情報提供共有の仕組み及びルールを確立する必要がある。	所得情報や資格情報の管理元と情報提供 共有のルールを明文化する。必要に応じて、仕組みを確立する。	所得情報や資格情報の担当課間での情報提供 共有のルールを確立する。	左記ルールに基づき、必要に応じて仕組みを確立する。	平成22年度
外字運用の見直し	外字の表示や検索及び作成の運用に煩雑さがあり、仕組みや役割分担の見直しが必要である。	現状の外字運用の詳細を調査し、外字環境及び運用の問題点を洗い出し、解決策を検討する。平成24年度施行の外国人住民票を踏まえ、平成23年度中に実施をする必要がある。	外字運用プロセスの最適化	外国人住民票導入に合わせ、外字の同定及び外字データライブラリを導入し、外字作成作業を削減する。	平成23年度
新たな住民サービス提供	新たな住民サービスの検討が必要である。	行政施策と整合性をとった住民サービスを検討する。	行政施策と整合性をとった住民サービスを検討する。	左記検討に合わせたシステムを構築する。	平成23年度以降
アウトソーシングの検討	大量帳票出力などの作業が職員に負担となっており、アウトソーシングの方向性を検討することが必要である。	外部委託可能な処理の洗い出しと作業マニュアルの整備を検討する必要がある。費用対効果の検討も合わせて行う必要がある。	外部委託可能な処理の洗い出しとマニュアルの整備を行う。	アウトソーシングする処理に必要に応じて処理を見直す	平成23年度以降
社会保障制度改定	今後の社会保障制度改定の動向を見極めて、システムの改修、入れ替えを行う必要がある。	システム最適化方針として、PKG適用(バージョンアップを含む)で対応する。	社会保障制度改定の動向の見極め	PKG適用(バージョンアップを含む)	平成23年度以降随時
外国人住民制度	平成24年度施行に向けたシステムの改修を平成23年度に行う必要がある。	システム最適化方針として、PKG適用(バージョンアップを含む)で対応する。	PKG適用(バージョンアップを含む)に向けた準備	PKG適用(バージョンアップを含む)	平成23年度
BCP(業務継続性計画)の策定	万一のシステム停止などに備えたBCP(業務継続性計画)の策定が必要である。	IT方針策定とともに、段階的にBCPを策定する。	段階的なBCP策定	-	平成23年度以降
IT方針の策定	明文化されたIT方針がないため、明確化が必要である	今後の情報化計画の中で明文化を検討する必要がある。	情報化計画の中で明文化する	-	平成22年度
ハングアップ、レスポンス低下などの障害管理	窓口業務のハングアップやレスポンス低下が発生しており、再起動などで復旧はしているが、根本的な原因が判明していない。障害の原因及び対処方法など管理の見直しが必要である。	運用保守の見直しの中で、インシデント管理から障害管理まで一貫した運用保守プロセスを確立することが必要である。障害調査の手法なども検討する必要がある。	運用保守の見直しの中で、インシデント管理から障害管理までプロセスを確立する	必要に応じて、管理ツールを検討する。	平成22年度
町県民税の対応	町県民税については、業務に支障をきたす障害が多く発生しており、かつSEサポートも不十分と認識されている。システムの品質面及びSEサポート面での対策が必要である。	次期システム(PKG/バージョンアップを含む)で、システム品質を向上させ、SEサポートの見直しを行う	PKG適用(バージョンアップを含む)に向けた準備	PKG適用(バージョンアップを含む)	平成23年度
SE対応処理の整理	当初賦課処理やデータ修正処理などSEが対応する必要がある処理が多く存在する。SE対応がなしでは業務ができない状況にあり、SE対応処理の洗い出しと整理が必要である。	運用保守の見直しの中で、業務運用の位置づけで業務単位でSE対応作業を洗い出し、作業調整などの仕組みを確立する必要がある。	運用保守の見直しの中で、業務運用の位置づけでSE対応作業を洗い出し、作業調整などの仕組みを確立する。	-	平成23年度
国保(賦課)の対応	国保(賦課)については、当初カスタマイズ部分の法改正対応などの改修が非常に困難になっている。今後の国保改正に対する対応を検討する必要がある。	次期システム(PKGバージョンアップを含む)で、極力ノンカスタマイズ適用を実施し、法改正対応もPKG適用で対応する。	PKG適用(バージョンアップを含む)に向けた準備	PKG適用(バージョンアップを含む)	平成23年度
セキュリティルールの確立	セキュリティポリシーはあるが、日々のセキュリティチェックなどのルールがなく、ウイルスチェックやWindows Update注3などの具体的なルール策定と実施が必要である。	ウイルスチェックやWindows Updateなどのセキュリティチェックのルールを早急に立案し、実行することが必要である。自動化の仕組みを検討することも必要である。	セキュリティチェックのルールを確立し、実行する。	必要に応じて、チェックツール、管理ツールを検討する。	平成23年度
運用保守の見直し	運用保守の範囲及び担当課/情報推進係/ベンダーの役割分担がいままでの部分が少なく、全体的に見直しが必要である。	現状の運用保守の可視化をし、共通認識を図ることが必要である。次に、IT方針に基づき、あるべき姿に段階的に見直す必要がある。	運用保守の作業体系から役割分担を明確にする。アウトソーシングを含め、あるべき姿を検討する。	-	平成23年度

注1)ナレッジシステム...現場で得られたノウハウ・知見(Knowledge)を蓄積し共有することによって業務の効率化を図るシステム

- 注2) EUC機能.....一般ユーザーが生産性の向上をめざし、コンピュータを使い簡単にデータベースを検索・抽出する機能
- 注3) インシデント管理ITサービスの利用者が何らかの理由により業務が遂行できない状態をいかに早く解決し、業務を続けられるようにするかを支援すること
- 注4) PKGバージョンアップ...PKGはパッケージの略称であり、バージョンアップは既存のものを新しいものに置き換えること
- 注5) Windows Update...Windowsを更新しシステムを最新の状態に保つためのオンラインサポート機能

また、共通課題を整理すると、次の5つのグループに大別されます。

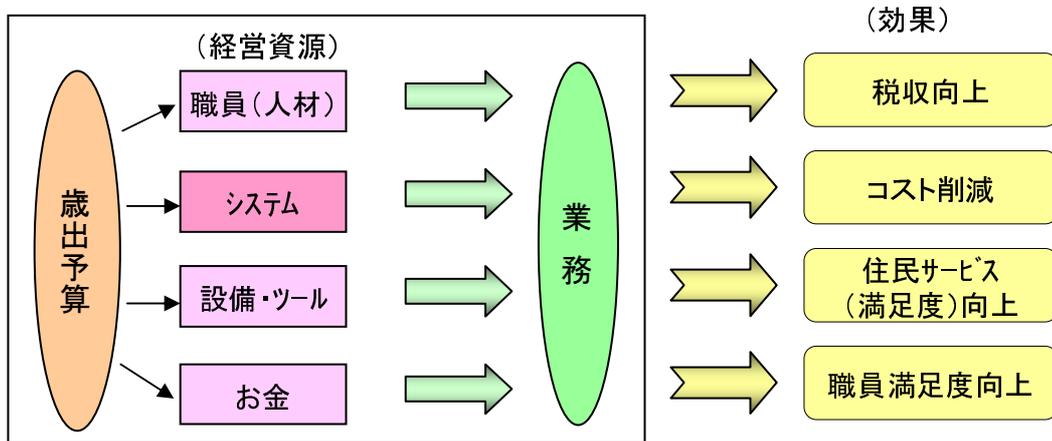


第三章 最適化に向けた施策

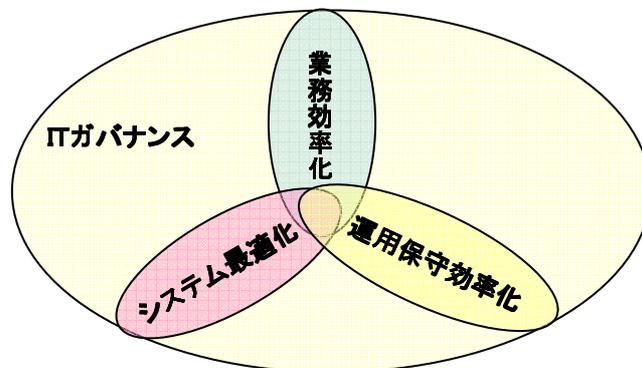
1. 業務・システム最適化に向けた施策

1-1. 最適化に向けた施策体系

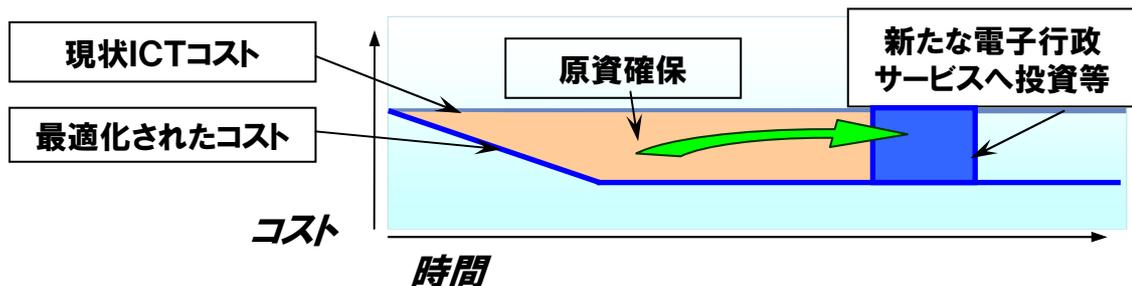
行政全体の最適化とは、行政目標達成のために、行政経営資源を活用し、効果を最大限にすることです。



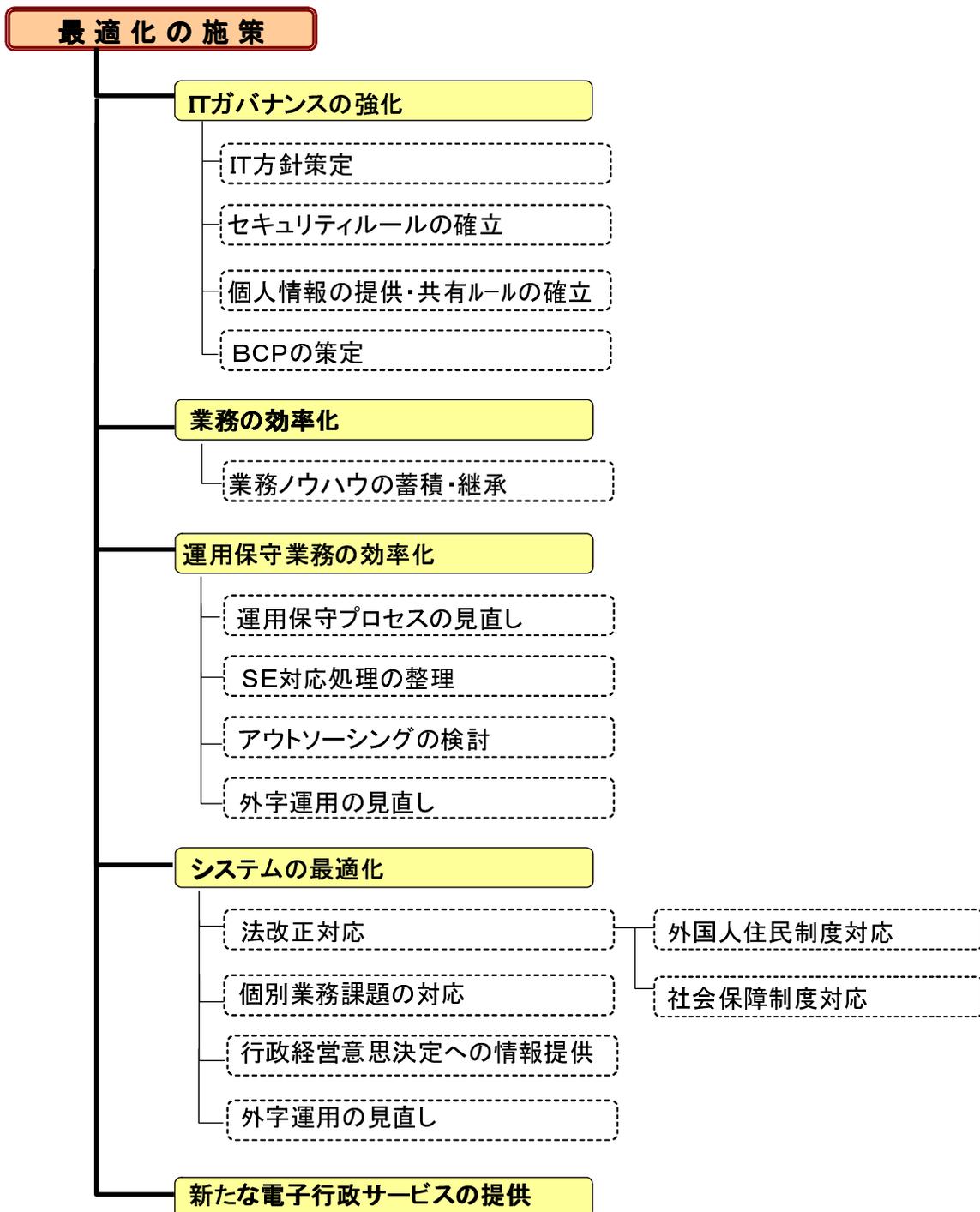
その中で、業務・システム最適化は、業務見直しによる業務効率化とその業務を支えるシステムの最適化が必要ですが、業務においてシステムを有効に活用するためには、運用保守業務見直しによる効率化も必要であり、さらには、最適化を継続させるためのITガバナンスが重要となります。



なお、最適化によりICTコストを抑制すれば、新たな電子行政サービスに再投資することが可能となります。

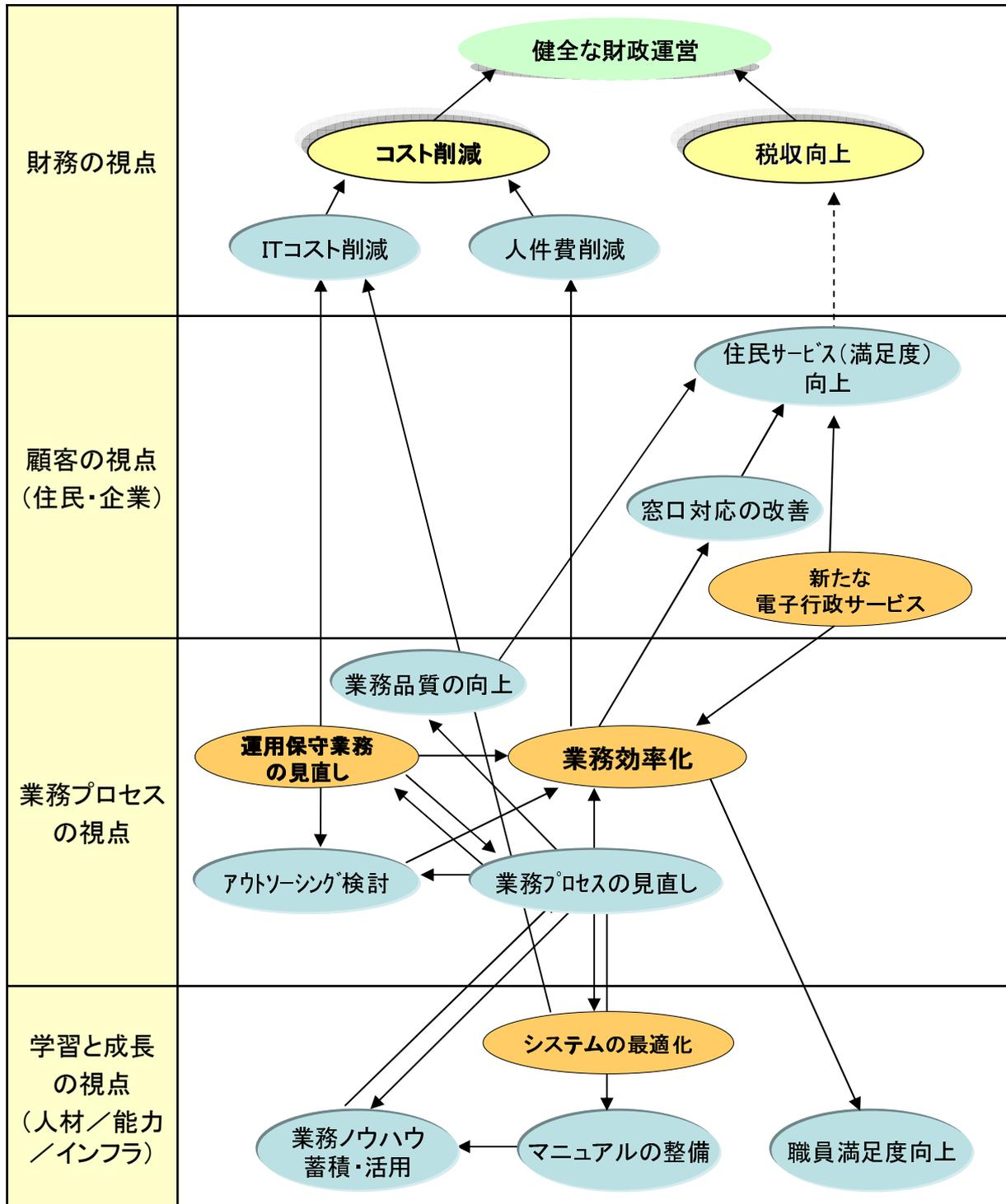


現状調査から抽出された課題を整理した結果、以下のように、最適化の施策として体系づけることができます。



(参考)BSC(バランススコアカード)注1分析

最適化の施策(ITガバナンスの強化を除く)について、BSCの4つの視点から分析すると、以下のようになります。



注1)BSC(バランススコアカード) ...4つの視点から施策の因果関係を明確にし、多面的な視点で財務・非財務的な業績をフォローし、財務の達成を目指す手法

2. システムの最適化

2-1. システムの最適化に対する考え方

システムの最適化とは、第一章で述べたように、業務の制度面・運用面からの見直し、システムの共通化・一元化などの計画に基づき、業務運営の簡素化・効率化・合理化を進めるものであり、これと同時に現状調査から抽出された課題を解決することも必要となります。

さらに、一度は最適化されたシステムであっても、今後も継続して行われる法・制度改正や、電子自治体などの新たなサービスメニューに迅速かつ安価に対応できなければ、その時点で最適化されたシステムとして評価されなくなることは否めません。

このため、長期にわたり最適な状態が維持できるように柔軟な対応が可能となるシステムであることも重要な条件となります。その結果として、ICT関連を中心としたコストの抑制が期待できます。

2-2. システム最適化の方法

システムを最適化するためには、一般的には、3つの方法があり、それぞれの特徴、メリット、デメリットを整理すると、以下のとおりとなります。

①新規開発 : 現状の業務運用・手順に合わせて新規開発を行います。

特徴	<ul style="list-style-type: none">➢ 全く新規にシステムを構築するために自由度の高い手法➢ 業務手順に合わせたオーダーメイドのシステムとなるため、現状の業務手順を変更せずにシステム運用を開始することが可能
メリット	<ul style="list-style-type: none">➢ 既存システムの機能を活かしつつ、課題点・デメリットを解消したシステムを構築することが可能➢ 業務手順に合わせたシステムとする場合には、システム変更による混乱等がほとんど発生しない
デメリット	<ul style="list-style-type: none">➢ システム設計やテストに関する職員の負荷が高くなる➢ 自治体側にシステムやプログラムのノウハウの習得が求められる➢ 構築に要する期間が長い場合、構築経費が高くなる傾向➢ ベンダー注1にシステム運用・保守のサポートを委託する場合には個別対応となり、パッケージシステムに比較すると経費が割高

注1)ベンダー...製品を販売するメーカーや販売代理店

② パッケージ適用(バージョンアップを含む)：一般的な自治体での業務を標準化し、既製品として構築した最新パッケージを適用します。

特徴	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 法律・規則、全国の地方公共団体でのシステム構築の実績等から、業務として標準的な機能を抽出して汎用化し、これに開発ベンダーが独自に研究した利便性向上のための仕組みや機能を追加して全国的に販売しているシステム ▶ 適切なパッケージシステムを導入した場合、システム構築、運用、経費削減のいずれの面においても、最も効果的な手法であるため、現在、システム再構築に取り組んでいる地方公共団体の多くで採用されている手法
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 自治体業務の標準的な機能が実装され、最新の法改正を反映 ▶ 短期間での導入が可能 ▶ 制度改正等のレベルアップがベンダーから提供 ▶ 標準機能で適用が可能な場合は、新規構築と比較すると安価な経費で導入することが可能
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 業務フローが標準化されているため、実務に合致しない場合には業務をシステムにあわせることが必要 ▶ 標準提供以外の機能をカスタマイズで追加する場合には導入経費のみではなく、運用経費も含め高くなるため、パッケージシステム適用の効果が薄れる ▶ カスタマイズされた機能に対して法改正などによる修正が必要となった場合は、再度カスタマイズ設計を実施する必要があり、費用が別途必要

③ 現行システム(現行パッケージ)改修：既存のシステムに必要な機能を追加します。

特徴	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 現行システム(現行パッケージ)をそのまま継続利用し、新規に追加される機能を改修(修正適用)する手法 ▶ 使用慣れしているシステムをベースとするため、現行システム(現行パッケージ)の運用・保守等がそのまま継続
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 現行システム(現行パッケージ)からの機能変更は法改正などの追加部分であるため、システム改修(修正適用)による担当職員の業務運用の混乱が少ない ▶ 改修(修正適用)時の職員への操作性などの負荷が最小
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 基本部分の変更はないため、現行システム(現行パッケージ)に発生している課題点は継続され、根本的な解決とならない ▶ 固有カスタマイズが多いことと、毎年繰り返されてきた法改正対応のため、今後の法改正などの修正がそのまま適用できず、改修費用や、職員負荷が増大 ▶ カスタマイズや修正が毎年繰り返されてきたため、今後の法改正などの修正に対するベンダーの保守打ち切りが想定され、運用・保守経費が増大

現行の住記・税システムは、パッケージ適用であり、固有カスタマイズ率が20%近くになっています。また、現状調査からの課題である、町民税のシステム品質問題、国保税の固有カスタマイズ部分の法改正未対応、今後の課題である外国人住民制度対応などを解決するためには、住記・税について、②パッケージ適用(バージョンアップを含む)の方法が最適解であると考えられます。さらに、可能な限り標準適用とすることによりコスト抑制効果が期待できます。

介護保険・後期高齢者医療などの福祉システムも現行はパッケージ適用であり、今後の介護保険制度改正、後期高齢者医療制度廃止など相次ぐ法改正に対応していくためには、法改正の内容・規模により、②パッケージ適用(バージョンアップを含む)または③現行システム(現行パッケージ)改修の方法が最適であると思われます。

2-3. 法改正などの動向

国の制度改正の動向は、現時点では次表のとおり予定されています。

社会保障制度の見直しが相次いでおり、今後3年間に子ども手当をはじめ、介護保険制度、後期高齢者医療制度、障害者自立支援法、特定保健法などが対象となっています。

また、外国人住民制度の改正が決定しており、さらに、共通番号制度・国民ID制度の議論が開始されたところです。

項目		H22年度 (2010)	H23年度 (2011)	H24年度 (2012)	H25年度 (2013)	H26年度 (2014)	H27年度 (2015)
施策	国のIT戦略	新たな情報通信技術戦略(H22.5.11 IT戦略本部)					
	地域主権	地域主権推進一括法案一次	地域主権戦略大綱	地域主権推進一括法案二次	関連法案の整備・制度変更	地域主権推進大綱	
法改正関連	共通番号制度 国民ID制度	基本方針検討	大綱策定	法案提出	対応	番号配布	一部運用
	子育て	▼子ども手当支給開始(一部)	▼(改正)	新制度体系			
	介護保険制度	対応	▼H24改正 施行 開始				
	後期高齢見直し (国保統合)	新制度検討/法案化		制度準備		▼施行 開始	
	障がい者福祉制度改革	新制度検討/法案化		制度準備		▼施行 開始	
	特定保健法改正 (メタボ対策/新システム)	事業評価・見直し					
	外国人住民制度	対応	▼施行 開始				

なかでも、総合行政情報システムネットワークに大きな影響を与えると思われる法改正は、外国人住基法改正、及び共通番号制度・国民ID制度です。

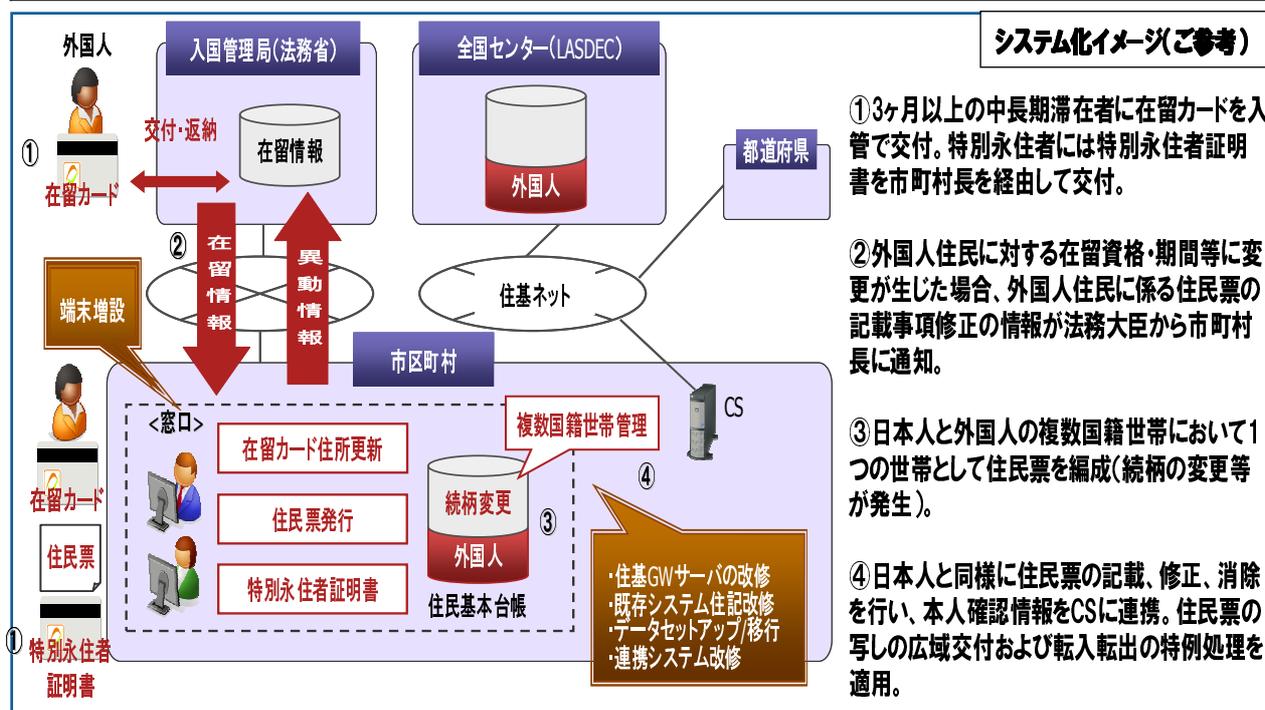
【外国人住基法改正の概要】

外国人住民制度については、平成21(2009)年7月に、外国人住民を日本人と同様に住民基本台帳法の対象に加える「住民基本台帳法の一部を改正する法律」が公布されました。平成24(2012)年4月(基準日)に仮住民票を作成し、平成24年7月までに外国人住民を住民基本台帳の適用対象とすることが予定されています。なお、従来の外国人登録制度は廃止されます。

外国人住民制度に関して

◆法改正スケジュール及びシステム化イメージ

	2009年度			2010年度(H22)				2011年度(H23)				2012年度(H24)				2013年度			
	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q		
法改正・施行関連	▲改正法公布			▲政省令公布 (住基カード継続利用)				▲政省令公布 (外国人・戸籍附票通知)				▲住基法施行 (住基カード継続利用) ▲在留カード等交付受付開始				▲入管法・入管特例法施行 ▲住基法施行(外国人住民・附票記載通知)		▲基準日	
	H24.7月までに外国人住民を住民基本台帳の適用対象へ																		

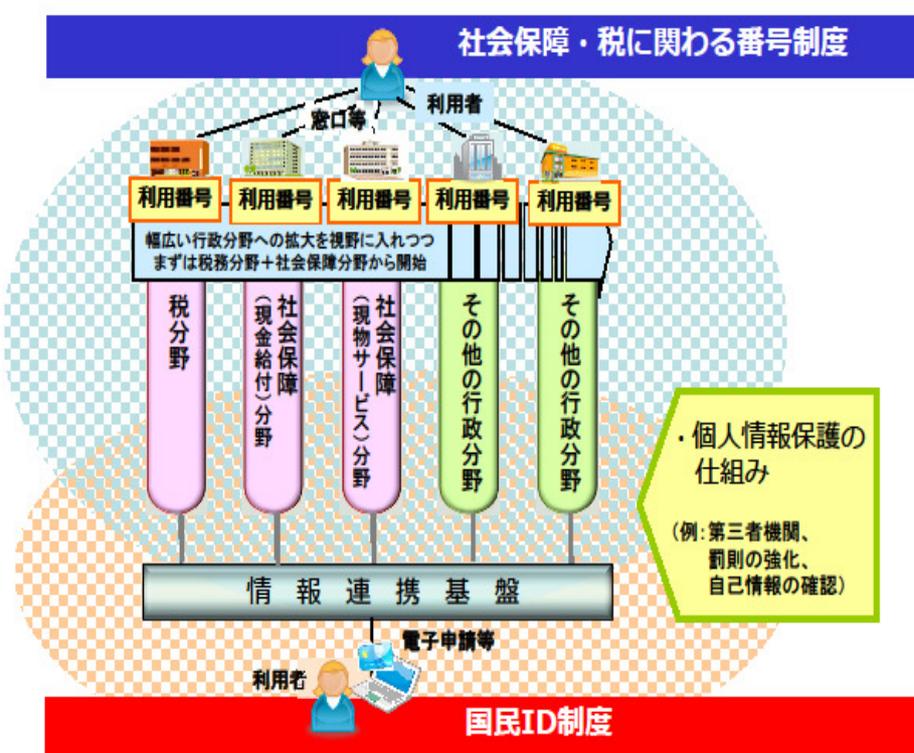


【共通番号制度・国民ID制度の概要】

社会保障制度と税制を一体化することにより、正確な所得情報を把握し、適正な課税や給付につなげ、事務の効率化や国民負担の公平性の向上を図る目的で、社会保障と税に共通の番号を割り振る共通番号制度と、複数の行政機関の情報連携基盤を構築し、国民の利便性と行政の効率化を図る国民ID制度が並行して検討されています。

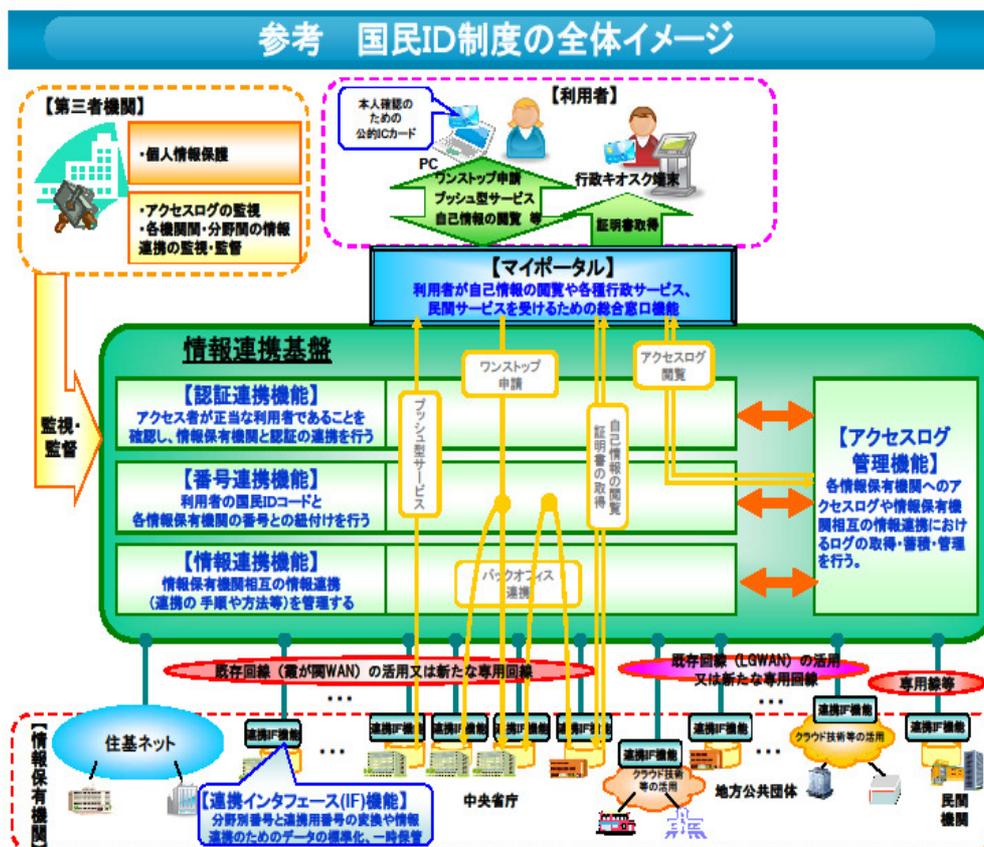
1-1. 社会保障・税に関わる番号制度と国民ID制度の関係

情報通信による国民の利便性の向上、公平な負担、社会的弱者への確実な給付等を実現するため、国民が窓口等で利用する番号の整備（社会保障・税に関わる番号制度）と、各機関間の情報連携の仕組みの構築（国民ID制度）を一体的に進めることが不可欠。



出典：内閣府情報通信担当室資料（平成22年12月20日）

国民ID制度の全体イメージは、現時点では、以下のとおり考えられており、各種行政手続きのオンライン化・ワンストップ化を目指しています。



参考 国民ID制度の全体イメージ (説明)

- ・国民ID制度は、情報通信による国民の利便性の向上、公平な負担、社会的弱者への確実な給付等を実現するため、行政機関等が保有する国民に関する情報を、個人情報の確保を図りながら、IDを利用し、情報保有機関相互間で安全かつ効率的に情報連携を行うための仕組みを整備しようとするものであり、その基盤となるものとして情報連携基盤を構築。
- ・情報連携基盤の機能の要素としては、アクセス者が正当な利用者であることを確認し、情報保有機関と認証の連携を行う「認証連携機能」、利用者の国民IDコードと各情報保有機関の番号との紐付けを行う「番号連携機能」、情報保有機関相互の情報連携（連携の手順や方法等）を管理する「情報連携機能」、各情報保有機関へのアクセスログや情報保有機関相互の情報連携におけるログの取得・蓄積・管理を行う「アクセスログ管理機能」がある。
 ※ 情報連携基盤と各情報保有機関のシステムにおいて、どのように機能分担を図るか等については、具体的なシステムを検討する段階において技術面、コスト面などから検討が必要。
- ・利用者は、各種行政サービス・民間サービスを受けるための総合窓口機能を有する「マイポータル」を通じて、自己情報・アクセスログの閲覧、ワンストップ申請、各種証明書の取得、プッシュ型情報提供サービスの利用等を行うことができる。
- ・中央省庁、地方自治体等の情報保有機関は、分野別番号と連携用番号の変換や情報連携のためのデータの標準化、一時保管等を行う「連携インタフェース機能」を通じて情報連携基盤と接続することが想定される。
- ・アクセスログの監視、各機関間・分野間の情報連携の監視・監督等の役割は、第三者機関が担うことが想定される。

出典：内閣府情報通信担当室資料(平成22年12月20日)

2-4. システム最適化計画

2-2. システム最適化の方法で述べたように、住記・税システムは外国人住基法改正に合わせ、パッケージ適用(バージョンアップを含む)で最適化し、その他の福祉関係システムは、法改正の内容によりパッケージ適用(バージョンアップを含む)もしくは現行システム(現行パッケージ)改修で最適化することが望ましいと考えます。

現在予定されている法改正などの動向を加味して、システム全体の最適化について検討を行ったところ、以下のとおりとなりました(「別紙2. 1システム最適化計画」参照)。

住記・税システムは、平成24(2012)年度の外国人住基法改正に合わせて、パッケージのバージョンアップで対応し、滞納管理・受益者負担金システムについては、平成24(2012)年度にバージョンアップを行います。平成26(2014)年度には、住記・税システムのサーバ更新を迎えるため、この時期にあわせて、クラウド^{注1}への移行を検討します。

福祉関係システムについては、平成24(2012)年度の介護保険見直しでは大幅な改正が予定されておらず、現行のパッケージ修正により対応可能となる見込みです。平成24(2012)年度末に予定されている子育て関係新制度及び障がい者新制度については、パッケージのバージョンアップでの対応が望ましいと考えます。

なお、平成25(2013)年度末に予定されている後期高齢者医療制度廃止及び一部国保広域化については、現時点では制度内容が未確定であることから、システム対応も未定となっています。

インフラ関係については、セキュリティ確保の観点から、平成22(2010)年度末から平成23(2011)年度にかけて、職員PCのブラウザ環境を現行のIE^{注2}6からIE8へバージョンアップするとともに、新たにWindows Update 環境を構築する必要があります。平成25(2013)年度にウィルスサーバ、リソース管理^{注3}、ファイルサーバ、ネットワーク機器が更新時期を迎えることもあり、職員ポータル^{注4}(シングルサインオン^{注5}、グループウェア、ナレッジシステムを含む)を含めた共通インフラの最適化及びセキュリティの見直しが必要となります。また、平成26(2014)年4月に職員PCのOS(Windows XP SP3)及びオフィスソフトのサポート期限が到来するため、職員PCのOSの切替とオープンオフィス^{注6}の導入を検討する必要があります。

また、平成25(2013)年度から平成26(2014)年度に、共通番号制度・国民ID制度の内容・方法及び自治体クラウドの動向などを見極めた上で、計画(案)の見直しが必要となります。なお、サーバ更新計画は、別紙2. 2のとおりです。

注1)クラウド...必要な機能を必要な分だけサービスとして利用できるようにしたソフトウェアの提供形態

注2) IEInternet Explorerの略で、マイクロソフト社開発のウェブページを表示するためのソフトウェア

注3)リソース管理.....ソフトウェアやハードウェアを動作させるのに必要なCPUの処理速度やメモリ容量、ハードディスクの容量などの管理

注4)ポータルサイトの入り口となる画面

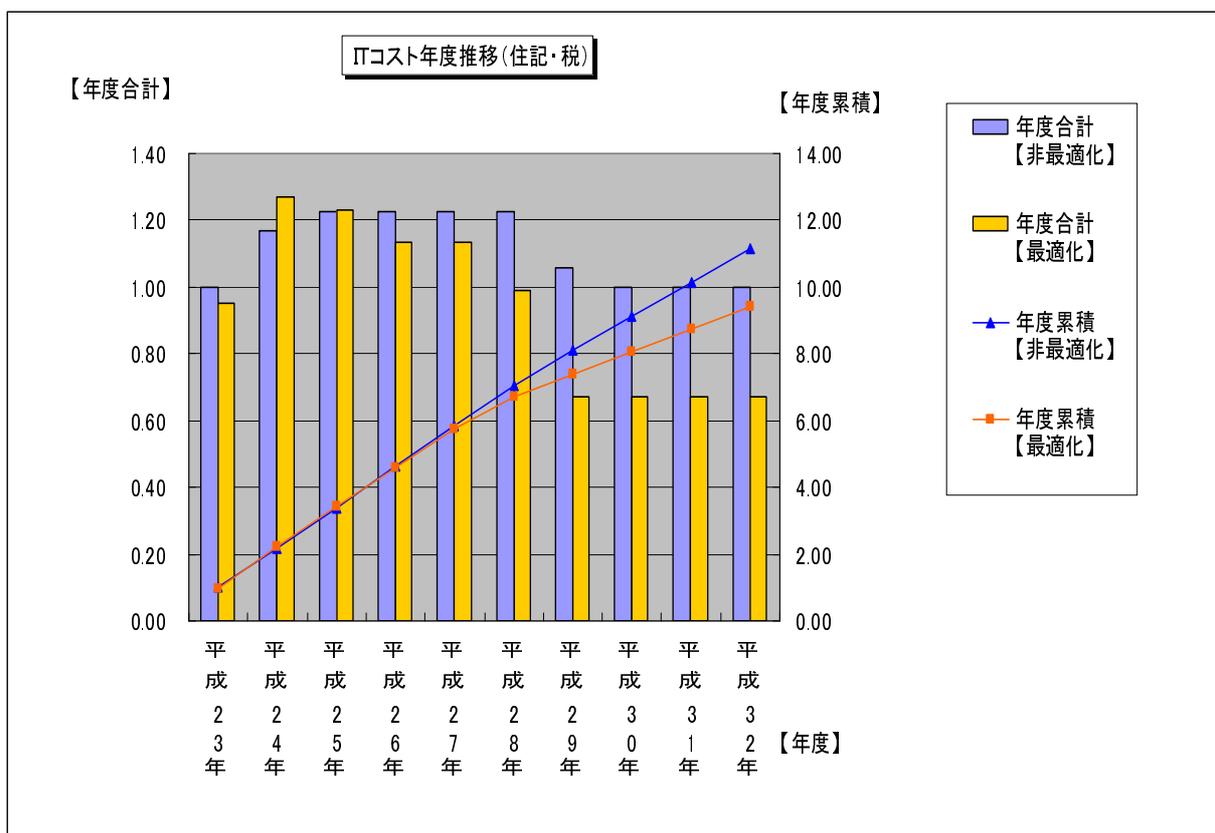
注5)シングルサインオン.....ユーザが一度認証を受けるだけで、許可されているすべての機能を利用できるようになるシステム

注6)オープンオフィス無料で入手でき、Microsoft Officeと高い相互運用性をもつオフィスソフト(ワープロや表計算、プレゼン・データベース)

2-5. コストシミュレーション

住記・税システムを最適化した場合と、最適化せずに、このまま現行システムの改修を続けた場合のコストを比較すると、次のグラフのとおりとなりました。

なお、平成23(2011)年度に最適化しなかった場合の年度費用の値を「1」とし、最適化については、パッケージの標準適用を前提としています。



	年度	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	平成31年	平成32年
年度合計	【非最適化】	1.00	1.17	1.23	1.23	1.23	1.23	1.06	1.00	1.00	1.00
	【最適化】	0.95	1.27	1.23	1.14	1.14	0.99	0.67	0.67	0.67	0.67
年度累積	【非最適化】	1.00	2.17	3.39	4.62	5.85	7.07	8.13	9.13	10.13	11.13
	【最適化】	0.95	2.22	3.45	4.59	5.72	6.71	7.38	8.05	8.72	9.39

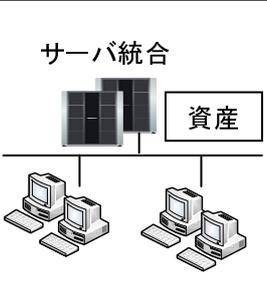
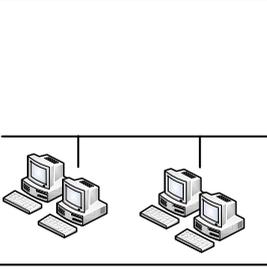
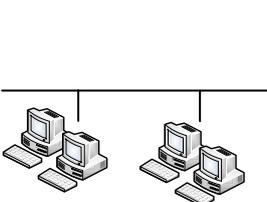
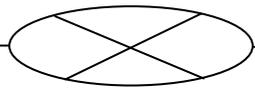
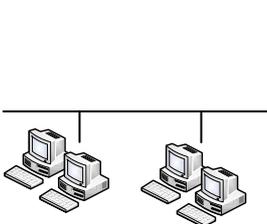
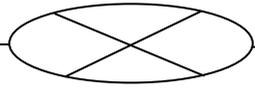
2-6. 将来のシステムの方向性

民間企業における一般的なクラウドの狙いとしては、資産所有からサービス利用への転換によるICT^{注1}コスト削減と、新たなビジネスへ挑戦する際の安価なICT活用にあります。

しかし、自治体におけるクラウドの狙いは、共同利用による割り勘効果と、業務のやり方を既存のパッケージの仕様に合わせることによる業務の標準化にあり、その結果としてコスト削減が図られるとされています。（「別紙3. クラウドコンピューティングについて」参照）

なお、総務省においては現在、自治体クラウドの実証実験が行われているところですが、その検証結果・評価はまだ明らかにされていません。

現時点で考えられるクラウドの形態としては、大きく次の4パターンがあります。

形態	庁内	ネットワーク	データセンター
①自庁クラウド	サーバ統合 		
②共同利用型		LGWAN 	自治体共同運営  （共同出資など）
③サービスベンダー提供型			サービス提供  （複数団体サービス）
④アウトソーシング型			アウトソーシング  （単独運用）

注1)ICT...Information and Communication Technologyの略で、情報・通信に関連する技術一般の総称（「IT」とほぼ同様の意味）

①自庁クラウド型

庁舎内のサーバ室にサーバを集約するとともに、可能な範囲でサーバ統合を図り、ICTコストを低減します。ただし、サーバ類のハード・ソフトは自らの資産となります。また、近年は機器の低価格化により、サーバ統合によるコスト効果があまり得られなくなっていますが、業務の標準化は単独でできるため、この部分ではコスト効果が期待できます。

②共同利用型

総務省の自治体クラウド実証実験のように、複数自治体が共同運営する形態で共同利用センターを立ち上げ、割り勘効果でICTコストを低減します。サーバ類のハード・ソフトは共同出資の資産となります。なお、複数自治体間で業務の標準化を行う必要があり、多大な調整労力を要します。また、一部事務組合や協議会など運営組織が必要となり、国や県からの強力な立上がり支援も不可欠となります。

③サービスベンダー提供型

クラウドのサービスベンダーが提供するSaaS^{注1}などのサービスを利用する形態であり、センターやサーバ類の運用もベンダーがサービスとして行います。サーバ類のハード・ソフトは利用料に含まれます。サービスベンダーが提供するSaaSに業務を合わせることが不可欠となり、コストはベンダーのサービス内容に依存します。契約はSLA契約^{注2}が主流となります。自治体業務に関するクラウドサービスベンダーがまだ少なく、今後の動向に留意する必要があります。グループウェアや文書管理など内部管理系で標準化し易い業務(処理)について、クラウド導入が先行する可能性があります。

④アウトソーシング型

自庁で運用しているサーバ類について、データセンターを所有するアウトソーシング会社に運用保守を含めて委託する形態で、職員の運用負荷を低減します。サーバ類のハード・ソフトは自らの資産のままとなります。コストはアウトソーシング会社のサービス内容に依存し、契約はSLA契約が主流となります。

町としては、今後のサーバ更新時期にあわせて、クラウドの導入について検討していく必要があると考えられますが、業務特性や法改正動向などを考慮すると、上記4パターンが混在するハイブリッド型クラウドの状態になっていくと想定されます。

注1) SaaS.....Software as a Serviceの略で、必要な機能を必要な分だけサービスとして利用できるようにしたソフトウェアの提供形態。サービス型ソフトウェアとも呼ばれる

注2) SLA契約 ...Service Level Agreementの略で、あるサービスについて、事業者が提供するサービスの品質を定量的な指標によってあらかじめ明示する品質保証契約

3. 業務の効率化

3-1. 業務の効率化に対する考え方

業務効率化とは、業務におけるムダ(非効率)な作業の廃止・削減であり、ひいては業務時間の削減につながります。とりわけ、効率を妨げる要因を見つけ出し、排除することが必要となります。

現状調査結果を踏まえると、課題を内在する担当課の業務について、効率化の検討が必要であると考えられます。

3-2. 担当課業務の見直し方法

現状調査より、担当課業務の課題としては、業務ノウハウの蓄積・継承があります。

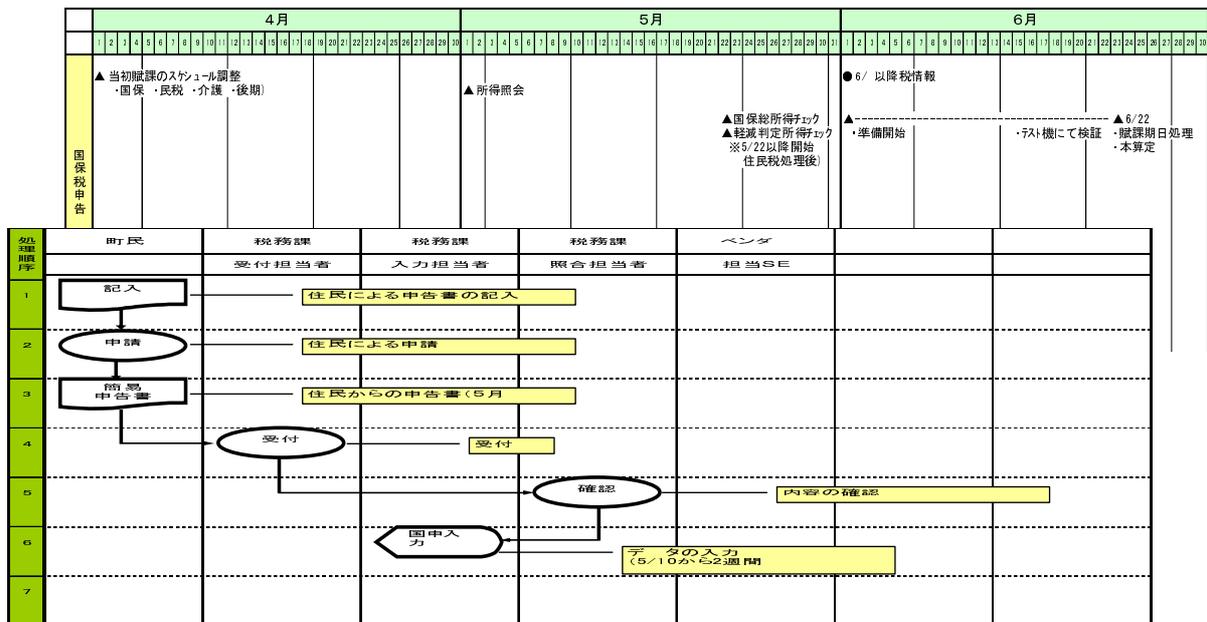
業務ノウハウを蓄積・継承するためには、まず業務プロセスの「見える化」が必要となります。業務プロセスを「見える化」するには、

- ① 年間業務スケジュール
- ② 業務フロー図

を各業務単位にドキュメント(文書)化し、関連業務全体のスケジュール調整が必要となります。これらの業務プロセスを「見える化」する作業は、システムの見直し時にあわせて行うことが効果的であり、業務面での効率化に関する課題の抽出が期待できます。

この業務プロセスの「見える化」の過程で作成されたドキュメントや業務ノウハウに関するドキュメントを、例えばナレッジシステムなどに蓄積・活用していくことが重要となります。

[参考]国保税当初賦課の年間業務スケジュールと業務フロー(抜粋)



※「別紙4. 1 国保年間運用スケジュール」及び「別紙4. 2 国保業務フロー」参照

4. 運用保守業務の効率化

4-1. 運用保守業務の効率化に対する考え方

業務においてシステムを有効に活用するためには、運用保守業務の見直しによる効率化が必要となります。そのためには、運用保守業務の現状の「見える化」を行い、効率化を妨げている課題を洗い出すことが重要です。

4-2. 運用保守業務の見直し方法

運用保守業務については、現状調査より、運用保守の範囲や、業務担当課／情報推進担当／ベンダーの役割分担があいまいな部分が多くあり、更には当初賦課処理やデータ修正処理などでSE対応が必要なものが多く存在しています。今後のアウトソーシング検討に向けても、全体的に見直す必要があります。

見直しの項目としては、

①運用保守業務の全体体系

運用保守業務の全体体系を理解し、町全体として実施すべき運用保守業務の全体概要を把握します。

②運用保守業務の作業範囲と役割分担(担当課／情報担当課／ベンダー)

運用保守業務の全体体系の作業分担項目に従い、担当課／情報担当課／ベンダーそれぞれの認識している役割分担を「見える化」することにより、認識のズレを修正し、運用保守業務のあるべき役割分担を明確化するとともに、課題を抽出し、課題を解決するための方策を検討します。

③連絡票ルール(インシデント管理プロセス)の見直し

現状調査より、インフラ関係のインシデントが管理されておらず、障害管理がなされていないことが明らかになっています。

また、町とベンダーの間では事案ごとに「連絡票」という様式をやり取りするルールがありますが、運用保守全体のインシデント管理から障害管理のプロセスを上記の役割分担を含め、見直していく必要があります。

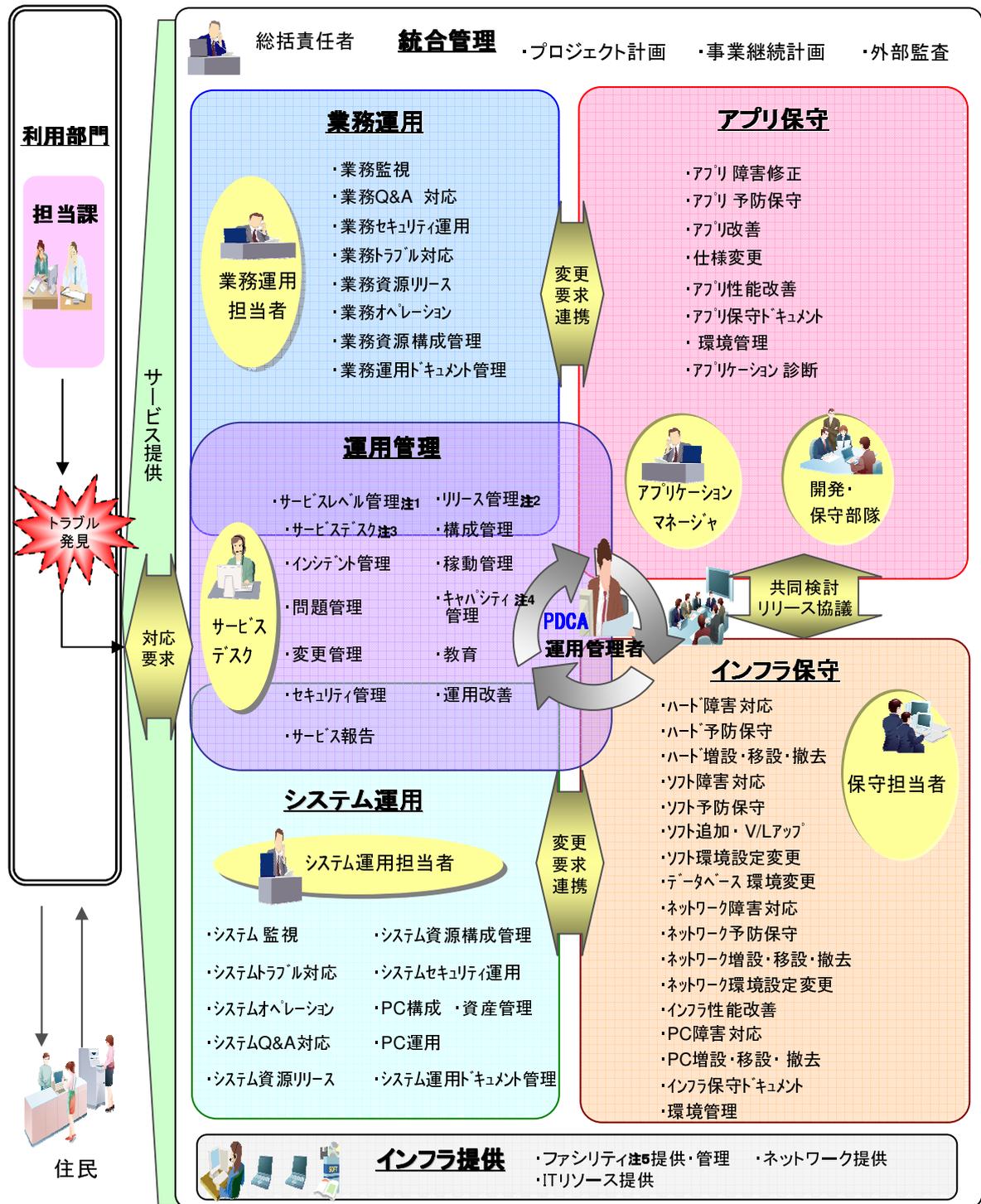
④業務運用におけるSE対応処理の見直し

SE対応処理の中には、業務運用の位置づけとして実施されているものがあり、定型業務での処理と非定型処理とを区分する必要があるため、過去の連絡票の中から業務運用におけるSE対応処理を抽出し、整理します。

⑤アウトソーシング可能処理の検討

アウトソーシング(外部委託)が可能な処理を整理し、段階的に実施可能かどうか検討を行います。

4-3. 運用保守業務の全体体系



注1)サービスレベル管理...サービスの品質や成果を、定量的に把握し、継続的に改善すること

注2)リリース 変更した内容を本番環境に反映させること

注3)サービスデスク.....利用者からの問題や問合せに対応する窓口

注4)キャパシティ.....業務量や利用者数など事業規模に応じたシステムの機能・性能の最大値

注5)ファシリティ企業などの設備や物的資源、物理的空間などを、最も合理的・効率的に管理し運用する方法

4-4. 運用保守業務の作業範囲と役割分担

現状の運用保守業務の作業範囲と役割分担を「見える化」した結果が、「別紙5. 運用保守作業体系(実践モデル)サービス作業役割分担表」となります。

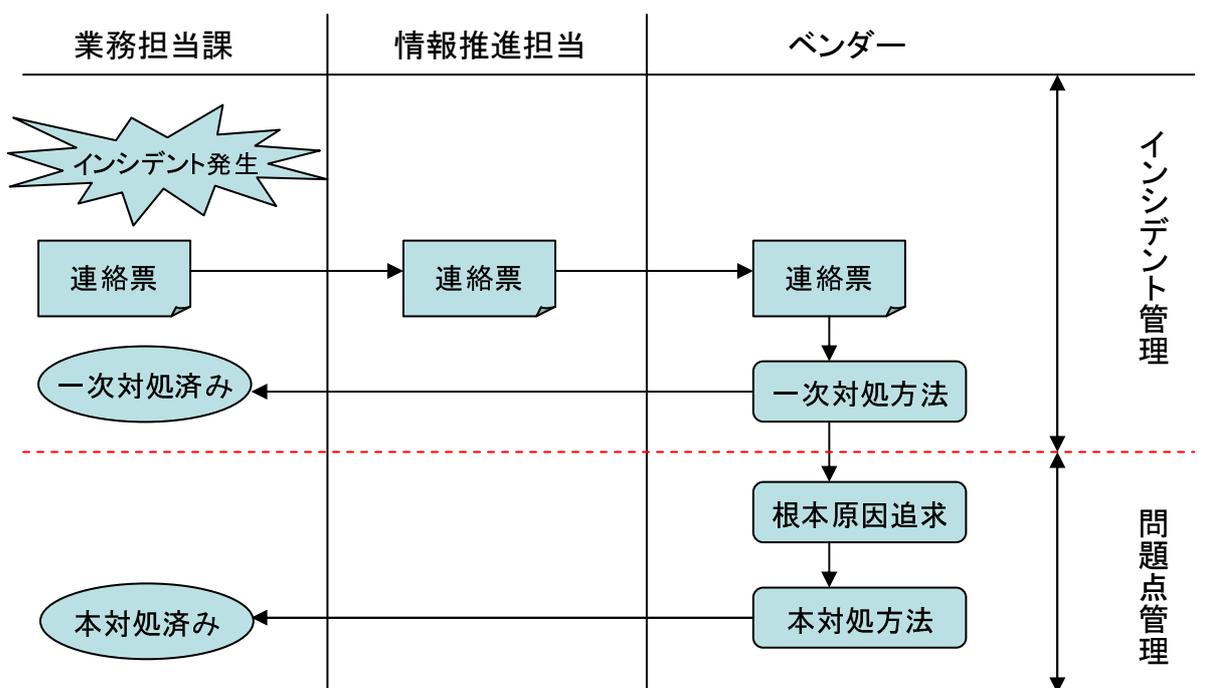
連絡票の同報メールや重大障害(全庁的障害)時の関与など、一部の作業については、情報推進担当とベンダー双方が実施していることとなっているものの、役割分担については概ね明確になっていると言えます。

4-5. 連絡票ルール(インシデント管理プロセス)の見直し

現行の連絡票に記載されている内容は、主として担当課からの業務アプリケーション^{注1}に関するQA、トラブル、作業依頼などとなっていますが、問題点は大きく2つあり、インフラ関係のインシデントが管理されていない点と、インシデント管理と問題点管理が混在している点であると思われます。

インフラ関係のインシデントについては、業務担当課から情報推進担当へ電話などにより連絡している業務アプリ以外のインシデントを記録することが必要となります。

また、インシデント管理と問題点管理については、連絡票に記載されているインシデント内容に対して、業務を妨げている要因を解決もしくは回避して業務を続行(いわゆる一次対処済み状態)することができれば、インシデントとしては解決します。しかし、インシデント内容の根本原因を解決(いわゆる本対処済み状態)するまでは、問題点として管理しなければなりません。これらのインシデント管理と問題点管理とを分けることが必要です。

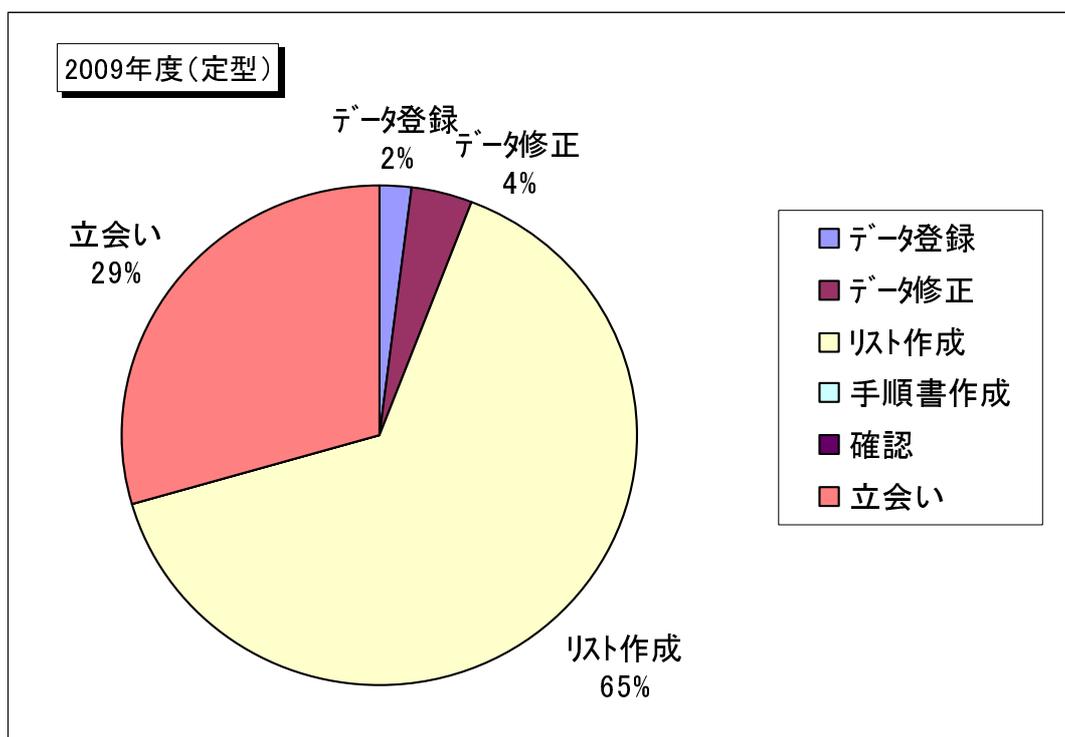


注1) 業務アプリケーション...顧客の要望に応じてカスタムメイドで作成したソフトウェア、システム

4-6. 業務運用におけるSE対応処理

平成21(2009)年度の連絡票をもとに、業務運用におけるSE対応処理を抽出すると、全体では103件あり、そのうち定型処理が51件、非定型処理が52件となっています。業務ごとに見ると、定型処理は、国保業務が36件で過半数を占めており、次いで住民税業務が5件となっています。非定型処理では、財産管理が11件と多いが、他業務は数件となっており、偏りはないと思われます。

定型処理の作業内訳は、ある特定条件で抽出しリストを作成する作業が65%を占め、次いで本番処理の立会いが29%となっています。

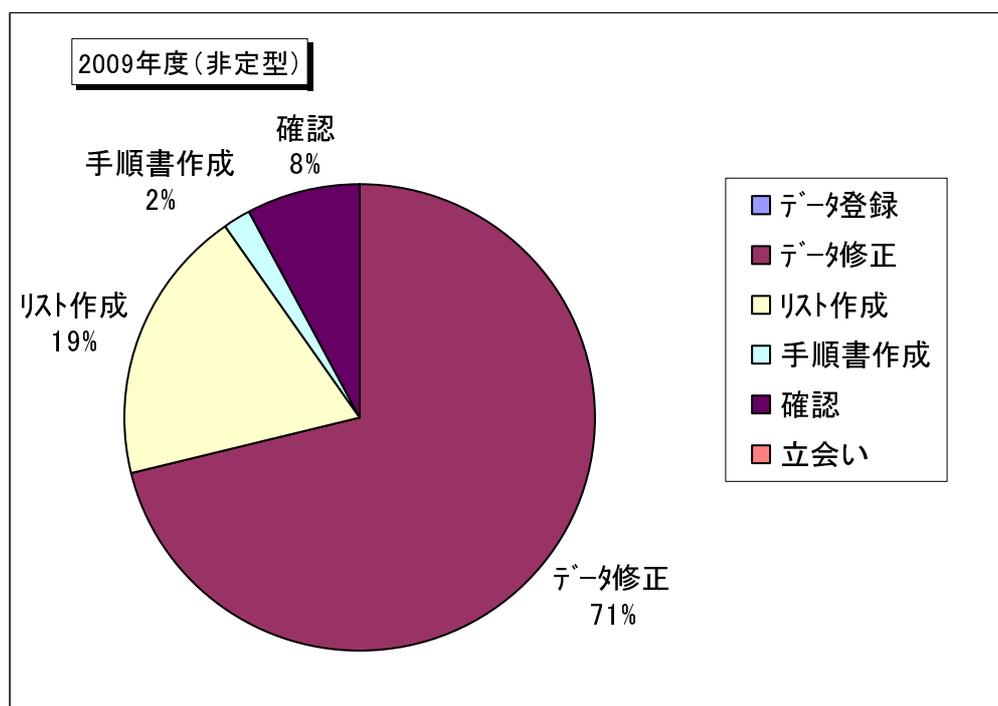


定型処理は、前述のとおり大半が国保業務で発生しており、当初賦課処理での簡易申告リストや住民税チェックリストなど業務処理として定常化しています。

業務担当課で処理ができない要因としては、操作の複雑性や機能不足などが考えられるので、次期システムでは、これらに起因する定型処理が不要になるのか、あるいは担当課で実施できるのかを見極める必要があります。次期システム導入時の担当課の業務見直しと合わせて、定型処理におけるSE対応処理の見直しが必要となると思われます。

非定型処理では、業務担当課での入力ミスなどに起因するデータ修正作業が71%を占めています。次いで、制度改正などに伴う事前調査のためのリスト作成が19%となっています。

非定型処理では、前述のとおり財産管理が11件と多くなっていますが、平成22(2010)年度には数件となっており、偶発的に操作不慣れによる入力ミスが発生したものと思われます。なお、他業務の偏りは見られないため、あくまで通常の業務運用の範囲で、データ修正作業やリスト作成作業がSEに依頼されていると考えられます。



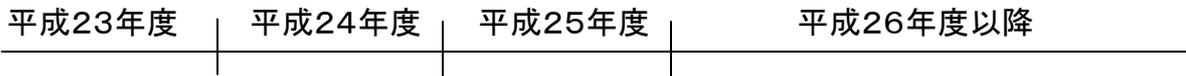
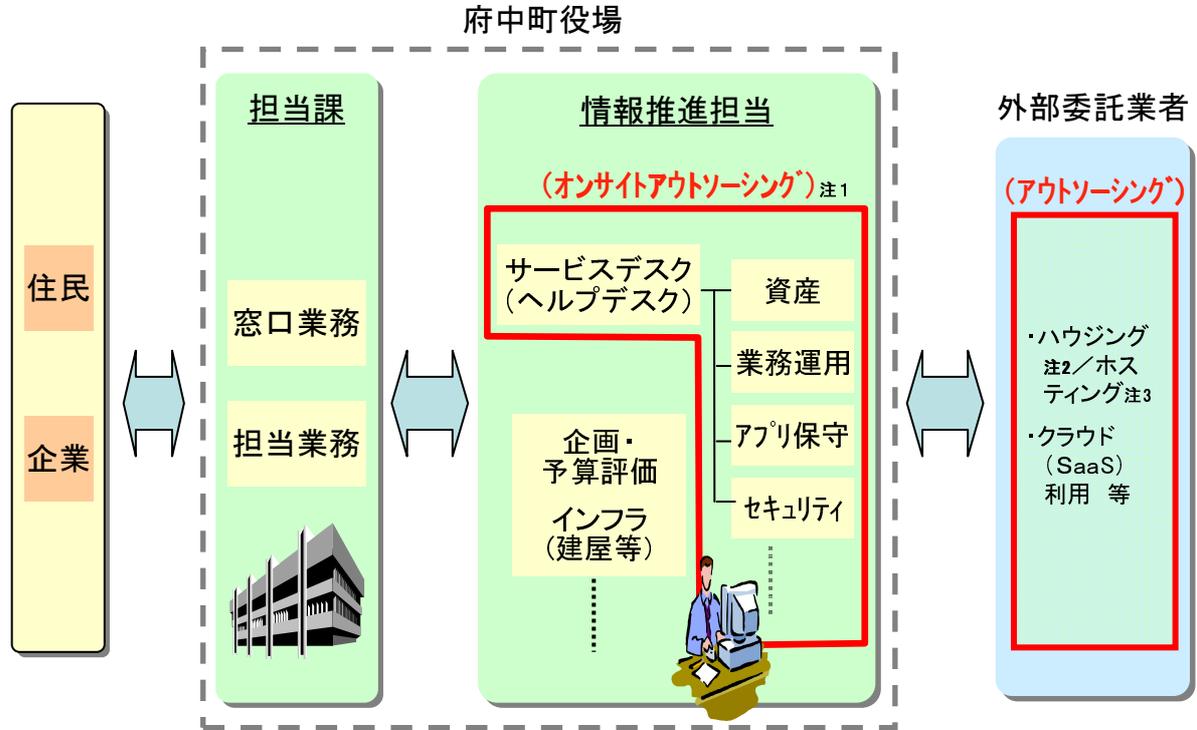
4-7. アウトソーシング可能処理

業務運用における作業の中で、アウトソーシング可能な処理としては、一般的には、業務データのパンチ入力、帳票オペレーションが挙げられますが、実際の洗出し・検討の方法としては、担当課業務の見直しで業務フローを「見える化」する作業の中で実施していくことが効率的です。

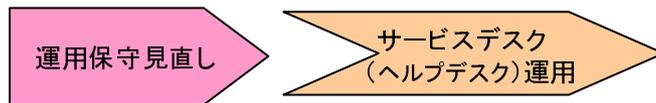
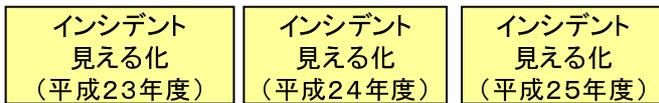
その他の運用保守業務におけるアウトソーシング可能処理としては、運用管理のサービスデスクを中心に現在、情報推進担当が主として行っているシステム運用(PC運用を含む)などが考えられます。洗出し・検討の方法としては、同様に、インシデント管理の見直しでインシデントの「見える化」を行い、分析・評価する中で実施することが効率的です。

4-8. 運用保守業務の方向性

一般的な運用保守業務のあり方としては、将来的には、情報推進担当は主としてICTに関する企画・予算・評価などの全体管理を行い、運用管理などの運用保守業務全般をアウトソーシングする方向で検討することが望ましいと思われます。



次期システム導入時
SE対応処理見直し

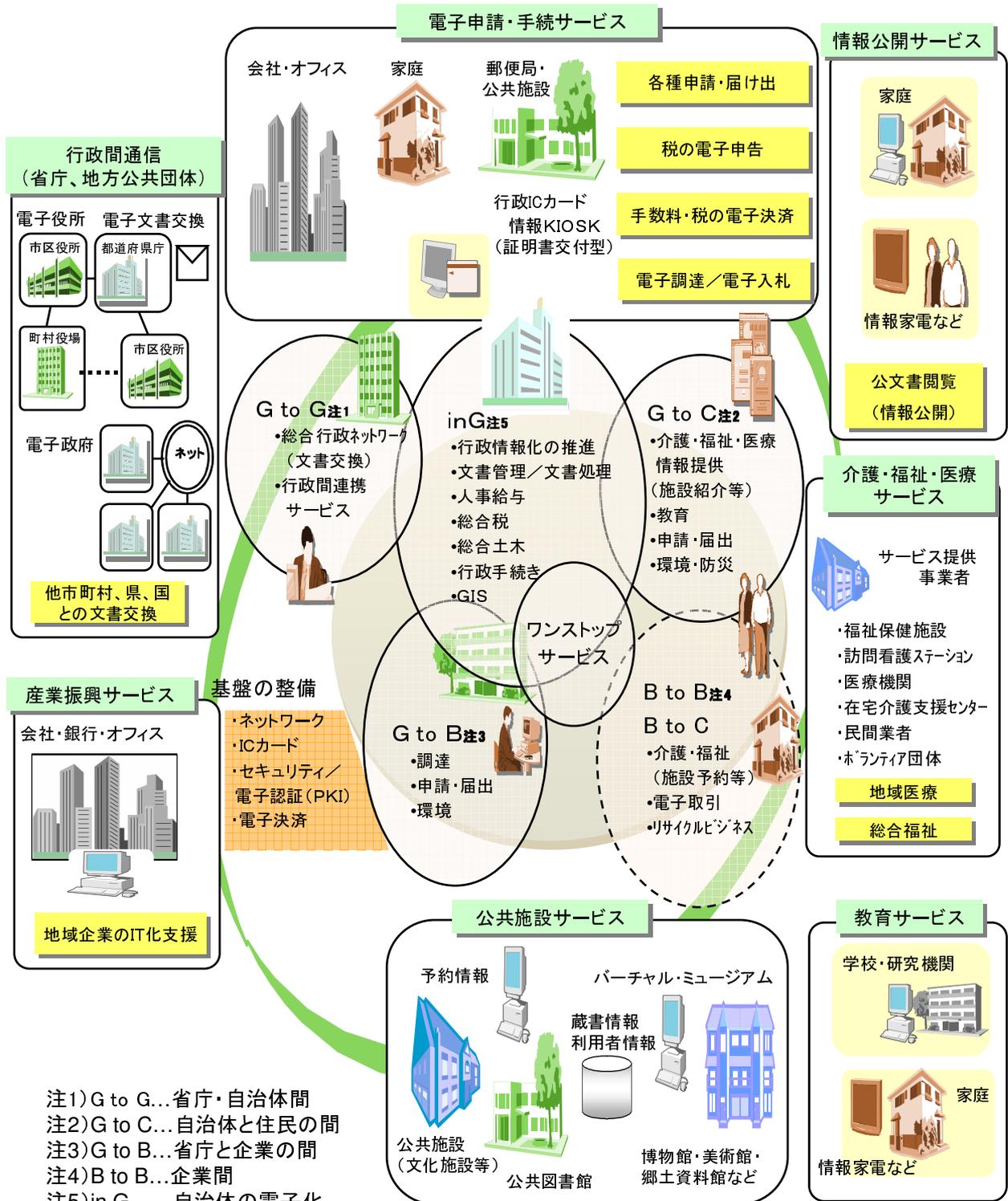


注1)オンサイトアウトソーシング...顧客の施設内に設置された機器の運用を委託(受託)するサービス
 注2)ハウジング...顧客の通信機器や情報発信用のコンピュータ(サーバ)を、自社の回線設備の整った施設に設置するサービス
 注3)ホスティング...インターネットに情報を発信するコンピュータ(サーバ)を間貸しするサービス

5. 新たな電子行政サービスの提供

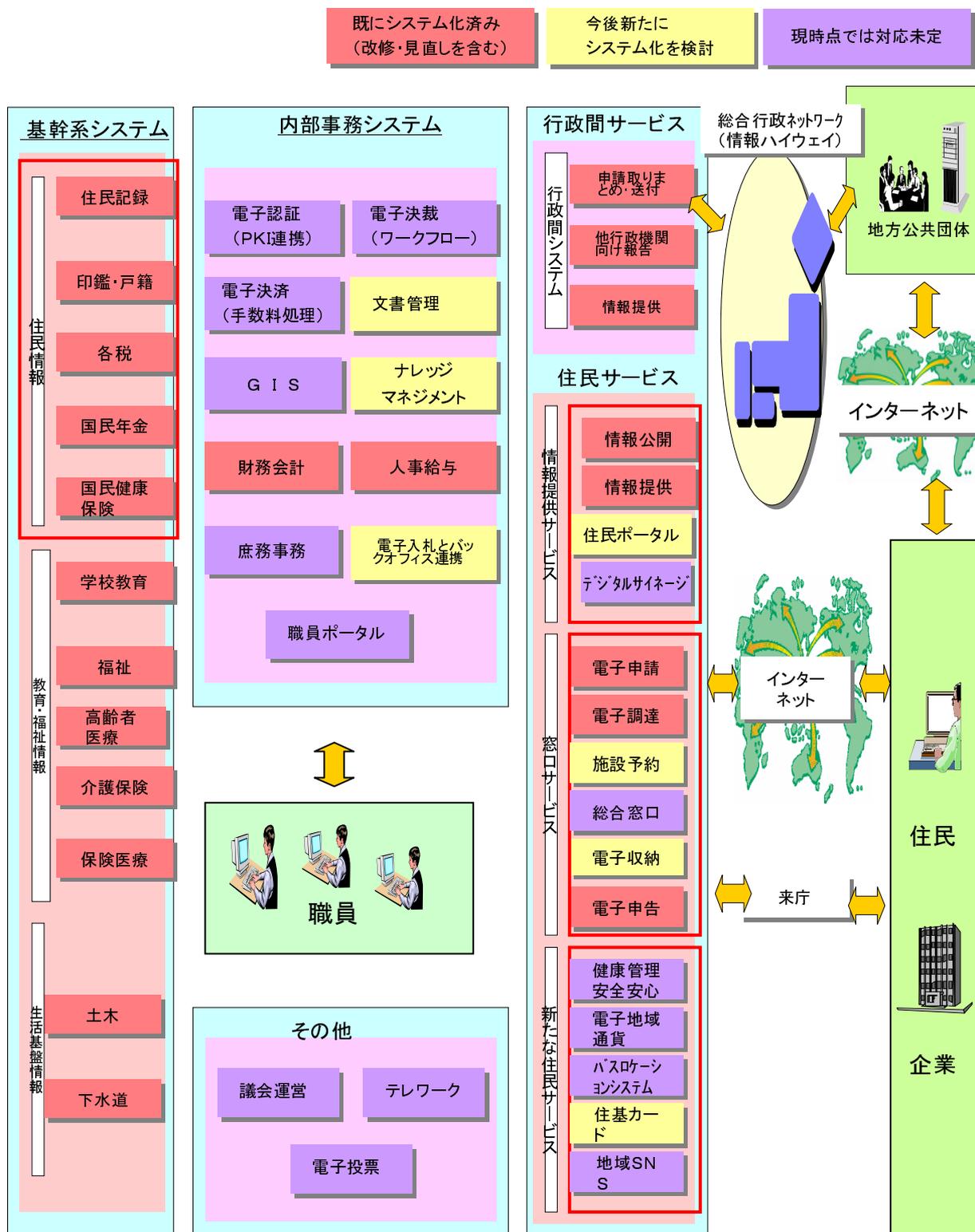
5-1. 新たな電子行政サービスに対する考え方

国レベルでの議論や将来的な技術動向を踏まえると、現時点での一般的な電子自治体の全体イメージは以下のようになります。



また、電子自治体概念モデルは次のとおりとなりますが、町では既に実現されている機能も数多くあります。

今後、電子自治体を推進していくためには、行政内部の効率化と住民サービス向上の両面から、未だ具現化されていない機能についての検討が必要になると思われます。

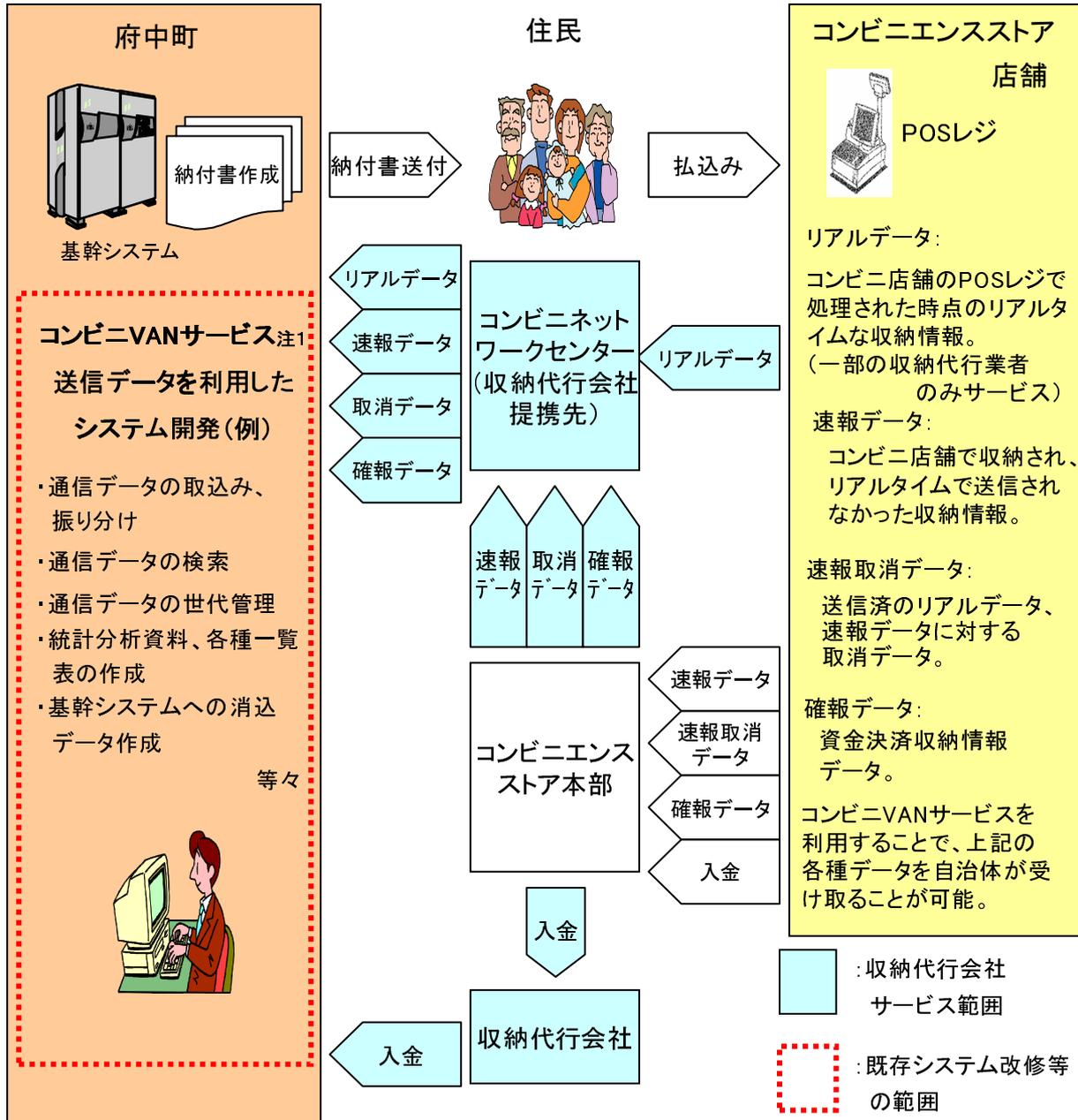


5-2. 窓口サービスの見直し

5-2-1. 収納の多チャンネル化

5-2-1-1. コンビニ収納

全国約42,000店舗のコンビニエンスストアで、税・使用料などの納付が24時間・365日可能になります。



導入効果としては、住民の納付に対する利便性が向上し、期限内納付率の向上が期待できます。また、督促、催告等の必要な件数が減少し、業務量低減が見込めます。

注1) コンビニVANサービス...コンビニエンスストアと接続し、店舗で受付けた公共料金等の収納情報を自治体／企業の要望に合わせて通知するネットワークサービス

5-2-1-2. MPN(マルチペイメントネットワーク)

納付者は金融機関の窓口のほか、ATM・電話・パソコン・モバイル等の各種チャネルを利用して「いつでも」「どこでも」料金・税金の支払いができるようになります。

①収納サービス

税金・公共料金等の支払いについて、金融機関窓口のほか、ATM・電話・パソコン等を利用して行うことができます。また、即時に消込情報が収納機関に通知されます。

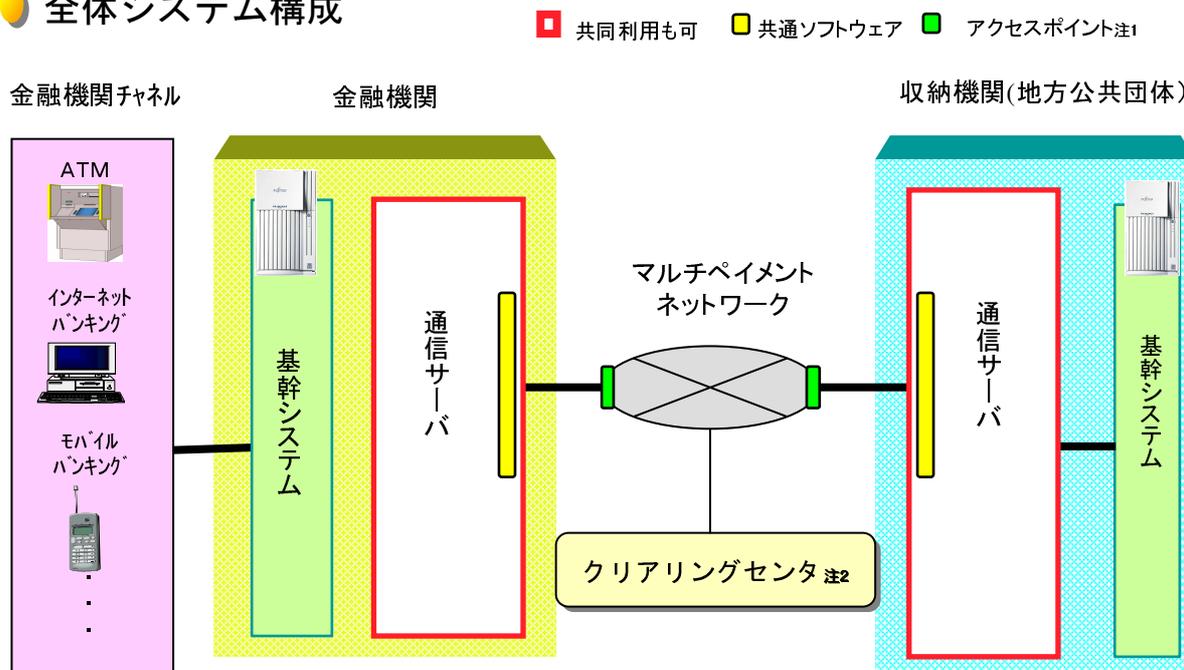
②口座振替受付サービス

利用者がATMやパソコン等を利用して、口座振替契約(新規登録・口座変更・解約)を行うことができます。

③口座振替データ伝送サービス

収納機関(自治体)と金融機関との間の「口座振替データ」のやり取りを、従来のMTなどの媒体ではなく、ネットワークを利用したデータ伝送により行うことができます。

全体システム構成



MPNの導入に当たっては、自治体において、各担当課の業務への影響や指定金融機関との業務確認など、様々な検討課題が発生します。情報システムの構築や改修だけでなく、業務運用を十分に検討しながら進めていく必要があります。

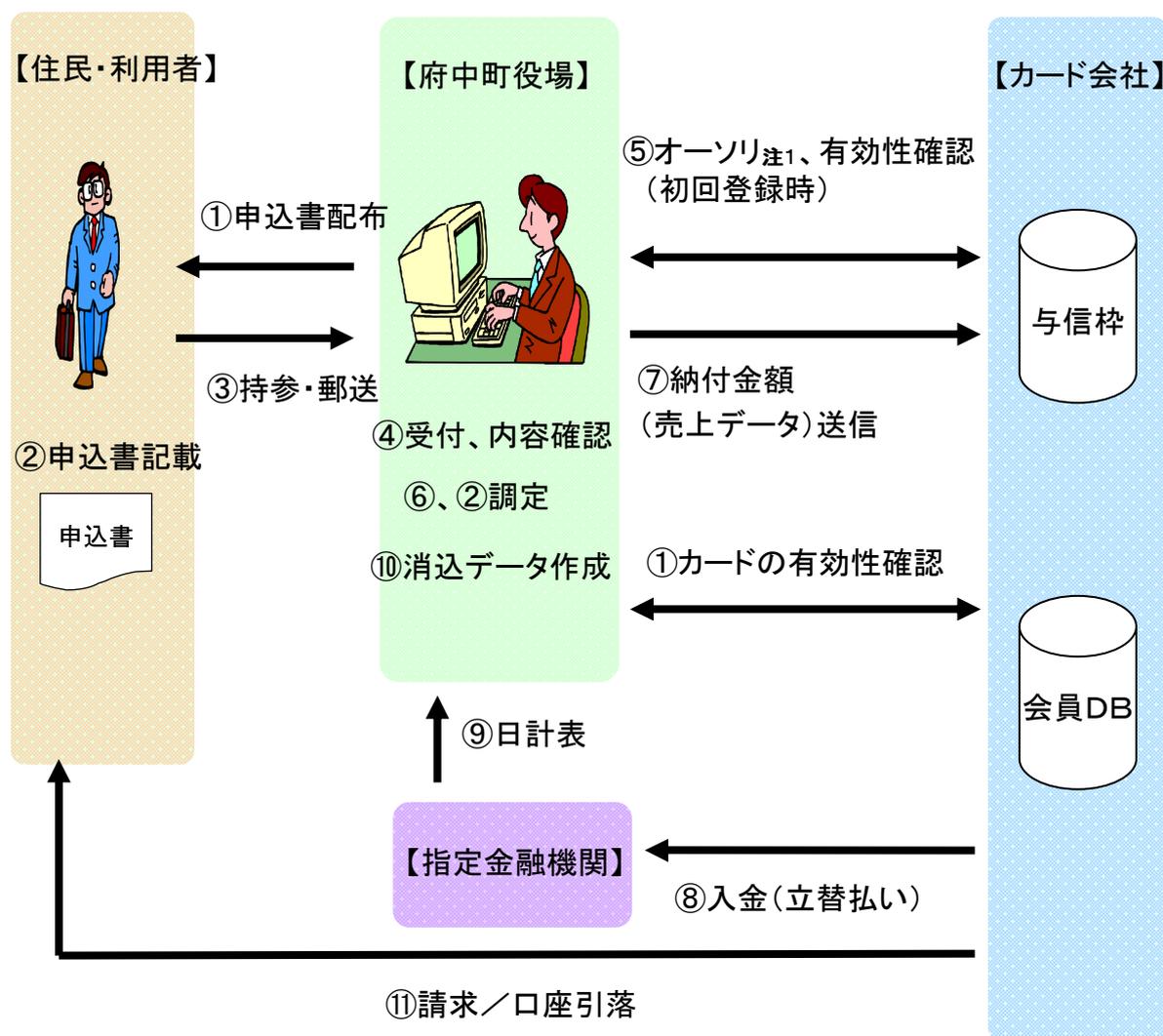
注1)アクセスポイント.....電話回線で、パソコン通信などヘダイヤルアップ接続するための電話番号が設定されている場所

注2)クリアリングセンタ...Jデビット(J-Debit)の決済センターで、口座間の資金移動を行う

5-2-1-3. クレジット収納

継続して納付する税・料(住民税、固定資産税、住宅使用料等)の方式で、口座振替と同様、納税者が団体の窓口で申込書を提出(あるいは郵送)する方法と、団体が用意したホームページ画面で入力する方法があります。

なお、住民の申込は一度だけですが、団体からはカードの有効性を毎月(あるいは納付月単位で)確認する必要があります。



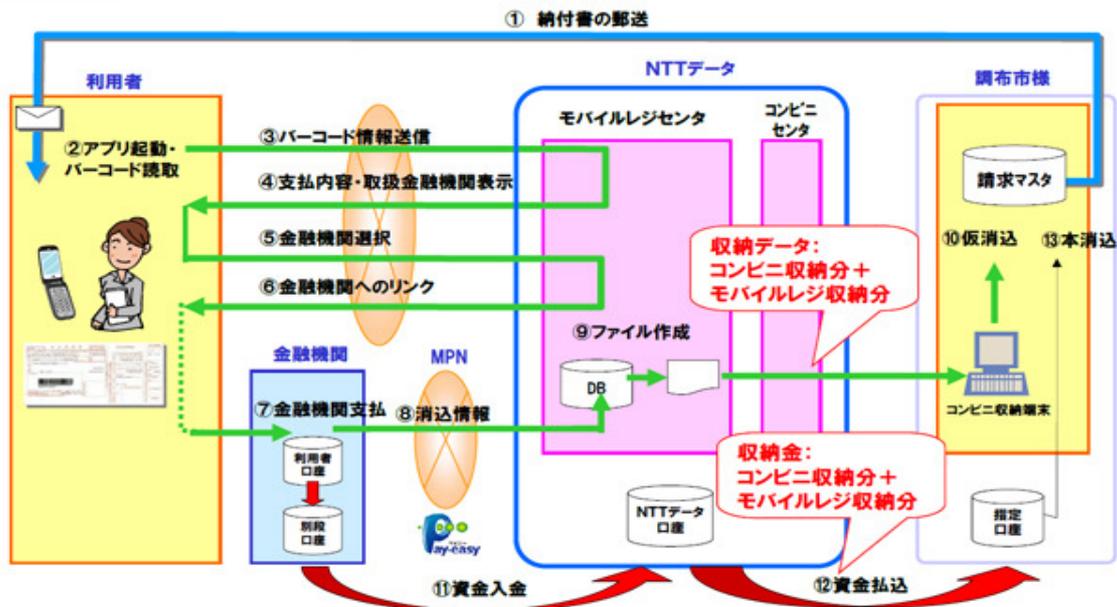
導入の課題としては、手数料負担、複数カード会社との接続、個人情報(カード情報)の管理、クレジット取引データからの入金消込み(税目毎の振り分け、取引IDと調定情報との紐付け)、指定金融機関からの収納データ・日計表との突合などがあります。

注1)オーソリ...カード会社へ販売側がそのカードの利用を認めても良いか承認を得る行為

5-2-1-4. モバイル納付

携帯電話のカメラにより納付書に印刷されたバーコードを読み取り、納付金額を確認後、利用者が登録している金融機関を選んで支払いができるシステムです。住民の利便性の向上、納付率の向上につながります。クレジットカード払いやペイジーによる支払い方法に比べ、導入コスト、検討課題も少なくなっています。

モバイルレジの仕組み



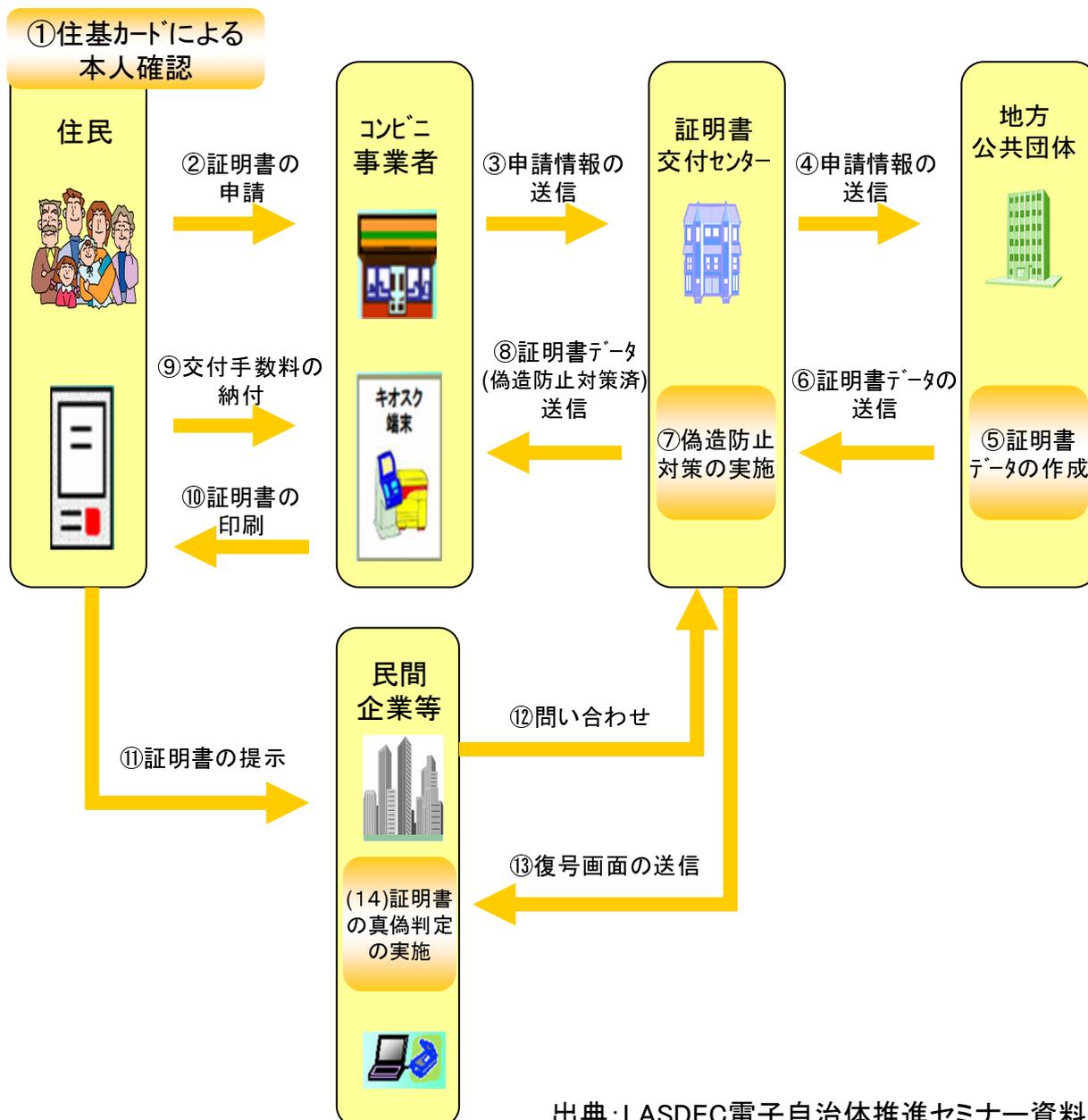
モバイルレジで支払うには



出典: NTTモバイルレジ紹介ページ

5-2-2. コンビニ交付

コンビニに設置されたキオスク端末から住民票等の交付が受けられるサービスです。

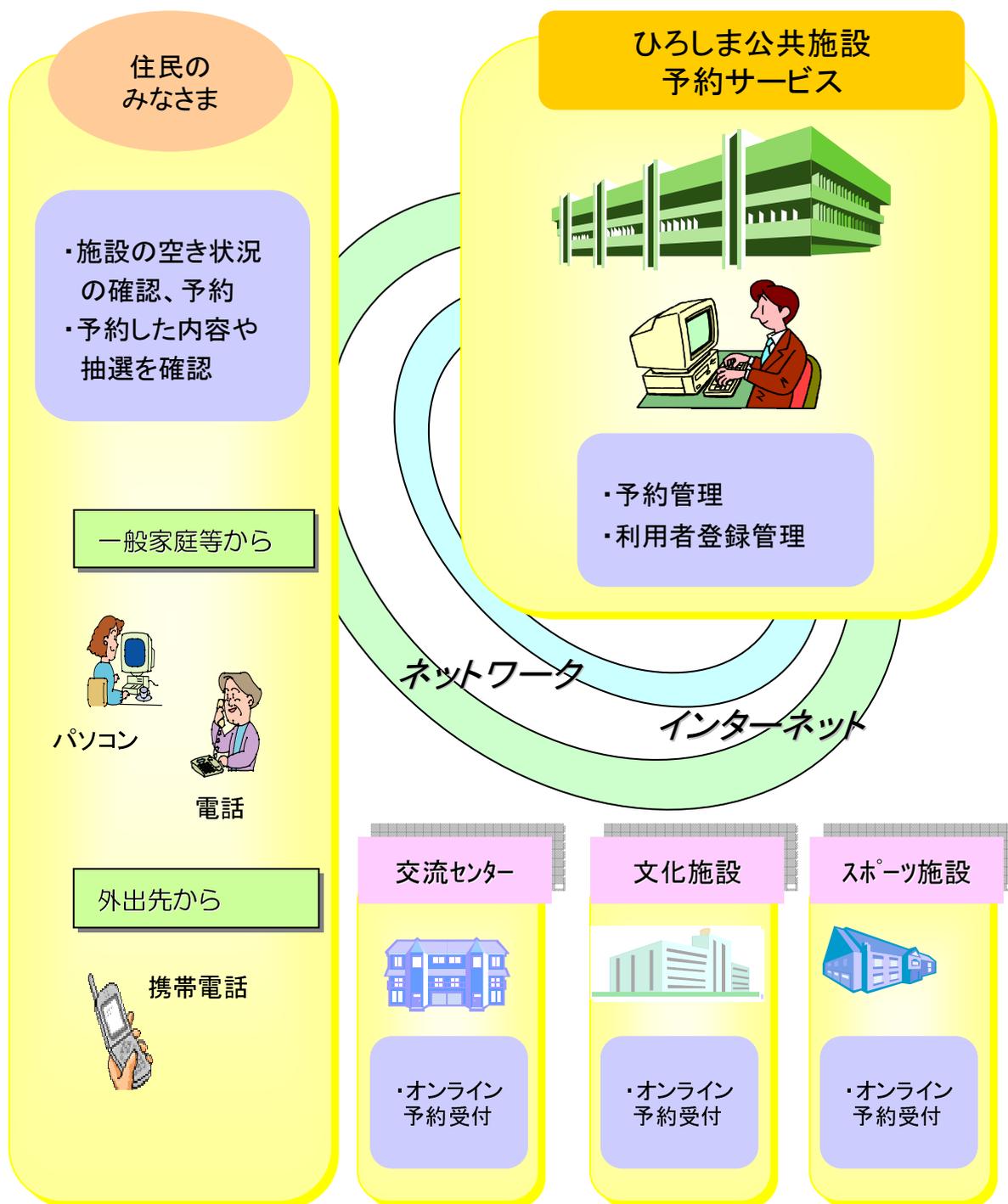


出典: LASDEC電子自治体推進セミナー資料

現時点で発行できる証明書等は「住民票の写し」と「印鑑登録証明書」の2種類であることと、コンビニ事業者がセブン-イレブン（全国12,753店舗）に限定されていることなど、未だサービスとしては過渡期にあります。今後、税証明などの証明業務の拡張や新たなコンビニ事業者の参加などが計画されており、検討に当たっては、サービス充実の度合いを見極める必要があります。

5-2-3. 施設予約

「ひろしまくらしのeネット」の機能を利用し、公共施設の利用予約を行うことができます。

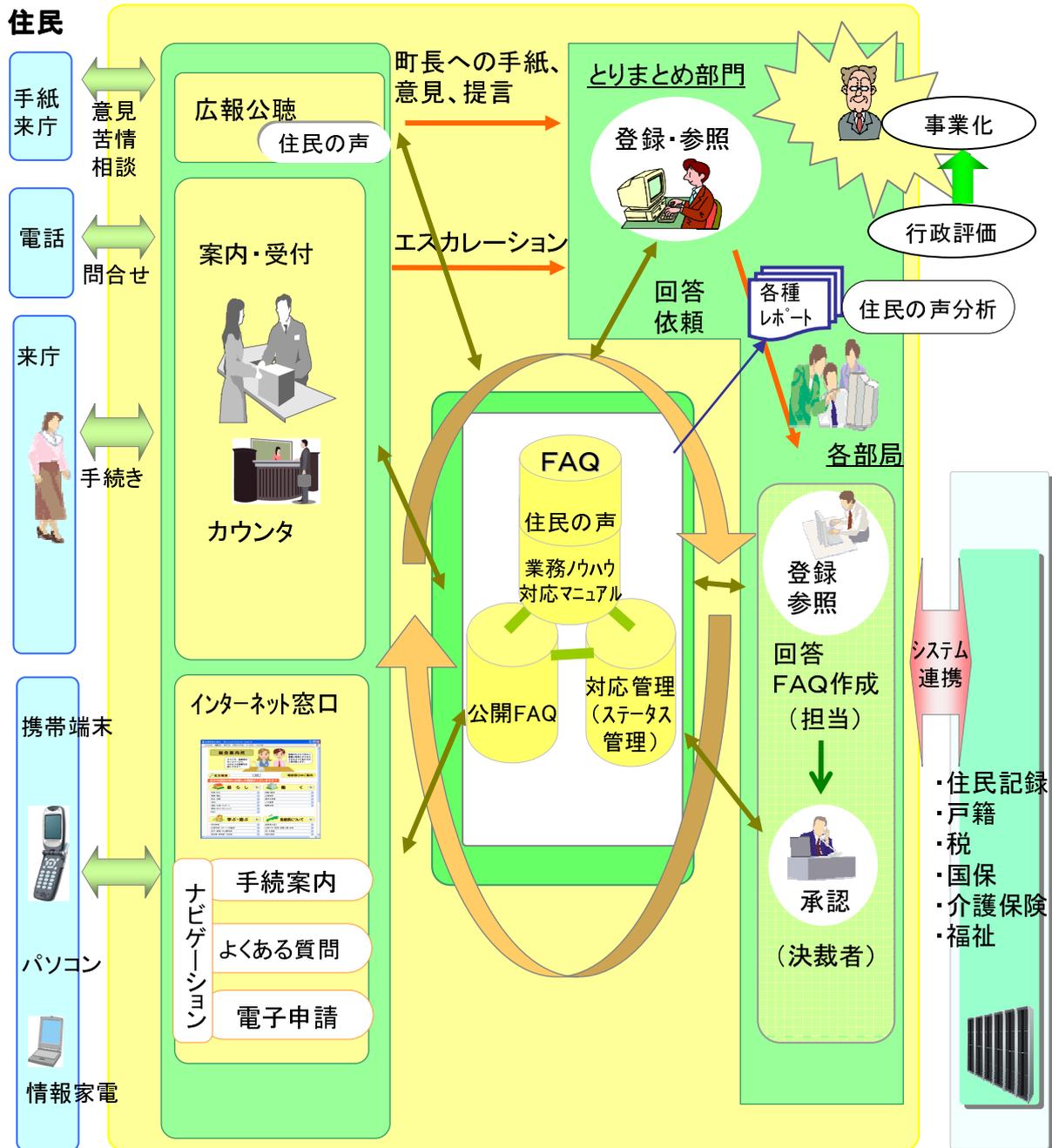


県・市町の共同利用となっており、既に導入済みの電子申請システムのオプションとして選択することにより、自己導入よりも安価で導入が可能となります。

導入の課題としては、現行業務運用の見直し・調整が必要であることと、共同利用形態であるため、町独自の仕様が実現しにくいことなどが挙げられます。

5-2-4. 総合窓口

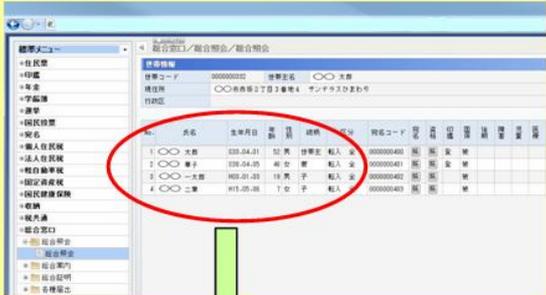
広い範囲での住民との窓口としては、次のような窓口機能(チャンネル)が想定されます。とりわけ、住民をたらい回しにせず、各種証明書の発行や届出等の手続きを、1カ所または1回で行える総合窓口の開設が、全国的にも広がりつつありますが、効率的・効果的な運用のためには、システム整備が不可欠であり、住民ポータルでのナビゲーション機能や蓄積した“住民の声”などからのFAQ^{注1}などが効率的に連携することが求められます。



注1)FAQ ... 多くの人が共通して聞く質問と、それに対する回答をまとめた問答集のこと

また、窓口での総合照会・総合発行機能については、以下のように各業務情報を集約し、窓口対応や証明書発行業務の効率化を図る必要があります。

総合照会

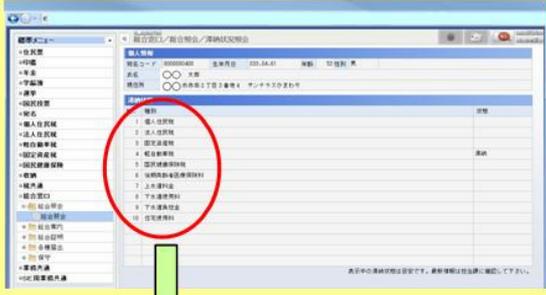


氏名	生年月日	年齢	性別	続柄
〇〇 太郎	S33.04.01	52	男	世帯主
〇〇 華子	S39.04.05	46	女	妻
〇〇 一太郎	H03.01.03	19	男	子
〇〇 二葉	H15.05.06	7	女	子

世帯情報が分かりやすく表示される

滞納照会

滞納状況照会



滞納状態	
No.	種別
1	個人住民税
2	法人住民税
3	固定資産税
4	軽自動車税
5	国民健康保険税

総合的に滞納状況を把握できる

総合証明



宛名コード	印鑑	国保	滞納	軽自	民税	土地	家屋
0000000400	登	被	滞		課		
0000000401	登	被			課		
0000000402		被					
0000000403		被					

証明に関する状況を
一覧で確認できる

税証明

課税証明の出力

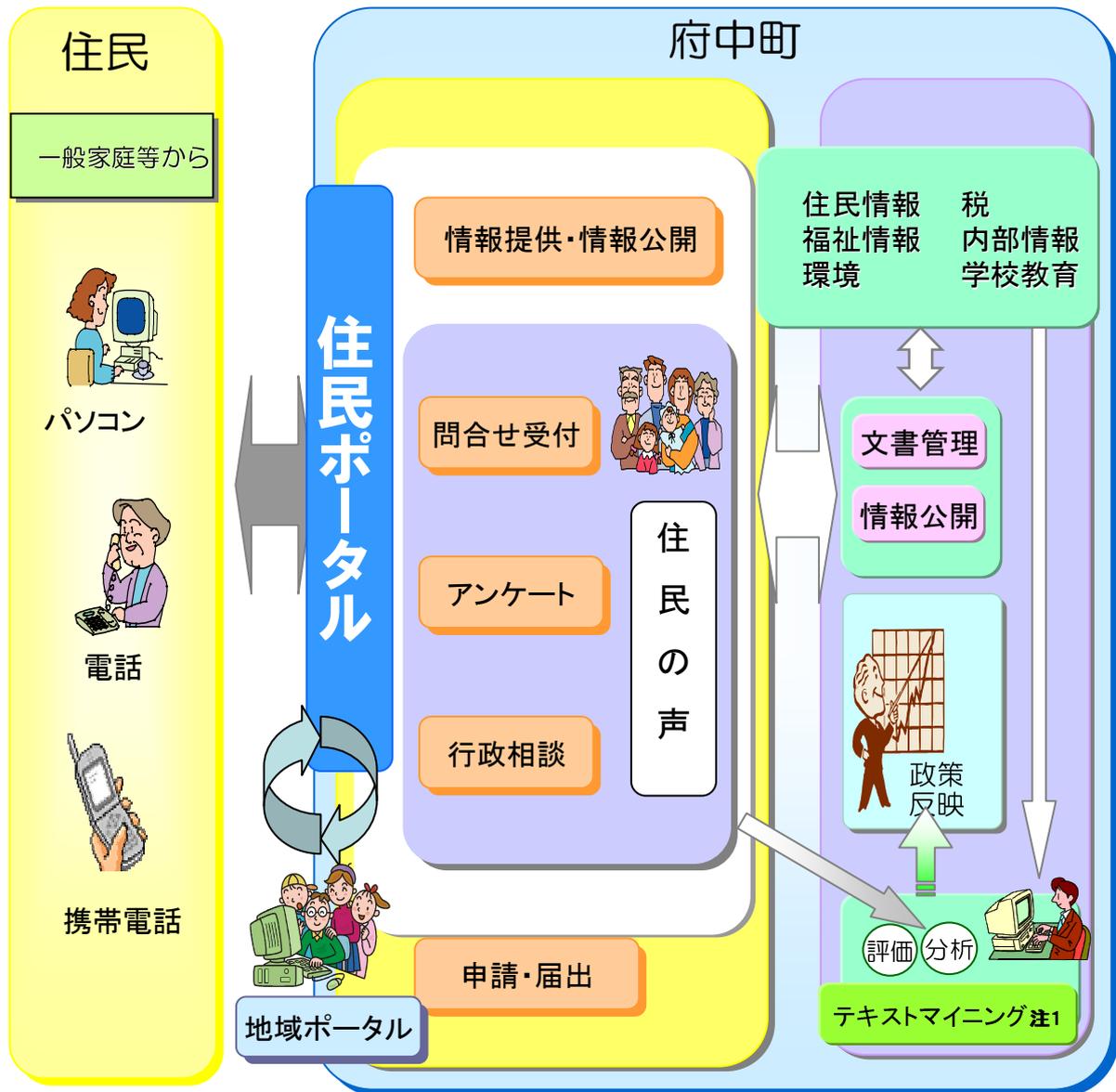


証明内容を画面上で確認し、
印刷ができる

5-3. 情報提供サービスの見直し

5-3-1. 住民ポータル(ホームページ)

住民に対する情報提供・情報公開、住民の行政参加の充実を図るための選択肢として、住民ポータルの提供が考えられます。



導入の課題としては、“住民の声”の収集方法(個人情報等の関係)や収集した情報をいかに政策に反映させるかなどがあります。また、住民から見た情報の見やすさなど工夫が必要となります。

注1)テキストマイニング ...アンケート、Webサイトなどに寄せられるユーザーからの定性情報、掲示板などへの書き込みを解析することによって、顧客や市場のニーズを抽出し分析する

5-3-2. デジタルサイネージ

デジタルサイネージとは、デジタル通信により最新の内容をいつでも受信・表示が可能であり、内蔵記憶装置に多数の情報を保持することにより必要に応じて秒単位で表示内容を切り替えたり動画表示を行うなど、様々な映像を展開することが可能な電子看板のことであり、紙などの掲示物に比べ、目に留まりやすく、興味を持たれやすいものです。

自治体での導入例として、証明書発行等の受付番号や、待ち時間、窓口案内などの情報を表示させ、住民利便性の向上や、窓口の負担軽減に効果が出ています。

また、掲示物を電子データとして表示させることにより、ペーパーレス化の取組みにもつながっています。



出典：NTT東日本ホームページ



出典：デジタルサイネージぽっぷぽんホームページ



出典：三菱電機インフォメーションシステムズ(株)ホームページ

5-4. 新たな住民サービスの検討

5-4-1. 健康管理、安全安心

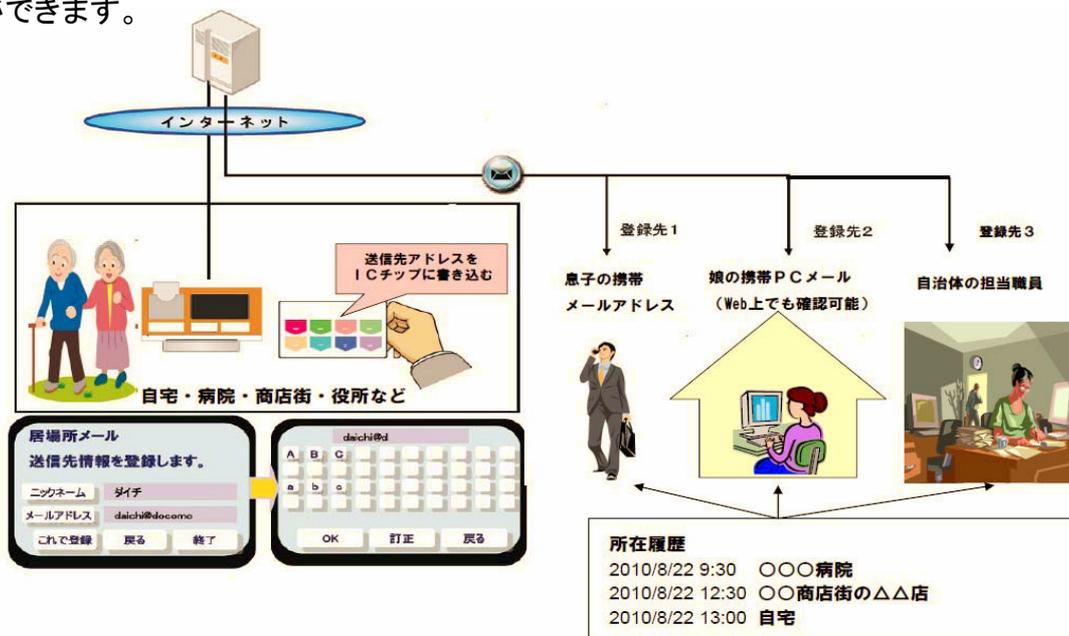
住民の健康志向の高まりを受けて、様々な健康情報を手軽にパソコンや携帯電話を通じて随時蓄積・管理するシステムがあります。

とりわけ女性に着目し、ライフステージ(妊娠・出産・子育て)に対応した本人及び乳幼児・児童の健康情報を自らが登録・蓄積・活用できる仕組みを提供し、母子と家族への不安解消、及び女性特有の病気への対応と予防を行う、といった活用が可能となっています。



出典: 石川県内灘町ホームページ

また、高齢者などの見守りメール配信・受信システムがあります。具体的には、自宅、地元商店街、金融機関、行政機関、病院などに設置した専用端末に、高齢者が専用カードをタッチすることにより、事前に登録した家族などのアドレスにメールを配信することができます。



出典: フェリカポケットマーケティング(株)ホームページ

5-4-2. 電子地域通貨

地域通貨とは、地域経済活性化、コミュニティ醸成・助け合い支援、地域やコミュニティのアイデンティティ発信などを目的として、団体や個人などによって独自に発行され、特定の地域やコミュニティの中で限定的に流通するお金のことです。

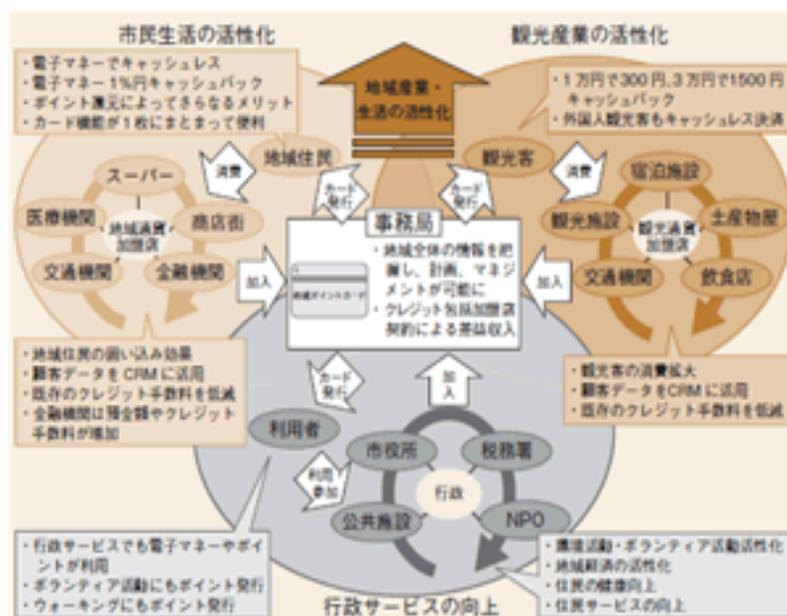
電子マネー、商店街での共通ポイント、地域貢献活動によるボランティアポイント、図書館や福祉センターなどの各種施設における会員証、高齢者用交通券や催事の参加チケットなどの各種行政発行サービスなどをICカードに付加して提供しています。

すぎなみ電子地域通貨

区内共通商品券、子育て応援券をはじめとした助成金、長寿応援ポイントなど助成ポイントを杉並区内で使える「電子地域通貨」として発行。区内消費を促すとともに、継続的な区内循環を実現する。



出典:フェリカポケットマーケティング(株)ホームページ



出典:NTTデータ経営研究所ホームページ

5-4-3. バスロケーションシステム

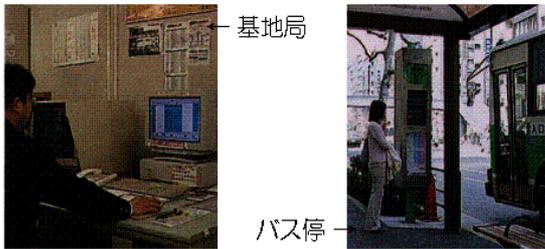
GPS^{注1}等を用いて、つばきバスなど運行中の個々のバス車両の位置情報を収集し、バス停に設置した表示画面や携帯電話、パソコン等に情報提供するサービスです。

これにより、渋滞や悪天候などによりダイヤに乱れが生じている場合や、運休となっている場合であっても、必ずしもバス停に行くことなく運行状況の確認が可能となり、バス停での待ち時間の短縮や目的地までの所要時間の把握など、バスを主たる交通手段として利用する住民の満足度の向上が期待できます。

注1)GPS...人工衛星を利用して自分が地球上のどこにいるのかを正確に割り出すシステム

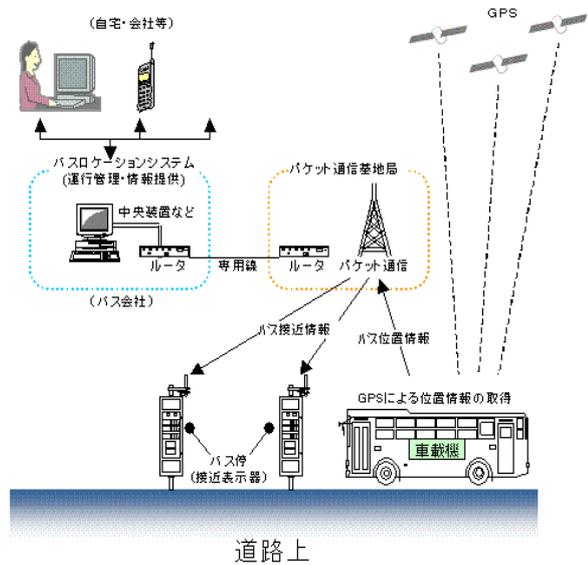
バスロケーションシステム

システムイメージ



・基地局とバスとの無線通信

- <機能>
- ・バス運行状況監視
 - ・バス停やパソコン、携帯電話等での接近表示
- <効果>
- ・運行管理の効率化
 - ・利用者サービスの向上



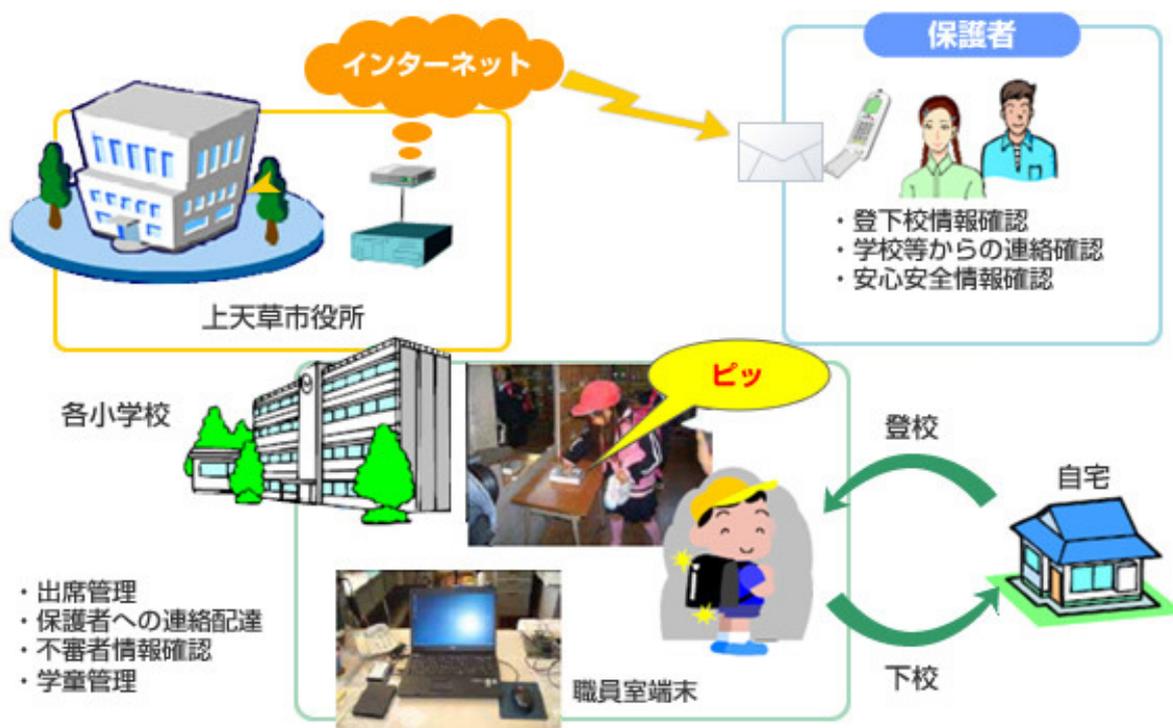
出典:国土交通省自動車交通局ホームページ

5-4-4. 住基カードを利用したサービス

住基カードは、公的な身分証明書として利用されており、また、「公的個人認証サービスの電子証明書」の交付を受けることにより、本人確認を必要とする行政手続のインターネット申請が可能となります。

また、市区町村は条例で定めることにより、次のような、住基カードを利用した独自のサービス(多目的利用)を行うことができます。

- 証明書自動交付機を利用して、住民票の写し、印鑑登録証明書その他の証明書の交付を受けるサービス
- 申請書を自動的に作成するサービス
- 図書館の利用、図書の貸し出し等を行うサービス(図書館カードとの一元化)
- 公共施設の空き照会、予約等を行うサービス
- 商店街での利用に応じポイント情報を保存し、これを活用するサービス
- 検診、健康診断又は健康相談の申し込み、結果の照会等を行うサービス
- 事故、急病等で救急医療を受ける場合、あらかじめ登録した本人確認情報を医療機関等に提供するサービス
- 災害時等において、避難者情報の登録、避難場所の検索等を行うサービス
- 登下校時の安全安心メール配信サービス など

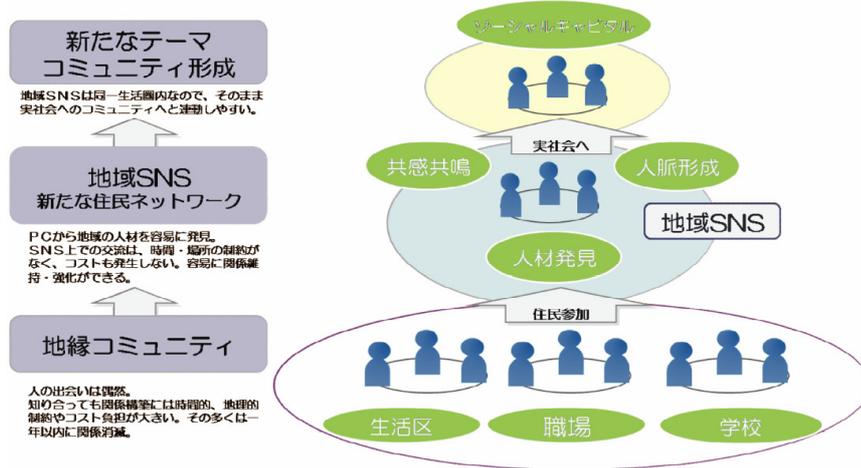


出典: LASDECホームページ

5-4-5. 地域SNS

地域SNSとは、その地域に住んでいる人をはじめ、働いている人や興味がある人を対象としたソーシャルネットワーキングサービスのことです。

全国規模のSNSに比べ、参加者全員が府中町に何らかの形で関係を持っているので、親近感がわきやすく、住民同士のコミュニケーション活性化、町からの情報提供、住民側の要望の確認など、幅広い利用が考えられます。



例：岩手県盛岡市「モリオネット」運用開始 2007年11月15日

利用者数 1,128人 盛岡市人口 298,262人

The screenshot shows the homepage of the Morioka Local SNS (モリオネット). The header includes the site logo, navigation tabs (TOP, クチコミマップ, ふるさと文学マップ, カレンダー, コミュニティ検索, ブログ検索), and a search bar. The main content area is divided into several sections:

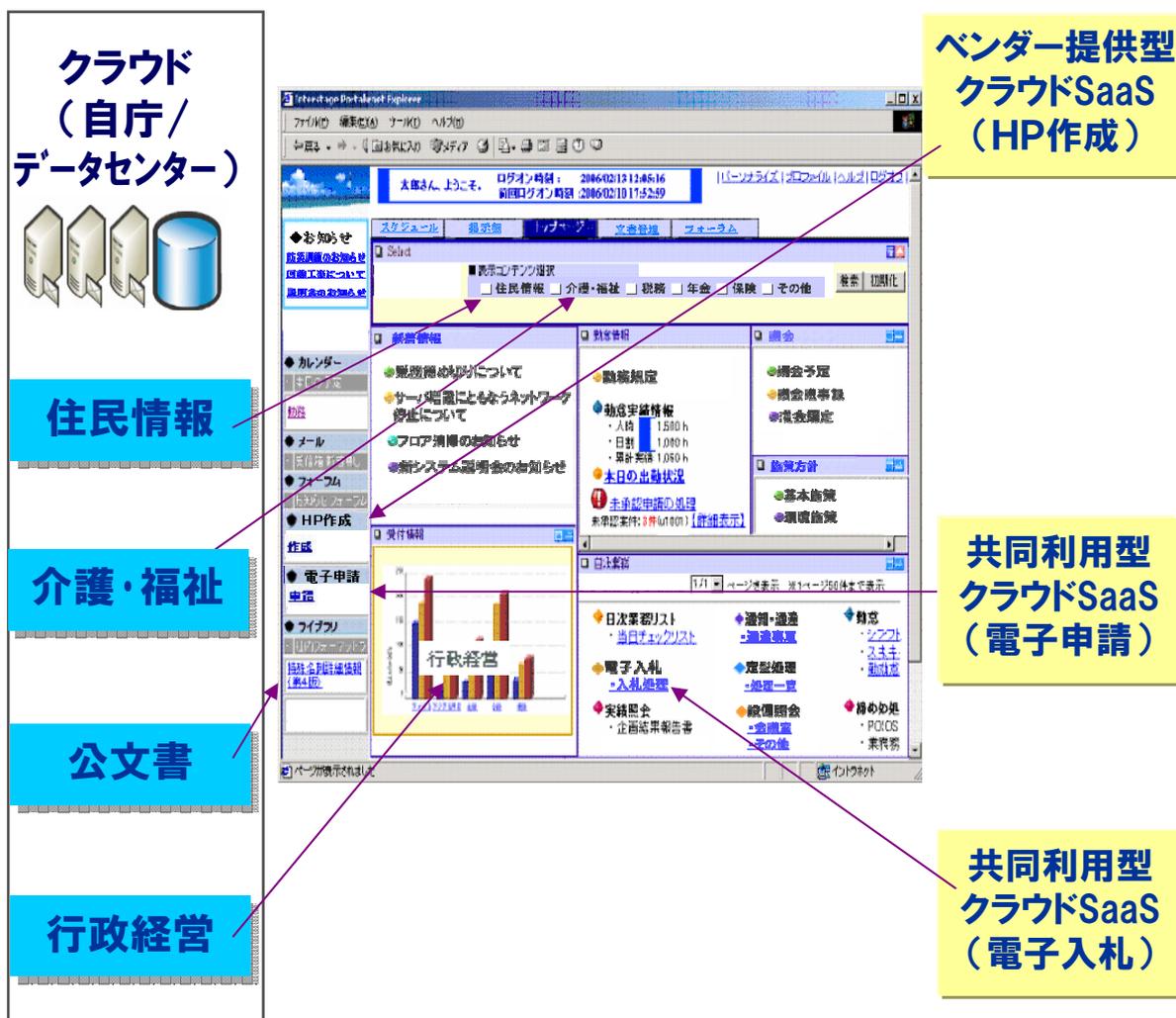
- インフォメーション**: Information about the service, including a note about server maintenance and a list of recent blog posts.
- お知らせ**: A notice regarding the current membership count (1,128 members) and server maintenance.
- 最新ブログ**: A list of recent blog posts with titles and dates.
- ログイン**: A login form for users to access their accounts.
- イベントカレンダー**: A calendar for the month of February 2011.
- 公認コミュニティ**: A section for recognized communities, featuring a 'めざせ100!' (Aim for 100!) campaign.

5-5. 行政内部事務の見直し

5-5-1. 職員ポータル

職員向けポータルにおいて、職員認証と連携し、シングルサインオンにより、メール、掲示板、スケジュール、グループウェア、電子決裁などの機能を利用することができます。

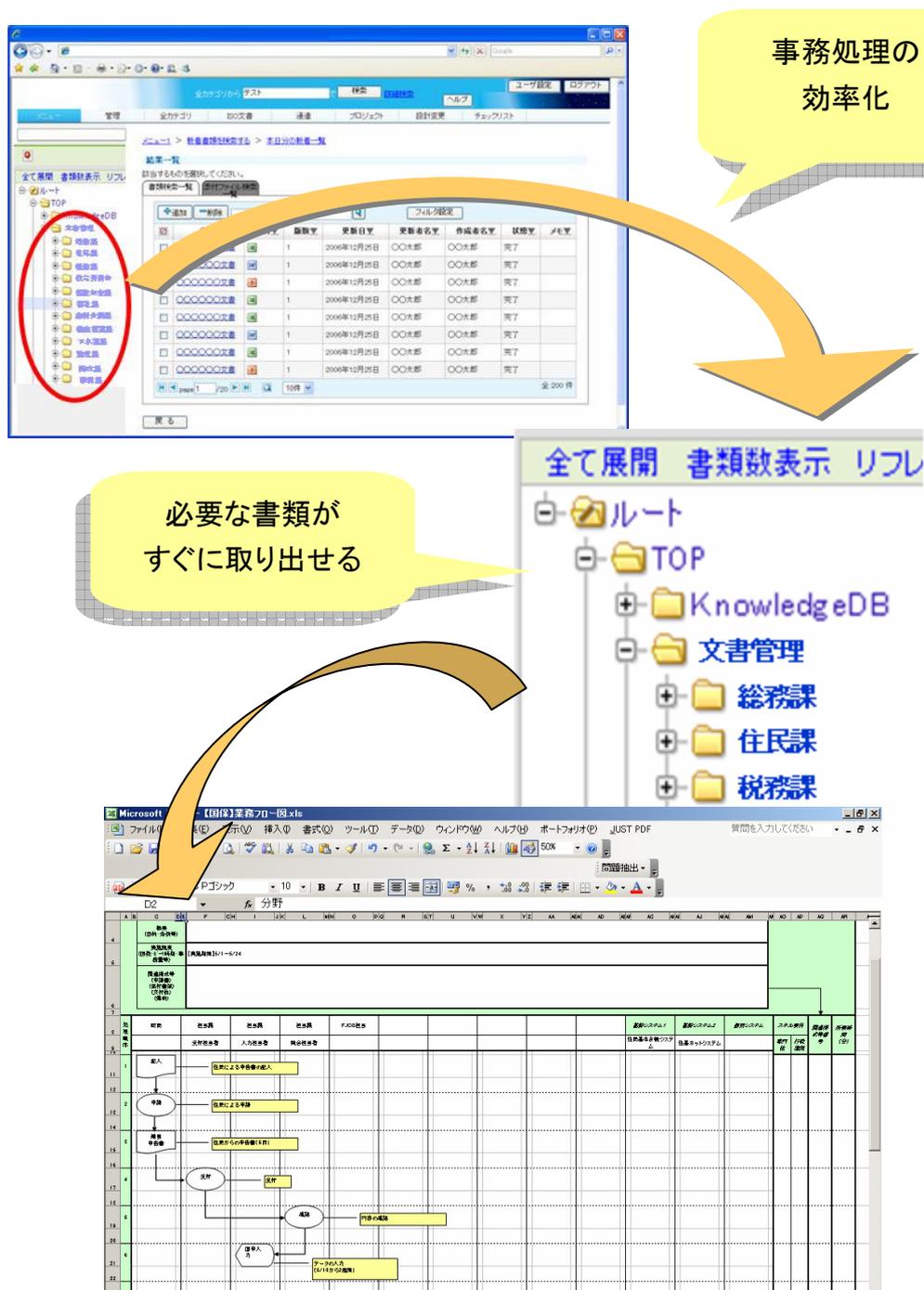
さらに、業務処理やクラウドサービスなどのメニュー付けを行うことにより、職員に業務メニューの入り口機能を提供することが可能となります。なお、ナレッジシステムをグループウェア機能の一環として構築することもできます。



導入の課題としては、ポータルに提供するサービスメニューの内容を十分に検討するとともに、グループウェアと一体となった運用が必要となります。

5-5-2. ナレッジシステム

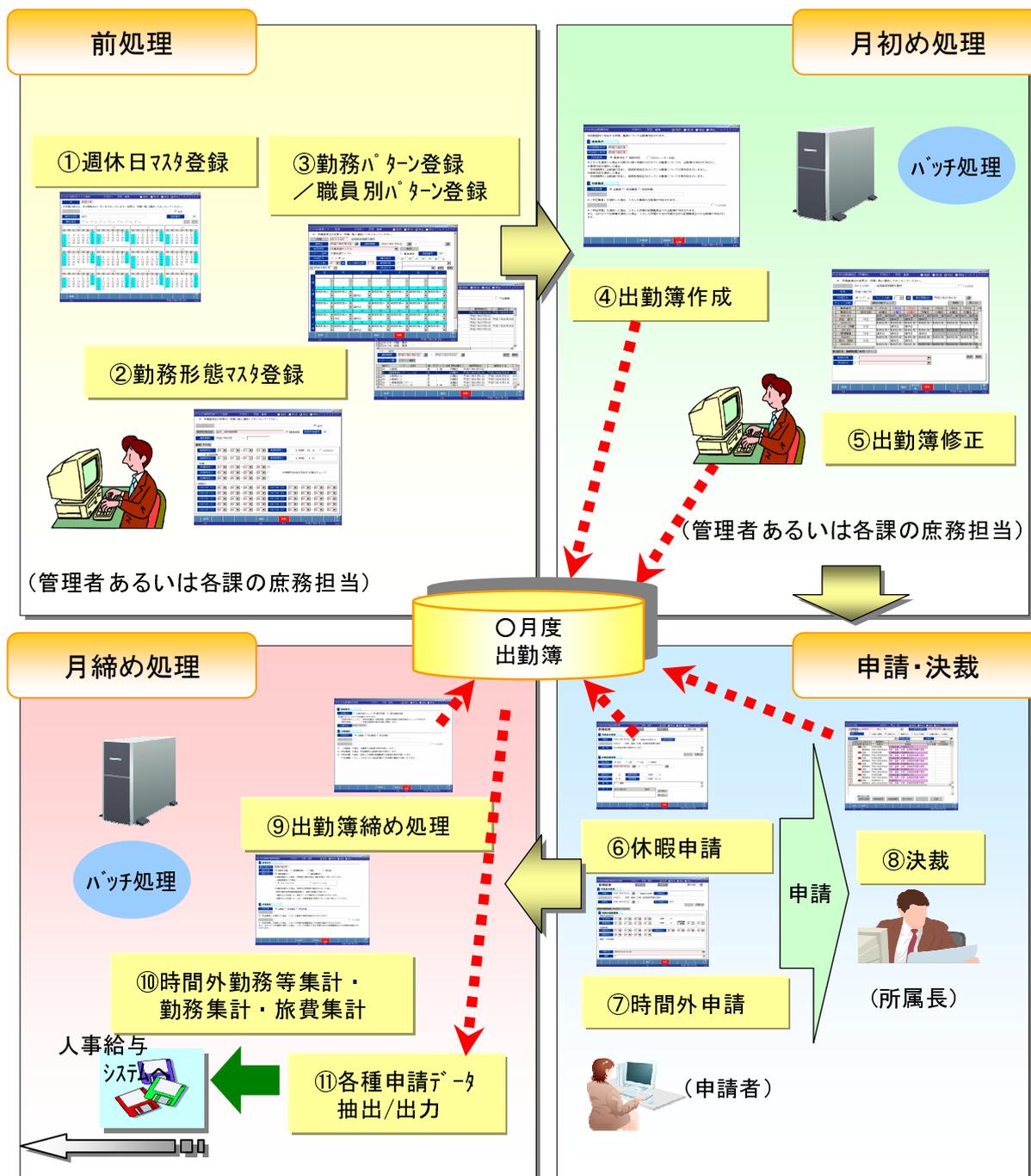
担当課業務のノウハウの蓄積・継承を目的に、業務フローやノウハウなどを文書化したものを整理・蓄積し、引継ぎ時など必要な場合にすぐ取り出せるようにしておく仕組みです。



導入の課題としては、検索しやすい分類体系と、文書の名称など内容が容易に判別できるようなルールを検討しておく必要があります。

5-5-3. 庶務事務／電子決裁

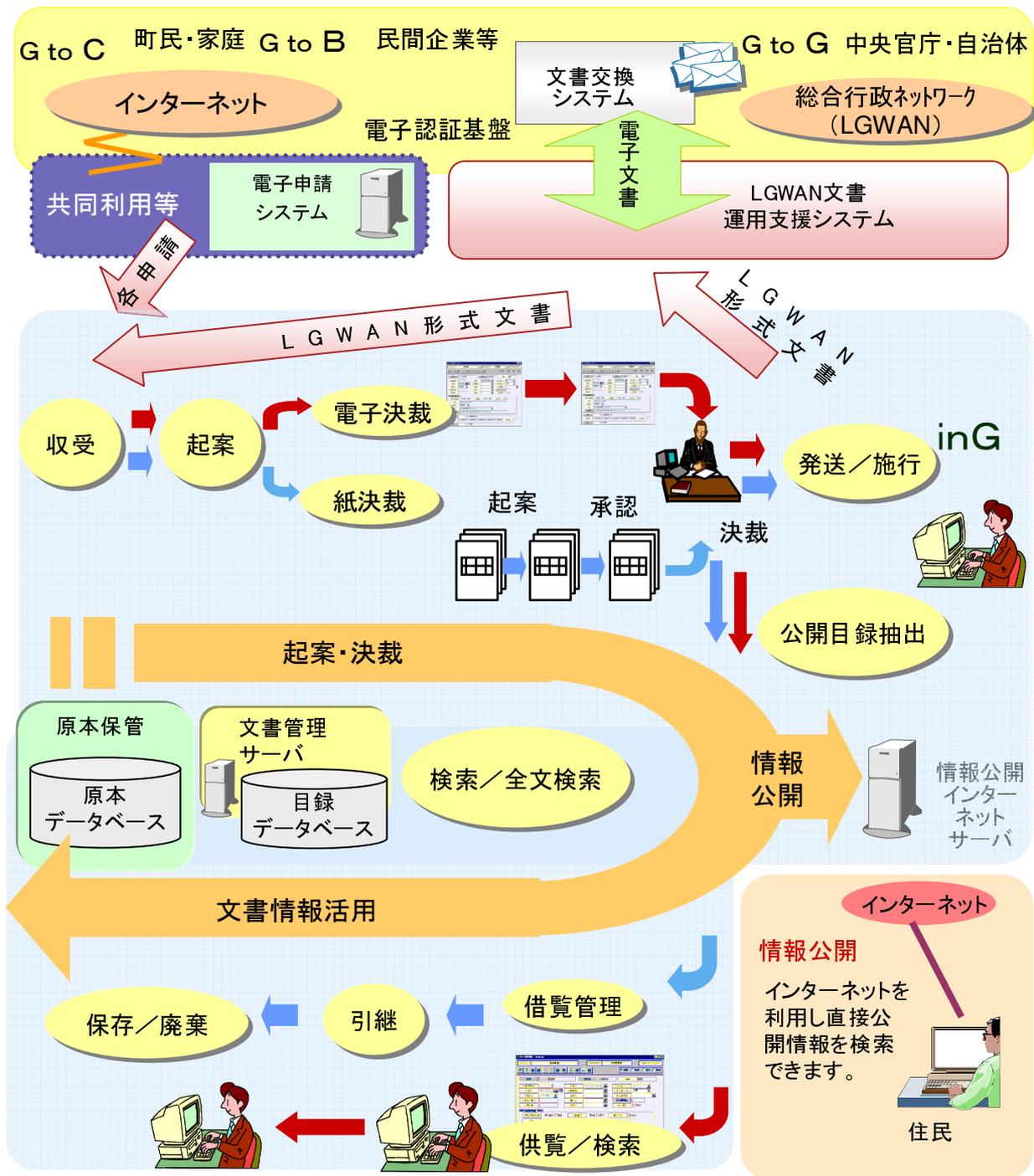
職員の人事・給与・福利厚生関係の申請・届出事務をシステム化することにより、効率的な内部事務管理が可能となります。また勤務データなどを蓄積することにより、行政コストの把握・分析に活用できます。



導入の課題としては、現行の事務処理コストを踏まえて、システム導入効果を見極める必要があります。

5-5-4. 文書管理

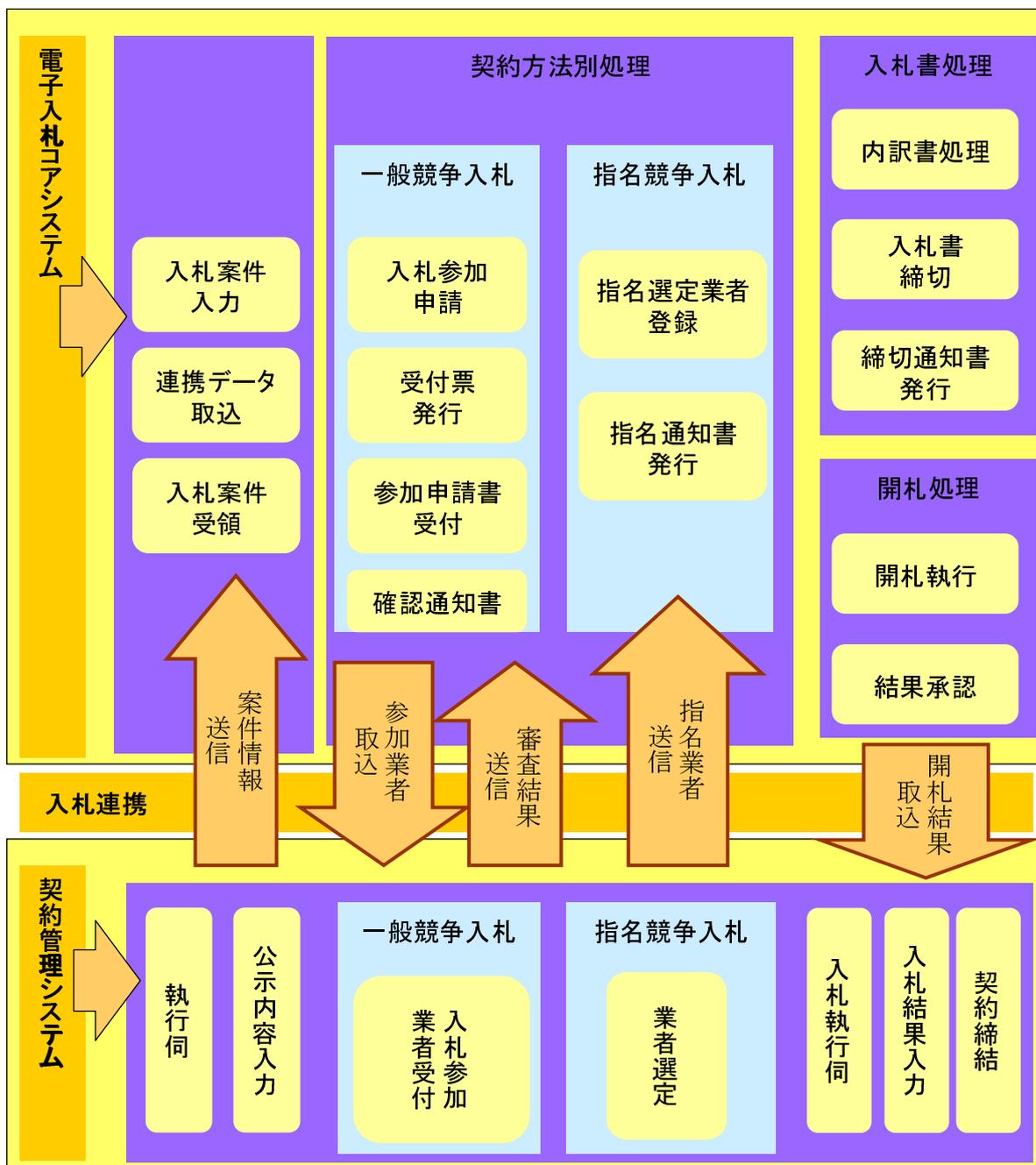
起案から廃棄までの公文書のライフサイクル管理と適切な分類による所在管理を行うことができます。



導入の課題として、紙文書として收受したのものについては、従来の紙ベースの管理を継続する必要があり、システムとの二重管理による負荷が増えることとなります。また、新たに管理・分類を整理するための事前準備にコストがかかります。

5-5-5. 電子入札とバックオフィス連携

電子入札と契約管理をシステム上で連携させ、契約管理システムで入力した契約データを電子入札システムの入札案件として送信し、また、電子入札システムから入札参加希望者や入札結果の取込みを行うことが可能となり、入札業務の効率化につながります。



なお、財務会計システムの更新時に合わせて連携部分を構築することにより、効率的なシステム導入が可能となります。

5-6. その他

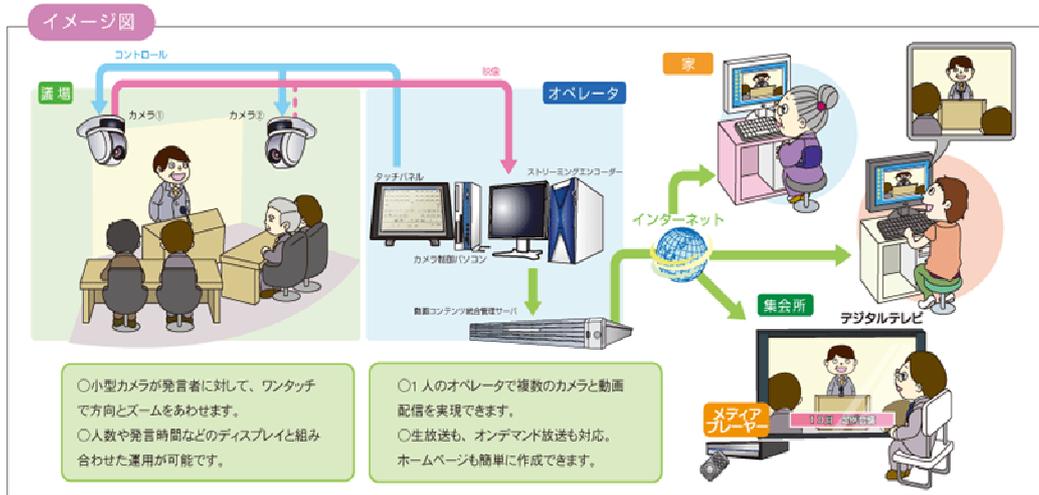
5-6-1. ICTを活用した議会運営

「住民に開かれた議会」を実現するため、ICTを活用した議会運営に取り組んでいる自治体が全国的に見受けられます。

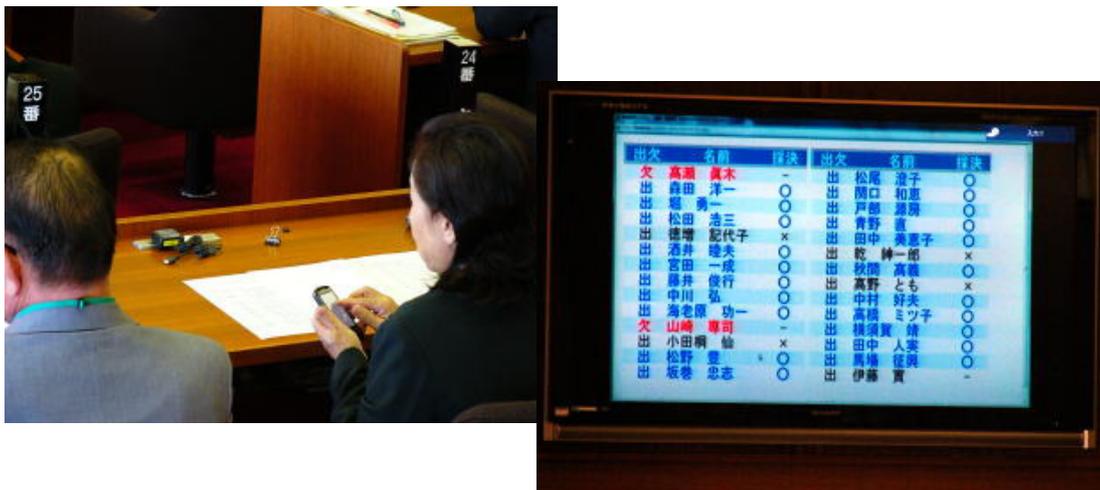
なかでも、議会・委員会開催中の映像をインターネットを通じて、ライブ配信及び録画配信している事例が多く、住民がわざわざ議場に行かなくても、議事を見ることが可能となっています。

また、新たな事例としては、スマートフォン^{注1}を活用した議会採決システムがあります。このシステムでは、従来の固定ボタン式ではなく、ICカードによる出欠確認、スマートフォン及び、無線LANを活用した採決、結果の公表が可能となり、セキュリティも確保しながら、議会運営の可視化を図っています。

注1)スマートフォン...携帯電話とパソコン・PDA(携帯情報端末)の機能を組み合わせたもの



出典：北海道日興通信株式会社ホームページ



出典：流山市ホームページ

5-6-2. テレワーク

テレワークとは、ICT(情報通信技術)を活用した時間や場所にとらわれない柔軟な働き方のことを指しています。主に「在宅勤務」「サテライト・オフィス」「モバイル勤務」という3つの実施形態がありますが、いずれも、パソコン等を活用して、職場との連絡や情報のやりとりをしつつ、離れた場所で業務を遂行するものです。

これにより、仕事の能率や業務の効率性の向上、コスト削減、非常時の業務継続、育児・介護を伴う職員の雇用継続、環境負荷の軽減、ワークライフバランスの充実などが期待できます。

◆ 在宅勤務

仕事の内容に合わせ、職場のデスクに限らず、自宅においてパソコンや携帯電話、FAX等を活用して業務を遂行する形態です。

自宅で行うことが可能な業務であれば、電話などで集中を中断されることが少ないので、業務の効率化が図れ、また通勤がないため、通勤時間の短縮や通勤疲労の軽減につながります。育児や介護を抱える職員のワーク・ライフ・バランスの充実にも効果的です。



◆ サテライト・オフィス

勤務地以外の出先機関など、他の施設でパソコン等を活用して業務を遂行する形態です。

例えば、外出の際に、職場に戻らず最寄りの出先機関で業務を行うことも可能となり、移動時間の短縮や移動コストの低減につながります。



◆ モバイル勤務

外出先や移動中に、ノート型パソコンや携帯電話などを利用して、書類作成やメールの受発信等の業務を遂行する形態です。

外出を伴う業務が多い職員などが、時間の効率化を図り、業務に専念できる環境づくりに役立ちます。



出典:総務省「自治体テレワーク導入ガイド」

5-6-3. 電子投票

平成14(2002)年2月に電磁記録投票法が施行され、地方公共団体が条例で定めた場合には、その地方公共団体の議会の議員及び長の選挙の投票において、電磁的記録式投票機(電子投票機)を用いて行う、いわゆる「電子投票」を導入できるようになっています。

これにより、有権者が投票する際の利便性を向上させるとともに、開票事務の効率化・迅速化を図ることができます。

電磁的記録式投票システムの流れ (これはあくまで一例です。)

投票所

期日前投票所

受付

投票所入場券を持参。
選挙人名簿と照らし合わせて本人確認をします。確認が終わったら受付から投票機に差し込む投票カードを受取ります。

投票

電磁的記録式投票

機械を操作することにより、機械に記録されている候補者のうち投票しようとするもの一人を選択します。選択した候補者が表示されますので、それを確認の上、その候補者を選択したことを機械を操作して記録媒体に記録します。
(機械の操作方法については、地方公共団体によって異なりますので、各地方公共団体の選挙管理委員会に確認してください。)
また、電磁的記録媒体の記録は他の媒体に複写され万一の際に備えます。*候補者の選択については、次のような方式があります。

タッチパネル方式	テンキー方式	ボタン方式
選出したい候補者名を投票機の画面上の該当機を触って選択する	選出したい候補者名の番号を投票機のテンキーを用いて入力し選択する	選出したい候補者名を投票機の該当機のボタンを押して選択する

電磁的記録式投票機の設置例

*投票の秘密保持のため、他人から見えにくいように画面は斜め又は水平になります。
*投票機の操作が困難な方のため、投票機の操作についての補助制度があります。

出典: 総務省パンフレット

6. ITガバナンスの強化

最適化の施策の一つの柱として、「ITガバナンスの強化」が重要となっています。

総務省「地域公共団体におけるITガバナンスの強化ガイド」によれば、「ITガバナンス」とは、「組織体・共同体がITを導入・活用するにあたり、目的と戦略を適切に設定し、その効果やリスクを測定・評価して、理想とするIT活用を実現するメカニズムをその組織の中に確立すること」と明記されています。

また、ITガバナンス強化のための方策について、次の6分野、9項目として整理しています。

ITガバナンスの6分野	9項目の取組
1 基本戦略	1-1 IT利用の基本方針策定
	1-2 全体最適化の取組
2 推進体制	2-1 組織体制の確立
	2-2 人材の確保・配置
3 予算・実施計画・評価	3-1 予算・実施計画の策定
	3-2 評価の実施
4 調達・開発・運用	4 調達・開発・運用の管理
5 情報セキュリティ	5 情報セキュリティの確保
6 標準化・知識共有・人材育成	6-1 標準化・知識共有
	6-2 人材の育成

現状調査の課題から、上記6分野、9項目の取組の中で、特に「2-1 組織体制の確立」及び「5 情報セキュリティの確保」を中心に、ITガバナンスを強化する必要があります。

6-1. ITガバナンス推進体制の検討

ITガバナンスを強化するためには、CIO^{注1}の果たす役割が重要ですが、CIO一人では全てをこなすことは不可能となっています。CIOを支えるスタッフを確保するとともに、CIOの責任と権限を明確にし、予算配分や行政改革などの施策立案に関与する権限を与えることが必要となります。

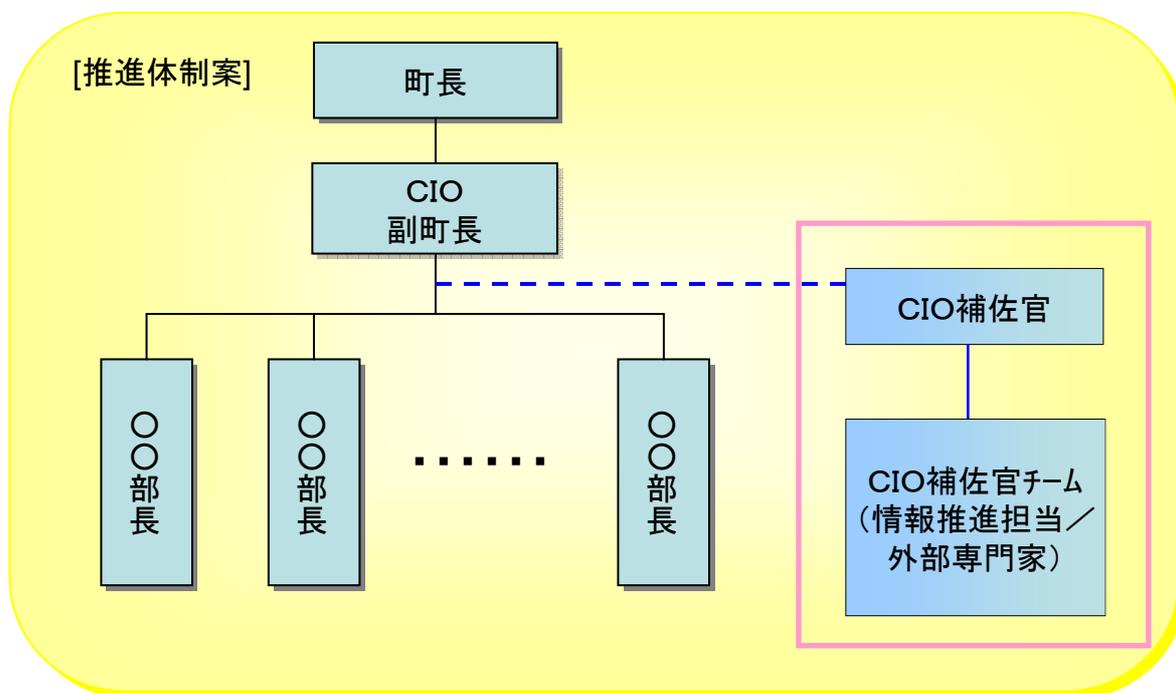
CIOに求められる役割は大きく2つあります。

- ① 自治体全体の経営幹部としての役割
 - ・情報推進の観点を中心に、自治体全体の戦略の立案や推進をします
 - ・自治体全体の業務や資源配分を最適化します
- ② 情報部門の長としての役割
 - ・情報部門の業務をマネジメントします
 - ・業務部門との橋渡しをします

注1) CIO ...chief information officerの略で、組織の経営理念に合わせて情報化戦略を立案、実行する責任者

情報戦略の専門家であるCIO補佐官には、ICT関連予算に関する一定の権限を付与することも選択肢の1つとなります。

また、CIO補佐官の下にCIO補佐官チームとして、情報推進担当を位置づけることも考えられます。さらに、推進するプロジェクトによっては、外部のICTアドバイザーの活用も検討することが必要となります。



CIO補佐官チームは、情報戦略の立案だけでなく、業務担当課のICT関連予算化の支援や調達・開発・運用を支援することとなります。

6-2. 情報セキュリティの強化

現状調査から明らかになった課題によれば、情報セキュリティポリシーは策定されているものの、情報セキュリティチェックのルールの特文化と実施が必要となっています。

情報セキュリティポリシーには、「基本方針」及び「対策基準」が定められていますが、「実施手順」については、別途定めることとなっています。

「実施手順」としては、最低限、

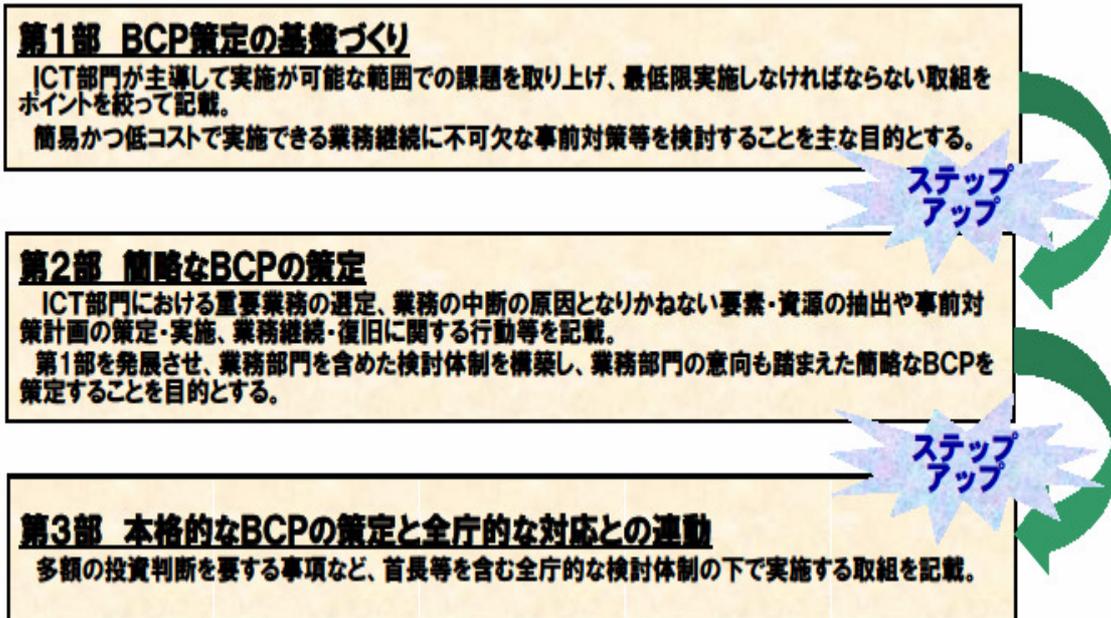
- ① ウィルスチェック手順とチェック結果の記録
- ② Windows Update手順とUpdate結果の記録
- ③ 可搬媒体使用手順と使用の記録

を定める必要があります。また、情報セキュリティポリシーに記載されている対策に応じた「実施手順」を段階的に整備する必要があります。

6-3. 業務継続計画の策定

業務継続計画(BCP)の策定に関して、総務省から平成20(2008)年に「地方公共団体におけるICT部門の業務継続計画(BCP)策定に関するガイドライン」が出されています。

本ガイドラインでは、職員・予算が少ない小規模な団体を含め、あらゆる地方公共団体が自らの状況に応じて段階的に取り組むことができるように三部構成となっています。



住記・税などの基幹系システムは、トラブル後の復旧に長時間を要したりデータの喪失が生じると、住民・企業に甚大な影響を与えるため、少なくとも第一部のICT部門のBCPを策定しておくことが必要であると思われます。

ICT部門の業務継続のための 基礎的対策計画(サンプル)

1. 計画の趣旨・基本方針
(1)計画の趣旨
(2)基本方針
2. 緊急時対応計画
(1)緊急時対応体制
(2)緊急時における行動計画
(3)緊急連絡リスト
(4)被害チェックリスト
3. リソースの現状(脆弱性)と代替の有無
4. 被害を受ける可能性と事前対策計画
(1)現状の脆弱性と対策の実施計画
(2)対策が未決定の問題点一覧
5. 業務継続計画の運用体制
(1)運用及び検討体制
(2)訓練計画
6. 参照文書リスト
7. 資料

※ ガイドライン(本編)第3章第1部のみに対応

別紙資料一覧

別紙1. ポートフォリオ分析について

別紙2. 1 システム最適化計画(案)

別紙2. 2 サーバ更新計画(案)

別紙3. クラウドコンピューティングについて

別紙4. 1 国保年間運用スケジュール

別紙4. 2 国保業務フロー

別紙5. 運用・保守作業体系(実践モデル)サービス作業分担項目表