

令和5年度
包括外部監査結果報告書
(概要版)

「DX戦略を踏まえた情報システムの財務事務の
執行及び情報セキュリティ等の管理体制について」

令和6年2月

相模原市包括外部監査人
公認会計士 守泉 誠

目 次

第1 包括外部監査の概要.....	1
1. 選定した特定の事件.....	1
2. 監査対象部局及び対象システム.....	1
3. 事件を選定した理由.....	2
4. 外部監査の実施体制.....	3
第2 外部監査の結論.....	4
第3 総論編.....	5
1. 相模原市の IT 政策等に関する他の地方公共団体との比較.....	5
(1) 自治体 DX の推進体制等.....	5
(2) 行政サービスの向上・高度化.....	6
(3) 情報セキュリティ対策.....	8
(4) デジタルデバイド対策.....	8
2. 相模原市の IT 費用の執行状況.....	9
3. 総論における監査の結果及び意見.....	12
第4 監査対象とした個別システム(各論).....	21
1. DX 推進課所管システム.....	21
(1) 共通基盤システム.....	21
(2) 住民記録システム.....	21
(3) 戸籍システム.....	21
(4) 保険年金システム.....	21
(5) 総合収滞納システム.....	22

(2) 子ども支援施設等利用給付システム「ひつじ」の概要	45
(3) 監査の結果及び意見	46
7. 母子父子寡婦福祉資金貸付システム(こども・若者未来局子育て給付課)	47
(1) 母子父子寡婦福祉資金貸付システム（ふれあい）の概要	47
(2) 監査の結果及び意見	47
8. 相模原市道路情報管理システム、道路占用管理システム、放置自転車保管管理システム(都市建設局土木部路政課)	48
(1) 相模原市道路情報管理システムの概要	48
(2) 道路占用管理システムの概要	48
(3) 放置自転車保管管理システムの概要	48
(4) 監査の結果及び意見	49
9. 議会ホームページシステム(議会局政策調査課)	53
(1) ホームページシステムの概要	53
(2) 監査の結果及び意見	54

第1 包括外部監査の概要

1. 選定した特定の事件

「DX戦略を踏まえた情報システムの財務事務の執行及び情報セキュリティ等の管理体制について」

2. 監査対象部局及び対象システム

(1) 市長公室 DX 推進課

- ① 共通基盤システム
- ② 住民記録システム
- ③ 戸籍システム
- ④ 保険年金システム
- ⑤ 総合収納滞納システム
- ⑥ 保健システム
- ⑦ 福祉システム
- ⑧ 課税システム
- ⑨ 庁内ネットワーク・ICカード認証システム
- ⑩ グループウェアパソコン
- ⑪ LGWAN
- ⑫ 情報共有基盤システム
- ⑬ 公共施設予約システム(さがみはらネットワークシステム)
- ⑭ 資産管理システム
- ⑮ ウイルス定義ファイル配信システム(EPO)
- ⑯ ファイル暗号化システム
- ⑰ 基幹系ネットワーク強靱化システム群(認識関連・資産管理関連・FW・ファイル転送)

(2) 市長公室広聴広報課

- ① 市公式ホームページ
- ② 市民の声システム

(3) 財政局財政課

財務会計システム

(4) 財政局資産税課

- ① 家屋評価支援システム
- ② 家屋経年異動調査システム

③ 税務地図情報システム

(5) 総務局人事・給与課

- ① 庶務システム
- ② 職員総合情報システム

(6) こども・若者未来局保育課

- ① こども子育て支援システム「こあら」
- ② 子ども支援施設等利用給付システム「ひつじ」

(7) こども・若者未来局子育て給付課

- ① 母子父子寡婦福祉資金貸付システム

(8) 都市建設局土木部路政課

- ① 相模原市道路情報管理システム
- ② 道路占用管理システム
- ③ 放置自転車保管管理システム

(9) 議会局政策調査課

議会ホームページシステム

3. 事件を選定した理由

政府は、「デジタル・ガバメント実行計画」(2020年(令和2年)12月25日閣議決定)における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等をとりまとめ、2020年(令和2年)12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」として策定している。さらに、同計画の策定以降、政府においては、新たに「デジタル田園都市国家構想」を掲げるなど、自治体DXに関連する様々な動きがあり、2022年(令和4年)6月には、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」や「デジタル田園都市国家構想基本方針」が閣議決定され、政府としての方針が示されている。

これらの動きに対して、相模原市においても、市民の暮らしや生活を豊かにするために、情報及び情報通信技術(ICT)の効果的な使い方を考え、市政運営に貢献する情報に関する基本的戦略となる相模原市ICT総合戦略(以下、「ICT戦略という。）」を実践し、情報化計画を推進してきている。

特に、ICT戦略(2020年度(令和2年度)から2023年度(令和5年度))においては、相模原市総合計画(以下、「市総合計画」という。)を上位計画とし、市総合計画における部門別計画に位置付け、監査対象年度は市総合計画最終年度の1年前となるもので、この時期に市

総合計画の進捗状況を検証するとともに、既存のシステムを中心に監査を実施することは、今後の ICT の活用推進のために意味のあるものと考えられる。

行政のデジタル化推進に当たっては、情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組として、業務、データ、システム等の標準化やクラウド利用の推進が掲げられており、その前提条件として、情報セキュリティ水準の向上は不可欠であること、また、財政運営を改革するため、経営資源の最適配分を図ることが求められており、セキュリティ等の管理体制を含めた情報システムの財務に関する事務の現状と課題を把握することは、相模原市にとって重要なテーマとなり得ることから当該テーマを対象としたものである。

4. 外部監査の実施体制

包括外部監査人	公認会計士、システム監査技術者、ITストラテジスト、人工知能学会会員	守泉 誠
包括外部監査人の事務を補助した者	公認会計士	加藤 聡
	公認会計士	小林 裕
	公認会計士	田中 一弘
	公認会計士	柳原 匠巳
	公認会計士	渡部 淳一

第2 外部監査の結論

(参考) 地方自治体に対する政府のICT政策(DX政策を含む)や相模原市のICT政策については、報告書本文を参照ください。ここでは、当該監査の結論を中心に記載します。

【監査結果の総括】

目次対応(システム名等)	結果数	意見数	合計
第3 総論	3	5	8
第4 監査対象とした個別システム(各論)			
1 DX 推進課所管システム	1	8	9
2 市公式ホームページ及び市民の声システム(市長公室広聴広報課)	1	1	2
3 財務会計システム(財政局財務課)	-	6	6
4 家屋評価支援システム、家屋経年異動調査システム、税務地図情報システム(財政局資産税課)	-	1	1
5 庶務システム及び職員総合情報システム(総務局人事・給与課)	-	1	1
6 こども子育て支援システム、子ども支援施設等利用給付システム「ひつじ」(こども・若者未来局保育課(子育て支援センター含む))	-	1	1
7 母子父子寡婦福祉資金貸付システム(こども・若者未来局子育て給付課)	-	2	2
8 相模原市道路情報管理システム、道路占用管理システム、放置自転車保管管理システム(都市建設局土木部路政課)	1	2	3
9 議会ホームページシステム(議会局政策調査課)	1	2	3
合 計	7	29	36

(注) 番号が記載されていない部分は、結果または意見が存在しないために当該表から除いている部分である。

第3 総論編

1. 相模原市の IT 政策等に関する他の地方公共団体との比較

総務省自治行政局地域力創造グループ地域情報化企画室は、都道府県47団体、市区町村1,741団体を対象として、2022年(令和4年)4月1日現在の状況を基に、「地方公共団体における行政情報化の推進状況調査」(以下、「本件調査」という。)を実施した。これについて、相模原市の回答と、他の市町村との比較を行った結果を以下に示す。なお、全体の集計結果は、「自治体DX・情報化推進概要～令和4年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査の取りまとめ結果」(令和5年4月、総務省自治行政局地域力創造グループ地域情報化企画室)において示されている。

なお、以下の用語においては本件調査で用いた用語を使用しているため、他の記載と異なる用語(地方公共団体を自治体と記載する等)を用いていることに留意されたい。

(1) 自治体 DX の推進体制等

① 組織体制

相模原市では、多くの市区町村と同様にCIO(情報化統括責任者)を任命しているが、その役職は部局長級であった。一方本件調査の取りまとめ結果では、CIOの任用は、市区町村全体の75.8%(市区町村長自身を任命するケースも含めると84.9%となる)がCIOには副市区町村長級以上の者を任命していることから比較すると、当該責任者の職位が低く、CIOと市長との緊密な連携がより求められると考えられる。

外部のデジタル人材を常勤または非常勤として任命しているかについては、多くの市区町村と同様に任命していなかった。任命している市区町村はわずか3.0%に過ぎないことを考えれば特に問題は見られないであろう。

一方、CIO補佐官については、市区町村の49.6%が任命しているのに対し、相模原市では任命されていなかった。現実には特定のベンダーに依存しているのではと想定される部分もあることから、この点は現行契約しているベンダーから独立した存在の活用が求められるところであろう。

DXを推進するための全体方針については策定がされており、同様に策定している32.5%の市区町村と同様に優れていると言える。

DXを推進するための全庁的・横断的な推進体制の構築、DX推進専任部署の設置については既に実施されており、問題は見られない。

② DX・情報化についての職員育成

DX・情報化を推進するための職員育成については既に取り組んでおり、DX・情報化に関する内外の研修にも職員を参加させ、DX・情報化に関する人材育成の方針も文書として策定され、デジタルスキル向上等を目的とした他機関への派遣も実施されている点は非常に評価できる。

ただし、情報政策担当課と業務担当課との積極的な人事ローテーション、DX・情報化に係る資格試験の受験等に対する助成制度は実施されていない。これについては、他の市区町村においてもそれぞれ、5.1%、9.2%と実施している自治体は少ないとは言うものの、政令指定都市としては、今後検討に値する部分であろう。

研修の分野においては多岐にわたり実施され、各職位に限定せずに実施している点は評価できるが、当該研修がオンライン形式や自習形式に偏っている点は、新型コロナウイルス感染症が収まりかけている現状では見直す余地はあろう。対面形式や互いに議論をすることは知識の理解を促進するからである。

デジタルスキル向上を目的とした他機関への職員派遣については、他の市区町村の例(40.0%)にもれず、相模原市でも国に派遣している。しかし、市区町村の22.5%が民間企業に派遣していることを考えると、今後民間への派遣も検討すべきであろう。

資格試験等の助成については、市区町村の67.5%がITパスポート以上の情報処理技術者試験の助成を対象として、80.0%がその受験料の助成を行っており、この点も今後は検討すべきであろう。

(2) 行政サービスの向上・高度化

① 行政手続のオンライン化の推進状況

申請・届出等手続のオンライン化計画、オンライン利用促進計画の策定及び申請・届出等手続をオンライン化するための通則条例の制定は既になされており、まだこれになされていない自治体が多い中で優れている。ただし、e-文書条例については制定されていない。市区町村の5.5%しか制定されていない実態からすればやむを得ない面はあるが、参考にはなろう。

先の計画に基づき、申請・届出等手続をオンライン化するためのシステム、オンライン申請を可能とするための汎用的電子申請システムはいずれも既に導入されており問題はないが、ぴったりサービスと自治体の基幹システムをエンド・トゥ・エンドで接続するための申請管理システムの導入については予定をしていないとされる。これを既に導入している市区町村はまだわずか5.3%に過ぎないが、国が推奨する標準システム構成であることから今後検討の余地はあろう。

各種オンラインシステムにおけるASP・SaaSの利用については多くのシステムで実施されており優れている。

なお、オンライン利用の促進等に向けて講じる措置については、促進がなかなか進まない場合や、高齢者への対応のため、単に利便性向上のためのシステム改修に頼らず、代理人に

よる申請方式の採用(市区町村の4.9%が実施)、本人確認方法の簡素化(市区町村の12.1%が実施)も検討の余地はあろう。また、オンライン手続の広報・普及強化のために講じた措置については、相模原市では専ら広報媒体による住民への周知に依存しているが、市区町村の17.7%が窓口や過去の利用者に対する個別周知を行っていることから、今後は手間はかかるがそのような手法が住民の目線に立って必要とされるであろう。

② 住民サービス向上への取組状況

相模原市は、現状の課題を解決するための方策については多くの施策を行い、新たなサービスも実施し、住民サービスの向上に向けた現状も把握し、住民サービス向上を図るための住民視点の指標も策定しており、この分野においては非常に優れている。

③ ホームページ等の状況

ホームページ等での住民参加や行政の透明性確保のための措置についてはほぼ達成できている。今後は、電子掲示板等による住民との意見交換の実施(3.9%が実施)、ホームページ上で情報公開請求の受付を可能とする施策(18.0%が実施)、電子モニター制度の実施(14.5%が実施)についてもまだ他の市区町村では少ないが、透明性の確保という点で進めるべきであろう。

ホームページの機能等では、外国語バージョンの設置(75.1%が実施)はぜひ積極的に進める必要がある。

なお、ホームページ上で情報公開請求の受付をする施策、電子モニター制度の実施機能は、現在ではe-kanagawa等他のホームページの機能を用いることにより可能となっており、外国語バージョンの対応についても自動翻訳機能により約130言語に対応はできているとのことである。

④ 電子決裁の状況

相模原市では、人事給与システム、財務会計システム、文書管理システムのいずれも電子決裁機能が実装されており優れている。

⑤ 災害時の被災者情報管理業務システムの整備状況

市区町村の59.7%が整備済である被災者情報管理業務システムについては、相模原市も整備されており問題は見られない。

⑥ 統合型地理情報システム(GIS)の整備状況

相模原市では、統合型地理情報システム(GIS)を既に導入している。固定資産税、環境関連、清掃関連、農林分野、都市計画、建築、道路、河川及び下水道の各分野には導入されて

いるが、まだ住民登録、管財、地籍、消防防災、医療・福祉、商工・観光、教育、上水道の各分野に導入の可能性が残されている。

(3) 情報セキュリティ対策

① 組織体制・規程類の整備

相模原市では、CISO(最高情報セキュリティ責任者)については部局長級の人材を任命し、CSIRT(情報セキュリティインシデントに対処するための体制)の整備、緊急時対応計画(情報セキュリティに関する事故及び障害等が発生した場合の体制と対応手順)の策定も終了しており問題は見られない。

② 人的セキュリティ対策の実施

相模原市は、情報セキュリティ研修等を職員に実施し、緊急時対応訓練も実施しており問題は見られない。

③ 調達時・運用時の情報セキュリティ対策

相模原市は、当該分野の対応としてはほとんど行われているが、外部委託先等に対する指導・監査(市区町村の57.4%が実施)については、その根拠が契約書等に記載がない等の理由で行われていない。これについては早急に対応が望まれる。なお、個人情報保護という点に限れば、契約書の文言に委託先への調査等の権限がある旨の記載はあるが、本件を外部委託一般における調査権限と言う点では、現行契約書に当該調査権限が示されていない。

④ 情報セキュリティ対策の監査・点検

相模原市では情報セキュリティ監査については内部監査しか実施していない。外部監査は市区町村の5.1%が実施しているのみであるが、今後実施を検討する必要がある。

⑤ 情報システムに関する業務継続計画(ICT-BCP)の策定状況

相模原市は業務継続計画を策定し、ICT分野のみでその実地演習を行っている。

(4) デジタルデバインド対策

① 地方公共団体独自のデジタルデバインド対策の実施

相模原市ではデジタルデバインド対策を実施し、当該対策に取り組む団体の支援(7.2%が実施)や、多言語翻訳・自動読み上げ等のデジタルツールを用いた情報発信・窓口対応(34.3%)を実施しており、スマートフォンやタブレット等のデジタル機器やサービスの利用方法を教える講座等の開催(90.3%)も公民館を中心に実施しているとのことであった。

2. 相模原市の IT 費用の執行状況

監査対象年度である 2022 年度(令和 4 年度)の DX 推進課の集計に基づく相模原市の IT 関連費用の合計額は 5,193,079 千円である。当該合計額に対し、2023 年(令和 5 年)3 月 31 日現在の人口 724,850 人を考慮すると、市民一人当たり 7,164 円を負担していることになる(国の補助金等を考慮していない場合)。なお、「地方公共団体情報システム標準化」に対しては、当該移行作業を支援するために、総務省が地方公共団体情報システム機構(J-LIS)に設置をした「デジタル基盤改革支援基金」から、各地方公共団体に補助金が配分されるが、その対象は原則としてガバメント・クラウド上で構築された標準準拠システムに係る移行費用である。上記の費用には、当該補助金により対応する部分も含まれている。

標準準拠システムへの円滑かつ安全な移行を実現するため、デジタル庁及び総務省において、2025 年度(令和 7 年度)末までの各地方公共団体における標準準拠システムへの移行が厳守されたことから、これを想定した作業スケジュールの目安として、以下のとおり、「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書【第 2.0 版】」に記載の作業項目を基礎とした、「移行推進マイルストーン(移行目標目安)」が設定されている¹。各地方自治体においては、当該マイルストーンを参考に、移行作業の安全かつ円滑な実施や、移行時期のできる限りの前倒しに繋がるよう、遅くとも各目標期限までにそれぞれのステップに係る作業の完了が推奨されている。相模原市においても、補助金の受領要件を満たすために、当該マイルストーンを意識しつつ、今後の実施計画を策定し、業務を完了することが求められている。ちなみに当マイルストーンについては、以下のように設定されている。

図表3-4-2 移行推進マイルストーン(移行目標目安)

令和 5 年度中、ベンダの選定・決定までに完了することを目安に、令和 6・7 年度におけるベンダによるデータ移行作業等について、できる限り前倒しでの実施を図る。



移行段階	作業内容	完了期限(目安)
フェーズ 0 未着手	未着手の自治体を 0 にする。	令和 5 年 5 月末
フェーズ 1 計画立案	Fit&Gap 分析による課題の洗い出し	令和 5 年 9 月末
フェーズ 2 システム選定	予算要求・財政部局等との調整	令和 5 年 12 月末
	ベンダの選定・決定	令和 6 年 3 月末

¹ 「地方公共団体情報システムの統一・標準化に向けた取組の一層の推進等について(依頼)」(令和 5 年 5 月 23 日付けデ社第 200 号・総行デ第 114 号デジタル庁統括官付参事官(地方業務システム基盤担当)及び総務省自治行政局住民制度課デジタル基盤推進室長から各都道府県及び各指定都市担当部長あて通知)による。

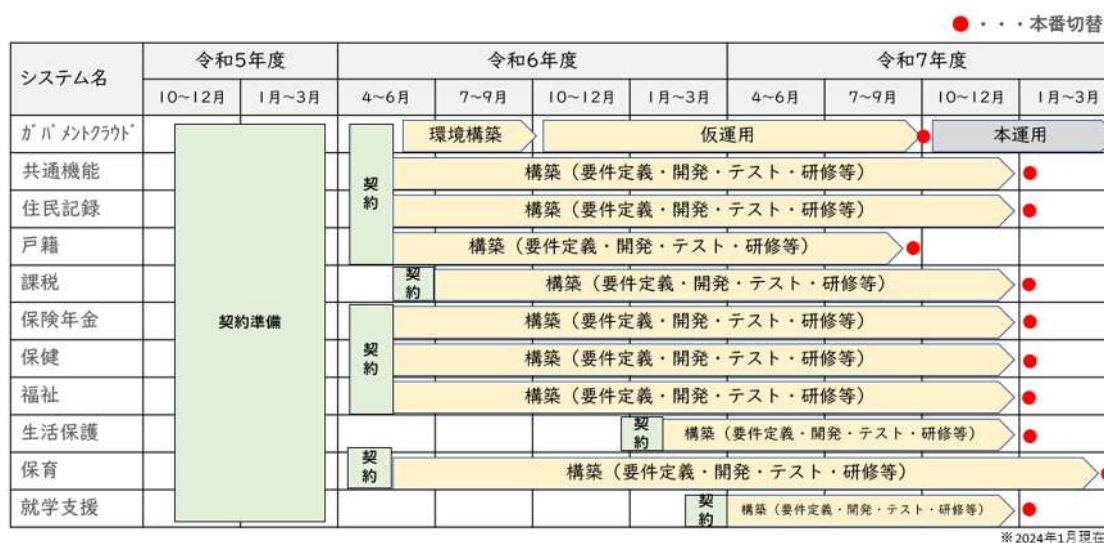
フェーズ 3 移行	システム移行時の設定	令和 6 年 11 月末
フェーズ 4 移行完了	運用開始	令和 8 年 3 月末

(出所)「標準化における最近の動向について」(デジタル庁、2023 年 10 月 25 日)

当該補助金取得要件等の関係から、相模原市においても今後のスケジュールに留意しつつ業務を早めていくことになる。これについて、監査人のヒアリングによれば、以下に示すように計画されている。これによれば、計画上は期限内に完了することとなり、標準プログラムのため、スクラッチ開発とは異なりリスクは小さいとは言えるものの、開発が令和 6 年度及び令和 7 年度上半期に集中し、ベンダーの負担だけでなく、担当職員の負担も非常に大きいものとなり、今後の進捗状況には留意する必要がある。

当該標準化対象システムについては、当該開発期間は本監査の対象ではないが、今後のプロジェクト管理には懸念が残る。なお、次章以下の各論で対象としているシステムは、標準化対象システムも多く含まれるが、これらは現行利用しているシステムであることに留意されたい。

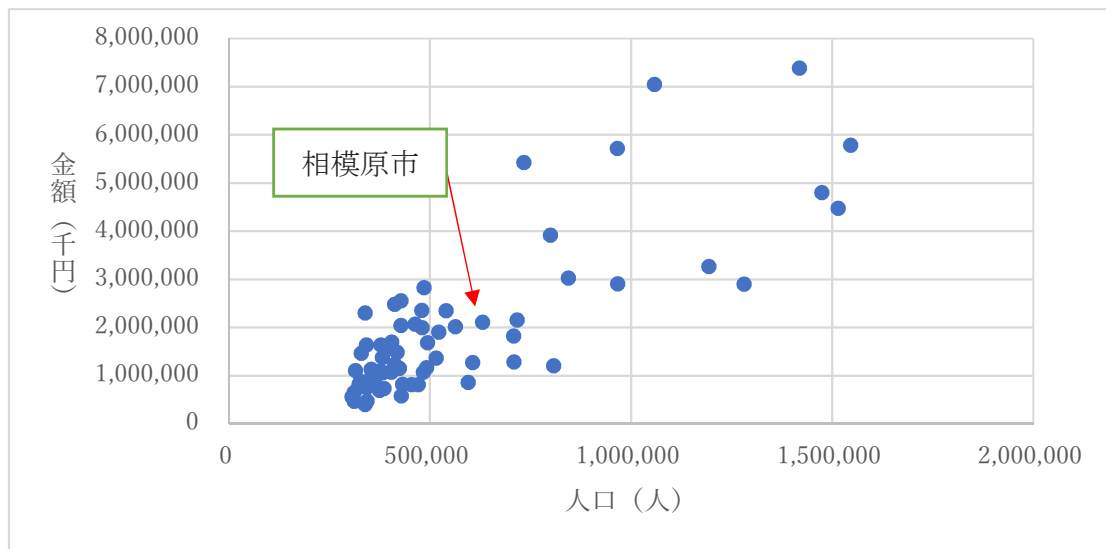
図表3-4-3 標準化対象システムにおける今後のスケジュールリング計画



(出所)相模原市の資料による。

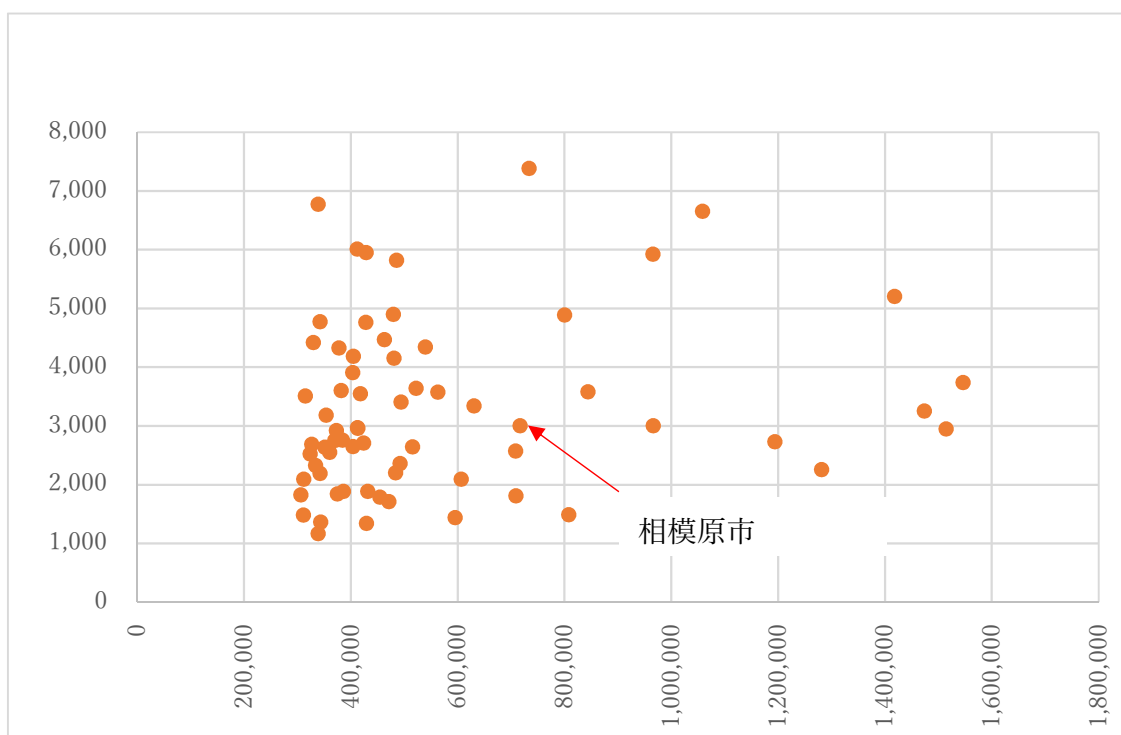
次に、上記に示した監査対象年度の経費とは、時間的にも、範囲的にも直接の比較にはならないが、かつて総務省は 2017 年度(平成 29 年度) 予算ベースで、全国の市区町村 1,741 団体における情報システム経費の試算を行った。これによると、1 団体当たりの IT 経費の分布状況は以下のように示される。

図表3-4-4 全国市区町村のIT経費の分布状況(人口と金額の対比)



(出所) 総務省の資料による。

図表3-4-5 全国市区町村のIT経費の分布状況(一人当たりIT経費)



(出所) 総務省の資料による。横軸は人口(人)、縦軸は一人当たりIT経費(円)を示す。

上記によれば相模原市のIT経費は2017年当時は全国の平均的水準にあったことがわかる。この時は住民一人当たり経費は3,003円と計算された。当時の資料によれば、市区町村の情報システム経費は総額で4,786億円、住民1人当たりの経費は平均3,742円であった。上記散布図から見ても平均的水準にあったと言える。

3. 総論における監査の結果及び意見

【意見1】 自治体フロントヤード改革の更なる推進について

① はじめに

「自治体DX推進計画」(本報告書では、「本計画」としている。)とは、デジタル社会の構築に向けて地方公共団体(文書上は、「自治体」と表現しているが、本報告書では統一的に地方公共団体と記載している)が取り組むべき各種施策を着実に進めていくための計画であり、政府が2020年(令和2年)12月に閣議決定した「デジタル・ガバメント実行計画」における地方公共団体関連の各施策について、地方公共団体が重点的に取り組むべき事項・内容を具現化したものである。これは最新の状況としては、2022年(令和4年)9月2日の2.0版であるが、その下位概念の各種手引書等も含めて随時改定されている。そのため、相模原市の「ICT総合戦略」等とのずれが生じることは仕方がないことである。そこで、本意見等いくつかについては、「自治体DX推進計画」の今後盛り込まれるべきもの等について議論がなされている内閣府の会議体である「国と地方のシステムワーキング・グループ」第37回(2023年(令和5年)11月14日開催)の議論(自治体DXの推進について)及び添付資料に基づいて、相模原市とのDX推進事業との間で差異又は不足が生じていると監査人が考える事項について記載するものであり、今後の「本計画」に含まれることを期待するものである。

② 自治体フロントヤード改革とは

自治体フロントヤード改革とは、「住民の利便性を維持・向上させるため、多くの地方公共団体において、各種行政手続などの住民との接点(フロントヤード)について、「行かない」オンライン手続に加え、「迷わない」「待たない」「書かない」ことを目的とした窓口業務の改革」を言う。

【法的根拠等】

○ デジタル社会の実現に向けた重点計画(2023年(令和5年)6月9日閣議決定)

第1

3(4)自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」

第3-1

2(3)デジタル田園都市国家構想の実現に向けた重点検討課題

- 経済財政運営の改革の基本方針2023(2023年(令和5年)6月16日閣議決定)
第2章
2(2)グリーントランスフォーメーション(GX)、デジタルトランスフォーメーション(DX)等の加速(デジタルトランスフォーメーション(DX)、AIへの対応)
- 新しい資本主義のグランドデザイン及び実行計画2023改訂版(2023年(令和5年)6月16日閣議決定)
IV
5(3)④デジタルガバメントの推進
- 第14回デジタル田園都市国家構想実現会議(2023年(令和5年)8月3日)
総理ご発言

③ 相模原市の現状

過去において電子申告、電子申請の伸び悩みが見られたこと等を受けて、多くの改革をこれまで実施してきた。しかし、2022年(令和4年)4月1日現在の状況を基に、「地方公共団体における行政情報化の推進状況調査」(ここでは、「本件調査」としている。)の報告等を見る限り、その対策の主要なものはシステム面の改善に多くの意識が費やされて、ソフト面の対応がまだ不足しているように思われる。

本件調査において「オンライン利用時の利便性向上のために講じた措置」においては、他の市区町村の4.9%が実施しているが、「代理人による申請の実施」を行っていないと回答している。さらに、「オンライン利用のメリット拡大のために講じた措置」においては、他の市区町村の7.7%が実施しているが、「複数の手続を同じ画面で申請できるワンストップサービス」を採用していないと回答している。特に重要なのは、「オンライン手続の広報・普及の強化のために講じた措置」については、「広報媒体による住民への周知」のみを実施しているに留まっているという点である。他の市区町村の17.7%が行っているとされる「窓口や過去の利用者に対する個別周知」を実施していないと回答している。

このことは、現状を認識してシステムの改善等に対応しているが、実際の住民の意思に併せて行政が多様な対応をするというよりも、より効率的と考える行政の手続を一方向的に求めることに費やされ、現場での住民への支援が疎かになっているのではないかと懸念がある。真のサービスとは、多様な住民の立場とニーズに行政が柔軟に応えるソフト面の対応がより重要ではないかと考える。問題は、システムというよりも現場の窓口にあるのである。

④ 参考事例

他の市区町村の事例として、総務省は以下の事例を挙げている。

- ⑦ マイナンバーカードを利用した「書かない窓口」を設置した「北九州市」

職員が住民と一緒に質問に答えながら、マイナンバーカードに記録されている4情報を読み取り、申請者に書類を書かせない、いわゆる「書かない窓口」を導入し、住民サービスの向上と職員負担の軽減をはかっている。

④ 出張所にリモート窓口を設置した「結城市」

本庁舎と出張所にテレビ会議システムを設置し、これまで本庁舎で対応していた相談業務を、出張所から本庁舎の職員とオンラインで相談できるようにすることで利便性が向上したとされる。

⑦ フロント(窓口)業務をデータドリブンで改革した「川崎市」

対面で申請を受け付ける場合においても、いわゆる「書かない窓口」のためのシステム等を導入することで、申請状況や処理状況を、自動でデータで把握することが可能になり、それらの状況の集計・分析により、フロント(窓口)業務の改革・改善を実施したとされる。

⑤ データドリブンな行政経営の「神戸市」

基幹業務システムのデータを、BIツール(データの可視化など意思決定のためのアプリケーションソフト)を活用してダッシュボードを内製し、データ収集・分析等に要する時間を大幅に削減。政策議論に、より多くの時間を費やせるようになった。さらに市長をはじめ幹部も重要な意思決定の場においてダッシュボードを活用し、データドリブンな行政経営を実践している。

⑤ 対応策等

自治体フロントヤード改革が目指すものは、⑦マイナンバーカードの活用で、住民との接点を多様化・充実化、④紙ではなくデータで対応、⑦庁舎空間は、単なる手続の場所から、多様な主体との協議の場へ、とされており、DX化とする一見電子化という視点のみに意識が向きがちである。しかし、例えば混雑する窓口に対して、「待ち行列」の理論を用いて最適な窓口配置数を算出してそれを実現したり、訪れる住民に個別の対応でコミュニケーションを取ることにより、結果として書かずに手続ができるようになること、自ら申請できない住民への代理申請の範囲の拡大といった手法も十分にDX化の対象である。

重要事業である「電子申請の利用促進」においても、課題の認識は十分に検討されているのであるから、その手続を「多様な主体との協働の場」ととらえ、多様な住民に対するソフト面の対応も含めて更に改善を図ることが望まれる。

【結果1】 CIO補佐官の任命について

① 問題の所在

相模原市では、CIO(情報化統括責任者)を任命してはいるが、他の約85%の市区町村の場合と異なり、その役職は首長もしくは副市区長村長級ではなく部局長級となっている。さらに、他の49.6%の市区町村が任命しているCIO補佐官を任命していなかった。

② 政府の対応

この点、政府は「デジタル人材の確保・育成に向けた一層の取組について(依頼)」(令和4年12月27日総行情第123号、総務省大臣官房地域力創造審議官)(以下、「人材の確保・育成の依頼文」という。)において、市町村がCIO補佐官等として外部人材の任用等を推奨するとともに、当該経費に掛かる特別交付税(令和5年度から措置率を0.5から0.7に引き上げ、令和7年度までの間、引き続き措置)を措置し、推奨している。

③ 対応策等

そもそもCIOやCIO補佐官は、独立した立場で一定の権限が付与され、行政における職員やベンダーの活動を批判的に検討できる余地があるため、リスク対応として、または行政活動におけるIT分野の相談役として重要な役割を果たすものである。行政が契約するベンダーとの付き合いが長くなると、場合によってはいい相談相手とはなるが、それは契約上は利益相反となる事項については機能しないことが多い。また、ベンダーとのなれ合いが逆に契約費用の非効率化にもつながる高騰をもたらす場合や、専門知識がベンダー側に偏り、職員が理解できない部分が増え、ひいては「ベンダーロックイン」をもたらすリスクが発生する。そのような場合、CIO補佐官の存在は、専門知識を基にベンダーの業務の問題点を客観的に検証したり、不確実な事象への相談相手ともなるものである。

国の交付税もあることから、当該任命においては早急に対応すべきである。

【結果2】 デジタル人材の育成と教育費用等の補助について

① 問題の所在

「本件調査」によれば、DX・情報化を推進するための職員育成について通常の市区町村と比較して必要な対応はなされているが、情報政策担当課と業務担当課との積極的な人事ローテーション(他の市区町村の5.1%は実施)、DX・情報化に係る資格試験の受験等に対する助成制度の実施(他の市区町村の9.2%は実施)は行われていないと回答していた。また、研修の分野においては多岐にわたり実施されてはいるが、オンライン形式や自習形式に偏っていることが回答結果から認められた。

さらに、他の市区町村の22.5%が実施している民間企業への派遣も行われていなかった。

なお、資格試験等の助成を行っている市区町村では、その67.5%がITパスポート以上の情報処理技術者試験の助成を対象として、また80.0%がその受験料の助成を行っている。

② 政府の対応

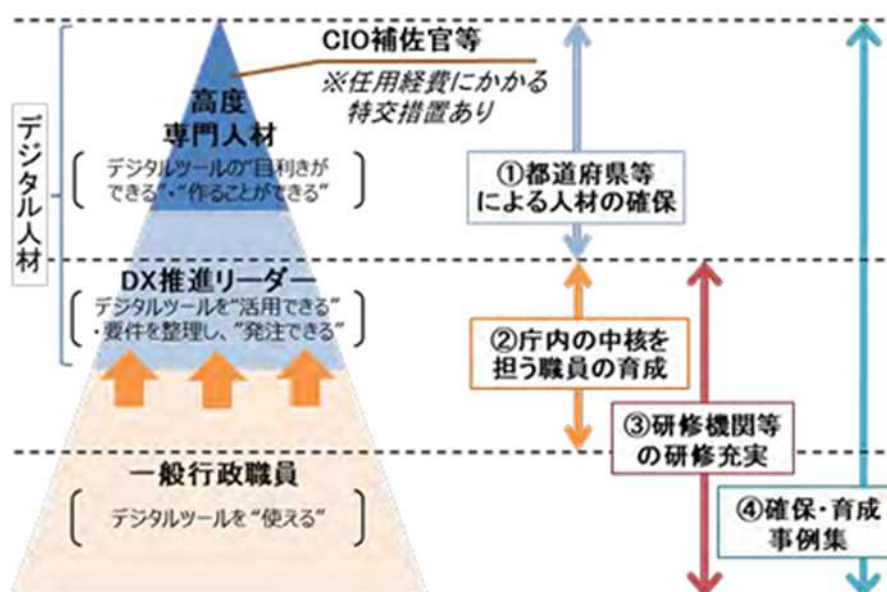
「人材の確保・育成の依頼文」においては、都道府県等(連携中枢都市等が周辺市町村の支援を行う場合を含む。)における市町村支援のためのデジタル人材の確保に要する職員の人件費や市町村負担金等のほか、地方公共団体におけるデジタル化の取組の中核を担う職員(DX推進リーダー)の育成に係る経費について、新たに、令和5年度から令和7年度までの間、特別交付税措置(措置率0.7)を講ずることとしている。

この背景には、情報システムの標準化・共通化の対応を含め、自治体DX推進計画の計画期間が令和7年度までとされているなど、地方公共団体におけるデジタル化が喫緊の課題とされることが前提とされている。このようなデジタル化の取組を進める上では、地方公共団体のデジタル人材確保が必要ではあるが、今後、外部からのデジタル人材の確保、庁内の中核を担う職員(DX推進リーダー)の育成が必要とされていることが理由とされている。

政府は、市区町村におけるデジタル人材の確保・育成においては、任期付職員・非常勤職員等の人件費、民間事業者への委託費等が必要であるとされ、さらに地方公共団体におけるデジタル化の取組の中核を担う職員(DX推進リーダー)の育成に係る経費(研修に要する経費、民間講座の受講料等)が必要であると考え、上記の交付金措置を設定している。

政府が想定している専門人材の構成については、以下のように考えている。

図表3-5-1 デジタル人材の確保・育成の全体像(イメージ)



(出所)「国と地方のシステムワーキング・グループ」第37回(2023年(令和5年)11月14日開催)の添付資料

③ 対応策等

国の交付金メニューに存在することも踏まえ、人事・給与規程等を変更し、少なくとも資格試験の受験料補助程度は必要であろう。しかし、真の専門人材育成のためには、基本情報処理技術者試験程度ではなく更にその上位資格も求められるであろう。それらの取得には、受験料だけではなく、一定の教育訓練のための学費等も存在する。さらに、現在では、大学や大学院等による専門教育も、特に情報セキュリティやAIの分野を中心に必要となっている。これらについて、各職員の自主性に任せ、成果のみを享受するのであれば、行政機関のフリーライダー的行為として監査人としては疑問が残る。生涯教育は個人や民間企業だけの問題ではなく、地方公務員の職員も同様に必要であると考え。人事・給与的措置が必要なため、費用対効果も考慮して早急に対応されたい。

【意見2】 ぴったりサービスと自治体の基幹システムをエンド・トゥ・エンドで接続するための申請管理システムの導入

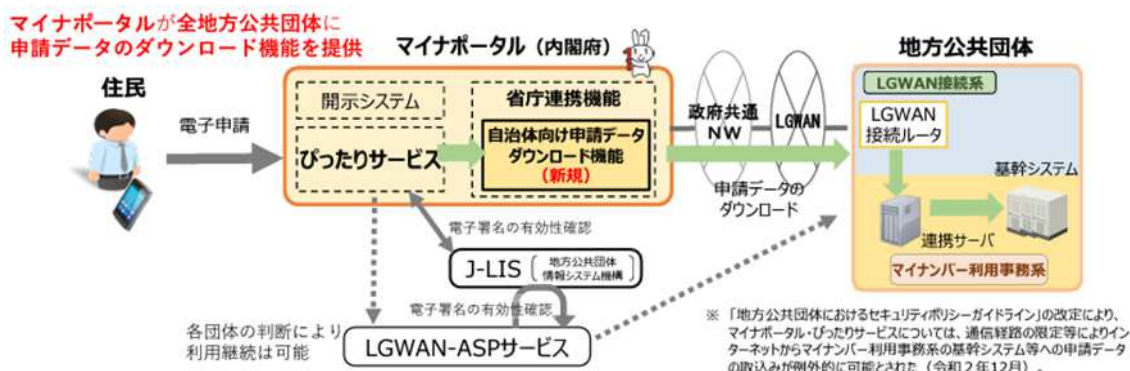
① 問題の所在

「本件調査」によれば、ぴったりサービスと自治体の基幹システムをエンド・トゥ・エンドで接続するため(以下、「当該接続」という。)の申請管理システムの導入については予定をしていないと回答していた。これを既に導入している市区町村は当時まだわずか5.3%に過ぎなかった。国が推奨する標準システム構成であるがなかなか速やかに導入がなされなかった背景には、当該接続の標準仕様書の策定が2021年(令和3年)9月30日であったことが影響しているのかもしれない。

② システムの仕組み

「ぴったりサービス」とは、「マイナポータルにおいて、地方公共団体が提供する行政手続を一元管理するためのサービス」であり、「地方公共団体の基幹システムとぴったりサービスとのエンドトゥエンド接続」とは、「地方公共団体の基幹システムとぴったりサービスとの間で、オンライン接続を実現するための標準仕様」である。この接続により、地方公共団体の基幹システムからぴったりサービスに申請データを送信し、ぴったりサービスから地方公共団体の基幹システムに申請データを受信することができるようになる。当該申請には、ぴったりサービス申請APIが提供されており、結果として様々なWEBサービス等からぴったりサービスの検索・申請機能を利用できるようになるが、そのためには先に言及した「三層の対策」(P16参照)から外れることとなる。当該機能の概要は以下のとおりである。

図表3-5-2 当該接続の概要



(出所) https://www.soumu.go.jp/main_content/000744196.pdf

③ 対策等

多くの基幹システムの稼働自体が2025年度(令和7年度)となることから、当該接続を前提として各システムに要件が実装されていれば、当該接続はスムーズに行われるであろうが、スケジューリング的には非常にタイトであるから、十分なテストを行い効率的に開発されることが望まれる。

【意見3】 統合型地理情報システム(GIS)の拡張について

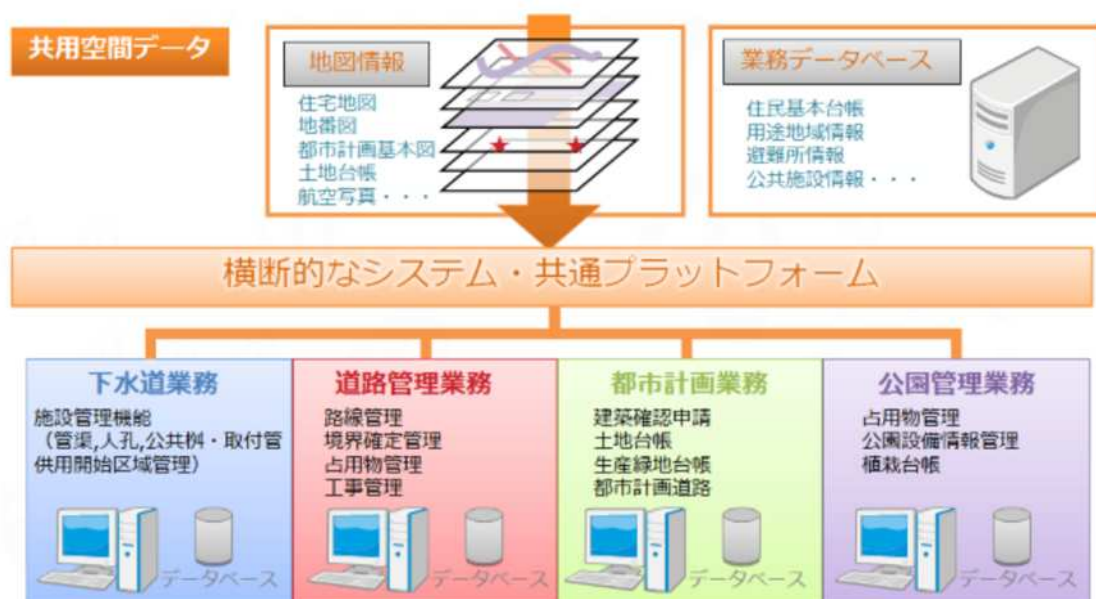
① 問題の所在

相模原市では、統合型地理情報システム(GIS)を既に導入しているが、その範囲は、固定資産税、環境関連、清掃関連、農林分野、都市計画、建築、道路、河川及び下水道の各分野であり、まだ住民登録、管財、地籍、消防防災、医療・福祉、商工・観光、教育、上水道の各分野に導入の可能性が残されている。そのため、更に多くの分野での導入が期待される。

② 統合型地理情報システム(GIS)の概要

統合型地理情報システム(GIS)とは、地方公共団体で使用する地図データのうち、複数の部局が利用するデータを共用できる形に整備をし、統合して維持管理することで、庁内横断型のデータ供用を可能とする仕組みをいう。

図表3-5-3 統合型地理情報システム(GIS)の概要



(出所) 空間情報クラブの以下のサイトによる (<https://club.informatix.co.jp/?p=1261>)

③ 対策等

先述したように、当該統合地理情報システムにおいては、今後住民登録、管財、地籍、消防防災、医療・福祉、商工・観光、教育、上水道の各分野に導入の可能性が残されている。これについて、各論でも示すが、特に相模原市道路情報管理システム(SRIMS)に関する統合についてはかつて市内でも議論がなされたことがあった。この相模原市道路情報管理システム(SRIMS)の他に災害情報共有システムや下水道施設維持管理システムといった類似システムが共存していることから、統合したものとするという意見がでていたが、予算面で優先順位が低いとして見送りになっていた。

しかし、長期的なシステム経費を考えると、類似システムが共存するよりは、統合型地理情報システム(GIS)の本来の有用性を考えると、タイミングのよい時期に統合の範囲を拡張し、市内の必要部署で活用することが望まれる。

【結果3】 IT関連の外部委託契約書の見直しについて

① 問題の所在

「本件調査」によれば、相模原市において調達時・運用時の情報セキュリティ対策として、外部委託先等に対する指導・監査について、その根拠が契約書等に記載がない等の理由により、行われていないとの記載がなされていた。これに対しては、当時の他の市区町村の 57.4%は実施しているとされていた。

② 対応策

本件は情報セキュリティのみに限らず、内部統制上の外部委託管理の問題である。このため、委託契約書上は、相手先への調査権限を記載するとともに、特に情報セキュリティ上情報資産を相模原市と同一のものを取り扱う業務委託先においては、内部・外部監査を義務付けたり、場合によっては相模原市や相模原市が指定する外部の監査団体に情報セキュリティ監査を義務付けることができる旨の条項を契約書に記載すべきである。

【意見4】 緑区特設サイトの充実(区のビジョン推進事業)について

① 問題の所在

緑区特設サイトについては、目標値として年間 11,000 件以上のアクセス件数を達成することが成果目標とされていたところ、2022 年度(令和 4 年度)の 4 月から 1 月末までの実績で 5,834 件に留まった。

② 対応策

本件の分野は、イベントの紹介のみに留まらず、観光 DX の一分野としてとらえ直す必要があると考えられる。ここで観光 DX とは、「デジタル技術を活用して観光の魅力や価値を高める取り組み」である。これについては、行政側の一方的な情報にこだわらず、地域の情報、出来の良い映像コンテンツの開示等、地元の住民・企業も参加して掲載できるものとするのが有効であると考えられる。さらに、ホームページを利用した申込等の充実等の更なる充実が必要であろう。

【意見5】 PC用モニター等の個別支給等について(職場環境の改善)

現場の執務状況をひと通り閲覧すると、通常の PC 画面を見て確認するだけの職員、実際に PC 画面からの入力業務が定常的に発生する職員、単に PC を利用して自己の仕事を行う職員だけでなく、勤務時間の間専ら入力作業を行うことを業とする職員が存在する。このような職員においても、他の職員と同様のノート PC が支給されており、場合によっては自己の費用で大型のモニター等を購入し業務を行っている者も存在している。

職場環境の改善という観点からは、勤務時間の間専ら入力作業を行うことを業とする職員や視力に問題がありやむを得ず大型画面を使用せざるを得ない職員等においては大型のモニターを支給する等の措置をとることが望ましいと考えられる。今後、検討されたい。

第4 監査対象とした個別システム(各論)

以下においては、個別に抽出したシステムの概要と監査の結果及び意見を記載する。

1. DX 推進課所管システム

(1) 共通基盤システム

共通基盤システムとは、複数のシステムで共通して利用される機能や情報を統合し、一元的に管理するシステムのことで、システム間のデータのやり取りがスムーズになり、業務の効率化やコスト削減につながるとされているものである。

具体的には、㊦データ連携機能、㊧統合 DB 機能、㊨認証 DB 機能、㊩ECU 機能、㊪ポータル機能、㊫日本語管理機能、㊬統合運用管理機能、㊭帳票管理機能、㊮セキュリティ管理機能、㊯番号制度対応機能を有している。

1971 年度(昭和 46 年度)からホストコンピュータを利用し課税業務をはじめとした大量・提携業務のシステム化を開始し、2012 年(平成 24 年度)にはサーバコンピュータと合わせ 160 余りの情報システムを運用していた。

しかし、ホストコンピュータはメーカー独自の技術を利用していること、調達における競争性が発揮されにくいこと、情報連携がスムーズにできないなどの理由から、業務基盤としての情報システム全体の最適化を図るために調達したものであった。

(2) 住民記録システム

住民記録システムとは、地方公共団体が導入している住民票の管理や発行等の処理を行うシステムである。住民記録システムは、住民基本台帳法に規定する住所、氏名、生年月日、性別、続柄、世帯等の基本項目を管理するシステムであり、全ての市区町村で導入されているものである。

(3) 戸籍システム

戸籍システムとは、人の出生から死亡に至るまでの親族関係を登録公証する戸籍を管理するもので、他のシステムと異なり予め法務省により標準規格が定められているものである。戸籍が磁気ディスクに記録することが認められた 1994 年(平成 6 年)以降全国の地方公共団体で電算化が進められた。

(4) 保険年金システム

保険年金システムとは、国民年金及び国民健康保険を管理するものであり、国の関連するシステムと連携しているものである。そのため、国の医療制度等の変更に伴いたびたびの大幅な改修を余儀なくされる。

(5) 総合収滞納システム

地方公共団体の有する債権に関し管理をするもので、その範囲においては団体により異なる。

(6) 保健システム

保健システムは、健康診断を含む以下のサブシステムから構成されている。

基本システム、母子保健システム、予防接種システム、住民健診システム、保健指導システム、特定健診システム、特定保健指導システム、予約管理システム、保健師活動支援システム、養育医療システム、小児慢性システム、自立支援医療システム、特定不妊治療システム、被爆支援システム、結核管理システム

(7) 福祉システム

福祉システムは、以下に示す障害者や高齢者を中心とする各種業務を管理するシステムである。

(8) 課税システム

個人住民税・法人住民税・軽自動車税・固定資産税・都市計画税について課税処理を行うシステムである。

(9) 庁内ネットワーク・IC カード認証システム

庁内ネットワーク・IC カード認証システムは、相模原市の情報システムにおいて、職員が業務に必要な情報にアクセスするための認証システムである。IC カードを用いて、職員が自分のアカウントにログインし、業務に必要な情報にアクセスすることができるものである。このため、相模原市の情報システムにおいて、セキュリティを確保するために重要な役割を担っている。

(10) グループウェアパソコン

業務上必要不可欠であるため、保育士や消防士以外の正規職員に1台ずつの PC を確保している。また、会計年度任用職員や嘱託職員の PC についても必要に応じて DX 推進課で調達し保守している。

(11) LGWAN

都道府県や市区町村などの地方公共団体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワークである。地方公共団体情報システム機構(J-LIS)が運営しており、中央省庁間の広域ネットワークである政府共通ネットワーク(霞が関 WAN)とも相互接続されている。これは、全国の地方公共団体の庁内 LAN と直結し、情報交換や共有、一部の情報システムの共有化などを行っている。インターネットからは切り離された閉域ネットワークであり、各省庁内のコン

コンピュータやネットワークもインターネットとは切り離された独立の区画を形成している。基本的なサービスとしては、電子掲示板、メーリングリスト、LG.GP ドメインの発行、LGPKI(地方公共団体組織認証基盤)におけるデジタル証明書の発行など以外に、霞が関 WAN を通じて省庁の地方公共団体向けサービスも利用できる機能である。

LGWAN は 2001 年(平成 13 年)に運用を開始し、2002 年(平成 14 年)に霞が関 WAN と接続後、2004 年(平成 16 年)にはほぼ全ての地方公共団体との接続が完了している。

(12) 情報共有基盤システム

2000 年度(平成 12 年度)の全庁 LAN 整備完了にあわせ、パソコンをネットワーク接続して、文書事務の電子化、各種資料の電子データ化、情報の共有化等により、事務処理の効率化や迅速化をとおして市民サービスの向上を図るため導入したものである。現行システムは 2019 年(平成 31 年)3 月から稼働している。

(13) 公共施設予約システム(さがみはらネットワークシステム)

公共施設予約システム(さがみはらネットワークシステム)とは事前に利用者登録をすることで、街頭端末機やパソコンからスポーツ施設や学習施設、公民館などの利用申込みなどの手続きができるシステムである。

公共施設予約システム(さがみはらネットワークシステム)は、利用者登録を行わないと申し込むことができないシステムではあるが、利用者登録を行うと、施設使用料を口座振替で支払うことができる仕組みとなっている。

市民に対する情報提供や公共施設全般の利用予約ができる市民向けの総合情報システムの構築を目指した「さがみはらネットワークシステム基本計画」を 1994 年(平成 6 年)3 月に策定した。その後、1995 年(平成 7 年)10 月 1 日に「相模原市総合情報システム(愛称:さがみはらネットワークシステム)」として稼働開始したものである。

(14) 資産管理システム

本市のセキュリティ対策の強化を図るため、USB メモリ等のデバイスを制御し、データ持ち出しを防止できるシステム及びパソコンのウィンドウズアップデートを配信するシステムとして導入を決定し、情報系については 2011 年(平成 23 年)3 月に、基幹系については 2017 年(平成 29 年)3 月に稼働を開始した。

(15) ウィルス定義ファイル配信システム(EPO)

相模原市情報セキュリティポリシーにおいて、コンピュータウイルス等の不正プログラム対策ソフトウェアを常駐させなければならないこととしていることから、システムによる監視を行っているものである。

(16) ファイル暗号化システム

2016 年度(平成 28 年度)に相模原市のセキュリティ対策の向上を図るため、外部記憶媒体に格納した電子ファイルを持ち出す際、当該電子ファイルに自動的に暗号化がかかるものを入れることとなった。

(17) 基幹系ネットワーク強靱化システム群(認証関連、資産管理関連、FW、ファイル転送)

総務省から提唱された自治体の情報セキュリティ対策において、三層分離を実施することになったことから、マイナンバー利用事務系と LGWAN 接続系の環境を分けるにあたり、システムを導入したもの。

2016 年度(平成 28 年度)にマイナンバー系の IC カード認証システム、ネットワーク認証システム、ファイル転送システムを導入した。

(18) 監査の結果及び意見

【意見6】 重要なIT方針の変更に伴う外部専門家の意見書の不在について

2022 年度(令和 4 年度)に、神奈川県セキュリティクラウドから離脱して、独自のセキュリティクラウドを構築しているが、この事例を含めた重要な IT 方針の変更に対しては、長期的なコスト分析(これに伴う、構築・契約費用の新規発生及び増加額、年度ごとのコスト節減額等)に加え、そのメリット・デメリット等を記載した文書を、外部の専門家から徴求して検討を行うことが必要とされる。しかし、このような文書は見られず、こういった行為を行った事象も発見されていない。

今後は、ベンダー等の提案等に依存せず、先に指摘した CIO 補佐官の任命等を含め、このような外部人材により計画の検討を期待したい。

【意見7】 データ修正部署と利用部署の一元化について

現行の住民記録システムの利用において、国からのデータ修正依頼を受けて修正入力を行う担当者は、住民基本台帳を実際に利用している課でもなければ、DX を担当する部署の担当者でもない別組織の職員となっている。この点管理が一元化されないために何らかの事故等が発生するリスクともなりうるものである。国からデータの修正を受け取る部署は、実際に本システムを利用している部署か、DX の担当者とするのが望ましい。

【意見8】 機器更新等の計画的実施について

これまで、相模原市全体の IT 化の進展により、情報機器の利用範囲が拡大し、更に方針や技術の進歩とともにそれに合わせて機器更新が実施されてきた経緯がうかがわれる。しかし、標準化完成の 2025 年度(令和 7 年度)以降は、機器更新についても一定の標準化が可能と

なると考えられる。具体的には、職員向け PC においても全体のボリューム、過去の購入・リース時期の実態を踏まえて、一定のボリューム単位での順次の更新計画の立案が可能であろう。これに加えて、他のハードウェアも含めた全体の機器更新計画の立案と実行が可能となるであろう。そのためには、ハードウェア等の台帳の整備、それにかかる改修履歴、リスクを考慮した全体の改修計画等を踏まえた、長期的な年度間の必要予算の策定が必要となる。

今後、そのような整備を前提とした機器更新等の計画的実施が望まれる。

【意見9】 ネットワーク等による容量の設計等について

情報共有基盤システムにおいては、2019年(平成31年)3月稼働後5年以内で共有フォルダ、メールボックスの容量不足が問題となり、改修が必要となっている。ネットワーク等による容量の設計等については、現在の利用状況及び将来の拡張状況を想定して、少なくとも10年程度は容量の問題が生じないよう適切な設計が望まれる。

【結果4】 公共施設予約システム(さがみはらネットワークシステム)における契約違反条項について

さがみはらネットワークシステムの「公共施設予約システム開発・保守・運用業務委託」契約(以下、「本件契約」という。)において、第3条(権利義務の譲渡等)において「第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、あらかじめ、発注者の承諾を得た場合は、この限りではない。」と規定されている。

しかるに、2021年(令和3年)4月1日に富士通株式会社は富士通 JAPAN 株式会社に権利譲渡されており、それに先立ち2021年(令和3年)1月28日に吸収分割契約書が富士通株式会社と富士通 JAPAN 株式会社との間でかわされている。

これに伴い、相模原市においては、従来からある当該契約が、あたかも社名変更のケースと同様に「自動的に」承継され、なんらの手続きも存在していない。

本件は、社名変更といった実態の変わらないものではなく、権利譲渡という本件契約における第3条に該当する行為であり、仮に当該事例は「第三者」に当たらないからという抗弁も成立しないと考えられる。このため、当該事例は本契約第3条に抵触する事例である。

このため、本件においては1月28日以降4月1日までの間で、本件契約第3条における事前承認の文書を相模原市が富士通株式会社に送付する必要があったということになるが、当該行為をなんらせず、漫然と契約の継続を見過ごした相模原市の不作為はコンプライアンス違反ということになる。

本件契約第3条は、一般に「エスクロウ条項」というもので、契約していた会社が倒産等により事業譲渡される場合に、発注者が望まない新たな契約者に業務が行われることを避けるためのもので、近時は、日本政府等が望ましいと思われない国の企業に契約先企業が買収され、住民の個人情報や地方公共団体の政策の詳細が他国に漏洩することを避ける場合にも使わ

れるものである。本件においては、そのような事実は考えられないが、事業譲渡によりこれまでの業務内容や担当者の変更があるのか、契約の手続きや体制に変化はあるのかを把握し、相模原市内部で協議をし、その結果を文書化することが必要であったと考えられる。

【意見10】 スマートロック機能等を実装した施設予約システムの検討について

① はじめに

新型コロナウイルス感染症の蔓延の時代を経て、世の中は非接触・非対面の仕組みが拡大されてきた。民間のスポーツ施設においても「チョコザップ」の事例もあるように大きく拡大をはじめている。このメリットは、非接触の安全面だけでなく、人的コスト削減に寄与している。地方自治体にもこの波は拡大し、「スマートロック方式」の施設利用が増加し始めている。

② スマートロック方式とは

「スマートロック方式」とは、個別機能としては「スマートフォンや IC カード、生体認証を用いて開錠するスマートロック機能と連携し、施錠や鍵の受け渡しを行う受付スタッフが不要となり、組織の省人化につながるものである。これに、インターネットによる予約機能、クレジットカード等による事前予約金支払機能、入退室管理データ集計機能等を付加することで、非接触・非対面という安全性に、省力化というコスト削減という経済性、受付時間等の短縮化によるサービス向上というメリットを利用者及び運営主体が享受できることとなる。

③ 他の公的事例

近隣の地方公共団体の事例においては、川崎市の特別活動教室や藤沢市のコミュニティ施設の事例があるが、体育施設では、秋田県の由利本荘市、鹿児島県屋久島町、兵庫県神戸市等多くの事例がある。

④ 今後の提案

小さな地方公共団体を中心に進んでいる方式ではあるが、上記の機能を全て網羅した形で、公的施設に広く導入することで、事前の振込金の確認などの手間も解消されることが期待される。特に、24 時間対応や深夜対応の施設での活用も期待されよう。

【意見11】 システム台帳の更なる改善について

相模原市におけるシステム台帳は、システムの情報がまとめられたエクセルがシステム毎に1つ作成されていたが、当初の契約状況、その後の更新内容等の履歴等の記載が不十分であった。本来は、財産台帳と連携して、システムの評価額と連動すべきものであるが、そのためには、契約においてもソフトウェアとハードウェアをできる限り分離させている必要がある。また、

過去の改修状況の内容や頻度を基に、今後の運用保守状況のレベルの評価の判断材料ともなるものである。今後は、一定のシステム管理台帳ソフトウェアを構築することが望まれる。

【意見12】 契約における保守期間の算定について

これまでの保守契約一般に存在するものであるが、対象システムの稼働時から保守契約を開始しているものが多く存在する。しかし、システム完成後の保守については、少なくとも1年の契約不適合責任(従来の瑕疵担保責任)が存在するため、特に特別な作業が存在しなければ、当該責任解除後からの期間から保守期間を開始すべきである。

【意見13】 外部監査の導入について

従来から内部監査として実施されているが、特に情報セキュリティ監査(ペネトレーションテストも含む)を中心にシステム監査についても外部監査を定期的(必ずしも毎年とは言わないが)に導入することが望ましい。特に近時、ホームページを中心としたDoS攻撃や、メール等を通じたマルウェア、スパム、フィッシング攻撃などの悪意のある脅威が地方公共団体には増加している。その対策としても有効であるだけでなく、外部監査担当者の業務に内部の担当職員も参加することで、職員のスキルの向上にもつながると考える。

2. 市公式ホームページ及び市民の声システム(市長公室広聴広報課)

(1) システム(市公式ホームページ)の概要

2017年度(平成29年度)に、前システム(DBPS)のサービス終了に伴い現システム(TsuNaGo)を導入した。その後2022年度(令和4年度)のリニューアル(デザイン、サイト構造等)時にTsuNaGo5にバージョンアップして現在に至る。

相模原市では、市公式ホームページについて、2023年(令和5年)2月のリニューアル時に、従来の物理サーバから、インターネット上のクラウド環境にある仮想サーバを構築(アマゾンウェブサービス ジャパン合同会社(以下、「AWS Japan」という。)のシステムを利用)し、株式会社フューチャーインがその保守を行っている。

2021年(令和3年)10月26日デジタル庁が「ガバメントクラウド」の先行事業にあたり利用する対象クラウドサービスを行う事業者としてAmazon Web Services(AWS)とGoogle Cloud Platform(GCP)を採択したことや、地方公共団体がクラウドを採用する場合、その多くがAWSを利用していることから、相模原市の選択もごく当然のことであったと考える。

市公式ホームページの運営において、相模原市では、保守会社である株式会社フューチャーインの保守拠点については、数年おきに視察を行っているとのことである(なお、新型コロナウイルス感染症のため、一時視察を中止していたが、今後再開予定とのことである)。

一方、AWS Japanの管理するサーバの位置についての確認はなされていない。その理由として、AWSが先のデジタル庁の採択を受けていることに加え、AWS自体が複数のリージョン(データセンター)セキュリティ上の理由から物理サーバの設置場所を基本的に非公開にしている点や、冗長化等必要措置は取られていることから、相模原市の職員自らが、AWS Japanのサーバ拠点の視察をする必要ないと判断したとされている。

なお、伝聞証拠ではあるが、相模原市の契約では AWS アジアパシフィック(東京)リージョンを利用しており、物理サーバは日本国内に設置されている。AWS 東京リージョンのサーバは国内(都内)にあり、個人情報保護違反等の損害が生じた場合の法律関係は国内法の適用を受けるとのことである。

相模原市の市公式ホームページのクラウド利用として AWS を利用することが取り立てて問題となるものではないが、当該運営の拠点の確認を行うことはより望ましいことと考える。さらに、現在では海外クラウドサーバ以外に国内事業者として「さくらインターネット」も公的クラウドの利用先として推奨されることとなっている。

今後は、選択肢の拡大も考慮しつつ以下の点への配慮が望ましい。(なお、これは「意見」や「結果」に含まれるものではないことに留意されたい)

(2)システム(市民の声システム)の概要

「わたしの提案(手紙)」や「各課への問い合わせメール」で寄せられる市民の声について、データベースが構築されておらず、全体の傾向や回答の進捗状況の把握ができない状態にあった。

この課題を解決するため、市民から寄せられる「わたしの提案」「陳情・要望」「各課への問い合わせメール」等の情報を一元管理し、全庁的に「見える化」を図るとともに、全庁的横断的な広聴体制を構築し、受付から回答に至るまでのスピードアップ、責任の明確化、市民サービスの向上と広聴事業の効率化を目的として 2014 年度(平成 26 年度)から導入された。

(3)監査の結果及び意見

【意見14】Webサイトの問い合わせフォームへのDos攻撃

市民の声システムに関する(株)ワイイーシーソリューションズ作成の 2022 年度保守台帳(抜粋)を閲覧したところ、下記の記載が見られた。

図表4-2-3 DoS攻撃の状況

No.	日付	区分	件名／内容概要	対応日	対応	回答／対応概要
3	2022/6/6	問い合わせ	DoS 攻撃で被害を受けた担当課から早く不要データを削除してくれないかと度々要望が寄せられておりますので、早めにご対応いただきますようお願いいたします。	2022/6/6	回答	6/6 にデータ削除済み。
4	2022/7/13	問い合わせ	DoS 攻撃で被害を受けた担当課から早く不要データを削除してくれないかと度々要望が寄せられておりますので、早めにご対応いただきますようお願いいたします。	2022/7/13	回答	7/13 にデータ削除済み。

(出所)2022 年度保守台帳より作成。

① 相模原市の対応

DoS 攻撃に対して、攻撃元 IP アドレスの特定や遮断は Web システム上で、TsuNaGo(CMS)システムの保守契約事業者である(株)フューチャーイン、(株)インターネットインシアティブ(IIJ)、DX 推進課主導で実施し、既に送付されて市民の声システムに登録してしまった不要データについては、(株)ワイイーシーソリューションズに対応を依頼し削除を行った。

さらに、この件に関しては、内閣官房内閣サイバーセキュリティセンター(NISC)による補完調査を受けている。

なお、2023 年(令和 5 年)2 月のリニューアル時に、セキュリティ強化を図り、WAF(Web Application Firewall)、CDN(Content Delivery Network)を通して TsuNaGo5(CMS)システムのメールサーバーと NAS(Network-Attached Storage/CKAN)にデータが流れることになっている。

② 背景と原因の分析

相模原市によれば、「攻撃を受けた当初、市内の問題で紛糾していた問題等はありませんでしたので、無作為であるものと詳しい調査は行っておりません。」とのことであるが、当時の状況には以下の背景にあると考えられる。

- バイデン米大統領は 2021 年 12 月 7 日の電話会談でロシアのプーチン大統領に対し、ウクライナ侵攻なら北大西洋条約機構 (NATO) 加盟国への増援を含む「深刻な結果」を招くことになると言明した(出所: Bloomberg ニュース)。
- 経済産業省は 2022 年 2 月 23 日付けで、昨今の情勢を踏まえたサイバーセキュリティ対策の強化について注意喚起を行った。また、金融庁も 2022 年 2 月 23 日付けで「昨今の情勢を踏まえた金融機関におけるサイバーセキュリティ対策の強化について」を発出した。
- 当時、ロシア関係、ウクライナ関係のハッカー集団の活動が活発化していた。(参考: 東洋経済オンライン「ウクライナ侵攻の裏で「サイバー攻撃」応酬の行方」「多国籍ハッカー集団」が続々参戦している_ウクライナ侵攻、危機の本質」(2022 年 3 月 2 日)、東洋経済オンライン「ウクライナは実験場」露サイバー攻撃の真の怖さ_過去には電力会社への攻撃で大規模停電も_ウクライナ侵攻、危機の本質」(2022 年 3 月 6 日))。
- このような情勢下において、相模原市議会は 2022 年 3 月 18 日の 3 月定例会議で、国会、内閣、関係機関宛ての「ロシアによるウクライナ侵略を非難する決議案」を全会一致で可決した。
- 2022 年 3 月 24 日、米国バイデン大統領によるロシアによるサイバー攻撃への警戒を呼びかける声明があったこと等を踏まえ、経済産業省、総務省、警察庁及び NISC が連名で注意喚起を発出し、政府機関や重要インフラ事業者を始めとする各企業・団体等に対策の強化を要請している。NISC「現下の情勢を踏まえたサイバーセキュリティ対策の強化について(注意喚起)(2022 年 3 月 24 日)」参照。

以上の状況を考慮すると、2022 年 4 月 12 日、6 月 16 日の 2 度に渡るロシアから相模原市役所への DoS 攻撃と、2022 年 3 月 18 日の相模原市議会の 3 月定例会議での決議との因果関係は明らかになっていないが、少なくともロシアからの単一の IP アドレスからの攻撃であることは確認できている。

相模原市内には日米安全保障条約とそれに基づく日米地位協定により、キャンプ座間、相模総合補給廠及び相模原住宅地区の 3 つの米軍基地が所在しており、ロシア側の関係者(ハッカー等)からすれば、攻撃対象の候補になり得る地域と考えられる。

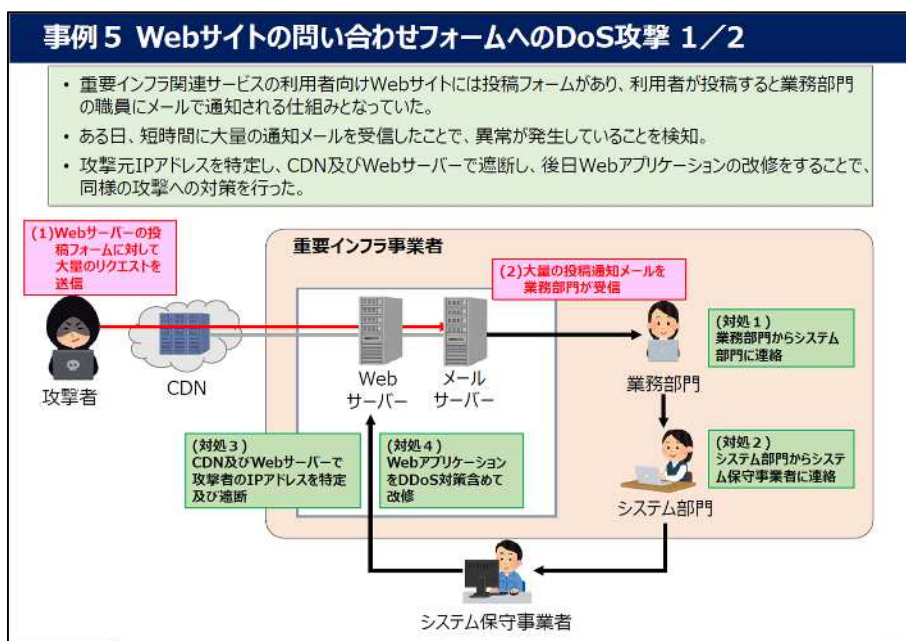
例えば、キルネット(ロシア政府を支持するハッカー集団)の組織は、ウクライナ侵攻以前から存在していたが、活動が活発化したのは 2022 年の 1 月末か 2 月初め頃からと見られている。キルネットの動向に詳しいアメリカの情報セキュリティ会社「Treadstone 71」は「日本のロシアに対する制裁、国連のウクライナ侵攻への非難決議、北方領土をめぐる争いとビザ無し交流の停止、日本のロシアと中国の軍事行動に対する対抗姿勢、これらが『代理人』=キルネットに

日本を攻撃させるというクレムリンの指示につながった可能性が高い」と分析している。(出所: NHKインターネットサービス 日本政府や日本企業に“サイバー攻撃”「キルネット」とは 2022年9月12日)

③ DoS 攻撃とそれへの対応方法【参考】

一般に、DoS 攻撃とそれへの対応は以下のように示されている。

図表 4-2-4 Do S 攻撃への対応事例



事例 5 Webサイトの問い合わせフォームへのDoS攻撃 1/2

【1 背景】

- 重要インフラ関連サービスの利用者向けWebサイトに投稿フォームがあり、利用者が投稿すると業務部門の職員にメールで通知される仕組みとなっていた。

【2 検知】

- 重要インフラ事業者の職員が、大量の投稿通知メールを受信していることに気づき、投稿内容も不審なものだったため、業務部門の情報セキュリティ管理者に報告。

【3 対処】

- 業務部門の情報セキュリティの管理者がシステム部門の責任者に連絡したが、業務時間外で不在だったため、システム部門の職員と連携し、システム保守事業者に連絡を実施。
- Webサーバーの状態を確認したところ、国外の単一IPアドレスから大量のアクセスを受信していることが判明。
- システム部門からシステム保守事業者に対して、CDN及びWebサーバーでの当該IPアドレスの遮断を依頼。
- 検知から対処完了まで1時間程度で対応を完了しており、スローダウンやサーバー停止は発生していない。
- 対処後に、警察や所管省庁への連絡実施。

【4 原因】

- 通常、利用者はWebサイト上の投稿フォームに情報を入力して送信するが、投稿フォームのURLに直接アクセスすることで、Webサイト上の投稿フォームを介さずに投稿することが可能となっていた。そのため、投稿を連続で受け付けやすい状態となっていた。

【5 再発に備えた対策】

- Webサーバーに対して直接リクエストを送信できないようにWebアプリケーションを改修。
- WAFを導入。(本事案以前より導入を計画していたもの)

【6 得られた気付き・教訓】

- 緊急連絡体制の確認の重要性**
システム保守事業者でしか対応出来ない作業があるため、有事の際の緊急連絡体制の確認が重要。今回は業務時間外に発生したため、責任者が不在だったが、連絡先を事前に整理していたために電話でやりとりをして対処することができた。想定される事案毎に連絡先を整理することで、即座に対応できた。
- システム構成の理解の重要性**
職員がシステム構成を把握していたため、攻撃を検知後にどのように対処すべきが迅速に判断することができた。複数名で同じ業務を行ったり、ドキュメントを作成して引き継ぎすることで、属人化を防いでいる。
- DDoSに特化した対策の重要性**
本事案では攻撃者の接続元が単一のIPアドレスだったため、遮断することができたが、多数のIPアドレスから同時に攻撃が来た場合に防げたかどうかは不明であった。そのため、後日WAFを導入することで、DDoS対策を強化している。
- サイバーセキュリティ関連業務の人材育成**
現在はWAF等の機器について、システム保守事業者に依頼して設定変更等を行っているが、システム保守事業者不在時に備えて職員でも操作できるようにするために人材育成が必要。

12

(出所)内閣官房内閣サイバーセキュリティセンター(NISC)「2022年度重要インフラにおける補完調査について」(2023年6月2日)

④ 今後の対応

DoS攻撃(Denial of Services attack:対象のサイトやサーバーへ大量のデータや不正なデータを送り、システムが正常に作動しない状態にする攻撃)に関しては、再発防止策を含め処置済みであるとともに、相模原市の事後対応については妥当であると考えられる。

しかし、相模原市における現状を考慮すると今後さらに以下の対応が望まれる。

◎ インターネット環境に開かれているシステム部分(ホームページも含む)については、外部の専門家による定期的な情報セキュリティ監査(ペネトレーション・テストという実際のハッキングによる診断も含む)の実施。

◎ 特にホームページを中心としたセキュリティ水準のより一層の強靱化。

(なお、今回の包括外部監査においてもチェックリストに基づくホームページの安全性についての診断を行っているが、その中では脆弱性は発見されていないが、必須事項以上の推奨事項と呼ばれる対応まで行うことが望ましい)

【結果5】LG.JPへの移行について

① 問題の所在

相模原市は日本の地方公共団体が使用しているドメイン(lg.jp)を使用せず、独自ドメインを取得し使用している。神奈川県ドメインに似ているが神奈川県のサブドメインではない。所管課に確認したところ、政令市へ移行する際にドメインの変更を検討したが、現在のドメインが既に広く浸透しており、変更するにあたっては市民の混乱を招くとの判断により、現在のドメインを使用しているという回答があった。

② LG.JPとは何か

地方公共団体情報システム機構(J-LIS)によれば以下の通りである(監査人が一部修正)。

LG.JPドメイン名とは、(株)日本レジストリサービス(JPRS)が登録・管理する属性型JPドメイン名のひとつである。ここで、属性型JPドメイン名とは、CO.JP(企業)、GO.JP(政府組織)など、組織の種別ごとに区別されたJPドメイン名をいう。その中で、LG.JPドメイン名は、インターネット空間において地方公共団体を表す属性型JPドメイン名として、2002年(平成14年)に創設された。

地方公共団体では、政府がe-Japan戦略に掲げる電子政府・電子自治体の実現に向け、住民・企業がインターネットを利用していつでもどこでも申請・届出等の手続きが行える仕組み

づくりを進めている。特に匿名性が高いインターネット上で、住民・企業の皆様が安心して行政サービスを利用できるようにするためには、まずは行政サービスの提供者が地方公共団体であることを、住民・企業の皆様に分かりやすく示す必要があるとされる。このため、政府機関等を収容するドメイン空間「GO.JP」に対応する、厳密に地方公共団体及び地方公務員を収容した住民・企業の皆様に分かりやすい地方公共団体行政専用のドメイン空間が必要とされていた。LG.JP ドメイン名の創設は、地方公共団体組織認証基盤(LGPKI)の整備などと合わせて、地方公共団体が提供する電子行政サービスの信頼性を確保し、住民・企業の皆様が安心してサービスを受けられるようにすることを目的としている。

そして、LG.JP ドメイン名のメリットとしては、その登録者が地方公共団体であることがドメイン名取得の制度上で保証されている。このため、匿名性の高いインターネット上でも、行政サービスの提供にあたって LG.JP ドメイン名を名乗ることで、地方公共団体(地方公務員)であることを、住民・企業に保証することができるというメリットがある。なお、LG.JP ドメイン名を名乗っていても、ドメイン名の詐称や盗聴・改ざん等がないという保証はないが、それらの脅威は LGPKI によって防止できるとされている。

その一方で、問題点はある。地方公共団体情報システム機構(J-LIS)等の審査により、LG.JPドメインでは自由な名称が使用できないという制約がある。このため、いまだ多くの地方公共団体では LG.JP ドメインを使用せずに独自のものを採用している。なお、東京都においても 2022 年に LG.JP ドメインに正式に移行している。

③ 対応策

現在の状況では、相模原市を名乗る偽の Web サイトを第三者により作られてしまったときに、どの手段で自身のサイトが本物であることを証明するのであろうか。実際、新型コロナウイルス対策のために各地方公共団体はワクチンの予約サイトを大量に立ち上げたが、その多くは LG.JP が使われずに、第三者が成りすまして作ったものと区別が付かないものも多く発生したと言われている。それによる被害は大きくは報道されていないため、個人情報の窃取等の犯罪情報は聞いていないが、今後外国の第三者による妨害行為が発生しないとは限らない。

このため、相模原市においては、可能な部分は早急に LG.JPドメインへの移行を行うべきであると考えられる。

ただ、当該移行に伴う副作用は発生するが、長期的な視点からは、短期的な混乱は甘受せざるを得ないと考える。具体的に問題となった事例としては、千葉県長南町の事例がある。千葉県長南町は旧ドメインを 2015 年まで使用して、その後 LG.JP ドメインに移行した。しかし、旧ドメインはその後一般に売り出され、2020 年頃にはアダルトサイトに乗っ取られたような状況になったとされる。そのために、旧ドメインの一定期間の管理は必要になる。例えば、相模原市の外郭団体等であまり影響のないところで使い続ける等の対応が考えられる。

また、逆の事例として、使い勝手の悪さ等の理由で、徳島県は、LG.JP ドメインから地域型の JP に切り替えた事例もある。

しかし、少なくとも東京都においては、2020 年にあえて公式ホームページのアドレスを、情報セキュリティ上の理由から変更を行っている。この際、一時的な混乱を避けるために、経過措置として、旧ドメインを自動的に新ドメインに変換してリダイレクトできるようにするとともに、広く周知活動を行った。

一時的には何らかの混乱はあるにしても、長期的な視点で、LG.JP ドメインへの移行を行うべきである。

3. 財務会計システム(財政局財政課)

(1) システムの概要

旧システムである統合文書管理・財務会計オンラインシステムは 2004 年(平成 16 年)に稼働し、2019 年度(平成 31 年度)で約 15 年を経過していた。

このため、刷新することとなり、2019 年度(平成 31 年度)に一般競争入札(地方自治法第 234 条第 1 項)を実施して導入したものである。

新システムの運用開始は 2021 年(令和 3 年)4 月であり、契約期間は、2019 年(令和元年)12 月 18 日から 2026 年(令和 8 年)3 月 31 日までとなっている。

(2) 監査の結果及び意見

【意見15】再委託の確認及び監督の強化について

所管課に契約における再委託先を確認したところ、そのひとつの契約において、委託先である日本電気株式会社から A 社、B 社、C 社、D 社の4社に再委託され、書面承諾の手続きを経ているとのことであったが、調査を進めると、日本電気株式会社から再委託されているのは A 社のみであり、B 社、C 社、D 社は A 社から委託を受けているのが実態であった。

再委託の状況が、市が把握している事実と異なっていた点については、日本電気株式会社からの報告が不適切だったものであり市に落ち度はないというものの、本来再委託の承認は、再委託先の把握だけでなく、再委託業務の内容の把握も行うものである。個人情報漏洩等の事故の多くの事例が、再委託会社の従業員が行うケースが多いことを考えると、今後再委託先については、その会社と再委託の業務内容を確認しつつ、実際の業務が契約に従った従業員が与えられた範囲の仕事を行っていることまで監督を強化することが望まれる。

【意見16】企画提案時の再委託を含めた実施体制の把握について

① 問題の所在

「統合文書管理・財務会計オンラインシステム開発・保守・運用業務委託」契約(以下、「本契約」という。)において、当該委託先である日本電気株式会社から提出された「業務従事者名簿」において業務担当者の内訳を示すと以下のとおりであった。

図表4-3-2 本契約の業務分担

チーム名	役割	会社名	人数:人	契約関係
プロジェクト統括	プロジェクト管理責任者等	日本電気(株)	2	元請業者
業務統括	プロジェクト開発リーダー等	NEC ソリューションイノベータ(株)	2	再委託先
統合文書管理	開発リーダー、業務担当	NEC ソリューションイノベータ(株)	3	再委託先
統合文書管理	業務担当	コンピュータサイエンス(株)	3	再々委託先
財務会計 (財務部門)	開発リーダー、業務担当	NEC ソリューションイノベータ(株)	4	再委託先
財務会計 (会計部門)	開発リーダー、業務担当	NEC ソリューションイノベータ(株)	4	再委託先
財務会計 (会計部門)	業務担当	(株)オスポック	2	再々委託先
財務会計 (契約部門)	開発リーダー、業務担当	(株)アイネット	6	再々委託先
共通基盤	開発リーダー、業務担当	NEC ソリューションイノベータ(株)	2	再委託先
共通基盤	業務担当	(株)オスポック	1	再々委託先
インフラ	開発リーダー、業務担当	(株)アイネット	4	再々委託先
合計		5 社	33	

(出所)相模原市役所の財政課提供資料

上記資料を基に、これを会社別に整理しつつ、仮に各従事者の業務量が同一であると仮定して、業務の構成比を試算すると以下の様になる。

図表4-3-3 会社別従事者構成比率

会社名	契約関係	人数(人)	構成比(%)
日本電気(株)	元請業者	2	6.1
NEC ソリューションイノベータ(株)	再委託先	15	45.5
コンピュータサイエンス(株)	再々委託先	3	9.1
(株)オスポック	再々委託先	3	9.1
(株)アイネット	再々委託先	10	30.3
5社		33	100.0

(出所)相模原市役所の財政課提供資料

これによれば、契約先である元請負人の人員構成率はわずか 6.1%に過ぎず、再委託先が 45.5%、再々委託先 48.5%となり、当該業務は、元請業者のプロジェクト管理の下に、その業務のほとんどは再委託先、再々委託先の従業員により業務が遂行されている実態が認められる。

② 発注者における企画提案時と業務時の認識の不一致

企画提案時の本契約の「プレゼンテーション・ご説明資料」(2019年(令和元年)12月4日)

によれば、出席者は、日本電気株式会社の社員 2 名と NEC ソリューションイノベータ株式会社の社員 4 名の計 6 名となっていた。さらに、当該「プレゼンテーション・ご説明資料」に掲載してある「実施体制図」では、下記のようになっており、当該業務に従事する担当者が所属する会社名を記載していなかった。

- | |
|----------------------------|
| A 氏 新システム・プロジェクト管理責任者 |
| B 氏 新システム・プロジェクト開発リーダー |
| C 氏 新システム・プロジェクト開発サブリーダー |
| D 氏 新システム・統合文書管理グループ開発リーダー |
| E 氏 新システム・財務会計グループ開発リーダー |
| F 氏 相模原支店 支店長 |

この状況を見れば、当該業務のメインは元請業者が行う者の、その一部を再委託すると認識して契約先の能力を評価するであろう。しかし、業務の実態はそれとは異なり、本契約においては、日々の業務を行う企業ではなく、プロジェクト管理を専らとする企業と契約しているのに過ぎないのが実態であろう。

③ 対応策

このような認識の不一致を防ぐためには、契約の判断材料とする企画提案時に提出される実施体制図に、「具体的な会社名を記載し、これを基に体制を把握する必要」がある。

さらに、「計画段階の各職層での業務量(人日、人月)及び単価を把握するとともに、受注後の業務量についても職層別のデータを月次で把握すること」も必要である。これにより、過大な見積りにより業務が行われたか等の分析が可能となる。

なお、通常大規模なシステム開発等においては、⑦システム開発を行うベンダー、④プロジェクト管理を行う会社という2社に発注しつつ、プロジェクト管理においてもPMBOK(Project Management Body of Knowledge:プロジェクトマネジメント知識体系ガイド)²等を参考に業務が実施されることが多いことから、システム開発の安全で効率的な業務活動を行うためには、上記の対応を今後行うことが望まれる。

なお、本契約においては、本外部監査対象年度に契約されたものではないため詳細な検証は行わないが、再委託比率、再々委託比率が非常に高い状況になっており、本契約における「個人情報等の取扱いに関する特記事項」第7条第2項の「本業務の一部を止むを得ず再委託する必要がある場合」に違反している可能性があることに留意されたい。

【意見17】契約金額の内訳明細と統一的な基準による財務書類の開示

所管課から提出された「予算執行伺書」添付の「設計書」は、下記のようにになっていた。

図表4-3-4 契約内容の内訳明細

大項目	内訳	単価(千円 /人月)	人月	金額(単 位:千円)
統合文書管理・財務 会計オンラインシステ ム開発	調査分析・要件定義作業経費	1,300	15.0	19,500
	基本設計作業経費	1,300	30.0	39,000
	詳細設計作業経費	1,300	25.0	32,500
	プログラム設計作業経費	1,300	30.0	39,000
	製造作業経費	1,300	40.0	52,000
	テスト・検証作業経費	1,300	30.0	39,000
	小計			221,000
OS/ミドルウェア/パッ ッケージ導入	OS/ミドルウェア/パッケージ導入	70,000	1.0	70,000
データ移行作業	調査分析・要件定義作業経費	1,300	2.0	2,600

² PMBOKとは、Project Management Body of Knowledge の略で、プロジェクトマネジメントに関する知識やノウハウを体系的にまとめたものである。アメリカの非営利団体であるPMIが作成し、プロジェクト管理の世界標準となっている。PMBOKは「プロジェクト管理知識体系ガイド」という参考書の略語であり、プロジェクトを10の知識エリアと5のプロセスに分類しており、PMBOKの頭字語は「ピンボック」と読まれることがある。

第4 監査対象とした個別システム(各論)

大項目	内訳	単価(千円 ／人月)	人月	金額(単 位:千円)
	基本設計作業経費	1,300	6.0	7,800
	詳細設計作業経費	1,300	4.0	5,200
	プログラム設計作業経費	1,300	6.0	7,800
	テスト・検証作業経費	1,300	2.0	2,600
	小計			26,000
研修等作業	研修等作業経費	1,300	4.5	5,850
研修等作業	研修等作業経費	1,300	18.0	23,400
サービスレベル要求 対応	サービスレベル要求対応経費	1,300	3.0	3,900
運用保守	運用保守経費	1,200	60.0	72,000
設計金額(税抜)合計				422,150
消費税額(10%)				42,215
設計金額(税込)合計				464,365

(出所)相模原市役所の財政課提供資料

設計書の概要から、契約金額の内訳はシステム開発導入費用(準委任契約の部分)、パッケージソフトの購入費用、システム運用保守費用(請負契約の部分)などから構成されている。それぞれ検収方法等が異なるため、それぞれに支払い時期を設定することも考えられるところであるが、所管課からは、「プログラム構築に要する経費が高額となるため、開発業者と協議の上、支払額を平準化することとした。」という回答があった。

契約金額の年度毎の支払時期及び支払金額は、以下のようになっている。

図表4-3-5 契約金額の支払時期及び支払金額

契約期間	支払時期	支払金額(税込) 単位:千円
令和3年度 4月から3月	令和3年7月	21,890
	令和3年10月	21,890
	令和4年1月	21,890
	令和4年4月	21,890
令和4年度 4月から3月	令和4年7月	21,890
	令和4年10月	21,890
	令和5年1月	21,890
	令和5年4月	21,890

第4 監査対象とした個別システム(各論)

契約期間	支払時期	支払金額(税込) 単位:千円
令和5年度 4月から3月	令和5年7月	21,890
	令和5年10月	21,890
	令和6年1月	21,890
令和6年度 4月から3月	令和6年4月	21,890
	令和6年7月	21,890
	令和6年10月	21,890
令和7年度 4月から3月	令和7年1月	21,890
	令和7年4月	21,890
	令和7年7月	21,890
令和7年度 4月から3月	令和7年10月	21,890
	令和8年1月	21,890
	令和8年4月	21,890
5年総額		437,800

(出所)相模原市役所の所管課提供資料

設計内訳の項目に対応する、落札業者の積算内訳の提出を依頼したところ、「入札時、積算内訳までの詳細を求めているため、設計内訳の項目に対応する内訳はない。」という回答があった。

2021年度(令和3年度)の統一的な基準による財務書類上、一般会計等の貸借対照表に計上されているソフトウェアは69百万円、全体の貸借対照表に計上されているソフトウェアは74百万円、連結の貸借対照表に計上されているソフトウェアは102百万円になっていた。

統合文書管理・財務会計オンラインシステムの供用開始は2021年(令和3年)4月からであるため、ソフトウェアの貸借対照表への計上額及び償却計算について所管課に確認したところ、「令和3年度から供用開始した新会計システムのソフトウェアについては、固定資産台帳への計上が漏れていたため、現在作成中の令和4年度決算の固定資産台帳に追記対応中です。また、償却については、令和3年4月1日から令和8年3月31日の5年間としています。」という回答があった。

本来は、契約時にソフトウェアとして貸借対照表に計上する金額を把握するために、積算内訳を確認すべきであったと考えられる。また、他の調達したソフトウェアの契約金額、固定資産台帳への計上額などについても確認が必要と考えられる。

【参考】地方公会計の意義

地方公共団体の厳しい財政状況の中で、財政の透明性を高め、住民に対する説明責任をより適切に果たすとともに、財政の効率化・適正化を図るため、現金主義・単式簿記による予算・決算制度を補完するものとして、財務書類(貸借対照表、行政コスト計算書、純資産変動

計算書及び資金収支計算書等)の開示が推進されています。発生主義・複式簿記を採用することで、現金主義・単式簿記だけでは見えにくい減価償却費、退職手当引当金といったコスト情報、資産・負債といったストック情報の把握が可能になります。また、発生主義・複式簿記による財務書類を作成し、開示することにより、減価償却費等を含むコスト情報・ストック情報が「見える化」され、住民や議会への説明責任をより適切に果たすとともに、財政マネジメント等へ活用していくことが期待されます。統一的な基準では、固定資産台帳の整備を前提としているため、資産の情報を網羅的に把握することにより、公共施設マネジメント等への活用も期待されます。

(出所)総務省「統一的な基準による地方公会計マニュアル」(令和元年 8 月改訂)

なお、相模原市は、歳入・歳出決算のデータから複式仕訳を作成することにより、2021年度(令和 3 年度)の統一的な基準による財務書類を、2023 年(令和 5 年)3 月に市のホームページで公表している。「統合文書管理・財務会計オンラインシステム開発・保守・運用業務委託に係る企画提案書」には、「日々仕訳方式への切り替えも可能」と記載しており、利用期間は2022 年度(令和 4 年度)からとなっていたため、所管課に確認したところ、「日々仕訳方式への切り替えについては提案がありましたが、本市ではシステムを利用していません。」という回答があった。

【意見18】設計書の積算単価と落札価格(1社入札)

予算執行伺書添付の設計書の単価(人月)ですが、SE、プログラマー、研修担当者など、全て1,300,000 円/人月になっている理由を所管課に質問したところ、「情報システム評価結果等を反映したのになります。」という回答があった。

本来は業界水準等を加味した単価で積算すべきであると考えられる。特に、本契約事案は再委託先が担当している業務ウェイトが高いため、委託先による再委託先の管理コストなども単価に含めて請求されることが想定される事案である。

また、統合文書管理・財務会計オンラインシステム開発・保守・運用業務委託の入札予定価格算定の設計金額と契約金額との差異は、「情報システム評価は、DX 推進課の担当者が実施している、システム導入・更新の可否や見積額の精査等」の「単価×時間」で一致する。

その結果、「入札結果報告書」(契約番号:4312000952)によれば、下記のようになっている。

設計金額(税込):464,365 千円

予定価格(税抜):422,150 千円

決定金額(税込):437,800 千円

	設計・予定価格(千円) A	契約金額(千円) B	比率(%) B/A
税込金額	464,365	437,800	94.3
税抜金額	422,150	398,000	94.3

設計金額と契約金額の差額は下記のようになっている。

設計金額(税抜) X	422,150 千円
契約金額(税抜) Y	398,000 千円
差額 X - Y	24,150 千円

差額についてシステム開発期間中の運用保守経費、研修等作業経費などを減額査定して分析したところ、下記のように「設計書の単価×工数」で差異は一致した。

単価	工数	金額(税抜)
1,300 千円／人月	7.5 人月	9,750 千円
1,200 千円／人月	12.0 人月	14,400 千円
合計		24,150 千円

所管課に入札業者と入札予定価格の算定で使用する単価を共有しているのか照会したところ、「単価の共有はしていません。」という回答があった。また、併せて企画財政局企画部情報政策課作成の「情報システム評価実施要領」(平成 30 年度版)の提出があった。

日本電気株式会社との契約が長期間継続していることなどからこのような状況が生じていると考えられる。SLA(Service Level Agreement)の達成状況、経済性、効率性等の観点などから一社入札を否定するものではないが、相模原市職員のシステム調達能力の、より一層の向上が望まれる。

【意見19】相模原市職員のリスクリング

総務省「自治体 DX 推進のための職員育成の取組」(令和 4 年 6 月 3 日)などで、自治体 DX・情報化を推進するための職員育成の取組事例が紹介されているところである。

DX 人材育成のため、庁内職員のリスクリングが望まれる。定年退職者の再雇用に際しても、リスクリングにより DX・情報化に対応した職員は有用と考えられる。

【意見20】クラウドサーバの導入

クラウドサーバの導入について、所管課に今後の導入計画等について確認したところ、「契約満了後に DX システム評価等を実施し、財務会計システムの性質等を加味した上で、導入の可否等について検討を行う予定です。」という回答があった。

総務省の「自治体クラウドポータルサイト」でも紹介されているように、各自治体で様々な取り組みが行われているところであり、今後の検討課題と考えられる。

4. 家屋評価支援システム、家屋経年異動調査システム、税務地図情報システム(財政局資産税課)

(1) 家屋評価支援システムの概要

現行の家屋評価支援システムとは、家屋評価計算システム(HOUSAS)と家屋台帳管理システム(HOUSTRAGE)の2つのシステムを指している。

家屋評価計算システムについては2000年度(平成12年度)より導入しており、このシステムを用いて、新增築物件の評価事務を行っている。

家屋台帳管理システムについては2008年度(平成20年度)より導入しており、このシステムを用いて、課税している家屋(滅失した家屋も含む)の平面図等の家屋情報を管理している。

現行の家屋評価支援システムは、2019年度(令和元年度)に業者選定を行って導入している。

家屋評価計算システムにて評価した新增築物件の家屋データ(評価情報等)は、基幹システムである課税システム(固定資産税)へ送り込み、固定資産課税台帳として管理している。納税通知書や各種証明書の作成といった課税事務は課税システムにて行っている。

(2) 家屋経年異動調査システムの概要

固定資産税に係る課税客体(家屋)の現況把握については、地方税法第408条(固定資産の実地調査)において毎年の実地調査(悉皆調査)を行うことが定められている。

地方税法第408条に定められた実地調査を効率よく実施するためGISを用いて賦課期日前後に撮影した前年と当年の航空写真等を比較し、課税対象物件を判読する「家屋経年異動調査システム」を2016年度(平成28年度)から導入している。

なお、現行の家屋経年異動調査システムは、2021年度(令和3年度)に業者選定を行って導入している。

(3) 税務地図情報システムの概要

税務地図情報システムは、既に稼働していた相模原市道路情報管理システム(以下、

「SRIMS」という。)による効率的な固定資産課税情報の管理、運用を図るため、SRIMS を開発した株式会社インフォマティクスが、SRIMS 運用環境下において稼動するシステムとして2009年度(平成21年度)に開発したものである。

税務地図情報システムの情報更新及び確実な保守作業は、SRIMS の制御プログラムの著作権を保有する同社以外には行えないため、一者随意契約にて単年度契約を締結している。

税務地図情報システムには、地番図、航空写真、道路情報、都市計画情報等に加え、固定資産(土地)評価に必要となる家屋図、標準宅地図、状況類似図、路線図等の各種データを搭載し、固定資産(土地)評価事務の円滑な実施のための GIS ソフトウェアとして活用している。

税務地図情報システムの画面をカラープリントするため、プリンターを長期継続契約(契約期間2019年(令和元年)8月1日～2024年(令和6年)7月31日)でリースしている。

(4) 監査の結果及び意見

【意見21】家屋経年異動調査システム導入の効果について

地方税法第408条には、次のとおり固定資産の実地調査について記載されている。

地方税法より抜粋

(固定資産の実地調査)
 第408条 市町村長は、固定資産評価員又は固定資産評価補助員に当該市町村所在の固定資産の状況を毎年少くとも一回実地に調査させなければならない。

家屋の実地調査については、主に直近2ケ年の航空写真を比較することにより、家屋の異動状況を把握している。従来においては、A0版に印刷した航空写真を比較して家屋の異動を確認していたが、2016年度(平成28年度)に「家屋経年異動調査システム」を導入し、デジタル写真の比較及び高低差の機械抽出により家屋の異動を把握できるようになり、業務の効率化が図られた。また、当システムの導入は、課税対象物件及び滅失物件の把握漏れ防止にもつながっており、2017年度(平成29年度)以降の導入成果は次のとおりである。

図表4-4-2 2017年度(平成29年度)以降の導入成果

(単位:件)

年度 項目	2017 平成 29	2018 平成 30	2019 平成 31 (令和元)	2020 令和 2	2021 令和 3	2022 令和 4	2023 令和 5 ※
課税対象	17	20	14	19	59	53	28

滅失物件	19	37	21	19	17	29	9
※2023年(令和5年)12月時点の件数である (注)なお、上記のほか、課税対象外家屋も抽出しており、正確な家屋外形図データの作成にも有効利用されている。							

課税業務について公平性を担保して進めるためには、家屋の評価を統一的な基準で実施することは当然であるが、課税客体となる家屋を正確に捕捉することの重要性も非常に高い。航空写真を印刷して2ケ年の比較を担当者の目視で行うことも有効ではあるが、把握漏れや判断誤りなど人為的なミスは一定数発生することは避けられず、それをなくすことに多くの時間と費用が掛かると考えられる。

家屋経年異動調査システムの導入は、課税対象をより正確に把握するという成果をあげていることは間違いなく、数値的な結果は上表のとおりであるが、同時に、課税担当課(資産税課)職員の業務負担の削減・業務時間の短縮の効果も大きいと考えられる。課税課(資産税課)では、職員の業務負担の削減や業務時間の短縮等の効果までは現状では明確な指標をもって計算はされていないが、当システムのさらなる活用を契機に、業務プロセス全体のデジタル化を図り、更なる業務改善やコスト削減につながる事が今後も期待される。

5. 庶務システム及び職員総合情報システム(総務局人事・給与課)

(1) 庶務システムの概要

導入前においては、時間外勤務時間報告、特殊勤務等報告、勤務状況報告等について、その大部分を手作業としていたことから、各所属の庶務担当者による報告書の作成作業及び人事・給与課、教育総務室、消防総務課における確認作業等に多大な労力を要していた。

そこで、事務の効率性及び正確性を向上させ、庶務担当職員の負担軽減を図ることにより、行政本来の事務作業に効率的に取り組むことができる体制の確保を目的として本システムを導入したものである。

(2) 職員総合情報システムの概要

本システムは人事給与システムである。月例の給与計算及び控除の計算だけでなく、採用や異動等の人事管理、職員研修や福利厚生関係の管理システムの機能もある。

(3) 監査の結果及び意見

【意見22】新機能の検討について

庶務システムが対象とする業務は、地方公共団体における人事関連の主な庶務事務、すなわち、時間外勤務管理、出勤管理、休暇管理及び給与明細照会等である。また、市立小中学校を除く全ての部署で導入されており、出勤管理等の申請や照会手続きを各職員自らが行っている。

庶務システムは、これらの庶務事務管理ができるようになっている一方で、旅費精算にかかる手続きを行う機能がなく、相模原市では旅費の申請はエクセル等を用いた別の申請手続きによっている。民間企業で用いられている勤怠管理システムでは旅費精算にかかるアプリケーションソフトウェアは標準装備であることが多いし、地方公共団体と類似した人事・給与体系を持つ国の独立行政法人等では、旅費も含めた包括的なシステムを比較的安価で導入されているものも多い。

現在利用しているシステムに旅費精算機能を付加することは予算面等も含めて難しいと考えられるが、将来、新たな庶務事務システムの構築や導入を検討する際には、旅費精算機能も付いたものとする事でより利便性が増すと考えられる。この点についても検討されたい。

なお、職員総合情報システムについては特に言及すべき点はない。

6. こども子育て支援システム「こあら」、子ども支援施設等利用給付システム「ひつじ」(こども・若者未来局保育課(子育て支援センター含む))

(1) 子ども子育て支援システム「こあら」の概要

子ども子育て支援システム「こあら」の主な業務は、教育・保育給付の認定、施設等利用給付の認定、管理、国等への報告管理、利用調整、入退所管理、収納管理を行うものである。

(2) 子ども支援施設等利用給付システム「ひつじ」の概要

子ども支援施設等利用給付システム「ひつじ」の主な業務は、施設等利用費の給付管理、施設型給付を受けない幼稚園及び特別支援学校幼稚部の入園料・保育料、実費徴収補足給付事業の給付管理、施設型給付を受けない幼稚園の副食材料費のみを扱うものである。

(3) 監査の結果及び意見

【意見23】子ども子育て支援システムの前段における保育所マッチング作業について

子ども子育て支援システムにおいては、毎年度、相模原市「認定こども園・保育所等施設利用申込みのご案内」に基づき、以下のスケジュールで保育所の選定作業を行っている。

	申込受付期間	調整結果	申込方法
4月入園 (1次申込み)	令和4年10月17日(月) から 令和4年11月18日(金)	令和5年1月27日 (金)頃発送予定	原則:郵送 例外:窓口
4月入園 (2次申込み)	令和4年11月21日(月) から 令和5年2月17日(金)	令和5年3月6日(月) 頃発送予定	原則:郵送 例外:窓口
年度途中入園 (5月以降)	利用開始希望日の前月10日	利用開始希望日の前月 20日頃発送予定	原則:郵送 例外:窓口

(出所)相模原市「〈令和5年度利用希望者用〉認定こども園・保育所等施設利用申込みのご案内の5 教育・保育給付支給認定申請及び利用申込み手続き」を要約。

また、当該案内において、特定教育・保育施設等利用選考基準点数表(令和5年度)が示されており、以下の手順のもと選考が行われている。

【利用選考の手順(選考優先順位)】

同一の施設等の同一クラス(年齢)の希望者から、①～④の優先順位で選考。

優先順位①

選考基準点数の合計(申請保護者と配偶者の主たる要件に該当する点数+選考基準調整点数の合計)の高い順

優先順位②

優先順位①で同順位の場合、施設等の希望順位の高い順。(例:選考の対象となる施設等を第1希望にしている者と、第2希望にしている者が①で同順位の場合、第1希望としている者を優先。)

優先順位③

優先順位①、②で同順位の場合、調整指数の合計の高い順。

優先順位④

優先順位①～③で同順位の場合、申請保護者と配偶者の直近課税年度の利用者負担額算定にかかる市区町村民税額等の低い順。

※優先順位①～④で同順位の場合は、それぞれの世帯状況を総合的に勘案して選考。

上記の内容及び現行の運用方法を踏まえて、以下 2 点意見として検討されたい。

まず、認定こども園・保育所等施設利用申込みに当たって、現状の申込方法は、原則郵送としているが、市民の利便性の観点からオンライン申請方法を推進することは有効である。加えて、申請データから利用選考に用いるデータベースを自動で作成する仕組みを構築することにより、申請から利用選考までの流れ全体がシステム化されることは、誤りの防止、事務負担の軽減等、地方公共団体のメリットも大きいと考える。

また、利用選定の手順について、選考基準点数等、その他基礎情報から画一的に処理されることを考えると、上記選考優先順位①～③は、機械的に判断するものであるため、AI による保育所選考マッチングシステムの活用を検討することが望まれる。

この点、他の地方自治体でも導入事例が報告されており、メリットとして「選考結果通知発送までの時間短縮」、「職員等(委託業者含む)の業務負担軽減による費用縮減」、「処理の正確性」が挙げられている。

さらに前述の申込みをオンライン申請方法を推進することは、相模原市の基本理念の基本目標 1、施策 1-1 利便性を高める行政サービスの推進において、重点事業として「電子申請の利用促進」にも合致するものであるため、子ども子育て支援システムにおける保育所マッチング作業の DX 化もあわせて検討されたい。

7. 母子父子寡婦福祉資金貸付システム(こども・若者未来局子育て給付課)

(1) 母子父子寡婦福祉資金貸付システム(ふれあい)の概要

2003 年(平成 15 年)の中核市移行に伴う神奈川県からの事務移管を受け事業開始。事務の効率化及び事務の正確性向上のため開発に着手、導入したものである。

(2) 監査の結果及び意見

【意見24】自動化機能の追加について

母子父子寡婦福祉資金貸付事業において、子育て給付課は年次で滞納者へ催告書を送付する業務を行っている。当該催告書については、母子父子寡婦福祉資金貸付システムより出力されるが、送付対象外である「破産、死亡、税制・債権対策課に移管した債権」に関する

滞納者宛にも出力されるため、職員が事前にデータを確認し、手作業で送付対象から除外していると同った。

これら送付対象外分も含めた滞納債権の対象件数は852件(2023年12月19日現在)であり、送付対象は一つの債権で債務者、連帯債務者、連帯保証人の最大3名であるため送付先は1,000件を超えており、当該送付先判定作業に多くの事務量が発生している。

この点、システム改修を行い、仕様を定めれば当該送付先をシステム上で除外できる可能性があるため、費用対効果を踏まえた上で、事務効率化の観点から当該判定の自動化を検討されたい。

【意見25】適正な操作権限の設定等について

保守対応のインシデントの中で、調定額のエラーが発生したのが見られた。これによると、システム上调定額が確定した後のデータの修正が担当者レベルで可能となっているのではないかと疑われる事例である。

基本的に、調定額が確定した場合のデータの修正は不可とし、その後何らかの誤りが発見された場合には、決裁稟議を経て、特権IDにより直接データを修正できるようにする対応に改めるべきと考える。

8. 相模原市道路情報管理システム、道路占用管理システム、放置自転車保管管理システム(都市建設局土木部路政課)

(1) 相模原市道路情報管理システムの概要

相模原市道路情報管理システム:Sagamihara Road Information Management System(SRIMS)は、道路財産の適正な維持管理を行うとともに、業務の効率化と道路情報の迅速な提供等市民サービスの向上に資することを目的とし、1997年度(平成9年度)より研究開発に着手し、導入したものである。

(2) 道路占用管理システムの概要

道路法第32条に基づく道路占用許可事務等の運用管理や占用調書(許可書、納入通知書等)を調製して管理するためのものとして、導入した経緯がある。

(3) 放置自転車保管管理システムの概要

放置自転車対策事業における「放置自転車の撤去状況」「撤去自転車の所有者照会」及び「所有者への通知作成」など、本庁舎と保管所で分担して行っている業務を効率的・一元的に進め、放置自転車の保管および管理を適切に行う必要があるため導入。

(4) 監査の結果及び意見

【結果6】相模原市道路情報管理システム(SRIMS)の保守委託契約書の内容について

相模原市道路情報管理システム(以下、「SRIMS」という。)の保守は株式会社インフォマテイクス(以下、「保守業者」という。)に委託され実施されている。

その中で、実際の保守に関する具体的なサポート対応に関しては、応答サポート一覧表(Excel媒体)に記載され、所管課と保守業者でやり取りがなされている。当該サポート一覧表において、保守点数の記載があり、電話等にて技術的サポートを受けたのち、職員での対応が困難なものについては、年間15点までの保守点数を消費して対応している。主な消費の内容は以下の通りである(サンプリング抜粋)。

- ・土砂災害警戒区域に重なっている住所情報をcsv出力 保守点数2点
- ・調書平面図・台帳の取り込み作業依頼 保守点数2点
- ・組織改編の課名変更に伴うシステム改修(ユーザIDの新規登録、廃止及び登録情報の変更以外の作業) 保守点数3.5点

当該保守点数は、業者の作業負担量等を考慮した上で、所管課と保守業者とのやりとりで随時決定されており、契約書含め関連書面を閲覧した所、当該実務運用に関する記載はなかった。調査日現在において、当該運用で支障があった事例やトラブルになった事例はないと伺っているが、相模原市側の人事異動・保守業者の担当者変更で当該内容が変わる可能性もあることから、今後のトラブル防止のため、契約書または覚書等で当該運用と消費する保守点数の基準について文言で明記することが望ましい。

【意見26】SRIMSの所管について

SRIMSの利用課は以下の通りである。

NO	局	部	課・所
1	市長公室		政策課
2			基地対策課
3			観光・シティプロモーション課
4			広聴広報課
5	総務局		総務法制課
6	財政局		財政課
7			アセットマネジメント推進課
8			管財課
9			公共建築課

第4 監査対象とした個別システム(各論)

NO	局	部	課・所	
10	危機管理局		危機管理課	
11			緊急対策課	
12	市民局		区政推進課	
13			交通・地域安全課	
14			スポーツ推進課	
15	健康福祉局	保健衛生部	疾病対策課	
16			生活衛生課	
17			中央保健センター(緑保健センター、南保健センターを含む)	
18	こども・若者未来局		こども・若者支援課	
19			保育課	
20	環境経済局		企業誘致推進課	
21			農政課	
22			森林政策課	
23			ゼロカーボン推進課	
24			環境保全課	
25			水みどり環境課	
26			公園課	
27			津久井地域環境課	
28			清掃施設課	
29			都市建設局	
30	技術監理課			
31	まちづくり推進部	都市計画課		
32		建築・すまい政策課		
33		交通政策課		
34		開発調整課		
35		市営住宅課		
36		都市整備課		
37		麻溝台・新磯野地区整備事務所		
38		リニア駅周辺まちづくり部		リニア駅周辺まちづくり課
39	リニア事業対策課			
40	相模原駅周辺まちづくり課			
41	土木部			道路計画課
42				路政課

第4 監査対象とした個別システム(各論)

NO	局	部	課・所
43			道路整備課
44			河川課
45			用地・補償課
46			緑土木事務所
47			津久井土木事務所
48			中央土木事務所
49			南土木事務所
50			下水道経営課
51			下水道料金課
52			下水道整備課
53			下水道保全課
54			津久井下水道事務所
55	緑区役所		緑区役所区政策課
56			緑区役所地域振興課
57			橋本まちづくりセンター
58			大沢まちづくりセンター
59			城山まちづくりセンター
60			津久井まちづくりセンター
61			串川出張所
62			青野原出張所
63			青根出張所
64			相模湖まちづくりセンター
65			藤野まちづくりセンター
66	中央区役所		中央区役所区政策課
67			中央区役所地域振興課
68			中央6地区まちづくりセンター
69			上溝まちづくりセンター
70	南区役所		南区役所地域振興課
71			大野南まちづくりセンター
72			麻溝まちづくりセンター
73			新磯まちづくりセンター
74			東林まちづくりセンター
75	教育局		学務課
76			学校給食課

第4 監査対象とした個別システム(各論)

NO	局	部	課・所
77		学校教育部	学校施設課
78		生涯学習部	生涯学習課
79			文化財保護課
80			博物館
81	行政委員会事務局		監査課
82	監査委員	監査委員事務局	
83	農業委員会事務局	農業委員会事務局	
84			津久井事務所
85	消防局	消防部	消防総務課
86			危険物保安課
87		警防部	警防課
88			相模原消防署警備課本署
89			田名分署
90			南消防署警備課本署
91			麻溝台分署
92			北消防署警備課本署
93			津久井消防署警備課本署

(出所)所管課資料より作成。

さらに当該利用課に関するユーザー数は、ユーザー管理一覧表(2023年1月10日現在、路政課作成資料)によると1,040ユーザーにのぼる。なお、当該ユーザーのログインID・パスワードについては、路政課が管理しており、路政課事務室内に設置されているSRIMS編集用PCからSRIMS設定ツールを用いてログインID・パスワードの設定、変更等を行っている。

また、SRIMSを各課が乗り合い利用している関係で、各課個別レイヤが多く存在しており、レイヤ管理一覧表(2022年4月7日現在路政課作成資料)によると、運用停止を除く全レイヤ数が326個存在しており、これらも路政課が管理している。以下は、当該レイヤ管理一覧表からランダムで抜粋したレイヤの内容であるが、児童厚生施設等をはじめとし、路政課の所管外の内容が、SRIMS上に記録されている。

レイヤ区分	レイヤ名	所管課(所)	レイヤ概要
課レイヤ	児童厚生施設等	こども・若者支援課	児童厚生施設等(こどもセンター、児童クラブ、児童館、児童遊園、子どもの広場)の位置情報などを管理する地図

課レイヤ	選挙ポスター掲 示場	中央区役所区 政策課	選挙ごとにポスター掲示設置箇所を管 理するもの。 設置から撤去期間において、工事予定 がないか確認するもの。
課レイヤ	洪水浸水想定 区域図_境川 (想定最大規 模)	危機管理課	水防法に基づき県が指定した最大規模 降雨による境川の洪水浸水区域を作図 したもの(平成30年1月指定)。
課レイヤ	難病患者位置 図	疾病対策課	災害時、難病患者要援護者の自宅環 境(各災害の危険区域、避難所、救護 所、病院等)をデータで管理し、迅速な 災害支援を行うもの。
課レイヤ	衆議院議員選 挙 小選挙区区 割り地図	選挙管理委員 会事務局	衆議院小選挙区(14・16区)の区割り地 図。

(出所)所管課資料より一部抜粋。

以上から、SRIMSは全庁的に利用されているといえ、所管外の内容を路政課が一元管理することには事務負担や管理区分の観点から一定の疑問が生じる。よって、行政資源の効率的利用及び管理区分の適切性確保のためシステム自体の管理についてはDX推進課に移す等の施策を講じ、路政課については所管業務の管理を行えるように再配置を検討されたい。

【意見27】道路占用管理システムと放置自転車保管管理システムについて

道路占用管理システムと放置自転車保管管理システムについては、路政課の執務室に鍵施錠の上、サーバーとシステムが保管管理されている。一方で、SRIMSは全庁的に利用されることもあり、DX推進課管理の入退室にカードキーが必要なサーバー室で一元管理されている。道路占用管理システムと放置自転車保管管理システムについては、全庁で利用が前提とされない限定的なシステムであるが、セキュリティの観点から同様の場所で管理されることを検討されたい。

9. 議会ホームページシステム(議会局政策調査課)

(1) ホームページシステムの概要

2012年度(平成24年度)、市議会「議会改革等に関する検討会」が、議会運営委員会に対し、議会における広聴・広報の強化として、市議会のホームページは独自のドメインを取得し、市公式ホームページから独立した管理・運営を行うことを報告し、了承された。

市議会の新ホームページの構築により、市議会の情報公開のさらなる推進と議会と市民の双方向コミュニケーションを実現することを目的とする。

(2) 監査の結果及び意見

【結果7】パスワードの変更について

本ホームページの管理は、主に日々の情報更新にかかる部分については所管課の担当職員が実施している。この管理業務を行うためにはパスワードが必要であり、このパスワードは議会局で1つ用意されているが、かなり長い期間変更されていない。

ホームページの管理は、URL、ID 及びパスワードがあれば、どここのインターネット環境でも可能である。相模原市の情報セキュリティの規定に従い、定期的にパスワードを変更することにより、職員が相模原市の各部署に年度ごとの人事異動があっても当該パスワードが漏洩することがないようにする必要がある。

【意見28】市議会に関するアンケートについて

現在の相模原市議会のホームページは、従前のホームページについて言われていた、㊦二元代表制の一翼を担う議会の独自性が反映できていない、㊧議会と閲覧者との双方向コミュニケーションを実現する方法がない、という課題に対処するため、市のホームページから独立したものを作ることから始まっている。

そこで、「議会と閲覧者との双方向コミュニケーション」が実現できるような仕組みがあるかについて確認した。

このような仕組みの一つは、ホームページのトップページの左下に「お問い合わせ」があり、ここから市のホームページ内の「組織と業務」のページを通じて、議会局の各課にメール等により問い合わせることができるというものである。

さらにもう一つの方法として、これもトップページに「市議会に関するアンケート」があるのだが、これについては2014年(平成26年)5月以降実施されていない。

「お問い合わせ」では、市民の側の提案や意見が市議会に送られてくるのだが、これだけでは市議会の側が市民に問いたいことや聞きたいことが届かない。やはり、「市議会に関するアンケート」により、逆に市議会が市民に問いたいことや聞きたいことを積極的に発信することにより、真の双方向コミュニケーションが実現できると考える。

無論、常に市議会から市民に問いかけていたいことがあるとは限らない。しかし、定期的にアンケートを実施することで、市議会の姿勢が広く市民に伝わり、参加してくれる市民も増えるのではないと思われる。市議会に関するアンケートの今後の実施を検討されたい。

【意見29】ホームページにおける外国語表記について

現状、本ホームページでは外国語表記はできていない。

この点について、市のホームページの「マイ広報さがみはら」の「市議会だより」においては外国語表記がされており、言語選択して閲覧可能である。したがって、市議会からの情報について外国語表記を必要としている方にも伝わるように配慮されている。一方、これも先の『【意見 28】市議会に関するアンケートについて』にて記載したことと関連するのだが、市が発行する広報はあくまでも市(市議会)の側が伝えたい情報をまとめたものであり、市民の側が知りたい情報が記載されているとは限らない。自分が知りたい情報を入手するには、市によって整理された情報を閲覧するのではなく、原データに近い情報から探し出すことが望ましい。それが双方向コミュニケーションの土台になるものである。

このような点も踏まえ、市議会ホームページにおいても外国語表記することを検討されたい。

以上