

# 令和5年度包括外部監査の結果報告書

～情報システムに関する財務事務の執行について～

令和6年2月

甲府市包括外部監査人 關本喜文



# 目 次

第1	監査の概要	
1	監査の種類	1
2	監査の対象とした特定の事件（監査テーマ）	1
3	監査の対象期間	1
4	事件を選定した理由	1
5	監査の実施期間	2
6	監査対象機関	2
7	監査従事者	2
8	利害関係	2
9	監査の視点及び指針	2
10	監査の主たる実施方法	3
11	本書の構成及び表記について	3
第2	監査対象事業の概要	
1	甲府市の情報システムに関する施策について	5
1-1	甲府市地域情報化計画(2016～2020)	5
1-2	甲府市デジタルソサエティ未来ビジョン(2021～2030)	5
2	国の自治体DX推進施策	7
2-1	自治体DX推進計画の策定	7
2-2	自治体DX推進手順書の改定	8
3	甲府市のDX推進施策と国の施策	11
3-1	「自治体DX全体手順書」からみた位置づけ	11
3-2	「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」の 実施状況	11
3-3	「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」の実施 状況	11
4	令和4年度の未来ビジョンの取組状況	12
4-1	予算・決算(予算化されたもの及び主要な調査研究事業)	12
4-2	情報システム関連の事業(令和5年度を含む)	15
5	甲府市の情報システムについて	17
5-1	全システムの状況	17
5-2	規程類について	21

第3	監査の指摘事項及び意見	
1	監査結果としての指摘・意見のまとめ	33
2	全システムに関する財務事務の検証	47
3	個別システムの調達、運用・保守に関する財務事務の検証	58
3-1	個別システムの選択について	58
3-2	調査票の配布による調査	59
3-3	各個別システムの検証	62
3-3-1	防災行政用無線（移動系）設備システム	62
3-3-2	防災行政用無線同報系管理システム	65
3-3-3	基幹業務系システム	68
3-3-4	国民健康保険・滞納管理システム	72
3-3-5	固定資産税システム	74
3-3-6	学校給食費システム	76
3-3-7	内部情報系システム	78
3-3-8	戸籍総合システム	81
3-3-9	固定資産評価システム	83
3-3-10	公開型GIS	85
3-3-11	長時間労働抑制システム	88
3-3-12	行政手続きガイドサービスシステム	92
3-3-13	甲府市図書館情報システム	95
3-3-14	ホームページコンテンツ管理システム	98
3-3-15	総合防災情報システム	102
3-3-16	地域包括支援センター支援システム	110

## 第1 監査の概要

### 1 監査の種類

地方自治法第252条の37第1項の規定に基づく包括外部監査

### 2 監査の対象とした特定の事件（監査テーマ）

情報システムに関する財務事務の執行について

なお、地方自治法第252条の30第1項の趣旨に基づいて、甲府市監査委員に対し、令和5年6月28日、同事件の選定の旨を後掲の「事件を選定した理由」の概要を付して通知した。

### 3 監査の対象期間

令和4年度（令和4年4月1日から令和5年3月31日まで）。ただし、必要に応じて、他の年度も対象とする。

### 4 事件を選定した理由

情報システムとは、様々な情報を集めて処理し、その結果を必要な人に知らせる仕組みである。地方自治体にとって情報システムは業務を効率的かつ最適に行う上で不可欠のものであり、市民に対する行政サービスの向上やサービスの迅速性、正確性にも寄与するものである。一方で、集められた市民の情報が情報システムに対する外部からのアクセスにより第三者に漏れたり、あるいは災害により情報システムが作動できなくなったりする不測の事態もあり得るところで、セキュリティ対策も重要である。また、情報システムの運用・保守・管理には専門性ある人材が必要である。

国（総務省）は、2020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」を策定し、「自治体の情報システムの標準化・共通化」、「自治体の行政手続のオンライン化」、「セキュリティ対策の徹底」、「マイナンバーカードの普及促進」など6つの重点取組事項を掲げた。その後、令和5年1月には、「自治体DX全体手順書」、「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」、「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」が改訂され、公表された。

甲府市においても、2016年11月に策定された「甲府市地域情報化計画（2016～2020）」を引き継いだ「甲府市デジタルソサエティ未来ビジョン」（2021～2030）が2021年2月に策定され、第1次アクションプランが令和3年度から進行している。また、2016年5月の「第二次こうふDO計画」の実施により、2019年から基幹業務系と内部情報系に関する情報システムを更新し、庁内情報システムの全体最適化が進んでいる。

このように情報システムは継続性ある自治体業務の根幹をなすものであり、掛けられる予算も多い。市民にとっても、マイナンバーカードの一定程度の普及によ

り、行政手続のオンライン化や集積される個人情報への管理に対する関心も高くなってきている。

したがって、上記の国の動きや甲府市の取組み状況を踏まえ、今年度、情報システムに関する財務事務について、適法性、有効性・効率性・経済性の観点から監査を行うことは、意義のあるものとして選定したものである。

## 5 監査の実施期間

令和5年6月28日から令和6年2月21日

## 6 監査対象機関

市長直轄組織防災企画課・情報発信課、行政経営部デジタル推進課・行政経営課、企画財務部資産税課、市民部市民課、福祉保健部健康保険課・健康政策課、教育部学事課・図書館

## 7 監査従事者

包括外部監査人 關本喜文（弁護士）

補助者 高岡敏夫（公認会計士）

補助者 井上光昭（公認会計士）（令和5年11月28日にて業務終了）

補助者 野中孝憲（公認会計士）

補助者 前田晋吾（公認会計士） 以上5名

なお、包括外部監査人は甲府市との間で、地方自治法第252条の36第1項の規定に基づいて、令和5年4月1日付で包括外部監査契約書を調印している。また、包括外部監査人は甲府市監査委員に対し、令和5年4月13日、地方自治法第252条の32第1項の規定に基づいて、上記各補助者に監査の事務を補助させたい旨の協議を申し出、甲府市監査委員から、令和5年4月27日付でこのことに異存ない旨の回答を得ている。

## 8 利害関係

上記包括外部監査人には、包括外部監査の対象とした事件について、地方自治法第252条の29の規定により制限されるべき利害関係（「自己若しくは父母、祖父母、配偶者、子、孫若しくは兄弟姉妹の一身に関する事件又は自己若しくはこれらの者の従事する業務に直接の利害関係のある事件」に該当する利害関係）は存しない。

## 9 監査の視点及び指針

1 包括外部監査人の監査については、地方自治法第252条の37第1項及び第2項、並びにこれらの条文で引用される同法第2条第14項及び第15項に基づき、合規制（適法性）のほか、経済性・効率性・有効性（いわゆる「3E監査」）の視点で監査を行った。

（1）合規制（適法性）

事業が、関連法令や条例を遵守して行われているか。

(2) 経済性・効率性・有効性（いわゆる「3E監査」）

住民福祉の増進に寄与するものであるか検証するとともに、

①無駄な支出が行われていないか、財源の確保に努めているか（経済性）。

②最小の経費・労力で、成果を挙げているか（効率性）。

③所期の目的や趣旨に見合った成果が現れているか（有効性）。

2 本監査テーマについては具体的には、次の指針に基づき、情報システム全般と個別に選択した情報システムに対して、監査を行った。

①情報システムの構築、調達、運用保守及び情報セキュリティ管理の各場面の事務の執行について、適法性（関係法令、条例、規則等の準拠）、経済性・効率性・有効性（支出額に見合った成果、調達時の想定通りの利用及び検証）に基づいているか。

②情報システムの調達及び運用・保守に関する市としての統一的な方針（情報システムの調達及び運用保守に関する基本方針等）が策定され、それに基づき実行されているか。

③情報システムの運用・保守が、ベンダー任せになっていないか。

④情報システムのセキュリティ対応について、想定されるリスクを勘案して適切に行われているか（個人情報その他の情報資産の漏洩対策、災害時の対応等）。

## 10 監査の主たる実施方法

- 1 対象の情報システムについて、管理する担当課に対して、事前に調査項目に関するアンケート調査を行った（アンケート調査項目は後述）。その調査結果に基づき、担当者へのヒアリング、徴求した書類（関連台帳・帳簿・契約書・申請書・伝票等）の閲覧及び担当者からの意見聴取を繰り返すことにより、事業概況を正確に把握した上で、その分析を行った。
- 2 関係法令、条例及び内部規程等を把握し、これらに準拠した事業運営がなされているか確認を行った。
- 3 令和5年9月25日（月）に甲府市本庁内サーバ室（庁内ネットワーク機器等）及びプログラミング室（基幹系及び内部系委託業者のヘルプデスクを兼ねる）の視察を行った。

## 11 本書の構成及び表記について

- 1 以下の「第2 監査対象事業の概要」において、国の自治体DX推進施策と対比しつつ、甲府市の情報システムに関する施策を概観し、さらに全システムの状況や情報システムに関する規程類についてまとめた。

その上で、「第3 監査の指摘事項及び意見」において、情報システム全般に関する財務事務の検証結果と、全システムから選択した個別システムに関する財務事務の検証結果を報告する。

- 2 本報告書の表記について

- (1) 年号については和暦を原則とした。ただし、事業期間の比較対象のため必要に応じて西暦を記載した。
- (2) 端数処理は、表中の数値について単位未満を四捨五入しており、合計や差し引きが合わない場合がある。



## 第2 監査対象事業の概要

### 1 甲府市の情報システムに関する施策について

#### 1-1 甲府市地域情報化計画（2016～2020）

甲府市は、平成6年3月から平成25年までの間に6つの計画を策定し実施してきた（平成6年「甲府市地域情報化基本計画」、平成10年「こうふコミュニケーションネットワーク構想」、平成16年「甲府市地域情報化計画（2004～2006）」、平成19年「同（2007～2009）」、平成22年「同（2010～2012）」、平成25年「同（2013～2015）」）。

平成28年には、「第六次甲府市総合計画」が目指す都市像の実現に向け、ICTを活用した行政サービスの創出や、効率的かつ最適な行政サービスの運営を目指すため、4つの基本目標（「人を育むまちをつくる」、「活力と賑わいあるまちをつくる」、「安全で安心して暮らせるまちをつくる」、「総合的な情報システムの充実による行政運営」）を掲げた、地域情報化の推進を行う「甲府市地域情報化計画（2016～2020）」が策定された。

20の施策が実施され、うち2020年度までに14の施策が完了し、6つの施策（「オープンデータの推進」、「一般公開向け統合型GISの利用促進」、「統合型GISの利用促進」、「第二次こうふDO計画の構築・推進」、「ICTを活用した事務の効率的推進及びペーパーレスの推進」、「マイナンバーカードの独自利用の推進」）が継続している。

#### 1-2 甲府市デジタルソサエティ未来ビジョン（2021～2030）

##### （1）社会情勢の変化及びデジタル化の急速な進展

人口減少・少子高齢化、市街地と過疎地域の格差の拡大、単独世帯の増加など生活環境の変化といった人口・社会構造の変化は、地方自治体の市民への行政サービスの提供に影響を及ぼしうる。さらに新型コロナウイルス感染症の拡大による生活様式の変化や災害リスクの高まりなどの新たな社会的課題に対する行政サービスの対応の必要性も生じている。

一方で5Gなど最新技術の急速な実用化やデジタル流通の急激な拡大が進み、ICT・デジタル技術は労働の質の向上・市場の拡大・関係人口の拡大・就労機会の拡大をもたらすなど、人口・社会構造の変化に伴う社会的課題の解決の役割を期待されている。

地方自治体においても、このICT・デジタル技術の活用により様々な社会的課題に対して持続性ある行政サービスが可能となり、さらに、新しい公共私相互間の協力関係の構築といった自治体の新たな役割も可能となりうる。

##### （2）甲府市デジタルソサエティ未来ビジョンの策定

甲府市は、この社会情勢の変化及びデジタル化の急速な進展の動向、及び後述の国の「自治体DX推進計画」をはじめとするICT・デジタル化推進の動向を踏まえ、本市における市民生活や産業活動の状況・課題等に対し対応可能となる

10年後を目指すべき姿と位置づけ、基本理念と3つの基本目標のもと、「甲府市デジタルソサエティ未来ビジョン」(以下「未来ビジョン」という。)を策定した。

(基本理念)

「社会の変革を通し一人ひとりが快適で元気に活躍できる社会を形成し明るい未来を創造する甲府」の実現 with SDGs

(基本目標1)

デジタル環境を整備し、一人ひとりが快適で元気に活躍できる市民を支えます。

＝市民を取り巻くデジタル環境の整備

(具体的には)

- マイナンバーカードの普及・活用やブロードバンド・Wi-Fi環境などのハード面の整備促進
- 様々な立場の市民に対しデジタルリテラシーの向上につながるイベントの開催や相談窓口の充実
- 職員全体の意識改革やデジタルリテラシーの向上を図り、デジタル技術を効果的に業務改革に反映

(基本目標2)

デジタル技術を活用し、潤いと活力ある市民生活と産業活動を支えます。

＝デジタル技術を活用した行政サービスの向上の推進

(具体的には)

- 申請などの行政手続きのオンライン化
- 市民が求める生活や健康に関する情報並びに地域ごとに伝達すべき災害情報の提供
- 行政情報を市民や企業に向けて利活用できる形で提供するオープンデータの推進
- デジタル技術を活用した市民サービスが効率的かつシームレスに展開できるように庁内の業務フローの改革

(基本目標3)

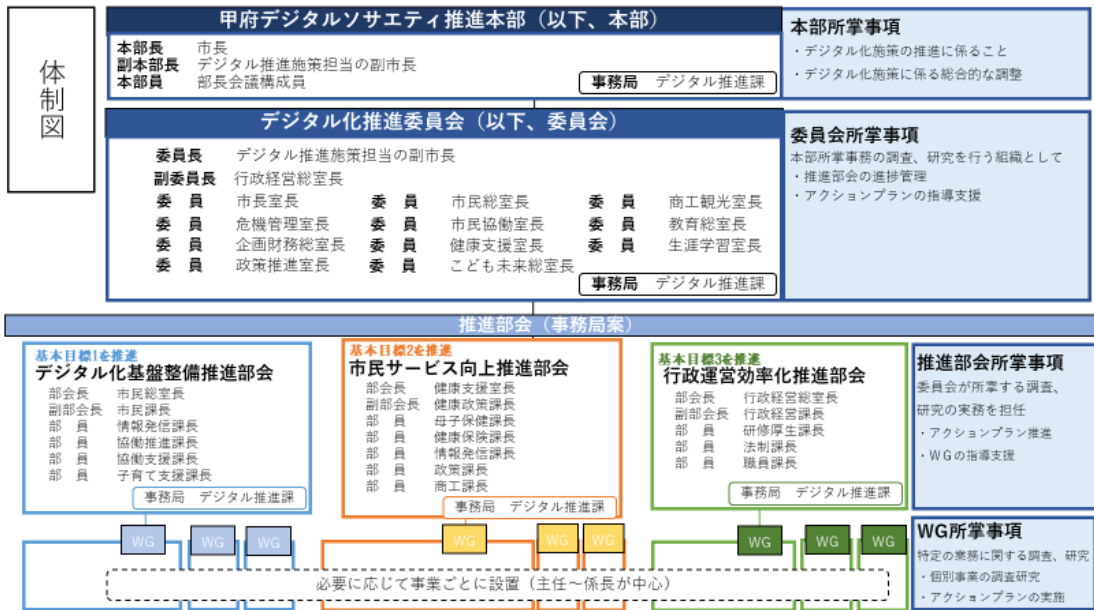
デジタル技術をベースとし、社会の変革に対応した簡素・効率的で機動的な市政運営を推進します。

＝デジタル技術をベースとした行政の高度化・効率化を推進

(具体的には)

- 国が進める行政サービスのデジタル化・オンライン化の動きに迅速かつ的確に対応し、良質な市民サービスや利便性の向上など、デジタル技術の効果の着実な定着
- 庁内の業務改革や意識改革と情報システムの標準化や共同化を進め、デジタル技術をベースとした簡素・効率的で機動的な新たな業務の仕組みの実現

(3) 推進体制（令和4年度）



2 国の自治体DX推進施策

2-1 自治体DX推進計画の策定

(1) 自治体DX推進計画の概要

国は、令和2年12月、自治体におけるDX（デジタル・トランスフォーメーション）推進のため、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化し、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめた「自治体DX推進計画」を策定した。

自治体におけるDX推進は、デジタル技術やデータを活用した住民の利便性向上、業務効率化による人的資源を行政サービスの更なる向上につなげること、データ様式の統一化等を図りつつ多様な主体との連携による民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等の創出といった意義があるとされる。

計画期間は、令和3年1月から令和8年3月とされ、自治体に取り組むべき施策としては、6つの重点取組事項のほか、地域社会のデジタル化などが掲げられた。

(6つの重点取組事項)

- ①自治体情報システムの標準化・共通化
- ②マイナンバーカードの普及促進
- ③自治体の行政手続のオンライン化
- ④自治体のAI・RPAの利用促進
- ⑤テレワークの推進
- ⑥セキュリティ対策の徹底

国からの自治体への支援としては、デジタル基盤改革支援補助金による財政支

援、地方交付税の拡充（地域デジタル社会推進費）のほか、自治体DX推進手順書が策定された（令和3年7月）。

## （2）改定

その後、『骨太の方針 2022』において「自治体DX計画改定により、・・・地方自治体におけるデジタル化の取組を推進する」とされたことを受けて、『デジタル社会の実現に向けた重点計画』、『デジタル田園都市国家構想基本方針』において国が掲げる理念や支援策等を盛り込む改定が実施された（令和4年9月）。

また、「地方公共団体情報システム標準化基本方針」、「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」等の策定や、デジタル人材の確保・育成に関する自治体の取組状況を踏まえ、令和5年1月、自治体DX推進手順書が改定された。

## 2-2 自治体DX推進手順書の改定

自治体DX推進手順書は、「自治体DX全体手順書」、「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」、「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」、「自治体DX推進手順書参考事例集」からなる。

### （1）自治体DX全体手順書

ア 全体手順書は、DXを推進するに当たって想定される一連の手順を示すものである。DX推進計画の「自治体におけるDX推進体制の構築」に対応し、各自治体がその実情に応じてDXを推進する際の参考とするものである。

イ 令和4年9月及び令和5年1月の改定を経て、次のステップを示している。

#### （ステップ0）DXの認識共有・機運醸成

自治体は、デジタル社会形成基本法の基本理念にのっとり、自主的な施策を実施する責務を有し、DXを実現に向け、首長や幹部職員によるリーダーシップや強いコミットメントが重要である。さらに、首長等から一般職員まで、DXの基礎的な共通理解の形成や実践意識を醸成し、利用者中心の行政サービス改革を進めるという「サービスデザイン思考」の共有が求められる。

#### （ステップ1）全体方針の決定

自治体DX推進の意義（住民の利便性向上、業務効率化と行政サービスの充実、新たな価値の創出等）を参考にしつつ、地域の実情を踏まえて、自団体のDX推進のビジョンを描き、デジタル化の進捗状況を確認し、自団体のDXの取組内容、取組み順序を工程表にして、これらビジョンと工程表で構成される「全体方針」を決定し、広く共有する。

### (ステップ2) 推進体制の整備

D Xの司令塔として、D X推進担当部門を設置し、各業務担当部門をはじめ各部門と緊密に連携する全庁的・横断的な推進体制を構築する。この場合、従来の情報政策担当部門が担ってきた情報システムの構築・維持管理に係る業務や情報セキュリティに係る業務とは異なるものである。情報政策担当部門が担ってきた業務を引き続き適切に実施する必要があること、D X推進担当部門の役割・業務の重要性を踏まえると、D X推進担当部門は情報政策担当部門と別に設けることが望ましいとされる。

さらに、各部門の役割に見合ったデジタル人材が配置されるよう、人事・研修担当部門との連携のもと、体系的な育成方針を策定し、専門知識を身につけ、中核となって実務をとりまとめることができる職員（D X推進リーダー）を人材育成しつつ、外部人材の活用も検討する。

### (ステップ3) D Xの取組の実行

関連ガイドライン等を踏まえて、個別のD Xの取組を計画的に実行し、「P D C A」（計画・実行・評価・改善）サイクルによる進捗管理を行う。取組内容に応じて、「O O D A」（観察・情報収集、状況・方向性判断、意思決定、行動・実行）のフレームワークを活用した柔軟で速やかな意思決定を行う。

## (2) 自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書

- ア 標準準拠システムへの円滑な移行に資するよう、自治体において共通して想定される標準化・共通化の作業手順等をまとめたものである。令和4年10月に標準準拠システムの移行に関わる一連のドキュメントが揃ったことなどを踏まえ、改定された。
- イ 標準化対象システムについて、関係府省において標準仕様書を作成した上で、各ベンダーが標準準拠システムを全国規模のクラウド基盤（ガバメントクラウド）に構築し、当該システムを各自治体が利用する姿を目指す。目標時期は令和7年度で、令和4年度から移行準備を行うスケジュールが示された（令和5年1月）。全ての標準化対象事務（令和5年1月時点で20事務）が対象である。

## (3) 自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書

- ア デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、国と自治体が協力して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にするとともに、それ以外の各種行政手続についても、「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」を踏まえ、積極的にオンライン化を進める必要があることから、自治体の多様な状況を踏まえつつ、オンライン化の取り組みを着実に実施できるよう示された手順である。

## イ 自治体における行政手続のオンライン化の取組方針について

### (ア) 国民の利便性向上に資する手続（31 手続）

○うち子育て関係・介護関係の 26 手続（市町村関係）：原則マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン接続を検討

○うち罹災証明書の発行手続（同）：内閣府が整備するクラウド型被災者支援システムを導入、又は子育て関係・介護関係の 26 手続と同様の方法

○うち自動車保有関係手続（都道府県）：警察庁・総務省・国土交通省が提供する自動車保有関係手続のワンストップサービスによりオンライン化を検討

### (イ) 転出届・転入予約（市町村関係）

転出・転入手続のワンストップ化推進のため、マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン接続を検討

### (ウ) その他の手続

マイナポータルを利用することを推奨するが、それ以外の方法によるオンライン化を妨げない。ただし、基幹系 20 業務に係る手続については、標準化を見据えて留意が必要。

## ウ 自治体における作業手順

推進体制の構築、オンライン化に取り組む手続の検討、関係規定等の検討・整備、調達仕様作成・予算要求、サービスの導入・運用

## エ 標準的なシステム構成例

「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書」

○マイナンバー利用事務系の分離の見直しを受け、自治体の基幹システムとぴったりサービスのエンドトゥエンド接続に係る標準仕様書を提供し、自治体の行政手続のオンライン化を推進する。

## オ 国の主な支援策等

○全自治体接続基盤の構築、U I / U X 改善、ぴったりサービス申請 A P I の提供等

○財政支援（デジタル基盤改革支援補助金、特別交付税措置）

○デジタル庁においてガバメントクラウド申請管理機能の提供（令和 7 年目標）

## (4) 自治体 D X 推進手順書参考事例集

自治体 D X 全体手順書のステップ 0 から 3 までの全国自治体の事例を掲載。

### 3 甲府市のDX推進施策と国の施策

#### 3-1 「自治体DX全体手順書」からみた位置づけ

(1) 国の「自治体DX全体手順書」では、ステップ0からステップ3が示されているが、未来ビジョン及びその推進体制からすれば、ステップ2まで達成されているものと評価できる。

なお、ステップ2で示されている、「DXの司令塔として、DX推進担当部門を設置し、各業務担当部門をはじめ各部門と緊密に連携する体制の構築」については、令和3年度から組織横断的なデジタル化の推進役を担う専門的組織として、CDO（Chief Digital Officer）の設置に向けた調査・検討が行われている。

(2) さらに、ステップ3の段階をみれば、未来ビジョンの実現をはかる「第1次アクションプラン（令和3年度～令和7年度）（令和5年2月6日）」が進行しており、その中で、3つの基本目標に関わる各個別事業の進捗段階、KPI、達成度、次年度取組と毎年度の進捗管理が行われている。したがって、個別のDXの取組を計画的に実行し、「PDCA」（計画・実行・評価・改善）サイクルによる進捗管理が行われている。

#### 3-2 「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」の実施状況

未来ビジョンの基本目標3において、国が進める行政サービスのデジタル化・オンライン化の動きに迅速かつ的確に対応し、良質な市民サービスや利便性の向上など、デジタル技術の効果の着実な定着をはかる点で、令和4年度から継続して、住民記録等の基幹業務の情報システム（20業務）について、国が提示する標準仕様（「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書」）対応の実施が検討されている（詳しくは、後述の「第3の3-3 基幹業務系システム」の項目に記載）。

#### 3-3 「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」の実施状況

未来ビジョンの基本目標2において、申請などの行政手続きのオンライン化について、次の3つが運用開始されている。

##### ①子育て関係・介護関係の26手続

令和4年度にマイナポータル（ぴったりサービス）からの申請データを基幹業務系システムに取り込むための機器等（連携サーバ、申請管理システム等）を構築した（国「デジタル基盤改革支援補助金」の補助率1/2）。令和5年度から運用開始。

##### ②マイナンバーカード所有者の転出・転入手続のワンストップ化

令和4年度に必要となる住民基本台帳システムの改修を行い、マイナポータルからの当該手続が可能となった（令和5年2月6日サービス開始）。

③ 罹災証明書の発行手続

令和元年9月30日から、山梨県市町村総合事務組合が運営する「やまなしくらしねっと電子サービス」により罹災証明書の申請がオンライン化されている。

## 4 令和4年度の未来ビジョンの取組状況

### 4-1 予算・決算（予算化されたもの及び主要な調査研究事業）

基本目標 1	デジタル環境を整備し、一人ひとりが快適で元気に活躍できる市民を支えます		令和4年度 予算	令和4年度 決算
1	マイナンバーカードの普及（取得）・活用促進	社会保障・税番号制度に関するマイナンバーカードに関わる事務（出張申請受付、マイナポイント申込支援等の普及促進含む）	139,352,000	89,041,778
		オンライン資格確認等システム及び医療保険者等向け中間サーバ等の運営費（保険証機能の追加関係）	971,136	971,124
2	情報通信基盤の整備	フリースポット（無料の公衆無線LAN・Wi-Fi）等の提供等	7,522,680	7,522,680
3	行政手続きのオンライン化の推進	やまなしくらしねっと（電子申請・施設予約・メルマガサービス）に係る運営費	6,533,000	6,263,000
		子育て・介護関係26の手続きのオンライン化（基幹系）	21,596,911	19,400,000
		住基システム改修によるマイナンバーカード所有者の転出・転入手続のオンライン化	6,930,000	4,804,800
		電子書籍サービスの運用開始（R4.11.1～）	3,465,000	3,411,869



3		キャッシュレス決済機器及び自動釣銭機付きのPOSレジ端末等の導入・運用	2,767,000	2,141,414
4	市民のデジタルリテラシーの向上支援	スマホ講習会の実施	0	0
5	デジタル技術を活用した情報発信	甲府市公式LINEアカウントによる情報発信	990,000	990,000
基本目標 2	デジタル技術を活用し、潤いと活力ある市民生活と産業活動を支えます		令和4年度 予算	令和4年度 決算
1	マイナンバーカードを活用した事業等推進	自治体マイナポイントを他制度に活用可能かの検討	0	0
2	市民相互の情報連携・共有の場の整備・活用推進	地域限定の交流型SNSの導入の検討及び活用推進	0	0
3	健康・福祉分野におけるデジタル技術等を活用した事業の推進	健康アプリ(PHR)の活用による健康支援事業の調査研究	0	0
		母子保健課の健診関係業務の予約システム、業務システムの検討	0	0
		オンラインによる遠隔手話サービス	60,000	56,000
4	防災分野におけるデジタル技術等を活用した事業の推進	甲府市防災情報WEB公開のハザードマップの利便性向上の調査研究	0	0
5	産業分野におけるデジタル技術等を活用した事業の推進	産業支援サイトでの地場産業等の紹介	2,002,000	2,002,000
		農作業の省力化や効率化を目的としたスマート農業の普及促進	623,000	106,900

6	教育分野におけるデジタル技術等を活用した教育環境の更なる向上	甲府市G I G Aスクール推進ビジョンに基づくICT教育の推進	10,588,000	10,230,000
7	行政データのオープン化及び利用の推進	本市HPのオープンデータカタログへの2件（学校給食献立表、観光イベント情報）の掲載	0	0
8	最先端技術を活用した新たなデジタルサービスの調査研究	行政手続きガイドサービスの周知	1,326,600	1,326,600
基本目標3	デジタル技術をベースとし、社会の変革に対応した簡素・効率的で機動的な市政運営を推進します		令和4年度 予算	令和4年度 決算
1	庁内へのビジョン展開、職員の意識改革	先進都市松阪市視察	11,000	11,000
2	内部事務のデジタル化の推進	10業務へのAI-OCR/RPAの導入、試行実施	4,484,480	4,397,030
		全議員へのタブレット端末の貸与による資料のペーパーレス化	3,611,064	3,578,256
3	デジタル技術を活用した働き方改革の推進	職員のテレワーク導入に向けた実証実験	16,300	0
		長時間労働抑制システムの運用・活用	1,724,800	1,724,800
		WEB会議用端末（ノートパソコン25台）各部設置と実施	1,273,250	1,183,050
4	情報システムの標準化・クラウド化及び広域化の検討	住民記録等基幹業務の情報システム20業務の標準仕様対応検討	0	0

5	データ活用体制の整備・活用推進	活用可能なデータ及びツールの把握整理の調査	0	0
6	デジタル化・DX統合推進体制の整備	CDO設置について他都市の事例の情報収集	0	0

#### 4-2 情報システム関連の事業（令和5年度を含む）

未来ビジョンのアクションプランに基づく、令和4年度及び令和5年度実施事業のうち、ICT資産台帳（後述5-1）に記載されたもの、及び新規導入予定の情報システムに関連する事業について、基本目標毎に抽出した。

		既存ないし新規の情報システム関連の事業の抽出	
		令和4年度	令和5年度
基本目標1	デジタル環境を整備し、一人ひとりが快適で元気に活躍できる市民を支えます		
1	マイナンバーカードの普及（取得）・活用促進	マイナンバーカードの図書館カードとしての利用の調査研究	
2	情報通信基盤の整備		
3	行政手続きのオンライン化の推進	子育て・介護関係26の手続のオンライン化（基幹系）	26の手続のオンライン化の継続実施（R5運用開始）
		電子書籍サービスの運用開始（R4.11.1～）	
4	市民のデジタルリテラシーの向上支援		
5	デジタル技術を活用した情報発信	ホームページのリニューアル後の機能などについて意見交換・協議	ホームページのリニューアル実施予定
基本目標2	デジタル技術を活用し、潤いと活力ある市民生活と産業活動を支えます		
1	マイナンバーカードを活用したポイント事業等推進		

2	市民相互の情報連携・共有の場の整備・活用推進		
3	健康・福祉分野におけるデジタル技術等を活用した事業の推進	健康アプリ（PHR）の活用による健康支援事業の調査研究	健康アプリによる健康支援新規実施（R5.11～）
		母子保健課の健診関係業務の予約システム、業務システムの検討	母子保健業務へのICT活用実施（R5.10～）
4	防災分野におけるデジタル技術等を活用した事業の推進	甲府市防災情報WEB公開のハザードマップの利便性向上の調査研究	デジタル技術等を活用した情報（避難場所、避難経路、警戒情報、災害情報、被災時の地域状況、被災場所の生活情報等）提供手段の調査研究
5	産業分野におけるデジタル技術等を活用した施策・事業の推進	産業支援サイトでの地場産業の紹介	同左
6	教育分野におけるデジタル技術等を活用した教育環境の更なる向上		
7	行政データのオープン化及び利用の推進	本市HPのオープンデータカタログへの2件（学校給食献立表、観光イベント情報）の掲載	保有データのオープン化の実施（2件）
8	最先端技術を活用した新たなデジタルサービスの調査研究	行政手続きガイドサービスの周知	同左
基本目標3		デジタル技術をベースとし、社会の変革に対応した簡素・効率的で機動的な市政運営を推進します	
1	庁内へのビジョン展開、職員の意識改革		
2	内部事務のデジタル化の推進	10業務へのAI-OCR/RPAの導入、試行実施	AI-OCR/RPAの効果測定・評価、内部事務システムの広域化検討

3	デジタル技術を活用した働き方改革の推進	長時間労働抑制システムの運用継続実施	同左
4	情報システムの標準化・クラウド化及び広域化の検討	住民記録等基幹業務の情報システム 20 の標準仕様対応検討	同左
5	データ活用体制の整備・活用推進	活用可能なデータ及びツールの把握整理の調査	同左
6	デジタル化・DX統合推進体制の整備		

## 5 甲府市の情報システムについて

### 5-1 全システムの状況

(1) ICT資産台帳に記載された、課別の情報システムの概要と令和4年度の予算・決算状況は次のとおりである(後述の個別システムの検証における予算額との相違は、下記表の金額に国からの補助金を含んでいるためである。例えば、内部情報系システムなどである)。

なお、特別会計に関する部分は予算・決算の金額を黄色で表示した。

	部局名	課名	情報システム名	令和4年度当初予算額(円)	令和4年度決算額(円)
1	市長直轄組織	情報発信課	大型ビジョン表示システム	1,196,316	1,196,316
2			①ホームページコンテンツ管理システム(CMS-8341) ②ホームページ公開用WEBサーバ1 ③ホームページ公開用WEBサーバ2	6,214,367	5,742,577
3			LINE SMART CITY GovTech プログラム	990,000	990,000
4		防災企画課	防災行政用無線(移動系)設備システム	18,944,090	18,944,090
5			防災行政用無線同報系管理システム	10,546,140	10,299,850
6			J-ALERT	715,000	715,000
7			防災情報WEB	1,870,000	1,870,000
8			総合防災情報システム	6,600,000	6,600,000

9	行政経営部	総務課	甲府市電子会議システム	1,702,800	1,702,800
10		デジタル推進課	基幹業務系システム	452,148,650	449,651,739
11			内部情報系システム	111,117,361	113,204,704
12			統合型 GIS	9,175,188	9,175,188
13			公開型 GIS	1,830,180	1,830,180
14		デジタル推進課・行政経営課	長時間労働抑制システム	1,724,800	1,724,800
15			行政手続きガイドサービス	1,326,600	1,326,600
16			職員課	甲府市人事評価システム	2,965,351
17	企画財務部	企画財政課	公会計システム	715,000	715,000
18		資産税課	固定資産評価システム	17,622,880	17,622,880
19		市民税課	地方税ポータルシステム	502,000	502,000
20	市民部	市民課	窓口混雑情報リアルタイム配信システム	204,600	204,600
21			戸籍総合システム	20,281,800	20,281,800
22			コンビニ交付システム（戸籍）	4,639,800	4,639,800
23		総務課	PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）	0	0
24		福祉保健部	健康保険課	国保総合システム	148,584
25	国保データベースシステム（レセプトデータ・健診データの分析）				
26	特定健診等データ管理システム			3,564,096	3,383,500
27	国保情報集約システム			15,538,176	15,048,576
28	生活福祉課		中国残留邦人生活支援システム	264,000	264,000
29			生活保護等レセプト管理システム	1,399,200	1,399,200
30	健康政策課		地域包括支援センター支援システム	3,798,000	3,797,200
31	介護保険課	介護保険国保連合会伝送システム	50,868	50,868	

32		地域保健課	難病医療システム	70,646	131,036	
33		医務感染症課	Yamabis (コロナ患者情報の入力・出力)	0	5,170,000	
34	子ども未来部	子育て支援課	甲府市子育て支援アプリ	660,000	660,000	
35		子ども保育課	公立保育所給食管理ソフト	326,688	287,968	
36		母子保健課	小児慢性特定疾病システム	751,736	751,736	
37	環境部	ごみ減量課	指定ごみ袋事務管理システム	165,000	165,000	
38				有価物回収管理システム	910,800	1,136,300
39				甲府市ごみ分別アプリ	396,000	396,000
40		環境保全課	大気汚染常時監視システム	4,400,000	4,400,000	
41	産業部	経営管理課	電子報告書管理システム	1,200,000	1,040,160	
42				市況表示システム	市場協会で管理	
43				企業会計システム	2,125,200	2,125,200
44		就農支援課	農業生産管理 SaaS (気象データと作業記録・病虫害発生)	62,700	62,700	
45			農業生産管理 SaaS (ぶどうのジベレリン処理適期把握作業)	70,000	70,000	
46	まちづくり部	建築指導課	建築行政共用データベース	89,650	89,650	
47				建築確認支援システム	990,000	990,000
48				統合型土地情報システム (地積調査成果の管理活用)	3,418,800	3,418,800
49	市立甲府病院	総務課	ナースコールシステム	3,036,000	2,640,000	
50		経営企画課	企業会計システム	2,422,200	2,422,200	
51			電子カルテシステム	199,549,720	199,549,720	
52	教育部	図書館	甲府市図書館情報システム	15,030,840	15,030,840	
53		学事課	統合型校務支援システム	15,900,000	15,900,000	

54			学校図書館システム	11,220,000	11,220,000
55	上下水道局業務部	経営企画課	公営企業会計システム（水道事業）	6,062,980	7,602,980
56			公営企業会計システム（下水道事業）	3,847,800	3,847,800
57		営業課・経営企画課	上下水道料金システム	8,663,776	8,625,276
58			下水道料金台帳管理システム	1,485,000	594,000
59		給排水課・経営企画課	給水受付システム	1,595,000	918,500
60			給排水台帳管理システム	1,149,256	948,176
61	上下水道局工務部・業務部	計画課・経営企画課	受益者負担金システム	2,960,432	2,410,432
62			上水設計積算システム	528,000	528,000
63			統合（工事・竣工・漏水情報・未接続情報・送配水量管理）システム	1,971,640	1,971,640
64			新土木積算システム	4,039,200	4,039,200
65			web版地図情報管理システム	4,176,260	4,025,560
66	上下水道局工務部	浄水課	運転支援システム	浄水場委託業務に含まれ切り出し不可	
67		計画課	施設設備管理システム	6,820,000	6,820,000
68			水道設計積算システム	3,531,000	2,431,000
69	議会局	総務課	会議録検索システム	858,000	858,000
総合計				1,008,280,171	1,009,264,984
一般会計関係				733,814,983	738,103,668
特別会計関係（国民健康保険事業）				19,250,856	18,570,604
同（介護保険事業）				50,868	50,868
同（地方卸売市場事業）				3,325,200	3,165,360
同（病院事業）				205,007,920	204,611,920
同（下水道・水道・簡易水道等事業）				46,830,344	44,762,564



一般会計予算(79,482,388千円)に占める割合	0.9%
一般・特別会計合計(156,373,869千円)に占める割合	0.6%

(2) 「やまなしくらしねっと電子サービス」について

マイナポータル（ぴったりサービス）を利用した子育て・介護関係 26 の手続のオンライン化（基幹系）以外に、甲府市ではすでに山梨県市町村総合事務組合の運営する「やまなしくらしねっと電子サービス」による各種のオンライン申請サービスに参加しており、罹災証明書の発行申請のオンライン化もその一つである。

令和 5 年 10 月現在、人間ドック・簡易脳ドック（国民健康保険・後期高齢者医療制度）、集団健診（社会保険等、国民健康保険、後期高齢者医療制度）、子宮頸がん検診、入札参加資格審査申請変更届、ふるさと納税寄付申込など 27 種の申請手続があり（罹災証明書発行申請を除く。災害時でないので受付していない）、同サービスの利用に関する予算は、山梨県市町村総合事務組合への負担金（オンライン申請・施設予約・メルマガのシステム経費及び事務費）として予算化されている。

過去 3 年の予算の推移は次のとおりである。

令和 3 年度 6,457,000 円

令和 4 年度 6,553,000 円

令和 5 年度 6,300,000 円

## 5-2 規程類について

甲府市情報システムに関する規程としては、以下のものが整備され、運用されている。

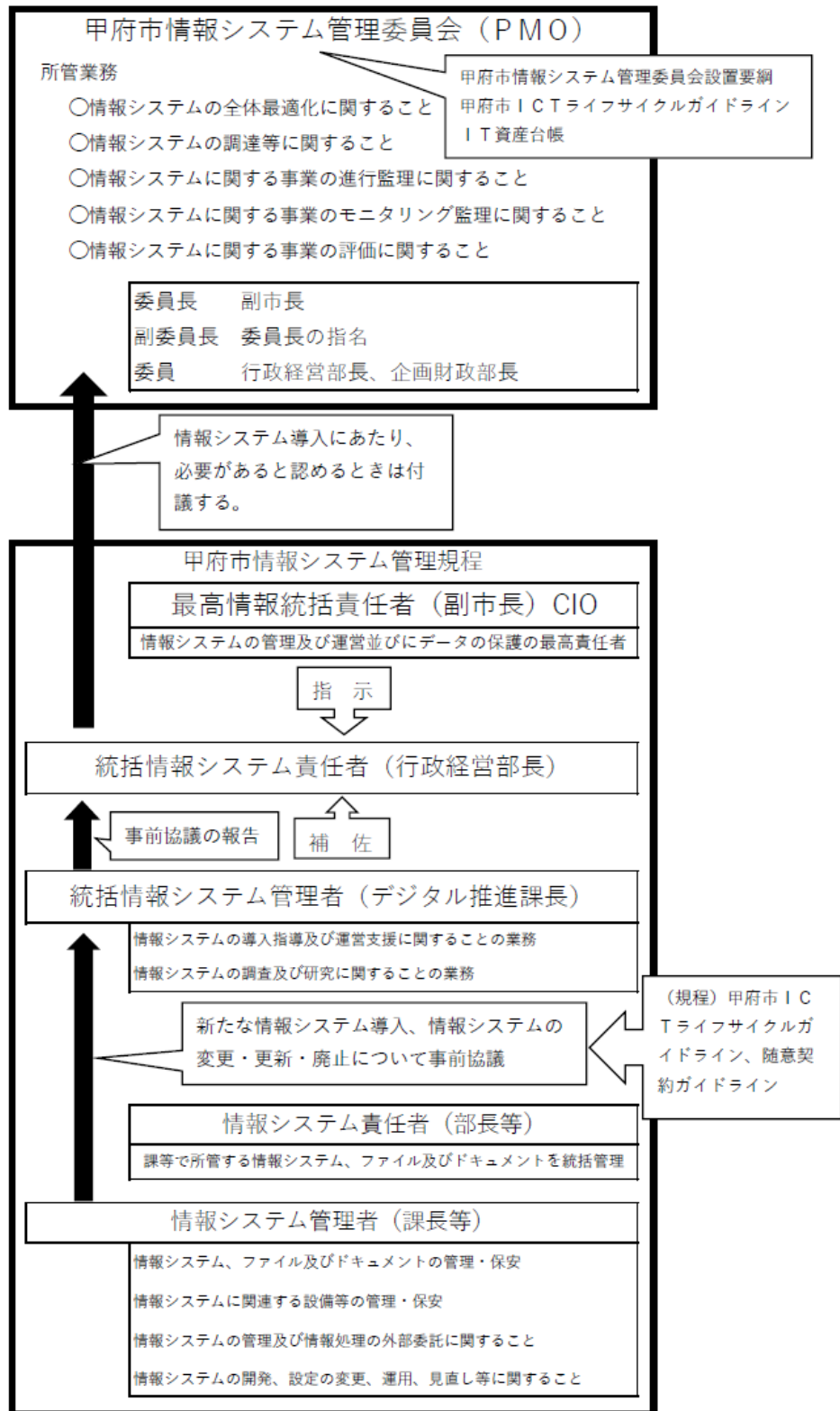
(1) 甲府市情報システム管理規程（最新版 令和 3 年 4 月 1 日施行）

情報システムの管理及び運営並びにデータの保護について必要な条項を定める。

① 責任者・管理者の規定（第 3 条～第 8 条）及び情報システムの導入ないし変更等の手続（第 15 条、第 16 条）

甲府市情報システム管理委員会（PMO）、最高情報統括責任者（副市長）、統括情報システム責任者（行政経営部長）、統括情報システム管理者（デジタル推進課長）、情報システム責任者（部長等）、情報システム管理者（課長等）のそれぞれの業務を規定する。

(①責任者・管理者の規定（第3条～第8条）及び情報システムの導入ないし変更等の手続（第15条、第16条）の関係図）



②障害発生時の措置の手続規定（第 22 条）

情報システム担当者は情報システムに障害を発見したときは、所管する課等の情報システム管理者に報告し、障害復旧のための指示を受け、必要な措置を講ずる。また、クライアント（各パソコン）取扱者は情報システム障害を発見したときはクライアント取扱管理者に報告し、同管理者は情報システムを所管する課等の情報システム管理者に報告し、障害復旧のための指示を受け、必要な措置を講ずる。

③外部委託について（第 23 条）

情報システム管理者は新たに情報処理を外部委託し、又は委託内容を変更しようとするときは統括情報システム管理者と協議する。なお、外部委託契約書の必要的記載事項（8項目）についても規定する。

④情報セキュリティに係る措置について（第 24 条）

甲府市情報安全対策指針により行う。

（2）甲府市情報システム管理委員会設置要綱（最新版 令和 3 年 4 月 1 日施行）

甲府市情報システム管理委員会（PMO）は、情報システムに関する事業の立案及び実施に当たって全最適化の観点から情報システムの統括管理を行う。

①構成（第 4 条、第 5 条）

委員長（副市長）、委員 2 名（行政経営部長、企画財務部長）で構成し、必要に応じて有識者の意見を聴く。

②情報システムの最適化及び調達等（第 7 条、第 8 条）

ICT資産台帳等を用いて、情報システムに関する事業の上位計画との整合性、既存の情報システムとの整合性、重複的な投資ではないか等を全庁的最適化の観点から審議し、事業規模が大きい場合や既存システムとの整合性に特に配慮が求められる場合は審査及び評価を行う。

③事業の進行監理、モニタリング監理及び評価（第 9 条～第 11 条）

情報システムに関する事業の進行監理を実施する。また、情報システムの状況を定期的に審議し、事業の目標・目的との適合性を確認し、この結果に基づき全庁的な視点で評価する。

（3）甲府市 ICT ライフサイクルガイドライン（平成 30 年 2 月）

ICT調達プロセスを標準化し、導入時に主な視点が置かれていた調達を情報システムのライフサイクル（企画から廃止に至る全ての工程）に視野を広げ、以下の基本方針のもと、その妥当性を評価することにより、全体コストの低減、情報資産の圧縮、重複投資の防止につなげる。

①基本方針の内容

導入目的の明確化と BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）の

推進、全庁的・長期的視点からのシステム導入、ライフサイクルコストの意識、情報セキュリティの確保、競争性の確保、品質の確保、標準的な技術の採用、仕様の明確化、環境への負荷軽減、マネジメント体制の確立、調達プロセス

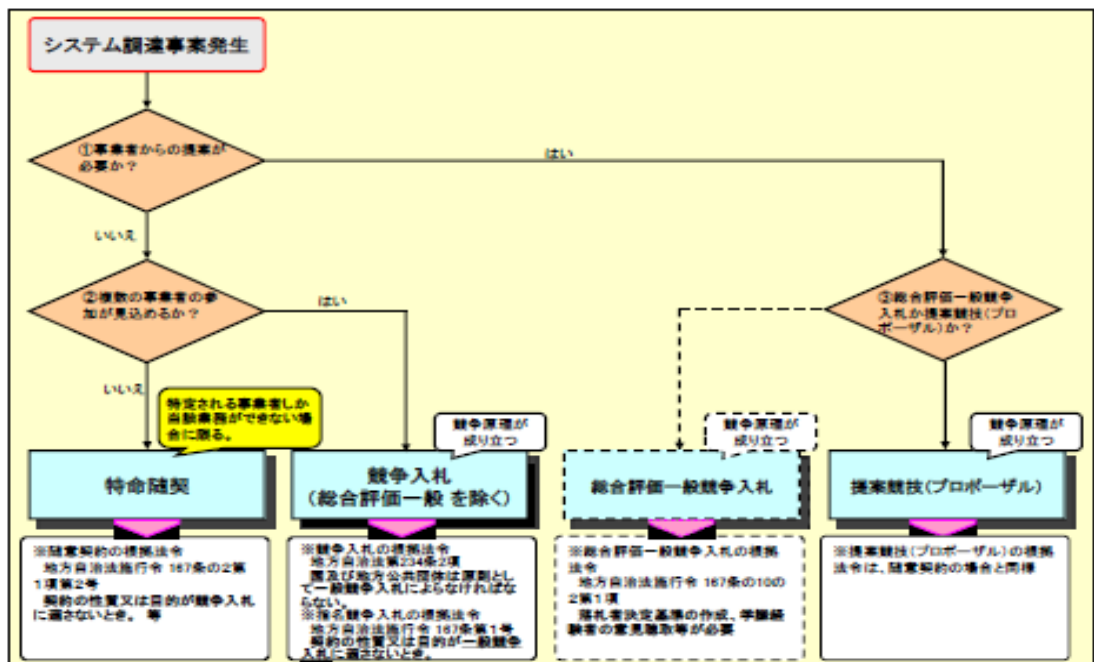
②企画フェーズ

業務の現状分析、システム化の目的・効果等をまとめた「情報システム化実施計画書」を作成し、契約形態（調達方式）を決定する。その上で、「甲府市情報システム管理規程」に基づき、統括情報システム管理者（デジタル推進課長）と協議を行う。その後、予算要求へ進む。

③調達フェーズ

①で企画した情報システムの開発、運用・保守又は機器の納入等の調達手続きについて、競争入札、随意契約、提案協議（プロポーザル）といった調達方法のメリット、デメリットをプロジェクトごとに整理し、法律を遵守する中で、最適な調達方法を選択し、「仕様書」・「提案依頼書（RFP）」等調達に必要な書類を整備し、具体的に事業者を選定し、契約を行う。

【システム調達に係る主な契約形態の基本的な考え方】



(「甲府市 I C T ライフサイクルガイドライン」より)

④開発フェーズ

プロジェクト推進（計画書作成、定例会議設置）⇒要件定義・設計⇒開発（開発・構築・仕様変更）⇒データ移行（計画・検証）⇒テスト（計画・実施・結果確認）⇒電子印使用許可等申請・条例規則等改正⇒稼働判定・本稼働⇒検査・

支払（稼働状況の確認・検証、支払）

⑤運用フェーズ

運用・保守サービスの調達準備（企画、仕様書作成）⇒計画書の作成（計画書、手順書）⇒実施管理⇒検査・支払（確認・検査、支払）

⑥評価フェーズ

システムの目的・目標の達成状況を整理し、外部環境の変化に伴う改善の必要性等について検討を行い、システム評価報告書を作成する。システム評価報告書は、システム更改に当たっての情報システム化実施計画書の添付資料として更改時の方針の判断材料として活用するため、次期システムの予算要求前までには評価を終えている必要がある。ただし、担当課はシステムの更改・廃止に関わらず、評価結果をデジタル推進課に提出することと規定されている。また、更改・廃止等の処理が完了したときは、その情報を入力した「ICT資産台帳」をデジタル推進課に提出する。

（４）随意契約ガイドライン（令和３年３月改定）

（地方自治法施行令第167条の2第1項各号）

情報システムに関しては次の例が掲げられている。

号	具体例
2号	情報システムについて、当該システムの特許権、著作権その他の排他的権利を有するシステム開発者にしかできない改造、改良、保守、点検等を実施する場合
	既存の情報システムと密接不可分の関係にあり、同一システム開発者以外の者にプログラムの増設・追加等を履行させると、既存の情報システムの運用に著しく支障が生じるおそれがある場合
5号	OAシステム・インターネットを通じた申請・申込システム等の市民サービスを提供している場合で、緊急に復旧をしなければ、市民生活に多大な損害や利便性低下が生じる場合
6号	機器、設備、情報処理システム等の維持管理（運転、保守、監視、運用支援等を含む。）で、既設の機器、設備、情報処理システム等と密接不可分の関係にあり、同一の者以外では責任区分が不明確になり、また、故障発生時の原因究明・故障修理などの対処が困難になるなど、業務の履行を達成できない場合

（５）甲府市情報セキュリティ基本方針、同対策基準（令和４年１１月１日一部改正）及び実施手順（甲府市庁内LAN利用ガイドブック）（平成２７年３月改定）

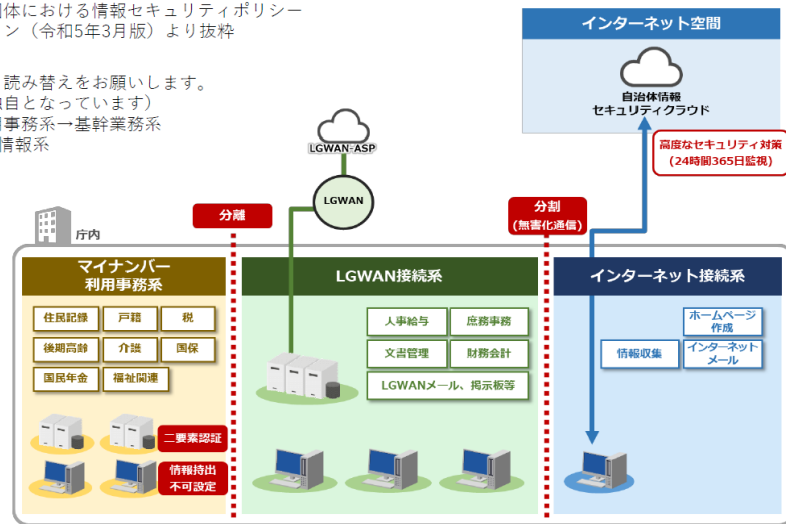


管理、職員等の利用する端末や電磁的記録媒体等（U S B など）の管理  
 （「登録U S B メモリ等取扱要領」）

○通信回線及び通信回線装置の管理

総務省 地方公共団体における情報セキュリティポリシー  
 に関するガイドライン（令和5年3月版）より抜粋

なお、下記のとおり読み替えをお願いします。  
 （呼称のみ甲府市独自となっています）  
 ・マイナンバー利用事務系→基幹業務系  
 ・LGWAN系→内部情報系



図表 21 三層の構えによる自治体情報システム例

○登録U S B メモリ等取扱要領（令和4年12月1日一部改正施行）

統括情報システム管理者（デジタル推進課長）が固有情報を登録した特定のU S B メモリ等のみが原則使用でき、情報セキュリティ管理者（室長、課長及び所長）が貸与許可（申請書等の定め）を受けて使用できる。また、保存できるデータの制限、使用後のデータ消去義務、外部持ち出しの制限、目的外使用禁止、棚卸・返納管理について定める。

ウ 人的セキュリティ

職員等の遵守事項、研修・訓練、情報セキュリティインシデントの報告、I D及びパスワード等の管理

エ 技術的セキュリティ

コンピュータ及びネットワークの管理、アクセス制御、システム開発・導入・保守等、不正プログラム対策、不正アクセス対策、セキュリティ情報の収集

オ 運用

情報システムの監視、情報セキュリティポリシーの遵守状況の確認、侵害時の対応（業務継続計画との整合性など）

カ 業務委託と外部サービスの利用

キ 評価・見直し

監査（甲府市情報セキュリティ内部監査実施要領）、自己点検

ク 情報セキュリティポリシーの一部改正（令和4年11月）

「地方公共団体情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」（総務省）の令和4年3月の改定を踏まえ、次の項目について改正

- 業務委託・外部サービス利用時の情報資産の取扱い
- 情報セキュリティ対策の動向を踏まえた記載の充実
- 多様な働き方を前提とした情報セキュリティ対策
- マイナンバー利用事務系から外部接続先（eLTAX、マイナポータル）へのデータのアップロード

③甲府市市内LAN利用ガイドブック（平成27年3月改定）

甲府市情報セキュリティポリシー（甲府市情報セキュリティ基本方針及び同対策基準）に基づき、主に内部情報系のパソコンの利用者向けに作成されたセキュリティ利用手順書。

パスワード管理、ウイルスチェックをはじめとする日常のセキュリティ対策、メール利用時のセキュリティ、インターネット利用時のセキュリティ、記録媒体の管理など情報の取扱いに関するセキュリティ、内部での問い合わせ先などが掲載されている。

○自己点検の実施状況（令和5年2月27日付けの結果報告）

デジタル推進課により年1回行われている。自己点検に関する28の質問が各職員に対して行なわれ、職員1,293人のうち1,048人が回答した（回答率81%）。

正答率の高いものは、パスワード管理（正答率97%）、インターネット利用（正答率98%）、個人情報管理（正答率94%）、その他（机上の書類・記録媒体の管理、ソフトウェアの適正利用、情報資産の廃棄方法、USBの課内管理、スマホの適正利用等。正答率94%）である。

一方、組織体制（甲府市情報セキュリティの基本方針・対策基準の既読率、CISOが副市長であること、情報セキュリティ管理者・情報システム管理者が各課の長であること、セキュリティインシデントの対応チームの存在）についての質問の正答率が低い（59%）。

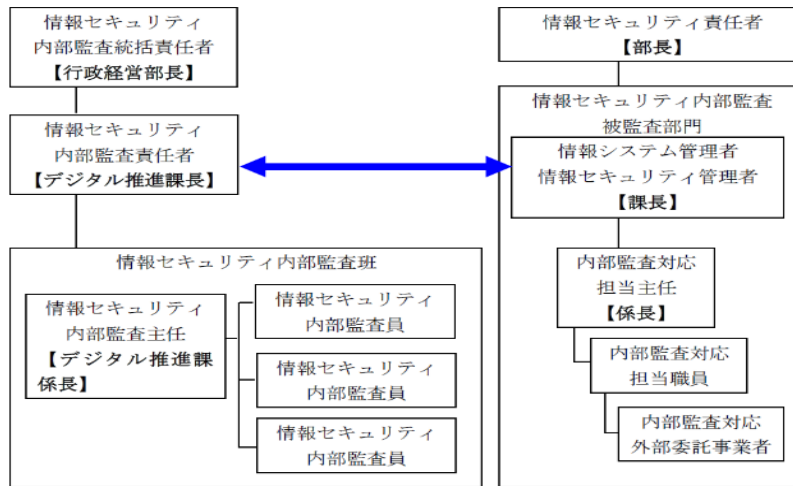
また、システムログインしたまま操作可能な状態で離席しない（正答率79%）、メール送信の資料へのパスワード設定・暗号化（正答率76%）、個人情報を含むデータの保存の際のパスワード設定・暗号化（正答率72%）など、一部のセキュリティ対策に関しては、職員の個人判断に任されている点が反映しているものと思われる。



(6) 甲府市情報セキュリティ内部監査実施要領（令和4年10月3日施行）

甲府市情報セキュリティポリシーが遵守されていることを、自らの組織により評価を行い、確認するための内部監査に必要な事項が定められている。

① 監査実施体制



② 監査目的

- 内部監査主任及び内部監査員の育成
- 情報資産等の管理

「甲府市情報セキュリティポリシー情報資産の分類」に基づき、重要情報資産の確認を行うとともに、取り扱い方法や保管場所について確認を行う。

- 情報セキュリティ対策の強化

保有する重要情報資産を様々な脅威から安全に保護することを目的に、各情報システム等にセキュリティ対策がされているか確認を行う。

③ 監査計画の策定

内部監査責任者（デジタル推進課長）は、当該年度の内部監査計画（監査テーマ、目的、対象範囲、手順、実施時期その他必要事項）を策定し、情報セキュリティ委員会の承認を得た上で、内部監査統括責任者（行政経営部長）に報告する。

④ 実施手順

監査計画に基づき、監査の事前準備⇒監査実施の通知⇒監査の実施⇒監査メモ及び監査報告書の作成⇒被監査部門への監査結果等の通知⇒改善計画書及び改善報告書の作成⇒フォローアップ監査の実施

⑤ 監査報告

内部監査班は、監査報告書、改善報告書又は改善計画書、フォローアップ

監査結果を取り纏めて、内部監査責任者（デジタル推進課長）の承認を得る。  
内部監査責任者は必要に応じて情報セキュリティ推進委員会及び内部監査統括責任者（行政経営部長）に報告する。

⑥監査総括報告

内部監査責任者（デジタル推進課長）は、年度内内部監査計画書に基づく活動が終了したとき、全ての個別監査を統括した監査総括報告書を作成して情報セキュリティ委員会及び内部監査統括責任者（行政経営部長）に報告する。

（令和２年度～令和４年度の「監査総括報告書」からの各システムの指摘改善事項）

令和２年度	現状指摘事項	改善内容	完了時期
生活保護等	システム操作機器へ盗難防止の対策がとられていない。	セキュリティワイヤーを取り付け、盗難防止の措置をとった。	R 3. 1
レセプト管理システム	外部委託事業者に対して訓練や教育の実施状況について確認を行っていない。	外部委託事業者に訓練等が行われていることの実事確認をし、報告書の提出を求める。	R 3. 1
統合型土地情報システム	サーバの盗難対策が実施されていない。	セキュリティワイヤーにより、サーバを施錠する。	R 3. 3
	パスワードを定期的に変更していない。	パスワード管理手順書に「年に１回、パスワードの変更を実施する」旨を記載し、運用する。	R 3. 2
	外部委託事業者に対して訓練や教育の実施状況について確認を行っていない。	外部委託事業者に訓練等が行われていることの実事確認をし、報告書の提出を求める。	R 3. 2
	重要情報を含む紙媒体を外部に持ち出す際に、情報セキュリティ管理者へ口頭による確認が行われている。	重要情報持出管理簿を作成し、管理簿の運用を関係者に周知する。	R 3. 2
	電磁的記録媒体の使用に制限が設けられていない。	電磁的記録媒体使用簿を作成し、使用簿の運用を関係者に周知する。	R 3. 2
令和３年度	現状指摘事項	改善内容	完了時期
ホームページ作成支援システム	契約終了時の情報資産の取扱いについて契約書に記載されていない。	受託者と協議を行い、データ消去証明書の提出を受けることとなった。また、今後のホームページ作成支援システムの契約をする上で、データ	R 3. 12

		消去証明書の提出を求める内容を仕様書に明記することとする。	
ホームページ作成支援システム	外部委託業者に対して、情報セキュリティ教育・訓練が行われているか確認していない。	今後からは、年に2回実施する定例会で受託業者の情報セキュリティ教育・訓練等の実施状況について報告を受けることとなった。	R 3. 11
	緊急時連絡体制、セキュリティ担当表、情報資産管理簿、運用手順書等、必要な書類が整備されていたが、情報資産持出管理簿にどのようなときに記録を行うかの記載がない。	運用手順書に情報資産を外部に持ち出す場合の運用について明記し、今後も更なる運用の徹底を図ることとする。	R 3. 11
地域包括支援システム	利用者のパスワードについて定期的な変更が明示されている文書がない。	下記情報セキュリティ実施手順において、ログイン用のパスワードの定期的な変更やIDの管理等、ID・パスワードの運用ルールを定める。地域包括支援センター職員については、少なくとも年一回は、パスワードを変更することを定める。市役所職員については、毎年4月上旬に担当者からパスワードを変更するよう案内をする。	R 4. 4
	包括事業所に対して、情報セキュリティ教育・訓練が行われているか確認していない。	下記情報セキュリティ実施手順において、情報セキュリティ実施手順を用いて定期的に確認することを定める。	R 4. 4
	情報資産の持ち出し、IDの管理、緊急時連絡体制等の運用ルールが定められている文書がない。	システムを利用する上での留意すべき運用ルール等情をまとめた情報セキュリティ実施手順を作成し、地域包括支援センターと共有を図る。	R 4. 4
令和4年度	現状指摘事項	改善内容	完了時期
	情報資産台帳が作成されていない。	情報資産台帳を整備した。	R 4. 12

指定ごみ袋 事務管理シ ステム	定期的な利用者 I D の見直し 及びパスワード変更が行われ ていない。	来年度の業務委託契約に向けて、仕 様書を作成した。その際はその仕様 書を用いて契約を行う予定である。	R 5 . 4
	外部委託契約書に情報セキュ リティに関する要求事項に関 する取り決めが一部定められ ていない。(守秘義務など)	次期人事異動及び事務担当者変更 に変更するため、手法等について外 部委託事業者を確認した。それを 用いて R 5 . 3 月末に対応予定で ある。	R 5 . 4
有価物回収 管理システ ム	情報資産台帳が作成されてい ない。	情報資産台帳を整備した。	R 4 . 12
	契約が終了した際の端末に保 管されているデータの取扱い について、外部委託事業者との 契約に取決めが無い。	来年度の業務委託契約に向けて、仕 様書を作成した。その際はその仕様 書を用いて契約を行う予定である。	R 5 . 4
	物理的なセキュリティ対策が 実施されていない。	セキュリティワイヤーを購入し、施 錠した。	R 4 . 12
	定期的な利用者 I D の見直し 及びパスワード変更が行われ ていない。	人事異動の際に変更を行うために、 手法等について外部委託事業者に 確認した。それを 用いて R 5 . 3 月末に対応予定である。	R 5 . 4
	外部委託契約書に情報セキュ リティに関する要求事項に関 する取り決めが一部定められ ていない。(守秘義務など)	来年度の業務委託契約に向けて、仕 様書を作成した。その際はその仕様 書を用いて契約を行う予定である。	R 5 . 4
総合防災情 報システム	情報資産台帳が作成されてい ない。	情報資産台帳を作成した。	R 4 . 12
	契約終了時の業務に関するデ ータの取扱いについて記載が ない。	来年度の業務委託契約に向けて、仕 様書を作成した。その際はその仕様 書を用いて契約を行う予定である。	R 5 . 4
	情報漏えい事故(又はその恐 れ)があった場合やネットワー ク障害時の連絡体制について、 外部委託事業者側からの連絡 経路が明確化されていない。	保守業者が作成し、本市に提出済 み。	R 4 . 12

	情報セキュリティ対策の実施状況等について定期的な報告がなされているが、内容について報告必要な範囲全てが網羅されていない。	令和4年2月13日(火)の保守定例会時に、指摘事項を保守業者に伝え、次回の保守定例会時から指摘事項を追加した報告書を提出してもらうこととする。	R 5. 3
--	--	---	--------

### 第3 監査の指摘事項及び意見

#### 1 監査結果としての指摘・意見のまとめ

本報告書において、「指摘」とは、今後甲府市において何らかの措置が必要と認められる事項であって、主として事務が法規性に反している場合や著しく適正を欠いている場合を指摘している。

また、「意見」とは、指摘事項に該当しないものの、前記第1の9「監査の視点及び指針」に鑑みて、財務事務の執行及び事業の管理の合理化のために、包括外部監査人として改善を要望するものであって、甲府市がこの意見を受けて何らかの対応を行うことを期待するものである。

これらの概要は以下のとおりで、指摘事項は13件、意見は49件である（「2-9 複数システムに共通する指摘・意見」は個別システムの指摘・意見としてカウントしている）。

内容	区分	本書 頁
<b>2 全システムに関する財務事務の検証</b>		
<b>2-1 随意契約の多さ</b>		
<p>情報システムの業務委託契約については、地方自治法施行令第167条の2第1項に基づく随意契約が多い。随意契約ガイドラインに沿ったものであっても、特命随意契約の具体性をできるかぎり説明させるべきである。また、複数年同一事業者との契約については、実績と見積の差異を検討し、差異が大きい場合には精算処理を行うべきであるとともに、その旨の契約条項を整備すべきである。運用保守契約についても調達・開発に関して契約を行った業者への委託がみられるが、事業内容の標準化・共通化などにより、競争性が生じていないか確認するなど漫然と契約を継続することがないように留意すべきである。また、ライフサイクルコストの削減方法として、開発と運用・保守の分離調達も検討されるべきである。</p>	意見	47

<b>2-2 甲府市情報システム管理委員会（PMO）について</b>		
<p>PMOには設置要綱上事業の進行監理・モニタリング監理及び評価の役割があるが、情報システムに関する事業の進行監理を実施し、情報システムの状況を定期的に審議し、事業の目標・目的との適合性を確認することは実際には行われていない。未来ビジョンによって進行する情報システムの進行監理のほか、個別システムの「PDCA」のためにも、既存の情報システムの有効性を評価し、改善する点があれば改善点を示す役割を担うべきである。そのため部会の設置も検討されるべきである。</p>	意見	49
<b>2-3 評価フェーズの実効化</b>		
<p>ICTの企画から評価までのフェーズ毎に必要な事項を定めた「ICTライフサイクルガイドライン」によれば、担当課はシステムの更改・廃止に関わらず評価結果を記載した報告書（システム評価報告書）をデジタル推進課に提出することが規定されている。しかしながらシステム評価報告書の提出が行われていない。PMOの定期的な情報システムの状況の審議の実効化のためにも励行されるべきである。</p>	指摘	51
<b>2-4 甲府市情報セキュリティ対策基準の改定</b>		
<p>令和4年度の内部監査の結果、情報資産台帳の整備がなされていないことが指摘されていた。この点、甲府市情報セキュリティ対策基準にも「情報資産台帳の整備」の規定を設け、管理責任を明確化すべきである。</p>	指摘	51
<b>2-5 内部監査結果の実効化</b>		
<p>内部監査の指摘事項が複数年度継続している事項が存在する（例えば、パスワードの定期的な変更）。内部監査の指摘事項は、内部監査の実施報告書により各部局へ周知されているが、情報システム管理者及び情報セキュリティ管理者である各課長が指摘事項と同様の事態が発生していないかの確認まで行っていないことが推測される。内部監査の指摘事項の実効化のためにも自己点検報告の制度化などの工夫を行うべきである。</p>	意見	52

<b>2-6 甲府市情報システム管理規程の業務委託契約書の記載事項改定</b>		
<p>「甲府市情報システム管理規程」第23条第2項については、「甲府市情報セキュリティ対策基準」の業務委託契約項目に内容を合わせるよう改定すべきである。さらに、同規程第23条2項7号には「個人情報の保護に関すること」を契約上定めることが求められているが、この点については、個人情報保護委員会事務局が発行する「個人情報の保護に関する事務対応ガイド（行政機関等向け）」に別添とされる「行政機関等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」に沿った内容を補足すべきである。</p>	指摘	53
<b>2-7 甲府市ICTライフサイクルガイドラインの改定</b>		
<p>甲府市ICTライフサイクルガイドラインの見直しについては、本ガイドラインに基づき実施した情報システムマネジメントのPDCAサイクル（計画・実行・評価・改善）によって得られた成果や、情報システムに係る新技術等の環境変化を、随時反映し、継続的改善を図っていくものとするが、現在の適用されるガイドラインは、平成30年2月に制定されたものである。現在までの間に民法や個人情報保護法の改正が行われたほか、庁内規則も改正されている。これら改正内容を反映したアップデートが必要である。</p>	指摘	55
<b>2-8 個人情報の保護に関する法律に基づく対応の必要性</b>		
<p>「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」に別添とされる「行政機関等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」の管理体制に記された、統括保護管理者、保護管理者、保護担当者、監査責任者、管理委員会の体制整備はすでになされているが、個人情報保護との関係からも、情報資産台帳の作成を「甲府市情報セキュリティ対策基準」に明文化し、いかなる情報が情報システムに保有され、期間を含めどのように管理されているかを明瞭化することの意義が重要になってくると考えられる。</p>	意見	56
<b>2-9 複数システムに共通する指摘・意見</b>		
<p>「3 個別システムの調達、運用・保守に関する財務事務の検証」で触れる各システムの指摘・意見のうち、「複数システムに共通」</p>	指摘・意見	57

との記載があるものは、他のシステムにも該当する指摘・意見である。		
<b>3 個別システムの調達、運用・保守に関する財務事務の検証</b>		
<b>3-3-1 防災行政用無線（移動系）設備システム</b>		
①陸上移動局設備のうち携帯型無線装置用蓄電池の交換などは随意契約の理由からすれば疑問なしとしはしない。もちろん電池交換のみを別契約にすることは困難であろうから、見積りにおいてより対価低減を求めることも必要と思われる。	意見	63 イ
②引き続き同一業者に運用保守を任せるのであれば、仕様書などに部品交換の対応年数を記載して、契約書上も部品交換に対して明確化しておくべきものとする。	意見	63 ウ
③今後の本システムの運用保守契約においては、「報告書作成費」の計上が必要かどうかの検討を行い、電池交換費用への対応も含めて、対価低減できるかどうかの検討を行うべきである。	意見	63 エ
④本システムを導入した際の機器等の設計書が含まれる平成 23 年締結の本システム導入契約書については、保存年限が 10 年であるが、事業継続のため 10 年を超えた保存継続の対応がなされている。しかしながら、文書管理規程の手続（甲府市文書取扱規程第 41 条第 4 項）が履践されていないので、規程に沿った保存年限の延長手続をおこなうべきである。	指摘	63 オ
⑤3つの防災に関する情報システム（本システム、防災行政用無線同報系、総合防災情報システム）は、災害という緊急事態に的確に対応するために、それぞれが機能を補うものと評価できる。この点、例えば、防災無線の音声情報が自動的に総合防災情報システム内の文字情報として流すことができるなど、システム間の自動連携が今後の開発課題と思われる。	意見	64④
<b>3-3-2 防災行政用無線同報系管理システム</b>		
①本システムの運用開始から 10 年が経過したことから、これを契機に再度点検項目との関係で同一業者に継続的に随意契約が必要か否かについて検討することも必要と考えられる。	意見	66 イ
②引き続き同一業者に運用保守を任せるのであれば、仕様書などに部品交換の対応年数を記載して、契約書上も部品交換に対して明確化しておくべきものとする。	意見	66 ウ



<p>③本システムを導入した際の機器等の設計書が含まれる平成 23 年締結の本システム導入契約書については、保存年限が 10 年であるが、事業継続のため 10 年を超えた保存継続の対応がなされている。しかしながら、文書管理規程の手続（甲府市文書取扱規程第 41 条第 4 項）が履践されていないので、規程に沿った保存年限の延長手続をおこなうべきである。</p>	指摘	66 エ
<p>④修理の必要がなく、装置そのものの使用価値がないのであれば、同装置を保守管理の対象から除外すべきである。それ自体が毎年の仕様書上保守管理の対象装置に上がっていることから、改善が必要である。</p>	指摘	67 オ
<p>⑤災害時に設備が使用できないことのないよう耐震性等の点検はあらかじめ設置からの期間（例えば〇年後など）を決めて今後行うべきである。</p>	意見	67③
<p>⑥総合防災情報システムが稼働しており、スマートフォンやパソコンから情報を取得することができるが、スマートフォンを利用しない市民の方もいる。今後は、利用者となる市民からの声も聴取し、2つのシステムのそれぞれの情報提供機能の役割分担についての検討も必要である。</p>	意見	67④
<p><b>3-3-3 基幹業務系システム</b></p>		
<p>①個々のシステム構築やシステム管理に関するコストが分かりづらいため、個別にどれだけの経費削減につながっているか、算定が出来ないことが短所といえる。本システムについては 10 年毎の更新が予定されているが、運用期間における対価の見直しの協議が令和 5 年度及び令和 8 年度に行われることになっている。また、提供されたサービスを定期的にモニタリングし、品質を検査し、予定した品質・機能等が満たされなかった場合にはサービス対価を減額することや改善注意・改善勧告もなされ、業務改善を行っている。個々のコストが分かりづらいため、上記の協議やモニタリングが適切に行われること、及びその検証を 10 年間経過時の更新時に求める。</p>	意見	68

<p>②第2次DO計画に基づく契約関係についての令和10年度末までの開発費及び運用費の毎年度の繰り延べの支払に加えて、地方公共団体情報システムの標準化・共通化により新たに締結される20業務に関する契約に基づく支払が発生する。従来の契約と新契約とのつながりをどうするかなどの協議は今後なされる予定とのことであるが、標準化・共通化とならない44業務の運用費の削減を含め、20業務に関する追加費用の他の自治体の契約費用を参考にした適正化など、契約関係の十分な検討が望まれる。</p>	意見	69
<p><b>3-3-4 国民健康保険・滞納管理システム</b></p>		
<p>①国保に関する情報のシステムへの入力の手入力が占め、毎月数百件の作業となり、多くの人手を要しているのが実情である。現状は、RPAやAI-OCRなどの自動化技術について、費用面などの制約もあり導入されていない。しかし、自動化技術の導入によって作業時間の短縮、コストの削減が期待できることから、まずは代替可能な作業の洗い出し、費用対効果の検証などを行うことが望ましい（2-9 複数システムに共通）。</p>	意見	72
<p>②金融機関に滞納者の情報をUSBメモリによって提供しており、USBメモリの外部持出作業について、本来は登録USBメモリ等取扱要領の第4号様式に従って管理しなければならないが、従前より独自の管理簿にて管理している状況であった（令和5年4月以降は、第4号様式に従って管理するように改めた）。実際の運用として、第4号様式に比べて独自の管理簿には返納予定日やデータ消去の有無の記載がなく、管理内容が不足している部分もあったことから、情報漏えい事故等の発生を防止する目的に鑑み、USBメモリを取り扱う部署に対して当該取扱要領の周知徹底が望まれる（2-9 複数システムに共通）。</p>	意見	73
<p><b>3-3-5 固定資産税システム</b></p>		
<p>①当該システムは他の地方公共団体でも使用されているものであり、甲府市で活用できていない機能でも他の地方公共団体においては必要としている機能である可能性が高いところ、本市では使用頻度の少ない機能があった。実装されている機能をフル活用することにより、導入目的を効果的かつ効率的に達成することができる。継続的な操作研修や他の地方公共団体の活用事例などをシステムベンダーより提供してもらうことも検討すべきである。</p>	意見	74

<p>②年に2回、それまでのすべての登録情報についてエクセルを使用し90項目のチェックを行っているとのことであったが、意見①の通り未使用の機能でカバーできる項目があるかどうかの検討を行うとともに、システムの改定時にシステムベンダーとチェック項目の共有を行い、システムの機能として実装可能かどうかの検討をすべきである。</p>	意見	75
<p><b>3-3-6 学校給食費システム</b></p>		
<p>①学校給食費の公会計化等に当たり学校給食費の徴収・管理に特化したシステムが採用され、基幹業務系システムの委託先である業者にて実績のある学校給食費システムを選定したとのことであった。しかしながら、システム導入・構築から保守・運用において7年間で36百万円超の契約であり、長期・多額のシステム関連費用が発生すること、学校給食費システムを提供するベンダーは他にも多数存在することを考慮すると、本来は広く事業者を募り、費用面も十分考慮した一般競争入札、または公募型プロポーザルで選定すべきであったと考える。</p>	指摘	76
<p><b>3-3-7 内部情報系システム</b></p>		
<p>①内部監査を実施する担当課がデジタル推進課であり、自己監査となるため、デジタル推進課が所管するシステムについては情報セキュリティ内部監査の対象としていない。内部監査実施者として、デジタル推進課内の監査対象システム担当者以外の職員、デジタル推進課出身の職員、外部の専門家等を任命し、デジタル推進課主管のシステムについても情報セキュリティ内部監査を実施すべきである（2-9 複数システムに共通）。</p>	指摘	79
<p>②甲府市情報セキュリティ対策基準のなかに「情報システム管理者は、職員等が電子メールの送信等により情報資産を無断で持ち出すことが不可能となるように、必要に応じ、添付ファイルの監視等によりシステム上措置を講じなければならない。」との記載があるが実施していない。内部情報系システムは甲府市にとって重要なシステムであることから、その扱う情報資産については対策基準を適切に適用すべきであるが、代替的な対応によりセキュリティ対応を構築している場合にはその内容を文書化し、取りまとめておくことが望ましい。</p>	意見	80

<b>3-3-8 戸籍総合システム</b>		
①本システムの応募期間は約1か月であったが、6か月間は必要であったものである。扱う情報の重要性に加えて、法改正に適時に対応しなければならぬ状況を踏まえれば、今回の応募期間はやむを得なかったとも評価できるが、今後とも予定される法改正への対応を適正に行うためにも、必要な応募期間を含めた情報システムの調達計画の作成が必要である。	意見	81
<b>3-3-9 固定資産評価システム</b>		
①当該システムは他の地方公共団体でも使用されているものであり、甲府市で活用できていない機能でも他の地方公共団体においては必要としている機能である可能性が高いところ、本市では使用頻度の少ない機能があった。実装されている機能をフル活用することにより、導入目的を効果的かつ効率的に達成することができる。継続的な操作研修や他の地方公共団体の活用事例などをシステムベンダーより提供してもらうことも検討すべきである。	意見	83
②サーバールームの出入りに関しては規定通りに入退室記録が記載されていたが、そもそもサーバを操作する以外の目的での出入りを少なくすることがリスクを減らすことにつながると考えられる。コピー用紙が同ルームに保管され、これを取りに行くための出入りはサーバ操作と無関係である。コピー用紙はサーバールームに保管すべきではない。	指摘	84
<b>3-3-10 公開型GIS</b>		
①内部監査を実施する担当課がデジタル推進課であり、自己監査となるため、デジタル推進課が所管するシステムについては情報セキュリティ内部監査の対象としていない。内部監査実施者として、デジタル推進課内の監査対象システム担当者以外の職員、デジタル推進課出身の職員、外部の専門家等を任命し、デジタル推進課主管のシステムについても情報セキュリティ内部監査を実施すべきである（2-9 複数システムに共通）。	指摘	86
②各ユーザーIDは共有IDとして変更はしないが、パスワードも当初通知後変更していないとのことである。共有IDに係るパスワードであること、不正アクセス防止のため、デジタル推進課は定期的にパスワードを変更し担当者及び承認者（担当課長）に通知する必要がある（2-9 複数システムに共通）。	指摘	87

<p>③公開する地図情報の範囲について、当初他の市町村等の公開情報を調査し公開する範囲を検討した。その後、本システムで公開されている地図情報毎のアクセス数は把握されているが、市民サービスのより一層の向上を図るために、定期的に他の市町村等の公開情報の状況を調査し、新たな地図情報の公開の必要性を検討することが望ましい。</p>	意見	87
<p><b>3-3-11 長時間労働抑制システム</b></p>		
<p>①職員の労働時間を管理する管理職の任命期間とパスワードにより本システムにアクセスできる期間は一致することとなる。したがって、本システムを利用する管理職のパスワードについては任命期間内に定期的な変更が励行されるように注意すべきである。</p>	意見	89③
<p>②管理職による労務マネジメントはあくまで各管理職の裁量に任せられているので、導入から3年経過し更新時期を迎えるにあたっては、管理される職員からの意見聴取のほか、管理職からも改善点がないかなどの意見を聴くことで、本システムの効果の検証が十分になされるべきである。また、令和6年3月に本システムの3年間の運用が終了し、更新を迎える際には、全職員の労働時間数について、本システム導入以前と以後での変化を数字で示すことも効果の確認としては必要と考える。</p>	意見	89④
<p>③令和5年8月1日から、パソコンのロック時間が午後9時30分から午後6時に設定変更されたことは時間外労働を削減する方向として評価される取組であった。今後とも長時間労働抑制に関して改善がなされるようにシステムの設定変更には柔軟に対応すべきである。</p>	意見	90⑤
<p>④管理職が課内職員の勤務時間を管理するために出力するデータは文書取扱規程上5年間であるが、職員の長時間労働抑制の検証のためには5年を超えて必要な場合もあるので、情報内容に応じて保存期間の検討はなすべきである。</p>	意見	90⑥

<p>⑤各情報システム内のデータの保存期間をどのように扱うかは、各情報システム管理者が担当業務との関係で判断することとなる。この点、各情報システムについては、情報システム管理者が情報資産台帳（情報の機密性、完全性、可用性の分類）を作成することになっていることから、情報資産ごとに「甲府市文書取扱規程」に則るなどして、保存期間についても同台帳に明示することが業務の効率性にも資するものと思われる（2-9 複数システムに共通）。</p>	意見	91⑦
<p><b>3-3-12 行政手続きガイドサービスシステム</b></p>		
<p>①令和4年度は目標よりも低い利用件数であったことから、さらに利用件数を伸ばす工夫が必要である。そのために実際に利用する市民からのアンケート調査も検討の余地がある。また、システムの利便性の向上、職員の業務時間短縮及び窓口体制とICTの活用を連携させたデジタル行政サービスの推進につながる取組の提案を行うことが事業者の業務であることが仕様書上明らかであるので、事業者から導入している他の自治体の取組例などの情報提供を受け、より一層の利便性の向上を目指す必要がある。</p>	意見	93②
<p>②職員の異動でパスワードが変更されることは確認できたが、1年ごとの契約更新においてはパスワードの変更がなされていない。そこで、契約年度ごとに変更を行うこともセキュリティ上必要であることから、この点の検討が求められるべきである。</p>	意見	93③
<p>③アクセスレポートについては、管理権限を付与された職員2名が取得することができることとなっており、トピックごとのユーザー数・遷移率が月別に表示される。この情報の保存年限は5年であるが、本システムの効果の検証のためには、5年を超えて利用する情報もありうるので、保存年限の検討は5年経過時に行われるべきである。</p>	意見	93④
<p>④各情報システムについては、情報システム管理者が情報資産台帳（情報の機密性、完全性、可用性の分類）を作成することになっていることから、情報資産ごとに「甲府市文書取扱規程」に則るなどして、情報資産台帳に保存期間についても明示することが業務の効率性にも資するものと思われる（2-9 複数システムに共通）。</p>	意見	93⑤

<p>⑤外国人の市民の利用を考慮した外国語による案内は導入の予定がないとのことである。甲府市においても多文化共生社会は無縁でないことから、外国語によるサービス提供が今後の課題になると思われる。</p>	意見	94⑥
<b>3-3-13 甲府市図書館情報システム</b>		
<p>①当該システムは他の地方公共団体でも使用されているものであり、甲府市で活用できていない機能でも他の地方公共団体においては必要としている機能である可能性が高いところ、本市では使用頻度の少ない機能があった。実装されている機能をフル活用することにより、導入目的を効果的かつ効率的に達成することができる。継続的な操作研修や他の地方公共団体の活用事例などをシステムベンダーより提供してもらうことも検討すべきである。</p>	意見	95
<p>②現在、甲府市立図書館ではバーコードによる蔵書管理を行っているが、費用との比較を行い、効率的な無線ＩＣチップによる蔵書管理を行うことを検討すべきである。</p>	意見	96
<p>③貸出履歴等のデータの保存については、個人情報やプライバシー、セキュリティに十分な配慮が必要であるが、データの匿名化や個人識別情報の保護、法規制への準拠などの課題を解決した上で、今後検討すべき課題である。</p>	意見	96
<p>④図書館における貸出履歴等の統計データの活用は、読書記録の利用者への還元と同様に個人情報保護等の課題もあるが、要望や有用性も高く積極的に行うべきだと考える。</p>	意見	96
<p>⑤監査時に実際に運用されているＩＤとパスワードについて確認したところ、単一のＩＤとパスワードですべての端末にログインしていた事実が判明した。ＩＤ・パスワードを複数人で共有すると、不正アクセスの危険性が上がることや問題が発生した場合の発生箇所の特特定が難しくなるなどの問題が生じる。また、同じアカウントを共有すると、各ユーザーがどの情報や機能にアクセスできるかが不透明になり、セキュリティ管理が難しくなったり、定期的なパスワードの変更が難しくなったりする。本システムで扱う情報の性質（プライバシー及び思想信条の自由に関わる）から、各ユーザーに独自のＩＤを使用し、アクセス権を細かく管理することも検討すべきである。</p>	意見	97

<b>3-3-14 ホームページコンテンツ管理システム</b>		
①ホームページの運用・保守業務について、委託先からの見積書の金額に基づき契約を締結しているが、構築業者であるからという理由のみで見積書の価格については十分な検証がされていない。特命随契の場合、競争原理が働かず価格が高止まりする傾向にあることから、やむを得ず特命随契とする場合も委託先に業務の効率化を求める必要がある。特命随契の検討に当たっては、「甲府市ICTライフサイクルガイドライン」に基づき、複数業者での見積合わせの実施、毎月の作業実績の報告を受け見積値との差異を把握し、差異が大きければ精算処理の検討などを実施することが望ましい。	意見	98
②運用・保守の工程は、情報システムのライフサイクル上、最も長期間に渡る工程であり、この間に必要とされる経費はライフサイクルコストの中で大きな割合を占める場合が多い。したがって、運用・保守に係る経費削減は重要なものとなる。その解決策として、運用・保守の分離調達が考えられる。「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン 実践ガイドブック」（最終改定 2023 年 3 月 31 日 デジタル庁）を参考にベンダロックインによる適正な競争を阻害する事態が発生しないよう十分な注意を払い、分離調達のメリットとデメリットを理解し、競争性・透明性を保ちつつ、プロジェクトの規模や性質に合った調達の単位を検討する必要がある。今後、ホームページのリニューアルも検討課題であることから、ライフサイクルコストの削減方法として、開発と運用・保守の分離調達も検討されたい。	意見	99
③ホームページの運用・保守の外部委託業務について契約内容を確認したところ、「情報セキュリティポリシー」について契約書に明記されていなかった。ホームページの運用・保守業務において委託事業者が機密性の高い重要な情報を扱う場合もあることから、委託業務に係る契約書に情報セキュリティポリシーの遵守を明記するのが望ましい（2-9 複数システムに共通）。	意見	99
④運営支援業務の定例会を年2回定期的に開催しているものの、議事録を作成しておらず、どのような意見交換が行われたかを事後的に検証することができなかった。ホームページの運用・保守において、過去どのような課題があり、委託事業者と共有され、解決が図られたかなどを議事録として残すことで、担当者が替わっても過去の経緯が分かることから、委託事業者との定例会の議事録を作成することが望ましい（2-9 複数システムに共通）。	意見	100



<p>⑤ホームページの閲覧手段がパソコンからスマートフォンに移行しており、デザインや操作性の問題、情報の探しにくさも課題であることから、利用者の利便性向上を図るために適切な時期にホームページをリニューアルすることが望まれる。</p>	<p>意見</p>	<p>100</p>
<p><b>3-3-15 総合防災情報システム</b></p>		
<p>①運用保守の業務委託契約が開発業者に複数年にわたって更新されていくことが予想されることから、「甲府市ICTライフサイクルガイドライン」の基本方針の「ライフサイクルコストの意識」（長期的な視点での費用の削減）や、同じく同ガイドラインに指摘のあるとおり、複数業者での見積合わせの実施、毎月の作業実績の報告を受け見積値との差異を把握し、差異が大きければ精算処理の検討などを実施することが望ましい。したがって、今後とも同一の業者との間で運用保守の業務委託契約がなされるとしても、ガイドラインの指摘する検討が毎年度の更新契約に必要である。</p>	<p>意見</p>	<p>102①</p>
<p>②避難所における個人情報の入力の手作業なので、誤入力がないかどうかの確認は保存する前に再度確認を行っているとのことであるが、マニュアル等にチェック機能についての記載は存在していない。また、年1回の操作研修及び防災訓練の際にテスト環境で実際に入力を行っているとのことであるが、その際に例えば2人1組で1人は入力、もう1人は確認作業を行うなどの訓練も行うべきである。また、他の自治体で避難所の入力の正確性をどのように担保しているかなどの情報も事前に検討すべきである。</p>	<p>意見</p>	<p>104④ イ</p>
<p>③避難者情報が避難場所に設置されたパソコンに残りうる以上、個人情報保護の観点からは、本システムを管理する防災企画課では避難所で使用される、ないし使用されたパソコンを把握し、さらに避難所開設終了後にはパソコン内に残った避難所情報等のデータは必ず廃棄抹消するようにマニュアル化し、災害対策終了後にはパソコンを管理する者から報告を受けるようにすべきである。</p>	<p>指摘</p>	<p>105④ ウ</p>

<p>④職員参集に関して、電話を使用することはないとのことであるので、電話番号の登録件数 50 件及び 1 年で 4 分間 100 件の電話通信用料分を契約からはずし、運用保守契約の対価の低減の対象となるように工夫すべきである。また、職員のメールアドレスは、参集機能の維持のために運用保守の委託業者に提供されている。したがって、運用保守の委託契約が毎年ごとである以上、1 年間の契約終了時には職員のメールアドレスのデータの消去を確認するようすべきである。</p>	意見	105⑤
<p>⑤各情報システムについては、情報システム管理者が情報資産台帳（情報の機密性、完全性、可用性の分類）を作成することになっていることから、情報資産ごとに「甲府市文書取扱規程」に則るなどして、保存期間についても同台帳に明示することが業務の効率性にも資するものと思われる（2-9 複数システムに共通）。</p>	意見	107⑦
<p><b>3-3-16 地域包括支援センター支援システム</b></p>		
<p>①当該システムは多くの地方公共団体でも使用されているシステムであり、実装されている機能をフル活用することにより、導入目的を効果的かつ効率的に達成することができる。各 ID がどの機能を使用しているかのログを取ることができるため、機能の利用状況を分析し、その情報に基づいてシステムに活用することが望ましい。また当該システムの提供事業者である株式会社カナミックネットワーク社からの継続的な活用提案を受けることも検討すべきである。</p>	意見	113
<p>②同システムを使用している市内 9 法人の地域包括支援センターにおいても年度末の人事異動のほか、随時の異動についてもユーザー ID の加除を行い、パスワードについては半年に 1 回の頻度で変更を行うよう求め、パスワードの変更は各地域包括の事業評価の評価対象になっている。変更の有無の確認は口頭でのみ行っているとのことであるが、確実に変更されていることを確認するために、変更ログを確認するなど、質問以外の手続をとることが望ましい。</p>	意見	113
<p>③契約終了後のデータの所有や保管には注意が必要である。そのため事前に契約解除後の新たなシステムへのデータの移行の可否やデータの整合性と完全性のチェック体制、移行可能期間の確認等を確認しておく必要がある（2-9 複数システムに共通）。</p>	意見	113

## 2 全システムに関する財務事務の検証

前述の「第2 監査対象事業の概要」で述べた甲府市の情報システム全般に対する監査結果は、以下の2-1から2-9のとおりである。

### 2-1 随意契約の多さ

(1) 前述のとおり、随意契約ガイドラインにおいては、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号(その性質又は目的が競争入札に適しない契約をするとき)、同第6号(競争入札に付することが不利なもの)に関して、情報システムの業務委託契約について随意契約が認められる場合を掲げており、現に後述する個別の情報システムの検証結果に明らかなおお、そのほとんどが随意契約(公募型プロポーザル方式及び特命方式)によっている。

#### (2) 意見

確かに法令上は要件を満たすとしても、随意契約とした理由の説明や複数年継続した契約の際には、次の点に留意すべきである。

①「特別な技術、機器、設備」を理由とする場合、選定できる業者が1者しかない状況を具体的に説明できることが求められる。情報システムには委託業者の技術に関するノウハウが詰まっていることから具体化できずに選定理由が記載されている場合が多くなりがちである。同種の情報システムとの比較や他者の参考見積の徴求など、特命随意契約の具体性をできる限り明らかにさせるよう注意すべきである。

②複数年同一事業者と契約している場合には、毎年度の作業実績の報告を受け、当初の見積り値との差異を把握する、差異が大きければ精算処理を検討することも必要である。この点、差異が大きい場合の精算処理に関して契約書に明記することも重要である。

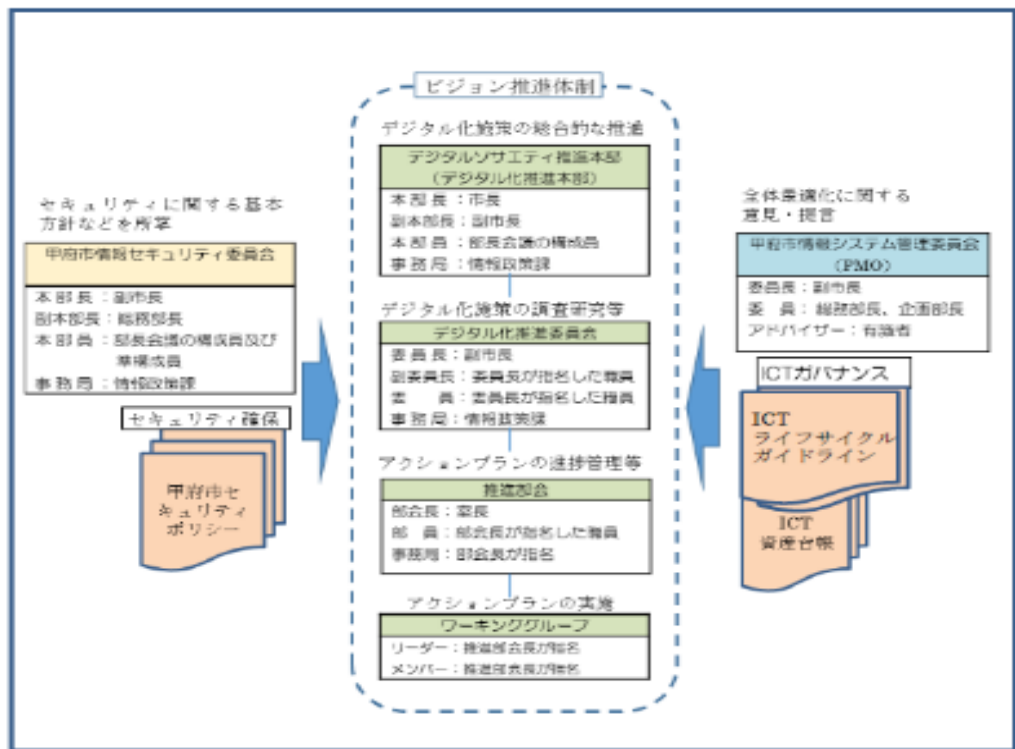
③情報システムの運用保守契約は、当初の開発・調達に関して契約を行った業者に委託することが多く、しかも複数年継続することが多い。この場合、社会状況等の変化や新規業者の参入、事業内容の標準化・共通化などにより、他者に委託することについての競争性が生じていないかを確認し、前年度から漫然と継続することがないように留意することが必要である。「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン 実践ガイドブック」(最終改定2023年3月31日 デジタル庁)によれば、設計開発段階において、運用要件を精査し、運用・保守仕様の明確化、マニュアルを整備することで、開発事業者とは異なる運用・保守事業者の調達を可能としている。ライフサイクルコストの削減方法として、開発と運用・保守の分離調達も検討されるべきである。

## 2-2 甲府市情報システム管理委員会について

### (1) 甲府市情報システム管理委員会（PMO）

下図「推進体制とセキュリティ及びICTガバナンスとの関係図」のとおり  
の体制があり、「ICTライフサイクルガイドライン」や「ICT資産台帳」に基づ  
き、甲府市情報システム管理委員会（PMO）が全体最適化に関する意見・提言  
を行うとされている。

実際には、新システム導入にあたって、既存のシステムとの整合性の観点から  
システム内容に意見を述べたり（この結果導入計画の見直しや新旧システムの入  
れ替えもある）、現在及び将来のDXの推進に関して先進事例などについて有識  
者の意見を聴取するなどして、情報システムに関する事業の立案及び実施に当た  
って、全最適化の観点から情報システムを統括管理し、第二次甲府DO計画をは  
じめとした様々なシステム調達に関し、プログラムマネジメントを行ってきた。



（「未来ビジョン」より）

### (2) 最近3回の会議内容(令和元年8月以降コロナウイルス感染症のため開催なし)

	実施日	審議事項及び報告事項
第21回	平成30年7月20日	<b>【審議事項】</b> (1) 甲府市地域情報化計画について ① 現行の甲府市地域情報化計画（現計画）の評価と見直しについて

第 21 回	平成 30 年 7 月 20 日	②次期甲府市地域情報化計画（次期計画）策定に向けた調査・研究について （2）甲府市データ利活用について （3）こうふD O計画モニタリング管理報告及び事業評価について <b>【報告事項】</b> （1）第2次こうふD O計画について （2）I C T資産台帳の整備状況について
第 22 回	平成 31 年 2 月 21 日	<b>【報告事項】</b> （1）甲府市データ利活用について （2）こうふD O計画について （3）第2次こうふD O計画について
第 23 回	令和元年 7 月 18 日	<b>【審議事項】</b> （1）（仮称）こうふデジタルデザイン計画（次期計画）の策定に向けて （2）甲府市地域情報化計画（現計画）の評価について <b>【報告事項】</b> （1）こうふD O計画について

### （3）意見

ア 「甲府市情報システム管理委員会設置要綱」によれば、甲府市情報システム管理委員会（PMO）は、情報システムに関する事業の立案及び実施に当たって全最適化の観点から情報システムの統括管理を行うところから、上記の3回の委員会においても、有識者から「未来ビジョン」や「第二次こうふD O計画」についての意見を聴取している。

#### イ 事業の進行監理・モニタリング監理及び評価の役割

一方、「甲府市情報システム管理委員会設置要綱」（第9条～第11条）には、情報システムに関する事業の進行監理や情報システムの状況を定期的に審議し、事業の目標・目的との適合性を確認し、この結果に基づき全庁的な視点で評価する役割も付与されている。

#### ウ 「I C Tライフサイクルガイドライン」の基本方針

「I C Tライフサイクルガイドライン」の基本理念及び基本方針には、プログラムマネジメントに関するものとして、次の基本方針を掲げている。

#### ○全庁的・長期的視点からのシステム導入

システム体系の標準化、システムや運用の統合、共通する業務基盤の整備・

活用、システム間の連携確保等、全庁的かつ長期的な視点でシステムのあり方を検討し、効率性・有効性の高いシステムを実現しなければならない。

○ライフサイクルコストの意識

情報システムのライフサイクルコスト（情報システムの開発から廃止に至るすべての工程を対象とした費用）の管理を行うことにより、長期的な視点で費用の削減を図るとともに、次の更新を踏まえた知的財産権の扱いや格納データの管理方法を考慮しなければならない。

エ PMOの役割の具体化（部会の設置など）

しかしながら、実際には、最近3回の委員会議事録からは、PMOが「事業の進行監理・モニタリング監理及び評価（第9条～第11条）」の役割を担い、情報システムに関する事業の進行監理を実施し、情報システムの状況を定期的に審議し、事業の目標・目的との適合性を確認することは十分には行われておらず、有識者からの意見、評価を聴く委員会に留まっていると思われる。

PMOは、アで述べたとおり、未来ビジョンとの関係では、情報システムに関する事業の立案及び実施に当たって、全最適化の観点から情報システムを統括管理し、様々なシステム調達に関し、プログラムマネジメントを行ってきたものであるが、さらに、未来ビジョンによって進行する情報システムの進行監理のほか、個別システムの「PDCA」のためにも、すでに実行されているシステムであれば、このシステムの有効性を評価し、改善する点があれば改善点を示すような役割を担うべきである。

後述の個別システムについては、それぞれ導入目的を記載しているが、導入後の運用保守段階であるものについては、既存システムの評価・改善の視点こそが今後、システムの有効性・効率性からも必要なものと思われることから、「情報システムの状況を定期的に審議」する役割を実質化する部会の設置（設置要綱第13条）も検討すべきである。

## 2-3 「甲府市ICTライフサイクルガイドライン」における評価フェーズの実効化

### (1) 評価フェーズの定め

前述したとおり、「ICTライフサイクルガイドライン」は、ICT調達プロセスを標準化し、導入時に主な視点が置かれていた調達を情報システムのライフサイクル（企画から廃止に至る全ての工程）に視野を広げ、11項目の基本方針のもと、その妥当性を評価することにより、全体コストの低減、情報資産の圧縮、重複投資の防止につなげるために、企画から評価までの各フェーズ毎に必要な事項を定めている。

このうち、評価フェーズでは、システムの目的・目標の達成状況を整理し、外部環境の変化に伴う改善の必要性等について検討を行い、システム評価報

告書を作成することとされている。

## (2) 指摘

システム評価報告書は、システム更改に当たっての情報システム化実施計画書の添付資料として更改時の方針の判断材料として活用することが目的とされている。そして、担当課はシステムの更改・廃止に関わらず、評価結果をデジタル推進課に提出することと規定されている。

ところが、実際には、システム評価報告書はデジタル推進課には提出されていない。

この点、前述のPMOが情報システムに関する事業の進行監理を実施し、情報システムの状況を定期的に審議し、事業の目標・目的との適合性を確認する役割を実施していないことも影響しているものと思われる。

「甲府市情報システム管理規程」において、情報システム管理者（各課長）が、情報システムの開発、設定の変更、運用、見直し等に関する業務を行う（第8条第2項4号）こととされていることから、「ICTライフサイクルガイドライン」に基づき、システム評価報告書を作成し、デジタル推進課に提出するようにすべきである。

これにより、PMO（設置された部会）において、定期的に情報システムの状況の審議が行われることも可能となる。

## 2-4 「甲府市情報セキュリティ対策基準」の改定

### (1) 情報資産台帳の整備

情報資産台帳の整備は、「甲府市情報セキュリティ対策基準」の「3. 情報資産の分類と管理（2）情報資産の管理」において、情報セキュリティ管理者（各課長）が管理責任を有することから、この管理責任から各課長が作成するものとなっているとされる。

いかなる情報が当該課で管理する情報システムで扱われて、機密性・完全性・可用性の分類上どれにあたり、また、電磁的記録として文書管理規程上何年間管理するものであるかなどを判断し、さらに個人情報保護の対象となるかなど、行政サービスで利用するシステムの要ともいべき台帳となる。

### (2) 指摘

前述のとおり、令和4年度の内部監査では、「指定ごみ袋事務管理システム」、「有価物回収管理システム」、「総合防災情報システム」のいずれにおいても「情報資産台帳の整備」がなされていなかった。

これは、「甲府市情報セキュリティ対策基準」に定められた管理責任から導かれるだけであって、文言として「情報資産台帳の整備」という文言が記されてい

ないからだと考えられる。

したがって、「甲府市情報セキュリティ対策基準」の「3. 情報資産の分類と管理（2）情報資産の管理」に「情報資産台帳の整備」の項目を設け、管理責任の内容（文書管理規程との関係で保存期間も含む）を明確化すべきである。

## 2-5 内部監査結果の実効化

### （1）内部監査結果への対応

内部監査報告書は内部監査統括責任者（行政経営部長）に報告後、情報セキュリティ委員会で承認を得て一応の完了をみる。その後は、「甲府市情報セキュリティ対策基準」の「10. 評価・見直し 10.1. 監査（7）監査結果への対応」として、『情報セキュリティ監査担当部門は、監査結果を踏まえ、指摘事項を所管する情報システム管理者又は情報セキュリティ管理者に対し、当該事項への対処を指示しなければならない。また、指摘事項を所管していない情報システム管理者及び情報セキュリティ管理者に対しても、同種の課題及び問題点がある可能性が高い場合には、当該課題及び問題点の有無を確認させなければならない。なお、庁内で横断的に改善が必要な事項については、統括情報システム管理者は、当該事項への対処をしなければならない』と規定されている。この規定により、情報セキュリティ委員会の資料（実施報告書）は各部局に周知されているとされる。

### （2）意見

例えば、令和2年度の内部監査では、「パスワードを定期的に変更していない」指摘が「統合型土地情報システム」において指摘されたが、令和3年度においても「利用者のパスワードについて定期的な変更が明示されている文書がない」（地域包括支援システム）、令和4年度においても「定期的な利用者IDの見直し及びパスワード変更が行われていない」（指定ごみ袋事務管理システム、有価物回収管理システム）との指摘が繰り返さされている。

したがって、（1）のとおり、「甲府市情報セキュリティ対策基準」により実施報告書が各部局へ周知されているとしても、情報システム管理者及び情報セキュリティ管理者である各課長が内部監査実施報告書の閲覧のみで、その後に管理する情報システムについて指摘事項と同様の事態が発生していないかの確認まで実行していないとの推測が成り立ちうる。

内部監査における指摘事項の個別の情報システムでの実効化がなされる工夫（例えば、各情報システム管理者による自己点検報告の制度化）も必要である。



## 2-6 「甲府市情報システム管理規程」の業務委託契約書の記載事項の改定

(1) 「甲府市情報システム管理規程」は、情報システムの管理及び運営並びにデータの保護について必要な事項を定めるものである（同規程第1条）。

外部委託については、同規程第23条第2項において、外部委託契約書に明記する8事項（個人情報保護に関する事項を含む）を定める。

(2) 指摘

同規程第23条第2項に明記される8事項は、情報システムのデータのセキュリティに関する事項である。

この点、「甲府市情報セキュリティ対策基準」には、「9. 1. 業務委託」の項に、「(2) 契約項目」として、総務省の発行する「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」(令和4年3月版)に沿った内容が記載され、この契約項目を明記した契約を締結しなければならないと規定する。

近時、外部委託先に起因する個人情報流出事案が発生し、外部委託先管理の運用面に関するセキュリティ対策の必要性が増したことで、総務省では、令和5年3月に「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の業務委託先管理の強化の改定を行い、「業務委託先の情報の取扱いの徹底」、「委託事業者の従事者の確認」、「委託事業者の研修」、「運用面の支援」の項目を追加したところである。

甲府市でも、内部監査において、「外部委託事業者に対して訓練や教育の実施状況について確認を行っていない」（令和2年度、同3年度）、「契約終了時の情報資産の取扱いについて契約書に記載されていない」（令和3年度）、「契約が終了した際の端末に保管されているデータの取扱いについて、外部委託事業者との契約に取決めが無い」（令和4年度）、「外部委託契約書に情報セキュリティに関する要求事項に関する取り決めが一部定められていない」（令和4年度）、と指摘されたところである。

したがって、「甲府市情報システム管理規程」第23条第2項については、「甲府市情報セキュリティ対策基準」の業務委託契約項目に内容を合わせるよう改定すべきである。この場合、第23条第2項の「契約書に次に掲げる事項を明記しなければならない」との文言を「契約書に掲げる事項は、甲府市情報セキュリティ対策基準に定める業務委託契約項目とする」という改定で、同対策基準に準ずることを記載する方法などをとるべきである。

さらに、同規程第23条2項7号には「個人情報の保護に関すること」を契約上定めることが求められているが、この点については、個人情報保護委員会事務局が発行する「個人情報の保護に関する事務対応ガイド」(令和4年

10月一部改正)の(別添)「行政機関等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」に沿った内容を補足すべきである。

同指針の「4-8-9 個人情報の取扱いの委託」には、契約書に明記すべき事項として、次の事項を掲げ、委託先における責任者及び業務従事者の管理体制及び実施体制、個人情報の管理の状況についての検査に関する事項等の必要な事項について書面で確認すると規定されている。

- ①個人情報の秘密保持、利用目的以外の目的のための利用の禁止等の義務
- ②再委託の制限又は事前承認等再委託に係る条件に関する事項
- ③個人情報の複製等の制限に関する事項
- ④個人情報の安全管理措置に関する事項
- ⑤個人情報の漏えい等の事案の発生時における対応に関する事項
- ⑥委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却に関する事項
- ⑦法令及び契約に違反した場合における契約解除、損害賠償責任その他必要な事項
- ⑧契約内容の遵守状況についての定期的報告に関する事項及び委託先における委託された個人情報の取扱状況を把握するための監査等に関する事項(再委託先の監査等に関する事項を含む。)

補足する内容の具体的な規定の仕方としては、「甲府市情報システム管理規程」第23条第2項の文言について、前記の「契約書に掲げる事項は、甲府市情報セキュリティ対策基準に定める業務委託契約項目とする」に加えて、「なお、個人情報の保護に関する内容は、個人情報保護に関する法律にしたがい、次の項目を明記する」として、上記の①～⑧の項目を記載する改定など適宜行うべきである。

## 2-7 「甲府市ICTライフサイクルガイドライン」の改定

(1)「甲府市ICTライフサイクルガイドライン」は、公平公正のもと情報システムの最適な形成と維持、運用のために、環境に配慮しつつ、品質、安全、コスト面で優れた情報システム及びサービスを適切な時期に調達を行うための、庁内規則としての正確をもつガイドラインである。

また、本ガイドラインの見直しについては、本ガイドラインに基づき実施した情報システムマネジメントのPDCAサイクル(計画・実行・評価・改善)によって得られた成果や、情報システムに係る新技術等の環境変化を、随時反映し、継続的改善を図っていくものとするが、現在の適用されるガイドラインは、平成30年2月に制定されたものである。

## (2) 指摘

このように制定時期が5年前のものであることから、例えば、本ガイドライン以外で調達にあたり遵守すべき「システム調達に関する規程等」に掲載されている規程自体が古い名称のままである。運用管理規程では、「甲府市情報システム管理規程」の改訂前の「甲府市電子計算組織管理運営規則」が掲載されたままであり、セキュリティ対策規程類では、令和5年3月31日で廃止となった「甲府市個人情報保護条例」が記載されている。さらに、本ガイドラインの運用にあたっての対象組織と推進体制に関しても、「未来ビジョン（2021～2030）」の組織体制が反映されず、平成30年当時の「甲府市地域情報化計画」の組織体制のままである。

さらに「調達」フェーズ（企画した情報システムの開発、運用・保守又は機器の納入等を行う事業者を選定し、契約を締結する工程）の項目では、契約書の作成にあたっての留意点に関する記載が「瑕疵担保責任の明確化」という記載のままで、令和2年4月施行の債権法分野で改正された新民法の「契約不適合責任」という文言さえ改定がなされていない。

前述したとおり、情報システムの開発、運用・保守契約では特命随意契約が多いことから、特命随意契約の契約書作成において掲載されている様式について、「契約不適合責任の明確化」として、契約の目的条項及び契約不適合責任の条項を記載する様式への変更や、「甲府市情報セキュリティ対策基準」の外部委託契約の契約項目、さらに個人情報保護に関する項目として、「行政機関等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」（個人情報保護委員会事務局）に沿った内容の契約条項の様式などを整備すべきものである。

内部監査において、契約書に情報セキュリティに関する項目が記載されていない指摘が令和2年度から4年度にかけて継続していることから、「甲府市ICTライフサイクルガイドライン」の法改正や庁内規則改正を反映したアップデートが必要であることを指摘する。

## 2-8 個人情報の保護に関する法律に基づく対応の必要性

### (1) 個人情報の保護に関する法律の地方公共団体への適用（令和5年4月）

令和5年3月31日付けで甲府市個人情報保護条例が廃止され、同年4月1日から地方公共団体を含む全ての行政機関等に個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）が適用されるようになった。

これにより、保有個人情報（同法第60条）、仮名加工情報（同法73条）、匿名加工情報（同法第109条）といった新たな規程により、地方公共団体が有する個人情報についての規制が法律によってなされることになった。

## (2) 意見

個人情報保護法第1条によれば、「この法律は、デジタル社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることに鑑み」とあるとおり、同法は地方公共団体の情報システムで扱う個人情報について適正な取扱いがなされることを求めるものである。

同法では、個人情報保護委員会が設置され、地方公共団体を含む行政機関等の事務及び事業の適性かつ円滑な運営を図ることとなっているが、同委員会事務局が令和4年4月に改定した「個人情報の保護に関する法律についてのQ&A（行政機関等編）」によれば、地方公共団体内部の個人情報の適正な取扱いを確保するため、個人情報の安全管理のために保護責任者等の地方公共団体独自の役職を置いたり、当該役職者に対して内部調査権限を付与したり、地方公共団体内部の機関間の権限関係を定める等の制度を設けることは可能であるとの見解が示されている（同Q&A 9-2-1）。

さらに、令和4年10月に一部改正のあった「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」に別添とされる「行政機関等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」には、「4-8-2 管理体制」の項目で、行政機関の長を補佐し行政機関における保有個人情報の管理に関する事務を総括する任にあたる総括保護管理者のほか、各課室等における保有個人情報の適切な管理を確保する任にあたる保護管理者、同管理者を補佐する保護担当者を置くことを規定する。この場合、保護管理者は、保有個人情報を情報システムで取り扱う場合、当該情報システムの管理者と連携してその任にあたるとする。さらに、保有個人情報の管理の状況について監査する任にあたる監査責任者や総括保護管理者が保有個人情報の管理に係る需要事項の決定、連絡・調整等を行うための委員会の開催も規定する。

すでに、甲府市では、「甲府市個人情報取扱要綱」（令和5年4月1日施行）により、上記の「行政機関等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」の管理体制に記された、統括保護管理者、保護管理者、保護担当者、監査責任者、管理委員会の体制整備が実施されている。

前述した「甲府市情報セキュリティ対策基準」では、「8.5 法令遵守」の項目で、「職員等は、職務の遂行において使用する情報資産を保護するために、次の法令のほか関係法令を遵守し、これに従わなければならない。」と規定し、「個人情報の保護に関する法律」も掲げられている。

そこで、個人情報保護との関係でも、情報資産台帳の作成を「甲府市情報セキュリティ対策基準」に明文化し、いかなる情報が情報システムに保有され、期間を含めどのように管理されているかを明瞭化することの意義が重要になってくると考えられる。

## 2-9 複数システムに共通する指摘・意見

「3 個別システムの調達、運用・保守に関する財務事務の検証結果」の指摘・意見のうち、以下の点は他の情報システムにもあてはまる。

### ア システムへの入力方法及び登録USBメモリ取扱の件

「3-3-4 国民健康保健・滞納管理システム」の①の意見については、基幹業務システムには情報の入力が手入力のものが多いことから、他の基幹業務系システムなど情報自体を手入力するシステムにも妥当するものとする。同様に②の意見もUSBメモリを取り扱う部署において登録USBメモリ等取扱要領第4号様式の履践がなされているかの確認が必要である。

### イ 自己監査について

「3-3-7 内部情報系システム」の①の指摘及び「3-3-10 公開型GIS」の①の指摘は、デジタル推進課の所管する他の情報システムについて妥当するものである。

### ウ 共有IDとパスワードの件

「3-3-10 公開型GIS」の②の指摘は、共有IDを利用する他のシステムにも妥当するものである。

### エ 情報の保存期間の情報資産台帳への記載

「3-3-11 長時間労働抑制システム」の⑤の意見、「3-3-12 行政手続きガイドサービス」の④の意見及び「3-3-15 総合防災情報システム」の⑤の意見は、「2-4 甲府市情報セキュリティ対策基準の改定」で触れた情報資産台帳の記載事項に関わるものであることから、情報システム全般において妥当するものである。

### オ 情報セキュリティ関連の契約書への記載、定例会議事録及び契約終了時のデータ管理について

「3-3-14 ホームページコンテンツ管理システム」の③及び④の意見、並びに「3-3-16 地域包括支援センター支援システム」の③の意見は、それぞれシステムの運用・保守の委託契約に共通するものである。

### 3 個別システムの調達、運用・保守に関する財務事務の検証

#### 3-1 個別システムの選択について

##### (1) 選択基準

前述(第2の5-1)したとおり、甲府市には、14の部局、36の課において、69の情報システムが稼働している。

そこで、次のような1~5の基準で、16の情報システムを抽出した(各システムの冒頭の番号は、第2の5-1に掲載した甲府市の情報システムの番号に呼応する)。

1. 導入調達価格高額のもの		導入費		担当課
4	防災行政用無線(移動系)設備	5.7億円		防災企画課
5	防災行政用無線同報系管理	6.1億円		防災企画課
10	基幹業務系	41.1億円	具体的な利用場面の検証	デジタル推進課
			国民健康保険、滞納管理(国保)	健康保険課
			固定資産税	資産税課
			学校給食費	学事課
11	内部業務系	10.5億円		デジタル推進課
18	固定資産評価	39.9百万円	保守 42.2百万円	資産税課
21	戸籍総合	1億円		市民課
<b>2. 未来ビジョン基本目標関連</b>				
13	公開型GIS	5.3百万円	情報通信基盤の整備	デジタル推進課
14	長時間労働抑制	8.3百万円	管理職によるパソコン稼働時間管理	デジタル推進課・行政経営課
15	行政手続きガイドサービス	保守 1.3百万円	市民への案内サービス	デジタル推進課・行政経営課
<b>3. 情報保有数・情報価値</b>				
52	甲府市図書館情報	2.9百万円	保守 18.3百万円	図書館
<b>4. 市民サービスとの関連性</b>				
2	ホームページコンテンツ管理	23.9百万円	保守 11.8百万円	情報発信課
8	総合防災情報	80.8百万円	保守 6.6百万円	防災企画課
<b>5. ネットワークの特殊性など</b>				
30	地域包括支援センター支援(外部NW)	1.8百万円	保守 3.7百万円	健康政策課

## (2) 監査方法

選択した各情報システムに対してアンケート調査を行い、アンケート結果を踏まえて、次の指針に基づき担当課にヒアリングや資料調査を行った。

①情報システムの構築、調達、運用保守及び情報セキュリティ管理の各場面の事務の執行について、適法性（関係法令、条例、規則等の準拠）、経済性・効率性・有効性（支出額に見合った成果、調達時の想定通りの利用及び検証）に基づいているか。

②情報システムの調達及び運用・保守に関する市としての統一的な方針（情報システムの調達及び運用保守に関する基本方針等）が策定され、それに基づき実行されているか。

③情報システムの運用・保守が、ベンダー任せになっていないか。

④情報システムのセキュリティ対応について、想定されるリスクを勘案して適切に行われているか（個人情報その他の情報資産の漏洩対策、災害時の対応等）。

## 3-2 調査票の配布による調査

### (1) アンケート調査票の内容

アンケート調査期間（令和5年7月27日～8月10日）

	システム名
	所管課
	(概要・総括)
1	当該システムに係る概要（扱っている情報、業務上の役割等）
	業務名・目的・取扱情報・使用者・利用者について
2	当該システムの課題（不具合、今後の修正等）
	①システムの開発・調達・機能追加
3	調達に先立ち、費用対効果の検討がなされているか。
4	新規調達契約方法は何か（提案評価(公募型プロポーザル)、競争入札、随意契約、その他）。
5	一社入札、単独随意契約等により開発を行っている場合、その理由は適切か。
6	調達に際して、各部署の責任者が承認をしているか。
7	他の情報システムや、外部ネットワーク等の連携を考慮して開発が行われているか。
8	システム導入後、もしくは機能追加後において、当初の効果が達成されているかを検討しているか。
9	新規調達検収方法は何か（事業者からの検収報告書等）。
	②機能、要件定義
10	システムの機能を定める際に、法律、制度等に則っているか確認しているか。

11	ユーザーの意見を反映した上でシステムの開発・機能追加が行われているか。担当事務の円滑な遂行上の当該システムの機能面の不足はないか。
12	システム障害が生じた際の障害対策を講じているか。
13	当初見込んでいた機能が適切に構築されていることを確認した上で検収・納品・稼働しているか。
14	新規調達における検収遅延はないか。
15	新規調達における品質不良障害はないか。ある場合の年間障害件数は何件か。当該システムの障害発生頻度、業務への支障はどうか。
16	当初見込んでいた機能に不具合（バグ）が生じた場合に、原因究明と改修が適切に行われているか。
17	システムで処理する業務に対し十分な処理能力をもつ設計となっているか。当該システムの操作性
③システム運用	
18	保守契約方法は何か（競争入札、随意契約、提案評価）。
19	一社入札、単独随意契約等により保守・運用を委託している場合、その理由は適切か。
20	保守検収方法は何か（事業者報告、動作確認、納入確認・検収書、管理資料）。
21	当該システムの検収は情報処理の資格者が担当しているか。
22	運用、操作に関するルール、マニュアルが定められているか。研修実施により誰でも扱えるか。
23	システムの稼働状況を把握し、システムの性能管理や資源の有効活用に役立てているか。
24	ユーザーのID・パスワードの管理は適切に行われているか（システム固有のID付与の有無などID付与方針の有無、ID権限区分の有無、不要となったIDの確認・処分などID棚卸の実施の有無、IDごとのパスワードの利用の有無、パスワードの定期的な更新の有無）。
25	当該システムの主要なインプットの方法は（入力帳票、入力データ等）。
26	当該システムのインプットに係るリスク（正確性、網羅性等）及び対応するコントロール
27	当該システムの主要なアウトプットの方法は（出力帳票、出力データ等）。
28	当該システムのアウトプットに係るリスク（正確性、網羅性等）及び対応するコントロール
29	プログラムやデータを直接改変できる権限を持つシステム管理者権限について、必要な場合にのみ使用し、使用後はパスワードを変更する等、適切な管理を行っているか。
30	データのバックアップ範囲および時期は、システムの稼働状況と比較して適切か。
31	運用を外部に委託している場合、および外部委託先がさらに再委託を行っている場合、委託先、再委託先が適切に業務を行っているかモニタリングを行っているか。
32	委託事業者のデータの持ち出し等をどのように把握しているか。
33	システムのユーザーが、実際にどの程度システムを利用しているかを把握し、利用率が低い場合には利用度を上げるための対策を行っているか。



④セキュリティ対策	
34	サーバールーム等への入退室管理は実施されているか。
35	情報機器の耐震対策は実施されているか。
36	情報機器の盗難対策は実施されているか。
37	パソコンの持ち出しは可能か。
38	マニュアルの有無及び職員への浸透度はどうか。
39	「甲府市セキュリティ対策基準」に遵守していることを定期的に自己点検しているか。
40	当該システムの利用にフラッシュメモリ（USBなど）へのデータ保存の有無や紙媒体に移動させる際のセキュリティ対策の有無
41	当該システムのインプット及びアウトプットに関連しエクセル等を利用する場合のルールがありますか（パスワード、データ保存場所、計算式の検証・保護他）。
42	システムで取り扱っているデータへのアクセス制限および、制限を遵守していることのモニタリングは行われているか。
43	当該システムのアクセス記録の保存の有無
44	システムに接続している端末の一覧や、ネットワーク構成を把握しているか。
45	ソフトウェアの除去およびハードウェアの廃棄の際に、保管されている情報やプログラムが適切に消去されていることを確認しているか。
46	庁舎外部からのアクセスが可能な場合、ファイアウォール等適切なセキュリティ対策を実施しているか。

### 3-3 各個別システムの検証

#### 3-3-1 防災行政用無線（移動系）設備システム

##### (1) システムの概要

###### ①システム管理課

市長直轄組織 危機管理室 防災企画課 防災企画係

###### ②導入目的

災害時等における避難所等との連絡を甲府市役所の統制局から3つの中継局を通じて、避難所60箇所、自治会連合会、医師会、消防団及び市長をはじめとする甲府市各部署の担当職員が保有ないし管理する無線装置(312局)により確保する。

(312局の内訳)半固定型64台、携帯型214台、基地局4台、車載型15台、統制台1台、遠隔制御6台、FAX5台、可搬型2台、データ1台

平成23年から平成25年までの甲府市の新庁舎建設に伴い、既設の移動系無線設備をアナログ波からデジタル波に対応した設備に移行した。

###### ③導入・構築期間

平成23年12月16日～平成25年5月31日

###### ④供用開始日

平成25年6月1日

###### ⑤システム調達方法・契約金額

一般競争入札

契約金額：572,325,600円

###### ⑥運用保守の契約方式・契約期間・契約金額

随意契約方式(特命随意契約)

契約期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日(令和3年度)

契約金額：19,010,090円

契約期間：令和4年4月1日～令和5年3月31日(令和4年度)

契約金額：18,944,090円(同)

##### (2) 監査の結果及び意見

###### ①運用保守の随意契約方式の適法性について

無線設備が特殊機器であり、各メーカーが設計開発した独自のノウハウがあるため、メーカー系列の専門点検業者以外では点検ができないこと、甲府市の防災行政用無線移動系設備のデジタル更新工事において工事を担当し設備内容を熟知していることといった理由で地方自治法施行令167条の2第1項第2号に基づき特命随意契約がとられている。

これは甲府市の「随意契約ガイドライン」の「特定のものでなければ役務を提供することができない場合(特殊な技術を用いて設計・施工した施設・設備の保守・点検業務の場合等)」に該当するものであり、適法なものと判断される。

## ②運用保守の随意契約内容の今後のあり方

### ア 運用保守契約の更新期間の見込み

平成 25 年から本システムの運用が開始され、令和 4 年度で 10 年間を経過した。

防災行政用無線（移動系）については、アナログ形式からデジタル形式に変更したことで導入したものであることから、本システムの運用は今後も引き続き継続される見込みである。したがって、令和 3 年度及び令和 4 年度の契約金額からすれば、本システムの維持継続のために毎年約 1,900 万円が発生することになる。

### イ 随意契約の内容の検討の必要性（意見）

本システムの運用保守契約が特命随契とされた理由は、「随意契約ガイドライン」の「特定のものでなければ役務を提供することができない場合（特殊な技術を用いて設計・施工した施設・設備の保守・点検業務の場合等）」に該当することが主要なものである。仕様書上にも、「防災行政用無線に関する機器及びシステム更新、また、設定変更が必要な場合には受託者が対応すること」とあり、本システムの設計・施工業者に保守運用を委託したことの趣旨が明確化されている。

ただし、この随意契約の理由との関係では、統制局設備（甲府市役所）や 3 つの中継局設備及び映像監視システム設備との運用保守との関連性は認められるものの、陸上移動局設備のうち携帯型無線装置用蓄電池の交換（71 局分単価 40,000 円で合計 2,840,000 円。214 局を 3 分割し 3 年で全部を交換）などは随意契約の理由からすれば疑問なしとはしない。もちろん電池交換のみを別契約にすることは困難であろうから、見積りにおいてより対価低減を求めることも必要かと思われる。

### ウ 機器の故障時における部品交換への対応の必要性（意見）

運用保守点検管理報告書には、修理交換箇所の指摘があり、移動系無線の使用に問題が生じるものから対応しているとのことである。ただし、運用開始から 10 年を経過し、機器の故障時における部品交換などに対してどのように対応するかが課題とされており、運用保守の業者に部品の対応年数の確認などが必要と考えられる。引き続き同一業者に運用保守を任せるのであれば、仕様書などにその旨を記載して契約書上も部品交換に対して明確化しておくべきものとする。

### エ 対価低減の検討（意見）

防災行政用無線のうち同報系無線システムの運用保守に関する契約には、見積書上「報告書作成費」の計上はなく点検報告書が提出されているところ、本システムの運用保守に関する契約には見積書上「測定器損料、報告書作成費」が計上された上で保守点検報告書が提出されている。いずれのシステムの保守運用は特命随意契約であり、業者からの見積りで契約されることからすれば、「報告書作成費」の名目は不要なのではないかと考えられる。今後の本システムの運用保守契約においては、「報告書作成費」の計上が必要かどうかの検討を行い、上記のイで触れた電池交換費用への対応も含めて、対価低減できるかどうかの検討を行うべきである。

### オ 契約文書の保存期間について（指摘）

本システムの保守運用に関する業務委託に関する契約書は、保存期間が 10 年とされているが、本システムの継続期間中は保存を継続すべきものと思われる。

また、本システムについては運用保守を引き続き継続しなければならない以上、仮に現在運用保守を業務委託している業者から他の業者に変更しなければならない状況が生じる場合にも備えて、本システムを導入した際の機器等の設計書が含まれる平成 23 年締結の本システム導入契約書については、保存年限が 10 年であるが、事業継続のため 10 年を超えた保存継続の対応がなされている。しかしながら、文書管理規程の手続（甲府市文書取扱規程第 41 条第 4 項）が履践されていないので、規程に沿った保存年限の延長手続をおこなうべきである。

### ③本システムの設備の管理について

「甲府市デジタル防災行政無線システム構成図」が設備導入契約書に添付され、本システム及び同報系システムについての設備については、この構成図により一覧図面として管理把握がなされている。

なお、構成図内に既設サーバ、PC 回線が記載され、設備導入契約書にも「データ通信サーバ 1 台」、「データ操作端末 1 台」の記載があったが、これらは、防災行政無線システム内で用いる、メッセージ、無線番号及び静止画といったデータの通信のためのサーバと端末機器であり、インターネットなど外部との接続はないものであることが確認された。

### ④甲府市総合防災情報システムとの連携などの課題（意見）

本システムは、同報系とともに、平成 23 年に導入され、平成 25 年から運用が開始された。一方、甲府市総合防災情報システムは、平成 29 年に前進となる防災システムが古くなり更新時期を迎えたことから、新たに山梨県の防災システムと連携するものとして構築された。

デジタル対応とはいえ、防災行政無線システム（移動系・同報系）は、音声による情報伝達手段である。同報系システムで流された防災等の情報は、高齢者などスマートフォンやパソコンなどを操作に不慣れな市民にとって有用であるし、放送から 24 時間はテレホンサービスで聞くことができる。無線システムも音声により情報を収集・伝達するもので、総合防災情報システムが停電などで使用できない場合にも、本庁と避難所との間で無線によりやりとりができるメリットがある。他方、同報系で流された情報は、文字データにより、総合防災情報システム内の「甲府市からのお知らせ」や SNS、HP 及び防災アプリを利用した一括公開で市民に情報伝達がなされている。

このように 3 つの防災に関する情報システムは、災害という緊急事態に的確に対応するために、それぞれが機能を補うものと評価できる。この点、例えば、防災無線の音声情報が自動的に総合防災情報システム内の文字情報として流すことができるなど、システム間の自動連携が今後の開発課題と思われる。

### 3-3-2 防災行政用無線同報系管理システム

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

市長直轄組織 危機管理室 防災企画課 防災企画係

##### ②導入目的

災害時及び災害が発生するおそれのある場合に、市民に対して避難情報等の緊急情報や行政情報を屋外拡声子局（スピーカーを設置している放送塔）や戸別受信機を介して、一斉に放送を行うためのシステムである。

平成 23 年から平成 25 年までの甲府市の新庁舎建設に伴い、既設の同報系無線設備を全面的に更新し、アナログ波からデジタル波に対応した設備に移行した。また、市内全域への放送のための中継局及び再送信子局の設置、支所・出張所から本庁の親局の遠隔操作装置設置、スピーカーの増設、戸別受信機の設置、一般電話・携帯電話による放送内容の確認可など、市民への情報伝達をより一層確実なものとした。

##### ③導入・構築期間

平成 23 年 12 月 16 日～平成 25 年 9 月 30 日

##### ④供用開始日

平成 25 年 10 月 1 日

##### ⑤システム調達方法・契約金額

一般競争入札

契約金額：617,500,800 円

##### ⑥運用・保守の契約方式・契約期間・契約金額

随意契約方式（特命随意契約）

契約期間：令和 3 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日（令和 3 年度）

契約金額：10,318,000 円

契約期間：令和 4 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日（令和 4 年度）

契約金額：10,299,850 円

#### (2) 監査の結果及び意見

##### ①運用・保守の随意契約方式の適法性について

無線設備が特殊機器であり、各メーカーが設計開発した独自のノウハウがあるため、メーカー系列の専門点検業者以外では点検ができないこと、甲府市の防災行政用無線同報系設備のデジタル更新工事において工事を担当し設備内容を熟知していることといった理由で地方自治法施行令 167 条の 2 第 1 項第 2 号に基づき特命随意契約がとられている。

これは甲府市の「随意契約ガイドライン」の「特定のものでなければ役務を提供することができない場合（特殊な技術を用いて設計・施工した施設・設備の保守・点検業務の場合等）」に該当するものであり、適法なものとして判断される。

## ②運用保守の随意契約内容の今後のあり方

### ア 運用保守契約の更新期間の見込み

平成 25 年から本システムの運用が開始され、令和 4 年度で 10 年間を経過した。防災行政用無線（同報系）については、アナログ形式からデジタル形式に変更したことで導入したものであることから、本システムの運用は今後も引き続き継続される見込みである。したがって、令和 3 年度及び令和 4 年度の契約金額からすれば、本システムの維持継続のために毎年約 1,000 万円が発生することになる。

### イ 随意契約の検討の必要性（意見）

本システムの運用保守契約が特命随契とされた理由は、「随意契約ガイドライン」の「特定のものでなければ役務を提供することができない場合（特殊な技術を用いて設計・施工した施設・設備の保守・点検業務の場合等）」に該当することが主要なものである。仕様書上にも、「防災行政用無線に関する機器及びシステム更新、また、設定変更が必要な場合には受託者が対応すること」とあり、本システムの設計・施工業者に保守運用を委託したことの趣旨が明確化されている。

他方、上記の随意契約の理由からは今後とも継続的に同一業者に運用保守を委託することが予想される。報告書上は、「業務委託施工日誌」が提出され、各機器の点検をいつ行ったかについて記載があるが、これによれば令和 3 年度、令和 4 年度とも延べ約 50 日間で業務を行っている。また、令和 3 年度、令和 4 年度の点検報告書では、問題点の指摘に関してみれば、技術的な面よりも樹木近接など外観的な指摘が多いことから、必ずしも随意契約でなくても対応できる面も伺われる。

そこで、本システムの運用開始から 10 年が経過したことから、これを契機に再度点検項目との関係で随意契約が必要か否かについて検討することも必要なのではないかと考えられる。

### ウ 機器の故障時における部品交換への対応の必要性（意見）

運用開始から 10 年が経過し、機器の故障時における部品交換などに対してどのように対応するなど課題とされており、運用保守の業者に部品の対応年数の確認などが必要と考えられる。引き続き同一業者に運用保守を任せるのであれば、仕様書などにその旨を記載して契約書上も部品交換に対して明確化しておくべきものとする。

### エ 契約文書の保存期間について（指摘）

本システムの保守運用に関する業務委託に関する契約書は、保存期間が 10 年とされているが、本システムの継続期間中は保存を継続すべきものと思われる。

また、本システムについては運用保守を引き続き継続しなければならない以上、仮に現在運用保守を業務委託している業者から他の業者に変更しなければならない状況が生じる場合に備えて、本システムを導入した際の機器等の設計書が含まれる平成 23 年締結の本システム導入契約書については、保存年限が 10 年であるが、事業継続のため 10 年を超えた保存継続の対応がなされている。しかしながら、文書

管理規程の手続（甲府市文書取扱規程第 41 条第 4 項）が履践されていないので、規程に沿った保存年限の延長手続をおこなうべきである。

#### オ 保守管理の対象の検討見直し（指摘）

点検報告書では令和 3 年度及び令和 4 年度ともに、「上九一色出張所の遠隔制御装置のタッチパネル表示、動作せず」とあり、放送の一部機能が使えない状態が継続している旨が報告されている。甲府市では、市の南部に位置する、上九一色出張所と中道出張所（いずれも市町村合併で市に併合された地域）に遠隔制御装置を設置しているが、現在は運用していない。そもそも本庁にある放送卓が使用できなくなると各出張所にある装置も使用できなくなる関係にあり、遠隔装置を使用することがないため修理を行っていないとのことであった。

しかし、修理の必要がなく、装置そのものの使用価値がないのであれば、同装置を保守管理の対象から除外すべきである。それ自体が毎年の仕様書上保守管理の対象装置に上がっていることから、無用の混乱を招きかねず、改善が必要である。

#### ③耐震性等の点検について（意見）

現状では、中継局（移動系も同じ）については、建物それ自体の地震対策、火災対策及び水害対策を行っている。その他のスピーカーの設置された放送塔に関しては、「建設電気技術協会電気通信設備工事共通仕様書」、「日本建築センター建築設備耐震設計・施工方針」に基づいて耐震化している。水害対策も J I S 規格で対応し、火災対策についても難燃材料を使用し、筐体外側も全面ステンレス構造となっている。

災害時に設備が使用できないことのないよう耐震性等の点検はあらかじめ設置からの期間（例えば〇年後など）を決めて今後行うべきである。

#### ④総合防災情報システムとの関係の検討（意見）

本システムの導入目的に無線放送を聞き漏らした市民が一般電話・携帯電話から放送内容を確認できる点が上げられており、甲府市のホームページや広報誌にテレフォンサービスの電話番号を掲載し、過去 24 時間以内の防災無線の放送内容を聞くことが可能となっている。

一方、平成 30 年から運用の開始された、スマホやパソコンで閲覧可能な「総合防災情報システム」にも、「甲府市からのお知らせ」機能により、入力された防災無線の内容が閲覧可能となっている。

テレフォンサービスと「総合防災情報システム」の「甲府市からのお知らせ」機能による情報提供について、例えば「甲府市からのお知らせ」についてこれを読み上げる機能があれば、目に障害がある市民の方もテレフォンサービスと同様に利用可能となりうる。

もちろんスマホを利用しない市民の方もいることから、今後は、利用者となる市民からの声も聴取し、それぞれの情報提供機能の役割分担についての検討も必要である。

### 3-3-3 基幹業務系システム

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

行政経営部 行政経営総室 デジタル推進課 情報管理係

##### ②導入目的

「第二次こうふDO計画 基本計画書」(平成28年5月)に基づく調達対象を、基幹業務系、内部情報系及びインフラ系の3分野に分割し、それぞれ事業者を選定することとなった。

基幹系業務にあたる住民情報、税務、国民健康保険・年金、介護・福祉、収滞納、宛名、総合窓口等64の業務について、システム、運用や保守等のサービスを調達し、市民生活に直接関係する事務の電子化、住民サービスについてより一層の向上を図る。

##### ③導入・構築期間(2年間)

平成29年3月27日～平成31年3月31日

##### ④供用開始日(運用期間)

平成31年4月1日(令和11年3月31日までの10年間)

##### ⑤システム調達、運用・保守の契約方法・契約金額

公募型プロポーザル結果に基づく随意契約方式

契約金額: 4,119,309,140円(単年度(令和4年度)452,277,013円)

本契約は、従来行われている物品調達や一部作業の委託という考え方でなく、システムやSIサービスといった事業者が提供するサービスそのものを調達するという考え方に基づいている。システム(ハードウェア、ソフトウェア等)やアウトソーシング設備(サーバ設置場所、印刷場所等)は全て事業者が提供するものとし、甲府市はこれらを所有せず、事業者により提供されるサービスを受け取ることとしている。このため、甲府市はシステムを用意した時点でなく、サービスの提供を受けた時点でそのサービスの対価を支払う。なお、甲府市は提供されたサービスを定期的にモニタリングし、品質を確認するが、その際、予定していた品質・機能等が満たされていなかった場合は、サービスの対価を減額することができる。

#### (2) 監査の結果及び意見

##### ①個々のコストが不明であること(意見)

本システムは、12年間の包括アウトソーシングである。サービス調達による事業方式(延べ払方式、業績連動支払、サービス品質保証、性能発注方式)を採用し、構築・移行期間2年(平成29年度～平成30年度)及び運営管理期間10年(平成31年度～令和10年度)の計12年間の包括契約である。

このため、対価の算定については、当初契約時に基本サービスに関するものについてのみが当初契約時における契約金額の対象となる。

基本サービスは、当初契約時のサービス仕様書・業務仕様書等の事業関連図書に規定



した業務を実施するために必要な全てのシステム及びS I サービスである。これには、カスタマイズ（便利機能）や法制度改正対応（大規模法制度改正対応を除く）、ソフトウェアの機能強化（更新・バージョンアップ等を含む）、運営管理期間中のセキュリティの維持を含む。

包括アウトソーシングであることから、基幹系業務に携わる各担当課がシステム構築に掛けなければならない仕事は減少し事務負担が軽減されるとともに、システムの管理は担当課のデジタル推進課が一手に行うので、同様に各業務担当課に発生しうるリスクが減少するといった利点がある。

他方、個々のシステム構築やシステム管理に関するコストが分かりづらい点があり、個別にどれだけの経費削減につながっているかの算定が出来ないことが短所といえる。

本システムについては 10 年毎の更新が予定されているが、運用期間における対価の見直しの協議が令和 2 年度、令和 5 年度及び令和 8 年度に行われることになっている。

また、提供されたサービスを定期的にモニタリングし、品質を検査し、予定した品質・機能等が満たされなかった場合にはサービス対価を減額することや改善注意・改善勧告もなされ、改善を行っている。

個々のコストが分かりづらいため、上記の協議やモニタリングが適切に行われること、及びその検証を 10 年間経過時の更新時に求める。

## ②地方公共団体情報システムの標準化について（意見）

ア 大規模法制度改正対応は基本サービスに含まれず、これに対応するシステム及び S I サービスは追加となる。具体的な判断基準や算定方法については、事業者からの提案と前計画での基準・実績を踏まえて本市が判断し、決定するとされる。

イ 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律との関わり

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（以下「標準化法」という。）が令和 3 年 9 月 1 日施行され、「地方公共団体情報システム標準化基本方針」が令和 4 年 1 0 月に策定された。

標準化法では、地方公共団体の情報システムの標準化の対象となる事務について、同法第 2 条第 1 項に規定する標準化対象事務を定める政令（令和 4 年政令第 1 号）及び同法第 2 条第 1 項に規定する標準化対象事務を定める政令に規定するデジタル庁令・総務省令で定める事務を定める命令（令和 4 年デジタル庁令・総務省令第 1 号）において、「児童手当、子ども・子育て支援、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、戸籍、就学、健康管理、児童扶養手当、生活保護、障害者福祉、介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金」の 20 業務を定めている（以下「標準化対象事務」という。）。そして、標準化対象事務の処理に係る情報システム（以下「標準化対象システム」という。）が満たすべき基準（以下「標準化基準」という。）を国が定めることとされた。

具体的には、各所管法令又は事務に係る機能要件等については各所管大臣が、各システムに共通する事項（データ要件等）についてはデジタル庁を所管する長としての内閣総理大臣と総務大臣が定める（標準化法第6条第1項及び第7条第1項関係）。その上で、地方公共団体に対して、標準化基準に適合したシステム（以下「標準準拠システム」という。）の利用を義務付けるとともに（同法第8条第1項関係）、地方公共団体は、国による全国的なクラウド環境の整備の状況を踏まえつつ、当該環境においてクラウドを活用して情報システムを利用するよう努めることとされている（同法第10条関係）。

また、国は、標準化法第5条に基づく「地方公共団体情報システム標準化基本方針」（以下「基本方針」という。）を令和4年10月に閣議決定をしたところであり、基本方針においては、「地方公共団体の基幹業務システムの標準化・共通化の取組については、基幹業務システムを利用する地方公共団体が、令和7年度までにガバメントクラウドを活用した標準準拠システムに移行できる環境を整備することを目標とする。」とされた。具体的には、令和5年4月から令和8年3月（令和7年度末）までを「移行支援期間」と位置付け、令和7年度末までに、ガバメントクラウド（デジタル社会形成基本法（令和3年法律第35号）第29条に規定する「全ての地方公共団体が官民データ活用推進基本法第二条第四項に規定するクラウド・コンピューティング・サービス関連技術に係るサービスを利用することができるようにするための国による環境の整備」としてデジタル庁が調達するクラウド環境をいう。）を活用した標準準拠システムへの移行を目指すこととし、国はそのために必要な支援を積極的に行うとともに、移行支援期間である令和7年度末までの達成状況及び移行支援期間における実証、為替や物価などのコスト変動の外部要因も勘案して、必要に応じた見直しの検討と達成状況の段階的な検証を行うこととされた。

なお、関係府省庁は、これまでの累次の閣議決定を踏まえ、令和4年夏には、業務の標準仕様書を策定又は改定するとともに、デジタル庁においては、データ要件・連携要件等の共通事項に関する標準仕様書を作成及び改定するなど、環境の整備を進めてきた。今後は、これらの標準仕様書を基に、標準化基準を省令で定めることとなる。

その他、標準化法においては、都道府県が市区町村への必要な助言、情報提供等を実施することに係る努力義務が規定されている。このため、都道府県は、広域自治体として、管内市区町村の基幹業務システムの標準化・共通化の進捗管理等について助言等を行うことが期待される（標準化法第9条第3項関係）。

また、標準化対象事務の多くは、主として市区町村が処理するものであるが、生活保護及び児童扶養手当について都道府県が利用するシステムについても、令和4年夏に公表された標準仕様書において標準化対象システムとされたことから、市区町村と同様に、標準準拠システムへの移行が必要となっている。

ウ 甲府市の対応

甲府市では、地方公共団体情報システムの標準化・共通化に係る事業に関するデジタル基盤改革支援補助金を国から受け（補助率 100%）、令和 5 年 6 月から令和 6 年 3 月にかけて、20 業務の基幹系情報システム標準化対応に関するコンサルティング業務を、現在の基幹系情報システムの委託業者とは別会社に委託している。現在の基幹系情報システムに関する第 2 次 D O 計画から次の D O 計画への移行計画作成に関する検討となる。

#### エ 契約関係の十分な検討（意見）

国から求められているとおり、令和 7 年度末までに 20 業務に関して標準化・共通化の構築を行うことになるが、これらについては現在の基幹系情報システムの委託業者との間で追加の別契約となる。したがって、別契約によって発生する追加費用について、その具体的な判断基準や算定方法については、事業者からの提案と前計画での基準・実績を踏まえて本市が判断し、決定することとなる。

第 2 次 D O 計画に基づく契約関係については、令和 10 年度末までの開発費及び運用費の毎年度の繰り延べの支払に加えて、新たに締結される 20 業務に関する契約に基づく支払が発生する。従来の契約と新契約とのつながりをどうするかなどの協議は今後なされる予定とのことであるが、標準化・共通化とならない 44 業務の運用費の削減を含め、20 業務に関する追加費用の他の自治体の契約費用を参考にした適正化など、契約関係の十分な検討が望まれる。

### 3-3-4 国民健康保険・滞納管理システム

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

福祉保健部 保険経営室 健康保険課 保険料係、給付係、滞納整理係

##### ②導入目的

ア 保険料係では、国民健康保険の加入脱退の処理、資格情報の管理及び保険料の賦課更正に係る業務を行っており、主として2つのシステムを導入している。

まず、「国民健康保険資格システム」は、退職・介護・旧被保等を含めた資格異動、保険証等の発行・回収、各種帳票の発行を行うほか、国民健康保険料システム等の他業務や国保情報集約システム等の外部機関等との連携により、正確かつ迅速な事務の実現を目的としている。

次に、「国民健康保険料賦課システム」は、賦課計算、賦課資料の作成、納税通知書の発行を行うほか、国保資格システム、収納システム等の他業務や、国保連合会等の外部機関との連携により、事務量の削減、正確かつ迅速な事務の実現を目的としている。

イ 給付係では、国民健康保険の給付管理業務を行っている。当係では、「国民健康保険給付管理システム」を導入しており、当システムは国保資格システムをベースに各給付に係る情報を一元管理し、事務の効率化を目的としている。

ウ 滞納整理係では、国民健康保険の滞納管理業務を行っている。当係では、「滞納管理システム」を導入しており、当システムは滞納者のリアルな情報を一元管理し、滞納者の現況把握、滞納者への計画的な折衝、収納・未納額のタイムリーな把握などを目的としている。

##### ③導入・構築期間

基幹業務系システムに含まれる業務システムの1つである。

##### ④供用開始日

基幹業務系システムに含まれる業務システムの1つである。

##### ⑤システム調達方法・契約金額

基幹業務系システムに含まれる業務システムの1つである。

##### ⑥運用・保守の契約方式・契約期間・契約金額

基幹業務系システムに含まれる業務システムの1つである。

#### (2) 監査の結果及び意見

##### ①RPA等の自動化作業の検討について（意見）

保険料係では、被保険者に係る資格取得または喪失の届出書に基づき、手入力で情報をシステムに登録している。同様に、給付係では、給付に係る申請書に基づき、手入力で情報をシステムに登録している。これらは、毎月数百件の作業となり、多くの人手を要しているのが実情である。

これらの手入力作業は、RPAやAI-OCRで代替可能と推察される。RPAとは、人間が行っていた定型的なパソコン操作をソフトウェアにより自動化する技術のことである。またAI-OCRは申請書などの書類の読み取りに際してAI技術により手書文字も含めた読み取り精度を向上させた技術である。

現状は、RPAやAI-OCRなどの自動化技術について、費用面などの制約もあり導入されていない。しかし、自動化技術の導入によって作業時間の短縮、コストの削減が期待できることから、まずは代替可能な作業の洗い出し、費用対効果の検証などを行うことが望ましい。

## ②USBの外部持出の管理方法について（意見）

甲府市では、USBメモリ等による情報漏えい事故等の発生を防止することを目的に、「登録USBメモリ等取扱要領」を定めている。当該要領にて、USBメモリを外部持出する場合には、「所定の書式（第4号様式）により申請し、情報セキュリティ管理者の許可を得なければならない」（同取扱要領 第8）と定めている。

滞納整理係では、滞納者の預金情報を把握するために、金融機関に滞納者の情報を提供する必要がある。そのため、USBメモリに滞納者の情報を保存し、USBメモリを金融機関に受渡し、作業完了後にUSBメモリの返却を受ける流れとなっている。このUSBメモリの外部持出作業について、本来は上記の第4号様式に従って管理しなければならないが、従前より独自の管理簿にて管理している状況であった（令和5年4月以降は、第4号様式に従って管理するように改めた）。実際の運用として、第4号様式に比べて独自の管理簿には返納予定日やデータ消去の有無の記載がなく、管理内容が不足している部分もあったことから、情報漏えい事故等の発生を防止する目的に鑑み、USBメモリを取り扱う部署に対して当該取扱要領の周知徹底が望まれる。

### 3-3-5 固定資産税システム

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

企画財務部 課税管理室 資産税課

##### ②導入目的

甲府市内に所在する土地・家屋・償却資産に係る固定資産課税台帳を保有し、固定資産税・都市計画税の賦課処理及び証明書の発行を行うために導入した。

##### 【当該システムの特徴（導入プロポーザル資料より）】

- ・法務局から送付される登記簿電子データを取り込むことができる。
- ・取り込んだ電子データから読み込んだ内容が入力時に自動設定される。
- ・家屋評価システムによる評価内容を一括して取り込むことができる。
- ・エラーとなったデータを一覧表示でき、そこから修正することができる。
- ・総務省へ提出する電子調査表を作成できる。
- ・償却資産の電子申告に対応している。
- ・土地台帳、家屋台帳から各種証明書を発行できる。
- ・連帯納税義務者への納税通知書が発行できる。

##### ③導入・構築期間

平成 29 年 3 月 27 日～平成 31 年 1 月 3 日の約 2 年間

##### ④供用開始日

平成 31 年 1 月 4 日

##### ⑤システム調達方法・契約金額

プロポーザル方式

10 年間の長期包括契約のため、

当初契約 4,119,309,140 円のうち固定資産税分として ¥96,610,508 円

内訳

構築費用 ¥32,203,440 円、

運用費用 ¥64,407,068 円)

##### ⑥運用・保守の契約方式・契約期間・契約金額

同上

#### (2) 監査の結果及び意見

##### ①システムの活用のための分析と提供事業者からの活用提案について（意見）

システムの稼働状況を把握し、システムの性能管理や資源の有効活用に役立っているかとの監査人からの質問に対し、担当者の回答としては一部の帳票出力機能や添付資料の管理機能、法務局との連携機能など使用していない機能や使用頻度の少ない機能はあるとのことであった。

当該システムは他の地方公共団体でも使用されているものであり、甲府市で活用できていない機能でも他の地方公共団体においては必要としている機能である可能性が高い。実装されている機能をフル活用することにより、導入目的を効果的かつ効率的に達成することができる。継続的な操作研修や他の地方公共団体の活用事例などをシステムベンダーより提供してもらうことも検討すべきである。

②システムの改訂時に手動のチェックを自動化する提案をすべきである（意見）

システムからアウトプットしているデータの活用方法を質問したところ、入力や登録の誤りのないことの確認に使用しているとの回答を得た。年に2回、それまでのすべての登録情報についてエクセルを使用し90項目のチェックを行っている。

意見①の通り未使用の機能でカバーできる項目があるかどうかの検討を行うとともにシステムの改訂時にシステムベンダーとチェック項目の共有を行い、システムの機能として実装可能かどうかの検討をすべきである。

### 3-3-6 学校給食費システム

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

教育部 教育総室 学事課 保健給食係

##### ②導入目的

学校現場を取り巻く環境が複雑化・多様化し、学校に求められる役割が拡大する中、教員の長時間勤務の改善が課題となっている。学習指導要領の改訂の動向等を踏まえた授業改善に取り組む時間や、教員が子供と向き合う時間を確保し、教員一人一人が持っている力を高め、発揮できる環境を整えていく必要がある。このような観点から平成28年6月に「学校現場における業務の適正化に向けて（通知）」（文部科学省生涯学習政策局長ほか）が発出され、平成31年1月には中央教育審議会でもとめられた「新しい時代の教育に関する総合的な方策について（答申）」では、学校給食費について公会計化及び地方公共団体による徴収を基本とすべきとした。そこで、甲府市において検討がなされた結果、令和4年度より学校で実施していた学校給食費の徴収・管理を甲府市が管理する公会計制度に移行した。

甲府市では学校給食費の公会計化に当たり、甲府市立小中学校に在籍する児童・生徒及び教職員の学校給食費及び学納金に関するデータを管理し、円滑な徴収業務を行うことを目的として、学校給食費システムを導入した。

##### ③導入・構築期間

令和3年4月23日～令和4年3月31日

##### ④供用開始日

令和4年4月1日

##### ⑤システム調達方法・契約金額

随意契約方式（1者からの見積りのみで契約する特命随意契約）

契約金額：36,775,200円

##### ⑥運用・保守の契約方式・契約期間・契約金額

契約期間：令和4年4月1日～令和11年3月31日（7年間）

なお、システム構築と運用・保守は一体の契約としており、実際の契約期間は令和3年4月23日～令和11年3月31日である。上記の導入・構築と運用・保守の期間は便宜的に分けて記載している。

#### (2) 監査の結果及び意見

##### ①事業者の選定方法について（指摘）

文部科学省が令和元年7月に作成した「学校給食費徴収・管理に関するガイドライン」において、学校給食費の公会計化等に当たり、地方公共団体に学校給食費の徴収・管理業務を集約するためには、学校給食の実施対象となりうる全児童・生徒及び教職員の名簿をはじめ、多量の情報を総合的に管理する必要があり、そのためには業務システムの



導入を検討する必要があるとしている。検討すべき業務システムとしては、①地方公共団体の既存システムのサブシステム、②学校給食費の徴収・管理に特化したシステム、③表計算ソフトの3種類が挙げられている。

甲府市では、学校給食費を管理する人数が15,000人程度となることから、③表計算ソフトでは管理が難しいとの判断となり、また①地方公共団体の既存システムのサブシステムには該当するシステムがなかった。そこで、セキュリティ上の問題や事務効率の観点から学齢簿とのデータ連携が不可欠であると判断し、②学校給食費の徴収・管理に特化したシステム「Sossian」(株さくらケーシーエス)を採用した。なお、学齢簿システムの情報と連動させるため、基幹業務系システムに「Sossian」を搭載した。

担当課に「Sossian」を選定した理由を確認したところ、こうふDO計画を策定していることや、管理対象者の規模、データ連携、安全性等を総合的に判断する中で、実績もあり、信頼がおける唯一のシステムであるということで、基幹業務系システムの委託先である㈱電算にて学校給食費システムを選定したとのことであった。しかしながら、システム導入・構築から保守・運用において7年間で36百万円超の契約であり、長期・多額のシステム関連費用が発生すること、学校給食費システムを提供するベンダーは他にも多数存在することを考慮すると、本来は広く事業者を募り、費用面も十分考慮した一般競争入札、または公募型プロポーザルで選定すべきであったと考える。



(「Sossian」機能イメージ図)

### 3-3-7 内部情報系システム

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

行政経営部 行政経営総室 デジタル推進課 情報管理係

##### ②導入目的

「第二次こうふDO計画 基本計画書」(平成28年5月)に基づく調達対象を、基幹業務系、内部情報系及びインフラ系の3分野に分割し、それぞれ事業者を選定することとなった。

内部情報系の調達については下記を満たすものとされた。

- ・情報共有(グループウェア・文書管理)、人事給与、財務等のシステムによるサービスを調達する。
- ・事業者は事務の効率化を推進するため、利用職員数が多い業務において効率的なシステムを提供するだけでなく、変化し続けるセキュリティリスクに対応し、さらに技術進歩に追従する必要もあるため、複数の技術や製品の組合せが得意な事業者とする。
- ・事業者の拠点にシステムを設置しクラウドサービスの形態を採ることで、効率的な開発、運用及びBCP対応を行い、委託者の用意する拠点で帳票印刷や封入封緘等のアウトソーシングサービスを行うものとする。

内部情報系システムの導入目的は甲府市職員の内部事務を取り扱うためであり、内部事務は下記の複数のシステムにより実施される。なお、各システムは個別に契約するものではなく一括調達としている。

システム	概 要
1. 共通・電子決裁・情報共有系システム	
共通基盤	所属・人事情報の各システムへの連携を行う。各システムでの電子決裁を共通化し、処理状況を一元的に確認できるようにする。
文書管理	文書全般の受付(収受)から、廃棄、情報公開までの文書ライフサイクルを電子決裁基盤と連動し管理する。
グループウェア	職員の情報共有やコミュニケーションの効率化を図り、グループによる協調作業を支援する。電子メール、スケジュール、ファイル管理、掲示板等。
2. 人事給与系システム	
人事給与	職員の任免、分限、賞罰、職員の配置、勤務条件、服務に関することや、職員の給与及び退職手当金などに関する事、職員の定数管理に関する事など、人事、給与、組織の管理を行う。
被服貸与	職員へ貸与する被服の管理、貸与時期の管理を行う。
健康管理	職員の健康診断受診状況の管理を行う。
3. 財務会計系システム	

予算編成	予算編成から、執行、決算そして決算統計まで、一連の財務会計業務を行う。
執行系	
決算統計	
公有財産	保有する公有財産（土地、建物）の状況確認や集計、報告書作成や各種データ集計などを行う。
起債	起債台帳の登録、交付税算入、決算統計を行う。借入条件を入力し償還表を自動作成する。また、普通交付税算入資料に合わせて交付税積算資料を作成する。
備品	保有する備品の状況確認や集計、報告書作成や各種データ集計などを行う。
4. 契約管理系システム	
契約管理	工事、コンサル、物品、委託、賃借に関する業務契約を管理する。委託は各部局の庶務で、賃借は、各原課で管理する。
5. 庶務事務系システム	
庶務事務	超過勤務、休暇申請等の勤務管理を行う。

### ③導入・構築期間

平成 29 年 9 月 12 日～令和 2 年 3 月 31 日

### ④供用開始日

平成 31 年 4 月 1 日から令和 2 年 4 月 1 日まで段階的に供用

### ⑤システム調達、運用・保守の契約方法・契約金額

公募型プロポーザル結果に基づく随意契約方式

契約金額：1,093,054,348 円（単年度（令和 4 年度）109,189,740 円）

本契約は、従来行われている物品調達や一部作業の委託という考え方でなく、システムや SI サービスといった事業者が提供するサービスそのものを調達するという考え方に基づいている。システム（ハードウェア、ソフトウェア等）やアウトソーシング設備（サーバ設置場所、印刷場所等）は全て事業者が提供するものとし、甲府市はこれらを所有せず、事業者により提供されるサービスを受け取ることとしている。このため、甲府市はシステムを用意した時点でなく、サービスの提供を受けた時点でそのサービスの対価を支払う。なお、甲府市は提供されたサービスを定期的にモニタリングし、品質を確認するが、その際、予定していた品質・機能等が満たされていなかった場合は、サービスの対価を減額することができる。

## (2) 監査の結果及び意見

### ①情報セキュリティ内部監査の実施について（指摘）

デジタル推進課は各業務主管課が所有するネットワーク・情報システム及び保有する情報資産のセキュリティ対策の実施状況について、機密性・完全性・可用性を維持する

観点から、甲府市情報セキュリティポリシー及び関連規定等の適正かつ継続的な遵守を図ることを目的として、内部監査計画書により監査対象とされた情報システム等につき情報セキュリティ内部監査を毎年度実施している。しかし、内部監査を実施する担当課がデジタル推進課であり、自己監査となるため、デジタル推進課が所管するシステムについては情報セキュリティ内部監査の対象としていない。

内部監査実施者として、デジタル推進課内の監査対象システム担当者以外の職員、デジタル推進課出身の職員、外部の専門家等を任命し、デジタル推進課主管のシステムについても情報セキュリティ内部監査を実施すべきである。

## ②甲府市情報セキュリティ対策基準の適用に係る文書化（意見）

甲府市情報セキュリティ対策基準（以下「対策基準」という。）は、甲府市情報セキュリティ基本方針を実行に移すために、甲府市における情報資産（設備、システムで扱う情報等）に関する情報セキュリティ対策の基準を定めている。

対策基準のなかに「情報システム管理者は、職員等が電子メールの送信等により情報資産を無断で持ち出すことが不可能となるように、必要に応じ、添付ファイルの監視等によりシステム上措置を講じなければならない。」との記載があるが実施していない。しかし、担当者より代替的な技術的な対応がいくつか構築されていること、また、事案が発生した場合には対策を行うことが可能との説明を受けた。

内部情報系システムは甲府市にとって重要なシステムであることから、その扱う情報資産については対策基準を適切に適用すべきであるが、代替的な対応によりセキュリティ対応を構築している場合にはその内容を文書化し、取りまとめておくことが望ましい。

### 3-3-8 戸籍総合システム

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

市民部 市民総室 市民課 戸籍係

##### ②導入目的

取扱情報は、本籍人の本籍・氏名・生年月日・性別、出生・婚姻・死亡等の身分事項、各種届出を受理した届出書の内容である。これら戸籍の正確な記録整理と適正な保管管理、甲府市に届出された届出情報の登録、及び戸籍や附票等の証明書の発行についてシステムを通じて行い、市民サービスを向上することである。

##### ③導入・構築期間及び運用期間

令和3年1月1日～令和7年12月31日（5年間）

前契約期間が平成27年8月26日～令和3年3月31日であったところ、戸籍法改正対応のため現契約切替えにより運用期間は令和2年12月31日までとなった。

##### ④システム調達方法・運用・保守の契約方式・契約期間・契約金額

公募型プロポーザル方式による随意契約

101,409,000円（令和4年度予算 20,281,800円）

なお、このほかに、戸籍システムに係る法制度変更機能追加等に対応する費用及び管理費用（補助金交付あり）がかかっている（現契約委託業者との随意契約）。

（令和2年度）戸籍情報システム改修業務委託 契約金額 1,496,000円

戸籍法の一部を改正する法律対応に伴う戸籍情報システムの改修業務

（令和3年度）戸籍システム副本全件送信業務委託 契約金額 396,000円

戸籍の副本データを当該システムに向けて全件発信する業務委託

（令和4年度）戸籍情報システム改修業務委託 契約金額 8,160,020円

戸籍法改正に伴う戸籍事務内連携等のために必要な戸籍情報システムの機能改修のための業務委託

（令和4年度）戸籍システム符号取得関連作業業務委託 契約金額 528,000円

他の行政機関との情報連携するため必要な、マイナンバーに代わる行政機関内部で用いられる情報提供用個人識別符号を取得する作業業務委託

上記の4つのシステムとも国の指示による改修であり、カスタマイズは出来ない仕様となっている。

#### (2) 監査の結果及び意見

##### ①応募期間を十分にとるべきである（意見）。

本システムの応募期間は約1か月であった。令和3年1月からの稼働期間のため、プロポーザル期間を長くすると移行期間・構築期間が不足するためという理由であったが、6か月間は必要であったものである。

他方、令和2年からの戸籍法改正対応のため、データ化や広域交付のためベンダーが

忙しくなっていたことも影響し、実際に参考見積を山梨県内の3社に依頼したが、提出はなかった。

扱う情報の重要性に加えて、法改正に適時に対応しなければならぬ状況を踏まえれば、今回の応募期間はやむを得なかったとも評価できるが、今後も予定される法改正への対応を適正に行うためにも、必要な応募期間を含めた情報システムの調達計画の作成が必要である。

### 3-3-9 固定資産評価システム

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

企画財務部 課税管理室 資産税課

##### ②導入目的

固定資産評価業務を公平かつ適正に、効率よく行うために導入した。

当該システムは固定資産（土地・家屋）の評価業務を行うためのシステムであり、土地については、当該システムにより土地評価を行い、そのデータを基幹系システムへ入力し課税計算の基とする。家屋については、別システム（HOUSAS）より図面データを入力することで家屋の形状を表示させる。

##### ③導入・構築期間

平成 21 年度・平成 18 年度から 3 カ年

##### ④供用開始日

平成 21 年 4 月 1 日

##### ⑤システム調達方法・契約金額

随意契約（地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号）

契約金額 35,684,000 円

（内訳）

令和 3 年度 12,760,000 円

令和 4 年度 10,978,000 円

令和 5 年度 11,946,000 円

##### ⑥運用・保守の契約方式・契約期間・契約金額

（契約方式）

賃借 随意契約（地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号）

保守 随意契約（地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号）

（契約期間）

賃借 令和 3 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日（5 年間）

保守 令和 3 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日（5 年間）

（契約金額）

賃借 年 5,324,880 円（合計 26,624,400 円）

保守 年 1,320,000 円（合計 6,600,000 円）

#### (2) 監査の結果及び意見

##### ①システムの活用のための分析と提供事業者からの活用提案について（意見）

システムの稼働状況を把握し、システムの性能管理や資源の有効活用に役立てているかとの監査人からの質問に対し、担当者の回答としては土地照会で選択した地番の現地写真を見ることができる写真機能などの使用頻度の少ない機能はあるとのことである

た。

当該システムは他の地方公共団体でも使用されているものであり、甲府市で活用できていない機能でも他の地方公共団体においては必要としている機能である可能性が高い。実装されている機能をフル活用することにより、導入目的を効果的かつ効率的に達成することができる。継続的な操作研修や他の地方公共団体の活用事例などをシステムベンダーより提供してもらうことも検討すべきである。

## ②サーバールームのセキュリティについて（指摘）

システムのサーバールームにコピー用紙が保管してあった。サーバールームの出入りに関しては規定通りに入退室記録が記載されていたが、そもそもサーバを操作する以外の目的での出入りを少なくすることがリスクを減らすことにつながると考えられる。

コピー用紙などの使用頻度が高いものについてはサーバールームに保管すべきではない。



### 3-3-10 公開型GIS

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

行政経営部 行政経営総室 デジタル推進課 デジタル推進課係

##### ②導入目的

「第五次甲府市総合計画」におけるまちづくりの基本目標を踏まえ、市民生活や地域において情報を共有する「住民情報化」とICTの利活用による「行政情報化」により市民サービスの向上を図ることを目的に「甲府市地域情報化計画（2013～2015）」が策定されていた。そのなかで「統合型GISの利活用の充実」、「公開型GISの検討」が具体的取り組み目標に掲げられていたため、公開型GIS導入の推進を図ることとなった。

そこで、地図データを庁内で共有することにより業務の効率化等を図ることを目的に、平成22年度に統合型GIS（地理情報システム）を導入し、各担当部署が独自のデータを作成し活用している。

ここ数年、スマートフォンやタブレット端末の急激な普及により、GPS機能を使用した地図アプリが様々な分野で活用されており、地図データを利用した情報の公開、発信は必要不可欠となっている。そうした状況下で、行政の保有する様々なデータと位置情報を組み合わせて公開することは、市民サービスのより一層の向上を図る面でも大きな役割を果たすこととなる。

甲府市公開型GISは、統合型GISにおいて整備されたデータを住民に公開することで、住民サービスの向上や住民間の情報共有の場としての利用も可能であり、地域や住民との連携ツールとしての効果が見込まれる。

また、行政情報に加えて病院や診療所などの行政以外の公共性が高い情報を併せて情報公開することにより、利用者である住民の利便性を高めることができ、GISの持つ視覚的効果を生かして、正確な情報の伝達が可能となり、市民に対して分かりやすい情報提供を行うことができるようになる。

更に、行政が保有するデータを民間事業者にも効果的に利活用してもらうことにより、地域ビジネスの活性化や地域振興が図られる。

このようなことから、市民や外部に対して、位置情報を含む地図データを用いた情報の発信を行うことで利用者側の新しい価値の創造や、視覚的な効果が得られることにより市民サービスの向上が期待されることから、市民生活や地域において情報を共有する「住民情報化」に資することを目的に甲府市公開型GISを導入した。

甲府市公開型GISは甲府市のホームページにおいて、「公開型GIS「こうふMAP」」として公開されており、甲府市の公共施設や無料WiFi設置箇所など、市民の方の生活に密着した情報から、都市計画用途地域や固定資産税路線価など、事業者の方が必要な情報まで、さまざまな地図情報が含まれる。視覚的にわかりやすく情報の検索ができ、パソコンやスマートフォンからアクセスが可能となっている。また、公開している一部の地図情報は、オープンデータとしてダウンロードして自由に利用することもで

きる。ダウンロードの形式は、CSVファイル、SHAPEファイル、KMLファイルとなっている。

現在利用可能な地図情報は下記の通りとなっている。

区分	公開されている地図情報
公共施設	市役所・支所・窓口センター等   コミュニティ   公民館   甲府市道認定路線情報
くらし	医療・福祉   斎場   環境・衛生   市営住宅   その他   クールシェアスポット
商業・観光	観光情報   無料Wi-Fi設置箇所   おもてなしショップ   レジャー施設
教育・文化	文化・芸術・社会教育施設   スポーツ施設   保育所・幼稚園・認定こども園等   市立学校   埋蔵文化財
安全・安心	警察・消防   消火栓・消火栓器具格納箱   非常用貯水槽（飲用水兼用）   指定避難地
都市計画	都市計画区域   用途地域   地域地区   都市施設   地区計画等   その他の規制   立地適正化計画
固定資産税路線価	令和3年度固定資産税路線価   令和4年度固定資産税路線価   令和5年度固定資産税路線価

### ③導入・構築期間

平成27年9月3日～平成27年12月31日

### ④供用開始日

平成28年1月4日

### ⑤システム調達、運用・保守の契約方法・契約金額

公募型プロポーザル結果に基づく随意契約方式

契約金額：5,308,200円

### ⑥運用・保守の契約方式・契約期間・契約金額

随意契約方式

契約期間：令和4年1月1日～令和6年12月31日

契約金額：5,490,540円（単年度（令和4年度）1,830,180円）

## （2）監査の結果及び意見

### ①情報セキュリティ内部監査の実施について（指摘）

デジタル推進課は各業務主管課が所有するネットワーク・情報システム及び保有する情報資産のセキュリティ対策の実施状況について、機密性・完全性・可用性を維持する観点から、甲府市情報セキュリティポリシー及び関連規定等の適正かつ継続的な遵守を

図ることを目的として、内部監査計画書により監査対象とされた情報システム等につき情報セキュリティ内部監査を毎年度実施している。しかし、内部監査を実施する担当課がデジタル推進課であり、自己監査となるため、デジタル推進課が所管するシステムについては情報セキュリティ内部監査の対象としていない。

内部監査実施者として、デジタル推進課内の監査対象システム担当者以外の職員、デジタル推進課出身の職員、外部の専門家等を任命し、デジタル推進課主管のシステムについても情報セキュリティ内部監査を実施すべきである。

#### ②パスワードの変更について（指摘）

地図情報の編集用ユーザーID及びパスワード、その承認に必要なユーザーID及びパスワードは、デジタル推進課より各地図情報の担当課の編集者（担当者）及び承認者である課長に各々「事務連絡」として通知している。各ユーザーIDは共有IDとして変更はしないが、パスワードも当初通知後変更していないとのことである。共有IDに係るパスワードであること、不正アクセス防止のため、デジタル推進課は定期的にパスワードを変更し担当者及び承認者に通知する必要がある。

#### ③公開する地図情報の検討について（意見）

公開する地図情報の範囲について、当初他の市町村等の公開情報を調査し公開する範囲を検討した。その後、甲府市公開型GISで公開されている地図情報毎のアクセス数は把握しているが、市民サービスのより一層の向上を図るために、定期的に他の市町村等の公開情報の状況を調査し、新たな地図情報の公開の必要性を検討することが望ましい。

### 3-3-11 長時間労働抑制システム

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

行政経営部 行政経営総室 行政経営課 行政経営係

##### ②導入目的

職員の労働時間（ログオン、ログオフによる実質的なパソコンの稼働時間）及び庶務事務システムからの超過勤務命令時間、並びに双方の乖離時間を把握し、管理職が適切な労務マネジメントを行うために導入した。

未来ビジョン（2021年～2030年）の基本目標3「デジタル技術をベースとし、社会の変革に対応した簡素・効率的で機動的な市政運営を推進します」に基づく施策である「デジタル技術を活用した働き方改革の推進」の事業である。

##### ③導入・構築期間

令和2年12月15日～令和3年3月31日

##### ④供用開始日

令和3年4月1日

##### ⑤システム調達方法・契約金額

随意契約方式

契約金額：8,394,100円

##### ⑥運用・保守の契約方式・契約期間・契約金額

随意契約方式（特命随意契約）

契約期間：令和3年4月1日～令和6年3月31日（3年間）

契約金額：5,174,400円（単年度1,724,800円）

#### (2) 監査の結果及び意見

##### ①随意契約方式の適法性について

職員課の所管する庶務事務システムから職員の超過勤務データ（超過勤務命令申請・承認時間）を連携して取得することの改修の必要がなく、既存システム（内部系の庶務事務システム及び人事給与システム）のサーバが使用でき、新設の必要がないため、地方自治法167条の2第1項第2号による随意契約方式により調達された。

また、運用保守業務は、上記庶務事務システムから職員の超過勤務データ等を随時取得し同システムと連携する必要があることや既存システムのサーバを利用し本システムが構築されていることから他事業者による運用保守業務が不可能であるため、地方自治法167条の2第1項第2号による随意契約方式により契約された。

いずれの調達及び運用・保守の契約方式についても、「随意契約ガイドライン」及び「甲府市ICTライフサイクルガイドライン」の規程に沿ったものと判断された。

## ②システムで処理する業務に対する処理能力について

運用保守契約書（令和3年4月1日付け）に添付された仕様書によれば、対象職員数は1,500人を上限とする。本システムは、職員（任期付職員、再任用職員を含む）の1人1台パソコンの稼働時間、使用したデータやインターネットの閲覧ページ、超過勤務時間を見える化するものであるため、管理される端末に該当するパソコン台数が上限と考えられる。

パソコンの管理表を確認したところ、1,538台となっているが、これには本システムの対象外の会計年度任用職員等も含まれており、本システムの対象となるパソコンを扱う職員数（1,000人台）との関係では、処理能力は十分と判断された。

なお、本システム設定管理職者数は139名である（令和4年度実績）。

## ③パスワードの使用期間と変更について（意見）

1人1台パソコンを利用する各課の課長及び職員には、ID（職員番号）とパスワードが付与され、パスワードは各人が設定・変更できることになっている。このため、本システムを利用する課長についても自分の有するID・パスワードで課の職員の労働時間管理を行うことになる。一方、行政経営課が年度ごとに人事異動及び組織改編を本システムに反映させて、閲覧できる内容が管理されている。したがって、事実上、課長として職員の労働時間を管理する管理職の任命期間とID・パスワードにより本システムにアクセスできる期間は一致することとなる。

したがって、本システムを利用する管理職（IDは職員番号で不変）のパスワードについては任命期間内に定期的な変更が励行されるように注意されるべきである。

## ④システムの使い勝手及び効果についての検証の必要性（意見）

職員は、超過勤務申請・承認とは別に、本システムにより午後6時（令和5年8月1日改訂）にパソコンのロックがかかり、延長申請を行わないとパソコンの使用が継続できないことから、時間を意識した働き方の実践と業務の効率化が図られるとする。本システムのスタートアップガイドにより操作は簡明であり、職員に対しては、ダッシュボードと呼ばれる画面上に時間外勤務内容や閲覧するアプリケーションやファイルの使用内容がグラフ化され、時間管理の意識が醸成される。

他方、課内職員の労働時間や超過勤務時間を常時把握するID、パスワードを付与された管理職は、業務の平準化や職員の健康管理（「甲府市職員の情報機器作業に関する労働衛生管理基準」）など適切な労務マネジメントが期待されている。

行政経営課では適正な労務マネジメントに向けたエビデンスの一つとして活かすため、対象職員の超過勤務時間数・乖離時間数の年度比較を行い、月ごとにまとめたデータを各部総務課及び管理職に送信している。管理職はこのデータに基づき、早期退庁を促す声掛けや対話を行っている。また、行政経営課の職員が業務サポートとして超過勤務時間数等が多いことが判明した職場に入り、事務効率化等を図ることを行っている。

管理職による労務マネジメントはあくまで各管理職の裁量に任せられているので、導入から3年経過し更新時期を迎えるにあたっては、管理される職員からの意見聴取のほか、管理職からも改善点がないかなどの意見を聴くことで、本システムの効果の検証が十分になされるべきである。

また、令和6年3月に本システムの3年間の運用が終了し、更新を迎える際には、全職員の労働時間数について、本システム導入以前と以後での変化を数字で示すことも効果の確認としては必要と考える。

#### ⑤システムの設定変更（意見）

システム運用開始時には、パソコンがロックされる時間が午後9時30分であり、通常時の時間外勤務の上限である午後9時30分と連動していたものである。しかしながら、これでは職員が長時間労働抑制よりもパソコンを利用した仕事を優先することになりかねず、超過勤務の縮減にもつながらない。そこで、令和5年8月1日から、パソコンのロック時間が午後9時30分から午後6時に設定変更されたことは評価される取組であった。今後も長時間労働抑制に関して改善がなされるようにシステムの設定変更には柔軟に対応すべきである。

#### ⑥データ入力の正確性及び出力データの保存について（意見）

本システムのデータは、庶務事務システムのデータと連動していることから入力に関する正確性は担保されている。

一方、管理職が課内職員の勤務時間を管理するために出力するデータはCSVによるもので、各管理職の使用するパソコン内にデータとして保存されている。

この点、管理職が保存するデータは各職員の勤務時間に関する情報であることから、各職員にとっては個人情報であるとともに、行政情報にほかならない。

「甲府市文書取扱規程」の「文書」は「職員が職務上作成し、又は取得した文書、図画及び電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他の他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録）」と定義される。そこで、本システムを管理する行政経営課では、同課が保管する文書・データについては、電磁的記録にあたる情報システム内のデータについても「文書」に該当することになることから、「甲府市文書取扱規程」の「文書分類表」の「A総務－2組織運営－5事務管理－事務改善関係書」に該当し、保存年限は5年とし、本システムで出力されたデータであるCSVについても、各課の課長は「5年」で保存する運用となっている。人事異動で課長が交代となっても、課長が使用するパソコン内に格納されたデータは5年間保存され、5年の保存年限を迎えたところで廃棄されることとなる。

しかしながら、職員の長時間労働抑制の検証のためには5年を超えて必要な場合もあるので、情報内容に応じて保存期間の検討はなすべきである。

⑦情報資産台帳による保存期間の管理（意見）

情報システム管理者（室長、課長及び所長）は「情報システム、ファイル及びドキュメントを管理する」（甲府市情報システム管理規程第8条）ことから、各課にデータの保存に関する扱いも委ねられている。したがって、各情報システム内のデータの保存期間をどのように扱うかは、各情報システム管理者が担当業務との関係で判断することとなる。この点、各情報システムについては、情報システム管理者が情報資産台帳（情報の機密性、完全性、可用性の分類）を作成することになっていることから、情報資産ごとに「甲府市文書取扱規程」に則るなどして、保存期間についても明示することが業務の効率性にも資するものと思われる。

### 3-3-12 行政手続きガイドサービスシステム

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

行政経営部 行政経営総室 行政経営課 行政経営係

##### ②導入目的

8つのライフイベント（転入、転出、転居、結婚、出産、離婚、死亡、氏名変更）の手続きごとに、スマートフォンやパソコンのウェブ上で簡単な質問に答えることで、「どこの窓口で「何を持って」、「どのような手続きを行えばよいか」を案内することで、案内漏れの防止など窓口サービスの利便性向上並びに、電話での問い合わせ対応や受付時の職員の負担の軽減を目的とする。

未来ビジョン（2021～2030）の基本目標2「デジタル技術を活用し、潤いと活力ある市民生活と産業活動を支えます」に基づく施策である「分かりやすい行政手続きを推進するシステムの導入」の事業である。

##### ③導入・構築期間

令和3年5月1日～令和3年8月31日

##### ④供用開始日

令和3年9月1日

##### ⑤システム調達、運用・保守の契約方法・契約金額

随意契約方式による外部サービスを利用する年度ごとのサービス利用契約（運用・保守の業務を含む）

年間使用料及び賃貸料の契約金額

令和3年度 年額 773,850 円（令和3年9月～令和4年3月で月額 110,550 円の支払）「新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金」の活用

令和4年度 年額 1,326,600 円（月額 110,550 円）

なお、月額の内訳として、引っ越し関連（転入・転居・転出）41,250 円、婚姻関連（結婚・離婚・氏名変更）33,000 円、出生・死亡 36,300 円となっている。8つのライフイベント以外について本システムのサービスを利用する場合は、月額料金が加算されることになる。

#### (2) 監査の結果及び意見

##### ①随意契約方式の適法性について

仕様の機能要件を満たすシステム提供が可能であるのは、本件システムを構築し、サービス提供している当該事業者しかないとのことで、地方自治法 167 条の 2 第 1 項第 2 号による随意契約方式により調達された。

この点は、「随意契約ガイドライン」及び「甲府市 ICT ライフサイクルガイドライン」の規程に沿ったものと判断された。



## ②本システムの利用率（意見）

導入にあたり、甲府市は、先に導入実績のある自治体の鎌倉市（人口 17.3 万人）と比較した。同市では 8 つのライフイベントに関する手続きが月間平均約 1,500 件あり、本システムへのアクセスが月間平均 1,000 ユーザーであり、月間平均 2,000 件の甲府市では本システムへのアクセス件数が約 1,300 ユーザーと見込まれた。

令和 4 年度（2022.4～2023.3）は 9,148 件の利用があり、月間平均 762 件であり、目標よりも低い利用件数であったことから、さらに利用件数を伸ばす工夫が必要である。そのために実際に利用する市民からのアンケート調査も検討の余地がある。また、システムの利便性の向上、職員の業務時間短縮及び窓口体制と ICT の活用を連携させたデジタル行政サービスの推進につながる取組の提案を行うことが事業者の業務であることが仕様書上明らかであるので、事業者から導入している他の自治体の取組例などの情報提供を受け、より一層の利便性の向上を目指すことが必要である。

## ③パスワードの管理について（意見）

事業者の手続きガイド構築マニュアルによれば、本システムのトップページの設定及び場所の設定については、事業者から ID（職員番号）に対応した本システムにアクセスするパスワードを付与された行政経営課行政経営係の職員 2 名のみが管理権限を有している。

この点、職員の異動でパスワードが変更されることは確認できたが、1 年ごとの契約更新においてはパスワードの変更がなされていない。そこで、契約年度ごとに変更を行うこともセキュリティ上必要であることから、この点の検討が求められるべきである。

## ④利用率のデータ管理（意見）

アクセスレポートについては、管理権限を付与された職員 2 名が取得することができることとなっており、トピックごとのユーザー数・遷移率が月別に表示される。

このデータについては、情報資産分類としては、機密性 1、完全性 1、可用性 1 に該当する。また、管理権限を有する職員 2 名のパソコン内にデータとして保存されるものであり、行政経営課では、「甲府市文書取扱規程」の「文書分類表」の「A 総務－2 組織運営－5 事務管理－事務改善関係書」に該当し、保存年限は 5 年とされている。この点、本システムの効果の検証のためには、5 年を超えて利用する情報もありうるので、保存年限の検討は 5 年経過時に行われるべきである。

## ⑤情報資産台帳による管理（意見）

情報システム内のデータは、電磁的記録を含む「文書」に該当し、「甲府市文書取扱規程」の「文書分類表」に応じて保存種別及び年限が定められている。情報システム管理者（室長、課長及び所長）が「情報システム、ファイル及びドキュメントを管理する」（甲府市情報システム管理規程第 8 条）ことから、各課にデータの保存に関する扱いも

委ねられている。したがって、各情報システム内のデータの保存期間をどのように扱うかは、各情報システム管理者が担当業務との関係で判断している。

この点、各情報システムについては、情報システム管理者が情報資産台帳（情報の機密性、完全性、可用性の分類）を作成することになっていることから、情報資産ごとに「甲府市文書取扱規程」に則るなどして、情報資産台帳に保存期間についても明示することが業務の効率性にも資するものと思われる。

#### ⑥行政手続のオンライン化への対応と今後の課題（意見）

マイナンバーカードを利用したオンラインでの転出届・転入予約については、令和4年度末に運用を開始していることから行政手続きガイドで案内し、対応済である。

他方、子育て・介護関係の手続きについては、令和4年度末にシステム構築が完了し、令和5年度から運用を開始する中、全ての手続きが行政手続きガイドのライフイベントに関連した手続きというわけではないため、今後どのライフイベントで案内することが適正なのか、市民にとってわかりやすいのかといった観点で、手続き担当課と調整を図りながら検討しているとのことである。

なお、外国人の市民の利用を考慮した外国語による案内は導入の予定がないとのことである。甲府市においても多文化共生社会は無縁でないことから、外国語によるサービス提供が今後の課題になるとと思われる。

### 3-3-13 甲府市図書館情報システム

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

教育部 生涯学習室 図書館

##### ②導入目的

日々進展するICT（情報通信技術）の技術を積極的に取り込み、図書館業務の効率化、利用者の利便性の向上及び図書館サービス網の一層の充実を図ることを目的として導入している。甲府市立図書館、移動図書館及び甲府市内4公民館（北・南・西・中道）図書室では、蔵書管理、貸出管理、利用者登録等の全ての図書館業務をコンピュータの図書館情報システムにより処理を行っている。

先代の図書館情報システムは、平成26年2月1日に導入し平成31年1月31日の賃借契約終了後も引き続き再契約により使用してきたが、耐用年数の5年以上が経過し、機器の老朽化による窓口端末のフリーズや、LAN配線の経年劣化による業務端末のデータ同期エラーなどの深刻な不具合が顕著にでてきたため、図書館情報システムに係る機器の更新を行い、図書館業務の効率化、利用者の利便性の向上、現在ネットワーク化されていない遊亀・東・北東・南西公民館の図書室とのネットワーク化を見込んだシステム構築や、学校図書館との連携など多くの課題解決が可能となるシステムを導入した。

##### ③導入・構築期間

令和元年10月17日から令和2年3月31日まで

##### ④供用開始日

令和2年4月1日

##### ⑤システム調達方法・契約金額

公募型プロポーザル

契約金額：2,904,000円

##### ⑥運用・保守の契約方式・契約期間・契約金額

公募型プロポーザル

「甲府市図書館情報システム機器等一式賃貸借」

契約期間：令和2年3月1日から令和7年2月28日まで

契約金額：56,509,200円

#### (2) 監査の結果及び意見

##### ①システムの活用のための分析と提供事業者からの活用提案について（意見）

システムの稼働状況を把握し、システムの性能管理や資源の有効活用に役立てているかとの監査人からの質問に対し、担当者の回答としては、システム上、どの機能がどのくらい利用されたかを知る帳票などはなく、パッケージによる標準搭載されている機能について、一部の帳票出力機能など普段あまり利用しない機能もあるが、運用上必要な、または、運用改善に役立てる機能があるかなどは定期的にシステムベンダーに相談して

いるとのことであった。

当該システムは他の地方公共団体でも使用されているものであり、甲府市で活用できていない機能でも他の地方公共団体においては必要としている機能である可能性が高い。実装されている機能をフル活用することにより、導入目的を効果的かつ効率的に達成することができる。継続的な操作研修や他の地方公共団体の活用事例などをシステムベンダーより提供してもらうことを継続的に行うべきである。

#### ②蔵書管理の無線ＩＣチップ化（意見）

現在、甲府市立図書館ではバーコードによる蔵書管理を行っているが、費用との比較を行い、効率的な無線ＩＣチップによる蔵書管理を行うことを検討すべきである。

バーコードによる管理では、貸出や返却時には職員がその手続きを行うことになり、混雑時には利用者は貸出や返却のためにカウンターに並ぶことになる。また蔵書点検時にも多くの時間が必要となり、利用者は数日間図書館を利用できなくなっている。

人員を増やし設備を増やすことで解決する可能性もあるが、無線ＩＣチップの価格が安定してきているため、費用との比較考量を行い、蔵書管理を無線ＩＣチップ化することを検討すべきである。

#### ③利用者の貸出履歴データをシステム上に残すべきである。（意見）

現在、個人の貸出履歴データは、利用者の内心や機微情報といったプライバシーを保護するという観点からシステムの中には存在しない。

とはいえ、自分が以前何を借りたのか知りたい、借りた本や気になる本を容易に記録しておきたい、アマゾンのお奨めリストのようなレコメンドサービスを提供してほしいなどの利用者の要望がある。また、図書館運営においても汚破損対策として、返却された本についても前に誰が借りたか紐解ける情報があることは有用である。

貸出履歴等のデータの保存については、個人情報やプライバシー、セキュリティに十分な配慮が必要であり、データの匿名化や個人識別情報の保護、法規制への準拠などの課題を解決する必要があるが、それを行う価値があると考ええる。

#### ④図書館が保有する統計データを積極的に活用すべきである（意見）

図書館における貸出履歴等の統計データの活用は、上記の読書記録の利用者への還元と同様に個人情報保護等の課題もあるが、要望や有用性も高く積極的に行うべきだと考える。

甲府市立図書館では、「人気本リスト」として、「予約多数資料リスト（月末などデータ抽出時点で、予約件数が多数入っているものの上位リスト）」と「ベストリーダ（ある期間（1か月単位）に一番借りられた本の上位リスト）」の2種類のリストを作成している。そして、市の情報発信課からの依頼を受けて、広報誌作成時の予備情報として「ベストリーダ」を提供し、また、「予約多数資料リスト」は館内及び北公民館図書室で図書

館情報として利用している。

さらに図書館の貸出履歴データから、地域ごとの読書トレンドや人気ジャンルを分析し、地域社会の興味の傾向などを把握することができれば、市は市民の特性に合わせた効果的なイベントや講座、施策を実施することが可能になる。

貸出履歴等データの活用については、個人情報やプライバシー、セキュリティに十分な配慮が必要であり、データの匿名化や個人識別情報の保護、法規制への準拠などの課題を解決することが必要であるが、それを行う価値があると考ええる。

#### ⑤ ID・パスワードを複数人で共有するべきではない（意見）

ユーザーの ID・パスワードについて、ID付与方針、ID権限区分の有無、不要となった IDの確認・処分など ID棚卸の実施の有無、IDごとのパスワードの利用の有無、パスワードの定期的な更新の有無など適切に行われているかを質問により確認したところ、行政事務職員において適切に管理されているとの回答を得た。しかし、監査時に実際に運用されている IDとパスワードについて確認したところ、単一の IDとパスワードですべての端末にログインしていた。

確かに、「甲府市情報セキュリティ対策基準」では、同基準の「6.4 ID及びパスワード等の管理」の項目において、「(2) イ 共用 IDを利用する場合は、共用 IDの利用者以外に利用させてはならない」、「(3) ク 職員等間でパスワードを共有してはならない（ただし共用 IDに対するパスワードは除く）」と規定されている。

しかしながら、共用 ID・パスワードには次のようなリスクがある。すなわち、ID・パスワードを複数人で共有すると、不正アクセスの危険性が上がることや問題が発生した場合の発生箇所の特特定が難しくなるなどの問題が生じる。また、同じアカウントを共有すると、各ユーザーがどの情報や機能にアクセスできるかが不透明になり、セキュリティ管理が難しくなったり、定期的なパスワードの変更が難しくなったりする。

特に本システムで取り扱う情報の性質（プライバシーや思想信条の自由に関わりうること）から、上記のリスクを回避するために、各ユーザーに独自の IDを使用し、アクセス権を細かく管理することも検討すべきである。

### 3-3-14 ホームページコンテンツ管理システム

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

市長直轄組織 市長室 情報発信課 広報係

##### ②導入目的

甲府市では、平成 18 年 3 月に市ホームページのリニューアルを行い、ホームページコンテンツマネジメントシステム（CMS）を導入した。しかし、リニューアルから 5 年を経て、ユーザニーズの多様化や掲載情報の増加等に伴い、軽微なプログラム修正では対応が難しく、閲覧者からは「欲しい情報にすぐにたどり着けない」、市職員からは「情報掲載機能が使えない」等の意見が寄せられていたことから、ホームページのサイト構成や構造化への対応、CMS等のシステム的な問題のみならず、管理・運用面の整備を含め、早急な対策が求められていた。そこで、平成 23 年に様々な課題の解消とさらなるサービスの向上を目的とし、市ホームページのリニューアル及び管理・運用面の整備を行った。

市ホームページのリニューアルにおいては、甲府市が市民（住民）サービスの向上を目指して掲げる「日本一親切・丁寧で明るい市役所」に基づき、「日本一親切・丁寧」を心がけ、閲覧者及び市職員にとって、わかりやすく使いやすいホームページの実現を目指した。また、シティセールスの観点から、甲府市に対して興味や関心、親しみをもってもらえるように、市の魅力を発信していく方針とした。

##### ③導入・構築期間

平成 23 年 4 月 1 日～平成 23 年 10 月 31 日

##### ④供用開始日

平成 23 年 11 月 1 日

##### ⑤システム調達方法・契約金額

随意契約方式

契約金額：23,913,750 円

##### ⑥運用・保守の契約方式・契約期間・契約金額

随意契約方式（1 者からの見積りのみで契約する特命随意契約）

契約期間：令和 4 年 11 月 1 日～令和 6 年 10 月 31 日（2 年間）

契約金額：11,823,680 円（単年度 5,911,752 円）

#### (2) 監査の結果及び意見

##### ①随意契約における契約金額の検討について（意見）

甲府市では、ホームページの運用・保守業務について平成 23 年の構築時以降、同じ事業者業者に業務を委託している。当事業者は構築者であることから専門的な知識を有すること、他の事業者業者に委託した場合は障害発生時の速やかな対応が困難となり、業務に支障が生じるおそれがあることから、当事業者と運用・保守業務について特命随意契約を締

結している。

当該運用・保守業務について、当事業者からの見積書の金額に基づき契約を締結しているが、構築業者であるからという理由のみで見積書の価格については十分な検証がされていない。特命随契の場合、競争原理が働かず価格が高止まりする傾向にあることから、やむを得ず特命随契とする場合も委託先に業務の効率化を求める必要がある。

特命随契の検討に当たっては、「甲府市 ICT ライフサイクルガイドライン」に基づき、複数業者での見積合わせの実施、毎月の作業実績の報告を受け見積値との差異を把握し、差異が大きければ精算処理の検討などを実施することが望ましい。

#### ②ライフサイクルコストの検討について（意見）

平成 18 年に策定した「こうふ DO 計画 基本計画書」において、IT ライフサイクルを通じたトータルコストの軽減が掲げられている。具体的には、構築、運用、改修、移行までの情報システムにおけるライフサイクル全体のコストに着目し、システム構築・移行のコストだけでなく、システムを継続利用するためのハードウェアやソフトウェアの更新関連コスト、サービスの品質を維持するコスト等を含めたトータルコストを勘案し、事業者の選定・契約を行うこととしている。

甲府市では、平成 23 年のホームページをリニューアルした際に、公募型プロポーザルを実施し、事業者を選定している。この選定過程にて、構築に係る費用に加えて、3 年間の運用・保守金額も含めて検討がなされた。ただし、結果的には①に記載したとおり、構築した事業者に 10 年以上も運用・保守を委託している。

運用・保守の工程は、情報システムのライフサイクル上、最も長期間に渡る工程であり、この間に必要とされる経費はライフサイクルコストの中で大きな割合を占める場合が多い。したがって、運用・保守に係る経費削減は重要なものとなる。その解決策として、運用・保守の分離調達と考えられる。「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン実践ガイドブック」（最終改定 2023 年 3 月 31 日 デジタル庁）を参考にベンダロックインによる適正な競争を阻害する事態が発生しないよう十分な注意を払い、分離調達のメリットとデメリットを理解し、競争性・透明性を保ちつつ、プロジェクトの規模や性質に合った調達の単位を検討する必要がある。

今後、ホームページのリニューアルも検討課題であることから、ライフサイクルコストの削減方法として、開発と運用・保守の分離調達も検討されたい。

#### ③外部委託における契約内容について（意見）

甲府市では、「情報セキュリティ対策基準」を定め、情報システムの運用・保守等を外部委託する場合に委託事業者の選定基準や契約項目について規定している。その中で、委託事業者が情報セキュリティポリシーを遵守することを契約書に明記することが望ましいとしている。

ホームページの運用・保守の外部委託業務について契約内容を確認したところ、「情報

セキュリティポリシー」について契約書に明記されていなかった。担当課では、委託事業者から情報セキュリティ教育・訓練状況を報告してもらい、情報セキュリティポリシーの遵守状況に問題がないことを確認しているが、ホームページの運用・保守業務において委託事業者が機密性の高い重要な情報を扱う場合もあることから、委託業務に係る契約書に情報セキュリティポリシーの遵守を明記するのが望ましい。

#### ④定例会の議事録作成について（意見）

ホームページの運用・保守業務の仕様書にて、運用支援業務として年2回の定例会を開催することが定められている。担当課に確認したところ、定例会は仕様書のとおりで開催されており、委託事業者からホームページのアクセス解析やサイト内のコンテンツ作成方法などのアドバイスを受けるなどしている。

ただし、本定例会について定期的に開催しているものの、議事録を作成しておらず、どのような意見交換が行われたかを事後的に検証することができなかった。ホームページの運用・保守において、過去どのような課題があり、委託事業者と共有され、解決が図られたかなどを議事録として残すことで、担当者が替わっても過去の経緯が分かることから、委託事業者との定例会の議事録を作成することが望ましい。

#### ⑤ホームページシステムのリニューアルについて（意見）

甲府市のホームページは、平成23年に現行システムを導入し10年以上が経過している。近年はパソコンよりもスマートフォンでの閲覧が多くを占めるようになり、スマートフォンで感覚的に操作ができる利便性やスマートフォン画面での見やすいデザインが求められているものの、甲府市の現在のホームページでは契約内容・機能面・予算等の制約により十分な対応が出来ていない状況である。

また、自治体のウェブサイトを外評価しているアライド・ブレインズ(株)の直近2022年調査結果において、甲府市はアクセシビリティあるいはユーザビリティの基本的な対応が未達成として最低評価（E判定）となっている。なお、山梨県内の他市の評価は、D判定（3市）、E判定（9市）であった。

加えて、市民等のユーザアンケートの結果においても、約4割が探している情報が見つかりにくいという不満を感じており、サイト内の検索方法に改善が必要な状況である。

ホームページの閲覧手段がパソコンからスマートフォンに移行しており、デザインや操作性の問題、情報の探しにくさも課題であることから、利用者の利便性向上を図るために適切な時期にホームページをリニューアルすることが望まれる。





(パソコンのホームページ画面)



(スマートフォンのホームページ画面)

### 3-3-15 総合防災情報システム

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

市長直轄組織 危機管理室 防災企画課 防災企画係

##### ②導入目的

災害時において（災害は「災害対策基本法」の定義による）、地域の被害状況や避難所運営状況（避難者数）等の迅速な収集と、災害対策本部からの指示、連絡事項等の災害対応を一元化し、甲府市の災害対策を総合的に支援する防災システムの構築である。また、山梨県総合防災情報システムと同基盤でシステム構築することから、山梨県とシームレスな情報伝達や支援要請が可能となり、甲府市の災害対応の更なる拡充を図ることができる。

##### ③導入・構築期間

平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日

##### ④供用開始日

平成 30 年 4 月 1 日

##### ⑤システム調達方法・契約金額

随意契約方式（特命随意契約）

契約金額：80,820,306 円

##### ⑥運用・保守の契約方式・契約期間・契約金額

随意契約方式（特命随意契約）

契約期間：令和 3 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日

契約金額：6,600,000 円

契約期間：令和 4 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日

契約金額：6,600,000 円

#### (2) 監査の結果及び意見

##### ①随意契約方式の適法性について（意見）

山梨県は、平成 29 年 3 月から県内市町村及び防災関係機関を対象とした、新防災クラウドサービス「山梨県総合防災情報システム」の運用を開始しており、県内の市町村もこのシステムを利用するところが多い。甲府市においても、災害発生時は、山梨県との連携が不可欠である。一方、甲府市独自の情報収集や情報発信機能も必要であり、災害情報の収集から配信までを一元的に管理し、山梨県との災害情報の連携をスムーズにかつ確実に行うために、山梨県のシステムと同様のシステムを導入することが効率的である。また、山梨県と同一のシステムを構築することがシステムの運用上も支障がない。そこで山梨県と同一の業者との間で、地方自治法 167 条の 2 第 1 項第 2 号による随意契約方式により調達された。この点は「随意契約ガイドライン」及び「甲府市 ICT ライフサイクルガイドライン」の規程に沿ったものと判断された。

また、運用保守の業務委託契約については、本システムの導入を行った開発業者がシステム全般に精通し、障害発生時対応を含む保守管理業務を迅速かつ的確に遂行でき、また、本システムのプログラムや関連ソフトなどの仕様の解析には秘匿性の高い独自技術による部分が大きく、開発業者しか運用保守業務が不可能である。そこで、開発業者に運用保守業務を委託することが、システムの安定的かつ円滑な運用を図ることができることから、地方自治法 167 条の 2 第 1 項第 2 号による随意契約方式により契約された。この点も 2 つのガイドラインの規程に沿ったものと判断される。

他方、運用保守の業務委託契約が上記のとおり、開発業者に複数年にわたって更新されていくことが予想されることから、「甲府市 ICT ライフサイクルガイドライン」の基本方針の「ライフサイクルコストの意識」（長期的な視点での費用の削減）や、同じく同ガイドラインに指摘のあるとおり、「現状で運用業務が行われているシステムの運用契約の更新の場合であっても、できる限り、複数業者での見積り合せ等、競争原理の働く方法を検討するものとする。やむを得ず特命随契とする場合も、毎月の作業実績の報告を受け見積値との差異を把握する、差異が大きければ精算処理も検討する、など、可能な限り合理的な契約とするものとする」とされる。したがって、今後とも同一の業者との間で運用保守の業務委託契約がなされるとしても、ガイドラインの指摘する検討が毎年度の更新契約に必要である。

## ②山梨県と甲府市の独自システムとの連携



(甲府市総合防災情報システム調達仕様書より)

山梨県が、災害対策基本法に基づき災害名で特定して本システムで災害ページを立ち上げた際に、甲府市も本システムを利用することとなるので、市独自で災害ページを立ち上げることは基本的に想定していない。そのため、本システムの管理者権限は山梨県にあり、甲府市においては公開権限（Lアラート入力など外部に情報を公開する権限で、危機管理室職員と災害対策本部の参集職員のみが付与）と各避難所に配属される市の職員である地域連絡員には避難者情報などの更新（入力）と閲覧の権限が付与されている。

### ③ ID・パスワードの管理について

防災企画課を含む危機管理室の職員 20 名に管理者権限の ID・パスワードが付与され、年 1 回（毎年 4 月）定期的な変更が行われている。その他、庁内の全部局、60 箇所の避難所の地域連絡員にも ID・パスワードが付与され、これについても年 1 回（毎年 4 月）に定期的に変更されている。これら付与された ID・パスワードの一覧は防災企画課で管理されている。なお、各職員は、付与された ID・パスワードを庁内 LAN 利用ガイドブック（内部情報系）にしたがって自己管理している。

### ④ 個人情報の入力について

#### ア 地域連絡員による入力

60 箇所の避難所（小・中学校や公民館）にはそれぞれ地域連絡員が甲府市の職員の中から毎年数名ずつ任命・配置される。地域連絡員の責任者 1 名に ID・パスワードが付与され、同じ避難所の他の地域連絡員と共有される。地域連絡員は、避難所に設置されたパソコン（小・中学校及び公民館で通常業務で使用し、管理しているもの）から、付与された ID・パスワードを使用し、インターネット回線で本システムのクラウドに接続し、当該避難所に避難してきた市民の氏名（必須）・住所（必須）・性別・生年月日・電話番号・家族総数及び続柄・避難日時・退所日時・安否・避難の各情報を市民が記入した紙情報をもとに登録する。入力は災害時にのみ可能であるが、閲覧は管理権限者において災害時以外でも可能である（例えば過去の災害の履歴について避難者情報の閲覧が可能）。

#### イ 入力の正確性担保について（意見）

入力は手作業なので、誤入力がないかどうかの確認は保存する前に再度確認を行っているとのことであるが、マニュアル等にチェック機能についての記載は存在していない。また、年 1 回の操作研修及び防災訓練の際にテスト環境で実際に入力を行っているとのことであるが、その際に例えば 2 人 1 組で 1 人は入力、もう 1 人は確認作業を行うなどの訓練も行うべきである。また、他の自治体で避難所の入力の正確性をどのように担保しているかなどの情報も事前に検討すべきである。

なお、災害対策本部では、受付班で入力したものを次の担当でチェックし、情報を共有していく段階を踏んでいるとのことであるが、避難所で誤った情報を入力した際には災害対策本部に集約される情報の確認では誤りを正すことができないの

で、マニュアルの整備を含め、やはり避難所での入力 of 正確性の担保の工夫は行うべきと思われる。

#### ウ 避難所のパソコンの情報管理について（指摘）

避難所で入力された避難者の情報は個人情報であることから、基本は個人情報保護のガイドラインにしたがって管理することになる。

避難所開設期間中は、避難所の地域連絡員は避難所運営の必要性の限りで入力した避難者の個人情報をID・パスワードを利用して閲覧することが可能であるとともに、避難者情報はCSVによるデータ保存・閲覧が避難所のパソコンで可能となる。この際、パソコン自体は避難所となっている小・中学校及び公民館の備品として設置・管理されているものであるため、避難所開設終了後もパソコン内に保存された避難者情報は同パソコン内に残ることになってしまう。

この点、防災企画課では、避難所にパソコンがあることは把握しているものの、本システムには地域連絡員がID・パスワードで接続して利用することになっているので、どのパソコンかまでは把握していないとのことである。インターネット上のシステムであるため、アクセスする端末に制限はなく、アクセス元IPやID・パスワードの管理で対策をとっているためである。

しかしながら、避難者情報が避難場所に設置されたパソコンに残りうる以上、個人情報保護の観点からは、本システムを管理する防災企画課では避難所で使用される、ないし使用されたパソコンを把握し、さらに避難所開設終了後にはパソコン内に残った避難所情報等のデータは必ず廃棄抹消するようにマニュアル化し、災害対策終了後にはパソコンを管理する者から報告を受けるようにすべきである。

#### ⑤職員参集機能について対価低減とメールアドレス管理（意見）

職員のメールアドレスを登録することで、災害時に一斉送信し、職員を参集することが可能なシステムが搭載されている。この職員メールアドレスは年2回職員参集の情報伝達訓練を行っており、そのタイミングで変更がある職員については変更の申し出を受けている。また、新規採用職員については運用保守契約の範囲内の対応で毎年4月に登録を行っている。

なお、運用保守の業務委託契約上は、職員参集指示の一斉配信メール受信対象者は3000人、30部門とされ、これについては運用保守契約の範囲内とされている。一方、電話番号の登録件数50件及び1年で4分間100件の電話通信料を含むが、これを超える場合は登録1件追加につき税抜き75円、電話通信料1分1件追加につき税抜き85円とされている。この点、電話を使用することはないとのことであるため、電話番号の登録件数50件及び1年で4分間100件の電話通信料分を契約からはずし、運用保守契約の対価の低減の対象となるように工夫すべきである。

また、令和4年度の内部監査で指摘された「契約終了時の業務に関するデータの取扱いについて記載がない」ことについて、令和5年度の業務委託契約書に向けて仕様書を

作成し、廃棄するものと改善した。この点、職員のメールアドレスは、参集機能の維持のために運用保守の委託業者に提供されている。したがって、運用保守の委託契約が毎年ごとである以上、1年間の契約終了時には職員のメールアドレスのデータの消去を確認するようにすべきである。

#### ⑥建物調査・罹災証明システムについて

建物調査・罹災証書システムは、甲府市総合防災情報システムの一つであるが、本庁内に独立した専用サーバが設置されている。令和4年度には、「罹災証明発行システム更改作業業務委託 14,234,000円」として、サーバの交換が行われた。

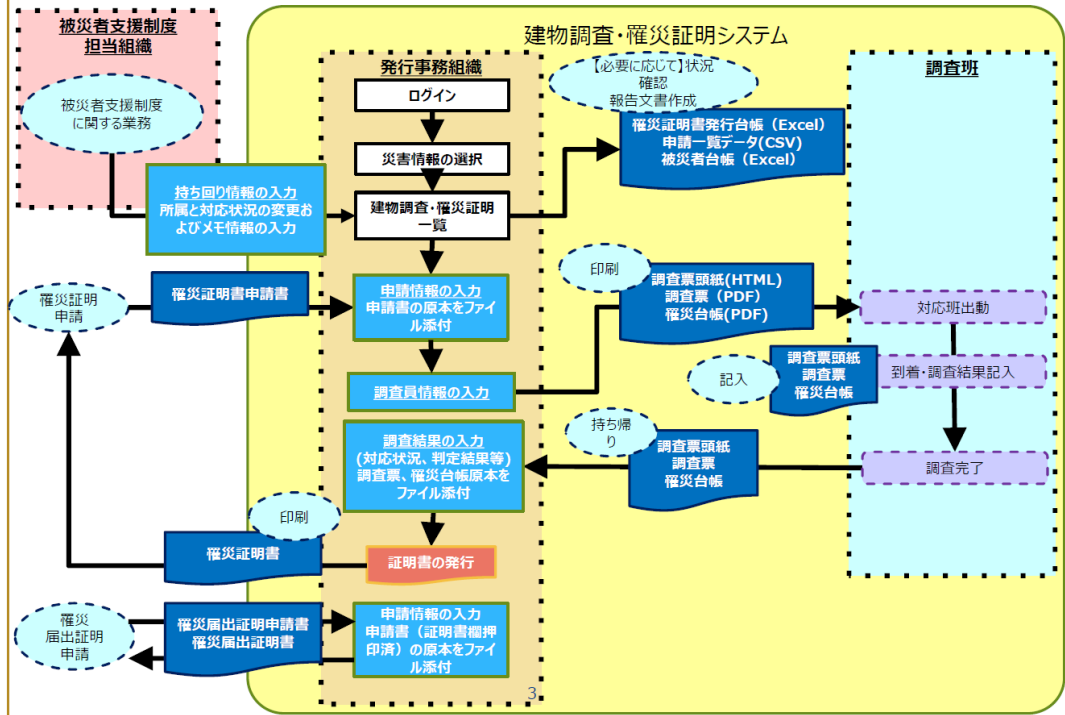
申請書等の原本及び調査票の調査項目を添付ファイルとしてシステムに登録し、入力作業の省力化を図り、また、検索に必要な項目及び調査票等への転記が必要な申請者等情報をシステムに入力し管理する。罹災証明書発行事務における帳票・ファイル出力対象の情報としては、罹災証明発行台帳（Excel）、申請一覧データ（CSV）、被災者台帳（Excel）、調査票頭紙（地図を挿入しているものHTML）、調査票（PDF）、罹災台帳（PDF）、罹災証明書（PDF）がシステム上に管理されている。

国の自治体における行政手続のオンライン化には、罹災証明書の発行手続として、内閣府が整備するクラウド型被災者支援システムの導入か、子育て関係・介護関係の26手続と同様の方法でオンライン化を検討することが「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」（2.0版）にはあるが、本システムは、山梨県市町村総合事務組合が運営する「やまなしくらしねっと電子サービス」により、令和元年9月30日からオンライン申請が可能となっている（ただし、大規模災害時のみの運用となっている）。

## 01.業務フロー

### 【建物調査・罹災証明システム利用の業務フロー】

申請書等の原本および、調査票の調査項目は添付ファイルとして、システムに登録し、入力作業の省力化を図る。検索に必要な項目および調査票等への転記が必要な申請者情報等は、システムに入力し管理する。



(建物調査・罹災証書システム運用マニュアルより)

### ⑦情報資産台帳と情報の保存期間について (意見)

「甲府市情報セキュリティ対策基準」によれば、情報資産は、機密性(3段階)、完全性(2段階)、可用性(2段階)に分類されるが、総合防災情報システムについては、データベースとして次の情報が分類されている。

	データベース		保存方式	機密性	完全性	可用性
1	ID・PW	ID・PW・ID名称	電子媒体	2	2	2
2	避難所	避難所施設名・住所・避難者数・避難世帯数・収容人員数	電子媒体	2	2	2
3	災害情報	氏名・住所・災害状況・対応状況	電子媒体	2	2	2
4	メールアドレス	職員個人のメールアドレス(災害時職員参集用)	電子媒体	2	2	2
5	広域防災拠点	施設名・住所	電子媒体	2	2	2
6	備蓄物質	保管場所・品目・数量	電子媒体	2	2	2
7	気象庁情報	震源、震度に係る情報、気象情報	電子媒体	2	2	2

8	国民保護情報	弾道ミサイル情報・航空攻撃情報・大規模テロ情報・ゲリラ・特殊部隊攻撃情報	電子媒体	2	2	2
9	地図情報	避難所・防災行政用無線子局・洪水マップ・土砂災害マップ・防災倉庫マップ	電子媒体	2	2	2
10	被災情報	被災者氏名・住所・被災状況	電子媒体	2	2	2
11	証明書情報	申請者氏名・住所・被災状況	電子媒体	2	2	2
12	調査情報	被災者氏名・住所・被災状況	電子媒体	2	2	2
13	調査員情報	調査員氏名・立会人氏名	電子媒体	2	2	2

他方、情報システム内のデータは、電磁的記録を含む「文書」に該当し、「甲府市文書取扱規程」の「文書分類表」に応じて保存種別及び年限が定められている。そして、各情報システム内のデータの保存期間をどのように扱うかは、各情報システム管理者が担当業務との関係で判断している。

この点、各情報システムについては、情報システム管理者が情報資産台帳（情報の機密性、完全性、可用性の分類）を作成することになっていることから、情報資産ごとに「甲府市文書取扱規程」に則るなどして、保存期間についても明示することが業務の効率性にも資するものと思われる。

なお、災害記録関係は、保存年限は永年となっており、上記のデータベースのうち、ID・パスワードと職員のメールアドレス以外は「永年」保存の対象である。

#### ⑧運用保守がベンダー任せになっていないかどうかの検討

運用保守の業務委託契約上は、定例会（毎年8月、12月、3月の年3回開催）が開かれ、運用保守に関する委託業者と防災企画課の間では、本システムの運用保守について情報交換がなされている。この際には、議事録作成は委託業者が行い、契約上「議事録作成費用15万円」として費用が発生している。

この点、令和4年度の内部監査では、「情報セキュリティ対策の実施状況等について定期的な報告がなされてはいるが、内容について報告必要な範囲全てが網羅されていない」との指摘を受け、令和5年3月の保守定例会から改善された（不正ログインの有無の確認項目の掲載）。

なお、定例会の資料を閲覧したが、運用保守の結果報告に関する資料（例えば、「異常なし」との記載）のみであり、客観的には運用保守がベンダー任せになっている感を否めなかったが、市では「議事録作成費用15万円」では定例会のそれぞれのやりとり自体の録音を行い、その文字化を業者に任せている費用とのことであり、結果的には市の職員の労力の省力化にはなっていない。

また、建物調査・罹災証明システムには、企画財務部総務課、滞納整理課、市民税課、



資産税課、収納課が関わり、また、防災情報関連では、道路状況に関しては道路河川課が関わっている。これら本システムを利用する関連課からの要望や改善要求については、それに対する対応（別途契約が必要か否か、運用保守の契約の範囲内で対応できるかどうか）について時系列で記録された市と委託業者とのやりとりも一覧表で定例会の資料とされ、問題点の把握について共有化している。

市は独自には定例会の記録をとってはいないが、委託業者が作成した議事録（やりとりを録音したものを文字化した記録を含む）の正確性を確認の上、内部決裁に基づく上司への報告を行うなどしており、運用保守がベンダー任せとはなっていないものと評価できた。

### 3-3-16 地域包括支援センター支援システム

#### (1) システムの概要

##### ①システム管理課

福祉保健部 健康支援室 健康政策課 医療介護支援係

##### ②導入目的

市内9か所に設置する地域包括支援センターが、業務において収集した情報と市の情報を一元的に管理するとともに、地域における高齢者の効果的な支援及び各事業の適性実施を図る情報管理等を行うことを目的として地域包括支援センター支援システムを導入した。従来はサーバ型のシステムを運用していたが、これによりクラウド型のシステム構築となった。

#### 【導入したカナミックネットワークのクラウドシステムの特徴】

カナミックシステムの最大の特徴は、ひとりの利用者情報が法人を隔てることなくクラウドを利用して、地域包括職員とケアマネジャーとサービス事業所で情報を共有することができることである。

クラウドでの情報共有によって、作業効率の向上、作業時間短縮、コスト削減、地域連携の向上、セキュリティUPなど多数のメリットを得ることができるとともに、クラウドでの情報共有では、一般的な帳票類について、紙媒体に印刷をせず、FAX、郵送などの媒体も利用しないので第三者に見られることもなく、関係者のみで共有できる。またクラウドは経費削減、漏えいに強いシステムでもある。

複数の地域包括センターと多数の介護職員はIDとPWによりシステムにログインすることができるが、担当している利用者以外は、一切見ることができない仕様になっている。カナミッククラウドは、総務省の医療情報外部保管ガイドラインで定められたセキュリティの仕様に基づいて開発されている。

#### 【システムを導入することで解決できる課題】

やりとりの記録を残すことが可能になる

課題：緊急性が高い場合は、システムを利用せずに連絡を取りあう方法として「電話」でのやり取りが多いが、業務遂行の記録を残すための筆記（メモなど）が必要であるが、電話によるやりとりの場合は記録を残すことが難しい。

解決策：緊急性が高い場合は、システムに関係なくPCに入力している時間はないが、当該システムを導入することで、対処後の時間に余裕ができた時に利用者毎に連絡できるため、コンプライアンスが保たれる。

FAXや郵送によるやりとりのコストを削減できる

課題：毎月のサービス事業所への提供票配布と国保連請求時期の実績報告に地域包括とケアマネと介護事業所間で「FAX」や郵送等の紙ベースによる利用者情報のやり取りを行っている。特にFAXを多用しているが、第三者に見られる恐れのある媒体の使

<p>用中止をうたった総務省の医療情報ガイドラインに抵触する。更にFAXは、通信コストと無駄になる紙資源が生じる。</p>
<p>解決策：クラウドにて地域包括とケアマネジャーとサービス事業所とで提供票画面を共有して閲覧・記入・印刷ができるのでFAXや郵送を使用せず、自治体側としても市民の情報をガイドラインに抵触しない媒体によるやり取りができる。また通信コストと無駄になっていた紙資源のコスト削減が可能になる。</p>

<p>報告書を持参するコストやリスクを削減できる</p>
<p>課題：一部の事業所では実績報告書類を「持参」しているところがあった。持参は、一番確実に相手に書類を渡せる方法だが、時間と手間が掛かり、利用者情報を紙ベースで持ち歩くことは紛失する危険が高い。</p>
<p>解決策：紙媒体に印刷するだけでも、非常に経費と手間がかかるが、それを持参するにも時間がかかる。甲府市には居宅事業所は100か所あるが、半分の50カ所が委託を受けているとしてFAXの使用を禁止した場合、持参するための時間の大半が無くなることになり、時間短縮と経費削減とセキュリティ強化につながる。</p>

<p>手入力のコストを削減できる</p>
<p>課題：国保連請求時にFAX送信、持参で介護事業所側から地域包括へ実績の書類が届けられ、それに基づき実績データを「手動」によって入力し直している。</p>
<p>解決策：紙媒体で送られてきた書類の仕分け作業と実績入力作業時間が不要になる。</p>

<p>利用者情報の漏洩リスクを下げることができる</p>
<p>課題：甲府市が「委託」した地域包括から再度委託契約を結んだ居宅事業所のケアマネに利用者情報を教えて、その情報をケアマネが別々のメーカーのソフトを利用して各々のPCに入力して保存している。地域包括として利用者を再委託契約した居宅事業所のケアマネにお願いすることは一般的なことで問題はないが、委託契約した要支援の利用者が要介護になったり、亡くなったりすると委託契約が終了するが、ケアマネのPC内に利用者情報が残ったままになることがある。契約終了後に地域包括職員がケアマネのPCの利用者情報を消去しない場合は市民の個人情報に契約のない事業所のPCに永遠に残ったままになり、いずれ情報漏洩につながる可能性がある。</p>
<p>解決策：当該システムでは、各自のPC内にはソフトもアプリも入れずにブラウザでつないだクラウドの先にあるサーバ内のシステムを動かして利用者情報を作業するため、作業終了後にログアウトすると、PC内にはシステムも利用者情報も残らない。一人の利用者について地域包括がケアマネジャーと委託契約をして、その利用者の委託が終了した場合は、地域包括側で利用者の登録画面内の委託先ケアマネ選定を外します。ケアマネジャー側の画面から利用者名が消え、閲覧もできなくなり、ケアマネジャーが退職</p>

した場合、ケアマネジャーのIDとPWを止めることで、そのケアマネジャーが担当していた全ての利用者情報を見られなくすることができる。

#### 場所やPCを選ばずに必要な情報にアクセスできる

課題：相談を受ける場所は、地域包括の事務所内だけとは限らず、利用者宅などの場合はメモ書きをして、事務所に戻って専用書類に入力し直すことになる。事務所内に相談書類を保管していたり、事務所内のPCに保管していたりした場合は、その場でしか見ることができないので、急に訪問することになった時など、詳細がわからないことがある。また、相談した内容の集計作業にも工数がかかる。

解決策：クラウドの利用によってタブレット等を利用者宅へ持参してその場で入力することが可能となり、拠点に戻っての再入力がなくなる。また、突発的に利用者宅へ訪問した場合もクラウドならば、どの場所からでも情報の確認ができる。相談内容の項目集計についても自動で集計することができる。

#### 関係者との情報共有が安全にできる

課題：相談を受けて支援する関係者側での情報のやり取りにFAXを利用する機会が多く、情報が漏洩する可能性がある。

解決策：当該システムでは、各方面との連携がクラウド内で可能になり、成年後見人や家族にIDとPWを発行することも可能で、担当している利用者の情報を共有して報告等の連携ができる。

#### ③導入・構築期間

平成29年10月1日～平成30年3月31日

#### ④供用開始日

平成30年4月1日

#### ⑤システム調達方法・契約金額

地方自治法施行令第167条の2第1項第2号による随意契約（公募型プロポーザル）

構築業務契約金額：1,817,640円（税込）

#### ⑥運用・保守の契約方式・契約期間・契約金額

随意契約（地方自治法施行令第167条の2第1項第2号）

賃借契約期間、金額：平成31年度 3,674,160円（税込）

令和2年度 3,708,180円（税込）

令和3年度 3,742,200円（税込）

令和4年度 3,742,200円（税込）

令和5年度 3,797,200円（税込）

## (2) 監査の結果及び意見

### ①システムの活用のための分析と提供事業者からの活用提案について（意見）

システムの稼働状況を把握し、システムの性能管理や資源の有効活用に役立てているかとの監査人からの質問に対し、市の回答としては、本市の地域包括支援センターの業務については、当該システムの使用を前提としていることから、システムの稼働状況については特段計測していないとの回答があった。

当該システムは多くの地方公共団体でも使用されているシステムであり、実装されている機能をフル活用することにより、導入目的を効果的かつ効率的に達成することができる。

各IDがどの機能を使用しているかのログを取ることができるため、機能の利用状況を分析し、その情報に基づいてシステムに活用することが望ましい。また当該システムの提供事業者である株式会社カナミックネットワーク社からの継続的な活用提案を受けることも検討すべきである。

### ②パスワードの変更について（意見）

現在、市役所及び地域包括支援センターにおいて約130のIDを発行している。ユーザーのID・パスワードの管理は適切に行われているかとの監査人の質問に対し、市職員について他の部署と同様に、年度末の人事異動のほか、随時の異動についてもユーザーIDの加除を行っており、パスワードについては半年に1回の頻度で変更を行っていると回答があった。

同システムを使用している市内9法人の地域包括支援センターにおいても同様の処理を求めており、パスワードの変更は各地域包括の事業評価の評価対象になっている。変更の有無の確認は口頭でのみ行っているとのことであるが、確実に変更されていることを確認するために、変更ログを確認するなど、質問以外の手続をとることが望ましい。

### ③利用終了後のデータの所有及び保管について（意見）

当該システムはクラウド型のシステムのため構築時のコストが抑えられ、一定の賃借料を支払い続けるかぎりには最新の状態でシステムを運用することができるというメリットがある。また、データもサービス提供者のクラウドサーバに保管されるため安全性も高まる。一方で、契約終了後のデータの所有や保管には注意が必要である。そのため事前に契約解除後の新たなシステムへのデータの移行の可否やデータの整合性と完全性のチェック体制、移行可能期間の確認等を確認しておく必要がある。