

越 監 公 表 第 3 号

地方自治法第252条の37第5項の規定により、包括外部監査人から令和5年度包括外部監査の結果に関する報告の提出があったので、同法第252条の38第3項の規定により次のとおり公表する。

令和6年2月29日

越谷市監査委員 井 上 茂 平

越谷市監査委員 利根川 敏 彦

越谷市監査委員 畑 谷 茂

越谷市監査委員 清 田 巳喜男

令和 5年度

越谷市包括外部監査報告書

情報システムに関する事務の執行について

令和 6年 2月

越谷市包括外部監査人

公認会計士 藤原 拓也

目次

第1 包括外部監査の概要	1
1. 監査の種類.....	1
2. 選定した特定の事件（監査テーマ）	1
3. 特定の事件（監査テーマ）として選定した理由	1
4. 対象とする事業等.....	1
5. 監査の着眼点.....	2
6. 主な監査手続.....	2
7. 監査の対象部署	3
8. 監査の対象期間	3
9. 監査実施期間.....	3
10. 包括外部監査人及び補助者.....	3
11. 利害関係.....	4
第2 監査対象事業の概要	5
1. 情報システムに関する政策.....	5
2. 情報システムに関連する条例、規程等.....	22
3. 情報システムに関連する支出.....	22
4. 行政デジタル推進課	24
5. 越谷市の情報システム.....	25
6. 監査の対象とした情報システム.....	29
7. 意見及び指摘の対象とした情報システム	34
第3 監査の指摘及び意見（総論）	36
1. 定義.....	36
2. 総論.....	37
3. 各論.....	58
第4 監査の指摘及び意見（個別）	63
1. 全庁的システム	63
(1) 個人住民税システム.....	63
(2) 内部事務システム	76
(3) R P A.....	82
(4) 庁内系ネットワーク	86
2. 所管課管理システム	91
(1) 災害情報管理システム（危機管理室）	91
(2) 公共施設マネジメントシステム（公共施設マネジメント推進課）	98
(3) 福祉総合システム（障害福祉課、子ども福祉課）	106
(4) 介護保険システム（介護保険課）	111

(5) 国民年金システム (国保年金課)	118
(6) 保健所総合システム (生活衛生課)	123
(7) 融資システム (経済振興課)	128
(8) 都市計画支援システム (都市計画課)	133
(9) 図書館システム (図書館)	140
(10) 学事システム (学務課)	144
(11) 学校系システム・ネットワーク (教育センター)	150

(注：本報告書の表記方法等について)

1. 端数処理等について

報告書中の数値は、原則として、金額及び比率の表示単位未満については四捨五入しており、端数処理の関係で表中の合計が合致しない場合がある。また、公表されている資料等を使用している場合には、原則としてその数値をそのまま使用している。

2. 報告書の数値等の出所

報告書の数値等の出所は、原則として、越谷市が公表している資料、又は、所管課から提供を受けた資料である。一方、報告書の数値等のうち、これら以外の資料を出所とするものや包括外部監査人が作成したものについては、その旨及びその出所等を明示している。

第1 包括外部監査の概要

1. 監査の種類

地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の37第1項に基づく包括外部監査

2. 選定した特定の事件（監査テーマ）

情報システムに関する事務の執行について

3. 特定の事件（監査テーマ）として選定した理由

情報システムの活用は、計画的・効果的な行財政運営に不可欠である。情報システムは、市の多くの業務で使用され、その初期投資と保守・運用に係るコストも多額にのぼることから、情報システムに関する事務の執行については計画的・効果的な運営が求められる。一方で、近年の情報システムの技術的な進歩は急速なものがあり、情報システムがこれらの急速な進歩に適合できずに陳腐化しないような対策が必要である。また、新型コロナウイルス感染症の拡大を契機とした社会的なICT化の進展やマイナンバーカードに係る一連の報道により、市民の情報システムに関する関心も高い。

第5次越谷市総合振興計画（令和3年度～令和12年度）では、「新たな日常」の視点によるまちづくりとして、「行政のデジタル化の推進」という新たな推進ビジョンを掲げている。当該計画の実現に向けて、計画的・効果的な行財政運営を行うためには、当該ビジョンに基づく情報システムの有効的な活用が不可欠である。

同計画に基づき、市では、市民、事業者、行政を含めた市全体が行政のデジタル化の便益を享受し、市が抱える諸問題の解消を図ることを目的として「越谷市情報化推進計画（2021）」を令和3年4月に策定した。当該計画の計画期間は、令和3年度から令和7年度までの5年間であるが、市は、直近の情報通信技術の発展や社会全体のデジタル化の流れに対応できるように当該計画を計画期間の中間年度である令和5年度に改定した。

市の財政状態は厳しく、人口減少社会のなかで、予算が限られている状況において、計画的・効果的な行財政運営における情報システムの果たす役割は大きい。したがって、情報システムに関する事務の執行について、「合規性」、「経済性、効率性、有効性」、「公平性」、「適切な事業評価」の4つの視点から検証を行うことは有意義であると考えられることから、情報システムに関する事務の執行を監査対象として選定した。

4. 対象とする事業等

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）の情報システムに関する事務の執行を監査対象とした。

5. 監査の着眼点

情報システムに関する事務の執行を監査するにあたり、主な着眼点は、以下のとおりである。

- (1) 関連諸法令及び要領に準拠し、適切に執行されているか
- (2) 健全な財務計画の基に継続的に事業が行われているか
効率的な事業運営が行われているか
事業目標が適切に達成されているか
- (3) 全ての市民に対して公平に実施されているか
- (4) 適切な報告が行われているか
的確な評価を行い、事業の見直しを行う仕組み、いわゆる PDCA サイクルが整備されているか

上記の項目の適切性は、「合規性」、「経済性、効率性、有効性」、「公平性」、「適切な事業評価」の4つの視点から検討した。

6. 主な監査手続

主な監査手続は、以下のとおりである。

- (1) 情報システムに係る法令、条例等の内容を確認した。
- (2) 越谷市の有する情報システムの一覧表を入手し、同表からサンプルを抽出し、当該システムを所管する課に対してアンケートを実施した。
- (3) 上記のアンケートの内容を確認した後、監査対象の情報システムを抽出し、当該システムを所管する課から、以下の資料を入手し、その内容を確認した。

- ・システム概要図（最新のもの）
- ・当初導入時の契約伺、契約書、入札手続に係る資料（システム導入時のもの）
- ・導入後の改修に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（直近の改修に係るもの）
- ・導入後の保守に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（令和4年度のもの）
- ・システムのマニュアル（最新のもの）
- ・効果検証資料（最新のもの）
- ・ユーザーIDリスト（令和4年4月1日）
- ・ユーザーID棚卸表（最新のもの）
- ・システム障害報告書（最新のもの）

- (4) 監査対象の情報システムを所管する課に対して質問を実施した。
- (5) 全庁的なシステムを所管する行政デジタル推進課から、全庁的なシステムに関連する資料を入手し、その内容を確認するとともに、全庁的な観点からの質問を実施した。

7. 監査の対象部署

行政デジタル推進課の他、重要な情報システムを使用している以下の所管課を監査対象部署とした。

危機管理室	財政課	公共施設マネジメント推進課
市民税課	資産税課	収納課
人事課	契約課	工事検査課
庁舎管理課	市民課	生活福祉課
障害福祉課	介護保険課	子ども福祉課
青少年課	健康づくり推進課 (新型コロナウイルスワクチン 接種対策室)	国保年金課
感染症保健対策課	生活衛生課	経済振興課
道路総務課	営繕課	都市計画課
市街地整備課	会計課	図書館
学校管理課	学務課	教育センター

なお、必要に応じて、関連する部署等についても、質問や資料の確認を実施した。

8. 監査の対象期間

原則として令和4年度（令和4年4月1日から令和5年3月31日まで）を監査の対象期間とした。ただし、必要に応じて、令和4年度以前の各年度及び令和5年度の執行分についても監査の対象とした。

9. 監査実施期間

令和5年7月18日から令和6年1月31日まで

10. 包括外部監査人及び補助者

包括外部監査人	公認会計士・税理士	藤原 拓也
補助者	公認会計士・税理士	小林 正和
	公認会計士・税理士	田久保 武志
	公認会計士・ITコンサルタント	坂口 修一
	弁護士・税理士・公認会計士試験合格者	隅田 敏

1 1. 利害関係

包括外部監査の対象とした事件につき、地方自治法第 252 条の 29 の規定により記載すべき利害関係はない。

第2 監査対象事業の概要

1. 情報システムに関する政策

(1) 基本理念

越谷市では、昭和40年の高機能加算機の導入以降、情報システムに対する投資を行ってきただけで、しかしながら、令和2年に発生した新型コロナウイルス感染症によって、国や地方公共団体のICT化の遅れが浮き彫りになった。政府はデジタル化の遅れに対応するため、新たな視点でさまざまなICT施策を短期間で実現させる計画やデジタル化を推進するための規制緩和策を次々と打ち出している。

越谷市においても、こうしたデジタル・トランスフォーメーション(DX)の実現に向けて、自治体業務の根本的な見直しを推進していく必要があることから、市民や事業者のための行政サービスを念頭に置き、積極的にスピード感をもって行政のデジタル化を目指している。

(2) 越谷市情報化推進計画(2021)

①概要

越谷市の情報化推進計画としての最初の計画は、平成14年に策定された「越谷市情報化推進計画」である。同計画では、情報化の基本方針と着手すべき具体的な情報化施策が明確化されている。以後、令和2年まで3年間の短期的計画であるアクションプランを5次にわたり策定してきた。

令和2年の新型コロナウイルス感染症の全国的な拡大を契機に「行政のデジタル化」が、行政サービスや市政運営のあり方を根本的に変革するための原動力として、改めて位置付けられるようになった。この行政のデジタル化の加速に着実に対応するとともに、平成28年に施行された「官民データ活用推進基本法」(平成28年法律第103号)に基づく「市町村官民データ活用推進計画」として必要な内容を盛り込むため、これまでの計画との連続性を踏まえつつ、情報化推進計画の全面的な改定を行うこととなった。市民、事業者、行政を含めた越谷市全体が行政のデジタル化の便益を享受し、本市が抱える諸問題の解消を図ることを目的として「越谷市情報化推進計画(2021)」を策定することとなった。

同計画は、越谷市のまちづくりの基本的な指針である「第5次越谷市総合振興計画」と財政の基本的な方針である「第7次越谷市行政改革大綱」の推進に向けて必要となる情報化施策の基本的な方向を示すとともに、その具体的な施策を定めるものである。

②計画期間

本計画の計画期間は、第5次越谷市総合振興計画前期基本計画の計画期間と合わせ、令和3年度から令和7年度までの5年間としている。策定後においても、市民

ニーズ、環境の変化、デジタル技術の進歩、国の指針、本市における情報化の進捗状況を考慮しながら、PDCA サイクルによる管理を行い、必要に応じて見直しを行うこととしている。

③推進体制

1) 越谷市 I T 推進本部

越谷市では、情報通信技術の急速な進展や多様化・高度化する市民や事業者のニーズに対応し、より充実した市民生活や事業活動を実現するとともに、行政改革を推進する「スマート自治体」を目指した各種 I C T 施策を立案・実施するため、市長を本部長とした「越谷市 I T 推進本部」を設置している。

「越谷市 I T 推進本部」は、行政のデジタル化の実現に関し、「政策的視点からの情報化推進の判断」、「個別施策推進会議に対する課題の提示」、「情報化推進計画の実施状況の確認」の役割を担うこととしている。

2) 政策・財政・定数管理の部門との連携

行政のデジタル化は、単なる作業の自動化にとどまらず、業務改善や行政運営の高度化につながることを期待されている。業務改善や行政運営の高度化は、組織体制の見直しにつながることが多いことから、大規模なシステム導入は政策推進や定数管理と一体のものとして取り組む必要がある。そのため、情報化を推進する部門は、政策部門や財政部門、定数管理部門と連携する必要があることから、これらの部門による検討の場を整備している。

④個別施策

越谷市情報化推進計画（2021）では、情報化の推進方針ごとに具体的な個別施策を設定し、その状況を開示している。

情報化の推進方針は、以下のとおりである。

1	行政手続のオンライン化原則
2	オープンデータの推進
3	マイナンバーカードの普及・活用
4	デジタルデバイド対策等
5	情報システム改革・業務の見直し等
6	人材育成・セキュリティ対策等

情報化の推進方針ごとの具体的な個別施策と施策の現状・課題、実施内容は、以下のとおりである。(越谷市情報化推進計画(2021)より)

1 行政手続のオンライン化原則

(1) 行政手続におけるオンライン化拡大及び利便性の向上

現状・課題	本市では、これまで埼玉県内の市町村が共同で利用している申請・届出サービスや埼玉県東南部5市1町が共同で利用している公共施設等の予約案内システム(まんまるよく)等を利用して手続のオンライン化に取り組んできました。しかし、本市にはまだ多くのオンライン化されていない申請・届出があります。多くの手続が郵送での提出等、窓口以外での手続方法の用意はしていますが、オンライン化率は令和4年(2022年)8月現在15.6%にとどまっており、手数料の電子納付等、申請・届出を行う市民、事業者のさらなる利便性の向上に取り組む必要があります。
実施内容	オンライン化が進まない原因の1つであった手続の書面・押印・対面主義について、国は抜本的な見直しを進めています。本市においても、手続の見直しを進め、手続の簡素化に努めます。郵送で完結する手続や申請件数の多い手続から優先的に、埼玉県の申請・届出サービス等を用いてオンライン化を進めます。

(2) 申請書を書く負担の軽減

現状・課題	本市では令和3年度に申請書等を書く市民の負担軽減を図るため窓口支援システムを6課62手続に導入し、窓口の利便性向上を図りました。窓口支援システムの効果的な活用や市民課への導入を検討し、利便性のさらなる向上に取り組む必要があります。
実施内容	窓口支援システムの効果的な活用と市民課への導入を検討します。

(3) 電子契約の導入検討

現状・課題	現在の契約事務は、紙原本の契約書と実印を使用することを前提とした製本・郵送・返送・締結の流れとなっています。社会の動向をみると、電子認証サービスにおける改ざんやコピー防止技術の急速な発展により、電子契約を導入する企業が増加しています。また、新型コロナウイルス感染症の拡大を機に、国は、地方公共団体における書面規制や押印、対面規制の見直しに積極的に取り組むよう、技術的助言を行っています。本市においても、事業者の利便性の向上を目的として、契約事務の見直しについて検討する必要があります。
実施内容	電子契約導入に向けて、国・県・他市の動向、事例の調査・分析を行います。電子契約を可能とするシステムの仕組みについて、調査を行います。課題抽出、費用対効果分析を行い、本市の今後の電子契約に対する方針を策定します。

(4) オンライン相談窓口の設置

現状・課題	新型コロナウイルス感染症の拡大は、コミュニケーションや仕事のあり方など、人々の生活スタイル全般において大きな変化をもたらしました。また、人口減少や少子高齢化社会の到来により労働人口の減少も予想される中、こうした変化に対応するため、行政による相談窓口においても、より効率的、効果的な対応が求められています。本市には、市民相談、子育て相談、教育相談など多種多様な相談窓口がありますが、主に対面による対応を行っており、来庁が必要な窓口が多い状況です。市民が来庁することなく相談できる環境を整えるため、オンラインによる相談窓口を設置する必要があります。
実施内容	オンライン相談窓口の設置が可能な相談事業を選定します。また、併せて、使用するツールを選定します。オンライン相談を実施するためのルールを策定します。オンライン相談窓口を設置します。導入後、市ホームページ等を活用した周知を行うとともに、利便性向上に向け取り組みます。

(5) 市税等公金の口座振替申込みのオンライン化

現状・課題	<p>現在、市税等公金を口座振替により納付するためには、市役所や金融機関等の窓口で配布している転写式の専用用紙（口座振替依頼書）に必要事項を記入したうえで銀行届出印を押印し提出する必要がある、オンライン化に対応していません。また、記入の際の書き損じや銀行届出印との印鑑相違による差戻しが市民の負担増となり、不備の補正期間が納税遅延や未納発生の一因となっています。なお、市税については、地方税共同機構において地方税共通納税システムを利用した口座振替の申込みのオンライン化が検討されています。</p>
実施内容	<p>キャッシュカード読取り型、インターネット利用型等の各種オンライン申込システムの仕様や導入コスト、導入時期等の比較検討を行います。また、他システムとの連携についても考慮し、業務フローの見直しを行います。なお、国民健康保険税においてキャッシュカード読取り型申込システムの導入を目指します。</p>

(6) 収納チャネルの拡大

現状・課題	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として、新たな生活様式に対応した環境を整備するため、令和2年（2020年）12月から、市県民税（普通徴収）、固定資産税、国民健康保険税、軽自動車税について、モバイルレジ、LINE Pay請求書支払い、PayPay請求書払いによる電子納付を開始しました。電子納付の導入により、4税目については場所や時間の制約を受けない納税が可能となりました。なお、令和3年（2021年）2月からはモバイルレジクレジットに、令和4年（2022年）2月からはauPAY請求書支払い、d払い請求書払い、J-coin請求書払いに対応しています。</p> <p>また、令和5年度（2023年度）からは固定資産税・都市計画税と軽自動車税（種別割）において地方税統一QRコードを活用した電子決済を導入する予定となっております。さらに、令和7年度（2025年度）には基幹システムの標準化が予定されており、収納科目や収納チャネルの拡大が行いやすい環境となります。現在、社会全体で、支払いのキャッシュレス化が進んでいます。市民の利便性の向上の観点からも、令和5年度から窓口における手数料等のキャッシュレス決済を導入し、今後さらに拡大へ向けて検討する必要があります。</p>
実施内容	<p>窓口でのキャッシュレス決済や各種電子決済システム等、新しい収納チャネルの調査検討を行い、調査結果を基に収納科目及び収納チャネルの拡大を行います。収納事務の効率化につながる運用フローを整えます。</p>

(7) スマート保育の推進

現状・課題	<p>本市の保育現場では、保護者の利便性の向上及び保育所職員の業務負担の軽減を図るため、令和4年(2022年)2月より保育支援システムを導入いたしました。現在、QRコードを用いた登降所管理及びスマートフォン等を用いた保護者と保育所との相互連絡等の運用を実施しています。今後は、保育支援システム活用による効果を最大化できるよう、現行の改善点を検証するとともに、現場の運用状況や要望等を踏まえながら追加機能の運用を検討していくことで、保護者の利便性及び満足度のさらなる向上及び保育所職員のより一層の負担軽減を目指します。</p>
実施内容	<p>保育支援システムを活用した登降所管理及び保護者と保育所との相互連絡等を継続的に運用していきながら、改善点等を検証していきます。利便性の向上及び業務負担の軽減の効果をより高めるために、現場の要望等を踏まえながら追加機能の運用等を検討していきます。</p>

2 オープンデータの推進

(1) オープンデータ化の推進

現状・課題	<p>オープンデータとは、機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータを指します。近年、国や地方公共団体等が保有する行政情報を、「オープンデータ化」する取組が加速し、ビジネスや身近な公共サービスへ活用され始めています。国は、「オープンデータ基本方針」を策定し、地方公共団体に対して積極的にオープンデータ化に取り組むよう求めています。本市では、「埼玉県オープンデータポータルサイト」にて越谷市のオープンデータを公開しており、人口統計データや予算・決算データ、保育所・幼稚園情報、公共施設情報等を公開しています。しかし、PDF等二次利用がしづらいデータ形式で公開されているデータも存在するため、より利活用しやすいデータ形式で公開を行うことが課題となっています。</p>
実施内容	<p>埼玉県オープンデータポータルサイトでの公開データの拡充を推進します。既に公開されているデータの中で、印刷用のデータに留まっているものを、二次利用しやすい形で公開できるよう検討を進めます。</p>

(2) オープンデータを活用した地域課題の解消

現状・課題	<p>少子・高齢化が進展する中、地域が持続的に発展していくためには、民間活力の活用が重要です。民間活力による自主的な地域課題の解決や公共サービス水準の向上を推進し、市民の利便性の向上や地域経済の活性化につなげるため、必要となる行政データのオープンデータ化をさらに進める必要があります。また、行政内部においても、各種計画の策定過程における現状分析や将来予測などに行政や民間の保有するビッグデータは不可欠です。業務効率化や新たな市民サービスの創出を推進するため、官民の保有するデータを高度利用する環境整備が必要です。</p>
実施内容	<p>地理空間情報や統計情報等、多種多様なデータのオープンデータ化を積極的に行います。職員がオープンデータやビックデータを分析・活用できるツールの導入に向けた検討を行います。データ活用を促進するために、市民や民間企業等との連携やイベント開催等を見据えたニーズ調査を実施します。</p>

(3) 統合型地理情報システムのさらなる活用

現状・課題	<p>市では、防犯・防災地図、公共施設、公園、道路、空き家等のさまざまな地図情報を統合型地理情報システム（統合型GIS）として整備し、庁内で共有しています。所属間の事務手続を減らし、さらなる事務の効率化・高度化を図るため、庁内で共有できる情報を増やしていく必要があります。市民向けの地図情報の提供としては、インターネットを利用してパソコンやスマートフォン等から、公共施設情報、観光情報、防犯情報、防災情報、都市計画情報等の地理情報を閲覧することができる「こしがや住まいるマップ」を公開しています。地図機能だけでなく、データベース機能を有するGISの特性を活かし、地図データのオープンデータ化など、より市民等の利便性を向上させていく必要があります。</p>
実施内容	<p>統合型GISで庁内共有するデータを増やし、横断的に利用しやすい環境を整備し、業務の効率化・高度化につなげます。職員が地図情報を利用したデータ活用について学習できる研修を実施します。住まいるマップに公開する地図情報を最新の状態に維持するとともに、多くの市民に利用してもらうための広報活動を実施します。住まいるマップに新たに追加する地図情報の検討及び住まいるマップに掲載している地図データのオープンデータ化に向けた検討を行います。地図情報を利活用したツールの導入についての検討を行います。</p>

(4) デジタルアーカイブの整備

現状・課題	<p>本市では、業務を行う過程で発生するさまざまな知的資産を所有しており、その一部について、令和5年度中にデジタルアーカイブで公開予定ですが、令和5年度に公開対象となっていない知的資産や、新たに発生する知的資産も多くあり、それらを継続してデジタル化・公開していくための体制は整備されていません。また、モノやアナログ媒体の知的資産は、経年劣化や自然災害等により失われてしまうおそれがあります。市の所有する知的資産を後世に継承するとともに、公開・活用を通して社会的、文化的、経済的発展につなげるためには、知的資産を継続的・組織的に収集してデジタル化する体制・仕組みづくりが必要です。</p>
実施内容	<p>令和4年度までにデジタル化した市の所有する知的資産を、令和5年度からデジタルアーカイブシステムにおいて公開するとともに、積極的な周知を行うほか学校教育と連携させるなど、利活用の促進を図ります。また、対象とする知的資産を継続的・組織的に収集してデジタル化する体制・仕組みづくりの検討を進めます。</p>

3 マイナンバーカードの普及・活用

(1) マイナンバーカードの普及促進と新たな利用方法の検討

現状・課題	<p>マイナンバーカードの普及と利便性の向上が行政のデジタル化のカギになるといわれていますが、令和5年（2023年）1月末時点における本市のマイナンバーカードの交付率は約56%となっています。</p> <p>現在、国ではマイナポイント事業の実施やマイナンバーカードと運転免許証の一体化、マイナポータルを通じたオンラインによる転出届、転入予約を可能にする取組等を実施予定であることから、今後、カードの普及が急速に進むことが予想されます。</p> <p>本市では、平成28年（2016年）からマイナンバーカードを利用して、住民票の写しや印鑑登録証明書などを全国のコンビニエンスストア等で取得できる証明書交付サービスを開始しています。</p>
実施内容	<p>マイナンバーカード申請を促す施策が効果的に進むよう取り組みます。</p> <p>また、マイナンバーカードの普及に合わせてカードの利活用を検討します。</p>

4 デジタルデバイド対策等

(1) 越谷市公式ホームページ等の充実

現状・課題	本市では、広報紙や公式ホームページをはじめ、cityメール配信サービスやTwitter（ツイッター）、LINE（ライン）等の幅広い広報媒体を利用して、積極的に行政情報を発信しています。昨今、社会全体の急速なデジタル化により、市民のICT利用環境は多様化しており、より迅速で効果的に市の魅力や取組を発信していく必要があります。
実施内容	市公式ホームページで提供する情報をさらに充実させ、市民に対して、生活の利便性向上が図れるよう、情報発信の充実を目指します。 Twitter（ツイッター）や、LINE（ライン）等、現在導入しているSNSの充実と活用を図り、市民がまちのプロモーションに参加できる仕組みづくりを行います。また、ICTを活用した効果的な情報発信について検討を行います。

(2) 公共施設での情報通信環境の市民利用の推進

現状・課題	市では、ホームページやSNS等を通してさまざまな情報を市民へ発信しています。総務省の令和元年通信利用動向調査によれば、個人のスマートフォン保有率は67.6%となっており、外出先からインターネットを利用して情報収集することができる市民が増えています。スマートフォン等通信機器の値下げや利用者が利用に応じたプランを選択し通信費用を調整できる状況から、平時における通信環境のニーズは低いものの、災害時における情報通信手段の確保は求められており、インターネット環境の多重化を目的とした公共施設へのWi-Fi環境の整備が必要です。 また、情報通信機器を保有していない市民が自由にインターネットを利用できる環境として、平成16年（2004年）からキオスク端末を設置しています。キオスク端末が市民にとってより利便性の高い環境となるよう、取組が必要です。
実施内容	市民が利用できるWi-Fi環境や通信機器を、防災拠点となる公共施設を中心に整備します。また、その整備方法についても検討を行います。現在市内19ヶ所に設置しているキオスク端末については、マイナンバーカードの普及に合わせて、安定的にマイナポータルが利用できる環境を整えると共に、多様な付加価値をつけた運用について見直しを行います。

(3) デジタル活用支援の推進

現状・課題	<p>社会全体のデジタル化を進めるにあたり、年齢、障がいの有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、だれも取り残さないかたちで、すべての市民にデジタル化の恩恵を広く行き渡らせていく環境の整備が必要です。国は、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を掲げています。このビジョンの実現にあたっては、地方公共団体においても、地域におけるきめ細かなデジタル活用支援の推進に積極的に取り組むことが求められています。</p>
実施内容	<p>デジタル活用について学べる講習会等を企画、実施します。国や県の動向等の情報収集や庁内及び関係機関との情報共有を行います。オンラインでの行政サービスを新規に導入または、既存の仕組みの見直しを行う際、操作しやすいユーザーインターフェースの設計を目指します。</p>

(4) スマートフォンアプリを活用した高齢者の生きがい対策・フレイル予防

現状・課題	<p>急速な高齢化を背景に、要支援・要介護認定者や認知症高齢者が増加していることに加え、新型コロナウイルスの感染拡大により人々の外出機会が制限され、特に重症化リスクの高い高齢者にとっては、「身体機能」や「生きがい」の低下が懸念されています。このような中、近年の高齢者におけるスマートフォン（以下、スマホ）やインターネット需要の高まり、さらには、本市としても行政のデジタル化を推進している現状を踏まえ、デジタル技術を活用した新たな高齢者の生きがいづくり、フレイル予防を検討していく必要があります。</p>
実施内容	<p>下記項目に関する取組を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スマホ講座等におけるアプリの普及 ・既存事業等と連携したアプリの活用 ・継続利用を促す取組の検討 ・アプリ活用の分析を踏まえた、生きがいづくり、フレイル予防等のさらなる充実

5 情報システム改革・業務の見直し等

(1) 業務系システム標準化を見据えたシステムの更改

現状・課題	<p>現在、本市の住民基本台帳や税、福祉などに関する業務系システムは、事業者が開発したパッケージシステムをベースに本市独自のカスタマイズを加え、運用しています。こうした運用は、全国の自治体で行われており、業務システムや保有データが自治体ごとに異なるため、国と地方の情報連携ができておらず、全国的に迅速さが求められるような市民サービスに対応の遅れがでるなど、弊害が指摘されており、それらを作成・利用する市民・企業・自治体等にとって、大きな人的・財政的な負担となっています。国は、新型コロナウイルス感染症の拡大を機に、地方公共団体の業務システムの標準化に向けた取組を加速させることとし、令和7年度（2025年度）末までに、市民サービスのさらなる向上を目的に、地方公共団体の業務プロセスや業務系システム、保有データの標準化を完了させることとしています。</p>
実施内容	<p>最適なシステム更新手法について調査・検討を行います。標準化仕様に基づいた業務系システムへの切り替えを円滑に行うため、現行システムと標準化対応システムとのFit&Gap分析を行います。これまで独自のカスタマイズを行っていた機能に関する業務プロセスの見直し（BPR）を進めます。帳票変更に伴う条例・規則等の改正を行います。システムを大幅に切り替えるため、個人情報保護評価の再実施を行います。</p>

(2) A I による業務効率化

現状・課題	<p>多様化・高度化した市民ニーズに対応するため行政サービスは日々複雑化しています。地方公共団体の業務量は増加の一途をたどり、職員一人一人の負担が増加しています。職員の負担軽減を図り、職員でなければできない企画業務、市民対応業務に注力できるよう、AI等のデジタル技術を活用し、業務効率化を進めていく必要があります。また、デジタル技術は、昨今、目ざましい成長を遂げていることから、AIの適用範囲やこれを活用したツールも日々進歩しています。そのため、AIツールに関する情報収集並びに庁内事務への適用範囲の検討を継続的に推進していく必要があります。なお、令和4年11月に行った市公式ホームページのリニューアルに合わせ、市民向けチャットボットの運用を始めました。</p>
実施内容	<p>AI-OCRによる手書き文字のデータ化、AIを活用した議事録作成など、実証実験を経て導入したツールの効果測定を継続的に実施します。職員向けAIチャットボットの導入に向け、他市における成功事例の収集や分析を実施し、効果的なAIツールの選定を行います。県域での共同利用を見据え、導入時期や導入範囲の検討を行い、費用の低減を図ります。</p>

(3) R P Aを活用した定型業務の自動化

現状・課題	自治体業務の増加や複雑化により、職員一人一人の事務負担が増大しています。また、将来的には労働力人口の減少も予想されています。本市では、職員がパソコンを使用している単純な繰り返し作業の事務負担を軽減し、職員でなければできない業務に注力できる環境を作るため、令和2年（2020年）からRPAの導入を進めています。
実施内容	RPAを導入した業務における効果測定を継続的に実施します。RPAの適用により効率化・自動化が見込まれる各課の事務を毎年洗い出し、実証実験を経て、適用効果の高いものから順次RPAによって効率化・自動化します。効果的な事例を庁内に周知し、類似する業務への導入を検討します。

(4) テレワークの推進

現状・課題	職員のワーク・ライフ・バランスを実現するとともに、業務の効率化及び生産性の向上を図るため、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方ができるテレワーク環境の整備を行っています。 現在は、テレワークのネットワーク環境を整備し、自宅からグループウェアやファイルサーバ、文書管理システムといった職員が業務で利用するシステムへの接続ができるようになり、より生産性の高い職務遂行が可能となりました。今後は、多様な働き方の一つの手法として、テレワークの定着を図るとともに、稼働率の向上を目指します。
実施内容	テレワーク用パソコンやネットワーク接続機器、ソフトウェアの管理を実施します。テレワークを安全に実施するためのセキュリティ対策を行います。テレワークの利用実績等を踏まえて、利用台数の最適化を図ります。テレワーク端末を利用したサテライトオフィス勤務の実施など、業務範囲の拡充について検討を進めます。

(5) 職員の勤務状況の管理

現状・課題	働き方改革の一環として、効率的かつ効果的な行政運営を実現するため、職員の勤務状況を客観的な方法により把握し、適正な勤怠管理を行うことが求められています。本市では、職員の勤務状況を客観的に把握する方法として、市役所庁舎及び各出先機関に打刻機器を整備し、職員の出退勤時刻を記録することとしています。引き続き、打刻機器が未設置の出先機関への整備を進めます。
実施内容	市役所庁舎や出先機関に打刻機器を整備し、そこに勤務する職員の出退勤時刻を取得します。

(6) 庁内のコミュニケーション手段の充実

現状・課題	新型コロナウイルス感染症の拡大によって、本市においても、在宅勤務やサテライト勤務といった勤務形態をとるようになりました。こうした勤務場所の分散に加え、勤務時間外に発生した災害等への対応など、職員が対面することが難しい状況下では、集合形式での会議等に代わるコミュニケーション手段が必要になります。また、会議室利用のニーズが増えたことにより、慢性的な会議室不足が問題になっています。
実施内容	庁内LAN環境で利用できるWEB会議システムの利用拡大を推進します。LGWAN環境で利用できるビジネスチャットについて、「埼玉県スマート自治体推進会議AI等新技术検討専門部会」の共同利用に関する情報を収集し、製品、機能及びコストの比較や利用者のニーズを調査し、導入を検討します。

(7) 庁内LAN執務環境の再整備

現状・課題	令和3年度に地域イントラネットの更改を行い、庁内LANネットワークの無線化を実施しました。また、無線化された庁内LAN端末にIPアドレスを自動管理する仕組みへの導入、同ネットワークの公関係ネットワークの無線化の実施を行いました。国は、庁内LANのより良いネットワーク構成の実現方法として、シンクライアント化やネットワーク強靱化向上モデルへの移行という選択肢を示しています。シンクライアント化については、導入費や既存システムの改修を踏まえた検討が必要となり、ネットワーク強靱化向上モデルについては、セキュリティ対策や自治体情報セキュリティプラットフォームの利用等について検討が必要となります。本市においても、それぞれのメリット・デメリットを勘案し判断を行う必要があります。
実施内容	庁内LAN端末のシンクライアント化について検討します。強靱化向上モデル、自治体情報セキュリティプラットフォームへの対応について検討を行います。

(8) 被災者支援へのICT利活用

現状・課題	災害発生時には、り災証明書の発行や被災者台帳の作成・管理等、被災者への「支援漏れ」や、「手続の重複」が起こらない環境を整え、被災者負担の軽減と的確な支援の実施が必要となります。また、市庁舎が大きな被害を受けた場合においても、被災者支援業務は停滞させてはならず、被災者情報を迅速かつ効率的に管理できる業務継続性に優れた仕組みを構築しなければなりません。
実施内容	被災者台帳作成業務及び災害時要援護者避難支援制度における登録者管理・名簿作成業務に対するICT活用について調査、検討を実施し、より効率的かつ効果的な被災者支援が可能となるシステム（ツール）を導入します。

(9) 台風による大雨等に対する IoT を活用した取組

現状・課題	令和元年の台風第19号では、記録的な豪雨により、埼玉県内で複数の河川の氾濫や堤防の決壊が起こり、各地で浸水被害が発生しました。本市においては、堤防の決壊は起きなかったものの、市内を流れる一級河川で氾濫危険水位を越えるなど危険な状態となり、床上浸水、床下浸水等といった被害が多数発生しました。水害から市民の生命、財産を守るため、データに基づく洪水や内水氾濫の予測を行う仕組みの整備が急務となっています。
実施内容	国土交通省の高精度レーダ（XRAIN）及び気象庁の最新予測雨量等のデータを用いた洪水監視及び降雨予測から内水氾濫区域を予測する浸水予測システムを活用し、的確な水防活動体制の確立、内水ハザードマップの作成支援、さらには迅速かつ的確な避難等の発令を行います。拡張機能の必要性、妥当性を検討し、より利便性の高いシステムを目指して運用します。

(10) 教育現場のデジタル化

現状・課題	令和3年度（2021年度）から、GIGAスクール構想により児童・生徒1人1台タブレット端末が配布され高速インターネット回線との組み合わせにより、ICTを活かした学びが本格稼働しています。現在、デジタル教科書やデジタル資料集の活用、県や全国一斉のオンラインテスト実施や、クラウド環境の利用推奨とされる中で、教育ネットワーク全体の強化・見直しが求められています。インフラ環境を整え、児童生徒の学力向上とともに教職員の働き方改革につなげていく必要があります。
実施内容	下記項目に関する取組を行います。 ○令和5年度は、教育ネットワーク全体の更改を行い、各学校からのインターネット回線を強化します。あわせて、学術情報ネットワーク（SINET）接続を実現します。 ○令和6年度は、安定したネットワーク環境を活用し、ICT教育の推進につなげます。また、児童生徒1人1台配布タブレットの更新計画を確立します。 ○令和7年度は、ICT教育推進のため、さらなるネットワーク増強や運用整備の必要性の課題を洗い出し、改善していきます。

(11) 図書館関連業務に係る電子化の取組

現状・課題	本市では、平成18年（2006年）から図書館の蔵書検索・予約システムの運用を開始、令和4年（2022）年2月に図書館システム及びホームページを全面的に更改し、更なる利便性向上に努めてきました。併せて電子書籍も導入し、令和4年度6月末で4,012タイトルを所蔵、延べ利用回数は5,199回となっています。一方で、インターネットの普及及び新型コロナウイルス感染拡大の影響等で、図書館来館者は減少傾向にあり、電子書籍等非来館型サービスを充実させるとともに、図書館主催の講演やイベント等の情報発信力を強化し、図書館の魅力をPRする必要があります。
実施内容	下記項目に関する取組を行います。 <ul style="list-style-type: none"> ・図書館ホームページコンテンツの更なる充実 ・メールマガジン・SNS等を利用した情報発信 ・電子書籍のPRと、利用率の高いコンテンツの継続的な収集

6 人材育成・セキュリティ対策等

(1) 職員の情報利活用能力（ICTリテラシー）の向上

現状・課題	行政のデジタル化が加速する中、ICTスキルは、ビジネススキルのひとつとして当たり前習得するものになりつつあります。しかし、行政のデジタル化については、これまで定例的に行ってきた事務の見直しを伴うことも多くあるうえに、国等から新たな考え方が示されることも多く、変化が早い分野です。そのため、全庁的かつ継続的に推進していく必要があります。
実施内容	職員に求められるスキルの習得を目指し、中長期的な研修計画を策定します。研修を継続的に実施するとともに、年度ごとに研修内容の見直しを行います。また、デジタル技術を活用した業務改革ができる職員を育成するため、令和4年度から実施している主に管理職を対象とした研修を継続して実施します。

(2) 情報セキュリティ組織体制（組織内 CSIRT）の運用

現状・課題	庁内ネットワークへのサイバー攻撃等が検知された場合、被害を最小限に抑えるためには、初動対応の良し悪しが重要となります。本市では、令和元年（2019年）に、サイバー攻撃等が発生した場合に即応するための体制及び手順を定めた「越谷市CSIRT実施手順」を制定しました。今後、実施手順を基に対応訓練を定期的実施し、平常時から情報セキュリティインシデントの発生に備える必要があります。
実施内容	CSIRTに関する識見を有する専門家の支援を受けて、具体的なセキュリティ事案を例に、関係組織と連携した対応訓練を実施します。訓練によって顕在化した問題点が次回訓練で解決できるよう、PDCAサイクルによる運用を継続します。

(3) ICT部門における業務継続計画（ICT-BCP）の運用

現状・課題	本市では、平成23年（2011年）に、不測の事態の発生により越谷市の情報システムが停止した際、情報システムの早期復旧を実現することを目的とし、被災から情報システムの復旧までに必要な行動を整理した「越谷市情報システム業務継続行動計画」（ICT-BCP）を策定しました。これまで、システム運用保守事業者の事業継続性の評価、職員への業務継続セミナー、対応訓練、ドキュメントの改善、一部システムの強固なデータセンターへの移設等を実施しています。今後も、災害時等において、行政サービスの提供を受ける市民及び市への被害を最小限にするため、行動計画の見直し及び対応訓練等を継続的に行っていく必要があります。
実施内容	ICT-BCPに関する識見を有する専門家の支援を受けて、具体的な災害等を例に対応訓練を実施します。訓練によって顕在化した問題点が次回訓練で解決できるよう、PDCAサイクルによる運用を継続します。システム運用保守事業者の事業継続性評価を実施します。庁舎内に設置しているサーバーのデータセンターへの移設を推進します。

(3) 沿革

越谷市の情報化の沿革は、以下のとおりである（越谷市情報化推進計画（2021）より）。

年	内容
昭和40年	高性能加算機導入（市税、水道料より）以後、給与等へ段階的に拡大
昭和54年	オフィスコンピュータ・システムで児童手当システムの稼働開始
昭和55年	「越谷市電子計算組織に係る個人情報の保護に関する条例」制定
昭和59年	税の検索及び証明書発行オンラインシステム稼働
昭和60年	土木積算電算処理の開始
平成3年	ホストコンピュータ移行開始
平成5年	市内全小中学校パソコン教室整備完了
平成7年	法人市民税システムの稼働開始
平成8年	地理情報システム、土地評価システム稼働
平成9年	庁内LANパソコンの整備に着手
平成9年	越谷市公式ホームページ公開
平成10年	グループウェア稼働
平成13年	戸籍システム稼働
平成13年	児童手当システム稼働
平成14年	庁内LANとインターネットを接続
平成14年	基幹系システムのWEB化開始
平成14年	住基ネット運用開始
平成15年	財務会計システム（歳入歳出管理、契約管理システム）稼働
平成15年	総合行政ネットワーク（LGWAN）接続
平成15年	自動交付機（住民票の写し、印鑑登録証明書）を市内3か所に設置
平成15年	地域イントラネット基盤整備事業開始
平成16年	公的個人認証サービス開始
平成16年	市民利用PC（キオスク端末）設置（地区センター、図書館等）
平成16年	地区センターにおける住民票の写し等の発行開始
平成16年	越谷市情報セキュリティポリシー策定
平成16年	「まんまるよやく」（公共施設予約案内システム）サービス開始（近隣5市1町共同）
平成16年	庁内LAN端末に生体認証装置導入
平成16年	議会中継インターネット配信開始
平成16年	電子入札共同システムサービス開始
平成17年	農業委員会関連システム稼働
平成17年	電子申請共同システム稼働（公的個人認証を利用した本人認証機能導入）
平成17年	障害福祉システム稼働
平成18年	図書予約受付開始（インターネット及び蔵書検索PC（OPAC））
平成19年	学校系ネットワーク端末導入（校務用PC教員1人1台配備）
平成19年	人事給与システム稼働
平成20年	庶務事務システム稼働
平成20年	越谷Cityメール配信サービス開始
平成23年	職員認証基盤によるシングルサインオン実現
平成23年	ICT部門の業務継続計画（ICT-BCP）策定

年	内容
平成24年	Twitter（ツイッター）による情報発信開始
平成25年	統合型地理情報システム稼働
平成27年	データセンター利用開始
平成27年	中核市移行に伴う事務のシステム稼働（保健所総合システム、産業廃棄物管理システム等）
平成28年	オープンデータの公開開始
平成28年	コンビニ交付サービス開始
平成28年	災害情報管理システム稼働
平成28年	LINE（ライン）による情報発信開始
平成29年	LGWAN接続系とインターネット接続系のネットワークを分離
平成29年	埼玉県自治体情報セキュリティクラウドへ切り替え
平成29年	マイナポータルでの子育てシングルサインオン手続開始
平成30年	自動交付機撤去完了
平成31年	認証付複合機導入
平成31年	統合型内部事務システム稼働（電子決裁、文書、財務、人給、庶務）
令和2年	サテライトオフィス、テレワーク、WEB会議の運用開始

2. 情報システムに関連する条例、規程等

越谷市の情報システムに関連する主たる条例、規程は、以下のとおりである。

- ・越谷市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例
- ・市長の所管する行政手続等における情報通信の技術の利用に関する規則
- ・越谷市情報セキュリティポリシー
- ・システム管理者が外部への持ち出しを許可するパソコン等に関する規程
- ・越谷市情報セキュリティ共通実施手順
- ・越谷市情報セキュリティ緊急時対応計画
- ・越谷市における情報セキュリティ事故等の公表に関する指針
- ・越谷市情報セキュリティ外部サービス利用手順

3. 情報システムに関連する支出

越谷市の令和4年度の情報化推進費は、合計で1,000,413千円であり、その内訳は、以下のとおりである（令和4年度 越谷市一般会計特別会計歳入歳出決算書）。

なお、後述のように下記の支出は、越谷市の行政デジタル推進課の所管する支出であり、その他所管課の管理する情報システムに係わる支出は含まれない。また、下記の支出については、情報システムの導入や保守運用ではない業務委託が含まれている。

001 情報化推進事務費			
01 一般事務経費	支出済額 (円)	細節	金額 (円)
01 報酬	1,911,798	会計年度任用職員報酬	1,911,798
03 職員手当等	400,000	会計年度任用職員期末手当	400,000
04 共済費	359,266	職員共済組合負担金	60,828
		社会保険料	298,438
07 報償費	1,728	報償費	1,728
08 旅費	58,790	普通旅費	58,790
10 需用費	77,033	消耗品費	77,033
		計	2,808,615
002 情報化推進事業			
01 総合行政情報化推進事業	支出済額 (円)	細節	金額 (円)
10 需用費	27,500	印刷製本費	27,500
11 役務費	1,705,440	通信運搬費	1,705,440
12 委託料	13,508,000	情報化研修委託料	1,474,000
		情報化・セキュリティ対策委託料	12,034,000
13 使用料及び賃借料	1,295,256	機器借上料	961,632
		ライセンス使用料	333,624
18 負担金補助及び交付金	1,112,173	普通旅費	1,112,173
02 電算運用事業	支出済額 (円)	細節	金額 (円)
10 需用費	496,256	消耗品費	363,266
		修繕料	132,990
11 役務費	248,160	通信運搬費	248,160
12 委託料	691,472,914	住民記録電算委託料	33,568,700
		住民情報電算委託料	171,045,424
		市税電算委託料	223,517,085
		内部事務システム電算委託料	94,093,780
		R P A 等業務支援電算委託料	6,814,280
		システム標準化業務委託料	49,905,900
		福祉システム電算委託料	99,984,885
		統合型地理情報システム電算委託料	7,758,960
		し尿処理手数料電算委託料	4,783,900
13 使用料及び賃借料	10,120,340	機器借上料	5,844,420
		ライセンス使用料	4,275,920
17 備品購入費	137,500	庁用器具購入費	137,500
18 負担金補助及び交付金	6,684,000	普通旅費	6,684,000
03 庁内 L A N 運用事業	支出済額 (円)	細節	金額 (円)
10 需用費	3,019,028	消耗品費	2,785,828
		修繕料	233,200
11 役務費	44,045,089	通信運搬費	44,045,089
12 委託料	93,233,664	庁内 L A N 等保守管理委託料	93,233,664
13 使用料及び賃借料	113,818,431	機器借上料	101,332,969
		ライセンス使用料	12,485,462
18 負担金補助及び交付金	8,395,244	普通旅費	8,395,244
81 電算運用事業 (繰越明許費)	支出済額 (円)	細節	金額 (円)
12 委託料	7,899,100	住民記録電算委託料	7,899,100
		計	997,218,095
003 その他情報化推進費			
01 その他情報化推進費	支出済額 (円)	細節	金額 (円)
18 負担金補助及び交付金	27,500	スマート自治体推進会議負担金	26,296
		地方公共団体情報システム機構負担金	360,000
		計	386,296

4. 行政デジタル推進課

(1) 所管

越谷市の情報化の所管は、行政デジタル推進課であり、その業務は以下のとおりである。

- ・行政のデジタル化の推進
- ・基幹業務系・内部情報系・庁内 LAN システムの将来計画の策定
- ・基幹業務系・内部情報系・庁内 LAN・地域情報系システムの構築及び運営管理
- ・総合行政ネットワークに関する調査・研究・運営管理
- ・職員に対する情報化研修の計画・実施
- ・基幹業務系・内部事務系・庁内 LAN・地域情報系システム委託業者の管理指導等
- ・情報セキュリティポリシーの策定・運用
- ・職員に対するセキュリティ研修の計画・実施

(2) 人員構成

行政デジタル推進課の人員構成は、課長 1 名、副課長 2 名、主幹 1 名、主査 2 名、主任 6 名、主事 4 名の計 16 名（令和 5 年 4 月 1 日現在）である。

平均在籍年数は 4 年であり、システム開発経験のある職員の割合は、25%である。

5. 越谷市の情報システム

越谷市の所管課別の情報システムは、以下のとおりである。

情報システムの所管について、複数の所管課で利用される全庁的なシステムについては、行政デジタル推進課が、特定の所管課のみで利用されるシステムは、当該所管課が管理することになっている。

No.	部名	課・室名	システム名
1	危機管理室	危機管理室	災害情報管理システム
2	危機管理室	危機管理室	全国瞬時警報システム
3	危機管理室	危機管理室	防災気象情報提供システム
4	危機管理室	危機管理室	埼玉県防災情報システム
5	危機管理室	危機管理室	埼玉県震度情報ネットワークシステム
6	市長公室	秘書課	公職者システム
7	市長公室	行政デジタル推進課	統合型GIS
8	市長公室	行政デジタル推進課	デデエ
9	市長公室	行政デジタル推進課	庁内系ネットワーク
10	市長公室	行政デジタル推進課	業務系ネットワーク
11	市長公室	行政デジタル推進課	LGWANネットワーク
12	市長公室	行政デジタル推進課	内部事務システム（基盤）
13	市長公室	行政デジタル推進課	財務会計システム
14	市長公室	行政デジタル推進課	庶務事務システム
15	市長公室	行政デジタル推進課	文書管理システム
16	市長公室	行政デジタル推進課	電子申請サービス
17	市長公室	行政デジタル推進課	埼玉県オープンデータポータルサイト
18	市長公室	行政デジタル推進課	自治体中間サーバー・プラットフォームASPサービス
19	市長公室	行政デジタル推進課	団体内統合宛名システム
20	市長公室	行政デジタル推進課	汎用抽出システム
21	市長公室	行政デジタル推進課	グループウェア
22	市長公室	行政デジタル推進課	窓口支援システム
23	市長公室	広報シティプロモーション課	ホームページシステム
24	市長公室	広報シティプロモーション課	越谷cityメール
25	総合政策部	政策課	統計情報提供システム
26	総合政策部	政策課	埼玉県東南部地域公共施設予約案内システム
27	行財政部	財政課	公会計システム
28	行財政部	財政課	財務会計システム
29	行財政部	公共施設マネジメント推進課	公共施設マネジメントシステム
30	行財政部	市民税課	課税支援システム
31	行財政部	市民税課	個人住民税システム
32	行財政部	市民税課	法人市民税システム
33	行財政部	市民税課	軽自動車税システム
34	行財政部	市民税課	事業所税システム
35	行財政部	市民税課	eLtax
36	行財政部	市民税課	税額シミュレーションシステム
37	行財政部	市民税課	税ダウンロードカバリー
38	行財政部	資産税課	土地評価システム
39	行財政部	資産税課	土地改良区費賦課システム
40	行財政部	資産税課	地理情報システム

No.	部名	課・室名	システム名
41	行財政部	資産税課	固定資産税システム
42	行財政部	資産税課	家屋評価計算システム
43	行財政部	資産税課	償却資産システム
44	行財政部	収納課	口座振替収納システム
45	行財政部	収納課	法人市民税収納管理システム
46	行財政部	収納課	口座・宛名管理システム
47	行財政部	収納課	取滞納管理システム
48	行財政部	収納課	コンビニ収納データ受信システム
49	行財政部	収納課	地方税共通納税システム
50	総務部	法務課	例規データベースシステム
51	総務部	法務課	法情報総合データベース
52	総務部	総務課	文書管理システム
53	総務部	人事課	人事給与システム
54	総務部	人事課	庶務事務システム
55	総務部	人事課	出退勤管理システム
56	総務部	契約課	発注者支援データベースシステム
57	総務部	契約課	電子入札共同システム
58	総務部	契約課	財務会計システム
59	総務部	工事検査課	財務会計システム（工事検査台帳）
60	総務部	庁舎管理課	財務会計システム（備品管理）
61	市民協働部	市民活動支援課	埼玉県東南部地域公共施設予約案内システム
62	市民協働部	くらし安心課	PIO-NET2020
63	市民協働部	市民課	戸籍情報システム
64	市民協働部	市民課	斎場予約システム
65	市民協働部	市民課	コンビニ交付
66	市民協働部	市民課	住民記録システム
67	市民協働部	市民課	住基ネットシステム
68	市民協働部	市民課	マイナアシスト
69	市民協働部	北部出張所	戸籍システム
70	市民協働部	北部出張所	住民記録システム
71	市民協働部	北部出張所	住基ネットシステム
72	市民協働部	南部出張所	戸籍システム
73	市民協働部	南部出張所	住民記録システム
74	市民協働部	南部出張所	住基ネットシステム
75	福祉部	生活福祉課	レセプト管理システム
76	福祉部	生活福祉課	生活保護システム
77	福祉部	生活福祉課	中国残留邦人支援システム
78	福祉部	障害福祉課	障害福祉サービス指定事業所等管理システム
79	福祉部	障害福祉課	福祉総合システム
80	地域共生部	地域包括ケア課	シルバーハウジング緊急通報システム

No.	部名	課・室名	システム名
81	地域共生部	地域包括ケア課	地域包括支援センターシステム
82	地域共生部	地域包括ケア課	シルバーハウジング緊急通報システム
83	地域共生部	介護保険課	介護保険システム
84	地域共生部	介護保険課	介護保険サービス指定事業所等管理システム
85	子ども家庭部	子ども施策推進課	子育てポータル
86	子ども家庭部	子ども施策推進課	障害児施設指定管理システム
87	子ども家庭部	子ども福祉課	障害福祉業務総合支援ソフトオクトパス
88	子ども家庭部	子ども福祉課	福祉総合システム
89	子ども家庭部	子ども福祉課	母子及び寡婦福祉資金貸付システム
90	子ども家庭部	保育入所課	子ども子育て支援システム
91	子ども家庭部	保育施設課	保育支援システム
92	子ども家庭部	青少年課	子ども子育て支援システム
93	保健医療部	地域医療課	レセプト管理
94	保健医療部	地域医療課	入退室管理システム
95	保健医療部	地域医療課	看護師等修学資金貸付システム
96	保健医療部	健康づくり推進課	特定給食施設栄養管理システム
97	保健医療部	健康づくり推進課	健康管理システム
98	保健医療部	健康づくり推進課	埼玉県コバトン健康マイレージサービス
99	保健医療部	健康づくり推進課	受動喫煙管理システム
100	保健医療部	健康づくり推進課（新型コロナウイルスワクチン接種対策室）	ワクチン接種記録システム
101	保健医療部	健康づくり推進課（新型コロナウイルスワクチン接種対策室）	ワクチン接種円滑化システム
102	保健医療部	国保年金課	国民年金システム
103	保健医療部	国保年金課	国民健康保険システム
104	保健医療部	国保年金課	国保実績報告システム
105	保健医療部	国保年金課	後期高齢者医療システム
106	保健医療部	国保年金課	後期高齢者医療システム（標準システム）
107	保健医療部	国保年金課	国保総合システム
108	保健医療部	国保年金課	特定健診等データ管理システム
109	保健医療部	国保年金課	国保データベースシステム
110	保健医療部	国保年金課	アシストシステム
111	保健医療部	国保年金課	連合会情報
112	保健医療部	国保年金課	帳票照会
113	保健医療部	国保年金課	埼玉県国保情報集約システム
114	保健医療部	保健総務課（こころの健康支援室）	簡単メタボチェック
115	保健医療部	保健総務課（こころの健康支援室）	こころの体温計
116	保健医療部	感染症保健対策課	福祉総合システム
117	保健医療部	健康づくり推進課	医用画像システム
118	保健医療部	感染症保健対策課	肝炎医療費助成システム
119	保健医療部	生活衛生課	動物取扱業等管理システム
120	保健医療部	生活衛生課	特定給食施設システム

No.	部名	課・室名	システム名
121	保健医療部	生活衛生課	食品衛生申請等システム
122	保健医療部	生活衛生課	保健所総合システム
123	保健医療部	生活衛生課	保健所システム
124	保健医療部	衛生検査課	保健所総合システム
125	環境経済部	環境政策課	大気汚染常時監視システム
126	環境経済部	資源循環推進課	浄化槽台帳システム
127	環境経済部	資源循環推進課	し尿処理手数料
128	環境経済部	廃棄物指導課	産業廃棄物情報管理システム
129	環境経済部	経済振興課	融資システム
130	建設部	道路総務課	建設副産物情報交換システム
131	建設部	道路総務課	道路管理システム
132	建設部	道路総務課	道路情報ASPサービス
133	建設部	道路建設課	土木積算システム
134	建設部	河川課	遠方監視システム
135	建設部	河川課	大相模調節地監視システム
136	建設部	河川課	水位表示システム
137	建設部	下水道経営課	受益者負担金等システム
138	建設部	下水道経営課	下水道使用料システム
139	建設部	下水道経営課	下水道公営企業会計システム
140	建設部	下水道事業課	下水道情報管理システム
141	建設部	下水道事業課	遠方監視システム
142	建設部	下水道事業課	内水氾濫予測システム
143	建設部	営繕課	公共施設マネジメントシステム
144	都市整備部	都市計画課	都市計画支援システム
145	都市整備部	市街地整備課	区画整理支援システム
146	都市整備部	開発指導課	電子ファイリングシステム
147	都市整備部	建築住宅課	空き家管理システム
148	都市整備部	建築住宅課	道路種別管理システム
149	都市整備部	建築住宅課	市営住宅管理システム
150	会計課	会計課	公振くん
151	会計課	会計課	りそなイージーバンク
152	会計課	会計課	マネー特急便PLUS
153	会計課	会計課	財務会計システム
154	会計課	会計課	日計収納システム
155	市立病院事務部	医事課	電子カルテシステム
156	市立病院事務部	医事課	越谷市立病院ホームページ
157	消防局	予防課	防火対象物等検索システム
158	消防局	指令課	Net119通報システム
159	消防局	指令課	消防緊急情報システム
160	議会事務局	議事課	会議録検索システム

No.	部名	課・室名	システム名
161	議会事務局	議事課	議会中継システム
162	教育総務部	教育総務課	入学準備金貸付システム
163	教育総務部	生涯学習課（科学技術体験センター）	科学技術体験センターホームページ
164	教育総務部	図書館	図書館システム
165	学校教育部	学校管理課	財務会計システム（備品管理）
166	学校教育部	学務課	学事システム
167	学校教育部	学務課	勤退管理システム
168	学校教育部	給食課	学校給食栄養管理システム
169	学校教育部	給食課	食品放射能測定システム
170	学校教育部	教育センター	学校系システム・ネットワーク
171	学校教育部	教育センター	校内系システム・ネットワーク
172	選挙管理委員会	選挙管理委員会事務局	名簿調製
173	選挙管理委員会	選挙管理委員会事務局	投票速報システム
174	農業委員会	農業委員会	農地管理システム

6. 監査の対象とした情報システム

(1) アンケート対象の情報システム

上記の越谷市の情報システム一覧表及び決算書等に基づき、アンケート対象の情報システムを抽出した。

行政デジタル推進課の所管する全庁的システムについては、以下の情報システムについてのアンケートを実施した。

- ・住民記録システム
- ・業務系ネットワーク
- ・個人住民税システム
- ・固定資産税システム
- ・内部事務システム
- ・RPA
- ・汎用抽出システム
- ・庁内系ネットワーク

所管課の管理する情報システムについては、以下のシステムをアンケート対象の情報システムとした。

No.	部名	課・室名	システム名
1	危機管理室	危機管理室	災害情報管理システム
2	行財政部	財政課	財務会計システム
3	行財政部	公共施設マネジメント推進課	公共施設マネジメントシステム
4	行財政部	市民税課	個人住民税システム
5	行財政部	資産税課	固定資産税システム
6	行財政部	収納課	法人市民税収納管理システム
7	総務部	人事課	人事給与システム
8	総務部	契約課	電子入札共同システム
9	総務部	工事検査課	財務会計システム（工事検査台帳）
10	総務部	庁舎管理課	財務会計システム（備品管理）
11	市民協働部	市民課	住民記録システム
12	福祉部	生活福祉課	生活保護システム
13	福祉部	障害福祉課	福祉総合システム
14	地域共生部	介護保険課	介護保険システム
15	子ども家庭部	子ども福祉課	福祉総合システム
16	子ども家庭部	青少年課	子ども子育て支援システム
17	保健医療部	健康づくり推進課（新型コロナウイルスワクチン接種対策室）	ワクチン接種円滑化システム
18	保健医療部	国保年金課	国民年金システム
19	保健医療部	感染症保健対策課	福祉総合システム
20	保健医療部	生活衛生課	保健所総合システム
21	環境経済部	経済振興課	融資システム
22	建設部	道路総務課	道路管理システム
23	建設部	営繕課	公共施設マネジメントシステム
24	都市整備部	都市計画課	都市計画支援システム
25	都市整備部	市街地整備課	区画整理支援システム
26	会計課	会計課	日計収納システム
27	教育総務部	図書館	図書館システム
28	学校教育部	学校管理課	財務会計システム（備品管理）
29	学校教育部	学務課	学事システム
30	学校教育部	教育センター	学校系システム・ネットワーク

(2) アンケート

アンケートのフォーマットは、以下のとおりである。

上記のアンケート対象の情報システムの所管課の全てから回答を得た。ただし、後述のように、所管課によっては、当該所管課で回答を作成できない事項もあった。

所管課で使用している情報システムについてのアンケート		
部名	課・室名	システム名
		〇〇システム
1 趣旨		
令和5年度の包括外部監査のテーマは、情報システムに関する事務執行とさせていただきます。		
監査の対象となる情報システムは、主として、行政デジタル推進課の所管する全庁的な情報システムですが、越谷市全体の情報システムの使用状況を確認するため、所管課で使用している情報システムについてもサンプル的に監査の対象とさせていただきます。		
上記のサンプルを抽出する前提として、行政デジタル推進課から提供されたシステム所管課一覧より、30のシステムを利用している所管課にアンケートを実施させていただきます。		
ご多忙のところ恐縮ですが、下記の質問（2023年4月1日現在）にご回答のうえ、包括外部監査人にエクセルデータでご提出をお願いします。		
2 質問		
① 概要、使用目的		
システムの概要、使用目的を教えてください。		
(1) システム概要		
(2) 使用目的		
② 使用開始年月		
システムの使用開始年月を教えてください。		
③ 導入コスト		
システムの導入時の支出額（概算、契約額）を教えてください。		
(1) 概算		
(2) 契約額		
④ 改修、更新		
システムの導入以後の改修、更新の概要と支出金額（概算、契約額）を教えてください。		
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要		
(2) 契約額		
⑤ システムの形態		
システムの形態（スタンドアローン、クラウド、Web等）を教えてください。		
⑥ ユーザー数		
ユーザー数を教えてください。		

⑦ 調達の方法

システムの調達方法（一般競争入札、指名競争入札、随意契約）を教えてください。

--

⑧ 導入時の費用対効果の分析

システム導入時の費用対効果の分析を教えてください。

--

⑨ 業務処理手順の変更

システム導入に伴う業務処理手順の変更内容を教えてください。

--

⑩ 保守契約の内容、金額

システムの保守契約、金額（直近の5年間の合計額（概算額、契約額））を教えてください。

年度	概算額	契約額
H30年度	※概算額は、予算額、見積額、積算額等を記入してください。	
R1年度		
R2年度		
R3年度		
R4年度		
合計		

⑪ 保守契約の相手先の決定

システムの保守契約の相手先の決定方法（一般競争入札、指名競争入札、随意契約）を教えてください。

--

⑫ システム障害

直近5年の重要なシステム障害の内容を教えてください。

--

⑬ システム障害への対策

システム障害への対策の内容を教えてください。

--

⑭ バックアップデータの保存

バックアップデータの保存の内容を教えてください。

--

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限

(1) 付与方法

--

(2) 権限の内容

--

⑩ ユーザーID管理方法とたな卸			
ユーザーID管理方法とたな卸の内容を教えてください。			
(1) 管理方法			
(2) たな卸の内容			
⑪ パスワード管理			
パスワード管理の内容を教えてください。			
⑫ USBメモリの使用制限			
USBメモリの使用制限の内容を教えてください。			
⑬ データ流出への対策			
データ流出への対策の内容を教えてください。			
⑭ 導入後の費用対効果の分析			
システム導入後の費用対効果の分析の結果の内容を教えてください。			
⑮ 当該システムの課題			
当該システムについての課題があれば、その内容を教えてください。			

7. 意見及び指摘の対象とした情報システム

(1) 対象の情報システム

所管課の提出したアンケートの内容を確認し、監査報告書の意見及び指摘の対象とした情報システムを抽出した。なお、福祉総合システムについては、実際には障害福祉課と子ども福祉課の2課で利用されており、全庁的なシステムと同様、行政デジタル推進課が取りまとめ等を行っていたが、前記の越谷市の所管課管理システムの一覧表に記載されていることから所管課管理システムとして対象とした。

課・室名	システム名
行政デジタル推進課	個人住民税システム
行政デジタル推進課	内部事務システム
行政デジタル推進課	RPA
行政デジタル推進課	汎用抽出システム
行政デジタル推進課	庁内系ネットワーク
危機管理室	災害情報管理システム
公共施設マネジメント推進課	公共施設マネジメントシステム
障害福祉課	福祉総合システム
介護保険課	介護保険システム
子ども福祉課	福祉総合システム
国保年金課	国民年金システム
生活衛生課	保健所総合システム
経済振興課	融資システム
都市計画課	都市計画支援システム
図書館	図書館システム
学務課	学事システム
教育センター	学校系システム・ネットワーク

(2) 依頼資料

上記の所管課に対して、以下の資料を依頼し、監査を実施した。

	提出書類等	提出書類媒体
1	システム概要図 (最新のもの)	データ(PDF、エクセル)
2	当初導入時の契約伺、契約書、入札手続に係る資料 (システム導入時のもの)	紙媒体
3	導入後の改修に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料 (直近の改修に係るもの)	紙媒体
4	導入後の保守に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料 (令和4年度のもの)	紙媒体
5	システムのマニュアル (最新のもの)	紙媒体あるいはデータ
6	効果検証資料 (最新のもの)	紙媒体あるいはデータ
7	ユーザーID管理表 (令和5年4月1日)	紙媒体あるいはデータ
8	ユーザーID棚卸表 (最新のもの)	紙媒体あるいはデータ
9	システム障害報告書 (最新のもの)	紙媒体あるいはデータ

第3 監査の指摘及び意見（総論）

1. 定義

（1）「指摘」と「意見」

包括外部監査人は、監査の結果に関する報告を作成し、これを議会、市長、監査委員等に提出する（地方自治法 252 条の 37, 38）。包括外部監査人は、本報告書に「指摘」と「意見」を記載する。

ここで、「指摘」とは、財務に関する事務の執行及び経営に関する事業の管理について、規則や規定等に違反しているか、著しく適切さを欠くと判断したものであり、地方公共団体が改善・是正に取り組むべきものである。「意見」とは、組織及び運営の合理化の観点から改善の検討を求めるものである。

なお、令和2年度以前の包括外部監査では、「指摘」に該当する事項を「監査の結果」と表記したが、監査全体の結果と混同する可能性があるため、令和3年度の包括外部監査より「指摘」の用語を使用している。

（2）「総論」と「各論」

本報告書では、「指摘」と「意見」は、「総論」と「各論」とに区分して記載している。

「各論」とは、各情報システムに対するものであり、「総論」とは、各論を踏まえた包括外部監査人として結論に相当するものである。

2. 総論

(1) 総論の一覧表

総論の一覧表は、以下のとおりである。

No	項目	指摘/意見	要約	ページ
1	全庁的なコストの把握について	意見 1	地方自治体の基幹業務システムについてのガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの移行と情報システムの運用経費の削減のため、情報システムに関連する支出をその内容ごとに全庁的に集計して、越谷市としての情報システムに係るコストを把握する必要がある。	38～42
2	ソフトウェア管理台帳の整備について	意見 2	全庁的なソフトウェアの有効な管理、ライセンスコンプライアンスの確保、セキュリティの向上、ソフトウェアの効率的な利用のため、ソフトウェアの管理に必要な情報を網羅したソフトウェア管理台帳の整備を行うべきである。	42～43
3	財務報告について	意見 3	地方自治体の財務書類についての統一的な基準に基づき、適切に財務書類を作成するため、財務会計の勘定科目を適切に設定し、ソフトウェアを貸借対照表に資産として計上する必要がある。	43～44
4	越谷市情報化推進計画（導入時期）について	意見 4	同計画の個別施策には、当該施策に必要な情報システムの導入に必要なコストとその時期を予測し、適切な予算を作成するため、その導入予定時期を明記すべきである。	44～45
5	越谷市情報化推進計画（目標達成の進捗状況）について	意見 5	同計画の進捗管理のため、各施策についてのその運用状況の目標（手続数、処理件数のうち実施された割合等）及び目標達成時期を明記すべきである。	46～47
6	資料の保存について	指摘 1	行政デジタル推進課あるいは所管課は、各システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。	47～48
7	所管課の明確化について	意見 6	情報システムに関する意思決定、セキュリティ、リソースの効果的な利用の観点から、各情報システムについて、適切な所管課及び責任者を設定する必要がある。	48～49
8	業務改善への取組について	意見 7	情報システムのユーザー部門は、情報システムを利用した業務処理の見直しを継続的に行い、業務改善を通じた行政運営の高度化を達成する必要がある。	49～50
9	行政デジタル推進課の人員構成について	意見 8	越谷市は、継続的に情報システムに精通した人材を確保する必要がある、そのための対策として、民間企業のシステム開発経験者あるいは社内情報システムの中途採用や一定期間におけるスキルの蓄積を検討する必要がある。	50～51
10	情報システム導入の効果の継続的な検証について	意見 9	重要な情報システムについては、定期的に事後的な効果測定を行い、トータルコストの観点からシステムの更新を検討するための判断を行うべきである。	51～52
11	情報システムの投資計画について	意見 10	計画的な情報システムへの投資と情報開示の観点から、戦略的かつ持続可能な情報システムの投資計画を具体的に作成し、情報化推進計画において開示すべきである。	52～53

No	項目	指摘/意見	要約	ページ
12	保守費の効果の検証について	意見 1 1	情報システムの責任者は、定期的に、情報システムについての保守費の効果を検討し、当該保守費用が期待どおりの効果を上げているかどうかを確認し、必要に応じて委託先との調整や改善を行うことが必要である。	54
13	長期にわたる随意契約による保守契約（令和元年度の指摘に対する改善状況）について	意見 1 2	令和元年度の包括外部監査の指摘を受けて、越谷市では随意契約の乱用の防止に向けて取り組んでいるが、情報システムの運用保守契約については、その取引内容から例外的な取扱いとなっている。運用保守契約についても、随意契約の乱用の防止の観点より、保守契約の更新の際に根拠資料を保存し、当該システムを利用した業務委託や研修については、運用保守契約とは別の契約として、入札を行う等の手続を検討する必要がある。	55
14	情報セキュリティ監査の結果の開示について	意見 1 3	情報セキュリティ監査の結果について、地方公共団体における情報セキュリティガイドラインにしたがって、情報セキュリティ確保に配慮したうえで、情報セキュリティ監査の結果を開示することを検討すべきである。	55～56
15	ユーザーIDリストの棚卸について	指摘 2	所管課は、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点におけるユーザーIDリストの棚卸を実施する必要がある。また、アクセス管理とセキュリティ、コンプライアンスの観点からも重要である。	56～57

(2) 総論の意見及び指摘

① 全庁的なコストの把握について【意見 1】

前述のように、越谷市の令和 4 年度の情報化推進費は、合計で 1,000,413 千円である。しかしながら、これは、当該事業の所管である行政デジタル推進課の支出であり、その他の課でも情報システムに関連する支出はあるが、それらの合計額は集計されていない。また、情報化推進費の中には、下記の市税電算委託のように、ノートパソコン等のハードウェアの賃借料、システム使用料、個別的業務の委託が含まれている。

当該委託の内訳は、以下のとおりである。

内訳	単価(円)	金額 (円)
I 機器		***
II システム		***
III 運用処理		***
i 普通徴収	***	
ii 特別徴収	***	
iii 固定資産税 (賦課)	***	
iv 固定資産税 (償却資産)	***	
v 軽自動車税	***	
vi 口座振替M T 交換	***	
vii 市税収納管理	***	
		156,611,000

(委託業者の見積書より)

I 機器：ノートパソコン等のハードウェアの賃借料

II システム：システム使用料

III 運用処理：個別的業務の委託

具体的な金額については、取引内容を一般に公表することは好ましくないため、非開示とした。

また、当該委託の明細は、「第4 監査の指摘及び意見(個別) 1. 全庁的システム(1) 個人住民税システム」に記載のとおりである。

このように、越谷市の予算会計・財務会計における情報システムに関連する支出の多くが、委託料として処理されていることから、情報システムに関連する支出をその内容ごとに全庁的に集計することを困難にしている。

情報システムに関連する支出をその内容ごとに集計することが必要な理由は、情報システム投資に対する支出をその内容ごとに集計するためである。情報システム投資は、組織が情報技術(I T)及び情報システムに資金を投入することであり、このことにより組織がビジネスプロセスを改善し、業務効率を向上させるために、コンピューターシステム、ソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク、データベースなどのI T資産を導入、開発、維持するための支出である。情報システム投資は、組織の競争力向上、生産性向上、意思決定の迅速化、顧客サービスの向上、新しいビジネスモデルの採用など、さまざまな目的を達成するために行われる。

したがって、情報システムに関連する支出については、情報システム投資に対す

る支出とその他の支出（上記の場合であれば、個別的業務委託）と区分して、集計する必要がある。

情報システム投資には、ハードウェア投資とソフトウェア投資がある。

ハードウェア投資は、企業体が物理的な機器やデバイスに対して資金を投じることである。これらのハードウェアは、情報技術の基盤を構築し、ビジネスプロセスをサポートする役割がある。具体的には、以下のものである。

- ・サーバー
- ・ネットワークインフラストラクチャ
- ・パソコンやワークステーション
- ・ストレージデバイス
- ・パフォーマンス向上ハードウェア
- ・入出力デバイス

ソフトウェア投資は、企業体がソフトウェアに対して資金を投じることである。ソフトウェアは、業務プロセスの自動化、データ管理、意思決定支援、セキュリティの向上など、さまざまな機能を提供するため、企業体の情報システムにおいて重要な要素である。具体的には、以下のものである。

- ・オフィススイート
- ・カスタムアプリケーション
- ・エンタープライズリソースプランニング（ERP）
- ・カスタマーリレーションシップマネジメント（CRM）
- ・データベース管理システム（DBMS）
- ・セキュリティソフトウェア
- ・データ分析及びビジネスインテリジェンス
- ・開発ツール及び環境

財務情報開示の観点からは、情報システム投資に対する支出については、その投資に経済的な効果が一定期間に及ぶものと単年度に限定されるものとに分類して集計する必要がある。前者の支出は、ハードウェアの購入（複数年の賃貸借契約を含む）や情報システム導入に係る支出があり、後者の支出は、ハードウェアの賃借料（単年度契約の場合）や情報システムの保守運用に係る支出がある。

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（令和3年法律第40号）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では、以下の統一・標準化

の意義及び目標が定められている。

- ・移行期間

令和 7 年度までに、地方自治体の基幹業務システムについて、ガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの移行を目指すこと

- ・情報システムの運用経費等

平成 30 年度比で少なくとも 3 割の削減を目指すこと

上記の基本方針に基づく目標を達成するためには、情報システムの運用経費等を全庁的に集計することが必要である。なお、当該運用経費等の具体的な範囲は、上記の基本方針に明確な記載がないが、下記の記述があることから、情報システムの導入・改修・運用に関連する全てのコストと理解すべきである。

「標準化対象事務に関する情報システムの運用経費等については、標準準拠システムへの移行完了後に、平成 30 年度（2018 年度）比で少なくとも 3 割の削減を目指すこととし、国は、デジタル 3 原則（注）に基づく B P R を含めた業務全体の運用費用の適正化のための次の取組を行うことにより、当該目標の実現に向けた環境を整備する。

- 1) トータルデザインの考え方の下で、共通機能の仕様策定や文字環境の整備等を行い、全体としてより効率的なシステム構築や運用を行うための取組を、早期に標準準拠システムに移行し当該取組に積極的に協力する地方公共団体と段階的に実証することとする。
- 2) ガバメントクラウド上での構築・運用を前提としたアプリケーションの開発・運用の高度化に挑戦する事業者のスキル・ノウハウを底上げするための支援を強力に行う。
- 3) システム連携に関する効率的な検証環境の準備を進める。」（地方公共団体情報システム標準化基本方針より）

（注）デジタル 3 原則は、デジタル手続法に記載される以下の 3 原則である。

「デジタル手続法では、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠なデジタル 3 原則（①個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する（デジタルファースト）、②一度提出した情報は、二度提出することを不要とする（ワンスオンリー）及び③民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する（コネクテッド・ワンストップ）。）を基本原則として明確化するとともに、国の行政手続のオンライン化を原則とした。」（デジタル

手続法より)

したがって、予算会計・財務会計の勘定科目コードの追加等により、情報システムの関連する支出を以下のようなものに区分し、全庁的に集計することによって、越谷市としての情報システムに対する投資額及びその内容を把握することができる。

- ・ハードウェア購入に係る支出（複数年の賃貸借契約を含む）
- ・ソフトウェア導入あるいは改修に係る支出（複数年の賃貸借契約を含む）
- ・ハードウェア賃借料
- ・ソフトウェア賃借料
- ・保守運用費用

② ソフトウェア管理台帳の整備について【意見2】

現在、全庁的なソフトウェアの管理としては、所管課がソフトウェアの導入時に電算要望（システム構築・改修）事後効果報告書を行政デジタル推進課に提出し、行政デジタル推進課が当該報告に基づきシステム記載した一覧表により管理されている。

前述のとおり、情報システムの導入に係る支出が予算会計・財務会計において委託費として処理されているため、ソフトウェアの取得価格は不明である。また、当該一覧表には、ソフトウェアの管理に必要な情報（取得価格、利用用途等）が含まれていないため、ソフトウェアを管理するための情報としては、不十分である。

ソフトウェア管理台帳とは、組織が所有するソフトウェア資産に関する情報をまとめた文書やデータベースである。この台帳は、組織がどのソフトウェアを所有しているか、どのバージョンを使用しているか、どのライセンスが割り当てられているかなど、ソフトウェアに関する詳細な情報をトラッキングするためのツールである。具体的には、以下の情報を管理する。

- ・ソフトウェア名
- ・所管課
- ・取得価格
- ・バージョン
- ・ライセンス情報
- ・所管課
- ・インストール日
- ・更新日
- ・サポート契約

- ・使用用途
- ・セキュリティポリシーへの準拠
- ・関連するドキュメンテーション

全庁的なソフトウェアの有効な管理、ライセンスコンプライアンスの確保、セキュリティの向上、ソフトウェアの効率的な利用のため、ソフトウェアの管理に必要な情報を網羅したソフトウェア管理台帳の整備を行うべきである。

③ 財務報告について【意見3】

越谷市では、平成28年度決算より、統一的な基準（注）による財務書類等を作成し、ホームページ等で公表している。

ソフトウェアについては、情報システムの導入に係る支出が予算会計・財務会計において委託費として費用処理されているため、ソフトウェアの多くは、貸借対照表上で資産計上されていない。令和3年度の越谷市の貸借対照表にソフトウェアとして計上されているものは、15,388千円であり、その明細は、以下のとおりである。

資産名称	主管課名称	目的別資産区分	取得日	取得価額（円）	年度末簿価（円）
職員健康管理システム導入業務委託	人事課	総務	2013/4/24	483,000	0
越谷市公共施設マネジメントシステム	公共施設マネジメント推進課	総務	2018/4/16	8,262,000	3,304,800
越谷市空き家等管理システム	建築住宅課	生活インフラ・国土保全	2019/4/15	4,428,000	2,656,800
越谷市公共施設マネジメントシステム公有財産台帳機能追加業務委託	公共施設マネジメント推進課	総務	2020/3/31	4,950,000	2,970,000
越谷市道路種別管理システム業務委託	建築住宅課	総務	2021/3/31	6,399,800	5,759,820
しらこぼと運動公園競技場3種公認陸上競技運営システム購入	スポーツ振興課	教育	2013/2/8	6,961,500	696,150
			合計	31,484,300	15,387,570

同基準による地方公会計マニュアルでは、ソフトウェアは貸借対照表には、無形固定資産として計上される。また、固定資産としての具体的な取扱いは、以下のとおりである。

ソフトウェアについては、地方公共団体においては財務会計システム、税務システム、住民基本台帳システム等があり、これらのうち、当該地方公共団体が所有等

するものについて固定資産として取得価額から減価償却累計額を控除した価額を計上することとする。具体的には、以下のとおりである。

- ・研究開発費（試験研究費）に該当する場合は、資産計上しない。
- ・研究開発費に該当しないソフトウェアの取得・製作費については、当該ソフトウェアの利用により将来の費用削減が確実であると認められる場合、当該ソフトウェアの取得に要した費用（購入の場合：購入の対価＋購入に要した費用＋事業の用に供するために直接要した費用（そのソフトウェアの導入にあたって必要とされる設定作業及び自団体の使用に合わせるために行う付随的な修正作業等の費用を含む）、自団体制作の場合：制作等に要した原材料費・労務費・経費＋事業の用に供するために直接要した費用。）を取得価額とする。
- ・ソフトウェアの利用により将来の費用削減が確実であると認められる場合とは、自団体に利用するためにソフトウェアを取得し、当初意図した用途で継続して利用することにより、当該ソフトウェアを利用する前と比較して業務を効率的または効果的に遂行することができると明確に認められる場合、市場で販売しているソフトウェアを購入し、かつ、予定した用途で継続して利用することによって、業務を効率的または効果的に遂行することができると認められる場合等が考えられる。
- ・物品等（機械装置や備品等）を稼働させるためのソフトウェアについて、当該物品等と当該ソフトウェアが一体とならなければ機能しない場合は、原則として当該物品等に含めて計上する。

（統一的な基準による地方公会計マニュアルより）

したがって、同基準に基づき、適切に財務書類を作成するため、財務会計の勘定科目を適切に設定し、ソフトウェアを資産計上する必要がある。

（注）統一的な基準

平成 27 年 1 月 23 日付で、総務大臣より、各都道府県知事及び各指定都市市長に通知された「統一的な基準による地方公会計の整備促進について」で言及された「統一的な基準による地方公会計マニュアル」にまとめられた地方自治体の財務諸表の作成基準である。当該マニュアルには、統一的な基準による財務書類の作成手順や資産の評価方法、固定資産台帳の整備手順、連結財務書類の作成手順、事業別・施設別のセグメント分析を初めとする財務書類の活用方法等を示している。

④ 越谷市情報化推進計画（導入時期）について【意見 4】

同計画の個別施策のうち、以下の施策については、令和 5 年度から令和 7 年度まで、継続して検討中となっている。

1 行政手続のオンライン化原則
(3)電子契約の導入検討
(5)市税等公金の口座振替申込みのオンライン化
5 情報システム改革・業務の見直し等
(6)庁内のコミュニケーション手段の充実
(7)庁内LAN執務環境の再整備

導入時期が未定であると、以下のような問題点がある。

- ・目標の明確性の喪失

導入時期が未定のままでいると、目標自体の明確性が失われる。導入時期を明確化することで、目標が具体的で測定可能なものとなり、方針を明確にすることができる。

- ・計画の不確実性

導入時期が未定の場合、計画の不確実性が生じやすくなる。期限がないと、タスクや作業の優先順位が曖昧になり、計画を立てる難しさが増すことになる。

- ・進捗のモニタリングの難しさ

導入時期が未定の場合、検討の進捗を適切にモニタリングすることが難しくなる。導入時期についての期限がないと、目標に対する進捗を評価し、必要に応じて修正や調整を行うことが難しくなる。

よって、上記の個別施策には、その導入予定時期を明記すべきである。

これにより、上記の問題点が解消され、当該施策に必要な情報システムの導入に必要なコストとその時期を予測することができ、適切な予算を作成することができる。

なお、国・県との調整の必要性から、その導入時期を明確に示すことができない場合には、情報開示の観点からその旨を開示すべきである。

⑤ 越谷市情報化推進計画（目標達成の進捗状況）について【意見5】

個別施策のうち、以下の施策については、令和5年度から令和7年度まで、継続して運用となっているため、各施策の目標達成の進捗目標とその時期が同計画では開示されていない。

1 行政手続のオンライン化原則	
(1)行政手続におけるオンライン化拡大及び利便性の向上	運用
(2)申請書を書く負担の軽減	運用
(6)収納チャネルの拡大	運用
(7)スマート保育の推進	運用
2 オープンデータの推進	
(1)オープンデータ化の推進	運用
(2)オープンデータを活用した地域課題の解消	運用
(3)統合型地理情報システムのさらなる活用	運用
(4)デジタルアーカイブの整備	運用
3 マイナンバーカードの普及・活用	
(1)マイナンバーカードの普及促進と新たな利用方法の検討	運用
4 デジタルデバイド対策等	
(1)越谷市公式ホームページ等の充実	運用
(2)公共施設での情報通信環境の市民利用の推進	運用
(3)デジタル活用支援の推進	運用
5 情報システム改革・業務の見直し等	
(3)RPAを活用した定型業務の自動化	運用
(4)テレワークの推進	運用
(5)職員の勤務状況の管理	運用
(9)台風による大雨等に対するIoTを活用した取組	運用
(10)教育現場のデジタル化	運用
(11)図書館関連業務に係る電子化の取組	運用
6 人材育成・セキュリティ対策等	
(1)職員の情報利活用能力（ICTリテラシー）の向上	運用
(2)情報セキュリティ組織体制（組織内CSIRT）の運用	運用
(3)ICT部門における業務継続計画（ICT-BCP）の運用	運用

目標達成の進捗目標及び達成時期が不明確な場合には、以下のような問題点が生じる。

・情報開示

情報化推進計画における各施策の目標達成についての適切な情報開示がなされて

いないことになる。

- ・計画の管理

進捗目標が不明確な場合、当該計画の修正や調整が難しくなるため、進捗を見ながら柔軟に計画を変更することができなくなるため、効率的に目標を達成することが困難となる。

- ・リソースの利用

進捗目標が分からないと、目標達成に必要なリソースを必要な時期に適切に割り当てることが難しくなるため、無駄な作業やリソースの浪費が生じる可能性がある。

- ・進捗のモニタリング

進捗目標が不明な場合、進捗についての目標と実績との差異を適切にモニタリングすることが難しくなる。また、目標達成時期についての期限がないと、目標に対する進捗を評価し、必要に応じて修正や調整を行うことが難しくなる。

よって、上記の各施策についてのその運用状況の目標（手続数、処理件数のうち実施された割合等）及び目標達成時期を明記すべきである。

⑥ 資料の保存について【指摘1】

行政デジタル推進課あるいは所管課に対するアンケート・ヒアリングの結果によれば、当該システムの導入時の各種資料（仕様書、選定資料、委託事業者との仕様変更の内容についての確認資料等）は保管されていないとのことであった。

この点について、行政デジタル推進課あるいは所管課の見解は、以下のとおりである。

「越谷市文書管理規程」別表第2に従い、財産の取得、管理及び処分に関する文書に関しては5年、このうち重要なものは10年、特に重要なものは11年以上の保存期間が定められているため、当該システムの導入から10年を経過した当該システムの導入時の各種資料は廃棄した。

この点について、「越谷市情報セキュリティ対策基準」6.3.(4)システム開発、導入、保守等によれば、システム責任者は、システム開発・保守に関連する資料及びシステム関連文書を適正に整備・保管しなければならないとされている。当該基準の趣旨は、使用しているシステムについては、保守契約・改修契約の際には、当該システムの導入時の関連資料が有益な資料であり、また、外部の第三者に対して、

当該システムの導入過程の適切性を説明する際に根拠資料となるため、システム導入時の関連資料の保管を義務付けたものと解される。

よって、行政デジタル推進課あるいは所管課は、当該システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。

それにより、保守契約の内容及び金額、システムの改修の必要性及び金額の適切性を検証するための根拠資料となるとともに、システム更新の際の仕様書の作成、金額の妥当性の検証、選定手続の確認に有用な資料となると考えられる。また、外部の第三者への説明が可能となる。

⑦ 所管課の明確化について【意見6】

越谷市では、情報システムの管理のため、情報システム責任者を置くこととしている。越谷市情報セキュリティ対策基準の規定は、以下のとおりである。

「1. 組織体制

(6) 情報システム責任者

①各情報システムの担当課室長等を当該情報システムに関する情報システム責任者（以下「システム責任者」という。）とする。

②システム責任者は、所管する情報システムにおける開発、設定の変更、運用、見直し等を行う権限及び責任を有する。」

行政デジタル推進課に対するヒアリングによれば、情報システムが特定の所管課でのみ使用される場合には、当該所管課の課長が、複数の所管課で使用される場合には、行政デジタル推進課の課長が情報システム責任者となるというのが基本方針である。

しかしながら、所管課へのアンケート、ヒアリング、関連資料の閲覧では、特定の所管課のみで使用される場合であっても、行政デジタル推進課が管理しているケースもあり、また、複数の所管課で使用されている場合であっても、特定の所管課で管理しているケースもあった。

さらに、複数の所管課で使用している情報システムであっても、特定の業務目的（福祉等）に使用されるため、行政デジタル推進課がその情報システム責任者としての責任を果たすことが難しいと考えられるものもあった。

情報システム責任者は、所管する情報システムについて、導入から運用までの幅広い責任を有することから、情報システムについては、適切に所管課を決める必要がある。情報システム責任者が不明確な場合には、以下のような問題が発生する可能性がある。

- ・意思決定の遅れと混乱

情報システム責任者が不明確な場合、意思決定の権限が不透明であるため、プロジェクトや問題に対する迅速かつ適切な対応が難しくなる。これにより、業務の進捗や問題解決が遅れ、混乱が生じる可能性がある。

- ・セキュリティの脆弱性

情報システム責任者が不明確なままだと、セキュリティポリシーや手順の確立が困難になり、潜在的なセキュリティの脆弱性が生じる可能性がある。

- ・リソースの効果的な利用

情報システムのリソースを効果的に管理し、最適な利用をするためには、明確な責任者が必要である。リソースの割り当てやプロジェクトの優先順位付けが不透明であれば、効果的な運用管理が難しくなる。

行政デジタル推進課は、全庁的なネットワーク構成に知見を有し、ユーザー部門は日常業務に知見があることから、情報システムのうちアプリケーション（ユーザーの利用目的や業務に応じて作成されたプログラム）に係るものについては、日常業務を行うユーザー部門が、インフラ（ITを活用するための基盤となる施設やハードウェアとソフトウェアなど）に係るものについては、全庁的なものとして、行政デジタル推進課が所管課となることが考えられる。

⑧ 業務改善への取組について【意見7】

ユーザー部門へのアンケート、ヒアリング、関連資料の閲覧を実施したが、ユーザー部門によっては、情報システムを所与のものと考え、情報システムの導入以後の業務改善が継続的に行われていない部門もあった。

越谷市情報化推進計画（2021）に記載されているとおり、情報システムへの投資の目的は、行政のデジタル化である。また、行政のデジタル化は、単なる作業の自動化にとどまらず、業務改善や行政運営の高度化につながることを期待されている。よって、情報システム投資は、単なるシステムの置き換えではなく、業務改善を伴うものでなければならない。

地方公共団体情報システム標準化基本方針では、地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化の取組の主たる目標のうちの一つとして、以下の業務処理の見直しに言及している。

「・標準化基準の策定による地方公共団体におけるデジタル基盤の整備

デジタル3原則に基づく業務改革（BPR）やデジタル処理を前提とした地方公共団体のベストプラクティスについて、その内容を反映した業務フローを基に標準化基準を策定又は変更することで、地方公共団体におけるデジタル化の基盤を整備する。」（地方公共団体情報システム標準化基本方針）

この点からも令和7年度の地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化に向けて、業務処理の見直しを行う必要がある。

そのためには、情報システム投資後の継続的なモニタリングと改善サイクルの確立が必要である。このプロセスを通じて、業務処理の問題点や改善機会が特定され、連続的な改善が行われることになる。

したがって、ユーザー部門は、情報システムを利用した業務処理の見直しを継続的に行い、業務改善を通じた行政運営の高度化を達成する必要がある。

⑨ 行政デジタル推進課の人員構成について【意見8】

前述のとおり、行政デジタル推進課の平均在籍年数は4年であり、システム開発経験のある職員の占める割合は25%である。新しいテクノロジーや高度な情報システムを活用するためには、職員が高度なスキルと専門知識を持っていることが必要である。また、越谷市は人材のスキルアップをサポートするためにトレーニングや教育プログラムを提供する必要がある。

行政デジタル推進課の職員は、その職務内容に応じて、越谷市情報化推進計画（2021）の「第4章 情報化の推進方針 6 人材育成・セキュリティ対策等（1）人材育成、ICTガバナンス」に記載されているICT専門職、情報担当職員としての役割を果たすことが期待される。

上記職員の具体的な役割は、以下のとおりである。

- ・システムの構築・保守管理だけでなく、情報の利活用、AI・RPA等のICT活用といった攻めの分野に取り組む。
- ・他部局と連携し、分野横断的なICTを活用した業務改革を自ら提案する。

なお、上記の役割を果たせる職員が不足している場合には、情報システムについて、その管理が納入先（ベンダー）まかせになり、システムの概要を理解することができなくなる。

その結果、以下の弊害が存在する。

- ・適切な時期のシステムの更新ができなくなり、IT技術の進歩から遅れたシステムを継続的に使用せざるを得なくなる。
- ・保守運用のコストを把握できなくなるため、過大な保守運用コストを負担するリスクがある。
- ・ベンダーに対して指示を出せなくなり、委託先の業務内容の適切性についての管理ができなくなる。

したがって、越谷市は、継続的に情報システムに精通した人材を確保する必要があり、そのための対策として、民間企業のシステム開発経験者あるいは社内情報システムの中途採用や一定期間におけるスキルの蓄積を検討する必要がある。

一方で、情報システムの導入は、実際の業務経験や庁内及びソフトウェア会社との調整や交渉も必要であるため、他部門で経験を積んだ職員の適正配置も考慮する必要がある。

⑩ 情報システム導入の効果の継続的な検証について【意見9】

前述のとおり、情報システムの導入あるいは改修による効果の検証は、当該導入あるいは改修を行った年度のみで行われている。ソフトウェアの技術進歩のスピードを考えると、旧式のソフトウェアを使用し続けると以下のような問題が発生する。

・セキュリティリスク

旧式のソフトウェアはセキュリティパッチや更新が提供されないことがある。これにより、既知の脆弱性に対する修正が行われず、セキュリティの脆弱性が悪用される可能性が高まる。結果として、機密情報の漏洩や不正アクセスが行われるリスクが生じる。

・互換性の問題

旧式のソフトウェアは、新しいハードウェアや他のソフトウェアとの互換性がないことがある。新しいデバイスやアプリケーションとの統合が難しくなり、業務効率や生産性が低下する可能性がある。

・機能の制限

旧式のソフトウェアは、最新の機能や性能向上が提供されないため、業務プロセスの最適化や新しい業務に対するニーズに対応することが難しくなる。

・生産性の低下

旧式のソフトウェアは、最新のユーザビリティや効率向上の機能が欠如している

ことがある。これにより、作業に時間がかかるため、生産性が低下する可能性がある。

・保守費用の高止まり

カスタマイズ、旧式のソフトウェアのユーザーの数の減少、クラウドソフトへの移行が行われないこと等により、保守費用が最新のクラウドソフトに比して高額となっている可能性がある。

したがって、重要な情報システムについては、定期的に事後的な効果測定を行い、トータルコストの観点からシステムの更新を検討するための判断を行うべきである。

⑪ 情報システムの投資計画について【意見10】

越谷市情報化推進計画（2021）には、システム更新計画として、以下のシステム更新計画一覧が掲載されている。

No	システム名	担当課
1	まんまるよやく（公共施設予約案内システム）	政策課
2	越谷市ホームページ（HP/CMS）	広報シティプロモーション課
3	地方税電子申告システム	行政デジタル推進課
4	課税支援システム	市民税課
5	戸籍システム	市民課
6	地域包括支援センターシステム	地域包括ケア課
7	子育てポータル	子ども施策推進課
8	保健所総合システム	生活衛生課
9	産業廃棄物情報管理システム	廃棄物指導課
10	公共下水道受益者負担金使用料管理システム	下水道経営課
11	下水道情報管理システム	下水道事業課
12	都市計画支援システム	都市計画課
13	電子ファイリングシステム	開発指導課
14	越谷市立図書館システム	図書館
15	学事システム（学齢簿管理/就学援助）	学務課
16	学校ホームページ	教育センター
17	校務支援システム	教育センター
18	防火対象物等検索システム	予防課

ただし、上記のシステムは、同計画期間内（令和3年度～令和7年度）に運用保守契約が終了する見込みの情報システムである（複数年契約分のみ）。また、上記のシステムについて、保守契約が終了する前に、再構築やバージョンアップ、継続運用など、次期の運用に向けた検討を行うのであって、システムの更新等の計画が

予定されているわけではない。したがって、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（令和 3 年法律第 40 号）に基づく、基幹業務システムの導入等の新規の情報システムの導入については記載されていない。これは、同計画期間内での具体的なシステム投資計画が未定のためである。

情報システムの投資計画は、組織が戦略的かつ計画的に情報技術への資金を投じるための枠組みである。したがって、同計画がない場合、以下のような問題点がある。

- ・戦略的な方向性の不明確性

投資計画がないと、情報システムの発展方向や戦略的な目標が不明確となる。組織は業務目標と情報システムの整合性を保つために、投資の方針や重点領域を明確にする必要がある。

- ・リソースの非効率的な使用

投資計画がない場合、リソース（資金、人材、時間）が適切に配分されず、非効率的に使用される可能性がある。組織は情報システムの必要性について、優先順位付けを行い、リソースを適切に配分していく必要がある。

- ・新技術の導入の遅れ

投資計画がないと、新しい技術やトレンドの導入が遅れる可能性がある。また、このことにより、セキュリティの脆弱性が増加する可能性がある。

- ・業務プロセスの非効率

投資計画がない場合、業務プロセスの非効率が続く可能性がある。新しいテクノロジーを活用して業務プロセスを最適化することで、生産性を向上させることができる。

- ・市民サービス満足度の低下

投資計画がなく、情報システムが進化していない場合、市民に対するサービスレベルが先進的な企業の提供するサービスレベルから遅れるリスクがある。このことが市民サービス満足度の低下につながる可能性がある。

したがって、戦略的かつ持続可能な情報システムの投資計画を具体的に作成する必要がある。また、情報開示の観点から当該計画を情報化推進計画において開示すべきである。

⑫ 保守費の効果の検証について【意見11】

前述のとおり、情報システムの導入あるいは改修については、それらのコストについての効果の検証を行うこととなっている。しかしながら、保守費については、効果の検証の対象外である。保守費については、後述のとおり、当該システムを導入したソフトウェア会社に対して随意契約により委託することがほとんどであり、また、当該システムを使用している期間にわたり定額の請求が同会社より請求され、その金額が契約金額となることがほとんどである。したがって、定期的に、当該保守費の効果を検討し、当該契約金額が適正なものであることを検証する必要がある。具体的には、以下の評価を行うことが考えられる。

・サービス レベル アグリーメント (SLA) の評価

システムの保守契約には通常 SLA が含まれている。これらの SLA に基づいて、契約どおりのサービスが提供されているかどうかを定期的に評価する。

・障害対応時間と復旧時間の評価

システムに障害が発生した場合、保守契約を締結しているにもかかわらず、適切な対応がなされていないような場合が発生すると問題である。障害対応時間や復旧時間が保守契約どおりに行われていることを確認する。

・問題解決の効果の評価

保守作業で情報システムの利用により発生した問題を効果的かつ迅速に解決しているかどうかを確認する。

・ユーザーサポート評価

保守契約に基づくシステムユーザーへのサポートが効果的であるかどうかを確認する。ユーザーからの問合せやフィードバックに基づき、適切にユーザーサポートが行われているかを確認する。

・研修

保守契約にシステム操作研修が含まれている場合、適切な研修により、ユーザーが情報システムを適切に利用できるようになっているかどうかを確認する。

これらの検証プロセスを通じて、保守費用が期待どおりの効果を上げているかどうかを確認し、必要に応じて委託先との調整や改善を行うことが必要である。なお、これらの評価に基づき、次年度の保守契約の金額についての修正を委託先に申し入れることも考えられる。

⑬ 長期にわたる随意契約による保守契約（令和元年度の指摘に対する改善状況【意見12】）

契約管理については、令和元年度の包括外部監査の対象となった（選定した特定の事件：業務委託に関する事務の執行について）。上記監査の指摘事項（当時は、監査の結果としている）として、以下の事項が挙げられている。

【監査の結果 13】随意契約の乱用

越谷市においては、多くの部局で随意契約の割合が高い。アンケート結果では、本来競争入札によることができると思われる契約が随意契約とされていた例もあった。また、個別検証の結果でも、競争入札への移行が可能と考えられる契約が確認された。地方自治法上は、競争入札が原則である（地方自治法第234条第1項及び第2項、及び同施行令第167条の2第1項）ものの、越谷市の外部委託契約においては、随意契約が乱用されている。入札契約制度の趣旨に沿った運用を確保するため、競争入札を増やす必要がある。

当年度の包括外部監査で、情報システムに関連する契約資料を閲覧したところ、情報システム導入後に当該導入を委託したソフトウェア会社に随意契約で保守運用を委託しているケースがほとんどであった。また、その理由は、当該会社が当該システムについての知見を有しているというものであった。確かに、当該システムを開発したソフトウェア会社が当該システムについての知見を有していることは確かである。しかしながら、当該保守契約についての金額の根拠が上記の理由の他には記載されておらず、また、保守契約の更新の際のミーティング資料が保存されていないため、具体的な運用保守契約の検証を行った経緯が不明である。

令和元年度の包括外部監査の指摘を受けて、越谷市では随意契約の乱用の防止に向けて取り組んでいるが、情報システムの運用保守契約については、その取引内容から例外的な取扱いとなっている。

運用保守契約についても、随意契約の乱用の防止の観点より、保守契約の更新のミーティングの際に、具体的な運用保守契約の検証を行った経緯や金額の根拠を記録した資料を保存し、また、当該システムを利用した業務委託や研修については、運用保守契約とは別の契約として、入札を行う等の手続を検討する必要がある。

⑭ 情報セキュリティ監査の結果の開示について【意見13】

越谷市では、毎年度、外部の監査人により情報セキュリティ監査を受け、情報セキュリティ監査報告書を受領している。

これは、総務省策定の地方公共団体における情報セキュリティ監査に関するガイ

ドライン(平成 30 年 9 月版)による外部監査についての提言に基づくものである。

同ガイドラインの内容は、以下のとおりである。

「情報セキュリティ監査には、地方公共団体内の職員自らが監査を行う内部監査と外部に委託して監査を行う外部監査がある。なお、内部監査の場合も被監査部門から独立した監査人等が監査を行うことが必要であり、情報システム等を運用する者自らによる検証を行う場合は、監査ではなく自己点検になる。内部監査は、外部に委託する経費を要しないほか、監査の実施を通じて内部職員の情報セキュリティに対する意識を高めることができるという長所がある。他方、外部監査は、第三者の視点による客観性や専門性を確保できるという長所がある。地方公共団体の業務は公共性が高く、住民の権利等を守るという目的があることから、内部監査に加え、外部監査を行うことが望ましい。」

越谷市では、上記の結果は開示されていないが、地方公共団体における情報セキュリティガイドラインによれば、情報セキュリティ監査の結果について、情報セキュリティ確保に配慮したうえで、公開することを提案している。越谷市でも同ガイドラインに従って、情報セキュリティ監査の結果を開示することを検討すべきである。

地方公共団体における情報セキュリティガイドライン 2.2.6. 監査結果の公開の内容は、以下のとおりである。

「情報セキュリティ監査の結果については、行政の透明性確保、住民に対する説明責任遂行の観点からは積極的に公開することが望まれる。特に、行政は住民の個人情報を含め、大量の情報を扱っていること、電子自治体の取組を進めていく上で住民の信頼が必要であることに鑑みれば、情報セキュリティ監査の結果を住民に示すことは重要である。他方、情報セキュリティ監査の成果物には、情報資産やネットワーク及び情報システム等の脆弱性に関する情報が含まれており、情報セキュリティ確保の観点からは、全てを公開することは適当ではない場合もある。したがって、一律に公開、非公開とすることはいずれも適当ではなく、各地方公共団体の制定する情報公開条例の「不開示情報」の取扱いなどを踏まえ、適切な範囲で公開していく必要がある。」

⑮ ユーザーIDリストの棚卸について【指摘2】

今回の監査の結果によれば、監査対象の情報システムについて、ユーザーIDリストは作成されているものの、年度内の特定の一時点における当該リストの棚卸は

実施していない場合が多かった。

ユーザーIDリストの作成及び当該リストの完全性についての考え方は、以下のとおりである。

年度末に全職員の権限を削除し、翌年度に申請を受けたものについて、新規に登録を行う。各年度で追加となったユーザーIDは、エクセルにて一覧管理し、利用者氏名、所属、権限パターン、利用開始・終了日、利用端末名とともに、委託事業者への申請日を記録している。

ユーザーIDリストの棚卸については、「越谷市情報セキュリティポリシー」6.2.(1)②(ウ)によれば、システム責任者は、利用されていないIDが放置されないよう、人事管理部門と連携し、点検しなければならないとされている。また、年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のためにも、年度内の一時点を基準としたユーザーIDの棚卸が必要である。

よって、所管課は、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点において当該リストの棚卸を実施する必要がある。

また、規程の準拠の他にも、ユーザーIDリストの棚卸は、以下の点から重要である。

・アクセス管理とセキュリティ

ユーザーIDリストの棚卸は、システムへのアクセス権及び利用可能な権限を管理する上で不可欠である。適切なアクセス権や利用権限を有していないユーザーがシステムにアクセスできると、情報が流出し、データが改ざんされる可能性がある。棚卸を通じて、不要なアクセス権や利用権限を特定し、それらをリセットすることができる。

・リソースの最適な利用

ユーザーIDの棚卸は、リソースの最適な利用を確認するのに役立つ。アクティブでないユーザーアカウントを特定し、削除することで、システムのパフォーマンスを向上させ、リソースを節約することができる。

・コンプライアンス

市の業務では、個人情報保護の観点からユーザーアカウントの適切な管理が求められる場合がある。ユーザーIDリストの棚卸は、これらのコンプライアンス要件を満たしているかどうかを確認するために役立つ。

3. 各論

各情報システムの指摘と意見の一覧表は、以下のとおりである。

No	所管課	情報システム	項目	指摘/ 意見	要約	ページ
16	行政デジタル推進課	個人住民税システム	資料の保存について	指摘 3	行政デジタル推進課は、システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。	65～66
17	行政デジタル推進課	個人住民税システム	ユーザーIDリストの棚卸について	指摘 4	所管課は、利用されていないユーザーIDが放置されないこと及び年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のため、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点におけるユーザーIDリストの棚卸を実施する必要がある。	66～67
18	行政デジタル推進課	個人住民税システム	運用保守契約と業務委託契約との契約の分離について	意見 1 4	情報システムの導入元のソフトウェア会社に対して、運用保守契約と業務委託契約を一括して契約している場合、所管課は、業務委託契約の金額の適正性、削減及び説明責任の観点から、運用保守契約と業務委託契約との分離を検討する必要がある。	68～72
19	行政デジタル推進課	個人住民税システム	運用保守契約と機器賃貸借契約との契約の分離について	意見 1 5	情報システムの導入元のソフトウェア会社に対して、運用保守契約とハードウェア機器の賃貸借契約を一括して契約している場合、所管課は、ハードウェア機器の賃貸借契約の金額の適正性、削減及び説明責任の観点から、運用保守契約とハードウェア機器の賃貸借契約との分離を検討する必要がある。	73～74
20	行政デジタル推進課	個人住民税システム	機器賃貸借契約の金額の妥当性について	意見 1 6	情報システムの導入元のソフトウェア会社に対して、運用保守契約とハードウェア機器の賃貸借契約を一括して契約している場合、所管課は、ハードウェア機器の賃貸借契約の金額の適正性を市場価格との比較により検討するとともに、その削減及び説明責任の観点から、運用保守契約とハードウェア機器の賃貸借契約との分離を早急に進める必要がある。	75
21	行政デジタル推進課	内部事務システム	企画提案方式における委託業者の参加者数について	意見 1 7	基幹業務システムのような多額の情報システムの導入には、入札業者が少ない場合には、価格の高止まりや機能面での制約等のリスクがあるため、できるだけ多くの委託業者が企画提案に参加することができるような工夫を検討する必要がある。	79～80
22	行政デジタル推進課	内部事務システム	ユーザーIDリストの棚卸について	指摘 5	所管課は、利用されていないユーザーIDが放置されないこと及び年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のため、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点におけるユーザーIDリストの棚卸を実施する必要がある。	80～81
23	行政デジタル推進課	RPA	ライセンス管理について	意見 1 8	RPAの有効活用の観点から、行政デジタル推進課及びユーザー部門である所管課は、職員へのRPAライセンスの付与状況だけではなく、その利用の有無や程度についても確認する必要がある。	84
24	行政デジタル推進課	RPA	RPAの導入による費用削減効果の活用について	意見 1 9	RPAの導入・活用の達成目標である職員の事務負担の軽減の実現について、具体的な数値や内容について、説明できるような仕組みの構築が必要である。また、職員の事務負担の軽減の実現によって得られる効果（事務作業時間削減等）は、既存事務の事業拡大や高度化、新しい市民サービスの創出につなげることが必要である。	85
25	行政デジタル推進課	庁内系ネットワーク	ユーザーIDリストの棚卸について	指摘 6	所管課は、利用されていないユーザーIDが放置されないこと及び年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のため、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点におけるユーザーIDリストの棚卸を実施する必要がある。	89
26	行政デジタル推進課	庁内系ネットワーク	ライセンス管理について	意見 2 0	ライセンスの有効活用の観点から、行政デジタル推進課及びユーザー部門である所管課は、職員へのライセンスの付与状況だけではなく、その利用の有無や程度についても確認する必要がある。	90

No	所管課	情報システム	項目	指摘/ 意見	要約	ページ
27	行政デジタル推進課	庁内系ネットワーク	LANの管理について	意見 2 1	LANは、有形の財産であることから、ノートパソコン等の備品と同様に、物品台帳に計上し、適切に現物管理する必要がある。また、財務諸表では、貸借対照表の固定資産として計上すべきである。	90
28	危機管理室	災害情報管理システム	ユーザーの範囲について	意見 2 2	被害報告及び避難所関連情報の速報性・緊急性を考慮すると、一次情報提供者数は多いことが望ましいため、越谷市立病院、越谷・松伏水道企業団、東埼玉資源環境組合の組織に勤務している職員もユーザーの範囲に含めることができるかを検討すべきである。	93
29	危機管理室	災害情報管理システム	システムの使用年数について	意見 2 3	システムの導入に当たっては、ライフサイクルコストを考慮したシステム投資計画を立案すべきである。	94
30	危機管理室	災害情報管理システム	運用保守契約に基づく作業内容の確認について	意見 2 4	運用保守契約についての委託先の作業内容の確認や改善要望の適切な処理のため、保守運用の状況について、委託先のソフトウェア会社より月次で書面による確認書を受領すべきである。	94
31	危機管理室	災害情報管理システム	運用保守契約の費用の内容の確認について	意見 2 5	保守運用に係る費用については、その内容が不明であることが多いため、運用保守契約の委託先の作業内容及び対応範囲を確認し、それらを明らかにすべきである。	95
32	危機管理室	災害情報管理システム	システム障害報告について	指摘 7	災害情報システムにシステム障害が発生した場合、当該システムの重要性を考慮して、所管課は、保守運用委託先から、その後の対応についての検討結果を速やかに確認すべきである。	95～96
33	危機管理室	災害情報管理システム	ユーザーIDリストの棚卸について	指摘 8	所管課は、利用されていないユーザーIDが放置されないこと及び年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のため、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点におけるユーザーIDリストの棚卸を実施する必要がある。	96～97
34	公共施設マネジメント推進課	公共施設マネジメントシステム	追加機能の金額の根拠について	意見 2 6	情報システムの導入に際し、追加機能の決定が行われた場合、所管課は、当該追加機能の必要性、見積金額の適正性について、その適正性を検討した資料を残すべきである。	100～101
35	公共施設マネジメント推進課	公共施設マネジメントシステム	運用保守契約における要望事項について	意見 2 7	運用保守契約における要望事項については、委託先に対して速やかな対応を要請するとともに、所管課でも速やかな対応をすべきである。	101
36	公共施設マネジメント推進課	公共施設マネジメントシステム	運用保守報告会の開催について	意見 2 8	所管課は、運用保守契約の委託先に対して、仕様書に従って、運用保守報告会の定期的な実施を求めらるべきである。	101～102
37	公共施設マネジメント推進課	公共施設マネジメントシステム	運用保守契約の金額の見直しについて	意見 2 9	所管課は、過去5年度の実績に基づき、運用保守契約についての費用対効果を検証し、必要に応じて契約内容を見直し、運用保守の作業内容の見直し等により、運用保守契約の金額の見直しを委託先に要請すべきである。	102～103
38	公共施設マネジメント推進課	公共施設マネジメントシステム	効果測定について	意見 3 0	所管課は、当該システムの導入の目的である公共施設の統廃合を視野に入れた長期的な視点で修繕や更新を行う際の計画（「越谷市公共施設等総合管理計画」）の作成に必要な事務処理作業時間の短縮や計画立案への効果についても記載すべきである。	103～104
39	公共施設マネジメント推進課	公共施設マネジメントシステム	将来的なシミュレーションについて	意見 3 1	「越谷市公共施設等総合管理計画 基本方針」に基づく公共施設の統廃合を視野に入れた長期的な視点で修繕や更新を行うための「越谷市公共施設等総合管理計画 アクションプラン」及び「個別施設計画」を作成するには、将来的なシミュレーションを行うことが必要であるため、今後のシステム更新については、上記のような将来的なシミュレーション機能の追加を検討すべきである。	104～105

No	所管課	情報システム	項目	指摘/ 意見	要約	ページ
40	障害福祉課、 子ども福祉課	福祉総合システム	資料の保存について	指摘 9	所管課は、現在使用中の情報システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。	108～109
41	障害福祉課、 子ども福祉課	福祉総合システム	ユーザーIDの棚卸について	指摘 10	所管課は、利用されていないユーザーIDが放置されないこと及び年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のため、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点におけるユーザーIDリストの棚卸を実施する必要がある。	109
42	障害福祉課、 子ども福祉課	福祉総合システム	長期間の随意契約の根拠について	意見 32	所管課は、長期間にわたって随意契約で一定金額をシステム使用料として支払っている場合、当該契約金額についての適切な根拠を契約締結時に確認する必要がある。	110
43	介護保険課	介護保険システム	資料の保存について	指摘 11	所管課は、現在使用中の情報システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。	113～114
44	介護保険課	介護保険システム	システムに係る契約について	意見 33	所管課は、長期間にわたって随意契約で一定金額をシステム使用料として支払っている場合、当該契約金額についての適切な根拠を契約締結時に確認する必要がある。	114～116
45	介護保険課	介護保険システム	機器賃借契約に含まれる消耗品について	意見 34	機器賃借契約に消耗品の購入が含まれている場合、全庁的な購入によるボリュームディスカウントによる費用削減効果を検討する必要がある。	116
46	介護保険課	介護保険システム	ユーザーIDの棚卸について	指摘 12	所管課は、利用されていないユーザーIDが放置されないこと及び年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のため、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点におけるユーザーIDリストの棚卸を実施する必要がある。	116
47	介護保険課	介護保険システム	バッチ処理について	意見 35	外部のシステムのデータ連携について、手作業によるデータのUSBによる受け渡しを行っている場合、個人情報セキュリティ及び業務効率化の観点から、アプリケーションプログラムインターフェイス（API）の構築を検討する必要がある。	116～117
48	国保年金課	国民年金システム	資料の保存について	指摘 13	所管課は、現在使用中の情報システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。	120
49	国保年金課	国民年金システム	システム導入会社との契約について	意見 36	所管課は、長期間にわたって随意契約で一定金額をシステム使用料として支払っている場合、当該契約金額についての適切な根拠を契約締結時に確認する必要がある。	121
50	国保年金課	国民年金システム	ユーザーIDの棚卸について	指摘 14	所管課は、利用されていないユーザーIDが放置されないこと及び年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のため、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点におけるユーザーIDリストの棚卸を実施する必要がある。	121～122
51	国保年金課	国民年金システム	委託業務の管理について	意見 37	所管課は業務委託先に対する管理責任を有しているため、業務委託先の作業結果についての適切な確認を行うことが必要である。	122
52	生活衛生課	保健所総合システム	業務プロセスの見直し・ベンチマークの設定について	意見 38	情報システム導入・改修の効果測定を行っていない場合でも、情報システムの更新が予定されているときには、業務プロセスの見直し・ベンチマークの設定を行い、システムのより効率的かつ経済的な運用を図る必要がある。	125

No	所管課	情報システム	項目	指摘/ 意見	要約	ページ
53	生活衛生課	保健所総合システム	ユーザーIDの棚卸について	指摘15	所管課は、利用されていないユーザーIDが放置されないこと及び年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のため、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点におけるユーザーIDリストの棚卸を実施する必要がある。	125～126
54	生活衛生課	保健所総合システム	システムの保守契約について	意見39	所管課は、過去5年度の実績に基づき、運用保守契約についての費用対効果を検証し、必要に応じて契約内容を見直し、運用保守の作業内容の見直し等により、運用保守契約の金額の見直しを委託先に要請すべきである。	126
55	生活衛生課	保健所総合システム	リース契約の内容の検討について	意見40	情報システムのリース契約期間が終了し、その更新が行われる場合、所管課は、当該リース契約の内容を確認する必要がある。	126～127
56	経済振興課	融資システム	システムの所管課の明確化について	指摘16	情報システムについては、「越谷市情報セキュリティ対策基準」に基づき、システム責任者を明確にする必要がある。システム責任者は、所管する情報システムにおける開発、設定の変更、運用、見直し等を行う権限及び責任を有する（「越谷市情報セキュリティ対策基準」1(6)①情報システム責任者。）とされていること、また契約は情報システムの開発、設定の変更、運用、見直し等における重要な要素となる行為であることを鑑みれば、情報システムに関する契約については、原則として所管課が行うべきである。	130～131
57	経済振興課	融資システム	資料の保存について	指摘17	所管課は、現在使用中の情報システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。	131～132
58	経済振興課	融資システム	データバックアップについて	意見41	所管課は、「越谷市情報セキュリティポリシー」に基づき、年度内の1回のみならず、定期的なバックアップデータの保存を行うべきである。	132
59	都市計画課	都市計画支援システム	再リース・再リース契約の期間について	意見42	情報システムの導入に必要な情報機器のリース契約及びその再リース契約については、当該システムの当初の導入計画（必要な情報機器の調達可能性を考慮したもの）と整合する期間で行うことが必要である。	136～137
60	都市計画課	都市計画支援システム	再リース手続について	意見43	再リース契約を行う場合、当該契約は、随意契約となるため、所管課は、当該契約金額の妥当性を検討した資料を根拠資料として、作成・保存する必要がある。	137～139
61	図書館	図書館システム	ユーザーID棚卸表と所属一覧との不整合について	指摘18	所管課は、定期的なユーザーID棚卸結果に基づき、ユーザーID棚卸表と所属一覧との整合性を確認し、不整合があれば、必要な修正を行う必要がある。	142
62	図書館	図書館システム	ユーザーIDリストの棚卸の実施について	指摘19	所管課は、利用されていないユーザーIDが放置されないこと及び年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のため、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点におけるユーザーIDリストの棚卸を実施する必要がある。	143
63	図書館	図書館システム	アンケート形式等によるヒアリングについて	意見44	電子図書館・図書館システムについて、システム評価としてのアンケート形式等による要望のヒアリングを行って、利用者や職員から広くフィードバックを得てその結果を分析することは、システム及び委託業務の品質を評価する上で有用と考えられる。	143
64	学務課	学事システム	ユーザーID権限付与手続の改善について	指摘20	他の課へ異動等により本来ユーザーIDを削除すべき者が発生した場合、所管課は、情報漏洩や不正に利用されるリスク等を考慮して、当該ユーザーIDを速やかに削除すべきである。	147

No	所管課	情報システム	項目	指摘/ 意見	要約	ページ
65	学務課	学事システム	ユーザーIDリストの 棚卸の実施について	指摘2 1	所管課は、利用されていないユーザーIDが放置されないこと及び年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のため、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点におけるユーザーIDリストの棚卸を実施する必要がある。	147～148
66	学務課	学事システム	ユーザーID付与の範囲 について	意見4 5	ユーザーIDの付与については、実際に本システムを利用する可能性について十分に検討し、情報漏洩や不正に利用されるリスク等を考慮して、限定的に行うことが望まれる。	148
67	学務課	学事システム	資料の保存について	指摘2 2	所管課は、現在使用中の情報システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。	149
68	教育センター	学校系システム・ネット ワーク	職種の登録について	指摘2 3	情報システムのユーザーIDの登録について、所管課は、当該ユーザーIDの職種と実際の職種とが整合するように登録する必要がある。	152
69	教育センター	学校系システム・ネット ワーク	ユーザーIDの棚卸の 実施について	指摘2 4	所管課は、利用されていないユーザーIDが放置されないこと及び年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のため、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点におけるユーザーIDリストの棚卸を実施する必要がある。	153
70	教育センター	学校系システム・ネット ワーク	資料の保存について	指摘2 5	所管課は、現在使用中の情報システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。	153～154
71	教育センター	学校系システム・ネット ワーク	運用保守契約の金額の 見直しについて	意見4 6	所管課は、過去5年度の実績に基づき、運用保守契約についての費用対効果を検証し、必要に応じて契約内容を見直し、運用保守の作業内容の見直し等により、運用保守契約の金額の見直しを委託先に要請することが望まれる。	154

第4 監査の指摘及び意見（個別）

1. 全庁的システム

(1) 個人住民税システム

① システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的			
個人住民税の課税、徴収、納付、還付などの業務を支援する。 効率的に個人住民税の業務を処理し、適正な徴収を図るために必要なシステム。			
② 使用開始年月			
オンライン化（ホストコンピュータ）昭和58年 WebRings開始（個人住民税システム開始）平成15年1月			
③ 導入コスト			
(1) 概算			
システムの導入から10年以上経過しているため記録がなく回答できません。			
(2) 契約額			
システムの導入から10年以上経過しているため記録がなく回答できません。			
④ 改修、更新			
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要			
(令和4年度当初予算額)			
①	地方税共通納税システムの税目拡大及びQRコード決済導入への対応業務委託	25,807,760円	
②	収納管理システム納税証明書の様式変更対応業務委託	2,684,880円	
③	軽自動車検査協会への納付データ電送（R4）対応業務委託	3,318,810円	
④	法人市民税システム様式改正に伴うシステム対応業務委託	2,983,200円	
⑤	収納管理システム口座振替情報削除対応業務委託	410,190円	
(2) 契約額			
①	24,578,840円		
②	2,106,885円		
③	3,244,230円		
④	2,983,200円		
⑤	0円（実施せず）		
⑤ システムの形態			
データセンターはプライベートクラウド。端末はWebブラウザを利用している。			

⑥ ユーザー数		
624人		
⑦ 調達の仕方		
随意契約		
⑧ 導入時の費用対効果の分析		
システムの導入から10年以上経過しているため記録がなく回答できません。		
⑨ 業務処理手順の変更		
システムの導入から10年以上経過しているため記録がなく回答できません。		
⑩ 保守契約の内容、金額		
契約件名	概算額	契約額
H30年度	166,944,000	164,112,483
R1年度	168,033,858	168,032,593
R2年度	170,291,000	170,291,000
R3年度	173,272,000	171,675,350
R4年度	172,272,100	172,272,100
合計	850,812,958	846,383,526
⑪ 保守契約の相手先の決定		
随意契約		
⑫ システム障害		
令和3年6月非課税証明書および所得照会書の基礎控除額の印字誤り（税制改正前の控除額を印字）		
⑬ システム障害への対策		
設計書の見直し、法改正による影響調査の範囲と基準の明確化、改修箇所以外も含めた全項目の検証を行った。		
⑭ バックアップデータの保存		

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限		
住民照会、住民更新、住民管理、住民税証明、住民福祉、住民参照、住民番号、住民DV		
⑯ ユーザーID管理方法とたな卸		
追加となったユーザーIDはエクセルにて一覧管理し、利用者氏名、所属、権限パターン、利用開始・終了日、利用端末名と共に、委託事業者への申請日を記録している。		
⑰ パスワード管理		
多要素認証基盤***のシステム内でユーザー情報、パスワード、生体情報を一元管理。各システムへのログインはシングルサインオンを実現している。		

⑱ USBメモリの使用制限
<p>資産管理システム***により、所属+媒体単位でUSBメモリを含めた外部記録媒体を制御している。利用申請を受領後、媒体登録ののち利用可としている。</p>
⑲ データ流出への対策
<p>三層分離により、インターネット系・庁内LAN系システムより物理的に隔絶された閉域接続を実現している。</p> <p>⑱記載の制御に加え、データ書き出し時についてUSBトークン***を用いた二段階認証、および情報漏洩防止ソリューション***にて制御しているほか、***で管理外の不正な端末の接続自体を排除している。また、USBを含めた外部記録媒体については媒体管理簿を用いて利用実績を管理している。</p>
⑳ 導入後の費用対効果の分析
<p>システムの導入から10年以上経過しているため記録がなく回答できません。</p>
㉑ 当該システムの課題
<p>特になし</p>

(注) 情報セキュリティについてのリスクのある箇所については、具体的な名称は***としている(以下のアンケートについても同様)

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・当該システムについてのアンケート内容を確認した。

- ・以下の資料を入手し、その内容について確認した。

システム概要図(最新のもの)、導入後の改修に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料(直近の改修に係るもの)、導入後の保守に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料(令和4年度)、システムのマニュアル(最新のもの)、効果検証資料、ユーザーIDリスト(令和4年4月1日)、ユーザーID棚卸表(最新のもの)、システム障害報告書(最新のもの)

- ・行政デジタル推進課担当者に、当該システムの概要及び運用方法についての質問を行った。

③意見及び指摘

1) 資料の保存について【指摘3】

行政デジタル推進課に対するアンケート・ヒアリングの結果によれば、当該シ

システムの導入時の各種資料（仕様書、選定資料、委託事業者との仕様変更の内容についての確認資料等）は保管されていないとのことであった。

この点について、行政デジタル推進課の見解は、以下のとおりである。

「越谷市文書管理規程」別表第 2 に従い、財産の取得、管理及び処分に関する文書に関しては 5 年、このうち重要なものは 10 年、特に重要なものは 11 年以上の保存期間が定められているため、当該システムの導入から 10 年を経過した当該システムの導入時の各種資料は廃棄した。

この点について、「越谷市情報セキュリティ対策基準」6.3. (4) システム開発、導入、保守等によれば、システム責任者は、システム開発・保守に関連する資料及びシステム関連文書を適正に整備・保管しなければならないとされている。当該基準の趣旨は、使用しているシステムについては、保守契約・改修契約の際には、当該システムの導入時の関連資料が有益な資料であり、また、外部の第三者に対して、当該システムの導入過程の適切性を説明する際に根拠資料となるため、システム導入時の関連資料の保管を義務付けたものと解される。

よって、行政デジタル推進課は、当該システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。

それにより、保守契約の内容及び金額、システムの改修の必要性及び金額の適切性を検証するための根拠資料となるとともに、システム更新の際の仕様書の作成、金額の妥当性の検証、選定手続の確認に有用な資料となると考えられる。また、外部の第三者への説明が可能となる。

2) ユーザー ID リストの棚卸について【指摘 4】

行政デジタル推進課に対するアンケート・ヒアリングの結果によれば、ユーザー ID リストは作成されているものの、年度内の特定の一時点における当該リストの棚卸は実施していないとのことであった。

この点についての行政デジタル推進課の見解は、以下のとおりである。

追加となったユーザー ID は、エクセルにて一覧管理し、利用者氏名、所属、権限パターン、利用開始・終了日、利用端末名とともに、委託事業者への申請日を記録している。年度末に全職員の権限を削除し、翌年度に申請を受けたものについて、新規に登録を行う。また、異動等が発生した場合にも即時に対応する。

この点について、「越谷市情報セキュリティポリシー」6.2. (1) ②(ウ)によれ

ば、システム責任者は、利用されていないユーザーIDが放置されないよう、人事管理部門と連携し、点検しなければならないとされている。また、年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のためにも、年度内の一時点を基準としたユーザーIDの棚卸が必要である。

よって、行政デジタル推進課は、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点において当該リストの棚卸を実施する必要がある。

それにより、各年度のユーザーIDの削除・新規登録の適切性の確認を行うことができ、また、システム管理者は正確なユーザーのアクセスを確認し、不正アクセスを防ぐためのセキュリティ対策を実施することができる。また、不要なユーザーIDを特定し、削除することで、セキュリティを向上させることもできる。さらに、ユーザーIDの棚卸を通じて、どのユーザーがどのリソースや機能にアクセスしているかを把握でき、これにより、リソースの効率的な利用やユーザーごとの利用状況の把握が可能となる。その結果、当該システムの使用が必要のないユーザーが特定された場合、リソースの最適化や整理を検討することも可能となる。

3) 運用保守契約と業務委託契約との契約の分離について【意見14】

当該システムの導入元のソフトウェア会社に対して、複数の内容の取引契約を行っている。

その内容は、以下のとおりである。

内訳	数量	単価 (円)	金額 (円)
III 運用処理			
i 普通徴収			
1. 賦課準備			
(1) 指定総括表作成処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
(2) 申告書作成処理			
①入力作業費			***
②処理費	1回	***	***
③一般管理費			***
		小計	***
2. 普通徴収(当初及び更正)処理			
①入力作業費			***
②処理費	6回	***	***
③一般管理費			***
		小計	***
3. 未申告処理			
①処理費	2回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
4. オーバーレイ処理(資料合算結果リスト)			
①処理費	1回	***	***
		小計	***
5. 均等割り・控除等の否認処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
6. 課税資料自動合算処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
7. 入力済申告書内容不備者抽出処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
8. 幼稚園奨励費処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
9. 年金特別徴収データ交換対応処理			
①処理費	6回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
10. eLTAX導入による住民税取り込み処理			
①eLTAX住民税取り込み処理費	5回	***	***
②取り込み結果ファイル資料登録接続処理費	2回	***	***
③税額通知データ作成処理費	1回	***	***
		小計	***
11. 国税連携処理サポート			
①処理費 2台	12ヶ月	***	***
②国税連携サポート保守費	12ヶ月	***	***
		小計	***
12. 過年度の年金資料の入力処理			
①入力作業費	1式		***
		小計	***
		i 普通徴収小計	***

内訳	数量	単価 (円)	金額 (円)
ii 特別徴収			
1. 当初賦課			
①入力作業費			***
②処理費	1回	***	***
③一般管理費			***
		ii 特別徴収小計	***
iii 固定資産税 (賦課)			
1. 賦課計算			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
2. 縦覧通知書作成処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
3. 地番順リスト処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
4. 更正課税処理			
①処理費	12回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
5. 年税額差額リスト処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
6. 宅地介在田畑リスト処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
7. 価格決定通知書 (修正) 賦課決定 (変更) 通知処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
8. 共有者マスター異動処理			
①入力作業費			***
②処理費	1回	***	***
③一般管理費			***
		小計	***
9. 土地計画区分の電算チェック処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
10. 税法改正等システム修正処理			
①処理費			***
		小計	***
11. 固定資産税課税明細書の作成処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
12. 評点数テーブル更正処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***

内訳	数量	単価 (円)	金額 (円)
13. 地理情報システム提供土地・家屋データMO作成処理			
①処理費	4回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
14. 評点数テーブル処理設定処理			
①入力作業費			***
②処理費	1回	***	***
③一般管理費			***
		小計	***
		iii 固定資産税 (賦課) 小計	***
iv 固定資産税 (償却資産)			
1. 賦課処理			
①入力作業費			***
②処理費	1回	***	***
③一般管理費			***
		小計	***
2. 事業種目別納付者一覧 (期別) の作成処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
3. オーバーレイ処理			
①処理費 (用紙)		***	***
		小計	***
4. eLTAXによる処理			
①処理費	2回	***	***
		小計	***
5. HOUSTRAGEへデータ連携処理			
①処理費	2回	***	***
		小計	***
6. 調定移動分の物件リスト作成処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
7. 画地条件による検索更正機能追加処理			
①処理費	3回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
8. 登記用評価証明書の割り返し金額反映処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
9. 次年度評価額試算処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
10. CSサーバへのデータ出力処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
		iv 固定資産税 (償却資産) 小計	***
v 軽自動車税			
1. 当初賦課計算及び異動処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***

内訳	数量	単価 (円)	金額 (円)
2. 11月1日登録台数集計表処理			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
		v 軽自動車税小計	***
vi 口座振替MT 交換			
1. 例月処理			
①処理費	12回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
vii 市税収納管理			
1. 市税滞納金明細書及び催告用納付書作成			
①処理費	20回	***	***
		小計	***
2. 口座領収書作成			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
3. 督促状作成			
①処理費	1回	***	***
②一般管理費			***
		小計	***
1～3 市税収納 特別会計分			***
4. 住民税年金特別徴収取り込み処理			
①処理費	6回	***	***
		小計	***
5. コンビニ納付書スキャンテスト			
①処理費	1回	***	***
		小計	***
6. ふるさと納税入力対応			
①処理費	1回	***	***
		小計	***
		vii 市税収納管理	***
		合計	65,221,582

(委託業者からの請求書より)

(注) 具体的な金額については、取引内容を一般に公表することは好ましくないため、非開示とした。

この点について、行政デジタル推進課担当者に質問したところ、以下の回答を得た。

本委託では、効率的に住民税業務を処理し、適切な徴収を図るための業務支援システムに関する運用管理となる。連携システムもあり、これらについては、一般的IT関連の知識ではなく、業務知識及び既存システムのメンテナンスに必要な特化された専門知識が必要であるため、これを委託するものである。本システムを熟知しないものを相手方とした場合、前提条件としてシステム解析に多大な費用と時間が必要となり、運用品質にも不安が残ることになる。当該システムは障害等により業務停止が許されないものであり、システムの安定運用を重視して、システムを熟知し高品質かつ安定的な運用が行えるものを相手方とする必要がある。

るため、開発事業者である I 社と随意契約を締結している。

上記の回答は、運用保守契約を随意契約とすることの根拠ではあるが、業務委託を随意契約とする根拠としては疑問が残る。当該システムの導入元のソフトウェア会社は、納品物としてマニュアルを納品しており、当該マニュアルを参照することによりシステム操作を理解することができるはずである。また、地方自治体の住民税業務の業務内容は事務作業であるため、ソフトウェア本体に関する高度な知識が要求されるものではない。なお、当該システムを利用した事務処理に特別な知識が必要とされるものであるとした場合、当該処理が可能な人員が限定されることになり、業務処理システムとしての適正性に疑問がある。

また、保守契約と業務委託契約とを分離することにより、業務委託契約について、一般競争入札にかけることも可能となり、業務委託契約の金額の透明性及び契約金額の削減につながる可能性がある。

したがって、行政デジタル推進課は、当該契約についての保守契約と業務委託契約との分離を検討する必要がある。

前述のとおり、令和 7 年度までに、地方自治体の基幹業務システムについて、ガバメントクラウドを活用した標準標準システムへの移行を計画されている。よって、越谷市は、同システムの導入に向けて、業務処理を見直し、ソフトウェアの保守契約と業務委託契約との分離を検討すべきである。

4) 運用保守契約と機器賃借契約との契約の分離について【意見15】

上述のとおり、当該システムの導入元のソフトウェア会社に対して、複数の内容の取引契約を行っており、その中には、機器賃借契約も含まれる。

その内容は、以下のとおりである。

内訳	数量	単価 (円)	金額 (円)
1 機器			
1. 市民税課			
(1) 住民税			
①デスクトップパソコン 2台	12ヶ月		***
②ノートパソコン 31台	12ヶ月		***
③レーザープリンター 6台	12ヶ月		***
④ノートパソコン 1台	12ヶ月		***
⑤ノートパソコン 1台	12ヶ月		***
(2) 法人			
①ノートパソコン 3台	12ヶ月		***
②多目的プリンタ 1台	12ヶ月		***
③個人住民税当初賦課業務室機器レンタル			
・ 機器設定費 (5回) 2人	2.5人日		***
・ 端末借上げ	6ヶ月		***
		小計	***
2. 収納課			
(1) 法人			
①ノートパソコン 2台	12ヶ月		***
②レーザープリンター 1台	12ヶ月		***
③ノートパソコン 1台	12ヶ月		***
(2) 収納			
①デスクトップパソコン 2台	12ヶ月		***
②ノートパソコン 26台	12ヶ月		***
③ノートパソコン 1台	12ヶ月		***
④レーザープリンター 9台	12ヶ月		***
⑤ノートパソコン 12台	6ヶ月		***
⑥-1ノートパソコン運用保守 12台	6ヶ月		***
⑥ノートパソコン 3台	12ヶ月		***
⑦レーザープリンター 2台	12ヶ月		***
⑧ノートパソコン 2台	12ヶ月		***
特別会計分 25%			***
		小計	***
3. 収納課			
①ノートパソコン 3台	12ヶ月		***
②レーザープリンター 1台	12ヶ月		***
		小計	***
4. 資産税課			
(1) 家屋評価PC (家屋評価) システム機器			
①ノートパソコン 6台	12ヶ月		***
②レーザープリンター 1台	12ヶ月		***
③ノートパソコン 6台	12ヶ月		***
(2) 固定資産税			
①デスクトップパソコン 2台	12ヶ月		***
②ノートパソコン 11台	12ヶ月		***
③レーザープリンター 6台	12ヶ月		***
④ノートパソコン 2台	6ヶ月		***
⑤ノートパソコン 6台	6ヶ月		***
⑥-1ノートパソコン運用保守 8台	6ヶ月		***
⑥ノートパソコン 2台	12ヶ月		***
⑦ノートパソコン 1台	12ヶ月		***
		小計	***
		機器計	22,012,066

この点について、行政デジタル推進課担当者に質問したところ、以下の回答を得た。

基幹業務系の運用保守委託については、大きく住民記録や税、福祉などで契約単位を分けて、システム導入元の会社と単年度で運用保守委託契約を締結している。その委託に含まれる内容として、税システムのソフトウェア、サーバー費用、データセンター利用料、システム監視業務、ネットワーク運用保守、一部システム運用処理、システムに利用する端末、端末に必要なセキュリティ対策ソフト、ミドルウェア、プリンタ、プリンタトナー代までを全て含んだ委託となっている。端末賃貸借を含む理由として、高度なセキュリティ対策を行う必要がある端末であるため、ネットワークの接続設定やミドルウェアの設定、税システムの稼働の保証された設定など、システムを熟知しないものを相手方とした場合、前提条件としてシステム解析に多大な費用と時間が必要となり、運用品質にも不安が残る。当該システムは障害等による業務停止が許されないものであり、システムの安定運用を重視して、システムを熟知し高品質かつ安定的な運用が行える者に端末を準備してもらう必要があるため、委託に含めていた。

上記の理由は、基幹業務システムの安定的な運用の観点からは、一定の合理性はある。しかしながら、その場合には、システム導入元の会社としかハードウェア機器の賃貸借契約を行うことができず、当該システムの運用期間を通じて、同社と随意契約を締結せざるを得ないことになり、システム投資のトータルコストの観点からは疑問が残る。また、運用保守契約と機器賃貸借契約とを分離することにより、機器賃貸借契約について、一般競争入札にかけることも可能となり、機器賃貸借契約の金額の透明性及び契約金額の削減につながる可能性がある。

したがって、行政デジタル推進課は、当該契約についての保守契約と機器賃貸借契約との分離を検討する必要がある。

5) 機器賃借契約の金額の妥当性について【意見16】

上記の機器賃借取引について、各機器について、上記の契約金額で耐用年数まで使用し続けた場合の金額と一般的な市場価額とを比較すると、以下のようになる。

機器		単価(円) /月	年額 (円) ①	耐用年数 (年) (*1) ②	③=①*② (円)	④市場価格 (円) (*2)	価格差 ③-④	比率(倍) ③/④
デスクトップパソコン	ESPRIMO K5010/E OFFICE PRO	***	***	4	***	***	***	3.4
ノートパソコン	LIFEBOOK A5510/D OFFICE PRO	***	***	4	***	***	***	2.5
レーザープリンター	XL-9450	***	***	5	***	***	***	5.5

(*1) 耐用年数：国税庁 耐用年数表

(*2) 監査人が、監査時にインターネットサイトで検索した同種の製品の代表的価格

具体的な金額については、取引内容を一般に公表することは好ましくないため、非開示とした。

同契約に基づく金額と市場価格とを比較すると、以下のよう、同契約の賃借料は割高のように考えられる。当該価格差について、所管課に質問したところ、以下の回答を得た。

市税電算委託料に含まれる機器賃借の費用の中には、機器単体の費用だけでなく、端末のミドルウェア（ウイルスバスター、資産管理ソフト、生体認証ソフト、データ暗号化ソフト等）、設定作業費用、ハード保守パック、通常時の運用監視、機器破棄費用、データ消去費用まで含んでいる。

今後、令和7年度のシステム標準化に向け、機器についてはシステム導入元から機器賃借の終了に合わせ、令和4年度～令和7年度にかけて、順次、市が入札で機器賃借とする形式に変更している。

上記の理由は、基幹業務システムの安定的な運用の観点からは、一定の合理性はある。しかしながら、その場合には、システム導入元の会社としかハードウェア機器の賃借契約を行うことができず、当該システムの運用期間を通じて、同社と随意契約を締結せざるを得ないことになり、システム投資のトータルコストの観点からは疑問が残る。また、上記の価格差についての具体的な金額内訳についても不明点が残る。保守契約と機器賃借契約とを分離することにより、機器賃借契約について、一般競争入札にかけることも可能となり、機器賃借契約の金額の透明性及び契約金額の削減につながる可能性がある。

したがって、行政デジタル推進課は、当該契約についての保守契約と機器賃借契約との分離を早急に進めるべきである。

(2) 内部事務システム

① システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的			
(1) システム概要			
財務会計システム、庶務事務システム、文書管理システム、人事給与システムを統合した一つのパッケージシステムです。ユーザデータやマスタデータ等、共通的な機能やデータ基盤を管理している。			
(2) 使用目的			
基盤を一にしたシステムを導入することで、財務会計や庶務事務、文書管理について、パソコン上の操作性を統一させることができ、各システム間のデータ連携も容易となり、効率的な事務を実現することができる。また電子決裁の導入により意思決定の迅速化にもつながる。			
② 使用開始年月			
平成30年(2018年)4月			
③ 導入コスト			
(1) 概算			
320,000,000円(平成29年度当初予算額)			
(2) 契約額			
366,290,640円			
④ 改修、更新			
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要			
(令和4年度当初予算額)			
①内部事務システム	Webブラウザ Edge IE変更対応業務委託	6,270,000円	
②事業別決算説明書の改修業務委託		2,178,000円	
③財務会計システム地方単独事業(ソフト)対応改修業務委託		0円	
(2) 契約額			
①5,933,400円			
②1,122,000円			
③2,915,000円			
⑤ システムの形態			
クラウド			
⑥ ユーザー数			
約3,000人			
⑦ 調達の方法			
プロポーザル方式			

⑧ 導入時の費用対効果の分析

財務会計システム、人事給与・庶務事務システムがそれぞれの長期継続契約の期間満了を迎え（人給・庶務事務：H29.10、財務会計：H30.9）、財務会計システムについては、システムベンダーからサポートを終了する旨、報告があった。検討の結果、文書管理システムを包含した、統合型内部事務システムを導入することとなった。導入費用及び運用費用については、旧システムの導入費用と新システムの導入費用（文書管理システムを除く）の比較を行い、いずれも旧システムを超えないコストであることを確認し、契約を行った。

またその他の効果として下記の点を見込んで導入を進めた。

【文書管理事務の適正化】

- ・入力チェック機能やテンプレート機能により、作業誤りや作業漏れを防止。
- ・文書管理システムに保存された目録情報を市民向けに公開することで、情報公開による行政の透明性向上。

【文書管理事務の効率化】

- ・電子メールにより到達した文書を簡便に文書登録することが可能となり、作業時間の軽減が期待できる。
- ・電子化された文書は、ファイリングが不用であり、文書の保管、保存及び検索時間の短縮が期待できる。

【決裁の迅速化】

- ・電子決裁の導入により、紙文書の搬送時間を削減し、並列処理や事前確認が可能となることで、決裁（意思決定）に係る時間を短縮。
- ・決裁の進捗状況を見える化し、処理の停滞を未然に防止できる。

消耗品・物品機器

【削減されるもの】

保存用の紙文書、保存場所、キャビネットの削減による保存スペースの省スペース化

⑨ 業務処理手順の変更

システム導入に伴う業務処理手順の変更内容を教えてください。

システムごとに管理していた権限や基盤等について、統合型パッケージとして導入することで、一元的な管理、システム間のデータ連携が可能となった。

また、電子決裁の導入により、決裁者に対し、未決裁文書があることの通知、起案者に対し、差し戻し決裁があることの通知などをパソコンの画面から確認することが可能となり、紙文書起案と比較して決裁を見落とす可能性が少なくなり、現物を探する必要も持ち回る必要もなくなった。

⑩ 保守契約の内容、金額

システムの保守契約、金額（直近の5年間の合計額（概算額、契約額））を教えてください。

年度	概算額	契約額
H30年度	40,861,584	40,861,584
R1年度	59,494,162	59,494,162
R2年度	60,039,980	60,039,980
R3年度	60,039,980	60,039,980
R4年度	66,120,120	61,069,580
合計	286,555,826	281,505,286

⑪ 保守契約の相手先の決定

随意契約

⑫ システム障害

令和4年6月7日、内部事務システムの財務会計システムにおいてWebブラウザ（Edge-IEモード）の切替に伴い、ダウンロード画面が白くなり（何も表示されない状態）利用できなくなる事象が発生し、システムから帳票などをダウンロードできない状況となった。

⑬ システム障害への対策

Microsoftサポートによると、Edge-IEモード利用時、ユーザアカウント制御（UAC）を無効と設定している際にshowModalDialog()からwindow.open()で新規画面を起動すると、新規IEプロセスとして起動され、Cookie情報が引き渡されず、現象が発生するとの回答があった。当市の設定値はUAC無効だったため、グループポリシーUAC有効に変更し、事象の改善を確認した。

⑭ バックアップデータの保存			

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限			
(1) 付与方法			
原則として、特定の条件（部門、役職、職員区分など）で操作権限を自動的に割り当てるよう前もって設定しておく機能であるマップを利用して操作権限を付与している。マップで自動的に追加していない権限については、担当別に個別で付与している。			
(2) 権限の内容			
管理者権限、更新権限、閲覧権限			
⑯ ユーザーID管理方法とたな卸			
(1) 管理方法			
ユーザ情報をシステム内で管理。 ネットワークドライブ上にExcelで管理。			
(2) たな卸の内容			
異動等が発生した場合に即時に対応			
⑰ パスワード管理			
シングルサインオンでログインしている。 市から業者にシステムを利用する職員情報を渡し、業者がパスワードを発行して管理している。 パスワードのデータは、認証基盤のDBで保存している。			
⑱ USBメモリの使用制限			
*** により、必要最低限の使用に制限している。			
⑲ データ流出への対策			
外部記憶媒体の利用を制限している。 データ抽出機能をユーザ権限で制限している。			
⑳ 導入後の費用対効果の分析			
文書の検索、過去文書の活用による起案文書の作成、起案文書の修正などが容易になり、事務処理に要する時間が短くなった。 処理の漏れ、遅延のチェックなど事務の進捗管理が容易になった。 決裁にかかる時間が短縮した。 保存文書の量が少しずつ減少している。			
㉑ 当該システムの課題			
添付ファイルのダウンロードに失敗することがある。			

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・当該システムについてのアンケート内容を確認した。

・以下の資料を入手し、その内容について確認した。

システム概要図（最新のもの）、当初導入時の契約伺、契約書、入札手続きに係る資料（システム導入時）、導入後の改修に係る契約伺、契約書、入札手続きに係る資料（直近の改修に係るもの）、導入後の保守に係る契約伺、契約書、入札手続きに係る資料（令和４年度）、システムのマニュアル（最新のもの）、効果検証資料、ユーザーIDリスト（令和４年４月１日）、ユーザーID棚卸表（最新のもの）、システム障害報告書（最新のもの）

・行政デジタル推進課担当者に、当該システムの概要及び運用方法についての質問を行った。

③指摘及び意見

１）企画提案方式における委託業者の参加者数について【意見１７】

内部事務基盤システムは、財務会計システム、庶務事務システム、文書管理システム、人事給与システムを統合した一つのパッケージシステムである。ユーザーデータやマスターデータ等、共通的な機能やデータ基盤を管理している。

平成29年に企画提案方式によって、委託業者を決定することとし、越谷市の業者登録がされている事業者でシステム調達支援が実施可能な事業者（8社）に対して提案依頼を行った。実際のスケジュールは、以下のとおりである。

事業者へ通知	平成29年1月6日（金）
質問書の受付	平成29年1月19日（木）
提案書提出期限	平成29年2月6日（月）
デモ実施	平成29年2月14日～17日
プレゼン	平成29年2月14日～17日
結果通知	平成29年2月28日（火）

しかしながら、結果的に提案を行ったのは、実際の導入業者を含む2社のみであった。

その理由を行政デジタル推進課に質問したところ、以下の回答を得た。

辞退理由としては、統合型として内部事務システムを提案するにあたり、社内の開発体制が整わない、統合型としての製品が提案できない、企画提案期間内に提案できる体制がない、構築要員が手配できない、市側の想定予算内での提案ができないであった。

確かに、当該システムのような大型の基幹業務システムでは、公募期間を延長したとしても、想定する開発期間内において要員が出せないという理由に対しては、効果があったとは思えない。また、入札者数が少ないという理由のみで、納期の修正を行うことは、想定している開発時期、契約の履行期間の延期を伴うものであり、本件のような大型のシステムにおいて、延期を行う場合、予算年度の超過、各課業務繁忙期との調整など影響が大きいと考えられる。さらに、本件については、事前にRFI（15社）を実施しており、入札可能な事業者についての事前調査は実施している。

しかしながら、当該システムは、越谷市の財務会計・庶務事務・文書管理・人事給与の各業務処理を統合した基幹業務システムであり、その導入金額は、366,290千円、年間の保守料は、61,069千円（令和4年度）である。システムの重要性及び金額を考えると、他のシステムにも増して、ライフサイクル全体を通してコストの評価、継続的な価格低減の取組が求められる。

したがって、当該システムには、できるだけ多くの委託業者が企画提案に参加することが望ましい。入札業者が少ない場合には、価格の高止まりや機能面での制約等のリスクがある。

前述のとおり、令和7年度までに、地方自治体の基幹業務システムについて、ガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの移行を計画されている。よって、越谷市は、上記の事例を参考にして、企画提案方式でシステムの調達を行う場合には、その入札者数が少ない場合には、公募期間の延長、納期の修正、仕様書の内容変更等により、入札者数を増やす取組を行うことが必要である。

2) ユーザーIDリストの棚卸について【指摘5】

行政デジタル推進課に対するアンケート・ヒアリングの結果によれば、ユーザーIDリストは作成されているものの、年度内の特定の一時点において当該リストの棚卸は実施していないとのことであった。

この点についての行政デジタル推進課の見解は、以下のとおりである。

ユーザー情報をシステム内で管理している。また、異動等が発生した場合にも、その都度、即時に当該職員のユーザーIDの削除と新規登録を行っている。よって、年度内の特定の一時点におけるユーザーIDの棚卸は行っていない。

この点について、「越谷市情報セキュリティポリシー」6.2.(1)②(ウ)によれば、システム責任者は、利用されていないIDが放置されないよう、人事管理部門と連携し、点検しなければならないとされている。また、年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のためにも、年度内の一時点を基準としたユーザーID

Dの棚卸が必要である。

よって、行政デジタル推進課は、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点における当該リストの棚卸を実施する必要がある。

それにより、各年度のIDの削除・新規登録の適切性の確認を行うことができ、また、システム管理者は正確なユーザーのアクセスを確認し、不正アクセスを防ぐためのセキュリティ対策を実施することができる。また、不要なユーザーIDを特定し、削除することで、セキュリティを向上させることもできる。さらに、ユーザーIDの棚卸を通して、どのユーザーがどのリソースや機能にアクセスしているかを把握でき、これにより、リソースの効率的な利用やユーザーごとの利用状況の把握が可能となる。その結果、当該システムの使用が必要のないユーザーが特定された場合、リソースの最適化や整理を検討することも可能となる。

(3) RPA

①システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的			
(1) システム概要			
人の判断が不要、かつ、繰り返し行う単純な業務について、人間が行う画面操作をソフトウェアロボットへ記録・編集することにより自動化する技術。パソコンによる単純な作業に関する事務負担軽減が図れるほか、RPAの活用により人間よりも正確なデータ入力ができる等の効果が期待できるもの。			
② 使用開始年月			
令和2年（2020年）7月			
③ 導入コスト			
(1) 概算			
9,000,000円（令和2年度当初予算額）			
(2) 契約額			
5,962,000円			
④ 改修、更新			
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要			
①令和3年度：委託料10,680,000円（※ライセンス費込み） ②令和4年度：委託料7,223,480円 ライセンス使用料3,960,000円			
(2) 契約額			
①令和3年度：委託料9,622,360円（※ライセンス費込み）←減額変更あり（コロナにより研修等の工数減） ②令和4年度：委託料6,099,280円 ライセンス使用料3,212,000円			
⑤ システムの形態			
スタンドアローン			
⑥ ユーザー数			
13台			
⑦ 調達の方法			
随意契約（プロポーザル）			
⑧ 導入時の費用対効果の分析			
RPA導入による職員の事務作業削減時間を事務ごとに算出。 令和元年9月から11月にかけてRPA実証実験を実施し、税や福祉、子育てや内部事務の分野等、9課9事務を対象に、RPAを導入してその効果と課題の洗い出しを実施。その結果1900時間、割合にして約40%の人の作業時間削減が見込まれる。			

⑨ 業務処理手順の変更			
事務処理フローの見直しを行い、効率的に事務処理を実施。その結果、事務処理時間の削減であったり、処理量の増加、また他の作業への転嫁がされる。			
⑩ 保守契約の内容、金額			
年度	概算額	契約額	
H30年度			
R1年度			
R2年度	9,000,000	5,962,000	ライセンス使用料含みの金額
R3年度	10,680,000	9,622,360	
R4年度	11,183,480	9,311,280	
合計	30,863,480	24,895,640	
⑪ 保守契約の相手先の決定			
随意契約			
⑫ システム障害			
なし			
⑬ システム障害への対策			
なし			
⑭ バックアップデータの保存			

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限			
(1) 付与方法			
ライセンス付与・利用端末設定となるため、ユーザーIDの考えはない。			
(2) 権限の内容			
同上			
⑯ ユーザーID管理方法とたな卸			
(1) 管理方法			
行政デジタル推進課、委託事業者、それぞれライセンス管理を実施し、調達時にすり合わせることで、少なくとも年1回はたな卸を実施。			
(2) たな卸の内容			
同上			
⑰ パスワード管理			
なし			
⑱ USBメモリの使用制限			
RPAとしては特に制限不要（利用環境に依存）			
⑲ データ流出への対策			
RPAとしては特に考慮不要（利用環境に依存）			
⑳ 導入後の費用対効果の分析			
令和2年度実績 導入業務：5課14業務 削減時間：約950時間			
令和3年度実績 導入業務：11課34業務 削減時間：約3100時間			
令和4年度実績 導入業務：12課42業務 削減時間：約6101時間			
㉑ 当該システムの課題			
職員によるRPAシナリオの内製がされていくことが望ましいが、そのためにはICTスキルの向上が必要であり、課題である。			

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・当該システムについてのアンケート内容を確認した。

- ・以下の資料を入手し、その内容について確認した。

システム概要図（最新のもの）、当初導入時の契約伺、契約書、入札手続に係る資料（システム導入時）、導入後の改修に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（直近の改修に係るもの）、導入後の保守に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（令和 4 年度）、システムのマニュアル（最新のもの）、効果検証資料、ユーザー ID リスト（令和 4 年 4 月 1 日）、ユーザー ID 棚卸表（最新のもの）、システム障害報告書（最新のもの）

- ・行政デジタル推進課担当者に、当該システムの概要及び運用方法についての質問を行った。

③指摘及び意見

1) ライセンス管理について【意見 18】

令和 4 年度 RPA 導入・活用支援業務のうちの RPA ライセンス使用料として、委託先より、RPA ライセンス 146 本（単価 22,000 円（消費税込）、総額 3,212 千円（消費税込）を購入している（令和 4 年契約額）。

当該ライセンスの管理方法及び棚卸について、行政デジタル推進課にアンケート・ヒアリングにより確認したところ、以下のとおりであった。

RPA におけるライセンスは、ライセンス使用料にて調達をしている。そのライセンスについては、提供事業者と共有のライセンス管理簿にて払出し状況を管理しており、管理簿とともに事業者へ依頼を行い、事業者より管理簿のステータス更新とともにライセンスファイルを受領している。その後、職員にて該当端末へライセンスファイルの適用を行い、ユーザーが利用している。

上記の管理方法によって、職員へのライセンス付与の実在性については、適切に確認することはできる。しかしながら、ユーザーごとの実際の利用程度については、上記の方法で確認することは困難である。

RPA ライセンスの有効活用の観点から、行政デジタル推進課及びユーザー部門である所管課は、職員への RPA ライセンスの付与状況だけではなく、その利用の有無や程度についても確認する必要がある。

2) R P Aの導入による費用削減効果の活用について【意見19】

越谷市は、令和2年度より、R P A導入・活用事業を行っている。

その効果は、行政デジタル推進課へのアンケートによれば、以下のとおりである。

年度実績	導入業務	削減時間	委託料（契約金額）
令和2年度	5課14業務	約950時間	5,962千円
令和3年度	11課34業務	約3,100時間	9,622千円
令和4年度	12課42業務	約6,101時間	6,099千円

(注) 委託料には、ライセンス料を含む

上記の削減時間は、各年度の削減時間であるので、当該事業を継続的に実施することにより、累積的に大きな費用削減効果が見込める。

上記の削減効果についての次年度以降の予算への具体的な反映金額及び業務改善や行政運営の高度について、行政デジタル推進課に質問したところ、以下の回答を得た。

運用として、トライアルを実施し、結果が出たものに対して、翌年度にR P Aを導入することとしており、トライアルや導入後の削減効果について、年度ごとに集計を行い、利用所属から報告をもらう運用としている。その内容については、半期ごとに実施しているI T推進本部会議にて報告事項としており、内容について協議を行っている。

現状では、R P Aの導入・活用による費用削減効果については、I T推進本部会議での協議にとどまっており、その効果を次年度以降の予算に具体的に反映させ、当該金額についての根拠、業務改善や行政運営の高度化についての説明ができるような仕組みにはなっていない。

「越谷市情報化推進計画（2021） 第5章 個別政策 5情報システム改革・業務の見直し等 （3）R P Aを活用した定型業務の自動化」に、R P Aの導入・活用が挙げられており、その達成目標である職員の事務負担の軽減の実現について、具体的な数値や内容について、説明できるような仕組みの構築が必要である。

また、職員の事務負担の軽減の実現によって得られる効果（事務作業時間削減等）は、短絡的に人員の削減につなげるのではなく、既存事務の事業拡大や高度化、新しい市民サービスの創出につなげることが、市職員のモチベーションアップや市民サービスの向上につながり、R P Aのより有効的な活用を促進すると考えられる。

(4) 庁内系ネットワーク

①システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的	
(1) システム概要	
出先拠点も含め庁内にある事務用パソコンが利用できるネットワークです。リモートデスクトップ接続でインターネットに接続が可能です。業務効率化や情報共有を図るために構築されており、業務を円滑に進めるために必要なソフトウェアも準備されています。	
(2) 使用目的	
上記に同じ	
② 使用開始年月	
平成15年度に地域イントラネット整備事業を実施し、現在の庁内LANネットワークと同規模の構成となった。令和3年6月1日に本庁舎の建て替えに伴い、現行のネットワークに切り替えを行っている。	
③ 導入コスト	
(1) 概算	
260,611,200円（債務負担 令和2年度61,093,200円、令和3年度199,518,000円当初予算額）	
(2) 契約額	
257,818,000円	
④ 改修、更新	
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要	
①令和4年度人事異動に伴う庁内LAN機器の移設業務委託	1,650,000円
②庁内LANクライアントPC設定展開業務	14,154,800円
③新埼玉県自治体情報セキュリティクラウド更改に伴う庁内LAN対応業務委託	1,760,000円
④令和4年度インクジェットプリンタ設定設置業務委託	2,895,200円
⑤出退勤管理用打刻機器導入業務委託	1,650,000円
⑥児童館ヒマワリパソコン教室用回線敷設業務委託	1,100,000円
⑦汎用Webデータベース（kintone）環境構築委託料	1,000,000円
⑧びったりサービス連携サーバ等構築業務委託料	5,500,000円
⑨ペーパーレス会議設定業務委託料	1,500,000円
⑩保健所支援業務環境整備業務委託	0円
(2) 契約額	
①1,496,000円	
②9,350,000円	
③308,000円	
④1,245,200円	
⑤1,518,000円	
⑥1,070,300円	
⑦0円	
⑧4,411,000円	
⑨704,000円	
⑩1,771,000円	

⑤ システムの形態		
本庁、データセンター、出張所、地区センター出先拠点を結ぶネットワーク。		
⑥ ユーザー数		
2,800人（仕様書上の想定人数）		
⑦ 調達の方法		
プロポーザルによる随意契約		
⑧ 導入時の費用対効果の分析		
初期ネットワークの導入から10年以上経過しているため記録がなく回答できません。		
⑨ 業務処理手順の変更		
初期ネットワークの導入から10年以上経過しているため記録がなく回答できません。		
⑩ 保守契約の内容、金額		
システムの保守契約、金額（直近の5年間の合計額（概算額、契約額））を教えてください。		
年度	概算額	契約額
H30年度	0	0
R1年度	0	0
R2年度	0	0
R3年度	60,923,500	52,008,000
R4年度	71,336,848	66,462,000
合計	132,260,348	118,470,000
⑪ 保守契約の相手先の決定		
随意契約		
⑫ システム障害		
令和5年7月市役所内のコアスイッチ（L3スイッチ）が停止した。冗長化されているコアスイッチのうち2号機の機器の不調により、市役所内の庁内LANネットワークの利用ができなくなった。		
⑬ システム障害への対策		
令和5年8月コアスイッチの機器交換とスタックケーブルの予防交換を実施した。		
⑭ バックアップデータの保存		

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限		
(1) 付与方法		
<p>人事異動、新規採用等により人事情報が人事課から提供され、ユーザー登録を行っている。退職情報についても人事課からの提供を受け権限の停止を行っている。</p> <p>会計年度任用職員については、各課所からの依頼に基づきユーザー登録及び停止の作業を行っている。</p> <p>ユーザー登録等の作業については委託事業者にて行っている。</p>		
(2) 権限の内容		
<p>庁内LANネットワークの権限では、ネットワークドライブのフォルダのアクセス権を各課所に分けて設定している。また、特殊用途のネットワークドライブについては、利用課所の申請に基づき委託事業者にて権限設定を行っている。</p>		
⑯ ユーザーID管理方法とたな卸		
(1) 管理方法		
<p>ユーザーIDはADサーバにて管理を行っている。サーバへのアクセス権は委託事業者のみに付与されており、職員による操作は発生しない。</p>		
(2) たな卸の内容		
<p>年度末に年度切替作業として見直しを行っている。</p>		
⑰ パスワード管理		
<p>ユーザーのPWはADサーバにて管理を行っている。サーバーへのアクセス権は委託事業者のみに付与されており、職員による操作は発生しない。</p>		
⑱ USBメモリの使用制限		
<p>資産管理システムにて接続するUSBメモリの制限を行っている。接続を開始する場合は、各課所から行政デジタル推進課へ申請を行い、許可が必要となる。また、USBメモリの使用については各課所にて管理簿を作成しており、使用状況を管理している。</p>		
⑲ データ流出への対策		
<p>三層分離により、インターネット系・庁内LAN系（LGWAN接続系）システムより物理的に隔絶された閉域接続を実現している。</p> <p>接続するUSBメモリの制限の他、SDカードやカードリーダーも制限を行っている。</p> <p>行政デジタル推進課で用意しているオンラインストレージについては、各課所からの利用申請に基づき行政デジタル推進課にて許可を行い使用しており、月次のログ確認も各課所で行って、データ流出の対策を行っている。</p>		
⑳ 導入後の費用対効果の分析		
<p>初期ネットワークの導入から10年以上経過しているため記録がなく回答できません。</p>		
㉑ 当該システムの課題		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内LANネットワークの保守においてシステム障害が発生した場合の初動対応や応急対応に時間がかかってしまっている。また、原因究明から恒久対応までに時間がかかることが課題となっている。 ・ 予防対応として監視体制の整理を委託事業者で進めているが、事象発生前に予兆をつかむことが困難となっている。 		

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・ 当該システムについてのアンケート内容を確認した。
- ・ 以下の資料を入手し、その内容について確認した。
システム概要図（最新のもの）、導入後の改修に係る契約伺、契約書、入札手続

に係る資料（直近の改修に係るもの）、導入後の保守に係る契約伺、契約書、入札
手続に係る資料（令和 4 年度）、システムのマニュアル（最新のもの）、効果検証資
料、ユーザー I D リスト（令和 4 年 4 月 1 日）、ユーザー I D 棚卸表（最新のもの）、
システム障害報告書（最新のもの）

・行政デジタル推進課担当者に、当該システムの概要及び運用方法についての質問
を行った。

③指摘及び意見

1) ユーザー I D リストの棚卸について【指摘 6】

行政デジタル推進課に対するアンケート・ヒアリングの結果によれば、ユーザ
ー I D リストは作成されているものの、年度内の特定の一時点における当該リス
トの棚卸は実施していないとのことであった。

この点についての行政デジタル推進課の見解は、以下のとおりである。

ユーザー I D は AD サーバーにて管理を行っている。サーバーへのアクセス権
は委託事業者のみに付与されており、職員による操作は発生しない。年度末に年
度切替作業として見直している。

この点について、「越谷市情報セキュリティポリシー」6.2. (1) ②(ウ) によ
れば、システム責任者は、利用されていない I D が放置されないよう、人事管理
部門と連携し、点検しなければならないとされている。また、年度内のユーザ
ー I D の削除・新規登録の確認のためにも、年度内の一時点を基準としたユーザ
ー I D の棚卸が必要である。

よって、行政デジタル推進課は、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にした
がって、年度内の特定の一時点における当該リストの棚卸を実施する必要がある。

それにより、各年度の I D の削除・新規登録の適切性の確認を行うことができ、
また、システム管理者は正確なユーザーのアクセスを確認し、不正アクセスを防
ぐためのセキュリティ対策を実施することができる。また、不要なユーザー I D
を特定し、削除することで、セキュリティを向上させることもできる。さらに、
ユーザー I D の棚卸を通して、どのユーザーがどのリソースや機能にアクセスし
ているかを把握でき、これにより、リソースの効率的な利用やユーザーごとの利
用状況の把握が可能となる。その結果、当該システムの使用が必要のないユーザ
ーが特定された場合、リソースの最適化や整理を検討することも可能となる。

2) ライセンス管理について【意見20】

当該システムでは、リモートデスクトップ接続でインターネットに接続が可能であり、業務効率化や情報共有を図るために構築されており、業務を円滑に進めるために必要なソフトウェアも準備されている。令和4年に調達されたソフトウェアは、以下のとおりである。

ソフトウェア名	調達数	金額
DocuWorks	600台	2,522千円

当該ライセンスの管理方法及び棚卸について、行政デジタル推進課にアンケート・ヒアリングにより確認したところ、以下のとおりであった。

上記のライセンスは、ライセンス使用料にて調達をしている。そのライセンスについては、提供事業者と共有のライセンス管理簿にて払出し状況を管理しており、管理簿と合わせて事業者へ依頼を行い、事業者より管理簿のステータス更新とともにライセンスファイルを受領している。その後、職員にて該当端末へライセンスファイルの適用を行い、ユーザーが利用している。

上記の管理方法によって、職員へのライセンス付与の実在性については、適切に確認することはできる。しかしながら、実際の利用の有無やその程度については、上記の方法で確認することは困難である。

ライセンスの有効活用の観点から、行政デジタル推進課及びユーザー部門である所管課は、職員へのライセンスの付与状況だけではなく、その利用の有無や程度についても確認する必要がある。なお、行政デジタル推進課では、定期的にユーザー部門の職員に対してソフトウェアの必要性のアンケートを実施し、ソフトウェアの利用程度の把握は行っている。

3) LANの管理について【意見21】

当該システムの導入時の契約額（257,818千円）には、LANの構築費用（35,200千円）が含まれている。現在の越谷市の予算・会計の勘定科目の設定に当たって、上記の支出を委託料として、一時の支出として処理していることによる。したがって、物品台帳にも計上されていない。

LANは、有形の財産であることから、ノートパソコン等の備品と同様に、物品台帳に計上し、適切に現物管理する必要がある。また、財務諸表では、貸借対照表の固定資産として計上すべきである。

2. 所管課管理システム

(1) 災害情報管理システム (危機管理室)

① システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的		
(1) システム概要		
災害関連情報(被害状況、各避難所の状況、物資・支援要請等)の収集、地図情報と関連づけた情報の一元管理、住民へ一括して情報を配信する機能を有し、災害対策本部における迅速な意思決定や、職員及び住民との情報の共有を可能とするシステム。		
(2) 使用目的		
災害発生時における災害関連情報の管理、職員及び住民との情報共有。		
② 使用開始年月		
平成28年2月1日 運用開始		
③ 導入コスト		
(1) 概算		
40,000,000円(平成27年度 予算額)		
(2) 契約額		
52,225,560円(構築費用 28,988,280円+運用費用 23,237,280円) *長期継続契約 60か月(構築 H27.7月からH28.1月まで、運用 H28.2月からR2.6月まで) *平成27年度 支出額 29,948,400円(内訳:構築費用 28,988,280円+運用費用H28.2~3月 960,120円)		
④ 改修、更新		
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要		
①令和4年度 災害対策基本法改正による避難情報変更に伴うシステムの改修		
(2) 契約額		
①保守管理委託の契約金額 4,323,000円を 4,400,000円に増額し対応		
⑤ システムの形態		
システムの形態(スタンドアロン、クラウド、Web等)を教えてください。		
クラウド		
⑥ ユーザー数		
2,813人(操作権限を付与している職員)		
⑦ 調達の方法		
随意契約(特命)(※プロポーザル方式による)		
⑧ 導入時の費用対効果の分析		
なし		
⑨ 業務処理手順の変更		
災害関連情報について、システム導入以前は被害情報等を紙媒体で収集し、白地図に落とし込んで集約したうえで対応していた。システム導入後は、タブレット端末等を用いて現場や本部から直接システム上に情報登録できるようになり、現場対応や情報共有を迅速に行うことができるようになった。		

⑩ 保守契約の内容、金額			
年度	概算額	契約額	
H30年度	5,250,000円	5,247,720円	長期継続契約
H31年度/R1年度	5,300,000円	5,247,720円	長期継続契約
R2年度	5,400,000円	1,286,280円+4,158,000円	長期継続契約 (R2.6月まで)
R3年度	4,300,000円	4,323,000円	
R4年度	4,300,000円	4,400,000円	
合計	24,550,000円	24,662,720円	
⑪ 保守契約の相手先の決定			
随意契約(特命)			
⑫ システム障害			
令和4年1月25日(令和3年度)にデータセンターと基地局を繋いでいる光ファイバーケーブルが敷地外の工事の影響で物理的に損傷し、インターネットとの通信が断絶してしまった。			
⑬ システム障害への対策			
バックアップ用のデータセンターを備えており、必要に応じてバックアップ用に切り替える。			
⑭ バックアップデータの保存			

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限			
(1) 付与方法			

(2) 権限の内容			
一般職員向け(被害状況の入力等)、職員参集メール配信機能、情報発信機能、災害・本部管理機能			
⑯ ユーザーID管理方法とたな卸			
(1) 管理方法			
ユーザ情報をシステム内で管理。 ネットワークドライブにおいて、Excelで管理。			
(2) たな卸の内容			
異動等が発生した場合に即時に対応。			
⑰ パスワード管理			
事務局で初期パスワードを交付し、パスワードの変更を職員に指示。 変更後のパスワードは各自で管理。			
⑱ USBメモリの使用制限			
使用できないよう制限。			
⑲ データ流出への対策			
システム内の情報は、出力できない仕様である。 パスワードは、紙媒体で個人宛に交付している。			
⑳ 導入後の費用対効果の分析			
回答なし			
㉑ 当該システムの課題			
導入から8年経過しており、市民が閲覧する公開画面はスマートフォンでは見づらいなど、一部の機能が時代に合わなくなってきているため、システムの入替えを含めて根本的に見直す時期に来ている。			

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・当該システムについてのアンケート内容を確認した。
- ・以下の資料を入手し、その内容について確認した。

システム概要図（最新のもの）、当初導入時の契約伺、契約書、入札手続に係る資料（システム導入時）、導入後の改修に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（直近の改修に係るもの）、導入後の保守に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（令和４年度）、システムのマニュアル（最新のもの）、効果検証資料、ユーザーIDリスト（令和４年４月１日）、ユーザーID棚卸表（最新のもの）、システム障害報告書（最新のもの）

- ・当該システムを管理する所管課担当者に、当該システムの概要及び運用方法についての質問を行った。
- ・必要に応じて、当該システムの画面を確認した。

③指摘及び意見

1) ユーザーの範囲について【意見２２】

河川・用水路の氾濫や道路の通行不能に係る被害情報については、それぞれ、河川課あるいは道路総務課の職員が現地で確認後に同システムに被害情報を入力し、所管課の課長が当該情報の内容を確認することで、公開情報とされる。また、被害情報についての一次情報の提供者については、越谷市に勤務する全職員とされているが、越谷市立病院、越谷・松伏水道企業団、東埼玉資源環境組合（越谷市・草加市・八潮市・三郷市・吉川市・松伏町で構成しているし尿処理場、ごみ処理場の設置及びその管理に関する事務を共同処理する組合）に勤務している職員はユーザーとはなっていない。これは、同病院については、病院向けの独自の情報システムを有していること、同企業団と同組合については、越谷市とは別の組織であることから越谷市の情報システムのユーザーとすることが難しいことによる。

しかしながら、被害報告及び避難所関連情報の速報性・緊急性を考慮すると、一次情報提供者数が多いことが望ましいため、上記の組織に勤務している職員もユーザーの範囲に含めることができるかを検討すべきである。

2) システムの使用年数について【意見23】

当該システムの導入に当たり、5年間の長期契約を締結し、その後は、単年度の保守契約を更新することにより、当該システムを使用している。現時点では、当該システムの更新計画はないため、当該システムの使用終了時期は未定である。

所管課でも当該システムの課題を認識しているとおり、情報システムの技術進歩は著しいため、当該システムが技術的に陳腐化する可能性がある。また、年間の保守費と導入費用を使用年数で除した金額との比較において、機能を含めた便益で後者が前者を下回ることも考えられる。システムの導入に当たっては、ライフサイクルコストを考慮したシステム投資計画を立案すべきである。

3) 運用保守契約に基づく作業内容の確認について【意見24】

当該システムについての運用保守については、当該システムの開発会社であるソフトウェア会社と保守管理委託契約を締結し、保守運用を委託している。

保守運用の具体的な作業内容は、以下のとおりである。

- ・ 障害事前対応
- ・ 障害時対応
- ・ 障害事後対応
- ・ 問合せ対応
- ・ システム保守
- ・ ドキュメント管理
- ・ システム運用に必要なシステムの軽微な修正
- ・ 法改正、制度改正に伴う対応
- ・ バージョンアップ

所管課では、上記の作業が契約に基づき適切に行われていることを確認するため、月次の定例会で委託先から作業内容についての報告を口頭で受けており、書面による確認書の受領はしていない（ただし、委託先の作成した議事録は確認している）。したがって、当監査においては、委託先が契約に基づき、上記作業を適切に行っているかどうか、所管課の改善要望が適切に処理されているかを確認することができなかった。

運用保守契約についての委託先の作業内容の確認や改善要望の適切な処理のため、保守運用の状況について、委託先のソフトウェア会社より月次で書面による確認書を受領すべきである。

4) 運用保守契約の費用の内容の確認について【意見25】

運用保守契約は、当該システムの開発会社であるソフトウェア会社との随意契約（特命）である。令和4年度の保守運用費の金額は、4,400千円であり、システム構築費用(28,988千円)を契約期間である5年間で除した金額(5,797千円)の約75%である。保守運用に係る費用については、その内容が不明であることが多いため、運用保守契約の委託先の作業内容及び対応範囲を確認し、それらを明らかにすべきである。

その結果、不要あるいは過剰な作業内容が含まれていることが判明した場合には、運用保守契約における作業内容を本当に必要なもののみとすることにより、対応範囲を縮小でき、保守費の削減を進めることが可能となる。

5) システム障害報告について【指摘7】

令和4年1月25日にシステム障害が発生した。

その内容は、以下のとおりである（保守運用の委託先からの報告書による）。

日時	事象
1/25 15:32	データセンターと基地局を繋いでいる光ファイバーケーブルが敷地外の工事の影響で損傷し、インターネットとの通信が断絶
1/25 15:50	データセンターから通信回線は断絶したとの報告を受領
1/25 16:05	通信回線障害の発生について、貴市担当者にご報告
1/25 18:55	現地での調査の結果、仮設の光ファイバーケーブル敷設工事が可能であることが判明し、仮設の光ファイバーケーブルの敷設工事を開始
1/25 21:07	現地での仮設の光ファイバーケーブルの敷設工事が完了し、インターネットとの通信が復旧
1/25 21:33	通信回線障害の復旧について、貴市担当者にご報告

障害の原因は、以下のとおりである。

データセンター敷地外の工事の際に、データセンターと基地局を繋いでいる光ファイバーケーブルを損傷させたことで、データセンターとインターネット及びLGWANとの通信が断絶した。

データセンターの手前の敷地の所有者が変更となり、新しい所有者が荷物の荷捌き場所とするために、基礎工事前にボーリング調査を実施した。不動産としての売買の際に、地下に光ファイバーケーブルが通っていることが引き継がれておらず、工事業者がボーリング調査を実施した際に地下の光ファイバーケーブルを断絶したことが本事象の原因である。

上記のとおり、当該システムは、令和4年1月25日15:32から同日21:07まで断絶状態にあった。当該システムは、災害情報に関連する情報を収集し、市民に対して公開することを目的としているため、数時間であっても断絶状態となることは許されない。物理的な障害によって、断絶状態になった場合には速やかに予備の回線に切り替えるような仕組みが必要である。

同報告書では、今後の対応について、以下のような記載がある。

「4. 今後の対応について

より詳細な原因及び仮設の光ファイバーケーブルからの切替え工事等の状況が分かり次第、速やかにご報告させていただきます。

本事象を受けて、今後同様の障害が発生した場合の監視体制及びサービス継続体制については、別途検討の上、ご報告させていただきます。」

所管課に、上記の今後の対応についての検討結果を確認したところ、監査実施時点では、報告を受けていないとのことであった。

災害情報システムにおけるシステム障害という重大なインシデントに対する今後の対応は非常に重要な課題である。所管課は、保守運用委託先から、今後の対応についての検討結果を速やかに確認すべきである。

6) ユーザーIDリストの棚卸について【指摘8】

所管課に対するアンケート・ヒアリングの結果によれば、ユーザーIDリストは作成されているものの、年度内の特定の一時点における当該リストの棚卸は実施していないとのことであった。

この点についての所管課の見解は、以下のとおりである。

追加となったユーザーIDは、エクセルにて一覧管理し、利用者氏名、所属、権限パターン、利用開始・終了日、利用端末名とともに、委託事業者への申請日を記録している。年度末に全職員の権限を削除し、翌年度に申請を受けたものについて、新規に登録を行う。また、異動等が発生した場合にも即時に対応する。

この点について、「越谷市情報セキュリティポリシー」6.2.(1)②(ウ)によれば、システム責任者は、利用されていないユーザーIDが放置されないよう、人事管理部門と連携し、点検しなければならないとされている。また、年度内のユーザーIDの削除・新規登録の確認のためにも、年度内の一時点を基準としたユーザーIDの棚卸が必要である。

よって、所管課は、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、年度内の特定の一時点において当該リストの棚卸を実施する必要がある。

それにより、各年度のユーザーIDの削除・新規登録の適切性の確認を行うことができ、また、システム管理者は正確なユーザーのアクセスを確認し、不正アクセスを防ぐためのセキュリティ対策を実施することができる。また、不要なユーザーIDを特定し、削除することで、セキュリティを向上させることもできる。さらに、ユーザーIDの棚卸を通して、どのユーザーがどのリソースや機能にアクセスしているかを把握でき、これにより、リソースの効率的な利用やユーザーごとの利用状況の把握が可能となる。その結果、当該システムの使用が必要のないユーザーが特定された場合、リソースの最適化や整理を検討することも可能となる。

(2) 公共施設マネジメントシステム（公共施設マネジメント推進課）

①システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的		
(1) システム概要		
公有財産を管理する公有財産台帳管理システムと施設の稼働状況や修繕情報等を一元的に管理する公共施設マネジメントシステムを令和2年に統合し、統一した情報の管理を可能とした。		
(2) 使用目的		
<p>【公有財産台帳管理システム】</p> <p>公有財産の取得・処分等の異動があった場合、各課からの通知に基づき、公共施設マネジメント推進課職員が公有財産台帳の登録・更新を行う。そのほか、システムにあるデータは、固定資産台帳の作成等に使用する。</p> <p>【公共施設マネジメントシステム】</p> <p>施設の利用状況やコスト情報、修繕情報等一元的に管理している。この情報をもとに、施設の更新費用等の試算を行うことも可能。施設の新規取得、更新、廃止を行った際には、施設所管課等において入力・修正作業を行う。なお、施設情報は、各課で自由に閲覧することが可能である。</p>		
② 使用開始年月		
令和2年4月1日		
③ 導入コスト		
(1) 概算		
公共施設マネジメントシステム構築業務委託 委託料（予算額） 8,500,000円		
(2) 契約額		
公共施設マネジメントシステム構築業務委託 契約額 8,262,000円		
④ 改修、更新		
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要		
なし		
(2) 契約額		
なし		
⑤ システムの形態		
クラウド		
⑥ ユーザー数		
56課所		
⑦ 調達の方法		
一般競争入札		
⑧ 導入時の費用対効果の分析		
公有財産の確認作業及び施設情報の入力作業について 電算前6,000分 電算後2,500分 削減時間3,500分→約58時間 削減時間58時間×職員人件費4,926円/時間＝効果額285,708円 システム導入費用との差 7,979,292円		
⑨ 業務処理手順の変更		
公有財産台帳と公共施設マネジメントシステムを統合したことにより、公有財産と施設情報を一元管理することができるようになり、LGWAN環境であれば職員がこれらの情報を入手することができる。		

⑩ 保守契約の内容、金額			
年度	概算額 (円)	契約額 (円～)	
H30年度	予算額 1,500,000	1,490,400	
R1年度	予算額 1,510,000	1,504,200	
R2年度	予算額 1,640,000	1,636,800	
R3年度	予算額 1,640,000	1,636,800	
R4年度	予算額 1,640,000	1,636,800	
合計	7,930,000	7,905,000	
⑪ 保守契約の相手先の決定			
システムの保守契約の相手先の決定方法（一般競争入札、指名競争入札、随意契約）を教えてください。			
随意契約			
⑫ システム障害			
LGWAN回線全体が接続出来なくなり、その間システムが使用出来なくなった。（2022.1.26）			
⑬ システム障害への対策			
サーバー設置場所の停電対策(自家発電設備の設置等)。サーバー監視ツールを使用して日々の監視。 もし障害が発生した場合は、障害対策手順に沿って障害復旧を行う。			
⑭ バックアップデータの保存			

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限			
(1) 付与方法			
課ごとに付与			
(2) 権限の内容			
閲覧権限、一部データの更新権限			
⑯ ユーザーID管理方法とたな卸			
(1) 管理方法			
ユーザー情報をシステム内で管理			
(2) たな卸の内容			
組織改正時に対応			
⑰ パスワード管理			
課ごとに管理			
⑱ USBメモリの使用制限			
USBメモリを使用出来ないよう制限。			
⑲ データ流出への対策			
***のデータセンターでは、作業実施場所へ許可を得た人間しか入室出来ない様に制限している。 市では、データ抽出機能を、ユーザごとの財産のみ抽出できるように制限している。			
⑳ 導入後の費用対効果の分析			
公有財産の確認作業及び施設情報の入力作業について 電算前6,000分 電算後2,500分 削減時間3,500分→約58時間 削減時間58時間×職員人件費4,926円/時間=効果額285,708円 システム導入費用との差 7,979,292円 関係各課所において情報閲覧機能を有することができるため、迅速な情報確認を行うことが可能となった。			
㉑ 当該システムの課題			
なし			

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・当該システムについてのアンケート内容を確認した。
- ・以下の資料を入手し、その内容について確認した。

システム概要図（最新のもの）、当初導入時の契約伺、契約書、入札手続に係る資料（システム導入時）、導入後の改修に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（直近の改修に係るもの）、導入後の保守に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（令和 4 年度）、システムのマニュアル（最新のもの）、効果検証資料、ユーザー I D リスト（令和 4 年 4 月 1 日）、ユーザー I D 棚卸表（最新のもの）、システム障害報告書（最新のもの）

- ・当該システムを管理する所管課担当者に、当該システムの概要及び運用方法についての質問を行った。

③指摘及び意見

1) 追加機能の金額の根拠について【意見 2 6】

当該システムの導入については、以下のような経過で行われた。

年月	内容	見積金額
平成 29 年 4 月	プロポーザル方式による業者選考審査	6,480 千円
平成 29 年 5 月	追加機能を含む見積書の入手、契約	8,262 千円

平成 29 年 5 月で追加された機能の内容は、以下のとおりである。

- ・年度別工事实績一覧表出力機能の追加
- ・工事实績管理機能画面項目（契約情報、現場代理人、備考）の追加
- ・建物の部位別工事予定の登録機能の追加及びグラフ等への反映

当該機能に係る見積金額は、平成 29 年 4 月時点の見積金額と同年 5 月時点の見積金額との差異である（1,782 千円）。

上記の追加機能については、公共施設マネジメントシステム機能要求仕様書の機能要求事項の必要性では、任意（実現が必須ではないが、実現が望ましい）となっている。

上記の追加機能の決定については、委託業者と越谷市とのキックオフミーティング（平成 29 年 5 月 12 日）で決定されており、導入時の資料からは、当該追加機能の必要性、見積金額の適正性については、確認することができなかった。

プロポーザル方式の業者選定審査は、交渉優先権を与えるものであり、その後の契約金額については、予算執行伺書による手続を経たものであるため、手続としての瑕疵はないものの、随意契約（特命）について、選定時と契約時との金額の差異については、その適正性を検討した資料を残すべきである。

2) 運用保守契約における要望事項について【意見 27】

当該システムを導入した委託先と運用保守契約を随意契約（特命）により締結している。当該契約に係る金額は、前述のとおりである。当該契約に基づく運用保守業務の結果をまとめた資料として、月次で運用保守月次報告書を委託先から入手している。

同報告書の前年度分（令和 4 年 4 月分から令和 5 年 3 月分）を閲覧したところ、以下の問題点があると考えられる。

令和元年 5 月に所管課からの委託先への要望（システム起動時のレスポンスが遅いことへの対応）が、令和 5 年 2 月に解決された。

当該問題点は、令和元年に、当該システムに公有財産台帳データ及び同台帳の検索機能を追加したことから発生したものである。同機能について、所管課では市民からの問合せ対応で頻繁に使用しているため、当該問題点は、所管課の業務に影響を及ぼすものであった。そのため、所管課では委託先のソフトウェア会社について、再三にわたり、対応を要求していた。この点について、委託先のソフトウェア会社では、プログラム自体の改修が必要となるため、対応に時間がかかったとのことである。

また、令和 3 年 11 月に所管課からの委託先への要望（令和 3 年 4 月に行われた土地の評価替えに係る情報をシステムに反映されること）に対する所管課からの回答（委託先から提案された方法に対する方針の決定）が、令和 5 年 3 月時点でも引き続き検討中である。

運用保守契約における要望事項については、委託先に対して速やかな対応を要請するとともに、所管課でも速やかな対応をすべきである。

3) 運用保守報告会の開催について【意見 28】

運用保守契約の仕様書によれば、以下のように運用保守報告会の開催についての記載がある。

運用保守報告会を実施し、運用保守に係る報告が必要な事項について、発注者

へ報告を実施する。イベント前の適切な時期ごとの開催を原則とするが、必要に応じて随時開催又はメールでの開催を可とする。

運用保守月次報告書の前年度分（令和4年4月分から令和5年3月分）には、報告会開催の欄があり、以下のように記載されていた。

年月	内容
令和4年4月分から7月分	次回は令和4年8月実施予定
令和4年8月分	次回は令和4年9月実施予定
令和4年9月分から令和5年3月分	開催時期未定

この点について、所管課の回答は、委託先との電話、メールで十分対応と判断したため、所管課の希望により、報告会の実施を見送ったとのことである。

しかしながら、運用保守報告会は、保守・運用に関する情報を共有し、関係者とコミュニケーションをとるための会議であり、以下の意義があるため、特に問題が発生しない場合でも、定期的を開催することが必要である。

- ・状況の共有と可視化
- ・問題の早期発見と対応
- ・リソースの最適な活用
- ・意思疎通と協力の促進
- ・改善のためのフィードバック収集
- ・品質管理と品質向上

よって、所管課は、運用保守契約の委託先に対して、仕様書に従って、運用保守報告会の定期的な実施を求めるべきである。

4) 運用保守契約の金額の見直しについて【意見29】

過去5年度の運用保守契約の金額は、前述のとおり、令和2年度の機能追加以降、同額である。運用保守の内容は、仕様書によれば、以下のとおりである。

- ・施設情報に基づく評価分析
- ・課題管理
- ・インシデント管理
- ・マスタ更新
- ・作業依頼対応
- ・問題解決支援

一方で、運用保守月次報告書の前年度分（令和4年4月分から令和5年3月分）には、当該期間における個別依頼作業の記載は年間を通じて、特になしと記載されていた。運用保守契約においては、随意契約により同一の契約金額で長期間にわたり、毎年、同一の契約が継続的に締結されるリスクがある。

この点について、所管課の回答は、年間の運用保守の金額が同額であることを前提としたうえで、その業務内容を年度ごとに変更等の工夫により、運用保守契約の委託内容の有効活用を図っているとのことであった。

上記のような委託内容の見直しは、運用保守契約の形骸化を防ぐためには有効な手段である。しかしながら、運用保守契約の金額を各年度で同額であることを前提とする必要はない。所管課は、過去5年度の実績に基づき、運用保守契約についての費用対効果を検証し、必要に応じて契約内容を見直し、運用保守の作業内容の見直し等により、運用保守契約の金額の見直しを委託先に要請すべきである。

5) 効果測定について【意見30】

所管課は、当該システムの運用開始の1年後の令和3年5月に電算要望（システム構築・改修）事後効果報告書を情報システム総括管理者に対して提出している。同報告書には、システム導入後の効果について、定量的な効果と定性的な効果の記載がある。

報告書の定量効果概要には、以下のような全庁的な作業時間の短縮効果の記載がある。

「関係各課所において情報閲覧機能を有することができるため、迅速な情報確認を行うことが可能となりました。」

また、具体的な作業時間の短縮内容についても別表で以下の記載がある。

事務処理名	電算化後の実質削減時間
公有財産の確認作業	2,500分
施設情報の入力作業	1,000分

また、定性効果については、以下の記載がある。

「公有財産台帳と公共施設マネジメントシステムを統合したことにより、公有財産と施設情報を一元管理することができるようになり、LGWAN 環境であれば職員がこれらの情報を入手することができます。」

上記のように、人件費の削減につながる作業時間の算定及び情報入手の容易性については適切に記載されているが、当該システムの導入の目的である公共施設の統廃合を視野に入れた長期的な視点で修繕や更新を行う際の計画（「越谷市公共施設等総合管理計画（注）」）の作成に必要な事務処理作業時間の短縮や計画立案への効果は記載されていない。

同報告書の効果には、上記の計画の作成に対する効果についても記載すべきである。

（注）越谷市公共施設等総合管理計画

越谷市では、高度成長期に整備した多くの施設が、大規模修繕や建替えといった更新時期を迎えることになり、その経費は大きな財政負担となることが予想されます。そこで、施設の状況や利用・運営状況、事業コストなど本市の保有する公共施設の実態を把握するとともに、それぞれの施設の状況を分析し、計画的な施設整備を推進するため、全市的かつ総合的な視点から、越谷市公共施設等総合管理計画を平成 27 年（2015 年）3 月に策定しました。

このたび、施設の更新費用の精緻化やユニバーサルデザイン化に係る方針等の追加項目の記載を行った、越谷市公共施設等総合管理計画基本方針（改訂版）を令和 4 年（2022 年）7 月に策定しました。（越谷市ホームページより）

6) 将来的なシミュレーションについて【意見 31】

当該システムは、現在、越谷市の有する公共施設についての情報管理と分析のみが可能であり、将来的な公共施設の統廃合の工事コストや公共施設の統廃合に伴う修繕コストの増減についてのシミュレーションには対応できない。

上記のシミュレーションの作成には、公共施設管理における以下のような重要な点を考慮したものである必要がある。

- ・ 地区人口の変化に伴う公共施設のあり方
- ・ 予算の立案と管理
- ・ 計画的なメンテナンス
- ・ 施設の維持と効率向上
- ・ 安全性の確保
- ・ リソースの最適な利用
- ・ 信頼性の確保
- ・ 法規制の遵守

財政的な制約のある環境下で、「越谷市公共施設等総合管理計画基本方針」に基づく公共施設の統廃合を視野に入れた長期的な視点で修繕や更新を行うための「越谷市公共施設等総合管理計画 アクションプラン」（注）及び「個別施設計画」（注）を作成するには、将来的なシミュレーションを行うことが必要である。

今後のシステム更新については、上記のような将来的なシミュレーション機能の追加を検討すべきである。

（注）「越谷市公共施設等総合管理計画 アクションプラン」及び「個別施設計画」

施設の老朽化対策については、越谷市総合振興計画の中で取り組むべき施策として位置づけました。そのうえで、施設の現状を把握するために、市が保有する施設の実態を個別に調査し、『公共施設等の実態 白書編』として取りまとめるとともに、老朽化対策を推進するための分野別計画として『公共施設等総合管理計画 基本方針』を策定しました。

アクションプランは、基本方針に沿った取組を具体化するために、施設を用途分類にみた「今後の方向性」を示すとともに、具体的な検討対象とすべき施設を抽出したうえで短期的に着手する取組を「行動計画」として整理するもので、施設ごとの「個別施設計画」策定時の指針となるものです。（越谷市公共施設等総合管理計画 第1次アクションプランより）

(3) 福祉総合システム（障害福祉課、子ども福祉課）

①システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的		
(1) システム概要		
(障害福祉課) (ア) 障害者総合支援法に基づく障害福祉サービスの利用に関する決定（支給量、利用料、有効期間など）の管理を行う。 (イ) 特児手当等の支給に関する法律に基づく特児手当等の手当てに関する給付決定（支給計算、振込口座の登録等）の管理を行う。 (ウ) 市独自事業の申請・資格管理を行う。 (子ども福祉課) (エ) 児童手当法に基づく児童手当等の手当てに関する給付決定（支給計算、振込口座の登録等）の管理を行う。 (オ) 児童福祉法、障害者総合支援法に基づく障害福祉サービスの利用に関する決定（支給量、利用料、有効期間など）の管理を行う。 (カ) 児童福祉法に基づく要保護児童、要支援児童等に関わる児童虐待等相談の内容登録、集計を行う。		
(2) 使用目的		
(ア) (イ) (ウ) について給付決定処理を行うため、世帯情報の管理や決定通知等の発行業務を効率化するために使用している。 また、介護給付費等の請求内容の確認を行い、適正な請求の精査をするために使用している。 (エ) (オ) について給付決定処理を行うため、世帯情報の管理や決定通知等の発行業務を効率化するために使用している。 (カ) 世帯状況及び過去歴の取り扱いを速やかに確認し、早急な対応につなげるため使用している。		
② 使用開始年月		
システムの使用開始年月を教えてください。		
不明		
③ 導入コスト		
(1) 概算		
不明		
(2) 契約額		
不明		
④ 改修、更新		
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要		
障害福祉サービスデータベース構築に伴う対応等		
(2) 契約額		
36,389,507円		
⑤ システムの形態		
データセンターはプライベートクラウド。端末はWebブラウザを利用している。		
⑥ ユーザー数		
障害福祉課47名（管理職含む）、会計年度任用職員 子ども福祉課25名、会計年度任用職員		

⑦ 調達の方法			
随意契約（特命）			
⑧ 導入時の費用対効果の分析			
回答なし			
⑨ 業務処理手順の変更			
回答なし			
⑩ 保守契約の内容、金額			
年度	概算額	契約額（円）	
H30年度	回答なし	回答なし	
R1年度			
R2年度			
R3年度			
R4年度			48,053,500
合計			
⑪ 保守契約の相手先の決定			
随意契約（特命）			
⑫ システム障害			
特に重要なものなし			
⑬ システム障害への対策			
該当なし			
⑭ バックアップデータの保存			

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限			
(1) 付与方法			
業務系PCのログイン時に***に生体情報を紐づけてIDを付与			
(2) 権限の内容			
担当ごとに更新権限、閲覧権限			
⑯ ユーザーID管理方法とたな卸			
ユーザーID管理方法とたな卸の内容を教えてください。			
(1) 管理方法			
管理はすべて行政デジタル推進課で行っている。			
(2) たな卸の内容			
行政デジタル推進課が年度ごとに全てのユーザーIDを消去・再登録している。			
⑰ パスワード管理			
多要素認証基盤***のシステム内でユーザー情報、パスワード、生体情報を一元管理。 各システムへのログインはシングルサインオンを実現している。			

⑱ USBメモリの使用制限	
業務系PCでのUSBメモリの使用は申請をした職員のみとしている。	
⑲ データ流出への対策	
三層分離により、インターネット系・庁内LAN系システムより物理的に隔絶された閉域接続を実現している。 ⑱記載の制御に加え、データ書き出し時についてUSBトークン***を用いた二段階認証、および情報漏洩防止ソリューション***にて制御しているほか、***で管理外の不正な端末の接続自体を排除している。また、USBを含めた外部記録媒体については媒体管理簿を用いて利用実績を管理している。	
⑳ 導入後の費用対効果の分析	
回答なし	
㉑ 当該システムの課題	
当該システムについての課題があれば、その内容を教えてください。	
バッチ処理で大量のデータを処理する時、システム反応が遅くなったりすることがあり、処理の時間をずらしたりする不便さがあるが、令和8年1月より標準化システムに移行予定でありそのシステム移行で解決が望まれる。	

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・当該システムについてのアンケート内容を確認した。

- ・以下の資料を入手し、その内容について確認した。

- 1 システム改修時、保守の契約伺、契約書等資料
- 2 システムのマニュアル

- ・当該システムを管理する所管課担当者に、当該システムの概要及び運用方法についての質問を行った。

- ・所管課の当該システムの使用環境、画面を視察した。

③指摘及び意見

1) 資料の保存について【指摘9】

所管課に対するアンケート・ヒアリングの結果によれば、当該システムの導入時の各種資料（仕様書、選定資料、委託事業者との仕様変更の内容についての確認資料等）は保管されていないとのことであった。

この点について、所管課の見解は、以下のとおりである。

「越谷市文書管理規程」別表第2に従い、財産の取得、管理及び処分に関する文書に関しては5年、このうち重要なものは10年、特に重要なものは11年以上

の保存期間が定められているため、当該システムの導入から10年を経過した当該システムの導入時の各種資料は廃棄した。

この点について、「越谷市情報セキュリティ対策基準」6.3.(4) システム開発、導入、保守等によれば、システム責任者は、システム開発・保守に関連する資料及びシステム関連文書を適正に整備・保管しなければならないとされている。当該基準の趣旨は、使用しているシステムについては、保守契約・改修契約の際には、当該システムの導入時の関連資料が有益な資料であり、また、外部の第三者に対して、当該システムの導入過程の適切性を説明する際に根拠資料となるため、システム導入時の関連資料の保管を義務付けたものと解される。

よって、所管課は、当該システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。

それにより、保守契約の内容及び金額、システムの改修の必要性及び金額の適切性を検証するための根拠資料となるとともに、システム更新の際の仕様書の作成、金額の妥当性の検証、選定手続の確認に有用な資料となると考えられる。また、外部の第三者への説明が可能となる。

2) ユーザーIDの棚卸について【指摘10】

ユーザーIDの管理は、行政デジタル推進課に登録を任せている。

行政デジタル推進課では毎年3月31日をもって全てのユーザーの登録を廃棄し、4月1日からのユーザーを一斉に登録している。この登録が正しく行われたかはサンプルチェックによりその心証を得ている。

ここで行われるのはサンプルチェックであり、詳細に登録、権限付与の正確さをチェックするのはユーザー課である。当然、新年度の使用開始時に登録が正確でなく正しくログインできない場合はユーザー課より行政デジタル推進課へ訂正依頼し、また人事異動が期の途中であれば登録の変更をユーザー課から依頼する。また、その運用の妥当性はユーザーIDの棚卸によって担保される。

ユーザーIDの棚卸の目的は不正アクセスのリスクを低減させるため、期末あるいは期中の一時点においてそのシステムにアクセスできるユーザー一覧をシステムからアウトプットし、退職者や部門異動者が誤って残っていないか、異常な権限を付加されている人間がいないか、登録されているが長期間アクセスが全くないユーザーはいないかを確かめるために行うものであり、行政デジタル推進課が現在アクティブなIDをシステムのユーザー課に示し、そのユーザー課の責任者が異常の有無を確かめる手順で行われるべきものである。こうしたユーザーIDの棚卸の意味をよく理解し今後適切に運用すべきである。

3) 長期間の随意契約の根拠について【意見32】

導入時の契約について、行政デジタル推進課でも何も資料がなく、長期間に渡りシステム使用料をほぼ同額払い続けていると推測されるが（令和4年度は48百万円）、長期間にわたって随意契約で一定金額を支払っていることについての合理的な説明がなされなかった。長期に渡って同じ外部業者に同額で委託するには、適切な根拠が契約締結時に必要であると考えられる。

(4) 介護保険システム（介護保険課）

① システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的			
(1) システム概要			
被保険者の資格運用及び要介護認定・給付、及び保険料の賦課徴収などの業務を行うシステム。			
(2) 使用目的			
介護保険被保険者に係る事務を電算処理し、市民サービスの向上と事務の効率化を図り、被保険者の適正な資格管理等を行うために使用している。			
② 使用開始年月			
平成11年10月（認定業務のみ）			
平成12年4月（その他全業務）			
③ 導入コスト			
(1) 概算			
資料ないため回答不可			
(2) 契約額			
82,000,000円			
④ 改修、更新			
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要			
令和3年度 介護保険制度改正に伴う改修			
(2) 契約額			
13,200,000円			
⑤ システムの形態			
システムの形態（スタンドアロン、クラウド、Web等）を教えてください。			
Web			
⑥ ユーザー数			
35人			
⑦ 調達の方法			
随意契約			
⑧ 導入時の費用対効果の分析			
資料ないため回答不可			
⑨ 業務処理手順の変更			
介護保険制度が始まった平成12年4月からすでにシステムが導入されており、手作業で処理していた時期がなかった。そのため、システム導入に伴う業務処理手順の変更なし。			

⑩ 保守契約の内容、金額		
年度	概算額	契約額
H30年度	22,301,762	22,301,762
R1年度	22,330,010	22,310,491
R2年度	22,000,000	22,000,000
R3年度	22,082,500	22,082,500
R4年度	22,082,500	22,082,500
合計	110,796,772	110,777,253
⑪ 保守契約の相手先の決定		
随意契約		
⑫ システム障害		
全庁的なシステム停止に伴い介護保険システムも停止し、介護保険被保険者証等の発行が不可となった。		
⑬ システム障害への対策		
介護保険システムは1号機・2号機と別れており、どちらかがダウンした場合でももう一方を使用することができる。		
⑭ バックアップデータの保存		

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限		
(1) 付与方法		
***に生体情報を紐づけてIDを付与		
(2) 権限の内容		
更新権限		
⑯ ユーザーID管理方法とたな卸		
(1) 管理方法		
ユーザー情報をシステム内で管理。		
(2) たな卸の内容		
異動等が発生した場合に即時対応。		
⑰ パスワード管理		
生体情報での認証のためパスワード管理はなし。		
⑱ USBメモリの使用制限		
専用の解除キーを使用することで利用可能にしている。		
⑲ データ流出への対策		
外部記憶媒体の利用を制限。		
⑳ 導入後の費用対効果の分析		
介護保険制度が始まった平成12年4月からすでにシステムが導入されており、手作業で処理していた時期がなかった。そのため、システム導入前後での分析不可。		
㉑ 当該システムの課題		
職員が行うバッチ処理が多数あり、誤った処理を行った場合にシステム停止等の障害になる恐れがある。		

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・当該システムについてのアンケートを実施した。
- ・以下の資料を入手し、その内容について確認した。

システム改修時、保守の契約伺、契約書、システムのマニュアル、ユーザー I D
リスト、棚卸表

- ・当該システムを管理する所管課担当者に、当該システムの概要及び運営方法についての質問を行った。
- ・介護保険課に往査し、使用環境及びシステムの画面を確認した。

③指摘及び意見

1) 資料の保存について【指摘 1 1】

所管課に対するアンケート・ヒアリングの結果によれば、当該システムの導入時の各種資料（仕様書、選定資料、委託事業者との仕様変更の内容についての確認資料等）は保管されていないとのことであった。

この点について、所管課の見解は、以下のとおりである。

「越谷市文書管理規程」別表第 2 に従い、財産の取得、管理及び処分に関する文書に関しては 5 年、このうち重要なものは 10 年、特に重要なものは 11 年以上の保存期間が定められているため、当該システムの導入から 10 年を経過した当該システムの導入時の各種資料は廃棄した。

この点について、「越谷市情報セキュリティ対策基準」6.3. (4) システム開発、導入、保守等によれば、システム責任者は、システム開発・保守に関連する資料及びシステム関連文書を適正に整備・保管しなければならないとされている。当該基準の趣旨は、使用しているシステムについては、保守契約・改修契約の際には、当該システムの導入時の関連資料が有益な資料であり、また、外部の第三者に対して、当該システムの導入過程の適切性を説明する際に根拠資料となるため、システム導入時の関連資料の保管を義務付けたものと解される。

よって、所管課は、当該システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」に

したがって、適切に整備・保管する必要がある。

それにより、保守契約の内容及び金額、システムの改修の必要性及び金額の適切性を検証するための根拠資料となるとともに、システム更新の際の仕様書の作成、金額の妥当性の検証、選定手続の確認に有用な資料となると考えられる。また、外部の第三者への説明が可能となる。

2) システムに係る契約について【意見33】

当該システムに関わる支出は、機器賃借料及び使用料（令和4年度は14,668,500円）と、特別徴収者への通知書作成処理、社会保険料控除はがき作成、介護保険料普通徴収督促状作成などの業務委託費（令和4年度は7,414,000円）及び制度改正に伴う改修委託料（令和3年度に制度改正対応で13,200,000円の支出があった。）である。支払先は全て当該システムの導入会社である。

機器賃借料及び使用料14,668,500円の内訳は、以下のとおりである。

項目	年間支払金額（円）	機種・期間
①デスクトップパソコン3台	***	ESPRIMO K558 令和7年3月末まで
②ノートパソコン9台	***	LIFEBOOK A579/B 令和7年3月末まで
③レーザープリンタ2台	***	XL-9440E, 令和6年3月末まで
④ページプリンタ2台	***	DocuPrint5060, 令和6年3月末まで
⑤OCR装置	***	OSC0975A, 令和8年3月末まで
⑥OCR保守	***	
⑦スイッチングHUB等	***	
⑧ 消耗品（トナー、ホチキス等）	***	
⑨ノートパソコン3台	***	LIFEBOOK A5510/D 令和8年3月末まで
⑩介護クラウド使用料	***	
⑪ノートパソコン2台	***	LIFEBOOK A579/B 令和7年3月末まで
⑫要介護認定・給付	***	
⑬運用処理（負担割合証）	***	
⑭出精値引き	***	
総合計（消費税抜き）	13,335,000	
（消費税込み）	14,668,500	

（委託業者からの請求書より）

（注）具体的な金額については、取引内容を一般に公表することは好ましくないため、非開示とした。

上記契約における機材 1 台当たりの金額と市場価格との比較は、以下のとおりである。

No		① 1台当たりの契約額 (円)	② 市価価格 (円)	比率 ①/② (倍)
①	デスクトップパソコン	***	***	1.2
②	ノートパソコン	***	***	1.8
③	レーザープリンタ	***	***	2.8
④	ページプリンタ	***	不明	-
⑨	ノートパソコン	***	***	3.1
⑩	ノートパソコン	***	***	2.7

(注) 1 台当たり金額は、1 台当たりの契約期間の支払い額である。市場価格は監査補助者が監査期間中にインターネットで検索した代表的な価格である。また、具体的な金額については、取引内容を一般に公表することは好ましくないため、非開示とした。

また、上記の機器は、カスタマイズされた特別仕様品ではなく市況品である。パソコンの記憶容量は C、D 合わせて 500 ギガ、メモリは 8 ギガである。

業務委託費 7,414,000 円の内訳は以下のとおりである。

項目			単位：円
保険料賦課収納	12ヵ月	***円⑮	***
運用処理			
住民税データ編集他		⑯	***
出精値引き		⑰	***
合計 (消費税抜き)			6,740,000円
(消費税込み)			7,414,000円

(委託業者からの請求書より)

(注) 具体的な金額については、取引内容を一般に公表することは好ましくないため、非開示とした。

所管課の認識としては、システム使用として、年間 22,082 千円 (消費税込み) との認識である (勘定科目は介護保険料電算委託料) が、上記のとおり内訳はシステム使用料 4,571,000 円 (上記⑮+⑯消費税抜き)、機器賃貸料 10,704,528 円 (消費税抜き)、運用委託 4,799,472 円 (上記⑬+⑭+⑯+⑰消費税抜き) である。

システム使用料を少なくとも 5 年間同額払っており、5 年合計 22,855,000 円に及ぶ。

当該システム使用料を同じ外部業者に一定期間に同額の金額を随意契約で継続的に支払う場合には、適切な根拠を示し契約しなければならないと考えられる。

また、機器賃借料は市況品と比べ使用にあたり特別の設定が必要であることを考慮しても明らかに高額であるが、所管課からは、市場価格との差異についての合理的な説明がなされなかった。

3) 機器賃借契約に含まれる消耗品について【意見34】

上記2意見の表上⑧にあるように機器賃借契約に、トナー、ホチキス針、OCR専用紙、プリンタリボンの消耗品 2,242,500 円が含まれているが、消耗品は返却行為がなく、また、契約期間中どれだけ使用されるか不明であるので機器賃借契約に含まれるべきではない。

これらの消耗品については、別途、消耗品購入の契約を結ぶのが適切であると考えられる。また、全庁で使用する消耗品については、全庁で一括して購入して、各課に配付する方が、ボリュームディスカウントの観点からは費用削減につながると考えられる。

4) ユーザーIDの棚卸について【指摘12】

提出された資料中、ユーザーIDリスト、ユーザーID棚卸表を査閲したが、その内容は情報システム管理者である行政デジタル推進課宛ての新規ユーザー登録依頼書、令和5年4月1日から令和6年3月31日までの新年度の登録依頼書であった。

行政デジタル推進課では毎年3月31日をもって全てのユーザーの登録を廃棄し、4月1日からのユーザーを一斉に登録している。この登録が正しく行われたかはサンプルチェックによりその心証を得ている。

ユーザーIDの棚卸の目的は不正アクセスのリスクを低減させるため、期末あるいは期中の一時点においてそのシステムにアクセスできるユーザー一覧をシステムからアウトプットし、退職者や部門異動者が誤って残っていないか、異常な権限を付加されている人間がいないか、登録されているが長期間アクセスが全くないユーザーはいないかを確かめるために行うものであり、行政デジタル推進課が現在アクティブなユーザーIDをシステムのユーザー課に示し、そのユーザー課の責任者が異常の有無を確かめる手順で行われるべきものである。こうしたユーザーIDの棚卸の意味をよく理解し今後適切に運用すべきである。

5) バッチ処理について【意見35】

アンケートの回答に「バッチ処理が多く、誤った処理を行った場合にシステム停止等障害になる恐れがある。」とあったが、具体的には「国民健康保険団体連

合会」からの年金情報、給付実績、保険料データ等が国民健康保険団体連合会とつながっている専用端末に毎月まとめて送られてくるので、そのデータを CSV で取り出し人力で USB メモリに保管、当該介護保険システム WebRings 端末に人力で USB メモリを差し、データをバッチで読み込ませると言う処理であった。

このデータを読み込ませるのにシステムの処理能力の関係で非常に時間がかかり、また誤った操作をするとシステム全体が止まることが多発しているので、その対策として 1 号機 2 号機とシステムを分けどちらかがダウンした場合でも処理が継続するようにしている。

国民健康保険団体連合会のデータは専用回線で送られており、その他ネットワークとのデータ受送信が行えないためこの処理によるしかないとのことであるが、この手作業によるデータの USB による受渡しは、個人情報セキュリティの観点からも大変危険であり、アプリケーションプログラムインターフェイス (API) を構築し即刻このバッチ処理を改める必要がある。

近い将来システムの入替えが予定されているが、国民健康保険団体連合会からのデータを介護保険システムにデータ連携できるように開発段階から考慮すべきである。

(5) 国民年金システム（国保年金課）

① システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的			
(1) システム概要			
データ入力により国民年金の1号取得情報、法定免除情報および産前産後の免除情報をシステムに記録することで、日本年金機構に進達するデータを作成するシステム。 年金生活者支援給付金の対象者の所得情報を日本年金機構に提供するシステム。 日本年金機構から回付される電子媒体化された処理結果一覧表のデータを反映させるシステム。			
(2) 使用目的			
国保年金法に基づく国民年金処理を行うため、国民年金データの管理や国民年金帳票発行業務を効率化するために使用している。			
② 使用開始年月			
2002年（平成14）5月			
③ 導入コスト			
(1) 概算			
不明			
(2) 契約額			
不明			
④ 改修、更新			
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要			
平成29年度 ①国民年金適用関係等届出書に係る届出を紙媒体から電子媒体に可能にした改修。 平成30年度 ①日本年金機構から回付される電子媒体化された処理結果一覧表のデータを反映させる改修。 ②平成31年5月の元号改正に係る改修。 ③年金生活者支援給付金に係る所得情報の提供を可能にした改修。 ④産前・産後期間の保険料免除の改正により、出産にかかる免除種別を新設し、登録・表示できるようにした改修。 平成31年度 ①産前・産後の免除届を電子届書データに出力および産前・産後の処理結果を取り込めるよう改修。 令和2年度 ①令和3年度税制改正に係るシステム改修。 令和3年度 ①適用関係届書作成に係るシステム改修			
(2) 契約額			
平成29年度 ①856,980円 平成30年度 ①805,464円 ②183,060円 ③823,770円 ④773,064円 平成31年度 ①750,090円 令和 2年度 ①1,398,375円 令和 3年度 ①1,100,000円			
⑤ システムの形態			
Web			
⑥ ユーザー数			
7人			
⑦ 調達の方法			
随意契約			

⑧ 導入時の費用対効果の分析			
不明			
⑨ 業務処理手順の変更			
不明			
⑩ 保守契約の内容、金額			
年度	概算額（見積額）	契約額	
H30年度	9,758,894	9,758,894	
R1年度	10,152,892	10,152,892	
R2年度	10,300,000	10,300,000	
R3年度	9,900,000	9,900,000	
R4年度	9,900,000	9,900,000	
合計	50,011,786	50,011,786	
⑪ 保守契約の相手先の決定			
(株) A社（アンケートでは、実在する会社名）			
⑫ システム障害			
令和元年5月9日 プログラムミスにより国民年金の免除申請に係る年金事務所の帳票（市町村確認書）を再発行した場合に帳票の右上部に印字する受付年度が本来「H30」と印字すべきところ、「R30」と印字してしまう事象が発生。			
⑬ システム障害への対策			
サーバー電源の冗長化。			
⑭ バックアップデータの保存			

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限			
(1) 付与方法			
***に生体情報を紐づけてIDを付与			
(2) 権限の内容			
更新・閲覧権限			
⑯ ユーザーID管理方法とたな卸			
(1) 管理方法			
***なので、特になし。			
(2) たな卸の内容			
異動等が発生した場合に即時に対応。			
⑰ パスワード管理			
個人で管理。			
⑱ USBメモリの使用制限			
使用できないように制限。専用の解除キーを使用することで利用可能にしている。			
⑲ データ流出への対策			
媒体管理簿を記録している。USBメモリの使用できる端末を限定している。 データ抽出機能（EUC）をユーザ権限で制限。			
⑳ 導入後の費用対効果の分析			
不明			
㉑ 当該システムの課題			
令和7年度より標準化システム移行予定のため特になし			

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・当該システムについてのアンケート内容を確認した。
- ・以下の資料を入手し、その内容について確認した。

システム改修時、保守の契約伺、契約書、システムのマニュアル、システム障害報告書

・当該システムを管理する所管課担当者に、当該システムの概要及び運用方法についての質問を行った。

・国保年金課に往査し、当該システムの画面・運用環境の視察を行った。

③指摘及び意見

1) 資料の保存について【指摘13】

所管課に対するアンケート・ヒアリングの結果によれば、当該システムの導入時の各種資料（仕様書、選定資料、委託事業者との仕様変更の内容についての確認資料等）は保管されていないとのことであった。

この点について、所管課の見解は、以下のとおりである。

「越谷市文書管理規程」別表第2に従い、財産の取得、管理及び処分に関する文書に関しては5年、このうち重要なものは10年、特に重要なものは11年以上の保存期間が定められているため、当該システムの導入から10年を経過した当該システムの導入時の各種資料は廃棄した。

この点について、「越谷市情報セキュリティ対策基準」6.3.(4)システム開発、導入、保守等によれば、システム責任者は、システム開発・保守に関連する資料及びシステム関連文書を適正に整備・保管しなければならないとされている。当該基準の趣旨は、使用しているシステムについては、保守契約・改修契約の際には、当該システムの導入時の関連資料が有益な資料であり、また、外部の第三者に対して、当該システムの導入過程の適切性を説明する際に根拠資料となるため、システム導入時の関連資料の保管を義務付けたものと解される。

よって、所管課は、当該システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。

それにより、保守契約の内容及び金額、システムの改修の必要性及び金額の適切性を検証するための根拠資料となるとともに、システム更新の際の仕様書の作成、金額の妥当性の検証、選定手続の確認に有用な資料となると考えられる。また、外部の第三者への説明が可能となる。

2) システム導入会社との契約について【意見36】

令和4年度国民年金電算業務委託契約についての請求書の内容は以下のとおりである。

項目	明細	台数・頻度	期間	単価	金額(円)
機器使用料	レーザープリンター	2台	12ヵ月	@***	***
機器使用料	ノートパソコン	4台	12ヵ月	@***	***
システム使用料			12ヵ月	@***	7,200,000
年金生活者支援給付金の運用費		年1回	3処理	@***	***
処理結果一覧の運用保守費		月4回	12ヵ月	@***	***
一般管理費					***
値引き					***
				計	9,000,000

年間のシステム使用料を7,200,000円少なくとも5年間払っている。長期間にわたって随意契約で一定金額を支払っていることについての合理的な説明がなされなかった。長期に渡って同じ外部業者に同額で委託するには、適切な根拠が契約締結時に必要であると考えられる。

また、当該会社には令和3年度に適用関係届出書作成に係るシステム改修業務委託として1,000,000円(3年度国民年金電算委託料予算は上記と同額9,000,000円と合わせ税込みで11,000,000円であった。)、令和2年度に税制改正に伴う改修業務委託料1,398,000円など每期約1,000,000円ずつ支払っている。

本来システムを賃借しているのであれば、法令等変更に伴うシステム改修済のものを賃借すると考えられるのでこの改修委託契約及びその金額の根拠が不明であり、所管課でも、システム改修費を別途支払う理由を確認していない。提示されたシステム改修費を別途払う必要があるか、システム使用料の金額の妥当性と合わせて十分に検討すべきである。

また、ノートパソコン使用料は1台月11,600円で4年間の契約なので4年間総額1台556,800円(4台で2,227,200円)、レーザープリンターは1台月18,000円で4年間の契約で総額864,000円(2台で1,728,000円)と例えカスタマイズが必要だとしても市価に対して非常に多額であるが、この一般的な市場価格との差異についての合理的な説明がなされなかった。

3) ユーザーIDの棚卸について【指摘14】

ユーザーIDの管理はユーザーが7人と少人数なこともあり、行政デジタル推進課に登録を任せている。行政デジタル推進課では毎年3月31日をもって全てのユーザーの登録を廃棄し、4月1日からのユーザーを一斉に登録している。この登録が正しく行われたかはサンプルチェックによりその心証を得ている。

ユーザーIDの棚卸の目的は不正アクセスのリスクを低減させるため、期末あるいは期中の一時点においてそのシステムにアクセスできるユーザー一覧をシステムからアウトプットし、退職者や部門異動者が誤って残っていないか、異常な権限を付加されている人間がいないか、登録されているが長期間アクセスが全くないユーザーはいないかを確認するために行うものであり、行政デジタル推進課が現在アクティブなIDをシステムのユーザー課に示し、そのユーザー課の責任者が異常の有無を確認する手順で行われるべきものである。こうしたユーザーIDの棚卸の意味をよく理解し今後適切に運用すべきである。

4) 委託業務の管理について【意見37】

国民年金システムを使用する委託業務のうち、市町村確認書の受付年度の印字不正（H(平成)30 とすべきところR（令和）30 と印字してしまった）があった。この確認書は越谷市と年金事務所とのやりとりのためのものであり、市民に渡ることはなかったが、改元と言う特に重要な変更においてミスがあったことは日常の業務の正確性にも疑問を持たざるを得ない。当該ミスの責任は、委託先にあることは事実であるが、所管課は委託先に対する管理責任を有しているので、発注者である所管課でも適切な確認を行うことが必要である。

(6) 保健所総合システム（生活衛生課）

① システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的			
(1) システム概要			
保健所業務のうち、食品衛生、環境衛生、薬事に係る営業許可や監視指導、畜犬等の情報を管理するもの。平成26年度にシステムの設計、構築、調達及び埼玉県からのデータ移行等の準備を行い、平成27年4月から本稼働している。			
(2) 使用目的			
食品衛生、環境衛生、薬事に係る営業許可施設等及び畜犬に係る情報の管理を行うため。			
② 使用開始年月			
平成27年4月			
③ 導入コスト			
(1) 概算			
①保健所総合システム（対物保健）構築業務委託：19,046,448円 ②保健所総合システム（対物保健）保守運用業務委託（H26年度分）：788,412円 ③保健所総合システム（対物保健）機器賃貸借（H26年度分）：723,168円 ※システムの使用開始がH27.4～のため、H26年度分の保守運用業務委託、機器賃貸借についても導入時のコストとした。			
(2) 契約額			
①+②+③=20,558,028円			
④ 改修、更新			
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要			
①平成27年度 食品衛生法施行条例の一部改正に伴い、HACCPの対応を可能とするための改修 ②令和元年度 保健所総合システム（対物保健）の更新 ③令和2年度 食品衛生法改正対応及び食品衛生電子申請等システム（全国システム）データ連携のための改修 ④令和3年度 動物の愛護及び管理に関する法律の改正に伴い、鑑札の特例制度（マイクロチップ）に対応するための改修			
(2) 契約額			
① 2,376,000円 ② 3,168,000円 ③ 6,182,000円 ④ 1,188,000円			
⑤ システムの形態			
クライアントサーバ			
⑥ ユーザー数			
35人（R5年度業務系システム利用申請者数（正職員+会計年度任用職員））			
⑦ 調達の仕方			
プロポーザル方式による特命随意契約			
⑧ 導入時の費用対効果の分析			
システム導入時の詳しい検討経過や費用等の比較に関する資料が残っておらず、詳細は不明ではあるが、プロポーザル方式を導入したため、コストだけでなく企画内容や業務遂行能力を考慮して業者選定が行えたものと考えている。			

⑨ 業務処理手順の変更			
保健所設置（H27.4）当初から導入されているため、導入前との手順の比較はできない。			
⑩ 保守契約の内容、金額			
年度	概算額（円）	契約額（円）	
平成30年度	H30 積算額：3,153,552円 R1 積算額：3,182,754円 R2 積算額：3,211,956円 R3 積算額：3,211,956円 R4 積算額：3,211,956円	3,153,552円	
令和1年度		3,182,754円	
令和2年度		3,211,956円	
令和3年度		3,211,956円	
令和4年度		3,211,956円	
合計	15,972,174円	15,972,174円	
⑪ 保守契約の相手先の決定			
随意契約（一者特命）			
⑫ システム障害			
特になし			
⑬ システム障害への対策			
契約書に基づき、保守管理者によるシステム障害の復旧を行うとともに、データ損失が発生した場合にはバックアップを利用してデータの復旧を行う。			
⑭ バックアップデータの保存			

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限			
(1) 付与方法			
行政デジタル推進課に「業務系システム利用申請書」を提出し、権限の付与を受ける。			
(2) 権限の内容			
更新、参照、上位メンテナンス、下位メンテナンス			
⑯ ユーザーID管理方法とたな卸			
(1) 管理方法			
「業務系システム利用申請書」のデータをネットワークドライブ上に保存している。			
(2) たな卸の内容			
毎年度、年度末に次年度分の「業務系システム利用申請書」を提出する。 異動等が発生した場合には、変更箇所について随時「業務系システム利用申請書」を提出する。			
⑰ パスワード管理			
ユーザーログイン時に、ユーザー各個人に設定された生体情報及びパスワード認証を行っている。			
⑱ USBメモリの使用制限			
専用の解除キーを使用することで利用可能にしている。			
⑲ データ流出への対策			
専用の解除キー及びUSBメモリを使用する際には、その都度所属長の承認を得ることとしており、データの移動後には不要なデータは削除することとしている。			
⑳ 導入後の費用対効果の分析			
保健所設置に合わせて導入したシステムのため、未導入時との比較はできないが、各業務の膨大な情報を個別にオフィスソフトなどを用いて管理することは現実的ではなく、業務に必要不可欠なシステムであると認識している。			
㉑ 当該システムの課題			
令和6年度に保健所総合システムの更新時期を迎えるにあたり、システムのより効率的かつ経済的な運用を図るため、システムの構成を含め全面的に見直し検討を行っている。			

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・当該システムについてのアンケート内容を確認した。
- ・以下の資料を入手し、その内容について確認した。

システム概要図、システム導入時、改修時、保守の契約伺、契約書、入札手続資料、システムのマニュアル、ユーザーIDリスト、棚卸表

- ・当該システムを管理する所管課担当者に、当該システムの概要及び運用方法についての質問を行った。
- ・保健所に往査し、使用環境及びシステムの画面を確認した。

③指摘及び意見

1) 業務プロセスの見直し・ベンチマークの設定について【意見38】

システム導入・改修にあたっての効果測定に関する質問に対し、保健所設立時から使用しているシステムであり、効果測定は行っていないとのことであった。

令和6年度に10年ぶりに保健所総合システムの更新時期を迎えるにあたり、効果測定の前段階として、越谷市が2021年に策定した情報化推進計画に則り業務プロセスの見直し・ベンチマークの設定を行い、システムのより効率的かつ経済的な運用を図る必要がある。

システム更新にあたっては、システムユーザーである所管課は当該システムの導入後の効果測定の必要性を認識し、業者選定及びシステム設計を広範囲の視点から見直すことが望ましい。

2) ユーザーIDの棚卸について【指摘15】

提出された資料中、ユーザーIDリスト、ユーザーID棚卸表を査閲したが、その内容は情報システム管理者である行政デジタル推進課宛ての新規ユーザー登録依頼書、令和5年4月1日から令和6年3月31日までの新年度の登録依頼書であった。行政デジタル推進課では毎年3月31日をもって全てのユーザーの登録を廃棄し、4月1日からのユーザーを一斉に登録している。この登録が正しく行われたかは行政デジタル推進課によるサンプルチェックにより自らその心証を得ている。

ユーザーIDの棚卸の目的は不正アクセスのリスク低減のために、期末あるい

は期中の一時点においてそのシステムにアクセスできるユーザー一覧をシステムからアウトプットし、退職者や部門異動者が誤って残っていないか、異常な権限を付加されている人間がいないか、登録されているが長期間アクセスが全くないユーザーはいるかを確認するために行うものであり、行政デジタル推進課が現在アクティブなIDをシステムのユーザー課に示し、そのユーザー課の責任者が異常の有無を確認する手順で行われるべきものである。こうしたユーザーIDの棚卸の意味をよく理解し今後適切に運用すべきである。

3) システムの保守契約について【意見39】

運用保守契約を新規システム導入後、監査対象期間まで、毎年年間約3,200,000円払い続けているが、この金額は、当初システム導入元のソフトウェア会社との間で5年長期契約が交わされた保健所総合システム保守運用業務委託（5年長期継続契約）15,767,784円（消費税8%込み）であり、5年終了後の令和元年1月1日から令和6年12月31日までの5年も同金額（消費税を10%にした税込み16,059,780円）を継続して払っているものである。

この当初の15,767,784円につき、所管課ではこの保守金額の妥当性につき、保守の内容（月何回SEが訪問、年何回システム保守に関しての意見交換会が開かれる等）に照らして検討した記録がない。

また、保守契約更新に当たっても、同額で契約することの妥当性を検討した記録がない。

随意契約で同じ契約先と長期に保守契約を結ぶ場合、その内容から金額の妥当性、値下げの可能性の模索を行うべきであり、契約先の提示通りに保守金額を決定することは好ましくない。

4) リース契約の内容の検討について【意見40】

当初のリース会社との間で結ばれたリース契約（5年間）には、保健所総合システムパッケージ代金7,500,000円が含まれていた。当該リース契約満了後、別のリース会社との間で令和2年1月1日から5年契約で結ばれたリース契約（5年総額18,051,000円）にも同じ保健所総合システムパッケージ代金8,670,950円が含まれている。

当該システムパッケージ代金は5年リース契約で支払が終了しており、その後のリース期間で更にシステムパッケージ代金を払うことの適切性について、所管課で検討、業者に確認した書類が残されていなかった。

今回の監査において、改めて上記の別のリース会社に確認したところ、このパッケージソフトは5年間のライセンス有効期間が設定されており、平成26年1月～令和元年12月、令和元年契約では令和2年1月～令和6年12月までのライセ

ンス期間となっているため、パッケージは同じ内容だがライセンス期間が異なっているため二重払いにはなっていないとの説明であった。

(7) 融資システム (経済振興課)

① システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的		
システムの概要、使用目的を教えてください。		
(1) システム概要		
市融資制度の申込から完済に至るまでの、以下のフェーズに応じて、利用者情報を本システムにより管理している。 ①融資申込人（中小企業者・起業家）が取扱金融機関と事前相談の上、本課に融資あっ旋の申込を行う。 ②本課が、融資の借入先となる金融機関に対して融資のあっ旋依頼を行う。 ③取扱金融機関及び埼玉県信用保証協会による融資審査が完了した後、取扱金融機関より融資が実行される。 （審査の結果、融資が実行されないこともあり得る。） ④取扱金融機関及び埼玉県信用保証協会から融資審査の結果が、本課に郵送される。 ⑤年度末に、市融資制度利用者に対して利子助成を行う。 ※融資条件の変更が行われた場合は、随時当該変更内容に更新している。また、本システムを利用して、利子助成に関する事務（利子額の調査・算定、申請書の発送、振込手続き等）を執行している。		
(2) 使用目的		
市融資制度の申込から完済に至るまでの、利用者情報を管理することで、適正な事務執行及び事務の迅速化に寄与することを目的としている。		
② 使用開始年月		
システムの使用開始年月を教えてください。		
平成19年10月1日		
③ 導入コスト		
(1) 概算		
システムの導入から10年以上経過し、対象公文書の保存期間の満了に合わせて廃棄済の為、提示不可。		
(2) 契約額		
システムの導入から10年以上経過し、対象公文書の保存期間の満了に合わせて廃棄済の為、提示不可。		
④ 改修、更新		
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要		
中小企業融資管理システム返済回数上限変更対応業務委託 223,740円		
(2) 契約額		
223,740円		
⑤ システムの形態		
データセンターはプライベートクラウド。端末はWebブラウザを利用している。		
⑥ ユーザー数		
4名（総務担当） （市制度融資の利用者は61件）		
⑦ 調達の方法		
随意契約		
⑧ 導入時の費用対効果の分析		
融資実行集計表出力 5分×12=1時間 利子助成対象者一覧表出力 1分×60件=1時間 （費用については行政デジタル推進課が管理）		

⑨ 業務処理手順の変更		
以前利用していた融資システム端末に、業務系システムを統合したことにより、融資申込人の個人情報を含む書類を外部へ持ち出すことができなくなり、本庁舎と課を往復する必要がなくなった。(以前は産業雇用支援施設に経済振興課があった)		
⑩ 保守契約の内容、金額		
年度	概算額	契約額
H30年度	121,978,000円	121,919,497円
H31年度/R1年度	123,048,382円	122,945,137円
R2年度	123,508,000円	123,508,000円
R3年度	131,463,860円	131,351,660円
R4年度	130,496,300円	130,384,100円
合計	630,494,542円	630,108,394円
本件融資システムの契約は、住民情報電算委託契約に含まれており、表の概算額および契約額は、住民情報電算委託契約全体の金額である。本件融資システムの契約金額については、見積書の内訳としては金額が記載されており、令和4年度のコストは288,000円である。		
⑪ 保守契約の相手先の決定		
随意契約		
⑫ システム障害		
なし		
⑬ システム障害への対策		
同上		
⑭ バックアップデータの保存		

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限		
(1) 付与方法		
***に生体情報を紐づけてIDを付与		
(2) 権限の内容		
管理者権限、更新権限、閲覧権限		
⑯ ユーザーID管理方法とたな卸		
(1) 管理方法		
追加となったユーザーIDはエクセルにて一覧管理し、利用者氏名、所属、権限パターン、利用開始・終了日、利用端末名と共に、委託事業者への申請日を記録している。		
(2) たな卸の内容		
年度末に全職員の権限を削除し、翌年度申請を受けたものについて新規登録。 異動等が発生した場合にも即時に対応。		
⑰ パスワード管理		
越谷市情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ共通実施手順に基づき、端末に貼り付けない等、第三者の目に触れることがないように適切に管理している。		
⑱ USBメモリの使用制限		
使用できないように制限。 専用の解除キーを使用することで利用可能にしている。		
⑲ データ流出への対策		
外部記憶媒体の利用を制限。		

⑳ 導入後の費用対効果の分析
融資実行集計表出力 10秒×12=2分 利子助成対象者一覧表出力 5秒×60件=5分 (費用については行政デジタル推進課が管理)
㉑ 当該システムの課題
越谷市融資管理システムで登録等を行う際、クリックしてから登録までに30秒～1分近く時間がかかる。 印刷の際も、印刷した用紙が出力されるまで2～3分時間がかかる。

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・当該システムについてのアンケート内容を確認した。

- ・以下の資料を入手し、その内容について確認した

システム概要図（最新のもの）、導入後の改修に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（直近の改修に係るもの）、導入後の保守に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（令和4年度）、システムのマニュアル（最新のもの）、効果検証資料、システム障害報告書（最新のもの）

- ・当該システムを管理する所管課担当者に、当該システムの概要及び運用方法についての質問を行った。

③指摘及び意見

1) システムの所管課の明確化について【指摘16】

本件融資システムの所管課について、越谷市情報セキュリティ共通実施手順の別表システム所管課所一覧においては、本件融資システムの所管課は経済振興課と記載されていた。一方で、経済振興課及び行政デジタル推進課へのヒアリングによれば、令和4年度においては、経済振興課は融資システムの運用は行っていたが、融資システムの保守・改修等の契約事務、ID管理等は行政デジタル推進課が行っていたとのことであった。

この点、行政デジタル推進課へのヒアリングによれば、所管とされる課が何を行うかについて、明示している規程等はないとのことであった。しかし、システム責任者は各情報システムの担当課室長等とされ（「越谷市情報セキュリティ対策基準」1(6)①情報システム責任者。）、システム責任者は、所管する情報システムにおける開発、設定の変更、運用、見直し等を行う権限及び責任を有する（「越谷市情報セキュリティ対策基準」1(6)①情報システム責任者。）とされていること、また契約は情報システムの開発、設定の変更、運用、見直し等における重要な要素となる行為であることを鑑みれば、情報システムに関する契約につ

いては、原則として所管課が行うべきである。そして仮に契約について所管課以外の部署が行う場合には、その理由を明示して経緯を明らかにすべきである。

本件においては、融資システム保守契約・改修契約について、行政デジタル推進課が行っていたが、越谷市情報セキュリティ共通実施手順の別表システム所管課所一覧において本件融資システムの所管課が経済振興課と記載されていることからすれば、本来これは所管課である経済振興課が行うべきものであった。

なお、行政デジタル推進課へのヒアリングによれば、保守契約の事務については、融資システムを提供する環境が基幹業務系のネットワーク上に存在し、当該ネットワーク全体の保守は行政デジタル推進課の住民情報電算委託契約に含まれることから、その中で対応することに金額的合理性があるとのことであったが、そうであれば、所管課以外の部署が契約を行うことについて、その理由を明示して経緯を明らかにしておくべきであった。

2) 資料の保存について【指摘17】

所管課に対するアンケート・ヒアリングの結果によれば、当該システムの導入時の各種資料（仕様書、選定資料、委託事業者との仕様変更の内容についての確認資料等）は保管されていないとのことであった。

この点について、所管課の見解は、以下のとおりである。

「越谷市文書管理規程」別表第2に従い、財産の取得、管理及び処分に関する文書に関しては5年、このうち重要なものは10年、特に重要なものは11年以上の保存期間が定められているため、当該システムの導入から10年を経過した当該システムの導入時の各種資料は廃棄した。

この点について、「越谷市情報セキュリティ対策基準」6.3.(4)システム開発、導入、保守等によれば、システム責任者は、システム開発・保守に関連する資料及びシステム関連文書を適正に整備・保管しなければならないとされている。当該基準の趣旨は、使用しているシステムについては、保守契約・改修契約の際には、当該システムの導入時の関連資料が有益な資料であり、また、外部の第三者に対して、当該システムの導入過程の適切性を説明する際に根拠資料となるため、システム導入時の関連資料の保管を義務付けたものと解される。

よって、所管課は、当該システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。

それにより、保守契約の内容及び金額、システムの改修の必要性及び金額の適切性を検証するための根拠資料となるとともに、システム更新の際の仕様書の作

成、金額の妥当性の検証、選定手続の確認に有用な資料となると考えられる。また、外部の第三者への説明が可能となる。

3) データバックアップについて【意見41】

経済振興課へのアンケートによれば、バックアップデータの保存は、ディスクへの上書きによって行うとのことであった。また、経済振興課へのヒアリングによれば、ディスクへの上書きは業者によって年に1回程度行われ、制度融資の取り扱い件数は年に10件程度であるとのことであった。

この点、「システム責任者は、ファイルサーバー等に記録された情報について、サーバーの冗長化対策に関わらず、必要に応じて定期的にバックアップを実施しなければならない。」（「越谷市情報セキュリティポリシー」6.1.(2)）とされているところ、たしかに、1年程度という間隔ではあるが、定期的にバックアップが行われてはいる。

しかし、制度融資の情報は、市民の金融機関からの借入という重要な情報であることを鑑みれば、制度融資が年に10件程度ある一方で、バックアップデータの保存が年に1回程度であることについては、市民の重要な情報の保管に関するシステムの連続運用の維持の観点からは、頻度の増加を図ることを検討すべきである。

(8) 都市計画支援システム（都市計画課）

① システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的		
(1) システム概要		
①都市計画情報照会機能	市民や事業者からの問い合わせに対し、用途地域や土地利用規制等に関する都市計画情報をすばやく検索・表示する	
②証明書発行機能	都市計画法第7条の区域区分（市街化区域・市街化調整区域）の証明書と都市計画法8条の用途地域の証明書を発行する	
③台帳管理機能	事前協議、地区計画の届出、都市計画法第53条許可、景観法の届出等の台帳をGIS機能で管理する	
④調査解析機能	都市計画基礎調査データを基に、構造別・用途別建築物等を抽出する	
⑤検討解析機能	検討に応じて必要となる新規データの作成や、複数の条件による絞り込みなど解析する	
⑥作図機能	都市計画法の法規図書や土地利用状況、整備状況といった検討に必要な図面資料を作成する	
(2) 使用目的		
都市計画法第3条第3項に、「国及び地方公共団体は、都市の住民に対し、都市計画に関する知識の普及及び情報の提供に努めなければならない。」と規定されていることから、都市計画法等で定めている区域区分や用途地域、建築物の用途制限、建蔽率・容積率などの都市計画情報をGISにより一元管理し、一般市民や事業者等に情報提供するとともに、問い合わせに対して迅速な対応を可能とすることで、市民サービスの質の向上、業務の効率化を図る。		
② 使用開始年月		
平成12年度		
※平成12年6月13日（システム開発業務委託契約日）		
※平成13年3月15日（システム納品日＝導入日）		
③ 導入コスト		
(1) 概算		
7,399,350円		
(2) 契約額		
7,350,000円		
④ 改修、更新		
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要		
第1期（H12～17年度）		
・ 窓口支援システムの導入		
・ 計画支援機能（データ作成、検討・分析など）を追加		
第2期（H18～23年度）		
・ 情報照会に加え、「都市計画情報マップ」の提供を開始		
第3期（H24～29年度）		
・ 機器の更新に合わせてOSの更新を見据えたシステムの再構築		
・ 都市計画情報の庁外配信（ASP方式）を開始		
第4期（H29～R4年度）		
・ 機器の更新に合わせてオンプレミス型からクラウド型へシステムの再構築		
・ 庁外配信を「越谷住まいるマップ」に統合		
第5期（R4年度～（R5.3.1～））		
・ 機器の更新に伴うデータ移行		

(2) 契約額		
第1期：不明 第2期：不明 第3期：不明 第4期：8,587,769円 第5期：3,190,000円（データ移行のみのため、実際は改修費とは異なる）		
⑤ システムの形態		
クラウド		
⑥ ユーザー数		
18人（都市計画課職員全員、会計年度任用職員含む） ※1つの共通IDをすべての職員に紐づけ		
⑦ 調達の方法		
指名競争入札		
⑧ 導入時の費用対効果の分析		
窓口支援システムにより211時間、計画支援システムにより1,074時間の計1,285時間の業務量が削減されると見込んでいた。 ※現状に置き換えると1,285時間×2,430円（R5当初予算編成方針の起動単価（125/100）を適用）=3,122,550円の効果		
⑨ 業務処理手順の変更		
窓口や電話での問い合わせに対し、導入前は「住宅地図」と「用途地域界詳細図」を用いて対象地を特定し、都市計画情報を回答していたが、導入後は、対象地を検索し即座に都市計画情報を確認・回答している。また、住まいるマップと統合したことで、オンラインでも都市計画情報が閲覧できるため、窓口への来庁者や問い合わせ件数が減少しているほか、都市計画変更時に作成する法規図書も、導入前は業務委託にて作成していたが、導入後は自前で作成している。		
⑩ 保守契約の内容、金額		
システムの保守契約、金額（直近の5年間の合計額（概算額、契約額））を教えてください。		
年度	概算額	契約額
H30年度	※概算額は、予算額、見積額、積算額等を記入してください。	4,449,600
R1年度		4,515,296
R2年度		4,532,000
R3年度		4,532,000
R4年度		2,487,980
合計		20,516,876
⑪ 保守契約の相手先の決定		
特命		
⑫ システム障害		
なし		
⑬ システム障害への対策		
運用保守契約仕様書に障害発生時の対応（原則無償で速やかに復旧）やサービスレベルを規定（システムの稼働率や障害対応受付時間）しており、不具合が発生した場合は、業者に電話やメール等で連絡し対応を依頼する。		
⑭ バックアップデータの保存		

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限			
(1) 付与方法			
1つの共通IDに都市計画課職員全員（会計年度任用職員含む）の***と生体情報を紐づけている			
(2) 権限の内容			
閲覧権限			
⑯ ユーザーID管理方法とたな卸			
(1) 管理方法			
ユーザ情報をシステム内で管理。 ネットワークドライブ上にExcelで管理。			
(2) たな卸の内容			
異動等が発生した場合に即時に対応			
⑰ パスワード管理			
ユーザー情報と合わせてシステム内で管理。 ユーザー情報と合わせてネットワークドライブ上にExcelで管理。			
⑱ USBメモリの使用制限			
なし			
⑲ データ流出への対策			
端末の起動には、共通IDと***、生体認証が必要なため、権限が付与されていない者はそもそも端末が起動できない。また、USBはキャビネットの中に保管し、業務時間外は施錠している。			
⑳ 導入後の費用対効果の分析			
現状と比較すると、導入時点では50件/日程度と仮定していた問い合わせ件数は、システム導入によりオンラインでも確認できることから、現状20件/日程度となっており、約30件/日の減少となっている。このため、システム導入により1件当たりの対応時間が5分短縮できたと仮定して、30件/日×210日（開庁日数）×5分=31,500分=525時間の業務量削減につながっていると考えられる。 ※525時間×2,430円（R5当初予算編成方針の超勤単価（125/100）を適用）=1,275,750円の効果			
㉑ 当該システムの課題			
なし			

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・当該システムについてのアンケート内容を確認した。

- ・以下の資料を入手し、その内容について確認した。

システム概要図（最新のもの）、当初導入時の契約伺、契約書、入札手続に係る資料（システム導入時）、導入後の改修に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（直近の改修に係るもの）、導入後の保守に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（令和4年度）、システムのマニュアル（最新のもの）、効果検証資料、ユーザーIDリスト（令和4年4月1日）、ユーザーID棚卸表（最新のもの）

・当該システムを管理する所管課担当者に、当該システムの概要及び運用方法についての質問を行った。

③指摘及び意見

1) 再リース・再々リース契約の期間について【意見42】

本件都市計画支援システムに関する機器賃貸借については、平成29年11月16日から令和4年5月31日まで5年の長期継続契約を締結していたが、この契約の終了時に伴い、再リース契約として、令和4年5月31日から令和4年8月31日まで3か月の再リース契約を締結し、さらに令和4年9月1日から令和5年2月28日まで6か月の再々リース契約を締結していた。

再リース契約においては、期間は3か月、金額は255,090円、執行方法は「随意契約・特命、地方自治法施行令第167条の2第1項第1号による」（「予算執行伺い」より。）、随意契約の理由は「地方自治法施行令第167条の2第1項第1号によるため省略」（「予算執行伺い」より。）とされていた。

再々リース契約においては、期間は6か月、金額は510,180円、執行方法は「随意契約・特命、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号による」（「予算執行伺い」より。）、随意契約の理由は「新たな都市計画支援システム機器を賃借するまでの間、現在賃借している機器が必要となるため、再リースすることとし、現在機器を賃貸し機器の所有権を有している者に相手方が特定されることから随意契約とします。」とされていた。越谷市契約規則第24条及び地方自治法施行令第167条の2第1項第1号によれば、本件のような機器賃貸借契約においては、予定価格が400,000円を超えない契約については、随意契約によることが出来るとされている。

本件においては、再リース契約の金額は予定価格400,000円を超えず、再々リース契約の金額は予定価格400,000円を超えたことにより、予算執行伺いにおける執行方法及び随意契約の理由が異なると考えられる。

しかし、仮に恣意的に期間設定を区切ったことにより、一方の契約では契約金額を随意契約理由に、一方の契約では契約金額以外を随意契約理由にしているのであれば、本件再リース契約と再々リース契約は、期間は異なるが内容は実質的に同じ契約である点から、その扱いが異なることは不整合とも思える。

この点、都市計画課からのヒアリングによれば、扱いが異なるに至った理由は、以下のとおりである。すなわち、都市計画支援システムとしては、平成29年6月2日から令和4年5月31日までの長期継続契約として都市計画システム再構築運用保守管理業務委託契約を締結していた。その後、5年間の長期継続契約としての新たな都市計画支援システム運用保守管理業務委託契約を締結するにあたり、機器調達業者に、端末の調達可能時期を確認した。

その結果、当初は9月頃（3か月）に納品可能とのことだったため、3か月間の機器の再リース及びシステム保守管理の延長契約に至った。その後、状況が変わり、機器調達業者から端末の納品が3月頃に延びると言われたため、6か月の再リースとシステムの運用保守再延長を行った。したがって、本件再リース契約と再リース契約において予算執行伺いにおける執行方法及び随意契約の理由が異なったのは、恣意的な期間設定によるものではなく、社会情勢の変動により機器調達業者が提供可能な時期がずれ込んだという特殊事情があったためである。

本件においては、そのような特殊事情があったためという説明に首肯はできる。しかし一方で、新たな都市計画支援システムの導入計画について、一旦立てた見込からさらに6か月ずれ込んだ点も事実としては残る。その意味で、本来、新システムの導入計画時には、半導体不足を含め、予想可能な社会情勢の変化について極力反映させた上で、これに並行する再リース契約時においても、再リースがいつまで必要なのかを決定できることが望ましい。

（参考）都市計画支援システム契約案件一覧（平成29年以降。一部抜粋。）

（単位：円）

年度	保守契約			機器賃貸借契約		
	契約期間	件名	契約金額	契約期間	件名	契約金額
平成29	以前省略			以前省略		
平成30	平成29年6月12日～ 令和4年5月31日	都市計画支援システム再構築 運用保守管理業務委託（長期 継続契約）	3,942,000	平成29年11月16日～ 令和4年5月31日	都市計画支援システム機 器賃貸借（長期継続契 約）	90,936
令和元			4,449,600			1,091,232
令和2			4,515,296			1,091,232
令和3			4,532,000			1,091,232
令和3			4,532,000			1,091,232
			957,000			181,872
令和4	令和4年5月31日～ 令和4年8月31日	都市計画システム再構築運用 保守管理業務委託（保守延 長）	459,360	令和4年5月31日～ 令和4年8月31日	都市計画支援システム機 器賃貸借（再リース）	255,090
	令和4年8月26日～ 令和5年2月28日	都市計画システム再構築運用 保守管理業務委託（再保守延 長）	918,720	令和4年9月1日～ 令和5年2月28日	都市計画支援システム機 器賃貸借（再リース延 長）	510,180
			152,900			126,390
令和5	令和5年3月1日～ 令和10年2月28日	都市計画システム再構築運用 保守管理業務委託（長期継続 契約）	4,361,940	令和5年3月1日～ 令和10年2月28日	都市計画支援システム機 器賃貸借（長期継続契 約）	1,516,680
令和6			4,361,940			1,516,680
令和7			4,361,940			1,516,680
令和8			4,361,940			1,516,680
令和9			4,208,820			1,390,290
			未定			

2) 再リース手続について【意見43】

本件都市計画支援システムに関する機器賃貸借については、平成29年11月16日から令和4年5月31日まで、1年あたり1,091,232円（1か月当たり90,936円）の5年の長期継続契約を締結していた。この契約の終了時に伴い、再リース契約として、令和4年5月31日から令和4年8月31日まで、3か月で255,090円（1

か月当たり 85,030 円) の機器賃貸借契約を締結していた。さらに再リース契約の終了に伴い、再々リース契約として、令和 4 年 9 月 1 日から令和 5 年 2 月 28 日まで、6 か月で 510,180 円 (85,030 円) の機器賃貸借契約を締結していた。

一般的に再リース契約の際には、元のリース契約の際に比べて大幅に金額が下がる傾向にある。本件においても、リース対象はパソコン、複合機等という一般的な機器であり、再リースの際には元のリース契約と比べて大幅に金額が下がるべきものと推定される。

本件では、1 か月当たりのリース料が、5 年の長期継続契約時に 90,936 円、再リース契約時に 85,030 円、再々リース契約時に 85,030 円となっており、金額は下がってはいるものの、下げ幅は大幅とは言えない水準と思料する。

本件再リース契約時、再々リース契約時の執行方法はいずれも随意契約・特命とされており、業者参考見積は 1 者のみから徴求している。特命随契においては見積合わせの場合に比べ業者間の比較によって金額の妥当性を判断することができないというデメリットがあるので、これを補うよう見積内容の検討を慎重に行うことが望まれる。

なお、前の都市計画支援システムに関するリース契約としては、平成 24 年 6 月 13 日から平成 29 年 6 月 30 日の長期継続契約においては、1 か月当たり 208,950 円、その後の平成 29 年 5 月 31 日から平成 30 年 2 月 28 日の再リース契約では、1 か月あたり 15,005 円と、大幅に金額が下がっていた。

(参考) 都市計画支援システム機器賃貸借契約 1月当たり金額 (平成24年度以降。一部省略。)

(単位:円)

年度	機器賃貸借契約				
	契約期間	件名	契約金額	1月当たり	
平成24	省略				
平成24			1,880,550	208,950	
平成25			2,507,400	208,950	
平成26	平成24年6月13日～	平成24年度導入機器都市計画支援システム機器賃貸借 (長期継続契約)	2,507,400	208,950	
平成27	平成29年6月30日		2,507,400	208,950	
平成28			2,507,400	208,950	
平成29	平成29年5月31日～ 平成30年2月28日		平成24年度導入機器都市計画支援システム機器賃貸借 (再リース)	135,043	15,005
平成29				90,936	90,936
平成30	平成29年11月16日～ 令和4年5月31日	都市計画支援システム機器賃貸借 (長期継続契約) (機械入替は平成29年3月)	1,091,232	90,936	
令和元			1,091,232	90,936	
令和2			1,091,232	90,936	
令和3			1,091,232	90,936	
令和3			181,872	90,936	
令和4	令和4年5月31日～ 令和4年8月31日	都市計画支援システム機器賃貸借 (再リース)	255,090	85,030	
令和4	令和4年9月1日～ 令和5年2月28日	都市計画支援システム機器賃貸借 (再リース延長)	510,180	85,030	
令和5	令和5年3月1日～ 令和10年2月28日	都市計画支援システム機器賃貸借 (長期継続契約)	126,390	126,390	
令和5			1,516,680	126,390	
令和6			1,516,680	126,390	
令和7			1,516,680	126,390	
令和8			1,516,680	126,390	
令和9			1,390,290	126,390	
令和9	未定				

(9) 図書館システム (図書館)

① システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的			
(1) システム概要			
図書館サービスを実施するために必要な、資料の受入、貸出返却、資料の検索及び利用者情報等の管理を一元的に行うシステム。また図書館HPと連携しており、HPの編集の他、HP-OPAC、電子図書館、オーディオブック等の管理を併せて行う。			
(2) 使用目的			
図書館サービスを実施するため、資料の所蔵・利用状況、利用者登録、HP等の管理等業務全般に使用している。			
② 使用開始年月			
令和4年2月			
③ 導入コスト			
(1) 概算			
44,000,000円 (令和3年度予算要求額)			
(2) 契約額			
42,152,000円			
④ 改修、更新			
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要			
改修・更新等なし			
(2) 契約額			
—			
⑤ システムの形態			
クラウド			
⑥ ユーザー数			
137名			
⑦ 調達の方法			
企画競争入札 (プロポーザル)			
⑧ 導入時の費用対効果の分析			
現システム導入以前も別ベンダーのシステムを導入していたため算出不可能。			
⑨ 業務処理手順の変更			
・電子図書館サービスを開始し、図書館利用券と同一の利用券番号・パスワードで利用可能となった。・移動図書館巡回場所からオンラインで利用可能な端末を導入した。・図書館ホームページを再構築し、書影表示機能や資料の利用記録機能等のサービス開始を開始した。・レファレンス (参考調査) 事例のシステム登録及び国立国会図書館レファレンス共同データベース登録用のファイル作成を開始した。・視覚障害者用録音図書 (DAISY) の管理を、エクセルからシステムに変更し、紙媒体資料と同様に検索・貸出等ができるようになった。			

⑩ 保守契約の内容、金額			
年度	概算額	契約額	
H30年度	長期継続契約（R2年2月1日～R9年1月31日）合計167,937,000円の分割払い	—	
R1年度		—	
R2年度		—	
R3年度		5,597,900円	
R4年度		33,587,400円	
合計		39,185,300円	
⑪ 保守契約の相手先の決定			
企画競争入札 ※システム調達時に、保守管理についても併せて行う。			
⑫ システム障害			
仮想ホストサーバに搭載しているハードディスクの故障により、約1時間30分システムがダウンした。			
⑬ システム障害への対策			
システム再起動までは、オフラインで使用可能な非常時貸出機能を用いて窓口業務を実施。システムのハードディスクを交換して対応。なお通常は仮想ホストサーバ2台構成のうち、片方がダウンするとゲストOSがフェールオーバーする仕組みだが、障害の発生を踏まえ、OSでは検知できないディスクの障害をBIOSレベルで検知する仕組みを導入した。			
⑭ バックアップデータの保存			

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限			
(1) 付与方法			
***に紐づけてIDを付与。			
(2) 権限の内容			
管理権限、更新権限（職位及び担当により、アクセス可能な機能を分けている）			
⑯ ユーザーID管理方法とたな卸			
(1) 管理方法			
ユーザー情報をシステム内で管理。併せてシステム上の共有フォルダ上にエクセルで管理。			
(2) たな卸の内容			
異動等が発生した場合に即時に対応。			
⑰ パスワード管理			
ユーザー情報と併せてシステム内で管理。			
⑱ USBメモリの使用制限			
専用の解除キーを利用することで、指定した端末のみ利用可能にしている。			
⑲ データ流出への対策			
外部記録媒体の利用を制限。併せてデータ抽出機能をユーザー権限で制限。			
⑳ 導入後の費用対効果の分析			
現システム導入以前も別ベンダーのシステムを導入していたため算出不可。			
㉑ 当該システムの課題			
システムベンダーがパッケージのバージョンアップを継続的に実施しており、図書館側で新規に利用可能となる機能を導入するか選択する。導入する機能の取捨選択及び導入時の業務処理手順の変更が必要になるため、図書館システムとシステムを使用し行う業務双方に習熟した職員が必要となる。			

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・当該システムについてのアンケート内容を確認した。
- ・以下の資料を入手し、その内容について確認した
システム概要図（最新のもの）、当初導入時の契約伺、契約書、入札手続に係る資料（システム導入時）、導入後の保守に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（令和4年度）、システムのマニュアル（最新のもの）、ユーザーIDリスト（令和4年4月1日）、ユーザーID棚卸表（最新のもの）、システム障害報告書（最新のもの）
- ・当該システムを管理する所管課担当者に、当該システムの概要及び運用方法についての質問を行った。
- ・必要に応じて、当該システムの画面を確認した。
- ・業務端末について、一部実査を行った。

③指摘及び意見

1) ユーザーID棚卸表と所属一覧との不整合について【指摘18】

図書館担当者から提出されたユーザーID棚卸表北部に記載されているユーザーの中に、北部図書室所属一覧に名前が載っていないものが複数あった。

この点、一般に、既に退職した社員のアカウント、出向や育児休暇など休眠状態のアカウント、課を異動した者のアカウント等、本来削除されるべきアカウントが有効なままシステムに残っていると、情報漏洩のルートとなるリスク、不正に利用されるリスク等がある。

本件においては、ユーザーID棚卸表北部には、北部図書室において使用されるユーザーが記載されているはずであり、そこに記載されているユーザーは、本来北部図書室所属一覧の名前の中に記載されているはずであるが、北部図書室所属一覧の名前の中に記載がなかったものが複数名あったものであり、不整合である。

所管課は、定期的なユーザーID棚卸結果に基づき、ユーザーID棚卸表と所属一覧との整合性を確認し、不整合があれば、必要な修正を行う必要がある。

2) ユーザーIDリストの棚卸の実施について【指摘19】

所管課である図書館へのアンケートの回答によれば、図書館システムのユーザーIDの管理方法は、「ユーザー情報をシステム内で管理。併せてシステム上の共有フォルダ上にエクセルで管理」する方法となっており、棚卸の内容については、「異動等が発生した場合に即時に対応」とのことであった。

図書館へのヒアリングによれば、ユーザーIDについては、異動等が発生した場合に即時に対応してユーザーIDリストの変更を行っていたが、一部の指定管理者においては、IDリストと人事情報との照合を行っていなかったとのことであった。

この点、「システム責任者は、利用されていないユーザーIDが放置されないよう、人事管理部門と連携し、点検しなければならない」（越谷市情報セキュリティポリシー6.2. (1) ②(ウ)）とされており、通常このようなユーザーIDリストが放置されないように行う作業としては、リストの棚卸が考えられる。したがって、ユーザーIDの異動時に対象の増減があった際にその変更を行うのみならず、一定の時期を定めて棚卸、すなわち人事管理部門の有するリストと本件システムのユーザーIDリストとの照合を行うべきである。

本件については、所管である図書館においては、一定の時期を定めての棚卸は行っておらず、また一部の指定管理者においては、ユーザーIDリストと人事情報との照合自体を行っていなかったとのことであるから、一定の時期を定めて棚卸、すなわち人事管理部門の有するリストと本件システムのユーザーIDリストとの照合を行うべきである。

3) アンケート形式等によるヒアリングについて【意見44】

令和4年2月に図書館システムを更改し、クラウド型の図書館システムの採用及び電子図書館との連携を行ったが、図書館担当者へのヒアリングによれば、本件システム更改後、電子図書館について導入してもらいたい本のジャンル等のヒアリングを行ったが、システム評価としてのアンケート形式等による要望等のヒアリングは、電子図書館・図書館システムともに行っていないとのことであった。

図書館システムのユーザーは利用者及び職員であり、利用者が提供されるサービスに満足しているか、職員が効率的かつ効果的に業務を遂行できる業務インフラが提供されているかは、新図書館システム全体の導入の趣旨と考えられる。

したがって、電子図書館・図書館システムについて、システム評価としてのアンケート形式等による要望のヒアリングを行って、利用者や職員から広くフィードバックを得てその結果を分析することは、システム及び委託業務の品質を評価する上で有用と考えられる。

(10) 学事システム (学務課)

①システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的			
(1) システム概要			
学事システム			
(1)学齢簿システム : 市民課保有の住民基本台帳情報と連携し、児童生徒の学籍管理、就学事務、就学通知等各種帳票発行等を行うシステム。			
(2)就学援助システム: 学齢簿情報、市民税課保有の税情報と連携し、就学援助費の申請受理、審査、認定、支給までの一連の事務処理を行うシステム。			
(2) 使用目的			
(1) 市民サービスの向上を図る。			
(2) 教育委員会、小・中学校間の業務の標準化、統一化、効率化を図る。			
(3) 児童生徒情報の教育施設への活用を図る。			
(4) 市民への情報提供の効率化を図る。			
(5) 情報の有効活用を図る。			
(6) 個人情報保護対策の向上を図る。			
② 使用開始年月			
学齢簿システム 平成17年8月			
就学援助システム 平成21年4月			
③ 導入コスト			
(1) 概算			
不明 (平成17年導入のため資料不存在)			
(2) 契約額			
学齢簿システム (H18) 4,725,000円			
就学援助システム (H21) 12,115,950円			
④ 改修、更新			
システムの導入以後の改修、更新の概要と支出金額 (概算、契約額) を教えてください。			
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要			
①平成22年度 学齢簿システム更新			
②平成24年度 住基法改正に伴う学齢簿システム改修			
③平成27年度 学事システム構築			
④平成30年度 申請書等に関する性別欄の見直し方針による各通知書等様式変更改修 越谷市就学援助実施要綱改正に伴う支給費目追加による改修			
⑤平成31年度 越谷市就学援助実施要綱改正に伴う未就学児童 (新小1) 分申請の取扱い機能追加による改修			
⑥令和2年度 学事システム更新			
⑦令和3年度 税制改正に伴う収入額算定方法の改訂通知による改修			
(2) 契約額			
① 9,964,500円			
② 6,499,500円			
③ 20,416,320円			
④ 1,490,400円			
⑤ 1,608,120円			
⑥ 1,599,400円			
⑦ 2,545,400円			

⑤ システムの形態			
オンプレミス・Webシステム			
⑥ ユーザー数			
6人			
⑦ 調達の方法			
企画提案方式			
⑧ 導入時の費用対効果の分析			
	(導入前)	(導入後)	※就学援助システム導入後のもの。 平成17年導入時には資料不存在的ため不明。
1.申請情報入力	5分×3,100件=15,500分=259時間	3分×3,100件=9,300分=155時間	
2.申請情報訂正入力	3分×620件=1,860分=31時間	2分×620件=1,240分=21時間	
3.所得一括賦課	1時間	30分	
4.所得一括判定	1時間	30分	
5.所得等確認	3分×3,100件=9,300分=155時間	1分×300件=300分=5時間	
6.所得等訂正入力	3分×310件=930分=16時間	1分×150件=150分=2.5時間	
7.未申告者確認	3分×350件=1,050分=18時間	1分×100件=100分=1.5時間	
	計 481時間	計 186時間	
⑨ 業務処理手順の変更			
<p>学齢簿システム・就学援助システムともに導入前の処理手順についての詳細は資料不存在的のため不明。</p> <p>就学援助システム導入時については、連動していなかった他システムと連動することにより、一部処理が自動入力可能となった。</p> <p>⇒就学援助申請者情報入力を学齢簿システム及び税情報と連動させることで認定業務・算定業務を簡素化。</p> <p>未申告者の把握の自動確認・住民票上の別世帯の把握・学齢簿との連動処理が可能になった。</p>			
⑩ 保守契約の内容、金額			
年度	概算額	契約額	
H30年度	3,110,000	3,101,328	
R1年度	3,140,000	3,130,044	
R2年度	3,160,000	3,158,760	
R3年度	3,160,000	3,158,760	
R4年度	3,160,000	3,158,760	
合計	15,730,000	15,707,652	
⑪ 保守契約の相手先の決定			
随意契約			
⑫ システム障害			
なし			
⑬ システム障害への対策			
<ul style="list-style-type: none"> ・サーバー電源の冗長化。 ・サーバの定期点検。 ・システムの定期点検（半年に1回）で使用頻度やデスク容量等の点検。 			
⑭ バックアップデータの保存			

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限			
(1) 付与方法			
***に生体情報を紐づけてIDを付与			
(2) 権限の内容			
管理者権限、更新権限、閲覧権限			

⑯ ユーザーID管理方法とたな卸			
(1) 管理方法			
ユーザー情報をシステム内で管理。			
(2) たな卸の内容			
異動等が発生した際に即座に管理。			
⑰ パスワード管理			
生体情報での認証のためパスワード管理はなし。			
⑱ USBメモリの使用制限			
使用できないよう制限しているが、専用の解除キーを使用することで利用可能としている。			
⑲ データ流出への対策			
データへのアクセスがシステムを介して以外は不可。 権限管理機能により利用者区分や所属に応じて照会できない等の制御。			
⑳ 導入後の費用対効果の分析			
システム導入後の費用対効果の分析の結果の内容を教えてください。			
	(導入前)	(導入後)	※就学援助システム導入後のもの。 平成17年導入時には資料不存在のため不明。
1.申請情報入力	5分×3,100件 = 15,500分 = 259時間	3分×3,306件 = 9,918分 = 165.3時間	
2.申請情報訂正入力	3分×620件 = 1,860分 = 31時間	2分×620件 = 1,240分 = 21時間	
3.所得一括賦課	1時間	30分	
4.所得一括判定	1時間	30分	
5.所得等確認	3分×3,100件 = 9,300分 = 155時間	1分×300件 = 300分 = 5時間	
6.所得等訂正入力	3分×310件 = 930分 = 16時間	1分×150件 = 150分 = 2.5時間	
7.未申告者確認	3分×350件 = 1,050分 = 18時間	1分×100件 = 100分 = 1.5時間	
	計 481時間	計 196.3時間	
㉑ 当該システムの課題			
特になし。			

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・当該システムについてのアンケート内容を確認した。
- ・以下の資料を入手し、その内容について確認した
システム概要図（最新のもの）、導入後の改修に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（直近の改修に係るもの）、導入後の保守に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（令和4年度）、システムのマニュアル（最新のもの）、効果検証資料、ユーザーIDリスト（令和4年4月1日）、ユーザーID棚卸表（最新のもの）
- ・当該システムを管理する所管課担当者に、当該システムの概要及び運用方法についての質問を行った。

③指摘及び意見

1) ユーザーID権限付与手続の改善について【指摘20】

学務課担当者に、提出されたユーザーIDリスト（令和4年4月1日）についてヒアリングしたところ、以下の回答があった。他の課へ異動等により本来ユーザーIDを削除すべき者が複数人残ったままになっていた。この点、業務系システムのユーザーIDについては、保守事業者により一度全権限を停止しており、そのうえで次年度利用申請があった対象者のみに権限を付与することとしている。しかしながら、学事システムについては、業務系システムとは異なるシステムであり、権限管理が別である。保守事業者が遠方のため、年度末において事業者の作業はなく、行政デジタル推進課職員の手作業により削除を実施している。利用申請書には権限付与対象者のみ記載されていることから、削除対象者が把握できない状態であったことが原因であるとのことであった。

一般に、既に退職した社員のアカウント、出向や育児休暇など休眠状態のアカウント、課を異動した者のアカウント等、本来削除されるべきアカウントが有効なままシステムに残っていると、情報漏洩のルートとなるリスク、不正に利用されるリスク等がある。

したがって、本来ユーザーIDを削除すべき者複数人については、その削除（使用不可）を行うべきである。

2) ユーザーIDリストの棚卸の実施について【指摘21】

学務課へのヒアリングによれば、ユーザーIDリストの管理は以下のように行われているとのことであった。本件システムの所管である学務課においては、ユーザーIDについて、学務課・給食課・子ども安全室・教育センターの担当者に付与されることとなっている。ユーザーIDリストは、年度末の切替え時には、事業課からの次年度業務系利用者申請に従い行政デジタル推進課にて権限の追加・削除を行っている。年度途中の異動・退職・他所属への応援等でIDの変更が必要な場合においても、事業課からの申請をもとに行政デジタル推進課にて作業を行っている。その際、学務課においては作業後のユーザーIDリストを申請書類との照合は行っていない。

この点、「システム責任者は、利用されていないユーザーIDが放置されないよう、人事管理部門と連携し、点検しなければならない」（「越谷市情報セキュリティポリシー」6.2. (1) ②(ウ)）とされており、通常このようなユーザーIDリストにおいてユーザーIDが放置されないように行う作業としては、リストの棚卸が考えられる。したがって、IDの異動時に対象の増減があった際にその変更を行うのみならず、システム責任者は一定の時期を定めて棚卸、すなわち人事管理部門の有するリストと本件システムのユーザーIDリストとの照合を行うべ

きである。

本件については、所管である学務課においては、ユーザーIDリストとの照合を、システム責任者が一定の時期を定めて行ってはいないとのことであったので、その実施をすべきと考える。

3) ユーザーID付与の範囲について【意見45】

学務課へのアンケートによれば、ユーザー数は6名との回答であったが、提出資料である令和4年4月1日時点でのユーザーIDリストによれば、登録されているユーザーIDは、学齢簿システムが79ID、就学援助システムが56IDであった。

この点、一般に、既に退職した社員のアカウント、出向や育児休暇など休眠状態のアカウント、課を異動した者のアカウント等、本来削除されるべきアカウントが有効なままシステムに残っていると、情報漏洩のルートとなるリスク、不正に利用されるリスク等がある。

越谷市情報セキュリティポリシーがユーザーIDの取扱いについて、「職員等は、業務上必要がなくなった場合は、利用者登録を抹消するよう、システム責任者に通知しなければならない。」（「越谷市情報セキュリティポリシー」6.2.（1）②（イ））としているのは、そのようなリスクに対応するため、ユーザーIDの登録を、業務上必要がある者に対して限定的に行うべきという考え方がその前提にあるものと思料する。

本件においては、学務課へのヒアリングによれば、アンケート記載の6名は、本システムを主に実際に使用している学務課の職員の人数であり、実際にはその他に、行政デジタル推進課の担当職員には管理者権限のあるユーザーIDが、学務課全職員と給食課全職員には更新権限のあるユーザーIDが、子ども安全室と教育センターには閲覧権限のあるユーザーIDが付与されているとのことであった。また、学務課全職員（約20名）には更新権限のあるユーザーIDが付与されているが、主に使用している6名以外で本システムを使用する可能性があるのは3～4名であり、それ以外の職員は使用していないとのことであった。さらに、入手したユーザーIDリスト（令和4年4月1日）によれば、ログアウト時間に最終のログアウト時間の記載がないIDが相当数あり、また最終ログアウト時間が2020年度となっているユーザーIDも複数あったことから、ユーザーIDを付与されているが実際には本システムを使用していないケースが相当数あるという状況であったと考えられる。

このような状況から考えれば、ユーザーIDの付与が業務上必要にある者に対して十分に限定的に行われていたかについて、疑問が残る。そこで、ユーザーIDの付与については、実際に本システムを利用する可能性について十分に検討し、

限定的に行うことが望まれる。

4) 資料の保存について【指摘22】

所管課に対するアンケート・ヒアリングの結果によれば、当該システムの導入時の各種資料（仕様書、選定資料、委託事業者との仕様変更の内容についての確認資料等）は保管されていないとのことであった。

この点について、所管課の見解は、以下のとおりである。

「越谷市文書管理規程」別表第2に従い、財産の取得、管理及び処分に関する文書に関しては5年、このうち重要なものは10年、特に重要なものは11年以上の保存期間が定められているため、当該システムの導入から10年を経過した当該システムの導入時の各種資料は廃棄した。

この点について、「越谷市情報セキュリティ対策基準」6.3.(4)システム開発、導入、保守等によれば、システム責任者は、システム開発・保守に関連する資料及びシステム関連文書を適正に整備・保管しなければならないとされている。当該基準の趣旨は、使用しているシステムについては、保守契約・改修契約の際には、当該システムの導入時の関連資料が有益な資料であり、また、外部の第三者に対して、当該システムの導入過程の適切性を説明する際に根拠資料となるため、システム導入時の関連資料の保管を義務付けたものと解される。

よって、所管課は、当該システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。

それにより、保守契約の内容及び金額、システムの改修の必要性及び金額の適切性を検証するための根拠資料となるとともに、システム更新の際の仕様書の作成、金額の妥当性の検証、選定手続の確認に有用な資料となると考えられる。また、外部の第三者への説明が可能となる。

(11) 学校系システム・ネットワーク（教育センター）

① システムの概要

アンケートの内容は、以下のとおりである。

① 概要、使用目的			
(1) システム概要			
教育委員会の事務および市内小中学校の教職員の校務を行うためのシステム。			
(2) 使用目的			
教育委員会の事務 小中学校教職員の校務			
② 使用開始年月			
平成18年			
③ 導入コスト			
(1) 概算			
不明			
(2) 契約額			
不明			
④ 改修、更新			
(1) システムの導入以後の改修、更新の概要			
平成29年度にサーバーをデータセンターに移行とクライアント端末をゼロクライアント端末へ移行した。 令和5年6月にデータセンターを更改した。			
(2) 契約額			
令和5年6月更改分 142,560,000円（10ヶ月分）			
⑤ システムの形態			
プライベートクラウド			
⑥ ユーザー数			
1,550名			
⑦ 調達の方法			
随意契約			
⑧ 導入時の費用対効果の分析			
不明			
⑨ 業務処理手順の変更			
不明			

⑩ 保守契約の内容、金額			
年度	概算額	契約額	
H30年度	※概算額は、予算額、見積額、積算額等を記入してください。	33,220,800	
R1年度		33,528,396	
R2年度		33,836,000	
R3年度		33,836,000	
R4年度		33,836,000	
合計		168,257,196	
⑪ 保守契約の相手先の決定			
随意契約			
⑫ システム障害			
なし			
⑬ システム障害への対策			
システムの冗長化、電源の冗長化、データセンターにて保管			
⑭ バックアップデータの保存			

⑮ ユーザーIDの付与方法と権限			
(1) 付与方法			
教職員は、***に10を付けて付与。市職員は、市の***の頭に0を付けて付与			
(2) 権限の内容			
管理者権限、校長権限、教頭権限、教務主任権限、一般職権限、指導課権限、学務課権限、教育総務課権限、給食課権限、学校管理課権限、教育センター権限、スクールカウンセラー権限、学校相談員権限、相談員権限、SSW権限			
⑯ ユーザーID管理方法とたな卸			
(1) 管理方法			
システム管理者がエクセルで管理（ネットワークドライブ）			
(2) たな卸の内容			
異動等が発生した場合に即時に対応			
⑰ パスワード管理			
初期パスワード後各自でパスワードを変更するため管理なし。			
⑱ USBメモリの使用制限			
許可されたセキュリティUSBメモリ			
⑲ データ流出への対策			
端末管理ソフトによりクライアント端末からUSB等外部記憶媒体でのデータの持ち出しを禁止している			
⑳ 導入後の費用対効果の分析			
不明			
㉑ 当該システムの課題			
特になし			

②実施した監査手続

以下の手続を実施した。

- ・当該システムについてのアンケート内容を確認した。
- ・以下の資料を入手し、その内容について確認した
システム概要図（最新のもの）、導入後の改修に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（直近の改修に係るもの）、導入後の保守に係る契約伺、契約書、入札手続に係る資料（令和４年度）、システムのマニュアル（最新のもの）、ユーザーIDリスト
- ・当該システムを管理する所管課担当者に、当該システムの概要及び運用方法についての質問を行った。
- ・必要に応じて、当該システムの画面を確認した。
- ・業務端末について、一部実査を行った。

③指摘及び意見

1) 職種の登録について【指摘２３】

令和４年度に学務課から提出されたユーザーID変更申請をもとにされた本件学校系システムへのユーザーIDの登録の中で、学務課からのユーザーID変更申請では職種が助教諭となっているにもかかわらず、本件学校系システム上に登録されている職種が教諭となっているケースが１件発見された。

教育センターの担当者からのヒアリングによれば、本件学校系システム上では、教諭でも助教諭でもアクセス権限の内容が同じため、アクセス権限の設定の項目として、教諭という項目は設けているが助教諭という項目は設けていない、したがって、本ケースでも、職種を助教諭ではなく教諭に置き換えて登録したとのことであった。しかし、本ケースの職員の職種はあくまで助教諭であり、職種を教諭と登録すれば、実際の職種とは異なる職種が本件学校系システムに登録されてしまうことになる。そこで、実際の職種で登録するためには、アクセス権限の設定の際の項目として、教諭のみならず助教諭を設けるべきであり、学務課からの申請の職種が助教諭なのであれば、本件学校系システムにも助教諭と登録できるようにすべきである。

2) ユーザーIDの棚卸の実施について【指摘24】

教育センターへのアンケートの回答によれば、学校系システムのユーザーIDの管理方法は、システム管理者がエクセルで管理（ネットワークドライブ）する方法となっており、棚卸の内容については、異動等が発生した場合に即時に対応しているとのことであった。

教育センターへのヒアリングによれば、本件システムの所管である教育センターにおいては、ユーザーIDについて、学務課からの申請に基づいて、所管課である教育センターが即座にユーザーIDリストの変更を行っているが、一定の時期を定めての棚卸は行っていないとのことであった。

この点、「システム責任者は、利用されていないユーザーIDが放置されないよう、人事管理部門と連携し、点検しなければならない」（越谷市情報セキュリティポリシー6.2. (1) ②(ウ)）とされており、通常このようなユーザーIDリストにおいてユーザーIDが放置されないように行う作業としては、リストの棚卸が考えられる。したがって、ユーザーIDの異動時に対象の増減があった際にその変更を行うのみならず、一定の時期を定めて棚卸、すなわち人事管理部門の有するリストと本件システムのユーザーIDリストとの照合を行うべきである。

本件については、所管である教育センターにおいては、一定の時期を定めての棚卸は行っていないとのことであったので、その実施をすべきと考える。

3) 資料の保存について【指摘25】

所管課に対するアンケート・ヒアリングの結果によれば、当該システムの導入時の各種資料（仕様書、選定資料、委託事業者との仕様変更の内容についての確認資料等）は保管されていないとのことであった。

この点について、所管課の見解は、以下のとおりである。

「越谷市文書管理規程」別表第2に従い、財産の取得、管理及び処分に関する文書に関しては5年、このうち重要なものは10年、特に重要なものは11年以上の保存期間が定められているため、当該システムの導入から10年を経過した当該システムの導入時の各種資料は廃棄した。

この点について、「越谷市情報セキュリティ対策基準」6.3. (4) システム開発、導入、保守等によれば、システム責任者は、システム開発・保守に関連する資料及びシステム関連文書を適正に整備・保管しなければならないとされている。当該基準の趣旨は、使用しているシステムについては、保守契約・改修契約の際には、当該システムの導入時の関連資料が有益な資料であり、また、外部の第三者に対して、当該システムの導入過程の適切性を説明する際に根拠資料となるため、

システム導入時の関連資料の保管を義務付けたものと解される。

よって、所管課は、当該システムの導入時の各種資料について、当該システムを継続的に使用している期間において、「越谷市情報セキュリティ対策基準」にしたがって、適切に整備・保管する必要がある。

それにより、保守契約の内容及び金額、システムの改修の必要性及び金額の適切性を検証するための根拠資料となるとともに、システム更新の際の仕様書の作成、金額の妥当性の検証、選定手続の確認に有用な資料となると考えられる。また、外部の第三者への説明が可能となる。

4) 運用保守契約の金額の見直しについて【意見46】

過去3年度の運用保守契約の金額は、前述のとおり同額であり、その前の2年度についても増加傾向にある。運用保守契約においては、随意契約により同一の契約金額で長期間にわたり、毎年、同一の契約が継続的に締結されるリスクがある。

所管課は、過去5年度の実績に基づき、運用保守契約についての費用対効果を検証し、必要に応じて契約内容を見直し、運用保守の作業内容の見直し等により、運用保守契約の金額の見直しを委託先に要請することが望まれる。