

### 3-7. 住民情報ネットワーク運営事業

#### 3-7-1. 事務事業評価シート

事務事業名	住民情報ネットワーク運営事業			総合計画 個別施策	行政情報化の推進
				担当課	情報政策課
根拠法令等	なし				
新規・継続	継続	事業開始年度	昭和61年度		

#### 1. 事業の概要

##### 【事業内容】

住民登録・印鑑登録・各種課税・徴収・証明書の発行といった住民記録を基とした基幹系業務を担当する職員が使用する情報機器(コンピュータやプリンター等)を調達して、各業務間で相互に連携がきくようネットワークで接続しております。それらの機器の設定や維持・安全管理を行う事業が住民情報ネットワーク事業です。

##### 【成果目的】

庁内の各課、出先機関の各種住民情報システムを通信ネットワークで相互接続することにより、行政事務の効率化を図り、無駄なデータの重複を防ぎ、検索を容易にすることにより、住民からの各種申請・届出、事務手続きの高速化・簡略化を図る。

#### 2. 活動指標と成果指標

指標名	単位	説明	H24	H25	H26	H27
			目標	目標	目標	目標
活動指標	平均時間	機器トラブル時の復旧時間	8	8	6	6
			5	4		
活動指標	平均時間	ソフトトラブル時の復旧時間	4	4	2	2
			1	1.5		
成果指標	%	正常稼働率/稼働率	99.0	99.0	99.0	99.0
			99.1	99.5		

#### 3. 事業費の内訳とコスト分析

##### (1) 歳出内訳

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
13,405,350	13,629,840	12,477,942

##### (2) 歳入

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
0	0	0

歳入内容:

[種別]	[金額]	[内容]
決算内訳	委託料 6,751,500	サーバー、ネットワーク機器、クライアントパソコン、プリンタの保守管理費
	使賃料 6,878,340	住民情報ネットワーク用のサーバー、ネットワーク機器の使用料および保守料

##### (3) 人件費(時間)

	H24年度		H25年度	
	時間数	人件費概算	時間数	人件費概算
正職員(時間内)	1,187	2,059,705	1,245	2,160,596
正職員(時間外)	11	24,173	13	28,834
臨時職員				
その他				
合計	1,198	2,083,878	1,259	2,189,430

##### (4) 町民1人当たりコスト (事業費+人件費-歳入)

	H24年度(決算)	H25年度(決算)
事業費	13,405,350	13,629,840
人件費	2,083,878	2,189,430
小計	15,489,228	15,819,270
歳入	0	0
計	15,489,228	15,819,270
町民1人当たり	約 323円	約 330円

#### 4. 事業の方向性と取組方針(1次評価)

##### ▼担当者記入

今年度中の改善計画
システムは5年おきに見直しを行っており、本年度はその見直しの年にあたる。今回はパソコンの台数と経費を削減しても事務効率下がらないくみ(仮想デスクトップ)を導入する。また、個人情報適切に管理し、情報漏えい等のトラブルを防ぐために個人ごとのログインとログの取得を行う。昨年度設置した自家発電装置と連携を行い、非常時でも安定稼働できるシステムづくりを心掛けた。

##### ▼課長記入

##### (評価理由)

方向性	住民情報ネットワーク上では、多くの業務システムが稼働している。番号制度の中間サーバ接続など、ネットワーク規模拡大が必要。
拡大して継続	
業務改善	IT技術、セキュリティ対策、制度の改正などに対し、機密性・安全性・可用性を確かなものにするための改善が常に必要とされている。
一部改善	
取組方針(改善方針)	基幹情報(住民情報)は一部で仮想デスクトップシステムの採用により、行政情報システム用のパソコンからの運用ができるようになるためコスト削減が可能となる。 共用ID及びパスワードを廃止して、個人IDでのログインにし、またアクセスログを取り情報セキュリティの確保に努める。 番号制度の導入準備を進める。

## 3-7-2. 委員会における評価と指摘事項

※分数は全委員のうち妥当であると評価した委員の数を示す

※「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

委員会としての評価		補足
目的に対する手段	6/6 → ○	
活動指標	4/6 → ○	
成果指標	1/6 → ×	<ul style="list-style-type: none"> <li>例えば情報の取りやすさの職員の満足度。</li> <li>正常稼働時間。100%であるべき。</li> <li>稼働率では全体が分からない。稼働時間で成果指標を示すと良いのでは。</li> <li>安全管理を測る指標を取り入れて欲しい。</li> <li>職員に対しての満足度などを何かの折に聞くというのも良いのでは。</li> </ul>
方向性	6/6 → ○	
業務改善	6/6 → ○	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全管理に対するチェック体制を追加する必要あり。</li> </ul>
取組方針 (改善方針)	6/6 → ○	<ul style="list-style-type: none"> <li>アクセスログを不定期に上司に通知。</li> </ul>

## ヒアリングにおける主な指摘事項

- 職員を信用しないわけではないが、アクセスログを無作為に抽出して、上司に通知するというのも民間では行っている。誰がいつ何の情報を開いたかというのが分かるので、職員も変な検索はできないという抑止力になる。自分の業務に関係ない情報にアクセスした時にはおかしいということになる。
- 行政として委託先に対してどういう管理をしているか。
- 随意契約について、委託料が近年下がってきているのは良いことだが、適正な価格なのか、以前が高すぎたのか分からない。
- 安全管理がこの事業では重要。性善説で業者との信頼関係というのでは説得力がない。世間では情報流出など次々に起きている。悪意のある社員がいらないとは限らない。
- 委託業者に対して月に一回抜き打ちで行き、出入り状況を1か月分見せてもらうなども良いだろう。次回の契約更改の時にそういった内容を入れておくなど、何か対策をすべき。
- その道の詳しい人は普通の人に考えないことも考えつく。形跡を定期的にチェックするなどには必要だろう。お客様の情報を抜き出すというのは、いくら対策を講じて、意識的に取ろうとする人がいると防ぐことは難しい。USBで取ったとか開いたという情報は残るはず。

## ヒアリングシート自由記載

- 情報の管理の難しさを感じた。
- 業務改善は委託先の努力によるところが大きい。

### 3-7-3. 担当課による対応方針

事業名	住民情報ネットワーク運営事業	担当課	総務部情報政策課
-----	----------------	-----	----------

#### 1. 目的に対する手段

目的に対する手段	外部評価結果	妥当である	事業内容の見直し:	無し
	担当課の考え方	妥当であるとの評価を得たため、現行の事業内容を継続する。		

#### 2. 指標

活動指標	外部評価結果	妥当である	活動指標の見直し:	無し	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	ハードウェア異常対応	平均時間	機器トラブル時の復旧時間	H24	H25	H26	H27
		ソフトウェア異常対応	平均時間	ソフトトラブル時の復旧時間	8	8	6	6
	来年度	ハードウェア異常対応	平均時間	機器トラブル時の復旧時間	4	4	2	2
ソフトウェア異常対応		平均時間	ソフトトラブル時の復旧時間	8	8	6	6	
担当課の考え方	妥当であるとの評価を得たため、現行の事業内容を継続する。							

成果指標	外部評価結果	妥当でない	成果指標の見直し:	有り	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	システム安定稼働率	%	正常稼働率/稼働率	H24	H25	H26	H27
					99.0	99.0	99.0	99.0
	来年度	システム安定稼働率	%	正常稼働時間/稼働時間	H24	H25	H26	H27
システム改善割合		%	改善数/改善要望	99.0	99.0	99.0	99.0	
担当課の考え方	正常稼働時間を稼働時間で割ることにより稼働率を算出し、稼働率向上を心掛ける。システム改善数をシステム改善要望数で割ることにより改善率を算出し、システム向上に努める。							

3. 事業の方向性

方向性	外部評価結果	妥当である	現在の方向性	拡大して継続	方向性の見直し (見直し後の方向性)	無し
	担当課の考え方	妥当であるとの評価を得たため、現行の事業内容を継続する。				
業務改善	外部評価結果	妥当である	現在の業務改善	一部改善	業務改善の見直し (見直し後の業務改善)	有り
	担当課の考え方	システム利用の実態を把握し、今後に活かすために使用職員を対象とした満足度調査を実施する。				

4. 取組方針

取組方針 (改善方針)	外部評価結果	妥当である	取組方針の見直し	有り
	現在の取組方針	<p>基幹情報(住民情報)は一部で仮想デスクトップシステムの採用により、行政情報システム用のパソコンからの運用ができるようになるためコスト削減が可能となる。</p> <p>共用ID及びパスワードを廃止して、個人IDでのログオンにし、またアクセスログを取り情報セキュリティの確保に努める。</p> <p>番号制度の導入準備を進める。</p>		
			【評価結果を踏まえた今後の取組方針】	<p>基幹情報(住民情報)は一部で仮想デスクトップシステムの採用により、行政情報システム用のパソコンからの運用ができるようになるためコスト削減が可能となる。</p> <p>共用ID及びパスワードを廃止して、個人IDでのログオンにし、またアクセスログを取り情報セキュリティの確保に努める。番号制度の導入準備を進める。</p> <p>委託業者のデータセンターの保守状況を確認する。</p>