

平成19年度

包括外部監査結果報告書

情報システムに関する財務事務の執行について

市営住宅事業に関する財務事務の執行について

広島市包括外部監査人

公認会計士 濱田 芳弘

報告書中の表の合計は、端数処理の関係で総数と内訳の合計が一致しない場合があります。

目 次

1	情報システムに関する財務事務の執行について	1－ 1
		～
		1－ 8 7
2	市営住宅事業に関する財務事務の執行について	2－ 1
		～
		2－ 7 3

情報システムに関する財務事務の執行について

目 次

第 1	外部監査の概要	1-1
1	外部監査の種類	1-1
2	選定した特定の事件（テーマ）	1-1
(1)	外部監査の対象	1-1
(2)	監査対象期間	1-1
(3)	外部監査実施期間	1-1
(4)	事件を選定した理由	1-1
(5)	補助者	1-1
(6)	利害関係	1-2
3	監査実施の概要	1-3
(1)	監査対象の選定	1-3
(2)	監査の視点	1-3
(3)	主な監査手続	1-4
第 2	広島市の情報システムの概要	1-5
1	広島市の情報化施策の概要	1-5
(1)	広島市の情報化施策、基本方針	1-5
(2)	電子自治体への推進体制（e-市役所推進計画）	1-13
2	広島市の情報化の現状	1-30
(1)	広島市の情報システム	1-30
(2)	広島市の電子自治体推進の状況	1-34
3	ITガバナンス	1-50
(1)	広島市のITガバナンスの取組状況	1-51
第 3	外部監査の結果及び意見	1-56
1	広島県・市町村電子申請システム	1-57
(1)	広島県・市町村電子申請システムの概要	1-57
(2)	監査手続	1-57
(3)	確認した事実	1-57
(4)	監査の結果	1-58
(5)	監査の意見	1-58
2	業務流れ図、情報システム開発標準及び共通基盤の機能要件整備支援業務	1-60
(1)	業務流れ図、情報システム開発標準及び共通基盤の機能要件整備支援業務の概要	1-60
(2)	監査手続	1-60
(3)	監査の結果	1-60
(4)	監査の意見	1-60
3	電子計算機用入力データ作成業務	1-62
(1)	電子計算機用入力データ作成業務の概要	1-62
(2)	監査手続	1-62
(3)	確認した事実	1-62

(4) 監査の結果.....	1－63
4 ホームページ「広島市の産業」.....	1－64
(1) ホームページ「広島市の産業」の概要.....	1－64
(2) 監査手続.....	1－66
(3) 監査の結果.....	1－66
(4) 監査の意見.....	1－66
5 福祉情報システム（補装具、地域生活支援事業等）の改造に係る業務.....	1－68
(1) 福祉情報システム（補装具、地域生活支援事業等）の改造に係る業務の概要....	1－68
(2) 監査手続.....	1－68
(3) 監査の結果.....	1－68
(4) 監査の意見.....	1－68
6 国民健康保険事務システムの改造に係る業務.....	1－70
(1) 国民健康保険事務システムの改造に係る業務の概要.....	1－70
(2) 監査手続.....	1－70
(3) 監査の結果.....	1－70
(4) 監査の意見.....	1－70
7 広島市電子調達システム.....	1－71
(1) 広島市電子調達システムの概要.....	1－71
(2) 監査の手続.....	1－72
(3) 確認した事実.....	1－73
(4) 監査の結果.....	1－74
(5) 監査の意見.....	1－75
8 電子計算機（端末装置一式）の借上げ.....	1－77
(1) 電子計算機（端末装置一式）の借上げの概要.....	1－77
(2) 監査手続.....	1－77
(3) 監査の結果.....	1－78
(4) 監査の意見.....	1－78
第4 総括意見.....	1－79
1 情報資産の一元的な把握.....	1－79
2 システム最適化への取組.....	1－80
3 行政情報化推進部会審議後のフォローアップ.....	1－82
4 プログラム管理とPMO.....	1－83
(1) PMO（Program Management Office）.....	1－83
(2) IT投資管理.....	1－84
5 見積り精度の向上とガイドラインの策定.....	1－85
6 情報セキュリティの確保.....	1－86
(1) 情報セキュリティ管理のPDCA.....	1－86
(2) 情報セキュリティ事故対応のテスト及び訓練.....	1－86
(3) 情報セキュリティ監査後の見直し体制.....	1－87

第1 外部監査の概要

1 外部監査の種類

地方自治法第252条の37第1項及び第4項並びに広島市外部監査契約に基づく監査に関する条例第2条に基づく包括外部監査

2 選定した特定の事件（テーマ）

(1) 外部監査の対象

情報システムに関する財務事務の執行について

(2) 監査対象期間

平成18年度を対象とした。ただし、必要に応じて過年度及び平成19年度分の一部についても監査対象とした。

(3) 外部監査実施期間

平成19年7月18日から平成20年1月16日まで

なお、平成19年4月1日から平成19年7月17日までは、事件の選定を行うとともに、補助者の選定を行った。

(4) 事件を選定した理由

自治体の行政運営にとって、情報システムは必要不可欠なものである。

現在、広島市は、「広島市情報化基本計画」（平成12年策定）及びそのアクションプログラムとしての「e - 市役所推進計画」に基づき、次世代インターネットの活用による情報通信基盤の整備と利用者の視点に立った情報利用環境の整備を2大目標として進めているところである。

このような、情報システム投資については、当初の導入目的に見合った効果が実現されているかどうか、システムの改修等多額の支出が経済的かつ効率的になされているかどうか、情報の外部への漏えい防止等のセキュリティが保たれているかどうかについて、外部の視点で監査を行う必要性があると考え、特定の事件として選定したものである。

(5) 補助者

公認情報システム監査人	溝下	博
システム監査技術者	小松	孝浩
	本多	美和子

(6) 利害関係

包括外部監査の対象とした事件につき、包括外部監査人及び補助者は地方自治法第252条の29に規定する利害関係はない。

3 監査実施の概要

(1) 監査対象の選定

次表に記述した情報システムの調達に関わる業務について監査の対象とした。

	システム名称	所管部	業務内容
1	広島県・市町村電子申請システム	企画総務局情報政策課	システムの運用サービス提供業務の委託
2	業務流れ図、情報システム開発標準及び共通基盤の機能要件整備支援業務	企画総務局情報政策課	支援業務の委託
3	電子計算機用入力データ作成業務（就学援助等）	企画総務局情報政策課	データ入力委託
	電子計算機用入力データ作成業務（市税システム）	企画総務局情報政策課	データ入力委託
4	ホームページ「広島市の産業」	経済局経済振興課	保守・運用委託
5	福祉情報システム（補装具、地域生活支援事業等）の改造に係る業務	社会局社会企画課	システム改造委託
6	国民健康保険事務システムの改造に係る業務	社会局保険年金課	システム改造委託
7	入札・契約制度改善に伴う電子調達システムへの機能追加業務	財政局契約部	システム機能追加委託
	広島市電子調達システムに係る機器設備等提供及び運用管理業務		システム運用管理の委託
	電子調達システム システム支援委託業務		支援業務の委託
8	電子計算機（端末装置一式）の借上げ	企画総務局情報政策課	機器レンタル

(2) 監査の視点

情報システムに関する財務事務の執行が、関係諸法規に従って経済的・効率的・有効的に行われているかを検証するために、以下の着眼点に基づき監査を行った。

- ア 情報システムの導入又は運用に関する事務手続が法令や規則に準拠しているか。
- イ 情報システムの導入又は運用に関する統制（ITガバナンス）が確立しているか。
- ウ 情報システムの導入又は運用に関する共同化・標準化が進んでいるか。
- エ 情報システムの導入又は運用によって住民サービスの向上や業務の効率化が図られているか。
- オ 情報セキュリティ対策が有効かつ効率的に行われているか。

(3) 主な監査手続

前記(2)の視点を踏まえて、関係法令・条例・規則等の規程・記録類の閲覧、担当者への質問、比較分析等を行った。

なお、監査手続は原則として試査（サンプリング）により行った。

第2 広島市の情報システムの概要

1 広島市の情報化施策の概要

(1) 広島市の情報化施策、基本方針

広島市では高度情報化への対応を都市発展の重要な課題と認識し、平成元年5月に策定した「第3次広島市基本計画」において、「新たな時代を開く活力あるまちづくり」の中に、「情報機能の強化」を位置づけた。

しかしながら、この情報化という領域における総合的・体系的な施策の展開については、各省庁が地域情報化構想に基づく各種施策で示すとともに、各都市が情報化の各種取組を行っているにもかかわらず、十分とはいえない状況にあった。

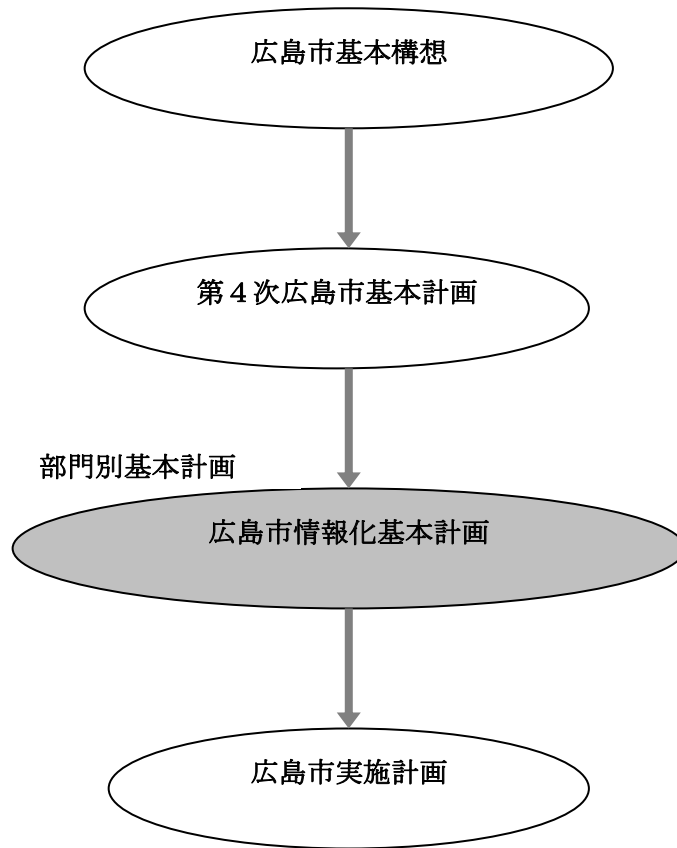
このことから、広島市においては、平成2年9月に「広島市高度情報化基本計画」を策定し、広島市における都市づくりに対応した情報機能強化のための基本的視点を示すとともに、これに基づく情報化施策及びその実施手順のとりまとめを行った。

広島市では、科学技術の進展による負の産物としての原子爆弾による人類史上初の被爆という悲劇を経験した。この経験を教訓に科学技術の平和利用・人間的利用を行うことがまさに広島市の使命であるにとらえ、また、新たな時代を切り開く魅力ある都市「広島」を創造していくためには、情報化のより一層の推進が不可欠であることから、広島市は情報化を推進していくにあたって進むべき方向性を明確に示すために、平成12年3月に「広島市情報化基本計画」を策定した。

「広島市情報化基本計画」は、「広島市基本構想」に基づき策定された「第4次広島市基本計画（平成11（1999）年策定）」の趣旨の下に、広島市のまちづくりを進めていく上で必要な情報化の考えを示したものである。

以下の図は、「広島市情報化基本計画」に係る構想・計画の流れを示している。

【広島市情報化基本計画に係る構想・計画の流れ】

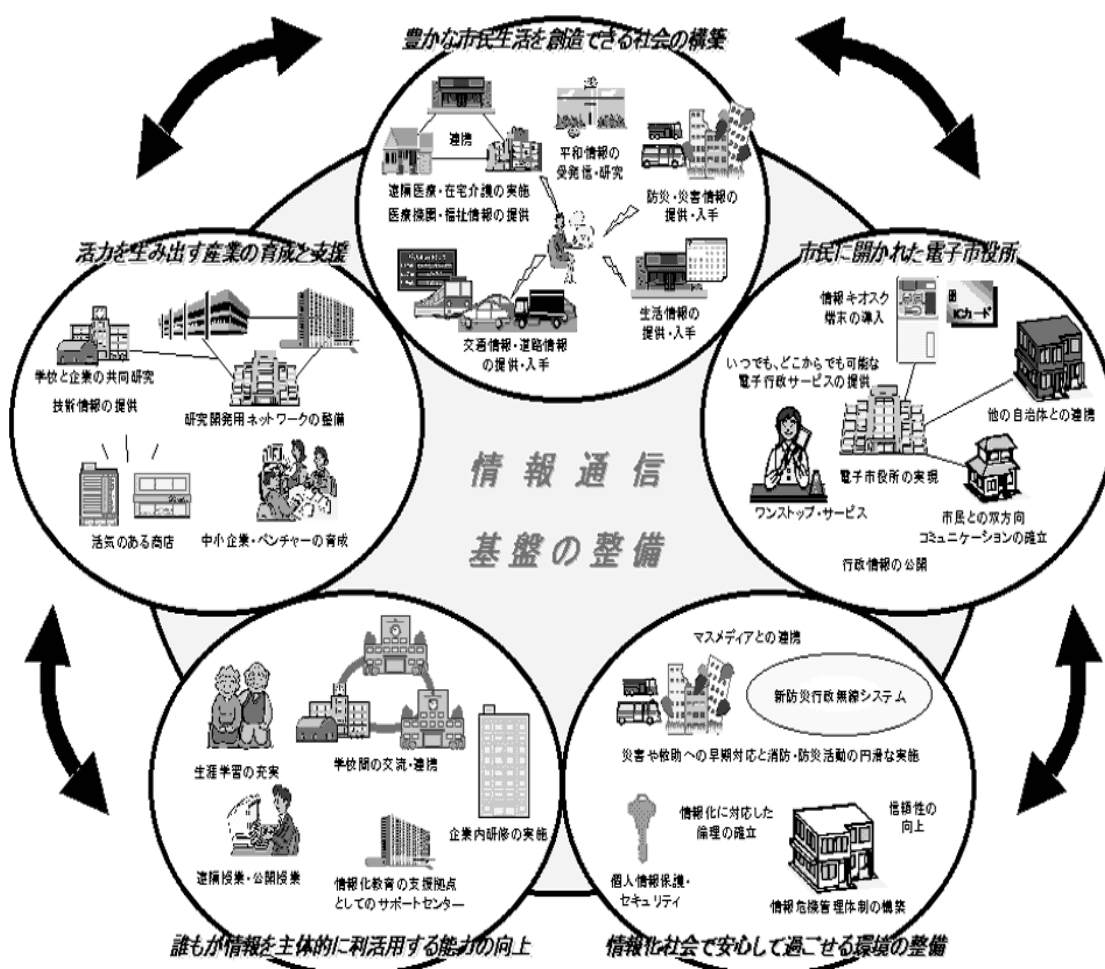


「広島市情報化基本計画」は、「広島市基本構想」、「第4次広島市基本計画」の趣旨や、平成2年度に策定された「広島市高度情報化基本計画」の内容を踏まえながら、今後の情報通信技術・環境の動向を見据えて総合的な情報化基本計画を策定することを目的として、策定された。また、策定にあたっては、幅広い意見を取り入れるために、各界の有識者及び市民の代表からなる「広島市情報化懇話会」を設置して、その意見を計画に反映させた。

この「広島市情報化基本計画」は、平成12年度から平成22年度までの11年間を対象期間としている。しかしながら、情報化の進展速度や社会情勢の変化なども想定されるため、各施策の実施計画の際には常にフォローアップなどを行い、必要に応じて計画の見直しが行われている。

広島市が構想する情報利用環境の整備イメージは次の図のとおりである。

【情報利用環境の整備イメージ】



広島市のホームページ「広島市情報化基本計画」から引用

<http://www.city.hiroshima.jp/kikaku/joho/joho/5-p02.html>

また、広島市では、重要度の高い施策や他の各施策の土台となるような施策をリーディングプロジェクトと位置づけて優先的に実施していくこととした。リーディングプロジェクトと広島市の6つの情報化の課題との関係、並びに、各プロジェクトのスケジュール、担当部局は以下のとおりである。

【広島市情報化基本計画ーリーディングプロジェクト】

番号	リーディングプロジェクト	情報通信基盤の整備	情報利用環境の整備					年 度		主な担当部局
			豊かな市民生活創造できる社会の構築	誰もが情報力を主体的に活用できる情報環境の整備	活力を生み出す産業の育成	市民に開かれた電子市役所	情報環境の整備で安心して過ごせる社会の整備	平成16年度まで	平成17年度以降	
1	研究開発用ネットワークの構築	◎			○	○		→		企画総務局 経済局 道路交通局 市立大学
2	情報研究センターの設置	◎		○	○	○		→		企画総務局 市民局 社会局 経済局 市立大学
3	情報通信関連の研究機関の誘致	◎		○	○	○		→		市立大学

(凡例 ◎：主軸 ○：関連項目)

番号	リーディングプロジェクト	情報通信基盤の整備	情報利用環境の整備					年 度		主な担当部局
			豊かな社会の構築	誰もが活用できる情報能力の主体的に活用	と活力を生み出す産業の育成	市民に開かれた電子市役所	情報環境の整備で安心して過ごせる社会の整備	平成16年度まで	平成17年度以降	
4	CATV ¹ の高度利用	◎	○	○		○	○			企画総務局
5	情報キオスク端末の導入	◎	○	○		○		→		企画総務局 市民局 経済局 道路交通局 消防局
6	地域マルチICカード ² システムの導入	○	◎		○	○	○	→		企画総務局 市民局

(凡例 ◎：主軸 ○：関連項目)

出典：IT用語辞典「e-Word」、総務省「新電子自治体推進指針」、「@IT」、日経BP「デジタル大辞典」

¹ ケーブルテレビ。もともとは共同受信アンテナ・テレビジョン（Community Antenna Television）の略で、特定の地域内で番組を配信するシステム。地上波放送や衛星放送の再送信サービスに加え、独自の番組作成や、有料番組放送などを行っている場合もある。CATV回線を用いてインターネット接続サービスを行っているCATV事業者も多い。CATV（Cable Television）

² 「ICカード」とは、キャッシュカード大のプラスチック製カードに極めて薄い半導体集積回路（ICチップ）を埋め込み、情報を記録できるようにしたカードのこと。

番 号	リーディング プロジェクト	情 報 通 信 基 盤 の 整 備	情報利用環境の整備					年 度		主な 担当部局
			豊 社 会 の 構 築	誰 も が 情 報 力 を 主 向 体 的 に 利 活 用 で き る	と 活 力 を 生 み 出 す 産 業 の 育 成	市 民 に 開 か れ た 電 子 市 役 所	情 報 化 社 会 の 整 備	平成 16 年度 まで	平成 17 年度 以降	
7	保健・医療・福祉ネットワークの構築		◎		○	○		→		社会局
8	地球市民電子会議の開催		◎			○		→		企画総務局
9	電子図書館 ³ の構築	○	◎	○		○		→		教育委員会
10	総合交通情報システムの構築	○	◎	○		○		→		道路交通局
11	教育用情報通信ネットワークの整備			◎		○		→		教育委員会

(凡例 ◎：主軸 ○：関連項目)

³ 電子図書館は、平成18年4月から市民局が担当している。

番 号	リーディング プロジェクト	情 報 通 信 基 盤 の 整 備	情報利用環境の整備					年 度		主な 担当部局
			豊 社 会 の 構 築	用 誰 も が 情 報 力 を の 主 向 体 上 に 利 活	と 活 支 援 を 生 み 出 す 産 業 の 育 成	市 民 に 開 か れ た 電 子 市 役 所	せ 情 報 化 社 会 で 安 心 し て 過 ご す	平成 16 年度 まで	平成 17 年度 以降	
12	情報コミュニ ティゾー ンの形成		○	◎		○		→		市民局 教育委員会
13	高齢者・障 害者の情報 リテラシー 向上支援 ⁴		○	◎					→	社会局 教育委員会
14	ネットワー ク・ミュー ジアムの構 築		○		◎	○			→	市民局 教育委員会
15	福祉関連産 業の創生支 援		○	○	◎	○	○	→		社会局 経済局
16	電子市役所 の実現	○	○	○	○	◎	○	→		企画総務局 市民局

(凡例 ◎：主軸 ○：関連項目)

⁴ 情報を使いこなす能力のこと。

番 号	リーディング プロジェクト	情 報 通 信 基 盤 の 整 備	情報利用環境の整備					年 度		主な 担当部局
			豊 かな 市民 生活 を創 造で き	誰 でも が情 報力 を主 体的 に利 活	と活 力を 生み 出す 産業 の育 成	市 民に 開か れた 電子 市役 所	情報 化社 会に 安心 して 過ご せる 環境 の整 備	平成 16 年度 まで	平成 17 年度 以降	
17	総合防災情 報システム の整備	○	○			○	◎			消防局
18	情報危機管 理体制の構 築	○	○			○	◎			企画総務局 消防局

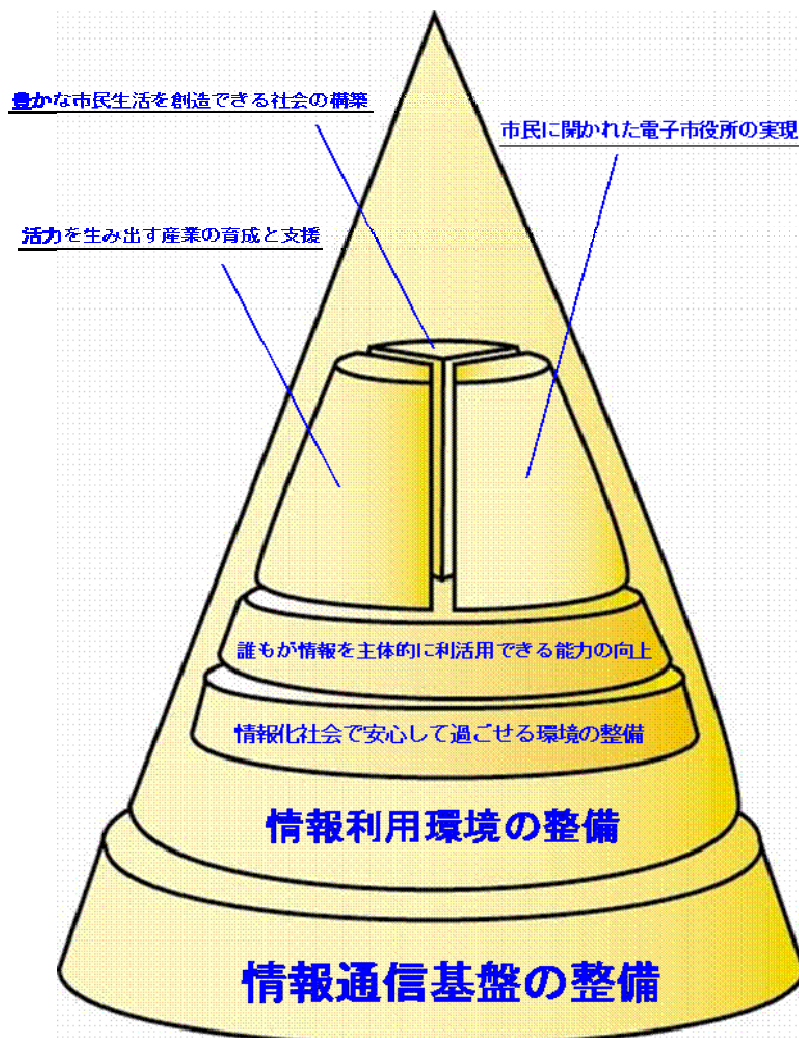
(凡例 ◎：主軸 ○：関連項目)

(2) 電子自治体への推進体制（e-市役所推進計画）

広島市は、平成12年3月に「広島市情報化基本計画」を、平成22年度までの11年間を対象期間として策定したが、この計画は、「人との関わり」を基本として人間味あふれる情報化を推進し、豊かな市民生活を創造できる社会の構築をはじめ、活力を生み出す産業の育成と支援、市民に開かれた電子市役所など、元気で豊かな広島の実現を目指している。

広島市では、更に、市役所の事務を電子的に行うことに止まらず、「人間並びにその総体である人間社会が何を必要としているか」を出発点にして「ひろしまらしい都市の姿、行政のあり方」を描き、ITを活用してそれらを実現していくことを目指して、「e-市役所推進計画」を平成13年度から策定している。

【e-市役所推進計画 基本方針のイメージ】



広島市のホームページ「e-市役所推進計画」から引用

<http://www.city.hiroshima.jp/www/contents/0000000000000/1111033714819/index.html>

「e-市役所推進計画」は、地域のだれもがＩＴの恩恵を享受できる情報通信基盤を整備するとともに、より質の高い行政サービスを効率的に提供するための高度な情報システムを構築する施策をとりまとめたものであり、「広島市情報化基本計画」のアクションプログラムとして位置づけている。「e-市役所推進計画」は、市民の考え方やＩＴの変化に合わせて内容を充実する先導的なプログラムであることから、新たな施策の導入に当たっては、適宜、「広島市情報化基本計画」に反映することとしている。

また、広島市では、急速に進展するＩＴに対応して、「e-市役所推進計画」をより効率的・効果的に実施するため、市民・企業・行政などの各主体が連携しながら、一体となった推進体制を整備している。「e-市役所推進計画」推進のための組織の説明は、以下のとおりである。

【広島市 e-市役所推進組織の説明】

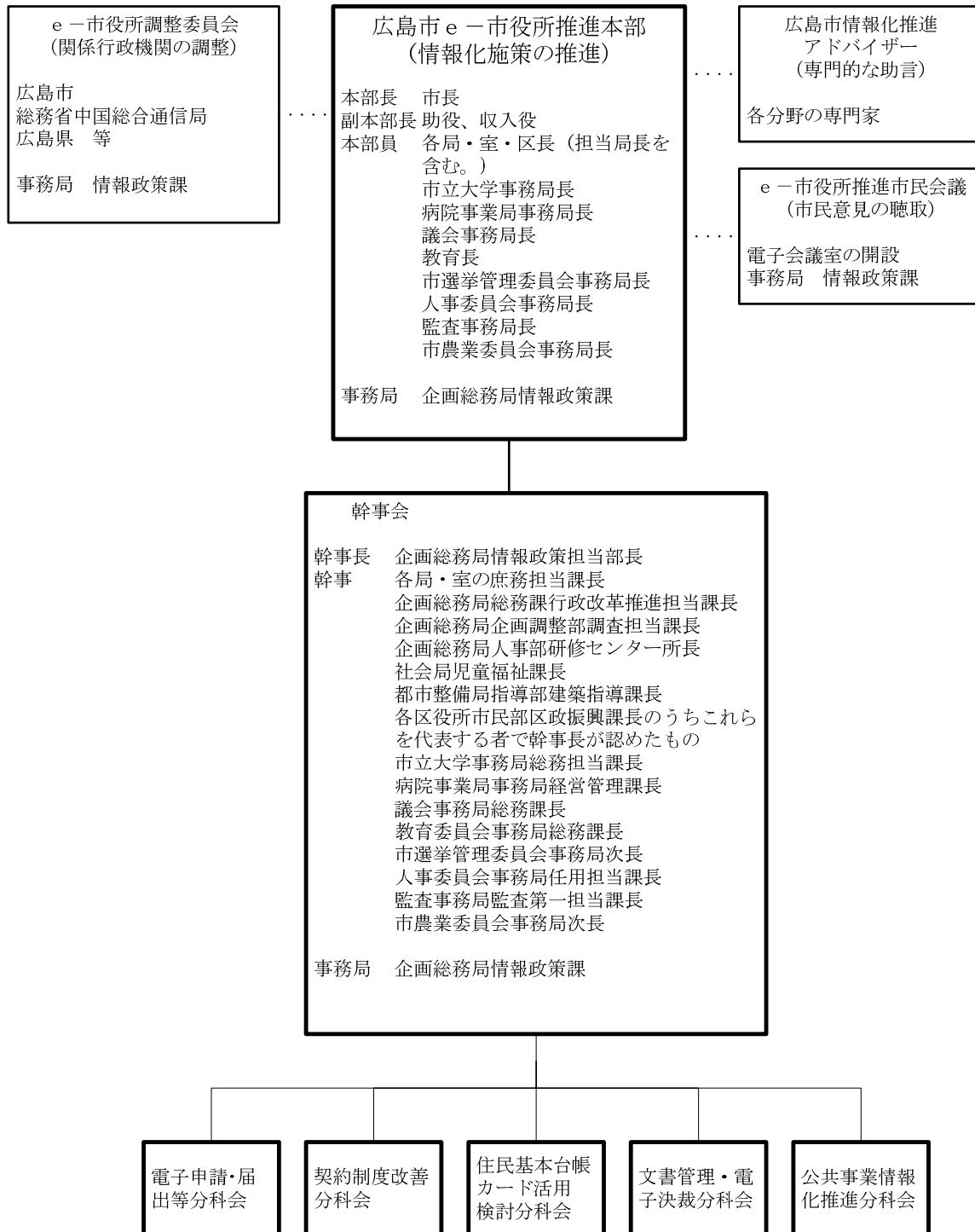
e-市役所推進 組織名称	役割
広島市 e-市役所 推進本部	広島市長を本部長とし、ＩＴを取り巻く環境の著しい変化に対応し、住民ニーズに基づいた広島市の取り組むべき方向性を明確にすることを目的としている。
e-市役所調整 委員会	広島市と関係行政機関、大学等で構成され、施策の実現に向けた調整や技術的な検討等を行う。
広島市情報化推進 アドバイザー	各分野の専門家で、情報化のために専門的な助言を行う。
e-市役所推進 市民会議	公募等の市民で構成され、自由な意見交換による幅広いニーズやアイデアを情報化の取組に反映する。

平成18年度における広島市のe-市役所推進体制は、以下のとおりである。

【平成18年度の広島市のe-市役所推進体制図】

○ 推進体制

平成18年4月1日現在



* 分科会については、必要に応じて設置する。

以下は、平成１３年度から平成１８年度までの「e-市役所推進計画」にあげられた全整備計画である。

【e-市役所推進計画】

整備計画	e-市役所推進計画への掲載年度						担当部局
	平成 13 年度	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	
情報通信基盤の整備							
新世代地域ケーブルテレビ施設 整備事業(補助事業)	○	○	○	○			企画総務局
ギガビットネットワーク接続装 置を利用した研究開発	○	○	○				企画総務局
広帯域ネットワーク活用事業		○	○	○			企画総務局
e-タウン実証実験(I Tを用い た生活支援実証実験)		○					企画総務局 市民局 都市計画局
			○				企画総務局 市民局
次世代インターネット活用事業					○	○	企画総務局
情報利用環境の整備							
市民に開かれた市役所の実現							
市民と行政のコミュニケーションの充実							
広島市のホームページの充実	○	○	○	○	○	○	企画総務局
区の魅力づくり事業のホームペ ージ作成(中区・南区)	○						企画総務局

整備計画	eー市役所推進計画への掲載年度						担当部局
	平成 13 年度	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	
情報利用環境の整備							
市民に開かれた市役所の実現							
市民と行政のコミュニケーションの充実							
広島広域都市圏形成懇談会のホームページ作成		○					企画総務局
新世代を展望した新たなまちづくりの仕組み・ルールづくりのホームページ作成		○					都市計画局
新・水の都構想策定のホームページ作成		○					都市計画局
まちづくり情報ネットワークのホームページ作成			○				都市計画局
市議会本会議インターネット生中継						○	議会事務局
市民が利用しやすい行政システムの整備							
行政サービスの向上							
住民基本台帳ネットワークシステムの構築	○	○	○				市民局
都市計画決定の情報提供のシステム化	○						都市計画局
市民活動に関する総合的な情報システムの整備(公共施設の予約等システム)	○	○					市民局
市民活動に関する総合的な情報システムの充実(公共施設の予約等システム)			○	○	○	○	市民局

整備計画	eー市役所推進計画への掲載年度						担当部局
	平成 1 3 年度	平成 1 4 年度	平成 1 5 年度	平成 1 6 年度	平成 1 7 年度	平成 1 8 年度	
情報利用環境の整備							
市民に開かれた市役所の実現							
市民が利用しやすい行政システムの整備							
行政サービスの向上							
電子申請・届出の実現		○	○	○			企画総務局
電子申請システム運用管理					○	○	企画総務局
歳入金電子納付システムの導入					○	○	会計室
地方税電子申告システムの導入			○	○			財政局
市税電子申告システムの整備					○	○	財政局
大型ゴミ収集のインターネット申込み			○				環境局
「広島ITフェア」の開催			○				企画総務局
eーJ a p a nフェスタinひろしま」の開催				○			企画総務局
eーJ a p a nフェスタinひろしま2005」の開催					○		企画総務局
eーJ a p a nフェスタinひろしま2006」の開催						○	企画総務局
給水装置台帳の電子ファイリング化						○	水道局

整備計画	e-市役所推進計画への掲載年度						担当部局
	平成 1 3 年度	平成 1 4 年度	平成 1 5 年度	平成 1 6 年度	平成 1 7 年度	平成 1 8 年度	
情報利用環境の整備							
市民に開かれた市役所の実現							
市民が利用しやすい行政システムの整備							
行政の高度化・効率化の推進							
庁内LAN ⁵ の整備	○						企画総務局
庁内LANの充実		○	○	○	○	○	企画総務局
総合行政ネットワークの構築	○	○	○	○	○	○	企画総務局
電子投票システムの導入	○	○	○	○	○	○	選挙管理 委員会
建築物・構造物の設計図書等データベース化の推進	○	○	○				都市計画局
設計図書等データベース化の推進				○	○		都市計画局
						○	都市整備局
都市計画におけるGIS ⁶ （地理情報システム）整備の推進	○	○	○	○	○		都市計画局
						○	企画総務局

⁵ 団体内、企業内、ビル内、事業所内等において、コンピュータやプリンタ等の機器を接続するネットワーク。LAN（Local Area Network）

⁶ デジタル化された地図（地形）データと、統計データや位置の持つ属性情報などの位置に関連したデータとを、統合的に扱う情報システムのこと。GIS（Geographical Information System）

整備計画	e-市役所推進計画への掲載年度						担当部局
	平成 1 3 年度	平成 1 4 年度	平成 1 5 年度	平成 1 6 年度	平成 1 7 年度	平成 1 8 年度	
情報利用環境の整備							
市民に開かれた市役所の実現							
市民が利用しやすい行政システムの整備							
行政の高度化・効率化の推進							
効率的な文書管理システムの導入		○	○	○			企画総務局
I Tを活用した電子調達システムの整備		○	○	○			財政局
庁内文書ペーパーレス化の推進			○	○	○	○	企画総務局
電子計算事務の一括民間委託(アウトソーシング ⁷)の活用			○				企画総務局
水道局局内L A Nの充実				○	○	○	水道局
平和記念施設に係る資料のデータベース化の推進				○			市民局
原爆ドーム管理システムの導入				○	○		都市計画局
原爆ドーム管理システムの運用管理						○	都市整備局
下水道共用開始資料等のデジタル化の推進				○			下水道局
投票受付システムの導入				○			選挙管理委員会

⁷ 情報システムの構築や運用を組織内から外部の専門業者に委託すること。

整備計画	e-市役所推進計画への掲載年度						担当部局
	平成 13 年度	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	
情報利用環境の整備							
市民に開かれた市役所の実現							
市民が利用しやすい行政システムの整備							
行政の高度化・効率化の推進							
公共工事への新技術・新工法の活用推進				○			都市計画局
コールセンター ⁸ の設置					○		企画総務局
コールセンターの運営						○	市民局
文書管理システムの整備					○	○	企画総務局
電子調達システムの整備					○		財政局
電子調達システムの運用管理						○	財政局
情報システム全体最適化計画の策定					○		企画総務局
情報システムの高度化の推進						○	企画総務局
市営住宅データベースの構築						○	都市整備局

⁸ 電話による住民からの業務に関する様々な問い合わせに、一元的に対応するために設けられたセンター。的確な対応を行うため、Q&A等対応者を支援するシステムを整備する場合が多い。電話だけでなく、電子メール等による問い合わせにも対応する場合には、「コンタクトセンター」ということも多い。

整備計画	e-市役所推進計画への掲載年度						担当部局
	平成 1 3 年度	平成 1 4 年度	平成 1 5 年度	平成 1 6 年度	平成 1 7 年度	平成 1 8 年度	
情報利用環境の整備							
豊かな市民生活を創造できる社会の構築							
安全・快適で健やかな市民生活の創造							
消防通信指令管制システムの更新整備	○	○	○				消防局
VR ⁹ を活用した建設工事の安全技術の研究	○	○	○	○			都市計画局
身体障害者パソコンソフト・周辺機器等購入費助成	○	○	○	○	○	○	社会局
痴呆性高齢者への支援(徘徊高齢者家族支援サービスモデル事業)	○	○	○				社会局
精神科救急医療情報ネットワークの整備	○						社会局
オーダーリングシステム ¹⁰ の導入	○						病院事業局
臨床検査結果システムの導入	○						病院事業局
市立病院総合情報システムの構築		○	○	○	○	○	病院事業局
災害時の地域住民に対する情報伝達手段の充実					○	○	消防局

⁹ コンピュータグラフィックスや音響効果を組み合わせて、人工的に現実感を作り出す技術。VR(Virtual Reality)

¹⁰ 指示や注文などの“オーダー”が適切に行われるよう支援するシステムのこと。特に医療機関向けシステムで、診療現場の医師・看護師が検査や投薬・注射などの指示(オーダー)を入力すると、その内容が診療から薬品処方、医事会計まで迅速かつ正確に電子的に関係部局に伝達されるシステムをいう。

整備計画	e-市役所推進計画への掲載年度						担当部局
	平成 13 年度	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	
情報利用環境の整備							
豊かな市民生活を創造できる社会の構築							
安全・快適で健やかな市民生活の創造							
雨量情報観測システムの整備					○	○	消防局
市立病院総合情報システムの拡 充(舟入病院へのシステム導入)						○	病院事業局
市営住宅の地上デジタル放送対 応						○	都市整備局
総合リハビリテーションセンタ ー(仮称)への情報システム導入						○	社会局
豊かな文化・教育環境の創造							
インターネット博覧会への出展	○						企画総務局
インターネットによる世界平和 連帯都市市長会議の活動強化	○						市民局
インターネットによる平和市長 会議の活動強化		○	○	○			市民局
学校ホームページの作成(学校 チャレンジ21推進事業)	○	○					教育委員会
情報アドバイザーの派遣	○						教育委員会
被爆体験のデジタル化		○	○	○	○		市民局
						○	企画総務局

整備計画	e-市役所推進計画への掲載年度						担当部局
	平成 1 3 年度	平成 1 4 年度	平成 1 5 年度	平成 1 6 年度	平成 1 7 年度	平成 1 8 年度	
情報利用環境の整備							
豊かな市民生活を創造できる社会の構築							
豊かな文化・教育環境の創造							
小・中学校の校内LANの整備		○	○				教育委員会
校内LANの整備				○	○		教育委員会
校内LANの充実						○	教育委員会
小・中学校院内学級教育用情報 通信ネットワーク整備		○					教育委員会
電子図書館の構築		○	○	○			教育委員会
電子図書館の運用					○		教育委員会
						○	市民局
インターネット学習支援		○	○	○			教育委員会
英語学習プログラム委託事業		○	○	○			市立大学
新たなeラーニング ¹¹ の導入検 討			○	○	○		教育委員会
						○	市民局

¹¹ パソコンやコンピュータネットワークなどを利用して教育を行うこと。教室で学習を行う場合と比べて、遠隔地にも教育を提供できる点やコンピュータならではの教材が利用できる点などが特徴。

整備計画	eー市役所推進計画への掲載年度						担当部局
	平成 1 3 年度	平成 1 4 年度	平成 1 5 年度	平成 1 6 年度	平成 1 7 年度	平成 1 8 年度	
情報利用環境の整備							
豊かな市民生活を創造できる社会の構築							
豊かな文化・教育環境の創造							
教育委員会LANシステムの構築				○	○		教育委員会
教育委員会LANシステムの充実						○	教育委員会
教育情報拠点の整備				○	○	○	教育委員会
広島市立大学情報サービスシステムの構築					○		市立大学
広島市立大学情報サービスシステムの運用						○	市立大学
遠隔授業やeーラーニング等のITを活用した教育コンテンツの充実					○	○	市立大学
活力を生み出す産業の育成支援							
IT利用促進融資制度の創設	○	○	○	○	○		経済局
IT利用促進融資制度						○	経済局
設計・開発デジタル化対応技術者育成事業	○	○					経済局
地域産業集積活性化対策試験機器の整備(3次元造形システムの導入)	○						経済局

整備計画	e-市役所推進計画への掲載年度						担当部局
	平成 13 年度	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	
情報利用環境の整備							
活力を生み出す産業の育成支援							
情報通信関連SOHO ¹² の整備	○						経済局
ひろしまフェニックスサイトの構築	○						経済局
インターネット活用セミナーの開催	○						経済局
中小企業IT推進セミナーの開催	○						経済局
中小企業IT推進セミナーの開催補助		○					経済局
「21ひろしま産業ネットワークフェア」の開催	○						経済局
西風新都情報通信系企業誘致研究会の開催	○						経済局
商店街魅力づくり事業	○						経済局
ビジネスインキュベーションセンター立地誘導計画の策定		○					経済局
「ひろしま修学旅行ガイド」の作成		○					経済局

¹² 会社と自宅や郊外の小さな事務所をコンピュータネットワークで結んで、仕事場にしたもの。あるいは、コンピュータネットワークを活用して自宅や小さな事務所で事業を起こすこと。

整備計画	e-市役所推進計画への掲載年度						担当部局
	平成 13 年度	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	
情報利用環境の整備							
活力を生み出す産業の育成支援							
「ひろしま修学旅行ガイド」の 充実				○			経済局
観光ホームページの作成		○					経済局
卸売活性化支援事業		○					経済局
中小企業支援センターホーム ページの作成		○					経済局
中小企業支援センターホーム ページの充実			○	○			経済局
「ブロードバンド ¹³ ・ネットワ ークE X P O広島’ 03」の開 催			○				経済局
デジタルエンジニアリング支 援研修事業			○	○	○	○	経済局
「コンピュータ&ネットワー クE X P O’ 05広島」の開催					○		経済局
情報研究センター(仮称)の設 置					○	○	市立大学

¹³ 光ファイバ、ケーブルインターネットをはじめとした高速・超高速通信を可能とする回線のこと。

整備計画	e-市役所推進計画への掲載年度						担当部局
	平成 1 3 年度	平成 1 4 年度	平成 1 5 年度	平成 1 6 年度	平成 1 7 年度	平成 1 8 年度	
情報利用環境の整備							
誰もが情報を主体的に利活用できる能力の向上							
I T講習事業の実施	○						企画総務局 教育委員会
		○					教育委員会
消費者のための I T普及促進	○						市民局
地域 I Tリーダー育成事業の実施		○	○	○	○	○	企画総務局
障害者情報バリアフリー推進事業		○	○	○	○	○	社会局
I T個人学習支援事業の実施			○	○	○		教育委員会
						○	市民局
公開講座の開催					○	○	市立大学
地域ポータルサイト ¹⁴ 開設の支援					○	○	企画総務局

¹⁴ 「ポータルサイト」とは、インターネットの入り口となる巨大なWebサイト。検索エンジンやリンク集を核として、ニュースや株価などの情報提供サービス、ブラウザから利用できるWebメールサービス、電子掲示板、チャットなど、ユーザがインターネットで必要とする機能をすべて無料で提供して利用者数を増やし、広告や電子商取引仲介サービスなどで収入を得るサイトのことをいう。

整備計画	e-市役所推進計画への掲載年度						担当部局
	平成 13 年度	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	
情報利用環境の整備							
情報化社会で安心して過ごせる環境の整備							
情報機器管理体制の充実	○	○	○	○	○	○	企画総務局
総合防災情報システムの危機管理体制		○	○				消防局

2 広島市の情報化の現状

(1) 広島市の情報システム

広島市で運用されている情報システムは、業務系システム、情報系システム、その他の主要業務システムの3つに大別される。業務系システムが稼動するホストコンピュータ¹⁵の運営と管理は、情報政策課が所管し、外部のデータセンター¹⁶に一括して委託している。一方情報系システムは、所管部局ごとにサーバ機器の運営と管理が行われている。また、その他の主要業務システムには、水道局や消防局、病院事業局の業務システムがある。

以下に平成18年度末現在の情報システムを列举する。

ア 業務系システム

大型汎用機（ホストコンピュータ）によるシステム

	業務名	所管部局
1	住民基本台帳システム	企画総務局
2	印鑑登録システム	企画総務局
3	外国人登録システム	企画総務局
4	住民記録バックアップシステム	企画総務局
5	選挙システム	選挙管理委員会
6	農業委員選挙システム	選挙管理委員会
7	財務会計システム	財政局、会計室
8	公有財産管理システム	財政局
9	人事及び給与システム	企画総務局
10	職員健康管理システム	企画総務局
11	共済年金システム	企画総務局
12	都市情報システム	企画総務局
13	計画支援の予測システム	経済局
14	諸統計システム	企画総務局
15	行政情報検索システム	企画総務局
16	各種団体名簿システム	企画総務局
17	市税システム	財政局
18	福祉情報システム	社会局
19	福祉年金システム	社会局
20	老人福祉システム	社会局
21	障害者福祉システム	社会局
22	国民健康保険システム	社会局

¹⁵ ネットワークを介して別の機器やコンピュータにサービスや処理能力などを提供するコンピュータのこと。

¹⁶ 情報システムで使用する機器等を提供するとともに、運営と管理を行うサービスを提供するためのセキュリティの高い施設のこと。

23	国民年金システム	社会局
24	介護保険システム	社会局
25	民生貸付金システム	市民局、経済局
26	保健予防システム	社会局
27	原爆被害対策システム	社会局
28	し尿収集手数料システム	環境局
29	下水道事業受益者負担金システム	下水道局
30	市営住宅総合管理システム	都市整備局
31	水洗便所設備資金貸付金償還システム	下水道局
32	土木工事設計積算システム	都市整備局
33	下水道事業会計システム	下水道局
34	街路灯管理システム	道路交通局
35	学校推計システム	教育委員会
36	学校備品管理システム	教育委員会
37	幼稚園就園奨励金システム	教育委員会
38	教育システム	教育委員会
39	就学援助システム	教育委員会
40	授業料管理システム	教育委員会
41	教育貸付金システム	市民局
42	消防団員管理システム	消防局

イ 情報系システム

クライアントサーバ¹⁷システム等の分散型システム

	業務名	所管部局
1	庁内LANシステム	企画総務局
2	ホームページコンテンツツマネジメントシステム	企画総務局
3	電子申請システム	企画総務局
4	例規類集検索システム	企画総務局
5	コールセンターシステム（FAQデータベース）	企画総務局
6	市民の声データベースシステム	企画総務局
7	都市計画情報システム	企画総務局
8	地域ポータルサイト「こむねっとひろしま」	企画総務局
9	電子調達システム	財政局
10	市税電子申告システム	財政局

¹⁷ プリンタ、モデムなどのハードウェア資源や、アプリケーションソフト、データベースなどの情報資源を集中管理する「サーバ」と呼ばれるコンピュータと、サーバの管理する資源を利用するコンピュータ（クライアントと呼ばれる）が接続されたコンピュータネットワークのこと。

11	女性人材リストシステム	市民局
12	新技術・新工法活用効果データベースシステム	都市整備局
13	設計図書等データベースシステム	都市整備局
14	路線網図提供システム	道路交通局
15	本会議生・録画中継システム	議会事務局
16	会議録の検索システム	議会事務局

ウ その他の主要業務システム一覧

	業務名	所管部局
1	住民基本台帳ネットワークシステム	企画総務局
2	除籍等検索及び謄本発行システム	企画総務局
3	公債管理システム	財政局
4	税務地図情報システム	財政局
5	営繕積算システム	財政局
6	ひろしま市民活動支援総合システム(公共施設予約管理システム)	市民局
7	市立図書館コンピュータシステム	市民局
8	健康情報システム	社会局
9	保健所等情報システム	社会局
10	動物管理システム	社会局
11	環境衛生情報管理システム	社会局
12	環境情報システム	環境局
13	産業廃棄物管理システム	環境局
14	市場内情報ネットワークシステム	経済局
15	発券払戻等システム	経済局
16	建築確認支援システム	都市整備局
17	土地取引情報調査システム	都市整備局
18	道路占用物件等管理システム	道路交通局
19	道路管理システム	道路交通局・下水道局
20	下水道台帳システム	下水道局
21	水洗便所設備資金貸付金管理システム及び取り付け管工事管理システム	下水道局
22	下水道使用料(特環)徴収管理システム	下水道局
23	広島市立大学学内LAN	広島市立大学
24	消防通信指令管制システム	消防局
25	地震情報ネットワークシステム	消防局
26	防災情報メール配信システム	消防局

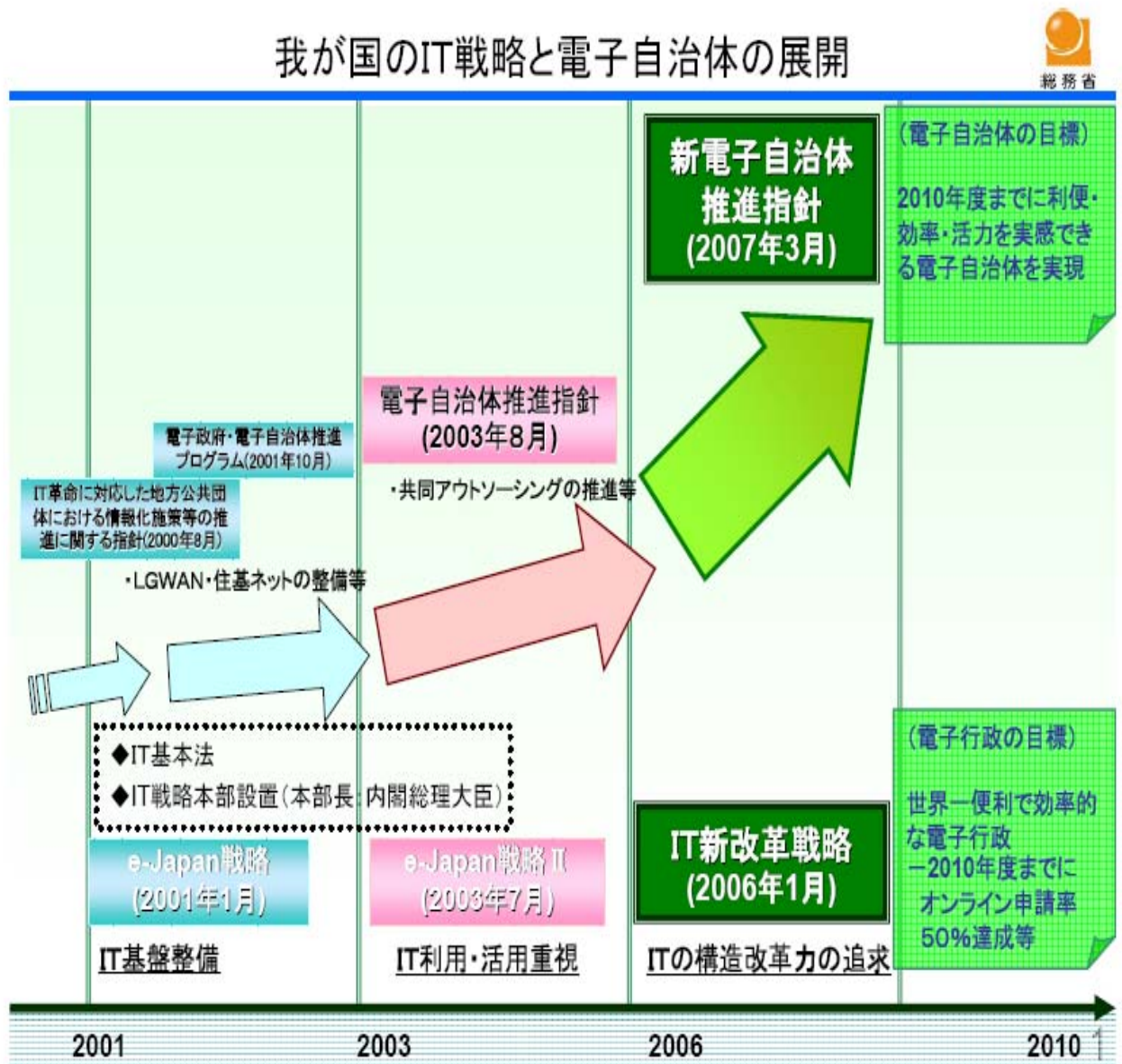
27	水道局局内LANシステム	水道局
28	水道料金オンラインシステム	水道局
29	水道局設計積算システム	水道局
30	水道局財務会計システム	水道局
31	水道局人事給与システム	水道局
32	水道施設情報管理システム	水道局
33	市立病院総合情報システム	病院事業局
34	病院事業局財務会計システム	病院事業局
35	病院事業局人事・給与システム	病院事業局
36	病院事業局固定資産管理システム	病院事業局
37	舟入病院総合医療情報システム	病院事業局
38	広島市立学校ネットワークシステム	教育委員会

「広島市の情報システム」（平成19年6月1日）より

(2) 広島市の電子自治体推進の状況

ア 電子自治体に関する近年の主な取組と広島市の状況

総務省は、平成19年3月に「新電子自治体推進指針」を策定し、「2010年までに利便・効率・活力を実感できる電子自治体を実現」すべく電子自治体の推進に取り組んでいる。



「総務省 新電子自治体推進指針」(平成19年3月20日)より

広島市では、平成12年「広島市情報化基本計画」を策定して以来、市民に開かれた電子市役所の実現に向けて施策を講じている。以下の表は電子自治体推進に向けた総務省等の取組と、広島市の政策・取組の状況を示す。

【電子自治体推進に関する近年の主要な取組】

	総務省自治行政局・旧自治省における取組など	法律の施行、政府全体のIT政策・電子政府など（参考）	広島市の政策・取組など
平成12年	7月 自治体地域IT推進本部設置 8月 IT革命に対応した地方公共団体における情報化施策等の推進に関する指針 12月 地域IT推進のための自治省アクション・プラン	2月 情報セキュリティ対策推進会議の設置 7月 情報通信技術(IT)戦略本部/ IT戦略会議の設置 9月 各省庁アクションプラン取りまとめ 11月 IT基本戦略 12月 自治事務等に係る申請・届出等手続のオンライン化の推進に関する政府の取組方針	3月 広島市情報化基本計画策定
平成13年	3月 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン 10月 電子政府・電子自治体推進プログラム 総合行政ネットワークの運用開始 地方公共団体における申請・手続に関する汎用受付システムの基本仕様（中間報告） 電子自治体推進パイロット事業（13年度～15年度）	1月 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)の施行 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部設置 e-Japan戦略 6月 申請・届出等手続のオンライン化にかかる新アクション・プラン	3月 e-市役所推進本部設置 4月 e-市役所推進計画策定 企画総務局情報システム課IT推進室設置 10月 庁内LANシステムの本格運用開始 総合行政ネットワークに参加 市議会本会議録画中継開始
平成14年	2月 LGPKI（組織認証基盤）の運用開始 5月 「共同アウトソーシング電子自治体推進戦略」（経済財政諮問会議で発表） 8月 住民基本台帳ネットワークシステムの稼働 9月 統合型の地理情報システムに関する運用指針・活用指針	2月 地方公共団体の議会の議員及び長の選挙に係る電磁的記録式投票機を用いて行う投票方法等の特例に関する法律の施行 7月 アクションプラン - 2002各府省の行政手続の電子手続などの電子化推進に関するアクションプラン - の取りまとめ 9月 各府省情報化統括責任者連絡会議の設置	10月 市民活動に関する総合的な情報システムの整備（公共施設の予約等システム） 地域ITリーダー育成事業開始
平成15年	3月 地方公共団体における申請届出等手続に関する汎用受付システムの基本仕様（第2版） 公共ITにおけるアウトソーシングに関するガイドライン 8月 住民基本台帳カードの交付開始 電子自治体推進指針の策定 電子行政推進国・地方公共団体協議会の設置 12月 総務省電子政府・電子自治体推進本部の設置 地方公共団体情報セキュリティ管理基準の策定 共同アウトソーシングシステム開発実証事業（15年度～）	2月 行政手続オンライン化関係三法の施行 「行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律」「行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律」「電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律」 7月 e-Japan戦略Ⅱの策定 電子政府構築計画の改定 12月 各府省情報化統括責任者補佐官等連絡会議の設置	2月 市長選で電子投票を実施（安芸区） 庁内文書ペーパーレスの推進 住民基本台帳ネットワークシステムの構築 IT利用促進融資制度の創設 7月 広島市情報セキュリティポリシー策定 10月 電子計算事務の一括民間委託（アウトソーシング）の実施

	総務省自治行政局・旧自治省における取組など		法律の施行、政府全体のIT政策・電子政府など（参考）		広島市の政策・取組など	
平成16年	1月	公的個人認証サービスの開始	6月	電子政府構築計画の改定	4月	企画総務局情報システム課と企画総務局IT推進課が企画総務局情報政策課となる
	3月	全地方公共団体が「総合行政ネットワーク」に接続			10月	広島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
	4月	電子自治体のシステム構築のあり方に関する検討会発足			11月	電子申請システム運用開始
平成17年	3月	データ標準化推進地方公共団体協議会設立	1月	地方税電子申告システム運用開始	1月	電子図書館の運用開始
	5月	自治体ISAC調査研究会発足	4月	民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する法律の施行	4月	電子調達システム運用開始 コールセンターの設置
	6月	セキュリティレベル評価検討会発足 共同アウトソーシング推進協議会発足 自治体EA事業(17年度～)			12月	地域ポータルサイト(こむねっとひろしま)開設
平成18年	4月	業務・システム刷新化の手引き公表(自治体EA事業) 住民参画システム利用の手引き公表	1月	IT新改革戦略	1月	市税電子申告システム運用開始
	7月	電子自治体オンライン利用促進指針策定	2月	第一次情報セキュリティ基本計画	3月	広島市民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する条例
	9月	地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン(全部改定) 自治体ISAC実証実験開始(平成19年3月最終報告)	3月	オンライン利用促進のための行動計画 電子政府推進管理室(GPMO)発足	12月	市議会本会議インターネット生中継試験運用開始(19年2月議会から正式に開始)
	11月	公的個人認証サービスの利活用のあり方に関する検討会発足 WEB2.0時代の地域のあり方に関する研究会発足	8月	電子政府評価委員会発足 電子政府推進計画の策定		
			11月	電子署名にかかる地方公共団体の認証業務に関する法律の一部を改正する法律の施行		

イ 他都市との比較

電子自治体へ向けた広島市の推進状況を「地方自治コンピュータ総覧」(平成18年度版)により他都市と比較した。

なお、比較する他都市は、平成18年度末の政令指定都市14市とした。

(ア) 電子自治体へ向けた推進体制等

広島市では、電子自治体へ向けた体制として、専門部署である情報政策課とシステムを運用する主管課が協力して推進している。情報政策課は、情報システムの企画・調整を行っている。広島市の掲げる「広島市情報化基本計画」を推進する体制としてe-市役所推進本部が設置されている。

最高情報統括責任者(CIO:Chief Information Officer)¹⁸については、1,827団体のうち1,340団体(73.3%)が任命している。CIOを担当する者は、首長が110団体(8.2%)、助役が1,039団体(77.5%)となっている。広島市では市長をCIOとしている。

ネットワーク管理者(又はCIO補佐官¹⁹)については、1,085団体(59.4%)が任命している。広島市では情報政策課長を充てている。

庁内における情報システム(業務担当部門所管の情報システムを含む)の企画、開発、運用、評価等について責任を持って統括・管理するPMO(Program Management Office)²⁰として専門の組織を設置しているのは11団体(0.6%)であり、電子自治体担当課(係)がPMOの役割を果たしているのは、472団体(25.8%)である。広島市では情報政策課がPMOの役割を果たしていると回答している。

¹⁸ 当該団体におけるすべてのネットワーク、情報システムなどの情報資産の管理や情報セキュリティに関する権限及び責任を有する者のこと。

¹⁹ 業務分析手法、情報システム技術及び情報セキュリティに関する専門的な知識・経験を有し、CIO及び情報システム管理担当者に対する支援・助言等を行う者。

²⁰ 組織におけるプロジェクトマネジメントを統括・管理することを専門として設置された部門のこと。PMOが組織全体のプロジェクトマネジメントを総合的に管理することによって、組織全体のプロジェクトマネジメントの品質や能率を向上させることができる。

【電子自治体へ向けた体制】

政令市名	電子自治体へ向けた 推進体制				CIO（最高情報統括責任者）の任命状況							ネットワーク管理者（又はCIO補佐官）の任命状況							
	既存の課（係）が担当	専門課（係）が担当	その他	置庁内横断的な情報化推進委員会等を設	任命済み	CIO担当者の職名					外部人材を活用	未任命	任命済み	ネットワーク管理者（又はCIO補佐官）担当者の職名				外部人材を任用	未任命
						首長	助役	部局長級	課長級	その他				助役	部局長級	課長級	その他		
広島市			○	○	○	○							○			○			
札幌市		○		○	○		○												○
仙台市		○		○								○							○
さいたま市		○		○	○	○													○
千葉市		○		○	○		○												○
川崎市		○		○								○	○			○			
横浜市		○		○								○							○
静岡市		○										○							○
名古屋市		○		○	○	○							○			○			
京都市		○		○	○			○					○		○				
大阪市		○		○								○	○			○			
堺市	○			○	○		○												○
神戸市		○		○	○			○					○			○			
北九州市		○		○								○							○
福岡市		○		○								○	○			○			

(イ) 電子自治体へ向けた計画の策定等

電子自治体へ向けた計画として広島市は、平成１２年に「広島市情報化基本計画」を策定した。この計画は広島市のホームページに公開されている。

広島市のホームページには、ホームページや電子メールによる情報公開請求を受け付けてはいないものの、他都市と比べても内容は充実しているといえる。また、議会の電子化の実施状況は他都市と比べて先んじているといえる。

【電子自治体へ向けた計画の策定等】

政令市名	電子自治体へ向けた計画の策定等（複数回答）							ホームページの開設状況										議会の電子化の実施状況（複数回答）			
	電子自治体構築計画を策定済み	電子自治体構築計画を住民・企業に公表	電子自治体構築計画を実施	電子自治体構築計画を市長部局において、一人一台パソコンを整備済み	情報化について職員の教育・研修を実施	開設済み	ホームページの掲載内容等（複数回答）										未開設	本議会又は委員会の審議日程・審議項目をホームページで公開	本議会又は委員会の議事録をホームページで公開	本議会又は委員会をインターネットで中継	過去の本議会又は委員会の中継をインターネットで視聴可能
							電子メールによる意見・要望の受付	電子掲示板等による住民との意見交換	ホームページを利用したパブリックコメントの実施	ロードサービス	申請・届出等の様式のダウンロード	ホームページや電子メールによる情報公開請求の受付	情報検索システム（クリアリングシステム）の整備	外国語による情報提供	ウェブのバリアフリーへの配慮	ホームページのプライバシーポリシーを掲載					
広島市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
札幌市	○	○			○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
仙台市	○	○		○	○	○	○		○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
さいたま市	○	○		○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○		
千葉市	○	○		○	○	○	○		○	○		○	○	○	○		○	○	○	○	○
川崎市	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
横浜市	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○
静岡市				○	○	○	○			○		○	○	○	○		○	○			
名古屋市	○	○	○		○	○	○		○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
京都市	○	○	○		○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
大阪市	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○			○
堺市	○	○	○	○	○	○	○		○	○		○	○	○	○	○	○	○			
神戸市	○	○	○	○	○	○	○		○	○		○	○	○	○	○	○	○			
北九州市	○	○		○	○	○	○		○	○		○	○	○	○	○	○	○			
福岡市	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			

(ウ) 行政手続のオンライン化の推進状況

行政手続のオンライン化について、広島市は他の政令指定都市と比較して先行しているといえる。申請・届出手続をオンライン化するための汎用受付システム²¹の導入や汎用受付システムにおける公的個人認証サービス²²への対応は平成16年度より実施されている。汎用受付システムにおける代理申請もサービス開始当初から実施されている。手数料等の歳入の電子納付の実現については現在検討中である。

【行政手続のオンライン化の推進状況 1】

政令市名	オンライン化に関する取組状況				申請・届出等手続をオンライン化するための汎用受付システムの導入状況					申請・届出等手続をオンライン化するための汎用受付システムにおける公的個人認証サービスへの対応状況					申請・届出等手続をオンライン化するための汎用受付システムにおける代理申請の実施状況					申請・届出等手続をオンライン化するための通則条例の制定状況						
	オンライン化実現に関する計画を策定済み	オンライン化の状況を公表	済み	オンライン手続の利用促進に関する計画を公表	導入済み	平成十八年度導入予定	平成十九年度導入予定	平成二十年度以降導入予定	未定	開始済み	平成十八年度開始予定	平成十九年度開始予定	平成二十年度以降開始予定	未定	開始済み	平成十八年度開始予定	平成十九年度開始予定	平成二十年度以降開始予定	未定	制定済み	平成十八年度制定予定	平成十九年度制定予定	平成二十年度以降制定予定	制定時期未定	個別に改定	形式・制定時期未定
広島市	○	○			○					○					○					○						
札幌市									○					○					○							○
仙台市	○						○							○					○		○					
さいたま市	○					○				○									○		○					
千葉市	○							○					○					○				○				
川崎市	○	○	○	○		○					○					○				○						
横浜市	○	○			○					○									○	○						
静岡市	○					○				○					○						○					
名古屋市	○		○	○					○					○					○							○
京都市	○	○	○	○			○					○							○					○		
大阪市	○	○	○	○	○									○					○	○						
堺市	○	○	○			○								○					○					○		
神戸市	○		○		○					○									○	○						
北九州市	○				○					○				○						○						
福岡市								○					○					○						○		

²¹ 住民や企業がインターネットを通して提出する各種電子申請・届出等手続や、行政機関からの結果通知など複数の手続に利用することのできる受付システムのこと。

²² 行政手続のオンライン化に必要な、ネット社会の課題（なりすまし、改ざんなど）を解決する本人確認サービスを、全国どこに住んでいる人に対しても安い費用で提供するもの。

【行政手続のオンライン化の推進状況 2】

政令市名	公共事業にかかわる電子入札の実施状況					物品調達（非公共事業）に係る電子入札の実施状況					地方税の電子申告の実施状況					手数料等の歳入の電子納付の実施状況					公共施設予約のオンライン化の実施状況					ネットワークを活用した図書館蔵書検索・予約の実施状況						
	開始済み	平成十八年度開始予定	平成十九年度開始予定	平成二十年度以降開始予定	未定	開始済み	平成十八年度開始予定	平成十九年度開始予定	平成二十年度以降開始予定	未定	開始済み	平成十八年度開始予定	平成十九年度開始予定	平成二十年度以降開始予定	未定	開始済み	平成十八年度開始予定	平成十九年度開始予定	平成二十年度以降開始予定	未定	開始済み	平成十八年度開始予定	平成十九年度開始予定	平成二十年度以降開始予定	未定							
広島市	○					○					○										○	○					○					
札幌市				○					○		○											○	○					○				
仙台市			○					○			○											○	○					○				
さいたま市	○							○			○											○	○					○				
千葉市		○								○	○					○							○					○				
川崎市	○					○					○											○	○					○				
横浜市	○						○				○											○	○					○				
静岡市	○									○		○										○	○					○				
名古屋市	○					○					○											○	○					○				
京都市	○					○					○											○			○			○				
大阪市	○					○					○							○				○						○				
堺市	○								○			○										○	○					○				
神戸市		○					○				○											○	○					○				
北九州市	○					○					○											○	○					○				
福岡市	○								○	○								○				○						○				

(エ) パソコンの設置状況

広島市では 8,451 台のパソコンを設置しており、職員 1.4 人に 1 台の割合（11,969 人／8,451 台）となっている。設置台数は政令指定都市の中では平均的な割合（平均 1.4 人／台）で、そのうち外部のネットワークに接続されているものは、1.8 人に 1 台の割合（11,969 人／6,612 台）となっており、平均値（平均 2.7 人／台）と比較すると若干高い水準である。

【パソコンの設置状況】

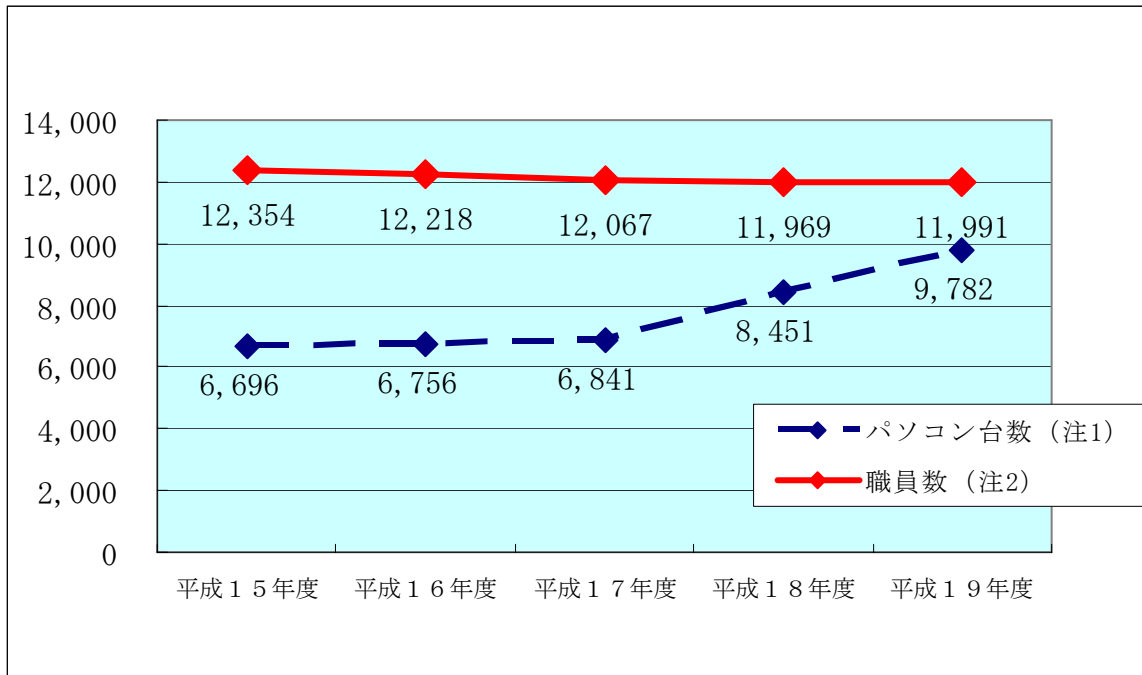
政令市名	機器台数						職員数 （注1）	パソコン 一台あたり 職員数	インター ネット 接続 端末 一台 あたり 職 員 数
	パ ソ コ ン 台 数			外部へのネットワーク接続（複数回答）					
		所在							
		本 庁	出 先	のイン ター ネッ ト へ	の（ワ ー ク ス ペ ー ス ） 接 続 へ	の（ワ ー ク ス ペ ー ス ） 接 続 へ			
広島市	8,451	3,229	5,222	6,612	5,701	9	11,969	1.4	1.8
札幌市	11,361	2,426	8,935	10,876	7	6	15,261	1.3	1.4
仙台市	7,526	2,248	5,278	4,667	4,221	65	10,219	1.4	2.2
さいたま市	11,491	5,261	6,230	6,088	5,771	—	9,494	0.8	1.6
千葉市	7,367	2,656	4,711	5,480	5,282	33	7,749	1.1	1.4
川崎市	8,870	4,041	4,829	6,259	6,174	3	14,546	1.6	2.3
横浜市	25,663	8,492	17,171	19,824	19,430	42	29,855	1.2	1.5
静岡市	7,236	3,516	3,720	4,599	3,767	24	6,626	0.9	1.4
名古屋市	16,502	5,413	11,089	2,458	10,393	65	28,197	1.7	11.5
京都市	10,329	5,068	5,261	6,293	5,516	572	16,501	1.6	2.6
大阪市	20,977	2,915	18,062	9,725	9,725	—	45,052	2.1	4.6
堺市	7,432	3,224	4,208	5,073	4,404	16	6,287	0.8	1.2
神戸市	10,442	4,002	6,440	5,168	5,168	11	18,193	1.7	3.5
北九州市	8,017	2,817	5,200	6,184	5,097	50	9,548	1.2	1.5
福岡市	11,042	3,893	7,149	8,030	7,040	17	10,610	1.0	1.3
平均								1.3	2.7

(注1) 職員数は「総務省 平成18年地方公共団体定員管理調査結果データ」（平成18年4月1日現在）より

²³ 地方公共団体間を相互に接続する行政専用ネットワークのこと。

下の図は、広島市の過去5年間の職員数と設置されているパソコン台数の推移である。
平成17年度以降パソコンの台数が急増している。そのためパソコン1台あたりの職員数の割合は年々低くなっている。平成18年度に1人1台のパソコンを整備している市町村区は全体の87.4%である。

【広島市の職員数とパソコン台数の推移】



(注1) パソコン台数は「地方自治コンピュータ総覧」平成15年度版～平成18年度版より。
また、平成19年度は、「平成19年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査」より。

(注2) 広島市の職員数は「広島市ホームページ」広島市の職員数より

(オ) 電算処理システムの導入状況

広島市では下記のすべての部門で電算処理システムを導入している。（「広島市の情報システム」参照）

【電算処理システムの導入状況】

政令市名	総務・企画・消防部門																商工農林 水産部門		土木・建築部 門		民生・労働・衛生管理						その他						
	人事・給与	共済・貸付	住民記録	教育事務	消防事務	防災事務	市町村税					財務会計					総務省統計業務	水産関係事務	商工関係事務	農業共済事務	公営住宅関係	道路台帳	建築許可	工事設計・進行管理	生活保護	国民年金		介護保険	各種検診	児童手当事務	清掃業務	環境保全業務	
							個人市町村民税	法人市町村民税	市町村たばこ税	固定資産税	都市計画税	軽自動車税	国民健康保険税（料）	物品管理	起債管理	財産管理																	予算執行
広島市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
札幌市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
仙台市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
さいたま市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
千葉市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
川崎市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
静岡市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
横浜市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
名古屋市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
京都市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
大阪市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
堺市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
神戸市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
北九州市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
福岡市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

(カ) 庁内LANの整備状況

庁内LANに接続されているパソコンの台数は5,622台で、2.1人に1台であり、平均値（平均2.1人／台）と同等である。

庁内LANは、インターネット及びLGWANへ接続されている。また、庁内ネットワークを利用した文書管理システム²⁴、電子決裁システム、VOIP²⁵（庁内LANを利用した内線通話回線）は導入されていないが、電子メール、電子掲示板、施設等管理等の仕組みは導入済みであり、他都市と比べても遜色ないといえる。

²⁴ あらゆる文書を管理するために構築されたシステム。文書の登録や検索、閲覧などの機能のほか、改訂記録や配布管理まで行うものもある。

²⁵ インターネットやイントラネットなどを使って音声データを送受信する技術。庁内LANを使った内線電話や、インターネット電話などに応用されている。

【市内LANの整備状況】

政令市名	運用中・開発中の別（注1）	設置台数			外部接続						LANの機能												職員数（注2）	設置パソコン一台あたり職員数
		サーバ	パソコン	プリンタ	外部接続の有無	外部接続先					インターネット	電子メール	電子掲示板	スケジュール管理	施設等管理	文書管理	電子会議	電子決裁	ファイルの共用	プリンターの共用	V O I P 対応	その他		
						インターネット	L G W A N	トワーク	L G W A N 以外の国の機関等業務ネット	団体内公共施設														
広島市	1	139	5,622	5,622	○	○	○	○			○	○	○	○	○		○		○	○			11,969	2.1
札幌市	1	219	10,710	1,336	○	○					○	○	○	○	○		○		○	○	○		15,261	1.4
仙台市	1	52	4,221	504	○	○	○		○		○	○	○	○	○				○	○	○		10,219	2.4
さいたま市	1	137	5,853	453	○	○	○		○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			9,494	1.6
千葉市	1	55	5,271	768	○	○	○				○	○	○	○	○				○	○			7,749	1.5
川崎市	1	98	4,676	1,001	○	○	○		○		○	○	○	○	○	○		○	○	○	○		14,546	3.1
横浜市	1	197	19,430	3,777	○	○	○	○			○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			29,855	1.5
静岡市	1	18	3,800	278	○	○	○		○		○	○	○	○	○	○	○		○	○	○		6,626	1.7
名古屋市	1	312	16,502	1,747	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○		28,197	1.7
京都市	1	742	5,943	1,292	○	○	○				○	○	○	○					○	○			16,501	2.8
大阪市	1	494	9,725	1,450	○	○	○		○		○	○	○	○		○		○	○	○			45,052	4.6
堺市	1	143	4,397	508	○	○	○				○	○	○	○	○	○		○	○	○			6,287	1.4
神戸市	1	213	10,442	2,658	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○				○	○			18,193	1.7
北九州市	1	95	5,097	474	○	○	○		○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			9,548	1.9
福岡市	1	102	7,538	1,036	○	○	○	○			○	○	○	○	○	○		○	○	○			10,610	1.4
平均																								2.1

（注1） 「運用中・開発中の別」の欄は「1=運用中」・「2=開発中」

（注2） 職員数は「総務省 平成18年地方公共団体定員管理調査結果データ」（平成18年4月1日現在）より

(キ) 行政情報化推進に関する経費の状況

各自治体の歳出をみると、機器などのレンタル・リース料の比率が高い自治体と、委託費の比率が高い自治体とに分かれる。広島市では、2,155,770千円の総経費のうち、委託費の占める比率が69.9%（1,506,066千円／2,155,770千円）と高くなっている。これは他の政令指定都市と比べてかなり高い比率となっている。また、各種研修費用の占める割合が他の都市に比べると低いこともわかる。

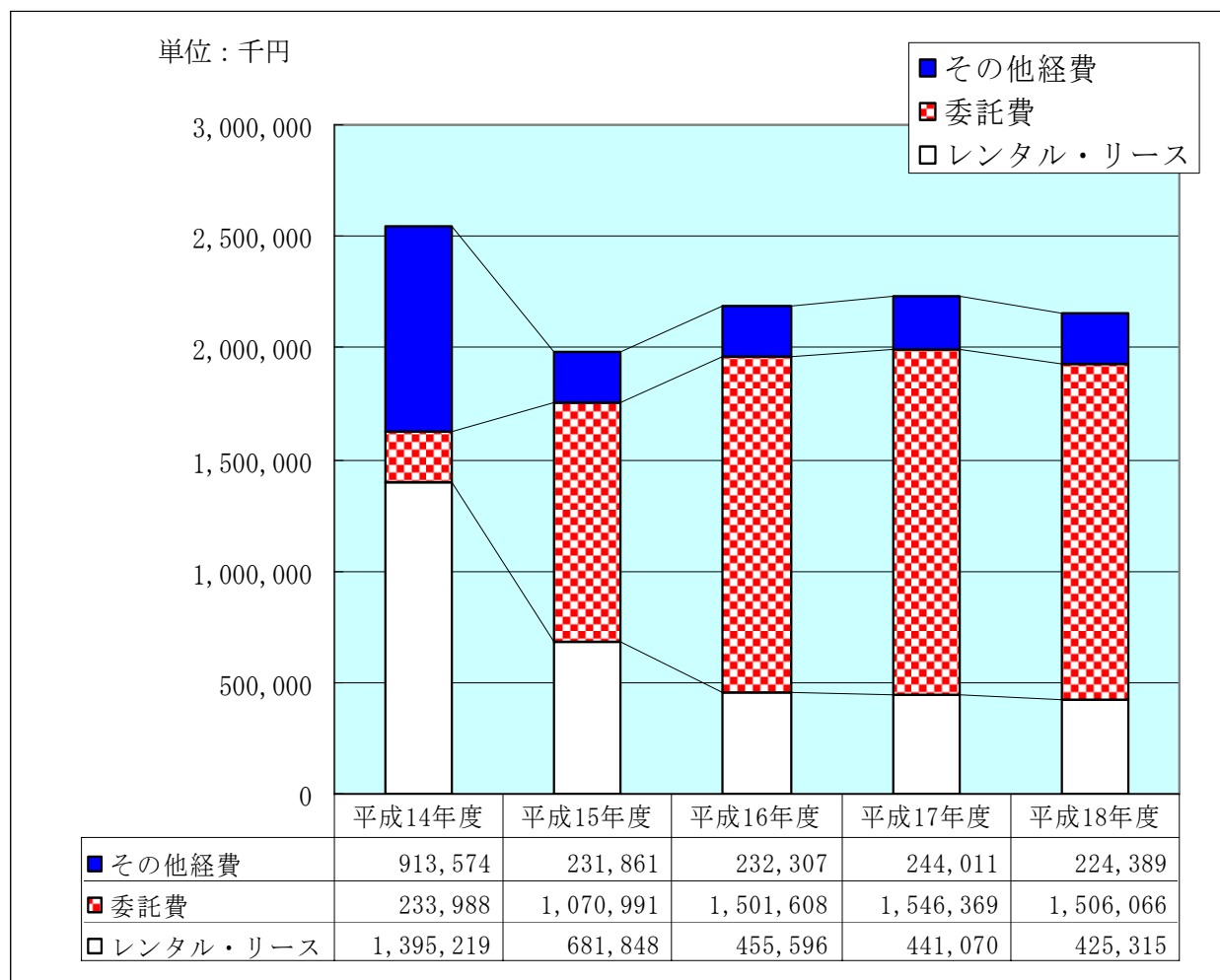
【行政情報化推進に関する経費の状況】

(単位:千円)

政令市名	機器購入費	レンタル・リース	回線使用料	機器・ソフトの保守料	派遣要員人件費	委託費	安全対策費	各種研修費用	その他	合計	委託費の占める割合
広島市	28,983	425,315	122,922	46,563	-	1,506,066	-	1,174	24,747	2,155,770	69.9%
札幌市	84,852	940,434	49,671	1,690,881	-	334,384	128,568	7,975	335,558	3,572,323	9.4%
仙台市	-	1,479,524	113,965	537,866	-	1,295,205	-	29,282	185,079	3,640,921	35.6%
さいたま市	-	3,497,097	375,078	-	46,620	990,773	-	10,109	63,701	4,983,378	19.9%
千葉市	15	1,317,198	159,584	153,645	18,592	615,429	-	7,289	41,348	2,313,100	26.6%
川崎市	148,709	3,277,494	195,642	173,975	114,559	1,775,488	4,412	8,058	126,268	5,824,605	30.5%
横浜市	3,700	2,183,972	319,631	318,064	-	1,631,023	24,439	9,452	301,389	4,791,670	34.0%
静岡市	6,876	781,645	68,557	95,755	64,859	152,797	1,282	1,599	71,235	1,244,605	12.3%
名古屋市	-	429,287	63,347	1,246	-	154,934	24,618	-	119,112	792,544	19.5%
京都市	7,584	746,822	50,651	256,672	163,435	207,605	-	2,101	163,670	1,598,540	13.0%
大阪市	-	1,111,980	137,653	-	-	1,398,457	1,618	22,670	138,745	2,811,123	49.7%
堺市	120	550,295	80,647	27,849	94,429	454,975	10,513	2,908	47,646	1,269,382	35.8%
神戸市	-	692,141	24,197	273	262,471	459,613	-	2,456	147,190	1,588,341	28.9%
北九州市	121	837,767	143,449	325,426	119,090	771,613	2,785	11,043	20,309	2,231,603	34.6%
福岡市	-	1,512,214	223,571	10,035	-	806,399	26,090	9,840	43,950	2,632,099	30.6%

下の図は、広島市の情報化に対する当初予算額の過去5年間の推移である。平成15年度から委託費の占める割合が増加していることがわかる。電子計算事務の一括民間委託（アウトソーシング）が始まっていることが理由の1つと考えられる。

【広島市情報化に対する当初予算額の推移】



(ク) e都市ランキング

情報政策課では、「日経パソコン」が平成13年度から始めた「e都市ランキング」で、広島市情報化基本計画最終年度(平成22年度)まで常に20位以内に入ることを目標として、情報化を継続的に推進すると平成17年度の事務事業評価表に記載している。

このランキングは全国都道府県市町村を対象にホームページのアクセシビリティ²⁶やセキュリティ対策等自治体における情報システム全般についてアンケート等調査をもとに自治体の情報化の評価を行っている。

広島市は、平成17年度は総合得点81.3点で22位、平成18年度は総合得点75.4点で1,843自治体中69位となっている。

平成17年度と平成18年度の各項目の点数を比較すると、セキュリティの得点が11.1点から11.3点と若干上がっているものの、他すべての項目で得点が下がっている。特に情報サービスの得点は34.9点から32.1点、情報化政策の得点は13点から10.7点と前年度より2点以上低くなっている。

他の都市と比較すると、アクセシビリティは得点が高いが、情報化政策、セキュリティの得点が低いことがわかる。

²⁶ 高齢者・障害者を含む誰もが、様々な製品や建物やサービスを支障なく利用できることあるいはその使いやすさをいう。

【e 都市ランキング】

政令市名	順位	総合得点 (100点)	情報サービス (40点)	アクセシビリティ (10点)	庁内情報化 (15点)	情報化政策 (20点)	セキュリティ (15点)
広島市	69	75.4	32.1	9.4	11.9	10.7	11.3
札幌市	107	72.1	30.6	8.4	9.9	10.4	12.8
仙台市	53	77.1	31.7	8.0	11.8	15.2	10.4
さいたま市	74	75.0	31.6	8.2	13.0	10.3	11.9
千葉市	133	69.2	27.8	8.2	11.7	10.1	11.4
川崎市	30	80.1	34.4	8.4	13.4	14.0	13.4
横浜市	35	79.5	33.2	8.6	12.6	13.4	11.7
静岡市	176	66.4	28.7	4.8	12.6	7.7	12.6
名古屋市	24	82.5	33.3	9.8	12.7	13.3	13.4
京都市	59	76.4	31.2	9.0	10.7	11.5	14.0
大阪市	17	83.7	34.6	9.4	12.9	12.8	14.0
堺市	28	81.0	33.3	8.2	13.5	12.9	13.1
神戸市	26	81.7	34.0	9.0	12.3	12.9	13.5
北九州市	74	75.0	33.3	9.0	11.7	9.4	11.6
福岡市	100	72.6	32.6	8.4	12.1	11.9	7.6
平均		76.5	32.2	8.5	12.2	11.8	12.2

調査は、平成18年5月末時点の市町村に東京23区を加えた1843自治体が対象。回答を寄せた自治体は1613、回収率は87.5%。内訳は市・区が736（回収率は91.8%）、町が718（同85.1%）、村が159（同80.7%）。回答は各項目とも、平成18年5月末時点のもの。

【情報・サービス】インターネットでの情報・サービスの提供

Webサイトへのアクセス数、Webサイトで提供している情報・サービス（市区町村の概要、役所までの交通案内、個人情報の取り扱いについての説明、動画による情報提供、申請書類のダウンロード、メールマガジンの発行など38項目）、携帯電話・PHS向けWebサイト（アクセス数、提供している情報・サービスなど17項目）、インターネット経由の電子申請の有無、電子申請のメニュー（公共施設の予約、図書館の蔵書の貸出予約など16項目）

【アクセシビリティ】Webページのアクセシビリティの確保

ガイドラインの作成、外部発注時の要件策定、具体的な対策（適切なタイトルを記載、画像に代替テキストを用意、色覚障害者への配慮、サイト内情報の検索機能、ユーザーテストの実施など31項目）

【庁内情報化】庁内の情報インフラの整備、業務の情報化

パソコンの導入、グループウェアの導入、CIO（情報統括責任者）の任命、IT研修の実施、情報化に関する行政評価の実施、職員のWeb閲覧、職員へのメールアドレスの付与、住民からのメールへの回答など

【情報化政策】情報化に関する政策の実施

住民向けIT講習、地域情報発信の支援、情報化に関する基本計画の策定、防災・防犯対策（Webサイトに防災・防犯情報を掲載、防災・防犯情報のメール配信、緊急時のWebサイト運用規定など）、公立小中学校の情報化（インターネット接続、校内LANの整備、普通教室からのインターネット接続、教職員向けの研修など14項目）、地域内のブロードバンド接続環境の把握など

【セキュリティ】セキュリティ対策の実行

セキュリティポリシーの制定、情報セキュリティ監査の実施、セキュリティ対策（庁内パソコンの持ち帰り禁止、サーバ室の入退出管理、庁内LANアクセス時の個人認証、パソコン廃棄時のデータ消去など26項目）、ウイルス・Winny対策など

「日経パソコン【e 都市ランキング 2006】」より

3 I Tガバナンス

平成11年に当時の通商産業省（現経済産業省）は、I Tガバナンスとは「企業が競争優位性の構築を目的に、I T戦略の策定・実行をコントロールし、あるべき方向へ導く組織能力」と定義した。

総務省が平成19年3月20日に公表した「新電子自治体推進指針」では、「I Tガバナンスとは、組織体・共同体がI Tを導入・活用するに当たり、目的と戦略を適切に設定し、その効果やリスクを測定・評価して、理想とするI T活用を実現するメカニズムをその組織の中に確立すること」と定義している。また、同指針では、最高情報統括責任者（C I O）を中心とした推進体制の拡充とP D C Aサイクル²⁷の確立により電子自治体のI Tガバナンスを強化することを目標にあげている。

平成19年7月に総務省は、各地方公共団体がI Tガバナンスを強化する際の参考となるように「地方公共団体におけるI Tガバナンスの強化ガイド」を公表した。このガイドでは、I Tガバナンス強化のために必要な方策を以下の6分野、10項目の取組に整理している。

【I Tガバナンスの分野と取組】

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

²⁷ 策定（Plan）→実施（Do）→検証（Check）→見直し（Action）による改善活動。

(1) 広島市の I T ガバナンスの取組状況

ここでは「地方公共団体における I T ガバナンスの強化ガイド」の区分に従って、広島市の I T ガバナンスの取組について概観する。

ア I T 利用の基本方針策定

先述のように平成 12 年 3 月に「広島市情報化基本計画」が策定され、情報化推進のための基本方針がまとめられている。また、基本方針を具体化するために「『e-市役所』の実現」をスローガンとして掲げ、平成 13 年から「e-市役所推進計画」がアクションプランとして策定されている。「e-市役所推進計画」では基本方針として「情報通信基盤の整備」と「情報利用環境の整備」を掲げている。

「e-市役所推進計画」は、毎年改定され、年度ごとの具体的な整備目標や当年度に実施される施策とその概要が掲載されている。また、ホームページに進行年度の「e-市役所推進計画」が掲載されている。なお、「e-市役所推進計画」には各施策の事業費は記載されていない。

また、実施される施策に期待される効果を示す数値目標や事後に評価できるような目標値、進捗状況、事後評価の結果は含まれていない。

イ 全体最適化の取組

平成 17 年度の「e-市役所推進計画」には「情報システム全体最適化計画の策定」が施策にあげられている。全体最適化の検討は情報政策課で進めており、平成 18 年度には、情報政策課で全体最適化に向けた開発標準や共通基盤の整備に関するツールの導入、方法論の検討が始められている。

ウ 組織体制の確立

前述のように「e-市役所推進計画」の施策を推進する広島市 e-市役所推進本部と各分科会が設置されている。また、全庁に関係するような情報システムを主管する部門として企画総務局情報政策課がある。情報政策課は e-市役所推進本部の事務局でもある。

エ 人材の確保・配置

平成 18 年度末において情報政策課には 26 名の職員が所属している。C I O 補佐官や P M O に外部の人材は活用されていない。

オ 予算・実行計画の策定

情報システムや情報機器の導入に当たっては、平成 8 年度から行政情報化推進部会が設置されており、システムや機器の導入、行政情報化の推進について審議されている。以下に該当するものは審議の対象から除外されている。

- (ア) 水道局、病院事業局及び公益法人等において導入するもの
- (イ) 研究又は教育目的のために導入するもの

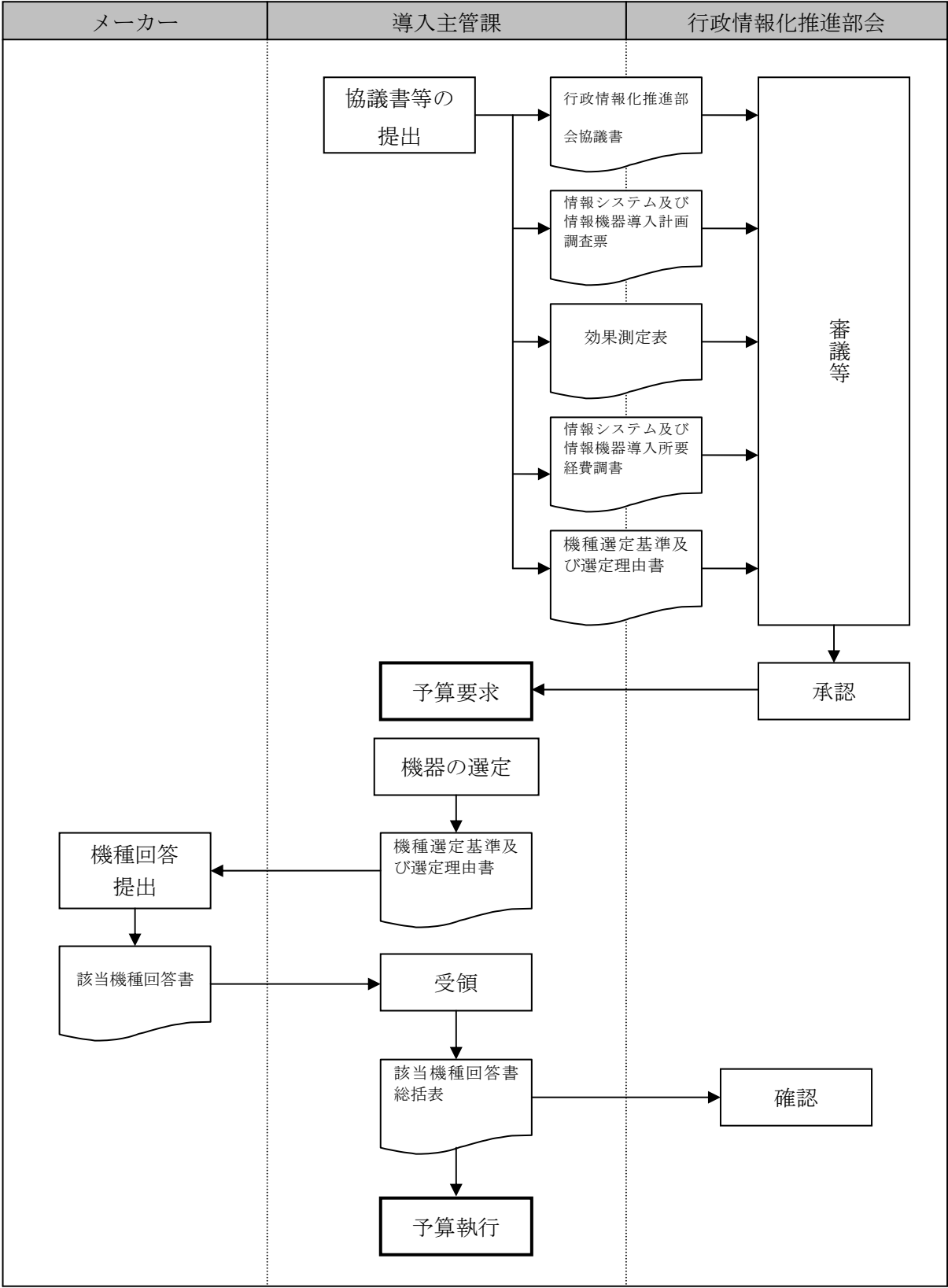
- (ウ) 予算額 100 万円未満で導入するもの
- (エ) 地方公共団体の物品等又は役務の調達手続特例を定める政令の規定の適用を受けるもの（機器の導入のみの場合に限る。）
- (オ) その他部会長が部会での審議が必要ないと認めたもの

行政情報化推進部会の構成員は以下のとおりである。

部会長	企画総務局情報政策担当部長
委員	企画総務局総務課長
	企画総務局情報政策課長
	企画総務局総務課行政改革推進担当課長
	財政局契約部物品担当課長

情報システム及び情報機器の導入に関する事務手続については、「行政情報化推進部会事務処理要領」にまとめられており、おおむね次頁のような手続で行われる。

【情報システム及び情報機器の導入に関する審議の事務処理の流れ】



カ 評価の実施

現在、一部のシステムにおいて、ホームページの閲覧者から意見を求めたり、利用者にアンケートを実施したりしている。行政評価の一部としてシステム導入の効果について評価を受けているものもある。しかしながら、IT施策の実施状況について事後の評価を総括的に行う手続や評価を担当する組織は規定されていない。

キ 調達・開発・運用の管理

システムや機器の導入に当たっては、行政情報化推進部会による審査・助言が行われている。汎用コンピュータの管理や運用を外部委託する、電子申請システムを共同利用するなど、情報システムの調達改革に着手している。

システム開発等の積算標準や開発標準、要求する成果物の統一した基準などは現在のところ存在しない。情報政策課では今後の調達に向けてSLA²⁸ (Service Level Agreement) の導入などを含む調達のガイドラインを検討中である。

ク 情報セキュリティの確保

平成15年7月に「広島市情報セキュリティポリシー²⁹」が定められ、情報セキュリティ対策が実施されている。情報セキュリティ対策の実施体制は以下のとおりである。

【広島市情報セキュリティポリシーの実施体制】

体制	担当する者
情報セキュリティ統括管理者	企画総務局長
情報セキュリティ統括責任者	企画総務局情報政策課長
情報セキュリティ管理者	局長、区長など
情報システム業務管理者	情報システムなどを所管する課等の長
情報システム利用管理者	情報システムを利用する課等の長
情報システム利用責任者	情報システムを利用する係の長
e-市役所推進本部	重要事項の審議、推進

「広島市情報セキュリティポリシー」の「第2 情報セキュリティ対策基準 19 運用」では、情報セキュリティ統括管理者が指名する者による定期的な監査を求めているが、現在のところ情報セキュリティに関わる監査は行われておらず、継続的なリスク分析に基づいたセキュリティポリシーの見直しにまで至っていない。情報セキュリティ対策の実施状況については自己点検が毎年実施されている。

²⁸ 回線の最低通信速度やネットワーク内の平均遅延時間、利用不能時間の上限など、サービス品質の保証項目や、それらを実現できなかった場合の利用料金の減額に関する規定などを含めたサービス提供者との契約。

²⁹ 情報セキュリティを確保するための方針、体制、対策等を包括的に定めた文書で、基本方針と対策基準から成る。

平成18年度にはすべての職員を対象に情報管理についての研修が実施され、その中で情報セキュリティに関する事項も取り上げられている。

現在、情報システムに関わる緊急時対応計画、事業継続計画は策定されておらず、ITに関する障害等を想定した訓練や演習は実施されていない。

ケ 標準化・知識共有

情報システムや情報機器の導入に関する審議の手続については前述のように「行政情報化推進部会事務処理要領」にまとめられ、手順の標準化が図られている。なお、行政情報化推進部会で審議の対象とならない案件については、主管課と情報政策課で検討がなされることもある。情報政策課では、「調達ガイドライン」の作成に向けて検討を始めている。情報システムなどの導入を通して得られた知識や経験を公開し、共有するという取組は現在のところ行われていない。

コ 人材の育成

IT人材の育成については、計画的な取組が行われてきたとはいえない。情報政策課では、EA³⁰ (Enterprise Architecture) やプロジェクトマネジメントについて情報収集を行うために外部の研修に参加している。

平成16年度から始まった民間企業者採用枠の中で、平成17年度にITに関するスキルやノウハウを有する職員が2名採用された。

以上、「地方公共団体におけるITガバナンスの強化ガイド」の「ITガバナンスの分野」と「取組」に照らして、広島市のITガバナンスの状況について概観した。

³⁰ 組織全体を通じた業務・システムの最適化を図る手法で、無駄な業務フローやシステム間の重複したデータ管理を改善し、全体最適による重複の排除、欠落の補強を行った理想の業務システムを構築するためのシステム設計・管理の手法。

第3 外部監査の結果及び意見

平成18年度に業務が履行された情報システムの導入及び運用業務のなかから、以下のシステムについて監査の対象とした。

(税別)

	システム名称	所管部	業務内容	契約形態	契約額(円)
1	広島県・市町村電子申請システム	企画総務局情報政策課	システムの運用サービス提供業務の委託	特命随契	43,303,200
2	業務流れ図、情報システム開発標準及び共通基盤の機能要件整備支援業務	企画総務局情報政策課	支援業務の委託	一般競争入札	4,950,000
3	電子計算機用入力データ作成業務(就学援助等)	企画総務局情報政策課	データ入力委託	指名競争入札	(1桁あたり) 0.29
	電子計算機用入力データ作成業務(市税システム)		データ入力委託	指名競争入札	(1桁あたり) 0.26
4	ホームページ「広島市の産業」	経済局経済振興課	保守・運用委託	特命随契	55,623,000
5	福祉情報システム(補装具、地域生活支援事業等)の改造に係る業務	社会局社会企画課	システム改造委託	特命随契	300,000,000
6	国民健康保険事務システムの改造に係る業務	社会局保険年金課	システム改造委託	特命随契	79,000,000
7	入札・契約制度改善に伴う電子調達システムへの機能追加業務	財政局契約部	システム機能追加委託	特命随契	12,600,000
	広島市電子調達システムに係る機器設備等提供及び運用管理業務		システム運用管理の委託	一般競争入札	57,228,000
	電子調達システムシステム支援委託業務		支援業務の委託	特命随契	6,000,000
8	電子計算機(端末装置一式)の借上げ	企画総務局情報政策課	機器レンタル	特命随契	298,237,200

ここでは、外部監査の結果及び意見として、現状、問題点及びリスク、改善の方向に区分して記述することとする。

1 広島県・市町村電子申請システム

(1) 広島県・市町村電子申請システムの概要

広島県・市町村電子申請システムは、市民や企業からの申請・届出等がインターネットにより 24 時間 365 日いつでもどこからでも行えるシステムで、広島県及び県内市町が共同で利用することを目的として整備された。共同化の理由は「申請者が一つの申請を広島県及び県内の複数の市町村へ行う場合、同じ操作要領、同じ申請様式で申請することができ、その結果市民の利便性が一層向上するため」「共同で委託するほうが広島市で単独に整備するよりも経済的であるため」とされている。

当システムは、平成 15 年度に開発され、平成 16 年 1 月 1 日から運用が開始されている。開発費は国及び広島県が負担し、運用経費は利用団体で按分している。契約形態は年度ごとの随意契約である。

システム化を検討した際には、県内すべての自治体（24 団体）が順次参加する前提で、平成 16 年度は広島県、福山市、広島市の 3 団体、平成 17 年度に 7 団体、平成 18 年度に 9 団体、平成 19 年度に 11 団体が参加している。

法律・条例等の規定により申請・届出等手続の電子化が行えないもの（転入届、転出届、転居届、住民監査請求、印鑑登録申請など本人が現物を持参する手続など）を除くすべての申請・届出等の手続を電子化の対象としている。

【電子化運用状況】

平成 19 年 9 月末現在

区分	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度
電子化目標手続数累計（件）	50	150	250	350
掲載手続数累計（件）	27	128	256	292
利用件数（件）	57	236	642	724
運用経費（千円）（税込）	30,793	47,942	45,468	39,637

※平成 16 年度の契約期間は平成 16 年 10 月から平成 17 年 3 月までの 6 ヶ月

(2) 監査手続

広島県・市町村電子申請システムの委託手続の適正性を検証するために、「広島県・市町村電子申請システム情報セキュリティ実施手順（広島市版）」（以下「実施手順」という。）、「広島市情報セキュリティポリシー」、「広島県・市町村電子申請システム共同運用サービス提供委託業務定期報告書」等を閲覧し、担当者からヒアリングを行った。

(3) 確認した事実

ア 委託先業務の確認について

システムの安全性について、平成 16 年の運用開始時に情報政策課の担当者が現地を訪れ確認を行っている。また、SLA（Service Level Agreement）に委託先のセキュリティ及び委託業務の適切な運用を判断する数値を設定し、毎月報告書を入手して委託先業務の状況やシステムの安全性についてチェックしており、良好に管理されていると評価でき

る。

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 緊急時対応計画の策定と訓練の実施について

【現状】

「実施手順」には、緊急時の対応として連絡経路、報告、対処、再発防止の措置について規定されている。広島市や委託先の担当者に異動があった場合や緊急連絡先に変更があった場合には「緊急連絡体制図」を修正し関係者に周知徹底している。異動があった場合には、連絡先に間違いがないか実際に連絡をとって確認している。

ただし、これまでシステム障害などの事故を想定して訓練や演習が行われたことはない。

【問題点及びリスク】

セキュリティ事故を想定した緊急時対応計画や業務継続計画を策定し、訓練や演習が行われないと、システム障害や災害発生時に適切な対処ができず業務の継続や回復が確実に行えないおそれがある。また、策定された計画に妥当性があるかどうかを評価することもできない。

【改善の方向】

システム障害や災害によるサービス停止に備えて、緊急時対応計画や業務継続計画を策定し、定期的に緊急時の対応について訓練を実施することが必要である。利用者部門や委託先を含めた関係する多くの部門が参加して行われるべきである。

イ 広島県・市町村電子申請システムの効果測定について

【現状】

平成14年度の「e-市役所推進計画」には電子申請・届出の実現をあげている。翌平成15年度の同計画では、平成17年度までに実現する整備目標としている。平成16年度の同計画では平成16年度までに実現する整備目標として掲げて、平成16年11月に運用が開始されている。運用開始後、電子化された手続や利用件数などを情報政策課が毎年調査し、行政評価等において公表しているものの、e-市役所推進本部に対しては、平成17年度に報告されたのみである。

また、e-市役所推進計画に掲げられた施策は、電子申請など一部の施策については行政評価等において継続的に公表されているものの、すべての施策が公表されているわけ

ではない。

【問題点及びリスク】

e-市役所推進計画に掲げられた施策の実績や評価結果については、その多くが e-市役所推進本部に対して継続的に報告されていないため、当初想定された効果が得られていることを e-市役所推進本部において確認できない。

【改善の方向】

施策の事後評価の結果を、e-市役所推進本部に報告する手続を規定することが必要である。

2 業務流れ図、情報システム開発標準及び共通基盤の機能要件整備支援業務

(1) 業務流れ図、情報システム開発標準及び共通基盤の機能要件整備支援業務の概要

この業務は、平成17年5月のe-市役所推進本部において決定された「情報システムの高度化」を推進していくための手法を調査検討するものである。

仕様書によると業務の目的は「平成19年度に予定している整備計画の策定等について、短期間かつ少人数で実施する必要があることから、業務手順可視化・分析を効率的かつ効果的に実施するため、試験的に一部の部門業務について業務流れ図を策定し、その結果を踏まえ、業務手順可視化・分析手法を含む開発標準（案）を策定する」ことである。

この業務では、業務流れ図等を作成するためのコンピュータ・ソフトウェアの操作や適用に関する指導を委託業者から受け、「旅費の支給」業務を題材に業務フローの作成等が試みられた。結果は、成果報告書にまとめられ、平成19年度以降のシステム開発の手法として利用する予定である。

(2) 監査手続

業務流れ図、情報システム開発標準及び共通基盤の機能要件整備支援業務の契約手続の適正性を検証するために、入札説明書、委託契約書、見積書、仕様書等を閲覧し、担当者からヒアリングを行った。

(3) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(4) 監査の意見

ア 契約事前手続について

【現状】

この業務は、情報政策課の担当者が業者からの支援を受けながら将来のシステム導入に向けた標準類や手続などを調査・研究したものであり、行政情報化推進部会の対象となっていない。

【問題点及びリスク】

この業務自身は、情報政策課の担当者が業者からの支援を受けながら将来のシステム導入に向けた標準類や手続などを検討したものであり、情報システム及び情報機器の導入に当たらないとも考えられる。この業務では、調査・研究用としてソフトウェアも導入されていることや、将来の情報システムの導入に影響を与える業務であることを考えると行政情報化推進部会で審議されていてもおかしくはない。

【改善の方向】

現状の要綱では行政情報化推進部会の審議の対象とはならないような案件であっても、

行政情報化推進部会のような機関で審議されないと、機種や業者選定の手続、金額の妥当性等について統制が働かず、抜け道となるおそれがある。こうした業務についても、行政情報化推進部会のような機関で必ず行われるべきである。

イ 成果の共有について

【現状】

この業務では、「開発標準（案）」、「共通基盤機能要件（案）」、「業務流れ図・業務要件管理ツール及び操作マニュアル」、「成果報告書」が作成された。業務の目的を標準類などのドキュメントの作成ととらえれば目的は達成されている。

【問題点及びリスク】

平成19年度からのシステム整備を効率的かつ効果的に行うことをこの業務の本来の目的とするならば、速やかにこれらの成果物が庁内の関係者に告知され、説明会を開催するなどの情報共有が図られないと、投資した効果を得られるかどうか懸念される。

【改善の方向】

「調査報告書」に課題としてあげられた事項について対応を進めるとともに、庁内全体のITリテラシーを向上させること目的として、本業務の成果や手法を紹介しツールなどを体験してもらう研修などが期待される。

3 電子計算機用入力データ作成業務

(1) 電子計算機用入力データ作成業務の概要

広島市では、市職員の業務負担を軽減するため電子計算機用入力データ作成業務を委託している。平成17年度までは、市役所内で外部のパンチャーが入力するという内部パンチの形をとっていた。しかしながら、コストを削減する目的で平成18年度から内部パンチを廃止した。受託者には広島市内の自社事業所での入力業務を依頼することとし、指名競争入札により業者選定した。平成19年度から電子計算機用入力データ作成業務は一般競争入札とした。

今回の監査は、平成18年3月に契約された電子計算機用入力データ作成業務のうち、就学援助等と市税システムの入力データ作成業務を対象とした。

ア 就学援助等

電子計算機用入力データ作成業務(就学援助等)では、指名競争入札により数字1桁0.29円(税別)で入力データの作成を委託した。履行期間は平成18年4月1日から平成19年3月31日、予定桁数は28,671,022桁となっている。

イ 市税システム

電子計算機用入力データ作成業務(市税システム)では、指名競争入札により数字1桁0.26円(税別)で入力データの作成を委託した。履行期間は平成18年4月1日から平成19年3月31日、予定桁数は20,312,457桁となっている。

(2) 監査手続

電子計算機用入力データ作成業務の委託手続の適正性を検証するために、委託契約書、実行調書、仕様書等を閲覧し、担当者からヒアリングを行った。

(3) 確認した事実

ア 入力データの正確性について

電子計算機用入力データ作成業務競争入札の業者指名は、情報政策課が行った。

以下、業者選定の手続方法である。

- (ア) 契約部に業者登録されている業者のうち、データ入力業者に区分されている業者を探し、通知した。
- (イ) 対象業者は業務人数、作業環境等を調査書に記入し情報政策課へ提出した。
- (ウ) 情報政策課は、実際に業者を訪問するなど、作業環境やセキュリティ等の確認をした。
- (エ) 業者の業務必要点数を、機械1台当たりの処理桁数、処理可能日数により決定した。
- (オ) 指名競争入札参加有資格者名簿及び指名基準表を作成した。
- (カ) 条件に合う業者を指名することにした。

情報政策課は、積算基礎単価を毎年見直している。平成18年度には、委託内容と単価設定方法の見直しを行った。

入力データ作成業務の手順は仕様書に明記されている。広島市は入力帳票のサンプルを添えて指示し、貸与した情報交換用光磁気ディスクにデータを作成することを依頼している。また、受託者が必ずベリファイ³¹を行うことを求めている。

指名された業者の作業環境を応募書類で確認したところ、すべての業者が入力データをベリファイするためのシステムを備えていた。

誤ったデータがシステムに取り込まれたという実績はなく、入力されたデータの正確性については評価できる。

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

³¹ データに誤りがないか、規格に従っているかなどを検査すること。

4 ホームページ「広島市の産業」

(1) ホームページ「広島市の産業」の概要

インターネットを通じて国内外の企業に、広島市内の中小製造業者等が有する優れた技術等をアピールすることにより、販路開拓や技術交流等を支援することを目的に平成8年度に開設されたホームページである。また、同時に広島市内の中小企業等に、広島市や財団法人広島市産業振興センター中小企業支援センター等が行う中小企業支援策や広島市工業技術センターが有する技術研究情報を広報することにより、中小企業等の経営や技術向上等を支援することを目的としている。

主な掲載内容は以下のとおりである。

(ア) 広島企業の技術情報

企業の有する技術情報のデータベースとなっている。

(イ) 広島企業の支援情報

広島市中小企業支援センター等が提供する中小企業支援情報を掲載している。

(ロ) 関連諸団体のサイトのバナー³²やリンク集

工業技術センター、中小企業会館等の関連する団体のバナーが掲載されている。また、広島市や広島県等の関連諸団体のホームページのURL³³が集められている。

平成19年9月25日現在の登録企業数は、465社であり、平成18年度のアクセス数は、約92万件、月平均で約77,000件となっている。そのうち商談に結びついた件数は、平成18年度で124件である。次ページのグラフに示すようにアクセス件数も伸び、商談等に結びついた実績も増加している。

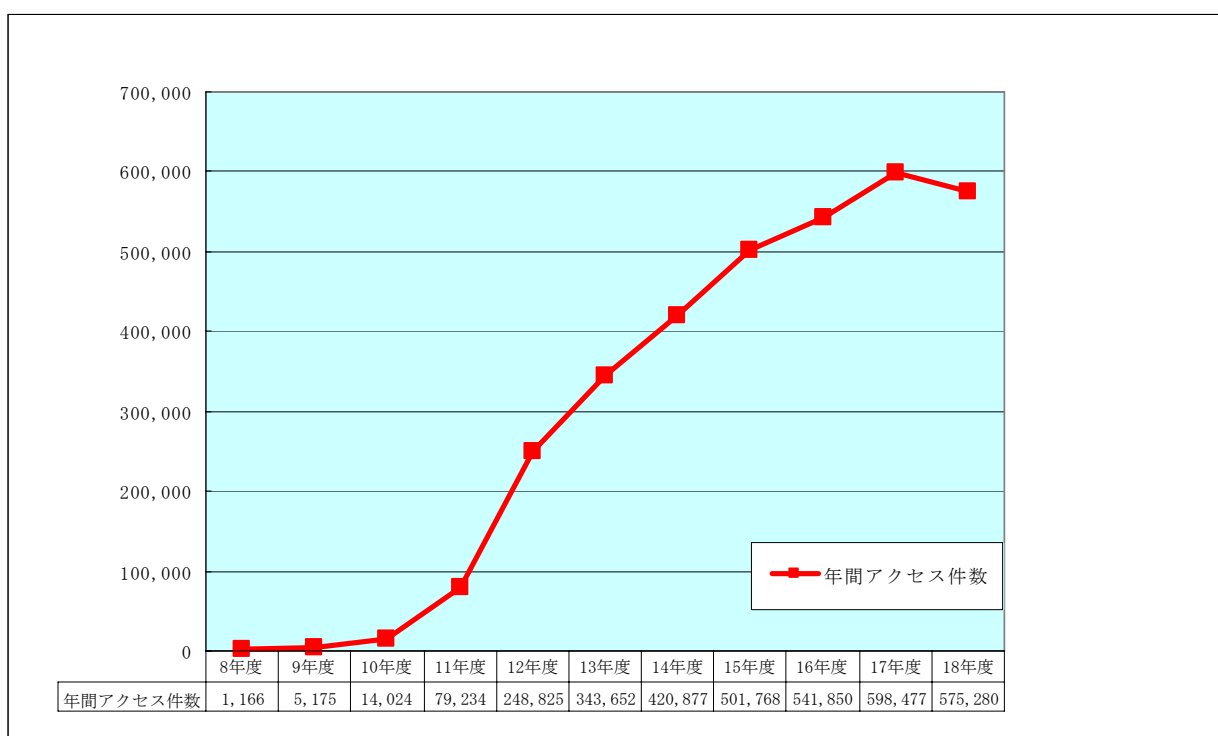
このホームページの情報更新や拡充、ウェブサーバ³⁴の運用は、ホームページ開設当初から財団法人広島市産業振興センター（以下「産業振興センター」という。）に外部委託されている。産業振興センターは、広島市が全額出資し平成4年に設立された。広島市は、企業の経営基盤の強化、企業の技術の向上、企業の情報化の促進等に関する業務委託契約の中で、このホームページに関する業務を産業振興センターに委託している。契約方法は年度ごとの随意契約である。

³² 別のホームページへのリンクを目立たせるために使用されている画像など。

³³ インターネット上に存在するホームページなどの場所。情報の「住所」。

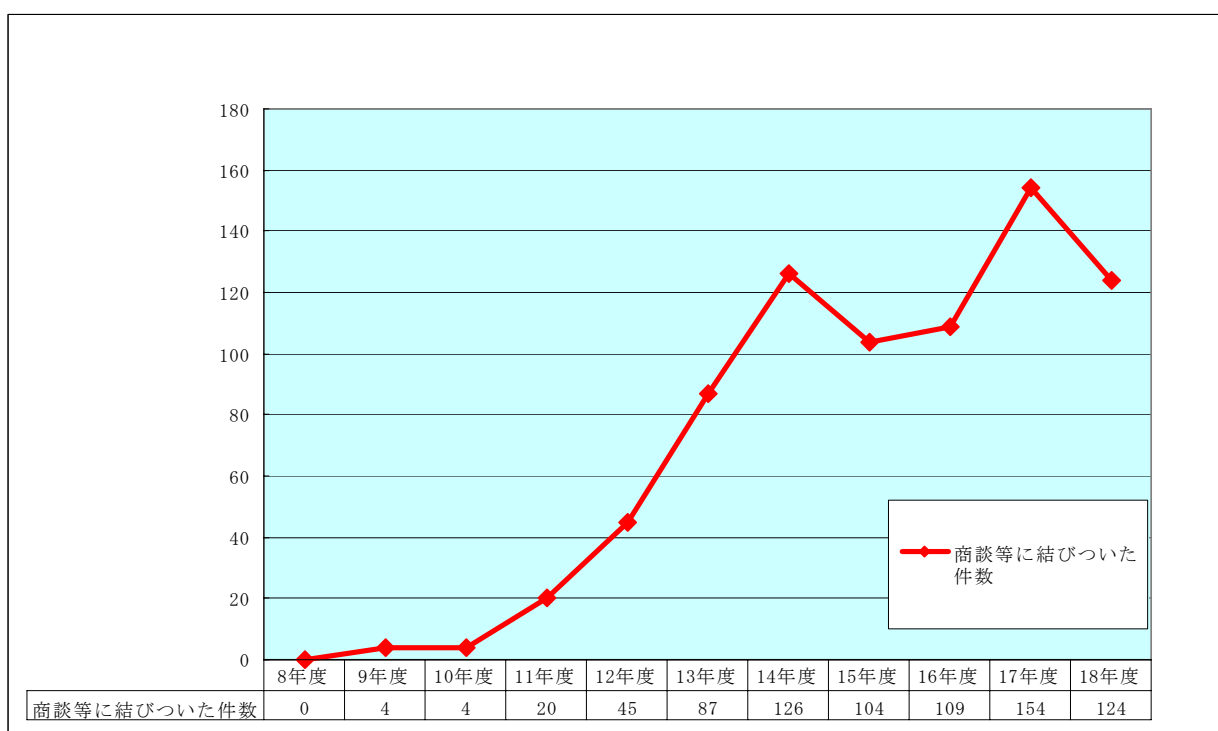
³⁴ ウェブページ（ホームページ）の文書や画像などのデータを蓄積しておき、閲覧サービスを提供するサーバ。

【年間アクセス件数の推移】



※アクセス件数は企業技術情報のみ

【商談等に結びついた件数の推移】



「産業情報基盤整備事業アンケート結果等状況」平成19年3月末より

(2) 監査手続

ホームページ「広島市の産業」の委託手続の適正性を検証するために、見積書、委託契約書、広島市委託契約約款、事業計画書、予算執行計画書、契約規則等を閲覧し、担当者からヒアリングを行った。

(3) 監査の結果

ア 委託業務の再委託手続について

【現状】

広島市委託契約約款の第5条（再委託の禁止）では、「受託業者は、委託業務を第三者に行わせてはならない。ただし、広島市が認める委託業務（収納事務を除く）については、この限りではない。」と定めている。

【問題点及びリスク】

本業務の委託先である産業振興センターは、サーバ保守やメンテナンス業務について、別の業者に業務を委託している。

所管課の経済振興課は産業振興センターが業務の一部を再委託していることは、全体の事業計画承認手続の一項目に委託料が入っていることで認識しているが、当該業務の再委託を個別に承認する手続はとられていない。

仮に当ホームページの利用者に損害が生じ、それが再委託先の責任であったとしても、運営元である広島市が責任を免れることはないであろう。

【改善の方向】

広島市委託契約約款に基づき文書により再委託を承認する手続がなされるべきである。

(4) 監査の意見

ア 契約履行評価手続について

【現状】

ホームページ「広島市の産業」に関する業務の範囲については、委託契約書に準用されている広島市委託契約約款には、委託業務の範囲として「企業の経営基盤の強化に関する業務」と定められ、さらに産業振興センターから提出され、広島市が承認している事業計画書で、「インターネットを活用し、市内製造業者及び情報・デザイン関連業者の優れた技術を中心とした情報の発信や工業技術センターが有する工業技術、広島市の中小企業施策などの情報提供を行うことにより、新分野への進出や販路の拡大等経営の多角化と技術開発力の強化を支援する」と記されている。

契約書や事業計画書に記載されていない作業内容については、経済振興課と産業振興センターで協議して具体的に依頼している。

【問題点及びリスク】

現状、委託業務で求めるサービスの水準について取り決めがないため、委託業務が適切に行われていることを経済振興課で客観的に確認することができない。

【改善の方向】

委託業務の量的、質的な定め（SLA）を設けて、委託業務が適切に行われていることを確認することが必要である。

イ ホームページ（情報サイト）の安全性確保のためのモニタリングについて

【現状】

産業振興センターは経済振興課に毎月ホームページのアクセス件数を報告している。また、ホームページの掲載内容、企画や安全性などについての打ち合わせを随時行ってホームページに関するトラブルや不具合があれば報告している。

【問題点及びリスク】

ホームページの安全性についてトラブルや不具合等の報告に加えて、あらかじめ定められた事項について定期的に確認されないと、サーバへの不正侵入やホームページの改ざん、サーバの停止などに対して予防的な対策がとられず、対策が後手に回るおそれがある。

【改善の方向】

産業振興センターから以下のような事項について経済振興課が定期的に報告を受け、ホームページが安全に運用されていることを確認することが必要である。

- ・システム障害等の状況
- ・サーバへの不正侵入の有無
- ・サーバのOSの更新状況やウィルス対策ソフトのパターンファイル³⁵の更新状況
- ・サーバ機器の能力や容量の状況
- ・バックアップの実施状況やリカバリ訓練の実施状況
- ・ホームページの更新状況 など

³⁵ ウィルス対策ソフトがコンピュータウイルスを検出するために使うウィルスの特徴を収録したファイル。新しいファイルに更新されないと新種のウィルスを発見することができない。

5 福祉情報システム（補装具、地域生活支援事業等）の改造に係る業務

(1) 福祉情報システム（補装具、地域生活支援事業等）の改造に係る業務の概要

福祉情報システムは、区役所厚生部等の福祉関連業務をホストコンピュータのデータベース化された情報を利用してオンラインで即時に処理するシステムである。事務処理の効率化と相談業務の支援を行うことを目的としてシステム開発が行われた。このシステムは、平成6年度から平成9年度にかけて業者に委託され開発された。平成10年度に運用が開始されている。

今回のシステムの改造は、障害者自立支援法の制定や医療制度改革、児童手当法の改正などに伴う平成18年度の制度改正への対応や生活保護における委任払いなどの機能を追加するために行われた。改造作業はシステム開発を行った業者に随意契約（特命）により委託された。契約金額は、3億円（税別）となっている。

(2) 監査手続

福祉情報システムの改造に係る業務の契約手続の適正性を検証するために、見積書、仕様書等を閲覧し、担当者からヒアリングを行った。

(3) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(4) 監査の意見

ア 改造の範囲、改造の優先度の妥当性について

【現状】

今回の福祉情報システムの改造は、法律改正によって改造が必要になったため、「行政情報化推進部会設置要綱」及び「行政情報化推進部会事務処理要領」の定めに従って、行政情報化推進部会では審議の対象とされていない。

事前に福祉情報システムを主管している社会企画課と情報政策課の担当者によって検討がなされた。新しいコンピュータシステムへの移行なども考えられたが、法律の施行時期に合わせて改造を終えなければならないため十分な期間を確保できないなどの判断から、既存のシステムを改造することとし、その範囲を必要最小限とする方針とされた。

【問題点及びリスク】

このシステム改造における調達手続は「広島市契約規則」や前述の「行政情報化推進部会設置要綱」に従って行われている。しかしながら、社会企画課と情報政策課の担当者間で事前に検討された内容について、記録が残っておらず、改造の方針や改造の範囲、改造の優先度が適切であったことを確認することができない。

【改善の方向】

現状の要綱では行政情報化推進部会の審議の対象とはならないような案件であっても、高額な契約やシステムの重要性によっては、第三者が客観的にシステムの導入等について評価できるよう要綱等で規定する必要がある。

イ 改造業務の所要経費の算定について

【現状】

システムの改造業務の所要経費は、想定される改造規模により算定されている。まず、プログラムを難易度によって3つのランクに区分し、各ランクのプログラム本数にプログラム1本当当たりの作業時間をかけて必要な工数（時間）を求めている。

次に、総工数をS E（システムエンジニア）の1月当たりの作業時間数で割って、人月当たりの工数を求めて、1人月当たりのS E単価を乗じ金額換算している。

1人月当たりのS E単価については、実態調査に基づいた一般的な金額を使用している。

【問題点及びリスク】

プログラムの難易度は、委託業者に修正箇所の調査を依頼し、報告された修正箇所の量（プログラム修正のステップ数、行数）によって区分された。このシステムが稼動するホストコンピュータの運用は業者に委託されており、市ではソースプログラムを調査することが困難であり、プログラムの修正量について正確には確認することができない。

また、プログラム1本当当たりの作業時間は、以前の福祉情報システムの改修の実績に基づいたものである。

【改善の方向】

改造が完了した後にシステムの設計書などを基にして、変更対象となる画面数や帳票数、ファイル数やデータベース数などで変更された規模を求め、事前に業者が見積もった修正量が乖離していないことを確認する手続が必要である。

6 国民健康保険事務システムの改造に係る業務

(1) 国民健康保険事務システムの改造に係る業務の概要

国民健康保険事務システムは、業務系システムとしてホストコンピュータで稼動しており、平成11年度にオンライン化された。ホストコンピュータは保守・運用業務を外部に委託している。被保険者証の発行等の資格の管理、保険料の納付書等を発行する賦課の管理、支給に関わる給付の処理などが行われるシステムである。

今回のシステムの改造は、平成18年度医療制度構造改革、税制改正に伴う国民健康保険料の経過措置、レセプトのファイルレイアウト変更に伴って必要とされたものである。改造作業はシステム開発を行った業者に随意契約（特命）により委託され、契約金額は7,900万円（税別）である。

(2) 監査手続

国民健康保険システムの改造に係る業務の契約手続の適正性を検証するために、見積書、仕様書等を閲覧し、担当者からヒアリングを行った。

(3) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(4) 監査の意見

ア 改造の範囲、改造の優先度の妥当性について

【現状】

この国民健康保険事務システムの改造も前節の「福祉情報システム」の改造と同様に、法律改正によって改造が必要となったため、「行政情報化推進部会設置要綱」及び「行政情報化推進部会事務処理要領」の定めに従って、行政情報化推進部会では審議の対象とされていない。

【問題点及びリスク】

このシステム改造における調達手続は「広島市契約規則」や前述の「行政情報化推進部会設置要綱」に従って行われている。しかしながら、保険年金課と情報政策課の担当者間で事前に検討された内容について、記録が残っておらず、改造の方針や改造の範囲、改造の優先度が適切であったことを確認することができない。

【改善の方向】

現状の要綱では行政情報化推進部会の審議の対象とはならないような案件であっても、高額な契約やシステムの重要性によっては、第三者が客観的にシステムの導入等について評価できるよう要綱などで規定する必要がある。

7 広島市電子調達システム

(1) 広島市電子調達システムの概要

広島市電子調達システム（以下「電子調達システム」という。）は、紙での入札に替わる電子入札を導入して調達事務全体のIT化を推進し、経費の支出何から支出に至る一連の調達事務を財務会計システム等関連システムとも連携しながら一元的に、かつ効率的に処理することを目的としてクライアントサーバ方式で開発されたシステムである。

電子調達システムを構成するサーバ等のコンピュータ機器類は全て民間のデータセンターに運用を委託している。

ア 電子調達システムの主な機能

電子調達システムを構成する主な機能は、以下のとおりである。

- (ア) 入札（見積合せ）の電子的な執行
- (イ) インターネットによる入札公告や入札結果等の入札契約関連情報の公開
- (ウ) 現行の財務会計システム等と連携した効率的な事務処理の実現

イ 電子調達システム開発の概略経緯

電子調達システムの開発に係る経緯は以下のとおりである。

(ア) 平成13年度

行政情報化推進部会により電子調達システムの開発が承認される。

(イ) 平成14年度

外部委託業者とともに電子調達システムの基本設計書を作成する。

(ウ) 平成15年度

基本設計書を基に、システム開発業者を総合評価一般競争入札により決定し、11月よりシステム開発を開始する。以下のシステム開発、並びに、既設関連システムとの連携をシステム開発の範囲とする。

- a 契約事務システム開発
- b 電子入札システム開発
- c 調達情報公開システム開発
- d 現在稼動している財務会計システム及び庁内LANとの連携

電子入札システム開発に当たっては、国土交通省のシステムを基に、電子入札コアシステム開発コンソーシアムが開発した「電子入札コアシステム」をベースにして開発することとする。

(エ) 平成16年度

引き続き外部委託業者とともにシステム開発を行い、下期からはシステムテストと電子調達システムの本番稼動へ向けた準備を実施する。

また、7月には一般競争入札によりシステムの稼動・運用に要する環境の整備・構築とデータセンター運営の両方を提供する「広島市電子調達システムに係る機器設備等提供及び運用管理業務（以下「システム運用管理業務」という。）の受託業者を決定する。

(オ) 平成１７年度

平成１７年４月より電子調達システムの本番稼動が開始する。また、９月からは電子調達システムの開発業者とともに業者登録受付システム開発に着手する。

(カ) 平成１８年度

平成１８年７月より業者登録受付システムが稼動する。

ウ 電子調達システムの課題

電子入札に参加するためには、業者側でＩＣカードを購入しておく必要がある。ＩＣカードはこのシステムが導入された当時に比べると安価になってはいるものの、零細かつ広島市との取引が少ない業者にとっては負担となるため、ＩＣカードに替わる安価な認証手段の導入を電子入札コアシステムの開発元に働きかけている。

(2) 監査の手続

電子調達システムの開発や保守等に関する手続が、広島市の情報セキュリティポリシーや行政情報化推進部会事務処理要領を遵守しているかどうかを検証するために、「広島市電子調達システム開発委託業務（その１） 調達手続一件」や「平成１８年度 電子調達システム支援委託業務 調達手続一件」等の資料を閲覧し、担当者からヒアリングを行った。

(3) 確認した事実

ア システム支援委託業務と契約料の妥当性について

広島市はシステム開発業者（以下「システム支援委託業者」という。）と電子調達システムシステム支援委託業務（以下「システム支援委託業務」という。）の契約を毎年度締結している。システム支援委託業務は、全体管理や問い合わせ対応を実施する共通業務（以下「A共通業務」という。）、市販ミドルウェア³⁶のバージョンアップ支援やパッチ³⁷対応支援、障害対応等を実施する運用支援業務（以下「B運用支援業務」という。）及びシステムの軽微な改修・機能追加等を実施するシステム保守業務（以下「Cシステム保守業務」という。）からなる。

A共通業務及びB運用支援業務に係る費用は一定であるが、Cシステム保守業務に係る費用は作業実績（時間）に応じて変動する。このシステム支援委託業務の契約は、システム支援委託業者と広島市との間で電子調達システムが稼動を開始した平成17年度に締結され、平成18年度にも契約内容と契約額が変更されることなく締結されており、今後も平成21年度までは同じ契約内容と契約額でシステム支援委託業務の契約が締結される可能性がある。これは、当初、システム開発業務の業者を決定する際に、総合評価落札方式の一般競争入札を採用して、開発業務の経費及び技術提案内容に加え、ライフサイクルコストの低減を図るため、システム運用管理業務及びシステム支援委託業務についての5年間の必要経費提案額を評価項目の一つとしたためである。

システム支援委託業者は、システム支援委託業務に係る報告書を毎月³⁸広島市へ提出している。

次頁の表に、システム支援委託業務の内容を要約する。

³⁶ OS上で動作し、アプリケーションに対してOSよりも高度で具体的な機能を提供するソフトウェアのこと。

³⁷ 一旦完成したプログラムの一部を修正すること。

³⁸ システム支援委託業者は、平成19年度からは2ヶ月に1度、システム支援委託業務に係る報告書を広島市へ提出している。

【システム支援委託業務の内容】

作業項目	作業内容	費用種別	備考
A 共通業務	・ 全体管理 ・ 問い合わせ対応 ・ 情報提供	固定費用	・ 問い合わせや障害に即時に対応するための要員を配置する費用であり、作業時間にかかわらず、費用は一定である。
B 運用支援業務	・ ハードウェア製品の保守支援 ・ OSやミドルウェアのバージョンアップ支援 ・ OSやミドルウェアのパッチ対応支援 ・ 障害対応 ・ その他		
C システム保守業務	・ システムリビジョン³⁹アップ ・ システムバージョンアップ検討 ・ システム改修提案 ・ 各種設定変更（軽微なシステムの改修や機能追加等） ・ エンドユーザコンピューティング（EUC）ツール利用支援等	作業時間の実績による実績費用	・ 作業時間に応じて、費用は変動する。 ・ ただし、年間の作業上限時間は定められている。

主管課である財政局契約部（以下「契約部」という。）は、システム支援委託業者からのシステム支援委託業務に係る報告書を基に、本契約で実施された作業の詳細を確認して、契約額に見合う作業がシステム支援委託業者によって実施されていることを把握している。

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

³⁹ ソフトウェアの細かい変更を表す改訂番号。不具合を修正するときにリビジョンの値を上げてリリースし、不具合が修正されているかどうか確認できるようにしている。リビジョンが違ってもバージョン番号が同じ場合は機能や性能の変化はないのが普通で、機能追加などが行われる場合はバージョン番号を増加させる場合が多い。リビジョンのみを変更するソフトウェアの更新を「リビジョンアップ」と呼ぶ。

(5) 監査の意見

ア システム開発プロジェクトのモニタリングについて

【現状】

電子調達システムの開発に当たっては、平成13年度に行政情報化推進部会の審議でシステム開発が承認されたが、電子調達システムの稼動は平成17年度であった。システム開発の承認からシステムの稼動までに約3年を要している。

プロジェクトは、その間、電子調達システムの開発に係る進ちょく状況などを行政情報化推進部会等に報告することはなかった。「行政情報化推進部会事務処理要領」には、プロジェクトの進ちょく状況を定期的に行政情報化推進部会へ報告することを求めている。

【問題点及びリスク】

プロジェクトを企画・実行する主管課とは別のプロジェクトマネジメントを統括する組織が第三者的な視点をもってプロジェクトの進ちょく状況を定期的にモニタリングしないと、コストの増加やスケジュールの遅延などのリスクを発見できないおそれがある。

【改善の方向】

プロジェクトを企画・実行する主管課とは別のプロジェクトマネジメントを統括する組織が、プロジェクトの進ちょくについて主管課から定期的に報告を受け、プロジェクトが計画とおりに進んでいることをモニタリングする必要がある。

イ システム開発の事後評価について

【現状】

契約部は、電子調達システムの開発後、電子調達システムが当初期待した効果を達成しているかどうか、効果を毎年測定し、文書化している。それらは契約部の内部資料として作成され、他に報告したり、評価する目的には利用されていない。

広島市では、開発した情報システムの効果を報告する手続や評価する手続が規定されていない。

【問題点及びリスク】

システムの効果を継続的にモニタリングする手続を規定しないと、e-市役所推進本部で計画が立案されたITの導入等から意図した効果が得られていることを確認できない。

【改善の方向】

ITの導入結果をe-市役所推進本部や部会等に報告する手続を規定し運用することが必要である。

ウ システム変更手続の規定化について

【現状】

電子調達システムの稼動当初は、契約部はシステム開発業者と協議し、軽微なシステム変更を依頼する際の連絡票の様式を定め、連絡票を用いて変更を管理していたが、急を要する変更が多かったため、次第に電話などで依頼するようになった。

【問題点及びリスク】

現在、電子調達システムの変更は、契約部内で口頭で協議を行い承認された変更について、契約部担当者がシステム支援委託業者に電話等で依頼しているが、電話等での依頼では、変更内容が正確に伝わらないおそれがあるとともに、承認の記録が残らないため、承認を得た依頼であることを確認できない。

また、依頼したシステム変更を自らは記録していない。

【改善の方向】

契約部は、システム変更をシステム支援委託業者へ依頼する場合には、連絡票を起票し承認を得て依頼する等の手続が必要である。

また、依頼した内容を自ら記録し、システム支援委託業者が毎月提出する報告書の内容に漏れや誤りがないことを確認する必要がある。

8 電子計算機（端末装置一式）の借上げ

(1) 電子計算機（端末装置一式）の借上げの概要

この契約は、基幹業務システム（ホストコンピュータ）に接続されるパソコンやプリンタ等の端末装置の賃貸借契約である。パソコン等に必要なソフトウェアも含まれている。契約は機器の増減もあり1年ごとに行われ、形態は随意契約である。

基幹業務システムが稼動しているホストコンピュータとの親和性や障害時に迅速な対応が必要となることを考慮して、ホストコンピュータと同じ製造業者の機器がそろえられている。端末台数については、以下の表のとおりである。

【「電子計算機（端末装置一式）の借上げ」端末台数】

システム名	設置課等	17年度			18年度		
		端末	プリンタ	サーバ	端末	プリンタ	サーバ
市税	財務局税務部、社会局保険年金課、区役所市民部収納課・課税課・保険年金課	101	109	8	101	109	8
住民記録、住民基本台帳、印鑑登録、外国人登録	区役所市民部市民課・出張所・市役所サービスコーナー等	99	75	16	99	75	16
財務会計	各局等庶務担当課・経理担当課、出先機関	210	210	6	208	208	6
人事給与	企画総務局人事部人事課・給与課・福利課、区役所市民部区政振興課等	48	63	1	48	63	1
福祉情報	社会局社会企画課・障害福祉課、区役所厚生部生活課・健康長寿課・保健福祉課等	164	62	10	169	64	10
国民健康保険 国民年金	社会局保険年金課、区役所市民部保険年金課・出張所等	86	54	—	86	54	—
介護保険	社会局介護保険課、区役所厚生部健康長寿課	65	73	—	65	73	—
市営住宅管理	都市整備局住宅部、区役所（農林）建設部建築課等	16	13	—	16	13	—
土木工事設計積算	都市整備局指導部技術管理課、区役所（農林）建設部土木課	13	13	13	13	13	13
システム開発用	企画総務局情報政策課	14	4	—	14	4	—
総 計		816	676	54	819	676	54

平成18年度の契約金額は298,237,200円(税別)である。過去の契約実績は、平成16年度が319,017,500円、平成17年度が307,502,000円である。機器の保守は貸し手側の責任で行い、借上げ契約の解約が契約期間の満了前でも行えるレンタル方式としている。

(2) 監査手続

電子計算機（端末装置一式）の借上げの契約手続の適正性を検証するために、見積書、契約書等の契約関係資料を閲覧し、情報政策課の担当者からヒアリングを行った。

(3) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(4) 監査の意見

ア レンタル機器の定期的な現物確認について

【現状】

「広島市情報セキュリティポリシー」の「第2 情報セキュリティ対策基準 7 情報システム機器セキュリティ」では、情報システム機器の管理責任者に「情報システム機器の設置状況を定期的に確認し、台帳管理を行うこと」を求めている。しかしながら、機器の現物の確認は、設置時や移設時には行われているものの、定期的には行われていない。

【問題点及びリスク】

本契約では、「装置の引取が完了するまで、善良な管理者の注意をもって装置を管理する」ことを広島市に求めている。したがって、万一、機器が紛失したり、設置状況に不備があって機器がき損した場合には、広島市は損害を賠償しなければならない。

【改善の方向】

情報システム機器の管理台帳やソフトウェアの管理台帳に基づいて、現物の存否や設置状況の良否を定期的に確認することが必要である。

イ 使用頻度の少ない機器やソフトウェアの契約の解約について

【現状】

組織改正や異動などにより機器の数量は見直されているが、導入済みの機器の構成については見直されていない。

【問題点及びリスク】

システムの稼動直後には必要であったが安定稼動後には不要になった機器やソフトウェアがないか、組織改正や人員の増減、システムの更改などによって使用頻度の下がったものがないかなど、いったん導入された後も継続して見直されないと「遊休」の機器が発見されないおそれがある。また、不要な機器は契約満了前に解約できるというレンタル方式がいかされない。

【改善の方向】

機器やソフトウェアの要否や使用頻度を定期的に確認することが必要である。

第4 総括意見

ここでは、全庁あるいは広島市全体に関わるシステム調達又は運用の手続について意見を述べる。総務省が公表している「新電子自治体推進指針」や「地方公共団体におけるITガバナンスの強化ガイド」、全国の地方自治体の動向などを考慮しつつ、監査人の私見に基づいて今後の広島市の情報システム投資の適正化に有益と思われる事項について記述する。

1 情報資産の一元的な把握

情報政策課は毎年「広島市電子計算事務の概要」を作成して、情報システムの一覧やシステム化の変遷、システム化されている業務、主な機器やネットワークの構成をまとめている。しかしながら、第3の4の事例のように、外部に保守・運用作業が委託されており、情報政策課では機器構成等をほとんど関知していないシステムも存在する。調達時に情報政策課と合議している機器や庁内LANに接続される機器であれば情報政策課も把握ができるが、それに該当しない情報システムや機器も存在する。

情報政策課は、平成18年に全庁的に情報資産を調査して情報システムや機器等を台帳にまとめた。しかし、その後、台帳は更新されていない。

情報資産を詳細にかつ網羅的に把握することは時間と労力を要するが、全庁あるいは広島市として利用している情報資産を一元的に把握できないと、機器やシステムの重複を排除しIT投資を最適化することができなくなる。また、情報セキュリティに関する対策が十分に行えているかを評価することができず、認識されていない機器やシステムから情報漏えいなどの情報セキュリティ事故⁴⁰が起きてしまうリスクもある。

広島市が自ら「情報セキュリティ対策基準」に記載しているようにITに関わる台帳を整備し、維持・更新していくことが必要である。台帳の更新が困難な方法だと更新が滞り、台帳と実態が相違し役に立たなくなってしまう。主管課などから直接登録でき、情報政策課で査閲・承認が電子的に行えるような管理者の負担の少ない方法が望まれる。

⁴⁰ システム障害、システム誤動作、誤操作、ウィルス感染、データ改ざん、情報漏洩、データ消失等

2 システム最適化への取組

第3の2で述べたように、情報政策課では、E A（Enterprise Architecture）というシステム設計・管理の手法を参考にして情報システムの開発標準を検討し、「業務流れ図」（業務フロー図）が試作された。その結果は、「業務流れ図・情報システム開発標準及び共通基盤の機能要件 整備支援業務報告書」（以下「報告書」という。）にまとめられている。

E Aの特徴の一つは、現在の組織や業務手順にこだわらず組織全体を俯瞰して、効率的・合理的な業務とシステムのモデル（全体最適なモデル）を作成することにある。その結果、無駄な業務を排除・統合し、横断的な情報のスムーズな流れを検討することができる。

各府省情報化統括責任者（C I O）連絡会議が定めた「業務・システム最適化計画策定指針」（以下「E A策定ガイドライン」という。）では、このモデルを表現する図として「機能構成図（DMM）」、「機能情報関連図（D F D）」、「業務流れ図（W F A）」をあげている。

【E Aでよく作成される図の例】

図	特徴
機能構成図(DMM)	業務機能を階層的に3×3のマトリックスで表現したものである。業務を組織や担当者にとらわれず、トップダウンで機能（はたらき）の集合として組織横断的に俯瞰することができる。分かりやすく参画者の合意を形成しやすい。
機能情報関連図(D F D)	業務組織や情報システムの処理にとらわれず、業務が果たすべき「機能（はたらき）」と「情報」の流れを図式化したもので、複雑な情報の流れや非効率な無駄な情報の流れなどを発見できる。
業務流れ図(W F A)	システム化を行う業務処理過程の中で、個々のデータが処理される組織・場所と順序を記述したものである。

「E A策定ガイドライン」に追記

今回作成された「報告書」では、これらの図について「今回の開発標準（案）では、機能構成図（DMM）を使用するのではなく、業務一覧及び処理一覧として整理すること」としている。また、「機能情報関連図（D F D）」での表現には限界があり、担当者とのコミュニケーションに問題があるので、今回の開発標準（案）では、業務流れ図を作成することにより、業務（処理）と情報（データ）の関連を明確にしていく」としている。

このことから懸念するのは、上記の表に示すようにDMM等はそれぞれの分析等の目的に適した特徴を持っているので、こうした工程が省略されると、E Aの特徴である全体最適化が十分に検討され得ないのではないかということである。

全体最適化を検討するには、現状の組織や担当者、業務手続を離れ、全体を俯瞰して、行政サービスの機能とスムーズな情報の流れを検討することが不可欠である。今後、「報告書」を基に業務分析を行うことが予定されているが、新しいシステムを開発する際にはこれらの図の機

能に留意して全体最適化を進める必要がある。

3 行政情報化推進部会審議後のフォローアップ

今回の監査に当たり、情報政策課にとりまとめをお願いした平成18年度の情報システムに関わる契約について集計を行うと以下ようになる。

【平成18年度の情報システムに関わる契約】

情報化推進部会の審議対象外のもの（注1）	195
システム導入時に情報化推進部会の審議があったもの	68
システム導入時に情報政策課との協議があったもの	11
契約件数合計	274

（注1）審議対象外のもの：予算額100万円未満のもの、教育・研究目的のもの、機器のリース契約の自動更新などシステムの新規導入以外のもの

上掲の表から分かるように、予算額100万円未満のものは審議対象とならないなど情報システムに関わるすべての調達案件が、行政情報化推進部会の審議の対象となっている訳ではない。

行政情報化推進部会を高額かつ重要な案件に限って審議する機関と位置付けるのであれば、それ以外の案件について審査を行う別の組織や手続が必要であると考ええる。それらの申請・評価の手続は、行政情報化推進部会での審議に比べると簡易な方法になると考えられるが、客観的な評価を必要とする仕組みを持つことが重要である。

また、平成17年度においては行政情報化推進部会は1回開催され、計17のシステムについて審議されているが、この17件のうち、平成18年度に契約されたものは11件である。平成19年になって契約されたものは3件である。主管課は予算内示後にその結果を部会長に報告することになっているが、予算要求の期限は設けられていない。したがって、部会の承認が得られた案件については、主管課からの報告を得るまで行政情報化推進部会には予算要求の結果が伝達されない。

何らかの問題により予算要求が遅延している案件がないか、審議した当初と環境や条件が変わった案件がないかなど行政情報化推進部会が過去に審議した案件を主導的にフォローアップする必要がある。また、予算要求までに一定期間を経過していれば、再度審議を行うといったルールも必要だと思われる。

4 プログラム管理とPMO

(1) PMO (Program Management Office)

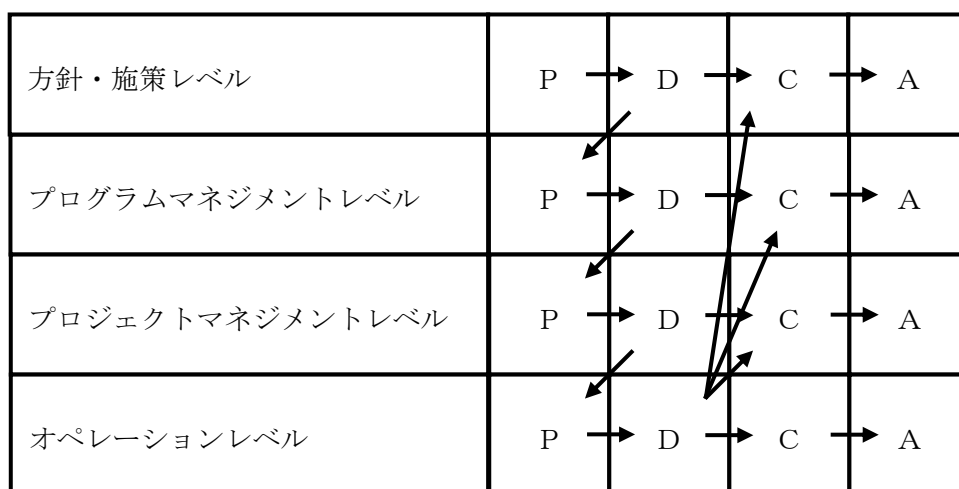
I T投資管理の先進事例では、I T投資に関わる全体的な計画立案と評価、資源配分の計画策定と承認を行うことをプログラム⁴¹管理と呼んでいる。プログラム管理はCIO補佐官や情報システム企画部門等が担当する。専門の組織として設置され、PMOと呼ばれることもある。

プロジェクトの実行は各担当部門で行われるが、実行にはPMOとの合意が必要で、プログラムの方針や計画に従うこと、プロジェクトを監理、評価することが求められる。

各プロジェクトで行われる工程管理のように日常的に行われるモニタリング（下の図ではオペレーションレベルやプロジェクトマネジメントレベルのCにあたる）とプログラム管理として定期的に行われるモニタリング（下の図ではプログラムマネジメントレベルのCにあたる）が行われる。

モニタリングの結果、あるプロジェクトの予算や人材の不足に起因するリスクが発見されれば、財政局や人事課に働きかける、複数のプロジェクト間で調整を図ることなどもPMOの役割である。

【PDCAサイクル】



広島市には、現在、e-市役所推進本部に設置された各分科会においてプロジェクトの推進等を行っているが、複数のプロジェクトを総合的に管理し、方針や施策に適合するような資源配分になっていること、リスクが十分に低減されていることなどをモニタリングする機能が十分でない。プログラム管理の導入とPMOの設置が望まれる。

⁴¹ 相互に依存関係にあるプロジェクトをグループ化したもの。

(2) I T投資管理

これまでは、施策に基づいて主管課が必要な情報システムを個々に導入してきた。ここ数年では、システムの共同化や汎用的なシステムが導入されているものの、同じ組織内にホストコンピュータを使ったシステムとサーバやパソコンを使ったシステムが存在していたり、システムごとに別々のサーバを稼働させていたりしている。広島市の情報システム全体では導入時期やシステム内容に適した機器を導入したということも言えるが、I T資産の有効利用という観点からも重複投資の解消に努めていかなければならない。

先述のE Aにより業務と情報の流れが整理されたとしても、業務に関係するすべての主管課が整理された業務と情報の流れを理解してシステムの調達を進めなければ、全体最適化が困難となる。

そこで、PMOのような組織がI T投資に関し、優先度や予算の検討、効果やコスト、リスクなどを評価してプロジェクトを選択することを推奨する。施策の優先順位と技術基盤の将来性が整合しているのか、投入されている人的資源や費用はI T資源の需要に整合しているのか、使用状況の悪い資源が存在していないかなど、複合的な視点でI T投資を計画し評価し、全体的な価値が高まるように調整するプログラム管理と一体となったこのような管理態勢が望まれる。

5 見積り精度の向上とガイドラインの策定

第3の5「福祉情報システム（補装具、地域生活支援事業等）の改造に係る業務」の所要経費算定に係るシステムの改造業務の所要工数は、プログラムを難易度によって3つのランクに区分し、各ランクのプログラム本数にプログラム1本当たりの作業時間をかけて算出されている。また、第3の6「国民健康保険事務システムの改造に係る業務」の所要経費算定に係るシステムの改造業務の所要工数は、情報政策課で使用されている「新工数算定式（平成16年度版）詳細」という資料に従い、修正対象元の総ステップ数、修正ステップ数、ファイル難易度、他システム影響度、外部出力難易度、生産性係数より求められている。

この両システムは、同じホストコンピュータで稼動しており、同じ業者にシステムの改造業務が委託されている。仕様書を見る限りプログラミング言語や納品物もほぼ同じである。にもかかわらず、システム改造に要する所要経費の算定（見積り）に同じ方法が採られていない。

同じ環境下の見積りの方法が多数存在すると、見積りの信頼性を確認することや見積額の精度を向上することが困難になってしまう。技術的な条件や作業のタイプが同じ業務は全庁的に統一した見積り方法とすることが必要である。

現状、情報システムの開発や改造に関するコストの見積りは、過去の類似案件での担当者の経験が算定の基礎となっている。これらの手順の一部は文書化されているが、ITの調達の関係者が周知し、理解して適用しているとは言えない。利用者側（広島市）としての基準値（ベースライン）と見積り方法を定め、継続的に実績値を蓄積して基準値や見積り方法を見直し、見積り精度を向上させることが必要である。

現在、情報政策課ではITに関わる調達についてガイドラインを策定しようとしている。ガイドラインには、組織的な活動（部門やプロジェクトを横断した活動）として見積りの手法や手順を盛り込むことが必要である。計画時（行政情報化推進部会への申請など）には見積り基準値を使用し、システム開発等の途中では変動要因を測定してコントロールする。終了時には見積り値と実績値の差異を分析して、必要があれば見積り手法や基準値を修正するといった見積り精度向上のためのPDCAサイクルを定着させることが必要である。

6 情報セキュリティの確保

(1) 情報セキュリティ管理のPDCA

広島市情報セキュリティポリシー（以下「セキュリティポリシー」という。）では、情報システムの所管部に対して1年ごとに情報セキュリティ対策の実施状況について自己点検を行うことを求めている。

現在、平成18年度を対象とした点検結果が回収されつつあるが、現在のところ全部門からの回収に及んでいない。セキュリティポリシーの情報セキュリティ対策基準は、網羅的かつ詳細に管理策を施すことを求めており、各所管部でこれらに一つずつ回答するには量的又は質的に過重になっていることも回収が遅れている原因の一つだと考えられる。

点検の中で発見された不備とリスクを分析して新たな対応策を検討することが自己点検の目的の一つであり、迅速に対応が検討できるように回答しやすい方法を検討することが必要である。一度に回答する項目の数を減らして点検の頻度をあげ、数回の点検を通して網羅的に行うことなども考えられる。

また、自己点検の結果を見ると数多くの対策を対象外と回答している所管部も少なからず存在する。対策を対象外とする基準が明確ではなく、リスクが微少であるため対策が不要なのか、リスクは存在するが何らかの理由により対策を実施していないのが判別できない。自己点検の実施者自身が対策の対象か否かを判断するのでは対策基準が形骸化してしまう。

現在の情報セキュリティ対策基準は、すべての情報資産に対して一様に対策を求めている。そのため、自己点検の項目も多く、対策を対象外とする回答も多いのかも知れない。必ず行うべき対策と行うことを推奨する対策に区分することが必要である。

セキュリティポリシーには、「情報セキュリティ統括管理者は、情報セキュリティポリシーの内容の妥当性について、定期的に見直しを行う」とある。主管部の自己点検の結果が芳しくない現在の状況は、セキュリティポリシー見直しの理由の一つとなると考えられる。

セキュリティポリシーでは、管理体制としてe-市役所推進本部の他に定期的開催されるような組織を置いていない。情報セキュリティ対策の対応状況を把握し、リスク分析や対応計画の立案が行えるように、短い間隔で定期的開催される組織の設置が必要である。

(2) 情報セキュリティ事故対応のテスト及び訓練

セキュリティポリシーでは、「情報セキュリティ事故を想定した対応手順を明確にすること」を求めている。また、「対応手順に沿って定期的にテスト及び訓練を実施する」ことを求めている。しかしながら、現在のところこれらのテストや訓練について時期や手続が決められておらず実施されていない。

多くの部門の様々な業務が情報システムやネットワークを利用して行われている現状では、情報セキュリティ事故後の対応が的確に行えないと、サービスが行えなくなるおそれがある。

情報セキュリティの事故に備えた緊急時対応計画や事業継続計画を策定し、緊急時を想定した訓練や演習を定期的実施することが必要である。

(3) 情報セキュリティ監査後の見直し体制

セキュリティポリシーでは、「情報セキュリティ統括管理者が指名する者による監査を定期的に実施する」ことを求めているが、現在のところ情報セキュリティに関する監査は実施されていない。情報セキュリティ監査の必要性は認識されており、現在、監査の実施が検討されている。

しかし、現状のセキュリティポリシーには、監査の結果、発見されたリスクに対してどのような体制や手続で情報セキュリティ対策の見直しに取り組んでいくのかという組織的なスキームが示されていない。

監査の実施に留まることのないように監査後の対応について十分な検討が必要である。