

広 経 経 第 3 9 号

平成21年(2009年)3月23日

広島市監査委員 様

広島市長 秋葉 忠利
(経済局経済企画課)



平成19年度包括外部監査の結果報告に添えられた意見に基づき講じた
対応について(通知)

このことについて、別紙のとおり対応しましたので報告します。



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

項 目 「ホームページ『広島市の産業』」に関する契約履行評価手続について

主管課 経済局経済企画課

意 見

「ホームページ『広島市の産業』」は、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開設されたホームページである。

このホームページの情報更新や拡充、ウェブサーバの運用は、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。）に外部委託されており、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委託している。

「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、広島市と産業振興センターで協議して具体的に依頼している。

しかし、現状では、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所管課の経済振興課で客観的に確認することができない。

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。

対 応 結 果

この包括外部監査の意見を受け、平成20年度（2008年度）の広島市と産業振興センターとの業務委託契約の広島市委託契約約款第6条第2項により、産業振興センターが「ホームページ『広島市の産業』」に関する業務の再委託を行う場合は、サービスの品質保証に関する定めを設けて、業務が適切に行われるよう確認しなければならない旨規定した。

この規定に基づき、産業振興センターは、再委託先との間でSLA（サービスレベル合意書）を規定した。このSLAの内容については、事前に広島市と産業振興センターで協議を行ったうえで決定している。

また、このSLAに基づくサービスレベルの達成状況を毎月広島市に報告させ、委託業務が適切に行われていることを確認することとした。

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

項 目 ホームページ「広島市の産業」

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

主管課 経済局経済企画課

意 見

「ホームページ『広島市の産業』」は、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開設されたホームページである。

このホームページの情報更新や拡充、ウェブサーバの運用は、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。）に外部委託されており、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委託している。

産業振興センターは広島市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。

しかし、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ことから、改善の方向として、以下のような事項について、産業振興センターから広島市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

対 応 結 果

「ホームページ『広島市の産業』」の運用管理については、この包括外部監査を受けたことを契機に、平成19年（2007年）10月分の月次報告から、アクセス件数などの状況に加え、改善の方向として示されたシステム障害の状況などを毎月広島市に報告させ、安全に運用されていることを確認することとした。