



県 章

滋賀県公報

平成 22 年（2010 年）
3 月 26 日
号 外 （ 1 ）
金 曜 日

毎週月・水・金曜 3 回発行

目 次

○ 監 査 委 員 公 告

監査の結果に関する報告の公表公告..... 1

監 査 委 員 公 告

監査の結果に関する報告の公表公告

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定に基づき執行した行政重点監査の結果に関する報告を、同条第9項の規定により次のとおり公表する。

平成22年 3月26日

滋賀県監査委員	佐	野	高	典
〃	平	居	新	司 郎
〃	山	田		実
〃	宮	村	統	雄

監査の結果に関する報告

第 1 監査のテーマ

電子化による経済的・効率的な事務執行について

第 2 監査の趣旨・目的

社会全体の電子化の進展に合わせ、県行政の様々な分野において情報システムが導入され、平成21年度当初では140に及ぶシステムが各部局で運用されている。これらの導入目的は多岐にわたるが、経済性や効率性の向上効果を企図している対象に着目するならば、

- (1) 県組織内部の事務の効率化等を主な目的としたシステム
- (2) 県組織と関係機関の事務の効率化や相互の情報交換等を主な目的としたシステム
- (3) 県民や業者等の利便性、またはそれらと県組織の双方の利便性の向上を主な目的としたシステム

の3つに大別することができる。

昨今、県の財政状況がますます厳しさを増す中で、新規のシステム開発はもとより、日々の運用における保守・管理費や数年ごとの更新・改修費など、多額の経費を要している。平成21年度に運用されている140システム全体では、運用・保守費、開発や改修等に係るハード・ソフト関連費、ホームページ作成費等を含めると、約28億円の予算が計上されている（平成21年度最終予算額）。それぞれのシステムが与えられた機能を十分に発揮していることと併せて、システムの導入そのものが、県行政の経済性や効率性の向上に寄与しているかどうかという費用対効果の観点からの評価が強く求められる。

今回の行政重点監査では、前記の(1)から(3)のうち、県民にとって関心や関わりがより深いと考えられる、(3)県民や業者等の利便性、またはそれらと県組織の双方の利便性の向上を主な目的としたシステムについて、主なものを選択して監査を行い、各システムの効果や運用上の課題などを検証することにより、さらに経済的・効率的・効果的なシステム運用に資することを目的とする。

第 3 監査の対象

今回の監査に先立ち、現在運用中の情報システム140を対象に、その開発目的や運用状況等について事前調査を行ったところ、(3)の「県民や業者等の利便性、またはそれらと県組織の双方の利便性の向上を主な目的としたシステム」

は、41システムであった。この中から特に経済性や効率性、有効性に着目し、次の10所属が所管する12システムを監査の対象とした。併せて県民文化生活部情報政策課については、県全体の情報政策を統括する所属としての監査を実施した。

◎ 行政重点監査対象一覧

部局等	所属名	情報システム名等
総務部	税政課	地方税電子申告システム
県民文化生活部	情報政策課	地域情報提供システム「しらせる滋賀情報サービス」、電子申請システム「しがネット受付サービス」、総括的事項
琵琶湖環境部	環境政策課	家庭CO ₂ 削減プログラム「みるエコおうみ」、環境学習情報システム「エコロシーが」
	循環社会推進課	資源化情報サイト「リサイクルねっと・しが」
健康福祉部	医務業務課	広域災害・救急医療情報システム「滋賀県救急医療情報ネット」
農政水産部	農村振興課	しがの都市農山漁村交流情報「田舎体験しが」
土木交通部	監理課	電子入札システム
	住宅課	宅地建物取引業免許等電子申請システム
会計管理局	管理課	物品電子調達システム
教育委員会	図書館	第5期滋賀県立図書館コンピュータシステム

第4 監査の着眼点

- (1) 情報システムの開発・運用（各所管所属）
 - ・システム導入の所期の目的は適切か。
 - ・導入・運用に係る経費支出や利用実態に問題はないか。
 - ・費用対効果はどうか。
 - ・今後の開発・運用における課題は何か。
- (2) 県の情報政策と情報システムの開発・運用に係る総括（情報政策課）
 - ・県の情報化推進に係る計画等は適切なものとなっているか。
 - ・情報システムの全体最適化の取組は適切なものとなっているか。
 - ・県職員への情報化に関するサポートは適切になされているか。
 - ・県の情報化推進や情報システムの開発・運用の統括における課題は何か。

第5 監査執行年月日

平成22年1月13日、18日、21日の3日間、委員による監査を実施した。

なお、監査に先立ち、平成21年11月16日から20日までと11月26日の計6日間、監査委員事務局職員による予備調査を実施した。

第6 監査の実施方法

事務局職員による予備調査の結果を踏まえ、監査対象機関から提出された行政重点監査調査等により、ヒアリングと意見交換による監査を実施した。

第7 監査の結果および意見

本県では、行政事務の効率的な処理に向けて昭和45年に事務合理化委員会情報処理専門部会が設置され、以降、県行政における電子化への取組がスタートした。中でもいち早く、人事管理や給与計算等の人事給与に係る事務分野において、昭和49（1974）年4月から電子化が実施されている。

その後、社会経済の複雑化・高度化につれて、幅広い行政分野において迅速で正確な情報処理が必要となり、急速な情報技術の進展とあいまって、電子化の導入範囲も多岐にわたっていった。

平成13（2001）年以降は、政府のIT戦略に基づいて、国と地方公共団体において電子申請機能を備えた情報システムが急速に導入されてきた。この頃、国内経済はいわゆる平成不況期に入っており、電子化の推進は、国内の経済対策の役割をも担っていた。

現在、国の国債発行残高は増加の一途をたどり、地方公共団体も、税収の大幅減や国の「三位一体の改革」の影響などにより、非常に厳しい財政状況にある。本県においても、これまでの行政施策の一つひとつを見直し、聖域なき

歳出削減を行うことを余儀なくされている。行政の効率化を進めると同時に、行政サービスの向上を図っていくためにも、今この機会に、県民との関わりが深い情報システムの現状を検証することが求められるものとする。

今般、「電子化による経済的・効率的な事務執行について」を行政重点監査のテーマとして、平成21年度当初に運用されている全140システムについて調査を実施したところ、次のとおりであった。

- (1) 県組織内部の事務の効率化等を主な目的としたものが73システム(52.1%)
- (2) 県組織と関係機関の事務の効率化や相互の情報交換等を主な目的としたものが26システム(18.6%)
- (3) 県民や業者等の利便性、またはそれらと県組織の双方の利便性の向上を主な目的としたものが41システム(29.3%)

この中から(3)の41システムを精査し、うち17システムについて事務局による予備調査を行い、そのうち12システムを委員監査の対象とした。これらのシステムの中には、ホームページ機能として県民への情報提供に重点を置いているものや、県や関係機関の行政事務の効率化に重点を置き、県民への情報提供等は副次的であるものも見られた。

監査では、システムの導入目的は適切か、経費支出や利用実態に問題はないか、費用対効果はどうかなどについて検証したところ、多くのシステムで相応の利用があり、運用経費の削減等にも努力され、概ね一定の効果をあげていると認められたシステムがあった一方で、利活用のあり方や費用対効果等の観点で課題があるものも確認されたところである。

今回の監査を通じて、今後、情報システムの開発・運用に関し、さらなる取組や検討が必要と考えられる事項や改善すべき事項について、次のとおり意見として述べる。

1 個々の情報システムの開発・運用

(1) システムの導入目的について

ア 県民等への情報提供について

多様な主体との協働の推進を県政経営の基本に据える「協働型県政」の下、県民等に対する適時かつ正確な県政情報の提供の重要性はますます高まっている。

進展する情報社会の下、ITを活用し、ホームページの開設等によりインターネットを通じて行う情報提供が主流となってきており、本県においても、こうした手段が多く用いられている。監査を行ったもののうち、地域情報提供システム「しらせる滋賀情報サービス」は、地上デジタル放送のほか携帯電話へのメール配信という形で情報提供がなされ、他の6システムは、ホームページ上で閲覧に供する形での情報提供であった。いずれも、県政情報として提供にふさわしい内容となっており、対象者がインターネットの利用において特段に不利な条件におかれているものでもなく、導入目的については特に問題はなかった。

ただし、「みるエコおうみ」は、ホームページを通じてCO₂の削減への県民の参加を促すものであるが、登録・参加者数が伸びないため、利用が低調である。楽しんで参加できるような工夫など、今後課題を残している。

イ 電子申請・届出について

インターネットを通じて各種の申請や届出ができる電子申請・届出システムは、平成12年に制定された高度情報通信ネットワーク社会形成基本法に基づき、政府のIT戦略の一つとして積極的に推進されている。都道府県に共通する事務等の中では、国の主導により電子申請機能を備えたシステムが導入され、本県においてもいくつかのシステムがそれに該当するものであった。

先般の平成20年度決算検査に係る会計検査院の検査報告においては、各府省等の電子申請等関係システムの中で利用状況が低迷しているものがあり、これらのシステムについては、「整備・運用等に係る経費に対してその効果が十分発現していない」、「システムの停止、簡易なシステムへの移行」など、費用対効果を踏まえた措置をとるよう意見が示されたところである。

今回の監査においても、電子申請の利用環境の整備を急ぐあまりに、システムそのものの必要性の議論や、真に県民にとって便利な手続になるかという検討が十分に行われず、結果として導入後の利用が低迷している事例が確認された。例えば、「宅地建物取引業免許等電子申請システム」では、免許申請事項の変更届出や廃業届出等は、すべて本システムで完結することができるが、免許や取引主任者登録の申請時には、本システムによる申請書の提出は可能であるものの、写真や収入証紙については、別途郵送等により提出する必要があることから、申請の大半は、本システムによることなく従前どおり書類の提出で行われているというものであった。また、本システムは、国土交通省の主導で財団法人不動産適正取引推進機構により開発・運用されており、かつ、当該事務手続の要領も国が定めているため、都道府県レベルでのシステム改修や事務手続の改善など、有用なシステムへの変換は困難である。今後、システムの廃止も含めて運用のあり方の検討を行う必要があると

考えられる。

さらに、「地方税電子申告システム」は、いわゆる法人二税（法人事業税および法人県民税）の申告手続をインターネット上で受付けるものであり、本システムも総務省所管の社団法人地方税電子化協議会によって開発が進められてきたものである。本県においても、徐々に利用件数が伸びてきているが、全国的な傾向として市町村でのシステム導入が進んでおらず、広範囲で事業展開している法人にとっては、事務手続の省力化・簡素化のメリットが少ない。今後は、有用なシステムにしていくために、市町での導入が進むよう県としても必要な対応を図り、一体的に連携可能なネットワーク形成を図るべきと考えられる。また、本システムを導入することによる県組織の事務の効率化の状況についても、検証が必要である。

ウ 電子入札について

電子入札関係のシステムとしては、公共工事等に係る「電子入札システム」と、物品購入等に係る「物品電子調達システム」の2つを監査した。

これらは、入札契約事務における競争性や透明性等を高めることを目的として導入されているものであるが、いずれも目的に沿ったシステムとなっており、利用状況にも問題がなく、導入目的について特に問題はなかった。

(2) 導入・運用に係る経費支出や利用実態、費用対効果について

ア 経費支出について

県では、限られた経営資源を有効に活用して効果的な県政経営を推進していくため、IT活用や外部委託などの方法により業務改革に取り組みされており、各システムの導入・運用においても、競争性の導入などにより、経費支出の面からも改善が図られてきている。特に、電子申請システム「しがネット受付サービス」は、旧システムでの利用の低迷に対する反省から、電子署名機能の除外やASPサービスの利用といった工夫により、利用件数の向上と運用経費の節減に成功しており、他のシステム更新や運用の中においても参考にすべき事例であると考えられる。

その一方で、先述した「宅地建物取引業免許等電子申請システム」では、利用が低迷しているため、電子申請1件当たりの経費負担も高額となっており、改善が求められるところである。また、当システムのほか、利用が向上してきている「地方税電子申告システム」や、利用状況には問題の見られない公共工事に係る「電子入札システム」などは、いずれも国やその関係団体の主導で開発・運用されてきたものであり、負担金等の名目で経費負担を余儀なくされているという状況が認められた。これらも、本県が他の地方公共団体にも呼びかけながら、国や関係団体に対して積極的に発言を行い、経費の妥当性について注意深く点検していく不断の姿勢が求められる。

イ 利用実態について

各情報システムは、導入目的に沿って積極的に利活用される必要がある。監査対象となった各システムの利用状況は資料3のとおりであり、一部を除き年々増加している。これらに対する所見を導入目的別に次のとおり整理する。

(7) 提供するコンテンツの面からの評価と課題

地域情報提供システム「しらせる滋賀情報サービス」については、防災・防犯情報やイベント情報等の提供を行っている。防災や防犯に関する情報提供の仕組みは既に市町などにも存在しているが、本システムはそれらの仕組みを補完するものとして、地上デジタル放送や携帯電話へのメール配信など、高齢者等にも利用しやすい形で情報提供するところにねらいがある。しかし、現在の情報提供の中身を見ると、登録者にとって欲しい情報が充足されているとは考えにくいので、さらに、情報提供の内容の充実を図り、市町や関係機関とも連携して、より効果が発現されるよう努める必要がある。

環境学習情報システム「エコロシーが」は、環境学習に必要な情報を一元的に管理・提供するシステムである。所期の目的に沿って、活用が図られていることが認められた。今後も、次々と旬の情報を発信させ、県外の人にも滋賀の環境の魅力をアピールできるように、工夫を重ねていくことが必要と考えられる。

資源化情報サイト「リサイクルねっと・しが」は、廃棄物等の排出や再生利用等に関する情報を提供し、関係業者相互のマッチングが進むことによりゼロエMISSIONの推進を図ろうとするものであるが、取引事例の掲載件数やIDパスワードの登録者数などが低迷している。今後は、マッチングに至った件数など成果の把握にも努めながら、さらなる利活用の促進が求められる。

広域災害・救急医療情報システム「滋賀県救急医療情報ネット」は、救急医療機関情報や救急搬送に必要な情報、広域災害時の医療情報を提供するものであり、関係機関にとって必須のシステムとなっている。今後も、最新の情報が各医療機関において適時に入力され、システムの機能がリアルタイムに維持されるよう

努める必要がある。

しがの都市農山漁村交流情報「田舎体験しが」は、農山村のイベント等の情報をホームページで提供し、都市と農山村との交流を通して、農山村の観光振興を図ろうとするものであるが、これまでのところ、新たな情報の掲載が活発に行われていない。今後は、掲載する情報をさらに充実するとともに、様々な情報をコーディネートする機能の強化を図ることなどにより、利用の促進を図っていく必要がある。

図書館における「第 5 期滋賀県立図書館コンピュータシステム」は、貸出や返却等の蔵書管理に加えて、公立図書館との連携や、蔵書の検索、予約等をインターネット上でできるようにしたものである。第 1 期システムのスタートが昭和 60 年度と、全国の都道府県に先駆けて導入され、以降、所要の改善を加えて現在に至っているが、蔵書管理の単位当たり費用も安価で、効率的に運用されているものと考えられる。

(イ) ユーザーの参加・利用を誘発する仕掛けなどの面からの評価と課題

家庭 CO₂削減プログラム「みるエコおうち」は、県が推進する二酸化炭素削減の取組への県民参加のツールとして導入されたものである。ホームページを通して、各家庭での二酸化炭素削減プログラムを宣言、登録、報告してもらうシステムであり、県の施策への取組の広がりや理解を企図したものと理解でき、またこうした取組の「見える化」にも寄与しているものと考えられるが、実態としては、各家庭の参加が著しく低迷している。まず、その要因をしっかりと分析することが求められる。ゲーム感覚を取り入れるなど、参加することの楽しさや面白さを付加し、利用促進につながる仕掛けを工夫していくことも必要であると考えられる。

(ロ) 電子入札の推進の面からの評価と課題

「電子入札システム」は、公共工事における公告から落札決定に至る入札手続をインターネットを通じて行うものであり、一般競争入札の執行や、入札における透明性の確保などに大きな役割を果たしている。また、ほぼすべての入札案件は本システムを利用して行われており、極めて利用率の高いものとなっている。今後は、入札制度や環境の変化に合わせて適時適切にシステム改修等を行っていくとともに、システムを使用する際の人為的なミスを防ぐための工夫や改善を、職員の技能研修等と併せて継続して行う必要がある。

「物品電子調達システム」は、物品調達の方法について、指名競争入札や指名見積合せから、一般競争入札や公募型見積合せ（オープンカウンタ）への移行を促し、競争性や透明性等を高めるためのシステムである。費用対効果の測定など運用管理状況の把握や、入札契約事務への利用 PR にも努められており、利用数も概ね順調に増加してきている。入札契約事務の競争性や透明性等の確保に一定の役割を果たしており、そのための必須のツールとなっている。しかし一方で、さらに利用の促進を図る余地があることから、利用 1 件当たりの経費が事務の効率化との関係で問題ない水準であるかなど、よりの確かな成果の把握に努めつつ、より経済的な運用に向けた検討を行う必要がある。

また、現行の「物品電子調達システム」は、現在市販されているパソコン搭載の OS よりも古い世代の OS にしか対応しておらず、これが原因となって新規参入業者への利用普及に限界が生じており、早期の見直しが必要である。

(3) 今後の開発・運用における課題について

ア 制度設計における課題について

これまで見てきたとおり、特に国や関係団体の主導で導入された情報システムについて、電子申請という形式の整備にとられるあまり、その中身が十分検討されなかったと思料されるものが見受けられた。これらは、政府の IT 戦略に基づき、各府省等が開発・導入を急いだことが原因ではないかと考えられる。今後は、このことを十分念頭に置いて、県民ニーズと県側の活用方法とのバランスをしっかりと見て、念入りに検討した上で、システム開発に当たるとともに、PDCA の循環により、よりよいシステムづくりに努める姿勢が求められる。

また、今回監査を行った中で、システム自体には特段の問題がなくとも、そのシステムの中身となる情報の入力や、その活用のための連携に課題があるケースが見受けられた。せっかく多大な人員、経費および時間をかけてシステムが開発されても、それが十分に活用され続けることは容易ではない。「どう作るか」ということ以上に、「どう活かすか」が大事なことであり、システムを開発する段階からその点を十分検討する必要がある。

イ 業務改善と IT との組み合わせによる全体最適化について

電子申請では、申請手続を簡便にして負担を軽くすることが第一の目的とされている場合が多いが、その際、その申請の電子化が真に住民にとって便利なものとなるかどうか、事前の十分な検討が必要である。せっかく電子申請が可能となっても、電子手続のみでは申請が完結しないなどの弱点の有無など、慎重に検討されるべきである。

また、電子化すれば、行政事務手続や方法の改善が必要となる場合もある。情報システムでは困難または煩

雑な手続(例えば収入証紙、図面などの書類の添付等)がある場合には、利用者の視点に立って、手続の簡略化などシステム利用の向上につながる柔軟な対応等も検討されるべきである。

もとより、始めに電子化ありきではなく、業務改善を図る中で、ITを組み合わせることで何ができるか、その上でさらに業務自体をどう改善していくかといった構図の中で、業務全体を最適化していくことが目標とされるべきである。

ウ 外部資産の活用とシステムの連携・統合について

先述したとおり、県独自に導入されている電子申請システム「しがネット受付サービス」は、当初の利用の低迷に対する反省から、電子署名機能の除外やASPサービスの利用といった改善により、利用件数の向上と運用経費の削減に成功している。高度な機能をあえて切り離すことで、使用方法が簡便になり、県民に使いやすいものとなった事例である。

また、最近、民間企業等で導入が進んできているASPサービスやクラウドコンピューティングも、今後、しっかり視野に入れて対応をしていく必要がある。自らはシステムを所有せずに、業者が持っているシステム等の資産をインターネットを通じて使用する形態であり、県独自の機能を盛り込むことには限界が生じるが、開発や運用に係る経費を削減することが期待できる。

一方、県内部の他の情報システムとの連携や統合を図ることにより、より効率的な運用が可能となる場合もあることから、そのような観点からの検討も必要である。

2 県の情報政策と情報システムの開発・運用に係る総括

(1) 県の情報化推進に係る計画等について

県の情報化に関する計画としては、平成11年9月に策定され、平成22年度を目標年次とする「びわ湖情報ハイウェイネット計画—滋賀県地域情報化推進プラン—」がある。

この計画では、活発な情報交流によって結びついた社会をイメージした「びわ湖情報交流共同体《BICSネットワーク》」を構築するため、BICSネットワークを支えるインフラ整備や、BICSネットワークを活用したアプリケーションの整備、BICSネットワークへのアクセス支援機能の整備を進めることとされた。

本計画に基づく情報通信基盤や基幹情報システムの整備は、概ね完了しており、むしろ現在では、本計画では想定していなかった情報化の急速な進展にどう対応するかが、課題となってきている。今後、厳しい財政状況の中で、本計画に続く新たな計画を策定するのかどうか、策定するならばその方針はどうあるべきかについて、十分検討されたい。

(2) 情報システムの全体最適化の取組について

平成20年3月策定の「新しい行政改革の方針」により、業務執行方法等の効率化・適正化に向けて、県政の全般にわたる業務に関して全庁的・組織横断的視点で現状の事務構造を可視化・分析し、課題を抽出の上、統合・共通化、IT活用、外部委託などの方法による業務改革の推進に取り組むこととされた。また、IT活用を契機として、全庁的な視点で事務の統合、共通化などの最適化を図るとともに、情報システムの企画から調達、運用までのライフサイクル全体をPDCAサイクルにより継続的に見直し、コストの最小化を図ることとし、個別業務システムの最適化とともに、情報システム全体の最適化に取り組むこととしている。こうした業務改革とシステムの全体最適化の取組の方向性は妥当なものと考えられるが、事務の効率化やサービスの向上といった指標をどう設定し、どのように評価し、さらなる改善にどう導きコスト削減を図っていくかという点については、今後も不断の研究と検討を重ねていくことが重要である。

(3) 県職員への情報化に関するサポートについて

1人1台のパソコン配置などITを活用した事務処理の普及に伴い、近年の県職員のIT関連の知識や技能は確実に向上している。このため、職員研修の方法も、従前のような基本的なアプリケーションの使用方法等の技術的な研修から、ITの高度化に伴ってますます高まっていくセキュリティリスクに関する研修に比重が置かれるようになってきている。今後も継続して、人為的なミスを防ぐための啓発や研修などに力を入れるとともに、ITを活用した事務処理を担当者のみに任せることなく、組織としてしっかりフォローし、点検できる体制整備に努める必要がある。

(4) 県の情報化推進や情報システムの開発・運用の統括における課題について

先述のとおり、平成21年度当初時点で県が所管する140の情報システムの運用・保守費、開発や改修等に係るハード・ソフト関連費、ホームページ作成費等としては、約28億円の予算が計上されている(平成21年度最終予算額)。このうち運用・保守費が約12億円であり、今回監査対象とした12システム分の運用・保守費は約1.5億円となっている。

情報政策課(IT企画室を含む。以下同じ。)では、最高情報責任者(CIO)体制の下、全庁的に情報シス

テムの企画から運用管理に至るすべての過程においてシステムの最適化を図るため、情報システム調達手を標準化し、導入コストの低減に取り組んできた。県の財政環境は引き続き厳しい状況にある中、専門的な知見に基づくシステム最適化の取組は重要性を増してくるものと考えられる。近年注目されてきているクラウドコンピューティング等の活用についても、システム運用経費全体の削減に向けての検討課題になる。その際には、経費面のメリットと同時に、情報セキュリティ面でのリスクをどう克服できるかについて十分な検討が求められる。

また、情報政策課はITのエキスパートとして、庁内各課に対して強力なリーダーシップを発揮し、システムの計画、開発、運用そして更新に至る中で、的確なアドバイスを行うとともに、対外的にも専門業者とも対峙し得る知見を備えた人材の育成・確保が求められる。

3 まとめ

(1) 行政における情報システムの活用状況について

政府は、高度情報通信ネットワーク社会形成基本法に基づき、平成13年1月に内閣に高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部(「IT戦略本部」)を設置するとともに、いわゆる「e-Japan重点計画」を策定するなど、国と地方公共団体の行政の情報化を推進してきた。その結果、平成21年4月時点で各府省等において運用されている電子申請等関係システムは、65システム存在する。会計検査院の平成20年度決算検査では、このうち49システムの利用状況が検査され、電子申請率(電子申請件数を全申請件数で除した率)が10%以下となっているシステムが12システムあり、そのうち7システムは、平成20年度の電子申請率が1%以下と著しく低迷していると報告されている。(会計検査院「平成20年度決算検査報告」(平成21年12月))

今回の監査において、本県でも同様に利用が低迷している事例が認められた。これらについては、今後、利用を促進するための改善策を検討するとともに、改善が見込めない場合は、廃止も含めた運用のあり方の検討を行う必要がある。

(2) 本県における今後の情報システムのあり方について

今回の監査を通じて、いくつかの情報システムにおいては何らかの課題があることが確認できたところであるが、その原因を分析すると、主に次の2つがあげられる。

ア 当初の設計が不十分であるもの

事務事業を電子化することによって、どのような成果が期待できるか、また、利用の促進が阻害されるような要因はないか、期待した成果が得られるように、どのような手段を講じるかといった点について、当初の検討が不十分なものが見受けられた。今後は、ユーザーのニーズ把握とシステムの利活用を十分に検討した上で、システム設計を行っていく必要がある。

イ 成果の把握と改善が不十分であるもの

多数のシステムで、導入による成果の把握が不十分なものが見受けられた。特に、情報提供型のシステムでは、利用状況の指標としてアクセス回数を用いており、それを見る限りは問題がないように見えても、情報を提供したことのみをもって満足しているようでは十分でない。情報を提供したことによる成果を検証し、さらなる改善に向けての検討と具体の取組を進めることが大切である。また、それを可能とするような推進体制の整備も必要であると考えられる。

(3) 情報システムの連携または統合について

システムの全体最適化を進める上で、現行の情報システムの連携や統合も、検討されるべき重要な課題である。

情報政策課の調べによると、平成20年度末時点で、既に他のシステムと媒体やオンラインを通じて連携しているものは、39システムである。また、今回の監査に先立って監査委員事務局で調査したところ、今後、他のシステムとの連携や統合の可能性を視野に入れているというものも多数あったが、このような可能性の認識の有無には、他に連携・統合できるシステムの存在を知っているか、知ろうとしているかという、いわば意識の持ち方によるところが大きい。

今後も引き続き、情報政策課がシステムの状況等について情報収集に努め、個別のシステム所管課に対して積極的に助言等を行い、連携や統合を含めたシステムの最適化を図っていく必要があると考えられる。

(4) その他

効率的・経済的な情報システムの開発・運用を図っていく中で、他の経費支出と同様に、契約締結における競争性や透明性などの確保にもより一層意を用いられるべきであることは言うまでもなく、ランニングコストを削減するためにシステムの運用を複数年契約に変更することも、可能な範囲で検討されるべきものと考えられる。

さらに、最近の新たな動きとして、情報システムの共同化がある。既に民間企業等では採用が広がってきているが、公共部門においても、総務省が一部の都道府県や市町村を対象にシステムを共同で利用できるようにする「自治体クラウド」の実証試験を開始しているほか、長崎県では自前で開発した電子申請などのシステムを県内・

県外の自治体の共同利用に提供して利用料を受け取る仕組みを開始しているとの事例も報道されている。今後は、こうした動きも注視しながら、県の情報システムが、効率的で経済的な事務の執行に役立つことのみならず、県行政の推進に資するものとなるよう努めていく必要がある。

【 資 料 】

1 本県における電子化への取組経過の概要

- 昭和45年 5月 事務合理化委員会情報処理専門部会設置…コンピュータ導入方法検討
- 昭和46年 4月 企画部情報管理室設置…コンピュータ導入準備
- 昭和49年 4月 共同利用型汎用コンピュータ処理開始 (人事給与)
- 昭和50年 8月 個人事業税オンライン処理開始
- 昭和53年 4月 法人二税オンライン処理開始
- 昭和57年 6月 県税 (間接税三税) システムオンライン処理開始
- 昭和59年10月 県税 (自動車税) オンライン処理開始
- 昭和60年 4月 県税 (個人事業税) オンライン処理開始
- 昭和61年10月 県税 (不動産取得税) オンライン処理開始
- 昭和63年 1月 統計情報データベースシステム本稼働
公文書センターシステム処理開始
- 昭和63年 4月 土木工事設計積算オンライン処理開始
- 平成 1年 4月 財務会計オンラインシステム用汎用コンピュータによる処理開始
- 平成 2年 4月 税務総合オンラインシステム稼働
- 平成13年 4月 I T 推進課に電子県庁推進担当設置
- 平成16年 4月 汎用コンピュータ利用の見直し
→ 個別システム毎のサーバ・パソコン移行促進
- 平成17年 4月 最高情報責任者 (C I O) 体制の下、I T 統括監設置
→ 情報システムの全体最適化に向けて行政経営改革室に県庁電子化・業務改革推進担当設置
- 平成21年 4月 140システム稼働 (税務のみ汎用コンピュータ利用)

2 県政推進上の電子化の位置づけ

(1) 基本戦略

① 「びわ湖情報ハイウェイネット計画 (H11.9 策定)」

[びわ湖情報交流共同体 (B I C S ネットワーク) の構築]

- ◇ BICS ネットワークを支えるインフラ整備
- ◇ BICS ネットワークを活用したアプリケーション整備
- ◇ BICS ネットワークへのアクセス支援機能整備

[県が主導するプロジェクト]

- ◇ 地域間バックボーン構築
- ◇ 電子行政の土台づくり
- ◇ 県民参加によるモデル事業の実施
- ◇ 地域情報化パートナーの育成
- ◇ アクセス・センター機能の整備

② 「滋賀県 I T 化県庁重点 3 か年計画 (H13~15)」

(2) 基本構想 (H19.12)

「戦略 3 地と知の力を活かす」

「3. 安全で美しいやすらぎのあるまちづくりを進める」

- (2) 人を守る、地域を守る災害に強い安全な県土づくり
 - ◇ 地域情報提供システムの構築 …… 高度情報社会の形成
- 「行政手続きの電子申請の率」=50% (H22 年度)
 - 情報通信技術の活用
 - 情報通信基盤の確立

(3) 新しい行政改革の方針 (H20.3 : H20~H22)

「7. 効率的な経営のための県庁力の最大化」

(2) 『行政のさらなる効率化はもとより、複雑・多様化する県民ニーズに的確・迅速に対応するため、全庁的視点から業務プロセスや制度・仕組みを見直してコストを最小化するなど業務改革を一層推進するとともに、契約事務について、より競争性や公正性を高めるなどの取組を行います。』

《基本的な考え方》

「内部管理業務や個別業務の簡素化、効率化とともに行政サービスの充実を図るため、IT活用やアウトソーシングを見据えて、業務プロセスの可視化、評価、分析を行い関連する制度や運用の見直しを行うなど業務改革を推進します。」

「また、IT活用を契機として全庁的視点で事務の統合、共通化などの最適化を図るとともに、情報システムの企画から調達、運用までのライフサイクル全体をPDCAサイクルにより継続的に見直しを行いコストの最小化を図ります。」

《具体的な取り組み》

◇ 業務改革の推進

○内部管理事務や各課の個別業務について、全庁的・組織横断的観点で現状の事務構造を可視化、分析し、煩雑な事務や類似事務の課題を抽出し、統合・共通化、IT活用、外部委託などの方法により業務改革を推進

○また、庁内から業務改善にかかる提案を募集し、制度所管課における検討を経て、一層の事務改善を図る（総務部の経営企画室が所管）

◇ システムの最適化

○個別業務システムの最適化

情報システムの企画から構築、運用までのライフサイクルの各段階における標準的な考え方、適正な仕様作成などの事務取扱いに基づき、ライフサイクルコスト低減が図れるよう最適な情報システムの調達

○情報システムの全体最適化

CIO（最高情報責任者）体制の下で、全庁的視点で組織横断的に計画的な情報システム開発、再構築を行い、関連する業務・システム間の統合・共通化、自動化等を意識して効率的、効果的な業務、行政サービスが行える情報システムの整備

・平成20年度にインターネットや携帯電話から県への申請・申込手続きが簡易にできるよう仕組みを改善するとともに、手続き事務の見直しを図り、迅速で効率的な手続きを増加

・平成20年度に業務システム全体最適化モデルを作成し、庁内業務システムのあるべき姿への移行手順を確立

3 監査結果・所見（事業の評価・課題）

(1) 情報システムの分類

■情報システム・・・140システム

（関連経費H21最終予算額計：2,832百万円）

（運用・保守費H21最終予算額：1,216百万円）

①県組織内部の事務の効率化等・・・73システム（52.1%）

②県組織と関係機関の事務の効率化および情報交換等・・・26システム（18.6%）

③県民・業者等およびそれらと県組織の双方の利便性の向上等・・・41システム（29.3%）

■行政重点監査対象の情報システム

「③県民・業者等およびそれらと県組織の双方の利便性の向上等」

ア 予備調査・・・17システム（14所属）

イ 委員監査・・・12システム（10所属）

（運用・保守費H21最終予算額：150百万円）

(2) 情報システムの評価・運用上の課題

■監査の着眼点

①情報システムの開発・運用（各所管所属）

システム導入の所期の目的は適切か。

導入・運用に係る経費支出や利用実態に問題はないか。

- 費用対効果はどうか。
- 今後の開発・運用における課題は何か。
- ②県の情報政策と情報システムの開発・運用に係る総括 (情報政策課)
 - 県の情報化推進に係る計画等は適切なものとなっているか。
 - 情報システムの全体最適化の取組は適切なものとなっているか。
 - 県職員への情報化に関するサポートは適切になされているか。
 - 県の情報化推進や情報システムの開発・運用の統括における課題は何か。

(3) 情報システムの稼働状況・監査所見

①ホームページの運用等(県政情報サービス)

システム名	利用状況	推進体制	経 費	システムの目的	監 査 所 見
<input type="checkbox"/> しらせる滋賀 情報サービス 【導入】H20年度	【登録者数】 8,900(H20)	[H20] 課長 GL 担当 (0.5名)	【処理経費】 102.3円/メール登 録1件 ※便宜上、開発運用 経費910,350円(H20 年9~3月)÷登録 者で計算 【開発運用経費】 910,350円(H20)	防犯・防災等 の公共情報を、 地上デジタルの データ放送や電 子メールにより 迅速・広範に提 供する。	必ずしも登録者の満 足が得られるような情 報提供の内容となってい ない。 メール登録者数を増 やしていくためには、 より魅力ある情報の配 信が必要である。
<input type="checkbox"/> みるエコお うみ 【導入】H20年度	【参加登録世 帯数】 1,676世帯 (目標: 50,000世帯)	[H20] 課長 GL 担当 (0.4名)	【処理経費】 1,453.5円/世帯 (H20) 【開発運用経費】 4,908,750円(H20)	家庭における 二酸化炭素の削 減の取組を、イ ンターネット上 で記録・管理す る。	家庭における二酸化 炭素削減の取組が「見 える化」されている点 は評価できる。 目標に対して、利用 が極めて少ない。 参加することの楽し さや面白さを付加する など、効果的な利用促 進策の検討が必要であ る。
<input type="checkbox"/> エコロレーが 【導入】H16年度	【アクセス数】 43,127件 (H17) ↓ 160,790件 (H20)	[H16] 課長 GL 担当 (0.3名) [H20] 課長 GL 担当 (0.15名)	【処理経費】 48.2円/件(H17) ↓ 12.7円/件(H20) 【開発運用経費】 7,385,175円 (H16~20)	環境学習の実 施に必要な人 材、プログラム、 施設等の情報を 一元的に管理・ 提供する。	所期の目的に沿って、 利用されている。 内容が陳腐化しない よう、継続して工夫して いくことが必要である。 修学旅行生も含めて、 県外の人に滋賀の環境 をアピールできるよう、 環境学習メニューなど のコンテンツの充実に向 けて、関係機関等との 連携が大切である。
<input type="checkbox"/> リサイクルね っと・しが 【導入】H19年度	【アクセス数】 24,000件 (目標: 50,000件)	[H19] 課長 主席参事 GL	【処理経費】 71.0円/件(H20) 【開発運用経費】 5,895,140円 (H19~20)	廃棄物の減量 化や再生利用等 に関する事業者 の情報をインタ ーネット上でマ ッチングさせ、	着眼点はよいが、さ らなる活用の促進が必 要である。(関係する 事業者約1,300者のう ち登録は70者程度) マッチングに至った

		 担当 (0.6名) <i>[H20]</i> 課長 主席参事 GL 担当 (0.1名)		ゼロエミッシ ョンを推進する。	件数など、実質的な成 果の把握に努める必要 がある。
□広域災害・救 急医療情報シ ステム 【導入】 H17年度	【アクセス数】 45,977件 (H17) ↓ 118,449件 (H20)	[H17] 課長 GL 担当 (1.6名) <i>[H20]</i> 課長 GL 担当 (1.3名)	【処理経費】 474.2円/件 (H17) ↓ 451.8円/件 (H20) 【開発運用経費】 178,384,850円 (H17~20)	救急医療機関 情報や消防の救 急搬送に必要な 情報を集約・提 供するととも に、大規模広域 災害時に医療機 関の被災状況を 把握する。	連絡から病院への搬 送までの平均所要時間 が28分と、全国的に見 ても比較的短時間とな っており、システムの 活用状況には問題がな い。 今後も、医療機関等 において情報が最新の 状態に更新されるよ う、努める必要がある。
□田舎体験しが 【導入】 H17年度	【アクセス数】 8,143件 (H18) ↓ 15,854件 (H20)	[H17] 課長 GL 副参事 担当 (1.5名) <i>[H20]</i> 課長 GL 主幹 担当 (1.5名)	【処理経費】 197.2円/件 (H18) ↓ 92.1円/件 (H20) 【開発運用経費】 5,980,800円 (H17~20)	農山漁村にお けるイベントや 施設等の情報を インターネット 上で集約・提供 する。	アクセス数が増加傾 向にある点や、観光や 人材などの様々な情報 が滋賀のPRに役立て られる点は評価でき る。 運用当初に比べて、 新たな情報掲載が活発 に行われていない。 様々な情報をコーデ ィネートする機能を強 化するなど、さらに利 用が促進されるよう努 める必要がある。
□図書館コンピ ュータシステ ム 【導入】 H17年度	【貸出冊数】 1,012,526冊 (H18) ↓ 1,007,543冊 (H20)	[H17] 2課長 担当 (0.6名) <i>[H20]</i>	【処理経費】 16.2円/件 (H18) ↓ 16.3円/件 (H20) 【開発運用経費】 97,053,848円	貸出・返却等 の蔵書管理に加 えて、蔵書の検 索や貸出中資料 の予約等をイン ターネット上で	他府県に先駆けて導 入された実績をもと に、蔵書管理に係る貸 出1件当たりの処理経 費は全国的に見ても安 価となっており、効率

		1 課長 担当 (0.1名)	(H17~20)	行えるようにする。	的に運用されている。
--	--	---------------------------	----------	-----------	------------

②電子申請・届出システム

システム名	利用状況	推進体制	経 費	システムの目的	監 査 所 見
□地方税電子申告システム 【導入】H17年度	【利用率】 0.7% (H18:240/ 34,395) ↓ 20.1% (H20:7,017 /34,884)	[H17] 課長 参事 GL 担当 (1.5名) [H20] 課長 参事 GL 担当 (0.2名)、 県税事務所担当 (9.0名)	【処理経費】 92,026.7円/件 (H18) ↓ 3,147.6円/件 (H20) 【開発運用経費】 78,219,000円 (H17~20)	法人二税(事業税・県民税)の申告事務を電子化する。	電子申告の利用が増加傾向にあることは、評価できる。 市町でのシステムの導入が進むよう、県としても働きかける必要がある。 システムの導入が事務の効率化にどうつながったか、検証していく必要がある。
□しがネット受付サービス 【導入】H14年度	【利用率】 1.54% (H16:482/ 31,300) ↓ 30.53% (H20: 20,616/ 67,534)	[H14] 課長 GL 担当 (1.0名) [H21] 課長 GL 担当 (0.5名)	【処理経費】 152,335.2円/件 (H17) ↓ 946.3円/件 (H20) 【開発運用経費】 188,817,358円 (H14~20)	県への各種申請・届出等の手続を電子化する。	H16からの旧システムの利用低迷を受けてH18から大幅な改善が行われている。電子署名機能の割愛等により利用が増加するとともに、ASPサービスを採用したことにより運用経費が大幅に削減(年間17,600千円)されていることは、評価できる。
□宅地建物取引業免許等電子申請システム 【導入】H19年度	【利用数】 免許等登録 7件(2.3%、 H19) ↓ 8件(1.6%、 H20) 変更申請等 6件(H19)	[H19] 課長 参事 GL 担当 (0.1名)	【処理経費】 40,383.1円/件 (H19) ↓ 26,191.0円/件 (H20) 【開発運用経費】 2,844,000円 (H18~20)	宅建業の免許および取引主任者の登録に係る申請手続を電子化する。	導入前に、この事務手続に電子化が必要かどうかの議論がなされていないことが問題である。 写真や証紙を別途郵送する必要があることなどが影響し、利用が極めて低調であり、シ

	↓ 18件 (約2.6%、 H20)	[H20] 課長 G L 担当 (0.1名)			システムの廃止も含めて運用のあり方の検討を行う必要がある。
--	-----------------------------	--	--	--	-------------------------------

③電子入札システム

システム名	利用状況	推進体制	経 費	システムの目的	監 査 所 見
□電子入札システム 【導入】H17年度	【利用数】 13件 (H17) ↓ 2,471件 (99%、H20)	[H17] 課長 G L 担当 (1.5名) [H20] 課長 G L 担当 (0.1名)	【処理経費】 712,642.3円/件 (H17) ↓ 17,679.3円/件 (H20) 【開発運用経費】 329,297,114円 (H16~20)	公共工事の入札手続(公告から落札決定まで)を電子化する。	一般競争入札の執行や、入札における透明性の確保などに、大きな役割を果たしていることや、極めて利用率が高いことは評価できる。 人為的ミスを防ぐための工夫や改善にも努める必要がある。
□物品電子調達システム 【導入】H18年度	【利用数】 資格申請 686件 (H18 : 36.3%) ↓ 996件 (H20 : 52.0%) 入札等 1,420件 (H18) ↓ 4,977件 (H20)	[H18] 課長 参事 G L 担当 (3.0名) [H20] 課長 参事 G L 担当 (1.0名)	【処理経費】 資格申請 76,910.9円/件 (H18) ↓ 37,976.8円/件 (H20) 入札等 37,155.5円/件 (H18) ↓ 7,599.9円/件 (H20) 【開発運用経費】 170,555,617円 (H17から20)	物品の調達手続(公告・通知から落札決定まで)を電子化する。	随意契約における競争性や透明性の向上などに一定の役割を果たしていることや、物品購入における一般競争入札の執行が容易となっていることは、評価できる。 旧世代のOSにしか対応できず、一般的に市販されているOSに対応できないので、その改善が必要である。 費用対効果の試算にも努めているが、システムの改修の際には、よりの確な成果を示す必要がある。

※ 開発運用経費としては、平成 16 年度以降、平成 20 年度までに支出された開発、更新、改修、保守等に要した経費の合計額を記載している。

4 用語解説

IT (アイティー)

Information Technology (インフォメーション・テクノロジー) の略で、直訳すると「情報技術」であり、情報の処理と通信の技術のことをいう。

アプリケーション (Application)

アプリケーション・ソフトウェア (Application Software) のことで、コンピュータ上で実行しようとする個々の作業機能を持つソフトウェアのことをいう。ソフトウェアに広く共通する基本的な機能を備えたOSに、

使用者が必要とする機能を組み込んで利用する。

A S P (エーエスピー)

Application Service Provider (アプリケーション・サービス・プロバイダ) の略で、ビジネス用のアプリケーション・ソフトを、インターネットを通じて使用させる事業者のことをいう。使用者は、自らのパソコンにアプリケーション・ソフトをインストールせずに、ソフトを使用することができる。

O S (オーエス)

Operating System の略で、多くのアプリケーション・ソフトによって共通して利用される基本的な機能を提供する基本システムのことをいう。

パソコン用として代表的なものはマイクロソフト社 (米国) のウィンドウズ (Windows) シリーズなどで、技術の進歩に合わせて数年ごとに新たなバージョンが発売されるため、アプリケーション・ソフトが新たな OS に対応していないと、ソフトが動かせない場合が生じる。

クラウドコンピューティング (Cloud Computing)

インターネットで接続された社会のネットワーク全体を「雲」(英語で Cloud (クラウド)) に見立てて、それらが一つの巨大なコンピュータのようになった状態の利用形態をいう。使用者は、最低限の接続環境のみを用意すれば、ハードウェアやソフトウェア、データなどを自ら所有・保管せずに、クラウドの中にあるものをインターネット経由で使用できる。

C I O (シーアイオー)

最高情報責任者の意味で、Chief Information Officer の頭文字をとったもの。組織内の情報システムや情報の流通を統括する担当役員のことをいう。

B I C S (ビクス)

びわ湖情報交流共同体 (Biwako Intelligent Communication Society) の略語で、滋賀県における「活発な情報交流によって結びついた地域社会」をイメージした造語。平成11年策定の「びわ湖情報ハイウェイネット計画」において、県の地域情報化の推進に向けた「B I C S ネットワークの構築」が掲げられている。

P D C A (ピーディーシーエー)

もとは生産管理や品質管理の手法として用いられた用語で、広く業務改善にも用いられるようになっている。「Plan—Do—Check—Action」の頭文字をとったもので、計画、実施 (実行)、点検 (評価)、改善 (処置)、そしてまた計画と絶えず循環する中で、業務を改善していくという考え方をいう。