

堺市監査委員公表第38号

監査の結果に基づき、措置を講じた旨の通知があったので、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第14項の規定により、次のとおり公表する。

令和4年9月9日

堺市監査委員	小堀清次
同	田渕和夫
同	藤坂正則
同	播磨政明

監査結果に基づく措置通知書

監査の種類	行政監査（システム監査）	
監査実施期間	令和3年4月28日～令和4年3月30日	
措置を講じた部局等	ICTイノベーション推進室	
指摘事項等	措置内容	所管部課
<p>1 ICT活用の推進</p> <p>ICT活用の推進について関係書類を調査した結果、以下の意見を付す。</p> <p>[電子申請システムの利用促進について（意見）]</p> <p>行政手続のオンライン化を推進するため、電子申請システムを活用していく必要があるが、当該システムの令和3年4月から6月の利用実績のデータをみると、特定の手続に利用が集中しており、全体的にみると市民による電子申請の利用が活発に行われているとは言いがたい状況である。</p> <p>手続の数を増やしていただくだけではなく、並行して利用状況を分析し、市民のニーズに歩調をあわせてオンライン化を進めるとともに、利用促進のための方策を講じられたい。</p> <p>[RPAの活用について（意見）]</p> <p>RPAの活用については、総務省の自治体DX推進計画においても重点取組事項として掲げられているが、本市においても令和元年度から導入を進めている。令和2年</p>	<p>令和3年度の総申請件数(窓口予約分も含む)は91,392件で、令和2年度の36,300件から約3倍に増加しています。</p> <p>引き続き本市において年間受付件数が3,000件以上ある処理件数の多い手続に加え、国が示した「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」については、本室が積極的にサポートし、個別に業務所管課と協議を重ねオンライン化を進めます。</p> <p>令和3年度よりサーバ型RPAに切り替え費用抑制を図りつつ、各所管課の個別具体的な業務の効率化として新たに63作業のRPA化を実現して</p>	<p>システム活用担当</p> <p>システム活用担当</p>

<p>度においては、医療年金課の後期高齢者医療事務と総務担当課 16 課に文書管理システムの処理について導入を図ったものの費用対効果の面では課題が見受けられる。本市における RPA の活用についてはまだ発展途上であり、今後、中長期的に評価を行う必要があるが、費用対効果を向上させることを最優先の目標として RPA の導入を進められたい。</p>	<p>います。</p> <p>構築したロボットの稼働により、費用対効果のバランスが取れ、導入効果が高まることを見込みつつ、引き続き、事務効率化に資するロボットの構築に取り組みます。</p>	
<p>2 情報システム・インフラ等の運用管理</p> <p>情報システム・インフラ等の運用管理について関係書類を調査した結果、以下の意見を付す。</p>		
<p>[統合基盤に係る契約について（意見）]</p>		
<p>統合基盤について、平成 30 年度に第二期の契約の総合評価一般競争入札を行ったが不調となり、唯一の入札者と交渉し随意契約を締結している。</p>	<p>第二期の調達仕様書を作成するにあたり、7つの事業者に対し製品やサービス、技術手法等の情報提供を依頼すること）を実施していましたが、1者の応札という結果でした。</p>	<p>システム活用担当</p>
<p>2 年後に第三期の契約を締結する際、契約金額のさらなる上昇や最悪の場合入札参加希望者が現れないなどの契約上のリスクが想定されるため、多くの事業者の参加により競争性を確保したうえで、本市が有利に契約を締結し優良なサービスの提供を受けられるように、入札参加希望者が少ない原因を分析し、要求仕様や契約方法等の見直しを検討されたい。</p>	<p>入札に参加しなかった理由は、聞き取りができた事業者によると、システムを構築する要員を確保できないというものでした。第三期の調達については、公開 RFI 等により多くの情報収集を実施し、多くの事業者が参加できる仕様の検討や事業者の状況確認を実施します。</p>	
<p>また、要求仕様は必要最小限のレベルとし、コスト削減を優先さ</p>	<p>また、要求仕様においても</p>	

<p>りたい。</p> <p>[クラウドの活用について（意見）]</p> <p>国においては、2018年に発表した「政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針」において、クラウドの利用を第一候補として検討する「クラウド・バイ・デフォルト原則」という方針が打ち出されている。</p> <p>一般論として、パッケージのカスタマイズを行わないのであれば、本市独自のシステム開発に拘る必要はなく、統合型GISシステムや施設予約システムのような民間事業者のシステムの利用の方がコスト的にも有利である。</p> <p>さらに、国が令和7年度を目標年次としているシステムの標準化と合わせて、全国的にクラウド移行が加速していくと予想され、本市についても既存システムのクラウド移行について検討すべきであると考えている。</p> <p>また、汎用機の廃止や統合基盤の導入に伴い、電算機室に設置されていた機器が大幅に減り、すでにかかなりのスペースが空いている。今後、既存システムのクラウド移行に伴い、さらに空きスペースが増えることが想定される。本庁舎では全体的に事務室スペースが不足している中、空きスペースの有効活用について庁舎管理担当所属と調整されたい。</p>	<p>RFIで収集する情報を精査、検討し、必要最小限のレベルとしてコスト削減に努めます。</p> <p>国の情報システムについては「クラウド・バイ・デフォルト原則」の方針が打ち出され、2021年に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の中で「クラウド・バイ・デフォルト原則を徹底し、クラウドサービスの利用を第一候補として検討するとともに、共通的に必要とされる機能は共通部品として共用できるよう、機能ごとに細分化された部品を組み合わせる設計思想に基づいた整備を推進する。」とされています。</p> <p>国がめざすデジタル社会実現のためには、国が主導的な役割を果たし、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要があることから、堺市においても同様の取組をする必要があると考えています。</p> <p>また、既存システムの更新時には、国の自治体システム標準化や他自治体の動向も注視しつつ、主に次の4点を評価しながらクラウド移行についての検討を進めます。</p> <p>① 現有システムの更新時期 ② クラウド利用による業務改革・業務標準化の可能性・方</p>	<p>システム活用担当</p>
--	---	-----------------

<p>[ファイルサーバについて（意見）] 各所属において共有される電子ファイルを保管するために、ICTイノベーション推進室が管理する庁内 LAN 上のファイルサーバのディスクが割り当てられている。各所属において使用可能な容量は制限されており、最近のペーパーレス化推進の中で容量不足が深刻化し、容量追加の依頼も多いとのことである。 各所属への容量の割当てについては、事務効率を低下させないよう十分な容量を確保されたい。</p>	<p>向性 ③クラウド利用により期待される効果 ④クラウド利用により想定される課題とその対応策</p> <p>電算機室については、第二期統合基盤が令和 2 年から稼働し、更に多くのシステムがこの基盤上で稼働したことから、空きスペースができました。しかしながら、電算機室には火災時に窒素を部屋中に充満させる消火装置やサーバ等機器用の空調設備など、そのままの状態では事務室に転用できない造りとなっています。今後クラウド移行が進み、空きスペースが更に増えることも想定されるため、総務局とも協議しながらスペースの有効活用を検討します。</p> <p>共有フォルダの容量追加依頼が多くなっており、これまで依頼のあった所管課には容量追加の対応をしてきました。ペーパーレス化推進のためにも更なる追加対応が必要であることから、これまでの容量制限を見直し、令和 4 年 5 月末に各所属に対して十分な容量の割当てを行いました。</p>	<p>システム活用担当</p>
--	--	-----------------

<p>[テレワーク基盤について（意見）]</p> <p>令和 2 年度において、新型コロナウイルス感染症のさらなる感染拡大に備えて、既存のテレワーク環境とは別に新たなテレワーク環境を構築している。</p> <p>環境の構築からその後の保守までを委託の範囲とした 6 年間で総額 7 億 5,130 万円の委託契約を締結しており、令和 2 年度及び 3 年度の支出については、国から支給されるコロナ対策事業に係る交付金が充当されたものの、4 年度以降については現状その保証はない。さらに、いずれ機器更新の時期が到来するが、本市の財政状況を考慮すると、財政負担が大きいと考えられるため、次回調達時は、必要最小限の仕様とし経費の節減を図られたい。</p>	<p>次回調達時には、本市のテレワークに対する方向性、社会情勢、新たな技術等を踏まえて、総務局とも協議しながら、必要最小限の仕様を検討します。</p>	<p>システム活用担当</p>
<p>3 情報システム等に関する内部統制</p> <p>情報システム等に関する内部統制について関係書類を調査した結果、以下の意見を付す。</p> <p>[トータルコストの削減について（意見）]</p> <p>堺市 ICT 戦略には、今後、総所有コスト削減の観点から、引き続き業務システム全体の最適化が必要な状況にあります、と記載されている。</p> <p>一方、ICT イノベーション推進室（令和元年度以前は情報化推進課）のこの 10 年間の決算額をみると平成 22 年度決算額が約 9 億 7 千</p>	<p>当室の ICT 経費が増加しているのは、市全体の ICT 経費削減のために各業務所管課が個別に調達していたサーバを統合した「統合基盤」の導入や各業務システム用端末の一括調達のほか、税総合電算システムにかかる予算の移管や新たなテレワーク環境構築など</p>	<p>DX 企画担当</p>

万円に対して、令和 2 年度の決算額は約 25 億 6 千万円となっており、倍以上に増えている。

本市財政は非常に厳しい状況にあり、全庁的にこれまでにないほどに経費削減に取り組んでいる。ICT 関連経費についても聖域ではなく、より低いコストで実現できないかを常に検討していく必要がある。そのためには、ICT イノベーション推進室が今まで以上により高いコスト意識をもち、自ら経費節減に向けた新たな試みを実践するとともに継続的にシステムの最適化を進められたい。

[システム開発の事後検証について
(意見)]

ICT 関連の予算要求を行う場合、ICT イノベーション推進室と事前に調整した後に予算要求を行うことになっている。特に、システムの新規開発や再構築を行う場合は、費用対効果の試算も求められる。

しかし、システム開発等において、事前に設定した目標や期待した効果について事後に検証を行うといった事務ルールが確立されておらず、令和 2 年度にシステム監査の対象となった文書管理システムや職員情報システムにおいてもその証跡は確認できなかった。

によるものが主な理由です。ICT 経費を聖域とは考えておらず、業務内容の見直しや事業者へのヒアリング、RFI の実施などにより、予算要求の段階から内容を精査し、経費削減に努めています。

また、令和 3 年度第 2 回堺市 ICT 戦略推進本部会議で示したとおり、各所管課に対しては、ICT 予算要求の検討段階からヒアリングを実施し、きめ細やかな相談対応や ICT 予算の精査も行っており、事業内容や工数等の適正化を実施しています。

引き続き、システム導入のイニシャルコストだけでなく、稼働後のランニングコストも含めたコスト削減に取り組めます。

予算要求時に見込んだ効果が実際に得られているのかを検証することは重要なことであると考えています。ただ、検証をどのように行うのか、どうすることが適切であるかといったことはかねてからの課題となっており、システム導入後すぐに効果を検証できるシステムばかりではなく、一定期間が経過した後に検証が可能となる場合や、複数の要因が連動することで検証が可能となる場合があります。そ

DX 企画担当

<p>システム開発等大規模な ICT 投資については、事後の検証が必ず行われるようなルール作りを行い、予算を執行した所属はもちろんのこと、ICT イノベーション推進室が中心となって本市全体の ICT 投資の振り返りを行われたい。</p> <p>[ICT 人材育成について（意見）]</p> <p>堺市 ICT 戦略において、4 つ目の戦略として ICT リテラシーの向上が掲げられている。その主な取組として、職員研修により DX 推進に向けた意識醸成を行っていくとのことであるが、実際に ICT を活用している現場への助言や ICT 事業者との交渉などにおいてスペシャリストも一定数必要である。また、今後の ICT 活用業務の拡大を想定すると、ICT に関する専門的知識や実務経験をもった人材に対する需要は年々高まっていくことが予想される。</p> <p>民間においても ICT 人材が不足している中で困難な状況ではあるが、ICT 専門職の常勤職員としての任用について中長期的に検討されたい。</p>	<p>ここで、まずは他の要因を考慮しない形で導入後の検証が可能なシステムを対象に事後検証の取組を進めます。</p> <p>DX の推進にあたっては、職員の育成と ICT スキルの高い人材の確保といった課題があると考えています。</p> <p>職員の育成については、DX の考え方やデータの重要性を理解しながら、業務の進め方や考え方を自発的に変えていけるような DX を意欲的に推進する職員の育成を人材開発課と連携して取り組む予定です。</p> <p>また、人材の確保については、一定のスキルを持ち、適切にデジタル技術と組み合わせた業務の変革を支援できる外部人材を活用します。</p> <p>なお、ICT 専門職として常勤職員を採用することは、配属先の固定化や同一職場によるモチベーションの維持・確保等の課題が想定されるため、任用については中長期的に検討を進めます。</p>	<p>ICT 政策担当</p>
--	--	-----------------