

1-4 自治体全体の課題及び ICTシステムの課題認識

1. 本講義の学習目標

- 各自治体の重点施策（重点課題）とそれを支えるICTシステムの関連性を再認識できる。
- ICTシステムは、それを運用し利活用する組織・職員・住民の“総合力”で機能する道具であることを再認識し、技術的側面だけでなく運用側面を念頭に取り組む重要性を再認識できる。
- 実習形式を取り入れることを通じ、具体的な事例や課題を踏まえ、今後の各科目を受講する視点・方向性が理解できる。

2. 本講義の構成

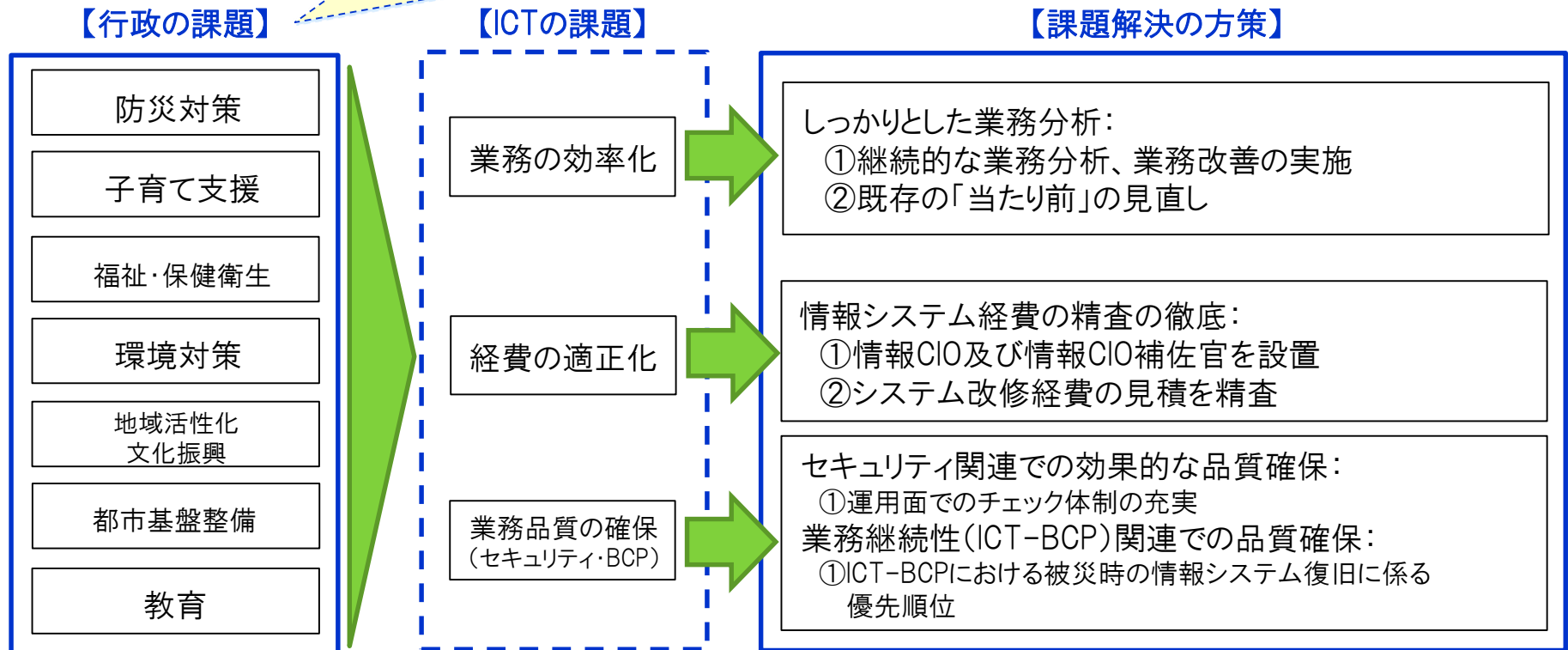
- 自治体全体の課題
- 自治体全体の課題とICTシステムの関連について
- 自治体ICTシステムの現状と課題
- 課題の解決に向けた方策
 - 業務の効率化
 - 経費の適正化
 - 業務品質の確保
- ICTシステムに係る課題解決の視点

3. 本講義の範囲



4. 課題の解決に向けた方策

行政課題それぞれにおいてICT課題に掲げた3項目のうち、重視されるべき項目の軽重は異なるが、どれも無関係ではない。



それぞれのキーワードは、課題解決のヒントではあるが、実施に当たっては、各自治体の状況をふまえた選択が必要。先進事例に学ぶ点は大いだが、優先的に取り組むべき対策はそれぞれの自治体によって異なる場合も多い。

5. 自治体全体の課題 ～課題の整理～

自治体全体の課題は、下記の7分野に集約される。

- 東日本大震災の発生を受け、**安心・安全対策(防災対策)**は全国自治体における喫緊の課題
- さらに**子育て支援**(次世代育成)と高齢者対策等の**福祉・保健衛生の充実**を加えた3分野は、どの自治体においても**重点施策の3本柱**

1 安全・安心対策(防災対策)

1-1 防災対策

1-2 防犯対策

1-3 安全対策

2 子育て支援

2-1 待機児童解消対策

2-2 医療・予防接種

2-3 発達支援

2-4 児童虐待防止

2-5 母子支援策

3 福祉・保健衛生の充実

3-1 保健衛生

3-2 高齢者福祉

3-3 障害者福祉

3-4 生活福祉

5. 自治体全体の課題 ～課題の整理(続き)～

4 環境対策

- 4-1 地球温暖化対策
- 4-2 エネルギー対策
- 4-3 自然環境保全
- 4-4 環境保全対策
- 4-5 廃棄物(ゴミ)対策

5 地域活性化・文化振興

- 5-1 地域活性化
- 5-2 産業(商工業)
- 5-3 農林水産
- 5-4 雇用対策
- 5-5 観光振興
- 5-6 生涯学習
- 5-7 文化・コミュニティ対策

6 都市基盤整備

- 6-1 地区整備・再開発
- 6-2 道路・交通対策
- 6-3 公共施設対策
- 6-4 都市景観
- 6-5 住宅対策
- 6-6 冠水対策

7 教育

- 7-1 施設整備
- 7-2 小中一貫教育
- 7-3 学力向上
- 7-4 要支援対策
- 7-5 放課後対策(見守り)
- 7-6 不登校対策
- 7-7 学校給食

5. 自治体全体の課題 ～共通部分と地域特性の整理～

■ 7分野をさらに項目別に整理 ⇒ 地域特性が影響する項目と影響の少ない項目が存在

大項目	中項目	項目の相互関連	施策(キーワード)
1 安全・安心対策 (防災対策)	1-1 防災対策	6	海抜表示
	1-2 防犯対策	6	環境美化対策
	1-3 安全対策	6	放射線対策・除染
2 子育て支援	2-1 待機児童解消対策	3,6,7	
	2-2 医療・予防接種	3	
	2-3 発達支援	3,7	
	2-4 児童虐待防止	3	
	2-5 母子支援策	3	
3 福祉・保健衛生の充実	3-1 保健衛生	2	
	3-2 高齢者福祉	5	
	3-3 障害者福祉	2	
	3-4 生活福祉	2	
4 環境対策	4-1 地球温暖化対策	1,6	ヒートアイランド対策
	4-2 エネルギー対策	6	
	4-3 自然環境保全	6	民有地緑化支援 水辺ネットワーク事業
	4-4 環境保全対策	3	森林整備・里地山保全
	4-5 廃棄物(ゴミ)対策	1,5	
5 地域活性化・文化振興	5-1 地域活性化	6	地域ブランド振興 シティセールス
	5-2 産業(商工業)	6	伝統的地場産業の継続・発展 商品プロモーション支援
	5-3 農林水産	7	都市農業振興 つくる漁業推進
	5-4 雇用対策	6	漁港機能保全 地産地消推進
	5-5 観光振興	6,7	
	5-6 生涯学習	6,7	
	5-7 文化・コミュニティ対策	2,3	コミュニティ施設設置 スポーツ大会開催
6 都市基盤整備	6-1 地区整備・再開発	1,2,3,4,5,7	
	6-2 道路・交通対策	3	
	6-3 公共施設対策	1,2,3,4,5,7	
	6-4 都市景観	6	無電柱化(電線地下化)
	6-5 住宅対策	3	高齢者向け賃貸住宅
	6-6 冠水対策	1,4	雨水管整備
7 教育	7-1 施設整備	6	
	7-2 小中一貫教育		
	7-3 学力向上		
	7-4 要支援対策	2,3	
	7-5 放課後対策(見守り)	2,5	
	7-6 不登校対策	5	
	7-7 学校給食	5	

地域特性に大きく影響される項目

(1) 地域特性が影響する施策項目

- ①安全・安心対策(防災対策)
 - ・都市部・郊外、海岸沿岸部、山間部等の地域特性が施策・対策に影響
- ②環境対策
 - ・地球温暖化対策、自然環境保全施策は地域特性が影響
- ③地域活性化・文化振興
 - ・地域活性化と産業(商工業)については、地域ブランド、シティセールス、集客促進等の地域戦略が影響
 - ・農林水産については産物は地域により様々
 - ・文化・コミュニティ対策は地域特性が影響
- ④都市基盤整備
 - ・都市景観や住宅対策等は地域特性、地域の状況により様々

(2) 地域特性の影響の少ない施策項目

- ①子育て支援の分野全般
 - ・少子化への対応は全国的な課題
 - ・夫婦共働き等、女性の社会進出の傾向も全国的傾向
- ②福祉・保健衛生の充実の分野全般
 - ・高齢者福祉等の高齢化社会への対応は全国的課題
 - ・保健衛生等の健康問題(難病対策、成人病対策、小児医療対策)は全国的課題
- ③環境対策分野のうち環境保全対策、廃棄物(ゴミ)対策
 - ・廃棄物処理は「地域内処理」が基本であり、全国的課題
- ④教育の分野全般
 - ・施設整備(更新、耐震化も含む)、学力向上、不登校対策等は全国的課題

6. 自治体全体の課題とICTシステムの関連について

■ 項目毎の自治体ICTシステム等を整理 ⇒システムが少ない項目は今後課題

分野	項目	ICTシステム等			
1 安全・安心対策 (防災対策)	1-1 防災対策	限定通知(エリアメール) iDC化(防災対策)	災害時情報伝達(ホーム ページ、ツイッター等)	安否確認メール・伝言板 防災情報	IT-BCP関連
	1-2 防犯対策				
	1-3 安全対策	消防総合			
2 子育て支援	2-1 待機児童解消対策	保育料			
	2-2 医療・予防接種				
	2-3 発達支援				
	2-4 児童虐待防止				
	2-5 母子支援策	子育て支援	各種手当支給		
3 福祉・保健衛生の充実	3-1 保健衛生	保健衛生			
	3-2 高齢者福祉	緊急安全	高齢者福祉	介護保険	後期高齢者医療制度
	3-3 障害者福祉	障害福祉			
	3-4 生活福祉	生活保護			
4 環境対策	4-1 地球温暖化対策				
	4-2 エネルギー対策				
	4-3 自然環境保全				
	4-4 環境保全対策	環境測定			
	4-5 廃棄物(ゴミ)対策				
5 地域活性化・文化振興	5-1 地域活性化	地域コミュニケーション			
	5-2 産業(商工業)				
	5-3 農林水産	農地台帳			
	5-4 雇用対策				
	5-5 観光振興				
	5-6 生涯学習	図書館			
	5-7 文化・コミュニティ対策	施設予約			
6 都市基盤整備	6-1 地区整備・再開発	都市計画GIS			
	6-2 道路・交通対策	道路管理台帳			
	6-3 公共施設対策	施設管理台帳			
	6-4 都市景観				
	6-5 住宅対策	住宅管理			
	6-6 冠水対策	下水道管理			
7 教育	7-1 施設整備	校務支援	学齢簿		
	7-2 小中一貫教育				
	7-3 学力向上	教育			
	7-4 要支援対策				
	7-5 放課後対策(見守り)				
	7-6 不登校対策				
	7-7 学校給食				

※ 住民情報や税等の基幹となるシステムは全ジャンルに関わりがあるため除外

【特徴及び可能性】

- ① システムが少ない分野は今後のシステム化の可能性のある分野と考えられる。
- ② システム化が難しく、整備が進んでいないシステム(「人手」に依存する率が高い業務)は、今後の課題である。
- ③ 上記②の業務については、有効なシステムによるサービスの質的向上が期待される。
- ④ 施策相互の関連性が高まっており(例えば子育て支援と福祉・保健衛生等)閉じたシステムから連携可能なシステムへと進化が期待される。

7. 自治体ICTシステムの現状と課題

■ 自治体ICTシステムの現状と課題を、ICT導入・利活用の目的に沿って整理

(1) 業務の効率化

- ①現状：ICTシステム導入時に、事前の業務プロセスの見直し(BPR)が不徹底であったため、システムの改修費が嵩み、大規模な制度改正等への対応を難しくしている。システム毎に類似する機能や帳票類が存在する。
- ②課題：組織毎にシステム構築しているため、ダブリ(重複)が存在する。
職員だけでなく、市民にとっても、同じような申請書類や申請項目を何回も書く等の重複(手間)がある。
データ連携や組織をまたがる共通事項の整理等の観点からの業務分析ができていない。

(2) 経費の適正化

- ①現状：システム費用の負担が大きい、一方で費用と機能等の妥当性について十分に精査できていない。
経費の適正化が求められ、さらに価格の妥当性等の説明を求められている。
- ②課題：業務の「見える化」ができていないため業務全体の流れが俯瞰できていない。
要求機能やカスタマイズ要求への対応が不統一等、機能等に対する経費を精査できていない。
SLAやSLMが導入されていない(又は機能していない)等、サービスに対する費用が精査できていない。

(3) 業務品質の確保 ～セキュリティ向上・業務継続性の観点から～

- ①現状：近年、セキュリティや業務継続性等の品質面での要求が多様化しているが、これらすべてに対応するには、経費面でも人材面でも限界がある(例：生体認証の導入、ISMSの認証取得等)。
- ②課題：新たな危機が次々と発生するため、セキュリティ関連の必要な対策が肥大化している。
費用と労力を必要とするが、費用対効果が示しにくい(保険的要素が強い)。
特に東日本大震災以降は業務継続性(ICT-BCP)の観点も重視されている。

8. 課題の解決に向けた方策 ～業務の効率化～

(1) 業務の効率化 ～方策～

しっかりとした業務分析の必要性

i. システム構築に発生する課題

・曖昧な定義、漏れ、事務手順の理解不足、ベンダの理解不足、システム化による効果・目的の認識不足

ii. これらの課題は何故発生するのか

曖昧な定義、漏れ、
事務手順の理解不足

・業務分析や業務改善が曖昧

・システム化の必要性が曖昧

ベンダの理解不足

・「要求」と「要件」の不理解・混在

システム化による
効果・目的の認識不足

・「目標」「目的」が曖昧

➡ 体系づけられた業務分析が必要

➡ 目的の整理、事前検討の不足

➡ 要求：主観的な思いを含むもの
要件：客観的な分析に基づくもの

➡ 到達点（達成目標）の明確化

要件は、業務を
分析することにより論理的に
導き出すもの

＜業務分析に欠かせない視点＞

■ 業務は総合的コラボレーションで成り立つ

・業務は、人（職員）、組織、装置・設備、ICTシステム、パートナー（連携者）等のコラボレーションで成り立つ。

■ 業務分析を欠いたシステムは負の遺産となる

- ・人の作業を単に電子化しただけのシステム
- ・既存のシステムをそのまま継承しただけのシステム
- ・全体効率化に寄与しないシステム
- ・業務の変化に対応できないシステム

予想される失敗

画面数や帳票数が多く複雑である 等
システムの役割・範囲が固定的になる
一部のユーザーの要求で作られたシステム
どこをどう変えればよいのか、がわからない



実際には、必要性は理解しつつも「そこまで手が回らない」という状況が大半を占めている。

通常業務で手が回らないと言うのが主な理由であり、業務の流れに係るドキュメント不足は深刻なレベルにある。

8. 課題の解決に向けた方策 ～業務の効率化～

(1) 業務の効率化 ～具体例～

DMM図の詳細は、総務省ホームページで紹介されています。
http://www.soumu.go.jp/denshijiti/system_tebiki/hyouki/gyomu/2a-2-dmm.html

●継続的な業務分析、業務改善の実施

①取組みの骨子

- ・BABOK_(※1)を採用し、システム調達時の負荷軽減、平準化を実現。
- ・システム化部分を含めた業務の「見える化」を実施。

②具体的取組み事項

- ・DMM図_(※2)による業務全体像の作成：

業務機能に着目して“はたらき”の集合として機能を分析する。後の業務フロー図作成の基礎資料の役割を担う。
業務の機能を洗い出し、徐々に詳細化(分割・階層化)し、業務を構成する「機能」の階層構造を明らかにする。

- ・業務フロー、業務記述書の作成：

業務の流れを一定のルール(図形)により、見える化したもの。表形式での雛形を利用して作成することも可能。
業務フロー図の構成 ⇒ 手作業、判断、処理、保管、印刷、データ、定義済処理

●既存の「当たり前」の見直し

①電子決裁導入時に実施した決裁ルートの簡素化

- ・紙決裁の時代は、多くの「合議」決裁がなされていたが、決裁と回覧の区分を明確化し、合議を最小化するとともに、決裁権限と処遇的役職の区分も明確化した。
- ・その後、処遇的役職である「中間職」そのものの廃止へと発展した。

②電子入札導入時に実施した「たぐさんの場合分け」の簡素化

- ・様々なやり方が存在し、それらは、法的にも実務的にも必要であるとされていた。
- ・システムを簡素化しない限り、小規模事業者の対応が困難であるとの切り口により、情報部門の職員が質問攻めを繰り返したところ、概ね1とおり(実際は2とおり)程度に業務プロセスが統合された。

※1: BABOK 「業務とICTのギャップ」を埋めるために重要な工程として行うべき作業を体系的に整理したもの(Business Analysis Body of Knowledgeの略)

※2: DMM図 業務機能を階層的に3×3のマスで示し、業務・システムの対象範囲を明らかにしたもの

8. 課題の解決に向けた方策 ～経費の適正化～

(2) 経費の適正化 ～方策～

情報システム経費の精査の徹底

見積書の内容精査

【留意点】

- ① 精査可能な内訳が記載された見積書を取得すること。
- ② 算出の根拠についても確認すること。
- ③ 実施内容の「過」だけでなく「不足」についても精査・確認すること。

・無理なスケジュール
・曖昧な要求要件
⇒ 経費増の要因

情報システム経費を評価するための評価基準

区分	費目	評価基準	評価基準の内容
[1] 機器等費用	[1.1] パッケージ費用	[1.1.1] 要求要件を過不足なく満たしているか	<ul style="list-style-type: none"> ● 見積の内訳・根拠が十分に示されているか ● パッケージ選定根拠となる要求要件が適切に定義されているか ● パッケージの機能等は、要求要件を過不足なく満たしているか ・ 過剰：過剰な機能となっていないか ・ 不足：要給要件が漏れなく含まれているか
		[1.1.2] 割引率は妥当か	● 市況水準の適切な割引率を適用しているか
		[1.1.3] 賃貸借利率は妥当か	● 市況水準の適切な賃貸借利率となっているか ※ 賃貸借の場合のみ
[2] 構築費用	[2.1] システム導入費用	[2.1.1] 人件費単価は妥当か	<ul style="list-style-type: none"> ● JECC単価、積算資料単価等の一般的な人件費単価と比較して妥当か ● 作業の難易度に応じて適切なランクの単価を適用しているか
		[2.1.2] 工数は妥当か	<ul style="list-style-type: none"> ● 見積の内訳・根拠が十分に示されているか ● 工数算定の根拠となる要求要件が適切に定義されているか ● 各作業の工数は、要求要件を過不足なく満たしているか ・ 過剰：過剰な工数となっていないか ・ 不足：作業スケジュール、品質確保に必要な工数を確保しているか。スケジュールに無理はないか
	[2.2] データ移行費用	[2.2.1] 人件費単価は妥当か	[2.1.1]と同様
		[2.2.2] 工数は妥当か	[2.1.2]と同様
[3] 保守費用	[3.1] ソフト保守費用	[3.1.1] パッケージ保守費用は妥当か	● パッケージ費用と比較して、保守費用は妥当か (年間保守費用の目安：購入費用の10～25%程度)
	[3.2] ハード保守費用	[3.2.1] ハード保守費用は妥当か	● ハードウェア費用と比較して、保守費用は妥当か (年間保守費用の目安：購入費用の10～25%程度)
	[3.3] 運用保守費用	[3.3.1] 人件費単価は妥当か	[2.1.1]と同様
		[3.3.2] 工数は妥当か	[2.1.2]と同様

8. 課題の解決に向けた方策 ～経費の適正化～

(2)経費の適正化 ～具体例～

- 情報CIO及び情報CIO補佐官を設置、「情報CIOマニフェスト」を策定することで、5年間で情報化関連経費25%の削減をコミット。

①重点施策は、**進行管理を1年毎に行い**、電子市役所推進本部に報告

②情報CIO重点施策

i. 情報化関連経費の削減:5年間で**情報化関連経費25%以上**の削減を目標とする

ii. 職員研修による職員の意識改革:情報システムの**ノンカスタマイズを徹底**

iii. 電子入札の導入および利用促進:契約検査課の公共工事案件について、電子入札を完全実施

- システム改修経費の見積を精査する事で、随意契約で、大規模システムを中心に全体で25.9%の経費削減を実現。(約2,400万円削減) *システムにより削減幅は大きく異なった

①事業者見積の内訳・根拠の精査: **事業者への複数回のヒアリング**を実施し、根拠に妥当性を欠くと判断した事項を指摘し、**見積の見直し**を実施

②要求要件の明確化: 見積の前提となる要求要件に未確定部分があり、主管課と事業者間での打合せを実施。**要求要件を明確化し、再見積**の提出を受けた。

8. 課題の解決に向けた方策 ～業務品質の確保～

(3) 業務品質の確保 セキュリティ向上・業務継続性の観点から ～方策～

セキュリティ関連での効果的な品質確保

- ①技術面(ハードウェア・ソフトウェア)からのセキュリティの確保
 - ◇ ネットワーク機器類及びサーバ等のバックアップ機能(冗長性)
 - ◇ 暗号化技術の導入、ウィルス対策等
- ②運用面(主に人的側面)からのセキュリティの確保 (⇒セキュリティ監査等では運用面での指摘が多い)
 - ◇ 情報資産の分類・管理
 - 重要度に応じた対策が実施できるよう、情報資産の重要度付と管理が必要。
 - ◇ 端末機等の取り扱い及び利用者ID管理
 - **情報取扱基準の明文化、ID棚卸、外部記憶媒体・パスワード等管理の徹底**等が必要。
 - ◇ セキュリティポリシー策定及び見直し
 - **ポリシーの定期的見直し、電子メール等の取り扱い、職員研修・訓練の実施**が重要。

肥
大
化
の
傾
向

→

メリハリが必要
(ボトルネック部分の強化等)

(あればあるほど向上)

業務継続性(ICT-BCP)関連での品質確保

- ①ICTシステムに関する業務継続計画の立案
 - ◇ **ICTシステムに関する、業務継続計画***を立案・整備することが望まれる。
 - ・自治体の規模や地域特性等の状況によっては、簡便な内容とすることが現実的
 - ・ISMS等の認証取得による取組等も効果的
- ②防災計画と整合した情報システムに関する業務継続計画の立案
 - ◇ 各自治体の防災マップや防災計画と整合の取れた内容とし、想定されるリスクに対応できるような配慮が必要。
- ③上記①の見直し
 - ◇ 実際に発生した災害等で明らかになった課題や、効果的な対策等を反映した見直し及びそのルール化が必要。

* 必要性を認識し、基本的かつ重要な事項を、あらかじめ定め、周知しておくことが重要。

8. 課題の解決に向けた方策 ～業務品質の確保～

(3) 業務品質の確保 セキュリティ向上・業務継続性の観点から ～具体例～

●運用面でのチェック体制の充実

(1) 手荷物チェック

① 帰庁時における手荷物チェック

- ・職員の帰宅時に、残っている職員に手荷物を見せ、チェック者はサインを記録する。最終者は自己責任とする。

② 委託事業者に対する手荷物チェック

- ・作業等で入室する際に手荷物や衣類(コートや上着等)を預かり、施錠できるロッカーにしまう。
- ・併せて、退室時には、職員と同じく手荷物チェックを行う。(上記と同じ)

(2) 帳票類・データの受け渡し時の相互チェック

① 一人では行わない

- ・枚数、内容等を受領者に確認してもらう。その場に、もう一人別の職員が立ち会う。

② 必ず受け渡しの確認を記録に残す

- ・受領者から、受領サインをもらう。併せて立会者も「手順が順守された旨のチェック(サイン)」を行う。

(3) 専用ケース使用の義務付け

- ・データや帳票類は「剥き出し」では持ち運ばない。専用のケースに必ず入れて持ち運ぶ。(大量の場合は箱も可)
⇒ 落下防止、風雨による飛散等防止が主目的。
- ・情報部門が率先して実施し、主管部局にも準じてもらう形で全庁に拡げて行った。

- ◆ 生体認証によるマシン室の入退室管理や監視カメラ等のハード面だけでなく、情報漏えいはハイテクよりもローテク(人間由来)で発生しやすいことから、「見える化」を行い、抑止と、うっかり防止の対策を行う。

8. 課題の解決に向けた方策 ～業務品質の確保～

●ICT-BCPにおける被災時の情報システム復旧に係る優先順位

(1) 住基データの基本的部分の保全

- ・被災時に「これだけは確保したい」というデータとして「**住基データ**」を挙げる自治体が多い。
 - ⇒ 被災者情報としての活用をふまえ、最低でもリスト出力、CSV形式等によるPCへの移設・持ち出し等、**具体的な方法を定めている**ケースが多い。
 - ⇒ 協定を結んだ**自治体間でデータを持ち合う**といった事例も存在する。

(2) Webサイトの機能保全

- ・東日本大震災をふまえ、**自治体ホームページ(Webサイト)**を外部(**庁舎外の計算センター等**)に**保管**するケースが増えている。
- ・CMS※と併せ、自治体庁舎が被災した場合でも、情報提供を継続できることを目指している。
 - ⇒ 行政として、市民への情報提供の継続性確保への意識が高まっている。

(3) 復旧の優先順位

- ・ICT-BCPを策定している自治体においては、セキュリティ上の理由などから、優先順位の公開は控えている。
- ・基幹系、住民系と呼ばれるシステムの優先度が高い。
 - 人命救助や安否確認のための基本データとしての「**住基データ**」の**確保が最重要**である。
- * 直接的な被害を被るような被災をした場合、自治体職員は、限られた人数の中で特別な役割(通常業務とは異なる役割)に対応する必要がある。また、災害対応は経過時間によって対応や状況が変化する特性を持っている。
 - ⇒ 当初72時間は人命救助が最優先であり、3日目～7日目程度の期間は難を逃れた市民のケアに重点が移り、徐々に避難所運営から復旧へとシフトして行く。**情報システムの復旧はこの期間を目途にリカバリを目指すことになる。**

※CMS【Contents Management System】:

Webコンテンツを構成するテキストや画像、レイアウト情報などを一元的に保存・管理し、サイトを構築したり編集したりするソフトウェアのこと。

9. ICTシステムに係る課題解決の視点

(1) ICTの「賢い使い手」になる

①問われるのは「使い手側の能力」

- ・今までの業務システムは「システムに従っていれば間違いない」という道具であった ⇒ **上手に使われる能力**
- ・今後は「システムは基本的機能を提供する」ための道具 ⇒ **EUC等「システムを上手に使う能力」が必要**

②業務プロセス標準化・共通化、ノンカスタマイズは非現実的なのではなく「柔軟性の欠如(思考停止)」が主要因

- ・自分(自課)の要望とおりでないシステムは使えないという人では、Excelも使えないはず。
 - ・与えられた機能の範囲で、使い方も改善して活用していくのがアプリケーション利用の本来の姿である。
- ⇒ 使い手の技量に関わらず、一定品質の結果が保証されるか否かはRFIで検証が可能。

すべてをカスタマイズに頼るのは、使い手の思考停止であり「賢い使い手」ではない。

(2) 事故を前提とする

①セキュリティ対策は「事故前提」が基本

- ・いくら対策を施しても必ず事故は起きる。起きた時に『**いかに被害や影響を極小化、最小化するか**』がセキュリティ対策の重要な切り口である。予防策だけでなく対応策、適応策も重要。

②ICTシステムは機械であり、必ず壊れる(故障する)もの

- ・「停止できないサービス」は本当にあるのか。**手処理対応できる窓口運用マニュアルの整備なども重要。**
- ・全てをシステム側だけで解決しようとするのは現実的ではない。(経費も嵩む)

(3) 「事業者側に求めるだけの姿勢」から脱却する

①ビジネスパートナーとしての役割・責任分担の明確化

- ・施主及び支払者である側は「何もなくてもよい」という時代ではない。施主の要望とおりにするのが良い事業者でもない。
- ・戦略価格、特別サービスは長続きしない。**ベンダの安定的な業務継続は、自治体業務の安定継続にも大きく影響する。**

10. 本講義のまとめ

- ① 自治体共通の課題は「防災対策」「子育て支援」「高齢者対策」の3項目
⇒いずれも「人の手」「人の活動」に大きく依存 ⇒ 「有効なツール」としてのICTシステムの必要性・重要度が高い。
 - ② 自治体課題には「共通の課題」と「地域特性が大きく影響する課題」が存在
⇒自治体関係者にとって「地域特性」はデメリット的に語られる場合が多い ⇒ それを転じて「強みにする」創意工夫
 - ③ ICTシステムは「ツール」に過ぎないが、今までの「手処理」の枠を超える事の出来る有効なツール
⇒人手でなければ出来ない事は多い ⇒ 限られたマンパワーを有効に発揮するためには「手助けとなる道具」が必須
 - ④ ICT無しに「行政の業務」は成り立たない、今後の課題は「使い手」である「人」と「組織」
⇒ICTは「社会の神経系」、ICT無しでは行政運営はできない ⇒ 全庁を挙げての「賢い使い手」への進化が必須
 - ⑤ ICTシステムの課題は行政の課題の縮図、「見える化」が必要
⇒「見える化」の方法は1つではない ⇒ 「業務の効率化」「経費の適正化」「業務品質の確保」を基本軸に「見える化」を工夫
 - ⑥ ICTシステムの課題は「業務の効率化」「経費の適正化」「業務品質の確保」の3項目
⇒アプローチは「しっかりとした業務分析」「業務のグループ化・パターン化・共通化」を行い「組織機構の再検討」
 - ⑦ 単独自治体だけでは解決困難な課題が急増、広域化・連携化等による新たな解決の枠組み・視点が必要
⇒災害対策、地域医療対策、ごみ問題等、今までの「内向き視点」では解決困難な課題が多い
⇒ICTのジャンルにおいても「連携」が鍵
- 自治体における情報部門の地位向上は必須、情報部門が「2軍」である自治体は不幸である。(講座1-2 p5参照)