

# 平成30年度事業報告



一般財団法人

岐阜県市町村行政情報センター

ADMINISTRATIVE INFORMATION CENTER OF GIFU MUNICIPALITIES

## 目 次

1	共同調査研究事業	1
2	共同開発事業	3
3	情報化支援事業	4
4	システム構築・開発事業	5
5	システム運用管理事業	7
6	普及広報事業	1 1
7	ネットワーク構築・監理事業	1 1
8	ITサポートサービス事業	1 2
9	教育研修事業	1 3
1 0	評価監査事業	1 4
1 1	事業推進体制整備事業	1 4

## 1 共同調査研究事業

### (1) 県、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）等との連携

情報セキュリティ等に関する県との情報交換を行ったほか、エルタックスのシステム更改に関する説明会（5月）、マルチペイメントネットワーク推進協議会通常総会（6月）等に参加し、情報収集を行った。

また、「全国広域市町村圏情報管理連絡協議会全国会議」（10月）に出席し、県外の広域団体との情報交換を行うとともに、J-LISからの要請を受け、総務省、都道府県、市町村等で構成される「研修委員会」の委員に、センターの公共システム研究所長を推薦・就任し、委員会（11月）に出席して「平成31年度教育研修事業方針」について協議を行った。

### (2) 市町村情報化研究会

センターの共同利用効果を高められるよう、社会保障・税番号制度、RPA等に関する情報提供、意見聴取等を行った。

また、業務別の専門部会を開催し、改元対応、総合行政情報システムの標準機能等について協議を行った。

#### ア 市町村情報化研究会（11月16～20日開催、参加43団体（74人））

新たな住民サービスの構築及び自治体クラウドの更なる推進に向け、次のテーマについて、センターの取組状況を説明し、意見聴取等を行った。

- ・ 社会保障・税番号制度に関する直近の動向について
- ・ 地方税共通納税システムについて
- ・ RPA導入による業務の効率化について

#### イ 専門部会

システムの改元対応、法制度改正対応、業務運用上の課題等について協議を行うため、次のとおり業務別に専門部会を開催した。

- |                  |       |    |        |
|------------------|-------|----|--------|
| ・ 住民記録専門部会       | （11月） | …… | 参加34団体 |
| ・ 選挙専門部会         | （12月） | …… | 参加33団体 |
| ・ 教育専門部会         | （1月）  | …… | 参加28団体 |
| ・ 固定資産税専門部会      | （12月） | …… | 参加35団体 |
| ・ 住民税専門部会        | （12月） | …… | 参加34団体 |
| ・ 国民健康保険税（料）専門部会 | （5月）  | …… | 参加33団体 |
| 〃                | （1月）  | …… | 参加32団体 |
| ・ 国民年金専門部会       | （2月）  | …… | 参加32団体 |
| ・ 軽自動車税専門部会      | （1月）  | …… | 参加34団体 |

・福祉専門部会 後期高齢	( 5月)	……	参加31団体
・福祉専門部会 福祉医療 子ども・子育て 児童手当 児童扶養手当 し尿処理 生活保護 公営住宅 身障手帳 精神手帳 補装具 自立支援医療 日常生活用具 特別児童扶養手当 福祉手当3種 後期高齢	(1～2月)	…	参加34団体
・水道料金専門部会	(12月)	……	参加26団体
・収納専門部会	(12月)	……	参加35団体
・健康管理専門部会	(10月)	……	参加19団体
〃	( 1月)	……	参加18団体
・介護保険専門部会	( 5月)	……	参加34団体
〃	( 1月)	……	参加33団体
・財務会計専門部会	( 2月)	……	参加34団体
・人事給与専門部会	(10～11月)	…	参加35団体
〃	( 1月)	……	参加35団体

### (3) オープンデータ・ビッグデータ等に関する調査研究

自治体におけるオープンデータ・ビッグデータ、AI、RPA等の活用状況について調査し、取組が進んでいる事例等について取りまとめ、市町村情報化研究会で報告・意見交換を行った。

また、ロボットを活用した行政サービスの実現に向け、先進団体の事例等を調査するとともに、大垣市で公募された実証実験に参加し、ロボットを活用した庁舎案内をテーマに市庁舎での窓口案内の実証実験を行った(2月)。

## 2 共同開発事業

### (1) 先進モデル事業

#### ア コンビニ交付サービス

- (ア) 新規1団体に対してコンビニ交付サービスを提供した(2月)。
- (イ) 新たな運用環境への移行について、平成30年度は3団体を対象に切替え作業を実施し、すべての団体の移行を完了した。

#### イ マイナポータルへの対応

新たにマイナポータル(ぴったりサービス)上に追加される介護保険関係手続のワンストップサービスについて、既に提供している子育てワンストップLGWAN-ASPサービスと同様の仕組みでデータの取得等が可能であることから、既存サービスで対応することとした。

なお、子育てワンストップサービスで受け付けた申請データの取り込み機能については、仕様分析等を進めてきたが、住民からの電子申請件数が少ないことから、市町村からの開発要望がなく、平成30年度の構築を見送ることとした。

#### ウ 新たな窓口システムの構築

各市町村の新庁舎建設に併せた総合窓口システムの導入に向け、要望のあった団体に対してロボットの活用を含む提案を行い、要望等の調整を行った。

また、1団体から総合窓口システム構築業務を受託し、要件定義等の作業に着手した(試行運用を令和2年度から開始し、本稼働は令和3年度を予定)。

### (2) 共同利用コンテンツ提供サービスの構築

Windows10の導入に必須となる、新たな文字フォントの規格であるJIS2004形式への切替えについて、リハーサルを実施した上で、8月に先行団体で本番切替えを行った。

これに併せて、センターで共通管理している外字文字及び住所辞書についても、JIS2004形式への移行を行った。

平成30年度は26団体の切替えを完了し、残る16団体について、令和元年度に切替えを行うこととしている。

### (3) データ利活用サービスの企画・設計

アクセスログ分析支援サービスについて、4月からサービス提供を開始し、要望のあった団体に順次提供し、平成30年度は11団体の導入となった。

### 3 情報化支援事業

#### (1) マーケティング

センターの提供サービスにおけるメニュー拡充を図るため、教育分野等を含む、全国のソリューションの動向等について調査を行った。

また、全国にシステムを提供しているベンダーの主催するセミナー等に参加し、システムの提供状況等に関する情報収集を行った。

#### (2) コンサルティング

##### ア 情報セキュリティ等合同コンサルティング

市町村における情報セキュリティの強化、番号制度に対応した特定個人情報保護等の取組を支援するための合同コンサルティングについて、14団体の参加を得て、次のとおり実施した。

- ・集合研修会の開催：全6回（5月～3月）
- ・個別相談会の開催：1団体当たり3回（6月・8月・2月）
- ・オプションサービス
  - マイナンバー研修（3団体）
  - マイナンバー実地調査（6団体）
  - 情報セキュリティ研修（2団体）
  - インシデント即応訓練（1団体）
  - セキュリティポリシー等見直し（2団体）
  - 情報セキュリティ実地調査（1団体）

##### イ 公会計対応合同コンサルティング

地方公会計制度への対応について、10団体の参加を得て、統一基準モデルに対応した合同コンサルを次のとおり実施した。

- ・実務講習会の開催：全4回（7月～10月）
- ・個別相談会の開催：1団体当たり2回（9月～1月）

##### ウ 情報化支援

専門部会、説明会等を通じた各種情報提供、業務担当による定期訪問のほか、汎用台帳システム等の新規システムの提案活動等を行った。

## 4 システム構築・開発事業

総合行政情報システムにおける標準機能の強化を図るとともに、法制度改正等の対応を行った。

### (1) 総合行政情報システムの開発

#### ア 住基ネットゲートウェイシステムの移行

総合行政情報システム・住基ネット連携システムへの移行について、総合行政情報システム上での統一文字コードへの変換機能の設定を4月から7月にかけて実施し、10月からは順次各団体の移行作業を行い、34団体での移行作業を完了した。

#### イ 介護保険システムの移行

総合行政情報システム・介護保険システムへの移行について、平成30年度は1団体での先行移行を行い、12月10日に本稼働した。移行に当たっては、要件定義、データ移行、操作研修、運用テスト等の作業を順次実施し、11月からは並行運用を行った。

令和元年度については、12団体の移行を行うこととし、移行計画に関する個別説明等を行った。

### (2) 業務システムの開発

法制度改正等に対応するため、次の業務システムの開発・提供を行った。

#### ア マイナンバーカード等の記載事項の充実（旧姓併記）対応

平成29年度に実施した詳細設計に基づき、開発作業を進め、各市町村に改修プログラムを提供した。

なお、法施行は令和元年11月5日とされたため、施行に向けての必要な対応について、別途計画することとしている。

#### イ 平成30年度介護保険制度改正への対応

利用者負担割合の見直し、高額介護サービス費における年間上限額への対応等8月施行分の対応について、システム改修を実施し、市町村への提供を行った。

#### ウ 改元（新元号）対応

改元対応は、センターの全提供システム（全77業務）について、出力帳票規模で2万2千点超、総工数230人月の作業を実施した。

新元号の公布を受けて、市町村における新元号設定スケジュールの再調整を行った上で、改元前設定団体（平成31年4月）、改元後設定団体（令和元年5月）に対してそれぞれ設定作業を実施し、改元日当日及び開庁日に

おける窓口発行帳票等の市町村検証作業に対する現地サポートを行い、新元号での業務運用を開始した。

なお、平成30年度における作業は次のとおり行った。

(ア) 提供システムについて、以下のとおり改修作業等を行った。

- ・ 元号の利用状況を調査し、対象となる機能・帳票等を洗い出し、システム改修及び検証を行った。
- ・ 市町村別の対象帳票を抽出し、確認作業のタイミング、検討課題等の整理を行い、市町村に提供した。
- ・ OCR読みとりプログラムについて、2帳票を対象に新元号に対応するための改修を行い、32団体に提供した（1月～3月）。

(イ) 改元対応に関する説明会等を以下のとおり開催した。

- ・ 情報主管部門を対象に、改元対応における課題の情報提供、改元対応に伴うシステムの仕様、対象帳票、作業スケジュール等について調整した（10月）。
- ・ 各業務の専門部会を開催し、改元時に必要となる業務ごとの対応について調整した（11月～2月）。

(ウ) 新元号を設定するスケジュールについて、説明会及び専門部会で説明し、各団体の要望を踏まえた日程調整を行った。

## **エ 地方税共通納税システムの対応**

(ア) 地域ごとに開催した市町村情報化研究会において、システム概要、スケジュール、市町村での実施事項等について説明を行った（11月）。

(イ) エルタックスの運営主体である地方税電子化協議会が7月に公開したインターフェイス仕様（修正版）に基づき、システム改修仕様を策定し、専門部会に提示し承認を得た（12月）。

(ウ) 承認された改修仕様に基づき、各市町村に対して改修システムの提供を行った。

なお、地方税共通納税システムは令和元年10月に本稼働されるため、現在、稼働に向けた総合試験等のサポートを行っている。

## **オ 国保高額療養費制度の見直し対応**

8月診療分からの上限額の見直しについては、適用処理が行われる10月までにシステム改修を終え、対象市町村に提供を行った。

## **カ 住民税申告受付支援システムの改修対応**

(ア) 市町村で受け付けた申告書データをe-Taxに引き継ぐためのファイル作成機能について、国税庁のデータレイアウト等に関する仕様の分

析、国税局との機能要件に関する調整等を踏まえ、システム改修作業を行った。

(イ) 各市町村から国税庁への e-Tax によるデータ疎通確認について、各市町村での試験の支援を行った（10月）。

(ウ) 代表団体及び税務署の協力を得て、申告支援システムで作成したデータの e-Tax への送信試験を実施した（1月）。

(エ) 各市町村の申告開始時期に合わせて、システム改修を終え、順次運用を開始した（2月）。

## 5 システム運用管理事業

### (1) クラウドサービス

導入団体への休日におけるシステム稼働サポートを含む運用支援を行った。

#### ア フロントオフィスシステム

[運用支援団体]

- ・エルタックス共同利用型審査システム…………… 39 団体
- ・共同利用型 F A Q システム…………… 1 団体
- ・コンビニ交付サービス…………… 新規 1 団体、延べ 7 団体
- ・子育てワンストップ LGWAN-ASP サービス…………… 34 団体

#### イ 総合行政情報システム（自治体クラウド型システム）

[運用支援団体]

共通

- 共通機密保護…………… 35 団体
- カード管理…………… 1 団体
- D V 支援措置管理…………… 35 団体
- 返戻管理…………… 1 団体
- 電子決裁…………… 6 団体
- 団体内統合宛名…………… 37 団体
- アクセスログ分析支援…………… 新規 11 団体

総合窓口

- 窓口案内…………… 4 団体
- 総合証明…………… 3 団体
- 総合照会…………… 2 団体
- 火葬許可…………… 16 団体

口座・収納

- 収納消込…………… 35 団体
- 滞納整理…………… 33 団体

汎用調定	新規 1 団体、延べ 2 4 団体
汎用台帳	新規 3 団体
コンビニ収納	新規 1 団体、延べ 3 2 団体
クレジット収納	新規 1 団体、延べ 9 団体
住民情報	
宛名管理	3 5 団体
住民記録	3 5 団体
住基ネット連携	移行 3 4 団体
印鑑登録	3 5 団体
住居表示	1 団体
選挙	3 5 団体
選挙期日前投票	2 7 団体
国民投票	3 5 団体
教育	3 3 団体
給食費管理	新規 3 団体、延べ 9 団体
避難行動要支援者	新規 1 団体、延べ 4 団体
奨学育英資金	1 団体
国保・年金	
国民年金	3 5 団体
福祉年金	2 5 団体
国民健康保険	3 5 団体
国民健康保険税 (料)	3 5 団体
高額療養費	1 6 団体
国保療養費	1 6 団体
後期高齢者医療	3 4 団体
国保給付	1 6 団体
高額介護合算	5 団体
介護保険	移行 1 団体
税務情報	
個人住民税	3 5 団体
法人住民税	3 5 団体
固定資産税	3 5 団体
軽自動車税	3 5 団体
福祉・社会保障	
児童手当	3 4 団体
職員児童手当	3 5 団体
児童扶養手当	1 6 団体
特別児童扶養手当	7 団体
生活保護	7 団体

心身障害者手帳管理	19	団体
精神手帳	19	団体
重心医療	34	団体
乳幼児医療	34	団体
ひとり親医療	34	団体
補装具	18	団体
日常生活用具	18	団体
福祉手当三種	12	団体
自立支援医療	18	団体
子ども・子育て支援	33	団体
事業・水道		
上下水道	27	団体
下水道受益者負担金	6	団体
し尿処理	3	団体
畜犬管理	新規7団体、延べ17	団体
公営住宅	新規1団体、延べ22	団体
財務会計		
財務会計	38	団体
起債管理	29	団体
財産管理	10	団体
契約管理	21	団体
公会計	29	団体
旅費管理	8	団体
備品管理	15	団体
物品管理	2	団体
行政評価	2	団体
企業会計		
公営企業会計	9	団体
固定資産管理	3	団体
人事給与		
共通	38	団体
超勤管理	7	団体
給与明細	3	団体
議員報酬	30	団体
人事管理	38	団体
休暇管理	4	団体
法定外控除	22	団体
庶務事務	新規1団体、延べ7	団体
臨時職員	31	団体

職員給与	38	団体
病院給与	4	団体
広域給与	5	団体
ダウンリカバリ	3	団体
<b>ウ 住民基本台帳ネットワークシステム（住基ネット）</b>		
運用支援団体	35	団体
<b>エ 健康管理・介護保険システム</b>		
〔運用支援団体〕		
・健康管理システム	22	団体
・介護保険システム（クラウド方式）	19	団体
〃          （自庁方式）	9	団体
	（15市11町村3広域連合（2市7町））	

## （2）業務支援サービス

導入団体への休日におけるシステム稼働サポートを含む運用支援を行った。

〔運用支援団体〕

・住民税申告受付支援システム	34	団体
・家屋評価システム	8	団体
・水道ハンディターミナルシステム	26	団体

## （3）内部管理システム

導入団体への休日におけるシステム稼働サポートを含む運用支援を行った。

〔運用支援団体〕

・文書管理システム	5	団体
-----------	---	----

## （4）アウトソーシングサービス

### ア 市町村業務

受託処理20業務の処理を行った。

### イ 県業務

不動産取得税対象データ抽出処理を行った。

## （5）トータルアウトソーシングサービス

引き続き、既導入団体へのサービス（人事5業務、給与40業務、共済・健診33業務等）提供を行った。

## 6 普及広報事業

### (1) 広報誌「Net & Line」の発行

広報誌「Net & Line」(No.160 ～ 163、各号 950 部) の発行を行うとともに、RENGEホームページに掲載した。

[掲載内容]

No. 160 (春号/平成30年4月発行)

行政手続きに係る原則オンライン化に向けて 等

No. 161 (夏号/平成30年7月発行)

業務改革モデルプロジェクトについて 等

No. 162 (秋号/平成30年10月発行)

総合行政情報システムのメニュー拡充の御紹介 等

No. 163 (冬号/平成31年1月発行)

マイナポータルの概要と今後の展望 等

### (2) 普及活動

各団体を定期的に訪問し、新規業務・未導入業務システムに関する提案等の渉外活動を行ったほか、総合窓口、汎用台帳等新たな業務システムについて、要望のあった団体に対する個別提案、システムデモ等を実施した。

平成30年度においては、11業務システム、延べ31団体の新規導入を得た。

また、普及渉外特別月間(8月)には、県内市町村及び広域連合(46団体)を訪問し、要望及び意見聴取を行い、各事業への反映に努めた。

## 7 ネットワーク構築・監理事業

市町村における端末、プリンタ等の機器更新に伴う不具合を防止するため、調達仕様の提供、スケジュールの調整、帳票出力等の検証作業に対するサポート等を行った。

また、Windows10 端末での動作検証について、5月に公開されたバージョン1803に対する検証作業を行い、正常動作することを確認し市町村に案内した(9月)。

## 8 ITサポートサービス事業

### (1) 地域サポートサービス

一部業務におけるサービスデスクの提供を行うとともに、市町村からの依頼、要望事項等に対する課題に的確に対応するため、インシデント管理ツールの利用を全職員に拡大し、進捗管理の一元化を行うこととした（1月）。

また、事務所機能を活用し、各地域の市町村における総合行政情報システムの運用状況を把握し、現地サポートを含む運用支援・調整機能を提供した。

### (2) 情報保全管理

#### ア クラウドサービス

総合行政情報システムにおける機器等について、堅固なデータセンターに配置し、機器の冗長化、リソース管理、オンラインバックアップ等による情報の保全管理に努めるとともに、職員による機器環境の早朝稼働確認を行うなど安定稼働を図り、クラウドサービスとして高いレベルでサービス提供を行った。

- ・ ASPサービス …………… 34団体

#### イ ハウジングサービス

データセンターによるハウジングサービスの提供を行った（1団体）。

#### ウ バックアップサービス

センターの事務所機能を活用し、市町村等が保管するバックアップ媒体をセンターにおいて遠隔地保管するサービスの提供を行った。

- ・ 利用団体 …………… 20団体

#### エ 災害時における被災者支援システムの提供

被災者支援システムについて、各事務所にスタンドアロン環境（耐衝撃パソコン）を配備するとともに、運用マニュアルを整備して大規模災害に備えた。

〔配備状況〕

- ・ 公共システム研究所 5台
- ・ 本所 5台
- ・ 飛騨事務所 3台
- ・ 東濃事務所 3台

## 9 教育研修事業

平成29年度に実施した研修の受講状況、アンケート等に基づき、各コースの開催時期、開催回数等の見直しを行い、(公財)岐阜県市町村振興協会市町村研修センターとの共催研修を含め、13コースについて延べ32回開催し、延べ415人の受講を得た。

[平成30年度市町村職員研修実施状況]

研修名		開催形態	当初計画			実施状況		
			定員	日数	回数	受講者 延べ人数	回数	
管理者研修		集合	100人	半日	1回	45人	1回	
一般 研修	現地 研修	情報セキュリティ基礎コース				—	—	
		Word中級コース	現地	10人	3時間	随時	7人	1回
		Excel中級コース					9人	1回
		Excel初級コース【臨時開催】					15人	2回
		PowerPoint初級コース					—	—
	集合 研修	ネットワーク基礎コース	集合	10人	1日	2回	10人	2回
		Word中級コース	集共	20人	1日	6回	76人	6回
		Excel中級コース	集共	20人	1日	9回	154人	8回
		Excel活用コース	集合	15人	1日	1回	6人	1回
		Access初級コース	集共	20人	2日	3回	34人	3回
		Access活用コース	集合	15人	2日	1回	5人	1回
		PowerPoint初級コース	集共	20人	1日	4回	46人	4回
		PowerPoint活用コース	集合	15人	1日	1回	4人	1回
		ITサポートコース	集合	15人	1日	1回	4人	1回
計						415人	32回	

注 開催形態の「集合」は指定会場で当センター単独で、「集共」は指定会場で公益財団法人岐阜県市町村振興協会市町村研修センターと当センターが共催で、「現地」は市町村庁舎等で開催する研修。

## 10 評価監査事業

### (1) 情報システム監査支援

国保連合会における機器調達・システム改修等に関する助言型の監査を実施した。

### (2) 情報セキュリティ監査支援

市町村からの要請に基づく情報セキュリティに関する現地研修会について、5団体、延べ14回開催し、延べ685人の参加を得た。

また、市町村の内部監査支援として、監査への立会い及びアドバイスを1団体に対して実施した(3月)。

## 11 事業推進体制整備事業

### (1) 組織機能強化

#### ア 運用体制の見直し

提供サービス・システムの安定稼働に向けた要員配置の適正化を行うとともに、品質・セキュリティの維持向上を図るため、情報セキュリティ担当の強化を行った。

#### イ 人材の育成と技術力の向上

(ア) プログラミング、データベース等外部機関が実施する技術研修の受講に加え、受講後の伝達研修、業務経験を有する職員による情報システム技術伝達研修等を行い、技術力の向上に努めた。

(イ) 公益財団法人岐阜県市町村振興協会市町村研修センターが実施する管理者研修等の各種研修を受講し、行政知識の習得に努めた。

(ウ) 人材育成及び品質管理の一環として、全職員を対象に、センターの業務担当者が講師を務める業務研修を5回開催し、職員間の業務知識の共有及び向上を図った。

#### ウ 市町村への定期訪問

(ア) 各団体を毎月訪問し、要望・意見聴取等を行い、市町村とのコミュニケーションの強化及びサービス向上に努めた。また、提供システムの保守実績をまとめた保守結果報告書等を同時に提出してきた。

(イ) 地域別情報主管部門長会議を次のとおり2回開催し、センターの事業計画及び報告、収支予算及び決算、主要事業等に関する説明及び意見交換を行った。

〔第1回情報主管部門長会議〕

- ・ 岐阜地域（5月10日）…………… 参加 8団体
- ・ 西濃地域（5月9日）…………… 参加11団体
- ・ 中濃・飛騨地域（5月15日）…………… 参加13団体
- ・ 東濃地域（5月11日）…………… 参加 5団体

〔第2回情報主管部門長会議〕

- ・ 岐阜地域（8月2日）…………… 参加 9団体
- ・ 西濃地域（7月31日）…………… 参加10団体
- ・ 中濃・飛騨地域（8月7日）…………… 参加11団体
- ・ 東濃地域（7月30日）…………… 参加 7団体

**エ 品質管理の強化**

品質管理委員会を年8回開催し、センターの品質活動におけるPDCAの実践、新たな研修の開催等、品質向上策の実施による提供サービスの品質向上を図った。

(ア) 全業務担当を対象とした品質管理の基本ルール研修について、毎月開催し、基本的なルール・手順について周知徹底を図った。

(イ) 成果物の品質を確保するため、専任の製品検査担当を中心に、全組織での成果物の点検及び製品検査連絡調整会議による改善を継続実施した。

(ウ) 品質管理マニュアル及びQMS管理要領による品質管理の徹底、QMS内部品質監査及びフォローアップ監査(毎月)による検証等を実施した。

(エ) 職員間での関連業務知識の共有を図るため、各業務担当が講師を務める業務研修について、全職員を対象に5回開催した。

(オ) 専門部会での協議を通じ、共通仕様による業務システムの標準化を進めた。

## (2) セキュリティ対策

情報セキュリティ推進委員会を年8回開催し、P D C Aサイクルの実践によるセキュリティマネジメント活動のほか、物理的・技術的対策等によるセキュリティの維持・向上に取り組んだ。

### ア セキュリティマネジメント活動

- (ア) I S O / I E C 2 7 0 0 1 の再認証審査を受審し、認証を更新するなど、安全性及び信頼性の向上に努めた。
- (イ) 個人情報保護等セキュリティ対策の強化を図るため、I S M S (情報セキュリティマネジメントシステム) に継続して取り組み、内部セキュリティ監査 (8月)、フォローアップ監査 (9月) 等を行った。
- (ウ) クラウドサービスにおけるセキュリティ強化を図るため、クラウドセキュリティ規格である I S O / I E C 2 7 0 1 7 に準じた管理要領を策定し、内部での周知徹底を図った上で運用開始することとした。

### イ 技術的対策

- (ア) 技術的セキュリティ対策の状況について、外部の第三者によるセキュリティアセスメントを実施し、センターのセキュリティ対策における現状、課題及び対策案について整理した (1月)。
- (イ) インターネットに関するセキュリティ対策について、We b 及びメールに関するセキュリティツールの運用・維持改善を行った。
- (ウ) 県の外郭団体向けセキュリティ研修 (1月) への参加、県との情報交換など、最新のセキュリティに関する動向等について情報収集を行った。

### ウ 人的対策

セキュリティに関する研修について、新規採用者等の対象者別研修のほか、全要員を対象とした管理要領研修等を実施した。

- ・新規採用職員に対する I S M S 全般等に関する研修 (採用時)
- ・情報セキュリティ推進リーダーの育成等のための内部監査員養成研修 (7月)
- ・全職員を対象に、パスワードの管理方法等、統一的なテーマで行う管理要領研修 (7月～9月)
- ・全職員を対象に、所属別にテーマを定めて実施するテーマ別教育訓練 (10月～11月)

### エ 物理的対策

物理的セキュリティ対策の強化を図るため、マシン室における監視カメラ7台の設置等を行った (2月)。

### (3) 事業継続計画の維持改善

センター全体の事業継続計画、安否確認マニュアル等の関連資料のほか、業務別の個別事業継続計画について、現状に即した見直し等を行った。



## 参考 用語解説

### インシデント

「社会セキュリティ用語」(J I S Q 2 2 3 0 0)では、「中断・阻害、損失、緊急事態又は危機になり得る又はそれらを引き起こし得る状況。」と定義されており、情報セキュリティの分野においては、セキュリティ事故等の発生原因となり得る(なった)事象のことを言う。

### エルタックス(eLTAX)

地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステム。地方税に係る申告、申請・届出、納税等の各種手続きが行える。

個人、法人、税理士等幅広い納税者の利便性を高めるとともに、市町村の課税システム等との関係により業務の簡素化・効率化に資する。

### オープンデータ

市町村等の行政機関が管理・保有している地理情報、統計情報等の各種情報について、再利用可能なデータとして公開することで、民間企業、個人等によりそのデータを活用した住民向けサービス等の実現を促進するもの。

例として、観光地等における公衆トイレ等の位置情報を市町村が公開し、地域の企業等により公衆トイレマップとして公開されるサービスなどがある。

### 子育てワンストップサービス

マイナポータル上で提供され、子育て関係の行政サービスの検索、電子申請等を行うことができるサービス。利用者自身の属性(住所、家族構成、年齢等)に応じて、利用可能な行政サービスを検索し、必要な届出を電子申請で行うことで、自宅等からワンストップで手続きが可能となる。

### コンビニ交付(コンビニにおける証明書等の交付)

マイナンバーカードを利用して、各種証明書(住民票の写し、印鑑登録証明書に加えて、所得(課税)証明書、戸籍証明書、戸籍の附票の写し)がコンビニエンスストアで取得できます。コンビニ交付サービス実施団体の住民が対象で、全国のコンビニ交付対応店舗で証明書等の取得ができます。

※ 出典 J-L I S ホームページ

## サービスデスク

ユーザからの問い合わせだけでなく、事業者内で検知されたアラート等のインシデント（事象）を記録・一元管理し、解決のために必要な部門へのエスカレーション等を行う部門・組織機能のこと。エスカレーションを行った場合でも、問題解決までの状況の記録／管理を行うなど、発生したインシデント対応が完了するまでの進捗管理を担う。

## 自治体クラウド(クラウドコンピューティング)

総務省は、ASP/SaaSと共同利用を組み合わせ、標準化等による経費削減を図ることを自治体クラウドと定義している。

なお、情報通信分野では、ネットワークを經由して情報システムに関するインフラ、アプリケーション等をサービスとして利用する方式、ビジネスモデル等を総称した用語としてクラウドコンピューティングとしている。

## データセンター

システムの運用における安全性及び信頼性を確保するため、サーバ機器、データ等重要な資産を設置、保管する高度なセキュリティ対策や災害耐性が完備された施設。「インターネットデータセンター（IDC）」とも呼ばれ、「ハウジング」又は「ホスティング」のサービス形態がある。

## ハウジング

通信事業者やインターネットサービスプロバイダが行っているサービスで、高速な回線や耐震設備、安定した電源設備などを安価に提供し、顧客の通信機器や情報発信用のコンピュータ（サーバ）を、自社の施設に預かるサービス。

## 被災者支援システム

1995年の阪神・淡路大震災の際に兵庫県西宮市が構築した、被災時の証明発行等を支援するシステム。地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の共同アウトソーシングシステムとして登録されており、東日本大震災を受け、民間企業やNPO法人等にオープンソースとして公開され、多くの被災自治体での被災者支援に活用されている。

## ビッグデータ

大規模なデータを様々な観点で統計・分析処理することで、事業に役立てることができるとの傾向等の知見を得るもの。行政分野においては、地域の経済活動の動向等を分析し、産業振興、企業誘致等に活用するなどの取組が進められている。

## ぴったりサービス

マイナポータル上で実現される、子育てに関連する手続を始めとして、様々な申請・届出等の手続をオンライン上で行うことができるサービスの総称。子育てワンストップサービスから提供されており、介護、相続、引越し等、対象の手続を拡充する計画とされている。

## マイナポータル

政府が中心となり運営するオンラインサービス。子育てに関する行政手続きをワンストップで提供するサービス、行政からのお知らせ機能、自己情報の表示機能等が提供予定とされている。

## AI(artificial intelligence)

人工知能のこと。人間が行う認識、判断、推論などをコンピュータで実現するための技術の総称。画像認識、音声認識、機械制御等の分野において、AIを活用して人を介さずに識別・判断・回答等を行う自動化などが実現されている。

## ASP/SaaS(application service provider/software as a service)

事業者のデータセンター等でアプリケーションを一括稼働し、インターネットを通じてその機能を顧客にレンタルする業者、システム又はサービスのこと。

## BPO(business process outsourcing)

行政（企業）の業務について、業務プロセスの設計（最適化）から、体制及び情報化の整備、運営まで一括して委託する業務改革手法のこと。

## DV(domestic violence)

「ドメスティック・バイオレンス」とは、明確な定義はないが、一般的には「配偶者や恋人など親密な関係にある、又はあった者から振るわれる暴力」という意味で使用されることが多い。ただ、人によっては、親子間の暴力などまで含めた意味で使っている場合もある。内閣府では、人によって異なった意味に受け取られるおそれがある「ドメスティック・バイオレンス(DV)」という言葉は正式には使わず、「配偶者からの暴力」という言葉を使っている。 ※ 出典 内閣府男女共同参画局 Web サイト

## FAQ(frequently asked question)

「頻繁に尋ねられる質問（とその回答）」の略。多くの人が同じような質問をすると予想されるとき、そのような質問に対する答えをあらかじめ用意しておくことがある。このQ&A集のこと。

## IoT(internet of things)

パソコン等の情報通信機器だけでなく、様々な「モノ」がインターネットに接続され、情報通信を行うことで、センサーを通じたデータの収集、機器の制御等を行う仕組みのこと。「モノのインターネット」と言われる。

## ISMS(information security management system)

### ISO/IEC27001

ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)は、組織のマネジメントとして、自らのリスクアセスメントにより必要なセキュリティレベルを決め、プランを持ち、資源配分して、マネジメントシステムを運用することをいう。

2005年10月に国際規格化されたISO/IEC27001に基づいた情報セキュリティマネジメントが実施されていることを認定する制度をISMS適合性評価制度という。

## ISMSクラウドセキュリティ

### ISO/IEC27017

ISO/IEC27017は、クラウドサービスのための情報セキュリティ管理策のクラウドサービスに関する実践の規範を定めた国際規格のこと。

ISMSセキュリティクラウド認証は、ISO/IEC27001に基づくISMS認証を取得している/取得する組織に対して、その適用範囲内に含まれるクラウドサービスについてISO/IEC27017に規定されるクラウドサービス固有の管理策が追加で特定され実施されていることを認証するもの。

## JIS2004

日本工業規格(JIS)による文字コードの規格である「JISX0213」の2004年の改訂版のこと。

「JISX0213」規格は、2000年に制定された情報交換用符号化文字集合であり、従来の「JISX0208:1990(JIS90)」の文字に加え、JIS第3、第4水準と呼ばれる4344文字が新たに追加された(JISX0213:2000)。

JIS2004では、このJIS2000に対して、168文字の例示字形変更及び10文字の新字追加等が行われている。

## **LGWAN(local government wide area network)**

地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワークであり、電子自治体の基盤として平成13年に運用が開始されている。

電子メール、電子掲示板などの基本的サービスのほか、様々な事業者から行政用アプリケーションのASPサービス（LGWAN-ASPサービス）が提供されている。

## **QMS(Quality Management System)**

製造物や提供されるサービスの品質を管理監督するシステム（仕組み）のことで、品質管理を中心とした組織の活動で、顧客満足を達成し継続的な改善を意図する。

## **RPA(Robotic Process Automation)**

これまで人間が操作して行ってきた定型的なパソコン上の作業をソフトウェアのロボットにより自動化するもの。データ入力・チェックなどの操作を自動化し、煩雑かつ定型的な作業を削減することが可能となる。