

令和 2 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 2 |
| 8 | I Tサポートサービス事業 | 1 2 |
| 9 | 教育研修事業 | 1 4 |
| 1 0 | 評価監査事業 | 1 5 |
| 1 1 | 事業推進体制整備事業 | 1 5 |

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

地方税共同機構が運営するエルタックスについて、運用に関する説明会（8月、資料配布）等により、今後の機能拡充予定等の情報収集を行ったほか、J-LISが主催する「地方自治情報化推進フェアオンライン」（1月）に参加し、全国の先進的な情報システムに関する動向等の情報収集を行った。

また、県が設置した「岐阜県DX（デジタルトランスフォーメーション）推進戦略会議」について、県からの委員就任依頼を受任し、第1回（2月24日）及び第2回（3月25日）の会議に出席し、自治体情報システムの標準化、市町村行政のDX等に関する説明を行った。

(2) 市町村情報化研究会

システムの標準化によりセンターの共同利用効果を高められるよう、マイナンバーカードの最新動向、自治体情報システムの標準化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、法制度改正の対応、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（1月26日開催、参加43団体（71人））

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、Web会議方式により開催し、新たな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説明し、意見聴取等を行った。

- ・自治体情報セキュリティ対策の見直しについて
- ・マイナンバーカードの最新動向について
- ・自治体情報システムの標準化について

イ 専門部会

システムの法制度改正対応、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。

開催に当たっては、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、資料配布又はWeb会議方式により開催した。

- | | | |
|------------|-------------|------|
| ・住民記録専門部会 | （2月）…Web会議 | 31団体 |
| ・固定資産税専門部会 | （5月）…資料配布 | 35団体 |
| 〃 | （12月）…Web会議 | 35団体 |
| ・住民税専門部会 | （12月）…Web会議 | 34団体 |

| | | | |
|-----------------|-------|--------|-------|
| ・国民健康保険税（料）専門部会 | （ 5月） | …資料配布 | 34 団体 |
| 〃 | （ 1月） | …資料配布 | 34 団体 |
| ・軽自動車税専門部会 | （ 1月） | …Web会議 | 34 団体 |
| ・福祉専門部会 | | | |
| 後期高齢者医療 | （ 5月） | …資料配布 | 34 団体 |
| ・水道料金専門部会 | （ 1月） | …Web会議 | 27 団体 |
| ・収納専門部会 | （12月） | …Web会議 | 35 団体 |
| ・健康管理専門部会 | （ 9月） | …資料配布 | 22 団体 |
| ・介護保険専門部会 | （ 5月） | …資料配布 | 37 団体 |
| 〃 | （ 2月） | …Web会議 | 24 団体 |
| ・財務会計専門部会 | （ 2月） | …Web会議 | 39 団体 |
| ・人事給与専門部会 | （11月） | …資料配布 | 37 団体 |

（3）データ利活用、ロボット、AI等に関する調査研究

情報技術に関する国の施策動向等の調査を行い、自治体業務に影響が大きいと見込まれる自治体情報セキュリティ対策の見直し、マイナンバーカードの利活用及び自治体情報システムの標準化について、調査した内容を1月に開催した市町村情報化研究会で報告した。

2 共同開発事業

(1) 先進モデル事業

ア RPA等による新たなサービスへの対応

RPAツールの活用について、センター内部の事務効率化が図れるよう、内部研修会を開催し、実用化に向けた試行等を行った。

また、AI技術を活用した文字認識(AI-OCR)について、窓口業務での活用を想定し、開発環境の整備を行うとともに総合窓口システムへの適用に向けた開発に着手した。

イ コンビニ交付サービス

J-LISが実施する証明書交付センターのシステム更改(令和3年5月実施)に向け、システム改修を行い、J-LISが定めた試験工程を順次実施した。

ウ マイナポータル・ぴったりサービスへの対応

- ・ 特別定額給付金における電子申請等、マイナポータルの活用状況について情報収集を行った。
- ・ 国から提供予定とされているマイナポータルからの申請データダウンロード機能について情報収集を行った。令和2年度中には、具体的な提供内容等が明らかになっておらず、調査を継続することとした。

エ 総合窓口システムの機能拡充

- ・ 新たに1団体から受託し、要件定義、操作研修、総合テスト等を順次実施して、令和3年4月に本稼働した。
- ・ 令和3年5月稼働の1団体については、市町村職員によるテスト、窓口委託事業者による試行運用等を進めるとともに、他システムとのデータ連携のためのシステム開発、総合テスト等を行った。
- ・ 令和3年度に新たに導入が見込まれる団体に対して、AI-OCRの活用を含めた窓口業務の見直し、スケジュール調整等を行った。

(2) データ利活用サービスの企画・設計

データ利活用に関する県内外の事例、取組状況等の情報収集を行った。

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、J-LISが主催する「地方自治情報化推進フェアオンライン」等に参加し、RPA等の最新技術を含む各分野のソリューションの動向について情報収集を行った。

(2) コンサルティング

ア 番号制度・情報セキュリティ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3回（8月～2月）
Web会議の活用等による実施
- ・ 選択実施
研修（マイナンバー・情報セキュリティ）：4団体
マイナンバー実地調査：8団体
情報セキュリティインシデント即応訓練：2団体
- ・ 追加オプション
マイナンバー研修：2団体
情報セキュリティ研修：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、8団体の参加を得て、統一的基準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）
Web会議の活用等による実施
- ・ 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、業務担当による定期訪問・資料配布等を通じた各種情報提供のほか、マイナンバーカード管理システム等新規システムの機能紹介等を行った。

4 システム構築・開発事業

新型コロナウイルス感染症対策に関する緊急・臨時のシステム対応を実施したほか、総合行政情報システムにおける標準機能の強化、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

- ・ 総合行政情報システムにおける標準機能の強化を行った。
- ・ 介護保険システムの総合行政情報システムへの移行について、8月から1月にかけて順次切替作業を実施し、令和2年度に計画した12団体の移行を完了した。これにより、平成30年度から実施してきた広域団体を除く全市町村のシステム移行を完了した。
- ・ コロナ禍を踏まえたデジタル化の推進に対応するため、財務会計システムにおける電子決裁の対応について、財務会計、備品管理及び旅費管理の各システムの電子決裁機能の開発を行った。

(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 デジタル手続法への対応

住民記録専門部会を開催し、対応スケジュール、システムの改修内容等の説明を行うとともに、国外転出者のマイナンバーカード継続利用に対応するための戸籍システムへの住民票コードの連携等の機能改修を行った。

イ 介護保険制度改正対応

令和3年度制度改正のうち、令和3年4月施行の介護報酬改定等に対応するため、介護保険専門部会で改修内容等の説明を行うとともに、改修プログラムの提供を行った。

ウ 国民健康保険オンライン資格確認対応

国保資格確認において個人単位での識別を行うため、世帯単位で附番されている被保険者番号に枝番を附番するシステム改修・帳票様式の変更等を行ったほか、国保連合会が運用する国保情報集約システムとの連携機能を開発し、各市町村において初期セットアップデータの作成を行った。

エ 幼児教育無償化対応

認可外保育施設等における現況確認事務に関する通知書発行等の機能拡充について、依頼を受けた20団体に対して、子ども・子育て支援システムの改修を行った。

オ 新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の対応

(ア) 特別定額給付金の対応

特別定額給付金の支給事務について、要望のあった33団体への対応を次のとおり実施した。

- ・ 申請書作成機能の提供（5月1日）
- ・ 申請書作成の受託処理（5月2日～6日）
- ・ 申請書の受付・口座振込機能の提供（5月16日）
- ・ 申請書の受付・支払いに関するデータ抽出機能の提供（5月23日）

(イ) 子育て世帯への臨時特別給付金の対応

児童手当システムの改修を行い、33団体に対して5月にシステムの提供を行った。

(ウ) ひとり親世帯への臨時特別給付金の対応

児童扶養手当システムの改修を行い、依頼を受けた13団体（再支給分については12団体）に対して、8月（再支給分については12月）にシステムの提供を行った。

(エ) 各市町村が独自に実施する給付事業への対応

3団体から依頼を受け、プレミアム商品券購入引換券の作成処理を実施した。

カ 新型コロナウイルスワクチン接種券の対応

市町村におけるワクチン接種事業に関し、65歳以上に送付する接種券の受託処理を17団体から依頼を受け実施した（2月）。

キ マイナンバーカード管理システムの開発

マイナポイントの開始、保険証としての利用など、マイナンバーカードの普及に向けた様々な取組が進められ、交付件数が格段に伸びることが予想されることから、マイナンバーカードの申請から交付までの進捗、交付時の来庁予約を管理するマイナンバーカード管理システムについて、令和3年4月から提供できるよう開発を行った。

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うとともに、総合行政情報システムのクラウド環境について、一部事務組合等を含む15団体の運用環境の機器更新を行い、10月から1月にかけて順次新環境への切替作業を実施した。
- ・ マイナンバー制度の施行に合わせて整備した市町村の中間サーバ接続端末等の機器について、要望された団体の機器更新を行った。
- ・ 広域連合に導入している介護保険システムの団体内統合利用番号連携サーバの機器更新について、予定した3団体のうち2団体の更新を令和3年3月に実施した。なお、1団体については、令和3年度に機器更新を実施することとしている。

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FAQシステム | 1 団体 |
| ・ コンビニ交付サービス | 7 団体 |
| ・ ぴったりサービスLGWAN-ASP | 33 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 |
| DV支援措置管理 | 35 団体 |
| 返戻管理 | 1 団体 |
| 電子決裁 | 新規2 団体、延べ11 団体 |
| 団体内統合宛名 | 37 団体 |
| アクセスログ分析支援 | 新規2 団体、延べ21 団体 |
| ダウンリカバリ | 3 団体 |

総合窓口

| | |
|------|------|
| 窓口案内 | 3 団体 |
| 総合証明 | 2 団体 |
| 総合照会 | 3 団体 |

| | |
|------------|-------------------|
| 総合窓口 | 1 団体 |
| 火葬許可 | 新規 1 団体、延べ 17 団体 |
| 口座・収納 | |
| 収納消込 | 35 団体 |
| 滞納整理 | 33 団体 |
| 汎用調定 | 25 団体 |
| 汎用台帳 | 新規 4 団体、延べ 9 団体 |
| コンビニ収納 | 新規 1 団体、延べ 33 団体 |
| クレジット収納 | 10 団体 |
| 住民情報 | |
| 宛名管理 | 35 団体 |
| 住民記録 | 35 団体 |
| 住基ネット連携 | 34 団体 |
| 印鑑登録 | 35 団体 |
| 住居表示 | 2 団体 |
| 選挙 | 35 団体 |
| 選挙期日前投票 | 27 団体 |
| 国民投票 | 35 団体 |
| 教育 | 32 団体 |
| 給食費管理 | 新規 2 団体、延べ 12 団体 |
| 奨学育英資金 | 新規 1 団体、延べ 2 団体 |
| 国保・年金 | |
| 国民年金 | 35 団体 |
| 福祉年金 | 25 団体 |
| 国民健康保険 | 35 団体 |
| 国民健康保険税（料） | 35 団体 |
| 高額療養費 | 17 団体 |
| 国保療養費 | 17 団体 |
| 後期高齢者医療 | 34 団体 |
| 国保給付 | 17 団体 |
| 高額介護合算 | 5 団体 |
| 介護保険 | 移行 12 団体、延べ 25 団体 |
| 税務情報 | |
| 個人住民税 | 35 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 | 新規 1 団体、延べ 1 7 団体 |
| 特別児童扶養手当 | 新規 1 団体、延べ 8 団体 |
| 生活保護 | 新規 1 団体、延べ 8 団体 |
| 心身障害者手帳管理 | 新規 1 団体、延べ 2 2 団体 |
| 精神手帳 | 新規 1 団体、延べ 2 2 団体 |
| 重心医療 | 3 4 団体 |
| 乳幼児医療 | 3 4 団体 |
| ひとり親医療 | 3 4 団体 |
| 補装具 | 新規 1 団体、延べ 2 1 団体 |
| 日常生活用具 | 新規 1 団体、延べ 2 1 団体 |
| 福祉手当三種 | 1 2 団体 |
| 自立支援医療 | 新規 1 団体、延べ 2 1 団体 |
| 子ども・子育て支援 | 3 3 団体 |
| 避難行動要支援者 | 新規 4 団体、延べ 1 2 団体 |
| 事業・水道 | |
| 上下水道 | 2 7 団体 |
| 下水道受益者負担金 | 7 団体 |
| し尿処理 | 3 団体 |
| 畜犬管理 | 2 7 団体 |
| 公営住宅 | 2 3 団体 |
| 財務会計 | |
| 財務会計 | 3 8 団体 |
| 起債管理 | 3 0 団体 |
| 財産管理 | 9 団体 |
| 契約管理 | 2 3 団体 |
| 公会計 | 2 7 団体 |
| 旅費管理 | 8 団体 |
| 備品管理 | 1 5 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 | 8 団体 |
| 固定資産管理 | 2 団体 |
| 人事給与 | |
| 共通 | 3 8 団体 |
| 超勤管理 | 7 団体 |
| 給与明細 | 新規 2 団体、延べ 5 団体 |
| 議員報酬 | 3 0 団体 |
| 人事管理 | 3 8 団体 |
| 休暇管理 | 4 団体 |
| 法定外控除 | 2 2 団体 |
| 庶務事務 | 新規 2 団体、延べ 1 1 団体 |
| 会計年度任用職員 | 新規 1 団体、延べ 3 1 団体 |
| 職員給与 | 3 8 団体 |
| 病院給与 | 2 団体 |
| 広域給与 | 5 団体 |

ウ 住民基本台帳ネットワークシステム（住基ネット）

| | |
|--------|--------|
| 運用支援団体 | 3 5 団体 |
|--------|--------|

エ 健康管理・介護保険システム

〔運用支援団体〕

| | |
|-----------|--------|
| ・健康管理システム | 2 2 団体 |
| ・介護保険システム | 3 団体 |

（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 | 3 4 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 | 2 6 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43業務、共済・健診39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.168～171、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. 168（春号／令和2年4月発行）

デジタル手続法の解説 等

No. 169（夏号／令和2年7月発行）

総合窓口システム導入における効果～「書かない・迷わない窓口」～ 等

No. 170（秋号／令和2年10月発行）

地方税に係る税務手続の電子化の取組 等

No. 171（冬号／令和3年1月発行）

スマート自治体の実現による行政の高度化・効率化について 等

(2) 普及活動

各団体への訪問・資料配布等により、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、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。

令和2年度は、福祉・社会保障業務を中心に、19業務システム、延べ30団体の新規導入を得た。

また、例年実施している普及渉外特別月間（8月）については、新型コロナウイルスの感染拡大防止を図るため、個別訪問に代えて資料送付及びアンケートを実施し、県内市町村及び広域連合（46団体）からの要望及び意見を聴取して、各事業への反映に努めた。

7 ネットワーク構築・監理事業

- ・ 市町村の庁舎移転におけるネットワーク切替等のサポートを行ったほか、端末、プリンタ等の機器更新に対して、調達仕様の提供、更新計画の確認、更新時の帳票出力検証作業に対する支援を行った。
- ・ 総合行政情報システムのクライアントに搭載されている Windows10 のアップデート（バージョン 2004）について、動作検証作業を完了し、クライアント仕様書の改訂版を市町村に提供した（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

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活用等により確実なサポートに努めた。

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 …………… 19団体

エ 災害時における被災者支援システムの提供

(ア) 被災者支援システムの環境を構築した耐衝撃性パソコンを各事務所に配備するとともに、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

(イ) 令和2年7月の豪雨による被害を受け、要望のあった1団体に対して、り災証明の発行業務の支援を次のとおり実施した。

- ・ 同システムの環境を構築したパソコンの提供
- ・ 住民データのセットアップ作業等の支援

9 教育研修事業

計画していた研修について、センター単独開催分の研修については、新型コロナウイルス感染症の終息が見込めず、感染防止対策の要件を充たす会場の確保や、共催研修との日程調整等が困難であることから、令和2年度分の開催は中止した。

なお、(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については、日程の見直し等を行った上で、下表のとおり開催した。

[令和2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 | 中止 | | |
| 一般 研修 | 現地研修 | 情報セキュリティ基礎コース | 10人 | 3時間 | 随時 | 中止 | | |
| | | Word中級コース | | | | | | |
| | | Excel中級コース | | | | | | |
| | | 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 | 中止 | |
| | | Word中級コース | 集共 | 20人 | 1日 | 5回 | 30人 | 4回 |
| | | Excel中級コース | 集共 | 20人 | 1日 | 9回 | 56人 | 6回 |
| | | Excel活用コース | 集合 | 15人 | 1日 | 1回 | 中止 | |
| | | Access初級コース | 集共 | 20人 | 2日 | 2回 | 16人 | 2回 |
| | | Access活用コース | 集合 | 15人 | 2日 | 1回 | 中止 | |
| PowerPoint初級コース | 集共 | 20人 | 1日 | 3回 | 24人 | 3回 | | |
| PowerPoint活用コース | 集合 | 15人 | 1日 | 1回 | 中止 | | | |
| ITパスポートコース | 集合 | 15人 | 1日 | 1回 | 中止 | | | |
| 計 | | | | | | 126人 | 15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

1団体から情報セキュリティ外部監査業務を受託し、11部門を対象に現地監査を実施した(11月)。

また、市町村からの要請に基づく職員向け情報セキュリティ研修への講師派遣について、感染症対策の徹底を前提に、依頼のあった2団体への講師派遣・資料提供を行った。

11 事業推進体制整備事業

(1) 組織機能強化

ア 推進体制の見直し

事業推進上の課題に対し、経営基盤・事業推進体制の強化を図るため、各所属の体制の見直しを行った。

イ 人材の育成と技術力の向上

(ア) (公財)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。

(イ) 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ついては、新型コロナウイルス感染状況を踏まえ、集合形式の研修への参加を見送り、オンライン形式の研修に参加するなどの見直しを行った。

(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2回開催し、職員間の業務知識の共有及び向上を図った。

ウ 市町村との連携強化

(ア) 各団体への定期訪問については、感染状況を踏まえ、訪問に代えてWeb、資料配布、電話による聞き取り等を行い、要望・意見等を聴取し、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。

(イ) 地域別情報主管部門長会議については、開催に代え資料配布を行った。

エ 品質管理強化

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P D C A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、資料配布方式を含め毎月開催し、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(隔月)に加え、資産適用作業に対する事前・事後の監査を新たに実施した。
- (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2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。

オ セキュリティ対策

情報セキュリティ推進委員会を年5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、技術的・人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

- ・ I S O / I E C 2 7 0 0 1のサーベイランス(維持)審査を受審し、認証の継続を確認するなど、安全性及び信頼性の向上に努めた。
- ・ 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。

(イ) 技術的対策

インターネットに関するセキュリティ対策について、ファイアウォールの機器更新を行うなど、W e b 及びメールに関するセキュリティ設備の運用・維持改善を行った。

(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）
- ・ 全職員を対象に、統一的なテーマで行う管理要領研修（7月、資料配布）
- ・ 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～12月）

(エ) バックアップ対応

民間企業のシステム障害を受け、総務省がクラウドサービスに対する点検事項として挙げたバックアップの取得方法について、センター提供サービスのバックアップ方式を取りまとめ、市町村情報化研究会において、ガイドラインに沿って適切に運用していることを報告した（1月）。

(2) 事業継続計画の維持改善

センター全体の事業継続計画並びに安否確認マニュアル、個別事業継続計画等の関連資料について、事業継続訓練の実施結果を踏まえた見直し等を行った。

加えて、センターで新型コロナウイルス感染者が発生した場合を想定し、新型コロナウイルス感染症等対応フローを整理した上で、「新型コロナウイルス感染症等対応事業継続計画」を策定し、センター内で全要員に周知した（1月）。

(3) 次期経営計画の策定

現行の第5次中期経営計画を総括するとともに、センターを取り巻く環境について調査を進めたところ、国においてデジタル庁の設置、自治体システム標準化、ガバメントクラウドの整備等の施策について検討が進められており、センター事業に与える影響が大きく、また、財政面及び要員面についても、実施事業の計画に応じた投資等が必要となることを課題として整理した。

このような課題に対して、外部コンサルタントの外部環境調査結果においては、国の施策動向等の情勢は不透明な状況にあり、計画策定期を柔軟に検討すべきとの報告を受けており、これらの状況を踏まえ、実効性のある事業展望が困難なことから、令和2年度の計画策定を見送ることとした。

令和3年度にはデジタル庁が設置され、各施策について推進されることから、その動向を踏まえ、令和4年度を計画策定期とし、令和5年度を初年度とする経営計画を策定することとした。

なお、次期経営計画策定までの事業推進については、国の施策動向等を踏まえるとともに、各市町村からの要望等を調査し、各年度の事業計画の策定において具体的な対応策を計画するなど、柔軟に対応することとした。

(4) 施設設備

ア 社屋建設

(ア) 建物建設に関するノウハウを有する外部コンサルタントを活用し、センターの施設の現状調査、職員の新社屋に対する要望調査等を実施し、新社屋に求められる要件の整理を行った。

整理した要件を基に、建設業者に対してRFIを実施し、概算経費、スケジュール等の情報提供を受けた(8月)。

(イ) 設計施工業務委託におけるプロポーザル(RFP)を行うに当たり、適正かつ公正に運用するため、外部有識者を含む「社屋建設設計施工業務委託におけるプロポーザル評価委員会」(以下、「評価委員会」という。)を設置し、次のとおり委員会を開催して、最優秀企業を選定した。

〔第1回評価委員会〕(10月21日)

- ・ プロポーザル実施要領(実施要項・施設要件定義書)、提案企業及び評価方法の承認
- ・ 委員会の承認を受け、10月22日付で各企業に提案を依頼した。

〔第2回評価委員会〕(12月2日)

- ・ 各企業プレゼンテーション

〔第3回評価委員会〕(12月14日)

- ・ 最優秀企業を選定

(ウ) 評価委員会での選定結果について、令和2年度第6回理事会に諮り、委託先企業を決定し、プロポーザルでの提案内容を基に、1月から、委託先企業と基本設計を開始した。現在、実施設計を進めており、令和3年11月に着工、令和4年10月末竣工、令和5年4月に事業開始することとしている。

イ 新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルスの感染拡大防止を図るため、国及び県の対策指針に基づき、リモートによる市町村訪問、会議・研修の実施等によりソーシャルディスタンスを実践するとともに、全要員における検温等の日々の健康チェック、事務所内の定期的な消毒等を実施したほか、次の環境整備を行った。

- ・ Web会議システム並びに大型ディスプレイ等関連機器の整備
- ・ 事務室の換気設備の追加
- ・ アクリルパーテーションの設置
- ・ 非接触検温装置の配備

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。

ガバメントクラウド

国が整備を予定している、政府の情報システムにおける共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス(IaaS、PaaS、SaaS)の利用環境のこと。地方自治体の情報システムについても、標準仕様に準拠した基幹系業務等のアプリケーションをガバメントクラウド上に構築し利用できるよう検討が進められている。

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、ネットワークを経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。

デジタル・トランスフォーメーション(DX)

「デジタル・トランスフォーメーション」という概念は、スウェーデンの大学教授のエリック・ストルターマンが提唱した概念であるとされ、「ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」であるとされる（出展：「令和元年版 情報通信白書」（総務省））。

自治体においては、行政サービスについて、デジタル技術を活用し住民の利便性を向上させるとともに、業務の効率化、データの利活用による政策判断等を実現する「自治体DX」の取組が求められている。

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。

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、A I 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。

AI-OCR(artificial intelligence - Optical Character Reader)

OCRは、画像に含まれる文字(テキスト)を認識し、データ化する文字認識機能のこと。A I 技術を活用し、学習を繰り返すことで文字の認識精度を向上させたり、A I により読み取り位置や項目を自動検出するなどの機能向上を図ったものがA I - O C R とされている。

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。

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。

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。

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。

