

第17回情報化推進懇話会 議事録

令和6年2月16日（金）15:00～16:00

大津市役所 本館4階 第4委員会室

1 開会

事務局より挨拶

2 会員紹介

事務局より委員及び事務局員紹介

3 議題

自治体システムの標準化について

-----自治体システムの標準化について資料に沿って事務局から説明（略）-----

（事務局）

以上で自治体システムの標準化についての説明を終わります。

（座長）

ありがとうございました。ただいまのご説明につきまして、ご意見、ご質問がございましたら、ご発言をお願いいたします。

（会員）

現在大津市では、国が指定するガバメントクラウドでは無く、別のクラウドサービスを利用して業務システムを運用されているとのことですが、そのクラウドサービスのデータセンターは国内、国外どちらにありますか。

（事務局）

現在大津市が利用しているクラウドサービスのデータセンターは国内にあります。

大津市とデータセンターは専用回線で繋いでおり、閉域環境で通信を行っています。

（会員）

今現在利用されているサービスについて、他のサービスとの費用面の比較や、価格の見直し等は過去にされたことはありますか。

（事務局）

現在のサービスを使い始めてまだ日が浅いこともあり、利用を開始してから価格の見直し等を行ったことはありませんが、契約の際には他社との価格比較を行いました。国の推奨するガバメントクラウドとの価格比較は現在行っているところです。

(会員)

現在利用しているクラウドサービスについて、メンテナンスや導入後の対応はいかがですか。

(事務局)

メンテナンスが不十分などの不満はありません。作業時も情報共有をいただき、連携を取りながら運用しております。また、定期的に運用体制や環境について監査も行っており、安心して利用しています。

(会員)

大津市では国が指定するガバメントクラウドでは無く、別の民間のクラウドサービスを利用されているということでしたが、安定した運用で、標準化に対応できる能力があり、信頼関係が築けているのであれば、大津市にとってはそれがファーストチョイスではないかと個人的には思います。

(事務局)

ありがとうございます。我々も同じように考えております。

ガバメントクラウドについては、今現在利用しているクラウドサービスよりかなり高額になることが明らかだと言われておりますので、費用面だけを考えれば選択する可能性はありません。

しかしながら、クラウド上にシステムを構築するベンダー側が、様々なクラウドサービスに適用させるだけのリソースが無いという問題もあり、一筋縄ではいかない部分もあります。大津市の場合、複数のベンダーが関わっているのですが、最終的にどのサービスを利用するのか、現在も調整をしているところです。あまり時間も残されていないので、年度内には方向性を決めたいと思っています。

(会員)

国が推奨する4つのガバメントクラウドを利用する場合に、国から援助や補助はありますか。

(事務局)

ガバメントクラウドは高額だと言われていますが、具体的な予算についてははっきりとした明示はされていません。そのため、どこの自治体も様子を見ている状態なのですが、来年度に先行して導入する自治体についてはランニングコストを国が負担することになっています。

(会員)

わかりました。ありがとうございます。

(座長)

運用と費用についての詳しいご質問ありがとうございました。実際の運用が始まれば、事務的な部分にも影響があると思うのですが、その部分についてのご意見やご質問はありますでしょうか。

(会員)

専門的な部分は分かりませんが、システムの標準化と移行をするということは、職員の作業内容や事務内容も変わってくると思うのですが、令和7年度末まで2年しか時間が無い中で、市民に影響が出ないかが気になります。

(事務局)

システムの標準化については、国から標準仕様書というものが出ておまして、その内容と、現在使用しているシステムにどれくらい差があるのか、何ができて、何ができないのかを、事務を熟知している各所属の担当者が現在確認を進めております。その結果によって、必要な事務なのに標準仕様書には記載されていない、ということになると、自治体ごとに外付けシステムを作ることになります。

これまでは法改正などの折に、各自治体で一つずつシステム対応が必要だったのが、標準化を進めることによって、コストや事務量を抑えることができます。これが標準化の理念ですが、外付けシステムが増えすぎてしまうと、その理念から乖離してしまいます。

そのため、各所属で、市民向けのサービスを含めた事務全体について、その必要性や方法について今一度検討していく必要があると思います。

あと2年しか時間が無い中で、未だに国から仕様書に変更が入るなど、スケジュール的にはかなり厳しく、どこの自治体も対応に追われておりますが、市民サービスが低下しないように検討しながら令和7年度末に間に合うように進めていきたいです。

(会員)

外付けのシステムを作るとなるとまた費用が掛かるということですか。

(事務局)

おっしゃるとおりです。

(会員)

その外付けシステムがどれくらい必要なのはまだ分からないということですね。

(事務局)

現在、それを整理しているところです。

(会員)

標準化についてですが、全国で統一のシステムを使用することに意味があると思います。オプションとなるような外付けシステムの数が多いと、職員の事務量がいつまでも減らず、標準化のそもそもの理念にそぐわないので、例え外付けシステムが必要だとしても、ゆくゆくは無くしていくことが理想ではないかと思います。

結局のところ、市民にとっては安全・安心に利用できるのであれば、どこのクラウドサービスでも構わないと思います。国が推奨するガバメントクラウドの4社は同じ国が本社なので、セキュリティ面や将来的な外交リスクなどが気になります。

セキュリティ面の問題で言えば、例えばLINEなどは度々情報漏洩で話題になっています。いくら専用回線と言ってもなりすましやマルウェアなど情報が洩れてしまう可能性はあるので、対応を更に強化する必要があると思います。少なくとも顔認証制度は導入が必要だと感じます。利用者にもセキュリティ面でリスクを分担してもらうような仕組みづくりについても検討が必要だと思います。

(事務局)

ありがとうございます。

まず、外付けシステムが増えすぎると標準化の意味が薄れるということについてですが、システムの標準化は、全国でまったく同じ一つのシステムを使用する、ということではありません。

もともと各自治体でそれぞれの基幹システムについて様々なベンダーを採用しています。例えば同じ住民基本台帳システムでも全国には複数の種類があり、それぞれ中身が微妙に異なっています。そのシステムをベンダーが各々、標準化仕様に適合させるという作業を現在行っています。

標準化のための仕様は必ず満たさなければなりません、それぞれのシステムで元々備わっていた機能や特徴をそのままオプションとして使用するか否かを自治体が判断していくことになります。

また、ガバメントクラウドについては、国がセキュリティについては非常に厳しい項目を設けており、1社単独でその厳しい基準をクリアできる事業者のみが選定されたという経緯がありました。結果的に基準をクリアできたのが同じ国に本社を置く4社となったようです。新聞報道などを見ておりますと、令和7年度までに日本国内の企業で1社、選定基準を満たすのではないかとされておりまして。ただ、すでに標準化のための作業を始めている自治体の立場からしますと、未だ開発中の企業を選択肢に入れるのは難しいところがあります。

LINEについては、大津市でもLINEを活用している事業がありますので、セキュリティ面についての問い合わせをいただくことが度々あります。現在大津市ではLINEについて、個人情報を利用するような使い方をしておりません。LINEは手続きご案内時の入り口として利用しており、実際の個人情報を利用した手続きは別のシステム上で行っておりますので、ご安心いただければと思います。

様々なセキュリティリスクについてもご質問をいただきましたが、大津市の職員が使用する業務システムについては最初にログインをする際に様々なセキュリティを講じております。市民が利用するオンライン手続きについてはマイナンバーカードによる公的個人認証を使って個人の特定ができる機能がございます。

(座長)

難しい問題はたくさんあると思いますが、令和8年度に本格稼働を始めたら、一般市民にどのような影響があるのかが一番気になります。市民の方が一番聞きたい質問ではないでしょうか。

(事務局)

大きな影響は無いと申し上げたいです。

標準システムは日本中どこでも使えるように、必要なことは全て盛り込まれていることが前提となっています。手続きの方法、証明書の様式が変わるなどはあるかもしれませんが、それによってご迷惑を

お掛けすることは無いと考えています。

(座長)

ありがとうございます。

ほかにご意見、ご質問が無ければ、大津市DX戦略の策定について、事務局からご説明お願いできますでしょうか。

「大津市DX戦略」の策定について

-----議題「大津市DX戦略の策定」について資料に沿って事務局から説明（略）-----

(事務局)

以上で「大津市DX戦略」の策定についての説明を終わります。

(座長)

ありがとうございました。それではまず、ここまでの説明内容につきまして、ご質問がございましたら、ご発言願います。

(会員)

DXが最終的に目指すところは、例えば、botに尋ねれば、市役所で行う手続きについて手続きの方法や様式の案内を受けられ、フォームに必要な事項を入力すれば窓口で待たずに手続きできる、というような、スマホ一つあれば全国どこでも便利にサービスを受けることができる状態だと思います。

若年層はこういう仕組みがあれば、自分達でどんどん活用していくと思います。若年層にDX化した仕組みを使って貰うことで職員側の事務が減れば余裕も生まれてくると思うので、その余力を、DXの恩恵を受けられない方への対応に使っていただきたいです。高齢者の方や、障害のためにスマホの操作が出来ない方、ITリテラシー等も含めて利用方法等を学ぶ機会がこれまで無かった方などに対して、大津市がどのような考えを持っているのかお聞きしたいです。

(事務局)

現在、情報政策課が中心になり、デジタルデバインド対策として、スマホ教室や相談会を実施しております。この取り組みは今後も続けていきますが、同時に職員向けにデジタルデバインドについての教育を行い、例えば支所の窓口などで気軽に相談できるようにするという取り組みを、戦略に基づいて進めていく構想もあります。

戦略の中にデジタルデバインド解消を掲げることで、全庁的にあらゆる部門で、それを念頭に置きながらDXを進めて行きたいと考えています。

(事務局)

私からもお話させていただきます。DX化と言っても、市の業務全てを100%デジタル化する、という

ことではなく、今までと同じような対面を重視した形での業務も継続していかなければならないと考えています。

今回の戦略の中には「職員」という言葉が幾つかあるのですが、これはデジタルとアナログの二重管理などで却って業務量が増えたりしないように、職員側も意識を持って取り組むという思いがあります。DXによる効率化と市民サービスの向上を両輪として考え、それを前提に行政手続きのオンライン化を初めとしたDXを推進していこうと考えています。

(会員)

今の話題に関連してお聞きしたいことがあります。

私は子ども食堂やフードドライブといったNPO活動をしております。フードドライブとは不要な食品を集めて、必要とする方にお渡しする活動です。フードドライブの利用者はスマホなどの連絡ツールをお持ちで無い場合もあります。その場合、次の開催日や場所などの情報は保健師や民生委員を通じて連絡をします。今回のDX化からは逆行する方法です。戦略の中で、市民の生活を豊かにするという目標を掲げるのであれば、そういう方の存在を忘れてはいけないと思います。この溝を少しでも埋めるような対策や方法を同時に考えて行って欲しいです。

また、私たちの世代はセキュリティ面に漠然とした不安があり、スマホを持っていても十分に活用できていないと感じます。セキュリティに対してはこういう仕組みになっていて、こういう対策をしているから安全ですよ、という情報が入ってこないの、ちょっと使ってみようかな、と思える、安心感を与える情報を市民に向けて発信していただけたらとおもいます。

(事務局)

ありがとうございます。今までそのような観点が無かったので、できるところから進めて行きたいと思います。ただ、自治体の立場からしますと、どのような技術も、100%安全です、というのは申し上げられないのですが、出来るだけ皆様に安心していただけるような情報発信を心掛けたいと思います。

スマートフォンも30年前には無かった技術です。今後10年後、20年後はどのような形になっているかはわかりません。私個人の意見にはなりますが、特別な機械なり、知識なりを必要としない形でのデジタル化の進展が望ましいと思っています。そういう方向に世の中が向かうように我々も微力ながら努力していきたいと考えています。

(事務局)

私からもお話しさせていただきます。私どもはあくまでDXを推進していく立場ではあるのですが、戦略の策定の中で重視したかったこととして、現場の職員と連携してDX化を進めていくということがあります。それぞれの現状を一番把握しているのは現場の職員ですから、こちらからDXを押し付けるのではなく、現場の職員から意見を出してもらって、どこまでデジタル化していけるのか、協議を重ね、現状に寄り添いながら進めて行きたいと考えています。

(座長)

ありがとうございます。具体的に噛み砕いてご説明いただくと初めて分かることもありますね。

パブリックコメントを集め、分析されるとも仰っていましたが、サービスの享受者としてだけではなく、サービスの当事者として、市民の理解が一番大切だと思います。

また、個人的には、デジタル化できない、人の手でなければならないものがあるというご意見に共感しました。震災対応などを見ていると改めて感じます。

他にご意見はありますか。

(会員)

スマートウォッチやタブレットなど、デバイスを所持しているか否かは大きいと思います。学校でもタブレットを導入されていますが、家庭によっては購入出来ず、レンタルされているとも聞きます。実際に触ってみる、使ってみるという体験が必要なのだと思います。例えば公共施設で、通信や機能を制限した、デジタルサイネージのようなデバイスを用意し、実際に触って、体験していただければ、デジタル技術に対する抵抗感も和らぐのではないかと思います。そういった抵抗感を無くすためには、日常生活の中で、テレビやラジオを使うような感覚で使えるデバイスの提供が必要だと思います。

大津市の取り組みを広報する媒体は、テレビ、ラジオ、インターネットなどいくつかあると思うのですが、一番簡単なのは回覧板のような、紙媒体の広報だと思います。デジタルデバイスでの情報が、紙媒体の広報と同じくらい誰にとっても簡単に利用し易いものになることを目指していただきたいと思います。

(事務局)

ありがとうございます。おっしゃる通りだと思います。

具体的にどうしていけば良いのかは、今すぐには思いつきませんが、情報政策課、DX推進室で共有して検討していきたいと思います。戦略の中に26の取り組みがありますが、今頂いたご意見に繋がるような内容があれば、取り組みとしてどんどん進めていきたいと思っています。

(座長)

ありがとうございます。他にご意見ございますか。

(会員)

お話を聞いていて、ふと思ったのですが、大津市の広報ですが、自治会を抜けられた方は、支所や市役所に行かないと広報が貰えないので、そういった情報から離れてしまう方が多いように思います。若い世代は、子供の予防接種や、興味がある内容であれば、わざわざ取りに行くこともあるとは思いますが、そういう方にもちゃんと情報を届けるのは大切なことだと思います。

(事務局)

広報誌に関しては来年度5月にリニューアルの予定があります。それに伴い、デジタル版の広報が紙媒体とは別にリリースされます。これまでもホームページで広報は見ることはできましたが、紙の広報をそのままデータ化したものだったので、もっと進歩したものになる予定です。

自治会に入っていない人に広報誌が届かないという問題は昔からあります。広報誌は市のホームペー

ジの他、平和堂の店舗でも配布しているのですが、入手手段は限られてしまいます。どうしても紙の広報誌が良いという方以外はホームページで見ただけであればと思います。

(会員)

目が悪くなってくると、スマホで広報誌を見るのは辛いと思います。高齢者の中にはやっぱり紙でないと安心できないという方もいらっしゃるので、そういう方にも届くような形でデジタル化が進めば良いと思います。

-----閉会-----