千葉市監査委員告示第３号

地方自治法（昭和２２年法律第６７号）第２５２条の３７第５項の規定により包括外部監査人から監査の結果に関する報告の提出がありましたので、同法第２５２条の３８第３項の規定により別冊のとおり公表します。

平成２４年３月２９日

千葉市監査委員　宮　下　公　夫
同　宮　原　清　貴
同　山　浦　　衛
同　橋　本　　登

平成 23 年度

包括外部監査の結果報告書

情報システムに係る財務に関する事務の執行について

平成 24 年 3 月

千葉市包括外部監査人

猪　瀬　忠　彦

目　次

第１　外部監査の概要 1
1.　外部監査の種類 1
2.　選定した特定の事件 1
(1)　特定の事件（監査テーマ） 1
(2)　特定の事件（監査テーマ）を選定した理由 1
3.　外部監査の方法 2
(1)　監査の要点 2
(2)　監査手続 3
4.　監査の対象 4
(1)　監査の対象部局 4
(2)　監査対象システム・業務と監査の要点 5
(3)　監査対象システム・業務と第２次 IT 化アクションプランの取組みの関係 7
(4)　監査対象期間 7
5.　外部監査の実施期間 8
6.　外部監査人並びに補助者の氏名及び主な資格 8
7.　利害関係 8
8.　計画の変更について 8
(1)　IT ガバナンス 8
(2)　システムの調達 9
第２　情報政策の概要 10
1.　千葉市の IT 戦略、基本方針 10
(1)　千葉市情報化基本計画と IT 化アクションプラン 10
(2)　千葉市第２次 IT 化アクションプラン 10
(3)　市長マニフェストへの取組み 15
(4)　電子情報の処理に関する総合計画 18
(5)　住民情報系システム刷新計画 19
2.　監査対象システムの決算額 21
(1)　監査対象システムの平成 22 年度決算額 21
第３　IT ガバナンス、情報システムの調達、情報セキュリティに係る体制等 22
1.　IT ガバナンスに係る体制、規程等 22
(1)　電子情報処理規程 22
(2)　CIO、CIO 補佐官 23
(3)　情報統括部の体制・分掌 24
(4)　第２次 IT 化アクションプランの各施策の取組み 26
(5)　マニフェストの進捗状況 28
(6)　情報リテラシー研修の実施状況 31

2. 情報システムの調達に係る体制、規程等..... 32
(1) 情報システム全体最適化指針 32
(2) 情報システム全体最適化指針ガイドブック..... 33
3. 情報セキュリティに係る体制、規程等..... 34
(1) 基本方針・対策基準・実施手順 34
(2) 情報セキュリティ推進体制 35
(3) 情報セキュリティインシデント 35
(4) 情報セキュリティ研修の実施状況..... 36
(5) BCP（事業継続計画）の策定 37
第４ 監査の結果 39
1. 総論 39
2. IT ガバナンスに対する各論..... 40
(1) 予算・実行計画の策定 40
(2) 情報システムの調達における全庁共通課題..... 40
3. 情報システムの調達に対する各論 44
(1) 住民情報系システム 44
(2) 千葉市行政情報ネットワークシステム（CHAINS） 45
(3) 財務会計システム 46
(4) 統合連携基盤システム 47
(5) 情報教育推進事業（新 Cabinet 統合システム） 48
(6) 福祉総合情報システム、保健医療・衛生情報システム..... 49
(7) 国民健康保険オンラインシステム..... 52
(8) 住民記録オンラインシステム 55
(9) 住民基本台帳ネットワークシステム..... 56
(10) 青葉病院情報システム 57
(11) 海浜病院情報システム 57
(12) 図書館システム 58
(13) 税務システム 62
(14) コンビニエンスストア収納代行業務..... 62
(15) 電子納品保管管理システム 63
(16) 文書管理システム 64
4. 情報セキュリティに対する各論 66
(1) 情報セキュリティ全般 66
(2) 財務会計システム 71
(3) 住民情報系システム 71
(4) 千葉市行政情報ネットワークシステム（CHAINS） 72

第１　外部監査の概要

1.　外部監査の種類

地方自治法第 252 条の 37 第 1 項に基づく包括外部監査

2.　選定した特定の事件

(1) 特定の事件（監査テーマ）

情報システムに係る財務に関する事務の執行について

(2) 特定の事件（監査テーマ）を選定した理由

千葉市は、平成 12 年度に都市づくりの基本的方向を示す「ちば・ビジョン 21」に位置づけられた「情報ネットワーク都市の実現」を目指し、平成 13 年度から平成 22 年度までの 10 年間に取り組むべき情報化施策の指針として、「千葉市情報化基本計画」を策定した。さらに、平成 13 年度には「情報ネットワーク都市の実現」を目指した電子市役所の実現や千葉市全体の IT 化を推進するための行動計画として、平成 17 年度までの 5 年間に迅速かつ重点的に実施すべき IT 化施策等についてまとめた「千葉市 IT 化アクションプラン」を策定した。また、平成 17 年度には、「電子市役所の早期実現」を目指し、5 つの実現目標を掲げ、平成 22 年度までの 5 年間で取り組むべき IT 化施策をまとめた「千葉市第 2 次 IT 化アクションプラン」を策定した。平成 13 年度に策定された情報化施策の指針である「千葉市情報化基本計画」及び平成 17 年度に策定された「千葉市第 2 次 IT 化アクションプラン」は、平成 22 年度に最終年度を迎えたことから、平成 23 年度には、新たな「庁内情報システム最適化計画」、「住民情報系システム刷新計画」の策定が予定されている。

このようなことから、「千葉市情報化基本計画」及び「千葉市第 2 次 IT 化アクションプラン」で策定された情報化施策が予定通り実施され、情報化の目標や目的を達成したかについて検証するとともに、新たに策定される「庁内情報システム最適化計画」、「住民情報系システム刷新計画」を強力に推進し、市民に便利な電子行政サービスを提供する体制を全庁的に整備・運用するといった IT ガバナンスの強化に向けた取組みが適切に行われているかについて評価することは、迅速かつ計画的・効率的な電子市役所の実現において重要な事項であると考える。

また、情報システムの調達等に関する契約手続及び支出手続が、千葉市の条例・規則・規程等に準拠して公平、公正に運用されているかについて検証することは、円滑な電子市役所の実現において重要な事項であると考える。

一方、平成 14 年度には、市民のプライバシー等を保護し、安定的で信頼される行政運営に資することを目的に「千葉市情報セキュリティポリシー」を制定した。情報システムは、事故や災害によりその機能が麻痺した場合、行政事務や市民の生活に与える経済的、質的な損失が非常に大きいと考える。また、情報セキュリティに不備があると、個人情報等重要な情報が漏えいする可能性もある。

今後、クラウドコンピューティングの利用や社会保障･税に関わる番号制度の導入といった新たな施策に千葉市も取り組むことが予想される。このようなことから、法制度、総務省の基準・ガイドライン等及び経済産業省のセキュリティ監査・管理基準に照らして、千葉市の規則・規程やその運用に不備な点がないかどうかを評価することは、市民から信頼される電子市役所の実現において重要な事項であると考える。

以上から、「情報システムに係る財務に関する事務の執行について」を監査テーマとし、「IT ガバナンス」、「情報システムの調達」及び「情報セキュリティ」の観点から監査を行うことは、現在のみならず将来の市民にとっても有意義であると判断した。

3. 外部監査の方法

(1) 監査の要点

①IT ガバナンス

電子市役所の推進に必要な IT ガバナンスの強化に向けた取組みが適切に行われているかどうか：

・情報化戦略の立案
・推進体制の構築
・予算・実行計画の策定
・事後評価の実施
・標準化、知識の共有
・人材の育成　等

②情報システムの調達

情報システムの調達に関する契約手続及び支出手続が、千葉市の条例・規則・規程等に準拠して公平、公正に運用されているかどうか：

・業者選定方法及び契約事務手続における条例等の遵守性と妥当性
・システム機器及びソフトウェアの購入、リース、レンタル契約における条例等の遵守性と妥当性
・情報システムに係る業務委託に関する契約における条例等の遵守性と妥当性及び外部委託管理の適切性　等

③情報セキュリティ

法制度、総務省の基準・ガイドライン等及び経済産業省のセキュリティ監査・管理基準に照らして、千葉市の規則・規程やその運用に不備な点がないかどうか：

・情報セキュリティマネジメントに関する組織及び規程の整備状況及び運用状況
・セキュリティインシデント、システム障害等に対する管理体制の整備・運用状況
・情報システム機器の管理体制
・職員に対する情報セキュリティ教育・研修の実施状況
・外部委託先の情報セキュリティ運用に対する市側の管理状況
・業務継続計画の策定状況　等

(2) 監査手続

①ヒアリング

情報システムの管理状況等に関して、関連部署の責任者及び担当者に対するヒアリング

②資料･文書の閲覧

情報システムに関する条例・規則・規程、調達における稟議・契約書・検収書類及び外部委託管理に関する報告書、議事録等の資料・文書の閲覧

③運用現場の視察

監査対象とした情報システムの運用現場（執務室、サーバ室等）の視察

4.　監査の対象

(1) 監査の対象部局

①総務局情報統括部情報企画課（※1）

②総務局情報統括部情報システム課（※1）

③教育委員会事務局学校教育部教育センター（※2）

④保健福祉局保健福祉総務課（※2）

⑤保健福祉局健康部健康保険課（※2）

⑥市民局市民部区政課（※2）

⑦消防局警防部指令課（※3）

⑧病院局市立青葉病院事務局（※3）

⑨病院局市立海浜病院事務局（※3）

⑩教育委員会事務局生涯学習部中央図書館管理課（※3）

⑪財政局税務部税制課（※3）

⑫財政局税務部納税管理課（※3）

⑬建設局土木部技術管理課（※3）

⑭総務局総務部総務課（※3）

⑮財政局資産経営部契約課（※4）

※1 システム部門として総務局情報統括部情報企画課、情報システム課を選定。

※2 原課部門から平成 22 年度情報関連予算の上位 4 部署（教育委員会事務局学校教育部教育センター、保健福祉局保健福祉総務課、保健福祉局健康部健康保険課、市民局市民部区政課）を選定。

※3 平成 18 年度から 22 年度までの第 2 次 IT 化アクションプランの取組みに係るシステム・業務の原課部門 8 部署（消防局警防部指令課、病院局市立青葉病院事務局、病院局市立海浜病院事務局、教育委員会事務局生涯学習部中央図書館管理課、財政局税務部税制課、財政局税務部納税管理課、建設局土木部技術管理課、総務局総務部総務課）を選定。

※4 財政局資産経営部契約課は、必要に応じて調達手続に係る部分について対象。

(2) 監査対象システム・業務と監査の要点

監査対象としたシステムと業務及びそれらに対する監査の要点は、次の通りである。

＜監査対象システム・業務と監査の要点との関係＞

NO	監査対象 システム・業務	管理部署	監査の要点		
			ITガバナンス※1	システムの調達※2	情報ｾｷｭﾘﾃｨ※3
1	情報化施策に係る総合的な企画及び調整、電子情報の処理に係る指導及び調整、庁内情報システム最適化計画の策定、情報セキュリティ対策に係る指導及び調整	総務局情報統括部情報企画課	○		○
2	住民情報系システム	総務局情報統括部情報システム課		○	○
3	千葉市行政情報ネットワークシステム（CHAINS）	同上		○	○
4	財務会計システム	同上		○	○
5	統合連携基盤システム	同上		○	
6	情報教育推進事業	教育委員会事務局学校教育部教育センター		○	
7	福祉総合情報システム	保健福祉局保健福祉総務課		○	
8	保健医療・衛生情報システム	同上		○	
9	国民健康保険オンラインシステム	保健福祉局健康部健康保険課		○	
10	住民記録オンラインシステム	市民局市民部区政課		○	
11	住民基本台帳ネットワークシステム	同上		○	
12	総合指令情報システム	消防局警防部指令課		○	
13	青葉病院情報システム	病院局市立青葉病院事務局		○	
14	海浜病院情報システム	病院局市立海浜病院事務局		○	

NO	監査対象 システム・業務	管理部署	監査の要点		
			IT ガバナンス※1	システムの調達※2	情報ｾｷｭﾘﾃｨ※3
15	図書館システム	教育委員会事務局生涯学習部中央図書館管理課		○	
16	税務システム	財政局税務部税制課		○	
17	市税及び国民健康保険料のコンビニエンスストア収納業務	財政局税務部納税管理課		○	
18	電子納品保管管理システム	建設局土木部技術管理課		○	
19	文書管理システム	総務局総務部総務課		○	

※1 「IT ガバナンス」に関しては、総務局情報統括部情報企画課が所掌する「情報化施策に係る総合的な企画及び調整、電子情報の処理に係る指導及び調整、庁内情報システム最適化計画の策定」に係る管理状況について監査を行う。

※2 「システムの調達」に関しては、平成 18 年度から 22 年度までの第 2 次 IT 化アクションプランの取組みに係るシステム・業務の導入・改修等に関する委託業務及び平成 22 年度におけるシステムの運用･保守等に関する委託業務について監査を行う。

なお、総務局情報統括部情報システム課については、「住民情報系システム刷新に係る企画及び調整、住民情報系システム刷新計画、住民情報系システム再構築」（平成 23 年度事業）に係る管理状況についても監査を行う。

※3 「情報セキュリティ」に関しては、総務局情報統括部情報企画課は全庁的な「情報セキュリティ対策に係る指導及び調整」に係る管理状況について、総務局情報統括部情報システム課は個別システムに係る情報セキュリティ対策の整備・運用状況について監査を行う。

(3) 監査対象システム・業務と第2次IT化アクションプランの取組みの関係

本監査では、平成18年度から22年度までの第2次IT化アクションプランの取組みに係るシステム・業務も対象として監査を行うこととしている。監査対象システム・業務と第2次IT化アクションプランの取組みの関係は、次の通りである。

＜監査対象システム・業務と第2次IT化アクションプランの取組みの関係＞

NO	監査対象システム・業務	第2次IT化アクションプランの取組み
1	千葉市行政情報ネットワークシステム（CHAINS）	平成20年度　ネットワーク統合、人事給与システム回線統合
2	統合連携基盤システム	平成19年度　システム構築 平成20年度　電子申請システム等との連携
3	情報教育推進事業	平成20,21年度　セキュリティ対策 平成21,22年度　小中特別支援学校校内LAN等
4	青葉病院情報システム	平成22年度　運用開始
5	海浜病院情報システム	平成21年度　運用開始
6	図書館システム	平成18年度　インターネット貸し出し予約等
7	税務システム	平成19年度　地方税申告の電子化（個人市・県民税） 平成20年度　事業所税 平成21年度　公的年金特別徴収
8	市税及び国民健康保険料のコンビニエンスストア収納業務	平成18年度　運用開始
9	電子納品保管管理システム	平成22年度　運用開始
10	文書管理システム	平成19年度　システム構築 平成20年度　運用開始 平成21年度　公文書目録公開、決裁範囲拡大

（出典）「第2次IT化アクションプラン　各施策の取組成果」を参考

(4) 監査対象期間

原則として平成22年度の執行分をベースとし、必要があればその前後期間を追加する。

5. 外部監査の実施期間

平成 23 年 7 月 19 日から平成 24 年 3 月 19 日まで

6. 外部監査人並びに補助者の氏名及び主な資格

外部監査人	猪瀬　忠彦	公認会計士
補　助　者	宗和　暢之	公認会計士
同	山田　浩二	システム監査技術者
同	斎藤　積	公認会計士
同	谷川　淳	公認会計士
同	菅貞秀太郎	公認会計士
同	今井　久恵	システム監査技術者
同	吉田　夏樹	システム監査技術者
同	古澤　哲也	その他
同	柳掘　泰志	その他
同	市原　伸一	その他
同	金子　美咲	その他
同	本田　行則	その他

7. 利害関係

包括外部監査の対象とした事件につき、地方自治法第 252 条の 29 の規定により記載すべき利害関係はない。

8. 計画の変更について

下記については、当初策定した計画から変更を行うこととした。

(1) IT ガバナンス

「IT ガバナンス」に関しては、総務局情報統括部情報企画課が所掌する「情報化施策に係る総合的な企画及び調整、電子情報の処理に係る指導及び調整、庁内情報システム最適化計画の策定」に係る管理状況について監査を行うこととしていたが、「庁内情報システム最適化計画の策定」については、同計画が策定途上だったことから、概況調査にとどめることとした。

(2) システムの調達

①総務局情報統括部情報システム課

総務局情報統括部情報システム課に係る「システムの調達」に関しては、「住民情報系システム刷新に係る企画及び調整、住民情報系システム刷新計画、住民情報系システム再構築」に係る管理状況についても監査を行うこととしていたが、住民情報系システム刷新計画が策定途上だったことから、概況調査にとどめることとした。

②消防局警防部指令課

消防局警防部指令課の総合指令情報システムについては当初監査の対象としたが、ヒアリングの結果、千葉市第2次IT化アクションプランに掲げた「消防指令体制の充実」の施策が実質的には高所監視カメラ等の設備整備であったため、監査の対象とする情報システムには該当しないと判断したことから途中で対象外とした。従い、前記「4　監査の対象」には、監査対象として記載してあるが、「第4　監査の結果」には、当システムに関する記載はない。

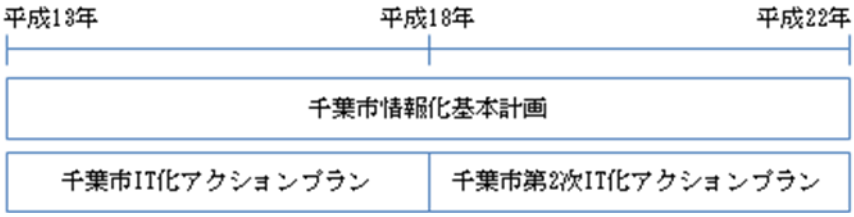
第２　情報政策の概要

1.　千葉市の IT 戦略、基本方針

(1) 千葉市情報化基本計画と IT 化アクションプラン

千葉市では平成 12 年度に、都市づくりの基本的方向を示す「ちば・ビジョン 21」に位置づけられた「情報ネットワーク都市の実現」を目指し、平成 13 年度から平成 22 年度までの 10 年間に取り組むべき情報化施策の指針として、「千葉市情報化基本計画」を定めている。また、平成 13 年度には「情報ネットワーク都市の実現」を目指した電子市役所の実現や千葉市全体の IT 化を推進するための行動計画として、平成 17 年度までの 5 年間に迅速かつ重点的に実施すべき IT 化施策等についてまとめた「千葉市 IT 化アクションプラン」を策定した。さらに、平成 17 年度には、「電子市役所の早期実現」を目指し、5 つの実現目標を掲げ、平成 18 年度から平成 22 年度までの 5 年間で取り組むべき IT 化施策をまとめた「千葉市第 2 次 IT 化アクションプラン」を策定した。

「千葉市情報化基本計画」、「千葉市 IT 化アクションプラン」及び「千葉市第 2 次 IT 化アクションプラン」の各計画期間の関係は次の通りである。



(2) 千葉市第 2 次 IT 化アクションプラン

平成 17 年度に策定した「千葉市第 2 次 IT 化アクションプラン」の内容は、次の通りである。

① 千葉市第 2 次 IT 化アクションプランの役割

平成 17 年度に策定された「千葉市第 2 次 IT 化アクションプラン」では、「千葉市 IT 化アクションプラン」の計画期間内に実施が完了しなかったものや引き続き検討が必要なものについて、計画期間内での早期実現を目指すこととした。

また、新たに、各種 IT を活用した施策や電子市役所の実現を図る施策を計画し、「第 2 次 IT 化アクションプラン」に盛り込むことで、電子市役所の迅速かつ計画的・効率的な実現を図ろうとした。

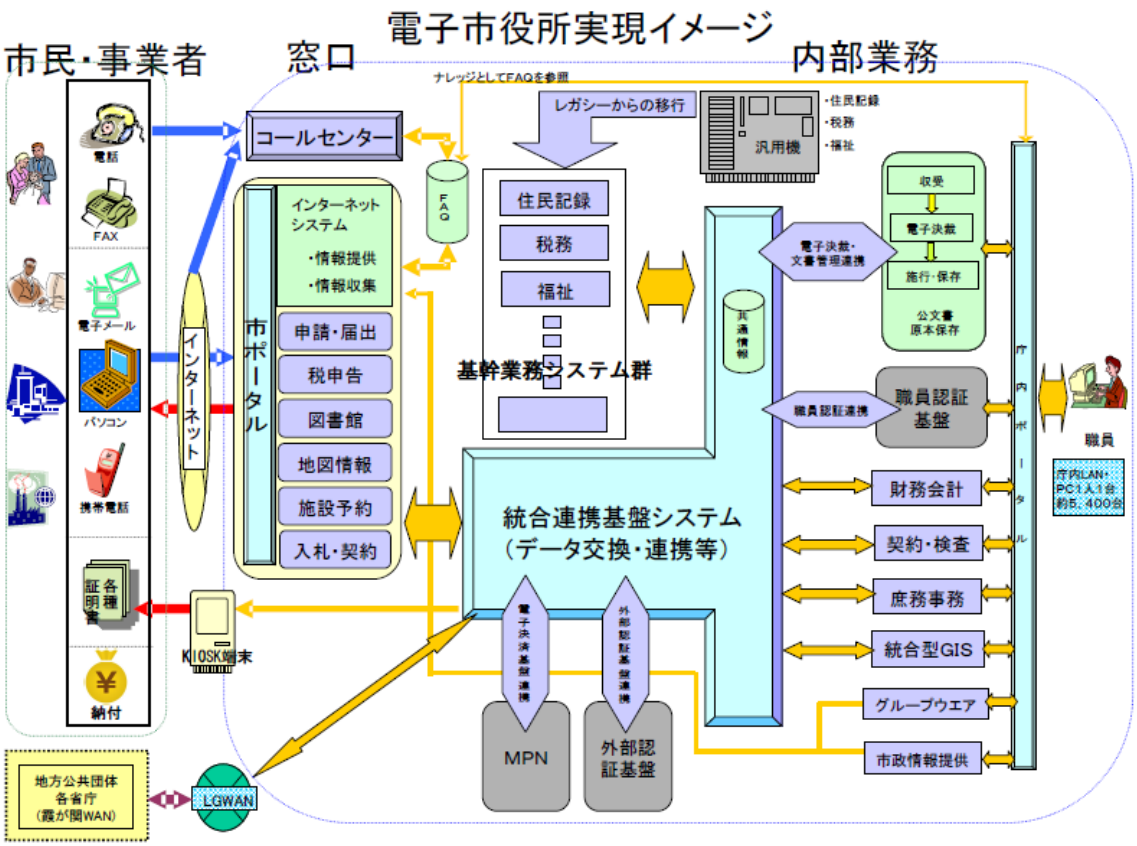
このように「千葉市第 2 次 IT 化アクションプラン」は、千葉市が目指す電子市役所の全体像及び実現のための具体的な個別施策等を明らかにするものであった。

②計画期間

「千葉市第 2 次 IT 化アクションプラン」は、平成 18 年度から平成 22 年度までの 5 年間を計画期間とし、u―Japan 構想の目標年次及び千葉市第 2 次 5 か年計画と整合を図り策定していた。なお、策定後も、毎年度アクションプランを見直すこととし、情報通信の新たな技術の導入や取り巻く状況の変化に的確に対応するとともに本市の財政状況を勘案し、検討していくこととされていた。

③目指すべき電子市役所の実現目標

千葉市が目指す「電子市役所」の目的は、「市民の利便性の向上」の追求である。すなわち、市民と行政の接点を見直すことであり、いつでも、どこからでも申請や届出ができる「電子申請システム」等のフロントオフィス系情報システムと「文書管理システム」等のバックオフィス系情報システムを連携させ、一体的に運用し、かつ公的個人認証基盤や決済システム等を活用することで、「行政の情報化」と「業務の効率化」を図り、これらにより「市民の利便性の向上」が推進できるものと考えられている。



（出典）「千葉市第 2 次 IT 化アクションプラン」より

④電子市役所を早期実現するための５つの実現目標と個別施策

千葉市は「電子市役所」を実現させるため、中長期的な観点から全体としての理想像を考察し、次の 5 項目を実現目標とし、以下のような具体的な施策・スケジュールで進めていくこととした。

＜施策体系と実施予定スケジュール＞

（注：図のページ番号は、第２次 IT 化アクションプランのページ番号）

（★：実施）

実現目標	個別施策		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
1 迅速で分かりやすい情報提供の実現	1 市役所コールセンターの設置	p22	構築	★			
	2 インターネットを活用した健康づくりの情報提供	p23	検討・開発		★		
	3 公園緑地検索システムの構築	p24	構築		★		
	4 インターネットモニターの実施	p25	検討	★			
	5 スポーツ情報提供システムの構築	p26		開発	★		
	6 公共情報端末の更新・増設	p27	機器更新		★		
	7 インターネットシステムの充実	p28	整備	★			
	8 統合型地理情報システム（GIS*）の整備	p29	★ インターネット配信			調査研究	

実現目標	個別施策		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
2 誰もが便利だと実感できる行政サービスの実現	1 申請・届出等手続のオンライン化	p30	手続の見直し・登録		★		
	2 KIOSK端末*による電子申請	p31	検討	設計・開発	★		
	3 電子納付の実施	p32	★				
	4 電子入札システムの導入	p33	★				
	5 地方税申告の電子化	p34	★				
	6 保健福祉Webサイトサービスの構築	p35	構築	★			
	7 障害者就労支援パソコン講座	p36	★				
	8 スポーツ施設予約管理システムの拡充	p37		構築		★	
	9 図書館システムの機能拡充	p38	開発	★			
	10 選挙管理システムの導入	p39	検討	★			

実現目標		個別施策		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
3 安心して健やかに暮らせるまちの実現	1	災害対策支援システムの整備	p40	調査・設計・整備				
	2	防犯情報提供システムの整備	p41	計画・整備	★			
	3	消防指令体制の充実	p42	設計・構築		★		
	4	地域防災無線デジタル化	p43	設計・構築				
	5	災害情報ネットワークの整備	p44	検討	設計・構築		★	
	6	防災行政無線デジタル化	p45	設計・構築				
	7	病院情報システム構築	p46	設計・構築			★	
	8	電線共同溝の整備	p47	整備				

実現目標		個別施策		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
4 充実した情報教育の実現	1	校内LAN*構築	p48		整備	★		
	2	稲毛高等学校校内LAN*構築	p49	計画・整備		★		
	3	情報セキュリティ対策の推進	p50	検討	整備	★		
	4	教育情報ネットワークの積極的な活用	p51	検討・作成		★		
	5	情報活用能力の育成	p52	★				
	6	教職員の資質及び力量の向上	p53	★				
	7	情報教育支援体制の充実	p54	★				
	8	情報教育センターの設置	p55	構想・計画				

実現目標		個別施策		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
5 簡素で効率的な行政運営の実現	1	情報システム全体最適化指針の策定	p56	策定 ★				
	2	統合連携基盤の整備	p57	設計・開発		★		
	3	文書事務の電子化	p58		設計・開発	★		
	4	業務ネットワークの統合及び端末の共用化	p59	調査・計画・内部調整				
	5	レガシーシステム*の見直し	p60	調査・計画・内部調整				
	6	教職員人事給与システム構築	p61		設計・構築		★	
	7	建設CALS／EC*の導入	p62	検討				
	8	庶務事務のシステム化	p63	検討・設計・開発			★	
	9	公共料金の一括支払	p64	★				

（出典）「千葉市第２次 IT 化アクションプラン」より

ここで、電子市役所を構築するにあたり、特に次の施策については、根幹をなす最重要項目として捉え、かつ密接に連携した一連のシステムであることから、計画的・効率的に推進していくこととしていた。

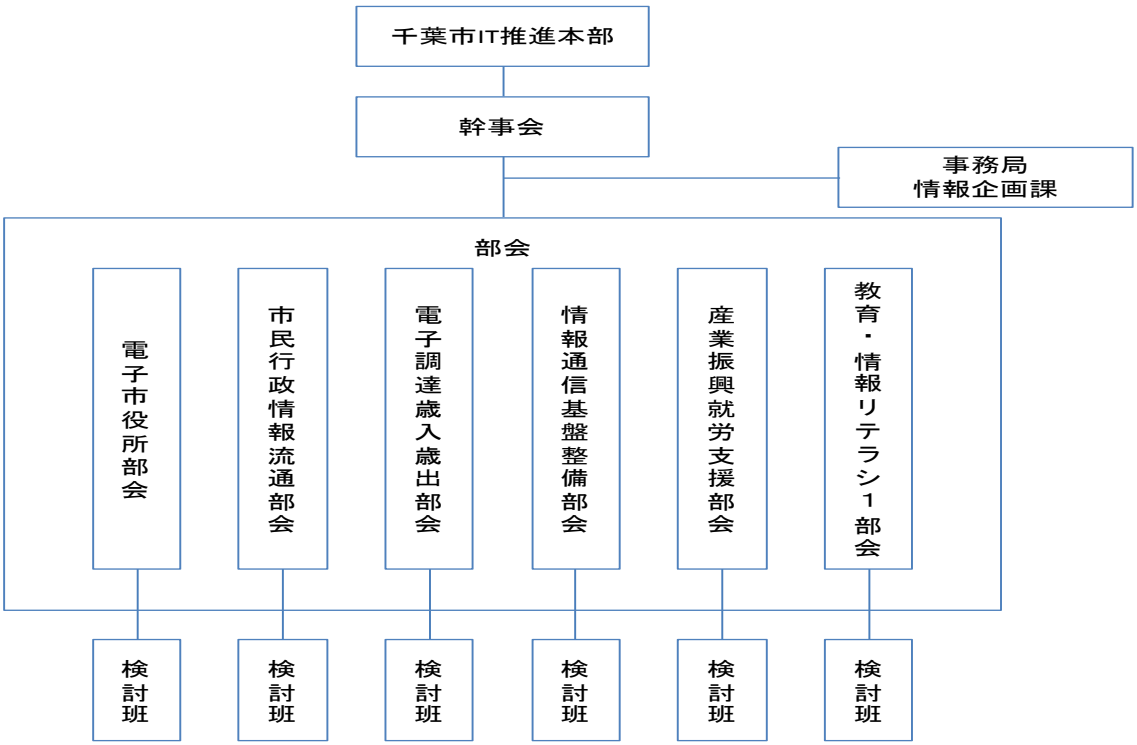
（施策名）	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
情報システム全体最適化指針の策定	策定 ★				
統合連携基盤の整備	設計	開発	テスト ★		
文書事務の電子化		設計・開発	テスト ★		
電子申請システム	開発	手続の見直し・登録	★		
KIOSK端末*による電子申請		設計・開発	テスト ★		

（★：実施）

（出典）「千葉市第２次 IT 化アクションプラン」より

⑤推進体制

「千葉市第２次 IT 化アクションプラン」の推進体制は次の通りであった。



（出典）「千葉市第２次 IT 化アクションプラン」より

(3) 市長マニフェストへの取組み

①マニフェストに対する取組み事業

千葉市では、平成 21 年 6 月に市長のマニフェストへの取組みの推進にあたり、総合調整及び進捗状況の管理等を行う庁内プロジェクトチーム（PT）を設置した。PT は、市長（主宰）、副市長、教育長、会計管理者、局長、中央区長、議会事務局長及び市長公室長からなる本部、本部の下で全体取りまとめや情報発信を行う事務局、具体的な取組みの方向性を検討する検討班から構成されている。

PT による検討の結果、平成 21 年 9 月に 65 項目のマニフェスト内容を 84 項目の具体的な取組み事業として整理し、スケジュールを明確にした工程表を取りまとめた。工程表のスケジュールをベースとして個々の取組みを進め、進捗状況については、予算・決算時に随時取りまとめ、公表することとした。

工程表を公表した際の市長のメッセージは、次の通りである。

> 皆さま、こんにちは。
>
> 私が市長に就任して 3 カ月が経ちました。今、私が何に取り組んでいるのか、千葉市がどう変わろうとしているのか、気になっている方も多くいらっしゃることと思います。
>
> そこで、私が選挙で約束したマニフェストについて具体的に「いつ」「どのように」実現していくのか、市民の皆さんにも分かるように工程表を策定しました。選挙でお約束した項目に基づき、取組み内容や実行スケジュールなどを盛り込んでいます。変わりつつある市政を市民の皆さんにも実感して頂き、またご意見も頂きたいと思います。
>
> 私はこれからの市政で何より大事なことは「市民と行政の一体感」だと思っています。私たちは市民の皆さまから貴重な税金を預かり、市政の運営に携わっています。運営を任せて頂いている以上、市政がどのような考え方でどの方向を向いているのか、市民の方々には知る権利があります。また、行政だけでは不十分なところを市民の力で支えても頂きたいと思います。
>
> 市民と行政は、ともに千葉市の未来を考え、課題を共有し、街づくりに汗を流す仲間です。今後マニフェストの工程表も含めて、様々な形で私たちの考えを皆さまに伝え、そして皆さまの意見を求めていきます。皆さまも千葉市の街づくりに思いをめぐらせる時間を持って頂き、ともに住みよい千葉市をつくっていきましょう。

（出典）千葉市ホームページの「市長メッセージ」より

そして、工程表には次の 4 つの目標と 84 項目の具体的な事業が記載されている。

Ⅰ　市政の透明性を向上する（15 事業）
Ⅱ　大規模開発の見直し、行政の効率化による財政再建（18 事業）
Ⅲ　市民の命と幸せを大事にする千葉市を創る（16 事業）
Ⅳ　未来への投資で全国に誇れる県都：千葉市へ（35 事業）

② 工程表

工程表に記載された「Ⅳ　未来への投資で全国に誇れる県都：千葉市へ」の目標には、さらに「全国に先駆けた先進行政サービスが受けられる IT 先進都市へ」といった具体的な目標が示され、情報化推進に係る取組み事業として次の 6 事業が挙げられている。

1　電子申請サービスの拡大
2　インターネット申請割引の導入
3　ホームページのリニューアル
4　申請様式の変更
5　情報戦略の推進体制の構築
6　レガシーシステムの見直し

「情報戦略の推進体制の構築」の中で、「情報化を推進するポストとして、IT 推進本部長（市長）や CIO（副市長）を設置していますが、必要な支援体制が不十分となっています。」として、情報戦略を推進する CIO 補佐官（情報統括副管理者）並びに CIO（情報化統括責任者）を支援する体制を整備することとし、市長自らが CIO となった。

そして、「レガシーシステムの見直し」事業により、それまで先送りとされた大型汎用コンピュータで運用しているシステムの見直しについては、平成 23 年度中にシステム刷新計画を策定し、平成 24 年度以降段階的に各システムの再構築に着手することとなった。

工程表に示された 6 事業に関する従来の取組みと今後の取組みの方向性は、次表の通りである。

＜情報化推進に係る取組み事業に関する従来の取組みと今後の取組みの方向性＞

No	取組み事業名	従来の取組み	取組みの方向性
73	電子申請サービスの拡大	図書館蔵書予約及びスポーツ施設予約等の個別運用システムで電子申請サービスを提供しています。 平成20年8月より、千葉県電子自治体共同運営協議会が共同運用する汎用システムを利用して、32手続で電子申請サービスを開始しました。	電子化が可能な手続については、段階的に実施します。 事務や制度の変更が必要な手続については、電子化の手法を検討し段階的に実施します。
74	インターネット申請割引の導入	なし	インターネット申請によるコスト削減効果を検証し、手数料や使用料の割引制度等の導入手法を検討し、段階的に実施します。
75	ホームページのリニューアル	現在、各課のページは、各担当者が専用システムを利用して作成しています。 そこで、担当者の作成能力向上を図り、ホームページの内容を充実させるための研修を実施しています。 また、わかりやすい、さがしやすいホームページとなるよう、トップページを定期的に見直しています。	インターネットを活用して市民ボランティアを募集し、ホームページの評価等に協力してもらい、市民参加によるリニューアルを行うとともに、全体の再評価と修正を実施します。
76	申請様式の変更	なし	市民の利便性の向上のため、申請書等の連絡欄に電子メールアドレスや携帯電話番号を記載できる様式に可能なものから改正します。
77	情報戦略の推進体制の構築	情報化を推進するポストとして、IT推進本部長（市長）やCIO（副市長）を設置していますが、必要な支援体制が不十分となっています。 また、市民の意見を吸い上げ（広聴）政策に反映し、市政情報を積極	情報戦略を推進するCIO補佐官並びにCIOを支援する体制を整備し、ITの利活用について各部門の事務事業へ関与する仕組みを構築します。 また、広報・広聴機能を一元化

		的に発信（広報）することが必要ですが、十分に機能していない状況です。	し、市政情報を積極的に発信する組織を整備します。 ※CIO補佐官の役割 CIO補佐官は、CIOを補佐し、ITを活用した業務改善や情報システムの効率化のための計画を立案し、その実行にあたってはCIOを専門的見地から補佐し、全庁横断的に各部門へ働きかけを行う役割を担います。 CIO補佐官には、情報システムや情報セキュリティ以外にも、行政の業務全般に関する知識や経験が必要となります。
78	レガシーシステムの見直し	大型汎用コンピュータで運用しているシステムの見直しについては、第2次5か年計画の中で調査及び計画策定を予定していましたが、先送りとしました。	平成23年度中にシステム刷新計画を策定し、平成24年度以降段階的に各システムの再構築に着手します。

（出典）千葉市ホームページの「市長マニフェストへの取組みについて」に掲載された「工程表」から情報化推進に係る取組み事業のみを抜粋

(4) 電子情報の処理に関する総合計画

市は、平成 23 年度に全庁的な視点から情報システムを最適化することを目的とした「庁内情報システム最適化計画」を策定する予定である。情報企画課が作成した「電子情報の処理に関する総合計画策定方針」によると、庁内情報システム最適化計画の策定の方向性等については、次の通りである。

①現状・背景

これまで本市はIT化アクションプランの推進等により多数の情報システムを導入し、住民サービス向上や事務効率向上に成果を上げているが、その多くを各部門が個別に構築しているため、機能・性能の重視等により、市全体としては必ずしも最適化されていない状況にある。

他方、クラウドコンピューティングや仮想化といった、システム運用の効率化やコスト縮減に繋がる新しい技術が登場している。

②新たな IT 計画策定の方向性

今後は、最新技術を活用して全庁的な視点で情報システムを最適化することとし、その目標及び具体的な内容を、新たな IT 計画である「庁内情報システム最適化計画」として定め、これを推進していく。

【計画の基本的な考え方】

今後、本市の情報システムは原則として、外部利用か、情報部門が集中管理する機器への集約化のいずれかを目指すものとし、計画期間内に対象の全システムを移行させる。

また、IT コスト削減額を目標として設定し、計画の効果と達成度を管理する。

③目標及び期間

クラウドコンピューティングや仮想化等の技術を活用し、庁内の情報システムの構成を見直して全体最適化を進め、コスト削減及び業務効率向上を目指す。計画期間は、平成 24 年度から平成 33 年度までの 10 年間としている。

(5) 住民情報系システム刷新計画

「(3) 市長マニフェストへの取組み」で記述した通り、市長マニフェストに対する「レガシーシステムの見直し」事業により、それまで先送りとされた大型汎用コンピュータで運用しているシステムの見直しについては、平成 23 年度中にシステム刷新計画を策定し、平成 24 年度以降段階的に各システムの再構築に着手することとなった。

現在は、平成 28 年度を最終目標とした、大型汎用コンピュータで稼動している住民情報系システムをオープンなシステムに刷新するための「千葉市住民情報系システム刷新計画」を策定中である。情報システム課が作成した「千葉市住民情報系システム刷新計画の策定について」によると、その計画策定の方向性等については、次の通りである。

①現状・背景

現在の住民情報系システム（住民記録・税務・国民健康保険・福祉・介護保険）は、大型汎用コンピュータで運用されているため、信頼性や安定性に優れる一方で、機器賃借料が高額であること、また、長年の運用によってシステムが複雑化・肥大化し、制度改正対応等のシステム改修に多額の経費がかかる等、いわゆるレガシーシステムに起因する財政負担が大きな課題となっている。

②経緯

レガシーシステムの見直しについては、千葉市第 2 次 5 か年計画（当初計画。計画期間は平成 18 年度から平成 22 年度まで）で、計画策定を行う予定としていたが、平

成 19 年度に実施した同計画の見直しで先送りとされた。

しかし、レガシーシステムに起因する財政負担が大きな課題となっていたことから、マニフェストに関する取組み事業 No.78「レガシーシステムの見直し」で、改めて検討されることとなった。

③方向性

最新の情報技術を活用し、保守性と拡張性を兼ね備えたオープンなシステムの実現を目指して、安全かつ円滑にシステムを再構築するための事業計画として「千葉市住民情報系システム刷新計画」を策定する。

④目標及び期間

最新の情報技術や汎用的に利用されているソフトウェア等を活用し、各業務システムを再構築することで、より財政負担の少ないシステムへの転換を図るとともに、効率よく運用・保守が行えるオープンなシステムを目指す。また、各業務システムの再構築にあわせて、現行の業務プロセスを見直し、業務改善を行うものとする。

計画期間は、平成 24 年度から平成 28 年度までの 5 年間としている。

⑤体制

千葉市電子情報処理規程第 15 条の規定による、千葉市住民情報系システム開発委員会を設置し、システム刷新計画策定及びシステム再構築を推進する。

⑥主な内容

現行システムの課題分析、最新の情報技術の動向等を踏まえた検討を行い、システムの機能や性能、刷新の手法、体制やスケジュール等を明確にした刷新計画とする。

2.　監査対象システムの決算額

(1) 監査対象システムの平成 22 年度決算額

下の表は、情報企画課が作成した資料から監査の対象システムに係る平成 22 年度の決算額を抜粋したものである。

＜監査対象システムの平成 22 年度の決算額＞　（単位：千円）

課名	システム名（または事業名）等	平成 22 年度決算額
情報システム課	住民情報系システム	1,152,713
情報システム課	千葉市行政情報ネットワークシステム（CHAINS）	577,299
情報システム課	財務会計システム	83,886
情報システム課	統合連携基盤システム	21,420
教育センター	情報教育推進事業費	1,146,618
保健福祉総務課	福祉総合情報システム	394,995
保健福祉総務課	保健医療・衛生情報システム	154,803
健康保険課	国民健康保険オンラインシステム	428,407
区政課	外国人台帳整備等住民記録オンラインシステムほか改修	145,813
区政課	住民記録オンラインシステム	85,552
区政課	住民基本台帳ネットワークシステム	74,305
指令課	総合指令情報システム	288,961
市立青葉病院事務局	青葉病院情報システム	236,253
中央図書館管理課	図書館システム	233,878
市立海浜病院事務局	海浜病院情報システム	207,055
税制課	税務システム	213,493
技術管理課	千葉市建設総合情報システム	64,172
総務課	文書管理システム	55,531
納税管理課	市税及び国民健康保険料のコンビニエンスストア収納業務	26,902

（出典）情報企画課作成資料より

第３　IT ガバナンス、情報システムの調達、情報セキュリティに係る体制等

1. IT ガバナンスに係る体制、規程等

(1) 電子情報処理規程

電子情報処理規程は、電子情報の処理について適切かつ効率的な運用を図り、もって行政の円滑な運営と信頼性を確保することを目的とした情報システムの管理、電子情報の管理等に関する規程である。市の組織に合わせ、「千葉市電子情報処理規程」、「千葉市教育委員会電子情報処理規程」、「千葉市消防電子情報処理規程」、「千葉市病院局電子情報処理規程」の 4 種類がある。

「千葉市電子情報処理規程」は総務局、総合政策局、財政局、市民局、保健福祉局、こども未来局、環境局、経済農政局、都市局、建設局、区役所及び会計室、「千葉市教育委員会電子情報処理規程」は教育委員会、「千葉市消防電子情報処理規程」は消防局及び消防署、「千葉市病院局電子情報処理規程」は病院局に対する規程である。「千葉市電子情報処理規程」、「千葉市教育委員会電子情報処理規程」、「千葉市消防電子情報処理規程」は平成 14 年度に制定され、「千葉市病院局電子情報処理規程」は平成 22 年度に制定された。

「千葉市教育委員会電子情報処理規程」、「千葉市消防電子情報処理規程」、「千葉市病院局電子情報処理規程」ともに委員会、局内の情報化推進体制を除き、大きな点で「千葉市電子情報処理規程」と変わるところはない。いずれの規程においても情報化推進部門は総務局情報統括部と定められている。

情報企画課は、電子情報処理規程に基づき、庁内各部門が行う情報システムの導入について、投資としての有効性、システム構成・導入方法の妥当性の各観点から審査し、適切なシステム導入を実現するため、計画・予算化、調達の各段階において所管局と協議し、必要な指導・調整を行っている。

(2) CIO、CIO 補佐官

千葉市では、CIO、CIO 補佐官を定めている。CIO、CIO 補佐官の定義、役割等は次の通りである。なお、現在は市長が自身を CIO に指名している。

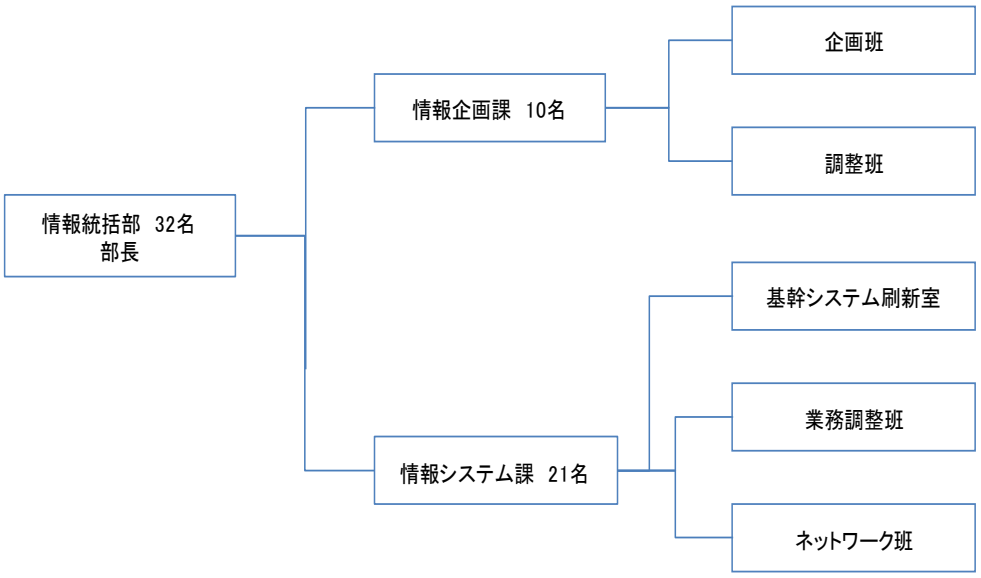
	CIO	CIO 補佐官
定義 （市規定）	電子情報の処理について総合的な推進を統括する者	CIO を補佐するとともに情報化推進部門を統括する者
選任方法	市長が指名	情報統括部長
役割	1. ICT 施策の計画立案及び推進 ・住民サービスへの積極的な ICT 活用 ・基幹系情報システム再構築の指揮 2. 情報システムの審査及び評価 ・情報化投資に対する経営者的な判断 ・ライフサイクル管理に基づく評価 3. 情報セキュリティ対策 （CISO（総務局長）と連携して実施）	

（出典）情報企画課作成資料より

(3) 情報統括部の体制・分掌

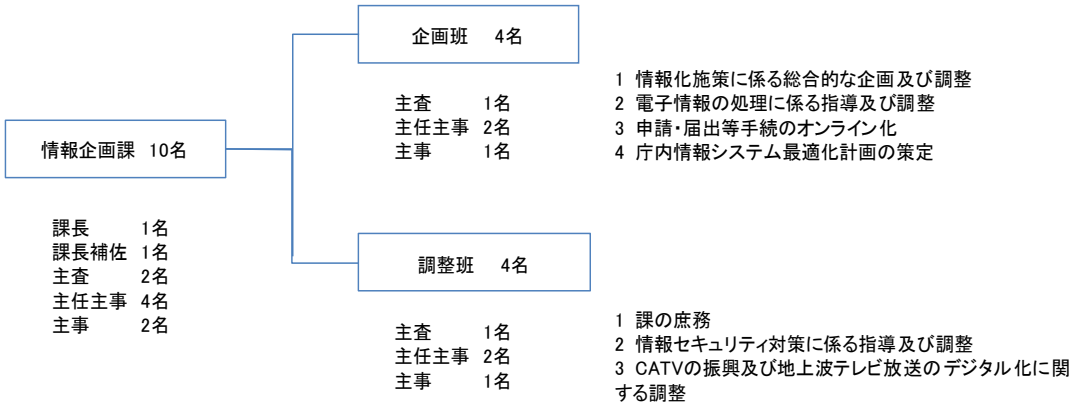
市は情報統括部を市長が務めるCIOを補佐する組織として位置づけており、本市の情報政策をこれまで以上に組織的かつ効果的に推進するために設置したものであり、ITガバナンスの向上を通じて、ICT投資を適切化するとともに、システムの見直しに合わせた業務改革の推進を図る等、都市経営にICTを戦略的に活用できる仕組みを構築することを目指している。平成23年4月1日現在の情報統括部の組織及び人員は次の通りである。

＜情報統括部の組織及び人員（平成23年4月1日現在）＞

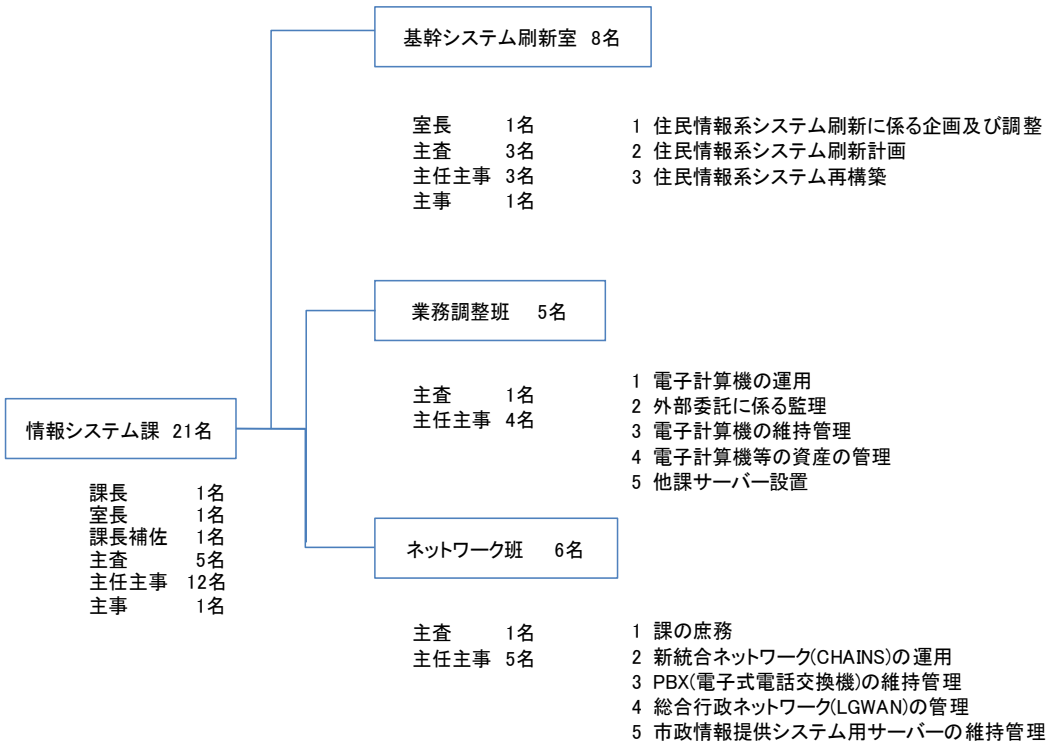


また、平成 23 年 4 月 1 日現在の情報企画課及び情報システム課の組織、分掌は次の通りである。なお、情報システム課の基幹システム刷新室は、住民情報系システム刷新に係る企画・調整等を目的として平成 23 年度に新設された。

＜情報企画課組織図（平成 23 年 4 月 1 日現在）＞



＜情報システム課組織図（平成 23 年 4 月 1 日現在）＞



(4) 第 2 次 IT 化アクションプランの各施策の取組み

第 2 次 IT 化アクションプランの各施策の取組みについては、情報企画課が「第 2 次 IT 化アクションプラン　各施策の取組成果」として取りまとめ、CIO である市長に報告を行った。「第 2 次 IT 化アクションプラン　各施策の取組成果」には、各施策の「達成年度」と「具体的な取組実績・成果」が記載されている。下表の通り、「中止・見直し」または「先送り」となり達成されなかった施策については、その理由や今後の対応に関する検討結果が記載されていた。

なお、アクションプランの進行にあわせ、平成 22 年度までアクションプランの進行管理のための組織（「IT 推進本部」）が設置され、進捗等に関する管理を行っていた。

＜第 2 次 IT 化アクションプランのうち「中止・見直し」または「先送り」となった施策＞

施策	概要	取組み実績・成果	達成年度
【実現目標 1】　迅速で分かりやすい情報提供の実現			
インターネットを活用した健康づくりの情報提供	インターネットを活用した生活習慣問診システムにより生活習慣の改善指導を行うとともに、インターネット健康づくり教室の会員を募集し、保健師や管理栄養士等が電子メールで健康づくりを支援する。	医療保険制度の改正により、健康づくりの指導や情報提供が医療保険者の役割とされたことから、システム構築のあり方を検討した結果、システム構築については見直しとした。	中止・見直し
公共情報端末の更新・増設	公民館等の身近な公共施設に設置している公共情報端末を増設するとともに、電子申請・届出に対応する機能を追加する。	各家庭へのインターネットの普及や公共情報端末の利用状況を踏まえ、当該端末の在り方について検討を行った結果、廃止とした。	中止・見直し
【実現目標 2】　誰もが便利だと実感できる行政サービスの実現			
KIOSK 端末による電子申請	住民票の写し、印鑑登録証明書、税務証明等について、市民カード等を用いた本人確認により自動交付する汎用的な自動交付機（KIOSK 端末）を区役所や公民館等の公共施設、さらに駅前のデパートや銀行等の利便性の	KIOSK 端末設置について検討した結果、KIOSK 端末については見直し、今後は国の推進するコンビニ端末の整備について検討する。	中止・見直し

	高い場所に設置する。		
スポーツ予約管理システムの拡充	現行システムの対象範囲を拡大し、体育館予約や教室・イベントの申込等が可能となる、Web システムを構築する。	23 年度の指定管理者制度で実現	先送り → H23
【実現目標 4】　充実した情報教育の実現			
情報教育センターの設置	現行の教育センターに替わる情報教育拠点施設の設置を検討する。	他政令市の状況等をもとに構想の検討	先送り → H27
【実現目標 5】　簡素で効率的な行政運営の実現			
レガシーシステムの見直し	技術革新の進展に合わせ、大型汎用コンピュータを用いた住民情報系システム（レガシーシステム＝古いシステム）のオープン化を検討する。	23 年度に計画策定を行い、24 年度以降順次実施する。	先送り → H23
教職員人事給与システム構築	県費負担教職員に係る人事給与システムを構築し、給与費支給事務の効率化を図る。	給与費負担の政令市移管について、他政令市と情報交換等を行った。 給与負担の在り方については、国はひきつづき検討するとしているため、動向を見極める必要がある。	中止・見直し
庶務事務のシステム化	庁内の人事・給与に関する各種届出・調査・申請等に係る庶務事務をシステム化し、業務処理の効率化を図る。	電子化する業務について検討を行ったが、財政難のため今後の予算確保が困難であることから、計画を見直すこととした。	中止・見直し

（出典）「第 2 次 IT 化アクションプラン　各施策の取組成果」から「中止・見直し」または「先送り」となった施策のみ抜粋

(5) マニフェストの進捗状況

①マニフェストに関する取組み事業の進捗状況

マニフェストに関する取組み事業の進捗については、予定通り半年に 1 回公表されている。情報化推進に関する 6 事業についての進捗状況は、次表の通り年度別に記載され、進捗の推移が分かるようになっている。

＜マニフェストに関する取組み事業の進捗状況（平成 23 年 5 月末現在）＞

No	取組み事業名	進捗状況
73	電子申請サービスの拡大	①平成21年度実績 ・新たに3手続を追加し、利用可能な手続は35手続になりました。 ・事務や制度の軽微な変更により電子化が可能となる手続の洗い出しを行いました。 ・共同利用システムについては、次期システムは、新たな開発をせず、事業者が提供するシステム（ASP）を利用することが千葉県電子自治体共同運営協議会で決定されました。 ②平成22年度実績 ・事務や制度の変更により電子化が可能となる手続として、新たに5手続を追加し、利用可能な手続は40手続になりました。 ・共同利用システムについては、仕様や契約方法等を千葉県電子自治体共同運営協議会で決定し、新システムのサービス提供事業者を選定しました。 ③平成23年度予定 ・携帯電話からも利用可能となる等、より利便性の高い新システムの運用を開始しました。 ・事務や制度の変更により可能となる手続の電子化を、段階的に進めていきます。
74	インターネット申請割引の導入	①平成21年度実績 ・手数料や使用料の割引等については、対象手続やインセンティブを整理し、導入の可能性について検討しました。 ②平成22年度実績 ・手数料や使用料の割引等について、インターネット申請によるコスト削減効果、割引による利用率向上効果、割引による減収の各視点から検証を行いました。その結果、減収分以上の効果を期待できる手続がなく、現時点では割引制度の導入を見送ることが適当と判断しました。 ③平成23年度予定

		・インターネット申請に付与するインセンティブとして、割引等の金銭面以外での優遇策も考えられるため、その手法や効果、実現可能性について検討します。
75	ホームページのリニューアル	①平成21年度実績 ・第1回（1月15日～2月1日）、第2回（2月26日～3月31日）のインターネットを利用してホームページに関するアンケートを実施しました。 ②平成22年度実績 ・HPリニューアルコンテストを実施し、その優勝者と協働によりリニューアル企画案を作成しました。 ③平成23年度予定 ・ホームページのリニューアルを実施します。（平成23年12月公開予定） ・リニューアル後、3月にインターネットモニターによる評価を実施します。
76	申請様式の変更	①平成21年度実績 ・申請書の様式改正が可能なものは平成22年4月1日付けで改正するよう準備を進めました。 ・申請書の実態を把握するため、調査を進めました。 ②平成22年度実績 ・平成22年4月1日付けで申請書の様式を改正しました。 ・同日付で改正できなかったものの改正を進めました。 ・追跡調査を実施しました。 ③平成23年度予定 ・改正していない申請書を随時改正します。 ・引き続き、追跡調査を実施します。
77	情報戦略の推進体制の構築	【CIO機能の充実】 ①平成21年度実績 ・CIO並びにCIOを補佐し、ICTを活用した業務・システムの改善を行う体制についての検討を行いました。 ②平成22年度実績 ・平成22年4月1日の組織改正において、情報を統括する部門を新設し、CIO補佐官を配置しました。また、ITの利活用に係る政策決定や予算編成過程に関与する仕組みを構築しました。 ③平成23年度予定 ・22年度に構築した体制・枠組みの下で、ITを活用した情報化を推進します。 【広報・広聴一元化と情報発信】 ①平成21年度実績

		・平成22年4月1日からの実施に向け、組織のあり方について検討しました。 ②平成22年度実績 ・市政情報を積極的に発信するとともに、市民の声を政策に反映させるため、広報、広聴機能を一元化し市民自治を推進する市民自治推進部を新設しました。 ③平成23年度予定 ・引き続き、市民の声の市政への反映及び市政情報の積極的な発信を推進します。
78	レガシーシステムの見直し	①平成21年度実績 ・ 関係各課の職員で構成するワーキンググループ(WG)を設置しました。 ・ WGにおいて、現行システムにおける現状分析及び課題整理を実施しました。 ・ IT専門業者に対し、システムの刷新手法や概算費用等について、情報提供を依頼し、各専門業者からの回答をとりまとめました。 ②平成22年度実績 ・システム刷新計画策定に向けた準備作業を進めるとともに、推進体制の検討を行いました。 ③平成23年度予定 ・システムの刷新を計画的に推進するため、刷新手法や事業スケジュール、資金計画等に関する「住民情報系システム刷新計画」を策定します。

（出典）「マニフェストに関する取組み事業の進捗状況」（平成 23 年 5 月末時点）から情報化推進に関する 6 事業を抜粋

(6) 情報リテラシー研修の実施状況

情報企画課では、全庁を対象とした情報リテラシー研修を実施している。平成 22 年度に実施した情報リテラシー研修の実施状況は、次の通りである。

＜情報リテラシー研修の実施状況（平成 22 年度）＞

研修名	研修回数（回）	受講者数（人）
Twitter 体験研修	4	114
IT 知識習得研修	2	56
システム担当者研修	震災により中止	
計	6	170

（出典）「平成 22 年度の情報セキュリティ及び情報活用に関する教育、研修の実施状況」（情報企画課作成）より

2. 情報システムの調達に係る体制、規程等

(1) 情報システム全体最適化指針

情報システム全体最適化指針は、庁内情報システムの最適化の実現に向けて、各部門での情報システムの構築･運用における標準的な手順や留意点等を示すもので、情報システム整備基本方針及び企画ガイドライン、開発ガイドライン、運用ガイドライン、調達ガイドラインの 4 つのガイドラインから構成されている。情報システム整備基本方針は平成 19 年 3 月、4 つのガイドラインは平成 21 年 4 月に策定された。情報システム整備基本方針と 4 つのガイドラインの概要は、次の通りである。

＜情報システム整備基本方針と 4 つのガイドラインの概要＞

ガイドライン等	概要
情報システム整備基本方針	1. 情報システム全体最適化指針の整備 情報システムの導入及び管理運営における具体的な実施手順等を示す。各種基準書を参考にすることにより、次の効果が期待できる。 ・情報システムに関する取組みの円滑化 ・実施手順等における標準化による品質の向上 ・主体的な取組みによる職員のスキル向上 ・今後の取組みに参考となるノウハウの蓄積 2. 情報システムのライフサイクル全体にわたるマネジメントの実施 情報企画課は、情報システム所管課が主体的に行う取組みについて、企画、運用段階における評価だけでなく、開発段階も含めた情報システムに関わる各プロセスにおいて支援や管理等を行う。 3. 統合連携基盤の活用推進 平成 20 年度に整備した統合連携基盤は、情報システムの共通する機能等を集約して保持し、各情報システムに提供する仕組みであり、データ連携、共通機能、共通データベース、インフラ（ネットワーク、端末）、運用管理等、各システムで共通的に利用する機能等を構成要素とし、それぞれを基盤として構築したものであり、CHAINS を包含するものである。 各システムは、統合連携基盤が提供する機能等を利用することにより、機能を重複して構築することなく、また新たに構築する部分

	を減少することができる等、システム開発を効率的に行うことが可能となる。 　したがって、今後、システムの構築、更新を行う場合は、原則として統合連携基盤の活用を前提とすることとする。
企画ガイドライン	企画段階の具体的な実施手順、作業内容、作成ドキュメント、役割分担等の標準を示す。企画段階における取組みに対して適用する。
開発ガイドライン	開発段階の具体的な実施手順、作業内容、作成ドキュメント、役割分担等の標準を示す。開発段階における取組みに対して適用する。
運用ガイドライン	運用段階の具体的な実施手順、作業内容、作成ドキュメント、役割分担等の標準を示す。運用段階における取組みに対して適用する。
調達ガイドライン	調達時の具体的な実施手順、作業内容、作成ドキュメント、役割分担等の標準を示す。開発事業者選定や機器選定、機器更改等に伴う調達時における取組みに対して適用する。

（出典）「情報システム整備基本方針」、「企画ガイドライン」、「開発ガイドライン」、「運用ガイドライン」、「調達ガイドライン」より抜粋

(2) 情報システム全体最適化指針ガイドブック

情報システム全体最適化指針ガイドブックは、庁内各部門の情報システム実務担当者による全体最適化指針の活用を補助するための簡易な手引書（事務概要フロー、協議等で使用する書式･記載例）として平成 21 年 5 月に策定された。

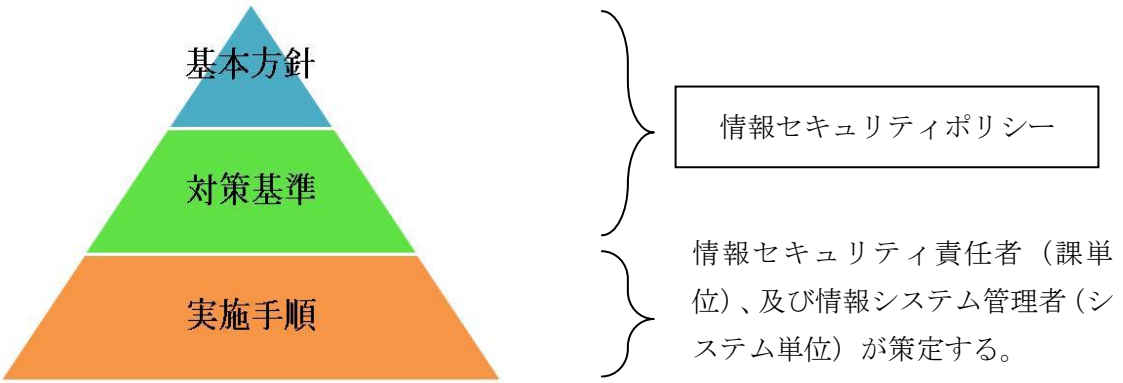
情報システム全体最適化指針ガイドブックは、システムの大小を問わず、各情報システムの実務担当者が知るべき知識、実践すべき作業手順に内容を絞り込むとともに、情報システムの導入に係る協議等の庁内手続にも焦点を当てて、その説明や書式例を拡充することで、事務処理マニュアル的に多くの事案で活用されることを目指したものである。企画・開発・運用・調達の各段階で必要な知識や作業手順が記述され、システムに関する専門的な知識をあまり持たない所管課職員でも理解できるような工夫がなされている。また、より詳細な内容については、企画ガイドライン等の各ガイドラインの該当する頁を参照するような工夫もなされている。

3. 情報セキュリティに係る体制、規程等

(1) 基本方針・対策基準・実施手順

千葉市は、平成 14 年 11 月に市の情報セキュリティを確保するため、全庁的な方針や対策について情報セキュリティポリシー等（基本方針、対策基準、実施手順）を定めた。基本方針、対策基準、実施手順の位置づけは、次の通りである。

＜基本方針、対策基準、実施手順の位置づけ＞



（出典）「情報セキュリティに関する規定・手続・ガイドライン等の整備状況」（情報企画課作成）より

＜基本方針、対策基準、実施手順の概要＞

規程等	概要
基本方針	市の情報セキュリティ対策について、基本事項を定めるもの。
対策基準	市の情報セキュリティ対策を統一的に実施するために必要な事項を定めるもの。
実施手順	市の対策基準に準拠し、情報セキュリティ対策を具体的に実施するために必要な事項を定めるもの。 1 課毎の情報セキュリティ対策を定めたもの 2 システム毎の情報セキュリティ対策を定めたもの

（出典）「情報セキュリティに関する規定・手続・ガイドライン等の整備状況」（情報企画課作成）より

なお、情報セキュリティポリシーの適用範囲は、本市の全ての組織が含まれている。各課は、雛形を基に実施手順を作成して、随時見直しを行い、年 1 回結果を情報企画課に報告することとしている。

(2) 情報セキュリティ推進体制

情報セキュリティ推進の主な体制は次の通りである。

＜情報セキュリティ推進の主な体制＞

推進体制	具体的な担当者
統括情報セキュリティ管理者(CISO)	総務局長
統括情報セキュリティ副管理者	情報統括部長
情報セキュリティ管理者	局等の長
情報セキュリティ責任者	課等の長
情報セキュリティ推進担当者	情報企画課長

（出典）「情報セキュリティに関する規定・手続・ガイドライン等の整備状況」（情報企画課作成）より

(3) 情報セキュリティインシデント

千葉市において、平成 18 年度から 22 年度までに発生した情報セキュリティに関するインシデント（事件、事故）件数は、次表の通りである。なお、インシデントが発生した場合は、インシデントが発生した課の情報セキュリティ責任者（情報システムに関することは情報システム責任者）が情報セキュリティ推進担当者に報告することとなっている。

＜情報セキュリティに関するインシデント発生件数＞

年度	インシデント発生件数	補足説明
平成 18 年度	3 件	情報漏えい 3 件
平成 19 年度	5 件	情報漏えい 5 件
平成 20 年度	7 件	情報漏えい 7 件
平成 21 年度	5 件	情報漏えい 4 件 システムへのウィルス感染 1 件
平成 22 年度	9 件	情報漏えい 8 件 システム不具合による業務支障 1 件

（出典）情報企画課作成資料より

(4) 情報セキュリティ研修の実施状況

情報企画課では、全庁を対象とした情報セキュリティ研修を実施している。平成 22 年度に実施した情報セキュリティ研修の実施状況は、次表の通りである。これによると、研修の延べ受講者は 1,907 名であるが、7,375 人の市職員（平成 22 年 4 月 1 日現在）の 25.9%、すなわち 4 人に 1 人の割合で研修を受講したことになる。

＜情報セキュリティ研修の実施状況（平成 22 年度）＞

研修名 （対象者）	研修回数 （回）	受講者数 （人）
情報セキュリティ研修 （情報セキュリティ責任者）	4	453
情報セキュリティ研修 （課長補佐）	3	316
情報セキュリティ研修 （係長）	6	654
情報セキュリティ研修 （新規採用職員）	3	235
情報セキュリティ研修 （CHAINS 新規利用者（消防士））	1	25
情報セキュリティ研修 （CHAINS 新規利用者）	4	119
情報セキュリティ実践研修	1	39
E ラーニングによる情報セキュリティ研修	－	66
受講者計	22	1,907

（出典）「平成 22 年度の情報セキュリティ及び情報活用に関する教育、研修の実施状況」（情報企画課作成）より

なお、平成 23 年度より情報セキュリティの一層の向上を目指した情報セキュリティ研修が追加されている。追加された研修コース及び研修内容は、次の通りである。

・情報セキュリティ管理者・副管理者研修、及び情報セキュリティ一般職員（7 年目）研修

・研修内容として、情報セキュリティ事故事例紹介、情報セキュリティ事故への対応についての説明（情報セキュリティ責任者）、情報セキュリティ事故に関するグ

ループ討議（一般職員）

(5) BCP（事業継続計画）の策定

情報システム課では、総務省のガイドライン（※1）を参考にして BCP（事業継続計画）を策定している。現在は、東日本大震災の経験も踏まえ、修正中である。

①BCP 策定の経緯と現状

・平成 21 年度…総務省のガイドラインの第 1 部「BCP 策定の基盤づくり」の内容に対応させて、「情報システム課の業務継続計画(BCP)」を策定した。

・平成 22 年度…「情報システム課の業務継続計画(BCP)」を、総務省のガイドラインの第 2 部の内容に合わせて修正していたところ、平成 23 年 3 月 11 日に東日本大震災が発生し、修正内容について見直しが必要となったため、平成 23 年度も継続して修正を行うこととした。

・平成 23 年度…東日本大震災の経験も踏まえ、総務省のガイドライン第 2 部及び第 3 部の内容に合わせて修正中。今年度中に改定を行う予定。

※1　参考…地方公共団体における ICT 部門の業務継続計画(BCP)策定に関するガイドライン（平成 20 年 8 月）

2.2 本ガイドラインの構成

前述の通り、本ガイドラインでは ICT 部門における業務継続計画を策定することを目的としている。このため、本ガイドラインでは、業務継続計画の策定の手引きである第 3 章において 3 部構成のステップアップ方式を採用し、ICT 部門として無理なく業務継続計画の策定に着手し、着実に進め、改善を継続するとともに、全庁的な判断が必要な投資等の抜本的な対策の提案・実施に進むことが可能となるような工夫をしている。

第 1 部 BCP 策定の基盤づくり

ICT 部門が主導して検討や実施が可能な範囲での課題を取り上げ、各種の対策の実施計画及び災害時の行動計画を策定する。

非常時対応体制の整備や行動手順の整理、簡易かつ費用がかからずに（若しくは少ない費用で）実施できる業務継続に不可欠な基本的対策等、ICT 部門として最低限行わなければならない事項を実施することが目的である。

第 2 部 簡略な BCP の策定

第 1 部を発展させて、業務部門（情報システムを業務で利用する各部門をいう。以下同じ。）を含めた検討体制を構築し、業務部門の意向も踏まえた簡略な業務継続計画を策定することを目的とする。

業務部門に対するヒアリングを通じて、ICT 部門における重要業務を選定し、業務の中断の原因となりかねない要素・資源の抽出や事前対策（多大な投資が必要なものを除く。）計画の策定とその実施、業務継続・復旧に関する行動の具体化を図る。

第 3 部 本格的な BCP の策定と全庁的な対応との連動

本格的な ICT 部門の業務継続を追求するためには多額の投資判断を要する事項も検討し、業務継続計画に位置づけ、着実に実施していく必要があり、そのような本格的な業務継続計画の策定を目的とする。多額な投資の判断が必要となるので、全庁的な業務継続計画でなくても首長等までを含んだ全庁的な検討体制が必要となる。

なお、この段階分けの考え方は「中小企業 BCP ステップアップ・ガイド」5 を参考にしたものである。

第４　監査の結果

1. 総論

千葉市では、平成 21 年 9 月に 65 項目の市長マニフェストの内容を 84 項目の具体的な取組み事業として整理し、工程表として公表した。情報化を推進するために必要な支援体制が不十分となっているとして、情報戦略を推進する CIO 補佐官並びに CIO を支援する体制を新たに整備することとし、市長自らが CIO となった。

工程表の中の情報化推進に係る取組み事業には、第 2 次 IT 化アクションプランの途上で先送りされた「レガシーシステムの見直し」の事業があり、平成 23 年度に情報システム課に 8 名からなる基幹システム刷新室が新設され、「レガシーシステムの見直し」のための「住民情報系システム刷新計画」の策定作業が開始されている。

また、平成 22 年度に最終年度を迎えた第 2 次 IT 化アクションプランは、情報企画課により各施策の取組成果が取りまとめられ、CIO である市長に報告されている。そして、平成 23 年度には、全庁的な視点から情報システムを最適化することを目的とした「庁内情報システム最適化計画」の策定作業が開始されている。

このように、今後に向けた取組みについては、体制が整備され活動を開始したところであるが、いくつかの課題も本監査により発見されている。特に、以下については、「情報システムの調達」に係る全庁的な課題と捉え、改善が望まれるところである。

・随意契約による委託業務の契約時における見積りの妥当性の検証

・随意契約による委託業務の完了時等における見積りの妥当性の事後検証

・稼働中システムに係る業務委託に関する契約書、仕様書の保管

情報統括部は、CIO を補佐する組織として位置づけられているが、本監査を通じて、本市の情報政策を組織的かつ効果的に推進して行こうと努力していることが窺えた。今後も、本監査により発見された課題を改善し、IT ガバナンスの向上を通じて、IT 投資をより適切化するとともに、システムの見直しに合わせた業務改革の積極的な推進を図る等、IT を戦略的に活用できる仕組みの構築・向上を期待したい。

2. IT ガバナンスに対する各論

(1) 予算・実行計画の策定

①監査の結果

ア　システム導入に関するマイルストーンや詳細スケジュールの作成について

【現状・問題点・リスク】

平成 19 年度に千葉市は、これまでの「個別最適の情報システム」の構築から、各情報システム間のシームレスなデータ連携や情報資産の集約を行い、情報システムを一体としてとらえる「全体最適な情報システム」の構築を推進するため、統合連携基盤システムを整備した。統合連携基盤システムは、各業務システム間のデータ連携を行い、情報資産の集約機能等を提供するもので、地域情報プラットフォーム（財団法人全国地域情報化推進協会）に準拠したものである。

統合連携基盤システムは、レガシーシステム再構築におけるシステム連携、KIOSK 端末導入におけるデータ連携、ちば電子申請・届出システムと文書管理システムとの連携において当初利用される予定であったが、レガシーシステム再構築及び KIOSK 端末導入等の施策が財政事情等により先送りとなったため、ちば電子申請・届出システムと文書管理システムとのデータ連携でのみ利用されることになった。

ちば電子申請・届出システムと文書管理システムとの連携は、ちば電子申請・届出システムで処理した申請や届出等（下水道使用休止届等）のデータを文書管理システムへ連携するものであったが、ちば電子申請・届出システムの更新に伴い、平成 22 年度末に連携が中止され、現在は統合連携基盤システムそのものが休止状態にある。

【意見】

今後、複数の情報システムが関係し、システム間連携やデータ連携を行うような情報システムの開発を行う際は、具体的かつ実効的なスケジュールの策定及び同スケジュールの確実な実行が望まれる。

(2) 情報システムの調達における全庁共通課題

①監査の結果

ア　随意契約による委託業務の契約時における見積りの妥当性の検証について

【現状・問題点・リスク】

随意契約により委託されるシステムの改修・運用・保守業務については、委託先から提出された参考の見積書を基に積算し、契約しているが、見積算定の根拠となる作業内容や見積明細を確認したところ、以下の状況が見られた。

・情報システム課では、平成 22 年度の住民情報系システム維持管理業務委託については、契約時に作業内容毎の詳細な工数の確認ができていないため、委託業務履行の確実性が低下する可能性がある。

・健康保険課では、平成 22 年度の国民健康保険システム収納管理機能改修業務委託の契約時に見積金額に対応する見積明細を徴収しておらず、契約金額の根拠が不透明な調達となっている。

【意見】

随意契約により委託されるシステムの改修・運用・保守業務については、契約時に委託先に対して作業毎の詳細内訳の提示を依頼し、作業内容や見積りの妥当性の検証を行う必要がある。また、調達の公正性、透明性を確保するため、契約額に関する算定根拠が分かる資料を作成し、決裁書に添付する等により一定期間保管する必要がある。

このような契約時に作業内容や見積りの妥当性の検証を行い、検証に使用した資料を一定期間保管することについては、ルール化する等により全庁的に共通した調達管理業務として定着させることが望まれる。

イ　随意契約による委託業務の完了時等における見積りの妥当性の事後検証について

【現状・問題点・リスク】

随意契約により委託されるシステムの改修・運用・保守業務については、業務の完了時または定期的な支払時に委託先から成果物が提出されることがある。その際には、委託元は成果物の検収を行い、委託先に支払をすることになるが、作業にどのくらいの時間を要したかといった実績工数の把握や予定工数と実績工数の比較による見積りの妥当性の事後検証については、以下の状況であった。

・情報システム課では、平成 22 年度の財務会計システム運用業務委託の予定価格算出のため作成した積算内訳書には、業務を担当する SE 内訳別に作業内容と工数が記載されている。

一方、委託業者と 3 ヶ月に 1 回程度定例会を実施し、委託業務における作業内容の報告を受けているが、SE（システムエンジニア）内訳別に作業内容毎の実績工数は把握していない。

・健康保険課では、平成 22 年度の国民健康保険システム収納管理機能改修業務については、業務が終了した際には、改修業務の委託業者から請求書が提出されたが、作業内容や作業別稼動時間明細等の業務の実施状況を示す資料は提出されていなか

った。このため、委託業者が契約前に見積った予定稼働時間よりも実際の稼動時間が大きく乖離している場合に、その乖離に関する分析ができず、見積額の妥当性に対する事後の検証をすることができない。また、次年度以降に同様の業務を委託する際に、参考とする過年度の資料がないために、市は見積根拠の妥当性を検証することができず、見積りの精度を向上させることができない状況にある。

・中央図書館管理課では、図書館システム保守管理業務委託及び図書館システム運用管理業務委託については、ともに定例的な業務に加え、市からの要望の他、様々な事案に対する対応や作業を実施しており、毎月の実際の作業量に変動がある。そのため年間の上限の作業量を定め、その範囲で作業を委託し、支払については、毎月の作業量ではなく、年間の作業量を毎月に平準化して行っている。しかしながら、年間の作業量が不明確であり、毎月の作業内容の報告はあるものの、作業量が報告されておらず、作業量が契約に見合ったものであるとの確認が取れていない。

【意見】

業務委託を行う場合は、業務完了時等に作業が予定通り行われたかを検証するだけでなく、次回以降の委託時における見積りの精度向上のために、成果物の一部として作業内容や稼動時間明細等の業務の実施状況を示す資料を委託先から提出させる必要がある。

そして、その資料を基に稼動時間について予定と実績の差異分析を行うことにより、見積りの妥当性の事後検証を行う必要がある。

システム改修・運用・保守業務の人件費に係る見積額は、一般的には次の算式から計算される。

見積額 = システム改修・運用・保守業務に要する工数 × 工数単価

予定と実績の差異分析は、この算式にある工数の予定と実績を比較し、その差の原因を分析することが主なものとなる。例えば、開発規模や作業時間が予定を上回るといった場合には、何故、開発規模や作業時間が予定を上回ったかを分析し、次回の業務委託の際に、開発規模の見積りを精緻化する、効率よく作業ができないかといった検討を行うといったことが必要となる。

このように、業務完了時等に見積りの妥当性の事後検証を行い、次回の業務委託の際の見積りの精緻化、作業の効率化の参考とすることについては、ルール化する等により全庁的に共通した調達管理業務として定着させることが望まれる。

ウ　稼働中システムに係る業務委託に関する契約書、仕様書の保管について

【現状・問題点・リスク】

稼働中のシステムに係る業務委託に関する契約書、仕様書の保管を確認したところ、以下の状況であった。

・情報システム課では、平成 19 年度の統合連携基盤システム設計開発業務委託に関する支出負担行為関係書の保存期間を千葉市公文書管理規則に基づき 3 年としていたため、同業務の契約書や仕様書は廃棄されている。

・健康保険課では、平成 22 年度の国民健康保険システム収納管理機能改修業務委託に関する支出負担行為伺書には、当文書の保存期間は 3 年と記載されている。

・総務課では、文書管理システムは現在稼動中であるが、平成 19 年度の千葉市文書管理システム設計・開発業務委託に関する入札調書、起案用紙、契約書等を含む決裁文書の原本が残されていない。ただし、コピーは残されていた。

稼働中システムに係る業務委託に関する契約書、仕様書が保存されていない場合は、システムの改修や更改あるいはトラブル等が発生した場合に、権利関係等の契約条件やシステム仕様の内容が分からず、対応に支障が生じる可能性がある。

【意見】

千葉市公文書管理規則では、「予算の編成、執行及び管理に関するもの」及び「契約及び協定等に関するものでその効力を有する期間が 3 年以下のもの」の保存期間は、3 年以上の期間を定めることとしている。この規則に従うと 3 年の保存期間は直ちに不当とはいえないが、稼働中システムに係る業務を適切に行うため、システムの導入時あるいは改修時の契約書及び仕様書等の調達行為に関する書類は、少なくともシステムが稼動している期間は保存する必要がある。

3.　情報システムの調達に対する各論

(1) 住民情報系システム

①情報システムの概要

システムの管理部署	総務局情報統括部情報システム課	システムの導入時期	昭和 62 年 2 月
処理業務の概要	住民記録、税務、国民健康保険、福祉、介護保険の業務処理を行う。		
主な利用部署	住民記録、税務、国民健康保険、福祉、介護保険の各業務関連部署		

②「監査の結果」の対象となった契約

NO	契約書名	契約年月	契約形態	契約先
1	住民情報系システム維持管理業務委託	平成 22 年 4 月	随意契約	富士通株式会社千葉支社

③監査の結果

ア　予定価格決定の際の見積りの基礎となる SE 単価の設定について

【現状・問題点・リスク】

平成 22 年度の住民情報系システム維持管理業務に関する予定価格を決定する際の見積りの基礎となる単価は、作業区分により 2 種類設定されている。設定されている単価は、プロジェクト責任者・管理者及び共通技術支援者用の SE(A)と改修担当者用の SE(B)である。

「平成 22 年度 住民情報系システム維持管理 業務完了報告書　上期、下期」の作業規模見積シートによると、本業務はプログラム、オーバーレイの修正、テスト等プログラマーでも可能と思われる作業がある。

限られた人数で行う維持管理業務では、SE（システムエンジニア）としての作業が必須であることから、SE(A)、SE(B)で積算しているとのことであるが、単純に SE（システムエンジニア）としての単価のみで積算することは合理的ではなく、実態に合っていない積算が行われている可能性がある。

【意見】

住民情報系システム維持管理業務の見積りについては、PG（プログラマー）としての単価を適用すべきプログラミング等の作業についても SE（システムエンジニア）用の単価を適用していることから、作業内容に応じた単価に細分化することが望まれる。

イ　随意契約による委託業務の契約時における見積りの妥当性の検証について（再掲）

【現状・問題点・リスク】

情報システム課では、平成 22 年度の住民情報系システム維持管理業務委託については、契約時に作業内容毎の詳細な工数の確認ができていないため、委託業務履行の確実性が低下する可能性がある。

【意見】

随意契約により委託されるシステムの改修・運用・保守業務については、契約時に委託先に対して作業毎の詳細内訳の提示を依頼し、作業内容や見積りの妥当性の検証を行う必要がある。また、調達の公正性、透明性を確保するため、契約額に関する算定根拠が分かる資料を作成し、決裁書に添付する等により一定期間保管する必要がある。

このような契約時に作業内容や見積りの妥当性の検証を行い、検証に使用した資料を一定期間保管することについては、ルール化する等により全庁的に共通した調達管理業務として定着させることが望まれる。

(2) 千葉市行政情報ネットワークシステム（CHAINS）

①情報システムの概要

システムの管理部署	総務局情報統括部情報システム課	システムの導入時期	平成 15 年 2 月
処理業務の概要	内部情報系ネットワークシステムとして以下のサービスを提供する。 ・庁内ポータル、グループウェア ・共有フォルダ CHAINS（Chiba Administrative Information Network System：千葉市行政情報ネットワークシステム)は、庁内ネットワークを中核として形成される電子市役所の基盤であり、市の内外における情報交換、庁内組織の壁を越えた情報共有及び市民、事業者、他自治体等との協働による質の高い行政運営を実現するための情報基盤として、市の情報化を推進していく役割を持っている。		
主な利用部署	全庁		

②監査の結果

監査をした範囲において報告すべき重要な事項は発見していない。

(3) 財務会計システム

①情報システムの概要

システムの管理部署	総務局情報統括部情報システム課	システムの導入時期	平成 4 年 4 月
処理業務の概要	共通業務、予算管理、歳入管理、歳出管理、歳入歳出外現金管理、債権者・債務者管理、資金管理、物品管理等の会計処理を行う。		
主な利用部署	全庁		

②「監査の結果」の対象となった契約

NO	契約書名	契約年月	契約形態	契約先
1	平成 22 年度千葉市財務会計システムの運用業務委託	平成 22 年 4 月	随意契約	株式会社 NTT データアイ

③監査の結果

ア　随意契約による委託業務の完了時等における見積りの妥当性の事後検証について（再掲）

【現状・問題点・リスク】

情報システム課では、平成 22 年度の財務会計システム運用業務委託の予定価格算出のため作成した積算内訳書には、業務を担当する SE 内訳別に作業内容と工数が記載されている。

一方、情報システム課では、委託業者と 3 ヶ月に 1 回程度定例会を実施し、委託業務における作業内容の報告を受けているが、積算根拠に記載された SE（システムエンジニア）内訳別に作業内容毎の実績工数は把握していない。

【意見】

業務委託を行う場合は、業務完了時等に作業が予定通り行われたかを検証するだけでなく、次回以降の委託時における見積りの精度向上のために、成果物の一部として作業内容や稼動時間明細等の業務の実施状況を示す資料を委託先から提出させる必要がある。

そして、その資料を基に稼動時間について予定と実績の差異分析を行うことにより、見積りの妥当性の事後検証を行う必要がある。

システム改修・運用・保守業務の人件費に係る見積額は、一般的には次の算式から計算される。

見積額 = システム改修・運用・保守業務に要する工数 × 工数単価

予定と実績の差異分析は、この算式にある工数の予定と実績を比較し、その差の原因を分析することが主なものとなる。例えば、開発規模や作業時間が予定を上回るといった場合には、何故、開発規模や作業時間が予定を上回ったかを分析し、次回の業務委託の際に、開発規模の見積りを精緻化する、効率よく作業ができないかといった検討を行うといったことが必要となる。

このように、業務完了時等に見積りの妥当性の事後検証を行い、次回の業務委託の際の見積りの精緻化、作業の効率化の参考とすることについては、ルール化する等により全庁的に共通した調達管理業務として定着させることが望まれる。

(4) 統合連携基盤システム

①情報システムの概要

システムの管理部署	総務局情報統括部情報システム課	システムの導入時期	平成 20 年 3 月
処理業務の概要	異なる情報システム間のデータの連携、複数の情報システムで共通使用する情報資産の集約化等の業務処理を行う。		
主な利用部署	本庁総務課・情報企画課		

②「監査の結果」の対象となった契約

NO	契約書名	契約年月	契約形態	契約先
1	千葉市統合連携基盤システム関連機器一式の賃貸借契約	平成 19 年 11 月	一般競争入札	NTT ファイナンス株式会社千葉支店

③監査の結果

ア　稼働中システムに係る業務委託に関する契約書、仕様書の保管について（再掲）

【現状・問題点・リスク】

情報システム課では、平成 19 年度の統合連携基盤システム設計開発業務委託に関する支出負担行為関係書の保存期間を千葉市公文書管理規則に基づき 3 年としていたため、同業務の契約書や仕様書は廃棄されている。

稼働中システムに係る業務委託に関する契約書、仕様書が保存されていない場合は、システムの改修や更改あるいはトラブル等が発生した場合に、権利関係等の契約条件やシステム仕様の内容が分からず、対応に支障が生じる可能性がある。

【意見】

千葉市公文書管理規則では、「予算の編成、執行及び管理に関するもの」及び「契約及び協定等に関するものでその効力を有する期間が3年以下のもの」の保存期間は、3年以上の期間を定めることとしている。この規則に従うと3年の保存期間は直ちに不当とはいえないが、稼働中システムに係る業務を適切に行うため、システムの導入時あるいは改修時の契約書及び仕様書等の調達行為に関する書類は、少なくともシステムが稼動している期間は保存する必要がある。

(5) 情報教育推進事業（新 Cabinet 統合システム）

①情報システムの概要

システムの管理部署	教育委員会事務局学校教育部教育センター	システムの導入時期	平成 23 年 2 月
処理業務の概要	・児童生徒の学習指導、学習データの保存の業務処理を行う。 ・児童生徒の成績データ等個人情報の取り扱いを行う。		
主な利用部署	市立小中学校、特別支援学校		

②「監査の結果」の対象となった契約

NO	契約書名	契約年月	契約形態	契約先
1	校内 LAN 整備に伴うサーバ一式他	平成 22 年 5 月	総合評価一般競争入札	富士通株式会社千葉支社
2	中学校校内 LAN システム等賃貸借	平成 22 年 11 月	一般競争入札	富士通リース株式会社
3	教育用コンピュータシステム賃貸借	平成 22 年 11 月	一般競争入札	富士通リース株式会社
4	ネットワーク拠点機器保守点検業務委託	平成 23 年 4 月	随意契約	富士通株式会社千葉支社

③監査の結果

ア　システム更新における経費節減効果の調査検討について

【現状・問題点・リスク】

千葉市教育委員会電子情報処理規程第 10 条では、大規模なシステム更新の際は、経費の節減効果を調査検討しなければならないとしている。平成 22 年度の教育用コンピ

ュータ及び中学校校内 LAN 用システムの導入において、電子計算機等の賃貸借に関する各協議書では、リース更新による賃借料について 20%程度の経費削減効果があるとしているが、その根拠が示されていない。

【意見】

リース更新による経費節減の効果があるとした場合は、その根拠を各協議書に示すことが望まれる。

(6) 福祉総合情報システム、保健医療・衛生情報システム

①情報システムの概要

＜福祉総合情報システム＞

システムの管理部署	保健福祉局保健福祉総務課	システムの導入時期	平成 14 年 6 月
処理業務の概要	各種手当の給付や支給品・貸与等の処理を行う。		
主な利用部署	本庁、保健福祉センター		

＜保健医療・衛生情報システム＞

システムの管理部署	保健福祉局保健福祉総務課	システムの導入時期	平成 7 年 4 月
処理業務の概要	各種受診券等の印刷、振込依頼等の一括処理を行う。		
主な利用部署	本庁、保健所、環境保健研究所、保健福祉センター		

②「監査の結果」の対象となった契約

＜福祉総合情報システム＞

NO	契約書名	契約年月	契約形態	契約先
1	千葉市福祉総合情報システム運用保守業務委託	平成 22 年 4 月	随意契約	株式会社富士通システムソリューションズ WebSERVEsmart 営業本部第四営業部
2	千葉市福祉総合情報システム磁気テープ保管業務委託	平成 22 年 4 月	随意契約（見積り合わせ）	エム・シー・エス株式会社

＜保健医療・衛生情報システム＞

NO	契約書名	契約年月	契約形態	契約先
1	千葉市保健医療･衛生情報システム運用保守業務委託	平成 22 年 4 月	随意契約	コムコ株式会社営業部
2	千葉市保健医療･衛生情報システム磁気テープ保管業務委託	平成 22 年 4 月	随意契約（見積り合わせ）	エム・シー・エス株式会社

③監査の結果

ア　契約時の再委託申請の承諾について

【現状・問題点・リスク】

平成 22 年度の福祉総合情報システム運用保守業務委託では、業務の一部を他の 3 社へ再委託している。

業務委託契約書第 11 条には、委託業者は委託業務のすべて又は一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならないが、あらかじめ千葉市の書面による承諾を得た場合は、この限りではない旨規定されている。

委託業者である株式会社富士通システムソリューションズ WebSERVEsmart 営業本部第四営業部は、同契約書の規定に基づき、再委託申請書を保健福祉総務課に提出したが、保健福祉総務課では、口頭により再委託の承諾を行ったものの再委託に関する承

諾書の作成を失念し、当委託先へ交付しなかった。

【意見】

平成 23 年度の委託業務においては、保健福祉総務課では委託先からの再委託申請に対して再委託承諾書を作成し、交付している。

今後も引き続き、契約書に記載された手続にもれが生じないよう留意し、再委託承諾書の作成・交付を確実に行う必要がある。

今後、契約書に記載された手続がもれる可能性があることから、再委託に係るチェックリストを作成する等により、作業もれを防ぐことを検討されたい。

イ　個人情報が収録されたバックアップデータの授受について

【現状・問題点・リスク】

福祉総合情報システム及び保健医療・衛生情報システムの運用保守業務として、個人情報等が含まれるデータのバックアップ作業が行われ、バックアップデータは、磁気テープに収録される。その後磁気テープは、遠隔地に一定期間保管される運用となっている。

データのバックアップ作業については、各システムの運用保守業務の委託先 2 社によってそれぞれ行われているが、磁気テープの保管業務については、運用保守業務の委託業者とは別の委託業者に委託され、磁気テープは外部の倉庫に保管される。バックアップ作業が行われ外部の倉庫に保管される際の磁気テープの受渡しは、委託先間によって行われている。

福祉総合情報システムの磁気テープの受渡しにおいては、契約書・仕様書に基づき「データ受払簿」によって“引渡し”と“受入れ”の証跡を各委託業者が記録しており、保健福祉総務課ではその結果を年に一度確認している。

一方、保健医療・衛生情報システムの磁気テープの受渡しにおいては、保健福祉総務課は月 1 回行われる定例報告会及びシステム運用保守業務委託の成果物であるシステム環境整備記録により確認していたが、契約書・仕様書に記載された「データ受払簿」は作成されていなかった。

磁気テープの受渡しに関し、「データ受払簿」等による確実な受渡しの手続がない、「データ受払簿」はあるが、保健福祉総務課は「データ受払簿」の記載内容を年 1 回しか確認しないといった管理状況では、データの紛失等のセキュリティ事故が生じかねず、また万一データの紛失等が生じた際は、責任の所在があいまいになる可能性がある。

【指摘事項】

個人情報等の重要性の高い情報の管理は、漏えいさせないよう厳格に行う必要がある。保健医療・衛生情報システムの業務委託において、個人情報が含まれるバックア

ップデータを収録した磁気テープの委託先間での授受は、契約書・仕様書の記載通り「データ受払簿」等を用いて正確に行う必要がある。

【意見】

福祉総合情報システム及び保健医療・衛生情報システムの業務委託について、委託業者を管理する保健福祉総務課では、委託業者間での磁気テープの授受が正確に行われているかについて月1回程度の頻度で確認することが望まれる。

(7) 国民健康保険オンラインシステム

①情報システムの概要

システムの管理部署	保健福祉局健康部健康保険課	システムの導入時期	昭和62年7月
処理業務の概要	資格の得喪、保険料の賦課徴収、保険料滞納者に対する催告等、給付等の業務処理を行う。		
主な利用部署	本庁健康保険課並びに区保険年金課、市民課及び市民センター並びに市税事務所		

②「監査の結果」の対象となった契約

NO	契約書名	契約年月	契約形態	契約先
1	国民健康保険システム収納管理機能改修業務委託	平成22年4月	随意契約	富士通株式会社千葉支社
2	住民情報系オンラインシステム用端末装置の保守委託	平成22年4月	随意契約	富士通株式会社千葉支社

③監査の結果

ア　随意契約による委託業務の契約時における見積りの妥当性の検証について（再掲）

【現状・問題点・リスク】

健康保険課では、平成22年度の国民健康保険システム収納管理機能改修業務委託の契約時に見積金額に対応する見積明細を徴収しておらず、契約金額の根拠が不透明な調達となっている。

【意見】

随意契約により委託されるシステムの改修・運用・保守業務については、契約時に委託先に対して作業毎の詳細内訳の提示を依頼し、作業内容や見積りの妥当性の検証

を行う必要がある。また、調達の公正性、透明性を確保するため、契約額に関する算定根拠が分かる資料を作成し、決裁書に添付する等により一定期間保管する必要がある。

このような契約時に作業内容や見積りの妥当性の検証を行い、検証に使用した資料を一定期間保管することについては、ルール化する等により全庁的に共通した調達管理業務として定着させることが望まれる。

イ　随意契約による委託業務の完了時等における見積りの妥当性の事後検証について（再掲）

【現状・問題点・リスク】

健康保険課では、平成 22 年度の国民健康保険システム収納管理機能改修業務については、業務が終了した際には、改修業務の委託業者から請求書が提出されたが、作業内容や作業別稼動時間明細等の業務の実施状況を示す資料は提出されていなかった。このため、委託業者が契約前に見積った予定稼働時間よりも実際の稼動時間が大きく乖離している場合に、その乖離に関する分析ができず、見積額の妥当性に対する事後の検証をすることができない。また、次年度以降に同様の業務を委託する際に、参考とする過年度の資料がないために、市は見積根拠の妥当性を検証することができず、見積りの精度を向上させることができない状況にある。

【意見】

業務委託を行う場合は、業務完了時等に作業が予定通り行われたかを検証するだけでなく、次回以降の委託時における見積りの精度向上のために、成果物の一部として作業内容や稼動時間明細等の業務の実施状況を示す資料を委託先から提出させる必要がある。

そして、その資料を基に稼動時間について予定と実績の差異分析を行うことにより、見積りの妥当性の事後検証を行う必要がある。

システム改修・運用・保守業務の人件費に係る見積額は、一般的には次の算式から計算される。

見積額 = システム改修・運用・保守業務に要する工数 × 工数単価

予定と実績の差異分析は、この算式にある工数の予定と実績を比較し、その差の原因を分析することが主なものとなる。例えば、開発規模や作業時間が予定を上回るといった場合には、何故、開発規模や作業時間が予定を上回ったかを分析し、次回の業務委託の際に、開発規模の見積りを精緻化する、効率よく作業ができないかといった検討を行うといったことが必要となる。

このように、業務完了時等に見積りの妥当性の事後検証を行い、次回の業務委託の

際の見積りの精緻化、作業の効率化の参考とすることについては、ルール化する等により全庁的に共通した調達管理業務として定着させることが望まれる。

ウ　成果物の著作権に関する権利・義務関係について

【現状・問題点・リスク】

平成 22 年度の国民健康保険システム収納管理機能改修業務委託契約書には、プログラム等の成果物の著作権に関する権利・義務関係が明記されていない。

成果物の著作権に関する権利・義務関係を明確にしないと、システム更改等を行う際に、開発や改修を行っている業者のみとしか、契約が行えなくなる可能性がある。

【意見】

契約書やあるいは仕様書に成果物の著作権に関する権利・義務関係を明記し、市が開発したシステムを自由に利用、改変する権利を持つことにより、システム更改が必要な際に、現行の開発業者に依存せざるを得ない状況を避けることが望まれる。

エ　稼働中システムに係る業務委託に関する契約書、仕様書の保管について（再掲）

【現状・問題点・リスク】

健康保険課では、平成 22 年度の国民健康保険システム収納管理機能改修業務委託に関する支出負担行為伺書には、当文書の保存期間は 3 年と記載されている。

稼働中システムに係る業務委託に関する契約書、仕様書が保存されていない場合は、システムの改修や更改あるいはトラブル等が発生した場合に、権利関係等の契約条件やシステム仕様の内容が分からず、対応に支障が生じる可能性がある。

【意見】

千葉市公文書管理規則では、「予算の編成、執行及び管理に関するもの」及び「契約及び協定等に関するものでその効力を有する期間が 3 年以下のもの」の保存期間は、3 年以上の期間を定めることとしている。この規則に従うと 3 年の保存期間は直ちに不当とはいえないが、稼働中システムに係る業務を適切に行うため、システムの導入時あるいは改修時の契約書及び仕様書等の調達行為に関する書類は、少なくともシステムが稼動している期間は保存する必要がある。

オ　契約書の記載誤りについて

【現状・問題点・リスク】

健康保険課では、平成 22 年度の住民情報系オンラインシステム用端末装置保守委託において、健康保険課で作成した保守要領を契約書に添付し委託業者である富士通株式会社と保守委託契約を締結している。

契約書においては、委託者である千葉市を甲、受託者を乙として表記しているが、

契約書に添付されている保守要領には、以下の通り一部項目につき、千葉市を乙、受託者を甲としている条項があり、権利義務関係が逆になっているものが見受けられた。

・第 4 条（問題解決支援）
・第 5 条（訪問修理）
・第 6 条（定期保守）
・第 7 条（情報提供）
・第 8 条（保守に対する協力）

第 4 条～第 8 条は、保守業務の具体的な内容を記載したものであり、委託業者の業務に瑕疵が生じた場合に保守要領に基づいた責任追及が行えない可能性がある。

【指摘事項】

契約書と保守要領に記載された内容を見直し、甲乙間の権利義務関係の記述に誤りが生じていないかを確認すると共に、当該保守要領は課の雛形をベースに作成されているので、雛形自体の不備に関しても検証を行う必要がある。

(8) 住民記録オンラインシステム

①情報システムの概要

システムの管理部署	市民局市民部区政課	システムの導入時期	昭和 62 年 2 月
処理業務の概要	住民基本台帳を電子データ化し、市民異動、証明書発行等の業務処理を行う。		
主な利用部署	本庁区政課・住宅整備課、区市民課・保険年金課・市民センター・連絡所、保健福祉センター、学事課、選挙管理委員会		

②「監査の結果」の対象となった契約

NO	契約書名	契約年月	契約形態	契約先
1	住民記録オンラインシステム用端末機等賃貸借契約	平成 22 年 4 月	一般競争入札	富士通リース株式会社
2	外国人台帳整備等住民記録オンラインシステムほか設計改修業務委託	平成 22 年 7 月	随意契約	富士通株式会社千葉支社

③監査の結果

ア　契約額決定の際の見積りの基礎となる SE 単価の設定について

【現状・問題点・リスク】

平成 22 年度の外国人台帳整備等住民記録オンラインシステムの改修については、随意契約により富士通株式会社に委託されている。契約額の積算については、作業見積時間に単価を掛けて計算される。その単価は、作業区分により 2 種類設定されている。

具体的な単価は、プログラミング設計を除く設計作業、工程レビュー、全体スケジュール立案、業務間調整等を行う SE(A)と、プログラム設計作業、プログラミング、テスト作業等を行う SE(B)の 2 種類である。

一般的には、プログラミング、テスト作業は、PG（プログラマー）の業務であり、PG より単価が高い SE(システムエンジニア）が行う業務とはいえない。業務内容に見合った単価が設定されず、契約額がその分高くなっていると思われる。

【意見】

調達金額を積算する場合は、作業内容に応じた単価を設定し、作業見積時間に単価を掛けて計算することが望まれる。単価については、例えば、プログラミング設計を除く設計作業、工程レビュー、全体スケジュール立案、業務間調整等を行う PM（プロジェクトマネージャー）、プログラムの設計作業を行う SE(システムエンジニア）、プログラミングやテスト作業を行う PG（プログラマー）等に細分化することが考えられる。

(9) 住民基本台帳ネットワークシステム

①情報システムの概要

システムの管理部署	市民局市民部区政課	システムの導入時期	平成 14 年 1 月
処理業務の概要	住民基本台帳を基礎に本人確認情報（氏名、性別、生年月日、住所）と住民個人を単位とする全国共通のコード（住民票コード）を導入し、官公庁等での申請行為にかかわる本人確認や市町村・都道府県の区域を越えた住民票の写しの交付、転入転出の特例等の処理を行う。		
主な利用部署	本庁区政課、区市民課・市民センター・連絡所		

②監査の結果

監査をした範囲において報告すべき重要な事項は発見していない。

(10) 青葉病院情報システム

①情報システムの概要

システムの管理部署	病院局市立青葉病院事務局	システムの導入時期	平成 22 年 5 月
処理業務の概要	電子カルテ、オーダー管理、医事会計の処理を行う。		
主な利用部署	青葉病院		

②監査の結果

監査をした範囲において報告すべき重要な事項は発見していない。

(11) 海浜病院情報システム

①情報システムの概要

システムの管理部署	病院局市立海浜病院事務局	システムの導入時期	平成 21 年 5 月
処理業務の概要	電子カルテ、オーダー管理、医事会計の処理を行う。		
主な利用部署	海浜病院		

②「監査の結果」の対象となった契約

NO	契約書名	契約年月	契約形態	契約先
1	病院情報システム運用管理業務委託	平成 21 年 3 月	指名競争入札	シーデーシー情報システム株式会社

③監査の結果

ア　指名競争入札における同一の親会社を持つ関連会社の指名について

【現状・問題点・リスク】

海浜病院は、病院情報システム運用管理業務委託に関する指名競争入札を平成 20 年度に実施し、5 社（ちばぎんコンピューターサービス株式会社、シーデーシー情報システム株式会社、株式会社富士通エフサス、株式会社富士通システムソリューションズ、大崎コンピュータエンヂニアリング）を指名したが、そのうち 2 社（株式会社富士通エフサス、株式会社富士通システムソリューションズ）は同一の親会社を持つ関連会社であった。株式会社富士通エフサス及び株式会社富士通システムソリューションズは、富士通株式会社から株式の 100%出資を受けている。

指名競争入札において、同一の親会社を持つ関連会社が含まれていることは、競争

原理が働かず、公平な入札を妨げる可能性がある。

【意見】

入札においては関係会社の入札を禁じている地方自治体が多く見られるが、千葉市においてはそのような規則が定められていない。市が業者を指名して行う指名競争入札においては、他の入札参加者との関係において公平性を担保する必要があることから、資本関係の有無を確認し、資本関係のある会社を指名しないようにすることを検討することが望まれる。

(12) 図書館システム

①情報システムの概要

システムの管理部署	教育委員会事務局生涯学習部中央図書館管理課	システムの導入時期	平成 19 年 3 月
処理業務の概要	図書館資料の登録・検索・予約・貸出・返却、各種帳票や自動出納書庫との連携等、図書館業務を行う。また、音声自動応答電話・E メール・FAX により予約した資料が用意できた旨の通知を行う。利用者はインターネット（パソコン・携帯）・館内資料検索機（OPAC）で資料の検索・予約・利用状況の確認・貸出期限の延長のほか、メールアドレスの登録・変更等ができる。		
主な利用部署	中央図書館等 35 ヶ所		

②「監査の結果」の対象となった契約

NO	契約書名	契約年月	契約形態	契約先
1	千葉市図書館新図書館システム開発委託業務契約	平成 18 年 8 月	一般競争入札（WTO）	日本電気株式会社千葉支店
2	千葉市図書館システム機器等賃貸借契約	平成 18 年 12 月	一般競争入札（WTO）	NEC リース株式会社千葉支店
3	千葉市図書館システム運用管理業務委託契約	平成 22 年 4 月	随意契約	日本電気株式会社千葉支社
4	千葉市図書館システム保守管理業務委託契約	平成 22 年 4 月	随意契約	日本電気株式会社千葉支社

③監査の結果

ア　関連のある一連の調達を行う場合の入札について

【現状・問題点・リスク】

中央図書館は、新図書館システム開発委託に関する一般競争入札を平成 18 年度に実施した。4 社が参加した入札の結果、予定価格 72,380 千円を大きく下回る 1,130 千円で日本電気株式会社が落札した。他の 3 社の入札価格は、富士通株式会社が 180,000 千円、NTT データクリエイション株式会社が 380,000 千円、株式会社大崎コンピュータエンヂニアリングが 190,000 千円であり、日本電気株式会社は他社と比較すると 100 分の１以下の金額であった。

中央図書館は、低価格による入札の審査を行ったが、次の理由から「契約の内容に適合した履行がなされないおそれはない」と判断した。

【契約の内容に適合した履行がなされないおそれはないと判断した理由】

(1)　新図書館システムの開発にあたっては、他市の構築実績、他市での開発中実績のある入札者が保有するソフトウェアを可能な限り活用し、その設計・製造に要する費用を削減。

(2) 他市のシステムの構築により豊富な経験とノウハウを有するシステムエンジニアを投入し、徹底した工程管理を行うことにより、設計・製造・テスト等各工程における作業の効率化を図り、開発に要する費用を低減。

また、日本電気株式会社は、開発委託業務の完了後に随意契約により保守管理業務や運用管理業務を受注した。平成 22 年度においては、保守管理業務委託は 10,059 千円、運用管理業務委託は 25,200 千円の契約金額であった。中央図書館が運用管理業務の委託先として随意契約で日本電気株式会社を選んだ理由は、「当該業者は、図書館システムの納入業者で、当該システムの著作権を有しており、他の者では適切なシステムの運用が困難なため」としている。

一方、平成 18 年度には新図書館システム開発委託業務に関連し、新図書館システム機器等の賃貸借に関する一般競争入札を行った。入札案件の発注仕様書には、アプリケーションが動作するためのハードウェア仕様（CPU、ディスク、メモリ等）及びソフトウェア仕様（OS、データベースソフト、アプリケーションサーバ、運用管理ソフトウェア、業務アプリケーション）が記載されている。

運用管理ソフトウェアの欄には、「ESMPRO/AutomaticRunningControllerVer3.1 同等の機能を有し、自動運転制御の設定を投入すること（ソフトウェアは、納入機器一覧表の提出により承認を得た指定の製品を納入すること。）」と日本電気株式会社の具体的なソフトウェアの製品名が記載されていた。

入札においては、NEC リース株式会社（現 NEC キャピタルソリューション）と日本電

子計算機株式会社の 2 社が入札し、NEC リース株式会社が 14,714,000 円/月（税抜）（５年で総額 926,982,000 円）で落札した。2 社とも入札時に日本電気株式会社製のハードウェアを前提としており、落札した NEC リース株式会社は、日本電気株式会社製のハードウェアを納入した。

【意見】

こうした新システム調達時において、システム稼働後に必要となる保守管理業務や運用管理業務等について、技術的な観点からシステム開発業者に委託することは十分考えられる。さらに、本件のようにシステム稼働がシステム開発業者製のハードウェアやソフトウェアに依存することが想定される調達では、個々に調達した場合、システム開発を行った業者が有利となることは否めず、公平・公正な入札を阻害するおそれがある。そのため、こうした関連のある一連の調達を行う場合は、ライフサイクル全般を考慮した総合評価一般競争入札とすることを検討することが望まれる。

イ　入札参加企業から提出される資料の確認について

【現状・問題点・リスク】

平成 18 年度の新図書館システム機器等の賃貸借に関する一般競争入札案件においては、NEC リース株式会社（現 NEC キャピタルソリューション）と日本電子計算機株式会社の 2 社が入札した。

2 社が入札前に市に提出した機能証明書の添付資料（「納入機器一覧」サーバ、クライアント PC、ネットワーク機器、プリンター）は、機器の種類及び数量とも全て同一の内容であった。

【意見】

今後、入札前に複数の入札参加企業から提出される資料が全く同一の内容であるような場合は、当該企業に資料の作成方法等を確認の上、必要に応じて契約担当課と協議することが望まれる。

ウ　契約の対象となるシステム機器等の明細について

【現状・問題点・リスク】

「千葉市図書館システム機器等賃貸借契約書」の第 2 条に「別紙記載のシステム機器等を借り受けるものとする」と記載があるが、別紙が添付されていない。

契約の対象となるシステム機器等が明確になっていないと、リース資産が特定できず、賃貸借期間におけるリース資産の適切な管理が行えない。賃貸借期間終了後の返却時に返却対象となる資産について千葉市と NEC リース株式会社の間に認識の違いが発生するリスクがある。

【指摘事項】

契約の対象となるシステム機器等の明細は、リース資産の適切な管理のために契約書に添付し保存する必要がある。

エ　随意契約による委託業務の完了時等における見積りの妥当性の事後検証について（再掲）

【現状・問題点・リスク】

中央図書館管理課では、図書館システム保守管理業務委託及び図書館システム運用管理業務委託については、ともに定例的な業務に加え、市からの要望の他、様々な事案に対する対応や作業を実施しており、毎月の実際の作業量に変動がある。そのため年間の上限の作業量を定め、その範囲で作業を委託し、支払については、毎月の作業量ではなく、年間の作業量を毎月に平準化して行っている。しかしながら、年間の作業量が不明確であり、毎月の作業内容の報告はあるものの、作業量が報告されておらず、作業量が契約に見合ったものであるとの確認が取れていない。

【意見】

今後は、契約時の総作業量の積算を明確にするとともに、受託業者に対し毎月の作業量の報告を求め、年間の作業量についても把握し、作業量が契約に見合ったものであるかどうかの検証を行うことが望まれる。

また、業務委託を行う場合は、業務完了時等に作業が予定通り行われたかを検証するだけでなく、次回以降の委託時における見積りの精度向上のために、成果物の一部として作業内容や稼動時間明細等の業務の実施状況を示す資料を委託先から提出させる必要がある。

そして、その資料を基に稼動時間について予定と実績の差異分析を行うことにより、見積りの妥当性の事後検証を行う必要がある。

システム改修・運用・保守業務の人件費に係る見積額は、一般的には次の算式から計算される。

見積額 ＝ システム改修・運用・保守業務に要する工数 × 工数単価

予定と実績の差異分析は、この算式にある工数の予定と実績を比較し、その差の原因を分析することが主なものとなる。例えば、開発規模や作業時間が予定を上回るといった場合には、何故、開発規模や作業時間が予定を上回ったかを分析し、次回の業務委託の際に、開発規模の見積りを精緻化する、効率よく作業ができないかといった検討を行うといったことが必要となる。

このように、業務完了時等に見積りの妥当性の事後検証を行い、次回の業務委託の

際の見積りの精緻化、作業の効率化の参考とすることについては、ルール化する等により全庁的に共通した調達管理業務として定着させることが望まれる。

(13) 税務システム

①情報システムの概要

システムの管理部署	財政局税務部税制課	システムの導入時期	平成 18 年 1 月
処理業務の概要	法人市民税・固定資産税（償却資産）・個人市県民税（給与支払報告書）・事業所税の電子申告の受付を行う。		
主な利用部署	本庁税制課・納税管理課・課税管理課、市税事務所、市税出張所		

②監査の結果

監査をした範囲において報告すべき重要な事項は発見していない。

(14) コンビニエンスストア収納代行業務

①情報システムの概要

システムの管理部署	財政局税務部納税管理課	システムの導入時期	平成 18 年 4 月
処理業務の概要	市税及び国民健康保険料のコンビニエンスストアでの収納代行業務を行う。		
主な利用部署	－		

②「監査の結果」の対象となった契約

NO	契約書名	契約年月	契約形態	契約先
1	H17 年度コンビニエンスストア収納に係る準備業務委託	平成 17 年 10 月	企画案競技方式	UFJ ニコス（日本信販）株式会社
2	H21 年度コンビニエンスストア収納業務委託	平成 21 年 4 月	随意契約	三菱 UFJ ニコス株式会社
3	H22 年度コンビニエンスストア収納業務委託	平成 22 年 4 月	随意契約	三菱 UFJ ニコス株式会社

③監査の結果

ア　手数料単価変更の際の経緯及び理由の明確化について

【現状・問題点・リスク】

平成 18 年度の実施に向け、平成 17 年度にコンビニエンスストア収納代行業務の委託業者の選定を企画案競技方式（総合評価方式）で行い、UFJ ニコス株式会社が月額基本料を 10,000 円（税抜き）、取り扱い手数料単価を 53 円（税抜き）で提案し選定された。

平成 18 年度以降も引き続き、UFJ ニコス株式会社と随意契約で収納代行業務を委託しているが、平成 21 年度からは手数料単価を 53 円から 55 円に値上げした。このときに起案した「市税及び国民健康保険料のコンビニエンスストア収納業務委託について（施行決定）」には、手数料単価を 53 円から 55 円に値上げする理由が記載されていない。

単価の値上げについては、三菱 UFJ ニコス株式会社（H19.4.1UFJ ニコス株式会社から商号変更）より値上げの申し出があり、納税管理課で検討した経緯がある。三菱 UFJ ニコス株式会社より「単価が 53 円では利益が出ない」「他の政令指定都市と同様の 55 円でお願いしたい」との申し出があり、納税管理課は他の政令指定都市の状況を調査した。その結果、政令指定都市の手数料単価の平均が 54.1 円であること、千葉市と同規模の政令指定都市の単価がそれぞれ 54.5 円､55.0 円であることを確認した。そして、収納代行業者が変更になった場合、高額なシステム改修費がかかり、運用開始までに相当な期間（約 1 年間）が要ることから、手数料単価が大きく下がらない限り、現在の収納代行業者と随意契約をした方が経費が少なく済むため、55 円の単価は止むなしと判断していた。

【意見】

手数料単価の変更が契約金額の変更になるため、「市税及び国民健康保険料のコンビニエンスストア収納業務委託について（施行決定）」に手数料単価の変更の経緯及び理由を記載することが望まれる。

(15) 電子納品保管管理システム

①情報システムの概要

システムの管理部署	建設局土木部技術管理課	システムの導入時期	平成 22 年 3 月
処理業務の概要	電子納品された工事及び業務委託の最終成果の一元管理を行う。		
主な利用部署	本庁、事業所の工事及び業務委託担当課		

②監査の結果

監査をした範囲において報告すべき重要な事項は発見していない。

(16) 文書管理システム

①情報システムの概要

システムの管理部署	総務局総務部総務課	システムの導入時期	平成 20 年 3 月
処理業務の概要	文書の収受、起案、決裁、供覧保存、廃棄等の文書処理を行う。		
主な利用部署	保育所、小学校及び中学校等を除く全庁		

②「監査の結果」の対象となった契約

NO	契約書名	契約年月	契約形態	契約先
1	千葉市文書管理システム　システム機器等賃借契約	平成 20 年 3 月	一般競争入札	NEC リース株式会社
2	千葉市文書管理システム運用管理業務委託	平成 22 年 4 月	随意契約	日本電気株式会社
3	千葉市文書管理システムパッケージソフトの賃貸借契約	平成 22 年 4 月	随意契約	日本電気株式会社

③監査の結果

ア　稼働中システムに係る業務委託に関する契約書、仕様書の保管について（再掲）

【現状・問題点・リスク】

総務課では、文書管理システムは現在稼動中であるが、平成 19 年度の千葉市文書管理システム設計・開発業務委託に関する入札調書、起案用紙、契約書等を含む決裁文書の原本が残されていない。ただし、コピーは残されていた。

稼働中システムに係る業務委託に関する契約書、仕様書が保存されていない場合は、システムの改修や更改あるいはトラブル等が発生した場合に、権利関係等の契約条件やシステム仕様の内容が分からず、対応に支障が生じる可能性がある。

【意見】

千葉市公文書管理規則では、「予算の編成、執行及び管理に関するもの」及び「契約及び協定等に関するものでその効力を有する期間が 3 年以下のもの」の保存期間は、3 年以上の期間を定めることとしている。この規則に従うと 3 年の保存期間は直ちに不当とはいえないが、稼働中システムに係る業務を適切に行うため、システムの導入時

あるいは改修時の契約書及び仕様書等の調達行為に関する書類は、少なくともシステムが稼動している期間は保存する必要がある。

イ　パッケージソフトウェア導入における調達仕様について

【現状・問題点・リスク】

平成19年度における文書管理システムの設計・開発に関する委託業務は、日本電気株式会社、富士通株式会社、東芝ソリューション株式会社の3社が一般競争入札の競争参加の申し込みを行い、日本電気株式会社が51,345,000円で落札した。平成20年度の「千葉市文書管理システム運用保守業務委託」（支出額28,035,000円）における、パッケージソフトウェアのライセンス・保守に相当する費用は、8,783,397円であった。

一般競争入札時の調達仕様書には、「本委託の範囲は、本仕様書に規程する本システムの機能等を実現するために必要な設計・開発業務とする。」、「ハードウェア及びOS等の基本ソフトウェアは、別途調達する。」と記載されていたが、パッケージソフトの導入に関する説明や使用料の支払についての記載はなかった。一方で、総務課の説明によれば、「システム稼働予定までの期間、導入にあたって許容される予算額等から、パッケージソフトウェアにカスタマイズを加える方法による入札を前提としたもの」とのことであった。

本入札は、使用料が調達仕様書に盛り込まれず、入札の対象範囲に含まれていないため、入札者がパッケージソフトウェアの導入費用やカスタマイズ費用を実際にかかる費用よりも安い金額で見積り、使用料でその分の元をとろうと考えて安価な金額で落札することも可能な仕様内容であったと考えられる。また、導入やカスタマイズの費用に使用料を加えた合計金額として一番低額な入札者がいたとしても、落札できない可能性もあったと考えられる。

このように、パッケージソフトウェアの導入を前提とした入札の場合は、導入やカスタマイズの費用だけでなく使用料も対象としないと、公平な競争が行われず、無駄な支出を余儀なくされる可能性があると考える。

【意見】

将来、パッケージソフトウェア導入を前提とした、千葉市文書管理システムの設計開発業務委託の入札を行うことになった場合は、パッケージソフトウェアの導入やカスタマイズ費用に加え、想定する耐用年数分の使用料を含めた総額を前提とした入札を行う必要がある。

4.　情報セキュリティに対する各論

(1) 情報セキュリティ全般

①監査の結果

ア　情報セキュリティ委員会の運営に関する事務マニュアルの作成について

【現状・問題点・リスク】

千葉市情報セキュリティ対策基準（以下「対策基準」という。）では、情報セキュリティ委員会における報告事項、承認事項等について定めている。

情報セキュリティ委員会への報告事項は、下記の通りである。

・情報セキュリティ研修の実績
・情報セキュリティ監査結果及び対応計画
・自己点検の結果及び是正措置の内容

また、情報セキュリティ委員会の承認事項は、下記の通りである。

・情報セキュリティ監査計画

また、情報セキュリティ委員会が実施する事項は、下記の通りである。

・情報セキュリティ対策の実効性評価
・対策基準の改正等

情報セキュリティ委員会は、平成 19 年度に開催された以降は平成 22 年度まで開催されなかったが、平成 23 年度からは毎年開催することとした。平成 23 年度の委員会の開催概要は次の通りである。

【平成 23 年度】
・開催日：平成 23 年 6 月 1 日
・議題：情報セキュリティ監査計画について
・報告事項：平成 22 年度情報セキュリティ監査の実績について
　　平成 22 年度情報セキュリティ研修の実績について
　　情報セキュリティポリシーの一部改正について

【意見】

千葉市は人口 96 万人を擁する政令指定都市であり、個人情報等の大量の情報を庁内で扱うことから、委員会の開催による情報セキュリティに関する連絡及び調整、重要事項の審議等は重要であると考える。

情報セキュリティ委員会が定期的に開催されること、対策基準に定める報告事項及

び承認事項がもれなく議題として取り上げられることを確実にするために、情報セキュリティ委員会の具体的な運営に関する事務マニュアルを作成することが望まれる。

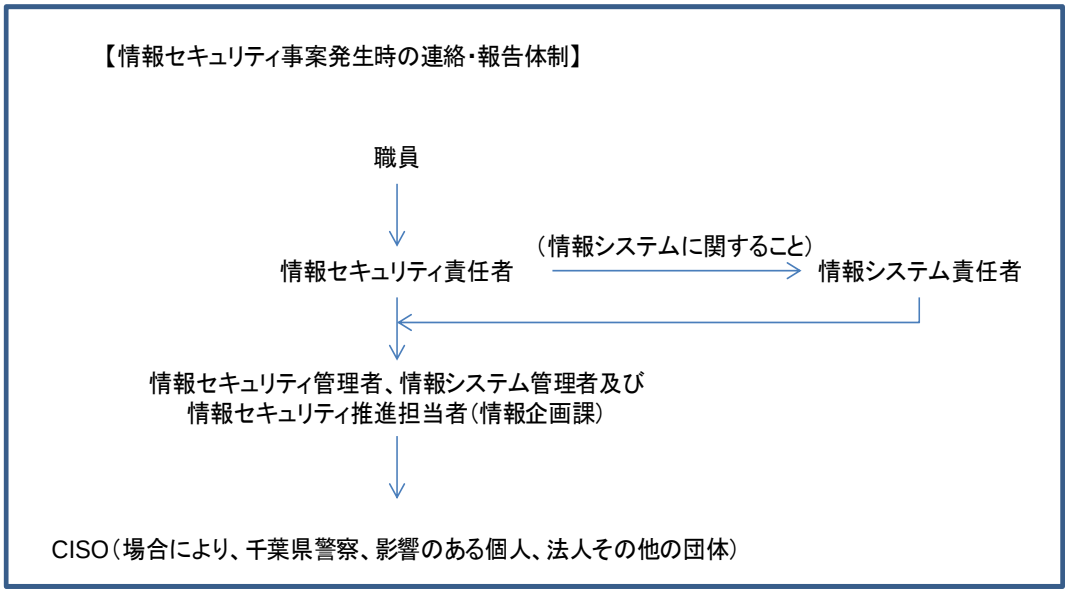
なお、事務マニュアル作成の際は、以下に関する事項を参考とされたい。

・委員会の事務局担当部署
・委員会の開催頻度、開催時期
・委員会の報告、承認事項である情報セキュリティ研修、情報セキュリティ監査の計画、実績報告等に関する具体的な内容の例

イ　情報セキュリティ侵害事案発生時の連絡・報告体制の徹底について

【現状・問題点・リスク】

対策基準では、情報セキュリティが侵害される事案が発生した場合における連絡体制を次のように定めている。



平成 22 年度に実施した情報セキュリティ責任者研修では、情報セキュリティが侵害される事案が発生した場合の連絡体制についての説明がなかった。

また、平成 22 年度の情報セキュリティ責任者研修時に実施した情報セキュリティ自己点検シート（情報セキュリティ責任者用）の回答によると、事故及び障害が発生した場合の連絡先を知らないといった回答が散見された。

・「情報セキュリティに関する事故及び障害が発生した場合の連絡先を知っていますか」という質問に対し、「いいえ」と回答している。

情報セキュリティが侵害される事案が発生した場合の連絡・報告体制が情報セキュリティ責任者に徹底していないと、連絡や報告がもれ、組織的な対応が図られない可

能性がある。
また、情報企画課が情報セキュリティの侵害される事案を網羅的に把握できなくなり、基本方針や対策基準の適切な見直しができない可能性がある。

【意見】
情報セキュリティが侵害される事案が発生した場合の連絡・報告体制を情報セキュリティ責任者が理解することを目的として、情報セキュリティ研修テキストに連絡・報告体制を記載し、研修において説明することが望まれる。

ウ　一般職員に対する情報セキュリティポリシーの周知について
【現状・問題点・リスク】
対策基準では、職員を対象とした情報セキュリティ研修について定めている。情報企画課は、情報セキュリティ責任者に対する情報セキュリティ研修を実施し、情報セキュリティ責任者が一般職員に対する情報セキュリティポリシーの周知を行うよう指導している。

平成22年度の情報セキュリティ責任者研修時に実施した情報セキュリティ自己点検シート（情報セキュリティ責任者用）の回答は下記の状況である。
・コメント欄にはアンケート回答者が実施している職員の指導方法についての記述があるが、「（職員の指導は）口頭で実施する」、「各課の実施手順書を用いて行っている」等各課でのやり方は統一されていない。
・「情報セキュリティ実施手順の格付け結果に基づいた情報資産の取り扱いを行うよう職員に指導していますか」という問いに対し、「いいえ」との回答が散見される。

一般職員に対する情報セキュリティポリシーの周知は、講師となる情報セキュリティ責任者によってやり方や内容に統一性がなく、所属によっては周知状況に差があるのが現状であると思われる。

【意見】
職員の情報セキュリティに対する理解度の向上は、組織の情報セキュリティを高める上で重要な管理事項であると考えられる。
情報セキュリティ責任者に対する情報セキュリティ研修では、情報セキュリティ責任者が実施する周知の方法を具体的に指導することが望まれる。
・情報セキュリティポリシーを周知すべき職員（職員、非常勤職員等）
・周知方法（全庁的に共通する事項については、情報企画課が作成したガイドブックや研修資料を利用する、部門固有の事項については、各課作成実施手順書を利

用する等）

エ　情報セキュリティ監査指摘事項への対応について

【現状・問題点・リスク】

「情報セキュリティ監査指摘事項への対応について（報告）」（決裁：平成 19 年 12 月 6 日）における監査指摘事項のうち、長期にわたり対応がとられていない事項がある。

また、対策基準では、監査指摘事項について他部門においても同種の課題及び問題点がある可能性が高く、かつ緊急に同種の課題及び問題があることを確認する必要があると判断した場合には、他の部門に対しても同種の課題及び問題点の有無を確認する旨を定めている。

平成 22 年度情報セキュリティ監査の結果、あるシステムについてセキュリティパッチ適用作業は行われていないとの指摘があったが、平成 23 年度 8 月時点で、他のシステムについてもセキュリティパッチ適用作業は行われておらず、平成 22 年度情報セキュリティ監査で指摘された事項と同様の状況が存在している。

情報セキュリティパッチ適用作業の不備に関して、他部署に同様の不備がないかを確認する指示は出されておらず、監査指摘事項が全庁的に共有されていない。

【意見】

情報セキュリティ監査指摘事項が長期にわたり調整事項となっており解決していない状況は、セキュリティインシデントの発生可能性を高めると思われるため、速やかに改善策の提示を指導することが必要である。

なお、技術、予算等の制約上早急には対応できない監査指摘事項については、その理由、対応策及び対応できる時期を明確にするよう指導し、長期にわたり対応がなされない状況になることをできる限り防ぐことが望まれる。

また、監査を受けた部門以外の部門においても同種の課題及び問題点があると思われる監査指摘事項については、情報セキュリティ教育の研修内容とする、自己点検の項目とする等、全庁的に共有することが望まれる。

オ　情報セキュリティの自己点検について

【現状・問題点・リスク】

対策基準では、情報セキュリティ管理者及び情報システム管理者による情報セキュリティ対策の実施状況に対する定期的な自己点検及びCISOへの自己点検結果及び是正措置内容の報告並びにCISOによる自己点検結果の情報セキュリティ委員会への報告について定めている。

平成 21 年度については自己点検を実施した実績は確認できなかったが、平成 22 年

度は自己点検が実施されていた。その状況は、下記の通りである。

【情報セキュリティ管理者が実施する自己点検の状況】

(1) 情報セキュリティ管理者が行う自己点検については、情報企画課主催の研修時に情報セキュリティ自己点検シート及びアンケートを用いて行われているが、自己点検の集計・分析は行われておらず、情報セキュリティ委員会へも報告されていない。

(2) 情報セキュリティ責任者用の自己点検の結果を確認したところ、下記のような対策基準を理解していないと思われる回答が散見された。

・「情報セキュリティに関する事故及び障害が発生した場合の連絡先を知っていますか」という質問に対し「いいえ」と回答している。もしくは連絡先を誤っている。

・情報セキュリティ実施手順の格付け結果に基づいた情報資産の取り扱いを行うよう職員に指導していますか」という質問に対し、「いいえ」と回答している。

【情報システム管理者が実施する自己点検の状況】

(1) 情報システム管理者が行う自己点検を実施した実績は確認できなかった。

(2) 情報システム管理者が実施する自己点検結果を取りまとめる部署が必要であると考えられるが、取りまとめる部署が情報システム管理者に認識されていない。

【意見】

対策基準によると、情報セキュリティ対策の実施状況に対する自己点検は、情報セキュリティ管理者及び情報システム管理者が自主的に行うものとされているが、より実効性を高めるため、情報企画課は下記の対策を取ることが望まれる。

・情報セキュリティ管理者及び情報システム管理者に対して、年 1 回自己点検を実施するよう指示を行う。

・自己点検の実施を指示する際には、自己点検に関する実施手順を定め、自己点検シートの提示等、具体的な実施方法を周知する。

・自己点検結果を集計・分析し、情報セキュリティ対策の実効性の評価や対策基準の周知状況の確認を行う。

(2) 財務会計システム

①監査の結果

ア　財務会計システムの所管部署について

【現状・問題点・リスク】

財務会計システムの所管部署が定まっていない状況ではあったが、対策基準に基づき実施手順書の策定が必要であることから、システムの機器賃貸借及び外部業者への運用業務委託監理を行ってきた情報システム課において、暫定的に実施手順書を策定した。

しかし、本来財務会計システムのデータ等の管理は所管部署で管理すべきであるため、所管部署を定めるべく調整を続けているところであり、実施手順書の見直しはされていない。そのため、現時点では、情報システム管理者として総務局長、情報システム責任者として情報システム課長が担っている。

財務会計システムに関する実施手順書は平成 18 年 10 月に策定された。その後、平成 20 年 10 月に対策基準が改正されたことに伴い実施手順書も改正する必要があったが、現在も改正されていない。

なお、平成 23 年度中に財務会計システムの所管部署を定めるべく、現在関係部署間で調整が続けられているとのことである。

【意見】

財務会計システムについては、所管部署が定まっていないことから、早急に所管部署を定め、対策基準に基づき実施手順書を改正し、同基準との乖離が生じないようにすることが望まれる。

(3) 住民情報系システム

①監査の結果

ア　ログを用いたアクセス状況の分析、報告について

【現状・問題点・リスク】

対策基準では、情報システムで取り扱う情報資産の格付けを考慮し、必要に応じて異常な運用等の監視を行うこと、監視の結果を記録したデータについては 3 か月以上保管することと定めている。

住民情報系システムの運用、保守及び開発業務に係るホストコンピュータへのアクセスに関するログは取得しているが、実施手順書に定められている 3 か月毎にアクセス状況及び所見を取りまとめ、情報システム課長への報告は行われていない。

【意見】

実施手順書に定められている報告に関する運用を検討することが望まれる。

(4) 千葉市行政情報ネットワークシステム（CHAINS）

①監査の結果

監査をした範囲において報告すべき重要な事項は発見していない。

以上