

情報政策について

平成29年度予算特別委員会（平成29年3月13日）

情報政策についてお伺いしたいと思います。

情報政策、先ほどヒト・モノ・カネ・情報の中で、情報というのは実は蓄積してるものだから、情報というのはもう物すごく価値のあるものなんですということをお話ししました。しかしながら、その情報をシステムとして持って、そのシステムがちゃんと稼働してないとやはりいろいろと市民生活に影響があらうかと思うんです。今、情報政策部というのが情報を管理しておりますが、広島市の情報政策部が管理しているシステム、実はここにこれは平成20年の9月にできました広島市情報システムの高度化基本方針というのがあって、それに基づいてさまざまな施策を展開されておられると思うんですが、広島市が持っておるシステムですね、システムというのは、一体全体どれぐらいあるのか、教えてもらえますか。

◎三島 情報システム課長 広島市全体のシステム数でございます。現在、本市には住民記録、市税などの基幹系システム、庶務事務システムなど、庁内LANパソコンから使用するシステム、その他の個別システムを合わせて116のシステムがございます。

◆三宅 委員 今、116のシステムがあるというふうに言われました。この、もう今からですけども、8年前ぐらいにできた広島市情報システムの高度化基本方針を見ますと、基盤となるシステムと庁内LAN、今、御説明いただきました、そして、個別のシステムというのがあるんです。この情報政策部が管理しておるのは、恐らくこの基盤のシステムと庁内LANのシステムだろうというふうに思うわけです。これを見ればわかります、個別のシステムはそれぞれの局にあたりとかしますから。この高度化基本方針を見ますと、例えば経費を節減しましょうとか、あるいはワンストップサービスを実現しようというふうに書いてあるわけです。このときには、豊田麻子さんという方がCIOで入っておられて、それでこの計画をつくられたわけですが、ちょっとこれ発通してませんが、聞いてみたいと思うのでちょっと聞くんですが、今、広島市にCIOっていらっしゃるんですか。

◎鈴木 情報政策課長 現在、本市のCIOは、企画総務局長が兼務をしております。

◆三宅 委員 企画総務局長さんがCIOなんですね。じゃあ、PMOは情報政策部長。

◎鈴木 情報政策課長 委員御案内のとおり、PMOは情報政策部そのものがPMOでございます、そのトップの部長がその長ということになります。

◆三宅 委員 CIOは企画総務局長さんで、PMO、つまりそれを実行する部隊が情報政策部ということなんです、この高度化基本方針の中には、あの当時、CIOができたときには経費が節減できるのだと力強く言っておられたわけです。経費の節減とか、市民の立場から見ればワンストップで行政サービスが受けられるようにしようと

いうことを目標にされたわけなんですけど、今、情報政策部やっておられて、これらは実現されたのかどうか、あるいはそのようになっておるのかどうか、お聞かせください。

◎三島 情報システム課長 本市では、御案内のとおり、高度化基本方針を策定しまして、平成 21 年度から平成 25 年度までの 5 年間にわたって基幹系情報システムの再構築に取り組んでまいりました。再構築に当たりましては、目指すべき行政サービスの行政事務のあり方として、行政手続等のオンライン化の推進、市民の利便性向上のためのワンストップサービスの導入、行政事務の効率化の実現等を掲げて、それまでの大型汎用機による一括処理方式から、標準化された技術を用いたサーバー方式のシステムに再構築いたしました。

その結果、行政事務の効率化の面でございますが、標準的な技術を採用し、住民記録や市税等のシステム単位に 10 年間の長期契約で個別調達したことにより、競争原理が働いて複数の事業者の参入が実現し、運用コストが大幅に削減できました。具体的には、それまでの運用コストが年間で約 16 億 3000 万円かかっていたのに対し、再構築後は約 8 億 7000 万円となり、再構築経費の約 48 億円を差し引いても 10 年間で約 27 億円の経費削減効果が見込まれます。

また、市民の利便性向上に関しましては、市税等のコンビニでの支払い、それから住民票の写し等のコンビニでの交付を実現しております。また、システム間連携による他システムからの情報の利用が可能となり、所得証明書等の添付の省略などが実現可能な市民サービスの向上に向けた基盤づくりができていますものと考えております。

◆三宅 委員 今の御答弁を聞きますと、基本的にはいいようにできておりますというお話だと思うんです。いいようにできておるといことなんですけど、ここ最近では少し少なくなりましたが、いろいろなシステムエラーといいますか、例えば市民の皆さんの市税の誤送付であったりとか、あるいはいろんなシステム上のトラブルというものがあるのがここ数年、時々出てまいりますね。そういったシステムエラーという言い方をしたら格好いいんですが、簡単にいうと、それが手元に届いた方々、市民の方々から見れば、大変失礼であるし、あるいは市役所の信用失墜にもつながる。あるいは、もしくは受け取った方々に対しては大変御迷惑をおかけするということがぼちぼち出ております。これらについて、情報政策部としてはどういうふうにご考えておられますか。

◎三島 情報システム課長 システムエラーにつきましては、市民の方に多大な御迷惑をおかけするものであり、あってはならないことと考えております。

これまでに発生したシステムエラーを分析したところ、システムの改修上のエラーとシステムの運用上のエラーとがございます。システムの改修上のエラーの原因としては、制度改正等の内容を仕様書に正しく記載していなかったことなどにより誤ったプログラムになったこと。そして、テスト結果の確認不足によりこうした誤りが発見できなかったことが挙げられます。また、システムの運用上のエラーの原因としては、例えば納付の確認処理をする前に督促状を作成するなど、業務の処理手順が誤っていたこと。そして、処理結

果の確認不足によりこうした誤りを発見できなかったことが挙げられます。

このようなシステムエラーを防止するため、平成 27 年 2 月から業務システムの開発・改修、運用を担当する職員等を対象にした研修を 23 回実施し、正しいシステムの改修や運用の仕方について指導しています。これまでに平成 26 年度は、本庁の業務主管課のシステム担当者向けに 1 回、平成 27 年度は、本庁の業務主管課システム担当者向けに 2 回、区役所の業務担当者向けに 8 回、今年度は、本庁の業務主管課のシステム担当者向けに 3 回、区役所の業務担当者向けに 8 回、さらに、業務システムの管理・監督者向けに 1 回実施し、これまでに延べ 867 名が受講しました。

また、職員の異動があっても、継続して円滑なシステム改修や運用を行う必要があることから、システムの改修の手引を情報政策部で作成し、各主管課に提供しているほか、各課が策定している事務手引が制度改正等を踏まえた最新のものになっているか、再点検するよう指導しています。

今後も引き続きシステムエラーの防止に向けてしっかりと対応していきたいと考えています。

◆三宅 委員

対応しておるということですね。今現在はそういった問題が顕在化しておりません。顕在化しておりませんが、やはりこのシステムエラーというものは、人間がやることだからしょうがないよねとはならない。やはりそれはゼロにせにゃいけんという非常に重たい問題があるんだろうと思うんですよ。人がやることですからミスもありますがなということではだめなわけであって、絶対にミスを起こさないようにするためにはどうすべきかということをごろから考えておかねばならないというふうに思うわけです。

わかりやすく言いますと、例えば今、社会保障に関する国の政策というのはさまざまなメニューが毎年のように改正案、あるいは基準が変わるとか、いろんなことが変わってまいります。国の政策が変わる、制度が変わることによって、それらの対応ってどうなるんだろうかと。例えばシステムの対応ってというのはどうなるんだろうかということが出てくるわけですね。例えば私がこの間、定例議会で世帯の所得ってどこを開いても出てこないという話をしましたが、世帯の所得で出さにゃいけん、いわゆる補助とか助成というのも実はあります、広島市の中にも。

それらのシステムってあるんですが、例えば国の制度が変わるときって大体ですが、例えば厚生労働省が医療関係で制度を変えとなると、医療保険課長さんを全員呼んで、国が、課長研修を厚生労働省でやられます。そのときに、こういう制度改正になりますということを伝えられます。伝えられた後に、そのシステムではこういうふうにこのシステムを使ってください、国ではこういうシステムをつくりましたと。そのシステムをパッケージごと渡されることもあると思います、大きな制度改正の場合は。そのパッケージが来て、それをそのまま使ったら、恐らく多分そんなにシステムエラーは起こりません。

しかしながら、例えば広島市が政策的に、先ほどの統計の話じゃありませんが、全国的

な部分で見ればそうなんだけれども、広島市の状況を見ると、例えばここの所得制限は国の所得制限よりも1段階低くしとこうと、あるいは1段階上げておこうとかいうことを考えるときに、いわゆる広島型のパッケージに変えるときに、大抵ミスは起こるといふふうに聞いております。その点については、どう考えておられますか。

◎三島 情報システム課長 パッケージシステムでございます。パッケージシステムを本市の業務に合うようにカスタマイズする際、委員おっしゃいましたように独自の何かをする、あるいは他システムの、例えば市税の情報を取り込むタイミングでありますとか、そういったことでカスタマイズする際に、カスタマイズに必要となる本市の業務内容を正しく仕様書に記載してなかった、あるいは不明瞭であったなどが原因でシステムエラーが発生する可能性がございます。このようなシステムエラーを防止するため、先ほど御説明したとおり、業務システムの管理者や担当者に対する研修等を実施しています。

さらに、基幹系システムやその他支援が必要なシステムの構築・改修において、企画、仕様書作成、テストなどの各段階で、情報システム課が業務主管課と一緒にシステム業者との協議を行うなど、システム構築・改修が確実に進むよう、支援を行っています。

今後も引き続きシステムエラーの防止に向けてしっかりと対応していきたいと考えています。

◆三宅 委員 広島市用に変えた場合にはミスが起こりやすいということがありましたし、今、答弁を聞きますと、例えばシステムとシステムで連携する場合、こういうときにいわゆるミスが起こりやすくなるということがございますね。このたびこの質問をするに当たって契約部に行きまして、各年度ごとの情報システムのいわゆる契約情報を、過去10年間にわたってちょっとざあっと私、見ました。さまざまな企業が書いてありますよ、いろんなシステムによってね。書いてあるんですが、いわゆる個別に発注することによって経費を削減するのだということを先ほど言われましたから、確かに個別に発注されております。それはそれで結構なことなんですが、いわゆる公平な入札、あるいは公正な入札ということで大変結構かもしれませんが、一つ言えるのは、例えば市税のシステムがあって、もう一個、こっち側に住民基本台帳システムがある。これを連携しなくちゃいけないときは、これって両方とも基盤システムですから、基盤システムに基盤システムを連携するのはそんなに難しくございません。しかしながら、例えばこれが市内LANで国民健康保険のシステムに行くと、これと住民基本台帳のシステム、もしくは税のシステムと連携しようとした場合、このそれぞれの会社の基盤のシステムと、この連携の基盤のシステムが違った場合、これでミスが起こることっていうのはよくある話でございます。

つまり、何が言いたいかというと、恐らくシステム全体として管理が多分今はできていないだろうというふうに思うんです。管理ができていないというのはどういうことかという、基本的には、昔はこれほとんどが1社がやってました。それを、1社がやってたものを分割発注したほうが経費の節減になる、これはこれで結構なことですからいいんで

すよ、やってください。ただ、ミスを絶対ゼロにせにゃいけんということは、このシステムとシステムがつながるところというものは、同じ部分でいわゆる横串にしていけないと、何が原因でそれになったのかというのは、先ほど課長さんが答弁されたように、改修でなかったのか、運用でなかったのか、それは後になって判明することですが、その瞬間にはわかりません。わからないから、大体局長さんとかが謝らねばならないということが起こります。謝って済む問題かという、それは御迷惑かけるのは市民の皆様ですから、それは謝って済む問題ではありません。ということはそれらの部分を、この高度化基本方針は平成20年につくりました。これから新しいものというものは、今できておりますか、できておりませんか。

◎三島 情報システム課長 新しいものというものは、次期システムに向かったのことでと思いますけど、それはまだできておりません。

◆三宅 委員 このシステムの契約というものは、1年の単年契約ではございませんよね。基本的には5年とか、あるいは10年とかという契約になります。そうしますと、例えば今、それぞれが単独で5年とか10年の契約を、それぞれの業者さんと広島市は結んでおられます。今、私が言ったことを実現しようと思うと、その契約期間の満了を待ってからじゃないと、そういう連携の部分を高度化していこうというのは難しいというふうに思うわけですが、どう思われますか。

◎三島 情報システム課長 今回の契約というものは、平成35年度までの10年間の契約となっております。これを根本的に変えるのは、その次の36年度からの新システムになるかと思いますが、それまでにはしっかり検討してまいりますけども、今のシステムの仕組みでいいますと、システムごとに発注しましたので、異なったシステム業者がシステム運用を行っております。そのシステム間をスムーズに連携させるために共通基盤という共通の仕組みをつくっております。それによって今は行っている状況でございます。

◆三宅 委員 今言われたのは、それぞれの会社別々だけど共通基盤があるから何とかなっとるのですよというようなお話ですよ。私が思うのは、やっぱり情報政策部というのはPMOでしょ。広島市の情報をつかさどる、情報システムをつかさどる、いわゆる実行の部隊と言ったらいけません、その部分ですよ。そこに全ての情報が集まってくるわけですから、その部分がやはりすぐにわかるようにしておかなきゃいけないと思うわけですよ。共通基盤があるから大丈夫かっていうと、それはやっぱりシステムエラーは共通基盤があっても起きてるところはあるわけですから。じゃあ、それが運用だったのか改修だったのかっていうのは後でわかりますが、それらの部分っていうのはやはり今後考えておいたほうがいいなというふうに思います。

今は個別的に全部やっておりますが、横串にやっていかないと、例えばこれから先、いろんな情報システムって出てきますよ、今から、今後ね。出てきたときに、それらがどういうふうなことできるかということを考えたときには、この高度化方針も平成28年度ぐらいまで、その実施報告書というのも実はホームページに発表されてます。こういうふう

にできました、昔懐かしい晴れマークとか曇りマークとか雨マークとかついてますよ、昔の行政評価のマークがね。それは長くもう見るのがなくなりましたが、ここにはまだ使われとるんだと、この間、見て思いましたが、実際にそういったことってやっぱり情報の世界というのはわかりにくいし、例えばシステムに8億7000万使っとるんだってって言われたら、何にそんなにお金がかかるんじやろと、素朴に思うわけですよ。昔は16億だったんですから安うなりましたよねって、でも、まだ8億かかるとるんですよと。かといって、じゃあ、そのシステムを全部やめて、昔の台帳、ああ、あそこの台帳持ってきてくれえというようなことはできないじゃないですか。ということは、そういう部分をやっぱり管理している情報政策部だからこそ、そういったシステムの改修とか、あるいは今後のあり方とかってというのはしっかり考えていただきたいなというふうに思いまして、質問しております。

実は、先ほど、今、課長さんが言われました、今の基盤システムは平成35年までです。10年契約ですから、平成26年からいわゆる基盤システムは契約してるわけですが、それ以前も別のところで契約しておりました。基盤のシステム、いわゆる市税システム、住基ネットシステムは、今現在、データセンターというところの民間に一括発注されております。大体契約金額でいえば10年間で8億9000万ぐらい、前の会社も8億9000万ぐらいですが。このデータセンター、前のところから今のところに移りました。このデータセンターが、ちょっと私も、どこにデータセンターがあるというのは実は秘密でございまして、どこにあるかは皆さん知らないことになっておりますが、私は一応ちょっと見に行かせていただいたんです。そのときにちょっと気をつけてほしいなと思ったことがあったんで、最後にお聞きしておこうと思うんですけども、いわゆる災害時、地震とか津波とか、あるいは土砂災害とか、そういう災害時においてもそのデータセンターというのは守っておかねばなりませんね、当然でございます。市民の皆さんのさまざまなデータがそこに運用されてるわけですから、守らなければなりません。今のデータセンターというのは、いわゆる耐震性とか、津波が来たときに大丈夫とか、そういったものはクリアしてらっしゃるかどうか、お答えください。

◎三島 情報システム課長 データセンターの耐震性でございます。耐震診断書の写しの提出を受けておまして、震度6強の耐震性能を有し、震度7の地震に対しても建物が倒壊せずに耐えられる強度を保有していると説明を受けております。

また、津波対策についてでございますが、南海トラフ大地震発生時のデータセンターへの津波が、広島県の予測によると最大で地表から2.02メートルとなっておりますが、二重の防水壁等により地表から3.61メートルまで防御しております。

また、システムのサーバーは、その建物の3階、地表から8.1メートルの高さに設置しておりますので、津波による被害を防ぐことができます。

◆三宅 委員 きょうは、ヒト・モノ・カネ・情報の中で、情報のことを中心にやりました。人の話もしましたが、情報というのは本当に皆さんが扱っておられ

る、日ごろ使っているデータとか情報というのは、一般企業から見たらお金を出して買うようなものです。例えばベネッセコーポレーションで個人情報が流出しました。あれもお金で買われてました。個人情報というのは売買されます。そして、その個人情報を広島市内中で一番持っているのは広島市役所でございます。ですから、それらの情報を一生懸命活用していい政策をつくることも同時に大事ですし、それらの情報が一切表に出ないように、それらの情報が漏えいするようなことがないようにしなければならないということを最後に申し上げて、私の質問を終わります。