

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
第二 2 区の基本方針の進捗状況			
(1)新しい取組方針の策定について【P14】			
1	○「今後の情報システムに関する取組方針」を平成25年2月に策定し、その後4～5年の間隔で新しい取組方針を策定する予定であったが、策定されないまま現在に至っている。 ○総務省の「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」により、自治体の情報システムの標準化・共通化を図る等、区の情報システムに多大な影響を与えることから、令和4年度中に全庁的な方針を作成する予定とのことである。	○区としての方向性を明確にするうえで、「今後の情報システムに関する取組方針」を数年毎に見直すことは必要不可欠と考える。 ○情報システム課が考えているとおり、早急に全庁的な取組方針を明確にし、その後進捗状況に応じて定期的に更新し、遅滞なく適切に対応していくべきである。	・取組の方向性について大きな変更がなかったため、計画期間満了後も考え方を準用して適用してきたところであり、マイナンバー制度開始に伴う業務システムの改修や、国の方針に則りブラウザ仮想化システムやメール無害化システムの導入、都区市町村情報セキュリティクラウドへの接続等を適宜行い、必要なシステム導入・更新を計画的に実施してきた。 ・令和2年度に国から自治体DX推進計画が示されたことを踏まえ、全庁的なDX推進の取組方針を早期に作成し、対応していく。
(2)他自治体等とのシステムの共同利用について【P15】			
2	○電子申請・電子調達システムは他自治体と共同利用しているが、それ以外は進んでいない。 ○自治体DX推進計画により、令和7年度までに自治体の情報システムの標準化を推進することとなっている。	○自治体DX推進計画により令和7年度までに自治体の情報システムの標準化を推進することとなり、区の情報システムの標準化についても、遅滞なく適切に対応していくべきである。 ○標準化を進めるにあたり、区民サービスの質を落とすことなく、事務の効率化や経費削減等に寄与するのであれば、他自治体等との共同利用も検討すべきである。	・令和7年度までに自治体DX推進計画に基づき、情報システムの標準化を推進することとなり、国から随時示される情報をもとに標準化に向けて検討を進めているところである。引き続き、適切に情報システムの標準化を進める。 ・また、システムの共同利用については、現在東京都の全自治体で電子申請システムや電子調達システム、情報セキュリティクラウドを共同利用しており、新たに、被災者生活再建支援システムの共同利用を検討している。その他のシステムでは、施設予約システムや図書館システムの共同化検討を特別区全体で検討したものの工数や費用の問題で実現しなかった経緯もある。共同利用について、令和7年度までの情報システムの標準化とあわせて検討する必要がある、現在23区全体でその可能性について検討しているところである。
(3)ICT-BCPについて【P15】			
3	○ICT-BCPは平成23年12月に策定し、平成24年に大規模実施対応編と水害対応編を追加し、平成29年に情報セキュリティに関する統一的な窓口の記載を追加した。 ○BCP内の各章において事前対策が記載されており、一部対応済となっているが、未だ対応済となっていないものが散見されており、当初の記載から見直していないため、済となっていないものがある。 ○計画見直しの章において、常に最新の状況を反映した計画となるよう計画見直しチェックシートにより毎年度点検し、その結果を踏まえて是正措置を講ずるとともに、適宜計画全般に見直しを行うとされている。しかし、組織変更等に伴う修正は行っているが、チェックシートによる点検までは行っていない。 ○主な情報システムの優先度の考え方等の資料編について、直近での見直しが出来ておらず、修正すべき点もあるとのことである。また、優先度が高いシステムについては、災害時の事業者の対応方法を双方で確認しているが、明文化していない。	○ICT部門の業務継続のための計画であるICT-BCPについては、資料編・様式編も含めて早急に見直し、定期的に更新していくべきである。 ○事前対策として記載されているものが対策済であるかは非常に重要であると考えられるため、事前対策が対策済であるか改めて確認すべきである。なお、新たに事前対策として必要なものがあれば追加する、不要なものは削除するといった見直しを随時行うことも必須である。 ○常に最新の状況を反映した計画としておくことが重要であるため、毎年チェックシートによる点検を行い、その証跡を残しておくべきである。 ○資料編についても早急に見直すとともに、災害時の対応方法についても確認が出来ている内容を明文化しておくべきである。 ○本庁舎の自家発電装置の稼働時間が約38時間と記載されているが、現在約72時間の確保が出来ているため、ICT-BCPを早急に更新すべきである。	・これまで水害対応や新型インフルエンザのパンデミック対応など、社会全体としてのリスクは踏まえてICT-BCPの修正を行ってきたが、区の情報システムへ個別対策を講じるための見直しが不足していた面がある。 ・令和4年度上半期中にICT-BCPを区の情報システムの現状を踏まえて毎年の点検が適切に行えるようにを見直し、これに基づき、各システムで点検を実施する。 ・また、情報システムを取り巻く状況に変化があった場合、随時ICT-BCPを見直していく。

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
	い。		
(4)実践的な訓練の実施について【P16】			
4	○ＩＣＴ－ＢＣＰに記載されている４つの訓練計画のうち、机上訓練と初動訓練は実施している。平成３０年度には情報システム課のみで実施したが、令和３年度中に情報システム課を含めたＣＳＩＲＴを構成する部署で訓練を実施予定である。 ○災害用伝言版、災害時伝言ダイヤルを問題なく利用できるか等を確認する緊急連絡・安否確認訓練は、ＩＣＴ－ＢＣＰの訓練としては実施していない。 ○システム復旧手順確認訓練は、システム調達や更改の際に復元テストを実施しているが、本番環境での復元テストの実施方法やタイミングが問題であるため、システム本稼働後は実施していない。 ○情報セキュリティ監査の実際にシステムが使えなくなった時の復旧までの対応訓練・リハーサルを図上訓練でもいいので実施すべきという指摘について、令和３年１２月の災害対策本部訓練において全てのシステムが停止する想定で実施した。	○大規模地震等の自然災害がいつ起きてもおかしくない状況であり、新型コロナウイルス感染症の影響も少なからず受けている状況を踏まえ、ＩＣＴ－ＢＣＰの実践的な訓練は必要不可欠である。ＩＣＴ－ＢＣＰの訓練計画に記載されている項目や情報セキュリティ監査で指摘されている項目について、原則として訓練を実施すべきである。 ○本番環境でのシステム復旧手順確認訓練は実施方法や日時等の問題で実施せず、システム調達・更改時に実施する復元テストにより代替させている点について、一定の理由により訓練を代替させる場合はその旨をＩＣＴ－ＢＣＰへ記載しておくべきである。 ○訓練を実施して確認された問題点は、対応策を実施し、ＩＣＴ－ＢＣＰを更新していくべきである。	・令和４年３月１５日に、ＣＳＩＲＴを構成する情報システム課、広報課、生活安全課が参加する訓練を実施した。 ・緊急連絡・安否確認訓練については、全庁的に運用している安否確認システム「すぐメール」を活用し、災対訓練やＪアラート試験放送時に訓練を実施している。 ・システム復旧手順確認訓練については、日々更新されるバックアップデータの監視を行い、いつでも復旧できる体制を整備しているが、システム本稼働後に本番環境で復旧訓練を行うことは難しいため、代替手段として復旧手順を定期的に確認し、担当者間の引継を適切に行うようにする。 ・全システムが停止する想定での対応訓練については、令和３年１２月の災対訓練において、災害情報システムを活用し、全システムが停止する想定で全庁的にシナリオを作成し、訓練を実施した。 ・訓練の方法については、令和４年度上半期中に行うＩＣＴ－ＢＣＰの見直し時に現状に則した内容に改めるとともに、訓練実施で確認された問題点について対応策を検討し、ＩＣＴ－ＢＣＰに反映していく。
(5)システム障害等に関する台帳の作成について【P17】			
5	○システム障害や外部からの不正アクセス、ウィルス感染等による障害に関する発生、対応等について、保守事業者からの報告書で把握・管理している。しかし、それらをまとめた台帳は作成していない。	○軽微な障害等は不要と考えるが、比較的影響が大きい障害等については、内容・発生・原因・実施した対策・今後の予防策等を一覧表にまとめた台帳を整備・運用し、将来の障害発生に備えるべきである。	・各情報システムの管理課において、障害の発生やそれに対する対応方法等は保守事業者から報告を受け把握・管理しているとともに、毎年実施しているシステム評価において、全庁のシステム障害発生状況を収集しており、内容は把握しているが、一覧にはしていない。 ・令和４年度にシステム導入ガイドラインを見直し、障害発生状況の台帳整備について定め、早期に整備する。
(6)教育関係の都区市町村情報セキュリティクラウドへの接続について【P17】			
6	○都区市町村情報セキュリティクラウド(都及び区市町村のインターネットを介した通信を集約し、メールやウェブ閲覧を安全に行うために必要な機器や設備を統合したシステム)を利用することで、インターネット通信時のセキュリティ水準を確保・維持するとともに、不正な通信の早期検知、対策の実施により被害の拡大防止を図っている。 ○平成２７年度から総務省の方針で原則都区市町村セキュリティクラウドへ接続することとなっているが、教育関係のネットワークを接続するかは任意で、現状接続していない。	○教育ネットワーク内の校務支援システムにおいて児童・生徒の個人情報を取扱っているため、安全性確保の観点から、教育ネットワークも都区市町村セキュリティクラウドへの接続を検討すべきである。	・平成２７年度の総務省通知「自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化」では、教育ネットワークの都区市町村情報セキュリティクラウドへの接続は任意であり、インターネット分離の対象外であるとされている。 ・教育ネットワークの中で児童、生徒の個人情報を取り扱う校務支援システムは、既に様々なセキュリティ対策を施し、適切に個人情報保護が図られており、令和４年度に実施するシステム更改時にインターネット環境から分離する予定のため、更にセキュリティ対策が強化される予定である。 ・今後、教育ネットワーク全体の見直し時等において、情報セキュリティの最新動向を踏まえ、費用対効果も含め、都区市町村情報セキュリティクラウドへの接続の必要性について検討していく。

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
(7) コピー用紙の削減等について【P17】			
7	○カラーの出力枚数が多い部署の内容確認を行うとともに、情報セキュリティ監査の指摘を受けて令和3年度より個人別使用枚数をログで把握するようにしている。 ○タブレットPCを導入し、ペーパーレス会議等を試行実施するなど、少しずつ進めている。	○カラーの出力枚数が多い部署や個人的に出力枚数が多い職員がいる部署に対して、定期的に上長に報告し、上長から課員へ出来る限り削減に努めるよう指導するなどして、削減に努めるべきである。 ○ペーパーレス会議を広げることもコピー用紙の削減につながるため、実施の幅を広げるべきである。	・ログの分析によりカラー出力枚数を把握した後、出力枚数が増加している所属に対してヒアリングを行い、印刷目的を確認するとともに、印刷基準を遵守するよう指導している。 ・ペーパーレス会議については、令和3年度に会議室等に無線LANを敷設し、実施する環境を整備するとともに、一部の会議ではタブレットPCを活用して、ペーパーレス会議を行っている。 ・今後も、出力枚数の多い部署の所属長に通知文を発出し、所属職員への指導を依頼する取組や、タブレットPCを活用した会議の拡大、全庁的に利用できるペーパーレスシステムの導入検討、令和4年度更改予定のグループウェアに簡易的な申請、決裁ができる機能を追加するなどしてペーパーレス化を促進し、紙の使用枚数の削減に努めていく。
(8) ICTリテラシーの向上について【P17】			
8	○ICTリテラシーは全庁的に向上を図る必要があるが、すぐに向上するものではないため、継続的に取り組んでいく必要がある重要な課題であると認識している。 ○ICTスキル向上に関する研修や情報システム調達アドバイザーによる時流に沿ったテーマの研修、情報セキュリティ監査人によるセミナーを実施している。 ○各課でICT推進員を選出しているが、各課の情報機器に係る対応が主で、役割強化が課題である。 ○ICTを活用した全庁的な知識、知恵等（ナレッジ）をグループウェア上に情報サイトを作り共有化を図る等の検討をしているが、実行できていない。 ○システムエンジニアの経験を有する職員を効果的に配置するほか、情報システム課で実務を経験した職員を業務系システムのある業務主管課に異動させ業務システムを担当させるなどICT人材の活用・育成を図っているが、確立されたものにはなっていない。また、ICT専門職を採用し業務主管課のシステム担当を順番に異動するといった方法も考えられるが、短期的には専門家へ業務委託し、区全体のICTリテラシーの向上を目指すのが一番考えられる方法である。	○厚労省「平成29年度基礎的ITリテラシーの習得カリキュラムに関する調査報告書」より「①ITトップ人材、②各事業における中核的IT人材、③全てのビジネスパーソンに分け、それぞれのスキルとしては①先端IT技術、②ITカ×各事業分野専門性、③基礎的ITリテラシーが必要である」に、区の状況をあてはめると「①情報システム課、②各システム担当者もしくはICT推進員、③それ以外の区職員」といったイメージになり、それぞれに沿った研修制度等を確立し、毎年度実施していくことが必要である。 ○例えばグループウェア上にQA形式で全庁的に役立つICTを活用した知識や知恵等（ナレッジ）を公開し、区職員が随意更新していくサイトを設け情報の共有化を図る等、早急に共有方法を確立すべきである。 ○IT人材の育成・採用等は、人事制度にも絡む重要な課題であるが、情報システム課で実務を経験して業務系システムを有する部署へ異動し業務システムを担当する流れを確立する、ICT専門職を採用する、情報システム課の体制充実を図る、専門家へ業務委託し区全体のリテラシー向上を目指す、区職員がICTに関する資格を取得した場合に何らかのインセンティブを与える等、複数の方法から取り得る方法を検討・選択し、実行に移すことが望まれる。	・現在もそれぞれの職層や職務に合わせて地方公共団体情報システム機構等の外部専門機関が実施する研修や庁内研修、eラーニング研修等、様々な種類や手法を組み合わせる研修を実施している。引き続き、職層に合わせて、DX推進の視点も含めた必要な研修を実施していく。 ・現在はグループウェア上に「よくある質問集」というサイトを設け、問合せの多い質問のQ&Aを掲載しているがあまり活用されていない。改めて周知を図るとともに、利用されていない原因を分析し、効率的に全庁でICTに関する知識等を共有する。 ・令和4年度より、情報システムの標準化、行政手続のオンライン化等、デジタル化推進のために、情報システム課をデジタル推進課に改称し、人員体制を強化した。また、DX推進において中核的IT人材となるICT推進員についても、今後自治体DXを推進していくにあたっての役割をより明確にして、令和4年度からデジタル推進員として見直しを行った。職層や役割に合った研修の実施やグループウェアでの知識の共有等も合わせて実施することで、組織全体のICTリテラシーの向上を図り、DXを推進していく。
(9) 行政のデジタル化、AIやRPA等の新しい技術の活用について【P18】			
9	○これまで保育園の入園審査業務へのAI導入や特別定額給付金支給業務へのAI-OCRの活用、職員の福利厚生等に係る事務へのRPA導入等、順次実施しており、今後も引き続き導入可能な業務の検討を行っている。	○特に区民・事業者のニーズの高い申請については、区民サービスの向上、業務の効率化等の観点から電子申請等の行政のデジタル化を積極的に進めていくべきである。 ○AI、RPA、AI-OCR等の新しい技術の活用についても、区民サービスの向上、業務の効率化等に寄与するのであれば、積極的に活用すべきである。また、実際に導入した事	・昨年度の包括外部監査の指摘を踏まえて、電子申請の積極的活用を全庁に呼びかけ、実際に電子申請可能な手続が増加し、行政手続のオンライン化を拡充してきたところである。また、令和3年11月には関係部課長をメンバーとしたオンライン化推進会議を開催し、オンライン化の必要性の周知や実施すべき点を明確化した。国からも「自治体DX推進計

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
		例を全庁で情報共有し、他の業務も転用できるかどうか検討すべきである。 ○今後一層進むと予想されるＤＸについて、総務企画課や情報システム課等の主要部署によるプロジェクトチームや専門的部署を立ち上げ、対応していくべきである。	画」が示され、令和３年９月に「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が施行されたことから、行政手続の積極的なオンライン化が求められているため、定期的にオンライン化推進会議を開催し情報共有を図るなどして、全庁的に行政手続のオンライン化を一層拡充していく。 - 令和２年度から窓口職場を中心に取り組んでいるＢＰＲにおいて、ＡＩやＲＰＡを活用することで業務の効率化を図ることができる業務の洗い出しを行ったほか、既にＲＰＡを導入した部署によるＲＰＡ説明会を実施するなどして、全庁で活用に向けた取組を行っており、今後も全庁的に活用を推進していく。 - 令和４年度より、情報システムの標準化、行政手続のオンライン化等、デジタル化推進のために、情報システム課もデジタル推進課に改称し、人員体制を強化した。
(１０)テレワークシステム、Ｗｅｂ会議システムの導入について【P18】			
10	○新型コロナウイルス感染症が拡大している中であっても業務を継続し、また職員のワーク・ライフ・バランスの向上を図るために、令和３年７月末にテレワークシステムの試行導入し、業務に適合できるかどうか等を確認した上で、セキュリティの高いテレワーク環境の整備を行った。あわせて在宅勤務に係る規程も整備し、現在１００台規模の端末を導入済みである。 ○Ｗｅｂ会議システムは国や都、関係団体等の会議で利用する頻度が高いが、区民や事業者とのやりとりにおいても活用している。なお情報セキュリティ対策基準では個人情報のやりとりは不可となっているが、実際にやりとりしていないかの確認は現状出来ていない。	○新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止や、職員のワーク・ライフ・バランスの向上にもつながると考えられるため、テレワークを一時の事象（制度）で終わらせないよう、継続的にテレワークができるような体制整備、業務フローの確立が必要である。 ○Ｗｅｂ会議システムで実際に個人情報のやりとりをしていないかの確認を早急に行うとともに、個人情報漏洩しないようＷｅｂ会議システムのセキュリティの強化等を検討すべきである。	- 在宅勤務実施要領に基づき、実施可能な所管においてテレワークを実施しており、引き続き感染拡大防止やワーク・ライフ・バランスの向上のためにテレワークを推進する。 - Ｗｅｂ会議システムは庁内ＬＡＮとは切り離されたネットワーク環境で構築しており、専用端末を貸し出す形で運用しているため、庁内ＬＡＮから個人情報が漏洩することはない。また、Ｗｅｂ会議システム自体も通信を暗号化しており、米国やＥＵの安全基準を満たしているため、安全性も問題はないものと認識している。あわせて、全庁利用開始時に個人情報や機密情報のやりとりを行わないよう周知しているが、一方で会話の中で発生する個人情報については、一般の電話と同様に職員個人が注意すべき点であり、物理的・技術的対策は難しい。Ｗｅｂ会議システムのセキュリティ対策を既に講じているが、引き続き必要に応じて強化するとともに、職員に対する運用上の注意点の周知を徹底する。
第二 ３ 過去３年間のシステム開発費・運用保守費の実績の状況			
(１)過去のシステム開発費・運用保守費の実績の把握と将来の投資・更新計画の策定について【P26】			
11	○システム開発費・運用保守費の実績について、平成２９年度までは集計していたが、平成３０年度以降は都への報告が不要となり、把握していなかった。 ○今回の包括外部監査を実施するにあたり、平成３０年度から令和２年度までの実績調査を行い、把握した。 ○なお、システムによって使用する勘定科目が異なること、情報システムについてソフトウェア等の資産計上を行っていないこと等の理由から、財務会計システムで実績を把握するのは難しい。	○導入費用や運用保守費等の全体的なコストを把握しておくことは、将来の投資・更新計画に役立つと考えるため、実績額を把握すべきである。 ○将来的にはシステム関係費の支出であることのフラグを立てる等の方法により、財務会計システムから支出額が把握できるようにしていくことが望ましい。 ○過去のシステム開発・更改の実績により、将来の投資・更新計画を策定し、将来どの程度のシステム開発費や運用保守費がかかるのか、明確に把握しておくべきである。	- システム導入、更改、改修においては、イニシャル経費だけでなく５年間のランニング経費について、過去の実績や複数事業者の見積りと比較し、随時、外部有識者である調達アドバイザーからも意見を頂きながら、荒川区電子情報システム運営委員会の了承を得た上で予算要求を行っており、適切な経費でシステム導入等や運用保守を実施している。 - 今後も引き続き、過去の実績や複数事業者の見積比較を行うほか、令和４年度に新たに設置したデジタル推進アドバイザーに必ず意見を求める運用とし、適切に経費の確認を行えるようにする。 - 区全体としてのシステム関連の経費を把握し、計画的なシス

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
			テムの導入・更新を図っていくためにも全庁的なシステム経費調査については、今後も継続して実施していく。 ・財務会計システムは、予算科目をベースに管理を行うシステムであり、契約の詳細内訳を管理する機能は無いため、上記の調査を継続していくことで把握する。
第二 4 情報システム課の概要等			
(1) システム障害発生時の共有・周知徹底等について【P29】			
12	○平成30年度に出先機関で夜間に庁内LANに関する障害が発生したが、翌朝までに復旧した。また令和2年のネットワーク機器更改時に同様の障害が起きないように構成を変更した。なお、発生直後に同様のミスが起きないように出先機関に周知・徹底を図った。	○システム障害が発生した場合、復旧後になぜ障害が発生したのか、どのように復旧対応したのか、今後同様の障害を起こさないようにするにはどう対応すべきか等を整理し、関連部署に周知・徹底を図る、場合によっては全庁的なナレッジサイトにミスの事例を公表する等の対応が必要不可欠である。	・各部の庶務主管課長で構成し、毎年開催している情報セキュリティ委員会において、庁内の障害事例や社会的インシデントと対応事例を報告しており、その内容を各部内で共有している。 ・今後は、情報セキュリティ委員会の報告書をグループウェアに掲載するなどして、より周知・徹底を図っていく。
(2) 業務主管課が管理課となっているシステムについて【P29】			
13	○業務主管課では情報システムに関する詳細な知識を情報システム課ほど持ち合わせていないこと、更改は5～10年に一度となるため初めて担当する課員が多いこと、前回の調達等に係る資料が残っていないことが多かったことから、システム導入ガイドラインを定め、効率的に運用している。 ○それにより、以前よりだいぶ改善されているものの、一部運用が徹底されていない部分があり、システム導入ガイドラインを現状に即したものに改定するとともに、適切に運用することが課題である。	○業務主管課の担当者のICTリテラシーの向上を目的とした研修制度の充実や、ICTを活用した全庁的な知識、知恵等（ナレッジ）の共有化が必要である。 ○業務主管課の担当者が、システム導入ガイドライン・情報セキュリティ対策基準・ICT-BCPをよく理解しておく必要がある。 ○情報システム課より業務主管課の担当者へ、これらの基準の周知・徹底を一層図っていくべきである。	・令和3年12月にシステム担当者を対象に地方公共団体情報システム機構が提供するeラーニングを実施するなど、システム担当者のICTリテラシーの向上を目指してきたが、今後も更なる向上を目的としたオンライン研修を充実させるとともに、令和4年度に更改予定のグループウェアで効率的にICTに関する知識等を共有する。 ・システムの導入、更新、運用に当たって、基本的にはデジタル推進課が業務主管課のシステム担当者へ助言をするなどして適切に情報システムの導入・運用保守を行ってきたところである。システム導入ガイドラインは、令和4年度中に、より現状に則した形に見直していく。 ・情報システムに係る各種規程をシステム担当者へ周知し理解促進を図るとともに、デジタル推進員を通じてシステム担当者以外の職員に対しても周知し徹底する。
第二 5 区の情報システムに関する主要規程			
(1) 電子情報システム運営委員会及び情報セキュリティ委員会の議事録について【P32】			
14	○電子情報システム運営委員会及び情報セキュリティ委員会の音声データは取得し保管しており、審議の決定は文書で行っているが、議事録は作成していない。	○いずれも議事の内容を明確にしておくため、今後は議事録を作成、保管すべきである。	・一部作成できていない部分があったため、必ず作成する。
(2) システム導入ガイドラインについて【P32】			
15	○システム導入ガイドラインにおいて、調達については計画・予算化、契約締結、検収方法が詳細に記載されているが、運用・保守については実務上の手順や留意点の記載が中心である。 ○企画段階で定量効果・定性効果の両面からの費用対効果の検証について規定されており、電子情報システム運営委員会でも確認しているが、システム導入後の事後の費用対効果の検証はしていない。	○運用・保守における計画・予算化、契約締結、検収方法の記載の充実を図るべきである。 ○システム導入により、実際に経費削減、業務の効率化が図れたか検証することは重要であり、事後検証を実施すべきである。また、どのように事後検証するかも検討・決定し、システム導入ガイドラインに明記し、実施すべきである。 ○情報技術の分野は絶えず新しい概念や技術等が入ってくる領域で、行政サービスにおいてもそれらの新たな潮流が影響を及ぼすこともあると思料されるため、情報システム課として	・現在のシステム導入ガイドラインは、計画的な準備が必要なシステム調達時の手順に重点を置いて構成しており、実務上はシステムの運用・保守の内容、契約等についてもシステム調達時に合わせて決定することが通例であることから、運用・保守の項目は手順や留意点の記載が中心となっている。 ・定量効果の事後検証については、システム更新の際の定量効果測定時にその趣旨が含まれている面もあるが、必ずしも十分ではなかった。令和4年度中にシステム導入ガイドラインを見直し、運用、保守に関する記載の充実を図るとともに、

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
		も最新情報の組織的な把握とともに、システム導入ガイドラインの定期的な見直しや周知を行い、内容を最新のものに更新し、区全体としての適応を推進していくべきである。	システム導入効果の事後検証についても様式や実施方法を定める。 ・これまでもインターネット関係システムの構築・運用・保守委託契約の中に最新のセキュリティ情報の提供を含めるなど、最新情報の収集は常に行っており、業務主管課のシステム担当者への助言の際に活用していたが、システム導入ガイドライン等への反映はしていなかった。引き続きデジタル推進課としても収集・把握を進めるとともに、令和４年４月から委嘱しているデジタル推進アドバイザーも活用して最新情報を把握し、システム導入ガイドライン等に反映していく。
(３)調達アドバイザーの評価委員選任等について【P33】			
16	○情報システムの導入に関して豊富な知見・経験を有する調達アドバイザーを設置し、必要に応じて指導・助言を受けている。また、提案評価方式で情報システムを導入する際に設置する評価委員会の委員として、調達アドバイザーを選任することができるよう規定している。評価委員は評価委員会で導入するシステムの採否に関する議決権を有している。	○調達アドバイザーは、システム調達に際して助言を行いつつ、評価委員として議決権を有し導入するシステムの採否に対しても影響力を行使できるため、見方によっては調達アドバイザーの意向に基づくシステムが調達される可能性が高いといえる。調達アドバイザーが評価委員になることは、システム調達に関する客観性を欠いている又は外見的に独立性を損なっているとみなされる可能性があるため、評価委員会における助言指導にとどめ、委員へは選任しない方がいいと考える。 ○現在の調達アドバイザーは、就任後１０年以上同職を担当していることから、区の情報システムに精通しているが、外観的な独立性に疑義が生じる可能性がある。また、現職の調達アドバイザーが病気や事故等で職務を行えない場合は、指導・助言を求めることができなくなってしまう。調達アドバイザーは複数人選定し、導入するシステムごとに独立性を維持しながら、助言・指導を求めることができる人員を配置することを検討すべきである。	・システム調達時のプロポーザルにおける評価委員は、調達アドバイザー１名と区職員合わせて５～１０名程度で構成される例が多く、提案の評価は評価委員全員の合議により決定されるものであるため、調達アドバイザーの意向だけでシステム選定がなされるものではない。そのため、これまでのプロポーザルにおいては、調達アドバイザーの意向だけで選定が行われた例は無く、問題は無かったと認識している。 ・一方で、外観的な独立性に疑義が生じるとの指摘を踏まえ、令和４年度から複数名の調達アドバイザーを委嘱することに加え、デジタル推進アドバイザーを委嘱し、その業務の中にシステム調達時の相談業務も含めることで役割を分離し、独立性を担保する。 ・また、システム個別の更新計画や見積金額の精査を行う外部委託を検討していく。
(４)コスト比較やコスト削減効果の事前検証について【P34】			
17	○たとえば、現状のシステムを継続する場合の経年劣化による修理コストと将来かかるシステム入替コストを比較して十分に検証するなど、システム導入ガイドラインにおいて費用対効果の検証を行うよう規定されており、ハードウェアを含むシステム更改にあたっては、これまでのシステムより経費・サービスの両面で優れたものに更改することが記載されている。しかし、今回の監査において、コスト比較表や定量効果調査票による検討が不十分と思われるものが一部見受けられた。 ○企画段階で十分にコスト比較等の検証を行った上で、それでも定量効果がない場合は、定量効果調査票を電子情報システム運営委員会の付議資料に含めないとしているが、付議資料に含まれていた案件があった。	○企画段階におけるコスト比較やコスト削減効果について十分な検証を行い、検証した証跡を残しておくべきである。 ○企画段階で十分にコスト比較等の検証を行った上で、それでも定量効果がない場合は、定量効果調査票を電子情報システム運営委員会の付議資料に含めない旨、システム導入ガイドラインに明記し、運用を徹底すべきである。	・電子情報システム運営委員会に付議するにあたり、コスト比較や削減効果等について十分に検討しているが、システム導入ガイドラインで示していた事前調査等について、各課の認識不足により必ずしも十分でない事例もあった。改めてシステム導入等に当たっては十分な事前調査を行うよう徹底するとともに、外部有識者であるデジタル推進アドバイザーに意見を求めていく。 ・また、システム導入ガイドラインの見直しにおいて、検証の証跡の保存方法や定量効果調査票の取扱方法等を明文化し、運用を徹底する。

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
(5) システム総合評価書の未作成について【P34】			
18	○システム導入ガイドラインに、情報システムの更改時期にはシステム総合評価書で運用期間全般にわたる総合評価を行い、必要な機能改善、運用改善等の整理につなげることと記載されているが、どのシステムにおいてもシステム総合評価書は未作成だった。 ○なお、システム更改時、毎年実施しているシステム評価をもとに振り返りは行っており、機能改善や運用改善等の整理を行っている。	○システム総合評価書を書面で残しておくことで、担当者が変わっても必要な機能改善や運用改善等に対する理解を深めることが出来ると考えられる。今後は情報システム更改時期にシステム総合評価書を作成し、情報システム課が調達アドバイザーとともに検証し、必要な改善措置等について助言を行った証跡として残すべきである。	・システム評価において同様の趣旨で、調達アドバイザーを含めた評価及び検証を行っており、システム総合評価書の様式に代わる運用としていた。システム導入ガイドラインの見直しにおいて、システム評価による総合的な評価と、デジタル推進アドバイザーを含めた検証について、規定を改める。このうえで、今後もデジタル推進課が改善措置について助言等を行い、その証跡を残して適正な評価管理を行っていく。
(6) システム導入ガイドライン等で求められている書類の入手・完了の一覧表の導入について【P35】			
19	○システム導入ガイドラインでは、段階ごとに各種書類の入手・作成・実施完了・報告等を求めており、書類数が非常に多い。個別システムでサンプルを確認したが、総合運転試験の証跡が管理課でまちまち、本来時系列順に並ぶはずの要件定義書・基本設計書等の各書類が一括して同日の日付で最終成果物として残っている、システム導入時の担当者が人事異動でいなくなり該当資料がないといったケースがあった。	○システム導入ガイドラインの制定目的の一つは、システム更改期に導入経過等の説明を求めても当時の資料が散逸し、わからなくなっているシステムが見受けられ、当該システムが稼働している間は関係資料を適切に保管し、過去の導入経過をしっかりと担当者間で引き継ぐよう求めている点である。 ○関係資料を適切に保管し、過去の導入経過をしっかりと担当者間で引き継ぐよう、資料入手日や作業完了日等を記載したチェックリストを作成し、システム導入・更改の際にはそのチェックリストに基づくことで作業や資料入手の漏れを防ぎ、一目でわかるようにしておくべきである。 ○また、当該一覧表に担当者・上長が押印等することで、一連の作業が終了したことの証跡として残すべきである。	・システム導入ガイドラインにおいて、システム構築時に要件定義書や基本設計書等、事業者に提出させる書類を定めており、その運用を徹底する。なお、同日の日付で残っているケースは、システム構築中は適宜各書類の提出を受け、内容を確認しているが、その都度細かい修正が発生するため、最終的にシステム構築完了後に完成図書の再提出を求めたものであり、フェーズ毎の提出を怠ったものではない。 ・システム導入ガイドラインの見直しにおいて、所属長まで確認をするなどの関係書類の確認方法や、書類の保管期間等について規定し、運用を徹底する。
(7) 総合運転試験について【P36】			
20	○システム導入ガイドラインにおいて、区が求める要件がきちんとシステムに反映されているか、段階ごとの試験で確認を行うことが規定されている。特に、起動から停止までの実際の運用と同様の業務を行い、運用手順どおりに動作するか検証する総合運転試験は、区が検証者で、能動的な取組が求められているが、個々のシステムで受動的に試験を行っている感も一部見受けられた。	○受動的に総合運転試験を行っている感が一部見受けられたのは、事業者と管理課担当者の間で、システムやＩＣＴへの理解度の格差があることに起因しているところであるため、総合運転試験の実施は情報システム課による積極的な助言・関与が必要ではないかと考える。	・システム導入ガイドラインの見直しにおいて、システム類型に応じた総合運転試験の能動的な実施方法について定める。また、試験実施に際して、デジタル推進課が積極的に助言を行い、関与していく。
(8) 情報セキュリティ対策基準に規定されているシステム管理課長の許可に関する書類等について【P36】			
21	○情報セキュリティ対策基準に、情報システムの提供・公表、情報システムの複写・複製、外部持ち出し、私物持込等においてシステム管理課長の許可を得る旨を規定している。 ○実際に申請書類に押印し、書類を保管しているが、将来的にはデータで保存していきたい。	○紙での提出・保存は非効率であるため、電子による申請・保存に切り替えていくよう検討・実施すべきである。	・令和４年度更改予定のグループウェアでは、簡易的な申請、決裁ができる機能を導入し、電子化を図るなど、ＤＸ推進のために内部事務から積極的に効率化を図り、ペーパーレス化を推進していく。
(9) 情報セキュリティ対策基準の定期的な見直しについて【P36】			
22	○情報セキュリティ対策基準に、新たなセキュリティ対策の必要性が生じた場合は、これまでの対策の実効性を評価し、内容の見直しを行い、対策を更新しなければならない旨を規定している。	○技術・脆弱性に関する情報は時々刻々と変化していくものであるため、情報セキュリティ対策基準に規定されているとおり、新たな対策の必要性が生じているか確認するとともに、必要性がある場合は随時内容を見直し、更新していくべきである。	・インターネット関係システムの構築・運用・保守委託契約の中に最新のセキュリティ情報の提供を含めており、最新情報の収集は常に行っている。その上で、情報セキュリティ対策基準を修正する必要がある情報が発生した場合は速やかに更新する運用を行っている。 ・総務省が作成している「地方公共団体における情報セキュリ

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
			ティポリシーに関するガイドライン」の令和３年度末の改定を踏まえ、速やかに更新を行うとともに、引き続き修正が必要になった都度、速やかに対応していく。
第二 ６ 情報システムの資産計上、固定資産台帳への計上の状況			
(１)ソフトウェア及び所有権移転外ファイナンス・リース取引の資産計上、固定資産台帳やリース資産台帳の整備について【P39】			
23	○東京都は総開発経費１億円以上のソフトウェアを資産計上しているが、区ではソフトウェアを費用処理している。 ○東京都は所有権移転外ファイナンス・リース取引の会計処理を売買処理によっているが、区では賃貸借処理によっている。 ○取得価額３万円以上の物品を備品管理一覧表に登録している。 ○備品管理一覧表の取得・異動内容の「払出」と「所属換」について、「払出」は会計管理課から主管課へ異動する場合に使用し、「所属換」は主管課から主管課へ異動する場合に使用している。	○ソフトウェアも有形固定資産同様、複数年度に亘って行政活動のために使用することを目的として保有する資産であり、単一年度で費用処理するよりも減価償却により契約期間に亘り費用処理する方が行政運営の結果を正しく明確に示すものと考えられるため、東京都のように定義を定めた上で、資産計上すべきである。 ○所有権移転外ファイナンス・リース取引の会計処理を東京都のように売買処理によった方が行政運営の結果を正しく明確に示すと考えられるため、会計処理を見直すべきである。 ○ソフトウェア及び所有権移転外ファイナンス・リース取引の会計処理を変更したうえで、資産計上すべきものについて固定資産台帳及びリース資産台帳を整備登録すべきである。それにより、過去にいくらの投資を行ったのかが明確となり、将来的にどの程度の投資が必要なのかといった予測にも用いることができ、有用であると考えられる。 ○金額が僅少なもので資産管理を行うと管理が煩雑になり、物品それぞれの実在性確認にも時間を要するため、管理が逆に非効率になると考えられる。備品登録の登録条件をたとえば取得価額１０万円以上とするなど、管理が非効率とならないよう引き上げることを検討した方がいい。 ○備品管理一覧表の「払出」と「所属換」について、いずれも内部での異動を示しており、特に明確に分ける必要性がないのであれば、いずれも「所属換」を用いた方が誤解を与えないと考える。	・区のソフトウェア及びファイナンス・リース取引は、新公会計制度を平成２８年度より導入したこともあり、暫定的に現行のとおり処理してきたが、都及び他の自治体の動向を踏まえ、適正な自治体間比較ができるよう令和４年度決算より資産計上するよう改める。 ・現在、備品については３万円以上のものについて財務会計システムに登録し適切に管理しているところである。登録条件の引き上げについては、引き続き調査研究していく。 ・物品の「払出」「所属換」は、物品出納事務において明確に使い分けをしており、事務処理に支障がないよう研修等の機会を捉え徹底している。なお、区民に対する説明についても、分かりやすく伝わるよう表現方法を工夫しているところである。
(２)パソコン以外の備品等の実査について【P40】			
24	○情報システム課や各業務主管課で購入したパソコンは備品管理一覧表に登録されている。 ○リース・購入にかかわらず区で使用している全てのパソコンは情報システム課で別途一覧表を作成し、管理している。年１回実在性の確認を各課に依頼し、棚卸を行っており、その結果を一覧表に反映している。 ○複合機については、消耗品の残数や保守部品の消耗具合等の状況を常時監視しており、実在性の確認も複合機を配置している各課でできている。 ○スイッチ等のネットワーク機器は、スイッチ内のプログラムが通信状等を収集しそのログを確認しており、エラーが発生した場合は情報システム課担当へメール送信される仕組みでリモートにより常時監視している。	○複合機は、保守メンテナンス契約やコピー用紙の業者から請求等で実在性や使用状態の確認が担保できるが、スイッチ等のネットワーク周辺機器については、実在性の確認以外にも使用状態を確認する意味で、定期的な実査を行うべきである。	・複合機及び重要なネットワーク機器については、機械的な監視を行っており、使用状況も常にモニタリングできている。また、ネットワーク機器の設置場所については、LAN配線図面で全庁的に把握できている。 ・パソコンが直接LAN接続を行う末端のスイッチングハブは監視できていないが、故障時も影響範囲は小さく、職員からの申告ですぐに検知し、即座に交換できるため、実査の必要は無いと考えている。

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
第二 7 システム評価の実施状況			
(1) 属人的なプロセスが存在するシステムの手順書等の作成・更新について【P43】			
25	○属人的なプロセスが存在しているシステムでは手順書等を作成・更新し誰でも対応できるよう作業を標準化していく必要があるという課題に対して、システム更改の際に属人的な作業を見直すようにしているが、システム導入ガイドラインに手順書等の作成・更新を明記した方がよいと考えている。	○情報システム課の認識どおり、システム導入ガイドラインでも手順書等の作成・更新、業務引継時の手順書等の引継ぎを明記して、手順書等の作成を積極的に進めるべきである。 ○現在、手順書等を自動作成するシステムも販売されているため、全庁的に手順書等の作成を進めるのであれば、費用対効果も踏まえて自動作成システムの活用も検討すべきである。	・現在のシステム導入ガイドラインに、「操作マニュアル」と「運用マニュアル」の作成に関する記載はあるが、手順の見直しや引継ぎに関する記載は無いため、自動作成ツール等の導入についても検討した上で、システム導入ガイドラインの見直しにおいて手順書作成方法等に関する記載を反映させる。
(2) システム処理に要する時間に関するシステム選定時の確認について【P43】			
26	○図書館システムでの統計抽出作業で予想以上に時間がかかることまでは想定外であった。	○図書館システムに限らず、今後は必要な機能の有無のみでなく、その処理時間についてもシステム選定前に確認すべきである。	・図書館システムのような大規模かつカスタマイズが行われるシステムでは、事前に実際の処理時間を確認することは難しく、パッケージのカタログ値でしか確認が取れない。また、調達仕様書において、処理時間に関する記載はなかった。 ・システム導入ガイドラインの見直しにおいて、大規模処理を対象に調達仕様書に許容できる処理時間を性能要件として定めるようにする。
(3) システム評価におけるコスト削減に関する取組の質問事項について【P44】			
27	○システム評価報告書に、コスト削減に関する取組を実施したか否かを質問した結果を記載しているが、運用・保守の段階にありシステムが安定稼働しているかシステムでは実施していないと回答されている等、質問の仕方に問題があるため今後検討していきたい。	○コスト削減に関する取組の具体的事例を回答してもらい、そのうちの好事例を報告書で紹介する等、具体的に踏み込んで対応していくべきである。 ○その際には、意思決定において考慮すべきとされる機会費用（複数ある選択肢のうち、同一期間中に最大の経済的効果を生む選択肢とそれ以外の選択肢との経済的効果の差のこと。最大の経済的効果を生む選択肢以外を選択する場合、その本来あり得た経済的効果との差分を取り損ねていることになるため、その潜在的な損失分を他の選択肢を選ぶ上での費用として把握すべきとされる。）も考慮に入れるべきである。	・現在の様式ではコスト削減のための取組みを行っているかどうかのみ記載しており、具体的な削減効果についての記載はしていない。 ・システム導入ガイドラインの見直しにおいて、システム評価書に具体的な削減効果を記載するよう改め、コスト削減効果の検証についても、様式や実施方法を定める。
(4) S L A (サービス品質保証)について【P44】			
28	○当初から契約金額を出来る限り減額するよう進めているため、稼働率や画面遷移の速度等を定めたS L Aにより一定のサービス品質が維持できた場合には契約金額を支払う、あるいは一定のサービス品質が維持できていない場合には契約金額を減額するといったことはほとんど行っていない。	○S L Aを定めて高いレベルの品質保証を求めるためにその結果コストが増加する可能性もあるため、どこまで求めるか非常に難しい部分ではあるが、ベンダー及び区がお互いに緊張感をもって業務を行っていく必要があるため、適切な範囲でS L Aを設定するようにし、場合によってはS L Aの達成により契約金額を支払う、あるいはS L Aの未達成により契約金額を減額するといった条項を入れることも検討していくべきである。	・S L Aの未達成時に契約金額を減額する旨の契約は、区のシステムの中でも特に重要な業務系システム稼働基盤サービス提供契約や、区施設間回線利用契約などで締結しているものである。 ・S L Aの未達成時に契約金額を減額するような補償値付きのS L Aは、受託者のリスクマネジメントにおいて、契約金額が比較的高額となる傾向にあるため、S L Aに補償値を設けることが可能なものについては適用を図っていく。
(5) システム障害件数のカウントについて【P44】			
29	○システム評価報告書と実施計画とで記載されているシステム障害件数が違っている。 ○実施計画に記載のある業務に重大な影響を及ぼすシステム障害とは、区民に直接影響を与えるような障害又は大人数の区職員がシステムを利用できなくなった場合であり、システム評価報告書では1人でも影響を受けていれば深刻な障害とカ	○定義設定が曖昧だと捉え方によって発生件数が異なり、インシデントとその対応が一律に取られているのかも不明になる上、担当者によってインシデントの深刻度の判断が異なることでその対応が区々となる可能性もあるため、妥当ではない。	・システム導入ガイドラインの見直しにおいて、インシデントの定義を明確化するとともに、統一的な対応が取れるよう徹底する。

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
	ウトしており、定義設定を特に明記していない。	○定義設定を明確化し、報告書等によって差がないようにすべきである。	
(6)ハードウェアの老朽化による故障について【P45】			
30	○システム評価報告書では、住民記録・税システムの端末やプリンタ等の故障が多くなっている。全て対策済みであるが、原因はハードウェアの老朽化だった。現在システム更改中のため更改後においてほとんど故障はなくなる予定とのことである。	○ハードウェアを使えるところまで出来る限り使うということは十分理解できるが、老朽化により業務の非効率化が生じていないか、逆に費用がかかっていないか等をよく検討し、いつ更改するか見定めていくべきである。 ○この点においても、将来の投資・更新計画を「見える化」させていくことが必要である。	・新たな住民記録・税システムは令和4年1月に稼働し、その際にハードウェアも新しい機器に更新している。 ・システム導入ガイドラインの見直しにおいて、ハードウェアの故障発生状況を考慮した上で更新計画を検討することができるようにする。
第二 8 情報セキュリティ監査の実施状況			
(1)情報セキュリティ監査の継続・充実について【P48】			
31	○新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度は実施していないが、平成21年度より継続して情報セキュリティ監査を実施している。 ○毎年度監査対象課を選定して監査を行っており、組織的・人的管理、技術的管理、物理的管理の視点で監査している。 ○令和元年度まで外部専門家2名に依頼していたが、令和3年度より業務委託により実施する予定である。	○第三者による監査を継続して実施することで、全庁の情報セキュリティ対策が講じられていることの一定の担保が確保できるため、今後も監査を継続し、より充実させていくべきである。 ○セキュリティ監査において指摘された事項は、その対応状況を公表し、改善すべき事項について改善されている点も公表すべきである。	・令和2年度は、ヒアリングや書面保存場所確認等の実地作業において密を回避することが難しく、また、監査人が高齢であることから実施を見送り、翌年度以降の実施方法見直しを行い、令和3年度からは入札で選定した事業者により、子ども家庭総合センターの情報セキュリティ監査を実施した。 ・セキュリティ監査報告書は公表しているが、指摘事項の改善状況については公開していなかったため、令和3年度分から公表していく。
(2)通信ケーブルの保護対策について【P48】			
32	○令和元年度セキュリティ監査で、通信ケーブルカバーが損傷したままの箇所等があり、ケーブル切断可能性があるとして指摘を受けており、その箇所については修理済みである。通常は、業務主管課から情報システム課へ通信ケーブルカバーの損傷について連絡があった場合、すぐに修理している。	○情報システム課が全て確認できていない場合もあり得るため、通信ケーブル切断の可能性がある箇所がある場合は、情報システム課へ連絡するよう、全庁へ周知し、対応が終わるようにすべきである。 ○数年に一度、全庁的に確認を取ることで周知・徹底を図ることも必要である。	・毎年のICT推進員向け説明会及び年度末に発出している組織改正に伴うレイアウト変更関係の通知により、通信ケーブルカバーが損傷した際はデジタル推進課へ速やかに連絡するよう周知してきたが、今後は通信ケーブルカバーの確認自体を依頼する。
(3)文書の増加に係るファイリングシステムについて【P49】			
33	○令和元年度セキュリティ監査で、福祉関係事業は紙媒体の文書が多く、場所によってはキャビネットが満杯なところもあった。ファイリングキャビネットの適正化については、システム更改時にペーパーレス化を実現するよう対応しており、引き続き別の業務においても同様に対応していく必要がある。	○ファイリングキャビネットが満杯だと、資料の一部が外れ資料紛失等の複数のリスクに晒される可能性があるため、ファイリングキャビネットの適正性を確保できるよう全庁的に対策を取る必要がある。 ○紙媒体が大量に発生している業務については早急に電子化を検討すべきである。 ○紙媒体と電子データの両方を保管しており、それぞれに個人情報を含む場合、それぞれに対して適切な個人情報保護措置を図る必要があるため、その場合漏洩のリスクも上がる可能性があるため、電子データのみの保管で足りるような業務については電子化するなどの対応を考えるべきである。	・システム更改時に業務の見直しを行うことによって、電子化できるものは順次移行しており、直近では令和3年度に実施した生活保護システムの更改において、大量のケース記録の電子化や電子決裁機能の導入を行い、ペーパーレス化および業務効率化を図った。引き続き、システム更改時等のタイミングを捉え、ペーパーレス化を含めた業務効率化を推進していく。 ・また、令和4年度更改予定のグループウェアで、庁内申請手続を電子化する機能を導入し、より一層のペーパーレス化を推進していく。
(4)外部委託における個人情報保護措置の実質的な把握方法について【P49】			
34	○令和元年度セキュリティ監査で、外部委託先の従業者研修等の実質的な把握方法を検討すべきという指摘について、委託先において個人情報を取扱う場合、従事者研修の実施までは	○実際に従業者研修等を実施しているか、記録等を提示してもらい実質的に確認することは重要であるため、当初は提示し	・例えば住民記録システム等の基幹業務システムでは、個人情報保護等に関する研修資料を提出してもらうなど、既に対応しているシステムもある。

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
	契約書で定めているが、実施した記録の提出までは行っておらず、どこまで提出してもらうか判断基準が難しく、取扱いを検討中である。	てもらう書類に幅を持たせつつ、まずは書類により確認すべきである。 ○再委託先も含めどのように実施するかはシステム導入ガイドライン等に明記し、必要に応じて契約書にも明記する等、明確化しておくべきである。 ○なお、契約上の再委託には再々委託も含まれており、区全体でそのような認識で周知・徹底されているかについてはこの機会に改めて確認すべきである。	- 改正個人情報保護法施行後も、契約内容の遵守状況や個人情報の取扱状況等を定期的に報告させ、取り扱っている個人情報の秘匿性や内容等に応じて実地検査を行うなど、引き続き委託先において個人情報が適切に取り扱われるよう対応していく。 - 再委託には再々委託等も含まれていることについて、改めて全庁へ周知し、徹底するとともに、改正個人情報保護法においても再委託・再々委託に規定が及ぶため、引き続き対応していく。
(5) パスワードの取扱いについて【P50】			
35	○令和元年度セキュリティ監査で、従来は定期的にパスワードを変更することでパスワードの漏洩等を防止する方針だったが、形骸化した容易な変更によりむしろ漏洩リスクが高まる傾向がみられるため、想像され難いパスワードを継続して使用する方法に変更した方がよいという指摘について、そのように対応している自治体が現状ないため、区でも取扱いは変更していない。	○自治体での対応事例にとどまらず、一般企業等では情報漏洩等の防止の観点から想像され難いパスワードを設定するように変更している事例もあるため、状況に応じて見直しを検討すべきである。	- 現在、区では、住民情報を取り扱う全端末において、指静脈による認証とID・パスワードによる認証の二要素認証を行っている。また、それ以外の端末においても、セキュリティポリシーの規定により、定期的にパスワード変更を行っている。これらによりセキュリティ対策を適切に講じている。 - 令和3年度末に改定された総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づき、パスワードを定期的に変更する現在の運用を継続するため、引き続きパスワードの変更について情報セキュリティ対策基準に基づき適切に対応することを徹底する。
(6) アクセス記録の管理取得等について【P50】			
36	○令和元年度セキュリティ監査で、アクセスログのチェック項目を状況に応じて見直すことを検討すべきという指摘について、情報システム課が管理するシステムではどういう業務を誰が何件行っているか上長まで確認しているが、業務主管課が管理するシステムではアクセスログの取得は行っているが必要に応じて詳細な確認を行うこととしており、定期的な確認まではしていない。	○システム利用者の不正防止や抑止効果という点で、アクセス記録の管理は必要不可欠であり、情報システム課だけでなく、業務主管課においても原則行うべきである。 ○アクセスログで重点的にチェックする項目を決定し、定期的にアクセス記録を確認、上長による承認後保存すべきである。	- ログの収集、分析、統計処理および確認作業は、システム担当者の負荷が大きな作業であり、効率的に実施できる方法を検討しているが、全てのシステムで確認できるような方法は確立できていない。 - 令和4年2月末に稼働した新保育管理システムにおいて、システム更改時に新たにログを抽出、分析、統計処理するツールを導入することで簡易な操作でログ確認ができる仕組みを導入した。他システムにおいても、本事例を参考に、ログ確認ができるツールの導入について検討する。
(7) 情報資産の管理について【P50】			
37	○令和元年度セキュリティ監査で、情報資産管理台帳と業務フロー図が一致していない部分があり、指摘を受けた時点で改善した。	○セキュリティ対策で特に重要なことは職場ごとの個別具体的なリスクコントロールであり、そのための道具である情報資産管理台帳と業務フロー図について、各業務主管課でよく理解しておくことが重要である。 ○少なくとも年1回は既存の情報資産管理台帳と業務フロー図の内容確認を、業務主管課において行うべきである。	- 現在は、年に数課実施している情報セキュリティ監査のタイミングで資産管理台帳と業務フロー図の見直しを行っている。 - 情報資産は日々蓄積されるため、リアルタイムで資産管理台帳の更新を行うことは、非常に大きな事務負担となる面もあることから、最低でも年1回は実施することとし、令和4年度中に見直す区の情報セキュリティポリシーに追記する。
第二 9 廃止システムの廃棄状況			
(1) システムの除却処理について【P51】			
38	○平成22年度から令和2年度までに廃止した13システムの廃止理由と除却処理方法を確認したが、除却処理方法において、廃止年度がだいぶ古いものは既に資料等が残っていない	○何らかの形でシステムの除却処理を行ったことを立証する書類を残しておくべきである。	・システム全体の除却処理についてはシステム導入ガイドラインに記載されていないが、ハードディスクドライブ等の記憶媒体については、情報セキュリティ対策基準に「復元不可能

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
	い。 ○リースのシステムは物理的廃棄が難しいという問題点はあるが、所有者から廃棄証明書を受領する等、論理証明は必ず行っている。	○システム除却処理についても管理上重要な一項目であるため、システム導入ガイドライン等の基準への明記が望まれる。	な状態にする」と定めているとともに、令和２年度の情報セキュリティ委員会において、消去方法・職員の立会い・証明書の受領等の具体的な実施方法について全庁に周知し、運用を行っている。 ・システム導入ガイドラインの見直しにおいて、明文化し、適切にシステム除却処理を行う。
第四 個別システムの調達、運用・保守に関する事務の執行の検証			
企画段階における電子情報システム運営委員会に提出するフロー図について【P64 広報課・ＨＰ、P82 ゆいの森課・図書館システム】			
39	○次年度に情報システムに関する予算要求する場合は、電子情報システム運営委員会に付議し、システム化の妥当性の承認を受ける必要がある。 ○その際に現状の業務フロー図とシステム更改後の業務フロー図を作成する必要があるが、荒川区ホームページと図書館システムにおいて提出された現状の業務フロー図とシステム更改の業務フロー図が同じ内容だった。	○審査のための提出資料としては、不十分であると考えられる。変更される点に重点を置いて作成すべきである。 ○従来からシステム化している業務で、機能向上・コンテンツの充実など区民サービスの向上を図るためのシステム更改では、少なくとも変更される部分について、システム・区民の観点からフロー図を作成し、システム更改前後で比較可能な審査資料とすることが望ましい。	・現在のシステム導入ガイドラインでは、業務フロー図の作成を求めているが、システム更改前と更改後で業務に大きな変更が無い場合は運用で業務フロー図を作成しないこととしている。 ・システム導入ガイドラインの見直しにおいて、業務フローの作成について現在の運用に則して修正し、作成する場合においても変更箇所重点を置いて作成するよう徹底する。
計画・予算段階における定量効果調査票の内容等について【P65 広報課・ＨＰ】、定量効果調査票の記載について【P78 税務課・税滞納整理支援システム】			
40	○電子情報システム運営委員会の付議資料において、定量効果調査票にはＳＮＳ投稿作業時間のみが記載されており、更改の主な課題であった検索性の向上などは定性効果調査票に効果の有無と簡単な補足が記載されているだけだった。（広報課・ＨＰ） ○１件当たりの作業時間に処理件数を乗じた処理時間と処理時間（年間）が異なっていたが、ヒアリングで理由を確認し、問題ないことがわかった。（税務課・滞納整理支援システム）	○ホームページ更改における定量効果調査票の記載内容からすると、主に費用面の検討資料としてのみ利用することを想定していると思われる。たとえばホームページ更改においては、実際にこれまでのアクセス数やアクセス経路の分析結果から課題を見つけており、数値化できるものがあることがわかる。このことから、サービス面の向上を図ることが最大の目的である更改において定量効果調査は費用面だけでいいのか疑問の余地がある。サービス面の向上効果についても定量効果調査を取り入れていくべきである。 ○定量効果調査票の記載は、事後検証でも必要になるため、わかりやすく明確に記載すべきである。	・現状、サービス面の効果検証は定性効果調査票を作成することで実施しているが、サービス面の効果を定量的に測定する手段が無いため、システム導入ガイドラインの見直しにおいて、区民の作業負荷軽減量、短縮時間等の指標を設け、サービス面の効果を定量的に測定できるようにする。
調達段階における仕様書作成上の不注意について【P65 広報課・ＨＰ】			
41	○事業者から提出された提案書内で、対応できないとされていた項目について、実際に締結した契約書に添付されている仕様書では実施事項として記載されていた。	○契約書や仕様書の作成にあたっては、より慎重に内容の検証を行う必要がある。 ○仕様書の具体的な内容にはシステムやネットワークに関する専門的な内容が多く含まれるが、関係者全員が専門的な内容を丁寧に理解していくことが、今後一層の増加が予想されるシステム関連の適切に、行うことに繋がる。	・各業務主管課で契約事務を確実に遂行するよう徹底する。
構築段階における総合運転試験の実施証跡について【P66 広報課・ＨＰ、P84 ゆいの森課・図書館システム】 総合運転試験に係る書類の保管について【P75 情報システム課・ＩＤＣ、P80 防災課・災害情報システム、P92 国保年金課・国民健康保険及び後期高齢者医療システム】			
42	○システム導入ガイドラインにおいて、構築時の試験として起動から停止までの実際の運用と同様の業務を行い、運用手順どおりに動作するか、区が検証者として検証する総合運転試験の実施が定められている。 ○総合運転試験を実施しているが実施に係る書類が保存されていない、実施に係る書類を保存しているが区側で確認した証	○当該試験は、区が求める要件がシステムに正しく反映されているかを確認するためのものであることから、その実施結果は少なくともシステム運用期間中は重要書類として適切に保存しておくべきである。また、区側の実施証跡を残すべきである。	・書類の保管方法が各課の判断に委ねられており、書類保管等が徹底されていなかった。 ・システム導入ガイドラインの見直しにおいて、システム類型に応じた総合運転試験の能動的な実施方法について定め、試験実施に際して、デジタル推進課が積極的に助言を行い、関与していく。また、関係書類の保管期間や保管方法等につい

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
	跡が残されていない等の事例が見られた。		ても規定し、運用を徹底する。
運用段階における事業者との定例会議に係る議事録の作成について【P66 広報課・HP】、定例会資料の押印について【P89 障害者福祉課・障がい者福祉システム】			
43	○システム本稼働後に、運用内容を報告する定例会議を開催しているが、議事録は作成していない。(広報課・HP) ○定例会の議事録を作成しているものの、事業者側の担当者のみ名前が記載されており、区側の承認欄への押印は担当者・係長・課長のいずれもしていなかった。(障害者福祉課・障がい者福祉システム)	○問題発生の実事や今後の課題を明確にするために、議事録を適切に作成しておく必要がある。 ○打合せ内容について確認したことを明確にするために、議事録に区の担当者及びその上席者が確認した証跡を残し、その資料を保管すべきである。	・現在のシステム導入ガイドラインではシステムの規模、内容等に応じて定例会議等を開催し、定期的に運用保守の状況や問題発生状況等の把握と対応策の承認等を行うことを求めているが、システム導入ガイドラインの見直しにおいて、定例会議の内容を議事録で残し、所属長まで確認し認識を共有しておくことも明文化し、適切に対応する。
提案募集要項の上限額について【P67 職員課・庶務事務システム】			
44	○庶務事務システムの事業者選定にあたり事前の予備調査として3社から見積を入手し、3社平均額で予算要求を行い、その額をもとに提案募集要項の契約上限額を記載していた。実際に開発を請け負った事業者の事前の見積額が3社のうち一番低い額だったため、3社平均額(契約上限額)が大きく上回っていた。	○区が示す契約上限額が事前の予備調査で事業者が提示した見積額を大きく超える場合、事業者に対して値上げのインセンティブを与える可能性があるため、契約上限額を設定する際には当初徴取した見積額に加えて、他自治体における導入実績額等を参考に、実際の提案額と大きな乖離が生じないように適切に設定すべきである。	・予算要求時は複数事業者の見積額の平均値で要求しており、ある程度乖離が生じるのはやむを得ないと考えている。また、調達時のプロポーザルでは評価委員会で適正な価格点を設定するため、事業者が過大な価格で提案をすると価格点が下がる評価方式としている。 ・そのため、事業者が事前に取得していた見積に比して過大な価格で提案してくることはないと考えており、今後も運用を継続する。また、システム導入等に当たっては十分な事前調査を行うことも徹底する。
システム導入実績調査書について【P68 職員課・庶務事務システム】			
45	○庶務事務システムの調達にあたり、提案募集事業者に対してシステム導入実績調査を実施している。実際に事業者から得た情報は、仕様や契約金額並びに契約内容がそれぞれ異なっており、区で導入を予定しているシステムの見積金額と比較できる内容ではなかった。	○他自治体の実績をもとに、区として導入予定のシステムに関する仕様や見積金額が妥当な水準であることを比較検討するために、事業者から入手する実績表は比較可能な情報の入手に努めるべきである。たとえば、システム単体での導入金額が不明な場合にはその際導入したシステムを記載してもらい、導入したシステム全体の総額と概要を確認し、導入予定のシステム開発・運用保守費用を推測するといった対応を行うべきである。	・職員課において、システム導入実績調査は行っていたが、事業者の導入実績と区の求める条件が完全に一致せず、区の求める条件での比較検討ができる情報を入手できなかった。 ・引き続き、システム導入実績調査を適切に行うことを徹底し、区の求める条件で比較検討ができる情報の提出を事業者に求め、可能な限り区の求める条件に近い情報で比較検討できるようにする。
開発工数の見積と実績の比較について【P69 職員課・庶務事務システム、P76 情報システム課・IDC、P81 防災課・災害情報システム、P93 国保年金課・国民健康保険及び後期高齢者医療システム】			
46	○システム導入ガイドラインにおいて、調達段階で事業者が開発に要する工数を見積金額とともに入手し、システム導入後は完了検査を実施後に事業者から作業内容及び工数に関する資料を求めることを定めている。 ○見積段階で開発工数に関する情報を入手しているが、完了検査後に開発工数の実績を入手していない。	○開発工数の実績を把握することで、その後のシステム開発における予定価格の積算精度を高めることが可能になるとともに、次回のシステム開発の基礎資料になると考えられることから、実績工数についての情報を事業者から入手し、見積工数と実際の工数の比較検討を行うべきである。	・開発の完了後に、開発当初の要求事項と実際に開発した機能の差を振り返ることにより、当初には見込まれなかった開発の規模を把握することができるようになるため、システム導入ガイドラインの見直しにおいて振り返りの実施と方法を定める。
定量効果に関する効果測定について【P69 職員課・庶務事務システム、P78 税務課・税滞納整理支援システム、P93 国保年金課・国民健康保険及び後期高齢者医療システム】 事後的な効果測定について【P72 情報システム課・住民記録システム】			
47	○システム導入ガイドラインにおいて、システム導入後にシステム更改の総合評価として費用対効果を検証することを求めている。 ○システム導入後間もないため事後的な効果測定はまだ行っていない事例や、企画段階では費用対効果の見積検証を行っているもののシステム更改後の評価段階で効果測定を行っていないものが見られた。	○効果測定を行うことでシステムを導入した成果を確認できるとともに、予定されていた定量効果が見込めない場合には、その原因を調査し改善活動を行うべきであることから、導入後から一定期間が過ぎた時点で事後的な効果測定を行っていくべきである。	・現在のシステム導入ガイドラインにおいて、企画段階では電子情報システム運営委員会でシステム導入時の定量効果について審議することとしているが、導入後の効果測定については定めていない。 ・システム導入ガイドライン見直しにおいて、システム導入効果の事後検証について様式や実施方法を定め、電子情報システム運営委員会で検証していく。

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
定量効果調査票のコスト削減効果について【P69 職員課・庶務事務システム】			
48	○システムの計画・予算化段階で、費用対効果の検証のために定量効果調査票を作成し、コスト削減効果としてシステムの開発・運用費用と削減されるコストの比較を行っている。 ○庶務事務システムの定量効果調査票のコスト削減効果を確認すると、開発経費を賄うコスト削減効果を楽しむにはシステムを３７年以上稼働させる必要があり、システムの想定利用年数が５年であることから、開発経費がコスト削減効果を大幅に上回っている。	○システム導入に当たっては、定性効果を加味して検討すべきであるから、定量効果のみを持って議論すべきではないが、計画段階で開発経費とコスト削減効果が十分に見合っていないシステム導入については、再考を促すようなルールが必要である。 ○定量効果調査票のコスト削減効果では、開発経費に相応するコスト削減効果が何年必要であるかの凡その目安を明示するとともに、その年数が超長期となる場合、定量効果の見直しを行う規定を設けるべきである。	・庶務事務システムはコスト面の効果の他に、運用面においても①勤務状況のリアルタイム把握が可能になることによる管理職のきめ細かい労務管理、②勤務状況の一元管理、③システム化による誤記の減少、④他システムとのデータ連携等、様々な定性効果を見込んでおり、電子情報システム運営委員会においては定性効果も含めて審議し、総合的な判断で導入した。これに加え、令和４年２月からこれまで紙で行っていたライフイベントに関する申請手続きを電子化し、業務の効率化と職員の、利便性の向上を図っている。 ・なお、電子情報システム運営委員会では、効果が望めなくても実施する必要がある法改正対応に係るシステム改修を除き、定量効果と定性効果を総合的に審議しており、定性効果があいまいで、費用対効果が見合っていないシステムの導入、改修は認めない方針としている。 ・ホームページ等、サービス面の効果が主なシステムについては、これまで定性的な効果測定で判断してきたが、区民の作業負担の軽減や、時間短縮等の指標を設け、サービス面の効果を定量的に測定できるようにする。
パスワードの更新について【P70 職員課・庶務事務システム】、パスワードの変更について【P79 税務課・税滞納整理支援システム】			
49	○今後のパスワードの更新については１年スパンで変更する方向で検討中である。 ○パソコンのログインの際に指静脈認証が導入されており、流用・なりすまし等の防止を図ることができているが、個人単位のパスワード設定は更新していない。	○現在の区の情報セキュリティ対策基準の規定に基づき、定期的にパスワードを更新すべきである。	・現在、区では、住民情報を取り扱う全端末において、指静脈による認証とＩＤ・パスワードによる認証の二要素認証を行っている。それ以外の端末においても、セキュリティポリシーの規定により、定期的にパスワード変更を行っている。しかし、一部の個別業務システムについては、システムの機能制限によりパスワード更新に関する統一的な運用が図られていなかった。 ・情報セキュリティ対策基準の遵守状況について令和３年度中に確認を行い、必要な改善点を指導した。 ・令和３年度末に改定された総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づき、パスワードを定期的に変更する現在の運用を継続するため、引き続きパスワードの変更について情報対策セキュリティ基準に基づき適切に対応することを徹底する。
ログの点検・分析の実施について【P70 職員課・庶務事務システム】、アクセスログの分析について【P90 障害者福祉課・障がい者福祉システム】			
50	○実効性のある定期的なチェックや分析方法について、委託事業者と検討している。 ○システム導入以降、アクセスログをすべて保存しているが、点検や分析を行っていない。	○早期に委託事業者と検討し、分析の方法を確立し、定期的なチェックを開始することが望まれる。 ○アクセスログの分析を行うことで、不正なログインの検出やＩＤ管理を行うことができるため、アクセスログの定期的な点検と分析を行うべきである。	・ログの収集、分析、統計処理及び確認作業は、システム担当者の負担が大きい作業となるため、効率的に実施できる方法を検討しているが、全てのシステムで活用できるような方法はまだ確立できていない。 ・令和４年２月末に稼働した新保育管理システムにおいて、システム更改時に新たにログを抽出、分析、統計処理するツールを導入することで簡易な操作でログ確認ができる仕組みを導入した。他システムにおいても、本事例を参考に、ログ確

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
			認ができるツールの導入について検討する。
システム構築時の承認等に係る重要書類の保管について 【P71 情報システム課・住民記録システム、P75 情報システム課・I D C、P80 防災課・災害情報システム、P92 国保年金課・国民健康保険及び後期高齢者医療システム】			
51	○システム導入ガイドラインにおいて、システム構築の計画から受入・データ移行までの各フェーズの成果物とそのレビュー、及び承認手続が定められている。 ○住民記録システムにおいて、プロジェクト計画書等、一部のフェーズで承認依頼書やその関係書類が保管されておらず、その運用状況を確認することができなかった。当該承認依頼書等は、区の文書管理規程により保存年限を1年としていることから廃棄されているが、一方で要件定義書等は保管されていることから、運用上の平仄を欠いている。また当該承認依頼書等は委託業者で保存している。 ○インターネットデータセンターにおいて、途中のフェーズ以降、書類が保管されておらず、最終的な完成図書の受領段階で、一括してチェックリスト形式でのレビュー、及び承認の証跡が残されていた。 ○災害情報システムと国民健康保険及び後期高齢者医療システムにおいて、各フェーズにおけるレビュー、及び承認手続自体は実施しているものの、証跡として残していなかった。	○現状稼働しているシステムに係る承認関係の重要書類は、トラブルの発生に備えるためや今後のシステム開発・改修等の参考に資するためにも区で保存しておくべきであるとともに、各フェーズで時系列に沿った形で整理保存しておくべきである。 ○システム運用期間中の重要書類の保管に関するルールを構築するとともに、その統一的な運用を図る必要がある。	・現在のシステム導入ガイドラインでは、システム構築時に作成し、保管が必要な書面について定めているが、具体的な保管期間は明記していなかった。 ・システム導入ガイドラインの見直しの中で、関係書類の保管期間のルールを定めるとともに、ガイドラインに明記し、運用を徹底する。
ユーザ満足度調査票に対する対応について【P72 情報システム課・住民記録システム】			
52	○毎年のシステム評価の一環で実施した、住民記録システムの利用者(職員)によるシステム満足度調査で、不満足要因としてシステムの処理速度が遅い点が継続して報告されており、業務主管課が作成したシステム評価書でも同様の内容を課題として捉えている。	○満足度調査の結果、不満足となる要因が改善されず、毎年課題として認識されているにもかかわらずシステムの十分な改修が行われていないといえる。システム評価において課題として認識した事項については、適時に対策を行い、区民サービスの向上に努めるべきである。	・これまでもシステム改修によって比較的早期に改善可能な課題は、効果測定を行った上で改修に取り組んできた。 ・監査人の指摘で挙げられている課題は、システムの動作性能についてで、パッケージシステムの構成に起因する箇所である。このため、区の契約のみで改善できる箇所には限界があったが、事業者に対して繰り返し改善を要望し、パッケージシステムの構成の見直しにつなげることができ、令和2年度から改善している。引き続き、システム評価に基づき必要な改善を行っていく。
USBメモリの使用について【P73 情報システム課・住民記録システム】、セキュリティ機能付きUSBの使用について【P95 学務課・教育ネットワークシステム】			
53	○住民記録システムにおいて、原則USBメモリは使用できないが、必要な場合には情報システム課へ申請し、許可を得るようにしている。なお、基本的にネットワーク連携で外部機関とはやりとりしているが、ネットワーク連携ができない外部機関とはUSBを使用している。 ○教育ネットワークシステム上のデータをUSBへダウンロードする場合は、事前に教育委員会で使用を認めているセキュリティ機能付きUSBに限定しているが、ダウンロード内容を管理簿等で管理していない。また、セキュリティ機能付きUSBから任意のパソコン等へのデータ移行は特に制限していない。また、セキュリティ機能付きUSB以外をどうしても使用する必要がある場合は、教育委員会の許可を得る必要	○情報セキュリティ管理上、今後も出来る限りネットワーク連携できるよう進め、USBメモリの使用は出来る限り減らすべきである。 ○セキュリティ機能付きUSBへデータをダウンロードするにあたり、事前申請手続を設ける等、早期にリスク低減手続を設ける必要がある。また、将来的にはローカル環境に個人情報をダウンロードできないようにする、ダウンロードしなくても業務を遂行できる仕組みを構築していく必要がある。	・USBメモリの使用については、原則不可の取扱いを徹底しており、外部機関とのデータ授受の都合上などでやむを得ない場合のみ、所属長の許可を得たうえでUSBメモリの利用を認めている。 ・引き続き、USBメモリの原則使用不可の取扱いを徹底するとともに、現在外部機関の都合上やむを得ずUSBメモリを使用している場合で、ネットワーク連携できるようになったものについては早急にネットワーク連携に移行する。 ・現在更改中の次期教育ネットワークでは、個人情報を含むデータは仮想環境に保存することとなりインターネット環境から分離される。そのため、個人情報を含むデータを仮想環境からダウンロードする際には所属長の許可を必要とする運用

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
	がある。		へ変更予定である。
委託先等の管理について【P73 情報システム課・住民記録システム】			
54	○住民記録システムにおいて、運用保守に係る業務委託の再委託先の業者名、所在地、責任者を全て明示してもらっており、個人情報保護や情報セキュリティ対策に関する研修を行っているか等については資料提出や委託先の視察時に確認している。	○外部委託先における個人情報保護措置の実質的な把握については、情報セキュリティ監査でも指摘されており、どのように実施するかシステム導入ガイドライン等に明記し、必要に応じて契約書にも明記する等明確化し、証跡を残しておくべきである。	・既に契約書に必要な応じて書類の提出を求めることができる旨が明記されているが、実際に書類の提出まで求めている例は少ない。 ・個人情報保護法の改正に伴い、外部委託に係る区の個人情報保護措置を改めて整理する必要がある、今後は国から示されるガイドライン等の内容を踏まえて検討する。
情報システム導入事前調査票の未作成について【P74 情報システム課・ＩＤＣ】			
55	○システム導入ガイドラインでは、情報システム導入事前調査票を作成することにより、必要な機能を実現するためのシステム構成や関連するシステムについて整理し、システム企画案をまとめると定めている。 ○ＩＤＣ更改において、情報システム課は業務を知悉しているため、情報システム導入事前調査票を作成していなかった。	○情報システム導入事前調査票は、現状分析資料の一環として作成すべきものであり、区の業務に最も適したシステム等を選定する際にも有効な資料となるため、今後は事務手続を省略せず文書化すべきである。	・業務を知悉していたとしても、システム導入ガイドラインに基づき、事前調査等を文書により実施し、適切に保管する。
システム更改の調達に係る競争性確保について【P74 情報システム課・ＩＤＣ】			
56	○インターネットデータセンターについて、平成２９年のシステム更改に係る提案評価方式の公募時に、事前の情報提供依頼を正式に実施しておらず、予定価格の参考とすべき他社見積を２社から取得しているのみだった。 ○公募における企画提案書受付期間は１９営業日で、経理課が定める「提案評価方式の事務の流れ」で求められている２０営業日以上となっておらず、参加申込のあった３社のうち２社が辞退してしまい、最終的な参加事業者はシステム導入事業者のみだった。	○緊急時や障害発生時の対応を迅速に行えることが利点であるため、その条件で見積り取得をしたところ実現可能だったのは２社だけだったことや、祝日の考慮が漏れていたこと、事業者側の理由で不参加となったことなどの理由があったようであるが、区のこうした要求条件や、契約事務手続では複数応募の実現がなされず、契約の公平性、競争性確保の観点から問題がある。 ○事業者の選定にあたっては、機能・コスト等の比較検討のために複数事業者に対して情報提供依頼を行うべきであり、提案書の受付期間も作成に必要な十分な期間を設けるべきである。また、要求条件については立体的かつ多面的に検討を行うべきである。	・システム導入等に当たっては、複数事業者が参加できる仕様で発注を行うこと、事業者の提案書作成期間等を十分に設けることなどを念頭に行うようにしているが、本件については、特に情報提供依頼や提案募集期間の設定について、必ずしも十分ではなかった面があった。 ・今後、全システムにおいて運用を徹底する。
システム導入の予算について【P77 税務課・税滞納整理支援システム】、機器更改の予算について【P89 障害者福祉課・障がい者福祉システム】			
57	○税滞納整理支援システムを導入するにあたり、当初カスタマイズする想定で情報提供依頼を実施し、その見積額を提案評価方式の際の募集要項に経費上限額として記載していた。しかし、実際は業務を見直しカスタマイズせずにパッケージシステムをそのまま利用したため、導入コストが大幅に削減された。 ○障がい者福祉システムは、当初システム更改を予定していたが、機器更改に変更となった後も予算額の変更が行われず、結果的に予算額と決算額が大きく乖離していた。	○当初想定していたシステムと異なる仕様のシステムを導入することとなった場合や、当初策定した予算に合わせたシステムの導入を行わなくなった場合は、予算編成上可能であれば予算の修正を行うべきである。また電子情報システム運営委員会に再度付議して再度承認を得るといった対応が行われてしかるべきである。 ○なお、募集要項に記載されている経費上限額が実際に必要となる経費額を大幅に超過する場合は、提案に参加しようとする事業者に対して契約金額増額のインセンティブを与える可能性が危惧される。仮に予算の変更が行われない場合でも、導入するシステムの前提にあわせた経費上限額を募集要項に記載すべきである。	・予算要求時に、業務内容や業務フローを見直し、業務改善をしたことによりシステム導入内容が変更になった場合は、変更後の導入内容で適正な予算要求を行うとともに、事業者選定のプロポーザル前に経費の想定額が大幅に変更になった際は再度電子情報システム運営委員会に付議するよう徹底する。 ・なお、経費上限額を変更せずにプロポーザルを行う場合であっても、評価委員会で適正な価格点を設定するため、事業者が過大な価格で提案をすると価格点が下がる評価方式としており、過大な価格での提案は抑制できているものと考えている。が、今後適正な経費上限額を募集要項に記載するよう徹底する。

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
ＳＬＡ（サービス品質保証）について【P77 税務課・税滞納整理支援システム、P88 障害者福祉課・障がい者福祉システム】			
58	○税滞納整理システムの契約書に「ＳＬＡを区と協議し設定し遵守する」旨の記載があり、システム導入前の打合せで区と事業者とで内容を協議し、稼働要件等を記載した資料が税務課で保管されていた。ただし、当該資料は双方の押印はない等の理由により事業者と正式に取り交わしたものか判断できない。また当該資料の記載内容は事業者に対して利用水準や品質保証を徹底させる内容とはなっていない。システム導入後も稼働要件が維持されているか検討が行われていない。 ○障がい者福祉システムの契約書にＳＬＡを事業者に求め、締結することを想定しているが、事業者によるシステム評価書でＳＬＡ設定はなしとなっており、機器更改後も性能要件に関する打合せは区と事業者間で行っていなかった。	○契約書でＳＬＡを設定することについて事業者と合意していることから、ＳＬＡを契約として締結する等の対応をすべきである。また、努力目標であったとしても、システムの品質について維持されていることを確認するために、定期的に事業者からシステムの品質水準について報告を受けるべきである。	・各業務主管課で確実に対応するとともに、毎年実施しているシステム評価において、各システムのＳＬＡ締結状況や定例報告会の実施有無を調査しているため、その中で正しく書類のやり取りがされているかどうか確認する。
災害データの登録について【P80 防災課・災害情報システム】			
59	○災害対策本部が設置される震度５強以上の地震が発生した際に災害情報システムに災害データを登録するが、大雨や台風による水害は災害データの登録基準が定められていない。（防災課・災害情報システム）	○大雨による河川氾濫等の被害が全国的に頻発していることから、水害時のデータ登録基準も定めるべきである。必要な災害データを登録しデータベース化することで災害情報の分析が可能となり、対策のノウハウ蓄積にもつながるため、データ登録すべき災害の範囲を明確に定め、今後のシステムの有効活用を図るべきである。	・水害時に関しては、大雨や台風の接近等、事象・規模が様々であるため、災害データの登録基準を定めることが難しい。 ・災害が発生し（または発生すると見込まれる）際には、都のシステムに災害データが登録され、各自治体が被害状況等を入力することとされているため、令和３年度はそれに合わせて区の災害情報システムにも災害データを登録するという運用を行った。 ・今後は、東京都の登録基準を参考に、災害ごとにデータ登録し、システムの有効活用を図っていく。
企画段階における現状分析資料の作成、保管について【P82 ゆいの森課・図書館システム、P94 学務課・教育ネットワークシステム】 システム企画段階の資料保管について【P85 障害者福祉課・障がい者福祉システム】			
60	○システム導入ガイドラインで、情報システムの導入に伴う企画段階で、現状業務の分析・先進事例等の調査・企画立案・事業者に対する情報提供依頼・費用対効果の検証を行うこととなっている。 ○図書館システムの更改において、他自治体での導入事例に関する資料は残されていたが、問題点、留意点や利用者からの要望等の情報が適切に残されておらず、どの点に留意してシステム更改をしたのか確認できなかった。 ○障がい者福祉システムの更改において、現状分析資料等が残されていなかったため、システム導入の企画段階においてどのような検討が行われていたか事後的に確認できなかった ○教育ネットワークシステムの更改において、現状分析をした結果が残されていなかったため、現状分析が適切に行われたか確認できなかった。	○システム導入ガイドラインにもあるように、企画段階における現状分析手続は、ニーズの吸い上げのほか、他自治体等の導入事例の情報を収集し、問題点や留意点を把握して適切なシステム導入を行うことを目的として実施するもので、非常に重要な手続である。 ○次回のシステム更改時の参考資料として現状分析資料を適切に作成、保管しておくことが重要である。また、収集した各種ニーズのうち、仕様書に織り込んだものとそうでないもの、コスト面から仕様を含めなかった機能等をまとめて、次回のシステム更改時の検討資料として残しておくことが望ましい。	・各課において、各種書類の作成や保管について運用が徹底されていなかった面がある。 ・システム導入ガイドラインに基づき、各種書類の作成を徹底するとともに、システム導入ガイドラインの見直しにおいて保存期間を明記するため、それに基づき運用を徹底する。

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
調達段階におけるプロポーザルの参加申込期間及び企画提案書受付期間について【P83 ゆいの森課・図書館システム】			
61	○図書館システムにおいて、１２月２８日から１月１０日までが提案公募参加申込期間だったが、実質的には３営業日程度しかなく、企画提案書受付期間も１７営業日だった。	○予算の調整等により期間が短くなったとのことであるが、十分な募集期間及び企画提案書作成期間を確保することが必要である。	・システム導入・更新に当たっては、事業者の提案書作成期間等を十分に設けることなどを念頭に行うようにしているが、実現できていなかった。本件については、期間の確保が必ずしも十分ではなかった面がある。今後、運用を徹底する。
調達段階における提案依頼書に含まれる見積書の様式について【P83 ゆいの森課・図書館システム】			
62	○システム導入ガイドラインに例示されている調達段階における提案依頼書に含まれる見積書の様式では、項目ごとに金額と工数を記載するようになっているが、図書館システムの事業者選定における募集要項に付随する見積書に工数及び単価の記載がなかったため、事業者が提出した見積書でも工数及び単価の記載がなかった。	○各事業者からの提案内容の比較検討にあたり、工数及び単価は重要な情報であるため、今後システム導入ガイドラインに則り、工数及び単価が明示される見積書の様式に改める必要がある。	・令和元年度より、工数及び単価の記載欄がある見積書を、全庁で統一した様式としている。図書館システムは令和元年度以前に事業者選定を行ったため、工数及び単価の記載がない見積書となっていた。今後も引き続き工数及び単価の記載欄がある見積書を使用することを徹底する。
アクセス集中によるサーバ障害の防止について【P84 ゆいの森課・図書館システム】			
63	○新型コロナウイルス感染症による長期休館終了直後のWEB予約再開時に、予想外にアクセスが集中し、蔵書検索等に不具合が発生し、数時間通信の不安定な状況が続いた。	○システムへ同時にアクセスできる数値の上限設定を事業者と調整していたが、想定以上にアクセスが集中し発生した障害だったとのことで、今回の障害は特殊な状況であるものの、緊急事態に備えて事前にどのような障害が起きる可能性があるか事業者と的確に把握し、それに対してどのように対応するか方針を決定しておくことが望ましい。	・ネットワーク回線の容量は十分であり、同時にアクセスができる数値の上限も事前に事業者と調整し設定していたが、想定をはるかに超えたアクセスが発生したことで問題が発生した。 ・緊急事態に備えた適切な対応策を検討するとともに、その策を確実に実施できるよう、まず、区と事業者で意思疎通を図り、障害の発生防止に努める。なお、万が一障害が発生した場合、迅速かつ確実に対応できるよう十分な体制を確保し、障害発生時の対応方法についても普段から事業者と共有しておく。
システム導入の意思決定時期について【P86 障害者福祉課・障がい者福祉システム】			
64	○障がい者福祉システムは、当初機器更改を予定していたが、法改正やマイナンバー制度の導入が予定されていたことから、急遽システム更改を実施することとしたため、事業者への情報提供依頼は１社からしか回答が得られず、その回答に基づき予算や機能検討を行った。	○システムの企画時点から１社のみを対象としてシステムの開発や導入を行い、システム導入の予算やシステム改修の頻度と金額等様々な懸念が発生しているため、複数事業者から情報や提案を受けられるようにすべきであった。また、システムの開発には相応の期間を要することから、当初から十分なスケジュールを確保したうえで、システム更改を行うべきである。	・法改正やマイナンバー制度への対応があったことで、準備期間が短い中システム選定を行ったため、結果として１社となってしまった。 ・システム導入ガイドラインに基づき、企画段階から十分なスケジュールを確保し、検討を重ね、複数の事業者からの情報を基にコスト比較等を行うよう、説明会等により全庁に周知する。
システム導入の予算について【P86 障害者福祉課・障がい者福祉システム】			
65	○障がい者福祉システムの更改において、電子情報システム運営委員会の付議資料のコスト比較表は１事業者の情報と平成２１年度の情報を比較しており、新システムに合わせた見積金額ではなかった。	○システム更改時には複数の事業者から情報を集められるようなスケジュールを確保することや、複数事業者からのコスト比較を行うよう徹底すべきである。	・システム導入ガイドラインに基づき、企画段階から十分なスケジュールを確保し、検討を重ね、複数の事業者からの情報を基にコスト比較等を行うよう、説明会等により全庁に周知する。
システム改修の頻度と金額について【P86 障害者福祉課・障がい者福祉システム】			
66	○平成２８年４月に障がい者福祉システムを導入以降、令和２年度の機器更改までに１０回システム改修を行っており、改修費用の総額はシステム導入時の決算額を超える金額だった。また、改修内容の多くは法改正に伴う対応で、契約相手方を導入事業者とする特命随意契約であった。法改正の内容は各年度に判明したものだが、システム更改時には事前に改	○事前に予定されている法改正がある場合、将来的なシステム改修について開発段階で事業者と協議を行うことで、導入コスト又は改修コストを抑えることができた可能性がある。また、システム導入事業者がシステムの著作権を有していることなどから、特命随意契約により改修業務を請け負うことが想定された。	・今回指摘を受けている障がい者福祉システムは、企画段階から十分なスケジュールを確保できておらず、システム更改の事業者選定時に既に判明していた大幅な法改正の内容を詳細に要件として盛り込めなかった事例である。 ・例えば、予算要求時点で法改正に伴うシステム改修の詳細情報が示されている場合は、可能な限り改修費用の把握に努

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
	正があることは既知であった。(障害者福祉課・障がい者福祉システム)	○システム導入時点ですでに予定されている法改正に伴う改修に関するコストも検討を行い、事業者を選定すべきである。	め、それを見込んでシステム更改している。 ・また、事業者選定時点で、法改正に伴いシステム改修の詳細情報が示された場合に、法改正対応に要する費用を運用経費に含めて事業者を選定した事例や、費用対効果等を整理してシステム更改時期を調整した事例もある。 ・法改正に伴うシステム改修の詳細情報が示された時点で考えられうる対応の中で、一番適切な対応をすることを徹底する。
定量効果の検証について【P87 障害者福祉課・障がい者福祉システム】			
67	○システム導入ガイドラインでは、システムの計画・予算化段階で、費用対効果の検証のために定量効果調査票を作成することとなっており、定量効果調査票においてシステムの開発・運用費用と削減されるコスト比較を行うこととなっている。 ○障がい者福祉システムは、費用対効果ではなく法制度改正対応のために導入したものであるが、定量効果調査票で事務従事時間の削減効果の検討を行っておらず、その他の定量効果も言及していなかった。また、コスト削減効果についても記載がなかった。	○新システムの導入目的が法制度改正対応であったとしても、費用対効果の検証は企画段階で行うべきで、検証の証跡を残しておくべきである。 ○なお、電子情報システム運営委員会に付議する際に定量効果がない場合は、定量効果調査票を付議資料に含めないこととしているが、その旨をシステム導入ガイドラインに明記し、運用を徹底すべきである。	・現在のシステム導入ガイドラインでは、法制度改正に伴うシステム改修における定量効果の測定を求めている。 ・システム導入ガイドラインの見直しにおいて、法制度改正に伴うシステム改修であっても、改正内容によって効果が望めるものについては、定量効果、定性効果の確認ができるようにする。
提案評価方式に参加した企業数について【P88 障害者福祉課・障がい者福祉システム】、提案評価方式の参加事業者について【P95 学務課・教育ネットワークシステム】			
68	○障がい者福祉システムの導入事業者選定にあたり、提案評価方式を採用したが、募集要項を配布した事業者は2社で、提案に参加した事業者は1社だった。 ○教育ネットワーク更改における提案評価方式のプロポーザル参加事業者は契約締結企業1社のみで、回線とシステムに係る契約を同一契約としたために、他事業者では参加が困難だったためと思われる。なお、令和3年度に実施した更改においては回線とシステムを別契約とした。	○提案の募集に当たっては、複数の事業者からの参加が見込めるよう、仕様や予算、スケジュール等について提案を募集する前に十分な検討を行うべきである。仮に参加事業者が1社であっても、経済性が確保されるよう、契約上限額の設定には十分注意するべきである。 ○参加した1社の採択を前提とした審査とならないよう、慎重かつ適正に審査すべきである。	・どのようなシステム導入等においても、複数事業者が参加できる仕様で発注を行うことを念頭に置いているが、指摘のあったシステムは結果として1社だけの参加となった。今後、複数事業者が参加できるよう運用を徹底する。なお、両システムにおいて、参加事業者は1社であるが適正な手順で審査を行っている。
電子情報システム運営委員会の資料保管について【P89 障害者福祉課・障がい者福祉システム】			
69	○障がい者福祉システムにおいて、障害者福祉課が提示したシステム更改と機器更改のいずれを行うべきか検討する際のコスト比較表に誤りがあった。情報システム課に確認したところ、正しい内容で比較した資料で電子情報システム運営委員会に付議していた。	○現在稼働しているシステムに関する資料は次回のシステム更改時に参考となるものであり、事後的に確認できるようにするため、システム管理課においても最終提出物を適切に保管すべきである。	・システムの企画・構築等のそれぞれの段階で作成した資料は適切に保管すべきであり、システム導入ガイドラインの見直しにおいても保管期間や保管方法を明記することから、運用を徹底する。
システム改修に係る予算の見積りについて【P91 国保年金課・国民健康保険及び後期高齢者医療システム】			
70	○不測の制度改正に備えて予算を多めに確保しているようであるが、予算執行率が非常に低調である。	○予算の見積りにおいて可能な限り発生が見込まれる改修を織り込むべきであるが、現状は見積精度が低く、適正な予算配分等の観点から問題がある。今後は、過去の実績を踏まえた適切な予算積算に努め、每期予算規模の所要の見直しを行うことにより、適正な予算要求を実施するべきである。	・平成30年度から国民健康保険制度の改革が行われ、これまで以上に不測の制度改正に備える必要があったため、見込まれる予算を確保していたが、令和3年度には制度改正がある程度落ち着いたため、令和3年度予算からは適正な予算額に改めている。 ・他課においても、引き続き、翌年度の法制度改正等の状況を踏まえた適正な予算積算に努める。

No.	現状	監査意見	意見に対する対応内容
企画段階における事業者に対する情報提供依頼の入手について 【P95 学務課・教育ネットワークシステム】			
71	○システム導入ガイドラインでは、企画段階で事業者に対して情報提供依頼を行うこととなっている。 ○教育ネットワークシステムの改修については、情報提供依頼が適切に入手されていなかった。	○システム導入や更改にあたっては、システム導入ガイドラインに基づき、企画段階で必ず事業者に対する情報提供依頼を行うよう、運用を徹底する必要がある。	・システム導入ガイドラインに基づき、情報提供依頼を実施するなど運用を徹底する。
構築段階における試験項目について 【P95 学務課・教育ネットワークシステム】			
72	○構築段階において事業者が行う総合試験として、疎通確認は実施していたが、ネットワークの負荷試験は実施していなかった。	○ネットワークの構築・改修にあたっては、負荷試験が総合試験項目に含まれているか確認し、実際に実施するよう留意する必要がある。 ○また、契約金額の多寡にもよるが、一定の回線速度を保証するようなS L Aの締結も検討すべきである。	・ネットワーク構築や改修する際には負荷試験を行うべきであることを業務主管課で認識し、今後は確実に総合試験で確認するとともに、システム導入ガイドラインの見直しにおいて、負荷試験が可能なシステムは、試験を実施するようにする。 ・S L Aの未達成時に契約金額を減額するような補償値付きのS L Aは、受託者のリスクマネジメントにおいて、契約金額が比較的高額となる傾向にあるため、S L Aに補償値を設ける必要があるシステムは慎重に選択した上で、適用を図っていく。