

平成22年11月12日

生駒市議会議長 中谷尚敬 殿

市民福祉委員会委員長 稲田欣彦

委員会調査報告書

当委員会で調査した事件の調査結果について、生駒市議会会議規則第107条の規定により、下記のとおり報告します。

記

- 1 派遣期間 平成22年10月21日(木)～22日(金)
- 2 派遣場所 東京都荒川区及び千葉県市川市
- 3 事 件 行政サービスの電子化の取組について
- 4 派遣委員 稲田欣彦、八田隆弘、中谷尚敬、小笹浩樹、塩見牧子
- 5 欠席委員 上原しのぶ
- 6 概 要 別紙のとおり

別紙

視察先	東京都荒川区
施策等の名称	行政サービスの電子化
視察の目的	<p>高齢化が進む一方、昼間人口が少ない生駒市では、各種証明書の申請や交付、施設利用料や税の納付を市庁舎に足を運ばなくとも自宅や勤務先近くで行えるような環境を整備し、市民サービスの向上を図ることが課題である。区政のさまざまな分野で ICT(情報通信技術)を利活用し、行政サービスの電子化を進めるとともに、情報化に伴い生じるセキュリティ対策にも積極的に取り組んできた東京都荒川区の具体的な施策を調査する。</p>
施策等の概要	<p>1. 荒川区の取組</p> <p>1) 自動交付システム（磁気カード及び住基カードを利用し、住民票の写し、印鑑登録証明書を自動交付機で交付できるサービス）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内 10 か所に自動交付機を設置。 ・全交付数の 4 分の 1 強が自動交付機での交付。 ・もっとも利用数が多いのは庁舎内の交付機。 ・平成 22 年度末にコンビニ交付を導入予定。 ・自動交付システムはコストパフォーマンスが低いので、コンビニ交付件数が伸びたら順次縮小予定。  <p>2) 施設予約システム（インターネットで文化施設やスポーツ施設、宿泊施設の予約ができるシステム）及び MPN（マルチペイメントネットワーク・インターネットバンキング、金融機関 ATM による支払い）による施設使用料支払い 【資料 2】 参照</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文化施設 46 施設、スポーツ施設 13 施設、宿泊施設 3 施設が対象。 ・予約総数の約 3 分の 1 強がインターネット予約。 ・インターネット予約件数全体の 13%が MPN による支払い。（ただし MPN 支払い可能な施設は文化施設 41 施設、スポーツ施設 10 施設） <p>3) 区税の支払い方法の拡充</p> <p>①支払い方法 【資料 5】 参照</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ収納 ・モバイルレジ（携帯電話利用のインターネットバンキング） ・MPN ・クレジットカード（Yahoo! 公金支払い） ・各収納方法に係る経費は【資料 7】 参照 <p>②導入の効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・督促状の発付件数の減少 ・督促状の行き違いによるトラブル減少

- ・収納率の増加
- ・納付方法に関する要望・苦情の減少

③その他

- ・MPN 利用による電子申請サービス（住民票の写し交付申請、納税証明書交付申請等 14 種類の手続き）による手数料等支払い。

2. 情報セキュリティ対策

1) 対策の概要

①物理的対策（サーバ室等入室制限、端末機の盗難防止、インターネットデータセンターの活用）

②技術的対策（システムへのアクセス管理、アクセスログの記録・保管・チェック、外部記憶媒体の使用禁止、セキュリティ製品の購入、ファイアサーバの導入）

③人的対策（セキュリティ研修、外部監査）

- ・事件があったわけではないが、セキュリティにはナーバスになっている。
- ・データを暗号化し、机の上には暗号を置かないようにしている。

2) 主な取組

①指静脈によるログイン

- ・従前、課や係単位で行っていたログインを個人単位に変更。
- ・安全性（不正アクセス防止）、操作性（認証に時間がかからない）、管理のしやすさ（初期導入時や異動時の対応）の観点と価格面の比較検討から日立の指静脈認証システムを導入。
- ・現在のところ、日立製しかない。
- ・現在、基幹システム、保健福祉システム、国民健康保険システム、介護保険システム、障害者福祉システムにおいて適用。平成 23 年度からは戸籍システム、税滞納整理支援システム、生活保護システムにも適用予定。
- ・時間外ログインとログインに失敗したケースはチェックしている。

②人的対策の強化

A セキュリティ研修

- ・職員のセキュリティ意識の向上とセキュリティ対策の適切性のチェックを目的に研修。

B セキュリティ外部監査

- ・業務系システムを利用する 16 課を対象に情報セキュリティ監査を実施。（1クール5日間。）
- ・紙文書での保管を注意されたこともある。

	<p>3. 住基カードの多目的利用</p> <p>1) あらかわ遊園の電子マネー（住基カードにあらかわ遊園で使える電子マネー機能を付加）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住基カードを使わない電子マネー用 IC カードの帯出もあるが、両方合わせても電子マネーは有料入場者の 1 割程度。住基カードの利用者はさらにその 1%（有料入場者の 1000 人に 1 人）にとどまる。 <p>⇒平成 21 年 9 月でサービス廃止。</p> <p>2) 自動交付サービス</p> <p>「1 荒川区の取組」を参照。</p> <p>3) 申請書自動作成サービス（申請に使用する各種様式に、住基カードが保有する情報（氏名・住所・生年月日・性別）を自動印字する障がい者福祉サービス）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員によるテスト利用だけで区民による利用は 1 件もなかった。（職員や介添え者の代筆で足りていた。） <p>⇒平成 21 年 8 月でサービス廃止。</p>
<p>考察及び委員 の意見</p>	<p>生駒市における行政サービスの電子化の現状</p> <p>1 取組</p> <p>1) 自動交付システム</p> <p>未実施。</p> <p>⇒自動交付機を設置していないため住基カードの利用場面が限られ、住基カードの普及も進まない。とはいえ、自動交付機は本体コスト、設置コストがかさむため、各種証明書の取得をコンビニ端末でできるようになれば、これからの自動交付機の導入はコンビニ端末と機能が同じである限り導入には慎重であるべき。一方、コンビニ側が同事業から撤退してしまったら、住基カードを持て余すことになり、その対策も考えておかなければならない。</p> <p>2) 施設予約システム（奈良電子自治体共同運営ポータルサイト e-古都奈良によるシステム）</p> <p>文化・社会施設 6 施設（14 施設中）、体育施設 2 施設（8 施設中）で予約可能。</p> <p>⇒施設予約システムは、現在電子予約できる施設が限定されているので、拡充の余地はあると考える。</p> <p>3) 施設使用料支払いの電子化</p> <p>未実施。</p>

4) 税の支払い

- ・コンビニ収納…実施。
- ・モバイルレジ（携帯電話利用のインターネットバンキング）…未実施。
- ・MPN…未実施。
- ・クレジットカード（Yahoo!公金支払い）…未実施。

⇒施設使用料や税の支払い方法の電子化については、本市はコンビニ納付が可能で利便性も高いが、MPN や携帯電話によるモバイルバンキングは利用者が少ないので導入にあたっては慎重を要する。

⇒インターネットによる Yahoo!公金払いは、在宅あるいは勤務先で納税できるため利便性は高い。ふるさと納税にも有効ではないか。

5) 電子申請システム（奈良電子自治体共同運営ポータルサイト e-古都奈良によるシステム）

- ・犬の死亡届
- ・胃、子宮、大腸、乳がん検診（個別）申込
- ・産婦新生児訪問、妊婦訪問指導
- ・水道の開閉栓予約
- ・採用試験
- ・胃、乳、肺がん検診（集団）申込
- ・生駒市民カレッジ申込
- ・パパ講座申込

⇒扱う対象が少なく、また電子申請できることそのものが周知されていない。対象を拡大するとともに啓発活動を行うことが必要。

2 セキュリティ対策

1) 物理的対策

- ・システム基幹への立ち入り…指紋認証とパスワードで入室可。
対象職員は必要最低限にしている、毎年度ごとに認証の更新が必要。

2) 技術的対策

- ・システムへのアクセス管理…パスワードを2回
- ・アクセスログの記録・保管・チェック
- ・外部記憶媒体の使用…データを落とせないようになっている。落とす場合は、情報政策課で暗号化してもらう。

3) 人的対策

- ・セキュリティ研修…画面上でセキュリティ上の注意について閲覧できるとともに、研修についても適宜行っている。
- ・外部監査…なし。

⇒生駒市もセキュリティについては力を入れているが、外部監査は特に行っていない。

3 住基カードの利用

- ・ 現在利用可能な分野…e-tax 申請、身分証明書代わり

⇒利用可能な分野が限定されており、カード所持者は少ない。今後、証明書のコンビニ交付導入にあたり、いかにカードを普及させるかが事業成功の鍵となるが、カードの汎用性を高めるとともに、カード普及のためのキャンペーンなどの取組（無料交付など）が必要。

視察先	千葉県市川市
施策等の名称	市の事務の電子化、住民票の写し等のコンビニ交付システム
視察の目的	行政事務の電子化、特に本市において導入が進められている住民票の写し等のコンビニ交付システムに関し、そのメリット、デメリットにつき先行事例である市川市の同システムを調査する。
施策等の概要	<p>行政内部事務の電子化については庁内 LAN と 200 程の出先機関が結ばれ、決済、財務事務が瞬時に行えるほか、市民サービスとして、証明書等自動交付機が運用されている。</p> <p>自動交付機は 19 拠点 24 台設置され、住民票、印鑑登録証明書、税証明、福祉利用券、戸籍が対象となっている。なお、戸籍に関しては本年 4 月から運用を開始した。これらの運用実績については 20 年 3 月に設置された総務省「コンビニ交付検討会」に対する助言として活用されたところである。</p> <p>自動交付機は現在 19 拠点 24 台でそのランニングコストは年間 1 億 8 千万円だがコンビニ交付の場合、全国 12,700 店舗があり、かつランニングコストが 1,000 万円程度に抑えられる見込み。なお、窓口での住民票交付は 27 万件で自動交付機は 11%。その内の 7%がコンビニに交付。これを徐々にコンビニ交付へ移行していく。コンビニ交付には職場の近くで行政サービスを受けられる、市外で交付できるというメリットがある。</p> <p>市川市における住基カード交付数は平成 18 年 10 月から平成 20 年 3 月までの無料交付キャンペーン期間に発行数が急増し、平成 21 年度には累計 80,478 枚交付されている。なお、現在は写真付カードの写真代のみ無料サービスとしている。</p> <p>市川市における電子化の失敗事例としては「電子申請」事業がある。業務内容としては 70 程度の手続きがあり、住民登録、印鑑登録のほか各種講座の応募、採用試験の応募等があった。しかし申請の実績は年間 600 件程度であり、一方で市の負担は 300 万円×5 年で、来年必要とされるシステム入替え時点で事業を中止する方向。</p>
考察	①生駒市の内部事務の電子化のうち、決済事務に関しては人事管理、勤務情報管理等にとどまる。但し決済事務の様態を仔細に検討すること無く電子化を優先することが必ずしも効率化につながるとは限らず、慎重に対応することが必要と思われる。

	<p>②市川市が撤退した電子申請事業は元々国の e-Japan 構想に基づき始められた事業だが、県レベルでも佐賀が、市川市の近隣では市原市、銚子市が同様の事業から撤退している。一方、浦安市は来年から参入とのことだが、電子化の先進自治体でも事業によっては必ずしも順風満帆というわけではない。</p> <p>③住基カードについては市川市の場合、ほとんどの所持者が自動交付機サービスに対応しており、そのままコンビニ交付サービスも利用できる。生駒市の場合、サービス開始後、既発行のカードもサービス対応仕様に登録し直す必要がある。</p>
<p>委員の意見等 ・ 質疑等から</p>	<p>コンビニは入れ替わりが激しいため自動交付機を無くすことでのリスクが考えられるが、自動交付機は住民票、印鑑登録証明だけでなく戸籍、税、福祉関係書類にも対応しており全て廃止されるわけではないとのこと。</p> <p>コンビニ交付の際の取り忘れ、紙詰まり等の対応は、紙詰まり等については無効印を3ヶ所押し返還する。とり忘れやカードの置忘れは遺失物扱いとして警察に届ける。また、これらの取り扱いについての従業員への徹底については総務省の検討会でも議論になったが様々な形態の従業員がおりすべてに教育を徹底することは難しいとのこと。</p>