

茨城県域における自治体職員情報共有システムの構築
～ つながっぺ！いばらき ～

平成 24 年度 行政課題研究講座 第 3 班

笠間市行政経営課	主事	石塚貴則
筑西市生涯学習課	主事	齋川 亮
つくばみらい市税務課	主事	井砂浩次
茨城県企業局施設課	技師	深谷宗令
茨城県県南県民センター	主事	宮本治樹

■ 目 次

○ 概要版	3
1. はじめに	4
2. 現状・課題	4
3. ◇提言◇ 電子機器を用いた職員間の情報共有システムの構築	4
3-1. ◇提言1◇ メールシステム	5
3-2. ◇提言2◇ 電子掲示板	7
3-3. ◇提言3◇ 文書システム	9
3-4. ◇提言4◇ 電子会議室	11
4. 提言の普及策と職員の意識改革	12
5. 今後の課題	16
6. おわりに	17

平成 24 年度 行政課題研究講座 第 3 班 政策提言

茨城県域における自治体職員情報共有システムの構築（概要版） ～ つながっぺ！いばらき ～

【現状・課題】

財政難などによる職員数の削減（＝戦力ダウン）の一方で、異常気象等の新種の問題の発生（＝職務遂行能力への高い要求）などにより、自治体の職務遂行の効率化が求められている。

【特に解決すべき問題点】

自治体とは職員の集合体であり、業務は各職員の“ノウハウ”によって遂行されていく。これらは一個人やグループ単位での共有や利用に留まっており活用されているとは言い難い。また、人事異動や定年退職による職員の“退場”により貴重な“ノウハウ”が自治体から失われている。

提言 電子機器を用いた職員間の情報共有システムの構築

各職員が持っている“ノウハウ”を、電子システムを用いて蓄積・利用できるシステムを構築する。具体的には、日常業務の効率化を目指した、「メール」、「掲示板」、「文書システム」、「電子会議室」の4つのシステムを構築する。これらのシステムの使用をとおして、情報が蓄積されるとともに、蓄積された情報が共有されることで、一層の業務効率化につなげることができる。

情報の蓄積・共有

メールシステム

電子掲示板

文書システム

電子会議室

【提言の普及策】

- ① 教育・訓練の実施
- ② 業務フローへの組み込み
- ③ 継続的な周知活動
- ④ インセンティブ導入

職員の意識改革

- 【今後の課題】
- システムの拡張については新たな予算措置が必要
 - 不正な接触に対するセキュリティリスク
 - 特定民間企業へ利益誘導やベンダロックインの危険性

1. はじめに

著しく少子高齢化が進む現代社会において、団塊の世代の集団退職，また景気の低迷によって雇用の機会は減少し，組織は縮小化の一途をたどっている。

一方，発生する問題と職務内容は複雑になり，個人の負担は拡大化している。

このことは，われわれ地方自治体にも当てはまり，限られた予算と人員で最大の効果をあげる為には，組織の効率化が必要不可欠である。

さて，組織の効率化を図るには，組織機構体制整備，環境整備，職員の意識改革，再任用や民間委託，業務仕分けなど，様々な方策が考えられるが，私達は“環境整備”，とりわけネットワークシステムによる組織間のコミュニケーションに着目し，「行政機関の情報共有化」をテーマと設定した。

情報の共有化により，無駄を省いた働きやすい環境づくりを目指したい。

2. 現状・課題

地方自治体の業務内容は多岐にわたり，行政職員は定期的な人事異動により，それまでと異なる業務に従事していく。かつては経験豊富な“知恵者”の存在によって職務を学ぶことができた。しかし，その“知恵者”の定年退職等による退場は，組織からの“ノウハウ”の喪失となり，職員数減少による相談機会の減少は，“ノウハウ”の習得を困難にしている現状にある。

そうした一方で，異常気象や住民からの新種の要望など，これまでにない事案の発生に対して，職員には適切な解決策が求められている。

このような流れの中，個々の組織の能力には限界があり，外に眼を向けて問題解決の糸口をつかむことも必要となってきた。

3. ◇提言◇ 電子機器を用いた職員間の情報共有システムの構築

現在，茨城県全 44 市町村において，職員個人に対するインターネットに接続できるパソコンの配備率は 97 パーセント，職員個人にメールアドレスが設定されている市町村は 34 市町村にのぼる。また，ほぼ全ての市町村において市内ネットワークの導入が進んでいる。(導入済…43，一部導入…1)[2012 年 10 月 18 日現在，茨城県情報政策課調べ]

ネットワークシステムにより、茨城県を中心とし、県内市町村をつなぎ、全体を大きな自治体と捉え情報を共有化すれば、データベース検索による業務時間の短縮、情報交換による問題の解決と事前対策、職員間の交流など、様々な恩恵が受けられ、働きやすい環境ができるのではないだろうか。

しかし、情報共有化の実現には、各市町村のセキュリティポリシーの違いや、現在使用しているシステム様式を統一する必要がある。また、新規の多機能システムの導入は、大容量サーバーの設置など多額のコストを要し、現時点では新しいシステムの導入による情報の共有化には多くの課題が存在する。

当班では、予算制約の現状を勘案して新規のシステムや、各事業分野専用システムなど大規模なものの導入ではなく、既存の業務システムの応用による取組を提案する。即ち、『メールシステム』・『電子掲示板』・『文書システム』・『電子会議室』の 4 つである。

3-1. ◇提言 1◇ メールシステム

県・市町村において既に整備されている既存のメールシステムを活用し情報共有・交換の場を作る。

(1) メールを活用する意義

ア メール一斉送信による業務時間の短縮

これまで、各関係機関との情報のやり取りについては、直接現地に赴き相対で話をする方法、電話により話をする方法の「直接的に対話する方法」と F A X やメール等による「間接的に対話する方法」の 2 通りの方法を主に利用してきた。

しかし、直接的に対話する方法については、効果的に欲しい情報を取得でき、情報の補完までできるものの相手の時間を拘束するほか、移動等に時間を要し、業務を効率的に遂行できたとは言えないことが多々ある。

そのため、メール機能の一斉送信を用いることで、相手の時間を拘束することなく、欲しい情報を効率的に取得することが可能となる。

イ 多数の機関からの情報提供

メールを活用することで、同時に多数の機関と情報のやり取りができるほか、同報メールとすることで、関係機関のすべてが情報を共有することができる。

ウ ニーズに沿った政策の実施

民間では、専門知識を有する人材を中心に、人材を育成すると共に、これまでの情報を蓄積し、新たな事象が発生した際にもこれらの人材及び蓄積した業務情報から事象の解決策を導き出すことが可能となっている。

しかし、県・市町村職員においては、人材を育成しても3～5年毎の人事異動により他部署へ異動となり、人材に蓄積された情報が関係部署に蓄積されず、過去に起きた事象についても、情報の蓄積がないために新規の事象として扱われ、一から業務を行うといった無駄な時間を費やすことがある。

そこで、従来、県とそれぞれの市町村という個別の関係が強かったものを、メールの活用により、県・各市町村間を水平方向につなぎ、「横並びの並列関係」を強化することで、人事異動や団塊の世代の大量離職に伴い失われていく人材に蓄積された情報を共有し、業務の効率化につなげることができる。

(2) メールシステムの構築及び活用

ア 「メールの電話帳」の整備

県情報政策課が主体となり、県・市町村各々において整備済みのEメールアドレスを収集し、業務内容の担当先が分かる「Eメールの電話帳」を整備する。

アドレスの収集にあたっては個人情報保護の観点及び、市町村のEメール整備状況を踏まえ、各課及びグループのEメールアドレスとする。

また、Eメールアドレスを収集する際のファイル形式をCSV形式とし、県・市町村各々のメールアドレスに追加登録しやすいようにする。

イ メールの活用方法

業務等で新たな事象が発生した際にも、他市町村ではすでに一度解決済みの案件である可能性がある。

そのため、メールによる一斉送信の相談を投げかけ、他の状況を確認することでスムーズな事象の解決につなげることができる。

また、相談した際の回答メールを共有サーバー等に保存し、蓄積することにより、「行政情報の知恵袋」として必要なときに必要な情報検索ができる。

(3) 本提言のメリット・デメリット

ア 期待できるメリット

(ア) 水平方向のつながりの強化

県と市町村の「メール電話帳」を整備することで、常時データのやり取りを行うことができ、これまでつながりの薄かった、水平方向のつながりを強化することができる。

(イ) 既存事象のスムーズな解決

他機関に蓄積されているデータの提供を受けることで、問題解決や、解決のための糸口をつかむことができる。

イ 予想されるデメリット

(ア) 相談事案の増加による回答の手間の増大

他機関からの照会案件が増えると、回答に手間を要する可能性がある。

解決策：相談案件のデータを蓄積することで、同様の質問が減るため運用期間が長くなれば長くなるほど案件解決策が増え、質問は減少傾向になると考えられる。

(イ) ファイル形式の違いによるデータ共有上の不都合

機関毎に、使用しているソフトウェア(Microsoft 系なのか JUSTSYSTEM 系なのか)に統一性がないため、情報を提供してもらった際に、開くことができなかつたり、文字化け等によりデータの確認ができなかつたりする可能性がある。

解決策：ファイルを送る際には PDF 形式で提供することで、どのような環境であってもファイルの確認ができるようにする。

3-2. ◇提言2◇ 電子掲示板

多くの自治体で庁内ネットワークが整備され、組織内での情報の共有化に役立てている。また一方で、各自治体間では共通または関連する業務が多々ある。ネットワークを茨城県域自治体に広げた電子掲示板システムの構築により、情報の引き出しを増やすことが期待でき、情報収集の手間を削減することで業務の効率化につながる。

電子掲示板(BBS)とはコンピュータネットワークを利用して、記事(情報)を書き込んだり、閲覧したり、コメントをしたりすることができる機能である。

(1) 電子掲示板のメリット

電子掲示板のメリットとしては、次のような点が挙げられる。

- ① 不特定多数の職員に対し、一斉に情報の発信ができる。
- ② 不特定多数に質問するため、幅広い様々な回答や意見を得られる。
- ③ 電話での連絡と異なり相手の時間を選ばない。
- ④ 写真や図面等の添付資料も併せて載せることができるので事案についてイメージしやすい。
- ⑤ 書き込まれた記事の内容に対するコメントを行うことができる。
- ⑥ コメントについても、閲覧する全員が確認できる。
- ⑦ 記事を書き込んだ時点で閲覧者はすぐに情報を得られる。
- ⑧ 以前に記載された情報を検索でき、何度でも閲覧できる。

(2) システム構築の意義

ア 人事異動による知識不足解消

県・市町村のどの業務においても人事異動はつきものであるが、職員の減少によりそれまで培ってきた知識をすべて引継ぐことは困難である。

電子掲示板システムに「事務処理の要領」を記載することで、人事異動による知識不足を補える。また、閲覧者が多数いるため、不足や誤り等を発見した時点で指摘し、追記や修正をすることで、より詳細な「事務処理の要領」となる。それらは知識不足の解消、引継ぎ業務の効率化に有効である。

イ 調査時における時間の短縮

新たな施策を行うにあたり近隣の自治体で似た事例がないか調査することがある。現状では、電話、FAX、Eメール、郵便等による方法がある。しかし、電話では相手の時間を拘束するほか、相手が変わる度に同じ質問を何度も繰り返す必要がある。FAXやEメールにおいては、FAX番号やメールアドレスを一部しか把握していないため、すぐに送れない状態である。また、郵送では発送、返信に時間がかかってしまい非効率である。

電子掲示板システムで調査を依頼する場合は、相手の時間を選ばず、一斉かつすぐに送れるため広域な調査には有効である。

ウ 疑問の相談

突発的な事件に対する対応方法や、法令等の解釈に迷うことがある。こ

れまでは、業務の前任者や他自治体に電話で相談していたが、相談相手の時間を拘束することになる。

電子掲示板システムにナレッジコミュニティ（Yahoo!知恵袋等）のような疑問を質問できる機能があれば、様々な考えや手段を得られ効率的に事務を進めることができる。誰かが相談したことは、その他の同じ業務担当者も、対応に苦慮している可能性が高い。質問から回答の一連の流れが蓄積されるため、データベース検索をすることで新しい情報が得られ解決の糸口になる。

（３）システム構築による問題点と対応

問題点としては、次のような点が挙げられる。

- ① 不特定多数からの情報では内容の信憑性が低くなる。
- ② 不特定多数から書き込めるため、情報が氾濫する。
- ③ 質問が多くなり、回答するのに時間を費やし通常業務に支障がでる。
- ④ 個人情報や内部情報の流出の可能性。
- ⑤ 県、市町村での対応方法が統一されてしまい、各自治体の個性がなくなる。
- ⑥ 情報の発信や質問に対しての回答にメリットを感じられず、回答されない場合がある。
- ⑦ システムを構築・運営するために県・各市町村でコストがかかる。

解決策としては、情報を発信する際は参考文献を添付する、似た情報が既に記載されていないか確認してから情報を載せる、内容の分類、重要性、緊急度が一目でわかる固定の様式で情報を書き込む等の利用要領を定めることが挙げられる。また、システムの研修等を活発に行い、操作方法や情報流出の危険性、利用することによるメリットを伝え、利用方法を徹底する必要がある。

コストについては、県・市町村の負担金を充てることになると思われるが、運営方法や予算の捻出など様々な課題が残る。

3 - 3 . ◇提言 3◇ 文書システム

従前では“文書”の作成、稟議、保存は「紙」により行われてきた。「紙」にはそれ独自の優位性があるのだが、省資源化の要請や、文書保管場所の確保など課題も多くなってきている。これらの事務を電子上での処理に切り替えるこ

とで、上記の課題を解決し、また電子化に併せたデータベース化により、業務効率化につなげたい。当班では、茨城県庁で現在運用されているシステムをベースとしたものを提起する。システムはネットワークでつながっており、職員はこれを利用することができる。その機能は大きく分けて3つ、①文書作成・稟議機能、②文書收受機能、③文書検索・閲覧機能である。

(1) 文書作成・稟議機能

職員は文書の作成を、システムを使って行う。また、起案や決裁などの稟議もシステム上で行われる。システム上で稟議の進捗状況が確認でき、机の山の中から探し出す手間がない。また、稟議先が自分の所属から10階上のフロアにあるような場合でも、文書はネットワーク上で瞬時に送信されるので、直接赴く手間が削減できる。これが、稟議先が遠方であればあるほど、その削減効果は大きくなる。

さらに、文書はネットワーク上に存在するので、必要に応じて、異なる場所での作業が可能となる。

(2) 文書收受機能

これまでは、受付印を押し、文書收受簿へ記入する必要があった。件数が大量であったり、題名などが長尺であったりすれば、それだけで時間と手間がかかった。また、收受した文書を探すには收受簿を確認することになるが、ときには收受簿への記入漏れにより、文書行方不明という事態も発生した。

電子システムでの收受に切り替えることで、上記のような手間は解消される。文書は所属の担当が一括窓口として收受する。電子文書なので、自動的に記載事項が登録される。(※1)

※1 送信者において、題名等が入力済。受信側では自動反映されているので、收受のボタン押下だけで済む。

(3) 電子文書の保存及び検索・閲覧機能

決裁済文書や收受文書はシステム上に電子文書として保管されることになる。これらの蓄積はデータベースとなり、今後の事務処理へ再利用・応用することで事務処理の省力化が可能である。

現在、茨城県庁で運用されているシステムでは、現在籍のある所属分について、当該職員は検索・閲覧が可能となっている(※2)。しかし、所属としては別であっても、同様の事務を処理する職員は同時並行的に存在し(各保

健所や土木事務所、市町村の税務課など)、組織間の水平方向における情報共有は効果的と考える。

当班では、上記の茨城県庁の共有範囲を拡大して設定をする。文書は(例えば)部局ごとの大分類に保管され、同一の部局内職員同士が共有できるようにする。また、庶務やサービス関係など各分野横断的なものはすべての職員間で共有可能とする。

各職員のIDには、現に籍を置く部局のコードが割り当てられ、文書を保管する際に自動的に共有範囲が設定される。職員の手間を省くため、標準は自動設定であるが、任意で変更することも可能とする。もちろん、公平性や政策などの観点から、共有にすべきでないとは判断されるものについては、保存時に「共有の可・否」を選択できるようにする。

- ※ 2 ○○県税事務所のA主事は同事務所のB主任の起案文書を閲覧可能。しかし、隣の△△県税事務所のC係長はB主任の文書は閲覧不可能。

(4) 導入にあたり解決すべき課題

異なる自治体間で、システムを共有化するにあたり、まず起案書などの様式の統一化を図る必要がある。様式や作法が異なれば、稟議が成立しない恐れがあるためである。また、統一様式の導入には各自治体の文書の収受に関する規則等の改定等が必要になることも考えられる。

文書収受機能についても、発信・送信する側の電子上の処理を共通化することで効果を高める。しかし、使用している文書作成ソフトウェア(Microsoft系なのか JUSTSYSTEM系なのか)も各自治体で異なっている。これを統一化することは、業務効率化に資するが、ベンダロックインや一企業の独占を助長する恐れもあるため、対策が必要である。

3-4. ◇提言4◇ 電子会議室

各自治体に整備されている庁内ネットワークには、電子会議室のような機能はあるだろうか。そして、それらを有効活用しているか。電子会議室は、電子掲示板(BBS)などのシステムを利用してネットワーク上で会議を行う場である。

システムのメリットとしては、次のような点が挙げられる。

- ① 離れた場所にいながら意見交換ができる。
- ② 会場を設けなくても会議の場がもてる。
- ③ 移動時間を省くことができ、参加、退出が容易である。
- ④ 会議内容がログに残るので、途中参加でも状況が把握しやすい。
- ⑤ 議事録作成の手間が省ける。また、会議中でも過去の情報を閲覧できる。
- ⑥ 参加者を選択制にすることにより、詳細で正確な会話を期待できる。

個々の自治体にはこれらを十分に活かせる環境が整いつつあるが、電子会議室を県全域的に実施できれば、特に①や③等の利点を最大限に発揮したスピーディーな情報共有が期待される。コストの削減や職員個人への負担の軽減など、多くの無駄を省くことができる。

ただし、現在普及している電子会議室のように、顔を合わせることなく、自由な意見を飛び交わせることで会議を進行させていくことが、かえってデメリットともなりうる。議論をコントロールする議長を設けるなど、電子会議室内にも役割分担をはっきり設ける必要がある。

更に、電子会議室の特徴として、会議内容がそれぞれの発言の羅列で表されるので、検討対象の全体像が見えにくい可能性があり、問題点や解決案を挙げる際に重要な要素を見逃しかねない。顔合わせ会議のホワイトボードのような機能を設け、画面上で議論の要点をまとめることが必要である。

システムの整備を前提に条件を満たし、使用する職員個人の知識と意識を養うなど、クリアする課題は多いが、電子会議室の利用による業務の効率化は期待が大きい。

4. 提言の普及策と職員の意識改革

ここまで、行政機関の情報共有化をテーマに、組織の効率化を図るための環境整備として、ネットワークシステムによる組織間のコミュニケーションに着目した各種政策提言を行ってきた。

しかし、いかに優れたシステムを構築しようとも、活用するのは各職員個人となることから、環境を整備しただけで、活用されなければ、組織の効率化にはつながらない。

とりわけ、情報通信技術を活用した各種ツールは、多人数に活用されること

により、高い相乗効果が得られる傾向がある。従って、新しいシステムの立ち上げから、多くの利用を経て、「使えるツール」となるまでのタイムラグが生じてしまう可能性がある。

また、現状に満足してしまっている場合、新たなツールを整備しても、活用しようとする動機に欠け、結局「使われないツール」となる可能性がある。特に、情報通信技術を活用したものは、難しい印象を与えてしまい、敬遠されるおそれもある。

当班における各種提言においては、以下のような普及させるための施策が必要と考えられる。

(1) 研修を始めとした教育・訓練の実施

新しいシステムを導入したからには、まずは各個人が活用できるようスキルアップを図らなければならない。

従って、個人の知識習得の場を設けることを目的として、研修を始めとした教育・訓練を実施することが必要となる。

しかし、導入時においては、広く研修や説明会を行うことで、一定の普及効果が期待できるが、あくまで研修といったように実務と離れた場における知識の習得となるので、その後、実際の業務を行ううえで利便性を享受できなければ、組織に浸透するには至らない。

研修等の実施は不可欠となるが、普及させるためには、それだけでは不十分となる。

(2) システム利用を前提とした業務フローの構築

新しいシステムを普及させるためには、政策的な方針として、その使用に強制力を持たせることが、最も効果的である。

即ち、日常の業務フローに、システムの利用を組み込むことで、その活用を業務手続上の「標準」とするのである。

例えば、当班が提言する、文書システムについては、文書管理と直結することから、強制力を持たせることが不可欠となる。システム導入時には、マニュアル等の整備が必要となるが、一度当該システムの使用について政策的な判断がなされれば、有無を言わず一斉に使用されることとなるので、システム導入の恩恵を、皆が享受できる体制が整うこととなる。

ただし、新たなシステムを業務フローに組み込むにあたっては、実際に導入後に業務が簡素になり、効率的に遂行できるようになることが重要となる。

従って、システムの導入に併せて、業務フローの見直しを行い、より簡素

な手続で業務を済ませることができるような体制を整備することも必要となる。

組織の効率化の実現のためには、変化を伴う「思い切った判断」が必要となる。判断の先に、業務効率化という効果が明らかに見込める場合は、組織が一丸となって変革を実行する姿勢が重要となってくる。

(3) 継続的な組織内への周知活動

活用すれば、便利で効率的な業務の実施につながるが、活用しなくても業務が滞るまでには至らないといった、オプション的なツールについては、強制力をもたせること自体が馴染まないこととなる。このような場合に、「便利なツール」を「使われるツール」とするには、実際に使用することとなる各職員個人に、その利便性を実感させることで普及が促進される。

システムの導入の検討段階から、組織を横断した普及プロジェクトチームを結成するなどして、導入後は、推進する側（使える側）が、実際に日常の業務で、使って、見せて（魅せて）、勧めるといった、草の根的な普及活動を行っていくことも効果的である。

また、普及には、管理職クラスが使いこなせることが重要となる。年齢が上がるにつれ、情報通信技術を活用した新しいツールのスキル取得には消極的になる傾向があるが、今回提言する内容は、活用するにあたっては、いずれも専門的な技術を要するものではないことから、きっかけさえあれば、スムーズに活用でき、その利便性を実感できるはずである。

例えば、電子会議室は、管理職クラスのスケジュール調整等も必要ないことから、意見交換等も容易に実現することが可能となる。初期の段階では、意識的に活用を図る必要があるが、その「意識して活用する」という行為が、後の効率化につながるという認識を持ってもらうことが重要となる。

そして、何より、当班の提言するナレッジコミュニティを充実したものとすうえで、経験豊富な職員からの書き込みが不可欠となる。情報を持っている側に、有用な情報を保有しているという認識を持たせることが成功の鍵となる。

(4) システム利用にインセンティブ要素の導入

導入にあたっては、慎重な議論が必要となるが、システムの利用にインセンティブ要素を組み込むことで、利用の促進を図ることができる。

インセンティブ要素として、最たるものとしては、給与や人事評価への加算といった金銭的メリットがもたらされるものが考えられる。

インセンティブ要素の導入は、特に、ナレッジコミュニティの充実のためには有効な手段となる。情報を提供する側に、何らかのメリットがあるといった仕組みを作ることによって、コミュニティ参加へのモチベーションを上げる効果が期待できる。

また、データベースに蓄積された情報の参照件数とその有用度の評価等により、当該情報の提供者に何らかの還元をすることも考えられる。

ただし、評価基準等を明確に定め、透明性のある制度設計にしなければ、かえって普及の阻害要因となる危険性もあることに注意が必要である。

以上のように、新しいシステムを導入した際には、組織の効率化を図るための環境整備にとどまらず、その普及策も併せて検討することになるが、最終的に必要となるのは、使う側の「意識」となる。

当班の提言は、組織の効率化を目指したものである。従って、使う側である職員個人において、組織の一員である意識を強く持つことにより、組織全体としてのパフォーマンスを高めていくことを期待するものである。

組織活動における情報は、決して個人だけに留めるべきものではない。組織内及び組織間の情報共有を強化し、組織の情報量が増えることで、組織活動は一層効率的なものとなり、その組織に所属するその他の個人の業務も効率的に実施することができるようになる。

「あなたの情報を欲している職員が必ずいる」という認識、「あなたの欲しい情報を持っている職員が必ずいる」という期待を持って、組織に所属する個人という意識のもと、各種ツールが「便利なツール」から「活用されるツール」になることで、初めて当班の提言が成功することとなる。

5. 今後の課題

(1) 予算の制約

今回は「メール」などの既設のものを応用した範囲でのシステム構成を提言した。しかし、時間の経過による情報の蓄積や、新たな機能要求により、サーバー等の設備の増設が必要となってくる。各自治体とも財政難に悩む中で、追加の資金をどう捻出するかが課題となる。

茨城県庁では、本庁舎の職員駐車場を有料化している。行政財産（駐車場）の利用料として着目したものと考えられるが、電子システムにおいても同様な考えで予算の一部を捻出することができるかもしれない。

(2) セキュリティ・危機管理

端末乗っ取り事件や省庁ホームページ改竄事件などのように、外部からの悪意ある接触への対策が必要である。セキュリティソフトのインストールはもちろんのこと、パスワード管理やイントラネット上での運用などでセキュリティレベルを確保していくことが重要である。

クラウド化などにより共通のシステムを利用することは、不具合も同時多発的に起こる可能性があり、最悪、すべての個所で機能不全となる危険性も秘めている。一部、クラウドシステムを導入している潮来市などでは、委託先のものとは別に、市独自のサーバーを設置することで万が一に備えている。反面、クラウド化によるコスト削減効果は薄らぐことにもなり、予算と危機管理のバランスが課題として残る。

(3) 特定の民間企業への利益誘導やベンダロックインの危険性

システムの共通化は単一、もしくは少数の企業のサービスに限定することになり、独占や寡占のような状態を生むことになる。例えば、同一業者との契約更新に制限をかけるなどの対策が必要となる。

また、システム更新の際、既存のものと別の業者を選択した場合に、既存ベンダーから高額な手数料を請求されることがある（＝ベンダロックイン）。対策としては、あまり特異なシステム設定をせず、どの業者でも普遍的に扱えるようなものを設計すること、ブラックボックス化を防ぎ、自治体職員もシステムを理解しておくことが必要と考えられる。

6. おわりに

当班の提案は、既存の電子情報機器を活用し、個々の職員が“つながる”システムを設計することで、埋もれてしまう・失われてしまう“ノウハウ”を保全し、活用するものである。“ノウハウ”を電子的データベースに蓄積し、広く利用することで、個人ごとの差異の解消や情報収集の時間を節約して、職務遂行能力を向上させることにより、組織の効率化に資するものと期待する。

今回は「メールシステム」や「文書システム」など基本的機能に限定して構成した。これは業務分野を問わず、ほぼすべての職員が接することになるであろうことから、波及範囲が広いと考えたからである。また、各自治体単独では整備済みであることから着手容易性が高いと判断した。

一方で、『既存のシステムを活用する』としたのは、新たなシステム及び設備の導入と比較して整備コストがかからないだろう、という考えからである。詳細な予算的な裏づけ・検証については、県・市町村各々のシステムベンダーが違うこと、また、本提言については広域的なシステム整備が必要となることから、基礎資料を得る時間が不足していたため行っていない。時間的な制約もあったが、この点は失点、反省点である。

あまり、革新的な立案ではなかったかもしれない。しかし、身近で基幹的機能であるからこそ、潜在的貢献度は高い。“塵も積もれば山となる”という言葉のように、これらが茨城県の行政組織を効率化への礎となることを切に願い、本提言の結びとしたい。

資料出典・調査先

- 茨城県情報政策課
- 総務省自治体クラウドポータルサイト