

平成29年度包括外部監査の結果の概要

監査テーマ：住民サービス向上を目的として導入した情報システムに関する財務事務について

- ① **監査で実施したこと**：市の情報システムが正しく運用され、過剰な投資となっていないか
⇒情報システムは行政サービスのために無駄なく活用されているか

庁内331システムのうち、規模・機能等を
勘案し20システムを詳細監査

課題の発見

② 監査で分かったこと

【総括】

- オープン化などコスト削減の取組は順次進められている
- 個々のシステムに大きな不備は無かったが、庁内全体のICTに関する組織的管理に課題

【指摘・意見の主な内容】

項目	内容
指摘	情報セキュリティに関する個別実施手順未作成（3システム）、手順書に定めた手順が未実施（2システム）
意見	他都市とのベンチマーク未実施 【意見1】
	現に運用中のシステムの調達時等の資料が5年経過により廃棄 【意見2-7】
	庁内全体のICTコストについて未把握 【意見8】
	一部システムでユーザやハードの利用状況が未把握 【意見9】【個別意見】
	多くのシステムで運用保守時には開発事業者との特命随意契約であり、調達単位の未検討など競争性確保に課題【意見3】
システムによっては同一業者での20年を超える期間にわたって運用保守が実施【個別意見】	

課題の解決

③ 市が取り組むべきこと

【総合意見】コスト削減と行政サービスの両立【意見11】

- 自治体クラウドの利用推進、RPAの導入、SLAの導入
 - 国が推奨する自治体クラウドによる共同化はコスト削減に大きく寄与
 - RPAの導入は業務プロセスの改善を促す。さらに、職員の手作業を自動化することが可能（H32～自治体内部統制義務化）
 - システムの投資効果を確保し、行政サービス水準を維持するためにも既存システムへのSLA導入拡大

RPAとは、(Robotic Process Automation)の略であり、ロボットによる業務自動化の取組をいう。

SLAとは、(Service Level Agreement)の略であり、サービス水準に関して、サービスの提供者と顧客の間で結ばれる合意文書をいう。

➢ ICTガバナンス体制の構築

- システムの調達に係る管理、全体コストの管理、ユーザやハードなどソフト面とハード面の利用状況の管理など、庁内のシステムを「網羅的」「一元的」に管理する体制を構築することが必要
- 関連書類の電子化もコスト削減に寄与

市全体での組織的取組が、全体コスト削減と行政サービスの維持に寄与