

4つのDX先進事例に学ぶ

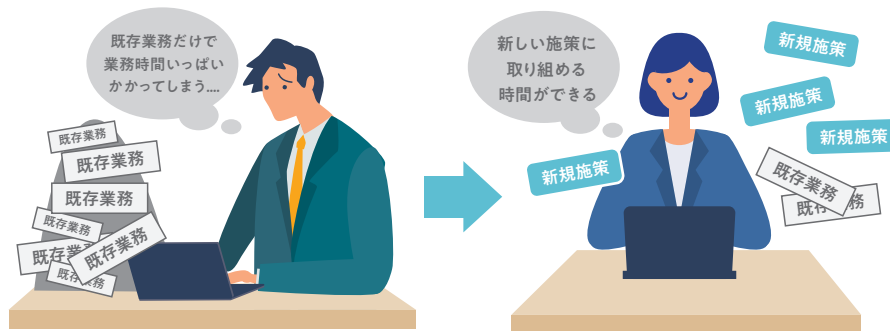
— 住みやすいまち、働きやすい自治体に不可欠なクラウド活用 —



自治体は今、大きな課題に直面している。地方創生、災害対策、高齢者支援などの問題が山積する一方、職員数は年々減り続けている。業務のデジタル化し、効率化により職員一人ひとりの可処分時間を増やしないと新規施策に取り組むリソースが確保できない。

自治体が生産性向上に取り組む際に重要となるのは、まず業務プロセス全体の見直しだ。本当に必要な業務を洗い出し、無駄な作業や重複した業務を整理する必要がある。次に鍵を握るのがペーパーレスなどのデジタル化の推進である。とりわけ近年はクラウドサービスの活用が注目されている。従来自治体のシステムはオンプレミスでの構築が主流だったが、2022年3月の「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」の改訂により、自治体でもクラウドサービスを利用できる可能性が広がっている。近年のクラウドサービスの発展は著しく、うまく利用すればさまざまな業務の自動化、効率化が可能だ。オンプレミスより手軽に導入できるためスピーディな改善が期待できる。

本資料ではサイボウズのクラウドサービスの活用により、DX・デジタル化に取り組む4つの自治体の事例を掲載。自治体の生産性向上を実現するための実践的な取り組みを紹介する。



目次

サイボウズの自治体向けクラウドサービス 02

DX先進事例

兵庫県伊丹市役所 03 現場主体のDX、約43万枚のペーパーレス化

愛媛県西予市役所 05 働きやすく会話が生まれるオフィスづくり

茨城県庁 07 7,000名でのクラウド活用、テレワーク推進も

兵庫県神戸市役所 09 アナログだった市役所の業務に革命を

クラウドサービスがより活用しやすく 11 2022年3月改定 総務省「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」のポイント

専門家解説 13 クラウド活用を推進できるか否かがまちの未来を決める分岐点に 元 総務省 地域情報化アドバイザー 富山県庁 半田 嘉正さん

1000以上の中央省庁・地方公共団体での導入実績

庁内ポータルやスケジュール管理・ペーパーレス化に



いつでもどこでも
情報を共有できる
グループウェア



あらゆる自治体業務のデジタル化に



業務システムを誰でも
かんたん&スピーディーに
作れるプラットフォーム



かんたんで
使いやすいから
活用が進む！



九州

福岡県 24
佐賀県 7
長崎県 14
大分県 17
熊本県 26
宮崎県 17
鹿児島県 15

沖縄

沖縄県 23

すぐにはじめられて
すぐに効果が出る！



中国

鳥取県 10
島根県 15
岡山県 15
広島県 18
山口県 13

北陸

新潟県 16
富山県 10
石川県 8
福井県 7

東北

青森県 21
秋田県 25
岩手県 29
山形県 20
宮城県 24
福島県 41

北海道

北海道 89

関東

群馬県 14 東京都 80
栃木県 16 千葉県 34
茨城県 32 神奈川県 23
埼玉県 40

四国

高知県 25
香川県 9
愛媛県 18
徳島県 15

近畿

滋賀県 12 奈良県 25
三重県 18 和歌山県 18
京都府 22
兵庫県 37
大阪府 41

中部

長野県 36
山梨県 14
静岡県 26
岐阜県 21
愛知県 34

中央省庁・地方公共団体におけるサイボウズ製品（kintone、サイボウズ Office、Garoon、メールワイズ）の延べライセンス出荷数です。ひとつの機関で複数の部署にご導入いただいた場合、複数の製品をご購入いただいた場合は全てまとめて1件とカウントしています。過去の導入実績については市町村合併後に現存する自治体の数です。地方公共団体には広域連合・広域事務組合等も含まれます。2024年に集計基準を一部見直しました。

政府のクラウド・バイ・デフォルト
原則に対応可能な

**安心の
セキュリティ**

ISMAPに登録

政府情報システムのためのセキュリティ
評価制度 (ISMAP) において、政府が求
めるセキュリティ要求を満たしている
サービスであると認定されています。

ISMSに関する外部認証取得

サイボウズ株式会社は、情報セキュリ
ティマネジメントシステムについて、
ISO/IEC27001、ISO/IEC 27017の認証
を取得しています。

FISCの基準を満たした 国内データセンター

サイボウズのクラウドサービスは「FISC
安全対策設備基準」を満たした国内の
データセンターで運用しています。

兵庫県伊丹市では「超勤レス」「ペーパーレス」「キャッシュレス」の3つを柱とする「Smart Itami宣言」を2019年に発表。

2022年の新庁舎移転も見据え、働き方改革や業務効率化に取り組んでいる。近年は新型コロナウイルス感染症対策に伴う新しい生活様式への対応も必要となる中で2021年にサイボウズのクラウド版 Garoon(ガルーン)とkintone(キントーン)を導入し、情報共有基盤を刷新。現場主体での自治体DXに取り組んでいる。



Interview

伊丹市役所 総務部 デジタル戦略室

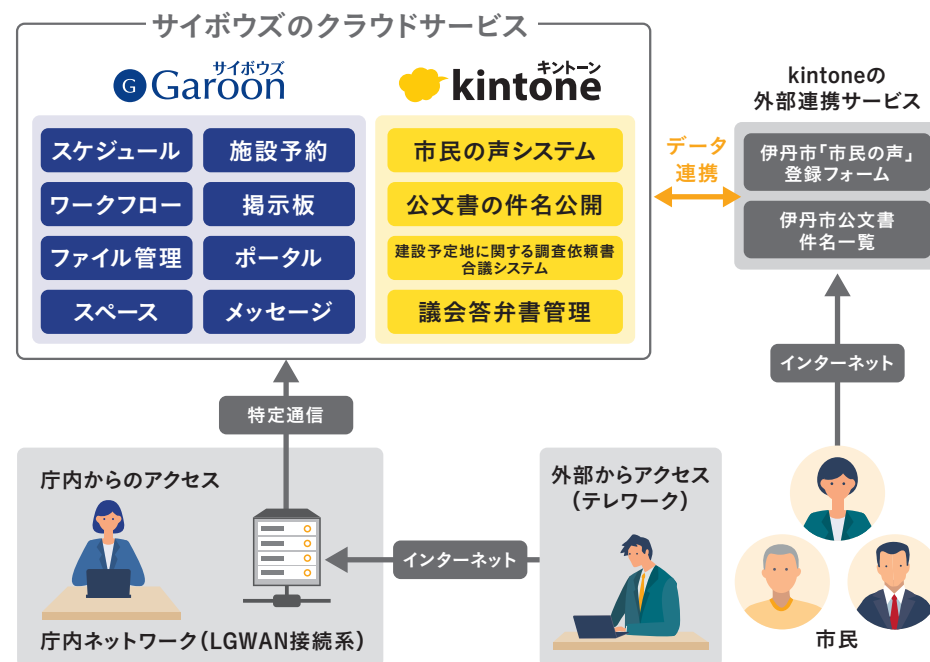
主幹 伊藤 公男さん
主査 竹中 史明さん
主任 村社 朋代さん

クラウド利用の推進で 自治体のシステム運用を合理化

伊丹市では、働き方改革や業務効率化への対応、昨今の新型コロナウイルス感染症対策に適した生活様式に対応するため、新しい情報共有基盤の必要性が高まる中、20年利用したNotesのリプレースが課題となっていた。

「業務基盤として20年ほど運用してきたことでNotesDB(Notesで実現していた業務アプリケーション)が肥大化し管理負荷が大きくなっていました。運用には専門知識が必要なので、システム改善が必要なときは情報部門に依頼してもらうしかなく、スピーディな改善が難しくなっていました。また、新庁舎移転決定により、ペーパーレス化の重要性も高まりました。新庁舎は紙の保管スペースが少ないので、紙資料の削減が必須だったのです」総務部 デジタル戦略室 主査 竹中 史明さんは語る。

これらの課題を解決するため、伊丹市は2021年にサイボウズのクラウド版 Garoonとkintoneを導入し、情報共有基盤を刷新した。本格的な製品選定を開始しRFPを出したのが2020年9月。その後、2020年10月に製品決定、2021年2月から段階的に稼働開始と、非常にタイトなスケジュールだった。



プロポーザル方式で各社に提案を求めたが、導入期間が短いこともあり全ての提案がクラウド。折しも2020年12月に総務省の「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」が5年ぶりに改定され、自治体でもクラウドを取り入れやすくなっており、クラウドの採用は自然な流れだったという。

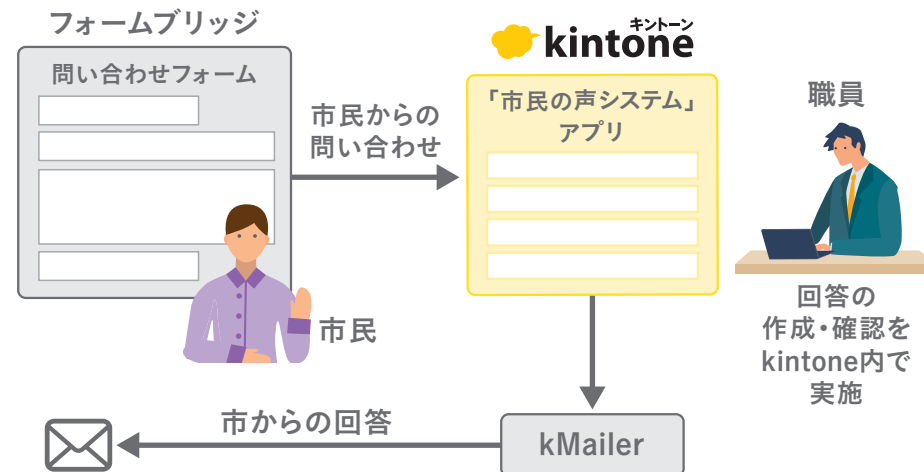
セキュリティの不安はなかったか?の質問に対し竹中さんは「現在、伊丹市では職員端末がLGWAN接続系にあり、特定通信でクラウドにアクセスしています。グループウェアは総務省からも提示されているとおり個人情報を持たないシステムですが、提案評価ではセキュリティを最重視しました。外部からアクセスできない仕組みで、かつ特定通信で利用するので、セキュリティは十分保たれていると考えています。サイボウズのクラウドサービスはISMAPにも登録されたので安心感があります」と話す。

約43万枚のペーパーレス化を実現 各課にkintoneスペシャリストを育成し全庁的に活用へ

導入後のペーパーレス化の効果について総務部 デジタル戦略室主任 村社 朋代さんは「これまで紙で行っていた庁内の申請・承認手続きをGaroonの『ワークフロー』で実現することで、年間約18,000枚分の紙出力が削減される予定です。さらに、これまで冊子で配布していた予算、決算、行政計画などを『ファイル管理』で共有することで年間約410,000枚分の紙が削減され、過去の資料もファイル約2,000冊分を廃棄できました。印刷費用も年間約100万円削減。資料が電子化されたことにより場所にとられない働き方が可能となりました」と話す。

一方kintoneは、外部連携サービスを活用することで、市民や事業者とのやりとりもシステム化が進んでいる。

「例えば『市民の声システム』では市民からの質問の受付、回答の作成、承認までをkintoneで完結、市民へのスムーズな情報提供を実現しました。今後も現場が主体となってデジタル化を進めるためkintoneの活用を全庁的に進めていく予定です」と村社さん。現在kintoneはデジタル戦略室のメンバーが中心に管理しているが、ゆくゆくは140ある課それぞれ



れにkintoneのスペシャリストを育成したいと考えているそう。「やはり現場のことは現場の担当者が1番知っています。現場の細かい設定は担当者が進める一方、デジタル戦略室はその伴走役となって、より上位の戦略を推進する。このような体制ができれば、デジタル化戦略全体が底上げできると思います」と竹中さんは語る。

今後の方針について総務部 デジタル戦略室 主幹 伊藤 公男さんは次のように話す。「2040年に現役世代の人口が急減するいわゆる『2040年問題』を見据え、仮に職員が半減しても業務が維持できる環境づくりが喫緊の課題です。今回のグループウェア刷新をはじめ、AIやRPAなどのテクノロジーを活用することで『Smart Itami 宣言』の一定の成果ができておりますが、今後、持続可能な行政運営に向けて伊丹市全体のデジタル化を推進していきたいです」

愛媛県西予市では2019年、災害対策と業務効率化のため、それまでオンプレミスで利用していたGaroonをクラウド版へ移行した。
また、2022年に日経ニューオフィス賞の四国ニューオフィス奨励賞を受賞するなど、オフィス改革にも積極的に取り組んでいる。



西予市役所
政策企画部 政策推進課
情報推進室

室長 上甲 宏之さん
係長 山村 正志さん

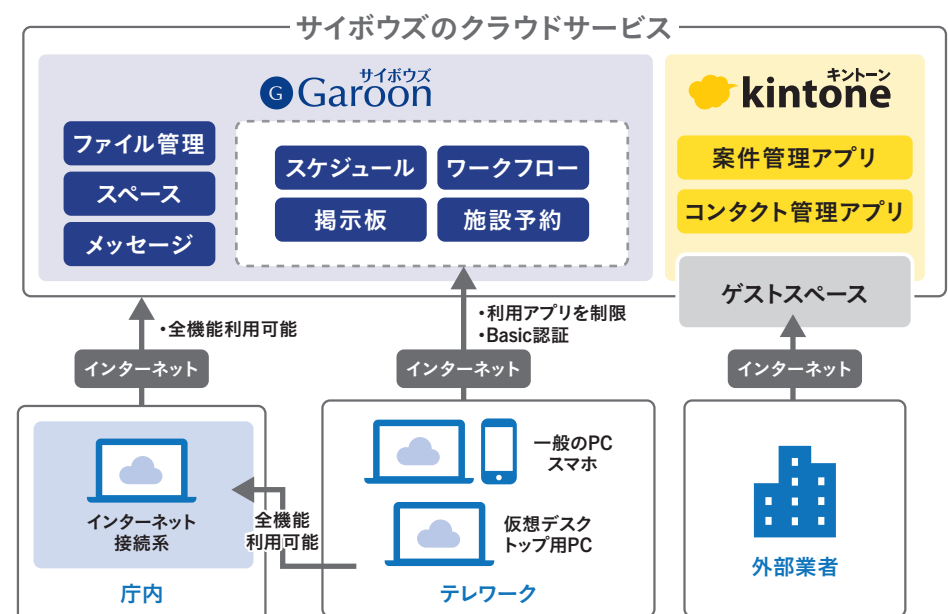
Interview

災害対策と業務効率化のため オンプレのグループウェアをクラウドへ移行

2018年7月の西日本豪雨災害が発生時、西予市では被害の大きかった支所では本庁までのネットワークが不通となり当時オンプレで運用していたGaroonにアクセスできなくなった。「当時被災状況などをGaroonで共有していたため、とても大変な思いをしました。また、平常時も外出先でGaroonにアクセスできなかったため、出張から帰ると通知が溜まり、その処理に追われる…という状況もありました」と情報推進室 室長 上甲 宏之さんは当時を振り返る。クラウドなら内部ネットワークが不通となったり、市役所が被災したりしても安定して利用でき、オフィス外からのアクセスもしやすいと考え、2019年にクラウド版 Garoon への移行を実施した。

クラウド移行のメリット	Before	After
外からのアクセス	外出時にアクセスできない	外出時もアクセスしやすい
災害対策	市役所が被災すると利用できない	市役所が被災しても安定して利用できる
運用工数	サーバーの管理やバージョンアップの対応が必要	サーバーの管理やバージョンアップが不要で運用工数が低減

クラウド移行後の効果について、情報推進室 係長 山村 正志さんは「クラウドへ移行後は出張中でも申請や承認ができるようになり意思決定までの時間が短縮されました。また台風や地震など災害が見込まれる場合や実際発生するとGaroonの掲示板に情報を集約するので、自宅からでもリアルタイムで様子がわかります。夜間に災害が発生した場合でもGaroonを見れば最新の情報が得られるので、初動の判断がしやすくなりました」と話す。また上甲さんは「ライセンス費用だけ比較するとクラウド版はパッケージ版より高いですが、サーバーの購入構築費用や削減できる運用工数を考えれば十分安いと思います」と付け加える。



働きやすいオフィス改革を支えるGaroon

西予市は2015年から生産性の向上に向けてオフィス改革に取り組み、2017年に日経ニューオフィス賞の四国ニューオフィス推進賞も受賞した。この背景について上甲さんは「仕事によって場所を移動し自由に仕事ができる環境を目指し、庁内ネットワークの無線LAN化、ペーパーレス化、Web会議の整備、打ち合わせスペースへの常設モニタ設置などを行いました。以前は決められた自分の席でしか仕事ができなかったのですが、今はオフィス内のどこにいても作業ができ、必要な時にさっと集まって打ち合わせができます」と話す。紙の資料が減り、打ち合わせがしやすいスペースができたことにより職員同士のコミュニケーションも活性化した。2016年に職員の会話量を計測したところオフィス改革前後で全体では約5倍、3-4階級異なる職員同士の会話は7.2倍増加するという。

オフィス改革前

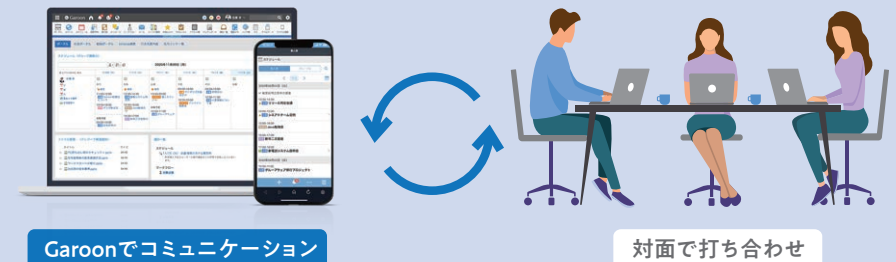


オフィス改革後



オフィス改革の中でGaroonも効果を発揮した。「オフィス改革にはICTの活用が不可欠です。紙の資料のデジタル化や、申請業務のオンライン化を進め、業務に必要な情報をGaroonに集約することで、自分の席に縛られずどこでも作業ができるようになりました。テキストでやりとりをして、その続きを打ち合わせで直接話し、打ち合わせ後のやりとりはまたスペースで…といったように、オンラインとオフラインを行き来しながら業務を進めています。どこにいてもGaroonで繋がっていて、必要なタイミングですぐにコミュニケーションが取れるようになったことで、職員の初動が早くなったように感じます」と上甲さん。

オンラインとオフラインを行き来して業務を進める



「地方自治体では人口減少、少子高齢化、財政悪化といった課題がある一方、多様化する市民サービスへの対応、コロナ対策などの新しい仕事も増え続けています。クラウドでシステムの運用管理を外部に任せることで、自治体職員が本来やるべき仕事に集中できます。働き方や業務を見直し、新しい手法を開拓しながら、生産性を向上させ、持続可能な自治体の確立を目指していきたいと考えています」と今後の展望を語った。

DX実現に向け業務のデジタル化などを進めている茨城県では、職員約7000名が利用するグループウェアにサイボウズのクラウド版 Garoon(ガルーン)を採用。業務のオンライン化によりスムーズなテレワークの導入にも役立っている。知事が打ち出した指針のもと、庁内が一丸となってクラウドサービス利用の推進を加速させ、実際に様々な成果を上げている。



Interview

茨城県 政策企画部
情報システム課
飯野 和広さん

クラウド利用の推進で 自治体のシステム運用を合理化

茨城県では、平成29年に就任した大井川知事が庁内のDX実現を最優先事項に掲げ、改革に取り組んでいる。その施策の中でも特徴的なのが「システムを持たない、独自のものを作らない」という指針だ。

大井川知事は、旧通商産業省を経て大手IT企業で勤務し、取締役などを歴任した後に茨城県知事に就任したという経歴の持ち主。前述の指針もこうしたキャリアに裏打ちされた「自治体の業務は基本的に同じなのに、システムが個別にあるのは非合理的」という発想

にもとづくもので、今後は“資産としてのシステム”を作らずに、SaaSなどのクラウドを活用する、としている。

これによってシステムの構築費用やサーバーの運用コストを下げることができ、システムの更新もスピード化を果たせるが、加えて「システムのカスタマイズをしない」という方針も示されており、クラウドなどで提供されるシステムに職員の業務スタイルを合わせることで、業務効率化も進めるのが重要だとしている。

同県では予算要求前協議も、こうした指針にもとづき実施しており、職員にもシステム最適化の意識が根付いている。これらの取り組みの一事例として挙げられるのが、庁内グループウェアの更新だ。

業務システムの全体最適化(3原則)

1 サービス利用を原則とする

SaaS・パッケージソフトなどをノンカスタマイズで利用

2 システムを資産として保有しない

パブリッククラウドなどを利用

3 他の都道府県との共同利用を進める

全体最適化 ↓ プロジェクトの推進

約16億円(10年間)の費用削減効果(見込み)

システム共同利用のイメージ



コロナ禍での業務継続にも インターネットクラウドが貢献!

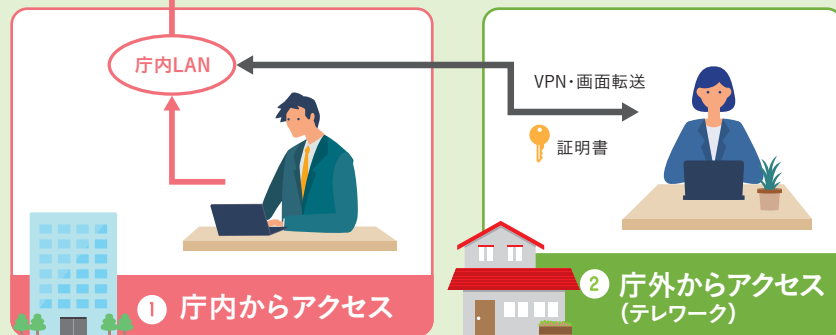
茨城県では以前、県内複数の市町村と共同利用でプライベートクラウドのグループウェアを共有していた。これに対し職員から「インターネット系に接続できないとメールの送受信が煩雑だ」という声が上がっていたと、情報システム課の飯野さんは振り返る。「業務への影響が大きいと考え、また、庁内システムの全体最適化という点も踏まえ、更新の時期に見直しをしたのです」。

情報システム課では、県の方針に合ったグループウェアを探し、最終的にインターネット

茨城県におけるGaroonへのアクセス方法



Garoonには庁内のLAN経由でアクセスしている。テレワークなどで庁外からGaroonにアクセスするときは証明書による端末認証を行い、VPN接続による画面転送によりセキュリティを確保している。



(イメージ図)

クラウドで利用できるサイボウズのGaroonを採用することに決定した。茨城県での稼働開始は2020年3月。「端末利用環境がインターネット接続系に移ったことで、メールのやりとりなどがスムーズになった」と飯野さん。「以前は無害化の処理を待ったり、上長の許可を得た上でファイル共有システムを使ったりしていました。パスワード付zipファイルが弾かれることもありましたが、そういったストレスもなくなりました」。

現在は、知事部局をはじめ約7,000名の職員がGaroonを利用。また、テレワークでも活用されており、期せずして起きたコロナ禍でもその本領を発揮した。「端末利用環境をインターネット側に移行したのと同時に、感染症対策のテレワークが始まりました。幸いスムーズに進みましたが、もしLGWAN環境のままだったとしたら大変だったろうと思いま

す」と、飯野さんは胸をなでおろす。

5年間で得た手応えをもとに パブリッククラウド移行を目指す

こうした茨城県の取り組みも開始から5年が経過し、今や多くのシステムがサービス利用に移行済みだ。飯野さんは「財政の面からも、ICTの効率的な活用という面から見ても、“サービス利用が原則”という流れはスタンダードになっていくでしょう」と語りつつ、次のステップをこう見据える。「経費との兼ね合いもあるが、移行できるものは、できるだけパブリッククラウドの環境に移行し、さらなるコスト低減と利便性の向上を図りたいと考えています」。

国の方針に先んじて、クラウドサービスの積極利用を進めてきた茨城県。セキュリティ面でも実務面でも成功を収めており、5年間で得られたものは大きいようだ。セキュリティ上のリスクからクラウド導入を躊躇する自治体も見られるが、時流に後れを取ることも大きなリスクだといえる。この茨城県の挑戦を参考に、まずは一歩踏み出してみたいだろうか。



詳細：<https://garoon.cybozu.co.jp/mtcontents/cases/ibaraki/>

神戸市役所入庁5年目になる藤原慎之輔さんは、神戸市内に6つある建設事務所のひとつ、西部建設事務所 管理係に所属していた。西部建設事務所では、5,000枚以上におよぶ紙の日報を全てサイボウズのクラウドサービスkintone(キントーン)で電子化し、大きな改革を成し遂げた。異動後の西区役所 総務課では、5年に1度の国勢調査にkintoneを活用する試みを実施するなど、市役所内に新たな風を送り込む第一人者として活躍している。

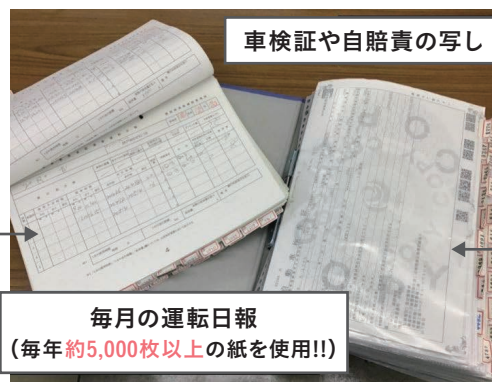


神戸市西区役所(当時)
藤原 慎之輔さん

Interview

年間5,000枚以上の作業車日報をデジタル化 確認漏れによる事故を防止

藤原さんが所属していた建設局西部建設事務所は、主に道路の改修・補修、公園の整備、河川の管理などインフラの維持管理を行っている。道路維持作業車を約30台ほど保有し毎日職員が利用しているが、乗るたびに紙の運転日報を手書きで記載する必要があった。日報の枚数は年間で約5,000枚にのぼり、分厚いファイルにファイリングされ段ボールに入れて管理されていた。また、この日報は毎月上長の押印が1枚ずつ必要で、各担当者の大きな負担になっていた。さらに1台ずつ車検証や自賠責保険の更新のタイミングが異



車検証や自賠責の写し

毎月の運転日報
(毎年約5,000枚以上の紙を使用!!)

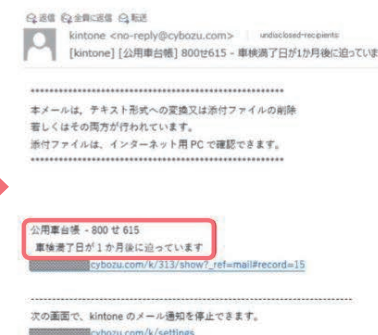
なっている。

「車検切れの公用車に乗ってしまうと、行政処分や刑事処分が下りますし、それが自治体で発覚した場合は不祥事として報道、処分など重い責任が問われます。

だからこそ絶対に確認漏れをしてはいけなく、今までの紙の運用

ではどうしても確認の限界がありました。」と藤原さんは振り返る。数年が過ぎたある時、情報化戦略部(当時)が開催する勉強会をきっかけにkintoneと出会った。「勉強会の最中から”これは何かに使えそうだ”と感じていました。勉強会終了後、すぐにアカウントを取得しました」

藤原さんはまず道路維持作業車の管理台帳をkintoneに移行した。各車の車検・点検満了日の30日前に登録したアドレスあてにリマインドメールを送付するよう設定したことで、車検漏れを見逃すリスクがなくなった。



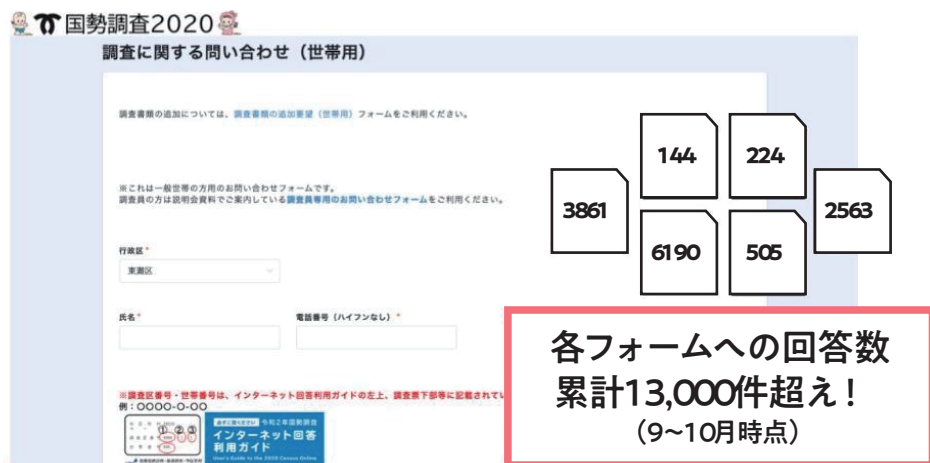
車検・点検満了日の30日前に
メール通知設定をすると...

登録したアドレスに通知!
車検漏れ防止に

国勢調査の問い合わせをオンライン化し 職員の残業を約100時間削減

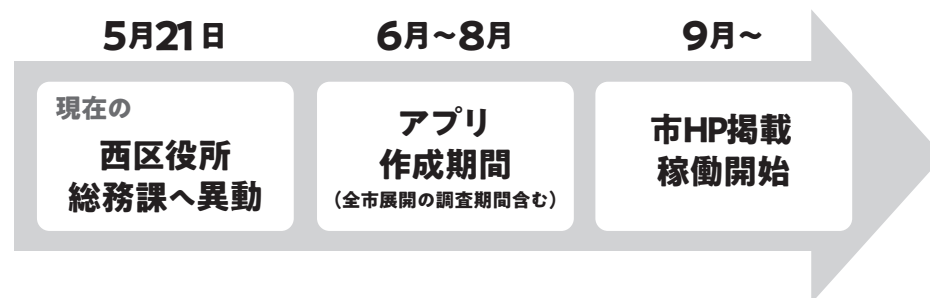
建設局から西区役所に異動してから藤原さんは、電話で対応していた国勢調査の問い合わせ管理にkintoneを導入。Webフォームから問い合わせできるようにした。その結果、kintone導入前の2015年の国勢調査の時は、平均残業時間が職員1名あたり月平均150時間だったのが、2020年は1番忙しいときでも1名あたり月平均50時間に。約100時間もの残業時間削減を実現できたのだ。

5年に一度の国勢調査へkintoneを導入



また着任から稼働開始までのスピードも早かった。「私が西区役所に異動してからわずか3ヶ月で運用開始できました。5月21日に異動して、そこからアプリを作成して9月にホームページに掲載して稼働開始できたのです。最終的に、公開期間の約1ヶ月で累計13,000件以上のお問い合わせをkintone上で回答することができました」

稼働まで約3ヶ月で。



自治体での業務改革について藤原さんは次のように話す。「お役所仕事といえば、古い体制やお堅いイメージで、なかなか改革などは難しそうだというイメージを持つ方が多いと思います。しかし、まだ20代前半の若手である自分でも、声を上げて行動すればきちんと変わるということを自身の手で証明したい。信じて行動すれば、きっと大きな改革も成し得ると思っています」

kintoneを通じて、日本の自治体で業務改善に燃える若者の姿を見ることができた。今後の藤原さんの活躍にも注目していきたい。

クラウドサービスがより活用しやすく 2022年3月改定 総務省「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」のポイント

「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」とは総務省が策定した情報セキュリティポリシーの考え方や内容について解説したガイドラインだ。あくまでガイドラインであり、実際のセキュリティポリシーの策定や見直しは各自治体の判断に委ねられるが、自治体のシステムを検討する上で重要な指針となる。このガイドラインが2022年3月に改定され、自治体でクラウドサービスを活用しやすくなった。

2022年3月の改定により個人情報を含む業務で クラウドサービスを利用しやすく

改定前のガイドラインでは、クラウドサービスで個人情報を扱う場合の詳細が記載されていなかった。これまでは現在は個人情報を取り扱う業務ではLGWANなどの閉域接続を利用していた自治体も多いだろう。だが、2022年3月の改定で規定整備の例が記載されたため、個人情報を含むような業務でもクラウドサービスを利用しやすくなった。具体的にどのように改定されたのだろうか。

個人情報など機密性2以上の情報を クラウドサービス上で扱うときのポイント

個人情報など機密性2以上の情報をクラウドサービス上で扱うとき、1つ目のポイントは「事業者等が不特定多数の利用者に対して提供する、画一的な約款や規約等への同意のみで利用可能となる外部サービスでは原則として機密性2以上の情報を取り扱えない」というものだ。たとえば無料で使えるWeb会議システムやSNSなど、不特定多数の人が利用できるサービスでは個人情報に関するやりとりは原則できない。

ポイント①

不特定多数が利用するクラウドサービスでは
原則として個人情報など機密性2以上の情報を取り扱えない

2つ目のポイントは機密性2以上の情報をクラウドサービスで扱いたい場合、規定の整備が必要という点だ。ガイドラインにはクラウドサービスの選定基準の推奨例として、以下の認証を挙げている。

- ・ISMS
- ・ISMAPクラウドサービスリスト
- ・日本セキュリティ監査協会のクラウド情報セキュリティ監査
- ・SOC報告書 (Service Organization Control Report)

これらの認証が取得できているかどうかを基準にクラウドサービスの利用に関する規定を整備すれば、自治体でもクラウドサービスが利用しやすくなるのだ。

ポイント②

機密性2以上の情報をクラウドサービスで扱いたい場合、規定の整備が必要
その規定の推奨例として「ISMS」や「ISMAP」の認証取得が記載されている

サイボウズのクラウドサービスは個人情報など 機密性2以上の情報を取り扱えるのか？

Garoonやkintoneなどサイボウズのクラウドサービスはアカウントを持っている人だけがログインできるので、基本的には「事業者等が不特定多数の利用者に対して提供する」に当てはまらない。また、サイボウズ株式会社は右に示す通りISMSの認証を取得しており、サイボウズのクラウドサービス基盤やkintone・GaroonはISMAPのクラウドサービスリストに登録されているため、ガイドラインで規定された「推奨例」としての要件を満たしている。

ポイント③

**サイボウズのクラウドサービスは不特定多数が利用するクラウドサービスではなく、
またISMSの認証取得、ISMAPに登録されているため個人情報を含む業務でも
利用できる可能性が高い。**

各種認証の取得状況をふまえると、サイボウズのクラウドサービスは個人情報など機密性2以上の情報を取り扱える条件を満たしており、実際に活用し業務を効率化している実績も出始めている。

kintoneで住民向けサービスの構築をしたり、Garoonで個人情報が含まれたファイルを管理したりすることも可能になるため、自治体業務をより効率化できそうだ。

サイボウズのクラウドサービスに対する外部評価

<ISMSに関する第三者認証>

**サイボウズ株式会社は、情報セキュリティマネジメントシステムについて、
第三者機関から下記の認証を取得しています。**

ISO/IEC 27001(情報セキュリティ) 認証

登録範囲

- ・自社開発クラウドサービスの運用基盤の設計、構築、保守
- ・社内情報システム基盤の設計、構築及び運用保守
- ・クラウドサービス、オンプレミス製品及び社内システムの開発

認証登録番号: IS 577142

認証登録機関: BSIグループジャパン株式会社

ISO/IEC 27017(クラウドサービスセキュリティ)

認証登録範囲: cybozu.com、Garoon、kintone、サイボウズ Office、メールワイズの
提供に係るクラウドサービスプロバイダとしてのシステム運用・保守に係る

ISMS クラウドセキュリティマネジメントシステム

認証登録番号: CLOUD 715091

認証登録機関: BSIグループジャパン株式会社

<ISMAP>

**政府情報システムのためのセキュリティ評価制度(ISMAP)の
クラウドサービスリストに掲載されています。**

登録対象: クラウドサービス運用基盤cybozu.com 並びにcybozu.com 上で
提供するGaroon及びkintone

登録番号: C21-0016-2

2020年12月には、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」が5年ぶりに改定され、自治体でクラウドを導入できる可能性が広がった。ガイドライン改定の背景やねらいについて、2020年度まで総務省の地域情報化アドバイザーを務めた富山県庁の半田さんに話を聞いた。



Interview

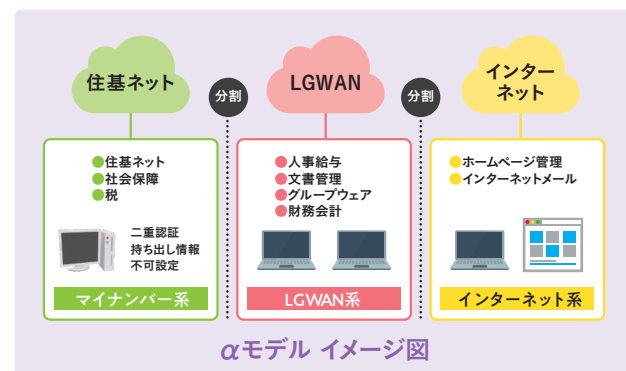
富山県 知事政策局
デジタル化推進室
情報システム課

半田 嘉正さん

自治体情報の“強すぎる守り”が 業務の足かせになったという現実

自治体ネットワークが持つ独自の三層分離構造。この仕組みが導入されたそもそものきっかけは、平成27年に起きた日本年金機構の情報漏えい事件だった。外部からのサイバー攻撃により、125万件もの個人情報が流出し大問題となったが、同じ頃に大手民間企業でも相次いで情報流出事件が発生。自治体の情報セキュリティは見直しを迫られた。

折しもマイナンバー制度の運用開始が目前に控えていたこともあり、行政全体での早急なセキュリティ対策を講じる必要性が生じ、そこで総務省から提唱されたのが、いわゆる三層分離のネットワーク構造(αモデル)だった。



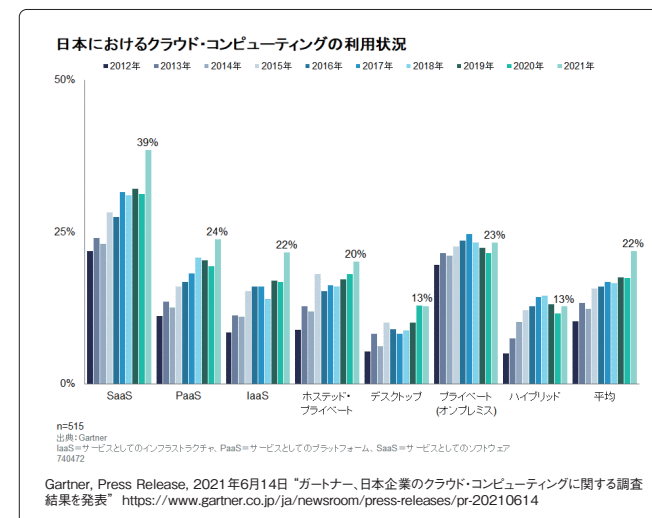
「αモデル」では、業務端末をLGWAN系に配置しなければならず、インターネット系とは分離されることが求められている

この三層分離が導入され始めた当時から、「LGWAN接続系とインターネット接続系の分離による利便性の低下は指摘されていました」と半田さんは振り返る。「三層分離により、インターネットのメールが直接受け取れない、インター

ネット系のサービスが利用できないといった問題が起こり、現場からは対応を求める声が上がっていたのです」。

そうした反発はあったものの、三層分離化は自治体ネットワークのスタンダードとされ、着実に広まっていった。しかし、導入開始

から5年が経過する中で、社会的な背景も大きく変わった。行政の各種手続きはオンライン化が進み、SNSを活用した申請受付などは全国の自治体で導入が広がっている。また、コロナ禍によるテレワークの導入拡大では、在宅業務において庁内ネットワークとインターネットが分離された状況が自治体の足かせとなっている。これらに加えて問題視されているのが、クラウドサービスを利用できない点だ。「従来の市販ソフトも、次々にクラウドサービスへ移行しています。このままだと自治体の業務には大きな支障が出てきてしまう」と半田さんは危機感を示す。



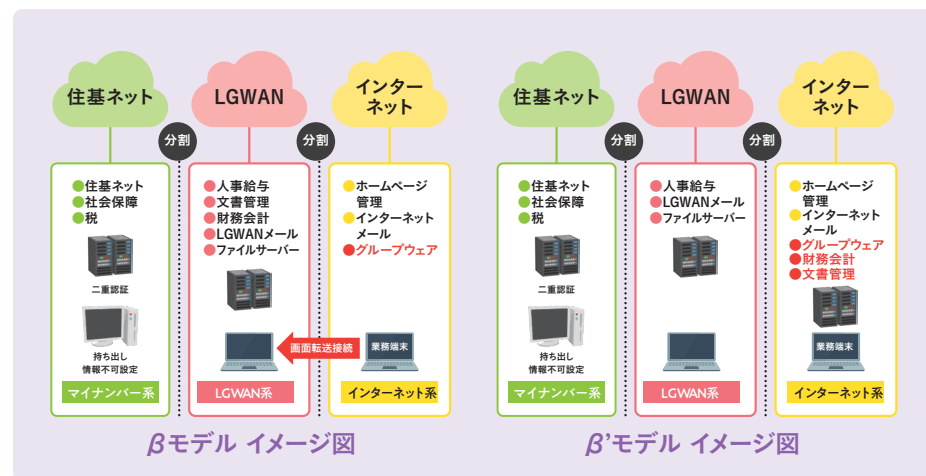
日本におけるクラウド・コンピューティングの利用率の平均は、2021年から2021年の9年間で約2倍に増加している

業務端末をインターネット接続系と分離したままだと、もはや時代の流れに対応できない。こうした問題を解消するために、セキュリティを担保した上で使いづらさを解消する新たな枠組みが必要になり、ガイドラインの改定が行われた。そこで誕生したのが、新たな「βモデル」と「β'モデル」だ。

改革コストは将来への先行投資！新モデルのメリットを活かすための課題解決策を考える

ガイドライン改定のポイントでもある「βモデル」と「β'モデル」。βモデルでは、主たる業務端末をインターネット接続系にも配置できるようになるのが特徴で、β'モデルでは、主たる業務端末や情報資産もインターネット接続系に配置可能。インターネットメールの受信やクラウドサービスの利用がしやすくなる。

これにより、従来のαモデルが抱えていたLGWAN接続系とインターネット接続系の分離



による利便性の低下を解決することができる。中でもクラウドサービスを自治体システムで活用できるようになるメリットは大きく、勤怠システムや経理システム、グループウェアの採用などで業務の効率化が可能だ。半田さんは「民間のSaaSなどを導入することで、リモートワークに取り組みやすくなります。ストレージサービスも導入効果は高いと考えられます」と期待を込める。

ただし、多くの自治体にとってβモデル、β'モデルへの移行には、十分なりテラシーを備えた人材が必要だという点がハードルになる。本来は、安全なサービスを見極め、必要なセキュリティ対策を実行するための専門知識を持った“目利き”を、内部で育成できるのが理想的だ。しかし、まずは目利き人材の確保を先行投資と捉え、外部からの登用も視野に入れるべきだ、と半田さん。「外部のCIO補佐を登用する場合は、コストの半分以上を特別交付税で充当するという施策も打ち出されています。こうした制度も積極的に利用すべきでしょう」。

さらに、市町村が全てを負担するのではなく、都道府県との連携が欠かせないともつけ加える。「各都道府県には、クラウド活用やセキュリティ対策の取り組みにおいて、市町村を積極的にリードする役割も果たしてほしいと期待しています」。



クラウド活用を推進できるか否かが まちの未来を決める分岐点になる

今後のマイナンバー普及による行政手続きのオンライン化、民間サービスのクラウド移行、テレワークの定着などを考えると、三層分離のネットワーク構造を継続することは困難だ。自治体は今こそ、インターネット接続、クラウドサービスの活用という波に乗り、そのメリットを最大限活用する必要がある。

中でも、政府の提唱する“クラウド・バイ・デフォルト”という考え方は重要だと半田さんは力を込める。「新しいネットワーク体制によって様々な変化が起きると考えられますが、とりわけ外部のクラウドサービスを使えることでもたらされるメリットは大きい。クラウド活用は情シスにとって必須と言っても過言ではありません」。

クラウドサービスの導入によって、自治体システムの標準化や業務の標準化が進めば、おのずと横展開もしやすくなる。これによってシステムの広域化・共同化も加速し、利用が広がるにつれてシステムの原価も安く抑えられるようになるだろう。もちろんセキュリティの担保も重要だが、前述のような“目利き”人材の確保や、都道府県と市町村との連携に加え、現場職員の教育・研修を徹底することが課題解決の糸口になるはずだ。

「βモデル、β'モデルへの移行には時間と労力がかかりますが、移行後には職員の負担が格段に減ります」と語る半田さん。同時に「クラウドの導入によって業務の無駄が省かれ、無理だと思っていたことが可能になる。システムの運用・保守にかかる手間も一気に軽減され、職員は行政サービスを充実させるための、より付加価値の高い業務に注力できるようになるでしょう」と未来を描く。こうした未来に向け、改革を進められるか否か。自治体は今、まちの未来を左右する大きな分岐点に立たされている。

Summary

半田さんからのアドバイス ～まとめ～

01 クラウド導入のメリットを知る

インターネット系のクラウドサービスを活用することにより、従来生じていた無駄な業務が解消され、システムの運用・保守の手間も省ける。同時にテレワークの作業効率も向上する。これによって職員の負担軽減と可処分時間の創出を実現し、より充実した行政サービスの提供が可能になる。

02 都道府県と市町村との連携強化

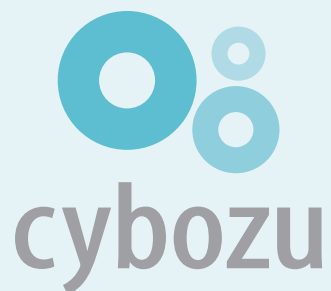
新しいネットワーク体制とセキュリティを築くには、お金も人材も必要。全て自力で解決しようとせず、都道府県と市町村が連携し、都道府県側がリーダーシップをとってCSIRTを組織する、あるいは特別交付税を活用して外部人材を活用する、といった対応をとる。

03 職員のセキュリティ教育を徹底する

セキュリティの9割は“予防保守”で対策できる。情シスや担当職員だけでなく、庁内全ての職員に向けた教育や、定期的な研修を徹底し、問題を未然に防ぐ。何かが起きてからでは遅いので、ここはお金と時間をかけてでもやるべきポイント。

04 標準化と共同化

“クラウド・バイ・デフォルト”と、システムの標準化・業務の標準化は表裏一体。これらを進めることが人的負担の軽減だけでなく、システムや業務ノウハウの横展開も可能にし、共同化への流れにつながる。また、クラウドサービスの利用拡大で、システムの原価を下げることも可能になる。



サイボウズについて

サイボウズ株式会社は、企業理念「チームワークあふれる社会を創る」のもと、チームワークを支えるソフトウェアを開発。業種や規模を問わず、多くの企業やチームに、kintone、サイボウズ Office、Garoon、Mailwiseなどが幅広く利用され、その数は延べ1,100万ユーザーになる。また、アメリカや中国、ベトナムなどにも拠点を設立し、グローバルでもユーザー数を拡大。2017年より開始した研修事業・チームワーク総研では、サイボウズが実践し、培ってきた働き方改革の経験と知見を生かし、組織改革を行う企業様に向けてノウハウやチームワーク強化メソッドを提供し、支援している。

お問い合わせ

自治体のデジタル化・DX推進に関するご相談や各種資料請求、サイボウズのクラウドサービスの無料お試し、導入ご相談などお気軽にご連絡ください。



問い合わせフォーム <https://cybozu.co.jp/sp/government/if/>

問い合わせメールアドレス cy-public@cybozu.co.jp

関連情報

自治体向けの製品紹介・事例の紹介ページ

<https://cybozu.co.jp/sp/government/>

kintoneを検討・利用している自治体向けのコミュニティサイト「ガブキン」

<https://page.cybozu.co.jp/-/government-community>