

デジタルインフラに係るガバナンスの 徹底・強化方針（案）について

総 務 局
業務プロセス改革課

1 趣旨

情報システムの整備・運用にあたっては、その投資効果やリスク、業務の在り方等を十分に検討した上で実施することにより、重複投資やシステム間の不整合による非効率などの発生を防止して、システムを最適化させる必要がある。加えて、業務及び情報システムの運用については、高度なセキュリティ確保やデジタル基盤の整備、デジタルデバイドの解消などを行わなければならない。

これらを踏まえた上で、デジタルインフラを統一的に管理するためには、ITガバナンスの徹底と更なる強化が必要であるため、その実現に向けて取り組むべき事項と内容を取りまとめた方針を定める。

2 内容

対象期間は令和3年度から5年度までの3年間とし、以下「目次」の項目について現状と課題、今後の取組方針について記載する。

【 目 次 】

1 はじめに

- (1) 本方針の趣旨
- (2) 対象期間等

2 基本的な方針

- (1) 手続きのオンライン化促進
- (2) 個人番号カードの普及促進
- (3) 利用の機会等の格差の是正（デジタルデバイド対策）
- (4) 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等（共同調達・共同利用、デジタル化、情報システム改革）
 - ①情報システムの標準化・共同利用・クラウドサービス利用の推進
 - ②デジタル技術を活用できる環境の整備
 - ③情報システムに係る投資・効果・リスクの最適化
 - ④さらなる情報セキュリティ対策の徹底
 - ⑤業務継続計画（BCP）の対応

デジタルインフラに係るガバナンスの
徹底・強化方針（案）

広島県

令和3年2月

目 次

1	はじめに	
(1)	本方針の趣旨	2
(2)	対象期間等	2
2	基本的な方針	
(1)	手続きのオンライン化促進	3
(2)	個人番号カードの普及促進	4
(3)	利用の機会等の格差の是正（デジタルデバイド対策）	5
(4)	情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等（共同調達・共同利用, デジタル化, 情報システム改革）	
①	情報システムの標準化・共同利用・クラウドサービス利用の推進	6
②	デジタル技術を活用できる環境の整備	7
③	情報システムに係る投資・効果・リスクの最適化	8
④	さらなる情報セキュリティ対策の徹底	9
⑤	業務継続計画（BCP）の対応	11

デジタルインフラに係るガバナンスの徹底・強化方針

1 はじめに

(1) 本方針の趣旨

近年、ICTは更なる進化を見せており、通信ネットワークの高速化やIoTの普及等に伴い、様々なものがネットワークに繋がり、これらが相互に情報をやり取りすることによって、数多くのデータが生み出されている。これらのデータとデジタル技術を組み合わせることにより、人々はより質の高いサービスを享受することが可能になりつつある。このような状況の中、行政においても、数多くの情報システムを導入して、各業務の効率化や行政サービスの質の向上に努めているところである。

情報システムの整備・運用にあたっては、その投資効果やリスク、業務の在り方等を十分に検討した上で実施することにより、重複投資やシステム間の不整合による非効率などの発生を防止して、システムを最適化させる必要がある。また業務の特性などを踏まえて、クラウドサービスやAI・RPAなど様々なデジタル技術を活用することにより、その導入効果の最大化を図ることが可能となる。

加えて、業務及び情報システムについて、安全性・信頼性が維持された状態で運用され全ての住民がその恩恵を広く享受できるように、高度なセキュリティ確保やデジタル基盤の整備、デジタルデバイドの解消などを行わなければならない。

これらを踏まえた上で、デジタルインフラを統一的に管理するためには、ITガバナンスの徹底と更なる強化が必要である。

本方針は、これらを実現するために取り組むべき事項とその内容をとりまとめたものである。

なお、本方針は官民データ活用推進基本法第9条に基づく計画としても位置付けられるものである。

(2) 対象期間等

対象期間は令和3年度から令和5年度の3年間とする。

本方針は、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス（IaaS, PaaS, SaaS）の利用環境（「(仮称) Gov-Cloud」）の活用に向けた検討、デジタル庁の設置など、国の動向を踏まえ、適宜見直しを行う。

2 基本的な方針

(1) 手続きのオンライン化促進

■概要

行政サービスは、県民や企業に価値を提供するもの、又は県民や企業が価値を創造する一助となるものであるため、こうした観点から、県民視点で行政サービス改革を行う。具体的には、オンラインでの手続きを原則とし、申請書類の提出のみならず、本人確認や手数料納付等も含めた手続きがオンラインで実施出来るように、検討を進めていく必要がある。

手続きのオンライン化を推進することによって、時間や場所を選ばずに手続きを行うことが可能となり、県民の利便性の向上が図られるとともに、オンライン化を進める過程で、添付文書の見直しや業務フローの再確認・再構築を行うことで、業務が効率化され、より質の高い行政サービスを提供できる環境を整えることができる。

■現状と課題

平成 21 年度から、県と県内全市町で電子申請システムの共同利用を開始し、電子自治体の推進に取り組んできたところであるが、県の電子申請利用手続き数は令和元年度末で 145 件に留まっている状況である。

県では、手続きの全体数や、現段階でのオンライン化状況、また、オンライン化できていない理由などを把握するため、令和 2 年度に県全体の行政手続きの棚卸を行ったところである。棚卸結果によると、既にオンライン化されている手続きは、全体の約 4% であり、オンライン化されていない手続きのうちの約 75% は、オンライン化するにあたっては、申請書類への押印、対面による面談、システム改修の必要などの課題があることがわかった。

■今後の取組方針

棚卸により収集した手続きの運用状況から、その手続きをオンライン化するための課題を明確にするとともに、オンライン化に向け、課題解決の道筋を整理することにより、オンライン化にあたっての特別な課題のない手続きについては、電子申請システムなど既存のシステムを活用して、順次オンライン化を進める。また、オンライン化にあたっての課題のあるもの（法令・システム改修・業務フロー等）については、令和 5 年度末にはオンライン化できるよう、検討していく。

また、庁内事務のオンライン化についても、文書決裁や支出事務など、オンライン化の徹底やルールを検討を行い、関係部署と連携してオンライン化を進めていく。

(2) 個人番号カードの普及促進

■概要

マイナンバーカードにおいては、公的な身分証明書としての機能だけでなく、令和3年3月から健康保険証としての利用が開始される予定であり、今後も運転免許証や国家資格証との一体化が検討される等、これまで必要だったカードの統一化が推進されている。

またマイナンバーカードに搭載される電子証明書を用いることにより、各種の行政手続をオンラインで申請したり、コンビニで住民票等を取得できたりと、行政サービス等を受ける際に活用できるものとなっている。

このようなデジタル時代のツールとなるマイナンバーカードについて、その利便性を積極的に周知し、カードの普及促進を図る。

■現状と課題

マイナンバーカードは平成28年1月から交付が開始されており、県内の各市町においては、マイナンバーカードの交付円滑化計画を策定して、交付体制等の強化を図っている。また県では市町への支援や情報提供を適宜実施し、県全体でマイナンバーカードの普及・促進に努めているところである。

しかし、マイナンバーカードへのセキュリティ的な懸念や利用用途の少ないなど様々な理由からその普及は進んでおらず、令和2年8月末時点における県内の交付率は18.3%となっている。

■今後の取組方針

マイナンバーカードの普及を促進するためには、カード自体の機能や利活用範囲の拡大を図る必要があるため、県民が行政サービス等をより効率的かつ安全に享受できるように、その利便性や可能性を積極的に周知するとともに、県におけるマイナンバーカードの利活用についても検討を行う。

また関係機関と連携した普及キャンペーンの実施やマイナンバーカードを基盤としたオンラインサービスであるマイナポータルの利活用の促進など、マイナンバーカードの普及に向けた市町等の取り組みについて、国や市町と連携した広報展開や相互調整を実施すること等により支援を行う。

(3) 利用の機会等の格差の是正（デジタルデバイド対策）

■概要

デジタル技術を扱う能力の差やデジタル技術を利用する機会の差によって、暮らしや仕事の格差につながることはないよう、サービスの構築や提供において、利用者の方の立場に立ったきめ細かい対応をしていくとともに、県内全域で、情報通信基盤の整備を進めていく。

情報通信基盤については、テレワークやオンライン教育など、新型コロナウイルス感染症を想定した「新しい生活様式」の実践に必要な光ファイバを、県内全域で利用できる環境を実現するとともに、地上デジタル放送の難視聴地域の解消に向け、国への要望や市町の取組に対する支援を行う。

■現状と課題

「新しい生活様式」の実践には、光ファイバ等の情報通信基盤が必要不可欠であるが、光ファイバが未整備の地域や、既に光ファイバが整備されている地域であっても、既設の光ファイバではオンライン教育やテレワーク等の実施に支障がある地域もあり、すべての県民が「新しい生活様式」を実現できる環境を実現できているとは言えない状況である。

デジタル技術を利用する機会や環境の差によって、暮らしや仕事の格差につながることはないよう、県内全域の情報通信基盤の整備を進めるため、令和2年度より、国の補助制度に加えて県独自の補助制度により、市町の支援を行うこととした。

国や県の補助を受けた市町の情報通信基盤整備の進捗状況については、まだ計画段階の市町が大半であり、整備の進捗管理が課題となるほか、情報通信基盤が整備された後の設備の維持管理及び更新のあり方についても、今後の検討が必要である。

また、すべての県民がこれらの行政サービスを楽しむよう、デジタル技術の利活用に係るリテラシー向上についても対応が必要となる。

■今後の取組方針

令和3年度末までに、県内全ての地域で、光ファイバ又はそれと同等な超高速ブロードバンド環境が整備されるよう、市町の整備事業を支援するとともに、整備後の設備の維持管理や更新にかかる諸問題についても検討を行う。

また、デジタル技術を扱う能力の差により、享受する県民サービスに格差が生じないよう、障害者・高齢者などすべての県民が使いやすいデジタル機器や利用可能なデジタル技術による行政サービスの提供を目指すとともに、デジタル技術に係る職員や県民のリテラシーを向上させるための手法を検討する。

加えて、デジタル機器の導入やデジタル技術の県民への周知・広報等についても、国とも連携して市町を支援する。

(4) 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等（共同調達・共同利用，デジタル化，情報システム改革）

①情報システムの標準化・共同利用・クラウドサービス利用の推進

■概要

情報システムを標準化・共同利用することにより，行政サービスの迅速かつ簡便な提供を実現するとともに，効率化により生み出された人的・経費的な資源を再配分して活用することによって，行政サービスの質を向上させることが可能となる。

また，標準化・共同利用にあたっては，近年，急速な発展を遂げているクラウドサービスを正しく利用することにより，更なるコストの削減や災害などに対するシステム強靱化，セキュリティの向上など数多くの課題に対応することが期待できる。

■現状と課題

情報システムの構築・更新時には，他県との共同利用やクラウドサービスの利用を第一としてその検討を行うこととしている。いくつかの情報システムにおいて，共同利用やクラウド化が実現してきているが，他県との調整や共同利用に向けた業務の標準化などが課題となり，検討が進まないシステムが多々ある状況である。

また，県の情報システムのみならず，市町の基幹系情報システムにおいても，複数自治体でのクラウド共同利用を促進しているところであるが，同様に情報システム更新に向けた検討時期のずれや市町の規模の違い，業務の標準化などの課題により，検討が進まない市町もある。

■今後の取組方針

情報システムの導入や更新にあたっては，各局の導入システムにおいて可能なかぎり標準化・共同利用やクラウド化の実現に向けた検討を実施し，コスト低減やセキュリティの向上，運用の最適化を図る。

また，市町におけるクラウド共同利用についても，既存クラウドの状況や国の動きなどについて市町に情報提供を行うとともに，市町間の調整や技術的な助言などの支援を県が主体的に行うことで，クラウド共同利用を推進する。

②デジタル技術を活用できる環境の整備

■概要

デジタル技術を活用し、県民への行政サービスの向上と業務の効率化を実現するため、新しい技術の導入等にも柔軟かつ俊敏な対応が可能な環境を整備する。

■現状と課題

新型コロナウイルス感染症感染予防への対応等も踏まえ、従来から整備していたWEB会議システムについてライセンス数の増強等による活用促進を図るとともに、通信機能を持つノート型PCを全職員に配布し、テレワーク等でも活用している。あわせて、庁舎内に無線WI-FI環境を整え、会議室等の執務室以外の場所でもPCを使用して執務室と変わりなく業務に従事できる環境整備を行った。こうした働き方によって生じる課題等について現状を確認し、対応等について検討する必要がある。

また、職員が行う事務作業の中で、デジタル技術を活用することによって省力化が期待されるものについては、AIやRPAの導入を検討し、その試行を行っている。

引き続き、新しい技術の導入等にも柔軟かつ俊敏な対応が可能な環境を整備するため、不断の取組を継続していく必要がある。

■今後の取組方針

今後も引き続き、デジタル技術を活用することによって、行政サービスの効率化が図られるよう、環境整備に取り組む。また、デジタル技術を効率的に活用するため、作業の簡素化や業務フローの見直しなど、業務改革（BPR）の推進を図るとともに、活用する職員の情報リテラシー向上に向けた取組を実施する。

③情報システムに係る 投資・効果・リスクの最適化

■概要

情報システムの導入や運用においては、投資・効果・リスクを継続的に最適化し、統合化する組織的・戦略的な仕組みを構築し、特に導入時において、その初期費用及び運用費用と導入効果等を比較し、システムの導入可否や導入コストの低減を検討・精査した上で、その投資効果の最大化及びシステムの全体最適化を図る必要がある。

■現状と課題

各局が情報システムの導入や変更を実施する場合は、「①予算化」及び「②調達前」のそれぞれの段階で当該システムの導入・更新等の実施について情報担当部局と協議を行い、技術的な知見から、当該システムの導入・更新等が最適な手法であるかどうかの確認を行うことで、投資効果の最大化及び情報システムの全体最適の実現を図っている。

また、一定額を超える情報システムの構築にあたっては、その是非について全庁的な承認を得ることで、組織の経営方針に則ってIT戦略を策定し、情報システムの導入や運用に係る管理・統制を実現することとしている。

しかし、現状では、協議が予算編成時期に集中するため、十分な協議時間の確保ができないなどの事案が散見されるため、協議の計画的な実施について検討する必要がある。

■今後の取組方針

情報システムの導入や更新にあたっては、引き続きその投資効果の最大化及びシステムの全体最適に向けた取組を継続する。

その際、情報システムの導入や運用に係る管理・統制機能を一層向上させるため、単に個別の情報システムのコスト最適化を図るのみならず、原則すべての情報システムにおいて、他県や基礎自治体との統一化・共同利用等を念頭に置いたシステムのあり方の検討・検証や、クラウド化を原則としたシステム調達の実施の検討など、協議のあり方、協議手順、協議項目等について、見直し等を行う。

④さらなる情報セキュリティ対策の徹底

■概要

県が情報システムで扱う情報やデータについては、個人情報等をはじめとする、多種多様かつ大量の機密情報・機微情報が含まれており、その取扱いに際しては、極めて慎重な対応及び徹底的にセキュリティ対策を講じる必要がある。

情報セキュリティ対策においては、取り扱う情報及びデータの機密性、完全性及び可用性を担保するために、物理的、技術的及び人的セキュリティ対策を講じる必要がある。

■現状と課題

技術的なセキュリティ対策について、職員が利用する端末へのセキュリティ対策ソフトの導入や、データの暗号化などの基本的な対策はもちろん、庁外からの利用時にもインターネットを介した通信を用いることのない閉域網通信の採用や、国の指針・指導に則り、ネットワークの三層分離（※1）の実施や、インターネットとの接続点に高度なセキュリティ対策を講じる「ひろしま情報セキュリティクラウド」を構築し、県内 23 市町と共同で運営するなど、多層・多重防御の考え方に基づく対策により、不正アクセス、情報窃取、情報漏洩等のリスクの低減を図る取組を行っている。

今後は、新型コロナウイルス感染症への対策等を念頭に置いた「新しい働き方」への対応など、我々を取り巻く環境の変化に対応し、また、100%のない情報セキュリティにおいて、もっとも効果的・効率的なセキュリティ対策のあり方について、検討・検証を行うとともに、機密性、完全性及び可用性を担保する不断の取組を継続していく必要がある。

■今後の取組方針

安心・安全で、効率的な行政運営及び住民サービスの向上に資する情報システムの構築・運用管理の実現に向け、クラウド・コンピューティングや、他の自治体との情報システムの共同利用等を前提とした、さらに強固なセキュリティ対策として、更新時期を迎える情報セキュリティクラウドの再構築、ネットワークの三層分離のあり方の見直し、コンピュータシステムのエンドポイント（ユーザが直接操作する端末等）において、脅威を継続的に監視して対応する EDR（Endpoint Detection and Response）（※2）の導入等について、検討を行う。

さらに、ファイアウォール等に代表される、従来の境界防御型のセキュリティ対策に加え、外部・内部を問わず、すべてのトラフィックを信頼せず、ユーザや付与された権限等を常に認証することで脅威を防ぐ「ゼロトラスト・セキュリティ（※3）」の考え方に即したセキュリティ対策の導入について検討を行う。

※1 自治体ネットワークの三層分離

平成 27 年度に発生した年金機構の情報漏えい事案を受け、短期間で自治体の情報セキュリティ対策を抜本的に強化することを目的として、自治体のネットワークを「個人番号利用事務系」「LGWAN 接続系」「インターネット接続系」の三層に分離・分割することとした。（平成 29 年 6 月までに自治体による対応完了）

※2 EDR (Endpoint Detection and Response)

PC, スマートフォン, タブレットなど, ユーザが直接操作し, ネットワークに接続されている機器 (エンドポイント) に, 専用のソフトウェアを導入して動作記録を常時取得し, マルウェア(不正プログラム) などによる不審な動きがないかどうか, 常時監視を行うとともに, サイバー攻撃などを受けたことを発見した場合は, 速やかに対処する仕組み

※3 ゼロトラスト・セキュリティ

ネットワークの内部・部外を区別して不正な通信を境界線上で遮断する従来の「境界型セキュリティ」では対策が困難な, 内部犯行や不正アクセスから情報資産等を守るために, ネットワークの内側と外側を区別せず, 「全ての通信を常時モニタリング」「全てのアクセス権限を認証」などの手法により, 全ての通信を等しく疑って監視するという概念

⑤業務継続計画（BCP）の対応

■概要

大規模災害や故障による情報システムの停止等に対し、事前に体制や対応手順等を定めることにより、適切な業務執行を行う。

■現状と課題

これまで大規模災害により、庁内ネットワーク機器の浸水等が起こった場合でも、情報システムの試用に支障が生じないよう、庁舎の一部について耐震化に併せ、ネットワーク機器の移設・更新を実施してきた。

庁内においては、行政LAN・WANの運用保守において、

- ・原則1時間以内の復旧対応
- ・6時間以内に復旧困難な場合は、原因と考えられる箇所の代替品の交換措置を行うことにより、ネットワークの安定稼働を確保してきた。

また、県と市町を結ぶ情報通信ネットワークである広島県メイプルネットにおいても、運用保守において行政LAN・WANと同様の措置を講じているところである。

ただ、各部局の個別システムについては、具体の運用保守について各システム担当課に対応しているところであり、業務継続が可能なものであるかどうか検証する必要がある。

■今後の取組方針

毎年実施している情報システムに関する各部局照会等を通じて、大規模災害や故障による情報システムの停止等に対する対応について点検し、適切な復旧措置が講じられるようアドバイスをを行う。

また、引き続き、庁内ネットワーク機器の浸水等が起こった場合でも、情報システムの運用に支障が生じないよう、庁舎の耐震化に併せ、ネットワーク機器の移設・更新を検討する。

こうした取組により、行政LAN・WAN等の基幹系システムと個別システムを安定稼働させ、県全体の情報システムの業務継続を図る。