

府庁DXの推進について

対象受検機関：スマートシティ戦略部デジタル行政推進課

事務事業の概要	検出事項	改善を求める事項(意見)
<p>1 府庁DXの概要</p> <p>(1) 目標 庁内部局ごとにバラバラの調達で発生している無駄と重複をなくし、庁内内部の業務の効率化や生産性の向上を図り、システムガバナンスの強化とデジタルサービスの高度化を実現する。</p> <p>(2) 大阪スマートシティ戦略と大阪府のデジタル改革の実現に向けた中期計画（以下「中期計画」という。）について 大阪スマートシティ戦略は府域全体でスマートシティ化を推進するもので、中期計画は庁内のデジタル改革を進めるもの。府では中期計画等を基に、①情報システムの適正化、②業務のICT化の推進、③庁内ICT環境の整備を重点取組として府庁DXを推進している。</p> <p>(3) 検討体制 大阪スマートシティ戦略及び中期計画の取組を検討する体制として、令和4年4月に知事をトップとし、有識者を含めた会議「大阪DXイニシアティブ」を立ち上げた。府庁DXについては、大阪DXイニシアティブの下に設置される「府庁DX検討チーム」において検討を進めていく。</p> <p>2 府庁DXの取組</p> <p>(1) 情報システムの適正化（調達・契約に係るもの） 府庁には240の情報システムが存在しており、各所属で調達・運用を行っている。全240システムのうち、長期間（10年）同一事業者と契約しているシステムが39件あるが、情報システムが独自の仕様となった結果、ベンダー以外が改修やメンテナンスを行えず、他社の参入が難しくなる状態（ベンダーロックイン）になっている可能性がある。そのため、長期間同一事業者が運用保守している39システムを当面の優先課題とし、システムごとに「システムカルテ」を作成し、課題や更新計画を踏まえた中長期的な視点によるシステムマネジメントを実施する。</p> <p>(2) 業務のICT化の推進</p> <p>ア 行政手続のオンライン化</p> <p>(イ) 府における電子申請の状況 行政手続の棚卸調査について(令和2年8月～9月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン化に向けた業務の見直しや行政サービス全体の利便性の向上を進めるにあたり、行政手続等の実態を把握するための調査を実施 ・調査対象：府が実施するすべての行政手続（全部局） ・調査項目：所管所属、手続名、法令根拠、オンライン化の状況、添付書類、年間処理件数等 ・調査結果：府における申請・届出のオンライン化は手続数で約8.2%（292種類）、処理件数で約32%（約165万件）と普及が進んでいない。（約91.8%（3,269種類）がオンラインに未対応） <p>(ロ) 大阪府行政オンラインシステム 導入の経緯 府では汎用電子申請システムを運用していた（所管：府民文化部）ものの、添付書類の容量上限が少ない、スマートフォン画面に対応していない、申請の受付のみしか行えない等、近年の行政ニーズに対応しきれない状況であり、システムの見直しが必要となっていた。 このため、令和3年5月にスマートシティ戦略部において、大阪府行政オンラインシステムを試行導入した。（令和3年12月末現在、19手続約50万件的申請を受付。令和4年5月に全庁導入）</p> <p>(ハ) オンライン化を進めるための取組</p>	<p>1 中期計画において、業務のICT化の推進を府庁DXにおける重点取組の一つとして掲げているが、行政手続のオンライン化を行うか否かについては各手続所管課の判断となっており、行政手続全体のうちオンラインに対応していない手続が約91.8%（3,269種類）（令和2年8月～9月調査時点）と十分に進捗しているとは言えない状況である。</p> <p>2 各所属が運用する情報システムの導入時においては、当該情報システムが適切に運用される体制の有無やネットワーク等のセキュリティ要件を確認しており、システム運用時においては、「サイバー攻撃検知通報事業」「ウェブ感染型マルウェア検知事業」「ホームページレスポンス観測事業」を所属の申込みにより実施しているが、申込みのない所属のセキュリティ対策については把握していない。</p>	<p>1 オンライン化の推進について、制度所管課として関係部局への働き掛けを強化し、全庁を挙げて取り組むために主導的役割を果たされたい。</p> <p>2 情報システムのセキュリティ対策について、関係部局と連携して、主体的に実施状況を把握するとともに、必要な対策を講じられたい。</p>

- ・オンライン化の優先順位の考え方：主に申請件数の多い手続からオンライン化を進める（上位10種類で約170万件）
 - ・デジタル行政推進課における取組：オンライン化するか否かは手続所管課の判断となるため、オンライン化による府民・事業者の利便性向上や、職員の業務効率化等の効果を「職員向けICTリテラシー向上ポータルサイト」で発信している。
- (エ) 情報技術を利用できる層とできない層に生じる格差への対策について（デジタルデバイド対策）
- ・手続所管課においてオンライン申請手続とした場合でも、必要に応じて、紙申請も認めるなどの対応を行っている。

イ 庁内業務の効率化・生産性向上を図るための取組

(ア) 業務効率化についての取組状況

- ・業務のICT化にあたっては、府民サービスの向上につながるものや、処理時間の削減が図られるもの、新たな業務等で現状の人員では対応できないものについて、優先的に取り組んで行く。

(イ) ICT化支援希望調査の概要

- ・令和3年4月、ICT化を検討している業務全般を対象とし、各部局に対してICT化支援希望調査を実施。
- ・業務改善効果が大きいと考えられるものから適宜ヒアリングを行い、現体制で可能な範囲で順次対応する。また、個々の業務課題に対する解決策の提示や、最適なデジタル技術の導入に向けた助言等を実施する。
- ・令和3年度のICT化支援希望調査では、既存業務について、現在の処理時間、作業が発生する頻度等を事前に確認し、令和4年度はICT化した場合の処理時間と比較して効果を検証する。

(3) 庁内ICT環境の整備

ワークスタイルの変革の一つとして、「全職員が必要なときに、場所にとらわれずに働くことができる職場環境」実現のため、令和5年度に迎える端末更新を契機に、職員端末全台（約8,000台）を順次、在宅や出張時も含め、どこでもより安全が保証され、危険に対する対策が講じられている状態で利用可能な端末に更新する予定。

なお、次期端末機は、現行の職員端末機と比べ軽量で、通信機能を追加することから費用の増加が見込まれる。

3 サイバー攻撃等に対する対応について

(1) 対応体制について

府では、情報セキュリティに関する基本要綱（以下「要綱」という。）第11条の2に基づき、情報セキュリティインシデントに対し、必要な対応を行う体制（以下「CSIRT」という。）を設置している。

令和3年11月の要綱改正において、CSIRTについて明文化し、具体的な対応フローを庁内に通知した。

(2) システム導入時におけるセキュリティ対策について

情報システムを導入する所属において、要綱等を参照し、業務内容や取り扱う情報の重要度等を踏まえて適切なセキュリティ要件を検討している。

デジタル行政推進課においては、情報システムに係る予算確認や仕様書確認時に情報システムが適切に運用される体制の有無やネットワーク等のセキュリティ要件を確認するとともに、実際に情報システムを庁内ネットワークに接続する際には、ネットワーク構成、システム等の通信内容、システム等の機器構成等が適切な内容となっていることを確認している。

(3) システム運用時におけるセキュリティ対策について

府では、サイバー攻撃等を速やかに検知するため、以下の3事業を所属からの申込みに基づき実施している。

しかし、デジタル行政推進課は、申込みがない所属の情報システムについて、これら3事業と同様のセキュリティ対策を実施しているか否かについて把握していない。

サイバー攻撃検知通報事業	登録されたネットワークにおいて不審な通信が発生していないか地方公共団体情報システム機構により 24 時間監視 ※1
ウェブ感染型マルウェア検知事業	登録された URL を巡回監視しウェブ感染型マルウェア、ページの改ざん、不審な URL へのリンクを検知 ※2
ホームページレスポンス観測事業	登録されたホームページのレスポンス速度を定期的に観測し、ホームページの応答速度が低下した場合に、原因究明の参考情報として観測結果を専用サイトから確認できる ※1

※1 地方公共団体情報システム機構が地方公共団体向けに実施している事業

※2 民間事業者へ委託

措置の内容

- 1 行政手続のオンライン化を全庁で推進するため、関係部局への働き掛け等の取組を以下のとおり行った。
 - ・行政手続のオンライン化にかかる現状を改めて把握（令和4年12月）
 - ・「行政手続のオンライン化状況調査」を全庁で実施し、行政手続のオンライン化の現状及び今後のオンライン化開始時期等を把握した。（調査結果概要）
 - 行政手続は **4,950** 種類あり、年間 **5,350,437** 件の申請、届出等を受け付けている。
 - このうち、「オンライン化対応済み」の行政手続は **1,520** 種類（**30.7%**：令和2年度調査の約 **8.2%** から増加）、オンラインで申請を受け付けた件数は、年間 **2,236,706** 件（**41.8%**：令和2年度調査の約 **32.0%** から増加）。
 - 「令和7年度末までにオンライン化予定」の行政手続は **690** 種類（**14.0%**）。
 - 「令和8年度以降又はオンライン化不可」と回答のあった行政手続は **2,740** 種類（**55.4%**）。
 - ・調査結果をもとにした重点的支援の実施（令和5年5月～）
 - ・「令和7年度末までにオンライン化予定」の行政手続については、各手続所管課のオンライン化を支援している。（支援内容）
オンライン化の実施が予定されているので、各手続所管課の具体的な相談内容に応じて、オンライン申請画面の作り方やシステムでの各種設定方法の説明などの支援を実施。
 - ・「令和8年度以降又はオンライン化不可」と回答のあった行政手続について、各手続所管課がオンライン化を促進できるよう重点的に支援を開始した。（支援内容）
 - 関係部局総務課へ取組趣旨を説明の上、各手続所管課にヒアリング（現業務フローの確認、課題抽出）を行い、課題に応じたオンライン化方法等の提案。
具体的には、件数が少ないものは、オンラインでの簡易申請画面や類似手続の申請画面テンプレートを提供することで導入しやすくする、または、原本（資格）確認や対面確認が必要なものは、業務の一部をオンライン化する方法を提案するなど、行政手続の特性に応じた業務フローの見直し検討を含め、各手続所管課に寄り添いながらオンライン化を伴走支援。
 - ・今後も定期的に全庁調査により行政手続のオンライン化状況を把握し、各手続所管課への支援やフォローアップを実施することで、全庁におけるオンライン化を促進するよう、しっかりと取り組んでいく。

2 各情報システムにおけるセキュリティ対策の実施状況把握のため、令和5年5月31日に全庁照会を実施し、以下の点を調査した。

① 3事業への申込みに係る追加・変更・削除について（例年の調査事項）

② 各情報システムの3事業への申込み状況及び独自で実施しているサイバー攻撃対策内容（今回項目を新規追加）

※独自のサイバー攻撃対策状況を踏まえ、対策に不足がある場合は3事業へ追加申込みをするよう依頼

②の結果として、245の情報システムのうち、外部（インターネット）公開「有り」は67システム。

うち3事業に申込みしていないのは35システムだが、26システムは独自のサイバー攻撃対策を実施している。

残りの9システムについては、個別にヒアリング等を行い、8システムは国等がセキュリティ対策の権限（責任）を有するシステム、残り1システムは民間事業者のSNSサービスであり、3事業への申込みが不要と確認できた。

今後とも、必要に応じて詳細をヒアリングするなどし、必要なサイバー攻撃対策を実施するよう指導していく。

監査（検査）実施年月日（委員：令和4年8月1日、事務局：令和4年6月1日から同年8月31日まで）