

# 平成24年度行政監査の結果報告書

沖縄県監査委員

沖縄県監査委員報告第11号  
平成25年1月18日

沖縄県議会議長	喜納昌春殿
沖縄県知事	仲井眞弘多殿
沖縄県教育委員会委員長	新垣和歌子殿
沖縄県公安委員会委員長	翁長良盛殿

沖縄県監査委員	知念建次
沖縄県監査委員	押鐘博子
沖縄県監査委員	新垣哲司
沖縄県監査委員	渡久地修

平成24年度行政監査の結果報告について

地方自治法第199条第2項の規定により県の事務執行について監査を実施したので、その結果に関する報告を同条第9項の規定により別添のとおり提出します。

## 目 次

第1	監査の概要	1
1	監査のテーマ	1
2	監査の目的	1
3	監査対象の機関及び情報システム	1
4	監査の着眼点	1
5	監査の実施期間	1
6	監査の実施方法	1
第2	情報システムの運用・管理の概要	3
1	本県の情報システムの概要	3
(1)	情報システムの概要	3
(2)	情報システムに係る経費	5
2	本県における情報化の推進施策の概要	7
(1)	沖縄県における情報化の推進	7
(2)	「沖縄県行政情報化推進計画(平成22年3月策定)」の概要	7
(3)	本県におけるシステム調達等の概要	8
第3	監査の結果及び所見	9
1	監査の概要	9
(1)	情報システムの管理運営の状況	9
(2)	本県におけるシステム調達等の状況	10
(3)	文書管理システム	11
(4)	電子申請システム	14
(5)	電子カルテシステム	17
2	監査の結果及び所見	19
資料		
○	沖縄県情報システム一覧	21

## 第1 監査の概要

### 1 監査のテーマ

「情報システムの運用・管理について」

### 2 監査の目的

沖縄県では、県民や事業者に対する行政サービスの向上や行政事務の効率化を目的として、様々な分野で情報システムを導入している。これらは適切かつ有効に活用され、導入目的に応じた効果が発揮されなければならない。

このため、これら情報システムが有効に活用され、導入の目的が達成されているか等について監査し、今後の効率的、効果的なシステム運用に資するものとする。

### 3 監査対象の機関及び情報システム

監査対象機関は県の全機関とし、監査対象とする情報システムは、県が運用・管理する218のシステムとした。

### 4 監査の着眼点

監査に当たっては、主に次の着眼点に基づき実施した。

- 各情報システム運用・管理課
  - ア 情報システムの利用状況はどうなっているか。
  - イ 利用率向上に向けた取組みを行っているか。
  - ウ 委託契約の仕様及び積算は適切か。
  - エ 契約方法は適切か。
- 情報政策課については以下の着眼点に基づき監査した。
  - ア 沖縄県情報システムガイドラインの運用は適切か。
  - イ 各情報システム運用・管理課に対する支援は適切か。
  - ウ 職員の情報処理能力向上に対する支援は適切か。

### 5 監査の実施期間

平成24年7月から同年11月までの間に監査を実施した。

### 6 監査の実施方法

沖縄県の全機関に対し、情報システムの導入状況を事前調査し、県が運用・管理する218のシステムの概要を監査した。3システムについては、実地監査を行った。

各情報システム運用・管理機関の内訳 実地監査対象機関

部局等名	機 関 数	シ ス テ ム 数	監 査 対 象 機 関
知事公室	1	1	防災危機管理課
総務部	6	13	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">総務私学課</span> 、人事課、職員厚生課、財政課、税務課、管財課
企画部	4	10	市町村課、選挙管理委員会、地域・離島課、 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">情報政策課</span>
環境 生活部	9	13	衛生環境研究所、環境保全課、環境整備課、県民生活課、生活衛生課、北部食肉衛生検査所、中央食肉衛生検査所、平和・男女共同参画課、平和祈念資料館
福祉 保健部	10	20	福祉保健企画課、業務疾病対策課、青少年・児童家庭課、福祉・援護課、障害保健福祉課、身体障害者更正相談所、高齢者福祉介護課、医務課、健康増進課、看護大学
農林 水産部	7	12	農政経済課、営農支援課、園芸振興課、農地水利課、森林緑地課、漁港漁場課、水産海洋研究センター
商工 労働部	3	3	産業政策課、経営金融課、工業技術センター
文化観光 スポーツ部	2	3	芸術大学、博物館・美術館
土木 建築部	10	20	土木企画課、施設建築課、河川課、港湾課、用地課、建築指導課、海岸防災課、技術管理課、下水道管理事務所、住宅課
出納 事務局	2	2	会計課、物品管理課
企業局	3	12	総務企画課、配水管理課、水質管理事務所
病 院 事業局	7	50	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">県立病院課</span> 、北部病院、 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">南部医療センター・こども医療センター</span> 、中部病院、宮古病院、八重山病院、精和病院
県議会 事務局	2	2	総務課、政務調査課図書室
人事委員 会事務局	2	2	総務課、職員課
監査委員 事務局	1	1	監査課
警察 本部	19	41	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">情報管理課</span> 、総務課、警務課、 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">広報相談課</span> 、会計課、厚生課、生活安全企画課、地域課、少年課、安全なまちづくり推進課、刑事企画課、捜査第三課、暴力団対策課、鑑識課、交通企画課、交通規制課、交通指導課、運転免許課
教育庁	8	13	総務課、施設課、県立学校教育課、総合教育センター、義務教育課、保健体育課、生涯学習振興課、図書館
合 計	96	218	

(注) 本監査において「情報システム」とは、「コンピュータ、ネットワーク及びこれらを制御するソフトウェアを用いて行う情報処理の仕組み」をいう。

## 第2 情報システムの運用・管理の概要

### 1 本県の情報システムの概要

#### (1) 情報システムの概要

県が運用・管理する情報システムの数、表1のとおり、218件である。

開発導入費の合計は11,100,079,736円(S58~H23)で、平成23年度年間保守管理費の合計は1,413,124,849円であった。

#### ア システムの保有件数、開発費等の各部局等の状況

##### (ア) システムを多く保有する部局等

病院事業局	50件
警察本部	41件
福祉保健部	20件
土木建築部	20件

##### (イ) 当初開発費が多い部局等

土木建築部	3,322,581,482円
病院事業局	2,815,573,514円
総務部	1,578,508,423円

##### (ロ) 平成23年度の年間保守管理費が多い部局等

病院事業局	372,122,611円
警察本部	310,653,544円
総務部	256,390,753円

#### イ 情報システムの主な導入目的別内訳

##### (ア) 県民や事業者の利便性向上 23件(10.5%)

沖縄県電子申請システム、河川情報システム、  
沖縄県生涯学習情報提供システム、平和の礎検索システム等

##### (イ) 県の事務の効率化 160件(73.4%)

財務会計システム、文書管理システム、  
人事情報管理システム、新土木工事積算システム等

##### (ロ) その他 35件(16.1%)

美ら島e-net(遠隔学習)システム(主に離島へき地の児童生徒の学習支援)、  
図書館情報システム(ア)、(イ)両方を目的としたもの)等

表1 平成23年度部局等別情報システムの概要

部 局 等 名	シス 構 成		開 発 導 入 費		平成23年度保守管理費	
	テ ム 比 数 (件) (%)	比 (%)	金 額 (円)	構 成 比 (%)	金 額 (円)	構 成 比 (%)
知 事 公 室	1	0.5	357,791,000	3.2	4,212,000	0.3
総 務 部	13	6.0	1,578,508,423	14.2	256,390,753	18.1
企 画 部	10	4.6	84,003,470	0.8	24,070,368	1.7
環 境 生 活 部	13	6.0	509,812,100	4.6	23,196,020	1.6
福 祉 保 健 部	20	9.2	126,839,625	1.1	27,026,421	1.9
農 林 水 産 部	12	5.5	45,072,660	0.4	9,454,180	0.7
商 工 労 働 部	3	1.4	8,507,471	0.1	1,648,080	0.1
文 化 観 光 ス ポ ー ツ 部	3	1.4	288,680,610	2.6	19,565,700	1.4
土 木 建 築 部	20	9.2	3,322,581,482	29.9	194,693,464	13.8
出 納 事 務 局	2	0.9	293,610,660	2.6	51,640,596	3.7
企 業 局	12	5.5	555,889,212	5.0	22,184,269	1.6
病 院 事 業 局	50	22.9	2,815,573,514	25.4	372,122,611	26.3
県 議 会 事 務 局	2	0.9	10,176,000	0.1	2,526,000	0.2
人 事 委 員 会 事 務 局	2	0.9	4,094,000	0.0	326,970	0.0
監 査 委 員 事 務 局	1	0.5	825,500	0.0	0	—
警 察 本 部	41	18.8	237,124,710	2.1	310,653,544	22.0
教 育 庁	13	6.0	860,989,299	7.8	93,413,873	6.6
合 計	218	100.0	11,100,079,736	100.0	1,413,124,849	100.0

※表1～4については、以下の通り。

注1) 開発導入費には、機器調達費が含まれる。

注2) 一部システムについては、導入時の文書が無く、開発導入費を確認出来なかった。

注3) 平成23年度保守管理費には、機器等の使用料が含まれる。

注4) 保守管理費を長期継続契約している場合は、単年度分を計上した。

注5) 各システム個別の概要は、資料(P21～68)参照。

注6) 「構成比」欄は、四捨五入の関係上、内訳の合計と計数が一致しない場合がある。

(2) 情報システムに係る経費

ア 開発導入費の状況

情報システムに係る開発導入費の合計は11,100,079,736円であり、このうち、上位5システムは表2のとおりである。

表2 開発導入費上位5システム

情報システム名	所属等名	開発導入費(円)
河川情報システム	土木建築部 河川課	2,381,000,000
電子カルテシステム	病院事業局 南部医療センター・こども医療センター	1,109,297,700
新沖縄県税務事務 トータルシステム	総務部 税務課	619,500,000
沖縄県電子入札システム・入 札情報サービス	土木建築部 土木企画課	498,853,600
給与ネットワークシステム	総務部 人事課	402,524,000

イ 年間保守管理費の状況

情報システムに係る平成23年度保守管理費の合計は1,413,124,849円であり、このうち、上位5システムは表3のとおりである。

表3 平成23年度保守管理費上位5システム

情報システム名	所属等名	平成23年度保守 管理費(千円)
新沖縄県税務事務 トータルシステム	総務部 税務課	149,443,560
運転者管理システム (運転者管理業務・行政処分 管理業務・初心者運転管理業 務・高齢者講習管理業務)	警察本部 交通免許課	148,702,000
次期病院総合情報 システム・医事会計システム	病院事業局 中部病院	114,178,260
電子カルテシステム	病院事業局 南部医療センター・こども医療センター	85,743,000
沖縄県電子入札システム・入 札情報サービス	土木建築部 土木企画課	69,377,876

<各システムの概要>

○ 河川情報システム

雨量計、水位計、監視カメラ等を整備し、常に河川の情報を収集し監視することで、出水時の迅速・的確な水防活動に役立てる。



- 電子カルテシステム  
患者の診療情報、看護情報および医事会計情報等の統合システム。
- 新沖縄県税務事務トータルシステム  
県税各種税目について、課税から収納、滞納管理までを総合的に管理する。
- 沖縄県電子入札システム・入札情報サービス
  - ・ 建設工事に係る入札業務をインターネットによりオンラインで実施する。
  - ・ 入札公告、設計図書の配布、入札結果の公表等をインターネット上で行う。
- 給与ネットワークシステム  
沖縄県職員全てを管理対象に、庁内ネットワークシステムを利用して運用している給与計算管理システム。
- 運転者管理システム(運転者管理業務・行政処分管理業務・初心者運転管理業務・高齢者講習管理業務)  
運転免許証保有者の、運転免許の取得・交付状況や行政処分の状況、初心者の交通違反等の状況、運転免許を保有する高齢者の情報等のデータを管理する。
- 次期病院総合情報システム・医事会計システム
  - ・ オーダリング及び診療支援等検査オーダー等の運用管理を行う。
  - ・ 診療報酬等の計算及び管理を行う。

#### ウ 保守管理費の契約状況

平成23年度保守管理費の業務委託契約の実施状況は、表4のとおりである。保守管理の契約を締結している158件のうち、26件(16.5%)が競争入札で、132件(83.5%)が随意契約である。

随意契約のうち119件が1者特命随意契約であった。内訳は、開発業者が保守管理を受託したものが100件(84.0%)で、残り19件は開発業者の構成員等であった。

表4 平成23年度保守管理費の業務委託契約の実施状況

区 分	契約件数 (構成比)		うちシステム開発業者が受託したもの	
	(件数)	(%)	(件数)	(%)
競争入札(最低価格落札方式)	26	16.5	17	65.4
随意契約	132	83.5	110	83.3
プロポーザル方式	4	2.5	4	100.0
2者以上から見積徴収	9	5.7	6	66.7
1者特命随意契約	119	75.3	100	84.0
計	158	100.0	126	79.7

## 2 本県における情報化の推進施策の概要

### (1) 沖縄県における情報化の推進

沖縄県では、平成13年3月に沖縄県行政情報化推進計画を策定、平成18年3月に改定を行い、「電子県庁づくり」を目標に、行政情報化の取組みを推進してきた。

これまで、電子申請、電子入札、インターネット等を利用した県政情報の発信等を進めるとともに、財務事務や文書管理等業務システムの構築による内部業務の効率化を進めてきた。

平成18年度策定の計画に引き続き、平成21年度から平成25年度を計画期間とする「沖縄県行政情報化推進計画」を平成22年3月に策定している。

### (2) 「沖縄県行政情報化推進計画(平成22年3月策定)」の概要

沖縄県行政情報化推進計画では、「県民ニーズに対応した効率的・効果的で高度な電子自治体の構築」を計画目標としており、また、同計画を推進するため、3項目の基本戦略、6項目の推進方向、それぞれを推進するための施策が定められている。

同計画を推進する施策は、電子自治体を支える人材の育成・確保、行政手続のオンライン化の推進及びオンライン利用の促進、情報システム調達の最適化、情報セキュリティの向上等17の項目が体系付けられている。

主な項目の概要は次のとおりである。

#### ア 電子自治体を支える人材の育成・確保

- 電子自治体構築のための総合的な企画や調整、その基盤であるネットワーク等の運営、及びセキュリティ管理等を行う高度かつ専門的な知識を有する職員を育成する。
- 職員に対し、アプリケーションソフトの操作を主体としたパソコン研修や、各情報発信システムの操作に係る研修を実施し、IT利活用能力の向上を図るとともに、外部から専門的知識や技術を有する人材を確保する。

#### イ 行政手続等のオンライン化の推進及びオンライン利用の促進

県民サービスの向上及び行政事務の効率化の観点から、双方にとって高い効果が見込める手続を選定し、オンライン化を進め対象手続の拡大を図る。

#### ウ 情報システム調達の適正化

システムの企画、調達、開発、運用、評価の各段階でその内容を確認し、統制を利かせることのできる仕組みづくりを行う。情報政策課及びシステム運用・管理課の実施すべき事項について沖縄県情報システムガイドラインで定めている。

- 予算化の段階で、情報政策課と財政課の連携関係を構築する。
- システム調達の段階での調達、開発、運用までに必要な手続を定める。

## エ 情報セキュリティの向上

- 沖縄県庁内情報ネットワーク運用管理要綱及び各種要領等の関係を整理し、全体的な視点で見直しを行う。
- 各情報システム運用・管理課は、情報システムに関する情報セキュリティ実施手順を策定し、情報政策課はそれを支援する。
- 内部監査を実施し、各要綱、実施手順等が遵守されているかチェックし、継続的なセキュリティレベルの維持向上を図るため、PDCAサイクルの仕組みを構築する。
- 情報セキュリティに関する知識や具体的対策の習得及び意識向上を図るため、情報セキュリティ計画を策定し、職員研修を実施する。
- 緊急時体制の確立や緊急時における行動計画等、情報関連部門の業務継続計画を策定する。

## (3) 本県におけるシステム調達等の概要

### ア 沖縄県情報システムガイドラインについて

情報システム調達の適正化に対応する施策として、「沖縄県情報システムガイドライン(平成22年4月施行/以下「情報システムガイドライン」という。)」が策定されている。情報システムガイドラインは、情報システムマネジメントの基本的事項及び基準を定めたもので、システムの調達から廃棄に至るまでに情報政策課及び各情報システム運用・管理課が実施すべき事項を定めている。

会計を異にする企業局・病院事業局を除く全組織に適用されている。

### イ 沖縄県情報セキュリティ対策基準について

情報セキュリティ対策の強化に対応する施策として、「沖縄県情報セキュリティ対策基準(平成22年4月施行/以下「情報セキュリティ対策基準」という。)」が策定されている。情報セキュリティ対策基準は、情報セキュリティ管理を実施する上での基本的事項及び基準等を定めたもので、全組織を対象としたものである。

企業局、県立病院、県立大学、県立学校、警察本部、警察学校及び警察署がそれぞれの特異性のため独自で管理運営する情報資産を除く情報資産に適用される。

### 第3 監査の結果及び所見

#### 1 監査の概要

##### (1) 情報システムの管理運営の状況

###### ア 情報システムの利用目標

全システム中、利用目標を設定しているものは56件(25.7%)であった。うち53件(94.6%)が平成23年度は目標を達成できたとしている。

利用目標を設定していない162件のうち、勤務管理システムのような、勤務管理等、事務の効率化を目的としたものが140件、ホームページで情報発信を行い、アクセス件数を利用実績として把握しているものが6件、その他目標設定が困難であるとしたもの等が16件あった。

利用目標は、システムの有効性や効率性等を図る上で指標となるものであるため、必要に応じて設定する必要がある。

###### イ 情報システムに係る文書の整備保管

情報システムの設計書は、システムの管理を継続的に行う上で必要な文書であるが、当該システムの設計書が現存しないものが、26件(11.9%)あった。

###### ウ データのバックアップ

情報システムに蓄積されたデータをコピーし、バックアップデータとして保持することは、単に記録の保存という意味だけではなく、システム障害等によってデータが損傷したり、誤ってデータを削除してしまうといった事態が生じたときに、これを簡単、迅速に復旧する手段として有効なものとなる。

今回監査の結果、218件中バックアップを実施していないとしたものは22件あった。内容を確認したところ、最新のデータを配信するシステムであり、過去のデータを蓄積する必要が無いもの等であった。

###### エ ヘルプデスクの状況

全システム中、ヘルプデスク業務を保守管理費に含めているものは、35件(16.5%)であった。

○ ヘルプデスクの業務形態別内訳	件数	平成23年度保守管理費契約 平均額(機器使用料含まず。)
庁内等に常駐	9件	26,334,904円
庁外等に常駐し、電話・メール等で対応	9件	16,131,450円
必要時に電話・メール等で対応	16件	4,604,892円
その他(週9時間程度現場対応)	1件	1,542,000円

###### オ システムの導入効果

全システム中、211件(96.7%)については、想定した効果通りの効果があったと自己評価している。その他7件(3.3%)については、想定以上の効果が得られたとしている。

## (2) 本県におけるシステム調達等の状況

### ア 情報システムガイドラインについて

情報政策課では、情報システムガイドラインに基づき、システムの企画、調達、開発、運用、評価の各段階で協議や審査を行っている。

平成23年度は、46件のシステムについて運用・支援を行っている。

内訳は、システムの構築等企画・計画にかかるもの9件、機器等の調達等10件、廃止13件、その他支援14件となっている。

予算の範囲内で最適なシステムを検討するよう支援・協議を重ねた結果、予算削減に大きな効果が現れている。平成23年度は46件中、費用が発生する支援・協議を行った22件について、各情報システム運用・管理課が当初見込んだ費用と最終費用を比較すると、総額で181,560千円の節減となっている。

情報政策課の情報システムにかかる事務については、情報システムガイドラインに沿った適切な運用となっていた。

### イ 情報セキュリティ対策基準について

情報政策課では、情報セキュリティ対策基準に基づき、情報セキュリティに関する知識や具体的対策の習得及び意識向上を図るため、情報セキュリティ計画を策定し、職員研修を実施している。

セキュリティ対策については、庁内ネットワーク掲示板に学習用コンテンツが掲載されており、常時学習できる環境にある。

沖縄県行政情報化推進計画では、各情報システム運用・管理課が、情報セキュリティ実施手順を策定すること、情報政策課がそれを支援することが定められている。

情報セキュリティ実施手順とは、各情報システム運用・管理課が、各々の扱うシステム等に係る業務において、どのような手順で情報セキュリティ対策を行うか、手順を定めたものである。具体的には、不正アクセスやコンピュータウイルスの侵入を確認した場合等、緊急時における、データへのアクセス権やアクセス手順、データの暗号化ルール等を定めたものである。

情報セキュリティ実施手順は、個別の目的のために作成し、見直し等を柔軟に行っていくため、各情報システム運用・管理課において策定することが適当である。

監査時点においては、情報セキュリティ実施手順は未策定であった。

(3) 文書管理システム

県組織内部の事務効率化を図る目的で導入されたシステムのうち、文書管理については、総務部総務私学課（以下「総務私学課」という。）及び警察本部広報相談課（以下「県警広報相談課」という。）で、同様のシステムを利用しているため、両システムを比較して監査を行った。

ア 文書管理システム

所 管 所 属	総務部総務私学課		
稼働開始年度	平成16年度（平成21年度更新／改修無し）		
開発導入費	146,311千円	H23 保守管理費	44,444千円
導入の目的	県組織内部の事務効率化		
想定した効果	○ 文書情報の一元管理 ○ 文書事務の効率化 ○ 意思決定の迅速化		
把握した効果	○ 履歴確認機能及び検索機能を活用することで、文書情報の共有化、過去文書の利活用を容易に行える。 ○ 文書の引継ぎ及び廃棄作業を電子的に管理することで、効率的かつ確実な文書管理を行える。  システム利用実績（収受件数） 平成23年度 299,043件 平成22年度 289,497件  システム利用実績（起案件数） 平成23年度 143,971件 平成22年度 143,509件		

(7) システムの概要

本システムは、文書事務について、収受から廃棄に至る一連の文書処理を電子的に管理し、従来の紙主体の文書管理から電子化された文書管理に移行し、文書事務全体の作業効率化を図るために導入されたシステムである。

(i) 電子決裁率について

平成23年度（平成22会計年度）定期監査結果報告書において、同システムについて、監査委員は『平成22年度の文書管理システムを利用した電子決裁率は、全体で18.8%と低調で対前年度比4.6ポイント低下している。運用状況を分析し、対策を講じる必要がある。』と指摘している。

平成23年度の電子決裁率は16.1%と、2.7ポイント低下している。

(ii) システムの開発及び保守契約の状況

システム構築当初は、プロポーザル方式で業者を選定している。保守管理は開発業者と随意契約を締結し、2期目も同業者と随意契約を行った。2期目の契約の際は大幅な改修は行っていない。

(E) システムの効果検証

総務私学課においては、今年度、職員へのアンケートを実施し、現在その結果を用いて各部局等の主管課にヒアリングを行っている。

アンケートの結果では、文書起案や電子決裁機能等についての改善要望等が寄せられていた。電子起案又は電子決裁機能の操作性については、「やや使いにくい」「使いにくい」と回答したものが合計57.8%であった。

(F) その他

文書の収受、起案、決裁、保存、廃棄その他文書管理に関する事務の処理は、原則として、親展文書、秘密文書等を除き文書管理システムにより行うものと規定されている。(文書管理規程第2条3、第17条、第17条の2)

今回、一部出先機関について文書収受情報を調査したところ、文書管理システムで処理すべきものを文書管理システム以外で処理しているものがあった。

イ 沖縄県警察文書管理システム

所 管 所 属	警察本部広報相談課		
稼働開始年度	平成16年度(平成21年再構築)		
開発導入費	※20,769千円	H23 保守管理費	23,310千円
導入の目的	県組織内部の事務効率化		
想定した効果	○ 全職員が24時間365日、文書事務(収受・起案・施行)が行え、文書の所在が明確化する。		
把握した効果	○ 文書事務(収受・起案・施行)が適正に実施され、文書の所在が明確化するとともに、文書の保管や廃棄の適正管理が可能となった。 ○ 登録した件名の単語や収受日等で検索可能であり、公文書開示請求への迅速な対応に役立っている。  システム利用実績(発番件数/収受・起案含) 平成23年度 235,601件 平成22年度 213,220件		

※旧システムデータの移行費等。

(7) システムの概要

公文書の収受や発出及び公文書の作成、起案、保存、廃棄までを一元管理し、増大する文書管理業務の効率化を目的としたシステムである。

平成22年度までは、総務私学課が開発したシステムを使用していた。文書管理規程との乖離や操作の複雑さを原因とした利用率の低下等により、一般競争入札により業者選定を行い、システムを再構築している。

(イ) 電子決裁率について

電子決裁は、供覧等添付書類が少なく、疑義が生じないものについて実施しているが、重要で複雑な案件で、添付書類や補足説明が必要なものについては紙決裁と併用している。電子決裁率は算出していない。

(ウ) システムとヘルプデスク機能

平成21年度の再構築時に、システムの運用にあたり、1年間エンジニアを常駐させ、業務内容に合わせた細かな改修作業を行うことを仕様を含め、契約を行った。

導入2ヶ月は、常駐のエンジニアを同伴して、出先所属の操作研修を行うとともに、操作上の疑義等を網羅したヘルプデスク機能をシステム内に設定したことにより、運用職員のヘルプデスク対応が激減した。

(エ) システムの効果検証

文書の登録件数については、新システム導入直前は年間17,000件であったが、導入後は平成22年度213,220件、平成23年度235,601件と増加している。

文書の送付業務については、各署間で郵送で行っていたものが、その多くが文書管理システムで処理できるようになっており、特に八重山・宮古等の遠隔地については、タイムラグもなく文書が送付できるので、事務効率が良くなっている。

(オ) その他の事項

バックアップについては、毎日自動で行っており、集約したデータは、月ごとの定期点検で取り出し、本体及び2箇所の外部保管場所において輪番制で担当し、緊急時の対応に備えている。

〔比較検討結果〕

同様の目的のために開発された両システムを比較検討したところ、特に下記2点に差異があった。

① 電子決裁率について

総務私学課のシステムについては、電子決裁率は年々低下している。

総務私学課においては、今年度、システム運用の検証、見直しの参考にするため、職員へのアンケートを実施し、現在その結果を用いて各部局等の主管課にヒアリングを行っている。

県警広報相談課のシステムについては、重要で複雑な案件で、添付書類や補足説明が必要なものについては紙決裁と併用している。電子決裁率は算出していない。

② 保守管理費について

総務私学課のシステムについては、運用管理者1名及びヘルプデスク1名が常駐している。

県警広報相談課のシステムについては、ヘルプデスク機能をシステム内に設定している。



(4) 電子申請システム

○ 電子申請システム

所管所属	企画部情報政策課		
稼働開始年度	平成23年度（旧システムは平成16年度）		
開発導入費	7,812千円	H23保守管理費	5,692千円
導入の目的	県民や事業者の利便性向上を図る		
想定した効果	○ インターネットを通じて、24時間、365日、どこからでも申請や届出等を行うことができる。		
把握した効果	○ 申請等が、時間・場所を問わずにできるようになった。		

ア システムの概要

電子申請システムは、県民サービスの向上及び行政事務の効率化を目的とし、従来窓口や郵送等で行っていた各種手続を、インターネットからオンラインで行うサービスである。

イ 利用実績

本システムは、平成16年度から稼働しているものである。平成21年度に大幅な改善をみせ、平成22・23年度も利用件数が増加している。これは、利用者の利便性が向上したことによるものと考えられる。

電子申請の手続数の推移は、表5に示すとおりである。

平成23年度のオンライン化された行政手続のうち、手続に係る電子申請の利用率は34.3%である。

行財政改革プランにおける平成23年度の数値目標は、手続件数が147件で、オンライン化された行政手続のオンライン利用率は15%であり、両目標とも達成されている。

表5 電子申請の実績の推移

年度	手続 業務数	電子申請件数	※利用率(%)
16	1	0	0
17	47	17	0.6
18	47	38	1.3
19	52	61	2.9
20	54	164	2.1
21	56	1,821	14.3
22	132	4,119	24.2
23	201	17,585	34.3

※オンライン化された一般県民向け（企業を含む）の手続に係る利用率

ウ 行政手続のオンライン化の需要について

平成16年度導入当初、沖縄県における法律及び条例等に基づく申請・届出、処分通知等の業務についての調査を行った結果は、表6の通りである。手続業務数は合計2,304件、申請件数は年間702,311件であった。

表6 沖縄県における申請・届出の総手続数及び総申請・届出件数  
(H16調査)

手 続 業 務 数					申請件数 ※申請・届出のみ
申請・届出等	処分通知等		縦覧等	合計	
	申請に基づく処分	申請に基づかない処分			
1,409	847	22	26	2,304	702,311

申請・届出等1,409件について平成16年度に行われた需要調査の結果を見ると、電子化実現可能性についての回答は、「電子化したい」306件(21.8%)、「手続の一部は電子化可能」412件(29.2%)、「手続の特性等により電子化は困難」654件(46.4%)、無回答37件(2.6%)となっている。

その後、大規模な調査は行っていない。

エ 経費の節減について

本システムは、平成16年度より開発・導入し、機器等のリース期間が満了した平成23年度システムの改修の際に、ASP(Application Service Provider/利用者が必要とする情報システムの機能を、ネットワークを通じて有料で提供するもの)を利用するシステムに移行している。

業者選定は5年間の維持管理費も含めた内容で公募している。

前システムは開発から行い、ハード機器類も保有していたのに対し、現システムはASPサービスの利用で、システムもサーバーも業者保有のものを使用しているため、調達費は前システム48,730千円に対し、現システムは7,912千円で、年間運用費は15,000千円が5,692千円となり、大幅な節減になっている。

オ 他サービス等との連携について

(7) 公的個人認証サービスとの連携について

本システムは、平成21年度策定した「沖縄県行政情報化推進計画」においては、利用率が厳しい理由として、厳格な本人確認を必要とする手続について住民基本台帳カード(公的個人認証サービス)の普及がすすんでないこと、と記載されている。

今回調査時についても状況は変わらず、公的個人認証サービスを使用するには、住民基本台帳カード及び公的個人認証(電子証明書)の発行、ICカードリーダーを購入する費用がかかる等のため、平成24年3月末現在で、県内のカードの発行状況は74,985件(5.33%)、公的個人認証発行状況は21,353件(1.52%)と、普及率が低い。

現在は電子申請で個人認証を要する手続は無い。

(イ) 公金支払オンライン化の進捗状況について

計画策定時より、電子申請システムとの連携について検討されてきた課題の一つに、公金支払いのオンライン化がある。

県民等利用者は、税金や使用料等の公金の支払いをする際、開庁時または営業時間内に、県や金融機関に出向く必要がある。公金支払いを電子化することで、県民の負担が軽減できる。

沖縄県では、自動車税についてはコンビニ収納を行っているが、その他の公金については、現在、費用対効果に課題があることから検討を続けている。

(5) 電子カルテシステム

○ 電子カルテシステム

所 管 所 属	南部医療センター・こども医療センター			
稼働開始年度	平成18年度 (平成24年度終了、平成25年度新システムへ移行予定)			
開発導入費	現システム 1,109,298千円	保守管理費	H 23	現システム 85,743千円
	新システム 449,925千円		H 25	新システム(予定) 130,000千円
導入の目的	県民や事業者の利便性向上を図る。 県組織内部の事務効率化。			
想定した効果	<input type="radio"/> チーム医療の促進 <input type="radio"/> 医療会計の効率化 <input type="radio"/> 情報利用の効率化 <input type="radio"/> 患者サービスの向上 <input type="radio"/> 医療の質の向上			
把握した効果	想定の通り			
関連する課	病院事業局県立病院課 ・現システム導入に関する事務手続等を行った。 ・各県立病院の指導を行う。			

ア システムの概要

電子カルテに係るシステムを基幹とする、患者の診療情報、看護情報、医事会計情報等19のシステムを統合させたものである。

イ 契約方法

当初導入したシステムについては、電子カルテシステム及び検査システム等19のサブシステムについて、県が示した仕様書に基づき、運用管理保守経費も含めた提案を受けるプロポーザル方式で業者を選定し、各システムごと契約を締結している。新システムも同様な方法で行っている。

ウ 電子カルテシステムの導入状況

平成18年度に本システムが稼働、平成23年度に北部病院で導入され、平成25年度に南部医療センター・こども医療センター及び宮古病院、平成26年度に八重山病院が新システムの導入を予定している。各病院とも先行するシステムを参考に作業を進め、新システムを取り入れている。中部病院は独自のシステムを計画している。

これまで全県立病院で同一の電子カルテシステムを使用することが検討されたことがあるが、各病院が導入しているサブシステムの種類が病院毎に異なること、各病院の規模、患者数、診療科が違うこと、システムの更改時期が違うこと等により同一のシステム導入は困難であるとして、個別のシステムを導入している経

緯がある。

#### エ システム導入にあたっての県立病院課の役割

病院事業局には独自の情報化推進計画や情報システムガイドラインは無いが、情報政策課が所管する情報システムガイドラインを準用し、システムの企画、調達、開発、運用、評価等において、県立病院課が各病院に対し支援を行っている。

#### オ セキュリティー対策・バックアップについて

現システムについては、病院事業局の情報セキュリティ対策基準に基づいて対策を行っている。具体的には、システムは指紋認証を行い、外部とは遮断されている。保守管理会社とは専用回線で結び、トラブル時等に対応している。システムには技術的なセキュリティ対策をし、物理的にも各システムの端末からは情報が取れない。

バックアップデータはテープにとっている。ハードディスクは二重でバックアップを行っている。新システムではデータを2箇所置くことで火事等にあった場合の負担を軽減できると考えている。現システムでも、別の階にバックアップデータを置いている。

#### カ 新システムの導入について

新システムの導入にあたり、南部医療センター・こども医療センターでは、電子カルテ統合委員会において、平成23年の12月から、今回の更新に向けて毎週1回検討を行っている。委員会は、各部門の職員40名ほどで構成されている。

現システムにおいて課題となっている事項を各委員から提出し、新システムで活かすべく検討し、方向性を決めている。

検討結果については、県立病院課に協議し、新システムの仕様に反映させている。

今後も、システムのハード等の耐用年数やOSの保持期限に合わせ、検証することになる。

## 2 監査の結果及び所見

本年度の行政監査は、「情報システムの運用・管理について」をテーマとし、96機関、218件の情報システムを対象として、これらが有効に活用され、導入の目的が達成されているか等について監査した。

監査対象とした情報システムはおおむね適切に活用されていることが認められた。

しかしながら一部においては、運用・管理について検討を要する点が認められた。今後の情報システムの開発運用については、経済的、効率的かつ効果的に行われるよう努めるとともに、特に次の点に留意して事務の改善に努めていただきたい。

- ① 今回の監査期間中に、県教育庁が管理するホームページにおいて、第三者の不正アクセスによるデータの改ざんがあり、システムの技術的セキュリティ対策や、情報セキュリティ体制等の整備が課題となっている。

沖縄県行政情報化推進計画において、各情報システムを運用・管理する課は、情報セキュリティ実施手順を策定すること、情報政策課はそれを支援することが定められているが、監査時点において未策定であった。情報セキュリティ実施手順の策定に向け、支援体制を強化する必要がある。(情報政策課)

- ② 情報システムを運用・管理している各課において、使用しているシステムの設計書が適切に保管されていないものが26件あった。

設計書は、システムの管理を継続的に行う上で、必要な文書である。各情報システム運用・管理課は、今後は適切に保管する必要がある。

- ③ 情報システムを運用・管理している各課において、庁内等にヘルプデスクを常駐しているもの9件については、経費節減のためにシステム内にヘルプデスク機能を設定する等、検討する必要がある。

- ④ オンラインを利用した申請・届出の利用率は、平成21年度以降増加傾向が続き、平成23年度は34.3%と行財政改革プランの目標値を達成している。行政手続のオンライン化は、いつでもどこでも行政サービスを利用することが可能となり、県民の利便性を大きく向上させるものであり、積極的に促進していく必要がある。

利用者の新規需要の状況把握に努める等、引き続き需要拡大に努める必要がある。

また、公的個人認証サービスの普及促進と公金支払のオンライン化については、引き続き関係課と連携して検討していただきたい。(情報政策課)

- ⑤ 文書管理システムの改修の際は、アンケートの結果及び部局等のヒアリング結果を参考にし、より経済的で職員の使い易いシステムを構築する必要がある。

また、一部の出先機関において、文書管理システムで処理すべき文書の收受を、文書管理システム以外で処理しているものがあった。実態把握に努めるとともに、適切に指導する必要がある。(総務私学課)