

## 導入事例

Case Study

唐津市役所

様



## 災害時の業務継続性を強化するため庁内システムをクラウド化 グループウェアの24時間稼働により緊急時の連絡手段を確保

佐賀県北西部に位置する唐津市は、2005年に玄界灘で発生した福岡県西方沖地震での電話不通による通信手段の喪失といった経験から、災害発生時も業務継続できる施策として庁内システムのクラウド化を推進しています。グループウェアの調達ではクラウドシステムによる安定稼働という要件を満たした製品として「Google Apps for Work™」を採用しました。BCP(事業継続計画)に加えシステム担当職員の業務負荷軽減にも効果を上げています。

### 課題と効果

#### 課題

1

市庁舎の老朽化や玄海原子力発電所に近いことから、オンプレミスのICTシステムの事業継続性に不安を感じていた。



クラウド型サービスである「Google Apps for Work™」を採用することで、通信手段のBCP強化が実現した。

2

従来のグループウェアは情報系システムの夜間バッチ処理の影響を受け、深夜にメールを送受信できない空白時間が生じていた。



定期的なサービス停止がない「Google Apps for Work™」により24時間メール利用が可能になった。

3

従来のグループウェアは庁舎内サーバで運用していたので、トラブル発生時には土日や深夜でも職員が登庁して対応する必要があった。



メンテナンスが不要である「Google Apps for Work™」を導入したことで職員の緊急対応が不要となり、業務負荷が低減された。

#### 効果



唐津市役所 総務部  
総務課 情報推進係長  
岡田 和幸氏



唐津市役所 総務部  
総務課 情報推進係  
吉田 圭亮氏

## 導入の背景

## 災害発生時の事業継続性を強化するため庁内システムを見直す

東日本大震災にともなう福島第一原子力発電所事故は、全国の原発立地自治体に大きな衝撃を与えました。玄海原子力発電所に隣接する佐賀県唐津市にとって、同様の災害発生時にどのように行政活動を継続するかは大きな課題です。また、震度6弱を観測した福岡県西沖地震では電話回線が不通になるなど、災害発生時の通信手段確保は待ったなしの状況でした。

「地震や津波、台風といった自然災害にさらされる中で、築50年を超えて老朽化した市庁舎内にサーバを設置したままシステムの運用を続けるわけにはいきません。佐賀県ICT推進機構という組織の中で自治体のクラウド化を研究し、唐津市と玄海町での共同調達、共同利用という形で基幹系および情報系システムをクラウド

化する取り組みを進めていました」と語るのは唐津市役所で情報推進係長を務める岡田 和幸氏です。

同市がオンプレミスで運用していたのは、情報系システムと庁内で利用するグループウェアが統合されたシステムで、毎日深夜3時から早朝7時までバックアップのためのバッチ処理とシステムの再起動が行われるため、この時間帯にはメール利用ができない状況でした。「災害発生時に刻々と変化する状況を、逐次県に報告しなければなりません。電話やFAXだけでなくメールに添付して写真や地図といった画像による詳細な情報を24時間受発信できるシステムに移行する必要がありました」(岡田氏)。

## 選択のポイント

## クラウドシステムの安定性を評価して「Google Apps for Work™」を選択

災害発生時に局所的被害がシステム全体に波及しないことに加えて職員の業務負担軽減も新しいシステムの要件でした。唐津市は消防本部や競艇事業もっており、土日祝日を問わずシステムを利用するため高い可用性が求められており、旧来システムでは障害発生の一報が入ると、週末や深夜の区別なく情報推進係の職員が庁舎へ駆けつけて対応しなければならない状況でした。

「ITベンダ数社からRFI(情報提供依頼書)を提出してもらいクラウドシステムでどこまで当市の要望を実現できるか検討し、RFP(提案依頼書)を策定して競争入札を行いました」と岡田氏は語ります。あらゆる条件で検討した結果、ソフトバンクテレコムが提案した新システムのグループウェア「Google Apps for Work™」と

ネットワーク構築が採用されました。

全国の自治体は「LGWAN(総合行政ネットワーク)」と呼ばれる閉域ネットワークで相互接続され電子文書などの機密保持や改ざん防止対策を行っています。ソフトバンクテレコムは「LGWAN」の東西POI(通信回線の相互接続点)に接続する「LGWAN-ASPアクセス回線」を全国エリアで提供しており、「LGWAN」のセキュリティポリシーを保持しつつパブリッククラウドの「Google Apps for Work™」とセキュアな接続を可能にしました。

## 導入の概要と効果

## システム担当職員の業務負担も大幅に低減

2014年3月に「Google Apps for Work™」の運用が開始されました。職員から評価の高かったのは Gmail の容量の大きさです。「以前のグループウェアでは各自に割り当てられたメールとファイル保存用のディスク容量は20MBしかなく、容量オーバーを避けるため日常的にメールを整理したり削除する作業が発生していました。Gmail ではこうしたメール処理の手間がなくなったのは好評でした」と情報推進係の吉田圭亮氏は語ります。また、公用車や会議室といった施設の予約管理は、Google サイトに施設ごとのカレンダーを掲載して予約状況が一目で分かるように工夫しています。

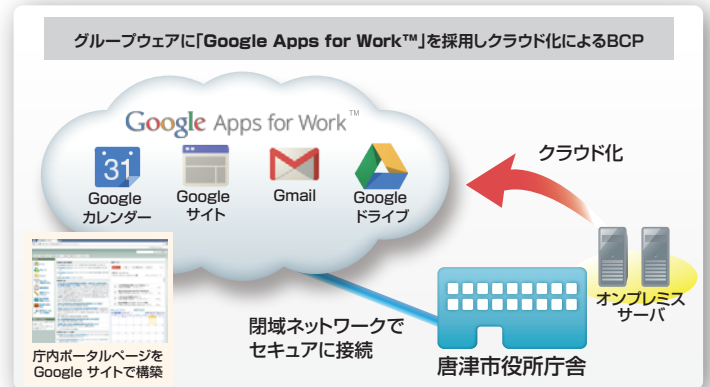
そのGoogle サイトを使った庁内ポータルサイトも浸透しているといいます。全職員に対する通達やイベント情報、慶弔情報といったさまざまな庁内の情報がここに集約されています。情報を発信する権限は全職員に付与されていますので、各部署の職員は周知したい情報を自身で掲載しています。

「「Google Apps for Work™」に変わってから、メールの使い勝手が向上した」と職員から感想が寄せられていると物品契約係の橋本 宏美氏は述べています。「以前のメールソフトは受信メールの自動振り分け設定が分かりにくく手作業でフォルダに振り分けていましたが、Gmail は振り分け設定が簡単なうえラベルで色分けできるのも分かりやすく便利になりました。物品調達の業務では外部ベンダとのメール連絡がとても多いので、たくさんメールの中からGoogle検索のように必要なメールを探し出せるGmail の検索機能はとても役立っています」。

また、Google ドライブを使った情報共有も活用しています。給与係の進藤 亮作氏は「庁内で開催される講演会や研修会の出欠連絡にスプレッドシートの共同編集機能を使っています。従来は紙で実施していたアンケートも、今ではGoogle ドライブのフォーム機能を利用しています。質問項目の作成が簡単でデザイン性もあり、なにより集計作業を自動で行ってくれるので業務効率が向上しました」と効果を語ります。さらに給与関連の通達については、Google サイトに構築したポータルペー

ジを使って積極的に周知活動を行っているといいます。

こうした利用者のメリットに加え、グループウェアをクラウド化したことでサーバの運用管理が不要になりました。「以前のグループウェアでは、ディスクの故障・交換といったハードディスクのトラブルなどで年に数回は休日や深夜に登庁し、運用管理を委託していたベンダに連絡をするといった管理業務がありました。クラウド化することでこうした緊急対応がなくなりました」と情報推進係の金丸 義幸氏は導入効果を語ります。



## 今後の展開

## 「Google Apps for Work™」の多様な機能を使いこなし、さらなる業務効率化へ

「Google Apps for Work™」へ移行した直後は職員から情報推進係に使い方に関する問い合わせが多く寄せられたといいますが、導入後2~3か月で基本的なメール、カレンダー、設備予約といった機能の使い方は浸透しました。しかし、「Google Apps for Work™」に備わっている多くの機能はまだ使いこなしていない状況だと岡田氏は感じています。

「情報推進係から新しい使い方を示すだけでは浸透しないと思います。これから

は利用者である職員から「Google Apps for Work™」を使った業務改善の要望を提案してもらい、それを情報推進係の若手職員と一緒に実現していくような流れをつくっていきたい」と岡田氏は考えています。一部の職員ではチャットの利用やツールのカスタマイズなど、一歩進んだ活用も始まっています。こうしたノウハウを庁内で共有すれば、「Google Apps for Work™」を使ったさまざまな業務効率化のアイデアが生まれてくるでしょう。



所在地：佐賀県唐津市西城内1番1号  
設立：昭和7年1月1日  
職員数：1365名(2013年4月1日)

市勢概要：佐賀県北西部に位置し玄界灘に面した唐津市は人口約13万人、世帯数約5万世帯を抱える都市。唐津藩の城下町として発展し、唐津城や名護屋城跡(国の特別史跡)、虹の松原(国の特別名勝)などの観光資源を持つ。唐津市中心部で行われる祭事「唐津くんち」には多くの観光客が訪れる。

URL：http://www.city.karatsu.lg.jp/

※サービス名称は一般的に各社の商標または登録商標です。  
※Google Apps™ は Google Inc. の登録商標または商標です。

※掲載内容は、2015年3月現在のものです。