

お客様の声

自治体セキュリティ強靱化導入から1年～

【インタビュアー】 大学事業部 久保 義高

【インタビュイー】 鹿追町役場 総務課 電算管理係 芳賀様



CCS ▶ セキュリティ強靱化について、運用開始から約1年経ちまして色々なことがあるかと思うので、その辺りをお聞かせいただきたいです。まず最初に、導入時に一番大変だったことは？

芳賀様 ▶ 台帳(庁舎/出先機関の機器の配置やNW構成、LANケーブルの配線等をまとめたもの)を整理するのが一番大変でした。どこがどの線につながっているかということを把握しきれておらず、もちろん図面もなかったため、それらを調査して台帳に落とし込む必要がありました。その作業というのは当然ながら、ネットワークが使用されていない終業後にしかできません。といっても残業している人もいましたので、その場合は休みの日に調査をおこなっていました。図面がない中で進めた作業だったので、配線が床下を通っている場合は、ねじ止めされている床を剥がして調査することもありました。また、出先機関が多いことも作業を難航させました。出先機関は目が届かないため、役場では承認していないパソコンや配線があったり、さらに、こちらの調査後に変更されてしまったというケースもありました。強靱化前だったからこそ、いつてみれば「なんでもあり」の状態であったと言えます。

CCS ▶ 移行期間中(以前までのネットワーク構成を強靱化後のネットワーク構成に切り替えるまでの並行運用期間)で困ったことは？

芳賀様 ▶ CCSさんに説明用の動画と資料をたくさん作ってもらい、それを活用して全職員向けの説明会をおこないました。しかし、こういった分野が得意な人は理解してくれますが、全然ピンと来ない人もいますので、そもそもの仕組みや操作がどう変わるかということを理解してもらうのに苦戦しました。たとえばメールを例にとりますと、官公庁は官公庁同士で、外部へはインターネットから送受信する、ということをなかなか理解してもらえず、「これはインターネットで送れるの?」「これはどこから送ればいいのか?」といった個別の問い合わせが多くあり、その対応に苦慮しました。

CCS ▶ セキュリティ強靱化後には業務の運用方法や手順が大幅に変わりましたが、職員の反応は？

芳賀様 ▶ 正直、「非難囂々」です(笑)。本来は強靱化に切り替えた時点でUSBは一切使用できなくなるはずでした。強靱化以前、パソコン端末を使っている人には、「USBメモリーを使用する場合は電算係が貸し出す、暗号化USBを使ってください」と周知していたのですが、守られてはいませんでした。実際、自分たちでUSBを買ってきてつないでしまえば使えました。そういった環境の中で、強靱化によってまず操作が複雑化し、そのうえUSBも使用できないとなると大変な混乱を招くと判断し、強靱化とUSB制限を同時に適用することは避けました。職員の反応と

しては、プラスの方向というのではないです。職員個人は「仕事のしやすさ」にまず目が行きます。セキュリティというのは、実務者である職員には認識されません。確かにセキュリティは強化されたけれど、職員の実感としては「不便になった」というのが本音だと思います。実際、使いづらくなったという声もありましたので。

CCS ▶ 情報管理担当として運用が変わった後の感想は？

芳賀様 ▶ 電算係としてはもちろん「セキュリティが強化された」という実感があります。一方で、電算係でも作業がものすごく増えたなあと感じています。作業手順が今まで1つだったものが最低でも3つは増えています。強靱化自体、僕が担当だったこともあり、これは引き継ぎも大変だなあと感じています。

CCS ▶ 一番大変なことは何でしょうか？

芳賀様 ▶ 季節柄、人事異動の対応がとて大変です。職員一人ひとりのパーソナルデータが何か変わるといったときに、強靱化した環境下では、3つも4つも変えて行かなければいけないというケースが出てきます。単純に作業量が増えていますね。それから、ファイル無害化転送サービスではやりとりできないタイプのファイルがありますよね。外部からデータをもたらって、本来であればそれを無害化転送を通して、別のインターネットのセグメント等に移すために使っていますが、特殊なウィルスかもしれないファイルは削除されてしまうため、無害化転送では送れないことになります。その場合、USBを使ってパソコンで抜き出すしかありませんが、それに対応できるパソコン端末は電算係にしかなく、ファイルを移動する依頼が電算係にちょくちょく来ており、その個別対応に追われている状況です。あとは、たとえばインターネットユーザのリセット方法など強靱化によって発生した操作に関して、僕しか把握できていないことがあるんです。属人化してしまっています。CCSさんにマニュアルをいただいているんですが、マニュアル自体の分量も多いため、それを活かしかけていないのが実情です。

CCS ▶ 運用開始から1年経って、職員様の意識に変化はありますか？

芳賀様 ▶ 最初は不満もありましたが、強靱化の直前直後にあった「できないことに対する反発」というのは、今ではなくなりましたね。「もう、それしかできない」という環境に順応してきてくれたのかな、と思います。諦めかもしれませんが(笑)

CCS ▶ 今後の運用について取り組んでいきたいことはありますか？

芳賀様 ▶ 部署は異なりますが、教育委員会や学校等の強靱化に取り組んでいきたいです。役場として協力してやっていきたいと考えています。

情報セキュリティの強靱化

2017年7月からマイナンバーを活用したオンラインの情報連携が始まり、自治体においても地方税の所得情報や生活保護に関する情報などの情報提供が開始されました。総務省からは、「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」が示されました。当社ではこのガイドラインに沿ってお客様にサービス環境をご提供し、さらに当社社内もガイドラインに沿った環境を整えています。

ガイドラインに沿った環境を整えるにはやらなければならないことがたくさん! 社内でチームを作り始まった作業では、IPアドレスを整理したり、無線LAN環境の整備・部署ごとに使い方に応じて接続先を分けたりなどなど・・・そして時には大仕事、社員には早く帰っていただき、ファイルサーバを停止して移行。翌朝にはいつもと同じように業務が始まります。

今後も情報社会が進んでいくなかで、使いやすい安全な環境は必須となります。当社では今後もお客様にうれしいをお届けするため、安心・安全な環境を販売、提供してまいります。

総務部 大熊 伸佳