

自治体向け IT 運用トータルサポートサービス

北海道 斜里郡
清里町 様

導入時期： 2021年 7月～
導入地域： 北海道

課題

限られた人員体制の中でも、安定したIT環境で全職員が本来の行政サービスに専念できる体制を整えたい

解決策

20年の対応実績を持つパナソニックが包括的なIT運用支援を行い、安定稼働と業務効率化により、職員が業務に専念できる環境を実現

パナソニックさんは、私たちのニーズを的確に捉え、役場内情に沿った提案してくれる、頼れるパートナーです。

清里町役場
総務課 管財グループ
小笠原 郷 様

※所属は納入時のものです

背景

20年以上のデジタル化支援から、新たなIT運用体制構築へ

清里町では、2000年に行政サービスのデジタル化を目指し、本庁舎と複数の出先機関を結ぶ基幹ネットワークを構築しました。当社は、ネットワーク機器の導入とLAN配線工事を実施。以来20年以上にわたり、故障時のスポット保守や機器の改修など、必要に応じた支援を続けてきました。

2020年以降、自治体を標的としたサイバー攻撃の増加や、行政システムのクラウド化、電子申請の導入など、IT環境は急速に変化。

総務課の職員が兼務で担当していた情報システムの管理は、セキュリティ対応やトラブル対応に追われ、行政サービスに集中できない状況が増えていました。このような背景から、新たなIT運用体制の構築が求められていました。

当社サービスを導入した理由

行政サービスに専念できる環境づくりのために
～現場を熟知しているからこそ実現できる3つの要件～

清里町では、職員が行政サービスに専念できる環境づくりのため、IT運用の外部委託を検討していました。

求められていた要件は、改修やトラブル発生時の迅速な対応、職員研修や日々の点検を通じたネットワークの安定的な運用、そして業務効率化に向けたシステム全般の改善提案や相談対応でした。

20年来の支援による清里町の内情理解と、出先機関を含めたBCP対策やトラブル時の迅速な対応実績が評価され、IT運用支援のパートナーとして当社が選定されました。

2つの国立公園を擁する 自然豊かな清里町

北海道東部、オホーツク海沿岸に位置する自然豊かな清里町。雄大な知床国立公園と阿寒摩周国立公園に隣接し、四季折々の自然美を楽しむことができます。農業（馬鈴薯等）と酪農が基幹産業である一方、神の子池やさくらの滝などの神秘的な観光スポットや、日本で唯一の公営焼酎醸造所も観光客を魅了しています。

所在地 北海道 斜里郡清里町羽衣町13番地

URL : <http://www.town.kiyosato.hokkaido.jp>



▲さくらの滝：初夏にはサクラマスが滝を飛び越えようとジャンプする姿が見られます。

多様化するIT運用業務をトータルサポート

導入後の効果

行政サービスを止めない、スピーディーな環境整備を実現

令和6年度の機構改革に伴うPC・配線の再設置作業では、施設構造を熟知したパナソニックのエンジニアが、通常1週間かかるところを1.5日で完了し、窓口業務の停止を回避。

また、従来深夜作業が続いていた年度末の人事異動に伴う設定作業も、一括設定ツールの活用や効率的な代替案の提示により、作業時間を大幅に短縮。その他システムに関する相談・提案にも対応し、役場全体の業務効率向上を支援しています。

安定稼働で行政サービスに専念できる環境を実現

パナソニックのサポートを導入した2021年以降、セキュリティ事故や通信障害はゼロを継続。ファイヤーウォール及びサーバのログ解析等による機器の状態監視、ウイルス対策ソフトの更新、機器の見直し提案など、専門的な運用管理を一元的に実施することで、潜在的なリスクの早期発見とシステムの安定稼働を実現しています。

また、職員研修によりITリテラシーも向上。セキュリティ啓発研修では、情報セキュリティの3要素といった基礎から、社会問題化していた標的型攻撃メールの対策等、実践的な情報漏洩防止策を体系的に学び、専門知識研修では、L2スイッチ等のネットワーク機器の基礎知識を習得。これらの研修により、簡単なトラブルは職員自身で解決できるようになり、情報システム担当者への問い合わせが約3割減少。トラブル対応に費やす職員全体の工数が大幅に削減されました。

当社のトラブル予防活動・職員教育を通じて、安定したIT環境のもと、職員が行政サービスにより専念できる環境を実現しました。



▲研修会の様子

お客様の声

定期訪問で実現する、安心のIT運用

定期的な訪問を通じて役場の内情を深く理解していただき、システムの安定運用や職員の業務効率化といったニーズに対して、お互いにやりやすい提案をしてくれます。まさに頼れるパートナーとして、安心して業務を任せられます。

土地柄上、以前はトラブル発生時の不安が大きかったですが、今は相談できる相手がいる安心感があり、精神的な負担も軽減されました。

お客様のニーズに応える、柔軟なサポート体制

予算の制約がある中で、3週間に3日間の訪問という、私たちの要望に沿った柔軟な契約形態を実現できました。

年度末などの繁忙期にもスケジュール調整に柔軟に対応いただけるので、業務に支障なく、円滑な運用を実現できています。

予算の有効活用と円滑な運用を両立できる、大変ありがたいサポート体制です。

今後の展望

共に歩む、デジタル時代の行政サービス

今後は国の方針に基づく基幹業務システムの標準化やDX推進に向けた取り組みが本格化していきますので、引き続きパナソニックさんと相談しながら進めていきたいと考えています。

また、Society 5.0の実現を目指す町の方針に沿って、職員のITスキル向上も重要です。これまでのように研修等を通じて、業務効率化を進めるとともに、新しい技術も積極的に活用することで、町の課題解決や魅力向上につなげていきたいですね。

これからもパナソニックさんと一緒に、様々な課題に取り組んでいけることを期待しています。



▲サーバーラック



▲役所内窓口の様子

契約内容

契約形態

3週間に3日間の常駐

対象

役場イントラ/基幹ネットワーク・ICT（Jアラート等含む）
小中学校ICT環境
接続端末/サーバー等、清里町所有機器

委託内容

システム保守/点検・障害復旧・インシデント対応
セキュリティ対策（ウイルス対策、ログ解析等）
環境改善支援
ユーザーアカウント設定/管理
職員向け技術支援・啓発コンテンツ作成



清里町
総務課 管財グループ

小笠原 郷 様

※所属は納入時のものです。

