

平成15年3月26日

## 住民基本台帳ネットワーク運用に関する市町村現地調査結果

長野県本人確認情報保護審議会

- 調査日：平成15年2月14, 17, 18, 19日, 3月18, 19日  
 調査市町村：アンケート調査の結果からさらに担当者に聞きたい事項がある市町村を審議会にて選定。  
 調査方法：市：3カ所, 町：4カ所, 村：4カ所の計11カ所。  
 審議会メンバーが3人で市町村役場に伺い、担当者と面会。90分程度の時間で自由にお話頂きながら、適宜質問を行った。  
 県関係者等の立ち会いは無し。

以下の報告は、自由にお話頂いた内容を項目毎に整理したもの。

## 環境について

- ・住民基本台帳システムは、業者開発の標準PKGで運用
- ・庁内同一セグメント上に、イントラネットと従来の住基システムなどの業務系ネットが同居(セキュリティ上の問題の有無について調査が必要)
- ・住基ネット端末機は職場内に設置
- ・操作者カード保管方法に問題
- ・サーバは事務室内のラックに收容されているが、ラックは通常時間帯は施錠していない。
- ・インターネット環境と住基オンライン環境が同一ネット上にある(セキュリティ上の問題の有無について調査が必要)。
- ・バックアップDATはサーバと同じラック内にて保管
- ・CSサーバ用OSにフェーズアウトOSであるWindowsNTを利用。

- ・住民基本台帳システムは、業者開発の標準PKGで運用
- ・広域情報センタが住基オンラインのバッチ処理とシステムの遠隔監視、保守を担当
- ・操作者カード保管方法に問題
- ・住基ネット端末機は職場内に設置。
- ・サーバは施錠された部屋に設置

- ・住民基本台帳システムは、業者開発の標準PKGで運用
- ・サーバ室での業者作業に職員の立会いがなかった
- ・住基ネット端末機は職場内に設置
- ・操作者カード保管方法に問題
- ・住基ネット端末機收容HUBにポートが空いており、任意のパソコン接続が可能(セキュリティ上の問題の有無について調査が必要)。
- ・住民情報を取り出せる情報系システムのネットワークと住基ネット用のネットワークは別運用している。

- ・仕様書は業者が書き、チェックは情報制作担当者が行った
- ・セキュリティポリシーは一応のものはあるが不十分で、これから作っていく
- ・CSに接続されている端末機と同一LAN上に多数のPCが接続されている(セキュリティ上の問題の有無について調査が必要)。
- ・操作者カード保管方法に問題

- ・仕様書は外部業者に委託し、セキュリティの確保も外部業者任せである。
- ・FWがあるからネットワークに対しては安心だと信じている。
- ・漏洩等をチェックすることは出来ない。業者を信じるしかない。
- ・住基ネット端末機は職場内に設置
- ・操作者カード保管方法に問題

- ・ 住民基本台帳システムは、委託業者開発PKGを一部カスタマイズして運用
- ・ 業務系LANセグメントとイントラネット系LANセグメントは別運用
- ・ 委託業者との保守契約に情報漏えい対策が明記されていない
- ・ サーバ室は単独の機械室。鍵はかかるが、容易に侵入される可能性あり。

- ・ 住民基本台帳システムを地域情報センターに委託
- ・ そのセンターには、各市町村から職員が長期派遣され、仕様確定からプログラミングまで実施しており、民間会社への運用委託とは違い、市町村自らによる共同運営方式。
- ・ 住基ネット端末機は職場内に設置
- ・ 操作者カード保管方法に問題

- ・ 住民基本台帳システムは、委託業者開発PKGを利用
- ・ 業務系LANセグメントとイントラネット系LANセグメントは同一。ただし、庁内からインターネットにアクセス可能なパソコンを選択し、そのIPアドレスをF/Wに個別登録している。
- ・ 委託業者との保守契約に情報漏えい対策が明記されていない
- ・ その保守契約内容は業者に丸投げして作成してもらった。
- ・ 住民課職員はもともと複数業務を兼務しているため、住基ネットの運用管理はかなりの負担増となっている。住民課だけでは対応しきれないが、専門知識を持つシステム係がシステム面を担当しているため、なんとかこなしている。
- ・ サーバ室はしっかり施錠、ラックも施錠。

・ 基幹系システムとして、住民台帳と財務会計が稼働。住民台帳システムは業者開発の標準PKGで運用。インターネット系と住民台帳ネットは完全に分離している。消耗備品倉庫内に住基ネット用ラックを設置。倉庫とラックには施錠。住基ネット担当者は1名で、戸籍、国民年金、窓口業務も兼任している。CSサーバのソフトウェア更新は業者に作業依頼している。

- ・ 基幹系システムとして、住民台帳と財務会計が稼働。住民台帳システムは業者開発の標準PKGで運用。サーバは事務室内のラックに収容だが、施錠されている。住民基本台帳システムと接続するF/Wは事務室内のラックに収容。住基ネット端末機収容HUBは事務室内のラックに収容。操作者カードは金庫に保管。バックアップしたDATはラック内に保管。
- ・ 情報系、グループウェア用サーバのOSにNT4.0を使用し、基幹系システムと同じネットワークセグメント上にある。基幹系、情報系と同じセグメント上に、インターネット接続可能なパソコンがある。F/Wがあるのでインターネットからのアタックは防げている。
- ・ 住基ネット担当者の他に、ネットワークやコンピュータの分かる職員が複数人いる。住基担当者は戸籍、議会等の業務も兼務。

・ 基幹系システムとして、住民台帳と財務会計が稼働。住民台帳システムは業者開発の標準PKGで運用。基幹系サーバ群と住基ネットサーバは、サーバ室でそれぞれのラックに収容。住基ネット端末機収容HUBは事務室にあり、空きポートがある。業者作業への立会いは、最初と最後のみ。

## 担当者が感じている不安

- ・住基ネットの運用にはITの専門知識が要求されるが、女性1名で戸籍、住基システムを担当のため、今後の対応に不安。
- ・セキュリティ規定は一応あるが、具体的な対応方策を整理できていないので、問題発生時にどうしていいかわからない。
- ・システムの維持管理を業者に委託しているが、セキュリティ規定は外部委託を前提に作成していないので、実態と異なっており、改定する必要があるかもしれない。
- ・月末のバックアップに現在1時間かかっているが、第2次稼働で更に延長となると、時間外作業が多くならないか心配。
- ・漏えい等の障害発生時のログ解析作業が、業者との保守運用委託契約に含まれていないので、追加費用発生となるかもしれない。

- ・住基システムサーバとCSサーバ、県サーバ、全国サーバ間の個人情報データの更新が完全に同期化できていないため、入力ミスやエラー発生時のデータ修正に相当な知識と時間を費やさざるを得ない。修正方法が一樣ではないため、マニュアルをいくら検討しても自力で対応ができず、1日、2日とかかったものもあった。1次稼働だけでも相当な手間がかかるので、2次稼働になった時が心配である。ケースBYケースでの対応となるため、住民係だけでは対応できない。
- ・エラー発生時だけでなく、過去起算での転入処理など様々な事務手続きがあり、マニュアルを全部理解できないほど複雑な事務処理になっている。
- ・操作者カードを挿しっ放しで離席し、その間に不正操作されることが有り得るが、職員操作の現実として、操作者カードを挿しっ放しにする可能性は高い。
- ・宇治市の事件は怖いと思っている。

- ・たまたまある程度ITを理解できる職員が担当したから良かったが、そうでない市町村では国保、年金、戸籍事務といった住民サービス関係の業務と兼務では荷が重いだらう。
- ・市町村規模により職員数や情報化環境が異なるため、市町村間のデジタル・ディバイドは益々拡大する。

- ・政府系93機関までの情報利用までは承知しているが、際限ない拡大に不安。
- ・更に利用範囲が拡大して民間事業者のDM等に利用されないか、を住民が心配している。(委員のコメント: 法的には、住基コードの民間利用は認められない)

- ・個人情報を守る体制、条例制定等が整うまで待つてほしかった。
- ・国に言われたことをやっけて、国は何を守ってくれるのか、何を保証してくれるのかが不明で不安である。
- ・おそらく、今年度末で担当者が交代するだろう。新しい担当者も、住基ネットの事を知れば知るほど疑問を持つだろう。
- ・担当者は、保育園、福祉医療、住民保護、母子福祉、戸籍等掛け持ちでやっけて、そこに住基ネットという重い責任がかかってきた。不安でなかなか夜も寝られないことがある。

- ・コンピュータ操作もよくわからず、とにかく不安である。
- ・セキュリティ上の問題が起きたときにその対応がわからない
- ・ウイルス等は侵入してきたらどうなるのか。だれがチェックしてくれるのか。
- ・2001年に異動して担当になったが、そのときは住基ネットのことは全く知らなかった。首長に住基ネットはやるのかと相談したら、やりなさいと言われた。
- ・住基ネットに関して相談を県にしたら、親身になって対応してくれた。

- ・住民課関係の職員は役所内でも女性の比率が高い。女性は概してパソコン操作等の機械操作に弱く、住基システムの操作に不安がある。
- ・人事ローテーションは平均3年程度で実施されるが、住基システムの業務に習熟した職員が交代すると不安である。
- ・パソコンや端末機は役所内のどの部署でも利用しているが、個人情報を扱う住民部門は特に操作に気を使う必要がある。
- ・住基カード紛失時の情報流失に不安

- ・1次稼働はシステムが完成せずに本番に突入した。2次稼働分も仕様確定が遅れている。住基ネットシステムの完成度に不安。
- ・戸籍事務に比べて住基ネットはシステム内容が高度で、理解しきれない。
- ・住基ネット端末機の操作方法を細部に亘ってマスターしきれない。システム説明書が理解しにくい。
- ・当初は市町村間に閉じたネットワーク(委員注:93機関での利用説明は当初からあったはずだが)という説明であったが、途中から全国情報センター経由で政府関係機関まで個人情報が伝達され利用範囲が拡大してきている。全国情報センターから先の接続がどうなっているのか不明のため、住基ネットの全体像が見えない。

- ・県やLASDECから毎日のように情報が来るが、中身を全ては理解できていない。マニュアルが大量にあり理解しきれない。誤入力の訂正が難しく、マニュアルでは解決できないので、業者に聞いて対応している。情報が漏れるのではないかとという心配と、事故による個人情報漏洩の心配。

- ・コンピュータやシステムに関する知識不足で悩む。業者に全面的に依存してしまっていることが不安。将来人事異動がある時、引継ぎが大変だろう。

- ・インターネットと切り離しているのも、セキュリティ面での不安はあまり感じていない。システムの危険性を理解できていないせいか不安は少ない。1次稼働内容は取り引きが少ないが、2次稼働で取り引きが多くなると大変になるかもしれない。役場職員であれば住基担当者以外でも個人情報を検索出来てしまう危険性はある。一人で担当しているので責任を感じている。

#### 某地区協議会での意見

- ・緊急事態発生時の対応方法に不安。
- ・システムの専門用語が多すぎて理解できない。
- ・インターネット等外部からの侵入やウイルス混入への不安。
- ・誤入力時の訂正が難しい。

### 住基ネットに関する意見

- ・住民票広域交付の利便性、必要性に疑問
- ・住民票のみで手続きできる申請は限定されているので、メリットはない。
- ・事務の効率化と費用の両面でデメリットしか発生しない状況
- ・敢えて反対意見を表明してまで、県や国に逆らうのは得策でない。

- ・法律に基づいて対応せざるを得ないとの認識であり、公務員として個人的意見を言うのは困難である。
- ・本音で言えば止めたい。
- ・住基コード化が必要であったのか疑問。年金番号等の既存コード活用という方式もあったのではないかと。
- ・住基ネットの運用に関して市町村には高いハードルを求めているが、全国情報センター経由で個人情報を入手している政府関係機関にも同様な運用責任を適用し、国のデータ管理責任を明確にされたい。

- ・ 戸籍証明と違い、住民票の広域交付は意味がない。
- ・ 現在のシステムではメリットは殆どなく、市町村のシステムといっているが、実態は国のシステムである。
- ・ 将来の電子政府・電子自治体の必要性、IT化方針は認めるが、その実現のためには、市町村の責任による市町村メリットを強調するのではなく、国の責任の下に、どんな電子化が実現できるのかの説明を求む。
- ・ ネットワークの安全対策を施してから運用開始すべきである。
- ・ 住民票コードを重複付番された人の転入手続をしなければならない事態に遭遇したが、解決方法がわからず、対応できなかった。
- ・ 町村は仕事を兼務しているので住基ネットはかなりの負担になっており、大量のマニュアルと日常業務のなかで、住基ネットの管理運用を消化して行くのは無理。
- ・ いろいろ課題はあっても、市町村単独でのネットワーク離脱は困難
- ・ ネットワークに組み込まれた段階で従来以上のデータ管理責任が求められるが、その認識はない。今は対岸の火事の感で、自身の問題として考えられない。(委員より、「それでは、情報漏えい時に被害者であるだけでなく、加害者責任を問われるので、できる限りのセキュリティ対策を講ずるべきである」と説明)
- ・ 具体的には、委託業者間との保守契約内容を見直し、責任分岐点を明確にするよう、説明。

- ・ 必要性に疑問を感じる。
- ・ 住民票の広域交付の必要性を感じない。
- ・ 自治事務であるならば、各市町村で責任を持てる体制整備をしてから全国ネットに参加すべし。
- ・ 個人情報保護という責任の重さを、議会や首長は本当に理解しているか疑問。
- ・ 本来は自治事務ではあるが、法律で決まったから住基ネットに参加するしかない、という認識でいた。

- ・ そもそも第11条での基本台帳閲覧制度の廃止、改正を議論すべし。11条で閲覧を放置しておいて住基ネットの個人情報漏えいを議論しても意味がない。
- ・ 自治事務としての問題意識がなく、法律が出来たのだから実施するのが当たり前だと認識していた。
- ・ 住民に対する事前の説明は不十分だった。市の広報だけでは不十分なので県に住基ネットのPRを頼んだが……。総務省のパンフレットは部数が少なく、コピーして地域で回覧した。
- ・ 仮に戸籍抄本・謄本ならば広域交付の価値があるが、住民票の広域交付はほとんど必要ない。
- ・ 当自治体外での情報漏えいの責任は当自治体にはない、のではないか。

- ・ 住基ネットのメリットを敢えて挙げるとすれば、市町村住民サービス向上でなく、国による個人情報活用。
- ・ 住民に対して住基コードの活用方法、住基カードの活用方法を説明できないので、国はその説明責任を果たして欲しい。
- ・ 住民票広域交付だけではコストメリットが少ないので、電子政府・電子自治体構築によるメリットに期待したいが、その活用イメージについて総務省から具体的な内容説明がない。

- ・ 法律に基づく事務だと思っているが、住民へのメリットがあるか疑問である
- ・ 広域交付が始まると、ペットタウンである町では交付手数料収入が減る。住基ネット関連で経費がかかり、担当者は苦勞して、結局町の収入が減る。
- ・ 自治事務とはいうが、国の押しつけである。
- ・ アクセスログのチェックは毎日やっているが、問題がおきたときの対応はネットを切ることしかないと考えている。
- ・ 国が必要だと思うのであれば、自治事務であることをやめて受託事務に改めてほしい。町では出来ればやりたくないと思っている。

- ・ 住民に対するメリットは無い
- ・ 町に対するメリットも無い
- ・ 2次稼働を前に何をしようかわからない。きっとそのうち国や県から指示があるのだろうと思っている。

- ・ 法律に従ってやるしかないという認識でいた。
- ・ 2次稼働してみないと住基ネットの必要性が分からない。
- ・ 財政、要員体制、安全性の面で課題はあるが、国の方針なので淡々と進めている。
- ・ 住基ネットへの期待はない。

- ・ 県からも自治事務との説明がなかったので、自治事務とは知らなかった。法律に従って、やるのが当然と考えていた。
- ・ 転出時には他の手続きのために役場に来てもらう必要があり、その面でのメリットはない。
- ・ 社会保険庁が住基ネットにアクセスすることで年金受給者の現況届け提出が不要となる利点以外に利用価値がなく、本当に必要なのか疑問であり、活用への期待はない。
- ・ 小さな村なので、住基ネット運用は財政的に苦しい。
- ・ 本音をいえば離脱した方がいいが、既に投資してしまったので。

- ・ 国民年金や厚生年金業務には使えない。
- ・ 住民票の広域交付により当村の手数料収入が減ってしまう。
- ・ 転出時には他の手続きのために役場に来てもらう必要があり、その面でのメリットはない。
- ・ 本音をいえば、離脱できるものなら離脱したいくらいだ。
- ・ 2次稼働を前にマスコミが取り上げると住民の不安を煽ることになるので困るから、安全だという説明をして欲しい。

## 住基ネットに関する住民の意見

(注) 1カ所この点についての話無し

- ・ 番号通知書が透けて番号が読み取れるとのクレームが数件
- ・ 番号通知書返却が数人
- ・ 番号変更申請が数件
- ・ ネットワーク離脱申請はなし

- ・ 番号通知書の返却なし
- ・ 番号変更申請なし
- ・ ネットワーク離脱申請なし
- ・ 村としての考え方を電子メールで尋ねてきたので、法律に従って実施している、セキュリティ規定作成した、と回答

- ・ 番号通知書を返却したのが19人
- ・ 番号変更申請が数10件
- ・ ネットワーク離脱申請はなし
- ・ ネットワーク接続反対意見が数件

- ・ 広報誌で説明は行った
- ・ 反対意見 2件
- ・ 住基コード通知書を返した 2件(未開封1件, 開封1件)
- ・ 電話で通知書を返したいと言ってきた 1件(安心だと説明したら納得して受け取ってくれた。でも実は説明した本人自身が不安である)
- ・ 通知は役場で預かってほしいと言ってきた 1件

- ・ 住基コードが持つ意味をわかっていないと思う
- ・ 反対意見が2件.
- ・ 番号通知書の返却はない.
- ・ 番号通知書の配布は自治会を通して行ったが、このことに関して2件反対意見があった.
- ・ 番号変更要求は7件

- ・ 総務省からのパンフレットを回覧した程度、今後は広報等で住民に説明する予定。
- ・ 番号通知書の返却が12, 13件
- ・ 住民票コード変更申請が数件
- ・ ネットワーク離脱申請はなし
- ・ 電話や電子メール等での苦情、反対意見が20数件

- ・ 住民コード通知書の返却が2件. その扱いをどうするかが法律には書いてないし、決まっていないので、ずっと保管している。
- ・ 反対意見が数件

- ・ 個人情報保護法案が未制定なのになぜ住基ネットをやるのかとの意見が1件
- ・ 番号通知書の受け取り拒否なし
- ・ 番号変更申請1件

- ・ 内容の問い合わせが1件、反対意見なし
- ・ 番号通知書の受け取り拒否なし
- ・ 番号変更申請数件
- ・ 個人情報なのに番号通知書を家族単位に通知した理由を聞いてきた

- ・ 苦情なし
- ・ 番号通知書の受け取り拒否なし
- ・ 番号変更申請なし

## 住基ネットに関する担当者と首長の評価のずれ

(注) 1カ所この点についての話無し

- ・ 合併問題が大変で、関心が薄い

- ・ 首長はこの問題に関心を持っている程度

- ・ 首長は住基ネットの重要性を身体で認識できていない。①(「一致している」)に○をつけたのは願望を込めたもの。
- ・ 首長は住基ネットにおける電子政府構築・電子自治体構築の基盤整備という本質を理解していない。
- ・ 現状では、首長が住基ネットに関する議論が可能な状況にない。

- ・ アンケートには政治的な表現があり、回答しにくい設問があった

- ・ 首長は「住基ネットは良いとも悪いとも言っていない」と言っている
- ・ 首長とも意見は一致している。首長の住基ネットに対する認識は深い。
- ・ 担当課では最初③(「わからない」)に○をつけたが、上から「この回答ではまずいだろう」ということで、①(「一致している」)に○を変えた。首長と担当者間には相当なずれがある。
- ・ アンケート回答には庁内調整で配慮した回答もある。
- ・ 村長はセキュリティ面の問題意識をもっているが、合併問題が大変で、住基ネットのメリット、デメリット課題を本当には理解できていない。
- ・ 国の方針なのでその方向で対応するように指示されている。
- ・ 村長とは特に話をしていない。
- ・ 村長は合併問題で忙しく、住基ネットへの関心は少ない。

### 住基カードへの取り組み方針、期待、不安

- ・ 当面、独自利用計画はない。
- ・ 積極的なアピールをするつもりはない。総務省は住基カードを500円にすると言い出したが、本当にそうなるかわからない。
- ・ 強いて利用価値を挙げれば、写真付き住基カードで本人を確認する身分証証書としての活用。しかし、これもICカードである必要はない。
- ・ 活用アイデアなし
- ・ 住民票交付時の本人確認のためだけではもったいない。
- ・ 活用アイデアはない。現時点では有効性に疑問。
- ・ 32Kバイト仕様では、将来、複数の独自業務で使えるか疑問。
- ・ 将来の活用方法が見えない中で、仕様を選択しなければならない。
- ・ 写真付カードで身分証明書となるのは有効(免許証、パスポートを持たない住民には有効)
- ・ 合併構想があるので、当面は静観
- ・ 標準タイプⅡカードへ既存の地域ICカード機能を取り込めるか不安、及び、それに伴う開発費負担が心配
- ・ 合併が見えているのでカード再発行の無駄を防止する意味から当面は慎重な対応となろう。
- ・ 嘱託職員による時間外・休日の証明書発行サービスが好評で、役所の建物以外の場所ですでに実施している。このサービスを病院など利用者の多そうな場所で提供したい。そのために住基カードを利用した証明書自動交付機を導入予定である。
- ・ 独自サービスは考えていない。
- ・ カードは原価2000円程度かかる。国から500円程度で出すように言われた。郵送料はどうするのだろうか。人件費はどうするのだろうか。
- ・ 写真付きカードであれば、本人確認ができるかもしれない。
- ・ ご老人がカードを持つことは危ないのではないかと考えている
- ・ カードについて広報に説明するとき、何のメリットがあると言って良いのかわからない。
- ・ カードを使って役場に寄らずに転出した場合、水道料、保険の手続き等を考えると、町の対応の手間はかえって増えるかもしれない。



- ・ 住基カードのメリットは不明
- ・ 独自サービスの予定はない
- ・ カードを落としたとき、そのことを届けられたらどうしたらよいのか。
- ・ 住基カードの説明は、2次稼働の前に広報誌で行う予定
- ・ 1枚実費1500円程度で希望者に渡すことを考えていたが、通達で500円程度と言われた。この差額1000円は町の負担となるので、考慮中である。カードを渡すこと自体をちょっと待とうかという意見も町の中にある。

- ・ 現行では住民のメリットが見えない。
- ・ 独自利用は未定、状況を見て判断。

- ・ 独自サービスの予定なし。

- ・ 独自サービスの予定なし。
- ・ 発行手数料500円を予定しているが、地方交付税での補填がいつまで継続するか不安。

- ・ 近隣市町村間でカード発行手数料の調整が必要。
- ・ 独自サービスの予定なし。

## 県・審議会への要望

- ・ 住基ネットシステムに関する担当者レベルでの全県的な意見交換の場がないので設営して欲しい。

- ・ 住民が安心して暮らせるシステム、絶対安心なシステムがほしい
- ・ 戸籍協議会では住基ネットに関して意見は十分に言えない。協議会で発言してもしかたがないという雰囲気がある。
- ・ 関係する県の責任者が出席して意見を聞いてくれる協議会が必要

- ・ 戸籍協議会では住基ネットに関して意見は十分に言えない。
- ・ 県の責任者出席の上での協議会を是非開いてほしい。言いたいこと、聞きたいことがたくさんある。
- ・ 指定情報処理機関のHPIは古い情報しか載っていない。問い合わせをしても相談にはのってくれず、対応が悪い
- ・ 県の段階で、ネットの接続を切ってくれる方がよい。市町村で切ると切ったときの風当たりが強くて耐えられないと思う。
- ・ 2次稼働はやるのであれば全国一斉にやってほしい。全国一斉に出来ないなら実施を延期してほしい。

- ・ 説明会や学習会で、ネットワークやセキュリティに関する情報を期待。
- ・ 県の説明会ではもっと詳しく説明してもらいたい。
- ・ 地方事務所に住基ネットに詳しい専門家を置いてくれると助かる。

- ・ 職員に対する実務レベルの事務指導をどこかで対応してもらいたい。(県庁、地方事務所、協議会、委託業者。)
- ・ 県として、住基ネット、LGWANの今後の方向性、計画を示して欲しい。

- ・ 住基カード交付手数料500円の根拠を提示してもらいたい
- ・ 敢えて協議会開催を、とは要望しない

- ・ 住基オンラインのネットワークの仕掛けや、委託事業者との契約内容、データバックアップ用搬送車の契約方法など、「セキュリティ対策」というテーマでの講習会開催を希望
- ・ 意見交換の場には参加可能

- ・ マスコミ非公開で、市町村職員による知事や県との意見交換の場の設定。電子自治体論をしっかりと議論する必要がある。
- ・ 電子政府システムへのアクセスに必要な個人認証付与権限は県知事にあるのだから、知事はその件に関して説明責任を果たしてもらいたい。(日弁連見解では、その権限は知事でなく、各市町村長とすべき)
- ・ 市町村担当者でつくる全国連合戸籍事務協議会は戸籍事務に関する話題が多く、住基ネットに関する意見交換、議論が不足している。

- ・ 戸籍事務協議会での条例、事務処理詳細要領、コンピュータやネットワーク入門等の学習会を希望。

- ・ 県の市町村課は親切に相談に乗ってくれている。
- ・ 戸籍事務協議会での意見交換会が活発になるよう、県の担当者や各専門家に参加願いたい。

- ・ 戸籍事務協議会での条例、ネットワーク入門等の住基ネットシステム学習会を希望。
- ・ 地方事務所職員も一緒に学習会に参加してほしい。

## その他(LASDECに対して)

- ・ LASDECは市町村担当制を敷いて、市町村の状況を把握した上でアドバイスして欲しい。
- ・ LASDECは業者と同じサポートができるように努めてもらいたい。
- ・ LASDECのサポートセンターの電話が混んでいて繋がらないことがある。

- ・ LASDECにマニュアルの要約版を作成してもらいたい。
- ・ LASDECにはトラブル発生時のサポートをFAXでなく電話で対応してもらいたい。

- ・ LASDECへの電話が繋がりにくい。
- ・ 操作方法が分からない時にまずは業者に問い合わせている。