

# 伊那市役所 (長野県)

## お客様概要

### 伊那市役所

Ina City



### 組織概要

所在地: 長野県伊那市新田3050番地

職員数: 624人 (2020年4月1日現在)

市の発足: 2006年3月

市の総人口: 6万7,084人

(2021年1月1日)

### 【導入製品・サービス】

Citrix Virtual Apps and Desktops

リモートアクセスソリューション



## Citrix Virtual Apps and Desktopsの リモートアクセスソリューションでテレワーク対応を早期に実現

自治体初となるドローン配送の実現やAI(人工知能)を活用したタクシー配車、移動診療車モバイルクリニックの運用など、先進テクノロジーを積極的に活用する自治体として注目を集める長野県伊那市。新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けたテレワーク対応でも1カ月でICT環境を整備するなど迅速な展開を実現しています。そうした迅速な取り組みを支えたのが「Citrix Virtual Apps and Desktops」のリモートアクセスソリューションです。

### 地域課題の解決に向けて 先端テクノロジーを先駆的に活用

長野県南部に位置し、南アルプスと中央アルプスに抱かれた伊那盆地を中心に、天竜川や三峰川が流れる扇状地と河岸段丘が広大なパノラマを形成する伊那市。2006年に伊那市、高遠町、長谷村が合併して発足した同市の面積は、松本市、長野市に次いで県下3番目の広さを有します。

東京、名古屋のほぼ中間に位置していることから、商工業にとって優良な立地条件であり、電気、機械などの高度な加工技術産業を中心に、ものづくり産業の拠点として複数の工業団地が形成されています。また、肥沃な土地と豊かで良質な三峰川水系の水を生かした「伊那米」のほか、信州そば発祥の地に由来する「高遠そば」、野菜、果樹、花の生産(アルストロメリア)などの農業が盛んです。

ICT活用の面でも、自治体として日本初となるドローンを活用したデリバリーサービスの展開やAI(人工知能)を活用したタクシーの自動配車サービス、デジタル聴診器や通信端末を搭載し看護師を乗せた専用車両が患者宅に訪問して、病院にいる医師が遠隔で診療を行うモバイルクリニックなど、最先端の技術を導入した社会課題の解決に積極的に取り組んでいます。同市の特色について企画部 情報統計課 課長の中山勇八氏は次のように語ります。

「当市では、『伊那に生きる、ここに暮らし続ける』を

キャッチフレーズに、水、食、エネルギーを自給できる循環型産業を育成しながら製造業、観光業、教育、芸術、福祉を発展させていく行政を進めています。先端テクノロジーによる行政サービスの変革にも力を入れ、『伊那から日本を変えていく』という意気込みで取り組んでいます。」

テクノロジー活用に対する同市の積極性は、新型コロナウイルス感染症(以下、コロナ)の感染拡大を機にしたテレワークへの対応でも発揮されました。

2020年4月の緊急事態宣言の発出により、総務省は全国の自治体に対してテレワークへの対応を要請しました。その際、同市では約1カ月間という短期間でテレワークのためのICT基盤を整えるとともに、制度上の整備も進め、2020年8月にはテレワークの本格運用を開始させました。そのスピーディな対応に活用されたのがシトリックスの仮想デスクトップ「Citrix Virtual Apps and Desktops」のリモートアクセスソリューションです。

### テレワークの早期実現を目指し シトリックスのソリューションと BYODを選択

伊那市では2008年から庁内で職員1人1台の割合でシンクライアント端末を配布して業務を行ってきました。2015年の自治体強靱化政策への対応ではマイナンバー系・LGWAN系・インターネット系の三



伊那市役所  
企画部 情報統計課  
課長  
中山 勇八 氏



伊那市役所  
企画部 情報統計課  
課長補佐  
宮島 剛史 氏

層分離を行いました。その後、クライアントの環境をCitrix Virtual Apps and Desktopsをベースにした仮想デスクトップ環境へと切り替えました。今回、その仮想デスクトップ環境にリモートからアクセスする仕組みをシトリックスのソリューションを使って実現した形です。

「シトリックスのリモートアクセスソリューションを採用したのは、それがCitrix Virtual Apps and Desktopsをすでに導入していた本市にとって、最も効率的に素早く職員テレワークを可能にする方法だったからです。自治体の業務は地域の人々の暮らしに直結していますので、コロナ禍のような有事の際にも業務継続（BCP）させることが大切で、むしろ有事のときにこそ、職員の安全を確保しながら、自治体をしっかりと機能させなければなりません。テレワークはそのための有効な手立てといえ、できる限り早期に実施可能にすることが大切でした」（中山氏）。

こうした考えの下、同市では一般業務系であるLGWAN系のネットワークにインターネットを介してセキュアにリモートアクセスする環境を整え、職員各人の自宅で内部事務を違和感なく実施できるようにしました。また、テレワークの環境整備に要する時間とコストを適正化することを目的に、テレワーク端末には原則として職員個人が保有するPCを使うというBYOD方式を採用し、端末のローカル環境では業務データの保存や印刷ができない仕組みにしています。さらに、インターネット系に対しても（LGWAN系を通じて）リモートからアクセスできるようにしていますが、マイナンバー系については総務省のガイドラインに則り、リモートからはアクセスできない仕組みになっています。

## ゲートウェイと二要素認証でセキュリティを確保

同市がテレワークの環境整備に乗り出した当時、長野県内には本格的なテレワークを実施している市町村が存在せず、構築・運用のノウハウもなかったため、最初は手探りだったといいます。そのため、総務省が展開している「テレワークマネージャー相談事業」や情報システム構築運用担当者のアドバイスを受けながら、情報統計課と総務課とがプロジェクトを組み、仕様書の作成、情報セキュリティポリシーの改訂、テレワーク運用基準の策定、テレワーク実施にかかる労務基準を整え、テレワーク利用者への心構えと運用説明の周知を行いました。「ポイントは、インターネットを介したリモートアクセスのセキュリティをいかに強固なものにするかでした」と情報統計課 課長補佐の宮島剛史氏は語り、以下のように説明を続けます。

「リモートアクセスにおけるセキュリティ強度を高めるうえでは、閉域の専用線を使うという選択肢もありますが、それでは通信費が掛かりすぎます。一方でインターネットから直接暗号化通信する（SSL/TLS-VPN）だけではセキュリティ面での不安が残りました。そこで、シトリックスのリモートアクセスゲートウェイ、Citrix ADCを採用し、ゲートウェイへのアクセスと仮想デスクトップのログインで二段階認証を行うことにしました。また、それぞれの認証ではワンタイムパスワードが必要な認証を行い、さらに、リモートログインするユーザーは管理側からの事前の許可が必要です。ユーザーにとってはシステムへのログインに多少の手間が掛かりますが、インターネットを経由してテレワークを実現するうえでは、このレベルのセキュリティ対策が不可欠といえます」（宮島氏）。

ちなみに同市では現在、シトリックスのテレワークソリューションを50ライセンス運用しています。テレワーク（在宅勤務）は週最大3日までとし、どのように運用するかは部署ごとに判断しています。「働き方改革という意味で定期的にテレワークを行っている部署もありますし、感染拡大地域に出向いた後に数日間は自主的に在宅勤務としている職員や部署も存在します。また、以前は、研修会も出張型がほとんどでしたが、その多くがオンライン開催に移行されるなかで、研修を自宅からテレワークで受講するという形式も増えています」（宮島氏）。

## テレワークでも業務の効率性を確保する

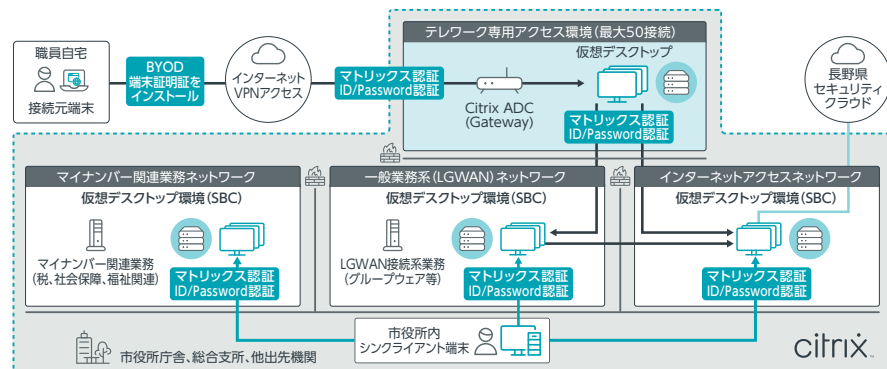
中山氏によれば、シトリックスのリモートアクセスソリューションについては、パフォーマンスの面でも問題は見られていないといいます。「テレワークを実施した職員からは、システムのパフォーマンスに関して特にクレームは上がっており、業務が通常どおりに実施できているようです。システムの制約で普段の作業ができなければ、テレワークの環境を利用する気持ちがなえてしまいますから、普通に作業できることが実は一番重

要です。その重要な要件をシトリックスのソリューションは満たしているということです」（中山氏）。また、シトリックスのリモートアクセスソリューションの運用管理のしやすさも高く評価します。

「リモートアクセスの環境については、職員が利用したい日をグループウェアに登録すると、情報統計課に通知されるので、それを確認してBYODの端末に対し端末証明書を発行した後、ライセンスを貸し出す仕組みで運用しています。そのスタイルにシステム運用側の負担はほとんどありませんし、シトリックスのソフトウェアは運用管理に手間をかけずとも安定した動作を続けてくれるので助かっています」（宮島氏）。

さらに、セキュリティ強度の高いリモートアクセス環境の実現によってBYOD方式のテレワークが安心して展開できていることは、結果として大きなコストメリットを生んでいると、中山氏はいいます。「市側が端末を準備し、テレワークを行う職員に端末を貸与する方式とした場合の端末レンタル料や通信費は年額5～6万円/台ほど掛かると言われています。伊那市のように50ライセンスを準備した場合、年額250万円～300万円掛かる計算になります。毎年これだけの経費が掛かるとすると長期的に見た場合、負担はかなり大きくなります。しかし、BYOD方式により、後年度のコストを事実“ゼロ”にできたことは、中長期的なTCOの低減効果としてかなり大きいとみています。」この言葉からもわかるとおり、同市ではコロナ終息後もリモートアクセス環境を積極的に活用し、職員の働き方改革に生かしていく計画です。

「テレワークは、BCP対策として有効なだけでなく、自治体で働く職員にとっても、地域住民の方々にとっても、より効率的で快適、かつ有効なものへと変えられる可能性があります。ですので、これからは今回構築したリモートアクセス環境を自宅のみならず、屋外でも利用できるようにし、住民相談や訪問介護など、現場に出向く機会の多い職員の働き方改革にも役立てていきたいと考えています」（中山氏）。



伊那市のリモートアクセス環境のイメージ

**citrix**

シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社  
<https://www.citrix.com/ja-jp/>

©2021 Citrix Systems, Inc. All rights reserved.  
 Citrix®, Citrixロゴおよびその他のマークは、Citrix Systems, Inc. および/またはその一つもしくは複数の子会社の商標であり、米国の特許商標庁および他の国において登録されている場合があります。その他の社名、商品名はそれぞれの所有者の登録商標または商標です。