

---

木更津市  
ICT 活用ガイドライン  
(案)

---

令和4年〇月

木更津市

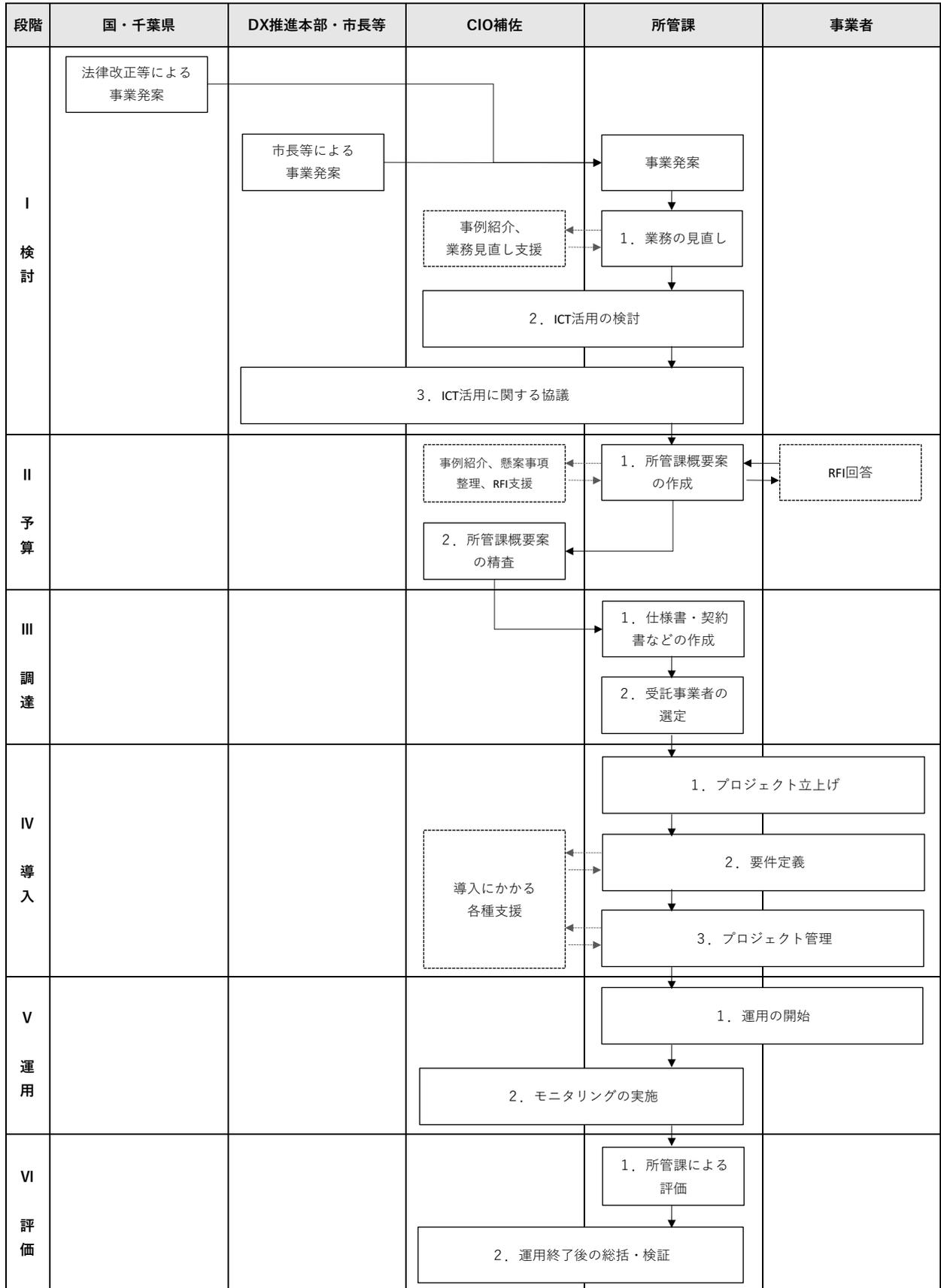
# 目次

【はじめに】 .....	1
【本ガイドラインの概要】 .....	3
1. ICT活用各段階（検討・予算・調達・導入・運用・評価）のマネジメント方法の概要 .....	3
【I.検討】 .....	4
1. 業務の見直し .....	4
2. ICT活用の検討 .....	7
3. ICT活用に関する協議 .....	7
【II.予算】 .....	8
1. 所管課概要案の作成（現状業務の整理など） .....	8
(1) 情報提供招請（RFI）を行う場合 .....	8
(2) 情報提供招請（RFI）を行わない場合 .....	8
2. 所管課概要案の精査 .....	9
【III.調達】 .....	10
1. 仕様書・契約書などの作成 .....	10
2. 受託事業者の選定 .....	10
【IV.導入】 .....	13
1. プロジェクト立上げ .....	13
2. 要件定義 .....	13
3. プロジェクト管理 .....	13
【V.運用】 .....	14
1. 運用の開始 .....	14
2. モニタリングの実施 .....	14
【VI.評価】 .....	16
1. 所管課による評価 .....	16
2. 運用終了後の総括・検証 .....	18

## 【はじめに】

- 本ガイドラインは、本市の DX 推進の一環として、ICT 活用の各プロセスにおける CIO（市長）・CIO 補佐・DX 推進本部の関与のあり方や、所管課における作業の大枠を示すとともに、事前の業務見直しや ICT 活用の検討視点も整理するものである。
- 本市における CIO 機能の役割とは、各課で実施する ICT 活用を統合的に支援することで全庁的な ICT ガバナンスを確保するものである。この中で CIO の役割は、ICT 活用に係る重要な意思決定を行うことにある。CIO 補佐の役割は、この CIO の意思決定を支援するための資料作成や、CIO もしくは所管課への助言を担うものである。
- CIO 及び CIO 補佐は上記役割に基づき、まず業務見直しを促すとともに業務効率化・業務平準化などを通じたアナログ手段による生産性向上を図る取組を推進する（いわば働き方改革）。次いで原則として ICT 活用を検討する。
- 庁内・事業者を含めた全体のプロセス（本ガイドラインの各項目と対応）と役割分担は次頁のとおりである。

図表:ICT 活用のプロセスと役割分担



# 【本ガイドラインの概要】

## 1. ICT 活用各段階（検討・予算・調達・導入・運用・評価）のマネジメント方法の概要

### 【I 検討】

- 所管課は、業務総量を削減するため、事業の廃止や業務の見直しを図る。その上で業務の ICT 活用を検討する。

1. 事業の廃止及び事業見直し、生産性向上などアナログ改革を実施（所管課）
2. ICT 活用の検討（所管課・CIO 補佐）
3. ICT 活用に関する協議（所管課・CIO 補佐）

### 【II 予算】

- 所管課は、以下の流れを踏まえ、予算要求前に DX 推進本部にて協議する（一定条件に該当する案件のみ）。

1. 業務フローなど現状整理に基づく所管課概要案の作成及び RFI 実施（所管課）
2. 所管課概要案の精査（所管課・CIO 補佐）

### 【III 調達】

- 所管課は、実際の調達時期には、契約書・仕様書などを作成する。必要に応じ、CIO 補佐は契約方法など調達に対して助言する。

1. 応募要領・仕様書などの準備（所管課）
2. 受託事業者の選定（所管課）

### 【IV 導入】

- 所管課は、導入段階では、調達した情報システムの開発などを、選定された事業者と共に行う。

1. 情報システムの開発等にかかるプロジェクト立上げ（所管課）
2. 開発段階から運用保守段階を踏まえ、要件定義（所管課・事業者）
3. 事業者の作業について、進捗・品質の観点でプロジェクト管理（所管課）

### 【V 運用】

- 所管課は、職員による定期的な確認のほか、運用・保守を委託している場合は事業者から業務報告書などの提出を受け、調達・導入後のモニタリングを実施する。

1. 安定稼働、法改正・制度変更に対応するためのシステム運用・保守（所管課・事業者）
2. 業務実施状況のモニタリング（所管課・CIO 補佐）

### 【VI 評価】

- 所管課は、契約期間終期には、調達方法や費用対効果、所管課評価などに基づき、調達の妥当性を事後検証する。

1. 所管課による事後評価（所管課）
2. 所管課による事後評価に基づき、次期調達に向けた総括・検証（所管課・CIO 補佐）

# 【Ⅰ. 検討】

## 1. 業務の見直し

➤ 所管課は、業務総量を削減するため、事業の廃止及び業務の見直し、生産性向上、マネジメント上の課題克服など、アナログの改革事項を検討し、実行する。

- 所管課は、業務総量を削減するため、事業の廃止及び業務の見直しについて、以下の観点で実施する。

- 1. 組織が所管する事務事業の数を減らす**
  - 経営層・管理職を起点に選択と集中による事業数の削減
- 2. 組織・職員の生産性を高める**
  - 各職場での以下の取組の強化・徹底
    - ・職員間の生産性や業務負荷のバラツキの平準化
    - ・業務効率化方策の積極的な検討・推進（業務手順の見直し、ICT活用）
    - ・過剰なサービス品質の是正（丁寧過ぎる対応、想定問答等の過剰なリスク回避）
    - ・調整にかかる時間の削減（資料削減、過剰な資料修正、回数の多すぎる調整の場）
- 3. 職員が行わなければならない業務の量を減らす（ICT活用）**
  - システム作業の効率化（システム間のデータ連携、エクセル作業の自動化、RPA：Robotic Process Automationの導入）
- 4. 正職員が行わなければならない業務の量を減らす（担い手最適化）**
  - 正職員以外のリソース（会計年度任用職員、民間委託、自助・共助）の拡大
- 5. 過剰品質の是正を外部発信する**
  - 対住民・対事業者・対議会に対する説明（市長が方針を外部に情報発信）

- 生産性を高めるための基本原則は、以下のとおりである。この観点を当該業務に当てはめて考えることが必要である。

- 1. 排除**
  - ・業務の全部・一部、作成帳票の一部・全部をやめることはできないか
  - ・一度ミスが起こったことから、二度実施しているチェックが本当に必要か
- 2. 結合または分離**
  - ・業務をまとめて行ったり、分離することで効率化できないか
- 3. 入替または代替**
  - ・手順を入れ替えたり、実施する部門や道具などを入れ替えたりすることで効率化できないか
- 4. 簡素化**
  - ・現在のやり方を楽にする、簡単にするという見方で効率化を検討できないか（システム化など）

- 申請対応型業務の見直しに向けた問いかけ例は、以下のとおりである。

<p><b>1. チェックそのものの削減</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請書類は必要最低限となるよう減らすことはできないか</li> <li>申請書項目を必要最低限となるよう減らすことはできないか</li> </ul> <p><b>2. 申請者ミス減らすことによる修正手間の低減</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要書類や記入例を申請現場・ウェブ・広報などに掲示・掲載し適切な申請を促せないか（そもそも書かせない手法や自動チェック機能は使えないか）</li> <li>記入例や記入説明書をより分かりやすくできないか</li> <li>自己チェック様式を配布することで事前に自己チェックさせられないか</li> </ul> <p><b>3. チェック時間の短縮</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請書チェックリストを作成し手際よくチェックできないか</li> <li>チェックが速い職員は何を基準にしてチェックしているのか、マネできないか</li> <li>そもそも電子申請にしてシステムチェックできないか</li> </ul>
--

- 生産性向上に向けた業務の問題点と改善の方向性は、以下のとおりである。

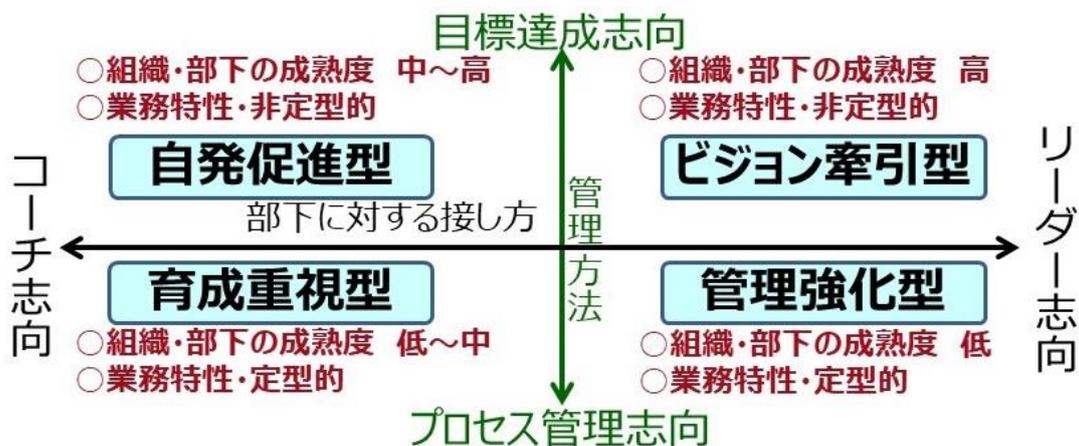
主な問題		改善の方向
業務に関する問題	① ムダ業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画的な業務遂行と優先順位付け（重要度と緊急度）の考え方を明確化し、突発業務への対応含め、時間の使い方を見直す。</li> </ul> <p><b>重要度：本当にやる必要はある？ 緊急度：いまやる必要はある？</b></p>
	② 非定型業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>非定型業務のうち時間がかかっている工程を明らかにした上で、ベテラン職員と本人の業務実施方法の差異の観察を課題とし、その差異を解消するために考えられる改善方策に取り組む。</li> </ul>
	③ 過剰品質	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務に時間を掛けすぎる職員に、時間管理意識の徹底を図るとともに、業務の成果に対する誤解や曖昧さを解消し、業務のやり過ぎを防止する。</li> </ul>
	④ 相手都合業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>優先順位付け（重要度と緊急度）の考え方を徹底し、特に<b>重要度の観点</b>から優先順位付けを都度行う。</li> <li>組織外の定期会議や外部との打合せ等を<b>実施する時間帯</b>について、相手方と調整を図る。</li> </ul>
	⑤ 定時外発生業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務の優先順位付け（重要度と緊急度）の考え方を徹底し、特に<b>緊急度の観点</b>から優先順位付けを都度行う。</li> <li>内部調整の時間外実施の禁止や、組織外の定期会議等を<b>実施する時間帯</b>について、相手方と調整を図る。</li> </ul>

- 生産性向上に向けた人材の問題点と改善の方向性は、以下のとおりである。

主な問題		改善の方向
人材に関する問題	① 職員の時間管理行動の不徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>時間外勤務事前申請を徹底する。</li> <li>時間外勤務の実施状況や目標退庁時間について、職員同士で情報を共有することで、自分の時間の使い方について客観視すると同時に、チーム内での業務の平準化を意識する。</li> </ul>
	② サボタージュ職員の存在	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の意識・能力不足を原因とする業務の遅延や不十分な履行、非効率な作業が見られる場合には、現在の業務の実施方法を明らかにした上で、該当職員に対して、非効率な方法や考え方について改善指導する。それでも直らない場合は全庁対応へ。</li> </ul>
	③ 非効率な役割分担や、最適ではない担い手	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務の種類について「自分にしかできない範囲」、「他の職員に任せることができる範囲」、「他の職員に任せべき範囲」を意識し、仕事の抱え込みの解消や仕事の任せ方を工夫する。</li> </ul>
	④ 業務量に対し計画性が不足した職員体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>臨時業務や一時集中業務に関しては、年間を通じた業務計画（必要人員の変動）を見込んだ上で、職員個人の時間外勤務の計画的実施や人員体制の一時的見直しを行う。</li> </ul>

- 特に管理監督職は、以下のマネジメントスタイルを使い分け生産性向上を図ることが求められる。

- 以下の状況・状態に応じて組織マネジメントのスタイルを使い分けることが重要
  - 所属部門の状況（長時間残業 or 業務の特性上止むを得ず発生する残業、業務やコミュニケーションが円滑 or 混乱）
  - 所属部門が所管する業務の特性（定型的 or 非定型的）
  - 一人ひとりの部下の状態（能力、モチベーション、メンタル、体調、プライベート）
- 自分の得意・不得意を自覚した上で、意識的に変えなければならない
- 所属部門の状況・業務特性や部下の状態とマネジメントスタイルの不整合は、長時間残業を加速し職場を混乱させる要因となる

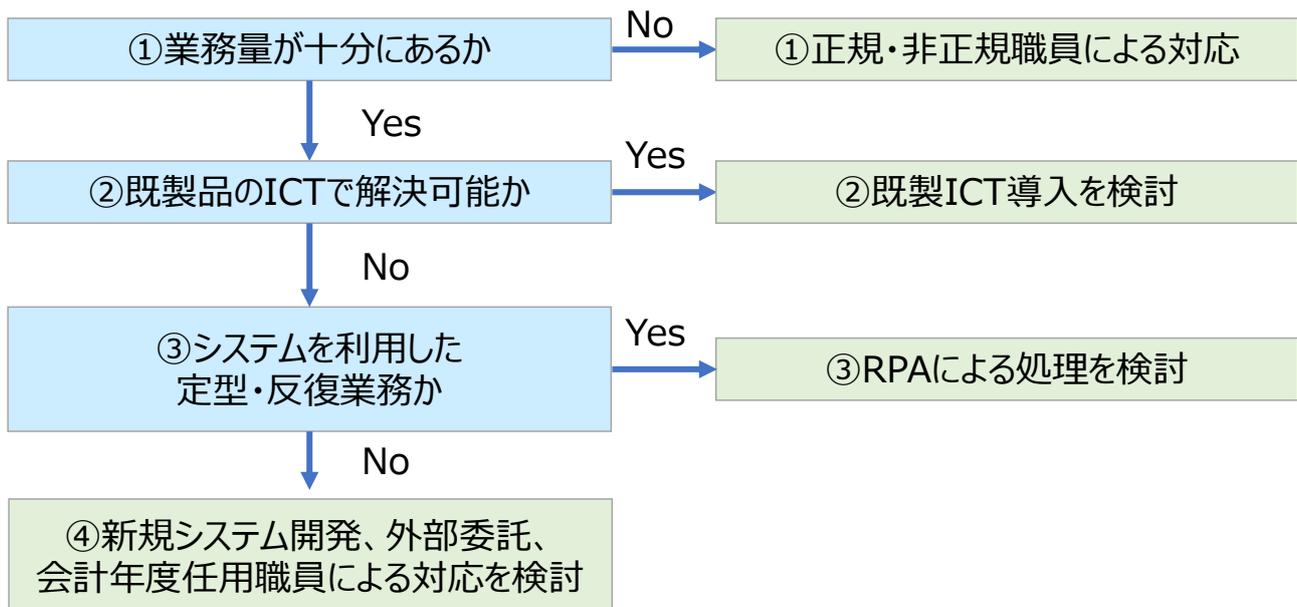


## 2. ICT 活用の検討

➤ 所管課は、業務改善や行政サービスの高度化に向けて、適宜 CIO 補佐からの助言を受けながら業務の ICT 活用を検討する。

- ICT 活用については、所管課にて十分検討し、活用が見込める場合や所管課による判断が難しい場合などは必要に応じて相談シートを活用し、経営改革課・CIO 補佐へ検討支援を依頼する。
- 所管課での検討にあたっては、まず以下に示すフローを参照し ICT 活用を検討する。

図表:ICT 活用検討の判断フロー



## 3. ICT 活用に関する協議

➤ 所管課による ICT 活用検討の結果を踏まえて、DX 推進本部にて ICT 活用に関する協議を実施する。

- 所管課は、「ICT 活用の検討」にて記載した項目を確認の上、ICT 活用が必要と判断した場合、その検討結果及び対象業務の選定結果について、CIO 補佐と協議し、活用の是非を検討する。
- 以下の条件に該当する場合、原則として DX 推進本部会議にて ICT 活用に関する協議を実施する。

新規 ICT ツール導入に係るイニシャルコスト部分の設計額が 300 万円以上のものであり、以下の場合を除く。

- (1) 国の法令等、県の条例等、その他団体等からの依頼等により、ICT ツールを導入する場合。
- (2) 基幹系情報システム及び既に導入しているその他の業務システムに係る更新、運用保守、カスタマイズ等の場合。

- 協議の結果、導入と判断された場合は予算要求に向けた準備に移行する。なお、急を要する場合等、本ガイドラインに記載の手續を適用できない場合は、別途協議する。  
また、予算手續は、財政担当が示す予算編成方針等により行う。

## 【Ⅱ. 予算】

### 1. 所管課概要案の作成（現状業務の整理など）

➤ 所管課は、業務区分を定義し、業務フローを整理することで現状業務の整理を行う。また、仕様の所管課概要案の作成に際しては、必要に応じて事業者からの情報提供招請（RFI）を活用する。

- 「【Ⅰ. 検討】 3. ICT 活用に関する協議」で活用が妥当とされた業務に関して、所管課にて、「【Ⅰ. 検討】 2. ICT 活用の検討」で検討した内容を踏まえ ICT 活用に向け概要案を作成する。
- 所管課概要案の作成にあたり、ICT 活用予定の業務について、その業務工程を整理する。所管課で業務量調査などを実施している場合、その調査内容を踏まえ ICT を導入する業務区分及び業務量を整理し、その業務区分ごとに費用を算出する。
- 所管課で算出した費用は、複数事業者から参考見積を徴収しその結果と比較を行う際に活用する。徴収する参考見積は、複数の見積価格及び所管課で算出結果と比較するため、積算根拠が明示されていることが望ましい。なお、公募型プロポーザル方式の場合、仕様書には詳細を書かず提案事項とするが、参考見積徴収時にはある程度の数量・品質が分かる形で仕様を提示しなければならない。
- 所管課で作成された所管課概要案及び複数事業者から徴収した参考見積をもって CIO 補佐と協議する。ICT 活用にあたっては、市として制度改正動向に対して批判的検証を行うとともに、事業者に対して情報提供招請(RFI)を行うことにより一定の確からしい前提条件を置くことが必要となる。
- RFI の実施要否を検討する場合、以下の点に留意する。

#### （1）情報提供招請（RFI）を行う場合

- RFI とは、新たに ICT 活用を検討する業務や ICT 活用に必要な基礎情報が不足している場合に行うものである。そのため、既に ICT 活用した実績のある業務に関して RFI を行う場合、不足情報の整理など RFI を実施する必要性を事前に十分に確認しなければならない。
- RFI を行う場合、所管課は、事前に懸念事項の整理等に係る協議を CIO 補佐と行うほか、RFI の実施に係る情報リスト・様式の提供を CIO 補佐に求めることができる。
- 所管課は RFI を実施する。RFI は複数の事業者に依頼し、回答結果を所管課で整理する。
- RFI にて事業者へ回答を求める主な事項は以下のとおりである。

1. 見積書
2. 提案のコンセプト及び実施方法など
3. 業務実施体制
4. 事前準備など
5. 留意が必要となる事項

#### （2）情報提供招請（RFI）を行わない場合

- 所管課は、ICT の実績がある業務など、必要な情報が整理されている場合には、RFI を行うことなく所管課概要案の作成を実施することもできる。なお、RFI を実施しない場合でも、懸念事項などがある場合は事前に相談シートを活用し CIO 補佐と協議する。

## 2. 所管課概要案の精査

➤ CIO 補佐は、所管課概要案の確認及び助言を行い内容を精査する。

- 作成された所管課概要案の内容について、CIO 補佐が確認しその内容を精査する。概要案の記載事項について、所管課は、必要に応じ総務部総務課（法務関連）、総務部総務課情報システム係（基幹系システムに関する事項）など、目的に応じた専門性を有する課の確認を受ける。現状業務の整理を行うに不十分な場合、その内容について加筆・修正を協議し、適宜 CIO 補佐が助言する。
- 精査にあたって、所管課概要案で検討すべき主な事項は以下のとおりである。

1. 想定している業務内容
2. スケジュール（想定する導入期間及び ICT 活用開始までのスケジュールなど）
3. 予算額（ICT 活用に係る予算の積算根拠など）
4. その他（個人情報保護の観点で留意すべき事項など）

## 【Ⅲ.調達】

### 1.仕様書・契約書などの作成

➤ 所管課は、仕様書・契約書（案）などの作成を行う。

- 所管課は、準備した内容を基に調達方法・調達様式・契約条項などについて CIO 補佐と協議する。
- 所管課は、業務フロー、業務マニュアル及び RFI に必要となる情報を基に、応募要領・仕様書などの調達様式を準備する。なお、公募型プロポーザルの場合は、より良い提案を受けるため、仕様に自由度を与える一方で、指名競争入札の場合は、仕様の水準（量・質）を明示した内容としなければならない点に留意する。
- 公募型プロポーザルの場合、さらに応募要領を作成する。応募要領の内容は主に①業務の概要、②参加資格、③プロポーザルの実施スケジュール、④参加申し込み・提出書類などである。仕様書の記載内容は業務の性質などより異なるが、主な内容は以下のとおりである。

1. 業務の対象
2. 業務実施の前提条件
3. 実施体制
4. 業務内容（目的）
5. 実施期間（契約予定日、業務準備期間、業務開始日、業務終了日など）
6. 実施場所
7. 求められるサービス水準
8. 定期協議会
9. 努力義務
10. 受託条件明細の内容変更
  11. 著作権の帰属
  12. 権利侵害
  13. 報告書など提出物・成果物・納品物
  14. その他（例：業務履行に必要となる設備のうち受託者と市の負担内容、留意事項など）

出典：情報システム・モデル取引・契約書（受託開発（一部企画を含む）、保守運用）〈第二版〉（2020年12月、独立行政法人情報処理推進機構・経済産業省）より一部改変

### 2.受託事業者の選定

➤ 所管課は、作成された仕様書を基に受託事業者の選定を行う。なお、仕様書作成以降、調達及び事業者の選定に際しては CIO 補佐より適宜助言を受ける。

- 所管課は、作成された仕様書を基に受託事業者を選定する。選定に際しては、事前に作成された選定基準に従い公平かつ客観的に審査する。
- 選定基準は、①組織体制・業務遂行力、②委託に係る具体的な提案内容、③経費が主なものとして挙げられ、委託する業務内容に合わせて具体的な選定基準を設ける。必要があれば CIO 補佐から適宜助言を受ける。

**【調達にかかる評価基準】（イメージ）**

評価内容		
会社概要	経営状況	会社の規模、財務、経営状況を確認し、将来にわたり安定して業務を行える経営基盤を有しているか
	公的認証の取得状況	プライバシーマーク、情報セキュリティーマネジメントシステム等の公的な認証を受けているか
	導入実績	類似システムの開発・導入実績が複数あるか 他社システムからのデータ移行実績があるか
提案システムの概要及び特長	提案システムの概要	機能構成がわかりやすく記載されているか
		カスタマイズの回避を期待できるシステムか
		ユーザの要望への対応など、導入後の更なる機能強化を期待できるシステムか
	提案システムの特徴	多様化する住民のニーズに対応できるシステムか
		職員の負担軽減に繋がる機能を有しているか
		作業の効率化・利便性向上が図れるシステムか
		入力ミスや入力漏れを防止するための機能を有しているか
	オンラインヘルプ機能を装備しているか	
	豊富な抽出条件によるEUC機能を備えているか	
ハードウェア構成	ハードウェア構成	ハードウェア構成や選定理由が明記されているか
	導入ハードウェアの特長	ハードウェアの構成やスペックは実運用を配慮しているか
システム構築体制	システム構築体制の考え方	プロジェクトに対する考え方が明記されており、任せられる内容か
	システム構築体制・メンバー構成	プロジェクト責任者・マネージャなど、体制が確立されているか
		類似システムの構築経験・ノウハウを有する技術者が対応するか
構築スケジュール	構築スケジュール策定のポイント	スケジュールの考え方が明記されており、任せられる内容か
	構築スケジュール表	スケジュールは要求した本番稼働日が守られおり、稼働までに必要となる作業が稼働スケジュールに反映されているか
データ移行	データ移行の考え方	データ移行の考え方が明記されており、任せられる内容か
	データ移行の方法	移行回数・方法など、安心して任せられる内容か

	移行しないデータ	移行しないデータの考え方、対応方法の記載があるか
保守管理体制	保守管理体制の考え方	保守管理体制の考え方が明記されており、任せられる内容か
	保守管理体制・メンバー構成	保守管理体制図が明記されており、サポート範囲と保守方法が明確になっているか
		ヘルプデスクにおけるサポート体制及び内容が明確になっているか
	緊急時対応の考え方	迅速・的確な対応手順、体制が確立されているか
セキュリティ対策	セキュリティ対策の考え方	セキュリティ対策の考え方が明記されており、任せられる内容か
	システムにおけるセキュリティ対策	アクセス権限について明記されているか
		システム・端末操作ログについて記載されているか
		ウィルス対策について記載されているか
	人的セキュリティ対策	企業としてのセキュリティ管理の取り組みが十分になされているか
		人的なセキュリティ対策の方法が明記されているか
操作研修	操作研修の考え方	操作研修の考え方が明記されており、任せられる内容か
	操作研修の内容	操作研修の方法（対象、内容、環境等）が具体的に示されているか
		配慮の行き届いた研修メニューが用意されているか
		マニュアルの整備など、職員の復習や人事異動時に有効な内容が示されているか

出典：「綾部市水道料金システム整備事業業務委託受託者選定評価基準」（令和3年6月）より一部改変

## 【IV.導入】

### 1.プロジェクト立上げ

▶ 所管課は、仕様書に基づき調達した情報システムの開発等にかかるプロジェクトを立上げ、選定された事業者と共に導入を進める。

- 導入段階では、本市と事業者それぞれに多くの作業が発生するため、当事者間でプロジェクトの目的、意義及びシステム導入後の全体像を共有することが重要である。そこで所管課は、プロジェクト計画書（業務計画書）を事業者から求めたうえで、プロジェクトを立ち上げ、キックオフ会議を実施する。
- 「Ⅲ. 調達」までの段階でプロジェクト形式により推進している場合は、原則として事業者も含めたプロジェクトとして新たに立上げるものとする。
- 導入段階での不明点やプロジェクト運営上の課題がある場合、適宜 CIO 補佐に相談する。

### 2.要件定義

▶ 開発段階から運用保守段階を踏まえた要件定義を行う。

- 所管課は、キックオフ会議の後、仕様書の範囲内でシステム要件、機能要件、性能要件、情報セキュリティ要件、システム移行要件、運用保守要件、研修等の要件も含め、仕様の整理を行う。要件定義にあたっては事業者に要件定義書の作成を求め、それをたたき台として議論する。要件定義を最終確定しないまま次の工程を進めると、作業のやり直しなどを引き起こす恐れがある点に留意する。
- 所管課は、要件定義確定後に変更が発生した場合、進捗が遅延しないよう速やかに会議等を開催し、関係者間で認識を一致させる。プロジェクト計画書は必要に応じて見直し、関係者全員の合意を経て改版する。

### 3.プロジェクト管理

▶ 所管課は、設計からテストまでの工程における事業者の作業を、進捗管理や品質管理等の観点から管理する。

- 所管課は、進捗管理としてプロジェクト計画書や進捗管理表で確定したスケジュールに対する進捗状況を確認し、関係者全員でこれを共有する。
- 所管課は、品質管理としてシステムの性能やシステム構築における成果物（設計書、プログラム、テスト仕様書、テスト結果報告書、移行仕様書等）の品質を確保するため、事業者が作成する各種成果物について確認する。
- 所管課は、最後に運用開始の準備として、運用テスト（受入テスト）や操作研修、ドキュメント類を整備する。運用テストとして、プログラム自体は完成している前提で仮の引き渡しを受け、それを所管課職員が実際に操作し、問題なく作動するか等を検証する。

# 【V.運用】

## 1.運用の開始

➤ 所管課は、導入した情報システムの安定稼働を図るとともに、法改正や制度変更等に対応するため、システムの運用・保守を実施する。

- 所管課は、導入した情報システムを使って業務執行を開始する。開始にあたり契約内容の確認などが必要な場合や、仕様内容に修正・追加が生じる場合は速やかに事業者と協議する。
- 所管課は、事業者が業務を開始するにあたり必要となる資料などがある場合は速やかに提供する。また、業務執行上、疑義が生じた場合は所管課と事業者にて速やかに協議するとともに必要がある場合は CIO 補佐から適宜助言を受ける。

## 2.モニタリングの実施

➤ 所管課または事業者は、業務執行の状況に関して、モニタリングを行う。また、モニタリング状況や実施方法に関して CIO 補佐から適宜助言を受ける。

- 比較的小規模な情報システム・ツールの場合で、市職員により運用する場合は、運用に関係する職員により以下の内容を実施する。

項目	概要
定例会議	運用に関わる職員を招集し、実施状況、スケジュール、課題、リスク、実績などについて、定期的に確認する。なお、緊急時など必要に応じて別途個別会議を実施する。
課題管理	業務遂行上の課題と認識している事項について、課題の所在や背景要因、対応策、対応期限などについて、明文化し、定例会議や個別会議で合意形成を図る。
情報セキュリティ管理	本市情報セキュリティポリシーを遵守するために必要な情報セキュリティ対策について確認する。
インシデント管理	インシデントが発生した際に迅速な対応が取れるよう、次の項目を実施手順としてあらかじめ定める。 (例) インシデント発生時の連絡体制、報告方式、タイミング、対応方法、復旧後の報告等
ドキュメント管理	運用・保守業務を行うにあたり必要なドキュメントを明らかにする。変更が生じた際は必ず最新版を管理する。 (例) 計画書、設計書、業務手順書、管理者画面操作マニュアル、障害対応マニュアル、よくある問い合わせ (庁内・庁外)

- 比較的大規模な情報システム・ツールの場合で、事業者が運用・保守などの作業を行う場合は、所管課は事業者による業務の執行状況を把握するため、月次のモニタリングなどの報告(月次報告書)を事業者から受ける。3～4 か月程度の期ごとに事業者からの業務報告書の提出を受ける。所管課

は業務報告書において、業務の履行状況、市民からのクレーム、業務上改善すべき点などがあれば報告を受ける。

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. 業務計画書（提出時期：業務開始時）</li><li>2. 月次報告書（提出時期：毎月末）</li><li>3. 業務完了報告書（提出時期：業務終了時）</li><li>4. その他（提出時期：トラブルなど緊急時対応報告書）</li></ol> |
|--|

- 所管課は、月次報告書にて業務履行状況のほか、必要に応じ業務改善上の課題と対応について報告を受ける。また、業務完了報告書は月次報告書を踏まえて業務終了時に提出を受けるものとする。その他、緊急のトラブルなどが発生した場合、そのトラブルの詳細及び対応に係る内容について適宜報告を受ける。
- 所管課は、運用状況・懸念事項を整理し、必要に応じ CIO 補佐と運用状況について協議する。

## 【VI.評価】

### 1.所管課による評価

➤ 所管課は、調達方法や費用対効果、所管課評価などに基づき調達の妥当性を検証するため評価する。

- 所管課は、契約期間終期にあたり、導入されたシステム等が有効に活用され企画段階の目的を達成しているか、技術革新により陳腐化していないか等を事後検証する。主な評価の観点は以下のとおりである。

No.	大項目	評価の観点	説明
1	システム化の目的や背景	事業上の目的と達成状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ システム構築当初、事業上の目的は何だったか</li> <li>・ その目的に対する達成状況はどうか。</li> </ul>
2		事業環境の変化の有無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業環境（業務内容、関連法、業務規模）がシステム構築当初から変化していないか</li> <li>・ その変化に対して、現在のシステムで対応可能か</li> </ul>
3		システムの必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ システム導入要件であった業務の法律・制度の廃止、利用状況の著しい低下等、業務実施に情報システム及び当該システムの各機能が不可欠かどうか</li> <li>・ システムがなくなった場合、市民・事業者等や業務にどのような影響が発生するか</li> </ul>
4	ユーザビリティ	ユーザー（市民・事業者等）からの利用満足度や意見・要望の有無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 意見・要望がある場合、改善が必要な点がないか</li> <li>・ システム利用満足度を収集している場合、結果に問題がないか</li> </ul>
5		システムのレスポンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仕様書や構築段階で基準値が設定されている場合、その基準を満たしているか否か</li> <li>・ ユーザー（市民・事業者等）からレスポンスへの意見・要望が挙がっているか</li> </ul>
6		必要なデータの過不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務に必要なデータを適切な形式でシステムから抽出できるか。</li> </ul>
7		業務手順との整合性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 画面や帳票への出力項目に不要な項目はないか</li> </ul>

No.	大項目	評価の観点	説明
8		画面や操作のわかりやすさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>画面や操作にわかりにくい点がないか。</li> <li>具体的に、どの画面や操作に問題があるか</li> <li>ユーザー（市民・事業者等）からの操作に関する問合せが集中している画面がないか</li> </ul>
9	システム構成・運用状況	システムの利用状況や機能の過不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムの対象ユーザー（市民・事業者等）や稼働時間が、業務実態に即しているか</li> <li>不要な機能、不足している機能がないか</li> </ul>
10		情報セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報セキュリティ対策（アクセスコントロール、バックアップ、設置環境）に問題ないか</li> </ul>
11		障害対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害対応時、業者または市職員により、遅滞なく適切に対応が行えているか。</li> <li>対応状況に問題がある場合、どんな点が課題であるか（保守業者の駆け付け時間が遅いため市民・事業者等へのサービス提供に影響が出ている、等）</li> </ul>
12		役割分担と作業負荷	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム運用について、職員や業者に過剰な作業負荷がかかっていないか</li> <li>職員と業者の役割分担が適切か</li> </ul>
13		新技術の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICTの進展によりシステムが採用する技術面の陳腐化が顕著になっていないか。具体的には、対象業務について、パッケージ・SaaS・PaaS等のサービスがシステム構築後に出てきていないか、それらを利用することでコストを削減できないか</li> </ul>
14		ライセンス等の適正化	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用アプリケーションのバージョン、機器等の規模は適切か。（例）Unix等の高額なサーバをWindows等の比較的安価なサーバに変更することは可能か。高額なソフトウェアライセンスについて、1つ下のエディションに変更するなどしてコストを削減できないか 等</li> </ul>

## 2.運用終了後の総括・検証

➤ 所管課は、評価結果を基に、CIO 補佐と、次期調達に向けた仕様・マネジメント課題などを協議する。

- 所管課は、前項にて作成した評価結果を用いて、CIO 補佐との協議に臨む。ここでは今後の委託の実施有無などの必要性や職員負荷軽減・高度ノウハウ確保などの有効性、実施方法の見直しなどの効率性・次期調達に向けた仕様・マネジメント課題などを協議する。その際、委託継続の是非や、一部業務の担い手見直し（ICT ではなくアウトソーシングや会計年度任用職員の活用）など、コスト見合いの観点も含めて検討する。
- 協議結果を踏まえ、次期調達が行われる場合、所管課は評価結果及び協議内容を適切に反映し、より良い調達へ繋げる。
- ICT 活用の評価とあわせて、今後 ICT を導入する際には、ICT 活用以前・以後の市職員工数・市職員の委託管理工数など複数の変数を見定めながら、適切な職員配置を行う。

以上