

項目	機能	作業項目	作業頻度							作業分担				作成ドキュメント				備考	
			定期・不定期	発生頻度 (外部/内部)	発生頻度 (発生元)	自動/手動	対応頻度	運用事業者 担当工数 (H/月)	工数根拠	運用事業者	運用事業者 (製品保守業者)	経営産業者 (情報システム部)	経営産業者 (職員)	G S S (デジタルガ)	その他	関連システム	運用設計書	運用マニュアル (運用事業者向け)	取扱説明書 (職員向け)
ア.プロジェクト全体運用管理	(ア) 全般 管理業務	a.プロジェクト全体運用																	
		①インシデント管理	不定期	内部/外部	インシデント発生時	手動	定常対応 月1で根拠	80	プロジェクト管理も含み、0.5人月(80H)相当の工数を想定	◎ 実施						○	—	—	
		②問題管理	定期	内部/外部	インシデントやその他イベントや要望を起点とした問題や課題発生時	手動	定常対応 + 月1で根拠	80	プロジェクト管理も含み、0.5人月(80H)相当の工数を想定	◎ 実施		報告受領				○	—	—	
		③変更管理	不定期	内部	変更要求発生時 および何らかの設定変更が必要となつたとき	手動	月に1件程度 (未定・仮)	40	月に1件程度の変更管理が発生する前提 25人日 (40H)相当の工数を想定	◎ 実施		変更の要望 変更の承認				○	—	—	
		④文書管理	不定期	内部	定常対応	手動	月1回程度の更新 年1回の根拠	15	月に1件程度のドキュメント改版+年1で根拠を実施する想定で、月に約15Hと想定	◎ 実施		変更の承認			○	—	—		
		⑤リリース管理	不定期	内部	リリース作業発生時	手動	月に1件程度 (未定・仮)	40	月に1件程度のリリースが発生する前提 25人日 (40H)相当の工数を想定	◎ 実施		リリースの承認			○	—	—		
		⑥リクエスト管理(要望管理)	不定期	内部/外部	内部/外部の改善要望受付時	手動	月1回程度の検討 + 年1回の根拠	15	月に1件程度の改善策検討+年1で根拠を実施する想定で、月に約15Hと想定	◎ 実施		改善の要望 改善策の承認			○	—	—		
		⑦ナレッジ管理	定期	内部	定常対応	手動	定常対応 + 月1で根拠	20	ナレッジ化対応+月1で運用要員への周知展開を想定	◎ 実施					○	—	—		
		⑧構成管理	定期	内部	定常対応	手動	定常対応 + 年1で根拠	10	月に1件程度のドキュメント更新+年1で根拠を実施する想定で、月に約10Hと想定	◎ 実施					○	—	—		
		⑨体制・要員管理	定期	内部	定常対応	手動	定常対応 (要員変動時)	24	本員の新規登録/ハラウ展開の登録申請に2人日、展開に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施					○	—	—		
		⑩定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		⑪定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		⑫定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		⑬定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		⑭定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		⑮定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		⑯定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		⑰定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		⑱定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		⑲定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		⑳定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉑定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉒定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉓定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉔定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉕定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉖定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉗定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉘定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉙定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉚定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉛定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉜定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉝定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉞定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉟定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉟定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉟定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉟定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—	—		
		㉟定期報告	定期	内部	定常対応	手動 (一部データ取得は自動化想定)	月1	24	資料準備に2人日、報告に一人日で計3人日 (24H)を想定	◎ 実施		報告受領			○	—			

項目	機能	作業項目	定期・不定期	発生頻度 (外部/内部)	発生頻度 (発生元)	自動/手動	対応頻度	運用実績等 (月/回)	工数係数	運用事業者 (製品供給業者)	運用事業者 (製品供給業者)	経営運営者 (情報システム室)	経営運営者 (職員)	G S S (デジタル化)	その他	関連システム	運用設計書	運用マニュアル (運用事業者向け)	取扱説明書 (職員向け)	備考		
		①ドライバのアップデート (GSS端末、業務用端末に対するドライバ更新)	不定期	内部	確認は定常業務 (アップデートは製品ベンダー 依存で年1回想定)	手動	月1回確認 (アップデートは年1回程度を 想定)	6.3	アップデート情報確認は月1回製品ベンダ 確認で1回[回]を想定 アップデートがあった場合、GSS端末に対 しては、仕様確認、評価試験、GSS調査、 業務用端末に対しては、仕様確認、評価試 験、企画へのドライバ更新として4[回]と 想定。合計で4[回] + 40[回] = 64[回]と想定。 毎月の作業として1[回]、年回を想定する アドバイザーへ対応で64[回]につき、1 年にならず6.3[回]と想定。	◎ (アップデート情報 の定期確認と、アッ ドバイザーへのドライバ の提供とドライバの 確認)	◎ (アップデート情報 の定期確認と、アッ ドバイザーへのドライバ の提供とドライバの 確認)	作業承認 ドライバ配布に関する GSSとの調整		ドライバの配布が必 要になった際のGSS端 末へのドライバ配信		○	○	○	○	○	○	
		②設定情報変更	不定期	外部	職員依頼	手動	年に10回程度 (未定・仮)	6.7	回あたりに、設計・設定変更・動作確認 等で1回[回]かかる想定で、10回で80[回] あわたりに均すと、80[回] + 12[回] = 92[回]と想定。	◎	○ 技術支援					○	○	○	○	○		
		③故障問い合わせ受け	不定期	外部	職員依頼	手動	平均月35件 (未いづれ月で35件程度) ※ 現行基準操作システムにお ける実績ベースの件数	52.5	1件当たり製品ベンダー調査や状況確認 等で1回[回]かかる想定で、1.5[回] × 35[回] = 52.5[回]と想定。	◎ (故障時の製品ベ ンダーへの修理依頼)	○ 修理対応	問い合わせ 修理依頼				○	○	○	○	○		
	(b) フロアプリンタ (モノクロ) : 96台 フロアプリンタ (カラー) : 64台	①追加・移設・監査申請対応	不定期	外部	職員依頼	手動	半年に1回程度 (未定・仮)	1.3	半年に1回程度で、それぞれ製品ベンダ調 査や修理台帳修正等で1回[回]かかるも のとし、ひと月に均すと 8[回] ÷ 6[月] = 1.33[回]と想定。	◎	保育情報更新		依頼			○			○	○		
		②不具合・利用状況確認	定期	内部	定常対応	自動	月に1回	16	1台あたり情報収集及び確認で1回[回]程度 で86[回]で、0.1[回] × 1台 × 16[回] = 1.6[回]と想定。 2台あたり情報収集及び確認で1回[回]程度 で172[回]で、0.1[回] × 2台 × 16[回] = 3.4[回]と想定。 2台あたり情報収集及び確認で1回[回]程度 で172[回]で、0.1[回] × 2台 × 16[回] = 3.4[回]と想定。							○						
		③ファームウェアアップデート	不定期	内部	確認は定常業務 (アップデートは製品ベンダー 依存で年1回想定)	手動	月1回確認 (アップデートは年1回程度を 想定)	4.2	アップデート情報確認は月1回製品ベンダ 確認で1回[回]を想定 アップデートがあった場合、仕様確認、評 価試験等で、8[回]程度 2台あたりファームウェアアップデートの合計で 40[回]とし、0.2[回] × 150[回] = 30[回]と想定し、合計で8[回] + 30[回] = 38[回]と想定。 毎月の作業として1[回]、年回を想定する アドバイザーへ対応で38[回]につき、1 年にならず4.2[回]と想定。	◎ (アップデート情報 の定期確認と、アッ ドバイザーへのドライバ の提供とドライバの 確認)	◎ (アップデート情報 の定期確認と、アッ ドバイザーへのドライバ の提供とドライバの 確認)	作業承認				○						
		④ドライバのアップデート (GSS端末、業務用端末に対するドライバ更新)	不定期	内部	確認は定常業務 (アップデートは製品ベンダー 依存で年1回想定)	手動	月1回確認 (アップデートは年1回程度を 想定)	6.3	アップデート情報確認は月1回製品ベンダ 確認で1回[回]を想定 アップデートがあった場合、GSS端末に対 しては、仕様確認、評価試験、GSS調査、 GSC情報調整として4[回]と 想定。仕様確認、評価試験、GSS調査、 GSC情報調整として4[回]と 想定。企画へのドライバ更新として4[回]と 想定。合計で4[回] + 40[回] = 64[回]と想定。 毎月の作業として1[回]、年回を想定する アドバイザーへ対応で64[回]につき、1 年にならず6.3[回]と想定。	◎ (アップデート情報 の定期確認と、アッ ドバイザーへのドライバ の提供とドライバの 確認)	◎ (アップデート情報 の定期確認と、アッ ドバイザーへのドライバ の提供とドライバの 確認)	作業承認 ドライバ配布に関する GSSとの調整		ドライバの配布が必 要になった際のGSS端 末へのドライバ配信		○						
		⑤設定情報変更	不定期	外部	職員依頼	手動	年に5回程度 (未定・仮)	3.3	回あたりに、設計・設定変更・動作確認 等で5回[回]かかる想定で、5回で40[回] あわたりに均すと、40[回] + 12[回] = 52.33[回]と想定。	◎	○ 技術支援					○	○	○	○	○		
		⑥故障問い合わせ受け (修理対応)	不定期	外部	職員依頼	手動	平均月2.5件 (多い月で件数複数)	3.75	1件あたり製品ベンダー調査や状況確認で 1.5[回]程度の対応と想定し、1.5[回] × 2.5[件] = 3.75[回]と想定。 (故障時の製品ベ ンダーへの修理依頼)	◎ (故障時の製品ベ ンダーへの修理依頼)	○ 修理対応	問い合わせ 修理依頼				○						
		⑦貸出・返却申請対応	不定期	外部	職員からの申請受領時	手動	月に60件程度 (未定・仮)	60	601 申請受付業務として「IV. 申請受付業 務」(7.7日行)に集約して工数計上	◎			申請			○						
		⑧未返却品の返却督促	不定期	内部	定常対応 + 在庫不足時	手動	月に1回程度 (未定・仮)	2	月1回履歴して、返却督促等の対応で2[回] を想定	◎						○						
		⑨地方局へのモバイルプリント発送	不定期	外部	地方局に問い合わせが発生し、 代替機の配送が必要になった際 (若しくはその地理圏で発送が 必要になった際)	手動	年に1回程度 (未定・仮)	2	複数拠点に対し、配送準備や地方局担当者 との調整、返却された機器の事後対応、各 拠点の修正等で、24[回]程度と想定。 月あたりに均すと、24[回] ÷ 12[月] = 2[回]と想定				地方局側での配送・受 取			○						
		⑩安全在庫の管理	定期	内部	定常対応 + 在庫不足時	手動	月に1回程度 (未定・仮)	4	貸出等の変動数を加算し、月に4[回]程度を 想定	◎		在庫数少量時の報告受 領				○						
		⑪ファームウェアアップデート	不定期	内部	確認は定常業務 (アップデートは製品ベンダー 依存で年1回想定)	手動	月1回確認 (アップデートは年1回程度を 想定)	4.4	アップデート情報確認は月1回製品ベンダ 確認で1回[回]を想定 アップデートがあった場合、仕様確認、評 価試験、本機アップデート、動作確認とし て40[回]と想定し、合計で40[回] ÷ 12[月] = 3.4[回]と想定。 (アップデート情報確認[回]とアップデート 料金 3.4[回] で合計 4.4[回]と想定)	◎ (アップデート情報 の定期確認と、アッ ドバイザーへのドライバ の提供とドライバの 確認)	◎ (アップデート情報 の定期確認と、アッ ドバイザーへのドライバ の提供とドライバの 確認)	作業承認				○						
		⑫ドライバのアップデート (GSS端末、業務用端末に対するドライバ更新)	不定期	内部	確認は定常業務 (アップデートは製品ベンダー 依存で年1回想定)	手動	月1回確認 (アップデートは年1回程度を 想定)	6.4	アップデート情報確認は月1回製品ベンダ 確認で1回[回]を想定 アップデートがあった場合、GSS端末に対 しては、仕様確認、評価試験、GSS調査、 GSC情報調整として4[回]と 想定。企画へのドライバ更新として4[回]と 想定。合計で4[回] + 40[回] = 64[回]と想定。 (アップデート情報確認[回]とドライバ 料金 6.4[回] で合計 6.4[回]と想定)	◎ (アップデート情報 の定期確認と、アッ ドバイザーへのドライバ の提供とドライバの 確認)	◎ (アップデート情報 の定期確認と、アッ ドバイザーへのドライバ の提供とドライバの 確認)	作業承認 ドライバ配布に関する GSSとの調整		ドライバの配布が必 要になった際のGSS端 末へのドライバ配信		○						
		⑬故障問い合わせ受け (修理対応)	不定期	外部	職員依頼	手動	平均月2.8件 (多い月で件数複数)	28	月に2.8件、 配達対応で10.0[回]の件数の対応と想定 し、10.0[回] × 2.8[件] = 28[回]と想定	◎ (故障時の製品ベ ンダーへの修理依頼)	○ 修理対応	問い合わせ修理依頼			○							
		⑭機器の紛失・盗難対応	不定期	外部	職員からの連絡受領時	手動	年に1回程度 (未定・仮)	882	882 申請受付業務として「V. 情報セキュ リティ管理」(7.9日行)に集約して工数計上	◎		エスカレーション受領	紛失・盗難連絡		○							
		⑮在庫履歴の保管管理	定期	内部	定常対応 (常時保管)	手動	常時対応 + 在庫不足時	2	保管管理として実機在庫チェック等で2[回] 程度を想定						○							
	(d) モバイルスキャナ: 45台	⑯貸出・返却申請対応	不定期	外部	職員からの申請受領時	手動	月に6件程度 (未定・仮)	6	681 申請受付業務として「IV. 申請受付業 務」(7.7日行)に集約して工数計上	◎		申請			○							
		⑰未返却品の返却督促	不定期	内部	定常対応 + 在庫不足時	手動	月に1回程度 (未定・仮)	2	月1回履歴して、返却督促等の対応で2[回] を想定	◎					○							

項目	機能	作業項目		定期・不定期	発生要機 (外部/内部)	発生要機 (発生元)	自動/手動	対応頻度	運用事業者 標準工数 (H/月)	工数根拠	運用事業者	運用事業者 (製品保守者)	経済運営者 (情報システム室)	経済運営者 (職員)	G S S (デジタルガ)	その他	関連システム	運用設計書	運用マニュアル (運用事業者向け)	取扱説明書 (職員向け)	備考
①地方局へのモバイルスキヤ発送	外部	外部	外部	不定期	外部	地方局において故障が発生し、代替機の配達が必要になった際(若しくはその他理由で発送が必要になった際)	手動	年に1回程度(未定・仮)	2	複数拠点に対し、配送準備や地方局担当者との調整、返却された機器の事後対応、各種台帳の修正等で、24[H]程度を想定 月あたりに均すと、24[H] ÷ 12[H] = 2[H]と想定	◎	地方局側での配送・受取	在庫数少時時の報告受領	作業承認	○	○	○	○	○	○	
②在庫の管理	内部	内部	内部	定期	内部	確認は定常業務 (アップデートは製品ベンダー依存で年1回想定)	手動	月に1回程度(未定・仮)	4	貸出等の変動数を加味し、月に4[H]程度を想定	◎	在庫数少時時の報告受領	作業承認	○	○	○	○	○	○		
(a) 庫番用端末: 169台	内部	内部	内部	不定期	内部	確認は定常業務 (アップデートは製品ベンダー依存で年1回想定)	手動	月1回確認(アップデートは年1回程度を想定)	6.4	アップデート情報確認は月1回製品・ベンダ確認で1[H]を想定 アップデートがあった場合、GSS端末に対して評価試験、GSS調査、在庫調整をして1[H] (アップデート情報の定期確認と、アップデート必要時のGSSとの定期確認)	◎	ドライバの配布が必要になった際のGSS端末へのドライバ配信	○	○	○	○	○	○	○		
(f) OSS端末: 12,780台 (マウス、観き見防止フィルター含む)	外部	外部	外部	不定期	外部	職員からの申請受領時	手動	平均月2.5件(多い月で3件程度)	2.5	月に1回程度(未定・仮)	◎	申請受付業務として「IV.申請受付業務」(77行目～)に集約して工数計上	申請	○	○	○	○	○	○		
③在庫機器の保管管理	内部	内部	内部	定期	内部	定常対応	手動	常時保管(未定・仮)	2	保管管理として実機在庫チェック等で2[H]程度を想定	◎	エスカレーション受領	紛失・盗難連絡	○	○	○	○	○	○		

項目	機能	作業項目	定期・不定期	発生頻度 (外部・内部)	発生頻度 (発生元)	自動/手動	対応頻度	運用実績等 (月別)	工数要件	運用事業者 (製品保守業者)	運用事業者 (情報システム業者)	経営運営者 (機関)	G S S (デジタルガード)	その他	関連システム	運用設計書	運用マニュアル (運用事業者向け)	取扱説明書 (機関向け)	備考			
		①端末の初期化、再キッティング	不定期	内部	人事異動	手動	平均すると月390台程度 (人事異動時期:11/200台前後)	1198	※末1台あたりの対応工数は3.07[工]とする 1月に必要となる工数は、3.07[工] × 200台 = 1,198[工]						○							
		②公用タブレット	①貸出・返却申請	不定期	外部	職員からの申請受領時	手動	月に55件程度 (未定・仮)	※ 現行基盤構造システムにおける公用タブレットおよび Zoom用タブレットの貸出・返却の実績 (2023年1月以降)は、平均月 169件、多く月間180件程度 ※ 月に1件以上ある約9ヶ月 → Zoom用タブレット担当として、Zoom用タブレットを使う	※1	※1 申請受付業務として「IV. 申請受付業務」 (7 7項目)に集約して工数計上	◎		申請		○						
		②在庫管理	定期	内部	定常対応	手動	毎時対応 (実時監視)	2	実時監視として実機在庫チェック等で2[工] 程度を想定	◎					○							
		③安全在庫の管理	定期	内部	定常対応 ・在庫不足時	手動	月に1回程度 (未定・仮)	4	貸出等の変動数を加味し、月に4[工]程度を 想定	◎	在庫数少量時の報告受 領				○							
		b.問い合わせ管理																				
		①問い合わせ受付	①Web(zintone)による問い合わせ受付	不定期	外部	定常対応	手動	平均で月600~700件程度 (繁忙期は800~900件) ※ 3年目、4年目は3割程度減少	975	1件/月に2件、2年目～現状、各 平均約1.9Hと して、月650件をさすとすると 4550件 × 1.9H = 975H と想定 ※ 上記は月平均のため人事異動等の繁忙 期は集中的な件数増加となる期間がある。	◎			問い合わせ	○							
		②改善履歴	①運用改善	定期	内部	定常対応	手動	月1回程度 (未定・仮)	24	問い合わせ件向の分析、対応の検討24人 × (24H)程度を想定	◎	改善報告受領		○								
		c.申請受付業務																				
		①申請受付・窓口対応		不定期	外部	定常対応	手動	平均で月797.5件程度	874.3	1件の対応 (申請受付:10分)、窓口での受付 24H:15分、機器登録受付前の準備:片づけ 24H:15分、機器登録受付:10分、窓口での 24H:15分、機器登録受付後の準備:片づけ 24H:15分、機器登録受付:10分、窓口での 24H:15分、ステータス管理:問い合わせ対応等:15 分) に平均約65分=1.08[工]として、月 24H × 1.08H = 261.3H と想定 ※ 上記は月平均のため人事異動等の繁忙 期は集中的な件数増加となる期間がある。 ※実務実績など公用タブレットは仮証算植 ・実務実績など公用タブレットは仮証算植 ・モバイルタブレット:10件 ・モバイルタブレット:2.5件 ・GSS端末:100件 ・GSS端末:580件 ・公用タブレット:35件 合計: 797.5 件 ※ 上記は月平均のため人事異動等の繁忙 期は集中的な件数増加となる期間がある。	◎		問い合わせ	○								
		d.情報セキュリティ管理																				
		①セキュリティインシデント対応		不定期	外部	職員連絡 および 運用内部検知時	手動	月5件程度 (未定・仮)	15	1件あたり状況アピング、情報システム へのエスカレーション・報告合計15件と想 定 ※GSS端末に問うたりモードデータ消去等 の対応は、GSS側で対応していただかず前 提	◎	エスカレーション受領	インシデント連絡(通 報)		○							
		②問い合わせ対応履歴		不定期	外部	インシデント発生起点	手動	月1件程度 (未定・仮)	10	1件あたり解決までに5日程度かかり、1日 あたりの状況確認等で2件程度必要とする根 據 2.2H × 5件 = 10H と想定	◎			○								
		③実績集計報告		不定期	内部	インシデント発生起点	手動	月1件程度 (未定・仮)	10	インシデント・件数や状況の整理、方向で 10件程度を想定	◎	報告受領		○								
		④インシデント対応及び対応結果・改善報告		不定期	内部	インシデント発生起点	手動	年1件程度 (未定・仮)	2.8	年に多数の職員やGSSに起因するものと思わ ない、本運用では対応できるものは少ないと思 われるため、年に1件とし、 2.8H × 1件 = 2.8H と想定 報告: 20件 対応: 20件 月あたりに均すと、34[工] ÷ 12[月] = 2.83[工] と想定	◎	報告受領		○								
		e.品質管理、運用マニフェスト・チャットボット向けFAQの更新																				
		①取扱説明書		不定期	外部/内部	製品仕様の変更等により手順が 変わら場合 内部改善による記載修正発生時	手動	年2回程度 緊急製品仕様変更 1回 (未定・仮)	20	改修箇所の選定 (24H + ドキュメント修正 (23H) + レビュー+修正 (16H + リリース 10H) )で回あたり90日を想定 改修実施予測とし、月あたりに均す 2.8H	◎	取扱説明書(職員向 け)改版時の承認			○							
		②運用マニュアル		不定期	外部/内部	製品仕様の変更等により手順が 変わら場合 内部改善による記載修正発生時	手動	年2回程度 緊急製品仕様変更 1回 (未定・仮)	20	改修箇所の選定 (24H + ドキュメント修正 (23H) + レビュー+修正 (16H + リリース 10H) )で回あたり80日を想定 改修実施予測とし、月あたりに均す 2.8H	◎			○								
		③チャットボット向けFAQ		定期	内部	定常対応	手動	月1回程度	64	追加・変更箇所の選定 (18H + FAQ作成 (24H + レビュー+修正 (16H + リリース 10H) )で回あたり64回を想定	◎			○								
		f.関連ステークホルダー調整																				
		①デジタルガード (G S S)		定期および不定期	外部/内部	定期的会議の発行 および、双方からの要別連絡や 問い合わせの発生時	手動	月XX回程度 (未定・仮)	40	端末故障や各種問い合わせ対応の連携で月 に1回程度の連携実施が想定され、およそ月に1回程度 の各種情報の整理や情報連携、調整の調整 (月20回程度)を行なう予測で、40回と想定	◎	GSS担当との連携調整	◎	○								
		g.監査対応																				
		①システム監査対応		不定期	外部	システム監査が必要となったタ イミング	手動	年に1回程度 (未定・仮)	2.3	年に1回程度、5人日 (準備: 2人日、監査対応: 1人日、診断 ・改善: 2人日)を想定 改修実施予測とし、月あたりに均す 3.3H	◎	実施調整		○								
		②セキュリティ監査対応		不定期	外部	セキュリティ診断が必要になっ たタイミング	手動	年に1回程度 (未定・仮)	4	年に1回程度、6人日 (準備: 2人日、診査対応: 2人日、診断 ・改善: 2人日)を想定 改修実施予測とし、月あたりに均す 0.5人日 (4日)	◎	実施調整		○								
	(イ)情報 システム推進	④導入ソフトウェア・ サービスの監査																				

項目	機能	作業項目		定期・不定期	発生頻度 (外部/内部)	発生頻度 (発生元)	自動/手動	対応頻度	運用実施者 標準工数 (月/月)	工数提供	運用事業者 (製品保守事業)	運用事業者 (情報システム監)	経営運営者 (機器)	G S S (デジタルガード)	その他	関連システム	運用設計書	運用マニュアル (運用事業者向け)	取扱説明書 (機器向け)	備考
	持	(a) 共通	①ログ監視・分析	不定期	外部	監視機能のアラート通知機能 直しくはその地理由ログ解析 が必要になった際	アラート通知まで自動 検知後は手動(個別) 対応	アラートの都度対応	10	通知された内容に關し、1日平均で0.5時間 程度で、該当等から調査・切り分けを行う。平 均して1件20分として、0.5時間×20件で10h を想定。 障害と判定された場合は非常常作業の障害 対応の作業に引き継ぐ。	◎						○			
			②システムの設定変更対応	不定期	内部	設定変更が必要になった際	手動	2ヶ月に1回程度 (未定・後)	40	設定変更内容により、工数は大きく変わる が、2ヶ月に1回程度6人程度の作業が 発生すると仮定する。(検討: 2人月、設 計: 2人月、実績評価: 2日、本番作業: 22人日、稼働監視、1人日、その他: 1人 日) → 月あたりに均すると、5.5人日(40h)	◎	作業承認				○				
			③システム構成管理	不定期	内部	設定変更が必要になった際	手動	定期対応 + 年1回標榜	10	引に(件程度のドキュメント更新十年1回 を実施する想定で、月あたりに均して 1回と想定)	◎	作業承認				○				
			④チャットボット	不定期	外部	職員(情報システム業者および指 当機器)問い合わせ	手動	随時	80	20件/月(年間)の内容にも依存するが、10人 (80h)を想定	◎	○ 技術支援 情報提供	問い合わせ	問い合わせ		○				
			⑤サービス仕事の変更監査(バッヂ、監査仕事等の リリース有無確認含む)	定期	内部	サービス事業者の仕様変更、リ リース計画	手動	月に1回	10	リリース対象の有無や内容により工数は異 なるが、月平均で約して、10h相当の対応 を想定。	◎	○ 情報提供				○				
			⑥サービスの計画メンテナンス調整	定期	内部	サービス事業者のメンテナンス 計画	手動	月に1回	8	2月平均で均して、8h相当の対応を想定。	◎	○ 情報提供				○				
			⑦設定情報バックアップ	不定期	内部	設定変更時の事前情報バック アップが必要になった際	手動	1月に1回程度 (未定・後)	4	1か月に1回程度、0.5人日(4h相当の対応) を想定。	◎					○				
			(a) 管理支援ツール(kintone)	不定期	外部	職員からの申請受領時	手動	月間程度 (未定・後)	8	1回あたり依頼元との連携含め、8h程度を 想定。	◎		申請			○				
			⑧kintoneアプリの画面改修	不定期	内部	設定変更時の事前情報バック アップが必要になった際	手動	1月に1回程度 (未定・後)	8	1か月に1回程度、1人日(8h相当の対応を 想定)を想定。	◎					○				
			⑨コミュニケーションツール(Slack)	不定期	外部	職員(情報システム業者および指 当機器)問い合わせ	手動	随時	80	問い合わせ数や内容にも依存するが、10人 (80h)を想定	◎	○ 技術支援	問い合わせ	問い合わせ		○				
ウ.非常業務	情報 システム維持	(ア) 情報 システム維持	導入ソフトウェア 導入対応																	
			(a) チャットボット																	
			①障害復旧対応(インシグント対応)	不定期	外部	障害が発生した際、直しくはそ の予兆を見出した際	手動	未定	未定	障害発生頻度の想定が難しく、障害内容や 対応方針により工数が変動するため工数算 定対象外	◎ 実施		作業承認			○				
			②緊急メンテナンス対応	不定期	外部	重大な不具合や障害停機等の理由 により、緊急でサービスのメン テナンス作業が発生する場合	手動	未定	未定	障害発生頻度の想定が難しく、障害内容や 対応方針により工数が変動するため工数算 定対象外	◎ 実施		作業承認			○				
			③バックアップからの復旧作業	不定期	外部	過去の設定情報バックアップか ら設定の復旧は必要となった 際	手動	未定	未定	障害発生頻度の想定が難しく、障害内容や 対応方針により工数が変動するため工数算 定対象外	◎ 実施		作業承認			○				