

項目	機能	作業項目	作業頻度					作業分類										作成ドキュメント				備考
			定期・不定期	発生組織 (外部/内部)	発生組織 (発生元)	自動/手動	対応頻度	運用事業者 想定工数 (h/月)	工数換換	運用事業者	運用事業者 (製品保守業者)	新幹線業者 (情報システム課)	新幹線業者 (職員)	G S S (デジタル庁)	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)			
プロジェクト全体 運用管理	(ア) 全般	a.プロジェクト全体運用 管理業務																				
		(a) 運用情報統制	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で補脚	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の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で補脚	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ったとき	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で5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回の補脚	15	月に1件程度のドキュメント改版＋年1で補脚を実施する想定で、月に均して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で5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回の補脚	15	月に1件程度の改善案検討＋年1で補脚を実施する想定で、月に均して15hと想定	◎ 実施		改善の要望 改善案の承認					○	－	－		
			⑦ナレッジ管理	定期	内部	定常対応	手動	定常対応 ＋ 月1で補脚	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で補脚	10	月に1件程度のドキュメント更新＋年1で補脚を実施する想定で、月に均して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	要員の教育や新規ノウハウ展開の資料準備に2人日、展開に一人日で計3人日(24h)を想定	◎ 実施							○	－	－			
		(b) 定期報告	①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					○	－	－		
イ.定常業務	(ア) 運用 窓口管理業務	b.貸出デバイス管理																				
		(a) 集合機：675台		①通知・修改・撤廃申請対応	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購置や修理依頼等で75台/程度かかるものととし、月あたりに均すと8台/月＋6「台」＝1.33[台]を想定	◎	保守情報更新		依頼			○	○	－	製品保守業者（製品ベンダー）はリコージャパン	
			②トナーの配送と回収	定期	内部	トナー残量（要交換）の監視通報受領時	手動/自動 (監視は自動、配送は手動)	月に4回程度 (未定・仮)	6	配送やり利用済みトナーの回収、その他自動配送以外の緊急取り寄せ等の製品ベンダとの連絡調整、管理記録の変更等で1回あたり1.5回程度対応する前提で、月4回として1.5[回]×4[回/月]＝6hを想定	○ 複数機の配送先 配送先の情報メンテナンス	◎ 監視・通報受領 トナー発送		トナーの受領			○					
			③不具合・利用状況確認	定期	内部	定常対応	自動	月に1回	26.6	11台あたり情報収集及び確認で0.1[回]程度266台で、0.1[回]×266[台]＝26.6[回]問題点が見つかった場合の製品ベンダーや情報システム室への連絡で1.0[回]で合計26.6[回]と想定							○					
			④フレ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)	5.9	アップデート情報確認は月1回製品ベンダ確認で1[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、0.1[回]程度加えて、集合機に対するフレームウェアアップデート作業は1台あたり0.2[回]とし、合計で8「回」＋51.2[回]＝59.2[回] 毎月の作業として1[回]、年1回を組想定するアップデート対応で59.2[回]につき、月にならずと5.9[回]と想定	◎ (アップデート情報の定期確認と、アップデート必要時の製品ベンダーへの依頼)	○ (アップデート情報の提供とアップデート実施の作業)	作業承認			○	○	－				

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	運用事業者 規定工数 (h/月)	工数換換	運用事業者	運用事業者 (製品保守業者)	監視事業者 (情報システム課)	監視事業者 (職員)	GSS (デジタル庁)	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
		⑤ 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調整、 周辺調整として24回 業務用端末に対しては、仕様確認、評価試 験、全台へのドライバ更新として40回と 想定し、GSS端末と業務用端末の合計で 24回 + 40回 = 64回と想定。 毎月の作業として1回、年1回を想定定 するアップデート対応で 64回につき、1 月にならず6.33回と想定	⑤ (アップデート情報 の定期確認と、ア プデート必要時のGSS へのドライバ配布確 率)	① (アップデート情報 の提供とドライバの 提供)	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				○	○	—	
			不定期	外部	職員依頼	手動	年に10回程度 (未定・仮)	6.7	1回あたりに、設計・設定変更・動作確認 等で8回 かつる想定で、10回で80回 月あたりに均すと、80回 ÷ 12[月] = 6.66回 想定	⑤ ○ 技術支援	○ 技術支援					○	○	—		
			不定期	外部	職員依頼	手動	平均月35件 (多い月で50～60件程度) ※ 現行基盤情報システムにお ける実態ベースの件数	52.5	1件あたり製品ベンダ調整や状況確認で 1.5回程度の対応と想定し、1.5回] × 35[件] = 52.5回]と想定	⑤ (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) : 80台 フロアプリンタ (カラー) : 64台	① 通知・修検・撤去申請対応	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 整や管理台帳修正等で8回 程度からかも のとし、ひと月に均すと 8回 ÷ 6 [か月] = 1.33回 と想定	⑤ ○ 保守情報更新			依頼				○		製品保守業者 (製品ベンダー) は リコージャパン
			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0.1回程度 256台で、0.1回] × 156[台] = 15.6回 問題点が見つかった場合の製品ベンダーや 情報システム室への連絡で1.0回] で合計 16 [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 加えて、フロアプリンタに対するファーム ウェアアップデート作業は台あたり 30.2回として、0.2回] × 156[台] = 30.7回と想定し、合計で8回] + 30.7回] = 38.7回 毎月の作業として1回、年1回を想定定 するアップデート対応で 38回につき、1 月にならず4.16回と想定	⑤ (アップデート情報 の定期確認と、ア プデート必要時の製 品ベンダーへの依 頼)	① (アップデート情報 の提供とアップデ ート作業)	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調整、 周辺調整として24回 業務用端末に対しては、仕様確認、評価試 験、全台へのドライバ更新として40回と 想定し、GSS端末と業務用端末の合計で 24回 + 40回 = 64回と想定。 毎月の作業として1回、年1回を想定定 するアップデート対応で 64回につき、1 月にならず6.33回と想定	⑤ (アップデート情報 の定期確認と、ア プデート必要時のGSS へのドライバ配布確 率)	① (アップデート情報 の提供とドライバの 提供)	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	1回あたりに、設計・設定変更・動作確認 等で5回 かつる想定で、5回で40回 月あたりに均すと、40回 ÷ 12[月] = 3.33回 想定	⑤ ○ 技術支援	○ 技術支援					○	○	—	
			⑥ 故障問い合わせ受付 (修繕業務)	不定期	外部	職員依頼	手動	平均月2.6件 (多い月で9件程度)	3.75	1件あたり製品ベンダー調整や状況確認で 1.5回程度の対応と想定し、1.5回] × 5[件] = 3.75回]と想定	⑤ (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					○		
		(c) モバイルプリンタ : 87台	① 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)	⑧1	⑧1 申請受付業務として「IV 申請受付業 務」(7 7 行目)に集約して工数計上	⑤ ○			申請				○		
			② 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回確認して、返却催促等の対応で2回 を想定	⑤ ○							○		
			③ 地方局へのモバイルプリンタ派遣	不定期	外部	地方局において故障が発生し、 代替機の配送が必要になった際 (若しくはその理由で発送が 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、返却された機種の事後対応、各 機台帳の修正等で、24回程度を想定 月あたりに均すと、24回 ÷ 12[月] = 2[回] を想定	⑤ ○		地方局側での配送・受 取				○			
			④ 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	貸出等の実動数を加味し、月に40回程度を 想定	⑤ ○		在庫数最少量時の報告受 領				○			
			⑤ 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回を想定 アップデートがあった場合、仕様確認、評 価試験、本体アップデート、動作確認とし て40回と想定、月あたりに均すと、40回 ÷ 12[月] ≈ 3.4[回] アップデート情報確認1回とアップデート 対応 3.4回 で合計 4.4回と想定	⑤ (アップデート情報 の定期確認と、ア プデート必要時の対 応)	作業承認				○				
			⑥ 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調整、 周辺調整として24回 業務用端末に対しては、仕様確認、評価試 験、全台へのドライバ更新として40回と 想定し、GSS端末と業務用端末の合計64回 と想定、アップデート頻度としては年に1 回とし、月あたりに均すと、64回 ÷ 12[月] ≈ 5.4[回] アップデート情報確認1回とアップデート 対応 5.4回 で合計 6.4回と想定	⑤ (アップデート情報 の定期確認と、ア プデート必要時のGSS へのドライバ配布確 率)	① (アップデート情報 の提供とドライバの 提供)	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				○		
			⑦ 故障問い合わせ受付 (修繕業務)	不定期	外部	職員依頼	手動	平均月2.6件 (多い月で9件程度)	28	1件あたり製品ベンダー調整や修理の調 整、配送対応で16.0回程度の対応と想定 し、16.0回] × 2.5[件] = 28回と想定	⑤ (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					○		
			⑧ 機器の紛失・盗難時対応	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)	⑧2	⑧2 申請受付業務として「V 情報セキュ リティ管理」(7 9 行目)に集約して工 数計上	⑤ ○		エスカレーション受領	紛失・盗難連絡				○		
			⑨ 在庫情報の保管管理	定期	内部	定常対応	手動	常時対応 (常時保管)	2	活用管理として実機在庫チェック等で2回 程度を想定	⑤ ○							○		
(d) モバイルスキャナ : 45台	① 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2.5件程度 (未定・仮)	⑧1	⑧1 申請受付業務として「IV 申請受付業 務」(7 7 行目)に集約して工数計上	⑤ ○			申請				○				
	② 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回確認して、返却催促等の対応で2回 を想定	⑤ ○							○				

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	運用事業費 概定工数 (h/月)	工数換換	運用事業者	運用事業者 (製品保守業者)	監視事業者 (情報システム監)	監視事業者 (職員)	GSS (デジタル庁)	その他	関連システム	運用設計費	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			
		⑧ 地方局へのモバイルスキマナ送	不定期	外部	地方局において故障が発生し、代替機の配送が必要になった際（若しくはその他の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、配送準備や地方担当担当者との調整、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[月] = 2[h] を想定	◎					地方局側での配送・受取		○						
			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[h]程度を想定	◎		在庫数少量時の報告受領					○						
			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 (アップデートは多くて年1回程度を想定)	手動	月1回確認 (アップデートは多くて年1回程度を想定)	4.4	アップデート情報確認は月1回製品ベンダー確認で1[h]を想定 アップデートがあった場合、仕様確認、評価試験、本体アップデート、動作確認として40[h]と想定。月あたりに均すと、40[h] ÷ 12[月] ≈ 3.4[h] アップデート情報確認1[h]とアップデート対応 3.4[h] で合計 4.4[h] と想定	◎	作業承認		(アップデート情報の定期確認と、アップデート必要時の対応)			○					
			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)	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回製品ベンダー確認で1[h]を想定 アップデートがあった場合、GSS端末に対しては、仕様確認、評価試験、GSS調整、配信調整として24[h] 業務用端末に対しては、仕様確認、評価試験、全台へのドライバの更新として40[h]と想定し、GSS端末と業務用端末で合計64[h]と想定。アップデート頻度としては年に1.3回とし、月あたりに均すと、64[h] ÷ 12[月] ≈ 5.4[h] アップデート情報確認1[h]とアップデート対応 5.4[h] で合計 6.4[h] と想定	◎	作業承認 ドライバ配布に関するGSSとの調整		(アップデート情報の提供とドライバの提供)		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		○				
			不定期	外部	職員依頼	手動	平均月0.25件 (多い月で0.5件程度)	手動	平均月0.25件 (多い月で0.5件程度)	2.5	1件当たり製品ベンダー確認や修理の調整、配送対応で16.0[h]程度の対応と想定し、16.0[h] × 0.25[件] = 2.5[h] と想定	◎	○修理対応 (故障時の製品ベンダーへの修理依頼)		問い合わせ修理依頼			○					
			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)	手動	年に1回程度 (未定・仮)	※2	※2 申請受付業務として「V.情報セキュリティ管理」（7.9行目～）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			○					
			定期	内部	定常対応	手動	常時対応 (常時保管)	手動	常時対応 (常時保管)	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	◎						○					
		(a) 業務用端末：169台		①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100件程度 (未定・仮)	※1	※1 申請受付業務として「IV.申請受付業務」（7.7行目～）に集約して工数計上	◎			申請				○				
				②未返却品の返却管理	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)	4	月1回棚卸して、返却催促等の対応で4[h]を想定	◎							○				
				③地方局への端末配送	不定期	外部	地方局において故障が発生し、代替機の配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[月] = 2[h] を想定	◎				地方局側での配送・受取			○				
				④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[h]程度を想定	◎		在庫数少量時の報告受領				○					
				⑤故障問い合わせ受付（修繕依頼）	不定期	外部	職員依頼	手動	平均月3件 (未定・仮)	30	1件当たり製品ベンダー調整や修理の調整、配送対応で16.0[h]程度の対応と想定し、16.0[h] × 3[件] = 30[h] と想定	◎	○修理対応 (故障時の製品ベンダーへの修理依頼)		問い合わせ修理依頼				○				
				⑥端末の紛失・盗難時対応	不定期	外部	職員からの連絡受領時	手動	月に1回程度 (未定・仮)	※2	※2 申請受付業務として「V.情報セキュリティ管理」（7.9行目～）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				○				
				⑦在庫機器の保管管理	定期	内部	定常対応	手動	常時対応 (常時保管)	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	◎							○				
				⑧端末の初期化、再キッティング	定期	内部	定常対応	手動	平均月80台 (未定・仮)	130.4	月あたり平均80台の初期化・キッティング対応を行う前段とし、また、1台あたりのキッティングに対し、80分（1.33h）の工数がかかる前段とすると 1.33[h] × 80[台] = 130.4[h] と想定	◎							○				
				⑨マスタ更新・管理	不定期	外部	OSパッチやバージョンアップ時等、マスタを更新する必要がある場合	手動	年に4回程度 (未定・仮)	8	OSパッチや搭載ソフトウェア、複合機やプリンタ類の更新タイミングにもよるが、3ヵ月に1回（年4回）程度でマスタ更新を実施する前段とする 1回あたり、マスタ作成やキッティングのテスト、マスタの世代管理等で、3日24h程度を想定 月あたりに均すと、24[h] ÷ 3[月] = 8[h] と想定	◎							○				
				⑩パッチ適用・動作評価	不定期	外部	OSパッチやバージョンアップ時等、マスタを更新する必要がある場合	手動	年に4回程度 (未定・仮)	13.3	仕様確認、評価試験、設計修正として40[h]と想定し、3ヵ月に1回（年4回）実施するとし、月あたりに均すと、40[h] ÷ 3[月] = 13.3[h] と想定	◎							○				
		(イ) GSS端末：12,780台 (マウス、覗き見防止フィルター含む)		①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	平均すると月580件程度 (人事異動時期は1500～1800件程度)	※1	※1 申請受付業務として「IV.申請受付業務」（7.7行目～）に集約して工数計上	◎			申請				○				
				②未返却品の返却管理	定期	内部発機	棚卸タイミング	手動	月に1回程度 (未定・仮)	8	月1回棚卸して、返却催促等の対応で8[h]を想定								○				
				③地方局への端末配送	不定期	外部発機	故障交換等の理由により発送が必要になった際	手動	月に1回程度 (未定・仮)	24	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								○				
				④安全在庫の管理	定期	内部発機	棚卸タイミング	手動	月に1回程度 (未定・仮) ※ 在庫数がない場合は週1回程度で対応	4	貸出等の変動数を加味し、月に8[h]程度を想定								○				
				⑤端末の紛失・盗難時対応	不定期	外部発機	紛失盗難連絡受付時	手動	月に1回程度 (未定・仮)	※2	※2 申請受付業務として「V.情報セキュリティ管理」（7.9行目～）に集約して工数計上								○				
				⑥在庫機器の保管管理	定期	内部発機	定常対応	手動	毎日	14	定常管理として、端末保管場所（倉庫等）への端末の出し入れや保管、機具の管理（含め、1日あたり0.5[h]程度とし、1ヵ月で0.5[h] × 20[日] = 10[h]と想定） 加えて、故障機の引き渡しや地方局との端末搬送・交換等で端末の入れ替え管理で月あたり5人日＝4[h]程度の対応が必要とする想定で、合計で10[h]×4[h] = 14[h]を想定								○				

項目	機能	作業項目		定期・不定期	発生組織 (外部/内部)	発生組織 (発生元)	自動/手動	対応頻度	運用事業者 規定工数 (h/月)	工数換算	運用事業者	運用事業者 (製品保守業者)	監視事業者 (情報システム課)	監視事業者 (職員)	GSS (デジタル庁)	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	
(イ) 情報システム課			①端末の初期化、再キッティング	不定期	内部基盤	人事異動や故障等によるGSS端末の返却・交換が発生時	手動	平均すると月300台程度 (人事異動時期は1200台前後)	1198	端末1台あたりの対応工数を3.07[h]とする と、1月に必要となる工数は、3.07[h] × 396[台] = 1,198[h] ※ 現行システム想定での試算値。GSSよりGSS端末キッティングに関する説明・レクチャーを受けていないので、GSSからデータや手帳を引継ぎ後、別途見直し予定。								○				
		(a) 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)	※1	※1 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					○				
			②近距離通信の異常管理	定期	内部	定常対応	手動	常時対応 (常時保管)	2	異常管理として実機在庫チェック等で2[h]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[h]程度を想定	◎		在庫数少量時の報告受理					○				
	b. 問い合わせ管理																					
		(a) 問い合わせ受付	①Web(Chatbox)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 (固定期は300〜400件) ※ 3年目、4年目は3割程度減少	975	1件の対応(受付〜解決)を平均的1.0hとして、月600件をざっくりすると 600[件] × 1.0h = 975[h]と想定 (6名程度の稼働) ※ 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となる期間がある。	◎			問い合わせ					○			
		(b) 改善対応	①運用改善	定期	内部	定常対応	手動	月1回程度 (未定・仮)	24	問い合わせ傾向の分析、対策の検討で3人日(24h)程度を想定	◎		改善報告受理						○			
	c. 申請受付業務																					
		(a) 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、窓口での授受対応:15分、機器授受前後の準備・片づけ対応:15分、管理ツール入力:10分、その他ステータス管理・問い合わせ対応等:15分)にて平均約65分=1.08[h]として、月平均で797.5件を対応しようとする797.5[件] × 1.08h = 861.3[h]と想定 ※ 機器別の月あたりの貸出・返却台数としては、現行基盤構築システムにおける実績値をベースに以下を前提とします。 (業務用端末と公用タブレットは既装機を指す) ・モバイルプリンタ: 60件 ・モバイルスキャナ: 2.5件 ・業務用端末: 100件 ・GSS端末: 680件 ・公用タブレット: 55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となる期間がある。	◎			問い合わせ					○			
	d. 情報セキュリティ管理																					
		(a) セキュリティインシデント受付		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件あたり状況ヒアリング、情報システム課へのエスカレーション報告を含め1hと想定 GSS端末に関するリモートデータ抜き等の対応は、GSS側で対応していただく前(後)	◎		エスカレーション受領	インシデント連絡(通報)					○			
		(b) 問い合わせ対応管理		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15日程度かかり、1日あたり状況確認等で2時間必要とする前提で30×5日=150hと想定	◎								○			
		(c) 実績通計報告		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1.0h程度を想定	◎		報告受理						○			
		(d) 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	大多数は職員やGSSに起因するものと思われる。本運用側で改善できるものは少ないと思われるため、年1件とし、改善率の算出(100・報告(20)、対策準備(160)で計算(100 ÷ 34[日] × 160[件] × 12[月] = 2.83[h])と想定	◎		報告受理					○				
	e. 取扱説明書、運用マニュアル、チャットボット向けFAQの更新																					
		(a) 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る場合 + 内部改善による記載修正発生時	手動	年20回程度 緊急製品仕様変更 1回 (未定・仮)	20	改訂箇所の選定(240) + ドキュメント修正(320) + レビュー修正(160) + リリース(80) で1回あたり800を想定。 年に3回実施す前提とし、月平均に均すと、20h	◎		取扱説明書(職員向け)改訂時の承認						○			
		(b) 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る場合 + 内部改善による記載修正発生時	手動	年20回程度 緊急製品仕様変更 1回 (未定・仮)	20	改訂箇所の選定(240) + ドキュメント修正(320) + レビュー修正(160) + リリース(80) で1回あたり800を想定。 年に3回実施す前提とし、月あたりに均すと、20h	◎								○			
		(c) 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(160) + FAQ案件作成(240) + レビュー修正(160) + FAQ登録(80) で1回あたり640を想定。	◎								○			
	f. 関連ステークホルダー管理																					
		(a) デジタル庁(GSS)		定期および不定期	外部/内部	定期的な情報の提供および、更新からの情報更新や問い合わせの発生時	手動	月33回程度 (未定・仮)	40	端末設備や各種問い合わせ対応の連携で月に10回程度の連携対応、および月に1回程度、各種情報の整理や情報連携、課題の調整(計20回程度)を行う前提で、40hと想定	◎			GSS担当との連携調整	◎				○			
	g. 監査対応																					
		(a) 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)	3.3	年に1回程度、5人日 (準備:2人日、監査対応:1人日、是正対応:2人日)を想定 → 月あたりに均すと、0.4人日(3.3日)	◎		実施調整						○			
		(b) 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となったタイミング	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、診断対応:2人日、診断結果に伴う是正対応(概計:2人日)を想定 → 月あたりに均すと、0.5人日(4日)	◎		実施調整						○			
	(イ) 情報システム課	h. 導入ソフトウェア・サービスの管理																				

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	運用事業者 想定工数 (H/月)	工数換換	運用事業者	運用事業者 (製品保守業者)	経路提供者 (情報システム課)	経路提供者 (職員)	GSS (デジタル庁)	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			
	持		(a) 共通	①ログ取得・分析	不定期	外部	監視機能のアラート通報機能、 若しくはその他理由でログ解析 が必要になった際	アラート通報まで自動 検知後は手動（個別） 対応	アラートの感度対応	10	通知された内容に関し、1日平均で0.3H程 度でログ等から調査・切り分けを行う。平 日のみ20日として、0.3H × 20日で1H と想定。 障害と判定された場合は非常時作業の障害 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ヵ月に1回程度 （未定・仮）	40	設定変更内容により、工数は大きく変わる が、2ヵ月に1回程度6人日程度の作業が 発生すると仮定する。（検討：2人日、設 計：2人日、事前評価：2日、本番作業： 2人日、稼働監視、1人日、その他：1人 日） → 月あたりに均すと、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	定常対応 ＋ 月に1回程度 のメンテナンス更新＋年1度 更新を実施する想定で、月あたりに均して 1Hと想定	10		◎		作業承認				○						
			(b) チャットボット	①調査・問い合わせ対応	不定期	外部	職員（情報システム室および担 当職員）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 日（80H）を想定	◎	◎	技術支援	問い合わせ	問い合わせ				○				
				②サービスの仕様の変更調査（パッチ、脆弱性等の 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、月平均で均して、100相当の対応 を想定。	◎		◎	情報提供				○					
				③サービスの計画メンテナンス実施	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	月平均で均して、80相当の対応を想定。	◎		◎	◎	情報提供				○				
			(c) 管理文書ツール（kintone）	④設定情報バックアップ	不定期	内部	設定変更時の事前事後バック アップが必要になった際	手動	1月に1回程度 （未定・仮）	4	1ヵ月に1回程度、0.5人日（4H）相当の対応 を想定。	◎		◎			申請			○				
				⑤kintoneアプリの簡易な改修	不定期	内部	設定変更時の事前事後バック アップが必要になった際	手動	1月に1回程度 （未定・仮）	8	1ヵ月に1回程度、1人日（8H）相当の対応を とる。	◎		◎						○				
				(d) コミュニケーションツール（Slack）	①調査・問い合わせ対応	不定期	外部	職員（情報システム室および担 当職員）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 日（80H）を想定	◎	◎	技術支援	問い合わせ	問い合わせ				○			
			ウ.非定常業務	(ア) 情報 システム維 持	A.導入ソフトウェア 継 続時対応	(a) チャットボット	①障害復旧対応（インシデント対応）	不定期	外部	障害が発生した際、もしくはそ の予兆を見えた際	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	重大な不具合や脆弱性等の理由 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 ら設定値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			○			