

## **10. 業務・システム刷新を支える仕組みの提案**

### **10-2. システム運営刷新の提案**

---

## 10章-2の要旨

---

- 本章では、3章「システム構成の効率性・合理性の分析」、4章「費用算定方法等の妥当性の分析」、5章「安全性・信頼性の確保」のそれぞれの調査分析から抽出された“社会保険オンラインシステムのシステム運営”に係る課題を受け、これを整理し、社会保険庁システム部門に対する強化施策を提案いたします。
- 社会保険オンラインシステムのシステム運営は現在、最小限の内部要員で最大限外部委託会社を活用した効率的・効果的な部門運営機能を果たしていると言えます。
- しかしながら、一方、システムノウハウを必要とする業務については、外部委託会社へ頼らざるをえず、管理・監督機能が十分に働いている状態とは言えません。
- 課題発生の原因を、社会保険庁システム部門の“システムおよび外部委託会社の管理体制と管理のしくみの弱さ”および、“システムスキル不足と要員数不足”と捉え、今後、「管理型組織」を目指した体制の見直しを提案いたします。
- 施策の実行は平成17年度からの最適化計画とその実行に沿って、運営管理を支える標準化の徹底とシステムスキル・ノウハウ醸成のための研修計画と展開を優先し、3年計画で推し進めます。
- 当面、平成17年度に標準化整備チームと教育開発チームの体制をしき、システム部門強化を目指した施策の実行を開始します。

## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-1. システム部門についての現状認識

#### (1) 社会保険オンラインシステム運営に係る現行体制

- システム運営に係る現行体制での要員数(\*)は、合計124名(企画:20名、開発:86名、運用18名)です。左記人数には課長並びに課長補佐は含んでいません。

組織	要員数	分類	役割
(運営部企画課計画班) 計画班の一部(**)	(6名) 3名	企画	年金・保険の事業運営に関する企画、立案及び調整。 上記の内、システム関連。
(総務部会計課) 会計課の一部	(6名) 2名	企画	センターの業務運営に係わる予算編成。 上記の内、システム関連。
(総務部企画調整課) 調整二係及び調整第一・第三係・調査室の一部	(23名) 11名	企画	センターの業務運営に係わる総合調整。 開発指示、システム基本計画書の作成及びシステム設計書の検査など
(総務部システム監査課) 第一システム監査係の一部 第二システム監査係の一部	(7名) 2名 2名	企画 企画	センターの業務運営に係わる監査 高井戸システムの評価 三鷹のシステムの評価
(情報管理部管理課) 庶務係・システム分析係と調整係の一部	(16名) 10名	開発	情報管理部の窓口・部内外の調整 上記の内、システム関連。
情報管理部システム開発第一課	50名	開発	高井戸システム開発・保守全般
情報管理部システム開発第二課	16名	開発	三鷹システム開発・保守全般
(情報管理部指導課) 庶務係・指導第一係の一部 指導第二係の一部 指導第三係の一部	(18名) 4名 4名 2名	開発 開発 開発	三鷹システムの基本計画書原案作成及びシステム設計書の検査など 国民年金適用・徴収システムの作成及び検査 厚年・船員の適用・徴収システムの作成及び検査 給付システムの作成及び検査
情報管理部運用課	18名	運用	システム運用全般

(\*)システム部門：課等の単一組織ではなく、本庁と業務センターの複数の課等よりなる部門として検討した。

(\*\*)組織の下線部分が、課名であれば課の業務全てがシステム部門の業務と等しく、要員数については、システム関連従事人数もしくは作業量相当人数で、括弧がシステムも含む全体数を表している。

## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-1. システム部門についての現状認識

#### (2) システム部門の強み

---

- 職員のローテーションが、2～3年のサイクルで実施されている。そのため、システム部門内には、庁内各課、業務センター、地方社会保険事務局、社会保険事務所等、全ての部署の経験者が豊富であり、社会保険庁の業務の全貌を把握できる人材が、組織として揃っています。
- 即ち、システムの企画・開発・運用のどのフェーズにおいても、全体を俯瞰した意志決定や日常の業務運営を遂行することができます。
- また、決して豊富なシステム部門の要員数とはいえない状況の中、システムのほぼ全ての作業工程の一連の成果物を検証し、本番リリース前に結果検証しており、最小限の内部要員で最大限外部委託会社を活用した効率的・効果的な部門運営機能を果たしていると言えます。

## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-1. システム部門についての現状認識

#### (3) 本調査で確認された課題と課題発生の原因

- しかし一方で、本調査ではシステム運営面でいくつかの課題が確認されました。課題発生の原因は“管理体制と管理のしくみの弱さ”および、“システムスキル・要員数不足”にあり、システム部門の強化が必要です。

#### システム運営課題

- 3章「システム構成の効率性・合理性の分析(開発管理プロセス)」より
    - 社会保険庁側のシステム開発管理についての標準が十分に整備されていない
    - 社会保険庁側の基本計画、開発指示を含めた開発作業標準が整備されていない
    - システム開発に係る成果物は、電子媒体・紙媒体での重複管理となっている
    - システム開発の各局面ごとの完了基準がない
    - システム構成についての評価基準がない
    - 社会保険庁側にシステム変更による影響度調査を行うしくみがない
    - 情報システム管理のしくみの見直しが行われていない
  - 4章「費用算定方法等の妥当性の分析」より
    - SIサービス作業の具体的な内容が明記されていない
    - NTTデータの開発単価は、標準価格帯よりやや高い価格で調達している
    - 開発の規模は評価しているが、採用している評価手法の客観性が低い
    - 事前に効果を試算している開発案件は一部。定量的な効果目標が設定されていない
    - 事前に設定した目的や費用/効果の達成度の評価がシステム導入後に行われていない
    - 実現方法の検討はベンダに依存しており組織レベルでの標準化が実施されていない
    - 契約内容の見直しは、組織レベルでの標準化が実施されていない
  - 5章「安全性・信頼性の確保(システムライフサイクル)」より
    - 開発標準の見直しプロセスが不十分である
    - プロジェクトの終了時の評価・分析が不足している
    - テストデータの不備等によりテストが不十分な場合がある
    - テスト環境の不備等によりテストが不十分な場合がある
- ・システム構成でのテスト環境施策は7章「システム刷新の方向性」に掲載

#### 左記課題発生の原因

- システムおよび外部委託会社の管理体制と管理のしくみが弱い。**
  - ・システム部門の役割が、何を管理・監督・検証するのにかについて明文化されていない
  - ・どのように成果物を確認するかのしくみ(プロセスルール、体制)が弱い
  - ・システム化やしくみそのものの改善のためのPDCA(\*)プロセスが組み込まれていない
  - ・十分な要員数ではないので外部委託会社側へ依存しやすい体制と言える
- 個々人のシステムに関するスキル・ノウハウおよびシステム部員要員数が不足している。**
  - ・外部委託会社の提案、見積り、成果物、作業実績を十分評価できるスキルおよび要員数が不足している
  - ・短期ローテーションにより個人のシステム経験が短く個人にとってスキル保有しづらい
  - ・システムスキル・ノウハウ育成のための教育環境が整備されていない
  - ・システム化はスキル・ノウハウ保有の高い外部委託会社側へ依存し易い体質になっている

(\*)PDCA Plan Do Check Action

## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-1. システム部門についての現状認識

#### (4) 本調査で導出したシステム運営施策案

- 個々の課題の解決策を、標準化整備、スキル育成、支援環境整備のシステム運営施策として導出・整理しました。

	システム運営施策	詳細説明
標準化整備	システム運営組織の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会保険庁システム部門はシステムコントローラー(管理者)として、個々のシステムの企画から廃止までの一連のシステム運営とサービスの提供に責任を持つマネジメントと位置付けます。</li> </ul>
	システム運営役割・責任の定義	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会保険庁システム運営組織を、企画、開発、運用、開発管理、基盤に整理します。外部委託会社を活用しシステム運営業務を遂行します。</li> </ul>
	運営総則の制定	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本方針を明確にすることにより、一貫性のあるシステム運営標準を構築し、適切な運営管理を行います。</li> </ul>
	運営標準(企画標準/調達標準/開発標準/運用標準等)の制定	<ul style="list-style-type: none"> <li>一連のシステム運営プロセスを標準化することにより、高品質、低コスト、納期遵守を目指したシステム化作業および管理の効率化と品質向上をはかります。</li> </ul>
	標準書管理標準の制定	<ul style="list-style-type: none"> <li>標準書の不正使用、改ざん、紛失等を防止するため、社会保険庁情報システム部門が業務を遂行する上で必要なシステム運営標準の体系、管理体制や役割、作成・改廃や保管方法等を手続きとして具体化し、文書の標準化および適切な管理を行います。</li> </ul>
スキル育成	IT投資対効果評価手法の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT投資の価値について、内部業務の評価だけでなく、顧客としての国民の視点、更に組織改革の結果として予算がいかに効率化されたかを評価するコストの視点を加えて網羅的に指標を設定し、評価を行います。</li> </ul>
	スキル項目設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当業務機能によって保有すべきスキルの重要度を考慮し、またシステム刷新に向けて早急に育成すべきスキル領域を設定します。</li> </ul>
支援環境整備	スキル育成のしくみ作り	<ul style="list-style-type: none"> <li>専門スキルを内部に保有し育成を進めるために、スキル育成のためのローテーション計画やスキル・マネジメント・プロセスを作成します。</li> </ul>
	開発資料管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>標準に準拠した仕様書等の開発プロジェクト資料を電子情報として一元管理し、成果物の品質向上とシステム運営の効率化をはかります。</li> </ul>
	アプリケーション棚卸	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会保険庁システム部門が運営維持管理するシステムを定期的に棚卸し、システムの業務への貢献度、システムの保守の難易度、システム機能の充足度などにより、システムへの投資戦略の判断に活用します。</li> </ul>
	影響範囲調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>プログラム仕様書、ソースコードやJCLなどシステムを構成するソフトウェア部品の“関連”を管理し、システム改修作業における影響分析と費用見積を社会保険庁自身が正確かつ効率的に行なうことを支援します。</li> </ul>
	活動実績管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム運営要員の活動時間実績を活動項目ごとに把握し、将来の人的リソースの配分や個人育成の資料として活用します。</li> </ul>

## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-2. 目指すシステム部門についての考察

#### (1) システム部門強化の目的

- システム部門強化のゴールは、ITに関して説明責任を果たしうる仕組みを確立すること、オープン調達への対応力をつけること、そして国民サービス向上及び社会保険庁業務効率化に資するシステム化を提案・運営できるようになることです。

#### システムとその調達に関する課題

- 年間1000億円を超えるIT予算規模
- 長年に渡る特定外部委託会社との随意契約(データ通信サービスを含む)
- 庁改革による信頼回復が必要

#### システム部門に関する課題

- 開発規模・費用妥当性の検証が不十分
- 特定外部委託会社への依存、包括的な委託
- 開発標準、作業標準の整備不足

#### システム部門強化の目的

- 説明責任を果たすことのできる仕組みを確立すること。(費用面、効率面、プロセス面、利用技術面)
- オープン、透明な調達に対応できるようになること。
- 国民サービス向上及び社会保険庁業務効率化に資するシステム化を提案・運営できるようになること。

#### 結果として…

- 品質・安全性を確保しつつ、IT費用削減を実現できる。
- システムに対する信頼を回復することができる。

## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-2. 目指すシステム部門についての考察

#### (2) 考察(統治型組織と管理型組織) 1/3

- 社会保険庁システム部門は管理型組織を目指すべきと考えます。

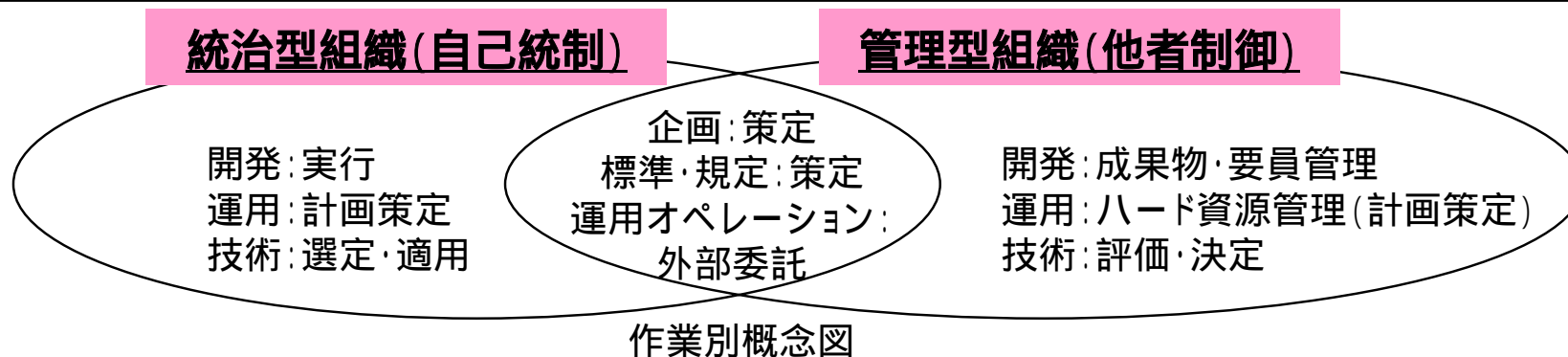
システム部門のあるべき姿のひとつの形態として、企画のみならず最新技術の適用やシステム構築も含め、全て庁内のノウハウで実施でき、作業量が超過する部分のみ庁の管理・監督のもと外部へ委託(請負契約ではなく委任契約になる)するという考え方もある。ここでは、これを**統治型組織**と呼ぶ。

この考え方で完成されたシステム部門は、常に最適なシステム構造を保持し、その構造を維持するための外部流出コストは最も廉価であり、高い品質かつ迅速なスピードで開発することができる。一方、そのためには多くの内部要員を長期間抱えることになる。また、システムノウハウは非常に多岐に亘り、技術は刻々と変化することから、大手システムベンダーで無い限り、必ず限界が生じる。

社会保険庁としては、これまで専門性の高いシステムの業務は極力外部委託会社の力を活用し、庁の職員は本来の社会保険庁の業務に集中できるように運営してきたことから、統治型組織とはあまりにも乖離があり、目指すべき姿には当面なりえない。統治型組織に対して、**社会保険庁が目指すべきこの姿を管理型組織**と定義する。

管理型組織では、コストに関わるリソース(要員、ハード)管理を自ら徹底して行い、次に品質(開発プロセスや成果物検証)管理を行うことを重要視する。一方、企画、見積妥当性評価などは、社会保険庁システム部門を支援する外部委託会社を活用して行うとともに、開発環境や本番運用については、リソース管理や障害対応指示に関する事を除き、外部へ全面的に委託する。

現状を鑑みると、管理型の組成にあたっては、標準・規程などのルール化とシステムノウハウの醸成がポイントとなる。最低限、無駄な造りを抑制したり専門家へ相談すべき案件の選別を行えるようにしなければならない。また、人材のリソース管理や日常作業のルール化の十分な理解とそれに準拠した管理や見積妥当性評価が行えるレベルは必要である。





## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-2. 目指すシステム部門についての考察

#### (2) 考察(統治型組織と管理型組織) 2/3

- 統治型組織と管理型組織の主な役割の対比を示します。また前述の現状の課題が管理型組織のどの役割に相当するか、更に後述の「システム部門の構成」で記述するどの担当の役割に相当するかを補足しました。

工程	統治型組織	管理型組織 (下線部が現在の社会保険庁システム部門では困難な作業)	課題	担当
企画 (基本検討～開発指示書)	内部で作成。適用可能性のある新技術があれば、外部会社(*)からも提案を受け、評価・決定する。	内部で作成(現行通り)。但し、新システム構築など外部会社からの複数提案を受け、評価・決定する。	課題1	企画
基本～詳細設計	基本的に内部で作成。作業量超過の場合、外部会社を部分的に活用する。	内部要員で要件定義(画面・帳票などの外部インターフェース)を行う。システム設計(DBやプログラム構成など)は委託会社に任せる。但し、DB体系や機能構成などは把握し、安易なコピーによる増幅は避けなければならない。また、要件定義が各設計書に反映されていること、計算とエラーチェックのロジックなど国民及びシステムユーザーに直接影響する内容は、確実にこの時点で検証する。	課題3	開発
プログラム作成	作業量超過の場合、第一優先で外部会社を活用する工程になる。	委託会社で実施。内部要員は委託会社管理のため、経験した方が望ましい程度。		開発
総合～運用テスト	基本的に内部で実施。作業量超過の場合、テスト実行など外部会社を部分的に活用する。	現行通り、総合テストは委託会社主体、本番直前のテストは社会保険庁主体とする。ポイントは委託会社側のテスト計画が業務要件を網羅した内容か確認することとテスト結果の検証を行うことである。	課題3	開発
本番化	内部で実施。	作業は委託会社。スケジュール及び本番反映リリース(いつ何を本番化するか)の決定は内部で実施する。		開発 運用
保守	上記開発工程に準じて内部で実施(障害対応も含む)。	リソース管理に徹する(プレプログラムやディスク等リソースを変更する作業においては、委託会社は社会保険庁へ申請の上、承認を受ける事を必須とする)。障害発生時は連絡体制を確立した上で、社会保険庁は対応を指示する。	課題4	開発 運用
運用	運用計画は内部で実施。オペレーションについては、委託会社が一般的。	作業は委託会社。運用計画は変更時、無駄なリソース使用となっていないか、帳票送付時期等社会保険庁業務に支障がないか検証する。	課題4	運用

(\*)委託会社…既存の委託会社(現時点では、NTTD社・日立社に相当する)  
外部会社…委託会社も含む全会社

## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-2. 目指すシステム部門についての考察

#### (2) 考察(統治型組織と管理型組織) 3/3

- 同様に工程横断的作業の主な役割の対比を示します。

作業項目	統治型組織	管理型組織 (下線部が現在の社会保険庁システム部門では困難な作業)	課題	担当
契約 (要員)	委託する作業内容によって、委任契約(職員の管理・監督のもと作業を指示する契約形態)と請負契約(サービス・成果物を取り決める契約形態)を使い分ける。	社会保険庁では、要員数と技術ノウハウが不足していることから、実質・形式共に請負になる。契約を細分化・明確化するとともに、委任契約と同様に極力実績報告を義務付けることができる内容とする。	全課題	企画
契約 (ハード)	ニーズを満たした製品仕様であることを前提に、ローコストで調達する。	同左(但し、高度なノウハウを要する)	課題2	基盤 企画
見積と予実管理	自ら見積を実施し(外部会社に見積をさせる場合徹底精査)、作業終了後結果を評価し、次へ繋げる。	見積時、必ず明細(スケジュール・個人名入り体制図含む)を提示させて <u>妥当な価格であることと実現可能であることを検証する</u> 。 開発終了後は実績報告を取り付け、見積と実績の乖離原因を記録し、次の類似案件の見積へ繋げる。	課題2	企画 基盤 開発
各種標準・規程	各工程別の標準(作業フロー、成果物書式&記載要領など)が整備されている。また、セキュリティーポリシーや個人情報保護も明確に規定されていて、確実に運用する。	同左(外部会社へいかに遵守させるかがポイント。)	全課題	開発管理
人材育成	内部研修・外部研修が充実していて、人事制度と連動した育成環境を保有している。	委託会社管理、工程別成果物検証及び見積評価など管理型組織に必要な育成環境が整っている。	全課題	開発管理
進捗管理	各開発案件の進捗状況は常に組織的に把握できており、遅れの発生にタイムリーに対応する。	左記へ近づけるため、進捗・問題点の把握を行い、委託会社管理を厳正に行う。	課題5	開発管理 開発
品質管理	障害発生等で課題が発見されれば、再発防止策を全システムへ適用できている。	左記へ近づけるため、委託会社へ障害や問題発生時は総括報告(再発防止策・他システム内在の可能性)を義務づけ、必要に応じ、再発防止策を他のシステム・他の外部会社担当範囲にも適用している。	課題5	開発管理 開発
生産性管理	生産性や作業種類単位での時間の実績を把握し、課題改善するとともに、常に生産性を向上させる対応を実施している。	委託会社内での取り組みを可能な限り報告させ、必要な場合は随時対策をう	課題5	開発管理

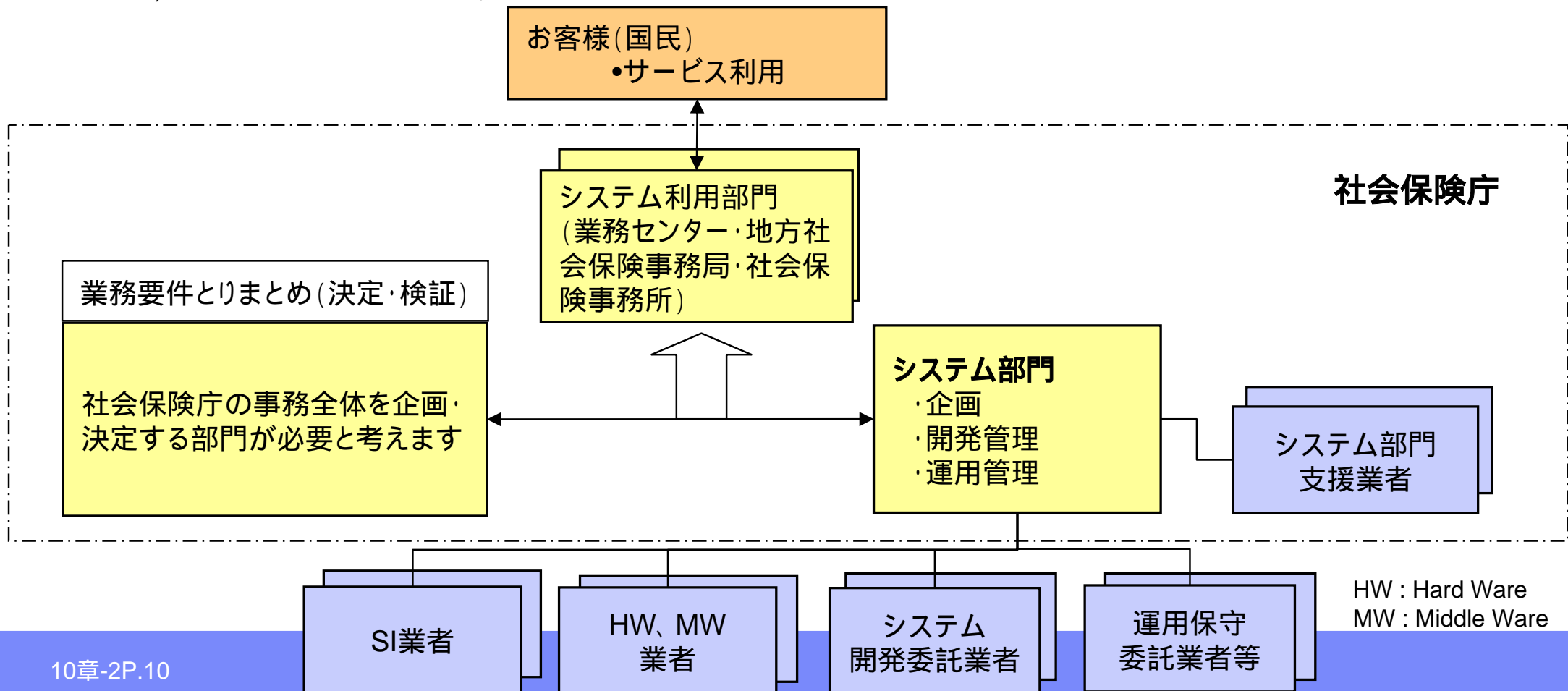
(\* )委託会社・・・既存の委託会社(現時点では、NTTD社・日立社に相当する)  
外部会社・・・委託会社も含む全会社

## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-3. システム部門の構成案

#### (1) ミッションと位置づけ

- 社会保険庁システム部門は、
  - システムの企画、開発管理、運用管理をミッションとします。
  - システム投資の最適化に関して、経営者に対して責任を持ちます。
  - サービスの安定的な提供に関してシステム利用部門に対して責任を持ち、利用部門を通して、お客様に責任を持ちます。
- システム部門のミッションを果たすための専門リソースが不足する場合は、必要な人材(システム部門支援業者)を庁外から補充します。

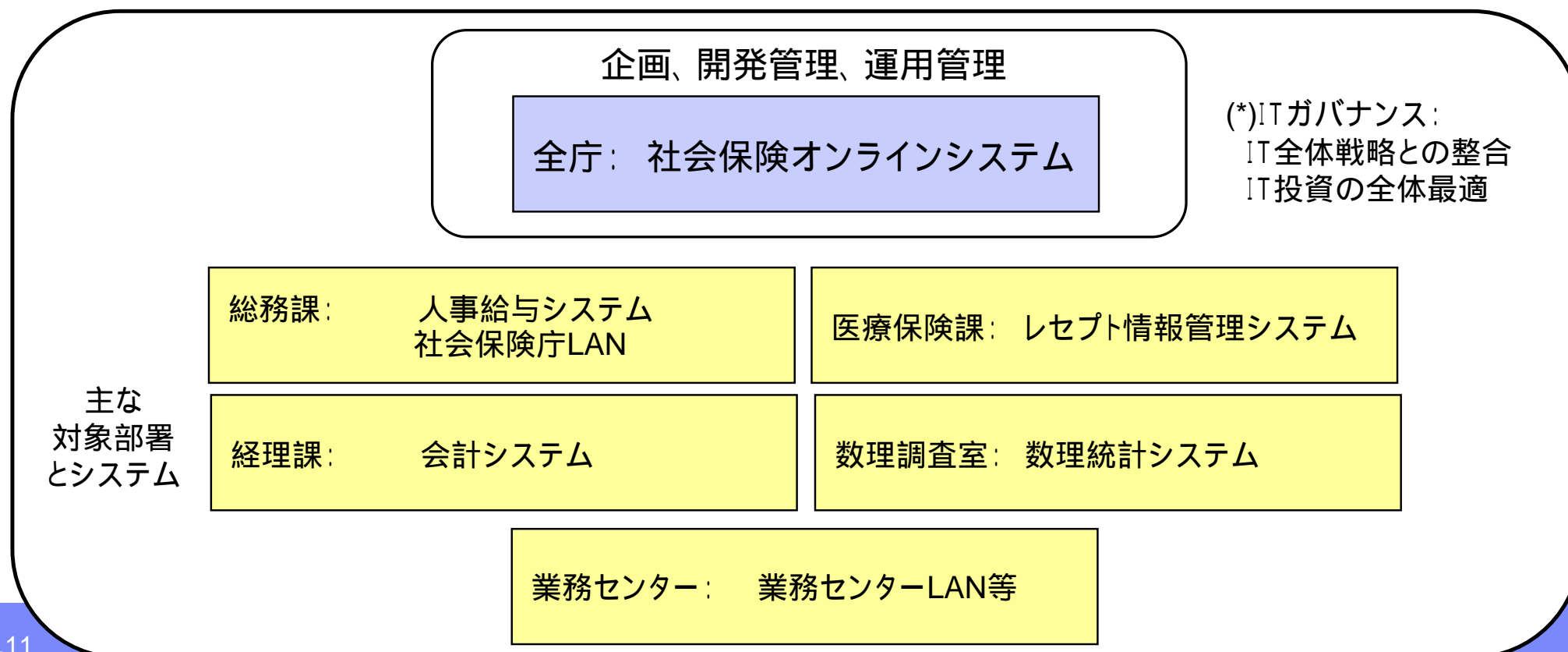


## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-3. システム部門の構成案

#### (2) 担当範囲

- システム部門は、ITガバナンス(\*)の要として、全庁レベルのシステムを主管するとともに、庁内のすべてのシステムの企画、開発管理、運用管理に関与します。
  - 庁レベルのシステム： 企画、開発管理、運用管理を行う。
  - 部門レベルのシステム： 主管部門による、企画、開発管理、運用管理を支援する。具体的には、
    - ・企画フェーズ： 庁全体のIT企画の観点からのレビュー
    - ・調達フェーズ： オープン調達支援、システム規模・費用妥当性検証に関する支援
    - ・開発フェーズ： 開発管理手法などの支援
    - ・運用管理フェーズ： 庁全体のIT運用の観点からのレビュー

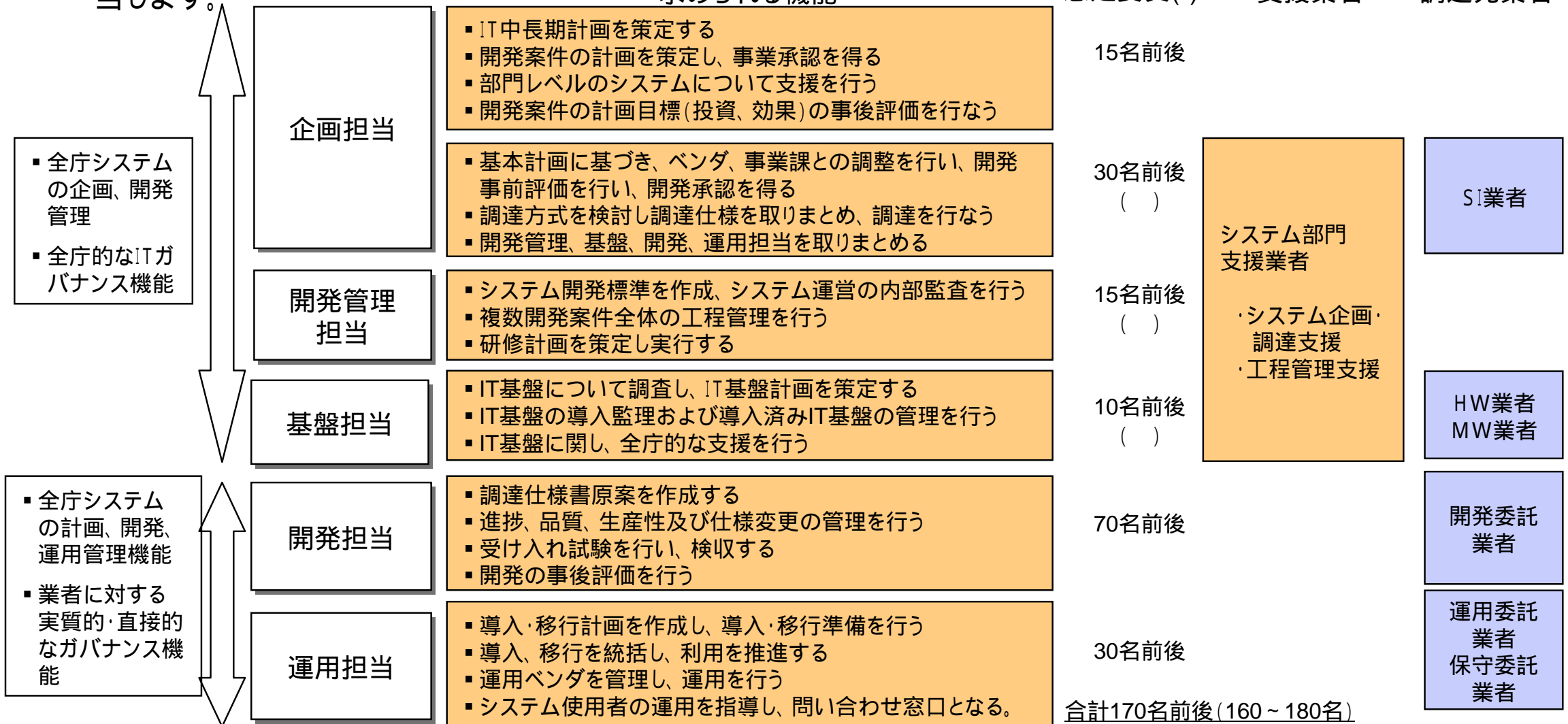


## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-3. システム部門の構成案

#### (3) 部門構成(平成18～19年度の管理型組織を想定して記述)

- 社会保険庁システム部門の構成案を示します。専門スキルを補完するために、支援業者をシステム部門内へ取り込む必要があります(下記「想定要員」の( )に該当する)。
- 企画、開発管理、基盤担当は、社会保険オンラインシステムを担当するとともに、全庁的なITガバナンスを担当します。  
 <求められる機能> <想定要員(\*)> <支援業者> <調達先業者>



(\*)想定要員の数はIBCS内部データをモデルとした現状システム規模のシステム運営に係る推測値。現時点では不確定要素も多く最終的には平成17年度の最適化計画策定段階を通して明確にする必要がある。

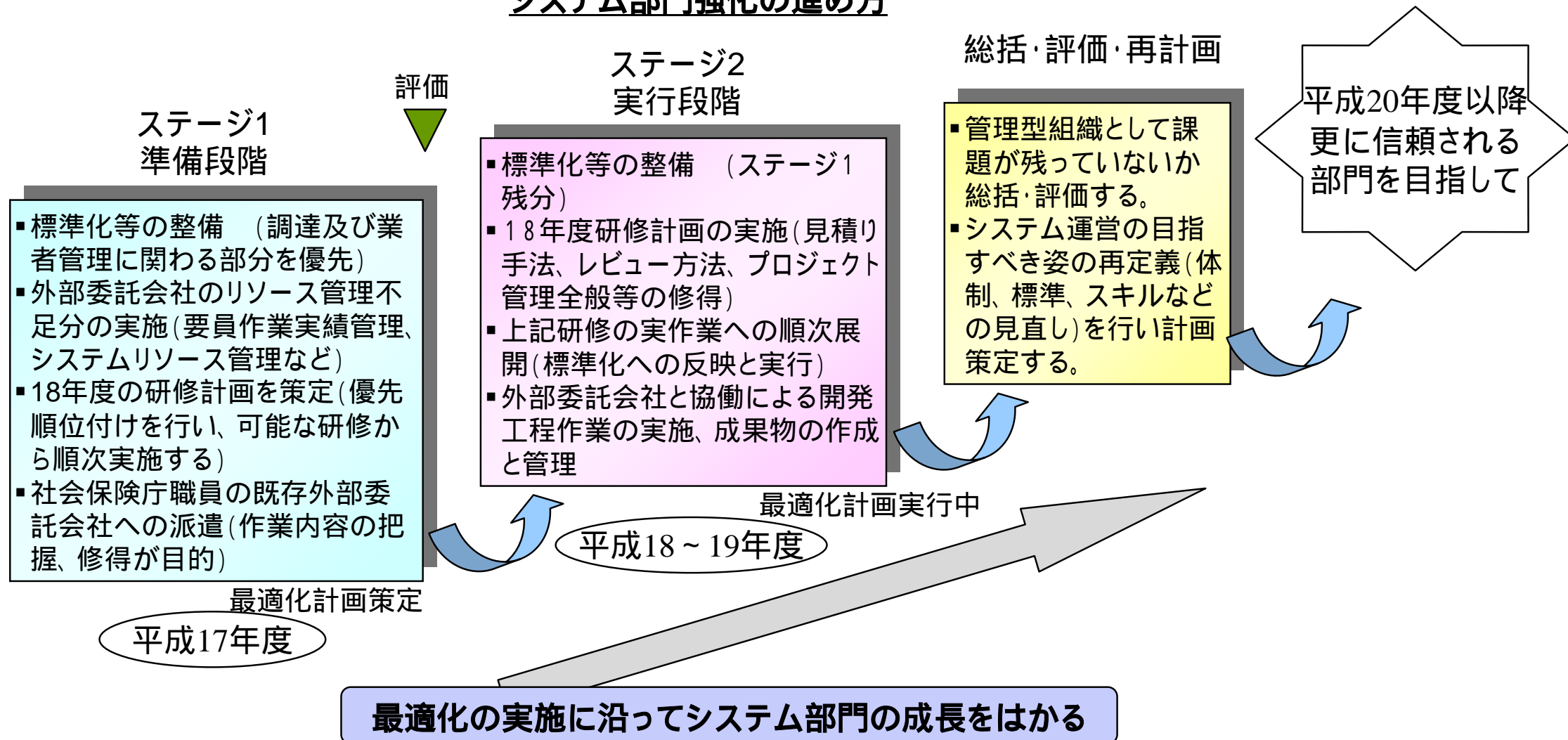
## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-4. システム部門の立ち上げシナリオ

#### (1) ステージング・シナリオ

- 3年間で段階的に管理型組織へ移行することを目標とします。平成17年度(最適化計画)をステージ1、平成18～19年度(最適化計画実行中)をステージ2と位置づけ、システム部門全体で取り組みます。
- 管理型の組成にあたって、標準・規程などのルール整備とシステムノウハウの醸成を活動の柱とします。

#### システム部門強化の進め方



## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-4. システム部門の立ち上げシナリオ

#### (2) システム運営刷新アプローチ案

- システム運営で提案する施策の内、ステージ1では「標準化整備」と「スキル育成」を進めます。「支援環境整備」についてはステージ2以降の最適化実行と併せての実施を提案します。

システム運営施策案	ステージ1段階	ステージ2段階以降	IT ガバナンスの確立 ステージ1での主な整備内容案
	2005年度	2006年度以降	
<b>●標準化整備</b>			
システム運営組織の見直し	組織設計	組織化	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ IT管理体制と役割責任が全て決定され明文化されていること</li> <li>➢ 総則、開発標準(特に管理プロセス面)、標準管理標準が制定されていること</li> <li>➢ 他の標準類についても制定されていることが望ましい</li> <li>➢ 企画標準の制定と併せてIT投資対効果評価手法等が決定されていること</li> </ul>
システム運営役割・責任の定義	制定	運営	
運営総則の制定	制定(初版)	制定(改定版)	
企画標準の制定	制定(初版)	制定(改定版)	
調達標準の制定	制定(初版)	制定(改定版)	
開発標準の制定	制定(初版)	制定(改定版)	
運用標準の制定	制定(初版)	制定(改定版)	
標準書管理標準の制定	制定(初版)	制定(改定版)	
IT投資対効果評価手法の整備	整備(初版)	整備(改定版)	
<b>●スキル育成</b>			
スキル項目設計	設計		<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ システム運営要員の重点育成スキル項目が決められスキル育成プロセスが確定していること</li> </ul>
スキル育成のしくみ作り	計画・開発	研修順次実施	
<b>●支援環境整備</b>			
開発資料管理		開発・導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 最適化計画の中で施策内容・実施時期等の調整を行なう</li> <li>➢ ステージ2段階以降での開発・導入</li> </ul>
アプリケーション棚卸		開発・導入	
影響範囲調査		開発・導入	
活動実績管理		開発・導入	

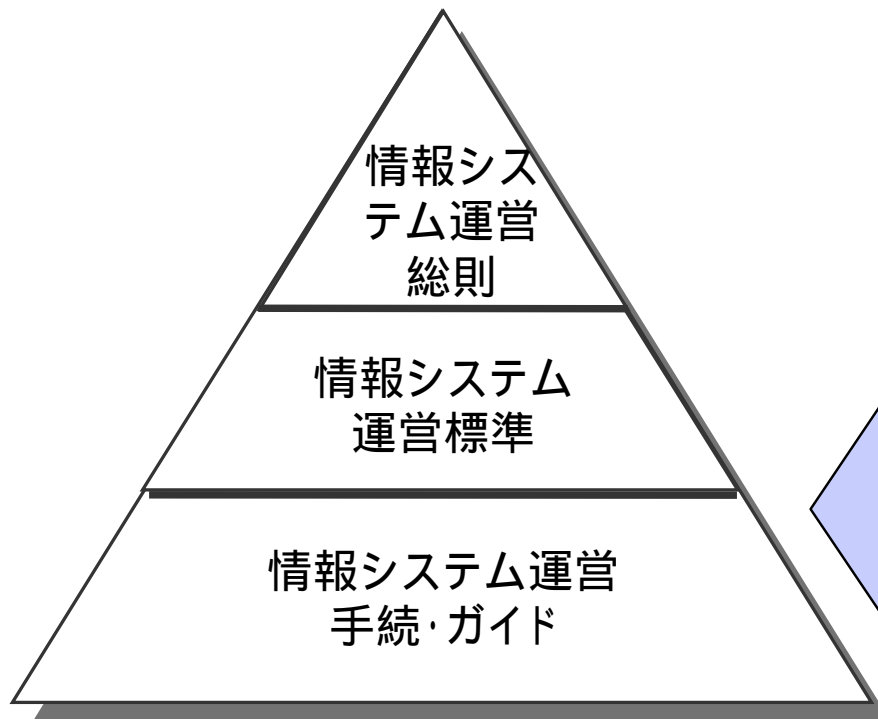
## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-4. システム部門の立ち上げシナリオ

#### (3) 重点施策：標準化整備の概要

- 標準化整備は、システムの企画、開発、運用において複数の外部委託会社の監督管理により高品質、低コスト、納期遵守のシステム化をはかり、利用者への最善のサービス提供を目的とするものです。標準そのものの評価を行ないながらシステム部門全員での徹底した遵守により効果が生まれます。

#### 社会保険システム運営標準



- 役割・責任
- プロセス(機能、作業手順)
- ルール(基準類、様式)  
などを明文化し遵守する

最善のサービス  
提供を目指す  
高品質/低コスト/  
納期遵守

#### 標準に盛り込むべき内容

- ・【総則】 -システム運営の管理要件、役割・責任
- ・【企画標準】 -計画時評価(必要性、経済性、リスク)  
-導入後事後評価(目標達成度、満足度)  
-投資価値評価手法  
-企画、調達プロセス  
-調達仕様書等の様式
- ・【開発標準】 -工程完了基準  
-有識者検証  
-テスト計画と結果確認  
-プロジェクト事後評価  
-開発管理プロセス  
-計画書、仕様書等の様式
- ・【運用標準】 -安全性・信頼性関係手続  
-運用管理プロセス  
-連絡表、管理資料等の様式
- ・【標準書管理標準】 -標準・規程類の制定プロセス、様式
- ・【運営環境標準】 -開発資料管理方法  
-影響範囲調査方法  
-アプリケーション棚卸方法  
-活動実績管理方法



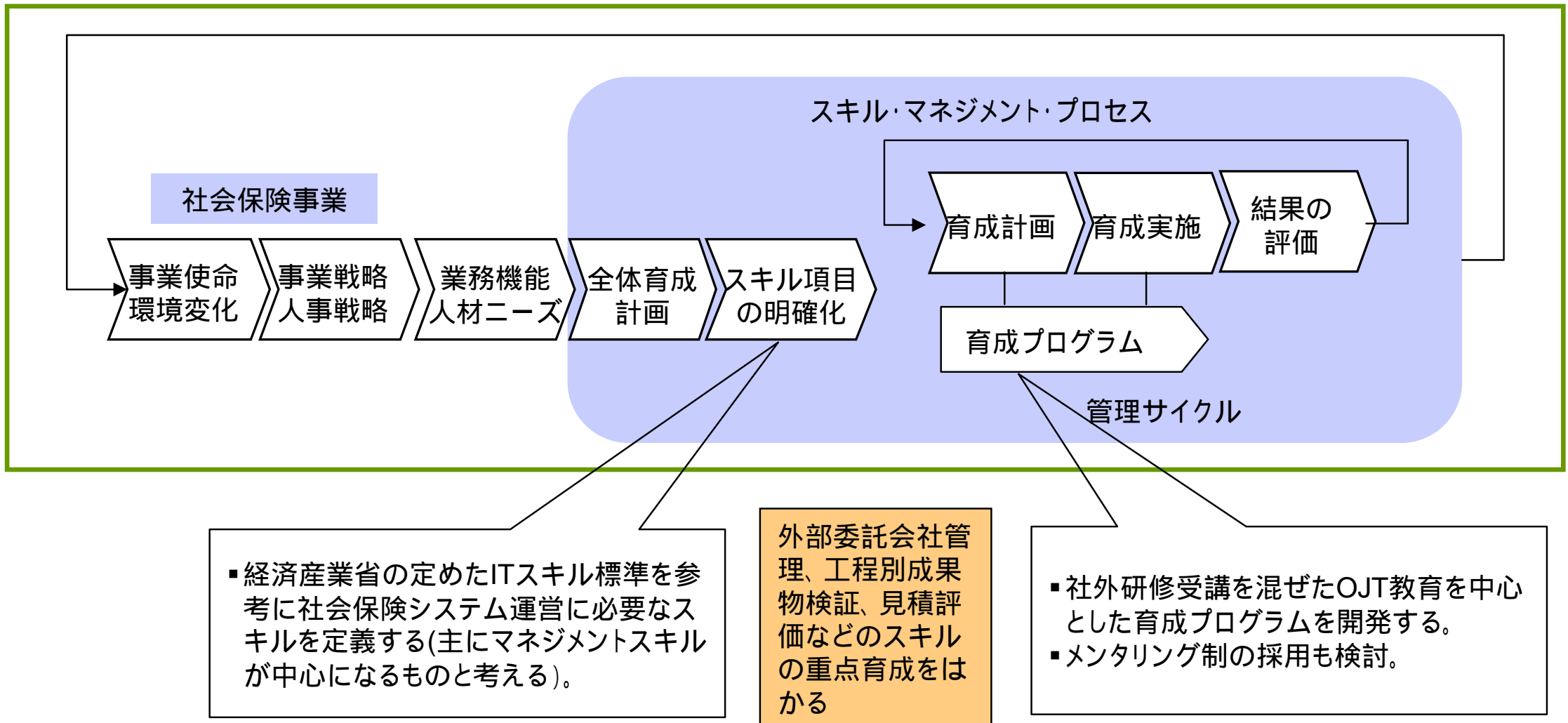
## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-4. システム部門の立ち上げシナリオ

#### (3) 重点施策：スキル育成の概要

- スキル育成では、システム運營業務を遂行する上で必要となるスキル項目を定義し、システム運営に携わる個人ひとりひとりをスキル・マネジメント・プロセスにのせスキルアップを図ります。重点スキル育成項目を定めた研修計画の作成と実行が必要です。

#### スキル育成のアプローチ案



## 10-2. システム運営刷新の提案

### 10-2-4. システム部門の立ち上げシナリオ

#### (4) 平成17年度体制

- 平成17年度は、システム運営刷新リーダーのもと、庁職員及び外部からの人材調達、外部会社への委託等により、システム運営刷新施策実施のための活動体制を組みます。システム最適化計画チームおよび現行システム部門と連携し、標準化整備を推進すると共に、システム研修を計画・展開します。

#### システム運営刷新 施策実施体制案

