

別紙6-3 運用作業項目一覧（ヘルプデスク）

【作業実施周期凡例】

表記	説明
24H	24時間実施します。
1/D	1日に1回実施します。
2/D	1日に2回実施します。
1/W	1週間に1回実施します。
1/M	1ヶ月に1回実施します。
1/Y	1年に1回実施します。
2/Y	1年に2回実施します。
1/5Y	5年に1回実施します。

【実施者欄凡例】

記号	役割	説明
◎	作業実施	手順、運用マニュアルに従い作業を実施します。
▲	作業承認・確認	システム運用の責任者、作業実施・作業結果・報告書等の確認・承認を行います。
△	作業監督・指示	システム運用作業全体の管理・監督、作業実施者への指示を行います。
□	作業サポート(※1, 2)	システム運用作業のサポート、又は支援・参加します。関連ドキュメントの作成・提示、情報提供します。

運用業者が作業実施"◎"する項目については、必ずスーパーバイザの管理の下で作業を実施することとし、●を付けます。

※1 運用業者が作業サポートする項目"□"については、各作業の実施・管理元が作業管理を行うこととします。
 ※2 そのほかの記号がすでに付いている項目は、作業サポートをそこに含むものとします。

No.	運用項目					作業実施周期	実施者										ツール化等 実施方法		
	分類	大項目	中項目	小項目	作業概要		労災保険 業務課	統括責任者	アプリケーション保守業者			運用業者		ハードウェ ア・ソフト ウェア等導 入・保守業 者	労働基準 行政システ ム担当者	支払基金・ 国保中央会 担当者		支払基金・ 国保中央会 回線業者	
							業務運用	統括	プロジェクト 管理	ライブラリ管 理	業務アプリ ケーション保 守	ヘルプデス ク	運用担当	保守	他システム 運用	他システム 運用		他システム 運用	
1	非インシデント	ヘルプデスク	障害復旧支援	各関係者からの障害情報収集依頼	各関係者から障害復旧に必要な障害情報の収集依頼を受けた場合、運用業者は、手順書に記載された手順に従い障害情報を収集し、依頼元に提示します。実施した作業については、該当インシデントにすべて記録します。	随時	▲	△	□	□	□	◎	-	□	-	-	-	-	ツール 手作業
2	非インシデント	ヘルプデスク	障害復旧支援	各関係者への連絡の取次ぎ	運用業者は、障害発生時に労災保険業務課、統括責任者、アプリケーション保守業者、ハードウェア・ソフトウェア等導入・保守業者、他システム担当者へ連絡を取次ぎます。取次いだ内容(取次ぎ時刻等)は、該当インシデントにすべて記録します。	随時	▲	△	□	□	□	◎	-	□	-	-	-	-	ツール 手作業
3	非インシデント	ヘルプデスク	問い合わせ対応	問い合わせ受付	運用業者は、電話・FAX・電子メールより本システムの利用者からの問い合わせを受け、インシデントとしてインシデント管理データベースに登録します。	随時	▲	△	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	-	ツール 手作業
4	非インシデント	ヘルプデスク	問い合わせ対応	過去履歴若しくはFAQに該当するかの判断	運用業者は、受付けた問い合わせについて、過去履歴若しくはFAQを調査し、同様の受付があるかどうかを判断します。同様の受付があった場合は、過去履歴やFAQを基に回答します。対処が必要な場合は対処を実施します。	随時	▲	△	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	-	ツール 手作業
5	非インシデント	ヘルプデスク	問い合わせ対応	エスカレーション	運用業者(ヘルプデスク)は、過去履歴やFAQにない場合で、運用業者(ヘルプデスク)で回答ができるか判断し、できない場合は、連絡先一覧に従いエスカレーションします。	随時	▲	△	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	-	ツール 手作業
6	非インシデント	ヘルプデスク	問い合わせ対応	問い合わせ、対処内容を記録	運用業者は、問い合わせ及び対処内容をインシデント管理データベースに登録し、インシデントの完了登録を行います。	随時	▲	△	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	-	ツール 手作業
7	非インシデント	ヘルプデスク	障害情報収集作業	障害情報収集(問診)	運用業者は、障害連絡を受け付けた場合、連絡してきた者に対して障害内容の問診を行います。	随時	▲	△	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	-	手作業
8	非インシデント	ヘルプデスク	障害情報収集作業	障害情報収集(システム情報)	運用業者は、受け付けた問い合わせ内容や検知した障害情報を元に、システム稼働情報を収集します。	随時	▲	△	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ツール 手作業
9	非インシデント	ヘルプデスク	障害情報収集作業	障害情報の登録	運用業者は、発生した障害についてはすべてインシデント管理データベースに登録します。	随時	▲	△	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	-	ツール 手作業
10	非インシデント	ヘルプデスク	FAQ更新	問い合わせ情報の分析	運用業者は、インシデント管理データベースに登録されたインシデント情報に対して、問い合わせ内容、分類、回数等をもとにFAQとして登録することの有効性の有無について分析します。	随時	▲	△	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	-	手作業
11	非インシデント	ヘルプデスク	FAQ更新	FAQ掲載内容の抽出	運用業者は、分析結果により、よくある質問と回答を抽出します。	随時	▲	△	-	-	-	◎	◎	-	-	-	-	-	手作業
12	非インシデント	ヘルプデスク	FAQ更新	抽出内容の確認	運用業者は、抽出された内容の確認を統括責任者及び労災保険業務課に依頼し承認を得ます。	随時	▲	△	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	-	手作業

別紙6-3 運用作業項目一覧（ヘルプデスク）

【作業実施周期凡例】

表記	説明
24H	24時間実施します。
1/D	1日に1回実施します。
2/D	1日に2回実施します。
1/W	1週間に1回実施します。
1/M	1ヶ月に1回実施します。
1/Y	1年に1回実施します。
2/Y	1年に2回実施します。
1/5Y	5年に1回実施します。

【実施者欄凡例】

記号	役割	説明
◎	作業実施	手順、運用マニュアルに従い作業を実施します。
▲	作業承認・確認	システム運用の責任者、作業実施・作業結果・報告書等の確認・承認を行います。
△	作業監督・指示	システム運用作業全体の管理・監督、作業実施者への指示を行います。
□	作業サポート(※1, 2)	システム運用作業のサポート、又は支援・参加します。関連ドキュメントの作成・提示、情報提供します。

運用業者が作業実施"◎"する項目については、必ずスーパーバイザの管理の下で作業を実施することとし、●を付けます。

※1 運用業者が作業サポートする項目"□"については、各作業の実施・管理元が作業管理を行うこととします。
 ※2 そのほかの記号がすでに付いている項目は、作業サポートをそこに含むものとします。

No.	運用項目					作業実施周期	実施者										ツール化等 実施方法		
	分類	大項目	中項目	小項目	作業概要		労災保険 業務課	統括責任者	アプリケーション保守業者			運用業者		ハードウェ ア・ソフト ウェア等導 入・保守業 者	労働基準 行政システ ム担当者	支払基金・ 国保中央会 担当者		支払基金・ 国保中央会 回線業者	
							業務運用	統括	プロジェクト 管理	ライブラリ管 理	業務アプリ ケーション保 守	ヘルプデス ク	運用担当	保守	他システム 運用	他システム 運用		他システム 運用	
13	非インシデント	ヘルプデスク	FAQ更新	FAQの更新	運用業者は、抽出した内容を随時ヘルプデスク用FAQとしてインシデント管理データベースに登録します。また、ヘルプデスク用FAQ以外のFAQについては、FAQの掲載情報を運用業者にて作成後、統括責任者経由にて労災保険業務課に掲載を依頼します。 なお、FAQに追加した内容は、週次運用報告会議にて報告します。	随時	▲	△	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	-	ツール化等 手作業
14	非インシデント	ヘルプデスク	職員へのシステム運用情報の連絡	連絡事案発生	障害情報やメンテナンス情報等、職員に通知する事案が発生したことを運用業者及び統括責任者が把握します。	随時	▲	◎	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	手作業
15	非インシデント	ヘルプデスク	職員へのシステム運用情報の連絡	連絡内容検討	統括責任者及び運用業者は、発生した事案から連絡する内容や期間について検討し、労災保険業務課に報告します。	随時	▲	◎	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	手作業
16	非インシデント	ヘルプデスク	システム運用情報の掲載作業	掲載事案発生	障害情報、メンテナンス情報等、ポータル画面にて本システムの利用者に通知する情報が発生した場合に、運用業者は、ポータル画面への掲載の受け付けを行う。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	手作業
17	非インシデント	ヘルプデスク	システム運用情報の掲載作業	掲載内容検討	障害情報、メンテナンス情報等、ポータル画面にて本システムの利用者に通知すべき内容が発生し際に、運用業者は、発生した事象に対し掲載する内容や期間について検討し、事案を作成する。作成した事案を労災保険業務課及び統括責任者へ通知します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	手作業
18	非インシデント	ヘルプデスク	システム運用情報の掲載作業	掲載内容確認	運用業者は、検討した掲載内容の事案を労災保険業務課及び統括責任者に報告し、労災保険業務課の承認を得ることで、本システムの利用者に通知する掲載内容を確定します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	手作業
19	非インシデント	ヘルプデスク	システム運用情報の掲載作業	運用情報掲載	運用業者は、確定した掲載内容を、システムに登録します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	ツール
20	インシデント	ヘルプデスク	電話回線の整備	電話回線の手配	運用業者は、ヘルプデスクで利用する厚生労働省職員向け電話回線の手配・増設が必要となった場合、その旨を統括責任者に報告します。	随時	▲	△	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	-	手作業
21	インシデント	ヘルプデスク	CTIアナウンスメッセージの変更	CTIアナウンスメッセージの変更	運用業者は、統括責任者及び労災保険業務課からの依頼に基づき、CTIアナウンスメッセージの変更を行います。	随時	▲	△	-	-	-	◎	-	□	-	-	-	-	手作業

別紙6-3 運用作業項目一覧（ヘルプデスク）

【作業実施周期凡例】

表記	説明
24H	24時間実施します。
1/D	1日に1回実施します。
2/D	1日に2回実施します。
1/W	1週間に1回実施します。
1/M	1ヶ月に1回実施します。
1/Y	1年に1回実施します。
2/Y	1年に2回実施します。
1/5Y	5年に1回実施します。

【実施者欄凡例】

記号	役割	説明
◎	作業実施	手順、運用マニュアルに従い作業を実施します。
▲	作業承認・確認	システム運用の責任者、作業実施・作業結果・報告書等の確認・承認を行います。
△	作業監督・指示	システム運用作業全体の管理・監督、作業実施者への指示を行います。
□	作業サポート(※1, 2)	システム運用作業のサポート、又は支援・参加します。関連ドキュメントの作成・提示、情報提供します。

運用業者が作業実施”◎”する項目については、必ずスーパーバイザの管理の下で作業を実施することとし、●を付けます。

※1 運用業者が作業サポートする項目”□”については、各作業の実施・管理元が作業管理を行うこととします。
 ※2 そのほかの記号がすでに付いている項目は、作業サポートをそこに含むものとします。

No.	運用項目					作業実施周期	実施者										ツール化等 実施方法	
	分類	大項目	中項目	小項目	作業概要		労災保険 業務課	統括責任者	アプリケーション保守業者			運用業者		ハードウェ ア・ソフト ウェア等導 入・保守業 者	労働基準 行政システ ム担当者	支払基金・ 国保中央会 担当者		支払基金・ 国保中央会 回線業者
							業務運用	統括	プロジェクト 管理	ライブラリ管 理	業務アプリ ケーション保 守	ヘルプデスク	運用担当	保守	他システム 運用	他システム 運用		他システム 運用
22	インシデント	ヘルプデスク	CTIアナウンスメッセ ージの変更	CTIアナウンスメッセ ージの変更	運用業者は、統括責任者及び労災保険業務課からの依頼に基づき、CTIアナウンスメッセージの変更を行います。	随時	▲	△	-	-	-	◎	-	□	-	-	-	手作業