

豊島区情報システム 調達ガイドライン

平成 19 年 12 月

目次

| | |
|---------------------------------|----|
| 1. 調達ガイドラインの目的 | 1 |
| 2. 情報システム調達における基本方針 | 2 |
| 2.1 情報システムの全体最適化 | 2 |
| 2.2 調達プロセスの標準化 | 2 |
| 2.3 IT 投資コスト削減 | 2 |
| 2.4 本ガイドラインの対象システム | 2 |
| 2.5 情報システムの調達手法 | 2 |
| 2.6 調達の支援 | 2 |
| 実行手順編 | 4 |
| 情報システムライフサイクルについて | 5 |
| 1. 企画構想段階 | 7 |
| 1.1 企画構想段階の概要 | 7 |
| 1.2 現行業務フロー（A001） | 9 |
| 1.3 要件定義書（A002） | 10 |
| 1.4 RFI 実施要領（A003） | 12 |
| 1.5 RFI 回答用紙（A004） | 15 |
| 1.6 企画構想段階の留意事項 | 16 |
| 2. 事前評価段階 | 17 |
| 2.1 事前評価段階の概要 | 17 |
| 2.2 情報システム検討依頼書【新規開発】（B001） | 19 |
| 2.3 情報システム検討依頼書【再開発】（B002） | 21 |
| 2.4 情報システム検討依頼書【ハードウェア更新】（B003） | 23 |
| 2.5 情報システム検討結果（B004） | 24 |
| 2.6 事前評価段階の留意事項 | 25 |
| 3. 調達段階 | 26 |
| 3.1 調達段階の概要 | 26 |
| 3.2 調達仕様書（C001） | 28 |
| 3.3 新業務フロー（C002） | 30 |
| 3.4 企画提案実施要領（C003） | 31 |
| 3.5 調達段階の留意事項 | 34 |
| 4. 詳細設計・開発段階 | 35 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| 4.1 詳細設計・開発段階の概要 | 35 |
| 4.2 進捗報告 (D001) | 36 |
| 4.3 仕様変更通知書 (D002) | 37 |
| 4.4 課題管理表 (D003) | 38 |
| 4.5 詳細設計・開発段階の留意事項 | 39 |
| 5. 事後評価段階 | 40 |
| 5.1 事後評価段階の概要 | 40 |
| 5.2 システム検収報告書 (E001) | 41 |
| 5.3 事後評価段階の留意事項 | 42 |
| 6. 保守・運用段階 | 43 |
| 6.1 保守・運用段階の概要 | 43 |
| 6.2 仕様変更通知書 (F001) | 45 |
| 6.3 障害対応連絡票 (F002) | 46 |
| 6.4 保守・運用段階の留意事項 | 47 |
| 7. システム監査段階 | 48 |
| 7.1 システム監査段階の概要 | 48 |
| 7.2 システム効果分析書 (G001) | 49 |
| 7.3 システム監査段階の留意事項 | 50 |
| 用語集 | 51 |

文中の専門用語については、アスタリスク（*）を付し、巻末の用語集に掲載した。

様式集（別添）

1. 調達ガイドラインの目的

区では、主要な**基幹システム***を**ホストコンピュータ***上に構築し、長らく一社独占体制による運用を行ってきたため、情報システム調達における競争原理が働かず、**IT***投資コストが高止まりするという状況に置かれている。このため、区では、複数の業者が参入することで競争によってコスト削減を図ることを目的として、情報システムを再構築することを決定し、そのための基本計画である、「豊島区情報システム再構築ガイドライン」を策定した。

しかし、職員に競争原理を働かせた情報システムの調達を実施するための知識や経験が蓄積されていないことに加えて、各課が独自の方法で情報システムを調達すると、結果的に無駄の多い情報システムを導入することになる。

そこで、「豊島区情報システム再構築ガイドライン」の策定に合わせて、職員が情報システムを調達する上での標準的な手法を確立し、全体最適な情報システムを導入するために、「調達ガイドライン」を策定することとなった。

本ガイドラインは、情報システムの調達において、安易に随意契約をすることなく、業者間の公正かつ公平な競争を促し、効率的で高品質な情報システムを調達することを目的としている。

2. 情報システム調達における基本方針

2.1 情報システムの全体最適化

情報システムの導入にあたっては、主管課にとって最適なシステムとするのではなく、区にとって最適なシステムとすることで全体の最適化を図る。

主管課が独自に区の標準から外れたシステムを導入すると、無駄な資源や運用コストが発生することになり、区全体としてのシステム関連経費が増大する。このため、情報システムの調達においては、特別な理由がない限り、区標準を採用することを原則とする。

2.2 調達プロセスの標準化

主管課で情報システムの調達を担当する職員が、情報システムに関する深い知識がない場合でも標準的な調達手法を実施することができるよう、調達プロセスの標準化を行う。

さらに、調達プロセスを標準化することにより、職員が情報システムの調達作業を行う際に他職員や情報管理課からのアドバイスを受けやすくなることに加えて、業者が区の調達プロセスを理解して適切な時期に適切な提案・見積を提示することができるようになるという効果も期待できる。

2.3 IT 投資コスト削減

情報システムの調達においては、「調達ガイドライン」のみではなく、「再構築ガイドライン（基幹システムのオープン化*）」、「システム共通基盤*」のすべてを有効活用することにより、相乗的なコスト削減効果が現れ、IT 投資コストの削減が図られる。

2.4 本ガイドラインの対象システム

本ガイドラインは、基幹システムや個別システム*等、全ての情報システムを対象とする。

また、本ガイドラインに沿った標準的な調達を実施することにより、システムの無駄を省き、セキュリティの確保を図り、競争原理を働かせた情報システム調達を実施する。

2.5 情報システムの調達手法

情報システムの調達においては、単に価格により決定するのではなく、業者の技術力やシステム開発の実現性などについても評価を行なうことが必要であるため、**プロポーザル***を実施することが望ましい。

2.6 調達の支援

情報システムの調達にあたっては、情報管理課が外部専門家の知識なども活用し、主管課の調達作業に対する支援を行う。

-
-
- ・調達プロセスの標準化
 - ・全体最適化(技術標準への適合)

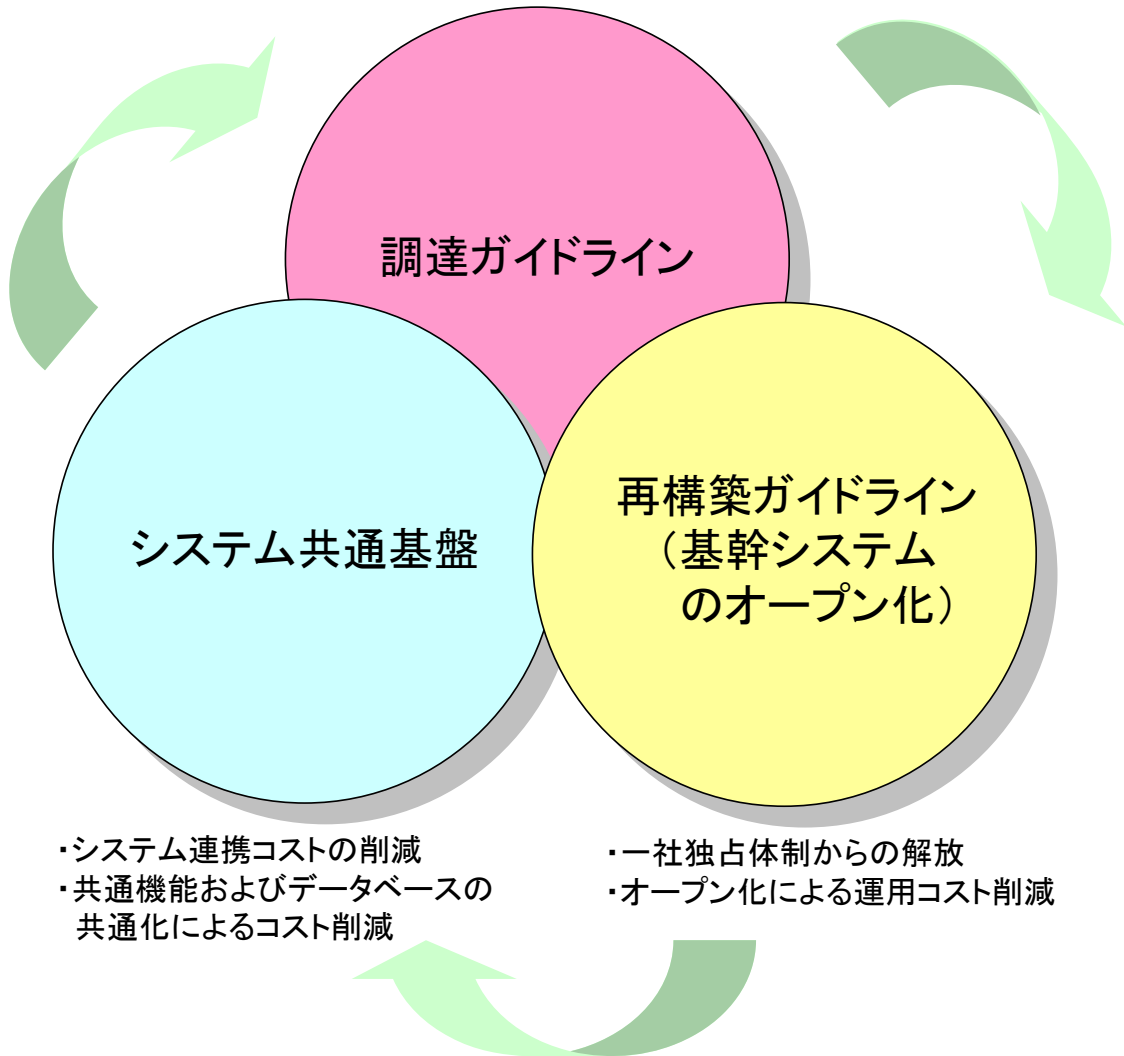


図 1 IT 投資コスト削減の手段

実行手順編

情報システムライフサイクルについて

地方公共団体における情報システムは、以下の7段階を経て再び先頭に戻るライフサイクル*を繰り返すものと考えられている。

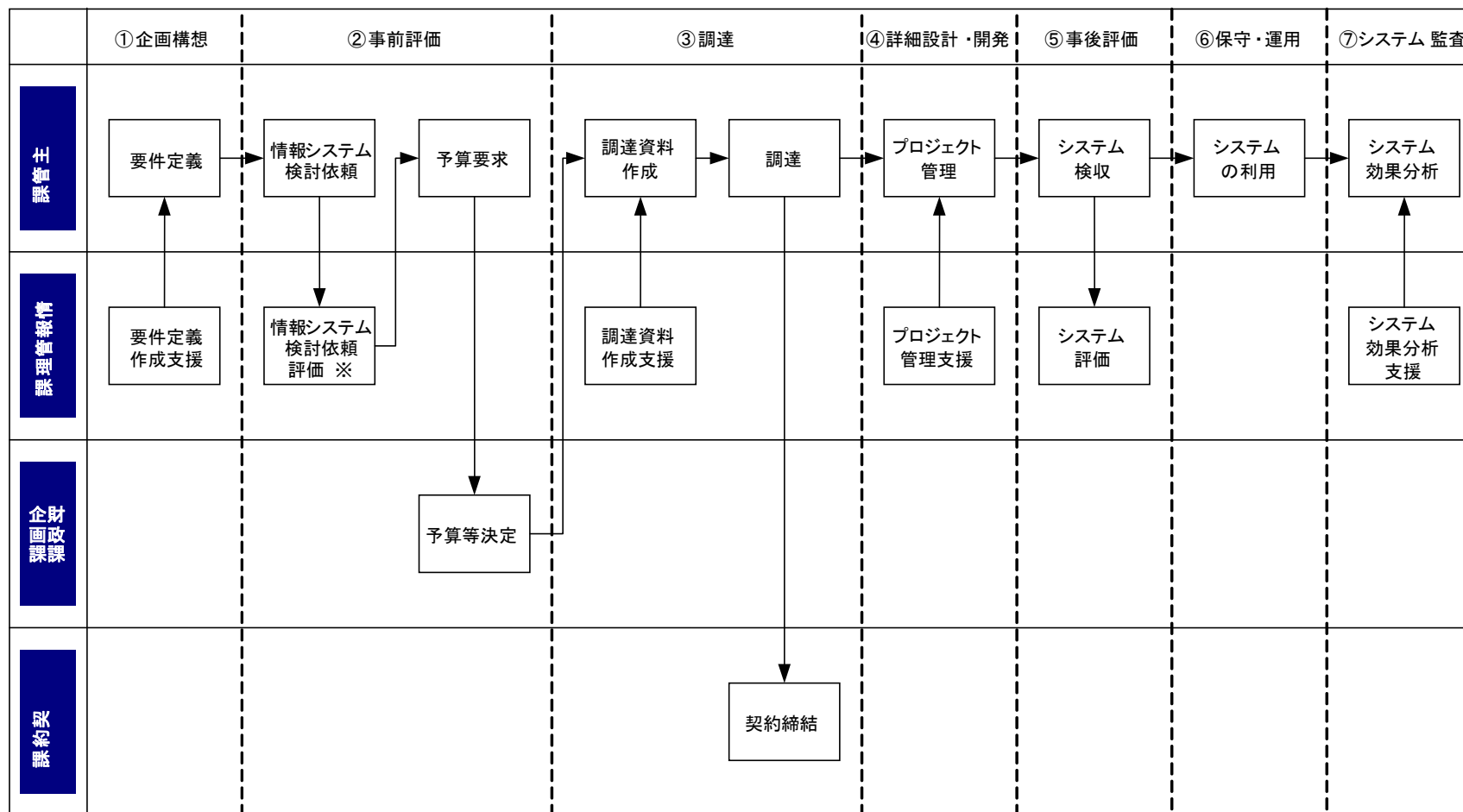
また、情報システムライフサイクルの各段階の定義を表0-1に示す。



表 0-1 情報システムライフサイクルの定義

| 項番 | 段 階 | 定 義 | 主管課 | 情報管理課 (+外部専門家) | 業者 |
|----|---------|--|--|---|---|
| | 企画構想 | システム開発の目的を明確にし、想定される経費、投資効果、スケジュールなどの基本計画を策定する段階 原則としてRFI*を実施する | <ul style="list-style-type: none"> 要件定義書の作成 RFI実施要領の作成 RFI回答用紙の作成 RFI結果の分析 | <ul style="list-style-type: none"> 要件定義書の作成支援 RFI作業の支援 | <ul style="list-style-type: none"> RFI回答の作成 |
| | 事前評価 | 構築するシステムに投資効果があり、豊島区の技術標準（オープン化、共通基盤等）と適合していることを確認する段階 | <ul style="list-style-type: none"> 情報システム検討依頼書の作成 | <ul style="list-style-type: none"> 情報システム検討依頼書の作成支援 情報システム検討結果の作成 | |
| | 調達 | 情報システムの仕様を提示した上で、業者に提案と価格を競わせ、最適なシステムを提案した業者と契約する段階 | <ul style="list-style-type: none"> 調達仕様書の作成 企画提案実施要領の作成 | <ul style="list-style-type: none"> 調達資料の作成支援 | <ul style="list-style-type: none"> 提案書の作成 見積書の作成 |
| | 詳細設計・開発 | 開発を委託した業者がシステムを開発している間、納期どおりにシステムが納品されるように業者を監督する段階 | <ul style="list-style-type: none"> プロジェクト管理 | <ul style="list-style-type: none"> プロジェクト管理支援 | <ul style="list-style-type: none"> 進捗管理 仕様管理 課題管理 |
| | 事後評価 | システムが仕様どおりに稼動し、設計書等が適切に記述されていることを確認する段階 | <ul style="list-style-type: none"> システム検収 | <ul style="list-style-type: none"> システム評価 | <ul style="list-style-type: none"> 納品物一式の作成 |
| | 保守・運用 | システムを利用する段階 機能拡張（法改正への対応など）や、障害発生時の対応も行う | <ul style="list-style-type: none"> 仕様変更依頼 業務アプリケーション*障害連絡 | <ul style="list-style-type: none"> ハードウェア障害連絡 | <ul style="list-style-type: none"> 保守・運用報告 障害対応報告 改修報告 |
| | システム監査 | 企画構想段階で期待したシステム導入効果が達成されたかどうかを確認する段階 | <ul style="list-style-type: none"> システム効果分析 | <ul style="list-style-type: none"> システム効果分析の支援 | <ul style="list-style-type: none"> システム監査 |

ライフサイクルに対応した作業フロー



以下の情報システムについては、行政情報化検討委員会および行政情報化推進本部の承認が必要となる。

- ・ 開発経費が 4,000 万円以上または保守運用経費が年間 1,000 万円以上の情報システム
- ・ 複数の課に關係する情報システム
- ・ 全庁に關係する規定や基準などの改正等が必要となる情報システム

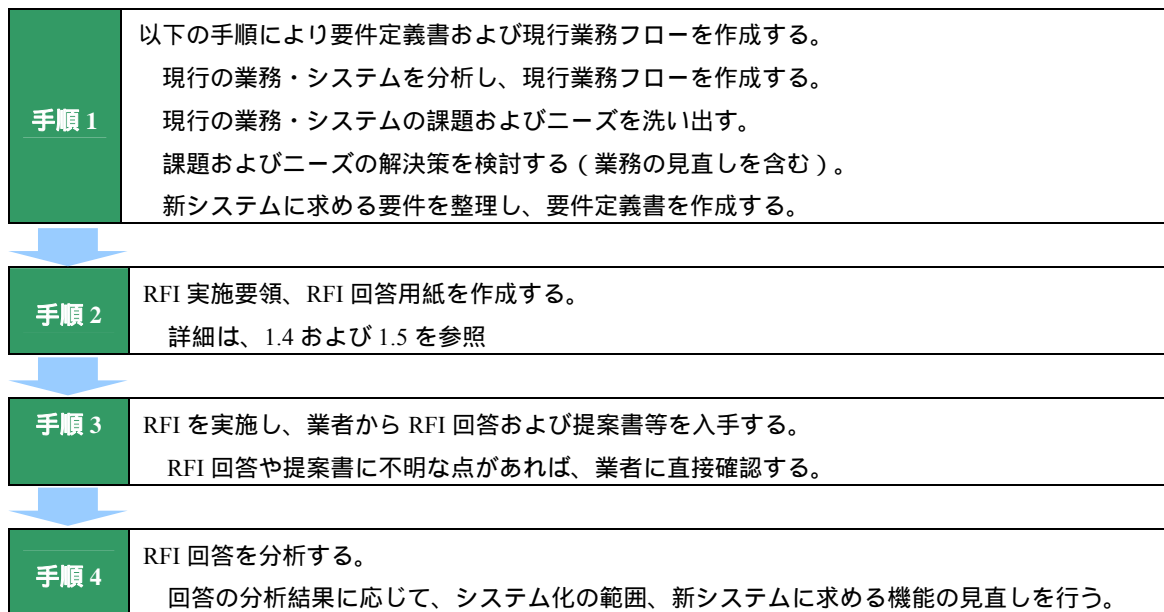
1. 企画構想段階

1.1 企画構想段階の概要

企画構想段階は、システム化の目的を明確にし、想定される概算経費、投資効果、スケジュールなどの基本計画を策定する段階である。

(1) 企画構想段階の作業の流れ

企画構想段階の作業は、以下の手順に従って実施する。



(2) 企画構想段階で作成する資料

企画構想段階では、表 1-1 の資料を作成する。

資料の詳細については、次節以降で説明する。

表 1-1 企画構想段階に作成する資料

| 資料番号 | 資料名 | 内容 | 作成担当 | 備考 |
|------|----------|--------------------------------|---|--|
| A001 | 現行業務フロー | 現行業務の処理内容を図示化したもの | <ul style="list-style-type: none"> • 主管課 | <ul style="list-style-type: none"> • 情報管理課が作成支援 |
| A002 | 要件定義書 | 新規に構築する情報システムに求める機能等について整理したもの | <ul style="list-style-type: none"> • 主管課 | <ul style="list-style-type: none"> • 情報管理課が作成支援 |
| A003 | RFI 実施要領 | RFI の目的、実施期間、問い合わせ先等を記載したもの | <ul style="list-style-type: none"> • 主管課 | <ul style="list-style-type: none"> • 情報管理課が実施支援 |
| A004 | RFI 回答用紙 | 業者が RFI についての回答を記入するためのもの | <ul style="list-style-type: none"> • 主管課が用紙を作成 • 業者が記入 • 主管課が回答を分析 | <ul style="list-style-type: none"> • 情報管理課が分析支援 |

1.2 現行業務フロー（A001）

現行業務フローは、現行業務の流れについて、業者に明示することを目的とした資料であり、現行の業務のイメージが明確になる。

表 1-2 現行業務フローの項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|-------------|-------------------|---|----|
| 1. | 現行業務フロ ー | 現行業務の処理の流れを明確にする。 | 利用者（区民や職員）、主管課、情報システム（再開発の場合）および関連部署間でのデータや帳票の流れを図示化する。 | |

参考）総務省が推進している「自治体 EA(Enterprise Architecture)」では、業務・システムを記述するモデルとして、下記の 2 図を掲げている（詳細は、http://www.soumu.go.jp/denshijiti/system_tebiki/model/content02.html を参照）。

機能分析表（Diamond Mandara Matrix：DMM）

機能情報関連図（Data Flow Diagram：DFD）

1.3 要件定義書 (A002)

要件定義書は、新しい情報システムに求める機能要件を整理したものであり、新システムのイメージを明確にするとともに、業者が新システム構築・運用の概算見積を作成するための基礎資料となる。

表 1-3 要件定義書の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|--------------|--|---|----|
| 1. | 現状の業務・システム概要 | システム化の対象を明確にする。 | 誰が、何のために、何を対象にどのような処理を行っているのか、等について簡潔に記載する。 | |
| 2. | システム構築の目的 | 新システムを構築する目的を明確にする。 | <ul style="list-style-type: none"> システム導入検討の経緯(法制度の改定、処理件数の増大、社会環境の変化(携帯やインターネットの普及)など) 課題の解決(業務とシステムの乖離対応、作業負荷の平準化*・軽減化、現行システムの老朽化・サポート切れなど) 区民や職員から要望(区民サービス向上(待ち時間短縮、夜間・休日対応など)、データの再利用、他システムとの連携など) | |
| 3. | 機能要件 | 業者に対して、自社の保有する パッケージソフトウェア* が豊島区の要求する機能を標準で対応しているか否かを確認させ、さらに、対応していない場合の開発作業量を見積もらせる。 | (1)機能一覧 現行の業務・システムにおける作業(入力→処理→出力で完了する一連の工程)について、一覧表を記載する。 (2)帳票一覧 現行の業務で作成している帳票について整理する。 | |
| 4. | システム構成 | 情報システムの構成を業者に理解してもらう。 | (1)システム形態 <ul style="list-style-type: none"> 庁内 LAN を利用した C/S システム 区ホームページにて公開(区民が自由にダウンロード*など) スタンドアロンシステム*として利用 (2)システム利用者 <ul style="list-style-type: none"> 本庁 3 名、 事務所 2 名、 など | |

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|--------|-------------------------------------|---|----|
| 5. | 前提条件 | 業者にシステム開発・運用の困難さやハードウェアの構成を検討してもらう。 | (1)処理件数 <ul style="list-style-type: none"> • 全データ件数 • 年間登録 / 修正件数 など 区人口と業務担当職員数でも可 (2)処理性能 <ul style="list-style-type: none"> • 一件のデータ検索は 3 秒以下の応答が原則など (3)運用時間 <ul style="list-style-type: none"> • 365 日 24 時間 • 平日 9:00 ~ 17:00 など (4)設置場所 <ul style="list-style-type: none"> • データセンター*など (5)セキュリティ <ul style="list-style-type: none"> • 個人情報 • 政策情報など (6)関連する業務・システム <ul style="list-style-type: none"> • 連携するシステム名 | |
| 6. | スケジュール | 作業スケジュールの妥当性を業者に確認する。 | <ul style="list-style-type: none"> • 開発開始時期 • 運用開始時期 | |

1.4 RFI 実施要領 (A003)

RFI (Request For Information) は、実際の調達に先立ち、情報システムの企画構想を詳細化するために業者に対して情報の提供を要請することであり、通常、以下の手順に従って実施する。



RFI 実施要領は、新システムに要求する各機能について、その実現性、妥当性を確認するため、業者に広く技術情報の提供を求めるための資料である。

表 1-4 RFI 実施要領の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|----------|---------------------|---|----------------|
| | 発行者 | RFI 実施の主体を明確にする。 | 文書番号、発行日、発行者 | |
| 1. | 実施趣旨 | RFI 実施の対象を明確にする。 | RFI 実施の対象事業名 | |
| 2. | 依頼内容 | 招請* する資料を示す。 | 下記のような情報の提供を依頼する。 (1)新システム開発要件に関する技術資料の提供 ・新システムの機能に対する業者保有パッケージの対応、開発・運用費用、導入実績 など (2)新システムのハードウェアおよびソフトウェア構成案に関する資料、情報の提供 ・新システムのハードウェアおよびソフトウェア構成案 など (3)新システム開発に関連した要件に関する資料、情報の提供 ・スケジュール等の要件 など | パッケージの利用を前提とする |
| 3. | 実施期間 | RFI 実施期間を示す。 | 平成 年 月 日～平成 年 月 日 | |
| 4. | 資料の提出方法 | 資料提出の要領について示す。 | (1)資料提出（電子メール） ・提出期限 ・メールアドレス ・タイトル など (2)電子メール以外による資料の提出 ・住所 ・提出先 ・電話番号 など | |
| 5. | 説明会の開催 | RFI 説明会の実施要領を示す。 | ・開催日時 ・開催場所 ・参加人数 など | RFI 説明会を開催する場合 |
| 6. | 連絡担当者の通知 | RFI 参加の意思確認方法を示す。 | ・提出期限 ・メールアドレス ・業者の担当者（担当者氏名、所属、連絡方法 など） | |

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|------------------------|--------------------------------|---|----------------------|
| 7. | 回答用紙および要件定義書の配布・回収について | RFI回答用紙および要件定義書の電子データの入手方法を示す。 | (1)配布方法 <ul style="list-style-type: none"> • 直接配布の場合...課名、担当者、連絡先、受取期間 など • ダウンロードする場合...URL* (2)回収方法 <ul style="list-style-type: none"> • 返却期限 など | CD-R等による電子データを配布する場合 |
| 8. | 資料提供招請に関する質問 | RFI実施に関する質問方法と回答方法を示す。 | (1)質問の方法 <ul style="list-style-type: none"> • 質問期間 • メールアドレス • タイトル など (2)回答の方法 <ul style="list-style-type: none"> • 回答予定日 • 回答方法 など | |
| 9. | その他 | RFI実施における留意事項等を示す。 | | |
| | 質問票 | RFI実施に関する質問を記入する。 | | |

1.5 RFI 回答用紙 (A004)

RFI 回答用紙は、業者に対して、保有するパッケージの標準機能と概算の開発・運用費用等を回答してもらうための資料であり、主管課が機能名を記載した一覧表に対して、業者が記入する。

表 1-5 RFI 回答用紙の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|---------|--|---|----|
| 1. | パッケージ対応 | 新システムの要求機能に対して、業者が保有するパッケージが標準で対応しているか否かを把握する。 | <ul style="list-style-type: none"> • 下記より選択する。 <ul style="list-style-type: none"> ・標準的な機能として実装 ・設定により対応 ・軽微な改修により実現可能 ・大幅な改修により実現可能 | |
| 2. | 概算費用 | 開発および運用費用について把握する。 | <ul style="list-style-type: none"> • ハードウェア（標準価格、導入据付費用、年間保守費用） • ソフトウェア（標準価格、カスタマイズ*費用、年間保守費用） • 年間運用費用 | |
| 3. | 導入実績 | 地方公共団体への導入実績を把握する。 | <ul style="list-style-type: none"> • 地方公共団体名（明示できない場合は、人口規模でも可とする） | |

1.6 企画構想段階の留意事項

(1) 検討体制

システム化とは、業務の効率化の手段であり、業務に精通した主管課の職員でなければ真の効率化を目指すことができない。また、システム化にあたっては、業務の見直しを行うことで業務改善を進めることが重要であり、それを実現できるのは、主管課の職員のみである。

従って、システム化の企画構想は、主管課が中心となって進めなければならない。

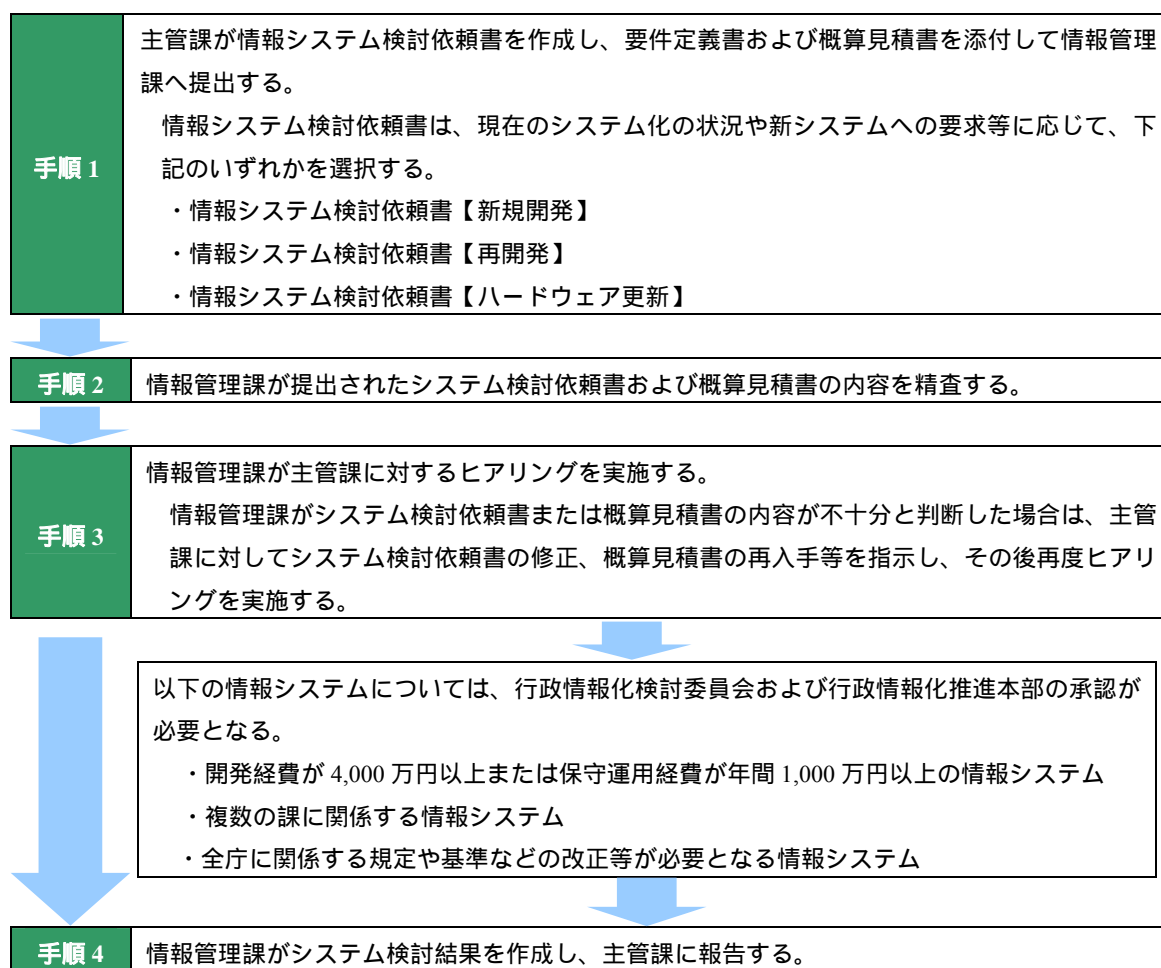
2. 事前評価段階

事前評価段階は、構築する予定の情報システムに投資効果があり、区の技術標準（オープン化、共通基盤の活用等）と適合していることを確認する段階である。

2.1 事前評価段階の概要

(1) 事前評価段階の作業の流れ

事前評価段階の作業は、以下の手順に従って実施する。



(2) 事前評価段階で作成する資料

事前評価段階では、表 2-1 の資料を作成する。

資料の詳細については、次節以降で説明する。

表 2-1 事前評価段階に作成する資料

| 資料番号 | 資料名 | 内容 | 作成担当 | 備考 |
|------|-----------------------|---|---|---|
| B001 | 情報システム検討依頼書【新規開発】 | システム化されていない業務をシステム化する場合、目的、効果、区標準の採用や概算費用などについて整理したもの | <ul style="list-style-type: none"> • 主管課 | <ul style="list-style-type: none"> • 情報管理課が作成支援 |
| B002 | 情報システム検討依頼書【再開発】 | 現行システムを見直し、機能拡張する場合、目的、効果、区標準の採用や概算費用などについて整理したもの | <ul style="list-style-type: none"> • 主管課 | <ul style="list-style-type: none"> • 情報管理課が作成支援 |
| B003 | 情報システム検討依頼書【ハードウェア更新】 | 主に現行システムのハードウェアを更新する場合、目的、区標準の採用や概算費用などについて整理したもの | <ul style="list-style-type: none"> • 主管課 | <ul style="list-style-type: none"> • 情報管理課が作成支援 |
| B004 | 情報システム検討結果 | 情報システム検討依頼書について、妥当性・適合性を評価したもの | <ul style="list-style-type: none"> • 情報管理課 | <ul style="list-style-type: none"> • 主管課が予算要求時の資料として活用 |

2.2 情報システム検討依頼書【新規開発】（B001）

情報システム検討依頼書【新規開発】は、新システムの導入を検討している主管課が、システム構想の妥当性を評価してもらうために作成する資料である。

表 2-2 システム検討依頼書【新規開発】の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|-----------|-------------------------------------|--|----|
| 1. | システム開発の概要 | システム化の対象および目的を明確にする。 | 要件定義書を参考に、システム化の目的や現状およびシステム導入後の業務について記載する。 | |
| 2. | 新システムの内容 | 新システム導入後の業務イメージを明確にする。 | (1)システム導入により期待される効果 <ul style="list-style-type: none"> 法制度改正への対応 作業負荷の平準化・軽減化 個人情報保護 など (2)システムの利用者 <ul style="list-style-type: none"> 利用部署 利用人数 など (3)システムの構成 <ul style="list-style-type: none"> サーバ*やクライアント*の設置場所 など (4)システム導入前後の作業時間比較 <ul style="list-style-type: none"> 機能ごとのシステム導入前後の作業時間比較 | |
| 3. | 新システムの妥当性 | 新システムが豊島区にとっての最適な情報システムであることを明確にする。 | (1)システム形態 <ul style="list-style-type: none"> システムの種類 処理方式 セキュリティ対策 など (2)技術標準への適合 <ul style="list-style-type: none"> 庁内基盤ネットワーク利用 サーバはデータセンターに設置など (3)代替案の検討等 <ul style="list-style-type: none"> カスタマイズ率低下に向けた業務の見直し など | |
| 4. | システム開発方針 | システム開発計画を前もって明確にする。 | (1)システム開発方針 <ul style="list-style-type: none"> オープンな技術仕様*の採用 パッケージソフトウェアの採用など (2)システム開発体制 <ul style="list-style-type: none"> 部署と人数など | |

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|---------------|--|---|----|
| 5. | システム開発スケジュール | システム開発スケジュールの妥当性と担当者の従事期間を明確にする。 | <ul style="list-style-type: none"> 導入計画（調達の計画を策定するまで） 基本設計（調達仕様書を作成して業者を選定するまで、業者に委託する場合もある） 詳細設計・開発（業者が実施する詳細設計、コーディング*およびテスト） テスト・研修（職員による運用テストと職員への研修） 運用（システム稼働開始） | |
| 6. | システム開発・運用経費 | 開発から5ヶ年の概算の経費を把握する。 | <ul style="list-style-type: none"> 開発経費（ハードウェア、ソフトウェア、研修・教育費など） 保守運用経費（ハードウェア、ソフトウェア、通信利用料など） その他経費 | |
| 7. | システム導入による定性効果 | 費用面での効果があまり高くないシステムであっても、政策的な効果が高い情報システムであることを明確にする。 | <ul style="list-style-type: none"> 法令準拠（法律、条例） 計画目標（行財政改革、電子自治体など） サービス向上（ニーズ充足、正確化、迅速化など） 業務の質向上（業務標準化、情報共有化、煩雑業務解消など） イメージ向上（区民イメージ向上など） 意思決定支援（意思決定迅速化など） リスク管理（情報保護など） | |
| 8. | システム導入による定量効果 | システム導入による費用面での効果を明確にする。 | (1)業務処理時間の削減効果（自動作成） (2)その他の定量効果 <ul style="list-style-type: none"> 用紙の減量 保管場所の削減 など (3)コスト削減効果（表およびグラフを自動作成） | |
| 9. | 添付資料 | 概算見積書の明細や単価を精査する。 | 要件定義書および概算見積書を添付する。 | |

2.3 情報システム検討依頼書【再開発】（B002）

情報システム検討依頼書【再開発】は、現行システムの再開発を検討している主管課が、システム構想の妥当性を評価してもらうために作成する資料である。

表 2-3 システム検討依頼書【再開発】の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|------------|-------------------------------------|---|--------------------------|
| 1. | システム再開発の概要 | システム化の対象および目的を明確にする。 | 要件定義書を参考に、現行システムの導入状況、システム化の目的や現状およびシステム導入後の業務について記載する。 | 現行システムの導入状況を除いて【新規開発】と同様 |
| 2. | 新システムの内容 | 新システム導入後の業務イメージを明確にする。 | (1)システム導入により期待される効果 <ul style="list-style-type: none"> ・ 法制度改正への対応 ・ 作業負荷の平準化・軽減化 ・ 個人情報保護 など (2)システムの利用者 <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用部署 ・ 利用人数 など (3)システムの構成 <ul style="list-style-type: none"> ・ サーバやクライアントの設置場所など (4)システム導入前後の作業時間比較 <ul style="list-style-type: none"> ・ 機能ごとのシステム導入前後の作業時間比較 | 【新規開発】と同様 |
| 3. | 新システムの妥当性 | 新システムが豊島区にとっての最適な情報システムであることを明確にする。 | (1)システム形態 <ul style="list-style-type: none"> ・ システムの種類 ・ 処理方式 ・ セキュリティ対策 など (2)技術標準への適合 <ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内基盤ネットワーク利用 ・ サーバはデータセンターに設置など (3)代替案の検討等 <ul style="list-style-type: none"> ・ カスタマイズ率低下に向けた業務の見直し など | 【新規開発】と同様 |
| 4. | システム開発方針 | システム開発計画を前もって明確にする。 | (1)システム開発方針 <ul style="list-style-type: none"> ・ オープンな技術仕様の採用 ・ パッケージソフトウェアの採用など (2)システム開発体制 <ul style="list-style-type: none"> ・ 部署と人数など | 【新規開発】と同様 |

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|---------------|--|---|------------------------|
| 5. | システム開発スケジュール | システム開発スケジュールの妥当性と担当者の従事期間を明確にする。 | <ul style="list-style-type: none"> 導入計画（調達の計画を策定するまで） 基本設計（調達仕様書を作成して業者を選定するまで、業者に委託する場合もある） 詳細設計・開発（業者が実施する詳細設計、コーディングおよびテスト） テスト・研修（職員による運用テストと職員への研修） 運用（システム稼働開始） | 【新規開発】と同様 |
| 6. | システム開発・運用経費 | 開発から5ヶ年の概算の経費を把握する。 | <ul style="list-style-type: none"> 開発経費（ハードウェア、ソフトウェア、研修・教育費など） 保守運用経費（ハードウェア、ソフトウェア、通信利用料など） その他経費 | 【新規開発】と同様 |
| 7. | システム導入による定性効果 | 費用面での効果があまり高くないシステムであっても、政策的な効果が高い情報システムであることを明確にする。 | <ul style="list-style-type: none"> 法令準拠（法律、条例） 計画目標（行財政改革、電子自治体など） サービス向上（ニーズ充足、正確化、迅速化など） 業務の質向上（業務標準化、情報共有化、煩雑業務解消など） イメージ向上（区民イメージ向上など） 意思決定支援（意思決定迅速化など） リスク管理（情報保護など） | 【新規開発】と同様 |
| 8. | システム導入による定量効果 | システム導入による費用面での効果を明確にする。 | (1)業務処理時間の削減効果 自動作成 (2)その他の定量効果 <ul style="list-style-type: none"> 用紙の減量 保管場所の削減 など (3)コスト削減効果 <ul style="list-style-type: none"> 現行システム関連経費（撤去費用、保守運用費用） グラフは自動作成 | 現行システム関連経費を除き【新規開発】と同様 |
| 9. | 添付資料 | 概算見積書の明細や単価を精査する。 | 要件定義書および概算見積書を添付する。 | 【新規開発】と同様 |

2.4 情報システム検討依頼書【ハードウェア更新】（B003）

情報システム検討依頼書【ハードウェア更新】は、現行システムについて主にハードウェアを更新することを検討している主管課が、セキュリティ等の妥当性を評価してもらうために作成する資料である。

表 2-4 システム検討依頼書【ハードウェア更新】の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|----------------|------------------------------------|--|----|
| 1. | システムの概要 | ハードウェア更新の目的を明確にする。 | 現行システムの導入状況、目的について記載する。 | |
| 2. | 新ハードウェアの妥当性 | 新ハードウェアが豊島区にとっての最適なものであることを明確にする。 | (1)現行システムの形態 <ul style="list-style-type: none"> • システムの種類 • 処理方式 • セキュリティ対策 など (2)技術標準への適合 <ul style="list-style-type: none"> • 庁内基盤ネットワーク利用 • サーバはデータセンターに設置など | |
| 3. | ハードウェア更新スケジュール | ハードウェア更新スケジュールの妥当性と担当者の従事期間を明確にする。 | <ul style="list-style-type: none"> • 導入計画（調達の計画を策定するまで） • システム移行（現行システムのプログラムの移行作業） • テスト（職員による運用テスト） • 運用（システム稼働開始） | |
| 4. | ハードウェア更新・運用経費 | ハードウェア更新から5ヶ年の概算の経費を把握する。 | <ul style="list-style-type: none"> • 開発経費（ハードウェア、ソフトウェア、研修・教育費など） • 保守運用経費（ハードウェア、ソフトウェア、通信利用料など） • その他経費 | |
| 5. | 添付資料 | 概算見積書の明細や単価を精査する。 | 要件定義書および概算見積書を添付する。 | |

2.5 情報システム検討結果 (B004)

情報システム検討結果は、システム化を検討している主管課より提出された情報システム検討依頼書に対して、情報管理課がシステム化の効果や技術標準の採用などについて確認することにより、主管課にとって最適なシステムではなく、全体最適なシステムを導入するよう指導することを目的としている。

表 2-5 システム検討結果の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|---------------|--|---|----|
| 1. | システム開発の概要 | システム化の対象および目的を確認する。 | 対象業務の範囲、システム化の必要性(課題、緊急性)等について評価する。 | |
| 2. | 新システムの内容 | 新システム導入後の業務イメージを確認する。 | システム導入による改善点、新システム構成、作業時間増減について検討されていることを評価する。 | |
| 3. | 新システムの妥当性 | 新システムが区にとって最適な情報システムであることを確認する。 | システム形態の妥当性、区技術標準への適合、カスタマイズ率低減のための業務見直し等について評価する。 | |
| 4. | システム開発方針 | システム開発計画を前もって確認する。 | 標準化・オープン化の方針、パッケージの利用、開発体制について評価する。 | |
| 5. | システム開発スケジュール | システム開発スケジュールの妥当性と担当者の従事期間を確認する。 | 開発スケジュールの妥当性について評価する。 | |
| 6. | システム開発・運用経費 | 開発から5ヶ年の概算の経費を把握する。 | 業者見積もりの精度、項目の見落とし(データ移行費用等)が無いかどうかについて評価する。 | |
| 7. | システム導入による定性効果 | 費用面での効果があまり高くないシステムであっても、政策的な効果が高い情報システムの必要性を確認する。 | 業務の質向上や市民サービスの向上について評価する。 | |
| 8. | システム導入による定量効果 | システム導入による費用面での効果を確認する。 | 5年間でのIT投資コストが回収されるか否かを評価する。 | |
| 9. | 添付資料 | 要件定義書および概算見積書を確認する。 | 概算見積の明細の妥当性、単価の適切性を評価する。 | |

2.6 事前評価段階の留意事項

(1) 定量評価におけるコスト回収期間

システム検討依頼書の定量評価では、5年間でIT投資コストが回収できるかどうかを一つの目安としている。これは、機器のリース期間やメーカーのサポート期間などから、情報システムが稼働からおおよそ5年程度で更新時期を迎えることが多いと考えられるためであり、必ずしも5年間で回収しなければならないというものではない。

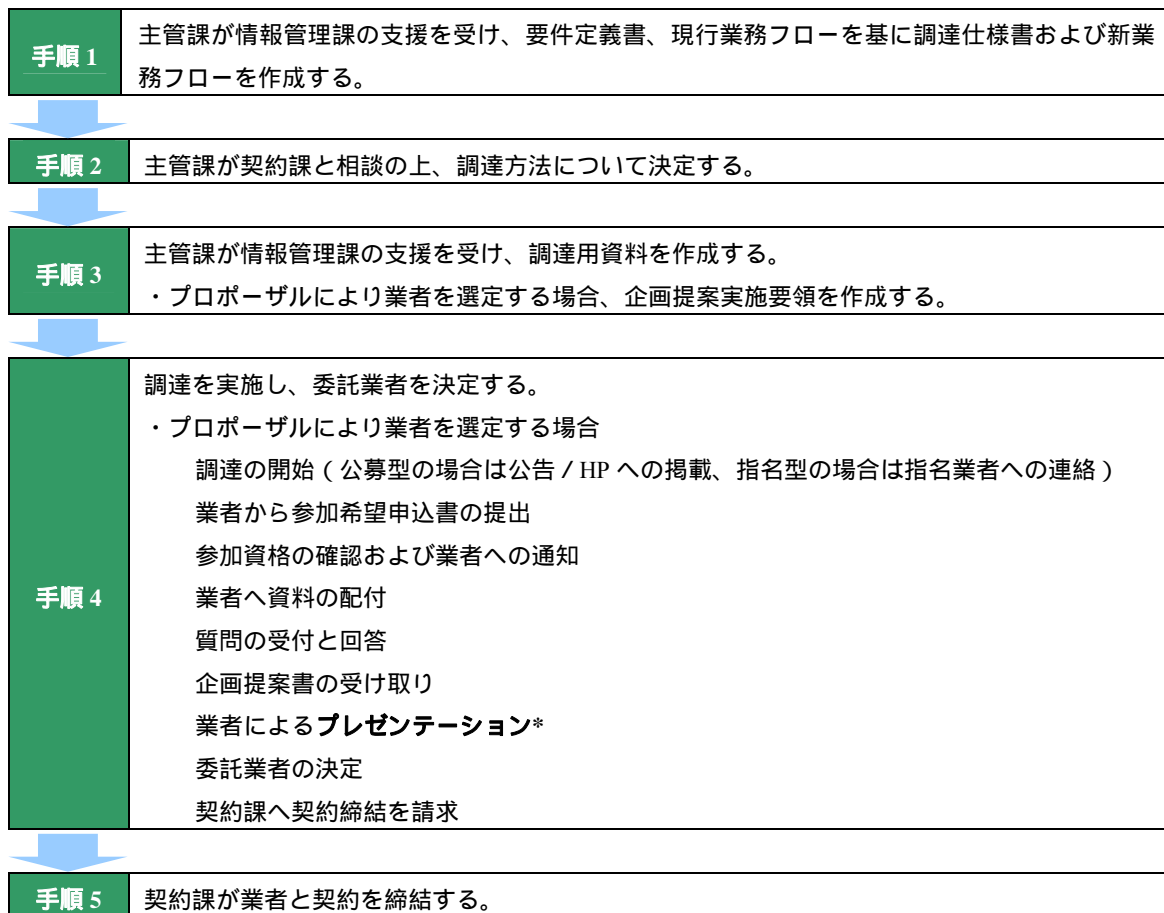
3. 調達段階

調達段階は、情報システムの仕様を業者に提示し、業者に提案と価格について公正・公平に競わせ、最適なシステムを提案した業者と契約する段階である。

3.1 調達段階の概要

(1) 調達段階の作業の流れ

調達段階の作業は、以下の手順に従って実施する。



(2) 調達段階で作成する資料

調達段階では、表 3-1 の資料を作成する。

資料の詳細については、次節以降で説明する。

表 3-1 調達段階に作成する資料

| 資料番号 | 資料名 | 内容 | 作成担当 | 備考 |
|------|----------|---|---|--|
| C001 | 調達仕様書 | 調達しようとする情報システムに求められる機能、性能および規模などを提示したもの | <ul style="list-style-type: none"> • 主管課 | <ul style="list-style-type: none"> • 情報管理課が作成支援 |
| C002 | 新業務フロー | 新システムの処理のイメージを図示化したもの | <ul style="list-style-type: none"> • 主管課 | <ul style="list-style-type: none"> • 情報管理課が作成支援 |
| C003 | 企画提案実施要領 | プロポーザルにより業者を選定する場合、業者に対して企画提案の実施要領を提示したもの | <ul style="list-style-type: none"> • 主管課 | <ul style="list-style-type: none"> • 情報管理課が作成支援 |

3.2 調達仕様書（C001）

調達仕様書は、要件定義書に対して見直しを行い、新しい情報システムに要求する機能や性能、新しい業務イメージを記載したものであり、業者がより精度の高い見積を算定できるようにするとともに、システム開発時および運用時における主管課と委託業者側の相互理解を図ることを目的とする。

表 3-2 調達仕様書の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|--------------|--|--|----|
| 1. | 現状の業務・システム概要 | システム化の対象を明確にする。 | 誰が、何のために、何を対象にどのような処理を行っているのか、等について簡潔に記載する。 | |
| 2. | システム構築の目的 | 新システムを構築する目的を明確にする。 | <ul style="list-style-type: none"> システム導入検討の経緯（法制度の改定、処理件数の増大、社会環境の変化（携帯やインターネットの普及）など） 課題の解決（業務とシステムの乖離対応、作業負荷の平準化・軽減化、現行システムの老朽化・サポート切れなど） 区民や職員から要望（区民サービス向上（待ち時間短縮、夜間・休日対応など）、データの再利用、他システムとの連携など） | |
| 3. | 機能要件 | 業者に対して、自社の保有するパッケージソフトウェアが豊島区の要求する機能を標準で対応しているか否かを確認させ、さらに、対応していない場合の開発作業量を見積もらせる。 | (1)機能一覧 現行の業務・システムにおける作業（入力→処理→出力で完了する一連の工程）について、一覧表を記載する。 (2)帳票一覧 現行の業務で作成している帳票について整理する。 | |
| 4. | システム構成 | 情報システムの構成を業者に理解してもらう。 | (1)システム形態 <ul style="list-style-type: none"> 庁内ネットワークを利用した C/S システム 区ホームページにて公開（区民が自由にダウンロードなど） スタンドアロンシステムとして利用 システム構成図も示す (2)システム利用者 <ul style="list-style-type: none"> 本庁 X 名、 事務所 X 名、 など (3)システム構成（案） <ul style="list-style-type: none"> (a)サーバ (b)クライアント | |

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|--------|-------------------------------------|---|----|
| 5. | 前提条件 | 業者にシステム開発・運用の困難さやハードウェアの構成を検討してもらう。 | (1)処理件数 <ul style="list-style-type: none"> • 全データ件数 • 年間登録 / 修正件数 など 区人口と業務担当職員数でも可 (2)処理性能 <ul style="list-style-type: none"> • 一件のデータ検索は 3 秒以下の応答が原則など (3)運用時間 <ul style="list-style-type: none"> • 365 日 24 時間 • 平日 9:00 ~ 17:00 など (4)設置場所 <ul style="list-style-type: none"> • データセンターなど (5)セキュリティ <ul style="list-style-type: none"> • 個人情報 • 政策情報など (6)関連する業務・システム <ul style="list-style-type: none"> • 連携するシステム名 | |
| 6. | スケジュール | 作業スケジュールの妥当性を業者に確認する。 | <ul style="list-style-type: none"> • 運用開始時期 | |

3.3 新業務フロー（C002）

新業務フロー（C002）は、新システム導入後の業務の流れについて、業者に明示することを目的とした資料であり、新システムの運用イメージが明確になる。

表 3-3 業務フローの項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|--------|-----------------------|---|----|
| 1. | 新業務フロー | 新システム導入後の処理の流れを明確にする。 | 利用者（区民や職員）、主管課、関連部署および新システム間のデータや帳票の流れを図示化する。 | |

3.4 企画提案実施要領 (C003)

企画提案実施要領は、プロポーザル方式（企画提案方式）で情報システムを調達する場合、業者に対して参加申込や企画提案の方法等を提示した資料である。

表 3-4 企画提案実施要領の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|--------|------------------|------------------------|---|----|
| 委託業務概要 | | | | |
| 1. | 委託業務の名称 | システム化対象の業務名を明確にする | 委託業務名 | |
| 2. | 委託業務の履行期間および履行場所 | システム化の履行期間と履行場所を明確にする。 | 2.1 履行期間 <ul style="list-style-type: none"> 履行開始 履行完了 2.2 履行場所 2.3 委託業務の内容 <ul style="list-style-type: none"> 調達仕様書による | |
| 3. | 成果物 | 納品物を明確にする。 | 詳細設計書 コーディング規約 テスト計画書 テスト成績書 運用テスト計画書 操作マニュアル 移行計画書 教育・研修計画書 運用テスト成績書 移行報告書 運用マニュアル 打ち合わせ記録 その他、本業務の目的に必要な各種ドキュメント* システム一式 など | |
| 4. | 成果物の体裁、納品方法 | 成果物の体裁、部数等を明確にする。 | 4.1 図書の体裁 <ul style="list-style-type: none"> A4 版縦置き横書き左綴じ など 4.2 納品方法 <ul style="list-style-type: none"> ドキュメントの部数 電子媒体の部数 など | |
| 5. | 著作権について | 成果物の著作権を明確にする。 | <ul style="list-style-type: none"> 本件の開発に伴って新規に発生した産業財産権*は、原則、豊島区に属するものとする。 本件の開発以前から業者が保有していた産業財産権については、業者に留置する。 | |
| 6. | 留意事項 | 本委託業務における留意事項を明確にする。 | <ul style="list-style-type: none"> 根拠資料 連携するシステム など | |

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|----------------|--------------------------|---|--|
| | 企画提案概要 | | | |
| 1. | 企画提案書記載事項 | 企画提案書に記載する項目とその内容を明確にする。 | <p>下記のような内容について業者に提案させる。</p> <p>(1)業務全体に対する基本的考え方 (2)業務全体に共通する提案 (3)システムに関する提案 (4)システムの詳細設計・開発に係る提案 (5)業務推進体制 (6)区と受託者との役割分担（作業担当）表 (7)作業スケジュール (8)概算見積書 (9)類似実績 など</p> | |
| 2. | 企画提案の参加 | 企画提案への参加資格および添付資料を明確にする。 | <p>(1)提案参加資格</p> <ul style="list-style-type: none"> 豊島区における資格 指名停止期間外 など <p>(2)添付資料</p> <ul style="list-style-type: none"> 会社概要等整理表 受託実績整理表 専任技術者証明書 など <p>(3)提出部数および提出方法 (4)提出期限 (5)提出先</p> | |
| 3. | 企画提案対象事業経費の想定額 | 事業経費の想定額を明示する。 | 事業経費の想定額 | |
| 4. | 審査方法等 | 委託者の選定方法について明確にする。 | 企画提案とプレゼンテーションの審査の結果による。 | |
| 5. | 提出書類等 | 業者が提出する書類を明確にする。 | <p>(1)企画提案書 (2)提出部数および提出方法 (3)提出期限 (4)提出先</p> | |
| 6. | 企画提案説明会 | 企画提案説明会の実施要領を明確にする。 | <p>(1)説明会日時 (2)説明会場所</p> <ul style="list-style-type: none"> Eメールアドレス タイトル <p>(3)その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 説明会日時の変更連絡 など | 指名型プロポーザル方式の場合、指名業者を明かさないために説明会を実施しない場合もある |



| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|-----------|-----------|-------------------------------|--|----|
| 7. | 質問の受付方法 | 企画提案に関する質問の方法を明確にする。 | (1)受付期間 (2)受付方法 <ul style="list-style-type: none"> • Eメールアドレス • タイトル (3)質問に対する回答 | |
| 8. | その他 | 企画提案に関する留意事項等がある場合、それを明らかにする。 | (1)提案のための費用負担 (2)企画提案書の提出辞退 (3)提案書類の返却 (4)秘密の厳守 (5)企画提案のプレゼンテーション (6)担当者の変更 | |
| 企画提案書評価概要 | | | | |
| 1. | 評価の方法 | 評価方法を明確にする。 | 提案書の採点方法など | |
| 2. | 評価項目および配点 | 評価基準を明確にする。 | 評価項目とその配点（最高点） | |

3.5 調達段階の留意事項

(1) 調達仕様書にはできるだけ具体的な数値を記載

調達仕様書には、利用者数（端末数）やデータ件数はもとより、性能要件（検索時の応答時間など）や信頼性要件（稼働率など）についても具体的な数値を記載することにより、業者の間で見積もりの精度にばらつきが少なくなり、より公平な競争を促すことができるようになる。

ただし、信頼性要件やセキュリティ要件をあまり厳しくすると、業務の重要性以上に過剰な性能・機能を持った高価な情報システムを導入することにもなりかねない。信頼性要件やセキュリティ要件等については、情報管理課に相談しながら決定する。

(2) 内部審査用評価基準の作成

業者の提案を評価する評価基準については、業者向けに公開した評価基準をさらに詳細化した内部審査用の評価基準書（非公開で可）を前もって作成し、審査に望むとよい。

この内部審査用評価基準は、提案書の評価のみならず、業者選定委員会における説明資料としても利用することができる。

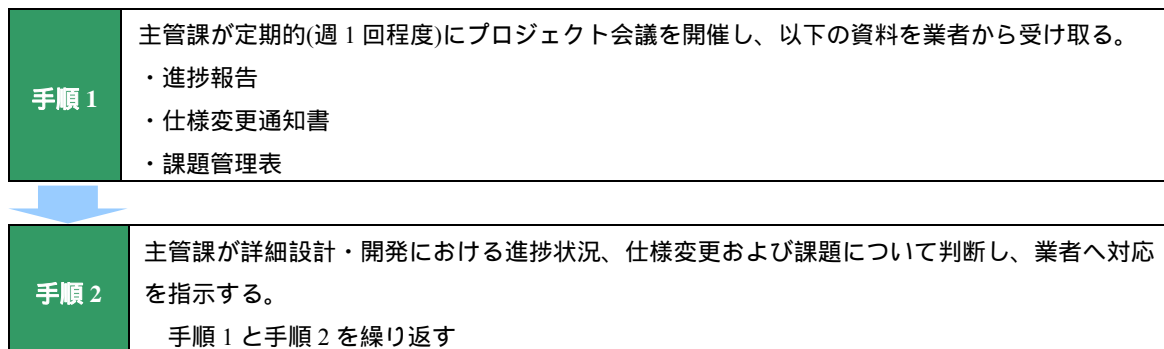
4. 詳細設計・開発段階

詳細設計・設計段階は、開発を委託した業者がシステムを開発している間、納期どおりにシステムが納品されるように業者を監督する段階である。

4.1 詳細設計・開発段階の概要

(1) 詳細設計・開発段階の作業の流れ

詳細設計・開発段階の作業は、以下の手順に従って実施する。



(2) 詳細設計・開発段階で作成する資料

詳細設計・開発段階では、業者が作成する表 4-1 の資料を確認することにより、システム開発が納期までに完成するよう、プロジェクト管理を実施する。

資料の詳細については、次節以降で説明する。

基本的に、詳細設計・開発段階では、主管課は資料を作成しない。

また、大型の情報システム開発においては、プロジェクト管理自体を開発委託業者とは別の業者に委託する場合もある。

表 4-1 詳細設計・開発段階に確認する資料

| 資料番号 | 資料名 | 内容 | 作成担当 | 備考 |
|------|---------|--|------|----------|
| D001 | 進捗報告 | スケジュールの進捗を報告する。 | • 業者 | スケジュール管理 |
| D002 | 仕様変更通知書 | 仕様変更について関係者全員に連絡し、確定した仕様をドキュメントとして残す。 | • 業者 | 仕様管理 |
| D003 | 課題管理表 | プロジェクトの遂行に影響を与えている問題を列挙し、解決のための担当者を任命する。 | • 業者 | 課題管理 |

4.2 進捗報告 (D001)

進捗報告は、システム開発が仕様どおりかつスケジュールどおりに進んでいることを確認するための資料である。

基本的に、資料は業者が作成する。

表 4-2 進捗報告の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|------|------------------------------|--|--|
| 1. | 進捗報告 | スケジュールの遅れを早期に発見し、有効な対策を打ち出す。 | <ul style="list-style-type: none"> スケジュールの遅延 原因（仕様確定の遅れなど）と対策（人員の追加など） | 業者から定期的(週1回程度)に進捗報告を受ける。 作業が2週間程度遅れていたら、業者に原因と対応策の提出を求める。 |

4.3 仕様変更通知書（D002）

仕様変更通知書は、プロジェクト関係者全員に仕様の変更を徹底させるため、ドキュメントとして仕様変更履歴を残すための資料である。

基本的に、資料は業者が作成する。

表 4-3 仕様変更通知書の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|---------|-------------------------|---|--|
| 1. | 仕様変更通知書 | プロジェクト関係者全員に仕様の変更を徹底させる | <ul style="list-style-type: none"> • 変更概要(提出日、変更事項、変更前仕様、変更後仕様、変更対象文書 など) (1)変更要件（仕様変更の要件、留意事項など） (2)処理内容 (3)変更作業（修正対象、工数、期間など） (4)検討事項 (5)特記事項 | プロジェクトの円滑な遂行のためには、詳細設計書レビュー完了以降は、原則仕様変更を禁止とする。 |

4.4 課題管理表 (D003)

課題管理表は、課題の存在をプロジェクト関係者全員で認識するとともに、課題の対応者を任命して期日までの解決を期するための資料である。

基本的に、資料は業者が作成する。

表 4-4 課題管理表の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|-------|---|---|--|
| 1. | 課題管理表 | システムの納期や成果品の品質に多大な影響を与えると予想される課題についての解決を図る。 | <ul style="list-style-type: none"> • 管理番号 • 区分 • 主たる対応組織 • 対応責任者 • 件名・概要 • 対応策の概要・結果 • 発行者 • 発行日 • 優先度 • 対応完了予定日 • ステータス • 完了日 • 記事 など | 課題のうち、特にプロジェクト全体に関わる重要なものを「リスク」として識別し、課題とは別に管理することもある。 |

4.5 詳細設計・開発段階の留意事項

(1) スケジュール管理

情報システムの詳細設計・開発においてスケジュールに遅延が生じた場合は、早急に原因を見つけて対策を打たなければならない。通常、2週間程度までの遅れであれば何とか取り戻すことも可能であるが、1ヶ月以上の遅延が生じた場合、容易に取り戻すことは困難となる。このような場合、業者は、「人員を投入して遅れを取り戻す」と対応策を述べることが多いが、途中から投入された作業員が当該システムについてよく理解するまでに時間がかかることに加えて、業者内部の情報伝達や管理に時間をとられ、返って作業効率が落ちることもある。

このため、定期進捗報告会を1~2週間毎に開催してスケジュールに遅延がないかどうかを確認し、課題を順次解決していく地道な作業こそが重要である。

(2) プロジェクト管理

情報システム構築などのプロジェクトにおいて問題が発生する場合、その原因の90%は主管課と業者との間のコミュニケーションにあるといわれている。

主管課と業者で使用している言葉の意味が違ったり、口頭の確認のみで文書として残っていなかった重要な決定について水掛け論になったりするなど、多くは、正しいコミュニケーションが取れていないことに起因する。

このようなことから、プロジェクト管理はコミュニケーション管理といわれている。

5. 事後評価段階

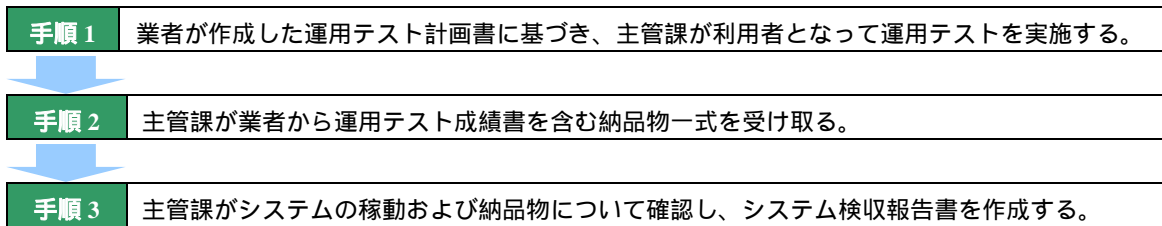
事後評価段階は、システムが仕様どおりに稼動し、設計書等が適切に記述されていることを確認する段階である。

なお、事後評価段階は、システムの運用テストから本稼動までの期間を指す。

5.1 事後評価段階の概要

(1) 事後評価段階の作業の流れ

事後評価段階の作業は、以下の順に従って実施する。



(2) 事後評価段階で作成する資料

事後評価段階では、表 5-1 の資料を作成する。

資料の詳細については、次節以降で説明する。

表 5-1 事後評価段階に作成する資料

| 資料番号 | 資料名 | 内容 | 作成担当 | 備考 |
|------|-----------|----------------------------------|---|----|
| E001 | システム検収報告書 | システムが仕様どおりに動き、納品物が一式揃っていることを検収する | <ul style="list-style-type: none"> 主管課 | |

5.2 システム検収報告書（E001）

システム検収報告書は、システム開発を委託した業者が委託内容を遵守して成果物一式を納品し、システムが仕様書どおりに動作することを検収するための資料である。

表 5-2 システム検収報告書の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|---------------|---------------------------------------|--|----|
| 1. | システム稼動確認 | システムが仕様通りに稼動し、期待された効果が満たされたことを確認する。 | (1)正常稼動（仕様どおりに稼動すること） (2)法令準拠（法制度に準拠した処理が確実にできること） (3)作業効率向上（当該業務に関する作業効率が向上すること） (4)正確性（処理が正確になること） (5)情報共有（部署内で情報共有が図られること） (6)システム連携（他部署・システムで連携が図られること） (7)信頼性（セキュリティやバックアップの機能が働いていること） (8)その他 | |
| 2. | 成果物および合否 | 仕様書に記載された成果物が正しく納入されたことを確認する。 | (1)システム（システム一式、 インストーラ* 、 プログラムソース* ） (2)設計書（詳細、プログラム） (3)マニュアル（利用、運用） (4)テスト計画書 / 成績書（結合、総合、運用） (5)移行計画書 / 成績書 (6) ライセンス証書* (7)その他 | |
| 3. | 付記した条件 | 条件付きで合格とした場合の条件を記録する。 | 合格に際して付記した条件を記載する。 | |
| 4. | システム検収報告書（詳細） | 「システム稼動確認」および「成果物」の特に重要な点について詳細を記録する。 | システム検収報告書（1枚目）に書ききれなかった詳細を記載する。 | |
| 5. | ハードウェア一覧表 | 納入されたハードウェア一覧を確認する。 | ハードウェア毎に仕様を記載する。 | |
| 6. | ソフトウェア一覧表 | 納入されたソフトウェア一覧を確認する。 | ハードウェア毎の搭載ソフトウェアについて仕様を記載する。 | |

5.3 事後評価段階の留意事項

(1) 運用テスト

運用テストは、実際に操作を担当する職員や過去の実データを用いて十分な検証を行い、日次、月次、年次処理等できるだけ稼働後の状況に近い状態で実施することが望ましい。

6. 保守・運用段階

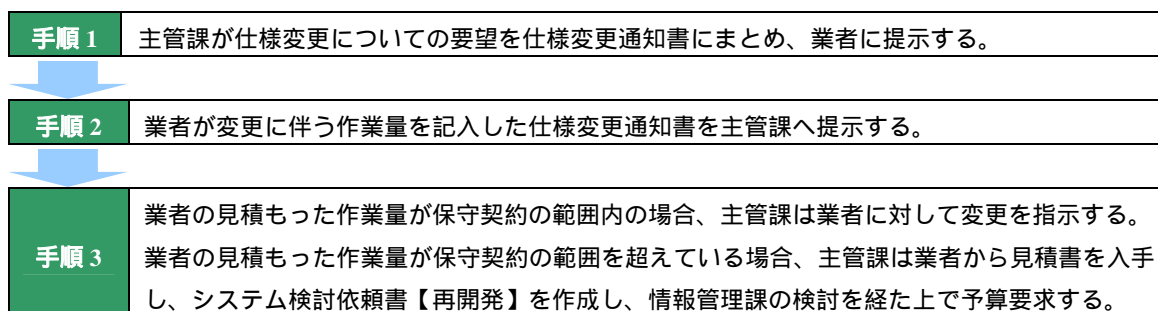
保守・運用段階は、情報システムを利用する段階であり、機能拡張（法改正への対応など）や障害発生時の対応も行う。

6.1 保守・運用段階の概要

(1) 保守・運用段階の作業の流れ

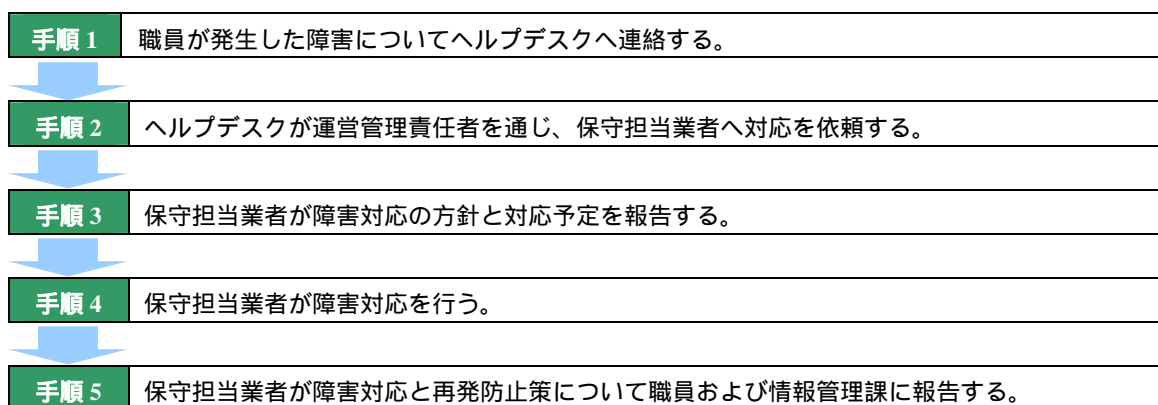
(a) システム改修

システム改修については、以下の手順に従って実施する。



(b) 障害対応

障害対応については、以下の手順に従って実施する。



(2) 保守・運用段階で作成する資料

保守・運用段階では、表 6-1 の資料を作成する。

資料の詳細については、次節以降で説明する。

表 6-1 保守・運用段階に作成する資料

| 資料番号 | 資料名 | 内容 | 作成担当 | 備考 |
|------|---------|---|--|----|
| F001 | 仕様変更通知書 | 仕様変更について関係者全員に連絡し、確定した仕様をドキュメントとして残す。 | <ul style="list-style-type: none"> • 主管課が起票 • 業者が変更に伴う作業量を検討 | |
| F002 | 障害対応連絡票 | 情報システムに障害が発生した場合、対応を記録するとともに再発防止策を報告する。 | <ul style="list-style-type: none"> • 障害発生 of 連絡を受けたヘルプデスクが障害対応連絡票を起票 • 保守担当業者が障害対応前および障害対応完了後に報告 | |

6.2 仕様変更通知書 (F001)

仕様変更通知書は、法制度改正などによりシステムを改修する場合、システム改修内容を文書で残すための資料である。

表 6-2 仕様変更通知書の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|---------|-------------------------|---|---|
| 1. | 仕様変更通知書 | 委託側と保守担当者間で仕様の変更を徹底させる。 | <ul style="list-style-type: none"> • 変更概要(提出日、変更事項、変更前仕様、変更後仕様、変更対象機能 など) (1)変更要件(仕様変更の要件、留意事項など) (2)処理内容 (3)変更作業(修正対象、工数、期間など) (4)検討事項 (5)特記事項 | 情報システムの更新時期が近づいている場合、改修費用とシステム更新費用を比較することも重要。 |

6.3 障害対応連絡票（F002）

障害対応連絡票は、情報システムに障害が発生した場合、対応予定、対応結果および再発防止策を記録するための資料である。

障害対応連絡票は、基本的に業者が作成する。

表 6-3 仕様変更通知書の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|---------|---------------------------|--|----------------------|
| 1. | システム名 | 障害が発生した情報システム名を示す。 | 情報システム名 | |
| 2. | 障害発生時 | 障害発生時の状況を記録する。 | <ul style="list-style-type: none"> • 発生日 • 発生時刻 • 報告者所属 • 報告者氏名 • 障害内容 | ヘルプデスクが起票して記入する。 |
| 3. | 障害連絡受付時 | 障害連絡受付時の状況と対応予定を記録する。 | <ul style="list-style-type: none"> • 受付日 • 受付時刻 • 受付者所属 • 受付者氏名 • 想定される原因 • 対応方針 • 対応予定日時 | 保守担当業者が障害対応実施前に記入する。 |
| 4. | 障害復旧完了時 | 障害復旧が完了した際に対応と再発防止策を記録する。 | <ul style="list-style-type: none"> • 完了日 • 完了時刻 • 報告者所属 • 報告者氏名 • 障害原因 • 対応 • 再発防止策 | 保守担当業者が障害対応実施後に記入する。 |
| 5. | 備考 | 障害に関連した事項を記録する。 | <ul style="list-style-type: none"> • ドキュメントの修正 など | |

6.4 保守・運用段階の留意事項

(1) SLA による品質の確保

SLA(Service Level Agreement)とは、「サービス品質保証制度」などと訳される。システムが提供する機能をサービスと捉え、そのサービスを一定の水準以上に保つことをサービス提供者と利用者間で契約を結ぶことを意味する。SLA では、合意したサービスレベルを大きく上回った場合のインセンティブ（報奨金）や下回った場合のペナルティ（違約金）を契約の中で明記することも多い。

ただし、サービスレベルを必要以上に高く設定すると、システム構築・運用費用が高くなってしまふ。稼働率を例にとると、高い稼働率を守るためには、サーバの二重化やSE*の常駐などにより、構築および維持管理の費用が高くなる。

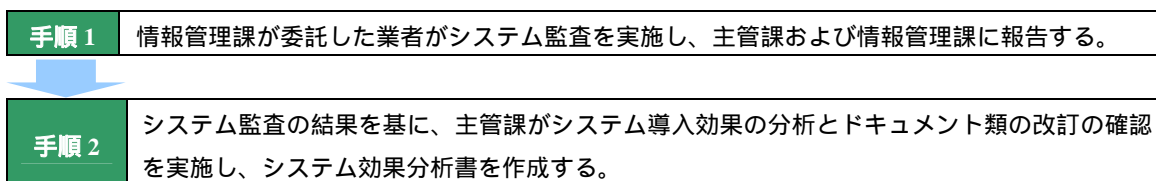
7. システム監査段階

システム監査段階は、企画構想段階で情報システムに期待した導入効果が実際に達成されたかどうかを確認する段階である。

7.1 システム監査段階の概要

(1) システム監査段階の作業の流れ

システム監査段階の作業は、以下の手順に従って実施する。



(2) システム監査段階で作成する資料

システム監査段階では、表 7-1 の資料を作成する。

資料の詳細については、次節以降で説明する。

表 7-1 システム監査段階に作成する資料

| 資料番号 | 資料名 | 内容 | 作成担当 | 備考 |
|------|-----------|--------------------------------|--|--|
| G001 | システム効果分析書 | システムによる導入効果とドキュメントの改訂について確認する。 | <ul style="list-style-type: none"> 主管課が作成 | <ul style="list-style-type: none"> 情報管理課が作成支援 |

7.2 システム効果分析書（G001）

システム効果分析書は、更新・廃棄時期が近づいた情報システムに対して、システム導入の効果があつたか否かを分析し、ドキュメント類の改訂が正しく行われたことを確認することにより、次期システム検討に役立てるための資料である。

表 7-2 システム効果分析書の項目と記載内容

| 項番 | 項目 | 目的 | 記載内容 | 備考 |
|----|----------------|---|---|----|
| 1. | システム効果の検証 | システムが企画構想通りの効果を上げたか否かを検証する。 | (1)業務との乖離(現行システムが業務と乖離していないかどうか) (2)法令準拠(法制度に準拠した処理が確実にできたこと) (3)作業効率向上(システム導入により当該業務の作業効率が向上したこと) (4)正確性(本システムにより当該業務の正確性が向上したこと) (5)情報共有(当該部署における情報の共有化が図られたこと) (6)システム連携(他システムや他部署との連携が図られたこと) (7)信頼性(セキュリティおよびバックアップが有効であったこと) (8)その他 | |
| 2. | 成果物のメンテナンス確認 | 保守・運用期間を通じて、システムおよびドキュメントの改訂が正しく実行されたことを確認する。 | (1)システム(システム一式、インストーラ、プログラムソース) (2)設計書(詳細、プログラム) (3)マニュアル(利用、運用) (4)テスト計画書/ 成績書(結合、総合、運用) (5)移行計画書/ 成績書 (6)ライセンス証書 (7)その他 | |
| 3. | 付記した条件 | 条件付きで合格とした場合の条件を記録する。 | 合格に際して付記した条件を記載する。 | |
| 4. | システム効果分析書(詳細) | 「システム効果の検証」および「成果物のメンテナンス」の特に重要な点について詳細を記録する。 | システム効果分析書(1 枚目) に書ききれなかった詳細を記載する。 | |

7.3 システム監査段階の留意事項

(1) ソフトウェアライセンスの管理

廃棄することになった情報システムであっても、データベース等のソフトウェアのライセンスについては、後継システムあるいは他のシステムでも流用できる場合がある。また、単純な流用はできなくても、新規購入よりもずっと安い価格でバージョンアップ版のソフトウェアを購入できることもある。

ライセンス証書は、利用価値がないことが分かるまで捨てないこと。

用語集

用語集

| | 項目 | 説明 |
|---|----------|---|
| I | IT | Information Technology 情報関連技術のこと。コンピュータを核にしたハードウェア、ソフトウェアの基礎技術、システム、通信などのコンピュータ・ネットワーク関連技術を指す。 |
| R | RFI | Request For Information 業者に対して資料の提供を要請すること、または情報提供依頼書のこと。 |
| S | SE | Systems Engineer 情報システムの要求定義、設計、構築、運用に従事する職を指す。 単にソフトウェアを開発する者は、一般的にプログラマ(PG)と呼ばれ、SEとは区別される。 |
| U | URL | Uniform Resource Locator インターネット上のリソース(資源)を特定するための形式的な記号の並びのこと。 |
| あ | アプリケーション | コンピュータの基本ソフトウェアの上で動作し、特定の目的を果たすための高度な機能を統合的に提供するソフトウェアのこと。「アプリケーションソフトウェア」または「アプリケーションソフト」とも呼ばれる。 特に「パッケージ」との対比においては、「カスタマイズ」により開発されたソフトウェアの箇所を指すことがある。 |
| い | インストーラ | 「アプリケーション」をコンピュータに導入するソフトウェア。「アプリケーション」をコンピュータに導入する作業は「インストール」と呼ばれ、プログラムやデータなどのファイルをハードディスクなどにコピーし、必要な設定を行なうことを指す。「インストーラ」は、これを自動的に行い、インストール作業を支援するソフトウェアである。 |
| お | オープン化 | 業界で決められている標準仕様に基づいて、ハードウェアやソフトウェアを組み合わせるシステムを構築すること。これにより多くの業者が入札可能になり、競争によりコスト削減が期待できる。 |
| か | カスタマイズ | 利用者の要望や外部環境の変化に合わせて、情報システムの機能等を拡張・改変すること。 |
| き | 基幹システム | 企業や組織内において、業務の中心的な役割を果たすための情報システムのこと。他のシステムと連携していることも多い。 「基幹システム」は、停止した際に業務自体に影響を与えてしまうことと、機密情報が格納されることが多いため、万全の情報セキュリティ対策による安定性と安全性が要求される。 |
| | 技術仕様 | ハードウェアやソフトウェアに関する技術的な性能諸元のこと。 |
| く | クライアント | 職員などの利用者が操作し、ネットワークを介して「サーバ」が提供する機能やデータを利用するコンピュータのこと。 通常、ネットワークに接続された個人用のパソコンのことを指す。 |
| こ | コーディング | プログラミング言語を使ってソフトウェアの設計図にあたるソースコードを作成すること。 |

| | 項目 | 説明 |
|---|-------------|---|
| | 個別システム | 企業や組織内において、業務の補完的な役割を果たすための情報システムのこと。他のシステムとは連携していない独立したシステムであることが多い。 |
| さ | サーバ | ネットワークを介して、「クライアント」に自身の持っている機能やデータを提供するコンピュータやソフトウェアのこと。 |
| | 産業財産権 | 特許権、実用新案権、意匠権、商標権などを総称した権利のこと。元々、これらの権利に対応する言葉として、「工業所有権」が用いられていたが、平成14年に知的財産戦略会議において決定された知的財産戦略大綱において、産業の健全な発展を目的とする、という観点からより適切な表現として、「産業財産権」という用語に改めることが明記された。 |
| し | システム共通基盤 | 多くのシステムに共通する機能やデータベースを共通化し、各システムから利用できるようにしたもの。 「ホストコンピュータ」の場合、全てのシステムが同一コンピュータ上で稼働しているため、データ連携が問題になることは少ないが、「オープン化」を進めると、複数のコンピュータに搭載されたシステム間のデータ連携や共通機能の統一などの課題が現れる。これを解消するために考案されたのが、「システム共通基盤」である。 |
| | 招請 | 招き迎えること。 |
| す | スタンドアロンシステム | 他のシステムに依存せず独立して機能することができるシステムのこと。 |
| た | ダウンロード | ネットワークを介して、「サーバ」に保存されているファイルやデータを「クライアント」に転送すること。 |
| て | データセンター | 情報システムを運用するために必要となるコンピュータ、電源設備、空調設備、セキュリティシステムなどを総合的に提供する施設。「インターネットデータセンター」(IDC)とも呼ばれる。 |
| と | ドキュメント | 記録または記録された文書のこと。 |
| は | パッケージソフトウェア | 自治体における業務システムなど多くの利用者(自治体)が共通的に利用すると見込まれる情報システムを汎用化して製品化したもの。「パッケージ」または「パッケージソフト」とも呼ばれる。 仕様に基づいて情報システムの全機能を新規に開発することと比べ、経費面で有利になるとともに、他の利用者の要望で盛り込まれた機能を取り込めるメリットがある。 |
| ふ | プレゼンテーション | 聴衆に対して情報、企画、提案を提示して説明する行為を指す。略して「プレゼン」とも呼称される。 |
| | プログラムソース | プログラミング言語を用いて、コンピュータに何か有用な作業をさせるための指示を書き上げることが「プログラミング」であり、書かれた指示の羅列が「プログラムソース」である。「プログラムコード」とも呼ばれる。 |
| | プロポーザル | 提案企画または提案企画書のこと。 |
| へ | 平準化 | 偏在するばらつきを、標準値に均す作業のこと。 |

| | 項目 | 説明 |
|---|-----------|--|
| ほ | ホストコンピュータ | 事務処理、科学技術計算、制御用などのソフトウェア次第で様々な用途に利用することが出来る大型コンピュータのこと。 「ホストコンピュータ」は、他のコンピュータと比較して高いセキュリティと信頼性があるが、システム全体が一社独占となり易いというデメリットがある。 |
| ら | ライセンス証書 | ソフトウェアを販売する業者が購入者に対して許諾する、ソフトウェアを使用する権利のことを「ライセンス」と呼び、ライセンスを許諾する書類のことを「ライセンス証書」と呼ぶ。 |
| | ライフサイクル | あるものが発生してから次のものへ代替わりするまでの期間を人生に例えたもの。 例えば、商品の「ライフサイクル」とは、製品の企画、設計、製造、販売、使用、再生までの工程を指す。 |