
甲府市行政情報システム基本計画



令和 8 年 3 月

甲府市役所 総務部

総務総室 DX 推進課

目 次

甲府市行政情報システム基本計画	1
はじめに	1
1 本計画策定の背景	2
1.1 本計画策定の背景	2
1.1.1 国・社会の動向	2
1.1.2 本市の状況	3
2 現状分析評価及び課題	5
2.1 第二次こうふ DO 計画の評価の概要	5
2.2 課題の整理	5
3 計画の目的	7
3.1 計画の目的	7
3.1.1 ICT ライフサイクルを通じたコスト適正化とリスクの軽減	7
3.1.2 次世代デジタル環境を想定した ICT 活用の実現	7
4 計画の対象及び期間	9
4.1 計画の対象範囲	9
4.1.1 一括で調達するシステム	9
4.1.2 ICT 調達における調達方式と契約手法等に関するガイドライン整備	10
4.1.3 計画の実施主体	11
4.2 計画の期間	12
4.2.1 計画の策定及び開始・終了	12
4.2.2 「一括で調達するシステム（基幹業務系・内部情報系・インフラ系）」の調達	12
5 事業スキーム	13
5.1 事業スキームの全体像	13
5.2 サービス調達	14
5.2.1 サービス仕様の考え方	14
5.2.2 サービス品質の保証	14
5.2.3 ライフサイクルコストの保証	14
5.2.4 データ抽出	14
5.3 長期契約による包括アウトソーシングと支払の平準化	15
5.3.1 12 年間の長期契約と包括アウトソーシング	15
5.3.2 支払区分	15
5.3.3 契約金額の算定	15
5.3.4 サービス・契約内容に関する中間評価	17
5.4 SLA 契約とモニタリング	18
5.4.1 SLA・SLM ドキュメント体系の協議・合意	18
5.4.2 モニタリング・サービス改善	18
5.4.3 支払対価の算定（業績連動支払）	19

5.4.4 リスクマネジメントとリスク分担の考え方	20
5.5 ICT ガバナンスの強化	21
5.5.1 マネジメント手法	21
5.5.2 業務追加検討における調達・契約手法の判断について	21
5.5.3 ICT 調達における調達方式と契約手法等に関するガイドライン整備.....	22
5.6 次世代 ICT 環境を想定したシステムへの移行検討.....	23
5.6.1 次世代のデジタル環境整備・クラウド活用拡大に向けた情報収集及び移行検討	23
5.6.2 セキュリティ対策の強化.....	23
5.6.3 BCP 対策.....	24
6 推進体制	25
6.1 基本的な考え方.....	25
6.2 PMO の役割.....	25
7 人材育成	26
7.1 基本的な考え方.....	26
7.2 人材像	26
7.2.1 システム運用の基本的知識の理解.....	26
7.2.2 事業者及び庁内調整能力.....	26
7.3 能力の習得とノウハウ継承.....	27
7.3.1 研修の受講	27
7.3.2 OJT による実践的能力の習得.....	27
7.3.3 ノウハウの継承	27
8 スケジュール	28
8.1 調達・契約のスケジュール.....	28
8.1.1 基幹業務系・内部情報系の調達に関するスケジュール	28
8.1.2 インフラ系の調達に関するスケジュール	29
8.2 次期計画策定及び次期調達のスケジュール	29
8.2.1 次期計画策定及び次期調達のスケジュール	29
用語集.....	31

はじめに

本計画は、現行の第二次こうふ DO 計画の後継として、本市の総合計画やデジタルソサエティ未来ビジョン、DX 人材育成方針等の関連計画の目標実現を支援するため、デジタル技術の活用や DX の推進基盤となる行政情報システム(データ)を統合的に管理・運営し、安全かつ効率的に実行するための手法を定めた計画であり、本市の最上位計画である「甲府市総合計画」をはじめ、「デジタルソサエティ未来ビジョン」、「DX 人材育成方針」といった上位・関連計画と密接に連携し、それらの目標達成に資するものである。

本計画の事業スキーム※をもって、本市が実施する一般的な業務を処理するための「業務システム」及び、それらを円滑に運用するための基盤となる「ネットワークインフラ環境」を安定的に調達・運用することにより、全庁的なデジタル技術の活用と DX※(デジタルトランスフォーメーション)の推進を支え、「デジタルソサエティ未来ビジョン」が描く将来像を実現するために必要なシステム基盤を提供していく。

また、本計画に沿って「システムの調達・運用」という“システムマネジメント”の実務を行う職員は、業務を通じて将来の DX を推進する人材としての能力を習得する機会を得て、「DX 人材育成方針」に定める、将来の DX の推進を牽引できる人材を育成するとして、組織として計画的に人材の確保を図る。

本計画においては、全庁的なシステム環境を整備・提供する DX 推進課と、日々の業務でシステムを利用する各業務担当課の役割を明確にするとともに、協働してシステムの円滑な運用を図る。

さらに、庁内システムの運用手法の統一化を図るため、第二次こうふ DO 計画において整備されている「ICT 調達ガイドライン」を再度整理する。

※ 本計画書において、右上に『※』が付されている用語については、巻末の「用語集(P.31)」にて解説していますのでご参照ください。

1 本計画策定の背景

1.1 本計画策定の背景

1.1.1 国・社会の動向

(1) DX の社会的な進展と変革への期待

近年、デジタル技術の進化は急速な進展を見せており、特に AI※(人工知能)の飛躍的な普及は、社会の生活様式そのものに大きな変革をもたらしている。民間分野においては、スマートフォン等を通じた「いつでも、どこでも、待たずに」完結するオンラインサービス※が一般化し、行政サービスに対しても同様の利便性や迅速性を求めるニーズが高まっている。また、わが国が直面する少子高齢化や生産年齢人口の減少は、地方自治体の存続に関わる深刻な課題であり、限られた人的資源で多様化する市民ニーズに応え、持続可能な行政運営を維持するためには、従来の手作業や対面を前提とした業務プロセスからの脱却が急務である。

すなわち、DX は、単なる業務効率化のツールではなく、人口減少社会において行政機能を維持・強化するための手段として、その社会的な重要性を増している。

(2) デジタル社会の形成とクラウド活用の原則化

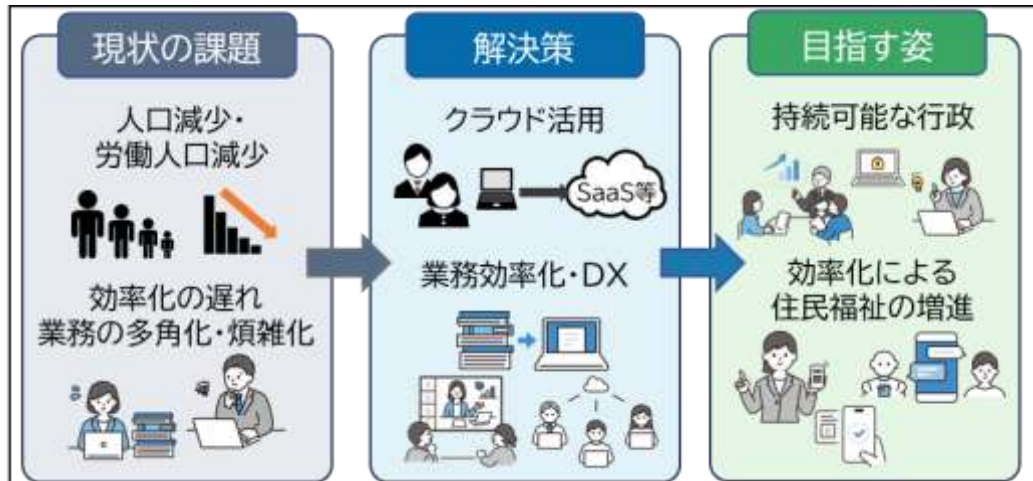
こうした社会背景を受け、国は、平成 30 年(2018 年)に閣議決定された「未来投資戦略 2018」において、政府情報システムを整備する際にはクラウドサービス※の利用を第一候補とする「クラウド・バイ・デフォルト原則※」を提示した。これを受け、「デジタル・ガバメント実行計画(令和元年閣議決定)」では、地方自治体に対してもクラウド活用による業務効率化やコスト削減を推奨し、「所有から利用へ」という根本的な転換を加速させてきた。現在、これらの流れは「デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和 6 年(2024 年)閣議決定)」へ継承されており、DX の推進や AI 等の先端技術の活用は、人口減少社会における持続可能な行政運営の手段として定着している。

(3) 情報セキュリティ対策とネットワークモデルの変遷

地方自治体の情報セキュリティに関しては、平成 27 年(2015 年)の日本年金機構の個人情報流出事案を受け、総務省主導でインターネット環境からシステムを分離する「三層の対策※」が導入された。本市においても、当初は「 α モデル」に基づくネットワーク分離環境を運用してきたが、その後、セキュリティ強度の維持と業務効率性の向上を図るため、一部構成を見直した「 α' モデル」へと移行し、現在に至っている。

しかし、社会的なクラウド活用の一般化に伴い、物理的なネットワーク分離は強固な安全性が担保される一方で、クラウドサービスの柔軟な利用を制限するなど業務変革の阻害要因となる場面も生じている。総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」においても、クラウド活用とセキュリティ確保を両立する新たなネットワーク構成(β' モデル等)が示されており、今後はゼロトラスト※等の概念を取り入れ、インターネット環境への安全かつ柔軟な接続を担保する次世代ネットワークへの移行が課題となる。

図 1.1-1 行政における課題と目指す姿のイメージ



1.1.2 本市の状況

(1) 前計画までの成果

本市では、平成 18 年(2006 年)、当時汎用機によるシステム運用において課題となっていた、関連機器の調達やシステム構築・運用保守にかかる高額な経費等の問題を解消するため、機器やシステムの機能を保ったまま規模を縮小する「D:ダウンサイジング※」と、民間のノウハウを活用した包括的な運用業務委託である「O:アウトソーシング※」を合わせて行うことで、費用の削減や業務の効率化を図る「こうふ DO 計画(以下「第一次計画」という。)」を策定した。

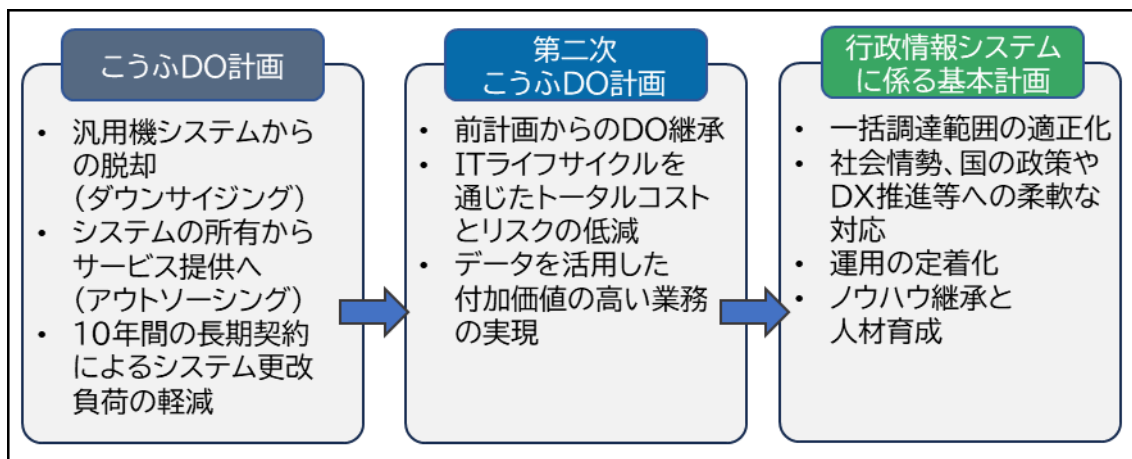
この計画においては、システム調達を従来の「本市がシステムを所有する」手法から、「事業者が所有するシステムの提供を受ける」サービス利用契約へと転換し、更に独自開発ではなく事業者のパッケージシステム※を活用することで調達費用の大幅な軽減を実現するとともに、運用面では、本市の主体的なマネジメント体制を構築し、品質の保持と円滑な運用に努めた。

また、平成 28 年(2016 年)には、「IT ライフサイクルを通じたトータルコストとリスクの軽減」と「データを活用し、付加価値の高い業務の実現」の 2 つを目的として、「第二次こうふ DO 計画(以下「第二次計画」という。)」を策定し、調達業務の追加による更なる業務の効率化と、継続的なコストの適正化を推進しているところである。

(2) 甲府市の動向

甲府市の人口は長期的に減少傾向が続いており、令和 8 年(2026 年)1 月時点で約 18.3 万人と、過去 10 年中 9 年は減少が確認されている。今後も、「甲府市人口ビジョン(令和 2 年(2020 年)改訂版)」の推計では令和 22 年(2040 年)に約 15.5 万人まで減少すると見込まれ、高齢化の進行も顕著である。少子高齢化や人口減少社会を背景とし、労働人口の減少も顕著なことから、将来的な職員減少に対処しながらも、行政サービスの維持、向上が求められる。そのため、より一層行政事務のアウトソーシング(民間活用)と BPR(業務改革・効率化)の重要性が高まっている。

図 1.1-2 こうふ DO 計画からのシステム調達計画の変遷



2 現状分析評価及び課題

2.1 第二次こうふ DO 計画の評価の概要

第二次計画で掲げた計画の目的については、第一次計画から続くトータルコストの低減を継承し、「IT ライフサイクルを通じたトータルコストとリスクの低減」において、大きな成果があったと評価した。

また、「データを活用した付加価値の高い業務の実現」については、データ活用のためのツール導入を実現したが、データ活用するために事業者からデータ提供を受ける必要があり、活用への障壁となっていた。

しかしながら、データを活用すること自体は目的ではなく、付加価値の高い業務の実現手段のひとつであり、正確なデータを安全に活用できる環境のベースは構築されていることから、今後は、デジタルソサエティ未来ビジョンが推進する DX(業務効率化や住民サービス向上)をより一層支援することを目的に、データ活用ニーズに対応する運用手順の整備や庁内認知の向上を図る必要がある。

2.2 課題の整理

また、第二次計画独自の事業スキームにおいては、長期の運用の中での細かな課題も把握され、それらや社会背景等を踏まえたうえで以下のとおり課題を整理し、具体的な方針を含め検討した。

(1) 一括調達範囲の適正化

行政情報システムの調達に当たっては、全体最適化の観点から調達・契約手法の判断に係る基準を整理し、本市における ICT ガバナンス※を強化することが必要である。

【基本方針】

- 全体最適化の観点より行政情報システムの調達ガイドラインの再整備を実施
- 業務追加検討における調達・契約手法の判断基準の明確化
- 更なる業務効率化のための調達業務の追加

(2) 社会情勢、国の政策や DX の推進等への柔軟な対応

12 年間の長期包括契約の中で、社会情勢、国の政策等、急速に変化する環境への柔軟な対応が必要である。

【基本方針】

- サービス・契約内容に関する中間評価や、支払対価算定の見直しの実施
- 2030 年(令和 12 年)頃を目途に示される【国・地方ネットワークの将来像】等を意識した調達タイミングの検討
- 本市が業務データを業務分析や DX の推進、AI の利用等に有効活用するための、データ提供基盤の整備

(3) 運用の定着化

SLA※・SLM※運用・ドキュメント類等、運用ルールや仕組みについては、職員が理解しやすく、統一的な運用が可能となるような整備が必要である。

【基本方針】

本計画の事業スキームとして実施される各種マネジメント手法については、長期の運用期間により引継ぎが繰り返される中で、手法や考え方を定着させるため、仕組みやドキュメント類を分かりやすく整備する。機能ポイントやペナルティポイント等の運用に関する見直し

- SLA・SLM 運用に関するドキュメント類の再整理
- ICT 調達における調達方式と契約手法等に関するガイドライン整備

（４）ノウハウ継承と人材育成

人事異動を前提とした運用ルール定着のための継続的取組、及びスキル習得のための取組が必要である。

【基本方針】

人材の育成においては、外部専門人材を活用しながら ICT マネジメントに必要な知識やスキルを研修、e-ラーニング及び OJT※(On the Job Training)を計画的かつ継続的に実施する。

- 人事異動を前提とした運用ルール定着化策の継続的取組の検討
- 外部デジタル人材の有効活用

3 計画の目的

3.1 計画の目的

3.1.1 ICT ライフサイクルを通じたコスト適正化とリスクの軽減

(1) トータルライフサイクルコストの適正化

本計画においては、昨今の物価高騰や為替変動等の影響により市場全体として調達費用の高騰傾向が続く中、第一次計画より採用する「サービス利用型」のスキームを継続採用することで、外部要因によるコスト上昇を抑制し、引き続きコストの適正化を図ることを目的とする。

(2) 大規模システム調達事業におけるリスクの低減

大規模システム調達における最大のリスクは、「ベンダー依存」×「発注者の理解不足」×「技術的制約」による『発注者の主導権喪失』が、ベンダーロック※、改修費用の増大、システム・運用品質の低下を招くことである。

そのリスクを排除、低減するための取組・仕組みが第一次計画から続く考え方であり、今後も本市が主体となってマネジメント体制を整備し、適切なコミュニケーションを介して事業者から提供されるサービスを管理・監督することで、組織的なガバナンスによるリスクマネジメントを行い、リスクを排除・低減することを目的とする。

3.1.2 次世代デジタル環境を想定した ICT 活用の実現

(1) 持続的行政運営のためのシステムの安定稼働

持続的行政運営のための基盤となるシステムは、課税計算や納付書発行等、法律等に基づく業務を担うシステムであり、完全性・可用性・機密性が求められることから、安定稼働を堅持することを目的とする。

(2) データ利活用による住民サービスの更なる向上と業務効率化

本市が保有するデータは、住民サービスの向上や業務効率化、行政における説明責任の確保に資する重要な基盤であり、DX の推進や AI 活用が不可欠となる社会状況において、データ利活用は引き続き重要な課題である。

本計画においては、関連するデジタルソサエティ未来ビジョンが推進する DX(住民サービス向上や業務効率化)を支援するため、正確なデータを安全に有効活用できる環境を整備する。

図 3.1-1 課題・基本方針と目的の関連性

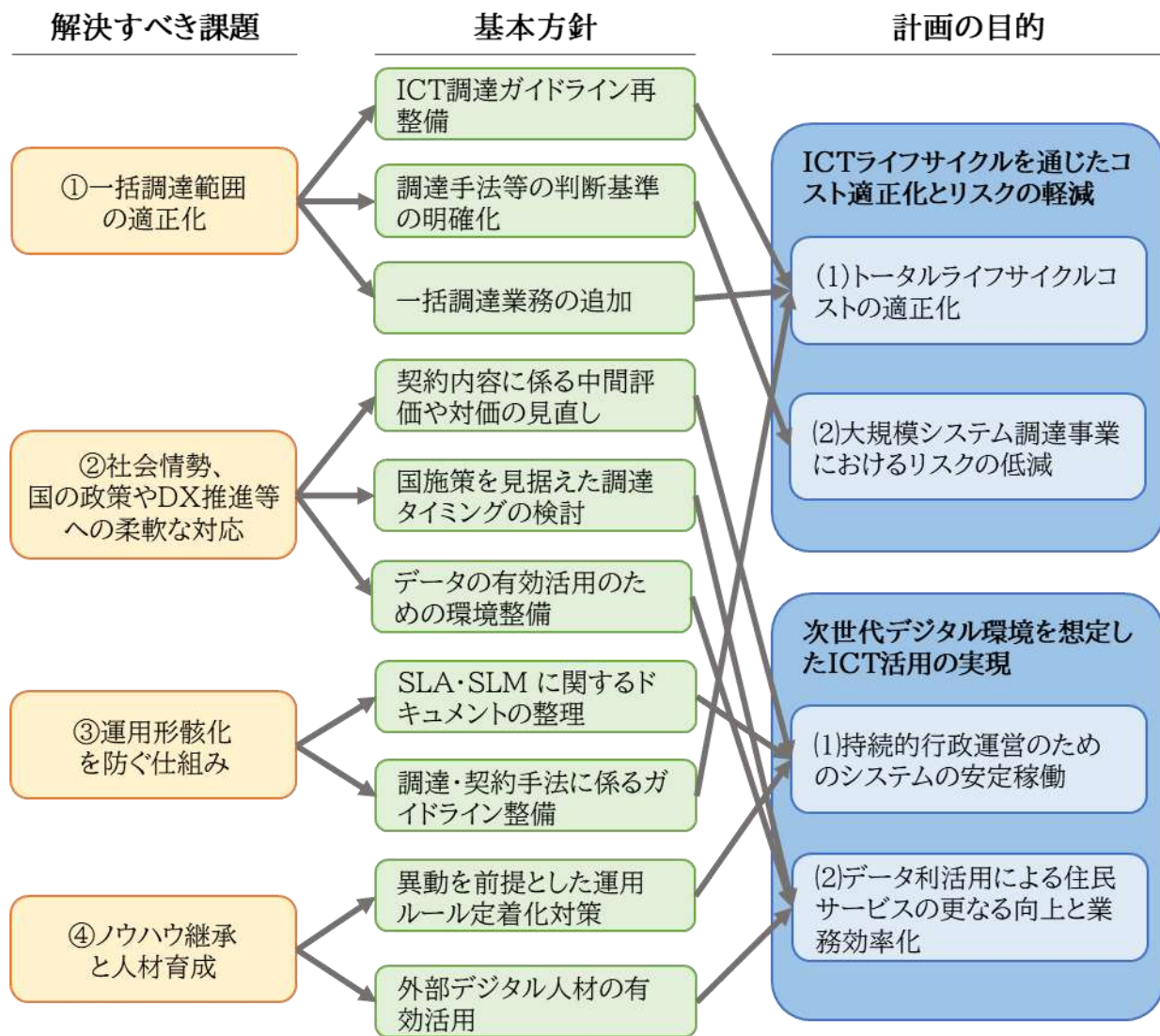
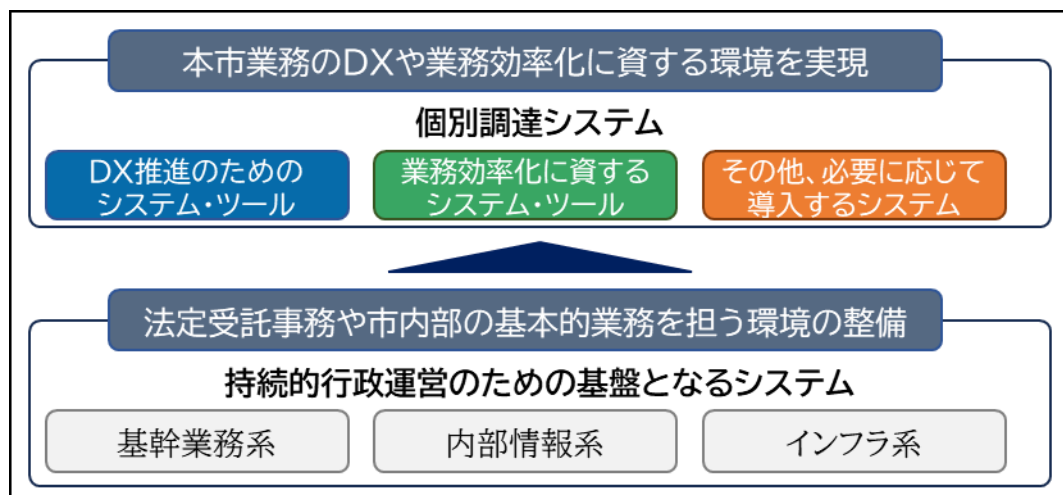


図 3.1-2 「持続的行政運営のためのシステム」を土台として
DX・業務効率化等のシステム及びツールを整備するシステム環境のイメージ



4 計画の対象及び期間

4.1 計画の対象範囲

本市が調達する情報システム全般を「行政情報システム」と定義し、本計画の対象範囲とする。これを自治体の基本業務を担う「持続的行政運営のための基盤となるシステム」として定義する「一括で調達するシステム」と、各業務担当課の業務実態に応じて「個別に調達するシステム」の2つに分類する。

4.1.1 一括で調達するシステム

本市が調達する情報システム全般である「行政情報システム」のうち、本計画では自治体の基本業務を担う「持続的行政運営のための基盤となるシステム」を一括で調達する対象として、以下の3系統を定義する。

(1) 基幹業務系

基幹業務系システムとして一括調達を行う業務の範囲は、基礎自治体が住民の個人情報等を用いて処理する業務を対象とする。具体的には、住民記録、税務、国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療、学齢簿、子育て支援及び選挙人名簿管理等の業務であり、総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」において、マイナンバー利用事務系のネットワークにおいて処理する業務を中心とする。

(2) 内部情報系

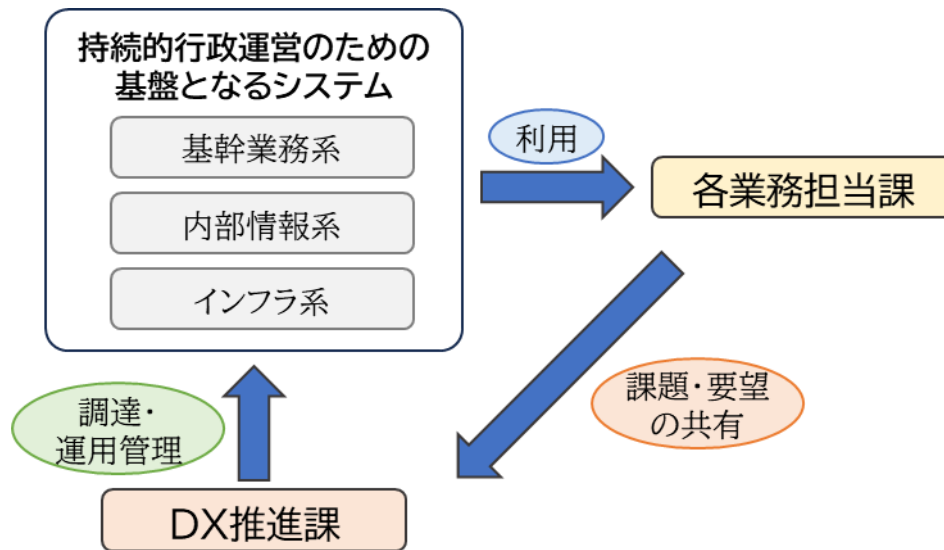
内部情報系システムとして一括調達を行う業務の範囲は、基礎自治体が行う市役所の内部的(公文書の管理、予算・決算・執行及び人事管理等)業務を対象とする。具体的には、文書管理、財務会計、人事給与及びグループウェア等の主に全庁的に利用されるものであり、総務省同ガイドラインにおいて、LGWAN※接続系のネットワークにおいて処理する業務を中心とする。

(3) インフラ系

インフラ系システムとして一括調達を行う業務の範囲は、市内のITインフラを安定的に稼働させるための、ITインフラ運用監視、ITヘルプデスク及びセキュリティオペレーションセンター※(SOC)等の業務を対象とする。

なお、本市の現在のネットワークモデルは「 α モデル」であるが、現在、デジタル庁において、2030年(令和12年)頃を目途とした新たな「国・地方ネットワーク」の実現に向けた検討が進められており、こうした動きを踏まえ、本調達に先立ち、次世代ネットワークの具体的な環境について必要な検討を行うものとする。

図 4.1-1 「一括で調達するシステム」の調達及び運用管理イメージ

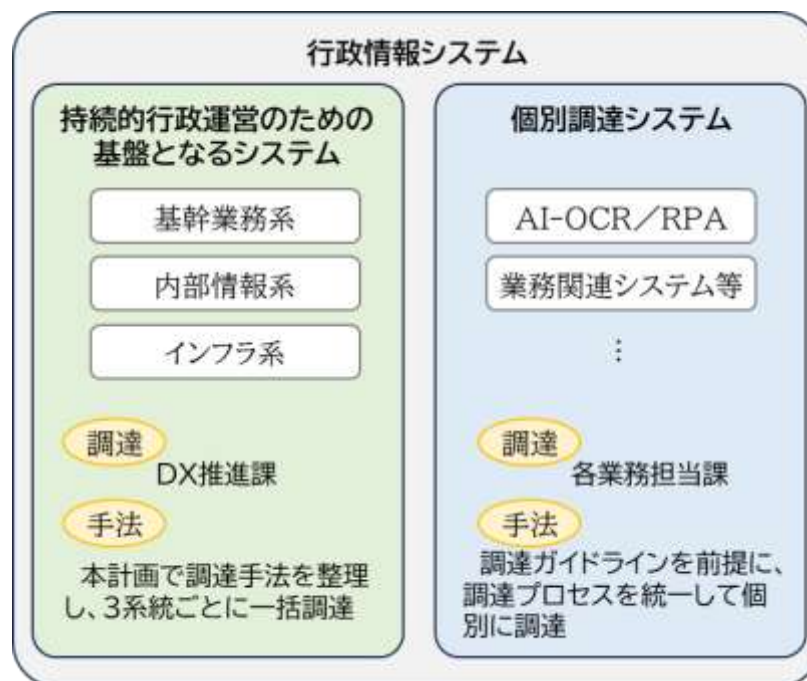


4.1.2 ICT 調達における調達方式と契約手法等に関するガイドライン整備

本計画において調達するシステムは、前述の「4.1.1 一括で調達するシステム」の範囲であり、一括して調達を行う。

また、システム運用期間中の追加業務を、一括調達への追加契約(随意契約)とするか、個別調達とするかの判断基準が明確となるよう整理し、事業の立案及び実施に当たって、庁内システムの全体最適化の観点から行政情報システムを含むシステム調達から運用までのプロセスを標準化するためのガイドラインの再整備と定着化を図る。

図 4.1-2 「行政情報システム」における調達範囲イメージ



※ AI-OCR 及び RPA は用語集にて解説

4.1.3 計画の実施主体

(1) 「一括で調達するシステム」の調達及び運用管理 ⇒ DX 推進課

本市の業務環境の中心となる「一括で調達するシステム」については、DX 推進課が 3 系統(基幹業務系・内部情報系・インフラ系)を一括して調達を行う。また、後続する、調達後の運用管理についても、DX 推進課が行い、各システム間の連携等の必要な保守対応を、事業者の責任として包括してアウトソーシングする。

各業務担当課は、調達されるシステムの「利用主体」として、システム調達に必要な仕様・要件の作成にあたり、各課の業務要件等の必要な情報を DX 推進課へ提供し、協働して調達作業にあたる。また、日々のシステム利用を通じて抽出された改善要望や業務上の課題を DX 推進課へ随時共有し、より良いシステム運用に向けて協力する。

(2) 「個別に調達するシステム」の調達及び運用管理 ⇒ 各業務担当課

各業務担当課が、自らの業務課題を解決するために導入する個別のシステムについては、本計画で再整備する「ICT 調達ガイドライン」に基づき、各業務担当課において調達及び運用管理を行う。

全庁共通の「ICT 調達ガイドライン」で定義する手法に沿って調達及び運用管理を行うことで、システムごとに手法がばらつくことを防ぎ、庁内全体で標準化された、統一的なシステム運用を実現する。

4.2 計画の期間

4.2.1 計画の策定及び開始・終了

(1) 計画の有効期間

本計画は、令和 8 年(2026 年)4 月から令和 21 年(2039 年)3 月までの 13 年間を計画有効期間として定める。

4.2.2 「一括で調達するシステム(基幹業務系・内部情報系・インフラ系)」の調達

(1) 調達期間

基幹業務系・内部情報系について、令和 8 年度(2026 年度)中に事業者の選定を実施する。

なお、インフラ系の調達に関しては、「(4) インフラ系における調達期間」にて後述する。

(2) 構築期間

令和 9 年度(2027 年度)から令和 10 年度(2028 年度)までの 2 年間を予定する。

なお、各業務システムの構築完了時期は、事務執行の都合上、業務システムの運用開始が必要な時期を個別に調整し決定する。

(3) 運用期間

令和 11 年(2029 年)4 月から令和 21 年(2039 年)3 月までの 10 年間を予定する。

(4) インフラ系における調達期間

インフラ系については、既存資産の有効活用によるコスト最適化と、国の技術動向を見極める観点から、基幹業務系・内部情報系とは調達時期を分離して実施する。

現行ネットワークを構成するサーバ機器の多くが令和 8 年度(2026 年度)に更新予定であることによる機器のライフサイクルや、国が 2030 年(令和 12 年)頃を目途とした新たな「国・地方ネットワーク」の検討を進めていることを考慮すると、次期インフラ系の運用開始は令和 14 年(2032 年)1 月以降とすることが適当である。運用開始までの期間については、「4.1.1 持続的行政運営のための基盤となるシステム(3)インフラ系」で触れたデジタル庁の動向を本市のインフラ設計へ反映させるための検討・準備期間とし、現行契約を延長することで対応することが想定される。

5 事業スキーム

5.1 事業スキームの全体像

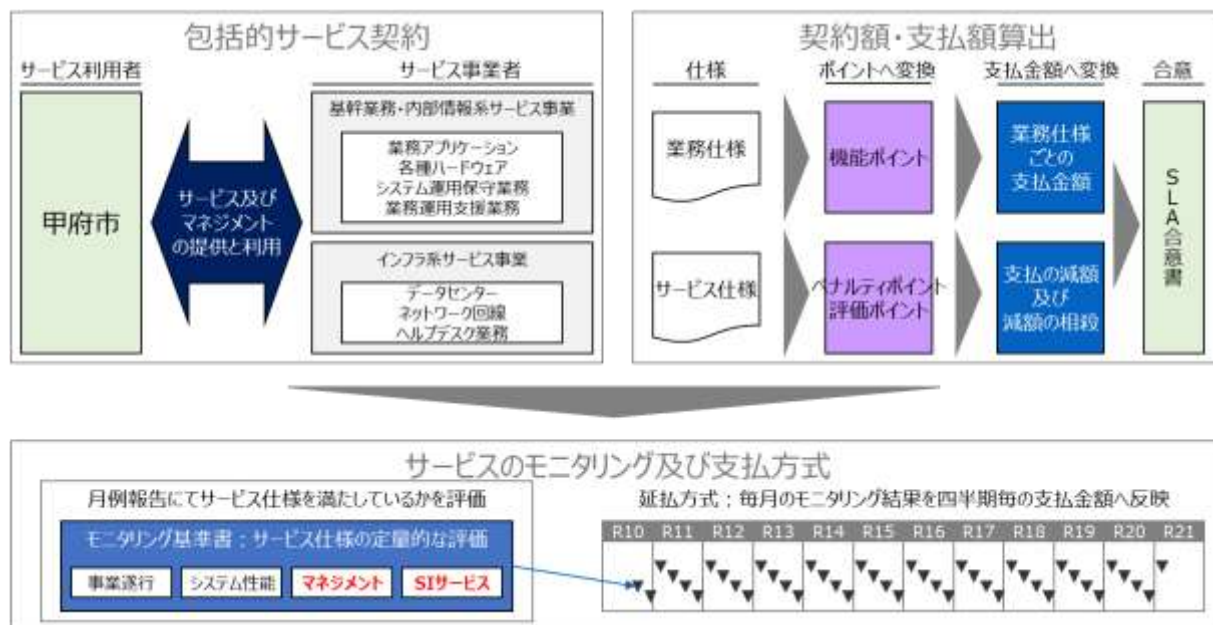
一括で調達するシステムについては、第一次計画から継続しているサービス利用型(以下「サービス調達」という。)を採用する。

本市のサービス調達では、物品や個別作業の調達ではなく、システム及びサービスを構成する人間の活動(SI サービス※)等、事業者が提供するサービスそのものを調達の対象とする。システム(ハードウェア、ソフトウェア等)やアウトソーシングに必要な設備については、原則として事業者が提供し、本市はこれらの資産を取得・保有せず、サービスとして受領する。したがって、本市は受領するサービスの仕様を定義し、その仕様に基づいてモニタリング基準を事業者と合意した上で、検収及びモニタリングを実施する。

このサービス調達の事業スキームは、国が推進する「クラウド・バイ・デフォルト原則」や「標準化・共通化」の流れと合致するものであり、「利用した分だけ対価を支払う」という契約体系である。機能追加等に伴う追加コスト等抑制を図ることで、導入から運用に至る ICT ライフサイクル全体を通じたトータルコストの最適化を実現する。

本計画においても本方針をシステム調達の根幹として継承し、将来にわたってコストの適正化と安定したシステム運用を維持・確保する。

図 5.1-1 事業スキームのイメージ図



5.2 サービス調達

5.2.1 サービス仕様の考え方

サービス仕様書では、事業者の SI 活動を対象とした「品質及びリスクに関する評価ポイント」を中心的要素として位置づけ、定性的観点からサービス全体の適正性を確認する仕組みを整備する。また、過去の情報システム関連事業で得た知見を踏まえ、リスク管理上重要な事項を仕様書に明記し、モニタリング対象として設定することで、プロジェクト全体の適切なリスク統制を図る。

なお、ハードウェアやソフトウェアなどの技術的要素は、急速な技術変化と事業者の高い専門性を踏まえ、サービス提供の手段として事業者の裁量に委ね、本市はサービス提供に必要な範囲で当該構成や変更内容の情報提供を受け、確認を行うものとする。技術要素の提供・変更・更新は、あらかじめ定めたサービス提供範囲に必要な限りで事業者の負担により実施される。

5.2.2 サービス品質の保証

事業者は、運営管理期間終了時まで、提供するサービス及び SI サービスの品質(性能、機能、サービス内容等)を保証する。

5.2.3 ライフサイクルコストの保証

事業者は、法制度改正対応、バージョンアップによる機能向上、システムの継続利用のために必要な作業等、運営管理期間中に、本市が定めたサービス仕様を満たし、サービスの品質を保証する。

ただし、当初契約時に、昨今の物価高騰や人件費高騰等による費用変動を見越した 12 年間のコスト全てを確約することは困難であることを考慮し、定期的に見直し協議を実施する。

5.2.4 データ抽出

第二次計画においては、データ利活用方針のもとで、リアルタイムでの全件データ抽出の仕組みを構築した。本計画においても、DX の推進や AI 等の活用のため、データ抽出の仕組みを継続して整備することとし、また、追加機能として、必要に応じて最新の情報技術等に対応したデータ抽出・連携のための汎用ツールの導入も検討する。

5.3 長期契約による包括アウトソーシングと支払の平準化

5.3.1 12 年間の長期契約と包括アウトソーシング

本計画におけるシステムの包括アウトソーシング(一括調達)は、構築・移行期間 2 年及び運営管理期間(システム利用期間)10 年の計 12 年間の長期契約とする。

この契約方法による効果は、第一次計画及び第二次計画で実証されており、これにより、本市・事業者双方のシステム導入負荷を軽減し、安定したサービスを提供するとともに、行政情報システムの切替えに伴う職員の習熟負荷を軽減し、安定的な業務執行の継続を図る。

また、契約金額の支払は 10 年間の延べ払い方式とする。支払の平準化により、システム構築や大規模改修の発生に伴って生じる突発的かつ多額の単年度支出を抑制し、中長期的な財政支出見通しを明確化することで、財政運営の安定化を図る。

5.3.2 支払区分

サービスの対価は、サービス区分ごとに初期費用とサービス費用の 2 つの支払区分とする。

(1) 初期費用

システムの構築作業及びそれに関連するコンサルティング作業等、運営開始までに提供される SI サービスに関する費用とする。

(2) サービス費用

ソフトウェア・ハードウェア等の提供するシステムを構成する各種製品のライセンス等のシステムによるサービスの利用料、SI サービスの費用、運営開始後に提供されるサービスに関する全ての費用とする。

5.3.3 契約金額の算定

(1) サービス区分

本計画で調達するサービスに係る事業(以下「本事業」という。)は、次の 4 つの区分とする。

- ・ 基本サービス
- ・ 大規模法制度改正対応
- ・ 業務追加対応
- ・ 機能追加対応

また、本計画による当初契約時の契約金額は、「基本サービス」についてのみ行い、その後、必要に応じて本市と事業者との協議(合意)し、他の 3 つの区分に係る内容を追加する。

① 基本サービス

当初契約時におけるサービス仕様書、業務仕様書その他の事業関連図書に規定する業務を実施するために必要となる、全てのシステム及び SI サービスを対象とする。

主なサービス内容としては次のとおりとする。

- ・ 業務仕様を満たすシステム一式の提供

- ・ サービス仕様・業務仕様を維持するために必要な全ての SI サービス
- ・ 法制度改正対応(ただし、後述の「イ 大規模法制度改正対応」に該当するものは除く。)
- ・ ソフトウェアの機能強化(更新・バージョンアップ等を含む。)
- ・ 運営管理期間中のセキュリティの維持

なお、②から④で追加されるサービスについても、特に定めがない限り、基本サービスに準じる。

② 大規模法制度改正対応

法制度の新設又は抜本的な改正に伴い、通常のバージョンアップ(基本サービス内)では対応が困難であり、システム的大幅な改修その他これに準ずる変更が必要であると合理的に判断される場合に追加となるシステム及び SI サービスとする。

法制度改正対応の区分判定は、事業者が提出する影響調査結果(影響範囲、必要改修内容、追加作業の有無等)に基づき本市と事業者が協議の上、決定する。

③ 業務追加対応

当初契約締結後、本市のシステム化対象業務の追加に伴い必要となるシステム及び SI サービスとする。

④ 機能追加対応

当初契約後、パッケージの機能追加で提供される機能以外に、本市からの要望で追加となるシステムや SI サービスとする。

なお、事業者は、主体的に実施した機能追加及びシステム機能の強化等について適切にリリース管理を実施し、本市は、そのリリース管理が適切に更新されているか等を、検収の際に評価する。

(2) 機能ポイントの算定

機能ポイントは、業務仕様書に規定する業務区分単位で、設計書を基に、基本サービスを構成する詳細の機能数及び帳票数をポイント化し、当初契約額から 1 ポイント当たりの金額を設定することにより、追加費用の見込み額を算定するための仕組みであり、追加費用は、これと事業者からの提案額を踏まえて検討する。

なお、機能ポイントの算定については、第一次計画から続く DO 計画独自の仕組みであるが、第二次計画の評価において、長期間の運用により、運用ルールや手順等が複雑化しているとの指摘があったことから、機能ポイント算定に関する手引書等をより分かりやすく整備するとともに、定期的な職員研修等により、運用の標準化・定着化を図る。

(3) 追加費用の算定

大規模法制度改正対応、業務追加対応、機能追加対応の追加費用の算定は、原則として、次の3つの方法のうち最も費用縮減が図れる手法を選択する。

- ① 追加業務の機能ポイントを算出し、基本サービスにおける同等機能ポイントに対する価格を適用。
- ② 必要な作業等を詳細な工数分解により精査し、契約時に合意した一作業当たりの標準工数及び工数当たりの単価から積算した価格を適用。
- ③ 当該法制度改正対応が他団体にも同等に適用される場合には、パッケージ改造費用を適用団体数で除した価格を適用。

5.3.4 サービス・契約内容に関する中間評価

10年間という長期の運用管理期間を、当初の契約条件・サービス仕様で固定化した場合、社会情勢や先進技術動向等の急速な変化に対して柔軟に対応できない懸念がある。

情報システムの分野は特に技術革新が急速に進展する分野であることから、内外の環境変化に柔軟に対応するため、最新の社会情勢や先進技術動向、本市におけるサービス運用状況等に対する中間評価を実施する。

評価結果をもとに事業者と協議を行い、必要に応じて利用サービス範囲の拡張や切替え、契約内容の見直し等を可能とする。

5.4 SLA 契約とモニタリング

5.4.1 SLA・SLMドキュメント体系の協議・合意

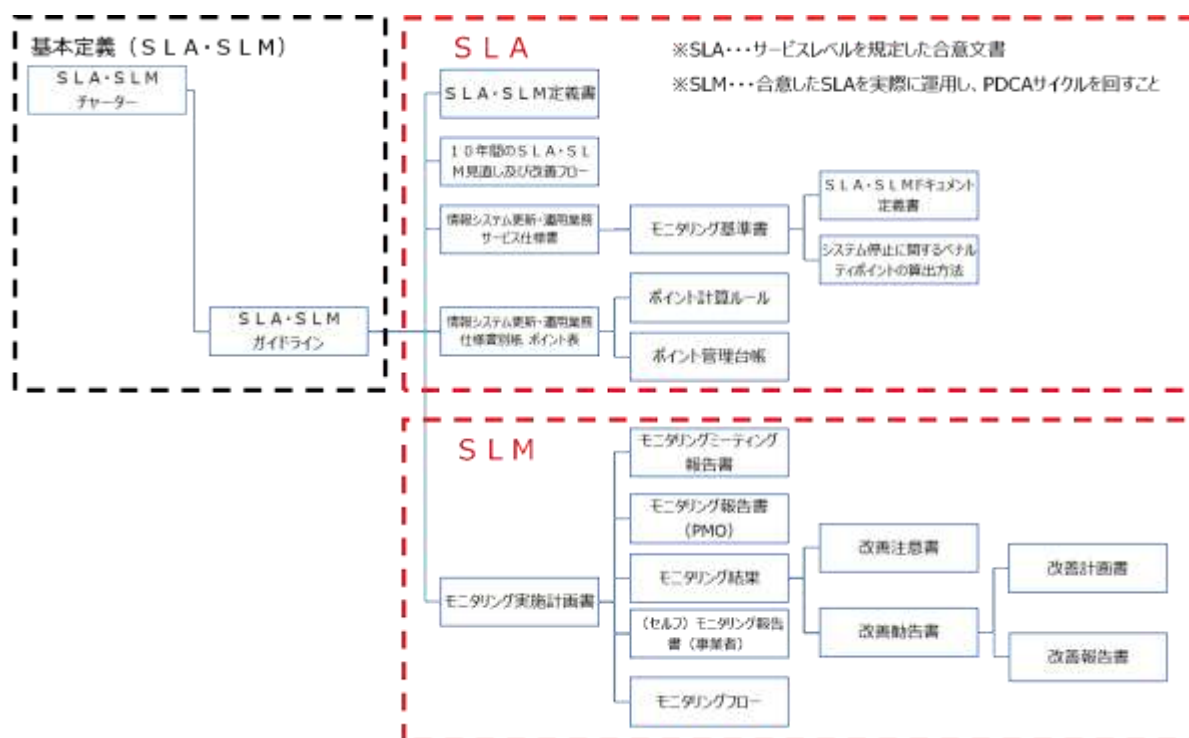
本計画においては、契約事業者から提供されるサービスの品質基準等が見える化し、責任の明確化やリスク管理を図るための SLA(サービス品質保証合意)と、それを適切に管理していくための SLM(サービスレベルマネジメント)に係るドキュメントを作成し、事業者と協議・合意する。

ドキュメント整備に当たっては、基本定義となる SLA・SLM チャーター(情報システムサービスレベルの合意・管理に関する憲章)を作成し、本市と事業者の間で遵守すべき、サービスレベルの合意・管理に関する根本的な原則を定める。

原則に基づいて作成する SLA・SLM の各ドキュメントは、第二次計画の評価において、DO 計画の仕組みや運用ルールに関するドキュメント類が多岐にわたり、複雑化していると評されたことを踏まえ、より分かりやすく見直す。

また、運用期間中に担当職員の人事異動が生じることを踏まえ、SLA・SLM の運用に関する手引書等を整備するとともに、定期的な職員研修等により、運用の標準化・定着化を図る。

図 5.4-1 SLA 及び SLM の定義イメージ



5.4.2 モニタリング・サービス改善

サービスそのものを調達するという考え方に基づき、サービスを受け取る(検収する)時点でモニタリングを行い、予定した品質・機能等が満たされなかった場合には、契約で規定する方法により支払対価を減額する。ただし、予定した品質・機能等を超える取組によっては、その価値を評価ポイントとして付与し、減額分と相殺することができる。

なお、本市が要求するサービスの品質はサービス仕様書として定め、モニタリングの指標とする。

(1) モニタリングの実施

事業者は、効率的かつ高品質なサービスが提供されるようセルフモニタリング実施計画を策定する。

また本市は、契約期間中、事業者が必要な品質・機能等を満たしているかどうかを測定するために、サービス仕様書をもとに、各項目を細分化した重点項目や測定方法、報告方法を記載したモニタリング基準書を策定する。このモニタリング基準書の内容については、構築開始前までに、本市と事業者にて調整し、合意する。

事業者は、モニタリング基準書を基に、毎月セルフモニタリングを実施し、翌月にその結果を本市に報告する。

本市は、サービスの提供結果とセルフモニタリングの報告を受け、システムによって提供されるサービス及び SI サービスの品質のモニタリング結果を検収する。

(2) サービスの改善

モニタリングの結果、サービス仕様書・業務仕様書等の事業関連図書により規定する品質・機能等が満たされなかった場合には、事業者に対して改善勧告を、品質・機能等が満たされていないおそれが非常に高いと判断される場合には、改善注意を行う。

事業者は、本市からの改善勧告を受けた場合、直ちに改善計画書を作成し、本市に提出し、承認を得なければならない。

改善計画書に従い、本市と事業者は、相互に協力し状況の改善・回復に努める。その際、事態の発生に至った責任の所在を明らかにし、本市の責による場合は協議の上、事業者に生じた費用を本市が負担する。その他の場合にあっては、原則として事業者が費用を負担する。

5.4.3 支払対価の算定(業績連動支払)

サービス及び SI サービスの品質のモニタリング結果を検収し、ペナルティポイント・評価ポイントの付与状況等を踏まえて、当初契約金額に反映し、実際の支払対価を算定する。

また、ペナルティポイント・評価ポイントの付与基準、配点(重みづけ)については、モニタリング基準書において定義し、本市と事業者にて協議の上、合意する。

なお、ペナルティポイント・評価ポイントの運用については、第一次計画から続く DO 計画独自の仕組みであるが、運用期間中に担当職員の人事異動が生じることを踏まえ、ペナルティポイント・評価ポイントに関する手引書等を整備するとともに、定期的な職員研修等により、運用の標準化・定着化を図る。

(1) ペナルティポイントの付与

モニタリングの結果、予定した品質・機能等が満たされなかった場合には、本市は事業者の意見を聴取するなど十分な検討を行った上で、対象事象ごとにペナルティポイントを付与する。

特に市民や職員に影響のあるものについては、その度合いに応じてペナルティポイントを付与する。

(2) 評価ポイントの付与

事業者に対しては、本市が示すサービス仕様書・業務仕様書等の事業関連図書により規定する品質・機能等を全て満たすことを求めているが、予定した品質・機能等を超える取組がされた場合等については、本市は事業者の取組を評価し、一定の評価ポイントを付与することができる。

評価ポイントは、ペナルティポイントとの相殺を可能とすることで、事業者の自主的な改善活動を促すことを狙いとしている。

評価ポイントを付与する主な例としては、次のものが挙げられる。

- ・ システムの障害が全く無い等、システムの稼働結果が非常に良好であった場合
- ・ 業務仕様を超え、市民や職員の便益が向上する機能が新たに提供された場合
- ・ システムの安定・品質向上に向け、事業者が自主的に改善措置を行った場合
- ・ 利用者の声を調査し、ユーザビリティ※の改善を行った場合

(3) 減額の決定

予定した品質・機能等が満たされなかった場合には、サービス対価を減額する。四半期ごとの支払時期が到来した時点で、本市は、その時点でのペナルティポイントと評価ポイントを集計し、ペナルティポイントが評価ポイントを超えた場合には、その時点のサービスの対価から減額することができる。

(4) 支払対価の見直し

当初契約時に、昨今の物価高騰や人件費高騰等における費用変動を見越した 12 年間のコスト全てを確約することは困難であることを考慮し、事業者との協議の上、事業に関する条件を変更すべきと合理的に判断される場合、本事業の内容又は条件を見直し、サービスの対価(増額又は減額を含む。)の一部を改定することができる。

5.4.4 リスクマネジメントとリスク分担の考え方

(1) リスクマネジメントの責務

情報システムプロジェクトでは様々なリスクが存在し、様々な課題として顕在化する。

本計画においては、本市が行う毎月のモニタリングを通じて、プロジェクトのリスクマネジメント※を行うが、プロジェクトのリスクをマネジメントしコントロールする責務は一義的には事業者にある。

したがって、事業者はリスクを漏れなく検知し、顕在化する前に対応ができるよう、レビュー体制・手法・ツール等の整備を行い、適宜、本市への報告・協議を行うものとする。

(2) リスク分担の考え方

本計画におけるリスク分担(リスクの顕在化及び問題の発生時における、作業・費用負担)は、発生した事象に対し、本市と事業者のどちらに責任があるのかを明らかにする。

原則として、予定した品質・機能等を満たすまでのサービスの提供に係るリスクは事業者が負担する。ただし、サービスの提供に影響を与える外部要因の性質によっては、本市がリスクを一部負担する。

5.5 ICT ガバナンスの強化

5.5.1 マネジメント手法

本計画においては、進捗報告・課題管理・リスク管理等の各種報告や、様々なコミュニケーションを原則として文書により実施する。これにより、各時点における状況が記録され、システム調達におけるサービス提供状況の証跡となる。本市の職員は、提供された各文書を確認し、SLA の達成状況を検査することで、事業者の適切なマネジメントを遂行する。

事業者が作成する文書からプロジェクトの実態を把握し、潜在的なリスクを的確にマネジメントするためには、本市がこれらの計画や報告の内容を理解し、文書からリスクの兆候を読み取った上で、適切な判断や指示を行わなければならない。また、事業者が実施するプロジェクトマネジメント自体も SI サービスの一環であることを認識し、文書の確認と並行して本市による継続的なモニタリングを行い、適切なリスクマネジメントを図る。

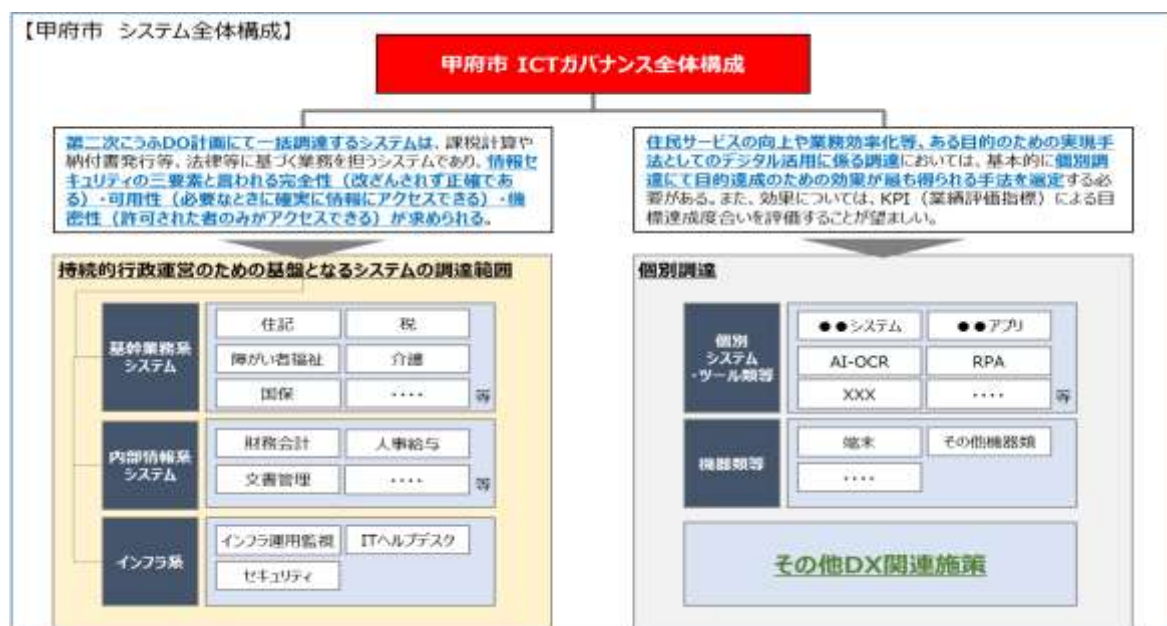
5.5.2 業務追加検討における調達・契約手法の判断について

業務追加の必要性が発生した際に、「一括で調達するシステム」の包括契約への追加契約・変更契約とすることが可能なケースでは、調達手続きが簡素化され、大きな業務負担の軽減に繋がっている。

また、災害やコロナ禍等における緊急性を要する施策等に伴う調達時においても、迅速な対応に大きく貢献している。

ただし、住民サービスの向上や業務効率化等、ある目的のための実現手法としてのデジタル活用に係る調達においては、基本的に個別調達にて目的達成のための効果が最も得られる手法を選定する必要がある。

本計画においては、事業の立案及び調達に当たって、全体最適化の観点から行政情報システムの調達・契約手法の判断に係る基準を整理し、本市における ICT ガバナンスの強化を図る。



5.5.3 ICT調達における調達方式と契約手法等に関するガイドライン整備

調達対象となる ICT は、DX 推進課において一括で調達するシステム（基幹業務系・内部情報系・インフラ系）と、庁内で調達するその他のシステムや ICT ツール等がある。後者については、各業務所管課において調達を行う場合があることから、各課において適切な調達とその後の運用を実現するため、ICT 調達における調達方式と契約手法等について、第二次計画において整備されている ICT 調達ガイドラインの再整備及び庁内への定着化のための対策を講じることにより、庁内システムの適切かつ円滑な調達の実現を図る。



5.6 次世代 ICT 環境を想定したシステムへの移行検討

5.6.1 次世代のデジタル環境整備・クラウド活用拡大に向けた情報収集及び移行検討

次世代 ICT 環境を想定したシステムとは、国が進める「クラウド・バイ・デフォルト原則」や、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に基づき、クラウド活用を前提とした DX の推進及び AI 等の先端技術の導入を可能とする柔軟な情報基盤である。

基幹業務系においては、「地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化」により、ガバメントクラウド上に構築された標準準拠システムを利用する方針が示されている。これにより、従来の「自治体が自らサーバ等のハードウェアを所有・運用する」形態から、「事業者が提供するクラウド環境をサービスとして利用する」形態へと、システム形態の根本的な転換が図られており、今後の動向を注視するとともに、本市においてもクラウドの活用について検討を進める。

内部情報系においても、民間企業におけるコミュニケーションツールの活用は一般化しており、国の省庁においても、デジタル庁が提供するクラウド基盤「GSS※（ガバメントソリューションサービス）」を中心とした業務環境の共通化が進められている。本市においても、これらの動向を注視し、事務効率の根本的な向上を目指すなかで、住民サービスの質的向上に向けた検討を進める。

また、クラウド上に蓄積された業務データについては、データ分析や AI 活用を積極的に行うことで、客観的なデータに基づく政策立案（EBPM※）の実践や、住民ニーズに応じた最適な行政サービスの展開を検討する。

5.6.2 セキュリティ対策の強化

地方自治体の情報セキュリティに関しては、平成 27 年（2015 年）の日本年金機構の個人情報流出事案を受け、総務省主導でインターネット環境からシステムを分離する「三層の対策」が導入された。

本市においても、当初は「 α モデル」に基づくネットワーク分離環境を運用してきたが、その後、セキュリティ強度の維持と業務効率性の向上を図るため、一部構成を見直した「 α' モデル」へと移行し、現在に至っている。しかし、社会的なクラウド活用の一般化に伴い、物理的なネットワーク分離が、業務変革のためのクラウドサービスの柔軟な利用を制限する要因となる場面も生じている。

総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」においても、クラウド活用とセキュリティ確保を高度に両立する新たなネットワーク構成（ β' モデル等）が示されており、今後はゼロトラスト等の概念を取り入れ、インターネット環境への安全かつ柔軟な接続を担保する次世代ネットワークへの移行を検討する。

5.6.3 BCP 対策

昨今の新型コロナウイルス感染症の流行や大規模な地震災害の発生等により、自治体業務の継続が困難となり得る事態が生じている。こうした自然災害等による被害を完全に回避することは困難であり、被災時においても業務を停滞させないための BCP※を講じておくことが不可欠である。

特に、罹災証明書の発行や避難所運営に伴う避難者状況の把握等、業務システムに蓄積された個人情報を活用する業務は、発災直後からの迅速な対応が想定される。また、通常業務についても、市民生活に支障をきたさぬよう必要最低限のレベルで継続することが求められる。

本計画に基づき業務システムを提供する事業者に対しては、システムの継続稼働を前提とした技術的対策を講じることはもとより、目標復旧時間(RTO)※及び目標復旧時点(RPO)※の明示、本市職員を交えた非常事態想定の実施計画・実施、定期的な対策の見直し、及びシステムの継続性を強化するための提供体制の整備・変更等への柔軟な対応を求めるとともに、本市も事業者と密接に連携し、BCPの実効性確保に主体的に取り組む。

6 推進体制

6.1 基本的な考え方

本計画で調達するシステムを提供する事業者と常に緊張感のあるパートナーシップを維持するためには、本市が主体的かつ適切にプロジェクトをコントロールしていくことが必要である。

プロジェクトのリスクをマネジメントしコントロールする責務は、一義的には事業者にあるが、事業者に一任せず、事業者が実施するマネジメント活動を本市が積極的に確認することが必要である。この確認においては、本市のマネジメント体制の確立及び事業者をマネジメントするための手法の整備が重要である。

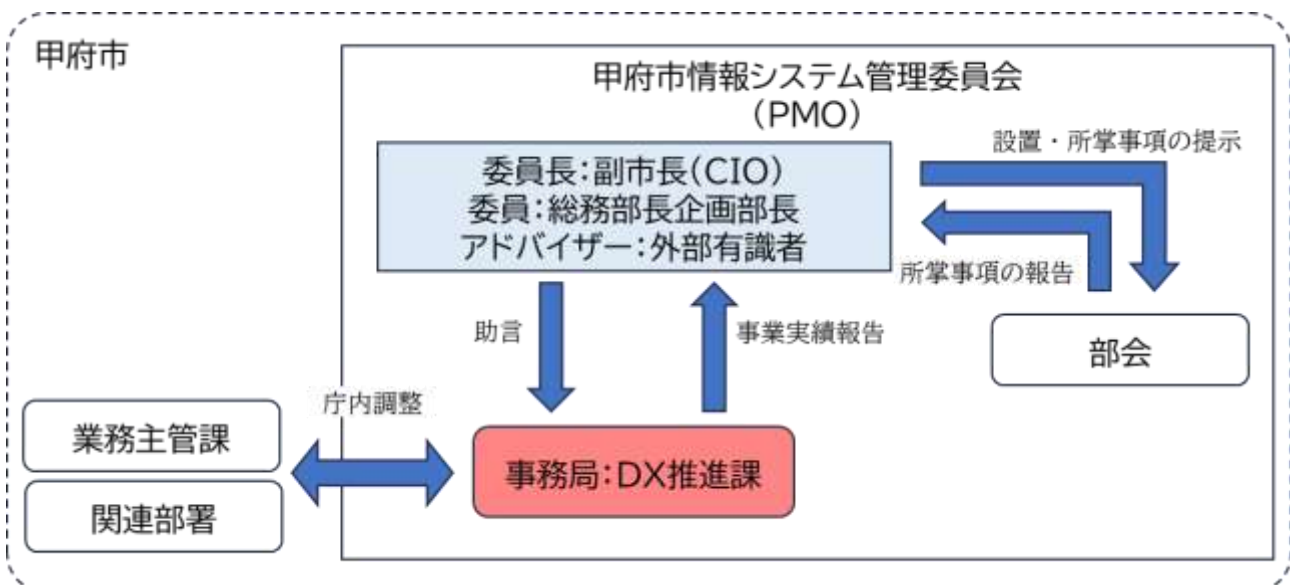
DX 推進課においては、調達するシステム体系ごとに主担当者及び副担当者を定め、主担当者を中心とした事業者のマネジメントを実施する。主担当者は、自らが主体となって OJT(On-the-Job Training)を主導し、副担当者の育成を図り、継続的なマネジメント体制を維持する。職員が育成を経て身につけるべき能力は、「7人材育成」において定義及び育成方針として定め、システムマネジメントの活動全体を、組織としての ICT ガバナンス体制として確立する。

6.2 PMO の役割

本市においては、ICT 活用における調達から構築、運用までのライフサイクルにおける一貫したマネジメントを全庁的に統括する組織として、「甲府市情報システム管理委員会」を設置し、PMO(Project Management Office)として位置づけており、本計画においても、PMO を通じて、継続的にシステムにおけるマネジメントや全体最適化に関する取組を行っていく。

また、本計画にあたり改めて PMO を含めたガバナンス体制を整備し、PMO を中心としたマネジメントを推進する。

図 6.2-1 PMO 体制図



7 人材育成

7.1 基本的な考え方

本計画におけるサービス調達モデルにおいて、サービス品質を維持し円滑なシステム運用を実現するには、事業者任せにするのではなく、職員自身が主体的にサービスレベルを管理(マネジメント)することが不可欠である。そのためには、本計画で定める運用・管理の考え方を理解し、事業者が提供するサービス状況を客観的に評価することができる能力に加え、庁内の情報システムに係る管理調整機能を担える体制の確保が必要となる。

よって、DX 推進課へ配属された職員を計画的に育成することで、必要な庁内合意形成や、対等な立場で事業者調整が遂行可能な人材を育成していく。

7.2 人材像

本計画を遂行する職員に求める人材像は、システム運用のマネジメントを行うために、システムの専門家を育成するのではなく、市職員がマネジメントを実現する上で最低限必要な以下に示した能力を保有する職員である。

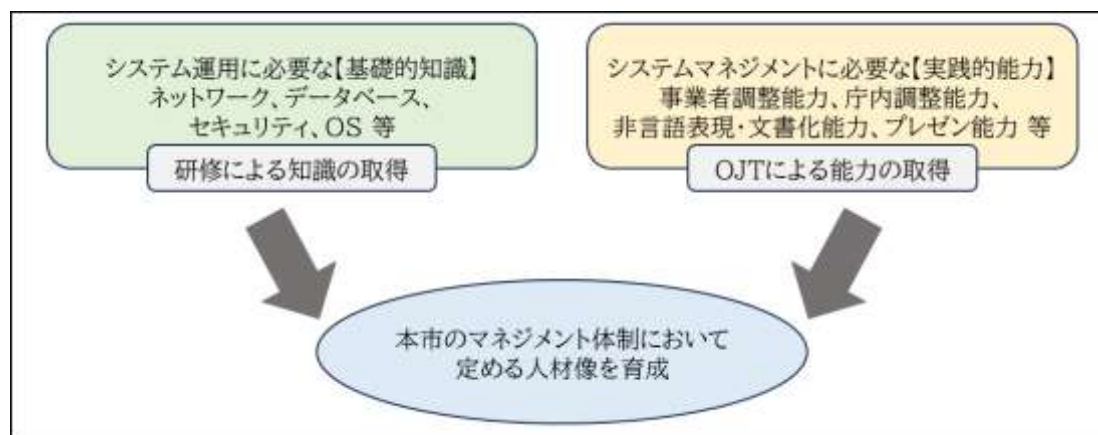
7.2.1 システム運用の基本的知識の理解

システム運用に不可欠なネットワーク、データベース、セキュリティ及び OS などの基本的な知識がなければ、運用上の会話やドキュメントの内容を理解できず、専門用語を含む事業者との調整も困難となる。そのため、基本的な知識の理解を前提とし、事業者と対等に会話することでマネジメントを実現できる最低限の知識や、システム全体を俯瞰し課題や影響範囲を把握できる視座を持つことが求められる。

7.2.2 事業者及び庁内調整能力

システムマネジメントには、知識だけでなく高いコミュニケーションスキルが必要であり、情報を分かりやすく伝える説明力、相手の意図を理解する傾聴力及びステークホルダー※間の調整力が求められる。問題発生時には冷静な対話で解決策を模索し、迅速かつ正確な情報共有が事業者との信頼構築の鍵となる。

図 7.2-1 人材像の育成イメージ



7.3 能力の習得とノウハウ継承

7.3.1 研修の受講

情報システムやマネジメントに関する基本的な知識は、一般的な行政実務を通じて習得することが困難であるため、本計画を遂行する職員については、重点的にこれらを習得する機会を確保する必要がある。特に、高度な専門性を要する領域については、組織的な研修プログラムなどを通じて、システム管理の基礎知識及びマネジメント手法の体系的習得を図る。

また、本計画で調達するシステムを利用する各業務担当課の職員においても、「DX 人材育成方針」に定める方針に基づき、組織として計画的に人材の育成を図る。

7.3.2 OJT による実践的能力の習得

システムマネジメントにおいては、研修等による知識習得に加え、実務経験に基づく洞察力や判断力が不可欠である。そのため、本計画を遂行する職員については、日常の業務遂行を通じた OJT やシステムの運用・保守に係る定例会等を通じ、実践的なマネジメント能力の向上を図る。

7.3.3 ノウハウの継承

本計画を通じて習得された情報システムの専門知識及びマネジメント能力は、本市のガバナンスを維持するための組織的資産であり、次世代の職員へと確実に継承されなければならない。

継承に当たっては、単なる手順や様式(フォーマット)といった、形式的な手法の伝達に留まらず、その必要性や目的といった「マネジメントの意図」を共有することに主眼を置くものとする。

具体的には、配属時の研修で得た「理論」を、実務を通じた OJT による「経験」で補完し、定着させる一連のプロセスそのものを継承の仕組みとして機能させる。また、過去の判断経緯やトラブルの教訓をナレッジとして蓄積し、判断の基準や対応のノウハウを正確に引き継ぐ仕組みを確立することで、組織全体としてのマネジメント水準の維持と継続的な向上を図るものとする。

8 スケジュール

8.1 調達・契約のスケジュール

8.1.1 基幹業務系・内部情報系の調達に関するスケジュール

調達から契約に至るスケジュールの概要は、「図 8.1-1 調達・契約スケジュール」のとおり。

また、調達後の運用における年間スケジュールの概要は、「図 8.1-2 運用管理期間における年間スケジュール」のとおり。

(1) 仕様策定・選定期間 令和 7 年度～令和 8 年度

計画の策定、仕様の決定、事業者の選定、契約交渉等

(2) 構築期間 令和 9 年度～令和 10 年度

詳細仕様確定、システム構築、データ移行、システムの段階稼動及び既存システムの廃棄

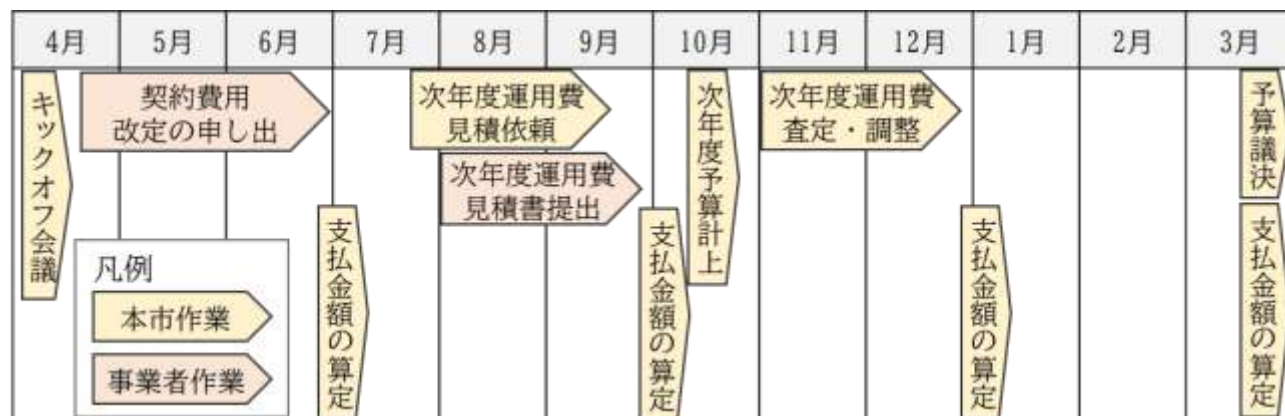
(3) 運営管理期間 令和 11 年度～令和 20 年度

システムの利用、法制度改正対応、機能追加対応、業務追加対応及びシステムの維持・更新等
次期システムへのデータ移行(最終年度)

図 8.1-1 調達・契約スケジュール



図 8.1-2 運用管理期間における年間スケジュール



8.1.2 インフラ系の調達に関するスケジュール

インフラ系の調達は、既存資産の有効活用によるコスト最適化と、国の技術動向を見極める観点から、基幹業務系・内部情報系とは調達時期を分離する。

なお、基幹業務系・内部情報系を含む、調達全体のスケジュール概要は、「図 8.1-3 基幹業務系・内部情報系・インフラ系の調達及び運用に係る計画期間全体のスケジュール」のとおり。

(1) 仕様策定・選定期間 令和 10 年度～令和 12 年度

次期ネットワークモデルの検討、情報収集、予算積算、事業者の選定、契約交渉等

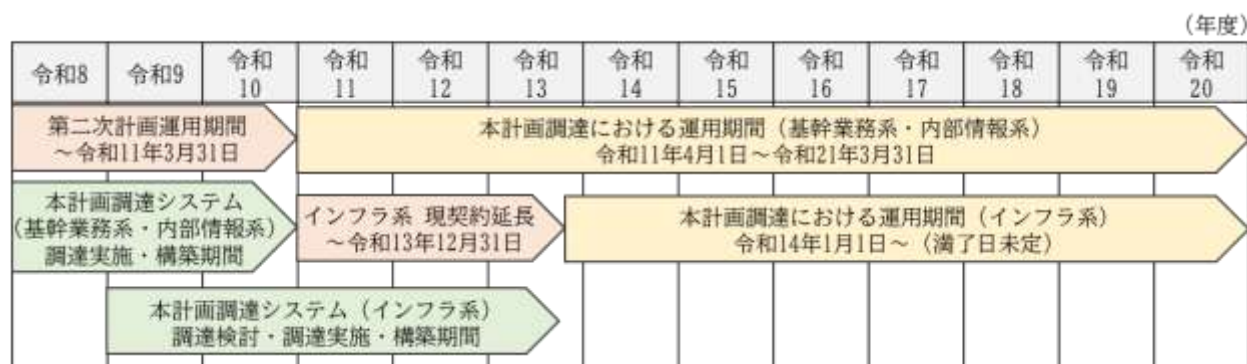
(2) 構築期間 令和 12 年度～令和 13 年度

システム構築(令和 13 年 12 月末頃まで)

(3) 運営管理期間 令和 14 年 1 月以降

運用開始

図 8.1-3 基幹業務系・内部情報系・インフラ系の調達及び運用に係る
計画期間全体のスケジュール



8.2 次期計画策定及び次期調達のスケジュール

8.2.1 次期計画策定及び次期調達のスケジュール

本計画に続く次期計画の策定期間及び、次期計画に基づく調達のスケジュールは、以下のとおり想定している。また、概要については「図 8.2-1 次期計画策定及び次期調達スケジュール(想定)」のとおり。

(1) 事業評価

システムが稼働して 5 年経過後を目処(令和 16 年度(2034 年度)を想定)に事業評価を行う。

(2) 次期計画検討開始

事業評価後に検討を開始する。

(3) 次期調達準備・予算計上

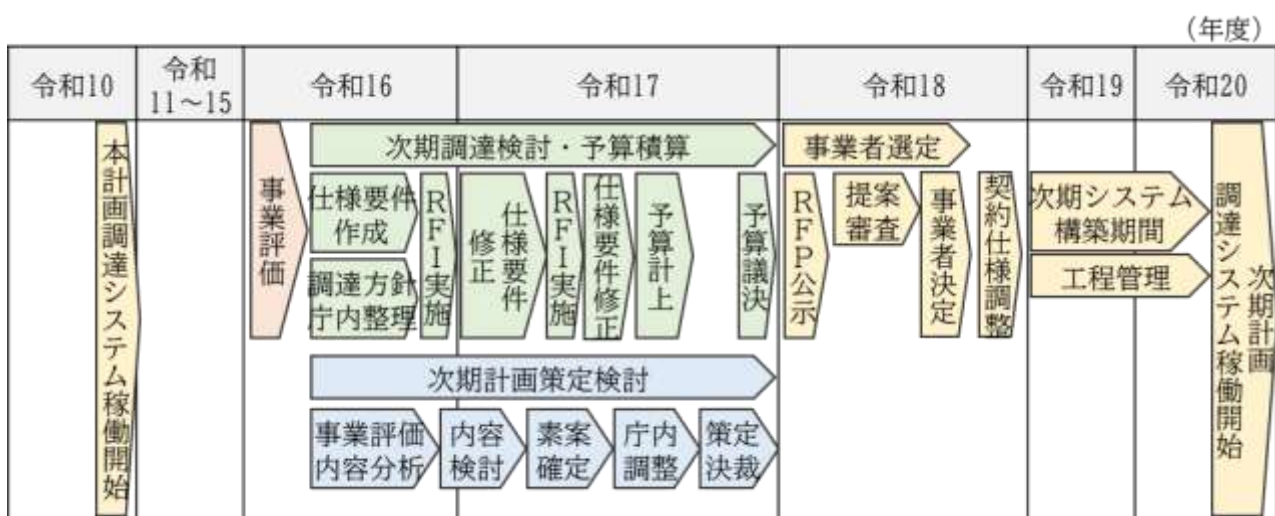
次期システム稼働を令和 20 年度(2038 年度)途中からと想定し、令和 16 年度(2034 年度)に仕様要件の作成、令和 17 年度(2035 年度)に情報提供依頼(RFI)を行い、準備を進める。

情報提供依頼の結果を受け、令和 18 年度(2036 年度)当初予算を前提に予算計上を行う。

(4) 次期調達(RFP を前提に検討)

次期システムの構築期間を約 2 年間と想定し、令和 18 年度(2036 年度)中に調達を行う。

図 8.2-1 次期計画改定及び次期調達スケジュール(想定)



用語集

用語名	ひらがな	説明
RPA	あーるぴーえー	Robotic Process Automation の略。ソフトウェアにより、人間がコンピュータ上で行う定型的で反復的な画面操作や入力作業を自動化する技術のこと。
アウトソーシング	あうとそーしんぐ	情報システムの構築、運用、保守や、関連する業務プロセスを、外部の専門的な事業者へ委託すること。
EBPM	いーびーぴーえむ	Evidence-Based Policy Making の略。政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠(エビデンス)に基づくものとする。
AI	えーあい	Artificial Intelligence の略。人工知能。人間の思考プロセスと同じような形で動作するコンピュータプログラム、コンピュータ上で知的判断を下せるシステム等を指す。
AI-OCR	えーあいおーしーあーる	AI-Optical Character Recognition/Reader の略。紙文書をスキャナーにかけた後、文字情報に変換する「光学文字認識機能(OCR)」に AI(人工知能)を活用し、印字された文字だけでなく、手書き文字でも誤変換が少なく、高い認識精度でデータ化できる技術のこと。
SI サービス	えすあいさーびす	SI は System Integration の略。情報システムの企画・要件定義から、設計、開発、テスト、導入、運用・保守までを総合的に請け負い、提供するサービスのこと。
SLA	えすえるえー	サービスの提供者と委託者との間で、サービスの契約を締結する際に、提供する サービスの範囲・内容及び前提となる諸事項を踏まえたうえで、サービスの品質に対する要求水準を規定するとともに、規定した内容が適正に実現されるための運営ルールを両者の合意として 明文化したもの。
SLM	えすえるえむ	定めたサービスレベルを定期的に測定、分析、評価することにより継続的にサービス改善を実現するための、管理手法又は運営の仕組み(ルール、プロセス、体制)のこと。
LGWAN	えるじーわん	Local Government Wide Area Network の略。LGWAN は地方公共団体の組織内ネットワーク(庁内 LAN)を相互に接続し、高度情報流通を可能とする通信ネットワークとして整備し、地方公共団体相互のコミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用等を図ることにより、各地方公共団体と国の各府省、住民等との間の情報交換手段の確保のための基盤とすることを目的とした、高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワーク(インターネットから切り離された閉域ネットワーク)のこと。
OJT	おーじえーていー	On-the-Job Training の略。実際の職務遂行の現場において、業務を通じた実践的な指導や訓練を行い、必要な知識やスキルを身につけさせる教育手法のこと。

用語名	ひらがな	説明
オンラインサービス	おんらいんさーびす	インターネットを介して提供されるサービスの総称のこと。
ガバナンス	がばなんす	組織が目的を達成するために、適切な意思決定、ルール策定、管理・統制を行い、組織全体を規律ある状態に保つ仕組みやプロセスのこと。
ガバメントクラウド	がばめんとくらうど	デジタル庁が求める技術要件を満たす複数のクラウドサービスにより整備する、国・地方公共団体等が利用可能なクラウドサービスの利用環境のこと。
クラウド・バイ・デフォルト原則	くらうど・ばい・でふおるとげんそく	政府が情報システムを整備する際に、クラウドサービスの利用を第一候補とする原則のこと。
クラウドサービス	くらうどさーびす	事業者等によって定義されたインタフェースを用いた、拡張性、柔軟性を持つ共用可能な物理的又は仮想的なリソースにネットワーク経由でアクセスするモデルを通じて提供され、利用者によって自由にリソースの設定・管理が可能なサービスであって、情報セキュリティに関する十分な条件設定の余地があるもの。 この構成要素として、SaaS(Software as a Service)、PaaS(Platform as a Service)、IaaS(Infrastructure as a Service)が存在する。
三層の対策	さんそうのたいさく	地方公共団体の情報システムを「マイナンバー利用事務系」「LGWAN 接続系」「インターネット接続系」の3つのネットワークに分離・分割し、情報セキュリティを確保する対策のこと。 本市においては、ネットワークを「基幹業務系」「内部情報系」「インターネット系」の名称とし、分離・分割している。
GSS	jeeesuusu	Government Solution Service(ガバメントソリューションサービス)の略。政府共通の標準的な業務実施環境(業務用 PC やネットワーク環境等)を提供するサービスのこと。最新技術を採用し、各府省庁の環境統合を進めることで行政機関の生産性とセキュリティの向上を図るもの。 なお、計画策定時点においては、地方自治体への提供を含め、デジタル庁において実証事業を行っている。
スキーム	すきーむ	計画、構想、枠組みのこと。行政やビジネスにおいては、事業や計画を遂行するための具体的な枠組みや仕組みを指す。
ステークホルダー	すてーくほるだー	意思決定若しくは活動に影響を与え、影響されることがある又は影響されると認知している、あらゆる人又は組織のこと(システム利用者、管理者、ベンダーなど)。
セキュリティオペレーションセンター	せきゅりていおぺれーしょんせんたー	セキュリティインシデントの検出、分析、対応、報告、防止を目的とした主にセキュリティアナリストから構成されるチームのこと。SOC(Security Operation Center)と略される。

用語名	ひらがな	説明
ゼロトラスト	ぜろとらすと	境界の内部が侵害されることも想定したうえで、情報システムおよびサービスの要求ごとに適切かつ必要最小の権限でのアクセス制御を行う際に、不確実性を最小限に抑えるように設計された概念。
ダウンサイジング	だうんさいじんぐ	大型の汎用機で構築されたシステムから、小型で安価なサーバや PC などの分散型システムへ移行し、システムの最適化やコスト削減、柔軟性の向上を図ること。
DX	でいーえつくす	デジタルトランスフォーメーションの略。将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用して組織・業務モデルの柔軟な改変・新たな創出をすること。
パッケージシステム	ぱっけーじしすてむ	特定の業務や目的に合わせてあらかじめ開発され、汎用的に利用できるように製品化された市販のソフトウェアのこと。
BCP	びーしーびー	大地震等の自然災害、感染症のまん延、テロ等の事件、大事故、サプライチェーン(供給網)の途絶、突発的な経営環境の変化など不測の事態が発生しても、重要な事業を中断させない、または中断しても可能な限り短い期間で復旧させるための方針、体制、手順等を示した計画のこと。
ベンダーロック	べんだーろく	特定のベンダーの製品、サービス又はシステムに囲い込まれ、他社の参入が困難である状況のこと。(ベンダーロックイン)
目標復旧時間(RTO)	もくひょうふっきゅうじかん(あーるていーおー)	Recovery Time Objective の略。業務停止を伴う障害や災害発生の際、システムや業務が復旧するまでに要する目標時間。
目標復旧時点(RPO)	もくひょうふっきゅうじてん(あーるぴーおー)	Recovery Point Objective の略。業務停止を伴う障害発生の際、バックアップしたデータ等から情報システムをどの時点まで復旧するかを定める目標値。
ユーザビリティ	ゆーざびりてい	特定のユーザーが特定の利用状況において、システム、製品又はサービスを利用する際に、効果、効率及び満足を伴って特定の目標を達成する度合いのこと。
リスクマネジメント	りすくまねじめんと	リスク(目的に対する不確かさの影響)について、組織を指揮統制するための調整された活動のこと。