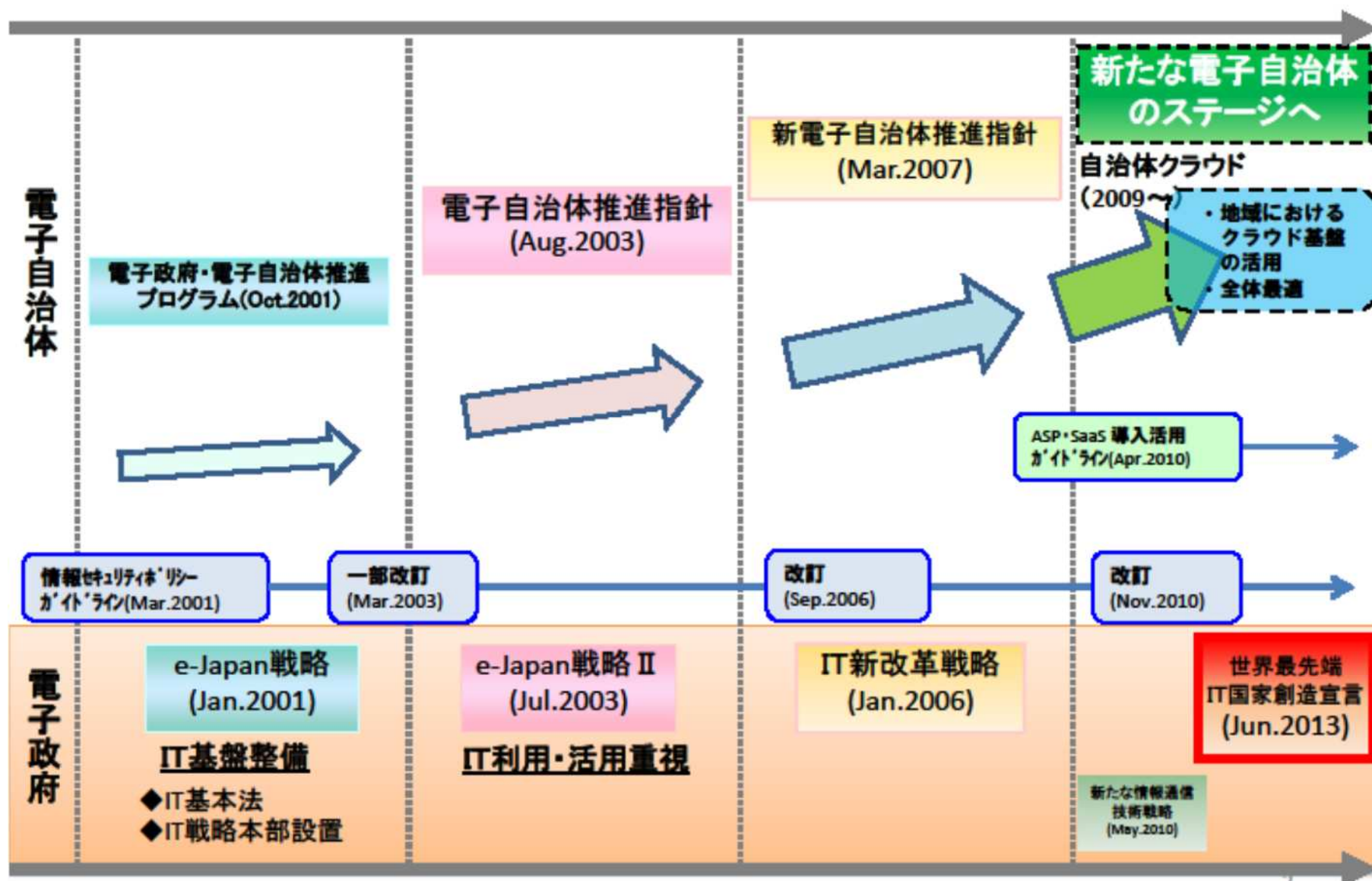


# 北海道電子自治体共同運営協議会の取組 及び自治体クラウドについて

平成26年1月24日

北海道電子自治体共同運営協議会事務局  
(北海道総合政策部科学IT振興局情報政策課)

## 我が国のIT戦略と電子自治体の展開



## 今、総務省での検討していること

### 新たな電子自治体推進のための指針の改訂

世界最先端IT国家創造宣言を受けて、

全国の自治体に対して基幹系・内部系等システムの調査を6～8月に実施

「電子自治体の取組を加速するための検討会」において、今後の電子自治体のあり方について、有識者から意見を聴取。

- ・H25.7.22、H25.10.16、H25.12.20開催(詳細は下記アドレス)。
  - ・上記調査結果の公表、番号制度導入と同時に自治体クラウド構築のスケジュール、電子自治体を加速するための10の指針案などを公表
- [http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/kenkyu/denshijiti-kasoku/index.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/denshijiti-kasoku/index.html)

## 自治体クラウド参考モデルの位置づけ

個人番号制度導入

自治体クラウド導入

既存システム(住基、税、社会保障関係)改修 等

個人番号制度導入に伴い自治体クラウドを導入することで事務の効率化、関連経費の軽減等

- ・クラウド導入に必要な事務の共通化・標準化により、個人番号制度導入によるシステム整備等の事務が効率化
- ・既存システムの共同利用による後年度の運用経費の削減 等

### 地方公共団体における番号制度導入ガイドライン(抜粋)

#### 第2章 番号制度に対応したシステム構築について

##### 第5節 (2) 各業務システムの改修に併せた自治体クラウドの導入について

地方公共団体のシステムについては、近年様々な分野で活用が進んでいるクラウドコンピューティング技術を活用して、共同利用等を進めることにより、経費の削減や住民サービスの向上を図ることが求められている。

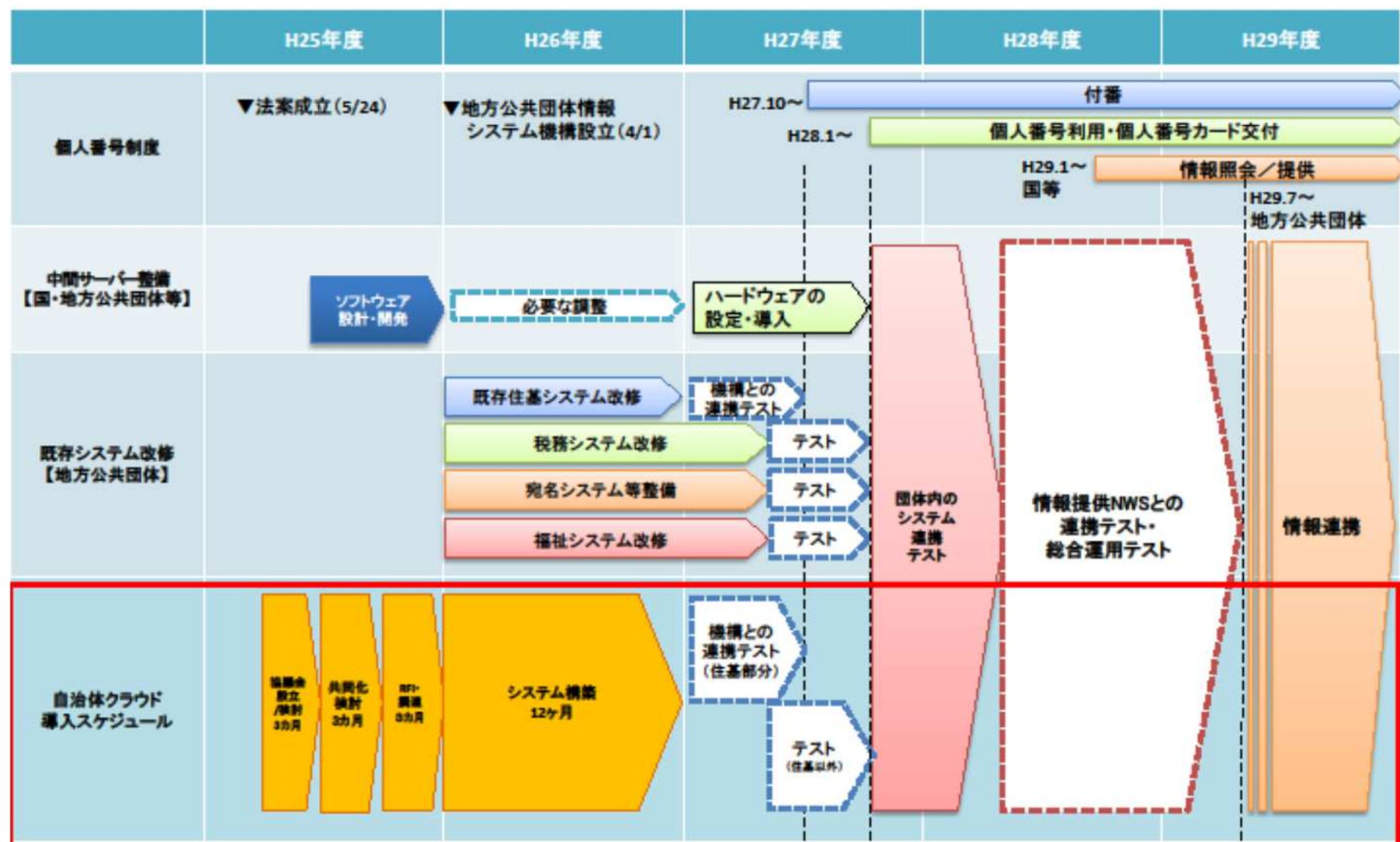
各地方公共団体における既存業務システムについて、番号制度導入に当たっては、中間サーバーの整備、既存業務システム改修と併せて複数自治体によるクラウド技術の活用による情報システムの共同利用(いわゆる「自治体クラウド」)を同時に取り組むことにより、関係経費の節減やセキュリティの強化を図ることが重要である。

その際、都道府県が主導的に計画を策定することや協議会等を開催することなどにより管内市町村の取組を促進することも有効な方法と考えられる。

➡ 本資料は地方公共団体が上記ガイドラインを実行するための参考となるよう、先行団体や民間事業者等からのヒアリング結果等を提示するものである。

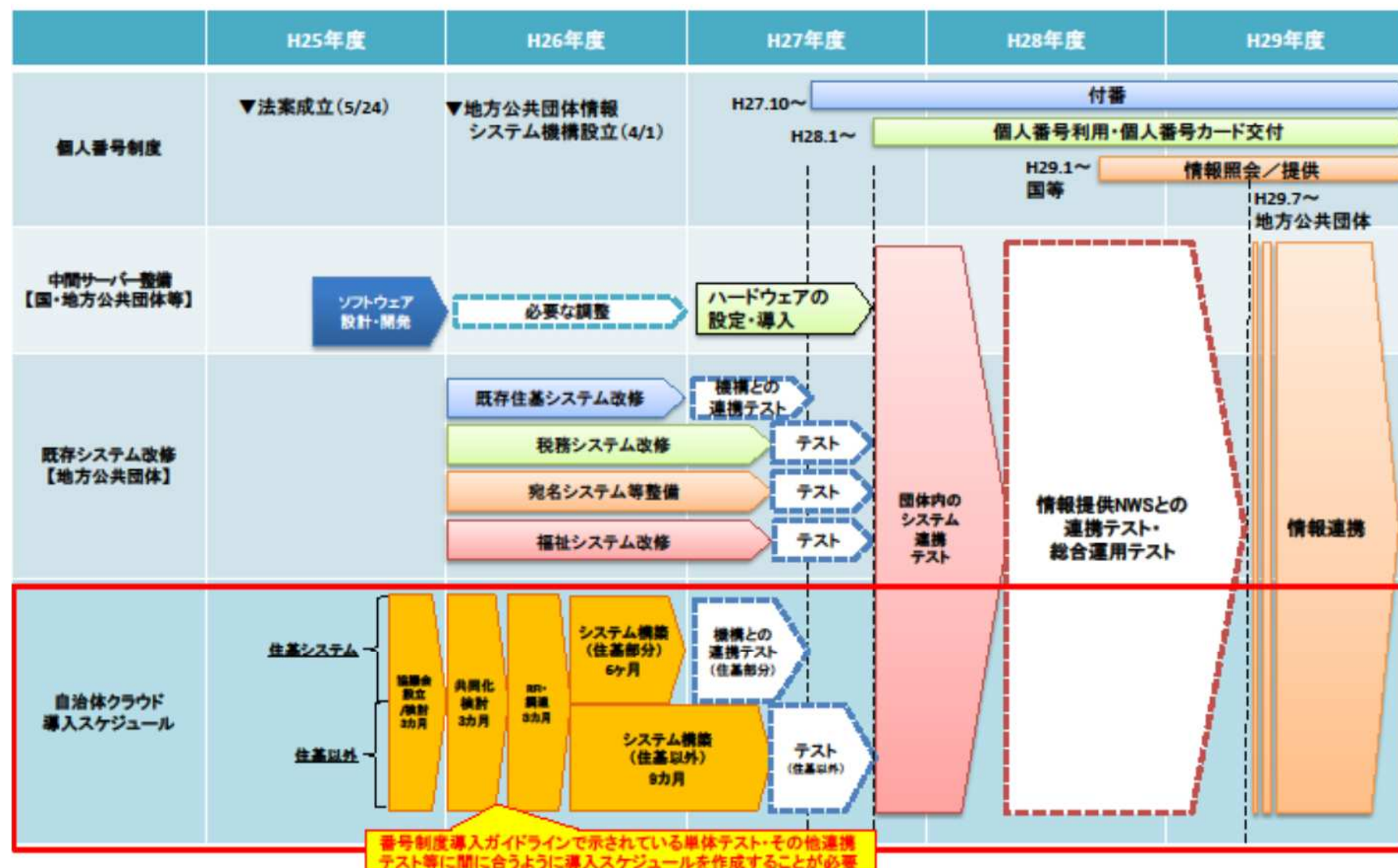
## 移行パターン別スケジュール

### (パターン1)平成25年度中の調達が可能な場合



## 移行パターン別スケジュール

### (パターン2) 平成26年度から共同化検討を開始する場合

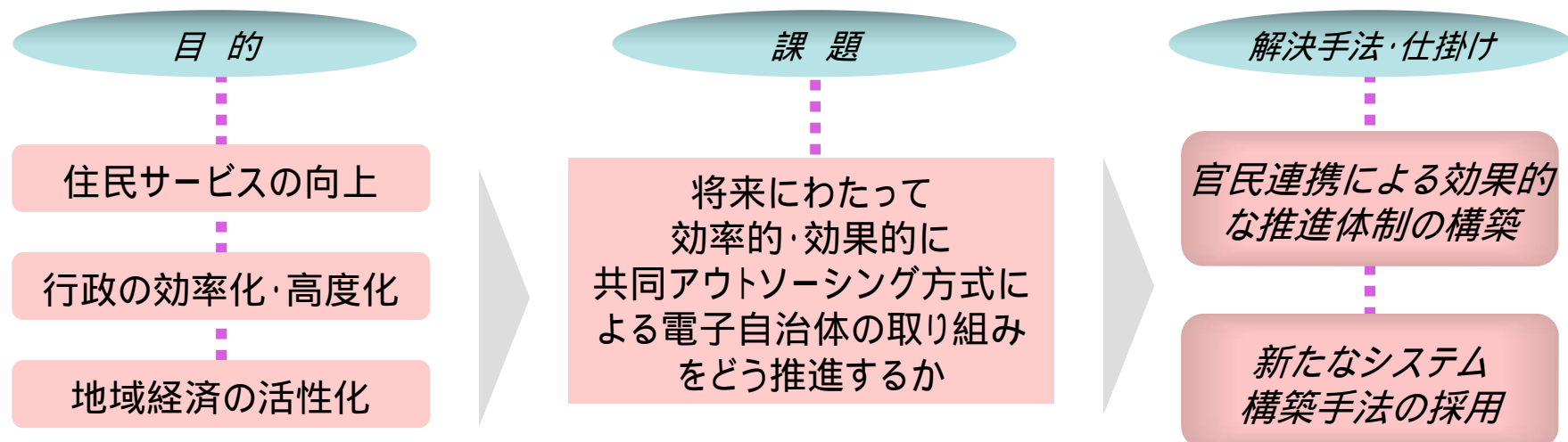


# 北海道の施策

## (北海道電子自治体プラットフォーム構想)

北海道では、総務省が「共同アウトソーシング・電子自治体推進戦略」において掲げた目的である「住民サービスの向上」等を達成するために「将来にわたって」「効率的・効果的に」「共同アウトソーシング方式による電子自治体の取組」を推進する「北海道電子自治体プラットフォーム構想(HARP構想)」を平成16年に策定

## Harmonized Applications Relational Platform (調和型) (アプリケーション) (連携) (基盤)

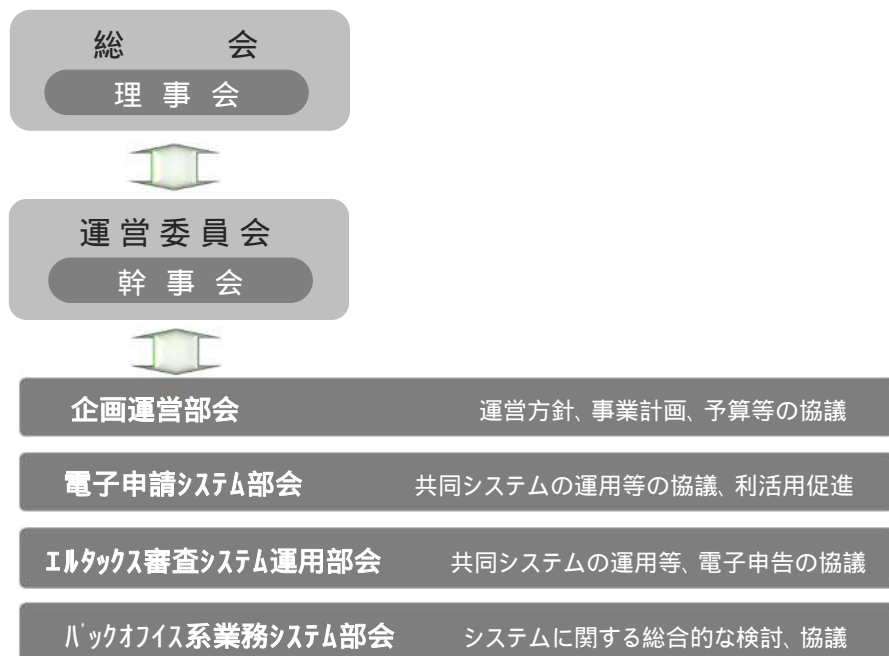


# 北海道電子自治体共同運営協議会の推進体制

## ■ 目 的

住民サービス向上や行政運営の効率化に資するため、電子自治体の実現に向け、道と市町村が協力して、効率的、効果的に、共同アウトソーシング事業を推進する。

## ■ 組織体制

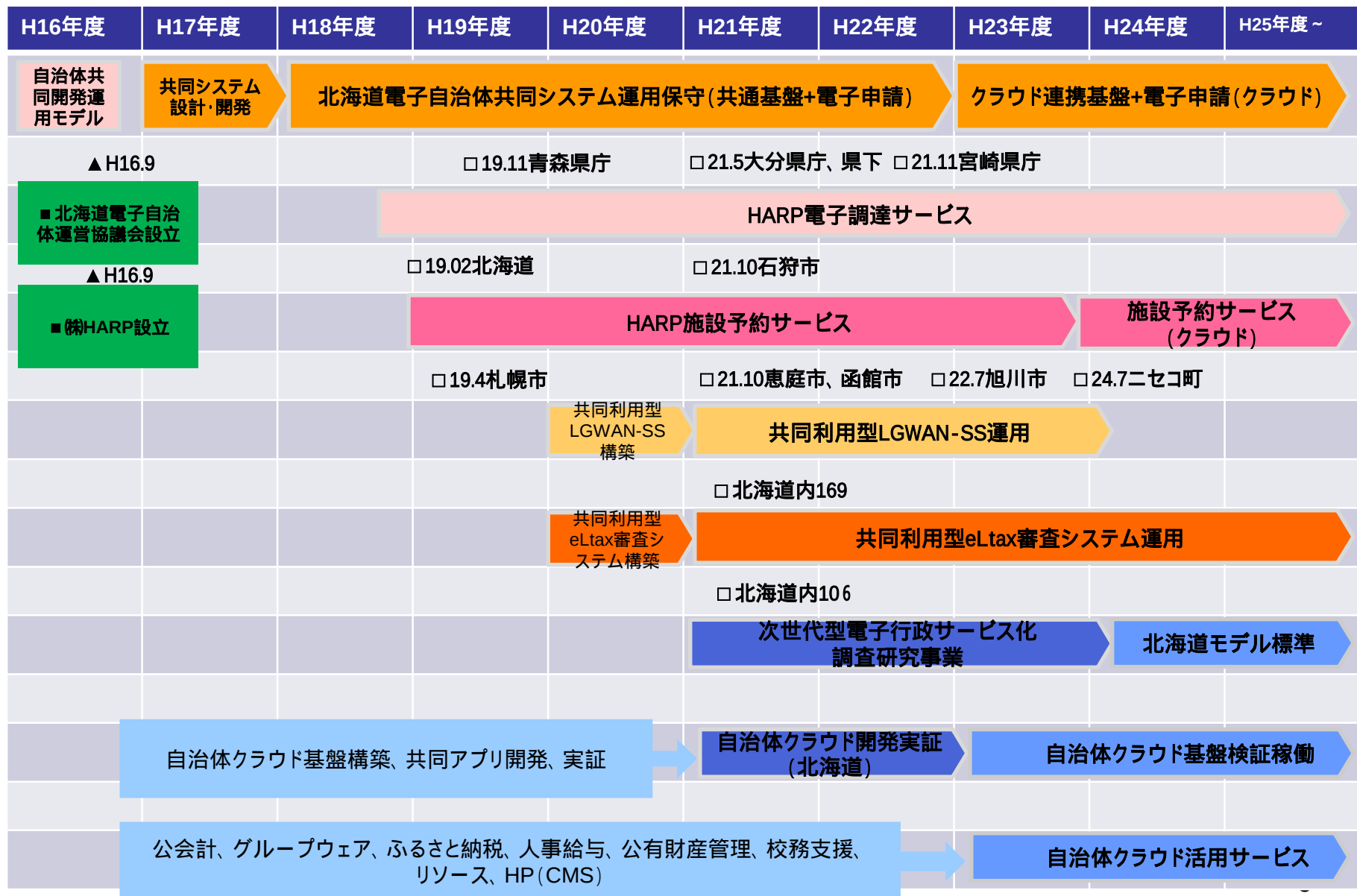


| 役 員   | 就 任 団 体                                                                                                                                                                    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 会 長   | 北海道知事                                                                                                                                                                      |
| 副 会 長 | 石狩市長 蘭越町長<br>道総合政策部長                                                                                                                                                       |
| 理 事   | 札幌市長 函館市長 小樽市長<br>室蘭市長 釧路市長 帯広市長<br>岩見沢市長 網走市長 留萌市長<br>稚内市長 名寄市長 根室市長<br>長沼町長 当別町長 厚真町長<br>えりも町長 松前町長 奥尻町長<br>剣淵町長 天塩町長 利尻町長<br>厚真町長 えりも町長 遠軽町長<br>遠軽町長 上士幌町長 標茶町長<br>別海町長 |
| 監 事   | 江別市長 弟子屈町長                                                                                                                                                                 |

## ■ 参加団体数の推移

| 区 分               | 全参加団体数     | 道を除く参加団体数  | うち市町村数     | 市町村加入率       | 道内全市町村数    |
|-------------------|------------|------------|------------|--------------|------------|
| 設 立 時             | 134        | 133        | 133        | 62.7%        | 212        |
| H 20. 4. 1        | 151        | 150        | 150        | 83.3%        | 180        |
| H 22. 4. 1        | 177        | 176        | 175        | 97.8%        | 179        |
| <b>H 25. 4. 1</b> | <b>179</b> | <b>178</b> | <b>177</b> | <b>98.9%</b> | <b>179</b> |

# HARP構想の歩み



# これまでの協議会での主な取り組み

平成16年度～ 電子申請の共同化

< 国の自治体クラウド化の動向を踏まえ >

平成21年度～ 基幹系業務システムのクラウド化を調査検討

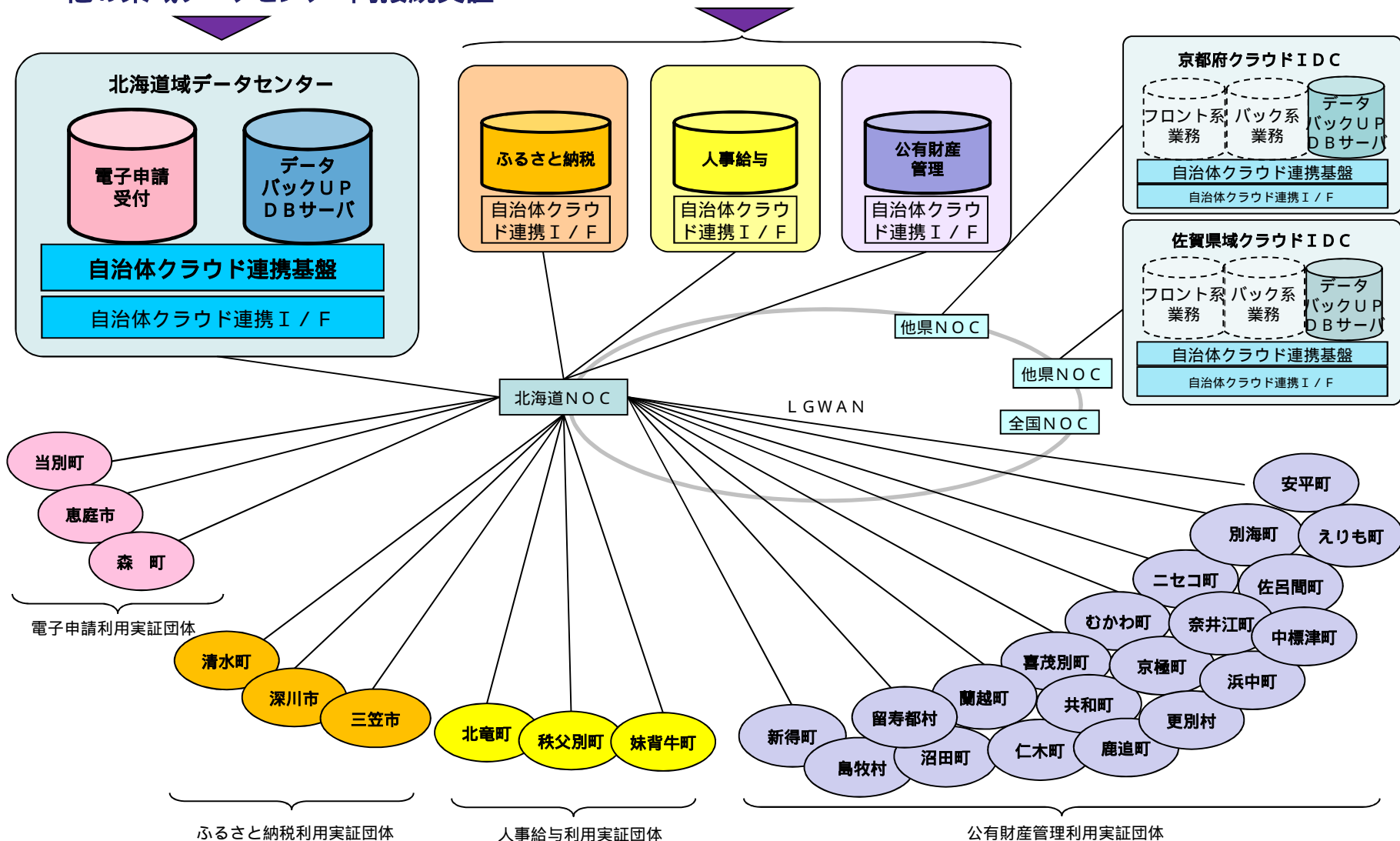
平成22年度 総務省の自治体クラウド開発実証事業に  
道及び市町村が参加

平成23年度 基幹系業務システムのクラウド化に  
資する「**北海道モデル標準**」を策定し、  
協議会会員の市町村に提供

# 平成22年度総務省自治体クラウド開発実証事業

- 都道府県域データセンター整備・機能実証
- 共同利用型アプリケーション開発・利用実証
- 他の県域データセンター間接続実証

- ASP・SaaS事業者提供サービス利用実証



# 平成22年度総務省自治体クラウド開発実証事業

## (1) 都道府県域データセンター整備(=データセンターシステム整備)

- (ア) 自治体クラウド連携基盤構築
- (イ) データバックアップサーバ構築
- (ウ) L G W A N環境接続

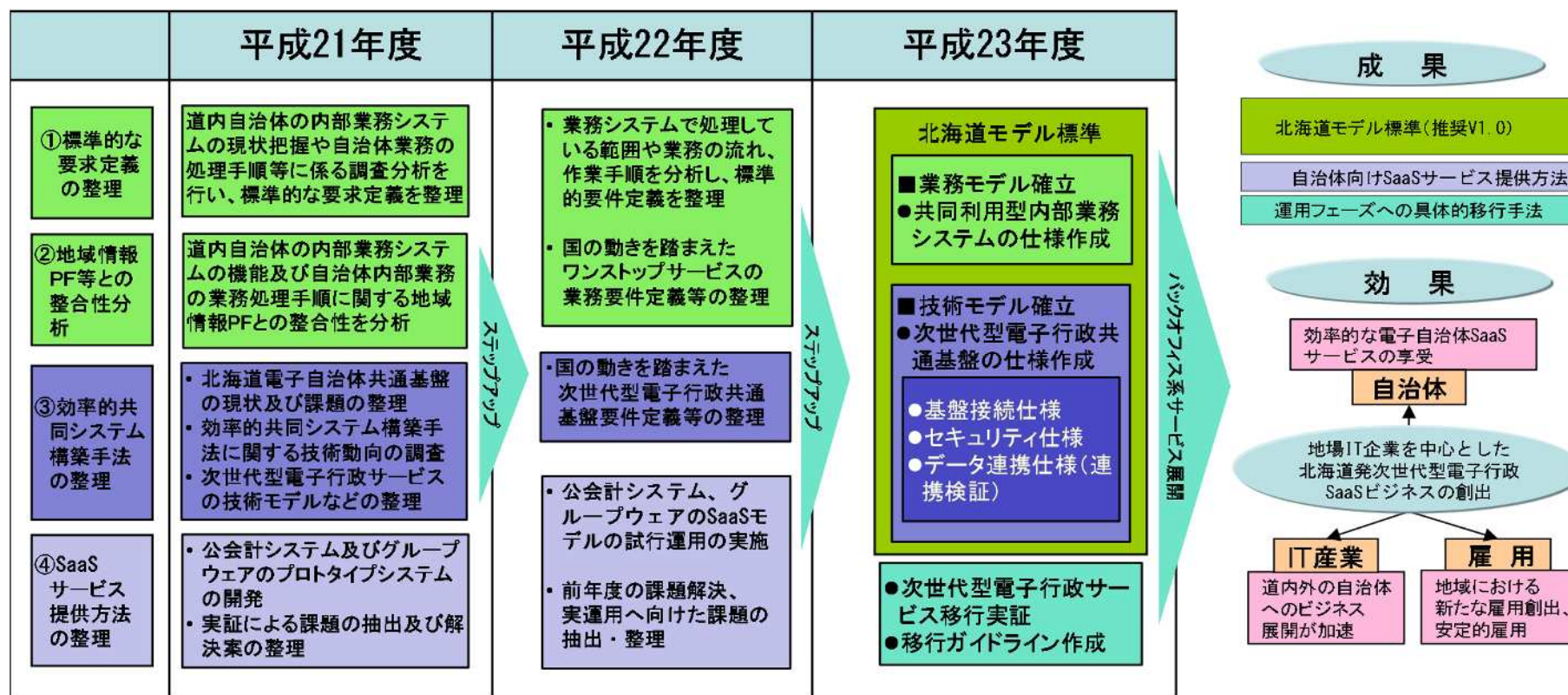
## (2) 共同利用型業務アプリケーションの開発・A S P・S a a S事業者の市町村向けのサービス提供

- (ア) 共同利用型業務アプリケーションとして電子申請受付システムを(1)の環境を活用し開発
- (イ) A S P・S a a S事業者の市町村向けのサービスとして、「ふるさと納税システム」、「人事給与システム」、「公有財産管理システム」を提供

## (3) 実証実験・評価作業

- (ア) データセンターシステムの機能実証
- (イ) 他県のデータセンターシステムとの接続実証
- (ウ) 共同利用型業務アプリケーション(電子申請受付システム)利用実証
- (エ) A S P・S a a S事業者提供サービス利用実証

# 次世代型電子行政サービス化調査研究事業

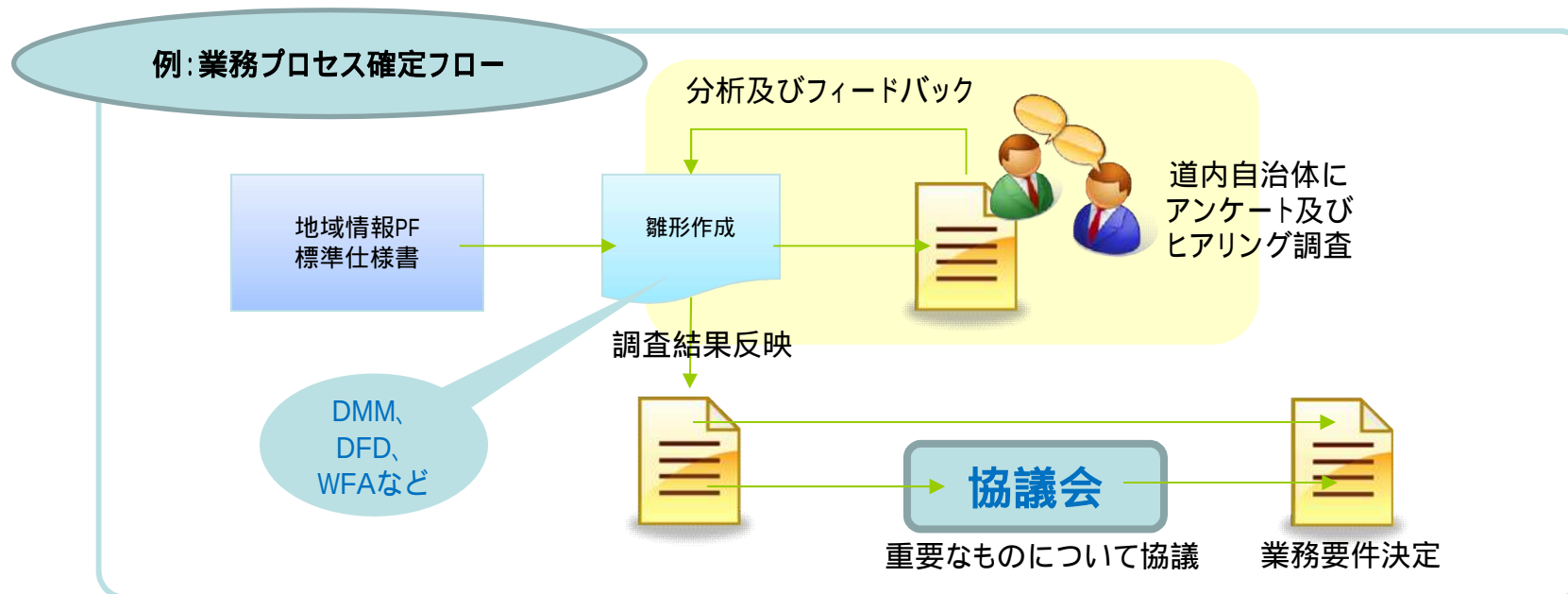


北海道における自治体クラウドの要件  
＝「北海道モデル標準」を策定

# 北海道モデル標準の策定プロセス

北海道モデル標準は、H21～23年度の基幹系業務システム調査の成果としたルール及びドキュメント群で、協議会市町村に提供している。

必要にして十分な要件及び仕様について北海道標準として用意



市町村の主要24業務について、複数団体の処理手順等を比較分析し、標準的な手順として整理した北海道版業務流れ図(WFA)及び北海道版業務要件定義表を策定。BPR等にご利用できる。

# 北海道モデル標準の構成

## 業務モデル

サービス  
利用契約書

サービス利用契約書: クラウドサービスの利用契約を締結する際の契約書で、委託や賃貸借契約とは違うクラウド特有の条文中で構成されるもの(個人情報の取扱いに関する特記仕様(取扱準則)及び特記仕様の項目遵守確認表含む)

調達仕様書  
サービス仕様書  
サービス要件定義書

サービス調達仕様書: 調達に関する一般的な事項(調達件名、調達概要及びスケジュール等)及び納品物を定めたもの

サービス仕様書: 利用するクラウドサービスの内容や品質に関する基本的な仕様やサービス利用に関する付帯事項を定めたもの

サービス要件定義書: クラウドサービスに関する初期導入及び運用時における詳細な要件について定めたもの。(サービス提供のための施設・設備要件まで含む) また、特に情報セキュリティについては監査を前提とした項目のチェックリストも定めている

要件に関する詳細について、巻末に記載します

サービスレベル  
合意書

サービスレベル合意書: クラウドサービスの品質を継続的に確保及び改善していくために、サービス品質に対する合意内容を定めたもの。合意すべき項目のほか、SLMや違反時のペナルティについても定めている

合意項目に関する詳細について、巻末に記載します

## 技術モデル

次世代型行政  
共通基盤  
仕様書

次世代型行政共通基盤仕様書:

ファシリティやネットワークから連携の方式といったシステム上網羅すべき技術仕様を取り纏めたもの。また、事業者へ公開するといった位置付けから、事業者の事業継続計画やライセンス等の法的事項についても定義している

# 北海道が定義する自治体クラウドのモデル

## ■ 安心・安全モデル

災害時対策を想定したデータバックアップ対応を標準化した安心・安全モデル

災害に強い民間DCを活用し、高いセキュリティを実現した安心・安全モデル

## ■ 連携・創出型モデル

協議会との連携、協力のもとにアップデート等で創り上げる連携・創出型モデル

サービス品質、利用料に対する満足度の実現を目指す知覚価値モデル

## ■ 業務標準化・効率化モデル

ノンカスタマイズ導入を目指す業務標準化モデル

システム間連携を考慮した業務効率化モデル

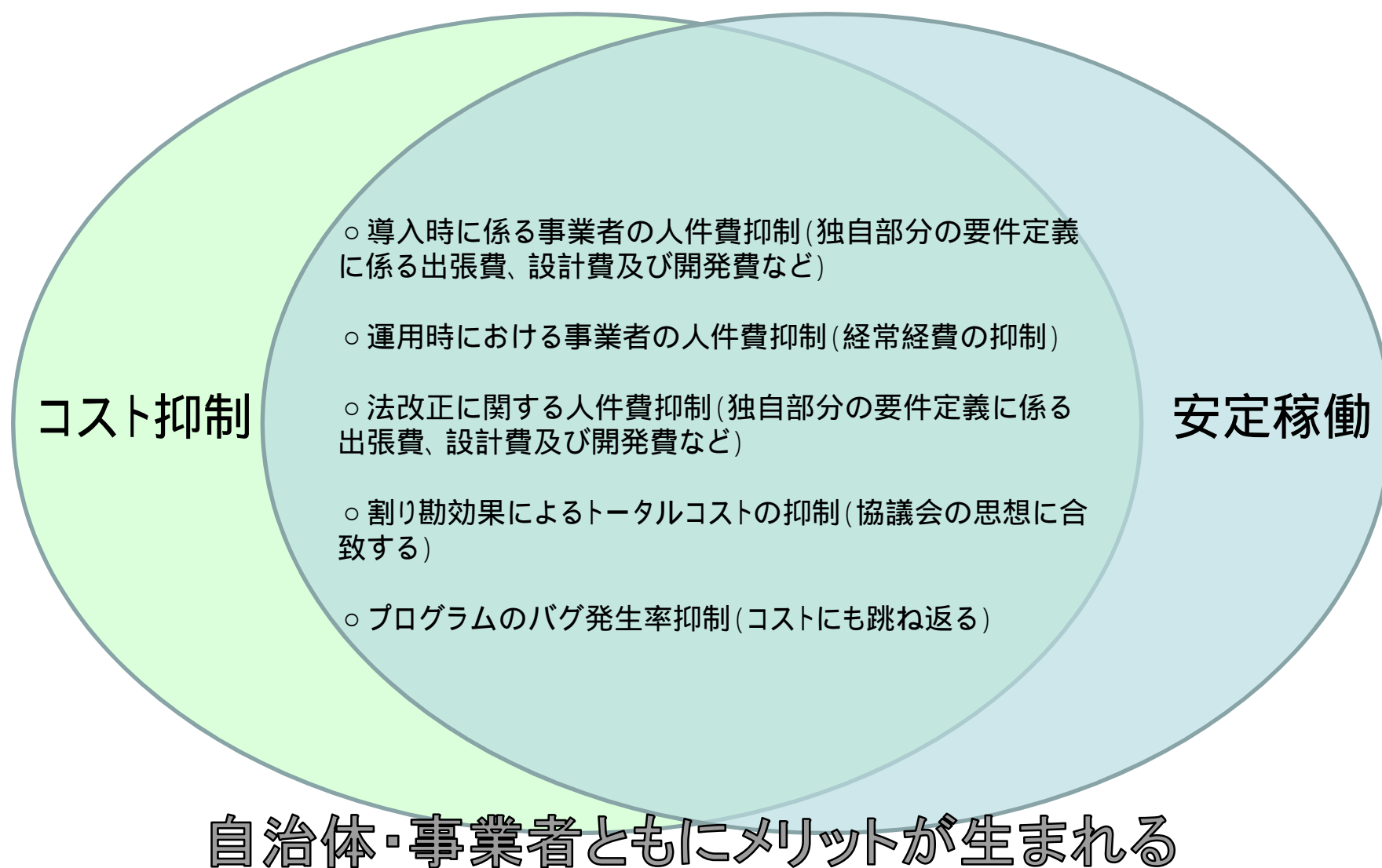
## ■ コスト削減モデル

共同利用型パッケージ・クラウドサービスによるコスト削減モデル

データ移行経費を最小限に抑えたコスト削減モデル

北海道モデル標準  
にて担保

# ノンカスタマイズによる効果



# 北海道モデル標準の普及に係る分析

## ■ 北海道モデル標準に関する分析結果

自治体にとって採用するメリットが大きい点といった利点を有している

民間事業者にサービス提供してもらうモデルであるため  
販売チャンネルが事業者に依存することにより価格や製品力をコントロールしづらい

(北海道モデル標準準拠とそれ以外のクラウドサービスといった異なるサービスを同一ベンダが展開する)  
特殊な業界構造ゆえビジネスモデルが自治体に伝わりづらい

## ■ 取り巻く環境に関する分析結果

利用者側である自治体の厳しい財政状況による共同化への期待の高まり

B C Pへの取組み及び大規模法改正に伴う多額の費用発生リスクの高まり

道内自治体の求める要件を満たした北海道モデル標準に準拠することにより  
提供側である事業者の競合他社との差別化を図るためのビジネスモデル転換の起点となる

## ■ 結論 分析の結果からは普及促進のためには、サービスそのものよりも環境を整備することが重要であることがわかった

クラウドの特長(メリット・デメリット)が自治体において正しく理解されておらず、受入体制が整っていない

事業者は既存ビジネスに関する危機感が低く、新たな方策の検討に積極的になりづらい

# 普及促進のために

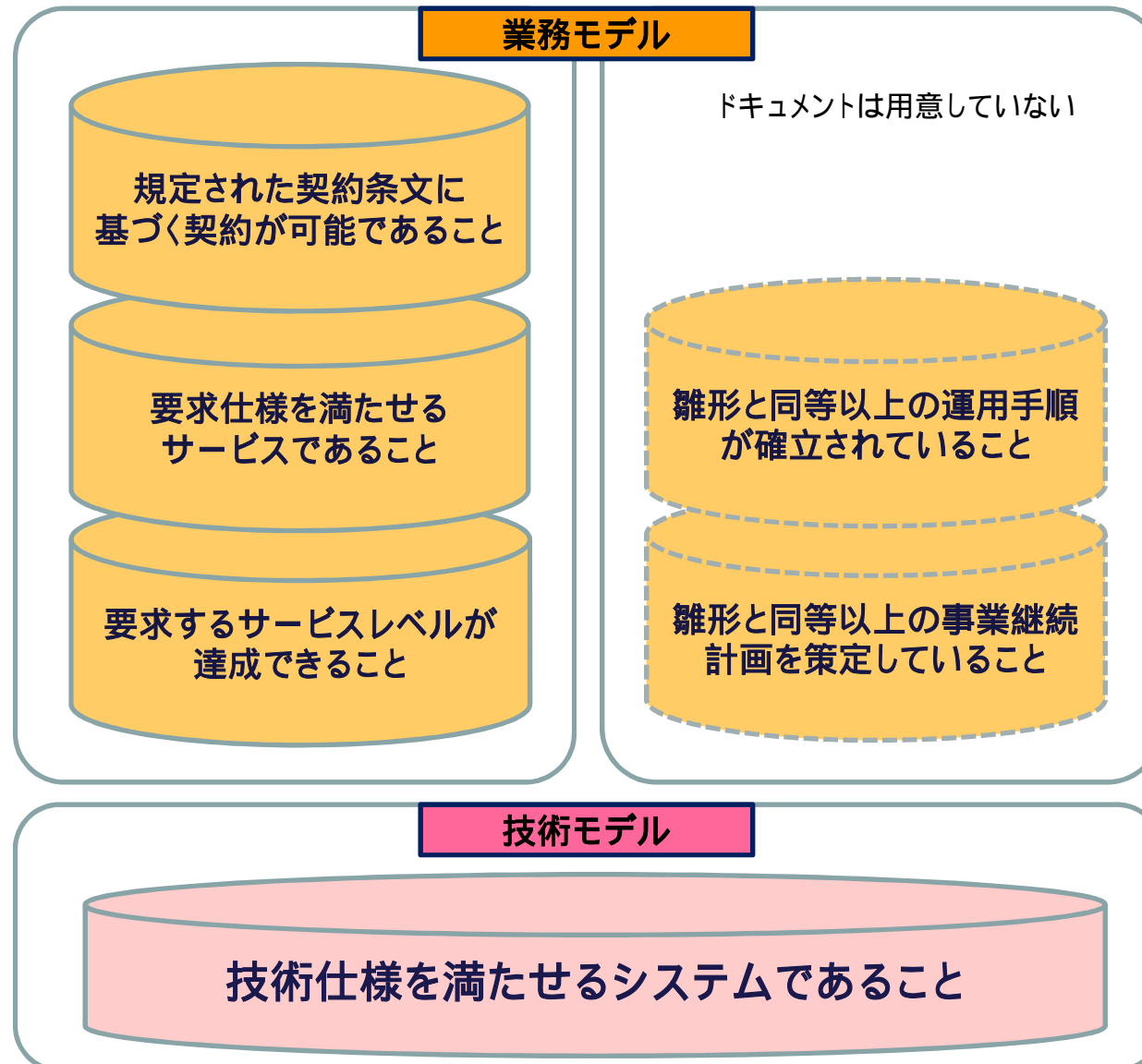
| 普及のための方向性            | 重要成功要因                                                                                                    | アクション            |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 北海道モデル標準の認知度向上       | ・北海道モデル標準の周知と理解に基づく普及を促進する                                                                                | ・HARP報告会にて自治体へ啓発 |
| 提供枠組みの整理とビジネスモデルの再定義 | ・事業者とサービス提供の在り方について協議する（モデル標準の差別化を図る取組）<br>・北海道モデル標準に準拠したサービスの品質確保及び維持の方策を検討する<br>・サービスに関するコストを再検討及び適正化する | 検討中              |
| 北海道の旗振り              | ・北海道主導によるクラウド加速体制を整備する                                                                                    | ・HARP報告会にて自治体へ啓発 |
| 自治体側の受入体制の整備         | ・資料を用いた情報格差是正等による導入体制を整備する                                                                                | ・HARP報告会にて自治体へ啓発 |



自治体→継続的に啓発を行っていく

事業者→モデル標準に準拠したサービスを求めていく

# 北海道モデル標準へ準拠する要件



## 北海道モデル標準に準拠したサービスの特長(自治体メリット)

原則として、**法令・制度改正**、ハードウェア及びソフトウェアのサポート切れ等による**システム更新や改修**について**サービスの利用料に含めて対応**

**サービス利用終了時**にあらかじめ規定したレイアウト(フォーマット)で**移行データを無償提供**

**サービスレベル**を担保する**標準的な運用手順**を確立

サービス提供側の災害を想定した**事業継続計画**を整備

**情報セキュリティ対策に関する規程**を整備

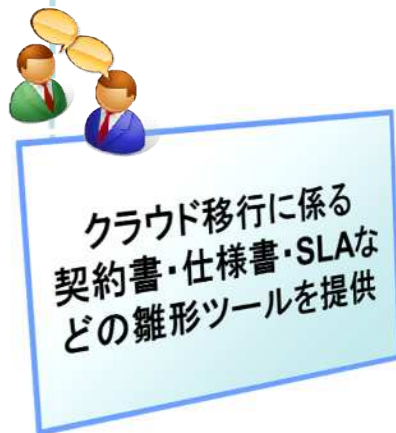


北海道内の自治体の  
意見を反映した  
仕様

また、**事業継続計画**を整備

## 北海道モデル標準に準拠したサービスの特長(自治体メリット)

調達仕様書雛型(サービス仕様書、サービス利用契約書、サービス要件定義書、サービスレベル合意書)  
及びガイドライン提供



# 北海道モデル標準に準拠したベンダのメリット

## 既存ビジネスの最適化

### 低コスト体質への変革

準拠すべき仕様の明確化により  
人・モノ・金の最適化がはかれる

導入・運用にかかる人件費を抑制する  
ことが可能になり企業の体質改善が  
できる

不具合発生率を抑制することが可能に  
なり係るリスクを削減できる

システム更新時における優位性の  
継続的確保により既存顧客の防衛がは  
かれる

## 新規ビジネスの拡大

### ビジネス機会の拡大

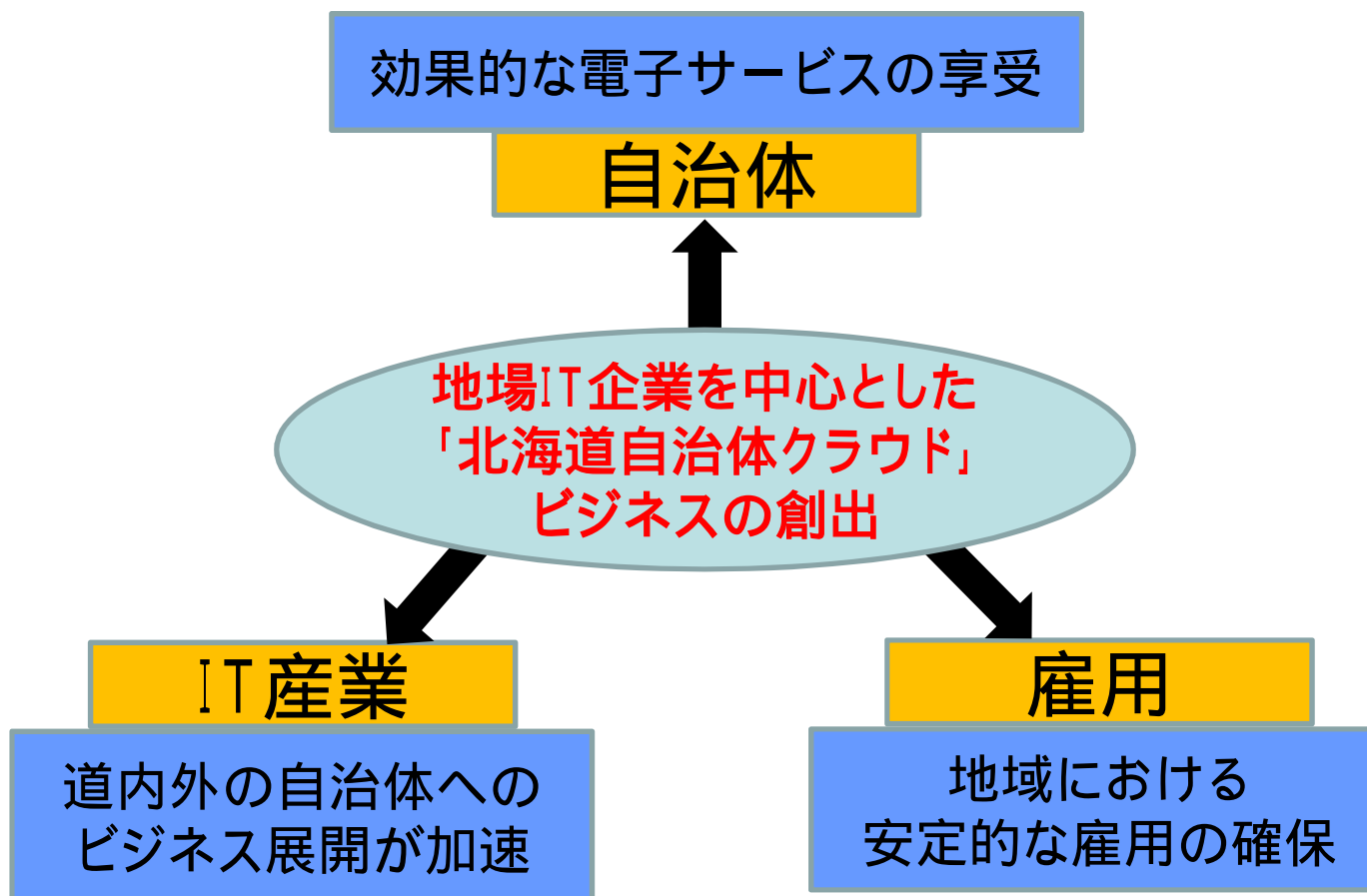
サービスインまでの速度と許容量アップで新  
規案件受注機会の増加

### 多角的なプロモーション

協議会による普及促進

収益の拡大

# 予想する効果



自治体、事業者の皆様におかれましては  
自治体クラウド化の推進に  
ご尽力、ご協力をお願いいたします。

# 巻末

- 総務省自治体クラウドリーフレット
- 北海道自治体クラウド全体像
- 要件定義詳細
- サービスレベル合意項目詳細

## トップインタビュー

自治体クラウドを先進的に導入している団体を代表して、神奈川県の大井町と奈良県の香芝市に、インタビューしてみました。

### 神奈川県大井町へのインタビュー



神奈川県大井町  
間宮 恒行 町長

**Q1:自治体クラウドを導入することになったきっかけと、実際の取組みの内容を教えてください。**

もともと当時の情報システムは全て1つの業者に委託しており、町の財政を圧迫する要因となっていました。そのような中、神奈川県町村会の首長会議の場でシステムの共同利用はできないかという提案がなされたのがきっかけです。その後、色々と検討した結果、自治体クラウドが最適との結論に至り、県内全ての14町村で協議会やワーキンググループを発足させ、仕様を定めていきました。県内全町村が参加の意向を示したのは、利用するシステムや参加時期を自由に選択できるようにしたことや、住基法改正（平成24年度）に伴う多額の改修費が予想されたことが背景にあると思います。

**Q2:自治体クラウドを導入したことで、どのような効果が現れていますか。**

一番の効果は、共同利用によるシステム関連経費の削減です。同時に、当町では古いシステムを更新することができ、新たな機能が追加されたことで、業務担当者の負担が軽減され、データセンターでの一元管理によりメンテナンス等に係る負担も軽減されました。また、14町村での共同利用を目指す過程で業務が統一でき、職員同士のつながりもできました。さらに、たとえ災害が起きてても行政機能の早い復旧が期待でき、データのバックアップを遠隔で数カ所に保管していることで、万全を期しています。クラウド方式は、今後ますます進化していくシステム方式の一つと考えています。

**Q3:自治体クラウドを導入するにあたって、御苦労された点はあるでしょうか。また、今後の導入を検討している団体において、取組みを進めていく上で一番のポイントは何かでしょうか。**

14町村での業務の標準化を進めるのが一番苦労した点だと思います。それぞれの町村で利用するシステムが違えば、業務のやり方が違うのは当たり前で、その調整に時間を要しました。クラウドはまだまだ発展途上にあり、脆弱な部分もないわけではありません。しかし、システム管理の負担を軽減できる自治体クラウドは、中小規模の団体においても、行政経費を削減する上で有効な選択肢の一つになると思います。

### 奈良県香芝市へのインタビュー



奈良県香芝市  
梅田 善久 市長

**Q1:自治体クラウドを導入することになったきっかけと、実際の取組みの内容を教えてください。**

本県には財政状況が逼迫する団体が多く、行政改革を真摯に進めなければならない状況でした。そうした中、平成21年10月、奈良県電子自治体推進協議会（全市町村参加）主催の首長研修会で紹介された山形県置賜地区（7市町）の事例に触発され、近隣市町に声をかけたのがきっかけです。結果、住民情報など22業務を対象として自治体クラウドを導入することとなり、平成25年3月までには、当市を含む県内7市町が共同利用へ移行する予定です。

**Q2:自治体クラウドを導入したことで、どのような効果が現れていますか。**

本市では平成32年度までのシミュレーションで6割、7市町平均では5割を超えるコスト削減が見込まれています。また、システムを共同利用することで、事務負担の軽減が図られるほか、参加団体の職員間で意見交換や事務改善に対する取組みも進むと考えています。また、データセンターを利用することで、機器の維持、データ保管、障害対応、耐震等の面でセキュリティが大幅に向上し、経費も7市町で統一することなどにより、業務の標準化も図られるものと考えています。

**Q3:自治体クラウドを導入するにあたって、御苦労された点はあるでしょうか。また、今後の導入を検討している団体において、取組みを進めていく上で一番のポイントは何かでしょうか。**

財政状況などにもよりますが、共同化に向けた取組みにおいては、強いリーダーシップが欠かせないと思います。7市町による協議会では、非常にタイトなスケジュールの中、濃密な議論を重ね、県の専門職からのアドバイス等の支援もいただきながら、積極的に共同化に向けた取組みを進めてきました。本市においても庁内に限り「基幹システム共同研究会」を設置し、最終的な実施の結論まで得ましたが、この間も強いリーダーシップは欠かせませんでした。

これから「自治体クラウド」の導入を検討される皆様も、それぞれの団体の実情に応じた最適な選択を。



自治体クラウドの詳細は下記のホームページをご覧ください。  
[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/jichi\\_gyousei/c-gyousei/ig-cloud/index.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/ig-cloud/index.html)

# 全国の地方公共団体の皆様へ 自治体クラウドで 行政が変わる



住民情報や税務・福祉、あるいは自治体内部の人事給与や財務会計など、今や自治体運営に不可欠な情報システム。しかし、その導入や運用のための人的・金銭的なコストが、大きな負担になっていませんか？

厳しい財政状況や人員不足に直面しながら、住民サービスの充実が要請されている今、「自治体クラウド」が注目されています！

# 「自治体クラウド」にしませんか？

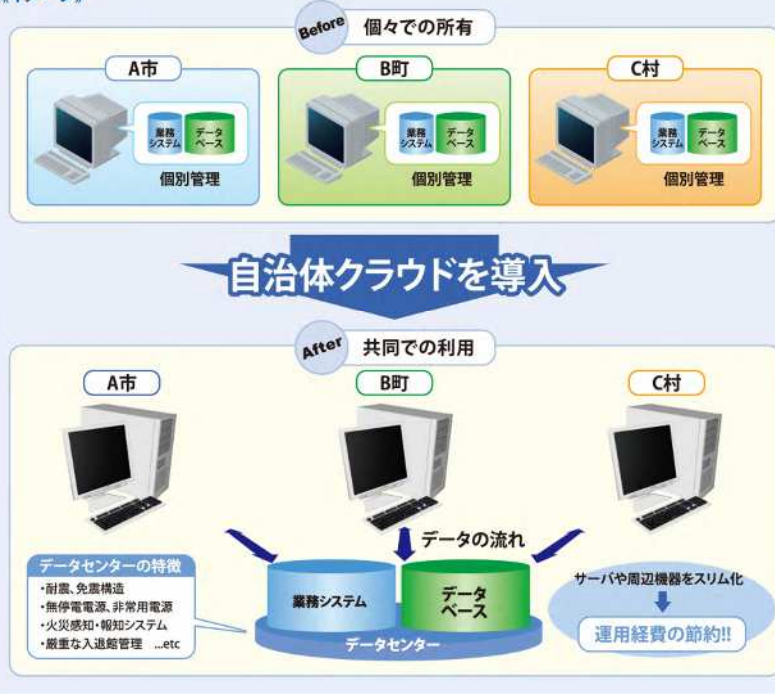
## 自治体クラウドとは

自治体クラウドとは、地方公共団体が情報システムを自分たちの庁舎で保有・管理することに代えて、外部のデータセンター（「雲」の「向こう側」）において保有・管理し、通信回線を経由して利用できるようにする取り組みです。

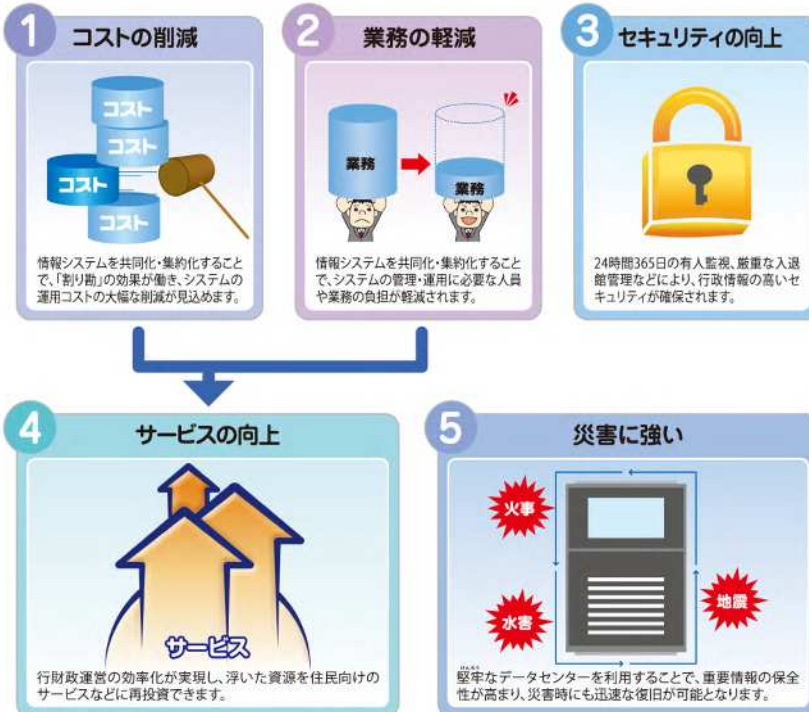
特に、複数の地方公共団体が一体となって、情報システムの共同化と集約化を進めることにより、大きな「割り勘」の効果が期待できます。



### 《イメージ》



## 自治体クラウドのメリット



## 特別交付税による支援

総務省では平成23年度より、自治体クラウドの導入に対して、特別交付税による支援措置を実施しています。

### ■対象となる経費



### その他の主な取組み

|           |                   |          |                       |
|-----------|-------------------|----------|-----------------------|
| 平成21～22年度 | 自治体クラウド開発実証事業の実施  | 平成22年7月  | 自治体クラウド推進本部の設置        |
| 平成23年3月   | 開発実証事業の調査研究報告書の公表 | ～平成23年6月 | 有識者懇談会の開催、議論のとりまとめの公表 |

※特別交付税の対象となる経費の内容等、詳しくはお問い合わせ下さい。（総務省地域情報政策室 ☎03-5253-5525）

# 北海道自治体クラウドの全体像

## 国の電子自治体に関する施策動向

### 自治体クラウド 【総務省】

クラウドコンピューティングをはじめとする情報通信技術を電子自治体の基盤構築に活用し、複数の地方公共団体が情報システムをデータセンターに集約してこれを共同利用することにより、情報システムの効率的な運用等を目的とするもの

### 自治体クラウド開発実証事業

2009年から約2年間にわたり6道府県（北海道、京都府、佐賀県、大分県、宮崎県、徳島県）及び78市町村の参加を得て実施

### 地域情報プラットフォーム 【総務省】

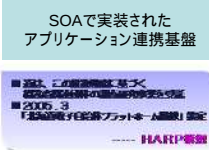
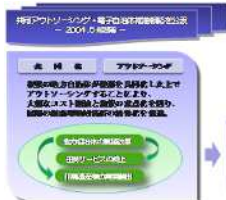
様々なシステムが準拠すべき標準仕様（地域プラットフォーム）を策定し、効率的、効果的な自治体情報システムを実現するための取り組み  
地域情報プラットフォーム：システム全体やシステム間連携を実現するため、システム同士が守るべきルールを定めたもの

### 地域情報プラットフォーム 標準仕様書 (APPLIC-0009-2010)

・自治体業務アプリケーションユニット標準仕様V2.2

## 北海道の電子自治体に関する施策動向

### 状況とニーズの変化



### 次世代型電子行政サービス化調査研究事業

電子自治体に関する国の施策動向を背景に、自治体側の精緻な要求定義を整理するとともに、民間側からの電子自治体市場における新たなSaaS化の動きや提供方法を整理し、北海道発の次世代型電子行政SaaSビジネスを創出することを目的

### 北海道自治体 クラウドサービス

| 北海道モデル標準<br>(推奨Ver.1.0) | 内 容                                                                                                        |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 業務モデル                   | 自治体側の精緻な要求定義を整理した結果をもとに、自治体に対して、調達・契約時に担保されなければならない様々な要件について取りまとめたもの                                       |
| 技術モデル                   | 民間側からの電子自治体市場における新たなSaaS化の動きや提供方法の整理結果及び先の自治体クラウド開発実証事業の結果等をもとに、サービスを提供しようとする業者に対し、遵守すべき技術的な要件について取りまとめたもの |
| データ移行標準<br>フォーマット       | 2010年自治体クラウド・共同アウトソーシング移行促進事業成果。サービス終了時に当該フォーマットへデータ無償出力を義務付けるもの                                           |

### 次世代型電子行政共通基盤

### クラウド移行阻害要因 に対する解決策を提供

|                                  |
|----------------------------------|
| 個人情報の取り扱いの適切性を確保するための仕様・契約等の見直し  |
| サービス品質を保证する合意文書をサービス提供者と締結       |
| 事業者への監査体制の確認や、サービスが法令に適合しているかの確認 |

|                                             |
|---------------------------------------------|
| 共同化の計画策定に関する費用など、従来型のシステム構築では生じない一時的なコストの負担 |
| システムの乗り換えに伴うデータ移行経費など一時的なコストの負担             |
| 事業者の乗り換えの障害となるデータ移行の問題                      |
| システムの変更及び既製品への抵抗                            |

## 自治体情報システムに関する主な課題

### 構築・維持コストの経費の負担が大

自前でサーバなどの機器やソフトを所有し、開発、修正（制度改正など）、維持管理に多大なコストを負担。

### 職員の専門性の確保が必要

日進月歩で進む情報技術の变革についていくのが困難。

### セキュリティ対策 の一層の要求

個人情報などのセキュリティや、データ喪失への対策が困難。

### 業務継続性の確保が必要

大災害時の業務継続性に関する対策が困難。

### 自治体の期待・関心

- コストメリット(国の制度改正によるシステム改修費の削減など)、ディザスタリカバリーが期待されるクラウドへの関心の高まり
- クラウドサービスについては国の動き(自治体クラウド、地域情報PF)を踏まえたものが必要

# 巻末：要件定義詳細

| 大分類            | 中分類              |             | 小分類                | 内 容                                                                  |
|----------------|------------------|-------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 業務・機能要件        | システム化要件          |             |                    | 業務アプリケーションの範囲等に関する事項                                                 |
|                | パッケージソフトウェアの利用要件 |             |                    | 利用するパッケージソフトウェアに関する基本的な事項                                            |
| システム方式要件       | システム全体構成要件       |             |                    | システム構成に関する基本的な事項                                                     |
|                | 性能要件             | 前提条件        |                    | 性能試算に関する事項                                                           |
|                |                  | オンライン処理性能要件 |                    | オンライン処理性能に関する事項                                                      |
|                |                  | バッチ処理性能要件   |                    | バッチ処理性能に関する基本的な事項                                                    |
| データ要件          | データボリューム一覧       |             |                    | 次期システムに移行するデータボリュームの一覧表                                              |
| ユーザーインターフェース要件 | 画面一覧             |             |                    | システムが提供する画面の一覧表                                                      |
|                | 帳票一覧             |             |                    | システムが提供する帳票の一覧表                                                      |
|                | その他              |             |                    | その他の事項                                                               |
| 外部インターフェース要件   | 基本要件             |             |                    | 業務データ連携方式・セキュア通信・ファイル伝送・送受信ログ・連携データ形式に関する事項                          |
|                | 詳細要件             |             |                    | 外部システム間の連携に関する事項                                                     |
| ネットワーク要件       |                  |             |                    | 使用するネットワークに関する事項                                                     |
| ソフトウェア要件       | サーバ等ソフトウェア       |             |                    | サーバ等ソフトウェアに関する基本的な事項                                                 |
|                | クライアントソフトウェア     |             |                    | クライアントソフトウェアに関する基本的な事項                                               |
| ハードウェア要件       | サーバ等ハードウェア       |             |                    | サーバ等ハードウェアに関する基本的な事項                                                 |
|                | クライアントハードウェア     |             |                    | クライアントハードウェアに関する基本的な事項                                               |
| 情報セキュリティ要件     | 基本要件             |             |                    | 情報資産の取扱いに関する事項                                                       |
|                | 詳細要件             | 組織・運用       |                    | 情報セキュリティポリシー・組織管理・連携ASP事業者の管理・情報資産管理・コンプライアンス遵守等に関する事項               |
|                |                  | 物理的・技術的対策   |                    | 稼働や障害監視・ウィルス対策・データ暗号化・バックアップ・不正アクセス防止・利用状況の記録・容量能力の予測・建物の災害対策等に関する事項 |
| 初期導入要件         | 初期設定要件           | 初期設定実施計画    |                    | 初期設定実施計画作成に関する基本的な事項                                                 |
|                |                  | 開発環境        |                    | 開発環境に関する基本的な事項                                                       |
|                |                  | 導入方法        |                    | 導入方法に関する基本的な事項                                                       |
|                | テスト要件            | テスト実施計画     |                    | テスト実施計画作成に関する基本的な事項                                                  |
|                |                  | テスト環境       |                    | テスト環境に関する基本的な事項                                                      |
|                |                  | テスト方法       |                    | テスト方法に関する事項                                                          |
|                |                  | テストデータ      |                    | テストデータ取扱いに関する基本的な事項                                                  |
|                |                  | 受入テスト支援     |                    | 受入テスト支援に関する基本的な事項                                                    |
| システム移行要件       | 移行実施計画           |             | 移行実施計画作成に関する基本的な事項 |                                                                      |

# 巻末：要件定義詳細

| 大分類       | 中分類      | 小分類                                                                                       | 内 容                              |
|-----------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 初期導入要件    | システム移行要件 | 移行環境                                                                                      | 移行環境に関する基本的な求事項                  |
|           |          | 移行方法                                                                                      | 移行方法に関する基本的な事項                   |
|           |          | 移行対象データ                                                                                   | 移行データに関する事項                      |
|           | 教育・研修要件  | 教育・研修実施計画                                                                                 | 教育・研修実施計画作成に関する基本的な要求事項          |
|           |          | 教育・研修環境                                                                                   | 教育・研修環境に関する基本的な要求事項              |
|           |          | 教育・研修方法                                                                                   | 時間・対象者・範囲等、教育・研修方法に関する要求事項       |
|           |          | 教育・研修用教材                                                                                  | 教育・研修用教材に関する基本的な要求事項             |
|           |          | 教育・研修の実施報告及び評価                                                                            | 教育・研修の実施報告及び評価に関する基本的な要求事項       |
| 運用・保守要件   | 運用・保守要領  | 運用・保守要領作成に関する要求事項                                                                         |                                  |
|           | 運用・保守計画  | 運用・保守計画作成に関する基本的な要求事項                                                                     |                                  |
|           | 運用要件     | サービス提供時間・監視・バックアップ管理・セキュリティ管理・ログ管理・機器構成管理・ジョブ管理・ユーザー情報管理・ヘルプデスク・障害対応・研修・依頼作業対応・報告に関する要求事項 |                                  |
|           | 保守要件     | マスタ管理・アプリケーション保守・ソフトウェア保守・ハードウェア保守・報告に関する要求事項                                             |                                  |
| 運用施設・設備要件 | 施設要件     | 立地条件                                                                                      | 立地条件に関する基本的な要求事項                 |
|           |          | 建物要件                                                                                      | 耐震性・火災予防・落雷被害予防・水害予防に関する要求事項     |
|           |          | 建物要件                                                                                      |                                  |
|           | 設備要件     | 電源設備                                                                                      | 商用電源・予備電源に関する要求事項                |
|           |          | 空調設備                                                                                      | 空調設備に関する要求事項                     |
|           |          | 防火設備                                                                                      | 防火設備に関する要求事項                     |
|           |          | 機械室                                                                                       | 機械室の条件に関する要求事項                   |
|           |          | ラック設備等                                                                                    | ラック設備に関する要求事項                    |
|           |          | 防犯設備                                                                                      | 施設及び機械室の入退室・ラック防犯・不正侵入監視に関する要求事項 |
|           |          | 運用要員室                                                                                     | 運用要員室に関する要求事項                    |
| データ移行要件   |          | 移行範囲・項目・提供方法に関する要求事項                                                                      |                                  |

# 巻末: サービスレベル合意項目詳細

| 分類        | 項目                      | 内 容                                        |
|-----------|-------------------------|--------------------------------------------|
| サービス品質    | サービス稼働設定値               | サービス提供時間・サービス稼働時間・稼働率の実態又は最低限達成しようとしている目標値 |
|           | サービスパフォーマンスの管理          | 機器障害やシステム遅延の早期検知方法、サービスのパフォーマンス把握方法        |
|           | サービスパフォーマンスの増強          | ネットワーク・機器等の増強判断基準あるいは計画の有無                 |
| 性能        | 性能                      | アプリケーション、基盤、ストレージ等の応答時間、処理時間、最大処理件数        |
| サービス窓口    | 営業日・時間                  | 営業日・営業時間                                   |
|           | サポート対応(職員向け)            | サービスサポートの稼働率                               |
|           |                         | 放棄率(着信電話に出られなかった確立)                        |
|           |                         | 応答時間遵守率                                    |
| サービス通知・報告 | メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知 | 機器のサービス時間、計画停止時間、方法について、利用者への通知時期、通知方法     |
|           | 障害・災害発生時の通知             | 利用者への障害発生時通知                               |
|           | 定期報告                    | 利用者への定期報告                                  |