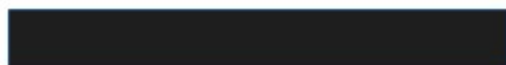


港区総務部情報政策課情報管理係 御中

港区情報システムアドバイザー委託提案書

2023年1月20日



## はじめに

---

貴区におかれましては、「やすらぎある世界都心・MINATO」を新たな将来像として掲げられ、まちづくり、環境、福祉、教育などあらゆる分野で世界に誇れる水準の高い行政サービスをめざしていることと存じます。

これらの実現には、デジタル技術の活用による職員業務も効率化や住民サービスの高度化が必要不可欠であり、港区情報化推進計画（2021年度～26年度の6か年）に基づき情報化施策を推進されている中において、区民サービス向上、情報発信と協働促進、効率的な区政運営、信頼される情報化の推進を指針として掲げておられます。

2023年度はこの推進計画の前期3年の最終年に位置づけられており、現時点の進捗状況の再確認と後期3年に向けた見直しとなる重要年と認識しております。

弊社は行政サービスのデジタル化促進に必要なITコンサルティング、BPR、人材育成支援など様々な実績を有しております。貴区の情報化推進の取り組みの趣旨を理解し、また具体的な実行のご支援が可能と考えております。

今回のご提案にあたっては、貴区の将来にとって最適な支援内容と実施体制をご提示させていただくとともに、港区に拠点のある一企業として、当社全体の知見を集結させて取り組み、区の発展に貢献したいと考えておりますので、何卒ご検討のほどお願いいたします。

## Index.

1. 事業者概要
2. 本業務における提案者の基本的な考え方
3. プロジェクト管理体制
4. 情報セキュリティ対策支援業務に関する要求の回答及び提案
5. システムアセスメント支援業務に関する要求の回答及び提案
6. システム運用監理支援業務に関する要求の回答及び提案
7. 情報システム継続対策基準運用支援業務に関する要求の回答及び提案
8. システム業務のアドバイス及び支援業務に関する要求の回答及び提案
9. DX推進支援業務に関する要求の回答及び提案
10. BPR支援業務に関する要求の回答及び提案
11. 費用見積
12. その他参考資料

## 1.1 会社概要

## 会社概要

社名	
事業概要	<p>金融機関の収益業務に関わるシステム・ソリューションの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務コンサルティング</li> <li>・システムコンサルティング</li> <li>・システム開発</li> <li>・保守・運用</li> <li>・パッケージシステム販売</li> <li>・ASPサービス提供 等</li> </ul>
代表取締役社長	
創業年月日	1997年9月16日
資本金	4,750 百万円
連結従業員数	1,047名（2022年4月1日現在）
株主	
本社所在地	東京都港区虎ノ門1-23-1 虎ノ門ヒルズ森タワー19階

“FinTech Rankings Top 100”に  
11年連続で選出（国内は4社のみ）



AWSパートナーネットワーク  
アドバンスティアサービス/公共部門



## 2022年3月期業績（連結）

売上収益	30,579 百万円
営業利益	6,362 百万円
税引前利益	6,191 百万円
当期利益	4,204 百万円

## 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）



## 1.2 業務実績（官公庁・独立行政法人・自治体）

官公庁、独立行政法人、自治体向けにDX推進支援、BPR支援、セキュリティ支援などの事業の実績がございます。

	発注者	業務名	期間	業務内容
①	省	省のDX加速に向けた行政機関におけるサービスデザイン調査事業	2021	行政手続きのオンライン化を、IT有識者（事業者）に依存することなく、行政職員主体で行えるプロセス・仕組み・プラクティスをサービスデザイン手法を用いて整理し、プロトタイプを作成して検証
②	庁	AI活用等による下請取引監督体制の強化に向けた実現可能性調査	2021	下請代金法執行関連事業、下請Gメン事業、各種調査事業、下請駆け込み寺事業の4つの事業に関するBPRについて、AI・機械学習の導入による業務の高度化・効率化の可能性を調査
③	機構	地域金融機関における中小企業向けセキュリティ対策普及等の取組に関する調査	2021	地域金融機関による中小企業のリスクマネジメントやサイバーセキュリティ対策、DX推進等に関する事業・施策などの取組とその課題、今後の予定等の調査
④	機構	クラウドサービスのサプライチェーンリスクマネジメント調査	2021	クラウド事業者および利用者に影響を与えたインシデントについて、原因、影響範囲、対策などの詳細情報を収集し、特徴や共通点などを調査した上で、サプライチェーン上で発生するインシデントの傾向等を分析
⑤	県	データ利活用研修企画・実施業務委託仕様書	2022	県DX推進計画の方針に基づき、県職員を対象にデータ利活用の必要性を理解し、そのためのスキルを身につけるための研修を実施（今回、参画予定のメンバーがグループ会社に出向して実施）

## 1.2 業務実績（民間企業）

本事業に類似する案件としてシステムアセスメント、運用管理改善、情報システム継続対策、セキュリティ対策支援等の実績がございます。

	発注者	業務名	期間	業務内容
①	株式会社	FISC安全対策基準対応リファレンスガイドライン策定支援	2022	国内金融機関が安全にクラウドを活用するために、金融情報システムセンター(FISC)提供の安全対策基準に対応するリファレンスガイドライン策定支援及び、ガイドラインを利活用するための教育セミナーの実施
②	大手小売事業者	システム開発及び基盤、運用プロセスに関するアセスメント支援	2020～2023	既存事業者の開発したプログラム品質をアセスメントして改善のための開発プロセスを提案。また同じく基盤及び運用プロセスに関するアセスメントを行い、然るべきサービスレベル、運用項目の定義についてアドバイザー
③	ネット証券会社	情報システム継続対策の最適化	2022	ミッションクリティカルな取引システムに対する情報セキュリティ継続対策の一環で、CSIRTを中心としたサイバー攻撃に対するレジリエンス確保のためのインシデント対応訓練を企画し、合同演習を実施
④	大手小売事業者	不正分析、検知基盤におけるシステム基盤の運用保守管理支援	2020～2023	システム基盤の保守において発生する難解な課題に対し、顧客に代わり、保守事業者と連携しながら、必要に応じて関連事業部門と調整、問題の根本的な解決、改善に係わる活動を実施。同時に再発防止、関連、類似事象についての横展開調査についても支援
⑤	ネット証券会社	FX及び暗号資産に関する取引システムの仮想基盤移行プロジェクト	2018～2020	H/W、S/WのEOS対応、スケーラビリティ、アジリティの強化を背景とした共通仮想化基盤構築と、各顧客システムにおけるシステム移行を実施。システム構築、移行にあたり、要件定義の進行、メンバーや協力事業者向けにシステム仕様精緻化、課題解決支援、進捗管理、品質管理を実施
⑥	大手証券会社	金融機関向け情報セキュリティアドバイザー	2021	金融取引システム（STO）をパブリッククラウドへ移行するために必要なセキュリティ要件の整理及び、当局のガイドラインに遵守するためのクラウドチェックリストの作成と対策の支援を実施

## 2.1 背景および貴区の取組み

Covid-19の世界的な流行などによる人々の行動が大きく変容する中、デジタル技術を活用しながら、区民が安心安全に、かつ豊かに暮らすことが出来るよう、貴区では行政サービスの高度化や日々の業務効率化に取り組んでいる。

### 背景

#### 貴区を取り巻く環境

- 世界的に流行したCovid-19は人々の行動変容を引き起こし、新しい生活様式に移行している。実空間での物理的距離を確保しながら社会生活を行う新しいスタイルにおいては、デジタル技術の重要度が急激に増加している。
- 国は、少子高齢化をはじめとする様々な社会課題に対応が求められている。社会全体の生産性向上のため、行政のデジタル化を推進すべく行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るための取組みを推進している。総務省は自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画を発表し、各自治体においても連携しつつ、効率的に取り組む必要がある。
- ハードウェアやネットワークの性能向上、新たなアルゴリズムの登場により、人工知能をはじめとした新しい技術の実証実験が推進され、一部について社会実装されるとともに業務の高度化、効率化が行われている。
- 情報化社会が進展することで、データの利活用の重要性が増す一方で、サイバー攻撃などによるセキュリティ事故が多数発生しており、企業や自治体においても、システム面での対策だけでなく、教育等のセキュリティリテラシーの向上が必要になっている。

### 貴区の取組み

#### 港区基本計画

#### 港区情報化計画 (令和3年～8年)

- 区民サービス向上のための情報化の推進
- 情報発信と協働促進に向けた情報化の推進
- 効率的な区政運営のための情報化の推進
- 信頼される情報化の推進

#### 区の取組み

- 区民に様々な行政サービスをスピーディーに提供するため様々な業務システムを構築し、かつ保有する個人情報等の情報資産をさまざまな脅威から保護することにより、区民から信頼される行政サービスの情報化推進に積極的に取り組んでいる。
- あらゆる分野でのDXを推進するため、区民サービス向上や業務効率化に資する動きや事例を日々収集し、庁内での情報共有や、様々なシステムの導入を積極的に行っている。

## 2.1 背景および貴区の取組み

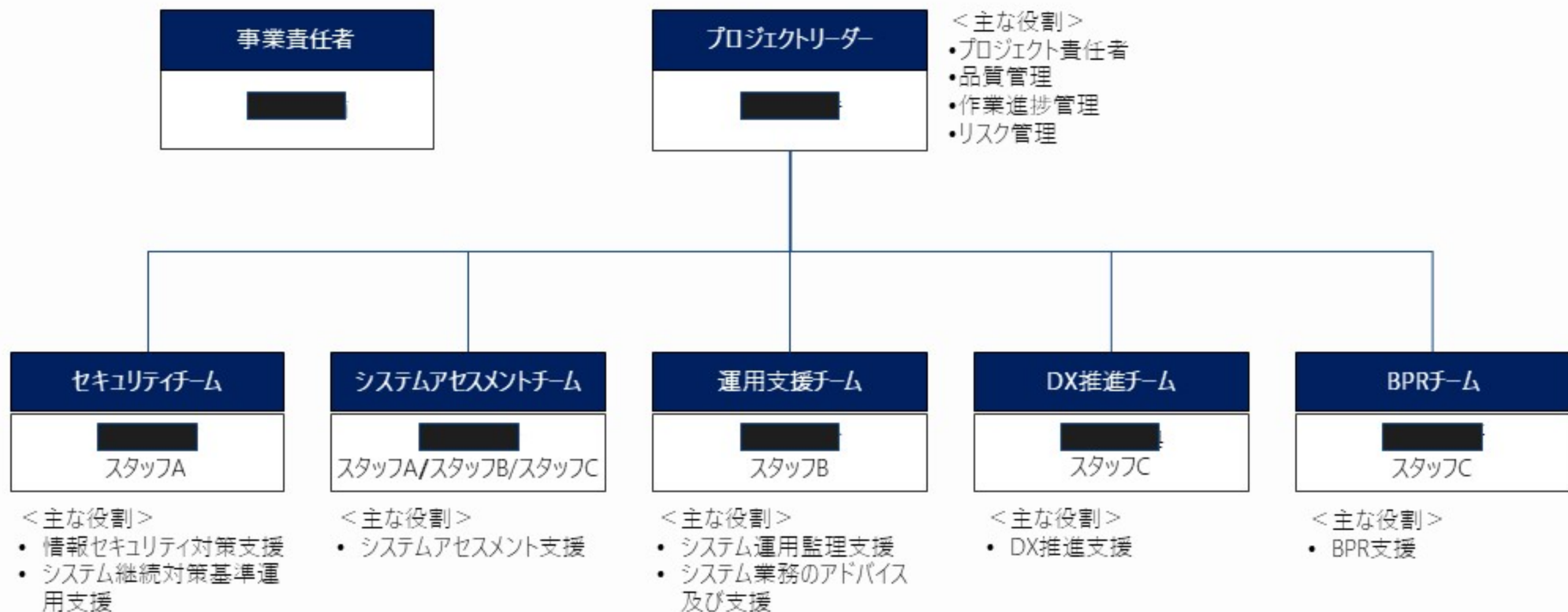
現状の主要課題に対して貴区では解決のための施策のイメージをお持ちのところ、当社も伴走して施策を推進いたします。また、当社の強みを加えることでデジタル化を一層加速させていきたいと考えております。

	現状の主な課題	貴区の解決施策イメージ
情報セキュリティ対策	情報セキュリティコンテンツに変わり映えがなく、受講が徹底されない。社会情勢の変化に合わせた適切なセキュリティ対策が実施できていない。	創意工夫をこらしたコンテンツにより職員様が興味を示す講習を実施する。社会情勢の変化に合わせた適切なセキュリティ対策を行う。
システムアセスメント	申請から評価実施まで長期間を要し、適切なアドバイスや支援ができていないなどの理由によりシステムライフサイクル管理や適切なシステム更新に課題がある。	申請から評価まで1～2週間程度に短縮し、適切なアドバイスや十分な支援を行う。システムライフサイクル管理や適切なシステム更新が実施できる。
システム運用監理	情報政策課以外の所管課システムについて、運用監理支援が行き届いておらず、関連するセキュリティ対策やアセスメント等の支援作業との連携等が円滑に実施されていない。	情報政策課以外の所管課システムについても適切な運用監理支援を行うとともに、関連するセキュリティ対策やアセスメント等の支援作業との連携を円滑に実施する。
情報システム 継続対策基準運用	現状の業務継続マニュアルや机上訓練が災害発生時を想定した実践的な内容になっておらず、全庁・所管課ともに一層のICT-BCPの推進が求められる状況となっている。	現状の業務継続マニュアルや机上訓練が災害発生時を想定した実践的な内容で準備され、全庁的なICT-BCP推進と所管課への支援を実施する。
システム業務アドバイス	情報システム構成管理書の記載ぶりのばらつきや統一的な管理ができておらず手順等の整備の不足によりシステム導入時の手続支援が円滑に実施できていない。	情報システム構成管理書が適切に作成され統一的な管理により、必要な手順等を活用してシステム導入時の手続支援が円滑に実施する。
DX推進	職員のマインドが低く、研修やDX展示会への参加後も自らの業務と結び付けられず効果が限定的となっている。属人的なエクセル等ツールのメンテナンスに支障が発生している。	職員のマインドが高め、研修やDX展示会への参加により自らの業務と積極的に結び付けられるようになる。エクセル等ツールの適切なメンテナンスを実施する。
BPR推進	所管課ではマインドやリテラシー不足と日常業務対応のためデジタル化の課題の発見が困難であり、BPR推進部門でもノウハウ不足のため所管課への適切な支援ができていない。	所管課のマインドやリテラシー向上と日常業務の効率化によりデジタル化に積極的に取り組み、BPR推進部門のノウハウ蓄積により適切に所管課の支援を行う。



## 3-1 体制図

セキュリティ、システム監査、運用、業務システム、DX推進などの経験豊富なメンバーでサブチームを組成します。



## 3-2 役割分担

セキュリティ、システム監査、運用、業務システム、DX推進などの経験豊富なメンバでサブチームを組成します。

3名のスタッフを専任で配置することで、ナレッジの共有を図りながらプロジェクトを推進します。

凡例：◎チームリーダー ○作業担当者 △支援

番号	項目	役職	専任/兼任	役割	セキュリティ 対策	アセスメント	運用 監理	継続 対策	システム 業務	DX 推進	BPR	備考
1		EP	兼任	プロジェクトマネジメント/ インフラ/セキュリティ	事業責任者として全ての業務に対して最終責任を負う							
2		PP	兼任	プロジェクトマネジメント/ インフラ/運用管理	プロジェクトマネージャーとして全体を管理							
3		AP	兼任	セキュリティ/システム監査	◎		△	◎				
4		PP	兼任	サービスデザイン/システム分析/ 公共調達	△	◎			△			
5		AP	兼任	運用管理/インフラ		△	◎	△	◎			
6		AP	兼任	DX研修/展示会運営						◎	△	
7		EP	兼任	BPR/サービスデザイン/ プロジェクトマネジメント		△				△	◎	
8	スタッフA	ST	専任	システム監査/セキュリティ	○	○		○				
9	スタッフB	ST	専任	運用管理		○	○		○			
10	スタッフC	ST	専任	BPR/アプリケーション開発		○				○	○	

役職：EP（エグゼクティブプリンシパル）、PP（プリンシパル）、AP（アソシエイトプリンシパル）、ST（スタッフ）

インフラ & DX推進グループ

エグゼクティブ・プリンシパル

## 経歴の概要

大学卒業後、当社に入社し、ミッションクリティカルな金融トレーディングシステムの導入・運用保守を経験  
その後、インフラ・クラウドアーキテクトとして、金融システムの大規模インフラ基盤の導入、クラウドネイティブアーキテ  
クチャ刷新、データ分析プラットフォーム導入、サイバーセキュリティ対策の高度化など幅広い分野を担当。2021年  
より、インフラ・セキュリティ部門の責任者として、複数のプロジェクトの実行支援に従事

## 業務実績（実務経験年数：14年）

<インフラ・クラウド導入・運用管理>

- 銀行・証券：外国為替証拠金取引システム導入/基盤更改のプロジェクト責任者  
（パブリッククラウド、仮想化基盤）
- ネット証券：データ分析プラットフォーム基盤導入のプロジェクトリード
- 大手証券会社：STO/NFTシステム導入
- 流通業：振る舞い分析基盤システムの導入
- HR SaaS事業者：クラウドアーキテクチャ設計支援

<セキュリティ>

- 独立行政法人：サプライチェーンリスクマネジメント調査支援
- 独立行政法人：パブリッククラウド移行に向けたセキュリティアセスメント業務
- ：FISC安全対策基準リファレンスガイドライン策定コンソーシアム 幹事

その他、インフラ & DX推進グループの責任者として、様々なインフラ・セキュリティ関連業務に従事

[Redacted]  
[Redacted]  
プリンシパル

## 経歴の概要

システムエンジニアとして、ミッションクリティカルな B to C システムから、銀行・証券業向けの大規模システム導入案件のプロジェクトマネージャーを経験。近年はクラウドサービスやDXに対する顧客向けのコンサルティングサービスに従事し、ITサービス全般のデザインから実行支援まで幅広く対応。

## 業務実績（実務経験年数：11年）

### <システム導入>

- 都市銀行：市場系取引システム（為替、債券、デリバティブ）
- 都市銀行：市場・信用リスクモニタリングシステム
- 保険会社：基幹業務システム（申込み・決済）

### <コンサルティング>

- 都市銀行：次期システムグランドデザイン検討支援
- ネット銀行：業務効率化支援（RPA、BI）
- 保険会社：IT/運用サービス高度化、CCoE 立ち上げ支援
- 保険会社：DX推進ITプラットフォーム整備支援
- 保険会社：コロナ対策向けリモートコールセンターPoC支援
- メーカー：製造ラインデータ分析基盤整備支援

## 本事業に有効な資格

- 応用情報処理技術者
- Amazon Web Service Solution Architect Professional（関連他多数）

アソシエイトプリンシパル

## 経歴の概要

大学院修了後、1992年[redacted]に入社し、ソフトウェアの研究・開発に従事。1999年から2001年の間は、[redacted]の情報技術官として、欧州地域および中東地域の大使館および領事館のITシステム全般の企画・設計・構築・運用を担当。帰国後、[redacted]株式会社の公共顧客担当部門で、中央省庁や地方自治体で多数の大規模システム開発案件のプロジェクトマネージャーを担当。2019年より当社に参画し、社外および社内のセキュリティ向上施策と当社CSIRT運営に従事。

## 業務実績（実務経験年数：25年）

- <インフラ導入にかかるコンサルティング/導入・インフラ運用監理>
  - 共同利用型電子申請システム（400手続きの設計・開発）
  - 公的個人認証システムの詳細設計書、運用マニュアルの策定
  - 省内の各種システムのユーザ認証機構統合のための要件定義
- <セキュリティ>
  - クラウドサービスのサプライチェーンリスクマネジメント調査

## 本事業に有効な資格

- CISSP(Certified Information Systems Security Professional)
- ITIL Foundation

## 課外活動等

████████████████████  
████████████████████ (████████████████████に出向中)  
プリンシパル

## 経歴の概要

大学院修了後、██████████に入社し、中央省庁システムの要件定義、設計・開発等に従事。2009年から2012年まで██████████にて国連職員として活動。帰国後、██████████のPublic Sectorで、中央省庁や地方自治体で多数の調査事業、システム分析、BPR、要件定義等のプロジェクトを多数リード  
2021年より当社に参画

## 業務実績（実務経験年数：19年）

### <調査事業等>

- ██████████：██████████のDX加速に向けた行政機関におけるサービスデザイン調査事業（2021年度）
- ██████████：データ利活用研修企画・実施業務委託
- ██████████：AI活用等による下請取引監督体制の強化に向けた実現可能性調査（2021年度）
- ██████████：地域金融機関における中小企業向けセキュリティ対策普及等の取組調査（2021年度）
- ██████████：自治体DXならびにスマートシティ構想策定に関する支援（2020年度 - 2021年度）
- 保険団体：ローコードツールを用いた組織内ワークフローの改善検討・要件定義（2019年度）
- 保険会社：Human Centric Design + アジャイル開発によるカスタマー向けアプリ開発支援（2022年度）

## 本事業に有効な資格

- Project Management Professional（米国PMI認定）
- PRINCE2 Foundation（英国政府策定）
- ITIL Foundation
- EXIN Agile Scrum Foundation
- JDLA Deep Learning for General 2018（日本ディープラーニング協会認定）

アソシエイト・プリンシパル

## 経歴の概要

大手SIerにて、流通や金融機関のインフラ基盤における要件定義から設計、構築、運用保守、継続的なサービス改善の支援に従事。

当社入社後、金融機関のミッションクリティカルシステムのインフラ運用保守マネージャーを務める傍ら、オンプレシステムの仮想基盤移行におけるインフラリードを経験。近年はクラウドDX支援として、パブリッククラウドへの移行やデータ分析基盤におけるシステム開発及び基盤、運用プロセスに関するアセスメント業務、サイバーセキュリティサービス導入支援等に従事。

## 業務実績（実務経験年数：17年）

- コーポレートIT：IT資産管理システムの導入と運用プロセス改善
- 証券会社：仮想基盤へのシステム移行支援
- 証券会社：サイバーセキュリティサービス導入支援
- 保険会社：CCoE、IT/運用サービス改善支援
- 流通事業者：データ分析基盤の導入、アセスメント支援

## 本事業に有効な資格

- ITIL Foundation
- 応用情報技術者
- Amazon Web Service Solution Architect Associate

■■■■■（■■■■■に出向中）

アソシエイトプリンシパル

## 経歴の概要

大学卒業後、■■■■■に入省、専門家等と連携しつつ、個人情報保護等に係る内規の制定等に従事。その後、外資系コンサル会社にて中央省庁や地方自治体を中心に、政策検討に資する国内外の調査案件から人材育成支援まで幅広いプロジェクト経験を有する。

2021年1月より現職。

## 業務実績（実務経験年数：7年）

### <企画・設計>

- ：データ利活用研修企画・実施業務委託
- ：都内での事業拡大を目指すスタートアップを対象とした経営課題解決ワークショップ
- ：県内中小企業を対象とした経営課題解決ワークショップ
- ：中堅・中小企業等イノベーション創出支援プログラム（SXSWでの展示会出展支援）
- ：新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえたAIの利活用に関する調査
- ：■■■■■品のサプライチェーンリスク調査 他多数

## 本事業に有効な資格

- 経営学修士（MBA）
- JDLA Deep Learning for General 2022（日本ディープラーニング協会認定）
- 上級ウェブ解析士

## 講演・外部発表経験等

- 
-



UI/UXデザインチーム

エグゼクティブプリンシパル

## 経歴の概要

フロントエンドのプログラマーとしてキャリアをスタート。その後システムを熟知したマネージャーとして1年を超える大規模プロジェクトのマネジメントを数件担当し、異業種の証券業界参入プロジェクトの責任者等を歴任。近年はフロントシステム中心のキャリアを生かしてサービス/プロダクトデザイン領域に注力。HCD-net人間中心設計専門家。

## プロジェクト経験

### <企画・調査>

- ・ [redacted] : [redacted]のDX加速に向けた行政機関におけるサービスデザイン調査事業（2021年度）
- ・ 大手ネット証券向けロボアドバイザーシステム サービスデザイン責任者
- ・ バンチャー証券向けクレジット積立てシステム サービスデザイン責任者
- ・ 大手ネット証券向け株アプリ サービスデザイン責任者
- ・ 銀行向けライブプランシミュレーションPoC PM
- ・ バンチャー証券向けポイント投資システム企画、導入PM

他多数

## 講演・外部発表経験等

- ・ [redacted]

## 課外活動等

- ・ [redacted]

## 3-3 全体スケジュール (1/4)

情報セキュリティ対策支援、システムアセスメントのタスクを整理（詳細なWBSはプロジェクト開始後に提示）  
可能な限りリソースを平準化し、負荷が偏らないようにすることで、品質を保てるようにスケジュールを作成

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
情報セキュリティ対策	2.1.1 情報セキュリティ教育の実施及び支援	情報セキュリティセミナーの実施											
		計画	準備		セミナー実施	報告	計画	準備	セミナー実施	報告			
		eラーニングのコンテンツ作成											
	2.1.2 情報セキュリティ監査の実施	計画	コンテンツ作成		環境設定			配信					
		情報セキュリティ自主点検の実施支援											
			As-is整理		シート作成			収集		分析			
2.1.3 港区情報安全対策指針・実施手順の見直し支援	個別システム・指定管理システムを対象とした情報セキュリティ監査												
	計画	準備	監査①～⑤				提案・助言						
	過去に監査したシステムへのフォローアップ												
2.1.4 指定管理者の情報セキュリティ対策確認実施支援	改善状況の確認												
	フォローアップ												
2.1.5 情報セキュリティに関するアドバイス支援	見直し支援												
	As-is整理 改定対応												
2.1.6 港区情報安全対策指針・実施手順に基づく、PDCAサイクルによる効果的な情報セキュリティ対策の推進	指定管理者の申請書の内容確認及びアドバイス支援（通年で実施）												
	区の情報セキュリティに関する質問対応（通年で実施）												
システムアセスメント	2.2.1 システムアセスメント支援	情報セキュリティセミナーの職員受講率向上											
		計画	準備		セミナー実施	報告	計画	準備	セミナー実施	報告			
2.2.2 システムアセスメント制度及び運用の改善	企画及び調達段階アセスメント支援												
	計画	調査	評価	開発及び運用段階等アセスメント		計画	調査	評価					
制度・運用改善提案													
		As-is整理		To-be検討			制度設計			試行			

## 3-3 全体スケジュール (2/4)

システム運用監理支援、情報システム継続対策基準運用のタスクを整理（詳細なWBSはプロジェクト開始後に提示）  
可能な限りリソースを平準化し、負荷が偏らないようにすることで、品質を保てるようにスケジュールを作成



## 3-3 全体スケジュール (3/4)

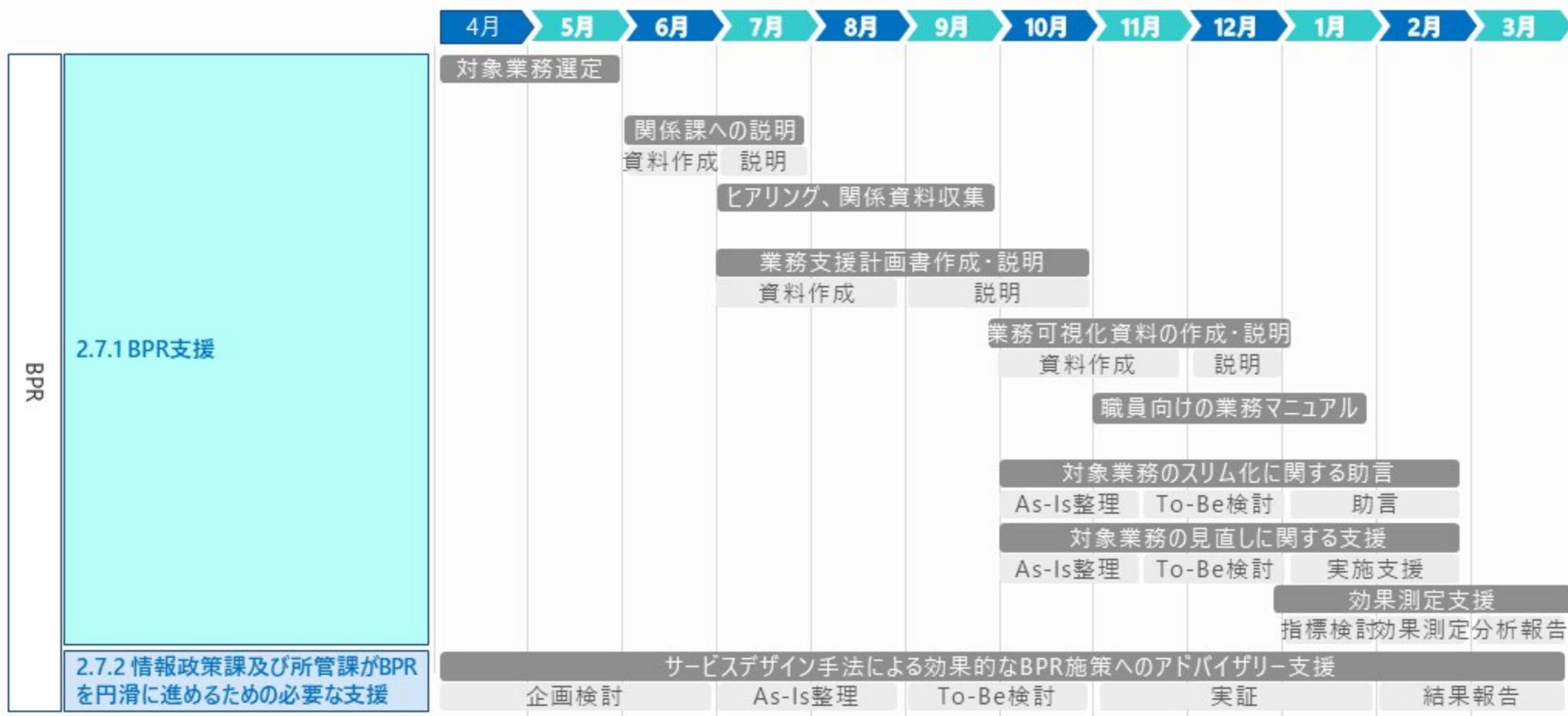
システム業務のアドバイス及び支援、DX推進支援のタスクを整理（詳細なWBSはプロジェクト開始後に提示）  
可能な限りリソースを平準化し、負荷が偏らないようにすることで、品質を保てるようにスケジュールを作成

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
システム業務のアドバイス及び支援	2.5.1 情報政策課及び主管課が所管する個別システムの導入や運用を円滑に進めるための必要な助言・支援	内部情報系システム仮想化基盤移設プロジェクト支援(6カ月程度 仮)												
	2.5.2 庁内情報システムの効率的な管理	庁内全体ネットワーク更新プロジェクト支援(6カ月程度 仮)												
DX推進	2.6.1 職員のDXリテラシー向上 (DX研修・DX通信)	ITサービス管理ツールおよび専用の統合運用データベース構築												
		要件整理	設計・開発					テスト			運用			
	2.6.2 職員のDXマインドを醸成するための支援	全庁職員向け動画研修及びアンケートの実施												
		計画	資料作成	配信			フィードバック							
	2.6.3 最新のDX活用に関する情報提供及び提案	情報政策課職員向け動画研修の実施												
		計画	資料作成	配信	フィードバック									
	2.6.4 業務改善・事務効率化ツール作成	DX通信の作成												
		作成	配信	作成	配信	作成	配信	作成	配信	作成	配信	作成	配信	
	2.6.3 最新のDX活用に関する情報提供及び提案	全職員のDXマインド育成												
				研修企画		コンテンツ作成			研修3回		評価			
2.6.3 最新のDX活用に関する情報提供及び提案	DX情報の提供													
	調査	提供	調査	提供	調査	提供	調査	提供	調査	提供	調査	提供		
2.6.3 最新のDX活用に関する情報提供及び提案	DX展示会の開催													
	計画		準備・告知					開催		結果報告				
2.6.4 業務改善・事務効率化ツール作成	業務改善・事務効率化ツール作成及び保守 (通年)													

## 3-3 全体スケジュール (4/4)






BPR支援のタスクを整理（詳細なWBSはプロジェクト開始後に提示）

可能な限りリソースを平準化し、負荷が偏らないようにすることで、品質を保てるようにスケジュールを作成



## 3-4 業務の進捗管理方法

本事業の中でプロトタイプ開発を行うことを重視しながら、通常の調査事業としての成果物を納品するため、可能な限り並列で実施可能なタスクは要員を増員し、並行で作業する。また、手戻りを極力防止することで、限られた期間内に検討を完遂するよう工夫する。

マネジメント項目	事業実施の要諦
1 スコープ 	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書に記載のある事項、提案書に記載のある事項については確実に遂行します。</li> <li>契約後すぐに関係者を集めた<b>キックオフを開催</b>し、その場で提案内容を説明し、<b>作業スコープのすり合わせを実施</b>します。</li> <li>仕様書に記載のない事項についても、貴区との打ち合わせの中で出てきた<b>本事業の成果を向上させるためのご要望</b>については、協議の上、<b>プロジェクト履行が不可能とならない範囲を前提として遂行するよう努めます</b>。</li> </ul>
2 スケジュール 	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>契約締結後、1週間以内にWBSを作成</b>し、貴区に提示してご承認をいただきます。</li> <li>承認いただいたWBSを用いて<b>毎週、進捗報告</b>を行います。<b>予定作業が5日以上遅延した場合は課題対策のためのアクション会議を開催</b>します。</li> <li>週次会議では作業状況ならびに当面の作業予定を共有し、<b>遅延リスクがある場合は対策について説明</b>します。</li> </ul>
3 品質 	<ul style="list-style-type: none"> <li>貴区の品質期待値に適合するよう、<b>各成果物のイメージについて着手前に認識合わせ</b>を行います。また、最終報告書については、<b>目次案を作成</b>し、貴区に事前にご確認いただきます。</li> <li>貴区にご提示する資料は、デジタル化に精通しているメンバーによりレビューを行います。</li> <li>成果物の品質確保のため文言の統一等を図る<b>成果物作成にあたってのルールを事前に策定</b>し、メンバーに周知します。</li> </ul>
4 体制・役割 	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクト期間および難易度に鑑み、<b>インフラ（セキュリティ等）に関する専門的知見、官公庁の調達支援等の運営経験を併せ持つメンバーをアサイン</b>します。</li> <li>事業期間中に課題が発生することや業務が輻輳することによって、スケジュールが想定よりも<b>遅延するなどのリスクが顕在化した場合、リカバリー要員を用意</b>します。</li> </ul>
5 コミュニケーション 	<ul style="list-style-type: none"> <li>貴区担当者と当社の間で認識齟齬が発生しないよう、週次の定例会議に加え、<b>必要に応じて随時会議を開催</b>します。</li> <li>会議を円滑に進められるように、<b>会議前日までに会議資料を送付</b>します。また、会議の内容について貴区担当者と当社の間での認識の齟齬が発生しないよう、<b>議事録を作成して会議終了後、翌営業日までに送付</b>します。</li> <li>感染症の拡大状況等も踏まえてWeb会議を想定しておりますが、必要に応じてオンサイトでの会議開催にも対応します。</li> </ul>

### 4-1 情報セキュリティ教育の実施及び支援（仕様書2.1.1）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

#### 業務の目的

I C T の効果的な利活用を図るためにも、技術的な対策だけでなく、今後更に重視される職員や指定管理者、委託事業者を含めた人的な情報セキュリティ対策を全庁一丸となって進めること（情報セキュリティ教育及び訓練の実施）。

#### 港区の現状と課題

平成15年度に「港区情報安全対策指針」を策定し、情報セキュリティ対策の運用を進めている。

近年、「標的型サイバー攻撃」や、保管されたデータ等を暗号化して使用不能にする「ランサムウェア」等のマルウェアによる攻撃が増加しており、公共機関等が狙われ、情報が流出する被害が出ており、I C T 環境や社会情勢等の変化に合わせ、近年、巧妙化するサイバー攻撃にも的確に対応できるよう、職員の情報セキュリティに関する知識の向上や意識啓発、サイバー攻撃に対する対応力の向上が課題となっている。

#### 業務の実施および支援の方法

##### （1）情報セキュリティセミナーの実施

港区の現状を踏まえた、3階層別（管理職、一般職、委託事業者・指定管理者）の情報セキュリティセミナーを実施いたします。情報セキュリティセミナーについて少なくとも85%以上の職員様受講率を実現します。

##### （2）eラーニングのコンテンツ作成

最新のセキュリティ事故の事例等を交えた情報セキュリティに関するeラーニングのコンテンツを作成します。

##### （3）情報セキュリティ自主点検の実施支援

港区情報安全対策指針・実施手順に基づき各職員等が実施する情報セキュリティ自主点検のためのチェックシートを作成し、自主点検後に結果を集計・分析いたします。

**セキュリティ関連の要求事項（2.1.1-2.2.6）については、当社CSIRTチーム所属のセキュリティの有識者が参画させていただき、セキュリティ診断や監査対応、教育のほか各種アドバイスを一貫して支援します。**

#### 成果物

- ・情報セキュリティ教育計画書
- ・情報セキュリティセミナー研修コンテンツ
- ・情報セキュリティセミナー実施報告書
- ・情報セキュリティ自主点検チェックシート

### 4-2 情報セキュリティ監査の実施（仕様書2.1.2）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

#### 業務の目的

区及び指定管理者等が管理する情報資産（情報システム等）に対する情報セキュリティ対策について、港区情報安全対策指針が順守されているか確認すること。

#### 港区の現状と課題

毎年度、アドバイザーが、各課が所管している個別システム及び指定管理者等が管理しているシステムを対象とした情報セキュリティ監査を実施している。監査の実施により、セキュリティ上の問題点の確認や改善方法について、主管課に検討、助言、指導を行っている。また、指摘された改善事項の確認を含めたフォローアップ監査もあわせて実施することで情報セキュリティ対策の実施サイクル（PDCA サイクル）による改善を確実に実行するようにしている。

#### 業務の実施および支援の方法

- （1）各課が所管している個別システム及び指定管理者等が管理しているシステムを対象とした情報セキュリティ監査を5箇所実施する。監査結果に対する指摘事項への対策が予算策定に反映されるよう監査の時期を設定いたします。
  - ・監査の実施に当たっては、情報セキュリティ監査チェックシート（インタビューシート、現場調査シート）を作成いたします。
  - ・チェックシート（インタビューシート）に基づき、各主管課、指定管理施設等でシステム担当者ヒアリングを実施いたします。
  - ・チェックシート（現場調査シート）に基づき、書類審査及び実機の確認による現場調査を行います。
  - ・監査実施後、監査結果とともにセキュリティ上の問題点の抽出と改善策について提案、助言します。
- （2）過去に監査を実施したシステムを対象に、過去の指摘事項について、主管課の改善状況を確認し、セキュリティ上の専門的なアドバイスをを行うなど、改善対応のフォローアップを行います。

#### 成果物

- ・情報セキュリティ内部監査計画書
- ・情報セキュリティ監査チェックリスト、インタビューシート、現場調査シート
- ・情報セキュリティ監査改善計画書
- ・情報セキュリティ監査結果報告書



### 4-3 港区情報安全対策指針・実施手順の見直し支援（仕様書2.1.3）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

#### 業務の目的

区が収集・蓄積した情報を様々な脅威から守り、区の情報セキュリティ水準を向上し、ICT環境の変化に迅速かつ的確に対応すること。

#### 港区の現状と課題

区民が安心して行政サービスを利用するためには、個人情報や区の情報システムが安全に管理されていることが不可欠である。

平成15年8月に港区情報安全対策指針を策定し、体系的、総合的かつ継続的な情報セキュリティ対策を実施している。

現在の港区情報安全対策指針（基本方針、基準）・実施手順の内容を、総務省が示す指針や区のICT環境の変化等に基づき、必要に応じて見直している。

#### 業務の実施および支援の方法

（1）港区情報安全対策指針・実施手順について、現行のセキュリティ状況や総務省が策定する「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」の整合性を踏まえ、必要に応じて内容の見直し等の支援を行います。

- 指針の見直しは港区情報セキュリティ会議において承認の後改定となるため、情報セキュリティ会議における指針の見直し案及び説明資料を作成いたします。
- 実施手順については、指針の改定を踏まえて全庁で汎用的に利用可能な共通サンプルの作成に加えて、内部情報系システム・行政情報システム・独自システム・スタンドアローンシステムなど、一定のカテゴリーに沿った実施手順サンプルを作成いたします。

#### 成果物

- ・港区情報安全対策指針・実施手順改定案

### 4-4 指定管理者の情報セキュリティ対策確認実施支援（仕様書2.1.4）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

#### 業務の目的

指定管理業務の運営にあたり、区が所管するパソコンや情報システム等の情報資産を利用する場合及び指定管理者が所管するPCや情報システム等の情報資産を利用する場合について、実施すべき情報セキュリティ対策の基準を明確にすること。

#### 港区の現状と課題

港区情報安全対策指針に基づく「指定管理者業務における指定管理者の情報システム利用基準」を策定している。

指定管理者が情報システムを施設内等に導入する際は、港区情報安全対策指針及び同指針に基づき策定された、「指定管理者業務における指定管理者の情報システム利用基準」に沿った内容となっているか確認するため、主管課から情報政策課に指定管理者情報システム持込み申請書（区指定様式）を提出し、内容の確認と承認を行う手続きを定めている。

#### 業務の実施および支援の方法

- (1) 指定管理者情報システム持込み申請書の内容確認及び専門的なセキュリティに関するアドバイス支援
  - ・ 主管課から情報政策課に提出された指定管理者情報システム持込み申請書（区指定様式）について、港区情報安全対策指針及び同指針に基づく「指定管理者業務における指定管理者の情報システム利用基準」に沿った内容となっているか確認し、専門的見地及び港区情報安全対策指針
  - ・ 実施手順の観点からアドバイス及び支援を実施いたします。
  - ・ 委託業者が区及び自社等の情報資産を利用する場合もアドバイス及び支援を実施いたします。

#### 成果物

- ・ 指定管理者持込み申請書内容確認結果報告書（申請案件ごと）

### 4-5 情報セキュリティに関するアドバイス支援（仕様書2.1.5）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

#### 業務の目的

新たな情報システムに関するセキュリティ面の課題について、アドバイザーの支援を受け、課題の抽出と改善策、解決策を検討し、適切な情報セキュリティ対策を実施すること。

#### 港区の現状と課題

ICT環境や社会情勢等の変化に合わせ、サイバー攻撃などの脅威や求められる情報システムのセキュリティ対策は、日々進化し、変化している。

平成28年度には、総務省が策定した「自治体情報システム強靱性向上モデルと区の情報システムの整合性について」、令和3年度には「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」に基づき現状を確認し、対応状況や課題解決策の検討を行った。

また、働きやすい職場づくりを推進するため、無線LANの導入やテレワーク環境の構築に伴い、無線LAN等を導入する際の情報セキュリティ対策の考え方について、整理した。

#### 業務の実施および支援の方法

##### （1）区の情報セキュリティに関する質問対応

- 区のWEBサイト、アプリケーションサービス等を含む、区の情報セキュリティに関する質問について対応等を行います。
- 区の情報システムの現状と整合性を確認し、課題の抽出や解決策の提示等に関する資料を作成の上、専門的見地及び港区情報安全対策指針・実施手順の観点からアドバイスを実施いたします。

#### 成果物

- ・情報セキュリティ課題一覧

### 4-6 港区情報安全対策指針・実施手順に基づく、PDCA サイクルによる効果的な情報セキュリティ対策の推進（仕様書2.1.6）

貴区要求事項に対して、下記の通り提案させていただきます。

#### 業務の目的

職員が興味を示し全ての職員が積極的に情報セキュリティコンテンツを受講し、意識を高め必要な知識を習得すること。また、社会情勢の変化に合わせて随時適切なセキュリティ対策を継続的に実現すること。

#### 港区の現状と課題

区では、情報セキュリティに関する統制を強化するため、情報セキュリティに関する取組みとして、要求事項の項番2.1.1 から2.1.5 までの施策をPDCA サイクルに則り、円滑に推進している。情報セキュリティコンテンツの創意工夫や情報セキュリティ講習の全職員の受講に加えて、指定管理者も高い意識で取り組むことが求められている。

#### 業務の実施および支援の方法

当社のセキュリティ研修に関するPDCAサイクルの考え方を貴区に適用できると考えております。

当社は特にPLAN段階を重視しており、職員が能動的に参加する環境の検討と、興味を引く最新のインシデントや不正アクセスの手口などの情報を盛り込み、常にコンテンツをアップデートしております。

またDO段階ではデジタルツールを活用して未受講者に定期的に受講を促すなど受講率を上げる仕組みを取り入れ、CHECK/ACTでは理解度テストやアンケートを分析して、次回以降の研修のコンテンツ等に反映させます。

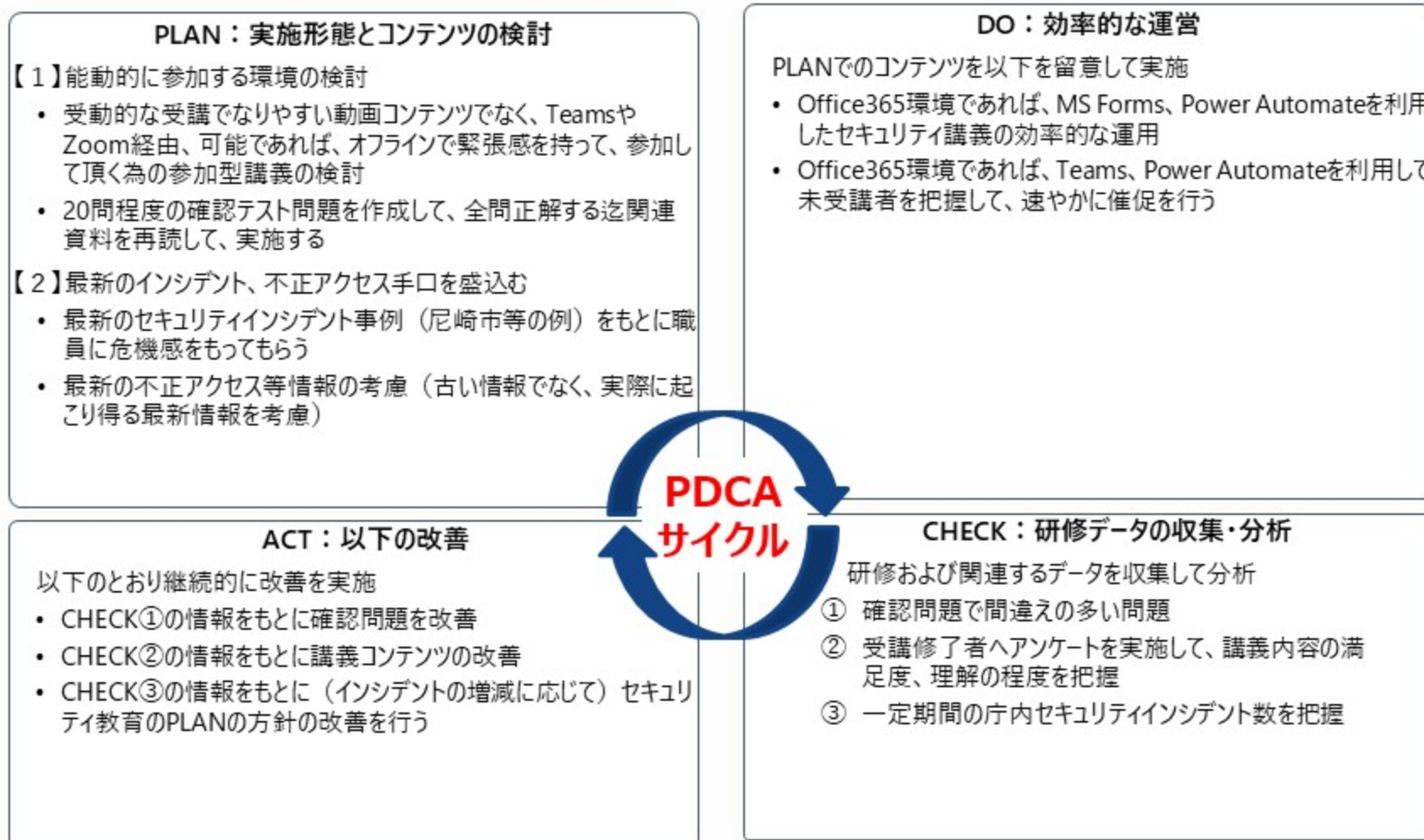
当社の社内セキュリティ教育では上記のPDCAサイクルによる継続的な改善により、全従業員約1000名の研修受講と確認試験修了者は、99%~100%を維持しています。（次頁参考）

#### 成果物

- 研修資料
- 確認テスト問題
- アンケート結果
- 研修成果報告書（効果測定結果含む）

4-6 港区情報安全対策指針・実施手順に基づく、PDCA サイクルによる効果的な情報セキュリティ対策の推進（仕様書2.1.6）

当社は、2011年12月8日付で情報セキュリティマネジメント規格であるISO27001の認証を取得し、このISO27001の情報セキュリティマネジメント規格に準じて、以下のようなPDCAサイクルで 社内セキュリティ教育を実施しております。下記、PDCAサイクルによる継続的な改善により、全従業員約1000名の研修受講と確認試験修了者は、99%~100%を維持しています。



## 5-1 システムアセスメント支援（仕様書2.2.1）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

## 業務の目的

システム化に伴う潜在的リスクの発見や、事務軽減効果や経費節減効果などの定量的効果、また住民サービス効果や刷新効果などの定性的効果の両面を評価することで、効率的で効果的なシステム構築を実現すること。

## 港区の現状と課題

情報政策課では、情報システムに関する専門知識や過去の事例を基に、情報システムに係る経費について、総合調整窓口として統一的な調整を行っている。総合調整窓口制度の導入により、平成8年4月から総合的なシステム評価制度として導入されているシステムアセスメントの機能を強化し、評価を行っている。システムアセスメント制度は、「港区情報化指針」の策定を機に、システム導入をより適切で効果的に構築することを目的に、主管課の自己評価を中心としたシステム評価制度として導入している。

## 業務の実施および支援の方法

港区システムアセスメント実施要綱に基づきシステム導入から開発、システム変更まで通じて評価いたします。

- 申請から2週間以内の評価完了とし、貴区ご指定の通り常駐して対応いたします。**評価の長期化は、申請書記載が不明瞭でQAが発生したり修正が生じる場合が多いと推察します。分かりやすく適量の記入要領への改善や申請書記入時の支援等が効果的と存じます。**
- システムアセスメント申請書、仕様書及び参考資料について、主管課へのヒアリングを通じて、申請書等の資料作成の支援とアドバイスを実施いたします。**問題の事前発見は、アーキテクトとICT製品の知識を有し、プロジェクト運営経験者の知見が効果的です。方式等の妥当性や費用に関する評価について、見積手法を習得し適正金額を自ら推定でき、事業者との調整・交渉経験を豊富にもつアドバイザーの配置が効果的です。**

## (ア) 企画及び調達段階アセスメント支援

貴区が導入される全てシステム導入等の計画に対して、必要性、妥当性、費用対効果、実現可能性などの評価支援を実施いたします。

## (イ) 開発及び運用段階等アセスメント支援

導入開発段階、運用段階等において進捗管理や品質管理面等を評価・検証し、改善指導します。

## 成果物

- (ア) 企画及び調達段階アセスメント支援
  - 企画及び調達段階システムアセスメント実施計画書
  - 企画及び調達段階システムアセスメント説明会資料
  - システムアセスメント進捗・評価一覧表
  - 企画及び調達段階システムアセスメント評価報告書
  - システムアセスメント問い合わせ対応一覧表
- (イ) 開発及び運用段階等アセスメント支援
  - 開発及び運用段階等アセスメント実施計画書
  - 開発段階アセスメント評価報告書
  - 運用段階アセスメント評価報告書
  - 次年度開発及び運用アセスメント対象システム(案)

## 5-2 システムアセスメント制度及び運用の改善（仕様書2.2.2）

貴区要求事項に対して、下記の通り提案させていただきます。

## 業務の目的

本来各システムのライフサイクルが正確に管理され、適切な手続きに則ってシステム更新を実施できていることが必要である。また、システム導入の経緯や更新の時期、規模、経費に関する状況を的確に把握した上で、適切な評価や支援を実施することが必要である。

## 港区の現状と課題

港区システムアセスメント実施要綱について、制定時からの社会情勢等の変化（パソコン等の普及や法改正などに基づくシステム改修の増加）などを踏まえ、港区の実情にあったより実効性のある制度にするため、適時制度の見直し、改善を図っている。しかし、申請から評価完了まで長期化しており、また適切なアドバイスや支援が実施できていない等の課題がある。

例えば、アセスメントの申請から評価までに要する日数が長期化しており、システム調達事務の品質に影響を与えている。またアセスメントの評価基準が今の港区を取り巻く状況を反映しておらず、システム所管課職員やシステムベンダーに対する過剰な依頼項目が積み上がることで、単なる事務処理上の障壁になっており、本来期待すべきシステム化に関する助言を得る機会として機能していないことも課題である。

## 業務の実施および支援の方法

企画段階におけるシステムアセスメントの適切な評価手法としてサービスデザイン手法を用いたサービス企画の導入を提案します。

サービスデザイン手法によるサービス、業務企画は政府の発行するデジタル・ガバメント推進標準ガイドラインにも推奨されており、当社は経済産業省をはじめとする様々な公的機関にて本手法を用いたサービス企画を行っていることから、十分に効果が見込めると考えております。

半日のワークショップを2回程度実施することで、適正なサービスや業務システムを企画することで、ユーザーに対して必要なシステム・機能のみを開発することになり、予算額の適正化を確保するための手段に繋がると考えております。

## 成果物

- サービスデザイン手法を用いたシステムアセスメント企画
- サービスデザイン手法を用いたシステムアセスメント手順
- パルソナ分析の手順
- カスタマージャーニーマップの作成手順

## 5-2 システムアセスメント制度及び運用の改善（仕様書2.2.2）

行政機関において利用者のことを知ることは不可欠です。行政機関は民間企業と異なり、基本的に他の選択肢がないので、サービスが悪くても利用者は使い続けるしかありません。そのため、行政機関は利用者の状況を知り、サービス内容が十分になっているか、改善すべき点がないかを自ら把握することがとても重要になります。

ペルソナ分析では、サービスの典型的な利用者の、目的、意識、行動等のパターンを構造化し、利用対象者を仮想の人物として定義するものです。ペルソナを作成して検討を行うことで利用者体験を洗い出すことができ、検討を行う関係者の間で共通認識を持って検討ポイントを具体化することが可能になります。

ジャーニーマップ作成では、ステークホルダーによるワークショップを実施するのが効率的で、利用者体験のエンドツーエンドへの理解を深めることが可能になります。

## ペルソナ分析

■ ペルソナとして下記の遠藤家のようなパターンを想定。  
■ 新居への引越しを契機として、父の両親（祖父・祖母）との2世帯での共同生活を開始

**家族プロフィール**

新潟市市在住（持家）

グループで議論し、加筆して下さい  
既に記載済みの項目を修正することも可能です

23区内在住（賃貸）

〇祖父 アキラ 70歳  
 ✓ 定年退職し、年金や貯蓄等で生計  
 ✓ 要介護2（在宅介護）  
 ✓ 趣味：\_\_\_\_\_。  
 ✓ マイナンバーカードなし（夫婦とも）

〇祖母 たか子 68歳  
 ✓ 健康状態は良好  
 ✓ 趣味：\_\_\_\_\_。

〇父 大和 36歳  
 ✓ 職業：\_\_\_\_\_。  
 ✓ 趣味：\_\_\_\_\_など  
 ✓ 自動車を1台所有  
 ✓ マイナンバーカードあり

〇母 ゆう子 34歳  
 ✓ 職業：\_\_\_\_\_。  
 ✓ 趣味：\_\_\_\_\_など  
 ✓ 日用品はパソコンでネットショッピング（節約志向）  
 ✓ マイナンバーカードなし（子供も）

〇長女 さくら 7歳  
 ✓ 小学校2年生  
 ✓ 部活：\_\_\_\_\_。

〇長男 瑛太 4歳  
 ✓ 保育園に通園中（1年目）

新潟市（新居）

引越し

## ジャーニーマップ

フェーズ	引越し先の検討	引越し業者の検討	引越しの準備	引越し当日	引越し先での対応
行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>物件探し</li> <li>サイトで候補検索</li> <li>実際に視察</li> <li>物件の下見の現地</li> <li>物件の契約と不動産屋</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引越し業者探し</li> <li>サイトの検索</li> <li>各社に見学</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷造り</li> <li>不用品の処分</li> <li>新居のための家具等の購入</li> <li>引越し前の各種手続き</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷物の搬出入</li> <li>新居への移動</li> <li>ライフラインの使用開始</li> <li>近所への挨拶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷解き</li> <li>新し家具等の設置</li> <li>引越し後の各種手続き</li> </ul>
引越し関係の手続（行政）			<ul style="list-style-type: none"> <li>転出届</li> <li>印鑑登録の廃止</li> <li>国民健康保険の資格喪失</li> <li>介護保険の資格喪失</li> <li>児童手当受給資格喪失</li> <li>後期高齢者医療制度の資格喪失</li> <li>公立の学校の転校（転入）</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>転入届・転居届</li> <li>マイナンバーカードの住所変更</li> <li>印鑑登録</li> <li>国民健康保険の資格取得</li> <li>介護保険の資格取得</li> <li>児童手当の住所変更</li> <li>児童手当受給資格喪失</li> <li>後期高齢者医療制度の資格取得</li> <li>公立の学校の転校（転入）</li> <li>運転免許の住所変更</li> <li>選挙区の住所変更</li> <li>自動車保険の住所変更</li> <li>自動車損害賠償責任保険の住所変更</li> <li>自動車税の住所変更</li> </ul>
引越し関係の手続（民間）			<ul style="list-style-type: none"> <li>電気の使用停止</li> <li>ガスの使用停止</li> <li>水道の使用停止</li> <li>インターネット回線の住所変更</li> <li>郵便の転送届</li> <li>宅配便の転送届</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電気の使用開始</li> <li>ガスの使用開始</li> <li>水道の使用開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀行口座の住所変更</li> <li>証券口座の住所変更</li> <li>クレジットカードの住所変更</li> <li>生命保険の住所変更</li> <li>自動車保険の住所変更</li> <li>火災・地震保険の住所変更</li> <li>携帯電話の住所変更</li> <li>インターネットサービスの住所変更</li> <li>NHK受信料の住所変更</li> <li>JAFの住所変更</li> </ul>

どんな利用者がいるかを知る

利用者の人数を把握する

利用者のニーズを把握する

場面の設定（いつ）

場所、タッチポイント、行動の整理（どこで、何を、どうした）

利用者の感情の整理（どう考えたか、どのような感情だったか）



## 6-1 システム運用監理支援（情報政策課）（仕様書2.3.1）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

## 業務の目的

システムの安全性、信頼性（品質）、及び効率性の向上を図ること。

## 港区の現状と課題

情報政策課は、情報政策課が管理するシステムについて、アドバイザーの支援の下、日常の維持運用管理やシステム改修等、運用管理業務、システム保守、システム改修作業の適正評価を行い、運用保守業務に関する改善要求を通じて、安全性、信頼性（品質）、及び効率性の向上を図っている。

## 業務の実施および支援の方法

- ・情報政策課様が管理するシステムについて日常の維持運用管理やシステム改修等、障害対応、運用監視運用業務、保守業務の適正評価、進捗管理を行い、運用監理状況の検証と改善要求を実施します。
- ・ご指定の定例会等に出席し、運用・保守状況の確認と必要な改善要求を実施いたします。
- ・貴区ご指定の2プロジェクトの定例会等に同席し、システム構築・改修仕様が貴区要求内容に沿っているか等の確認・監理を行い、評価と改善要求を実施いたします。
- ・システム改修仕様についても確認・管理を行い、契約時仕様確認や契約後作業報告会出席と進捗確認を実施します。
- ・各種作業の進捗状況、品質、課題の解決状況等を評価、改善要求とシステム運用保守の年間契約更新支援や仕様書見直しを実施いたします。
- ・障害発生時の対応支援を実施いたします。
- ・情報政策課が管理するシステムの運用業務について関係者調整等を含めて必要な支援を実施いたします。また職員様へのヒアリング等を通じて、現状確認し改善策を提案いたします（年間5件程度）。

**障害対応時や平時の運用監理の改善においては、保守事業者の報告内容を自ら吟味できるアドバイザーを配置できるかどうか効果が大きく左右すると考えております。インフラ知識・OSやアプリケーション、ネットワークや他システム連携等の幅広いノウハウと積極的に高いコミュニケーション力が必要ですが、今回経験豊富なリーダーと担当者の体制でご支援させていただきます。**

## 成果物

- ・現状分析報告（監査、改善提案）
- ・開発段階における分析報告（監査、改善提案）
- ・品質評価、進捗評価
- ・仕様管理、履行確認状況の評価
- ・課題解決案、改善計画の報告
- ・上記の評価に関する根拠資料等

## 6-2 システム運用監理支援（所管課）（仕様書2.3.2）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

## 業務の目的

情報政策課が管理するシステムにおける、進捗管理やインシデント対応・運用監理面での改善要求等についてアドバイザーの支援を受けているが、所管課が管理するシステムにおいても同様の支援が行き届き適切に運用監理が実施されること

。

## 港区の現状と課題

所管課が管理しているシステムについては、アドバイザーの支援が届いておらず、システム運用面での課題が発生した場合に、適切な支援ができていないために、根本原因の課題を解決できず、改善に至っていないケースが多い。また情報セキュリティ対策支援やシステムアセスメント支援等の他業務との連携や情報共有を確実に実施する必要がある。

## 業務の実施および支援の方法

当社は「効果的なシステム運用監理支援」の「効果」を以下として定義いたします。

- 運用改善件数の向上（少なくとも現状の数倍は改善見込み）
- 運用課題の根本解決による、システムアセスメント等他業務における関係者の負荷の軽減といったシナジー効果も見込む

実施内容として、以下を行います。（次頁参照）

- ITサービス管理ツールを用いた所管課、システム運用・保守業者へのタイムリーな情報共有
- 所管課やシステム運用・保守業者との課題管理、改善に関する定例会等コミュニケーションチャネルの確立と改善要望案の提示、課題進捗管理体制の強化

実現するための検討として、以下を予定しております。

- 検討期間：1～2ヶ月（必要となる環境整備の期間は除く）
- 打ち合わせ頻度：週1回、その他必要な分科会は適宜実施
- 検討体制：情報政策課担当者、所管課担当者、システム開発事業者、システム運用・保守業者、情報システムアドバイザー

## 成果物

- 運用改善リスト
- 運用改善手順

## 6-2 システム運用監理支援（所管課）（仕様書2.3.2）

当社にてITサービス管理ツールおよび専用の統合運用データベースを構築し、所管課、システム運用・保守業者へのタイムリーに情報共有を行うことで、所管課の課題を根本解決し、運用改善件数向上とシステムアセスメント等他業務における関係者の負荷の軽減を実現します。



## 7-1 情報システム業務継続計画の教育、訓練及び改善に関する運用支援（仕様書2.4.1）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

業務の目的	港区の現状と課題
<p>災害時において、情報システム部門である情報政策課が、情報システム業務継続計画に基づき、迅速かつ的確な対応を取ること。</p>	<p>情報システム業務継続計画の教育及び訓練を実施している。</p>
業務の実施および支援の方法	成果物
<p>(1) 情報システム業務継続計画に関する助言</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間運用計画の策定及び年間運用計画に基づく運用・改善に関する助言を行います。</li> <li>・全庁的な情報システム継続対策の推進検討を支援し、運用を改善いたします（庁内2箇所以上）。</li> </ul> <p>(2) 新任者向け勉強会の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報政策課職員及び統合運用管理事業者の新任者向け勉強会を行います。</li> </ul> <p>(3) グループ演習による机上訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・発災時の行動に関して、情報政策課職員を対象とした、グループ演習による机上訓練を行います。</li> </ul> <p>(4) ICT業務継続マニュアルの見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区全体の方針等を踏まえ、毎年度「ICT業務継続マニュアル（情報政策課）」の見直しを行います。</li> </ul> <p><b>上記について、当社が自社訓練の推進チームのメンバーが今回参画させていただきますので、計画策定から訓練実行まで通じて経験者の知見をご支援に活用させていただきます。</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間業務計画</li> <li>・課題・対応策</li> <li>・情報システム継続対策基準の運用支援報告書（訓練等に関する支援内容を含む）</li> <li>・情報システム継続対策基準【震災編】改定版</li> <li>・ICT業務継続マニュアル改訂版</li> </ul>

## 7-2 情報システム継続対策の最適化（仕様書2.4.2）

貴区要求事項に対して、下記の通り提案させていただきます。

## 業務の目的

情報政策課及び所管課は、発災時や障害時などの有事の際に、情報システム業務継続計画や情報システム継続対策基準に沿った的確な対応を行う必要がある。

## 港区の現状と課題

現状、教育や訓練の実施は情報政策課及び一部の課のみとなっており、全庁的な対応が実施できておらず、業務主管課における職員のリテラシーが低いことも課題である。区では、情報政策課以外の業務主管課も含めた災害時訓練の実施や災害時以外のサイバー攻撃を想定したCSIRTの運用訓練の実施など、情報システム継続性向上に資する方策を検討している。

## 業務の実施および支援の方法

所管課のICT-BCPに係るリテラシー向上に寄与する取組として、総務省「ICT部門における業務継続計画訓練事例集」を参考に、目的や効果に応じて適切なBCP訓練を実施します。またこれらの訓練は一度実施すれば終わりというものでなく、内外の状況変化や時間の経過により陳腐化させないために、BCP策定後も定期的に繰返し実施いたします。

以下の5 Stepで実施し、BCPに関する興味、理解を増幅させながら、所管課が自ら学ぶ意識を持ち、リテラシーの向上を図ります。（詳細次頁）

- ① ICT-BCP検討メンバーの基礎教育
- ② ICT-BCP手順の実効性検証
- ③ 手順の理解、習得するための訓練
- ④ 様々な状況に対応する応用訓練
- ⑤ 全庁BCP・地域防災等を含めた総合訓練

## 成果物

- 基礎教育資料
- ICT-BCP手順書
- ICT-BCP訓練計画
- ICT-BCP訓練結果（基礎、応用、総合）

## 7-2 情報システム継続対策の最適化（仕様書2.4.2）

総務省「ICT部門における業務継続計画訓練事例集」を参考に、目的や効果に応じて適切なBCP訓練を実施し、実効性を高めます。またこれらの訓練は一度実施すれば終わりというものでなく、内外の状況変化や時間の経過により陳腐化させないために、BCP策定後も定期的に繰返し実施する必要があります。

目的	概要	効果
検討メンバの基礎教育	BCP策定の検討メンバに対して対策の重要性の認識を高める。災害発生がどのような事態であり、必要な判断・行動について理解する。	検討メンバの理解度向上
手順の実効性検証	計画書の実効性を検証する。特に被災下での初動が実行できるか、また復旧に向けて策定時に気づかなかった課題等を明確化する。	実効性のある行動計画の明確化
手順理解・習得訓練	計画された手順やルール・被災時ICT操作手順などの実効性を確認する。繰返し訓練し決められた行動や操作を習得する。	行動手順や被災下でのICT操作の体得
様々な状況に対応する応用訓練	一定の状況下で対応や意思決定内容を確認した上で、あらかじめ検討した状況と異なる事象が発生しても柔軟に対応できる様にする。	要員の判断力向上
全庁BCP・地域防災等を含めた総合訓練	関係者を全員参加させるなど、できるだけ現実に近い状況下を作り出し総合的に訓練を行い、組織間の整合性や実効性を確認する。	関連部門を含めた全体的なBCPの確認

## アドバイザーとしてのご支援

BCP対策訓練について、訓練の目的を明確化し、**訓練計画策定から手順作成・訓練実施を通じて明確になった課題を整理、継続的に管理していくことがポイントです。**当社ではCISOが指揮を執りメンバ300名規模での自社訓練を行う等の経験を有しており、FISC基準等に拠る計画を実際に策定し、訓練実施時には例えば状況把握・問題切り分け・情報伝達等が難しいポイントだと理解しております。これらの知見とノウハウを活かして準備段階から訓練実施および継続管理を通じてアドバイザーとして支援させていただきます。

## 8-1 情報政策課及び主管課が所管する個別システムの導入や運用を円滑に進めるための必要な助言・支援（仕様書2.5.1）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

## 業務の目的

情報政策課及び主管課が導入するシステムについて、情報システムに係る企画及び調達を行う業務主管課や担当職員が、企画手続き及び調達手続きを行う際に、手順や資料作成等の一連の流れを把握できること。

## 港区の現状と課題

システムアセスメント申請手続き等で明らかとなった、大規模なシステム案件等については、システムアセスメント申請前後で、調達に係る仕様書案の作成及び修正、「情報システム企画・調達ガイドライン」などの各種資料の活用などによる支援をしている。

情報政策課が管理するシステム等のうち、以下のシステムについて、大規模な機器更新や環境構築作業を予定しています。

- （１）内部情報系システム仮想化基盤移設プロジェクト
- （２）庁内全体ネットワーク更新プロジェクト

## 業務の実施および支援の方法

- ・情報政策課及び主管課が所管する個別システムの導入や運用を円滑に進めるための必要な助言・支援を実施いたします。
  - ・情報システム構成管理書を活用して、少なくとも5システムについてアドバイス・支援を実施します。
  - ・情報政策課が実施するプロジェクトについて、プロジェクトの定例会及び打ち合わせに同席し、システム構築・改修仕様が、区の要求内容及び区民のニーズに合っているか、機能等に過不足がないか、課題が解決されているか、関係者間での調整ができていないか等の確認・管理を行います。作業に係る進捗状況、品質、課題の解決状況等を評価し、必要に応じて事業者に対する改善要求を行います。
- ①内部情報系システム仮想化基盤移設プロジェクト
  - ②庁内全体ネットワーク更新プロジェクト

## 成果物

- ・各種提案資料

## 8-2 庁内情報システムの効率的な管理（仕様書2.5.2）

貴区要求事項に対して、下記の通り提案させていただきます。

## 業務の目的

情報政策課と所管課の両方が円滑にシステム導入することができるよう、システム構成管理書の活用を通じて所管課に対して適切な支援を行うこと。

## 港区の現状と課題

庁内の所管課で導入された情報システムは情報システムごとに、情報システムの機種、機器構成、経費等を管理するため、システム所管課が情報システム構成管理書を作成し、情報政策課に提出することとしていますが、情報政策課に提出される毎年の更新において、内容チェックや統一的な管理ができていないことが課題です。このため適切なライフサイクルの期間でシステムが見直しされていないなど、所管課のシステム管理面での課題が発生している。

## 業務の実施および支援の方法

当社は「効果的なシステム運用監理支援」の「効果」を以下として定義いたします。

- 情報システム構成管理書を廃止、WEBシステム化推進に伴い入力項目簡素化、入力規則統一、データ再利用、システム見直し時期自動通知等、申請者、管理者の業務負荷軽減を前提とした運用フロー確立により、統一的な運用管理を実現。
- 情報資産のライフサイクル情報（購入日、保守契約日等）、減価償却に関わる情報等も扱い、経理、購買部門等関係者の業務統合、改善につなげる。

実施内容として、以下を行います。（次頁参照）

- IT資産管理ツールを用い情報システムの資産情報を一元管理。所管課、情報政策課他、経理、購買部門等、情報システムのライフサイクル管理に係わる関係者が、一同に取り扱い可能なデータ管理の仕組みを構築、必要な運用フロー、運用手順書の作成、関係者への教育、啓蒙を行う。
- 上記システムの導入、運用化に際し、情報システム構成管理書を廃止し、システム調達ガイドラインの更新を実施する。

実現するための検討として、以下を予定しております。

- 検討期間：1～2ヶ月（必要となる環境整備の期間は除く）
- 打ち合わせ頻度：週1回、その他必要な分科会は適宜実施
- 検討体制：情報政策課担当者、所管課担当者、経理、購買部門等担当者、システム開発事業者、システム運用・保守業者、情報システムアドバイザー

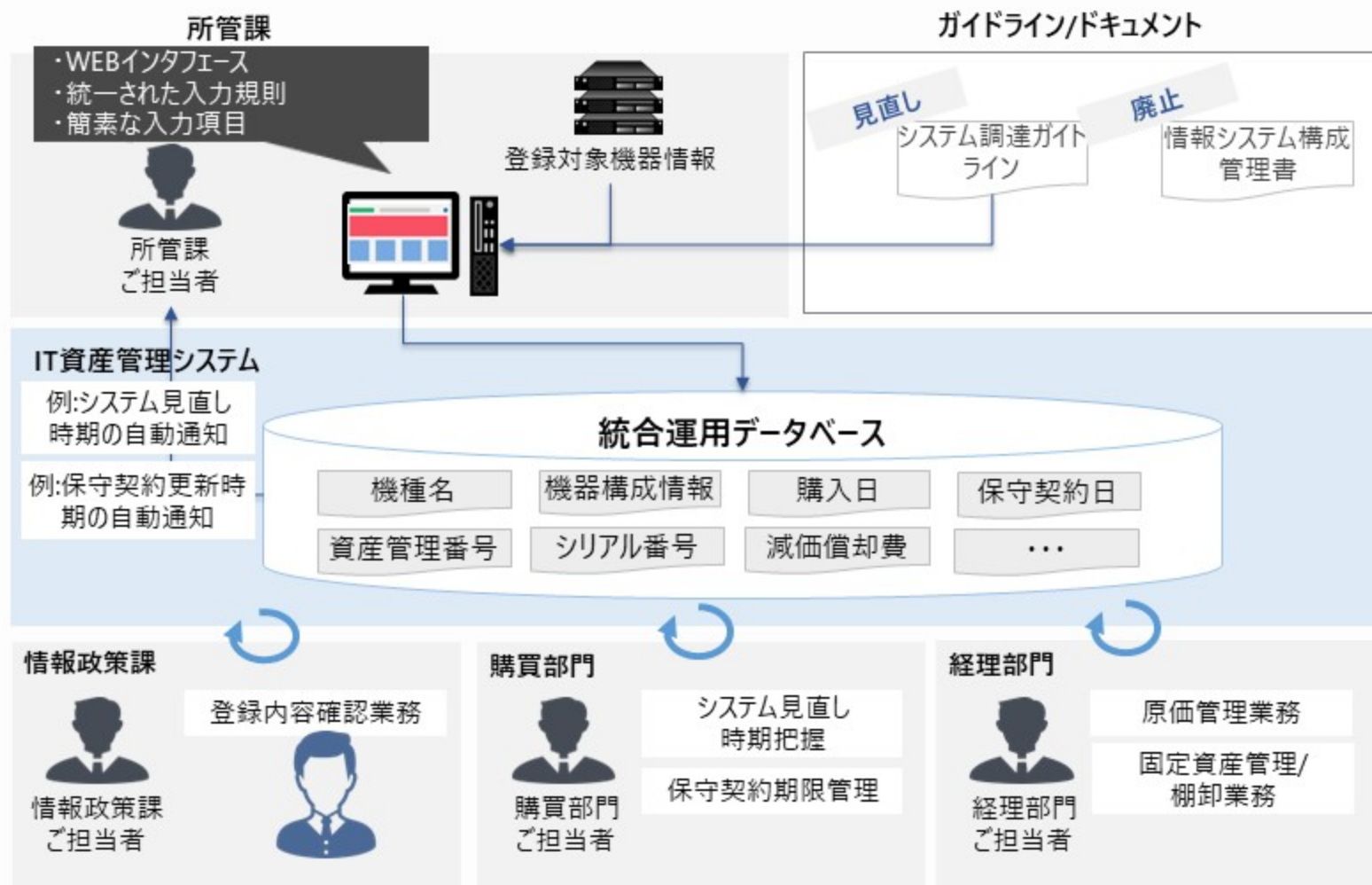
## 成果物

- 構成管理情報入力インターフェース
- システム調達ガイドライン



## 8-2 庁内情報システムの効率的な管理（仕様書2.5.2）

当社にてITサービス管理ツールおよび専用の統合運用データベースを構築し、所管課、システム運用・保守業者へのタイムリーに情報共有を行うことで、所管課の課題を根本解決し、運用改善件数向上とシステムアセスメント等他業務における関係者の負荷の軽減を実現します。



## 9-1 職員のDXリテラシー向上（DX研修・DX通信）（仕様書2.6.1）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

## 業務の目的

職員のDXリテラシーの向上とDXに関する取組の横展開を図ること。

## 港区の現状と課題

委託業者の専門的な知見を活用し、ICTの基礎的な知識から最新の動きまで、自治体・事業者等の官民間問わず様々な分野で活用される事例を含めた職員向けの研修を毎年1～2回程度実施している。

DX推進に関する動きや事例を紹介する通信を作成し、定期的に、掲示板等により全庁周知を図っている。

## 業務の実施および支援の方法

次の取り組みにより、少なくとも3つの所属でデジタル技術の活用による新たな取組創出を行います。

## （1）全庁職員向け動画研修（3種類）及びアンケートの実施

・研修は「管理職向け」「一般職員向け」「共通」の3種類といたします。

・各職層の職員へのDXリテラシーの意識づけを目的とした汎用性がある内容とし、パワーポイント、エクセル及び音声読み上げ機能を活用して編集した動画又は同等の技術による動画を作成いたします。

・研修動画はそれぞれ60分以内で完結するものとし、字幕及び音声を付ける。職員が業務の隙間時間に見られるよう、15分以内に細分化し、数本の動画に分けた形の構成といたします。

・アンケートは研修内容を基に区民生活向上につながる事業立案の一助となることを目的とした内容とし、職員向けポータルサイト等を活用して選択式で10問程度といたします。

## （2）情報政策課職員向け動画研修の実施

・研修の主な内容は、国や東京都におけるDXに関する動きや発注者が所管する情報システムを管理運用する上で必要な知識の研修を実施いたします。

## （3）DX通信の作成（年6回）

・DX推進に向けた取組を中心に、導入する情報システム、自治体セキュリティインシデント情報、個人情報保護制度に関する情報及び区政に活用が見込まれるICTソリューション等を紹介する資料を作成します。

## 成果物

- ・ 全庁職員向け研修コンテンツ  
（管理職編、一般職員編、共通編）
- ・ 全庁職員向けアンケート
- ・ 情報政策課職員向け研修コンテンツ
- ・ DX通信

## 9-2 職員のDXマインドを醸成するための支援（仕様書2.6.2）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

## 業務の目的

職員のDXマインドを高め、DX研修やDX展示会を通じて積極的にリテラシーを身に付け自らの業務に活かすこと。

## 港区の現状と課題

情報政策部門が中心となり全庁横断的にDXを推進する体制を年々強化しており、今後あらゆる分野でのDX推進を加速するために職員一人ひとりのDXリテラシー向上と合わせて、「現状を変えたい」「単なる前例踏襲は良くない」「新しい価値を創造する」といったマインドセットを高め、現状の業務やサービスを変革する意識を持った職員が少なく、当事者意識を持っていないことが課題である。

## 業務の実施および支援の方法

職員のDXマインドを醸成するため「座学研修」→「ハンズオン研修」→「グループワーク」の3 Stepの研修をご提供します。

本研修は「マインドの醸成」から入り、「知識の取得」、「スキルの定着」を経て、理解できる、実践できるようになることで、さらに興味を持たせることで更にマインドを高めることが可能になります。（詳細次頁）

座学研修では研修前に事前アンケートを実施することで、貴区職員のDXに係る意欲に応じて研修内容を検討し、参加者のモチベーションを高めるとともに、効果的かつ着実に知識を習得できるようにします。また、研修後には事後アンケート、理解度テスト、研修後フォローアップを実施し、成果を測定するとともに、研修で学んだ内容を実務で活用できるようにします。

ハンズオン研修後には事後アンケート、理解度テスト、研修後フォローアップを実施し、グループワークで学んだ内容を活用できるようにします。また、グループワーク後には事後アンケート、理解度テスト、研修後フォローアップを実施し、学んだ内容を実務で活用できるようにします。

## 成果物

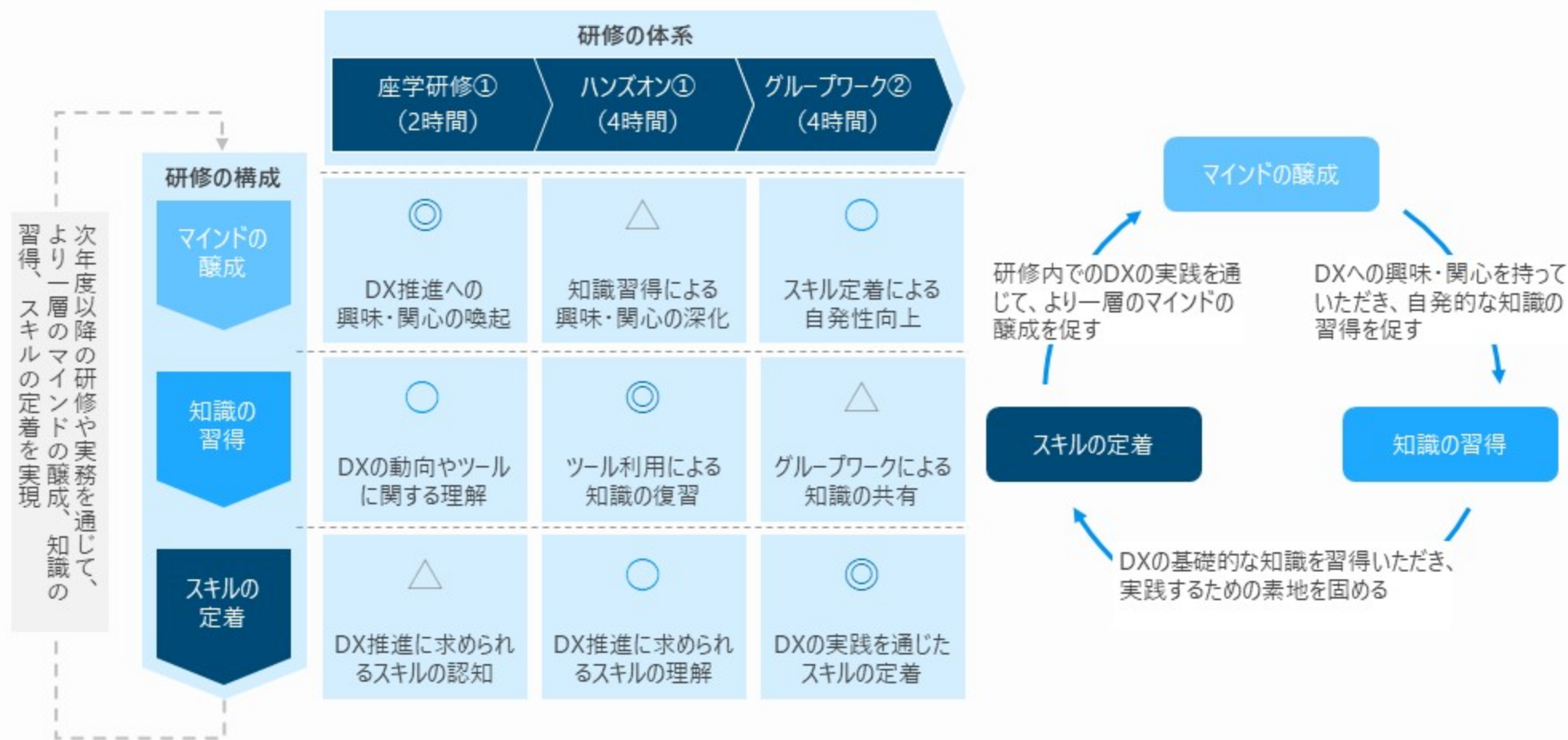
- 研修計画書
- 研修教材（座学・ハンズオン・グループワーク）
- 研修後アンケート
- 研修報告書

## 9-2 職員のDXマインドを醸成するための支援（仕様書2.6.2）

職員のDXマインドを醸成するため「座学研修」→「ハンズオン研修」→「グループワーク」の3 Stepの研修をご提供します。

本研修は「マインドの醸成」から入り、「知識の取得」、「スキルの定着」を経て、理解できる、実践できるようになることで、さらに興味を持たせることで更にマインドを高めることが可能になります。

研修の構成と体系



【凡例】 ◎：最重視する事項、○：重視する事項、△：一定の効果を見込める事項

### 9-3 最新のDX活用にに関する情報提供及び提案（仕様書2.6.3）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

#### 業務の目的

あらゆる分野でのDXを推進すること。

#### 港区の現状と課題

情報政策課において、区民サービス向上や業務効率化に資する動きや事例を日々収集し、「DX通信」等を通じた周知や、対象課への導入支援等を行っている。また、情報政策課では、職員向け「港区DX展示会」を開催し、所管課の職員が、事業者から最新のDX機器等の説明やデモを直接聞くことができる機会を設けている。

#### 業務の実施および支援の方法

##### （1）DX情報の提供

- ・他自治体の先進DX事例、区民サービス向上又は職員業務の効率化に寄与するシステム等、最新のDXに関する情報を調査し、毎月1回電子データで提供した上で、適切な提案をご提示いたします。
- ・発注者から個別に調査、提案依頼があった案件について随時対応し、回答を行います。

##### （2）DX展示会の開催

- ・職員が最先端のICT製品についての説明を直接、事業者から受けて知識を得ることにより、区政へのICT導入に寄与する「DX展示会」を、2日間程度の日程にて区役所本庁舎内会議室で開催いたします。
- ・開催に当たっては会議室の大きさに応じて数社（最大10社程度）の事業者と折衝して出展を依頼するとともに、ICT事業者が庁内にICT製品の実物や資料を持参しプレゼンテーションを行うための支援を実施いたします。

#### 成果物

- ・DX活用に関する情報提供・提案資料
- ・DX展示会実施予定書・報告書

### 9-4 業務改善・事務効率化ツール作成（仕様書2.6.4）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

#### 業務の目的

エクセル等を利用した業務で管理ができておらず従来どおり活用できない事象を解消すること。

#### 港区の現状と課題

エクセル等を利用した業務において、職員の異動や制度改正等の事由により、エクセル等を最新の状態にメンテナンスができず、従来どおり活用できない事象を解消するため、専門的な知見を有する委託業者の知見を活用し、所管課の支援を実施している。

#### 業務の実施および支援の方法

##### （1）業務改善・事務効率化ツール作成及び保守

エクセルのマクロ機能等、Microsoft Office アプリケーションを利用し、発注者が指定する以下の業務について、担当課の支援を実施いたします（年 40 件程度）。

- ・職員の人事異動等により、メンテナンスができなくなったエクセル等を利用した業務
- ・制度改正などにより、既存のエクセル等をメンテナンスする必要性が生じている業務
- ・エクセル等を新たに活用することで、効率化が見込まれる業務
- ・その他、受注者により改善案を提案する業務

**これまでのプロジェクト参画経験において、VBA等エクセルを活用しているメンバで対応させていただきます。**

#### 成果物

- ・業務支援提案資料
- ・業務支援実施報告書

## 10-1 B P R 支援（仕様書2.7.1）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

## 業務の目的

情報政策部門が各所管課のアウトリーチを強化することで、デジタル化の課題を把握するとともに、システム最適化や横展開の視点も取り入れ、全庁的な視点でDXを強力に推進すること。

## 港区の現状と課題

区の定型的業務へのRPAの導入、区のあらゆる分野へのAIの活用、令和8年度までの全行政手続のオンライン化やキャッシュレス化の取組により、区政のDXを推進し、業務効率化や区民サービスの質拡充・利便性向上に取り組んでいる。また、委託業者の専門的な知見を活用し、業務改革（BPR）の取組を実施している。

しかし、所管課では、リテラシーやマインドの不足に加え、通常業務への対応等により、デジタル化の課題に気付くことは困難であり、また、システムが所管課ごとに構築されているため、全庁的な視点での最適化や、効果的な事例の横展開が図られていないことが課題となっている。

## 業務の実施および支援の方法

報政策課が指定する10の所属において、業務改革（BPR）プロジェクトを主体的に管理し実施致します。

- (1) 対象業務の選定支援
- (2) 対象業務の関係課に対する説明
- (3) 関係課へのヒアリング、関係資料等の収集
- (4) 業務支援計画書（スケジュール、各工程における到達点、成果指標等）の作成・説明
- (5) 対象業務を可視化した資料（業務フロー・業務量等）の作成・説明
- (6) 対象業務を初めて担当する職員向けの業務マニュアルの作成
- (7) 対象業務の見直しの検討及び重複する作業の削減等業務のスリム化に関する助言
- (8) 対象業務の見直しに関する支援
- (9) 効果測定支援（現状と見直し後の比較）

※ デジタルツール選定に当たり区が既に導入している製品の活用やデジタルツールの横展開を検討します。

## 成果物

- ・関係課への説明資料
- ・業務支援計画書
- ・対象業務を可視化した資料  
（業務フロー・業務量等）
- ・BPR検討資料
- ・効果測定結果
- ・実施報告書
- ・年間支援スケジュール・支援体制
- ・支援課ごとの進捗管理表

## 10-2 情報政策課及び所管課がBPRを円滑に進めるための必要な支援（仕様書2.7.2）

貴区要求事項に対して、下記の通り対応させていただきます。

## 業務の目的

所管課で課題を発見し、主体的にBPRに取り組むことで業務の効率化と品質を向上させること。また個別最適なシステムについて、全庁一元的に把握し、全体最適なシステム導入の実現を目指す。

## 港区の現状と課題

令和4年度から委託業者の専門的な知見を活用して業務改革（BPR）に取り組んでいるが、所管課ではDXに関するマインドやリテラシーが不足していること、情報政策課でもBPRのノウハウを有していないこと等が課題であり、成果が限定的なものになっている。

## 業務の実施および支援の方法

BPRの「目的」として、時代に合わせたテクノロジーを活用して業務を効率化すること、また住民サービスを向上させること

BPRの「効果」として、業務工数の削減（削減時間を計上）と住民満足度の向上（アンケートで測定）で測る。

サービスデザイン手法を用いてBPRを推進する。（次頁参照）

ペルソナを定義した上で、ワークショップを実施して、アイディエーションを行う。BPRは小さな改善から、抜本的な改革まで多様なアイデアを創発させ、費用対効果、効果の即時性を基準に優先順位をつけて対応方針（ロードマップ）を策定する。

To-Beの業務フローを作成し、効果を重ねて示すことで所管課も含めて主体的にBPRを推進できるようになる。

## 成果物

- As-Is分析結果
- To-Be検討結果
- 課題一覧
- 施策一覧
- プロトタイプ
- ユーザテスト結果
- デザインガイドライン
- ビジュアルデザイン



10-2 情報政策課及び所管課がBPRを円滑に進めるための必要な支援（仕様書2.7.2）

サービスデザイン手法を用いながらTo-Beの業務フローを策定することをご支援いたします。さらにMVP（minimum viable product）を作成し、提供することで、BPR後の業務を職員がイメージや、得られる効果の理解が容易になります。また定量的にもその効果を測定することが可能になると考えています。

プロジェクト例 生保さま向けの申込アプリフルリニューアルプロジェクト

- ✓ 3ヶ月間に24回のセッションを実施
- ✓ セッションは当社主導でファシリテーションを実施
- ✓ セッションの全体計画及びそれぞれのセッションのアジェンダを設計して推進
- ✓ 定性・定量的な根拠を積み上げて情報構造、骨格、表層デザインを決定

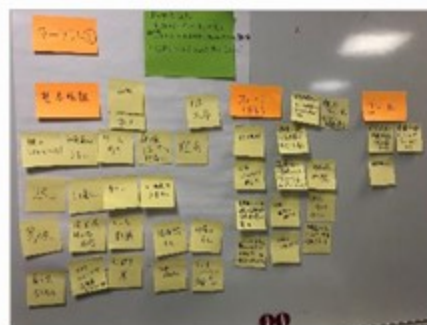
●KPI決定



●ユーザージャーニー



●ペルソナ決定

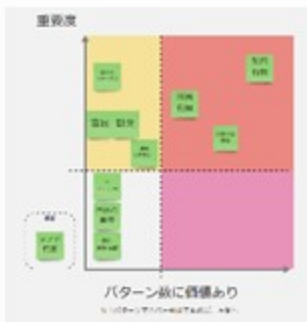


●最終的な成果物

- ・課題一覧
- ・プロトタイプ
- ・ユーザテスト結果
- ・コンセプトシート
- ・デザインガイドライン
- ・ビジュアルデザイン
- ・To-Be業務フロー

●ターゲット/コンテキスト

ユーザーが利用可能な機能					標準度
従来のスペース	動作	目的	目的達成	達成	
検索	あり	検索	あり	あり	★
申し込み	なし	申し込み	なし	あり	★
完了	あり	完了	あり	なし	★



## 11-1 見積もり内訳

本事業の概算費用見積りは以下のとおり

1. 事業名：令和5年度港区情報システムアドバイザー委託
2. 見積価格： 109,560,000 円（消費税相当額を含む）
3. 内訳

番号	項目	工数 (人月)	単価※ (税抜)	合計 (税抜)	備考
1	情報セキュリティ対策支援			1,260万円	
2	システムアセスメント支援			2,400万円	
3	システム運用監理支援			1,512万円	
4	情報システム継続対策基準運用支援			1,008万円	
5	システム業務のアドバイス及び支援			1,260万円	
6	D X 推進支援			1,260万円	
7	B P R 支援			1,260万円	
合計 (税抜)				9,960万円	
合計 (税込)				10,956万円	(消費税10%)

※ 単価は内訳メンバーの参画割合を加味した加重平均