

# 地方公共団体向けの IT ガイドラインに追加すべき項目の検討

加山 英賢<sup>†</sup> 大木 榮二郎<sup>†</sup>

工学院大学 情報学部<sup>†</sup>

## 1. 背景と研究目的

地方公共団体の情報システム部門が行う業務内容が複雑化しており、高度な判断が求められるようになってきたため、担当者の知識不足や経験不足を補う必要性が生じている[1]。これに伴い、中央省庁や独立行政法人などの団体が情報源として様々なガイドラインを発行している。しかし、各ガイドラインが情報を提供している内容の分野には偏りがあり、ガイドラインが少ない業務領域では参照可能な情報源が不足していると考えられる。

本研究は、現行の主要なガイドラインの内容を業務領域別に分析して不足領域を発見し、そこに新たに策定すれば効果的となるガイドラインの内容について示すことを目的とした。

## 2. 仮説体系

本研究は仮説体系を図 1 のように設定した。この仮説体系をもとに調査、分析を行った。

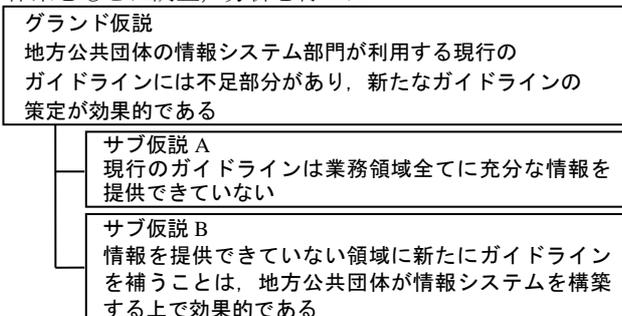


図 1 本研究の仮説体系

## 3. サブ仮説 A

### 3.1. 検証方法

ガイドラインが情報を提供する必要性が高いにも関わらず記述量が不足している業務領域を明らかにするため、領域別に重要度を推測したモデルを作成し、実際に発行されているガイドラインの記述項目数を分析した結果と比較した。業務領域の分類基準は、業務領域を重複なく分類可能であるため、図 2 に示す ITPM (Information Technology Process Model)の分析結果[2]を採用した。

#### 3.1.1 業務領域別重要度モデルの作成

多くの地方公共団体では、情報システムの構築を予定する際に BPR(Business Process Re-Engineering)を検討している[1]。BPR を適切に行うためには、個別のシステムやサービスを最適化するよりも、全組織的視点から業務を最適化することが重要である。また、トップダウン的な強力なリーダーシップが必要である一方で、ボトムアップ的なユーザーの要望を適切に捉えることも必要である。

そこで、図 2 の業務領域を業務グループ別に「全体最適化—個別最適化」、「トップダウン的—ボトムアップ的」という 2 軸で計 4 グループに分類した。このうち「トップダウン的」かつ「個別最適化」に位置するグループにはどの業務領域も該当しなかった。次に、残る 3 つのグループを BPR 実施における重要度別に「高」「中」



図 2 情報システム部門における業務領域の分類

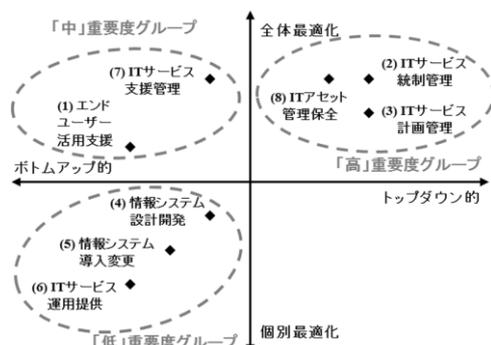


図 3 業務領域別重要度モデル

「低」の 3 段階に分類した。この結果、図 3 の業務領域別の重要度モデルが得られた。

#### 3.1.2 ガイドラインに含まれる記述項目数の分析方法

ガイドラインが情報を提供できていない業務領域を明らかにするため、2012 年 11 月までに地方公共団体の情報システム部門を対象に発行されているガイドラインに対し、本文中の記述項目数を業務領域別に主観評価で測定を行った。調査対象は、情報処理推進機構が行った全国調査[1]で知名度ならびに採用度の調査が行われたガイドラインならびにそれらの本文中で言及されていたものの中で入手可能な計 10 本とした。これらを対象とした理由は、同調査において一定以上の知名度や利用率が示されており、調査対象外のものより利用者及び利用団体が多いと推測したからである。

各ガイドラインにおける最小単位の見出しごとに内容を分析し、該当している業務領域全てに 1 点を加算し集計した。集計後、合計点の多寡に応じて業務領域を 4 種類にクラス分けした。クラス分けの基準は、該当項目数の合計が 400 以上の業務領域を a クラス、200~399 を b クラス、100~199 を c クラス、100 未満を d クラスとし、記述項目数の多寡を判断する基準とした。

An Analysis to Improve IT Guidelines for Local Governments

<sup>†</sup> Hidekatsu Kayama and Eijiroh Ohki,

Faculty of Informatics, Kogakuin University

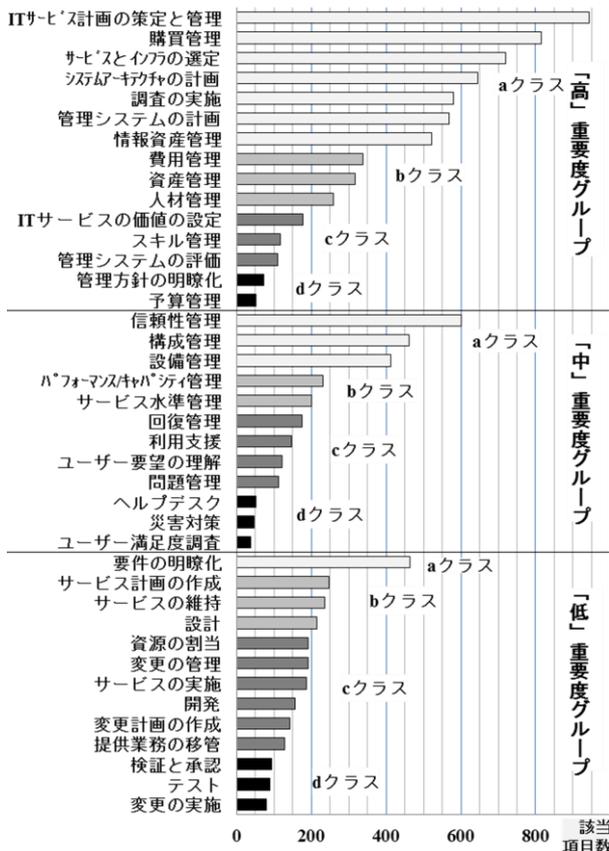


図4 ガイドラインの記述項目数の業務領域別分類結果

### 3.2. 検証結果と結論

主観評価と分析により、図4の結果が得られた。重要度が高いにも関わらず記述項目数が不足している業務領域は、図3のモデルにおける重要度が「高」及び「中」のグループ内でdクラスに属している業務領域である。

よって、「管理方針の明瞭化」「予算管理」「ヘルプデスク」「ユーザー満足度調査」「災害対策」の5領域のガイドラインの記述量が不足していることが判明した。

### 4. サブ仮説 B

#### 4.1. 検証方法

サブ仮説Aの調査で検出したガイドラインが不足している業務領域に策定すべきガイドラインの内容を示すため、ITサービスマネジメントの国際規格ISO/IEC 20000-2の該当する要求事項ならびに実施基準[3]を調査した。

まず、ISO/IEC 20000-2中の重要度を明らかにするため、調査結果の記述文章量が全体に占める割合を、800字あたり1ページ換算とする計測方法で測定した。

次に、調査結果とサブ仮説Aにおいて調査対象としたガイドラインに記述されている内容を比較し、既存のガイドラインに記述されていない要求事項を抽出した。

ISO/IEC 20000はITIL(Information Technology Infrastructure Library)をベースとしたBS15000が移行したものである。ITPMとITILは互換性があるプロセス体系とされているため[2]、本調査の基準として採用した。

#### 4.2. 検証結果と結論

本調査により、表1の結果が得られた。ガイドラインが不足している業務領域全てにおいて記述量の比率は調査対象としたガイドラインの合計よりISO 20000-2の方が高く、情報が提供されていない要求事項ならびに実施基準が複数判明した。

表1 ガイドラインとISO/IEC 20000-2の比較調査結果

重要度	業務領域名	ガイドラインの記述量比率	ISO/IEC 20000-2の記述量比率	ISO/IEC 20000-2の要求事項・実施基準のうち既存のガイドラインには記述されておらず、新たにガイドラインを策定すべき内容
高	管理方針の明瞭化	0.64%	1.69%	管理方針のレビューにおける品質基準
高	予算管理	0.47%	3.61%	予算の予想外の変動を特定し、管理する仕組み
				予算編成のタイムテーブル
				各機関の差額を含めた収支を示す財務報告書
中	ヘルプデスク	0.46%	1.20%	差額の原因及び管理法に関する報告書
				受け取ったサービス関連の苦情の記録、調査、対策、報告及び終結を含む苦情対応手順書
				ユーザーが対策案又は解決案に合意しない場合に段階的取扱い手順を含む苦情対応手順書
中	ユーザー満足度調査	0.34%	1.81%	顧客満足度の測定指標
				顧客満足度を管理する組織体制や役職の設定
				顧客満足度のレビュー
中	災害対策	0.43%	6.27%	サービス継続及び復旧計画の保管と配布に関する方針
				システム又はサービス変更前のサービス継続計画など関連文書への影響評価
				サービス継続方針と管理方針の適用範囲の一致チェック
				重大なサービス中断の事業影響度分析を含むリスクアセスメント手法

これらの情報を提供するガイドラインの策定が地方公共団体の情報システム業務に有効であると考えられる。

### 5. 結論

本研究は、現行の主要なガイドラインの内容を業務領域別に分析し、ガイドラインが不足している業務領域を発見することを目的とした。加えて、そこへ新たに策定することで効果的となるガイドラインの内容について示すことを目的として調査ならびに分析を行った。

結果、重要度の高い5つの業務領域にガイドラインが不足していることが判明し、それぞれに対し効果的となるガイドラインの内容を提示した。これらのガイドラインを中央省庁や独立行政法人などの団体が発行していくことにより、地方公共団体の情報システム部門の担当者は業務判断に必要な情報を得られるようになるため、業務改善に効果があると考えられる。

### 6. 主要参考文献

- [1] 独立行政法人 情報処理推進機構, “第5回 地方自治体における情報システムの現状と方向性の調査 報告書”, 2012年9月, <[http://www.ipa.go.jp/osc/doc/5\\_jichitai\\_report.pdf](http://www.ipa.go.jp/osc/doc/5_jichitai_report.pdf)> (2012/12/14 アクセス)
- [2] 廣澤正道, “ITサービスマネジメントの新しいアプローチ—ITILとITPM—”, “PROVISION Spring 2005 No.45”, 日本アイ・ビー・エム株式会社, <[http://www06.ibm.com/ibm/jp/provision/no45/pdf/45\\_pr2.pdf](http://www06.ibm.com/ibm/jp/provision/no45/pdf/45_pr2.pdf)> (2012/12/14 アクセス)
- [3] 国際標準化機構, “ISO/IEC 20000-2:2012(E) Information technology – Service management – Part2: Guidance on the application of service management systems”