

No.	大分類	中分類	小分類	作業項目・プロセス (測定可能、特定の結果、特定のイベント)	備考	管理対象
0	IT支援	システム企画	課題管理	課題抽出、起票、内容整理、課題ステータス更新管理、棚卸	経営層、管理者、利用者、システム担当にヒアリング。日々の運用、問題から課題を抽出。	別紙「IT支援」シート参照
1			ITロードマップ管理	ITロードマップ作成、更新、管理 IT支援として実施するカテゴリに起票	課題管理表、システム管理台帳から、今後実施すべき作業を基にITロードマップの作成、更新管理（1、3～5年度）	
2			業務報告	週次、月次報告書作成、会議開催、議事録作成		
3		システム管理	企画プロセス	新規HW/SW/システム導入、既存HW/SW/システムリプレイス、ベンダー打合せ参加	新規ソフトウェア、システム導入、リプレイス等の相談要望事項取り纏め。システムの利用状況を分析し改善に向けた計画立案。	別紙「IT支援」シート参照
4			構築プロセス	設計問合せ対応		
5			ITサービス設計・移行	運用業務整理		
6	非機能要件（運用系）	情報セキュリティ	情報セキュリティガイドライン対応、Web閲覧履歴の傾向分析および警告。ウイルス対策訓練の企画。			
7	運用支援	システム資産管理	システム資産管理	システム関連の台帳管理、棚卸し		
				機器管理・ライセンス管理		
9		稼働維持	運用監視	クライアント、サーバなどの監視、定期報告		
10			定例作業	運用維持管理に必要な定期的な作業		
11			訓練	標的型メール訓練		
12	サービスデスク	要求実現	ソフトウェア全般	OS・ミドルウェア・APソフトの問合せベンダー問合せ対応。	WindowsUpdateおよびその他ソフトウェアのセキュリティパッチの事前確認、適用	別紙「サービスデスク」シート参照
13			各種設定	OS、仮想、AD、NW、プリンタなどの各種設定。 ドキュメント更新。ベンダー問合せ対応。		別紙「サービスデスク」シート参照
14			各種申請	システムへのアカウント申請書（新規・更新・削除）、デバイス登録申請、一時利用などの各種申請に基づく作業。	利用者からの申請に基づく作業	別紙「サービスデスク」シート参照
15		インシデント管理	ソフトウェア全般	OS・ミドルウェア・APソフトに関する障害発生時の内容整理、原因調査、一次対応、報告。ベンダー問合せ。	恒久対応が必要な場合は問題管理を起票	別紙「サービスデスク」シート参照
16			ヒューマンエラー	メール誤送信、オベミスなど、ヒューマンエラーに関する障害発生時の内容整理、原因調査、一次対応、報告。ベンダー問合せ。	恒久対応が必要な場合は問題管理を起票	別紙「サービスデスク」シート参照
17			その他	障害発生時の内容整理、原因調査、一次対応、報告。 ベンダー問合せ。	恒久対応が必要な場合は問題管理を起票	
18	問題管理	ソフトウェア全般	OS・ミドルウェア・APソフトに関する障害管理表の起票、障害対策・再発防止策の策定、クロージング		別紙「サービスデスク」シート参照	
19		ヒューマンエラー	メール誤送信、オベミスなど、ヒューマンエラーに関する障害管理表の起票、障害対策・再発防止策の策定、クロージング		別紙「サービスデスク」シート参照	
20		その他	障害管理表の起票、障害対策・再発防止策の策定、クロージング			

IT支援

No.	中分類	小分類	詳細	実施内容	実施頻度	備考
0	システム企画	課題管理	顧客課題管理	管理者、利用者、システム担当に対してヒアリングし、課題を抽出・管理する。	随時	
1			運用課題管理	日々の運用、問題から課題を抽出・管理する。	随時	
2			課題棚卸	課題管理表の課題の棚卸しを行い、ロードマップへの記入	月次	
3		ITロードマップ管理	ITロードマップ管理	課題管理表、システム管理台帳から、今後実施すべき作業を基にITロードマップの作成、進捗管理を行う。	月次	
4		業務報告	週次報告会	システム支援サービスの週次報告書を作成し、週次報告会を開催する。議事を作成し関係者に送付する。	週次	
5	月次報告会		システム支援サービスの月次報告書を作成し、月次報告会を開催する。議事を作成し関係者に送付する。	月次		
6	システム管理	企画プロセス	新規HW/SW/システム導入	新規HW/SW/システムの要望事項を取り纏め、実現候補となるソリューションを選定するの助言を行う。	随時	
7			既存HW/SW/システムリプレース	既存HW/SW/システムのリプレースの要望事項への助言を行う。	随時	
8			ベンダー打合せ参加	ベンダーとの打合せに顧客の立場で参加する。	随時	
9		構築プロセス	設計問合せ対応	パラメータ設定や設計等、ベンダーからの問合せへの対応を助言を行う。	随時	
10		ITサービス設計・移行	運用業務整理	現担当者実施の運用支援業務（マニュアル作成、業務整理）	随時	

運用支援

No.	中分類	小分類	詳細	実施内容	実施頻度	実施範囲	備考		
1	システム資産管理	システム資産管理	ステークホルダー管理	棚卸	年次(8月末)				
2			機器管理	棚卸：SKYSEAでの棚卸、不要機器削除 対象：クライアントPC	年次(8月末)	みらいネット 登録対象PC			
3			ライセンス管理	棚卸 ライセンス管理を実施	年次(9月末)	SKYSEA、ウイルスバスター、Adobe Illustrator			
4	稼働維持	運用監視	クライアント監視	SKYSEAでPCのWindowsバージョン確認 一覧作成 対象：更新プログラム適用管理（クライアントPC Windows バージョン一覧出力）	年次（12月）	SKYSEA管理内 PC			
5				ウイルスバスターサーバで確認 一覧作成 対象：ウイルス対策ソフト適用管理（クライアントPC ウィルス対策ソフト バージョン一覧、定義一覧、未導入PC一覧出力）	半期	ウイルスバスター管理内 PC・SKYSEAでの対策ソフト一覧提示			
6		定例作業	管理	ウイルスバスター サーバのバージョンアップ	年次(8月末)	ウイルスバスター管理サーバ4台			
7				インストラ再作成	年次(8月末)	ウイルスバスター管理サーバ4台			
8				クライアントへのPush配信	年次(8月末)	ウイルスバスター管理サーバ4台			
9				ライセンス更新作業	年次(3月末)	ウイルスバスター管理サーバ4台			
10				SKYSEAバージョン管理	SKYSEAのバージョンアップ	年次(9月末)	SKYSEA管理サーバ2台		
11				インストラ再作成	年次(9月末)	SKYSEA管理サーバ 対象学校分再作成	4、5月に、京都府担当者と実践研修を実施		
12				クライアントへのPush配信	年次(9月末)	SKYSEA管理サーバ2台			
13				Windows バージョン管理	WSUSサーバからのPush配信の確認	年次(12月末)	WSUS管理サーバ4台		
14				PC対応手順書の作成	年次(12月末)	WSUS管理サーバ4台			
15				WSUSサーバのスケジュール定義の作成	年次(12月末)	WSUS管理サーバ4台			
16				WindowsServer更新プログラム	WindowsUpdate適用作業	半期	SKYSEA、トレンド、WSUSサーバのWindows Updateを実施		
17				訓練	標的型メール訓練	対象メールアドレスの洗い出しサポート	年次(11月)	O365に登録されているユーザーリストの提供	

サービスデスク

No.	中分類	小分類	詳細	実施内容	実施頻度	実施範囲/対象範囲	備考（特記事項、対象範囲など）
1	要求実現	ソフトウェア全般	利用方法問合せ	利用方法問合せ他要求実現に関する事項について	随時	対象：Windows、Office、M365、SKYSEA	
2		各種設定	ポリシー設定	トレンドマイクロ ポリシー	随時	対象：トレンドマイクロ	
3			ファイアウォール設定 (WEBコンテンツフィルター設定)	WhiteList、BlackList追加	随時	対象：Paloalt	
4		各種申請	ユーザ新規登録、変更、削除申請	ユーザ作成	随時	対象：M365 先生、M365 生徒 (Kyoto-be.ne.jp)	4、5月に、京都府担当者与实践研修を実施
5			デバイス利用申請	USB利用のためのデバイス許可設定作業	随時	対象：SKYSEA	
6			インストーラー作成申請	インストーラー作成	随時	対象：SKYSEA、トレンドマイクロ	
7			PC所属変更申請	各APL所属先変更	随時	対象：SKYSEA、WSUS、ウィルスバスター	4、5月に、京都府担当者与实践研修を実施
8			ログ調査申請	各種ログの調査及び報告	随時	対象：SKYSEA (PC操作ログ)、Paloalt (Web)	
9	インシデント管理	ソフトウェア全般	—	ハードウェアに対する問合せ対応やトラブルシューティング	随時	対象：Office ソフトウェア、O365 新規機能確認	
10		ヒューマンエラー	パスワードリセット作業	対象：M365 先生、M365 生徒 (Kyoto-be.ne.jp)	随時	対象：M365 先生、M365 生徒 (Kyoto-be.ne.jp)	4、5月に、京都府担当者与实践研修を実施
11	問題管理	ソフトウェア全般	—	対象：Office ソフトウェア、O365 新規機能確認	随時		
12		ヒューマンエラー	—	対象：Office ソフトウェア、O365 新規機能確認	随時		