

新事業進出・ものづくり商業サービス補助事業

システム要件定義書

(参考イメージ)

2026年2月

目次

1	システム構築の前提	3
(1)	新事業進出・ものづくり商業サービス補助事業向けシステム構築の目的.....	3
(2)	システム開発における要点	4
2	業務要件	7
(1)	対象業務	7
(2)	業務規模の想定 (新事業進出・ものづくり商業サービス補助事業の場合)	9
3	機能要件	10
(1)	機能に関する事項	10
(2)	UI/UXに関する事項	11
(3)	帳票に関する事項	12
(4)	データに関する事項 (システムが取り扱う情報の種別を示した概念データモデルを構成する要素の例)	13
(5)	外部インターフェースに関する事項	14
4	非機能要件	15
(1)	非機能要件定義の基本方針	15
(2)	基盤構成方針	16
(3)	サービスレベルに関する事項	19
(4)	セキュリティに関する事項	21
(5)	運用に関する事項	24
(6)	移行に関する事項	26
(7)	保守に関する事項	27

1 システム構築の前提

(1) 新事業進出・ものづくり商業サービス補助事業向けシステム構築の目的

ア 目的

- 新事業進出・ものづくり商業サービス補助事業の事業開始に合わせ、当該補助金の事務局運営業務に必要となるシステム（以下、「システム」という。）を構築する。

イ システム構築における方針

- システム開発に関しては、補助金事業で必要となるインフラ・機能の基盤に加え、新事業進出・ものづくり商業サービス補助事業で必要となる要件の機能を開発する。
- 新事業進出・ものづくり商業サービス補助事業固有の機能に関しては、最新の公募要領・交付規程等に則り要件を整理し、事務局運営業務に必要となる機能を開発する。効率的なシステム開発の観点から、本資料に記載する過去の類似補助金等のシステムにおける課題や改善の方向性についても可能な限り開発内容に含めること。

また、公募要領・交付規程等は必要に応じて改正される可能性があることから制度要件、要件変更等に対し、柔軟に対応できるシステム構成とすること。

- なお、本資料で示す内容は参考イメージであり、より効果的、効率的なシステム開発を妨げるものではない。

(2) システム開発における要点

ア 過去の類似補助金システムから導出した課題

過去の類似補助金システムにおいてユーザが抱えるペイン類型、ペインから導出した業務/システム課題、トップダウンで目指す姿を以下に示す。

- 各ユーザの抱えるペイン類型

ユーザ	ペインの類型
申請者	<ul style="list-style-type: none"> 入力制御機能が不足し、不要な入力項目も多いため、対象外案件や不備が多発 事務局からの情報を確認しづらい
事務局	<ul style="list-style-type: none"> 審査の重複ややり直しが多く、業務が非効率 審査結果や応答履歴等の情報が記録できない・適切に管理されていない 機能不足をエクセルや外部ツールで補完し、データ連携の不備や業務の複雑化を招いている システム上のワークフローや案件管理機能が実務と乖離し、業務に支障をきたしている

- ユーザの抱えるペインから導出した業務/システム課題
 - 業務要件の明確化
 - アクセスポイント一元化
 - 審査の簡略化・効率化
 - ユーザビリティ改善
 - 案件管理機能の強化
 - AI活用による自動化
 - データ・ファイル管理の高度化
 - システム間連携の解消
 - 非機能要件の改善
 - ガバナンスの高度化
- トップダウンで目指す姿
 - EBPMの高度化
 - 必要なデータを、すぐに、分析しやすく抽出
 - 業務管理の高度化
 - 進捗を可視化し、迅速に状況把握・解決

イ 過去の類似補助金システムの課題から導出する方向性

過去の類似補助金システムの課題に対する改善の方向性を以下に示す。

方向性	詳細
データ構造/項目の適正化	<ul style="list-style-type: none"> データ項目及び、取得方法(Webフォーム/添付ファイル)を精査の上、バリデーションやETL機能を強化 上記とともに、補助金要件や提示情報、それらを伝える表現をシンプル化
システム構成/連携の適正化	<ul style="list-style-type: none"> 機能の重複を解消したシンプルなシステム構成を実現 拡張性/接続性の高いクラウド基盤で構成し、外部とのバッチ連携を極小化、ステージング等の運用環境も整備
案件管理の強化	<ul style="list-style-type: none"> 案件管理が適切になされるシステムを構築 <ul style="list-style-type: none"> 進捗/ステータス、担当者、案件情報、応答履歴 事業者とのコミュニケーション(メール/電話)の入り口をポータルに集約し、対応履歴を案件情報とあわせ一元管理
継続的改善に向けたルール/体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> 事務局にプロセスを横断し業務/開発/運用を統括する機能を配置 制度や運用変更に伴う改善策を速やかに反映できる体制を構築

ウ システムのコンセプト

業務及びシステムのコンセプトを以下に示す。

	コンセプト	詳細
業務	効率化	<ul style="list-style-type: none"> 事業のスキームに沿った事務局業務フローに準拠しつつ効率化を図る 各工程の業務はできるだけ自動化 <ul style="list-style-type: none"> 単純作業や定型的な分析・報告業務はシステム対応を志向し、工数を最小化 ベンダーでのデータ抽出等を極力減らし、事務局での対応範囲を拡大(データ抽出の簡便化による円滑な資料作成・報告)
	標準化	<ul style="list-style-type: none"> シンプルな標準プロセスの組み合わせで複雑な業務を実現し、可視化や管理機能を高度化 <ul style="list-style-type: none"> ワークフローは、多少煩雑さがあっても標準プロセスに従うことを優先

	管理の高度化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 案件管理や改善活動を強化 <ul style="list-style-type: none"> ◦ プロセス横断的な案件管理を可能とし、イレギュラー対応や業務量平準化に機動的に対応 ◦ 中企庁や中小機構でも業務を分析し、要領/規定に合理的余地があれば、適宜変更を要求
システム	全体設計	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者・事務局でのシステム分割・連携による拡張性の担保 ・ 業務管理の高度化を見据えたデータ設計・一元化 ・ 非機能形式要件の充足に加え、リスクの事前検知 ・ 事業横断的申請要件の導入を見据え、API等により中小機構が保有する他補助金情報等の取込みを前提とした設計 ・ 生成AI等の活用による審査制度の向上や審査自動化・アナログ業務の効率化
	案件管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 無駄のない申請/審査を実現する一元化 ・ 申請の煩雑さの解消・入力不備の予防（申請フォームのUX向上を含む）、審査状況の透明化 ・ 「標準プロセス」に基づく進捗/ステータス管理
	コミュニケーション管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーションのプロセス・ツール横断でのストリーム化 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 質問・相談窓口の入口集約 ◦ 事務局側ユーザ間の情報共有による、個客としての事業者応対を可能とする仕組みの設計
	業務管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ データをいつでも分析・抽出可能な環境構築 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 迅速かつ正確な状況把握のためのデータ出力改善策の検討に必要なEBPMデータの出力

*システム上のワークフロー等が実務と乖離し、業務に支障をきたさないこと。

2 業務要件

(1) 対象業務

ア 対象とする業務

- システムにおいて対象とする新事業進出・ものづくり商業サービス補助事業の事務局業務は以下の通りとする。

プロセス	業務
応募申請・審査	応募申請・応募申請審査
交付申請・審査	交付申請・交付申請審査
実績報告・審査	実績報告・実績報告審査
精算請求・審査	精算請求・請求額確認・振込
事業化状況報告・審査	事業化状況報告・事業化状況報告審査
諸変更申請・審査	承継承認申請・審査
	採択辞退届出・審査
	G ビズ ID 引継ぎ・審査
	社名等の変更・審査
	担保権設定承認申請・審査
	計画変更承認申請・審査
	事故等報告・審査
	交付決定後の補助金交付申請の取り下げ・審査
	中止(廃止)承認申請・審査
	消費税額など仕入れ控除税額の確定に伴う報告書・審査
	補助事業完了後の承継承認申請・審査
	補助事業完了後の中止(廃止)承認申請・審査
	概算払請求・審査
その他審査	預り用資金払請求
	実地検査
	財産処分承認申請、報告、財産処分に伴う納付
	交付決定の取消し審査
	交付決定の取消し、要件未達等に係る補助金返還
	状況報告審査

※なお、委託者と協議の上で新たに必要となる帳票については上記の限りではない。

※事業実施後に見込まれる発生件数と開発費用の観点から、委託者と協議の上でシステム対応が妥当ではないと判断される帳票については上記の限りではない。

イ 関係者

関係者名称	概略
事業者	補助金を申し込む中小企業または個人事業主
事務局管理者	補助金の運営を担当する事務局の管理者
外部審査員	専門知識を有した審査員
事務局オペレータ	審査業務を担当するオペレータ
コールセンター	事業者からの問い合わせを受ける窓口
事務局 IT	事務局内のIT全般およびシステム保守・運用の担当者
事業監督者	補助金事業の主体で事務局を監督する組織 (中小企業庁・中小機構)

(2) 業務規模の想定 (新事業進出・ものづくり商業サービス補助事業の場合)

ア 公募回ごとの事業者数

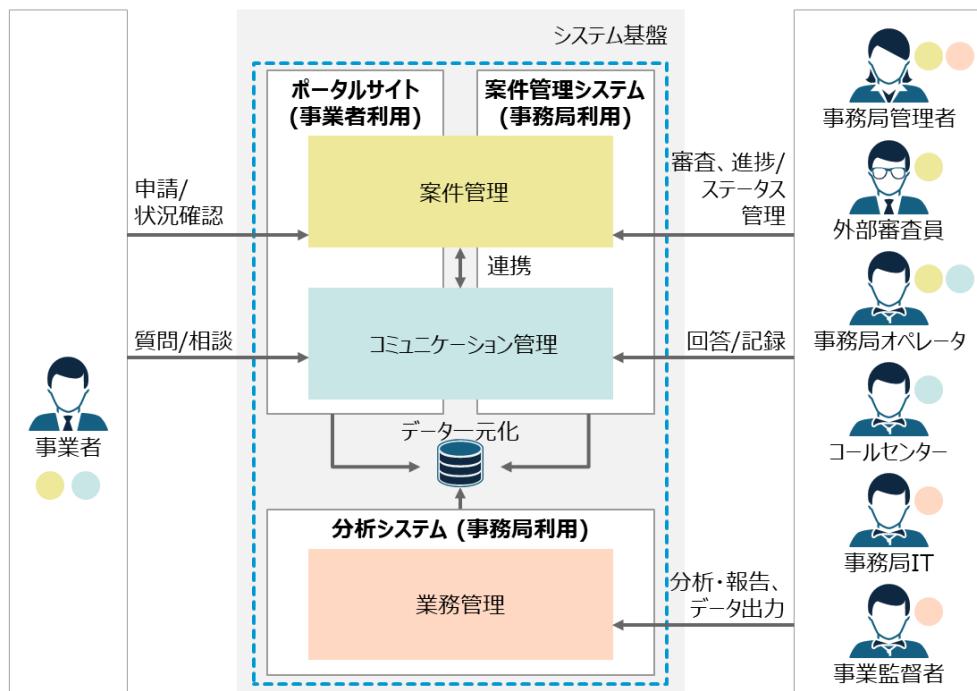
- 応募事業者は約 10,000 者/公募回を想定する。
- 交付採択事業者は約 2,000 者/公募回を想定する。

※想定者数は、過去の補助金実績等をもとに算出したものであり、広報や応募 1 件当たりの交付申請額、他補助金の動向等によって変動しうる。

イ 事務局側ユーザ数

- 事務局管理者・オペレータ数は必要数を用意すること。
- 外部審査員は 1 審査 3 名が対応できる数を想定すること。
- 中小機構等は約 100 名を想定する。

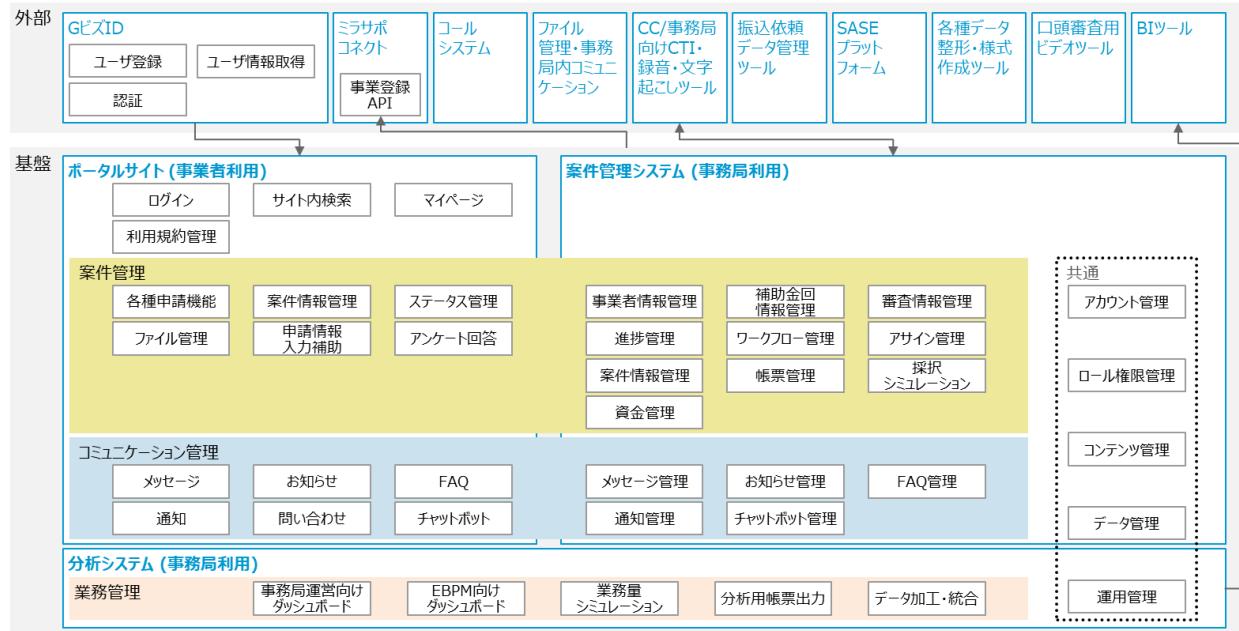
システム全体像 (例)



3 機能要件

(1) 機能に関する事項

現段階で想定しうる機能概要は以下の図の通りとする。 ただし、事業運営のニーズを十分に考慮し、委託者と協議の上で機能の搭載を進めること。



(2) UI/UXに関する事項

- ユーザビリティ/アクセシビリティに関しては、高齢者・障害者等配慮設計指針(JIS X 8341-3)に基づき、デジタル庁/総務省が公的機関に対し推奨するレベル AA 対応への準拠を目指す。
 - ✓ ローンチ時においては配慮(方針の提示と公開)を必達とする。
 - ✓ 段階的に準拠(試験実施/結果公開)を目指す。

(3) 帳票に関する事項

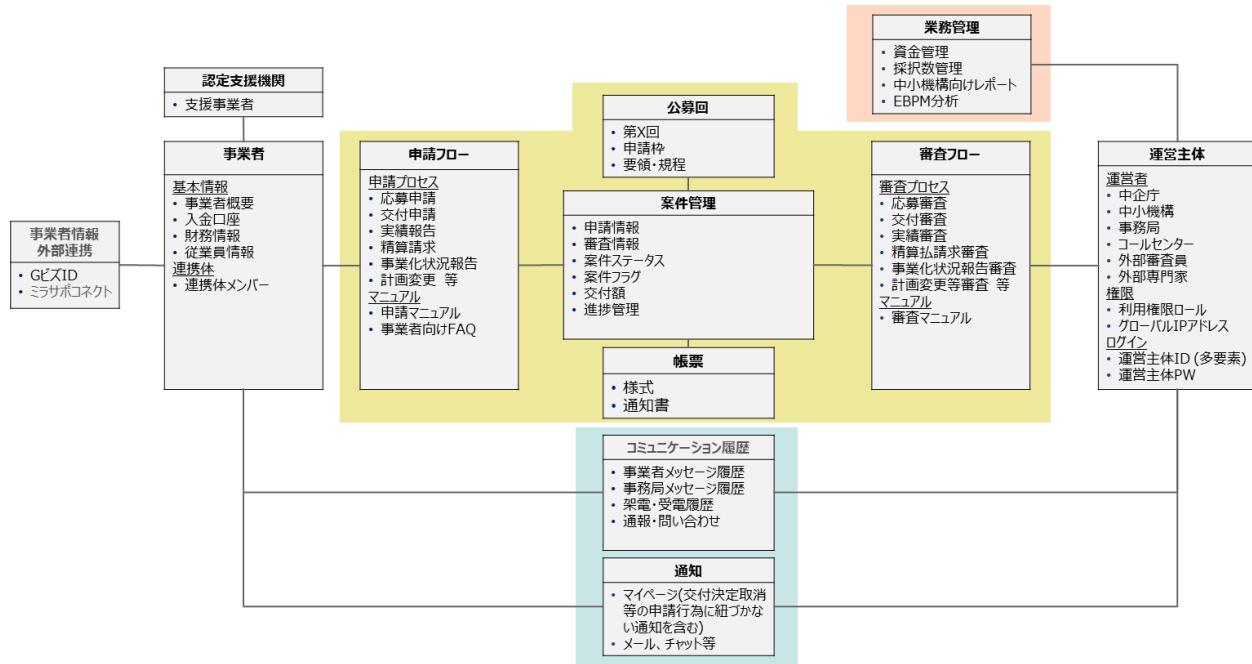
- 帳票要件の対象は、交付規程で定義された必須の様式、交付規程では定義されていない参考様式、審査・支払い等の実業務遂行に必要な様式・帳票とする。

種別	具体例	想定帳票数
必須の様式	交付申請書 交付決定通知書 状況報告書 補助金確定通知書 等	40
参考様式	見積依頼書 業者選定理由書 等	20
交付規程外の様式/業務上必須の様式	中小機構向け各種承認依頼	10
	各種申請/届出結果通知書	10
	支払い/返金業務用帳票	10
	採択シミュレーション結果	1
	ミラサポ plus 連携用データ 等	1

※上表の数字は概数。

- その他報告・業務管理で利用するデータはEUC機能での対応とし、設計工程で具体化する。
- システムに具備するべき帳票の詳細は、各公募回の交付規程に基づき委託者と協議の上決定するものとする。

(4) データに関する事項（システムが取り扱う情報の種別を示した概念データモデルを構成する要素の例）



※イレギュラーケースとして、運営主体と事業者間において、本補助金システム外アカウントからのメールや郵送等でのやり取りが発生し得るため、当該手続きの進捗情報をシステムに取り込み、正規のワークフローとして運用できることが好ましい。

(5) 外部インターフェースに関する事項

想定される外部インターフェースは以下の通りとする。

設計行程において外部インターフェースの変更や追加が生じる場合は、委託者と協議し、決定するものとする。

ア 法人デジタルプラットフォーム等

- **G ビズ ID**

事業者ユーザのシステム利用の認証・認可に関しては、デジタル庁所管の法人 ID 基盤（G ビズ ID）との連携を前提とする。本システムは事業者の ID 発行、ID 認証・認可に関する処理を G ビズ ID に委譲（Relying Party）し、各処理後に必要となる事業者の属性を G ビズ ID から引き受けすることとする。

実装方式は API(HTTPS)、頻度は事業者の認証リクエストごとにリアルタイム連携とする。

- **ミラサポコネクト**

中小企業庁所管のミラサポコネクトとの連携を前提とし、本システムからミラサポコネクトへ事業者情報・補助金情報を送信することとする。

実装方式は API(HTTPS)、頻度はミラサポコネクト担当者と協議の上決定とする。

- **ミラサポ plus**

中小企業庁所管のミラサポ plus との連携を前提とし、ミラサポ plus から本システムへ事業者情報・補助金情報を送信することとする。

イ CTI 機能を含むコールセンター管理システム

- 事務局/コールセンターと事業者間の応答履歴の管理等に関しては、CTI 機能を含むコールセンター管理システムとの連携を前提とする。
- 応答履歴はリアルタイム連携とし、当該連携については事業者対応に必要な項目を具備するものとする。

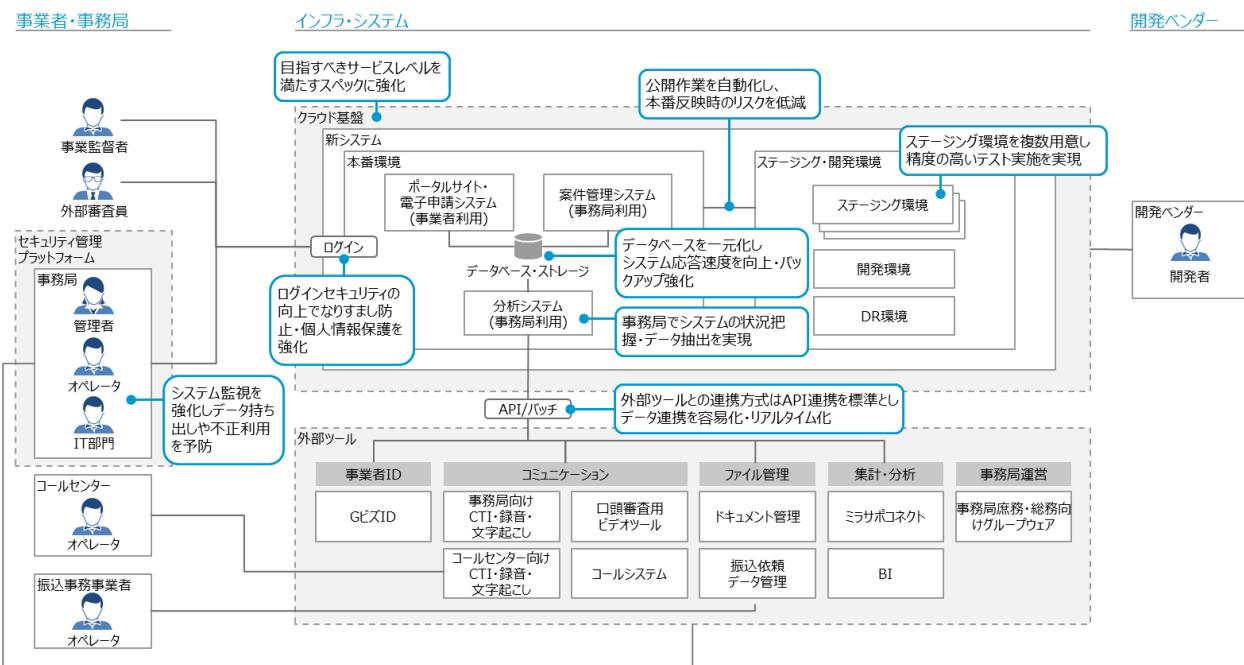
4 非機能要件

(1) 非機能要件定義の基本方針

- デジタル・ガバメント推進標準ガイドラインに記載のシステム基盤に係る非機能要件のモデルのうち、Type II "サービス停止等が起きた場合、これにより経済的損失が少なからず発生するもの"に準拠する。

(2) 基盤構成方針

ア 基盤構成（システム基盤の構成例）



イ クラウド利用方針

(ア) 基本方針

- 汎用性の高いシステムとなるよう、一定の品質が担保されたガバメントクラウドを採用する。
- ただし、パッケージ等の活用によりガバメントクラウドが利用できない場合、パッケージ活用のメリットを示すと共に、クラウドセキュリティ認証を受けていることを示すこと。
- クラウド環境は、セキュリティ担保の観点からプライベート化して構築する。

(イ) 検討観点

- 以下の検討観点からクラウドの選定を行う。
 - 可用性/性能・拡張性/セキュリティ/運用・保守性：非機能要件の基本方針および非機能要求グレードを実現できるか
 - コスト：非機能要求グレードを実現時のランニングコストは妥当か
 - 構築環境の移行可能性・手法の検討：構築したシステムのサポート終了やその他想定しうる環境変化に対し、そのリカバリー方法等を事前に検討できているか

ウ ステージング・開発環境構成

(ア) ステージング環境の構築/インフラ構築の自動化

- ステージング環境の構築：ステージング環境を複数構築し、特定の環境への変更反映を容易にすること。ステージング環境自体への不正アクセス対策とともに、個人情報や機密情報を確実にマスキングまたは削除するプロセスを徹底すること。
- インフラ構築の自動化：インフラ構築の自動化ツールを活用し、オンデマンドにステージング環境を設置できること。

- 運用ルールの明確化：ステージング環境および開発環境の運用ルールを明確化すること。

(イ) CI/CD(継続的インテグレーションと継続的デリバリー/デプロイメント)の導入

- デプロイメントプロセスの自動化：デプロイメントプロセスを自動化し、一貫性と再現性を確保すること。
- 自動テストの導入：自動テストを導入し、コードの品質を確保し、バグの早期発見・修正を実現すること。
- 日時指定本番デプロイ機能の導入：日時指定による本番デプロイ機能を導入すること。

エ 外部連携

(ア) 外部連携用 API の導入

- API連携の標準化：新システムと外部ツールやサービスとの連携は、APIを介して行うことを標準とすること。
- セキュリティと認証の強化：API連携において、セキュリティと認証の仕組みを強化し、不正アクセスやデータ漏洩を防止すること。
- パフォーマンスとスケーラビリティ：APIのパフォーマンスとスケーラビリティを考慮し、大量のリクエストに対しても安定して応答できるようにすること。
- ドキュмент化・サポート：実装されたAPIの詳細なドキュメントを作成し、開発者が容易に利用できるようにすること。また、APIの使用に関するサポート体制を整備し、外部ツールやサービスの開発者がスムーズに連携できるように支援すること。

オ データバックアップ

(ア) バックアップ対象

- DBデータ：データベースのデータを定期的にバックアップすること。
- ストレージデータ：システムに添付されたファイルやドキュメントも定期的にバックアップすること。

(イ) バックアップ頻度

- 日時バックアップ：データベースのデータとストレージデータを毎日バックアップすること。

(ウ) 世代管理

- メインバックアップ：メインシステムにおいてバックアップの世代管理を行い、最新の3世代以上を保持すること。具体的な世代数はコストと見合いで決定すること。
- DR(ディザスタリカバリ)バックアップ：災害対策用のバックアップについても最新の3世代以上を保持すること。具体的な世代数はコストと見合いで決定すること。

(エ) データ保管期間

- バックアップデータの保管期間は5年以上とすること。

(オ) セキュリティ

- 暗号化：バックアップデータを暗号化し、データの漏洩や不正アクセスを防止すること。

- アクセス権限コントロール：バックアップデータへのアクセスを制限し、認可された担当者のみがアクセスできるようにすること。

(力) 復旧手順

- ドキュメント化：データ復旧手順をドキュメント化し、関係者に共有すること。
- テストの実施：定期的に復旧手順のテストを行い、手順の有効性と迅速な対応を確認すること。
- 訓練：定期的に復旧手順の訓練を行い、障害や災害時に迅速に対応できるようにすること。

(3) サービスレベルに関する事項

ア 運用

(ア) 問い合わせ・サービス提供時間

- 本業務を請け負う会社の営業日等考慮し、詳細要件定義で最終確定。

(イ) 依頼管理

- 変更リクエストについては、影響範囲等を紐づけたうえで、チケット管理ツールや専用フォーム等を利用し管理。各作業の対応日数（目安）は以下のとおり。以下と同等程度の作業については、対応日数の目安を設けること。

- グローバルIPアドレスの追加：1営業日以内
- ユーザ管理・権限設定変更：1営業日以内
- 監視対象の追加・アラート条件変更・通知先変更など：2営業日以内
- サーバリソースの増強：3営業日以内
※自動スケールに加えて増強が必要な場合
- ストレージ容量の追加：3営業日以内
- ネットワーク構成の変更：7営業日以内

イ 性能

(ア) オンライン応答時間

- 3秒以内。大量データの検索時など、時間がかかる処理を実行する場合は、事前に利用者に通知する。

(イ) データの即時性

- ポータルサイト/案件管理システム間：リアルタイムとする。
- 案件管理システム/分析システム間：1時間程度とする。

ウ 閲覧環境

(ア) 基本方針

- デジタル・ガバメント推進標準ガイドラインに沿った上で、利用シェアを考慮し策定。

(イ) 利用可能端末

- PCとする。スマートフォンやタブレット利用による閲覧は可能とするが動作は保証しない（ファイルアップロード等）。

(ウ) 利用可能ブラウザ

- Windows: Chrome, Firefox, Edge（Internet Explorerモードは除く）（最新版）
- macOS/iOS: Chrome, Safari（最新版）
- Android: Chrome（最新版）

エ 可用性

(ア) サービス提供時間

- 24時間/365日。ただし、設計上一定の時間がかかるバッチ処理が必要な場合は、原則として計画停止枠を活用することとし、それでは対応が不十分な場合に限り、深夜帯にシステム停止時間を設ける。

(イ) 計画停止枠・予定通知

- 計画停止枠の実施日程については、利用者の多い時期を事前に確認し、影響を最小限に抑えるようにすること。また、14日前までに実施を通知すること。

(ウ) サービス稼働率

- 事業者向け電子申請システム: 応募期間中において99.99%以上、その他期間は99.95%以上、とする。
- その他システム: 99.95%以上、とする。
- なお、繁忙期のアクセス増加に対応するため負荷テスト実施及び自動スケーリング機能の導入を前提とする。

(4) セキュリティに関する事項

ア セキュリティ基準

(ア) 基本方針

- デジタル社会推進実践ガイドブックに記載の政府情報システムにおけるセキュリティ・バイ・デザインガイドラインに準拠する。
- CIS Controlsなどの標準的なセキュリティフレームワークに準拠し、新システム導入前に脆弱性診断とペネトレーションテストを実施することで、セキュリティの確保を図ること。

(イ) 脆弱性診断とペネトレーションテスト

- 新システムの利用開始前に、外部機関による脆弱性診断及びペネトレーションテストを実施すること。

イ ネットワーク・アクセス管理

(ア) 基本方針

- ネットワークのセキュリティとアクセス管理を強化し、システムの安全性を確保すること。
※海外からのアクセス制御は実施しないこととするが、必要に応じて後続工程で検討する。

(イ) グローバルIPアドレスホワイトリストの管理

- 管理対象: 各ロケーションおよびグローバルIPアドレス、VPN接続の有無を含むホワイトリストを管理すること。
- 制限有無: 本番環境とステージング環境での制限の有無を明確にし、制限付きの環境では適切なアクセス制御を行うこと。
- アクセス制御: システムに対するアクセス権を適切に設定し、事業者向けおよび事務局向けの利用状況を管理すること。
- モニタリング: グローバルIPアドレスホワイトリストの変更履歴やアクセスログを定期的に監視し、不正なアクセスがないかを確認すること。

(ウ) ネットワーク図の管理

- ネットワーク概念図の作成と更新: システムのネットワーク構成を明確にした概念図を作成し、変更があるたびに最新の状態に更新すること。
- 情報漏洩対策図の作成: 情報漏洩対策の実装状況を示す図を作成し、セキュリティ対策の可視化を図ること。
- ネットワーク監視: ネットワーク図に基づき、ネットワークの異常を監視し、迅速な対応ができるようにすること。

(エ) 踏み台用リソース設置・サービス利用

- 本番・ステージング環境へのアクセスするために、サーバ等の踏み台リソースの設置もしくはクラウド事業者が提供するマネージドサービスを利用すること。
- 踏み台用リソース・サービスへのアクセスを許可するユーザと、アクセスできる対象リソースを制御すること。

ウ 監視・リスク検知

(ア) 基本方針

- SASE の考え方に基づき、監視とリスク検知を強化し、障害発生時には迅速なエスカレーションフローを定義・実行する。また、不正アクセスを即時に検知し、自動でレポートする機能を備えること。

(イ) SASEに基づく監視・制御

- SASE の考え方に基づき、モニタリングツールにより監視と制御を行い、事務局でもモニタリングが可能な体制を整えること。最低限以下の項目を監視対象とすること。
 - サーバ稼働状況 (CPU、メモリ、ディスク使用率、レスポンスタイム)
 - ネットワークトラフィック
 - アプリケーションの応答時間とエラー率
 - 不正アクセス試行の検知
 - データベースのパフォーマンスとエラー

(ウ) エスカレーションフローの定義

- 障害発生時のエスカレーションフローを定義し、メール・電話等による迅速な連絡と対処を実施すること。

(エ) 不正アクセスの即時検知と報告

- 不正アクセスの状況を即時に検知し、自動で関係者にレポートする機能を導入すること。

エ 認証・不正アクセス防止

(ア) 基本方針

- 外部担当者に対する生体認証の導入、VPN 接続許可のリアルタイム実施、不正アクセスの即時検知と自動通知、アカウントロック、URL の類推可能性低減、セッション管理等の厳密化を行うことで、認証と不正アクセス防止を強化すること。

(イ) 多要素認証と高度な認証方式の導入

- 多要素認証: 多要素認証を導入し、最低でもワンタイムパスワード等の二次認証を必須とすること。これにより、第三者による成りすまし等を防止する仕組みを導入すること。
- 生体認証: 外部担当者（書面審査委員等）に対するログイン認証には、将来的に生体認証（指紋認証や顔認証）を導入できるよう基盤を整えること。

(ウ) VPN 接続許可のリアルタイム実施

- リアルタイム接続許可: VPN 接続の許可をリアルタイムで実施できるようにすること。
- 管理者による許可: 業務管理者が担当者のユーザ ID に対して VPN 使用許可と使用時間帯を登録できること。
- リアルタイム検知と制御: 不正アクセス等をリアルタイムで検知し、操作を制御する仕組みを導入すること。

- 不正利用の遮断: 承認処理が悪用された場合、IT管理者がアクセスを即時遮断できるようにすること。

(エ) アカウントロック

- 一定の制限を超えた操作を検知した場合、事務局関係者に通知するとともに自動でアカウントロックする仕組みを導入すること。

(オ) URL の類推可能性低減

- URLについて、事業者等が類推できない工夫を施し、意図しない画面遷移を防止すること。

(カ) セッション管理の厳密化

- セッション管理を厳密に行い、一定時間の無操作によるセッションの自動タイムアウトを設定すること。また、多重ログインの防止やセッションハイジャックの検知と対策を実施すること。

(5) 運用に関する事項

ア 基盤運用

(ア) 基本方針

- ・ 基盤監視と操作ログの管理を徹底し、システムの安定運用と監査対応を強化すること。

(イ) 基盤監視

- ・ システムの健全性を監視し、異常を早期に検知する仕組みを導入すること。

(ウ) 操作ログの参照・取得

- ・ 操作ログを事務局で参照可能とし、CSVでダウンロードを可能にすること。

イ アプリケーション運用

(ア) 基本方針

- ・ アプリケーションの操作権限管理、システムマニュアルの充実、運用フローの明確化、定期的なアップデートとライブラリ管理を行い、運用効率を向上させること。

(イ) 操作権限管理

- ・ 各機能（画面等）に対する操作権限をリアルタイムに設定・変更可能とすること。

(ウ) システムマニュアルの充実

- ・ システムマニュアルを作成すること。サブシステム別のエラーメッセージ集を用意し、対策立案の迅速化を図ること。また、バッチ処理を含むシステム運用フローを明確にすること。

(エ) イテレーションによる開発管理の導入

- ・ 継続的な改善を行うため、スプリントプランニングやレビューを取り入れることを前提とした開発・運用管理の仕組みを導入すること。

(オ) パッケージ・ライブラリ管理方針/管理ツール導入

- ・ 最新バージョンではなく、安定したバージョンを選定し、そのバージョンの保守期間を考慮すること。また、パッケージ・ライブラリを管理するツールを導入すること。システムの健全性を監視し、異常を早期に検知する仕組みを導入すること。

ウ DB 運用

(ア) 基本方針

- ・ データベースの管理と復旧を効率化し、データの整合性と可用性を確保すること。

(イ) 事務局によるDBアクセスの実現

- ・ 権限管理の下、事務局IT部門が直接データベースにアクセスし、必要な情報を取得・管理できること。

(ウ) 復旧の自動化

- ・ データベースの復旧プロセスを自動化し、障害時の対応を迅速に行えるようにすること。

エ 外部ツール運用

(ア) 基本方針

- ・ 外部サービスの利用方針と連携方式を明確にし、効率的な外部ツールの運用を実現すること。

(イ) 外部サービスの利用方針・連携方式策定

- 外部サービスの利用基準を策定し、連携方式を標準化すること。

オ 業務運用（以下の業務運用を前提としたシステムを構築すること）

(ア) 基本方針

- 業務運用の効率化を図り、レポートの自動化、問い合わせ管理の統合、マニュアル管理、ドキュメント管理を強化すること。

(イ) 事務局運営レポートの自動化

- レポート生成を自動化し、業務の効率化を図ること。

(ウ) コールセンターの効率的運用

問い合わせ対応の効率、事業者の利便性等の観点も考慮したうえで、コールセンターの運用を検討すること。（AIチャットボット、コールバック予約システムの導入等）

(エ) 問い合わせ統合管理ツールの導入

- 事務局内の問い合わせ管理を一元化し、対応の効率化を図ること。

(オ) ウェブベースのマニュアル運用

- ウェブベースのマニュアル管理を行うこと。事業者固有の情報が入り込むリスクを低減するため複数人でのチェックが可能な仕組みを導入すること。

(カ) ドキュメント管理

- ドキュメント管理方針の策定（ドキュメント体系、更新ポリシー、書式の統一、事務局・センター間でのドキュメント共有方針等）とドキュメント管理システムの導入を行うこと。

(キ) 変更要求プロセスの実施

- 公募要領、交付規程に対する変更要求プロセスを明確にすること。

(6) 移行に関する事項

ア 追いつき反映

(ア) 基本方針

- 最新の公募仕様と改修案件を反映し、システムの適合性を確保すること。

(7) 保守に関する事項

ア 定常時対応

(ア) 基本方針

- システムのセキュリティと運用の信頼性を向上させるために、以下の活動を実施すること。

(イ) 脆弱性情報の収集とセキュリティパッチ適用

- 脆弱性情報を定期的に収集しセキュリティパッチを適用すること。

(ウ) 製品サポート対応

- 製品サポートの問い合わせ対応を行うこと。

(エ) 監視

- 死活監視: システムの稼働状態を監視し、異常を早期に検知すること。
- 稼働状況監視: システムの稼働状況を定期的に監視すること。
- 性能監視: システムのパフォーマンスを監視し、性能の低下を早期に検知すること。
- 不正アクセス監視: 不正アクセスを監視し、セキュリティインシデントを早期に検知すること。

(オ) ログ管理

- アクセスログ: システムへのアクセスログを管理すること。
- 操作ログ: ユーザの操作ログを管理すること。
- DB ログ: データベースのログを管理すること。

(カ) 事務局向けサポート業務

- システム利用方法の問い合わせ対応: システムの利用方法に関する問い合わせに対応すること。
- データ抽出対応: 必要なデータの抽出に対応すること。

イ 障害時対応

(ア) 基本方針

- 障害発生時に迅速に対応し、システムの復旧と原因調査を行うこと。また想定される障害ケースごとに対策を設計し、復旧目標時間を明確に設定すること。

(イ) 復旧対応

- 障害発生時に迅速に復旧対応を行うこと。

(ウ) 原因調査と対策立案および実行

- 障害の原因を調査し、再発防止のための対策を立案および実行すること。

(エ) インシデント管理

- 障害発時のインシデントを管理し、対応履歴を記録すること。

(オ) 障害ケース別の対策立案

- H/W 障害、NW 障害、DB 障害、OS 障害等障害ケースに応じた対策・復旧時間を設計すること。