

最適化効果指標

【共通効果指標】

⇒ 全ての業務・システムに共通する、以下の最適化効果指標を設定

指標	計算式	対象範囲	算出単位	備考
削減経費	(例) 「最適化実施前の経費」 －「最適化実施後の経費」	業務・システム毎	年度	・各業務・システムの特性に応じ、適切な方法により削減経費の把握を行う。
削減業務処理時間	(例) 「現行業務処理時間」 －「最適化実施後の業務処理時間」	業務・システム毎	目標期間	・各業務・システムの特性に応じ、適切な方法により削減業務処理時間の把握を行う。 ・金額換算した値も明示する。
オンライン申請利用率	「オンライン申請件数」／「全申請件数」×100	手続毎	年度	・オンライン申請を用いない手続は除く。

【個別効果指標】

⇒ 最適化の実施内容毎に、その効果を定量的に把握・評価するための指標及び目標値を設定

(最適化個別効果指標の例)

指標	計算式	対象範囲	算出単位	備考
利用者満足度	(例) 「満足」とした回答数／「全有効回答数」×100	業務・システム毎	年度	・各業務・システムの特性に応じ、適切な方法により利用者満足度の把握を行う。 ・目標値は費用対効果を考慮し設定する必要がある。
システム運用経費低減率	(「基準年度年間運用経費」－「当該年度年間運用経費」)／「基準年度年間運用経費」×100	システム毎	年度	
リードタイム低減率	(「基準年度平均リードタイム」－「当該年度平均リードタイム」)／「基準年度平均リードタイム」×100	業務毎	年度	・リードタイム:業務を開始してから完了するまでの時間(待ち時間を含む)
ITによって支援される業務機能の割合	「IT化した機能数」／「IT化すべき機能数」×100	業務・システム毎	年度	・機能数は、DFDの機能数より算出。 ・目標値は費用対効果を考慮し設定する必要がある。

最適化指針における効果指標②

【個別効果指標】(つづき)

指標	計算式	対象範囲	算出単位	備考
オンライン申請一件当りの経費	$\frac{\text{「年間システム運用経費」}}{\text{「オンライン申請件数」}}$	手続毎	年度	
入札手続電子化率	$\frac{\text{「電子化した入札手続数」}}{\text{「総入札手続数」}} \times 100$	業務・システム毎	年度	
決裁階層短縮業務数	決裁階層が3段階以内(起案者、審査者、決裁権者)になった業務数	業務・システム毎	年度	
申請書・伝票電子化率	$\frac{\text{「電子化した申請書・伝票数」}}{\text{「総申請書・伝票数」}} \times 100$	業務・システム毎	年度	・目標値は、費用対効果を考慮し設定する必要がある。
外部委託率	$\frac{\text{「外部委託した業務機能数」}}{\text{「全業務機能数」}} \times 100$	業務・システム毎	年度	・機能数はDFDの機能数より算出。
効果指標がシステムから提供される率	$\frac{\text{「システムから提供される指標数」}}{\text{「全指標数」}} \times 100$	業務・システム毎	年度	・目標値は、費用対効果を考慮し設定する必要がある。
情報セキュリティリスクの改善率	$\frac{\text{「対応済リスク数」}}{\text{「対応すべきリスク数」}} \times 100$	業務・システム毎	年度	・情報セキュリティ要件定義において、想定される情報セキュリティリスクをリスト化し、対応すべき情報セキュリティリスクをあらかじめ識別することが前提。
汎用端末率	$\frac{\text{「全端末数」} - \text{「LANの利用端末とは異なる独立した専用端末数」}}{\text{「全端末数」}} \times 100$	業務・システム毎	年度	
オープン系サーバ導入率	$\frac{\text{「オープン系サーバ数」}}{\text{「全サーバ及び汎用機数」}} \times 100$	業務・システム毎	年度	
情報セキュリティ事故に起因するシステム停止時間	情報セキュリティ事故(ウイルス、不正侵入等)が原因でシステムが停止した総時間	システム毎	年度	・目標値は、費用対効果を考慮し設定する必要がある。
システム利用率	$\frac{\text{「利用した職員数」}}{\text{「利用対象職員総数」}} \times 100$	システム毎	年度	
苦情件数低減率	$\frac{\text{「基準年度苦情件数」} - \text{「当該年度苦情件数」}}{\text{「基準年度苦情件数」}} \times 100$	業務・システム毎	年度	

最適化指針における効果指標③

サービス指標

【共通サービス指標】

⇒ 全ての業務・システムに共通する、以下の共通サービス指標を設定

指標	計算式	対象範囲	算出単位	備考
稼働率	「実稼働時間」 / 「予定稼働時間」 × 100	システム毎	年度	<ul style="list-style-type: none">・ 完全性・可用性を確保するために要する費用を考慮し、目標値を設定する。・ なお、稼働率は毎月捕捉し、12か月分及びその平均値を年1回報告する。

【個別サービス指標】

⇒ 各業務・システムの特性に応じ、個別にサービス指標を設定

(個別サービス指標の例)

指標	計算式	対象範囲	算出単位	備考
レスポンスタイム	「応答時刻」 - 「要求時刻」	システム毎	年度 (平均)	
ヘルプデスクが回答に要するまでの時間	「回答時刻」 - 「受付時刻」	ヘルプデスク毎	年度 (平均)	
サービス提供時間帯	サービスを提供している時間帯	システム毎	年度	
復旧目標時間 (災害時を除く)	「復旧時刻」 - 「障害発生時刻」	システム毎	年度 (平均)	<ul style="list-style-type: none">・ 完全性・可用性を確保するために要する費用を考慮し、目標値を設定する。
災害時復旧目標時間	「復旧時刻」 - 「災害による障害発生時刻」	システム毎	災害毎	<ul style="list-style-type: none">・ 完全性・可用性を確保するために要する費用を考慮し、目標値を設定する。