

マニュアル等管理基準

J A 三重情報センター
運用部

[illegible]

目 次

1. 目的	
(1) 目的	1
(2) 規程、要領との関係	1
2. マニュアルの種類	
(1) 危機管理マニュアル	1
(2) 障害対応手順	2
(3) 一般マニュアル	2
3. マニュアルの整備方法	
(1) 基本的な考え方	3
(2) マニュアル体系	3
4. マニュアルの構成	3
5. 本文記述項目	
(1) 目的・概要の記述	4
(2) 処理手順	4
6. マニュアルの記入形式	
(1) 対象	4
(2) ツール	4
(3) 作成書式	4
(4) 記述方法	4
7. 作成、改訂、廃止作業の流れ	
(1) 作成	6
(2) 改定	6
(3) 廃止	6
8. 改訂および定期点検	6

マニュアル等管理基準

規程番号 5007-0000-07-基
制 定 日 2013 年 3 月 1 日
改 正 日 年 月 日

1. 目的

(1) 目的

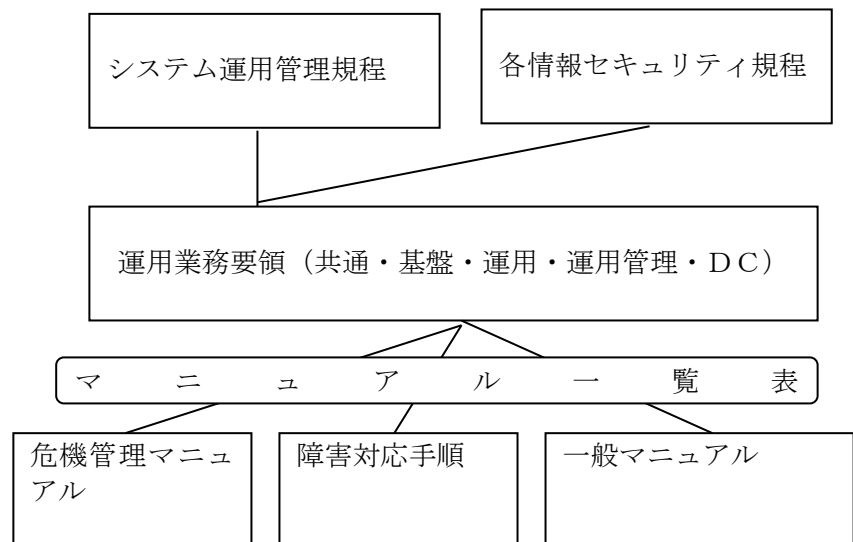
- ① 規程、要領、各マニュアル位置付けの明確化
 - ② 作成、改訂、廃止手順の定義
 - ③ 記述形式・内容を標準化
- ※ なお、業務の特殊性および作業効率等により独自にすることも可能とする。

(2) 規程、要領との関係

① 規程等関連図

ア. センター規程
(上位)

イ. 運用業務要領・
マニュアル等



② 部内管理の分類

上記「危機管理マニュアル」、「障害対応手順」および「一般マニュアル」は、業務分掌の業務内容配下に位置づけて管理する。

2. マニュアルの種類

(1) 危機管理マニュアル

危機管理マニュアルは、業務システムで障害が発生した時、運用部要員が当マニュアルにより障害内容・影響範囲・障害対応・窓口対応等、障害対策の全体把握が迅速にできるよう作成されたものであり、下記項目を記述する。

① システム概要

- ・ システム名
- ・ H/W構成図
- ・ ネットワーク構成図
- ・ S/W構成
- ・ 他システムとの連携図
- ・ システム運用・バックアップ運用
- ・ 資源管理
- ・ 障害監視運用
- ・ スケジュール

② 障害対応

- ・ 障害パターン
- ・ 障害内容
- ・ 影響の範囲（センター内・外）
- ・ 障害対応
- ・ 窓口対応
- ・ 窓口への連絡方法
- ・ 連絡先一覧

③資料

ア. テンプレート
危機管理マニュアル（オリジン）

イ. 危機管理マニュアル（見本）
口座振替依頼書管理システム

（２）障害対応手順

運用曜日・時間帯毎の連絡方法、連絡先等を記述する。

（３）一般マニュアル

各システム各作業の手順、操作等を記載する。

３．マニュアルの整備方法

マニュアルは以下に基づき作成する。

（１）基本的な考え方

マニュアルを標準化するために、構成面および個々の記述面で次のことを工夫する。

- ①マニュアルは要領の配下に位置する。
- ②マニュアルの作成範囲は、運用部作業全般とする。
- ③作業の流れについては、作業内容を順序だてて記述し、初心者を目線で詳細に記述する。
- ④表現方法、構成面を工夫して作業手順に沿って作業単位に図・表を取入れ記述する。
- ⑤多くの意見を取り入れるために、検討会は十分時間をとっておこなう。
また、改訂内容を出来るだけ詳細に改訂記録に記述し、本文には履歴は残さない。
- ⑥手順書は担当者が必要なとき、すぐに取り出せるように保管場所を決め、最新の情報を保管する。
- ⑦著作権者が外部（農林中金、ベンダーなど）のマニュアル類は基準の対象外とするが、必要なものは活用し適切なタイミングで最新化する。
- ⑧記述内容は原則一カ所記述（同一内容は複数個所には書かない）とし、未来のメンテナンス漏れを予防する。

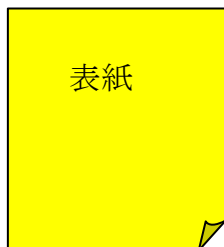
（２）マニュアル体系

- ①業務分掌に準拠した体系とする。
- ②個人情報を取扱うマニュアルは、マニュアル一覧表の個人情報欄に「＊」表示をおこなう。

4. マニュアルの構成

マニュアルは、次の構成とする。

（電子ファイルの構成は、表紙、改訂記録、目次、本文、添付資料とする。）



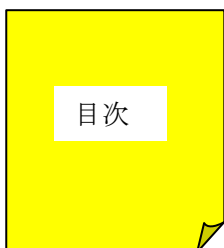
（1）表紙

- ① マニュアル名
- ② 作成日（平成XX年YY月）
- ③ 管理部署名



（2）改訂記録

- ① 区分…（新規・改訂・廃止）
- ② 版数
- ③ 内容…改訂内容等
- ④ 制定日
- ⑤ 担当者



（3）目次

- ① 次の項目を記述
 - ア．段落番号1．（1）の基準で目次を作成
 - イ．ページ…本文からを1ページとする



（4）本文

- ① 目的 …概要、目的等基本事項
- ② 処理手順…作業の順番に記述
- ③ 留意事項…緊急時の対応等



（5）添付資料

- ① 本文に記述した関係資料一式（様式集）

5. 本文記述項目

マニュアルの内容は次のことを記述する。

(1) 目的・概要の記述

- ① 概要としてマニュアルの位置づけ等を記述する。
- ② 基本情報としてシステムの流れを記述する。また制限・条件項目がある場合は記述する。
- ③ 機器構成がある場合は構成図を記述する。
- ④ 他のシステムと関連がある場合は関連する内容を記述する。
- ⑤ コード等の記述が本文にある場合はコード一覧表を前もって記述する。

(2) 処理手順

- ① 作業の流れに沿って処理単位にまとめ記述する（基本、作業フローを作成する）。
- ② 時間・時刻等の制限がある場合は記述する。
- ③ 作業内容は作業単位、担当者単位に記述する。
- ④ 担当者名を記述して誰（受付担当・オペレータ・照査担当者等）が、いつ（日次・随時・月次・それ以外）何をする（作業内容）のかを記述する。
 - a. 担当・・・指示書を作成する。／作業をおこなう。（メンバー、副担当、主担当）
 - b. 照査・・・指示内容の確認をおこなう。／作業結果の確認をおこなう。
（主担当、副担当）
 - c. 検印・・・指示の承認をおこなう。／作業完了の承認をおこなう。
（副部長、部長）
- ⑤ エラー案件等特殊事例の取扱を記述する。
- ⑥ 帳票（登録票・チェック表・受付表・作成帳票）がある場合は添付する。
- ⑦ 管理方法を記述する。
 - ア. データの受け渡しがある場合は、受領書の取扱いについて。
（データ、帳票の確認項目は具体的に記述し、不備の場合の手順についても、記述する。）
 - イ. 保管する作業がある場合は、保管場所、保管期間等。

6. マニュアルの記入形式

(1) 対象

全ての作業マニュアルを対象とする。

(2) ツール

原則としてMicrosoft Word 2010以降を使用する。

(3) 作成書式

次の書式でテンプレートを作成する。

- ① 用紙サイズ…………… A4
- ② 文字数 …………… 45文字／行
- ③ 行数 …………… 49行／頁
- ④ フォント …………… MS明朝（場合によりMSゴシック）
- ⑤ フォントサイズ……… 10.5pt
- ⑥ 余白 …………… 上（25mm）下（20mm）
左（20mm）右（20mm）
- ⑦ ヘッダー …………… 5mm
- ⑧ フッター …………… 10mm

(4) 記述方法

① 文書

文書は簡明に、字体は楷書を用い、明瞭に記載する。

② フォント

ア. 日本語部、英数部ともMS明朝（全角）を使用する。

イ. 文中に使用する（ ）「 」句読点等は、MS明朝（全角）を使用する。

- イ. 文末に（ ）を記述する場合は、（ ）の前に句点を記入する。

- ア. 単語、文節、文書等に注意書きをつける場合は【注】を使用する。
イ. ひとつの文書のなかに注意書きが複数ある場合は、【注1】【注2】…【注n】とする。
ウ. 注意書き文書の【注】（【注1】【注2】…【注n】）をつける。

- 細則規程「文書の作り方」に基づく

- ア. 特殊な作業で特に留意すべきことがある場合は「留意事項」を記述する。
イ. 基本的な記述は情報センター「文書規定」による。
ウ. 長い語句を省略する場合は『XX（以下、「YY」という。）』と記述する。

- 表に使用する罫線は、原則として一重線とする。(影は自由)

- ア. 記述内容を現わす名称にマニュアルを付けたタイトルとする。
「××××マニュアル」

- ア. マニュアルの名称・業務名。

- ア. ページは、中央部の下に1から採番する。(原則、本文から)
イ. 左下に管理ファイルの場所を表示する。

x. 段落設定

x. 段落設定

段落は次の設定をおこなう。(①から⑩はポジションを示す)

(1) 处理概要

1) 2) 3) 4) 5) 6) 7) 8) 9) 10) 11) 12) 13) 14) 15) 16) 17) 18) 19) 20) 21) 22) 23) 24) 25) 26) 27) 28) 29) 30) 31) 32) 33) 34) 35) 36) 37) 38) 39) 40) 41) 42) 43) 44) 45) 46) 47) 48) 49) 50) 51) 52) 53) 54) 55) 56) 57) 58) 59) 60) 61) 62) 63) 64) 65) 66) 67) 68) 69) 70) 71) 72) 73) 74) 75) 76) 77) 78) 79) 80) 81) 82) 83) 84) 85) 86) 87) 88) 89) 90) 91) 92) 93) 94) 95) 96) 97) 98) 99) 100) 101) 102) 103) 104) 105) 106) 107) 108) 109) 110) 111) 112) 113) 114) 115) 116) 117) 118) 119) 120) 121) 122) 123) 124) 125) 126) 127) 128) 129) 130) 131) 132) 133) 134) 135) 136) 137) 138) 139) 140) 141) 142) 143) 144) 145) 146) 147) 148) 149) 150) 151) 152) 153) 154) 155) 156) 157) 158) 159) 160) 161) 162) 163) 164) 165) 166) 167) 168) 169) 170) 171) 172) 173) 174) 175) 176) 177) 178) 179) 180) 181) 182) 183) 184) 185) 186) 187) 188) 189) 190) 191) 192) 193) 194) 195) 196) 197) 198) 199) 200) 201) 202) 203) 204) 205) 206) 207) 208) 209) 210) 211) 212) 213) 214) 215) 216) 217) 218) 219) 220) 221) 222) 223) 224) 225) 226) 227) 228) 229) 230) 231) 232) 233) 234) 235) 236) 237) 238) 239) 240) 241) 242) 243) 244) 245) 246) 247) 248) 249) 250) 251) 252) 253) 254) 255) 256) 257) 258) 259) 260) 261) 262) 263) 264) 265) 266) 267) 268) 269) 270) 271) 272) 273) 274) 275) 276) 277) 278) 279) 280) 281) 282) 283) 284) 285) 286) 287) 288) 289) 290) 291) 292) 293) 294) 295) 296) 297) 298) 299) 300) 301) 302) 303) 304) 305) 306) 307) 308) 309) 310) 311) 312) 313) 314) 315) 316) 317) 318) 319) 320) 321) 322) 323) 324) 325) 326) 327) 328) 329) 330) 331) 332) 333) 334) 335) 336) 337) 338) 339) 340) 341) 342) 343) 344) 345) 346) 347) 348) 349) 350) 351) 352) 353) 354) 355) 356) 357) 358) 359) 360) 361) 362) 363) 364) 365) 366) 367) 368) 369) 370) 371) 372) 373) 374) 375) 376) 377) 378) 379) 380) 381) 382) 383) 384) 385) 386) 387) 388) 389) 390) 391) 392) 393) 394) 395) 396) 397) 398) 399) 400) 401) 402) 403) 404) 405) 406) 407) 408) 409) 410) 411) 412) 413) 414) 415) 416) 417) 418) 419) 420) 421) 422) 423) 424) 425) 426) 427) 428) 429) 430) 431) 432) 433) 434) 435) 436) 437) 438) 439) 440) 441) 442) 443) 444) 445) 446) 447) 448) 449) 450) 451) 452) 453) 454) 455) 456) 457) 458) 459) 460) 461) 462) 463) 464) 465) 466) 467) 468) 469) 470) 471) 472) 473) 474) 475) 476) 477) 478) 479) 480) 481) 482) 483) 484) 485) 486) 487) 488) 489) 490) 491) 492) 493) 494) 495) 496) 497) 498) 499) 500) 501) 502) 503) 504) 505) 506) 507) 508) 509) 510) 511) 512) 513) 514) 515) 516) 517) 518) 519) 520) 521) 522) 523) 524) 525) 526) 527) 528) 529) 530) 531) 532) 533) 534) 535) 536) 537) 538) 539) 540) 541) 542) 543) 544) 545) 546) 547) 548) 549) 550) 551) 552) 553) 554) 555) 556) 557) 558) 559) 560) 561) 562) 563) 564) 565) 566) 567) 568) 569) 570) 571) 572) 573) 574) 575) 576) 577) 578) 579) 580) 581) 582) 583) 584) 585) 586) 587) 588) 589) 590) 591) 592) 593) 594) 595) 596) 597) 598) 599) 600) 601) 602) 603) 604) 605) 606) 607) 608) 609) 610) 611) 612) 613) 614) 615) 616) 617) 618) 619) 620) 621) 622) 623) 624) 625) 626) 627) 628) 629) 630) 631) 632) 633) 634) 635) 636) 637) 638) 639) 640) 641) 642) 643) 644) 645) 646) 647) 648) 649) 650) 651) 652) 653) 654) 655) 656) 657) 658) 659) 660) 661) 662) 663) 664) 665) 666) 667) 668) 669) 670) 671) 672) 673) 674) 675) 676) 677) 678) 679) 680) 681) 682) 683) 684) 685) 686) 687) 688) 689) 690) 691) 692) 693) 694) 695) 696) 697) 698) 699) 700) 701) 702) 703) 704) 705) 706) 707) 708) 709) 710) 711) 712) 713) 714) 715) 716) 717) 718) 719) 720) 721) 722) 723) 724) 725) 726) 727) 728) 729) 730) 731) 732) 733) 734) 735) 736) 737) 738) 739) 740) 741) 742) 743) 744) 745) 746) 747) 748) 749) 750) 751) 752) 753) 754) 755) 756) 757) 758) 759) 760) 761) 762) 763) 764) 765) 766) 767) 768) 769) 770) 771) 772) 773) 774) 775) 776) 777) 778) 779) 780) 781) 782) 783) 784) 785) 786) 787) 788) 789) 790) 791) 792) 793) 794) 795) 796) 797) 798) 799) 800) 801) 802) 803) 804) 805) 806) 807) 808) 809) 810) 811) 812) 813) 814) 815) 816) 817) 818) 819) 820) 821) 822) 823) 824) 825) 826) 827) 828) 829) 830) 831) 832) 833) 834) 835) 836) 837) 838) 839) 840)

(2) 処理の流れ

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100. 101. 102. 103. 104. 105. 106. 107. 108. 109. 110. 111. 112. 113. 114. 115. 116. 117. 118. 119. 120. 121. 122. 123. 124. 125. 126. 127. 128. 129. 130. 131. 132. 133. 134. 135. 136. 137. 138. 139. 140. 141. 142. 143. 144. 145. 146. 147. 148. 149. 150. 151. 152. 153. 154. 155. 156. 157. 158. 159. 160. 161. 162. 163. 164. 165. 166. 167. 168. 169. 170. 171. 172. 173. 174. 175. 176. 177. 178. 179. 180. 181. 182. 183. 184. 185. 186. 187. 188. 189. 190. 191. 192. 193. 194. 195. 196. 197. 198. 199. 200. 201. 202. 203. 204. 205. 206. 207. 208. 209. 210. 211. 212. 213. 214. 215. 216. 217. 218. 219. 220. 221. 222. 223. 224. 225. 226. 227. 228. 229. 230. 231. 232. 233. 234. 235. 236. 237. 238. 239. 240. 241. 242. 243. 244. 245. 246. 247. 248. 249. 250. 251. 252. 253. 254. 255. 256. 257. 258. 259. 260. 261. 262. 263. 264. 265. 266. 267. 268. 269. 270. 271. 272. 273. 274. 275. 276. 277. 278. 279. 280. 281. 282. 283. 284. 285. 286. 287. 288. 289. 290. 291. 292. 293. 294. 295. 296. 297. 298. 299. 300. 301. 302. 303. 304. 305. 306. 307. 308. 309. 310. 311. 312. 313. 314. 315. 316. 317. 318. 319. 320. 321. 322. 323. 324. 325. 326. 327. 328. 329. 330. 331. 332. 333. 334. 335. 336. 337. 338. 339. 340. 341. 342. 343. 344. 345. 346. 347. 348. 349. 350. 351. 352. 353. 354. 355. 356. 357. 358. 359. 360. 361. 362. 363. 364. 365. 366. 367. 368. 369. 370. 371. 372. 373. 374. 375. 376. 377. 378. 379. 380. 381. 382. 383. 384. 385. 386. 387. 388. 389. 390. 391. 392. 393. 394. 395. 396. 397. 398. 399. 400. 401. 402. 403. 404. 405. 406. 407. 408. 409. 410. 411. 412. 413. 414. 415. 416. 417. 418. 419. 420. 421. 422. 423. 424. 425. 426. 427. 428. 429. 430. 431. 432. 433. 434. 435. 436. 437. 438. 439. 440. 441. 442. 443. 444. 445. 446. 447. 448. 449. 450. 451. 452. 453. 454. 455. 456. 457. 458. 459. 460. 461. 462. 463. 464. 465. 466. 467. 468. 469. 470. 471. 472. 473. 474. 475. 476. 477. 478. 479. 480. 481. 482. 483. 484. 485. 486. 487. 488. 489. 490. 491. 492. 493. 494. 495. 496. 497. 498. 499. 500. 501. 502. 503. 504. 505. 506. 507. 508. 509. 510. 511. 512. 513. 514. 515. 516. 517. 518. 519. 520. 521. 522. 523. 524. 525. 526. 527. 528. 529. 530. 531. 532. 533. 534. 535. 536. 537. 538. 539. 540. 541. 542. 543. 544. 545. 546. 547. 548. 549. 550. 551. 552. 553. 554. 555. 556. 557. 558. 559. 560. 561. 562. 563. 564. 565. 566. 567. 568. 569. 570. 571. 572. 573. 574. 575. 576. 577. 578. 579. 580. 581. 582. 583. 584. 585. 586. 587. 588. 589. 590. 591. 592. 593. 594. 595. 596. 597. 598. 599. 600. 601. 602. 603. 604. 605. 606. 607. 608. 609. 610. 611. 612. 613. 614. 615. 616. 617. 618. 619. 620. 621. 622. 623. 624. 625. 626. 627. 628. 629. 630. 631. 632. 633. 634. 635. 636. 637. 638. 639. 640. 641. 642. 643. 644. 645. 646. 647. 648. 649. 650. 651. 652. 653. 654. 655. 656. 657. 658. 659. 660. 661. 662. 663. 664. 665. 666. 667. 668. 669. 670. 671. 672. 673. 674. 675. 676. 677. 678. 679. 680. 681. 682. 683. 684. 685. 686. 687. 688. 689. 690. 691. 692. 693. 694. 695. 696. 697. 698. 699. 700. 701. 702. 703. 704. 705. 706. 707. 708. 709. 710. 711. 712. 713. 714. 715. 716. 717. 718. 719. 720. 721. 722. 723. 724. 725. 726. 727. 728. 729. 730. 731. 732. 733. 734. 735. 736. 737. 738. 739. 740. 741. 742. 743. 744. 745. 746. 747. 748. 749. 750. 751. 752. 753. 754. 755. 756. 757. 758. 759. 760. 761. 762. 763. 764. 765. 766. 767. 768. 769. 770. 771. 772. 773. 774. 775. 776. 777. 778. 779. 780. 781. 782. 783. 784. 785. 786. 787. 788. 789. 790. 791. 792. 793. 794. 795. 796. 797. 798. 799. 800. 801. 802. 803. 804. 805. 806. 807. 808. 809. 810. 811. 812. 813. 814. 815. 816. 817. 818. 819. 820. 821. 822. 823. 824. 825. 826. 827. 828. 829. 830. 831. 832. 833. 834. 835. 836. 837. 838. 839. 840.

① 受付

(continued)

ア. 照査

〇。

(ア) 基本

[illegible]

a. 窠目

[illegible]

7. 作成、改訂、廃止作業の流れ

(1) 作成

作成作業→レビュー（格納場所決定）→稟議→登録作業、マニュアル一覧表追加

(2) 改訂

マニュアル一覧表更新（予定開始・終了、担当者、要因）→改定作業、マニュアル一覧表更新（実績開始）→レビュー→稟議→登録作業、マニュアル一覧表更新（実績終了）

(3) 廃止

稟議→削除作業、マニュアル一覧表削除

8. 改訂および定期点検

作業変更の都度、すみやかに改訂をおこなうとともに、定期的に点検をおこなう。

以上