

用語集

1. PC ヘルプデスク

本市の職員等が一般的に使用する事務処理用 PC の他、各種システム（※）等の利用に関する職員からの問合せに対応するヘルプデスク業務を行うために令和元年 10 月より設置。「FAQ 等に基づく問合せ対応」及び「障害等における 1 次切り分けを行う機能」を持つ。

※PC ヘルプデスクの対応業務（令和 6 年 6 月現在）

事務処理用 PC、PC 統合管理・職員認証基盤システム、ネットワーク関係、
全庁ファイルサーバ、財務会計システム、文書管理・電子決裁システム、
グループウェア、テレワーク兵庫、Microsoft365、iPad、LTE 接続端子
職員証認証複合機、情報セキュリティ基礎研修

2. ヘルプデスク業務

（1）問い合わせ対応

以下の業務について職員からの問合せ対応を行う。

事務処理用 PC、PC 統合管理・職員認証基盤システム、ネットワーク関係
全庁ファイルサーバ、財務会計システム、文書管理・電子決裁システム
グループウェア、テレワーク兵庫、Microsoft365、iPad、LTE 接続端子
職員証認証複合機、情報セキュリティ基礎研修、イントラネット CMS
庁内モバイル電話（※）、電子契約

※OS アップデートに関する問合せと年 1 回（夏頃）の棚卸時の問合せ対応のみ

（2）ヘルプデスク業務に付随する業務（※）

（1）問合せ対応に付随して、一部の業務についてパスワード初期化、アカウント
ロック解除等の業務

※詳細は別紙 3「ヘルプデスク業務に付随する業務一覧」を参照。

3. ヘルプデスク付帯業務（※）

ヘルプデスク業務を効率的に行ったうえで、デジタル戦略部が所管するシステムや
アプリのユーザ管理、台帳管理、データ抽出等の事務を行う。

※詳細は別紙 10「ヘルプデスク付帯業務対象一覧」を参照。

4. サポートデスク

各種システムの保守運用を行っている事業者が設置している修理や保守、システム
対応等の受付窓口。システム障害時の対応や PC ヘルプデスクで回答できない問合せの
エスカレーション対応を行う。

5. 職員等

職員（再任用職員、任期付職員を含む。以下同じ）、教員、会計年度任用職員、派遣

職員及び委託業務等従事者。合計約 15,000 人。

6. 事務処理用 PC

職員等が一般的な事務作業 (Microsoft Office 等による資料作成、電子メール送信、イントラネット閲覧、職員向け庁内システムの利用等) に使用している端末。(現在のバージョンは Windows10) 令和 6 年 6 月現在で 12,680 台。

PC 統合管理・職員認証基盤システム (詳細は後述の「7. PC 統合管理・職員認証基盤システム」を参照) に ID 等の認証情報を登録した職員証等のカード (※) 所持者が利用 (ログイン) することができる。

※職員証、イントラネット利用カード (会計年度任用職員や派遣職員等で事務処理用 PC を利用する必要がある者に発行)

7. 職員証

職員の身分を証明するカードであり、事務処理用 PC にログインする際に必要。

8. イン트라ネット利用カード

事務処理用 PC にログインするためのカード。各所属からの申請により、デジタル戦略部で発行。発行対象者は職員証を持たない会計年度任用職員、派遣職員等。

9. 庁内ネットワーク

本市の庁舎内及び各拠点間を結ぶネットワークの総称。現在、本市のネットワークは、マイナンバー利用事務系 (基幹系)、LGWAN 接続系 (情報系)、インターネット接続系に 3 分割されている。

なお、マイナンバー利用事務系は住民情報を取り扱う基幹システム (住記システムや戸籍システム等) で使用しており、LGWAN 接続系は事務処理用 PC や文書管理・電子決裁システム、財務会計システムのような直接、住民情報を取り扱わないシステムで利用している。インターネット接続系はインターネットでの情報収集や外部からの E メールに添付されているファイルの受信 (インターネットメール) において使用している。事務処理用 PC は LGWAN 接続系に接続されている。

10. PC 統合管理・職員認証基盤システム

職員が利用する事務処理用 PC の操作権限等を一体的に管理するとともに、操作ログやソフトウェア情報等の収集 (※)、必要に応じて遠隔で復旧等を行うための統合管理機能と職員が事務処理用 PC を利用するにあたり本人認証し各庁内業務システム対してシングルサインオン機能を提供するシステム。

※ソフトウェア資産管理は、LGWAN 接続系 (情報系) に接続する事務処理用 PC 以外の端末及びマイナンバー利用事務系 (基幹系) 等に接続している端末 (仮想端末含む) も対象。合計約 26,000 台

11. インターネット用仮想 PC

職員等がインターネットの閲覧や外部からの E メールに添付されているファイルを確認する際に事務処理用 PC から利用可能な仮想デスクトップ PC。現在、インターネット用仮想ブラウザと並行稼働しているが、令和 6 年 12 月末に稼働終了予定。

12. インターネット用仮想ブラウザ

インターネット用仮想 PC の後継で、令和 6 年 4 月より全庁で試行運用している。インターネット Web 閲覧やファイルダウンロード等を実施する環境（Chrome ベースの専用ブラウザ）。令和 7 年 1 月より正式稼働予定。

13. インターネットファイルサーバ

LGWAN 接続系（情報系）とインターネット接続系のネットワーク間でデータをやり取りするためのファイルサーバ。11. と 12. 同様、現在、新旧のインターネットファイルサーバが並行稼働しており、令和 7 年 1 月より新インターネットファイルサーバが正式稼働予定。

14. 情報管理システム

電子メールアドレス、庁内 LAN 接続端末、メーリングリストの登録（新規・変更）や廃止を行うシステム。

15. 財務会計システム

支出・収入・予算・決算といった財務会計事務を一元的に管理するシステム。本市では「ADWORLD」を導入している。

16. 文書管理・電子決裁システム

職員が日々行う起案、決裁などの文書事務処理を電子化するとともに、收受・作成から廃棄にいたるまでの文書のライフサイクルを一元的に管理するシステム

17. 全庁ファイルサーバ

LGWAN 接続系（情報系）に接続された事務処理用 PC からアクセスできるファイルサーバ。

18. グループウェア

スケジュール管理、チャット、電子会議室等、職員相互のコミュニケーションや情報共有を促進する機能を備えたシステム。本市では desknet' s NEO をベースに構築を行っている。

19. 職員証認証複合機

神戸市役所 1 号館及び 4 号館入居所属、区役所・民間ビル入居所属にデジタル戦略

部が一括調達して設置した複合機。職員証又はイントラネット利用カードをかざして利用することができる。

20. テレワーク兵庫

兵庫県が運用する、職場及び自宅パソコンに専用のアプリケーションを導入し、自宅パソコンから職場パソコンにリモート接続できるテレワークシステム。

21. イントラネット CMS

庁内のイントラネットページを編集するシステム。

22. Microsoft365

本市では、インターネット環境でアカウントを取得して利用している。

23. iPad

本市では、庁内ネットワークを介さず直接インターネットに接続して利用する端末を各所属に配布している。令和6年6月現在 1,430 台。

24. LTE 接続端子

自宅等の庁外の環境下で、事務処理用 PC を LGWAN 接続系（情報系）に接続できるように各所属に配布している。令和6年6月現在 2,000 台。

25. 庁内モバイル電話

本庁 1 号館等で固定電話を廃止して導入されているモバイル端末。令和6年6月現在 スマートフォン 250 台、ガラパゴスフォン 1,130 台。

26. 電子契約

電磁的記録で作成・締結する契約。本市では電子契約システム「SMBC クラウドサイン」を導入している。LGWAN 接続系（情報系）とインターネット接続系のネットワークから接続できる。

27. 情報セキュリティ基礎研修

e ラーニングにより例年 7～8 月頃に実施。対象者約 13,500 人。

28. 職員向け FAQ システム

Allganize Japan 株式会社が提供する「AI チャットボット Allii」により、本年 7 月より稼働。事務処理用 PC のインターネット用仮想 PC 及び仮想ブラウザから利用する。

29. e-KOBE

「行財政改革方針 2025」の実現目標の一つである「行政手続きのスマート化率 70%」

を達成するために、業務プロセスの見直しによって申請・届出様式を見直し、利用しやすくした電子申請システム。

30. kintone

プログラミングの知識がなくてもノーコードで、業務のシステム化や効率化を実現するアプリが作成できるクラウドサービス。

現在、インターネット版 kintone と LGWAN 版 kintone（令和 7 年 3 月末運用終了予定）と全庁版 kintone（令和 6 年 4 月開始）（※）の環境がある。

※全庁版 kintone はインターネット環境からのみ接続可能。

参考【ネットワーク環境】

