

袖ヶ浦市情報化推進計画 2016

平成28年12月

袖ヶ浦市

目次

第1章 計画の概要	1
1 計画の目的	1
2 計画の位置付け	1
3 計画の期間	2
第2章 計画の基本的な考え方	3
1 基本方針	3
2 情報化施策の区分	3
3 計画の見直し	4
4 推進体制	5
第3章 情報化に向けた具体的施策	6
1 情報化施策の構成	6
2 施策の内容	7
① 地域情報化の推進	7
①-01 市内公共施設等における Wi-Fi 設備の導入	7
①-02 行政情報のオープンデータ化の取組	8
①-03 スマートフォンアプリを利用した行政サービスの拡充	9
①-04 マイナンバーカードの利用拡大の検討	10
② 行政情報化の推進	11
②-01 マイナポータルの有効活用等の検討	11
②-02 住民票等のコンビニ交付の導入	12
②-03 地方公営企業会計移行に伴う企業会計システムの導入	13
②-04 庁内サーバーの統合の推進	14
②-05 基幹情報システムの更新	15
②-06 統合型地図情報システム (Web-GIS) の更新	16
②-07 介護保険事務処理システム・認定支援システム更新	17
③ 情報化に係る人材の育成	18
③-01 情報リテラシー研修の実施・充実	18
④ 情報セキュリティの構築	19
④-01 情報セキュリティ対策の継続	19
④-02 ICT-BCP (情報部門の業務継続計画) の見直し	20

第1章 計画の概要

1 計画の目的

情報化の推進は、単に情報システムを導入していくことが目的ではなく、情報化によって、市民に対しては行政サービスの高度化が、自治体内部においては行政の簡素化・効率化が、地域コミュニティにおいては地域の課題を解決することが目的です。

この目的を達成するためには、情報化の推進は市民のためであり、市民が利便・効率・活力を実感できるよう市民視点に立って取り組むこと、費用対効果の視点に立って、より効率的かつ効果的な情報化を推進することが、重要となります。

これらを踏まえ、本計画は、「袖ヶ浦市総合計画」に掲げられた市の将来都市像実現のための施策の一つとして示されている、「情報化」の実現を目指すものです。

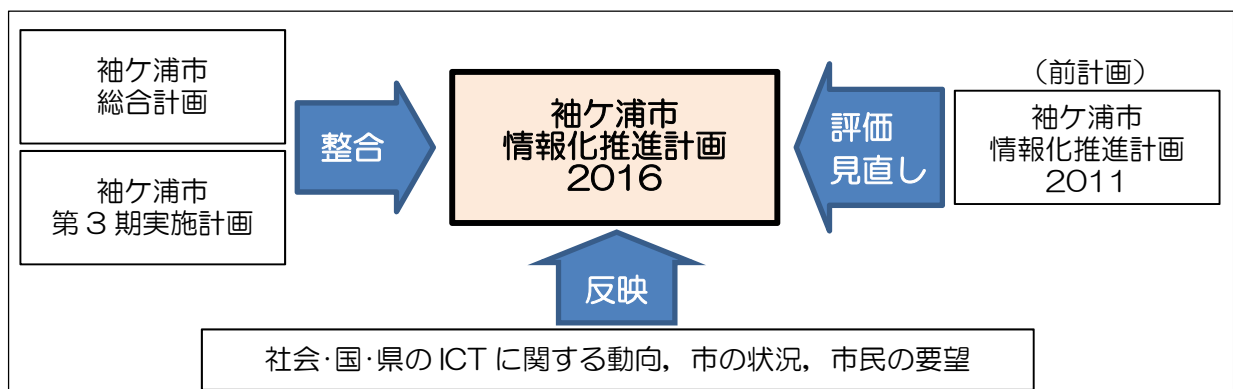
袖ヶ浦市総合計画 (VII.課題分野 - 第二部 基本計画 - 第1章 市民生活
- 1節 誰もが暮らしやすい地域の実現 - 4.情報化)

■期待される成果

地域の情報化と行政の情報化を積極的に進めることにより、効率的・効果的な情報システムが構築され、市民生活の利便性が大幅に向上します。また、情報化を推進する地域・行政の人材を多数育成するとともに、情報セキュリティ対策の水準を持続的に向上させることで、安心できる快適な情報社会の実現が期待されます。

2 計画の位置付け

本計画は、「袖ヶ浦市総合計画」に掲げられた市の将来都市像の実現に向けて、情報化の側面から支援していくための個別計画として位置付け、袖ヶ浦市第3期実施計画との整合を図るとともに、国のICT¹施策とも連携し、情報化施策を推進するものです。



¹ ICT (Information and Communication Technology)

… 情報・通信に関する技術の総称。従来から使われていたIT (Information Technology) に替わって、通信ネットワークによって情報が流通することの重要性を意識して使用される言葉。

国のICT施策

「電子自治体²の取組みを加速するための10の指針」

- 【指針1】 番号制度の導入に併せた自治体クラウド³の導入
- 【指針2】 大規模な地方公共団体における既存システムのオープン化・クラウド化等の徹底
- 【指針3】 都道府県による域内市区町村の自治体クラウドの取組み加速
- 【指針4】 地域の実情に応じた自治体クラウド実施体制の選択及び自治体クラウド導入を見据えた人材育成・確保
- 【指針5】 パッケージシステムの機能等と照合した業務フローの棚卸し・業務標準化によるシステムカスタマイズの抑制
- 【指針6】 明確なSLA⁴の締結、中間標準レイアウトの活用等による最適な調達手法の検討
- 【指針7】 オープンデータ⁵の推進に向けて、地方公共団体が保有するデータに対するニーズの精査及び推進体制の整備
- 【指針8】 ICT利活用による更なる住民満足度向上の実現
- 【指針9】 CISO⁶機能の明確化等、情報セキュリティに関する人材・体制の強化
- 【指針10】 チェックリストを活用した強力なPDCA⁷の構築

3 計画の期間

本計画は、平成28年度から平成32年までの5か年計画とします。

袖ヶ浦市総合計画	H22～31年度		
袖ヶ浦市実施計画	1期(H22～24)	2期(H25～27)	3期(H28～30)
袖ヶ浦市情報化推進計画	計画2011(H23～27年度)		計画2016(H28～32年度)

² 電子自治体

… コンピュータやネットワークなどの情報通信技術（IT）を行政のあらゆる分野に活用することにより、国民・住民の方々や企業の事務負担の軽減や利便性の向上、行政事務の簡素化・合理化などを図り、効率的・効果的な自治体を実現しようとするもの。

³ 自治体クラウド

… 地方公共団体が情報システムを庁舎内で保有・管理することに代えて、外部のデータセンターで保有・管理し、通信回線を経由して利用できるようにする取組み。

⁴ SLA（Service Level Agreement）

… サービスの品質に対する利用者側の要求水準と提供者側のルールについて明文化したもの。

⁵ オープンデータ

… 国・地方公共団体・公益事業者などが保有するデータのうち、一般の利用者がいつでも利用できるように公開されたデータのこと。

⁶ CISO（Chief Information Security Officer）

… 最高情報セキュリティ責任者。情報セキュリティを統括する担当役職のこと。コンピュータシステムやネットワークのセキュリティ対策だけでなく、機密情報や個人情報の管理についても統括する。

⁷ PDCA

… Plan(計画)、Do(実施)、Check(評価)、Action(改善)の頭文字をとったものであり、この4段階の活動を繰り返すことで、業務を継続的に改善する手法のこと。

第2章 計画の基本的な考え方

1 計画の基本方針

本計画では、袖ヶ浦市基本構想に掲げる将来都市像

「自立と協働のまち」人いきいき、緑さわやか、活力あふれる袖ヶ浦

の実現に向けて、以下の2点を基本方針とします。

① 市民協働を支える情報化

生活スタイルや価値観の変化に伴い、市民ニーズや地域における課題が多様化していることから、ICTを活用して、これらの情報を共有する仕組みづくりや、必要な情報を簡単な操作で入手できるなどの市民の利便性向上を進めることで、市民やNPO、ボランティア団体など地域社会との協働による課題解決を支えていきます。

② 安定した行政運営を支える情報化

厳しい財政状況の中、徹底した行政改革を進めるには、ICTを積極的に活用することにより簡素で効率的な行政を実現していくことが必要不可欠と考え、全体最適化⁸の見地から、業務の効率化、組織の見直しや、既存の情報システムの運営経費縮減、効率的・効果的なシステムへの見直し等を実施していきます。

2 情報化施策の区分

基本方針を達成するための施策は、袖ヶ浦市総合計画の基本計画に基づき、以下の4つの区分により展開していきます。

① 地域情報化の推進

情報化に対する市民のニーズや事業者による今後の整備計画・技術動向などを注視しながら、ICTの整備促進に取り組みます。

また、ICTを活用して、地域からの情報発信や官民協働による安全で暮らしやすい地域づくりに取り組みます。

⁸ 最適化

… システム・組織の全体を捉えて、最適な方法により効率性や生産性を上げること。

② 行政情報化の推進

I C Tを利用した市民への行政情報の提供、市民との情報共有をさらに進めるとともに、行政手続きの利便性向上に向けた取組みを行います。

また、I C Tの利活用による業務の最適化を推進するとともに、一層の運営経費縮減や効率的・効果的な情報システムへの見直しを図ります。

③ 情報化に係る人材の育成

地域や行政の情報化を推進するため、情報担当部門と業務担当部門の双方において、I C Tの利活用に対応できる人材の育成に計画的に取り組めます。

④ 情報セキュリティの構築

I C Tの進展、新たな情報セキュリティの脅威に対応し続けていくために、教育・研修の実施により職員の意識向上を図り、情報セキュリティポリシー⁹の見直しや、定期的な情報セキュリティ監査を実施するとともに、生体認証¹⁰を導入するなど、情報セキュリティの物理的、技術的、人的対策の強化を進めていきます。

3 計画の見直し

本計画の取組項目については、国の政策やI C Tの動向を踏まえ、状況の変化に応じて適宜見直しを行います。

⁹ 情報セキュリティポリシー

… 組織における情報セキュリティに関する方針や行動指針のこと。

¹⁰ 生体認証

… 指紋や眼球の虹彩、声紋などの生体的特徴によって本人確認を行う認証方式のこと。

4 推進体制とその取組み

情報化推進計画を総合的に着実に実施していくため、市長を本部長とする組織横断的な情報化推進体制である「袖ヶ浦市情報化総合推進本部」（平成 13 年 4 月設置）において、計画の策定・見直し及び推進を図ります。

計画の進捗状況については、年度ごとに進捗状況、成果を取りまとめ公表するとともに、計画期間終了時には計画全体の検証を行い公表します。

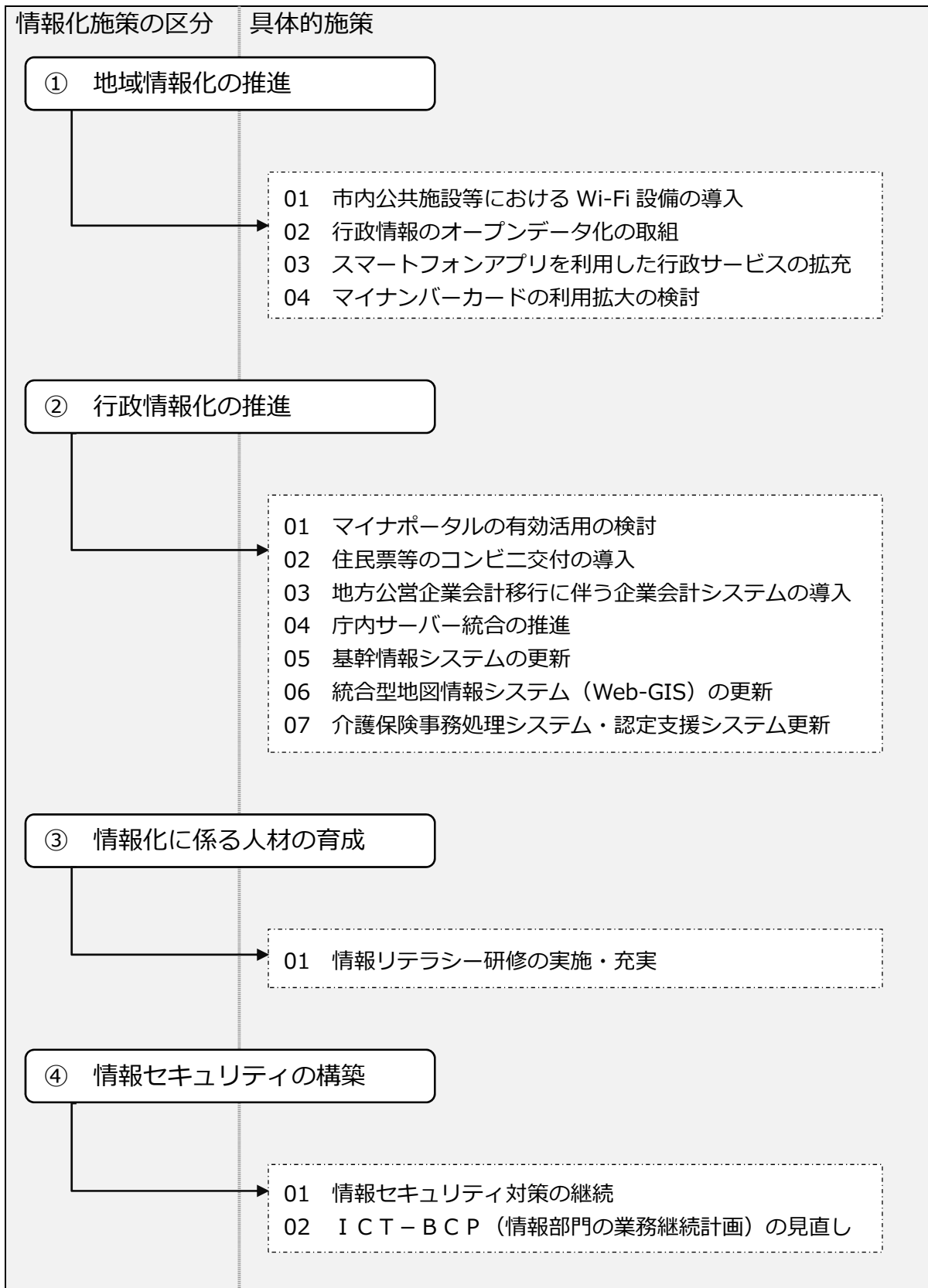
個別事業の情報化を推進するうえで専門的知識を必要とする場合は、情報担当部門が技術的な支援を行います。

■ 袖ヶ浦市情報化総合推進本部

本部長	市長
副本部長	副市長
本部員	教育長、企画財政部長、総務部長、市民健康部長、福祉部長、環境経済部長、都市建設部長、水道局長、消防長、教育部長、議会事務局長
検討委員会	必要に応じて設置
事務局	行政管理課

第3章 情報化に向けた具体的施策

1 情報化施策の構成



2 施策の内容

① 地域情報化の推進

施策番号	①-01	担当部署	企画課・各施設所管課
施策名	市内公共施設等における Wi-Fi ¹¹ 設備の導入		
情報化施策の概要	市民及び袖ヶ浦市への来訪者の利便性向上や、災害時の情報網確保のために、市施設に無料で利用できる Wi-Fi 設備を導入します。実施にあたっては、今後の Wi-Fi 整備を視野に入れた方針を定めたいえで行っていきます。		
他計画への掲載	_____		
実施予定	計画・設計	開発・構築	運用
H28 年度	試験導入の検討		
H29 年度	導入検討		
H30 年度	利用規約等策定		
H31 年度		導入	運用開始
H32 年度		順次拡大	継続
期待される効果	袖ヶ浦バスターミナルや袖ヶ浦公園など市外からの来訪者が多い施設や公民館等の避難施設に無料で利用できる Wi-Fi を提供することで、必要な情報入手が容易になることで利便性の向上が図られるとともに、災害時の情報網が確保されることによって、市民の安全・安心につながることを期待できます。		
活動目標	本計画期間中に、袖ヶ浦バスターミナルなど概ね 7 か所に Wi-Fi を導入します。		

¹¹ Wi-Fi

… ケーブルがなくてもインターネットに接続することができる無線 LAN の規格の一つ。

施策番号	①-02	担当部署	行政管理課・秘書広報課
施策名	行政情報のオープンデータ化の取組		
情報化施策の概要	行政が保有する公開可能な電子情報を、市ホームページを利用して、機械判読に適したデータ形式（エクセル形式・CSV・XML等）としたうえで、市民・事業者などが二次利用できるような形で行政情報を公開していきます。		
他計画への掲載	_____		
実施予定	計画・設計	開発・構築	運用
H28年度	事例調査・方針決定		
H29年度	ホームページ改修方針決定	オープンデータの準備	
H30年度		オープンデータの更新	ホームページにオープンデータ公開
H31年度		オープンデータの更新	公開を継続
H32年度		オープンデータの更新	公開を継続
期待される効果	自由に利用できる行政情報データを提供することで、そのデータを利用した民間視点での分析やスマートフォンアプリの開発などが行いやすくなり、官民協働による利便性の向上が期待できます。		
活動目標	平成30年度に、市ホームページにデータカタログサイトを設け、ホームページで公開されているデータの一部をオープンデータとし、毎年更新していきます。		

施策番号	①-03	担当部署	行政管理課他
施策名	スマートフォンアプリを利用した行政サービスの拡充		
情報化施策の概要	すでに市からのお知らせや広報紙を閲覧することができる i-広報紙というスマートフォンアプリを導入しているところですが、今後は、市民協働や市民の利便性向上のためのスマートフォンアプリについて、先進事例の調査を行い、安全で使いやすいものを検討し、環境が整った段階でホームページや SNS ¹² を利用してアプリの普及を実施していきます。		
他計画への掲載	———		
実施予定	計画・設計	開発・構築	運用
H28 年度	事例調査		
H29 年度	関係課協議・方針決定		
H30 年度		構築	運用開始
H31 年度		順次拡大	運用
H32 年度		順次拡大	運用
期待される効果	スマートフォンアプリを利用して、地域の課題を情報共有する仕組みづくりを行ったり、必要な情報を簡単な操作で入手できるようにすることで、市民の利便性の向上を図ることが期待できます。		
活動目標	本計画期間中に、市民生活に密着したスマートフォンアプリを少なくとも1つ以上提供できるようにします。		

¹² SNS (Social Networking Service)

… 登録した利用者だけが参加できるインターネットの Web サイトのこと。

施策番号	①-04	担当部署	総務課・行政管理課
施策名	マイナンバーカードの利用拡大の検討		
情報化施策の概要	マイナンバー制度の開始に伴い、個人番号カードについて市独自の利用をすることにより、効率的な行政事務が実現できるか検討します。また、現在市が行っている申請等でマイナンバーを利用することにより添付書類の省略ができるよう改善します。		
他計画への掲載	行政経営計画（第6次行政改革大綱）【一部】		
実施予定	計画・設計	開発・構築	運用
H28年度	検討		カード交付・利用
H29年度	検討		カード交付・利用
H30年度	方針決定		カード交付・利用
H31年度	検討	構築	カード交付・利用
H32年度	検討		カード交付・利用
期待される効果	マイナンバーカードの利用の拡大を図ることによって、カードの普及を促進するとともに、より利便性が高い行政サービスが実現できるよう目指します。		
活動目標	本計画期間中に、マイナンバーを利用した申請の省力化を実施します。国の施策の展開状況に応じて、適宜見直しを図ります。		

② 行政情報化の推進

施策番号	②-01	担当部署	行政管理課他
施策名	マイナポータル ¹³ の有効活用等の検討		
情報化施策の概要	<p>国が整備するマイナポータルでは、行政サービス対象者にプッシュ型の情報提供が可能とされていることから、この機能を利用し、市民に必要な行政サービス情報をタイムリーに提供する手法を検討し、実施していきます。</p> <p>また、マイナポータルの運用開始後に、既存の市ポータルサイト（市民協働、子育て支援）との連携のあり方を検討し、効率的な情報の提供等の形態を検討します。</p>		
他計画への掲載	_____		
実施予定	計画・設計	開発・構築	運用
H28年度	調査・検討		
H29年度	方針決定		運用開始(7月)
H30年度	既存ポータルサイトあり方検討		運用
H31年度	既存ポータルサイトあり方検討		運用
H32年度			運用
期待される効果	数多い行政サービスの中で、ライフステージに応じて対象となる行政サービス情報をタイムリーに受けることができるため、手続漏れ等の防止が期待できます。		
活動目標	平成 29 年度から試験的に運用を始め、本計画期間中に、少なくとも税、福祉、健康分野の行政情報の一部を、マイナポータルを使用して市民にお知らせできるようにします。		

¹³ マイナポータル

… マイナポータル（情報提供等記録開示システム）とは、行政機関がマイナンバーの付いた自分の情報をいつ、どことやり取りしたのか確認できるほか、行政機関が保有する自分に関する情報や行政機関から自分に対しての必要なお知らせ情報等を、自宅のパソコン等から確認できるものとして整備するもの。（平成 29 年 1 月開設予定）

施策番号	②-02	担当部署	市民課
施策名	住民票等のコンビニ交付の導入		
情報化施策の概要	マイナンバーカードを使用して、コンビニエンスストアで住民票（謄本・抄本）や印鑑登録証明書等を交付することができるようにします。		
他計画への掲載	三ヶ年実施計画事業 行政経営計画（第6次行政改革大綱）		
実施予定	計画・設計	開発・構築	運用
H28年度	情報収集		
H29年度	方針決定		
H30年度		システム構築	
H31年度			運用開始
H32年度			運用
期待される効果	最寄のコンビニエンスストアで、早朝から深夜まで住民票や印鑑登録証明書等の交付を受けることができるため、市民の利便性向上と窓口の混雑緩和、及び時間外交付の減を図ることができます。		
活動目標	平成31年度中に、住民票、印鑑登録証明書を、コンビニエンスストアで入手できるようにします。		

施策番号	②-03	担当部署	下水対策課
施策名	地方公営企業会計移行に伴う企業会計システムの導入		
情報化施策の概要	下水道会計については、国からの通知により平成 32 年度までに公営企業会計制度を採用するように求められており、これに対応し会計事務の適切な執行を行うために、企業会計システムを導入します。		
他計画への掲載	——		
実施予定	計画・設計	開発・構築	運用
H28 年度	調査・検討		
H29 年度	調査・検討・仕様決定		
H30 年度		システム選定	試験運用
H31 年度			試験運用
H32 年度			運用
期待される効果	<p>施設の更新費用の増加や料金の減少など、経営環境が厳しさを増す中で、公営企業が必要なサービスを安定的に提供していくために、計画的な経営基盤の強化と財政マネジメントの向上等に取り組んでいくことが求められます。</p> <p>これらについて、よりの確に取り組むために、公営企業会計を適用し、貸借対照表や損益計算書等の財務諸表を作成することで、自らの経営・資産等を正確に把握することができます。</p>		
活動目標	平成 32 年度から、企業会計システムを利用した貸借対照表・損益計算書・キャッシュフロー計算書等の財務諸表のデータを公開できるようにします。		

施策番号	②-04	担当部署	行政管理課
施策名	庁内サーバーの統合の推進		
情報化施策の概要	各課で導入している個別業務システムのサーバー機器を集約するために、仮想基盤サーバーを構築し、各課の個別業務システムのサーバー機能を仮想サーバー ¹⁴ へ実装していきます。		
他計画への掲載	——		
実施予定	計画・設計	開発・構築	運用
H28年度	業者選定	サーバー更新・システム集約	運用
H29年度			運用
H30年度			運用
H31年度		機器増設・システム集約	運用
H32年度			運用
期待される効果	サーバー管理基準やセキュリティ対策の共通化、及び設置環境の改善を図ることができるとともに、個別にサーバー機器を用意する必要がなくなることから、経費の削減を図ることが期待できます。		
成果指標	個別業務システムの導入、更新時におけるサーバー調達に要する経費を、20%程度の削減します。		

¹⁴ 仮想サーバー

… 1台のサーバー（物理サーバー）を複数台の仮想的なサーバー（仮想サーバー）に分割して利用する仕組み。それぞれの仮想サーバーごとに、OSやアプリケーションを実行させることができ、あたかも独立したコンピューターのように使用することができる。

施策番号	②-05	担当部署	行政管理課
施策名	基幹情報システムの更新		
情報化施策の概要	市民サービスの根幹となる住民基本台帳を管理するシステムを更新し、住民情報の管理を行う。また、住民基本台帳を基礎とする各業務についても、連携し市民サービスが提供できるようサブシステムを併せて更新するとともに、各課において導入した個別システムについても包括的に統合し、導入等経費の削減を図ります。 更新にあたっては、自治体共同クラウドへの参加の検討を行います。		
他計画への掲載	三ヶ年実施計画事業		
実施予定	計画・設計	開発・構築	運用
H28年度	更新方針検討	番号法対応改修	現行システム運用
H29年度	更新方針決定		現行システム運用
H30年度		新システム構築	現行システム再リース
H31年度		システム更新	新システム移行
H32年度			新システム運用
期待される効果	システムの安定運用により市民サービスを安定して提供することができるとともに、システム運用経費の軽減を図ることが期待できます。		
成果指標	平成 31 年度に新基幹情報システムに移行し、業務時間中のシステム停止時間ゼロを目指します。		

施策番号	②-06	担当部署	行政管理課・関係各課
施策名	統合型地図情報システム（Web-GIS）の更新		
情報化施策の概要	現在、試験的に導入している統合型地図情報システムについて、共同利用を含めた検討を行い、市民も利用できるシステムに更新することにより防災や観光などの各種行政情報を電子地図上で提供できるようにします。		
他計画への掲載	_____		
実施予定	計画・設計	開発・構築	運用
H28年度	方針決定・関係課協議		
H29年度	関係機関との調整		
H30年度			運用開始
H31年度			運用
H32年度			運用
期待される効果	インターネットを利用して一般公開することにより、市民や事業者が来庁しなくても必要な情報を入手することが可能となり、利便性が向上することが期待できます。		
活動目標	平成 30 年度中を目途に、インターネット上で統合型地図情報システムを利用できるようにすることを目指します。		

施策番号	②-07	担当部署	高齢者支援課
施策名	介護保険事務処理システム・認定支援システムの更新		
情報化施策の概要	現在別々のシステムで稼働している介護保険事務処理システムと介護認定支援システムを、両方の機能を併せ持ったパッケージシステムに更新します。		
他計画への掲載	——		
実施予定	計画・設計	開発・構築	運用
H28年度			認定支援システム再リース
H29年度	業者選定	システム構築	認定支援システム再リース
H30年度		システム構築	新システムへ移行
H31年度			新システム運用
H32年度			新システム運用
期待される効果	システムを統合することにより、照会、入力作業等システム操作が統一されることによる効率化が図られるとともに、システム間のデータ連携が簡素化されることにより、システムトラブルの危険性の低減が期待できます。		
活動目標	平成 30 年度に、二つのシステムを一元化して、事務処理の合理化を実現します。		

③ 情報化に係る人材の育成

施策番号	③-01	担当部署	行政管理課
施策名	情報リテラシー研修の実施・充実		
情報化施策の概要	情報担当部門以外の職員も情報処理や IT 機器調達などの研修に参加できるようにして、より広く人材を育成していきます。また、職員を対象とした e-ラーニングを定期的実施してます。		
他計画への掲載	———		
実施予定	計画・設計	開発・構築	運用
H28 年度	成果調査		研修・e-ラーニング
H29 年度	成果調査		研修・e-ラーニング
H30 年度	成果調査・見直し		研修・e-ラーニング
H31 年度	成果調査		研修・e-ラーニング
H32 年度	成果調査		研修・e-ラーニング
期待される効果	職員が、ネットワークやシステムなどを運用するスキルを身に着けることにより、安定した情報システムの運用の一助とすることが期待できます。		
成果指標	各年度において、情報セキュリティ研修を含め、50 名以上の研修受講者数を目指します。		

④ 情報セキュリティの強化

施策番号	④-01	担当部署	行政管理課
施策名	情報セキュリティ対策の継続		
情報化施策の概要	<p>情報セキュリティポリシーや実施手順の見直し、緊急時対応マニュアルの見直し及び訓練の実施、情報セキュリティ監査、情報セキュリティ研修等を実施することなどにより、情報セキュリティ対策を一層強化し、その実効性を高めます。</p> <p>情報セキュリティ対策の強化として、平成28年度に生体認証装置を導入します。</p>		
他計画への掲載	三ヶ年実施計画事業 行政経営計画（第6次行政改革大綱）		
実施予定	計画・設計	開発・構築	運用
H28年度	認証装置等検討 ポリシー一部見直し	認証装置導入	運用開始・監査・研修
H29年度			監査・研修
H30年度			監査・研修
H31年度			監査・研修
H32年度			監査・研修
期待される効果	セキュリティ対策の実効性を高めることにより、情報資産の漏洩事故等のセキュリティリスクを低減し、市民の行政に対する信頼性向上を図ります。		
成果指標	情報漏えいの発生ゼロを継続していきます。		

施策番号	④-02	担当部署	行政管理課
施策名	ICT-BCP ¹⁵ （情報部門の業務継続計画）の見直し		
情報化施策の概要	災害や事故を受けても ICT 資源を利用できるよう準備し、応急業務の実効性や通常業務の継続性を確保するため、現在の業務継続計画を総務省が作成公開した ICT-BCP 初動版サンプル等を参考に、防災部門、職員管理部門とも協力して ICT-BCP を見直します。		
他計画への掲載	_____		
実施予定	計画・設計	開発・構築	運用
H28 年度	調査・検討		
H29 年度	調査・検討	計画準備	
H30 年度	方針決定	計画策定	運用開始
H31 年度			運用
H32 年度			運用・見直し
期待される効果	災害等の発生時においても、予め定められた計画に基づき行動することにより、迅速に市民サービスの提供を行うための業務を継続し、あるいはより早期の復旧を図ることができます。		
活動目標	被災した場合でも、短時間でシステムが復旧できるよう機器や体制の整備を行います。		

¹⁵ B C P（Business Continuity Plan）

… 何らかの障害が発生した場合に重要な業務が中断しないこと、または業務が中断した場合でも目標とした復旧時間内に事業が再開できるようにするための対応策などを含めた包括的な行動計画。