

IT サポートチームの役割と権限

名称	役割
①ITサポートリーダー	ITチーム統括
②ITサポート事務局	ITチームの実務管理者
③ITサポートチーム	ITチームのサポート管理者

大項目	中項目	小項目	内容	必要性	担当	詳細	
守りの体制	インフラ管理	共有ファイル管理	ファイルサーバー管理	必須	①②	ファイル共有サーバー、NAS管理運用	
		ネットワークの管理	管理状態の明確化	必須	①②		
			管理体制確立（連絡体制）	必須	②③	トラブル時の問い合わせ先などの明確化	
		PCキitting作業	新規PC導入時	必須	②③	購入PC選定、セットアップ手順化	
			故障入替時	必須	②③	故障時の代替機入替方法の手順化	
			代替機環境整備	必須	①②	故障時の代替機環境準備	
			PC付随機器の準備対応	必須	②③	プリンター、その他付随機器の対応	
			PCハード系廃棄処理	必須	②③	ハード廃棄処理の手順化	
		Webページ（HP）更新	社外用Webページ（HP）更新	必須	②③	Webページの更新マニュアル準備	
			社内用イントラ（HP）更新	必須	②③	Webページの更新マニュアル準備	
	バックアップ管理	バックアップ環境	バックアップ体制	必須	①②	バックアップ体制のマニュアル準備	
		リカバリー環境	リカバリー体制	必須	①②	リカバリー体制のマニュアル準備	
	ヘルプデスク業務	現場トラブル対応		FAQナレッジ化	必須	②③	問合せ状況の台帳管理
				FAQ内容のマニュアル化	必須	②③	問合せ内容の対応方法のマニュアル準備
				トラブル対応	必須	②③	トラブル対応、併せてマニュアル準備
	ドキュメンテーション	各種台帳管理		PC台帳管理	必須	②③	定期的に棚卸して台帳化
				使用アプリ管理	必要に応じ	②③	
				ユーザー管理	必要に応じ	②③	
	セキュリティ管理	セキュリティポリシー（SP）策定		SP作成	必須	①②	セキュリティポリシー策定（更新）
				SPチェックシート作成	必須	①②	チェックシート作成&定期チェックの実施
				SP体制作り	必須	①②	組織体制の明文化
				SP教育訓練	必須	②③	定期的な教育訓練を実施
	コミュニケーション	ITサポート委員会		状況共有	必須	②③	定期的な情報共有の場を設ける
				対策協議	必須	②③	委員会内での課題明確化と対応策検討
ユーザー管理	ユーザーアカウントと権限の管理	AD管理状況把握	必須	①②	PCユーザー管理状況の把握と管理		
攻めの体制	システム管理	運用システム管理		部署単位での確認	必須	②③	利用状況と運用状況の確認
				部署単位での評価	必須	②③	システム影響度を確認し静観か拡張か判断
				社内システムの確認	必須	①②	利用状況と運用状況の確認
	コミュニケーション	要望項目の確認		部署単位での確認	必須	②③	部門で取りまとめて状況把握
				対応策の協議	必要に応じ	①②	対応可能か否かを確認
				DX研修	必要に応じ	②③	