

社外秘

障 害 時 対 応 要 領

J A 三重情報センター

改廃履歴

R e v	改 廃 内 容	実 施 日
1.0	初版	2007.02.20
1.1	常務から副社長に変更	2008.07.24
1.2	社長から常勤役員に変更	2008.10.30
1.3	システムを管轄する中央会または信連の 主幹部署長を追加	2008.12.03
1.4	P4：4. 各種障害報告書・記録票の「注）」箇所を削除	2009.09.15
1.5	変更履歴の改正	2009.09.29
1.6	センター長設置に伴い、報告先に追記（本文、障害報告書、障害記録票） FAX一斉送信をI-FAXに変更したことによる修正（障害記録票）	2010.07.01
1.7	役員の執行体制変更に伴う報告様式の改正	2010.08.31
1.8	障害報告書の様式改定とその定期的管理	2011.07.01
1.9	様式（障害緊急対策本部記録票）と様式（障害報告書）に「常務」追加	2011.07.08
2.0	障害報告書の電子決裁化に伴う様式変更	2011.12.01
2.1	機構改革、センター長廃止に伴い、企画部、監査部、センター長を削除 （本文、障害報告書、障害記録票）	2012.04.01
2.2	障害報告書の様式変更	2013.05.07
2.3	業務分掌の見直しによる担当部署変更 （障害記録票）	2013.05.24
2.4	障害管理簿の様式変更（リスク管理委員会、取締役会を追加）、各項目の記入 例を追加	2014.06.02
2.5	センター長設置に伴い、報告先に追記（本文）改廃レイアウト変更、一斉通報 手段「一斉通報（FAX・端末）」に変更（障害記録票）	2015.07.15
3.0	信連機構改革に伴い、障害緊急対策本部記録票より信連為替部を削除	2018.02.01
3.1	元号改正に伴う改正（様式（障害緊急対策本部記録票、障害管理簿））	2019.05.01

R e v	改 廃 内 容	実 施 日
3.2	役員執行体制の変更に伴う改正（障害報告書）	2021.06.30

目 次

1. 目的	1
2. 障害の発見	1
3. 障害状況の把握と各種会議体	1
4. 各種障害報告書・記録票	2
5. 作業記録の管理	3
6. 個人情報の取扱い	3

障害時対応要領

規程番号 0202-0000-01-要
制 定 日 2007年 2月20日
改 正 日 2021年 6月30日

1. 目的

情報システムの障害発生時における迅速な対応、関係先への連絡、原因究明、および是正対応を適切に行うために要領を定める。

但し、災害その他の理由により、複数の情報システムに障害が発生し、復旧に24時間以上かかるなど、事業継続が危ぶまれる事態については、別途定める「緊急時対応計画書」に従い対応する。

2. 障害の発見

(1)社外から情報システムにかかる障害の連絡を受けた部署は、速やかに障害主管部署へ連絡する。

(2)社内で情報システムにかかる障害を発見した部署は、速やかに障害主管部署へ連絡する。

3. 障害状況の把握と各種会議体

(1)障害主管部署は、迅速に障害状況（内容）を確認し、社内関連部署へ連絡する。（第一報）

(2)障害主管部署は、障害状況（内容）により以下の会議体等の設置が必要と判断した場合は、速やかに当該会議体を設置する。

① レベル3：【障害緊急対策本部】を開催し、対応する。

<設置基準>

「障害緊急対策本部設置要領」の設置基準に該当するシステム障害が発生した場合。

<目的>

J A S T E Mシステム障害および県域システム障害発生時において、回復作業を円滑・迅速に行い、関連窓口への適切な指示・連絡を行う。

<報告書>

「障害報告書」および「障害記録票（障害緊急対策本部・障害対策会議）」

<報告先>

常勤役員、センター長、各部、システムを管轄する中央会または信連の主管部署長に報告する。

② レベル2：【障害対策会議】を開催し、対応する。

<設置基準>

システム障害のレベルが、「レベル3」に至らないレベルで、社内関連部署への通知および復旧協力を必要とする場合。

<目的>

県域システム（県域統一システムおよびJ A等の個別システム）障害発生時において、回復作業を円滑・迅速に行い、関連窓口への適切な指示・連絡を行う。

<報告書>

「障害報告書」および「障害記録票（障害緊急対策本部・障害対策会議）」

<報告先>

障害主管部署長判断により、必要部署に報告する。

③ レベル1：システム修正票にて対応する。

<起票基準>

J A等窓口を含む対外的な影響がなく、業務停止に至らない社内で完結できるシステム障害が発生した場合に起票する。

<目的>

システム障害の再発防止策にかかる完了までの管理を行う。

<報告書>

「システム修正票」、必要時に「状況報告書（異例分）」

<報告先>

業務分掌表により、該当部署に指示・依頼する。

4. 各種障害報告書・記録票

(1) 障害報告書

①障害主管部署は、障害緊急対策本部（レベル3）または障害対策会議（レベル2）終了後速やかに作成し、障害の状況・原因・対応・影響内容・窓口対応および再発防止策を報告する。

なお、影響内容については、顧客、J A（連合会）、自社にどのような影響を与えたのか、それぞれについて以下の視点で調査し、障害報告時にチェックする。

【影響調査の視点】

- ・ 障害によって顧客に待ち時間が発生した。または復旧時間を要したことでJ Aおよび社内業務が一時的に中断、遅延した。
- ・ 顧客に提供した情報（帳表等）が誤っていた。
- ・ 予定した利用料、受託料が収受できない等、当社の収支に影響を与えた。
- ・ 本来不要な支出などが発生したため、金銭的被害を与えた。（社内の障害対応工数は除く）

②障害報告書（中間）

会議終了後、障害の状況と影響範囲等につき報告するもので、障害報告書（結果）を速やかに作成できる場合は、省略できる。

③障害報告書（結果）

当面の障害対応が完了し、原因究明および再発防止策の検討が終了次第、速やかに作成し報告する。

④報告先

障害緊急対策本部（レベル3）：常勤役員、センター長、各部、システムを管轄する中央会または信連の主管部署長

障害対策会議（レベル2）：障害主管部署長の判断による。

(2) 「障害記録票（障害緊急対策本部・障害対策会議）」

①障害主管部署は、障害緊急対策本部（レベル3）または障害対策会議（レベル2）の対応・検討経過等の必要項目を記録する。

②報告先

障害報告書に同じ。

(3) 状況報告書（異例分）

①障害主管部署は、レベル1の障害で所属部長または関連部署への報告が必要な場合は状況報告書（異例分）を作成し、状況・業務への影響・課題問題点を報告する。

②報告先

障害主管部署長の判断による。

(4) システム修正票

①障害発見部署は、障害主管部署宛てに起票し、完了までの管理を行う。（レベル1）

②障害主管部署は、当面の障害対応が完了し、根本原因究明および再発防止策の実施が必要な場合に発行し、完了までの管理を行う。

会議体・報告書対応表

障害 レベル	会 議 体	報 告 書	報 告 先
レベル3	障害緊急対策本部	障害報告書、 障害記録票(緊急障害対策本部・障害対策会議)	常勤役員、センター 長、各部、システム を管轄する中央会 または信連の主管 部署長
レベル2	障害対策会議	障害報告書、 障害記録票(緊急障害対策本部・障害対策会議)	障害主管部署長の 判断による
レベル1	(システム修正票)	システム修正票、状況報告書(異例分)	該当部署

5. 作業記録の管理

(1)障害報告書

- ①障害主管部署にて「障害管理簿」を作成し、対策が完了するまで定期的に対処状況を管理する。
- ②保存期限は10年とする。

(2)障害記録票(緊急障害対策本部・障害対策会議)

- ①障害主管部署にて管理する。
- ②保存期限は10年とする。

(3)システム修正票

- ①軽微な障害については、システム修正票にて記録する。
- ②保存期限は3年とする。

6. 個人情報の取扱い

当要領では、個人情報の取扱いはない。

以上