

# 運用業務共通要領

株式会社三重県農協情報センター

改廢履歷

[illegible]

## 目次

1. はじめに .....	1
(1) はじめに .....	1
(2) 用語の定義 .....	1
2. 安定化・効率化 .....	2
(1) 安定化・効率化の管理概要 .....	2
①目的 .....	2
②安定化・効率化の管理概要 .....	2
③作業体系と分担 .....	2
④運用条件（障害管理） .....	4
(2) 作業項目 .....	5
①安定化・効率化管理 .....	5
②障害管理 .....	5
③危機管理マニュアル整備 .....	6
(3) 作業内容 .....	7
①安定化・効率化 .....	7
②障害管理 .....	7
③窓口対応 .....	10
④動向把握 .....	10
(4) 資料 .....	10
2－1. 品質管理 .....	11
(1) 目的 .....	11
(2) 業務実施体制 .....	11
(3) 作業の手順化 .....	11
①定例作業の手順化 .....	11
②定例外作業の手順（運用部主管・他部署主管いずれの場合も） .....	11
③手順化にかかる承認手続き .....	11
(4) 作業の管理 .....	11
①作業指示 .....	11
②作業実施および作業結果確認 .....	12
③代理および権限委任 .....	12
(5) 作業の記録 .....	12
(6) 部内監査 .....	12
(7) 個人情報の取扱い .....	12

(8) 資料 .....	12
3. 監査対応 .....	13
(1) 監査対応概要 .....	13
①目的 .....	13
②監査対応の概要 .....	13
③作業体系と分担 .....	14
④運用条件 .....	14
(2) 作業項目 .....	15
(3) 作業内容 .....	15
①監査対応 .....	15
② 監査指摘事項対応管理 .....	15
③運用部・監査部署間取扱管理 .....	16
④監査対応期限変更 .....	16
⑤監査対応進捗会議の開催 .....	16
⑥課題の発見と対応 .....	16
(4) 資料 .....	17
4. 文書管理 .....	18
(1) 文書管理概要 .....	18
①目的 .....	18
②概要 .....	18
5. セキュリティ対策 .....	19
(1) セキュリティ管理概要 .....	19
①目的 .....	19
②概要 .....	19
③作業体系と分担 .....	19
(2) 作業内容 .....	19
① I S M S .....	19
(3) 資料 .....	20
6. J A 合併 .....	21
(1) 合併管理概要 .....	21
①目的 .....	21
②概要 .....	21
③作業体系と分担 .....	21
④運用条件 .....	21
(2) 作業項目 .....	22
(3) 作業内容 (ドキュメント) .....	22

①ドキュメント .....	22
②イベントスケジュール.....	22
(4) 資料 .....	23
① J A 合併スケジュール.....	23
② J A S T E M システム運用手順書                      (農林中央金庫) .....	23
③合併・店舗統廃合事務手続    J A 合併編    (三重県信連) .....	23

# 運用業務共通要領

規程番号 5007-0000-01-要

制 定 日 2013年 2月28日

改 正 日 2023年 4月 1日

## 1. はじめに

### (1) はじめに

この要領は、情報セキュリティ対策規程およびシステム運用管理規程等に基づき、運用業務分担の共通に属する事項について記述したものである。

### (2) 用語の定義

この要領で使用する用語の定義は、次のとおりである。

用語	内容
システム管理担当者	業務分担表に定める各業務（システム）の主担当者
オペレーター	運用計画、オペレーション指示書、オペレーションマニュアルに基づきオペレーション業務を行う者
マニュアル管理者	業務分担表に定められた各業務の主担当者
J Aの統括部署	本店の電算統括部署
営業店	支店、支所、出張所、その他店舗
窓口部署	運用部窓口G

## 2. 安定化・効率化

### (1) 安定化・効率化の管理概要

#### ①目的

障害管理は、機能を分担した情報センター／信連／中央会／全農三重／ベンダー／通信業者などが、役割に応じた障害復旧作業を連携して実施する。

また、安全円滑な障害復旧作業をおこなうため、復旧に向けた役割分担や基本的ルールを定め、事後の再発を防止する。

#### ②安定化・効率化の管理概要

安定化とは耐障害性をいう。情報センターの障害とは、情報センターにデータベースや通信機器を保有するシステムの障害をいう。

J A S T E Mシステムは県中継機能の範囲内とする。

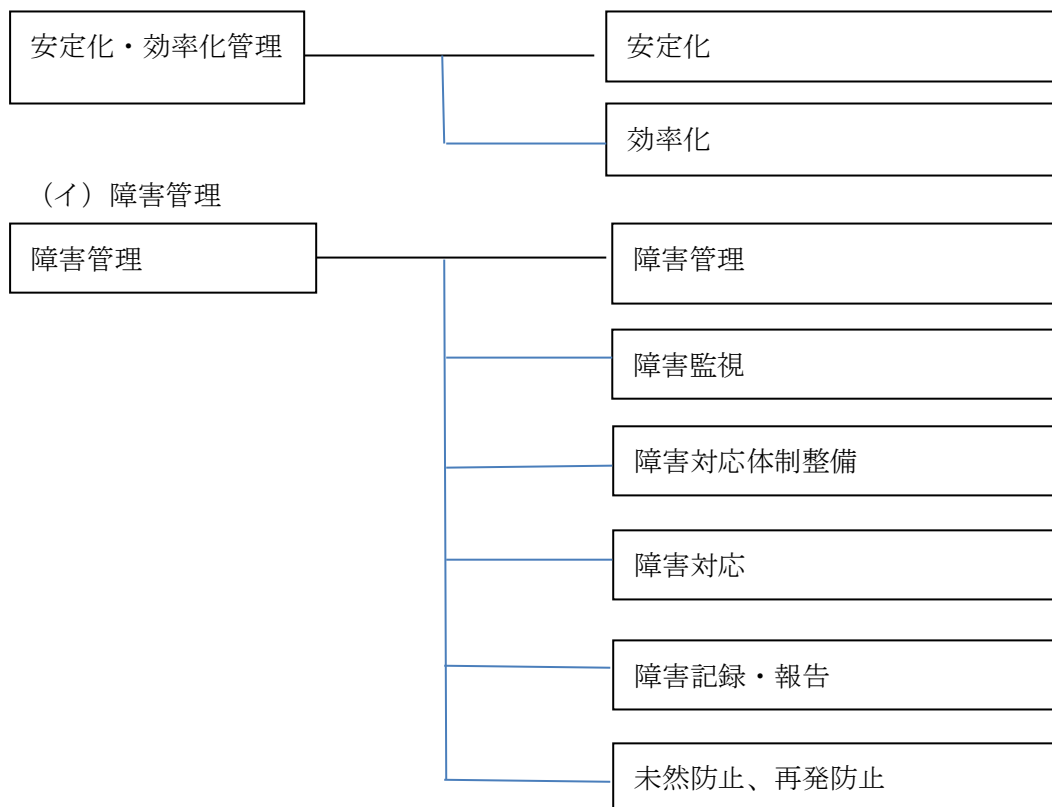
運用部長は情報システムの安定的効率的稼動のために、障害が発生した場合の早期発見、早期復旧、局所化、ならびに障害の未然防止、再発防止及び手順書管理をおこなう。なお、障害の発見と対応に関する作業はそれぞれ運用管理業務要領、運用業務要領、運用D C業務要領に記載する。

効率化とは計画に基づいた運用実施を意味し、計画的な運用を基本とする。

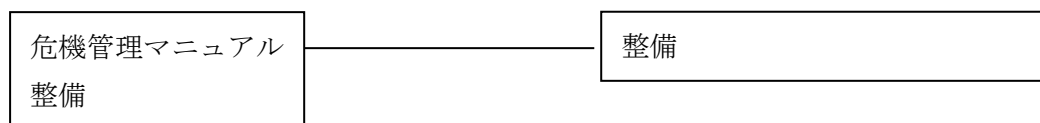
#### ③作業体系と分担

##### ア. 作業体系

##### (ア) 安定化・効率化管理



(ウ) 危機管理マニュアル整備



イ. 分担

(ア) 安定化・効率化管理

	運用G
安定化	○
効率化	○

(イ) 障害管理

作業	内容
障害管理	運用部長は、障害が発生した場合の早期発見、早期回復、局所化ならびに障害の未然防止、再発防止を実現するために次のとおり障害管理をおこなう。

作業	対象	内容	監視システム	その他
障害監視	サーバー機器	業務サーバー	サーバー統合監視等	
		管理経済サーバー	サーバー監視等	
	ネットワーク通信機器	ネットワーク通信回線	統合ネットワーク監視	
	その他重要設備機器	設備機器	中央電気室	
	監視時間帯は各機器稼働時間帯をすべてカバーする。			
	監視方法は「オペレーション運用マニュアル」に基づく。			
	監視結果の報告は異常発見と同時に運用部長に報告する。オペレーターは所定の報告書で日々の監視結果を報告する。			



	内容	その他
障害対応体制整備	運用部長は必要に応じて連絡体制や障害対策体制(障害緊急対策本部・障害対策会議)をつくる。	
障害対応	運用部長およびシステム管理担当者は「障害緊急対策本部設置要領」の「障害時の作業分担」により、システム担当者・関連する他部署と連携し、障害の早期復旧・二重障害の発生防止をめざし、下記の作業をおこなう。 ①障害状況の把握 ②影響範囲の把握 ③関係先などへ連絡 ④障害原因の追究 ⑤回復方法の検討と復旧	開発部、推進部、ベンダー、信連、中央会
障害記録・報告	システム管理担当者は「障害時対応要領」により、障害報告書を作成し、運用部長および関係部署に連絡する。	開発部、推進部、ベンダー、信連、中央会
未然防止、再発防止	運用部長は障害の再発防止のため、障害記録を元に障害の傾向や根本原因を分析し、調査・問題点・課題を明確化し、対策を講じる。	

(ウ) 危機管理マニュアル整備

- a. 既運用システムの整備は運用基盤あるいは運用を担当する部署が必要のつどおこなう。
- b. 新システムの運用受入時は危機管理マニュアル添付を必須とし、危機管理マニュアル作成漏れを防止する。
- c. 危機管理マニュアルは障害対策会議で使用する。

④運用条件（障害管理）

ア. 連絡、報告

(ア) J A（ユーザー側）で発見の場合

J Aの統括部署は、営業店からの報告を受付け情報の収集をおこなう。

障害が発生した場合の初期連絡は、規模にかかわらず J Aの統括部署と情報センター窓口部署との間でおこなう。

(イ) 情報センターで発見の場合

窓口部署が営業店などに影響ある障害を発見、復旧した場合、運用 G に連絡がくる。

イ．障害対応の主体

情報センター所有のハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの障害は情報センターが主体となり、事象に応じ開発部署、窓口部署、ベンダー、信連、中央会、全農三重と連携した復旧作業をおこなう。

(2) 作業項目

①安定化・効率化管理

	作業項目	役割分担	ドキュメント	作業時期
安定化	未然防止、再発防止対応	オペレーター	システム運用管理規程	各機器の稼働時間帯
	管理	システム管理担当者、運用部長	2-1 品質管理	24時間
効率化	作業計画策定	システム管理担当者	システム運用管理規程	
	実績管理	運用部長		24時間

②障害管理

	作業項目	役割分担	ドキュメント	作業時期
障害監視	業務サーバー統合監視、管理経済サーバー監視、統合ネットワーク監視	オペレーター、システム管理担当者	オペレーション運用マニュアル	各機器の稼働時間帯
	設備機器監視	中央電気監視室		24時間
障害対応体制整備	連絡体制	システム管理担当者、運用部長	危機管理マニュアル、障害対応手順書	各機器の稼働時間帯
	障害対策体制		障害緊急対策本部設置要領	24時間
障害対応	障害状況の把握	運用部長／システム管理担当者	障害時対応要領	24時間
	影響範囲の把握			
	関係先へ連絡			
	障害原因の追究			

	回復方法の検討と復旧			
障害記録・報告	障害緊急対策本部記録票	同上	障害時対応要領	つど遅滞なく
	障害報告書			
	会議録			
未然防止、再発防止	問題・課題抽出	同上	障害時対応要領	遅滞なく
	対応策			

### ③危機管理マニュアル整備

	作業項目	役割分担	ドキュメント	作業時期
整備	危機管理マニュアル最新化	システム管理担当者	信用補完システム、電子帳表システム、統合ネットワークシステム、県域口振システム、管理経済システム	遅滞なく。
	新規システム導入時のマニュアル作成	システム管理担当者	マニュアル等管理基準	新システムに添付が受け入れ条件。

### (3) 作業内容

#### ①安定化・効率化

##### ア. 安定化効率化連携手順

(ア) 安定化は情報システムの安定稼働のため、障害が発生した場合の早期発見、早期回復、局所化ならびに未然防止、再発防止の手順管理等を運用部長、関係部署およびベンダーと連携しておこなう。

(イ) 効率化は計画書に基づく運用部長との意思連携を基本とする。計画書は関係部署等とレビューを済ませ、運用部長の承認を受けて作業をおこなう。作業完了後は遅滞なく運用部長に計画に対する実績および課題と対応期日を報告する。

#### ②障害管理

##### ア. 障害監視連携手順

運用G	監視者
サーバー機器	オペレーター
管理経済サーバー	オペレーター
統合ネットワーク	オペレーター
インターネットバンキング	システム管理担当者
その他重要設備	中央電気室

(ア) 作業内容

- a. サーバー機器は業務サーバー稼働状況をサーバー統合監視により監視。
- b. 管理経済サーバー稼働状況のサーバー監視はシステムウォーカー等により監視。
- c. ネットワーク通信機器は通信回線稼働状況を統合ネットワーク監視により監視。
- d. インターネットバンキングは端末メッセージをシステム管理担当者が監視。
- e. 設備機器はその稼働状況を中央電気監視室が監視。

イ. 障害対応体制整備

(ア) 連携手順

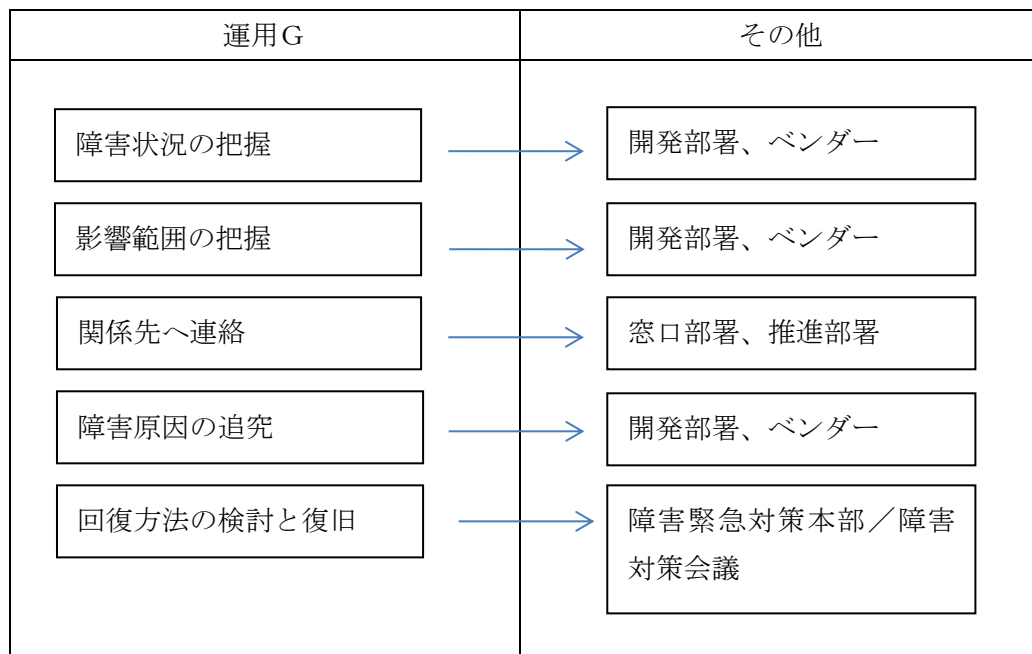
運用G	相手先
<div>連絡体制</div>	<div>関係部署、J A</div>
<div>障害対策体制</div>	<div>障害緊急対策本部／障害 対策会議</div>

(イ) 作業内容

- a. 危機管理マニュアルに基づく連絡体制確立。
- b. 障害対策体制の確立。

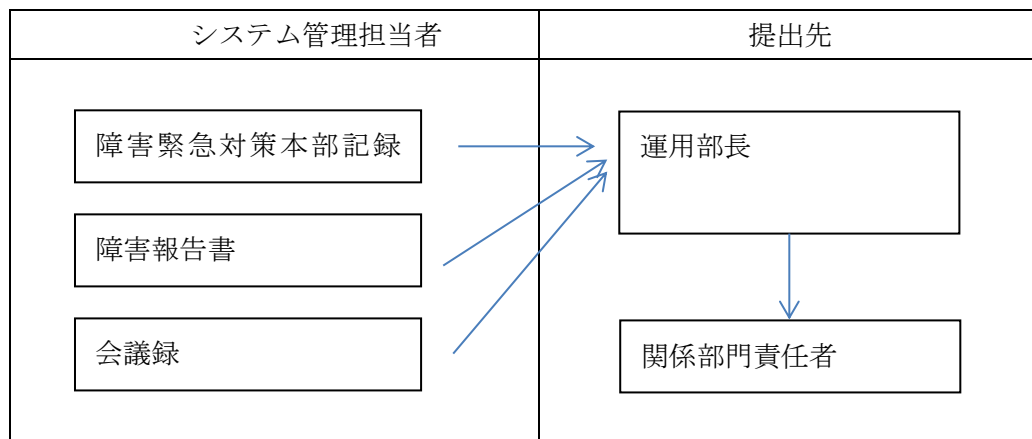
ウ．障害対応

(ア) 連携手順



エ．障害記録・報告

(ア) 連携手順



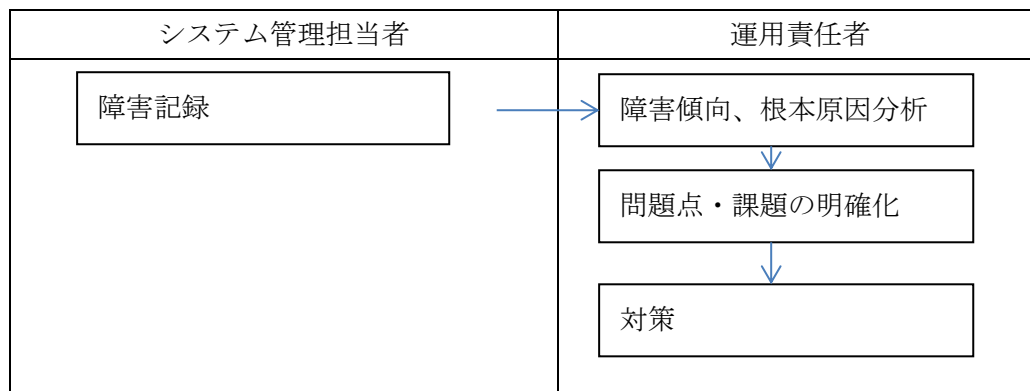
(イ) 作業内容

- a．システム管理担当者は「障害時対応要領」に基づき、次の書類を作成する。
- (a) 障害緊急対策本部記録票
  - (b) 障害報告書
  - (c) 会議録

- b. システム管理担当者は作成した書類を運用部長、関係部門責任者に報告する。

オ. 未然防止、再発防止

(ア) 連携手順



(イ) 作業内容

- a. 運用責任者は、障害再発防止のため、障害記録を元に障害の傾向や根本原因を分析する。
- b. 運用責任者は、問題点・課題を明確化し対応策を講じる。

③窓口対応

J A・情報センター間の障害連絡は、影響範囲に基づき窓口部署が対応する。

④動向把握

システム管理担当者は、障害の内容及び影響範囲の動向を把握し適切な対応をとる。

(4) 資料

システム運用管理規程

運用業務共通要領 1－2 品質管理

## 2-1. 品質管理

### (1) 目的

運用部における日常作業の実施および作業管理についてルールを定め、部内作業の品質確保・向上を図る。

### (2) 業務実施体制

#### ①業務担当

業務分担表にもとづき、業務担当を定める。

ア. 主担当者：当該業務にかかる主となる担当者。社員 1 名。

イ. 副担当者：当該業務について主担当者の補佐を行い、業務にあたる。社員（複数名も可）。

### (3) 作業の手順化

#### ①定例作業の手順化

定例的な作業は、以下のいずれかの方法で手順化する。

ア. 規程、要領、マニュアルを作成する。

イ. 専用の作業指示書（オペレーション指示書、登録票、依頼書 etc）を作成する。

ウ. オペレーター等関係者への業務連絡書を作成する。

エ. 機器の定期点検は作業計画実績管理表により管理する。

#### ②定例外作業の手順（運用部主管・他部署主管いずれの場合も）

定例外作業（年末年始対応等）の手順については、作業実施の都度、作業の取りまとめを行い、主担当者、副担当者、実施者（必要によりオペレーターを含む）、および関連する他部署・他社の担当者等関係者にて、レビューを実施する。

#### ③手順化にかかる承認手続き

専決基準に従う。

### (4) 作業の管理

#### ①作業指示

ア. 担当：指示書の作成等を行う者。副担当者、主担当者があたる。

イ. 照査：指示内容の確認を行う者。係長があたる。

係長が不在の場合で、定例的な作業指示のうち、実施予定日が明確で、業務知識とは関係なく指示の確認ができるものについては、担当（主・副）以外の者が代理できる。

なお、係長が不在の場合で代理不可の場合は、照査欄の押印を省略し、



副部長・部長の検印を得、業務の停滞を起こさないこと。

ウ．検印：指示の承認を行う者。副部長または部長があたる。

定例的な作業については、別途定める者に権限委任できる。

日次定例作業のうち作業記録を求める指示、または定期的に外部からデータ提供を受け二次加工を行う指示については、省略できる。

## ②作業実施および作業結果確認

ア．担当：作業を実際に実施する者。副担当者、主担当者

イ．照査：作業結果を確認する者。係長があたる。

定例作業のうち、係長が不在の場合は、業務担当者（主・副）が代理できる。

なお、係長が不在の場合で代理不可の場合は、照査欄の押印を省略し、副部長・部長の検印を得、業務の停滞を起こさないこと。

ウ．検印：作業完了の承認を行う者。副部長または部長があたる。

定例的な作業については、別途定める者に権限委任できる。

日次定例作業のうち作業記録の結果については、省略できる。

## ③代理および権限委任

照査・検印にかかる代理および権限委任については、必要の都度決裁を取る運用とする。

## （５）作業の記録

作業指示書（オペレーション指示書、登録票、依頼書 etc）は、作業完了後定められた期間保存する。なお、別途手続書、マニュアルで返却等により運用部以外で管理されるよう定められたものはこれに従う。

## （６）部内監査

品質管理規程に基づき、部長は定期的に部内監査の実施を指示する。

## （７）個人情報の取扱い

品質管理では個人情報の取扱いはない。

## （８）資料

別表 1 「照査・検印にかかる代理および権限委任整理表」

### 3. 監査対応

#### (1) 監査対応概要

##### ①目的

監査は情報システム運用にかかるリスクコントロールが適切に整備、管理されていることを担保するための有効な手段であり、監査対応することで情報システムの運用リスクを適切にコントロールする。

なお、部内監査は独立した第三者がおこなう監査ではなく、自部門がおこなう通常の作業チェックであることから対象外とする。

##### ②監査対応の概要

###### ア. 監査対応

監査がおこなわれる時は被監査部門の長に通知が来る。ただし、緊急または特に必要な場合は事前通知なしで監査が実施される。

監査の種類は次のとおりで、監査の事前準備等をおこなう。

###### (ア) 監査役監査

監査役が実施する。

###### (イ) 内部監査

情報センターの監査部署が実施する。

- a. 会計業務監査
- b. 一般業務監査
- c. 情報システム監査
- d. 個人情報監査
- e. 情報セキュリティ監査
- f. 特命監査

###### (ウ) 外部監査

- a. 三重県信用農業協同組合連合会によるシステム監査
- b. その他

###### イ. 監査指摘事項対応管理（部門共通事項の整理）

監査指摘事項対応の進捗管理等をおこなう。

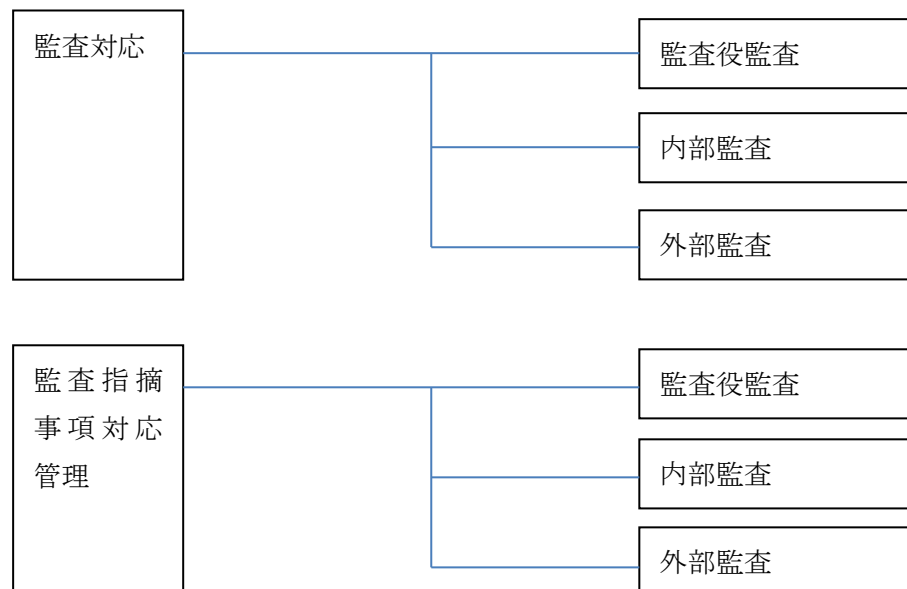
###### (ア) 監査役監査

###### (イ) 内部監査

###### (ウ) 外部監査

### ③作業体系と分担

#### ア．作業体系



#### イ．部内分担

業務	内容	監査担当	運用部
監査対応	事前準備	事前準備	資料収集等・承認
監査指摘事項対応管理	部門共通事項の整理	対応進捗管理等	担当業務の指摘事項対応・承認

### ④運用条件

#### ア．責任分担

業務	内容	監査担当	管理職
監査対応	事前準備	資料収集	資料提出
監査指摘事項対応管理	部門共通事項の整理	対応進捗管理会議開催	期限管理、進捗会議参加

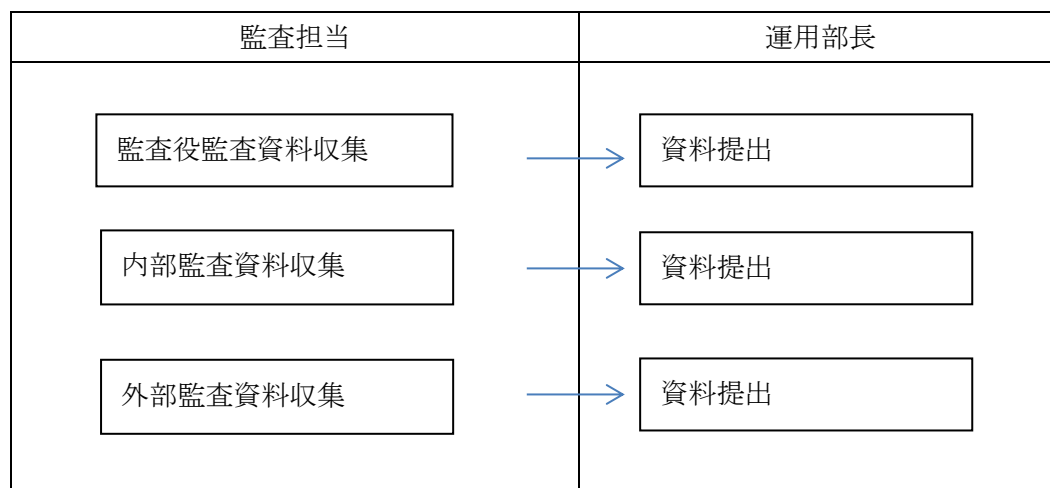
(2) 作業項目

業務	内容	監査担当	管理職
監査対応	事前準備	管理職と連携して収集 資料選択	監査実施通知に基づく資料提出
監査指摘事項対応管理	部門共通事項の整理	指摘事項一覧表作成、 進捗管理会議開催	進捗会議参加

(3) 作業内容

① 監査対応

ア. 連携手順



イ. 作業内容

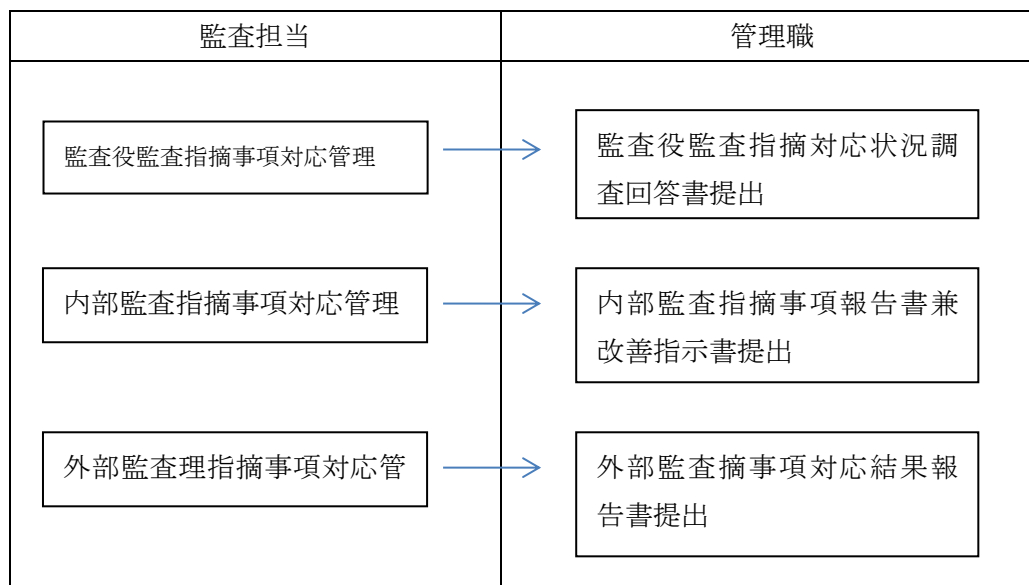
- (ア) 運用部長の指示に基づき監査役監査の資料収集を収集し提出する。
- (イ) 運用部長の指示に基づき内部監査の資料収集を収集し提出する。
- (ウ) 運用部長の指示に基づき外部監査の資料収集を収集し提出する。

ウ. ドキュメント

業務	ドキュメント
監査対応	(都度依頼書に基づいて資料収集など対応)
監査指摘事項対応管理 (部門 共通事項の整理)	(文書管理>126 監査室>050 他部門共有>010 作業 用>運用部監査用)

② 監査指摘事項対応管理

ア. 連携手順



#### イ. 作業内容

- (ア) 監査役監査指摘事項対応管理をおこない、監査役監査指摘対応状況調査回答書を提出する。
- (イ) 内部監査指摘事項対応管理をおこない、内部監査指摘事項報告書兼改善指示書を提出する。
- (ウ) 外部監査指摘事項対応管理をおこない、外部監査指摘事項対応結果報告書を提出する。

#### ③運用部・監査部署間取扱管理

監査の事前準備および監査指摘事項対応管理にかかる所管部署との連絡窓口は管理職がおこなう。

#### ④監査対応期限変更

監査指摘事項対応管理にかかる期限の見直しは管理職と相談の上、監査担当者が起案する。

#### ⑤監査対応進捗会議の開催

監査対応スケジュール管理および品質管理を目的に管理職参加の進捗会議を定期的に行う。

#### ⑥課題の発見と対応

監査対応にかかる課題が発生した場合は監査対応進捗会議の場で対応を協議して

解決する。

(4) 資料

## 4. 文書管理

### (1) 文書管理概要

#### ①目的

文書管理は、運用部マニュアル管理一覧表の整備および部内作業に使用するマニュアルの管理を目的とする。

#### ②概要

##### ア. 文書管理

ドキュメントの作成は「マニュアル等管理基準」に基づいておこなう。

##### (ア) ドキュメント管理

###### a. ドキュメントの標準化

文書管理管理担当者は規程、要領登録を管理する。また、部内フォルダ体系、ドキュメントの標準化を管理する。

###### b. ドキュメントの変更・修正

文書管理システム管理担当者は、必要の都度変更・修正作業を行い、検討会後、所定の手続きを経て、部内要員に対し徹底を図る。

###### c. ドキュメントの保管管理方法

文書管理システム管理担当者は、決められた場所に保管管理する。

##### (イ) 規程管理台帳への登録

規程管理台帳への登録は文書管理担当者が所管部署に管理番号の採番を依頼する。

##### (ウ) 資料

マニュアル等管理基準

## 5. セキュリティ対策

### (1) セキュリティ管理概要

#### ①目的

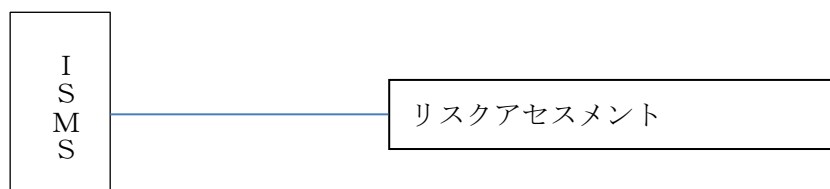
I SMS 認証事業所としての情報資産セキュリティ管理を目的とする。

#### ②概要

情報センターが運用するシステムの情報資産を登録し、セキュリティ管理をおこなう。

#### ③作業体系と分担

ア. 作業体系



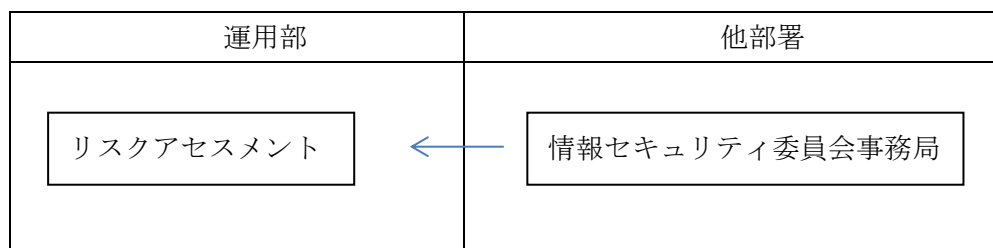
業務／内容		作業項目	役 割 分 担	ドキュメント	作業時 期
I S M S	リスクアセ スメント	情報資産の棚卸・ リスク管理策の見 直し	セキュリテ ィ管理者	情報リスクアセス メントマネジメン ト要領、情報資産 洗出し要領	7～ 8月

### (2) 作業内容

#### ① I SMS

ア. リスクアセスメント

(ア) 連携手順





(イ) 作業内容

- a. 情報セキュリティ委員会の指示に基づいてリスクアセスメントの作業をおこなう。
- b. 情報資産の更新は変動の都度おこなう。
- c. リスクアセスメントの対象は「情報資産洗い出し要領」に則って選択された「情報資産グループ洗い出し表」の「情報資産グループ」単位におこなう。
- d. リスクアセスメントの方法は情報資産とその責任者を明確にし、情報資産の気密性、完全性および可用性の喪失による影響を洗い出し、それぞれの脅威と脆弱性を明確にする。

(3) 資料

## 6. J A 合併

### (1) 合併管理概要

#### ①目的

J A 合併作業の主体となる J A S T E M ネットワーク構成情報および勘定系テーブル登録作業を目的とする。

#### ②概要

J A 合併処理、店舗統廃合処理、店舗開設処理作業にかかる J A S T E M 申請をおこなう。

#### ③作業体系と分担

ア. 作業体系

J A 合併作業（店舗統廃合・店舗開設）
----------------------

イ. 作業分担

作業	センター	J A
J A 合併作業	合併にかかる J A S T E M 申請	合併処理情報の決定 手数料金額などの統一
店舗統廃合処理	店舗統廃合にかかる J A S T E M 申請	店舗統廃合情報の決定
店舗開設作業	店舗開設にかかる J A S T E M 申請	店舗開設情報の決定

#### ④運用条件

ア. J A 合併処理

(ア) 合併日の定義

J A 合併日は「1 日」とする。

(イ) 他のイベントとの競合

a. J A 合併日と同一日の店舗統廃合はおこなわない。

b. 同一 J A における連続した J A 合併処理または店舗統廃合処理はそれぞれ 3 カ月の期間内は実施日の設定を不可とする。

## (2) 作業項目

JASTEM ネットワーク構成情報および勘定系テーブル登録作業。

## (3) 作業内容（ドキュメント）

### ①ドキュメント

作業	ドキュメント
作業項目	「JASTEMシステム運用手順書の11.3作業内容」の「県」の欄参照。
JASTEM 申請	0310 JASTEM申請> 01 ネットワーク構成情報、02 勘定系テーブル、03 情報系テーブル、04 市町村合併、05 店舗統廃合を参照。

### ②イベントスケジュール

時期	作業内容
5 か月前	・ J A 合併・店舗統廃合・合併通知書を J A S T E M に提出。
4 か月前	・ 合併基本情報ファイル、イベントデータ処理依頼書を J A S T E M に提出。
3 か月前	・ J A S T E M から初期処理結果を受領、J A に送付。 ・ 県申請業務、ネットワーク構成情報登録・変更依頼書作成し金庫統括運用窓口へ提出。 ・ 各種切替情報ファイル、イベントデータ処理依頼書を J A S T E M に提出。処理後システム反映チェック結果が返却されるので J A に送付。
2 か月	・ J A S T E M から当座性口座番号変更ファイル、顧客番号変更ファイル、顧客属性情報異動ファイルのファイル転送を受信。 ・ 事前採番処理結果帳表が J A S T E M から送付されるので J A に送付。 ・ 申請業務、勘定系テーブル登録・変更依頼書を金庫統括運用窓口へ提出。
1 か月前	・ J A S T E M から当座性口座番号変更ファイル、顧客番号変更ファイル、顧客属性情報異動ファイルのファイル転送を受信する。 事前採番処理結果帳表が J A S T E M から送付されるので J A に送付。
前日	・ J A S T E M から当座性口座番号変更ファイル（差分）、顧客番号変更ファイル（差分）、顧客属性情報異動ファイル（他事業連動顧客ファイル）のファイル転送を受信。

翌日	・ J A S T E Mから確定処理結果が送付されるので J Aに送付。
----	---------------------------------------

(4) 資料

① J A 合併スケジュール

J A S T E M申請      01 ネットワーク構成情報、02 勘定系テーブル、03 情報系テーブル

② J A S T E Mシステム運用手順書                      (農林中央金庫)

③ 合併・店舗統廃合事務手続    J A 合併編    (三重県信連)