

障害等報告書に関する様式
策定手引書

2006 年 3 月

内閣官房情報セキュリティセンター

改訂履歴

改訂日	改訂理由
2006/3/31	初版
2006/4/21	各府省庁意見に基づく修正
2006/6/21	「障害等対応手順書」との整合性のため修正

1 本書の目的

本書は、障害等が発生した場合における対処及び報告の際に用いる様式を策定するための手引書であり、府省庁による当該様式の策定の参考に資することを目的とする。

様式を整備する者は、「障害等報告書」に関する様式を策定する際に、本書を参考にすることによって、政府機関統一基準により求められている様式を効率よく策定することができる。また、既存の様式を修正して利用する場合にも、項目等の過不足の確認に利用することができる。

2 本書において想定する前提

本書は、障害等の対処及び報告について政府機関統一基準で定められている手順のうち、本様式を用いる以下の処理を前提として記述している。そのため、前提が異なる場合は、様式に盛り込む事項を適宜、修正又は追加する必要がある。

なお、政府機関統一基準により求められている手順は「統一基準」の項目に「○」が記されており、当該手順については必ず盛り込む必要がある。

また、インシデント、サービス提供機器の故障等、緊急の対処が必要な障害等が発生した場合において、報告、審査等の手続が遅延することにより、必要な対処を実施することに遅延があってはならない。このため、緊急の対処が必要な場合には、報告書に代わって口頭での報告、審査等を先行することや、発見者に代わって報告受理者が報告書を記入し障害等の発見者から内容確認を得ること等により、遅滞なく障害等に対する対処を実施する。ただし、このような場合であっても、速やかに報告書を作成して記録を残すことを怠ってはならない。

手順	項目	内容	統一基準
応急措置	関係者	障害等の発見者（行政事務従事者）	
	処理内容	インシデント又はその疑いがある場合は、被害拡大防止の応急措置（例：電子計算機を通信回線から切断）を実施する。	
	注意事項	・ 応急措置は、インシデントが発生した電子計算機等から他の電子計算機等へ被害を拡大させないために実施するものであり、何らかのサービスを提供している場合には、サービスの利用者へ被害を及ぼさせないという観点でも実施する。	
状態把握	関係者	障害等の発見者（行政事務従事者）	
	処理内容	発見した障害等に関する具体的な挙動、不具合等を把握する。ただし、インシデント若しくはその疑いについての対処を行おうとする場合、又は状態の把握が困難な場合には、本手順を自身が行わず、発生報告の際に情報システムセキュリティ責任者に実施を依頼することが可能である。	
	注意事項	・ インシデントの場合、状態把握のための電子計算機の操作により、保護すべき証拠が失われる可能性が	

		あるため、不用意に状況把握の試みを行わないことが望ましい。	
発生報告	関係者	障害等の発見者（行政事務従事者）→ 受理者（情報システムセキュリティ責任者又は課室情報セキュリティ責任者）	○
	処理内容	応急措置及び状態把握の内容を記入し、情報システムセキュリティ責任者に報告する。	
	注意事項		
報告受理及び通知	関係者	受理者（情報システムセキュリティ責任者又は課室情報セキュリティ責任者）→ 情報セキュリティ責任者、対処実施者及び関係者	
	処理内容	報告書の内容を確認し、対処を実施すべき者及び関係者に通知し、通知先を記録する。	
	注意事項	<ul style="list-style-type: none"> 故障やインシデントの発生、その疑いの報告内容、当該事案の影響範囲等を勘案して対処実施者を決定する必要がある。 障害等の内容に応じて、関係する部署等（例：広報）にも障害等の発生について通知する。 	
対処の承認申請	関係者	対処実施者 → 対処承認権限者及び受理者（情報システムセキュリティ責任者又は課室情報セキュリティ責任者）	
	処理内容	「対処方針」欄を記入し、対処承認権限者に提出する。	
	注意事項	<ul style="list-style-type: none"> 対処実施者が自ら実施する内容に限らず、外部専門家の支援を受けること等により障害等に対して実施する予定の対処方針を記入する。 情報システムや情報の取扱規則等の不備が障害等の原因であり、障害等が発生する前の状態に復旧するだけでは障害等が再発するおそれがある場合には、再発防止策も同時に実施する必要があるため、「障害等再発防止策報告書」も速やかに申請する。 	
対処方針の適否判断	関係者	対処承認権限者及び受理者（情報システムセキュリティ責任者又は課室情報セキュリティ責任者）	
	処理内容	「対処方針」欄の内容について適否判断し、承認する場合には承認権限者の項目を記入する。承認しない場合には起票者に差し戻す。	
	注意事項	<ul style="list-style-type: none"> 障害等の内容により対処承認権限者は変わることが想定される。このため、対処の承認申請を受けた者は、必要に応じて上位の承認権限者に回付する。 障害等が発生する前の状態に復旧するだけで十分かどうか検討し、それだけでは不十分な場合には、「障害等再発防止策報告書」についても速やかに申請させることが必要である。 	
対処実施	関係者	対処実施者	
	処理内容	承認を得た障害等への対処を実施する。	
	注意事項	<ul style="list-style-type: none"> 障害等への対処を実施している途中において、障害等の原因が情報システムにあることが判明した場合には、「障害等再発防止策報告書」を申請し承認を得 	

		る。 ・故障した電子計算機及び通信回線装置を修理のために企業に預ける場合は、情報の漏えいを防止するために当該機器に保存されている情報の削除をすべきである。削除ができない場合は機密保持契約の締結等、他の手段により情報の漏えいに留意する。	
対処結果の報告	関係者	対処実施者 → 対処承認権限者及び受理者（情報システムセキュリティ責任者又は課室情報セキュリティ責任者）	
	処理内容	実施した記録を「対処結果」欄に記入し報告する。	
	注意事項	・「対処方針」欄に記入した内容をより詳細に記入する。 ・新たに判明した事象、原因等があれば合わせて記入する。	
対処結果の審査	関係者	対処承認権限者及び受理者（情報システムセキュリティ責任者又は課室情報セキュリティ責任者）	
	処理内容	「対処結果」欄を審査し、障害等への対処が完了したと認めた場合に「対処完了確認日」欄を記入し、対処の完了を確認したことを記録する。	
	注意事項	・「対処結果」欄の内容が不十分と思われる場合は、対処完了を認めず、継続して対処を実施させる。	
報告書保管	関係者	受理者（情報システムセキュリティ責任者又は課室情報セキュリティ責任者）	
	処理内容	対処が完了した障害等報告書を保管する。	
	注意事項	・原本は紛失、改ざんから保護する。	

3 様式の基本情報

様式を設計するに当たって踏まえるべき政府機関統一基準の遵守事項等を以下に示す。

なお、様式名は府省庁の状況に合わせて変更することが可能であるが、様式の内容が理解できる名称が望ましい。

関係する政府機関統一基準遵守事項 (NISD-K303-052)	根拠となる遵守事項	2.2.2(1)(b) 2.2.2(1)(c)
	関連する遵守事項	2.2.2(2)(a) 2.2.2(2)(b)
様式名	障害等報告書	

4 様式に盛り込むべき項目

様式に盛り込むべき項目について以下に示す（あくまで項目の一覧であり、実際の様式のレイアウトイメージでないことに留意）。

項目名		記入内容	記入者
システムに関する情報	システム名	システムの名称	起票者
	氏名	発見者の氏名	
障害等の発見者の情報	所属	発見者の所属	起票者

	連絡先	発見者の連絡先（メールアドレス、内線番号等）	
障害等の内容	発見日	障害等を発見した日付	起票者
	障害等の発生対象	障害等が生じた対象（例：故障の場合にはそれが発生した機器、情報漏えいの場合は当該情報）	
	状態	障害等に関する具体的な挙動、不具合等を記載する。	
	応急措置	インシデント又はその疑いのある場合に実施した応急措置を記載する。なお、応急措置を実施していない場合は記載不要である。	
受理者の情報	氏名	報告受理者の氏名	報告受理者
	所属	報告受理者の所属	
	連絡先	発見者の連絡先（メールアドレス、内線番号等）	
通知先の情報*1	氏名	通知先の氏名	報告受理者
	所属	通知先の所属	
	連絡先	通知先の連絡先（メールアドレス、内線番号等）	
対処方針	対処方針	障害等の事象に応じて、対処の作業を開始する前に、適否判断を受けるべき対処の方針を記入する。	対処実施者
	対処区分	緊急、通常、再現待ち等の対処方針に係る区分を記入する。	対処実施者
対処方針の適否判断*1	適否判断者の役割名	適否判断者がどの役割の立場で適否判断したのかについて、最高情報セキュリティ責任者、統括情報セキュリティ責任者、情報セキュリティ責任者、情報システムセキュリティ責任者又は課室情報セキュリティ責任者のいずれかを記載する。	対処承認権限者及び受理者
	適否判断者所属	適否判断者の所属	
	適否判断者連絡先	適否判断者の連絡先（メールアドレス、内線番号等）	
	方針適否判断日	対処方針の適否を判断した日付	
対処実施者の情報	氏名	対処実施者の氏名	対処実施者
	所属	対処実施者の所属	
	連絡先	対処実施者の連絡先（メールアドレス、内線番号等）	
対処結果	作業内容	実施した対処の内容及びその結果	対処実施者

対処結果の 審査*1	審査者の役割名	審査者がどの役割の立場で審査したのかについて、最高情報セキュリティ責任者、統括情報セキュリティ責任者、情報セキュリティ責任者、情報システムセキュリティ責任者又は課室情報セキュリティ責任者のいずれかを記載する。	対処承認 権限者及 び受理者
	審査者所属	審査者の所属	
	審査者連絡先	審査者の連絡先（メールアドレス、内線番号等）	
	対処完了確認日	対処の完了を確認した日付	
	障害等管理番号	障害等を特定するための番号（情報システムにおいて唯一となるような番号を採番して記載すること）	

* 1 : 複数ある場合は複数記入する。