

ICTに関する事業継続計画について

2021年3月末に策定を予定しているICTに関する事業継続計画について、以下の通り報告する。

1 ICT-BCPの策定について

情報システムが利用できない状況において、区として中断することができない行政サービスや経常業務の一定水準を確保するとともに、応急復旧を早期に実施することにより区の機能を維持するため事業継続計画(ICT-BCP)を定める。

※別紙1 中野区のICT-BCP(案・抜粋版)を参照

(1)対象とするシステム

区が所管し、管理・運用を行う情報システム

(2)ICT-BCPの構成

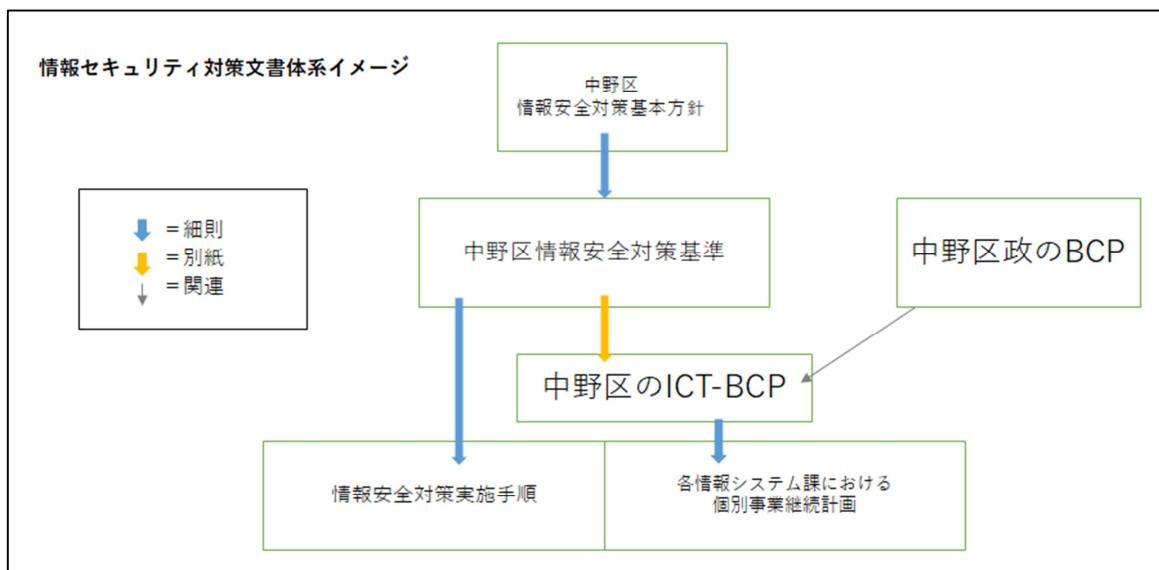
中野区情報安全対策基本方針及び中野区情報安全対策基準を根拠とし作成した。

中野区政のBCP及び中野区危機管理ガイドライン等と目的、情報連絡体制、報告様式、組織の役割等整合性をとり、まとめている。

各課はこれをもとに、業務において情報システムが利用できない状況の下でも適切に事業継続を行えるよう事前に検討を行い緊急時に迅速に対応できるよう備える。

今後、中野区政のBCP改定時に内容を組み入れることを想定している。

ICT-BCPやこれをもとに各課が作成する個別事業継続計画は、情報セキュリティ体制のPDCAサイクルの中で適宜加筆・修正を行う。



2 「統合仮想サーバに関する個別事業継続計画」について

区が利用する統合仮想サーバ環境(IaaS 型プライベートクラウドサービス)において、災害・事故・システム障害等によって当該環境を利用するシステム(以下、「主管システム」という)の正常稼働を妨げる事態が発生した場合に、区民サービスへの影響を可能な限り小さくするため、情報システム課を基幹とした関係各所との連絡体制及び統合仮想サーバ環境の正常稼働のための対応方針を定める。

※別紙2 統合仮想サーバに関する個別事業継続計画(案・抜粋版)を参照

3 今後の予定

2021年3月 中野区の ICT-BCP および統合仮想サーバの ICT-BCP 策定

2021年 上半期 統合仮想サーバを利用している情報システムの所管課にて個別の事業継続計画作成

下半期 各個別システムごとの緊急時対応訓練の実施

※別途中野区政の BCP の改訂に伴い、新型コロナウイルスの流行や東京湾北部で発生するマグニチュード 7.3の地震(東京湾北部地震 M7.3)発生時を想定した事業継続計画も順次検討する。

中野区の ICT-BCP（案・抜粋版）

1 総則

区の多くの業務において情報システムが利用され、業務の迅速化及び正確性の向上に役立てられている。しかし、情報システムの障害が発生し、区が平時に提供している多くの行政サービスが長期間停止した場合、区民の生活や経済活動に大きな影響をもたらすことが予想される。

情報システムが利用できない状況において、区として中断することができない行政サービスや経常業務の一定水準を確保するとともに、応急復旧を早期に実施することにより区の機能を維持するため事業継続計画（ICT-BCP）を定める。

2 計画の位置づけ

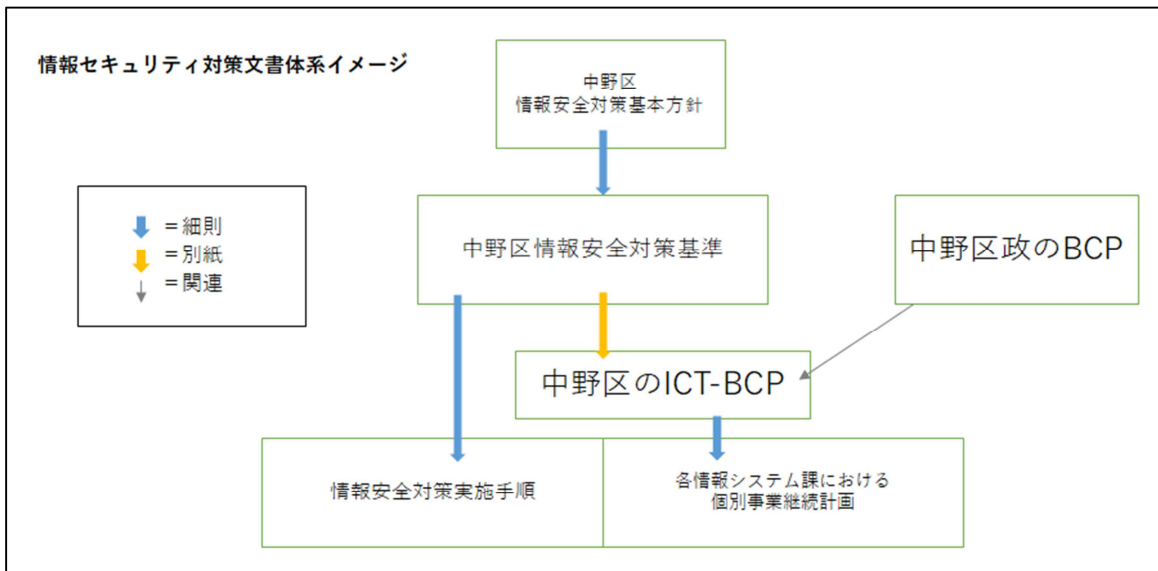
中野区情報安全対策基本方針及び中野区情報安全対策基準を根拠とし作成した。

中野区政のBCP及び中野区危機管理ガイドライン等との整合性をとり、まとめた。

各課はこれをもとに、業務において情報システムが利用できない状況の下でも適切に事業継続を行えるよう事前に検討を行い緊急時に迅速に対応できるよう備える。今後、中野区政のBCP改定時に内容を組み入れることを想定している。

それぞれの計画やガイドライン等を基礎とし、その他既存の計画やマニュアルなどを保管、補強するために、具体的な機器や被害想定の下での事業継続を確保するために策定する。

なお、本計画に記載の無い内容については、それぞれ既存の計画等による。



3 目的

- (1) 区民の生命、生活及び財産を守る
- (2) 区民生活に密着する行政サービスの提供機能の維持

4 計画の見直し時期

本計画及び各課において作成した個別事業継続計画は、適宜見直しを行う。

5 関連規定・文書

本計画策定は、中野区政のBCP及び中野区危機管理ガイドライン、中野区のセキュリティポリシーの他、職員の身分により課せられている法令遵守義務を考慮し、さらに情報セキュリティに関する以下の法律や条令、規定等との整合性を図る。

- (1) 不正アクセス行為の禁止等に関する法律
- (2) 著作権法
- (3) 個人情報の保護に関する法律
- (4) 行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律
- (5) サイバーセキュリティ基本法
- (6) 中野区個人情報の保護に関する条例
- (7) 中野区住民基本台帳ネットワークシステムに係る本人確認情報等の保護に関する条例

6 情報セキュリティインシデント発生時の報告（情報連絡体制）

- (1) 庁内における報告

平成31年4月8日付31中総危第52号により以下の図の通りとする。

ア 審議機関

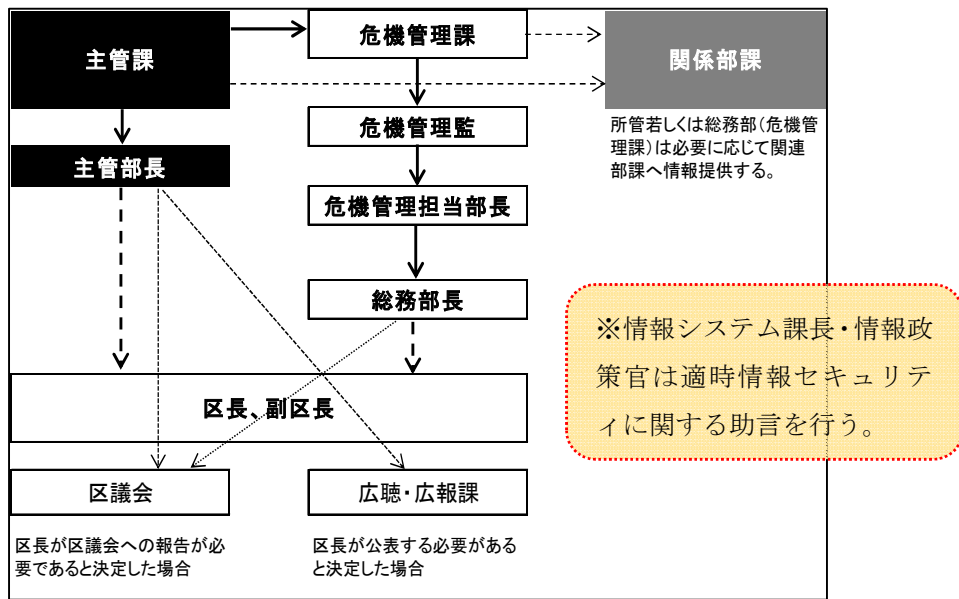
中野区危機管理等対策会議を開催する場合を除き、情報安全対策委員会にて情報共有や対応について審議する。

イ 情報システム課の位置づけ

情報セキュリティインシデントが情報システム課及び各課共に一体となり発生している場合は、情報システム課と該当各課は以下図における「主管課」として協力・調整を行い危機管理課へ報告等を行う。

ウ 詳細な情報連携

情報システム課と各課の報告や情報連携については、各個別事業継続計画に具体的に定める。



(3) 庁外各組織への報告

ア 外部に公表する事態

「行政運営上の事件・事故の公表に関する基準」(平成23年4月1日制定)等に基づき、区長が公表の有無と、公表する場合は、その方法を決定する。

イ 区議会へ報告する事態

主に主管部長及び課長が直ちに区長(副区長)へ報告すべき事態について、「行政運営上の事件・事故の公表に関する基準」(平成23年4月1日制定)等を参考にして、区長が報告の有無と、報告する場合はその方法を決定する。

ウ 東京都戦略政策情報推進本部 ICT 推進部、NISC(内閣サイバーセキュリティセンター)、総務省自治行政局地域情報政策室への連絡は情報システム課(情報政策推進係)が行う。

エ 情報漏洩等がないネットワークや情報システムに関する障害の場合は、情報システム課情報政策推進係が東京都戦略政策情報推進本部 ICT 推進部、NISC、総務省自治行政局地域情報政策室の3箇所すべてに連絡する。

オ 情報漏えいについては、情報システム課情報政策推進係東京都戦略政策情報推進本部 ICT 推進部へ連絡する。

カ 特定個人情報の漏えい事案等については、危機管理課が所管部から報告を受け、個人情報保護委員会及び東京都総務局行政部振興企画課へ報告する。(27中経行第809号)

7 情報セキュリティインシデントが発生した際の報告様式

「リスク管理・危機管理情報連絡票」

(1) 情報セキュリティインシデント等の発生時は、総務部危機管理課危機管理係（以下、「危機管理係という。」）へ速やかにその概要を報告すること。

第1報については、口頭もしくはメモでも可（「リスク管理・危機管理情報連絡票」の提出によらなくとも可）。

(2) 第1報を受けた総務部（危機管理課）は、その内容等により、区長・副区長に直ちに報告すべきであると判断される場合は、その旨を主管課長に伝える。

(3) 第1報を受けた総務部（危機管理課）は、その内容等により、「リスク管理・危機管理情報連絡票」の提出が不要であると判断される場合は、その旨を主管課長に伝える。

8 組織の役割

中野区情報安全対策基準に記載してある情報セキュリティ体制は、主に平時の体制を示す。

大規模な情報セキュリティインシデントが発生した場合は、区長を長としたリスク管理・危機管理体制に従い以下の通りとする。

(1) 区長

リスク管理・危機管理の最高責任者として次の責務を担う。

ア リスク管理・危機管理の方針を決定し区民に対して表明すること。

イ リスク管理・危機管理の対策を構築し維持すること。

ウ リスク管理・危機管理の体制を整備すること。

(2) 副区長

C I S Oとして、区長等へ情報セキュリティに関する助言・調整を行う。

(3) 総務部長

部の範囲を超えて対処する必要があるリスク管理・危機管理の全庁的な調整を行う。

(4) 危機管理担当部長

平常時、緊急時を問わず、区の事業活動に伴うリスクや社会の危機情報を把握し、各部にリスク管理・危機管理に関する適切な助言を行う。

(5) 危機管理課長

リスク管理・危機管理に関し次の事項を担う。

【平常時】

ア 区のリスク管理・危機管理全般に対する総合調整

イ 各部が作成するマニュアルの一元的な管理

ウ 各部のリスク管理・危機管理に有用な情報の庁内への周知

【緊急時】

ア 危機管理課が主管課となった危機のリスク管理・危機管理

イ 発生した危機対策を主管する部が明らかでない危機に対する当面のリスク管理・危機管理

- ウ 主幹部が実施するリスク管理・危機管理の情報収集及び支援
- エ 危機管理対策本部及び危機管理等対策会議の事務局
- (6) 情報システム課長、情報政策官（C I S O補佐官）
情報セキュリティ全般について、適宜助言を行う。
- (7) 主管部長（統括情報安全保護担当者）
 - ア 所掌する部内の情報システムについて、開発、設定の変更、運用、更新等を行う権限及び責任を有する。
 - イ 所掌する部内の情報システムについて、連絡体制の構築並びに情報セキュリティポリシーの遵守に関する意見の集約及び職員に対する教育、訓練、助言及び指示を行う。
- (8) 主管課長（情報安全保護担当者）
 - ア 統括情報安全保護担当者の下、所掌する課内における情報セキュリティポリシーの遵守に関する権限及び責任を有する。
 - イ 所掌する課内における情報資産に対する侵害又は侵害の恐れのある場合には、C I S O、統括情報安全保護担当者及び関係する課等へ速やかに報告を行い、指示を仰がなければならない。
- (9) 主管課長、各係長（情報システム管理者）
 - ア 所管する情報システムにおいて、情報セキュリティポリシー上必要な設定の変更、運用、更新等を行う権限及び責任を有する。
 - イ 情報システムにおける情報セキュリティに関する権限及び責任を有する。
 - ウ 所管する情報システムに係る実施手順を維持管理し、適切に運用されるよう指導監督する。
- (10) 情報システム担当者（担当職員）
担当する情報システムに関して、情報システム管理者の指示等に従い、設定の変更、運用、更新等の作業及び情報セキュリティに関する事務を行う。

9 情報システム所管課が個別事業継続計画において検討する項目

各情報システム所管課は、本計画をもとに以下を考慮し、情報安全対策実施手順において個別事業継続計画を作成すること。

- (1) 情報システム管理部署
 - 情報システムの復旧手順
 - ア ネットワーク構成図
 - イ 当該システムが停止した場合に影響を与える情報システム及び関連する事務・行政サービス
※区民等へどのような影響が起りうるのか、行政サービスができなくなるかの整理
 - ウ 連絡体制
 - (ア) 連絡先の明確化
(内部関係者、委託事業者等の電話番号、メールアドレス等)
※休日等についても整理を行う。
 - (イ) 当該システム(ネットワーク) が停止しすることで影響のある情報システムがある場合

- ①グループウェア、メール等が利用できない状態での外部、内部の連絡体制の整理
- ②関係各課への日々変化する状況等情報共有、区民等への情報共有などの手段・体制についても検討する

【想定するパターン例】

- a グループウェア、メール、ファイルサーバ、インターネット接続サービス等が利用できない場合
- b グループウェア（新着）が復旧した場合
- c グループウェア、メール、ファイルサーバ、インターネット接続サービスなどすべてが復旧した場合（各課の情報システムはまだ復旧していないことを前提とする。）

エ 職員が情報システムを復旧する際の手順

(2) すべての部署

情報システムが停止している状態での事業継続（手作業等での作業）の検討

ア 情報システムを利用している事務の整理

イ 事務ごとに情報システムが利用できない状況での継続可否の検討

ウ 情報システムが利用できない状況で行政サービスを継続する手順

半日、1日、2～3日情報システムが停止した場合、手作業等にて業務を継続する方法の検討

10 リスクシナリオの想定

10-1 シナリオ1 サーバ停止

区が利用する統合仮想サーバ（IaaS サービス）の停止

10-1-1 被害想定（状況）

(1) 事象

統合仮想サーバ（IaaS サービス）が停止。

関係システムが停止する。

※半日、1日、2日、1週間と復旧時を区切り、各課それぞれの事業継続計画を定める。

(2) 障害発生直後の状況

ア 内部の連絡手段

電話のみ利用可。

グループウェア（新着等）、ファイルサーバが使えない。

庁内メールの送受信ができない。

イ 外部との連絡手段

電話のみ利用可

インターネットが利用できない＝ホームページが表示できない

（庁内情報ネットワーク端末から区のホームページの更新ができない。）

区民、事業者等へインターネットメール使用不可、無害化サービス利用不可、ファイル送受信サービス利用不可等

(3) その他

電力、ネットワーク配線、職員の出勤状況等は平常通り。

統合仮想サーバに関する個別事業継続計画（案・抜粋版）

1 概要

本事業継続計画は、区が利用する統合仮想サーバ環境（IaaS型プライベートクラウドサービス）において、災害・事故・システム障害等によって当該環境を利用するシステム（以下、「主管システム」という）の正常稼働を妨げる事態が発生した場合に、区民サービスへの影響を可能な限り小さくするため、情報システム課を基幹とした関係各所との連絡体制及び統合仮想サーバ環境の正常稼働のための対応方針を定めるものである。

2 ネットワーク構成図及び統合仮想サーバ環境システム構成図

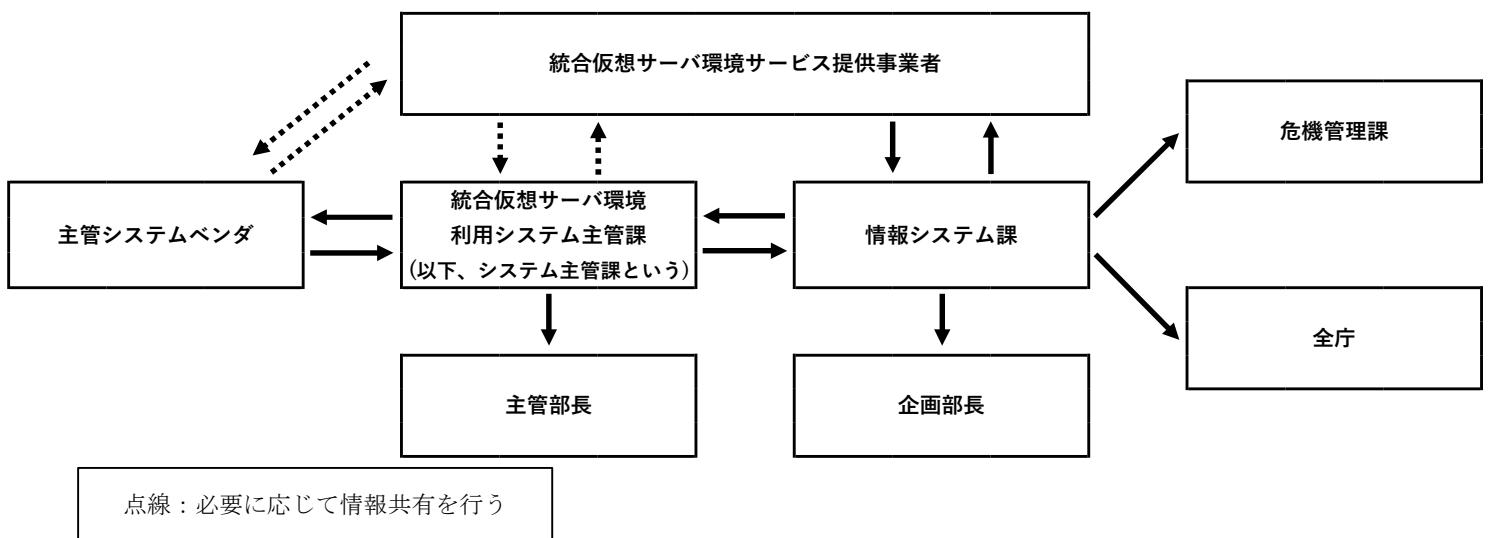
（セキュリティ保護のため非公開）

3 障害発生時の連絡

（1）連絡体制図

情報システム課と関係各所との連絡体制は下図のとおりとする。また、中野区組織全体における連絡体制は「中野区のICT-BCP」の「6 情報セキュリティインシデント発生時の報告（情報連絡体制）」のとおりとする。

図 1：連絡体制図



関係各所の連絡先等は、情報安全対策実施手順別紙「緊急連絡体制」及び「統合仮想サーバ環境利用システム連絡先一覧」のとおりとする。

(2) 障害発生時の連絡内容

以下の項目を基本として連絡を行い、状況によって必要な情報を付加する。なお、連絡先において専用の様式がある場合はその内容に従う。

- ・発生日時
- ・覚知日時
- ・発生状況（事態、場所、概要等）
- ・発生原因
- ・対応状況
- ・復旧見込日時

(3) 連絡手段

以下のとおり主な連絡手段を設定し、必要に応じて他の連絡手段を用いて情報共有体制を補完する。連絡手段の設定時及び変更時には、「中野区の ICT-BCP」に定める審議機関及び連絡体制図に定める関係各所への報告を行う。

① 情報システム課から関係各所への連絡

ア 全庁への連絡

以下の「図2：連絡手段優先度（全庁向け）」に記載する連絡手段の内、利用可能かつ最も優先度の高い手段によって連絡を行う。

- ・連絡手段の優先度（※1）

図2：連絡手段優先度（全庁向け）

全庁ファイルサーバ > 全庁キャビネット > 電話及び紙媒体（※2）

※1 グループウェアの「お知らせ」機能が利用できる場合には、他の連絡手段と併せて情報を掲載する。

※2 電話及び紙媒体による連絡の場合、情報システム課は各部経営担当課へ連絡し、各部経営担当課が部内に展開する。

イ システム主管課への連絡

全庁への連絡とは別に、各システム主管課への連絡が必要な場合、以下の「図3：連絡手段優先度（各システム主管課向け）」に記載する連絡手段の内、利用可能な最も優先度の高い手段によって連絡を行う。

- ・連絡手段の優先度

図3：連絡手段優先度（各システム主管課向け）

グループウェアメール > ファイルサーバ > 電話及び紙媒体

ウ 統合仮想サーバ環境提供事業者への連絡
電話及びメールにて連絡を行う。

エ 危機管理課

危機管理課からの指示に基づき、「リスク管理・危機管理情報連絡票」等により連絡・報告を行う。

オ その他（東京都、NISC、総務省自治行政局地域情報政策室等の庁外各組織）
電話や電子メール、FAX等、状況に合わせた適切な手段にて連絡を行う。

② 統合仮想サーバ環境サービス提供事業者からの連絡

統合仮想サーバ環境及び環境内の仮想サーバにおいて障害を検知した場合、統合仮想サーバ環境サービス提供事業者は以下のとおり情報システム課及び各システム主管課並びに主管システムベンダに対して連絡を行う。

ア 統合仮想サーバ環境を使用する各システムに広く影響がある場合

情報システム課及び統合仮想サーバ環境を使用している全システム主管課並びに主管システムベンダに対して、メーリングリストを用いた一斉通知を行う。

区のメールシステムが利用できない場合は、情報システム課及び各システム主管課へ電話連絡にて通知を行う。

イ 特定のシステムにのみ影響がある場合

情報システム課及び影響を受ける特定システムの主管課並びに主管システムベンダに対して、個別にメールか電話（またはその両方）にて連絡を行う。

（４）連絡頻度

以下のとおり、連絡頻度を設定する。連絡頻度の設定時及び変更時には、「中野区のICT-BCP」に定める審議機関及び連絡体制図に定める関係各所への報告を行う。

① 情報システム課から関係各所への連絡

ア 定時連絡

a 障害復旧見込が不明な場合

8時15分、12時00分、16時00分を目処に、状況の進捗によらず連絡を行う。

b 障害復旧見込日時が判明している場合

障害復旧見込日時を目安に、適切な定時連絡頻度を設定する。

イ 進捗連絡

障害発生状況、障害発生原因、障害対応状況、障害復旧見込日時等に進捗があった場合、その都度関係各所への連絡を行い、その内容を次の定時連絡に反映する。

② 統合仮想サーバ環境サービス提供事業者から情報システム課への連絡

インシデントの発生状況を考慮し、情報システム課との協議によって連絡頻度を設定する。

4 復旧フロー

以下のフローを基本とし、実際の障害状況に合わせて統合仮想サーバ環境及び各主管システムの復旧作業を行う。

(1) 障害の検知

統合仮想サーバ環境及び環境内の仮想サーバにおいて障害を検知した統合仮想サーバ環境サービス提供事業者は、情報システム課及び各システム主管課並びに主管システムベンダに対して連絡を行う。

(2) 統合仮想サーバ環境の稼働状況の確認及び復旧作業の開始。

統合仮想サーバ環境サービス提供事業者は、統合仮想サーバ環境の稼働状況を確認した後、復旧作業を開始する。

(3) 各主管システムの稼働状況の確認

情報システム課及び各システム主管課は、各主管システムの稼働状況を確認する。

(4) 障害対応体制の確保

情報システム課及び各主管システム主管課は、各主管システムベンダと連携し、障害対応に必要な体制を確保する。

(5) 代替手段による事務・行政サービスの提供の開始

各主管システム主管課は、それぞれに定める代替手段によって事務・行政サービスを継続させる。

(6) 停止中の各主管システムの復旧優先度の設定

以下の「図4 各主管システム基本情報」及び各主管システムの事務・行政サービス提供状況、障害によってシステムが受けた被害の大きさ（復旧の容易さ）等を考慮した上で、「中野区のICT-BCP」が定める審議機関にて、停止中の各主管システムの復旧優先度を設定する。

(7) 統合仮想サーバ環境の復旧と各主管システムの復旧作業

統合仮想サーバ環境の復旧完了後、各システム主管課及び各システムベンダは、統合仮想サーバ環境サービス提供事業者及び情報システム課と連携して各主管システムの復旧作業を行う。

5 統合仮想サーバ環境の正常稼働のための対応方針

統合仮想サーバ環境の障害の未然防止、障害発生時の被害最小化及び復旧の迅速化のために、統合仮想サーバ環境の運用について以下の対応を行う。

(1) 稼働状況、バックアップ実施状況の監視強化

システム監視機能領域とサーバ稼働領域の分離、構成管理システムの利用、インシデント管理システムの利用等により、統合仮想サーバ環境の稼働状況、およびバックアップ取得状況を常時監視し、異常発生時は即応できる態勢を構築する。

(2) 機器及びファームウェアの定期点検の実施

機器及びファームウェアの定期点検を強化し、アップデートが速やかに適用できる態勢を構築す

る。

(3) サーバ稼働領域と、バックアップ用領域の物理分離

サーバを稼働させるために必要なディスク領域と、サーバのバックアップが置かれるディスク領域を物理的に分離し、サーバ稼働領域のディスク障害の影響がバックアップ領域及ばないようにする。

(4) バックアップ情報の、別データセンターへの保管

データセンター全体規模の障害発生に備え、重要なサーバのバックアップを、地理的に別の場所にあるデータセンターに保管する。

現在は、別データセンターの受入可能容量等の制限により、すべてのサーバのバックアップを別データセンターに保存することができないため、別データセンターへのバックアップの保存は、停止による影響規模の大きいサーバから段階的に開始する。今後、別データセンターの受入可能容量が拡大された際は、停止による影響規模の大きい順に、保存対象サーバを増やすこととする。

対象とする情報システムについては、政策調整会議等により決定を行う。

また、今後、統合仮想サーバにて実施可能な項目が増えた場合は、費用対効果等を勘案して、対応内容の強化を行う。

図4 各主管システム基本情報」及び各主管システムの事務・行政サービス提供状況

※「関連する事務・行政サービス」の内容は現在確認中。また、「影響規模」では区民への影響の大きさ（求められる可用性の高さ）を「大・中・小」の3段階で表す（現在調整中）

	情報システム名	主管課
1	中野区公式ホームページ	広聴・広報課
2	統合仮想サーバ環境（監視サーバ）	情報システム課
3	内部事務管理システム	情報システム課
4	庁内情報ネットワークシステム（グループウェア）	情報システム課
5	入退室管理システム	情報システム課
6	ドメインサーバ・ファイルサーバ	情報システム課
7	ファイルサーバ管理用サーバ	情報システム課
8	東京都電子自治体共同運営システム	情報システム課
9	情報資産台帳管理システム	情報システム課
10	ファイルサーバ運用管理システム	情報システム課
11	住民情報システム（NCAS）	情報システム課
12	人事・給与総合情報システム	職員課
13	戸籍情報総合システム	戸籍住民課
14	コンビニ交付システム（住・印）	戸籍住民課
15	戸籍証明コンビニ交付システム	戸籍住民課
16	個人番号カード交付通知管理システム	戸籍住民課
17	滞納整理支援システム（税・国保）	税務課
18	子ども・子育て支援システム「こあら」	保育園・幼稚園課
19	子ども・子育て支援システム「MISALIO」	保育園・幼稚園課
20	私立幼稚園補助金システム	保育園・幼稚園課
21	母子保健・乳幼児健診システム	子育て支援課
22	子育て相談支援システム	子育て支援課
23	学童保育システム	育成活動推進課
24	要支援者情報台帳システム	地域活動推進課
25	ADWORLD 介護保険システム	介護・高齢者支援課
26	後期高齢者医療管理システム	介護・高齢者支援課
27	高齢・障害福祉業務管理システム （高齢・障害セキュリティサーバ）	福祉推進課
28	高齢・障害福祉業務管理システム	福祉推進課
29	臨時福祉給付金業務支援システム	福祉推進課
30	生活保護事務支援システム	生活援護課
31	福祉貸付金システム	生活援護課
32	健診管理システム（予防接種履歴管理システム）	保健予防課
33	図面管理統合システム及び舗装維持管理システム	道路課

34	就学事務システム	学校教育課
35	区内小中学校教育系共有ファイルサーバシステム	学校教育課
36	区内小中学校教育系資産管理およびフィルタリングシステム	学校教育課
37	校務支援システム	学校教育課
38	区立学校教職員校務サーバ機器類	学校教育課