

別紙6-2 運用作業項目一覧（インシデント）

【作業実施周期凡例】

表記	説明
24H	24時間実施します。
1/D	1日に1回実施します。
2/D	1日に2回実施します。
1/W	1週間に1回実施します。
1/M	1ヶ月に1回実施します。
1/Y	1年に1回実施します。
2/Y	1年に2回実施します。
1/5Y	5年に1回実施します。

【実施者欄凡例】

記号	役割	説明
◎	作業実施	手順、運用マニュアルに従い作業を実施します。
▲	作業承認・確認	システム運用の責任者、作業実施・作業結果・報告書等の確認・承認を行います。
△	作業監督・指示	システム運用作業全体の管理・監督、作業実施者への指示を行います。
□	作業サポート(※1, 2)	システム運用作業のサポート、又は支援・参加します。関連ドキュメントの作成・提示、情報提供します。

運用業者が作業実施◎する項目については、必ずスーパーバイザの管理の下で作業を実施することとし、●を付けます。

※1 運用業者が作業サポートする項目□については、各作業の実施・管理元が作業管理を行うこととします。

※2 そのほかの記号がすでに付いている項目は、作業サポートをそこに含むものとします。

No.	運用項目					作業実施周期	実施者										ツール化等 実施方法	
	分類	大項目	中項目	小項目	作業概要		労災保険 業務課	統括責任者	アプリケーション保守業者			運用業者		ハードウェ ア・ソフト ウェア等導 入・保守業 者	労働基準 行政システ ム担当者	支払基金・ 国保中央会 担当者		支払基金・ 国保中央会 回線業者
							業務運用	統括	プロジェクト 管理	ライブラリ管 理	業務アプリ ケーション保 守	ヘルプデス ク	運用作業	保守	他システム 運用	他システム 運用		他システム 運用
1	インシデント	システム全体管理	会議体	アクション会議	進捗・懸案・インシデント等において、影響度が大きく個別に会議が開催される場合に、運用業者は、統括責任者の指示のもと、会議が必要となる以下の資料等の作成を支援します。 ①問題の状況報告 ②対応策の策定と決定 ③影響範囲の確定 ④作業内容の周知 また、運用業者は、必要に応じて会議に出席し、報告を行います。	随時	▲	◎	□	□	□	□	□	□	-	-	-	手作業
2	インシデント	システム全体管理	周知連絡	-	運用業者は、統括責任者からの指示により、必要に応じて周知連絡を行います。	随時	▲	△	-	-	-	◎	◎	-	-	-	-	手作業
3	インシデント	システム全体管理	報告	状況報告	運用業者は、必要に応じて以下の内容を取り込んだ報告書を作成し統括責任者に提供します。 ①障害一覧 ②障害分析グラフ ③変更情報	随時	▲	△	-	-	-	◎	◎	-	-	-	-	ツール 手作業
4	インシデント	システム全体管理	質問対応	-	労災保険業務課からの質問に対し、質問回答書を作成し回答します。緊急な対応が必要な場合や厚生労働省から要請があった場合は口頭で回答します。	随時	▲	◎	□	□	□	□	□	□	□	□	□	手作業
5	インシデント	システム監視	監視項目の見直し	-	運用業者は、システム監視項目等について必要に応じて、労災保険業務課及び統括責任者と協議の上、随時見直しを行います。	随時	▲	△	□	□	□	-	-	□	-	-	-	手作業
6	インシデント	バックアップ運用	非正常作業	フルバックアップ(システムバックアップ)	初期構築時や環境変更時等、統括責任者が必要と判断したとき、運用業者により、各サーバ、ネットワーク機器、その他機器のフルバックアップを取得します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール
7	インシデント	バックアップ運用	非正常作業	バックアップ媒体の交換	運用業者は、バックアップ媒体の寿命により、新品のバックアップ媒体と交換します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール 手作業
8	インシデント	バックアップ運用	非正常作業	テープ装置のクリーニング	運用業者は、クリーニングランプが点灯した際にクリーニングテープを使用し、LTOライブラリのクリーニングを実施します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール
9	インシデント	バックアップ運用	非正常作業	クリーニング媒体の交換	運用業者は、クリーニング媒体の使用回数を越えた際にクリーニング媒体を交換します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
10	インシデント	バックアップ運用	非正常運用業務	データベース再編成	障害復旧後の事後処理などデータベースの再編成が必要になった場合において、統括責任者の指示に基づき、運用業者はデータベースの再編成を手動実行します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール
11	インシデント	バックアップ運用	障害時の対応	装置障害	バックアップ装置障害時は、バックアップ装置復旧後に運用業者により再バックアップを取得します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
12	インシデント	バックアップ運用	障害時の対応	媒体障害	運用業者は、媒体障害時に自動的に予備テープが装填されバックアップが正常終了したことを確認します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール 手作業

別紙6-2 運用作業項目一覧（インシデント）

【作業実施周期凡例】

表記	説明
24H	24時間実施します。
1/D	1日に1回実施します。
2/D	1日に2回実施します。
1/W	1週間に1回実施します。
1/M	1ヶ月に1回実施します。
1/Y	1年に1回実施します。
2/Y	1年に2回実施します。
1/5Y	5年に1回実施します。

【実施者欄凡例】

記号	役割	説明
◎	作業実施	手順、運用マニュアルに従い作業を実施します。
▲	作業承認・確認	システム運用の責任者、作業実施・作業結果・報告書等の確認・承認を行います。
△	作業監督・指示	システム運用作業全体の管理・監督、作業実施者への指示を行います。
□	作業サポート(※1, 2)	システム運用作業のサポート、又は支援・参加します。関連ドキュメントの作成・提示、情報提供します。

運用業者が作業実施"◎"する項目については、必ずスーパーバイザの管理の下で作業を実施することとし、●を付けます。

※1 運用業者が作業サポートする項目"□"については、各作業の実施・管理元が作業管理を行うこととします。

※2 そのほかの記号がすでに付いている項目は、作業サポートをそこに含むものとします。

No.	運用項目					作業実施周期	実施者										ツール化等 実施方法	
	分類	大項目	中項目	小項目	作業概要		労災保険 業務課	統括責任者	アプリケーション保守業者			運用業者		ハードウェア・ソフトウェア等導入・保守業者	労働基準 行政システム担当者	支払基金・ 国保中央会 担当者		支払基金・ 国保中央会 回線業者
									プロジェクト 管理	ライブラリ管理	業務アプリケーション保守	ヘルプデスク	運用作業					
13	インシデント	バックアップ運用	リカバリ作業	DBMSのリカバリ	ディスク障害、OS障害等の発生により、DBMSリカバリが必要な場合、運用業者が、アプリケーション保守業者、ハードウェア・ソフトウェア等導入・保守業者の支援のもとリカバリ作業を実施します。DBMSのリカバリ方式として以下があります。 ①副ボリュームからのリカバリ ②バックアップ媒体からのリカバリ ③ログファイルからのリカバリ	随時	▲	△	□	□	□	-	◎	□	-	-	-	ツール 手作業
14	インシデント	バックアップ運用	リカバリ作業	ファイルシステムのリカバリ	ファイルシステムの障害によりデータのリストアが必要な場合、運用業者が、アプリケーション保守業者、ハードウェア・ソフトウェア等導入・保守業者の支援のもとリカバリ作業を実施します。リカバリ作業として実施する主な作業を以下に示します。 ①リストアファイルの検索 ②リストア ③リストア終了確認 ④データ正常確認	随時	▲	△	□	□	□	-	◎	□	-	-	-	ツール 手作業
15	インシデント	バックアップ運用	リカバリ作業	ネットワーク機器のリカバリ	ネットワーク機器がハードウェア故障した場合、ハードウェア・ソフトウェア等導入・保守業者が機器交換やユニット交換によるハードウェアの復旧を行った後、運用業者は、正常稼働確認を実施します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	◎	-	-	-	ツール 手作業
16	インシデント	バックアップ運用	リカバリ作業	その他機器のリカバリ	その他機器が故障した場合、ハードウェア・ソフトウェア等導入・保守業者が機器交換やユニット交換によるハードウェアの復旧を行った後、運用業者は、正常稼働確認を実施します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	◎	-	-	-	ツール 手作業
17	インシデント	自動運用	非正常運用作業	ジョブ定義変更	障害時における一次対応等でジョブ定義の一時的な変更が必要になった場合に、統括責任者の指示に基づき、運用業者が実施します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
18	インシデント	自動運用	非正常運用作業	ジョブのリカバリ	異常終了の原因を解決した後、運用業者がジョブのリカバリを行います。リカバリの方法として以下の方法があります。 ①異常終了したジョブを再実行することによってリカバリを行います。 ②別途用意したジョブを実行することによってリカバリを行います。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
19	インシデント	自動運用	非正常運用作業	随時ジョブの実行	運用業者は、随時ジョブを実行します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール 手作業
20	インシデント	システム運用作業	外部委託先管理作業	情報セキュリティが侵害された場合の措置	運用業者は、「厚生労働省情報セキュリティポリシー」及び「レセプトのオンライン請求に係るセキュリティに関するガイドライン」を遵守し、提示された対処手順に従い、措置を実施します。	随時	▲	◎	-	-	-	◎	◎	-	-	-	-	ツール 手作業
21	インシデント	システム運用作業	外部委託管理作業	産業廃棄物の処理	運用業者は、定期的に産業廃棄物の有無を確認し、処理が必要となる場合、運用業者が産業廃棄物処理に関する委託契約を締結した産業廃棄物処理業者に処理を依頼し、産業廃棄物管理票の発行・回収・照合等を行います。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業

別紙6-2 運用作業項目一覧（インシデント）

【作業実施周期凡例】

表記	説明
24H	24時間実施します。
1/D	1日に1回実施します。
2/D	1日に2回実施します。
1/W	1週間に1回実施します。
1/M	1ヶ月に1回実施します。
1/Y	1年に1回実施します。
2/Y	1年に2回実施します。
1/5Y	5年に1回実施します。

【実施者欄凡例】

記号	役割	説明
◎	作業実施	手順、運用マニュアルに従い作業を実施します。
▲	作業承認・確認	システム運用の責任者、作業実施・作業結果・報告書等の確認・承認を行います。
△	作業監督・指示	システム運用作業全体の管理・監督、作業実施者への指示を行います。
□	作業サポート(※1, 2)	システム運用作業のサポート、又は支援・参加します。関連ドキュメントの作成・提示、情報提供します。

運用業者が作業実施◎する項目については、必ずスーパーバイザの管理の下で作業を実施することとし、●を付けます。

※1 運用業者が作業サポートする項目□については、各作業の実施・管理元が作業管理を行うこととします。

※2 そのほかの記号がすでに付いている項目は、作業サポートをそこに含むものとします。

No.	運用項目					作業実施周期	実施者										ツール化等 実施方法	
	分類	大項目	中項目	小項目	作業概要		労災保険 業務課	統括責任者	アプリケーション保守業者			運用業者		ハードウェア・ソフト ウェア等導 入・保守業 者	労働基準 行政システ ム担当者	支払基金・ 国保中央会 担当者		支払基金・ 国保中央会 回線業者
							業務運用	統括	プロジェクト 管理	ライブラリ管 理	業務アプリ ケーション保 守	ヘルプデス ク	運用作業	保守	他システム 運用	他システム 運用		他システム 運用
22	インシデント	システム運用作業	媒体管理	他システムへの提供媒体作成及び提出	運用業者は、統括責任者の指示のもと、労災保険業務課に承認を得た後に、他システムへの提供媒体を作成します。また、運用業者は作成した媒体を統括責任者経由にて労災保険業務課に提出します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
23	インシデント	システム運用作業	媒体管理	他システムからの媒体受領	運用業者は、労災保険業務課より他システムから媒体を受領し、媒体の提供元情報及び受領日時等を記録します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
24	インシデント	システム運用作業	媒体管理	他システムからの受領媒体の入力処理及び返却	運用業者は、外部システムから受領した媒体の入力処理を行い、処理日時等を記録後、処理結果とともに労災保険業務課に媒体を返却します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
25	インシデント	システム運用作業	運用業者作業依頼作業	データ抽出作業	運用業者は、労災保険業務課の依頼に基づいて証跡ソフトウェアを実行し、ログデータ等を取得し、労災保険業務課へ提出します。	随時	▲	-	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール
26	インシデント	システム運用作業	運用業者作業依頼作業	不正接続防止機能に関する運用(IPアドレス管理)	検疫管理ソフトウェア(マネージャー)に、接続を許可する端末のIPアドレスを登録します。	随時	▲	-	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール 手作業
27	インシデント	システム運用作業	運用業者作業依頼作業	マシン室変更に伴う機器移設	運用業者は、マシン室変更に伴う運用業者持ち込み機器(電話機、FAX、コピー機等)を移設します。	随時	▲	-	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
28	インシデント	システム運用作業	運用業者作業依頼作業	ユーザ権限管理	運用業者は、ユーザ権限の登録、変更、削除の作業を実施し、労災保険業務課及び厚生労働省へ報告します。	随時	▲	-	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール作業
29	インシデント	システム運用作業	運用業者作業依頼作業	データ暗号化	運用業者は、関連システム等との媒体等によるデータの授受が行われる際、データを暗号化・複合化します。(暗号化は、ファイル暗号化ソフトウェアや各ソフトウェアのパスワード設定機能により実施します)。	随時	▲	-	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
30	インシデント	システム運用作業	運用業者作業依頼作業	労災レセプトの修正内容の電子化	運用業者は、都道府県労働局職員からの依頼に基づいて、労災レセプトの変更内容を電子化し、アプリケーション保守業者に渡します。アプリケーション保守業者の確認後、電子化した変更内容について共有フォルダに格納し、都道府県労働局職員の確認を取ります。都道府県労働局職員の依頼文書及び電子化した変更内容の管理を行います。	随時	▲	-	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
31	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	テスト環境への証明書失効リストの適用	運用業者は、統括責任者の依頼に応じて本番環境で取得した証明書失効リストを、受付WEBサーバから取得し、テスト環境の受付WEBサーバを経由してテスト環境の医療機関向け負荷分散装置へ格納します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
32	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	テスト用クライアント証明書の発行	運用業者は、障害問い合わせ内容に応じて証明書を作成しなければならない場合、統括責任者の指示に基づき証明書サーバで確認用のクライアント証明書を作成します。	随時	▲	△	-	-	-	□	◎	-	-	-	-	手作業

別紙6-2 運用作業項目一覧（インシデント）

【作業実施周期凡例】

表記	説明
24H	24時間実施します。
1/D	1日に1回実施します。
2/D	1日に2回実施します。
1/W	1週間に1回実施します。
1/M	1ヶ月に1回実施します。
1/Y	1年に1回実施します。
2/Y	1年に2回実施します。
1/5Y	5年に1回実施します。

【実施者欄凡例】

記号	役割	説明
◎	作業実施	手順、運用マニュアルに従い作業を実施します。
▲	作業承認・確認	システム運用の責任者、作業実施・作業結果・報告書等の確認・承認を行います。
△	作業監督・指示	システム運用作業全体の管理・監督、作業実施者への指示を行います。
□	作業サポート(※1, 2)	システム運用作業のサポート、又は支援・参加します。関連ドキュメントの作成・提示、情報提供します。

運用業者が作業実施◎する項目については、必ずスーパーバイザの管理の下で作業を実施することとし、●を付けます。

※1 運用業者が作業サポートする項目□については、各作業の実施・管理元が作業管理を行うこととします。

※2 そのほかの記号がすでに付いている項目は、作業サポートをそこに含むものとします。

No.	運用項目					作業実施周期	実施者										ツール化等 実施方法	
	分類	大項目	中項目	小項目	作業概要		労災保険 業務課	統括責任者	アプリケーション保守業者			運用業者		ハードウェ ア・ソフト ウェア等導 入・保守業 者	労働基準 行政システ ム担当者	支払基金・ 国保中央会 担当者		支払基金・ 国保中央会 回線業者
							業務運用	統括	プロジェクト 管理	ライブラリ管 理	業務アプリ ケーション保 守	ヘルプデス ク	運用作業	保守	他システム 運用	他システム 運用		他システム 運用
33	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	クライアント証明書を更新	動作確認端末のクライアント証明書の有効期限が近づいた場合、運用業者は統括責任者の指示に基づき認証局よりクライアント証明書をダウンロードし、動作確認端末にクライアント証明書をインポートします。	1/Y	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
34	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	ロードバランサーの障害画面差し替え	処理負荷検知時や臨時の業務時間終了時・開始時などに、統括責任者の指示に基づき、運用業者がロードバランサーの障害画面を切り替えます。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール 手作業
35	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	メール利用申請	運用業者はシステム運用において、新規・追加の電子メールの利用環境が必要になった場合、統括責任者に連絡します。 統括責任者は、労災レセプト電算処理システムでメール利用が必要になった場合に、労災保険業務課経由にて、メールアドレスの払い出し及びメール利用の申請依頼を行います。	随時	▲	◎	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
36	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	クラスタの切り替え・切り戻し	障害発生時において、運用業者は、統括責任者からの指示に基づき、クラスタの切り替え・切り戻しを行います。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール 手作業
37	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	IPアドレス管理	運用業者は、以下の管理及び変更等の作業を実施し、状況を労災保険業務課及び統括責任者へ報告します。 ① IPアドレス利用状況の管理 ② 新規機器の追加、故障時の機器変更、撤去を行う際の、IPアドレスの追加、変更、削除を行います。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール 手作業
38	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	満足度調査実施依頼	運用業者は統括責任者の指示に基づき、システム利用に対する労災保険業務課の満足度調査アンケート項目を作成します。 統括責任者は、アンケート項目を確認し労災保険業務課に調査を依頼します。	2/Y	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
39	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	満足度調査報告	運用業者はアンケート結果を集計し、統括責任者に報告します。統括責任者はアンケート結果を取りまとめ、労災保険業務課に報告します。	2/Y	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
40	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	サービスレベル内部監査報告	運用業者は、サービスレベルの達成状況について情報の収集、分析と報告を実施します。 運用業者は、サービスレベルの内部監査に関して以下の作業を行い、労災保険業務課と統括責任者へ報告します。 ① SLA情報収集 ② SLA情報分析 ③ 内部監査 ④ SLA報告書作成	2/Y	▲	△	-	-	-	◎	◎	-	-	-	-	手作業
41	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	特別監視期対応	運用業者は統括責任者からの特別監視の実施指示に基づき、監視作業を実施します。(統括責任者は、システム交換、故障対応等が発生した後に、システムの監視体制を強化する必要がある場合、特別監視期対応をするか否か、ならびにその期間を決定し、運用業者へ指示します。)	随時	▲	△	-	-	-	◎	◎	-	-	-	-	手作業

別紙6-2 運用作業項目一覧（インシデント）

【作業実施周期凡例】

表記	説明
24H	24時間実施します。
1/D	1日に1回実施します。
2/D	1日に2回実施します。
1/W	1週間に1回実施します。
1/M	1ヶ月に1回実施します。
1/Y	1年に1回実施します。
2/Y	1年に2回実施します。
1/5Y	5年に1回実施します。

【実施者欄凡例】

記号	役割	説明
◎	作業実施	手順、運用マニュアルに従い作業を実施します。
▲	作業承認・確認	システム運用の責任者、作業実施・作業結果・報告書等の確認・承認を行います。
△	作業監督・指示	システム運用作業全体の管理・監督、作業実施者への指示を行います。
□	作業サポート(※1, 2)	システム運用作業のサポート、又は支援・参加します。関連ドキュメントの作成・提示、情報提供します。

運用業者が作業実施"◎"する項目については、必ずスーパーバイザの管理の下で作業を実施することとし、●を付けます。

※1 運用業者が作業サポートする項目"□"については、各作業の実施・管理元が作業管理を行うこととします。

※2 そのほかの記号がすでに付いている項目は、作業サポートをそこに含むものとします。

No.	運用項目					作業実施周期	実施者										ツール化等 実施方法	
	分類	大項目	中項目	小項目	作業概要		労災保険 業務課	統括責任者	アプリケーション保守業者			運用業者		ハードウェア・ソフトウェア等導入・保守業者	労働基準 行政システム 担当者	支払基金・ 国保中央会 担当者		支払基金・ 国保中央会 回線業者
									プロジェクト 管理	ライブラリ管理	業務アプリ ケーション保 守	ヘルプデスク	運用作業					
42	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	システム調査	運用業者は統括責任者からの指示に基づき、手順が確立されていないシステム調査について、実施計画及び作業手順を作成のうえ、実施します。運用業者は、実施結果を労災保険業務課と統括責任者へ報告します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
43	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	法令点検	運用業者は統括責任者からの指示に基づき、運用設備を設置するマシン室の空調設備や電源設備の法令点検に際して、システムの立ち上げ等を実施します。	随時	▲	△	-	-	-	□	◎	-	-	-	-	手作業
44	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	ハードウェア・ソフトウェア改修対応	運用業者は統括責任者からの指示に基づき、ハードウェア・ソフトウェア改修実施時に関係者との連絡、システムの立ち上げ、作業支援等を実施します。	随時	▲	△	□	□	□	□	◎	□	-	-	-	手作業
45	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	消耗品管理	運用業者は、センタにおける消耗品の在庫を随時管理します。また、必要に応じて在庫不足の消耗品を発注し、使用不能である物品を廃棄します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
46	インシデント	システム運用作業	統括責任者連携作業	ウイルス感染時対応	ウイルス感染が発生した場合、運用業者は統括責任者が労災保険業務課に承認を得た内容に基づいて、対応を行います。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	◎	-	-	-	手作業
47	インシデント	システム運用作業	保守担当者連携作業	サーバ証明書の更新	サーバ証明書の有効期限が近づいた場合、ハードウェア・ソフトウェア等導入・保守業者は統括責任者の指示に基づき労災保険業務課経由で認証局よりサーバ証明書を受領し、負分散装置にサーバ証明書をインポートします。また運用業者は動作確認を行います。	1/5Y	▲	△	-	-	-	-	◎	◎	-	-	-	手作業
48	インシデント	システム運用作業	保守担当者連携作業	コード署名証明書の更新	コード署名証明書の有効期限が近づいた場合、ハードウェア・ソフトウェア等導入・保守業者は統括責任者の指示に基づき、受付APサーバ及び審査WEB/APサーバについて、javaのコード等に対してjavaコマンドを実行して証明書を更新します。また運用業者は動作確認を行います。	1/5Y	▲	△	-	-	-	-	◎	◎	-	-	-	手作業
49	インシデント	システム運用作業	保守担当者連携作業	侵入防御装置のシグネチャ更新	運用業者が運用業者が準備する端末と回線を使用し、侵入防御装置のシグネチャを取得します。ハードウェア・ソフトウェア等導入・保守業者は運用業者より保護シグネチャを受領し、侵入防御装置に適用します。	1/D	▲	△	-	-	-	-	◎	◎	-	-	-	手作業
50	インシデント	システム運用作業	保守担当者連携作業	特殊イベント対応	計画停電、節電対応など特殊イベントが発生した場合、統括責任者は労災保険業務課および他システムと協議の上、対応方法を確定します。運用業者は、統括責任者の指示に基づき、対応を行います。	随時	▲	△	□	□	□	□	◎	□	□	□	□	手作業
51	インシデント	システム運用作業	保守担当者連携作業	障害時運用	統括責任者は労災保険業務課ほか関係者と協議の上、発生した障害に応じた対応策を策定します。アプリケーション保守業者、ハードウェア・ソフトウェア等導入・保守業者、運用業者は策定された対応策に従い、障害対応を実施します。	随時	▲	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	□	□	□	手作業

別紙6-2 運用作業項目一覧（インシデント）

【作業実施周期凡例】		【実施者欄凡例】	
表記	説明	記号	役割
24H	24時間実施します。	◎	作業実施
1/D	1日に1回実施します。	▲	作業承認・確認
2/D	1日に2回実施します。	△	作業監督・指示
1/W	1週間に1回実施します。	□	作業サポート(※1, 2)
1/M	1ヶ月に1回実施します。		
1/Y	1年に1回実施します。		
2/Y	1年に2回実施します。		
1/5Y	5年に1回実施します。		

説明	手順、運用マニュアルに従い作業を実施します。
システム運用の責任者、作業実施・作業結果・報告書等の確認・承認を行います。	
システム運用作業全体の管理・監督、作業実施者への指示を行います。	
システム運用作業のサポート、又は支援・参加します。関連ドキュメントの作成・提示、情報提供します。	

運用業者が作業実施◎する項目については、必ずスーパーバイザの管理の下で作業を実施することとし、●を付けます。

※1 運用業者が作業サポートする項目□については、各作業の実施・管理元が作業管理を行うこととします。

※2 そのほかの記号がすでに付いている項目は、作業サポートをそこに含むものとします。

No.	運用項目					作業実施周期	実施者											ツール化等 実施方法
	分類	大項目	中項目	小項目	作業概要		労災保険 業務課	統括責任者	アプリケーション保守業者			運用業者		ハードウェ ア・ソフト ウェア等導 入・保守業 者	労働基準 行政システ ム担当者	支払基金・ 国保中央会 担当者	支払基金・ 国保中央会 回線業者	
							業務運用	統括	プロジェクト 管理	ライブラリ管 理	業務アプリ ケーション保 守	ヘルプデス ク	運用作業	保守	他システム 運用	他システム 運用	他システム 運用	
52	インシデント	システム運用作業	保守担当者連携作業	デッドロック発生時対応	デッドロック発生時において統括責任者は労災保険業務課ほか関係者と協議の上、発生した障害に応じた対応策を策定します。アプリケーション保守業者、ハードウェア・ソフトウェア等導入・保守業者、運用業者は策定された対応策に従い、対応を実施します。	随時	▲	◎	◎	◎	◎	-	◎	◎	-	-	-	手作業
53	インシデント	システム運用作業	保守担当者連携作業	端末拡張・縮小	運用業者は、端末(運用管理端末、ヘルプデスク端末、動作確認端末)増設・撤去時に、統括責任者からの指示に基づき、立ち会います。	随時	▲	△	◎	◎	◎	-	◎	◎	-	-	-	手作業
54	インシデント	システム運用作業	保守担当者連携作業	端末移設	運用業者は統括責任者からの指示に基づき、庁舎移転に伴う端末移設作業をサポートします。	随時	▲	△	-	-	-	□	□	◎	-	-	-	手作業
55	インシデント	システム運用作業	保守担当者連携作業	脆弱性・ウイルス情報対応	運用業者は、ハードウェア・ソフトウェア等導入・保守業者及びアプリケーション保守業者から脆弱性・ウイルスの情報を入手し、インシデントとして登録し、統括責任者にエスカレーションします。	随時	▲	△	◎	◎	◎	◎	◎	◎	-	-	-	手作業
56	インシデント	システム運用作業	保守担当者連携作業	災害(火災、地震)対応	運用業者は統括責任者からの指示に基づき、災害時に災害自体を1つのインシデントとして管理します。また、統括責任者はシステム復旧に至るよう各部署へ適切な指示を行います。	随時	▲	◎	□	□	□	◎	◎	□	□	□	□	手作業
57	インシデント	変更管理	変更管理作業	緊急時の対応	早急に実施しなければならない変更が発生した場合、運用業者は統括責任者が労災保険業務課に承認を得た内容に基づいて、対応を行います。	随時	▲	△	□	□	□	-	◎	□	-	-	-	手作業
58	インシデント	業務運用	DBメンテナンス	署マスタの変更	運用業者は、労災保険業務課からの依頼に基づいて、署マスタを変更します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業 ツール
59	インシデント	業務運用	DBメンテナンス	施設基準管理マスタの変更	運用業者は、労災保険業務課からの依頼に基づいて、施設基準管理マスタを変更します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール 手作業
60	インシデント	業務運用	DBメンテナンス	パスワード有効期間の変更	運用業者は、労災保険業務課からの依頼に基づいて、パスワード有効期間を変更します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
61	インシデント	業務運用	DBメンテナンス	ログイン試行制限回数の変更	運用業者は、労災保険業務課からの依頼に基づいて、ログイン試行制限回数を変更します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
62	インシデント	業務運用	DBメンテナンス	パスワード初期化試行制限回数の変更	運用業者は、労災保険業務課からの依頼に基づいて、パスワード初期化試行制限回数を変更します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
63	インシデント	業務運用	DBメンテナンス	基本マスタコード表の変更	運用業者は、労災保険業務課からの依頼に基づいて、基本マスタコード表を変更します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール 手作業
64	インシデント	業務運用	DBメンテナンス	初期権限マスタの変更	運用業者は、労災保険業務課からの依頼に基づいて、初期権限マスタを変更します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
65	インシデント	業務運用	DBメンテナンス	労災指定医療機関マスタ(レセコン業者試験用)の変更	運用業者は、労災保険業務課からの依頼に基づいて、労災指定医療機関マスタ(レセコン業者試験用)を変更します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール 手作業
66	インシデント	業務運用	DBメンテナンス	指定・指名機関マスタ(レセコン業者試験用)の変更	運用業者は、労災保険業務課からの依頼に基づいて、指定・指名機関マスタ(レセコン業者試験用)を変更します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール 手作業

別紙6-2 運用作業項目一覧（インシデント）

【作業実施周期凡例】
 表記 説明
 24H 24時間実施します。
 1/D 1日に1回実施します。
 2/D 1日に2回実施します。
 1/W 1週間に1回実施します。
 1/M 1ヶ月に1回実施します。
 1/Y 1年に1回実施します。
 2/Y 1年に2回実施します。
 1/5Y 5年に1回実施します。

【実施者欄凡例】
 記号 役割 説明
 ◎ 作業実施 手順、運用マニュアルに従い作業を実施します。
 ▲ 作業承認・確認 システム運用の責任者、作業実施・作業結果・報告書等の確認・承認を行います。
 △ 作業監督・指示 システム運用作業全体の管理・監督、作業実施者への指示を行います。
 □ 作業サポート(※1, 2) システム運用作業のサポート、又は支援・参加します。関連ドキュメントの作成・提示、情報提供します。
 ※1 運用業者が作業サポートする項目"□"については、各作業の実施・管理元が作業管理を行うこととします。
 ※2 そのほかの記号がすでに付いている項目は、作業サポートをそこに含むものとします。

No.	運用項目					作業実施周期	実施者										ツール化等 実施方法	
	分類	大項目	中項目	小項目	作業概要		労災保険 業務課	統括責任者	アプリケーション保守業者			運用業者		ハードウェ ア・ソフト ウェア等導 入・保守業 者	労働基準 行政システ ム担当者	支払基金・ 国保中央会 担当者		支払基金・ 国保中央会 回線業者
							業務運用	統括	プロジェクト 管理	ライブラリ管 理	業務アプリ ケーション保 守	ヘルプデス ク	運用作業	保守	他システム 運用	他システム 運用		他システム 運用
67	インシデント	業務運用	定義ファイル更新	帳票出力方式変更	運用業者は、労災保険業務課からの依頼に基づいて、帳票出力の方式を変更します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
68	インシデント	業務運用	マスタ更新後確認	人事異動対応	運用業者は、人事異動に伴うユーザマスタの更新後に、各所属部署のユーザ権限を確認します。必要に応じて、事前にテスト環境で確認を実施します。	1/Y	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール 手作業
69	インシデント	業務運用	オンラインドキュメント更新	オンラインマニュアル変更	運用業者は、労災保険業務課からの依頼に基づいて、オンラインマニュアルを差替えます。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
70	インシデント	業務運用	データ削除	不要データの削除	運用業者は、労災保険業務課からの依頼に基づいて、不要データをディスク上から削除します。作業手順はアプリケーション保守業者が検討、準備します。	随時	▲	△	□	□	□	-	◎	-	-	-	-	手作業
71	インシデント	業務運用	他システムとの情報授受	労働基準行政システムへの連携データ送信エラー発生時初動対応	運用業者は、労働基準行政システムへの連携データの送信や連携データの作成処理においてエラーが発生した場合、労災保険業務課からの依頼に基づいて、復旧に向けた初動対応としてログを採取し、障害情報を収集します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
72	インシデント	業務運用	他システムとの情報授受	労働基準行政システムからの連携データ取込エラー発生時初動対応	運用業者は、労働基準行政システムからの連携データの取込み処理においてエラーが発生した場合、労災保険業務課からの依頼に基づいて、復旧に向けた初動対応としてログを採取し、障害情報を収集します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
73	インシデント	業務運用	他システムとの情報授受	労働基準行政システムからの連携データ取込エラー発生時初動対応	運用業者は、労働基準行政システムからの連携データの取込み処理においてエラーが発生した場合、労災保険業務課からの依頼に基づいて、復旧に向けた初動対応としてログを採取し、障害情報を収集します。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	手作業
74	インシデント	業務運用	外字データの変更	外字データの変更	運用業者は、外字の登録・変更・追加の発生時、労災保険業務課から統括責任者への対応依頼に基づいて、変更処理を行います。	随時	▲	△	□	□	□	-	◎	-	-	-	-	手作業
75	インシデント	業務運用	節電対応	不要な機器の電源切断	運用業者は、統括責任者の指示に基づき、稼動不要と判断された機器の電源切断作業を行います。	随時	▲	△	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	ツール 手作業