
サービスレベル合意書

SLA

2026年 2月 1日

第 2 版

一般財団法人京都工場保健会

目次

サービスレベル・サマリー.....	3
1.SLA の目的.....	4
2. サービス提供の範囲.....	4
2-1.対象業務アプリケーション.....	4
2-2.サービス対象の範囲外.....	4
2-3.サービス提供時間.....	4
3. サービス内容と目標設定.....	5
3-1.サービスの概要.....	5
3-2.サービス内容と目標設定.....	5
4. サービスレベル達成状況の報告.....	8
4-1.サービスレベル管理の活動.....	8
4-2.定例確認会の運営.....	8
5. サービスレベル管理の運営と体制.....	9
5-1.サービスレベル管理の運営.....	9
5-2.サービスレベル管理の体制.....	9
6.相互協力の責任.....	10
7. SLA の変更.....	11
8. 目標未達成時の対応.....	11
9.その他.....	11
9-1.用語について.....	11
別紙1 報告書サンプル.....	12
別紙2 用語集.....	13

更新履歴

更新日付	改訂内容	版数
2025/06/01	新規作成	001
2026/02/01	ISMS27017関連の内容を追加	002

サービスレベル・サマリー

一般財団法人京都工場保健会が、サービス利用者に対して提供およびサポートするIT サービスについて、本サービスレベル・アグリーメント(以下、「SLA」と略します)にてサービス目標を設定します。

重要なSLA目標値

項	カテゴリー	評価指標の詳細	目標値
1	稼働時間・可用性	「緊急」のインシデント解決時間	8時間以内
		可用性	99%以上
		信頼性:半年以内での重大障害発生件数(緊急レベル)	5件以内
2	ユーザーの問題の解決率	サポートデスクでのサポート解決率	85%以上
3	変更管理	統制ルールに基づいた変更手順の遵守	100%
4	セキュリティ管理	不正アクセスの検知	常時監視

2026年02月01日

1.SLA の目的

本SLA は、一般財団法人京都工場保健会が、サービス利用者に対して提供する、IT サービスの仕様、その品質レベル、および相互の責任を記載したものです。このことにより、IT サービスの成熟度向上と、コストに見合ったサービスの提供を目指します。

さらに、一般財団法人京都工場保健会とサービス利用者の双方の理解を深めることにより、業務要件に対して戦略的パートナーとしてのIT サービス提供に向けて、持続的な発展に寄与することを目指すものです。

2. サービス提供の範囲

本SLA において、一般財団法人京都工場保健会がサービス利用者に対して提供するIT サービスは、以下の通りとします。

2-1.対象業務アプリケーション

本SLA の対象とするアプリケーションは以下の通りとします。

業務の範囲と目的 (基本的業務要件)	業務アプリケーション	システム規模 利用者数	対象拠点
健康管理サービス	健康管理楽dos.	約20,000名	3000

2-2.サービス対象の範囲外

PC 関連(各個人が利用するPC に関するQ&A、問題解決などのサービス)

業務アプリケーションが使用できない場合、その原因の切り分けを行うためにPC関連の調査をする場合がありますが、当該業務アプリケーションに起因せず、個別のPCに依存する問題の場合、本サービスの対象外となります。

特記事項

特になし。

2-3. クラウドサービス提供リージョン

本サービスは、Microsoft Azure「西日本リージョン」のデータセンターを利用して提供されます。データの保存および処理は日本国内で行われ、データの越境移転は行いません。

2-4. サービス提供時間

本サービスは、予定された保守日程を除き 1 日24 時間・週 7 日間利用できるものとします。

予定された保守日程については、下記の通りです。

- ・Azure サービスメンテナンス期間
- ・一般財団法人京都工場保健会によるシステムメンテナンス期間
(バージョンアップ等のアプリケーション更新、その他必要なシステム保守作業を含む)

予定外のサービス停止に関しては、一般財団法人京都工場保健会から関連情報の提示を行い、合意が必要であることとします。

サービス停止の通知は、実施の 72 時間前までに行うものとします。

2-5. アクセス制御

本サービスでは、事業場ごとに閲覧制限を設けており、各事業場の利用者は自事業場のデータのみアクセス可能とします。また、職位ごとにも閲覧範囲が制限されており、利用者は自身の職位に応じた権限範囲内のデータのみを閲覧できるものとします。事業場内の具体的な権限設定については、申込書に記載の通りとします。

3. サービス内容と目標設定

3-1.サービスの概要

項	カテゴリー	サービス項目	サービス内容	備考
1	稼働時間・可用性	①インシデント解決 (障害復旧対応)	IT のインシデントについて、優先度別に目標時間内に解決を図ります。	
		②可用性の確保 ③信頼性の確保	ユーザーへ重大な影響(対象業務アプリケーションの稼働に深刻な支障がない)が発生しないよう努めます。	対象業務アプリケーションは「2-1.」参照
2	ユーザーにおける、問題の解決率	①問合せ窓口の提供 (サービスデスクの設置)	ユーザーサポート窓口として、ユーザーが最初に連絡する「サービスデスク」を設置します。	サービス提供に関し特記事項あり
		②問題の解決	サービスデスクを中心に、ユーザーの問題に対して初期サポートでの解決を推進します。	
3	変更管理	①業務変更によるIT の変更要求受付	情報セキュリティポリシーに基づき、業務側からの変更要求に対して、スムーズに対応します。	IT全般統制に関するルール参照
4	セキュリティ管理	①セキュリティ・リスク(セキュリティ・インシデントを含む)への対応	脆弱性を含まないセキュリティに配慮した開発およびバージョンアップを行い、セキュリティ・リスクを適正にコントロールできるようにします。また、セキュリティ・インシデントが発生した場合は、的確な対応を行い、業務への影響を最小限に抑えます。	ISMS文章 開発・保守管理規定に定義

3-2.サービス内容と目標設定

(1) インシデントの解決目標

サービス内容

ユーザーの業務継続をサポートするため、IT のインシデントについて、優先度ごとに設定した「対応開始までの時間」および「解決目標時間」内での解決を図ります。

目標設定

インシデント発生から解決まで計測・評価できることを前提として、以下のとおり目標設定します。

優先度	優先度の定義	対応開始までの時間	解決目標時間	対応時間	状況報告	通知方法
緊急	業務全体に支障をきたす問題	10分以内 (サービスデスク窓口時間帯) 60分以内(上記時間帯以外)	8時間以内	24H×7Days	1時間ごと	ログイン画面 (お知らせ欄) 弊会HP
重要	部分的に支障をきたす問題	3時間以内	1営業日以内	9-16×月～金	1日ごと	ログイン画面 (お知らせ欄)
軽微	ただちに対応が必要でない問題	1日以内	1週間以内 (5営業日)	9-16×月～金	1週間ごと	ログイン画面 (お知らせ欄)

(注) 対応時間：9-16… 9時～16時

優先レベルについては、インシデントが業務へ及ぼす影響や範囲をもとに決定します。尚、サービス利用者の責任者とIT サービスマネージャー間の合意によって、優先レベルを都度変更する場合があります。

(2) 可用性の確保、信頼性の確保

サービス内容

ユーザーの業務継続をサポートするため、ITサービスの可用性および信頼性の確保を図ります。

この時、中間目標として以下の業務影響について、情報収集・評価を行いません。

発生した問題によっては、追加して計測し、中間目標とします。なお、業務影響は、サービス利用者が情報収集します。

- ・ インシデント解決時間の遅れ
- ・ インシデント初動対応時間の遅れ
- ・ インシデント発生件数の増加
- ・ 顧客クレーム等の発生回数

目標設定

項	カテゴリ	目標値
1	可用性の目標値	対象業務アプリケーション(「2-1.」を参照)に対して、ITサービスの提供時間に対する実際の割合。 99% 可用性(%) = $([合意したサービス時間] - [サービス停止時間]) / [合意したサービス時間] \times 100$
2	信頼性の目標	重大障害発生件数 [緊急レベル] 5件以内/半年 重大障害の連続無発生期間 90日以上

(3) 問合せ窓口の提供、問題の解決

サービス内容

ユーザーサポート窓口として、ユーザーが最初に連絡する『サービスデスク』を設置します。

項	サービス	内容
1	サービスデスクの役割	・ITサービスに関するインシデント受付…業務継続を行うための支援、障害対応の支援 ・ITサービスに関する要求受付…業務アプリケーションに関する問合せ、ITサービスに関する変更要求、情報提供、ITサービスの提供時間の一時的な延長申請
2	問合せ先	サービスデスクメール :rakudos-info@hokenkai.jp Webお問合せフォーム : https://kyotokojohokenkai.jp/form/contact_rakudos/
3	サービスデスクの窓口時間	9:00～16:00(月曜日～金曜日) なお、国民の休日や会社の休日については、別途定めることとします。
4	時間外対応	サービスデスクの窓口時間以外で、以下の事象が発生した場合、緊急窓口で連絡することで対応します。 ・上記業務アプリケーションにおける、システムダウン、システムの全面停止 ・翌日の業務に支障をきたす、重大な問題 ・ワークアラウンドの存在しない問題
5	連絡先	IT サービス 緊急対応窓口 24時間・365日
6	特記事項	業務側の業務ピークに対応するため、特に以下の内容を実施します。 ・繁忙期の業務事情によるサービス時間の延長対応(72時間前までに通知)

目標設定

サービスデスクでの初期サポート(初回問合せ)での問題の解決率… **85%**

(4) 業務変更によるITの変更要求受付

サービス内容

ユーザーの業務変更等にもなうITサービスに対する変更要求を受け、当会のIT全般統制ルールに基づいて変更をスムーズに実装します。

目標設定

統制ルールに基づいた変更手続きの遵守… 100%

(5) セキュリティ・リスクへの対応

サービス内容

基本的に、当会のセキュリティ管理ルールである「情報セキュリティポリシー宣言書」や「情報保護方針と健診情報の取扱いについて」に基づいて運営します。対象業務アプリケーション(2-1.参照)を利用するユーザーが、適正なセキュリティ・リスクの水準にコントロールされた状態で、ITサービスを利用できるようにします。また、セキュリティ・インシデントが発生した場合は、的確な対応を行い業務への影響を最小限にするよう対応します。

また、データ保護のため、以下の暗号化対策を実施します。(詳細は別紙「健康管理システム楽dos_セキュリティ対策」を参照)

目標設定

セキュリティ上の要求事項として、特に重要であると認識した以下の項目について測定・報告を行います。通常、インシデント管理の基準に従って解決を図ります。

評価項目	要件	評価・測定方法	目標値
不正アクセス検知	不正アクセスの認識、対策	評価:通知時間(単位:分) 不正アクセスを受けてから、状況を検出し、通知するまでの時間	不正アクセス後 60分
利用者情報管理	ユーザーカウントの管理	評価:期日通りにレビュー実施 アカウント情報を棚卸して、期日内にレビューを行ない確認	2, 6, 10月に実施
データ転送の暗号化	すべての通信データの暗号化	評価:暗号化プロトコルの適用状況定期的な暗号化適用確認の実施	SSL/TLSの100%適用

(6) 情報へのアクセス制限

本サービスへの接続は、以下の安全な通信方式により保護されています。

サービス利用者→クラウドサービス間通信

エンドユーザーがサービスにアクセスする際は、SSL/TLS暗号化通信(HTTPS)により保護されています。

4. サービスレベル達成状況の報告

一般財団法人京都工場保健会はサービス利用者に対し、サービスレベルの設定によって定められた項目について実績情報を管理し、サービス利用者の請求に基づき、評価・分析の上で報告書を開示するものとします。
また、違反事項が発生、あるいは発生の懸念が生じた場合には、速やかに状況を連絡します。

4-1. サービスレベル管理の活動

一般財団法人京都工場保健会は、サービス利用者に対して日々の運用としてサービスレベル管理目標における状況を管理し、違反事項について適宜連絡し、状況報告を行います。
また、サービスレベルの達成状況確認と改善策の提案・協議、および改善の実施結果報告を行います。

4-2. 定例報告

一般財団法人京都工場保健会は、サービス利用者に対し、サービスレベル達成状況の報告を、別紙1の報告様式にしたがって、1回／年の頻度で実施するものとします。

一般財団法人京都工場保健会が中心になり、ITサービスに関するデータの収集を行い、レポートを提示します。
また、一般財団法人京都工場保健会とサービス利用者間で協議の上、サービスレベルの達成状況にあわせて、必要な業務側の状況に関する情報は、サービス利用者が提示します。

5. サービスレベル管理の運営と体制

本SLAに基づいた活動を以下の通り実施します。

5-1. サービスレベル管理の運営

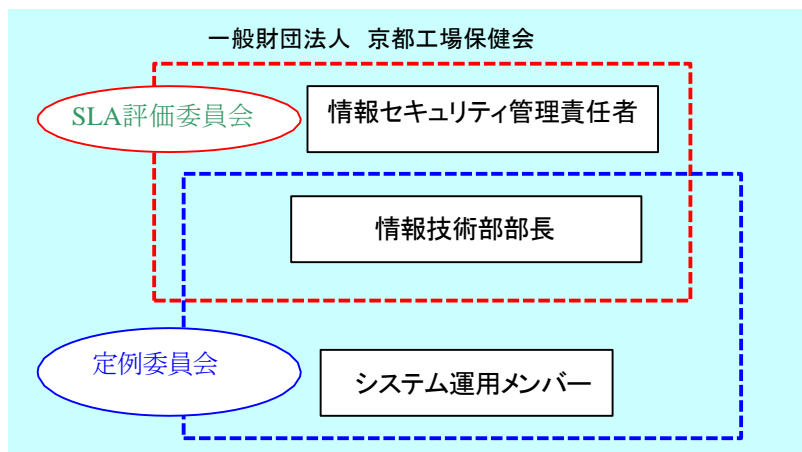
一般財団法人京都工場保健会は、本 SLA に基づき、関連する部署のメンバーを中心にした委員会を設置し、以下の事項につき定期的に委員会を開催して協議を行うものとします。

- ①重要なサービスレベルの達成状況からSLAの有効性を確認、重大なSLA項目および目標値の見直し
- ②対象サービスの運用方法に対する改善提言、指示
- ③サービスレベル管理活動の評価、維持・向上にむけた活動、改善指示

なお、委員会において合意・決定できなかった場合は、委員会の会議オーナーから経営へ報告を行ない、経営判断に基づいて委員会の会議オーナーが決定します。

5-2. サービスレベル管理の体制

本SLAを利用した管理体制は以下の通りとします。通常サービスレベルの評価のための会議だけでなく、ITの最高責任者も参加する開催周期の長い委員会を設け、定例委員会の活性化を図るものとします。



項	会議体	内容
1	SLA評価委員会	会議オーナー：情報セキュリティ管理責任者、或いは準じる責任者(ITの最高責任者) メンバー：情報セキュリティ管理責任者、会議オーナーから任命された関係部門スタッフ 開催頻度 1回/4ヶ月
2	定例委員会	会議オーナー：一般財団法人京都工場保健会 情報技術部 部長 メンバー：システム運用メンバー、会議オーナーから任命された関係部門スタッフ 開催頻度 1回/毎月

6.相互協力の責任

サービス利用者と一般財団法人京都工場保健会は、IT の利用による業務の拡大を実現するため、相互に協力する必要があり、そのため、合意した業務・IT 双方の役割を履行する責任をはたすものとします。

サービス項目 (カテゴリー)	サービス利用者 (業務担当、利用者)	一般財団法人 京都工場保健会 (IT担当、提供者)	備考
全般	<ul style="list-style-type: none"> ・一般財団法人京都工場保健会へ必要な情報を適宜連携 ・ユーザーへの啓蒙 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス利用者へ必要な情報を適宜連携 ・ユーザーへの啓蒙、IT 教育、訓練等の支援 	
インシデントの解決 (障害復旧対応) 可用性確保 信頼性確保問題 の解決	<ul style="list-style-type: none"> ・業務継続のための回避策の準備(ワークアラウンド) ・業務損失の報告 ・インシデント回復に向けた対応の協力 ・速やかなインシデントの発生連絡 	<ul style="list-style-type: none"> ・インシデント対応プロセス確立と実施 ・サービス利用者責任者との窓口設定 ・例外・緊急時対応のための体制確立 ・適切な可用性向上策、信頼性向上策の提案・実施 ・FAQ の整備、提示 	
問合せ窓口の提供 サービスデスクの設置	<ul style="list-style-type: none"> ・指定窓口の利用の徹底 ・主担当者となるユーザーの任命 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスデスク体制の構築 	
変更管理	<ul style="list-style-type: none"> ・所定の書面、手続きにて変更要求を提示 ・システムオーナーによる変更の承認 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急変更の受け入れ体制の確立 ・変更要求の分析結果の説明、報告 ・変更結果のレビューと報告 	
セキュリティ管理	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティポリシーの遵守 ・SLA に基づくセキュリティレベル維持 ・定期的なユーザー教育、啓蒙、および指導 	<ul style="list-style-type: none"> ・適切なセキュリティ対策の提案、実施 	
サービスレベル管理の 運営と体制	<ul style="list-style-type: none"> ・業務状況の報告 ・改善施策の推進協力 	<ul style="list-style-type: none"> ・委員会、評価委員会の推進 ・サービスレベル達成状況の報告 ・サービス改善施策の提案、実施 	

7. SLA の変更

SLA は恒久的なものではなく、必要に応じて変更するものとします。

SLA 変更の起点

サービス利用者と一般財団法人京都工場保健会は、SLA の変更が必要と判断した場合は、その変更を求める当事者が、その理由および変更内容を定例委員会において説明し協議を行いません。

SLA 変更の方法

協議の上、変更することが決定した場合、サービス利用者と一般財団法人京都工場保健会は、SLA の達成状況を確認し、未達成の場合にはその改善の可能性およびその方法・費用等を総合的に勘案し、変更およびその際の条件を決定します。

SLA 変更の発案

本SLA 記載事項の変更の起案は、定例委員会からの提案にしたがって行います。

変更結果は、サービス利用者と一般財団法人京都工場保健会の各責任者が合意した時点で発効するものとします。

なお、合意した内容に基づいてSLAの内容を更新した場合は、SLA表紙に各責任者がサインするものとします。

8. 目標未達成時の対応

業務・IT部門の双方が協力して、目標値を達成するための改善対応・施策を推進することとします。

9. その他

9-1.用語について

用語については、別紙2「用語集」を参照。

別紙1 報告書サンプル

サービスレベル状況報告書

報告日: / /

◆サービス	
サービス名称:	
プロジェクトID:	
サービス測定期間: 年 月 日 ~ 年 月 日	
◆報告先(利用者側)	
サービス利用者	
責任者:	
担当者:	
◆報告元(提供者側)	
一般財団法人京都工場保健会	
責任者:	
担当者:	
TEL	FAX
e-mail	

◆サービスレベル達成状況						
《概況》						
① インシデント発生回数&原因						
②可用性・信頼性						
③業務・影響						
④改善策の検討と実施状況の確認						
項番	サービス項目	目標値 (基準)	前回の実績値 (参考)	今回の実績値	達成状況	
					判定	ポイント
1						
2						
3						
4						
合計						
《その他コメント》						

別紙2 用語集

用語集

用語	解説
インシデント	ユーザーがFAQを確認した結果、問題を解決することができず、ヘルプデスクに対して問い合わせを行った場合にインシデントとして扱います。 ユーザーがITサービスの利用が正常にできない事象をインシデントといいます。
ワークアラウンド	インシデントに対する回避策を指します。ユーザーのインシデント解消のために、サービスデスクから早急に提示します。
サービスデスク	ユーザーの問い合わせ窓口。ユーザーは、ITサービスが提供するFAQを参照したが、問題を解決できなかった場合に、サービスデスクに問い合わせを行うこととします。
業務アプリケーション	一般財団法人京都工場保健会が、 ITサービスとして提供する業務アプリケーションをいいます。
問い合わせ内容のレベル定義	緊急 …サービスの継続が困難で代替手段が無いこと。 または、高い確率で業務に対して損害をもたらすと考えられるもの 重要 …サービスの継続が代替手段を使って継続可能な場合。 軽微 …サービスの継続に関連がないもの。または、業務に対して直接的な損害をもたらすと考え難いもの。
違反事項	インシデント解決時間および責任分解点により定義した事項が守れなかった場合。 ただし、インシデント解決時間における解決目標時間は除きます。
可用性	業務が必要な時に、必要なITサービスを高い費用対効果をもって提供すること