# 外部サービス利用ガイドライン
（第２版）

令和６年８月

情報政策課

◆外部サービス利用ガイドライン改版履歴

| 版数 | 改版日 | 改版内容 |
|---|---|---|
| 1 | R5/12/1 | 全面改定（初版） |
| 2 | R6/8/23 | 一部改定 |

◆変更履歴

| 変更日 | 項目 | 変更前の記載 | 変更内容 |
|---|---|---|---|
| R6/08/23 | 1　総則 | 「練馬区情報セキュリティ対策基準（平成 20 年3月 31 日 19 練企情第 1686 号）」 | ・「練馬区情報セキュリティ対策基準（令和5年 11 月 30 日 5 練企情第 2198 号）」に修正 |
| | 3　外部サービスの利用を認める業務・情報システムの範囲 | - | ・表外の注釈に「重要情報」の定義を追加 |
| | 9　外部サービスの利用手続き | - | ・利用申請を省略するサービスに情報政策課が全庁向けに導入しているサービスを追記<br>・記載を表形式に修正 |

目次

## 1　総則

本ガイドラインは、練馬区情報セキュリティ対策基準（令和５年 11 月 30 日５練企情第 2198 号）第 126 条および第 134 条に基づき、区が外部サービスを利用する場合の以下の事項について、具体的な規定・基準を示したものである。外部サービスを利用する課においては、本書の記載内容を遵守し、取り扱う情報の重要度に応じた適切な情報セキュリティ対策を実施しなければならない。

なお、「練馬区 SNS 活用ガイドライン」に定める SNS の利用および「練馬区学校情報セキュリティポリシー」が適用される外部サービスについては、本ガイドラインの対象外とする。

- 外部サービスの利用を認める業務・情報システムの範囲
- 外部サービスの利用に係るリスク
- 外部サービス選定基準
- 外部サービスの利用手続き
- 外部サービス利用状況の管理　等

## 2　用語の定義

(1) 外部サービス

情報システムのうち、クラウドサービス等、外部の者が一般向けに情報システムの一部または全部の機能を提供するものをいう。

<table>
<tr><th colspan="6">具　　体　　例</th></tr>
<tr><td colspan="2">クラウドサービス</td><td rowspan="2">LGWAN-ASP</td><td rowspan="2">Web 会議システム</td><td rowspan="2">オンラインストレージ</td><td rowspan="2">Web メール</td></tr>
<tr><td>（IaaS/PaaS）</td><td>（SaaS）</td></tr>
<tr><td>・AWS<br>・Google クラウド<br>・Microsoft Azure</td><td>・Microsoft 365<br>・Google Workspace<br>・kintone</td><td>・LoGo フォーム<br>・LoGo チャット</td><td>・Zoom<br>・Webex<br>・Skype</td><td>・Box<br>・OneDrive<br>・Google ドライブ</td><td>・Gmail<br>・Yahoo!メール</td></tr>
<tr><td>検索サービス</td><td>地図サービス</td><td>翻訳サービス</td><td>SNS</td><td>オンラインアンケート</td><td>生成 AI</td></tr>
<tr><td>・Google 検索<br>・Yahoo！検索<br>・Bing</td><td>・Google マップ<br>・Yahoo！マップ</td><td>・Google 翻訳<br>・Weblio 翻訳</td><td>・X（旧 Twitter）<br>・Instagram<br>・Facebook</td><td>・Google フォーム<br>・Microsoft フォーム</td><td>・Chat-GPT<br>・Google Bard</td></tr>
</table>

(2) 外部サービス提供者

外部サービスを提供する事業者をいう。

(3) 外部サービス管理者

外部サービスを利用する組織の課（所、室、館、局、次）長をいう。

(4) LGWAN－ASP

総合行政ネットワーク（LGWAN）を介した各種行政事務サービスをいう。

(5) クラウドサービス事業者

外部サービスのうち、クラウドサービス（IaaS、PaaS、SaaS）を提供する事業者をいう。

| | |
|---|---|
| IaaS<br>（Infrastructure as a Service） | サーバやストレージといったハードウェア部分のみが提供されるクラウドサービス。使用する OS やプログラミング言語はユーザ側で自由に決めることができる。 |
| PaaS<br>（Platform as a Service） | OS やデータベース、ミドルウェア部分といったプラットフォームまでを提供されるクラウドサービス。サーバ等のハードウェアの調達や、バックアップ体制までが用意されている。 |
| SaaS<br>（Software as a Service） | 使用するソフトウェアまですべて提供されるクラウドサービス。既に出来上がったソフトウェアをインターネット等のネットワーク経由でサービスとして提供される。 |

(6) ガバメントクラウド

全ての行政機関や地方自治体が共同で行政システムを利用できるようにした IT 基盤をいう。

## 3 外部サービスの利用を認める業務・情報システムの範囲

外部サービスの利用を認める業務範囲は、つぎの表のとおりとする。ただし、特に個人情報等の機密性が高い情報を外部サービスで取り扱う場合は、外部サービスを利用する目的および外部サービスを利用する業務範囲を明確化し、また「6 外部サービスの利用に係るリスク」を検討のうえ、利用の是非を判断すること。

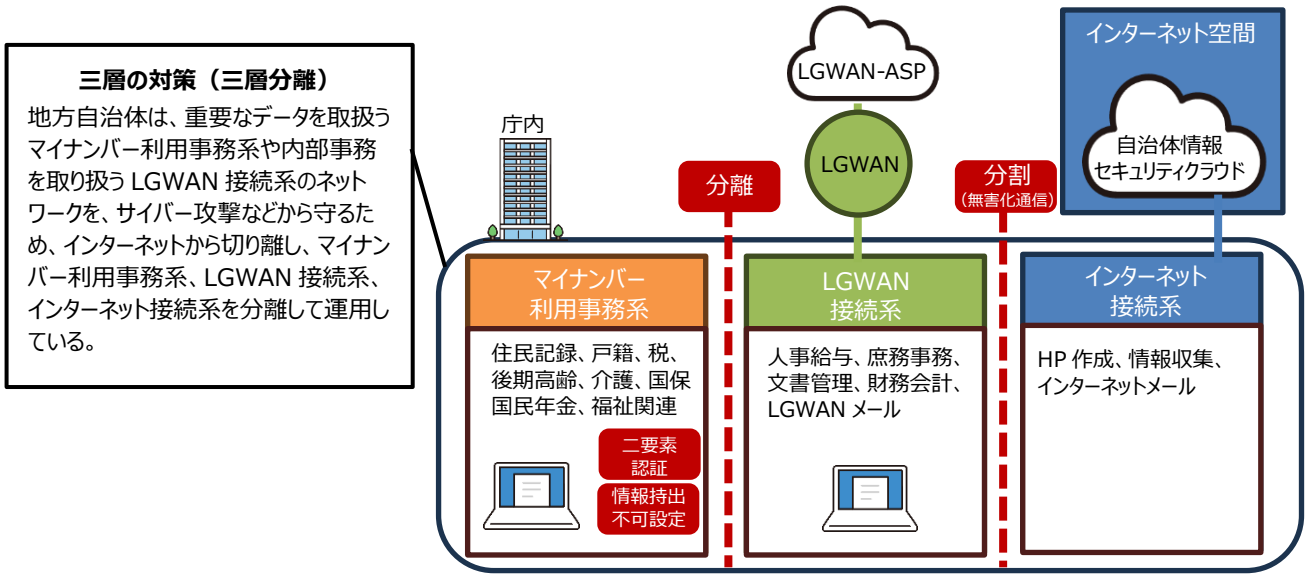
| 接続元 ＼ 外部サービス | 住民情報系ネットワーク<br>（マイナンバー利用事務系） | 庁内情報系ネットワーク<br>（LGWAN 接続系） | 個別システム、個別ネットワーク、インターネット系システム<br>（インターネット接続系） |
|---|---|---|---|
| ガバメントクラウド | ○ | ○<br>※情報政策課に要事前相談 | × |
| LGWAN－ASP<br>（国等が整備） | ○ | ○ | × |
| LGWAN－ASP<br>（インターネット接続なし） | ○<br>※特定通信にする必要あり | ○ | × |
| LGWAN－ASP<br>（インターネット接続あり） | × | ○<br>※要配慮個人情報は慎重に判断 | × |
| クラウドサービス<br>（インターネット） | × | × | ○<br>※要配慮個人情報は慎重に判断 |
| クラウドサービス以外の Web サービス | × | × | ○<br>※要配慮個人情報は慎重に判断 |

・ 無料の外部サービスにおける個人情報等の重要情報（※）の取扱いは認めない（YouTube 等の配信サービスで本人の同意がある場合を除く）。

・ 職員のメール、ストレージサービスの利用は、情報政策課が整備したもの以外は原則認めない。

（※） 重要情報とは、個人情報保護法第 60 条第 1 項に規定する保有個人情報（個人情報保護法第 78 条第 1 項第 2 号ただし書に掲げる情報を除く。）およびその情報が脅威にさらされることにより、区政運営に重大な影響を及ぼす情報をいう。（「練馬区情報化管理規程（平成 16 年 11 月 1 日 6 訓令第 24 号）」第 2 条第 1 項第 15 号）

【参考：練馬区の庁内環境イメージ（総務省αモデル）】




## 4　外部サービスの利用を認める場所および通信回線

(1) 庁内回線が利用可能な場所からの同回線を経由した支給端末による利用（情報政策課が支給する端末でのテレワークを含む）。

(2) (1)以外の利用は、外部サービスで取り扱う情報の重要度により、取扱い場所および通信回線を検討したうえで適切な制限を行い、利用すること。この場合において、支給以外の端末の利用や庁外（外部）での情報処理については、練馬区情報セキュリティポリシーおよび関係規程、実施手順を遵守して利用すること。

## 5　個人情報（特定個人情報を含む）の取扱い

外部サービスで個人情報（特定個人情報を含む）を取り扱う場合は、個人情報保護法で定められた安全管理措置を確認の上、実施すること。なお、特定個人情報を取り扱う場合は、必要に応じて PIA（特定個人情報保護評価）を実施すること。

【PIA 実施マニュアル共有文書保存先】

共有文書＞区長＞副区長＞企画部＞情報政策課＞40 マイナンバー＞4007　特定個人情報保護評価関連

## 6　外部サービスの利用に係るリスク　✅参照：別表「外部サービス選定基準」

外部サービスの利用にあたり、契約方法（契約書の取り交わしまたは約款・規約同意）に応じ、つぎのリスクを踏まえて、利用を検討すること。

| 契約形態 | リスク内容 |
|---|---|
| 共通 | 情報の管理や処理を外部サービス提供者に委ねるため、その情報の適正な取扱いの確認が容易ではなくなる。 |
| 共通 | 外部サービス提供者の運用詳細等が公開されない場合は、利用者が情報セキュリティ対策を行うことが困難となる。 |
| | 外部サービスで取り扱われる情報が国外で分散して保存・処理されている場合、裁判管轄の問題や国外の法制度が適用され、現地の政府等による検閲や接収を受ける等のリスクが存在する。<br>→個人情報等の重要情報を取り扱う場合は、別表「外部サービス選定基準（以下「別表」という。）」の No. 1 、No. 2 の遵守を必須とする。 |
| | 不特定多数の利用者の情報やプログラムを一つの外部サービス基盤で共用することとなるため、情報漏えいのリスクが存在する。<br>→個人情報等の重要情報を取り扱う場合は、別表の No.32、No.34 の遵守を必須とする。 |
| | サーバ等機器の整備環境が外部サービス提供者の都合で急変する場合、サプライチェーンリスク（※）への対策の確認が容易ではない。<br>※企業等が製品やサービスを提供するための関連会社（サプライヤー）に起因するセキュリティ上のリスク |
| 契約書取り交わし | 利用する外部サービスが区の情報セキュリティポリシーに見合うサービスかどうか適切に評価できない場合は、業務継続等に影響が生じる可能性がある。そのため、外部サービス提供者との責任分界点やサービスレベルの合意が必要となる。 |
| 約款・規約同意 | 外部サービスに保存された情報を外部サービス提供者が自由に利用することや、利用者から収集した種々の情報を分析し、利用者の関心事項を把握し得る立場にあることを約款や利用規約等に明示していない場合がある。 |
| | 情報が改ざんされた場合でも、外部サービス提供者が一切の責任を負わない場合がある。 |
| | 突然サービス停止に陥ることがある。その際に預けた情報の取扱いは保証されず、損害賠償も行われない場合がある。また、サービスの復旧についても保証されない場合が多い。 |
| | 保存された情報が誤って消去または破壊されてしまった場合に、サービス提供者が情報の復元に応じない可能性がある。また、復元に応じる場合でも時間を要することがある。 |
| | 約款や利用規約の内容が、外部サービス提供者側の都合で事前通知等なく一方的に変更されることがある。 |
| | 情報の取扱いが保証されず、一旦記録された情報の確実な消去は困難である。 |
| | 利用上の不都合、不利益等が発生しても、サービス提供者が個別の対応には応じない場合が多く、対応を承諾された場合でも、解決まで時間を要することがある。 |

## 7　外部サービス選定基準　✅参照：別表「外部サービス選定基準」

(1) 個人情報等の重要情報を取り扱う場合

別表に示す事項について、外部サービス提供者から情報提供を得る等により確認する。また、これらの事項について契約またはサービスレベル契約（SLA）で定めることができる外部サービスを選定する。

この際、別表の「要否のレベル」欄に示す「必須」の要件は必ず満たすこととし、「高」「中」「低」の要件は取り扱う情報の重要度および業務の特性に応じて要否の判断を行うこと。

なお、各確認事項の具体的な数値やレベル等の要件については、利用する業務や外部サービスに応じ定めること。

(2) 個人情報等の重要情報を取り扱わない場合

利用するサービスの約款、その他の提供条件等から、外部サービスの利用に係るリスク（上記６）が許容できることを確認し、サービスを選定する。

## 8　外部サービスの利用に係る調達・契約に関する事項

個人情報等の重要情報を取り扱う外部サービスを調達する際は、つぎに掲げる事項を遵守すること。

(1) 本書「7　外部サービス選定基準」、「10　外部サービスの導入・構築に係るセキュリティ対策」、「11　外部サービスの運用・保守に係るセキュリティ対策」、「12　外部サービスの更改・廃棄に係るセキュリティ対策」の内容および当該外部サービスの利用において必要となる選定条件やセキュリティ要件を踏まえて、調達仕様を定めること。

(2) 外部サービス提供者および外部サービスが調達仕様を満たすことを契約締結までに確認し、調達仕様の内容を契約に含めること。サービスレベルに関することは、サービスレベル契約（SLA）に含めること。

(3) 契約において外部サービス提供者との情報セキュリティに関する役割および責任の範囲（責任分界点）を明確にすること。

## 9　外部サービスの利用手続き　✅参照：別表「外部サービス選定基準」・様式１～３

(1) 外部サービスの利用申請

新規に外部サービスを利用するときまたは利用している外部サービスを更改するときは、情報政策課に対し利用申請を行うものとする。ただし、つぎに掲げる外部サービスは、利用申請を省略する。

<table>
<tr><th colspan="2">サービス名</th><th>個人情報等の<br>重要情報を<br>取り扱うもの</th><th>個人情報等の<br>重要情報を<br>取り扱わないもの</th></tr>
<tr><td colspan="2">電気通信サービス（回線サービス）</td><td colspan="2" rowspan="5">申請不要</td></tr>
<tr><td colspan="2">郵便、運送サービス</td></tr>
<tr><td colspan="2">金融機関が提供するサービス<br>(例) ネットバンキング、eビジ　等</td></tr>
<tr><td colspan="2">国等の公的機関により利用が求められている<br>（要請されているまたは推奨されている）サービス<br>(例) デジタル庁から利用を要請されている Slack　等</td></tr>
<tr><td colspan="2">委託事業者等が受託業務遂行のために「情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守して導入するサービス</td></tr>
<tr><td colspan="2">情報政策課が全庁向けに導入しているサービス<br>（情報政策課が導入時に申請しているため、利用課からの申請は不要）</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>①</td><td>LoGo フォーム</td><td colspan="2">申請不要</td></tr>
<tr><td>②</td><td>LoGo チャット</td><td rowspan="7">利用不可（※）</td><td rowspan="7">申請不要</td></tr>
<tr><td>③</td><td>Microsoft 365</td></tr>
<tr><td colspan="2">無料の地図、検索、翻訳サービス<br>(例) Google マップ、Google 検索、Google 翻訳　等</td></tr>
<tr><td colspan="2">職務に必要な情報を収集するためのサービスで無料のもの<br>(例) セキュリティニュースサイト　等</td></tr>
<tr><td colspan="2">イラストサイト等、ダウンロードのみが可能なサービス<br>(例) いらすとや、ぱくたそ　等</td></tr>
<tr><td colspan="2">研修やセミナーの受講に必要なサービスで、受講の際の利用が必須のもの</td></tr>
</table>

（※）利用申請は不要だが、個人情報等の重要情報を取り扱うことは不可

(2) 個人情報等の重要情報を取り扱う外部サービスの利用手続き

| | |
|---|---|
| 選定 | 利用を希望する外部サービスについて、別表の基準を満たしていることを確認し、**様式１「外部サービス利用申請書（個人情報等の重要情報の取扱いあり）」**を作成する。 |
| 申請 | ・情報政策課に利用を申請する。併せて、別表の確認結果も提出する。<br>・利用申請は情報化企画書の申請（審査）と同時に行う。 |
| 審査 | 情報政策課において利用可否を審査する。利用申請に係る許可は、情報化企画書の可否決定をもって代える。 |
| 終了 | 外部サービスの利用を終了したときは、**様式３「外部サービス利用終了届出書」を作成し、**情報政策課に報告する。終了の報告は、情報システム台帳調査（毎年夏ごろ実施）への回答をもって代えることができる。 |

(3) 個人情報等の重要情報を取り扱わない外部サービスの利用手続き

| | |
|---|---|
| 選定 | 利用を希望するサービスの約款、その他の提供条件等から、外部サービスの利用に係るリスク（上記６）が許容できることを確認した上で、**様式２「外部サービス利用申請書（個人情報等の重要情報の取扱いなし）」**を作成する。<br>※　無料の Web メールサービス、オンラインストレージサービスは原則として利用を認められないため留意すること。 |
| 申請 | (a) 有料のサービス<br>有料の外部サービスの場合は上記９－⑵の申請から終了の手続きをとる。<br>(b) 無料のサービス<br>利用申請書を情報政策課に提出する。 |
| 審査 | 情報政策課において利用可否を審査する。 |
| 終了 | 利用を終了したときは、**様式３「外部サービス利用終了届出書」**を作成し、情報政策課に報告する。 |

（参考）

| | 利用申請 | 情報化企画 | 終了時報告 |
|---|---|---|---|
| 個人情報等の<br>重要情報の取扱いあり | 要 | 要 | 要 |
| 個人情報等の<br>重要情報の取扱いなし（有料） | 要 | 要 | 要 |
| 個人情報等の<br>重要情報の取扱いなし（無料） | 要 | 不要 | 要 |

## 10 外部サービスの導入・構築に係るセキュリティ対策（重要情報の取扱いあり）

様式４「導入・構築に係るセキュリティ対策実施状況チェックリスト（重要情報の取扱いあり）」の内容について、外部サービス提供者と連携して確認し、導入・構築時に同チェックリストに実施状況を記録すること。

## 11 外部サービスの運用・保守に係るセキュリティ対策（重要情報の取扱いあり）

様式５「運用・保守に係るセキュリティ対策実施状況チェックリスト（重要情報の取扱いあり）」の内容について、外部サービス提供者と連携して確認し、運用・保守開始時に同チェックリストに実施状況を記録すること。

なお、外部サービスは様々な要因で提供サービスの状況が変わることが想定されるため、確認・記録作業は定期的（年１回程度）に行うこと。

## 12 外部サービスの更改・廃棄に係るセキュリティ対策（重要情報の取扱いあり）

様式６「更改・廃棄に係るセキュリティ対策実施状況チェックリスト（重要情報の取扱いあり）」の内容について、外部サービス提供者と連携して確認し、利用終了時に同チェックリストに実施状況を記録すること。

## 13 外部サービスの運用・保守に係るセキュリティ対策（重要情報の取扱いなし）

様式７「運用・保守に係るセキュリティ対策実施状況チェックリスト（重要情報の取扱いなし）」の内容について、定期的（年１回程度）に確認し、記録すること。

## 14 利用状況の管理

各課（所、室、館、局、次）長は「外部サービス管理者」として、外部サービスの利用状況について定期的に確認し、適切な利用を確保すること。

## 15 ガバメントクラウドの利用に関する特則

ガバメントクラウド上で標準準拠システム等（地方公共団体の基幹業務について、統一・標準化された仕様で構築する情報システムおよびそれらの関連システムをいう。以下同じ。）を運用する場合は、上記対策に加えて、つぎに掲げるセキュリティ対策を実施しなければならない。

| | |
|---|---|
| ① | 情報セキュリティ対策に取り組む十分な体制を整備すること。また、事業者の存在・責任の所在を確認し、複数の事業者が存在する場合は、必要な連絡体制を整備すること。 |
| ② | 利用する装置等の資源の廃棄をクラウドサービス事業者が行う際に、セキュリティを確保した対応となっているか、方針および手順を確認すること。なお、当該確認にあたっては、クラウドサービス事業者が利用者に提供可能な第三者による監査報告書や認証等を取得している場合には、その監査報告書や認証等を利用すること。 |
| ③ | 職員の情報セキュリティに関する意識の向上、教育および訓練を実施するとともに、標準準拠システム等の構築および保守を実施する委託事業者等について、教育、訓練が行われていることを確認すること。 |
| ④ | クラウドサービス事業者のバックアップ機能を利用する場合、その仕様が、区の求める事項を満たすことを確認すること。利用しない場合は、自ら機能を設け、バックアップを行うこと。 |
| ⑤ | クラウドサービス事業者が収集し、保存するログ等に関する保護（改ざんの防止等）の対応について、ログ管理等に関する対策や機能に関する情報を確認し、ログ等に関する保護が実施されているか確認すること。 |
| ⑥ | 監査およびデジタルフォレンジックの実施にあたり、クラウドサービス事業者から提供されるログ等の監視機能を利用して取得する情報（デジタル証拠）では不十分な場合に備え、クラウドサービス事業者に必要な情報の提出を要求するための手続きを明確にすること。 |
| ⑦ | SaaS 型を利用する場合は、仮想マシンを設定する際の不正プログラムへの対策（必要なポート、プロトコルおよびサービスだけを有効とすることや、ウィルス対策およびログ取得等の実施）が、クラウドサービス事業者側でなされているか、サービスを利用する前に確認すること。この場合、サービスの利用期間中は、これらのセキュリティ対策が適切になされているか定期的にクラウドサービス事業者に報告を求めること。 |
| ⑧ | 対策基準第 6 章第 5 節に定めるアクセス制御に関する事項が、ガバメントクラウドにおいて実現できるのか、またはクラウドサービス事業者の提供機能等により実現できるのか、利用前にクラウドサービス事業者に確認すること。 |
| ⑨ | 委託事業者等に管理者権限等の特権を与える場合は、多要素認証により接続させること。 |
| ⑩ | パスワードなどの認証情報の割り当てがクラウドサービス側で実施される場合は、その管理手順等が、対策基準第 6 章第 2 節を満たすことを確認すること。 |

| | | |
|---|---|---|
| ⑪ | クラウドサービス事業者に対して、利用するクラウドサービスに影響し得る技術的脆弱性の管理内容の情報を求め、区の業務に対する影響や保有するデータへの影響を特定すること。また、技術的脆弱性に対する脆弱性管理の手順について、クラウドサービス事業者に確認すること。 | |
| ⑫ | 時刻の同期が適切になされているか確認すること。 | |
| ⑬ | 必要なリソースの容量・能力が確保できるクラウドサービス事業者を選定すること。また、必要な監視機能を確認するとともに、監視により、業務継続の上で必要となる容量・能力を予測し、業務が維持できるように努めること。 | |
| ⑭ | イベントログ取得に関するポリシーを定め、利用するクラウドサービスがその内容を満たすことを確認すること。また、クラウドサービス事業者からログ取得機能が提供される場合は、そのログ取得機能が適切かあるいは追加して実装すべきかを検討すること。 | |
| ⑮ | 重大なインシデントにつながるおそれのあるつぎの重要な操作に関して確認し、手順化すること。 | |
| | a | サーバ、ネットワーク、ストレージなどの仮想化されたデバイスのインストール、変更および削除 |
| | b | クラウドサービス利用の終了手順 |
| | c | バックアップおよび復旧 |
| ⑯ | 商用ライセンスのあるソフトウェアをインストールする（IaaS でアプリケーションを構築する等）場合は、利用するソフトウェアにおけるライセンス規定に従うこと。 | |
| ⑰ | ユーティリティプログラムに対するセキュリティ対策を講じること。 | |
| ⑱ | 設計・設定変更時の情報や変更履歴の管理を行うこと。 | |
| ⑲ | クラウドサービス事業者が自ら定める情報セキュリティポリシーの遵守について、定期的に監査を行わせること。クラウドサービス事業者にその証拠（文書等）の提示を求める場合は、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書等をこの証拠とすることもできる。 | |

（参考：外部サービス利用フローチャート）