品質管理マニュアル

（脆弱性診断サービス編）

2026 年 1 月

株式会社　筑波総合研究所

目　　次

Ⅰ　サービス提供プロセスの管理に関する項目
1　脆弱性診断の仕様調整
(1)見積（提案書）作成
(2)監査実施部門責任者の承認
(3) 監査チームの編成
(4)実施計画書の作成
(5)品質管理者によるレビュー
(6)手順書等の整備

2　脆弱性診断サービスに関する事前説明、見直し時の説明

3　脆弱性診断に関連するインシデント発生時の対応
(1)インシデント対応手順の整備
(2)インシデント対応体制の整備
(3)顧客への説明と顧客による同意の徴求

4　顧客からの要求、意見、クレーム等への対応
(1)受付窓口の設置
(2)品質管理者による受付内容の確認

Ⅱ　アウトプットの管理に関する項目

Ⅰ　サービス提供プロセスの管理に関する項目

1　脆弱性診断の仕様調整（例：実施内容、実施対象、診断方法、情報の取り扱い、仕様自体の見直し）

(1)見積（提案書）作成

実施内容、体制、スケジュールを策定する。

(2)監査実施部門責任者の承認（下記をチェック）

見積の妥当性

実施内容、スケジュール、監査人体制の妥当性

(3) 監査チームの編成

(4)実施計画書の作成

①顧客のニーズの把握

・顧客の目的、期待、スコープの理解

仕様書がある場合：仕様書を熟読し、質問する

仕様書が無い場合：目的、期待、スコープに関しヒアリングし、提案する。

②実施内容、実施方法、役割分担、スケジュールを記述

(5)品質管理者によるレビュー

実施計画書をレビューする。

(6)手順書等の整備

雛形に沿って下記内容の手順書を整備する

・要件毎の実施方法

・実施日程

・テスト計画書（テスト項目、テスト方法）

2　脆弱性診断サービスに関する事前説明、見直し時の説明

（例：診断実施により影響が生ずる可能性、すべての脆弱性検出が困難であること）

・顧客へのサービス内容の説明

実施する診断の方法、使用するツール、被監査システムへに影響、進め方、報告書のイメージ及び取扱の制限等の説明を行う

実施する監査の方法・使用するツール

進め方：実施計画書作成、事前調査、監査項目提示、実施手順の提示、診断、調書の作成、報告書ドラフト作成、事実確認、報告会

報告書のイメージ：報告書サンプルを提示

取扱の制限：関係者以外は取り扱わない。顧客からの条件と、ISMS 体制下で管理

３　脆弱性診断に関連するインシデント発生時の対応

（異常時の検知、問題の切り分け、責任範囲の明確化、復旧レベル）

(1)インシデント対応手順の整備

①顧客へ実施内容と実施時間、リスクを説明

②一般的なリスクの回避方法を説明し、顧客側の対応を依頼する

(2)インシデント対応体制の整備

①診断当日の連絡体制を確認

②開始、正常診断可否、終了の報告

(3)顧客への説明と顧客による同意の徴求

上記(1)(2)の内容を顧客に説明し、同委の徴求を行う

４　顧客からの要求、意見、クレーム等への対応

(1)受付窓口の設置

品質管理責任者とする。

(2)品質管理者による受付内容の確認

受付内容と対処内容を記録し、ISMS 責任者へ報告する。

Ⅱ　アウトプットの管理に関する項目

サービスの実施結果を報告するための文書の作成（例：診断報告書）

・品質管理者による内容のレビューを実施する。

以上