

SERVEセキュリティチェックシート（総務省版）

メシウス株式会社
Education & Welfare Solutions事業部
制定日：2026年8月1日
更新日：

バージョン：1.0

- ・本チェックシートはメシウス株式会社(以下、弊社)が提供するクラウドサービス SERVEシステムについて安全・信頼性に係る情報を記載したものです。
- ・本チェックシートの項目は、総務省の「クラウドサービスの安全・信頼性に係る情報開示指針」を基に策定しています。
- ・クラウドサービス提供事業者である弊社の基本情報、情報セキュリティ基本方針については、弊社サイトにて開示しています。（<https://www.mescius.com/policy/security/>）
- ・本チェックシートは、改善のために予告なく変更することがあります。

【情報開示項目】			【内容】	事業者回答
1	開示情報の時点	開示情報の日付	開示情報の年月日（西暦）	2026年8月1日
サービス基本特性				
2	サービス内容	サービス名称	本サービス名称	SERVEシステム（SERVE 登降園、連絡帳、保護者請求、計画記録、給付費、給付費〈横浜〉）
3		サービス開始時期	本サービス開始年月日（西暦）	SERVE 登降園：2025年1月6日 SERVE 連絡帳：2025年1月6日 SERVE 保護者請求：2025年3月31日 SERVE 計画記録：2025年9月30日 SERVE 給付費：2026年4月1日 SERVE 給付費〈横浜〉：2026年7月31日
4		サービスの内容・範囲	本サービスの内容・特徴	SERVE 登降園：https://serve.jp/service/attendance/ SERVE 連絡帳：https://serve.jp/service/contact/ SERVE 保護者請求：https://serve.jp/service/invoice/ SERVE 計画記録：https://serve.jp/service/plan/ SERVE 給付費：https://serve.jp/service/kyufuhi/ SERVE 給付費〈横浜〉：https://serve.jp/service/kyufuhi-yokohama/
5			他の事業者との間で行っているサービス連携の有無と、「有り」の場合はその内容	有り SERVEシステム：メール送信、プッシュ通知、郵便番号、金融機関コード
6		サービス提供時間	サービスの提供時間帯	24時間365日（不定期メンテナンス等の計画停止を除く） ※サービスが停止するメンテナンスの場合は事前にお客様へ連絡します。 （緊急時は除外、遅くとも7日間前にSERVEシステムトップページ「SERVEからのお知らせ」および保護者アプリ「マイページ > メーカーからのお知らせ」にて連絡）
7		サービスのカスタマイズ範囲	アプリケーションのカスタマイズの範囲（契約内容に依存する場合はその旨記述）	APIの提供はありません。カスタマイズできる製品はありません。

8		移行支援	本サービスを利用する際における既存システムからの移行支援の有無（契約内容に依存する場合はその旨記述）	有り お客様ご自身で実施いただくか、弊社による有償支援が可能です。
9	サービスの変更・終了	サービス（事業）変更・終了時等の事前告知	利用者への告知時期（事前の告知時期を1か月前、3か月前、6か月前、12か月前等の単位で記述）	・サービスの変更：利用規約ではお客様への事前通知なしで変更する場合があると明記しております。サービスの変更に関する事前の告知時期は特に定めておりません。 ・サービスの終了（廃止）：3か月以上前に通知いたします。
10			告知方法	弊社が提供する手段でお客様に告知します。お客様にSERVEシステムトップページ「SERVEからのお知らせ」および保護者アプリ「マイページ > メーカーからのお知らせ」、電子メールで告知または弊社ホームページでのご案内、またはその組み合わせです。
11		サービス（事業）変更・終了後の対応・代替措置	対応・代替措置の基本方針の有無と、「有り」の場合はその概要	無し
12	契約の終了等	情報の返却・削除・廃棄	契約終了時等の情報資産（利用者データ等）の返却責任の有無と、受託情報の返還方法・ファイル形式・費用等	無し
13			情報の削除又は廃棄方法の開示の可否と、可能な場合の条件等	データの削除に関する情報開示は行っておりません。
14			削除又は廃棄したことの証明書等の提供	データ削除の証明書発行等を行っておりません。
15	サービス料金	料金体系	初期費用額	有料（弊社もしくはSERVEシステム販売店にお問い合わせください）
16			月額利用額	有料（弊社もしくはSERVEシステム販売店にお問い合わせください）
17			最低利用契約期間	1年
18		解約時違約金支払いの有無	解約時違約金（利用者側）の有無と、「有り」の場合はその額	無し
19		利用者からの解約事前受付期限	利用者からのサービス解約の受付期限の有無と、「有り」の場合はその期限（何日・何か月前かを記述）	有り 契約解約日の3か月前までに書面による通知が必要です。

20	サービス品質	サービス稼働設定値	サービス稼働率の目標値	99.9%以上を目標に運用しております。
21		サービスパフォーマンスの管理	システムリソース不足等による応答速度の低下の検知の有無と、「有り」の場合は、検知の場所、検知のインターバル、画面の表示チェック等の検知方法	弊社では各種リソースのモニタリングの実施、増強計画の見直しを行っております。
22			ネットワーク・機器等の増強判断基準又は計画の有無、「有り」の場合は増強の技術的措置（負荷分散対策、ネットワークルーティング、圧縮等）の概要	同上
23		認証取得・監査実施	プライバシーマーク（JIS Q 15001）等、ISMS（JIS Q 27001等）、ITSMS（JIS Q 20000-1等）の取得、監査基準委員会報告書第18号（米国監査基準SSAE16、国際監査基準 ISAE3402）の作成の有無と、「有り」の場合は認証名又は監査の名称	ISO27001 【認証登録範囲】 1. 業務アプリ開発支援ツールの開発／販売／サポート 2. システム開発支援ツールの開発／販売／サポート／サービス提供 3. 学校法人向け会計／給与／資産／学費／人事システム及び関連サービスの開発／販売／サポート／サービス提供 4. 社会福祉法人向け会計／給与／給食／シフト／園児／登降園／給付費システム及び関連サービスの開発／販売／サポート／サービス提供 5. 社会福祉法人の運営に関連した業務代行サービス（Webサイト作成・ホスティング、データ入力、データバックアップ） ・2025年7月1日付 適用宣言書 第2版 ・認証機関：一般財団法人 日本品質保証機構 ISO27017 【認証登録範囲】 1. 学校法人向け業務システムサービス（LeySer System、LeySer Web出願、LeySerKids） 2. 業務アプリケーション機能拡張サービス（krew、RayKit） 3. 社会福祉法人向け業務システムサービス（SERVEシステム、園-Renraku） ・2025年7月1日付 適用宣言書 第2版 ・認証機関：一般財団法人 日本品質保証機構
24		脆弱性診断	脆弱性診断の有無と、「有り」の場合は、診断の対象（アプリケーション、OS、ハードウェア等）と、対策の概要	有り IPAのチェックリストなどに従ってサービスリリース前にレビューを行い、問題が発見された場合は対処を行っております。
25		バックアップ対策	利用者データのバックアップ実施インターバル	データベースに保管されるお客様の設定情報は、日次でバックアップを取得しております。 バックアップは、30日分保管されます。
26			世代バックアップ（何世代前までかを記述）	
27		サービス継続	サービスが停止しない仕組み（冗長化、負荷分散等）	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されており、本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。
28			DR（ディザスターリカバリー）対策の有無と、「有り」の場合はその概要	同上
29		SLA（サービスレベル・アグリーメント）	本サービスに係るSLAが契約書に添付されるか否か	SERVEシステムはSLAを規定しておりませんが、弊社ホームページ（ https://serve.jp/security/ ）にサービスレベル目標（SLO）を公開しております。

アプリケーション等				
30	連携	他のASP・SaaSとの連携状況に関する情報提供	他のASP・SaaSとの連携の有無と、「有り」の場合は情報提供の条件等	無し
31	セキュリティ	死活監視	死活監視の有無と、「有り」の場合は死活監視の対象	無し SERVEシステムの運用監視はログ監視およびアラート通知を実施しております。
32		時刻同期	時刻同期への対応の有無と、「有り」の場合は時刻同期方法	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されており、システムで使用しているクラウドサービスのクロックはNTP（Network Time Protocol）サーバを使用して時刻同期を行っており、タイムゾーンはUTCです。
33		ウイルス対策	ウイルス対策の有無	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されており、本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。
34		管理者権限の運用管理	システム運用部門の管理者権限の登録・登録削除の手順の有無	クラウド基盤システムへのアクセス権限の追加・削除・変更に関する手順はAWS運用ルールに沿って行っています。
35		ID・パスワードの運用管理	事業者側にて、利用者のID・パスワードを付与する場合におけるIDやパスワードの運用管理方法の規程の状況	各サービスにおいて、初期の管理者ID及びパスワードは、弊社規定に基づいて作成されます。初期パスワードは初回ログイン後に利用者側で変更していただきます。
36		記録（ログ等）	利用者の利用状況の記録（ログ等）取得の状況と、その保存期間及び利用者への提供可否	情報セキュリティ管理策運用規定に従い、最低6か月間のシステムログを保存し、監視を行っています。収集したログは、サービス利用状況の把握、障害発生時の原因調査などの目的で利用します。お客様へのログの提供サービスは行っておりません。
37			システム運用に関するログの取得の有無と、「有り」の場合は保存期間	有り 情報セキュリティ管理策運用規定に従い、最低6か月間のシステムログを保存し、監視を行っています。
38			ログの改ざん防止措置の有無	無し
39		セキュリティパッチ管理	パッチ管理の状況とパッチ更新間隔等、パッチ適用方針	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されており、本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。
40		暗号化対策	暗号化措置（データベース）への対応の有無と、「有り」の場合はその概要	有り データベース全体には暗号化処置を行っており、また一部のデータ（パスワード）についてはハッシュ化を行っております。

ネットワーク				
41	回線	推奨回線	専用線（VPNを含む）、インターネット等の回線の種類	無し
42			ユーザ接続回線について、ASP・SaaS事業者が負う責任範囲	SERVEシステム：弊社基盤内ネットワーク及びインターネットへの接続口まで。
43		推奨帯域	推奨帯域の有無と、「有り」の場合はそのデータ通信速度の範囲	無し
44		推奨端末	パソコン、携帯電話等の端末の種類、OS等	有り システム必要機器はインターネット上で公開しております。
45			利用するブラウザの種類	同上
46	セキュリティ	ファイアウォール	ファイアウォール設置等の不正アクセスを防止する措置の有無	SERVEシステムはクラウドベンダーにて構築・運用されており、マルチテナントの公開システムとして運用しております。サービスへのアクセスについてはサービス利用のための特定のポートのみを公開しております。
47		不正侵入検知	不正パケット、非権限者による不正なサーバ侵入に対する検知等の有無と、「有り」の場合は対応方法	無し （不正パケットの検知は、クラウドベンダーが実施しております。）
48		ネットワーク監視	事業者とエンドユーザとの間のネットワーク（専用線等）において障害が発生した際の通報時間	弊社がインシデントを検知してから、速やかに報告します。インシデントの内容により対応が異なるため、時間を定めておりません。
49		ユーザ認証	ユーザ（利用者）のアクセスを管理するための認証方法、特定の場所及び装置からの接続を認証する方法等	SERVEシステムを利用する際にはアカウントとパスワードによる認証を行います。
50		なりすまし対策（事業者サイド）	第三者によるなりすましサイトに関する対策の実施の有無と、「有り」の場合は認証の方法	同上
51		暗号化対策	暗号化措置（ネットワーク）への対応の有無と、「有り」の場合はその概要	有り SERVEシステムを利用するお客様端末と弊社サーバー間の通信はプロトコルはHTTPS（TLS1.3）を使用しております。
サービスサポート				
52	サービス窓口 （苦情受付・問合せ）	連絡先	電話／FAX、Web、電子メール等の連絡先	以下のページにて各種窓口を公開しております。 https://serve.jp/support/
53		営業日・時間	営業曜日、営業時間（受付時間）	電子メールは24時間365日受け付けておりますが、電話の受付時間は弊社営業日の9:00～16:00とさせていただきます。
54		サポート範囲・手段	サポート範囲	サポート手段は、SERVEシステム利用規約にて規定しております。 https://serve.jp/terms/system-policy/
55			サポート手段（電話、電子メールの返信等）	サポート手段は、SERVEシステム利用規約にて規定しております。 https://serve.jp/terms/system-policy/
56		メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知	利用者への告知時期（1か月前、3か月前、6か月前、12か月前等の単位で記述）	通常、メンテナンス実施日の1週間前までに告知します。 ※緊急でメンテナンスを行う場合はその限りではありません。
57			告知方法	以下にて告知します。 ・SERVEシステム システム稼働状況のお知らせページ（https://serve.jp/support/） SERVEシステムのトップページ（https://en.serve-system.jp/） ・SERVE〈保護者アプリ〉 マイページ＞メーカーからのお知らせ

58	サービス通知・報告	障害・災害発生時の通知	障害発生時通知の有無と、「有り」の場合は通知方法及び利用者への通知時間	有り サービスの障害を検知した場合は、運用規則に沿って以下にて障害状況を通知いたします。 ・SERVEシステム システム稼働状況のお知らせページ（https://serve.jp/support/） SERVEシステムのトップページ（https://en.serve-system.jp/） ・SERVE〈保護者アプリ〉 マイページ > メーカーからのお知らせ 掲載できない場合はSERVEのホームページのお知らせに障害状況について掲載します。
59		定期報告	利用者への定期報告の有無（アプリケーション、サーバ、プラットフォーム、その他機器の監視結果、サービス稼働率、SLAの実施結果等）	定期報告はいたしておりません。利用者へ影響があると判断した事象については、弊社ホームページにて報告する場合がございます。 ※影響度に応じて電子メール配信を実施する可能性があります。
ハウジング（サーバ設置場所）				
60	施設建築物	所在地	国名、日本の場合は地域ブロック名（例：関東、東北）	SERVEシステムはAWSの日本リージョン（東京）にて構築・運用されています。
61	非常用電源設備	無停電電源	無停電電源装置（UPS）の有無と、「有り」の場合は電力供給時間	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されています。本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。
62		給電ルート	異なる変電所を経由した給電ルート（系統）で2ルート以上が確保されているか否か（自家発電機、UPSを除く）	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されています。本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。
63		非常用電源	非常用電源（自家発電機）の有無と、「有り」の場合は連続稼働時間の数値	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されています。本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。
64	消火設備	サーバールーム内消火設備	自動消火設備の有無と、「有り」の場合はガス系消火設備か否か	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されています。本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。
65		火災感知・報知システム	火災検知システムの有無	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されています。本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。
66	避雷対策設備	直撃雷対策	直撃雷対策の有無	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されています。本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。
67		誘導雷対策	誘導雷対策の有無	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されています。本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。
68	空調設備	空調設備	空調設備（床吹き上げ空調、コンピュータ専用個別空調等）の内容	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されています。本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。
69		入退室管理等	入退室記録の有無と、「有り」の場合はその保存期間	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されています。本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。
70			監視カメラの有無	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されています。本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。

71	セキュリティ		個人認証システムの有無	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されています。本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。
72		媒体の保管	紙、磁気テープ、光メディア等の媒体の保管のための鍵付きキャビネットの有無	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されています。本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。
73			保管管理手順書の有無	SERVEシステムはAWSにて構築・運用されています。本事項についてはクラウドベンダーの管理範囲となっております。