障害報告書(システム障害)

発生と復旧の日時を入れると、影響が出ていた時間を自動で計算します。

報告日・報告者	

件名			
発生日時		重要度	
復旧日時		影響時間	
状態		検知のきっかけ	

影響範囲	
事象 (何が起きたか)	
原因	
対応 (暫定・復旧)	
再発防止策	

時系列

日時	できごと・対応

承認	確認	報告者

障害報告書(システム障害)

発生と復旧の日時を入れると、影響が出ていた時間を自動で計算します。

記入例		報告日・報告者	2026/11/13 IT推進室 伊藤
件名	予約サイトにログインできない障害		
発生日時	2026/11/12 9:40	重要度	高(全面停止)
復旧日時	2026/11/12 11:25	影響時間	1時間45分
状態	復旧済み	検知のきっかけ	お客様からの電話(9:52)

影響範囲	予約サイトのログインと新規予約(全会員)。既存の予約内容と店頭の受付には影響なし。影響時間中の電話問い合わせ 37件。
事象 (何が起きたか)	9:40ごろから、ログイン画面で「エラーが発生しました」と表示され、ログインできない状態になった。
原因	前日夜に更新したサーバーのSSL証明書の設定に誤りがあり、ログインの処理を行う外部サービスとの通信が9:40の切り替え後に失敗していた。
対応 (暫定・復旧)	10:30 原因を特定。11:20 証明書の設定を修正し、11:25 ログインできることを確認。サイトに障害のお知らせとお詫びを掲載し、電話でご連絡いただいたお客様に折り返し連絡した。
再発防止策	①証明書の更新作業は、手順書と確認項目のチェックリストを作り、2人で確認する ②更新後に、ログインを含む主な機能の動作確認を必ず行う ③外部サービスとの通信エラーを監視し、異常時に担当へメールで通知する

時系列

日時	できごと・対応
11/11 22:00	サーバーのSSL証明書を更新(夜間作業)
11/12 9:40	ログインできない状態が発生
11/12 9:52	お客様から電話で連絡。調査を開始
11/12 10:05	サイトに障害のお知らせを掲載
11/12 10:30	原因(証明書の設定の誤り)を特定
11/12 11:25	修正して復旧を確認
11/12 15:00	電話のお客様37件への折り返し連絡が完了

承認	確認	報告者