

深夜2時、 誰がどこまで動けますか。

24時間365日対応を、検知・受付・切り分け・実行・復旧・報告に分解し、契約前に責任と権限を一行ずつ確認するワークシートです。

01 範囲	02 SLA	03 権限
『24/365』の対象工程を分ける	開始点・終了点・除外時間を決める	AI・担当者・顧客の実行境界を決める

使い方：顧客・運用ベンダー・開発ベンダーが同席し、空欄を埋めます。『対応可能』ではなく、担当者・時間帯・判断権限・記録まで確定できた行だけを合意済みとします。

対象システム： _____

参加者／会社： _____

確認日： _____ 次回判断日： _____

WORKSHEET 01

『24/365』を一つの言葉でまとめない

監視が常時でも、切り分け・復旧・顧客連絡は営業時間内という設計があります。工程ごとに時間帯と責任を分けます。

工程	この工程で完了すること	対応時間	実行責任	承認・判断	残す記録
検知	監視条件に合致し、イベントを生成				監視ログ
受付	受信確認、担当割当、チケット化				受付時刻
一次切り分け	影響、ログ、直前変更、既知事象を確認				切り分け記録
承認済み対応	Runbook内の再起動・切替・隔離を実行				操作ログ
エスカレーション	必要情報を開発・責任者へ引き継ぐ				引継ぎ記録
復旧確認	機能・データ・利用者影響の回復を確認				復旧記録
障害報告	状況・影響・暫定対応を関係者へ報告				報告書
原因・再発防止	原因、恒久対応、再発防止を決定				RCA・Action

このページの完了条件

全行に対応時間と実行責任が入り、24/365ではない工程が明示されている。第三者ベンダーが担当する行も空欄にしない。

WORKSHEET 02

SLAの時計を、三つに分ける

『15分以内』だけでは、受付・切り分け・復旧のどれを示すか判断できません。開始点、停止条件、終了点を先に定義します。

重大度	事業影響の定義	受付目標	切り分け開始	報告頻度	復旧判断者
Sev 1	全面停止／重大なデータ・安全影響				
Sev 2	主要機能が利用不可／代替困難				
Sev 3	一部影響／回避策あり				
Sev 4	問い合わせ／改善／軽微な不具合				

三つの時計

指標	開始点	終了点	停止・除外する時間	証拠
受付時間		担当者が受信確認		チケット時刻
切り分け開始時間		調査担当が着手		調査ログ
復旧時間		顧客が復旧を確認		復旧確認記録

除外条件を曖昧にしない

- ☐ 顧客の承認待ち
- ☐ 必要な権限が未付与
- ☐ 第三者サービスの回答待ち
- ☐ 保守時間・計画停止
- ☐ 監視対象外のシステム
- ☐ 不可抗力・通信断

Knockout condition

受付・切り分け・復旧を同じ『応答時間』で説明している、または計測開始点が決まっていない場合は、SLA合意に進まない。

WORKSHEET 03

AIと人の『できること』を操作単位で決める

AIを使うかどうかではなく、何を読み、何を提案し、どこまで実行できるかを操作ごとに確認します。

操作	自動実行	AIが提案	担当者が実行	顧客承認	実行禁止
ログ・メトリクス検索	☐	☐	☐	☐	☐
既知事象との照合	☐	☐	☐	☐	☐
サービス再起動	☐	☐	☐	☐	☐
トラフィック切替	☐	☐	☐	☐	☐
アカウント・権限変更	☐	☐	☐	☐	☐
データ修正・Rollback	☐	☐	☐	☐	☐
顧客・利用者への告知	☐	☐	☐	☐	☐

AI利用で必ず残す五つの答え

確認項目	合意内容
入力できるデータ	
利用するモデル／外部サービス	
出力を確認する役割	
プロンプト・出力・操作ログの保存	
誤提案・停止時の代替手順	

原則

判断や影響確認が必要な対応は人へ引き継ぎます。Runbookにない操作を、AI利用を理由に自動実行しない。

WORKSHEET 04

深夜2時の演習で、止まる場所を見つける

想定障害を一つ選び、実際の連絡先・権限・Runbookで最後まで通します。説明できることと、実行できることを分けます。

想定

02:00、APIのエラー率が通常の10倍に上昇し、決済の一部が失敗している。

時刻	確認すること	担当	使用する情報・権限	判断・成果物
02:00	どの監視が検知するか			
02:05	誰が受信し、重大度を決めるか			
02:10	どのログと直前変更を確認できるか			
02:15	Runbookで何を実行できるか			
02:20	誰に、何を添えて引き継ぐか			
02:30	何をもって復旧と判断するか			
翌営業日	誰が報告・恒久対応を持つか			

止まった理由を、ツール不足でまとめない

- ☐ 連絡先が古い
- ☐ 判断者が不在
- ☐ 権限がない
- ☐ Runbookがない
- ☐ 必要データが見えない
- ☐ 第三者の境界が不明

WORKSHEET 05

移管を始める前のGo / No-Go

すべてを完璧にする必要はありません。ただし、止められない業務ほど、未決事項と暫定対策を意思決定者が認識した状態で開始します。

- | | |
|---|---|
| ☐ 監視対象・対象外・依存サービスが一覧化されている | ☐ 重大度と連絡先が最新である |
| ☐ Runbookに実行条件・Rollback・承認者がある | ☐ 必要権限が最小権限で付与されている |
| ☐ 障害報告の宛先と期限が決まっている | ☐ AIが読めるデータと操作が承認されている |
| ☐ 顧客・開発会社・第三者のOn-call境界が決まっている | ☐ 月次レビューの指標と改善責任者が決まっている |

未決事項を残したまま始める場合

未決事項	想定リスク	暫定対策	決定責任者	期限

AMELAと確認する場合

1. 現状把握	2. 限定トライアル	3. 段階移行
対象、障害傾向、手順、体制を確認	限定範囲・時間帯で応答と切り分けを検証	安定化後に範囲とL1-L3連携を拡張

埋まらなかった行だけを、AMELAとの確認項目に。

シートを共有し、対応レベル・時間帯・権限の候補を確認する →

<https://amela.co.jp/service/it-operations-support>