IT OPERATIONS / RESPONSIBILITY BOUNDARY

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、時間帯、権限、証拠、判断者を契約・移管前に合意するワークブックです。

01 範囲	02 SLA	03 権限
対象工程と時間帯を分ける	開始点・終了点・除外条件を決める	AI・人・顧客の権限を決める

使い方：顧客・運用ベンダー・開発ベンダーが同席し、実際の連絡先、権限、Runbookで記入します。『対応可能』ではなく、誰が・いつ・何を・どの証拠で完了とするかが決まった行だけを合意済みとします。

v2.1 / 2026-08-11 ｜ 架空の記入例付き ｜ PDF入力・印刷対応

WORKSHEET 00

記入例：EC決済APIの夜間運用

以下は架空の例です。自社のシステム、時間帯、連絡先、権限に置き換えてください。

工程	記入例	証拠
検知	24/365。エラー率5%超を監視基盤が検知	アラートID・監視ログ
受付	5分以内。運用当番が受信しSev 1/2を判定	チケット受付時刻
暫定対応	承認済みRunbookの切替のみ実行。DB変更は禁止	操作ログ・承認履歴
復旧確認	業務責任者が決済成功率と未処理件数を確認	復旧確認記録
報告	30分ごとに状況更新、翌営業日に原因分析	通知履歴・RCA

合意するときの順序

1. 範囲	2. 時計	3. 権限	4. 演習	5. 改善	6. 判断
工程と時間帯	重大度別の四つのSLA	実行者と承認者	実連絡先で通す	課題を再確認	Go / No-Go

重要　契約文言より先に、実際の担当者・連絡先・権限・記録で運用経路を再現できるか確認します。

WORKSHEET 01

24時間365日を、工程・時間帯・責任に分ける

常時監視でも、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。タイムゾーンと休日も明記します。

対象システム		タイムゾーン	
休日・保守カレンダー		夜間一次連絡先	
依存サービス・第三者		連絡不通時の代替経路	

工程	完了とする状態	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				
受付	受信確認、担当割当、チケット化				
一次切り分け	影響、ログ、直前変更、既知事象を確認				
承認済み対応	Runbook内の再起動・切替・隔離を実行				
引継ぎ	必要情報を開発・責任者へエスカレーション				
復旧確認	機能・データ・利用者影響の回復を確認				
障害報告	状況・影響・暫定対応を関係者へ報告				
原因分析	原因、恒久対応、再発防止を決定				

完了条件　全行に時間帯、実行責任、判断者、証拠が入り、24/365ではない工程と第三者の担当範囲が明示されている。

WORKSHEET 02

SLAの時計を、四つに分ける

『15分以内』だけでは意味がありません。受付、調査開始、暫定復旧、完全復旧の開始点と終了点を定義します。

重大度	事業影響	受付	調査開始	暫定復旧	完全復旧	報告間隔	復旧判断
Sev 1							
Sev 2							
Sev 3							
Sev 4							

四つの時計

指標	開始点	終了点	停止・除外条件	証拠
受付時間				
調査開始時間				
暫定復旧時間				
完全復旧時間				

適用する停止・除外条件にチェックし、実際の停止・再開時刻はチケットへ記録する

- ☐ 顧客の承認待ち
- ☐ 必要権限が未付与
- ☐ 第三者の回答待ち
- ☐ 保守・計画停止
- ☐ 監視対象外
- ☐ 不可抗力・通信断

Hard blocker 重大度ごとの四つの目標、計測開始点、タイムゾーン、停止・再開条件のいずれかが未定義ならSLA合意に進まない。

WORKSHEET 03

誰が実行し、誰が承認するかを分ける

実行者と承認ルールは別の情報です。各操作について一つずつ選び、前提条件とログを残します。

操作	実行者	承認ルール	前提条件・使用環境・残すログ
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・ロールバック	-	-	
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・禁止情報	
利用するモデル／外部サービス	
出力を確認する役割	
入力・出力・操作ログの保存	
誤提案・停止時の代替手順	

原則　Runbookにない操作、不可逆な変更、影響範囲を確認できない操作は自動実行しない。人への引継ぎ条件を先に決める。

WORKSHEET 04

深夜2時の演習で、説明と実行の差を見つける

代表的な障害を一つ選び、実連絡先、最小権限、Runbookで最後まで通します。目標と実績を分けて記録します。

演習日		環境	
参加者		指揮者	
演習シナリオ			
成功条件			

確認すること	目標	実績	担当	情報・権限	結果・証拠ID
どの監視が検知するか					
誰が受信し、重大度を決めるか					
どのログと直前変更を確認できるか					
Runbookで何を実行できるか					
誰に、何を添えて引き継ぐか					
何をもって暫定／完全復旧とするか					
誰が報告と恒久対応を持つか					

演習結果	-	確認者		確認日	

WORKSHEET 05

未決事項を、再確認できる改善計画に変える

Worksheet 01〜04で見つかった課題を集約し、責任者、期限、再確認結果まで閉じます。

演習で該当した停止理由にチェック

- ☐ 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

出所・課題／リスク	是正措置	責任者	期限	再確認日	結果
					-
					-
					-
					-
					-

演習で分かったこと・再演習の範囲

完了条件　重大課題は再確認結果がPass。未完了の非重大課題は、最終ページでリスク受容者と期限を明記します。

WORKSHEET 06

移管前の必須条件を確認し、最終判断する

未解消の条件だけを左のリストでチェックします。一つでも該当すればGoを選びません。

未解消ならチェック：一つでも該当すればNo-Go

- ☐ 重大度別の四つのSLAと判断者が未確定
- ☐ Runbookに実行条件・ロールバックがない
- ☐ データ・AI・個人情報の利用条件が未承認
- ☐ 復旧に必要な最小権限を付与できない
- ☐ 監視対象・依存サービス・対象外が不明
- ☐ 第三者を含む夜間の引継ぎ演習がFailまたは未実施

Go / Conditional Goの事前確認：確認できた項目だけチェック

- ☐ 工程・時間帯・責任・第三者境界が合意済み
- ☐ 各操作の実行者・承認者・ログが合意済み
- ☐ 重大課題の再確認がPass
- ☐ 重大度別の四つのSLAと時計定義が合意済み
- ☐ 夜間演習がPassまたは承認済みConditional Pass
- ☐ 残る非重大リスクに受容者・期限がある

No-Go	Hard blockerが一つでも未解消、演習Fail、または重大課題の再確認がFail
Conditional Go	Hard blockerなし。非重大課題だけが残り、暫定対策・責任者・期限・リスク受容者が確定
Go	六つの事前確認がすべて完了し、未解消課題がない

最終判断	-	承認者		決定日	
リスク受容者		次回見直し日		判断記録ID	

決定理由・残る条件

埋まらない行を、AMELAとの確認項目に。 現状把握 → 限定トライアル → 段階移行の進め方を確認する →