

社外秘

障 害 対 応 管 理 要 領 (開発部)

J A 三重情報センター

開発部

改廃履歴

R e v	改 廃 内 容	実 施 日
1.0	初版	H22. 11. 01
1.1	障害対応時、再発防止策対応時の管理手順を追記 障害管理簿の記入手順を追記	H23. 08. 10
1.2	障害報告書の電子決裁化に伴い、整合性検査の方法を変更	H23. 12. 19
2.0	社内規程名称の変更 再発防止策にかかる達成状況の記録、進捗確認および状況報告の手段を追記	H26. 06. 01
3.0	品質管理基準の改定に伴い、品質コスト分析に関する規定を削除。	H28. 01. 01
4.0	障害分析の実施者に主幹を追加。 係長未設置時における主幹の役割を追加。	H30. 04. 01

目 次

1. 目的	3
2. 管理簿の作成	3
3. 障害対応の実施	3
4. 整合性検査	3
5. 障害分析の実施	4
6. 部内監査	4

障害対応管理要領（開発部）

規程番号 0202-0000-03-要
制 定 日 2010年11月 1日
改 正 日 2018年 4月 1日

1. 目的

当要領は情報システムに障害が発生した場合に、再発防止策の実施完了までの管理手順を定める。
但し、障害発生時の対応については「障害時対応要領」による。

2. 管理簿の作成

- (1) 障害が発生した場合、業務担当責任者は、「障害管理簿」で障害 No を採番し、「障害時対応要領」に規定された「障害報告書」、「障害記録票（障害緊急対策本部・障害対策会議）」を作成するとともに「障害管理簿」に障害内容を転記する。

障害対応に時間を要する場合は、「障害報告書（中間）」を作成する。

また、障害報告書の「今後の防止策と対策」は、作業手順、テスト方法の見直し、システムのまたは人為的なチェック方法の見直し、他部署、社外関連部署との調整等の観点から具体的に記述する。

3. 障害対応の実施

(1) 障害対応時

- ①障害が発生し恒久対応に時間を要する場合、業務担当責任者は障害の影響、緊急度等を勘案し作業スケジュールを作成し、担当係長に報告する。
- ②係長は作業進捗状況を定期的に確認し、副部長に報告する。
- ③業務担当責任者は障害対応完了後、「障害報告書（結果）」を作成し、「障害管理簿」に結果報告日を記入する。

(2) 再発防止策対応時

- ①業務担当責任者は、障害報告書の「今後の防止策と対策」について、対応予定日を「障害管理簿」に記入するとともに再発防止策を実施する。
- ②部長、副部長は再発防止策について、実施方法を確認し、部内徹底を図る。必要により、他部署、社外関連部署と連携をとり、再発の抑制に努める。
- ③業務担当責任者は、再発防止策の実施状況を「障害管理簿」の達成状況へ日付、具体的内容で記述する。なお、完了時は「HYY.MM.DD 対応完了」と記入する。
- ④係長は、再発防止策の達成状況をWBSまたは作業管理台帳等で管理し、チーム会議（週次）にて進捗を確認する。
- ⑤係長は、グループ会議（月次）において、作業報告書の「障害対応管理」により副部長へ状況を報告する。

4. 整合性検査

(1) 「障害管理簿」「障害報告書」は、係長が毎月、文書管理システムへの登録状況について突き合せ確認を行う。

不整合を発見した場合、係長は副部長に遅滞なく報告する。

(2) 不整合の報告を受けた副部長は、遅滞なく状況を確認し、是正措置をとる。

5. 障害分析の実施

障害については半期単位に障害分析を行い、報告する。分析は副部長、主幹、または係長が行い、部長に報告する。

分析時には発生原因の分析だけでなく、再発防止策の実施状況、有効性評価も行う。

6. 部内監査

(1) 部内監査においては、「障害管理簿」に基づき結果報告がされているかを検査する。

(2) 障害報告書において結果報告がされているものについては、「今後の防止策と対策」に記載された事項が実施されているか、またはスケジュールされているか、「障害管理簿」の達成状況欄に記述漏れが無いかを確認する。

7. 係長不在時

チーム内に係長が設置されていない場合は、主幹が係長の任を担う。