|  |  |
| --- | --- |
| 日付 | 2025/04/01 |
| 所属 | Contoso |
| 作成者 | 障害　太郎 |

# 障害報告書

この度は、○○○システムでのプログラムリリース作業に起因するシステム障害により、ご利用者様にご不便をおかけすることとなり、申し訳ございませんでした。  
今回発生した事象について、原因を調査し、対策を講じましたので、以下の通りご報告申し上げます。

＜概要＞  
○○○システムでのプログラムリリース作業において、マスタデータの一部の値に設定ミスがあり、マスタデータを読み出してUIを描画する処理が正常に完了しない状況が生じた。

＜発生日時＞  
2025/04/01 06:00（日本標準時）から2025/04/01 10:00（日本標準時）

＜影響範囲＞  
上記の期間に△△△アプリへアクセスした利用者1,234人について、申請ページにおいてエラーメッセージ「✕✕✕✕✕」が表示され、正常に機能を利用することができない状況が生じた（利用者数は、ページビューから推計）。

＜経緯＞

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日時（日本標準時）** | **内容** | **備考** |
| 2025/4/1 05:00 | ○○○システムでのプログラムリリース作業を開始した。 |  |
| 2025/4/1 06:00 | プログラムリリース作業を完了したため、メンテナンスモードを終了し、サービスを再開した。 |  |
|  |  |  |
| 2025/4/1 06:10 | 申請機能でエラーが画面出力される事象を確認し、メンテナンスモードを再度開始した。 |  |
| 2025/4/1 06:12 | 作業者から○□様へ一次報告を実施した。 |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 2025/4/1 07:00 | 原因が判明し、マスタデータの修正を開始した。 |  |
| 2025/4/1 07:30 | マスタデータの修正を完了し、動作確認を開始した。 |  |
| 2025/4/1 08:30 | 動作確認を完了し、作業者から○□様へ完了報告を実施した。 |  |
| 2025/4/1 08:50 | ○□様での動作確認を完了し、サービス再開の指示を受けた。 |  |
|  |  |  |
| 2025/4/1 09:00 | 体制を解除した。 |  |

※時制が明確でなくなるため、体言止めは使用しない

＜原因＞

直接的原因

間接的原因

＜対応＞

暫定対応

恒久対応