
障害管理テンプレート仕様書

目次

1. テンプレート利用の前提	2
1.1 対象	2
1.2 役割	2
1.3 受付区分内容と運用への影響	2
1.4 プロセス	2
1.5 ステータス	3
2. テンプレートの項目	5
2.1 入力項目	5
2.2 入力方法および属性	6
2.3 他の属性	7
3. トラッキングユニットの設定	8
3.1 メール送信一覧	8
3.1.1 「起票」	8
3.1.2 「調査指示」	8
3.1.3 「調査中」	8
3.1.4 「調査完了」	8
3.1.5 「対処指示」	9
3.1.6 「対処中」	9
3.1.7 「対処完了」	9
3.1.8 「対処確認待ち」	9
3.1.9 「承認待ち」	10
3.1.10 「完了承認」	10
3.2 権限一覧	10
3.2.1 ステータス権限一覧	10
3.2.2 機能権限一覧	11
3.3 ステータス毎の必須入力	11
3.4 ステータス毎の表示ON/OFF	12
3.5 サンプル選択肢	13

1. テンプレート利用の前提

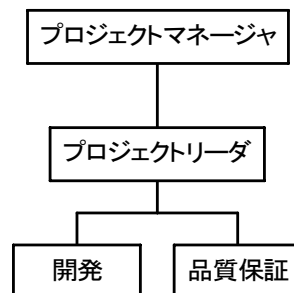
障害管理のテンプレートを利用する上での前提事項についてまとめる。本仕様書で規定するテンプレートはこの記述内容で利用されることを前提とする。

1.1 対象

本仕様書で扱う「障害管理」とは、客先から通知された障害（問合せを含む）の事象を取り扱う。

1.2 役割

本仕様書では以下に示す階層構造のチームを想定する。



各障害管理の対処はプロジェクトリーダーが割り当てた担当がその責務を負う。各管理に対するステータス管理の責務はプロジェクトリーダーが負う。プロジェクトに対するスケジュール/コスト/品質への影響はプロジェクトマネージャがその責務を負う。品質保証はプロジェクトとして障害管理が機能するようにプロジェクトマネージャやプロジェクトリーダーに働きかける。

1.3 受付区分内容と運用への影響

障害管理は受付けた事象に基づいて区分を振り分ける。

- 問合せ
 - 顧客からの質問や障害の報告を受けた時
- 障害対応
 - 報告内容が障害事由の時
- 作業依頼
 - 報告内容が実装外のものであった時
- その他
 - 上記3点以外の報告を受けた時

1.4 プロセス

障害管理の起票から完了までのプロセスを以下に示す。障害管理のステータスとの対応を明確にするため、ステータスは「」付きで示す。

- 障害の起票
 - 顧客から報告を受けた障害内容を登録する。
 - 障害管理のステータスは「起票」とする。

- 障害の調査指示
 - プロジェクトリーダーは発生した障害事象をみて、調査開始日時、調査指示者、調査担当者、調査完了予定日を決定し、ステータスを「調査指示」とする。
- 障害の現象確認と原因の調査
 - 調査担当者は、報告された現象の確認を行う。記述された情報から再現を試みる。再現が確認されず調査が進まない場合、質問する内容をまとめ報告者（顧客）と連絡を取る。この際、できる限り顧客に迷惑をかけないよう心掛ける。調査は原因記述等以外にも優先度や影響範囲、関連障害のレポートNo.も調査し、ステータスを「調査中」とする。
- 調査結果の報告
 - 調査担当者は調査結果を報告する。障害の原因と影響範囲が明確になった時、あるいは現象が再現できなかった場合は理由を記述した上で、ステータスを「調査完了」とする。
 - プロジェクトリーダーは調査結果に基づき対処を決定する。
- 対処方法と時期の決定
 - プロジェクトリーダーは調査結果に基づき修正が必要な障害に関して対処完了予定日、対処指示者、対処担当者、対処確認者を決定し、ステータスを「対処指示」とする。
 - 対処の内容は、影響範囲や緊急度によってプロジェクトリーダーが判断する。
- 修正とテスト
 - 対処担当者はステータスを「対処中」に変更し修正を行う。障害に対して必要なテストを自ら実施した上で、障害が修正されたことを確認し、ステータスを「対処完了」とする。
- 修正の確認
 - 対処確認者（テスト担当者）は、ステータスを「対処確認待ち」に変更し、障害が発生しないことを再テストにより確認する。確認ができた時点でステータスを「承認待ち」に変更する。
 - 再テストにより同じ障害が発生した場合は、ステータスを「起票」に戻す。
- 障害のクローズ
 - プロジェクトリーダーは修正を確認の上、障害をクローズする。

1.5 ステータス

障害管理のステータスを以下のように定義する。

- 起票
 - 発生した障害が登録された状態
 - 障害の修正確認において再度障害が発生した状態（差し戻された状態）
- 調査指示
 - 発生した障害の調査を指示された状態
- 調査中
 - 発生した障害の原因を調査している状態
- 調査完了
 - 発生した障害の原因と影響範囲が明確になった状態
- 対処指示

- 発生した障害の修正を指示された状態
- 対処中
 - 発生した障害の修正を実施している状態
- 対処完了
 - 発生した障害の修正が完了した状態
 - 修正者の単体テストが終了して、テスト担当者に引渡し可能な状態
- 対処確認待ち
 - テスト担当者により再テストを実施している状態
- 承認待ち
 - テスト担当者により再テストが終了しOKの状態.
- 完了承認
 - プロジェクトリーダーにより承認された状態

2. テンプレートの項目

テンプレートの項目を以下に示す.

2.1 入力項目

番号	項目	内容	備考
1	ステータス	障害管理の状態を表す 起票, 調査指示, 調査中, 調査完了, 対処指示, 対処中, 対処完了, 対処確認待ち, 承認待ち, 完了承認のいずれか	
2	発行番号	レポートの発行番号	
3	起票日	レポートの起票日	
4	起票者	レポートの新規登録者	
5	受付日時	顧客から報告を受けた日時	
6	受付者	顧客から報告を受けたユーザ	
7	顧客名 (会社名, 担当者名)	顧客の情報	
8	障害発生日時	顧客の方で障害が発生した日時	
9	障害発生サブシステム	サンプルを参照	
10	障害発生バージョン	障害が発生したときのバージョン	
11	件名	障害報告の件名	
12	受付区分	サンプルを参照	
13	障害等の詳細	障害等の詳細. エラーログなど	
14	現象タイプ	障害のタイプ. サンプルを参照	
15	構成管理バージョン	障害発生時の構成管理バージョン	
16	アプリケーションバージョン	障害発生時のアプリケーションのバージョン	
17	瑕疵判断	瑕疵かどうかのの判別. サンプルを参照	
18	調査開始日時	調査を開始する日時	
19	調査指示者	調査を指示する者	
20	調査担当者	調査を担当する者	
21	調査完了予定日	調査を完了する予定日	
22	調査結果	調査した結果	
23	原因サブシステム	障害が発生した原因. サンプルを参照	
24	優先度	障害対応の優先度. サンプルを参照	
25	原因	障害の原因. サンプルを参照	
26	原因詳細区分	障害の原因詳細. サンプルを参照	
27	原因詳細記述	原因詳細区分で選択した内容についての詳細	
28	影響範囲	その障害にて影響すると思われる範囲	
29	関連障害No.	関連障害のレポートNo.	
30	対処	対処の要否. サンプルを参照	
31	対処開始日時	対処を開始した日時	
32	対処指示者	対処を支持する者	
33	対処担当者	対処を担当する者	
34	対処対象	対処する対象	
35	対処内容	対処の内容	
36	対処完了予定日	対処を完了する予定日	
37	対処完了日	対処が完了した日	
38	リリースバージョン	不具合修正分を含むバージョン	
39	対処確認日	対処を確認した日	
40	対処確認者	対処を確認した者.	

41	添付ファイル	関連するファイル	
42	完了承認日	確認者により承認された日付	
43	完了承認者	完了を承認した人	
44	最終更新者	レポートの最終更新者	
45	最終更新日時	レポートの最終更新日時	

2.2 入力方法および属性

番号	項目	入力方法	入力長	表示桁数	備考
1	ステータス	リスト	—	—	
2	発行番号	—	—	—	
3	起票日	—	—	—	
4	起票者	—	—	—	
5	受付日時	日時	—	20	
6	受付者	ユーザリスト	—	—	
7	顧客名 (会社名, 担当者名)	テキスト	256	60	
8	障害発生日時	日時	—	20	
9	障害発生サブシステム	チェックボックス	—	—	
10	障害発生バージョン	テキスト	256	40	
11	件名	テキスト	256	80	
12	受付区分	リスト	—	—	
13	障害等の詳細	テキストエリア	10240	80×5	
14	現象タイプ	リスト	—	—	
15	構成管理バージョン	テキスト	256	40	
16	アプリケーションバージョン	テキスト	256	40	
17	瑕疵判断	リスト	—	—	
18	調査開始日時	日時	—	20	
19	調査指示者	ユーザリスト	—	—	
20	調査担当者	ユーザリスト	—	—	
21	調査完了予定日	日付	—	20	
22	調査結果	テキストエリア	10240	80×5	
23	原因サブシステム	リスト	—	—	
24	優先度	リスト	—	—	
25	原因	リスト	—	—	
26	原因詳細区分	リスト	—	—	
27	原因詳細記述	テキストエリア	10240	80×5	
28	影響範囲	テキスト	256	60	
29	関連障害No.	テキスト	256	40	
30	対処	チェックボックス	—	—	
31	対処開始日時	日時	—	20	
32	対処指示者	ユーザリスト	—	—	
33	対処担当者	ユーザリスト	—	—	
34	対処対象	テキスト	256	60	
35	対処内容	テキストエリア	10240	80×5	
36	対処完了予定日	日付	—	20	
37	対処完了日	日付	—	20	
38	リリースバージョン	テキスト	256	40	
39	対処確認日	日付	—	20	
40	対処確認者	ユーザリスト	—	—	
41	添付ファイル	ファイル	1048576	—	
42	完了承認日	—	—	—	

43	完了承認者	—	—	—	
44	最終更新者	—	—	—	
45	最終更新日時	—	—	—	

2.3 他の属性

番号	項目	順序	検索	集計	自動日付	自動入力	自動計算	備考
1	ステータス	5	○	○				
2	発行番号		○					
3	起票日		○	○				
4	起票者		○	○				
5	受付日時	2	○	○	起票			
6	受付者		○	○				
7	顧客名 (会社名, 担当者名)	1	○					
8	障害発生日時		○	○				
9	障害発生サブシステム		○	○				
10	障害発生バージョン		○					
11	件名	3	○					
12	受付区分		○	○				
13	障害等の詳細		○					
14	現象タイプ		○	○				
15	構成管理バージョン		○					
16	アプリケーションバージョン		○					
17	瑕疵判断		○	○				
18	調査開始日時		○	○				
19	調査指示者		○	○				
20	調査担当者		○	○				
21	調査完了予定日		○	○				
22	調査結果		○					
23	原因サブシステム		○	○				
24	優先度	4	○	○				
25	原因		○	○				
26	原因詳細区分		○	○				
27	原因詳細記述		○					
28	影響範囲		○					
29	関連障害No.		○					
30	対処		○	○				
31	対処開始日時		○	○				
32	対処指示者		○	○				
33	対処担当者		○	○				
34	対処対象		○					
35	対処内容		○					
36	対処完了予定日		○	○				
37	対処完了日		○	○	対処完了			
38	リリースバージョン		○					
39	対処確認日		○	○				
40	対処確認者		○	○				
41	添付ファイル							
42	完了承認日		○	○				
43	完了承認者		○	○				
44	最終更新者		○	○				
45	最終更新日時		○	○				

3. トラッキングユニットの設定

テンプレートを利用したトラッキングユニットの設定例を示す。

3.1 メール送信一覧

レポート作成時、各ステータスで宛先を指定して作業報告をする。該当する場所を○で記述する。

3.1.1 「起票」

		To	Cc	通知しない
宛先	プロジェクトマネージャ		○	
	プロジェクトリーダー	○		
	開発		○	
	品質保証		○	
件名	【プロジェクト名：システム名： 】 ステータス：発行番号：件名：			
本文	受付日時、起票者、受付区分、顧客名（会社名、担当者名等）、障害発生バージョン、障害等の詳細			

3.1.2 「調査指示」

		To	Cc	通知しない
宛先	プロジェクトマネージャ		○	
	プロジェクトリーダー	○		
	開発	○		
	品質保証		○	
件名	【プロジェクト名：システム名： 】 ステータス：発行番号：件名：			
本文	調査指示者、調査担当者			

3.1.3 「調査中」

		To	Cc	通知しない
宛先	プロジェクトマネージャ			○
	プロジェクトリーダー			○
	開発			○
	品質保証			○
件名	【プロジェクト名：システム名： 】 ステータス：発行番号：件名：			
本文				

3.1.4 「調査完了」

		To	Cc	通知しない
宛先	プロジェクトマネージャ		○	
	プロジェクトリーダー	○		
	開発		○	
	品質保証		○	
件名	【プロジェクト名：システム名： 】 ステータス：発行番号：件名：			
本文	調査結果，対処，調査担当者			

3.1.5 「対処指示」

		To	Cc	通知しない
宛先	プロジェクトマネージャ		○	
	プロジェクトリーダー	○		
	開発	○		
	品質保証		○	
件名	【プロジェクト名：システム名： 】 ステータス：発行番号：件名：			
本文	対処指示者，対処担当者，対処対象，対処内容			

3.1.6 「対処中」

		To	Cc	通知しない
宛先	プロジェクトマネージャ			○
	プロジェクトリーダー			○
	開発			○
	品質保証			○
件名	【プロジェクト名：システム名： 】 ステータス：発行番号：件名：			
本文				

3.1.7 「対処完了」

		To	Cc	通知しない
宛先	プロジェクトマネージャ		○	
	プロジェクトリーダー	○		
	開発		○	
	品質保証		○	
件名	【プロジェクト名：システム名： 】 ステータス：発行番号：件名：			
本文	対処対象，対処内容，対処完了日			

3.1.8 「対処確認待ち」

		To	Cc	通知しない
宛先	プロジェクトマネージャ			○
	プロジェクトリーダー			○
	開発			○
	品質保証			○
件名	【プロジェクト名：システム名： 】 ステータス：発行番号：件名：			
本文				

3.1.9 「承認待ち」

		To	Cc	通知しない
宛先	プロジェクトマネージャ		○	
	プロジェクトリーダー	○		
	開発		○	
	品質保証		○	
件名	【プロジェクト名：システム名： 】 ステータス：発行番号：件名：			
本文	リリースバージョン，対処確認日，対処確認者			

3.1.10 「完了承認」

		To	Cc	通知しない
宛先	プロジェクトマネージャ		○	
	プロジェクトリーダー	○		
	開発		○	
	品質保証		○	
件名	【プロジェクト名：システム名： 】 ステータス：発行番号：件名：			
本文	完了承認日，完了承認者			

3.2 権限一覧

各ステータスで，其々のレポートに対する権限をロール毎に記述する．

3.2.1 ステータス権限一覧

ステータス	ロール			
	プロジェクトマネージャ	プロジェクトリーダー	開発	品質保証
起票	更新権限	更新権限	更新権限	参照権限
調査指示	更新権限	更新権限	更新権限	参照権限
調査中	更新権限	更新権限	更新権限	参照権限
調査完了	更新権限	更新権限	更新権限	参照権限
対処指示	更新権限	更新権限	更新権限	参照権限
対処中	更新権限	更新権限	更新権限	参照権限
対処完了	更新権限	更新権限	更新権限	参照権限
対処確認待ち	更新権限	更新権限	更新権限	参照権限
承認待ち	更新権限	更新権限	参照権限	参照権限
完了承認	参照権限	参照権限	参照権限	参照権限

3.2.2 機能権限一覧

機能	ロール			
	プロジェクトマネージャ	プロジェクトリーダー	開発	品質保証
新規作成	権限あり	権限あり	権限あり	権限なし
ダウンロード	権限あり	権限あり	権限あり	権限あり
完了承認	権限あり	権限あり	権限なし	権限なし
世代管理	更新権限	更新権限	更新権限	参照権限
削除	更新権限	更新権限	参照権限	参照権限
検索条件保存	権限なし	権限なし	権限なし	権限なし
アラートメール送信	権限なし	権限なし	権限なし	権限なし

3.3 ステータス毎の必須入力

ステータス毎の必須入力を示す。○が必須入力を示す。●はxDTSにより自動で設定される。表中の丸数字が表すステータスは以下の通り。各ステータスの変更者を併せて記述する。

- ① 起票：障害報告受付者
- ② 調査指示：プロジェクトリーダー
- ③ 調査中：調査主担当者
- ④ 調査完了：調査担当者
- ⑤ 対処指示：プロジェクトリーダー
- ⑥ 対処中：対処担当者
- ⑦ 対処完了：対処担当者
- ⑧ 対処確認待ち：対処確認者(テスト担当者)
- ⑨ 承認待ち：プロジェクトリーダー
- ⑩ 完了承認：プロジェクトリーダー

番号	項目	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	備考
1	ステータス	●	○	○	○	○	○	○	○	○	●	
2	発行番号	●	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
3	起票日	●	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
4	起票者	●	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
5	受付日時										—	
6	受付者	○									—	
7	顧客名 (会社名, 担当者名)	○									—	
8	障害発生日時	○									—	
9	障害発生サブシステム										—	
10	障害発生バージョン										—	
11	件名	○									—	
12	受付区分	○	○	○	○						—	
13	障害等の詳細										—	
14	現象タイプ										—	
15	構成管理バージョン										—	
16	アプリケーションバージョン		○	○	○						—	
17	瑕疵判断		○	○	○						—	
18	調査開始日時			○	○						—	
19	調査指示者		○	○	○						—	
20	調査担当者		○	○	○						—	

21	調査完了予定日			○	○						—	
22	調査結果				○	○	○	○			—	
23	原因サブシステム										—	
24	優先度		○	○	○	○	○	○			—	
25	原因										—	
26	原因詳細区分										—	
27	原因詳細記述										—	
28	影響範囲										—	
29	関連障害No.										—	
30	対処				○	○	○	○			—	
31	対処開始日時										—	
32	対処指示者					○	○	○			—	
33	対処担当者					○	○	○			—	
34	対処対象										—	
35	対処内容							○			—	
36	対処完了予定日										—	
37	対処完了日										—	
38	リリースバージョン										—	
39	対処確認日									○	—	
40	対処確認者									○	—	
41	添付ファイル										—	
42	完了承認日	—	—	—	—	—	—	—	—	—	●	
43	完了承認者	—	—	—	—	—	—	—	—	—	●	
44	最終更新者	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
45	最終更新日時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	

3.4 ステータス毎の表示ON/OFF

ステータス毎の表示ON/OFFを示す。無印は表示入力ON（表示がONで入力が可能）を示す。○が表示ONを示す。●は表示OFFを示す。必須入力項目は自動的に表示入力ONになる。

番号	項目	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	備考
1	ステータス	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
2	発行番号	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
3	起票日	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
4	起票者	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
5	受付日時		○	○	○	○	○	○	○	○	—	
6	受付者		○	○	○	○	○	○	○	○	—	
7	顧客名 (会社名,担当者名)		○	○	○	○	○	○	○	○	—	
8	障害発生日時		○	○	○	○	○	○	○	○	—	
9	障害発生サブシステム		○	○	○	○	○	○	○	○	—	
10	障害発生バージョン		○	○	○	○	○	○	○	○	—	
11	件名		○	○	○	○	○	○	○	○	—	
12	受付区分					○	○	○	○	○	—	
13	障害等の詳細					○	○	○	○	○	—	
14	現象タイプ					○	○	○	○	○	—	
15	構成管理バージョン					○	○	○	○	○	—	
16	アプリケーションバージョン					○	○	○	○	○	—	
17	瑕疵判断					○	○	○	○	○	—	
18	調査開始日時	●				○	○	○	○	○	—	
19	調査指示者	●				○	○	○	○	○	—	
20	調査担当者	●				○	○	○	○	○	—	

21	調査完了予定日	●				○	○	○	○	○	—	
22	調査結果	●	●						○	○	—	
23	原因サブシステム	●	●						○	○	—	
24	優先度	●							○	○	—	
25	原因	●	●						○	○	—	
26	原因詳細区分	●	●						○	○	—	
27	原因詳細記述	●	●						○	○	—	
28	影響範囲	●	●						○	○	—	
29	関連障害No.	●	●						○	○	—	
30	対処	●	●						○	○	—	
31	対処開始日時	●	●	●	●				○	○	—	
32	対処指示者	●	●	●	●				○	○	—	
33	対処担当者	●	●	●	●				○	○	—	
34	対処対象	●	●	●	●				○	○	—	
35	対処内容	●	●	●	●				○	○	—	
36	対処完了予定日	●	●	●	●				○	○	—	
37	対処完了日	●	●	●	●				○	○	—	
38	リリースバージョン	●	●	●	●				○	○	—	
39	対処確認日	●	●	●	●						—	
40	対処確認者	●	●	●	●						—	
41	添付ファイル										—	
42	完了承認日	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
43	完了承認者	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
44	最終更新者	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
45	最終更新日時	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	

3.5 サンプル選択肢

■ 障害発生サブシステム

—

■ 受付区分

問合せ，障害対応，作業依頼，その他

■ 現象タイプ

実行不可能（異常終了），実行後処理結果不正，実行結果採取ミス，

実施ミス（データ投入誤り等），帳票出力不正，画面表示不正，メッセージ出力不正，

ログ出力不正，性能異常，無限ループ，メモリ破壊，ファイル破壊，エラー終了，その他

■ 瑕疵判断

瑕疵対応，有償対応

■ 原因サブシステム

—

■ 優先度

レベル 1，レベル 2，レベル 3，レベル 4，レベル 5，未定

■ 原因

アプリケーション障害, ソフトウェア障害, ハードウェア障害, ネットワーク障害, DB障害,
データ不具合, 作業ミス, お客様ミス, お客様起因, 原因不明

■ 原因詳細区分

要件定義不良, 外部設計不良, 内部設計不良, 手順漏れ, 手順違反, 連絡不徹底（オペレーション）,
データ不備, 想定外データ, 仕様通り, 仕様変更, 仕様確認漏れ, 環境設定不備, マニュアル不備,
DB障害, LAN障害, 外部システム障害

■ 対処

要, 不要