障害対応スキル 活用ガイド

本ダウンロードコンテンツについて

本ドキュメントは、ANDGATE METHODS『障害対応の鉄則』（https://andgate.co.jp/methods/incident-response-method/）で紹介している、障害対応の動き方を支援する、Claude専用のスキルの活用ガイドです。1つのスキルと、連動するExcelで構成されています。

■ 最短で試す3ステップ（Claude Cowork の場合）

1. 配布ZIPを展開し、`incident-response` フォルダを、Claude Cowork の「Customize」→「Skills」→「Upload a skill」からアップロードする
2. チャットで「障害対応」と送る。聞かれたら、今のフェーズ（平時・障害発生中など）を選ぶ
3. 平時の備えのチェックを終えたら、「Excelに出力して」と送り、出てきた入力案を、展開したフォルダの `templates/` 内のExcelに貼り付ける

Claude Desktop・Claude Code の場合は「使い方1」「使い方3」をご覧ください。

■ 動作確認済み環境

本コンテンツは、以下の環境において正常な動作を確認しております。

- **OS**：macOS / Windows
- 推奨ツールおよびモデル：
  - **Claude Desktop**（一般利用者向け）：Opus 推奨（Sonnet でも簡易的な利用は可能）
  - **Claude Code**（開発者・CLI利用者向け）：Opus 推奨
  - **Claude Cowork**（チーム並行作業向け）
- 配布形式：ZIP形式

■ ご利用の際の注意点

- **PC環境を推奨**：ZIPファイルの展開やプロンプトのコピー＆ペースト操作が必要なため、WindowsまたはMacのPC環境での操作を強く推奨します。スマートフォン、タブレット、Chromebook等での動作確認は行っておりません。
- **他環境での動作**：上記以外のOSや、旧バージョンのAIモデル、他社生成AI（ChatGPT等）では、設計通りの動作にならない、あるいは十分なパフォーマンスを発揮できない場合があります。
- **仕様変更**：AIモデルのアップデート等により、予告なく動作や出力結果が変化する場合があります。あらかじめご了承ください。

障害対応スキル

ANDGATE METHODS『障害対応の鉄則』に基づき、障害対応の全フェーズを6つのモードでカバーする、Claude専用のスキルです。「障害対応」の一言でガイドモードが起動し、現在のフェーズ（平時・障害発生中・暫定対応まで終了・根本原因を調査中・振り返り）をヒアリングして、必要なモードを自動で連結します。個別のモードを直接呼び出すこともできます。

モード	作るもの	効果
precheck	平時準備チェックの結果	信頼貯金・物理的な準備・システム情報・連絡先と体制の22項目を、4択（準備済み・一部準備・未着手・不明）で点検し、不備を優先度の順に並べます。
report	第一報・中間報告・障害報告書	ヒアリングして、ドラフトを作ります。「もう少し調べてから」を防ぐため、不明な項目は「調査中」と書いて、先に出す設計です。
score	採点の結果	障害報告書を10項目×10点で採点し、書き換えの案を出します。「気をつけます」や、影響の矮小化も検出します。
gap-check	漏れチェックの結果	現在のフェーズまでの未実施の項目を、緊急度（🔴・🟡・🟢）の順に出します。
why-why	なぜなぜ分析の記録	「なぜ発生したか」「なぜ検知できなかったか」「なぜ防げなかったか」の3つの問いで、根本原因を深掘りします。人を責める答えは、仕組みの問題に引き戻します。
retro	振り返りの記録（社内用）	良かった点・悪かった点・準備の不備・INPUTの更新を、仕組みの観点で整理します。

連携のポイント：障害報告書の第1サイクル版（暫定対応まで）を採点するときは、根本原因・恒久対策・対策スケジュールを採点から外し、残りの項目を100点満点に換算します。外した項目は、「人が確認する項目」として別に並びます。

こんなときに使えます

- 障害の連絡が入って、「何から手をつければいいかわからない」
- 第一報や障害報告書を早く出したいが、書き方に自信がない
- 暫定対応まで終わったが、対応に漏れがないか不安
- 根本原因が「担当者の不注意」で止まってしまい、深掘りできていない
- 顧客に出す前に、障害報告書の品質を客観的に確かめたい
- 連絡先や切り戻し手順書など、平時の備えを定期的に点検する習慣をつけたい

想定しないユースケース

- 本番環境への直接の操作・コマンドの実行 → スキルは、文書の作成と確認のみです
- 監視ダッシュボードのリアルタイムの取得 → 監視ツールを別途ご利用ください
- 障害報告書の最終版を、そのまま顧客に提出すること → 必ず人がレビューしてください。採点の「提出前レビューへ進める」は、「顧客に出してよい」という意味ではありません
- Excelへの自動書き込み → 入力案を出力するだけです。貼り付けは手作業で行います

入力時の注意

以下の情報は入力しないでください。

- 認証情報（パスワード・APIキー・アクセスキー・トークン）
- IPアドレス・内部URL・エンドポイントの完全な形
- 顧客の個人情報（氏名・メールアドレス・電話番号）
- 社員の実名・個人のメールアドレス・電話番号

含まれていそうなときは、スキルが処理を止めて、「これ、マスクしていますか？」と確認を返します。見つけた種類と場所だけを伝え、値は書き写しません。伏せ字（`[氏名]`、`****` など）に置き換えて貼り直すか、マスク済み・ダミーの値であることを伝えれば、そのまま続きます。

> **この確認でできないこと：**確認が動くのは、文字を送信したあとです。送る前に止めることはできません。また、見た目でわかるものしか見つけられず、見逃すこともあります。「確認が出なかった＝安全」ではありません。貼り付ける前に、ご自身で伏せ字にしておくのがいちばん確実です。送ってしまったときは、会社の決まりに沿って、チャット履歴の扱いを担当窓口に確かめてください。

> **担当者の名前について：**担当者は、実名ではなく、指揮者・対応者・記録者・連絡者のような役割名で伝えてください。スキルの出力の `[氏名]` は、Excelや紙の報告書に貼り付けたあとで、ご自身で実名に書き換えてください。

ファイル構成

```
methods_ME-008_incident.zip
  README.pdf                          # 本ファイル
  templates/
    障害対応テンプレート.xlsx          # 連動Excel（4つのPart）
  docs/
    障害対応_実践ガイド.pdf            # 印刷用のPDF
  incident-response/                  # 障害対応スキル
    SKILL.md                          # スキル本体
    templates/
      first-report.md                 # 第一報
      interim-report.md               # 中間報告
      incident-report.md              # 障害報告書
      retrospective.md                # 振り返り記録
      precheck-results.md             # 平時準備チェックの結果
```

```
    references/
      7-principles.md                 # 7つの鉄則・2つのサイクル・時間の目安
      precheck-items.md               # 平時準備チェックの22項目
      process-checklist.md            # フェーズごとのチェックリスト
      scoring-rubric.md               # 障害報告書の採点ルーブリック
      why-why-method.md               # なぜなぜ分析のメソッド
```

連動Excel「障害対応テンプレート」

平時の備え、初動対応、第一報・中間報告、障害報告書を、1つのファイルにまとめたExcelです。障害が起きたときに、そのまま開いて書き込めます。Claudeが作った入力案の「清書・共有用」としても使えます。印刷用のPDF（`docs/障害対応_実践ガイド.pdf`）も同梱しています。

シート	内容
Part1_平時の備えチェックシート	信頼貯金・物理的な準備・システム情報・連絡先と体制の22項目について、準備状況（準備済み・一部準備・未着手・不明）と、実物の置き場所を書きます。
Part2_初動対応ワークシート	検知（5分）→トリアージ（15分）→第一報（30分）のタイムライン、トリアージの記録、4つの役割の担当、時系列ログ、暫定対応の手順と安全チェック、暫定対応の記録、ログ・証跡の保全を管理します。炎上中に使うのは、暫定対応の安全チェックまでです。
Part3_第一報・中間報告テンプレート	第一報の6項目と、中間報告の6項目（3回分）を、関係者にそのまま送れる形で書き出します。
Part4_障害報告書テンプレート	障害報告書の12項目、3つのなぜ、恒久対策の「気をつけます」チェック、社内の振り返りの記録をまとめます。

ポイント：黄色いセルが記入欄です。プルダウンのあるセルは、クリックして選べます。プルダウンにない言葉も、そのまま入力できます。

貼り付け範囲

入力案は、タブ区切りのテキストで出力されます。貼り付ける範囲の左上のセルを1つだけ選んで貼り付けてください。

シート	形	入力のしかた
Part1	22行 × 2列（見出し行なし）。1列目は準備状況、2列目は置き場所・メモ	C5 を選択して貼り付け
Part2（時系列ログ）	最大12行 × 5列（見出し行なし）。時刻・誰が（役割）・何をした・結果・備考	A28 を選択して貼り付け
Part4	12行 × 1列（見出し行なし）。障害報告書の12項目を、表の順に1行ずつ	D5 を選択して貼り付け

> **注意：**列の区切りにはタブ文字を使っています。コピーの過程でタブがスペースに変わると、全部が1つのセルに入ってしまいます。最初の数行で試し、列が分かれなければ、「セルごとの入力案で出して」と依頼してください。

貼り付けたあとに、[置き場所を記入] に実物の置き場所を、[氏名] に実名を書き込みます。

チャットのログから時系列ログを作る（任意）

障害対応中のチャット（Slackなど）のログを貼ると、時系列ログの入力案を作れます。ログに書かれていないことは補わず、読み取れない項目は「調査中」にします。発言者は役割名にし、行ごとの根拠は、Excelに貼らない対応表で別に示します。貼る前に、氏名・メールアドレス・内部URLなどを伏せ字にしてください。

使い方1：Claude Desktop で使う（推奨）

Claude Desktop の「プロジェクト」機能を使ってスキルを登録します。

Step 1: プロジェクトを作成する

1. Claude Desktop を開く
2. 左サイドバーの検索欄の下にある プロジェクト をクリック
3. 「新しいプロジェクトを作成」 をクリック
4. プロジェクト名を入力（例: 障害対応スキル）

Step 2: プロジェクトナレッジにファイルを追加する

プロジェクト画面の右側にある「プロジェクトナレッジにコンテンツを追加する」から、`incident-response/` 配下の次のファイルをアップロードします。

- `SKILL.md`（必須）
- `templates/` 配下（5ファイル）
- `references/` 配下（5ファイル）

> **ポイント：**Excel と PDF は、プロジェクトナレッジには登録しません。手元のPCで開いて使います。templates/ 配下のファイルは、Claudeが作った成果物の「清書・共有用」です。「テンプレートの項目に合わせて出力して」と指示すると、そのまま資料にできます。

Step 3：カスタム指示を設定する（任意）

```
あなたはプロジェクトナレッジに登録された「障害対応スキル」を活用して回答してください。
障害対応に関する相談があった場合は、SKILL.md に記載されたワークフローに従って支援を行ってください。
```

Step 4：使ってみる

プロジェクト内のチャットで、自然な言葉で依頼するだけです。

```
# ガイドモードを起動する（現在のフェーズをヒアリングして、必要なモードを自動で実行）
障害対応

# 第一報を書く
第一報を書いて

# 障害報告書を作る
障害報告書を作って

# 対応漏れを確認する
障害対応の漏れチェックして

# 根本原因を深掘りする
なぜなぜ分析してくれる？

# 報告書の品質を確認する
障害報告書の点数をつけて（報告書を貼り付け）

# 平時の備えを点検する
平時準備チェックして
```

使い方2：Claude Cowork で使う

非エンジニアの方には、デスクトップアプリ「Claude Cowork」からのご利用を推奨します。
スキルのインストールはGUI操作のみで完結します。

Step 1: ZIPを展開する

配布ZIPを展開します。展開後に `incident-response/` のスキルフォルダと、Excelを入れた `templates/`、PDFを入れた `docs/` が作成されます。

Step 2: スキルをインストールする

1. Claude Cowork を開く
2. 右上の「Customize」をクリック
3. 「Skills」タブを選択
4. 「＋」ボタンをクリックし、「Upload a skill」を選択
5. `incident-response` フォルダを選択してアップロード

使い方3：Claude Code（CLI版）で使う

ZIPを展開し、スキルフォルダをコピーします。

```
cp -r incident-response ~/.claude/skills/incident-response
```

スラッシュコマンドで起動します。

```
/incident-response
```

フェーズごとの使いどころ

フェーズ	スキルのモード	主な成果物と、使うExcelのシート
平時	precheck	平時準備チェックの結果 → Excel Part1 に貼り付け
障害の発生中（30分以内）	gap-check → report（第一報）	漏れチェックの結果、第一報。Part2 のタイムラインと体制、Part3 の第一報で進める
暫定対応まで終わった（48時間以内）	gap-check → report（障害報告書の第1サイクル版）→ score	障害報告書、暫定対応の記録、ログ・証跡の保全、中間報告。Part2・Part3 に書き、Part4 に貼り付け
根本原因を詰めている	why-why → report（追記）→ score	なぜなぜ分析の記録、完成した障害報告書。Part4 に書く
振り返り	retro → precheck	振り返りの記録（Part4 の最後に転記）、更新した平時準備チェック（Part1）

出力形式

- まずチャットに出力します。ファイルを作れる環境（Claude Code・Cowork）では、md 形式で `output/` に保存することもできます
- ファイル名は `[成果物名]-[YYYYMMDD-HHMM].md` の形です
- 時刻は、すべてJST（日本標準時）です

免責事項

【重要】本スキルの動作環境および免責事項

本資料は、Anthropic社が提供するAIモデル「Claude」専用のスキルセットです。他社AI環境での動作は意図しておりません。

本資料は、スキルの動作を補助するものであり、生成される回答の正確性、完全性、または特定の目的への適合性を保証するものではありません。

免責事項

当社は、本コンテンツおよびそれを利用した成果物について、その完全性、正確性、有用性を保証しません。利用者は自己の責任において本コンテンツを利用するものとし、利用の結果、利用者または第三者に生じた不利益、不具合、損害（法的責任、データの損失、業務中断を含む）について、当社は理由の如何を問わず、また予見可能性の有無に関わらず一切の責任を負わないものとします。

Provided by ANDGATE, Inc.