

地域ボランティア活動環境整備業務

- マッチングサイト障害対応マニュアル -

令和8年3月31日

1. 障害対応概要

ここでは、マッチングサイトの操作を行っている際に、システム上に何らかの障害が発生した場合の手続きを記載します。障害とは、停電やプロバイダ障害等によりマッチングサイトが利用できない場合やマッチングサイトが作動しない場合等をいいますが、ここでは、管理側のネットワーク、サーバー等の障害による場合について特に記載します。もし、障害が発生した場合に早急な対応を行うことで障害範囲の拡大を防止すると同時に早急に障害復旧の解決策を講じられるよう説明するものです。

2. 事象別障害対応方法

障害の事象	想定される原因	原因の特定方法	対応方法
サイトが表示されない サイトに繋がりにくい	ブラウザ障害	特定にユーザーのみの症状で、そのユーザーのインターネットが使用できている場合	推奨ブラウザ以外のブラウザを利用している可能性が高いため、推奨ブラウザで正常に稼働するか確認する。
	ネットワーク障害	特定にユーザーのみの症状で、そのユーザーのインターネットが使用できない場合	ユーザーにおけるネットワーク障害の可能性が高いため、ユーザーのインターネット環境の確認やプロバイダ会社などへの確認をお願いします。
		すべてのユーザーが表示されない場合	ウェブサーバーにおけるネットワーク障害が考えられるため、サーバー会社に確認する。
	サーバー障害	すべてのユーザーが表示されない場合	ウェブサーバー自体の障害が考えられるため、サーバー会社に確認する。
サイトの一部が機能しない	ブラウザ障害	特定にユーザーのみの症状の場合	推奨ブラウザ以外のブラウザを利用している可能性が高いため、推奨ブラウザで正常に稼働するか確認する。
	プログラム障害	発生した事象を再現し、想定している動作ではない場合	システム制作会社に連絡しプログラムに起因しているか確認の上、改修対応を行う。

3. 事象別障害対応方法

サーバー障害やプログラム障害の場合、復旧までに時間を要する場合があるため、障害の内容が確認でき次第、千葉県に確認の上、サイトアクセス者に対して、一時運用停止中の画面表示を出すなどの対応を検討する。