インシデント対応の属人化に関する実態調査2026



©SIGQ Inc. All Rights Reserved.

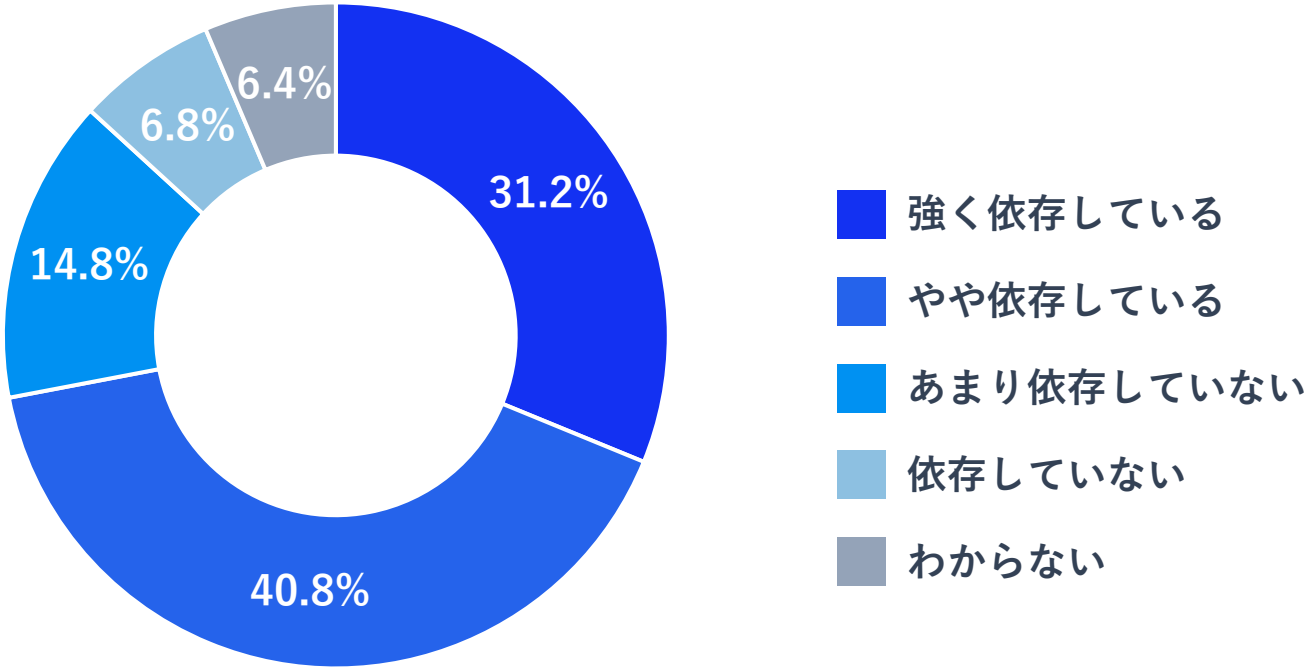
調査概要

制作者	株式会社SIGQ（シグキュー）
調査名	インシデント対応の属人化に関する実態調査 2026
調査対象	システム障害（インシデント）対応に関わる SREリーダー・EM・VPoE・テックリード
有効回答数	n=250
調査設問数	全11問 属人化の実態・原因・リスク・対策状況・ツール導入意向等
調査期間	2026年3月実施
調査方法	Freeasyオンラインアンケート

©SIGQ Inc. All Rights Reserved.

Q1 インシデント対応は属人化している？

あなたの組織では、特定の1〜2名にインシデント対応(システム障害対応)が集中していますか？



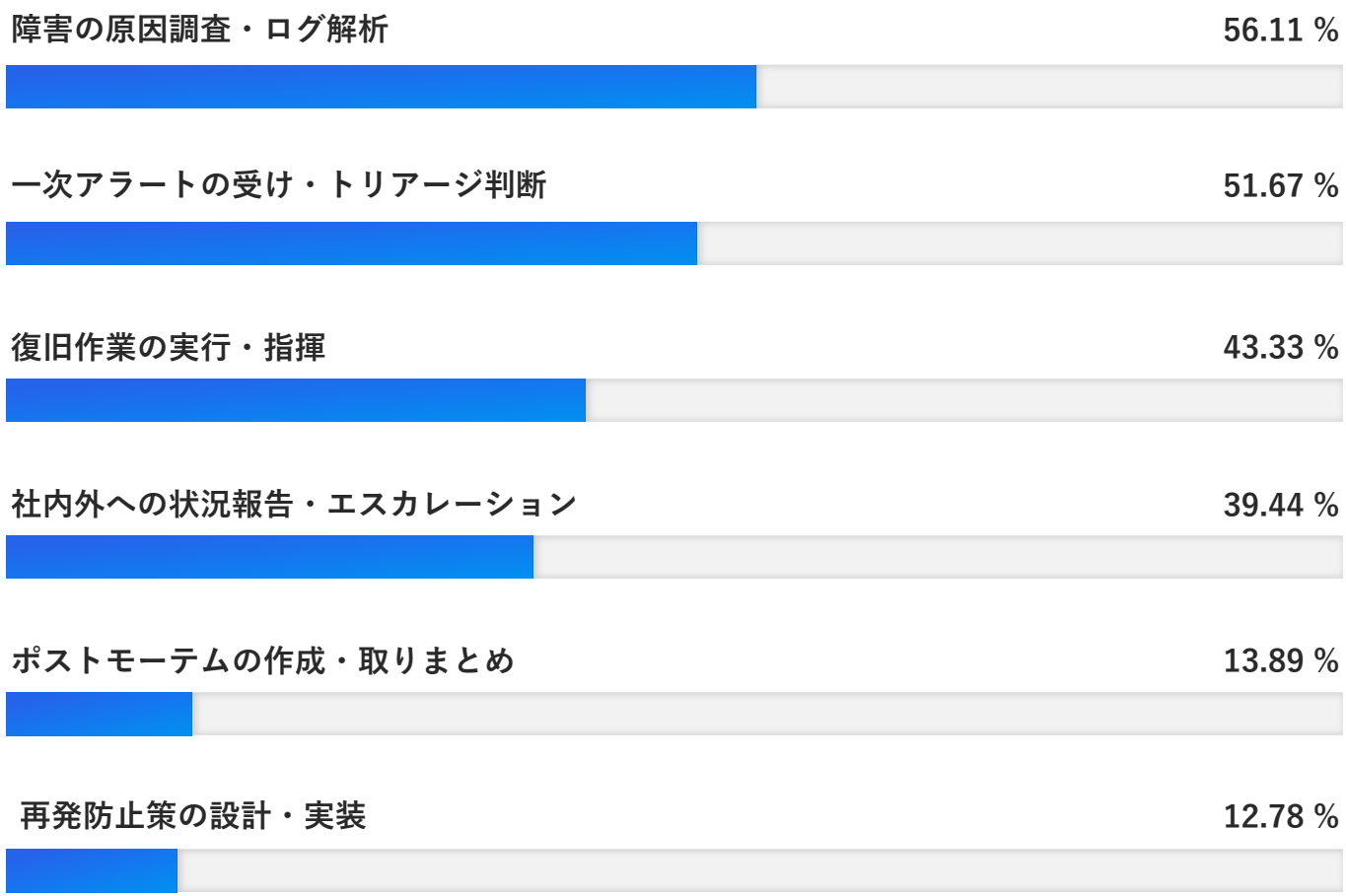
示唆

「強く依存」31.2%と「やや依存」40.8%の合計が72%。「あまり依存していない」という層も含めると、
完全に自律的な体制を持つ組織はわずか21%に過ぎない。
「属人化はしているが、今すぐ崩壊するわけではない」という認識が、対策を後回しにさせている可能性がある。

©SIGQ Inc. All Rights Reserved.

Q2 障害対応が属人化している業務領域は？

インシデント対応(システム障害対応)の属人化が集中している業務は何ですか？（複数選択）



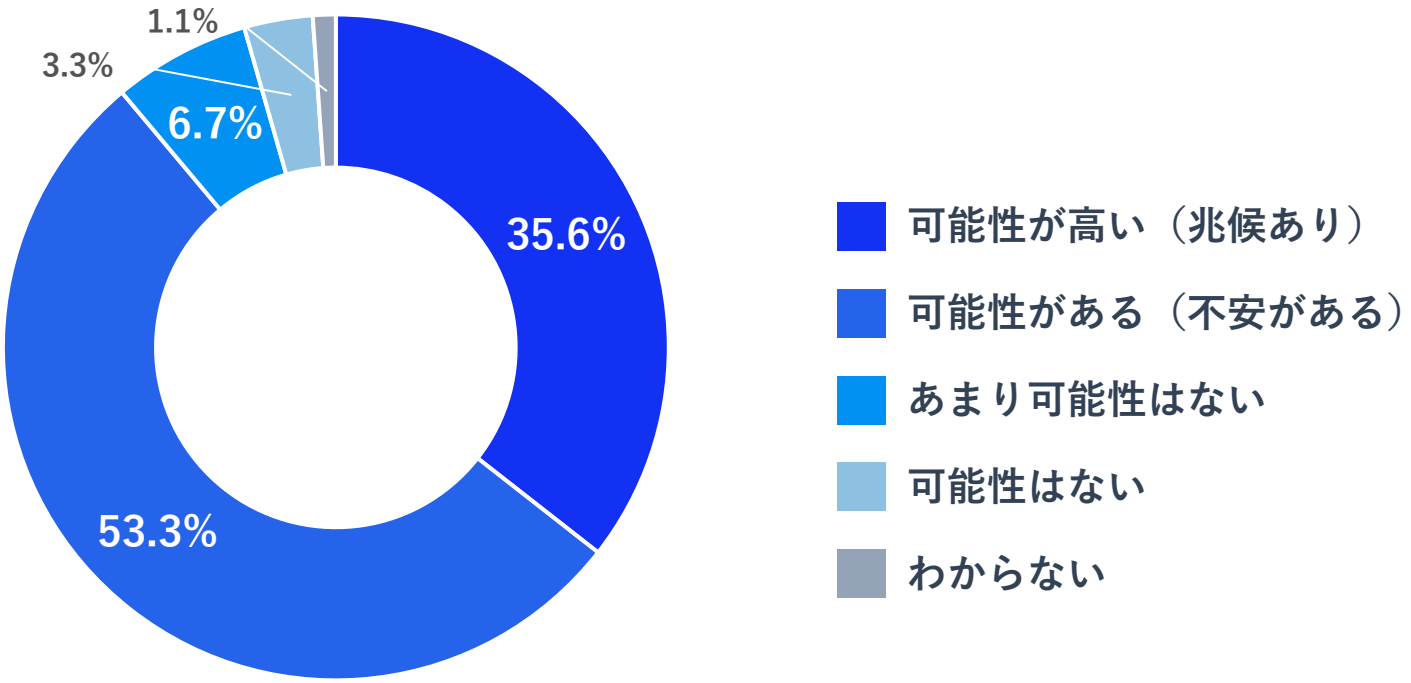
示唆

属人化が集中する上位2業務「ログ解析」（56%）・「トリアージ判断」（52%）は、いずれも過去事例との照合と即時判断が求められる領域。マニュアルに落とし込みにくいため代替が効きにくい。「復旧指揮」43%・「エスカレーション判断」39%も高く、インシデント対応の全フェーズにわたって属人化が及んでいることを示している。

©SIGQ Inc. All Rights Reserved.

Q3 キーパーソンの退職・異動リスクは？

インシデント対応(システム障害対応)のキーパーソンが、直近1～2年以内に退職・転職・異動する可能性はありますか？



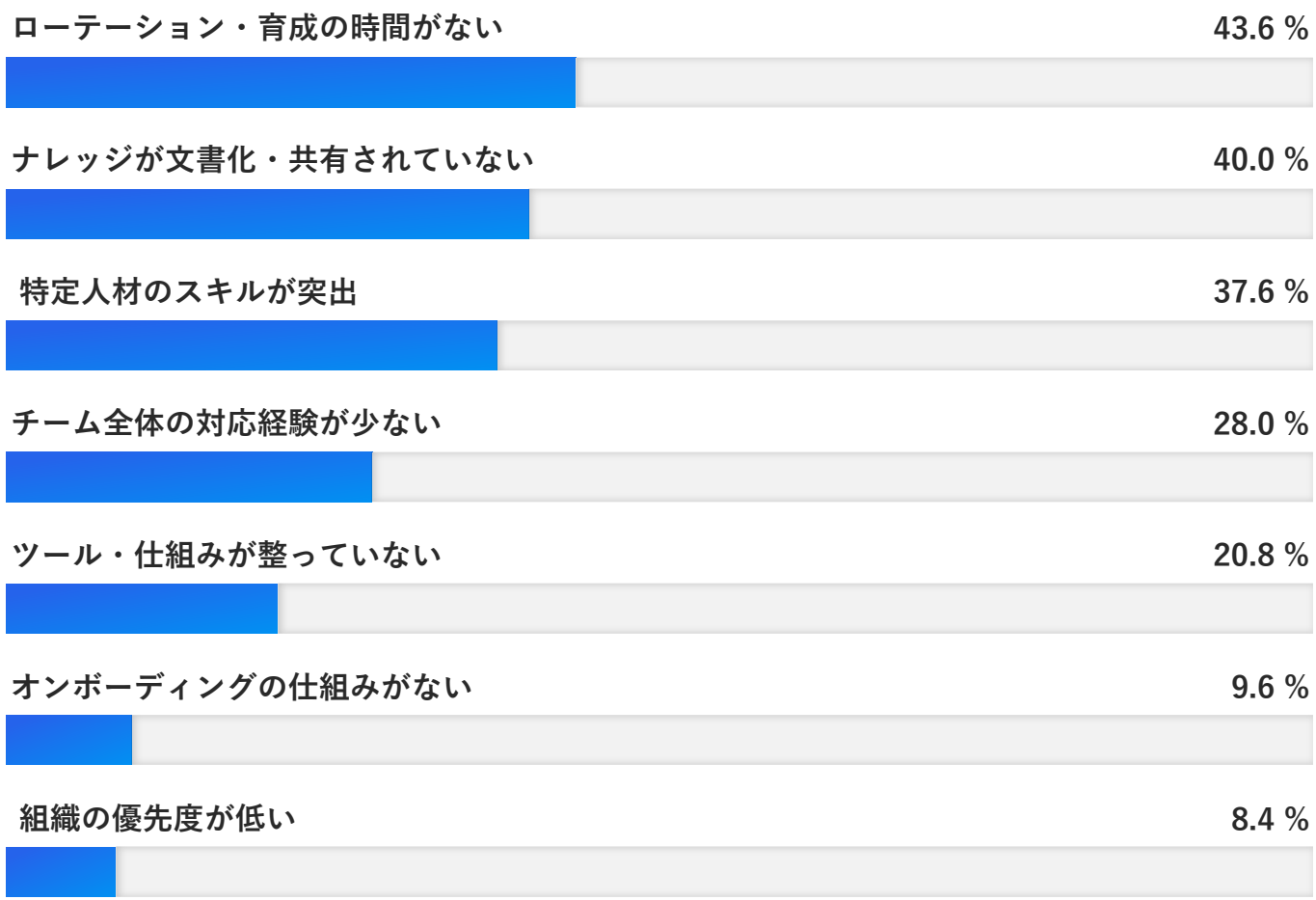
示唆

Q1で「依存している」と回答した層のうち88.9%が離脱の可能性を認識。さらに35.56%は転職活動の兆候や本人からの意向など具体的な根拠を持っている。「依存している」と自覚しながら「いなくなるかもしれない」とも感じている組織が大多数であり、リスクの顕在化は時間の問題と言える状況。

©SIGQ Inc. All Rights Reserved.

Q4 障害対応が属人化する要因は？

インシデント対応(システム障害対応)が属人化する要因として、あてはまるものは何ですか？（複数選択）



示唆

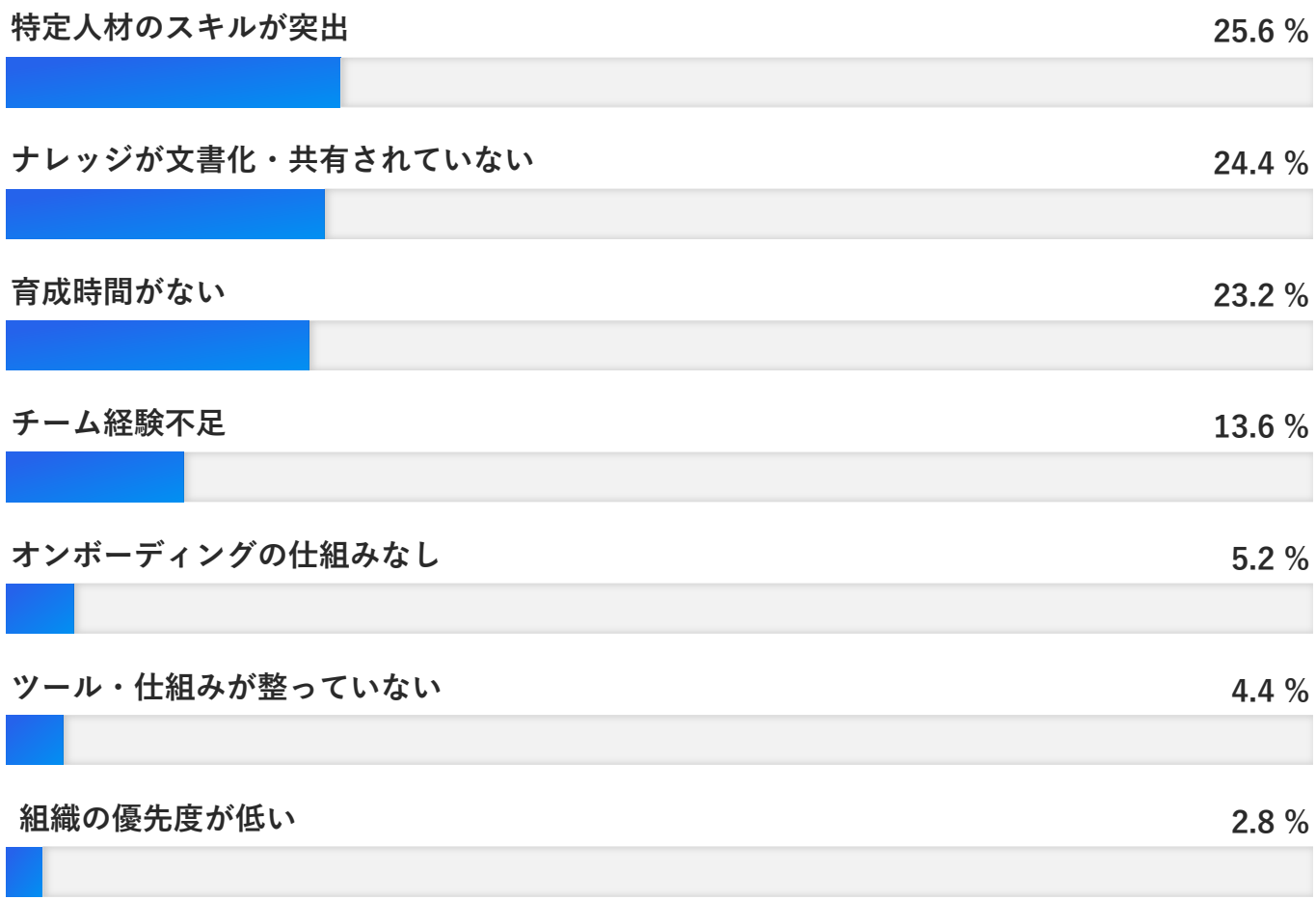
原因上位3つ「育成時間不足」43.6%・「ナレッジ未共有」40.0%・「スキル突出」37.6%がほぼ同率。これらは独立した課題ではなく連鎖している。

「ナレッジが共有されないから特定の人に頼る→その人が忙しくなり育成時間が取れない→スキルギャップが拡大→さらに属人化が進む」という悪循環が多くの組織で起きていると推察される。

©SIGQ Inc. All Rights Reserved.

Q5 障害対応が属人化する最大要因は？

インシデント対応(システム障害対応)が属人化する要因として、最もあてはまるものはどれですか？（1つ選択）



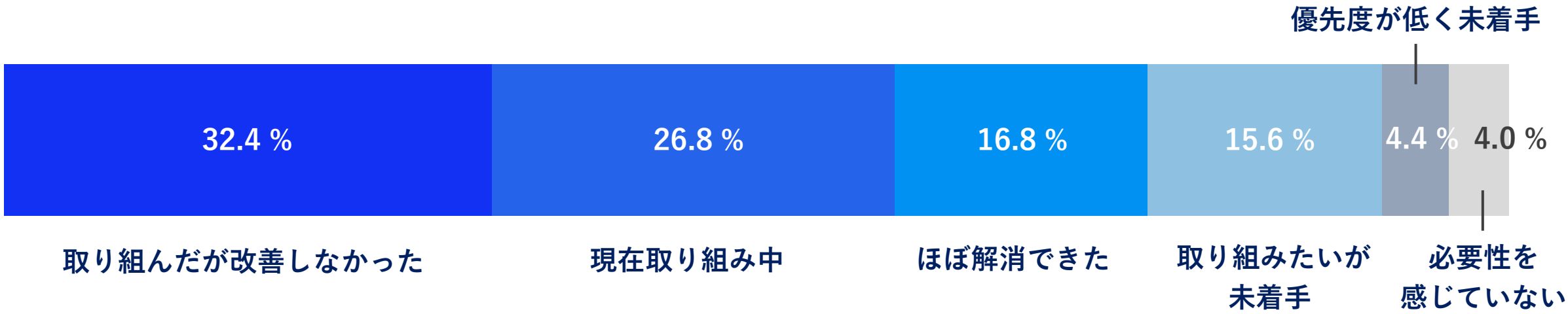
示唆

最大原因の単一回答（SA）でも「スキル突出」25.6%・「ナレッジ未文書化」24.4%・「育成時間なし」23.2%と拮抗。組織ごとに「どこから崩れているか」は異なるが、結果として同じ「暗黙知の特定人材集中」に帰結している。単一の打ち手では根治しにくく、複数原因への同時アプローチが必要と読める。

©SIGQ Inc. All Rights Reserved.

Q6 属人化解消に向けた取り組み実態は？

インシデント対応(システム障害対応)の属人化解消に向け、何かしら取り組みを実施したことがありますか？



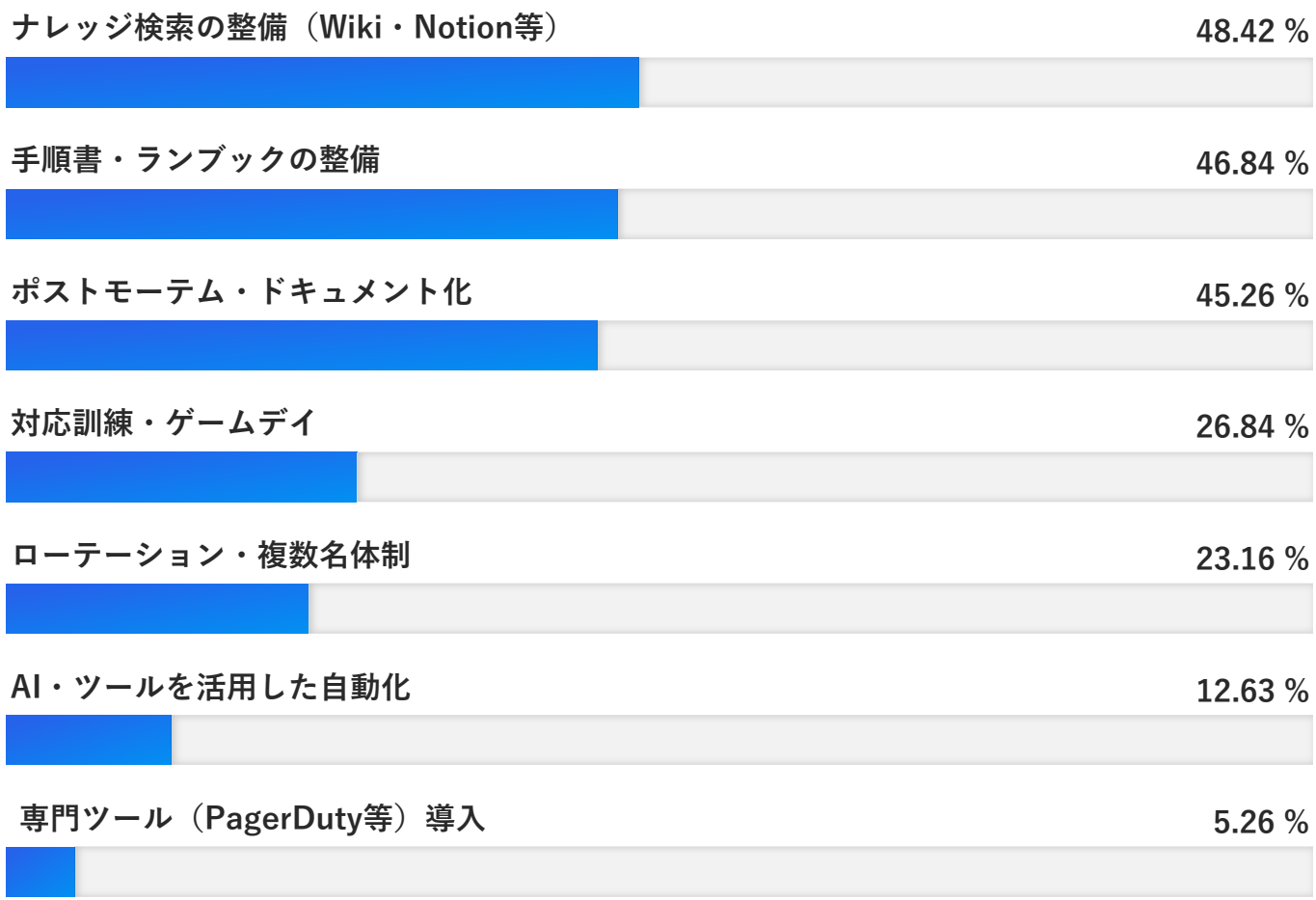
示唆

「以前取り組んだが改善しなかった」32.4%が最多で、「ほぼ解消できた」16.8%の約2倍。「未着手」（15.6%）と比較し、属人化解消に取り組んだ経験を持つ組織が多いにもかかわらず成功率は低い。「やってみたがうまくいかなかった」組織が多いことから見えてくるのは、既存手法だけでは属人化解消が難しいという実態。

©SIGQ Inc. All Rights Reserved.

Q7 属人化解消のために取り組んだ施策は？

インシデント対応(システム障害対応)の属人化解消に向け、どのような取り組みを実施しましたか？（複数選択）



示唆

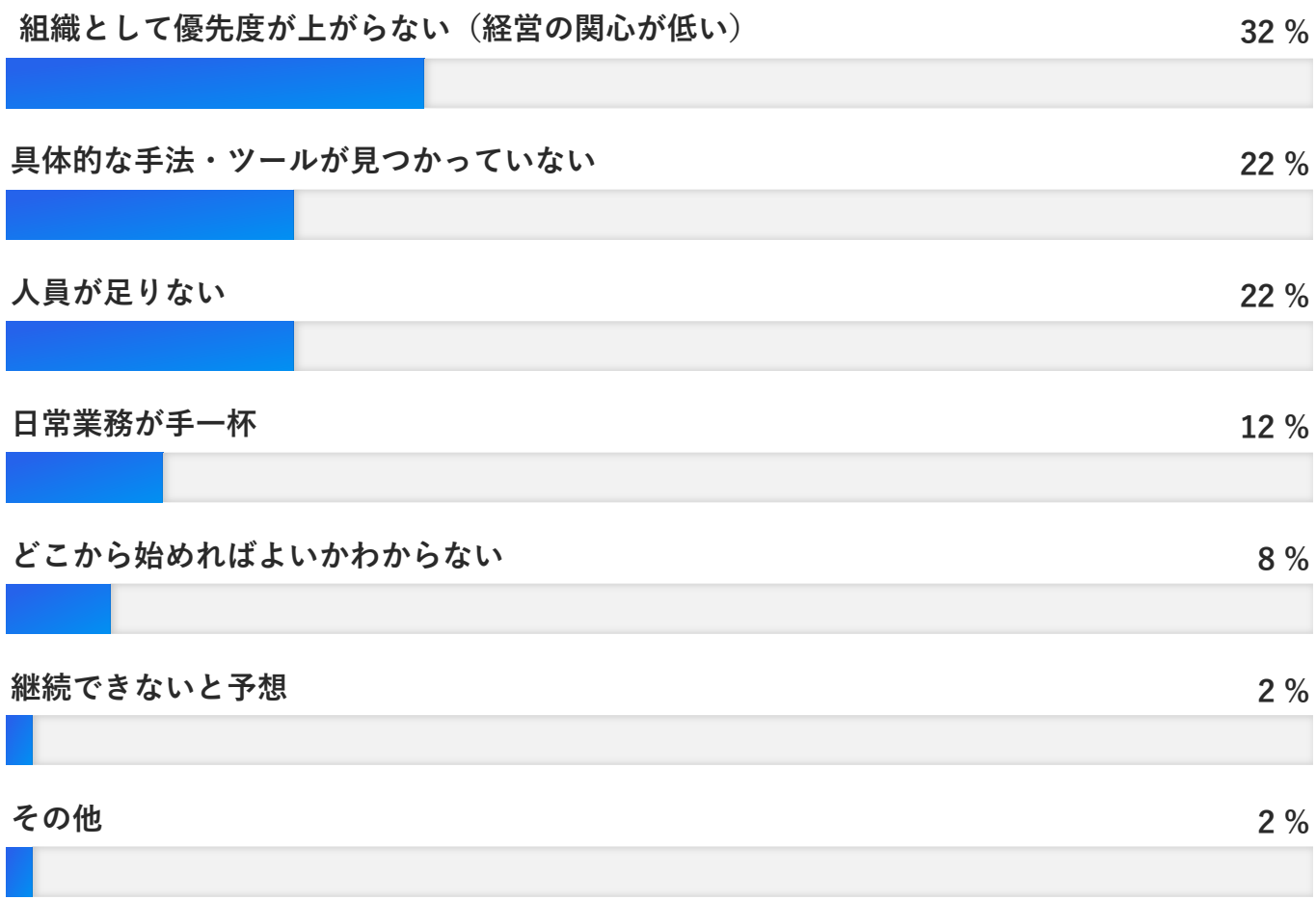
実施した取り組み上位3つ（Wiki 48%・手順書 47%・ポストモーテム 45%）はいずれも「ドキュメントを作る」系に集中。一方「AI・ツール活用」は12.63%、「専門ツール導入」は5.26%にとどまる。

属人化解消の取り組みはドキュメント整備に偏っているが、Q6の回答と照らし合わせると、静的な整備だけでは属人化解消にはつながりづらいという示唆が見える。動的な仕組みへの移行が属人化解消の肝とも捉えられる。

©SIGQ Inc. All Rights Reserved.

Q8 属人化を解消できない理由とは？

インシデント対応(システム障害対応)の属人化解消に取り組めない、最大の理由は何ですか？（n=50）



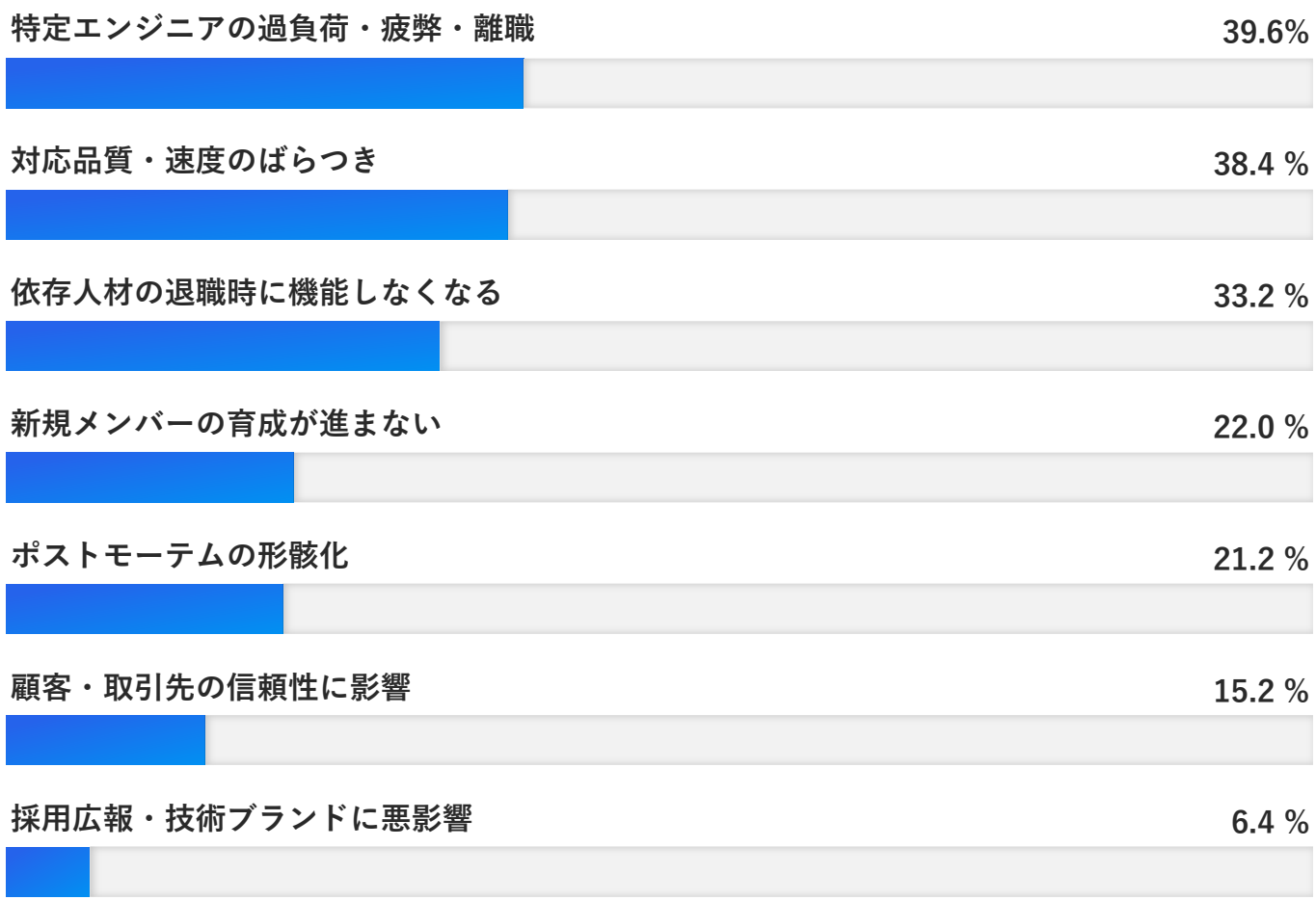
示唆

「経営層の関心が低い」（32%）が最大障壁。次点で「手法・ツールが見つからない」「人員不足」（各22%）と続く。現場は課題を認識しているが、意思決定・予算配分を持つ経営層への訴求が機能していないことが最大要因。Q3のキーパーソン離脱リスク89%という数字は、事業継続リスクとして顕在化しつつあり、経営層も把握すべき状態だと言える。

©SIGQ Inc. All Rights Reserved.

Q9 属人化対応が継続した場合のリスクは？

インシデント対応(システム障害対応)の属人化が続いた場合、どのようなリスクを懸念していますか？（複数選択）



示唆

リスク懸念1位「エンジニアの過負荷・疲弊・離職」（39.6%）と2位「対応品質・速度のばらつき」（38.4%）が近接。「依存人材の退職時に機能しなくなる」（33.2%）を含めると、属人化による影響が人・品質・事業継続の3軸にわたって意識されている。

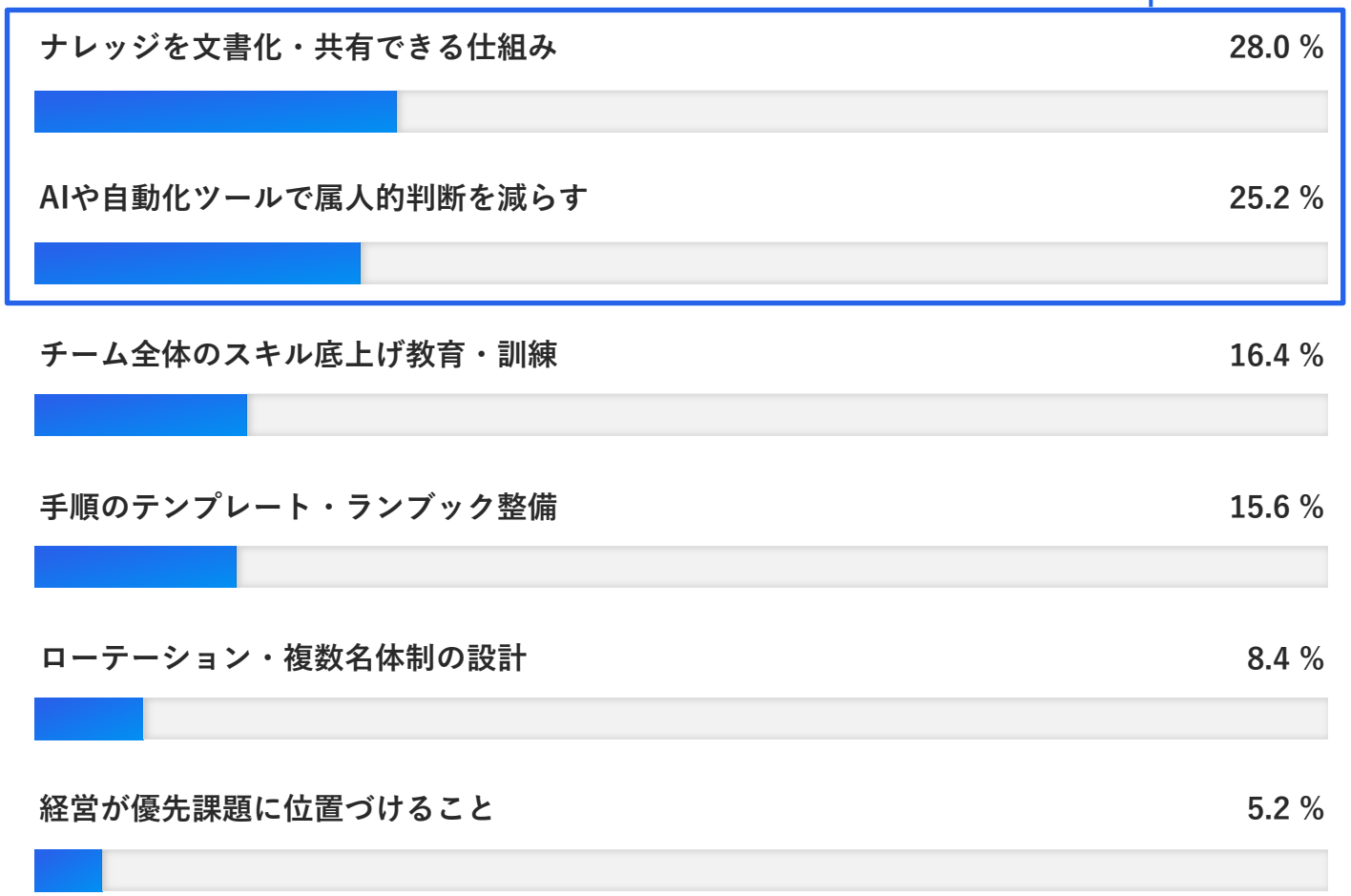
上位3つの懸念は相互に連鎖しており、負荷集中→離職→対応品質低下・機能不全というリスク連鎖が現場で実感されていると読める。

©SIGQ Inc. All Rights Reserved.

Q10 属人化を解消する最重要ポイントとは？

インシデント対応(システム障害対応)の属人化解消のために、最も重要なことは何ですか？（1つ選択）

53.2%がテクノロジー解決を最優先



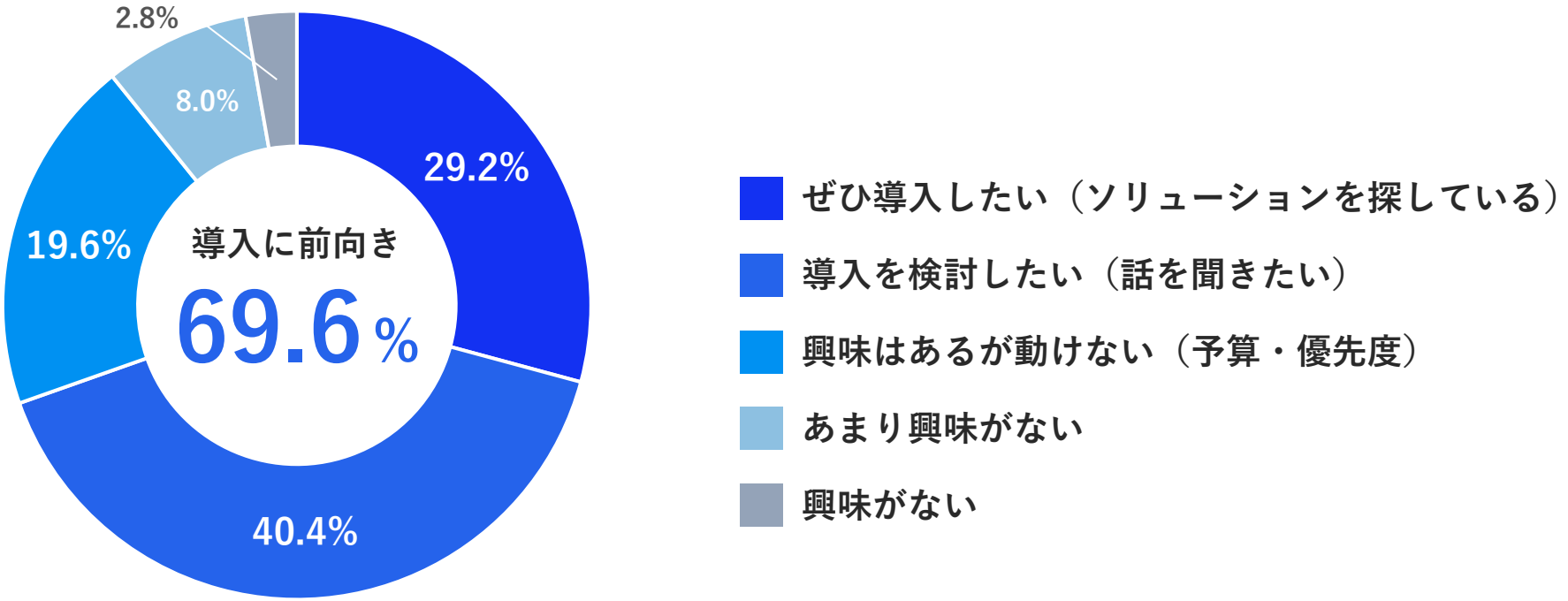
示唆

「ナレッジ共有の仕組み」28.0%と「AI・自動化ツール」25.2%の合計53.2%が過半数。スキル底上げ（16.4%）やローテーション（8.4%）など人的施策を大きく上回る。Q7で多くの組織がドキュメント整備を試みながら改善しなかった経験が、「静的なドキュメントではなく、使われる仕組みが必要」という認識への転換につながっていると推察される。

©SIGQ Inc. All Rights Reserved.

Q11 属人化解消ツールの導入の必要性は？

インシデント対応(システム障害対応)の属人化を解消する、専用ツールがあれば導入を検討しますか？



示唆

「ぜひ導入したい」29.2%・「検討したい」40.4%＝69.6%が前向き。「興味はあるが動けない」19.6%を加えると89.2%が何らかの関心を示す。「ぜひ導入したい」層はテクノロジー解決を重視した層と重なる可能性が高く、今まさにソリューションを求めるホットな需要層と考えられる。「全く興味がない」層は11%にとどまり、市場の受容性は高い。

©SIGQ Inc. All Rights Reserved.

レポートや当社に関するお問い合わせは
下記メールアドレスより、
お願いいたします

info@sigq.co.jp

本調査の引用・転載について
出典「株式会社SIGQ インシデント対応の属人化に関する実態調査 2026」を明記のうえ、引用・転載いただけます。



©SIGQ Inc. All Rights Reserved.