

## 9月12日(木曜日)に発生した市役所本庁舎ネットワーク障害の原因と再発防止について

令和6年9月12日(木曜日)に発生した市役所本庁舎のネットワーク障害の原因と再発防止策についてお知らせします。

なお、本ネットワークは外部ネットワークとの接続がないため、サイバー攻撃の可能性や個人情報の流出の可能性はございません。

### 1 障害発生から解消までの状況

- 午後4時20分 所管課より情報システム担当へ「基幹系と行政事務ネットワークが動かない」という報告。直ちに情報システム担当とシステム保守業者にて基幹系ネットワークのうち、どの部分が動かないのかの調査を開始。本庁舎以外の拠点の通信は正常に疎通していることを確認。
- 午後4時35分 本庁北館にあるネットワーク機器2台が停止していることが判明。情報システム担当職員とシステム保守業者にて現地に確認に向かう。
- 午後4時50分 本庁北館にあるネットワーク機器2台を接続している無停電電源装置(UPS)※1に障害があることが判明、直接電源タップからの電力供給へ変更検討。
- 午後5時 電源タップからは電力が取れることを確認。電源タップに差し替えネットワーク機器稼働。
- 午後5時5分 全端末復旧したことを確認。

※1 無停電電源装置(UPS)とは、停電時などに内蔵の充電池により、一定時間電源を供給することで機器やデータを保護することを目的とした装置

### 2 障害の原因

商用電源とネットワーク機器の間にある無停電電源装置(UPS)の故障により、電源供給が止まったことが原因と判明しました。

### 3 業務への影響に係る対応

今回の障害により、本庁舎における各種証明書発行の業務などに影響が出たことから、後日の来庁などをお願いいたしましたほか、通常どおりの業務が可能だった各サービスセンター(阪神尼崎、JR尼崎、阪急塚口)やコンビニ交付へのご案内とともに、市税窓口等においては申請書類をお預かりし、後日郵送等の対応を実施します。

単位：件

| 業務名    | 受付・説明のみ<br>後日架電など | 後日 来庁など<br>による対応 | サービスセンタ<br>ー案内等 | 郵送対応 |
|--------|-------------------|------------------|-----------------|------|
| 住民異動など | 0                 | 2                | 10              | 0    |
| マイナンバー | 0                 | 15               | 1               | 1    |
| 市税     | 数件                | 1                | 3               | 2    |
| 国民健康保険 | 3                 | 2                | 0               | 0    |
| 福祉医療   | 0                 | 0                | 0               | 1    |
| 介護保険   | 0                 | 数件               | 0               | 6    |

#### 4 再発防止策

昨年度更新した機器であることから経年劣化ではなく、機器の故障であると考えられます。故障原因はメーカーの調査を待ちますが、現行の保守業務委託の範囲で対応します。ネットワーク機器は故障時などに備え二重化していたものの、電源については同じ無停電電源装置（UPS）に接続していたことから、今後はそれぞれ異なる系統から電源供給することなどを検討し、今回のようなネットワーク停止による市民の皆様へのご迷惑をお掛けしないよう努めていきます。

以 上