

情報ネットワーク障害の発生（報告）

1. 発生日時 平成 28 年 12 月 7 日(水) 12 時 40 分ころ
2. 復旧日時 同日 14 時 40 分ころ（約 2 時間）
3. 影響の範囲 市役所本庁舎、水道庁舎、支所・出張所
4. 障害の状況 基幹系ネットワークシステム及び庁内情報ネットワークシステムの  
停止
5. 市民への影響及び人数  
① 住民票や各種税等証明の発行が不能となった。  
② 各種登録、異動手続き等の事務、各種証明書の発行、問合せへの対応が不能となった。  
(主な窓口における影響を受けた市民の人数)  
市民課（住民票等の発行） 17 人  
税務課・納税課（各種税に関する証明書の発行） 3 人  
国民医療課（問い合わせ、認定証の発行） 2 人  
介護福祉課 0 人  
水道課 0 人  
子育て支援課 0 人 計 22 人
6. この間における市民（来庁者）への対応  
○ 別な日の来庁が可能な方は、翌日以降の再来庁を依頼  
○ 再来庁が困難な方は、申請書を受理し、後日配付  
○ 本日中の交付が必要な方は、支所・出張所を紹介  
※支所・出張所では戸籍関連の事務のみ不能となっていたが、住基関連ネットワークは稼動していた。  
○ 支所・出張所までの移動手段がない方には、支所・出張所で発行し、市職員が配布
7. その他の影響 市職員における一部の事務が停滞した。  
(全庁的には、問い合わせや調整事務等に影響があったものと考えられる)
8. 原因と対策 庁内情報系システムのデータを振り分ける機能をもつ機器に、サーバの誤作動などを原因として発生した大量の情報が流入したことにより機能が停止し、この機器につながる操作端末において証明書発行などの機能が停止した。  
近日中に、停止した機器からサーバや端末に至る経路にあるスイッチを改修し、異常データの検出と阻止を行う機能をもたせるなどの改良を行う。