
2月6日(火曜日)に発生した市役所本庁舎の基幹系ネットワーク障害の原因と再発防止について

令和6年2月6日(火曜日)に発生した市役所本庁舎の基幹系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

令和6年2月6日(火曜日)

- 午後1時ごろ 所管課よりデジタル推進課へ「基幹系ネットワークが動かない」という報告。直ちにデジタル推進課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
- 午後1時30分 市政情報センターから本庁への通信は正常に疎通していること、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3時ごろ 南館に設置している機器(スイッチングハブ)でループ障害による大量通信が発生していることによる通信障害である疑い。現地での配線確認を所管課と共に開始
- 午後4時 南館での配線確認の結果、問題が無かったため、各館各階に設置している基幹系ネットワーク機器の通信を順番に止め、障害発生場所を特定する作業を開始
- 午後5時30分 北館2階に設置している機器に原因があることが特定されたため、現地調査開始
- 午後7時 故障機器を特定し基幹系ネットワークから切り離し。切り離し後は大量通信が発生しないことを確認。交換用機器の準備開始
- 午後8時 午後4時から止めていた各館各階に設置している基幹系ネットワーク機器の通信の復旧開始
- 午後9時 北館2階の機器を交換し、大量通信が発生していないことが確認
- 午後9時30分 各館各課の端末の起動と基幹系ネットワーク機器が接続できていることを確認
- 午後10時 翌日の対応体制を確認し完了

令和6年2月7日(水曜日)

- 午前8時 各業務の端末が問題なく稼働していることを確認

2 障害の原因

端末と基幹系ネットワーク機器を接続する機器(スイッチングハブ)の故障により、大量の通信が発生したことが原因と判明しました。

障害の復旧については、令和6年2月6日（火曜日）午後10時までに故障した対象の機器の交換を実施することで正常な動作になることを確認しました。

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した。

単位：件

業務名	受付・説明のみ 後日架電など	後日来庁など による対応	サービスセンタ ー案内等（※1）	郵送対応
住民異動など	130（※2）	約30	左記に含む	0
マイナンバー	0	7	3	0
市税	31	5	25	3
国民健康保険	54	47	18	0
後期高齢	0	0	0	1
福祉医療	7	0	0	0
介護保険	0（※3）	0	0	0
児童手当	0	0	0	0

※1 コンビニ交付への案内も含まれます

※2 異動の受付をした後、業後に稼働可能だった端末で入力して対応しました

※3 介護認定審査会の業務に関しては稼働可能だった別フロアの端末で対応しました
（55件）

4 再発防止策

ネットワーク障害時における迅速な原因特定と復旧に向けては、端末とネットワーク機器等の配置情報の恒常的な最新化など、所管課およびデジタル推進課における維持管理を徹底するとともに、原因箇所の特定が可能なネットワーク機器を導入するなどネットワーク環境の見直しを進めます。

以上