

基幹システム障害による一部業務停止について（終報）

令和3年9月9日朝より、住民票や印鑑証明書等の証明書発行を含む全ての印刷処理が行えなくなるシステム障害が発生していましたが、同日14時50分に復旧するまで時間を要してしまいました。

このシステム障害により、住民の皆様には多大なるご迷惑をおかけすることとなり、深くお詫び申し上げます。

本事案に関し、サービス提供事業者（株式会社TKC）より、原因および再発防止策について報告がございましたので、下記のとおりお知らせします。

1 システム障害の原因

障害発生の前日（9月8日）夜間に、システムの更新プログラムを適用する際、プログラム提供の作業工程においてファイルの適用誤り（人為的ミス）により、プログラムファイルが破損したにもかかわらず、検証体制の不足によりその後の工程で誤りを発見できませんでした。これにより当該プログラムが実環境（クラウドサービス）に適用され、復旧までの間、住民記録システムにおいて証明書発行等の印刷処理ができない状況となりました。

2 再発防止策

これまでの障害原因の調査分析を踏まえ、事業者において以下の再発防止策の検討を進めます。なお、再発防止策の完全実施までの間、手動での作業が必要になるものなどについては、必ず複数名での作業実施および確認にあたり、再発防止に取り組みます。

- ・プログラムファイルの自動適用およびチェック体制の強化
- ・プログラム提供時の検証および動作確認の体制強化
- ・障害発生時の対策強化（縮退運用等）
- ・障害復旧に要する時間の短縮等、緊急時における対応方法の見直し
- ・第三者機関による再発防止策の有効性の評価・検証

【 問い合わせ先 】

神奈川県町村情報システム共同事業組合

事務局 林、能沢、齊藤

電話 045-640-3195