

## 倉吉市庁舎内ネットワークの障害について

### 1 発生案件

- 令和6年7月17日（水）午後2時ごろから午後3時ごろまでの約1時間、庁舎内のネットワークが全体的に不安定となり、住民サービスおよび事務処理系のネットワークで通信ができない状況が発生した。

### 2 庁内への影響等

- 全てのネットワーク接続が不安定になった。
  - 住民向けシステム全般、第2庁舎内の電話、事務処理用システム全般が使用不可

### 3 市民への影響等

- 市民課
  - 戸籍証明等の証明書を取得に来られた市民の方6人に影響あり、必要な証明は職員による持参や再来庁をお願いするなどの対応となった。
  - 住民異動やマイナンバーカードの申請等に関しては影響はなかった。
- 保険年金課
  - 保険証が出せないなどのトラブルは発生していないが、復旧後に電話が集中してかかってきた。
- 税務課
  - 証明書の取得に来られた1名に再来庁していただいた
- 福祉課、子ども家庭課、長寿社会課
  - 当該時刻の来客が少なく、特に影響はなかった
- 図書館
  - 貸し出し記録等をメモで対応し、実サービスとしての影響はなかった

### 4 対応等

- 本庁舎マシン室内で各フロアに伸びるネットワークケーブルを抜きながら影響を調査。
- 午後3時00分ごろに本庁舎2階のネットワーク切り離すことで安定することを確認し、このフロアを除く全体のネットワークが回復
- 午後3時40分ごろにネットワークケーブルの誤配線（ループと呼ぶ）が発見されたため、これを修正して本庁舎2階を含む全庁の通信が回復した。

### 5 原因等

- 以前よりネットワークケーブルの誤配線（ループ）が潜在的に存在していたが、ネットワーク機器の制御機能により全庁への影響は抑止されていた。
- 同時間帯に出先機関を接続している外部のネットワーク専用回線（株式会社エネコム）の回線増強作業のミスにより通信が不安定になったとの報告があり、これが寝た子を起こす引き金となった可能性を含めて調査を進めている。

## 6 再発防止策等

- ネットワーク保守事業者にログ分析等を依頼し、原因の特定と再発防止策の検討を進める。
- 最低限でも影響が1フロア等で切り離されるよう、ネットワーク設計の見直しを含めて検討していく。