

6月2日（木）夜間の落雷による 櫛引庁舎でのネットワーク障害発生と復旧について

6月2日（木）夜間の落雷により、櫛引庁舎のネットワーク機器が故障し、3日（金）の開庁から11：40までの間、同庁舎での業務が正常にできない障害が発生したため報告します。市民の皆様にはご不便をおかけしましたこととお詫び申し上げます。

1. 発生した障害の概要

- (1) 原因 2日（木）夜間の落雷によるものと推定（詳細調査中）
- (2) 対象機器 櫛引庁舎に設置している「L3スイッチ」の機器故障
（異なるネットワーク同士をつなぐ機器で、本所と庁舎を接続）
- (3) 影響範囲 教育委員会を含む櫛引庁舎全体のネットワークがダウンし、本所の住民記録や税務システム等に接続できなくなった。内線電話も不通。
- (4) 発生時刻 2日（木）19：30頃
- (5) 復旧時刻 3日（金）11：40（内線電話機能は15：00現在、復旧作業中）

2. 市民への影響と対応

業務系システムが利用できず、証明書等の発行ができなかったため、各庁舎で連携して対応することとし、来庁者の方には本所や他庁舎で手続きいただくようお願いした。

- ・市民福祉課 戸籍証明4件、納税証明2件
 - ・産業建設課 農地情報1件
- 合計7件

3. 経過概要

2日（木）

19：30頃 櫛引庁舎でのネットワーク障害を覚知。

20：00頃 保守業者から1次回答。不具合機器は櫛引庁舎のL3スイッチと推定。

3日（金）

07：50 対象機器の再起動を実施したが復旧せず。

08：30 開庁、業務開始。

09：33 ホームページ・SNSに、櫛引庁舎での各種手続き停止とお詫びを掲載。

09：45 音声告知システムで櫛引地域住民に周知。

10：00 保守業者が機器修理作業を開始。

11：40 内線電話を除くネットワークが復旧し、窓口での通常業務再開。

12：03 ホームページ・SNSに、復旧とお詫びを掲載。

| | |
|------------------|------------------|
| 【担当】 鶴岡市企画部情報企画課 | TEL 0235-35-1193 |
| 鶴岡市櫛引庁舎総務企画課 | TEL 0235-57-2111 |