

令和3年7月22日

西宮市政記者クラブ各位

西宮市総務局デジタル推進部長

システム障害による休日窓口の市民影響について

1. 事実内容

令和3年7月22日、電算棟（本庁舎）から第二庁舎（危機管理センター）にサーバ機器等を移設する作業中に、予期せぬシステム障害が発生し、休日に窓口業務を行っているアクタ西宮ステーションにおいてシステムが停止したことから、市民にご迷惑をおかけいたしました。

2. 経過

【移設計画】

第二庁舎の竣工にともない、令和3年5月14日から同年8月末までの期間をかけて、順次、電算棟に設置していたサーバ機器等を第二庁舎に移設する作業を行っています。令和3年7月22日の作業は市の管理する最も大規模なサーバ（統合仮想基盤）を移設する予定でした。統合仮想基盤は8台のサーバから構成されており、作業開始時点では、管理サーバと1～3号機が電算棟に、4～7号機が第二庁舎に設置されていました。

【令和3年7月22日】

- 7:00 1～3号機で稼働していた仮想マシン約100台を論理的に4～7号機に移設
- 9:30 仮想マシン約100台の移設を確認し、1～3号機と管理サーバの電源を順次シャットダウン
- 10:00 1～3号機と管理サーバのシャットダウンを確認し、サーバを物理的に移設開始
- 10:10 アクタ西宮ステーションからデジタル推進課に、システムが使用できない旨の連絡を受け状況確認
- 11:00 作業前の状態に戻す作業を開始、管理サーバの電源を再度入れたことにより徐々にシステムが復旧することを確認
- 11:50 アクタ西宮ステーションで使用するシステムの復旧を確認

3. 市民影響

アクタ西宮ステーションに証明書を受け取りに来庁された市民（約30名）に対し、システム障害により証明書発行業務が行えない旨を説明し、後日来庁を案内し、お引取りい

いただきました。市民の皆様にはご理解をいただき、窓口の混乱はありませんでした。アクタ西宮ステーションには、取り扱い業務内容についての電話問い合わせも約10件ありましたが、同旨を説明しご理解をいただきました。

4. 原因

この度の統合仮想基盤の移設作業は、契約により事業者が実施するもので、当該事業者がシステムを構成する複数のソフトウェアベンダーに確認をとったうえで移設手順書を作成し、それを市が確認して進めていました。本障害は事業者が行った影響調査で捉えられなかった事象があったことに起因しています。

5. 対策

7月22日の作業は延期とし、今般の障害の原因を明らかにし、テスト工程を追加したうえで、移設作業の予定を組み直すことといたしました。

6. 見解

統合仮想基盤の移設作業により市民にご迷惑をお掛けしたことを深くお詫び申し上げます。移設作業は続きますが、このようなシステム障害を発生させないよう、テスト工程を見直し、慎重に作業を行ってまいります。

【お問い合わせ先】

西宮市総務局デジタル推進部デジタル推進課

担 当：南 晴久

電 話：0798-35-3519