

所沢市住民基本台帳ネットワークシステム

緊急時対応計画書(障害編)

所沢市住民基本台帳ネットワークシステムセキュリティ会議

1 本計画書の目的

住基ネットを構成するハードウェア、ソフトウェア及びネットワークの障害により住民サービスが停止する被害を未然に防ぐため、又は被害の拡大を防止し早急な復旧を図るため、本計画書を策定する。

2 緊急時の対応手順

手順1 障害の特定

CS端末の操作者から障害の報告を受けたアクセス管理責任者は、情報統計課住基ネット担当職員に対して、障害の種類及び障害個所を特定する作業を指示する。サーバの障害による場合には、関係部署へ、暫定的な対応を行うことを依頼する。

なお、障害の種類には、以下の3種類がある。

障害の種類	事象
ハードウェアの障害	故障 等
ソフトウェアの障害	バグ 等
ネットワークの障害	交換機の故障 構内回線切断

※ 障害個所が事前に判明している場合には、手順1を省略し手順2に進む。

手順2 原因の究明

各担当者は、事前に定められた対応手順で、原因の究明を図る。

なお、障害の種類によって、対応の方法が異なる。対応手順例は、以下のとおりである。

障害の種類	対応手順例
ハードウェアの障害	電源スイッチ・コンセントの確認 警告ランプの確認 形状異常の確認 等
ソフトウェアの障害	バグ情報の確認 等
ネットワークの障害	電源スイッチ・コンセントの確認 警告ランプの確認 コマンドによる確認 目視チェック 等

障害が解消しない場合、情報統計課職員は障害の特定及び原因の究明結果をシステム管理者に連絡する。

原因が不明の場合、システム管理者は指定情報処理機関及び関係ベンダーに原因の究明の協力を要請し、次に行う「サーバの動作に関する判断」の助言を得る。

手順3 サーバの動作に関する判断

システム管理者は、指定情報処理機関及び関係ベンダーの助言を参考に、サーバが正常に動作しない場合にはそのサーバの停止時間と住民サービスへの影響度合い等を把握する。極めて重大な障害で長時間に渡るサーバ停止と判断した時は、セキュリティ統括責任者に対し、セキュリティ会議の招集開催を具申する。

手順4 セキュリティ会議

セキュリティ統括責任者は、事前に定めた連絡網(別紙)を利用して、セキュリティ会議のメンバーを招集する。

セキュリティ統括責任者は、議長となって以下の項目について決定する。

決定する事項項目	対応例
関係機関への連絡	指定情報処理機関 埼玉県総合政策部市町村課 関係市町村 等への連絡
技術的支援依頼	指定情報処理機関 関係ベンダー 等への依頼
緊急時体制の確立	役割分担の確認 指揮命令系統の確認
住民への対応	来所者への対応 ホームページ等での告知 問合せ対応 苦情処理
代替措置の実施	あらかじめ、業務ごとにサーバが停止した場合の事務処理を検討しておき、実施する。

手順5 保守作業の実施

システム管理者は、必要に応じて関係ベンダーに、修理、修復、交換を依頼する。

手順6 運用の再開

保守作業終了後、システム管理者は、本人確認情報の整合性を確認し、必要があれば修復した後、運用を再開する。

なお、再発の防止のために、障害の原因を究明する必要がある。その上で、再度同様の原因で障害が起きないように、以下の技術面、運用面からの対策を検討し、再発の可能性を限りなく少なくする。

<原因の追求>

- ・ログの解析
- ・作業記録の見直し
- ・専門事業者による解析 等

<技術面の対策>

- ・障害監視の強化
- ・技術情報の収集 等

<運用面の対策>

- ・定期点検実施時期の見直し
- ・オーバーホールの実施
- ・予備装置の確保
- ・教育・研修 等

障害対応手順イメージ図

