

令和2年(2020年)6月9日  
 総務委員会資料  
 企画部情報システム課

2019年12月4日に発生した統合仮想サーバークラウドサービスの障害にかかる  
 2019年度使用料減額及び請求費用の内訳等

1 使用料減額のシステム別内訳(2019年12月4日から復旧まで)

システム名	復旧日	停止日数	金額(円)
インターネット接続サービス(中野区ホームページ、インターネットメール送受信、Web 閲覧)	2019/12/26	23	2,288,868
内部事務管理システム	2019/12/10	6	190,602
入退室管理システム	2019/12/6	2	1,470
グループウェアシステム	2019/12/9	5	94,545
人事・給与総合情報システム(庁内情報系)	2019/12/6	2	12,940
要支援者情報台帳システム	2020/3/27	114	347,584
ADWORLD 介護保険システム	2020/3/23	110	1,163,700
戸籍情報総合システム	2019/12/6	2	3,592
滞納整理支援システム(税・国保)	2019/12/6	2	26,586
後期高齢者医療管理システム	2019/12/6	2	9,302
母子保健・乳幼児健診システム	2020/2/1	59	297,844
子育て相談支援システム(1次)	2019/12/9	5	46,205
子育て相談支援システム(2次)	2019/12/9	5	31,610
子ども・子育て支援システム「こあら」	2019/12/6	2	2,224

システム名	復旧日	停止日数	金額(円)
子ども・子育て支援システム「こあら」(検証用)	2020/3/31	119	134,636
私立幼稚園等補助金システム	2020/2/15	73	207,794
学童保育システム	2019/12/6	2	5,348
高齢・障害福祉業務管理システム	2019/12/6	2	34,314
高齢・障害福祉業務管理システム(高齢・障害セキュリティサーバ)	2020/3/31	119	202,572
生活保護事務支援システム	2020/3/8	95	1,430,580
区内小中学校教育系共有ファイルサーバシステム	2020/3/31	119	226,772
就学事務システム	2020/3/31	119	373,920
合計金額			7,133,008
消費税相当額(端数調整後)			713,303
減額総合計			7,846,311

## 2 損害賠償請求内訳

費用種別	内容	金額(円)
障害対応に伴い発生した費用 4,264,579 円	障害対応にかかった人件費 (時間外勤務時間延べ 1,218 時間)	3,752,388
	郵便代等通信費、印刷費	507,561
	交通費 (旅行命令延べ 11 件(延べ 8 人分))	4,630

費用種別	内容	金額(円)
システム復旧等に伴い発生した費用 65,555,407円	システム動作確認及び復旧費用(ホームページ管理システム(CMS))	396,000
	システム動作確認及び復旧費用(グループウェアシステム)	786,500
	「住民情報連携基盤における仮想基盤障害対応」(住民情報連携基盤システム)	443,520
	システム動作確認及び復旧費用(介護保険受給者管理システム)	55,321,200
	システム動作確認及び復旧費用(生活保護事務支援システム)	1,007,187
	システム動作確認及び復旧費用(高齢・障害福祉業務管理システム(高齢・障害システム))	1,821,600
	システム動作確認及び復旧費用(区内小中学校教育系共有ファイルサーバシステム)	968,000
	システム動作確認及び復旧費用(就学事務システム)	4,811,400
賠償請求額合計		69,819,986

### 3 損害賠償請求に係る交渉経過等

#### 2019年

12月4日

統合仮想サーバークラウドサービスの障害発生。

12月9日

情報政策官、IT 専門支援員1名が日本電子計算訪問。対応状況の聞き取りと迅速な対応を要望。

12月12日

白土副区長、情報システム課長、情報政策官が日本電子計算訪問。  
迅速な復旧と原因解明を要望。

12月18日～2020年3月下旬

毎朝8:30に日本電子計算のSEから障害対応の進捗報告を受けることにした。

## 2020年

1月7日

危機管理対策会議でシステム障害に係る損害賠償請求等の対応(体制案)を確認。

1月14日

データセンター障害について情報システム課長から法務担当課長に説明。

損害賠償請求について協議。

以降、適宜法務担当課長が内部会議に出席し、損害賠償請求項目を協議。

1月22日

日本電子計算代表取締役が区長訪問。謝罪と経過報告。

2月下旬

日本電子計算と補償についての内部打ち合わせ開始。

使用料減額などについて日本電子計算と交渉開始。

3月 6日

日本電子計算に請求予定項目通知。金額は一部未定とした。

以降、5月19日の仮和解まで金額の内訳・積算確認等の作業継続。

3月24日

日本電子計算から再発防止策及び事故の分析結果報告。

3月31日

損害賠償請求項目、金額、使用料減額の考え方等について争訟事務会議で決定。

使用料減額に関する協議書締結。

5月8日

請求項目・金額について日本電子計算から区の要求内容受入の連絡あり。

5月19日

日本電子計算の取締役会で中野区との仮和解合意。

同日付で仮和解締結。