

平成 26 年 2 月 20 日

神奈川県保健福祉局福祉部介護保険課長 様

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会
事務局長 瀬戸 恒彦

「介護情報サービスかながわ」障害対応報告とお詫び

早春の候、時下ますますご清祥の段、お喜び申し上げます。また、日頃から当振興会の事業推進にあたり、ご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

この度発生いたしました「介護情報サービスかながわ」におけるメール配信の障害対応に関しまして別添のとおりご報告申し上げます。大変、ご迷惑をお掛けいたしましたこと深くお詫び申し上げます。

当障害の原因としては、システムの開発委託先であるニッセイ情報テクノロジー株式会社が改修したシステムにバグがあったことを発見できないまま、当振興会がシステムを稼働したことに起因いたします。現在は当メール配信に係る障害は 2 月 10 日に改修され、正常に稼働しております。

なお、今後は再発防止のため委託先のニッセイ情報テクノロジーに対する指導も含め一層の管理体制の強化に努める所存ですので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会
情報活用グループ 情報活用課

電話 045-680-5686

FAX 045-227-5691

担当：高須



「介護情報サービスかながわ」メール配信機能 障害対応報告

1. 確認日

平成26年2月7日

2. 事象

メール配信機能において、送信先を「その他」グループに設定し送信したメールが、実際には送信されていなかった。

3. 対象件数

平成24年4月1日から平成26年1月23日までの総メール配信数 1, 024件
うち、当障害の該当件数 計83通 (全体 8. 1%)

4. 原因

平成24年4月から指定権限が政令市等に移譲されるため、メール配信機能を市町村が利用できるようにするシステムを改修した際に、システムの開発委託先であるニッセイ情報テクノロジー株式会社が改修したシステムにバグがあったことを発見できないまま、当振興会がシステムを稼動したため、当障害が発生しました。

5. 経緯（抜粋）

- 1/24 介護保険事業所より受信されていないメールがあるとの問合せ
- 1/24 (社)かながわ福祉サービス振興会（以下「振興会」とする。）よりニッセイ情報テクノロジー(株)（以下「NIT」とする。）に電話・メールにて問合せ
- 1/24 NITにて原因調査の開始
- 1/31 NITよりすべてのメールが送信されている旨の回答
- 2/07 神奈川県庁様より、事業所への調査依頼のメール配信時に、配信地域先設定を「その他」に選択し、メール配信を行ったところ、回答数が少なかったため、未回答事業所に電話にて確認をした結果、全ての事業所でメールを受け取っていないなどの連絡を電話でいただく。
- 2/07 NITに当件について再調査を依頼
- 2/07 NITより当件について、メール配信先を設定する際に、「その他」の選択時のみ選択地域がグルーピングされないプログラムのバグが生じていたとの回答

6 対応

当メール配信に係る障害については、当障害発覚後、開発委託先のニッセイ情報テクノロジー株式会社にて、2月10日に改修を施し、現在は正常に稼働していることをご報告いたします。

7. 今後の対応策

再度同様の障害が発生しないために、次のことを実施いたします。

(1) 災害時被害状況確認システム及び「介護情報サービスかながわ」のメール配信機能のチェックを再度行います。

このような障害が再度発生しないようにシステムのメール配信機能の再チェックも早急に実施いたします。また、介護情報サービスかながわの全システムについても、随時チェックを行います。

(2) メール配信機能の見える化を図り、ユーザビリティを高める改修いたします。

メール配信機能において、メールの送信者が配信時に送信対象数やメールの送信件数がわかる仕組みを早急に構築します。

(3) システム納品時のチェック体制の強化・見直しを行います。

システムのチェック体制をシステム会社任せにするのではなく、振興会やユーザーでもある神奈川県庁様でもチェックをして頂く等、システムの不具合等を検証する体制を見直します。

(4) 職員一人一人が、当事案の重大さを認識し、今後の業務を遂行いたします。

今回の障害を踏まえ、日々の業務点検等を行うことで今回のようなことを未然に防止する体制を構築します。また、職員一人一人が、些細な事柄でもその影響が大きくなる場合があることを自覚し、業務を遂行するようにします。