

窓口業務システムにおける障害発生について

1 概要

令和3年5月8日（土）に、窓口で使用している業務システムにおいて、システムが稼働しないことにより、各区役所戸籍課、保険年金課窓口で一部の手続きができない状況が発生しました。

市民の皆様にご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫びいたします。今後、同様の障害が発生しないよう、管理・運用を徹底いたします。

2 影響業務

戸籍課（住民登録業務等）、保険年金課（国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療）

3 経過

8時15分	窓口業務システムが稼働していないことを検知
9時00分	システム運用業者による状況確認、復旧作業開始
10時10分	住民記録システム復旧
10時29分	新国民健康保険システム復旧
10時44分	介護保険システム復旧
10時51分	後期高齢者医療システム復旧

4 障害による市民対応への影響

5月8日（土）業務終了時点で把握している市民の皆様への影響状況は次のとおりです。その他の影響については、現在調査中です。

戸籍課（住民登録業務等）

転入・転出など住民登録に関する手続等（約300件）のために来庁された市民の方に対し、その場での処理が行えず、書類のみお預かりし後日郵送とするなどの対応を行いました。

5 障害発生の原因

第2、第4の土曜開庁日は、システムを稼働する設定とするところ、システム運用業者の作業誤りにより、システムが稼働しない設定となっていました。

お問合せ先

総務局住民情報システム課長 水沼 彩子 Tel 045-827-2940