

住民基本台帳ネットワークシステムの停止について

1 概要

平成 28 年 4 月 1 日(金)に、住民基本台帳ネットワークシステム(住基ネット)が起動できなかったことから、各区役所区民課窓口、各まちづくりセンターにおいて、マイナンバーカード(個人番号カード)の交付ができないなど、市民サービスに支障が出ましたので、次のとおりお知らせします。

本件について、市民の皆様にご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

2 システムの停止時間

平成 28 年 4 月 1 日(金) 業務開始から午前 10 時まで

8 時 20 分 システムが運用できない状態であることを確認し、原因究明を開始しました。

9 時 10 分 サーバの再起動を行い、動作確認を開始しました。

10 時 00 分 システムが復旧しました。

3 原因・対応

3 月 31 日(木)の夜間に年度末のシステム作業を行いましたが、本来行うべき手順のうち、一つの手順を行わなかったため、翌日(4 月 1 日)に住基ネットが正常に起動せず、業務開始時に利用できない状態となってしまったものです。

なお、住基ネットの停止時間中に対応できなかった市民の方につきましては、窓口でお詫びの上、ご希望に応じて電話連絡や郵送等で対応を図りました。

住基ネットの停止による影響

対象業務	件数	対応及び内訳
個人番号カード交付	94 件	復旧後電話連絡 54 件 後日受取り 13 件 郵送 27 件
個人番号カード交付申請書作成	16 件	郵送 16 件
住民基本台帳カードの継続利用	1 件	復旧後電話連絡 1 件
合 計	111 件	

4 再発防止策

今回のシステム障害は、通常の月末作業よりも処理内容が多い、年に一度の作業に起因して発生したことから、作業の流れを再検証した上で、手順の見直し及びチェック項目の強化を行うとともに、当該作業の開始前には、手順の確認の徹底を図り、再発を防止します。

問合せ先
区政支援課
直通電話 042-704-8911
対応責任者 石井 光行