

平成30年10月13日
相模原市発表資料

マイナンバーカード交付等に係る 住民基本台帳ネットワークシステムの障害発生について

1 概要

平成30年10月13日(土)各区役所区民課において、午前8時30分から午前10時ごろまでの間、住民基本台帳ネットワークシステムの障害によりマイナンバーカードの交付等ができない事象が発生しましたので、お知らせします。

本件について、カードを受け取ることができなかつた方をはじめ、市民の皆様には大変ご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

2 原因・対応

土曜日開庁における住民基本台帳ネットワークシステムの起動時間について職員が設定を誤ったものです。また、システム保守事業者の認識不足により、復旧までに時間を要したものです。

なお、お待たせした方をはじめ、ご迷惑をおかけした市民の皆様にお詫びをするとともに、本日マイナンバーカードをお渡しできなかった方には郵送等により対応いたします。

影響範囲

	復旧まで お待たせした方	開庁時間 に再来庁	郵送 対応	後日 対応	計
マイナンバーカードの交付	43人	5人	12人	0人	60人
カードの記録事項変更・交付 申請書の再発行など	1人	2人	2人	7人	12人
合計	44人	7人	14人	7人	72人

3 再発防止策

今後、土曜日開庁におけるシステムの起動時間の設定にあたっては、複数の職員で設定内容の確認をするとともに、トラブル発生時には速やかな復旧を図れるようシステム保守事業者と調整してまいります。

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