

令和2年(2020年)2月4日
区民委員会資料
区民部戸籍住民課
区民部保険医療課

令和元年12月4日に発生したシステム障害について(区民部)

昨年12月4日に発生したシステム障害に係る区民部の対応状況について、
下記のとおり報告する。

記

1 障害の状況

中野区の情報システム用のサーバを管理している「総合仮想サーバ環境(クラウド)」にてディスク障害が発生し、区民部が所管する以下の対象システムのすべての機能が停止した。

(1) 戸籍情報総合システム

- ア 戸籍証明書の発行
- イ 戸籍届書の受理

(2) 後期高齢者医療管理システム

- ア 納付証明書の発行
- イ 納付書の発行
- ウ 還付申請書の再交付
- エ 保険料納付・滞納状況の確認
- オ 還付申請及び処理状況の確認
- カ 葬祭費申請及び処理状況の確認
- キ 入院時支援金の申請及び処理状況の確認
- ク 納付方法の確認

2 障害発生期間

(1) 戸籍情報総合システム

令和元年12月4日(水)午前11時～12月5日(木)終日

(2) 後期高齢者医療管理システム

令和元年12月4日(水)午前11時～12月6日(金)午後2時

3 区民サービスへの主な影響と区への対応状況

(1) 戸籍業務

ア 影響

戸籍に関する証明書の発行（205件）及び戸籍届出の受理（43件）ができなかった（248件）。

イ 区への対応

戸籍の届出は、受領のみとし、復旧後に遡及して受理した。

戸籍に関する証明書は、復旧後に郵送等で対応した。

(2) 後期高齢者医療業務

ア 影響

後期高齢者医療保険料の納付状況の確認（10件）、納付書発行等（15件）ができなかった（25件）。

イ 区への対応

納付書や納付証明書は、復旧後に郵送等で対応した。

納付状況の確認については、復旧後に電話で連絡した。

(3) 区民への広報・案内

区のFacebook、Twitterにて広報するとともに、窓口におけるフロアマネージャーの増員、障害状況の掲示などにより案内を拡充し対応した。