

令和元年12月4日に発生したシステム障害について（地域支えあい推進部・健康福祉部）

12月4日に中野区の情報システム用のサーバを管理している「統合仮想サーバ環境（クラウド）」にて障害が発生したことを原因とするシステム障害の影響について、下記のとおり報告する。

記

1 介護保険業務

（認定、給付、被保険者資格管理・保険料賦課等を行うための「介護保険システム」）

《経過》

- 12月4日 システムダウン 使用不能
- 12月23日 暫定的システムの稼働開始
- 本格的な復旧を目指し、年度内にシステムを再構築
（バックアップ方法は見直す予定）

《区民への影響》

（1）障害発生時

ア 認定

- （ア）認定審査（約1,000件）
- （イ）認定調査員等への報酬の支払（約500件）
- （ウ）認定更新の勧奨通知（約500件）
- （エ）認定結果、進捗状況の閲覧（問い合わせ対応、約40件/日）

イ 給付

- （ア）高額介護サービス費の支給（約3,000件）
- （イ）負担割合証の交付（約200件）
- （ウ）住宅改修費・福祉用具購入費の支給（約150件）
- （エ）訪問理美容サービス・寝具乾燥サービス等の特別給付（約10件）

ウ 被保険者資格管理・保険料賦課

- （ア）資格の異動管理
 - ・ 資格の取得：転入、65歳到達（約300件）
 - ・ 資格の喪失：転出、死亡（約300件）
- （イ）被保険者証の交付（約1,700件）
- （ウ）異動に伴う保険料賦課通知（約600件）
- （エ）納付書の発行（約700件）

エ 国保連合会連携

受給者台帳の月次データ送信。（約3,000件）

(2) 区への対応と対応後の影響

ア 応急対応の概要

(ア) 手作業処理

臨時的人員体制強化により、認定調査や主治医意見書の依頼、認定審査会資料の作成、住宅改修費・福祉用具購入費の支給、特別給付などの業務は、手作業で処理を進めた。

(イ) 暫定的システムの稼働

(ウ) その他の対応

- ・介護サービス事業者向け説明会の開催、状況の説明（2回）。
- ・被保険者、認定調査事業所、医療機関への謝罪・状況説明文の送付

イ 残存した影響

(ア) 要介護（要支援）認定の遅延（1月中に解消）

（認定審査件数：12月789件。通常、約1,000件/月）
約200件は1月初旬の認定審査会へ順延。

(イ) 高額介護サービス費の支給遅延（1月15日支給分を2月14日に支給） 2,778件

(ウ) 主治医意見書作成料、認定調査委託料の支払遅延（1月中に解消） 475件

(エ) 保険料賦課通知の遅延（1月に送付済） 580件

2 要支援者台帳業務

（要支援者への適切な相談支援を行うための、「要支援者情報台帳システム」）

《経過》

- 12月4日 システムダウン 使用不能
- 12月10日 システム一部復旧
- 12月13日 暫定的業務再開

《区民への影響》

申請や相談、安否確認等各種受付時に必要なデータ確認ができなかった（138件）。

《区への対応》

紙資料の代用の他、一部は手続きの遅延について説明し了解を得た。

3 母子保健・乳幼児健診業務

（母子手帳の発行の他、妊娠期から出産後までの母子の健康状態の管理等を行う「母子保健・乳幼児健診システム」）

《経過》

- 12月4日 システムダウン 使用不能
- 12月6日 システム復旧

《区民への影響》

乳幼児健診の対象児童の履歴の確認ができなかった（70件）。

窓口業務、母子保健事業、ケース対応時に必要なデータ確認ができなかった（20件）。

《区の対応》

可能な範囲で保存してあった紙資料等により確認した。

4 高齢・障害福祉業務

(高齢・障害福祉サービスの認定・給付等を行うための「高齢・障害福祉業務管理システム」)

《経過》

- 12月4日 システムダウン 使用不能
- 12月6日 システム復旧

《区民への影響》

障害福祉課及びすこやか福祉センターにおいて、障害福祉サービス等の申請の内容確認及び申請書控の交付ができなかった(61件)。

《区の対応》

申請書控の交付は、復旧後に郵送で送付した。

5 生活保護業務

(生活保護の認定・給付等を行うための「生活保護事務支援システム」)

《経過》

- 12月4日 システムダウン 使用不能
- 12月6日 システム復旧(一部の機能を除く)

《区民への影響》

受給証明書(19件)及び医療券(212件)の発行ができなかった(計231件)。

《区の対応》

受給証明書は手書発行し、医療券は利用者や医療機関の了承を得て、復旧後に発行した。