

令和 7 年 9 月 19 日

市政記者クラブ 様

健康福祉局 監査課
担当 齊藤（972-4631）

業務システムの不具合について（第 2 報）

令和 7 年 9 月 16 日（火）に、区役所市民課・福祉課・保険年金課及び支所区民生
活課・区民福祉課の窓口において使用する業務システムに不具合が発生し、窓口で手
続きされた皆様にご迷惑をお掛けいたしました。

この内、住民記録システムとのデータ連携の不具合により影響を受けた業務及びそ
の対象者数につきまして、下記のとおり報告いたします。

記

1 概要

本市の住民記録システムが令和 7 年 9 月 16 日（火）から新しいシステムに代わ
ったことに伴い、当該システムから各業務システムに連携されたデータ（住民異動
情報）に不具合が生じました。

これにより、本市の福祉総合情報システム、介護保険システム、国民健康保険シ
ステム、後期高齢者医療システム及び福祉医療費システムと適切に住民異動情報の
連携がされず、本市への転入者等、来庁された一部の方に対して、窓口で発行すべ
き書類の交付等ができず、その結果、書類の交付が遅れることになりました。

2 影響を受けた業務及び対象者数

ア 敬老手帳交付業務	2 人
イ 介護保険被保険者証関係業務	15 人
ウ 国民健康保険資格確認書等関係業務	20 人
エ 後期高齢者医療資格確認書関係業務	51 人
オ 福祉医療費助成医療証（子ども医療証）関係業務	6 人

3 対応

窓口で謝罪及び事情の説明を行い、後日書類を郵送する旨説明し、9月19日（金）までに、すべての対象者に対して発送いたしました。

（各業務の詳細に関するお問合せ先）

【福祉総合情報システム及び2のアに関する事】

健康福祉局 監査課 担当：齊藤（972-4631）

【介護保険システム及び2のイに関する事】

健康福祉局 高齢福祉部 介護保険課 担当：武藤（972-2590）

【国民健康保険システム及び2のウに関する事】

健康福祉局 生活福祉部 保険年金課 担当：牧之瀬（972-2563）

【後期高齢者医療システム、福祉医療費システム及び2のエ・オに関する事】

健康福祉局 生活福祉部 医療福祉課 担当：大橋（972-2571）

令和 7 年 9 月 17 日

市政記者クラブ 様

総務局行政DX推進部デジタル改革推進課
(情報連携基盤システムに係る部分)

担当 松岡 (972-2269)

スポーツ市民局地域振興部住民課
(住民記録システム及び2に係る部分)

担当 川森 (972-3177)

健康福祉局監査課
(1 (2) に係る部分)

担当 齊藤 (972-4631)

(18 時 45 分まで職員が待機します)

業務システムの不具合について

区役所市民課・福祉課・保険年金課及び支所区民生活課・区民福祉課の窓口において使用する業務システムについて、下記のとおりシステムの不具合が発生いたしましたので、ご報告します。

窓口で手続きされた皆様にはご迷惑をお掛けしたことをお詫び申し上げます。

記

1 住民記録システムからの連携データの不具合

(1) 概要

本市の住民記録システムが令和7年9月16日(火)から新しいシステムに代わったことに伴い、当該システムから各業務システムに連携されたデータに不具合が生じました。

これにより、本市の福祉総合情報システム、介護保険システム、国民健康保険システム及び福祉医療費システムと適切に住民情報の連携がされず、本市への転入者等、来庁された一部の方に対して、窓口で発行すべき書類の交付等ができなくなりました。

(2) 主な影響業務及び対象者数

ア 敬老手帳交付業務

イ 介護保険被保険者証関係業務

- ウ 国民健康保険資格確認書等関係業務
 - エ 後期高齢者医療資格確認書関係業務
 - オ 福祉医療費助成医療証等（子ども医療証等）関係業務
- ※対象者数については現在調査中

2 戸籍電算システムで出力する証明書の記載誤り

(1) 概要

本市の戸籍電算システムが令和7年9月16日（火）から新しいシステムに代わったところ、システムの設定の不具合により、証明書の標題などが誤って記載されたものを窓口等において発行しました。

(2) 主な影響業務及び対象者数

- ・身元証明書（注） 19名
- ・独身証明書 5名

（注）個人が法律上の行為能力を備えているかどうかを、公の機関が証明するもの（禁治産、準禁治産、破産の宣告の通知を受けていないこと。後見登記の通知を受けていないこと。）

3 対応

1 (2)の対象の方には、窓口で謝罪及び事情の説明を行い、後日書類を郵送する旨説明をいたしました。なお、住民記録システム及び情報連携基盤システムの修正作業を行い、現在は不具合が解消しています。

2 (2)の対象の方には、謝罪及び事情の説明を行い、差し替えをお渡しする予定です。なお、戸籍電算システムの修正作業を行い、現在は不具合が解消しています。