

令和 7 年 9 月 17 日

市政記者クラブ 様

総務局行政D X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。