

福祉システムの停止について

本市の福祉システムにおいて、正常なシステム運用が行えなくなったため、令和3年3月23日（火）午前10時35分頃から3月24日（水）午後5時15分まで、同システムを停止していました。市民の皆様にはご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

なお、障害対応は完了し、3月25日（木）午前8時30分から稼働を再開しています。

1 概要

福祉システムは、医療、高齢、在宅、障害、児童に関する制度を取り扱うシステムです。

令和3年3月23日（火）午前10時10分、同システムのデータベースが正しく更新されていないことが判明したため、同日午前10時34分に同システムの緊急停止を実施しました。

その後、システム障害の影響範囲を調査するとともに、データベースの復旧を実施、同システム全体の正常性確認を行った上、3月25日（木）午前8時30分から稼働を再開しました。

同システムを停止している間、本来窓口において即時発行する医療証等について、窓口での発行ができなかったため、後日郵送対応等としました。

2 影響

即時発行できなかった医療証等	23日（件数）			24日（件数）			合計（件数）		
	後日郵送	再度来庁	合計	後日郵送	再度来庁	合計	後日郵送	再度来庁	合計
マッサージ等施術助成券	3	2	5	1	0	1	4	2	6
ねたきり高齢者等移送サービス利用券	1	0	1	0	0	0	1	0	1
小児医療費助成医療証	25	2	27	31	1	32	56	3	59
重度障害者医療費助成医療証	5	0	5	8	1	9	13	1	14
ひとり親家庭等医療費助成福祉医療証	0	0	0	1	0	1	1	0	1
通所受給者証	0	0	0	1	0	1	1	0	1
合計	34	4	38	42	2	44	76	6	82

※その他、システムが確認できなかったため、市民等の問い合わせに対する回答の保留 12件

3 原因

令和3年3月22日（月）午後4時5分頃、福祉システムの委託事業者である株式会社アイネスのシステムエンジニアが、3月31日（水）に実施予定の人事異動処理のテスト作業を行う際、誤って、本来使用すべき福祉システムのテスト環境（テストを行うための仮の環境）ではなく、同システムの本番環境（実際に業務で使用するシステム環境）と、共通基盤システムのテスト環境を接続したことにより、データベースの不整合が発生したものです。

※共通基盤システム

住民記録システムや課税システムなどの基幹業務システム同士を連携させるシステムです。システム間の情報連携は全てこのシステムを通じて行われます。

4 再発防止策

システム委託事業者に対し、システム間の不正な接続が実施できない仕組みの構築を指示するとともに、作業後における動作確認及び市への報告を徹底させます。

<お問合せ先>

情報政策課

直通電話 042-769-8212

対応責任者 二瓶