

松江市 報道提供資料

令和6年8月23日

件名

住民記録情報及び税情報システムの異常停止に伴う対応について

内容（詳細は別紙のとおり）

- ・8/22(木)未明に本市の住民記録情報及び税情報システムが異常停止し、市民課及び各支所市民生活課で転入転出等の申請は受付できたが、申請内容のシステムへの入力や、これに伴う証明書交付、並びに各支所においては市税の納付書発行ができない事象が発生した。
- ・なお、前日(8/21(水))までの住民記録情報に異常はなく、8/21(水)までの情報に基づく証明書については、窓口やコンビニで通常通り交付した。
- ・システム停止の間、来庁者へは状況について説明のうえご理解いただくとともに、復旧後、証明書等を郵送させていただく、もしくは再来庁をお願いした(後日対応等影響のあった人数は全体で63名)。
- ・異常停止の要因としてシステムサーバのメモリおよびマザーボードのハードウェア故障と推察され、8/22(木)中に部品交換、データリカバリなどの復旧作業を完了し、8/23(金)の始業時より通常通り運用(詳細な原因については調査中)。

【問い合わせ】

政策部デジタル戦略課（システムに関すること）

担当：小川

電話：0852-55-5196

市民部市民課（住民記録の窓口対応に関すること）

担当：塩野

電話：0852-55-5259

財政部税務管理課（税情報の窓口対応に関すること）

担当：石倉

電話：0852-55-5140

住民記録情報及び税情報システムの異常停止に伴う対応について

令和 6 年 8 月 23 日（金）

松江市 政策部 デジタル戦略課
市民部 市 民 課
財政部 税 務 管 理 課

1. 事象

令和 6 年 8 月 22 日（木）の朝 3 時頃、住民記録情報及び税情報システムのサーバが異常停止し、自動的にサーバ再起動が実行されたが、正常にサーバが起動せず、住民記録情報及び税情報のシステムが利用できない状態となった。

そのため、市民課及び各支所市民生活課において、転入転出等の申請は受付できたが、申請内容のシステムへの入力や、これに伴う証明書交付、並びに各支所において、市税の納付書再発行ができない事象が発生した。

2. 影響範囲および対応状況

本件により対応できなかった事案

- ・ 転入等住民情報異動後の証明書交付
- ・ 印鑑登録手続き
- ・ 市税の納付書再発行

影響人数

- ・ 63 名

対応状況

- ・ 状況説明の上、証明書等を郵送させていただく、もしくは再来庁をお願い

3. 経過

- 8/22（木） 3:10 サーバ異常停止、復旧作業開始
- 8/22（木） 16:30 サーバのメモリおよびマザーボードの交換作業終了
データリカバリー開始
- 8/22（木） 21:40 復旧処理完了
- 8/23（金） 8:30 通常どおり業務開始

4. 原因

システムサーバのメモリおよびマザーボードのハードウェア故障と推察（詳細原因は調査中）