

令和 7 年 2 月 27 日
DX 推進 担当 部
DX 推進 担当 課

標準準拠システムの通信障害について

区の基幹業務システムのうち住民記録、税務、介護保険、就学システムについては、国のガバメントクラウド上に構築する標準準拠システムに移行し、令和 7 年 1 月 6 日から稼働を開始したところである。

2 月 19 日（水）12 時ごろに通信障害が発生し、区の庁内ネットワークからガバメントクラウドへの接続が一時的に切断され、標準準拠システムの利用及びそれに伴う区民サービスの提供が停止したため、以下の通り報告する。

1 区民サービスの停止等について

（1）区民サービスが停止した時間

令和 7 年 2 月 19 日（水）12 時頃から 14 時 30 分頃まで

（2）利用できなくなったシステム及び区民サービス

① 住民記録システム

- ・転入、転出、転居等の引越しに係る手続き
- ・住民票、印鑑登録証明書等の証明書発行に係る手続き
- ・印鑑登録に係る手続き
- ・氏名変更に係る手続き

② 税務システム

- ・課税（非課税）、納税証明書等の証明書発行に係る手続き
- ・軽自動車等の登録、廃車に係る手続き

③ 介護保険システム

- ・介護保険に関する手続き

④ 就学システム

- ・転入・転居時における「学校指定通知書」の交付等
- ・「学校指定通知書」の再発行
- ・学年途中の転居に伴う学期末までの指定校変更の許可

※コンビニ交付、マイナンバーカード専用証明書自動交付機は利用可能

【取得できる証明書】住民票の写し、印鑑登録証明書、特別区民税・都民税の課税・納税証明書、戸籍証明書

（3）各窓口で実施した主な対応

- ① 窓口においてシステム障害が発生している旨の貼り紙を掲示
- ② 書類を預かり、復旧後の対応となることを案内
- ③ コンビニ交付やマイナンバーカード専用証明書自動交付機の利用を案内

- ④ 連絡先を聞き取り、障害復旧後に電話して再度の来庁を依頼
- ⑤ 日時を改めての来庁を案内

2 当日の経過

- 12 時頃 複数のシステム利用所管課より標準準拠システムが利用できない旨の連絡がDX推進担当課にあり、調査を開始。ホームページに区民サービスの利用停止について掲載
- 14 時 30 分 障害の発生個所に対策を講じ、標準準拠システム及び区民サービスが復旧

3 障害の発生原因

区では、庁内ネットワークとガバメントクラウド間の通信に関して、東日本電信電話株式会社（以下、「NTT東日本」という。）が提供する回線サービス「クラウドゲートウェイクロスコネクト帯域確保型（以下、「クロスコネクト」という。）」を利用している。

このクロスコネクトにおいて、NTT東日本が区に事前通知することなく、ネットワーク機器のメンテナンス作業を行ったところ、作業内容に不備があり、区からガバメントクラウドに向かう通信（以下、「上り通信」という。）と、ガバメントクラウドから区に向かう通信（以下、「下り通信」という。）に不一致が生じた。区のネットワーク機器では、不正な通信を防ぐために、上り通信と下り通信に不一致が生じた場合、通信を遮断する仕様となっている。このため、区庁内ネットワークとガバメントクラウド間で通信できなくなる障害が発生した。

4 障害対応

区で設置しているネットワーク機器の構成を変更し、上り通信と下り通信を一致させることで通信障害を解消した。

5 再発防止及び今後の対応について

- (1) NTT東日本に対し、今回の通信障害の原因となった作業内容を明確化させ、問題の発生箇所に対して早期に適切な是正措置を講じさせる。
- (2) NTT東日本に対し、ガバメントクラウドへの通信回線を始めとする重要度の高い通信回線のメンテナンス作業等にあたっては、区への事前通知並びに区の承認をもって実施することを徹底させる。
- (3) 区においても、庁内ネットワークとガバメントクラウド間の通信状況のチェック機能を強化することで、障害発生時により迅速に対応できる体制を整える。
- (4) 標準準拠システムに関する障害に備えて、庁内の連絡体制を強化する。
- (5) 本通信障害に係る通信費の一部返還等に関しては、NTT東日本と協議を進めているところである。