つくば市記者会 御中

発信日：令和7年（2025年）5月26日（月）

発信元：つくば市 政策イノベーション部 情報システム課

取材依頼 周知依頼 募集告知 その他

機器故障に伴う土曜窓口でのパスポート交付 ができなかった事案について

令和7年5月24日（土）、本庁舎に設置されているネットワーク機器の故障による通信断が発生したことにより、土曜窓口においてパスポート交付ができなかった事案が発生しました。なお、同日12:45に通信は復旧しました。

【発生日時】 令和7年5月24日（土）7:30～12:45

【原因】

当日7:30頃、庁舎に設置している外部と接続するためのネットワーク機器が故障し、庁内パソコンからパスポートのオンライン申請受付状況を確認するサイトにアクセスすることができなくなりました。当該サイトは、総合行政ネットワーク（LGWAN）と呼ばれる一般のインターネット環境とは異なるネットワークで接続するため、他の手段でアクセスすることは不可となっています。

【パスポート未交付者数】 8名

【対応】

パスポートを交付できなかった8名に対し、その場でお詫びと事情を説明するとともに、復旧後速やかに電話で連絡し、うち7名については当日中に再度来庁いただき交付、残り1名は別日に来庁いただくことになりました。

【再発防止策】

機器が故障した際に、より短時間で復旧できる機器構成等の仕組みを検討していきます。