

事務処理誤りなどの一括公表（令和5年度）

1	内容	指定管理者が運営する高齢者施設において、入居者懇談会に係るメールをBCCではなくCCで誤送信。	担当課
	再発防止策	指定管理者から対象の家族等（身元引受人）全員に対し、電話で事情説明と謝罪を行うとともにメールの削除について全員の承諾を得た。指定管理者に対し、メールを送信する前には必ず管理者がその内容を確認するよう口頭指導した。指定管理者の再発防止策として、事務用パソコンのモニター付近にメール送信の取扱いを貼付し、メール送信前には必ず管理者がその内容を確認することとした。	高齢者福祉課
2	内容	生活保護医療券を誤交付。	担当課
	再発防止策	誤交付した対象者に対し、誤交付した旨を説明し謝罪し、不審な連絡等があった際は直ちに連絡するよう依頼した。また、誤交付の相手先受給者に対しては、訪問及び電話連絡により回収をお願いしたが、「廃棄した」との申し出があった。今後同様の場合には、保護変更申請書作成時と医療券交付時の二段階で記載内容の確認を行うようにし、これを徹底する運用をとることとした。	社会福祉課
3	内容	複数の小中学校において、保護者の同意を得ずにPTAへ名簿を提供。	担当課
	再発防止策	校長研修会の場で、原則、名簿の提供はしないなど個人情報の慎重な取扱いについて指導した。また、対象者へ経緯の説明及びお詫びの通知を配付した。加えて、各小中学校において、個人情報の取扱いについて名簿の提供が必要な場合は保護者の同意を得るなど、PTA会則の改正や取扱規定を策定するよう依頼した。	学務課
4	内容	複数の認定こども園及び幼稚園において、保護者の同意を得ずにPTAへ名簿を提供。	担当課
	再発防止策	各園長に対し、個人情報の慎重な取扱いについて指導通知した。また、対象者へ経緯の説明及びお詫びの通知を配付した。再発防止策については、PTAより名簿の提供を求められた場合は、保護者からの同意を得ることを徹底することとした。同意を得られなかった保護者については、名簿を提供する際当該園児の記載がないことを確認することや、PTAに提供した名簿の使用後の回収等を忘れずに行うことを徹底した。	保育幼稚園課
5	内容	入札に係る予定価格を誤記載し公告。	担当課
	再発防止策	予定価格の誤記載による入札結果への影響はなかったが、今後は、入札の公告に至るまでの作業を、職員一人で行う事務の体制を見直し、複数の職員で確認を行い再発防止に努める。	契約課
6	内容	入札に係る仕様書の一部（地図）に世帯名を誤記載し公告。	担当課
	再発防止策	対象世帯に対し、訪問し説明及びお詫び文書を手渡した。再発防止策としては、公文書作成において複数名による確認を徹底するとともに、地理情報システムの基本設定で氏名が表記されないように変更した。	みどり公園課
7	内容	保育園及び認定こども園の延長保育料を誤徴収。	担当課
	再発防止策	対象世帯には、在籍園を通して又は郵送で、還付請求願の提出を依頼し、誤徴収金を保護者へ還付した。保育システムより抽出した一覧表を各園に配付し、その一覧表を元に延長保育料の徴収を行うほか、延長保育料の徴収事務については、園長と副園長等の2名体制で行うことを全園で対応できるようマニュアル化した。また、新しい登降管理システムでは、登降管理のほか、保育料や延長保育料を自動で計算管理も行える仕様とし、随時修正ができるように改善した。	保育幼稚園課
8	内容	就学援助認定通知の該当児童生徒氏名（区域外就学者）の欄に、別世帯の児童生徒の氏名（区域外就学者）を誤記載し送付。	担当課
	再発防止策	対象世帯を訪問し、説明と謝罪を行い、正式な認定通知を交付した。再発防止策として、今回の区域外就学といった特殊な事務処理については、注意事項として書面で記録し正確な事務引き継ぎを徹底すること、また、出力された通知については、複数人によるチェック体制を徹底することとした。	学務課
9	内容	行旅死亡人等の遺骨を取り違えて送付。	担当課
	再発防止策	両親族へ謝罪のうえ、取り違えた遺骨を回収するとともに両親族に遺骨の受け渡しを行った。遺骨を同時に発送したことが原因として挙げられるため、近接する日時で処理する場合であっても、それぞれ個別に処理を進め、まとめた処理は行わないこととした。各遺骨に分かりやすい表記がなかったことから、身元が判明した都度「不詳」となっているタグの書き換えを行うこととした。	社会福祉課
10	内容	小中学生自転車乗車用ヘルメット購入割引券について、宛名及び対象者氏名を誤記載（外字の誤変換）し送付。	担当課
	再発防止策	誤印字のまま郵送してしまった方に対し、正しく氏名が印字された割引券付き案内状及び謝罪文を同封し郵送した。今後は発注時に事業者への外字印刷の注意喚起を行うとともに、納品後は職員により全ての成果物の確認を行う。	市民安全課

11	内容	高齢者デイサービスセンター利用者の個別機能訓練計画書を誤交付。	担当課
	再発防止策	指定管理者職員が誤って渡した利用者宅を訪問し回収した。また、当該利用者等へは、訪問または電話により事情説明と謝罪を行った。業務上やむを得ず個人情報の記載された書類を外部へ持ち出す際は、必ず管理者がその内容を確認するよう、指定管理者に対して文書による改善指導を行った。指定管理者の再発防止策としては、送迎時に個別機能訓練計画書の同意をいただく場合には、計画書のみを1名分ずつクリアファイルに入れて整理し、必ず管理者が確認することを徹底した。	高齢者福祉課
12	内容	私立保育所運営費等施設型給付費（運営費）及び私立保育所等給食費臨時補助金を誤送金。	担当課
	再発防止策	園への口頭による説明後、同一法人の同一金融機関・支店への誤送金であったため、各園に正しい振込金額等を伝え、法人内で相互に送金いただいた。再発防止策としては、振込依頼書について、アクセスの入力フォームを作成することにより、園名から振り込み口座のデータの紐付けし、金額のみの入力で振込依頼書が出力できるようにし、不適正な業務執行の抑制ができるよう改善した。	保育幼稚園課
13	内容	価格高騰重点支援給付金に係る通知書を誤送付。	担当課
	再発防止策	誤配達された郵便物は、回収し、漏えいの対象者に対しては、自宅を訪問し郵送物を届けるとともに、郵便局員による誤配達があった旨を説明し謝罪した。郵便局に対しては、再発防止に向けた対策を行うよう申し入れを行った。	社会福祉課
14	内容	交通安全啓発の立て看板が倒れ、自動車が損傷。	担当課
	再発防止策	事故発覚後、直ちに転倒した看板を撤去するとともに、被害に対して賠償をおこなった。今後は、市内各所に設置している全ての防犯及び交通に係る立看板について現状を把握するための調査を行い、老朽化等した看板については撤去又は交換若しくは修繕を行っていくとともに、定期的に現況調査を実施する。	市民安全課
15	内容	市営住宅家賃及び駐車場使用料の督促状を誤送付。	担当課
	再発防止策	対象者には、当該事案について謝罪するとともに、経緯の詳細を説明し、ご理解いただいた。誤送付した督促状を受け取った入居者に対しては、謝罪し本人宛の督促状を渡すとともに、誤送付した督促状を回収した。再発防止策としては、職員に対し、個人情報の厳正な取扱いについて改めて徹底するほか、発送までの作業工程を再度整理し、その工程に従い作業に取り組んでいる。	住宅課
16	内容	集水樹の樹蓋が陥落し、通行人が負傷。	担当課
	再発防止策	被害者へ損害額である実費を賠償した。事故のあった地区の道路において集水樹蓋を点検し、破損等のあった箇所については、補修作業を行った。また、現場確認の際、集水樹等の確認を留意事項として課内で共有を行い、再発防止に向けた対策を行った。なお、段差スロープ等の設置については、本来、不法占用にあたることから、道路の適切な管理のためのお願として市ホームページにて注意喚起を行った。	道路管理課
17	内容	領収書の日付を誤記載し発行。	担当課
	再発防止策	誤記載について所管課より書面にて通知し、領収書への正しい領収印を押印した。再発防止については、業務開始前に分任出納員印を、当日の業務担当者と担当者以外の2名で行うこととし、今後も、更に有効な防止策を検討していく。	会計課
18	内容	住民票の写しを誤交付。	担当課
	再発防止策	誤交付された住民票の写しの世帯主宅を訪問し状況を説明し、謝罪をするるとともに文書をお渡しご理解いただいた。再発防止策として、今回の事務処理の詳細について市民課と各センターで情報共有し、証明書の作成と確認を複数の職員で必ず行うこと、交付する際には、申請者に証明書の内容や枚数等の確認を促すような声掛け、説明することを徹底することとし、適正な事務処理に取り組んでいる。	市民課 (新浦安駅前行政サービスセンター)
19	内容	委託契約において、当該事業が社会福祉法に基づく社会福祉事業と誤認し、本来課税対象であったが非課税で契約。	担当課
	再発防止策	対象事業者に対し、当該事業が課税事業であることを確認するとともに、各受託者及び法人本部が所在する地域の税務署との協議を経て消費税額及び延滞税額を確定させ、補正予算により各受託者へ当該費用の支払いを行った。その後、各受託者においては、所管税務署へ過年度分修正申告による消費税及び延滞税の納付が完了している。再発防止策としては、当該契約及び協定に含まれる事業が社会福祉事業に該当するか、複数の職員で根拠法令等を確認するとともに、不明な点がある場合は国、県等への問い合わせや、他自治体の事例を参考にするなどして、適正な業務執行を図る。	障がい事業課
20	内容	入札に係る参加資格を誤記載し公告。	担当課
	再発防止策	参加資格の誤記載による入札結果への影響はなかったが、今後は、入札の公告に至るまでの作業を、職員一人で行う事務の体制を見直し、複数の職員で確認を行い再発防止に努める。	契約課

21	内容	委託契約において、当該事業が社会福祉法に基づく社会福祉事業のため本来課税対象外であったが、課税と誤認し契約。	担当課
	再発防止策	対象事業者には訪問や電話にて契約内容の誤りを説明した。今後の対応について協議した結果、非課税での契約変更を行い、消費税の更正請求が可能な過去5年分の消費税額を返還してもらった。再発防止策としては、業務執行の際に複数の職員で根拠法令等を確認・理解するとともに他自治体の事例を参考にするなどして、内容を誤認しないよう精査していく。	こども家庭支援センター
22	内容	子育て短期支援事業利用承諾通知書を誤送付。	担当課
	再発防止策	対象者に対し、今回の誤送付の経緯の説明、謝罪及び通知書の回収を行った。課内において保有個人情報の取扱いについて、他に不適切な事務処理がなかったことを確認した。再発防止策としては、本人の利用申請書から封筒宛名の住所・氏名を記入し突合確認を行い、承諾通知書の封入時においては、2名による突合確認をしてから封かんする。氏名確認の回数及び確認手順を意図的に増やすことにより、誤送付の人為的なミスリスクを無くすよう徹底する。	こども課
23	内容	特定教育・保育施設特定地域型保育事業利用調整結果通知書を誤送付。	担当課
	再発防止策	対象者に対し、経緯の説明、謝罪、誤送した通知の回収、及び正しい通知を交付した。今後は、通知書の交付に係る封筒宛名の住所・氏名と通知書内容との突合確認に加え、通知宛名と封筒宛名が一致していることについて、複数人による読み合わせ確認することを徹底して実施することとした。また、業務多忙時の当該作業については、別室にて作業を行うこととした。	保育幼稚園課
24	内容	電力・ガス・食料品等価格高騰支援給付金を誤送金。	担当課
	再発防止策	対象者に対し謝罪し、振り込み口座について了解をいただくため、電話にて連絡を行った。電話での連絡がつかない方については、手紙を送付し、振り込み口座について不都合が生じている場合は、市に連絡をしていただくこととした。給付金の振り込みに当たり、口座の変更を希望されている方への対応については、個人情報の観点から、細心の注意を払いシステムへ変更内容を入力しチェックするとともに、銀行への口座振込を依頼する際には、チェック体制を強化し職員による3名体制とした。	社会福祉課
25	内容	市民宅に送付した固定資産税更正・決定通知書が未封緘で到達。	担当課
	再発防止策	送付した市民へお詫びと再発防止策の説明を行った。再発防止策として、郵便物の入念な糊付け及び職員と委託先従業員で封かんの二重確認を徹底することとした。	固定資産税課
26	内容	密集市街地防災まちづくりに関する意識調査票の送付対象者について、調査対象外の年齢の市民も含めて送付。	担当課
	再発防止策	判明の当日に、当課職員により誤発送があった対象世帯へ訪問し、お詫び文を配布した。再発防止策については、抽出条件を設定し提供を受けたデータであっても、そのデータを利用する時点で、再度、抽出条件との照合作業を徹底することとした。	市街地整備課
27	内容	介護保険償還払支給（不支給）決定通知書を誤送付。	担当課
	再発防止策	事業所からの電話連絡により発覚し、職員が訪問し、回収した。当該被保険者に対しては、電話にて通知書を誤って送付した旨を説明し、謝罪を行い、了承された。再発防止策としては、担当職員がシステムに入力後、他の職員と入力内容の読み合わせを必ず行い、通知先を確認してから起案・通知を行う。	介護保険課
28	内容	生活保護台帳を訪問先に置き忘れ。	担当課
	再発防止策	当該受給者は、発覚日時時点で死亡していること等から特段の対応はしていないが、個人情報については、台帳を開いて閲覧した者がいないと確認が取れた。再発防止策としては、今後可能な限り、保護台帳を含む個人情報の持ち出しは行わない。やむを得ず課外に持ち出す場合は、口頭により係長の許可を得ることとし、持ち帰った際には、現物を目視することにより係長の確認を受けることとした。	社会福祉課

※令和5年度決算審査において確認した内容により作成