

事務処理ミス等の状況について

令和3年6月分の事務処理ミス等（個別公表対象を除く）について、公表します。

- | | | |
|-----|--------------------|-----|
| 1 | 事務処理ミス | 53件 |
| (1) | 書類等の誤送付・誤送信 | 6件 |
| (2) | 書類等の誤交付 | 4件 |
| (3) | 書類等の紛失 | 4件 |
| (4) | 処理の誤り | 18件 |
| (5) | 処理の遅延 | 6件 |
| (6) | 指定管理者、委託先等での事務処理ミス | 15件 |
| 2 | 事件・事故等 | 12件 |

<詳細は別紙参照>

この資料の中で、「事務処理ミス」は事務処理時の確認不十分・不注意等を主な原因として発生した個人情報の漏えい事故などを、「事件・事故等」は市民利用施設での事件・事故等で市民生活に影響のあったものをいいます。

お問合せ先

総務局コンプライアンス推進課長 湊 卓史 Tel 045-671-4301

1 事務処理ミス

(1) 書類等の誤送付・誤送信

| No. | 日付 | 概要 | 個人情報漏えい | 所管課 | |
|-----|-------|----------------------|---------|---------|----------|
| 1 | 6月10日 | Eメールの誤送信 | 3名分 | 都筑区 | 地域振興課 |
| 2 | 6月14日 | 生活保護関係書類の誤送付 | 2名分 | 南区 | 生活支援課 |
| 3 | 6月14日 | 市民税・県民税特別徴収税額通知書の誤送付 | 1名分 | 都筑区 | 税務課 |
| 4 | 6月18日 | 給与等支給状況調査関係書類の誤送付 | 1名分 | 中区 | 税務課 |
| 5 | 6月28日 | 助成金交付事務関係書類の誤送付 | 1名分 | 保土ヶ谷区 | 高齢・障害支援課 |
| 6 | 6月28日 | Eメールの誤送信 | 1名分 | 子ども青少年局 | 中央児童相談所 |

(2) 書類等の誤交付

| No. | 日付 | 概要 | 個人情報漏えい | 所管課 | |
|-----|-------|--------------------|---------|-----|-------|
| 7 | 6月4日 | 生活保護費返還金に係る納付書の誤交付 | 1名分 | 瀬谷区 | 生活支援課 |
| 8 | 6月9日 | PCR検査容器の誤交付 | 1名分 | 港北区 | 福祉保健課 |
| 9 | 6月21日 | 国民健康保険料額通知書等の誤交付 | 1名分 | 南区 | 保険年金課 |
| 10 | 6月23日 | 市民税・県民税課税証明書の誤交付 | 1名分 | 緑区 | 税務課 |

(3) 書類等の紛失

| No. | 日付 | 概要 | 個人情報漏えい | 所管課 | |
|-----|-------|-------------------------|---------|----------|-------------------|
| 11 | 6月4日 | 成年後見制度関係書類の紛失 | 48名分 | 鶴見区 | 高齢・障害支援課 |
| 12 | 6月11日 | 他自治体・他機関からの照会書等の紛失 | 50名分 | 保土ヶ谷区 | 税務課 |
| 13 | 6月16日 | 狂犬病予防注射済票交付申請書兼登録申請書の紛失 | 2名分 | 健康福祉局 | 動物愛護センター |
| 14 | 6月28日 | 家庭環境調査票の紛失 | 12名分 | 教育委員会事務局 | 南部学校教育事務所(南舞岡小学校) |

(4) 処理の誤り

| No. | 日付 | 概要 | 個人情報漏えい | 所管課 | |
|-----|-------|-----------------------|---------|---------------------------------------|-------------------|
| 15 | 6月2日 | 市場施設電気料金の誤徴収 | なし | 経済局 | 運営調整課 |
| 16 | 6月4日 | 助成金交付事務に係る処理誤り | なし | 神奈川区 | 高齢・障害支援課 |
| 17 | 6月4日 | 下水道使用料の誤徴収 | なし | 環境創造局 | 経理経営課 |
| 18 | 6月7日 | 転入手続に係る処理誤り | なし | 磯子区 | 戸籍課 |
| 19 | 6月9日 | 車検切れの車両の使用 | なし | 資源循環局 | 車両課 |
| 20 | 6月10日 | 保育所等利用料の誤徴収 | なし | 南区 | 子ども家庭支援課 |
| 21 | 6月10日 | 委託契約に係る不適切な事務処理 | なし | 都筑区 | 福祉保健課 |
| 22 | 6月11日 | 受付整理簿の誤廃棄 | なし | 資源循環局 | 磯子事務所 |
| 23 | 6月14日 | 福祉タクシー利用券の交付に係る処理誤り | なし | 港南区、港北区、泉区、瀬谷区 | 高齢・障害支援課 |
| 24 | 6月14日 | 生活保護一時扶助申請に係る不適切な事務処理 | なし | 磯子区 | 生活支援課 |
| 25 | 6月15日 | 水道料金等の誤徴収 | なし | 水道局 | 三ツ境水道事務所 |
| 26 | 6月16日 | 物品購入契約に係る不適切な事務処理 | なし | 都筑区 | 子ども家庭支援課(中川西保育園) |
| 27 | 6月17日 | 特定障害者特別給付費の認定に係る処理誤り | なし | 神奈川区 | 高齢・障害支援課 |
| 28 | 6月17日 | 運賃割引証の一時所在不明 | 1名分 | 子ども青少年局 | 三春学園 |
| 29 | 6月21日 | 学校納入金の引き落としに係る処理誤り | なし | 教育委員会事務局 | 東部学校教育事務所(立野小学校) |
| 30 | 6月28日 | 国民健康保険料等の減免に係る処理誤り | なし | 健康福祉局 鶴見区、港南区、保土ヶ谷区、金沢区、緑区、都筑区、瀬谷区 | 保険年金課 |
| 31 | 6月28日 | 学校納入金の引き落としに係る処理誤り | なし | 教育委員会事務局 | 西部学校教育事務所(鶴ヶ峯小学校) |
| 32 | 6月29日 | 行政文書開示における処理誤り | 15名分 | 子ども青少年局 | 三春学園 |

(5) 処理の遅延

| No. | 日付 | 概要 | 個人情報漏えい | 所管課 | |
|-----|-------|----------------------|---------|-------|----------|
| 33 | 6月10日 | 障害福祉サービスの支給決定に係る処理遅延 | なし | 青葉区 | 高齢・障害支援課 |
| 34 | 6月16日 | 高額介護合算療養費の支給遅延 | なし | 金沢区 | 保険年金課 |
| 35 | 6月16日 | 給与支払報告書等の送付遅延 | なし | 財政局 | 総務課 |
| 36 | 6月23日 | 行政財産目的外使用許可に係る処理遅延 | なし | 健康福祉局 | 高齢施設課 |
| 37 | 6月25日 | 成年後見制度に係る処理遅延 | なし | 旭区 | 高齢・障害支援課 |
| 38 | 6月28日 | 補助金交付事務に係る処理遅延 | なし | 健康福祉局 | 高齢施設課 |

(6) 指定管理者、委託先等での事務処理ミス

| No. | 日付 | 概要 | 個人情報漏えい | 所管課 | |
|-----|-------|-------------------------------------|---------|---------|---------------------------------------|
| 39 | 6月1日 | 平戸地域ケアプラザにおける介護保険被保険者証の紛失 | 1名分 | 戸塚区 | 福祉保健課 指定管理者:(福)聖ヒルダ会 |
| 40 | 6月1日 | あんしん電話における緊急受信センター利用料の誤徴収 | なし | 健康福祉局 | 高齢在宅支援課(委託) |
| 41 | 6月1日 | スポーツ医科学センターにおけるリハビリテーション総合実施計画書の誤交付 | 1名分 | 健康福祉局 | 保健事業課 指定管理者:(公財)横浜市スポーツ協会 |
| 42 | 6月3日 | 令和2年度技能文化会館における利用許可書の誤交付 | 1名分 | 経済局 | 雇用労働課 指定管理者:(令和2年度):パーソルテンプスタッフ(株) |
| 43 | 6月4日 | びーす鶴ヶ峰における請求書等の誤送付 | 4名分 | こども青少年局 | 障害児福祉保健課 指定管理者:(福)横浜市リハビリテーション事業団 |
| 44 | 6月4日 | 狂犬病予防注射済票交付申請書兼登録申請書の紛失 | 41名分 | 健康福祉局 | 動物愛護センター(委託) |
| 45 | 6月8日 | 新型コロナウイルスワクチン接種券の誤送付 | 13名分 | 健康福祉局 | 健康安全課(委託) |
| 46 | 6月10日 | 片倉三枚地域ケアプラザにおける介護保険被保険者証の一時所在不明 | 1名分 | 神奈川区 | 福祉保健課 指定管理者:(福)若竹大寿会 |
| 47 | 6月10日 | 入居予定者連絡票の誤交付 | 2名分 | 建築局 | 市営住宅課(委託) |
| 48 | 6月11日 | 笠間地域ケアプラザにおける介護サービス関係書類の誤交付 | 1名分 | 栄区 | 福祉保健課 指定管理者:(福)同慶会 |
| 49 | 6月16日 | 川井地域ケアプラザにおける個人情報の不適切な取扱 | 1名分 | 旭区 | 福祉保健課 指定管理者:(福)秀峰会 |
| 50 | 6月17日 | 清水ヶ丘地域ケアプラザにおける連絡帳の誤返却 | 1名分 | 南区 | 福祉保健課 指定管理者:(福)横浜市福祉サービス協会 |
| 51 | 6月18日 | 戸部本町地域ケアプラザにおける介護サービス関係書類の誤返却 | 1名分 | 西区 | 福祉保健課 指定管理者:(福)横浜市福祉サービス協会 |
| 52 | 6月24日 | PCR検査容器的誤送付 | 1名分 | 健康福祉局 | 健康安全課(委託) |
| 53 | 6月30日 | Eメールの誤送信 | 3名分 | 都筑区 | 地域振興課(委託) |

2 事件・事故等

| No. | 日付 | 概要 | 被害 | 所管課 |
|-----|-------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 6月1日 | 霧が丘地域ケアプラザにおける利用者の負傷 | 利用者1名が送迎車で車椅子ごと転倒し、右上腕部亀裂骨折 | 緑区 福祉保健課 指定管理者:(福)奉優会 |
| 2 | 6月1日 | 道路の段差による歩行者の負傷 | 歩行者1名が、工事の仮復旧箇所の段差に躓き転倒、足の腱を負傷 | 戸塚区 戸塚土木事務所(委託) |
| 3 | 6月3日 | 高木剪定作業における通信ケーブルの切断 | 1世帯で約3時間30分インターネット不通 | 都筑区 都筑土木事務所(委託) |
| 4 | 6月3日 | 桂台地域ケアプラザにおける利用者の負傷 | 利用者1名が送迎車乗車の際に転倒し、右大転子部骨折の疑い | 栄区 福祉保健課 指定管理者:(福)訪問の家 |
| 5 | 6月8日 | 下水道工事における通信ケーブルの切断 | 1世帯で約4時間30分インターネット不通 | 青葉区 青葉土木事務所(委託) |
| 6 | 6月17日 | 高木剪定作業における通信ケーブルの切断 | 1世帯で約4時間30分インターネット不通 | 中区 中土木事務所(委託) |
| 7 | 6月18日 | 旭区福祉活動拠点における電話回線の不通 | 約7時間不通 | 旭区 福祉保健課 指定管理者:(福)横浜市旭区社会福祉協議会 |
| 8 | 6月21日 | 神奈川区役所における電話回線の一部不通 | 約5時間一部不通 | 神奈川区 総務課 |
| 9 | 6月22日 | 清水ヶ丘地域ケアプラザにおける利用者の負傷 | 利用者1名が送迎時に階段で転倒し、切創 | 南区 福祉保健課 指定管理者:(福)横浜市福祉サービス協会 |
| 10 | 6月22日 | 給食への異物混入 | 喫食中に小石の混入を発見、健康被害等なし | こども青少年局 北部児童相談所(委託) |
| 11 | 6月29日 | 下水道整備工事における水道管の損傷 | 近隣住宅1軒が約3時間30分断水 | 神奈川区 神奈川土木事務所(委託) |
| 12 | 6月29日 | 下水道整備工事における水道管の損傷 | 近隣住宅1軒が約2時間断水 | 栄区 栄土木事務所(委託) |

※「日付」は、当課において当該事務処理ミス等の報告を受けた日付です。