

事務処理ミス等の状況について

令和3年9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・・・・・・・・・・・・・・・・	43件
	(1) 書類等の誤送付・誤送信	11件
	(2) 書類等の誤交付	6件
	(3) 書類等の紛失	6件
	(4) 処理の誤り	9件
	(5) 処理の遅延	2件
	(6) 指定管理者、委託先等での事務処理ミス	9件
2	事件・事故等・・・・・・・・・・・・・・・・	7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	9月2日	利用料変更通知書の誤送付	3名分	都筑区	こども家庭支援課
2	9月3日	納入通知書の誤送付	1名分	水道局	青葉水道事務所
3	9月6日	Eメールの誤送信	1名分	教育委員会事務局	健康教育・食育課
4	9月8日	支援経過・結果報告書の誤送付	3名分	港北区	こども家庭支援課
5	9月10日	生活保護関係書類の誤送付	2名分	栄区	生活支援課
6	9月10日	定期予防接種関係書類の誤送付	4名分	瀬谷区	福祉保健課
7	9月14日	生活保護に係る催告書等の誤送付	1名分	鶴見区	生活支援課
8	9月16日	感染症医療費公費負担決定通知書の誤送付	1名分	旭区	福祉保健課
9	9月27日	保育所等利用関係書類の誤送付	2名分	保土ヶ谷区	こども家庭支援課
10	9月27日	保育所等利用関係書類の誤送付	2名分	泉区	こども家庭支援課
11	9月30日	Eメールの誤送信	2名分	環境創造局	北部農政事務所

(2)書類等の誤交付

No.	日付	概要	個人情報漏えい	所管課	
12	9月8日	母子健康手帳の誤返却	2名分	中区	こども家庭支援課
13	9月10日	返信用封筒の誤交付	1名分	港北区	こども家庭支援課
14	9月14日	訪問不在時の手紙の誤投函	2名分	鶴見区	生活支援課
15	9月15日	医療要否意見書の誤交付	1名分	保土ヶ谷区	生活支援課
16	9月16日	地権者への依頼文の誤交付	1名分	金沢区	金沢土木事務所
17	9月27日	学力・学習状況調査票結果の誤交付	1名分	教育委員会事務局	北部学校教育事務所(勝田小学校)

(3)書類等の紛失

No.	日付	概要	個人情報漏えい	所管課	
18	9月2日	管理規約書類の写し等の紛失	1名分	中区	地域振興課
19	9月6日	小児医療費支給申請書等の紛失	2名分	神奈川区	保険年金課
20	9月14日	自動車燃料費助成申請関係書類の紛失	1名分	健康福祉局	障害自立支援課
21	9月15日	消防用設備等設置届出書等の紛失	2名分	消防局	鶴見消防署総務・予防課
22	9月15日	消防用設備等設置等計画審査書等の紛失	2名分	消防局	鶴見消防署総務・予防課
23	9月29日	後期高齢者医療葬祭費支給申請書等の紛失	2名分	金沢区	保険年金課

(4)処理の誤り

No.	日付	概要	個人情報漏えい	所管課	
24	9月9日	手数料の誤徴収	なし	建築局	建築企画課
25	9月14日	幼稚園副食費に係る処理誤り	なし	こども青少年局 中区、青葉区	保育・教育認定課(局) 保育・教育給付課(局) こども家庭支援課(区)
26	9月16日	介護保険料の賦課誤り	なし	西区	保険年金課
27	9月17日	個人情報の不適切な取扱い	2名分	瀬谷区	こども家庭支援課
28	9月27日	報酬支払に係る処理誤り	なし	こども青少年局	西部児童相談所
29	9月28日	転入手続に係る処理誤り	なし	中区	戸籍課
30	9月29日	障害児福祉手当に係る処理誤り	なし	瀬谷区	こども家庭支援課
31	9月30日	特別障害者手当の認定に係る処理誤り	なし	戸塚区	高齢・障害支援課
32	9月30日	産業廃棄物管理票の誤廃棄	なし	教育委員会事務局	西部学校教育事務所(常盤台小学校)

(5) 処理の遅延

No.	日付	概要	個人情報漏えい	所管課
33	9月2日	公害健康被害の補償等に関する法律に基づく事業に係る処理遅延	なし	鶴見区 高齢・障害支援課
34	9月3日	高額障害児通所給付費支給申請書に係る処理遅延	なし	神奈川区 こども家庭支援課

(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
35	9月2日	Eメールの誤送信	1名分	経済局 雇用労働課(委託)
36	9月6日	高田地域ケアプラザにおける介護サービス関係書類の誤送付	2名分	港北区 福祉保健課 指定管理者:(福)緑峰会
37	9月7日	洋光台地域ケアプラザにおける介護サービス関係書類の一時所在不明	1名分	磯子区 福祉保健課 指定管理者:(福)横浜長寿会
38	9月15日	生活自立支援施設はまかぜにおける退所後支援関係書類の紛失	1名分	健康福祉局 生活支援課 指定管理者:(福)神奈川県済会
39	9月16日	浅間台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	西区 福祉保健課(委託)
40	9月16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交付	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
41	9月17日	Eメールの誤送信	7名分	環境創造局 公園緑地整備課(委託)
42	9月21日	新子安地域ケアプラザにおける介護サービス関係書類の紛失	11名分	神奈川区 福祉保健課 指定管理者:(福)横浜市福祉サービス協会
43	9月30日	本牧和田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	中区 福祉保健課 指定管理者:(福)横浜社会福祉協会

2 事件・事故等

No.	日付	概要	被害	所管課
1	9月3日	街路整備工事における電話線の損傷	近隣住宅1軒が約21時間電話不通	栄区 栄土木事務所(委託)
2	9月3日	市庁舎における電話回線の一部不通	市庁舎31階の一部で約1時間不通	総務局 管理課
3	9月15日	下水道整備工事におけるケーブルテレビ回線の損傷等	近隣住宅4軒が約2時間30分ケーブルテレビ不通、電柱が約10度傾斜	環境創造局 公園緑地整備課(委託)
4	9月16日	宮崎地域ケアプラザにおける利用者の負傷	利用者1名が転倒し、前頭部裂傷、右大腿部頸部骨折	西区 福祉保健課 指定管理者:(福)ハマノ愛生会
5	9月24日	橋梁補修工事におけるコンクリートの河川流出	資材置場にて手押し車1台が転倒し、生コンクリートを含んだ水が河川に流出	神奈川区 神奈川土木事務所(委託)
6	9月24日	下水道整備工事におけるガス管の損傷	近隣住宅1軒が約2時間30分ガス供給停止	都筑区 都筑土木事務所(委託)
7	9月30日	留守番電話設定の解除誤りによる一時通話不能	約1時間30分不通	こども青少年局 保育・教育認定課

※ 「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。