

事務処理ミス等に関する対応状況について（一括公表）

※個別公表したものは含みません

No.	部	課	判明日	概要	個人情報の漏えいの有無	対応状況	再発防止策	問い合わせ先電話番号
1	こども未来部	こども支援課	1月20日	児童手当支給の区分判定誤りによる過小支給と過大支給の発生	無	追加支給対象者には追加支給済。 過大支給対象者には状況説明、謝罪の上、返還をお願いした。	<ul style="list-style-type: none"> <li>（体制の改善）</li> <li>・複数で確認ができるよう、作業工程を手当担当全員で共有する。</li> <li>・進捗状況は都度、管理職に報告する。</li> <li>・管理職は、注意喚起を徹底し、報告を受けて必要な指示を出す。</li> <li>（チェック機能の改善）</li> <li>・通常と異なる作業を行う必要があった時は、細心の注意を払い確認を行う。</li> <li>・サンプリング確認を行う。</li> <li>・システム業者に社内チェック機能の改善を要請。</li> </ul>	072-740-1179
2	教育推進部	給食課	4月7日	1つの世帯に別世帯の児童が誤って登録されたことにより学校給食費の徴収誤りと還付通知書の誤発送が発生したもの	有	誤徴収・誤送付先の自宅を訪れ、顛末を説明のうえ謝罪し、通知書を返却していただいた。誤情報として記載していた児童の保護者には、事情説明のうえ謝罪した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・これまで作成していなかった登録情報を入力する際の注意事項をマニュアル化し、今後の作業時に活用する。</li> <li>・保護者が申請した内容である元データをシステムに反映した後、住所と校区等の条件設定した点検データで反映内容をチェックする。</li> </ul>	072-740-1243
3	市民環境部	市民課	4月11日	本籍地から住民登録地（川西市）へ氏変更通知が1世帯4名分送付されてきたが、2名分しか処理できていなかった。	無	判明後すぐに氏変更処理を行い、その後、当該市民のご自宅を訪れ、顛末を説明し、謝罪した。 後日、報告書をご自宅に郵送した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本籍地から送付される通知書は、まず戸籍担当が内容を確認し、通知書が複数枚のときは付箋をつけて住基担当へ回付する。</li> <li>・住基担当は、通知書で対象となっている人と住民票の世帯を比較し、処理漏れがないか確認する。</li> </ul>	072-740-1165
4	こども未来部	こども政策課 （川西児童館）	4月19日	川西児童館の事業に係る協力団体への報償費を誤って支払っていたことが当該団体からの申し出により判明したもの	無	当該協力団体から返金していただき、返還金として収入済。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支出命令書等の作成の際には、事業報告書を照合し事業実施状況を確認する。</li> </ul>	072-758-8398
5	市民環境部	市民課	4月28日	2世帯分のDV支援措置の更新手続き案内文書を互い違いに封入して送付した。	有	当該市民の自宅を訪れ、謝罪の上、誤った案内文書を回収し、正しい案内文書を手渡した。 もう一方の世帯は案内文書が未着だったため、郵便局から誤った案内文書を返却してもらい、正しい案内文書を送付した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・案内文書の様式を、郵便番号、住所、宛名を印字する様式に改め、窓付き封筒に封入して送付する。</li> </ul>	072-740-1166
6	総務部	資産税課	5月11日	令和5年度固定資産税・都市計画税納税通知書において、システムへのコードの入力誤りにより、4件の家屋の課税額が計算されていないものを納税義務者に発送した。	無	正しい通知に税額更正を行い、対象者の方々を個別に訪問し、再度通知を行った。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムで入力誤りを検出できる処理を検証し、構築する。</li> <li>・該当項目の異動入力確認リスト作成を行い、誤り入力を確認し、納税通知書作成前に入力誤りを排除する。</li> </ul>	072-740-1133