

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。	（体制の改善） ・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。 ・進捗状況は都度、管理職に報告する。 ・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。 （チェック機能の改善） ・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。 ・サンプリング確認を行う。 ・システム業者に社内チェック機能の改善を要請。	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って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。	・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。 ・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。	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。	・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。 ・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。	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。	・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。	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。	・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。	072-740-1166

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
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。	・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。 ・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。	072-740-1133
7	こども未来部	こども支援課	3月24日	児童扶養手当の支給区分判定に誤りがあり、過少支給と過大支給が発生した。	無	過少支給対象者には、追加支給を行った。 過大支給者には、状況を説明し、謝罪の上、返還依頼。	(体制の改善) ・複数で確認ができるよう、作業工程を手担当全員で共有する。 (チェック機能の改善) ・新システムにおいて、課税台帳等のデータが自動計上されるようになった。 ・手当額に関する項目のチェックリストを作成する。	072-740-1179
8	教育推進部	入園所相談課	5月16日	市立留守家庭児童育成クラブの令和5年度入所事務処理において、延長育成に係る育成料の入力作業が、1名漏れていたため、令和5年4月の1ヶ月分の延長育成料が請求できていなかったもの	無	対象の保護者へ電話にて謝罪し、了承を得た上で、該当月の延長育成料の納付を依頼。	・データ入力が必要な全ての申請書に、入力済印を押印する。 ・申請書に入力済印があるかを確認しファイリングを行う。 ・申請書の受付件数とデータの入力件数を合致させる。	072-740-1175
9	健康医療部	国民健康保険課	7月18日	有効期限の記載がない限度額適用・標準負担額減額認定証を誤って発送した。(計184件) これは、全発送分(2,079件)のうち、印字位置のずれによりシステム業者に再納品を依頼した184件について、有効期限の記載がない状態で納品されたにも関わらず、それに気づかずに入力してしまっしたもの。	無	7/20に全184件について、謝罪文書を添えて、正しい認定証を発送した。	・納品物の内容確認を、担当職員だけではなく複数人で行う。 ・再納品のあったものについては、当初の納品物と全項目を照合する。	072-740-2006
10	福祉部	介護保険課	7月24日	年金保険者(日本年金機構等)から、死亡日の翌日以降に年金天引きされた介護保険料について返還するよう通知があり返還処理を行ったところ、2名について不足が発生した。不足額について賦課処理を行った際に、納期限を誤って設定したため、納期未到来であるにも関わらず不足額について督促状を送付したものの。	無	・1人目については、督促状が到達せず返戻となった。 ・2人目については、自宅へ伺い謝罪した(納付はされていない)。	・マニュアルを作成し収納管理の納付期限を確認するよう担当者間で共有するとともに、課内ミーティングにおいてリスク事案として共有する。 ・システムの開発元へ賦課画面で過年度分の納付期限が確認できるよう要望する。	072-740-1148
11	教育推進部	教育保育職員課	6月23日	6年間にわたり、市立学校教員(すでに退職)に対して学校内駐車利用料金を徴収(口座引き落とし)していたことが判明した。これは、同時期に駐車利用していた別の教員の駐車料金を誤って口座引落としたものであった。当該教員2名の口座引落とし用顧客コードと教員氏名との紐付け作業を担当者が行ったときに、誤って互い違いに紐付けてしまったもの。	無	誤徴収した元教員へ事情を説明し、駐車料金を返金した。本来徴収すべき教員へ事情を説明し、分納してもらうことになった。	・顧客コードの紐付け作業について、担当者と点検者の2人でチェック作業を行う。 ・新規の紐付け・人事異動があった教職員については、紐付けが正しく反映されているか当該月の口座振替結果明細表で目視チェックする。	072-740-1242
12	教育推進部	教育総務課	6月28日	残額が一括返還された奨学資金貸付金について、事務処理誤りにより、一括返還後の翌月に誤って口座引落しをしたもの。	無	判明後、事実確認を行い、謝罪のうえ返金した。	事務手順に漏れや誤りが生じないよう、事務フローをより詳細なものに改訂するとともに、チェックリストを作成した。	072-740-1256

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
13	健康医療部	保健センター・予防歯科センター	6月29日	ふれあい歯科診療所での要介護高齢者歯科診療中に、 歯冠修復物（ブリッジ）を患者の口腔内に落とし、誤飲させたもの。	無	発生後即座に医療機関に搬送し、胃の中にブリッジがあることを確認。当該医療機関の医師の指導により、 家族の同意も得て内視鏡手術により取り出した。	市は、歯科医師会に対して、作業中の吸引及び患者の顔の向き、姿勢を積極的に変えるなどの依頼を行い、 歯科医師会は、改めて上記について所属医師に周知を行うとともに、今後においても最善の注意を払うなど、 危機管理体制の再認識を行った。	072-758-4721
14	教育推進部	入園所相談課	8月10日	民間保育園に対する令和4年度子ども・子育て支援教育・ 保育委託費において、事務処理誤りにより、追加支給が生じたもの	無	判明後、園に謝罪のうえ、追加で委託費を支払った	事務処理手順に漏れや誤りが生じないよう、事務フローをより詳細なものに改訂するとともに、チェック項目を追加した。	072-740-1175
15	土木部	道路整備課	8月17日	道路工事の入札前に、入札参加事業者からの質問により、 設計書の違算（ミス）が判明したものを。	無	入札を中止し、中止についての通知及び謝罪を入札参加事業者に行い、 設計書の内容を正した内容で改めて入札を実施した。	違算（ミス）を防ぐために、既存システム・ツールの活用、 チェック体制、スケジュール管理等について見直しを行った。	072-740-1188
16	健康医療部	医療助成・年金課	9月4日	乳幼児等医療の制度拡充に伴う変更内容を、審査支払機関に正しく通知できていなかったため、 医療機関等の診療報酬請求返戻事案が発生し、医療機関等からの問い合わせにより事案が発覚した。	無	・審査支払機関に対し再通知を行い、以後返戻にならないように依頼。 ・市医師会・歯科医師会・薬剤師会会員に通知。 ・医療機関等からの問い合わせに対しては丁寧に謝罪するとともに、今後の対応等について説明した。	・福祉医療拡充時のマニュアルに事務の流れや様式などの詳細と 今回の事例を追加し、今後同様の案件があった場合は確実に処理できるよう引き継ぐ。 ・制度の詳細について勉強会を行う。	072-740-1108
17	市長公室	人権推進多文化共生課	9月20日	2回に分けて実施した企業人権講演会の講師謝礼のうち、 1回目の講師謝礼を二重に支払ったものを。	無	二重払い分は返金してもらうこと調整済。	・講師謝礼支払い一覧表を作成し、会計事務処理の際には作成者、 点検者、専決者でその一覧表を確認する。 ・事業担当課と予算担当課が別々であることから、 事業担当課で講師謝礼を予算計上するか、両課共催で実施するか、 どちらかにする。	072-740-1150
18	総務部	総務課	10月7日	本庁舎の電話交換機の更新に係る電話交換室のブレーカー増設工事中の代表電話の不通	無	当日中（閉庁日）に留守番電話に録音が残っている市民等に連絡し、 対応済み。	電話交換機の電源をOFFにする際、及び停電開始時及び復電後に代表電話の受電・架電状況を業者立会いのもと確認する。 電話交換機をOFFにする場合や停電時の確認事項についてマニュアルを整備し、 庁舎担当で共有する。	072-740-1140
19	教育推進部	教育総務課	10月13日	令和4年9月に追加募集を行った奨学生について、奨学資金の貸与を決定していたが、 いずれの奨学生にも奨学資金の貸与ができていなかった。	無	各申請者に謝罪し、事情を直接説明したうえで、未貸与となっていた令和4年10月分から令和5年11月分までの奨学資金は一括で貸与することとした。	支給台帳が正しく作成されているか、主担当及び副担当で、 申請書（原本）を基に支給台帳を照合し確認する。	072-740-1256

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
20	教育推進部	入園所相談課	10月17日	保育施設を利用する生活保護世帯への実費徴収に係る補足給付事業において、事務処理誤りにより、1家庭に対し、令和4年度の給付ができていなかったもの	無	判明後、対象の保護者に謝罪し、速やかに給付を行った	生活保護世帯のうち給付対象者及び給付対象金額の把握に当たり園所から提出してもらった書類を紙書類から電子データへ変更し、提出がなかった場合の確認チェック欄を設けた	072-740-1175
21	市長公室	秘書課	9月15日	「市長への提案」にメールで回答する際、誤って別の事業者の「市長への提案」に対する回答を添付してしまったもの。	無	両者に謝罪し、正しいPDFファイルを送信した。	PDFファイルは添付せず、メール本文のみで回答する。	072-740-1103
22	市民環境部	生涯学習課	10月5日	審議委員会の委員報酬及び旅費の支払いが出来ていなかった。	無	委員にお詫びをし、速やかに支払った。	委員会を開催した翌日までに支払い処理をする。また、委員会開催の翌週末に支払い状況を確認する。	072-740-1244
23	教育推進部	教育総務課	10月16日	区域外就学に必要な書類を誤って別人に送付した。	有	・誤送付先のご自宅へ訪問し、謝罪のうえ書類を回収した。 ・本来送付すべき保護者には電話で事情を説明のうえ謝罪した。翌日にご自宅へ訪問し、必要書類を手渡し、書類をいただいた。	・封筒は手書きではなく、必要書類を作成したデータ（エクセル）で差し込み印刷したものを使用する。	072-740-1256
24	こども未来部	こども政策課	12月6日	「子育て支援に関する市民アンケート調査」について、返送された郵便物（封筒）を1週間分まとめて通数確認したところ、日々の受け取り伝票に記載された通数の累計と封筒の実数が100通一致しないことが判明した。	無	郵便物の受領から保管に至る経緯をこども政策課、総務課、郵便局のそれぞれで検証と確認の上、全庁的にも照会を行ったが、通数不一致の原因が究明できなかった。	・市総務課から郵便物を受領する際は、担当者が伝票と郵便物を一通ずつ照合の上、チェック表に確認済を記入する。 ・個人情報のない書類等であっても、重要度により鍵付ロッカー等に保管する。 ・市総務課では、料金受取人払郵便専用のボックスを設け、担当課への封筒の受渡しを記録簿で管理し、担当課による通数の確認と、受領のサインを行うことにより、料金受取人払郵便の管理の徹底を行う。	072-740-1246
25	福祉部	介護保険課	12月8日	介護保険料の還付通知書を発送する際に、誤って別人の口座情報が印字された通知書を発送したもの	有	・誤送付先へは、ご自宅を訪問し謝罪の上、書類を回収し正しい還付通知書を手渡した。	・登録作業を行う際は作業に専念する。 ・還付対象者の登録口座とシステムで保持する他の還付口座の情報が一致する場合にチェックリストが出力されるようシステム改修を検討する。	072-740-1148

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
26	総務部	契約検査課	11月29日	入札公告に事前公表している予定価格を誤って記載したもの	無	積算に使用する金抜内訳書、電子入札システムへの予定価格入力については正しい金額で一連の入札が行われており、開札結果について影響がないものと判断し落札者を契約の相手方と決定した。	確認のためのスケジュールを調整のうえ、予定価格にチェック項目を追加し、確認漏れを防ぐ。	072-740-1143
27	教育推進部	教育総務課	12月28日	教育委員会で実施している弁護士による法律相談の令和5年4月分の謝礼金が未払いであることが判明した。	無	当該弁護士へ経緯を説明し、謝罪するとともに、未払い分を早急に支払うこととした。	・法律相談業務について、相談の募集から支払いまでの一連の事務処理にミスがおきないように、マニュアルを作成した。 ・会計処理に関しては支払い漏れが起きないように、既存の「法律相談業務記録簿」に会計処理日及び支払日を記録する欄を設けた。	072-740-1241
28	市民環境部	市民課	1月5日	本人通知制度において、第三者からの請求が戸籍抄本であったにも関わらず、その戸籍に記載されている本人通知制度登録者全員に対して戸籍等を第三者に交付した旨の通知をした。	無	本人通知制度の通知をする必要がなかったことを説明し謝罪した。	戸籍電算システムより抽出された通知対象者について、戸籍謄本又は戸籍抄本が実際に交付されているか確認を行う。 システムの標準化に合わせて、システム改修を検討する。	072-740-1165
29	福祉部	介護保険課	1月12日	指定介護予防支援事業所の指定更新において、本来不要である指定に係る手数料を誤って徴収したもの	無	・相手先を訪問し謝罪の上、返金にかかると手続について説明 ・他の指定介護予防支援事業所において、手数料を徴収していないことを確認	指定申請について起案する際には、起案文に手数料徴収の有無及び手数料額を記載することとし、手数料の徴収が必要なサービスかどうかを確認する。	072-740-1149
30	福祉部	地域福祉課	12月15日	規則改正をせずに誤った金額で老人短期入所事業費負担金を過大に徴収したもの。	無	規則を正しい金額に変更するとともに、過大に徴収した分については、対象者に説明、謝罪のうえ、返還の対応を行っていく。	・金額を改定する場合は規則改正が必要である旨をマニュアルに記載する。 ・金額を決定する際、決裁文書および入所者への通知文書に根拠となる規則を記載し、金額が規則と相違ないか確認を行う。	072-740-1174
31	こども未来部	こども支援課	1月11日	有期認定のため提出された特別児童扶養手当の書類(診断書)に気付かず、ロッカーに仮置きしたまま、県への進達を怠っていたもの	無	・提出者への経緯の説明と謝罪をした ・県の担当課へ直接書類を持参した(県への進達が遅れたことで支給期間が短くなるなど、提出者への不利益は生じない)	・受付書類について、保管場所を明確に決め、担当者以外も認識する。 ・受付及び進行管理表を作成し処理状況の見える化を図る。 ・文書類は慎重に取り扱い、ロッカー等の整理整頓に努め、仮置き等の状態での長期保管は行わない。	072-740-1400

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
32	こども未来部	こども政策課	1月17日	ファミリーサポートセンター事業（社会福祉協議会への委託事業）の、新規の依頼会員に、対応する協力会員の情報（氏名・住所・携帯電話番号）をメールで伝える際に、メールアドレスを1文字間違えて入力したため、別人にメールを送信してしまい、協力会員の上記の個人情報が流出した。	有	当該協力会員に謝罪するとともに、流出した個人情報をインターネット上で検索し、他に流出していないか確認している。	新規のアドレス登録の際は、手入力しない方法によることとし、やむを得ず手入力する際には、2名体制で、チェックを行う。 新規のアドレスの使用初回は、送受信テストを行う。	072-740-1246
33	教育推進部	教育総務課	9月30日	市立学校園所産業廃棄物収集運搬および処分業務において、誤って税抜き金額で契約を締結しており、令和5年6月、7月に実施された業務委託料を税抜き金額で支払っていたもの。	無	委託先業者に経緯を説明、謝罪した。また、委託先業者との間で契約内容を契約締結日まで遡って変更する旨の覚書を締結し、本来支払うべきであった消費税分について令和6年1月18日に支払い済み	契約書の作成後、主担当、副担当で読み合わせを実施する等複数人で内容を確認する。	072-740-1256
34	教育推進部	教育総務課	1月24日	令和5年12月27日に支給した就学援助費について、転出した受給資格者に対し、本来支払うべきでない金額を過払いした	無	当該受給資格者に電話にて事情を説明し、謝罪のうえ、誤支給金額について返還を依頼したところ了承された。	・受給資格者の転出等状況変更の事実を把握後、支給情報にその内容を反映する際は、主担当者の入力後、副担当で変更内容、入力内容の確認をおこなう。	072-740-1256
35	総務部	市税収納課	1月31日	督促状の納期限誤り	無	正しい期限を設定した督促状を再送付済み	・今後、納付書を過去の日付で作成できないようにシステム改修等を行うので、同様のミスは発生しない。 ・今後、市職員は納品された成果物について内容確認の為にチェックシートを作成する。担当を決めて、チェックシートに基づき、事前に提出していたスケジュール通りに納品物が作成されているか、印字のかすれ等がないかを点検する。	072-740-1134
36	総務部	職員課	2月20日	源泉徴収票等の記載誤り	無	再発行した源泉徴収票とお詫び文書を送付した。	源泉徴収票等の作成手順や留意点をまとめたマニュアルを整備する。	072-740-1142