

事務処理誤り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	発生日 (判明日)	発生事案 (事由)	所管課	概要	個人（法人）情報の漏えいの有無	対応状況	再発防止策	問合せ先 電話番号
1	2026.7.17 (2026.7.21)	事務処理誤り	竹野振興局 市民福祉課	広域交付制度で請求できない申請者に対して、相続手続きに必要な被相続人の本市以外の除籍謄本と原戸籍謄本を誤って交付した。（対象：1人）	無	請求者に対し説明と謝罪を行い、交付済みの除籍謄本と原戸籍謄本を返還いただいた。法務局に誤交付を報告した。	戸籍証明書（広域交付制度を含む）の請求を受けた際は、請求可能者を確認できる「戸籍証明請求可能者一覧」を戸籍端末の見やすい位置に常時掲示し、一覧と照合しながら、発行権限の有無を確認する。 さらに、交付時のミスを防ぐため、確認者も発行者と同様の手順で請求内容と書類をチェックし、確実なダブルチェックを徹底する。	0796-21-9074
2	2025.7.11 (2026.7.22)	事務処理誤り	健康福祉部 介護保険課	65歳以上の方が亡くなられた際には、後日送付する介護保険関係書類の送付先として、介護保険システムに「これからの送付先」を登録しているが、昨年7月に「送付先」を誤って登録していたため、その登録データを基に発送した「令和8年度納入通知書兼特別徴収開始通知書」を、無関係の方へ送付していたことが判明した。（対象：1人）	有	①誤送付先の方に電話で経緯を説明するとともに謝罪し、誤送付した「納入通知書」を回収した。 ②本来の送付先の方を訪問し、「納入通知書」を持参の上、経緯を説明するとともに謝罪した。 ③2025年4月1日～2026年7月22日の期間について、同様の事務誤りが発生していないか調査を実施し、事務誤りは無かった。	昨年9月に処理フローを見直し、同様の誤りを防げる体制とし、その後の入力内容については誤りが無かったが、さらに以下の対策を追加する。 月に1回、介護保険システムにより、期間内に送付先変更の処理を行った対象者の一覧表を出力し、誤った入力が無いか確認する。	0796-24-2401
3	2025.6.26 (2026.7.2)	事務処理誤り	健康福祉部 社会福祉課	障害福祉サービスに係る年1回の更新手続きにおいて、所得状況の参照対象者を誤って設定したことにより、誤った自己負担額を決定した。（対象：1人）	無	対象者及び事業者に対し、支給決定の誤りについて説明及び謝罪を行った。 対象者及び事業者に対し、正しい自己負担額による対応を依頼した。	・世帯状況等を確認するための申告様式を見直し、担当者が確認しやすい様式に修正する。 ・支給決定の際、前回の決裁を添付し、変更が生じている場合は、その変更の原因を確認する。	0796-24-7033