

事務処理ミス等の状況について

令和6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 | 42件 |
| (1) | 書類等の誤送付・誤送信 | 10件 |
| (2) | 書類等の誤交付 | 3件 |
| (3) | 書類等の紛失 | 6件 |
| (4) | 処理の誤り | 8件 |
| (5) | 処理の遅延 | 3件 |
| (6) | 指定管理者、委託先等での事務処理ミス | 12件 |

- | | | |
|---|--------|----|
| 2 | 事件・事故等 | 6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内部統制評価担当課長 黒谷 浩介 Tel 045-671-4302

1 事務処理ミス

※「個人情報の漏えい」欄には、実際に閲覧されたなどの漏えい人数だけでなく、漏えいしたおそれがある人数も含まれます。
 ※「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。

(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3日	生活保護関係書類の誤送付	1名分	緑区	生活支援課
2	9月6日	Eメールの誤送信	1名分	こども青少年局	放課後児童育成課
3	9月10日	利用料変更通知書の誤送付	2名分	中区	こども家庭支援課
4	9月11日	生活保護関係書類の誤送付	1名分	磯子区	生活支援課
5	9月13日	精神障害者保健福祉手帳関係書類の誤送付	1名分	磯子区	高齢・障害支援課
6	9月17日	介護保険関係書類の誤送付	2名分	港北区	高齢・障害支援課
7	9月19日	開示請求関係書類の誤送付	1名分	神奈川区	区政推進課
8	9月19日	環境事業推進委員表彰式関係書類の誤送付	2名分	資源循環局	保土ヶ谷事務所
9	9月25日	結核定期病状調査報告書の誤送付	1名分	旭区	福祉保健課
10	9月26日	市民税・県民税申告勧奨通知の誤送付	1名分	鶴見区	税務課

(2)書類等の誤交付

No.	日付	概要	個人情報漏えい	所管課	
11	9月24日	市民税・県民税課税証明書の誤交付	1名分	戸塚区	税務課
12	9月24日	要介護認定に係る書類の誤交付	2名分	戸塚区	高齢・障害支援課
13	9月27日	郵便物の振り分け誤りによる受診結果報告書の誤返却	3名分	旭区	総務課

(3)書類等の紛失

No.	日付	概要	個人情報漏えい	所管課	
14	9月2日	住民異動届等の紛失	4名分	都筑区	戸籍課
15	9月3日	積立年金保険加入者宛て通知の紛失	1名分	教育委員会事務局	南図書館
16	9月19日	国民健康保険被保険者証の紛失	1名分	南区	保険年金課
17	9月19日	生活保護関係書類の紛失	5名分	瀬谷区	生活支援課
18	9月20日	介護保険関係書類の紛失	3名分	中区	保険年金課
19	9月26日	墓地納骨堂使用関係書類の紛失	9名分	健康福祉局	環境施設課

(4)処理の誤り

No.	日付	概要	個人情報漏えい	所管課	
20	9月3日	固定資産税・都市計画税の課税誤り	なし	瀬谷区	税務課
21	9月5日	一般下水道自費工事許可に係る処理誤り	なし	下水道河川局	河川管理課
22	9月9日	傷病者収容書の一時所在不明	1名分	消防局	中消防署警防課
23	9月12日	市民税・県民税等に係る延滞金の誤徴収	なし	瀬谷区	税務課
24	9月13日	賠償請求に係る書類の誤廃棄	なし	下水道河川局	水質課
25	9月18日	児童扶養手当支給認定に係る処理誤り	なし	こども青少年局	こども家庭課
26	9月20日	クリーニング師研修受講記録に係る処理誤り	なし	旭区 磯子区	生活衛生課
27	9月27日	転入手続に係る処理誤り	なし	神奈川区	戸籍課

(5) 処理の遅延

No.	日付	概要	個人情報漏えい	所管課
28	9月9日	交通費等の支給遅延	なし	医療局病院経営本部 人事課
29	9月26日	重度障害者医療費助成に係る支給遅延	なし	健康福祉局 医療援助課
30	9月26日	小児慢性特定疾病医療費の支給遅延	なし	健康福祉局 医療援助課

(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
31	9月3日	教室WEB申込システムにおける個人情報の不適切な取扱い	1名分	瀬谷区 地域振興課 指定管理者:(公財)横浜市スポーツ協会
32	9月4日	鶴ヶ峰地域ケアプラザにおけるEメールの誤送信	1名分	旭区 福祉保健課 指定管理者:(福)横浜市福祉サービス協会
33	9月6日	東戸塚地域ケアプラザにおける個人情報の不適切な取扱い	2名分	戸塚区 福祉保健課 指定管理者:(福)横浜市社会福祉協議会
34	9月13日	能見台地区センターにおける利用許可書の誤返却	1名分	金沢区 地域振興課 指定管理者:(特非)金沢区民協働支援協会
35	9月18日	業務用携帯電話の紛失	23名分	栄区 生活支援課(委託)
36	9月18日	南部地域療育センターにおける連絡帳の誤返却	1名分	こども青少年局 障害児福祉保健課 指定管理者:(福)青い鳥
37	9月24日	並木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	金沢区 福祉保健課 指定管理者:(福)横浜市社会福祉協議会
38	9月24日	特定医療費受給者証の誤送付	2名分	健康福祉局 医療援助課(委託)
39	9月25日	不老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	中区 福祉保健課 指定管理者:(福)横浜社会福祉協会
40	9月26日	中村地域ケアプラザにおける介護サービス関係書類の紛失	2名分	南区 福祉保健課 指定管理者:(福)秀峰会
41	9月26日	踊場公園こどもログハウスにおけるEメールの誤送信	11名分	戸塚区 地域振興課 指定管理者:(公社)とつか区民活動支援協会
42	9月26日	特定医療費支給認定の更新に係る処理遅延	なし	健康福祉局 医療援助課(委託)

2 事件・事故等

No.	日付	概要	被害	所管課
1	9月3日	杉田地区センターにおける電話回線の不通	約40分間不通	磯子区 地域振興課 指定管理者:(一社)磯子区区民利用施設協会
2	9月4日	「働く人の相談室」における電話回線の不通	約5時間不通	経済局 雇用労働課 指定管理者:(株)明日葉
3	9月17日	エコ家電応援キャンペーン事業のコールセンターにおける電話回線の不通	約1時間不通	脱炭素・GREEN×EXPO推進局 脱炭素ライフスタイル推進課(委託)
4	9月17日	よこはま動物園ズーラシアにおける一部断水	受水槽の水位一時低下により、園内トイレの水が約2時間流れなくなった。	みどり環境局 動物園課 指定管理者:(公財)横浜市緑の協会
5	9月24日	除草作業における車両の損傷	飛石により車両のドアを損傷、怪我人なし	道路局 建設課(委託)
6	9月25日	旭区役所における電話回線の不通	約30分間不通	旭区 総務課