

## 事務処理ミス等の状況について

令和2年11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	45件
(1)	書類等の誤送付・誤送信	6件
(2)	書類等の誤交付	8件
(3)	書類等の誤記載	2件
(4)	書類等の紛失	2件
(5)	入札関連	1件
(6)	処理の誤り	14件
(7)	処理の遅延	2件
(8)	指定管理者、委託先等での事務処理ミス	10件

2	事件・事故等	10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担当課長 高橋 馨 Tel 045-671-4302

## 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	11月4日	公務災害療養補償関係書類の誤送付	1名分	総務局	職員健康課
2	11月5日	国民健康保険関係書類の誤送付	2名分	鶴見区	保険年金課
3	11月5日	登記嘱託書等の誤送付	1名分	南区	税務課
4	11月5日	Eメールの誤送信	1名分	経済局	経営・創業支援課
5	11月11日	要介護認定に係る書類の誤送付	1名分	泉区	高齢・障害支援課
6	11月17日	健康観察表の誤送付	1名分	西区	福祉保健課

### (2) 書類等の誤交付

No.	日付	概要	個人情報漏えい	所管課	
7	11月5日	医療券の誤交付	1名分	磯子区	生活支援課
8	11月6日	電子証明書の写しの誤交付	1名分	鶴見区	戸籍課
9	11月12日	学習プリントの誤返却	1名分	こども青少年局	中央児童相談所
10	11月24日	印鑑登録証明書等の誤交付	なし	中区	戸籍課
11	11月25日	調査結果報告書の誤交付	1名分	教育委員会事務局	人権教育・児童生徒課
12	11月26日	講演会申込用紙の誤交付	1名分	泉区	高齢・障害支援課
13	11月26日	返信用封筒の誤交付	2名分	こども青少年局	中央児童相談所
14	11月27日	電子証明書の写しの誤交付	2名分	西区	戸籍課

### (3) 書類等の誤記載

No.	日付	概要	個人情報漏えい	所管課	
15	11月13日	広聴回答文における電話番号の誤記載	なし	瀬谷区	区政推進課
16	11月25日	市ホームページにおける意見募集結果の誤記載	なし	建築局	建築企画課

### (4) 書類等の紛失

No.	日付	概要	個人情報漏えい	所管課	
17	11月25日	保育料口座振替依頼書の紛失	3名分	こども青少年局	保育・教育運営課
18	11月27日	付近地掘削届に係わる指示書の紛失	1名分	磯子区	磯子土木事務所

### (5) 入札関連

No.	日付	概要	個人情報漏えい	所管課	
19	11月19日	設計図書の誤りによる入札中止	なし	都市整備局	二ツ橋北部土地区画整理事務所

## (6) 処理の誤り

No.	日付	概要	個人情報漏えい	所管課	
20	11月9日	ひとり親家庭等福祉医療証に係る処理誤り	なし	神奈川区	保険年金課
21	11月9日	みどりアップ事業関係書類等の誤廃棄	なし	環境創造局	みどりアップ推進課
22	11月10日	ICT機器売払いに係る処理誤り	なし	神奈川区	総務課
23	11月12日	ICT機器売払いに係る処理誤り	なし	港北区	こども家庭支援課 総務課
24	11月16日	特別児童扶養手当支給認定に係る処理誤り	なし	緑区	こども家庭支援課
25	11月17日	道水路等境界調査に係る処理誤り	12名分	都筑区	都筑土木事務所
26	11月18日	貸付料納付遅延に伴う違約金の未徴収	なし	経済局	国際ビジネス課
27	11月18日	個人番号通知カードの写し(個人番号入り)の誤廃棄	なし	こども青少年局	北部児童相談所
28	11月19日	水道料金等の誤徴収	なし	水道局	戸塚水道事務所
29	11月20日	ICT機器売払いに係る処理誤り	なし	金沢区	生活支援課
30	11月20日	搬送辞退書等の誤廃棄	なし	消防局	港南消防署
31	11月25日	保育所利用料に係る処理誤り	なし	神奈川区 こども青少年局	こども家庭支援課 保育・教育運営課
32	11月25日	幼稚園副食費に係る軽減措置の適用誤り	なし	こども青少年局	保育・教育運営課
33	11月27日	個人情報の不適切な取扱い	3名分	緑区	こども家庭支援課

## (7) 処理の遅延

No.	日付	概要	個人情報漏えい	所管課	
34	11月17日	公園清掃業務委託料の支払遅延	なし	青葉区	青葉土木事務所
35	11月20日	申請書等の処理遅延	なし	鶴見区	総務課

## (8) 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	
36	11月9日	今宿地域ケアプラザにおける介護サービス関係書類の紛失	1名分	旭区	福祉保健課 指定管理者: 漆原清和会
37	11月10日	よこはま動物園ズーラシアにおけるEメールの誤送信	14名分	環境創造局	動物園課 指定管理者: (公財) 横浜市緑の協会
38	11月16日	青葉台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	青葉区	福祉保健課(委託)
39	11月17日	水道料金等に係る納入通知書の誤投函	1名分	水道局	鶴見水道事務所(委託)
40	11月18日	城郷小机地域ケアプラザにおける利用者所持品の一時所在不明	1名分	港北区	福祉保健課 指定管理者: (福) 秀峰会
41	11月19日	寄り添い型生活支援事業における個人情報の不適切な取扱い	1名分	瀬谷区	こども家庭支援課(委託)
42	11月20日	横浜にぎわい座における公演チケットの誤送付	1名分	文化観光局	文化振興課 指定管理者: (公財) 横浜市芸術文化振興財団
43	11月20日	検針カード等の紛失	5名分	水道局	戸塚水道事務所(委託)
44	11月25日	東永谷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	4名分	港南区	福祉保健課 指定管理者: (福) 横浜市社会福祉協議会
45	11月25日	屏風ヶ浦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	3名分	磯子区	福祉保健課 指定管理者: (福) 伸こう福祉会

## 2 事件・事故等

No.	日付	概要	被害	所管課
1	11月2日	除草作業における窓ガラスの損傷	飛石により、建物の窓ガラス2枚を損傷、怪我人なし	都筑区 都筑土木事務所(委託)
2	11月4日	根岸地域ケアプラザにおける利用者の負傷	利用者1名がリフト浴用車椅子から落下し、臀部打撲	磯子区 福祉保健課 指定管理者:(福)訪問の家
3	11月4日	瀬谷区民活動センターにおける電話回線の一部不通	約4時間一部不通	瀬谷区 地域振興課
4	11月5日	倒木によるアンテナの損傷	民家のテレビアンテナを損傷、怪我人なし	戸塚区 戸塚土木事務所
5	11月6日	舗装補修工事における通信ケーブルの切断	1世帯で約3時間半インターネット不通	青葉区 青葉土木事務所(委託)
6	11月9日	家屋調査における壁紙の損傷	ペン先が壁紙に接触し汚損及び損傷	青葉区 税務課
7	11月15日	訪問調査におけるガラスの損傷	訪問調査の際、民家のガラス1枚を損傷、怪我人なし	環境創造局 環境管理課
8	11月16日	公園再整備工事における塀の損傷	公園に隣接する鋼板塀を損傷、怪我人なし	金沢区 金沢土木事務所(委託)
9	11月16日	下水道整備工事におけるガス管の損傷	1世帯で約1時間ガス供給停止	金沢区 金沢土木事務所(委託)
10	11月19日	緑園東田谷公園における利用者の負傷	利用者1名が転倒し鉄製杭に接触し、臀部擦過傷	泉区 泉土木事務所

※「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。