

事務処理ミスの状況 令和8年9月公表分

(弘前市総務部人事課)

【 定期公表 2 件 】

No.	判明 年月日	概 要	分 類	所管課等
1	R8. 8. 21	防災行政無線によるJアラート試験放送の事前周知のため、180町会に電子メールを送信した際、本来「BCC」に入力すべき宛先を、誤って「TO」に入力して送信したことにより、送信先のメールアドレスが流出したもの。	誤送信	市民協働課
2	R8. 8. 24	高額介護サービス費支給対象者に決定通知書を送付する際、8月21日発送分のうち1件について、他者（同姓同名）の通知書を誤って送付したもの。	誤送付	介護福祉課

事務処理ミス等の概要

課室名: 市民協働課 地域コミュニティ振興室

問い合わせ先: 0172-40-0384

事務処理ミス等の名称	町会と市とのネットワークにおける個人情報(メールアドレス)の流出	
発生日(分かる場合)	令和8年8月21日(金)	9時00分
判明日	令和8年8月21日(金)	9時01分
事務処理ミス等の概要	「町会と市とのネットワーク」(※)により、防災行政無線によるJアラート試験放送の事前周知のため、180町会に電子メールを送信した際、本来「BCC」に入力すべき宛先を、誤って「TO」に入力して送信したことにより、送信先のメールアドレスが流出したもの。 なお、180町会の内、5町会はメール送信エラーとなった。 ※「町会と市とのネットワーク」 令和5年12月1日運用開始 災害発生時に、市が各町会に「避難指示の発令」や「指定避難所の開設」などの災害に係る情報を提供するとともに、市が迅速に災害対応を図るため各町会で発生している災害の状況を市に報告していただくネットワーク。 市から各町会への連絡方法は、ショートメッセージ(SMS)、電子メール、FAX。いずれの方法も不可能である場合は、個別に電話での情報提供を行う。	
判明した経緯	送信直後に担当者が気付いたもの。	
関係者への対応状況	相手方へ電話連絡にて謝罪及び受信メールの削除を依頼した。 その後、正しい設定で電子メールを再送信した。	
事務処理ミスの原因	通常、宛先をBCCに入力しているが、担当者の確認不足によりTOに入力して送信したもの。	
再発防止のための改善策	送信先アドレスとメール本文を入力した状態で、一旦下書き保存のうえ、メール送信画面を紙ベースで出力し、課内決裁による確認を受けるとともに、決裁欄とは別に宛先設定確認欄を新たに設け、確認体制を徹底することで、再発防止を図る。	

事務処理ミス等の概要

課室名: 福祉部介護福祉課

問い合わせ先: 0172-40-7099

事務処理ミス等の名称	高額介護サービス費支給決定通知書の誤送付
発生日(分かる場合)	令和 8年 8月21日(金) 時 分
判明日	令和 8年 8月24日(月) 10時00分
事務処理ミス等の概要	高額介護サービス費(※)支給対象者に決定通知書を送付する際、複数枚送付される方については、まとめて封入し送付しているが、8月21日発送分のうち1件について、他者(同姓同名)の通知書を誤って送付したものの。 ・8月21日発送件数 2,204件(うち複数枚発送件数183件) ※高額介護サービス費…介護保険サービスを利用した際、1か月に支払った自己負担額の合計が上限額を超えた場合に、超過分を高額介護サービス費として支給するもの。
判明した経緯	令和8年8月24日(月)、決定通知書を受理した家族より、他者の決定通知書が混入していた旨の電話連絡を受けて調査したところ、誤送付が判明した。
関係者への対応状況	令和8年8月24日(月)、誤送付先を訪問し、謝罪のうえ決定通知書を回収。 同日、本来決定通知書を受け取る方へ決定通知書を送付。 後日、本来決定通知書を受け取る方へ謝罪し、誤送付の原因及び再発防止について説明済。
事務処理ミスの原因	決定通知書を複数枚送付する際は、担当が作成した発送対象者リストを基に、該当する決定通知書を抜き取り、封筒に入れた後、担当以外の別の職員が送付先住所宛名、被保険者番号、被保険者名を再確認し、封緘する手順としている。 今回も2人が同手順で行ったものの、違いに気づかず、見落としてしまったことが原因。
再発防止のための改善策	・発送対象者リストの内容見直しを進めるとともに、封入作業時だけでなく、一連の事務処理全体でミスを防ぐための確認ポイントを精査する。 ・今年度から始まった自治体情報システムの標準化・共通化に伴い、内部事務の手順変更による影響も少なからずあるため、他の自治体の事務処理方法や手順等を調査・研究し、発送処理手順等の見直しを行う。