

令和5年度郡山市物価高騰対応臨時特別給付金に係る申請書の誤送付について

2023年11月17日
郡山市保健福祉部
保健福祉総務課
課長 早川 利郎
TEL：924-3826

令和5年11月9日（木）に郵送した、物価高騰対応臨時特別給付金の申請書1件に封入誤りがあり、誤送付が生じました。

1 封入を誤った件数 1件（他の対象世帯2件の申請書を同封したもの）

申請書発送件数 全22,407件

11月9日（木） 8,180件を発送、11月14日（火） 5,500件を発送

11月15日（水） 5,500件を発送、11月16日（木） 3,227件を発送

※誤送付した申請書には、対象世帯の住所、世帯主氏名、口座情報を記載しております。

口座番号は7桁のうち4桁を記号で隠しております。

2 封入を誤った原因

封入封緘の業務受託者が、封入及び封緘時に、何らかの理由により作業を中断した場合は、封入封緘せずにチェックリストとともに納品させ、市の担当職員が確認する等の手順を行うこととなっておりましたが、その確認手順が徹底されず、封入封緘機のエラーによる停止で除去した3枚の申請書を、手作業で封緘する際に、そのまま同封し発送してしまったものです。

3 市の対応

誤送付の通報を受けた15日に、通報者から誤封入のあった申請書を回収し謝罪、16日に誤封入された2名の自宅を当課職員が訪問し、謝罪しました。

4 再発防止策

今後においては、今回徹底されなかった確認手順を徹底するとともに、作業前に作業員及び市の担当職員が封入封緘作業チェックシートを用いて、相互に確認するなど更なるチェック体制の強化を図っていきます。

5 本件の経過

2023/11/15(水) AM11:00	【A氏より電話問合せ(誤りの覚知)】 A氏より、当課に電話で連絡あり。 自分の申請書のほかに、他人2人(B氏・C氏)の申請書が同封されている、とのこと。
同日 AM11:30	【A氏を訪問し謝罪、誤封入された申請書を回収】 A氏を訪問し、謝罪と共に誤封入された他人2人の申請書を回収。
同日 AM11:30	【受託業者へ調査の指示】 当課から封入及び封緘の業務受託者に状況及び原因の調査を指示。
同日 PM4:30	【受託業者から中間報告】 本件に係る調査結果の中間報告(上記2封入を誤った原因)を受け、現在確認中の全納品に係る最終報告を指示。誤封入された2人には、再発行した申請書を送付していることを確認。
2023/11/16(木) PM1:30~4:30	【誤封入されたB氏、C氏を訪問、謝罪】 当課職員がB・C両氏の自宅を訪問し、謝罪。
同日 PM2:00	【受託業者から最終報告】 委託した申請書全件に係る調査結果の最終報告を受け、他の誤封入がないことを確認。