

令和7年11月11日
障 害 福 祉 部
障 害 保 健 福 祉 課

烏山発達相談室の利用料納付書類の誤発送について

1 主旨

令和7年9月22日の福祉保健常任委員会で口頭報告した「烏山発達相談室の利用料納付書類の誤発送」について、その後の経過、再発防止に向けた取組み等をまとめたので報告する。

2 経過等について

(1) 誤発送の概要

烏山発達相談室の利用料金の納付書類（通知文と納入通知書）の発送業務において、一部の利用者に対して、本人の氏名と利用料金ではない納付書類を誤って発送した。

【誤発送の内容】

納付書類の住所	納付書類の氏名	納付書類の利用料金
Aさんの住所	Bさんの氏名	Bさんの利用料金

(2) 対応経過

日 時	内 容
令和7年 9月10日（水）	烏山発達相談室7月分の利用料金の納付書類79件（延べ80名分）を発送した。
9月16日（火）	① 烏山発達相談室を含む支援拠点施設である子育てステーションを所管する子ども家庭課から「宛名違いで返戻された郵便物がある」と連絡があった。 ② 利用者から、「他人の名前の郵便物が届いている」と電話で問い合わせがあった。 ③ 発送データを確認したところ、「住所」と「氏名・利用料金」を誤って発送したものが28件あることが判明した。
9月17日（水）	職員が誤発送した利用者宅（16日に返戻された8件除く）に訪問し、お詫びと納付書類を回収するとともに、不在や未着等の場合には、郵便物が届いた際に区への連絡を依頼する旨の文書をお渡し（投函）した。
～9月26日（金）	すべての納付書類の所在を確認した。
～10月7日（火）	自身の氏名が記載されたものが誤った住所に届いてしまった方に対し、電話で説明・謝罪した（3件）。

(3) 対象件数と郵便物の状況について

内 容		件 数
誤発送の件数		28件
内 訳	・宛名違いで郵便局より返戻されもの	25件
	・郵送されたもの	3件 ※郵送された納付書類は、職員が利用者宅に回収に伺った。

【参考：送付した納付書類の納付額の内訳】

納付額	0円	1,178円	2,357円	3,535円	
件数	5件	8件	14件	1件	28件
合計	0円	9,424円	32,998円	3,535円	45,957円

※納付額0円の方には、通知文のみ送付。

※誤送付した納入通知書による納付はなかった。

3 事務手順と事故原因

	事 務 手 順	事 故 原 因
1	鳥山発達相談室から利用者データ（エクセル形式）を受領。	
2	区で、利用者データを加工し、発送用データ（エクセル形式）を作成。 〈加工内容〉 ・利用月ごとにファイルを分けて、発送用データを作成。 ・利用者データの住所が町名からとなっているため「世田谷区」を追加入力。	原因① 利用者データから発送用データに加工した際に、一部のセルに「住所」と「氏名・利用料金」の行ズレが発生。
3	発送用データをCSV形式に変換して、財務システムに取り込み、納入通知書を印刷。	
4	発送用データから通知文をワードで差込印刷。	
5	郵送する納付書類の内容を発送用データと突き合わせて確認（ダブルチェック）し、窓あき封筒で発送。	原因② 加工前の利用者データと確認すべきところを、加工後の発送用データと確認。

4 再発防止に向けた取り組み

(1) 利用者データの取扱いについて（原因①への対応）

発達相談室から受領する利用者データについて、区ではデータの加工を行わず、
発送用データとしてそのまま使用できるように、委託事業者とデータの内容について調整をした。ただし、財務システムに取り込むためのファイル形式の変換（エクセル形式⇒CSV 形式）は行う。

(2) データ及び納付書類の確認について（原因②への対応）

事務手順について、前例踏襲として単に継続して行うのではなく、職員が手順の意義や目的を理解して処理することを徹底する。その上で郵送する納付書類の内容を受領した利用者データと突き合わせて確認（ダブルチェック）して発送する。

(3) 全庁への情報共有について

今回の事例については、庁内向けの事務ミス防止マニュアルに事例の一つとして掲載し、共有をすることで全庁に注意喚起を図る。