

## 死亡届の受理に伴う事務処理誤りについて

令和 8 年 9 月 6 日に受理した死亡届に基づく住民票の消除処理を堺区役所市民課で行った際、死亡届の対象者の配偶者も誤って消除する事務処理誤りが発生しました。

このたびの事案により、ご本人をはじめ、ご家族や関係者の皆様に多大なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。今後は住民票消除に係る確認体制を強化し、再発防止の徹底に取り組みます。

### 1 経過

- ・令和 8 年 9 月 6 日午後 2 時 45 分頃、堺区役所休日時間外受付において南区在住の A 氏の死亡届を受理しました。
- ・9 月 7 日、堺区役所市民課において A 氏の死亡届に基づく住民票の消除処理を総合行政システムで行った際、死亡された方の配偶者（B 氏）も、誤って消除処理を行ったことに伴い、B 氏のマイナンバーカードが失効し、後期高齢者医療保険資格等も喪失しました。
- ・9 月 17 日、B 氏が入院されている医療機関から後期高齢者医療保険資格が喪失していることに関して、南区役所保険年金課へ問い合わせがありました。南区役所保険年金課から南区役所市民課に連絡した結果、堺区役所市民課において B 氏の住民票を誤って消除処理した事実が判明しました。これを受け、堺区役所市民課において直ちに住民票の消除処理取消し及び住民票の復活処理を行いました。
- ・同日午後、堺区役所市民課から B 氏に経緯を説明した上でお詫びしました。失効したマイナンバーカードは制度上堺市の職権では消除処理の取消しができないため、B 氏に再発行手続きを行っていただき、9 月 25 日、B 氏に再発行したマイナンバーカードをお渡ししました。

### 2 原因

- ・総合行政システムにおいて死亡届に基づく住民票の消除処理を行った際、堺区役所市民課の担当職員が対象者を誤って入力したことに加え、その後の過程においても複数人による十分な消除処理の確認を怠ったことによるものです。

### 3 対応

- ・事案判明後、直ちに B 氏の住民票の消除処理取消し及び住民票の復活処理を行い、後期高齢者医療保険、介護保険及び年金に関して、制度上の影響が生じていないことを確認しました。
- ・B 氏に経緯を説明した上でお詫びし、9 月 25 日に再発行したマイナンバーカードを持参して交付しました。

#### 4 再発防止策

今後、同様の事案の再発防止を図るため、本事案の内容及び再発防止策を全区役所に共有します。また住民票処理における確認体制の強化に加え、誤入力発見時の対応手順を明確化するなど、業務マニュアルを見直します。

さらに職員研修等を実施し、適正な事務処理の徹底に向け、職員の意識向上に取り組みます。

|                            |                                                          |
|----------------------------|----------------------------------------------------------|
| 問<br>い<br>合<br>わ<br>せ<br>先 | 担 当 課：堺区役所 市民課<br>電 話：072-228-7419<br>ファックス：072-228-7015 |
|----------------------------|----------------------------------------------------------|