

令和5年(2023年)4月分【事務処理誤り等】

1. 書類等の誤送付・誤送信・誤交付

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	行方が分からなくなった高齢者の検索依頼の解除連絡をファックスで行う際に、関係のない福祉施設事業所(14事業所)へファックスを誤送信した。	福祉部 地域包括ケア推進課 21-1773
	対策	ファックスの送付時に、複数名で送信先を読み上げながら確認を行うことを徹底する。	
2	内容	障がい福祉サービスの受給に関する更新手続きの案内文書を、送付先と同名の別の事業所に誤って送付した。	福祉部 障がい福祉課 42-6442
	対策	<ul style="list-style-type: none"> ・郵送発送用の事業所リストの類似の事業所名には注意表示を行う。 ・市外に所在する事業所は、事業所が所在する市町村がホームページ等で公表している事業者一覧と照合を行う。 	
3	内容	業者からの住民票の写しの第三者請求の際に、誤って同世帯の別人のものを交付した。	高岡総合支所 地域市民福祉課 82-1111
	対策	照合回数を1回から2回へ増加し、交付の際に名前等を請求者とともに確認することを徹底する。	
4	内容	道路占用許可に係る許可書と納付書等を送付した際に、誤って前年度の許可書を送付した。	佐土原総合支所 農林建設課 73-1114
	対策	郵送の封入時に別の担当者によりチェックを行う。	
5	内容	国民健康保険税の納付書を、誤って別人に送付した。	財政部 国保収納課 21-1744
	対策	所属内で情報共有し、文書の封入の際にダブルチェックを行う。	

2. 書類等の誤記載

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	収納データ作成業務の委託業者が、納付情報を誤って作成したため、業務担当課が誤って督促状を送付した。	会計課 21-1727
	対策	委託先に対しデータ作成時の取扱手順の見直しとチェック体制の強化について指導した。	

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
2	内容	A園に送付した保育料算定情報のデータに、誤ってB園入所者(2名)の情報が含まれていた。	佐土原総合支所 地域市民福祉課 73-1113
	対策	データ作成後、入力データを紙出力し、申請書類等と照らして複数名で確認する。	
3	内容	行政財産目的外使用料の納入通知書に、誤った金額を記載して送付した。	高岡総合支所 地域市民福祉課 82-1111
	対策	納入通知書を発行する際には、金額等に誤りがないかどうか、必ず複数人でチェックする。	
4	内容	出産・子育て応援事業の申請案内文書に掲載したQRコードに誤りがあった。	子ども未来部 子ども家庭支援課 21-1766
	対策	文書発送前に、QRコードのログイン状態のテストを行う。また、チェックリストを作成し、対象者種別と発送文書に相違ないか2名以上で確認する。	

3. 書類等の紛失

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
	なし		

4. 処理の誤り・手順の誤り

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	子ども医療申請に係る申請書について、受領確認ができなかったため、改めて窓口申請を受けたが、その後、郵便申請された申請書が本課に届いていたことが判明した。	子ども未来部 親子保健課 73-8200
	対策	課内職員に事案内容を説明し、担当以外の郵便物が届いた場合は、すぐに担当につながるよう確認した。	
2	内容	高齢者移動安全確保事業(運転免許証の自主返納者に対する支援)の申請受付業務において、効力のない運転免許証で本人確認を行った。	福祉部 福祉総務課 21-1754
	対策	申請受付時に対応した職員とは別の職員が、申請内容等を確認した上で、利用券を交付するよう事務手続きの流れを改める。	
3	内容	転居届と世帯主変更届を同時に受け付けたが、世帯主変更の手続きを漏らし、誤った住民票を交付した。	地域振興部 市民課 21-1756
	対策	確認用のリストに、世帯主変更や世帯変更等に伴う続柄を受付者が赤字で記載し、これを入力者及び照合者が確認する。	

No.	事案の内容・再発防止策	所管課
4	内容	管理部 料金課 26-7518
	対策	
5	内容	地域振興部 地域コミュニ ティ課 21-1714
	対策	
6	内容	佐土原総合 支所 地域市民福 祉課 73-1113
	対策	
7	内容	子ども未来部 保育幼稚園課 21-1774
	対策	
8	内容	教育委員会 学校教育課 85-1825
	対策	

5. 処理の遅延

No.	事案の内容・再発防止策	所管課
1	内容	総合政策部 都市戦略局 都市戦略課 44-2590
	対策	

2	内容	農業者年金の届出書類について、関係機関への提出が遅延したことにより、農業者年金の一部未払い等が発生した。 <対象 3件 101,917円>	農業委員会 事務局 21-1784
	対策	書類の受付日や提出日などのチェックリストを作成し、複数人で確認を行う。 関係機関と連携して届出手続き等のシステム活用を進める。	

6. 誤請求・誤徴収

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	料金センター運営の受託事業者が、水道の短期使用に係る使用中止の処理を失念し、料金を過大に請求した。 <対象 1件 1,190円>	管理部 料金課 26-7518
	対策	手続きについて必ず開始中止受付簿等に記入すること、受付記録を取ることを徹底し、複数人による確認を行うこと、これらについて、受付業務を行う職員に対し周知し、情報共有を行うことを指導した。	
2	内容	介護保険料を窓口で収納した際、誤って100円多く徴収した。	福祉部 介護保険課 21-1777
	対策	預かり金とつり銭の確認を複数人で実施することを徹底する。	
3	内容	道路占用許可の更新処理の際に、誤って道路占用料を過大に請求した。 <対象 4件 34,420円>	建設部 用地管理課 21-1805
	対策	占用料の算定方法を再度所属内で情報共有を行うとともに、複数の職員で占用料算定の根拠となる条例等の確認及び許可内容の確認を徹底する。	
4	内容	印鑑登録番号証書交付手数料(1件 300円)について、誤って徴収しなかった。	地域振興部 生目地域センター 48-1111
	対策	手数料一覧をレジ傍に設置し、会計前に必ず確認した上で、手数料の收受を行う。	
5	内容	分割納付している過年度の保育料について、督促手数料(100円)を重複して徴収した。	子ども未来部 保育幼稚園課 21-1774
	対策	担当職員のみで行っていた処理について、事前に別の職員の確認を受けるようにする。	

【7. 誤払・誤振込】

No.	事案の内容・再発防止策	所管課
	なし	