

令和5年(2023年)5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	介護保険住宅改修に関する書類をFAXで送付する際、データ管理していたFAX番号に誤りがあり、誤送信した。<対象:1件>	福祉部 介護保険課 21-1777
	対策	FAXを送信する際は、提出された書類とデータ管理しているFAX番号を照合する。	
2	内容	口座振替廃止に伴う再発行納付書を、対象者に二重送付した。<対象:4名(5件)>	財政部 納税管理課 21-1741
	対策	口座廃止に伴う納付書再発行に関する事務処理マニュアルを作成し、課員に周知する。	
3	内容	後期高齢者医療限度額適用認定証について、適用区分の確認誤りにより、交付する必要のない方に交付した。<対象:1件>	高岡総合支 所地域市民 福祉課 82-1112
	対策	対象者の適用区分を複数の職員で画面で確認する。操作マニュアルを再確認する。	
4	内容	市県民税特別徴収の税額決定通知を、本来課税すべき事業所とは別の事業所へ通知した。<対象:2件>	財政部 市民税課 21-1748
	対策	課税資料を処理する際に、課税資料の内容のほか、他の納税義務者の情報の誤入力がないかの確認も徹底する。	
5	内容	マイナンバーカードの「受取はがき」の宛先が誤っており、郵便局から返戻された。<対象:1件>	地域振興部 住吉地域セ ンター 39-1314
	対策	ダブルチェック方法の見直し。申請内容照合時は画面閲覧ではなく、宛先設定画面を印刷し照合する。	
6	内容	要介護・要支援認定申請にかかる主治医意見書提出依頼書(記載内容:氏名、住所、生年月日、年齢、性別、かかりつけ医療機関名及び医師名、申請区分)を、誤って別の病院に送付した。<対象:1件2名>	福祉部 介護保険課 44-2591
	対策	封入の際に職員がダブルチェックを行っていたが防げなかったため、今後は、依頼書に印字された宛名へそのまま送付されるよう、窓開き封筒を使用して送付する。	

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	契約の履行証明書に記載した契約金額に誤りがあった。＜ 対象：1件 ＞	総務部 契約課 21-1725
	対策	複数の職員で、表計算ソフトでの確認や電卓での検算を行うことにより契約金額を確認する。	
2	内容	東部第二土地区画整理事業における仮換地（底地）証明書において、仮換地の位置を誤って交付した。＜ 対象：1件＞	都市整備部 市街地整備課 21-1812
	対策	証明書を交付する際には、複数人で内容を確認する。	
3	内容	宮崎市が行う企業支援制度をまとめた冊子「宮崎市が行う企業支援制度集 2023」に掲載した内容に関して、A 事業の紹介ページに、誤って B 事業の内容を記載した。	観光商工部 企業立地推進課 21-1793
	対策	最終印刷原稿の内容に誤りがないかどうか、複数名で確認する。	

3. 書類等の紛失

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	執務室の移転作業の際に、77 件の個人情報が含まれていた USB メモリを紛失した。	観光商工部 観光戦略課 21-1791
	対策	「宮崎市情報セキュリティポリシー」及び「宮崎市情報セキュリティ実施手順」を再度職員に周知徹底するとともに、USB の管理について定期的に確認作業を行う。	

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 令和5年度軽自動車税（種別割）の課税において、A氏に課税すべき車両を誤ってB氏に課税し納税通知書を発送した。＜対象：2件＞	財政部 市民税課 21-1742
	対策 申告内容とシステム入力情報の確認の際の確認項目を追加する。	
2	内容 マイナポイント申込み手続きの支援の際、チャージのタイミングを誤って説明したため、ポイントが付与されなかった。＜対象：1件＞	佐土原総合 支所地域市 民福祉課 73-1112
	対策 各種決済サービスの仕組みを再度確認するよう職員に注意喚起するとともに、職員によって説明内容の偏りが無いよう、市民への説明の際にチラシやチェックシートを使用する。特に、「ポイント申請後の変更、取消はできない」ことについては、必ず申請者に説明するようにする。	
3	内容 戦没者の遺族等に対する特別弔慰金国庫債券の交付業務において、本来の相続人である子がいることを十分確認せず、相続人に該当しない対象者の兄弟に国庫債券を交付した。＜対象：1件＞	福祉部 福祉総務課 21-1754
	対策 相続人の情報把握を徹底し、申請受付の際にも相続人情報を再度確認するよう、所属職員への研修を行い、取扱マニュアルに追加する。	
4	内容 保育認定を誤って取り消したため、本来は発生しない利用者負担（7,250円）の支払が生じた。	子ども未来 部保育幼稚 園課 21-1774
	対策 事務処理後の二次チェック欄の確認を徹底する。	
5	内容 証明書発行システムにコンビニ交付に係るデータを登録する際に、本人ではなく同世帯の配偶者の情報を登録した。＜対象：1件＞	地域振興部 市民課 21-1756
	対策 入力者、照合者2名で申請書と登録データを目視確認、更に第2照合者も最終確認するなど、業務フローを見直す。	
6	内容 「重度障がい者福祉タクシー料金等助成」の窓口申請について、すでに交付済の者からの再度の申請と気づかず、誤って二重交付した。＜対象：1件＞	地域振興部 住吉地域セ ンター 39-1314
	対策 交付履歴の確認に加え、「障がい福祉窓口受付システム」による確認も行う。	
7	内容 現金収納時に使用する領収証について、誤って違う印鑑を押印したものを交付した。＜対象：6件＞	子ども未来 部保育幼稚 園課 21-1774
	対策 領収証の作成時に、複数の者で押印誤りがないかチェックを行う。	
8	内容 保育施設への支払いについて、振込口座の変更が提出されていたが、変更前の口座に振込を行った。	子ども未来 部保育幼稚 園課 21-1774
	対策 受取口座の申出書類等の確認及びシステムへの入力確認を複数人で行う。	

5. 処理の遅延

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	令和4年7月～令和4年12月分の新聞購読料の支払い(合計 15,738 円)が遅延した。	清武総合支所農林建設課 85-1105
	対策	納品書等の保管場所を設定するとともに、新たに「予算執行管理表」を作成し、執行状況を誰でも確認できるようにする。	
2	内容	ふるさと納税推進事業における返礼品発送及び寄附金受領書の発行が、委託事業者から行われていないことが、月例のチェックにより判明した。<対象:1件>	総合政策部 都市戦略局 都市戦略課 44-2590
	対策	委託事業者において対応漏れを防ぐためにシステム改修(令和5年5月11日)を行った。今後とも、委託事業者が管理するふるさと納税システムと本市の財務会計システムのデータ確認を徹底し、再発防止に努める。	
3	内容	令和4年度子育て世帯生活支援特別給付金給付事業の支給要件に該当する方(遡及して令和5年2月分から児童手当認定を行った者)への給付金支給が漏れていた。 < 対象:1件 50,000 円 >	子ども未来部 保育幼稚園課 42-7965
	対策	令和5年度子育て世帯生活支援特別給付金(その他世帯分)の支給にあたっては、事業期間の令和6年2月29日までに支給要件を満たした対象者の児童を確実に抽出するため、令和6年3月15日までに出生届があった者を条件として抽出を行い、複数人でデータチェックを実施する。	
4	内容	令和4年度に実施した電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金(一世帯5万円)において、2件(合計100,000円)が未支給となっていた。	福祉部 社会福祉第一課 21-1775
	対策	各種リストと突合するとともに必ず複数人でチェックを行う。(なお、本事業は令和4年度の事業であり、現時点では今後の実施予定はない)	
5	内容	担当ケースワーカーが生活保護受給者から預かった減免申請書を所管部局に提出しておらず、減免対象となっていなかった。<対象:1件 2,927 円>	福祉部 社会福祉第一課 21-1775
	対策	担当者が預かった書類が所管部局宛てに確実に送付されているか、担当係長が送付記録簿で確認する。	
6	内容	令和4年12月に実施した「地域コミュニティ活動交付金評価委員会」の委員報酬の支払が遅延した。<対象:6件 48,000 円>	地域振興部 地域コミュニティ課 42-9205
	対策	事務処理チェックリストを作成し、事業担当者、予算担当者双方で確認する。	

6. 誤請求・誤徴収

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	受託事業者が納付書を発行する際に、日付を誤って入力したため、過大請求が生じた。 ＜ 対象：1件 過大請求額 58 円 ＞	上下水道局 管理部 料金課 26-7518
	対策	料金センター業務委託の受託者において、事務処理後に処理担当者と別の担当者の複数による確認作業を行った上で納付書等を発送するよう指導・徹底する。	
2	内容	全国農業新聞購読料について、購読を途中解約した方から誤って口座引き落としを行った。＜ 対象：3件 合計5,600円 ＞	農業委員会 事務局 21-1784
	対策	購読料の集金事務について誤りがないか、複数人で確認を行う。	
3	内容	公共施設予約案内システムの団体情報の登録を誤り、公園施設使用料の徴収が行われなかった。＜ 対象：1 団体、合計 1,680 円 ＞	地域振興部 地域コミュニ ティ課 21-1714
	対策	登録を行う職員に対し、団体情報の公民館等職員は公民館等使用にのみ公共施設予約案内システムに登録した団体情報のみ取り扱うこととし、公園・運動施設利用のための団体情報は使用しないよう指導する。	

【7. 誤払・誤振込】

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	宮崎市栄養ケアマネジメント配食サービス事業において、事業所から対象者でない利用者の実績報告がされたことに気づかず、委託料の過払いが生じた。＜過払い額：4800 円＞	福祉部 地域包括ケ ア推進課 21-1773
	対策	事業所から提出された実績報告書に、対象者以外の実績が含まれていないか確認を徹底する。	