

令和5年(2023年)6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	市民税・県民税特別徴収税額の変更通知書(納税義務者用)を、本来送付すべき事業所とは別の事業所へ送付した。＜対象者:1名＞	財政部 市民税課
	対策	封入作業の過程で、どこで封入誤りが生じやすいか分析し、チェック体制の見直しを行う。また、事業所への特別徴収税額通知の電子化に向けて協力依頼を行っていく。	21-1748
2	内容	医療資格(看護師)免許証の書換え申請の際、別人の医療資格(看護師)免許証の写しを交付した。＜対象者:1名＞	健康管理部 保健医療課
	対策	窓口での交付手続の際に、免許証の氏名や交付日等の情報を読み上げて、申請者と交付情報を確認する。	29-4111
3	内容	小児慢性特定疾病支援事業に係る高額療養費所得区分照会のための依頼文書等を、誤って別の健康保険組合に送付した。＜対象:1件＞	子ども未来部
	対策	郵送する際に、宛名と書類の内容を別の職員が再度確認することを徹底する。	親子保健課 73-8200
4	内容	口座振替廃止に伴う再発行納付書を送付する際に、納税義務者2名の納付書を入れ間違えて郵送した。＜対象:2件＞	財政部 納税管理課
	対策	再発防止策として事務処理マニュアルを改定し、封筒に封入者、確認者の押印をした上で発送を行うこととする。	21-1741
5	内容	ふるさと納税推進事業において、委託事業者が返礼品の発注手続きを誤り、寄附者に誤った返礼品が発送された。＜対象:44件(42人)＞	総合政策部 都市戦略局
	対策	委託事業者において、数量限定の返礼品の登録作業は複数人で行うこととした。また、発注の際には、責任者による確認を徹底するよう委託事業者に対し指導している。	都市戦略課 44-2590

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	国民健康保険の発効期日を誤って入力した保険証を交付した。＜対象:1件＞	地域振興部 赤江地域センター
	対策	改めて所属長からダブルチェック等の注意喚起を行うとともに、事務処理誤りの可能性がある箇所等を担当職員全員に周知し、再発防止を徹底する。	51-4274
2	内容	令和5年度の国民健康保険税納税通知書に同封する案内文書における対象者の氏名の記載を誤った。＜対象者:5名＞	財政部 国保年金課
	対策	案内文書の記載内容を見直し、宛名以外の氏名の記載を削除する。	21-1745

3. 書類等の紛失

No.	事案の内容・再発防止策	所管課
1	内容 受託事業者が行う水道メーターの交換作業において、当該対象者の氏名及び水栓所在地が記載された名簿1枚(15人分)を紛失した。	上下水道局 管理部 料金課 26-7518
	対策 受託事業者において、対象者のメーターの再交換を行うとともに、名簿のデータは必要最低限の情報のみを記載し、検査時の名簿の保管の際には、ファイルに綴じる等紛失を防止する対策を行った。また、市から受託事業者に対し、個人情報取扱いの研修を行うよう指示した。	

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 本市が実施する敬老バス事業の対象者であることを証明する「宮崎市敬老バスカ交付資格者証」の発行要件(市内居住3か月以上)を満たしていない方に対して、誤って資格者証を発行した。 < 対象:1件 >	福祉部 福祉総務課 21-1754
	対策 受付業務のチェックリストを作成するとともに、資格者証を発行する際は、複数の職員でチェックを行うこととする。	
2	内容 公園として使用している自治会名義の土地について敷地の使用貸借契約期間が満了していたが、契約更新の手続きを行っていなかった。 < 対象:1件 契約期間(平成23年4月1日~令和3年3月31日(無償貸付)) >	都市整備部 公園緑地課 21-1814
	対策 公園緑地等の借地契約の担当職員を定めた上で、契約情報のリストを活用し更新時期等についての情報管理及び情報共有を徹底する。	
3	内容 ふるさと納税推進事業において、委託事業者が寄附設定金額の変更登録を誤り、市の承認金額と異なる額で寄附受付を行っていた。 < 対象:1件 >	総合政策部 都市戦略局 都市戦略課 44-2590
	対策 委託事業者に対して、返礼品の登録及び変更の際に行うページ公開までの作業は複数人で行うとともに、責任者による確認を徹底するよう指導している。	
4	内容 転入者が記入した住民異動届の異動日とは異なる日付で住民登録を行った。 < 対象:1件 >	地域振興部 木花地域センター 58-1111
	対策 複数の職員による入力内容の照合の際に、従来の入力確認票のチェック方法を改め、同様の誤りを未然に防止できる体制を構築する。	

5. 処理の遅延

No.	事案の内容・再発防止策	所管課
1	内容 南部事務所の上下水道料金の支払いを遅延し、督促手数料が生じた。 < 対象:1件、督促手数料100円 >	環境部 環境業務課 21-1762
	対策 各種請求書が届いた場合、速やかに支払事務を行うとともに、支払チェック表を使用し、複数の職員で確認する。	

6. 誤請求・誤徴収

No.	事案の内容・再発防止策	所管課
1	<p>内容</p> <p>令和5年度市・県民税の課税において、課税資料の確認不足やシステムへの誤入力により、課税年度や課税額を誤って通知した。</p> <p>< 対象:1件 課税年度誤通知 ></p> <p>< 対象:3件 課税額誤通知(過大請求) 合計金額:475,700円 ></p> <p>対策</p> <p>課税処理を行う場合について、処理誤りを起こしやすい事例を挙げ、事例に基づいて職員研修の充実を図る。</p>	<p>財政部</p> <p>市民税課</p> <p>21-1748</p>
2	<p>内容</p> <p>市外からの転入者の保育料を算定する際の税情報の参照を誤り、保育料を本来より安く算定していた。 < 対象:1件、誤算定額:9,900円 ></p> <p>対策</p> <p>出力した算定基礎情報、表計算ソフトによる自動計算結果及びシステム入力画面の突合を行う。</p>	<p>子ども未来部</p> <p>保育幼稚園課</p> <p>21-1774</p>
3	<p>内容</p> <p>テニスコートの使用料に係る、公共施設予約案内システムでの処理を誤り、誤請求及び誤徴収が発生した。 < 対象:2件、過大請求額320円、過大徴収額:960円 ></p> <p>対策</p> <p>テニスコート使用料の口座振替依頼手続き(使用月の翌月9日)までに、口座振替データと貸出簿の照合を複数人で行う。</p>	<p>清武総合支所</p> <p>農林建設課</p> <p>85-1106</p>
4	<p>内容</p> <p>令和5年度固定資産税・都市計画税の課税において、以下の事由による誤請求が発生した。</p> <p><対象:13件 50名 合計金額:1,239,000円></p> <p>事由:家屋の評価誤り、家屋の滅失漏れ、土地の非課税誤り、地目変更漏れ、住宅用地にかかる「課税標準の特例」の適用誤り</p> <p>対策</p> <p>課内で事務処理誤りの事例を共有し、課税処理を行う際に、調書等課税資料及びシステムへの入力情報に誤りがないかの確認を徹底する。</p>	<p>財政部</p> <p>資産税課</p> <p>21-1743</p>

【7. 誤払・誤振込】

No.	事案の内容・再発防止策	所管課
	なし	