

## 令和5年(2023年)7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	市立小学校において、児童の保護者へマチコミメールを使用して連絡を行う際に、同年の児童の保護者(74名)に誤送信した。	教育委員会 学校教育課 85-1825
	対策	マチコミメールの送付時に、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	市立小学校がマチコミメールを使用してイベントの案内チラシを添付する際に、誤って、申し込んだ児童の氏名・年齢・学年・住所・電話番号が記載された pdf ファイルを保護者(77名)に送信した。	教育委員会 学校教育課 85-1825
	対策	マチコミメールの送付時に、複数名で添付ファイルの内容を確認してから送信することを徹底する。	
3	内容	総会の案内文書を発送した際に、一部を誤った住所に送付した。＜対象者：2名＞	地域振興部 住吉地域センター 39-1314
	対策	送付先の宛名ラベルを作成する際に、複数人による照合を行う。	
4	内容	重度障がい者介護金支給事業の事業終了案内文書等について、一部対象者に、本来とは異なる内容の文書を送付した。＜対象者：11名＞	福祉部 障がい福祉課 21-1772
	対策	共用フォルダ内のデータを整理し、チェック元の管理台帳データの保管場所を明確にする。また、文書発送の際は、対象者リストと発senderリストが同一であるか複数名で照合する。	
5	内容	介護保険料の賦課更正のデータ処理を誤り、対象外の督促状を発送した。＜対象者：8名＞	福祉部 介護保険課 21-1777
	対策	システムのデータ処理を速やかに行う。また、督促状発送の際の対象者リストの様式を見直すとともに、複数職員で確認する。	
6	内容	児童扶養手当及びひとり親家庭等医療費助成の現況届の通知について、通知の裏面に、通知の表面とは別人の情報を記載した文書を送付した。＜対象：1件＞	子ども未来部 子育て支援課 21-1765
	対策	チェック項目を明文化し、複数人でのチェックを徹底する。	

## 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	総合政策部 秘書課 42-9234
	対策	

## 3. 書類等の紛失

No.	事案の内容・再発防止策	所管課
1	内容	子ども未来部 保育幼稚園課 21-1774
	対策	

## 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	田野総合支所 地域市民福祉課 86-1112
	対策	
2	内容	田野総合支所 地域市民福祉課 86-1112
	対策	
3	内容	子ども未来部 親子保健課 73-8200
	対策	
4	内容	福祉部 社会福祉第一課 21-1775
	対策	
5	内容	総務部 情報政策課 マイナンバーカード推進室 42-2036
	対策	

## 5. 処理の遅延

No.	事案の内容・再発防止策	所管課
	なし	

## 6. 誤請求・誤徴収

No.	事案の内容・再発防止策	所管課
1	<p><b>内容</b> 本来市では収納できない法人県民税を、誤って市の窓口で収納した。＜対象：1件＞</p> <p><b>対策</b> 窓口対応用のヒヤリハット集を作成し、業務にあたる際に毎回確認する。</p>	財政部 納税管理課 21-1741
2	<p><b>内容</b> マイナンバーカードの再交付申請に際し、発行不要とされた電子証明書分の手数料を過大に徴収した。＜対象：1件 過大徴収額：200円＞</p> <p><b>対策</b> 再交付申請書の記載内容について、受付者と領収書作成者の複数人で確認する。</p>	総務部 情報政策課 マイナンバー カード推進室 42-2036
3	<p><b>内容</b> 個人住民税の令和5年度課税処理について、システム入力時の所得の入力誤りにより課税額を誤って通知した。＜対象：1件 過大請求額 699,000円＞</p> <p><b>対策</b> 事務処理誤りを起こしやすい事例として、課内の職員研修の事例とするほか、課内の職員に情報共有する。</p>	財政部 市民税課 21-1748
4	<p><b>内容</b> 学校体育施設の利用に際し、利用日誌確認時に利用者内訳の確認を漏らし、児童料金で使用料を徴収しなければならないところ、誤って一般料金で徴収した。＜対象団体：1件 過大徴収額：3,300円＞</p> <p><b>対策</b> 利用日誌確認時に、利用者内訳を確認するよう利用日誌に記載するとともに、確認マニュアルを更新し職員へ周知する。</p>	観光商工部 スポーツラ ンド推進課 20-5151
5	<p><b>内容</b> 公共下水道使用料を賦課する必要のない散水栓について、誤って公共下水道使用料を徴収していた。＜対象：2件 過大徴収額：合計 358,648円 期間：平成17年4月～令和5年6月＞</p> <p><b>対策</b> 下水道使用開始届のシステム入力処理の際に、受託業者及び市の担当者等による多重チェックを行う。</p>	上下水道局 管理部 料金課 26-7518

## 7. 誤払・誤振込

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	宮崎市高齢者等居宅介護住宅改修補助金の補助率の適用を誤り、過大又は過少に補助金交付決定を行った。＜対象者：3名（過大1名・過少2名）＞	福祉部 介護保険課 21-1777
	対策	補助額決定の事務処理に係るフローチャートを作成するとともに、複数の職員による精査を徹底する。	
2	内容	特別徴収の誤納に係る市県民税の還付処理について、賦課担当課が納税義務者ではなく事業所に還付する旨連絡を受けていたが、部内の情報連携不足により、納税義務者に還付した。＜対象：1件(2名分)、合計金額：62,700円＞	財政部 納税管理課 21-1741
	対策	部内での連絡方法のルールを明確化し、周知徹底する。	