

## 令和 5 年(2023 年) 8 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	固定資産税納付に係る領収証書を交付する際に、誤って市が保管する控え書類を渡した。	高岡総合支所
	対策	担当職員全員に改めて慎重なダブルチェックの注意喚起を行い、再発防止を徹底する。	地域市民福祉課 82-1112
2	内容	マイナンバーカード電子証明書の有効期限更新手順の手順を誤り、本来の有効期限より1年短い期限で交付した。	地域振興部 生目地域センター
	対策	カード交付の照合作業の確認事項に「電子証明書の有効期限更新手順の場合は、電子証明書の有効期限=カードの有効期限となる」ことを追加する。	48-1111
3	内容	所得課税証明書を交付すべきところ、誤って所得証明書を交付した。 <対象:1件>	高岡総合支所
	対策	改めて慎重なダブルチェックの注意喚起を行うとともに、担当職員全員に周知し、再発防止を徹底する。	地域市民福祉課 82-1112
4	内容	「重度障がい者福祉タクシー料金等助成」のタクシー券と「腎機能障がい者通院費助成」のガソリン券を交付するところ、タクシー券についても「腎機能障がい者通院費助成」のものを交付した。	地域振興部 生目地域センター
	対策	申請書と交付チケットの助成区分及び種別を複数名で指差し確認する。また、どちらの助成区分にも該当する場合は、チケットの助成区分が重複していないか再度確認する。	48-1111

### 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	後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定証を交付する際、交付年月日を誤って記載した。	高岡総合支所
	対策	改めてマニュアルの確認を行うとともに、担当職員全員に周知し、再発防止を徹底する。	地域市民福祉課 82-1112
2	内容	新型コロナワクチンの令和5年秋開始接種対象者に対して、9/20以降に送付する予定の実施医療機関一覧のうち、1件の医療機関の地域自治区の記載を誤った。 (9/20に訂正した一覧表を市ホームページに掲載予定。)	健康管理部 新型コロナウイルス対策課
	対策	データ確認の際は記載事項の全てを複数人でチェックし、チェック体制を強化する。	41-9384

### 3. 書類等の紛失

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	指定管理者主催の自主事業イベント実施中に、指定管理者が参加者名簿を一時紛失した(最終的には発見)。<対象者:35名>	都市整備部 公園緑地課 21-1814
	対策	指定管理者において、個人情報の取扱者の体制を見直すとともに、名簿の管理を紙媒体でなくロック付スマートフォンにて管理するよう変更した。また、個人情報の取扱いに関する研修を実施する。	

### 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	街路事業における道路用地の買収において、隣接土地との境界を誤った状態で分筆登記を行った。	都市整備部 市街地整備課 21-1812
	対策	登記申請する前に地積測量図や筆界写真等で境界の確認をした上で登記申請を行う。また、用地測量業務の仕様書に、境界立会の写真を添付するよう記載する。	
2	内容	マイナンバーカードの有効期限満了に伴う再交付手続において、旧カードの電子証明書失効手続を行った際、誤って新カードの電子証明書失効手続を行った。	地域振興部 住吉地域センター 39-1314
	対策	更新手続のマニュアルを再点検し、職員に周知徹底した。	
3	内容	公金収納窓口において、誤って10,000円多く徴収した。	佐土原総合支所 地域市民福祉課 73-1112
	対策	納付者の面前で預かり金を数えることや、預かり金と釣り銭の確認を複数人で確実にを行うことを職員に周知徹底する。	
4	内容	窓口で固定資産税を徴収した際に、誤って納付期限が切れている納付書で徴収したため、督促手数料100円を徴収しなかった。	高岡総合支所 地域市民福祉課 82-1112
	対策	改めて慎重なダブルチェックの注意喚起を行うとともに、担当職員全員に周知し、再発防止を徹底する。	
5	内容	マイナンバーカードの更新手続きであったにもかかわらず、電子証明書の更新のみを行い、マイナンバーカードは更新せずに返却した。<対象:1件>	総務部 情報政策課 マイナンバーカード推進室 42-2036
	対策	処理及び照合の手順やチェック項目について、改めて研修を実施した。	
6	内容	生活保護受給者の介護保険料の代理納付手続を怠り、当該受給者に係る介護保険料の督促状が送付された。<対象:8件 金額:800円>	福祉部 社会福祉第二課 21-1775
	対策	介護保険料代理納付者名簿と納付書の突合を、担当係長と担当ケースワーカーで毎月行う。	

## 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5年1月に実施した「第3回 宮崎市立地適正化計画改訂委員会」の委員報酬の支払が遅延した。＜対象：6件 24,000 円＞	都市整備部 都市計画課 21-1811
	対策	事務処理チェックリストを作成し、事業担当者及び予算担当者で確認する。	
2	内容	子育て世帯生活支援特別給付金給付事業において、振込口座の入力を誤り、予定日に振込できなかった。＜対象：1件 金額：50,000 円＞	子ども未来部 保育幼稚園課 21-1774
	対策	担当者が入力したデータを精査者及び係長がダブルチェックを行った上で振込データを作成するよう、処理体制の見直しを図る。	
3	内容	情報公開請求に係る決定通知の期限である14日を超えて通知を行った。	農政部 森林水産課 21-1919
	対策	関係する法令や規則等を多重チェックし、課内で情報共有を図る。	

## 6. 誤請求・誤徴収

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	保育所の月途中退所に係る事務処理の手順を誤ったことにより、本来は必要のない保育料の督促状(600円+督促料100円)を発送した。	子ども未来部 保育幼稚園課 21-1774
	対策	月途中退所の際の事務処理マニュアルを修正するとともに、担当職員によるダブルチェックを実施する。	
2	内容	小型家電回収ボックスで回収した家電を引取業者に売却する際に、重量の算定を誤ったことで、過大な金額で売却代金を請求した。＜対象：1件 過大請求額：3,135 円＞	環境部 環境業務課 21-1762
	対策	重量の算定誤りを防止するため、計量の際は、二人で各自記録を行った上で、それぞれの記録を双方で確認する。	
3	内容	公設合併処理浄化槽使用料について、納付方法を口座振替に変更した方に対して、誤って納付書でも請求した。＜対象者：1名 過大請求額：3,880 円＞	環境部 環境施設課 30-6511
	対策	納付書送付と口座振替依頼の各担当者間でのチェックを徹底するとともに、別の担当者によるチェックも行うなど業務フローを見直す。	
4	内容	受託事業者の窓口において、時効により消滅した下水道使用料を、市民から誤って受領した。＜対象：1件 過大徴収額：7,772 円＞	上下水道局 管理部 料金課 26-7518
	対策	速やかに不納欠損処理(システムのデータ反映)ができるよう事務の流れを見直した。また、受託業者への時効期限の周知や収納窓口の業務端末等に時効の注意喚起を示した付箋等の貼付けを行った。	
5	内容	生活保護法第77条の2に基づき、生活保護に係る返還金を生活保護費の一部から毎月代理納付(天引き)していたが、誤って完納月の翌月分まで徴収した。＜対象：1件 過大徴収額：1,000 円＞	福祉部 社会福祉第一課 21-1775
	対策	代理納付についての点検表の毎月の確認を徹底する。	

6	内容	令和5年度の保育料について、前年度の事務処理時に、市外在住者の税情報を誤って入力していたため、保育料が本来より安く算定されていた。＜対象：1件 追加請求額：150,000円(令和5年4月～8月分)＞	子ども未来部 保育幼稚園課 21-1774
	対策	今年7月から、チェック体制を次のとおり見直している。 算定基礎情報を出し、保育料の算定に含める項目をマークする。また、算定基礎情報を確認用の表計算ソフトに入力し、自動計算化した結果をシステムに反映させ、算定基礎情報、自動計算結果及びシステム入力画面の突合を行う。	
7	内容	保育入所に係る世帯状況の変更手続の際に、保育料の変更処理を行わなかったため、保育料を過大に徴収した。＜対象：1件 過大徴収額：35,000円(令和5年4月～8月分)＞	子ども未来部 保育幼稚園課 21-1774
	対策	担当者への伝達漏れを防ぐため、チェックリストに各担当者の確認欄を新たに設ける。	
8	内容	保育料の算定の際に、多子世帯の保育料負担軽減の適用区分を誤り、過少徴収していた。＜対象：1件 誤算定額：40,000円(令和5年4月～8月分)＞	清武総合支所 地域市民福祉課 85-1104
	対策	関係法令及び保育料の算定マニュアルの再確認を行うとともに、所属内で情報共有する。	

## 7. 誤払・誤振込

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	障がい福祉サービスの利用者自己負担の月ごとの負担上限額の設定を誤り、給付費を過大に支給した。＜対象：1件(1名分) 過大支給額：1,961円＞	福祉部 障がい福祉課 42-6442
	対策	申請書類や住民基本台帳等の情報に基づき、世帯所得の確認を確実にを行う。	