

令和 5 年(2023 年) 10 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	納付書の再発行を失念したため、対象者が指定期日内に納付できなかった。＜対象：1件 金額：14,500円＞	財政部 納税管理課 21-1741
	対策	毎日、システムの記事を確認し、記事の入力漏れや処理漏れがないかの確認を行う。	
2	内容	新型コロナワクチン接種券(氏名・住所・生年月日記載)の再発行の際に、同姓同名の別人の接種券を再発行した。＜対象：1件＞	健康管理部 地域保健課 29-4102
	対策	接種券の申請書に二重チェック欄を設け確認者を明確にするとともに、発行までの対象者の検索項目を複数にすることを取り決めるなど発行までの手順を整理した。また、所属長より各保健センターへ再発防止策の周知徹底を図るよう指導した。	

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	市立小・中学校の1学期の通知表において、内容の記載を誤った通知表を交付した。＜対象：2校、25名＞	教育委員会 学校教育課 85-1825
	対策	今後、通知表については担当教科や学年単位等により組織的な確認を行い、その後、管理職等が再度点検する。	
2	内容	ふるさと納税推進事業において、委託事業者から寄附者に送付したカタログの送付状に記載された電話番号が誤っていた。＜対象：117件(令和5年4月～9月分)＞	総合政策部 都市戦略課 44-2590
	対策	委託事業者において、手入力により作成していた送付状を廃止し、カタログに同封する申込書内に問い合わせ先の項目を追加する。また、複数の寄附者等に対し送付する文書の作成にあたっては、責任者による確認を徹底するよう指導する。	

3. 書類等の紛失

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	該当なし		

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	介護保険制度における要介護認定の調査項目のチェックを誤り、誤った要介護度を通知した。＜対象：2件＞	福祉部 介護保険課 44-2591
	対策	判断が難しい項目等について、判断事例を共有する。また、認定に関する調査員への聞き取り確認を十分に行う。	
2	内容	学校からの施設の修繕依頼について、内部の情報共有の不備により、同じ内容の修繕工事を別々の係からそれぞれ別々の業者に二重発注した。	教育委員会 学校施設課 85-8604
	対策	担当係がはっきりしない内容の修繕を依頼された際は、課内で協議を行い、担当係を明確にする。また、修繕工事等の発注状況については、執行伺い及び負担行為時に、複数人で確認を行う。	
3	内容	介護用品の支給事業の支給限度額について、誤った支給限度額を通知した。＜対象：1件＞	福祉部 地域包括ケア推進課 21-1773
	対策	支給限度額判定の基準となる要介護度の情報について、最新の認定情報か否かチェックを行う。	

5. 処理の遅延

No.	事案の内容・再発防止策	所管課
1	該当なし	

6. 誤請求・誤徴収

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	保育施設における副食費の徴収に際し、免除の開始及び終了の月を誤って保護者へ通知した。＜対象：10件＞	子ども未来部 保育幼稚園課 21-1774
	対策	発送前の確認作業に漏れが生じないように、必要な作業を列挙したチェックリストを作成する。	
2	内容	受託業者が令和5年9月の水道メーターの定期検針の際に、数値を誤って入力したため、水道料金の誤徴収が発生した。＜対象：1件 過大徴収額：8,256円＞	管理部 料金課 26-7518
	対策	受託業者に対して、検針結果の投函前に、メーター指針値と入力した値の確認をすることの徹底を改めて指導する。	

7. 誤払・誤振込

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	国民健康保険の高額療養費制度について、令和3年度～令和5年度にかけて、高額療養費を重複支給していた。＜対象：8件 金額：103,581円＞	財政部 国保年金課 21-1745
	対策	対象者確認のためのマニュアルを修正し、高額療養費支給に係るチェック方法を見直す。	