

令和5年(2023年)11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	上下水道料金の受託業者からの請求先住所確認に対し、同姓同名の別人の住所を伝えたため、受託業者により別人に納付書が送付された。＜対象：1件＞	管理部 料金課 26-7518
	対策	請求先住所確認のためのチェックリストを作成し、受託業者へ伝える前にシステムに入力した請求先住所等の内容と根拠となる資料をもとに、入力者以外の職員2名でダブルチェックを行う。また、請求先住所を調査するパソコンに注意喚起の付箋を貼付する。	
2	内容	粗大ごみ回収の委託業者から、回収を行った方の氏名、住所、連絡先等を記載したFAXを環境業務課に対して送信する際に、送信先を誤って市内の一般事業者に送信した。＜対象者：8名＞	環境部 環境業務課 21-1762
	対策	委託業者に対し、個人情報の取扱いについて再度職員への指導等を行うよう指示するとともに、FAX送信時には、2名以上で宛先を確認のうえ、送信するよう指示した。	
3	内容	宮崎市介護用品支給事業の受給明細書について、誤って別の利用者の情報が記載された文書を送付した。＜対象者：1名＞	福祉部 地域包括ケア 推進課 21-1773
	対策	書類の発送前に申請書類と発送書類を複数の職員で確認し、確認したことを申請書類に記録する。	
4	内容	口座振替廃止に伴う納付書の再発行の際に、課税担当課と納税管理課との連絡不足により、納付書が二重に発送された。＜対象：2件 金額：99,000円(二重納付なし)＞	財政部 納税管理課 21-1741
	対策	課税担当課へ提供する事務処理のデータに、納付書引き抜き対象項目を追加し、該当者については納付書の引き抜きを行う。また、その旨を業務マニュアルに追加する。	
5	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について、申請書に記載された病院と異なる病院(前回の主治医)宛てに誤って送付した。＜対象：1件＞	福祉部 介護保険課 44-2591
	対策	申請情報の入力誤りがないか再度確認を行い、確認した項目は申請書に直接マーカー等でチェックすることとする。	
6	内容	無作為に抽出した市民4,000人に郵送した「住まいに関する市民アンケート」のインターネット回答用のQRコードの設定を誤り、同時期に実施している別調査の回答先になっていたため、インターネットによる回答ができない状況となった。	建設部 建築住宅課 21-1803
	対策	QRコードを記載した文書を送付する場合は、リンク先が正しいか複数人で確認する。	

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	子育てのための施設等利用給付認定(新2号認定)の認定期間の終了日の設定を誤り、誤った内容の認定証を交付した。<対象:2件>	佐土原総合支所
	対策	誤って認識していた内容を係内で共有するとともに、複数でチェックする体制を整える。	地域市民福祉課 73-1113
2	内容	身体障がい者の有料道路通行料割引の更新手続きに際し、誤った有効期限を障がい者手帳に記載した。<対象:1件>	田野総合支所
	対策	特殊な事例については、係内で日頃から特に詳しく情報共有するとともに、業務実施の際にはマニュアルを再度確認するよう徹底する。また、制度所管課に問い合わせた事項については、他職員とともに回答内容を確認する。	地域市民福祉課 86-1113
3	内容	薬局開設許可証の有効期間の記載を誤って交付した。(有効期限:(正)令和11年11月30日まで (誤)令和11年12月1日まで)	健康管理部 保健医療課
	対策	有効期限開始日を入力したら終了日が自動で入力されるようシステム改修を行う。また、交付する許可証を印刷する際は、担当係長等のチェックを受ける。	29-4111

3. 書類等の紛失

No.	事案の内容・再発防止策	所管課
	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	定期予防接種を委託している市内の医療機関において、日本脳炎ワクチンを接種する際に、誤ってインフルエンザワクチンを接種した。<対象者:1名 ※現在のところ対象者の健康被害はない。>	子ども未来部 親子保健課
	対策	委託先である宮崎市郡医師会に対し、今回の事例を説明するとともに、対象医療機関に対して、市から直接、再発防止策をとるよう指導した。	73-8200
2	内容	マイナンバーカードの再交付の際に再交付手数料を徴収しなかった。<対象:1件 金額:1,000円>	総務部 情報政策課
	対策	手順書内の再交付手数料に関する記入方法を変更するとともに、窓口対応時の確認方法を再度周知した。	マイナンバーカード推進室 42-2036

3	内容	宮崎市重度障がい者住宅改修費助成事業における補助金の算定を誤り、過大な金額で交付決定を行った。＜対象：1件 影響額：26,799円＞	福祉部 障がい福祉課 21-1772
	対策	補助対象額の残額を表示する欄を補助金交付決定額等算出表に追加する。	
4	内容	田野町金婚祝賀会に係る補助金等交付決定書を、対象者に送付していなかった。	田野総合支所 地域市民福祉課 86-1113
	対策	補助金関係書類綴りに、補助金執行に係る事務処理マニュアルを添付し、事務進捗について担当者と係長等、複数人で確認する。	

5. 処理の遅延

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	「ぐるっぴー」のあみーろーど停留所の電気使用料の支払いを遅延し、延滞利息が生じた。＜対象：1件 金額：50円＞	都市整備部 まちづくり課 40-2045
	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	内容	公金収納窓口において、誤って 2,000 円多く徴収した。	清武総合支所 地域市民福祉課 85-1103
	対策	納付者の面前で預かり金や釣り銭を数えることや、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。	
2	内容	上水道の給水申請を受け付けた際に、システム上の基本料金の設定を基本料金不要の「分水料金」と誤って入力した。その後、水道料金算定の際に誤りに気づき、基本料金を賦課した上で一旦、水道料金を徴収したが、誤りが修正されないまま、次の料金徴収の際に基本料金の請求漏れが発生した。＜対象：1件、請求漏れ：1,213円＞	上下水道局 管理部 給排水設備課 26-7511 料金課 26-7518
	対策	システム上の入力誤り再発防止策として、入力の初期設定が一般料金となるよう改修を検討する。【給排水設備課】 受託業者に対して、システム上の入力誤りが判明した場合には、同じ水栓番号の全ての使用者の内容が修正されていることを複数人で確認するよう指導した。【料金課】	
3	内容	令和5年度分の普通財産貸付料について、貸付面積の変更を反映せずに算定し、誤った金額を徴収した。＜対象：2件 過大徴収額：99円 徴収漏れ額：86,551円＞	総務部 管財課 21-1724
	対策	普通財産の貸付条件の変更（面積増減等）について、新たに処理記録を作成して課内で情報共有できるようにし、事務引継ぎが確実にできるよう改善する。	

4	内容	確定延滞金の納付書を発送する際、対象者リスト及び納付書送付履歴の確認を誤り、納付書を二重送付したことにより過大徴収が発生した。＜対象：3件 過大徴収額：3,700円＞	財政部 納税管理課 21-1741
	対策	データ整理から納付書発送までの担当役割を明確にし相互連携による確認を行うとともに、各作業工程でもダブルチェックの仕組みを設け、事務処理マニュアルを作成する。	
5	内容	し尿汲取手数料について、口座振替で納付されている方が、今後の口座振替分を含めた複数月分の手数料を窓口で支払ったが、金融機関に対する口座振替の停止手続を失念し、納付済の分の口座振替が行われた。＜対象：1件 金額：423円＞	環境部 環境業務課 21-1762
	対策	口座振替対象者の将来分の手数料については、やむを得ない事情がない限り徴収しないこととする。やむを得ず徴収する場合は、納付者の口座振替情報及び手数料情報を添付のうえ、領収書の点検を行う。	

7. 誤払・誤振込

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	通常の支払期日とは別の日に個別払いにより児童手当を支給した対象者に対して、翌月の随時払いの際に、誤って再度支給した。＜対象：3件 金額：180,000円＞	子ども未来部 保育幼稚園課 42-7965
	対策	作業マニュアルの再チェックを行うとともに、担当者と精査者のダブルチェックを確実に実行するよう再度職員に周知する。また、児童手当の作業スケジュールに個別払支払済情報の項目を追加し、朝礼で周知し作業に漏れがないように徹底する。	
2	内容	修正申告に伴い、利用者負担軽減制度の対象となった者に対する特定入所者介護サービス費（食費分）の支給額を誤り、過大に支給した。＜対象者：1名 過大支給額：54,675円＞	福祉部 介護保険課 21-1777
	対策	制度を再確認し、新たにチェックシートを作成した。なお、担当者が変更になる場合は、今回の事務処理誤りを含めたチェックシートを用いて引継ぎを行う。	
3	内容	学校教育課にて委嘱したキャリア教育推進研究員に対する報償費を同姓同名の異なる相手方に支払った。＜対象1名 金額：18,000円＞	教育委員会 学校教育課 85-1825
	対策	支払帳票に研究員の住所を記載した一覧表を添付し、複数人で確認することを徹底する。	