

## 令和 5 年(2023 年) 12 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	受託事業者が、月途中の上下水道の使用中止申請の処理を行っていなかったため、上下水道料金を誤って請求した。〈対象：1 件 過大請求額：1,694 円〉	管理部 料金課
	対策	日次対策として、入力件数が確認できるチェック表にて確認する。また、月次報告で受託業者に入力内容等を報告させる。	26-7518

### 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	マイナンバーカードの券面の氏名変更の際に、誤って別人の氏名を印字した。	地域振興部 市民課
	対策	システムで対象者を検索する際に、前回検索の機能を利用せずに、宛名番号から検索を行うこととする。また、確認する照合者を 2 人に増やし、帳票にチェックを入れるようにする。	21-1756
2	内容	し尿汲取手数料の督促状に記載されている延滞金の利率の記載に誤りがあった。〈対象：74 件〉	環境部 環境業務課
	対策	文書の作成・決裁時に延滞金の利率が確認できる書類を添付し、複数人で確認を行う。	21-1762

### 3. 書類等の紛失

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	窓口で受付を行った法人市民税の申告書を紛失した。また、当該事業者に対して申告が確認できないとして申告書の提出を求める文書を送付した。〈対象：1 件〉	財政部 市民税課
	対策	窓口受付簿を作成し、受付管理を徹底するとともに、システムの登録内容と窓口受付簿を照合し、登録漏れがないか確認する。	21-1742
2	内容	市立中学校において、答案の受渡しに係る職員間の連絡不足により、別室で受験した生徒の定期テストの答案を紛失した。〈対象者：1 名〉	教育委員会 学校教育課
	対策	職員間でテストの答案の受渡しを行う際は、当該職員間で手渡して行うことを徹底するとともに、当該職員間で手渡しできなかった場合は、一旦管理職（教頭）に預け、管理職から担当職員に手渡しする。	85-1825

#### 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	窓口で国外からの転入届を受け付ける際に、既に住民票コードが付番されていることを見落として、誤って新しい住民票コードを付番した。	地域振興部 市民課 21-1756
	対策	氏名や戸籍の変更の有無を市民から聞き取り、変更前及び変更後の氏名・生年月日・性別・戸籍附票の国内における直近の住所を用いて住基ネットを検索し、住民票コードが付番済みであるか新規付番であるかを確認する。	
2	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作業を誤ったため、返礼品提供事業者から本来の返礼品とは異なる返礼品が発送された。＜対象：7件（12月発送分）＞	総合政策部 都市戦略課 44-2590
	対策	委託事業者において、管理システムに登録する際の専任担当者を配置し、チェックシートの作成及び複数人による確認を徹底するよう指導した。	
3	内容	住民異動届を受け付けた際、記載された住所とは異なる住所で住民登録を行った。	佐土原総合 支所 地域市民福 祉課 73-1112
	対策	住民登録のシステム入力の際には、入力誤りを防ぐため「住所コード」を使用する。また、住民登録の際の入力方法を再確認するとともに、複数名の職員による照合を徹底するなど、同様の誤りを未然に防止できる体制を整えた。	

#### 5. 処理の遅延

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	生徒の保護者から提出された「災害共済給付制度」の加入申請について、当該中学校から保健給食課に7月に申請書が送付されていたにもかかわらず、保健給食課による加入手続きがなされていなかった。＜対象：1件＞	教育委員会 保健給食課 85-1837
	対策	各小中学校から届いた当該制度に係る書類等については、担当者が保有せず所定の場所に保管し、複数の職員で事務処理の進捗が確認できる体制を整える。	

## 6. 誤請求・誤徴収

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	佐土原総合文化センターの使用料について、使用目的が全額免除となる場合に該当するにもかかわらず、誤って使用料を徴収した。〈対象：1件 過大徴収額：460 円〉	佐土原総合支所
	対策	減免要綱の規定を誤って認識していたため、再度規定を確認した。	地域市民福祉課 73-1111
2	内容	久峰中校区活動センターの施設使用料を過大に徴収していた。〈対象：2件 過大徴収額：10,012 円〉	佐土原総合支所
	対策	職員2人体制で、使用料の積算根拠や現金の確認を行う。また、5万円以上の高額使用料については、窓口で使用料を収納せずに納付書を発行する対応とする。	地域市民福祉課 73-1111
3	内容	建築物の確認台帳記載証明書を窓口で交付する際に、手数料を徴収せずに交付した。〈対象：2件 徴収漏れ：600 円〉	都市整備部 建築行政課
	対策	諸証明の交付手続きについて処理手順を再確認するとともに、窓口対応の際の複数人によるチェックを徹底する。	21-1813
4	内容	広域入所(市外の保育所への入所)の利用者に対し、誤った利用者負担額を通知した。〈対象：1件 過大徴収額：4,400 円(2か月分)〉	子ども未来部 保育幼稚園課
	対策	広域入所の事務処理手続きに係る新たなチェックリストを作成し、事務処理の確認を行う。	21-1774

## 7. 誤払・誤振込

No.	事案の内容・再発防止策	所管課
	なし	