

令和 6 年(2024 年) 1 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 | 児童クラブの入会申請受付窓口で受領した児童クラブ入会申請書を、申請書をもらいに来た別の市民に誤って交付した。＜対象：1 件＞ | 教育委員会 生涯学習課 85-1834 |
| | 対策 | 申請を受け付けた後、次の申請を受け付ける前に、受領した申請書等の整理を行う。やむを得ず整理前に次の申請を受け付ける場合は、クリアファイルに入れ別途保管する。 | |
| 2 | 内容 | ふるさと納税推進事業において、委託事業者が、返礼品の提供事業者宛ての送信メールを、誤って当該返礼品の寄附者に対して送信した。＜対象：1 名＞ | 総合政策部 都市戦略課 44-2590 |
| | 対策 | 委託先の事務従事者のセルフチェックを習慣化するため、委託事業者の朝礼等で、定期的に事務処理誤りに関する事例の周知・共有を行うよう指導した。 | |
| 3 | 内容 | 会議の開催案内メールをBCCではなくCCで送付し、参加者の名前及びメールアドレスの情報が漏えいした。＜対象：35 名＞ | 子ども未来部 子育て支援課 21-1765 |
| | 対策 | 個人情報を複数の関係機関・市民に送信する際は、所属長の許可を受けた上で、送信先や内容に誤りがないか必ず複数の職員で確認する。 | |

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 | 庁舎等の警備委託の入札に係る参考資料として指名業者に郵送した単価抜き設計書について、一部の金額を消去せずに送付し、積算価格が漏洩した。(これにより予定していた入札を中止した。) | 健康管理部 保健医療課 29-4111 |
| | 対策 | 提出資料チェック票を複数人で確認し、それぞれ押印するよう取扱いを改める。 | |
| 2 | 内容 | 住民異動届の受付に際し、転居先住所の表記の入力を誤り、マイナンバーカードの住所表記を誤って変更して交付した。 | 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。 | |

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 | ふるさと納税推進事業の返礼品の価格変更において、本市から委託事業者への送付データ誤り及び委託事業者側の変更品目の誤りにより、誤った価格による寄附受付を行った。〈対象：22件〉 | 総合政策部 都市戦略課 44-2590 |
| | 対策 | チェック体制とチェック項目を見直し、決裁する職員が全項目のチェックを行う。また、委託事業者に対しても、登録専任職員やチェック責任者を配置するなど、チェック体制を改善するよう指導を行った。 | |
| 2 | 内容 | 保育施設利用のための有効期間のシステム入力誤りにより、誤った有効期間の支給認定証を送付した。〈対象：1件〉 | 清武総合支所 地域市民福祉課 85-1104 |
| | 対策 | 入所決定の決裁時に、システムの登録内容を複数人で確認する。 | |
| 3 | 内容 | 百歳長寿祝品贈呈事業において、委託業者が誤って祝品を同一人に対し二重に発送した。〈対象：10件〉 ※二重発送した祝品に係る費用は委託業者負担。 | 福祉部 福祉総務課 21-1754 |
| | 対策 | 委託業者に対し、祝品発送時のチェック体制を強化するよう指導した。 | |

5. 処理の遅延

| 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区分変更申請の却下の内容のシステム入力漏れしたこと、事業者への介護給付費（11月分）の支払いが1ヶ月遅れた。〈対象：3事業者〉 | 福祉部 介護保険課 44-2591 |
| | 対策 | 一般的な処理と異なるイレギュラー処理の事案については、専用の入力処理確認簿を新たに用意し、入力処理を確実にを行う。 | |

6. 誤請求・誤徴収

| No. | 事案の内容・再発防止策 | | 所管課 |
|-----|-------------|---|--------------------------|
| 1 | 内容 | 令和5年度国民健康保険税の賦課について、申告書の郵送受付分の処理漏れにより、保険税額の賦課誤りが発生した。〈対象：2件 対象額：107,400円〉 | 財政部 国保年金課 21-1745 |
| | 対策 | 新たに申告書の受付手順マニュアルを作成する。 | |
| 2 | 内容 | 障がい者体育センターの使用料について、確認不足により過少徴収していた。〈対象：1件 対象額：1,650円（納入済み）〉 | 福祉部 障がい福祉課 21-1772 |
| | 対策 | 使用料の算定は複数人で行うとともに、徴収時に、金額等の内容を利用者とともに確認する。 | |

| | | | |
|---|----|---|--|
| 3 | 内容 | 公共施設の行政財産目的外使用料及び道路占用料の算定を誤り、過大・過少徴収が発生した。〈過大徴収 対象:5件 対象額:19,284円〉 〈過少徴収 対象:2件、対象額:124円〉 | 佐土原総合支所 農林建設課 73-1189 |
| | 対策 | 算定方法について再度確認するとともに、算定方法が合っているかを複数の職員で確認し申請書類に記録するなど、チェックを徹底する。 | 田野総合支所 農林建設課 86-1115 高岡総合支所 地域市民福祉課 82-1111 高岡総合支所 農林建設課 82-1115 |
| 4 | 内容 | 令和4年度及び5年度において、公園占用許可及び公園施設の設置・管理許可に係る使用料や、公園施設の電気使用料の算定を誤り、過大・過少徴収が発生した。〈過大徴収 対象:24件 対象額:263円〉 〈過少徴収 対象:6件 対象額:5,546円〉 | 都市整備部 公園緑地課 21-1814 |
| | 対策 | 使用料算定システムを用いるなど適正な算定を行うとともに、担当者以外の職員による精査と決裁者によるチェックを徹底する。 | |

7. 誤払・誤振込

| No. | 事案の内容・再発防止策 | 所管課 |
|-----|-------------|-----|
| | なし | |