

令和 6 年(2024 年) 2 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	市税の納付に係る領収書の交付の際に、領収証書を交付するところ、誤って市で保管する書類を交付した。	地域振興部 住吉地域センター 39-1314
	対策	現行のダブルチェックに加え、市が保管する書類には鉛筆等で大きく印を付けて、領収証書との違いを鮮明にする。	
2	内容	夫婦2名分の健康診査受診券の再発行依頼について、妻の分の受診券を別に再発行依頼をしていた別人宛ての封筒に誤って同封した。	健康管理部 健康支援課 29-5286
	対策	家族複数人の健康診査受診券の再発行依頼があった場合でも、まとめて同一の封筒で送付せず、それぞれに送付する。また、作業手順を見直し、封緘前の二重チェックを徹底する。	
3	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の送付について、システム入力の際、宛先に、申請書に記載されている医師が以前所属していた病院を誤って選択し、誤送付した。	福祉部 介護保険課 44-2591
	対策	申請情報をシステムに入力する際に、医療機関の選択を先に行い、その後に表示される主治医を選択する。併せて、入力後は申請書の医療機関および主治医の欄にチェックを付けることにより確認を徹底する。	
4	内容	時間外の当直業務窓口で離婚届の用紙を受け取りに来た方に対して、別の様式を交付した。	総務部 管財課 21-1724
	対策	当該事案について当直担当職員に周知し、今後、同様の事務処理を行う場合は確認作業を徹底するよう指導した。	

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	令和 5 年度の設計業務委託に係る支払調書の送付の際に、支払金額として支払総額を記入すべきところ、消費税抜きの金額を記載して送付した。	総務部 管財課 21-1724
	対策	当該事案に係員全員に周知し、今後、同様の事務処理を行う場合は複数人にて確認を行うよう改善する。	

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	救急事案で現場に到着した際に、先着していた警察官が、対象者のアパートの部屋の窓と誤認して隣の部屋の窓枠を外そうとしており、作業を引き継いだ救急隊も気付かずに作業を行ったところ、窓ガラスが破損した。	消防局 北消防署 32-4909
	対策	やむを得ず破壊等の行為が必要となる場合には、救急隊全員による現場状況の確認を徹底する。	
2	内容	在留カードの情報を住民票システムに誤入力したことにより、誤った番号を記載した住民票を交付した。＜対象：1件＞	地域振興部 市民課 21-1756
	対策	在留カードをカードリーダーでOCR読み取りしたデータを住民票システムに取り込む運用に変更した。取り込み後の住民票の照合は、在留カードの写しては無く原本で確認する。	
3	内容	介護保険の被保険者資格に係るシステムの処理誤りにより、被保険者証交付及び介護保険料額通知が約2か月遅滞した。＜対象：1名＞	福祉部 介護保険課 21-1777
	対策	システム改修の必要性等を検討するとともに、システム業者との連携を図るなど、再発防止を徹底する。	

5. 処理の遅延

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	特別支援教育就学奨励費の支給申請に際し、既に別制度の認定を受けており制度の対象外であると誤認したため、認定及び支給事務処理が遅延した。＜対象：1件＞	教育委員会 学校教育課 85-1825
	対策	特別支援教育就学奨励費の対象世帯の状況について複数人で確認を行うとともに、申請書等の徴取を確実にを行う。	

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年度の個人住民税について、課税資料の登録漏れにより課税額を誤った。 ＜過大請求 対象：1件、対象額：17,800円＞ ＜過少請求 対象：2件、対象額：49,600円＞	財政部 市民税課 21-1748
	対策	・担当職員と別の職員により、資料の登録漏れがないか確認する作業工程を加える。 ・事務処理誤りを起こしやすい事例として課内の職員研修に挙げるとともに、課内の職員に情報を共有し再発防止に努める。	
2	内容	交流センターの利用団体に係る宮崎市公共施設予約案内システムにおける使用料について、新たな情報登録後の過去の使用履歴等の確認を怠り、過去の使用に係る使用料が誤って口座振替により徴収された。＜対象：2件、対象額：3,608円＞	地域振興部 地域コミュニティ課 21-1714
	対策	口座振替情報について、振替直前のデータでの確認を行うよう取扱いを改める。また、同様の事案が発生しないよう、団体情報の登録に係る運用方法を見直す。	

7. 誤払・誤振込

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	防犯灯維持管理費補助金の算定の際に、単価及び灯数を誤って積算した。 <過大交付 対象：8件、対象額：4,693円> <過小交付 対象：4件、対象額：8,328円>	地域振興部 地域コミュニティ課 21-1714
	対策	新たにデータ入力用のシートを作成し、地域自治区事務所職員を含めた、担当係の複数の職員が、チェックリストに基づき確認するよう手順を改める。	
2	内容	生活保護受給者への誤納付に伴う還付処理の際に、誤って別人の口座に振込を行った。<対象：1名 対象額：5,536円>	福祉部 社会福祉第一課 21-1775
	対策	還付処理時に事務処理担当者で担当ケースワーカーにてダブルチェックの仕組みを設け、還付先等の確認を徹底する。	
3	内容	障がい児通所支援給付費の請求に係るシステム処理の追加情報を入力した際に、既に処理済のデータについても再度処理を行ったため、給付費の過少支給が生じた。<対象：1件、対象額：84,706円>	福祉部 障がい福祉課 42-6442
	対策	追加情報の入力後に、入力者と担当者において、再度全情報の確認を行う。	