

## 令和6年(2024年)3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	国民健康保険に係る高額療養費の勧奨通知を送付する際に、対象者とは異なる方の申請書を同封した。＜対象：2件(1件は未開封)＞	財政部 国保年金課 21-1745
	対策	書類送付は時間に余裕をもって計画的に行い、送付物を封入する際は複数人で確認を行うことを徹底する。	
2	内容	障害者総合支援法に基づく障がい支援区分認定を行うため、対象者の主治医に医師意見書の作成依頼書を送付する際、本来送付すべき医療機関とは別の医療機関に誤って依頼書を送付した。＜対象：1件＞	福祉部 障がい福祉課 42-6442
	対策	文書の封入作業にあたっては、複数名による確認を徹底するとともに、発送予定数と封入済み封筒数の確認を行う。	
3	内容	滞納無証明書について、請求があった方とは別の方の証明書を交付した。	清武総合支所 地域市民福祉課 85-1103
	対策	滞納無証明書を出力する際には宛名番号で出力を行うとともに、照合時及び交付時に請求者とともに内容を確認したうえで交付するよう徹底する。	

### 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	受託者である個人事業主に交付した支払調書について、支払金額及び源泉徴収税額の記載が漏れていた。＜対象：1件＞	観光商工部 企業立地推進課 21-1793
	対策	源泉徴収を伴う支払を行う場合は、支出命令の起票の際に「財務会計システムでの支払情報の確認及び入力」をスケジュールシステムに入力し、係内での情報共有を図る。	
2	内容	住民票の住所を「○番地△」とすべきところ「○番△号」と誤って登録したため、誤記載で発行した住民票及び国民健康保険証を差し替え、マイナンバーカードの券面記載事項を訂正した。＜対象：3件＞	地域振興部 市民課 21-1756
	対策	住所異動届出用紙に住居表示地区か否かのチェック欄を設けて、受付者と入力者で確認を行う。また、住民票の方書登録の照合を2名以上で行う。	

### 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	特別徴収された市県民税配当割等について、還付等を行った後に修正申告等がなされたことにより返納が必要となったケースについて、令和3年度以降、返納の請求を行っていなかった。〈対象:7件 対象額:87,421円〉	財政部 納税管理課 21-1741
	対策	対象ケースの確認及び処理の方法を業務マニュアルに記載するとともに、引継ぎを徹底する。	
2	内容	窓口で住民票コード入りの住民票の請求をされた方に対して、コンビニでは住民票コード入りの住民票を交付できないにもかかわらず、コンビニでの申請を案内した。	清武総合支所 地域市民福祉課 85-1103
	対策	住民票コード入りの住民票はコンビニでは交付できない旨を再度課内で周知し、窓口での案内の際には住民票の記載事項における必要項目の聞き取りを確実に行うよう徹底する。	
3	内容	ふるさと納税推進事業において、委託事業者が一時的に増量を行うべき返礼品の登録を誤り、通常の量の返礼品を寄附者に送付した。〈対象:6件〉	総合政策部 都市戦略課 44-2590
	対策	委託事業者に対して以下の指導を行った。 ・一時的に数量等が変わる返礼品については、管理番号を別に設けて管理する。 ・ふるさと納税寄附管理システムの情報変更を完了してから、寄附受付を開始する。	
4	内容	令和6年1月分の電話料金について、支払い口座から先に上下水道料金の振替が行われたことにより残高不足となり、延滞金が発生した。〈対象:1件 延滞金:6円〉	佐土原総合支所 農林建設課 73-1114
	対策	電話料金と上下水道料金の資金前渡用口座を別にする。	
5	内容	施設使用料の領収書を発行する際に、出納員名及び印を記載・押印せず相手方へ交付した。〈対象:2件〉	都市整備部 公園緑地課 21-1814
	対策	領収書を相手方へ発行する前に、職員でダブルチェックを行う。	

#### 5. 処理の遅延

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	用地補償事務における収用証明書等について、支払相手方及び税務署に送付すべきところ未送付となっていた。〈対象:1件〉	建設部 土木課 21-1801
	対策	新たに支払完了者の名簿を作成するとともに、発送時には送付漏れがないよう複数人で確認を行う。	

## 6. 誤請求・誤徴収

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	市民文化ホールの令和4年度屋内用無線設備の設置に係る行政財産目的外使用料について、算定を誤り過少徴収した。〈対象:1件 対象額:6,000円〉	地域振興部 文化・市民活動課 21-1835
	対策	自動で計算する算定シートの結果は、複数人で手計算による検算を行い確認を徹底する。	
2	内容	同じビル内の2つの事業所について、平成18年度の使用開始から、互いを取り違えてシステムに登録したため、水道料金の誤徴収が発生した。〈A事業所 過大徴収:28,532円〉、〈B事業所 過少徴収:28,582円〉	管理部 料金課 26-7518
	対策	同一建物で複数の開栓申請があった場合は、前所有者や水栓番号等の確認を行うとともに、情報の登録の際は階数や部屋番号等を記載し、開栓部屋が特定できる表記とするよう徹底する。	
3	内容	宮崎市都市公園有料公園施設使用料の減免申請において、指定管理者への減免決定通知書に誤った減免額を記載したため、指定管理者が申請者から使用料を過少徴収した。〈対象:1件 対象額:20円〉	都市整備部 公園緑地課 21-1814
	対策	課内でのチェック作業を徹底するとともに、減免決定通知書の様式について入力箇所が最小限になるよう見直した。	
4	内容	宮崎市障がい者体育センターの自動販売機設置に係る行政財産目的外使用料について、算定誤りにより過少に徴収した。〈対象:1件 対象額:688円〉	福祉部 障がい福祉課 21-1772
	対策	使用料算定ツールでエラーが出た場合は複数名による確認を徹底する。	
5	内容	受託者が水道使用量の定期検針の際に、誤った数値を入力し使用料を過大請求した。〈対象:1件 対象額:478,170円〉 ※納付書送付直後に誤りに気付いたため、謝罪のうえ再度納付書を送付した。	管理部 料金課 26-7518
	対策	検針の指示値を入力する際には、入力後の確認、他の職員での再確認を徹底するよう指導した。	
6	内容	市外の公立保育所に入所した児童の保育料は、入所施設を管轄する市町村が徴収すべきところ、システムへの入力漏れにより本市が保育料を誤って徴収した。〈対象:1件 対象額:18,800円〉	子ども未来部 保育幼稚園課 21-1774
	対策	今回の事案に関するチェック項目をチェックリストに追加するとともに、二重チェックを徹底する。	
7	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:2件 対象額:1,191円〉 〈過少徴収 対象:2件、対象額:7,388円〉	教育委員会 学校施設課 85-8604
	対策	行政財産使用料の算定方法を再度所属内で情報共有するとともに、算定の際は根拠となる条例等及び許可内容を複数人で確認するよう徹底する。	

8	内容	令和4年度の自動販売機に係る電気使用料について、算定を誤り過少徴収が発生した。〈過少徴収 対象:7件、対象額:1,532円〉	教育委員会 教育情報研 修センター 28-2426
	対策	使用料の算定方法について、所属内で再度確認・共有するとともに、支払いの際は複数の職員での確認を徹底する。	
9	内容	事業開催に伴う販売店舗等の設置に係る使用料について、算定を誤った。 〈対象:1件 対象額:180円〉	教育委員会 生涯学習課 85-1834
	対策	使用料の算定誤りや確認漏れを防ぐため、申請内容の複数人での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
1	内容	公民館講座を実施した2名の謝礼を取り違え、誤って支払った。〈A氏 過少支払額:6,000円〉、〈B氏 過大支払額:6,000円〉	佐土原総合 支所 地域市民福 祉課 73-1111
	対策	謝礼の支払いを起案する際は、講座開催時の名簿等を添付し、講師等の名前が確認できるようにする。	
2	内容	障がい児通所給付費について、処理済の過誤申立依頼書を誤って再度処理したことにより過少支給となった。〈対象:1件 対象額:56,130円〉	福祉部 障がい福祉課 42-6442
	対策	処理済となった過誤申立依頼書については、「理由及び処理済」である旨を朱書した上で処理済の依頼書と一緒に既存の簿冊に綴じ込むこととする。	
3	内容	子ども医療費助成の償還手続において、調剤分は自己負担がないにもかかわらず、誤って調剤分の金額を還付しなかった。〈対象:1件 対象額:200円〉	こども未来部 親子保健課 73-8200
	対策	今後は、事業者番号や事業者名だけでなく、診療科目等の内容についても毎回二重チェックを行うこととする。	
4	内容	公民館講座実施の謝礼について、本来支払うべき講座とは別講座の講師助手に対して支払った。〈対象:3件 対象額:13,470円〉	地域振興部 地域コミュニ ティ課 44-1356
	対策	講座開催時に、出席名簿で講師等の名前を確認・記録し、謝金の支払いの際に使用する出勤証明の根拠資料とすることを徹底する。また、事務の手引きに明記し、職員研修時に本事例を周知し再発防止に努める。	
5	内容	令和4年度就学援助学用品・通学用品費について、小学校が月割の金額を誤って学校教育課に報告し、学校教育課も誤りに気付かず過少支給した。〈対象:1件 対象額:54円〉	教育委員会 学校教育課 85-1825
	対策	就学援助学用品・通学用品費の支給にあたり、学校では複数人による確認を徹底し、学校教育課では月割の支給金額を示した資料による確認を徹底する。	

6	内容	委員会の委員報酬について、出席した会議の時間が2時間未満のときは、報酬の額を減額すべきところ誤って全額を支給した。＜対象：5件 対象額：20,000円＞	教育委員会 学校教育課
	対策	委員会の運営に関する要綱に会議の時間が2時間未満のときは報酬が減額となることを明記するとともに、報酬の支払いの際は会議時間の確認を徹底する。	85-1825