

令和 6 年(2024 年) 5 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	要介護認定・要支援認定等延期通知書について、誤って他人の通知書を同封して送付した。＜対象：1 件＞	福祉部 介護保険課 44-2591
	対策	通知書の件数と発送する封筒の数について照合する。また、発送対象者の名簿と封筒の宛先を 2 名以上の体制でチェックする。	
2	内容	児童手当の新規認定請求の案内文書を、現在受給中の対象者に送付した。＜対象者：63 名＞	子ども未来部 子育て支援課 42-7965
	対策	市民の方に文書を発送する際は、対象者の抽出条件についてシステム担当者との協議するとともに、係内でのダブルチェックを徹底する。	
3	内容	屋外広告物の許可期間の更新通知を送付する際に、対象者とは異なる方の通知書を同封した。＜対象：1 件＞	都市整備部 都市計画課 21-1811
	対策	送付物を封入する際は複数人で確認するとともに、発送予定数と封入済み封筒数の照合を徹底する。	
4	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、申請者の以前の主治医が勤める医療機関に誤って送付した。	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は、①医療機関の選択、②主治医の選択、③申請内容と入力内容の照合について、ダブルチェック（異なるマーカーを使用したチェック）を徹底するよう係員全員を対象に研修を実施し、業務内容の再確認を行った。	

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	マイナンバーカードの住所変更の際、システムの不具合のため手書きをしたところ、誤った住所を記載して交付した。	清武総合支 所 地域市民福 祉課 85-1103
	対策	住所変更時にシステムの不具合が生じた際は、システムで入力する場合と同様に、申請書に入力者及び照合者の確認欄を設けたうえでチェックを行う。また、カード交付時は住所氏名等を申請者とともに確認することを徹底する。	

3. 書類等の紛失

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	市税等のコンビニ収納業務において、委託先のコンビニが納入代行払込票を紛失した。※納入代行払込票には、氏名、税目等、金額が記載されていた。＜対象：33件＞	会計管理者 会計課 21-1727
	対策	指定金融機関、収納代行業者及びコンビニエンスストア本部に対し、以下の内容を記載した文書を発出し注意喚起を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・収納事務委託の契約内容の遵守 ・従業員教育の徹底 ・個人情報管理体制のさらなる強化 ・事故発生を確認した際の速やかな報告、連絡、調整等の対応の徹底 	

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	会議室の使用申請を一部重複した時間で受け付けた。	地域振興部 青島地域センター 65-1231
	対策	施設予約表に記載後は、別職員によるダブルチェックを徹底する。	
2	内容	予約案内システムに登録した口座情報に不備があったため、交流センター使用料の口座振替が行われなかった。＜対象：5件 対象額：計3,330円＞	地域振興部 地域コミュニティ課 21-1714
	対策	口座情報を登録する際は、申請情報と入力内容に齟齬がないか2名以上でのチェックを徹底する。	
3	内容	子ども子育て支援法に基づく無償化対象施設ではない認可外保育施設を無償化対象施設であると誤って教示したことにより、無償でなければ利用する意思のなかった方が利用料金を負担した。＜対象：1件 対象額：17,930円＞	子ども未来部 保育幼稚園課 21-1774
	対策	無償化対象施設の利用案内の際は、担当係への事前確認を徹底する。また、認可外保育施設の一覧表の作成の際は、認可外施設担当者と他の職員で二重チェックを行う。	

5. 処理の遅延

No.	事案の内容・再発防止策	所管課
	なし	

6. 誤請求・誤徴収

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	窓口において証明書交付手数料を誤った金額で受領した。＜対象：1件 対象額：300円＞	地域振興部 地域コミュニ ティ課 26-1111
	対策	申請内容及び手数料について、申請受付の際だけでなく、領収書作成の際も複数の職員で確認を行うよう徹底する。	
2	内容	保育料算定替えの際に、世帯状況の確認作業を怠り、変更決定がされず、保育料を過大徴収した。＜対象：1件 過大徴収額：20,000円＞	佐土原総合 支所 地域市民福 祉課 73-1112
	対策	保育料算定の一連の業務について、誤って認識していた内容を係内で共有し認識を改める。各業務段階で複数の職員でチェックを行う。	
3	内容	公設合併処理浄化槽の使用料について、システム入力の際、支払済み情報や口座振替変更情報を誤ったことにより二重徴収した。＜対象：2件 過大徴収額：計8,060円＞	環境部 環境施設課 40-2422
	対策	・浄化槽管理システムにおける使用料納入の消込の際は、ダブルチェックを徹底する。 ・口座振替の受付の際は、リストを作成するとともに、処理の完了を複数人で確認する。また、納付書発送の決裁時は、口座振替データを添付し、二重徴収とされていないか確認しやすいよう業務改善を行う。	
4	内容	宮崎市久峰地区交流センターの使用料について、同月内6回目以降の申請は減免対象外となるところ、誤って減免した金額で徴収した。＜対象：1件 過少徴収額：150円＞	佐土原総合 支所 地域市民福 祉課 73-1111
	対策	窓口申請の場合、申請者に同月の使用回数を尋ねるとともに、システム上でも使用回数を確認を行う。また、窓口受付後は、即時にシステムに申請情報を入力し、申請回数等の管理を徹底する。	
5	内容	宮崎市民プラザの使用料について、令和6年4月1日の改定内容の認識不足により、使用料を過大徴収した。＜対象：6件 過大徴収額：計1,400円 ※令和6年4～5月分＞	地域振興部 文化・市民活 動課 21-1835
	対策	改正内容について指定管理者内で改めて情報共有するとともに、使用料徴収の際は、明細書のダブルチェックを徹底する。	
6	内容	公民館を利用している団体の口座情報をシステムに登録したところ、当該団体の過去の使用料免除に係る分を誤って「未納」として以前登録していたため、当該使用料分が口座振替された。＜対象：1件 対象額：897円＞	教育委員会 生涯学習課 85-1834
	対策	現在、口座登録のある団体については、過去の使用履歴を確認し、未納情報の消込を行う。また、今後同様の案件が発生しないよう、既に利用登録をしている団体が新たに口座登録を行う場合は、新しいIDを発行して対応する。	

7. 誤払・誤振込

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	令和4年7月に普通徴収と特別徴収の切り替えの際に誤った市県民税の還付手続きを行っていたことが判明した。＜対象:1件 対象額:1,800円＞	財政部 納税管理課 21-1741
	対策	市民税課で即時反映される修正等の処理を行う際は、必ず納税管理課の還付担当者 と情報を共有し、処理の可否を確認後に入力・修正等を行うようにする。	
2	内容	児童手当受給者の死亡に伴い、未支給分の手当を個別支給したところ、定期支給分について停止処理を失念し、手当を二重に支払った。＜対象:1件 対象額:30,000円＞	子ども未来部 子育て支援課 42-7965
	対策	個別に支給手続きを行う際の決裁の根拠資料に「支払い情報システム入力」のチェック欄を設け、入力者と確認者でダブルチェックを行う。	
3	内容	病児施設への利用サポート事業の支払いについて、届出とは別の口座に振込みを行った。＜対象:4件 対象額:48,000円＞	子ども未来部 保育幼稚園課 21-1774
	対策	受取口座の申出書類等の確認を複数人で行う。	