

## 令和 6 年(2024 年) 10 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	建設リサイクル法に係るオンライン申請において、誤った相手に書類を交付した。 ＜対象：2 件＞	都市整備部 建築行政課 21-1813
	対策	交付書類のファイル名に受付番号及び発注者氏名を記載する。また、交付書類をオンライン上にアップロードする際は、係内の二名以上で受付番号と発注者氏名の照合を行う。	
2	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、申請情報をシステムに入力する際、申請書に記載されている医療機関の入力を誤ったため、依頼書を異なる医療機関へ誤送付した。＜対象：1 件＞	福祉部 介護保険課 44-2591
	対策	今回は本市で入力を行ったが、申請情報をシステムに入力する際は、必ず委託業者が行う。また、委託業者は、①医療機関、②主治医の情報を入力後、申請内容と相違がないか確認し、入力者とは異なる者が必ず再確認を行う。	

### 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	宮崎市美術展において、出品者への結果通知に誤りがあり、賞の種類を誤って送付した。＜対象：5 件＞	地域振興部 文化・市民活動課 21-1835
	対策	出品票、受賞者一覧表、結果記載ハガキの 3 点を複数人で照合を行うよう、指定管理者を指導した。	

### 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 駅の駐輪場の放置自転車を撤去する作業に際し、誤って撤去対象外の自転車を保管所に運搬した。〈対象：9台〉	危機管理部 地域安全課 44-2802
	対策 撤去作業を行う際は、複数の従事者でチェックを行う。	
2	内容 行政財産目的外使用による自動販売機等の電気使用料金について、電気・ガス価格激変緩和対策事業により減額するべきところ減額前の単価を使用したため過大請求となった。〈対象：6件 過大請求額：計 2,970 円〉	地域振興部 文化・市民活動課 21-1835
	対策 単価の積算根拠となる電気使用料金総額の再計算を行い、単価の妥当性を確認する。複数人による請求書内容の照合確認を徹底する。	
3	内容 市民活動センターのボランティア申込フォームに掲載した二次元コードに誤りがあり、応募者の方の情報が閲覧可能な状態になっていた。 〈対象者：5名 情報：名前、性別、生年月日、電話番号、メールアドレス〉	地域振興部 文化・市民活動課 21-1835
	対策 チラシや広告物に二次元コードを掲載する際は、誤りがないか必ず確認し、実際に読み取りができるか動作確認及びダブルチェックを行うよう、指定管理者を指導した。	
4	内容 子のマイナンバー申請において、誤って保護者の申請IDで登録を行った。 〈対象：1件〉	佐土原総合支所 地域市民福祉課 73-1112
	対策 申請書類をシステムから出力した際、出力者と他の職員で確認を行う。また、再度マニュアルを読み込み、確実にチェックを行うよう職員に周知を図った。	
5	内容 ファミリー・サポート・センターの利用料の補助金申請に対して、ひとり親世帯区分の認定要件である児童扶養手当の受給確認を誤り、交付対象ではない方に交付決定を行った。〈対象者：1名〉 ※補助金の交付前に判明	子ども未来部 子育て支援課 21-1765
	対策 ・対象者一覧表に確認欄を設けるとともに、児童扶養手当担当者2名で確認を行う。 ・児童扶養手当システムの資格画面のハードコピーを出力し、一覧表に添付する。 ・一覧表及び資格画面のハードコピーをもとに、事業担当者が再度確認する。	

## 5. 処理の遅延

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	公用車賃借料の請求書を紛失し、支払いが遅れた。 <対象:1件 対象額:計143,344円(3か月分)> ※R6.5月、7月及び8月分	環境部 環境施設課 40-2422
	対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支払確定の決裁時に、システムの未確定データ一覧を添付し、支払処理の漏れを防ぐ。</li> <li>・決裁済みの支払伝票及び請求書を整理・保管する棚を整備する。</li> <li>・毎月支払いのものは、全員が支払状況を確認できるよう「支払状況確認表」を作成し、支払管理を行う。</li> </ul>	
2	内容	保有個人情報開示請求に係る決定通知について、期限である14日を超えて通知を行った。<対象:1件>	環境部 環境政策課 21-1761 環境業務課 21-1762
	対策	保有個人情報開示請求があった場合は、速やかに課内における情報共有を徹底し、担当者以外も進捗状況を確認できるよう改善する。	
3	内容	児童手当の受給資格確認のため支払差止を行っていた受給者について、必要書類の提出等がなされた後に、支払差止の解除処理や現況届の認定処理を行うことを失念したため支給が遅れた。<対象者:6名 対象額:400,000円>	子ども未来部 子育て支援課 42-7965
	対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支払差止については、システム上で統一的に管理し、定期払前に差止一覧により、解除漏れがないか複数人で確認する。</li> <li>・現況届の認定処理については、現況届にチェック者の押印欄を設け、定期払前に現況届処理状況一覧により処理漏れがないか確認する。</li> </ul>	

## 6. 誤請求・誤徴収

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	全国農業新聞購読料の口座引落ができなかった対象者に対し、誤った金額の請求書を送付し購読料を徴収した。<対象者:1名 過徴収額:700円>	農業委員会 事務局 21-1784
	対策	請求書を送付する際は、正しい額が記載された送付リストとの対照を複数人で行う。	
2	内容	複数の証明書を交付する際に、1通分の交付手数料の徴収が漏れた。 <対象:1件 対象額:300円>	地域振興部 生目地域センター 48-1111
	対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交付書類が複数となる場合は、会計処理の前に、交付枚数や手数料等を紙に書き出したチェック用紙を作成し複数人で確認する。</li> <li>・証明書を交付する際は、申請者に証明書の現物を提示し、申請用紙の内容と齟齬がないか一緒に確認する。</li> </ul>	
3	内容	介護保険料の滞納者に対し、徴収済の保険料を再度徴収した。 <対象者:1名 対象額:3,000円>	福祉部 介護保険課 21-1777
	対策	納付相談員の徴収にあたっては、訪問徴収した滞納者の滞納整理を速やかに行うとともに、訪問前に最新の滞納状況をシステムで確認のうえ、徴収することを徹底する。	

4	内容	宮崎市民プラザにおいて、使用実績のない大楽屋の使用料を誤って徴収した。 ＜対象：1件 過大徴収額：7,020円＞	地域振興部 文化・市民活動課 21-1835
	対策	ホール附属設備・備品使用料明細表兼請求書の作成にあたり、担当者は必ずホール使用状況表等の根拠資料と照合する。また、大楽屋を含む各部屋の使用有無を明確にするため、チェックリストを導入し、適正な事務処理を徹底するよう、指定管理者を指導した。	
5	内容	市営住宅の行政財産目的外使用許可において、算定を誤り、使用料を過大に徴収した。＜対象：2件 過大徴収額：計7円＞	建設部 住宅課 21-1804
	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、複数の職員での確認を徹底する。	

## 7. 誤払・誤振込

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	施設入所支援の利用者に支給される特定障がい者特別給付費について、算定システムの入力を誤り過少支給となった。＜対象：1件 過少支給額：22,110円＞	福祉部 障がい福祉課 42-6442
	対策	施設入所支援のチェックリストのチェック欄に注意喚起表示を追加するとともに、算定誤りがないか複数人で確認を行う。	