

## 令和6年(2024年)11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	令和6年3月より本籍地以外の市区町村の窓口で、戸籍全部事項証明書等の申請ができるようになったが、交付要件を満たさない方に交付した。<対象:1件>	田野総合支所
	対策	事務処理要領に基づき、受付・処理・照合の各段階で複数職員による確認を徹底する。また、委任状による請求ができないことを明示した注意書きを請求用紙収納箇所に掲示し、受付時の誤りを防止する。	地域市民福祉課 86-1112
2	内容	マイナンバーカード未交付の方への通知を、すでに交付済の方に誤って送付した。<対象者:22名>	清武総合支所
	対策	未受領者確認の際は、システムデータと未交付カードの現物により照合し、誤送付の防止を徹底する。	地域市民福祉課 85-1103
3	内容	誤って重複して発行した5月分の上水道料金納付書について、受託業者が入金後の確認を怠っていたため、納付書に添付されていた領収書を誤って交付した。<対象:1件>	上下水道局 管理部 料金課
	対策	誤った領収書が交付されないように料金課で手順書を作成する。この手順書を基に、受託業者に対して確実に複数人での確認を行うよう指導する。	26-7518

### 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	宮崎市民活動保険制度に係る情報公開において、公開した資料(過年度実績)に一部誤りがあった。<対象:1件>	地域振興部 文化・市民活動課
	対策	実績管理を一つの資料(事故発生報告書整理表)のみで行い、決裁時にも当該資料を添付することで、情報の一元管理を徹底する。	21-1835

### 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 地区交流センター多目的ホールの使用許可において、窓口による使用許可を行ったが、当該使用許可のシステム入力を失念したため、予約の重複が発生した。 <対象:1件>	地域振興部 地域コミュニティ課 21-1714
	対策 窓口申請により使用を許可する場合は、システムへの入力を同時に行うとする、現行マニュアルや運用を再度指導した。	
2	内容 特定医療費(指定難病)受給者証の更新手続きにおいて、自己負担上限額の算定を誤り、本来よりも低い上限額が記載された受給者証を交付した。<対象:1件>	健康管理部 健康支援課 29-5286
	対策 受給者証更新の際のチェック表に、チェック項目を追加することによりダブルチェックを徹底する。	
3	内容 スマート窓口で転居届を受け付けた際、入力ミスにより届出人の住民登録住所に誤りが発生した。<対象:1件>	佐土原総合支所 地域市民福祉課 73-1112
	対策 誤りやすい項目を係内で共有し、複数職員による照合を徹底する。また、届出人に確認してもらう際は、届出書を指差し示しながら声に出して読み上げることで、双方での正確な確認を徹底する。 システムから出力される届出書について、入力した項目の文字のフォントを変え、太字で表記するなど見やすく改修する(予定)。	
4	内容 マイナンバーカード交付時に、利用者用電子証明書の発行にミスが生じ、証明書の発行がないままカードを交付した。<対象:1件>	地域振興部 北地域センター 41-1111
	対策 想定される稀なケースについては、チェックシートに注意喚起のための付箋を貼付する。電子証明書発行後は、出力される「電子証明書の写し」を用いて複数職員での確認を徹底する。	
5	内容 マイナンバーカードの電子証明書更新手続きにおいて、更新が完了しないままカードを返却したため、マイナポータルが利用できない状態となった。<対象:1件>	地域振興部 マイナンバーカード推進課 42-2036
	対策 職員に対し更新手順の再確認と照合内容の確認を徹底するよう周知した。	
6	内容 内閣府のNPO法人ポータルサイトに公開した特定非営利活動法人(NPO法人)の資料に誤りがあった。<対象:1件>	地域振興部 文化・市民活動課 21-1835
	対策 ポータルサイトへの情報掲載の際は、アップロード前に、元の資料、公開用の資料(PDFデータ)、プレビュー画面の3点を比較し、内容に相違がないかダブルチェックを徹底する。	
7	内容 下水処理場放流水の水質検査において、法令解釈の誤りにより、令和3年4月から令和6年10月まで、アンモニア等一部項目の測定回数が不足していた。 ※これまでの測定結果は全て基準値以下	上下水道局 下水道部 下水道施設課 26-3336
	対策 測定項目数や回数の変更、または法令改正時には、法的根拠を改めて複数人で確認する。	

## 5. 処理の遅延

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	浄化槽・し尿取扱管理システム関連の委託業務において、完了検査及び支払いを遅延した。＜対象：2件＞	環境部 環境施設課 40-2422
	対策	完了検査については、当該業務について必要書類一覧表と進捗チェック表を作成する。支払いについては、請求書の一元管理を行うとともに、支払管理表による複数職員でのチェック体制を構築する。	
2	内容	児童扶養手当について現金支給の申出のあった受給者への支払い処理を失念し、支払が遅延した。＜対象者：1名 対象額：91,000円＞	子ども未来部 子育て支援課 21-1765
	対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>現金支払いの手順書を作成し、係内で共有する。</li> <li>支払関係書類ファイルの先頭に現金支給希望者の届出書の写しを添付することにより、支払処理時に必ず確認できるようにする。</li> <li>システムでの支払い確定処理前後のデータ確認を徹底する。</li> </ul>	
3	内容	祝日の地区交流センター夜間等総合案内委託業務において、委託事業者が、開館時間を誤ったため、午前中に同施設を使用予定だった2団体の使用に支障をきたした。	地域振興部 地域コミュニティ課 21-1714
	対策	委託事業者への指導を行い、再発防止策の提出を求めた。	

## 6. 誤請求・誤徴収

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	石崎の杜歓迎館に設置している自動販売機の5月分電気使用料を、使用料算定シートへの入力ミスにより過大徴収した。＜対象：1件 過大徴収額：213円＞	観光商工部 スポーツランド推進課 20-5151
	対策	使用料算定シートを見直し、計算の自動化を進めるとともに、入力値の確認は複数職員で行う体制を構築する。	
2	内容	証明書交付時、除籍全部事項証明書の手数料を戸籍全部事項証明書の手数料と誤り、本来より少ない手数料を徴収した。＜対象：1件 不足額：300円＞	地域振興部 生目地域センター 48-1111
	対策	証明書作成の際は、交付する証明書の種類と手数料を複数人で確認する。また、レジ操作前に、請求内容とレジ入力内容を再度確認することを徹底する。	
3	内容	令和6年9月分の保育料について、保護者世帯の所得確認漏れにより、本来より高い金額を徴収した。＜対象：1件 過大徴収額：30,400円＞	田野総合支所 地域市民福祉課 86-1112
	対策	保育料算定見直しの際は、所得確認に必要な項目のチェックリストを複数職員で確認する。また、業務フローを作成し、チェック箇所を明確にする。	
4	内容	地区交流センターの使用料を使用許可前に誤って徴収したため、その後の申請取消による還付が発生した。＜対象：1件 対象額：4,680円＞	地域振興部 地域コミュニティ課 21-1714
	対策	使用料納付期日について定める条例施行規則の遵守徹底について指導を行った。	

5	内容	マイナンバーカードの再交付手続きの際、再交付手数料を徴収しなかった。 <対象:1件 未徴収額:1,000円>	地域振興部 赤江地域センター 51-4274
	対策	カード管理システムに再交付事由を記入するよう運用を変更するとともに、カード交付業務について研修を行う。	

## 7. 誤払・誤振込

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	遠距離通学費補助金について、通学距離の算定誤りにより過支給が発生した。 <対象:1件 過支給額:8,066円>	教育委員会 学校教育課 85-1825
	対策	申請時に提出いただく経路図を距離が明確に分かる様式に統一するとともに、複数職員による距離算定のチェックを徹底する。	