

令和 7 年(2025 年) 6 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	小児慢性特定疾病医療受給者証の更新案内送付において、住所と宛名が不一致の文書を送付した。(対象:69 件)	子ども未来部 親子保健課 73-8200
	対策	発送のための住所・宛名リスト作成時は、システムから抽出したデータの加工(並び替え等)を行わない。また、発送前に複数職員でシステムとの照合を行う。	
2	内容	地域生活支援事業の給付費請求に関する新規事業所向けに送付した Excel 形式ファイルに、誤って他事業所の請求情報(個人情報含む)が含まれていた。(対象:1 事業所、78 名分の個人情報)	福祉部 障がい福祉課 42-6442
	対策	原本フォームのフォルダ名に「上書き禁止」と追記し、新規事業所への送付前に請求情報が記載されていないことを確認する。また、フォルダ内に「原本は更新しないこと」と記載した注意喚起のファイルを追加する。	
3	内容	市民活動推進委員会の開催日程調整に関するメールを、BCC ではなく TO で送信したため、受信者のメールアドレスが閲覧可能な状態となった。(対象:13 名)	地域振興部 文化・市民活動課 21-1835
	対策	複数人へのメール送信時は BCC を使用する。ダブルチェック時は、宛先だけでなく BCC 設定の確認も徹底する。	

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	公設合併処理浄化槽使用料の領収書において、領収月を誤って記載し交付した。(対象:1 件)	環境部 環境施設課 40-2422
	対策	徴収時に時間的余裕を持ち、領収書作成時、交付前、交付時(相手方にも確認)の 3 段階チェックを行う。	
2	内容	市広報誌に掲載した投票所名を誤って表示した。	選挙管理委員会事務局 21-1860
	対策	投票入場券には正しい投票所名を記載して送付する。	

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	生活保護受給者の入院に伴い、介護保険料の納付方法を代理納付から本人納付に変更したが、退院後の代理納付再開処理を失念したため、保険料が未納となった。 (対象: 1 名、未納額: 8,400 円)	福祉部 社会福祉第二課 21-1775
	対策	介護保険課と協議し、代理納付開始時期の統一や、督促状発送前の情報共有による不要な督促手数料発生防止などの対策を検討する。	
2	内容	保育料の口座振替依頼に基づき口座情報をシステムに登録する際、名義人のカナを誤って入力したため、保育料が振替されなかった。(対象: 1 名、金額: 33,000 円)	子ども未来部 保育幼稚園課 21-1774
	対策	口座名義のカナ入力方法を、直接入力から保育料情報データからのコピーに変更する。	
3	内容	東部市民サービスコーナー(イオンモール宮崎内)において、マイナンバーカードの更新等に使用する端末がサーバーに接続できず、カード更新等の手続きができなかった。(対象: 約 50 名)	総務部 情報政策課 21-1712
	対策	サーバーの起動設定を「土曜日起動」に変更し、業者と職員で設定変更の確認を行う。	
4	内容	死亡した被保険者の介護保険料の還付処理において、誤ったシステム操作を行ったため、還付がされなかった。(対象: 1 件、還付額: 10,800 円)	福祉部 介護保険課 21-1777
	対策	還付金の支払いデータ作成ごとに、還付入力処理件数と口座振込件数のデータ突合を行う。	
5	内容	システムで対応できない項目の手入力に誤りがあったため、税額の算出誤りが発生した。(対象: 1 件)	財政部 市民税課 21-1748
	対策	繁忙期前に、関係する職員で類似事案と再発防止策を共有すると共に、入力必要項目を可視化した資料の整備を行う。	
6	内容	異なるマイナンバーカードの手続きにおいて、処理内容を取り違えたため、新規交付のカードに更新処理を行った。(対象: 1 件)	清武総合支所 地域市民福祉課 85-1103
	対策	複数の異なるカードの手続きを行う際は、カードを処理種別ごとに分けし、端末処理作業前にカード券面と端末処理画面を慎重に確認するよう周知徹底する。	

5. 処理の遅延

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	公設合併処理浄化槽の使用開始報告の処理を失念したため、使用料を遡って徴収する必要が生じた。(対象: 1 件、徴収額: 7,760 円)	環境部 環境施設課 40-2422
	対策	事業者に対し、使用開始届を速やかに市へ提出するよう指導を徹底する。また、届出データと原本の突合、進捗管理表による係内共有と複数職員での確認を行う。さらに、毎月事業者にも未開始の浄化槽状況の確認を行い、業務フローを見直して係内及び事業者と共有する。	

2	内容	中学校における物品購入の支出処理において、支払遅延が発生した。	教育委員会事務局 企画総務課 85-1822
	対策	未処理分の伝票について、保管方法を工夫し、支払漏れを防ぐ。また、請求書が届いたらすぐに会計処理を行うよう、学校事務職員を対象とした研修で周知する。	
3	内容	児童手当の額改定請求（スマート申請）において、差戻し処理後の再申請に対する認定処理が遅れたため、増額分の支給がされていなかった。（対象：2 件、金額：80,000 円）	子ども未来部 子育て支援課 21-1765
	対策	スマート申請受付後の事務処理手順を整備し、職員で共有する。具体的には、週ごと及び月末にスマート申請の受付状況と処理状況を確認する。	

6. 誤請求・誤徴収

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	農業新聞購読料の口座引落において、誤った金額が引き落とされた。（過大徴収：2 名、過少徴収：3 名、誤徴収額：7,700 円）	農業委員会事務局 21-1784
	対策	マニュアルやデータファイルに必要事項の入力箇所を明示するとともに、対象者リストを金融機関に送付する際は複数職員による確認を徹底する。	
2	内容	ふるさと納税において、委託事業者が寄附金額を誤って設定した。（対象：1 件）	総合政策部 都市戦略課 44-2590
	対策	責任者の確認後は修正できないよう、事務手順を見直す。	

7. 誤払・誤振込

No.	事案の内容・再発防止策		所管課
1	内容	児童手当の手続きにおいて、受給者変更の際に提出された書類を他の手続き書類に誤って添付したため、新受給者への支給が遅れ、元受給者への過払いが発生した。（過払い額：30,000 円）	子ども未来部 子育て支援課 21-1765
	対策	児童手当の不備書類提出の際は、案内用紙を添付し、他の書類に紛れないようにする。また、配偶者への受給者変更手続きがあった場合は、過払い防止のため、元受給者への支給を差し止める。	