

No. 1

件名	金融機関の店舗統廃合に伴う市税振替口座の変更処理誤り
概要・原因	<p>(概要) 金融機関の店舗統廃合に伴う口座情報の変更処理を誤り、市税の口座振替(23件)が不能となったもの</p> <p>(原因) ・口座情報変更に係る関係部署からの通知時の処理漏れ ・口座情報の変更処理における担当者の認識不足 ※店舗番号及び口座番号を変更すべきところ、店舗番号のみ変更すれば足りると考え、処理を行った。</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、口座情報を正しいものに変更しました。</p> <p>今後、口座振替に関わる金融機関の変更点について、関係通知の確認及び担当者への周知を徹底するとともに、口座情報の変更処理に関するチェック体制を見直し、再発防止を図ります。</p>
担当	納税課 電話 096-328-2204

No. 2

件名	国民健康保険料等領収印の日付の誤り
概要・原因	<p>(概要) 窓口収納した国民健康保険料、介護保険料及び後期高齢者医療保険料の領収証に、領収年月日の月を「1月」とすべきところ、「2月」として領収印を押印し、納付者(50名)に手渡していたもの</p> <p>(原因) ・領収印の使用前における日付の確認不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、領収証を正しいものに差し替えました。</p> <p>今後は、領収印の使用前に、窓口職員が日付を呼称確認するとともに、領収印使用確認簿に押印された日付を複数人でチェックすることで、再発防止を図ります。</p>
担当	国保年金課 電話 096-328-2270

件名	国民健康保険料口座振替登録キャンペーンにおける当選通知書の誤記載
概要・原因	<p>(概要) 国民健康保険料の口座振替登録申込者に抽選でクオカード等の賞品を進呈するキャンペーンにおいて、当選者に宛てた通知書に、「賞品を不要とされる方は、破棄してください」という不適切な内容を記載したもの</p> <p>(原因) ・通知書作成時における担当者の認識不足 ※記載内容の適切性に関する注意・意識が欠けていた。 ・通知書記載内容の決裁時における検討不足 ※賞品発送のスケジュールを優先した結果、記載内容の適切性について、組織内で十分に検討することなく決裁した。</p>
対応	今後は、通知書の作成時において十分注意を払うとともに、事業の進捗管理について改善を図り、無理のないスケジュールの下、文書の適切性に関して組織的にチェックを徹底します。
担当	国保年金課 電話 096-328-2270

件名	中山間地域等直接支払交付金の対象農地の誤認定による誤払い
概要・原因	<p>(概要) 本事業交付対象組織（1組織）において、農業者から新たに追加申請があった交付対象外の農地を、誤って交付対象に算入したため、交付金を過大に交付したもの <過大交付額 190,428円〔平成27年度（2015年度）～平成30年度（2018年度）></p> <p>(原因) ・認定時における交付要件の確認漏れ</p>
対応	対象組織にお詫びするとともに、過大支給分については返還対象となることを説明し、了承いただきました。 今後は、チェックリストを用いて交付要件を確認するとともに、職員研修を実施することで、再発防止を図ります。
担当	北東部農業振興センター農業振興課 電話 096-272-1117

件名	道路占用使用料の調定・催告誤り
概要・原因	<p>(概要) 過年度において廃止されているため発生していない平成29年度(2017年度)の道路占用使用料について、誤って催告書を送付し、対象者が納付したもの また、前述と同じ対象者に発送すべき平成28年度(2016年度)道路占用使用料について、誤って催告書の引き抜きを行い、送付が漏れていたもの</p> <p>(原因) ・廃止処理済リストと催告書送付リストとの照合確認不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びし、平成29年度(2017年度)道路占用使用料を還付するとともに、平成28年度(2016年度)道路占用使用料を納付いただきました。 今後、道路占用使用料の調定及び催告時は、複数人で照合確認を行うことで再発防止を図ります。</p>
担当	東部土木センター総務課 電話 096-367-7360

件名	住民異動(転入)届における住民票コードの入力誤り
概要・原因	<p>(概要) 住民異動(転入)届に伴う入力作業時に住民票コードを誤り、住民票を修正する間、印鑑登録を見合わせたもの</p> <p>(原因) ・入力時におけるコードの認識不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びをするとともに、住民票の修正を行いました。 今後は、住民票作成時において、入力者及び審査者による複数回の内容確認を徹底します。</p>
担当	東区役所区民課 電話 096-367-9124

件名	住民異動（転居）届の入力誤り
概要・原因	<p>（概要） 住民異動（転居）届に伴う委託業者による入力作業時に、町名入力を誤り、住民票及び印鑑証明を交付したもの</p> <p>（原因） ・住民異動届の入力、決裁審査時及び証明書交付時における確認不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、正しい証明書に差し替えました。</p> <p>今回、入力時の再発防止策を講じるよう委託業者に注意するとともに、東区役所区民課においては、以下のとおり慎重かつ確実に確認を行い、再発防止を図ります。</p> <p>①委託業者より送付された入力確認書の内容に誤りがないか、住民異動届出書の項目にチェックを入れる。</p> <p>②証明書交付時は、受付・発行・審査・交付の4段階4名による確認を徹底する。</p>
担当	東区役所区民課 電話 096-367-9124

件名	死亡届の入力誤り
概要・原因	<p>（概要） 死亡届に伴う入力作業時に、住民基本台帳システムに死亡者を入力すべきところ、誤って届出人を死亡者として入力したものの</p> <p>（原因） ・受付時における2次審査漏れ ・システム入力時及び審査時における死亡者氏名の確認漏れ</p>
対応	<p>届出人にお詫びするとともに、住民基本台帳の修正を行いました。</p> <p>今後は、入力時における確認を徹底するとともに、審査に集中できる環境を整えることで再発防止を図ります。</p>
担当	東区役所区民課 電話 096-367-9124

件名	住民異動（転居）届の入力誤り
概要・原因	<p>（概要） 住民異動（転居）届に伴う新住所の入力を誤り、誤った住所で住民票及び印鑑証明を交付したもの</p> <p>（原因） ・異動届書入力時の入力錯誤及び審査、決裁時の確認不足 ・証明書発行時の申請書と証明書内容の照合ミス</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、正しいものに差し替えました。 今後は、住民異動届の入力時の照合確認の回数を増やすことで、再発防止を図ります。</p> <p>また、各証明発行時には、複数人で申請内容と出力した証明を照合するとともに、交付時には申請者と職員双方での確認を徹底します。</p>
担当	河内総合出張所 電話 096-276-1111

件名	障害者加算の認定削除漏れによる保護費の誤支給
概要・原因	<p>（概要） 精神障害者保健福祉手帳の等級変更に伴う障害者加算の認定削除が漏れ、保護費を過大支給したもの <過大支給額 310,200円〔平成30年（2018年）4月分～令和元年（2019年）10月分〕> ※令和元年（2019年）11月分～令和2年（2020年）1月分については生活保護法の規定により保護費の差引調整を行った。</p> <p>（原因） ・手帳更新時期における等級確認不足 ・援助方針策定時の確認不足 ・定期確認データとの照合不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、過大支給分については返還対象となることを説明し、了承いただきました。</p> <p>今後は、手帳更新時期の等級確認及び定期確認データを活用した照合作業を担当者、監督職員において徹底し、再発防止を図ります。</p>
担当	西区役所保護課 電話 096-329-6839

件名	年金収入の認定誤りによる保護費の誤支給
概要・原因	<p>(概要) 障害年金を収入認定する際に、必要経費として認定した診断書料の認定削除が漏れ、保護費を過大支給したもの <過大支給額 80,000円 [平成30年(2018年)8月分～令和元年(2019年)11月分]> ※令和元年(2019年)12月分～令和2年(2020年)2月分については生活保護法の規定により保護費の差引調整を行った。</p> <p>(原因) ・必要経費削除の変更処理における確認不足 ・査察指導員等によるチェック不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、過大支給分については返還対象となることを説明し、了承いただきました。</p> <p>今後、変更処理を行う際は、担当者が確実に変更内容の確認を徹底するとともに、査察指導員等によるチェックを徹底し、再発防止を図ります。</p>
担当	西区役所保護課 電話 096-329-6839

件名	住宅費の認定削除漏れによる保護費の誤支給
概要・原因	<p>(概要) 有料老人ホームの退所に伴う住宅費の認定削除が漏れ、保護費を過大支給したもの <過大支給額 527,000円 [平成30年(2018年)10月～令和2年(2020年)2月分]> ※令和2年(2020年)3月分については、生活保護法の規定により認定削除を行った。</p> <p>(原因) ・進行管理におけるチェック不足 ・決裁時における確認不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、過大支給分については返還対象となることを説明し、了承いただきました。</p> <p>職員研修を実施して注意喚起を行うとともに、今後は、査察指導員等によるチェックを徹底するなど、組織の管理体制を強化して再発防止を図ります。</p>
担当	北区役所保護課 電話 096-272-6910

件名	教育費の認定漏れによる保護費の誤支給
概要・原因	<p>(概要) 生活保護開始時において、小学校に在学している児童に係る教育費の認定が漏れ、保護費を過少支給したもの <過少支給額 17,250円〔令和元年(2019年)9月～令和2年(2020年)1月分〕> ※このうち、令和元年(2019年)12月から令和2年(2020年)1月までの分(6,900円)については、生活保護法の規定により支給を行った。</p> <p>(原因) ・支給決定処理におけるチェック不足 ・担当者の教育費のシステム入力に関する知識不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、過少支給分(令和元年9月～令和元年11月分)について、生活保護法の規定により支給できないことを説明し、了承いただきました。 今後は、担当者がシステム操作に関する理解を深めるとともに、査察指導員等によるチェックを徹底するなど、組織の管理体制を強化して再発防止を図ります。</p>
担当	北区役所保護課 電話 096-272-6910

件名	高等学校就学費の認定漏れによる保護費の誤支給
概要・原因	<p>(概要) 高等学校に在学している者に対し、平成31年(2019年)4月の進級時から就学費の認定が漏れ、保護費を過少支給したもの <過少支給額 52,400円〔平成31年(2019年)4月～令和2年(2020年)1月分〕> ※このうち、令和元年(2019年)11月～令和2年(2020年)1月までの分(15,900円)については、生活保護法の規定により支給を行った。</p> <p>(原因) ・進行管理におけるチェック不足 ・事務引継ぎの不徹底による担当者の認識不足 ※No.14～16については、同様の事務処理に関する担当者の認識不足により、ミスが生じたもの</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、過少支給分(平成31年(2019年)4月～令和元年(2019年)10月分)について、生活保護法の規定により支給できないことを説明し、了承いただきました。 今後は、事務引継ぎを徹底するとともに、査察指導員等によるチェックを徹底するなど、組織の管理体制を強化して再発防止を図ります。</p>
担当	北区役所保護課 電話 096-272-6910

件名	高等学校就学費（特別基準額）の認定漏れによる保護費の誤支給
概要・原因	<p>（概要） 平成31年（2019年）4月から私立高等学校に進学した者に対して、就学費（特別基準額）の認定が漏れ、保護費を過少支給したもの <過少支給額 17,620円 [平成31年（2019年）4月～令和2年（2020年）1月分]> ※このうち、令和元年（2019年）11月～令和2年（2020年）1月までの分（5,340円）については、生活保護法の規定により支給を行った。</p> <p>（原因） ・進行管理におけるチェック不足 ・担当者の制度に関する知識不足 ※No.14～16については、同様の事務処理に関する担当者の認識不足により、ミスが生じたもの</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、過少支給分（平成31年（2019年）4月～令和元年（2019年）10月分）について、生活保護法の規定により支給できないことを説明し、了承いただきました。 今後は、担当者が制度に関する理解を深めるとともに、査察指導員等によるチェックを徹底するなど、組織の管理体制を強化して再発防止を図ります。</p>
担当	北区役所保護課 電話 096-272-6910

件名	高等学校就学費（特別基準額）等認定漏れによる保護費の誤支給
概要・原因	<p>（概要） 平成31年（2019年）4月から私立高等学校に進学した者に対して、入学に必要な考査料、入学準備金、教科書代及び就学費（特別基準額）の認定が漏れ、保護費を過少支給したもの <過少支給額 166,320円 [平成31年（2019年）4月～令和2年（2020年）1月分]> ※このうち、令和元年（2019年）11月～令和2年（2020年）1月までの分（21,240円）については、生活保護法の規定により支給を行った。</p> <p>（原因） ・進行管理におけるチェック不足 ・担当者の制度に関する知識不足 ※No.14～16については、同様の事務処理に関する担当者の認識不足により、ミスが生じたもの</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、過少支給分（平成31年（2019年）4月～令和元年（2019年）10月分）について、生活保護法の規定により支給できないことを説明し、了承いただきました。 今後は、担当者が制度に関する理解を深めるとともに、査察指導員等によるチェックを徹底するなど、組織の管理体制を強化して再発防止を図ります。</p>
担当	北区役所保護課 電話 096-272-6910

件名	施設等利用給付認定誤り
概要・原因	<p>(概要) 子育てのための施設等利用給付認定申請書について、年齢要件を満たしていない児童に誤って認定通知を送ったもの</p> <p>(原因) ・申請書記載事項の確認不足 ※満3歳到達後の最初の3月31日を経過した日に年齢要件を満たすところ、申請書に記載されていた認定希望日(利用開始日)である3月1日を有効期間開始として認定した。 ・審査及び通知書作成時の確認不足</p>
対応	<p>保護者にお詫びするとともに、施設等利用給付認定取消を通知し、本来の年齢要件に基づく4月1日を認定希望日とした申請を受け付けました。 今後は審査体制を見直し、チェック体制を強化することで再発防止に努めます。</p>
担当	北区役所保健子ども課 電話 096-272-1104