

令和5年（2023年）5月公表分

【業務上のミス等：11件】

書類等の誤交付・誤送付・誤送信	5件
書類等の紛失	1件
誤払い・誤振込	2件
誤請求・誤徴収	1件
処理の誤り	2件

（１）書類等の誤交付・誤送付・誤送信

	概要	担当
1	（概要） 補助事業関連メール送信時における添付ファイルの誤り ＜対象者 1企業＞ （原因） 確認不足 （対策） メール添付ファイルには送信相手方の名前を付けることとし、メール送信後は送信内容を再度確認後、別メールにて添付ファイルの開封パスワードを送信することを徹底します。	企業立地推進課 電話 096-328-2386
2	（概要） 対象者名簿の誤入力による補助事業関連文書の誤発送 ＜対象者 1名＞ （原因） 確認不足 （対策） 個人情報の取扱いについて課内周知を行い、発送業務において作成した名簿や封入する文書・宛名等の確認を徹底します。	北東部農業振興センター 農業振興課 電話 096-272-1117
3	（概要） おでかけICカードの交付要件対象外者への誤交付 ＜対象者 1名＞ （原因） 処理手順の不備、確認不足 （対策） おでかけICカード交付マニュアルを整備し、指差し・声出しによる交付要件の確認を徹底します。	中央区役所福祉課 電話 096-328-2312
4	（概要） あんま・はり・きゅう利用者証の対象者取り違えによる誤発送 ＜対象者 2名＞ （原因） 処理手順の不備、確認不足 （対策） 郵便物発送手順のマニュアルを作成し、担当者への研修を実施し、事務処理の基本となるルール遵守を徹底します。	南区役所区民課 電話 096-357-4128
5	（概要） 印鑑登録証の登録番号の確認漏れによる誤交付 ＜対象者 2名＞ （原因） 処理手順の不徹底、確認不足 （対策） 交付前の印鑑登録証について、登録番号が確認しやすい場所に設置するとともに、申請書類と印鑑登録証の番号の確認手順を改めて周知徹底します。	北区役所 龍田総合出張所 電話 096-338-2231

（２）書類等の紛失

	概要	担当
1	（概要） 監査資料として介護保険サービス事業所から預かったサービス提供記録の表紙の誤廃棄 ＜件数 1件 廃棄枚数 1枚＞ （原因） 認識不足 （対策） 事業所から預かった資料の取扱いについて課内で再確認するとともに、他職員へ作業を引き継ぐ際は認識の相違が生じないよう的確な指示を行います。	介護事業指導課 電話 096-328-2793

(3) 誤払い・誤振込

	概要	担当
1	賃貸住宅契約更新費用の上限額及び残額の確認漏れによる保護費の誤支給 (概要) <対象者 1世帯、過大支給額 15,000円> ※令和3年(2021年)7月支給分 (原因) 処理手順の不備、確認不足 (対策) 査察指導員も確認できるよう援助方針に当該契約期間に支給できる賃貸住宅契約更新に伴う費用の残額を都度記載し、確認を徹底します。	東区役所保護課 電話 096-367-9129
2	教育扶助の差額認定漏れによる保護費の誤支給 (概要) <対象者 1世帯 過少支給額 137,385円> ※令和2年(2020年)4月分～令和4年(2022年)12月分 (原因) 知識不足、認識不足 (対策) 就学奨励費が認定されている世帯は、教育扶助との差額を毎年確認することを援助方針に記載するとともに、査察指導員等による定期的な確認を徹底します。	西区役所保護課 電話 096-329-6839

(4) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	保育所における保護者からの副食費の誤徴収 (概要) <対象者 1件 過大徴収額 54,000円> ※令和4年(2022年)4月分～令和5年(2023年)3月分 (原因) 処理手順の不徹底・確認不足 (対策) 利用申込書および現況届に「第○子」「副食費徴収／補助／免除」を必ず記入することにより把握漏れを防ぐとともに、確認し易くすることで入力漏れを防止します。	西区役所保健こども課 電話 096-329-6838

(5) 処理の誤り

	概要	担当
1	障害児通所受給者証への多子軽減措置該当の記載漏れによる誤徴収 (概要) <1世帯 過大徴収額 2,601円> ※令和4年(2022年)11月～令和5年(2023年)2月分 (原因) 確認不足 (対策) 受給者証交付前の決裁資料と入力内容の確認を徹底し、交付する際には相談支援事業所にも記載内容を必ず確認してもらうこととします。	東区役所福祉課 電話 096-367-9177
2	下水道使用料の未請求 (概要) <1名 遡及請求額 9,865円> ※平成30年(2018年)1月分～令和4年(2022年)12月分 (原因) 確認不足 (対策) 申請内容と図面等の確認及び現地調査を確実にし、実態を把握したうえで下水道使用料の請求業務を行います。	上下水道局料金課 電話 096-381-0447