

令和6年（2024年）3月公表分

【業務上のミス等：13件】

書類等の誤交付・誤送付・誤送信	1件
誤払い・誤振込	4件
処理の誤り	6件
処理の遅延	2件

（１）書類等の誤交付・誤送付・誤送信

	概要	担当
1	（概要） A氏へ就学援助審査結果通知を送付する際、誤って裏面にB氏の就学援助審査結果通知が印刷された状態で送付したもの （原因） 確認不足 （対策） 通知を印刷する際は1通ずつ個別に印刷するのではなく全対象者分の通知を1つにまとめてデータ化してから印刷することとし、印刷前のプリンタの片面印刷設定の確認及び封入前の通知の両面確認を徹底します。	教育委員会事務局 指導課 電話 096-328-2716

（２）誤払い・誤振込

	概要	担当
1	（概要） 児童手当現況届の審査時に所得判定の計算及びシステム入力を誤ったことによる児童手当の誤支給 ＜対象者 1世帯 過大支給額 170,000円＞ ※平成30年（2018年）6月分～令和元年（2019年）5月分 （原因） 認識不足 （対策） 所得判定時における税種別による計算ルール及びシステム入力方法を再周知するとともに、税制度について疑義がある場合はその都度確認し認識誤りがないようにします。	こども支援課 電話 096-328-2158
2	（概要） 児童扶養手当の誤認定による保護費の誤支給 ＜対象者 1世帯 過少支給額 100,320円＞ ※令和5年（2023年）7月分～10月分 （原因） 確認不足、認識不足 （対策） 児童扶養手当を収入認定する時には、児童扶養手当の支給額がわかる書類を添付し、確認を徹底することで誤認定を防止します。	中央区役所保護第二課 電話 096-328-2320
3	（概要） 児童手当認定変更時のシステム操作誤りによる保護費の誤支給 ＜対象者 1世帯 過大支給額 120,000円＞ ※令和5年（2023年）8月分～11月分 （原因） 確認不足 （対策） システム操作について改めて周知するとともに、決裁過程においても変更箇所の確認を確実にを行うことで誤支給を防止します。	東区役所保護課 電話 096-367-9129
4	（概要） 児童手当収入認定変更漏れによる保護費の誤支給 ＜対象者 1世帯 過少支給額 30,000円＞ ※令和5年（2023年）8月分～9月分 （原因） 認識不足、確認不足 （対策） 遡及変更処理を行う際は、遡及変更処理により取り消された変更処理がないか過去の変更履歴と変更後帳票の照合を徹底することを課内へ再周知するとともに、決裁過程においても確認を徹底します。	南区役所保護課 電話 096-357-4134

(3) 処理の誤り

	概要	担当
1	(概要) 健康センター新町分室の会議室予約を重複して受付けてしまったため予約していた1団体が目的の会議室を使用できなかったもの (原因) 処理手順の不備、確認不足 (対策) 会議室予約受付手順をマニュアルに記載するとともに、使用を許可する際の予約状況確認を徹底します。	健康福祉政策課 電話 096-328-2340
2	(概要) 農業集落排水施設使用料のシステム入力誤り及び受付簿更新遺漏による徴収漏れ ＜対象者 1名 徴収漏れ額 1,691円＞ ※令和5年（2023年）12月分 (原因) 処理手順の不備、確認不足 (対策) 同様のミスが起きないようにシステムを修正するとともに、詳細な入力手順をマニュアルに追記して担当者への研修を実施し、入力後の確認及び受付簿の適切な更新を徹底します。	北東部農業振興センター 農業振興課 電話 096-272-1117
3	(概要) 再転入(入国)された外国籍の方への個人番号及び住民票コードの重複付番 ＜対象件数 1件＞ (原因) 確認不足 (対策) 届出内容の確認を厳密に行うとともに、入力確認票と届出書類との照合を担当者及び決裁過程において確実にを行います。	中央区役所区民課 電話 096-328-2242
4	(概要) 障害児通所支援における個別サポート加算の入力漏れ ＜対象者 1名＞ ※令和5年（2023年）4月分～11月分 (原因) 確認不足 (対策) 加算入力時は入力漏れを防ぐため入力済項目にチェックを入れることとし、受給者証を発行する際は申請書や支給決定何どおりの内容となっているか読み合わせにより確実に確認します。	東区役所福祉課 電話 096-367-9177
5	(概要) 戸籍の届出に基づき住民票も修正する必要がある方について住民票の修正を遺漏したもの (原因) 確認不足、処理手順の不備 (対策) 毎日の業務終了時点において、その日に受理した戸籍届書の一覧をシステムから出力し住民票データの修正漏れがないか確認するとともに、月次の再チェックも行い、処理遺漏を防止します。	西区役所区民課 電話 096-329-8503
6	(概要) マイナンバーカード廃止届の処理の際、対象者ではなく代理人のマイナンバーカードを廃止したもの (原因) 処理手順の不備、確認不足 (対策) 代理人の審査票に目印をつけ対象者と区別するよう処理手順を見直すとともに、廃止処理時のシステム画面と申請書の確認についても徹底します。	西区役所区民課 電話 096-329-8503

(4) 処理の遅延

	概要	担当
1	(概要) 西部公民館図書室開館時間の遅延 ＜遅延時間 約30分間＞ (原因) 確認不足 (対策) 退庁時には職員相互で翌日の勤務シフトの確認を行うとともに、毎日必ず朝礼を行い職員の出勤状況を確認します。	西区役所 西部まちづくりセンター 電話 096-329-7205
2	(概要) 申請書類の処理漏れによる特別障害者手当の支給遅延 ＜対象者 1名＞ (原因) 確認不足 (対策) 処理保留中の申請については、「保留メモ」を新たに作成し複数職員で対応状況を共有するとともに、週1回の確認を徹底し、不足書類が完備したものは遅滞なく処理を進めます。	西区役所福祉課 電話 096-329-5403