

令和8年（2026年）6月公表分

【業務上のミス等：12件】

書類等の誤交付・誤送付・誤送信	3件
書類等の誤記載	2件
書類等の紛失	1件
誤払い・誤振込	1件
誤請求・誤徴収	1件
処理の誤り	4件

（1）書類等の誤交付・誤送付・誤送信

	概要	担当
1	<p>（概要） 戸籍等郵送センターにおいて、A氏とB氏から請求された戸籍証明書を互い違いに誤送付したものと <対象者 2名></p> <p>（原因） 封入時の確認不足</p> <p>（対策） 業務フロー及び確認体制のルールの見直しを行うとともに、委託業者の運用状況についての定期的な報告及びそれに対する指導・改善を実施します。</p>	<p>戸籍住民課 電話 096-328-2026</p>
2	<p>（概要） 申請内容に不備があった後期高齢者医療葬祭費支給申請書を、本人とは異なる同姓同名の別人に誤送付したものと <対象者 1名></p> <p>（原因） 確認不足、処理手順の不備</p> <p>（対策） 送付先を特定する際の処理手順を定めるとともに、発送前にチェックできるチェック表も作成して再発を防止します。</p>	<p>国保年金課 電話 096-328-2290</p>
3	<p>（概要） 国民健康保険料の督促に係る SMS（ショートメッセージサービス）を対象外被保険者へ誤送信したものと <対象者 13名></p> <p>（原因） 処理手順の不備、確認不足</p> <p>（対策） 同様の作業が出来るスタッフを複数名育成するとともに、作業フローを見直すことで再発を防止します。</p>	<p>保険料収納対策課 電話 096-328-2270</p>

（2）書類等の誤記載

	概要	担当
1	<p>（概要） 市政だより6月号の「施設の催し」に記載した講座の対象年齢が誤っていたもの</p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） 市政だより掲載依頼時及び最終校正時において、作業内容をマニュアル化し確認を徹底することで再発を防止します。</p>	<p>東部環境工場 電話 096-380-8211</p>
2	<p>（概要） 滞納者へ送付する文書に記載した滞納金額が誤っていたもの <対象者 70世帯></p> <p>（原因） 確認不足、認識不足</p> <p>（対策） 文章作成の際、集中できる環境で実施するとともに、複数人での金額の読み合わせなどの確認作業を徹底し再発を防止します。</p>	<p>市営住宅課 電話 096-328-2461</p>

(3) 書類等の紛失

	概要	担当
1	<p>(概要) ふるさと納税預金お取引明細票の紛失 <対象者 1名></p> <p>(原因) 処理手順の不備</p> <p>(対策) 預金お取引明細票を取り扱わない運用に見直したうえでマニュアルを改正し、再発を防止します。</p>	広報課 電話 096-328-2043

(4) 誤払い・誤振込

	概要	担当
1	<p>(概要) 特別児童扶養手当の誤支給 <対象者 1名 過大支給額 37,830円> ※令和8年(2026年)3月分</p> <p>(原因) 認識不足、処理手順の不備</p> <p>(対策) 申請書は当日中に仕分けし、未処理は理由・進捗を可視化して一目で分かる管理を実施します。加えて、週次・月次の確認・報告とマニュアル更新・共有により、業務責任を明確化し対応力を強化することで再発を防止します。</p>	西区役所福祉課 電話 096-329-5403

(5) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	<p>(概要) 西区役所に自動販売機を設置している事業者に対して電気料金を誤徴収したものの <対象者 2事業者 過大徴収額 1,744円> ※令和8年(2026年)3月分</p> <p>(原因) 確認不足、処理手順の不備</p> <p>(対策) 電気料金を算定する際のチェック体制を見直すとともに、取り扱いマニュアルを作成します。</p>	西区役所総務企画課 電話 096-329-1142

(6) 処理の誤り

	概要	担当
1	<p>(概要) 保険料口座登録業務の事務処理誤りにより、口座振替開始月及び保険料還付振込月の遅延が生じたもの <対象者 口座振替開始月の遅延 59名、保険料還付振込月の遅延 6名></p> <p>(原因) 確認不足、知識不足、処理の進捗確認不足</p> <p>(対策) 事務を担う委託業者の管理体制の再構築を行い、業務の進捗管理を専任して行う担当者の配置や進捗状況の定期的な棚卸し作業を実施します。また、マニュアル再整備と担当者全員への再教育を実施します。</p>	<p>業務支援課 電話 096-328-2127</p>
2	<p>(概要) 事業所へ第1次国土強靱化実施中期計画に係る調査依頼メールを送付する際、誤って件名欄に事業所従業員の個人メールアドレスを入力したまま送信したものの <対象者 1名></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 画面全体が確認できる表示サイズでの作業を徹底するとともに、送信前に宛先だけでなく件名や添付ファイルも確実に確認することで、再発を防止します。</p>	<p>介護事業指導課 電話 096-328-2793</p>
3	<p>(概要) 東部まちづくりセンター及び東部公民館の始業時、留守番電話設定の解除漏れにより受電ができない状態となったもの</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 解除作業の担当者を明確化するとともに、始業時に解除完了を確認することにより再発を防止します。</p>	<p>東部まちづくりセンター 電話 096-367-1134</p>
4	<p>(概要) 国民健康保険の資格異動のシステム入力を誤ったことにより、本来賦課対象ではない世帯に保険料を賦課してしまったもの</p> <p>(原因) 認識不足、確認不足</p> <p>(対策) 資格喪失処理について、システム入力の際には複数職員で同時に確認を行う体制を徹底し、端末入力内容と届出書との突合確認を行うことで再発を防止します。</p>	<p>城南まちづくりセンター 城南総合出張所 電話 0964-28-3114</p>