

事務処理ミスの状況 令和2年9月公表分

(弘前市総務部人事課)

【 一括公表 3件 】

No.	判明 年月日	概 要	分 類	所管課等
1	R2.9.2	市税等の過誤納金還付通知書を、別人に誤って送付したものの。 1件	通知書等 送付誤り	財務部 収納課
2	R2.9.3	南富田町体育センター（指定管理）において、体育施設利用者1件分について、使用料を70円少なく徴収したものの。	算定誤り	健康子ども部 スポーツ振興課 【指定管理者】
3	R2.9.3	弘前市民文化交流館（指定管理）における附属設備等使用料について、令和元年10月1日に消費税増税に伴い改定されていたが、今年4月以降、旧料金で徴収し、合計640円少なく徴収した。 件数：8件 対象団体：5団体	算定誤り	観光部 文化振興課 【指定管理者】

【 個別公表 0件 】

事務処理ミスの概要等

課室名:財務部収納課

問い合わせ先:0172-40-7030

事務処理ミスの 名称	過誤納金還付通知書の誤送付
判明年月日等	令和 2年 9月 2日(水) 12時00分
発生年月日等 (分かる場合)	令和 2年 8月28日(金) 時 分
事務処理ミスの 概要	市税等の過誤納金還付通知書を、別人に誤って送付したもの。 1件
判明した経緯	誤って通知書を受けた市民からの連絡により判明した。
関係者への 対応状況	誤って通知書を受けた市民に対しては、判明日の午後3時頃に訪問し、誤送付した通知書を回収した。 誤って通知書を発送された市民に対しては、同日に訪問し謝罪するとともに、経緯を説明しご了承いただき、通知書を手渡した。
事務処理ミスの 原因	過誤納金還付通知書の封入封緘の際には、常に2人以上でチェックを行っているが、今回は他の業務と並行作業をしていたことにより一部の作業について1人のチェックだけに留まっていたことにより、確認漏れが生じた。
再発防止のための 改善策	今後は、他の業務との並行処理を伴う繁忙時であっても、確実にダブルチェックをするよう徹底する。

事務処理ミスの概要等

課室名:スポーツ振興課

問い合わせ先:0172-40-7115

事務処理ミスの 名称	施設使用料の過少徴収
判明年月日等	令和2年9月3日(木) 16時00分
発生年月日等 (分かる場合)	令和2年9月2日(水)
事務処理ミスの 概要	南富田町体育センター(指定管理)において、体育施設利用者1件分について、使用料を70円少なく徴収したもの。 (経緯)令和2年9月2日(水)事案発生 9月3日(木)施設で過少徴収を認知し、市へ報告
判明した経緯	指定管理者の確認作業により判明した。
関係者への 対応状況	利用者に事情を説明して謝罪し、不足分を追加徴収した。
事務処理ミスの 原因	受付時に、使用料の再確認を怠ったため、誤計算を見落とした。 また、施設の利用は公共施設予約システムで受付しており、本来は正しい入力方法で処理をすれば自動で正しい金額が計算されるが、その入力方法を認識していなかったことからこれまで手計算で処理してきており、今回はその手計算が間違ってしまったもので、システムの入力方法の認識不足もミスの一因である。
再発防止のための 改善策	システムの運用マニュアルを改めて職員間で確認し合い、正しい入力方法で処理することにより誤計算を防ぐとともに、金額を再確認することを徹底する。

事務処理ミスの概要等

課 室 名 : 文化振興課

問い合わせ先 : 0172-40-7015

事務処理ミスの 名称	附属設備等使用料の過少徴収
判明年月日等	令和2年9月3日(木) 13時00分
発生年月日等 (分かる場合)	令和2年4月7日(火)～8月28日(金)
事務処理ミスの 概要	弘前市民文化交流館(指定管理)における附属設備等使用料について、令和元年10月1日に消費税増税に伴い改定されていたが、今年4月以降、旧料金で徴収し、合計640円少なく徴収した。 件数:8件、対象:5団体
判明した経緯	ホール担当者が附属設備等使用料の精算中、本来100円未満の端数が出ない物品の使用料に端数が出ていることに違和感を覚え、事務処理ミスが判明した。
関係者への 対応状況	利用者に事情を説明して謝罪し、追加徴収を行った。
事務処理ミスの 原因	新年度に入ったタイミングで、誤って旧料金時に使用していた積算データを複製使用し、ミスが判明するまでその複製データを使用し続けたため、複数の事務処理ミスにつながった。
再発防止のための 改善策	① 消費税率改定時等、使用料金が変更となる際、料金表の変更点をまとめ、全職員への周知を徹底する。 ② 使用データの取り違えを防ぐため、年度毎にフォルダを作成し、ファイル名も他と混同しないような名称とする。 ③ 年度当初においては、料金に関わる全ての帳票類をチェックする。