

児童手当事務における通知書の未発送等について

美浜保健福祉センターこども家庭課で、令和元年度の児童手当事務において、認定通知書の未発送等が判明しましたので、お知らせします。

1 事案の概要

令和元年度の児童手当事務において、新規申請等を認定した際に送付する認定通知書等が未送付となっていた。なお、福祉システムへの入力処理は行っていたことから、手当の支給に影響はなかった。

また、市外転出等による資格喪失で過払いとなった手当の返還請求に関する事務及びマイナンバーを用いた対象児童の所在確認等も怠っていた。

2 判明した内容

(1) 認定通知書等の未送付

ア 平成31年4月から翌年2月に受け付けた「新規申請」「額改定申請」「消滅申請」について、当時の担当者が月毎の決裁を行っていなかった事実が判明し、令和2年3月に遡って決裁を行なったが、管理職が決裁後の管理を怠ったことから決定通知書の未発送となったもの。

【件数】新規申請：1,108件、額改定申請：387件、消滅申請：462件 計1,957件

イ 児童手当に過払い金が発生した際に、送付すべき支払調整通知書を発送せず、また、決裁を行なうことなく、次回の手当支給時に減額調整を行っていたもの。

【件数】6件

対応 送付遅延に対する謝罪文とともに通知書を送付する。

(2) 過払い金の未処理

令和元年度に発生した市外転出等による資格喪失等で過払いがあったケースについて、随時決裁を行い、対象者に対して返還に係る連絡をし、納付書を発送する等の事務処理を怠っていたもの。

【件数】19件

R3.5.1 現在

過払い額	未徴収額	徴収済額
1,165,000円 (19件)	745,000円 (12件)	420,000円 (7件)

対応 過払いとなっている旨の連絡を行い、手続きが遅れていることを謝罪したうえで、納付書を送付し返還を求める。

(3) マイナンバーを用いての対象児童の所在確認等の未処理

本市に住民票がない児童の認定請求を受け付けた場合（申請者が単身赴任で本市に転入した場合等）、別居している配偶者や対象児童について、マイナンバーを利用して他市へ「所得確認」や「所在確認」を行なう必要があるが、その照会を怠っていたもの。

【件数】29件

対応 令和3年4月にマイナンバーによる照会を実施し、所得確認及び所在確認がすべて完了した。なお、既に支払っている手当への影響はなかった。

3 判明の経緯

令和2年3月、管理職が令和元年度の担当者に対して、平成31年4月から令和2年2月までの新規認定等の決裁手続きについて確認したところ、手続きが行われていないことが判明した。その際、管理職から遡って認定決裁手続きを行うよう指示し、令和元年度の担当者が決裁を行ったが、通知書の発送を怠っていた。

令和2年4月に担当者が変わり、令和2年度の担当者から管理職へ令和元年度の担当者の過払いや処理漏れ案件に関して報告がなされ、当該案件を処理するよう令和2年度の担当者へ指示した。

また、令和3年3月、令和2年度の担当者が令和元年度の児童手当事務を再度整理したところ、新たに過払い等が発覚したため、通知書の未発送も含め管理職へ報告されたものである。

4 原因

令和元年度当初に他業務で多忙となり、児童手当の認定決裁手続きを後回しにしてしまったためであるが、令和元年度の担当者に事務に対する進行管理の意識が低かったこと、また、一方で管理監督職も毎月回議されるべき決裁が回議されてこないことに年度末まで気づかないなど業務管理能力が欠けていたことにより、発生した。

また、令和2年3月に未決裁が発覚した際に、管理職が決裁を行うことを優先するよう指示し、認定通知書等の発送まで確認をしなかったことから、発送が更に1年遅れることとなった。

5 再発防止への取り組み

このような事態が再び発生することのないように、次の対策を行う。

- (1) 月毎に決裁の一覧表を作成し管理職及び主査の定例会議において未回付決裁を把握する。
- (2) 郵便物発送台帳で確実に発送したことを管理職が確認する。