

No. 1

件名	介護保険料の二重賦課
概要・原因	<p>(概要) 転出確定通知の住所を確認しないまま、住所地特例施設入所者として被保険者資格を復活させたため、本来熊本市の被保険者ではなかった方に対して介護保険料を賦課したものの。 <誤賦課額 3名 合計298,486円></p> <p>(原因) ・要確認者一覧の確認不足</p>
対応	<p>該当者の親族の方へお詫びし、保険料還付通知を発送しました。</p> <p>今後は、システムから出力される一覧表を活用することで最終確認を徹底するとともに、処理結果については、担当主査の確認を受けることとし、ミスの再発防止を図ります。</p>
担当	介護保険課 電話 096-328-2347

No. 2

件名	介護保険資格喪失者への介護保険料通知の誤送付
概要・原因	<p>(概要) 転出、死亡等により熊本市の被保険者資格を喪失していた方へ、誤って令和2年度(2020年度)介護保険料仮算定通知書を送付したものの。 <該当者 13名> ※うち1名は、令和2年度(2020年度)分4月期～7月期分 合計18,800円納付済</p> <p>(原因) ・引き抜きリストの確認不足</p>
対応	<p>該当者にお詫び文と還付通知を送付しました。</p> <p>今後は、リストの表記を工夫し確認の徹底を図るとともに、担当主査による確認を行うなど、発送業務の作業工程を見直します。</p>
担当	介護保険課 電話 096-328-2347

件名	旅館業営業許可申請手数料の誤徴収
概要・原因	<p>(概要) ホテル事業者から旅館業許可の法人代表者の変更について手続の相談があった際に、誤って申請法人の変更(許可の取り直し)手続を案内し、手数料22,000円を徴収したものの。</p> <p>(原因) ・申請内容の確認不足</p>
対応	<p>申請者にお詫びするとともに、手数料の返還について説明し、了承いただきました。</p> <p>今後は、申請内容の確認を徹底します。</p>
担当	生活衛生課 電話 096-364-3187

件名	委託設計書の数量誤りに伴う落札決定の取消
概要・原因	<p>(概要) 花苗生産配布業務委託の指名競争入札において、設計書の花苗の数量を誤ったまま入札が執り行われたため、落札決定を取消したものの。</p> <p>(原因) ・積算システム入力後の保存漏れ ・資料送付時の確認不足</p>
対応	<p>落札者にお詫びするとともに、設計書を修正し再入札を行いました。</p> <p>今後は、金額入の設計書と金額抜の設計書を突き合わせてチェックし、相互に漏れや誤りがないかを確認します。また、資料を送付する前に、資料の作成者、送付者とは別に確認を行う体制をつくります。</p>
担当	環境共生課 電話 096-328-2352

No. 5

件名	電気料金の支払遅延に伴う延滞利息の発生
概要・原因	<p>(概要) 当課が所管する土壌病虫検査室の電気料金について、支払が遅れ、延滞利息が発生したものの。</p> <p>(原因) ・支払期日の錯誤</p>
対応	<p>電気料金については、速やかに支払いました。延滞利息についても請求があり次第、速やかに支払います。</p> <p>今後は、支払予定表を作成し、支払予定日までに余裕を持って処理を行うとともに課内で共有し、処理の遅延等がないか主査とダブルチェックを行います。</p>
担当	農業支援課 電話 096-328-2384

No. 6

件名	相続人調査時における相続人の見落とし
概要・原因	<p>(概要) 公園整備事業において相続が発生している用地を取得する際、相続人の特定漏れがあったため、令和元年度(2019年度)内に用地を取得できなかったもの。</p> <p>(原因) ・委託業務内容の認識誤り</p>
対応	<p>土地売買契約締結した相続人(不在者財産管理人含む)に対してお詫びし、契約合意解除について了承いただきました。</p> <p>今後は、相続人の特定漏れがないよう、業務依頼書に相続関係人調査を追記して依頼します。</p>
担当	東区土木センター用地課 電話 096-367-5610

No. 7

件名	窓口収納事務における誤収納
概要・原因	(概要) 窓口収納事務において、収納金が1,000円不足したものの。 (原因) ・現金受領時又はつり銭返却時の金額の確認不足
対応	過少収納の原因の特定には至らなかったため、過少収納金として処理しました。今後、紙幣計数時には、声に出して数えるなど、金額の確認を徹底します。
担当	中央区役所区民課 電話 096-328-2068

No. 8

件名	おでかけICカードの誤交付
概要・原因	(概要) おでかけICカードの再交付手続をすべきところを、誤って新規の手続を行い交付したものの。 (原因) ・ICカードシステムの入力の誤操作及び確認不足
対応	申請者にお詫びし、改めて手続を行いました。 今後は、再交付手続の際にシステムから発行される「ご利用明細書」を利用してチェックを行います。 また、業務手順のフローを作成し、再発防止を図ります。
担当	中央区役所福祉課 電話 096-328-2312

No. 9

件名	個人情報に記載された書類のFAX誤送信
概要・原因	<p>(概要) 保護者に書類をFAXで送信した際に、誤って他の保護者の個人情報に記載された書類と一緒に送信したものを。</p> <p>(原因) ・FAX送信の際の確認不足</p>
対応	<p>両保護者に対し状況を説明し、お詫びしました。 今後は、個人情報を取り扱う際は、より慎重に対応するとともに、確認を徹底します。</p>
担当	中央区役所保健子ども課 電話 096-328-2421

No. 10

件名	特定個人情報に記載された子育て短期支援事業登録申請書の誤送付
概要・原因	<p>(概要) 子育て短期支援事業の利用登録決定後に、施設側に申請書のマイナンバー記載欄を消さずに写しを送付したものを。</p> <p>(原因) ・送付時の書類内容の確認不足</p>
対応	<p>申請者にお詫びし、了承いただきました。また施設から登録申請書を回収、差し替えを行いました。 今後は複数人でのチェックを徹底し、申請書の様式を見直す等の再発防止を図ります。</p>
担当	中央区役所保健子ども課 電話 096-328-2421

No.11

件名	障害年金必要経費認定削除漏れによる保護費の誤支給
概要・原因	<p>(概要) 障害年金収入認定において、更新に伴う診断書料を単月のみ必要経費認定すべきところ、翌月以降の削除が漏れたことにより保護費を過大支給したものの。 <過大支給額75,600円(令和元年(2019年)7月～令和2年(2020年)1月分)> ※令和2年(2020年)2月～令和2年(2020年)4月分については、生活保護法の規定により保護費の差引調整を行った。</p> <p>(原因) ・保護費の変更処理内容の確認不足</p>
対応	<p>受給者にお詫びするとともに、過大支給分について、生活保護法の規定により全額返還していただくことを説明し、了承いただきました。 今後は、過去の変更履歴の確認を行うとともに、査察指導員等によるチェックを徹底するなど、組織の管理体制を強化して再発防止を図ります。</p>
担当	東区役所保護課 電話 096-367-9129

No.12

件名	児童扶養手当の過払
概要・原因	<p>(概要) 児童扶養手当の受給資格喪失手続において、システム入力処理の誤りにより、資格喪失後の手当について過払が発生したものの。 <過払額 371,350円> 令和2年(2020年)4月分～令和2年(2020年)10月分まで 53,050円×7か月</p> <p>(原因) ・児童扶養手当システムでの支給データの削除処理の失念</p>
対応	<p>受給者にお詫びし、過払分については返還していただきました。 今後は、システム入力後のデータの再確認に加え、支払前には「支払情報データ」で支払対象月の確認を徹底し、再発防止を図ります。</p>
担当	西区役所保健子ども課 電話 096-329-6838

No.13

件名	保育料の算定誤り
概要・原因	<p>(概要) 保育園における後期保育料算定の際、システム入力処理の誤りにより、本来算定すべき保育料より過少に算定したため、差額分の追加徴収が発生したものの。 <追加徴収 3件 326,280円></p> <p>(原因) ・税情報入力処理の失念</p>
対応	<p>当該児童の保護者には、差額分の追加納付が発生したことをお詫びするとともに、経緯について説明を行い、いずれも了承いただきました。</p> <p>今後は、システムへ手入力が必要となる該当者をリスト化し、入力漏れを防ぐとともに、算定作業前に再度複数の職員による確認を徹底して再発防止を図ります。</p>
担当	西区役所保健子ども課 電話 096-329-6838

No.14

件名	就学援助の誤認定
概要・原因	<p>(概要) 就学援助認定業務において、所得限度額を超過し、否認定である申請者に対して、誤って認定通知を発行したものの。</p> <p>(原因) ・学校へ認定者を報告する際の確認不足</p>
対応	<p>申請者にお詫びし、認定取消しの通知と否認定通知を手渡し、了承いただきました。</p> <p>今後は、十分注意を払うとともに、新たに導入するシステムを活用し、複数人でのチェックを行い、再発防止を図ります。</p>
担当	教育委員会事務局指導課 電話 096-328-2716

件名	見学旅行バス代の過払
概要・原因	(概要) 見学旅行におけるバス代の請求内容(乗車人数)に誤りがあったことに気付かないまま支払を行ったため過払金(1,571円)が生じたもの。 (原因) ・復命書等実施報告書と請求書の内容における確認不足
対応	業者へお詫びをするとともに、過払金を戻入しました。 今後は、実施計画書及び復命書等実施報告書による確実な把握を行います。また、担当者は、旅行引率者、教頭及び校長と最終的な確認を行った上で業者発行の請求書類の点検を行います。
担当	熊本市立春竹小学校 電話 096-362-3315

<p>件 名</p>	<p>下水道使用料の未賦課及び誤賦課</p>
<p>概要・原因</p>	<p>(概要) 下水道使用料の適正な賦課への継続的な取組を行う中で、令和元年(2019年)10月から令和2年(2020年)3月までの下半期調査分として以下のとおり判明したもの。 ※下水道使用料の賦課漏れ調査結果について、平成28年度から年2回(上半期・下半期)公表しているもの。</p> <p>【未賦課】 ・下水道関係書類等の誤認によるもの・・・・・・・・・・ 2件 <未賦課額 55,224円></p> <p>【誤賦課】 ・下水道接続の誤認によるもの・・・・・・・・・・ 2件 <誤賦課額 605,863円></p> <p>(原因)</p> <p>【未賦課】 ・職員による図面、申請書及び電算システム入力時の確認不足</p> <p>【誤賦課】 ・職員による図面及び接続等の確認不足</p>
<p>対 応</p>	<p>対象者にお詫びするとともに、未賦課分については対象者の要望に沿った形で徴収し、また、誤賦課分については速やかに還付を行いました。現在は、申請内容及び図面等の確認と現地の状況調査により、実態を確実に把握したうえで、下水道使用料の賦課設定又は解除を行っています。</p>
<p>担 当</p>	<p>上下水道局料金課 電話 096-381-0447</p>

件名	普通財産使用料納付書の宛名誤り
概要・原因	(概要) 普通財産貸付契約の際に、法人A社に対し、誤って別人B氏の住所・氏名を記載した納付書を送付したものの。 (原因) ・職員の確認不足 ・チェック体制の不備
対応	A社及びB氏にお詫びし、了承いただくとともに、法人A社が所有している納付書控えの修正を依頼しました。 今後は、課内決裁時に送付書類を添付するよう運用方法を変更します。
担当	交通局総務課 電話 096-361-5211