

No. 1

件名	戸籍証明書の交付に関する案内ミス
概要・原因	<p>(概要) 戸籍証明書のコンビニ交付に関する電話問い合わせの際、担当課に確認せず不十分な内容を回答し、本人が必要としない証明書を取得させたもの <件数 1件></p> <p>(原因) ・処理手順の不徹底</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、必要としない証明書の手数料について還付しました。 今後は、各種証明書の内容に関する問い合わせは、担当課に確実に繋ぐように課内での取扱いを徹底しました。</p>
担当	地域政策課 電話 096-328-2067

No. 2

件名	新型コロナワクチン接種証明書の市長名英語表記誤り
概要・原因	<p>(概要) 令和3年(2021年)7月26日から発行を開始した新型コロナワクチン接種証明書について、事前の印刷テストにおける確認を怠った結果、熊本市長名の英語表記を誤って設定し、発行したもの <件数 58件></p> <p>(原因) ・処理手順の不備 ・確認不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、接種証明書を再交付しました。 今後は、同様の事例が起きないように情報共有するとともに、複数の職員での事前確認を徹底します。</p>
担当	感染症対策課 電話 096-328-2106

件名	母子生活支援施設措置費の誤支給
概要・原因	<p>(概要) 母子生活支援施設措置費について、システムへの金額の入力を誤り、過少支給となったもの ＜対象施設 1施設 過少支給額 270円＞</p> <p>(原因) ・システムへの入力間違い ・確認不足</p>
対応	<p>対象施設にお詫びするとともに、過少支給分については速やかに支払いを行うことを説明し了承いただきました。 今後はシステム入力時や決裁時において、支払額に誤りがないか指差し確認を徹底します。</p>
担当	子ども政策課 電話 096-328-2156

件名	児童発達支援事業における使用料の誤徴収
概要・原因	<p>(概要) 児童発達支援事業における利用者負担額を誤って認定し、使用料を誤徴収したもの ＜対象者 2名 誤徴収額 1,045円＞ ※令和3年(2021年)7月分</p> <p>(原因) ・処理手順の不徹底 ・確認不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、誤徴収分については還付となることを説明し了承いただきました。 今後は、同様の事例が起きないように課内研修等で制度理解を深め、チェックリストの作成及びマニュアルの見直しを行い、複数の職員による確認を徹底します。</p>
担当	保育幼稚園課 電話 096-328-2568

No. 5

件名	閲覧用設計図書の不備による入札中止
概要・原因	<p>(概要) 土木設計業務委託の指名競争入札の閲覧用設計図書において、金額を記入した設計書を誤って公開したため、入札を中止したもの</p> <p>(原因) ・処理手順の不徹底 ・確認不足</p>
対応	<p>金額抜きの閲覧用設計図書を再提出し、改めて入札手続きを行いました。</p> <p>今後は、マニュアルに沿った事務処理と管理職を含めた複数の職員による確認を徹底します。</p>
担当	道路計画課 電話 096-328-2484

No. 6

件名	特別児童扶養手当の支給漏れ
概要・原因	<p>(概要) 令和3年(2021年)8月の特別児童扶養手当の支給について、システム上で一時差止を解除すべきところ、解除入力処理を遺漏し、支給漏れが判明したもの <対象者 3名 支給漏れ額 978,360円> ※事案1: 令和3年(2021年)4月~7月分 139,880円 ※事案2: " " " ※事案3: 令和元年(2019年)12月~令和3年(2021年)7月分 698,600円</p> <p>(原因) ・処理手順の不備 ・確認不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、未支給分については追加支給することを説明し了承いただきました。</p> <p>今後は、毎年、全受給者に対して行っている所得状況届の対象者リストと支払いリストを突合し、同様の支給漏れがないか確認することとします。</p>
担当	中央区役所福祉課 電話 096-328-2313

No. 7

件名	収入認定額変更漏れによる生活保護費の誤支給
概要・原因	<p>(概要) 年金生活者支援給付金にかかる収入認定額の変更処理を遺漏し、保護費を過少支給したもの ＜対象者 1名 過少支給額 39,255円＞ ※令和2年（2020年）12月～令和3年（2021年）4月分</p> <p>(原因) ・処理手順の不徹底 ・確認不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、過少支給分については追加で支給を行うことを説明し了承いただきました。 今後は、将来変更処理が必要となる事項については、台帳への確実な記載やシステムのアラート機能を積極的に活用し遺漏防止を図るとともに、査察指導員等によるチェックを徹底します。また、他の4区とも情報共有を図ります。</p>
担当	中央区役所保護第一課 電話 096-328-2320

No. 8

件名	保育料の誤徴収
概要・原因	<p>(概要) 保育料軽減対象外の保育施設に転園した児童の退園処理の際、きょうだい児の保育料の再算定が漏れ、過少徴収したもの ＜対象者 1名 過少徴収額 95,000円＞ ※令和3年（2021年）4月～8月分</p> <p>(原因) ・処理手順の不備 ・確認不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、保育料の追加徴収について了承いただきました。 今後は、退園時に保育料に関係するきょうだい児がいる場合は別に処理し、チェック体制を強化します。また、マニュアルを改定し、他の4区とも情報共有を図ります。</p>
担当	中央区役所保健子ども課 電話 096-328-2421

件名	特別児童扶養手当の誤支給
概要・原因	<p>(概要) 特別児童扶養手当について、対象外となった者の受給資格喪失処理方法を誤って認識していたため、受給資格の無い者へ誤支給したもの ＜対象者 2名 誤支給額 279,760 円＞ ※令和3年(2021年)4月～令和3年(2021年)7月分</p> <p>(原因) ・ 処理手順の不備 ・ 認識不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、誤支給分については返還対象となることを説明し了承いただきました。</p> <p>今後は、作業手順を確立しマニュアルを改定するとともに、班内研修を通じ制度理解の向上を図ります。また、他の4区とも情報共有を図ります。</p>
担当	西区役所福祉課 電話 096-329-5403

件名	国民健康保険料の誤請求
概要・原因	<p>(概要) 保険料算定の際、非該当とすべき者の入力処理が漏れ、対象世帯に対して、保険料の過大・過少請求及び簡易申告書を誤発送したもの ＜過少請求件数 8件 金額 189,295円＞ ＜過大請求件数 10件 金額 713,248円＞ ＜誤発送 12件＞</p> <p>(原因) ・ 処理手順の不備 ・ 認識不足 ・ 確認不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、適切な請求書への差替え等を行って承いただきました。</p> <p>今後は、マニュアルの作成や担当者への研修を実施し、制度の理解を深めるとともに、複数の職員でのチェックを徹底します。また、他の4区とも情報共有を図ります。</p>
担当	北区役所区民課 電話 096-272-6905

件名	転出手続き処理誤りによる納税通知書等の誤発送
概要・原因	<p>(概要) 転出手続きにおける住基システムの入力誤りにより転出処理が確定しておらず、令和3年度(2021年度)市県民税納付通知書及び新型コロナワクチン接種券を誤発送したものの <件数 1件></p> <p>(原因) ・処理手順の不徹底 ・確認不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びするとともに、経緯を説明し了承いただきました。</p> <p>今後は、マニュアルの遵守を徹底するとともに、複数の職員によるリストの突合せ作業により、チェック機能の充実を図ります。また、他の4区とも情報共有を図ります。</p>
担当	北区役所区民課 電話 096-272-6900

件名	住民票コード及び個人番号の二重付番
概要・原因	<p>(概要) 既に住民票コード及び個人番号が付番されていた外国人A氏の国外からの転入手続きの際、誤って新規処理し、二重付番となったもの</p> <p>(原因) ・処理手順の不徹底 ・確認不足</p>
対応	<p>対象者にお詫びし、住民票コード及び個人番号の修正作業を実施しました。</p> <p>今後は、担当者への研修を実施するとともに、マニュアルに基づく事務処理を徹底します。また、他の4区とも情報共有を図ります。</p>
担当	龍田総合出張所 電話 096-328-2231

件名	医師意見書作成料の誤払い
概要・原因	<p>(概要) 施設入所者の医師意見書について、システムへの意見書区分の入力を誤り、作成料を過大に支払ったもの <対象者 1医療機関 過大支払額 1,100円></p> <p>(原因) ・ 処理手順の不徹底 ・ 確認不足</p>
対応	<p>対象医療機関にお詫びするとともに、過大払い分については返還対象となることを説明し了承いただきました。</p> <p>今後は、担当者がマニュアルに対する理解を深め、複数の職員による確認を徹底するとともに、他の4区とも情報共有を図ります。</p>
担当	北区役所福祉課 電話 096-272-1118

件名	仕様書の不備による契約の解除
概要・原因	<p>(概要) 児童育成クラブ管理システムの新システム構築について、一般競争入札により受託業者を決定し契約を行ったが、仕様書の不備により当初のスケジュールや執行(予定)額を大幅に修正する必要が生じ契約解除を行ったもの</p> <p>(原因) ・ 知識不足 ・ 処理手順の不徹底 ・ 確認不足</p>
対応	<p>令和3年第3回定例会に令和3年度予算の減額と令和4年度債務負担行為の補正予算案を計上し、議決後速やかに再入札を実施します。</p> <p>今後は、契約事務マニュアルや関係要綱等の遵守について職員に周知徹底するとともに、複数の職員による入札関係資料の確認や業務の進捗管理を徹底します。</p>
担当	青少年教育課 電話 096-328-2277

件名	閲覧用設計図書の添付漏れによる入札中止
概要・原因	(概要) 配水管布設工事の一般競争入札において、閲覧用設計図書の仕様書に添付漏れがあったため、入札を中止したもの (原因) ・ 処理手順の不備 ・ 確認不足
対応	閲覧用設計図書の修正後、改めて入札手続きを行いました。 今後は、チェックシートを活用し、複数の職員で確認を徹底します。また、本事案について局内で情報共有を図ります。
担当	上下水道局水道整備課 電話 096-381-5267