

令和5年（2023年）7月公表分

【業務上のミス等：14件】

書類等の紛失	1件
誤払い・誤振込	4件
誤請求・誤徴収	2件
処理の誤り	3件
処理の遅延	4件

（１）書類等の紛失

	概要	担当
1	（概要） 転入児童の健康診断票紛失 ＜対象者 1名＞ （原因） 確認不足、処理手順の不備 （対策） 当該校において転出入時の書類受け渡しに関するマニュアルを作成するとともに、個人情報の管理及び転出入時における事務処理について研修を実施しました。また、校長・園長会等においても本事案を共有し、管理の徹底について指導しました。	教育委員会指導課 電話 096-328-2721

（２）誤払い・誤振込

	概要	担当
1	（概要） 児童手当収入認定変更処理漏れによる保護費の誤支給 ＜①対象者 1世帯 過少支給額 80,000円 ②対象者 1世帯 過少支給額 40,000円＞ ※①②令和4年（2022年）8月分～令和5年（2023年）3月分 （原因） 確認不足 （対策） 世帯員の年齢到達等による児童手当等の収入変動が予測される場合は、システムのお知らせ機能に登録し、変更処理漏れを防止します。	①中央区役所保護第一課 電話 096-328-2320 ②中央区役所保護第二課 電話 096-328-2320
2	（概要） 児童扶養手当収入認定変更処理漏れによる保護費の誤支給 ＜対象者 1世帯 過少支給額 40,680円＞ ※令和4年（2022年）12月分～令和5年（2023年）3月分 （原因） 確認不足 （対策） 転出による世帯員削除を行う場合は担当者と査察指導員と一緒に必要な事務処理を再確認し、援助方針への朱書き記載とシステムのお知らせ機能への入力を徹底することで変更処理漏れを防止します。	中央区役所保護第二課 電話 096-328-2320
3	（概要） 自己負担額算定誤りによる介護保険特定福祉用具購入費の誤支給 ＜対象件数 1件 過大支給額 2,800円＞ （原因） 確認不足 （対策） 決裁時に負担割合のわかるシステム画面のコピーを添付するとともに、申請書の余白に負担割合、支給金額の欄を設けて確認を徹底します。	南区役所福祉課 電話 096-357-4129
4	（概要） 自己負担割合入力誤りによる介護保険サービス利用料の誤支給 ＜対象者 1名 過大支給額 19,526円＞ ※令和4年（2022年）8月利用分～令和5年（2023年）4月利用分 （原因） 処理手順の不備、確認不足 （対策） マニュアルに入力手順の追記を行い担当者への研修を実施するとともに、システム入力後の確認を徹底します。	介護保険課 電話 096-328-2347

(3) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	(概要) 農業集落排水施設使用料の算定誤りによる誤徴収 <対象件数 1件 過大請求額 20,679円> ※令和5年(2023年)4月請求分 (原因) システムへの入力誤り、確認不足 (対策) 同様のミスが起きないようにシステムを修正するとともに、システム入力マニュアルを再整備し入力後の確認作業を徹底します。	北東部農業振興センター 農業振興課 電話 096-272-1117
2	(概要) 屋外広告物許可更新及び変更申請手数料算定誤りによる誤徴収 <対象件数 2件 過大徴収額合計 8,700円> (原因) 確認不足 (対策) 物件情報を地理情報システムに入力し、システムの自動計算機能を活用して申請手数料を計算することにより、誤徴収防止を徹底します。	都市デザイン課 電話 096-328-2508

(4) 処理の誤り

	概要	担当
1	(概要) 死産届受付時における熊本市植木火葬場の使用料徴収漏れ <対象件数 1件 徴収漏れ額 2,000円> (原因) 処理手順の不備、確認不足 (対策) 事務処理チェックリストに死産届の項目を追加し、事務処理マニュアルに使用料徴収について明記するとともに、事務処理後決裁ラインでも確認します。	北区役所区民課 電話 096-272-6900
2	(概要) 設備業者からの事前相談において設置予定の消防用設備等を誤認したことによる誤った機器の設置 <対象件数 2件> (原因) 確認不足 (対策) 事前相談を受ける際は、原則複数人で対応するとともに、対応者、確認者、設置指導設備等の対応内容の記録を徹底し、確認漏れを防止します。	中央消防署指導課 電話 096-364-2894 西消防署指導課 電話 096-353-5028
3	(概要) 日程を誤って出張の手配を行ったことによるキャンセル料の発生 <キャンセル料 4,000円> (原因) 確認不足 (対策) 出張の計画時には、日程を確認できる資料を出張者と共に確認することを徹底します。	上下水道局総務課 電話 096-381-4061

(5) 処理の遅延

	概要	担当
1	後期高齢者医療保険料の令和4年度上半期分口座振替手数料の支払遅延 (概要) <対象者 1銀行 支払遅延額 880円> ※令和4年(2022年)4月分～9月分 (原因) 処理の進捗確認不足 (対策) 事務の進捗を把握するためのチェックシートを作成し、支払状況の確認を徹底します。	国保年金課 電話 096-328-2270
2	児童館主催講座講師謝礼金の支払遅延 (概要) <対象者 2名 支払遅延額合計 24,000円> ※令和5年(2023年)2月実施分 (原因) 処理の進捗確認不足、担当者間の連携不足 (対策) 進捗状況管理表を作成し、全員で共有して業務の進捗状況を確認するとともに、講師依頼から謝礼金支払までの一連の業務を同じ担当者が行うこととし、業務管理を徹底します。	秋津まちづくりセンター 電話 096-365-5750
3	就学援助費(医療費)の支払遅延 (概要) <①対象者 1世帯 3件 支払遅延額合計 41,798円 ②対象者 1世帯 2件 支払遅延額合計 20,370円> ①令和4年(2022年)7月～令和5年(2023年)1月分 ②令和4年(2022年)12月～令和5年(2023年)3月分 (原因) 処理の進捗確認不足、処理手順の不備、引継不足 (対策) 引継内容及び事務処理進捗状況について、チェックリストや進捗一覧表により整理するとともに、管理職への報告を徹底することで、組織的に進捗状況を管理します。また、校長・園長会等においても本事案を共有し、管理の徹底について注意喚起を行いました。	①山ノ内小学校 電話 096-367-0800 ②藤園中学校 電話 096-353-6417
4	就学援助費(通学費)の支払遅延 (概要) <対象者 1世帯 支払遅延額 17,000円> ※令和4年(2022年)4月～令和5年(2023年)3月分 (原因) 処理の進捗確認不足、認識不足 (対策) 事務処理進捗状況について進捗一覧表により管理するとともに、管理職への報告を徹底することで、管理職においても確実に処理状況について把握します。	芳野小学校 電話 096-277-2006