

令和5年（2023年）6月公表分

【業務上のミス等：16件】

書類等の誤交付・誤送付・誤送信	2件
書類等の誤記載	1件
書類等の紛失	1件
誤払い・誤振込	9件
処理の誤り	3件

（1）書類等の誤交付・誤送付・誤送信

	概要	担当
1	（概要） 軽自動車税の減免適用外通知書の誤送付 ＜対象件数 1件 対象者 2名＞ （原因） 確認不足 （対策） 減免適用外通知書を窓空き封筒で発送可能な様式に変更し封筒と通知文の宛名の取り違えがないようにするとともに、通知書送付時の宛名等の確認を徹底します。	市民税課 電話 096-328-2181
2	（概要） 医療機関にメールを送信する際、宛先を「BCC」に設定すべきところ誤って「CC」に設定し送信 ＜対象件数 346件＞ （原因） 処理手順の不備、確認不足 （対策） メール送信時に、宛先設定及び別職員による確認に関する注意喚起画面が自動的に立ち上がるよう課職員全員のパソコンに設定しました。また、外部一斉送信の際は班長に事前報告するとともに、班内共有を行うことなどを記載した「メール送信マニュアル」を作成し、運用を徹底します。	新型コロナウイルス 感染症対策課 電話 096-364-3311

（2）書類等の誤記載

	概要	担当
1	（概要） 入札指名に係る資料の誤記載 ＜対象者 25企業＞ （原因） 確認不足 （対策） 入札指名通知書の添付資料作成時は、共通のひな形を活用することとし、入力方法についても勉強会により周知徹底します。	市営住宅課 電話096-328-2461

（3）書類等の紛失

	概要	担当
1	（概要） 障害福祉サービス事業者の「廃止・休止届出書」の紛失 ＜対象者 1法人 2件＞ （原因） 処理手順の不徹底 （対策） 廃止・休止届出書の受付簿と届出書を突合し、進捗状況を含め処理漏れがないか定期的に確認します。	障がい福祉課 電話 096-361-2519

(4) 誤払い・誤振込

	概要	担当
1	(概要) 狂犬病予防法による登録事務等に関する委託料の誤払い <対象件数 1件 7,065円> ※令和5年(2023年)1月分～3月分 (原因) 確認不足 (対策) 委託先へ報告期限の再徹底を依頼するとともに、事務の進捗について確認できるチェックシートを作成し、支払状況の確認を徹底します。	動物愛護センター 電話 096-380-2153
2	(概要) 熊本市畜産総合対策事業補助金の誤交付 (対象者 1名 過大交付額 2,025円) ※令和4年度(2022年度)分 (原因) 確認不足、認識不足 (対策) 決裁時に補助対象の要件・補助率等が明記されている要綱の抜粋を添付し、担当者及び決裁ラインで確実にチェックを行います。	北東部農業振興センター 農業振興課 電話 096-272-1117
3	(概要) 入院基準への変更処理漏れによる保護費の誤支給 <対象者 1世帯 過大支給額 51,730円> ※令和5年(2023年)1月分 (原因) 確認不足 (対策) 医療機関から入院に伴う医療要否意見書の提出があった際は、査察指導員が必ず入院リストと突合し、入院に伴う保護費の変更処理が確実に行われているか確認することを徹底します。	中央区役所保護第二課 電話 096-328-2320
4	(概要) 重度心身障がい者医療費助成の受給資格喪失処理誤りによる受給資格の無い者への誤支給 <対象者 1名 過大支給額 1,082,865円> ※平成30年(2018年)8月分～令和5年(2023年)2月分 (原因) 処理手順の不備 (対策) 受給資格が無いことを確認した時点で直ちに受給資格喪失処理を行います。また、障害者手帳の等級を定期的に確認することで、誤支給を防止します。	東区役所福祉課 電話 096-367-9177 東区役所託麻まちづくりセンター託麻総合出張所 電話 096-380-3111 障がい福祉課 電話 096-361-2519
5	(概要) 住宅契約更新料等の誤支給に伴う保護費の誤支給 <対象者 1世帯 過大支給額 21,200円> ※令和元年(2019年)12月分、令和2年(2020年)12月分、令和3年(2021年)12月分 (原因) 確認不足 (対策) 住宅契約更新に伴う費用等の支給状況が一目でわかるよう援助方針の記載内容を課内で統一するとともに、査察指導員等による決裁時の確認を徹底します。	東区役所保護課 電話 096-367-9129
6	(概要) 世帯人員の減少に伴う住宅費の減額変更処理漏れによる保護費の誤支給 <対象者 1世帯 過大支給額 10,000円> ※令和4年(2022年)10月分～令和5年(2023年)2月分 (原因) 確認不足 (対策) 世帯人員に変動があった場合の援助方針等への記載やシステムのお知らせ機能への入力及び査察指導員等による決裁時の確認を徹底します。	東区役所保護課 電話 096-367-9129
7	(概要) 重度心身障害者医療費助成のシステム入力誤りによる医療費助成金の誤支給 <対象者 1名 過少支給額 12,720円> ※令和4年(2022年)8月分～令和4年(2022年)11月分 (原因) 確認不足 (対策) 申請書及び添付資料と入力画面を印刷したものを決裁時に添付し、指差し・声出し確認による照合を徹底します。	西区役所福祉課 電話 096-329-5403

8	障害者加算の誤認定による保護費の誤支給 (概要) <対象者 1世帯 過大支給額 398,880円> ※令和2年(2020年)12月～令和4年(2022年)4年12月分 (原因) 確認不足 (対策) 援助方針に加算認定要件と処理手順を記載し、加算を認定する際は決裁過程においても内容確認を徹底します。	南区役所保護課 電話 096-357-4134
9	年金収入の誤認定による保護費の誤支給 (概要) <対象者 1世帯 過大支給額 37,088円 過少支給額 4円> ※令和4年(2022年)2月分～5月分 (原因) 確認不足 (対策) 年金収入額を認定する際の照会情報の確認方法や計算方法について再度周知し、決裁過程においても内容確認を徹底します。	南区役所保護課 電話 096-357-4134

(5) 処理の誤り

	概要	担当
1	令和4年度社会福祉施設等物価高騰対策緊急支援事業における補助金交付確定通知日の誤り (概要) <件数 100件> (原因) 認識不足 (対策) 交付確定については当該年度内に完了することも含め、補助金事務のルールについて再度課内周知を行います。	介護保険課 電話 096-328-2347
2	児童扶養手当の支給漏れ (概要) <対象者 4名 過少支給額 217,420円> ※令和5年(2023年)3月分～4月分 (原因) 知識不足 (対策) 手当の支給事務処理手順について研修により再度周知するとともに、システム入力後の確認についても徹底します。	北区役所保健こども課 電話 096-272-1104
3	必由館高校における成績処理誤り (概要) <対象者 106名> (原因) 確認不足 (対策) 全科目において成績算出時の自動換算機能を使用するとともに、成績出力後の目視点検を確認手順の中に位置づけ、確認を徹底します。	教育委員会指導課 電話 096-328-2721