

令和5年（2023年）8月公表分

【業務上のミス等：15件】

書類等の誤交付・誤送付・誤送信	3件
書類等の誤記載	2件
誤払い・誤振込	6件
誤請求・誤徴収	1件
処理の誤り	1件
処理の遅延	2件

（１）書類等の誤交付・誤送付・誤送信

	概要	担当
1	送付先情報の入力誤りによる市民税・県民税納税通知書の誤送付 （概要）＜対象者 1名＞ ※令和3年度（2021年度）分及び令和4年度（2022年度）分 （原因）処理手順の不徹底、確認不足 （対策）送付先を設定する際には関連性のない複数画面を開いてシステム入力作業を行わないことをマニュアルに追記し周知するとともに、入力後の確認を徹底します。	市民税課 電話 096-328-2183
2	（概要）おでかけICカードの交付要件対象外者への誤交付 ＜対象者 1名＞ （原因）確認不足 （対策）担当者への研修を再度実施するとともに、交付前の指差し・声出しによる交付要件の確認を徹底します。	龍田まちづくりセンター 龍田総合出張所 電話 096-338-2231
3	（概要）下水道受益者申告書の提出が不要な者に対する催促書の誤送付 ＜対象件数 132件＞ （原因）認識不足、処理手順の不備 （対策）マニュアルに詳細手順を追記し担当者への研修を実施するとともに、システム出力後の確認を徹底することで誤送付を防止します。	給排水設備課 電話 096-381-1153

（２）書類等の誤記載

	概要	担当
1	（概要）ふるさと納税ワンストップ特例申請書への申請方法の誤記載 対象期間：令和5年（2023年）4月～6月寄附分 （原因）認識不足、確認不足 （対策）委託業者によるシステム変更作業時の担当課への事前報告及び、変更後の担当課での確認を徹底します。	広報課 電話 096-328-2043
2	（概要）診療費未払者へ送付した催告書の問合せ先電話番号の誤記載 ＜対象者 36名＞ （原因）確認不足 （対策）催告書送付前に複数の職員で読み合わせを行うほか、記載した電話番号へ実際に電話し確認することで誤記載を防止します。	植木病院事務局 電話 096-273-2111

(3) 誤払い・誤振込

	概要	担当
1	(概要) 令和4年度(2022年度)熊本市防犯灯補助金の誤交付 ＜対象者 1自治会 過大交付額 20,000円＞ (原因) 確認不足 (対策) 申請書と集計表の読み合わせを確実に行うとともに、集計表に前年度交付額の欄を追加し前年度交付額と比較して確認することで、誤交付を防止します。	東区役所総務企画課 電話 096-367-9121
2	(概要) 年金収入認定変更漏れによる保護費の誤支給 ＜①対象者 1世帯 過少支給額 58,714円 ※令和5年(2023年)2月～3月分 ②対象者 1世帯 過大支給額 412,109円 ※令和4年(2022年)5月～令和5年(2023年)3月分 ③対象者 1世帯 過大支給額 68,640円 ※令和4年(2022年)3月～令和5年(2023年)3月分 ④対象者 1世帯 過大支給額 55,000円 ※令和4年(2022年)5月～令和5年(2023年)2月分＞ (原因) 確認不足 (対策) 年金収入認定に変更があった場合の援助方針への記載やシステムのお知らせ機能への入力及び進捗管理簿による事務の確実な進捗管理を徹底します。また、システムでの確認方法について改めて注意喚起するとともに、決裁過程においても挙証資料の確認を確実にを行います。	東区役所保護課 電話 096-367-9129
3	(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ない者への誤支給 ＜対象者 1名 過大支給額 309,711円＞ ※令和3年(2021年)4月分～令和5年(2023年)3月分 (原因) 処理手順の不備、確認不足 (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、障害者手帳交付の際、等級の確認を徹底することで誤支給を防止します。	南区役所福祉課 電話 096-357-4129 南区役所城南まちづくりセンター城南総合出張所 電話 0964-28-3111 障がい福祉課 電話 096-361-2519
4	(概要) 所得判定区分認定誤りによる重度障害者日常生活用具給付費の誤支給 ＜対象者 1名 過少支給額 8,236円＞ ※令和4年(2022年)1月分～9月分 (原因) 認識不足、確認不足 (対策) 申請者の所得確認の範囲について再度周知するとともに、決裁過程においても関係書類の確認を確実に行うことで、誤支給を防止します。	南区役所福祉課 電話 096-357-4129
5	(概要) 教育扶助認定漏れによる保護費の誤支給 ＜対象者 1世帯 過小支給額 25,760円＞ ※令和4年(2022年)9月分～令和5年(2023年)3月分 (原因) 認識不足、確認不足 (対策) システムのお知らせ機能への入力を徹底するとともに、指示事項管理リストの活用により後日処理を要する情報を共有化することで、処理の遺漏による誤支給を防止します。	北区役所保護課 電話 096-272-6910
6	(概要) 消耗品購入費の誤払い ＜対象件数 1件 追加支払額 929円＞ (原因) 確認不足 (対策) 担当者と確認者それぞれが支払い伝票と請求書との指差し確認を実施し、決裁者は書類上に確認者のサインがあることを確認したうえで更に指差し確認をすることで、誤払いを防止します。	尾ノ上小学校 電話 096-381-0165

(4) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	(概要) 介護保険負担限度額の認定誤りによる介護サービス利用料の誤請求 ＜対象者 2名 過大請求額計 69,840円＞ ※令和5年（2023年）4月～6月利用分 (原因) 確認不足 (対策) 決裁時には申請書及び申請の根拠資料、システム入力後の入力画面のコピーを添付し、認定状況を決裁ラインの複数人で確認することで、誤請求を防止します。	中央区役所福祉課 電話 096-328-2311

(5) 処理の誤り

	概要	担当
1	(概要) システムへの入力誤りにより要介護認定区分が誤った被保険者証を交付 ＜対象者 1名＞ (原因) 処理手順の不備 (対策) 要介護認定結果通知に係る作業手順書を詳細追記修正し、担当者全員に再周知しました。	介護保険課 電話 096-328-2347

(6) 処理の遅延

	概要	担当
1	(概要) 令和2年度（2020年度）修学旅行代金の返金漏れ ＜対象者 26名 総額 39,962円＞ (原因) 処理手順の不備、確認不足 (対策) 校内での会計監査マニュアルを整備し、返金が必要な事案が発生した場合は受領証の発行及び回収を確認する体制等を確立することで、再発防止を徹底します。	吉松小学校 電話 096-272-0838
2	(概要) 市営住宅家賃納付書の送付遅延 ＜対象件数 2件＞ ※令和5年（2023年）6月家賃分 (原因) 確認不足 (対策) 家賃納付方法に変更があったものについての照合用リストに確認欄を設け、照合する複数のリストに不突合がないか担当以外の職員がチェックすることで、納付書の送付漏れを防止します。	市営住宅課 電話 096-328-2461