

令和5年（2023年）10月公表分

【業務上のミス等：18件】

書類等の誤交付・誤送付・誤送信	1件
書類等の誤記載	2件
誤払い・誤振込	5件
誤請求・誤徴収	3件
処理の誤り	4件
処理の遅延	3件

(1) 書類等の誤交付・誤送付・誤送信

	概要	担当
1	<p>(概要) 患者Aに関する医療費算定用の内部資料について、誤って患者Bへ交付したものの <対象件数 1件></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 患者に書類を交付する際は、氏名及び内部資料が混在していないかについて確実に確認を行います。</p>	<p>市民病院事務局医事課 電話 096-365-1711</p>

(2) 書類等の誤記載

	概要	担当
1	<p>(概要) 住民票発行における転入前住所の誤記載 <対象者 2名></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) システム変更時のデータ移行作業においては、移行先システムの出力仕様の確認を徹底します。</p>	<p>システム推進課 電話 096-328-2050 地域政策課 電話 096-328-2031</p>
2	<p>(概要) 工事設計書の入力誤りに伴う誤記載による入札中止</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 入札不落による再設計において単価入れ替えを行う際は、単価入れ替えのみの作業であっても数量についても担当者及び決裁ラインにて確認することを徹底します。</p>	<p>熊本城総合事務所 復旧整備課 電話 096-328-2858</p>

(3) 誤払い・誤振込

	概要	担当
1	<p>(概要) 障害者加算の計上漏れによる保護費の誤支給 <対象者 1世帯 過少支給額 56,982円> ※令和5年（2023年）2月～5月分</p> <p>(原因) 確認不足、認識不足</p> <p>(対策) 児童相談所での一時保護が解除され世帯復帰する場合においても、新規開始時に使用するチェックシートを活用し、担当者及び決裁ラインにおける加算の有無等の確認を徹底することで再計上の遺漏を防止します。</p>	<p>中央区役所保護第二課 電話 096-328-2320</p>
2	<p>(概要) 手当等級の入力誤りによる特別児童扶養手当の誤支給 <対象者 1名 過大支給額 71,760円> ※令和5年（2023年）4月～7月分</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 手当等級に変更のない対象者についても手当等級を記したリストと判定結果との照合を行い認定入力後の確認を徹底することで、誤支給を防止します。</p>	<p>東区役所福祉課 電話 096-367-9177</p>

3	<p>転居に伴う家賃認定漏れによる保護費の誤支給 (概要) <対象者 1世帯 過少支給額 87,267円> ※令和3年(2021年)11月分～令和5年(2023年)5月分</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 翌月以後にシステム変更処理が必要となる項目については援助方針への記載及びシステムのお知らせ機能への入力を徹底することで、誤支給を防止します。</p>	<p>東区役所保護課 電話 096-367-9129</p>
4	<p>障害年金及び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 140,400円> ※令和4年(2022年)4月分～令和5年(2023年)5月分</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 障害年金受給者の障害等級更新年月について援助方針への記載及びシステムのお知らせ機能への入力を徹底するとともに、ケース記録に綴られた直近の収入申告書を査察指導員等においても確認することで誤支給を防止します。</p>	<p>東区役所保護課 電話 096-367-9129</p>
5	<p>児童手当収入認定変更漏れによる保護費の誤支給 (概要) <対象者 2世帯 過小支給額 120,000円> ①令和4年(2022年)8月分～令和5年(2023年)3月分 80,000円 ②令和4年(2022年)8月分～令和5年(2023年)3月分 40,000円</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 児童手当の年齢到達に伴う支給額変更について、年度当初における手当額の把握及び変更月の確認を徹底するとともに、遡及変更処理により取り消された変更処理がないか削除決定履歴一覧により確認することで、誤支給を防止します。</p>	<p>北区役所保護課 電話 096-272-6910</p>

(4) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	<p>県営住宅管理センターへの家賃の代理納付報告漏れにより、本来市から直接県営住宅管理センターへ支払うべき住宅費が誤って本人の口座から引き落とされたもの (概要) <対象者 1世帯 誤徴収額 29,800円> ※令和5年(2023年)5月分</p> <p>(原因) 処理の誤り</p> <p>(対策) システムから出力した住宅扶助認定状況一覧と県営住宅代理納付者一覧の照合による確認を徹底することで、県営住宅管理センターへの報告漏れによる誤徴収を防止します。</p>	<p>北区役所保護課 電話 096-272-6910</p>
2	<p>多子軽減措置における家族構成の誤入力による保育料の誤算定 (概要) <対象者 1世帯 過少徴収額 30,000円> ※令和5年(2023年)4月～8月分</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 保育料算定に係るマニュアルを再確認し、軽減措置に係るシステム入力方法についても職員間で知識の共有を図るとともに、システム入力後の画面と申請書の照合及び決裁ラインにおける確認についても徹底します。</p>	<p>北区役所保健こども課 電話 096-272-1104</p>
3	<p>証紙販売の窓口収納事務における誤収納 (概要) <過大収納額 5,000円></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 受付票の様式を見直し、預かり金額・収納すべき金額・つり銭金額の確認を徹底するとともに、受付窓口で口頭確認事項を掲示し、窓口来所者にも口頭で金額を伝え確認いただくことで、誤収納を防止します。</p>	<p>会計総室 電話 096-328-2583</p>

(5) 処理の誤り

	概要	担当
1	<p>(概要) アンケートシステムの仕様確認中におけるインターネット上への誤公開</p> <p>(原因) 認識不足</p> <p>(対策) アンケートシステム入力時における公開状況の確認を徹底するとともに、本市ホームページや検索エンジンからの検索による公開状況の確認についても徹底します。</p>	<p>移動円滑推進課 電話 096-328-2522</p>
2	<p>(概要) 転入手続きに伴い住所又は氏名を誤入力し住民票を発行したもの <対象件数 4件></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 届出内容の確認を厳密に行うとともに、入力確認票と届出書類との照合を担当者及び決裁ラインにおいて確実にを行います。</p>	<p>中央区役所区民課 電話 096-328-2242 地域政策課 電話 096-328-2031</p>
3	<p>(概要) 本籍地記載の住民票の請求に対し本籍地記載のない住民票を交付 <対象件数 1件></p> <p>(原因) 確認不足、処理手順の不徹底</p> <p>(対策) 交付前に申請書と住民票の内容確認を徹底するとともに、交付時においても内容を読み上げながら指差し確認を実施します。</p>	<p>西区役所区民課 電話 096-329-8503</p>
4	<p>(概要) A氏のおでかけICカード新規発行の際氏名のふりがなを誤入力したことにより、後日A氏がカード紛失再発行手続きに訪れた際、誤入力していたふりがなと同名のB氏のおでかけICカードを誤って廃止したもの <対象者 2名></p> <p>(原因) 処理手順の不徹底、確認不足</p> <p>(対策) おでかけICカード交付マニュアルを職員へ再周知し、おでかけICカードに係る各種手続きの際は、氏名のみならず生年月日・住所・性別等により本人確認を行うことを徹底します。</p>	<p>西区役所福祉課 電話 096-329-5403</p>

(6) 処理の遅延

	概要	担当
1	<p>(概要) 公衆電話料金の支払遅延に伴う遅延利息の発生 <遅延利息 7円></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 予算差引簿に会計総室への提出確認者欄を追加し、提出状況の確認を徹底することで、支払前の書類の誤綴り込みによる支払遅延を防止します。</p>	<p>富合まちづくりセンター 電話 096-357-4580</p>
2	<p>(概要) 令和4年度消耗品代の支払遅延</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 予算差引簿に発注・納品・請求・支払の各段階における確認欄を設け、既定の確認担当者が確実に確認し進捗管理を徹底することで、支払遅延を防止します。</p>	<p>会計総室 電話 096-328-2583</p>
3	<p>(概要) 罹災証明書の電子申請に対し、錯誤により対応済であった他の申請と混同したことにより対応せず、証明書発行が漏れたもの</p> <p>(原因) 確認不足、処理手順の不備、確認体制の不備</p> <p>(対策) 確認体制及び事務処理マニュアルを見直し、関係部署を含めて研修を実施し周知徹底することで、処理遅延を防止します。</p>	<p>健康福祉政策課 電話 096-328-2340</p>