

令和5年（2023年）11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	5件
書類等の誤記載	1件
誤払い・誤振込	5件
誤請求・誤徴収	2件
処理の誤り	5件

（1）書類等の誤交付・誤送付・誤送信

	概要	担当
1	（概要） 法人A宛に送付すべき固定資産税・都市計画税課税明細書を誤って個人Bへ送付 （原因） 確認不足 （対策） 各種通知書等送付時は、宛先ごとの送付物内容に過不足がないか発送リストをもとに確認します。	固定資産税課 電話 096-328-2195
2	（概要） 改製原戸籍謄本の郵送請求に対し同姓同名の別人のものを誤交付 （原因） 確認不足 （対策） 職員及び受託業者に対し戸籍証明発行時の必須確認項目を再徹底し、確認項目及び手順を記載した戸籍証明発行のポイント集を周知することにより誤送付を防止します。	地域政策課 電話 096-328-2031 中央区役所区民課 電話 096-328-2245
3	（概要） 同姓の里親に対し「里親委託費明細書」を互い違いに封入し送付 （原因） 確認不足、処理手順の不徹底 （対策） 誤封入を防止するため、「里親委託費明細書」を窓空き封筒での発送に変更しました。	児童相談所 096-366-8181
4	（概要） 都市政策研究所ニュースメールを送信する際、宛先を「BCC」に設定すべきところを誤って「To」に設定し送信 ＜対象者 257名＞ （原因） 確認不足 （対策） 既存のチェックリストにメール送信時の詳細な事務処理手順を追記し、所内研修を実施するとともに、送信時には事務処理手順に沿って担当者及び上司が必ず確認した上で送信します。	都市政策研究所 電話 096-328-2784
5	（概要） 県内の高校・特別支援学校へ送付する高校等進学支援金制度案内の配布依頼文の宛名を他校校長宛として送付 ＜対象件数 16件＞ （原因） 確認不足 （対策） 封入作業を行う際には、事前にチェックポイントを明確化し、各送付対象宛に送付物が適正に封入されているか確認することを徹底します。	教育委員会指導課 電話 096-328-2716

（2）書類等の誤記載

	概要	担当
1	（概要） 教員採用試験結果通知の合格最低点の誤記載に気づき内容修正したものの、修正前の通知を誤って送付してしまったもの ＜対象者 5名＞ （原因） 確認不足 （対策） 結果通知を修正した場合、修正前の誤った結果通知は速やかに処分します。また、発送前に、発送しようとしている結果通知が修正後の結果通知であるか再度確認します。	教育委員会教職員課 電話 096-328-2720

(3) 誤払い・誤振込

	概要	担当
1	(概要) 介護サービス利用に係る本人支払額の認定変更遺漏による保護費の誤支給 <対象者 1世帯 過大支給額 54,230円> ※令和5年(2023年)4月～6月分 (原因) 処理手順の不徹底、認識不足 (対策) システムで警告メッセージが表示された際は、その原因及び対応方法について必ず確認を行い適切に処理することを改めて担当者に周知徹底しました。	中央区役所保護第一課 電話 096-328-2320
2	(概要) 年金生活者支援給付金の収入認定削除遺漏による保護費の誤支給 <対象者 1世帯 過小支給額 24,426円> ※令和4年(2022年)12月～令和5年(2023年)5月分 (原因) 確認不足 (対策) 年金生活者支援給付金に金額変更のある受給者のリストを作成し個別に確認するとともに、システムのお知らせ機能への登録を徹底します。	中央区役所保護第一課 電話 096-328-2320
3	(概要) 受給者死亡に伴う支給停止処理の遺漏による保護費の誤支給 <対象者 1世帯 過大支給額 10,975円> ※令和5年(2023年)8月分 (原因) 認識不足 (対策) 死亡連絡があった時点で保護費振込停止処理を行う、若しくは速やかに保護廃止処理を行うことを徹底します。	中央区役所保護第一課 電話 096-328-2320
4	(概要) 高等学校就学費の認定変更処理遺漏による保護費の誤支給 <対象者 1世帯 過大支給額 64,000円> ※令和5年(2023年)5月～9月分 (原因) 確認不足 (対策) 遡及変更処理を行う際は、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を徹底します。	中央区役所保護第一課 電話 096-328-2320
5	(概要) 賞与収入の認定変更漏れによる保護費の誤支給 <対象者 1世帯 過大支給額 71,600円> ※令和4年(2022年)7月分及び令和5年(2023年)1月分 (原因) 確認不足 (対策) 賞与収入のある者は進行管理表の就労者リストに色付けする等可視化するとともに、決裁過程においても挙証資料等の確認を徹底します。	南区役所保護課 電話 096-357-4134

(4) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	(概要) 印刷代の計算誤りによる誤徴収 <過大徴収額 200円> (原因) 確認不足 (対策) 電卓による検算を必ず行うとともに、検算結果及び領収証記載内容を利用者へも確認したうえで収納することで、誤徴収を防止します。	西部まちづくりセンター 電話 096-329-7205
2	(概要) 下水道使用料の誤徴収 <1件 誤請求額 92,962円> ※平成27年(2015年)2月分～令和5年(2023年)5月分 (原因) 確認不足 (対策) 申請内容と図面等の確認及び現地調査を確実に行之、実態を把握したうえで下水道使用料の請求業務を行います。	上下水道道局料金課 電話 096-381-0447

(5) 処理の誤り

	概要	担当
1	(概要) 公立保育園における食物アレルギー対応児に対する誤食の発生 (原因) 確認不足、処理手順の不徹底 (対策) 給食食材発注・納品時における食物アレルギー対応マニュアルの遵守及び園内アレルギー対応委員会における園長・主任・クラス担任・給食関係者による使用食材のアレルゲン確認及び誤食防止チェックリストの使用について再徹底します。	保育幼稚園課 電話 096-328-2568
2	(概要) 熊本市東部堆肥センターにおいて有機JAS資材登録を表示して製造・販売した堆肥に、登録外の副資材（剪定枝）が混入 (原因) 認識不足 (対策) 作業員の研修会を実施するとともに、副資材投入作業担当者の明確化及び副資材投入時の現場責任者による確認、更に市担当者による定期的な作業工程の視察等確認の強化を図ることで再発を防止します。	水保全課 電話 096-328-2436
3	(概要) マイナンバーカード交付時の端末操作手順誤りによるカードのデータ破損 ＜件数 1件＞ (原因) 処理手順の不徹底 (対策) 関係職員へ端末の操作マニュアルを再周知し、端末の前に処理手順を具体的に記載した注意書きを掲示することで再発を防止します。	中央区役所区民課 電話 096-328-2068
4	(概要) 転居届に伴う新住所の誤入力 (原因) 確認不足 (対策) システム入力時における住民異動届と入力画面及び出力された審査票との確認、並びに決裁時における住民異動届と審査票との確認を徹底することで再発を防止します。	西区役所区民課 電話 096-329-8503
5	(概要) 障害福祉サービス費における重症心身障害児加算の誤入力 ＜対象者 1名＞ (原因) 確認不足 (対策) サービス内容変更に伴う決定を行う際は、変更内容、加算項目について申請書どおりの内容となっているか、挙証資料等とも照合し、確実に確認を行います。	北区役所福祉課 電話 096-272-1118