

令和6年（2024年）2月公表分

【業務上のミス等：6件】

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

（1）書類等の誤交付・誤送付・誤送信

	概要	担当
1	熊本城マラソン参加ランナーに事前手続き等の案内メールを送信する際、誤って過去の参加ランナーも一部含め送信したもの ＜対象者 3,536名＞ （原因）確認不足 （対策）受託業者に対し、参加者リストの適切な管理に加え、送信先リストのチェックの徹底を指示します。	イベント推進課 電話 096-328-2948

（2）誤払い・誤振込

	概要	担当
1	就労収入認定処理の誤りによる保護費の誤支給 ＜対象者 1世帯 過大支給額 11,220円＞ ※令和4年（2022年）9月分 （原因）処理手順の不備、確認不足 （対策）新任ケースワーカー研修や職場指導員による指導、マニュアルの活用等により新任者育成を図るとともに、決裁過程における挙証資料の確認を徹底します。	東区役所保護課 電話 096-367-9129
2	重度心身障がい者医療費助成等の収入認定漏れによる保護費の誤支給 ＜対象者 1世帯 過大支給額 39,840円＞ ※令和4年（2022年）11月分～令和5年（2023年）1月分 （原因）処理手順の不徹底、認識不足 （対策）新任ケースワーカー研修や職場指導員による指導、マニュアルの活用等により新任者育成を図るとともに、決裁過程における挙証資料の確認を徹底します。	東区役所保護課 電話 096-367-9129

（3）誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	市税の証明書交付事務における手数料の誤収納 ＜過少収納額 600円＞ （原因）確認不足 （対策）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、現金の受領及び釣銭を渡す際は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。	市民税課 電話 096-328-2181

(4) 処理の誤り

	概要	担当
1	(概要) 療育手帳情報のシステムへの誤登録によりミライロID（障害者手帳スマートフォン用アプリ）の利用者登録ができなかったもの ＜対象者 1名＞ (原因) 処理手順の不備・不徹底、データ移行時の確認・検証不足 (対策) 正確な入力手順について担当者への研修を実施するとともに、登録状況について定期的にチェックを実施します。	障がい者福祉相談所 電話 096-362-6500
2	(概要) 生活保護開始に伴う後期高齢者医療保険の資格情報を別人に誤入力したことによる資格喪失 ＜対象者 1人＞ (原因) 確認不足 (対策) 申請者と端末画面上の氏名が合致しているか更新ボタンを押下する前に再確認するとともに、入力が終了した時点でのログアウトについても改めて周知徹底し、別人への誤入力を防止します。	北区役所区民課 電話 096-272-6905