

令和6年（2024年）7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	3件
書類等の誤記載	3件
誤払い・誤振込	3件
誤請求・誤徴収	1件
処理の誤り	3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	事業所への市・県民税特別徴収税額通知書の送付の際、当該送付業務の受託事業者が、A事業所の従業員2名分を、誤ってB事業所に送付したもの ＜対象者 2名＞ （原因）確認不足、処理手順の不徹底 （対策）通知書封入封緘及び発送業務の委託先選定において、検品機械の導入等誤封入を防止するための取組を講じるように求めることで、誤送付を防止します。	市民税課 電話 096-328-2183
2	（概要）「民間活力を活用した健康づくり（介護予防）事業」の参加費に係る納付書を別人宛の郵便に同封し送付したもの （原因）確認不足 （対策）納付書発送作業を行う際は、必ず納付書と同数の封筒を準備して作業することとし、発送前には担当者以外の職員が適正に封入されているか数量等を再度確認します。	高齢福祉課 電話 096-328-2963
3	（概要）固定資産評価証明書交付の際、同姓同名の別人のものを誤交付 （原因）処理手順の不備、確認不足 （対策）対象者のシステム検索手順を複数条件で行うよう改善するとともに、証明書作成後の確認についても確実にを行います。	中央区役所区民課 電話 096-328-2245

（２）書類等の誤記載

	概要	担当
1	「民間活力を活用した健康づくり（介護予防）事業」の申込者へ参加費納付の案内を送付した際、支払い可能金融機関の一覧の中に支払不可の金融機関1件を誤って記載していたもの ＜対象者 249名＞ （原因）確認不足 （対策）市民へ文書を発送する際は必ず所属長までの確認後に行うことを徹底するとともに、本事案を所属内で共有することで再発を防止します。	高齢福祉課 電話 096-328-2963
2	令和7年度(2025年度)熊本市立学校教員採用選考試験（第一次選考試験 専門教科：栄養教諭）の問題作成の過程において、問題作成業者への修正依頼を誤り、出題ミスを生じたもの ＜対象者 16名＞ （原因）確認不足 （対策）試験問題の原稿校正時の誤記載を防ぐため修正指示は必要最小限にするとともに、原稿の校了前には必ず解き直しをすることで誤記載による出題ミスを防止します。	教育委員会事務局 教職員課 電話 096-328-2720

3	(概要) 診療報酬改定に伴うシステム改修を行ったところ、診療後に発行される領収証書において、特定の診療報酬点数が誤った項目欄に印字されるようになっていたもの（領収金額の表示には誤りなし） ＜対象者 25名＞ (原因) 確認不足 (対策) システム改修の際は、納品後の画面上の確認だけでなく、テスト環境を用意したうえでの動作確認も併せて実施することを徹底します。	市民病院事務局医事課 電話 096-365-1711
---	---	-------------------------------

(3) 誤払い・誤振込

	概要	担当
1	(概要) 令和5年度（2023年度）熊本市障害福祉分野のICT導入モデル事業補助金の算定において端数処理を誤り、誤支給となったもの ＜対象者 1事業所 過少支給額 1,000円＞ (原因) 処理手順の不備、確認不足 (対策) 補助金額算定の際は、数式による計算及び手計算の両方で算定することとし、決裁ラインにおいても確実に確認することで、誤支給を防止します。	障がい福祉課 電話 096-361-2519
2	(概要) 受領した児童手当認定請求書のうち1枚を、誤って別の保管書類に混入させ処理漏れとなったことにより、誤支給となったもの ＜対象者 1名 過少支給額 45,000円＞ ※令和6年（2024年）3月分～5月分 (原因) 処理手順の不備 (対策) 複数枚に及ぶ児童手当認定請求書を受け付けた場合は、請求書にページ数を記載し、ホチキス留めすることを徹底します。	西区役所保健こども課 電話 096-329-6838
3	(概要) 資格喪失届の入力漏れによる障害児福祉手当の誤支給 ＜対象者 1名 過大支給額 15,690円＞ ※令和6年（2024年）4月分 (原因) 処理手順の不備、確認不足 (対策) 資格喪失届を含めた各種申請書は、業務ごとかつ申請の内容ごとに分け、処理状況が可視化できるよう保管するとともに、定期的に進捗状況を確認することで、処理漏れによる誤支給を防止します。	西区役所福祉課 電話 096-329-5403

(4) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	(概要) 道路占有料の誤徴収及び請求漏れ ＜対象件数 計17件（誤徴収 1件、請求漏れ 16件） 過大徴収額 37,961円、請求漏れ額 839,630円＞ (原因) 処理手順の不備、認識不足、確認不足 (対策) 道路占用料の算定、システムへの入力、請求までの事務処理マニュアル及び年間スケジュールの見直しを行うとともに、関係職員への研修を実施し、処理手順及び事務処理後の確認を徹底することで誤徴収及び請求漏れを防止します。	中央区土木センター 総務課 電話 096-355-4577

(5) 処理の誤り

	概要	担当
1	(概要) 体育施設使用料及び照明使用料の徴収漏れ ＜対象件数 1件 徴収漏れ額 3,980円＞ ※令和6年（2024年）3月利用分 (原因) 処理手順の不備・不徹底、確認不足 (対策) 詳細なシステム入力手順を記載したマニュアルを作成して担当者に研修を実施するとともに、利用報告書にチェック欄を設け、入力後の確認を徹底します。	北区土木センター 維持課 電話 096-245-5054
2	(概要) トイレ洋式化改修工事発注時にアスベスト含有の可能性がある建材であることの設計資料への記載を遺漏したもの（※事後の粉塵環境測定において基準値以下を確認済） (原因) 確認不足 (対策) 改修工事におけるアスベストの適切な処理に係るマニュアルを作成して担当者へ周知するとともに、設計書作成時の決裁過程においてアスベスト含有事前調査報告書との確認を徹底することで、設計資料への記載漏れを防止します。	教育委員会事務局 学校施設課 電話 096-328-2709
3	(概要) 公印を押す必要がある公文書につき、押印を遺漏して送付したもの ＜対象件数 1件＞ (原因) 確認不足 (対策) 今回の事案について課全体に周知し問題意識を共有するとともに、業務における「熊本市上下水道局文書規程」の順守及び発送前の確認についても徹底します。	上下水道局 下水道維持課 電話 096-381-6330

(6) 処理の遅延

	概要	担当
1	(概要) おでかけ公民館講座講師謝礼金の支払遅延 ＜対象者 1名 支払遅延額 6,000円＞ ※令和5年（2023年）8月実施分 (原因) 確認不足、処理手順の不備 (対策) 実施伺い起案時には事業担当者が支払管理簿を必ず添付することで決裁ラインにおいても管理状況を確実に把握するとともに、支払時における管理簿と財務伝票の照合についても徹底することで、支払漏れを防止します。	中央区まちづくりセンター 五福交流室 電話 096-359-0300
2	(概要) 国民健康保険の「葬祭費支給申請書」の受付後、東区役所区民課へ送付すべきところ、誤って他の保管ファイルへ綴じ込んだことにより把握が遅れ、支給遅延となったもの ＜対象者 1名 支給遅延額 20,000円＞ (原因) 確認不足・処理手順の不徹底 (対策) 受付後の申請書は直ちに色つきのクリアファイルに入れて保管ボックスへ保管するとともに、申請様式の保管場所については、他書類の混入がないか定期的に点検を実施します。	託麻まちづくりセンター 託麻総合出張所 電話 096-380-3111
3	(概要) 令和5年度（2023年度）定期刊行物購読料の支払遅延 ＜対象件数 1件 支払遅延額 11,220円＞ (原因) 処理の進捗確認不足 (対策) 定期刊行物の支払事務の進捗状況については、「予算差引簿」と「追録納品チェックシート」の両方で管理するとともに、支払状況について定期的に点検することで、支払漏れを防止します。	南区役所区民課 電話 096-357-4126