

令和6年（2024年）8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	1件
書類等の紛失	1件
誤払い・誤振込	2件
誤請求・誤徴収	4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	<p>（概要） A氏に送付すべき介護保険被保険者証を、誤ってB氏宛の認定結果通知書に同封</p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） 送付物の内容確認作業と封入作業を別々の職員が行うこととし、それぞれの作業に集中できるよう、手順や執務環境を見直します。</p>	介護保険課 電話 096-328-2347
2	<p>（概要） クーリングシelterに指定されている調剤薬局へポスター掲示の協力依頼メールを送信する際、宛先を「BCC」に設定すべきところ誤って「宛先」に設定し送信したもの <対象者 67事業者></p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） 本事案について課内に周知し、メールの一斉送信時にはメール作成者以外の者が必ず確認した上で送信することを徹底します。</p>	健康づくり推進課 電話 096-328-2145
3	<p>（概要） 熊本市地域通訳案内士育成研修の受講者へメールを送信する際、宛先を「BCC」に設定すべきところ誤って「宛先」に設定し送信 <対象者 36名></p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） 個人情報を取り扱う受託事業者に対し、業務開始前までのメール送信等に係るマニュアルの整備及び内部研修の実施を義務づけ、個人情報保護に関する意識を徹底させることで、誤送信を防止します。</p>	観光政策課 電話 096-328-2393

（2）書類等の誤記載

	概要	担当
1	<p>（概要） 市政だより6月号及び7月号の熊本市現代美術館月曜ロードショー上映時間の誤記載</p> <p>（原因） 確認不足、処理手順の不備</p> <p>（対策） 指定管理者において市政だより掲載業務の処理手順を見直し、催事内容との確認作業を徹底することで、再発を防止します。</p>	文化政策課 電話 096-328-2039

（3）書類等の紛失

	概要	担当
1	<p>（概要） 結核患者の医療公費負担に関する書類の紛失 <対象者 13名></p> <p>（原因） 処理手順の不備、認識不足</p> <p>（対策） 書類の紛失を防ぐため、書類を受領した際は原本をスキャンしてデータ化したものを用いて事務を行うこととし、受領した書類原本は、内容、受領日、ファイル綴込み日を受付簿に記録のうえ、確実にファイルに綴込み保管します。</p>	健康危機管理課 電話 096-364-3311

(4) 誤払い・誤振込

	概要	担当
1	<p>(概要) 令和4年度老人クラブ活動助成金及び老人クラブ健康増進助成金について、振込先を誤ったことにより、A団体に二重に支払い、B団体に支払を行っていなかったもの <誤払額 53,000円></p> <p>(原因) 処理手順の不備、確認不足</p> <p>(対策) 補助金支払いの際は、決裁書類に振込先が確認できるデータを紙で添付し、決裁ラインにおいて確実に確認することで、誤払いを防止します。</p>	<p>中央区役所福祉課 電話 096-328-2311</p>
2	<p>(概要) A氏の生活保護振込口座を変更すべきところ、A氏に加え同性同名のB氏の口座まで誤って同口座に変更してしまったことにより、B氏に支払われるべき生活保護費がA氏の口座に振り込まれてしまったもの <対象者 2世帯 誤振込額 62,117円> ※令和6年(2024年)7月分</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) システム操作について改めて周知するとともに、入力情報と口座振替依頼書との照合を担当者及び決裁過程において確実にを行います。</p>	<p>中央区役所保護第二課 電話 096-328-2320</p>

(5) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	<p>(概要) AIデマンドタクシー運転士の料金割引制度の認識不足による料金誤徴収 <対象者 1名 過大徴収額 200円></p> <p>(原因) 認識不足</p> <p>(対策) 運行事業者に対して料金設定について再度周知し、各運転士への周知についても徹底させることで、再発防止を図ります。</p>	<p>移動円滑推進課 電話 096-328-2522</p>
2	<p>(概要) 熊本市障害福祉サービス及び障害児通所支援利用者負担助成における認定誤りによる誤徴収 <対象件数 1件 過大徴収額 27,900円> ※令和5年(2023年)6月分~令和6年(2024年)5月分</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 受給者証出力後の読み合わせにおいては、入力済項目に確実にチェックを入れるとともに、毎月抽出データを確認することにより、入力漏れによる誤徴収を防止します。</p>	<p>東区役所福祉課 電話 096-367-9177</p>
3	<p>(概要) 軽減項目のシステム入力漏れによる保育料誤徴収 <対象者 1世帯 過大徴収額 89,250円> ※令和6年(2024年)4月分~6月分</p> <p>(原因) 処理手順の不徹底、確認不足</p> <p>(対策) 申請書記載内容のうち算定に影響のある情報には受付時にマーカーを引いて目立つようにし、システム入力時の申請書と入力内容の確認を徹底します。</p>	<p>西区役所保健こども課 電話 096-329-6838</p>
4	<p>(概要) 公民館使用料の誤請求 <対象件数 2件 過大請求額 計40円> ※令和5年(2023年)11月分:北部公民館、令和6年(2024年)3月分:南部公民館</p> <p>(原因) システム改修時における確認不足</p> <p>(対策) 公民館施設予約システムを改修する際は、運用保守業者及び関係課においてシステム改修後の確認を徹底します。</p>	<p>生涯学習課 電話 096-328-2736</p>

(6) 処理の誤り

	概要	担当
1	<p>(概要) 食の販路拡大事業への参加事業者募集メールを送信する際、誤って編集可能な状態の申し込みフォームのURLを掲載したことにより、設問フォームに書き込んだ事業者の情報が一定時間閲覧可能となったもの。 <対象者 1事業者></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) メール送信時のチェックリストを作成し室内に周知するとともに、URL掲載時の確認を徹底します。</p>	<p>農業政策課 農水ブランド戦略室 電話 096-328-2410</p>
2	<p>(概要) 監視カメラ設備改修工事における公告内容（摘要及び単価）誤りによる入札中止</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 設計書のチェックリストに留意点を追記し確認を徹底することで、再発を防止します。</p>	<p>設備課 電話 096-328-2450</p>
3	<p>(概要) AIデマンドタクシーの運行において、運転士が乗車予約を見落とし、利用者の送迎を行わなかったもの <対象者 1名></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 運行上の注意点をまとめたチェックリストによる乗車予約の確認を徹底するとともに、予約システムの表示を運転士にわかりやすく見直すことで、再発を防止します。</p>	<p>移動円滑推進課 電話 096-328-2522</p>
4	<p>(概要) 市で作成した資料において、著作権者に無断で写真・イラストを使用したもの <件数 計6件></p> <p>(原因) 確認不足、認識不足</p> <p>(対策) 著作権に関する職員研修を実施するとともに、資料作成時に写真・イラストを使用する際は、出典及び利用規約の確認を徹底します。</p>	<p>飽田まちづくりセンター 電話 096-227-1112 城南まちづくりセンター 電話 0964-28-2260 北部まちづくりセンター 電話 096-245-2112 教育改革推進課 電話 096-328-2708</p>
5	<p>(概要) 個人番号カードの紛失及び再交付の処理にあたり、同一世帯内の別の者のカードを誤って廃止したもの</p> <p>(原因) 処理手順の不徹底、確認不足</p> <p>(対策) 担当者に交付手順を再周知するとともに、端末処理を行う際は申請書類と端末入力内容との突合確認を徹底します。</p>	<p>南区役所区民課 電話 096-357-4126</p>