令和6年（2024年）9月公表分

【業務上のミス等：9件】

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

（１）書類等の誤交付・誤送付・誤送信

	概要	担当
1	（概要）予防接種の案内文書を対象者へ送付する際、封入物に糊付けする「予防接種・乳幼児健診番号シール」について、誤って乳児Bのシールの上に乳児Aのシールを糊付けた状態で、乳児A宛てに送付したもの （原因）確認不足 （対策）封入・封緘作業は広い作業スペースを確保して実施するとともに、作業中は別の業務は行わないこととし、作業に集中できる環境を整えることで、再発を防止します。	感染症予防課 電話　096-364-3189

（２）書類等の紛失

	概要	担当
1	（概要）転入児童・生徒の健康診断票紛失 ＜対象者　2名＞ （原因）処理手順の不備、確認不足 （対策）「健康診断票を含む書類の受け渡しに関するマニュアル」の遵守について毎年3月に各学校へ通知するとともに、毎年6月に開催する就学事務担当者向けの説明会においても再度周知徹底することで、再発を防止します。	健康教育課 電話　096-328-2728

（３）誤払い・誤振込

	概要	担当
1	（概要）受給資格修正処理漏れによる高額介護サービス費の誤支給 ＜対象者　4名　　過大支給額　75,750円＞ ※令和6年（2024年）3月利用分 （原因）処理手順の不徹底 （対策）高額介護サービス費支給に係る決裁時においては、受給資格修正処理による不支給対象者の名簿を必ず添付し、不支給対象者が支給対象者一覧に含まれていないか、担当者及び決裁ラインにおいて確実に確認することで、修正処理漏れによる誤支給を防止します。	介護保険課 電話　096-328-2347
2	（概要）転出者の支払い差止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　47,070円＞ ※令和6年（2024年）5月分～7月分 （原因）処理手順の不徹底、確認不足 （対策）転出者等の異動者リストをシステムから抽出した後は早急に差止入力するとともに、入力後は入力画面のコピー及び異動者リストを担当者及び上司が確実に確認することで、入力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）運賃機器の設定誤りによる市電運賃（ICカード利用者）の誤徴収 ＜対象者　88名　　過少徴収額　880円＞ （原因）確認不足 （対策）運賃データ更新後は古いデータは必ず破棄するとともに、担当者へ運賃設定手順に関する研修を改めて実施し、各機器の設定・車内案内表示等の確認を徹底します。	交通局運行管理課 上熊本車両工場 電話　096-352-9826

（５）処理の誤り

	概要	担当
1	（概要）電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援給付金支給事務に係る業務システムにおいて、想定していない大量検索処理を行った結果、システムの負荷が高まって動作の遅延が生じ、区役所の窓口対応業務等において一時的に遅れが生じたもの ＜対象件数　5件＞ （原因）処理手順の不備、認識不足 （対策）業務マニュアルに大量検索処理を行わないよう追記し、同内容について執務室内に掲示し注意喚起するとともに、委託業者に対しても周知することで、再発を防止します。	健康福祉政策課 電話　096-328-2340
2	（概要）後期高齢者医療保険の資格喪失情報をシステム入力する際、誤って別人に入力してしまったため、誤って入力された本人の保険料徴収方法及び配偶者の負担割合が変更となってしまったもの ＜対象者　1世帯2名＞ （原因）確認不足 （対策）システム入力の前後で、必ず住所、氏名、生年月日、性別の４情報での対象者確認を徹底することで、別人への入力を防止します。	東区役所区民課 電話　096-367-9125
3	（概要）令和6年7月に介護保険負担限度額認定申請があった方に対し、誤って令和6年8月法改正後の限度額にて認定し、負担限度額認定証を交付してしまったもの ＜対象者　1名＞ （原因）確認不足、認識不足 （対策）法改正時には班内研修を行い、法改正の内容について共通理解を図るとともに、チェックリストに法改正時の入力確認欄を加えることで、法改正時の正確な認定入力を徹底します。	東区役所福祉課 電話 096-367-9127

（６）処理の遅延

	概要	担当
1	（概要）ステッカー印刷費の支払遅延 ＜対象件数　1件　　支払遅延額　80,080円＞ （原因）引継・処理手順の不徹底、確認不足 （対策）引継ぎマニュアルの処理手順を徹底し、確実に引継ぎを行うとともに、支払い管理簿への発注時からの記入及び支払いまでの管理を徹底することで、支払い遅延を防止します。	西区役所総務企画課 電話　096-329-1142