

令和6年（2024年）10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	7件
書類等の誤記載	3件
誤払い・誤振込	1件
誤請求・誤徴収	1件
処理の誤り	2件
処理の遅延	2件

(1) 書類等の誤交付・誤送付・誤送信

	概要	担当
1	<p>(概要) 償却資産に係る修正申告に伴い送付することとなった固定資産税・都市計画税納税通知書の1通を、他者へ送付する納税通知書に混入して誤送付したものと <件数 1件> ※令和6年（2024年）6月修正申告分</p> <p>(原因) 処理手順の不備、確認不足</p> <p>(対策) 送付物の確認リストを作成し、封入時にリストを基に確認することで、誤送付を防止します。</p>	<p>固定資産税課 電話 096-328-2195</p>
2	<p>(概要) 認知症高齢者見守りに係るシステムへの申請者登録作業において、複数の区から同時に同番号へ申請者登録操作をしたため、A氏の登録情報の上にB氏の登録情報が書き込まれてしまい、B氏へ登録内容変更完了メールが送信された際、A氏のニックネーム、生年月、性別、保護者アドレスが通知されてしまったもの</p> <p>(原因) 処理手順の不備</p> <p>(対策) システムで使用する登録番号を区毎に割り振ることで各区の登録番号の重複を防止するとともに、システム入力時には入力画面と番号が記載されたシール及び管理簿等の照合を徹底することで、同区内における同一番号の同時操作についても防止します。</p>	<p>高齢福祉課 電話 096-328-2963</p>
3	<p>(概要) 民間活力を活用した健康づくり（介護予防）事業への参加希望者へ申込完了メールを送付する際、宛先をBCCに設定すべきところ誤ってCCに設定し送信したもの <対象者 9名></p> <p>(原因) 確認不足、処理手順の不備</p> <p>(対策) 受託事業者に対し、個人情報の取扱いに関する研修及びメール送信時のチェックリストによる確認を徹底させることで、誤送信を防止します。</p>	<p>高齢福祉課 電話 096-328-2963</p>
4	<p>(概要) 重度心身障害者医療費助成受給者証の一斉更新の際に、既に死亡又は転出している元対象児の保護者に対し受給者証を誤って送付したもの <対象者 2名></p> <p>(原因) 認識不足、確認不足</p> <p>(対策) 定期的に受給者データを抽出して死亡や転出の有無を確認し、助成資格要件を満たさない者のシステム上の資格喪失処理を確実に行うことで、受給者証の誤送付を防止します。</p>	<p>障がい福祉課 電話 096-361-2519</p>
5	<p>(概要) 風しん抗体受診券等を送付する際、受診者B宛ての封筒に、受診者Aの宛名ラベルシールを同封し送付したもの</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 封入・封緘作業は広い作業スペースを確保して実施し、作業中は別の業務は行わないことで作業に集中できる環境を整えるとともに、送付前には使用したラベルシールの枚数も含め確実に確認することで、誤送付を防止します。</p>	<p>感染症予防課 電話 096-364-3189</p>

6	<p>(概要) 屋外広告業に係る更新通知を業者へ送付する際、誤って違う種類の更新通知を送付したことにより、本来更新手数料の必要のない業者が誤って更新手数料として証紙を購入してしまったもの ＜対象者 1事業者 証紙購入額 10,000円＞</p> <p>(原因) 確認不足、認識不足</p> <p>(対策) 更新通知は起案時にシステムからダウンロードしたものを必ず使用するとともに、送付前の通知内容確認を徹底することで、誤送付を防止します。</p>	<p>都市デザイン課 電話 096-328-2508</p>
7	<p>(概要) ひとり親家庭等医療費助成の申請時に申請者Aから預かった医療機関の領収証を郵送返却する際、誤って同姓同名の別人Bへ誤送付したもの</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) システムで個人を特定する検索を行う場合は氏名のみによらず複数条件での検索を徹底し、書類送付前の確認についても確実にいきます。</p>	<p>南区役所保健こども課 電話 096-357-4135</p>

(2) 書類等の誤記載

	概要	担当
1	<p>(概要) 市政だより10月号におけるイベントタイトルの誤記載</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 市政だよりの校正時には、担当者及び副担当者において電子データのみならず紙媒体でも確実に確認を行うことで、誤記載を防止します。</p>	<p>広報課 電話 096-328-2043</p>
2	<p>(概要) 市政だより10月号におけるイベントの申込期限の誤記載</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 記事掲載依頼時及び校正時の決裁過程における確認については、必ず挙証資料と照らし合わせて確実にを行うことを徹底します。</p>	<p>熊本博物館 電話 096-324-3500</p>
3	<p>(概要) 上下水道局ホームページの外国人向け情報の誤記載</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 毎年度行う記事の一括確認において、掲載の必要性和内容修正の確認に加え、修正漏れがないか外国人向け情報についても確実に確認することで、誤記載を防止します。</p>	<p>上下水道局経営企画課 電話 096-381-4330</p>

(3) 誤払い・誤振込

	概要	担当
1	<p>(概要) 介護保険居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の二重払い ＜対象者 1事業者 過大支給額 22,572円＞</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 申請書様式内に新たに「入力済」欄を設けてシステム入力済分について確実にチェックするとともに、書類の保管場所についても入力済分と未済分が混在しないように区別して保管することで、二重払いを防止します。</p>	<p>南区役所福祉課 電話 096-357-4129</p>

(4) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	<p>(概要) 大江公民館の窓口収納業務における公民館使用料の誤徴収 ＜件数 1件 過少徴収額 1,000円＞</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 窓口において領収証を発行する者と現金を受渡する者が、急がず丁寧に互いに声出し確認を徹底することで、誤徴収や釣銭の誤交付を防止します。</p>	<p>中央区まちづくりセンター 大江交流室 電話 096-372-0313</p>

(5) 処理の誤り

	概要	担当
1	<p>(概要) 公共施設予約システムの操作を担当者が誤ったことにより、予約済であった利用者の体育施設の予約を取り消してしまったもの</p> <p>(原因) 処理手順の不備、確認不足</p> <p>(対策) システム操作に係るマニュアルを再整備するとともに、予約スケジュール表による入力内容の確認を徹底することで、誤操作による取消しを防止します。</p>	北区土木センター 維持課 電話 096-245-5054
2	<p>(概要) 千原台高校における成績処理誤り <対象者 20名></p> <p>(原因) 処理手順の不備、確認不足</p> <p>(対策) 全科目において成績算出時の自動換算機能を使用するとともに、入力時の確認を複数体制で行うよう手順を定め、組織的な点検を徹底します。</p>	教育委員会事務局 指導課 電話 096-328-2721

(6) 処理の遅延

	概要	担当
1	<p>(概要) 電話料の支払い遅延に伴う延滞利息の発生 <延滞利息 71円> ※令和6年度(2024年度)7月分</p> <p>(原因) 処理の進捗確認不足</p> <p>(対策) 支払い状況確認リストを作成し予算差引簿との毎週1回の担当者・上司による確認を徹底するとともに、納付書は共通の場所で管理することで、支払い遅延を防止します。</p>	清水まちづくりセンター 電話 096-343-9163
2	<p>(概要) 生徒の体育大会遠征費に係る令和5年度(2023年度)補助金の支払い遅延 <対象件数 1件 支払遅延額 51,000円></p> <p>(原因) 処理の進捗確認不足</p> <p>(対策) 進捗管理表を班内で共有し、事務処理の各段階の進捗管理を決裁ラインにおいても随時行うことで、支払い遅延を防止します。</p>	教育委員会事務局 指導課 電話 096-328-2721