

令和7年（2025年）3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
書類等の誤記載	1件
誤払い・誤振込	1件
誤請求・誤徴収	1件
処理の誤り	4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	<p>（概要） 保育所利用に係る「入所保留通知書」を別人宛の郵便に同封し送付したもの <対象者 1名></p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） 通知書と同数の封筒を用意したうえで通知書発送作業を開始し、発送時には封入前後の封筒枚数が通知書と同数が確認したうえで発送するよう通知書送付チェックリストを改めることで、誤送付を防止します。</p>	中央区役所保健こども課 電話 096-328-2421

（2）書類等の誤記載

	概要	担当
1	<p>（概要） 介護保険住宅改修費の支給可能残額の管理を誤ったことにより、誤った金額で 事前承認決定通知書を交付したもの <件数 1件></p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） 住宅改修費の支給可能残額が確実に管理できるようチェックリストを変更し担当者に事務処理手順を再徹底することで、算定誤りを防止します。</p>	南区役所福祉課 電話 096-357-4129

（3）誤払い・誤振込

	概要	担当
1	<p>（概要） 児童手当受給者の市外転出に伴う資格消滅のシステム入力漏れによる誤支給 <対象者 1世帯 過大支給額 200,000円> ※令和6年（2024年）6月分～令和7年（2025年）1月分</p> <p>（原因） 確認不足、処理手順の不備</p> <p>（対策） 事務処理過程のフロー図を作成し、事務処理方法を明確にするとともに担当者間で共有し、処理状況の確認を徹底します。</p>	北区役所保健こども課 電話 096-272-1104

（4）誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	<p>（概要） 自転車駐車場定期使用料の使用区分入力誤りによる誤徴収 <対象者 1名 過大徴収額 5,000円> ※令和6年（2024年）8月分～12月分</p> <p>（原因） 処理手順の不徹底、認識不足</p> <p>（対策） 定期券発行の手順を遵守し、申請書と定期券の登録情報の確認を徹底することで、誤徴収を防止します。</p>	自転車利用推進課 電話 096-328-2259

(5) 処理の誤り

	概要	担当
1	<p>(概要) 報道発表した資料を熊本市ホームページに公開する際、報道機関の問合せ先としていた個人の携帯電話番号を削除せずにホームページ上に掲載したもの</p> <p>(原因) 処理手順の不備・確認不足</p> <p>(対策) 報道機関に提供する資料は、原則個人情報を載せないように取扱を改めるとともに、やむを得ず個人情報の掲載が必要となる場合の資料の公開手順について詳細に定めます。</p>	<p>広報課 電話 096-328-2043</p>
2	<p>(概要) 会計年度任用職員の応募書類の受付処理を遺漏したことにより、応募者の採用面接が実施できなかったもの <対象者 1名></p> <p>(原因) 処理手順の不徹底</p> <p>(対策) 応募書類受付の手順をすべての職員で共有し、担当以外の職員が書類を受け取った場合は受付記録を正副担当者に確実に伝達するなどルールを徹底することで、再発を防止します。</p>	<p>人権政策課 ふれあい文化センター 電話 096-366-7310</p>
3	<p>(概要) 高齢者住宅整備資金貸付金の利用者からの返済時に発生した釣り銭について、利用者へ返却することなく長期間放置したもの <対象者 1名 金額 2,065円> ※平成6年(1994年)3月発生分</p> <p>(原因) 認識不足、処理の進捗確認不足</p> <p>(対策) 現金の取扱いについて課内に再周知するとともに、管理職により定期的に金庫内の点検を行うことで、再発を防止します。</p>	<p>高齢福祉課 電話 096-328-2963</p>
4	<p>(概要) 市ホームページ掲載文書の目隠し処理が不適切であったため、個人情報(住所)が透過し識別できる状況となっていたもの <件数 4件></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 掲載文書の様式を目隠し処理の必要がないよう変更するとともに、ホームページ公開前には掲載文書の確認を確実にを行います。</p>	<p>環境政策課 電話 096-328-2427</p>

(6) 処理の遅延

	概要	担当
1	<p>(概要) 郵送提出された指定難病更新申請書の進達を遺漏したことにより、資格認定事務処理が遅延したもの <対象者 1名></p> <p>(原因) 確認不足、処理手順の不備</p> <p>(対策) 郵便受付簿に確認欄を加えて受付件数を毎日確実に把握するとともに、保管ボックスケースを定期的に確認することで、進達漏れを防止します。</p>	<p>西区役所福祉課 電話 096-329-5403</p>