

令和7年（2025年）6月公表分

【業務上のミス等：11件】

書類等の誤交付・誤送付・誤送信	4件
書類等の誤記載	1件
誤請求・誤徴収	3件
処理の誤り	2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）熊本市国民保護協議会委員候補者へ委員就任依頼メールを送信する際、アドレスを「BCC」に設定すべきところ、誤って「TO」に設定し送信したもの ＜対象者 6名＞ （原因）確認不足 （対策）端末にメール誤送信防止メッセージが出るよう設定し、送信前に送信内容を実際に確認することで、誤送信を防止します。	危機管理課 電話 096-328-2490
2	（概要）「出産育児一時金決定通知書」を世帯主Aに送るべきところ、誤って世帯主Bに送ってしまったもの ＜件数 1件＞ （原因）処理手順の不備、確認不足、認識不足 （対策）具体的な作業手順をマニュアルに反映させ、封入封緘作業については管理職又は監督職が手順が順守されているか確認します。また、課内会議や班会議などの場を利用し、個人情報保護に関する研修を実施します。	国保年金課 電話 096-328-2290
3	（概要）火の国まつり総おどり参加団体に団体プロフィールの提出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「TO」に設定し送信したもの ＜対象者 23者＞ （原因）確認不足、処理手順の不備 （対策）端末へのメール誤送信防止メッセージ設定を義務付けるとともに、一斉送信時にはメール作成者以外の者が確認することを徹底し、業務マニュアルにも確実に記載することで、再発を防止します。	イベント推進課 電話 096-328-2948
4	（概要）公民館講座受講生の保護者へ連絡用メールアドレスの登録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「TO」に設定し送信したもの ＜対象者 54名＞ （原因）確認不足 （対策）メール誤送信防止メッセージ設定及びBCC欄の初期表示設定を課内全職員のパソコンに行うとともに、メール作成者以外の職員が画面で送信メールの内容を確認した上で送信します。	北部まちづくりセンター 電話 096-245-0046

（２）書類等の誤記載

	概要	担当
1	（概要）退職した職員に対し、誤った生年月日、年齢、給与総額を記載した退職票を送付したもの ＜対象件数 10件＞ （原因）確認不足 （対策）担当者が入力するのではなく、システムから自動的にデータを抽出、加工して退職票を作成できるようにします。また、決裁時に源泉徴収兼賃金台帳と退職票を突合して内容の確認を行います。	教育委員会事務局 教職員課 電話 096-328-2720

(3) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	施設使用事業者に請求する電気料金の算定誤りによる誤徴収 (概要) <対象者 1団体 過小徴収額 1,252円> ※令和7年(2025年)3月分 (原因) 確認不足 (対策) マニュアルと電気料金算定シートを見直し、算定シートの固定値部分は入力できないよう編集不可の設定をするとともに、決裁時は副担当者を含む決裁ラインにおいて確実に確認し再発を防止します。	西部まちづくりセンター 電話 096-329-7625
2	印刷代の計算誤りによる誤徴収 (概要) <対象者 1団体 過小徴収額 20円> ※令和7年(2025年)5月9日分 (原因) 処理手順の不徹底、確認不足 (対策) 検算用の確認票を取り入れ、受付者と確認者を明確にするとともに、午前、午後、17時の収納金確認の際に払込書記載内容の確認を行います。	西部まちづくりセンター 西部公民館 電話 096-329-7205
3	本来免除すべき就学援助認定者に対する給食費の誤徴収 (概要) <対象世帯 1件 誤徴収額 44,469円> ※令和6年(2024年)5月分～令和7年(2025年)3月分 (原因) 職員の知識不足、確認不足 (対策) 就学援助に係る事務処理を行う学校に対し、注意喚起のための再周知を行うとともに、当該事務に関する研修を行う際は、二重登録となったIDの削除方法について必ず説明するようにし、システム操作時のマニュアル確認についても再徹底します。	教育委員会事務局 健康教育課 電話 096-328-2728

(4) 処理の誤り

	概要	担当
1	くまもとアプリにおける誤設定による電子クーポンの誤発行 (概要) <対象者 55名> ※誤設定期間 令和7年(2025年)5月1日 10時00分～12時30分 (原因) 委託事業者の認識不足、市の確認不足 (対策) 市と委託事業者が動作仕様について文書で認識合わせを行うとともに、一般公開前に本市において動作内容を最終確認することで、再発を防止します。	地域政策課 電話 096-328-2036
2	市営墓地承継に係る申請関連書類を送付する際、書類の一部に、過去に送付した別人の氏名及び墓地情報を記載したまま送付したもの (概要) <件数 1件> (原因) 処理手順の不備、認識不足 (対策) 過去に送付した様式の複製使用を防止するため、個人情報に記載する書類の様式集を作成するなど、詳細な処理手順を記載したマニュアルを作成し、班全員で手順を統一することで、再発を防止します。	健康福祉政策課 電話 096-328-2340

(5) 処理の遅延

	概要	担当
1	国から送付される確定申告書データの一部について、税務システムへの登録が遅延したことで、当初税額通知書に確定申告書の内容が反映されなかったもの (概要) <影響対象者数 1356名> (原因) 処理手順の不備 (対策) 担当主査が、担当者が作成した税務システムへの取り込みスケジュールをもとに、国税連携システムに届いた確定申告書データ件数とダウンロード件数、その後の本市税システムへ取り込んだ件数をそれぞれ突合します。	市民税課 電話 096-328-2183