

令和7年（2025年）7月公表分

【業務上のミス等：18件】

書類等の誤交付・誤送付・誤送信	2件
書類等の誤記載	2件
誤払い・誤振込	4件
誤請求・誤徴収	2件
処理の誤り	6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） 個人情報に記載された文書をFAXで他自治体へ送信する際、誤って1件個人宅へ送信したもの <影響対象者 24名></p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） 個人情報に記載された文書を送付する際は、郵送することとします。</p>	<p>南区役所選挙管理委員会 事務局 電話 096-357-4112</p>
2	<p>（概要） 教育現場における連絡システムにて児童1名の学校での様子を保護者に送信する際、配信先の設定を誤って連絡グループに登録している全保護者に送信したもの</p> <p>（原因） 確認不足、認識不足</p> <p>（対策） 連絡システムの個別配信機能の利用方法を徹底するため、教頭等による実演での配信設定に関する研修を行うとともに、児童対応以外の集中できる時間帯で配信設定及びその確認を行います。</p>	<p>花園小学校 電話 096-355-0258 教育委員会事務局 教育政策課 電話 096-328-2704</p>

（2）書類等の誤記載

	概要	担当
1	<p>（概要） 市政だより7月号「熊本城かわら版」の日付の誤記載</p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） 担当者が根拠資料を基に記事を作成し、課内決裁においても根拠資料に基づいたチェックを行います。また、記載内容の確認時には、指差し確認や課長から主査、主査から担当への声かけを徹底します。</p>	<p>熊本城総合事務所 総務管理課 電話 096-352-5900</p>
2	<p>（概要） 市政だより6月号「令和7年度市民スポーツフェスタ夏季大会」の対象者等の誤記載</p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） 記事の事前チェックリストを作成し、チェックリストに照らして確認するとともに、修正箇所がある場合、マーキングを行うことで確認を徹底し、再発を防止します。</p>	<p>スポーツ振興課 電話 096-328-2724</p>

（3）誤払い・誤振込

	概要	担当
1	<p>（概要） 高額介護サービス費の支給対象者の確認漏れによる誤支給 <対象者 3名 過大支給額 48,542円> ※令和7年（2025年）1月分～2月分</p> <p>（原因） システム更新に係る仕様変更についての情報連携不足</p> <p>（対策） システム開発会社との情報共有について、各製品の更新情報を漏れなく確認するプロセスを新たに組み込むことで、再発を防止します。</p>	<p>介護保険課 電話 096-328-2347</p>

2	<p>(概要) 申請書類を誤って二重申請と判断したことに伴う児童手当の誤支給 <対象者 1名 過少支給額 40,000円> ※令和7年(2025年)4月分~5月分</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 二重申請の可能性がある書類をチェックする際に、申請受付者及び申請者への確認を行うことで、判断誤りによる誤支給を防止します。</p>	<p>東区役所保健こども課 電話 096-367-9130</p>
3	<p>(概要) 受給資格喪失日の入力誤りによる特別障害者手当の誤支給 <対象者 2名 過大支給額 計57,680円></p> <p>(原因) 処理手順の不備、認識不足</p> <p>(対策) マニュアル及び事務フローを見直し、職員研修を実施(年2回)するとともに、新たに副々担当を設置し、確認項目のリスト化のうえ、担当者はマーキングにより確認項目を明確に示し、文書決裁の際には担当と係長による口頭報告を実施します。</p>	<p>北区役所福祉課 電話 096-272-1118</p>
4	<p>(概要) 児童の給食の喫食状況を誤認識したことによる就学奨励費の誤支給 <対象者 1名 過大支給額 4,450円> ※令和6年(2024年)4月分~令和7年(2025年)3月分</p> <p>(原因) 認識不足、確認不足</p> <p>(対策) 確認用資料の喫食状況一覧表データに「喫食状況」欄を追加し、全喫食以外の場合は記入欄に自動的に色がつくようにして注意事項を視覚的に明確化することで、再発を防止します。</p>	<p>池田小学校 電話 096-354-0218</p>

(4) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	<p>(概要) 就学援助の適用終了日をシステムに誤登録したことにより、本来徴収する必要のない世帯から給食費を徴収したものの <対象者 6世帯></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 作業マニュアルの処理手順を更新し担当者への研修を実施するとともに、データチェックの手法を見直すことで、再発を防止します。</p>	<p>教育委員会事務局 学務支援課 電話 096-328-2716 業務支援課 電話 096-328-2127</p>
2	<p>(概要) 令和7年度の道路占用料の納付書の再発行を求められた際、誤って令和6年度の納付書を作成し送付してしまったことにより、令和6年度の道路占用料を二重払いさせてしまったもの <対象者 1名 過大徴収額 100円></p> <p>(原因) 確認不足、処理手順の不備</p> <p>(対策) 納付書再発行時の事務フローを作成するとともに、既に納付済みの納付書は印刷しない仕様となっている道路占用システムを活用することで、再発を防止します。</p>	<p>南区土木センター総務課 電話 096-357-4803</p>

(5) 処理の誤り

	概要	担当
1	<p>(概要) 令和7年度課税分の市県民税について、新規の口座振替申込みの納税者に対し、誤って納付書を同封して納税通知書を発送したものの <対象者 441名></p> <p>(原因) 税務システムに係る認識不足</p> <p>(対策) 税務システムに入力した口座振替開始日データと納税通知書データが連携するよう調整し、作業マニュアルに明記することで再発を防止します。</p>	<p>納税課 電話 096-328-2204</p>
2	<p>(概要) 高齢者施設等の職員による高齢者虐待に関する情報を、地域包括支援センター22か所に対し不必要に共有したものの <影響対象者 29施設></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 業務分担を見直しチェック体制を強化するとともに、本件事務ミスについて課内で情報共有することで、再発を防止します。</p>	<p>高齢福祉課 電話 096-328-2963</p>

3	<p>(概要) 登記関係書類の誤廃棄 ＜対象件数 1件＞</p> <p>(原因) 処理手順の不備 確認不足</p> <p>(対策) 登記関係書類を受領した際は原本をスキャンしデータ化したものを用いて事務処理を行うこととし、原本についてはファイルに確実に綴じ込み、キャビネットに保管することで再発を防止します。</p>	<p>東区土木センター総務課 電話 096-367-4362</p>
4	<p>(概要) 障害福祉サービス利用者負担上限月額一斉見直し時の負担額決定誤り ＜対象者 1名＞</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 決裁時における挙証書類についてはチェックポイントにマーカーを引く等可視化することで確実に確認するとともに、システム入力前後の確認を徹底します。</p>	<p>南区役所福祉課 電話 096-357-4129</p>
5	<p>(概要) 外部団体が開催する各種大会での体育館使用について、使用許可申請があったものの許可及び使用料の徴収を行っていなかったもの。また、誤って使用許可申請書を保存期間満了前に廃棄していたもの。 ＜対象 2団体 21件 過少徴収額 185,400円＞ ※令和2年(2020年)7月分～令和7年(2025年)6月分</p> <p>(原因) 処理手順の不備、認識不足</p> <p>(対策) 使用許可申請書の受付から担当者による審査・許可、申請者への許可書及び使用料納付書発送までの処理手順を作成するとともに、研修を実施することで、再発を防止します。</p>	<p>千原台高等学校 電話 096-355-7261</p>
6	<p>(概要) 公共下水道工事において、土地所有者の承諾を得ず、借地人からの承諾により個人敷地内へ公共汚水ますを設置したもの</p> <p>(原因) 職員の知識不足、確認不足</p> <p>(対策) 公共汚水ます設置時には土地所有者を確認するとともに、業務遂行時のマニュアルを改正し課内で定期的な研修を行うことで適正な運用を図ります。</p>	<p>上下水道局 下水道整備課 電話 096-381-6117</p>

(6) 処理の遅延

	概要	担当
1	<p>(概要) 自立支援医療費(更生医療)の併行受療申請について、申請受付後に未処理のまま失念したことで、医療機関への支払いが遅延したもの ＜件数 1件＞</p> <p>(原因) 処理の進捗確認不足</p> <p>(対策) 業務分担を見直すとともに、毎月、課長・補佐を含めた業務の進捗管理会議を行い、処理遅延・漏れの有無を確認することで、再発を防止します。</p>	<p>西区役所福祉課 電話 096-329-5403</p>
2	<p>(概要) 重度障害者日常生活用具給付事業に係る事務処理遅滞 ＜対象者 2名＞</p> <p>(原因) 処理手順の不備</p> <p>(対策) 執務室のレイアウトを見直し申請受付後の進捗が分かるよう専用ボックスを新たに設置するとともに、申請ごとにチェックリストを作成し、毎週進捗報告を行います。</p>	<p>北区役所福祉課 電話 096-272-1118</p>