令和7年（2025年）8月公表分

【業務上のミス等：21件】

書類等の誤交付・誤送付・誤送信	1件
書類等の誤記載	5件
誤払い・誤振込	2件
誤請求・誤徴収	2件
処理の誤り	9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） 就学援助認定通知書を送付する際、誤って他者の認定通知書を同封して送付したものの <件数 1件></p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） 封入した送付物と送付対象者のリストを突き合わせて確認することを徹底するとともに、学校ごとに実施している送付方法の見直しを検討します。</p>	<p>春竹小学校 電話 096-362-3315 学務支援課 電話 096-328-2716</p>

（2）書類等の誤記載

	概要	担当
1	<p>（概要） 市ホームページリニューアルに伴い転出入者アンケートのURLが変更されたにも関わらず、連携不足により、区役所・総合出張所窓口において、旧URLの二次元コードが掲載されたチラシを配布したもの</p> <p>（原因） 窓口への配布チラシ差替依頼の不徹底</p> <p>（対策） 作業内容をマニュアル化するとともに、課内での研修と進捗等の情報共有を行うことで、再発を防止します。</p>	<p>データ戦略課 電話 096-328-2382</p>
2	<p>（概要） 市ホームページ掲載の公売物件である車両の登録年式を誤記したことにより、落札者が辞退を申し出たもの</p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） チェックシートを作成し、決裁時におけるチェックポイントにマーカーを引くなど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>納税課特別滞納対策室 電話 096-328-2202</p>
3	<p>（概要） 令和7年（2025年）7月に満1歳となるこどもに対し、「満1歳お誕生日おめでとうカード」の動植物園優待期限を誤記載して送付したもの ※誤：2025年6月末日 正：2026年6月末日 <対象者 433名></p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） 作業手順書に確認プロセスを追加するとともに、優待期限等の重要事項の確認をする際はチェックリストに沿って指差し確認を行うことで、再発を防止します。</p>	<p>こども政策課 電話 096-328-2156</p>
4	<p>（概要） 熊本市が提供する「熊本市地図情報サービス」において公表している「屋外広告物規制図」のデータに一部誤り（規制地域を誤認される表示）があったため、これを参照していた広告事業者に業務上の支障を与えたもの</p> <p>（原因） 作業手順の不徹底、確認不足</p> <p>（対策） 更新作業時における確認項目の見直しを行ったうえで、チェックリストを改訂し、確認を徹底します。</p>	<p>都市デザイン課 電話 096-328-2508 技術管理課 電話 096-328-2543</p>

5	<p>(概要) 土砂災害危険住宅移転促進事業の周知・アンケート調査依頼文書において、問合せ先電話番号の記載を誤り、個人宅の番号を記載して送付してしまったもの <件数 487件></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 周知・依頼等文書の問合せ先情報（担当課名、住所、電話番号、メールアドレス等）をテンプレート化するとともに、確認の精度を高めるため、直接業務に従事しない担当以外の職員と「読み合わせチェック」を実施します。</p>	<p>都市安全課 電話 096-328-2926</p>
---	---	----------------------------------

(3) 誤払い・誤振込

	概要	担当
1	<p>(概要) 熊本市生ごみ堆肥化容器及び家庭用生ごみ処理機購入費助成金の算定誤りによる誤支給 <件数 1件 過少交付額 400円></p> <p>(原因) 認識不足、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、研修を実施することで再発を防止します。</p>	<p>廃棄物計画課 電話 096-328-2359</p>
2	<p>(概要) 幼児健診に従事した栄養士の従事日数算定誤りによる謝礼金の誤支給 <対象者 1名 過少支給額 7,536円> ※令和7年（2025年）3月分</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 報告書作成時のミスを防止するため、書式の統合、関数エラーの自動表示、セル保護を実施するとともに、事業担当者や上司による色分けチェックを導入し、確認作業を可視化することで再発を防止します。</p>	<p>東区役所保健こども課 電話 096-367-9134</p>

(4) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	<p>(概要) 徴収対象者データの作成誤り及び保育所におけるデータ誤認による公立保育所延長保育料の誤徴収 <対象世帯 4世帯 過大徴収額 計1,000円></p> <p>(原因) 処理手順の不徹底、確認不足</p> <p>(対策) データ作成の手法を見直しチェックを徹底するとともに、請求システムにおいて、徴収不要者に記号を付す等視覚的に注意を促すことで、再発を防止します。</p>	<p>保育幼稚園課 電話 096-328-2568</p>
2	<p>(概要) 特定計量器定期検査手数料の誤徴収 <件数 1件 過大徴収額 1,400円></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 定期検査の準備段階、実施段階、完了後の各工程において、手数料算定に係る確認体制を強化することで、再発を防止します。</p>	<p>計量検査所 電話 096-369-0610</p>

(5) 処理の誤り

	概要	担当
1	<p>(概要) 市ホームページに掲載している地域版ハザードマップが処理手順の誤りにより閲覧不可の状態となっていたもの</p> <p>(原因) 処理手順の不徹底、認識不足</p> <p>(対策) ホームページ作成の正しい手順を確認する研修を実施するとともに、ミス事案発生時には所属長を含めた情報共有と定期的な進捗確認を徹底することで、再発を防止します。</p>	<p>防災対策課 電話 096-328-2360</p>
2	<p>(概要) 市ホームページに掲載した会議資料の目隠し処理が不適切であったため、特定の操作が行われた場合に個人情報（住所、氏名）が確認できる状況となっていたもの <件数 2件></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 個人情報を含む文書は会議資料としないことを原則とし、やむを得ず会議資料とする場合には目隠し処理時に該当データを確実に消去することを徹底するとともに、資料提出時はもとよりホームページ公開前に個人情報の有無や消去の確認を確実にを行います。</p>	<p>文化財課 電話 096-328-2740 教育政策課 電話 096-328-2704</p>
3	<p>(概要) 児童手当制度改正に伴う多子加算について、国からの通知内容の確認不足により、認定を誤ったもの</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 国から通知が届き次第、通知内容を確認するための時間を設け、集中しやすい場所を確保して内容を確認するとともに、各区へ内容（ポイント）をわかりやすく補足したうえで周知します。</p>	<p>こども支援課 電話 096-328-2158</p>
4	<p>(概要) 出生届に基づく住民票の誤登録（性別） <対象者 1名></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 入力項目の声出し読み合わせを実施するとともに、穴あきチェックシートを活用した視覚的な手法を用いてチェックを徹底し、再発を防止します。</p>	<p>西区役所区民課 電話 096-329-8503</p>
5	<p>(概要) 南区役所福祉課宛に送付された郵便物を仕分け中に一時的に紛失したもの <対象者 1名></p> <p>(原因) 処理手順の不備、確認不足</p> <p>(対策) 郵便物受領の場所を変更し十分なスペースを確保するとともに、作業マニュアルに紛失防止策を明記し確認を徹底します。</p>	<p>南区役所総務企画課 電話 096-357-4112</p>
6	<p>(概要) 出生届に基づく住民票の誤登録（振り仮名、本籍地） <対象者 2名></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 入力項目のマーカー色塗り比較や穴あきシートを活用した視覚的な手法と共に声出し確認を徹底し、再発を防止します。</p>	<p>南区役所区民課 電話 096-357-4126</p>
7	<p>(概要) 誤った標識番号を入力して原動機付自転車廃車処理を行ったことにより、本来発送すべき納税義務者に対し、令和7年度の納税通知書が未送付となったもの</p> <p>(原因) 処理手順の不徹底、確認不足</p> <p>(対策) 誤入力した場合に処理者が処理画面のコピーを出力し、復元がされたかどうかを他の職員が確認することで、再発を防止します。</p>	<p>幸田まちづくりセンター 幸田総合出張所 電話 096-378-0172</p>
8	<p>(概要) 特定健診に係る家庭訪問の際、対象者宅の住所及びアパート名の確認を怠り、誤って別人宅に個人情報を含む不在連絡票を投函したもの <対象者 1名></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 訪問先確認チェックリストを作成し、家庭訪問の際は、現地において、チェックリストに沿った目視確認のうえ対象者宅を特定します。併せて、生活習慣病重症化予防事業に関しては、何度訪問しても対象者が不在の場合、手紙の郵送により連絡を行うことで、個人情報漏洩を防止します。</p>	<p>北区役所保健こども課 電話 096-272-1128</p>

9	<p>(概要) インストラクター派遣水泳授業において、雨天中止の連絡を学校が失念したことにより、インストラクターによる水泳授業の機会逸失が発生したもの</p> <p>(原因) 確認不足、認識不足</p> <p>(対策) インストラクター派遣水泳授業においては、授業の中止の有無にかかわらず毎回連絡を行うこととし、学校からの連絡がない場合は受託者からも確認を行うよう運用を変更することで、再発を防止します。</p>	<p>芳野小学校 電話 096-277-2006 教育委員会事務局指導課 電話 096-328-2721</p>
---	--	--

(6) 処理の遅延

	概要	担当
1	<p>(概要) 助成額計算等処理時に申請書の添付書類を見誤ったことにより、ひとり親家庭等医療費助成の償還払いが一部遅延したもの <件数 1件 支払遅延額 2,520円></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 添付書類の確認方法や申請書等の回送ルール、申請書様式の見直しを行うことで、再発を防止します。</p>	<p>こども支援課 電話 096-328-2158 業務支援課 電話 096-328-2127</p>
2	<p>(概要) 妊婦給付認定申請書を受付けた後、こども支援課への送付を失念したことにより、対象者への支給が遅延したもの <対象者 1名 支給遅延額 50,000円></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 進捗管理のためチェックリストを作成し、申請書受け付け後はその日のうちに作成したチェックリストを上司が確認することで、再発を防止します。</p>	<p>清水まちづくりセンター 清水総合出張所 電話 096-343-9161</p>