

令和7年（2025年）9月公表分

【業務上のミス等：15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
書類等の紛失	2件
誤請求・誤徴収	4件
処理の誤り	5件

（１）書類等の誤交付・誤送付・誤送信

	概要	担当
1	（概要） ミルクボランティア登録者に子猫の預かりに係る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「CC」に設定し送信したもの ＜対象者 36名＞ （原因） 確認不足、処理手順の不備 （対策） 端末にメール誤送信防止メッセージが出るように設定するとともに、一斉送信メールの作成手順を見直し、送信時にはメール作成者以外の職員が確認することで、再発を防止します。	動物愛護センター 電話 096-380-2153
2	（概要） 送付先申出書の情報をシステムに誤入力したことにより、申し出とは異なる送付先に介護保険負担割合証を送付したもの ＜件数 1件＞ （原因） 確認不足 （対策） 誤入力を発生させないよう端末作業ルールを見直すとともに、入力後の確認を入力画面のハードコピーを用いて行うことを徹底します。	東区役所福祉課 電話 096-367-9127

（２）書類等の誤記載

	概要	担当
1	（概要） 介護サービス事業所を指定する際、指定有効期間満了日を1年誤って記載した指令書を交付したもの ※（誤）令和8年（2026年）12月31日 （正）令和7年（2025年）12月31日 ＜対象者 3事業者＞ （原因） 確認不足 （対策） 指定有効期間の開始日を入力すると自動で満了日が表示されるよう、指令書作成時の入力フォームを改善します。	介護事業指導課 電話 096-328-2793
2	（概要） 市政だより8月号における「川尻わっしょい」実行委員会事務局連絡先の誤記載 ※誤記載した電話番号は現在使用されていない番号 （原因） 確認不足 （対策） 市政だより掲載依頼時及び校正時において、問い合わせ先へ事前に連絡を行うなど、確認を徹底し再発を防止します。	南部まちづくりセンター 電話 096-358-1877

(3) 書類等の紛失

	概要	担当
1	(概要) 公民館出入口の鍵の紛失 ＜鍵交換費用 19,800円＞ (原因) 確認不足、処理手順の不備 (対策) 鍵の貸与本数を減らし、落下防止策を講じます。また、管理マニュアルを見直し職員に周知するとともに、管理職による鍵の貸出・返却時の確認を徹底します。	植木まちづくりセンター 電話 096-272-6906
2	(概要) 転入児童の健康診断票紛失 ＜対象者 龍田小：2名、大江小：1名＞ (原因) 処理手順の不備、確認不足 (対策) 全市立学校を対象に、今後の紛失が生じないよう、9月中を目途に紙の健康診断票を電子化し、完了後は紙の健康診断票を処分することとします。	龍田小学校 電話 096-338-1377 大江小学校 電話 096-366-8947 健康教育課 電話 096-328-2728

(4) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	(概要) 男女共同参画センターはあもにいにおける行政財産の目的外使用事業者に請求する月額電気料金の算定誤りによる誤徴収 ＜対象者 2事業者 過少徴収額 計1,435円＞ ※令和7年（2025年）5月分～6月分 (原因) 確認不足 (対策) 対象月が更新されている算定サイトを確実に使用するとともに、事務の流れやポイントを詳細に記載した手引書を作成することで、再発を防止します。	男女共同参画課 電話 096-328-2262
2	(概要) 熊本市食品交流会館多目的ホールの使用に係る空調使用時間を誤入力して請求書を作成したことにより、料金を誤徴収したもの ＜件数 1件 過大徴収額 8,000円＞ (原因) 処理手順の不備、確認不足 (対策) 申請者が入力する申請書データの入力内容が請求書データに自動転記されるよう設定を行い、担当者が入力作業を行うことのない仕様に様式データを変更します。	経済政策課 電話 096-328-2950
3	(概要) 公民館における印刷枚数確認誤りによる複写料（製版・印刷代）の誤徴収 ＜対象者 1団体 過大徴収額 594円＞ (原因) 確認不足 (対策) 「輪転機印刷（製版）確認表」を新たに作成し複写料の積算を行います。また、複写料徴収の際は、領収する職員が確認表を依頼者へ提示し、枚数及び金額を読み上げて確認することで、誤徴収を防止します。	中央区まちづくりセンター 五福交流室 電話 096-359-0300
4	(概要) 税情報照会時の課税年度の誤選択による保育料算定誤りに伴う誤徴収 ＜対象者 2名 過少徴収額 238,500円＞ (原因) 認識不足、確認不足 (対策) 保育料算定時のチェックシートに課税年度などを加えて根拠を明確にするとともに、算定時期に合わせた事前研修を実施し事務の正確性を図ることで、再発を防止します。	中央区役所保健こども課 電話 096-328-2421

(5) 処理の誤り

	概要	担当
1	(概要) 国民健康保険料の滞納処分（預金差押額）の誤り ＜対象者 2名 過大差押額 計3,385,966円＞ (原因) 処理手順の不備 (対策) 作成後の差押データについてはデータ作成者と別の職員及び管理監督職がチェックするとともに、差押に係る一連の手順を明記したマニュアルを作成することで、再発を防止します。	国保年金課 電話 096-328-2270
2	(概要) 市ホームページに掲載しているオープンデータ「食品衛生法に基づく飲食店営業許可施設一覧」に、営業許可申請時に「非公開」と申告している事業者のデータの一部を誤って公開したもの ＜件数 85件＞ (原因) 処理手順の不備、確認不足 (対策) 作業マニュアルの見直し及びデータ公開項目の精査・システムからの抽出条件の改善を行うとともに、チェックリストを用いた確認作業を行うことで再発を防止します。	食品保健課 電話 096-364-3188
3	(概要) 固定資産税評価証明書について、「物件全部」の請求であったところ、誤って1物件のみの証明書を発行してしまったもの (原因) 確認不足 (対策) 証明書の出力者・審査者による色分けチェック及び審査時の声かけ抑制の机上明示板を導入するとともに、出力時の端末操作留意点等を可視化し再発を防止します。	託麻まちづくりセンター 託麻総合出張所 電話 096-380-3111
4	(概要) 障害福祉サービス利用者負担上限月額の算定誤り ＜対象者 1名＞ (原因) 確認不足 (対策) 年2回の研修を実施するとともに、決裁時の挙証資料に確認項目の追記やマークを引く等、チェックポイントを可視化し確認することで、再発を防止します。	西区役所福祉課 電話 096-329-5403
5	(概要) 令和7年（2025年）8月5日 8時頃、上り西辛島町分岐ポイントにおいて、B系統（上熊本方面）に進行すべき電車が誤ってA系統（熊本駅方面）に進行したもの (原因) 確認不足、ルールの理解不足 (対策) 当該運転士に対し西辛島町ポイントの運用ルール等の個別指導を行います。また、全運転士への確認呼称の徹底及び運転司令を含めた全監督職員へのドライブレコーダー映像を使用した教育を安全対策チームから行います。	交通局運行管理課 電話 096-361-5241