

令和7年（2025年）11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	3件
書類等の紛失	1件
誤払い・誤振込	2件
誤請求・誤徴収	1件
処理の誤り	2件

（１）書類等の誤交付・誤送付・誤送信

	概要	担当
1	（概要）再発行した後期高齢者医療保険料に係る還付通知書及び請求書を被保険者Aに送付する際、誤って被保険者Bの還付通知書及び請求書まで印刷し、同封してしまったもの ＜対象者 1名＞ （原因）処理手順の不備・不徹底、確認不足 （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、管理職および監督職が手順が順守されているか管理簿等にて確認します。また、課内会議や班会議などを通じて、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 096-328-2270
2	（概要）受給者A氏宛てのこども医療費受給資格者証（ひまわりカード）を入れた封筒に、別の受給者B氏宛ての封筒がのりで貼り付いたまま、A氏宅に郵送されてしまったもの （原因）確認不足 （対策）ひまわりカードの封入・封緘の際は、作業スペースを十分に確保するとともに、封筒の貼り付きを防ぐため液体のりでなくテープのりを使用します。また、発送前の確認を確実にを行います。	こども支援課 電話 096-328-2158
3	（概要）イベント情報を庁外関係者にメールにて一斉送信する際、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 （原因）確認不足、処理手順の不備 （対策）一斉送信メールの作成・確認手順を見直し、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。	市街地整備課 電話 096-328-2537

（２）書類等の紛失

	概要	担当
1	（概要）熊本市公式の台湾市場向けInstagram運用の委託事業におけるプレゼント企画において、プレゼントの配送時に当選者の氏名と住所が記載されたリストを受託事業者が紛失したもの ＜対象者 7名＞ （原因）確認不足、処理手順の不備 （対策）業務委託契約における個人情報の扱いを明確にした仕様書の雛形を作成し、決裁の際にチェックリストに基づき確実にチェックするようにします。	観光政策課 電話 096-328-2393

(3) 誤払い・誤振込

	概要	担当
1	特別障害者手当の受給資格者の所得入力誤りによる誤支給 (概要) <対象者 1名 過大支給額 349,080円> ※令和6年(2024年)8月~令和7年(2025年)7月分 (原因) 処理手順の不備・不徹底、確認不足 (対策) 詳細な入力手順をマニュアルに記載し担当者への研修を実施するとともに、システム入力後の確認を徹底します。	北区役所福祉課 電話 096-272-1118
2	特別障害者手当の受給資格者差止処理漏れによる誤支給 (概要) <対象者 1名 過大支給額 176,040円> ※令和7年(2025年)2月分~7月分 (原因) 確認不足、処理手順の不備 (対策) 詳細な入力手順をマニュアルに記載し担当者への研修を実施するとともに、システム入力後の確認を徹底します。	北区役所福祉課 電話 096-272-1118

(4) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	熊本市総合行政情報システム(Aネット)統合運用業務における受託者の設定 (概要) 誤りにより、生活保護世帯から介護保険料を誤徴収したもの <対象者 1名 過大徴収額 2,088円> (原因) 確認不足、処理手順の不備 (対策) 作業手順をマニュアルに明確に記載し、統合運用業務受託者のOJT(職場内訓練・実地訓練)時に業務システムへの影響について研修を実施します。また、作業記録簿に実施件数、確認件数を記載し、チェックを強化します。	システム推進課 電話 096-328-2050

(5) 処理の誤り

	概要	担当
1	戸籍証明書のコンビニ交付利用登録申請受理に伴い、戸籍情報をコンビニ交付システムへ紐づけする作業を行う際、誤って別人の戸籍データを紐づけて登録したもの <件数 1件> (原因) 処理手順の不徹底、確認不足 (対策) 業務手順を明記した運用マニュアルを再周知し、複数人による確認体制を強化します。加えて、チェックリストの導入によりシステム入力時の確認を徹底するとともに、定期研修を通じて職員の意識向上を図り、再発を防止します。	中央区役所区民課 電話 096-328-2245
2	こども医療費助成の償還払いにおいて、領収書の記載内容の確認不足により、誤った金額を償還したもの。 <件数 1件 過少支給額 10円> (原因) 確認不足 (対策) チェックシートを用いて添付書類の確認を行います。また、総合行政事務センターに新たに従事者を1名加配し、監督者が全体フォローに専任できる体制を構築することで、再発を防止します。	こども支援課 電話 096-328-2158