

令和8年（2026年）5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
書類等の誤記載	2件
書類等の紛失	1件
誤請求・誤徴収	2件
処理の誤り	1件

（1）書類等の誤交付・誤送付・誤送信

	概要	担当
1	<p>保有個人情報の開示請求に係る開示決定通知書及び開示文書を本人とは異なる別の請求者に誤交付したものと <件数 1件></p> <p>（原因） 交付時の確認不足</p> <p>（対策） 交付時の本人確認の際、開示請求書と決定通知書との照合（氏名・受付番号）についても複数人で確認し、更に請求者にも直接確認してもらった上で交付する運用とします。</p>	<p>法制課 電話 096-328-2059</p>
2	<p>西区マイナンバー特設窓口において、職員が誤って申請者と別人の個人情報が含まれる通知書を交付したものと <対象者 1名></p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） 交付する通知書のチェック体制を見直すとともに、通知書が申請者と相違ないことを必ず確認した上で交付することで再発を防止します。</p>	<p>西区役所区民課 電話 096-329-8503</p>
3	<p>保健調査票を本人とは異なる別の児童に誤配付したものと <対象者 4名></p> <p>（原因） 処理手順の不備、確認不足</p> <p>（対策） 個人情報を含む書類を配付する際は、学年で作業する時間を統一し、他の学級分の確認を相互に行うことで、再発を防止します。</p>	<p>桜木東小学校 電話 096-360-3341 健康教育課 電話 096-328-2728</p>

（2）書類等の誤記載

	概要	担当
1	<p>熊本市公式ホームページで公開した「地域計画」の目標地図に地番と買い手の氏名が記載されたまま掲載したものと <対象者 2名></p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） 地図作成のシステムを変更し、氏名等が地図上に表示されない運用に変更します。</p>	<p>農業政策課 電話 096-328-2403</p>
2	<p>窓口で交付する妊婦支援給付金案内文書における氏名の誤記載 <対象者 1名></p> <p>（原因） 確認不足</p> <p>（対策） 書類を作成する際の手順にチェック機能を組み込んだ手順書を新たに整備し、対応の統一及び確認の徹底を図ることにより再発を防止します。</p>	<p>北区役所保健子ども課 電話 096-272-1128</p>

(3) 書類等の紛失

	概要	担当
1	<p>(概要) 熊本市学力調査結果の個票を紛失したもの <対象者 1名></p> <p>(原因) 処理手順の不備、確認不足</p> <p>(対策) 個票の保管方法や取扱い方について学力調査実施計画に明文化するとともに、管理職の責任で実施計画の確実な実施を確認します。</p>	教育委員会事務局 指導課 電話 096-328-2721

(4) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	<p>(概要) 市施設への自動販売機設置業者に請求する電気料金の算定誤りによる誤徴収 <対象者 3事業者></p> <p>(原因) 認識不足</p> <p>(対策) 自動販売機更新の際、設置業者に対する契約電流の取扱いや電気料金の算定方法の確認を徹底することで、再発を防止します。</p>	健康福祉政策課 電話 096-328-2340
2	<p>(概要) 窓口での保険料収納時の誤徴収 <過大徴収額 10,000円> ※令和8年(2026年)4月10日発生分</p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 保険料受取時と入金処理時に使用する窓口受付表の改訂を行うとともに、保険料納入義務者と一緒に計数機を活用した金額確認を行うことで再発を防止します。</p>	西区役所区民課 電話 096-329-1198

(5) 処理の誤り

	概要	担当
1	<p>(概要) 個人番号カード申請において、申請者と別人の顔写真を添付したもの <対象者 1名></p> <p>(原因) 確認不足</p> <p>(対策) 顔写真を登録する手順を見直すとともに、申請データ入力時には、2名体制による声出し確認を実施することで、再発を防止します。</p>	西区役所区民課 電話 096-329-8503