

令和8年（2026年）10月公表分

【業務上のミス等：17件】

書類等の誤交付・誤送付・誤送信	7件
書類等の紛失	1件
誤払い・誤振込	3件
誤請求・誤徴収	1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） 国際交流会館の指定管理業務において、ボランティア活動者に活動説明会の案内メールを送信する際、宛先を「BCC」に設定すべきところ誤って「TO」に設定し送信したもの ＜対象者 44名＞ （原因） 確認不足 （対策） メールの一斉送信時にはメール作成者以外による画面確認を義務づけるとともに、事務処理ミスや個人情報保護に関する研修を実施することで、再発を防止します。	国際課 電話 096-328-2070
2	（概要） 事業者にメールを送信する際、本来添付すべき資料ではなく、個人情報に記載された別の文書を誤って添付し送信したもの ＜対象者 2名＞ （原因） 確認不足 （対策） メールにファイルを添付する際は添付するファイルに誤りがないことを確認するとともに、送信前にも再度添付ファイルを開いて内容確認を徹底することで、再発を防止します。	高齢福祉課 電話 096-328-2963
3	（概要） り災証明書を誤って別人に交付したもの ＜対象者 1名＞ （原因） 確認不足 （対策） 郵送交付前に、発行担当者とは別の職員が対象者と送付先を照合する運用を徹底することで、再発を防止します。	健康福祉政策課 電話 096-328-2340
4	（概要） 熊本市省エネルギー機器等導入推進事業補助金において、不受理と決定した申請者への書類送付時に、返送する申請書類を相互に取り違えて誤送付したもの ＜対象者 2名＞ （原因） 確認不足 （対策） ダブルチェック環境の改善やダブルチェック実施漏れ防止のためのチェック記録体制の構築により再発を防止します。	脱炭素戦略課 電話 096-328-2355
5	（概要） 生活保護業務において、施術券を指定施術者へ送付する際、本来の送付先とは異なる指定施術者に送付したもの ＜対象者 1世帯＞ （原因） 宛先の確認不足、発送手順の確認工程の認識不足 （対策） 送付状作成時及び発送前における宛先確認を徹底するとともに、発送手順を再周知し、封緘前の最終確認を確実に実施することで、再発を防止します。	東区役所保護第一課 電話 096-367-9129

6	(概要) 小学校の担任が児童の学習プリントをマンションの別室の郵便受けに誤って投函したもの ＜対象者 1名＞ (原因) 確認不足 (対策) 書類投函前には住所および部屋番号を改めて確認し、現地の表示との照合を確実にします。	教育委員会事務局 指導課 電話 096-328-2721
7	(概要) 市立高校において、イベント参加者へメールを送信する際、宛先を「BCC」に設定すべきところ誤って「TO」に設定し一斉送信したもの ＜対象者 53名＞ (原因) 確認不足、知識不足および処理手順の不備 (対策) 誤送信防止のための確認項目及び確認手順を明確化するとともに、メール送信機能の使用目的、方法について周知徹底することで再発を防止します。	教育委員会事務局 指導課 電話 096-328-2721

(2) 書類等の紛失

	概要	担当
1	(概要) 公共交通推進課から都市デザイン課へ提出したバス停のベンチ広告に係る屋外広告物等許可申請書が市役所内部で所在不明となったことで、個人情報漏洩のおそれが生じたとともに屋外公告物許可が遅延したもの ＜件数 1件 影響額 収入証紙300円＞ (原因) 確認不足、処理手順の不備 (対策) 両課共通の業務フローと管理簿を整備し、申請書の提出・受付から許可書・許可シールの受領、広告事業者への許可シール交付までを記録・管理することで再発を防止します。	都市デザイン課 電話 096-328-2508 公共交通推進課 電話 096-328-2522

(3) 誤払い・誤振込

	概要	担当
1	(概要) 乳幼児向け教室の講師謝礼金をA氏へ支払うべきところ、誤ってB氏へ支払ったもの ＜件数 1件 誤支給額 6,000円＞ (原因) 確認不足、認識不足 (対策) 講師情報を含む開催内容の転記作業を廃止するとともに、情報の一元管理と照合手順の徹底を行うことで、再発を防止します。	こども支援課 電話 096-328-2158
2	(概要) 児童手当に係る市外転出者の資格消滅処理を遺漏したことにより、児童手当を誤支給したもの ＜対象者 2世帯 過大支給額 40,000円＞ ※令和8年（2026年）6月分～7月分 (原因) 確認不足 (対策) 詳細な作業手順と定期支払前の最終確認の工程をマニュアルに追加することで、再発を防止します。	中央区役所保健こども課 電話 096-328-2421
3	(概要) 児童手当に係る市外転出者の資格消滅処理を遺漏したことにより、児童手当を誤支給したもの ＜対象者 1世帯 過大支給額 430,000円＞ ※令和7年（2025年）5月分～令和8年（2026年）7月分 (原因) 確認不足 (対策) 迅速な消滅処理及びチェック体制の見直しを行うとともに定期支払前の最終確認の工程を追加することで、再発を防止します。	北区役所保健こども課 電話 096-272-1104

(4) 誤請求・誤徴収

	概要	担当
1	(概要) 農地の災害復旧にかかる地元分担金について、国庫補助対象分を控除せず誤徴収したもの <件数 8件 過大徴収額 517,032円> (原因) 認識不足 (対策) 分担金算定までの事務処理フロー、チェックリスト及び算定ファイルを作成し、再発を防止します。	北東部農業振興センター 基盤整備課 電話 096-272-1145

(5) 処理の誤り

	概要	担当
1	(概要) 各種公金の振込に当たり、振込人名義を誤ったもの <件数 計1031件> (原因) 処理手順の不備、確認不足、認識不足 (対策) 総合振替払データ作成における手順を詳細に見直し、組織内で共有するとともに、データ作成担当者とは別の職員による作成データの確認を徹底することで、再発を防止します。	健康福祉政策課 電話 096-328-2340 医療対策課 電話 096-364-3186 中央区役所保健こども課 電話 096-328-2419 会計総室 電話 096-328-2583
2	(概要) 事業者の備品を誤って災害廃棄物として収集し、処分したもの <件数 1件> (原因) 処理手順及び委託管理の不徹底 (対策) 廃棄物収集の際は収集場所や品目を確認するとともに、疑義がある場合には本市へ問い合わせる等のルールを明確化し、全委託事業者に周知しました。	廃棄物計画課 電話 096-328-2359
3	(概要) 熊本市民スポーツフェスタの講師及び看護師への謝礼金について、源泉所得税の徴収を行っていなかったもの <対象者 38人(60件) 未徴収額 29,518円> ※令和3年(2021年)10月分～令和8年(2026年)1月分(過去5年分) (原因) 知識不足 (対策) 源泉徴収事務に関する知識を組織的に継承するため、事務マニュアルの整備及び定期的な業務確認を実施することで、再発を防止をします。	スポーツ振興課 電話 096-328-2724
4	(概要) 日常生活用具の給付申請に対し、窓口で支給要件を満たさないと判断し、申請書類を受け付けず返却するとともに、改めて提出された申請を審査し却下した際、当該事業は行政処分に該当しないにもかかわらず、却下通知書に審査請求に関する教示文を誤って記載し、送付したもの (原因) 処理手順の確認不足、知識不足 (対策) 申請意思が示された場合は要件充足の見込みにかかわらず一旦受け付けることを、研修実施及び手順書への明記により職員に徹底します。また、本事案を関係部署で共有し、日常生活用具給付事業の法的位置づけを改めて周知することで、再発を防止します。	中央区役所福祉課 電話 096-328-2313
5	(概要) 精神障害者保健福祉手帳の等級変更処理を遺漏したことにより誤った等級を認定したもの <対象者 1名 過少支給額(タクシー利用券) 69,500円> ※期間 令和4年(2022年)11月10日～令和8年(2026年)8月31日 (原因) 処理手順の不備、確認不足 (対策) 処理手順マニュアルを見直すとともに、手帳交付までの確認を徹底することで再発を防止します。	東区役所福祉課 電話 096-367-9177