



過誤納金還付通知書及び医療費返還通知書等の 誤送付について

市からの発送物について、誤って対象者ではないかたへ送付した事案が2件発生しました。関係する皆様には多大なる御迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

1 過誤納金還付通知書の誤送付

(1) 内容

柏市国民健康保険加入者の氏名、住所、還付金額等が記載された国民健康保険料過誤納金還付通知書を送付した際、誤って他の方の封筒に封入し、送付したものの(1件)。

(2) 経緯

11月11日(月):柏市国民健康保険加入者Aから本市に返送された郵便物を開封したところ、A本人の過誤納金還付申請書とともに、Bの過誤納金還付通知書が同封されていたことから、誤送付があったことを覚知しました。

11月20日(水):B宅を訪問し、説明と謝罪をしました。

(3) 原因

複数の職員が互いに確認しながら封入作業を行っていましたが、氏名が類似していたAとBを同一人物と見誤ったため、誤送付が発生しました。

2 医療費返還通知等にかかる申請書類の誤送付

(1) 内容

柏市国民健康保険の元加入者3名に対し、医療費返還通知等一式(①)とともに、対象者の氏名、住所、医療機関名等が記載された保険者間調整のための同意書等(②)を送付した際、①と②を誤って次のとおり組み合わせたもの(3件、うち1件は2名分の情報)

Aに対し、A①とB②を送付

Bに対し、B①とC②を送付

Cに対し、C①とA②を送付

(2) 経緯

11月14日(木):Aから、Bの宛名のある書類が送付されてきた旨の連絡が本市にありました。Aから、市役所でBの書類を渡したいとお申し出をいただいたため、当課窓口で謝罪し、Bの書類を回収しました。

Bに電話連絡したところ、「郵送物が届いていない」と回答を得たため、到着しても開封しないよう依頼しました。

Cにも電話で確認したところ、書類はCのものであるとの回答を得た

め、AとBとの間での封入ミスと認識していました。

11月18日(月):Cが手続きのため来庁し、電話確認後にAの書類の混在に気が付いたとお申し出があったため、Cに謝罪し、Aの書類を回収しました。

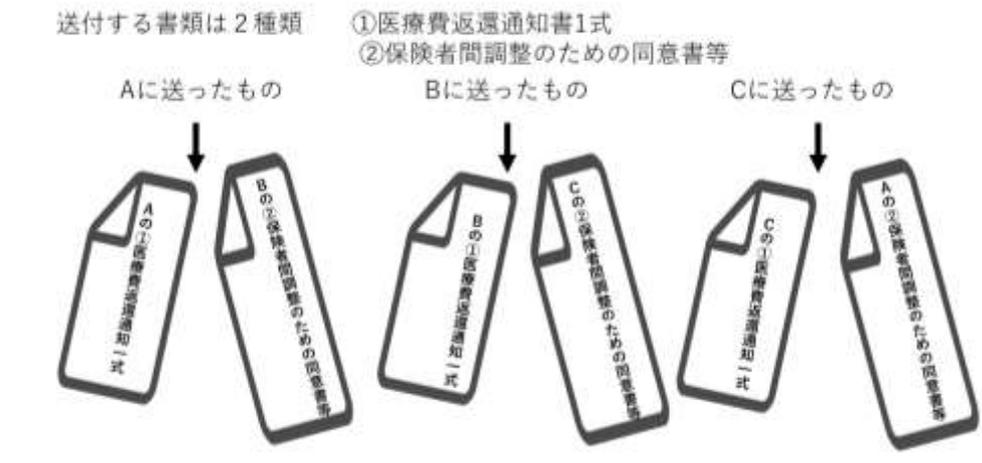
11月22日(金):引き続き、Bに電話連絡し、郵送物の状況を確認しているところです。確認がとれ次第、自宅を訪問して謝罪するとともに、Cの書類を回収する予定です。

(3) 原因

2種(①及び②)の送付物の束を宛名ごとにまとめる際に、宛名の一致の確認が十分でなく、他の職員によるダブルチェックの際も、①の宛名が封筒の宛名と一致していることのみをもって確認を終了し、①の下にあった②の宛名の確認が行われていなかったため、誤送付が発生しました。

3 再発防止策

ダブルチェックの際は、誤封入があるという前提で、すべての送付物について宛名が一致していることを確認するとともに、封入作業を行った職員は、ダブルチェックする職員に対し、内容物の種類を伝えた上で、全種についてチェックするよう、直接口頭で指示するなど、各自が細心の注意を払い、適正な事務処理を徹底してまいります。



【本件に関するお問い合わせ先】

柏市健康医療部保険年金課

電話 04-7191-2594/FAX 04-7167-8103