

事務処理ミスの状況 令和6年8月公表分

(弘前市総務部人事課)

【 定期公表 2件 】

No.	判明 年月日	概 要	分 類	所管課等
1	R6. 7. 23	令和6年8月以降に医療機関を受診した際の、窓口負担割合が変更となる対象者約1,600件の後期高齢者医療被保険者証発送業務において、2名の被保険者証を取り違えて発送したものの。	誤送付	国保年金課
2	R6. 7. 25	マイナンバーカードの健康保険証利用に伴うマイナンバー(個人番号)に誤りがないか確認するため、登録されている加入者情報(個人番号の下4桁のみ)のお知らせを、国民健康保険証の年度更新と併せて発送した際、約500件のうち1件について、当該世帯宛の文書のほか、別世帯宛の文書も同封し発送したものの。	誤送付	国保年金課

## 事務処理ミス等の概要

課室名:健康こども部国保年金課

問い合わせ先:0172-35-1116

事務処理ミス等の名称	後期高齢者医療被保険者証の誤送付
発生日(分かる場合)	
判明日	令和6年7月23日(火) 13時30分
事務処理ミス等の概要	令和6年8月以降に医療機関を受診した際の、窓口負担割合が変更となる対象者約1,600件の後期高齢者医療被保険者証発送業務において、2名の被保険者証を取り違えて発送したものを。
判明した経緯	7月23日13時30分頃、被保険者Aの家族が、別人(被保険者B)の被保険者証が届いた旨窓口へ来庁した。 また、同日13時45分頃、被保険者B本人から、同様に別人(被保険者A)の被保険者証が届いた旨の電話連絡があったことにより、2名の取り違えが判明したものを。
関係者への対応状況	来庁された被保険者Aのご家族に対し、本人の被保険者証をその場で再発行し、謝罪した上で窓口にて手渡しした。合わせて、誤送付された被保険者Bの被保険者証を回収した。 被保険者Bについては、謝罪した上で、本人の被保険者証を手渡し、合わせて、誤送付された被保険者Aの被保険者証を回収した。 なお、本件以外に送付誤りは確認されていない。
事務処理ミスの原因	被保険者証発送にあたり、印刷した保険証を宛名入り台紙へ貼り付ける作業において誤りがあり、台紙の宛名と被保険者証の氏名との突合作業に漏れがあったもの。
再発防止のための改善策	同様の作業が発生する場合は、複数回確認を行う作業体制へ見直し、再発防止に努める。

## 事務処理ミス等の概要

課室名:健康こども部国保年金課

問い合わせ先:0172-35-1116

事務処理ミス等の名称	国民健康保険加入者情報(お知らせ文書)の誤送付
発生日(分かる場合)	
判明日	令和6年7月25日(木) 12時10分 頃
事務処理ミス等の概要	マイナンバーカードの健康保険証利用に伴うマイナンバー(個人番号)に誤りがないか確認するため、登録されている加入者情報(個人番号の下4桁のみ)のお知らせを、国民健康保険証の年度更新と併せて発送した際、約500件のうち1件について、当該世帯宛の文書のほか、別世帯宛の文書も同封し発送したものを。
判明した経緯	7月25日に被保険者から自身のお知らせ文書のほか、身に覚えがないお知らせ文書が同封されていた旨の申し出があり、異なる被保険者のお知らせ文書を誤って送付していたことが判明したものを。
関係者への対応状況	お知らせ文書を誤って送付した被保険者の自宅へ訪問、謝罪した上で文書を回収し、直後に本来送付すべきであった被保険者宅へ訪問し、謝罪した上で文書を手渡した。 なお、本件以外に送付誤りは確認されていない。
事務処理ミスの原因	作業工程において、被保険者証と同時にのお知らせ文書を同封する際に、同封前のダブルチェックを怠ったため、文書が2枚くっついた状態で同封してしまったことによるもの。
再発防止のための改善策	封入前に、枚数及び送付先の住所氏名等を確認し、主担当、副担当の職員2名による複数回のチェックをこれまで以上に徹底し、再発防止に努める。