

別記様式（第 4 項関係）

## 不適切な事務処理等発生報告書

作成日	令和 4 年 7 月 2 0 日
報告課	高齢介護課
報告者	陶山 茂

## 1 概要

事 案 名	受給者台帳の作成誤りによる介護保険事業所への介護給付費の支払遅延について
発生日時	令和 4 年 6 月 3 日（木） 9 時 5 4 分頃
認知日時	令和 4 年 6 月 2 9 日（水） 1 3 時 3 0 分頃
発生場所	高齢介護課
事案概要	<p>(1) 経緯</p> <p>6 月 2 日（木）受給者台帳を作成  6 月 3 日（金）神奈川県国保連合会へ伝送  6 月 2 9 日（水）受給者台帳の作成誤りが判明</p> <p>(2) 事実確認</p> <p>神奈川県国保連合会（以下「国保連」という。）では、市作成の受給者台帳（被保険者の要介護認定等に関する前月中の異動情報）と介護保険事業所（以下「事業所」という。）の介護給付費の請求を突合して、支払を行っている。</p> <p>事業所から問合せを受け、確認の結果、6 月に提出した受給者台帳に誤りがあったことが判明したものです。</p> <p>多くの事業所において、国保連からの請求の返戻、再請求事務及び月遅れの支払が生じることとなった。</p>

## 2 関係課への報告 ※順序は、時系列とすること。

関係課	報告日	時間 ※24 時間表記	特記事項
文書法制課	7 月 1 日（金）	9:30	
人事課	7 月 1 日（金）	9:40	
秘書課	7 月 1 日（金）		
総合政策課	7 月 1 4 日（木）		
広報広聴課	7 月 1 4 日（木）		

### 3 外部機関対応

外部機関	報告等の有無	報告等の日時※24 時間表記
議会	<input checked="" type="checkbox"/> 済 <input type="checkbox"/> 予定有 <input type="checkbox"/> 予定なし	7月20日(水) :
報道機関	<input checked="" type="checkbox"/> 済 <input type="checkbox"/> 予定有 <input type="checkbox"/> 予定なし	7月20日(水) :
警察	<input type="checkbox"/> 済 <input type="checkbox"/> 予定有 <input checked="" type="checkbox"/> 予定なし	月 日( ) :

4 時系列経過 ※何が（誰が）どうしたのか分かるように記述すること。

月日	時間 ※24 時間表記	内 容
6月2日	20:30	受給者台帳作成処理
6月3日	9:54	国保連に受給者台帳を伝送
6月4日		受付（エラーなしを確認）
6月29日	13:30	国保連から審査結果が返却された一部の事業所から問合せ  国保連に確認した結果、受給者台帳の作成誤りが判明した。対応として、7月に正しい受給者台帳を提出のうえ、事業所には再請求を依頼することとなった。 システム業者に、原因及び5月異動分の受給者台帳の再作成手順を確認した。
6月30日		課長・課長代理へ報告、課長から部長へ報告
7月1日		副市長へ口頭で報告
7月1日		問合せのあった事業所に対し、お詫び文を送付
7月6日	10:00	市長へ口頭で報告
7月6日	17:00	返戻対象となった事業所のリスト確認
7月7日		市内全事業者に対し、お詫び文を送付
7月8日		市外対象事業者にお詫び文の送付及び電話連絡

## 5 原因・影響・今後の対応 ※公表の有無にかかわらず、公表文案として記述すること。

### (1) 原因

国保連では、市作成の受給者台帳と事業所の介護給付費の請求を突合して、支払を行っている。

この突合のため、要介護度の決定など前月中に異動のあった被保険者情報を、毎月受給者台帳として抽出し、国保連へ伝送している。

今回、5月異動分の受給者台帳のデータを作成する際に処理手順を誤ったため、全ての異動情報が反映されていないデータとなり、これを国保連に伝送してしまった。

### (2) 影響（被害・損失などの状況）

誤ったデータを伝送したことにより、5月中にサービス等を利用した462名の介護給付費の請求が突合時にエラーとなり、返戻された。

このことにより、サービスを提供している267の事業所に、再度請求事務を行っていただくため、介護給付費の支払に1か月の遅延が生じることとなった。

影響額について、国保連に確認したところ、返戻された請求の中には、本市のデータ作成誤りによるものだけではなく、事業所の理由によるものも含まれており、それらを判別できる情報がないため、算定できなかった。

なお、今回の処理に伴い、突合ができたものとして事業所に支払った6月審査分（5月異動分）の介護給付費は、約10億2,100万円である。直近2か月と比較すると、約3,500～3,700万円少ない状況であり、この差額の範囲内が、概ね今回の影響額と推測している。

### (3) 今後の対応

#### ア お詫び文の送付（7月7日に発送済）

市内全事業所及び市外対象事業所に、書面によりお詫びするとともに、返戻分の再請求について依頼しました。

#### イ 再発防止策

システムの実行結果の確認方法（システムが中断なく処理されたか、前月と比較して著しく件数に差がないか等）を、事務マニュアルに追加し、チェック体制を強化する。