

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	福祉部国保年金課
報告者	黒田 正治

1 概要

事 案 名	国民健康保険短期被保険者証の誤送付について
発生日時	令和 4 年 7 月 1 日（金） 1 4 時 0 0 分
認知日時	令和 4 年 7 月 6 日（水） 1 4 時 0 0 分
発生場所	国保年金課
事案概要	<p>(1) 経緯</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 7 月 1 日（金） 国民健康保険被保険者証（以下「被保険者証」という。）及び国民健康保険短期被保険者証（以下「短期証」という。）を発送 ・ 7 月 6 日（水） 1 4 時 短期証の誤送付が判明 <p>(2) 事実確認</p> <p>本年度は、2 年に 1 回行う被保険者証の一斉更新と短期証の更新が重なり、8 月 1 日から使用する被保険者証及び短期証を同時に送付したが、市民から短期証が届いたとの問合せがあった。</p> <p>事実を確認したところ、本来、被保険者証を送るべき一部の世帯について短期証を送付していることが判明した。</p>

2 関係課への報告

関係課	報告日	時間 ※24 時間表記	特記事項
人事課	7 月 8 日（金）	14:00	
文書法制課	7 月 13 日（水）	8:15	
広報広聴課	7 月 13 日（水）	8:20	
秘書課	7 月 13 日（水）	16:40	
総合政策課	7 月 13 日（水）	17:00	

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	■済 □予定有 □予定なし	7月20日(水) :
報道機関	■済 ■予定有 □予定なし	7月20日(水) :
警察	□済 □予定有 ■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
7月1日	14:00	被保険者証及び短期証を発送（秦野郵便局）
7月6日	14:00	市民からの問合せにより、短期証の誤送付が判明
	15:30	担当者から課長に報告あり
	17:15	課長から福祉部長へ報告し、次の対応をとることとする。 1 誤りの原因の特定、整理 2 短期証の誤送付についてお詫び文の作成 3 被保険者証の発送（至急）
7月8日		市長、内田副市長へ報告 お詫び文及び被保険者証を発送（秦野郵便局）

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

短期証の交付に当たっては、国民健康保険税に未納がある世帯の納付状況に応じて、被保険者との納税相談等の機会を確保するため、有効期間の短い短期証を送付している。

短期証の抽出に当たっては、被保険者データの中から短期証と判定される世帯の納付状況等を確認して、被保険者証に変更する作業を行っているが、今回、データの確認不足から、被保険者証を送るべき一部の世帯に、短期証を送付してしまった。

(2) 影響（被害・損失などの状況）

誤送付件数 110世帯

誤って送付した短期証は、有効期間は短いものの、有効に使用できるものであるため、一時的に使用にしても、不利益は生じません。

(3) 今後の対応

ア お詫び文の送付

今回、誤送付した110世帯に対して、7月8日付けでお詫びの文書を送付し、誤って送付した短期証の破棄及び新たに送付した被保険者証を使用していただくようお願いした。

イ 再発防止への取組

令和3年1月、同様に短期証の送付誤りが発生し、事務マニュアル等の見直しを行い、再発防止に取り組んできたが、今回の誤送付が発生してしまった。

改めて、被保険者証等の交付について、現在ある事務マニュアルを徹底して確認するとともに、二度と発生しないよう、作業工程のチェックリストを作成して、今後のチェック体制の強化を図っていく。