

介護保険料還付請求書類の紛失について

川崎市では、令和4年1月4日から、介護保険料の被保険者に所得の変更や被保険者資格の喪失等の異動があった場合に発生する還付金の通知、申請の受付及び振込手続き等、介護保険料事務の一部を委託し、「川崎市保険事務センター（以下「事務センター」という。）（川崎市川崎区）」を設置しています。

今般、事務センターから各区役所等宛て9月22日に送付した、振込手続き等の処理済み介護保険料還付請求書類（以下「還付請求書」という。）19件の紛失が判明しましたので、報告します。なお、還付金の支払いについては、システム登録データに基づき、完了しています。

1 紛失書類

還付請求書

- ・宮前区役所保険年金課宛て 9件（8人分）
 - ・麻生区役所保険年金課宛て 10件（9人分）
- ※ 還付請求書に記載されている個人情報、被保険者氏名、電話番号、住所、被保険者又は委任された者の氏名、口座情報、還付額等となります。

2 還付請求書の処理の流れ

- ①被保険者が事務センター宛てに還付請求書を提出（郵送）
 - ②事務センターで還付請求書を受領後、介護保険システムに振込手続き等の処理を実施
 - ③処理済みの還付請求書を各区役所等に送付
- ※ 今回③の段階で書類が紛失

3 経過

10月14日（金） 介護保険システムから出力した還付金の支払対象者リストと事務センターから送付された還付金請求書を突合する作業の中で、宮前区役所、麻生区役所において9月22日送付分の当該還付請求書の所在不明が発覚

10月14日（金）～20日（木）

両区役所保険年金課内及び関係部署において、文書の検索をしたが発見できず

介護保険課から事務センターに対して、事務処理記録の徴収及び配送事務等に関する聴取を実施するとともに、事務センター執務室内を検索したが発見できず

10月21日（金）～31日（月）

両区役所内における全ての部署に範囲を拡充し検索したが発見できず

10月31日（月） 19件の還付金の口座振込を完了

11月 1日（火）～8日（火）

全局に対し、文書の検索を依頼したが発見できず

4 今後の対応及び再発防止策

- ・被保険者等に連絡し、経過説明及び謝罪を行います。
- ・当該書類の検索を継続します。
- ・各区役所等において、事務センターから送付された文書の内容・時期を事前に確認する方法がなく所在不明の発覚に時間を要したことから、事務センターから各区役所等宛に送付した文書・時期等を庁内システム上で各区役所等が確認できるようにします。
- ・事務センターと各区役所等間の送付は専用封筒に限定し、各専用封筒に管理番号を付すること等、文書の授受の管理を徹底します。
- ・令和5年4月から電子申請システムによる申請受付を開始します。

【問合せ先】

(事務センターに関すること)

川崎市健康福祉局長寿社会部介護保険課 菊川

電話 044(200)2641

(各区担当)

川崎市宮前区役所区民サービス部保険年金課 松井

電話 044(856)3150

川崎市麻生区役所区民サービス部保険年金課 石渡

電話 044(965)5150