

## 1 事態発生経過

令和4年6月24日（金）に発送すべき自立支援医療受給者証（50件）のうち、1件が他の方の受給者証と紛れてしまっていたことが、6月30日（木）12時、当該受給者証を受け取った方からのご連絡により判明。同日13時、ご連絡いただいた方宅を訪問し、謝罪の上当該受給者証を回収いたしました。

同日16時30分、誤発送してしまった受給者のご家族と電話連絡がとれ、16時45分、誤発送してしまった受給者宅を訪問。受給者証をお渡し、経過説明及び謝罪を行いました。

## 2 作業工程

- (1) 自立支援医療受給者証は、週に1回程度の間隔で発行者である東京都から発送先のリストとともに市に送られてきます。
- (2) 受給者証を送付する際に同封する案内物は、対象者の要件により異なりますが、市で把握する情報に基づくものであることから、東京都から送られてくるリストは一体のものとなっており、市において手作業でリストに対象者の別を書き込みます。
- (3) 同封物の組み合わせは、大きく2パターンに分かれていることから、作業効率を良くするため、あらかじめ2パターンの同封物を窓あき封筒に組み込み、受給者証を追加するだけで作業が完了できるよう、作り置きをしております。
- (4) 対象要件の確認後、送付表に記された要件に従って、それぞれの受給者証を該当する封入物へ差し込んでいきます。
- (5) 封入が完了すると、(4)を行った者とは別の職員が、封筒の宛名を兼ねた受給者証と送付先リストを照合して確認します。
- (6) 確認を終えた後、普通郵便で発送します。

## 3 誤発送の原因

- (1) あらかじめ封入物を必要数準備し、その後に作業工程(4)を行えば、作業後の封入物の過不足により誤りの有無が確認できるはずですが、送付先リストには対象要件が異なる受給者が不規則に混在しているため、煩雑となるという理由から、該当する封入物をそれぞれ必要な数だけ準備してから封入作業を行うということをしておりませんでした。
- (2) 作業工程(4)及び作業工程(5)を別の職員が行うことによりダブルチェックを行っていましたが、本件については、作業工程(5)において対象者が1件欠けていることを見落としてしまいました。

## 4 再発防止策

### (1) 原因(1)に対する改善策

封入物を必要数準備してから作業を開始することが容易にできるようにするため、作り置きする封入物には、両パターンに共通するものだけを組み込んでおき、対象要件により異なる案内物については、受給者証を差し込む際に合わせて入れるよう作業工程を改めます。

### (2) 原因(2)に対する改善策

作業工程(5)については、一人の者が送付先リストに記載された対象者を読み上げ、別の者が封入を終えた発送物の宛名を確認するという、読み合わせによる照合確認に改めます。