

介護給付費支給決定通知書及び障害福祉サービス受給者証の誤送付について (経緯書)

1 概要

障害福祉サービス給付事務において、障がいのある方（以下「申請者」という。）から申請のあった介護給付費の支給について、介護給付費支給決定通知書（以下「決定通知書」という。）と障害福祉サービス受給者証（以下「受給者証」という。）を併せて発送する際に、受給者証を誤って別の申請者宛ての決定通知書に同封し送付していたことが判明した。

2 経過

障害福祉サービス給付事務において、介護給付費の支給について申請者2人に対し、決定通知書及び受給者証を令和7年4月24日に発送したところ、令和7年4月30日に市社会福祉課窓口に出頭した申請者の1人が来庁し、別の申請者宛ての受給者証が混入していた旨の報告があり、1件の誤送付が判明した。

3 対応

来庁された申請者に謝罪するとともに誤送付した受給者証を回収し、その後誤送付された申請者へ事情を説明した上で謝罪、市の対応についてご理解をいただき、改めて受給者証を交付した。

4 再発防止策

- ・ 発送作業チェックシートを作成し、封入する際の作業手順を共通化するとともに、宛名等に誤りがないか複数人で記入、確認する。
- ・ 封入作業時は、窓口対応や電話対応などを並行して行わず、作業する場所や時間を確保して行う。
- ・ 封入作業時の誤封入を防ぐために、複数の宛名を同時に処理せず、1人1通ずつ作業を行う。

以 上