

健康保険限度額適用認定証の作成誤りについて

全国健康保険協会福井支部において、お客様から提出されました健康保険限度額適用認定申請書について、交付対象者を誤って限度額適用認定証を作成していたことが、平成 22 年 4 月 9 日に判明しました。

関係者の皆様には大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げますとともに、事務処理誤りの概要と今後の再発防止対策について、以下のとおりご報告させていただきます。

1. 概要

お客様から平成 22 年 3 月 16 日にご家族の方にかかる健康保険限度額適用認定申請書が提出されましたが、誤ってご本人様にかかる限度額適用認定証を作成のうえ送付していました。

また、お客様から平成 22 年 4 月 6 日にお電話で、限度額適用認定証の交付対象者が相違しているとの申し出があり、支部端末機で処理概要の確認を行いました。提出されました申請書の記載内容を確認しなかったため、お客様の申請誤りと思い込み、協会支部窓口にご来所のうえ訂正申請を行っていたくよう誤った説明をしていました。

その後、平成 22 年 4 月 9 日にお客様が協会支部窓口にお見えのうえ、間違いなくご家族の方の申請をした旨の申し出があり、申請書の記載内容を確認したところ、入力誤りによる事務処理誤りが判明しました。

2. 対応

平成 22 年 4 月 9 日に、その場でお客様に正しい認定証と差し替えさせて頂き、事務処理誤りでご迷惑をお掛けしたこと、及び電話対応で間違った説明をしたことにより、ご足労いただいたことについて謝罪を行ったところ、ご了承をいただきました。

3. 再発防止対策

申請書と処理結果リストとの突合を確実にを行うとともに、お客様からの問い合わせの際には必ず申請書の内容を確認したうえで対応することを職員に徹底し、適正な事務処理に努めてまいります。