

## ファックスの送付先誤りについて

全国健康保険協会福井支部において、ファックスの送付先を誤って送信した事例が平成22年8月27日に発生しました。

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、送信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

平成22年8月27日に支部窓口において、A支部管轄のお客様がご来所され、8月30日には限度額適用認定証を福井の病院に持参する必要があるため交付して欲しいとの申し出がありました。

A支部に連絡のうえ、8月30日までに限度額適用認定証を作成のうえお客様あて送付する必要があることを説明したところ、ファックスにて限度額適用認定申請書の内容を確認のうえ処理するので、送信して欲しいとのことでした。

ファックスの送信については、送信者がファックス番号を入力し、確認者がその入力内容を確認したうえで送信するという2名体制を採っていますが、事前確認が不十分であったために誤送信したことが、誤送信先の事業所様からの連絡により判明しました。

### 2. 対応

同日に送信誤りした事業所に職員が赴き、誤って送信したことの謝罪と送信した経緯等の説明をしたところ、ご了承いただきました。また、誤って送信した「限度額適用認定申請書」を回収いたしました。

8月30日に、お客様あて電話連絡したところ、手術予定のために対応できないとの理由のため、体調が回復する予定の9月中旬頃に、改めて謝罪のうえ今回の経緯等について説明させていただきます。

### 3. 再発防止対策

ファックス送信については、送信先等を事前確認し、部長またはグループ長の承認後に、送信者と確認者との2名体制のうえ送信していますが、今後は操作誤りを防止するために、原本を送信する前に必ずテスト送信のうえ、着信確認するというルールを徹底し、送信誤りの再発防止に努めます。