

事務処理誤りの概要と対応

確認事項の見誤り（2件）

- 令和2年1月23日に、船員保険の事務担当者説明会の開催案内を送付したところ、翌日、案内を受け取られた方からの問い合わせにより、同封した参加申込書用紙の開催日を、令和2年2月14日と記載すべきところ、誤って参加申込期日である令和2年2月7日と記載していたことが判明しました（発送件数281件）。

すでに参加申し込みをいただいた方々に対しては、電話連絡を行いお詫びしたうえで、正しい開催日をお伝えしました。また、参加申し込みをいただいていた方々に対しては、お詫び文書と修正後の参加申込書を改めて送付するとともに、ホームページ等で正しい開催日の周知を行いました。

再発防止策として、原稿は複数名で確認し、送付文書を印刷する前に再度内容を確認するよう徹底いたします。

- 令和2年2月21日に、傷病手当金の支給決定通知書1件を申請者の勤務先に送付したところ、同月25日、通知書を受け取られた勤務先の方からの問い合わせにより、誤って別人の支給決定通知書を送付していたことが判明しました。

これは、支給決定通知書を申請者の住所以外に送付してほしい旨の依頼に対応するという例外的な事案において発生したものであり、このような場合に、指示を仰ぐべき職員を明確にしていなかったために確認事項の見落としが発生したことが原因です。

問い合わせをいただいた勤務先に訪問しお詫びしたうえで、支給決定通知書（未開封）を回収しました。

再発防止策として、例外的な事案が発生した場合に指示を仰ぐべき職員を明確にしました。