

令和5年2・3月に判明した事務処理誤りの概要と対応

処理手順の誤り（1件）

- 令和5年2月28日、既に返納金として加入者へ納付書を送付しているレセプトについて、二重に返納金を債権調定し納付書を送付していたことが船舶所有者様からの連絡で判明しました。

返納金債権の発生処理における誤り防止策が不十分であったことと確認が徹底されていなかったことが原因です。

ご連絡を受けた船舶所有者様には、当該事象に対してお詫びし、ご了承いただきました。再発防止策として、現在はレセプトシステムのメモ機能で確認していることに加え、債権管理簿上でも確認できるように事務フローの改善を図りました。

委託業者のミス（18件）

- 業者委託で送付している健診受診券について、2つの船舶所有者様より、被扶養者の健診受診券についても船舶所有者へ送付してほしいとのご要望を受けて、個別対応を行いました。令和5年3月27日に船舶所有者様から連絡があり、両船舶所有者の被扶養者に係る健診受診券を入れ違えて封入していたことが判明しました。

健診受診券は、通常、被保険者分は船舶所有者様へ、被扶養者分はご自宅へ送付していますが、個別対応を行う場合の封入封緘体制が不十分であったことによる確認不足が原因です。

入れ違いのあった両船舶所有者様には、当該事象に対してお詫びし、ご了承いただきました。再発防止策として、今後は個別対応についても通常対応と同様の作業体制を構築し業務開始前に報告するよう仕様書に定め、通常対応と個別対応の作業体制を確認することとします。また、業務開始後は、報告どおりの体制で作業が行われているか、委託業者と協会の双方で工程ごとに確認し、進捗管理表等に確認した事跡を残します。