

事務処理誤りにかかる報告

(1) 会計検査院の実施検査による指摘事項について(長野支部)①

・検査日

平成29年4月13日(木)～14日(金)

・検査内容

傷病手当金と障害年金との併給調整について

【健康保険法第108条第3項】

傷病手当金の支給を受けるべき者が、同一の疾病又は負傷及びこれにより発した疾病につき厚生年金保険法による障害厚生年金の支給を受けることができるときは、傷病手当金は支給しない。

・指摘事項

傷病手当金支給決定後に、障害年金の受給が判明した加入者に対する、障害年金との併給調整(傷病手当金の返納)を行っていない。

・指摘件数 6件

・併給調整(返納)金額 4, 250, 834円

○回収済み金額 4, 190, 898円(回収率98.6%)

※1件(59,936円)は12回の分割払い中

(1) 会計検査院からの処置要求について②

- ・受領日

平成29年10月11日(水)

- ・処置要求の内容

傷病手当金と障害年金との併給調整にあたり、協会が年金機構から年金情報を取得しているが、取得する期間を傷病手当金の申請から1年間としていたことが原因で、併給調整漏れ事案が発生しているため、その対象範囲を見直すように是正改善を求める。

- ・指摘件数 15支部 31名分

- ・併給調整漏れ金額 約1,762万円

- 対応方針

年金機構との調整を経て、照会期間を5年間に変更する。

(1) 会計検査院からの決算検査報告(不当事項)について③

- ・報告日

平成29年11月8日(水)

- ・不当事項の内容

傷病手当金と障害年金との併給調整にあたり、協会が年金機構から年金情報を取得しているにもかかわらず併給調整が実施されていない。

- ・指摘件数 5支部 33名分(27年度:5支部 26名分)

- ・併給調整漏れ金額 約1,643万円(27年度:約1,765万円)

- 対応

年金機構より受領している過去の年金情報(平成25年9月以降分)により、併給調整が漏れていないか確認中(12月15日まで)

(2) 事務処理誤り①

	生活習慣病予防健診委託先による個人情報情報の誤送付	療養費支給申請書(はり・きゅう)の誤送付	傷病手当金の支給決定誤り	傷病手当金の支払い遅延と支給決定誤り
発生年月日	平成29年4月17日	平成29年6月9日	平成29年6月14日	平成29年6月23日
事案	協会が生活習慣病予防健診を委託している健診機関において、B様の問診票に、誤って個人情報を含むA様の問診票を混入して送付したものです。	療養費支給申請書(はり・きゅう)の審査の過程で、2件の申請書を施術者に返戻し照会することとなったが、書類返戻の際に、施術者宛の送付文書と申請書を取り違えて誤送付したものです。	傷病手当金給付申請書の審査にあたって、過去の傷病手当金給付記録を見落とし、第1回目の申請書と誤認して支給決定したため、申請期間の3日分を不支給としたものです。	傷病手当金支給申請書の受付(スキャナー読み取り)において、操作方法を誤ったことによりシステム登録されず支払いが遅れてしまったもの。また、2回目の申請書が提出されたが、1回目として支給決定してしまったことによって、2回目申請の待機期間3日分を除いて支給決定したものです。
発生原因	通常は封入の際にダブルチェックを行っているが、受診日間際での申し込みであったために、担当者が単独で問診票の作成および封入を行ったことにより、ダブルチェック機能が働かなかったためです。	個人情報を含む文書を送付する際には、担当者が確認した後、第三者が確認して封緘、発送することとなっているが、第三者の確認を経ずに担当者のみでの確認で封緘、発送してしまいました。	担当者が審査の過程で給付記録の確認を怠ったために、待機期間3日分を除いて支給決定してしまいました。	受付担当者は、申請書をスキャン処理する際に「確認完了」とすべきところを「中断」処理を行ってしまいました。さらにマニュアルに沿った「未処理確認」がされていなかったため、初回申請書がシステム登録されないままとなってしまったためです。
判明日	平成29年4月20日	平成29年6月14日	平成29年6月21日	平成29年7月11日
判明契機	問診票の送付を受けたB様から、他人(A様)の問診票が混入しているとの電話連絡が健診機関にあり判明しました。	申請書を受け取られた施術者からのご連絡により判明いたしました。	支給決定通知書を受け取られたお客様からのご連絡により判明いたしました。	申請代行者である社会保険労務士からのお問い合わせにより発覚しました。
対応日	平成29年4月20日	平成29年6月14日	平成29年6月21日	平成29年7月11日
対応	B様宅へ委託健診機関が訪問し、謝罪のうえA様の問診票を回収しました。また、A様へは電話で謝罪と状況をご説明し、あらためて訪問したうえで謝罪したいとお伝えしましたが、訪問による謝罪は固辞されました。	申請書を取り違えて送付してしまったことを謝罪し、申請書を返送していただきました。もう一方の施術者へは訪問し謝罪のうえ回収しました。それぞれの申請者へは電話し訪問のうえ謝罪したい旨お伝えしましたが、電話での説明と謝罪でご理解いただきました。	誤って支給決定したため3日分が支給金額に含まれていないことを謝罪しました。直ちに正しく処理をし直し不足していた3日分の金額を26日にお支払させていただき旨を説明しご理解いただきました。	1回目の支払いがなされていないこと、2回目の支払いが正しい金額になっていない旨を謝罪し、直ちに修正処理により不足分のお支払いをすることを説明しご理解をいただきました。また、申請者への説明と謝罪を申し出ましたが、社会保険労務士よりご説明いただく旨の申し出がありました。
再発防止策	翌日に協会が委託健診機関を訪問し、個人情報の取り扱いについて調査を行うとともに、マニュアル等不備な点について確認しました。特に個人情報を含む書類の送付に関しては、2名体制での確認を徹底するために、封筒に「封入者」と「確認者」がそれぞれ押印をすること、全職員に対する個人情報の取り扱いに関する研修実施を確認しました。	個人情報を含む文書を送付する際には誤送付がないよう第三者が確認しておりましたが、担当者単独の作業を見逃してしまったことから、封筒に担当者・第三者それぞれが確認したことが分かるよう押印することとし、2名の押印がない場合は発送しないこととしました。	審査にあたっては過去の給付記録を必ず確認することになっていますので、あらためてルールを再確認しました。	事務手順の順守を再確認するとともに、手順書に沿って未処理申請があるかをチェック表により点検し確認することとしました。また、今回の事例をグループ内職員に対して事例共有するとともに注意喚起を行いました。

(2) 事務処理誤り②

	高額療養費の支給決定誤り	傷病手当金の支給決定誤り	金融機関支店名登録誤りによる高額療養費の振込不能	任意継続保険料口座振替依頼書の誤送付
発生年月日	平成29年7月26日	平成29年5月30日	平成29年9月1日	平成29年11月16日
事案	高額療養費支給申請書の審査にあたって、申請書に記載された診療情報に基づくレセプトの確認漏れにより、本来支給決定すべきものを不支給として決定したものです。	傷病手当金支給申請書の審査にあたって、申請書に老齢年金受給と記載されていたにもかかわらず、老齢年金との併給調整を行わず、過払いしたものです。	高額療養費支給申請書の振込口座を登録した後に、お客様が来訪し支店名を訂正したにもかかわらず、登録した支店名を変更しないまま、支給決定をし、予定日に振込みができなかったものです。	任意継続保険料口座振替依頼書の返戻にあたって、返戻文書を同依頼書を提出していた別人のデータに基づき作成してしまい、返戻文書と同依頼書の氏名が同一であることを確認しないまま送付したものです。
発生原因	退職再雇用により保険証の番号が変更したが、医療機関からのレセプトが旧番号で請求されてきており、高額療養費申請書にその診療情報が記載されていたにも関わらず、旧番号のレセプトを確認せず不支給としてしまいました。	申請書に老齢年金受給と記載があったものの、年金額が確認できる書類が添付されておらず、システム上でも金額が確認できませんでした。申請書を返戻し年金額が確認できる書類の提出を求めるところですが、それを怠り年金との調整をしないまま、支給決定してしまいました。	申請書の決定にあたっては、「審査」「確認」「決裁」を経るが、「審査」の登録後にお客様から支店名の記載誤りの連絡があり、来訪での訂正の申し出があったため、「確認」から「審査」へ差戻しました。訂正後に、再び「審査」の登録をする段階で支店名を修正せず、さらに「確認」「決裁」でも誤りに気付かず決定してしまいました。	返戻文書の作成にあたって、システムから当該者を抽出するべきところ、別人を選択してしまいました。個人情報を送送する際は、封入者・封函者がそれぞれ同封物を確認することになっていますが、いずれの段階においても誤りに気付かず発送してしまいました。
判明日	平成29年8月2日	平成29年8月15日	平成29年9月7日	平成29年11月17日
判明契機	不支給決定通知書を受け取ったお客様が勤務する事業所からのご連絡により判明いたしました。	次の傷病手当金支給申請書の審査において、誤りが判明しました。	振込不能データにより、申請書を確認し登録誤りが判明しました。	誤ってお送りしたお客様からのご連絡により判明しました。
対応日	平成29年8月2日	平成29年8月15日	平成29年9月7日	平成29年11月17日
対応	お客様へ電話により、処理誤りに対する謝罪と処理経過、直ちに正しく処理をし7日にお支払いすることを説明し、ご理解いただきました。	お客様へ電話により、処理経過を説明したうえで、処理誤りを謝罪し過払い分の返納について依頼しました。18日にご自宅を訪問し、あらためて謝罪、説明をし、過払い分の返納についてご理解をいただきました。	お客様へ電話により、支店名の入力誤りのためお支払できなかった旨を謝罪しました。直ちに正しく処理をし13日にお支払いすることを説明し、ご理解いただきました。	お客様のご自宅を訪問し、説明・謝罪のうえ依頼書を回収しました。依頼書を提出されたお客様へ電話により説明・謝罪し、依頼書をご自宅へ持参したうえで改めて謝罪したいとお伝えしましたが、送付することでご理解をいただきました。
再発防止策	申請書に記載された診療情報によりレセプトを確認することを再確認しました。不支給決定した申請書については、特段の注意を持って決裁することとし、審査担当者から不支給理由を聴取することにしました。	事務処理手順書に沿った処理がなされていないことが原因で発生したものであり、手順書通りに業務を行うことを再確認しました。	差戻しの際には理由を「コメント」欄に登録すること、確認、決裁の際は「コメント」欄により、重点的に確認することを再確認しました。	個人情報を含む文書を送付する際には担当者・第三者それぞれが内容を確認し送付することとしていますが、改めて個人情報を取り扱っているという認識を自覚し、誤送付がないよう取り扱いを徹底しました。