

高齢者支援課における介護保険負担割合証の誤送付について

1 概要

令和8年4月17日に、柏市健康医療部高齢者支援課において、介護保険負担割合証（以下「負担割合証」という。）を誤って別人（以下「A」という。）に対して送付したものの。

※負担割合証には、個人の氏名、住所、生年月日のほか、被保険者番号、利用者負担の割合が記載

2 経緯

(1) 令和8年4月17日（金）午前中

職員が作成したリストに基づき、当課が介護保険業務を委託している事業者が、介護認定結果に係る書類を印刷し、封入・封緘を行った。その際、Aの負担割合証に、Aでない別人（以下「B」という。）のものを重ねた状態で発送

(2) 令和8年4月21日（火）午後2時45分ごろ

Aの妻から当課に対して電話があり、その日に届いた当課からの郵便物の中にA本人のものに加え、Bの負担割合証が重なって入っていると連絡が入る。

(3) 令和8年4月21日（火）午後4時00分ごろ

職員がA宅へ訪問の上謝罪し、Bの負担割合証を回収。その後、B宅へ訪問し、本件について報告し謝罪した。

3 原因

書類の印刷・封入時のダブルチェックが不十分だったため。

(1) 封入時、宛名を記載した鑑文等の数と負担割合証の数が不一致となったため、印刷履歴を確認しないままBの負担割合証を再度印刷して封入した（結果、Bの負担割合証を2部印刷していた。）。

(2) 封入時、鑑文の宛名と負担割合証の名前を突合していたものの、目視のみで実施し、別人の書類が重なっていないかの確認まで行っていなかった。

4 再発防止策

(1) 個人情報を含む書類を再印刷する際は、他の書類に混入している可能性を考慮し、事前に印刷履歴を確認することを徹底する。

(2) 封緘前に、封入した書類を別の者が再度確認する。

【本件に関するお問い合わせ先】

柏市健康医療部高齢者支援課

電話 04-7167-1134