



区民事務所における証明書の誤交付について

と き 平成27年(2015年)6月3日 発表

と ころ 練馬区 区民部 戸籍住民課 光が丘区民事務所

練馬区光が丘区民事務所において、後期高齢者医療負担区分等証明書を、別の申請者に誤って交付してしまいました。

ご本人様、ご家族様には、謝罪をいたしました。

誤交付が発生しましたことを深くお詫びいたします。区では、再発を防止するため、業務の改善を早急
に実施します。

【事故の概要】

平成27年6月1日(月)午後、光が丘区民事務所(光が丘2-9-6)に、転出される区民の方が来所し、「後期高齢者医療負担区分等証明書」の申請をされました。

高齢者の転居に必要な同証明書は、同所からの求めに応じて、区役所の国保年金課から専用のファクシミリで送付を受け、申請者に交付します。

当日は、他にも同じ証明書の交付をお待ちになっている方が、もう一人いらっしゃいました。

担当職員は、ファクシミリに届いた証明書を申請者の方に渡してしまいましたが、その後、同時にお待ちであった別人のものであったことに気づきました。

翌日2日(火)担当職員が申請者に連絡し、別人の証明書であることを確認しました。謝罪のうえ、正しい証明書をお渡しし、誤ってお渡しした証明書を回収しました。

なお、同時にお待ちになっていた方は、証明書の再送付により、ご自身の正しい証明書は受け取っておられました。一旦、他人に証明書が交付されてしまったことについて、区から謝罪をいたしました。

(参考)後期高齢者医療負担区分等証明書の記載事項：氏名・生年月日・医療費の負担区分

【再発防止策】

本件は、担当職員の名前の確認もれという基本的なミスが原因でした。

区民事務所では、下記の対応を徹底します。

- (1)出力時に氏名・生年月日等複数項目による検索をする。
- (2)出力後の書類を複数の職員で確認する。
- (3)交付時に交付書類を申請者にも確認してもらうことを、窓口対応において励行する。

【問い合わせ】 練馬区 区民部 戸籍住民課 庶務係 電話03-5984-1031