



区民事務所における国民健康保険異動届出書の紛失について

と き 平成28年(2016年)12月27日 発表

練馬区早宮区民事務所で国民健康保険異動届出書を紛失しました。
届出書紛失事故という、区民の皆様の信頼を損ねる事故が起きたことを深く反省し、申請者様に深くお詫びを申し上げます。
区では、再発防止に向け、事務の手順やチェック体制を見直します。

【事故の概要】

平成28年12月7日、申請者が国民健康保険資格取得のため、届出書を早宮区民事務所へ提出しました。
12月19日、保険証が届かないため、申請者が国保年金課へ連絡しました。国保年金課が届出を確認できなかったため、早宮区民事務所へ届出書の有無の確認を依頼しました。
同日、早宮区民事務所で届出書を検索しましたが、発見できませんでした。そこで、端末の操作記録の確認を行いました。当該申請者の届出確認用リストが12月7日12時15分に出力していたことが判明し、届出があったことを確認できたため、紛失が確実となりました。

【事故の対応とその結果】

12月19日午後に申請者様宅へお伺いし、保険証をお届けし、謝罪いたしました。
12月23日に改めて早宮区民事務所内の検索を行いました。届出書を発見できませんでした。
書類の処理手順から、届出書は区民事務所から外部へ出ることはなく、誤ってシュレッダー処理された可能性が高いと考えています。

【紛失した個人情報】

住所、氏名、生年月日、電話番号、マイナンバー、退職証明書の記載内容(会社名、退職年月日等)

【再発防止策】

- (1) 窓口で国民健康保険、後期高齢者医療保険、介護保険の届出を受けた際には、新たに受付簿に届出者の住所、氏名、受付担当者名を記載します。
- (2) 時間帯を決めて、所長または副所長が受付簿と届出書を照合します。
- (3) お客様が書き損じた書類等は、日々シュレッダー処理はせず、一定期間保管し、その後複数の目で確認しながらシュレッダー処理します。

【問い合わせ】 練馬区 戸籍住民課 庶務係 電話03-5984-1031