

令和元年 11 月 1 日

枚方市提供

## 介護保険料（更正）決定通知書兼納付書の発送漏れについて

令和元年度の介護保険料について、所得変更等による介護保険料の変更に伴う 9 月の介護保険料（更正）決定通知書兼納付書の発送予定分 594 件のうち、169 件が発送漏れであったことが 10 月 28 日の督促状発送により問い合わせがあり判明しましたのでご報告いたします。

ご迷惑をおかけしました皆様に心からお詫び申し上げます、今後はこのようなことがないように再発防止に努めてまいります。

### 1 事象

10 月 30 日(水)午後以降、市民の方から納付通知がないまま督促状が届いている旨の電話が複数あり、調査した結果、文書ロッカーに保管している籠の中に他の書類の下敷きになる形で発送予定の介護保険料（更正）決定通知書兼納付書 169 件が見つかり、うち 110 件に対し督促状を発送していたものです。

### 2 原因

8 月中の 65 歳への年齢到達や転入等による新規資格取得により介護保険料が決定したものや所得変更等により介護保険料が変更になるもの 594 名に対し、9 月上旬に介護保険料（更正）決定通知書兼納付書を送付する予定で発送準備を進めていました。9 月 9 日に新規資格取得者 425 名分を発送しましたが、残り 169 名分については発送準備が遅れ、発送しないまま担当者がロッカーに保管し失念してしまい、進捗管理が十分できていなかったため、市民から問い合わせがあるまで発見に至らなかったものです。

### 3 今後の対応

対象の方には、今回の経緯を記載したお詫びの文書と介護保険料（更正）決定通知書と納付書を再度作成して送付します。

### 4 再発防止策

事務処理の進捗管理を徹底するとともに、発送業務に関しては通数等チェック体制を強化し発送漏れ等の再発防止策を講じます。

(問い合わせ先) 長寿社会部介護保険課

電話 072-841-1460