

行政事例No.(2)-98

事例項目	ひとり親家庭医療証の送付誤り
事例発生日等	令和5年5月
担当課	こども部 こども政策課
事例概要	<p>発生までの経過</p> <p>①令和5年5月1日、ひとり親家庭医療受給者10名に対し、医療証送付。                  ②令和5年5月10日、受給者Aより、受給者Bの医療証が同封されているとの電話を受け、送付誤りが判明。                  ③通知した他の受給者に対し、本人の医療証が届いているか電話確認をする。                  ④受給者Bへ電話連絡。当日来庁予定との返答があったため、封筒を開けずに持参いただくことを伝える。                  ⑤受給者A宅を訪問し、受給者Bの医療証を回収。受給者Aの医療証を手渡し、対面にて謝罪を行った。                  ⑥受給者Bが来庁され、受給者Aの医療証を回収。受給者Bの医療証を手渡し、対面にて謝罪を行った。</p>
	<p>当時の対応</p> <p>①通知した他9件に電話連絡し、正しい医療証が届いているか確認を行った。                  ②受給者宅を訪問し送付誤りの医療証を回収。対面にて謝罪を行った。                  ③5月10日、各報道機関に報道提供資料にて周知に努めた。</p>
発生原因	封入時の内容物の確認が不足していたため
再発防止対策	発送前に封入の内容物が宛名と相違ないか、封入した職員とは別の職員による確認を行うことで再発を防止する。
その他	
添付資料	魅力発信課 報道提供資料 ひとり親家庭医療証の送付誤りについて