



旭川市報道依頼

各報道機関 様

令和4年7月5日

| | |
|-----|--|
| 発信課 | 福祉保険部介護保険課 |
| 担当者 | 介護保険課長 中瀬恭子, 主幹 山下みのり |
| 連絡先 | 電 話 0166-26-1111 (内線 5302) |
| | F A X 0166-29-6404 |
| | E-mail kaigohoken@city.asahikawa.lg.jp |

| | |
|-------------------------------|---|
| 分 類 | イベント・行事 募集 契約・入札 会議・説明会 <input checked="" type="checkbox"/> その他 (該当する分類を囲むこと。) |
| 日 程 | 7月 5日 ~ 月 日 |
| 発表項目 (行事名) | 亡くなられた介護保険被保険者の保険料の還付処理に係る遅延事案の判明について |
| 概 要 (趣旨・日時・場所・内容等を記入すること。) | <p>介護保険被保険者が亡くなられ、保険料の還付が発生した場合、相続人等から還付先を指定する書類を提出していただき還付手続きを行っておりますが、この度、令和3年度に相続人への還付が可能であった事案のうち、処理未済で還付が遅れているものが複数あることが判明いたしました。</p> <p>対象の方には、お詫びの文書とともに還付通知を発送し、速やかに振込手続きを行います。</p> <p>この度の事務処理の遅れにより、対象者の方々に多大なる御迷惑をお掛けし、また、市民の皆様の信頼を損ねることとなりましたことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>なお、詳細は別紙のとおりです。</p> |
| 添付資料 | <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無 (有・無のいずれかを囲むこと。) ※ 有の場合、資料の内容を記入すること。なお、別途冊子等の配付を希望する場合は、その旨記入すること。 |
| 報道(取材)に当たってのお願い | |
| 備 考 | |

令和4年7月5日

各報道機関 様

旭川市福祉保険部
介護保険課長

亡くなられた介護保険被保険者の保険料の還付処理に係る
遅延事案の判明について

市が介護保険料の徴収事務を取り扱っている第1号被保険者（65歳以上の方）が亡くなられ保険料の還付が発生した場合、相続人を調査し、相続人に対し還付を行っております。

令和3年度から、相続人への還付事務を速やかに行うため、相続人等から還付先を指定する書類「被保険者死亡による介護保険料に係る申立書及び回答書」（以下、「申立書」という。）を提出していただく手続き方法を導入しており、通常、この申立書や年金機構から市への通知など必要書類が整った翌月又は翌々月に還付手続きを完了します。

この度、令和3年度に申立書を受理した事案について処理状況を点検したところ、還付可能であるにもかかわらず処理が未済となっており、還付が通常よりも約2か月から最大で約12か月遅れているものが複数あることが判明いたしました。

対象の相続人の方には、お詫びの文書を同封した還付通知書を発送するとともに、速やかに振込手続きを行います。

この度の事務処理の遅れにより、対象者の方々に多大なる御迷惑をお掛けし、また、市民の皆様への行政への信頼を損ねることとなりましたことを深くお詫び申し上げます。

1 対象者数及び還付額

対象者数：52人

還付総額：388,500円（最大27,800円 最小100円）

（令和3年度の申立書の受理件数 3,504件）

2 発生の要因

相続人から申立書を受理した事案の一部について、介護保険事務処理システムへの必要事項の入力に漏れや誤りがあり、入力作業の確認も不十分であったため、システム上で還付処理がされなかったこと、また、相続人調査中の事案について個別の進捗状況の管理が不十分であったことによります。

3 対象の方への対応

対象の相続人の方には、7月5日付けでお詫びの文書を同封した還付通知書を発送し、速やかに還付を行います。

4 再発防止策

正確なシステムへの入力や確認の徹底はもとより、被保険者の死亡から保険料の還付に至るまでの一連の工程をフローチャートで整理し、手作業で行う処理など確認のポイントを明確にした上で確実なチェックを行います。

また、相続人調査を伴う事案について、個別の進捗状況を管理するリストを作成し、担当者及び係長等が定期的に確認することで事務処理の漏れや遅延を起ささないよう取り組みます。

問合せ先

担当課：福祉保険部介護保険課長 中瀬

介護保険課主幹 山下

電話：(代表) 0166-26-1111 (内線 5302)

【経過】

- | | |
|----------------|---|
| 令和4年6月21日(火)まで | <ul style="list-style-type: none">・被保険者死亡による介護保険料に係る申立書（以下「申立書」という。）の令和3年度中送付分リストの内容点検中に、還付処理が未済の可能性があるものを複数確認したと担当者から報告があり、リストに掲載され処理月日欄が空欄のものについて調査継続を指示。 |
| 6月22日(水) | <ul style="list-style-type: none">・この時点で27人への還付未済を確認したことから、当課に提出されている申立書の全件について、還付状況の確認を開始。・人事課（コンプライアンス担当）に一報。 |
| 6月23日(木) | <ul style="list-style-type: none">・担当副市長に一報。 |
| 7月1日(金) | <ul style="list-style-type: none">・申立書全件調査終了。 申立書受理件数 3,504件 対象者 52人 還付総額 388,500円 |
| 7月4日(月) | <ul style="list-style-type: none">・市長，副市長，総務部へ報告。 |
| 7月5日(火) | <ul style="list-style-type: none">・還付通知交付，発送準備。 相続人等に対し，お詫びの文書を還付通知とともに発送・議会对応，報道機関へ投げ込み。 |
| 7月14日(木) | <ul style="list-style-type: none">・相続人等の口座へ還付金を振込み（予定） |
| 7月19日(火) | <ul style="list-style-type: none">・民生常任委員会で報告（予定） |