

区立高齢者施設における介護サービス利用料の誤徴収について

指定管理者が管理運営を行っている区立高齢者施設において、46名の方の介護サービス利用料の誤徴収が発生しました。

区は再発防止に向け、介護サービス利用の請求に際して厳正を期すことを徹底し、区民の皆様の信頼回復に努めてまいります。

1 経緯等

令和6年9月24日（火曜）、当該施設の利用者の家族から、「8月利用分について、施設から通知された請求額と、銀行口座から引き落とされた金額が異なっている」と施設へ連絡がありました。

施設職員が確認したところ、46名の方の8月利用分の口座引落額が、7月利用分の額で設定されていたことが判明しました。

指定管理者は速やかに、誤徴収となった46名の方へ連絡し、謝罪しました。

2 原因

利用料金を算出するシステムから銀行へ伝送する口座引落データを出力する際に、8月利用分ではなく7月利用分を選択し、誤りに気付かず処理を進めてしまいました。また、本来であれば、出力した口座引落データの中身を複数の職員によって確認すべきところ、確認を行わずに銀行へ伝送しました。

3 対応

本来の金額より少なく徴収した方については、差額を令和6年9月利用分に合算して請求します。多く徴収した方については、差額を令和6年10月2日（水曜）までに返金しました。

4 再発防止策

今後同様の事故を起こさないよう、区は指定管理者に対し、介護サービス利用料のデータを出力及び伝送する際には、複数職員による確認に加え、施設長の決裁をもって対応するように指導しました。

区は、二度とこのようなことが発生しないよう、慎重に事務処理を行い、信頼回復に向けて全力で取り組んでまいります。