

無料低額診療事業調剤処方費用助成事業に係る通知書の誤送付について

本市で実施している「無料低額診療事業調剤処方費用助成事業」に関して、助成対象者に各月の助成額を通知する文書を、住所を取り違えて送付することで、個人情報漏洩するという事務処理上の誤りがありました。

1 誤りの内容

本事業の助成対象者には、毎月の助成金交付決定額を郵送により通知しており、このたび4月分の助成決定通知書を5月26日に郵送するところ、窓あき封筒で使用するための通知書を印刷する際、住所データの引用先を誤ったことから、対象者50人のうち41人について、誤った住所が印刷された通知書を作成し郵送してしまった。

6月8日までに31通が宛先不明で返戻されたので、誤送付について連絡のあった1通に加え、残りの9通は、誤った方に配達されたものと推定した。

通知書に記載されているのは、氏名と助成額、助成額を代理受領する薬局名のみである。

助成対象者 50人			
正しい住所に送付 9人	別人の住所に送付 41人		
	宛先不明で返戻 31人 【未着】	誤った郵便が届いたとの連絡 1人 【誤送付】	当該住所に配達されたと推定 9人 【誤送付】

2 誤りの判明

5月28日午前、入所施設の職員から、宛名の方が施設にいないという電話が入り、通知書の写しを確認した結果、住所の誤りに気づき、その原因として、送付先の住所を昨年度のデータから引用したために、住所と氏名のずれが生じたことが判明した。

3 対応状況

誤送付と推定される10人に対して、謝罪及び誤送付文書の回収のために6月2日から電話並びに訪問を行った結果、次の状況であり、引き続き回収に向けて取り組む。

- ・ 2人から、誤送付文書を回収
- ・ 5人は、当該文書は届いていないとの申し出
- ・ 1人は、当該文書を見た記憶はあるが破棄したとの申し出
- ・ 2人とは連絡がとれていない

合わせて、住所を誤って送付した41人に対する、正しい通知文の送付もしくは訪問による手交を行った。

本事業の関係機関である、無料低額診療事業を行っている医療機関と調剤処方を行っている薬局に対しても、状況の説明と謝罪を行った。

4 再発防止策

担当者1人による事務処理となっていたので、今後は複数職員による確認を徹底する。