

令和6年10月25日

市政記者クラブ 様

健康福祉局高齢福祉部介護保険課
担当 木村（750-7880）

介護保険要介護・要支援更新認定申請書等の誤送付について

本市が業務委託している名古屋市介護認定事務センター（以下「事務センター」といいます。）において、介護保険要介護・要支援更新認定申請書、介護保険被保険者証及び健康保険被保険者証（写し）（以下「申請書等」といいます。）の返却にあたり、誤送付がありましたので、ご報告いたします。

記

1 経緯

- ・10月21日（月）、事務センターにAさんから郵送で届いた申請書等の記載内容に不備があり、Aさんへ返却する際、誤ってBさんの住所及び氏名を記載した文書を作成し、申請書等とともにBさんへ送付してしまいました。
- ・10月23日（水）、Bさんからの連絡により、誤送付が判明しました。

2 漏えいした個人情報

- ・Aさんの氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、介護保険被保険者番号、要介護認定に関する情報（要介護状態区分、主たる疾病等）、医療保険者及び医療保険被保険者証等記号・番号・枝番

3 対応

- ・10月23日（水）、電話にてBさんへ謝罪のうえご自宅を訪問し、申請書等を回収しました。
- ・10月24日（木）、Aさん宅を訪問し、謝罪のうえ申請書等を返却しました。

4 原因

- ・Aさん宛の文書を作成する際、過去にBさん宛に作成した電子ファイルを基にし、宛名部分の修正が漏れていました。
- ・文書を封入する際、内容について複数名で確認したものの、誤りに気付かず送付してしまいました。

5 再発防止策

- ・委託事業者に対して、個人情報が含まれる過去の電子ファイルを基に作成する運用を見直し、文書作成の際に使用するひな型をあらかじめ用意するよう指示するとともに、宛名と内容物が一致しているかどうかを複数名で入念に確認するよう、改めて周知・徹底しました。