

令和4年10月19日

市政記者クラブ 様

緑区保健福祉センター福祉部福祉課
担当:内山 (電話:625-3960)

緑区役所における個人情報の含まれる文書の誤交付について

緑区保健福祉センター福祉部福祉課(以下、「福祉課」という。)において、個人情報の含まれる文書の誤交付が判明しましたので、下記のとおりご報告します。

記

1 概要

令和4年9月12日(月)、福祉課窓口において、Bさんの個人情報が記載された「介護保険料納付書(以下、「納付書」という。)」を、誤ってAさんにお渡しし、同日中に、介護保険料をお支払いいただきました。

10月17日(月)に、Aさんがお手元の領収書の宛名が別人のBさんとなっていることに気がつき、福祉課にご連絡いただき、誤交付が判明しました。

2 漏えいした個人情報

Bさんの氏名、介護保険被保険者番号、介護保険料額(令和4年8月及び9月分)

3 対応

- (1) Aさんのご自宅を訪問し、Bさんの個人情報が記載された領収書を回収するとともに、謝罪しました。
- (2) Bさんのご自宅を訪問し、謝罪しました。
- (3) 誤ってAさんがお支払いいただいた介護保険料について、Aさんにお返しするため速やかに対応を行ってまいります。

4 原因

対応した職員が、Aさんの氏名を間違えて認識していたため、システムにて誤ってBさんの納付書を作成してしまいました。

さらに、文書を交付する際に、「氏名や住所等に誤りがないか、本人と一緒に確認する。」と定められていたにも関わらず、十分な確認を怠ったためです。

5 再発防止策

今回の状況及び個人情報の重要性、並びに次の事項について、所属職員全員に対して再度周知、徹底しました。

- (1) 個人情報の記載された文書をシステムで作成する際は、必ず介護保険被保険者番号または、氏名及び生年月日の複数項目を本人情報として入力する。
- (2) 窓口にて書類をお渡しする際は、指差しなどにより職員とお客様との相互確認をする。