

令和 6 年 1 月 5 日

市政記者クラブ 様

天白区保健福祉センター福祉部福祉課

担当：伊藤（電話 807-3890）

本日 20:00 まで待機しております

天白区役所における介護保険給付費支給決定通知書の誤送付について

天白区保健福祉センター福祉部福祉課において、下記のとおり介護保険給付費支給決定通知書の誤送付がありましたので、ご報告します。

記

1 概要

A さんのご家族へ届けるべき介護保険給付費支給決定通知書（以下「通知書」という。）を送付する際、宛先の住所、氏名を記載した書面（以下「宛名文」という。）を誤って B さんの宛名で作成、同封してしまっただため、令和 5 年 12 月 29 日に B さん宅へ届いてしまいました。同日、B さんが A さん宅を訪問し、通知書を手渡ししました。

令和 6 年 1 月 4 日、B さんから天白区役所へ連絡があり、誤送付が判明しました。

2 漏洩した個人情報

A さんの住所、氏名、被保険者番号、A さんの妻の氏名

3 対応

A さんの妻へ経緯を説明し謝罪するとともに、B さんから届いた通知書を回収し、改めて作成した通知書をお渡ししました。また、B さんへ経緯を説明し謝罪をし、宛名文を回収しました。

4 原因

- ・A さんが亡くなっていたことから、送付先の住所、宛名を A さんの妻とすべきところ、直前に作成した通知書情報と混同し、誤って B さんの住所と氏名の宛名文を作成してしまいました。また、作成後に、通知書を作成するもとなる申請書との照合を十分に行っておりませんでした。
- ・送付前のダブルチェックが不十分であったことから、A さんの通知書に B さん宛の宛名文を同封してしまいました。

5 再発防止策

- ・福祉課職員全員に個人情報保護の重要性について改めて注意喚起を行いました。
- ・宛名文を作成する際は、申請書に基づき正しく作成するとともに、送付前には申請書と通知書の送付先住所と氏名が合っているかどうか指差し確認をし、複数職員でのダブルチェックを徹底します。
- ・通知書作成及び送付について処理手順のマニュアルを作成し、係会において改めて周知徹底します。