

令和6年2月8日

市政記者クラブ 様

天白区保健福祉センター福祉部保険年金課  
担当：須藤（電話807-3840）

## 天白区役所における後期高齢者医療保険料年間納付額のお知らせの誤送付について

このたび、天白区保健福祉センター福祉部保険年金課において、下記の通り「後期高齢者医療保険料年間納付額のお知らせ」（以下「お知らせ」という。）の誤送付がありましたので、ご報告します。

### 記

#### 1 概要

Aさんのお知らせをAさんが入所する施設へ郵送したところ、当該施設を退所されており、区役所に返送されました。

職員が改めてAさんのお知らせをご自宅へ郵送するにあたり業務システムで住所を確認する際、誤ってBさんの氏名を検索し、Bさんの宛先の住所・氏名を記載した書面（以下「宛名文」という。）を作成・同封してしまったためBさん宅へ届いてしまいました。2月7日（水）にBさんのご家族から天白区役所へご連絡をいただいで判明したものです。

#### 2 漏えいした個人情報

被保険者番号、被保険者氏名、納められた保険料の総額、入所施設の住所・名称

#### 3 対応

- (1) 2月7日（水）にBさん宅を訪問のうえ謝罪し、Aさんのお知らせを回収しました。
- (2) 2月7日（水）にAさん宅に謝罪の電話を入れ、2月8日（木）に訪問して改めて謝罪するとともに、Aさんのお知らせをお渡ししました。

#### 4 原因

- (1) Aさんの住所を業務システムで確認する際に、Aさんの氏名を誤って認識しAさんと類似したBさんの氏名を検索したため、Bさん宛の宛名文を作成してしまいました。
- (2) 郵送する前に行う住所、氏名のダブルチェックが不十分だったため誤りに気付かず、Aさんのお知らせにBさんの宛名文を同封してしまいました。

#### 5 再発防止策

- (1) 保険年金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し、適正な個人情報の取扱いを周知徹底しました。
- (2) 業務システムでの検索は正しく行うことを徹底します。
- (3) 郵送前には、お知らせと宛名文の住所、氏名が、業務システムの情報と合っているかどうか指差し確認し、複数の職員でダブルチェックを徹底します。
- (4) 細かい文字の判別がしづらい職員には拡大鏡の使用を徹底するほか、再発防止策を踏まえた郵送返戻時の取扱いマニュアルを作成し、係会で周知徹底します。