

## 個人情報に記載する書類の誤交付について

このたび、当センターの会計において、患者様のレントゲン検査結果を紙出力した資料を、別の患者様に誤って交付するという事案が発生しました。このような事態を招きましたことをお詫び申し上げますとともに、再発防止に取り組んでまいります。

### 1 記載されていた個人情報

- ・患者様の ID 番号、氏名、患者様のレントゲン検査結果を紙出力した資料

### 2 事案の経過

令和5年6月12日(月)

患者 A が診療科アを、患者 B が診療科イを受診。

会計時、会計業務委託業者の職員が、患者 B に返却すべきレントゲン検査結果を紙出力した資料を、誤って患者 A に交付した。

令和5年6月19日(月)

患者 A の母より、12 日に受け取った書類に別の患者（患者 B）の書類が含まれていると連絡あり。

患者 A の受診科である診療科アの所属長が患者 B の受診科である診療科イの主任部長に対応について確認し、患者 A の主治医が患者 A の母に架電して謝罪するとともに、書類の廃棄を依頼する。

6月22日(木) 13:00

事務局総務グループ職員から患者 A の母に架電し、改めて謝罪するとともに、誤交付した書類は間違いなく6月19日(月)に廃棄されたことを確認した。（謝罪を受け入れられた。）

6月23日(金) 12:20

事務局総務グループ職員から患者 B の母に架電し、経緯を説明するとともに謝罪した。（謝罪を受け入れられるとともに、書類の交付を依頼される。）

6月27日(火) 14:00

会計業務委託業者より、母子センター職員に、当日の状況、原因と再発防止策について説明。母子センター職員が会計現場で業務フローと再発防止策について確認する。

同日 17:00

再発防止策（会計時の業務フローと書類の取り扱い方法の変更）を実施する。

### 3 誤交付の原因

会計業務委託業者職員が会計を行う際、患者 A から預かった書類をファイルから一旦取り出し、所定の場所に一時保管後、会計処理と予約処理を同時に行い、処理により出力された書類と預かった書類をまとめて返却していたが、同時に処理していた患者 B から預かった書類が、患者 A に返却する書類に混入し、誤交付してしまった。

### 4 再発防止策

会計時のフローと書類の取り扱い方法を変更することとし、会計業務委託業者職員に徹底した。

- ・会計処理と予約処理の同時進行をやめ、会計処理終了後に予約処理を行う。
- ・患者から預かった書類は、会計処理と予約処理に必要な書類以外はファイルから取り出さず、ファイルに入れたまま次の担当に引き継ぐ。