

## 個人情報を記載した書類の誤交付について

このたび、当センターにおいて、患者さんの個人情報が記載された「会計書類」を交付する際、誤った患者に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

患者の ID、氏名、生年月日、診療内容等

### 2 事案の経過

8月18日(火)

16時頃

外来受診後に、患者Aの家族が外来の清算のため、会計窓口に来られた際に、会計の委託職員が誤って患者Bの会計書類を渡した。

患者Aの家族は、そのまま会計を行い帰宅。

16:15頃

患者Bの家族が窓口に来られ、委託職員が患者Bの会計書類がないことに気づき、受付番号が類似していた患者Aの家族に電話連絡したところ、誤交付していたことが判明。

会計窓口にて患者Bの家族に誤交付の事実を説明し、会計は後日行っていただくこととし、謝罪した。

16:40頃

患者Aの家族が来院し、支払い済の患者Bの費用を返金し、正しい会計でお支払いいただくとともに誤交付した書類を回収し、謝罪した。

8月20日(木)

患者Bの家族が受診し、8月18日(火)の患者Bの会計書類を交付するとともに再度謝罪した。

### 3 誤交付の原因

委託職員が書類交付の際、患者の氏名確認を怠ったため。

### 4 再発防止策

- ・委託業者に対し、書類交付の際、患者と一緒に氏名の確認を行うルールを再周知し、注意喚起した。
- ・個人情報の適切な取り扱いに関し、院内で再周知を図った。