

令和4年4月28日

西宮市政記者クラブ各位

新型コロナウイルス感染症対策業務における通知書の誤送について

新型コロナウイルス感染症患者へ郵送した療養期間確認通知書（以下、通知書）について、通知書を取違えて送付していた事案が2件発生いたしました。

関係者の皆様には多大なるご迷惑をおかけすることとなり、心よりお詫び申し上げます。

詳細につきまして、下記のとおり報告いたします。

1. 概要

令和4年4月に発送した通知書について通知書を受け取られた方から別人の通知書が入っている旨の連絡を2件受けました（4月12日、21日）。確認後、いずれも同時期に通知書の郵送をご希望された同姓の方について、中身を取違えて封入・発送した事案であることが判明しました。

事案1) 患者Aに患者Bの通知書を送付し、患者Bに患者Aの通知書を送付

患者Aが開封し、通知書が本人のものでない旨を確認。市に連絡。

患者Bは開封前に回収（患者Aの個人情報の漏洩はなし）

事案2) 患者Cと患者Dについても事案1と同様（患者Dの個人情報の漏洩はなし）

2. 原因

封入時の内容確認の際に、封筒の宛先と内容物の照合が徹底されていなかったため。

3. 漏洩した個人情報の範囲

1) 個人情報が含まれた資料の名称

療養期間確認通知書

2) 個人情報の人数

各件1人

3) 個人情報の内容

氏名、住所、療養期間、発症日

4. 判明後の対応について

当該誤送の判明後、ただちに該当者に連絡を取り、経緯を説明の上、謝罪しました。また当日もしくは翌日にご自宅へ訪問し、正しい通知書をお渡しした上で、別患者の通知書を回収し、謝罪しました。なお、判明時点でまだ手元に書類が届いていない方については、届いた通知を開封せず保管いただき、ご自宅に訪問した際に回収させていただくことでご了承いただきました。

5. 今後の再発防止策について

今後も通知書発送作業時における二重チェックを再度徹底するとともに、通知書に直接宛先を印字したものを窓あき封筒に封入することで、内容物と宛先の取違えを防止します。