

令和6年7月16日

問い合わせ先	大阪府後期高齢者医療広域連合 担当：給付課 事業係 電話：06 - 4790 - 2031
--------	---

大阪府後期高齢者医療広域連合

### 個人情報に記載された書類の誤送付について

給付課において、令和6年7月10日（水曜日）に、個人情報を含む後期高齢者医療健康診査受診券を送付する際、誤ってA氏の封筒にB氏の受診券を同封し送付したことにより個人情報等が漏えいしました。

このような事態を発生させ、被保険者様に多大なご迷惑をおかけし、また皆様の信頼を損なうことになりましたことを深くお詫び申し上げますとともに、今回の事態を厳粛に受け止め、再発防止に取り組んでまいります。

#### 1 経過及び概要

令和6年7月8日、2名の被保険者様より後期高齢者医療健康診査受診券再発行依頼を当広域連合が委託するコールセンターで受付け、広域連合職員が再発行処理を行い、受診券を送付しました。

7月10日、A氏から「B氏の受診券が同封されていた」と居住市であるC市に連絡があり、その旨をC市担当課職員より当広域連合が報告を受けたことで本事象が判明しました。

7月10日中に当広域連合職員がA氏宅を訪問し、本人にお詫びと状況説明をし、B氏の受診券を回収しました。

B氏の親族には翌日電話連絡がつき、B氏宅へ訪問して直接お詫びと状況説明、受診券をお渡しする旨を申し出ましたが、B氏の親族からは多忙のため受診券を送付してほしいとのことであったため、7月11日に謝罪文書とともに受診券をB氏宅へ送付しました。

#### 2 誤送付した個人情報等

- (1) 書類 後期高齢者医療健康診査受診券
- (2) 個人情報 B氏の氏名、生年月日、性別、住所、被保険者番号

#### 3 判明後の対応

令和6年7月10日（水曜日）

- ・ A氏宅にB氏に対する送付物を回収するため訪問したいことを電話で伝え、A氏宅を訪問し、今回の件について経過説明及び謝罪を行い、B氏に対する送付物を回収しました。
- ・ B氏に架電するも連絡が付きませんでした。

令和6年7月11日（木曜日）

- ・ B氏の親族に、電話で今回の件について経過説明及び謝罪を行いました。B氏の受診券について、訪問による手渡しを申し出ましたが、郵送を希望されたため謝罪文書とともに送付しました。

#### 4 原因

- (1) コールセンターにて電話受付した情報を広域連合職員に連携する受診券再発行受付票（以下、「受付票」といいます）について、夫婦や同居人である以外は1枚に1人で記載する運用でしたが、コールセンター受付者が、関係のない2名の情報を1枚の受付票に記載しました。
- (2) 再発行処理を担当した職員及びダブルチェックを担当した職員がともに1枚の受付表には同一世帯の被保険者が記載されているとの思い込みにより、A氏とB氏の2名の住所や氏が異なることを見落とししました。

#### 5 再発防止策

- (1) 異なる世帯の被保険者同士を1枚に記載することがないように受付票を変更します。併せて事務処理欄を新たに設け、各担当で2名以上の受診券を同封すべき対象者であるかの確認を確実に行うように徹底します。
- (2) 今回の事態を厳粛に受け止め、全職員に本事案について情報を共有し、職員による個人情報保護の重要性の認識を高め、再発防止に努めてまいります。