

墨田区住民乳がん検診受診票の誤送付に関するご報告とお詫び

公益財団法人東京都予防医学協会
理事長 小野 良樹

11月5日(木)、本会で受託しております墨田区住民乳がん検診(検診車実施分)を11月26日(木)に受診予定の40名様に対して、検診の案内を送付する際、受診票を誤って別の受診対象者様に送付するという事案が13件発生いたしました。

本会でやっている封入作業と発送業務において、「郵送物の宛名」と「受診票」の名前のチェックを怠ったことが原因です。受診票には、氏名や生年月日、本会で受診した過去の乳がん検診の記録が記載されておりました。本会より受診票を発送後、案内を受け取った受診対象者様からの通報で発覚いたしました。

なお、誤送付された「受診票」については全て墨田区様に回収していただき、本来送付すべき受診対象者様に謝罪のうえ、正しい「受診票」をお渡しいたしました。

今回の事故に関しまして、受診予定の皆様をはじめ、ご対応いただきました墨田区役所保健計画課の皆様には、多大なるご迷惑とご心配をおかけすることとなり、心より深くお詫び申し上げます。

今回の事態を厳粛に受け止め、再びこのような事故を起こさないよう、確実な処理と確認方法の徹底を図り、再発防止に努めてまいります。

事態の経緯は以下の通りです。

記

【経過】

11月5日(木)	11月26日実施分の受診対象者40名様に検診の案内(同封物5点:①検診日時等の通知 ②受診票 ③会場案内 ④検診質問票 ⑤新型コロナウイルス感染症拡大に伴う受診時のお願ひ)を送付いたしました。
11月6日(金)	受診対象者A様から、別人の受診票が届いたとの通報がありました。本来送付すべき受診対象者B様に確認した結果、送付物は未配達であったため、郵便局に郵送の差し止めを行いました。
11月7日(土)	A様に謝罪のうえ正しい案内を手渡しいたしました。
11月9日(月)	本会に差し止めた送付物の返送があり、A様の受診票が同封されていることを確認いたしました。
11月10日(火)	B様のご自宅に謝罪とともに案内一式をお届けいたしました。その後、同様の問合せが複数あり、墨田区保健計画課様のご協力により全受診対象者の送付物を回収していただくこととなりました。
11月11日(水) ～12日(木)午前	送付物回収作業が完了し、13件の誤送付が判明いたしました。
11月12日(木)午前 ～13日(金)午前	個人情報被别人に送付されてしまった13名様に対し、誤送付の経緯と原因等をご説明のうえ謝罪いたしました。

【誤送付の原因】

今回、誤送付が発生した検診案内は、本会の職員が手作業で封入しております。この封入作業は、本会でマニュアル化している発送手順に基づき、ダブルチェックを行っておりますが、今回の封入作業では、チェックを怠ってしまったため、13件の誤送付が発生いたしました。

【再発防止策】

今後、本会では、職員へのマニュアルの共有化やダブルチェックの徹底を指導、再教育の実施を行うとともに、氏名や住所、生年月日等の個人情報が記載された宛名書きと受診票は、1枚の用紙の表面と裏面に印字できるようなシステム改修を早急に進めてまいります。

以上