

個人情報に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、患者の個人情報が記載された予約票を誤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と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 書類に記載されていた個人情報 患者氏名、患者ID、診療情報

2 事案の経過

○令和6年8月26日（月）

- ・予約外の患者Aが診察希望で来院し、診察受付担当が患者Aの予約票を預かり、ファイルと共に看護師Xに回付した。
- ・診察受付担当は、看護師Yに相談したが、部分的な治療は困難と判断し、治療をキャンセルすることを患者Aに説明し、了承を得た。
- ・看護師Yの手元には、同時時間帯に同じ治療を行う患者Bの予約票が入ったファイルがあったが、患者Aと同一姓であったため、そのファイルを患者Aのものと誤認し、診察受付担当に渡した。
- ・診察受付担当は、患者Bのファイルに入っている予約票の内容を確認した際に、患者Aの予約票と誤認し、予約の内容に誤りがあると思い込み患者Aの予約票を医師事務作業補助者Cに依頼して再発行してもらい、患者Bの予約票の上に重ねてファイルに入れた。
- ・診察受付担当は、患者Aにファイルを渡す際、再発行した患者Aの予約票をフルネームで確認したものの、2枚目に重なっていた患者Bの予約票をフルネームで確認しなかった。
- ・患者Bの診察が終わり、診察受付担当は患者Bにファイルを渡そうとしたが予約票が入っていなかったため、同一姓の患者Aに誤交付したのではないかと気づき、直ぐに患者Aに連絡したところ、患者Bの予約票が渡されていたことが発覚した。その後、医師事務作業補助者Dが診察内で最初に発行した患者Aの予約票を発見したため、その場で破棄した。
- ・診察受付担当の上長は、患者Bに本事案の経緯を説明するとともに謝罪し、その場で予約票を再発行して渡した。
- ・診察受付担当の上長は、患者Aの自宅に伺い謝罪をし、患者Bの予約票を回収したうえ持ち帰り、破棄した。

3 誤交付の原因

- ・看護師Yが、同一姓の患者Bのファイルを患者Aのものと誤認し、診察受付担当に渡したため。
- ・診察受付担当が、患者Bのファイルに入っている予約票の内容を確認した際に、患者Aの予約票と誤認し、予約の内容に誤りがあると思い込み再発行し、ファイルに入れたため。
- ・患者Aにファイルを渡す際、2枚目に重なっていた患者Bの予約票をフルネームで確認しなかったため。

4 再発防止策

○事案発生部署に対し、以下の点を改めて周知した。

- ・患者の書類を職員間で受け渡す際や、患者に書類を交付する際は、氏名をフルネームで（可能であれば生年月日も併せて）確認し、且つ複数人で複数回チェックすること。

以 上