

個人情報に記載した書類の誤返却について

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お薬手帳を誤返却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、生年月日、性別、診療情報

2 事案の経過

令和6年12月13日（金）

- ・診察受付にて、診察受付担当A（委託事業者職員）は、患者Yのお薬手帳を預かったが、誤って一つ前に受診予定の患者Xの会計ファイルに入れた。
- ・患者Xの診察が終わった際に、医師事務作業補助者Bは、会計ファイルにあるお薬手帳の氏名を相互にチェックすることなく、誤って患者Yのものと一緒に患者Xに返却した。
- ・患者Yの診察後、医師事務作業補助者Bは、会計ファイルの中身を確認することなく、患者Yに返却した。
- ・しばらく経過した後、患者Yから診察受付担当C（委託事業者職員）に、お薬手帳を返却してもらっていないと申し入れがあった。
- ・診察受付担当Dは、医師事務作業補助者Bに、他の患者のファイルに患者Yのお薬手帳が混在していなかったかと問い合わせた。
- ・医師事務作業補助者Bが、患者Xのお薬手帳の控え（コピー）を確認したところ、患者Xの控えの後ろに患者Yの控えが付いており、誤返却が発覚。
- ・診察受付担当Cは患者Yに、本事案の経緯を説明するとともに謝罪し、次回の診察時にお薬手帳を返却することを確認した。
- ・診察受付担当Cは患者Xに架電にて、患者Yのお薬手帳を持ち帰っていることを確認。本事案の経緯を説明し謝罪するとともに、診察受付担当Cの上長が、患者Xのところに赴き、患者Yのお薬手帳を回収した。

3 誤返却の原因

- ・診察受付担当Aが、患者のお薬手帳の氏名を確認することなく、誤って、患者Xのファイルに患者Yのお薬手帳を入れたため。
- ・医師事務作業補助者Bが、患者Xに会計ファイルを返却する際、中に入ったお薬手帳の氏名を患者と共に確認することなく、返却したため。

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。

- ・患者の会計ファイルに書類を入れる際は、当該患者のものであるか、指差し呼称にて確認すること。
- ・患者へ書類を返却する際は、当該患者のものであるか、氏名を患者と相互に確認すること。