

郵便物の未配達に関するお詫びとお知らせ

平素より当院をご利用頂き、誠にありがとうございます。

この度、一部の患者さまにお送りした【通知/診断結果】の普通郵便が患者さまの自宅に届いていないとの連絡があり、未配達による個人情報漏洩の可能性がある事が判明致しました。ご迷惑をおかけしましたことを心より深くお詫び申し上げます。葉山ハートセンターでは再発防止に向け個人情報を重視した追跡可能な郵送手段を採用し、個人情報の取り扱いについて厳正を期することを徹底していきます。

1.経緯

令和6年8月15日（木）に患者様のご自宅へ検査結果を普通郵便で発送致しました。郵送の宛先は患者さまご自身で記載して頂いておりました。9月19日（木）にご本人様より検査結果が届いていないとのご連絡があり、未発送と未配達の可能性及び個人情報漏洩の可能性がある事が判明致しました。

当院では総務課より一括で郵便局への発送を行っております。今回、普通郵便での配送となっていたために配達記録が残っていませんでした。そのため、配達の実事確認が困難な状況でした。

今回の個人情報漏洩の可能性について重大な事例と捉え、「個人情報保護委員会」へ報告致しました。

また、患者さまにはご迷惑、ご心配をおかけしたことを謝罪し、検査結果を報告させて頂いております。

2.要因

当院では一部の診療科において検査結果通知を、来院、または郵送でお知らせしております。

郵送の際には患者様ご自身で郵送先住所、宛名を記載していただき、発送リスト担当スタッフが記入した後、総務課より普通郵便で発送させて頂いております。今回、未発送と未配達及び個人情報漏洩の可能性が発生したことにより、郵便物の追跡を行いました。しかし、普通郵便では発送や配達記録が残らず、確実に配達されたかどうか、配達先不明である事がわかりました。

3.再発防止

葉山ハートセンターは、個人情報を保護する重要性から今後同様の事故を起こさないために、郵送結果を追跡できるよう以下のように対策を立て実行していきます。

- ①患者様宛の郵便物は特定記録郵便とし、発送・配達記録を残します。
- ②職員に改めて個人情報の重要性と取り扱い方を徹底し、緊張感を持って業務に当たるように教育致します。

再発防止のため患者さま、ご家族さまへお願い

配達記録を残すことから、特定記録郵便に¥210の費用を患者様にやむを得ずご負担頂くこととなりました。何卒ご理解とご協力を頂けますようお願いいたします。