
記者資料提供（令和3年1月7日）
地方独立行政法人神戸市民病院機構
神戸市立西神戸医療センター事務局医事課 田中・中水
TEL：078-993-3715 FAX：078-993-3717

診療費請求書類の誤送付による過大徴収及び個人情報の漏えい

1. 概要

令和2年12月28日（月曜）に、診療費請求に関する書類（※個人情報含む）を該当する方に発送しました。

その後、令和3年1月4日（月曜）に、書類発送先のAさんから、請求していた金額を超える入金があったため、事情を確認するための電話連絡を行ったところ、封入時の入れ間違いにより、Aさん宛の封筒にBさん宛の書類が同封されており、その金額と合計した金額が支払われたことが判明しました。

これにより診療費を過大に徴収（33,082円）し、診療費請求に関するBさんの個人情報がAさんに漏えいしました。

関係者の方に大変ご迷惑をおかけしたことにつきまして、深くお詫びいたします。

2. 対応

Aさんのご自宅を訪問し、あらためての謝罪を行ったうえで書類を回収し、過大に徴収した分の返金を行いました。また、Bさんに対して、誤って他人にBさんの書類を送付した旨を謝罪しました。

3. 再発防止について

請求書類（郵送先記載）と発送先一覧表との照合及び通数の確認を複数で行うなどチェック体制を強化し、再発防止に務めます。

※個人情報：住所、氏名、請求額、入院日、退院日等