大阪府

個人情報が記載された書類の誤送付について

報道提供日時	2026年08月14日　14時　00分
内容	大阪府こころの健康総合センター（以下「センター」という。）において、自立支援医療受給者証（精神通院）（以下「受給者証」という。）等を誤送付するという事案が発生しました。このような事態を招いたことをお詫びいたしますとともに、今後、再発防止に努めてまいります。 1　誤送付した書類及び記載されていた個人情報（1名分） 書類：医療機関別受給者証作成一覧表、福祉事務所別受給者証作成一覧表、受給者証及び受給者証の写し 個人情報：氏名、住所、自立支援医療費（精神通院医療）の対象者であること 2　事案の経過 〇令和8年5月8日（金曜日） 　センターから医療機関Xに、令和8年4月30日付けで認定した受給者Aの受給者証、受給者証の写し及び医療機関別受給者証作成一覧表を郵送した。また、訪問看護ステーションYに医療機関別受給者証作成一覧表を郵送するとともに、岸和田市福祉事務所に福祉事務所別受給者証作成一覧表を逓送で送付した。 〇令和8年5月20日（水曜日） 　医療機関Xは、受給者Aに受給者証及び受給者証の写しを交付した。 　岸和田市からセンターに、受給者Aの受給者証等の記載内容（名前の漢字、住所）に誤りがあるのではないかと問い合わせがあった。

〇令和8年5月25日（月曜日）

センターが大阪府精神保健福祉業務管理システム（以下「管理システム」という。）の入力内容を確認したところ、受給者Aの名前の漢字の訂正、住所変更がされていたことから、岸和田市へは正しい情報に訂正されていると回答した。

岸和田市が受給者Aの訂正後の住所である枚方市に確認したところ、受給者Aと氏名の読み方は同じだが、名前の漢字が一文字異なる申請者Bがいることが判明したことから、岸和田市から再度、センターに問い合わせがあった。

〇令和8年6月12日（金曜日）

センターが受給者Aについて確認したところ、以下のとおり、職員の誤認及び委託業者の入力誤りがあったことが判明した。

〇令和8年2月5日（木曜日）

職員は、住所に変更の生じた申請者Bの情報を入力するため、管理システムに申請者Bのフリガナを入力し、検索したところ、申請者Bと名前の漢字が一文字異なる受給者Aの情報が表示された。職員は申請者Bと受給者Aが同一人物と思い込み、管理システムの受給者Aと申請書の申請者Bの名前の漢字が一文字異なることについて、申請者Bの居住する枚方市へ確認を行った。

〇令和8年4月14日（火曜日）

枚方市から申請者Bの名前の漢字が正しいとの回答があった。

〇令和8年4月22日（水曜日）

枚方市からの回答により、委託業者も申請者Bと受給者Aが同一人物と思い込み、管理システムに登録されている受給者Aの情報を申請者Bの氏名、住所に訂正した。

〇令和8年6月16日（火曜日）

センターから医療機関Xに電話で経緯説明及び謝罪を行った。医療機関Xから、受給者証及び受給者証の写しは受給者Aに引き渡し済で、医療機関別受給者証作成一覧表は破棄したことを確認した。

センターから訪問看護ステーションYに電話で経緯説明及び謝罪を行い、医療機関別受給者証作成一覧表を返送するよう依頼した。

センターから岸和田市福祉事務所に電話で経緯説明及び謝罪を行った。岸和田市福祉事務所から、福祉事務所別受給者証作成一覧表を破棄したことを確認した。

センターから岸和田市に電話で経緯説明及び謝罪を行った。

〇令和8年6月17日（水曜日）

センターから受給者Aに電話で経緯説明及び謝罪を行い、受給者証及び受給者証の写しを返送するよう依頼したところ、所在不明との回答があったため、再度、所在を確認するよう依頼した。

センターから訪問看護ステーションYに電話で受給者Aの訪問看護の際に、受給者証及び受給者証の写しの所在を確認するよう依頼した。

〇令和8年6月19日（金曜日）

訪問看護ステーションYからセンターに、医療機関別受給者証作成一覧表が届いた。

〇令和8年6月29日（月曜日）

センターから訪問看護ステーションYに電話で受給者Aの受給者証及び受給者証の写しの所在を確認したところ、見つからないとの回答があった。

〇令和8年7月2日（木曜日）

センターから訪問看護ステーションYに、改めて医療機関別受給者証作成一覧表を郵送した。

〇令和8年7月6日（月曜日）

センターから申請者Bに、文書で経緯説明及び謝罪を行った。

3　誤送付の原因

職員が、氏名の読みが同じで名前の漢字が一文字異なる別人（申請者B）を受給者Aと誤認した。その後、委託業者も誤認し、管理システムの情報を誤って修正したため、受給者Aの受給者証等が誤った内容で作成・送付された。

4　再発防止策

	委託業者に対し、本人確認は、氏名、生年月日、住所の一致の確認を徹底するとともに、同姓同名で生年月日又は住所が不一致の記載事項変更の申請があった際は、委託業者の管理者が確認するよう指示した。 所属の職員に対して本事案を周知するとともに、個人情報の適正な取扱いを徹底するよう改めて注意喚起を行う。
部局	健康医療部　こころの健康総合センター　総務課
ダイヤルイン番号	06-6691-6414
メールアドレス	kenkosogo-g21@sbox.pref.osaka.lg.jp

このページの作成所属

健康医療部こころの健康総合センター総務課

大阪府庁　法人番号：4000020270008

本庁　〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目
代表電話番号 06-6941-0351

咲洲庁舎　〒559-8555 大阪市住之江区南港北1-14-16
代表電話番号 06-6941-0351

Copyright © Osaka Prefecture,All rights reserved.