

令和4年6月17日  
世田谷保健所健康推進課

## 令和4年度成人歯科健康診査実施医療機関名簿の誤記載について

### 1 主旨

成人歯科健診の一斉発送対象者に、健診のご案内、受診券、医療機関名簿を発送したが、医療機関名簿に誤りがあったことが判明したため、その経緯と今後の再発防止策について報告する。

### 2 事案の概要

- (1) 事業概要 40・50・60・70歳の成人歯科健診対象者あてに、①健診のご案内、②受診券、③医療機関名簿を発送し、受診勧奨を行った。  
※①～③及び封筒の印刷、封入封緘、郵便局への持込み発送までを事業者委託。
- (2) 発送件数 49,566件
- (3) 過誤内容 ③医療機関名簿に記載した医療機関のうち、玉川歯科医師会所属の26の医療機関の電話番号について行ずれが発生した。
- (4) 判明経緯 5月31日(火)に成人歯科健診一斉発送対象者に①健診のご案内、②受診券、③医療機関名簿を発送したが、6月1日(水)夕方、玉川歯科医師会事務局から、③の一部に電話番号の誤りがある旨の連絡を受けて判明した。

### 3 誤記載の原因

- (1) 区原稿校了後、委託事業者の再委託先において、校了データから印刷用データを作成し印刷を行うまでの間に、操作ミスが発生し、電話番号欄の一部に行ずれが発生した。なお、区に再委託についての事前の協議はなく、委託事業者からの誤記載の報告時に区は把握した。
- (2) 印刷物の履行確認時に、職員が、校了データから印刷用データに変換されることを知らず、既に校了した部分は正しいものとして、直前の修正箇所を重点的に確認し、それ以外(今回誤りが発生した部分を含む)について確認をしなかった。
- (3) 職員が委託事業の詳細な工程、特に印刷用データの取扱い等について十分に把握できていなかった。

### 4 これまでの区への対応

- (1) 6月1日(水)夕方に誤り判明後、事業者に対応を確認後、至急、医療機関名簿を修正して印刷し、対象者全員に再発送を行うこと、事故原因の説明と事故報告書の提出を指示した。
- (2) 6月1日(水)区ホームページに正しい医療機関名簿を掲載し、改めて6月6日(月)にお詫びと訂正記事を掲載した。

- (3) 6月1日(水)夕方～8日(水)、玉川歯科医師会及び電話番号に誤りがあった医療機関26か所へ、文書及び訪問により謝罪した。

## 5 医療機関名簿の再発送

- (1) 医療機関名簿を修正して印刷し、対象者全員へ再発送を行う(6月17日発送予定)。
- (2) 経費は、委託事業者負担とする。
- (3) 再発送の際には、実際に発送する印刷物を対象に、健康推進課及び経理課の計4名の職員で、全ての記載内容について読み合わせにより確認を行う。

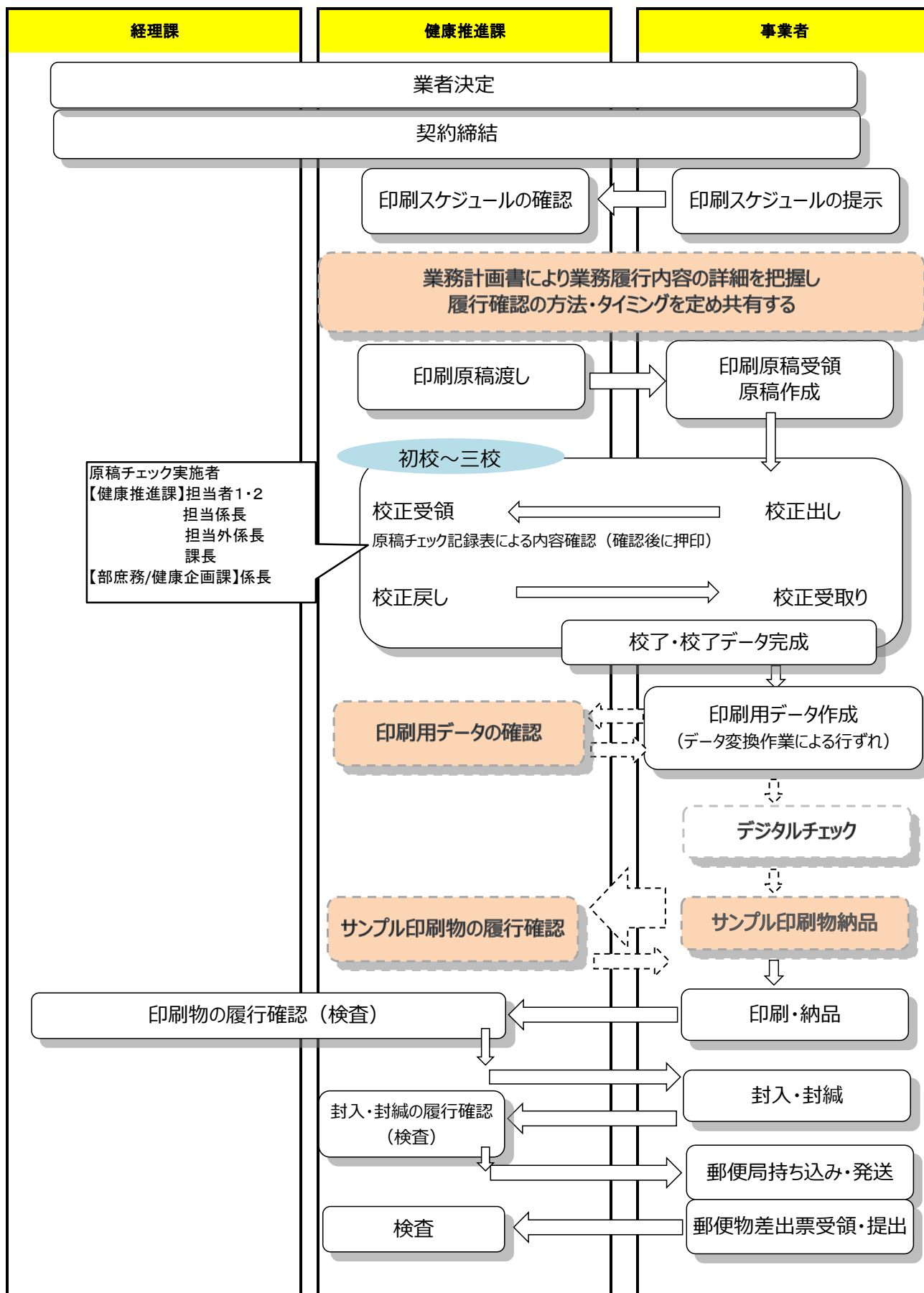
## 6 今後の再発防止に向けた対策

- (1) 今回の事案は、校了後における印刷工程での操作ミスであったことから、大量印刷に入る前に、校了データと印刷用データ(改変不可能なもの)の同一性を確認のうえ、委託事業者に大量印刷時に使用する環境で印刷したサンプルを提出させて、その内容を複数名の職員により最終確認したうえで、印刷開始の指示を行う。
- (2) 封入封緘を含めた業務委託の場合は、発送直前に発送物の一部を開封し、封入物の内容及び体裁を複数名の職員により最終確認したうえで、発送指示を行う。
- (3) 上記(1)(2)の最終確認作業とあわせ、印刷の委託にあたっては、業務計画書を提出することを仕様書に盛り込む。契約後には業務計画書をもとに委託事業の具体的な工程、特に印刷用データの取扱い等、印刷作業環境に応じた確認方法をあらかじめ事業者と十分に協議し、業務履行内容の詳細を把握したうえで、効果的な履行監督を行う。
- (4) 印刷物の各校正段階では、当該事務の担当者のほか、他の事務を担当する職員もチェックを行い、校正にあたった職員やチェック工程を確認した係長・課長など記録に残しているが、今後により責任感と緊張感をもって職務にあたるよう、徹底する。
- (5) 印刷工程において、校正アプリ等の活用によるデジタルチェックなど、新たな技術も取り入れるよう、仕様書に盛り込むことなどを検討する。

## 7 その他

- (1) 区のおしらせ7月1日号にお詫び記事を掲載する。

今回の成人歯科健康診査実施医療機関名簿の印刷から発送までの流れ



今後、新たに取り組む項目。