

2020年4月16日
つなぐクリニック TOKYO

メール誤送信のお詫びと再発防止策について

この度、2020年4月14日に当院によるメール誤送信が発生いたしました。

医療機関である当院が予約者様の個人情報をもれ洩す事態を招いてしまい、予約者様に多大なるご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げますとともに、メールを受診された皆様にご不安とご心配をおかけしたことを重ねてお詫び申し上げます。

つきましては、本件の事象報告及び再発防止策について下記の通りご報告いたします。

記

1.事象報告

- 発生日時

2020年4月14日 14時10分頃

- 内容

2020年4月17日に診察予約をされている予約者様1名に、メール配信システムを活用したメールの送信を予定しておりましたが、対象者の設定ミスにより、過去にメールを送信した履歴のある患者様すべて(305名)に対し

て誤送信いたしました。誤送信の内容には、予約者様1名の個人情報(個人名と診察予約日及び当患者様の受診科目を推定できる情報)が記載されておりました。

2.発生原因

1) 配信設定の誤り

対象の予約者様1名に対してメールの配信を行うべきところ、全員を対象にした配信設定を行い、メールの送信を行いました。

2) メール配信の院内ルール未構築

メール配信の明確な業務フローや承認体制がなく、担当者が独自で配信を進めたため人為的なミスが発生しました。

3) 担当者の教育不足

今回配信を行った担当者の本システムに対する理解が足りておらず、誤った方法と手順で配信をしました。

4) ダブルチェック体制の不足

メール配信の設定に関して、担当者以外の確認がなく、設定ミスに気付くことができませんでした。

3.再発防止策

1) メール配信ルールの構築

メールの配信内容から配信先の設定までのフローを構築し、配信までに複数の確認事項を設けることなどにより、人為的なミスを未然に防ぐ。

2) 確認体制の強化

上記1)に加えて、責任者が必ず配信前の最終確認を行い、メールを送信する。

3) メール配信システムの活用方法の見直し

限られた対象者にメールを送信する場合、メール配信システムは利用せず、

個別にメールを送信することで対象者に確実にメールを届ける。

4) メール本文に個人名の記載を行わない

今後、患者様全員を対象にしたメールを送る場合においても、個人名を記載しないことで、個人名の情報漏洩を防ぐ。

今後、つなぐクリニック TOKYO は、再発防止を心掛けるとともに、医療機関として少しでも多くの患者様に安心してご利用いただけるよう、日々精進して参ります。

つなぐクリニック TOKYO