



令和5年11月10日

【照会先】

政策統括官付参事官付保健統計室

室長 高山 研

室長補佐 船富 爽子(内線7513)

受療行動統計係 (内線7518)

(代表電話) 03(5253)1111

(直通電話) 03(3595)2958

報道関係者 各位

令和5年受療行動調査 調査票の紛失可能性に関する報告とお詫び

受療行動調査は、全国の医療施設を利用する患者について、受療の状況や受けた医療に対する満足度等を調査することにより、患者の医療に対する認識や行動を明らかにし、今後の医療行政の基礎資料を得ることを目的とした調査です。

令和5年受療行動調査において提出された調査票の紛失の可能性について、別紙のとおり事実関係を確認の上、必要な措置を講じましたので、概要を公表します。

当該調査票には報告者の性別や生年月日は記載されていますが、氏名や受療した医療施設名等、特定の個人を識別することができる情報は記載されておられません。

関係者の皆様には多大なご迷惑をおかけすることになりましたことを深くお詫びしますとともに、再発防止に努めてまいります。

詳細は、別紙をご覧ください。

1 事案の概要

令和5年10月20日に厚生労働省（以下「当省」という。）に郵送で到着した受療行動調査に係る調査票入り返信用封筒（以下「封筒」という。）10通を紛失した可能性があることが、10月26日に判明いたしました。

これは、当省に到着した封筒の数を当省職員が確認した上で、受付・審査・データ入力業務の請負事業者に引き渡し、当省作業室（以下「作業室」という。）で請負事業者が受領した封筒の数を確認した後、請負事業者の作業場所（以下「作業場所」という。）で改めて封筒の数を確認したところ、当省で確認した時より10通少なくなっていたものです。

2 発生原因等

（1）発生原因

当省宛に送付された封筒を当省で受け取った後、その受付・審査・データ入力業務については外部委託を行っており、受付・審査業務は作業場所で請負事業者が行っています。

封筒は、原則1束100通が帯で十字に括られた状態で当省に到着しました。請負事業者は封筒を束の状態のまま段ボール箱に密封して作業場所へ搬送したため、搬送途中での紛失の可能性は低い状況であり、作業室及び作業場所を捜索しましたが発見できず、作業場所では入退室管理が適切に行われており作業場所からの持出の可能性は低い状況でした。

一方、当省職員及び請負事業者は束で括られた状態のまま作業室で封筒の数を確認しましたが、当省で封筒の数の具体的な確認方法の統一的ルールまでは定めていなかったことなどから、数え間違いの可能性が否定できず、そのことが今般の事故の発生原因と考えられます。

（2）請負事業者への適切な指示ができていなかったことによる影響

作業室で確認した封筒の数と作業場所での受付・審査作業で確認した封筒の数に相違がある場合には、封筒の数の増減にかかわらず、所定の様式にそれぞれの封筒の数を記録し、日々の定時報告で報告することとしていました。

そのため、本件では、引き渡した時の封筒の数との相違があつたにもかかわらず封筒の束の現場保存ができず、当省が本件を把握した時点では、封筒の束を確認できなかったことから、数え間違いと断定もできない状況でした。

3 再発防止対策

上記2（1）について、封筒の当省到着時の当省職員及び請負事業者における封筒の数の確認手順を具体的に指示すること、それぞれが複数人で確認を行いその確認者を記録する等封筒の数の管理を徹底することを、同（2）について、当省の速やかな事案把握及び現場保存のため、当省で確認した封筒の数と請負事業者が作業場所で確認した封筒の数に相違がある場合は、当省へ速やかに連絡することを指示することにより再発防止を図ってまいります。