

Press Release

事務処理ミスの公表について

■ 趣旨・目的

職員のコンプライアンス向上と市行政の透明性を高めるため、湖南市事務処理ミス等の公表に関する要綱に基づき、市行政における事務処理ミス等は原則として公開することとされています。この公開は、定期的に市ホームページ等ですることとされているため、新たに判明した以下の事務処理ミスについて公表します。

■ 概要

1	処方薬・領収証の交付誤り
概 要	令和8年7月1日、水戸診療所を受診されたA氏に対し、会計のため受付窓口で名前をお呼びしましたが、誤って聞き間違いをしたB氏が来られました。その際、職員とB氏との間で交付する診察券や処方薬に記載された氏名に誤りがないかの確認をしたところ、B氏が間違いのない旨の返事をされたため、そのまま会計処理を行いました。その後、改めてB氏の会計処理のため名前をお呼びしたところ、代わってA氏が自分の会計はまだかと受付に来られたため、交付誤りが発覚しました。
対 応	(1) A氏への対応 A氏には、その場で速やかに正しい調剤と会計を行いました。また、事情を説明して謝罪し、個人情報B氏へ漏洩したことについても了承を得ました。 (2) B氏への対応 B氏へも速やかに連絡し交付した処方薬と会計が誤っていたことを説明しました。その後、B氏は速やかに来院され、改めて本来の会計処理と調剤を行いました。その際、B氏に対し、誤って交付していたA氏の処方薬を服用していないことを確認しました。また、同時にB氏本人から耳の聞こえが悪いとの申出があり、再度電子カルテを確認したところ、カルテにもその旨が記載されていました。
発生日	令和8年7月1日
判明日	令和8年7月1日
担当課	地域医療推進課
再 発 防止策	あらかじめカルテからの情報収集を行い、耳の聞こえが悪い患者には声量に配慮した声かけを行うとともに、必要に応じて書面による筆記案内を行う等により再発防止に努めます。

■ 問い合わせ

事務処理ミス等の内容について

担当課名：健康福祉部地域包括ケア推進局地域医療推進課

担当者名：安田 (電話) 0748-77-5500

事務処理ミス公表制度について

担当課名：総合政策部 人事課

担当者名：米津、青木 (電話) 0748-71-2312 (直通)

(FAX) 0748-72-1146

〒520-3288

滋賀県湖南市中央一丁目1番地

湖南市役所 秘書広報課

TEL 0748-71-2314 FAX 0748-72-1467