

事例項目	「高齢者保健福祉計画見直しに関する実態調査」調査票の誤送付について
事例発生日等	平成29（2017）年7月10日（月）
担当課	保健福祉部高齢福祉課
事例概要	<p>発生までの経過</p> <p>①平成29（2017）年7月5日（水）、門真市第7期高齢者保健福祉計画の策定にあたり、市民の実態や意向等を把握するために市民アンケート調査を行う必要があることから、その調査対象者となる市民を、担当職員が住民基本台帳システムから同月1日現在での40歳以上、64歳以下の2,000人を無作為により抽出した。 ②平成29（2017）年7月7日（金）、調査方法は郵送にて実施することから、上記により抽出したデータにて宛名シールを作成し、当該2,000人に対して調査票を郵送した。 ③平成29（2017）年7月10日（月）、市民の方からの電話により、既に転出・死亡されていた方にも送付していたことが判明し、また、783通にわたり「宛所不明等」により市に郵便物が返送されたため、担当職員が誤送付の可能性を把握した。このことから、同日中に同月5日（水）に行った抽出作業についての抽出条件等の調査を行った結果、抽出条件の誤りによって、市外への転出者及び死亡者へ誤送付していたことが判明した。</p>
	<p>当時の対応</p> <p>①平成29（2017）年7月10日（月）から原因、対象者等について調査を開始し、同日、原因について把握した。 ②平成29（2017）年7月11日（火）に対象者等を把握した。 ③平成29（2017）年7月12日（水）各報道機関に、報道資料の提供を行った。 【資料No.(2)-77-1】 ④平成29（2017）年7月13日（木）市ホームページにおいて、市民周知を行った。 【資料No.(2)-77-2】 ⑤平成29（2017）年7月20日（木）から随時、死亡者家族等に対して自宅を訪問し説明のうえお詫びした。 また、転出者のうち郵便物の返送がなかった人には郵送にてお詫び文を送付した。 【資料No.(2)-77-3】 ⑥門真市第7期高齢者保健福祉計画の策定に際し、市民アンケート調査は欠かせないものであるため、予算等の調整を行い、改めて正確な条件により抽出した2,000人に対し、平成29（2017）年7月26日（水）に市民アンケート調査を郵送にて実施した。</p>
発生原因	<p>①抽出作業において、抽出条件の「状態区分」を「住民」だけに指定すべきところを指定せずに作業を行ったため、2,000人の無作為抽出者のうち、市外への転出者及び死亡者が1,368人抽出される結果となった。 ②この抽出作業においては、複数の職員が関わることなく、単独の職員が作業を行っていたため、抽出条件の誤りに気付かなかった。 ③また、抽出作業において、無作為抽出のもととなる基本データを出力した段階で、基本データ（40歳～64歳の人口条件のみで転出・死亡者を含む）が138,238人であり、直近の門真市の人口と比較し、数字が過大であることに気付かなかった。 なお、本来対象となる基本データ（市内在住の40歳～64歳の方）は、42,480人であった。</p>
再発防止対策	データの抽出に際しては、条件設定について、複数の職員で確認するとともに、抽出作業後及び発送前にも再度、複数の職員で確認するなど適切な事務処理及びチェック体制の強化を図ることにより再発防止に取り組む。
添付資料	【資料No.(2)-77-1】 報道提供資料 【資料No.(2)-77-2】 市ホームページ掲載内容 【資料No.(2)-77-3】 「高齢者保健福祉計画見直しに関する実態調査」調査票の誤送付について（お詫び）