



## 高齢者紙おむつ代請求書の紛失について

と き 平成 27 年 11 月 27 日 (金) 発表

区が実施している高齢者紙おむつ等支給事業において、業務を受託している事業者が、利用者様 1 名分のおむつ代請求書を紛失しました。事業者は、紛失に気付いた後、事務室内を捜索しましたが発見できず、区に報告がありました。

区の事業において、個人情報の紛失事故が発生したことについて、ご本人とご家族に深くお詫びを申し上げます。事故の発生を重く受け止め、再発防止に努めてまいります。

### 【事故の概要】

区が実施している高齢者紙おむつ等支給事業において、高齢者相談センター運營業務を受託している事業者が利用者 1 名分のおむつ代請求書を紛失しました。

### 【紛失した書類等】

対象人数 1 名

書 類 おむつ代請求書

記載事項 住所、氏名、電話番号

### 【事故の経過と原因】

11 月 2 日、石神井高齢者相談センター（社会福祉法人へ運營業務委託）の窓口において、利用者様から高齢者紙おむつ代請求書を受領しました。その際、必要な書類が不足していたため、後日、提出していただくよう、利用者様にご依頼しました。11 月 9 日、利用者様から郵送で追加書類が届きました。

その後、請求書と追加書類を机上に保管し、11 月 13 日に処理をしようとした際、請求書を紛失していることが判明しました。

11 月 20 日までの間、センター内で書類を捜索しましたが発見に至らず、同日区への報告を受けて、11 月 26 日に高齢者支援課職員による再捜索を実施しました。しかし、発見することはできず、請求書は現在も不明のままとなっています。

未処理の申請書類を、本来の保管場所ではなく机上に保管したことが主な原因です。盗難の可能性は低く、誤って廃棄した可能性が高いと考えています。

本日、利用者様には紛失について謝罪いたします。

### 【再発防止に向けて】

本日、事業者に対して、請求書を紛失したこと、さらに紛失に係る区への連絡が遅れたことについて厳重に注意し、事故の原因、再発防止策を文書で提出するよう求めました。事業者に対してはあらためて指導を行うとともに、今後、厳正に対処します。

区のすべての事務の総点検中にもかかわらず、個人情報の不正使用や通知書の誤送付など、区民の皆様の信頼を損ねる事故が続いたことをお詫び申し上げます。真に申し訳ありません。

今後は、委託事業者への指導体制も含めた業務管理の抜本的な改善を進めます。

なお、今回の事故に関わらず、区では、今後とも事故情報を含め原則的に全ての情報を公開し、開かれた透明な区政を堅持してまいります。

**【受託事業者】**

名 称 社会福祉法人 奉優会  
所在地 世田谷区駒沢 2 - 1 1 - 3  
代表者 理事長 香取眞恵子

**【参考】**

(1) 高齢者紙おむつ等支給事業について

対象 介護保険の要介護 1 ～ 5 と認定された常時失禁状態にある 65 歳以上の方  
介護保険の施設（特養など）に入所している方は対象外。所得制限あり。

内容 月 1 回、区の指定する紙おむつや尿とりパッドの中から必要に応じた数量を自宅などに配達。

区の支給する紙おむつなどを使用できない病院等に入っている方には、おむつ代として月額 4,800 円を支給。

(2) 石神井高齢者相談センター

所在地：練馬区石神井町 3 丁目 30 番 26 号（石神井庁舎内）

業務内容：総合相談業務、権利擁護業務、福祉サービスの申請受付など

**【問合せ】**練馬区 高齢者支援課 管理係      電話 0 3 - 5 9 8 4 - 4 5 8 2