

平成24年3月27日

横浜市長 林 文子 様

横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会
委員長 森谷 宜暉

横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会において、横浜市の個人情報漏えい事案とその要因等を分析したので結果を報告し、対応策について以下のとおり提言します。

横浜市の個人情報保護施策に関する提言

平成 24 年 3 月

横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会

目次

はじめに	1
1 漏えい事故の分析	
(1) 事故の構成	1
(2) 事故の影響度	1
(3) 事故発生率と業務量の相関	2
(4) 事故発生の原因	2
(5) 事故分析による対策の方向性	2
2 事故発生の原因分析	
(1) 誤送付・誤交付の原因	2
(2) 紛失・盗難の原因	3
3 対策	
(1) 現場で対処すべきこと	4
(2) 統括部署で対処すべきこと	7
(2) 個人情報統括管理者が積極的に対処すべきこと	8
4 第三者評価委員会の今後の活動方針	8
資料1 実地検査報告における個人情報取扱事務に関する改善指摘事項一覧	
資料2 事故発生率と業務量の相関	
資料3 平成22年度及び平成21年度の個人情報漏えい事故等	
資料4 横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会設置運営要綱	
資料5 横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会委員名簿	

はじめに

横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会は、平成 17 年 10 月に設置されて以降、6 年間で 10 区局等（16 課等）の実地検査を行い、8 件の報告書を市長に提出してきた。（実地検査報告における改善指摘事項は資料 1 を参照）

実地検査においては、委員それぞれの専門性を生かした視点から、システム、作業環境、チェック体制など様々な点について個人情報保護上のリスクの指摘、これに対する改善・提案を行うとともに、優れた取組への評価も行ってきた。

このように、6 年に渡る取組を行ってきたところであるが、横浜市の個人情報漏えい事故の発生件数は横ばいでなかなか減少しないのが実情である。そこで、今回この要因がどこにあるのかを改めて確認し事故の減少を図るために、平成 22 年 12 月（平成 22 年度第 4 回委員会）以降 8 回にわたり分析・検証し、対応策を七つの提言としてまとめた。

1 漏えい事故の分析

(1) 事故の構成

事故種別の観点から漏えい事故を見てみると、書類の誤送付や窓口等における証明書類等の誤交付が全体の 74.2%（5 年間の平均）・紛失は 18.6%（5 年間の平均）となっており、ほぼ、この二つの種別で占められていることが分かる。「誤送付・誤交付」の場合ほとんどが紙媒体の事故であったが、「紛失」は紙媒体と電子媒体等（USBメモリスティック等）の事故で構成されていた。

事故件数を減らすために、「誤送付・誤交付」「紛失・盗難」をいかに防ぐかがポイントであることが見て取れる。

表 1：漏えい事故の件数と構成

年度	事故件数	誤送付・誤交付	紛失・盗難	その他
平成 22 年度	272	71.3 %	18.8 %	9.9 %
平成 21 年度	234	78.2 %	16.2 %	5.6 %
平成 20 年度	232	73.3 %	21.1 %	5.6 %
平成 19 年度	272	69.9 %	22.8 %	7.3 %
平成 18 年度	233	79.4 %	13.3 %	7.3 %
5 年間の平均	248.6	74.2 %	18.6 %	7.2 %

(2) 事故の影響度

次に、事故が与える影響度の観点から、1 件の事故における個人情報の漏えい数（人数、世帯数等）について見てみると、誤送付・誤交付の場合は 1 から 2 というケースがほとんどであったのに対し、USBメモリスティック等の紛失では数百に及ぶ例もあり、事故発生時の影響が非常に大きいという特徴があった。このことから、電子媒体の事故は、事故件数全体に占める割合は低くとも重要な対策対象であるといえる。

表 2：個人情報の平均漏えい数

年度	誤送付・誤交付による平均漏えい数	電子媒体の紛失・盗難による平均漏えい件数
平成 22 年度	3.6 件	35.5 件
平成 21 年度	8.0 件	194.0 件

(3) 事故発生率と業務量の相関

日常的に個人情報を取り扱い、諸証明等の発行件数が多い区役所窓口の所管課を対象に、直近2年の事故発生率（諸証明等の発行件数に対する事故件数）を調査したところ、0.0001%～0.0012%という値が得られた。併せて、この事故発生率と業務量の変動（繁忙期・閑散期）に相関関係があるのではないかと考え、確認してみた。すると、発行件数が多い月でも事故が発生していないケースがあるなど、明確な関係性は伺えなかった。（詳細は資料2を参照）

(4) 事故発生の原因

(1)から(3)までの情報を踏まえ事故発生のリスクが存在する箇所について検討し、原因について掘り下げてみた。

事故に至った原因を見てみると、誤交付・誤送付においてはダブルチェックミスや交付時の最終確認漏れ（ルール違反）等が大きな割合を占めており、紛失・盗難では漏えいした場合の影響が大きい電子媒体について持出し禁止のルール違反等が大きな割合を占めていることが分かった。

表3：漏えい事故の原因と構成

事故の種別		年 度	原 因		
			チェックミス *1	ルール違反 *2	その他
誤送付・誤交付		平成22年度	42.1 %	43.7 %	14.2 %
		平成21年度	56.3 %	33.9 %	9.8 %
紛失・盗難	電子媒体	平成22年度	0.0 %	72.8 %	27.2 %
		平成21年度	0.0 %	62.5 %	37.5 %
	紙媒体	平成22年度	8.8 %	44.1 %	47.1 %
		平成21年度	6.7 %	40.0 %	53.3 %

*1 チェックミス：チェック自体は行われたものの、間違いを検出できなかった等の事例

*2 ルール違反：本来定められている手順を守らなかった等の事例

(5) 事故分析による対策の方向性

横浜市における漏えい事故の傾向と原因について検証してみたが、個人情報保護の観点からみると、

- ・事故発生件数そのものの削減
- ・漏えいした場合の影響が大きい事故の防止

という点を実現するための対策を検討していく必要があると考える。

そのため、次に個別の事案の要因分析と対策について検討することとする。

2 事故発生の原因分析

漏えい事故事例まとめ（資料3）のデータから、事故が発生する原因となるリスクについて分析することとする。

(1) 誤送付・誤交付の原因

ア 誤送付の発生リスク

送付作業におけるミスには次のようなケースが見受けられた。

(ア) 発送先を間違えたケース

a 発送先の選定を間違えたケース

専用システムを利用する業務の場合、資料発送時に、まずシステムに登録された住所・氏名等呼び出して対象者の選択を行い、その内容を送付用封筒等に宛先・宛名を手書きする・ラベルに印字して貼付するなどの宛先表示作業を行う。その作業においては、システム上で対象の個人を検索する段階で間違える、表示された複数の候補者から選択（抽出）する段階で間違える、宛先・宛名を封筒に転記する段階で間違える等いくつかの段階でリスクが存在している。

b 登録されている発送先情報が誤っていたケース

前記 a の作業を行う前の段階に、宛先情報の申請書等への記入間違い、システム入力時の誤入力等のリスクが存在している。つまり、そもそも登録された情報自体に誤りがあれば、前記 a の作業が完璧であったとしても誤送付となってしまう。

(イ) 封入する書類を間違えたケース

a 一種類の書類を封入する際に間違えたケース

一種類の書類のみを封入する場合は、送付用封筒の宛名と書類の宛名との突合作業の部分にリスクが存在している。

b 複数の書類を封入する際に間違えたケース

前記 a と同様ではあるが、複数の書類を封入する場合にはより注意が必要である。1枚目のみを確認し、2枚目以降の確認を怠るケースがあるため、そこに混入リスクが存在している。

イ 誤交付の発生リスク

交付作業におけるミスには次のようなケースが見受けられた。

(ア) 交付対象者の選定を間違えたケース

対象者のデータ呼び出しや印刷の際、システムに登録された住所・氏名等呼び出して選択（抽出）を行う段階で、前記ア（ア） a と同様のリスクが存在する。

(イ) 印刷された資料を取り違えたケース

業務内容が異なる担当や係の間で同じ1台のプリンタを共同利用している例がある。こうした職場環境では、別々の市民の帳票が同じタイミングで印刷された場合に書類の取違いや混入のリスクが存在している。

(2) 紛失・盗難の原因

紛失や盗難といった漏えい事故が発生する原因について検討することとする。

ア 紙媒体の紛失・盗難の発生リスク

個人情報の持出しを原則禁止としても遂行できる業務がある一方、市民を訪問したり、事業者への立入りをを行う等、個人情報の持出しが必要な業務も存在する。訪問業務では複数の家庭を担当することもあるため、カバンや書類等の紛失・盗難に注意するとともに、誤交付の危険性についても意識する必要がある。さらに執務室の中とは異なり、複数職員によるチェックができない状況も考えられるため、交付の際はより一層注意深く対応する必要がある。

また、訪問業務終了後に職場へ戻ることが難しい場合、翌日職場へ返却するまで、個人情報を保有・管理し続ける間にも、紛失・盗難のリスクが存在していることを認識しておく必要がある。

イ 電子媒体の紛失・盗難の発生リスク

電子媒体は、交付・訪問・立入り業務等で利用される機会は多くなく、例外的にデータを持ち出す際の利用がほとんどであると見受けられる。

電子媒体は、サイズが小さく持ち運びに便利な上、大量のデータを収納できる等の特性から、紛失・盗難時の影響度が紙媒体よりもはるかに大きくなることに注意する必要がある。持ち出す場合は当然だが、職場内で取り扱う際にも大きなリスクが存在することを認識しておく必要がある。

次に、各原因を発生させる要因への対策について提案したい。

3 対 策

(1) 現場で対処すべきこと

ア 事故削減に係る組織目標の設定(Plan)・・・【提言1】

事故を減らすためには、具体的に「事故を減らす」ことについて組織として明確な意識を持つことが必要である。そのためには、組織目標を立て、それを掲示するなど可視化して共有を図ることが有効であると思われる。

その際には、実態が改善されないままに数値目標の達成だけが目標となったり、事故発生が現場だけの責任となったりすることのないよう注意することが重要である。また、部署ごとに書類等の取扱件数や職員数等が異なる状況の中、全体で一律の数字を目標とすることは適切とはいえず、現場においても受け入れがたい目標となる可能性がある。そのため、以前より改善することを明確にするような、例えば「前年比で50%減らします」のような目標の立て方にすれば、受け入れやすく、努力もしやすいのではないかと考えられる。

イ 効果的な職員啓発の推進(Do)・・・【提言2】

マニュアルや注意事項等の具体的な内容を浸透させることについては、それぞれの職場において工夫を重ねる一方、苦勞しているところであろうと推察される。ただ資料を配って読んでおくように、と個人任せにするだけでは効果がない。マニュアル等の具体的な内容を共有し、全員が自分の身に置き換えてじっくり考える時間を作ることが必要である。

以前は、職員の業務開始時刻と窓口業務開始時刻が同時ということもあり、全職員が情報共有の時間を生み出すことも難しい状況にあったようだが、現在の横浜市では、朝礼等に活用できる時間もあると聞く。例え短い時間でも有効に活用できるよう、資料の作り方や準備の工夫をしたり、繰り返し行うなど、重要な事項が現場に浸透するようになることを望みたい。

ウ ヒヤリハット事例の活用(Check)・・・【提言3】

発生した事故を分析し対策を立案することは重要である。しかし一方で現場には、幸いにも事故に至らなかったものの、「ヒヤリ」として事故を目前で防いだ事例がかなり潜在しているはずである。一步間違えば事故に至ったかもしれないという状況は、多くの職場における潜在リスクとして貴重な情報であると言える。このような情報を抽出し共有することで、横浜市における個人情報漏えいのリスクを洗い出すことができ、有効な事故防止策の策定に大きく寄与すると考えられる。発生してしまった事故に対する対症療法と事故の芽を事前に刈り取る予防策の両輪がそろっている必要がある。ヒヤリハットを一斉抽出することは難しいかもしれないが、QC(Quality Control)サークル活動のように現場からの行動による「改善」を根付かせてほしい。

QCサークル活動・・・実際の現場の職員が小さなグループを組織し、具体的な業務課題を解決するための手法で自己啓発的に品質の適正管理や改善などの対策を検討し実践する活動。当初は製造業を中

心に広がりサービス業などでも導入されるようになった。

エ イレギュラー処理におけるミス防止策の検討と基本ルールの再徹底(Action)・・・【提言4】

(ア) 誤送付や誤交付等の防止

- a 市民に手渡す場面や書類の封入を行う場面は、ミスを防ぐ最後の砦となるタイミング(機会)であることを十分認識する必要がある。通常、事故は複数のミスが重なったときに発生するものである。したがって、万一途中で間違っていたとしても、最後の砦でチェックができれば事故を防止することができるはずである。特に交付窓口では、情報を受け取る側である市民にも、最後のチェックに積極的に関わってもらうことが誤交付を防止する上で有効であると考えられる。例えば、窓口周辺に確認作業への協力を求める案内・ポスターを貼るなどして、周知をはかると協力も得やすいだろう。
- b 逆に複数のチェックが正しく行われていても防げない事例がある。それは、一番最初に個人情報収集した際のシステム入力や転記を間違えてしまった場合である。入口で間違えてしまった場合、それ以降のチェックがいかに厳正に行われたとしても無意味となってしまう。したがって、保有する個人情報については、整合性を確保するための何らかの点検作業が必要である。
- c 上記 b のほか、市民自身が記入・申請した内容に誤りのある場合が考えられる。実際に、相手から教えてもらったファクシミリ番号自体に誤りがあり誤送信してしまった、という事例もある。少ない事例かもしれないが、このようなケースが存在することも想定し、確認する作業が必要である。
- d 各種の事務においては、日常的に行われる作業手順(レギュラー処理)と特別な事案の際に対応する作業手順(イレギュラー処理)が存在している。

一例として、福祉関係業務において居所確認の必要性のある書類の送付作業をとりあげてみる。レギュラー処理では、住民登録地の住所が印字された送付書類がシステムから出力され、窓開き封筒にそのまま封入すればよいだけとなっている。しかし、送付の対象者が入院中であるようなケースでは親族等の住所を送付先として個別に指定されることがあり、イレギュラー処理が必要となる。その場合、個別の指定先が印字された別用紙と通常書類の封入作業を合わせて封入しなければならない。このように、イレギュラー処理にはレギュラー処理にはないリスクが付加されていることを認識し対応する必要がある。

しかし、多くの書類の中にイレギュラー処理を必要とするものが点在している状況では、ややもすると、それらがレギュラー書類の中に埋没し見逃してしまう危険性がある。したがって、そのようなことがないように「この処理又は書類は特別な対応が必要である」ということを作業者がすぐに認識できるようにすべきである。例えば、印刷される用紙を異なる色に変える、システム上で特別処理フラグを設定する、あらかじめ案件をレギュラー処理とイレギュラー処理に分類し必要な作業手順を明確化する等である。ただし、特別処理フラグを設定しただけではそれを見落とす危険性もあるため、該当案件は先に又は後にまとめて出力されるような運用上の工夫が必要である。

また、発想の逆転ではあるが、特別対応の手順を通常作業手順に組み込んでしまうという手法もある。通常、イレギュラー処理はレギュラー処理の作業手順+特別作業手順(通常はチェックしなくてもよい項目との突合等)を必要とする。ミスは付加すべき作業を見落とした時に発生す

るため、通常作業ではチェックしない項目についても「常に確認する」という手順を標準にしてしまう。そうすれば、作業の見落としリスクは大きく低減する。しかし、それは作業数を増やすというデメリットも含んでいるため、適用の可否についてリスクの低減と作業数を比較考量して手順を定める必要がある。

ITシステムの改修が必要なケースもあり、すぐに対応できない場合もあるとは思いますが、ミス防止策として実務をよく知る現場においてアイデアを出し、検討をしてほしい。

(イ) 紛失・盗難の防止

紛失・盗難といった漏えい事故の要因は、誤送付や誤交付における要因とは傾向が大きく異なっている。そのため対策立案も別の視点から行う必要がある。

a 職場内での紛失

職場内での紛失事故については、基本的なルールを守らなかったことが要因で事故に至った事例が多く見受けられた。

(a) 複数の書類の受領確認をしなかったため、受領したか否かすら不明のまま紛失と判断した。

(b) 特定の場所（本来の保管場所、処理担当者等）へ移動すべきところをしていなかったため、気付いたときには所在不明となっていた。

このような事例の対策としては、当然ながら、基本ルールの再徹底で対応することとなる。もし、ルールが徹底できない要因が存在するのであれば、ルールそのものに無理がないかどうかということも含めて、対策を検討してほしい。

上記(b)の具体的なケースとして、書類を保管スペースへ移動しようとしていた時に、窓口職場において急遽市民対応が入ったり、保育園で園児に対応する必要が発生したため、机上に一時保管して対応を優先し、終了後に確認したところ書類が見あたらなかったというような事故事例がある。このような事例はルールを遵守しようとはしたが、別に優先する必要がある作業が発生したため、結果として事故に至ってしまったイレギュラーな事例といえる。しかし、窓口職場や保育園等では、市民対応や園児対応を優先しなければいけない状況が発生することは日常的に想定され得るため、前記3(1)エ(ア)dで述べたように、そのようなイレギュラーな事例をあらかじめレギュラー処理に組み込んでおく工夫が必要と考える。簡単な対策の例として、急遽別件対応が発生した時に備えて、個人情報等を単に机上へ置くのではなく、「個人情報一時保存箱」のような他のものと混在しないよう仕切られた場所へ一時退避する仕組みが考えられる。基本ルールの徹底とイレギュラーな状況への備えを検討されたい。

b 職場外での紛失・盗難

職場外における事故の要因分析と対策を検討する場合、状況に応じた議論が必要となる。つまり「仕事を遂行する上で日常的に職場外へ個人情報を持ち出すことが必要な業務」で事故が発生した場合と、「日常的に個人情報を持ち出す必要がない業務において、特別な状況で持ち出している」事故が発生した場合は、分けて考えなければならない。

事故事例から見ると、前者の場合は基本ルールの再徹底を中心に、持ち歩き方の工夫や持ち歩き時の適正な管理の仕方が重要になる。しかし、後者においては、正式な手続きを経ずに持ち出している事例も多いことが見てとれた。そうした場合は当然に、持ち出す内容の確認が行われないため、個人情報が「必要最小限度」を超えて持ち出されることがあり、紛失・盗難時に2(2)イで述べたような影響の大きい事案となってしまうことがある。

(a) 日常的に職場外へ個人情報を持ち出すことが必要な業務の場合

基本的なルールが守られず、紛失に至る事例が見受けられた。業務で常に持ち歩く必要があるからこそ、

- ・ 個人情報は決められた物（鞆、ファイル等）に入れて運搬する。
- ・ 作業終了後に必ず数の確認をする。
- ・ 定められた場所へ返却・保管する。

といった基本の作業をしっかり徹底してほしい。

また、異動してきたばかりの職員への周知や、ベテラン職員が慣れから基本をおろそかにしてしまうことのないよう、常日頃からの徹底を心がけてほしい。

(b) 通常、職場外へ個人情報を持ち出すことが必要ない業務の場合

通常は持出しの必要がない職場で、例外的に持ち出す場合には、相応の理由、必要最小限の個人情報かどうかの確認、慎重な取扱い、持出しと返却の手続実施といった条件が必要となる。しかし、事故事例では必ずしもそうではない状況が散見された。慎重に取り扱うべき個人情報はみだりに持ち出すのではなく、上記の条件を守れるような運用を徹底する必要がある、次のような意識を持って行動してほしい。

- ・ 個人情報を持ち出すということは、特例である。
- ・ 上司の許可を得て、持出し・返却を行う。
- ・ 必要最小限の個人情報のみとする。
- ・ 利用目的達成のために直行・直帰を厳守し、寄り道等はしない。
- ・ 貴重品を持ち歩いている、という意識で取り扱う。

例えるなら、「大量の現金を持ち歩いているつもりで行動」してほしい。行政の職場においては、仕事で扱うほとんどの情報が個人情報であり、周囲に日常的に存在しているがゆえに、気づかないうちに「慣れ」を生じさせてしまう危険性が高いことを常に意識し対応してほしい。

(2) 統括部署で対処すべきこと

統括部署と現場との漏えい事故対策における連携推進(Action)・・・【提言5】

分権意識の高まりの中で、ややもすると現場の主体性を尊重するあまり、統括部署（組織上の総務的な部門や特定の事務事業の総括的部門など）の現場に対する指導、助言といった関わりが希薄になっていないかが危惧される。仮にこうした指摘が的を射ているとしたら、共通ルールや共通マニュアルづくり（改善作業）において、より強力にリーダーシップを発揮すべきと考える。

ただし、このことは、統括部署の意思や方向を示し、これを遵守するように、との強制的な指示・命令を期待するものではない。例えば、前記3(1)ウで述べたような現場におけるQCサークル活動等は、個別の部署でそれぞれに活動していると「点」の効果となってしまう、横浜市全体へ波及しないことも懸念される。そこで、現場の業務を統括する部署が、「点の活動」を「線の活動」や「面の活動」とするよう、優れた現場の職員などをメンバーとした「〇〇事務改善委員会」、「〇〇事務改善研究会」などを組織し、要望や考えを汲み上げる過程を通じてリーダーシップの発揮を願うものである。

こうした場合は、ルールやマニュアルだけでなく職員の意識啓発、研修のあり方など個人情報保護に関する多くの課題解決に資するものと考えられる。

各職場における改善委員会等の活動に期待するとともに、これらの優れたノウハウを広く普及させ

るために統括部署が果たす役割は大きい。より一層の連携を推進してほしい。

(3) 個人情報統括管理者が積極的に対処すべきこと

ア 職場における具体的な漏えい事故防止策の全庁的な共有の推進(Action) ・ ・ ・【提言 6】

自主点検や所属研修の実施、適正取扱いの徹底に関する周知などを行っていることは承知しているが、各所管課が容易にすぐにも取り組むことができるように、具体的で効果的な対応策などを、折に触れ、紹介していく必要がある。

事故を起こしてしまったり、「ヒヤリ」とすることが実際にあつたりすると、再発を防ぐための具体的対応策はイメージしやすくなる。平常時においてそれらを具体化することはなかなか難しいかもしれないが、何も起きていない日頃から漏えい事故の発生リスクを認識し、備えることが必要なのはいうまでもない。市民の大切な個人情報を預かる自治体として、漏えい事故を防止する環境や仕組みづくりについて、絶え間なく注意喚起していくことが必要である。そして、各所属におけるそうした取組の後押しを、個人情報統括管理者は全庁的にしっかりと続けていくことが大切である。

イ 研修及び知識習得の機会の充実(Action) ・ ・ ・【提言 7】

現在行われている研修には、新採用職員や昇任予定者等を対象とした経歴上の節目を捉えたもの、区局等の総務課という個人情報保護業務主管課を対象としたものがある。また、個人情報保護責任者である主管課長を中心として各所属で行う研修用の資料を全所属へ提供している。これらの研修については必要なものであり、引き続き取り組むべきことではあると考える。

また、当委員会として、これら以外に、効果的な研修のタイミングや注意喚起に有効な時期があるとすれば、事故発生率の高まる時期直前であろうと考え、業務量と事故発生率との関係などを調べてみた結果は前記 1 (3) に述べたとおりである。結果として、事故発生状況に業務量との相関関係や季節的な変動は見られない、ということは、特定の時期に狙いを定めて研修等を実施するのではなく、希望者や必要とする者がいつでも受講・確認できる体制や知識習得ができる機会の提供を充実させることが大切なのではないだろうか。個人情報の取扱いについて疑問が生じたり、対応に困ったりした際、容易にアプローチできる環境が整うということは、個人情報保護に関する意識の向上など、基盤となる部分の醸成に有効であると考えられる。

4 第三者評価委員会の今後の活動方針

I T 化の進展や新たな事務の取扱い開始など、職場を取り巻く状況が絶えず変化していく中で、今まで想定されなかったようなことに起因する漏えい事故が起きたり、同じような漏えい事案の発生が続く部署などがあれば、実地検査やヒアリングを行うなどして、引き続き事故予防策を一緒に考え、提案をしていく活動を続けていきたい。

それとともに、当委員会としては、外部からの目線を具体的に伝え、職員が個人情報保護とその適切な取扱いの重要性を再認識（ボトムアップ）できるような活動、例えば、市職員対象の講演等を実施することなども検討してみたい。

なお、特に、教育委員会事務局に対しては、学校における児童・生徒等の個人情報の大量漏えい事案について実地検査報告書において指摘しただけでなく、その後も何度も同様の事案が発生したため、そのたびに、対処すべき事柄をいくつか指摘し、粘り強く対応してきたという事実がある。指摘した事項に基づく調査や指導、点検を実施してもらうまで、かなりの時間を要したが、現在は、教育委員会事務

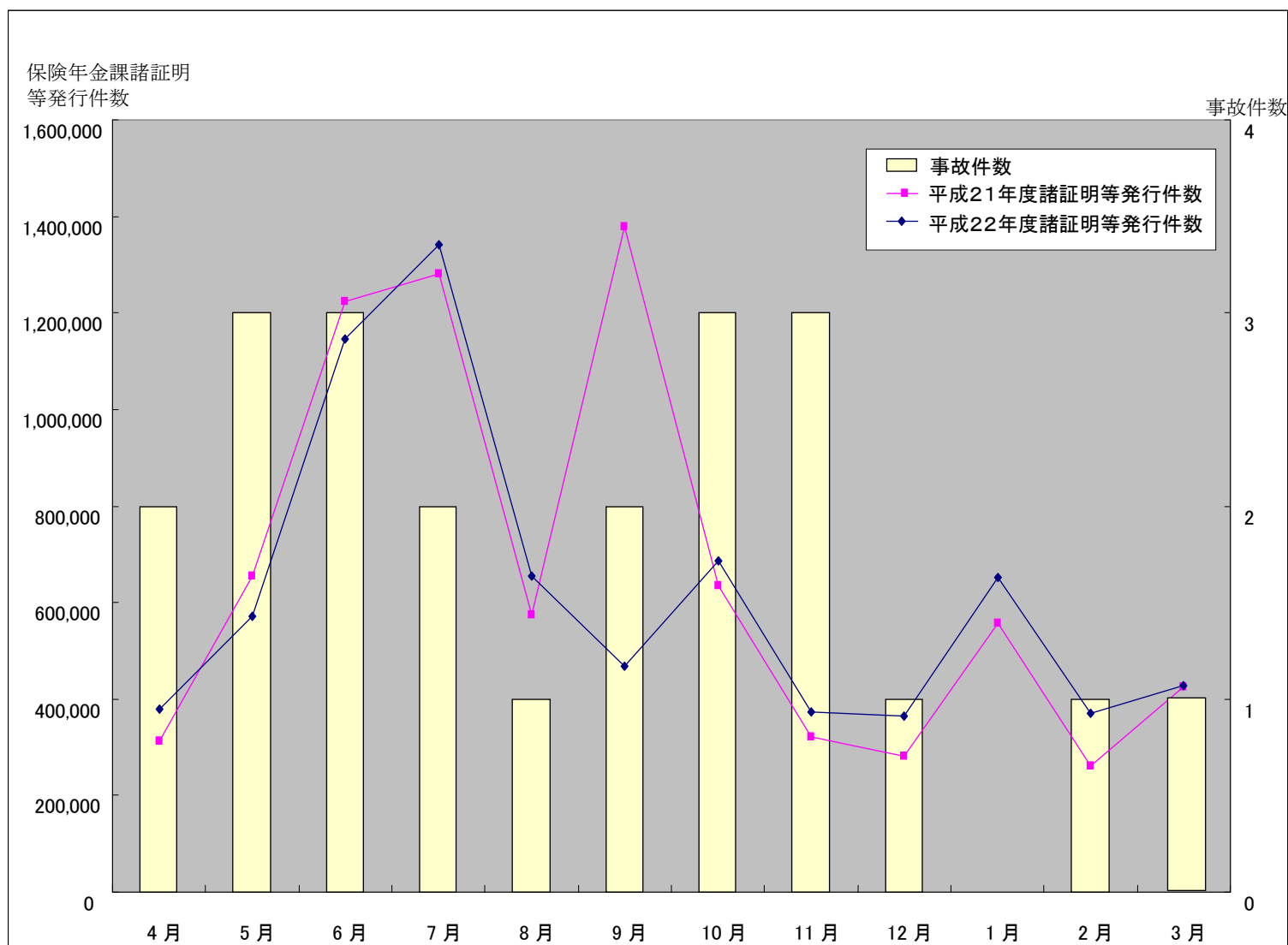
局が様々な体制を整備するとともに、学校現場においても職員一丸となった取組が見られるなど、個人情報保護に関する意識や取組は向上し進んできている様子が見られる。

これら事案については、いわゆるケアレスミスではなく、明らかにルール違反の行為であったものもあるが、現場においても苦勞しているところであるので、当委員会としても今後の状況を引き続き見守りながら、必要な助言等を行っていききたい。

資 料

事故発生率と業務量の相関

(保険年金課)

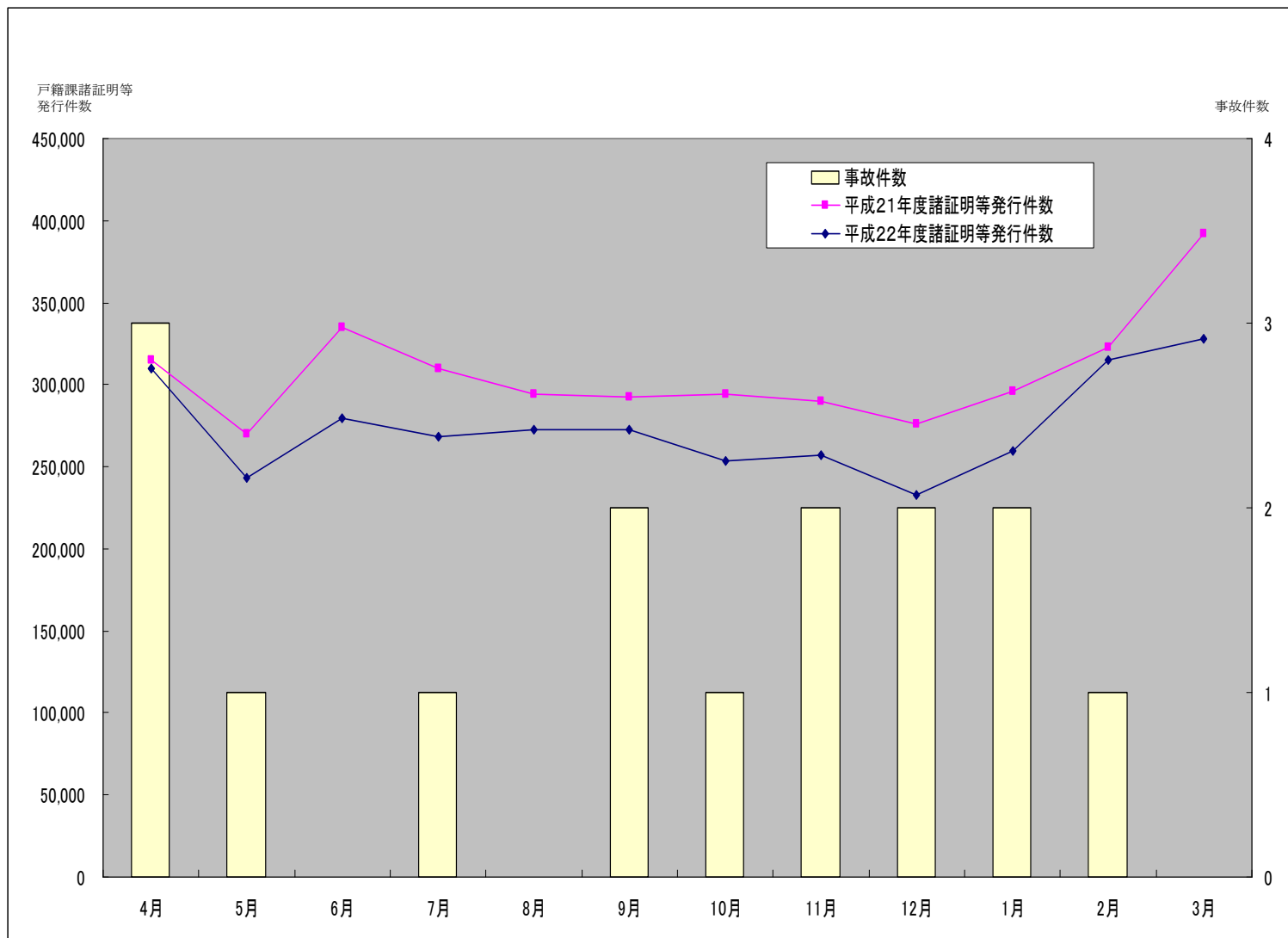


	4月	5月	6月	7月	8月	9月
平成21年度	314,511件	655,056件	1,225,101件	1,281,326件	5,745,481件	1,379,394件
平成22年度	378,009件	572,602件	1,144,974件	1,341,742件	654,577件	467,214件
事故数	2件	3件	3件	2件	1件	2件
発生率	0.0005%	0.0005%	0.0003%	0.0001%	0.0002%	0.0004%

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
平成21年度	633,645件	321,875件	280,094件	558,505件	262,403件	425,762件
平成22年度	686,541件	374,402件	366,005件	651,992件	370,123件	428,381件
事故数	3件	3件	1件	0件	1件	1件
発生率	0.0004%	0.0008%	0.0003%	0%	0.0003%	0.0002%

事故発生率と業務量の相関

(戸籍課)

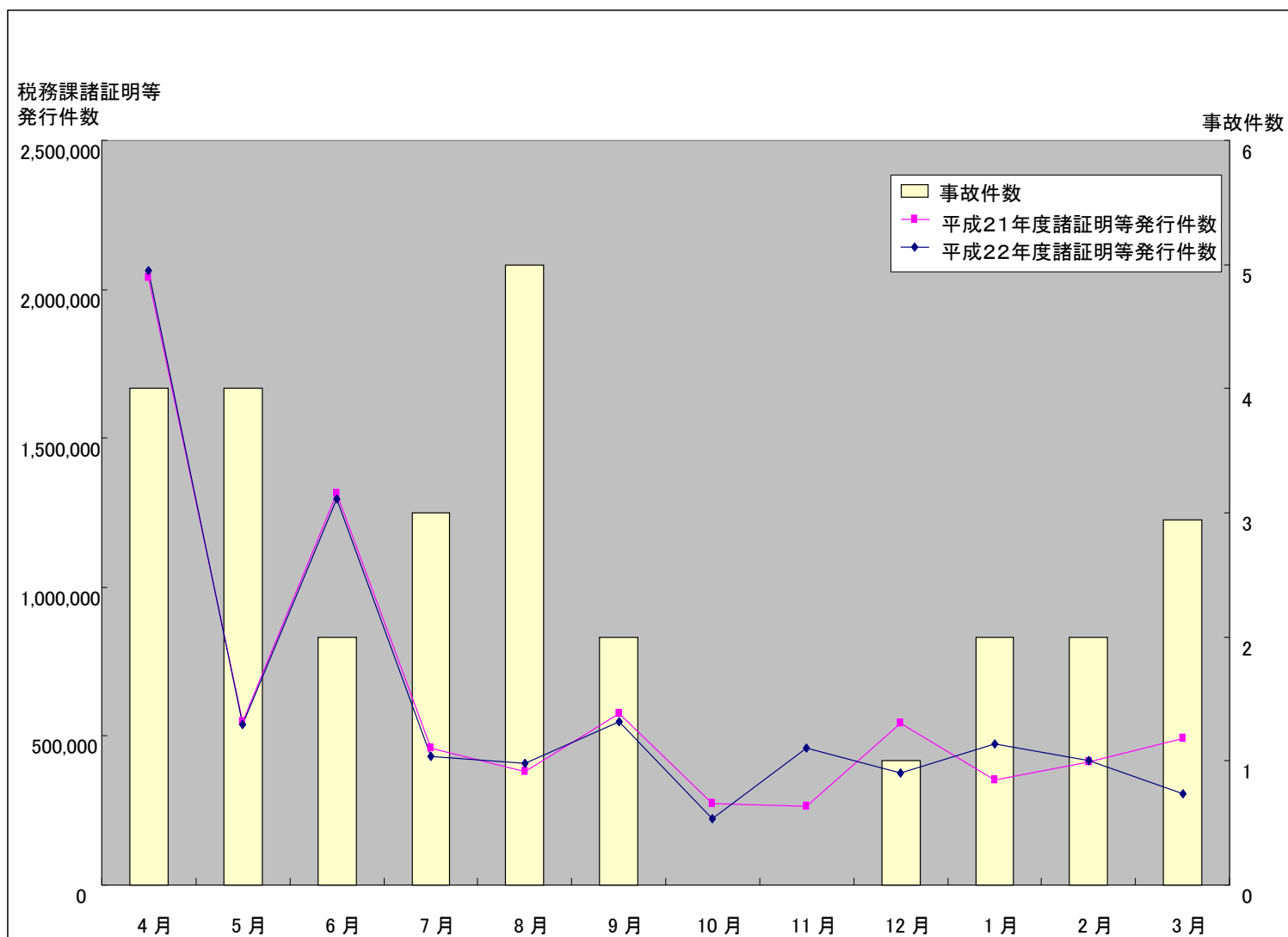


	4月	5月	6月	7月	8月	9月
平成21年度	315,385件	269,594件	334,557件	309,599件	294,510件	292,799件
平成22年度	310,223件	243,423件	279,230件	268,197件	272,690件	272,491件
事故数	3件	1件	0件	1件	0件	2件
発生率	0.0010%	0.0004%	0%	0.0004%	0%	0.0007%

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
平成21年度	294,357件	289,762件	276,198件	295,966件	322,905件	392,026件
平成22年度	253,745件	256,922件	232,844件	258,930件	315,402件	328,051件
事故数	1件	2件	2件	2件	1件	0件
発生率	0.0004%	0.0008%	0.0009%	0.0008%	0.0003%	0%

事故発生率と業務量の相関

(税務課)



	4月	5月	6月	7月	8月	9月
平成21年度	2,042,205件	549,147件	1,316,335件	460,233件	381,322件	576,483件
平成22年度	2,062,713件	540,232件	1,297,158件	431,794件	410,226件	549,540件
事故数	4件	4件	2件	3件	5件	2件
発生率	0.0002%	0.0007%	0.0002%	0.0007%	0.0012%	0.0004%

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
平成21年度	275,613件	266,260件	543,099件	351,990件	411,299件	493,524件
平成22年度	224,750件	458,274件	377,867件	473,058件	418,718件	308,154件
事故数	0件	0件	1件	2件	2件	3件
発生率	0%	0%	0.0003%	0.0004%	0.0005%	0.0010%

平成22年度の個人情報漏えい事故等

【資料3】

記者発表 件名	態 様	概 要	原 因
国民健康保険受療証の誤交付	誤交付	別人分を交付	交付時に、必ず本人と一緒にないよう確認をすることになっているが、それを怠り、直前に手続をした別人分を交付してしまった。
国民健康保険限度額適用・標準負担額減額認定証の誤交付	誤交付	窓口で別人に交付	交付時に、お客様に氏名等を確認していただくというルールどおりに行わなかった。
国民健康保険被保険者受療証の誤交付	誤交付	窓口で別人に交付	交付時に、氏名・住所等を確認し、お客様にも確認していただくが、徹底していなかった。
戸籍個人事項証明の誤交付	誤交付	窓口で別人に交付（同姓同名）	交付時に、本籍・氏名・生年月日を確認するというルールだが、チェックが漏れた。
デイサービス利用連絡帳の誤交付【指定管理者】	誤交付	送迎時、取り違えて返却	返却時に、本人確認、名前読み上げ、玄関先で渡すというルールだが、名前を読み上げなかった。
狂犬病予防注射済票の誤交付	誤交付	犬の登録等出張会場で取り違えて交付	手渡し時に、氏名を確認しなかった。
用地買収に係る契約書等の誤返却	誤交付	総会参加者に返却する際、別世帯に返却	手渡し時に、封筒記載の名前と渡す相手の名前を確認しなかった。
施設利用許可書の誤交付【指定管理者】	誤交付	別団体に交付	①同日・同時帯予約の別団体と取り違えた。 ②交付時に、細部の確認、お客様への確認しなかった。
介護予防サービス・支援計画書の誤交付【指定管理者】	誤交付	別人分を混入して交付	①書類内容を確認せずにファイルから取り出し。 ②交付時に氏名を確認しなかった。
デイサービス利用契約書の誤交付【指定管理者】	誤交付	別人宅へ配付	思い違いから別人へ届けてしまった。
入院費に係る診療明細書の誤交付【委託】	誤交付	別人分を混入して交付（一緒にホチキス止め）	①発行時のホチキス止めの際、氏名を確認しなかった。 ②会計処理の際、1枚目だけを確認し、全書類の確認はしなかった。
住民票の写しの誤交付	誤交付	別人に交付	①同じ生年月日・別世帯の住民票を誤って出力した。 ②出力後の確認をしなかった。 ③交付時に相手方と一緒に内容確認を行わなかった。
課税証明書の誤交付	誤交付	別人に交付	交付時に、相手方と一緒にダブルチェックを行うルールどおりに行わなかった。
国民健康保険被保険者受療証の誤交付	誤交付	別人に交付	①作成時にシステム画面の確認をしなかった。 ②交付時に、相手方と一緒に確認するルールどおりに行わなかった。
納税証明書の誤交付	誤交付	別人分を交付	①入力時に名前の「読み」を誤入力 ②証明書作成時、FAX送信時、FAX受信時、請求者への交付時の確認が不十分。
児童連絡票の誤交付	誤交付	別人分を手渡し	手渡し時に、連絡帳の名前を確認しなかった。
個人連絡ノートの誤交付	誤交付	別人分を手渡し	手渡し時に下の名前しか確認しなかった。（同じ名前のお子さんが2人いて、ノートにはフルネームが記載されていた。）
通所介護計画書の誤交付【指定管理者】	誤交付	別人分を混入して交付	①「請求書」と「通所介護計画書」を同封するが、別々に入れたため、ズレが生じた。 ②窓開き封筒の窓からは「請求書」しか見えず、混入に気づけなかった。
領収書誤交付【指定管理者】	誤交付	別人分を連絡帳袋に入れて交付	連絡帳を利用して書類を交付する際は、ダブルチェックを行うこととなっているが、行わなかった。
横浜市訓練・介助器具購入費助成券等の誤交付【指定管理者】	誤交付	別人分を混入して交付	個人情報を含む書類の封入時には2名で確認を行うこととしていたが、1名で作業を行い、ダブルチェックを行わなかった。
健康チェックリストの誤返却【指定管理者】	誤交付	別人分を混入して返却	重要な個人情報を扱っているという認識が低く、返却時の混入防止に係る十分な配慮をしなかった。
省エネルギー法に基づく届出書副本の誤返却	誤交付	別人に返却	①申請者の名字が同じだった。 ②返却時に十分な確認をしなかった。
介護保険料額通知書の誤交付	誤交付	別人分を交付	①端末操作時の確認が不十分だった。 ②交付時に相手方との相互確認をしなかった。
通所リハビリテーション計画書誤交付【指定管理者】	誤交付	別人分を混入して交付	①氏名の確認を1枚ずつ行うことになっていたが、行わなかった。 ②交付時に相手方氏名の確認をしなかった。
健康診断受診票の誤交付【委託】	誤交付	同姓同名の別人データで作成し、交付（所属へ送付し、所属にて交付）	予約入力時に、本来行うこととなっている職員番号の確認をしなかった。
国民健康保険被保険者受療証の誤交付	誤交付	別人分を交付	交付時に、氏名・住所等を確認するルールどおりに行わなかった。
道路占用許可書の誤交付	誤交付	別法人分を交付	交付時に、交付者と受領者とで相互に確認を行うこととしているが、確認が不十分だった。
市民税・県民税課税証明書の誤交付	誤交付	同姓の別人分を交付	①作成者が住所確認しなかった。 ②交付者が申請書と証明書の照合をしなかった。
軽自動車税納付書の誤交付	誤交付	別人分を交付	交付時に、氏名・住所等を確認することとなっているが、確認が不十分だった。
デイサービス利用料金領収書の誤交付【指定管理者】	誤交付	別人分を混入して交付	封入後、別の職員が再度内容確認を行うルールだが、チェックできなかった。
デイサービス利用請求書の誤交付【指定管理者】	誤交付	別人分を混入して交付	請求書の封入枚数の過不足に気が付かなかった。（別人分が重なっていた人がいた）
児童扶養手当証書保管証明書の誤交付	誤交付	別人に交付	①封入時に氏名を確認しなかった。 ②交付時に相手方に確認をお願いしないうまま渡した。
健康調査結果記入済名簿の誤交付	誤交付	「担任用ノート」を児童に交付	児童用ノートと同じノートを担任用ノートとして作成したため、見誤った。
介護計画書の誤交付【指定管理者】	誤交付	別人に交付	交付時の書類確認を疎かにした。
分納納付書交付時における他者納付書の誤交付	誤交付	別人分を混入して交付	交付時に別人分の混入に気が付かなかった。
国民健康保険料額通知書の誤交付	誤交付	別人に交付	①端末画面と届出書との照合が不十分だった。 ②交付時の確認が不十分だった。
児童扶養手当現況届の誤交付	誤交付	別人に交付	①交付時に受け番号を見誤った。 ②交付時の氏名読み上げ確認を行わなかった。
デイサービス利用者連絡帳の誤返却【指定管理者】	誤交付	連絡帳の入ったカバンを別人に返却	取り違えがないようにカバンにつけている名札を、本人に確認しなかった。
デイサービス預金口座振替依頼書の誤返却【指定管理者】	誤交付	別人分を混入して交付	①本人がカバンに入れてしまった可能性あり。 ②カバンに入れる際のダブルチェックで見落としした。
忘れ物の誤返却	誤交付	別人分も混入して返却	①忘れ物の保管管理が不十分だった。 ②返却時の内容確認が不十分だった。
乳児個人連絡票の誤交付	誤交付	別人分をノートに挟んだまま返却	通常は連絡ノートに記入するが、ノートを忘れてメモ用紙に記入されたものが、別人のノートに挟まった。

平成22年度の個人情報漏えい事故等

【資料3】

記者発表 件名	態 様	概 要	原 因
家屋課税台帳登録事項証明書（公課証明）の誤交付	誤交付	別人分を交付	本来、入力担当とチェック担当とで行うべきダブルチェックをしなかった。
納入通知書の誤投函【委託】	誤交付	2世帯分を取り違えて投函	①封入時に、ダブルチェックをしなかった。 ②投函時に、宛名確認をしなかった。
検便の検査成績書の誤交付	誤交付	別人に交付	①交付時に確認をしなかった。 ②職員・アルバイトへの手順周知が不十分だった。
高齢者敬老特別乗車証更新証の誤交付	誤交付	①別人に交付 ②認印を別人に返却	交付時・手渡し時に、相手方と本人名の相互確認を行わなかった。
平成22年国勢調査に係る事務処理ミス等について（郵送用封筒の誤送付）	誤交付	差出人欄記載済み封筒を別世帯に配付	ミスがあり、一度調査票書類を回収。再配付時に、封筒の差出人欄に記載があるかどうか確認をしないまま配布した。
平成22年国勢調査に係る事務処理ミス等について（調査票の誤配布）	誤交付	一部記入済み調査票を別世帯に配付	ミスがあり、一度調査票書類を回収。再配布時に、よく確認しないまま調査票を配布した。
平成22年国勢調査に係る事務処理ミス等について（調査票の誤配布）	誤交付	一部記入済み調査票を別世帯に配付	—
国民健康保険被保険者受療証の誤交付	誤交付	別人分を交付	①システムのショートカット機能で別人の受領証出力時に、確認しなかった。 ②交付前の本人確認を行わなかった。
住民票の写しの誤交付	誤交付	別人分を交付	①交付時に、内容確認をよく行わなかった。 ②申請者も急いでいたため中身を確認せずに受け取った。
心身障害者医療証の誤交付	誤交付	別人分を交付	①複数表示された候補者の中から誤って選択した。 ②交付時に、記載内容を確認し、相手方にも確認してもらいが、不十分だった。
納入通知書の誤投函	誤交付	別人分を同封して投函	給水停止日であったため、早く作業に出勤しようと思うあまり焦りが生じ、確認行為が不十分になった。
調査員が調査区番号等を誤記入で配布したため回収し、一部記入済みの調査票1枚を他の世帯に誤配付	誤交付	記入済み調査票を別世帯に配付	①ミスがあり、一度調査票書類を回収。再配付時によく確認しないまま調査票を配布した。②回収した調査票と他の調査票とを別々に管理しなかった。
個別支援計画書の誤返却【指定管理者】	誤交付	別人の欄に謝って入れて配付	①個人情報記載書類を児童個別の欄に入れることは禁止だが、ルールを守らなかった。②欄を間違えた。
利用許可証の誤交付【指定管理者】	誤交付	別部屋の利用者に誤交付	マニュアルに定めた手順どおりに実施しなかった。
戸籍全部事項証明書の誤交付	誤交付	別人に交付	①お客様の番号札と書類を入れたクリアフォルダの番号札の照合が不十分だった。 ②交付時に相互確認が不十分だった。
住民異動届の誤交付	誤交付	別人分を混入して交付	①コピーFAX複合機のトレイ上で混入 ②トレイ内書類を確認しなかった。③交付時の確認を行わなかった。
システム誤入力による介護保険保険料額変更通知書の誤交付	誤交付	システム誤入力による誤交付	混雑しており急いで事務処理したところ、セルフチェック・お客様との相互確認で気付かなかった。
医療ケア連絡用資料を誤って児童のカバンに混入【指定管理者】	誤交付	看護師用カバンに入れるべきところ児童のカバンに入れた	①児童のカバンが看護師用カバンと似ており間違えた。 ②確認しなかった。
バザー応援参加者用資料の誤配布	誤交付	同姓の別人に配付	あて名記載が「姓」のみだった。
土地家屋調査士からの職務上請求に基づく住民票の写しの誤交付	誤交付	別人分を交付	作成時及び交付時に住居が異なることに気付いたが、転居のためと錯覚した。（住所が異なる場合は別人の可能性があるので交付しないことが原則）
戸籍全部事項証明の誤交付	誤交付	別人分を混入して交付（同姓同名）	①窓口対応職員の交代により、受付者と交付者が変わった。 ②請求内容と作成書類を確認せずに交付した。
3歳児検診における母子健康手帳の誤返却	誤交付	2名分を入れ違えて返却	原因特定困難（身長等の数値確認、フルネームを呼んで返却している）
土地課税台帳登録事項証明書（評価証明）の誤交付	誤交付	別人分を交付	2通の請求に対し1通作成。申出を受け、慌てて2通目を作成した際、誤って別人分を作成し、確認せずに交付した。
住民票の写しの誤交付	誤交付	別人分を交付	誤って別人分を作成してしまい、作成し直した。相手方が急いでいたこともあり、焦って間違いに気付かず交付した。
国民健康保険受療証の誤交付	誤交付	別人分を交付	交付時に、必ず本人と一緒に、氏名・生年月日等を確認することとなっているが、行わなかった。
学校納入金未納通知書の誤交付	誤交付	別人分を混入して交付	2名分の書類が重なっていることに気付かなかった。
広報紙補完配布員名簿の誤交付	誤交付	事業者へ渡す名簿を、入れ違えて交付	事業者あての封筒に名簿を入れ違えたことに気付かず、そのまま交付した。
「福祉特別乗車券」の誤送付について	誤送付	別人分を混入して送付（同姓同名）	ダブルチェックを行ったが同姓同名のため見落としした。
「理科支援員採用に関する通知」の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	確認をしなかった。ダブルチェックをする、というルールはなかった）
児童・生徒家庭調査票の誤配布	誤送付	別人（校内）ポストに配付	配布物の中に個人情報を記載した書類が含まれていることが、配布を行った者に伝わっていなかった。
救命指導医採用関係書類のEメール誤送信	誤送付	個人情報記入済みのファイルを添付し、当該医師が所属していない医療機関に送信	Eメール送信時に、添付ファイルの内容確認をしなかった。（様式送付のつもりが、特定個人のデータが入った記入済みの様式を送付）
水道料金・下水道使用料納入通知書等の誤投函	誤送付	別人宅に投函	投函時に、住所・氏名・お客様番号等の指差し呼称をすることになっているが、確認が不十分だった。
介護保険資格者証の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	ダブルチェックしたが、気付かなかった。
保育所入所者通知書の誤送付	誤送付	入所予定のない児童の書類を送付	システム処理の知識が不十分だった（誤入力時の修正方法を知らず、修正入力も誤った。誤入力した園に1日だけ入園した状態になった。）
障害者（児）日常生活用具給付券の誤送付	誤送付	別事業者に送付	①宛名ラベルの貼付ミス ②内容物を一枚ずつダブルチェックするという手順を十分に伝えなかった。
除籍謄本等の誤送付	誤送付	別人分を送付	証明書がなかったが、封入済みの内容物を確認せず、新たに証明書を作成してしまった。
障害程度区分認定医師意見書作成依頼書の誤送付	誤送付	主治医あてに送付すべき書類を別人に送付	意見書作成依頼の送り方には、①主治医あて、②本人あての2種類がある。2名について①と②を間違えた。
郵送請求された住民票の誤送付	誤送付	同一世帯の別人分を送付	①出力時にミスをしたことに気付かなかった。 ②発送時の審査で気付かなかった。
市民税・県民税特別徴収税額変更通知書の誤送付	誤送付	本来と異なる特別徴収義務者に送付	①指定番号が類似していた。 ②ダブルチェックが不十分だった。
サービス提供票等の誤送付【指定管理者】	誤送付	別事業者にFAX送信	入力時に事業所名を誤入力した。
子育てサポートシステム登録情報の誤送付【委託】	誤送付	2種類の書類を入れ違えて送付	①会員種別を見誤り、不要な送付作業を行った。 ②送付先の確認が不十分だった。

平成22年度の個人情報漏えい事故等

【資料3】

記者発表 件名	態 様	概 要	原 因
差押通知書の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	ダブルチェック時に、別人分と一緒にホチキス止めされていることに気付かなかった。一枚ずつ確認しなかった。
サービス利用票の誤送付【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	ダブルチェック後に郵送するのが原則だが、直接持参したため、ダブルチェックしなかった。
課税証明書の誤送付	誤送付	2人分を取り違えて送付	証明書のダブルチェックは行ったが、封入時はチェックしなかった。
イベント参加者へのEメール誤送信【委託】	誤送付	送信先を「B c c」ではなく「宛先」に入力	入力を誤った。
母子福祉特別乗車券の誤送付	誤送付	申請書記載の住所とは異なる送付先へ送付	申請書に記載された住所の確認をしなかった。(住民登録地と異なる住所に居住)
税額変更通知書の誤送付	誤送付	別人分を混入したまま送付	封入後の確認をしなかった。
給料照会書の誤送付	誤送付	氏名の読みが同一の別人の勤務先に送付	氏名の読みだけで確認し、住所・生年月日での確認を行わなかった。
特別児童扶養手当関係書類の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	同姓で氏名の漢字も似ており、ダブルチェックで見落としした。
配付書類のFAX番号誤記載による個人情報漏洩	誤送付	誤記載のFAX番号あてにFAX送信	配布プリントに記載した内容を確認しなかった。
FAX番号誤記載による個人情報漏洩	誤送付	誤記載のFAX番号あてにFAX送信	書類に記載した内容を確認しなかった。
健康保険関係資料(収入申立書)の誤送付(2件)	誤送付	別世帯分を混入して送付	封入封かん時にダブルチェックを行うことになっていたが、行わなかった。
市民税納税通知書の誤送付	誤送付	同地番・同姓の女性を配偶者として代表相続人に誤設定し、送付	事実や戸籍を確認せずに、同地番で隣の単身女性を年齢などから配偶者と判断してしまった。
サービス提供票のFAX誤送信【指定管理者】	誤送付	別事業所にFAX送信	FAXの短縮登録番号を使用したため、過信して一人で作業した。誤って他の事業者の短縮登録番号に触れたことに気付かなかった。
水道・下水道使用水量等のお知らせの誤投函【委託】	誤送付	別世帯分を混入して投函	投函先をきちんと確認せず、2世帯住宅と勘違いした。
身体障害者手帳関係書類の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	封入時にダブルチェックを行わなかった。
デイサービス実績報告書の誤送付【指定管理者】	誤送付	別事業所に送付	送付先入力時にダブルチェックを行わなかった。
国民健康保険料額決定通知書及び納付書の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	①2人で同じ作業をしており、ダブルチェック機能が働かなかった。 ②引き抜き対象者リストと変更済みデータとの照合が不徹底だった。
協働事業実施団体による研修受講決定通知書のFAX誤送信	誤送付	別事業所にFAX送信	送信先FAX番号と宛名のダブルチェックを行わなかった。
デイサービス実績報告書の誤送付【指定管理者】	誤送付	別事業所に送付	封入作業時、ダブルチェックが不徹底だった。
介護保険認定結果通知書の誤送付	誤送付	同姓同名の別人に送付	ダブルチェックの際に氏名のみ確認し、生年月日等を確認しなかった。
小児慢性特定疾患医療受診券の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	ダブルチェックが習慣化しており、慣れによる緊張感の緩みのため見落としした。
Eメールの誤送信【委託】	誤送付	不要な個人情報も併せて送信	添付ファイルの内容を確認しなかった。
家族状況調査書提出用返信封筒の誤送付	誤送付	個人住所記載済みの返信用封筒を混入して送付	封入物の再点検をしなかった。
保育所入所申込み書類不足・不備書類等連絡票の誤送付	誤送付	別人分を同封して送付	当該書類が個人情報を含むものとの認識が甘く、ダブルチェックが機能しなかった。
Eメールの誤送信	誤送付	Eメールアドレスの誤りに気付かず送信	確認が不十分だった。
離職票の誤送付	誤送付	宛先を入れ違えて送付	封入前の再確認、若しくはダブルチェックを行わなかった。
国民健康保険料納付書の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	連続出力したため、他人分の混入はないと思込み、1枚ごとのダブルチェックをしなかった。
在宅重症外出支援事業助成申請書等の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	送付時のダブルチェックルールがなく、1名で作業していた。
被保険者情報誤入力による「高額療養費の支給申請について(お知らせ)」の誤送付	誤送付	送付先データ誤入力により別人に送付	送付先データを誤入力した。
サービス提供票の誤送付【指定管理者】	誤送付	別人分を混入して送付	①ダブルチェックで発見できなかった。 ②翌日の準備で繁忙のため、確認作業を急いで行った。
「収入申告に伴う異動届、同居承認等の手続きについて(ご案内)」の誤送付【委託】	誤送付	入れ違えて送付	入れ違えた2通のみ、複数文書を封入したが、他は窓空き封筒に1通のみの封入であったため、ダブルチェックを行わなかった。
FAX誤送信【指定管理者】	誤送付	別事業者にもFAX送信	FAX送信前に送信先の件数を確認しなかった。(誤って登録番号を余分に押ししてしまった。)
国民健康保険料督促状の誤送付	誤送付	別人に送付	宛名シール貼付時に、十分確認しなかった。
特別障害者手当所得現況届提出に係る案内の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	名簿と封書を突合してダブルチェックを行ったが、見落としした。送付対象者数と封書の合計数の確認を行わなかった。
市・県民税過誤納金還付通知書の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	原則2名で行う作業を1名で行い、ダブルチェックをしなかった。
介護保険被保険者証の誤送付	誤送付	別人に送付	ダブルチェックで送付先の誤りを発見できなかった。
税滞納整理に伴う納付書の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	書類を封筒に入れた後、ダブルチェックを行ったが、混入を見落としした。
Eメールの誤転送	誤送付	Eメール転送時に、第三者(民間企業)にも送信	アドレス帳からメールアドレスをコピーした際に、不要なメールアドレスも一緒にコピーしたことに気付かなかった。
介護保険料額決定通知書等の誤送付	誤送付	別人に送付	入力対象でない方に、誤って別人の「送付先」を入力してしまった。入力対象でない方であったため、ダブルチェックを行わなかった。
公用請求における住民票等の誤送付	誤送付	同姓同名の別人分を送付	作業者の注意不足及びダブルチェック体制の不備
納付期間指定納付書の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	封かん前にダブルチェックで十分な確認をしなかった。

平成22年度の個人情報漏えい事故等

【資料3】

記者発表 件名	態 様	概 要	原 因
FAX番号誤記載による相談記録誤送信【指定管理者】	誤送付	誤記載のFAX番号あてに、個人情報をマスキングせずに送信	①区が事業者一覧表作成時にFAX番号のダブルチェックを行わなかった。 ②送信者がFAX送信時に個人情報をマスキングしなかった。
児童手当・小学校修了前特例給付消滅通知書等の誤送付	誤送付	別人に送付	入力時に、申請書記載の住所の一部を見誤った。
保育料督促状の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付 (2通貼り付いた状態で配達)	原因不明(2通はデータ上連動していないため、発送時に貼りついていたとは想定しづらい。)
乳幼児身体発育調査における案内書類の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	ダブルチェックが不十分だった。
FAX誤送信【指定管理者】	誤送付	FAX番号入力ミスにより、別人に送信	①個人情報は送信しないルールだが送信した。②送信時にダブルチェックが不徹底だった。③機器の短縮登録機能を活用しなかった。
ESCO事業応募事業者へのEメール誤送信	誤送付	別事業者に送信	送信時のメールアドレス確認が不十分だった。
「患者ご来院の報告」のFAX誤送信【委託】	誤送付	送付先のFAX番号記載ミスにより、個人宅へ送信	送付先が作成した書類に誤ったFAX番号(個人宅の番号)が記載されていた。
高齢者食事サービス事業における依頼状の誤送付	誤送付	別事業所に送付	内容のダブルチェックは行ったが、送付先のダブルチェックは行わなかった。
音楽隊派遣に関するFAX誤送信	誤送付	相手先を誤ってFAX送信	送信先が誤っていることにダブルチェックで気付かなかった。
ボランティア参加中学生名簿のFAX誤送信	誤送付	送付先のFAX番号記載ミスにより、誤送信	送付先の学校のホームページに記載されたFAX番号が誤っていた。
中国残留邦人医療要否意見書の誤送付	誤送付	封筒内に個人情報記載の書類が残っていることに気付かず、封筒を再利用	①メール封筒“開封時”に完全に中身を取り出したかどうか確認しなかった。 ②メール封筒“再利用時”に中身が空であることを確認しなかった。
在宅療養勉強会参加申込書のFAX誤送信	誤送付	原稿を取り違えて個人情報を送信	送信先はダブルチェックしたが、送信する原稿の確認をしなかった。
高齢者食事サービス開始関係書類の誤送付	誤送付	別事業所に送付	1通の窓空き封筒に1件ずつ書類を入れて送付する、というルールが徹底されず、2件重ねて入れてしまった。
サービス提供票の誤送付【指定管理者】	誤送付	別事業者分を混入して送付	確認作業を引き継いだ職員が重ねてあった3通の書類を1セットと誤解。一番上の書類だけしか確認しなかった。
月間指導計画書のFAX誤送信	誤送付	別原稿を送信	FAX操作ミス(コピー原稿を自動原稿送り装置に置いたまま、FAX原稿を原稿ガラスに置いて操作をしたところ、自動原稿送り装置が作動)
不備書類連絡のEメール誤送信	誤送付	メールアドレスの誤りに気付かず送信	メールアドレスを誤入力。勤務時間外に作業したため、ダブルチェックを行わなかった。
サービス提供票誤送付【指定管理者】	誤送付	別事業所に送付	封入時に、ダブルチェックを行わなかった。
平成22年国勢調査に係る事務処理ミス等について	誤送付	2名分の送付先の取り違え	郵送時に、ダブルチェックしなかった。
滞納市税催告書の誤送付	誤送付	別人に送付	封入時に誤って別人の書類を混入。ダブルチェックでも発見できず。
滞納者あて取立通知書の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	2名分の事務をほぼ同時期に行っていた際に混入。郵送物のダブルチェックの際にも気付かなかった。
自立支援医療受給者証の誤送付	誤送付	別人に送付	送付先リストに別人の住所を記載し、そのリストをもとにダブルチェックを行った。
改製原戸籍謄本の誤送付	誤送付	同姓の別人分を送付	①同姓の地番違いの戸籍を誤って出力した。②申請書と突合しなかった。③別の者の再点検時に確認がもれた。
高齢者食事サービス利用調整結果票の誤送付【委託】	誤送付	別事業者に送付	—
障害児日常生活用具給付券の誤送付	誤送付	別事業者に送付	①事業者名を誤入力した。 ②原本と照合せずに決裁・発送した。
横浜子育てサポートシステム入会申込書の誤送付【委託】	誤送付	2種類の書類を入れ違えて送付	①会員種別を見誤り、不要な送付作業を行った。 ②送付先の確認が不十分だった。
家事用基本戸数適用申請書の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	並行作業しないルールはあるが、電話等で作業が中断した際、作業エリアに2者の書類が存在することとなり、並行作業となったと思われる。
相談票・認定通知書のFAX誤送信【指定管理者】	誤送付	個人情報をマスキングせずに、別事業者に送付	①マスキングを行わなかった。 ②登録番号を使用するルールを守らずに送信した。
公的個人認証の交付資料追加徴求に係る文書の誤送付	誤送付	別人に送付	①封筒のあて先を誤記した。 ②ダブルチェックを行わなかった。
「1歳6か月健康診査のお知らせ」の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	①作業開始前に発送分の封筒枚数を確認しなかった。②作業スペースが乱雑だった。③作業終了後に封筒・資料の枚数確認をしなかった。
省エネのアドバイザーへのEメール誤送信	誤送付	メールアドレスを「BCC」ではなく「宛先」に入力して送信	宛先種別の十分な確認をしなかった。
社会保険料(国民年金保険料)控除証明書の誤送付	誤送付	同姓・同名・同誕生日の別人に送付	基礎年金番号を「氏名・生年月日」で検索し、「住所」を確認しなかったため、誤った番号を年金事務所に送付した。
個人情報記載済み封筒の誤使用	誤送付	個人情報記載済みの封筒を返信用封筒として使用	①再利用封筒として保管する際に確認しなかった。 ②再利用(封入・郵送)の際も確認しなかった。
システム誤入力による高齢者日常生活用具給付券の誤送付及び決定通知書の誤記載	誤送付	システム誤入力により別事業者に送付・別事業者名を誤記載	①事業者名をよく確認せず、品目から他の事業者だと思い込み入力した。 ②決裁過程で事業者名の確認が不十分だった。
住民基本台帳カード申請における本人照会文書の誤送付	誤送付	別人分に混入して送付	郵便の受付締切時刻が迫っており、焦って封入した。
耐震診断結果報告書の誤送付【委託】	誤送付	別人に送付	A様の次に送付するB様の封筒に誤って封入した。
口座情報記載書類の誤送付	誤送付	2名分を入れ違えて送付	ダブルチェックしなかった。
後期高齢者医療保険料納付書の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	ダブルチェックしたが、見落とした。
福祉特別乗車券交付意向確認書の誤送付【委託】	誤送付	別人分を混入して送付	ダブルチェックしなかった。
固定資産税評価証明書の誤送付	誤送付	2名分を入れ違えて送付	ダブルチェックで発見できなかった。
結核接触者健診結果の誤送付	誤送付	案内文書に別人の名字を記載して送付	発送文書のあて名確認をしなかった。
保育所入所関係書類の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	封入時に、内容物とあて名の確認が不十分だった。

平成22年度の個人情報漏えい事故等

【資料3】

記者発表 件名	態 様	概 要	原 因
在外選挙人名簿抹消通知の誤送付	誤送付	名称が一部似通った、別の宛先に送付	送付前に申請書との確認をしなかった。
生活保護世帯異動連絡票の誤送付	誤送付	宛先入力を誤り誤送付、担当民生委員の前任者に送付	①住所登録のチェックが不十分だった。 ②民生委員改選の確認が不十分だった。
市税納付書の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	①呼称によるチェックをしなかった。 ②ダブルチェック時に、枚数確認のほか混入チェックを行わなかった。
見積書依頼時のFAX誤送信	誤送付	別事業者に送信	繁忙のためダブルチェックをしなかった。
「給水停止予定のお知らせ」の誤投函【委託】	誤送付	別人宅に投函	①建物名・メーター番号等の現場確認が不十分だった。 ②封筒面に内容が推察できる情報を記載しないという基準を守らなかった。
介護保険料督促状の誤送付【委託】	誤送付	別人分を混入して送付	委託先で混入・封かんされたものを発送。委託業者のダブルチェック時見落とし。
グループホーム入所申込書データのEメール誤送信	誤送付	個人情報記入済みファイルを、様式と思い送信	書式データに個人情報を入力後、上書き保存。そのデータを未記入の様式と思い込み、確認しないまま送信した。
居宅介護支援関係書類の誤送付【指定管理者】	誤送付	別事業所に発送	封入済みの封筒を開けて、ダブルチェックせずに追加書類を入れた。
国民健康保険料納付書の誤送付	誤送付	謝って別人に送付先変更入力をしたことにより、別人に送付	①送付先変更入力を別人に行った。 ②ダブルチェックが不十分だった。
データ入力誤りによる後期高齢者医療保険料年間納付済額通知の誤送付	誤送付	謝って別人にも送付先変更入力をしたことにより、別人に送付	送付先変更入力を、別人にも行った。
データ入力誤りによる後期高齢者医療保険料年間納付済額通知の誤送付	誤送付	別人に送付	送付先設定入力の際、入力ミス
調査書（学籍の記録、学習の記録、総合所見及び諸活動の記録等）の誤送付	誤送付	受験しない生徒の書類を送付	生徒と最終確認を十分行わず、当該校の受験辞退を確認できないまま、発送事務を行った。
調査書（学籍の記録、学習の記録、総合所見及び諸活動の記録等）の誤送付	誤送付	別高校に送付	最終袋詰め時点での確認を丁寧に行わなかった。
福祉用具購入・住宅改修申込書のFAX誤送信【指定管理者】	誤送付	第三者にFAX送信	①FAX番号を押し間違えた。 ②ダブルチェック時に、指差し・呼称チェックをしなかった。
排水処理施設試験検査委託設計書等のFAX誤送信	誤送付	別事業者に送信	FAX送信時にダブルチェックしたが、連絡票に記載したFAX番号が誤っていた。
サービス提供票のFAX誤送信【指定管理者】	誤送付	第三者にFAX送信	FAX番号の確認を疎かにした。
Eメール誤送信【委託】	誤送付	同姓の別人に送信	Eメールの送信先として送信相手と同姓の第三者を設定し、気付かず送信した。
差押解除通知書の誤送付	誤送付	国へ送付すべきところ第三者（個人）に送付	封入時及び封入後のダブルチェックで見落としした。
特記事項記載生徒数の誤計算による対象生徒の学習成績一覧表への誤記載	誤送付	対象生徒数を誤り、特記事項を1名分多く記載	対象生徒数の算出を誤った。
学習成績一覧表における生徒氏名の誤記載	誤送付	個人名を記載したままの書類を高校へ送付	本来、生徒氏名は記載しない書類だが、様式・取扱等への基本的な認識が甘かった。
心理判定検査結果の誤送付	誤送付	別人に送付	①封筒のあて先を誤記した。 ②ダブルチェックをしなかった。
介護保険主治医意見書作成依頼書の誤送付	誤送付	類似した名称の医療機関に誤送付	システム上、〇〇医院を選択すべきところ、〇〇病院を選択して登録してしまった。
障害福祉サービス受給者証等の誤送付	誤送付	別人の書類を送付	送付時のダブルチェックが適切に行われなかった。
Eメール誤送信	誤送付	送信すべきでない相手2名を含めて、全員にアドレスがわかる状態で送信	本来送るべき15名（互いのアドレスは承知）に、送るべきでない2名を加えて、全員にBCCではない宛先で送信した。15名には2名の、2名には15名のメールアドレスが漏えいした。
保育所入所承諾書の誤送付	誤送付	別人に送付	システム上、対象者の選択を誤ったまま、別人の名前で入所承諾書を作成した。
産業廃棄物最終処分場跡地の指定通知文の誤送付	誤送付	地権者A様に送付すべき書類を別の地権者B様に送付してしまった。	書類の宛名と封筒の宛名はダブルチェックしたものの、参照元である住所台帳から転記する際間違い。台帳との突合せをしなかったため、チェック漏れとなった。
市・県民税納付書の誤送付	誤送付	別人分を混入して送付	封入時のダブルチェックを確実に行わず、総発送件数の確認も怠った。
滞納市税納付書の誤送付	誤送付	別人分を送付	システム上、誤って同姓同名の別人を選択し、書類を送付した。
介護予防サービス提供票の誤送付【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	2名分の送付準備をした際に、別A事業者あての書類は、封入せずメールボックスに入れる必要がダブルチェックが不十分だった。
居宅介護支援計画書の誤送付【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	宛名ラベルを貼り間違えた。作業手順の定めがなく、職員が一人で作業して、ダブルチェックもしなかった。
市立小学校における個人情報の紛失について	紛失	帰宅途中に私物USBメモリーを入れたファイルケースごと紛失	個人情報管理の重大性に対する認識が不十分だった。（不用意に持ち歩いた、ファイルケースを網棚に置いた、バスを乗り継ぎ下車後に紛失に気付いた、など）
保育園児童票の紛失	紛失	保護者から提出された書類が所在不明	マニュアルでは「書類は受理後、即施錠書庫へ保管」となっているが、園児対応を優先し、書類を机上に置き忘れた。
市民税・県民税課税証明書の紛失	紛失	封筒2通が所在不明	児童から書類を受け取った後、速やかに学校事務室に届けなかった。
保育所入所継続書類の紛失	紛失	保育所入所申請関係書類が所在不明	書類を移動する機会が多いのに、各書類の処理状況の確認を逐次行っていなかった。
事務連絡用メモの紛失【指定管理者】	紛失	A様宅にB様の個人情報が記載された手紙を置き忘れ	不要な書類は持ち歩かないというルールを守らなかった。
乳幼児健診時における医療機関紹介状（控）の所在不明	紛失	紹介状の写しが所在不明	適切に保管しなかった。
園庭開放関係書類の紛失	紛失	園庭利用者傷害保険加入用の「名簿作成用個人情報記入用紙」が強風で飛ばされ、一部所在不明	戸外で個人情報を取り扱う際の、取扱い場所や管理方法等について、十分な話し合いや確認が不足していた。
学校から所管課への送付過程における教職員復帰フォロー資料の所在不明	紛失	「フォローアップ関係資料」が所在不明	どの過程で所在不明になったのか不明。（個人情報が記載された書類であるが、その他のメールと同様の取扱いをしていた）
書留・配達記録郵便物等受領証の紛失	紛失	郵便局からの帰路、強風で飛ばされ紛失（翌日、発見）	今までにない強風に飛ばされた。
市立中学校におけるUSBメモリーの紛失について	紛失	帰宅途中に私物USBメモリーを入れたポーチを紛失（飲食店に立ち寄り）	個人情報の取扱いに対する認識が甘く、管理が不十分だった。

平成22年度の個人情報漏えい事故等

【資料3】

記者発表 件名	態 様	概 要	原 因
啓発用カメラ及びSDカードの紛失	紛失	分別廃棄指導のため、集積場所でごみを撮影したカメラ・SDカードを紛失	ボンネットにカメラを置いたことを忘れて走行し、紛失した。
園児撮影用SDカードの紛失	紛失	個人の写真を記録したSDカードを紛失	カードを抜き、カメラとともに所定の場所に保管する前に、園児対応を行った。カメラのみ保管場所に戻した。
ぎょう虫卵及び尿検査業務における検査検体の紛失【委託】	紛失	「ぎょう虫卵及び尿検査業務における検査検体」が所在不明	園からの提出数と業者の受領数について、相互確認ができていなかった。
障害区分認定に関する医師意見書の紛失	紛失	医療機関から送付された書類が所在不明	書類の種類・量が多く、出し入れや作業をする職員数も複数に渡っており、他の書類に紛れる可能性があった。
水道料金等納入通知書の所在不明【委託】	紛失	「水道料金等納入通知書」が所在不明	前日・当日朝にダブルチェックを行ったが、事務所を出る際にはダブルチェックを行わなかった。
市立小学校における個人情報の盗難について	紛失	自宅で、「私物USBメモリー」と「ボランティア名簿」を入れたバッグを盗まれた	当該教員の認識不足
市立小学校におけるUSBメモリーの紛失について	紛失	USBメモリーをポケットに入れ外出。午後になり、紛失に気が付く。	①USBメモリーを適切に管理しなかった。 ②USBメモリーを外部に持ち出した。
介護保険認定調査関係資料の紛失	紛失	書類を入れたカバンを歩道縁石に置いたまま乗車。気付いて探しに行ったがカバンごと行方不明	持ち帰りを禁止されていたが、持ち帰った。
口座振替払申出書の紛失	紛失	「口座振替申出書」を紛失	受領日のうちに受領した書類の確認をしなかった。
課税証明書の紛失	紛失	郵送した「課税証明書」が所在不明	どの段階で紛失したのか不明
市立小学校における個人情報の紛失について	紛失	電車の網棚に風呂敷包みごと置き忘れ、紛失	「個人情報」の入った荷物に対する取扱が不注意だった。
ひったくり被害による個人情報の漏えいについて	紛失	帰宅途中、バイクによるひったくりに遭い、バッグごと書類を盗まれた。	①持ち出し禁止の個人情報を持ち出した。 ②ひったくり
横浜市立小学校教諭のUSBメモリー等の盗難について	紛失	自宅で、「私物USBメモリー」と「児童の後期の目標」を入れたバックを盗まれた。	「個人情報」の入った荷物に対する取扱が不注意だった。
郵便ポスト開閉方法記載メモの紛失【指定管理者】	紛失	利用者送迎のため携行した「メモ」（郵便ポスト開閉方法記載）を紛失	鍵のかかる場所での適切な保管とダブルチェックをしなかった。
採点前試験用紙の紛失	紛失	職員室で紛失	基本的ルールの徹底を欠いた。（当日の処理、手渡しの確認、重要文書の保管方法等）
デジタルカメラ用メモリの紛失	紛失	学校外で記録済みの「SDカード」を紛失	①管理職の許可得て外部に持ち出すというルールを守らなかった。 ②個人情報に対する認識が低く管理が徹底していなかった。
平成22年国勢調査に係る事務処理ミス等について（調査世帯一覧の紛失）	紛失	町名及び名字（表札から転記）のみを記入した「調査世帯一覧」を紛失	複数の物品を携行して訪問したため、個々の持ち物の管理に対する注意が散漫になった。
平成22年国勢調査に係る事務処理ミス等について（調査世帯一覧の紛失）	紛失	表札から名字・住所を転記した「調査世帯一覧」を自宅内で紛失	書類を自宅でコピーして、原本を整理しないまま放置
看護実習生の実習評価表の紛失	紛失	宿泊出張先ホテルに置き忘れて紛失	個人情報の持ち出しは原則禁止だが、処理が終わらずやむを得ず持ち出した。
電波障害対策世帯一覧の紛失【委託】	紛失	委託業者が現地調査中に紛失	個人情報の取扱いに対する注意が不足していた。
学校事故見舞金申請書等の紛失	紛失	学校メール便で学校へ送付後所在不明	①担当部所間の事務の引継ぎ不十分だった。 ②学校で他の書類に紛れて紛失した可能性もある。
再調査用カードの紛失【委託】	紛失	「再調査カード」の処理確認の際、カードが1枚所在不明であることが発覚	受託業者と水道局との受け渡し時に枚数確認しかしておらず、どの時点で所在不明になったのか分からない。
個人情報記載書類（検針情報・告知異送先住所等個表）の紛失【委託】	紛失	受託業者が検針の訪問中に紛失	①持ち出し不要の書類を持ち出した。 ②持ち出し物品のチェックが厳密でなかった。
横浜市立小学校教諭の児童名簿等の盗難について	紛失	帰宅途中、飲食後に駅ホームベンチで寝込み、「児童名簿」等を入れたカバンを盗まれた	—
市立中学校におけるUSBメモリーの紛失について	紛失	全校生徒の評価資料等を記録した私物のUSBメモリーを自宅に持ち帰り、紛失	—
給水申込書の紛失	紛失	止めていたバイクが転倒した際に荷台のふたが開き、書類1通を風に吹き飛ばされ、紛失	個人情報記載書類はカバン等に入れることになっていたが、守られていなかった。
事業者あて指導書の一時紛失	紛失	事業者あて書類を当該事業者に置き忘れ。当該事業者から「通行人が拾って届けた」との投書あり。	①書類の確認不十分のまま店外に出た。 ②帰宅時に書類の確認をしなかった。
介護状況撮影用デジタルカメラの紛失【指定管理者】	紛失	利用者と介護者を撮影したデジタルカメラを紛失	撮影データは速やかに移動し、カメラは鍵つきキャビネットに保管することになっているが、データ移動しないまま、カメラを机の上に放置した。
障害福祉サービス受給者証更新に係る申請書類の紛失	紛失	窓口で受付けた書類を紛失	—
事故報告書の紛失	紛失	事故報告書の紛失	書類不備のため学校教育事務所から学校に書類を返送した後不明。返送の記録はあるが、再提出の記録なし。
乳幼児健康診査記録の紛失	紛失	「乳幼児健康診査記録」の紛失	管理不足（区役所外に持ち出してはいない。どこかに紛れたりシュレッダーにかけたりした可能性あり）
集団資源回収伝票の紛失	紛失	「資源集団回収実施団体奨励金交付申請書類」の紛失	受付時に、書類のチェックを怠ったため紛失に気付かなかった。
工事関係資料の紛失【委託】	紛失	個人情報記載の資料を路上に放置。（後に警察から当該書類を保管しているとの連絡あり）	現地に置き忘れた。
個人情報等の盗難について	紛失	帰宅途中に立ち寄った飲食店の駐車場で、自家用車の窓ガラスを割られ、「生徒の緊急連絡網」を貼付した手帳を入れたカバンを盗まれた	危機管理意識が不十分だった。
講演資料データ及び職員情報入りUSBメモリの一時紛失	紛失	公用USBを依頼先に届ける途上で一時紛失（後日発見）	カバンから携帯電話を取り出す際、USBを落としたことに気付かなかった。
救急出場指令書の紛失	紛失	搬送先病院到着後、指令書が車内から外へ飛ばされ紛失	病院到着後、車両スライドドア及びバックドアを開放したまま傷病者対応をしていた。車内を強風が吹き抜け、バインダーに挟んでおいた指令書が外れて飛んでしまった。
2歳児クラス経過記録の紛失	紛失	保育要録作成のために、過去の記録をチェック中に紛失に気付いた	毎年度ごとに成長を記録・保管するため、当然あるものと思込み、過去の分まで確認していなかった。紛失の経過等詳細は不明。
園児の名簿及び個人記録の一時紛失【指定管理者】	紛失	持ち帰った記録をタクシー内に置き忘れ	規定に反して個人情報を自宅に持ち帰り、出勤途上のタクシー車内に置き忘れた。
救急活動記録票の所在不明	紛失	外部照会があり、必要が生じて記録を確認したところ所在不明	システム入力した記録をプリントアウトして決裁を受ける手順をとらなかったと推定されるが、紛失も否定できない。
回答済答案用紙の紛失	紛失	返却時に1名分が所在不明	—
校内での作業中における公用USBメモリの紛失	紛失	使用にあたり確認したところ所在不明	—

平成22年度の個人情報漏えい事故等

【資料3】

記者発表 件名	態 様	概 要	原 因
要介護認定調査の委託先事業者選定誤り	その他	調査委託先の誤り（本来委託すべきでない事業者に委託）	申請書を受理した職員、その後の入力、調査依頼書送付のダブルチェック、申請書と入力内容のダブルチェック、決裁でも気付かなかった
貸出用雑誌に挟み込んだ図書館システム画面コピーの回収漏れ	その他	図書館システムのハードコピーが雑誌に挟み込まれたままだった	ハードコピーした個人情報書類を、貸出し予定雑誌に挟み込んだままにしまった。
公表用広聴情報への個人情報誤記載	その他	ホームページに要望者の氏名を掲載	氏名入りの回答文を、誤って参考資料欄にファイル添付し、公表した。
ホームページへの個人情報の誤記載	その他	ホームページに指定管理者職員の個人情報を掲載	個人情報が含まれていることに気付かないまま資料を作成し、個人情報の有無の確認が不十分なままアップロードした。
図書予約割当票の抜き取り漏れ【指定管理者】	その他	「予約割当票」の引き抜き忘れ	予約割当票を引き抜きシュレッダー処理するという手順が守られなかった。また、手順の必要性が周知徹底されていなかった。
口座振替データ誤登録による市税の誤徴収	その他	別人分を送付	別人のデータと取り違えて入力し、記載漏れの補記の際、別人のコードを補記。発送時のダブルチェックでも見逃した。
図書予約割当票の抜き取り漏れ	その他	「予約割当票」の引き抜き忘れ	休館日で職員数が通常の3分の1だったが、翌日からの蔵書点検準備のため業務が錯綜しており、引抜を忘れた。
図書予約割当票の抜き取り漏れ	その他	「予約割当票」の引き抜き忘れ	休館日で職員数が通常の3分の1しかおらず、翌日からの蔵書点検の準備のため業務が錯綜しており、引抜を忘れた
ホームページ上における協定書の誤掲載	その他	情報記載済みの協定書をホームページに掲載（法人代表者氏名、法人代表者印影）	ホームページ掲載情報への内部チェック体制が不十分だった。
起案文書件名における個人情報の誤記載	その他	ホームページの「行政文書目録検索」に個人情報を掲載	担当者・承認者（複数）が気付かなかった。
平成22年国勢調査に係る郵便物の不正確認	その他	郵便受け内の郵便物から個人情報（名字）を不正に確認し、調査世帯一覧に記入	ルール遵守の認識が甘かった。郵便受け内の郵便物を確認してまでも調査世帯一覧の世帯主欄を埋めるべきと思い込んだ。
国民健康保険保険料の誤入金及び領収書の誤発行	その他	別人に入金し、別人の領収書を交付	①端末操作ミスで前窓口来庁者の情報を引き出し、そのまま事務処理をした。 ②対象者の確認・交付時の相手方との相互確認を行わなかった。
愛の手帳再交付申請書類の紛失に伴う事務手続きの遅延	その他	関係書類所在不明となり、交付手続きが遅延	関係書類の判定機関への送付について、確認が不十分だった。
個別支援計画書の漏洩【指定管理者】	その他	自由閲覧資料ファイルに、児童の「個別支援計画書」が紛れて挟み込まれ、他者が目にした。	当該児童の個人ファイルにきちんと保管したかどうか、の確認をしなかった。
調査員が世帯への調査票提出確認を知人の第三者へ依頼	その他	調査員以外の第三者に調査票の提出確認を依頼	調査員が相談した第三者が、確認したい相手方と知り合いだったため、調査員に代わって第三者が確認した。
ホームページへの個人情報の誤掲載（26件）	その他	ホームページの「行政文書目録検索」に個人情報を掲載	①文書件名がホームページ上に公表されることに注意を払わず事務処理を進めた。 ②決裁過程で見落とした。
国民健康保険料滞納者の生命保険差押時における別人の保険解約	その他	同姓同名・同姓年月日の別人分を誤って差し押さえ換価した。	保険会社から区への照会回答に、滞納者が勤務等していると思われる事業所の住所が記載されていた。それが事実であるかどうかの調査・確認を行わず処理した。
図書予約割当票の抜き取り漏れ	その他	「予約割当票」の引き抜き忘れ	予約本の貸出時あるいは返却受付時の処理を適正に行わなかった。
国保支払事務受任者に委任者の個人情報を漏洩	その他	受任者への説明の中で、委任者の収入金額を漏らしてしまった。	受任者が委任者の氏名・被保険者番号等を言って問い合わせてきたため、相手方を十分確認せずに説明してしまった。
市民閲覧用医療施設名簿における誤記載	その他	施設所在地記載欄に「開設管理者住所」を誤記載して、当該名簿を貸出し	施設台帳からエクセルファイルへの転記を誤った。
母子訪問時における指導票の置き忘れ	その他	別人宅に置き忘れ（A様分をB様宅に）	B様宅でお渡しする資料が一部見つからず、A様宅で使用しなかった資料で代用しようとした際、A様の指導票が混入した。
水道料金等の誤請求	その他	2名分を取り違え	改修工事のため部屋番号が入れ替わったが確認をしなかった。
住民票の写し交付における申請書の照合・聴聞の不備	その他	申請書の記載に不備があったがそのまま交付	①本人確認資料に対する聴聞が不十分だった。 ②申請書の記載内容確認が不十分だった。
水道メーター検針に関わる個人情報を含む書類の散乱について	その他	受託者から個人情報を含む書類の廃棄処分を受託した再受託者が運搬中に路上に書類を散乱	パッカー車後方の蝶番が壊れており、走行中に書類が落下した。
工事施工業者へのEメール誤送信	その他	市民からいただいた意見の内容を、個人情報を削除せず工事施工業者へ転送した。	メールアドレスは削除したが、市民の氏名は現場で意見をいただいた方との調整に必要と判断してしまい削除しなかった。個人情報の取扱に関する認識間違い。
水道料金等の誤請求及び年度末減免削除対象通知の誤送付	その他	A様が使用開始前に減免申請を提出。当該住所ではB様が水道使用中であったため、申請者名と使用者名が異なっていたが、B様を申請者として誤登録。減免の変更連絡をB様宛に送付し	申請者名と使用者名が異なっていたため、本来であれば電話等で確認をする必要があった。同住所・同姓のため同一人物と思い込んでしまった。
漏水調査に係る個人情報の不適切な提供	その他	受け取った名刺を本人の承諾を得ないまま別人に渡した	A様宅地内でB様所有の水道管から漏水。職員がB様の連絡先として受け取った名刺を、B様の承諾を得ずに、直接交渉を希望したA様に渡した。

平成21年度の個人情報漏えい事故等

【資料3】

記者発表等	態様	概要	原因
デイサービス領収証の誤発行について【指定管理者】	誤交付	同姓の別人に返却	2名で確認したが見落としした。
個人情報漏洩に関する事務処理ミスについて	誤交付	ごみの分別指導用訪問カードを別人宅に投函	棟番号をよく確認しなかった。
診察券の誤交付について	誤交付	別人に交付	確認が不十分だった。
高等学校入学者選抜前期選抜合格発表時の書類の誤交付について	誤交付	別人に交付	2名で本人確認すべきところ、確認をしなかった。
水道料金・下水道使用料納入通知書の誤投函について	誤交付	別人宅に投函	集合ポストに氏名表示がなく、棟番号のみで確認したところ、棟番号を見誤った。 部屋番号を確認しなかった
図書館における個人情報の漏えいについて	誤交付	「予約割当票を挟んだ文庫本」が挟まった本を貸出	予約本の収納棚がいっぱいのところの本を押し込んだ際、厚さ2ミリの文庫本が挟まってしまった。
「障害福祉サービス受給者証（別冊）」の誤交付について	誤交付	訪問時、別人分を交付	「使用済」の別冊が「未使用」分に混入していたが気付かなかった。交付時に確認しなかった。
主治医意見書作成依頼書の誤交付について	誤交付	別人に交付	ダブルチェック及び本人確認が不十分だった。
介護保険被保険者証の誤交付について	誤交付	別人分を手渡し	書類を誤って挟み込み、交付時の確認もしなかった。
要介護認定等にかかわる情報提供資料の誤交付について	誤交付	別人分を事業者に交付	交付時、「姓」だけを事業者と確認し、名・被保険者番号の確認をしなかった。
アンケート（暮らしぶり基本チェックリスト）の誤返却について	誤交付	別人分を混入して返却	返却時の確認をしなかった。
「地上デジタル放送受信のための支援申込書」（チューナー無償交付申込書）の誤交付について	誤交付	別人分が入った封筒を渡した。	置き忘れられた封筒を新規の封筒と思い込み、中身を確認せずに封筒保管棚へ戻し、使用した。
母子健康手帳の誤交付について	誤交付	別人分を交付	名前を呼んで本人確認・来庁者自身による書類確認を行ったが、不十分だった（来庁者は携帯電話で話中だった）
除籍謄本の誤交付について	誤交付	別人に交付	窓口が混雑しており、プリンタートレイに書類が混在していた。
印影の誤登録について	誤交付	誤って別人の印影を登録した証明書を交付	登録時に別人の印影を誤登録した。照合時の確認が不十分だった。
印鑑登録の誤登録について	誤交付	誤って別人の印影を登録した証明書を交付	登録時に検索画面に表示された2名から誤って別人を選択して登録した。
戸籍全部事項証明書の誤交付について	誤交付	窓口で同姓同名の別人分を交付	ダブルチェックが徹底されていなかった。
戸籍全部事項証明書の誤交付について	誤交付	窓口で、別人分を綴じこんで交付	交付時に、複数職員で確認、お客様と確認を行うが、不十分だった。
住民票の誤交付について	誤交付	別人分を交付	ダブルチェック及び交付時の本人確認をしなかった。
個人情報の漏洩について	誤交付	回収した婚姻届（一部記入済み）を、窓口で来庁者に渡した	回収時に速やかにシュレッダー裁断しなかった。お渡し時に確認しなかった。
「保護者との連絡ノート」の誤返却	誤交付	連絡綴りに別人分を挟み込んだまま返却	連絡綴りに連絡ノートを挟み込む際に十分確認しなかった。
両親教室資料セットへの個人情報の混入について	誤交付	資料セットに参加者名簿が混入	名簿の管理が不徹底だった。
税務証明発行窓口における証明書の誤発行について	誤交付	別人分を交付	端末の検索操作ミス、ダブルチェックをしなかった。
固定資産税非課税証明書の誤発行について	誤交付	別人分を交付	新採用職員が混雑時に処理を焦り、確認・ダブルチェックをしなかった。
「固定資産税納付書兼納付済通知書」の誤交付について	誤交付	別人分を交付	交付時に確認しなかった。
評価証明書の誤交付について	誤交付	別人分を交付	家屋番号の入力ミスに気付かなかった。交付時に申請者との確認を行わなかった。
夜間受付での個人情報の漏洩について	誤交付	個人情報記載の用紙（ミスコピー）にメモをして市民に渡した	個人情報記載のミスコピー紙を、メモ用に再利用した。
新聞出納時における書庫内資料請求票の誤交付について	誤交付	別人に返却	返却時の確認が不十分だった。
給水装置工事関係図面等の誤交付について	誤交付	別人分を事業者（市民から設計を受託）に交付	同一番号に2軒の異なる工事件名を混在して登録、ダブルチェックをしなかった。
水道料金納入通知書の誤交付について	誤交付	別人分を交付	交付相手の氏名、書類に記載された氏名・住所の確認をしなかった。
水道料金・下水道料金納入通知書の誤投函について【委託】	誤交付	別人宅に投函	誤封入防止のダブルチェックをしなかった。
ポリオ集団接種での母子手帳別冊の誤返却について	誤交付	別人に返却	母子手帳と間違えて母子手帳別冊を受け取り、返却時に名前を十分確認しなかった。
個人情報書類の誤交付について【指定管理者】	誤交付	別人のカバンに入れた	ダブルチェックをしなかった。
個人情報書類の誤返却について【指定管理者】	誤交付	別人に返却	封入作業時に複数で対応しなかった。
通所介護事業関係書類の混入について【指定管理者】	誤交付	別人分を利用者の連絡袋に入れた	ダブルチェックの相手が周囲にいなかった。
個人情報書類の誤交付について【指定管理者】	誤交付	別人分を交付	作業時に複数確認しなかった。封入時のダブルチェックは1枚目の書類のみだった。
デイサービス連絡票の渡し間違いについて【指定管理者】	誤交付		ダブルチェックをしなかった。
個人情報の漏洩について【指定管理者】	誤交付	書類（居宅介護支援事業 サービス利用票）を別人に交付	交付時の確認が不十分だった。

平成21年度の個人情報漏えい事故等

【資料3】

記者発表等	態様	概要	原因
個人情報書類の誤返却について【指定管理者】	誤交付	書類（連絡ノート）を別人に返却	返却時にチェックを徹底していなかった。
個人情報書類の誤配布について【指定管理者】	誤交付	別人分を利用者の連絡帳に入れた	ダブルチェックが徹底されていなかった。
個人情報の漏えいについて【指定管理者】	誤交付	連絡帳に他人の書類（介護保険関係書類等）を挟み込んで返却	封入・手渡し時のダブルチェックが徹底されていなかった。
デイサービス通所介護記録書の誤返却について【指定管理者】	誤交付	別人に返却	職員2人で氏名確認して本人に手渡したが、本人が他人のカバンに入れてしまった。
通所介護サービス記録書の誤返却について【指定管理者】	誤交付	他人のカバンに入れた	書類を入れた「連絡帳袋」は2名で確認して本人に返却した。本人が他人のカバンに入れたと思われる。
個人情報書類の誤返却について【指定管理者】	誤交付	デイサービス利用者の書類（処方内容説明書）を別人に返却	連絡帳の附属書類等の名前の確認が不十分だった。確認は2人で行った。
個人情報書類の誤返却について【指定管理者】	誤交付	書類（連絡ノート）を別人に返却	デイサービス送迎の忙しい状況の中で返却したため、利用者の安全確保に注意が行き、確認が不十分だった。
国民健康保険被保険者証の誤交付	誤交付	別人分を混入して交付	印刷機からの出力の際に紛れた。
国民健康保険料催告書兼納付書の誤交付について	誤交付	訪問時に別人分を交付	交付時に、確認しなかった。
国民健康保険高額療養費支給申請書の誤交付について	誤交付	窓口で別人分を手渡し（その場で指摘され、直ちに回収）	名前・被保険者番号等を十分に確認しなかった。
後期高齢者医療保険料の漏えいについて	誤交付	窓口説明の際、別人分を出力し、見せた	誤ってショートカットキーによる画面印刷をした。出力時及び提示の際の確認が不十分だった。
国民健康保険料納付書の誤交付について	誤交付	別人に交付	直前に処理した人の画面を、対象者の画面と思い込んだ。交付時に氏名確認しなかった。
国民健康保険被保険者受療証の誤交付について	誤交付	窓口で別人分を交付	端末操作ミスで、ひとり前に受け付けた人を呼び出して処理した。交付前・交付時の確認が不十分だった。
介護保険個人情報の漏洩について	誤交付	書類（介護保険端末画面ハードコピー）を別人に交付	他の書類との混入しやすいところに保管していた。返還時に確認が不十分だった。
国民健康保険被保険者受療証の誤交付について	誤交付	窓口で別人分を交付	端末の操作ミス、交付前後の確認ミス
後期高齢者医療保険口座振替依頼書（コピー）の窓口での誤返還について	誤交付	窓口で別人分を返却	通常は、職員確認後にお客様にも確認していただくが、今回は確認が不十分だった。
保険料領収書の誤交付について	誤交付	同姓の別人分を交付	姓が同じだったため、正しいものと思い込んだ。確認が不十分だった。
診療報酬明細書（レセプト）の誤交付	誤交付	整理番号を見誤り、療養費請求の添付書類として別人の書類（レセプト）を郵送	整理番号・氏名の確認をしなかった。
国民健康保険被保険者受療証の誤交付について	誤交付	別人に交付	端末操作ミスで、ひとり前に受け付けた人を呼び出して処理した。交付前・交付時の確認が不十分だった。
国民健康保険料額通知書の誤交付について	誤交付	同一生年月日・同姓の被保険者の資格を誤って喪失し、書類を交付	名前・住所等を確認しなかった、交付時の確認が徹底していなかった
保護証明書の誤交付について	誤交付	別人分を交付	ケース番号を誤入力し、出力時に確認しなかった。交付時に本人との確認をしなかった。
水道料金等の納付書の誤投函について	誤交付	別人宅に投函	部屋番号の修正を受付けたが、修正処理を忘れ、修正前の住所に送付した。
固定資産税課税台帳登録事項証明書（公課証明）の誤交付について	誤交付	別人分を交付	入力時及び交付時の確認が不十分だった。
軽自動車税納税証明書の誤交付について	誤交付	別人分を交付	端末画面の確認が不十分だった。ダブルチェック・受取人への確認をしなかった。
デイサービス連絡票の渡し間違いについて【指定管理者】	誤交付	書類が入った連絡袋を別人に渡した	書類を連絡袋に入れる際、1枚目しか確認しなかった（確認は職員2人で行った）。
水道局における水道料金等納入通知書の誤投函について	誤交付	別人分を同封して送付	ダブルチェックを行うことにしているが、チェック業務が一人に集中し、焦りから確認ミスが生じた。
住民票の写しの誤交付について	誤送付	別人分を郵送	検索時に、別人を誤認し、ダブルチェックでも見落としした。
臨時運行許可番号票返却のお願いの誤送信について	誤送付	18人分の書類（過去に送付した書類）を別人にFAX送信	操作ミスをした。氏名のみ場合は個人情報の漏えいに該当しないと誤解していた。
通所介護事業関係書類の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別人に送付	複数で確認を行わなかった。
西区保険年金課における国民健康保険料納付書の誤送付について	誤送付	別人分を同封して送付	封入時に気付かなかった、ダブルチェックでも見落としした。
パナー広告の掲載手続に関する書類の誤送付について	誤送付	他人の個人情報を含む書類を郵送	複数の業務を同時並行で断続的に進めていたため、あて名の記載ミスに気付かなかった。
事業者宛の留守電、ファックスの誤送付による個人情報の漏洩について	誤送付	個人宅に誤登録・誤送信	手書きで読み取りやすい電話番号・FAX番号の確認をしなかった。
新型インフルエンザ患者の検査依頼書の誤送信について	誤送付	個人宅に誤送信	案内書作成の際、FAX番号の確認が不十分だった。
市立高等学校におけるメールアドレスの誤送信について	誤送付	学校説明会参加予定者全員のメールアドレスをT.O（あて先）に入れて送信	メールアドレスをBCCではなく誤ってTOに入力し、送信した。
「障害者手帳の交付のお知らせ」の誤送付について	誤送付	別人に送付	通常は窓開き封筒を使用するが、委任先へ送付するため送付先を手書きした。住所確認に集中し、誤封入に気付かなかった。
在宅心身障害者手当支給にかかる口座振込のお知らせ誤送付について	誤送付	別人に送付	振込先入力時に同姓同名の他者を誤入力した。
身体障害者（児）補装具費支給券の誤送付について	誤送付	別事業者に送付	送付先事業者名を誤入力した。
敬老パス申請書類送付時の個人情報の漏えいについて	誤送付	個人情報が記載されている返信用封筒を同封	封筒裏面に個人情報が記載されていることに気付かなかった。

平成21年度の個人情報漏えい事故等

【資料3】

記者発表等	態様	概要	原因
障害福祉サービス受給者証の誤送付について	誤送付	別人に送付	封入時、確認作業が不十分であった。
障害者自立支援法に関する連絡票等の誤送付	誤送付	連絡票とサービス提供票を別事業者に送付	略称を十分確認せずに似た名称の事業所に送付した、ダブルチェックしなかった。
自立支援法障害程度区分認定にかかる事務処理ミスについて	誤送付	別の病院に意見料を支払い、認定結果連絡票を送付	前回認定時と病院は変わったが、医師名が同じだったためそのまま入力した。入力者以外の者が照合する仕組みがない。
個人情報関係書類の誤送付について	誤送付	別事業者に送付	事業者名が類似していた。確認がもれた。
高齢者日常生活用具給付券の誤送付について	誤送付	別事業者あての分を混入して送付	事業者名が類似していた。発送住所及び事業者名の確認をしなかった。
個人情報の漏えい	誤送付	別人分を同封して郵送	発送時のダブルチェックが不徹底だった。
介護保険被保険者証の誤送付について	誤送付	2名分を入れ違えた	ダブルチェックが不十分だった。
訪問理美容サービス利用決定通知書の誤送付について【委託】	誤送付	3名分を入れ違えた	1人で作業し、ダブルチェックを行わなかった。
特別養護老人ホームにおける個人情報に関する誤送付について【指定管理者】	誤送付	返信用封筒送付時に、個人情報記入済みの封筒を同封	並行作業をしており、別の文書が紛れ込んだ。
FAX番号の誤記載について	誤送付	送信元FAX番号を誤記載	通知文にFAX番号を記載する際の確認が不十分だった。
「入学のご案内」の誤送付について	誤送付	別人分を同封して送付	ダブルチェックが不徹底だった。送付先数と封筒数が合わないにもかかわらず、確認しなかった。
改製原戸籍謄本の誤交付について	誤送付	別人分を送付	複数での確認が不十分だった。
戸籍謄本等の誤交付について	誤送付	別人分を郵送	複数名での確認が不十分だった。
疎明資料の誤送付について	誤送付	A事業者依頼分をB事業者に送付	返送する書類の内容確認が不十分だった。
改製原戸籍謄本の誤送付について	誤送付	別人分を送付	ダブルチェック時の内容確認が不十分だった。
戸籍の附票の誤発行について	誤送付	別人分を送付	同姓同名であり、ダブルチェックで気付かなかった。
母子寡婦福祉資金貸付の「償還予定表」の誤送付による個人情報の漏洩について	誤送付	書類に連帯保証人として別人のあて名を入力	誤入力した。ダブルチェックしなかった。
母子寡婦福祉資金返済のお知らせの誤送付について	誤送付	別人分を同封して郵送	発送を急ぐあまり、送付の時にダブルチェックしなかった。
「児童手当現況届書類」の誤送付について	誤送付	別人に送付	別人の現年度分の封筒に本人の過年度分の書類を同封した。ダブルチェックが不十分だった。
児童手当現況届の誤送付について	誤送付	別人に送付	ダブルチェックをしなかったことにより、同姓同名の別人に送付した。
誤入力による「障害程度再判定通知書」の誤送付について	誤送付	別人に送付	氏名の読み方を誤って検索し特定した。氏名以外の項目（住所・生年月日等）で検索しなかった。
医療機関への患者紹介状（診療情報提供書）の誤送付について	誤送付	本人に渡すべき書類を、医療機関に送付	事務の内容理解が不十分だった。
有期認定通知書の誤送付について	誤送付	別人に送付	2枚の送付書類のうち、1枚目の氏名のみ確認したため、2枚目が別人の書類だと気付かなかった。
保育所入所関係書類の誤送付	誤送付	別人分を同封して郵送	発送時のダブルチェックが不徹底だった。
障害者（児）日常生活用具給付券等の誤発行について	誤送付	別事業者に送付	誤入力した。チェックが不十分だった。
児童手当の通知書における事務ミスについて	誤送付	封筒を封緘しないまま送付（郵便物は本人に到着、内容物の紛失はない）	発送時に封緘の有無について確認しなかった。
「身体障害者（児）補装具費支給券」の誤送付について	誤送付	別事業者に送付	類似した事業者名をシステムに誤入力した。ダブルチェックが不十分だった。
市立保育所における保育要録の誤送付について	誤送付	別小学校に送付	小学校名が類似していた。確認しなかった。
保育所入所児童情報の誤送付について	誤送付	無関係の事業者に送信	コピー原稿（個人情報）を複合機から回収し忘れたことに気付かず、事業者あてのFAX送信をした。
個人情報（氏名）の流出について	誤送付	別人の情報がプロパティに記録されているワードファイルをEメールに添付して送信	プロパティを確認しなかった。
個人情報（メールアドレス）の流出について	誤送付	BCCで送信すべきところをTOにメールアドレスを入力して送信	誤ってBCCではなくTOに入力した。
介護保険住宅改修受領委任払い事業者研修会参加票の誤送付について	誤送付	別事業者に送付送付	封筒のあて名と封入物を照合しなかった。
確認用書類（要介護認定通知書・被保険者証等）の誤送付について	誤送付	別人に送付	突合に使う確認用書類を別人の送付用封筒に封入・封緘、ダブルチェックが不徹底だった。
身体障害者手帳発行にかかる書類の誤送付について	誤送付	2名分を互い違いに送付	同時に何人もの書類を作成するため混入した。ダブルチェックしなかった。
健康診断結果の結果報告書の誤送付について【委託】	誤送付	別人分を同封して送付	ダブルチェックが不十分だった。
電子メールの誤送信について	誤送付	送信先の誤り	①誤ったメールアドレスグループを選択した。 ②Bccで送信すべきものをToで送信した。
人事交流派遣候補者の通知にかかる誤送信について	誤送付	送信先の誤り	添付ファイルとメールのあて先を複数職員で確認しなかった。
「固定資産税納付書」の誤送付について	誤送付	同姓同名の別人分を交付	納付書作成時に氏名だけで検索し、住所等の確認が不十分だった。

平成21年度の個人情報漏えい事故等

【資料3】

記者発表等	態様	概要	原因
課税証明書の誤送付について	誤送付	別人に送付	封入時に、ダブルチェックによるあて先の再確認をしなかった。
住民票の送付に伴う住民記録情報の漏えいについて	誤送付	債務者のみの住民票を添付すべきところ、世帯全員の住民票を添付	債務者のみの住民票であることの確認を行わなかった。
平成21年度固定資産税・都市計画税の課税誤りについて	誤送付	同姓の別人に送付	あて名入力を誤った。2次チェックでも見落としした。
不動産差押手続における個人情報の漏えいについて	誤送付	Aの差押関係書類（Bの所有物件を記載）を、A本人、B所有物件の抵当権者X・Yに送付	氏名・住所・不動産物件情報等の確認が不十分のままデータ入力した。
市税納付書の誤発行について	誤送付	同姓同名の別人に送付	検索時に、氏名のみを確認し、住所・生年月日の確認をしなかった。
固定資産税（家屋）価格等通知書の誤送付について	誤送付	別人分を同封して郵送	発送準備時に、誤って別人分をクリップ留めした。封入時のチェックが不十分だった。
原動機付自転車廃車申告受付書の誤送信について	誤送付	FAX送信先の誤り	ファックス番号の前に「0」を付け忘れ、ダブルチェックも不徹底だった。
照会文書の誤送付について	誤送付	別人分を重ねて封入・郵送	窓開き封筒に複数の書類を入れ、ダブルチェックを行わなかった。
「市税口座振替納税に関するおしらせ」の誤送付について	誤送付	別人分を同封して送付	封入時にミスし、ダブルチェックでも気付かなかった。
固定資産税・都市計画税の課税誤りについて	誤送付	個人コードの付設を誤り、別人に交付	土地の所有者コードを別人に付設した、ダブルチェックからもれた。
差押通知の誤送付について	誤送付	送付先の会社の誤り	会社名を誤入力、正しい会社名と類似しておりダブルチェックでも気付かなかった。
退職者離職票の誤送付について	誤送付	別人分を同封して送付	2人の書類を逆に封入。ダブルチェックはあて名のみ、封入書類は行わなかった。
講師情報の漏えいについて	誤送付	講師名簿の情報更新確認時に、裏面に記載された他講師の個人情報にホワイトテープを貼っただけの状態で送付	個人情報にホワイトテープを貼っただけで郵送
電子メールの誤送信について	誤送付	メールアドレスをBCCではなくTO（宛先）に入力して送信	誤ってBCCではなくTOに入力し、送信した。
工事施工依頼文書の誤送信について	誤送付	別事業者に送信	FAX誤操作、ダブルチェックしなかった。
水道料金等納入通知書の誤送付について【委託】	誤送付	別人分を同封して送付	受託事業者が社内手順によらず、チェックをしなかった。
定額給付金申請書の誤送付について	誤送付	同姓同名の別人に送付	送付リストをカタカナ表記のみで確認した。（漢字表記・生年月日は確認せず）
定額給付金申請書の誤送付について	誤送付	を別人に送付	返戻された申請書に転居先住所のあて名シールを貼付して再送する際、別人のあて名シールを貼付した。
個人情報の流出について	誤送付	を別人に送付	ダブルチェックを行わなかった。1人が複数回確認し、発送した。
差押事前通知書の誤送付について	誤送付	別人に送付	送付を急ぐあまり、ダブルチェックを行わなかった。
「過誤納発生票」の誤送付について	誤送付	別人分を同封して郵送	同じ機で複数職員が作業、封緘時に混入物の有無を確認せず、1件だけなのでダブルチェックを行わなかった。
「サービス提供票」等の誤送信について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送信	入力ミス、個人情報の一部を隠さずにFAX送信した。
「通所介護計画書」の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	封入時にダブルチェックを行わなかった。
「デイサービス体験利用申込書」の誤送信について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送信	送付先を別事業者と思い込んだまま、事業者名・FAX番号の読み合わせを行った。
「短期入所生活介護利用申込書」の誤送信について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送信	送付状を確認しなかった。複数で確認しなかった。個人情報のマスキングをしなかった。
「認定調査票」の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	誤った送付先を正しい送付先と思い込んだ。封入作業は2人でいった。
「介護保険被保険者証の写し」の誤送信について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送信	FAXに不慣れで操作を誤った。ダブルチェックを行わなかった。
「サービス提供票」の誤送信について【指定管理者】	誤送付	事業者に送付する書類を別機関へ送信	FAXに不慣れで操作を誤った。
「サービス提供票」の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	事業所名が類似していた。確認が不十分だった。
「患者票」等の誤送付について	誤送付	別人分を添付して送付	封緘時にダブルチェックを行わなかった。
個人情報の誤送付について【指定管理者】	誤送付	事業者あての封筒に別人2名の書類が入った封筒を同封して送付	角2封筒に長3封筒2通を誤って封入、送付先件数と封筒枚数の照合を行わなかった。
「サービス提供票」の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	入力ミス、封入作業時・書類送付時にダブルチェックを行わなかった。
「通所介護計画書」の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	送付先入力ミス、ダブルチェックを行わなかった。
「介護予防サービス・支援計画書」の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付（住所と宛先が別々の事業者）	住所を誤って記入した。事業者名だけを確認して封入作業をした。
「居宅サービス計画書」の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	別事業者のあて名ラベルを貼付した。
「サービス提供票」の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	事業所の名称変更時に、誤って類似事業者名を入力した。
「サービス提供票」等の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	事業所名が類似していた。送付時に確認が不十分だった。
「サービス提供票」等の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	封入時のダブルチェックが徹底していなかった。

平成21年度の個人情報漏えい事故等

【資料3】

記者発表等	態様	概要	原因
「サービス提供票」等の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	入力を誤った。
「サービス評価表」の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	ダブルチェックをしなかった。
「サービス提供票」等の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	ダブルチェックが徹底していなかった。
デイサービス中止連絡の誤送信について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送信	FAX番号を誤った。ダブルチェックをしなかった。
「サービス提供書」の誤送付について【指定管理者】	誤送付	5名分を別事業者に送付・3名分が所在不明	誤送付：封入時の確認が不十分だった。紛失：管理が徹底していなかった。
居宅介護支援事業サービス提供票の誤送付について【指定管理者】	誤送付	別事業者に送付	来所者対応で、封入作業が中断した。ダブルチェックが不十分だった。
特別徴収税額通知書の誤送付について	誤送付	別人に送付	特別徴収義務者の入力を誤った。（電算入力時にチェックもれ）
「高額介護サービス費給付申請」の連絡文書の誤記載について	誤送付	別人の氏名を記載して郵送	連絡文書の記載内容を十分確認しなかった。
「後期高齢者医療保険料額決定通知書」の誤送付について	誤送付	別人に送付	送付先変更手続の際に入力を誤った。チェックが不十分だった。
「後期高齢者医療保険料納付書」の誤送付について	誤送付	別人あての封筒に封入し、送付	あて名と内容物のダブルチェックを行わなかった。
「最終催告書」の誤送付について	誤送付	別人分を送付	出力リストとの照合、ダブルチェックが不十分だった。
保険料納付書の誤送付について	誤送付	別人に郵送	ダブルチェックが徹底していなかった。
保険料納付書の誤送付について	誤送付	別人分を同封して郵送	ダブルチェックが徹底していなかった。
「後期高齢者医療保険料等還付（充当）通知書」等の誤送付について	誤送付	別人に送付	2つの業務を同時に行っていて、画面切り替えの際に誤入力した。チェック欄が不明確で、確認がもれた。
後期高齢者医療保険料の誤還付とこれに伴う個人情報の漏洩について	誤送付	別人に送付	ダブルチェックが徹底していなかった。
後期高齢者医療保険料額決定通知書等の誤送付について	誤送付	別人に送付	送付先の入力を誤った。
生活保護費の返還に伴う書類の誤送付について	誤送付	別人分を同封して送付	封入時に、再確認をしなかった。
生活保護関係文書の誤送付について	誤送付	金融機関に送付すべき書類を他人に送付	ダブルチェック後、窓開き封筒にA様・B様2名の書類を封入した際、A様の住所が表示されていることに、気付かなかった。
生活保護費の支給案内葉書（支払いについて）の誤送付について	誤送付	別人分を同封して送付	郵送時の確認が不十分だった。
生活保護費負担金の督促状等の誤送付について	誤送付	別人に送付	他の作業を並行して行っていたため、ダブルチェックできないまま発送した。
生活保護法介護券の誤送付について	誤送付	送付先事業者の誤り	送付書枚数と封筒枚数の確認及びダブルチェックを行わなかった。
「生活保護決定通知書」の誤送付	誤送付	別人分をホチキス止めして郵送	誤って一緒にホチキス止めた。ダブルチェックが不十分だった。
水道料金等納入通知書の誤送付について	誤送付	別人分を同封して送付	封入時の確認作業をしなかった。
口座振替依頼書の誤送付について	誤送付	不備書類返送時に、別人分を同封して郵送	ダブルチェックを行っていなかった。
住宅用火災警報器設置指示書の誤送付について	誤送付	送信先事業者の誤り	事業者名を誤記載した。発送部署で確認せず使用した。
給与等照会書の誤送付について	誤送付	送信先事業者の誤り	読みのみで検索し、同じ読みの別人を選択した。（漢字表記・住所・生年月日等確認しなかった）
指定納付書の誤送付について	誤送付	別人分を混入して送付	複数人まとめて出力した。ダブルチェックで見落とした。
電子メール添付資料の誤送信による個人情報漏洩について	誤送付	個人情報を記載した書類を添付して送信	添付ファイルを誤ったまま、気付かずに送信した。
ファクシミリの誤送付による個人情報の漏洩について	誤送付	関係機関あての書類を個人宅にFAX送信	市外の認識が薄かった、複数職員で確認しなかった、書類をFAX送信した
国民健康保険口座振替停止分連絡表のファックス誤送信について	誤送付	送信先事業者の誤り	ファックス番号を間違えた。複数職員による確認を行わなかった。
個人情報を含む文書の誤送付について【指定管理者】	誤送付	書類に別人の名前を記載	A様あてに作成した通知文のあて名だけをB様に変更。封かん前のダブルチェックをしなかった。
資源集団回収実施団体奨励金交付申請書類の紛失について	紛失	受理書類を庁内で紛失	提出を受理した時点で、收受確認を行っていなかった。
資源集団回収実施団体奨励金交付申請書類の紛失について	紛失	受理書類を庁内で紛失	提出を受理した時点で、收受確認を行っていなかった。
公用携帯電話の紛失について	紛失	自家用車を施錠せずに離れ、戻ったところ、公用携帯電話等が入ったカバンごとなくなっていた	管理が徹底していなかった。（不注意）
障害者自立支援法障害程度区分認定（概況調査票）を保存したフロッピーディスクの紛失について	紛失	事務室内で紛失	管理が徹底していなかった。
個人情報の所在不明	紛失	書類を他の机に置いたまま一時的に窓口対応を行い、終了時には所在不明	事務処理を途中で中断し、窓口対応を行った。その際書類を他の机に置いた。
精神障害者保健福祉手帳の再認定申請に伴う診断書の所在不明について	紛失	区から局へ送付した書類を紛失	経由する全ての関係課で所在不明
電子証明書新規発行申請書類の紛失について	紛失	起案文書の添付書類を誤って廃棄	文書整理の際、誤ってシュレッダーした。

平成21年度の個人情報漏えい事故等

【資料3】

記者発表等	態様	概要	原因
児童手当関係書類の所在不明について	紛失	庁内メール便で局から区へ送付した書類を紛失	送付・受領の確認を行わなかった。
保育所変更申込書の紛失について	紛失	退園に伴い提出された書類を職場内で紛失	机上に積み上げた書類に紛れた。
こんにちは赤ちゃん訪問員の活動報告書紛失について	紛失	訪問活動中に紛失	訪問時に書類をケースから出して見たことにより紛失したと考えられる。
乳幼児健診アルバイトの雇用に係る書類の所在不明について	紛失	決裁中に紙添付文書を紛失	複数の課を経由する文書で、回議中の所在確認が徹底されていなかった。
平成22年度保育所入所申込書等の所在不明について	紛失	執務室内で書類を紛失	作業中の書類の所在確認や管理方法に不備があった。
公募販売予定地の調査メモ紛失による個人情報の漏洩について	紛失	予定地調査の際、書類を紛失	調査が終了し、現地を離れる際に、持ち物の確認を行わなかった。
個人情報が含まれたUSBメモリーの紛失について	紛失	区の文書保管場所から本庁舎へ移動途中に紛失	文書保管場所で作業し、本庁に戻る途中に紛失した。
市立小学校における「指導要録」の写し等の所在不明について	紛失	転入児童の資料が所在不明	書類收受時の確認を行わなかった。
市立中学校における「中間テスト答案用紙」の所在不明について	紛失	机の引き出しに保管した書類を紛失	土曜に引き出しに入れて帰宅、月曜の出勤時には紛失していた。
個人情報が入っているUSBメモリーの所在不明について	紛失	使用後に保管場所に戻さず、紛失	決められた場所に戻さなかった。
市立小学校における個人情報が入っているUSBメモリー等の盗難について	紛失	帰宅途中、店舗に駐車中にバッグごと盗難	個人情報であるという認識が不十分だった。「個人情報の取扱いに関するガイド」に従った取り扱いをしていなかった。
市立小学校における個人情報等の盗難について	紛失	帰宅途中、買い物の際にショルダーバッグごと盗難	個人情報取扱いの認識が不十分だった。
横浜市市税口座振替納付届の所在不明について	紛失	書類を区役所間で送付する際に紛失	送付等の記録・保管・管理が不徹底だった。
個人情報が入っているUSBメモリーの盗難について	紛失	通勤途中、ハンドバッグごとひったくり被害に遭った	大学の「情報セキュリティ対策のガイドライン」に反して個人情報を持ち出した。
公用携帯電話の紛失について	紛失	帰宅途中、飲食店にポーチごと置き忘れ、盗難	帰宅途中に飲食店に寄り、公用携帯電話等貴重品の入ったポーチを忘れ、紛失した。
平成21年経済センサス基礎調査調査票の紛失について	紛失	調査員が自宅に回収保管していた調査票入り封筒を紛失	
平成21年工業統計調査調査票の紛失について	紛失	調査員が自宅に回収保管していた調査票入り封筒を紛失	厳重な管理をしなかった。
個人情報の紛失について【委託】	紛失	書類を運搬中に紛失	運搬方法のルールが明確でなく、保管管理が万全に行われなかった。
個人情報の紛失について【委託】	紛失	書類を胸ポケットに入れ、徒歩で配送途中に紛失	名簿を4つ折にして胸ポケットに入れていた。
水道加入金控除申請書等の所在不明について	紛失	庁内メール便での送付の間に紛失	送付時・受領時の連絡を行っていなかった。
傷病者の個人情報が記載された出場指令書の紛失について	紛失	救急活動・事務処理等終了後に、紛失に気付いた。	救急活動中に書類を紛失した。
個人情報等の紛失について	紛失	帰宅途中、個人情報を記載した手帳が入っているバッグを紛失	個人情報を取り扱っているという認識が不十分だった。
携帯電話の紛失について【指定管理者】	紛失	送迎からサービス終了までの間に紛失	携帯電話を施設外に持ち出す際の取扱方法が職員に徹底されていなかった。
後期高齢者医療療養費支給申請書等の所在不明について	紛失	事務局から区へ郵送した書類が所在不明	普通郵便で送付した文書が所在不明
高額介護サービス費の給付に伴う「口座振替不能及び訂正調書」の所在不明について	紛失	課内で紛失	決まった場所に保管しなかった。
生活保護の個人記録の紛失による個人情報の流出について	紛失	退庁後に飲食店内で書類が入ったショルダーバッグを紛失	飲食店に置き忘れた。
給水申込書（写）の紛失について	紛失	開栓作業のために現地向かう途中、紛失	コピーであるとの認識から保管・管理上の甘さがあった。
「横浜市住宅用火災警報器設置補助券」の所在不明について【事業者】	紛失	販売・取付事業者が、紛失	事業者側で所在不明となった。
愛の手帳の写真の紛失について	紛失	庁内メールで送付した写真が紛失	詳細不明（送付元にはリストの写しがあるが、送付先には送付リストが届いていない）
減額申告書類の紛失について	紛失	帰宅途中に投函予定だった書類を紛失	帰宅途中に投函予定だったが、投函し忘れバックから落とした。
水道料金等の誤請求について【委託】	その他	水道メーターを取り違えて検針	共同住宅の5軒メーターを取り違えた。
市民の声への回答内容の公表における個人情報の誤掲載について	その他	市ホームページ上に個人情報を掲載	手続き時に十分な内容確認をしなかった。
職員の懲戒処分について	その他	税務端末機で検索した個人情報を知人に提供	—
個人情報の漏えいについて	その他	行政文書目録検索システムの文書件名に個人情報を掲載	誤って文書件名に個人情報を入力、決裁過程で見落とした。
スタンプ帳における電話番号の誤記について	その他	スタンプラリーのスタンプ帳に掲載した店舗の電話番号を誤記載（個人の携帯電話番号だった）	原稿の確認が不十分だった。
個人情報の漏えい	その他	受託業者に、受託業者の被雇用者が開示請求を行っていることを知らせてしまった。	個人情報についての認識が不足していた。
水道料金等の誤請求について【委託】	その他	2軒の水道メーターを入れ違えて料金請求	給水申込書に記載したメーター番号が誤っていた。
国民健康保険システム端末の誤操作について	その他	システムの操作練習時に、誤操作により国保資格を発生させ、書類を送付	—

平成21年度の個人情報漏えい事故等

【資料3】

記者発表等	態様	概要	原因
個人情報の流出について	その他	差出人不明の郵便で、平成13年7月～18年8月頃に作成された書類（給水装置使用中止届等）が届いた。	原因不明
水道料金等の誤請求について	その他	2軒の水道メーターを入れ違えて料金請求	メーターのお客様名を取り違えて登録2軒を互い違いに登録していた。
水道料金等の誤請求について	その他	集合住宅の水道メーターを取り違えて検針	2軒のメーターを取り違えて検針した。
水道料金等の誤請求について	その他	共同住宅でお客様の名義を取り違えて登録	2軒を互い違いに登録した。
固定資産税・都市計画税（土地）の課税誤りについて	その他	所有者を誤って課税	所有者コードを誤入力した。

横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会設置運営要綱

制 定 平成17年9月29日

最近改正 平成22年4月1日

（設置）

第1条 横浜市が保有する個人情報の取扱い等について検査・評価することにより、個人情報の適正な取扱いを確保し、個人情報保護の推進に資するため、横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

（委員会）

第2条 委員会の委員は、地方自治並びに情報管理及び個人情報の保護に関し学識経験又は実務経験を有する者のうちから、市長が任命する。

2 委員会は、委員6人以内をもって組織する。

3 委員会の委員は、地方公務員法第3条第3項第2号に規定する非常勤特別職職員とする。

（任期）

第3条 委員の任期は2年以内とし、補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

（委員長）

第4条 委員会に委員長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

3 委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、あらかじめ委員長が指名する委員が、その職務を代理する。

（会議）

第5条 委員会の会議は、委員長が招集する。

2 委員会の会議は、委員の過半数の出席がなければ開くことができない。

3 委員会の会議の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

（委員会の業務）

第6条 委員会は、第1条の目的を達するため、次の業務を行う。

(1) 検査基準の策定

(2) 実施機関（横浜市個人情報の保護に関する条例第2条に規定する実施機関をいう。以下同じ。）が行う個人情報取扱事務に関する定期の实地検査

(3) 実施機関が個人情報を不適切に取り扱っているとき、又はそのおそれがあるときの随時の实地検査

- (4) その他実施機関における個人情報の適正な取扱いの推進に資するため、委員会が必要と認める業務

(意見及び措置)

第7条 委員会は、前条第2号及び第3号の実地検査の結果について、市長に意見を述べることができる。

2 市長は、前項の意見に対し必要な措置を講ずるものとする。

3 市長は、前項の措置結果を委員会に報告するものとする。

4 市長は、市長以外の実施機関にかかわる第1項の意見について当該実施機関に伝え、第2項の措置を当該実施機関に行わせ、及び第3項の報告を当該実施機関から受け委員会に報告するものとする。

5 委員会は、第1項、第3項及び第4項の意見及び措置結果について、横浜市個人情報保護審議会に報告するものとする。

(秘密を守る義務)

第8条 委員は、職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(事務局)

第9条 委員会の事務局は、市民局総務部市民情報室に置く。

(委任)

第10条 この要綱に定めのない事項については、委員長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成17年10月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会委員名簿（平成23年度）

（委員は五十音順）

職	氏名	専門分野等	備考
委員長	もりや よしてる 森谷 亘暉 ※1	産業能率大学名誉教授（経営情報論）	
委員 委員長 職務代理者	たかはし りょう 高橋 良	弁護士（横浜弁護士会情報問題対策委員会委員長）	
委員	うえの かなこ 上野 可南子	コンサルティングオフィスU&K代表	
委員	しおいいり みほも 塩入 みほも	駒澤大学法学部政治学科准教授（行政法）	
委員	みかみ まさゆき 三上 雅之	元東京都監査事務局次長（特別監査室長）	
委員	はんだ あきら 半田 彰	株式会社横浜銀行 リスク統括部コンプライアンス統括室 室長	平成23年7月31日付退任
	やまだ ひろゆき 山田 洋之		平成23年9月1日付就任

※ 横浜市個人情報保護審議会委員との兼任