

報告事項エ

個人情報流出事故に係る調査結果の概要について

個人情報流出事故に係る調査結果の概要について、別紙のとおり報告します。

平成29年12月27日

鳥取県教育委員会教育長 山本 仁志

# 個人情報流出事故に係る調査結果の概要について

平成29年12月27日  
教育総務課

県教育委員会において、平成28年度以降に11件もの個人情報の流出事故が発生していることから、再発防止策の徹底を図るため、流出事例の発生原因等を調査・分析しました。その概要は次のとおりです。

## 1 調査内容

### (1) 調査対象

平成28年度及び29年度（9月末まで）に個人情報流出事故を起こした所属（9所属※〈11事案〉）※2所属については2回流出事故が発生。

### (2) 着眼点

- ア 個人情報を取り扱うことの重要性の認識について
- イ 個人情報流出防止のための必要な取組について
- ウ 個人情報流出事故の原因分析及び再発防止対策について

### (3) 実施方法

上記(1)の調査対象の所属の管理職及び流出事案の担当者に対して、上記(2)に掲げる着眼点に沿って聞き取り調査を実施した。

## 2 流出事故の発生分類及び原因等

### (1) 発生分類

区分	誤送付	誤配付	誤送信	計
件数	3件	5件	3件	11件

### (2) 発生原因

発生原因	内容	
ダブルチェック時	未実施	複数人による確認の未実施
	確認不足	複数人による確認が不十分
自己チェック時	誤操作	FAX番号入力ミス、メール送信操作ミス
	誤作成	資料作成時の操作ミス
	紛れ込み	配付資料仕分け時の作業ミス
	認識不足	書類内容の把握が不十分
その他	体調不良	作業当日の体調不良
	思いこみ	間違えるはずがない、流出事故を起こすわけがない、等の思いこみ

### (3) 流出後に所属で講じた主な防止策

- ・チェックリストによる複数人確認を徹底する。
- ・手渡しの際には氏名の確認（読み上げ）を徹底する。
- ・送付先の宛名ラベル等に利用するデータを統一する。
- ・個人情報を含む書類は原則FAXでは送らない。

## 3 再発防止のための改善策

今回調査を行った流出事故は、複数人による確認といった作業手順が守られていなかったこと、担当者の作業中の単純ミス及び担当者の確認不足、個人情報を扱っているという当事者意識の不足などが原因であることから、これらの改善に向けて次のとおり流出防止に取り組む必要がある。

### (1) 流出事故を起こさない仕組みづくり

#### ア「個人情報を取り扱う際の手順の遵守」

決められた手順どおりに作業が行われているか確認し、誰がどんな作業を行ったか作業責任を明確にするため、積極的にチェックリストを活用すること。

#### イ「個人情報を取り扱う際の手順の見直し」

各所属において、当たり前に行っている作業について、個人情報の流出リスクを含む作業工程で削減（軽減）できるものがないか点検・見直しを行い、人為的ミスを誘発しにくい作業方法等を検討し、個人情報流出の余分なリスクを抱えないようにすること。

## （２）職員教育

### ア「管理職が取り組むこと」

- （ア）管理職は、個人情報の重要性をあらためて認識するとともに、ヒューマンエラーは起こり得ることを理解し、個人情報を流出しない・させない職場風土を構築すること。
- （イ）管理職は、所属する全職員が個人情報を適正に取り扱うように指導する責務があり、個人情報が扱われる作業内容・行われる時期・確認手順を把握するとともに、所属内のすべての職員がダブルチェック等の確認作業を行う意義を理解し、手順遵守を徹底するよう指導を行うこと。また、決められた手順が遵守されているか継続的に点検を行うこと。  
＜取組例＞
  - ・個人情報に係る作業等を予定している時には、朝礼等で職員間でのダブルチェックの実施を呼び掛ける。
  - ・個人情報取扱業務集中時には、個人情報保護関係の誓いとして「個人情報を取り扱う際には、必ずダブルチェックを行います。」等を、朝礼時の「県民への誓い」に加えて唱和する。
- （ウ）管理職は、流出リスクを軽減するため、個人情報を取り扱う際に決められた手順の点検を行い、流出事故につながるようなものがあれば直ちに改善すること。
- （エ）管理職は、研修の充実（ケーススタディやグループ討議など参加型の研修、ヒヤリ・ハット事例の共有など）や日常の職員への声かけなど、全職員の意識が高まるよう、継続的に取り組むこと。
- （オ）作業内容に応じた人員や時間が確保できるように作業体制を確認し、ヒューマンエラーを一件でも減らすことができるように、職員間で声かけが行いやすい人間関係や作業が中断せず確認等が行いやすい整然とした職場環境の整備に努めること。

### イ「職員全体が取り組むこと」

- （ア）個人情報が流出した場合のリスクを知り、個人情報の流出事故は誰にでもどんな職場でも起こり得ると意識したうえで、多忙な状況においてもゆとりをもって作業を行うとともに、決められた手順にしたがいチェックリストにより確認することを徹底すること。
- （イ）同僚や他校の教職員が起こした流出事故を他人事とせず、作業の特性や過去の流出事例を踏まえて、自らの作業内容を見直し、所属で決められた流出防止策を徹底するとともに、研修等にも当事者意識をもって参加すること。
- （ウ）個人情報流出防止セルフチェックシートなどを活用して、現在行っている作業工程や作業環境で流出事故につながることはないか自己点検し、改善に取り組むこと。
- （エ）全職員に配布しているコンプライアンスハンドブックや不祥事防止データベース、個人情報流出防止の手引き（県民課作成）も有効に活用すること。
- （オ）普段から作業中に個人情報を含む書類を机の上に放置せず、席を立つ際は引き出しの中等に保管したり、ファイル等を活用して整理整頓したりするなど、亡失・混入を防ぐために個人情報の適正な扱いを徹底すること。

## 4 今後の具体的な取組

作業に人が関わる以上、ヒューマンエラー（人為的ミス）を完全に防ぐことはできない。しかし、不断の努力によって、ひとつでもリスクを減らそうとする姿勢が大切である。

その姿勢を維持するためには、「管理職が自らの役割を正しく認識し、行動すること」、「全職員が個々に個人情報に対する意識を高く持つこと」及び「流出事例を踏まえて、自所属において適切な対策を講じること」が必要であるので、今すぐ出来ることとして以下の取組を行うこととする。

### （１）管理監督者向けの研修

毎年度２回開催しているコンプライアンス推進員研修会（副校長、教頭、次長、課長補佐等が対象）で個人情報流出事案と防止策について周知し、適正な取扱いの徹底を図る。

併せて、ヒューマンエラー防止対策研修会（県民課主催）で受講した研修内容を職場内

で伝達するよう徹底する。

※ヒューマンエラー防止対策研修：ヒューマンエラーを理解し、予防・再発防止対策を考えることで、情報流出防止の意識を再確認及びヒューマンエラー防止・個人情報防止対策の気づきやヒントを得る研修会。  
(平成29年11月24日開催のコンプライアンス推進員研修で、調査結果を報告し、併せて、10月に開催されたヒューマンエラー防止対策研修の内容が確実に職場内に浸透するよう徹底を図った。)

**(2) 個人情報を取り扱う際のチェックリスト活用の徹底**

- ・郵送やFAX・メールを送信する場合、個人情報郵送確認書又は個人情報FAX(メール)送信確認書により、必ずチェックするよう徹底する。
- ・個人情報を取り扱う作業を行う場合、個人情報取扱作業時チェックリストにより確認するよう徹底する。

**(3) 個人情報流出防止セルフチェックシートによる点検**

全職員を対象に、自己の行動や認識を確認するため、個人情報流出防止セルフチェックシートによる自己点検を実施し、ルールの再確認と改善に取り組む。

**(4) 職員研修の充実**

- ・個人情報流出事故防止に係る校内研修用資料を作成し、職場内研修に活用してもらう。
- ・各所属で取り組んでいる職場研修の実施内容を共有することで、今後の取り組みの参考とってもらう。

(参 考)

個別事案の調査結果（概要）

①証明書発行事務（誤送付）	
概要	卒業生から申請のあった証明書の発行に際し、本人確認のために受領していた健康保険被保険者証の写しを他の申請者宛ての返信用封筒に同封し、送付した。
原因	・封入郵送作業の際に、2人分同時に処理してしまい、複数人での確認を怠った。 ・誤送付を防止するために作成しなければならない「個人情報郵送確認書」を作成していなかった。
対応	・「個人情報郵送確認書」を作成し、複数人による確認作業を徹底する。 ・「個人情報郵送確認書」を供覧し、共通理解を図る。 ・返却が不要なものは、学校側で廃棄（シュレッダー）する。

②公務災害療養補償事務（誤送付）	
概要	職員に公務災害の療養補償決定通知を送付する際、送付先の者の異動の確認を前任校に行わず職員名簿のみで行ったため、同姓同名の別人に送付した。
原因	人事異動後で業務量が増え、多忙な時期であったこと、同姓同名の職員はいないという思い込みがあったこと等により確認が不十分であった。
対応	・担当者が変更になった際には、本人確認の手順を十分に引き継ぐ。 ・療養補償決定通知を送付する際、申請者（職員）から提出される療養補償請求書に記載してある所属に送る。（以前は異動後の所属を調べて送付していた） ・書類を封入する際には、氏名や送付先を指さしと読み上げにより複数人で確認することとした。

③就学支援金事務（誤送付）	
概要	就学支援金の認定結果通知書を送付する際、宛名ラベルを今回通知の必要のない同じ名字の別の生徒のデータで作成し、気づかないまま同姓の別人に送付した。
原因	・学事支援システムに登録している情報を選択して一覧を作成し、発送に係る元データとして利用する際、選択する対象者を誤っていたが、就学支援金を受給しない生徒については住所の確認をしていなかったため誤りに気が付かなかった。 ・就学支援金の不受給申出書に住所記載欄がなかったため、住所の再確認まで行っていなかった。
対応	・原則、発送用の封筒・生徒への通知作成には学事支援システムのデータを利用する。ただし、生徒への通知作成において、住所入力をしない場合のみ、県が送付する認定結果等一覧のデータを利用することも可とする。（発送用封筒等には使用しない。） ※現在、エクセル等で作成している一覧を使っていて、学事支援システムを利用していない学校も、エクセル等のデータを学事支援システムに取り込んで利用することは可能。 ・不受給申出書に住所記載欄を追加する。 ・学事支援システムで作成する元データと、生徒への通知や封筒宛名に記載された情報との確認を、今後は、「入力者以外の2名以上」で行うこととする。

④育英奨学資金事務（誤配付）	
概要	育英奨学資金の申請書等を受領後、不要書類を生徒に返却する際、誤って別の生徒の申請書等を同封して返却した。

原因	<ul style="list-style-type: none"> <li>・封入する際に、その生徒の書類かどうか十分な確認をしなかった。</li> <li>・返却する際に、封筒内の書類が本人のものに間違いがないか確認しなかった。</li> </ul>
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報を含む書類の授受の際は、必要書類の存在の確認を複数の職員で行う。</li> <li>・不要な書類がある場合は、十分な確認の時間をとってから返却する。</li> </ul>

<b>⑤教育支援計画関係事務（誤配付）</b>	
概要	個人懇談において教育支援計画に関するアンケートを保護者に返却する際、1枚目しか氏名を確認しなかったため、2枚目が他の児童に関するアンケートと入れ違っていることに気づかないまま配付した。
原因	別の児童の書類と入れ替わっているとは思わず、アンケート記載の氏名を確認せずに配布した。
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・返却が不要なものは、返却することなく学校側で廃棄（シュレッダー）する。</li> <li>・個人情報を含む書類を配布する際、手渡しの際に氏名の確認（読み上げ）を徹底する。</li> </ul>

<b>⑥PTA個人懇談（誤配付）</b>	
概要	個人懇談用資料を封入する際に確認を十分に行わなかったため同姓の生徒3名分の資料を取り違えて封入し、また、配布に際し十分に中身の確認を行わなかったことから、個人懇談において1名の生徒に関する成績資料及び健康診断結果並びに別の1名の生徒に関する健康診断結果をそれぞれ他の保護者に配布した。
原因	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類をバラバラに配布すると配布間違いが起こると思い、封筒にまとめて封入した。</li> <li>・業務多忙のなか、書類を封入する際、確認が不十分であったため書類の生徒順が入れ替わっていることに気付かなかった。</li> <li>・配布する際に、封筒内の書類が本人のものに間違いがないか確認しなかった。</li> </ul>
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・封筒の使用を取りやめ、従来どおり個々の資料を個人懇談で配布する。</li> <li>・個人情報を含む書類を配布する際は、手渡しの際に氏名の読み上げを徹底する。</li> </ul>

<b>⑦個人成績資料提供事務（誤配付）</b>	
概要	卒業生の保護者からの模擬試験結果資料の提供依頼を受けて提供用資料を作成する際、その一部に誤って他の卒業生の模擬試験結果を使用してしまい、それに気付かないまま手交した。
原因	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料を作成する際、1人で処理していたため、作成時の誤りに気付かなかった。</li> <li>・個人情報を含む資料の提供で、複数人での確認を行わなかった。</li> <li>・手交する際に、封筒内の資料が本人のものに間違いがないか確認しなかった。</li> </ul>
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正式な手順を経て提供する。（決裁の段階で内容を確認することにより誤りに気付く）</li> <li>・配布する必要があるか検討する。（既に本人が保管している情報ではないか）</li> </ul>

<b>⑧生徒健康診断事務（誤配付）</b>	
概要	担任が生徒への尿検査結果報告書（再検査通知）を配付する際、個人情報が含まれているという認識がなかったため、2名分を相互に取り違えて配付した。
原因	書類の内容を確認することなく、生徒に配付してしまった。
対応	個別の生徒に配付する資料については、担任を経由せずに養護教諭から直接生徒へ手渡す。（配付手順を校内でルール化）

⑨検定試験事務（FAX誤送信）	
概要	生徒1名の検定試験申込書の修正を検定試験主催団体にFAX送信する際、番号の確認を怠ったため誤って入力し、無関係の者に送信した。
原因	<ul style="list-style-type: none"> <li>・検定試験主催団体に回答を急ぐ必要があったため、個人情報と知りながらFAXで送信した。</li> <li>・回答を急ぐために1名で処理を行い、FAX番号を誤って入力していることに気づかなかった。</li> <li>・団体から送られてきた書類に記載されたFAX番号の文字がにじんでいたが、思い込みにより入力してしまい、番号の再確認もしなかった。</li> </ul>
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報を含む書類は、原則としてFAXを用いない。</li> <li>・至急対応等でFAX送信が必要な場合は、複数名での確認を徹底する。</li> <li>・FAXの機械に送信時の注意事項を掲示した。</li> </ul>

⑩職業体験事務（FAX誤送信）	
概要	生徒3名の職業体験申込書を体験先にFAX送信する際、番号を誤って入力し、その後の目視確認が不十分であったため無関係の者に送信した。
原因	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校祭前日という職員が少ない状況の中、時間外にFAXを送信しようとしたため、1名で処理を行ってしまい、FAX番号を誤って入力していることに気づかなかった。</li> <li>・先方へのFAX着信確認が遅くなったため、誤送信に気付くのが遅れた。</li> </ul>
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報を含む書類は、原則としてFAXを用いない。</li> <li>・至急対応等でFAX送信が必要な場合は、複数名での確認を徹底する。</li> </ul>

⑪講師派遣事務（メール誤送信）	
概要	登録者（17名）に公用携帯を用いて一斉メールを送信する際に、宛先にアドレスを入力した後、bccに設定する作業中に、操作ミスによって全員のメールアドレスを宛先に入れたまま（受信者が互いにメールアドレスが見えている状態のまま）送信した。
原因	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誤った操作をしてしまった。</li> </ul>
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場のパソコンから送信できない登録者（2名）のみ個別に携帯メールで送信する。（メールアドレスは、別に保存しているデータからコピー&amp;ペーストにより入力）</li> <li>・個人情報を含むメールを送信する際には、送信先等を複数人で確認する。</li> </ul>