

第 201700240672 号
平成 29 年 12 月 27 日

元気づくり総本部長 様

総 務 部 長
(公印省略)

個人情報流出事故に係る行政監察結果について(通知)

このことについて、別添のとおりまとめましたので通知します。
ついては、改善(検討)結果を平成30年2月15日(木)までに回答してください。

〔 担当 行政監察・法人指導課
塩川、岡田
電話 7825 〕

個人情報流出事故に係る行政監察結果報告

行政監察・法人指導課
教育総務課

1 調査概要

(1) 調査の目的

県は、各種の個人情報を収集、保管、活用等しており、その取扱について細心の注意を払い流出等の事故防止を図ってきたところである。しかし、近年、個人情報を扱う課程において、様々な流出事故が発生し、個人情報保護法所管部局において、その重要性について注意喚起するとともに、各種防止策を講じているものの、流出件数は増加する傾向にある。

このような状況を踏まえ、県における個人情報の流出事例を調査・分析し、個人情報流出防止に係る改善策を提案し、防止策の徹底を図るものとする。

(2) 着眼点

- ア 個人情報を取り扱うことの重要性について職員が認識しているか。
- イ 個人情報流出防止のために必要な取組は行われているか。
- ウ 個人情報流出事故の原因分析及び再発防止対策は講じられているか。
- エ 個人情報保護所管課（県民課）は個人情報流出防止のために適切な措置を講じているか。

(3) 調査対象

平成28年度及び29年度（9月末まで）までの流出事故発生所属（18所属（21件）なお、教育委員会の9所属（11件）については教育総務課教育行政監察担当が調査）及び個人情報保護所管課（県民課）

(4) 調査の実施期間

平成29年9月から11月まで

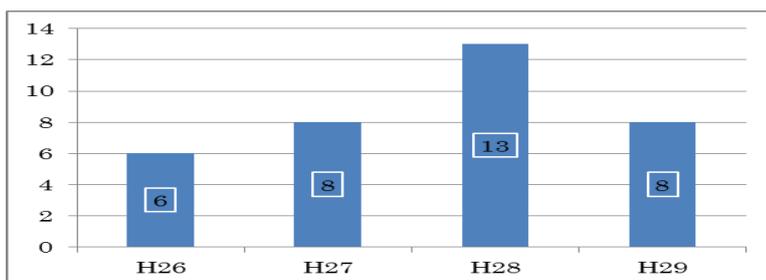
(5) 調査の実施方法

調査対象機関において、関係者からの聞き取り及び関係資料等により調査を実施した。

(6) その他

結果報告のとりまとめにあたり、民間における個人情報流出防止対策の観点から、鳥取銀行様、セコム株式会社様、セコム山陰株式会社様及び(株)インターリスク総研様よりアドバイスをいただいた。

2 県組織における個人情報流出事故発生件数



H29.9末現在

3 調査事案

今回調査した21件（H28～29年発生事案）の業務内容は以下のとおりである。

No.	業務内容	所属名	No.	業務内容	所属名
①	税の減免決定事務	東部県税事務所	⑪	証明書発行事務	米子東高等学校
②	障害児入所給付費決定事務	倉吉児童相談所	⑫	公務災害療養補償事務	教育総務課
③	成績証明書発行事務	倉吉総合看護専門学校	⑬	就学支援金事務	倉吉東高等学校
④	医療費受給者証発行事務	西部総合事務所福祉保健局	⑭	育英奨学資金事務	八頭高等学校
⑤	喀痰吸引業務従事者認定事務	長寿社会課	⑮	教育支援計画関係事務	白兔養護学校

⑥	入所児童関係事務	総合療育センター	⑩	P T A 個人懇談	鳥取西高等学校
⑦	狩猟免許更新事務	東部生活環境事務所	⑪	個人成績資料提供事務	倉吉東高等学校
⑧	県産食材消費拡大事務	食のみやこ推進課	⑫	生徒健康診断事務	米子東高等学校
⑨	統計調査事務	統計課	⑬	検定試験事務	鳥取湖陵高等学校
⑩	統計調査事務	統計課	⑭	職業体験事務	鳥取商業高等学校
			⑮	講師派遣事務	社会教育課

4 各所属の調査結果

(1) 主な聞取事項

調査対象所属の管理職と担当者に、次の項目について聞き取りを行い、以下のような回答を得た。

区 分	主な聞取内容
① 個人情報流出事故が起きた場合のリスクの認識	<ul style="list-style-type: none"> ・忙しい日々の中で強くは意識できていなかった。 ・まさか自分が流出事故を起こすとは思わなかった。 ・当事者意識が足りていなかった。 ・流出事案を起こして更にリスクを実感し、より一層注意するようになった。 ・似た名前が並んでおり、間違えた。五十音順になっていたのに気を付けるべきだった。
② 個人情報の取扱いに係る通知の周知(注意喚起)	<ul style="list-style-type: none"> ・メールや朝礼等で管理職から注意喚起している。 ・朝礼や職員会議で管理職から注意喚起している。 ・電子会議室の掲示板や共有ホルダーに資料を保存し、誰でも見えるようにしている。
③ 個人情報を扱う作業計画の把握	<ul style="list-style-type: none"> ・把握しているが、担当者任せにしているところもあった。 ・大まかには把握しているが、すべてを把握することは困難である。 ・年間スケジュール等で大まかに把握している。
④ 研修	<ul style="list-style-type: none"> ・研修後や流出事案の発生の都度、管理職による研修や注意喚起を行っている。 ・年間計画を見ながらリスクが高まる時期に実施している。 ・県民課主催の研修に日程調整がつかず、やむを得ず欠席した。
⑤ 研修等を受けた後の取組(教育委員会調査分)	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報を扱う際に決められている手順やルール(複数人による確認等)(以下「手順」という。)をあらためて徹底した。 ・机上进行を整理した。 ・管理職からの注意喚起等に対して当事者意識を強くもって聞くようにした。
⑥ 個人情報を扱う作業時の声かけ	<ul style="list-style-type: none"> ・作業量が多いときには管理職から声かけをしているが、少量のときには担当者に任せていた。 ・近くに職員がいないときは、他の部署の職員にチェックをお願いするようにしている。 ・特に声かけ等はしていなかった。
⑦ 大量流出事故等発生リスクへの取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・施錠していないキャビネットに個人情報を保管していた。 ・個人情報を含む電子ファイルにはパスワードを設定している。 ・ unnecessary 個人情報を含む書類はシュレッダー処理や溶解処理を行っている。
⑧ その他担当者からあった意見	<ul style="list-style-type: none"> ・業務が多忙、異動時期で仕事に慣れていない等からミスをしてしまった。 ・急に依頼のあった業務で、全て一人で処理してしまった。 ・扱う人数が少なかったため、複数人での確認が疎かになった。 ・行事の前日準備という職員が少ない状況で、複数人での確認が疎かになった。 ・来客対応等で、作業中どうしても抜けなければならないことがある。

	<ul style="list-style-type: none"> ・大量の確認・封入作業を一人で行い、集中し続けることができなかった。 ・体調不良で集中力を欠き、普段なら防げるミスが防げなかった。 ・同僚の仕事を把握し、忙しさを理解することで、個人情報の扱いが疎かになっていないか確認できる。
--	---

(2) 作業手順の遵守及び見直しがなされていなかった事項

個人情報を取り扱う際の手順が守られていない、或いは作業工程の見直しを行うことで個人情報の流出リスクを軽減できる業務を従来の手順のまま実施していた例は以下のとおりである。

区分	主な聞取内容
手順が守られていない事例	<ul style="list-style-type: none"> ・書類返送にあたり、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。 ・外部への回答を急ぐあまり、個人情報を含む書類を1人でFAX送信してしまった。 ・書類を配付する際、書類に記載された名前を確認しないまま渡してしまった。 ・受付混雑時に手交する際、名前の十分な確認及び相手方への確認依頼ができなかった。
手順(作業工程)の見直しを行うことでリスク軽減できる事例	<ul style="list-style-type: none"> ・書類を返却する際、複数枚ある書類に記載の氏名を確認せずに返却したために誤配付が起きたが、そもそもその書類は返却する必要はなかった。 ・申込書等の目的に必要な書類(個人情報)の提出・記載を求めている。 ・関係機関の事務を円滑に進めるため、関係機関の要望を受けて個人情報を送付していたもので、同様の事務を行っている他の所属では行っていないことが判明した。

(3) 流出事故の原因分析

調査事案の発生原因をまとめると以下のとおりである。

発生原因	内 容
手順不足	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、自己確認が不十分、ホームページ情報確認不徹底、似た名前の確認が不十分、作業実施者が不徹底で急いで封入
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
認識不足	書類内容の把握が不十分
体調不良	作業当日の体調不良
思い込み	間違えるはずがない、流出事故を起こすわけがない、という思い込み

5 民間企業の取組について

今回協力をいただいた1(6)の企業において、個人情報の流出防止のため、次のような取組を行っている。

項目	流出防止対策
ファックス送信 ①	<ul style="list-style-type: none"> ・送信番号、送信先、送信の必要性を事前登録→管理者の承認 ・相手先へのテスト送信(承認コード入り)→送信先へ電話し承認コード確認→承認コード登録申請→管理者の承認→相手先への承認コード連絡 ・送付状、送信内容をPDFで読み込んで申請→管理者の承認→相手先への送信事前連絡→送信→相手先への受信確認
ファックス送信 ②	<ul style="list-style-type: none"> ・FAXは原則禁止。 ・FAX送信票により、事前に役席の承認→送信(立会者が必要)→相手先への受信確認→FAX送信票に受信確認を記録
メール送信①	<ul style="list-style-type: none"> ・送信先、送信内容を上位者に事前申請→上位者の承認→相手先に送信→相手先へログインURL、パスワード通知メールを送信

メール送信②	<ul style="list-style-type: none"> ・重要情報の送信は原則禁止 ・メール送信する場合：送信記録簿に記載し事前申請→上席の承認→送信（アドレス帳登録先又は返信以外のメール送信は原則禁止。新規送信先のアドレスは複数人で確認）→送信後、メール本文・添付ファイルを印刷し上席が確認
書類郵送	<ul style="list-style-type: none"> ・郵送時は、郵送物・封筒・管理簿・郵送先住所確認書類をセットして役席者に提出→役席者は管理簿、郵送先住所、書類内容を確認し封入（担当者は封入しない）、担当者と封入者（役席者）の押印
情報書類の取得	<ul style="list-style-type: none"> ・業務に必要な書類のみ受け取る ・対面で書類を交付する場合、担当者と役席者の2人体制で事前確認→交付書類に記載された名前を読み上げ、交付書類に間違いがないことを確認してもらってから交付
印刷	<ul style="list-style-type: none"> ・紙印刷する場合、必ず日時や印刷者が透かし印刷される。解除する場合は役席の承認が必要（記録簿にも記載） ・USBメモリへのデータ移行は禁止（防止ソフトにより不可能）

6 各所属での流出防止策

(1) 管理監督者が取り組むこと

〔防止策を検討する上での課題〕

個人情報を取り扱う際の手順が守られていないという事実が認められたことから、個人情報流出を防止するためには、組織として個人情報流出を起こさせないという管理職の強い意思が不可欠である。

ア 個人情報に対する認識及び作業実施状況の把握

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とともに、どのような個人情報がいつ、どのような手順で扱われているのか把握し、その作業におけるリスクと流出防止策の実施状況等を点検すること。

【具体例】

- ・年度当初に所属内業務の年間スケジュール表、各担当の引継資料等を活用して、業務の実施状況を把握

イ 継続的な注意喚起の実施

個人情報の流出防止に向けた職員の意識が高まるよう、日常の職員への声かけなど継続的に注意喚起を行うこと。

ウ 能力向上のための研修の実施

個人情報を取扱う作業の多くは、比較的単純でしかも繰り返が多いという特性があることを踏まえ、職員に対して、作業を効率的に行うための手法だけでなく、ダブルチェック等の作業時間が長くなる手順をどうして行う必要があるのか、その理由を理解させた上で作業を行うよう指導するなど、流出防止のためには、個人情報の取り扱いについての十分な知識・経験や、重要性に関する認識を持つことが必須であるため、職員の能力向上のための研修を実施すること。

【具体例】

- ・可能な限り年度の当初に、職員に対して個人情報保護に関する研修を実施
- ・県民課等が行う個人情報保護に関する管理監督者等を対象にした研修に参加するとともに、所属で伝達研修を実施
- ・取組が形骸化しないよう、定期的（1か月に1回程度）に職員に対して、所属内でルールの確認（ミニ研修）を行い、ルール遵守の意識を徹底
- ・ヒヤリ・ハット事例の共有
- ・担当者研修への所属職員の積極的な派遣

エ 職場環境の整備

単純なミスやダブルチェック等のルール違反を招くことがないように、良好な人間関係や作業環境の確保に努めること。

【具体例】

- ・個人情報に係る作業等を予定している職員には、業務開始前の担当内打合時や所属内会議、朝礼等において作業を行うことを報告することを促すなど、職員間でダブルチェック依頼の声掛け等を行いやすい職場環境の構築
- ・個人情報取扱業務集中時期等に、個人情報保護関係の誓いとして、「個人情報を取扱う際には、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」唱和に加えて唱和
- ・集中力が持続するよう、作業件数に応じた時間、人員の確保
- ・整然かつダブルチェック等に適した十分な広さを有し、来客・電話用務等で業務が中断することのない作業環境の確保

オ 大量流出事故等の防止

大量の個人情報を施錠していないキャビネットに保管している例がみられるなど、更に重大な事故が生じるリスクがあることから、実施されている流出防止策が機能しているか等について継続的に点検すること。

インターネット環境における情報流出についても、その影響が計り知れないことから、県のホームページで公表する資料については内容確認を徹底すること。

併せて、個人情報の管理等を含む業務を委託する場合にあっては、個人情報の保護について契約書への記載を徹底するとともに、流出防止に万全の対策を期するよう申し入れること。また、委託業者のホームページ等からの流出を防ぐため、必要に応じて関係要綱等の見直しを図ること。

(2) 職員全体で取り組むこと

〔防止策を検討する上での課題〕

聞取を行った職員からは、個人情報が出た場合のリスクについて、認識しているつもりはあったが「まさか自分が流出事故を起こすとは思わなかった」、「当事者意識が足りていなかった」、という意見（反省）があり、誰もが当事者になる可能性があるという自覚が不足している。

ア 個人情報に対する認識

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、その数量の多寡に関わらず必ずダブルチェックを行い、ダブルチェックを行わないことはルール違反という意識を持つとともに、多忙な状況においてもゆとりをもって作業を行い、決められた手順に従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 過去の流出事故を踏まえた防止策の実施及び当事者意識を持った研修への参加

同僚や他の所属が起こした流出事故を他人事とせず、過去の発生事例を踏まえた流出防止策を講じるとともに、研修等にも当事者意識をもって参加すること。

ウ 適切な作業体制・環境の確保

作業を行うに当たっては作業人員、作業時間を確保し、過大な業務量・作業内容とならないよう十分に注意するとともに、普段から机上に個人情報を放置しないようにして混入を防ぐこと。

併せて、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ものがないか自己点検を行い、

改善に取り組むこと。

(3) 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。

【具体例】

- ・ 郵送やFAX・メール送信時には、個人情報郵送確認書又は個人情報FAX（メール）送信確認書により確認するよう徹底する。
- ・ 個人情報を取り扱う作業を行う場合には、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。

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することで、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。

【具体例】

- ・ 返却しなくてすむものは返却せずに廃棄（シュレッダー）する。
- ・ 送付等の業務そのものの必要性を十分に検討し、必要性の乏しい場合は行わない。
- ・ 申込書等の記載項目は目的に必要な内容のみとするなど、必要のない書類（個人情報）の提出・記載は求めない。
- ・ 宛名ラベルに使う元データを統一する。

7 個人情報保護所管課（県民課）の調査結果

(1) 流出防止策の状況

ア 個人情報流出事故を受けた注意喚起

流出事故発生の都度、遅滞なく注意喚起通知を発出し、流出事故に係る注意事項等の徹底を図っている。

注意喚起通知の状況	通知名・添付書類等
誤送付、誤配布、 誤送信、紛失関係 H28:10回 H29:2回	流出事故多発に伴う確認事務の再徹底について 〔添付書類及び通知内容〕・流出事故の概要・個人情報を扱う上での注意事項・チェックリストの例 等
ホームページ誤掲載 1回 ※広報課、情報 政策課連名	ホームページを通じた個人情報の漏えい事案発生に伴う緊急点検の実施及び個人情報管理の再徹底について 〔添付書類及び通知内容〕・流出事故の概要・所属が管理するホームページの確認方法・緊急点検の実施・ウェブページの公開前の所属長事前確認徹底

イ 「個人情報流出防止の手引き」の策定

流出事故が相次いで発生している状況を受け、新たな取組みとして、「個人情報流出防止の手引き」を策定し、誤送付・誤配布、誤送信等の流出事例の原因分析を行い、流出防止の具体的な行動例や所属長の役割や取り組むべき事項を示している。（平成29年9月12日策定）

「個人情報流出防止の手引き」の主な内容
・ 個人情報流出の事例及び事例から考えられる要因別の対策 ◇ 誤送付・誤配布（送付・封入・配布）◇ 誤送信（ファックス、メール）
・ 所属長の取組み ◇ 個人情報取扱事務の把握（日ごろからの配慮、他所属との情報共有） ◇ 職場環境の整備（良好な職場関係の構築、作業しやすい環境の整備）
・ チェックリストの活用・個人情報を多く扱う時期の取組強化・個人情報取扱事務責任者の設置

〔取組の検証〕

流出事故発生の都度、注意喚起通知を発出しているが、その内容は方法論にとどまっており、エラー発生のメカニズムや管理監督者の役割等が具体的に示されていない。

そのため、新たな取組みとして、「個人情報流出防止の手引き」を策定し、誤送付・誤配布、誤送信等の流出事例の原因分析を行い、流出防止の具体的な行動例や所属長の役割や取り組むべき事項を示している。

しかし、大量流出事故等、更に重大な事故が生じるリスクに対応するための保管、運搬、廃棄時等における注意事項等が示されておらず、周知方法も、通知によるだけでは職員全体への周知が十分とは言えない。また、手引きで示された内容が、各所属において取り組まれているか検証する必要もある。

(2) 個人情報流出防止のための研修の開催状況

ア 個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修会

個人情報保護について、各所属において職員への指導を徹底することを目的に、毎年度、管理監督者を対象とした「個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修会」を開催し、流出事故の事例紹介や個人情報漏えいにより生じる問題等について研修している。

研修名	研修対象者	研修の目的等	研修内容等
個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修会 〔開催日等〕平成 28 年 11 月、平成 29 年 7 月〔東部・中部・西部の 3 か所で開催〕 ※情報政策課と共催	情報セキュリティ管理者又はそれに準じる者	個人情報保護、情報セキュリティ等の重要性を認識してもらうとともに、各所属において職員への指導を徹底してもらう。	〔個人情報保護関係抜粋〕 ・個人情報流出事故の例 ・個人情報漏洩による問題 ・漏えい防止対策のポイント等

※その他、所属からの要望に応じた出前説明会も開催

〔取組の検証〕

管理監督者の責務、エラー発生のメカニズムや具体の防止策等が示されておらず、伝達研修を行うようにも促していない。また、個人情報を扱っているにもかかわらず、経年に渡って未受講の所属もある。

イ ヒューマンエラー防止対策研修

人為的ミスによる個人情報流出事故が多発していることを踏まえ、今年度のみ取組みとして「ヒューマンエラー研修」を、主に担当者を対象に、人が誤りを起す際のメカニズム及びそれに対する防止策を中心とした研修をしている。

研修名	研修対象者	研修の目的等	研修内容等
ヒューマンエラー防止対策研修（外部講師） 〔開催日等〕平成 29 年 10 月に、東部・中部・西部の 3 か所で開催	個人情報を取扱う事務に携わる職員及び所属長	・書類誤送付等、単純な人為的ミスによる個人情報流出事故が相次いで発生している事態に対し、ヒューマンエラーにフォーカスした情報管理研修を実施し、防止策を考える。	・個人情報漏えい事故の現状 ・情報漏えい発生の主な要因（ヒューマンエラーの区分の明確化） ・ヒューマンエラーの疑似体験 ・再発防止策の好事例 等

〔取組の検証〕

過去に流出事故を起しているにもかかわらず未受講の所属があり、また、受講者以外への周知方策が講じられていない。

(3) 個人情報流出防止に係る改善策の提言について

個人情報の流出を防止するため、個人情報保護所管課（県民課）において次のように取り組むよう改善策を提言する。なお、個人情報保護所管課（県民課）は、提言を踏まえて各所属を指導することを検討されたい。

ア 流出防止策の充実

＜「個人情報流出防止の手引き」の充実＞

個人情報の流出事故が相次いで発生している状況を受けて、本年9月に策定した「個人情報流出防止の手引き」は、流出事例の原因分析、流出防止の具体的な行動例や所属長の役割や取り組むべき事項を示し、各所属において活用できる内容となっているが、さらに、次の点についても検討されたい。

- (ア) 報告書の「4 各所属の調査結果」及び「6 流出防止策」を踏まえて充実を図ること。
- (イ) 個人情報の大量流出事故等を防ぐため、保管、運搬、廃棄時等の注意事項についても記述を追加すること。
- (ウ) 職員全体への周知を図るため、策定時の通知のみならず、あらゆる機会を捉えて広報に努めること。

イ 研修の充実

従来から、各所属において職員への指導を徹底することを目的に、管理監督者を対象とした研修を開催し、流出事故の事例や漏えいによる問題等について紹介しているが、管理監督者の責務や具体の防止策等が示されておらず、また、個人情報を扱っているにもかかわらず、経年に渡って未受講の所属もあることから、より実効性を高めるため、以下のような改善策を講じられたい。

- (ア) 管理監督者を対象にした研修
 - ・可能な限り年度の早期に行うこと。
 - ・管理監督者の責務や役割を明確にした研修内容とすること。
 - ・流出事故の発生の仕組みや具体の防止策等を明示すること。
- (イ) 各所属において管理監督者が職員に対し行う研修
 - ・上記の研修の伝達研修を実施すること。
 - ・取組が形骸化しないよう、定期的（1か月に1回程度）に所属内でのルールの確認（ミニ研修）を実施すること。
- (ウ) 研修の実施に当たっては、個人情報を扱う所属が未受講となることのないよう徹底すること。

ウ 個人情報流出防止のための監査の実施

個人情報の流出防止策の実施状況を検証するため、新たに、内部統制を踏まえ定期的及び必要に応じて、次の点に留意して監査を実施すること検討されたい。

- (ア) 管理監督者は研修を受講しているか。
- (イ) 上記「イ 研修の充実（イ）」の内容が適切に行われているか。
- (ウ) その他「個人情報流出防止の手引き」に示されている取組が行われているか。

(参 考)

個別事案の調査結果 (概要)

① 税の減免決定事務 (誤送付)	
概要	減免決定通知書に納税通知書を同封する際、誤って別の者の納税通知書を同封して送付した。
原因	<ul style="list-style-type: none">・五十音順で似た名前が並んでいた中で、注意を十分に払わずに納税通知書の抜き取り作業を行ったため、誤って氏名が似た別の者の納税通知書を抜きとって減免決定通知書とセットした。・大量の確認・封入作業を一人で行っていた。
対応	<ul style="list-style-type: none">・発送作業手順書 (チェックリスト) を作成 (作業の流れを記載) した。・複数の通知書を同封 (納税通知書と減免決定通知書等) する現在の送付方法の変更を検討中

② 障害児入所給付費決定事務 (誤送付)	
概要	給付決定通知書を誤って別の者に送付した。
原因	<ul style="list-style-type: none">・給付決定者の宛名シールを印刷する際、誤って氏名が似た別の者のシールを印刷して送付した。・発送数量が少数 (5名) であったため、確認・封入作業を一人で行っていた。
対応	<ul style="list-style-type: none">・文書発送事務チェックリストを作成 (ダブルチェックの徹底・送付文書の確認事項、封入時の確認事項等) した。

③ 成績証明書発行事務 (誤送付)	
概要	成績証明書を誤って別の者に送付した。
原因	<ul style="list-style-type: none">・成績証明書を印刷する際、誤って氏名が似た別の者の証明書を印刷して送付した。・発送数量が少数 (1名) であったため、確認・封入作業を一人で行っていた。
対応	<ul style="list-style-type: none">・成績証明書発行手順書を作成 (ダブルチェックの徹底・氏名に併せ、生年月日の確認も実施) した。

④ 医療費受給者証発行事務 (誤送付)	
概要	医療費受給者に係る個人情報を記載した書類を、関係のない他の医療機関に送付した。
原因	<ul style="list-style-type: none">・2つの似た名前の医療機関の宛名シールを同一と思い込み、1枚は破棄し、残りの宛名シールを貼った封筒に2名分の書類を入れて送付した。 <p>(※備考)・当該書類を医療機関に送付する必要性が乏しかった。(医療機関の事務を円滑に進めるため医療機関の要望を受けて送付していたもので、他の福祉保健局では送付していないことが判明。)</p>
対応	<ul style="list-style-type: none">・医療機関への当該書類の送付自体をやめた。

⑤ 喀痰吸引業務従事者認定事務 (誤送付)	
概要	介護事業所へ書類を郵送する際に、誤って業務の参考としていた個人情報が含まれた書類を混入したまま送付した。
原因	<ul style="list-style-type: none">・発送数量が少数 (1事業所分) であったため、確認・封入作業を一人で行い送付した。
対応	<ul style="list-style-type: none">・ダブルチェックを徹底した。・業務の参考とする個人情報が含まれる書類に、赤い取扱注意のゴム印を押印し、他の書類に混入することがないように徹底した。

⑥ 入所児童関係事務（誤交付）	
概要	入所児童が帰宅する際に保護者に渡す連絡ノート等を入れる外泊ファイルケースの中に、誤って別の児童の電子カルテの写し等を混入して手交した。
原因	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイルケースの作成・確認を一人でを行い手交した。 ・児童を迎えに来た者が送迎のサービス業者であったため、ファイルケースの中身の確認を依頼できなかった。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・外泊ファイル運用マニュアルを作成（ダブルチェックの徹底、送迎サービス先ヘルパーへの確認依頼）した。

⑦ 狩猟免許更新事務（誤交付）	
概要	狩猟免許を講習会場の出口の受付で交付する際、似た名前の者の免許を間違えて手交した。
原因	免許の手交は、旧免許の返却を受けた上で氏名を確認の上、新免許を手交することとしていたが、混雑していたこともあり、確認を十分に行わないまま手交した。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・免許の交付場所を、出口の受付ではなく、座席（受付番号順）で交付する方法に変更し、受付番号と本人確認による交付する方法への変更を検討中

⑧ 県産食材消費拡大事務（誤掲載）	
概要	県のホームページで児童の作品を公開する際、作品応募児童の保護者氏名等の個人情報が入って掲載され閲覧可能な状態となっていた。
原因	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ公開資料の内容の確認を十分に行わないまま公開した。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページでの作品公開を中止し、展示のみとした。 ・ホームページに公表する資料は、必ず紙に印刷して所属長の決裁を受けることとした。

⑨ 統計調査事務（紛失）	
概要	経済センサス活動調査において、統計課が委嘱した調査員が調査地区内事業所名簿を紛失した。
原因	<ul style="list-style-type: none"> ・調査を、調査手引に定められた手順によらず行っていた。（調査活動中に名簿等の枚数を確認していなかった。）
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・全市町村を集めて緊急対策会議を開催した。 ・活動前後の調査票等の枚数を確認する調査活動点検表を作成し、管理を徹底した。

⑩ 統計調査事務（紛失）	
概要	就業構造基本調査において、統計課が委嘱した調査員が抽出単位名簿を紛失した。
原因	<ul style="list-style-type: none"> ・調査を、調査手引に定められた手順によらず行っていた。（活動前後の名簿枚数等の点検のための「調査活動点検表」を利用することとされていたが、県から連絡が、市町村から調査員に伝えられていなかった。）
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・全市町村を集めて緊急対策会議を開催した。 ・全調査員に調査用品の利用徹底を連絡した。

⑪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。
----	--

⑫ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

⑬ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

⑭ 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"> ・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。 ・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。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。

⑮ 教育支援計画関係事務（誤配付）	
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付した。

対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・個人情報を含む書類を配付する際、手渡しの際に氏名の確認（読み上げ）を徹底する。
----	--

⑯ P T A 個人懇談（誤配付）	
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、配付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付した。
原因	<ul style="list-style-type: none"> ・書類をバラバラに配付すると配付間違いが起こると思い、封筒にまとめて封入した。 ・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。 ・配付する際に、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。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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付する。 ・個人情報を含む書類を配付する際は、手渡しの際に氏名の読み上げを徹底する。

⑰ 個人成績資料提供事務（誤配付）	
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"> ・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。 ・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。 ・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。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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） ・配付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）

⑱ 生徒健康診断事務（誤配付）	
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）

⑲ 検定試験事務（F A X 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F A X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"> ・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F A Xで送信した。 ・回答を急ぐために1名で処理を行い、F A X番号を誤って入力していることに気づかなかった。 ・団体から送られてきた書類に記載されたF A X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。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報を含む書類は、原則としてF A Xを用いない。 ・至急対応等でF A X送信が必要な場合は、複数名での確認を徹底する。 ・F A Xの機械に送信時の注意事項を掲示した。

⑳ 職業体験事務（F A X 誤送信）	
概要	生徒3名の職業体験申込書を体験先にF A X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"> ・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。 ・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。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報を含む書類は、原則としてFAXを用いない。 ・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。

⑳ 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"> ・誤った操作をしてしまった。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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&ペーストにより入力） ・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。