

横浜市政記者、横浜ラジオ・テレビ記者 各位

## 事務処理ミス等の状況について

平成21年4月11日(土)から4月17日(金)分の個人情報漏洩に関する事務処理ミス等について、公表します。

### 1 個人情報漏洩に関する事務処理ミス……………5件

- (1) 「介護保険制度一部改正に伴う事業内容変更についての確認書(控)」の誤交付  
【保土ヶ谷区福祉保健課】
- (2) 消防隊による出場指令書の紛失【鶴見消防署警備第二課】
- (3) 横浜市新橋ホーム(特別養護老人ホーム)における個人情報に関する同意書の誤送付【健康福祉局高齢施設課】
- (4) ごみ分別排出訪問指導に係る訪問カードの誤投函【資源循環局業務課】
- (5) 固定資産税非課税証明書の誤交付【西区税務課】

### 2 繰り返し発生している軽微な事件・事故等……………0件

<詳細は別紙参照>

## 1 個人情報漏洩に関する事務処理ミス（5件）

(1) 今井地域ケアプラザ（保土ヶ谷区）における「介護保険制度一部改正に伴う事業内容変更についての確認書（控）」の誤交付

概要	今井地域ケアプラザにおいて、「介護保険制度一部改正に伴う事業内容変更についての確認書（控）」（以下「確認書（控）」という。）を別人に誤交付
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4月12日(日) 今井地域ケアプラザ（指定管理者 社会福祉法人清光会）のデイサービスの利用者A様に、確認書（控）を挟み込んだ連絡帳をお渡しした。</li> <li>・ 4月13日(月) A様の御家族がケアプラザへ来所され、A様にお渡しした確認書（控）が別人のB様のものであったことが判明。B様の確認書（控）を回収</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 同日11時50分 保土ヶ谷区福祉保健課へ報告</li> <li>・ 同日12時05分 B様の御家族へ電話連絡し、経過説明の上、謝罪</li> <li>・ 同日12時55分 ケアプラザ所長及び生活相談員がB様宅へ伺い、あらためて御家族に謝罪の上、確認書（控）をお渡しした。</li> </ul>
原因	確認書（控）を連絡帳に挟み込むときに氏名の一致の確認を怠ったこと、お渡しするときに連絡帳の氏名は確認したが、確認書（控）の確認を怠ったことによるもの
個人情報	氏名、印鑑の印影、住所、電話番号、同居する御子の氏名及び印鑑の印影
担当	横浜市今井地域ケアプラザ、保土ヶ谷区福祉保健課

(2) 鶴見消防署消防隊による出場指令書の紛失

概要	鶴見消防署消防隊が、出場時に携行した傷病者の個人情報が記載された出場指令書を紛失
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4月13日(月) 鶴見消防署第2消防隊が鶴見区向井町へ出動する際、車内に出場指令書を持ち込み</li> <li>活動終了後帰署し、事務処理を終えた際に、出場指令書の紛失に気付く。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 同日2時50分～7時 署内・消防車内の確認及び出動先を捜索</li> <li>・ 同日8時50分 鶴見消防署警備第二課長が御家族へ概要説明及び謝罪</li> </ul>
原因	個人情報の取扱いに十分な配慮をせず、安易に持ち歩いたことによるもの
個人情報	氏名、住所、電話番号
担当	鶴見消防署警備第二課

(3) 横浜市新橋ホーム（特別養護老人ホーム）における個人情報に関する同意書の誤送付

概要	横浜市新橋ホーム（指定管理者 社会福祉法人横浜市福祉サービス協会）において、ホーム広報誌への写真掲載に関する同意書を誤送付
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3月9日(月) A様あてにホーム広報誌に写真を掲載するための同意書及び返信用封筒を送付</li> <li>・ 4月11日(土) 当該ホーム入所者B様の御家族から、「関わりのない文書が送付されている」と連絡があり、誤送付が判明</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 同日13時20分 B様の御家族が来所。所長・副所長が謝罪の上、誤送付の内容を確認。誤送付の経過について再度報告すると伝え、御了解を得た。</li> <li>・ 4月13日(月) 9時00分 この間連絡の取れなかったA様と連絡がとれ、ホームが誤ってB様の御家族の住所を宛先として記載した返信用封筒により、同意書を発送いただいていたことが判明</li> <li>・ 同日10時15分 A様に誤送付について謝罪</li> <li>・ 同日12時00分 B様の御家族に所長・副所長が事実説明の上、改めて謝罪</li> <li>・ 4月15日(水)18時45分 B様の御自宅に伺い、同意書を回収</li> </ul>
原因	同意書及び返信用封筒の送付作業を行う際、同時に別の文書の送付作業も行っていたため、誤って別の文書（返信用封筒）が紛れこんでしまったことによるもの
個人情報	A様の氏名、B様の御家族の住所・氏名
担当	横浜市新橋ホーム、健康福祉局高齢施設課

(4) 資源循環局戸塚事務所におけるごみ分別排出訪問指導に係る訪問カードの誤投函

概要	戸塚事務所の職員が、ごみの分別指導のため対象世帯を訪問した際、「訪問カード」を別世帯のポストに誤投函
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4月13日(月) 戸塚事務所の分別排出指導員がごみ分別の開封調査を行い、A様の排出したごみであることを特定の上、お宅を訪問したところ不在であったため、担当者まで連絡を求める旨を記した「訪問カード」をポストに投函した。</li> <li>・ 4月14日(火) B様から、A様あての「訪問カード」が投函されていたとの電話連絡があり、誤投函が判明</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 同日12時頃 事務所の副所長がB様の御自宅を訪問し、謝罪の上「訪問カード」を回収</li> <li>・ 同日16時頃 A様の御自宅を訪問しましたが御不在であり、その後も数回訪問等をしていいますが、連絡がとれていないため、連絡が取れ次第、謝罪の上、事情説明の予定です。</li> </ul>
原因	投函する際、住所確認が不十分であったため、マンションの棟番号を誤ったことに気づかず、そのまま投函したことによるもの
個人情報	氏名
担当	資源循環局業務課（戸塚事務所）

(5) 西区税務課における固定資産税非課税証明書の誤交付

概 要	西区税務課税務証明統合窓口において、固定資産税非課税証明書の申請者に別人の証明書を誤交付
経 過 ・ 対 応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4月15日(水) 13時過ぎ 西区役所税務課税務証明統合窓口でA様が固定資産税非課税証明書を申請、窓口担当者が証明書を交付</li> <li>15時過ぎ A様が同窓口に再来所し、法務局で証明書を提出したところ別人のものと言われたとのことで、A様にB様の証明書を誤交付したことが判明 A様にお詫びして誤交付した証明書を受け取り、正しい証明書を交付</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4月17日(金) 9時過ぎ 証明書を交付した担当者が上司に証明書の誤交付を報告</li> <li>11時20分 税務課長がB様宅を訪問し謝罪、B様から了解を得た。</li> </ul>
原 因	窓口が混み合った状況のなかで、申請書どおりに証明書が発行できているかの確認、ダブルチェック、御本人への確認のいずれをも怠ったことによるもの また、ミスがあった場合、直ちに報告するという認識が充分でなかったことから、上司への報告も遅れた。
個 人 情 報	住所、氏名、所有している土地の地積
担 当	西区税務課