

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8月8日(土)から8月14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) 国民健康保険高額療養費支給申請書の誤交付【青葉区保険年金課】
- (2) 児童手当消滅通知書の未封緘での発送【戸塚区こども家庭支援課】
- (3) 特別徴収税額通知書の誤送付【行政運営調整局法人税務課】
- (4) 長津田地域ケアプラザにおける通所介護サービス記録書の誤返却【緑区福祉保険課】
- (5) 電子メールの誤送信【安全管理局司令課】

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）青葉区における国民健康保険高額療養費支給申請書の誤交付

概要	A様の「国民健康保険高額療養費支給申請」の手続き時に、誤ってB様の「国民健康保険高額療養費支給申請書（以下「申請書」という。）」も併せて交付。
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 8月10日（月）午後1時頃 国民健康保険高額療養費支給申請をするため、来庁したA様に申請書を提示し記入方法等を窓口で説明。（申請書には、予め申請者の被保険者証番号、療養を受けた被保険者氏名、一部負担金の合計額等が記載されている。） ・ 同日午後1時10分 説明の後、A様よりB様の申請書が混入しているとの御指摘を窓口で受けたことにより、誤交付が判明 ・ 同日午後1時10分 混入判明後直ちに回収 ・ 同日午後5時10分及び午後8時15分 B様に個人情報漏えいしたことをお詫びするため、B様宅に給付担当係長が電話連絡をしたものの、御不在 ・ 8月17日（月）午前9時40分 B様宅に給付担当係長が電話連絡し、謝罪。了解を得る。
原因	申請書をお渡しする際に、氏名や被保険者証番号などを十分に確認しなかったことによるもの
個人情報	B様の被保険者証番号、療養を受けた被保険者氏名、医療機関名、実日数（通院数、入院数）、診療年月、総費用額、一部負担金の額、自己負担限度額、支給額
担当	青葉区保険年金課

（2）戸塚区における児童手当消滅通知書の未封緘での発送

概要	戸塚区こども家庭支援課において、児童手当消滅通知書等(以下「通知書」という。)を封緘しないまま発送
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 8月7日（金） こども家庭支援課からA様あてを含め約50通の通知書を発送 ・ 8月11日（火）午後1時10分 A様の御家族から区役所へ、郵便物が封緘されないまま送付されてきた旨の連絡があり、未封緘が判明 ・ 同日午後1時40分 こども家庭支援課長、係長がA様宅を訪問。A様が御不在であったため、御家族と面会し、郵便物が封緘されていなかったこと及び通知書の紛失がないことを確認。御要望により、謝罪については、改めてこども家庭支援課からA様あてに文書を送りすることを約束 ・ 8月12日（水） こども家庭支援課からA様に対し謝罪文書を発送
原因	発送時に封緘の有無の確認を怠ったことによるもの
個人情報	A様の氏名、住所、平成20年中の所得金額、扶養人数
担当	戸塚区こども家庭支援課

裏面あり

(3) 行政運営調整局における特別徴収税額通知書の誤送付

概要	平成 21 年度給与所得等に係る市民税・県民税特別徴収税額通知書(以下「税額通知書」という。)を他の特別徴収義務者に送付
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 5 月 15 日(金) 税額通知書を一齐送付 ・ 8 月 10 日(月)午後 3 時頃 A 社から「社員のものでない税額通知書が届いている」との電話連絡があり、誤送付が判明
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同日午後 4 時頃 担当係長が A 社を訪問し謝罪、B 社分の税額通知書を回収 ・ 同日午後 5 時頃 担当係長が B 社に電話をしたが御不在で連絡つかず ・ 8 月 11 日(火)午前 9 時頃 B 社に電話で経過を御説明し謝罪、B 社に御了承いただいたため、B 社分の正しい税額通知書を送付
原因	給与支払報告書の電算入力を行う際、本来 B 社分を入力しなければならないところ、誤って A 社分を入力したことによる
個人情報	納税義務者の氏名、住所、所得、社会保険料等所得控除、扶養親族数、本人該当事項、特別徴収税額 (2 名分)
担当	行政運営調整局法人税務課

(4) 長津田地域ケアプラザにおける通所介護サービス記録書の誤返却

概要	横浜市長津田地域ケアプラザ (指定管理者：社会福祉法人 横浜市社会福祉協議会) の通所介護事業を御利用いただいている A 様の通所介護サービス記録書 (以下「記録書」という。) を、誤って B 様へ返却
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 8 月 12 日 (水) 午後 4 時 15 分ごろ A 様の記録書を B 様に誤返却 ・ 8 月 13 日 (木) 午前 9 時 25 分頃 A 様の御家族より、長津田地域ケアプラザへ「カバンに連絡帳袋 (記録書、連絡帳、薬袋等を収納する透明袋) が入っていないかった」との電話連絡 ・ 同日午前 10 時頃 所長が遅番勤務で不在のため、ケアプラザ職員から所長宅に第一報を入れ、昨日の担当職員に状況を確認するよう指示を受ける ・ 同日午前 10 時 10 分頃 B 様御本人が「他人の連絡帳袋がカバンに入っていた。中身は開けていない。」と、A 様の連絡帳袋を届けてくださり、誤返却が判明
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同日午前 11 時 40 分頃 所長より、A 様、B 様に謝罪の電話をした。A 様に「訪問し、袋を返却したい」旨伝え、午後に訪問することとする ・ 同日午後 1 時 10 分頃 所長が A 様宅を訪問し、謝罪の上一式を返却、ご理解を得た。
原因	返却時に職員 2 名でチェックをしていたが、確認漏れがあったため
個人情報	A 様の氏名、血圧値、脈拍数、体温、体重、利用サービス内容
担当	横浜市長津田地域ケアプラザ、緑区福祉保健課

(5) 安全管理局における電子メールの誤送信

概 要	安全管理局司令課において、8月4日に健康福祉局より記者発表された「新型インフルエンザ集団感染の発生について」を安全管理局職員に電子メールにて情報提供したが、8月14日に本メールを受信した方からの問い合わせにより、誤送信が判明
経 過・対 応	<ul style="list-style-type: none"> ・8月4日(火)午後2時 健康福祉局より「新型インフルエンザ集団感染の発生について」記者発表 ・同日午後3時26分 記者発表の内容について、安全管理局司令課より電子メールで情報提供 ・同日午後3時30分 メール送信不具合のため、再度送信(正規送信) ・8月14日(金)午後3時30分頃 総務課に8月4日に受信した司令課の電子メールについて問い合わせがあり、誤送信が判明 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ・同日午後6時頃 総務課長・司令課長より電話にて誤送信先に謝罪、御了解を得た
原 因	パソコンのアドレス帳にある古いメールアドレスグループを削除せず使用していたこと、本来、BCCで送信するところ、CCで送信してしまったこと。また、送信不具合発生時を含め、送信結果を十分に確認しなかったことによる
個 人 情 報	メールアドレス(5名分)
担 当	安全管理局司令課