

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11月28日(土)から12月4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……………6件

- (1) 住民票の写しの誤交付【港南区戸籍課】
- (2) 新型インフルエンザ患者の検査依頼書の誤送信【健康福祉局健康安全課】
- (3) 要介護認定に伴う主治医意見書作成依頼書の誤交付【港北区高齢・障害支援課】
- (4) 介護保険個人情報の漏えい【神奈川区保険年金課】
- (5) 大岡地域ケアプラザにおける連絡ノートの誤返却【南区福祉保健課】
- (6) 電子証明書新規発行申請書類の紛失【栄区戸籍課】

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（6件）

（1）港南区における住民票の写しの誤交付

概要	港南区戸籍課において、郵送で請求のあった住民票の写しについて、誤って別人の住民票の写しを郵送にて交付
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> ・11月25日(水) A社から郵送でB様の住民票の写しの請求があり、資料を確認のうえ郵送にて交付 ・11月30日(月)10時20分 A社から請求とは異なるC様の住民票の写しが送付されたとの電話連絡があり、誤交付が判明 ・同日11時50分 戸籍課長がA社を訪問のうえ謝罪し、誤交付した住民票の写しを回収 ・同日16時30分ころ 戸籍課長がC様宅を訪問したが、御不在 引き続き連絡を続け、連絡が取れ次第、説明・謝罪を行う予定
原因	請求書に記載されていたB様の住所と氏名で検索しても見あたらなかったため、条件を換えて検索した際、同住所に住民登録のあったC様をB様と誤認したこと、また、出力した住民票の写しを別の職員がダブルチェックした際にも見落とししたことによるもの
個人情報	氏名、住所、生年月日、性別、市民となった年月日、転入前住所、転出先住所
担当	港南区戸籍課

（2）健康福祉局における新型インフルエンザ患者の検査依頼書の誤送信

概要	健康福祉局健康安全課から市内の病院へ送付した新型インフルエンザ検査依頼に関する案内文に誤ったFAX番号が記載されていたため、病院から衛生研究所あてに送信されるべき検査依頼書が、個人宅へ誤送信
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> ・11月27日(金)16時ころ 健康安全課において、市内の病院から電話で新型インフルエンザの検査依頼を受理 ・11月30日(月)10時ころ 健康安全課職員が、検査依頼書及び案内文を病院あてに配達するようバイク便に依頼 ・同日11時ころ 病院が、案内文に記載されたFAX番号により検査依頼書を送信 ・同日11時10分ころ A様から病院あてに、FAXが間違っているとの電話があり誤送信が判明。病院が謝罪し、併せて破棄をお願いした。 ・同日11時15分ころ 病院から健康安全課へ、案内文に記載されたFAX番号が間違っているとの連絡 ・同日11時30分ころ 病院から再度電話があり、個人情報に記載されている検査依頼書を、誤ったFAX番号により個人宅に送信した旨の連絡 ・同日11時40分ころ 健康安全課職員がA様宅へ電話。市保健所の名前を告げ謝罪し、御了解を得た。誤送信された文書は病院から破棄の依頼があったため、すでにシュレッダーしたとのことを確認 ・同日12時ころ 病院の事務長に連絡し、患者家族及び病院に対し謝罪したい旨を伝えたが患者家族には、病院から伝えて頂けるとの回答をいただいた。 ・同日12時10分ころ A様に再度電話し、訪問してお詫びをしたい旨を伝えたが、訪問は不要とのことであったため、再度お詫びして電話終了 ・同日14時30分ころ 病院から、患者家族へ説明の連絡を入れるよう連絡 ・同日15時30分ころ 患者宅を訪問し、御家族に対し状況説明と謝罪を行い、御了承を得た。
原因	病院から衛生研究所へFAXをすることは通常行っていないため、今回、個別に案内文を作成したが、記載したFAX番号の確認が不十分であったことによるもの
個人情報	検査対象の患者の氏名、住所、年齢、患者の病状等
担当	健康福祉局健康安全課

(3) 港北区における要介護認定に伴う主治医意見書作成依頼書の誤交付

概 要	港北区高齢・障害支援課において、介護保険認定申請者のA様に対し、誤ってB様の情報が出力された主治医意見書作成依頼書(以下、「依頼書」という。)を誤交付
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> ・11月20日(金)午後 A様及び御家族から介護保険認定の申請を受け、依頼書を交付 ・12月2日(水)9時30分 A様の御家族から、窓口で交付された依頼書がB様のものと連絡があり、誤交付が判明
原因	<ul style="list-style-type: none"> ・12月2日(水)11時45分 介護保険担当係長がA様の御家族に経過説明し、謝罪。B様の依頼書を回収し、改めてA様の依頼書を交付 ・12月2日(水)16時30分 高齢・障害支援課長及び介護保険担当係長がB様宅にお伺いし、経過説明し、謝罪
個人情報	住所、氏名、生年月日、被保険者番号
担当	港北区高齢・障害支援課

(4) 神奈川区における介護保険個人情報の漏えい

概 要	神奈川区保険年金課において、A様の介護保険に係る情報が出力された端末画面のハードコピーを、介護保険給付費支給申請のため窓口に来庁したB様に、誤って交付
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> ・12月1日(火)14時ころ B様が介護保険給付費支給申請のため窓口に来庁。手続きの過程で写しをとった申請関係資料の原本をB様にお返しする際、A様の介護保険に係る情報が出力された端末画面のハードコピーを、誤って一緒にお渡しした。 ・12月2日(水)17時10分ころ B様から、前日の申請関係資料の中に、別人の端末画面のコピーが存在するとの連絡があり、誤交付が判明
原因	<ul style="list-style-type: none"> ・12月2日(水)17時20分ころ B様のところへ担当係長が出向き、謝罪するとともにA様の端末画面のコピーを回収 ・同日17時55分ころ A様の御家族に電話で事実を説明するとともに、謝罪に伺いたい旨お話ししたところ、この電話による謝罪と再発防止を図ることで御理解をいただいた。
個人情報	A様の介護保険に係る書類を準備していた同じ場所に、B様の書類を置いたため、B様の書類にA様の書類が混入してしまったこと、また、お渡しするときの確認も不十分であったことによるもの
個人情報	氏名、住所、生年月日、性別、被保険者証番号、資格取得日・喪失日、資格喪失事由、給付事由、支給金額、申請日、支給年度・日付
担当	神奈川区保険年金課

(5) 大岡地域ケアプラザ(南区)における連絡ノートの誤返却

概 要	大岡地域ケアプラザ(指定管理者：社会福祉法人 横浜市社会事業協会)において、デイサービスの利用者の連絡ノートを、誤って別の利用者に返却
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> ・12月2日(水)16時ころ デイサービス終了後、送迎車にて利用者を送迎 ・同日18時20分 地域ケアプラザへA様の御家族よりB様の連絡ノート入りポーチが入っているとの連絡が入り、誤返却が判明 ・同日18時27分 ケアプラザ職員がA様宅に伺い、謝罪の上、B様の連絡ノート入りポーチを回収 ・同日18時31分 職員がB様宅に伺い、謝罪の上、正しい連絡ノート入りポーチを返却するとともに、A様の連絡ノート入りポーチを回収 ・同日18時40分 再度職員がA様宅に伺い、正しい連絡ノート入りポーチを返却
原因	デイサービスの送迎の慌ただしい状況の中で返却したために、十分な確認を怠ったことによるもの
個人情報	氏名、体温、血圧、脈拍、連絡事項(2名分)
担当	横浜市大岡地域ケアプラザ、南区福祉保健課

(6) 栄区における電子証明書新規発行申請書類の紛失

概 要	栄区戸籍課において、電子証明書新規発行申請に関する書類(電子証明書新規発行申請に関する申請書、本人確認資料(運転免許証)の写し及び電子証明書の写し。以下「申請書類」と言う。)を紛失
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> ・11月26日(木) A様より住民基本台帳カード交付申請書、電子証明書新規発行申請書及び本人確認資料として運転免許証の写しを受理。御本人に住民基本台帳カード及び電子証明書をお渡しした。 ・11月27日(金)午前 担当職員が、A様の電子証明書新規発行についての決裁のため、申請書類を上司である係長の文書箱に置く。 ・同日夕方 担当職員が帰宅後、係長が決裁のため文書箱を確認したが申請書類が見当たらなかった。 ・11月30日(月) 係長が担当職員に申請書類の所在を確認したところ、文書箱に置いたとの回答であり、申請書類が紛失したことが判明 ・同日 執務室内において申請書類の検索をするも発見できず。 ・12月1日(火)～4日(金) 引き続き執務室内を探索するも発見できず。 ・12月4日(金)16時 戸籍課長がA様へ電話で事実を説明の上、謝罪。御了解を得た。
原因	係長の机の上に書類、ファイル等が積みあがり、書類が紛れやすい状況にあったことによるもの。27日午後、当該係長が書類を整理する際、確認が不十分なままシュレッターにかけてしまったと思われる。
個人情報	氏名、住所、生年月日、性別、運転免許証交付日、運転免許証番号、運転免許の種類
担当	栄区戸籍課