

記者発表資料
平成22年1月13日
行政運営調整局
コンプライアンス推進課
担当課長 植木 八千代
電話 671-4301

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12月19日(土)から平成22年1月8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) 国民健康保険口座振替停止分連絡表の誤送信【保土ヶ谷区保険年金課】
- (2) 住宅用火災警報器設置指示書の誤送付【安全管理局西消防署・西区高齢支援課】
- (3) 軽自動車税納税証明書の誤交付【西区税務課】
- (4) ファックスの誤送信【安全管理局鶴見消防署】
- (5) 新栄地域ケアプラザにおけるデイサービス連絡票の渡し間違い【都筑区福祉保健課】

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）保土ヶ谷区における国民健康保険口座振替停止分連絡表の誤送信

概要	保土ヶ谷区保険年金課において、「国民健康保険口座振替停止分連絡表」（以下「連絡表」という。）を、被保険者の口座がある金融機関へファックス送信するところ、別箇所へ誤送信
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> ・12月21日(月)15時ころ 連絡表2通(A様及びB様のもの)をファックスで送信 ・同日15時10分ころ ファックスの送信履歴から、連絡表を本来の送信先である金融機関ではなく、別番号へ送信していたことが判明 ・同日16時30分ころ 誤送信した番号へ、お詫びと御連絡いただきたい旨の内容を書いたファックスを送信 ・同日16時50分ころ 市内のA社より、ファックスが届いているとの連絡が入ったため、誤送信の説明をし、ファックス文書を回収しに伺いたい旨を伝え、御了承を得た。また、A様及びB様にお詫びの御連絡をし、A様は電話にて御了承を頂き、B様は電話がつかないため直接訪問し、御了承を得た。 ・同日17時30分ころ A社において誤送信のお詫びをし、御了承を得た。
原因	ファックス送信時の複数人での確認を怠ったことによるもの
個人情報	口座番号、預金者氏名、被保険者証番号、該当期、保険料額(2名分)
担当	保土ヶ谷区保険年金課

（2）安全管理局・西区における住宅用火災警報器設置指示書の誤送付

概要	安全管理局西消防署が住宅用火災警報器の給付・補助のための日常生活用具給付申込(以下「申込」という。)について、B事業者用に作成するところ、誤ってC事業者用に作成し、これを受けた西区高齢支援課が、C事業者に給付券と「住宅用火災警報器設置指示書」(以下「指示書」という。)を誤送付
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> ・12月10日(木)11時ころ 西消防署職員が住宅用火災警報器の給付・補助を目的とした防災訪問をA様宅で実施。A様に「在宅サービス申込書」を作成していただくとともに、職員が「指示書」の取扱業者名欄にB事業者を記載し(3枚複写)、申込者保管用の1枚をA様に手渡した。 ・12月11日(金) 西消防署においてB事業者用の「申込」を作成すべきところ、誤ってC事業者用の「申込」を作成 ・12月14日(月) 西消防署から西区高齢支援課に、「在宅サービス申込書」、「指示書」及び「申込」を送付 ・12月14～18日(金) 西区高齢支援課において必要な審査を行い、A様に「給付決定通知書」を郵送。併せてC事業者に「給付券」と「指示書(設置業者用)」を郵送 ・12月22日(火) 西区高齢支援課に、C事業者から「指示書」がB事業者あてになっていると電話で連絡があり、事実確認のため返送を依頼 ・12月25日(金) C事業者から西区高齢支援課に返送され、確認したところ誤送付が判明 ・同日 西区高齢支援課職員が電話で御家族に謝罪と事情説明をし、御了承を得た。 ・同日16時30分ころ 西消防署職員がC事業者に電話で謝罪し御了承を得た。誤送付した給付券は、西区高齢支援課にC事業者から返送を受け、回収
原因	西消防署において、「申込」を細部にわたり確認せず作成したこと。また、西区高齢支援課において、「指示書」と「申込」に記載されている業者名を照合しなかったことによるもの
個人情報	氏名、住所、生年月日及び電話番号と御家族1人の氏名、住所
担当	安全管理局西消防署、西区高齢支援課

(3) 西区における軽自動車税納税証明書の誤交付

概要	西区税務課において、発行の申請があった「軽自動車税納税証明書」(以下「証明書」という。)について、誤って別人の証明書を交付
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> ・12月25日(金)9時ころ 税務課税務証明統合窓口にてB様の代理人であるA様が来所され、B様の証明書を申請、窓口にて交付 ・同日11時ころ 軽自動車協会神奈川事務所から「B様の車検更新のための証明書の提出があったが、B様ではなくC様の証明書だった。正しい証明書を取得するため、A様が西区役所に向かわれた。」との電話があり、誤交付が判明 ・同日13時10分 A様が再度来所。お詫びの上C様の証明書を返却していただき、B様の証明書を交付 ・同日14時10分 税務課長がC様に電話にて謝罪を行い、御了承を得た。
原因	B様とC様の車両番号の数字部分が同じであり、発行の際、所有者の氏名等の確認が不徹底だったこと。また、交付にあたって、片方の窓口担当者が別件で対応中だったためダブルチェックが不徹底となり、また受取人にも十分な確認をしないまま交付したことによるもの
個人情報	氏名、住所、軽自動車の車両番号
担当	西区税務課

(4) 安全管理局におけるファックスの誤送信

概要	安全管理局鶴見消防署において、「救急資機材の整備状況確認書の写し」(以下「確認書」という。)を送信する際、ファックス番号を誤り、別箇所へ誤送信
経過・対応	<ul style="list-style-type: none"> ・1月7日(木)14時 鶴見消防署において、JR東日本矢向駅(以下「JR」という。)から「確認書」の送信依頼を受け、ファックス番号をメモ ・同14時25分 メモをしたファックス番号へ送信 ・同14時48分 JRからファックスが未着との連絡を受け、同じ番号へ再送信 ・同14時49分 市外局番が必要であったことに気づき、誤送信が判明 ・同14時50分 市外局番をつけて再度送信するとともに、JRへ電話により誤送信していた旨を説明し、謝罪 ・同15時 誤送信先へ連絡したところ、御不在であったため、留守番電話にメッセージを残す。 ・同16時40分 誤送信先の御住所が判明したため、鶴見消防署予防課長が伺い、説明の上、謝罪。ファックスは印字前であったため、データ削除を依頼し、その場で削除を確認
原因	送信先が市外であるという認識が薄く、市外局番が必要であることに気づけなかったこと、また、送信時に複数の職員で番号を確認しなかったことによるもの
個人情報	事業所担当者氏名(2名分)
担当	安全管理局鶴見消防署予防課

(5) 新栄地域ケアプラザにおけるサービス連絡票の渡し間違い

概 要	新栄地域ケアプラザ(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、デイサービスを利用されているA様のデイサービス連絡票の一部を、誤って混入させたままB様にお渡し
経 過・対 応	<ul style="list-style-type: none"> ・1月7日(木)15時30分 デイサービス利用者の帰宅準備のため、ケアプラザ職員2人で利用者が持ち帰る荷物に、連絡票が入った返却袋を入れた。 ・同日17時 B様の御家族から「A様の連絡票が入っていた」との連絡があり、連絡票の渡し間違いが判明。A様に連絡したところ、1月分の連絡票はあるが、12月分の連絡票はお手元にないことが判明した。
	<ul style="list-style-type: none"> ・同日 ケアプラザ担当職員がB様宅に伺い、A様の連絡票を回収し、謝罪した。その後A様宅を訪問し、連絡票をお渡しするとともに謝罪し、御了承を得た。
原 因	連絡票を返却袋に入れる際、2枚のうち1枚目(1月分)に記載された氏名のみ確認し、2枚目(12月分)の氏名確認をせず入れたため
個 人 情 報	氏名、体温、脈拍、当日の利用状況、サービス内容
担 当	都筑区福祉保健課