

## 別紙４ 個人情報に関する重大事故の内容等

### Ⅲ リスク対策（プロセス）

#### ７．特定個人情報の保管・消去

#### ⑨過去３年以内に、評価実施機関において、個人情報に関する重大事故が発生したか

##### （１）要配慮個人情報の滅失

###### ア その内容

区役所窓口で受付けた国民健康保険療養費支給申請について、本課へ送付するものの内容をチェックしている際に、当該申請者の申請の①診療報酬明細書（レセプト）、②国民健康保険療養費支給申請書２７件ずつのうち、１件の①②が足りず、課内で滅失したことが判明した。

###### イ 再発防止策の内容

受付時と受付後の書類の再確認の徹底。

確認不足を解消するため「療養費支給申請書チェックシート」を策定し、受付時からダブルチェックの漏れがない体制や、処理事に書類の内容について細かく確認が出来るようにした。

課内で個人情報の取り扱いについて、管理職より再徹底するよう、課職員全員に向けて研修を行った。

##### （２）要配慮個人情報の漏えい

###### ア その内容

児童の補装具費支給決定通知書の宛先を、誤って別居している離婚した元配偶者を記載してしまい郵送した。

###### イ 再発防止策の内容

送付先と住所地が異なる場合、必ず職員二人以上で確認することを改めて確認した。特に、離婚世帯について、班内で情報共有を行い、送付先を確認するよう周知した。今回の対象者については、全事業で送付先情報について確認を行った。

##### （３）不正目的による漏えい

###### ア その内容

委託事業者が利用する外部使用しているサーバーへの、第三者による不正アクセスを受け、ランサムウェア感染被害を受けたことにより、氏名、住所等の個人情報が漏えいした。

###### イ 再発防止策の内容

以下について、委託業者が実施。

- ・アクセスキー管理強化
- ・バケット管理の厳格化
- ・アクセスキー発行及び権限変更の承認フローの変更
- ・仮名加工情報についての取り扱いルールの再整備を実施
- ・被害にあったストレージサービスでの健診データ連携の禁止を実施

- ・各アクセスキー発行・権限に関する日々報告を実施
- ・仮名加工情報についてファイル削除期間を1時間に設定変更を実施
- ・システムから出力される仮名加工情報については個別パスワード設定を実施

#### (4) 要配慮個人情報の誤送付

##### ア その内容

市民 A に対し、別の市民 B の障害児通所受給者証を誤って郵送した。

##### イ 再発防止策の内容

封入前に複数の職員で再度封筒の宛名と決定通知書、受給者証の宛名を一件ずつ確認し封印を行うよう周知徹底を図った。

#### (5) 要配慮個人情報の滅失

##### ア その内容

委託契約に基づいて行われるインフルエンザ予防接種事業について、当該事業に協力する市内病院において 52 人分の予診票の原本が行方不明となった。

##### イ 再発防止策の内容

当該病院においては、個人情報文書の鍵のかかる棚での管理と、鍵を取り扱える職員をあらかじめ院長が指定した職員のみ限定することを再徹底。また、同委託契約に基づく業務で、予診票等、個人情報が含まれる提出物に対し、受領確認等のスキームを作成の予定。

#### (6) 要配慮個人情報の誤送付

##### ア その内容

市民 A 及び B あてに障害児通所給付費支給の受給者証を送付する際、A と B で互いに逆の受給者証を誤って送付した。

##### イ 再発防止策の内容

複数種類の文書を封入する際は必ず相互のあて先や氏名等が同一であることを確認することはもとより、封緘前には当該職員とは別の者による再確認の徹底について、所属長から職員に口頭で再周知した。また、窓口や電話対応で作業が中断されることがないように、課内における人員体制の配置の面で留意するとともに、作業自体に集中できる環境スペース等の整備を図る。