

個人情報の漏えい防止

担当課：健康医療部 健康医療総務課

事務事業の概要	検出事項	監査の結果																											
<p>1 個人情報の漏えい防止は全庁共通の使命 ⇒ 実施機関は、個人情報の漏えい、滅失及び損傷の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない（大阪府個人情報保護条例第9条第2項）。</p> <p>2 健康医療部において、平成24年度に個人情報の漏えい事案(8件)が連続した。 個人情報漏えい事案発生件数の推移 平成22年度 1件 (全庁18件) 23年度 4件 (全庁34件) 24年度 8件 (全庁25件) 25年度 2件 (全庁13件) (平成25年8月末現在)</p> <p>3 健康医療部における取組 (1) 個人情報取扱いに係る部内の規定等の整備（大阪府健康医療部個人情報取扱管理規程等）。 (2) 執務室に「個人情報の漏えい根絶」ポスターの掲示。 (3) 府民文化部府政情報室作成の様式例の活用（郵送・遞送発送確認簿等）。 (4) 個人情報保護に関する研修の実施。 ア 平成22、23年度：府民文化部府政情報室作成の自己点検表によるセルフチェック、個人情報適正管理e-ラーニングソフトでの研修。22年度に講義形式の研修も1回。 イ 平成24年度：部内における漏えい事案の連続等を受け、12月に講義形式の研修1回。以降2月までに意見交換型の研修を各所属単位で実施。</p>	<p>24年度に健康医療部で発生した個人情報の漏えい事案（8件）は、郵便等による送付誤り4件、文書の交付誤り2件、紛失1件、その他1件であり、ダブルチェックの不徹底や不注意・単純ミスが原因である事案が目立った。 繰り返し発生した所属もあった（食の安全推進課2件、富田林保健所2件）。</p> <table border="1" data-bbox="1172 583 1982 1287"> <thead> <tr> <th>報道発表日</th> <th>概要</th> <th>発生部所</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成24年5月7日</td> <td>案内文の文中に他の健診対象者の氏名を記載したものを誤送付</td> <td>富田林保健所</td> </tr> <tr> <td>6月22日</td> <td>原子爆弾被爆者健康診断受診者名簿（写し）を被爆者支援団体の世話役に渡した</td> <td>医事看護課 (大阪市に委託)</td> </tr> <tr> <td>8月21日</td> <td>内部事務用として作成したA氏の契約書の余白に3名（B、C氏含む）の氏名を付記した契約書面を誤送付</td> <td>医療対策課</td> </tr> <tr> <td>9月24日</td> <td>健診の際、A氏の通知書を次の受診者B氏に誤返却</td> <td>富田林保健所</td> </tr> <tr> <td>10月25日</td> <td>調査員が訪問後に帰宅中、バイク後籠から調査関係書類を紛失</td> <td>健康医療総務課</td> </tr> <tr> <td>11月15日</td> <td>講習修了証書と共に、誤って受講申込者一覧表を受講者に手渡した</td> <td>食の安全推進課</td> </tr> <tr> <td>平成25年1月31日</td> <td>免許証と共にA氏に返却すべき戸籍関係書類を、誤ってB氏の丸筒に入れて郵送</td> <td>食の安全推進課</td> </tr> <tr> <td>2月28日</td> <td>A氏と同姓同名の別人B氏の通知文も一緒に同封しA氏に送付</td> <td>健康づくり課</td> </tr> </tbody> </table>	報道発表日	概要	発生部所	平成24年5月7日	案内文の文中に他の健診対象者の氏名を記載したものを誤送付	富田林保健所	6月22日	原子爆弾被爆者健康診断受診者名簿（写し）を被爆者支援団体の世話役に渡した	医事看護課 (大阪市に委託)	8月21日	内部事務用として作成したA氏の契約書の余白に3名（B、C氏含む）の氏名を付記した契約書面を誤送付	医療対策課	9月24日	健診の際、A氏の通知書を次の受診者B氏に誤返却	富田林保健所	10月25日	調査員が訪問後に帰宅中、バイク後籠から調査関係書類を紛失	健康医療総務課	11月15日	講習修了証書と共に、誤って受講申込者一覧表を受講者に手渡した	食の安全推進課	平成25年1月31日	免許証と共にA氏に返却すべき戸籍関係書類を、誤ってB氏の丸筒に入れて郵送	食の安全推進課	2月28日	A氏と同姓同名の別人B氏の通知文も一緒に同封しA氏に送付	健康づくり課	<p>1 個々の所属及び担当者に、個人情報の漏えいに対する危機意識の浸透が不十分である。</p> <p>2 個人情報を扱う事務処理ごとにヒューマンエラーを未然に防止するためのチェックシステムの整備が不十分である。</p> <p>3 各職場単位の研修実施については、個人情報保護に関する一義的な責任者である各所属長等に委ね、個人情報取扱事務総括者（部次長）が中心となって効果的、継続的な研修を行ってこなかったことが問題である。</p>
報道発表日	概要	発生部所																											
平成24年5月7日	案内文の文中に他の健診対象者の氏名を記載したものを誤送付	富田林保健所																											
6月22日	原子爆弾被爆者健康診断受診者名簿（写し）を被爆者支援団体の世話役に渡した	医事看護課 (大阪市に委託)																											
8月21日	内部事務用として作成したA氏の契約書の余白に3名（B、C氏含む）の氏名を付記した契約書面を誤送付	医療対策課																											
9月24日	健診の際、A氏の通知書を次の受診者B氏に誤返却	富田林保健所																											
10月25日	調査員が訪問後に帰宅中、バイク後籠から調査関係書類を紛失	健康医療総務課																											
11月15日	講習修了証書と共に、誤って受講申込者一覧表を受講者に手渡した	食の安全推進課																											
平成25年1月31日	免許証と共にA氏に返却すべき戸籍関係書類を、誤ってB氏の丸筒に入れて郵送	食の安全推進課																											
2月28日	A氏と同姓同名の別人B氏の通知文も一緒に同封しA氏に送付	健康づくり課																											
事務事業を所管する健康医療部の見解																													
<p>4 府民文化部府政情報室における取組例 全職員の個人情報管理に係る危機意識を喚起するとともに、各部における取組を支援している。庁内ウェブページの個人情報適正管理ポータルサイトの内容を適宜更新し、充実が図られている。</p> <p>(1) 「個人情報適正管理のポイント」を作成（H19.6）。 (2) 情報セキュリティ対策を啓発するe-ラーニング教材の配布（H22.4）。 (3) 失敗事例の共有を図るため「個人情報保護通信」メールを発行（H23～）。 (4) 個人情報の取扱いに係る「自己点検表」を全職員に配布（H23.12）。 (5) 失敗事例の防止についてのポイントをまとめた「個人情報適</p>	<p>1 部内における個人情報流出事案においては、主にヒューマンエラーに起因するもの。 2 そのため、従来、他部局分を含む流出事案の周知、研修等を通じ、再発防止の意識付けを行う等、個人情報に対する職員一人ひとりの意識を高める取組を実施。 3 今後、これらの取組を更に強化し、 (1) 「個人情報適正管理ポータルサイト」等を活用した、個人情報保護に関するルールの再周知 (2) 個人情報の漏えい防止に関する、他部局や部内各課における好事例となる取組の共有 (3) 総務課による、各課の取組状況を定期的にチェックする体制の構築等により、個人情報の漏えい防止を図ってまいる。</p>																												

正管理のポイント～失敗しないためのポイント集～」を新たに作成（H24.11）。

委員意見

- 1 個人情報漏えいによる影響として(1)事後処理に追われ業務の停滞を招く(2)府民の信頼を失う(3)再発防止のためのコストがかかるなどが挙げられる。また、個人情報の漏えい事案については、他自治体で損害賠償を命ぜられた判例もあり（宇治市住民基本台帳データ大量漏洩事件、最高裁判決平成14年7月11日）、職員は、個人情報漏えいは府政に対する府民の信頼を失墜させるだけでなく、無用のコストを生じさせるという危機意識を持つ必要がある。
- 2 個人情報取扱事務総括者（部次長）の指揮のもと、
例えば、(1) 事務事業ごとのマニュアル等に個人情報の漏えい防止の観点（対応策とチェック体制）を盛り込む
(2) 個人情報保護をテーマとするワールド・カフェ（参加者が少人数に分かれたテーブルで自由に対話をする手法）など意見交換型の研修を実施するなど、「個人情報の漏えい根絶」に向けた効果的な取組を継続して行われたい。
- 3 個人情報の漏えい防止は、健康医療部だけでなく各部局・各所属にわたる全庁的な課題であり、全庁挙げての取組をより一層強化されたい。

措置の内容

- 1 「個人情報の漏えいに対する危機意識の浸透」については、各所属研修の場において、部内の流出事案を紹介のうえ、危機意識の向上に努めたほか、年度当初の部内各課の企画担当者による会議において、改めて個人情報保護に向けた注意喚起を行った。また、新規採用職員に対し、個人情報保護の重要性について研修を行い、個人情報に関する意識向上に努めた。年度当初の注意喚起や新規採用職員に対する研修については今後も毎年継続していくほか、漏えい事案の発生の都度、個人情報事務取扱総括者である次長が行っている事案の共有と注意喚起についても引き続き実施し、機会のあるごとに個人情報の漏えいに対する危機意識の浸透、漏えい防止に向けた意識向上に努める。
- 2 「ヒューマンエラーを未然に防止するためのチェックシステムの整備」については、書類送付の場面においてダブルチェックを行いその確認者を記録するといった、部内各所属における好事例となる取組等を集約のうえ、研修の場で紹介することによって、各所属でのチェック体制の強化を図った。
- 3 「研修」については、個人情報保護の法体系や大阪府個人情報保護条例、庁内・庁外（訴訟事例含む）における個人情報の流出事例と流出による様々な影響、個人情報適正管理に係る府政情報室の取組（「個人情報適正管理のポイント」「～失敗しないためのポイント集～」「安心一斉送信システム」の概要）について理解を深めるため、本庁全局・室・課及び全出先機関の個人情報取扱事務主任者を対象に、府政情報室主催のもと個人情報適正管理に係る全体研修を行った。その後、全体研修の内容を踏まえ、部内各室・課及び各出先機関主催による個人情報適正管理に係る所属研修を実施した。各所属研修では、全ての研修に健康医療総務課職員が参加し、漏えい事案が続発している現状や部内で発生した流出事案の詳細を伝え注意喚起を図ったほか、個人情報保護に関する基本ルールの再確認や、各課で取り組んでいる好事例を紹介する等、個人情報保護に関する統一的な研修を行った。さらに、失敗事例やヒヤリハット事例、それに対する再発防止策についての意見交換等を実施した。これらの取り組みにより個々の所属及び担当者の意識向上を図った。