

## 個人情報の漏えい等事案

年度	影響範囲 (人)	内容
令和3年度	4	<p>【概要】 自宅療養中の新型コロナウイルス感染症患者に対してパルスオキシメーター等を配布する際、個人情報に記載された「パルスオキシメーター貸出管理簿」の写しを誤って封入し配布した。</p> <p>【原因】 配布袋に管理簿の写しを入れていたことを失念し、取り出さないまま、個人情報が記載された管理簿の写しを新たに作成して配送事業者に渡してしまった。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>管理簿について、配送事業者到手渡す際にコピーを取り、事前にコピーはしないことを徹底する。</li> <li>配送事業者に配布袋を渡す際に、個人情報が記載された書類等が封入されていないか複数人で確認を行うことを徹底する。</li> <li>保健所内の職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報の適正な取扱いを行うよう注意喚起を行う。</li> </ul>
	1	<p>【概要】 個人情報が記された「就業制限通知書」及び「宿泊療養・自宅療養における医療費公費負担通知書」を誤送付した。</p> <p>【原因】 発生届をシステムに入力する際、入力後に複数の職員により確認することになっているが、確認が不十分であった。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>システムの入力内容については、入力後に複数人で確認することを徹底する。</li> <li>職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報の適正な取扱いを行うよう注意喚起を行う。</li> </ul>
	1	<p>【概要】 個人情報が記された「宿泊療養・自宅療養における医療費公費負担通知書」を誤送付した。</p> <p>【原因】 書類封入の際に、送付先リストを基に複数の職員で封入作業を行っていたが、内容物の確認が不十分であった。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>書類封入の際、送付先リストと送付先及び内容物の照合を複数の職員で行うことを改めて徹底する。</li> <li>職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報の適正な取扱いを行うよう注意喚起を行う。</li> </ul>
	111	<p>【概要】 担当者が電子メールを送信する際、「Bcc」欄にアドレスを入力すべきところ、誤って「宛先」欄に入力し一斉送信を行ったため、アドレスが互いに見える状態となった。</p> <p>【原因】 送信前にアドレスの入力欄に誤りがいないか複数人で確認を行うこととしていたが、徹底されていなかった。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>庁外に多数の電子メール発信が必要な場合には、安心一斉送信システム（※）を活用する。その他、「Bcc」を活用するケースにおいては、ダブルチェックを再度徹底する。</li> <li>所属内職員に対して、本件事案を周知するとともに、改めて個人情報の取扱いについて万全を期すよう注意喚起を行う。</li> </ul> <p>※安心一斉送信メール：外部の複数の宛先へ電子メールの一斉送信を行う場合に、庁外の複数の相手先に個別に送信する庁内システム。</p>
	1	<p>【概要】 個人情報が記載された「療養証明書(新型コロナウイルス感染症専用)」を誤送付するという事案が発生。</p> <p>【原因】 書類の封入の際には、委託事業者の職員が複数人で宛名、送付先及び内容物を確認し、封入作業を行うべきところ、送付先の確認を怠った。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>委託事業者において、書類の封入の際には、宛名、送付先及び内容物の照合を複数の職員で行うことを改めて徹底する。</li> <li>所属内職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報の適正な取扱いを行うよう、注意喚起を行う。</li> </ul>

年度	影響範囲 (人)	内容
令和4年度	7	<p>【概要】 個人情報記載された「結核健診個人票」を紛失するという事案。</p> <p>【原因】 個人票を保管庫に収納した以降、不要書類と誤認してシュレッダー処分したと考えられる。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人票を保管庫から出し入れの際には、複数名の職員で確認する。</li> <li>個人情報を含む書類の処分について、処分決定から鍵付きの別の倉庫に一定期間保管した上で処分する。</li> <li>所属内職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報の適切な取り扱いを行うよう、注意喚起を行う。</li> </ul>
	24	<p>【概要】 新型コロナウイルス感染症患者に対しショートメッセージサービスにより情報を送信した際に、別の患者のHER-SYS（ハーシス）のIDを誤って知らせるという事案が発生。</p> <p>【原因】 委託事業者の職員がエクセルの操作を誤り、IDと携帯電話番号にずれが生じた。</p> <p>【再発防止策】</p> <p>○府は委託事業者に対し、以下のとおり適正な事務処理を徹底するよう指導した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SMSを送信する際には宛先リストと患者情報を照合し、IDと携帯電話番号が一致しているか複数の職員で確認することを徹底する。</li> </ul> <p>○所属内職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報の適正な取り扱いを行うよう、注意喚起を行う。</p>
	6	<p>【概要】 個人情報を含む書類「小児慢性特定疾病医療費支給対象者連絡票」の所在が不明となることが判明。</p> <p>【原因】 郵便物の仕分け時に他の書類に混在させ、その後誤ってシュレッダーで廃棄した可能性が高い。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>郵便物等を仕分けるときは、宛先や内容物の確認を行い、他の書類と混在させないよう所定の場所に保管することを徹底する。</li> <li>シュレッダーで廃棄する前に封筒の中に内容物の残存がないか確認する。</li> <li>課内の職員に対して、個人情報保護の重要性を再認識させ、個人情報の適正な取扱いを徹底する。</li> </ul>
	1	<p>【概要】 「新型コロナウイルス感染症のよくあるお問い合わせについて」にかかるホームページ上で、個人情報の入った「宿泊・自宅療養証明書（新型コロナウイルス感染症専用）」を誤って掲載する事案が発生。</p> <p>【原因】 ホームページに掲載する証明書の見本を作成する際、個人情報が記載された証明書のワードファイルを使用し、個人情報を白文字にしてPDFファイルに変換した。 なお、他に同様の案件がないことを確認済み。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページに証明書等の見本を掲載する際は、個人情報が記載されていないデータを使用することを徹底する。</li> <li>所属内職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報の適正な取り扱いを行うよう注意喚起を行う。</li> </ul>
	2	<p>【概要】 個人情報が記載された「検査結果報告書」及び「返信用封筒」を誤送付するという事案が発生</p> <p>【原因】 書類の封入の際には、委託事業者の職員が複数人で宛名、送付先と内容物が一致しているか確認すべきところ、一人で封入、返送作業を行い、内容物と宛先に相違がないか複数人で確認することを怠った。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>委託事業者において、書類の封入の際には、宛名、送付先と内容物が一致しているか、複数の職員で確認することを改めて徹底する。</li> <li>所属内職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報の適正な取り扱いを行うよう、注意喚起を行う。</li> </ul>

年度	影響範囲 (人)	内容
	1	<p>【概要】 個人情報に記載された「療養証明書(新型コロナウイルス感染症専用)」を誤送付するという事案が発生</p> <p>【原因】 委託事業者の職員が電話受付の際に、誤って住所を記載してしまった。</p> <p>【再発防止策】 ・委託事業者において、電話受付の際にメモの使用を中止し、受付票を使用し、1枚につき1人の情報を記載することを徹底する。 ・所属内職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報の適正な取り扱いを行うよう、注意喚起を行う。</p>
	1	<p>【概要】 個人情報に記載された「療養証明書」を誤送付するという事案が発生。</p> <p>【原因】 書類の封入の際、一人で封入、発送作業を行い、内容物と宛先に相違がないか複数人で確認することを怠った。</p> <p>【再発防止策】 ・委託事業者において、書類の封入の際には、宛名、送付先と内容物が一致しているか、複数の職員で確認することを改めて徹底する。 ・所属内職員に対して、改めて個人情報の適正な取り扱いについて、注意喚起を行う。</p>
	2	<p>【概要】 特定医旅費（指定難病）支給認定変更申請にかかる書類の紛失</p> <p>【原因】 誤ってシュレッダーしたものと思われる。</p> <p>【再発防止策】 ○受付日ごとに、総件数を記載したリストを作成し、確認者及び確認した日を記載することとし、次の処理者にクリアファイルを渡す際に、件数と内容の相互確認を行い、リストと件数等が相違ないことを確認する。 ○シュレッダー前に他の書類が紛れていないか再度確認する。</p>
	1	<p>【概要】 療育手帳交付に関する処分についての審査請求の請求人に送付した文書の中に、当該事案と関係のない別人の個人情報が記載された書類を同封していた。</p> <p>【原因】 書類を封入する際のダブルチェックを怠った。</p> <p>【再発防止策】 再発防止に向けた研修実施、封入書類の確認の徹底。</p>
	4	<p>【概要】 システムにより減免非該当処理を行った後、「減免辞退届」と「自動車税（種別割）減免更新申立書」の原本が見当たらない。</p> <p>【原因】 不要書類と誤認してシュレッダー処分したと考えられる。</p> <p>【再発防止策】 ・現在、書類の廃棄箱には、課の全業務の書類が混在しているので、今後は業務ごとの廃棄箱を設置して分別する。 ・シュレッダー処理に当たっては、廃棄箱に必要書類が誤って混入していないか各業務の担当者が複数人で確認後、シュレッダーを行う。</p>

年度	影響範囲 (人)	内容
	684	<p>【概要】 採用試験の受験者名簿の試験会場への置き忘れ</p> <p>【原因】 持参した名簿が全て揃っているか十分に確認しなかった。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報を持ち出す際は、個人情報持出管理簿に簿冊名と持出し部数を記載し、承認者が現物を確認した上で事前承認を行うことを徹底する。</li> <li>試験会場撤収の際は、持ち出した個人情報を含む資料が全て揃っているか、個人情報持出管理簿のリスト（写）を活用し複数人で確認することを徹底する。</li> <li>帰庁後に改めて、個人情報持出管理簿のリストと現物が合致しているか確認を行う。</li> </ul>
	1	<p>【概要】 個人情報が記載された「結核公費負担通知となる患者票」を誤送付</p> <p>【原因】 システムに送付先宛名を入力した際、誤った送付先を入力してしまった。郵送時に、送付先の確認を怠った。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>患者本人と異なる送付先宛名をシステムに入力する時は、複数人で確認を行うことを改めて徹底する。</li> <li>患者本人と異なる送付先宛名に郵送する際には、再度複数人で患者と宛先に誤りがないか確認を行うことを改めて徹底する。</li> <li>所属内職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報の適切な取り扱いを行うよう、注意喚起を行う。</li> </ul>
	1	<p>【概要】 被爆者援護に係る申請書類（変更届）の所在不明</p> <p>【原因】 発送管理簿を作成していなかったことなどが原因と考えられる。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>送付物の管理を徹底するため、新たに発送管理簿を作成する</li> <li>保健所から書類を受領した際には、速やかに受領確認の通知を保健所に送付するとともに、受領した書類は、他の書類と混在しないように書類管理を徹底する</li> </ul>
令和5年度	118	<p>【概要】 X市の職員に対し、Y市の人口動態システムに係る個人情報が入力されたCD-RWを誤返却したため、個人情報の漏えいが生じた。</p> <p>【原因】 職員が、X市職員をY市職員と誤認した。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CD-RWの本体とケースに市名を記入。</li> <li>CD-RWにパスワードを設定し、データを消去してから返却。</li> <li>CD-RWの返却に際し受領簿で管理。</li> <li>オンラインシステムでの情報処理を市へ検討依頼。</li> </ul>
	1	<p>【概要】 個人情報が記載された書類の誤送付</p> <p>【原因】 システム上で誤って受給者Aの送付先住所にもBの住所を入力してしまった。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>委託事業者に対し、個人情報の重要性について改めて周知徹底するとともに、システムでの修正入力時に該当受給者の登録画面であること等を複数人で確認する。</li> <li>変更担当職員による受給者証交付前の最終確認において、「送付先住所・氏名」の変更の有無に関わらず、受給者証と変更申請（届）の送付先に相違がないかを確認する。</li> </ul>

年度	影響範囲 (人)	内容
	2,056	<p>【概要】 委託事業者が、法人の利用者に対し、別の利用者の氏名を記載したメールを送信した。</p> <p>【原因】 メール送信用の送付者リスト（メールアドレス、所属、氏名）を作成した際に、氏名に誤りがあることに気づかず、送信をしてしまった。</p> <p>【再発防止策】 ○以下のとおり、府は委託事業者に対し、事務処理を行うよう指導した。 ・メールを送信する際には、担当者が送信先と送信内容に誤りがないか確認すること。確認作業は複数の職員で行うよう徹底すること。 ○所属内職員に対し、本事案を周知し、改めて個人情報 を適正に取り扱うよう、注意喚起を行う。</p>
	132	<p>【概要】 事業を受託する事業者において、参加した展示会で名刺交換した府内中小企業にメールを送信したところ、送信先とメールに記載の宛名に誤りがあったもの</p> <p>【原因】 受託事業者において、メール送信リストを作成する際は、専用のシステムを使用して作成し、通常はそのシステムのデータベースから抽出したものをメール送信リストとするところ、抽出したデータを手作業で加工したことでリスト内の情報にずれが生じたため。</p> <p>【再発防止策】 事業者に対し、再度、作業手順を徹底させるとともに、メールを送信する際には、送信先に誤りがないかダブルチェックを徹底するなど、個人情報を適正に取り扱うよう指導。</p>
	260	<p>【概要】 新型コロナの外来対応を行う外来対応医療機関に対し、通知をFAXにて送付しようとしたところ、誤って外来対応医療機関の一覧表について送信作業を行ってしまった。</p> <p>【原因】 複合機のダイレクトファックス機能での作業内容に対する理解が不十分であったほか、送付対象のファイルの確認を怠っていた。</p> <p>【再発防止策】 ・送信作業について、手順を事前に確認し、複数職員で確認すべき作業に関する共通認識を持った上で、送信対象のファイルやあて先について複数職員でチェックすることを徹底する。 ・所属内職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報の適切な取り扱いについて注意喚起を行う。</p>
	1	<p>【概要】 審査会の事務局業務において、氏名の漢字に誤りがあり、修正した受理通知及び書類送付文を送付する際に、他の請求者の氏名及び受理日・審査終了日・送付日を記載した送付文を送付した。</p> <p>【原因】 過去の送付文を利用して文書を作成した際、宛先のみ修正して上書き保存し、本文の修正後に上書き保存していなかったため、誤った文書を出し送付した。</p> <p>【再発防止策】 ・過去文書を利用する際は、必ず、上書き・更新したことを確認する。 ・個人情報が含まれた文書を送付する際は、あて先だけでなく文書の内容も確認し、ダブルチェックを行う。 ・所属内職員に対して、本件事案を周知するとともに、改めて個人情報の取扱いについて、万全を期するよう注意喚起を行う。</p>
	5	<p>【概要】 宗教法人設立時の認証書及び宗教法人規則の謄本（以下「規則等謄本」という。）について、誤って異なる宗教法人に交付する事案が発生した。</p> <p>【原因】 法人名称が同一であったため、誤認してしまった。</p> <p>【再発防止策】 今後、法人名称、規則認証日、法人所在地、代表役員名称など、錯誤を防止するための項目を設けたチェックリストを整備する。加えて、同一名称の法人との錯誤をしていないかを確認する決裁者確認欄をチェックリストに設け、複数の職員による確認を行うことで、再発防止を徹底する。</p>

年度	影響範囲 (人)	内容
令和6年度	2	<p>【概要】 利用者に対し、別の利用者の請求書、納入通知書兼領収証書及び給付費受領のお知らせを誤送付した。</p> <p>【原因】 マスターデータを更新する際に、ダブルチェックを行っておらず、処理の誤りに気付かなかった。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新たにマスターデータを作成する場合には、複数職員で確認することを徹底する。</li> <li>請求書等に記載の郵便番号・住所と送付先住所が異なる場合は、マスターデータとの比較に加え、入所時に書面に記載する送付先宛名及び送付先住所とも突合し、間違いがないか確認する。</li> <li>所属全職員に対し、本事案を周知し、個人情報の取り扱いについて注意喚起を行う。</li> </ul>
	3	<p>【概要】 被爆者援護に係る申請書類の誤送付</p> <p>【原因】 発送時に、送付内容の確認が不十分であった。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報が含まれた文書を送付する際は、複数人で確認することを改めて徹底する。</li> <li>所属内職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報を適切に取り扱うよう、注意喚起を行う。</li> </ul>
	234	<p>【概要】 開催案内を参画する事業者及び団体の担当者へ電子メールで送信する際に、電子メールアドレスが互いに見える状態で送信した。</p> <p>【原因】 アドレスを「BCC」欄に入力すべきところ、誤って「宛先」欄に入力して構成員にメールを送信したため</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外部の複数名にメールを送信する際は、複数のアドレス宛に1件1件メールを送信する庁内の「安心一斉送信システム」を活用する。</li> <li>所属内職員に対し、本事案を周知するとともに、改めて個人情報の取り扱いについて注意喚起を行った。</li> </ul>
	172	<p>【概要】 個人情報が誤って大阪府の府政情報センターで一定期間閲覧できる状態となっていたことが判明した。</p> <p>【原因】 担当者が当該書類を提出する際、公開される書類から個人情報の削除を行う作業ができていなかった。担当者以外に公開される情報に個人情報が含まれていないかの確認を行う体制が不十分であった。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公開される情報に個人情報が含まれていないか、担当者及び担当者以外の者による確認を徹底する。</li> <li>所属内職員に対し、本事案を周知するとともに、改めて個人情報の取扱いについての注意喚起を行う。</li> </ul>
	1	<p>【概要】 受託事業者（以下「事業者」という。）が、個人情報が記載された書類を誤送付した。</p> <p>【原因】 事業者が参考にした書類を他者のものとして保存した。封筒の宛先が同封した書類と一致しているか確認を怠った。</p> <p>【再発防止策】</p> <p>○府は事業者に対し、次の指示を行った。 個人情報を含む書類を作成し、保存する場合は、書類の名義が誰かを確認した上で保存する。</p> <p>個人情報を含む書類を本人や他機関に提出する際には、同封する書類と宛先を複数職員で確認することを徹底する。</p> <p>○府から府内のセンターを運営する事業者に対し、本事案を周知するとともに、個人情報を適正に管理するよう改めて指示する。</p>

年度	影響範囲 (人)	内容
	113	<p>【概要】 誤って参加者氏名及びメールアドレスが互いに見える状態で参加者に送信するという事案が発生。</p> <p>【原因】 受託事業者において、メールを送信する際に、アドレスを「BCC」欄ではなく、誤って「宛先」欄に入力していることを見落としてしまったこと。また、送信の際、複数人でチェックすることになっていたが、事案発生の際は、これを怠っていたこと。</p> <p>【再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・メールの送信前に誤送信防止アラート機能がアクティブになっていること及びアドレス欄の複数人による確認を徹底するよう、受託事業者に指導する。</li> <li>・個人情報の取扱いに関する社員研修を実施し、個人情報の適正な取扱いを徹底するよう、受託事業者に指導する。</li> <li>・受託事業者から参加者へのメール送信状況を把握するため、参加者にメールを送る際は、府も送付先に含めるよう、受託事業者に指導する。</li> </ul>