

第 8 3 回平塚市個人情報保護審査会議事録

日時 令和 6 年 1 2 月 2 4 日 (火)
9 : 0 0 ~ 1 1 : 3 5

場所 平塚市役所本館 5 階 5 1 9 会議室

出席者 27人
委員 諸坂委員、兒玉委員、慎委員、長谷川委員、蓑島委員、和田委員
事務局 木村課長、柴田課長代理、酒井主査、青木主査、中島主任
実施機関 障がい福祉課：村田課長代理、佐藤主査
介護保険課：柏木課長、高橋課長代理
保育課：篠崎課長、秋山課長代理
保険年金課：鈴木課長、坪内課長代理、高梨課長代理
土木総務課：熊澤課長、平田担当長
教職員課：宮坂課長、伊藤主査
中央公民館：鳥居館長、小林館長代理、今井主管

議題

(1) 保有個人情報に係る事故報告について【公開】

各実施機関から個人情報に係る事故報告について、発生の経緯や対応結果、再発防止策等を報告した。

課名	発生事案
中央公民館	紛失
障がい福祉課	誤交付
介護保険課	紛失
保育課	誤送付
土木総務課	誤送付
保険年金課	誤送付
	誤送付
教職員課	誤交付
	誤交付
	紛失
	紛失

【中央公民館】

- ・ (委員) バインダーは誤ってシュレッダーしてしまうような薄いものではないという認識でよいか。
(実施機関) 厚紙のため誤ってシュレッダーをしてしまう可能性は低い。
- ・ (委員) 公民館は様々な性質の職種の方が従事しており、書類の保管方法等について、一度の周知のみでは難しいと思うが、どのように周知するのか。
(実施機関) 市民情報・相談課が開催する研修を受講させることや年 5 回程度開催している主事会議で取り上げることを検討している。
- ・ (委員) 今回回覧したバインダー内の書類のうち、名簿以外に重要な書類はないのか。
(実施機関) 公民館だより等、公民館で配布している書類のため、その他に個人情報記載された書類はない。
- ・ (委員) 職員がバインダー内の他の書類を確認するために持ち出した可能性は考

えられるのか。

(実施機関) その可能性はないと考えている。

- ・ (委員) 不要になった個人情報とは廃棄しているのか。
(実施機関) 紙媒体はシュレッダー処理している。データは保管している。
- ・ (委員) 不要になった個人情報は廃棄した方がよいと考えるが、何年間保管しているのか。
(実施機関) 事業によって保存年数が異なるため、確認して適切に廃棄する。
- ・ (委員) 個人情報を他の書類とは別で保管した方がよいのではないかと。個人情報を持ち出したい場合とその他の書類を持ち出したい場合を明確にわけて管理した方がよいと考える。
- ・ (委員) 申し込みのために氏名を記載するときに別の申込者の氏名を見てしまうことはないのか。
(実施機関) 申込書は個人で記載した書類を預かるため、他者の氏名等を見ることはない。
- ・ (委員) これまでに決裁箱から文書が紛失した事例はあるか。
(実施機関) 公民館では事例がない。
- ・ (委員) 対象者が42人であり、謝罪したときの反応も様々だったと思うが、どのような反応だったのか。
(実施機関) 対象世帯は18世帯あり、厳しいご意見は1件のみであった。
(委員) 対象者へ謝罪した反応をデータ化し、館内で共有した方がよいと考える。
- ・ (委員) 個人情報を紛失したことは、市民からの信頼を失ったことと同等であるという認識を全職員で共有してほしい。

【障がい福祉課】

- ・ (委員) 市民Aが誤った受給者証の交付を受けたことを知ったのはどの時点か。
(実施機関) 市民Aに電話したときに初めて知った様子であった。
- ・ (委員) 自立支援医療受給者証はどのようなものか。市民Aに判断能力はあるのか。
(実施機関) 自立支援医療受給者証は何らかの精神的な病気をお持ちの方である。市民Aは判断能力がある。
- ・ (委員) 「(10) その他参考となる事項」のとおり基幹相談支援センターを設置したのは令和6年1月であり、事故発生時には事務慣れしている頃と考えられるため、職員が疲弊している状態は考えにくいのではないかと。また、衆議院議員選挙が実施されることもわかっているため、疲労が蓄積するのは考えにくいのではないかと。
(実施機関) 令和6年1月に基幹相談支援センターを設置し、業務増となった。本来であれば適切な人員配置を行うことが望ましいが、増員ができなかったため、時間外労働が恒常化している。また、前日に衆議院議員選挙があり、深夜まで従事していたため、その実態を記載した。
- ・ (委員) 「(10) その他参考となる事項」の内容は、職員が疲弊していたから

漏えいしても仕方なかったと捉えることもできる。疲弊していても漏えい事故を起こしてはいけない。情報公開請求があった場合に公開になると考えられるので、削除した方がよいと考える。

- ・（委員）「（４）発生原因」に記載のとおり、人間が対応している以上、体調不良になることもあると思うため、そういったときに臨機応変に対応できる体制を整えておくことが重要であると考ええる。

【介護保険課】

- ・（委員）申請のために、地域包括支援センターが仲介するのか。
（実施機関）本人の代理で地域包括支援センターが申請することがある。今回は地域包括支援センターが代理で申請した。
- ・（委員）申請手続きはどのような流れで行っているのか。
（実施機関）地域包括支援センター職員が申請書と申請書のコピーを持参した。申請書と廃棄する文書を預かり、廃棄する文書をシュレッダー処理するときに申請書が混入してしまったと考えている。
- ・（委員）申請者が申請書のコピーを持参していなければ申請した履歴がなく、申請者が困る。申請書に受理印を押印し、コピーを申請者に渡すことを検討してよいのではないかと。
（実施機関）処理件数が多いため、事務担当者と検討したい。
（委員）コピーを渡すのが困難であれば、写真を撮って保管する等、申請履歴が残るよう対応を検討してほしい。
- ・（委員）申請書を確認すれば受付した職員は誰かわかるのか。
（実施機関）受付した職員、システムに入力した職員を記入する欄があるため、対応した職員はわかる。
- ・（委員）地域包括支援センターによって対応が異なることがミスを引き起こす原因になると思うので、対応を統一した方がよいと考える。
- ・（委員）シュレッダーする担当職員がシュレッダーしてよいか判断することは難しいと思うが、誰がどのように判断しているのか。
（実施機関）シュレッダーする職員は判断ができないため、シュレッダー用の箱に入れるときに判断する対応に変更している。
（事務局）庁内ルールではシュレッダーする前に所属長が確認することとなっている。
- ・（委員）市内に地域包括支援センターは何箇所あるのか。地域包括支援センターが申請の補助はしてよいが、申請は本人のみが行うという対応にすれば今回のようなミスを減らせるのではないかと。
（実施機関）地域包括支援センターが13箇所あり、窓口は14箇所ある。本人の状況によって来庁できない市民がおり、代理で地域包括支援センターが申請することがあるため、申請者を本人のみにすることは難しい。インターネットや郵送対応も行っているが、需要は少ない状況である。

【保育課】

- ・（委員）退園後の不要な通知書は自身で廃棄するのか。
（実施機関）園で回収している。回収したときに誤りが発覚した。
- ・（委員）仮に2名が同じ月数分まとめて支払った場合、間違いに気づかないということか。
（実施機関）市民が違う人の領収書であることに気づけば発覚するが、同時期に同じ月数分の支払いがあった場合、気づかない可能性がある。
- ・（委員）1か月分はいくらか。
（実施機関）1,000円である。
- ・（委員）まとめて支払う方と1か月毎に支払う方どちらが多いのか。
（実施機関）まとめて支払う方が多い。

【土木総務課】

- ・（委員）誤送付した文書の内容はどのようなものか。
（実施機関）地籍調査の成果の閲覧の通知書、土地の面積の計算書、委任状及び委任状の記載例を送付した。
- ・（委員）宛名の書き方として「市民B様（元市民A様分）」と記載することは有り得るのか。
（実施機関）登記情報が更新されていない場合や土地所有者が亡くなっている場合、今回のような記載方法をすることがある。

【保険年金課】

誤送付

- ・（委員）全部で何通発送したのか。数日にわけて封入作業を行ったということだが、1人で全て作業を行ったのか。
（実施機関）全部で892通発送した。封入作業は1人で行った。
- ・（委員）今回は申告があったため漏えいが発覚したが、申告がないため発覚していないものもあるのではないか。
（実施機関）可能性としてはある。
（委員）事後対応としては、他の送付先に全て連絡し、正しく送付されているか確認する必要があるのではないか。
（実施機関）封筒を50通にまとめた束の数は確認したが、ひとつひとつの束が確かに50通であるか確認できていなかった。49通の束があったために発生した事故であると認識しており、そのほかに誤りはないと考えている。
- ・（委員）市民Bには空の封筒が届いたということか。
（実施機関）市民Bには何も発送されていない。50通の束にしたと思っていたが、49通の束になっていたものがあり、漏えいが発生したと考えている。
- ・（委員）会計年度任用職員の方はこの事務慣れていたのか。
（実施機関）担当してから5年目になる。
（委員）慣れている職員こそマニュアルどおりではなく、自分のやり方で処理し、

ミスを起こすことがあるので、適切に指導してほしい。

誤送付

- ・ (委員) 対応したのは正規職員か。発送事務に慣れていることにより緊張感なく対応してしまうことがあると思うので、適切に指導してほしい。
(実施機関) 正規職員である。
- ・ (委員) 発送総数は何通か。
(実施機関) 2通である。
- ・ (委員) 対応する職員は手が空いている職員か。
(実施機関) 主担当と副担当が担当することになっている。
- ・ (委員) 通数に関わらず立て続けに同様の漏えいが2件発生しているということは、周知するのみでは職員の意識が変わらなかったということであると考えられる。発送作業スペースを別に確保する等、ダブルチェックを徹底するよう周知する以外の方法を検討すべきである。

【教職員課】

誤交付

- ・ (委員) 長期欠席者分の書類一式についてダブルチェックを行う担当は決まっているのか。
(実施機関) 業務との兼ね合いになるが、基本的には担任と学年主任で行うこととしている。

紛失

- ・ (委員) 市内学校で起きた事例について、全校向けに周知したのか。
(実施機関) 校長会において、周知している。
(事務局) 月1回開催される校長会で事務局から注意喚起を行った。校長先生は危機感を持っているものの、全教職員へ周知してもらうよう資料を作成し、配付した。

(2) 保有個人情報取扱事務の業務委託報告について【公開】

事務局から新規15件、変更31件及び廃止11件のうち、特徴ある事業について補足説明した。

- ・ (委員) 廃止3及び廃止6について、契約等の期間が終わってから期間が空いている理由は何か。
(事務局) 実施機関の報告漏れである。
(委員) このタイミングで報告があった理由は、事務局から依頼したのか又は実施機関が気づいて報告したのか。
(事務局) 事務局から年2回、各課に点検依頼をしており、そこで気づいた実施機関から報告があった。

(3) その他【公開】

- ・ 次回の審査会の開催日について、後日調整することとした。

以 上

< 配付資料 >

- ・ 個人情報保護法ハンドブック
- ・ 個人情報に係る事故報告書（資料１）
- ・ 保有個人情報取扱事務の業務委託報告書（資料２）