

第 8 5 回平塚市個人情報保護審査会議事録

日時 令和 7 年 6 月 4 日（水）
1 4 : 0 0 ~ 1 6 : 5 0

場所
平塚市役所本館 2 階 2 1 8 会議室

出席者 2 6 人
委員 諸坂会長、佐藤委員、兒玉委員、慎委員、長谷川委員、蓑島委員、和田委員
事務局 石橋課長、酒井主査、青木主査、渡部主任
実施機関 博物館：浜野館長、塚田主査
納税課：小林課長、中嶋課長代理
文化・交流課：武井課長、荒原主管
障がい福祉課：小泉課長代理、森山主査
こども家庭課：白井課長、武田課長代理
教育総務課：野地課長、諸星課長代理
教職員課：宮坂課長、石川課長代理、伊藤主査

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
博物館	誤送付
納税課	誤送付
文化・交流課	二次元コードの作成ミス及び確認不足
障がい福祉課	誤送付
こども家庭課	誤送付
教育総務課	不正アクセス
教職員課	混入
	誤交付
	紛失
	拾い忘れ
	誤交付

【博物館】

- （委員）普段から今回事故が発生したようなメール発信方法なのか。
⇒（実施機関）メール発信方法を変更した後に事故が発生した。
- （委員）２月１２日事故発生から３月３日発覚までの時間差は、職員の意識の低さによるものである。公金が１円不足している場合と同様で、個人情報は市民の財産を失ったという認識がなかったことが伺える。
- （委員）無事故を目指すのはもちろんだが、人間なのでミスは犯してしまうことがある。事故発生後に誠実に対応することが重要である。職場内職員に意識付けしてほしい。
⇒（実施機関）明日の朝礼で職員全体に意識付けを行う。
- （委員）３月４日１２時１９分にＡ氏が過去に個人情報漏えいの被害にあい、メールアドレスの変更に大変苦労した旨記載があるが、これは博物館に関連したも

のか。また、今回の漏えいにより悪用された被害はあったのか。

⇒（実施機関）A氏の過去に発生した漏えい被害は博物館によるものではない。今回の漏えいによりA氏の被害は報告されていない。

- ・（委員）A氏のように漏えいの被害を受けた市民は大変苦勞するということを、博物館のみならず市全体に周知してほしい。
⇒（実施機関）承知した。

【納税課】

- ・（委員）A氏の納税催告書とB氏の未納明細書は標題が違い、様式は同じものか。
⇒（実施機関）様式は同じものであり、利用の仕方に違いがある。A氏には納税催告書を鑑とし、別紙として未納明細書を添付した。B氏の未納明細書は内部の決裁のために出力したものである。
- ・（委員）A氏の氏名の漢字の表記誤りを、印刷し直し、漢字が正しいことを確認しなかったのか。
⇒（実施機関）鑑である納税催告書と未納明細書をホチキス止めし、割印を押印する。そのため、A氏の納税催告書と未納明細書を印刷し直す。本来ならば、両文書を印刷した際に自席にてダブルチェックをするが、別件の窓口対応をすることになり、プリンターに印刷した両文書が残っていた。窓口対応が終わり、プリンターにある両文書をダブルチェックせずに、封入封かんし郵送した。
- ・（委員）ダブルチェックをするマニュアルがあるにもかかわらず、ルール通りに対応できてなかったものと思われる。個人情報とは市民の財産である。個人情報は犯罪にも利用されることも危惧される。職員の意識を改めるべきである。大学では学生のレポートを電車に忘れた教員が懲戒免職になった事例がある。大学の教員はその事例により、個人情報に対して神経質にならざるを得ない。職員もルール順守し、事務を執り行うことが重要である。職員の意識を定期的に引き締めることが必要である。
- ・（委員）本件事故は複雑なものではないが、いつでも起こり得る事故である。遵守すべきことを遵守し、業務を行ってほしい。
⇒（実施機関）職場内職員に伝達する。
- ・（委員）ケアレスミスはベテラン職員が多い傾向にある。新米職員はケアレスミスが少ない傾向である。緊張感による違いである。

【文化・交流課】

- ・（委員）文化・交流課において指定管理委託をしているのは当該1件のみであるか。
⇒（実施機関）他の指定管理委託はない。
- ・（委員）今までにダブルチェックをする旨のマニュアルは作成していなかったのか。
⇒（実施機関）ダブルチェックする旨のマニュアルは作成していなかった。現状は再発防止策としてPeatixを用いた募集方法とし、ダブルチェックする旨のマニュアルを作成した。
- ・（委員）今回の事故を契機に、他にも活用でき汎用性があるようなら、再発防止策を水平展

開すべきである。

⇒（実施機関）承知した。

- ・（委員）記者発表に関して、「A氏の個人情報の漏えいした」という内容なのか「Google フォームでの申し込みができない」という内容なのか。

⇒（実施機関）個人情報の漏えいがあった旨の記者発表である。

- ・（委員）Google フォームの利用は技術的なものである。書面による管理とは違い、理解が乏しい職員に対応させるのではなく、詳しい職員に対応させるべきである。

⇒（実施機関）技術を持った職員がマニュアルを作成した。

- ・（委員）指定管理者が起こした漏えい事故は、法的には市も責任を持つことになる。今後も気を付けてもらいたい。

⇒（実施機関）承知した。

【障がい福祉課】

- ・（委員）発送作業をした職員は、文書を239通のうち2枚同じものを印刷し、241枚あったと誤認した。封筒は239枚用意し、数があっていれば2枚余ることはない。封入作業前に文書の印刷した枚数を数えていないことが事故の原因であり、マニュアル通りに作業していないということである。

⇒（実施機関）マニュアル通りの作業ではなかった。

- ・（委員）障がい福祉課は以前にも漏えい事故を発生させ、ダブルチェック等のマニュアルを作成しているはずである。ただし、マニュアルがあったとしても、職員に意識が浸透していなかったら再発防止が十分とは言えない。

⇒（実施機関）多忙を理由にマニュアル通りの作業をしていなかったのが本事故の原因である。毎月1回担当会議を実施しているので、都度意識付けを行う。

- ・（委員）数が合わずに2人体制で確認しても、封入の誤りを発見できなかったことは不可解である。個人情報とは国民の無体財産権であり、金品と同じである。職員に対して意識付けを行ってもらいたい。

⇒（実施機関）承知した。

- ・（委員）事故発生後に事故対応を1週間程度費やしている。その間も職員に対して給与が発生している。民間企業の場合はコストがかかることである。さらに、市民が市に対しての信頼感を損なうことになる。認識を改めるように、職員に周知してほしい。

⇒（実施機関）承知した。

- ・（委員）発送部数が通常の月よりも多いとのことだが、どのくらい多かったのか。

⇒（実施機関）通常の倍以上である。マニュアル通りではない発送方法であった。リスクを減らすつもりが、逆効果であった。

- ・（委員）手続きの案内には個人情報は記載されていないのか。

⇒（実施機関）手続き案内には個人情報の記載はない。全員に同じ記載内容が同封されている。

- ・（委員）手続き案内が入っていない封筒はなかったのか。
⇒（実施機関）確実に誤りを見つけるならば、封入されている文書1枚1枚確認すべきであった。
- ・（委員）本来、案内を受け取れるべき人に行き渡っていない可能性があるのではないか。
⇒（実施機関）その可能性はある。
- ・（委員）239人全員に電話して、手続き案内が同封されていたか確認すべきであった。

【こども家庭課】

- ・（委員）263人に送る文書と、263枚の封筒を事前準備することはしていたのか。
⇒（実施機関）準備していた。
- ・（委員）封筒が1枚余ったことにより発覚しなかったのか。
⇒（実施機関）印刷時にプリンターの紙詰まりがあり、対象者の文書が印刷されていないと誤認し、再印刷した。
- ・（委員）思い込みによるものかと思われるが、封筒と数が合わないのは重複して封入したと気づかなかったのか不可解である。今後も、同種の漏えい事故が起き得るものである。どんなにマニュアルを充実しても、ヒューマンエラーは起きてしまう。職場内職員に定期的に意識付けすることが重要である。
- ・（委員）たまに抜き打ち検査を管理職で行うのも一案である。
- ・（委員）再発防止に窓口対応をしないということは、可能なのか。
⇒（実施機関）中断すると、封入誤りを誘発することになるので、窓口対応をしないように作業スペースで封入封かん作業を行うようにした。
- ・（委員）封筒と文書が何通ずつ用意したか、チェックリストはあるのか。
⇒（実施機関）チェックリストを用意していない。今後、参考としたい。
- ・（委員）印刷枚数と封入した封筒の枚数が合わない場合、プリンターのエラー及び故障でないのならば、作業の誤りを疑い、ダブルチェックを行ってほしい。
- ・（委員）枚数があるかどうかのチェックを最低限してほしい。
- ・（委員）再発防止に色上質用紙を活用することは、評価できる。
- ・（委員）多忙であろうが、手間がかかろうが、すべきことはすべきであり、習慣化させる必要がある。事故発生させるのはベテラン職員が多い傾向である。新米職員は緊張感があるためマニュアル通りに作業するものである。緊張感による違いである。
- ・（委員）封筒のダブルチェックの際に中身を出すことが重要である。基本を徹底してほしい。

【教育総務課】

- ・ （委員）令和２年度及び３年度在校生のみであるのか。
⇒（実施機関）令和４年度以降は別の卒業アルバム事業者であるため、令和２年度及び令和３年度のみである。
- ・ （委員）契約書上、漏えい事故があった場合は速やかに報告する旨、記載されていないのか。
⇒（実施機関）卒業アルバムは公費ではなく、私会計である。現状はガイドラインを整備し、契約書の参考様式は存在しているが、当時はガイドラインを作成していなく契約書の参考様式がなかった。
- ・ （委員）卒業アルバム作成のために使用するシステムは、所定の期間が経過しても、データが削除されていなかったのか。
⇒（実施機関）その通りである。
- ・ （委員）契約の履行状況を監視するのが、実施機関の責務である。
- ・ （委員）卒業アルバム事業者のみならず、その先のシステム事業者を利用する事例は多いのか。
⇒（実施機関）多い事例であり、最近では通常、卒業アルバム事業者がシステム事業者を利用する形態である。
- ・ （委員）顔写真が犯罪者の手に渡ることが危惧される。
- ・ （委員）本事故は特殊な事案である。卒業アルバム事業者からの報告が遅れていることは看過できない。事故発生時は速やかに報告を求めるとともに、不要となった個人情報適切に廃棄するよう実施機関には監督してもらいたい。

【教職員課】

混入

- ・ （委員）プリンターは故障でない限り、印刷指示したものは出力されてしまう。一度、出力したものは漏えいのリスクがある。他に印刷した教職員がいないか確認してほしい。
- ・ （委員）プリンターには何を印刷したか履歴を見ることができる。出力履歴があるのなら、他の人が持って行ってしまったことが考えられる。
- ・ （委員）大野小学校以外の学校に、事案は報告するのか。
⇒（実施機関）学校名は公表しないが、全学校に報告し、注意喚起した。
- ・ （委員）本事故による漏えいは１名か。
⇒（実施機関）１名である。
- ・ （委員）本件は、個人情報为学校外に漏えいしたものではないため、被害としては最小限である。本来見てはいけない書類を見てしまっているため、漏えいと扱わないとならない。
- ・ （委員）当該生徒及び保護者には謝罪はしたのか。

⇒（実施機関）謝罪済みであり、保護者に了承いただいた。

- ・（委員）発見者の生徒に対して、誹謗中傷などの何らかの被害がないようにしてもらいたい。

⇒（実施機関）漏えいされた生徒の保護者に謝罪する際には、発見者が特定できないように経緯を説明した。委員の指摘のとおり、発見者の生徒に対しての被害がないように配慮し、何か不安等があったら随時相談してもらいたい旨保護者に伝えた。

誤交付

- ・（委員）ダブルチェックをする旨のマニュアルがすでに存在しているのか。
⇒（実施機関）マニュアルという形式ではないが、チェックシートを用意している。
- ・（委員）チェックシート通りの作業を怠っているということである。どんなに多忙であろうとも、作業手順通りにしなければならない。ルール通りに業務を行うように指導を定期的にする必要がある。緊張感がないと事故が発生するため、注意喚起が重要である。
- ・（委員）個人情報とは国民の財産権である。公金の紛失と同意義である。重要な無体財産権を預かっているということを意識してもらいたい。
- ・（委員）在籍児童は3名なのか。
⇒（実施機関）特別支援学級のため、3名である。
- ・（委員）B氏宅には漏えい事故発覚日に訪問したが、A氏宅への訪問は4日後である。A氏の都合もあるだろうが、二次被害の防止を考慮すると、早めに回収してもらいたい。
⇒（実施機関）承知した。

紛失

- ・（委員）紛失の原因は、シュレッダーによる裁断と推測するのみであり、断定はできないのか。
⇒（実施機関）断定はできない。
- ・（委員）他の事案と同様であり、ダブルチェックをする必要がある。マニュアルがあっても緊張感がないと事故が発生する。ルーティンであるからこそ、緊張感を持つことが大切である。各学校に指導徹底を望む。
- ・（委員）令和4年4月、紛失した可能性があるという報告があり、表面化しなかったようだが、毎年確認する記録または行程はないのか。
⇒（実施機関）令和5年度及び令和6年度に確認していたが、不十分であった。担当教員は把握をしていたが、令和4年度時点で教職員課への報告もなかった。校内の点検ミスがあった。
- ・（委員）気づいた教員が報告しやすい環境が必要である。
- ・（委員）紐でつづられているものか。
⇒バインダーに綴じられている。
- ・（委員）バインダーから児童一人分を抜き取ることはあるか。
⇒転入等の際、抜き取ることがある。
- ・（委員）抜き取るときに、記録簿に記入するのか。
⇒（実施機関）記録簿はない。校長室に保管されている。他の部屋に行き、抜き出してコピーすることがある。

- ・（委員）コピーはしないほうがよい。
⇒（実施機関）転出先の学校に送付するため、コピーは取らざるを得ない。
- ・（委員）教員の備忘録としてのコピーは取らないほうがよい。
⇒（実施機関）備忘録としてのコピーは取らないようにしている。
- ・（委員）指導要録様式２にはどのようなことが記載されているのか。写しがないことにより、何か実害が発生するのか。校長室の金庫で管理しているとのことだが、金庫の暗証番号を教員は全員知っているのか。全員金庫の暗証番号を知っているようだ、金庫の意味がない。
⇒（実施機関）様式２は成績、出席日数、所見、通信簿と同様の内容である。前任校の様式２の写しが紛失している。漏えいした場合は成績に係るものが他者に知られてしまうことが実害である。金庫は校長と教頭のみが把握していて、他の教員は暗証番号を把握していない。
- ・（委員）指導要録様式２は卒業時に保護者に渡すのか。
⇒（実施機関）保護者に渡さず、学校にて５年間保管するのが法律上の決まりである。漏えいした場合でも、進学に悪影響があるものではない。進学先の中学校に渡すものではない。紛失した文書は前任校に再発行してもらっている。
- ・（委員）二次被害のおそれが「無」とのことだが、「他人にわたってしまう可能性は考えられる。」ということは二次被害のおそれが「有」ではないのか。
⇒（事務局）実施機関と協議し、「有」が適正なら訂正を求める。

拾い忘れ

- ・（委員）事案は複雑ではない。再発防止に関しては、他の事案と同様である。ヒューマンエラーであり、緊張感をもって執務を行うことが重要である。

誤交付

- ・（委員）約７０名の採用前の教員オリエンテーリングであり、人によって受け取る書面が違ふとのことだが、それぞれの教員に配布物に誤りがないか確認を促したのか。
⇒（実施機関）確認を促した。間違いはその確認時に誤混入されていた採用前の教員が気づき、オリエンテーションの終わりに報告があった。

（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１２件、変更１９件及び廃止１２件のうち、特徴ある業務委託について補足説明した。

- ・（委員）廃止１０に関して、高齢福祉課がまだ個人情報を保有しているのか。
⇒（事務局）指定管理者に個人情報を直接入手させるものである。通常、契約終了と共に、個人情報が削除されるが、本事案は介護保険法上、事業が継続するため、個人情報を当該事業者が保有し続ける。
- ・（委員）新たな契約をし直したのか。
⇒（事務局）指定管理は終了したが、事業は継続するため、当該事業者が個人情報を保有し続けている。
- ・（委員）指定管理業務契約が終了しているが、個人情報の保有が継続するのは適正なのか疑問である。
⇒（事務局）当該指定管理業務契約は特殊な事例であり、介護保険法に基づいて、通所介護サービスの指定を受けた。指定管理業務契約が終了しても、通所介護サービスが継続するため、当該事業者が個人情報を保有が継続性している。
- ・（委員）指定管理業務契約が終了した後も、個人情報を保有する法的根拠はある

か。

⇒（事務局）実施機関に確認し、次回の審査会にて報告する。

- ・（委員）新規 3 に関して、「平塚市内」のどこか。

⇒（事務局）実施機関に確認し、次回の審査会にて報告する。

- ・（委員）変更 5 に関して、委託先等の事業名が「令和 7 年度 戸籍クラウド利用料」ということだが、システムの保守ということなのか。

⇒（事務局）委託業務内容が保守点検のようであるが、実施機関に確認し、次回の審査会にて報告する。

- ・（委員）廃止 4 に関して、令和 6 年 1 1 月 3 1 日になっている。1 1 月は 3 0 日までである。

⇒（事務局）記載の誤りである。実施機関に訂正の上、再提出を求める。

- ・（委員）新規 4 及び新規 5 に関して、成果物を郵送にて委託先から実施機関に提出することになるが、成果物に個人情報に含まれるものを郵送するのは問題ないのか。

⇒（事務局）セキュリティ便というのがあり、個人情報を郵送するのは一般に行われるものである。新規 4 及び新規 5 の成果物は個人情報を含まないものである。

- ・（委員）新規 1 1 に関して、裁判に相当するような業務は委託先が行わないのか。

⇒（事務局）実施機関に確認し、次回の審査会にて報告する。

（３）その他【公開】

- ・ 前回審査会時に、委員より事務局は全庁的に啓発を行っているのかとの意見があった。A-Pop info を発行し、意識付けを行っている。さらに、今年度はショート動画により啓発を開始した。
- ・ 5 月 2 2 日に校長会にて個人情報の取扱いに関して注意喚起を行った。庁内に関しても今後部長会等で注意喚起を行う予定である。
- ・ 6 月 6 日に個人情報保護担当者向けの対面研修を実施し約 8 0 名の参加を予定している。さらに、当該研修後に各課に職場内研修の実施を依頼している。
- ・ 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）