第９１回平塚市個人情報保護審査会議事録	
日時　令和８年１０月１９日（月） １３:５３　～　１６：１０	場所 平塚市役所本館２階　２１８会議室

出席者　　１９名
委員　　諸坂会長、兒玉委員、長谷川委員、蓑島委員
事務局　　伊礼課長、課長代理、担当者２名
実施機関（協働推進課: 西山課長、課長代理）
（生活福祉課: 岩本課長、課長代理）
（介護保険課: 柏木課長、課長代理）
（市　民　課：小林課長、担当長）
（教 職 員 課：宮坂課長、課長代理、担当者１名）

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
協働推進課	誤送付、その他（電話対応時の誤通知）
生活福祉課	誤送付
介護保険課	その他（送付先の解除漏れ）
市民課	誤送付
教職員課	紛失
	その他（置忘れ）
	誤送付
	紛失
	その他（誤投函）
	紛失
	誤交付
	その他（置忘れ）

【協働推進課】

・　（委員）送付した通知は全部で１０４通とのことだが、チェックは行き届いていなかったのか。
⇒（実施機関）４月の人事異動で、不慣れな職員が対応したことと、周りの職員のカバーがうまくできていなかった。
⇒（委員）システムを構築するというテクニカルな話ではなく、単純に封筒へ通知書を入れる作業なので、経験のない職員でも出来るはずであり、人事異動はあまり関係ないと思われる。ダブルチェックをトリプルチェックにしたとしても、緊張感無く作業を行うと、同じミスを繰り返すこととなる。

・　（委員）個人情報に対する知識が不足していたというよりかは、それ以前に仕事に対する緊張感が薄れていること、ルーティン化して慣れが発生していることが問題である。

・　（委員）ダブルチェックやトリプルチェックを導入すると、当然ながら業務量は増加する。業務量が増えれば職員は忙しくなり、その結果として、どうしても仕事に緩急をつけざるを得なくなる。重要な仕事には時間をかける一方で、軽

微と判断された仕事は短時間で済ませようとする傾向が生じる。例えば「封筒に通知を入れる」といった作業がその典型であり、そこを簡単に済ませてしまったことでミスが発生するという悪循環が起きてしまう。短時間で終わる作業であっても、「ここだけは必ず確認しなければならない」という箇所に対しては集中力を保つことが重要である。例えば、１００万円がなくなれば当然大きな問題であるが、税金は１円であってもなくなれば重大な問題となる。個人情報についても、これと同じ重みで捉えなければならない。この意識を全職員が共有することが求められる。個人情報は基本的人権に関わるものであり、無体財産権としての性格も持つ。したがって、「個人情報は大切なものである」という漠然とした理解にとどめるのではなく、財産に準ずる重みを持つものとして認識してもらうことが重要である。そのため、職員に対して個人情報の重要性とその取扱いに関する教育を徹底し、こうした認識を確実に定着させていく必要がある。

・　（委員）名簿を抽出して一覧表を作っているということだが、手順の中のポイント毎にチェックする仕組みを作る必要があるのではないか。
⇒（委員）前回の審査会では、とある課が対策として、担当者の一人が赤い鉛筆でチェックを入れ、もう一人の担当者が緑色のチェックを入れることで、漏れの無いように対策するという報告があったので、これが解決方法の一つになるのではないかと思われる。しかし、それでも仕事は増えるので、意識を変えることが何よりも大切である。

・　（事務局）事務局では、個人情報の漏えい事故について研修や啓発紙などを通じて周知を図っている。宛名間違いなど、実際に起きた事例を具体的に職員へ知らせることで、漏えい事故の危険性をより身近なものとして捉えてもらえるよう、今後も啓発を進めていく予定である。

【生活福祉課】

・　（委員）作業をしていた職員が、急遽確認を依頼されたことにより、システム画面を変更したまま、その画面の状態で処理を行ってしまったとのことだが、このように急に他の仕事が入るというのはよくあることなのか。
⇒（実施機関）その通りである。普段の業務において、生活保護受給者から病院を受診したいので、医療費を支払ってほしいという電話が頻繁に入っている。ケースワーカーが外出して事務所の人員が手薄になる時間帯があるため、本来であれば別の職員が対応すべきところ、今回の事案では、その体制が十分に取られないまま対応が行われた。

・　（委員）作業中に急な業務が入った場合、新たに入った業務を後回しにし、作業中の業務を完了させてから着手するという対応は、現実的には困難か。
⇒（実施機関）基本的には、急な業務が入った場合でも作業中の業務を完結させてから対応するという方針で運用しているが、今回の事案では、当該時間帯の人員が極めて手薄であった。生活保護のケースワーカーは現在３２名の体制であるが、実際には５名程度不足した状態で業務を行っており、今回のような状況が生じやすい環境にあったと考えられる。このため、課内会議などの場においても、特に異動してきた職員は注意が必要であることを周知している。また、人員が不足している場合には、担当内だけではなく、課長代理や課長でも良いので必ずダブルチェックを依頼するよう指示している。

・　（委員）受給証の発行は、書類等で申請を行うのか。
⇒（実施機関）今回のケースでは、受給者の親族が窓口に来庁し、住所異動に関する手続きを行うにあたって、「アコーダー」と呼ばれる書類を持参したとのことである。受給証は親族の住所へ送付するよう希望があり、職員が処理を行っている途中で、医療受診の連絡を受けたことが誤送付の主な原因である。医療機関からの問い合わせについては、窓口に直接来ることは少なく、大半が電話による連絡である。

・　（委員）医療機関から聞き取った情報について、紙か何か残さないのか。書式はあるのか。
⇒（実施機関）傷病届という書式で残している。

・　（委員）この職員はベテランの職員であるか。
⇒（実施機関）２年弱の職員である。
⇒（委員）右も左も分からない職員ではないということか。
⇒（実施機関）その通りである。
⇒（委員）経験の浅い新人職員のほうが仕事に対して緊張感を持って取り組むため、ミスが少ない傾向があると考えられる。一方で、ベテラン職員は業務に慣れており、複数の仕事を同時にこなせるようになるほど、思わぬ落とし穴が生じやすくなるおそれがある。そのため、業務に慣れている職員ほど基本に立ち返り、初心を忘れないようにするための教育が必要である。

・　（委員）通常の運用では、システムで受給証を発行して、同じその人の画面で宛先の文章も出力するということか。
⇒（実施機関）そのとおりである。今回は違う人物の宛先を出力してしまった。宛名の紙はＡ４で出力され、折りたたんで封筒に入れることとなっている。
⇒（委員）今回のような書類発行の依頼というのは、随時発生する業務だと思われる。普段はダブルチェックされており、今回だけ漏れてしまったということか。
⇒（実施機関）そのとおりである。
⇒（委員）ダブルチェックを他の職員に依頼する際、相手の作業を中断させてしまうことから、どうしても遠慮が生じてしまうことはあると考えられる。しかし、こうした依頼や確認はお互い様であるということを、職員同士が共通の認識として持つことが重要である。

【介護保険課】

・　（事務局）今回の事故を受けて、支援措置の取扱いについて、市民課と連名で庁内へ通知した。通知には支援措置の概要および Q&A を示し、職員への周知を図っている。

・　（委員）今後、裁判事案になる可能性はあるのか。
⇒（実施機関）被害者に関しては、引っ越しの希望はあるが、弁護士と相談中であるとのこと。しかし、当課が対応してから３か月以上経過しており、連絡が無い状態となっている。

・　（委員）今回の漏えい事故の原因としては、システムによるものか。それとも職員によるものか。
⇒（実施機関）職員のミスと言える。通常、送付先変更がついている場合は、その

旨を伝えることになっているが、今回は伝えなかったことが原因の一つである。

・　（委員）誤送付先に3回送付しているが、回収したのか。
⇒（実施機関）回収すると、何故回収するのか疑問に思われ、住所を確認される可能性があるため、行っていない。現在、誤送付先から連絡は来ておらず、通知は全て変更後の住所へ送付している。

・　（委員）漏えい事故の中でも、今回のような事例は絶対に起こしてはいけない部類であるが、再発防止はどのように検討しているのか。
⇒（実施機関）これまで当課は支援措置対象者のリストを閲覧する権限を有していなかった。今回、その権限が付与されたことを受け、６５歳以上の介護保険対象者について、送付先の設定が適切に行われているかの確認を行った。
⇒（委員）閲覧する権限が無かったとのことだが、今まではどのように確認をしていたのか。
⇒（実施機関）市民課と連携しているシステムで、「支援措置である」というメモで確認を行っていた。また、後期高齢の手続きで保険年金課から得た情報については、職員による入力が可能なので、「支援措置」という形で残ることもあった。

・　（委員）通常なら、住民基本台帳上に則って正確な事業を行うが、その裏を考慮しなければならない関係が複雑であり、今回、閲覧する権限が付与されたのは１歩前進だと思われる。システムは別系統だと思われるが、庁内全体で情報共有は行われているか。
⇒（事務局）今回の件は、介護保険課だけの問題ではなく、その他の庁内のシステムにも関わる問題である。そのため、介護保険課含め4課で事故防止に関する協議を行った。また、支援措置に関する注意喚起の文書を、市民課と連名で庁内へ通知した。

【市民課】

・　（委員）ダブルチェックは行っていたが、見落としてしまったということか。
⇒（実施機関）そのとおりである。県と市の１文字目で検索した際、山梨県甲州市と山梨県甲府市が両方表示され、そこで誤った市を選択してしまった。
⇒（委員）結局、ダブルチェックを行っているか否かという問題ではなく、仕事に対する集中力の問題である。
⇒（実施機関）そのとおりである。再発防止策として、起案文書には必ず宛名を添付する運用へ変更した。あわせて、上席も宛名を含めて確認できるようにした。

・　（委員）重大な事故ではあるけれども、ミスとしては見間違えという非常にシンプルなものである。不幸中の幸いというわけではないが、今回は行政から折り返しの電話があったことで、外部への流出は無かった。どこかのタイミングで、朝礼等で職員へ釘を刺すように指導を行うべきである。

【教職員課】

・　（委員）置き忘れたものについては、そもそも持っていく必要のある情報だったのか。入学式のセッティングに必要な物であったのか。
⇒（実施機関）資料には、入学式の準備に関するものとあわせて新入生の名簿が含まれていた。当日の出席者を確認する必要が生じる場合もあるため、名簿を資料に含めていたとのことである。出欠確認用の名簿は別途用意されていたた

め、名簿を含めなくても業務は可能であったという指摘はあるが、名簿があれば、保護者から「うちの子の名前は何だったか」といった問い合わせがあった際に、その場で確認して回答できるという利点がある。そのため、専用の資料として名簿を含めることは、やむを得ない判断であったと考えている。
グラウンドへの置き忘れについては、本来、その日の授業で使用するものだけを持ち出すというルールとなっているのだが、これまでの資料などを積み重ねたまま、そのまま持ち出してしまったとのことである。

⇒（委員）個人情報に限らず、要らないものは持たない持ち歩かないことを徹底すべきである。必要最小限のものを持ち歩くというのが、再発防止策になるはずである。

・　（委員）個人情報の漏えいを防ぐため、最低限守るべきルールを定めることは可能ではないか。教職員は多忙であり、部活動など多くの業務を抱えている実情があるため、まずは基本的な事項を徹底することが重要である。具体的には、個人情報を不必要に持ち歩かないこと、かばんの中などに長時間入れたままにしないことが挙げられる。個人情報は、できる限り早く個人の手元から離し、キャビネットへの保管やファイル化、データ化などにより適切に管理すべきである。個人の手元に長く留め置かれるほど紛失などのリスクが高まるため、こうした基本的事項が徹底されれば、事故の発生は減少すると考えられる。また、全庁的に校長が集まる会議など、全教職員に対して一斉に情報を発信できる場を活用することが考えられる。その際には、今回の事例などを簡潔にまとめたケーススタディを、再発防止策とセットにした資料として配布し、全教職員への周知を図ることが望ましい。

・　（委員）教職員が児童の自宅を訪問し、ポストに投函する作業は必ず行う必要はあるのか。

⇒（実施機関）週末の金曜であれば、次の予定を伝えなければならない。学校に来れない児童への対応も考慮しなければならない。

⇒（委員）保護者へ取りに来るように依頼は出来ないのか。

⇒（実施機関）保護者が１８時～１９時頃に取りに来る場合も偶にある。成績などの資料は取りに来るよう依頼している。

⇒（委員）学校の守衛に依頼することはできないのか。

⇒（実施機関）守衛はおらず、夜間の受け渡しというのは行うことが出来ない。

⇒（委員）ポストへの投函をすべて廃止することは難しいとしても、投函件数を少しでも減らし、個人情報漏えいのリスクを低減する方向で検討してほしい。

・　（委員）１年生に重要な個人情報の書類を渡すのは問題ないのか。重要なものであれば、保護者に直接手渡す形をとるべきではないか。

・　（委員）市役所では、研修等は行っているのか。

⇒（事務局）現在、各課から１名が出席する研修を実施しているほか、庁内の電子掲示板に個人情報の漏えい事故に関する啓発資料を掲載している。また、今年度は初めて公募制による情報公開制度および個人情報保護制度の研修を開催し、学校関係者からも８名から９名程度の参加があった。さらに、新規採用職員に対しても研修を実施している。

⇒（委員）事故を起こした学校に対して、こういう研修を受けてくださいという指導が必要なのではないか。

・　（委員）紛失が３件あるが、これはまだ見つかっていないということか。回収時に枚数を確実に確認していなければ、後になって記憶が曖昧になってしまう

ため、回収時の確認を徹底する必要がある。
⇒（委員）配布の時期を見てみると、回収の時期が非常に離れている。これも事故が起きるリスクを高めている。今日渡して明日持ってくるようにするだけで、リスクを減らすことが出来る。

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２件、変更１１件及び廃止４件のうち、特徴ある業務委託について補足説明した。

・　（委員）変更１の委託について、非常に再委託の事業者が多いが、これらはシステムの維持や標準化に必要であるからこのような形となったのか。それともトラブルが発生してこのような形となったのか。
⇒（事務局）担当課に確認したところ、この委託は福祉部全体で利用しているシステムであり、規模が非常に大きいため、再委託先の事業者が多くなっているとのことである。ただし、把握していない事業者が関与することのないよう、担当課が再委託先の管理を注意深く行っている。

３　その他【公開】

・前回、当審査会で承認された「標準審理期間の再設定」について、審査庁である行政総務課が当審査会の意見を踏まえて、事務局が標準審理期間を１年へ変更した旨を報告した。
・次回開催日程は、１２月２２日（火）。

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）
- 「平塚市情報公開審査会」及び「平塚市個人情報保護審査会」の標準審理期間の再設定について
- 保有個人情報取扱事務の業務委託報告書（資料２）
- 保有個人情報取扱事務の業務委託報告書（追加分）