

函 福 管

令和 7 年 (2025 年) 4 月 1 1 日

民生常任委員会委員 様

保健福祉部長

参考資料の配付について

このことについて、下記の資料を別添のとおり配付いたします。

記

- 1 納付書の誤交付による個人情報の漏えいについて
- 2 補装具費支給事務における個人情報を含む書類の紛失について

(保健福祉部介護保険課)

(保健福祉部障がい保健福祉課)

納付書の誤交付による個人情報の漏えいについて

1 概 要

介護保険料納付書（以下「納付書」という。）の再交付の申出があった際に、別人の納付書を誤交付したことが判明した。

2 経 過

令和7年4月2日（水）、介護保険課窓口に来庁した市民Aの家族から、市民Aの令和6年度の納付書の再交付の申出があったことから、担当職員が納付書計7枚を印刷したが、他の職員が同じプリンタで自席のパソコンから印刷した市民Bあての納付書1枚が混入していることに気付かずに、市民Aの家族に交付した。

その後、市民Bあての納付書を送付しようとした際、当該納付書がプリンタにないことに気付き、市民Aの家族に電話で確認したところ、誤交付が判明した。

3 誤交付した書類および書類に記載された個人情報の内容

納付書（1名分）

氏名、令和6年度第10期介護保険料納付額

4 原 因

窓口交付時の確認が不十分であったことに加え、窓口業務と自席業務とでプリンタを共有していたことが原因と考えられる。

5 本市の対応および再発防止策

4月3日（木）、職員が市民A宅を訪問のうえ納付書を回収し、また、市民Bには経過の説明および謝罪を行った。

今後は、窓口での書類等の交付時に、その内容の確認を徹底するとともに、窓口業務のプリンタを自席業務と共有しないよう機器の設定等を見直し、再発防止を図ることとする。

補装具費支給事務における個人情報を含む書類の紛失について

1 概 要

補装具費支給事務において、1名分の委任状および2名分の補装具費支給券が所在不明であることが判明した。

なお、現在のところ当該書類に記載されている情報の外部流出および不正利用等の事実は確認されていない。

2 経 過

1月20日（月）、補装具費1名分の支払先であった補装具事業者の口座情報の誤りが判明し、障がい保健福祉課担当職員から当該事業者に対して請求書類の訂正について電話連絡した。同様に訂正が必要な他の2名分と合わせ、計3名分の委任状を2月5日（水）に当該事業者に送付したが、返送がなかったため、3月7日（金）に状況を確認したところ、委任状2名分については既に返送したが、1名分については、事業所内に書類はなく、市から訂正依頼があったことや書類が届いたかについて判然としないとの説明があり、所在不明であることが判明した。

さらに、3月10日（月）、担当職員が当該事業者から返送された委任状2名分を保管する際に、当該2名分の補装具費支給券が、保管用のファイルになかったため、執務室内を探索したが発見に至らず、所在不明であることが判明した。

3 紛失した書類および書類に記載された個人情報の内容

(1) 委任状（1名分）

住所、氏名

(2) 補装具費支給券（2名分）

住所、氏名、生年月日、補装具の受領者氏名および続柄

4 原 因

当該事業者に書類の訂正を依頼する際、宛先の確認は複数の職員で行っていたが、内容物の詳細の確認が十分に行われていなかったことや、執務室内で保管している書類の管理が不十分であったことが原因と考えられる。

5 本市の対応および再発防止策

対象者およびその家族に謝罪し経緯を説明したうえで、改めて委任状および補装具費支給券への住所、氏名等の記入を依頼した。

また、今後は決裁文書等により発送物が特定できない個人情報を含む書類については、郵便物確認簿に宛先および内容物を記載することにより再発防止を図ることとする。

また、個人情報を含む書類について、施錠したロッカーに保管するなど、管理方法について改めて周知を徹底する。