

報告第 1 号

保有個人情報の不適切な取扱いについて

①学校開放施設利用中止メールにおけるメール送信形式の不備について

社会教育部 スポーツ推進課

1 事案の内容

(1) 漏えいした個人情報

学校開放利用団体の代表者等のメールアドレス

(2) 件数

10 団体（メール送信先 12 件）

2 経緯

(1) 令和 8 年 1 月 20 日、スポーツ推進課において、学校開放利用団体 10 団体（メール送信先 12 件）に対し、衆議院議員総選挙に伴う学校開放施設利用中止のお知らせを電子メールで送信した。

(2) 本来は「B c c」で送信すべきところ、誤って「T o」にメールアドレスを入力した状態で送信したため、受信者が他の利用団体のメールアドレスを閲覧できる状態となった。

(3) 令和 8 年 2 月 3 日、利用団体の 1 団体から、他の利用団体のメールアドレスが表示されている旨の連絡があり、本事案が判明した。

3 対応

(1) 令和 8 年 2 月 3 日、メール送信先 12 件に対し、メール送信形式の不備について謝罪するとともに、当該メールの削除を依頼した。

(2) 対象団体からの問い合わせ及び被害状況の確認を行った。

(3) 令和 8 年 3 月 13 日に開催した学校開放利用調整会議において、事案の概要及び対応経過を説明するとともに、再度謝罪を行った。

(4) 対象団体に対し被害等の確認を行った結果、被害報告や苦情等はなかった。

4 問題点・課題の分析

- (1) 電子メールの一斉送信時における個人情報保護に対する認識が十分ではなかった。
- (2) 送信前の確認が不十分であり、宛先欄の設定誤りを発見できなかった。
- (3) 複数の職員による確認体制がなく、担当者のみで送信していたことから、誤送信を防止する仕組みが不足していた。

5 再発防止策

- (1) 複数の宛先へ電子メールを送信する際は、必ず「B c c」を使用することを徹底する。
- (2) メール送信前に、宛先や添付ファイルの有無等について複数人による確認を行う。
- (3) 一斉送信を行う場合は、担当者以外の職員による確認を行うなど、複数人によるチェック体制を徹底する。
- (4) 課内において個人情報保護及び情報セキュリティに関する注意喚起を行い、再発防止に努める。

②退院証明書の誤配付について

医療センター事務部 総務課

1 事案の内容

- (1) 退院証明書を別の患者に配付
- (2) 件数：1 件

2 経緯

- (1) 本来、退院証明書は、平日に事務委託業者が患者に手渡すことになっているが、当日は休日で事務委託業者が不在だったため、看護師が自身の業務と勘違いし、手続きを行った。
- (2) その際、看護師は「保管ボックス」に入っていた患者A氏の退院証明書を患者B氏のものと思い込み、書類に記載された氏名を正しく確認しないまま封入封緘し、患者B氏担当の看護師に渡し、そのまま患者B氏の家族へ手渡された。

3 誤配付発覚時及びその後の対応

(1) 発覚時

- ① 1月19日（月）に医事課において、患者Bの退院時記録で退院証明書を渡した旨の記載があったが、退院証明書の印刷歴がないため、患者Bの家族に退院証明書の名前を確認したところ、患者Aのものであることが発覚した。
- ② 1月19日（月）患者Bの家族が来院し、退院証明書を回収した。
- ③ 1月20日（火）患者Aの家族に電話で事情を伝え、翌日、来院する予定を確認した。
- ④ 1月21日（水）患者Aの家族が来院し、副看護部長及び入院病棟師長から経緯の説明と謝罪をした。誤交付した書類は回収破棄した旨を伝え、相手側にも理解をいただいた。

(2) その後の対応

- ① 病院事業管理者及び病院長に退院証明書の誤配付について報告
- ② 1月23日に重大事象の報告
- ③ 個人情報保護委員会へ漏洩等報告（速報：1月26日、確報：2月17日）

4 問題点・課題の分析

- (1) 退院証明書の交付業務は、通常、看護師は行っておらず、事務委託業者が行っている。しかし、当日対応した看護師は自分たちが対応すべきと判断をしてしまい、業務を行ってしまった。
- (2) 交付の際、氏名確認などの基本的な確認行為を行わなかった。

5 再発防止策

- (1) 該当部署の職員には速やかに個人情報の保護に関する指導を徹底した。
- (2) 業務のすみわけを明確化し、周知徹底を図る。
- (3) 書類交付時には、複数人での確認を徹底し、再発防止に努める。
- (4) 全職員を対象とした個人情報の保護に関する研修を実施（7月1日～）するとともに、習熟度の確認を行う。