

別紙 2（個人情報の漏えい等事案）

年度	影響範囲 (人)	内容
令和5年度	1	【概要】療育手帳交付に関する処分についての審査請求の請求人に送付した文書の中に、当該事案と関係のない別人の個人情報が記載された書類を同封していた。 【原因】書類を封入する際のダブルチェックを怠った。 【再発防止策】再発防止に向けた研修実施、封入書類の確認の徹底。
	4	【概要】システムにより減免非該当処理を行った後、「減免辞退届」と「自動車税（種別割）減免更新申立書」の原本が見当たらない。 【原因】不要書類と誤認してシュレッダー処分したと考えられる。 【再発防止策】 ・現在、書類の廃棄箱には、課の全業務の書類が混在しているので、今後は業務ごとの廃棄箱を設置して分別する。 ・シュレッダー処理に当たっては、廃棄箱に必要書類が誤って混入していないか各業務の担当者が複数人で確認後、シュレッダーを行う。
	684	【概要】採用試験の受験者名簿の試験会場への置き忘れ 【原因】持参した名簿が全て揃っているか十分に確認しなかった。 【再発防止策】 ・個人情報を持ち出す際は、個人情報持出管理簿に簿冊名と持出し部数を記載し、承認者が現物を確認した上で事前承認を行うことを徹底する。 ・試験会場撤収の際は、持ち出した個人情報を含む資料が全て揃っているか、個人情報持出管理簿のリスト（写）を活用し複数人で確認することを徹底する。 ・帰庁後に改めて、個人情報持出管理簿のリストと現物が合致しているか確認を行う。
	1	【概要】個人情報が記載された「結核公費負担通知となる患者票」を誤送付 【原因】システムに送付先宛名を入力した際、誤った送付先を入力してしまった。郵送時に、送付先の確認を怠った。 【再発防止策】 ・患者本人と異なる送付先宛名をシステムに入力する時は、複数人で確認を行うことを改めて徹底する。 ・患者本人と異なる送付先宛名に郵送する際には、再度複数人で患者と宛先に誤りがないか確認を行うことを改めて徹底する。 ・所属内職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報の適切な取り扱いを行うよう、注意喚起を行う。
	1	【概要】被爆者援護に係る申請書類（変更届）の所在不明 【原因】発送管理簿を作成していなかったことなどが原因と考えられる。 【再発防止策】 ・送付物の管理を徹底するため、新たに発送管理簿を作成する ・保健所から書類を受領した際には、速やかに受領確認の通知を保健所に送付するとともに、受領した書類は、他の書類と混在しないように書類管理を徹底する
	118	【概要】X市の職員に対し、Y市の人口動態システムに係る個人情報が入力されたCD-RWを誤返却したため、個人情報の漏えいが生じた。 【原因】職員が、X市職員をY市職員と誤認した。 【再発防止策】 ・CD-RWの本体とケースに市名を記入。 ・CD-RWにパスワードを設定し、データを消去してから返却。 ・CD-RWの返却に際し受領簿で管理。 ・オンラインシステムでの情報処理を市へ検討依頼。
	1	【概要】個人情報が記載された書類の誤送付 【原因】システム上で誤って受給者Aの送付先住所にもBの住所を入力してしまった。 【再発防止策】 ・委託事業者に対し、個人情報の重要性について改めて周知徹底するとともに、システムでの修正入力時に該当受給者の登録画面であること等を複数人で確認する。 ・変更担当職員による受給者証交付前の最終確認において、「送付先住所・氏名」の変更の有無に関わらず、受給者証と変更申請（届）の送付先に相違がないかを確認する。
	2,056	【概要】委託事業者が、法人の利用者に対し、別の利用者の氏名を記載したメールを送信した。 【原因】メール送信用の送付者リスト（メールアドレス、所属、氏名）を作成した際に、氏名に誤りがあることに気づかず、送信をしてしまった。 【再発防止策】 ○以下のとおり、府は委託事業者に対し、事務処理を行うよう指導した。 ・メールを送信する際には、担当者が送信先と送信内容に誤りがないか確認すること。確認作業は複数の職員で行うよう徹底すること。 ○所属内職員に対し、本事案を周知し、改めて個人情報を適正に取り扱うよう、注意喚起を行う。

年度	影響範囲 (人)	内容
	132	【概要】 事業を受託する事業者において、参加した展示会で名刺交換した府内中小企業にメールを送信したところ、送信先とメールに記載の宛名に誤りがあったもの 【原因】 受託事業者において、メール送信リストを作成する際は、専用のシステムを使用して作成し、通常はそのシステムのデータベースから抽出したものをメール送信リストとするところ、抽出したデータを手作業で加工したことでリスト内の情報にずれが生じたため。 【再発防止策】 事業者に対し、再度、作業手順を徹底させるとともに、メールを送信する際には、送信先に誤りがないかダブルチェックを徹底するなど、個人情報を適正に取り扱うよう指導。
	260	【概要】 新型コロナの外来対応を行う外来対応医療機関に対し、通知をFAXにて送付しようとしたところ、誤って外来対応医療機関の一覧表について送信作業を行ってしまった。 【原因】 複合機のダイレクトファックス機能での作業内容に対する理解が不十分であったほか、送付対象のファイルの確認を怠っていた。 【再発防止策】 ・送信作業について、手順を事前に確認し、複数職員で確認すべき作業に関する共通認識を持った上で、送信対象のファイルやあて先について複数職員でチェックすることを徹底する。 ・所属内職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報の適切な取り扱いについて注意喚起を行う。
	1	【概要】 審査会の事務局業務において、氏名の漢字に誤りがあり、修正した受理通知及び書類送付文を送付する際に、他の請求者の氏名及び受理日・審査終了日・送付日を記載した送付文を送付した。 【原因】 過去の送付文を利用して文書を作成した際、宛先のみ修正して上書き保存し、本文の修正後に上書き保存していなかったため、誤った文書を出力し送付した。 【再発防止策】 ・過去文書を利用する際は、必ず、上書き・更新したことを確認する。 ・個人情報が含まれた文書を送付する際は、あて先だけでなく文書の内容も確認し、ダブルチェックを行う。 ・所属内職員に対して、本件事案を周知するとともに、改めて個人情報の取扱いについて、万全を期するよう注意喚起を行う。
	5	【概要】 宗教法人設立時の認証書及び宗教法人規則の謄本（以下「規則等謄本」という。）について、誤って異なる宗教法人に交付する事案が発生した。 【原因】 法人名称が同一であったため、誤認してしまった。 【再発防止策】 今後、法人名称、規則認証日、法人所在地、代表役員名称など、錯誤を防止するための項目を設けたチェックリストを整備する。加えて、同一名称の法人との錯誤をしていないかを確認する決裁者確認欄をチェックリストに設け、複数の職員による確認を行うことで、再発防止を徹底する。

年度	影響範囲 (人)	内容
令和6年度	2	【概要】 利用者に対し、別の利用者の請求書、納入通知書兼領収証書及び給付費受領のお知らせを誤送付した。 【原因】 マスターデータを更新する際に、ダブルチェックを行っておらず、処理の誤りに気付かなかった。 【再発防止策】 ・新たにマスターデータを作成する場合には、複数職員で確認することを徹底する。 ・請求書等に記載の郵便番号・住所と送付先住所が異なる場合は、マスターデータとの比較に加え、入所時に書面に記載する送付先宛名及び送付先住所とも突合し、間違いがないか確認する。 ・所属全職員に対し、本事案を周知し、個人情報の取り扱いについて注意喚起を行う。
	3	【概要】 被爆者援護に係る申請書類の誤送付 【原因】 発送時に、送付内容の確認が不十分であった。 【再発防止策】 ・個人情報が含まれた文書を送付する際は、複数人で確認することを改めて徹底する。 ・所属内職員に対して本事案を周知し、改めて個人情報を適切に取り扱うよう、注意喚起を行う。
	234	【概要】 開催案内を参画する事業者及び団体の担当者へ電子メールで送信する際に、電子メールアドレスが互いに見える状態で送信した。 【原因】 アドレスを「BCC」欄に入力すべきところ、誤って「宛先」欄に入力して構成員にメールを送信したため 【再発防止策】 ・外部の複数名にメールを送信する際は、複数のアドレス宛に1件1件メールを送信する庁内の「安心一斉送信システム」を活用する。 ・所属内職員に対し、本事案を周知するとともに、改めて個人情報の取り扱いについて注意喚起を行った。
	172	【概要】 個人情報が誤って府政情報センターで一定期間閲覧できる状態となっていたことが判明した。 【原因】 担当者が当該書類を提出する際、公開される書類から個人情報の削除を行う作業ができていなかった。担当者以外に公開される情報に個人情報が含まれていないかの確認を行う体制が不十分であった。 【再発防止策】 ・公開される情報に個人情報が含まれていないか、担当者及び担当者以外の者による確認を徹底する。 ・所属内職員に対し、本事案を周知するとともに、改めて個人情報の取扱いについての注意喚起を行う。
	1	【概要】 受託事業者（以下「事業者」という。）が、個人情報が記載された書類を誤送付した。 【原因】 事業者が参考にした書類を他者のものとして保存した。封筒の宛先が同封した書類と一致しているか確認を怠った。 【再発防止策】 ○府は事業者に対し、次の指示を行った。 個人情報を含む書類を作成し、保存する場合は、書類の名義が誰かを確認した上で保存する。 個人情報を含む書類を本人や他機関に提出する際には、同封する書類と宛先を複数職員で確認することを徹底する。 ○府から府内のセンターを運営する事業者に対し、本事案を周知するとともに、個人情報を適正に管理するよう改めて指示する。
	113	【概要】 誤って参加者氏名及びメールアドレスが互いに見える状態で参加者に送信するという事案が発生。 【原因】 受託事業者において、メールを送信する際に、アドレスを「BCC」欄ではなく、誤って「宛先」欄に入力していることを見落としてしまったこと。また、送信の際、複数人でチェックすることになっていたが、事案発生の際は、これを怠っていたこと。 【再発防止策】 ・メールの送信前に誤送信防止アラート機能がアクティブになっていること及びアドレス欄の複数人による確認を徹底するよう、受託事業者に指導する。 ・個人情報の取扱いに関する社員研修を実施し、個人情報の適正な取扱いを徹底するよう、受託事業者に指導する。 ・受託事業者から参加者へのメール送信状況を把握するため、参加者にメールを送る際は、府も送付先を含めるよう、受託事業者に指導する。
	1	【概要】 府政情報センターへ配架している、資料において、個人情報について黒塗りがされていなかった。 【原因】 府政情報センターで公表するにあたり、一部黒塗りが漏れてしまった。 【再発防止策】 ・府政情報センターに配架する資料として、まず担当所属において必要な黒塗り作業を行い、取りまとめ課に提出する。その後、取りまとめ課でも確認する。 ・確認にあたっては確認が必要な項目・ポイントについてのチェックシートを作成し、複数の職員で個人情報の記載の有無及び必要な黒塗りがされているかについての確認を徹底する。 ・関係職員に本事案を周知するとともに、個人情報の取扱いに関する研修を指定管理者及び関係職員に実施する。
	11	【概要】 給付事務において、誤った管轄保健所あてに更新対象者の患者のデータを送信したもの。 【原因】 委託業者がシステム入力を誤ったことや手順書に従い正しく入力していなかったため、データ抽出の際に、最新データをひろいあげることができなかった。 また、送付先の管轄保健所に誤りがないかどうかのダブルチェックを怠ったことにより、誤りに気付くことができなかった。 【再発防止策】 ・委託業者には、手順に従い正しく入力すること及び入力データに誤りがないかどうかのチェックを徹底させる。 ・抽出した対象者データ内の住所と管轄のデータを突合させ、相違がないかチェックする。

年度	影響範囲 (人)	内容
	1	【概要】 府が管理する情報公表システムに個人情報を含むPDFファイルが掲載され、一般の方が閲覧及びダウンロード可能な状況になっていた。 【原因】 事業者自らが、個人情報が書かれたPDFをアップロードしてしまい、その確認を府の委託業者が怠り、そのまま公開してしまった。 【再発防止策】 事業所に対して、通知及び入力画面での注意喚起を徹底。 システムを管理する厚労省に対し、チェック機能の強化を申入れ。 委託業者に対し、事業者情報を公開する時はダブルチェックする等の公開方法の見直しを指示。
	1	【概要】 給付事務において、受給者が申請した更新申請書一式を出先事務所経由により受理したが、審査中に書類を紛失したもの。 【原因】 審査中における申請書の処理管理に関するルールが定められていなかったため、他の書類と混在した。 【再発防止策】 ・審査中における申請書の処理管理マニュアルを作成の上、適正な管理運用を行う。 ・文書等をシュレッダーで処理する際は、保存すべき書類が混入していないか複数の職員で確認する。 ・所属の職員に対して本事案を周知するとともに、個人情報を適正に取り扱うよう改めて注意喚起を行う。
	3	【概要】 入所中の児童による無断外出、現金等窃盗、個人ケースファイル閲覧による個人情報の漏洩。 【原因】 個人ケースファイルを事務所内の施錠できない棚に保管していた。また、夜間の事務所施錠を行わなかった。 【再発防止策】 合同職員会議を開催、個人情報の適正管理について徹底した。 具体的に ①すべての個人情報の管理状況について再確認。 ②ロッカー、机等の施錠できる引出し（棚）で保管し施錠する。 ③利用の都度引出しに戻すことを徹底し、第三者から見えるところでの記入はしないことを改めて周知。
	1	【概要】 給付事務において、個人情報の記載された文書を紛失したもの。 【原因】 審査中における申請書の処理管理に関するルールが定められていなかったため、他の書類と混在した。 【再発防止策】 ・審査中における申請書の処理管理マニュアルを作成の上、適正な管理運用を行う。 ・文書等をシュレッダーで処理する際は、保存すべき書類が混入していないか複数の職員で確認する。 ・所属の職員に対して本事案を周知するとともに、個人情報を適正に取り扱うよう改めて注意喚起を行う。
	112	【概要】 受給者証が郵便局から当センターへ返戻されたが、当該受給者証の管理が適切に行われておらず、当該書類を紛失した。 【原因】 ・当該受給者証は郵便局から当センターへ返戻されたが、当該受給者証の管理が適切に行われていなかった。 【再発防止策】 ・返戻があった受給者証については、受領、再送付等の記録簿を作成し、複数人での確認を徹底する。 ・所属内職員に対して、本件事案を周知するとともに、改めて個人情報の取扱いについて万全を期すよう注意喚起を行う。
	6	【概要】 受給者証作成一覧表を指定機関Aへ郵送したが、指定機関Bの受給者証医療機関宛更新予定者一覧表が同封されていた。 【原因】 ・委託業者が送付物と送付先の突合確認を2名で行っていなかった。 【再発防止策】 ・委託業者に対し、個人情報の取扱いについて仕様書に基づいて処理することを厳しく指導するとともに、送付物と送付先の突合確認は複数の委託職員で確認する。 ・所属内職員に対して、本件事案を周知するとともに、改めて個人情報の取扱いについて万全を期すよう注意喚起を行う。
	1	【概要】 受給者証及び添付書類を別の機関に誤送付した。 【原因】 委託業者がシステムに情報を入力した際、受給者Aの継続申請のデータを入力するにあたり、誤って受給者Aと同一生年月日で同一住所である受給者Bのデータを呼び出し、受給者Aの継続申請のデータを入力。正しく入力されているか確認した際にも見落としがあった。 【再発防止策】 ・委託業者に対し、個人情報の取扱いについて注意喚起を行うとともに、申請書どおりに正しく入力されているか確認を徹底する。 ・所属内職員に対して、本件事案を周知するとともに、改めて個人情報の取扱いについて万全を期すよう注意喚起を行う。
	1	【概要】 受給者証及び添付書類を郵送により別の指定機関へ誤送付した。 【原因】 委託業者がシステムに情報を入力した際、指定機関Yを選択して入力すべきところ、類似する指定機関Xを選択して入力。正しく入力されているか確認した際にも見落としがあった。 【再発防止策】 ・委託業者に対し、個人情報の取扱いについて注意喚起を行うとともに、申請書どおりに正しく入力されているか確認を徹底する。 ・所属内職員に対して、本件事案を周知するとともに、改めて個人情報の取扱いについて万全を期すよう注意喚起を行う。

年度	影響範囲 (人)	内容
令和7年度	1	【概要】 B市の受給者証作成一覧表を逕送により誤ってA市事務所へ送付した。 【原因】 委託業者がシステムに情報を入力した際、B市事務所を選択して入力すべきところ、誤ってA市福祉事務所を選択して入力。正しく入力されているか確認した際にも見落としがあった。 【再発防止策】 ・委託業者に対し、個人情報の取扱いについて注意喚起を行うとともに、登録内容と申請内容に相違がないか複数の委託職員で確認する。 ・所属内職員に対して、本件事案を周知するとともに、改めて個人情報の取扱いについて万全を期すよう注意喚起を行う。
	1	【概要】 個人情報に記載された書類の誤送付 【原因】 ・受給者証交付にあたり、委託業者の職員がシステムに申請者情報を入力する際、誤って別の申請者の送付先欄に入力したため。また、その後、受給者証を封入する際に、申請者住所と送付先住所が異なるケースについて、誤りがないか確認すべきところ、確認ができていなかったため。 【再発防止策】 ・委託事業者において、同様の事案が発生しないよう業務手順書を更新の上、入力する際には申請書氏名とシステム画面があっているかどうかを最初に確認することを徹底させる。 ・受給者証を印刷後、職員が審査したチェックリストと、受給者証を突合し、氏名、住所、送付先住所に齟齬がないか確認しながら封入する。 ・委託事業者に対し、個人情報の重要性について改めて認識させるとともにスタッフ全員に対し研修等を通し周知させる。
	1	【概要】 B市の受給者の受給者証作成一覧表を逕送により誤ってA市へ送付した。 【原因】 委託業者が業務管理システムに情報を入力した際、管轄自治体について、B市として登録されていた情報を誤ってA市を選択して入力。入力データの確認作業において、誤りを発見したが、その後、業務管理システムでの訂正が行われなかった。 【再発防止策】 ・委託業者に対し、個人情報の取扱いについて厳しく指導するとともに、誤った登録内容の訂正が確実に行われたか複数の委託職員で確認する。 ・所属内職員に対して、本件事案を周知するとともに、改めて個人情報の取扱いについて万全を期すよう注意喚起を行う。
	455	【概要】 公金支出情報公表サイト及び文書情報検索・閲覧システムにおいて、公表データに個人氏名が記載されていた。 【原因】 行政文書管理システムの「公開用文書題名」が文書情報検索・閲覧システムで公表されるという認識及び財務会計システム上の「文書題名」が公金支出情報の公表サイトで公表されるという認識を欠いていた、また、認識していても確認が漏れている場合が多かったと考えられる。 【再発防止策】 ・庁内向けに行政文書管理システム及び財務会計システム上での個人情報の適正な取扱いについて通知を行う。 ・個人情報の適正管理に関する全体研修及び出張研修で行政文書管理システム及び財務会計システムでの個人情報の取扱いについて一層、周知徹底するとともに、各部局内研修において利用できる資料を提供する。 ・会計事務担当者説明会及び各種研修において、財務会計システムを利用する際に個人情報を掲載しないよう研修を実施し、更なる注意喚起を行う。庁内WEBにおいて財務会計システムにおける個人情報の取扱いについて定期的に職員への注意喚起を行う。
	1	【概要】 受給者証交付にあたり、受給者証を封入する際に、誤って別の申請者の受給者証と一緒に封入して送付した。 【原因】 ・委託業者が、受給者証を封入する際に、誤って別の申請者の受給者証と一緒に封入したため。 ・委託業者が、受給者証の複数枚同時交付の場合の封入時に、申請者が一致しているか確認すべきところ、確認する手順となっていなかったため。 【再発防止策】 ○委託業者において、封入封緘時の確認手順を変更する。 現在は交付対象者リストを用いて1名体制で確認しているが、今後、複数枚の受給者証を同封する場合は、以下の手順を追加して、2名体制で確認する。 ・封入時に、交付対象者リストに記載の送付先住所と相違がないかダブルチェックを実施。 ・封緘前に、すべての内容物の宛名が一致しているかダブルチェックを実施。 ・交付対象者リストにチェック者2名の名前を記載し、担当者の責任所在を明確化し、確認を徹底する。 ○委託業者において、委託業者のスタッフ全員に対して、本事案の全体共有とともに郵送物の取扱い業務を行う上での知識について、個人情報保護研修を実施する。
	3	【概要】 所属内職員への周知メールに添付したファイルに個人情報が含まれていた。 【原因】 職場巡視の実施を室内にメールで周知する際、ファイル①の個人情報が記載箇所を削除したファイル（以下「ファイル②」）を添付したつもりであったが、誤って個人情報が記載されたままのファイル①を添付した。 【再発防止策】 ・職員に本事案を共有し、メールを送信する際はメールタイトル、メール本文、添付ファイルが正しいかの確認を徹底するよう改めて注意喚起した。 ・臨時の室内研修を開催し、個人情報の適正管理について周知徹底する。

年度	影響範囲 (人)	内容
	1	【概要】 児童Aに関する個人情報に記載された書類を児童Bの保護者に誤って手交したもの。 【原因】 ・本来、個人情報を含む文書等をセンター外に持ち出す際に使用する「個人情報専用ファイル」に、センターに戻った後も引き続き複数の児童の診療明細書等を入れたままの状態とし、センターの所定の場所への保管を怠った。 ・児童Aの保護者に手交する前に、手交する書類について氏名の確認を怠った。 【再発防止策】 ・個人情報専用ファイルの運用について改めて周知する。 ・個人情報入り文書を所内に持ち帰ったあとは、所外使用等管理票に記入の上報告し、所定の場所で保管する。 ・個人情報が記載された書面を手交する際は、必ず氏名の確認を行う。
	850	【概要】 指定管理者がランサムウェア攻撃を受け、暗号化被害にさらされた可能性があることが分かった。 【原因】 ランサムウェアによる攻撃（外部サーバーからの侵入） 【再発防止策】 ・指定管理者における再発防止策として、多要素（パスワードと認証コード）認証の導入による不正アクセスの防止など、グループ会社全体でのセキュリティ強化を速やかに実施した。 ・現在、ランサムウェア攻撃の原因及び被害状況の検証を進めているところ。今後、その検証結果を踏まえ、現行システム以上のセキュリティ体制の確保に取り組んでいく。 ・また、府において、他の指定管理者に対し、事案を共有するとともに、再発防止に向け注意喚起を行った。
	1	【概要】 「減免申請書」（令和6年度分）を紛失した事案。 【原因】 ○職員が申請書及び関連資料を編綴する際に、令和6年度分の申請書を不要書類であると誤認し、別の不要書類とともにシュレッダーで廃棄した可能性が高い。 ○シュレッダー処理は担当者が単独で行っており、廃棄してはならない書類が混在していないかの確認が不十分であった。 【再発防止策】 ○申請書が2枚にわたる場合は整理番号を枝番としてマーカー等で目立たせることで、保存すべき申請書が2枚ある旨を容易に判別できるようにし、同種のエラーの防止を図る。 ○当該業務ラインにおいては、扱う要配慮個人情報が多いことに鑑み、書類廃棄時に複数名で確認する。また、事務処理が終了するまでは廃棄文書を鍵付きキャビネットに保管し、時間差廃棄を実施することで、必要書類が誤って廃棄に分類された場合でも対応できるようにし、誤廃棄の防止徹底を図る。 ○事務所全職員に対して、今回、発生した事例を共有するとともに個人情報保護の重要性を認識させ、個人情報を含む情報を適正に取り扱うことを徹底する。
	1	【概要】 受給者証作成一覧表を郵送により指定機関Xへ送付したが、同機関から別の受給者証作成一覧表が届いているとの連絡があった。 【原因】 委託業者が業務管理システムに情報を入力した際、指定機関Yを選択して入力すべきところ、類似する指定機関Xを選択して入力。正しく入力されているか確認した際にも見落としがあった。 【再発防止策】 ・委託業者に対し、個人情報の取扱いについて厳しく指導。 ・委託業者に対し、業務管理システムに申請の機関名を入力するにあたり、同システムで機関名を検索する場合はその所在地も合わせて検索すること及び機関名と所在地を合わせた確認を徹底して行うよう指示。 ・所属内職員に対して、本件事案を周知するとともに、改めて個人情報の取扱いについて万全を期すよう注意喚起を行う。