

資料	1
----	---

2023年 11月 13日
いきいき生活部介護保険課

情報セキュリティ事故の報告

標記の件について、下記のとおり、報告いたします。

記

1 事故の概要

(1) 背景

介護保険では、介護サービスの利用希望者は、要介護・要支援認定を受けた後、ケアプランに基づき個々の介護サービスを利用します。ケアプランの作成には利用希望者それぞれの状況を知ることが必要となります。市町村は、ケアプランを作成する居宅介護支援事業所の依頼により、その事業所と契約している対象者の要介護・要支援認定情報を提供しています。

要介護・要支援認定情報とは、介護保険認定審査会での要介護もしくは要支援の判定資料のことで、認定調査員の調査結果を記入した認定調査票とご本人の主治医が作成した主治医意見書の2種類あります。

(2) 概要

町田市では、毎日、居宅介護支援事業所からの要介護・要支援認定情報の情報提供依頼を数十件程度、受け付けています。要介護・要支援認定情報を居宅介護支援事業所に提供する事務処理のうち、受付処理を除くすべてを業務委託しています。今回、業務委託先の事業者（株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター。以下「NDC」という。）が、要介護・要支援認定情報の提供にあたり、2事業所分、合わせて3名の情報を、取り違えて送付いたしました。

(3) 掲載されている個人情報の項目

氏名、住所、性別、生年月日、介護保険被保険者番号、認定情報（介護度・認定調査結果等）、認定調査票特記事項（調査所見等）、主治医意見書（診断名・医師意見）

2 経緯

2023年10月16日

- ・ 居宅介護支援事業所のA社、B社からの郵送による、それぞれ契約してい

る対象者（A社2名分、B社1名分）の要介護・要支援認定情報提供依頼を介護保険課で受付。

- ・ 郵便物の中身である情報提供依頼書と事業所の宛名が書かれている返信用封筒を、A社、B社分を含めて、まとめてNDCへ回送。

2023年10月20日

- ・ NDCで、10月16日受付分をまとめて処理。
- ・ 処理の内容は、情報提供依頼書のコピー、要介護・要支援認定情報の介護保険システムからの出力、情報提供依頼書のコピーと要介護・要支援認定情報のそれぞれの返信用封筒への封入。
- ・ 処理後、A社、B社分を含めてすべて、当日、発送。
- ・ NDCの作業は、介護保険課執務室内ですべて実施。

2023年10月24日

- ・ A社から介護保険課に、依頼した対象者とは別人の要介護・要支援認定情報が送られてきた、との連絡あり。
- ・ NDCの確認により、A社とB社の要介護・要支援認定情報を取り違えて発送したことが判明。

3 原因

- ・ NDCでは、毎日、数十件程度の要介護・要支援認定情報の提供事務をまとめて処理していますが、A社とB社の事業所の名称が似ていたため、情報提供依頼書のコピー、要介護・要支援認定情報と返信用封筒を組み合わせる際、情報提供依頼書のコピー、要介護・要支援認定情報を返信用封筒に封入して糊付けする際、の2度の確認において、A社とB社の取り違えに気がつきませんでした。

4 対応状況

2023年10月24日

- ・ A社とB社の要介護・要支援認定情報の取り違えが判明した当日、介護保険課職員がA社とB社を訪問。誤った要介護・要支援認定情報を回収し、要介護・要支援認定情報を交付。

2023年10月26日、27日

- ・ 要介護・要支援認定情報の取り違えの対象者3人に、介護保険課職員がご本人、ご家族もしくは後見人に電話で連絡して事情を説明し、謝罪。

2023年10月26日

- 国の個人情報保護委員会へ市政情報課を通して速報。

5 再発防止対策

- NDCでは、事務の効率化の観点から、毎日、数十件の書類をまとめて、コピーの作成、資料の出力、返信用封筒への封入等、作業の種類ごとに処理していますが、この方法では、作業の過程で、名寄せを含む書類の突合が複数回発生します。今回の事故は、要介護・要支援認定情報を別の返信用封筒に封入したという、突合作業における人為的ミスが原因であることから、居宅介護支援事業所の依頼1件ごとにコピーの作成、資料の出力、返信用封筒への封入等の作業を続けて行うことで、1件分の処理をしている間には、書類の突合が発生しないようにします。
- また、介護保険課では、受付の時点で、情報提供依頼書に記入した受付番号を返信用封筒の隅にも記載することで、返信用封筒とその封筒へ封入する情報提供依頼書のコピーが正しいものであるか、を確認しやすくします。