

子育て事務センターにおける個人情報紛失について

堺市が子育て支援に関する各種申請等の事務処理を委託する子育て事務センター（委託事業者：株式会社パソナ）において、保護者から認定こども園等を通じて提出された書類を紛失する事案が発生しました。

このような重大な事態を発生させたことにつきまして、児童や保護者をはじめとする関係者の皆様に深くお詫び申し上げます。再発防止に向け、より一層、個人情報の適正管理を徹底します。

なお、紛失した個人情報の流出による被害については、現在のところ確認されていません。

1 紛失物

預かり保育を利用する児童の保護者のうち市独自の保育料無償化の対象となる方の利用者負担交付金請求書に係る個人情報 18 名（6 世帯）分

＜紛失した個人情報の項目＞

児童情報（氏名、生年月日、年齢）、保護者情報（住所、氏名、児童との続柄、振込先口座、電話番号）、施設名称、施設利用料

2 業務の流れ

- 預かり保育や認可外保育施設を利用する児童の保護者で、市独自の保育料無償化の対象となる方に対し、負担した保育料の償還払請求書を、本市から各認定こども園等（以下、各園）を通じて 4 月 22 日（火）に送付し、保護者は、必要事項を記入した請求書を各園に提出。各園は対象世帯分の請求書を取りまとめて、子育て事務センターの委託事業者に送付します。
- 委託事業者では、郵便物受領担当者が各園から日々届く郵送物の到着日、差出人等を郵便物受付簿に記録し、無償化業務の仕分け担当者に引き渡します。仕分け担当者は封筒を開封し、内容物の種類ごとに仕分け、各業務の実務担当者に引き渡します。
- 請求書を受け取った実務担当者は、対象者一覧が記載されている管理簿データに受付日や金額等、業務ごとに必要な項目を入力し、処理を終えた請求書を本市に送付します。
- 請求書の提出期限後、委託事業者での請求書の受付・入力処理状況を本市が管理簿データで確認し、未提出の園には提出を依頼し、処理済みのものは随時、保護者へ償還払いを行います。

3 事案の経過

- 5 月 26 日（月）午後 1 時頃、本市が提出期限の到来した請求書の受付等状況を確認した際、認定こども園 1 か所（以下、当該園）の請求書が受付されていないことを確認。当該園に対し請求書の提出状況を確認したところ、5 月 12 日（月）に委託事業者に発送済みである旨の回答を得ました。
- 5 月 26 日（月）午後 1 時 30 分頃、本市から連絡を受けた委託事業者が郵便物の到達状況を確認したところ、請求書が入っていたと思われる郵便物は 5 月 13 日（火）に受領済みであることが分かりました。
- しかし、担当者による受付や入力等の処理が行われていなかったため、当該園からの請求書が所在不明となっていることが判明しました。

○判明日以降、子育て事務センター内の搜索や、関係する従業者への聞き取りを行いました。請求書は発見できず、5月30日（金）から6月4日（水）まで、当該園及び関係する保護者に対し、本事案の説明及び謝罪を個別に行い、請求書の再提出をお願いしました。

4 原因

○委託事業者において、個人情報が含まれる郵便物の取扱いに関して、その重要性に対する意識の徹底が十分でなく、郵便物を仕分け担当者に配付する際、その明細を相互確認しなかったため、郵便物の所在が不明になったもの。

5 今後の対応

- 委託事業者において、郵便物受領担当者から仕分け担当者への書類配付の際には、到着日や差出人等を記録した郵便物受付簿を用いて、担当者間で郵便物の明細を相互に確認する運用に改めます。また、事務処理の段階ごとに担当者間での受渡しの状況を郵便物受付簿に順次追記するなど、相互に確認し記録します。
- 再発防止に向け、委託事業者に対し、書類等の受渡しや管理・保管等、個人情報の取扱いについて、責任者における管理の徹底と全従業者への研修を実施するよう指導します。

問 い 合 わ せ 先	担 当 課：子ども青少年局 子育て支援部 幼保政策課 電 話：072-228-7173 フ ァ ッ ク ス：072-222-6997
----------------------------	--