

■神戸市におけるヒューマンエラー事例（神戸市内部統制評価報告書より抜粋）

・電子メールの誤送信による個人情報の漏えい

概 要	・令和6年7月3日、4日に東垂水公民館から、サマースクールの応募者に当落の通知を電子メールで送付する際、本来は「ＢＣＣ」欄に入力すべき送信先メールアドレスを、誤って一部「ＴＯ」欄に入力し送信したことにより受信者に表示されてしまった。 ・また、他館でも同様の事案が無いか点検を行ったところ、玉津南公民館においても発生していたことが判明した。
原 因	・電子メールを一斉送信する方法を正しく認識できていなかった。 ・複数人での宛先の確認ができていなかった。
影 響	○東垂水公民館 ・98人のメールアドレスが366人に漏えいした。 ○玉津南公民館 ・44人のメールアドレスが1,288人に漏えいした。 ※「ＴＯ」欄に入力した人に対して、説明及び謝罪した。また、受信者に対して、謝罪及び受信メール削除の依頼をおこなった。
改善策	・電子メールを一斉送信する際は、必ず「ＢＣＣ」欄に入力し、複数人で送信先の確認を行うことを周知徹底した。 ・電子メールを一斉送信する際はチェックリストを活用して送信することを周知徹底した。 ・令和7年度以降、当落の通知はメールではなく、ホームページ上で当選番号を公表することとした。

・転出証明書の第三者への誤交付による個人情報の漏えい

概 要	・令和7年3月21日、市外転出手続きのためA氏及びB氏が来庁していた。手続き完了後、転出証明書を交付するためA氏を窓口へ呼び出したが不在であったため、次位のB氏を呼び出した。その際、A氏が窓口へ来たが、窓口の職員はB氏が来たものと誤認し、B氏の個人番号等が記載された転出証明書をA氏に交付した。 ・B氏から転出証明書の交付を受けていない旨の申出があり、調査したところ、B氏の転出証明書を誤ってA氏に交付したことが判明した。
原 因	・転出証明書の交付時は、番号札及び氏名の確認を行うことを定めているが、適切に運用されていなかった。
影 響	・転出証明書の記載内容 氏名、住所、性別、生年月日、本籍、筆頭者の氏名、住民票コード、個人番号 ※A氏に対しては、経緯の説明と謝罪を行い、B氏の転出証明書を回収のうえ、A氏の転出証明書を交付した。 ※B氏に対しては、経緯の説明と謝罪を行い、B氏の転出証明書を交付した。
改善策	・書類を交付する際には必ず番号札及び氏名を確認するという手順を遵守することを周知徹底した。

・神戸市ホームページでの個人情報等の掲載

概 要	令和2年4月15日から同年5月18日午前11時50分までの間、神戸市ホームページで公開している「食品衛生法に基づく許可施設一覧」（公開情報：許可番号、業種、営業所所在地、施設屋号、営業所電話番号、許可決定日、許可満了日、営業者名、営業者住所（法人のみ）、申請区分）の中で、通常公開していない営業施設に関する参考情報（※）がデータから削除されないまま公開されていたことが判明した。 ※33件（26施設）で、個人の携帯番号、住所、施設に関する指導内容等が含まれる情報を掲載
原 因	・本来であれば、確認作業終了後に当該欄の情報を削除してから公開の手続き（CMS 決裁）を行うところ、不注意により削除しないまま公開の手続きがなされた。 ・CMS 決裁時には従来より管理職複数でチェックを行っているが、十分なチェックを怠り、公開対象でない参考情報が削除されていないことに気付かず決裁を行っていた。
改善策	・公開データの元となる台帳システムを改修（電話番号公開の可否の入力場所を変更）する。 ・CSV 添付データを元データで確認するとともに、CMS 決裁画面上でも確認できる状態で回議して確認する。 ・管理職によるチェックを再徹底する。

・基本協定締結における議決漏れ

概 要	・建設局の管理橋梁である六甲ライナー魚崎駅舎区間の軌道の耐震補強工事にあたり、令和5年4月10日に神戸新交通(株)との間で「令和5～6年度 神戸新交通六甲アイランド線 耐震補強業務」に係る基本協定（当初予定価格6億円）を締結した。 ・当該協定は、地方自治法第96条第1項第5号および市会の議決に付すべき契約及び財産の取得又は処分に関する条例第2条の規定により、市会の議決が必要であったが、議決を経ずに締結されていた。 （※）市会の議決に付すべき契約及び財産の取得又は処分に関する条例（抜粋）第2条 地方自治法(昭和22年法律第67号)第96条第1項第5号の規定により市会の議決に付さなければならない契約は、予定価格5億円以上の工事又は製造の請負とする。
原 因	・神戸新交通(株)との間に締結した令和5～6年度の2か年の委託業務に係る基本事項を定めた「基本協定」が、地方自治法第96条第1項第5号および市会の議決に付すべき契約及び財産の取得又は処分に関する条例第2条に定める市会の議決に付さなければならない契約（予定価格5億円以上の工事又は製造の請負）に該当しないものと誤認していた。 ・契約手続き等において組織的なチェック体制が機能していなかった。
影響等	○対象 ・建設局の財務に関する事務（契約事務） ○不備による影響・是正の内容

	・市会の議決を経ずに協定を締結したことによる、市民及び議会からの信用の失墜。 ・基本協定の締結について、令和6年第2回定例市会で追認の議決を経た。 ※過去5年間に締結された委託契約等を対象として同様の事案の有無を各局で調査し、他には発生していないことを確認した。
改善策	・法令に基づき議決が必要とされる「工事又は製造の請負」は、「委託契約」や「協定」等であっても「実質的に工事又は製造の請負」であるものは議決対象となることを、改めて行財政局から各局に通知した。 ・各局の委託審査委員会において提出が必要となる「委託契約チェックリスト」における審査項目として、予定価格が5億円以上の工事又は製造の請負とする契約は、市会の議決に付す必要があること、合意の名称や表題にかかわらず実質的な内容で判断する必要があることを追加のうえ、各局に周知した。 ・建設局内において、決裁ルートの見直しを行い、組織的なチェック体制の改善に取り組むとともに、本件事案、再発防止策について周知徹底を行った。

・所得把握事務の遺漏による国民健康保険料賦課誤り

概 要	・国民健康保険料の賦課において、後期高齢者医療制度に移行した方の所得の把握を一部遺漏していたことにより、24世帯の国民健康保険料について、適正に算定していれば基準所得以下となり減額の対象となっていたにもかかわらず減額をしないまま保険料を賦課、徴収していたことが、令和4年9月15日に他区からの問い合わせにより判明した。
原 因	・国民健康保険制度から後期高齢者医療制度に移行した方の所得が把握できないときは、制度所管課から送付される対象者リストに基づき、後期高齢者医療制度担当係に提出された簡易申告書から所得を把握するところ、東灘区では当該事務を遺漏していた。その結果、24世帯に対して、減額を行わないまま保険料を決定、賦課した。 ※なお、本庁国保年金医療課からの対象者リストの提供方法が紙から電子データへの変更期に当たる平成29年度以前は、所得の把握の遺漏はなかった。
影 響	・減額せずに保険料を賦課していた世帯数と減額前・減額後の差額合計 24世帯、2,185,200円 ・うち、納付により過誤納金が発生している世帯数と過誤納金額合計（令和5年1月20日時点） 24世帯、1,979,220円（※最も過誤納金額が多い世帯の額：232,110円） ※対象者に対して、個別に電話連絡等により謝罪と返還について説明を行い、謝罪と説明が済んだ世帯から、お詫び文と返還に係る書類を送付。令和3年度、令和4年度の保険料は、減額賦課し納めすぎとなっている額を還付、令和2年度以前の保険料については、減額したとした場合との差額を、利息相当額とともに「返還金」として損害の賠償を行った。
改善策	・本庁作成の業務マニュアルの使用を原則とし、担当者にマニュアルの再確認、遵守を指示。

	・ 本事案を課内に周知し、類似事案の再発を防止（本事案に関連する LMS の研修を課内に周知）
--	---

・ 特別児童扶養手当の定時払いにおける一部遅延

概 要	8 月 11 日支給予定の特別児童扶養手当について、令和 2 年 3 月末で受給資格期間が切れる受給者で新型コロナウイルスの影響で更新手続きが遅れたものに対して、特例で継続支給すべきところを誤って支給しなかった。当該支給漏れの手当については、1 カ月遅れで支給を行った。 ・ 81 件（総額 12,801,450 円、139,000 円～349,880 円/件）
原 因	事務移管、異動などを背景に、コロナ禍における特例にかかる国からの通知に対し、通知の内容把握が十分できていなかったことによる。
改善策	・ 所属内の周知と管理職等による事務処理の確認の徹底。 ・ 8 月より事務負担軽減のため会計年度任用職員を雇用。 ・ 10 月より執行管理のため担当課長を配属。

・ 駅エレベーター停止によるお客様閉じ込め

概 要	令和 3 年 10 月 9 日、神戸市営地下鉄妙法寺駅のエレベーターにて、お客様をエレベーター内に閉じ込める事象が発生した。お客様が乗られたエレベーターが、改札階で閉扉後、下降せずに停止し、そのままお客様 7 名が、約 42 分間閉じ込められた。
原 因	油圧の安全装置の点検が不十分であった。
影 響	お客様 7 名が、約 42 分間閉じ込められた。また、復旧まで約 6 時間 40 分エレベーターの利用ができなかった。 ※ なお、閉じ込められたお客様から体調不良等の申出はなかった。
改善策	必要な部品及び作動油を交換するとともに点検項目を新たに設け、異常の早期発見に努めた。