

個人情報保護に関する不備事案（介護保険関係）

～介護認定進捗確認ツールの脆弱性の判明及びその後の対応について～

1 事案の概要

パスワード等で保護したうえで本市ホームページにて掲載していた、介護認定進捗確認ツール（要介護・要支援認定の進捗情報エクセル）について、専門知識を持った者が、ある特殊な操作を行うと、介護保険被保険者番号等が閲覧できる状態となってしまう、これが、個人情報保護法第69条に定める「利用及び提供の制限」に抵触していると判明しました。

閲覧できてしまうおそれがある情報には、氏名、住所、生年月日等は含まれておらず、介護保険被保険者番号から個人を特定されることはなく、詐欺等の対象となるような二次被害のおそれはありません。

しかしながら、介護保険被保険者番号も市が保有する個人情報の一部であるため、個人情報保護法第68条第2項の規定により、対象者ご本人に通知を送付することとなります。

(1) 対象者

32,673人

(2) 閲覧できてしまうおそれがある個人情報

令和5年6月1日～令和7年2月3日に要介護・要支援認定を申請した方の

〔介護保険被保険者番号〕〔申請日〕〔申請区分〕〔主治医意見書到着年月日〕

〔認定調査実施年月日〕〔審査会実施年月日〕

(氏名、住所、生年月日等は含まれておりません)

(3) 本人への通知時期

令和7年3月21日～

2 経緯

期日	経緯
令和7年2月6日 (木) 10時頃	他地方自治体の情報セキュリティ担当部署より、本市の情報セキュリティ担当部署へ連絡があり、本市ホームペ

	ージ上の介護認定進捗確認ツールについて、ある特殊な操作を行うと、内部の情報を閲覧できる状態となることが判明した。
2月6日(木)10時半頃	介護保険課にて当該ツールをホームページから削除し、閲覧できないようにした。
2月10日(月)	個人情報保護法に基づき、個人情報保護委員会に状況を報告した。
2月13日(木)	個人情報保護委員会より、漏えいのおそれがある対象が、個人特定ができない介護保険被保険者番号のみであっても、対象者ご本人に状況を通知する必要がある旨回答があった。

3 詳細状況

① このツールを利用した経緯

要介護認定申請は、市の窓口で申請書を受理した後、介護認定調査員による訪問調査及び主治医の意見書を徴取し、介護認定審査会において審査のうえ要介護度を決定するものである。

決定までに概ね平均40日程度を要しており、この間、ケアマネジャー等から市へ審査の進捗状況について多くの問合せがある。

運用開始前、本市では、ケアマネジャー等が対象者の審査の進捗状況を確認したい場合、職員が電話や窓口で問い合わせを受け、1件ずつ専用システムにて状況を確認し口頭で回答しており、関係者及び行政職員双方がその対応に時間を要する状況があった。

そこで、関係者及び行政双方の業務効率化のため、オンライン上で審査の進捗状況を確認することができるツールの運用を検討した結果、「介護認定進捗確認ツール」を本市で独自に作成、令和5年8月31日に運用を開始した。

②このシステムは、直近3ヶ月分の申請に関する確認が行えるようにしており、ほぼ毎日、最新のデータに更新を行っていた。

③このシステムの利用方法は次のとおり。

(ア) ケアマネジャー等がホームページ上に掲載されたツールをダウンロード

(イ) 対象者の「介護保険被保険者番号」「認定申請日」「申請区分」を入力

(ウ) 入力項目が全て一致した場合に、対象者の認定進捗状況である「主治医意見書回収状況」「認定調査実施状況」「認定審査会年月日」が表示される。(※1 システムイメージ参照)

④ツール内のデータは、パスワードで保護をかけていたが、専門知識を持った者が、あ

る特殊な操作を行うと、対象者以外の方の情報も閲覧できる状態となることが判明した。

- ⑤本人の関係者以外の者が、介護保険被保険者番号等の情報から個人を特定することはできないが、個人情報保護法の規定に基づき対象者本人に通知を行う必要がある。(※ 2 個人情報について参照)

4 二次被害のおそれについて

介護保険被保険者番号だけでは個人の特定はできず、詐欺等の対象となるような二次被害のおそれはありません。

また、この番号を使用する介護保険関連の事務手続（要介護認定申請、被保険者証再発行、給付費請求等）の際は、番号以外にも氏名や生年月日等の記載が必要であるため、不正な手続に使用されるおそれもあります。

なお、本人への通知の際「この件で、市から電話等で還付金等のご案内をすることは無い」と、間接的な詐欺被害に対する注意喚起も記載する予定です。

5 原因

データを暗号化（パスワードで保護）すれば、個人情報をホームページに掲載していることにならないと誤認していたため。

6 再発防止策

- ・介護認定進捗確認ツールの運用を中止しました。
- ・介護保険課内において、改めて個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を実施しました。
- ・今後、熊本市情報セキュリティポリシーに基づき、必要以上の情報を提供（ダウンロード可能な状態に）することのないよう介護保険課内で徹底し、取扱いに疑義がある場合はセキュリティ担当部署に確認を行いながら、慎重に事務を進めていきます。
- ・広報課にて、市ホームページ管理マニュアルへ、個人情報の公開・公表についての注意喚起を記載することとしました。

(問い合わせ先)

介護保険課

電話：096-328-2347

課長：坂元 宏明

(参考) 個人情報の保護に関する法律

(漏えい等の報告等)

第六十八条 行政機関の長等は、保有個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の保有個人情報の安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものが生じたときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告しなければならない。

2 前項に規定する場合には、行政機関の長等は、本人に対し、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

一 本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるとき。

二 当該保有個人情報に第七十八条第一項各号に掲げる情報のいずれかが含まれるとき。

(利用及び提供の制限)

第六十九条 行政機関の長等は、法令に基づく場合を除き、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供してはならない。

2 前項の規定にかかわらず、行政機関の長等は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供することができる。ただし、保有個人情報を利用目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供することによって、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

一 本人の同意があるとき、又は本人に提供するとき。

二 行政機関等が法令の定める所掌事務又は業務の遂行に必要な限度で保有個人情報を内部で利用する場合であって、当該保有個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。

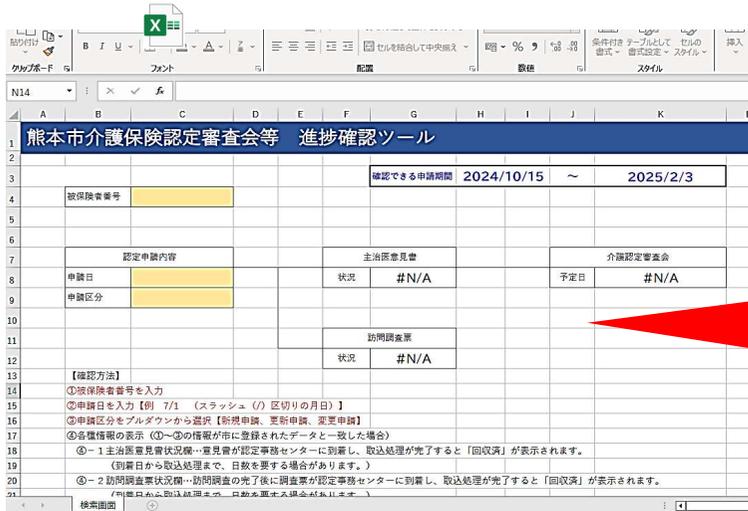
三 他の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に保有個人情報を提供する場合において、保有個人情報の提供を受ける者が、法令の定める事務又は業務の遂行に必要な限度で提供に係る個人情報を利用し、かつ、当該個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。

四 前三号に掲げる場合のほか、専ら統計の作成又は学術研究の目的のために保有個人情報を提供するとき、本人以外の者に提供することが明らかに本人の利益になるとき、その他保有個人情報を提供することについて特別の理由があるとき。

3 前項の規定は、保有個人情報の利用又は提供を制限する他の法令の規定の適用を妨げるものではない。

- 4 行政機関の長等は、個人の権利利益を保護するため特に必要があると認めるときは、保有個人情報の利用目的以外の目的のための行政機関等の内部における利用を特定の部局若しくは機関又は職員に限るものとする。

※ 1 進捗確認ツール 使用イメージ



【検索画面操作方法】

熊本市介護保険認定審査会等 進捗確認ツール

確認できる申請期間 2024/10/15 ~ 2025/2/3

①被保険者番号を入力

被保険者番号

②申請年月日を入力

認定申請内容

申請日

申請区分

主治医意見書

状況 #N/A

介護認定審査会

予定日 #N/A

③申請区分(新規・更新・変更)を入力

訪問調査票

状況 #N/A

①②③の情報が全て一致すると・・・

熊本市介護保険認定審査会等 進捗確認ツール

確認できる申請期間 2024/10/15 ~ 2025/2/3

被保険者番号 0123456789

認定申請内容

申請日 2025/02/01

申請区分 更新申請

主治医意見書

状況 回収済

介護認定審査会

予定日 2025/02/28

訪問調査票

状況 回収済

①②③の情報が全て一致すると
審査に必要な資料(主治医意見書・訪問調査票)の到着状況(回収済または未回収)や
認定審査会の開催年月日(予定含む)が表示される

※2 個人情報について

【本市で保有している介護保険に関する情報例（抜粋）】

- ・ 氏名
- ・ 住所
- ・ 生年月日
- ・ 性別
- ・ 世帯状況
- ・ 介護度
- ・ 認定期間
- ・ 介護サービス負担割合
- ・ 介護保険料
- ・ 介護保険料納付状況
- ・ 税情報
- ・ サービス利用内容
- ・ サービス利用金額
- ・ 高額介護サービス費
- ・ 入所施設
- ・ 介護保険被保険者番号
- ・ 認定申請日
- ・ 申請区分
- ・ 意見書到着年月日
- ・ 調査実施年月日
- ・ 審査会実施年月日
- ・
- ・
- ・

〔閲覧できてしまう恐れのある情報〕

これらの情報のみでは、関係者以外の者から個人を特定されることはないが、市が保有する個人情報の一部であるため、対象者本人に通知を行う必要がある。