

個人情報盗用に係る対応報告書

令和2年6月

小金井市福祉保健部高齢福祉担当

目次

1 本件の概要	2
2 対応の経過	3
(1) 本件発覚の経過	3
ア 本件に係る情報提供等.....	3
イ 法人から市への第一報.....	3
(2) 法人の対応.....	3
ア 元副施設長からの聴き取りについて	3
イ 小金井警察への相談	4
ウ 弁護士への相談.....	4
エ 第三者機関への相談、報告等について	5
オ 個人情報の拡散防止について	5
(3) 市の対応	6
ア 法人からの第一報後の対応.....	6
イ 法人からの聴き取りについて	9
ウ 小金井警察への相談等.....	11
エ 小金井市情報公開・個人情報保護審議会への報告	12
3 市民への対応、公表等	13
4 再発防止策の実施等	16
(1) 当時の状況（法人）	16
(2) 当時の状況（市）	16
(3) 再発防止策（法人）	16
(4) 再発防止策（市）	17

1 本件の概要

令和元年11月29日（金）に、小金井市委託事業の受託者である一般財団法人天誠会（以下「法人」という。）が実施する、介護老人保健施設小金井あんず苑（以下「小金井あんず苑」という。）での介護予防事業と法人が運営する小金井みなみ地域包括支援センターで利用していた個人情報について、元小金井あんず苑副施設長（以下「元副施設長」という。）が、自らの政治活動のため、平成28年11月に名簿やデータを盗用したとの報告が、法人から市にあった。

盗用した名簿等は、小金井市の委託事業で収集した個人情報を法人職員及び元副施設長が一覧として作成したものであり、元副施設長はその名簿等をすでに削除していたとのことであった。小金井あんず苑事務長（以下「事務長」という。）が、元副施設長が申述したファイル名と、法人のサーバ等のファイルを調査したところ、同名ファイルが確認された。その結果、令和元年12月27日（金）時点で1,077人分の情報であった。

また、令和2年1月15日（水）に法人から預かったデータファイルについて、更に市で調査を行った結果、重複を含むデータ総数は、2,509件、重複を除いた件数1,305件であることが判明した。

2 対応の経過

(1) 本件発覚の経過

ア 本件に係る情報提供等

令和元年11月26日(火)、平成29年の小金井市議会議員選挙時に、当時立候補した元副施設長の政治団体事務員であったと名乗る男性(以下、当該男性を「元政治団体事務員」という。)から介護福祉課に電話があり、職員が対応した。元政治団体事務員は、「元副施設長が小金井あんず苑に係る利用者情報のエクセルファイルをUSB媒体にコピーして持ち出し、同情報を選挙活動に使用した」と話し、エクセルファイルが手元にあることを伝えてきた。

職員から報告を受けた高齢福祉担当課長は、電話の内容を裏付ける情報の有無を確認するため、福祉保健部長に口頭報告し、前任の高齢福祉担当課長から、当時、個人情報の盗用に関するような情報等があったか確認をしたが、そのような情報等はなかったとのことであった。

また、令和元年11月27日付けで、「平成29年市議会議員選挙で、立候補者が市の指定管理である施設の名簿を選挙活用した事が法令に照らし適正だったかの検証陳情書」が提出された。(元陳情第45号)

イ 法人から市への第一報

令和元年11月29日(金)、事務長が介護福祉課に来庁した。昨日28日(木)、元副施設長が小金井あんず苑を訪れ、在職期間中であった平成28年11月に、自らの政治活動に利用するため、担当していた介護予防事業で知り得た個人情報から自ら作成した名簿と、同法人が運営する小金井みなみ地域包括支援センターで利用していた個人情報について、氏名や住所を含むデータの一部を持ち出し、利用したことを告白し、謝罪した、と事務長から口頭で報告があった。

(2) 法人の対応

ア 元副施設長からの聴き取りについて

(ア) 令和元年11月28日(木)、元副施設長が小金井あんず苑に、個人情報を持ち出したことについて、謝罪のため来苑し、事務長が対応した。元副施設長は、明日警察に自ら出頭すると話す。

- (イ) 令和元年11月29日(金)、小金井あんず苑付近で、事務長が偶然、元副施設長に出くわす。その際、元副施設長が、本日午前警察に出頭したと話す。
- (ウ) 令和元年12月9日(月)、元副施設長が、持ち出した個人情報には既に廃棄したと事務長に伝える。
- (エ) 令和元年12月12日(木)、元副施設長が、理事長と小金井あんず苑利用者宛てのお詫び文を持参した。また、持ち出したデータファイル名について、事務長に伝えた。
- (オ) 令和元年12月23日(月)、データファイルの持ち出しについて、事務長が元副施設長から聴き取りを行う。元副施設長は平成28年11月頃、データファイルを持ち出したと話す。データファイルについては、自身が担当していた介護予防事業で、名簿を作成していたとのこと。地域包括支援センターから介護予防事業への参加を希望される方の情報を受け取り、その結果を地域包括支援センターへ返すやりとりもあったとのことであった。

元副施設長は、「持ち出した個人情報は、平成29年3月の市議会議員選挙に係る支援依頼の送付等に利用した。その個人情報は、氏名だけのものも多数あり、あまり役に立たなかった」との主旨を事務長に申述した。

イ 小金井警察への相談

令和元年12月9日(月)、元副施設長の個人情報盗用の申述について、警察に相談した。また、個人情報の拡散防止の方途についても相談した。当該データを所持している者がいる場合は、法人がその個人情報の削除を求めることは当然の事であり、粛々と求めるよう、助言された。

ウ 弁護士への相談

令和元年12月19日(木)、法人が弁護士に相談

(ア) 個人情報保護委員会への報告

個人情報保護委員会へ報告し、対応の指示を受けることの助言があった。

(イ) 元政治団体事務員が所有する盗用された個人情報への対応について

元副施設長の申述にあった、元政治団体事務員が持ち出した個人情報について、元政治団体事務員に対し、当該個人情報の削除を依頼する内容証明を

送付するよう、助言があった。

(ウ) 元副施設長への法的措置について

個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第83条の罰則規定の適用について、同法は、平成29年5月30日に改正されており、元副施設長が個人情報を平成28年11月に持ち出したと申述しており、適用できない、また、現時点では被害者がいないため、民事事件の不法行為に当たらない、との助言があった。

エ 第三者機関への相談、報告等について

(ア) 東京都への報告

令和元年12月9日（月）に法人の認定等を行う東京都生活文化局へ、同月26日（木）に東京都福祉保健局施設支援課へ、口頭で現状の報告を行った。

(イ) 国の認定個人情報保護団体へ相談

令和元年12月19日（木）、令和元年12月26日（木）に、国の認定個人情報保護団体（医療ネットワーク支援センター）へ、再発防止に向けた個人情報保護に係る指針の見直し等、法人として採るべき対応策について相談した。

(ウ) 国の個人情報保護委員会

令和元年12月26日（木）、令和2年2月7日（金）に、国の個人情報保護委員会に報告を行った。

オ 個人情報の拡散防止について

(ア) 令和元年12月9日（月）、小金井警察からの助言を受け、事務長が元政治団体事務員に架電し、当該個人情報の削除を求めたが、拒否された。

(イ) 令和元年12月27日（金）、弁護士からの助言を受け、法人理事長名で当該個人情報の削除を依頼する内容証明を元政治団体事務員に送付した（同月28日（土）送達）。

(ウ) 令和2年1月10日付けで、元政治団体事務員から、当該個人情報の削除をした旨の内容証明が法人に届いた。

(3) 市の対応

ア 法人からの第一報後の対応

令和元年11月29日（金）の法人からの第一報を受け、元副施設長が申述している内容についての情報の確認を法人に依頼するとともに、盗用された個人情報を確認できていない時点で、市として行える対応を庁内で協議し、以下について行った。

ア) 現地調査

元副施設長が申述した盗用したファイルについて、その具体が明らかではないため、個人情報の取扱いに係る現地調査の実施に当たっては、現年度委託事業契約の約款第10条調査及び履行報告を根拠に、小金井市個人情報保護条例（昭和63年条例第31号。以下「条例」という。）、契約約款、個人情報取扱特記事項に準じた際の該当箇所に基づき行うこととした。

令和元年12月6日（金）、高齢福祉担当課長、介護福祉課長で小金井あんず苑を訪問し、同苑事務長に聴き取りを行った。

なお、同年7月9日（火）に、東京都福祉保健局指導監査部が小金井あんず苑に対し、実地検査を行っており、組織の運営管理及び個人情報保護に関する適切な措置を含め、指摘事項はなかった。

① 法人の個人情報指針と社員研修の実施状況について

契約約款第1条第1項の「日本国の法令遵守」の定めから、個人情報の保護に関する法律第21条（従業者の監督）、第22条（委託先の監督）に基づき、また、個人情報取扱特記事項第1条（基本的事項）、第10条（社員教育）に準拠し、法人の個人情報指針と社員研修の実施状況について確認を行った。

法人は、小金井あんず苑の個人情報保護規程、法人の個人情報保護方針、サービス規程に基づき、個人情報の管理を行っており、社員教育については、年1回実施しているとのことであった。

② 守秘義務について

条例第27条（受託者及び指定管理者の義務等）第2項、契約約款第1条第3項に基づき、また、個人情報取扱特記事項第2条（秘密の保持）に準拠し、従事者及び退職者に対する守秘義務遵守の取組について確認した。

法人は、雇用形態を問わず全従業員の入職時に、守秘義務遵守に係る誓約書を取得しており、個人情報の取扱いについての説明を個別にも実施していると事務長は言明した。

誓約書には、守秘義務として、在職中及び退職後も第三者に故意又は過失によって漏洩しないこと、また無断使用しないこと等が明記されている。この誓約書については、以前から運用されており、元副施設長を含め、全従業員が誓約書を法人へ提出しているとのことであった。

③ 個人情報の収集の制限及び目的外利用の禁止について

条例第27条（受託者及び指定管理者の義務等）第2項、契約約款第5条（目的外使用の禁止）に基づき、また、個人情報取扱特記事項第3条（収集の制限）、第4条（目的外利用及び提供の禁止）に準拠し、個人情報の目的外利用の事実があるか確認した。事務長は、市の委託事業で使用し、又は知り得た個人情報を、本業務以外の目的で利用した事実はなく、市に無断で第三者へ情報を提供したことはないと説明した。

また、令和元年11月28日（木）に元副施設長が法人に申述した個人情報の盗用については、法人として不知であり、早速調査に着手し、適宜市へ報告をすることであった。

④ 複写又は複製の禁止について

契約約款第6条（複写複製の禁止）、第7条（情報の保管・管理）に基づき、また、個人情報取扱特記事項第5条（複写又は複製の禁止）、第4条（目的外利用及び提供の禁止）に準拠し、市が提供した個人情報の複写等について確認をした。事務長からは、業務遂行のための正当な理由なく複写又は複製をしたことはないとの回答を得た。

⑤ 情報の保管・管理について

契約約款第7条（情報の保管・管理）に基づき、また、個人情報取扱特記事項第6条（電子計算組織に記録する個人情報の取扱い）に準拠し、個人情報の管理方法について確認をした。

現在、委託事業で市から提供されている紙媒体の個人情報（介護予防把握事業、認定調査票）については、地域包括支援センターで、全て施錠管理できる場所に保管している。地域包括支援センターで作成した電子データの個人情報について、介護支援専用ソフトウェア等を使用しており、地

域包括支援センター以外の職員が持ち出すことができない管理を行っているとの説明が事務長からあった。また、市の許可なく個人情報の記録を外部に持ち出したこと、オンライン接続で流出させたことはないとのことであった。さらに、執務室内に私用のパソコン、私用外部記録媒体を持ち込み、個人情報を取り扱う作業を行ったことがあるか確認をしたが、そのような事実はないとの回答であった。元副施設長が法人に申述した個人情報の盗用に係る件もあるため、USB媒体が物理的に使用できる状態であるのか、事務長に確認をした。事務長は、「使用できる状態であり、今後、法人内部で検討し、対応したい。」と回答した。対応次第、速やかに市に報告するよう求めた。(令和2年4月15日(水)、事務長から対応した旨の報告あり。)

⑥ 再委託について

契約約款第3条(一括再委託の禁止)に基づき、また、個人情報取扱特記事項第14条(委託の禁止等)に準拠し、市との委託事業で再委託した事業はあるか確認したところ、そのような事実はないとのことであった。

⑦ 派遣労働者等への個人情報の取扱いに係る対応について

契約約款第7条(情報の保管・管理)に基づき、また、個人情報取扱特記事項第15条(派遣労働者等の利用時の措置)に準拠し、市の委託事業で、正社員以外の労働者に業務を行わせている場合、どのような個人情報保護の手段を講じているか確認をした。事務長は、②のとおり、雇用形態を問わず全従業員の入職時に、守秘義務遵守に係る誓約書を取得しており、個人情報の取扱いについての説明を個別にも実施していると改めて説明した。

⑧ 個人情報の削除・廃棄等について

契約約款第7条(情報の保管・管理)に基づき、また、個人情報取扱特記事項第17条(提供資料等の返還及び消去又は廃棄)に準拠し、不要となった委託事業に係る個人情報について、速やかに削除・廃棄等を適切に行っているか確認をした。年1回5月に、保存期間を経過した書類について、溶解処理を法人全体で実施しており、電子データも適宜削除等行っているとの回答が事務長からあった。元副施設長が法人に申述した個人情報の盗用に係る件もあるため、盗用されたデータファイルの調査を行うとと

もに、今後法人内で規程の見直し等を図るよう依頼した。(令和2年2月5日(水)に、規程の見直しを実施。翌6日(木)に公表。同年4月1日(水)から実務マニュアルの運用を開始)

⑨ 苦情等について

契約約款第8条第2項に基づき、また、個人情報取扱特記事項第18条(苦情処理)、第19条(事故報告)に準拠し、市の委託事業において、個人情報の取扱いに関する苦情を受けたことがあるか、また、市の委託事業において、個人情報の漏えい等の事故が発生したことはあるか、確認をした。事務長は、苦情を受けた事実はなく、事故が発生したとの事実確認は現在ないと回答し、元副施設長が法人に申述した個人情報の盗用に係る件について、引き続き元副施設長への聴き取りを行うとのことであった。

⑩ その他

事務長から、元副施設長が法人に申述した個人情報の盗用に係る件について、元副施設長は、市の委託事業による介護予防事業として教室で体操の指導を行っていた際に知り得た個人情報について、データファイルを作成した可能性があると発言した。

また、当時、元副施設長が個人情報を不正に持ち出すところを目撃した職員等はおらず、引き続き元副施設長への聴き取りを行うとのことであった。

(イ) 個人情報の適正管理の徹底についての注意喚起

各地域包括支援センター、指定管理者等の業務を行う法人へ、個人情報の適正管理の徹底についての注意喚起の書面を送付した(令和元年12月9日付け)。

イ 法人からの聴き取りについて

(ア) 令和元年12月12日(木)、事務長が来庁し、高齢福祉担当課長、介護福祉課長に、以下の報告があった。

① 小金井警察からの助言(再掲)

12月9日(月)、警察署へ事務長と法人総務部長が来署し相談した。

② 警察からの助言を受けデータの廃棄の依頼(再掲)

12月9日(月)、事務長が、元政治団体事務員に架電し、データの削除

を依頼した。

③ 元副施設長が盗用したデータファイルについて

事務長が、元副施設長が申述したデータファイル名に基づき、引き続き調査を進める。

(イ) 令和元年12月18日(水)、高齢福祉担当が事務長に架電し、法人が調査中のデータファイルについて、新たに判明したこと等あるか確認した。法人内のサーバ等を確認し、同一データファイル名を確認したところ、10個のデータファイルが確認できたとのこと。また、記載された個人情報、重複を含む2,382件で、そのうち、住所、氏名の重複等を除いた分は1,117件である旨、口頭報告があった。

(ウ) 令和元年12月19日(木)、事務長が来庁し、高齢福祉担当課長、介護福祉課長に、現時点での調査状況について、以下の報告があった。(再掲)

① 法人が相談した弁護士からの助言

② 個人情報保護委員会への報告

③ 元政治団体事務員が所有する盗用された個人情報への対応について

また、法人内で確認された10個のデータファイルについて、事務長に確認をした。同一名のデータファイルは、市が作成したものではなく、全て法人内で作成したものであるとのことであった。

(エ) 令和元年12月26日(木)、国の認定個人情報保護団体(医療ネットワーク支援センター)の助言を受け、同日、法人が国の個人情報保護委員会へ報告を行った。(再掲)

(オ) 令和2年1月7日(火)、法人の総務部長と事務長が来庁し、市福祉保健部長、高齢福祉担当課長で以下の依頼等を行った。

① 法人が精査したデータファイルについて、早急に市に提出するよう求め、法人が了解した。

② 法人が弁護士の助言に基づき、元政治団体事務員へ個人情報の削除を求める内容証明を送付し、令和元年12月28日(土)に受領を確認したことを法人が市へ報告した。

③ 個人情報保護委員会へ再発防止策等の報告を行う予定(令和2年2月7日(金)報告)。法人の医療機関で行っているセキュリティポリシーを参考に検討しているとの法人からの報告があった。

- ④ 元副施設長の選挙活動のため、法人が名簿の盗用等に協力した事実はあるか確認したところ、法人は、「一切ない」と回答した。
- (カ) 令和2年1月15日(水)、事務長から法人が調査したデータファイルを受領し、以下の報告等を受けた。
- ① 令和2年1月10日付けで、元政治団体事務員から、当該個人情報の削除をした旨の内容証明が法人に届いた。
- ② 令和元年12月27日(金)に送付したお詫び文について、299通の返送があった。
- ③ 令和元年12月27日(金)に送付したお詫び文について、1,117人中、40人が重複していたことが判明し、1,077人への発送になった。
- (キ) 令和2年1月27日(月)、法人の理事長、総務部長、事務長が来庁し、市長、市福祉保健部長、高齢福祉担当課長、介護福祉課長が対応し、その際法人は市に対し、法人として情報の管理が不十分であったことを深く謝罪した。また、元副施設長の政治活動を法人として支援した事実はない、個人情報の盗用について、法人として一切関与していないと改めて説明を受けた。
- (ク) 令和2年2月7日(金)、事務長から以下の報告があった。
- ① 令和2年2月5日(水)に、法人内の個人情報に係る規程等を見直し、翌6日(木)に法人ホームページで公表した。
- ② 令和2年2月7日(金)、国の個人情報保護委員会に報告書を提出した。
- (ケ) 令和2年3月31日(火)、法人で作成した個人情報の取扱いに係るマニュアルの運用を、同年4月1日から開始すると報告があった。
- (コ) 令和2年4月15日(水)、USB媒体がパソコンで使用できないよう、遮断作業を終了したとの報告があった。(なお、請求データ等の伝送にUSB媒体を利用しているため、使用できる端末を1台確保。使用する際の管理を徹底するとのこと。)

ウ 小金井警察への相談等

- (ア) 令和元年12月18日(水)、19日(木)の事務長からの報告を受け、庁内で協議した結果、元副施設長が条例に違反したと考えられるため、刑事告発を視野に、令和元年12月20日(金)から警察に相談を開始した。

(イ) 令和2年1月23日(木)

市が、警察に元副施設長を告発し、受理された。

(ウ) 令和2年5月15日(金)

不起訴処分の通知を受ける。また、不起訴処分の理由告知について請求したところ、令和2年5月26日(火)に時効完成との告知を受けた。

エ 小金井市情報公開・個人情報保護審議会への報告

令和2年2月13日(木)開催の同審議会で、報告を行った。

3 市民への対応、公表等

(1) 令和元年12月26日(木)

市と法人が連名でプレスリリースを行い、以下を公表した。

ア 令和元年11月28日に、元副施設長が個人情報の盗用を申述したこと。

イ アの申述に基づき、盗用されたデータの調査を開始し、法人内保存データから、重複を含む2,382件のうち、住所、氏名の重複等を除いた1,117件が対象であることが、同年12月18日判明したこと。

ウ 警察へ相談したこと。

(2) 令和元年12月27日(金)

ア お詫び文の送付(1回目)

1,077人に市と法人連名のお詫び文並びに法人の報告及びお詫び文を送付した。(発送の際、1,117人中、40人が重複していたことが判明したため、1,077人への発送となった旨、令和2年1月15日(水)に法人から報告があった。また、お詫び文のうち、299人が宛所不明等で返却された)。

イ ホームページでの公表

市ホームページ、小金井あんず苑ホームページで公表した。

ウ 問合せ状況等

市民からの問合せが1件、市に寄せられた。

なお、令和元年12月27日(金)から令和2年4月1日(水)までの市民への対応状況については、市への問合せは9件、法人への問合せは3件、計12件であり、詳細については次のとおりであった。

(ア) 令和元年12月27日(金)、市民からの問合せが1件、市に寄せられた。

年末の対応については、市職員が、令和元年12月28日(土)から同月30日(月)まで待機したが、その間の問合せはなかった。

(イ) 小金井あんず苑への問合せについては、令和元年12月28日(土)に3件あり、うち折り返しを要する2件について、同月30日(月)に事務長が

対応した。以降、法人への市民からの問合せはない。

(ウ) その後、市への問合せについては、令和2年1月6日（月）に2件、同月21日（火）に2件、同月23日（木）に1件、同年2月12日（水）に1件、同月19日（水）に1件、同年4月1日（水）に1件であった。

(3) 令和2年1月29日（水）

令和2年第1回小金井市議会臨時会で市長報告を行った。

(4) 令和2年2月6日（木）

小金井あんず苑ホームページに、見直しを図った個人情報保護指針等を掲載した。

(5) 令和2年2月

令和2年2月15日号市報12面にお詫び文を掲載した。

(6) 令和2年4月22日（水）

市が改めて調査を行った結果、データ総数は、2,509件（重複含む）、うち重複を除いた件数1,305件、そのうち、新たに70人連絡先が特定できたため、お詫び文を送付した。

なお、令和2年4月22日（水）から令和2年4月28日（火）までの市民への対応状況については、令和2年4月27日（月）に1件、市へ問合せがあり、翌日、高齢福祉担当課長が対応した。

令和元年12月27日（金）から令和2年4月27日（月）までの市民への対応状況は、市への問合せは10件、法人への問合せは3件、計13件であった。

また、以下の内容について、市が2回目のプレスリリースを行った。

ア 令和元年12月27日（金）、新たに判明した重複を除き、1,077人にお詫び文を送付、うち、299人が宛所不明等で返却されたこと。

イ 令和2年1月23日（木）に市が元副施設長を条例違反のため告発したこ

と。

ウ 令和2年1月15日(水)に法人が提出したデータファイルの調査を行い、重複を含むデータ総数2,509件、重複を除いた件数1,305件、うち新たに連絡先が特定できた70人に、令和2年4月21日付けのお詫び文(2回目)を翌22日(水)に発送したこと。

4 再発防止策の実施等

(1) 当時の状況（法人）

ア パソコンの外部媒体接続部分の制限等を行っていなかった。

イ 電子データの一部に保存・消去の期間が定められていないものがあった。

ウ 個人情報の取扱いに関する定期的なチェック（評価）が不足していた。

(2) 当時の状況（市）

ア 委託契約の際、契約約款に加えて、約款内の個人情報の取扱いに関する事項について、より具体的な遵守事項を特記したもの（個人情報取扱特記事項）を添付していなかった。

イ 個人情報の適切な管理について、受託者への周知徹底が不足していた。

(3) 再発防止策（法人）

法人内の介護事業所間（9事業所）において個人情報保護委員会を立ち上げ、個人情報の取扱いや運用ルール等の検討を行い以下の内容を実施することとした。

ア 個人情報保護の方針と規程を見直し、令和2年2月5日（水）から運用を開始した。同日、事業所内に書面を掲示し、翌6日（木）、小金井あんず苑のホームページにも掲示し、不正な持ち出しに関する罰則も含め、個人情報の適切な取扱いへの周知を行った。

イ 個人情報保護の方針と規程の運用を継続性のあるものにしていくため、実務に沿ったマニュアルを整備し、令和2年4月1日（水）に運用を開始した。

ウ パソコンの外部媒体の使用規則を整理し、接続部分の物理的遮断等を、令和2年4月15日（水）までに完了した。

エ イのマニュアルにより、保存期間を終えた書類について、現行実施している年1回の溶解処理による廃棄にならない、電子データを含めた書類全般の保存・

廃棄の期間についての見直しを行った。

オ 現行実施している全従業員の入職時における個人情報の守秘義務遵守や就業規則遵守の説明及び誓約書の取り交わしに加え、令和2年1月11日（土）から退職時の誓約書を取り交わすこととし、退職後における個人情報漏洩禁止の強化を図った。

カ 年1回実施していた個人情報に係る職員研修を年2回実施し、職員の意識向上を図ることを決定した。

(4) 再発防止策（市）

ア 受託者等、関係機関への個人情報の取扱いに係る注意喚起文書を送付した（令和元年12月10日（火））。また、各地域包括支援センター管理者に対面で口頭の注意喚起を行った（令和2年1月23日（木））。

イ 今年度の法人との委託契約について、問題発覚後、法人自ら調査を行い、個人情報の取扱い等に係る業務改善について、国に報告を行い、実施していること、また、法人が実施した昨年度の委託事業の遂行状況から、引き続き令和2年度の地域包括支援センターの運営に係る委託等、契約を行った。なお、委託契約時には、個人情報取扱特記事項を添付の上、個人情報の取扱いに関する注意を再度確認し、受託者から誓約書を受領した（令和2年4月1日付け）。

ウ 地域包括支援センターの個人情報の取扱いについて、必要に応じて調査を行う。