

吹田市事務処理ミス発生時の対応ガイドライン

吹田市

制定 令和8年（2026年）4月1日

目 次

1	目的	1
2	定義	1
	(1) 事務処理ミス	1
	(2) 判明日	1
3	事務処理ミスの区分	1
	(1) 市民生活等への具体的な影響に関する区分	2
	(2) 月次公表の対象に関する区分	2
	(3) 至急公表の対象に関する区分	2
	(4) 公表時期に係る例外	2
	(5) 区分の判断に係る留意点について	2
4	発生後の対応について	3
	(1) 発生後の対応手順	3
	(2) 所管に対するモニタリング	4
5	事務処理ミス発生時の対応フローチャート	5
6	その他留意事項	6
	(1) 個人情報の漏えい発生時の補足について	6
	(2) 情報セキュリティインシデント発生時の補足について	7
	(3) 夜間・休日等の事務処理ミス発生時における対応	7

これまでの主な改訂内容

版数	内容
初版 (令和8年4月)	・初版制定

1 目的

市の業務（指定管理業務及び委託業務を含む。）における事務処理ミスが発生は、市民からの信頼を損ね、市政運営にも支障をきたすリスクを発生させる。このことを全ての職員が認識し、組織として事務処理ミスの原因を分析し、実効性のある改善・再発防止策を講じる必要がある。

吹田市事務処理ミス発生時の対応ガイドライン（以下「本ガイドライン」という。）は、以下の点を達成するための対応について定めるものである。

- (1) 全庁的に情報共有することで、全ての職員が自らのことと捉え、事務処理ミスの再発防止や未然防止に資すること
- (2) 公表を原則にすることで、行政の透明性を確保し、より一層の情報開示を進めること

2 定義

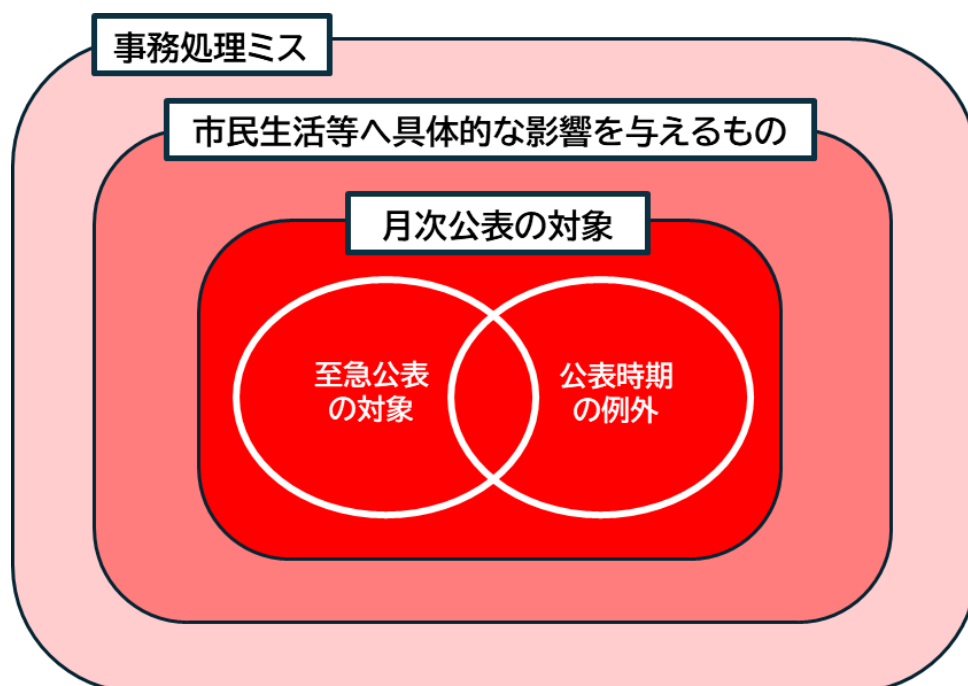
(1) 事務処理ミス

市の業務（指定管理業務及び委託業務を含む。）における事務処理上の確認不足、不注意等を主たる原因として予定外の結果が生じた事象をいう。

(2) 判明日

所管室課が、事務処理ミスがあったことを把握した日をいう。

3 事務処理ミスの区分



(1) 市民生活等への具体的な影響に関する区分

事務処理ミスが生じた際、市民等の権利、利益、生活、身体、財産等に具体的な影響を与え、又は与えるおそれがあるものについては、以下(2)の手順に従い、公表の可否を検討する。

上記要件に該当しないものについては、公表の必要はないものの、各所管室課において再発防止策を講じるものとする。

(2) 月次公表の対象に関する区分

(1)において市民生活等への具体的な影響があると判断されたもののうち、以下のいずれかに該当する場合、企画財政室がまとめて市ホームページでの公表（以下「月次公表」という。詳細は4のとおり）を行う。

いずれにも該当しない場合については、公表の必要はないものの、各所管室課において再発防止策を講じるものとする。

- ① 市民等へ及ぼす影響が多大であるもの
- ② 不適切な事務処理又は法令違反等により市政への信用を著しく失墜させたもの
- ③ 個人情報保護委員会への報告案件となるもの
- ④ その他市長が公表すべきと判断するもの

(3) 至急公表の対象に関する区分

(2)において月次公表の対象となったもののうち、以下のいずれかに該当するものについて、個別に所管室課による市ホームページでの公表（以下「至急公表」という。詳細は4のとおり）を行った上で、月次公表も行う。

- ① 被害の拡大又は二次被害のおそれがあるもの
- ② 市民等への速やかな注意喚起が必要であるもの

(4) 公表時期に係る例外

(2)(3)において公表の対象となるものであっても、次のいずれかの要件に該当する期間においては公表を控え、要件に該当しなくなった段階で公表を行う。

- ① 公表することで、市民等関係者に不利益をもたらすおそれがあるもの
- ② 公表することで、捜査、裁判等に支障をきたすおそれがあるもの

(5) 区分の判断に係る留意点について

(1)(2)(3)の検討においては、下記の観点から総合的に判断することとする。

組織責任の観点	<ul style="list-style-type: none">○ 組織的な故意・過失等の管理責任の有無、大きさ○ 職員への監督責任の有無、大きさ
外部影響の観点	<ul style="list-style-type: none">○ 影響・被害の大きさ（人数、金額、範囲、期間等）○ 影響の範囲・性質（個人情報・機密情報の有無）
重大性の観点	<ul style="list-style-type: none">○ 違法性や不適切性の有無、大きさ○ 社会的関心の有無、大きさ

4 発生後の対応について

(1) 発生後の対応手順

「3 事務処理ミスの区分」のうち「(3)至急公表の対象に関する区分」の内容に応じて、下記の対応を行う。

ア 「(3)至急公表の対象に関する区分」において、①・②いずれにも該当しない場合

(ア) 所管室課は、事務処理ミスの判明後速やかに、事務処理ミス報告書を作成し、企画財政室へ仮提出する。(この段階においては、把握している範囲の情報で構わない。)

(イ) 所管室課は、事務処理ミスについての再発防止に関する所要の措置を行い、判明日の属する月の翌月 15 日 (※) までに、事務処理ミス報告書を完成させ、企画財政室に提出する。(再発防止策等を記載すること。)再発防止策の内容を示す書面等がある場合は、これを併せて企画財政室に提出する。

〔 ※ 15 日が吹田市の休日に関する条例第 2 条に規定する市の休日に当たる場合は、直後の休日でない日とする。 〕

(ウ) 所管室課は、事務処理ミス報告書の完成版提出に当たり、再発防止策の実施が完了していない場合は、実施完了後、速やかにその旨を記した事務処理ミス報告書を再度作成し、企画財政室に提出する。

(エ) 所管室課は、公表に当たり、必要に応じて関係する団体又は個人に事前に了解を得た上で、案件の内容に応じて報道関係者への公表及び市議会への報告を行う。

(オ) 所管室課は、公表した事務処理ミス等に関する問合せの対応を行う。

(カ) 企画財政室は、所管室課より提出された事務処理ミス報告書に基づき、毎月末までに前月中に判明したものをとりまとめてホームページへの掲載を行う。

イ 「(3)至急公表の対象に関する区分」において、①・②いずれかに該当する場合

(ア) 所管室課は、事務処理ミスの判明後速やかに、事務処理ミス報告書を作成し、企画財政室へ仮提出する。(この段階においては、把握している範囲の情報で構わない。)

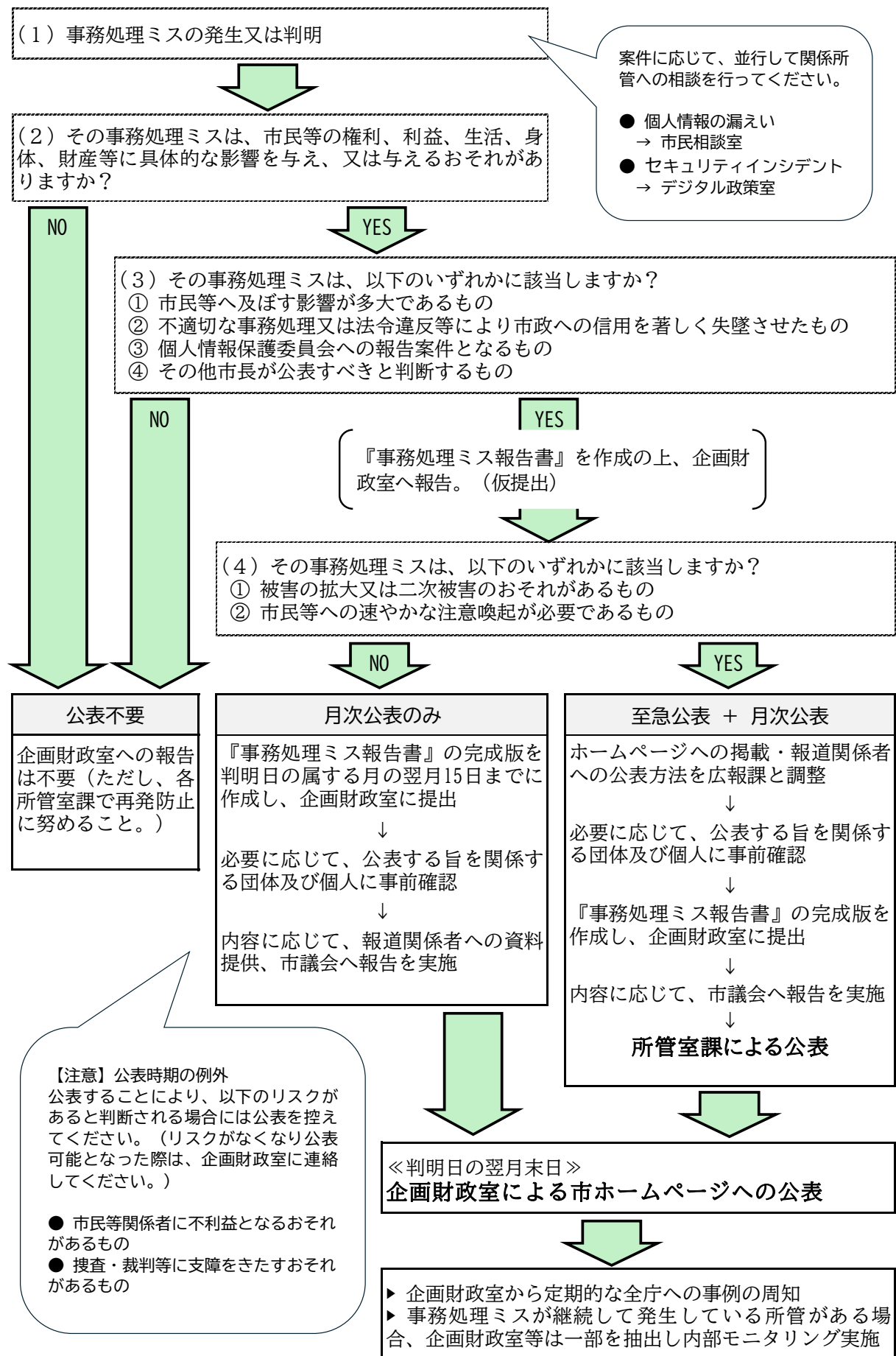
(イ) 所管室課は、ホームページへの掲載及び報道関係者への公表について、記者会見又は資料提供により、広報課と調整して行う。

- (ウ) 所管室課は、公表に当たり、必要に応じて、関係する団体又は個人に事前に了解を得る。
- (エ) 所管室課は、事務処理ミス報告書を完成させ、企画財政室に提出する。(再発防止策等を記載すること。)再発防止策の内容を示す書面等がある場合は、これを併せて企画財政室に提出する。
- (オ) 所管室課は、事務処理ミス報告書の完成版提出に当たり、再発防止策の実施が完了していない場合は、実施完了後、速やかにその旨を記した事務処理ミス報告書を再度作成し、企画財政室に提出する。
- (カ) 所管室課は、公表に当たり、市議会への報告を行う。
- (キ) 所管室課は、公表した事務処理ミス等に関する問合せの対応を行う。
- (ク) 企画財政室は、所管室課より提出された事務処理ミス報告書に基づき、毎月末までに前月中に判明したものをとりまとめてホームページへの掲載を行う。

(2) 所管に対するモニタリング

事務処理ミスが継続して発生している所管がある場合、企画財政室等は一部を抽出し、内部モニタリングを実施する。

5 事務処理ミス発生時の対応フローチャート



6 その他留意事項

(1) 個人情報の漏えい発生時の補足について

「個人情報の漏えい」とは、保有個人情報が外部に流出することをいう。個人情報の漏えい事案が発生した場合は、市民相談室のグループウェア共有ファイルに格納されている「保有個人情報の漏えい等の対応」、「特定個人情報の漏えい等の対応」を参照の上、必要な対応を講じる。

その上で、漏えい等事案の内容等に応じて、二次被害の防止、類似事案の発生防止等の観点から、事実関係及び再発防止策等について公表することが重要である。

『個人情報保護委員会への報告案件となるもの(※)』については、本ガイドラインにおける事務処理ミスに該当する。

※ 個人情報保護委員会への報告案件対象は、以下のとおり。

- 特定個人情報の漏えい等（又はそのおそれ）
- 要配慮個人情報が含まれる保有個人情報の漏えい等（又はそのおそれ）
- 不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある保有個人情報の漏えい等（又はそのおそれ）
- 不正の目的をもって行われたおそれがある保有個人情報の漏えい等（又はそのおそれ）
- 保有個人情報に係る本人の数が100人を超える漏えい等（又はそのおそれ）

【用語解説】

用語	内容
特定個人情報	個人番号（マイナンバー）をその内容に含む個人情報
要配慮個人情報	不当な差別や偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定められたもの。 ①人種 ②信条 ③社会的身分 ④病歴 ⑤犯罪の経歴 ⑥犯罪により害を被った事実 ⑦心身の機能の障害があること ⑧健康診断等の結果 ⑨医師等により心身の状態の改善のための指導又は診療若しくは調剤が行われたこと ⑩本人を被疑者又は被告人として、逮捕、搜索、差押え、勾留、公訴の提起その他の刑事事件に関する手続が行われたこと（犯罪の経歴を除く。） ⑪本人を非行少年又はその疑いのある者として、少年の保護事件に関する手続が行われたこと

【漏えいの具体例】

個人情報保護委員会事務局「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」より

類型	例
不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある保有個人情報の漏えい	クレジットカード番号を含む保有個人情報が漏えいした場合など
不正の目的をもって行われたおそれがある保有個人情報の漏えい	保有個人情報が、不正アクセスにより漏えいした場合、盗難された場合、又は従事者が不正に持ち出して第三者に提供した場合など

(2) 情報セキュリティインシデント発生時の補足について

マルウェアへの感染その他の情報セキュリティ事故（情報セキュリティインシデント）が発生した場合には、マルウェア感染が疑われる機器をネットワークから切断するなど被害拡大を防ぐための初動対応を行った上で、いち早くデジタル政策室等の関係各所へ報告する必要がある。

デジタル政策室のグループウェア共有ファイルに格納されている「吹田市情報セキュリティポリシー」「情報セキュリティハンドブック」等を参照の上、必要な対応を講じること。

(3) 夜間・休日等の事務処理ミス発生時における対応

所管室課においては不測の事態に備えて、事案が生じた際には所属長へ連絡の取れる緊急連絡体制を事前に構築しておくこと。