

経 過

令和3年1月27日 端末の故障発生。故障の状況から1カ月程度の経過観察を実施

令和3年3月1日 病院の担当者から業者に修理見積の依頼メールを送信

令和3年3月9日 業者の担当者からのメールで、「本日、修理品を回収する」旨の連絡
業者の担当者来院（病院出退管理簿に業者の担当者の氏名等が記載）

以降、端末の所在が不明

令和3年9月 業者の担当者が退職（以下、前担当者）

令和3年11月 病院の担当者が修理見積の未提出、機器未返却に気づく
この間、病院の担当者は、端末の故障内容から、修理箇所の特定制にかなりの時間を要すると考えていたことや、故障した端末の利用職員に代替機を手当したことから、早急な対応は不要との認識のまま、端末を業者に引き渡したことを失念

令和3年11月～ 端末の所在確認及び事実関係の調査

令和4年1月11日 業者から病院に状況報告

- ・ 端末について、業者での修理見積の受付記録なし、メーカー修理センターでの受付記録なし
- ・ 前担当者に端末の引き取りの記憶なし

令和4年1月25日 病院が業者の現担当者・前担当者から聴取

- ・ 業者内保管場所を搜索したが端末は発見されず
- ・ 前担当者に端末の引き取りの記憶なし

令和4年2月3日 業者が病院へ報告書を提出

- ・ 業者としては、「端末の修理を病院から依頼されていることについて、病院の見解と食い違っている。」

令和4年2月15日 病院が業者の現担当者から聴取

- ・ 保管場所以外や車内も含め搜索するが端末は発見されず
- ・ 産廃業者へ確認するも当該製造番号の記録なし

令和4年2月22日 病院が業者の現担当者から聴取
前担当者の令和3年3月9日の日報に「情報システム 修理品回収、プリンター修理、A T O Kについて」との記録があった

令和4年3月22日 業者の現担当者から病院へ報告
日報をもとに、業者が前担当者に電話で聞き取りするも、「端末の引き取りは、記憶にない」に変わりなし

令和4年3月24日 病院が業者の現担当者から聴取
報告書の提出があった令和4年2月3日以降の状況を踏まえ、業者の見解をまとめた文書を提出するよう病院から依頼

令和4年6月30日 業者の責任者から病院へ回答
業者としては、「令和4年2月3日に提出した報告書が業者としての見解である。」

令和4年8月4日 病院が県のメールサーバの記録から、令和3年3月1日に業者への修理見積を依頼したメール、3月9日の業者から修理品を回収する旨のメールを復元

令和4年8月12日 病院がメールの復元を受けての業者の見解を確認

業者としては、

- ・ 前担当者へ再度聴取をしたが、前担当者に修理品を預かった覚えが全くない
- ・ 引き渡しに関する文書の取り交わし記録がない
- ・ 業者内の検索及びメーカー修理センターに確認しても預かり確認ができなかった
- ・ 個人情報の取扱いに関する誓約等を交わしていないため、業者としては、修理端末に個人情報が入っていたことに関して認識がなかった
- ・ こうしたことから、受け取りを断言できる状況ではない

令和4年8月22日 当該端末に保存された個人情報の対象者にお詫びの送付、公表