

個人情報 を F A X で誤送信、度重なるミス の対策は？

— 事務作業誤りの原因は職員 のミスか？ —

■ 何度指導しても再発する事務作業ミス

ある施設で事務作業ミスによる事故が立て続けに起きました。サービス管理責任者がAさんの家族に送る書類を誤ってBさんの家族に郵送してしまい、Aさんの家族から「プライバシーの侵害だ」と施設長が謝罪を求められました。その翌月には、今度は相談支援専門員が市の障害者支援センターに利用者に関する書類をFAXする時に番号を間違え、見ず知らずの人に送信してしまいました。この事故は、個人情報漏洩事故として市に事故報告をしました。度重なる重大ミスに対して施設長は、「事務作業でも重大なミスになれば外部に迷惑をかけるので、ミスをしないように個々人が注意深く慎重に行うように」と注意を促しました。さて、職員が個々に注意すれば本当に防げるのでしょうか？

F A X の誤送信を事故と考えると原因と対策がわかる

■ 「ミスによって事故が起こる」と考える

施設長の言う「ミスを防ぐ」という防止策は、ミスと事故と損害を事務作業ミスと一体的に捉えているので、個人でミスを防ぐ対策に終始してしまうのです。ヒューマンエラーによる事故の防止対策においては、「ミス」「事故」「損害」を分けて考え、「ミスによって事故が起こり、事故の結果損害が発生する」という考え方をします。

またやっちゃった



施設長の言う「ミスを防ぐ」という防止策は、ミスと事故と損害を事務作業ミスと一体的に捉えているので、個人でミスを防ぐ対策に終始してしまうのです。ヒューマンエラーによる事故の防止対策においては、「ミス」「事故」「損害」を分けて考え、「ミスによって事故が起こり、事故の結果損害が発生する」という考え方をします。

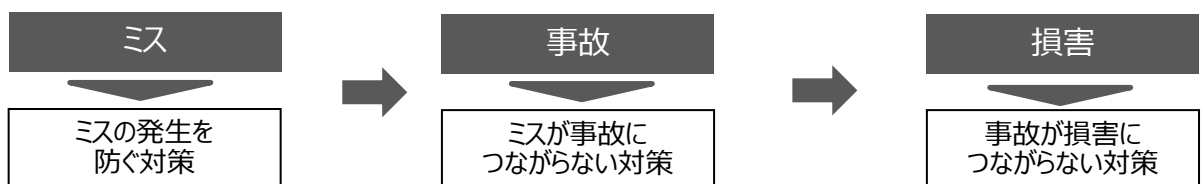
「FAX番号を間違えて誤送信する」という事務作業ミスによって、「個人情報の漏洩」という事故が起こり、「謝罪や組織の信用低下」という損害が起こったのです。このようにミス→事故→損害と分けて考えることによって、「ミス発生の防止対策」「ミスが事故につながらない対策」「事故が起きてても損害を軽減する対策」というように3つの対策が考えられ、これらを個人の注意に頼らず組織的な仕組みとして構築すれば良いのです。

■ F A X 誤送信の防止対策は？

ミスと事故と損害に対する対策を考えてみましょう。まず、ミスの発生を防ぐ対策です。FAX番号の入力を間違えたのは、職員が慌てていたことかもしれませんし、FAXの番号入力パネルが操作しにくかったのかもしれません。このような、ミスが発生する原因を改善していくことによって、ミスの発生を抑制する対策を講じます。

次にミスが事故につながらない仕組みを作る対策です。多くの会社では、短縮ダイヤルを使用することを義務付けし、短縮ダイヤル登録時に二人の社員でチェックし、どうしても手入力で送信する際には、必ず複数職員で確認しながら送信する、というルールを決めています。

最後に、事故が起きてても損害につながらない(最小限に抑制する)対策です。まず、誤送信に早く気付いて書類を回収することが必要ですから、送信後のFAX番号チェックが重要です。最近では、FAX送付状に「本状に心当たりがない場合は、送信元にご一報いただきますようお願いいたします」と書いているFAXもあります。事故防止の仕組みづくりができない会社は、リスク対策を従業員の注意力だけに依存しているのですから、極めて無防備な会社なのです。



発行責任者

あいおいニッセイ 同和損害保険株式会社
 マーケット開発部 市場開発室
 担当：堀江・窪田
 TEL 03-5789-6456

担当課・支社 代理店

株式会社福祉医療共済会
 東京都渋谷区渋谷3-12-22渋谷プレステージ5F
 電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882