

令和 6 年 11 月 1 日

市政記者クラブ 様

緑区保健福祉センター福祉部民生子ども課
担当：片岡（電話：625-3959）

緑区役所における個人情報が含まれる文書の誤交付について

緑区保健福祉センター福祉部民生子ども課において、保護受給証明書（以下、「証明書」という。）の誤交付がありましたので、下記のとおりご報告いたします。

記

1 経緯

（１）誤交付の発生：10 月 22 日（火）

午前 9 時 5 分頃に生活保護受給者 A さんから電話で「『高齢者を対象としたインフルエンザ予防接種』費用減免のため証明書を交付してほしい」と職員 C に対し申し出があった。職員 C は、A さんの保護受給証明書交付申請書（以下、「申請書」という。）及び証明書をプリンタで印刷した。

ほぼ同刻に、生活保護受給者 B さんから電話で同様の申し出が職員 D に対してあり、申請書及び証明書（以下、「申請書等」という。）を印刷する事務権限がない職員 D は、職員 C に印刷を依頼し、B さんの申請書等を同一プリンタで印刷した。

職員 C は、職員 D から依頼のあった申請書等を渡すためプリンタから手に取る際、A さんの証明書と B さんの申請書を誤って組み合わせて職員 D に渡した。

職員 D は、同日午前 10 時頃に B さんが記入した申請書と引き換えに、誤って A さんの証明書を交付した。

（２）誤交付の判明：10 月 30 日（水）

午前 10 時頃、B さんから「医療機関にインフルエンザ予防接種のため証明書を提出したところ、別人（A さん）の証明書であるとの指摘を受けた」と電話があり、誤交付が判明した。

2 誤交付した書類及び漏洩した個人情報

(1) 誤交付した書類

Aさんの証明書

(2) 漏洩した個人情報

Aさんの住所、氏名、生年月日、生活保護受給の始期、生活保護にかかる扶助の種類

3 対応

10月30日（水）午前10時30分頃、医療機関を訪問し、誤ってBさんに交付したAさんの証明書を回収した。

同日午前11時頃、職員CがAさんに架電して概要の説明及び謝罪をするとともに、午後4時30分頃、上司である職員がAさん宅を訪問し、詳細の説明及び重ねての謝罪をした。

4 原因

(1) 職員間での申請書等受け渡し時の不注意及び確認不足

ア 職員Cがプリンタから申請書等を手に取り組み合わせる際、不注意でAさん及びBさんの申請書等の取り違いが発生した。

イ 職員Cから職員Dへの申請書等の受け渡し時、突合確認が不十分だったため、Aさん及びBさんの申請書等の組み違いに気づかなかった。

(2) 職員から対象者への申請書等交付時の確認不足

職員DはBさんが記入した申請書を受領後、指差し確認等により証明書宛名との突合をしないままAさんの証明書を交付した。

5 再発防止策

(1) 交付前

ア 個人情報を含む書類を印刷したときは、ただちにプリンタから当該書類を回収することを徹底する。

イ 交付者の住所、氏名等の複数の項目の突合により、交付する情報及び宛先等に誤りがないか複数職員で確認することを徹底する。

(2) 交付時

個人情報を含む書類を交付する際は、職員による個人情報の指差し確認等のうち交付者にも確認を求めることを徹底する。

(3) 注意喚起の実施

職場内会議を開催し、職員に対し今回発生した事案の周知及び個人情報の取り扱いに関する研修を改めて行う。