

市政記者クラブ 様

天白区保健福祉センター福祉部民生子ども課

担当：木全^{きまた}（電話 807-3926）

本日 18：00 まで待機しております

天白区役所における児童手当認定請求書の誤送付について

天白区保健福祉センター福祉部民生子ども課において、下記のとおり「児童手当認定請求書」の誤送付がありましたので、ご報告します。

記

1 概要

Aさんの児童扶養手当認定通知書（児童扶養手当の受給を認定する旨を通知するもの。以下「通知書」という。）を送付する際、誤ってBさんの児童手当認定請求書（新たに児童手当の対象となる際に提出するもの。以下「請求書」という。）を一緒に封入してしまったため、令和6年7月8日にAさん宅へ届いてしまいました。

令和6年7月10日、Aさんが天白区役所へ請求書をご持参され、誤送付が判明しました。

2 漏えいした個人情報

- ・ Bさんの住所、氏名、生年月日、電話番号及び勤務先
- ・ Bさんのご家族の住所、氏名、生年月日及び振込先金融機関の口座情報

3 対応

Aさんへ経緯を説明し謝罪するとともに、Bさんの請求書を回収しました。また、Bさんのご家族へ経緯を説明し、謝罪を行いました。

4 原因

- ・ 職員甲がAさんの通知書をプリンターから出力した際、職員乙が同じプリンターへ出力していたBさんの請求書を重ねたままAさん宛としてまとめてしまいました。
- ・ 職員乙は出力した請求書が見当たらないと気づいたが、出力されていないと思い込み、再出力をしました。
- ・ 職員甲が通知書を封入する際に、送付物の確認を十分に行っておりませんでした。
- ・ 職員丙は送付前のダブルチェックをする際に、送付物の確認が不十分であったことから、Bさんの請求書の混入に気づけませんでした。

5 再発防止策

- ・ 今回の事態を重く受け止め、当該職員に対し同様の誤りを生じさせないよう厳しく指導するとともに、民生子ども課職員全員に、個人情報保護の重要性を周知徹底しました。また、今後は定期的に朝礼等を活用して、注意喚起を続けてまいります。
- ・ プリンターへ出力した書類が見当たらない場合は、見つけるまで作業中断を徹底します。
- ・ 送付前には、内容物の住所及び氏名が合っているかどうか指差し確認をし、複数職員でのダブルチェックを徹底します。
- ・ 本通知書の送付に係る処理手順を再確認するためのチェックリストを作成し、作業工程ごとに誤りを生じさせないよう徹底してまいります。