

令和 5 年 11 月 29 日

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：柳川（電話 807-3926）

天白区役所における保護受給証明書の誤交付について

天白区保健福祉センター福祉部民生子ども課において、下記のとおり保護受給証明書の誤交付がありましたので、ご報告します。

記

1 発生日月

令和 5 年 11 月 22 日（水）

2 概要

生活保護受給者である A さんが保護受給証明書（生活保護を現在受給していることを証明する書類。以下「証明書」という。）の交付申請のため来庁されましたが、別の生活保護受給者である B さんと勘違いし、A さんと B さんの両方を担当する職員が A さんに対し B さんの証明書を交付してしまいました。11 月 27 日に、A さんから民生子ども課に連絡があり、誤交付が判明しました。

3 漏洩した個人情報

住所、氏名、生年月日、生活保護受給開始年月日、扶助の種類

4 対応

誤交付した証明書を A さんから回収しました。B さんには経緯を説明し謝罪いたしました。

5 原因

- ・窓口で A さんが来庁したところ、口頭で用件を聞く中で、名前を聞き間違え、先月証明書を交付した B さんが再交付申請のため来庁したと職員が勘違いをしてしまいました。
- ・また、再交付申請にあたっては改めて交付申請書を徴取する必要があるところ、認識誤りにより徴取しなかったことから、申請対象者を確認せず、B さんからの証明書交付申請があったものと思い込んだまま、B さんの証明書を作成してしまいました。
- ・証明書を交付する際、申請者 A さんに氏名を名乗っていただくなどの確認を怠ってしまいました。

6 再発防止策

- ・証明書発行の正しい手続きを厳しく当該職員に指導し、二度と同様の誤りをしないよう注意するとともに、改めて民生子ども課職員に周知徹底しました。
- ・申請書と証明書の住所と氏名が合っているかどうかを複数の職員でダブルチェックを行うとともに、証明書の交付の際に申請者本人に氏名を名乗っていただくなど、証明書が本人のものかどうかを申請者と職員が相互に必ず確認した上で交付することを徹底します。
- ・今回の事態を重く受け止め、民生子ども課職員全員に個人情報保護の重要性について改めて注意喚起を行いました。