

報道各位

新潟市東区健康福祉課

通知文書の誤送付について

この度、お一人の対象者の方(以下、「対象者」)の個人情報が記載された通知文書を、2度にわたり誤送付した事案等が判明し、全容の把握ができたため公表します。

対象者の方には、大変なご心労をおかけし心よりお詫び申し上げますとともに、安心した生活が送られるよう今後も誠意をもって対応してまいります。

ならびに、市民の皆様の信頼を損なうこととなりましたことを深く反省し、再発防止に努めます。

1 概要

東区健康福祉課において、対象者の個人情報が記載された通知文書を対象者が送付を希望しない相手方(以下、「相手方」)に2度にわたり誤送付する事案が発生した。

このうち、1度目においては、誤送付の申し出に対応した職員Aが、対象者の転居費用等に対して、「市からの補償」という名目で私金を渡すなど不適切な事務が行われていた。

2 事案の経過

○令和3年8月(1度目)

令和2年度に窓口で対象者から「相手方に自分の情報を伝えないように」と申し出があったが、対象者の情報等が記載された通知文書が相手方宛に送付された。

＜事案発生の要因＞

- ・対象者の申し出内容を組織内で十分に共有せずに受け付けた。また、その際にシステム上の送付先が、過去に相手方に設定されていたことを確認しなかった。

○令和4年10月(2度目)

1度目の事案以降に対象者の申し出により、第三者からの被害を理由に住所が分かる証明書の交付等を制限する支援措置(以下、「支援措置」)の手続が行われていたが、対象者の通知文書を送付する際、職員Bが誤って相手方を送付先として記載し送付した。

＜事案発生の要因＞

- ・支援措置によりシステム上注意喚起のメッセージが表示されるが、職員Bは確認を十分にせず、相手方の住所を送付先と誤って判断し送付した。
- ・1度目の事案が組織内で共有されておらず対応が不十分だった。

※2度目の事実確認等をする中で1度目の事案と、職員Aによる不適切な事務が判明した。

3 再発防止策

- 今後同様の事態が生じないように、制度所管課がシステムにおける支援措置対象者の取り扱いについてマニュアルを作成した。
- システムから支援措置等を確認するデータをリスト化し、通知文書を郵送する際には必ず複数人でチェックを行う。
- 東区全職員に対し支援措置制度の理解を深めるよう周知徹底を行うとともに、8区の課題整理や情報共有の場を設け水平展開を図る。

本件は、秘匿性が高いため個人の情報に繋がる内容につきましては、一切お答えできないことをご理解願います。

内容確認等につきましては、5月23日（火）午後5時30分までに担当へご連絡願います。

問い合わせ先 新潟市東区健康福祉課 星野・岡村 電話025-250-2301
