令和6年(2024年)8月2日

保護決定通知書の誤送付について

生活保護受給者に発送する文書を誤って別の受給者に発送する事案が発生しました。
関係者の皆様に深くお詫び申し上げます。
今後、二度とこのようなことが発生しないよう、再発防止を徹底してまいります。
なお、詳細は以下のとおりです。

1 概要

B氏へ送付する保護決定通知書を、A氏へ送付する保護決定通知書と一緒に封入し、A氏の送付先に誤送付したものを。

2 経緯

R6.7.26 A氏あての保護決定通知書の封入作業を実施。この際、A氏と同じ姓のB氏の保護決定通知書を誤って一緒に封入し、A氏の送付先に設定されていたA氏の子宅へ発送。

R6.7.30 16時半頃、誤送付先のA氏の子より「B氏の通知書が同封されていた。」との電話連絡があり、誤送付が判明。

3 発覚後の対応

・A氏への対応

R6.7.30 A氏の子から電話があった際、誤った書類を送付したことを謝罪。先方の都合上、翌31日の13時に書類の回収に伺う約束を行った。

R6.7.31 A氏の子宅を訪問、再度謝罪し、書類の回収を行った。

・B氏への対応

R6.7.30 B氏の連絡先となっているB氏の子に対して電話連絡、今回の顛末を説明、謝罪し、了承を得た。

4 原因

・封入作業の際に、送付先氏名の姓のみの確認で同一宛先の通知書と誤認し、住所の確認を行わず封入した。

・封入作業をする職員と封緘作業をする職員を別に作業することで、ダブルチェックする手順とされていたが、担当者の生活保護情報は秘匿性の高い情報であることの認識の甘さから、ダブ

ルチェックする体制が徹底されておらず、担当者のみで作業を行ったため、ダブルチェックが機能しなかった。

5 再発防止策

- ・通知書等の送付マニュアルを作成し、課内会議並びにメールで保護課職員に周知徹底する。
- ・発送作業をする際、あらかじめ送付件数と同数の封筒を用意し、過不足のなしを確認することで混入を防ぐ。
- ・発送文書を封入する際も枚数を確認するとともに、複数枚あるものは住所、氏名が同一であるか確認を徹底する。
- ・生活保護情報は秘匿性の高い情報であることを改めて周知するとともに、ダブルチェック体制の明確な手順を課内周知し、コンプライアンス研修を実施する。

(連絡先)

熊本市役所 東区保護課

電話：096-367-9129

課長：赤星 伸一(あかほししんいち)

課長補佐：大賀 健司(おおがけんじ)