

令和6年（2024年）12月12日

保護決定通知書の誤送付による生活保護受給情報の漏えいについて

生活保護受給者に発送する文書を誤って別の受給者の親族に発送し、生活保護受給者の氏名や受給額等が漏えい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、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

生活保護受給者A氏の子B氏（別世帯）から、A氏が入院したため保護決定通知書の送付先をB氏宅へ変更してほしいとの電話連絡を受けた。

A氏の決定通知書の送付先を変更する際、誤って西区保護課管内で生活保護を受給しているC氏の書類送付先入力画面にB氏の住所及び氏名等を登録したため、C氏の支給内容等が記載された保護決定通知書がB氏宅に届いたもの。

2 漏えいした個人情報

氏名、生活保護の受給事実、12月分扶助費の支給額

3 経緯

R6.10.18 A氏が入院。

R6.11.20 A氏が別の医療機関へ転院、B氏から、A氏に関する書類の送付先をB氏宅に変更してほしいとの電話連絡があり、生活保護システムにて送付先の変更を実施。

この時、電話を受けたケースワーカーが同システムにてC氏に関する業務をしていたが、A氏の作業画面に切り替えて作業していると思い込み、そのままB氏の住所及び氏名等を同システム内のC氏の書類送付先入力画面に入力した。

R6.11.26 同システムにて一括出力された保護決定通知書を全区一斉発送。

R6.11.29 15時過ぎ、B氏から「A氏ではない別の人物の通知書が届いた」との電話連絡を受け、誤送付が発覚。

4 発覚後の対応

R6.11.29 17時頃、B氏宅を訪問。誤送付の経緯を説明し謝罪、了解を得た。また、誤送付された書類を回収した。

R6.12.2 A氏の書類送付先をB氏に、C氏の書類送付先をC氏の子宅に、それぞれ正しく修正。

R6.12.3 C氏宅、及びC氏の書類の送付先であるC氏の子宅を訪問。今回の件の経緯を説明の上、謝罪し、それぞれ了承を得た。その際、C氏の子に、C氏の書類送付先を正しいものに修正した保護決定通知書を手渡した。

5 原因

(1) C氏の業務処理中にB氏から送付先変更依頼の連絡があり、C氏の処理を完結しないまま電話

対応した。対応後にA氏の画面に切り替えて作業していると思い込み、そのまま送付先の変更処理を行った。

- (2) 送付先の変更処理をケースワーカーのみで完結する手順が慣例となっていたため、誤りを見つけることができなかった。

6 再発防止策

- (1) 送付先設定が必要なケースについては、原則として世帯主による保護変更申請書（以下、「申請書」という。）の提出を求め、提出された申請書を基に担当者がシステムへの入力作業を実施。
- (2) 入力後に、ケース台帳に申請書と更新された保護台帳を添付し、管理職まで内容確認をする手順とする。
- (3) 前述した手順について、熊本市生活保護業務マニュアルで明文化し、5区全ての保護課における共通項目とする。被保護者の意思と事実関係を適切に確認し、決められたルールに基づいた組織的なチェックを実施していく。

(連絡先)

熊本市 西区保護課 電話： 096-329-6839

課長：村上 信也（むらかみ しんや）

課長補佐：青木 朝吉（あおき ともよし）