



障害福祉サービス利用に係る支給決定通知書の誤送付について

障害福祉サービス利用に係る支給決定通知書を送付した際に、次のとおり誤送付がありました。

1 概要・経緯

4月21日に109人の対象者に障害福祉サービス利用に係る支給決定通知書（以下「通知書」という。）を送付したところ、うち1名分（Aさん）の通知書を、誤ってBさんに送付する案件が発生しました。

4月24日にBさんの御家族が、「届いた通知書に、別の人（Aさん）の通知書が同封されていた。」と市役所に持参されたことにより、誤送付が判明しました。

2 原因

封入封緘作業は別室において2名で行っており、支給決定内容等を確認しながら各通知書を対象者一人毎にセットにした後、封入封緘を行っています。本事案については、作業時にAさんとBさんの支給決定通知書が2枚重なっていることに気付かなかったこと、また、Aさんの通知書がないことに気付いたにもかかわらず、他の封筒に誤って封入していないかを確認せずにAさんの通知書を再発行して送付したことが原因です。

3 対応状況

- 誤送付先のBさんには、御家族が来庁された際に謝罪し、Aさんの通知書を回収しました。
- 同日、Aさん宅を直接訪問し謝罪するとともに、該当するサービスの通知書が届いていることを確認しました。

4 再発防止策

個人情報が含まれる書類を送付する際には、全ての職員が個人情報の取扱いの重要性を再認識した上で封入封緘作業を行うことを徹底します。

また、確認すべき事項（住所、氏名、サービス内容等）を整理し明確にするとともに、送付する書類の不足があった場合には、誤って他の封筒に入っていないか等を必ず確認することを徹底します。

なお、個人情報の漏えいにつきましては、個人の尊厳を侵害するおそれがあり、非常に重大な問題であると認識しています。また、本事案により、市民等の皆様の大事な個人情報を取り扱う市職員として、書類の不足があった場合に誤って他の封筒に入っていないか必ず確認するという基本が徹底されていないことが明白となりました。

そのため、別紙のとおり、個人情報の適正な管理について、庁内（上下水道局及び行政委員会を含む。）に通知を行い、全庁的な再発防止の徹底を図ります。

呉行2第188号
令和8年4月27日

各部（局）長様

総務部長
(行政改革デジタル推進第2課)

個人情報の適正な管理について（通知）

本市では、内部統制制度を導入し、組織的に取組を進めているところですが、別紙報道資料のとおり、重要な個人情報が含まれる書類を誤った相手方に送付し、個人情報が漏えいする事案が発生しました。

個人情報の漏えいは、個人の尊厳を侵害するおそれがあり、非常に重要な問題です。

市民等の個人情報を取り扱う事務を取り扱う際には、各職員が「細心の注意を払い、適正かつ確実に業務を行う」という認識を十分に持った上で、業務に当たることが重要です。

また、当該事案のように、個人情報が含まれた書類を封筒に封入する際、送付する書類が見当たらないにもかかわらず、他の封筒に混入していないかの確認を行わず、書類を発送してしまうという最も基本的な確認作業が徹底されていませんでした。

つきましては、各部（局）内に、上記の内容について周知していただき、再発防止に取り組んでください。

また、本事案を各部（局）の業務に当てはめ、不適正な事務処理が起こらないよう、職員間・グループ間・所属内において、話し合う機会を必ず設けてください。

なお、内部統制制度に関する関係通知等は、共有ライブラリーに掲載していますので、参考にしてください。