



住民記録システムへの姓の誤登録について

他自治体から送付された住民票記載事項通知※に基づき、姓の変更を住民記録システムに登録する際、職員が誤った姓を登録する事案が発生しましたのでお知らせします。

※ 住民票記載事項通知：他の自治体で婚姻等の届出が行われた場合に、住所地の自治体へ氏名等の変更内容を伝える通知。住所地の自治体は、当該通知に基づき、住民登録の変更等を行います。

1 概要

令和8年6月18日（木）、本事案に係る市民（以下「当該市民」といいます。）が市民窓口課に来庁され、同日市内の病院を受診した際に、「病院のオンライン資格確認システムで確認された当該市民の健康保険証情報の姓（誤登録された姓）と、当該市民が記入した姓（正しい姓）に相違があると病院から伝えられた」旨の申出がありました。

確認した結果、当該市民は、令和8年5月下旬に他自治体へ婚姻届を提出しており、その後、同自治体から住民票記載事項通知（姓等の変更）が届き、職員が通常の手続に基づかず住民記録を変更したため、誤った姓を登録していました。この誤った姓が国民健康保険のデータに連携されていたため、オンライン資格確認システムにおいて同様に表示されたものです。

2 対応状況及び影響

来庁された際に、当該市民に謝罪するとともに、婚姻届出日に遡って住民登録（姓の変更）を修正しました。

さらに、住民記録システムは他システムと情報連携しており、誤った姓が他システムに連携され、他の行政サービスの提供等に影響を及ぼすおそれがあることから、関係部署に影響の有無について確認しました。その結果、現時点において特段の影響は生じておりません。

【これまでの主な対応状況】

日 時	内 容
5月下旬	・当該市民が、他自治体で婚姻届を提出 ・他自治体から住民票記載事項通知が到達 ・職員が通常の手続に基づかず、住民記録システムで当該市民の姓を変更する際に、誤った姓を登録
6月18日（木）	・当該市民が病院を受診。その際、病院のオンライン資格確認システムで確認された当該市民の姓と当該市民が記入した姓に相違があると伝えられる ・当該市民が来庁し、姓の相違の申出があり、確認した結果、誤った姓を登録していることが判明 ・謝罪を行うとともに、住民登録の修正を実施
6月23日（火）	・当該市民に、市において他の行政サービスへの影響の有無を確認していること、何か影響が発生した際には、市に連絡していただきたい旨を伝える

6月26日（金）	・当該市民に、現時点で他の行政サービスへの影響がなかった旨を伝える。また、今後、何かあれば、市に連絡していただきたい旨を伝える
----------	---

3 原因

他自治体から送付された住民票記載事項通知のデータを住民記録システムに取り込む際、作業手順を誤り、誤って当該データを削除してしまいました。本来であれば、この時点でグループリーダー等に報告し、対応方法を確認すべきでしたが、報告を行わないまま、別途送付されている通知書のPDFファイルを印刷し、手入力しました。その際に、旧姓と新姓が混在した姓を入力し、別の職員による確認の際にもこの誤入力に気づかないまま登録したものです。

4 再発防止策

住民登録に関する事務は、市民の皆様が日常生活を送る上での根幹となる重要な情報を取り扱うものであり、個人の権利義務に直結するものです。そのため、誤った情報を登録した場合、市民の皆様の生活に重大な影響を及ぼすおそれがあることについて、改めて職員に周知徹底しました。

今後は、取込みデータの作業手順について、所属内で改めて確認し、職員が正しく理解した上で作業することを徹底します。また、通常と異なる事態が生じた場合には、職員個人で判断せず、速やかにグループリーダー等に報告・確認してから対応することとします。なお、今後同様の事案が発生した際、送付元の自治体からデータを取り直すことができる場合には、安易に手入力で対応せず、改めてデータの送付を依頼するなど、より確実な方法により処理を行うこととします。その上で、確認すべき項目を的確に把握し、形式的な確認に陥ることなく、一つ一つ確実に確認を行うことで、再発防止に取り組めます。

また、今年度に入り、市民部において、窓口業務に関する公表すべき不適正な事務処理事案が複数発生していることを重く受けとめ、市民窓口課長が市民窓口課及び市民センターの職員を対象とした、「個人情報を取り扱う事務の重要性」及び「窓口業務の基本ポイント」等についての研修を6月30日（火）及び7月2日（木）に実施し、改めて窓口業務の基本的事項の徹底を図りました。