



児童手当現況認定通知の誤送付及び公表すべき不適正な事務処理事案の公表が行えていなかったことについて

児童手当現況認定通知書を申請者に送付した際に、次のとおり誤送付がありましたのでお知らせします。

なお、本件については、誤送付が判明後、本来速やかに公表をすべき事案（個人情報の漏えいがあったもの）でしたが、公表が行えていませんでした。

1 児童手当現況認定通知書の誤送付について

(1) 概要

児童手当額改定認定通知(封書)に現況認定通知(ハガキ)を同封して送付する際に、氏名が同一漢字の別人の額改定認定通知(封書)を発行してしまい、本来送付すべき現況認定通知(ハガキ)をその封書に同封したことによって、別人(本来送付すべき相手方でない人)へ誤って送付しました。

(2) 影響

誤送付した人数：1人

誤送付したハガキに記載した情報：氏名、住所（児童手当額は圧着された内側）

(3) 誤送付に係る経緯

令和5年8月29日（火） ・ 通知書送付

令和5年9月 5日（火） ・ 別人（本来送付すべき相手方でない人）から電話連絡あり誤送付が判明

・ 別人（本来送付すべき相手方でない人）への送付文書を謝罪とともに回収

・ 本来通知すべき方への謝罪と正しい通知の持参

(4) 原因

額改定認定通知(封書)を発行する際に、受給者情報を誤った読み仮名で検索し、生年月日や住所の照合を怠りました。さらに、現況認定通知(ハガキ)と額改定認定通知(封書)との個人情報の照合が不十分なまま発送したことが原因です。

(5) 対応状況

誤送付が判明した9月5日(火)に、別人(本来送付すべき相手方でない人)へ送付した通知書は、謝罪の上、速やかに回収しました。

また、本来通知すべき方へは、電話により誤送付したことについての説明と謝罪をするとともに、自宅を訪問して正しい額改定認定通知(封書)と現況認定通知(ハガキ)を手渡しました。

(6) 再発防止策

今後、現況認定通知等を送付する際には、担当職員が事務を確実に遂行する意識を持つとともに、受給者情報を検索して通知を発行する際は、氏名ではなく必ず認定番号(受給認定を行った際に受給者ごとにシステム上で割り振られる固有の番号)又は生年月日で検索するとともに、氏名・年齢・住所の情報も合わせて複数人で確認することを徹底します。

2 公表が行えていなかったことについて

(1) 原因

本市では、不適正な事務処理が発生した場合は、呉市内部統制実施要領に定める基準「公表すべき事案(不適正な事務処理の中で外部へ公表すべきと考えられ、不適正な事案となるもの)」に基づき、公表するかどうかの判断を行っています。

本事案については、「個人情報の漏えい」に関する不適正な事務処理であったことから、本来「公表すべき事案」に該当しますが、当該基準を庁内において、十分に理解していなかったことから、速やかに公表が行えていませんでした。

(2) 発覚した経緯等

令和5年度中の「適正に執行することができなかった業務」について、呉市内部統制実施要領に基づく運用上における自己点検を担当部(こども部)が行い、内部統制制度に関する事務を所管している行政改革デジタル推進第2課へ報告を行った際に、公表すべき事案に該当することが判明したため、このタイミングで、公表することになりました。

(3) 再発防止策

本件の一連の対応において、内部統制制度や不適正な事案発生時の対応方法などについて、庁内への浸透が十分でないことが明白となりました。

この機会に、公表すべき不適正な事案の発生時には、速やかに公表すべきものであることを、庁内に周知徹底するよう改めて通知を行うとともに、内部統制制度の研修等の充実を図り、全庁的に意識を浸透・定着させていくことで、制度をより有効に機能させ、再発防止等の実効性を高めて参ります。