



DV等被害者に対する住民基本台帳事務における支援措置の不適切な処理事案の発生について

住民基本台帳事務における支援措置（※）で不適切な処理事案が発生しましたので、お知らせします。

※支援措置とは、DV、ストーカー行為等の被害者の保護を図るため、支援措置を申出た者について、相手方からの、①住民基本台帳の一部の閲覧、②住民票の写し等の交付、③戸籍の附票の写しの交付を制限するものです。

1 概要

申請者本人以外の者が住民票の写し・戸籍の附票を発行できなくする支援措置申請がありました。

この処理において、住民票の写しの発行は止める処理をしていましたが、戸籍の附票発行を止める処理は行っていなかったため、本人以外の者が戸籍の附票を交付できる状態となっていました。

結果として、支援措置申請から戸籍の附票発行を止める処理を行っていないことが分かるまでの間に本来交付できない支援措置の相手方に証明書が交付されたことが、7月30日（火）に判明しました。

2 原因

支援措置の申請書が提出された場合、関係機関（警察署等）の確認書を確認した後に事務処理を行います。当該事務の性質から素早い事務処理が要求されるため、当該申請書が提出された時点で、証明書の交付ができなくなるように住民記録、戸籍両システムのロック作業を行います。

当該申請書を受理した住民担当グループ職員が最初に、住民記録システムのロックを行い、その後、戸籍担当グループ職員へ申し送りをして、戸籍システムのロックを行います。

本事案においては、住民担当グループ職員が住民記録システムのロックは行ったものの、戸籍担当グループ職員への申し送りを失念し、当該事案が発生したものです。

3 影響

戸籍の附票を通して、支援措置申請者の住所地が相手方に分かってしまいました。

4 対応

- ・電話で本人に説明を行い、謝罪しました。
- ・管轄する警察署及び本市のこども家庭相談課に、本事案について情報提供を行いました。今後、関係機関と連携し、必要に応じた対応を行っていきます。

5 再発防止策

- 全ての支援措置申出者に関する個人情報の総点検，また戸籍システムの運用方法を見直し，職員が集中して事務を行うことができる環境を整備するとともに，マニュアルの改定や必ず複数人で確認するチェック体制（現在，システム処理時には，戸籍担当職員への申し送りのみを行っている。今後，チェック票を作成し，何時，誰が入力したかを記入することで，処理漏れを防ぐ）を徹底します。
- システムへの入力漏れを防ぐため，住民記録システムにロックを行うことで，戸籍システムも処理ができるようなシステム改修を検討します。

市長コメント

この度、住民票の写し・戸籍の附票を発行できなくする支援措置の申請がありました。住民票の写しの発行を止める処理はしていましたが、戸籍の附票発行を止める処理を行うことを怠っていたため、支援措置の相手方に証明書が発行されてしまいました。この結果、相手方に住所地が分かってしまい、支援措置の目的を果たすことができず、申請者の方に大きな迷惑を掛けてしまいました。誠に申し訳なく、心から深くお詫び申し上げます。

今後、この様な個人の安全にかかわる重大な誤りが起こらないよう、職員一人ひとりにそれぞれ従事する事務の趣旨・目的、その重要性をあらためて理解し、使命感を持って業務を行うよう、もう一度徹底してまいります。

令和6年7月31日

呉市長 新原 芳明