

誤発送による個人情報の流出について

区は、障害福祉サービス受給者証と支給決定通知書を対象者に送付する際、誤って1件、別の方に送付してしまいました。受給者証には、住所、氏名、生年月日、支給決定内容が記載されていました。

区は再発防止に向け、通知等の印刷及び発送作業時の事務処理手順を順守して、個人情報の扱いに厳正を期すとともに、再発防止策を徹底し、区民の皆様の信頼回復に努めてまいります。

1 経緯

令和5年8月28日(月曜)、赤坂地区総合支所区民課は、障害福祉サービス受給者証と支給決定通知書を14名に送付しました。

8月31日(木曜)、通知を受け取った1名の方が、「他人の受給者証が同封されていた」と窓口に来所され、誤発送が判明しました。区は直ちに謝罪し、誤発送となった受給者証を回収して正しい受給者証を発行しました。

また、情報流出となった方に連絡を取り、ご自宅を訪問して直接謝罪するとともに、新しく作成し直した受給者証と通知をお渡ししました。

同時に送付した他の12名に対しても、電話や訪問により連絡をとり、正しく封入されていたことを確認しました。

2 原因

システムから障害福祉サービス受給者証と支給決定通知書を印刷していた担当者が、窓口対応のため作業を一時中断しました。再び作業に戻った際に、誤って同一の受給者証を二重に印刷し、別の方の書類と混在してしまいました。

また、郵送物の封入の際は複数名の職員で確認することとしていますが、今回はダブルチェックを失念し、確認が不十分なまま発送してしまいました。

3 再発防止策

区は、今後このような誤りを起こさないため、通知等の印刷・封入・発送の事務を行う際には窓口業務と並行して行わないよう徹底し、書類が混在しないよう作業環境にも十分に注意します。

また、職員に個人情報の重要性を再認識させるとともに、書類発送時の確認項目、事務処理手順を順守するよう再確認を行いました。