



市公式キャラクター
『エーナ』



所 管	医療福祉部社会福祉課		
担 当	沼田	問い合わせ	0573-26-2119

報 道 機 関 各 位

障害福祉サービス更新案内の誤送付による個人情報漏れの発生について

このたび、令和7年5月更新の障害福祉サービス受給者に対する更新案内の際にて、職員の事務処理誤りにより、誤送付による個人情報漏れが発生しましたのでお知らせします。

記

1. 経緯

3月13日（木曜日）の正午ごろ、送付した受給者が利用する施設の職員から社会福祉課あて電話があり、送付書類のうち「世帯状況・収入申告書」の裏面に別の受給者情報が誤って記載されていると連絡がありました。

この連絡を受け、同様の案件が発生していないか確認したところ、両面印刷をしたことにより、全体で12件の誤送付があったことが判明しました。

2. 誤送付と個人情報漏れの内容、件数

(1) 内容

市では、障害福祉サービス（訪問介護等の介護給付や就労継続支援等の訓練等給付）を受けている方々に、有効期限を迎える2カ月前に更新手続きの案内文書を送付しています。送付書類のうち「世帯状況・収入申告書」を通常片面印刷するところを両面印刷したことにより、裏面に別の受給者情報（住所・氏名・生年月日）が記載された状態で、誤って送付したものです。

(2) 件数

3月11日（火曜日）に発送した34件（障害福祉サービス受給者で令和7年5月更新対象者）のうち

- ・誤送付による個人情報（住所・氏名・生年月日）漏れ 12件



市公式キャラクター
『エーナ』



3. 市の対応

3月14日（金曜日）に誤送付した12件の受給者に電話連絡と訪問により、謝罪の上、正しい書類に差替しました。また、誤送付により個人情報（住所・氏名・生年月日）が漏れてしまった12件の受給者にも電話連絡し、謝罪しました。

4. 原因

担当職員が、送付書類をシステムから印刷する際、片面印刷すべきところを誤って両面印刷で発行してしまったため。

別の職員による封入作業中に印刷部数が足りないとの指摘がありましたが、過不足が起きた理由を検証しないまま不足分を片面印刷で追加発行し、作業を続けてしまいました。封入後、担当職員が再度中身を確認しながら封緘作業をしましたが、確認が不十分でした。

5. 再発防止策

- (1) 印刷書類に過不足が生じた場合は、なぜ過不足が起きたのかの検証し、原因がわかるまでは発送しないこと、封入封緘する前に印刷書類の内容を別の職員で再度確認するなど、送付書類に不備がないよう徹底します。
- (2) 事務処理方法について、人為的なミスが起きないように、システムからの書類発行方法を見直します。
- (3) 職員に対し、改めて個人情報の重要性と取り扱いの注意喚起を行うとともに、緊張感を持って業務にあたるよう指導します。