

平成 17 年 5 月 17 日

戸籍謄本の誤送について

5月13日(金)、豊島区において「戸籍謄本」(10日発送)の誤送が判明しました。判明後、区はただちに事実関係を調査し、誤って送った謄本を回収するとともに、関係者に深くお詫びいたしました。

今回の誤送についての経過と対応は別紙のとおりです。今後、このような誤りがないうよう区全体で取り組んでまいります。

記

1. 戸籍謄本誤送の経過とその後の対応
2. 豊島区長コメント

* お問い合わせ：区民課長

戸籍謄本の誤送に伴う経過と対応について

1 問題発生の原因

戸籍謄本を郵送する際、2人の方の戸籍謄本と封筒とを取り違えて発送してしまった。

2 事件の経緯

5月 6日(金) A氏から届書が申請された。

9日(月) B氏から届書が申請された。

A氏B氏とも戸籍謄本の交付を希望されたが、届出処理に時間がかかるため、処理終了後、郵送させていただくことにした。

10日(火) 届出処理が終了したので戸籍謄本を郵送したが、その際、両者の封筒と中身(戸籍謄本)を入れ間違えて発送してしまった。

13日(金) A氏の関係者から、送付された戸籍謄本の内容が違うとの電話があり、A氏宅を訪問し、謝罪した。

B氏に連絡をとり、B氏関係者に面会し、謝罪した。

16日(月) B氏関係者に再度面会し、謝罪した。

3 今後の対応について

- ① 現場の職員に対し、個人情報を取り扱う重要な業務であることを再確認させ、緊張感と細心の注意を持って仕事に取り組むよう指導を徹底する。
- ② 戸籍謄本等の郵送時には、必ずチェックリストを用いて複数の職員がチェックを行なうことをはじめ、ミス未然に防止するための事務処理マニュアルを作成する。
- ③ 個人情報の取扱いについて、全庁的に業務の見直しを行い、チェック体制を強化する取組みや、研修等を通し、職員の意識喚起の取組みを行なう。

【区長コメント】

多大なご迷惑をおかけした関係者の方々、そして区民の皆様にご心よりお詫び申し上げます。

戸籍という特に重要な個人情報について、お二方の書類を取り違えて送付してしまうという、あってはならない重大なミスが発生したことは、区政を預かる者として誠に遺憾であり、その責任を重く受け止めております。

行政の責務は区民の安心、安全な暮らしを守ることです。信頼度の高い区政運営を目指している私にとって、このような問題が起きたことは大変残念で、関係者の方々、区民の皆様に申し訳ない気持ちでいっぱいです。

今後は、二度とこのようなことがないように、徹底した再発防止に努めることはもちろん、信頼の回復に向けて全庁をあげて取り組んでまいります。

平成17年5月17日

豊島区長 高野 之夫