

# 横浜市記者発表資料

平成30年9月7日  
戸塚区戸籍課

## 住民基本台帳事務における支援措置申出書の所在不明について

### 1 概要

住民基本台帳事務における支援措置について、A様の住基支援措置申出書を戸籍課で受け付けし、相談機関であるこども家庭支援課に住基支援措置申出書原本を渡し、意見照会を行いました。戸籍課ではその後、意見照会の結果を記した申出書原本の受領確認ができなかったため、こども家庭支援課に確認したところ、既に申出書原本を戸籍課に返却したとの回答を受けました。戸籍課とこども家庭支援課の執務室等をくまなく検索しましたが見つからず、申出書原本の所在が不明であることが判明しました。

A様にご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。また、職員に対して情報の取り扱いには細心の注意を払うことを周知徹底し、再発防止に努めていきます。

#### ※住民基本台帳事務における支援措置とは

国の省令に基づき、横浜市DV等被害者支援のための住民基本台帳事務取扱要領により、配偶者からの暴力（DV）、ストーカー行為、児童虐待及びこれらに準ずる行為の被害を申出された方に対し行っている支援措置のことです。

これにより支援措置申出者が指定する者からの「住民票（除票を含む。）の写し等の交付」「戸籍の附票（除票を含む。）の写しの交付」の請求・申出があっても、これを制限し、支援措置申出者が指定する者に住所などが知られることを防止するものです。

戸籍課は支援措置申出書を受け付けし、相談機関（こども家庭支援課、警察等）に意見照会を行い、相談機関は申出を認めるかどうか意見を付して、戸籍課に結果を戻します。申出が認められた場合は、戸籍課が支援措置の決定について手続きし、当該申出者に支援の決定通知を送付、支援を開始します。

### 2 経過

平成30年8月13日（月）A様から戸籍課に支援措置申出書が提出される。

8月16日（木）戸籍課はA様の支援措置の意見照会のため、こども家庭支援課に支援措置申出書原本を庁内で使う専用のメール封筒に入れて届けた。

8月30日（木）支援措置チェックリストにより進捗を確認したところ、A様の意見照会の結果が記載された支援措置申出書原本を受領していないため、戸籍課がこども家庭支援課に確認したが、既にA様のものを含め3件の支援措置申出書原本を庁内で使う専用のメール封筒に一緒に入れ、戸籍課職員に手渡しで返却済みである、との回答があった。  
戸籍課で確認したところ、A様を除く2件は8月23日に受領し、手続きが終了していた。

8月30日～9月3日（月）戸籍課、こども家庭支援課において執務室内を捜索

9月4日（火）支援措置申出書の写しで、支援措置決定の手続きを完了

9月5日（水）戸籍課長がA様に電話で謝罪し、ご理解をいただいた。

A様に支援措置決定通知を送付。

### 3 所在不明の書類

A様の住民基本台帳事務における支援措置申出書（原本）

記載されていた内容

- (1) 申出者（A様）の氏名、生年月日、住所、電話番号、前住所、及び本籍情報
- (2) 申出者（A様）が指定する者の氏名、住所、及びその家族2人の氏名

### 4 原因

#### (1) 書類確認の不徹底

戸籍課では、支援措置決定までの進捗管理のため、支援措置チェックリストにより、相談機関への送付日、受領日や担当者を記入し確認していましたが、双方で書類枚数等を確認する仕組みになっていませんでした。

#### (2) 書類受け渡しの方法

支援措置書類の受け渡しの際は、担当者間で手渡しをしていましたが、他と区別のできない庁内で使う専用のメール封筒を使用していました。

### 5 再発防止策について

#### (1) 住民基本台帳事務における支援措置制度の周知徹底

戸籍課、こども家庭支援課両課において、住民基本台帳事務における支援措置制度について、制度の意義や書類の重要性について再度職員に徹底しました。

#### (2) 住民基本台帳事務における支援措置制度の書類管理の徹底

支援措置チェックリストを改善し、いつ、誰に、どの書類を何枚渡したか、また、いつ、誰が、何枚受け取ったかを明記することとし、書類の行方・進捗状況を確実に把握できるようにしました。

#### (3) 住民基本台帳事務における支援措置制度の書類受け渡しの方法改善

庁内で使う専用のメール封筒を使用することなく支援措置制度の書類受け渡し専用のファイルを用い、手渡しのうえで、その場で担当者同士が確実に確認をすることを徹底しました。

<b>お問合せ先</b>
戸塚区戸籍課長 岩崎 広之 Tel 045-866-8330