

別 紙

公開概要書

受付日	令和 7 年 9 月 8 日	回答日	令和 7 年 9 月 16 日	担当課	障がい者福祉課
意見等の内容	3月20日に障害福祉課に福祉医療費助成申請書を提出した。 5ヶ月経っても決定事項のお知らせがなかったので、電話で問い合わせをしたところ、申請書を紛失したと言われた。 個人情報が記載された書類と通帳のコピーを失くされたと。すいませんとは言われたが。すいませんですませて良い事でしょうか。 個人情報の取り扱いや情報漏洩について、益田市としてはどの様に考えているのか。 今回の事で今後どのような対策を立てたかお伝えしてほしい。回答出来ない時はどの点が不完全なのか、入力内容の不明な点をお知らせいただけたら、その点を踏まえて再度、手紙を送らせていただきたい。				
回答の内容	このたびは、3月にご提出いただいた福祉医療の申請につきまして、市の体制の不十分さから受付の記録が適切に確認できず、長期間にわたりご心配とご迷惑をおかけしましたことを、心より深くお詫び申し上げます。 また、お問い合わせいただいた際、状況をご説明するにあたり、言葉が至らず、個人情報の取扱いや管理体制そのものにご不信を抱かせてしまったことを重ねてお詫び申し上げます。 本件については、管理体制の不備や職員の個人情報の取扱いに関する規範意識が欠けていたと言わざるを得ず、早急に次のような改善策を講じてまいります。 ・ 申請書受領の記録体制の強化 ・ 受領確認通知の確実な実施 ・ 申請書受領から処理までの一元的な管理システムの強化 ・ お問い合わせ時の説明内容の明確化 ・ 個人情報の取扱いに関する研修の徹底及び職員の意識改革 以上について、具体的な手順等を定め、同様の事態が生じぬよう管理体制の改善を指示したところです。				