

D V等支援措置業務における証明書発行に係る適正な事務処理 の徹底

昨年12月、DV等支援措置申出者（以下、「対象者」という。）に係る住所が分かる証明書を、誤ってDV等支援措置における相手方（以下、「相手方」という。）に交付するという事務処理誤りが発生したことについて、この度、原因究明のうえ、再発防止策を徹底することとしました。

1 事案の概要・経過

対象者の住所が分かる証明書について、相手方から請求があった場合、住民基本台帳事務処理要領により交付しないこととされています。

しかし、令和7年12月、対象者からの相談を受けた京都府警から本市窓口が問合せを受け調査したところ、令和7年4月に対象者の住所が記載された戸籍の附票の写しの請求に来た相手方に対して誤って交付していたことが判明しました。

このため、京都市において、対象者にお詫びのうえ状況を御説明し、今後の対応について御相談させていただくとともに、不測の事態に備えて、関係機関とも連携を取っておりました。

なお、これまでのところ、相手方から対象者に対する接触は確認されていません。

2 事務処理を誤った原因

支援措置の申出があった場合、支援措置申出者（対象者）である旨の内容を住民票及び戸籍附票を管理する異なる2つのシステム上で入力する必要がありますが、これらのうち、戸籍附票に係る入力が漏れていたことが明らかになりました。

そのため、今回、相手方が対象者に係る戸籍の附票を請求した際、戸籍システム上の証明発行画面において対象者である旨の注意喚起などの表示がされなかった結果、証明書を発行してしまったものです。

3 再発防止策

事務の基準及び手引きとなるマニュアルの詳細化を図り、支援措置の決定といった事務処理上の決裁に加え、システム上の入力においても必ず決裁を行うことによる組織的な対応を義務付けました。また、これらを可視化するために、一連の事務処理において複数名で確認していることが分かるよう支援措置申出書の受付やシステム上の入力等の手続きごとに担当者名を記載するなどした詳細なチェックシートを作成することとしました。

加えて、システム面の対応として、本年2月2日から双方のシステムで支援措置情報を連動させ、入力作業を省力化することにより入力漏れを防止することとします。

加えて、支援措置の事務処理に係る職員向けの研修を実施するなど、支援措置業務に係る職員の理解を深めてまいります。

4 点検結果

今回の事案発覚後、速やかに点検を開始し、全区役所・支所においてDV等支援措置に係るシステム上の入力漏れがないことを確認しました。

<お問合せ先>

京都市文化市民局地域自治推進室

電話：075-222-3085