

令和8年（2026年）4月8日

予約簿ファイルの紛失について

中央区保健こども課にて実施している「心理相談」業務について、同相談業務における令和7年度（2025年度）の予約簿ファイル（※以下、予約簿）を紛失する事案が発生しました。

関係者の皆様に深くお詫び申し上げますとともに、市民の皆様にご不安とご心配をおかけしておりますことを、重ねてお詫び申し上げます。

なお、詳細は以下のとおりです。

1

（1）事案の概要

「心理相談」（※心理相談員が、相談者のお子さんの発達の様子を確認しながら、関わり方や対応について助言を行い、必要に応じて発達検査を行ったり関係機関を紹介したりするもの。通称「すこやか相談」という。）業務の予約管理に使用していた、個人情報を含む予約簿（令和7年度（2025年度）分）を紛失したものの。

予約受付簿は、鍵付きキャビネットに保管し、勤務時間中は同キャビネットを常時開錠して必要に応じて職員が使用するとともに、業務終了後は施錠する運用としていました。

なお、現時点において不正利用されるなどの被害は確認されていません。

（2）経緯

- ・令和8年（2026年）3月26日 相談予約の日程調整に使用后、キャビネットに返却（※当日使用した職員から間違いなくキャビネットに返却したことをヒアリングにて確認。）。
- ・令和8年（2026年）4月1日 職員が予約簿の所在が不明であることに気付き直ちに課長に報告するとともに、課内の搜索を実施。併せて異動のあった職員も含め全職員に使用状況のヒアリングを実施。
- ・令和8年（2026年）4月2日以降 当該事案について、庁内の関係部署へ報告を行うとともに、調査の継続。

※予約簿は当課執務室内で管理しており、相談者からの電話連絡を受けた職員が、キャビネットから出して執務室内で使用しているため、外部へ流出した可能性は低く、年度末の異動に向けた準備の中で誤って廃棄してしまった可能性もあると考えています。

(3) 個人情報の内容

- ・ 対象者
令和7年度(2025年度)に中央区保健こども課において心理相談(すこやか相談)を予約された方
220名
- ・ 記載されていた個人情報の内容
お子さんの氏名、お子さんの生年月日、保護者の電話番号、居住している小学校区

2 対応状況

- ・ 令和8年(2026年)4月1日以降、引き続き調査を実施中。
- ・ 令和8年(2026年)4月7日～
全対象者へ電話連絡し、概要を説明するとともに謝罪。今後、必要に応じて家庭訪問を行う予定。
- ・ 令和8年(2026年)4月8日 受付簿に記載されていた対象者220名に対し、お詫びの文書を発送。

3 原因について

- (1) 予約簿の記入であっても個人情報を取り扱う業務という認識が薄かった。
- (2) 予約簿を適切に管理する仕組みがなかった。

4 再発防止策について

- (1) 職員が個人情報を取り扱うリスクを深く認識し、適切に業務遂行できるよう、定期的に情報セキュリティ研修を実施し、業務ごとのリスクを洗い出すとともに、管理職による個人情報取扱い状況の確認を徹底する。
- (2) 予約簿の管理者を業務担当部署の地域健康班主査と定め、併せて使用簿を作成し、予約簿を使用した職員は職員名や使用時間等を記録する。また、保管場所を管理者横のキャビネに集約し、管理者が一元管理する仕組みを整える。
- (3) 今後(1か月以内)、予約簿の紙管理による運用を廃止し、予約簿を電子化してアクセス管理により適切に運用する仕組みに変更する。

【お問い合わせ先】

中央区役所 保健こども課

電話：096-328-2419

課長：内(うち)・課長補佐：本郷(ほんごう)