

令和8年（2026年）4月22日

## 相談受付面接記録票の紛失について

西区保護課で実施している生活保護相談業務について、相談受付面接記録票（以下「記録票」という。）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 事案の内容

#### （1）事案の概要

生活保護申請相談（申請に至らない生活困窮相談を含む）を受けた際に作成する記録票7件分を、執務室内で供覧中に紛失したものの。

なお、当該記録票に記載された個人情報については、現時点で不正利用などの被害は確認されていません。

#### （2）経緯

- ・ 令和8年（2026年）2月4日 担当主査が令和8年1月30日（金）～2月3日（火）に受け付けた記録票7件（14人分）を生活保護のシステムから印刷し、課内主査以上の職員に回覧を開始した。
- ・ 2月10日 担当主査が回覧した記録票が手元に戻ってきていないことを課長へ報告。回覧対象者である各主査に確認したが発見できなかったため、部長に報告。部長は継続して搜索するよう指示し、その後も継続的に搜索を行った。
- ・ 4月10日 人事異動により部長が交代したため、課長は部長へ報告した。
- ・ 4月13日 部長は当該事案について、区長への報告とともに庁内の関係部署へも報告を行った。

※記録票は従来、課内供覧後に当課執務室内で管理・保管するもので、執務室外に持ち出すことはないことから、外部へ流出した可能性は低く、年度切替の資料整理中などに、誤廃棄した可能性もあると考えています。

#### （3）記録票の記載内容

- ・ 対象者

令和8年1月30日（金）～2月3日（火）に西区役所（保護課）で生活保護申請相

談をされた方

7件（14名）

・記載されていた個人情報の内容

申請者の住所、氏名、生年月日、電話番号、相談内容など

## 2 対応状況

・令和8年（2026年）2月10日以降、引き続き調査を実施。

・4月14日～4月21日

全対象者へ対面及び電話連絡等にて、紛失の経緯等を説明し謝罪。

・4月16日～4月21日

対象者へお詫びの文書を発送（対面説明を行った方には直接手渡し）。

・個人情報保護委員会へ4月14日速報、4月16日確報を提出。

## 3 原因について

（1）記録票を紙媒体で供覧する際の進捗確認がないなど、組織内の文書管理体制が整っていなかった。

（2）報告遅延に関しては、紛失発覚後も、当該事案に対する危機意識が低く、報告遅延を防止する組織的な管理機能が十分に働かなかった。

## 4 再発防止策について

（1）記録票の紙供覧による運用を廃止し、直接システム内で確認する。また、その確認記録を電子記録として残す運用に変更する。

（2）全区保護課の全管理職に当該事案を共有するとともに、個人情報の取扱いについて指導・注意喚起を行う。また、保護課担当職員全員が個人情報を取り扱う際のリスクを深く認識し、適切に業務遂行できるよう、定期的に管理職による情報セキュリティ研修を実施する。

（3）個人情報漏えい事案に限らず、通常から業務に必要な報告・連絡・相談を密にし、組織的に対応することを徹底する。

### 【お問い合わせ先】

西区役所 保護課

電話：096-329-6839

課長：薬師寺（やくしじ）・副課長：青木（あおき）