

令和8年（2026年）4月30日

身体障害者手帳の認定に伴う診断書の紛失事案について

障がい者福祉相談所において、身体障害者手帳の認定に必要な診断書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、今後、このようなことが発生しないよう再発防止に努めてまいります。

なお、詳細は以下のとおりです。

1 事案の概要

身体障害者手帳の認定に必要な診断書について、記載内容の修正対応のため医療機関との間で特定記録郵便1通（診断書2枚）によるやり取りを行っていたところ、医療機関から返送された特定記録郵便1通（診断書2枚）を紛失したものである。

当該診断書には、個人の氏名、生年月日、住所、障がい内容等の個人情報記載されており、現在に至るまで所在が確認できていない。

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ない。

2 経緯

障がい者福祉相談所にて審査する身体障害者手帳等級の判定に必要な診断書について、審査を行うにあたり診断内容に不備があったため、A医療機関に対し、診断書を送付し内容確認を依頼していた。3月23日、電話にて、双方で内容の確認が取れたため返送依頼を行った。

通常返送依頼をかけた場合、2週間程度返送期間をとっているため、4月6日、障がい者福祉相談所において、返送書類の到着確認を行ったが、診断書が届いていないことを確認したため、同日、A医療機関へ催促の電話を行ったところ、既に返送済みとの回答であった。そのため、障がい者福祉相談所において、日本郵便の「郵便追跡サービス」により、追跡情報確認を行ったところ、3月25日に「お届け先にお届け済み」であることを確認した。

「あいぱるくまもと」には、「1階 障がい者福祉相談所」、「2階 教育相談室」、「3階 児童相談所」の3つの部署があり、障がい者福祉相談所宛の郵便物は、児童相談所に一旦集約され、児童相談所職員が障がい者福祉相談所及び教育相談室（以下、「各部署」という）へ仕分け・配付を行っている。

障がい者福祉相談所において当該診断書の到着が確認できていないため、児童相談所へ診断書が到着したままになっていないか確認を行ったが、3月25日に到着した特定記録郵便の詳細な状況が確認できなかったため、児童相談所から郵便局へ、改めて3月25日到着分の特定記録郵便等の照会を行った。

令和8年（2026年）4月7日

郵便局への照会結果から、3月25日到着分は特定記録郵便2通とレターパック1通であったことが判明した。

障がい者福祉相談所では医療機関への診断書の送付と收受を管理簿で管理しているが、同日到着分として記録されているのは、B医療機関からのレターパック1通（診断書1枚）のみであった。また、同日に本件とは無関係な他の特定記録郵便が1通到着していたことも確認した。しかし、A医療機関から返送された特定記録郵便1通（診断書2枚）については、到着確認ができておらず、所在不明の状態であった。あいぱるくまもと全体で、その後も捜索中であるが、現時点で発見には至っていない。※不明となっている特定記録郵便1通（診断書2枚）については、同一の個人1名に係るものである。

### 3 対応状況

令和8年（2026年）4月10日

本人へ電話連絡し、概要を説明するとともに謝罪を行い、今後の身体障害者手帳の認定に関する説明を行った。

令和8年（2026年）4月13日

本人へ謝罪の文書を発送

### 4 原因

- (1) あいぱるくまもと宛ての郵便物は、児童相談所において一括して郵便局から受領し、各部署へ仕分け・配付しているが、郵便物の集約・仕分け工程における管理が不十分であった。
- (2) 児童相談所と各部署間での郵便受領・配付に関する責任の所在が不明確であった。
- (3) 障がい者福祉相談所において、個人情報を含む重要書類に対するチェック体制が不足していた。

### 5 再発防止策

- (1) 特定記録郵便等の追跡可能な郵便物については、児童相談所において、郵便局からの受領状況及び各部署への配付状況を管理簿により一元的に管理する。
- (2) 管理簿の活用により、児童相談所及び各部署が共同して特定記録郵便等の追跡可能な郵便物を追跡できる体制を整備する。
- (3) 障がい者福祉相談所において、医療機関への診断書の送付及び收受については管理簿により管理しているが、返送が確認できない場合は、早期に医療機関へ確認を行う運用を徹底する。

**【お問い合わせ先】**

健康福祉局 障がい者支援部 障がい者福祉相談所

電話：０９６－３６２－６５００

障がい者福祉相談所長：成田 文保（なりた ふみやす）

こども局 児童相談所

電話：０９６－３６６－８１８１

児童相談所副所長：坂口 裕之（さかぐち ひろゆき）