

生活保護台帳の紛失について

東区役所保護課において、生活保護受給中の方の生活保護台帳（以下「台帳」という。）1冊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

執務室内に保管してある台帳1冊（1世帯分）が所在不明となったもの。

なお、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ない。

### （2）紛失した台帳に綴られていた個人情報

生活保護申請書、戸籍、年金調査票、資産関係書類、ケース記録等、生活保護に関するすべての個人情報

### （3）発生・判明

発生日：令和7年1月27日（月）～令和7年7月25日（金）の間

判明日：令和7年7月25日（金）

（年金収入認定変更処理時に台帳1冊所在不明を認知。）

## 2 経緯

- ・令和7年1月27日 当該受給者からの収入申告書の提出があったため受付の事務処理を行う。この際には台帳の所在を確認。
- ・令和7年4月1日、年度移行により担当職員が交代。
- ・令和7年7月25日、担当職員が当該受給者の年金収入の増減に伴う生活保護費の変更処理を行う際、台帳が所在不明であることに気づき、紛失の状況をチャットグループで課長以下職員全員に共有し、捜索を実施したが発見には至らず。

※台帳は、執務室外に持ち出すことが基本的にないため、他の台帳棚への混在等により保護課内に所在しており、いずれ発見されるとの先入観から、

徹底的な搜索を行わないままの状態であった。

※その後の経過について、課内における進捗確認の仕組みが十分でなく、また、課長をはじめとする職員においても状況確認を怠り、台帳が発見されたものと誤って認識していた。

- ・ 令和8年4月1日、年度移行により担当職員が交代。
  - ・ 令和8年4月14日、現在も台帳が無いことの引継ぎを受けた担当職員が、課長以下全員へ共有し、搜索を依頼のうえ、課内を搜索するも発見できず。
  - ・ 令和8年4月21日～22日、他区役所での個人情報紛失事案の発生を受け、東区役所保護第一課及び第二課内においても、個人情報紛失事案がないかを一斉調査。その結果、当該台帳が依然として所在不明であることを改めて確認したため、東区役所保護第一課及び第二課内の全ての台帳保存場所を徹底的に一斉搜索するも発見に至らず。庁内関係部署に台帳の紛失を報告。
- ※台帳を執務室外へ持ち出す際には上司の承認を受けなければならない管理簿に、持ち出しの記録が無いことも確認。

### 3 事案発生後の対応状況

- ・ 令和8年4月24日、個人情報保護委員会へ報告。
- ・ 令和8年4月30日、親族宅を訪問し、謝罪と経緯説明を行った。
- ・ 令和8年5月12日、本人宅を訪問し、謝罪と経緯説明を行った。

### 4 原因

- (1) 台帳の管理については、担当職員に依存した運用となっており、組織として一元的に所在を把握・管理する仕組みが十分に機能していなかった。また、台帳の所在確認は使用時に限られており、定期的な点検や記録による管理が実施されていなかった。このため、特に収入の変動が少ない被保護世帯については、保護費の変更も生じないことから、台帳を確認する機会が乏しく、結果として、いつの時点から所在不明となったのかを特定できない状況を招いた。
- (2) 台帳は執務室内のどこかに保管されているはずであるという先入観から、台帳紛失の可能性を踏まえた十分な搜索をせず、また庁内関係部署への正式な報告も行わなかった。
- (3) 管理職を含む職員において、個人情報の適正管理に関する認識が十分でなく、台帳紛失が重大な事案に該当することや、関係機関への報告義務等についての理解が不十分であった。

※なお、紛失した台帳は、可能性のある場所を徹底的に搜索したが発見でき

なかった。よって、書類整理や保存年限満了文書の廃棄作業の過程において他の書類と混在し誤って廃棄された可能性が考えられるが、想定外の場所に存在している可能性も否定できないことから、今後も検索は継続していく。

## 5 再発防止策

### (1) 台帳管理体制の強化

キャビネットに保管すべき台帳数を明示し、毎日点検・業務日報で確認するとともに、年度替わりや担当変更時は、台帳現物の一斉点検・相互確認を実施する。

### (2) 紛失疑い時の初動対応徹底

台帳の所在不明が判明した場合は、担当職員からの報告にとどまらず、管理職が主体となって状況を把握し、対応を指揮する体制を徹底する。また、所在不明の事実を確認した時点で、庁内の関係部署に対し速やかに報告を行う。

### (3) 職員の意識向上・研修

管理職を対象とした研修を実施し、情報セキュリティ管理者としての意識の改善を実施したうえで、全職員対象に、管理職による個人情報の取扱いに関する注意喚起及び研修を繰り返し実施するとともに、各業務フローの根本的な課題及び改善点を洗い出し、再発させない実務の再構築に取り組む。

#### 【お問い合わせ先】

熊本市役所 東区役所 保護第一課  
電話：096-367-9129  
課長：大賀 健司（おおが けんじ）

熊本市役所 東区役所 保護第二課  
電話：096-367-9139  
課長：上田 弘幸（うえだ ひろゆき）