

熊本市障がい者福祉タクシー利用券交付申請書の紛失について

東区役所福祉課において、熊本市障がい者福祉タクシー利用券交付申請書2枚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、再発防止を徹底してまいります。

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

重度の障がいのある方々の生活拡大及び社会参加の外出促進を図るため、タクシー料金の一部を助成する「障がい者福祉タクシー利用券」を交付している。

東区役所福祉課窓口で受理した申請書2枚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、現時点で不正利用等の確認はされていない。

(2) 紛失した申請書に記載された個人情報

氏名、住所、生年月日、電話番号、手帳状況（手帳番号、公布日、等級・程度）

(3) 発生・判明

発生日：令和8年4月30日（木）～令和8年5月1日（金）の間

判明日：令和8年5月1日（金）

（システム入力時に申請書2枚所在不明を認知。）

2 経緯

- ・令和8年4月30日、東区役所福祉課窓口にて「熊本市障がい者福祉タクシー利用券交付申請書」を受付け、利用券を交付。業務終了後書庫に施錠保管。
- ・令和8年5月1日、システム入力時に申請書2枚の所在不明に気づき、執務室内を捜索したが発見には至らず。庁内関係部署に申請書紛失を報告。

3 事案発生後の対応状況

- ・令和8年5月1日、申請者宅を訪問し、謝罪と経緯説明を行った。
同日、個人情報保護委員会へ報告。
- ・令和8年5月7日、東区役所福祉課内の捜索及び庁内関係各課への進達文書への混入がないかの確認を行ったが、発見に至らず。

4 原因

- ・管理職を含む職員において、個人情報の取り扱いに関するリスク認識が希薄化しており、申請書の適正な管理が不十分であった。
- ・申請書の受付から処理完了までのフローがマニュアル化されておらず、リスクを最小化する仕組が構築されていなかった。

※ なお、紛失した申請書は、可能性のある場所を徹底的に検索したが発見できなかった。よって、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、今後も検索は継続していく。

5 再発防止策

(1) 申請受付フロー及び管理の見直し

- ・申請内容を受付時にシステム入力するとともに、第三者確認を徹底する。
- ・タクシー利用券受払簿にて発行を管理し、受付当日に申請書、システム入力一覧、受払簿を突合確認する等の締め処理を必須とした管理を徹底する。

(2) 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 福祉課

電話：096-367-9127

課長：有田 美保子（ありた みほこ）

副課長：中村 るみ（なかむら るみ）