

eラーニング研修業務の受注業者における研修受講用ID及びパスワードの誤送信について

1 概要

令和7年11月5日、在宅医療・介護多職種連携に携わる専門職を対象としたeラーニング研修業務を受注している業者の担当者が、受講者（A）からの問い合わせに対して誤って別人の受講者（B）のユーザーID及びパスワードを記載したメールを送信したものの。

2 経緯

(1) 令和7年11月5日（水）午後4時40分

市と受注業者が共有している問い合わせ対応の記録シート（クラウド上）を、市職員が確認したところ、受講者1人に対して1組ずつ付与されているはずのユーザーID及びパスワードが、Aに2組送付されていることを発見。

(2) 令和7年11月5日（水）午後5時5分

市職員が受注業者へ電話にて問い合わせをしたところ、「当該受講者のものだけでなく、誤って別人BのユーザーID及びパスワードも記載したメールを送付してしまった」ことを確認。

(3) 令和7年11月5日（水）午後5時10分

市職員がAに電話にて連絡。謝罪し、送付されたメールを削除するよう依頼。

(4) 令和7年11月6日（木）午後0時40分

市職員がBに電話にて連絡。当該事業所へ本事案の説明と謝罪を行うために訪問したい旨を伝え、日程を調整。

(5) 令和7年11月6日（木）午後0時50分

受注業者に対し、BのユーザーID及びパスワードを再設定するよう指示し、二次被害を防止。また、再設定前のユーザーID及びパスワードを用いたログイン・閲覧の事実はないことを確認。

(6) 令和7年11月7日（金）午後2時30分

市職員及び受注業者の担当者が、Bの事業所を訪問し、事案の概要、経緯、原因、再発防止策、公表の説明及び謝罪を行った。

(7) 令和7年11月7日（金）午後4時00分

市職員及び受注業者の担当者が、Aの事業所を訪問し、事案の概要、経緯、原因、再発防止策、公表の説明及び謝罪を行った。

3 原因

ユーザーIDやパスワードに関する受講者からの問い合わせに対し、受注業者が市担当者に確認するという手順を経ずに回答したため。

4 再発防止策

受注業者に対して、今後、IDやパスワードに関する受講者からの問い合わせについては市担当者に確認することを、関係者全員が徹底するよう指示した。

【本件に関するお問い合わせ先】
柏市健康医療部地域医療推進課
電話 04-7197-1510