

令和6年11月27日
福島労働局

「障害者求職票」及び「主治医の意見書」の紛失事案の発生について

福島労働局（局長 井口真嘉）は、ハローワーク郡山（所長 津田丈治）における個人情報に係る文書の紛失について、下記のとおり当該事実の確認の上、必要な措置を講じましたので、概要をお知らせします。

1 概要

ハローワーク郡山（以下「郡山所」という。）において、雇用保険受給のため来所した求職者Aの「障害者求職票」（以下、「求職票」という。）及び「主治医の意見書」（以下、「意見書」という。）を紛失した。

「求職票」には氏名、性別、年齢、生年月日、住所、電話番号、求職番号、雇用保険被保険者番号等、「意見書」には求職者Aにかかる氏名、生年月日、住所、病名等及び意見を行った医師の氏名が記載されていた。

2 事実経過

- (1) 令和6年10月10日に、雇用保険受給資格決定に来所した求職者Aに対して、相談員Bは、主治医の意見書の様式を手交し、後日提出するよう本人に説明した。
- (2) 10月11日14時頃に、求職者Aは来所し、「就労可否証明書」「主治医の意見書」を2階の雇用保険給付課に提出し、職員Cは、「就労可否証明書」の原本を受理し、「主治医の意見書」は写しを取り、その原本を本人に返戻し、1階の専門援助部門へ提出するよう教示した。
- (3) 求職者Aは、専門援助部門に行き、当該部門の職員Dに「主治医の意見書」を提出した。併せて、職員Dは求職者Aの求職データに障害情報を追加登録し、ハローワーク受付票と「主治医の意見書」の写しを本人へ手交した。切り替えた障害者求職票及び「主治医の意見書」はファイルに入れ、そのファイルを所定の保管庫に収納したかは記憶が曖昧で不明である。
- (4) 11月7日に、求職者Aは初回認定日のため来所した。専門援助部門で10月11日に登録した求職者Aの障害者求職票及び「主治医の意見書」が入ったファイルが保管庫内で見当たらないことから職員Dは、システムで障害者求職票を確認し、職業相談を実施した。相談終了後、職員Dを含めた同部門3名の職員により保管庫の中を探索したが、見つけることができなかった。この際、職員Dは、すぐに発見できるのではないかと思い、上司には報告しなかった。
- (5) 11月8日職員Dは、引き続き同部門3名の職員で求職者Aの障害者求職票等について、当該部門内にある全ての保管庫や収納スペースなどを探し

たが発見することができなかった。

- (6) 11月11日午前8時30分頃に、職員Dは業務部長に当該事実を報告し、業務部長は直ちに所長に報告した。所長から至急搜索の指示があり、専用援助部門と1階書庫を中心に職業相談部門、雇用保険給付課内まで搜索範囲を広げて、職員10数名でファイルの一つ一つの中まで確認するも発見できなかった。職員Dは、本人に誤って「主治医の意見書」の原本を手交したのではないかと思い、同日14時頃に、求職者Aに電話連絡したが、当該「主治医の意見書」の写しは交付されたが、原本は交付されていない旨の申し出があった。同時並行して、専用援助部門所属の職員・相談員全員への聞き取りと個人の席付近や引き出しなどの搜索を行った。
- (7) 同日20時頃まで当該部門所属の職員、所長、管理部長及び業務部長で書類を搜索したが、求職者Aの障害者離職票等は発見できなかった。
- (8) 11月12日午前11時30分頃に、職員D及び上司の職員Eは、求職者Aの自宅を訪問し、交付した書類の確認させてもらったところ、写しに間違いのないことを確認し、これまでの事案の経過を説明した上で、謝罪し、了承いただいた。
- (9) 同日午後「主治医の意見書」を作成した医師に謝罪するため、管理部長は、医師の所属先へ連絡したが、非常勤医師で、木曜日・金曜日のみ在籍であるとのことから、改めて11月14日に連絡の上、訪問する予定としている。
- (10) 11月13日13時30分頃に、職員E及び業務部長は医師が所属する別病院を訪問し、これまでの事案の経過を説明した上で、謝罪し、了承いただいた。

3 発生要因

通常、求職者との1件毎の職業相談終了後、保存すべき書類はクリアファイルに入れて所定の保管庫へ収納することとし、不要となる書類が発生した場合は、都度、速やかに保管庫近辺に設置している廃棄箱へ保管することとした一連の手順としている。しかしながら、職員Dは、実態として1件毎の保管処理や廃棄処理が実施できず、脇机の上に保管すべき書類と廃棄すべき書類を混在した状態で置き、複数の相談終了後に保管すべき書類と廃棄すべき書類を十分に確認せず選別してしまった。この結果、保管すべき障害者求職票及び主治医の意見書が所定の保管庫への収納することなく紛失した。なお、10月11日の廃棄書類は10月18日に部門内の相談員2名によりシュレッダー廃棄している。

4 再発防止策

【郡山所における再発防止対策】

- (1) 11月11日17時に所長から所の幹部職員全員に対し、事案発生の概要を

説明し12日の朝礼にて全職員に対し窓口での相談終了後における書類の管理について、

①原本等の保管すべき書類は、手元から保管庫に収納するまでの流れについて手順を定め、11月15日までに書面による手順書を作成し、明確にすること（11月12日作成済）。

②保管すべき書類と廃棄すべき書類について一枚一枚確実に確認した上で、紛れ込み有無及び紛失・誤廃棄防止を徹底すること。

以上について、個人情報に関する基本動作の徹底を指示した。

(2) 11月12日に所長から

①全職員に対しメールにて事案の発生及び再発防止について注意喚起。

②適確に個人情報管理をすることを館内放送で呼びかけ。

③個人情報管理に関する11月15日までの緊急自主点検の指示。

④所幹部による事案共有とグループ研修（紛失の防止策、基本動作の徹底）を11月22日まで指示。

以上について実施した。

(3) 障害者職業相談の際、保管庫からの求職票ファイルの取り出しと、職業相談終了後の保管庫への収納について一件ずつ、また一枚一枚確実にを行うことを管理者より口頭及び作成した手順書にて徹底する。併せて、障害者求職票や主治医の意見書を保管する区域へ他部門職員が立ち入る際は、障害者職業相談部門員へ声掛けした上で入ることを徹底する。また、外部の者については、職員による監視徹底と、防犯モニターを記録し、侵入防止を図る。

(4) シュレッダー廃棄を実施する場合、廃棄書類に一枚一枚斜線を引き、廃棄保管箱の留め置き期間を1か月保管の上、廃棄を実施することに変更する。廃棄箱は、保管庫から離れた場所に移動する。また、廃棄処理は2名体制で実施し、書類に斜線がない場合は必ず担当者へ返戻することや、斜線を引かれている場合でも一枚一枚廃棄すべき書類であるか確実に確認し、原本等の保管すべき書類が紛れ込んでいないか最終チェックを行った上で実施する。

(5) 求職者との職業相談は紙媒体の求職票により求職状況等を確認し対応しているため、電子化を促進していく。

(6) 窓口体制について、部門職員の会議開催や出張日、休暇日について事前に細かく把握し、必要な人員を配置するよう管理を徹底する。

【福島労働局における再発防止対策】

(1) 11月14日午前、職業対策課障害者雇用担当職員が郡山所を訪問し、事案の経過について説明を受け、事案発生箇所を現認した。併せて、現時点の保管庫への保管状況や保管庫以外での書類の放置状況、シュレッダー廃

棄手順状況等を確認し、適切な個人情報管理についての指導を行った。

- (2) 11月18日実施の福島労働局署所長会議において、総務部長及び職業安定部長から各公共職業安定所長に対し、個人情報の適正な管理及び個人情報漏えい防止のための基本動作の更なる徹底について指示する。
- (3) 11月20日に職業安定部長が郡山所を訪問し、個人情報漏えい等の再発防止徹底を指示する。
- (4) 11月22日までに職業安定部長より各公共職業安定所長に対して、文書により個人情報漏えいの再発防止の徹底について指示する。
- (5) 11月29日開催の局議において、総務部長から局内課室長及び福島労働基準監督署長、福島公共職業安定所長へ個人情報管理に関する基本動作の更なる徹底について指示するとともに、その他の労働基準監督署長及び公共職業安定所長に対しては、局議での指示事項を文書で周知する。

【担当】

福島労働局職業安定部職業対策課

課長 安田 寿夫

電話 024-529-5096