

平成 29 年 2 月 14 日
福 島 労 働 局

福島公共職業安定所における紹介状の誤交付について

福島労働局（局長 島浦幸夫）は、福島公共職業安定所（所長 櫻井智夫。以下「福島所」という。）における個人情報に係る紹介状の誤交付について、下記のとおり該当事案を確認のうえ、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

福島所において、求職者Aに紹介状を交付する際、誤って求職者Bの氏名で紹介状を作成し、交付するという事案が発生した。

紹介状には、求職者Bの氏名及び求職番号が記載されていた。

2 事実経過等

- (1) 平成 29 年 2 月 2 日、福島所において相談員Cは、求職者Aの求職登録及び職業相談を実施した後、システムにより紹介状を作成し、紹介状と紹介対象求人票を求職者Aの前に並べ、紹介状の氏名部分を指差しながら読み上げ確認し交付した。
- (2) 同日、相談員Cが自身が対応した相談記録を確認したところ、求職者Bの相談記録に求職者Aに紹介した記録が残っていたことから、すぐに求職者Aに電話連絡し、交付した紹介状の氏名の確認を依頼したところ、求職者Bの氏名であることが確認され、誤交付が判明した。
- (3) 同日、求職者Aが来所し、誤交付された紹介状を持参したため、回収するとともに、管理次長と職業相談第一部門統括が経過説明と謝罪を行い了承を得た。
- (4) 翌 2 月 3 日、管理次長と職業相談第一部門統括が、求職者B宅を訪問し、経過説明と謝罪を行い了承を得た。

3 発生の原因

- (1) 紹介状を作成するにあたって、システムに求職者Bの求職管理情報が表示されたままであったが、これに気付かず求職者Aの紹介状の作成を行ったこと。
- (2) 作成した紹介状の氏名と求職票の氏名を照合しなかったこと。
- (3) 紹介状を交付する際、指差しによる氏名の読み上げの確認を行いながら、氏名の相違に気づけなかったこと。

4 再発防止策

- (1) 福島所では、平成 29 年 2 月 3 日に所長から幹部職員に対し、本事案の経過を説明するとともに、全職員（非常勤職員を含む）に対して個人情報の管理と取扱いにつ

いて再度徹底するよう以下の指示を行った。

- ① システムにおける1つの作業終了後、全作業画面の消去の確認を徹底すること。
 - ② 紹介状を作成する際、求職票の氏名と紹介状に記載されている氏名の照合を行うこと。
 - ③ 紹介状を交付する際、紹介状に記載されている氏名に誤りはないか読み上げ確認を徹底すること。
 - ④ 誤交付防止のために、ロールプレイングによる新たな研修を所長等管理者が行い、実践的点検を行うこと。
- (2) 福島労働局では、平成29年2月7日付けで職業安定部長から管内の公共職業安定所長に文書による通知を発出し、所長以下幹部職員による個人情報管理に係る基本確認動作の確実な実行について点検等するよう再度指示した。

また、平成29年1月に福島労働局幹部が全ハローワークに対して実施した「個人情報取扱いに関する緊急監査」について、実施結果を取りまとめ、福島労働局長から必要な指示・指導を行う予定である。

【担当】 福島労働局職業安定部職業安定課
課長 菊田 稔
電話：024-529-5139