

# 個人情報取扱いマニュアル

特別養護老人ホーム南山の郷

個人情報管理委員会

もくじ

1. 介護保険利用者の個人情報の意味
2. 個人情報保護法と厚生労働省ガイドライン
3. 個人情報の取扱い上の留意点
  - ①個人情報の利用目的の特定と利用目的に必要な範囲での取り扱い
  - ②個人情報の適切な取得、取得時の利用目的の通知と第三者提供への同意
  - ③本人からの保有個人情報の開示、訂正、利用停止請求への対応
  - ④苦情処理の対応と必要な体制整備
4. 個人情報漏えい防止対策
  - ①帳票類の取扱いルール
  - ②情報送信に関わるルール
  - ③情報の廃棄に関わるルール
  - ④帳票やデータ以外の漏えい防止のルール
5. 個人情報漏えい事故発生時の対応

別添 「個人情報開示申込書（特養：例示）」  
「個人情報帳票管理状況チェックシート」

## 個人情報取扱いマニュアル作成にあたって

2005年4月1日より個人情報保護法が施行になり、介護事業者（施設を含む）での個人情報の取扱いについては、厚生労働省から「医療・介護事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」が示され遵守が求められています。もちろん個人情報保護法やガイドラインを守ることも大切ですが、重要なことは本当に利用者の生活にプラスになるか、ということです。

私たちは自分の個人情報を全て秘匿して生活することはできませんから、利用者の個人情報を全く洩らさないで、利用者の生活を維持することは不可能です。ですから、ただやみくもに法律を型どおりに鵜呑みにするのではなく、本人や家族にとって理解の得られる「個人情報取扱いルール」が作れるのかを考えなくてはなりません。

例えば、次の事例は失敗例です。

### 失敗例①

介護記録は利用者の個人情報でもかなり重いものなので、「常時施錠し施錠管理者が鍵を管理する」という決まりを作りましたが、常時使用し記録を追加するものなので、業務に支障が出た。

### 失敗例②

ある老人病院では、病室のネームプレートが個人情報だというので全て外してしまった。患者の中には自分の部屋に帰れない人がたくさん出てしまい、大混乱になった。

ですから、本取扱いマニュアルを作るに当たって、次の4つの要素のバランスに留意しました。

- ① 業務に著しく支障が出ないか？
- ② 職員のロードが極端に増えないか？
- ③ サービスの低下を招かないか？
- ④ 緊急時に機能しないことはないか？

このマニュアルを使用して不都合が感じられる場合は必ず申し出てください。マニュアルは使いながら少しずつ良いものに変えて行きたいと考えています。

個人情報管理委員会

## 【1】介護保険利用者の個人情報の意味

2001年4月1日より個人情報保護法が施行になり、私たち介護事業者に対しては、厚生労働省からガイドラインが示され、その遵守を求められています。しかし、本マニュアルは法律やガイドラインに対応するために作ったものではありません。

個人情報保護法によって私たち介護事業者の個人情報を守る規制が強くなったわけではありません。従来から介護保険利用者の個人情報は、法的に厚く保護されているのです。ところが、この大切な情報を取り扱う私たち事業者に認識が低く、法律で決められた通りやるべきことをやっていたりいなかったりしたのです。

ですから、決して新しいことをやるのではなく、「本来やるべきことをきちんとやる」ために、このマニュアルを作成しました。従来からどのような規制が私たちの守秘義務に対してあったのか下記の事例を見て確認し、認識を改めてください。

### ■事例1■

介護福祉士である職員が利用者のカンファレンス資料を飲み屋に忘れて、利用者の家族の手に渡った。家族が施設にクレームを言ってきた。

→情報を漏えいした介護福祉士は1年以下の懲役または50万以下の罰金（介護福祉士法）

### ■事例2■

施設職員が入所者の認知症による問題行動を記した書類を漏えいし、近所に広まった。

→施設は、入所契約書の秘密保持義務に違反しており債務不履行として損害賠償金を要求される。

→介護保険法（指定基準）により、施設が介護保険の指定を取り消される。

## ★今の状態を放置すれば「個人情報の取扱いが不適切な事業者」として信用が失墜します！

利用者の人格権侵害につながる重大な情報を扱っているという意識が希薄。『利用者は援助を受けるためには自ら全ての情報を提供して当たり前、多少不愉快な取扱いをしても文句を言われぬ』という甘えがないか？

狭い地域で大きな紛争になれば、事業者に対する利用者の評価は地に落ちます。安心して個人情報を託せない事業者に、質の高いサービスは期待できません。

## 【2】個人情報保護法と厚生労働省ガイドライン

### ■個人情報保護法と厚生省ガイドラインの相違点

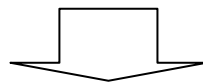
	保護法	ガイドライン
規制の対象となる個人情報	個人情報データ（データベースを構成する体系化された個人情報の集まり）が対象であり、ただの無秩序に並べられた個人情報は対象外	データになっていないただの無秩序な個人情報も対象とする
規制の対象事業者	5000件超の個人情報データを取り扱う事業者	5000件以下の個人情報を取り扱う事業者も対象（全介護事業者が対象）
個人の生死	生存している個人の情報を対象	死亡した個人の情報も対象

- 上記のように、個人情報保護法が個人情報の量的制限を問題としているのに対して、厚生労働省ガイドラインは、個人情報の質的側面を問題にしている

### 介護保険利用者の個人情報は量より質が問題

#### →センシティブ情報

たった1件でも利用者の個人情報が漏えいすれば、その利用者の人格権侵害につながる、人格にマイナスに作用する重大な情報！



毎日このような情報に触れる私たちに、このような高い意識があるだろうか？

『利用者は援助を受けるためには自ら全ての情報を提供して当たり前、多少不愉快な取扱いをしても文句を言われない』という甘えがないか？

### 【3】個人情報取扱い上の留意点

- 個人情報取扱のポイントは 1) 個人情報の取扱いについての説明を行う。  
2) 個人情報の使用についての同意を得る。  
3) 個人情報記載の書類やデータの管理を徹底する。

以下、具体的にみていきます。

#### ①個人情報の利用目的の特定と利用目的に必要な範囲での取り扱い

利用者から取得する個人情報は、取得の時点のその個人情報の利用目的をできる限り具体的に特定しなければなりません。また、取得後はこの利用目的の範囲を超えて利用することはできません。どうしても、他の利用目的に利用する場合はあらためて、利用目的を通知し同意を得なければなりません。私たち南山の郷の業務は介護サービスですから、利用者の個人情報の利用目的は介護サービス以外にはありませんが、通所介護事業所等も併設していますから、併設事業等でも利用する旨通知または公表しておかないと、施設サービスで取得した個人情報を通所介護サービスで利用することはできなくなります。

#### こんなことはしてはダメ

利用者Aさんの面会に来た奥様がだいぶ身体が弱っているので、短期入所の相談員に伝えた。短期入所の相談員はケアマネジャーを奥様の自宅に訪問させ、介護認定を受け在宅サービスを利用してはどうかと勧めた。しかし、奥様は「施設の人は知っているけど、居宅介護支援事業の人たちとは全く面識がなく、突然こんな話をしてきたのでビックリした」と答えた。施設の入所者の家族の個人情報を、施設の介護サービスに利用するとは通知していなかった。

#### ②個人情報の適切な取得、取得時の利用目的の通知と第三者提供への同意

##### ■適切な取得

個人情報は適切に適正に取得しなければなりません。もちろん盗難されたリストを購入したりしてはいけません。また、取得する個人情報は利用目的の範囲内で取得しなければなりません。ですから、介護サービスの提供に関係ないことを興味本位で聞いたりしてはいけません。

また、本人に関する個人情報は過去の職歴や家族構成など、広範囲に取得しても構いませんが、家族に関する個人情報については、緊急時連絡先などかなり限定して取得するように心がけましょう。次のような個人情報は取得しないようにしましょう。収入や資産、政治、宗教、人種（民族）、本籍地。

#### こんなことはしてはダメ

入所契約時に重要事項などの説明を行い、本人が認知症のため身元引受人のご家族に印鑑をいただいた。この時奥様に、家族構成やご主人の勤務先や年収などをお聞きしたところ、あとで、「なぜそこまで答えなければならないのか？」とクレームが入った。

## ■取得時の利用目的の通知と第三者提供への同意

個人情報を取得するときは利用目的を通知し、また、第三者への情報提供につき同意が必要です。同意書にサイン若しくは印鑑をいただかなくてはなりません。介護保険法の指定基準にも「指定介護老人福祉施設は、居宅介護支援事業者等に入所者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により利用者から同意を得ておかなければならない」と書かれていますので、絶対に必要な書類です。入所契約書や重要事項説明書を説明する時に、併せて説明して、同意を得たうえで署名していただいでください。書式は次の通りです。(例示)

<b>利用者の個人情報利用目的の通知および 第三者に対する提供に関する同意書</b>
特別養護老人ホーム南山の郷は、利用者からご提供いただいた利用者本人および家族に関する個人情報を、下記の目的以外に利用しないことをお知らせいたします。
【利用者の個人情報の利用目的】
・利用者への介護サービス提供(ケアプラン作成、サービス担当者会議等)
・介護保険事務(審査支払機関への請求、明細書提出及び照会の回答等)
・利用者のために行う管理運営業務(入退所の管理、会計、事故報告、介護・医療サービスの向上)
・施設のために行う管理運営業務(介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料の作成、学生などの実習への協力、職員の教育のために行う事例研究など)
なお、下記の利用目的のためには、利用者および家族の個人情報を第三者に提供することがあります。
【利用者の個人情報を第三者へ提供する場合】
・介護保険事務などの施設業務の一部を外部事業者へ業務委託を行う場合
・他の介護事業者との連携(サービス担当者会議など)、連絡調整等が必要な場合
・利用者の受診に当たり、医師に介護記録やケアプランを提供する場合
・家族への心身状態や生活状況の説明
・研修等の実習生やボランティアの受け入れにおいて必要な場合
・損害賠償保険などの請求に係る保険会社等への相談または届出等
・生命、身体の保護のため必要な場合(災害時において、安否確認情報を行政に提供する場合等)
【提供する期間】
平成 年 月 日から契約終了日まで
【提供する職員の範囲】
利用者に対して、サービス提供又は相談業務を担当又は管理する職員
【本人・家族同意欄】
私は、個人情報の利用および第三者への提供に関する上記の内容に同意いたします。尚、ご本人が意思表示が困難な場合、ご家族様の代理による同意をいただきます。
平成 年 月 日
社会福祉法人愛知育児院 (施設名) 殿
(利用者)
住 所 _____
氏 名 _____ 印 _____
(利用者の代理人)
住 所 _____
氏 名 _____ 印 _____
※ 詳しくは別紙、「個人情報保護に関する基本方針」「個人情報の利用目的」をご確認ください。

○尚、個人情報取り扱いに関する説明のポイントと手続き上の留意点は下記の通りです。  
→契約の最後に「個人情報保護に関する基本方針」「個人情報の利用目的」を用いて「個人情報の取り扱いについて(同意書)」を説明し、同意をえたうえで署名していただく。

**<説明のポイント>**

① 個人情報の定義

- ・氏名、住所、生年月日、電話番号、家族状況など、特定の個人を識別することができる情報

② 利用目的

- ・介護に関する支援策などを検討する材料とするため。
- ・サービスの調整やよりよい支援を行うにあたり、他機関やサービス提供事業者等に情報を提供するため。

③ 個人情報の取り扱い

- ・個人情報を記載した書類は、第三者に漏れないよう厳重に保管する。
- ・あらかじめ本人の同意を得ないで、他人や他の機関に開示する事はない。
- ・個人情報を提供する場合は、必要最低限の情報のみを提供する。
- ・ただし、生命や身体の保護など合理的な理由がある場合は、本人の同意なく提供する事がある。

※「合理的な理由」とは

- ・法令に基づく場合
- ・人の生命、身体、生活又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- ・公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- ・国の機関若しくは地方公共団体の遂行に協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

※同意書の署名について

- ・原則、本人が署名する。(印鑑は必ずしも必要としない)
- ・本人が署名できない場合は、家族や相談者等の代筆を可とする。
- ・署名代行者の範囲は、親族であれば問わない。(知人等は不可)

○説明の結果、個人情報の取り扱いについて同意を得られない場合

→他の機関やサービス提供事業者などへの紹介には同意が不可欠であるため、理解を得られるよう再度説明する。

※情報の提供にあたっては、個人情報は必要最小限とし関係者以外の者に漏れることのないよう最新の注意を払い、個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録する必要があります。



### ③本人からの保有個人情報の開示、訂正、利用停止請求への対応

（事務手続き及び手続き書類は、別紙「個人情報保護規定細則」によること）（開示請求については、別添「個人情報開示申込書（サービス事業毎作成）」参照のこと）

本人から当法人の保有している個人情報の開示が求められた時には、著しく業務に支障がない限り、開示要求に応じなくてはなりません。また、開示の上間違いが指摘され、それが根拠のあるものであれば、これを訂正しなくてはなりません。利用停止の請求とは、当法人の利用方法に対して不信感などがあり、以降個人情報の利用を禁ずるという意思表示です。サービス提供の中止を意味するかもしれません。

本人からの開示要求であれば問題ありませんが、本人が認知症の場合など、身元引受人（代理人）の家族から開示の請求があったときには、どうしたら良いでしょうか。入所契約書に印を押している、「身元引受人」からの、開示要求であれば応じる必要があるでしょう。法律上の代理権をもっていなくても、実質本人の代理人の役割を果たしているからです。その他の兄弟や親族などからの請求には応じられません。

また、開示要求があった時、必ずしも原本を開示する必要はありませんが、原本の開示を求められた時、読んだ人が分かるような文章で書くよう心がけましょう。

### ④苦情処理の対応と必要な体制整備

個人情報に関する苦情の窓口は各サービス事業の「苦情受付担当者（生活相談員等）」とします。しかし、苦情の受付はその場で全職員が行うのが原則です。苦情を言ってきた入所者の家族に、「苦情窓口はあちらです。あちらへ行ってください」という対応がないよう徹底が必要です。具体的な対応については、別紙「苦情処理取扱マニュアル」を参照のうえ対応してください。

## 【4】個人情報漏えい防止対策

### ①帳票類の取り扱いルール

個人情報帳票は漏えいや紛失がないよう、下記のような取扱いと管理のルールを徹底することとします。しかし、帳票はそれぞれ業務上の機能が異なりますから、機能に合わせた管理ルールが必要です。これらのルールが業務に支障をきたしたり、サービスの低下を招くようなことがあれば、委員会に再検討を求めてください。

#### ○日常業務全般においての対応の主なポイント

- 1 個人情報を記載した書類は分散させずに整理し、安全に保管することを徹底する。
- 2 個人情報を記載した書類は、施錠できる引き出しや共有書庫にて保管する。
- 3 パソコンの起動にパスワードを設定しデータを他者に閲覧されないように保管する。
- 4 相談・面接を行う際は、話している内容が漏れないように配慮する。
- 5 訪問・面接に訪問する際などに個人情報が記載されたものを持参する場合には、必要最小限とし、紛失・置忘れのないように注意する。
- 6 利用調整の際などのメールやFAX等での情報提供では、宛先を充分確認する。
- 7 廃棄年数（利用者情報は契約終了後5年）を過ぎた関係書類は焼却、裁断、溶解その他適当な方法により処分する。
- 8 個人情報の適正な取り扱いについて、別添「個人情報帳票管理状況チェックシート」等により定期的に確認・見直しを行う。

#### ・もっぱら保管の安全性が求められる帳票

例) 入所者台帳、退所者情報、入所契約書、重要事項説明書など

事務室内の鍵のかかるキャビネットに収納し長時間職員が不在になる場合や夜間などは施錠します。鍵は金庫にて保管します。鍵の保管責任者は施設長とし、施設長が不在の場合は事務長とします。

#### ・サービス提供のために情報を常時活用し、また記録の追加が必要な帳票

例) 介護記録、医療記録、ケアプラン、

ステーション内等の施錠できるキャビネットに収納、常時使用するため施錠は不要ですが、長時間職員が不在になる場合は施錠し、鍵はステーション内等の金庫等所定の場所で保管します。帳票は使用する度にキャビネットに戻し必ず扉を閉めます。利用者や家族から見えるのは不信を招きますので注意が必要です。（個人情報が含まれる書類を散乱させない）

また、これらの帳票は非常時（火災など）と緊急対応時（体調急変や事故による受診など）を除き、施設外への持ち出しを厳禁とします。

介護記録の記入は、ステーション内等を原則とし、利用者の前で記入しないようにする。特に面会者の家族など外部の人がいる時は注意が必要です。ただし、夜勤帯などで、認知症等の利用者の見守りの必要が優先される時は例外とする。

・施設外に持ち出すことが必要な帳票類

例) 事前面接のための利用者情報

必要最小限の情報に限定して、持ち出すことを原則とします。間違ってもファイルごと（必要ない書類が閉じてある）持ち出さない。定期訪問で情報全般が必要な場合はこの限りでない。（取り扱いには十分留意のこと）

原本は持ち出さず必ずコピーを取ってから持ち出すこと。外出先で不要な情報にはコピー時に、白い紙を挟んでコピーし、不要な情報が写らないように配慮する。

車の中に放置しないこと。電車では網棚に載せず身に付けること。

ADLや生活状況、家族情報など情報量の多い危険度の高い帳票類については、氏名・住所を自分の手帳に書き写し、コピーの氏名・住所欄をマジックでつぶしてから出かけると良い。情報量が多くプライバシー度の高い帳票は、氏名・住所・電話番号などの情報を消してしまえば、個人情報帳票とはならないし、個人を特定しにくい。

・体調急変など緊急時に必要な帳票

例) 医務ケースファイル、ケアプラン、介護記録など

緊急時の受診などでは、医務ケースファイルなどが必ず必要になるので、持ち出せるようにしておく。具体的には、夜間医務室はキャビネットの施錠し鍵をステーションの所定の位置に保管する。利用者の生命に関わる事態に必要とされる書類は、個人情報の保護よりも緊急時に機能することを優先して下さい。

・パソコンでのデータ処理が必要な帳票

例) 待機者リスト、金銭出納管理簿、介護保険関連情報など

■ インターネットからの盗難やウイルスによる漏えい

インターネットからの盗難は考えにくいですがウイルスによる外部への漏えいはいずれあり得るので、ウイルス防止ソフトの起動を怠らないこと。また、利用者情報に関わるデータを処理する時は、インターネット関係のソフトは起動しないようにすること。（具体的には、1週間に一度はウイルス防止ソフト・ウィンドウズ・マイクロソフトオフィス等をアップデートしておく）

■ パソコンの盗難（漏えい）に対して

事務所荒らしが盗難に入った場合、パソコンは必ず盗難に遭います。つまり、パソコンのハードディスクの個人情報データは必ず盗まれるのです。ですから、個人情報はパソコンのハードディスクには常時置かないようにしましょう。

具体的には、その都度媒体にコピーしてハードディスク内のデータを消去する方法もありますが、手間がかかることと媒体へのコピーに失敗した場合、データがなくなってしまう危険があります。そこで、個人情報を処理するパソコンには、外付けのハードディスクを付け、この中でデータ処理を行い、帰社する時は外付けハードディスクを引き出しにしまって帰ることとします。こうすれば、パソコン本体が盗難に遭っても、個人情報は漏えいすることがありません。

特定の情報管理（システム）を取り扱う場合、パソコンごとの取扱情報を整理限定し、取扱者を特定の部署・職種に限定します。又、特定のシステム（介護保険システム、財務・給与計算システム）と各々のパソコンにパスワードを設定し管理します。

また、重要な情報を取り扱う管理者と、一般の職員が使用する場合とユーザー設定を変えることも大切です。

#### ・会議やカンファレンスに使用される帳票

例) 会議の出席者に介護記録などをコピーして配布するなど、一時的に使用される帳票ケースファイルなどのコピーを使用する時には、氏名を塗りつぶします。その他の資料は利用者の氏名はイニシャル(1文字)で表示します。実名記載が必要な会議若しくは記録はこの限りではありません。会議席上口頭では実名を呼ぶことは構いません。使用した資料は回収してシュレッダー処理するか、もしくは職員個人でファイリングして確実に保管します。

#### ・職員が個人的に保管する個人情報帳票

例) 会議で使用した資料などを職員がファイルして個人で保管しているもの

職員が個人的に保管する個人情報帳票は、必ずファイリングをして、所定の収納場所に収納し施錠します。ステーション内の職員の個人ファイルの収納スペースがない場合は作る必要があります。

これらのファイルは絶対に施設外には持ち出さないこと。どうしても自宅に持ち帰る場合は、コピーを取って持ち帰り、必ず施設に戻ってシュレッダー処理すること。

## ②情報送信に関わるルール

#### ・FAXによる送信などのルール(誤送信防止対策)

- ① 必ず送付表を付けて送ること。送付表には次のように表示する。「利用者の個人情報を送付いたします。お手数ですが受け取った方は確認のお電話をいただきますようお願い申し上げます。」
- ② 可能な限り送信先はあらかじめ短縮登録をしておいて、短縮を押した時に表示される送信先と送付表の宛先とを見比べて間違っていないか確認すること。
- ③ できれば送付前に送付先に電話を入れておく。
- ④ 送信相手が利用者名を了解している場合は、利用者名をマスキングするかイニシャルで記名する。被保険者番号などで相手先が利用者を特定できる場合も同じ。(日常の連絡業務に関する文書など)
- ⑤ 提供表、実績報告書、サービス担当者会議関連書類等重要度の高い書類などは可能であれば郵送若しくは持参が望ましい。

#### ・Eメールによる送信

- ① 送信先のアドレスは直接入力せずあらかじめアドレス登録しておく。アドレス登録は相手先からの受信メールを登録し、アドレスの入力ミスを防ぐ。
- ② 初めての場合は、いきなり送信せずアドレスが正しいか試し送信して返信をもらい確かめる。
- ③ 個人情報はメール本文には書かず必ず添付ファイルとする。添付ファイルの利用者名・住所などは削除できれば極力削除して、別の方法で送る。

#### ④ 情報の廃棄に関するルール

個人情報に記載された書類については、使用後はシュレッダー処理を原則とします。また、メモ等などで裏紙として使用することも禁止とします。

##### ・ 保管期間の管理

長期間保存だけが必要な書類は、書類保存箱（ボール箱）などに書類名と保存年限を表示して、施錠のできる倉庫や地下倉庫などに保管する。年度変りなど1年に1回、保管期間経過書類を一斉にチェック廃棄処理する。

##### ・ 保管期間が経過した利用者情報などの廃棄方法

廃棄方法はシュレッダーなどによらず、焼却または溶解廃棄とする。民間の廃棄事業者で値段の安い業者は使わないほうが良い（不法投棄された場合、廃棄を委託した事業者にも責任が及ぶ）。

#### ④ 帳票やデータ以外の個人情報取扱いルール

##### ・ 面会簿の取扱いに関して

他の利用者宛の面会者の名前も見えてしまうような、全ての利用者の面会者を1枚に記入する一覧表形式のものは適切ではない。1利用者1枚の面会票を用意して、受付で面会利用者分を出して記入してもらう方式であれば、他の利用者の面会者が目に触れないので良い。

##### ・ 見学者の受け入れに関して

見学希望は入所希望のある人と家族または関係機関に極力限定するのが好ましい。見学申込書を記入してもらい、「居住フロアには利用者のプライバシーがあるので、ここで見聞きしたことは他言しない」という誓約文に署名をもらう。

##### ・ 実習生の受け入れに関して

実習生には誓約書を書いてもらい守秘義務を意識させる。また、実習生に実際に介護作業をさせる場合は、経管栄養や全介助者などは介助させないなど、危険を回避するルールを作った上、当該利用者の情報の提供も含め利用者及び家族の了解を包括的に得ておく。（実習生に介護して欲しくない利用者の家族は申し出てもらう）  
実習指導・記録関係は、イニシャル記載が原則です。

##### ・ ボランティアの受け入れに関して

ボランティアに対しても、あらためて守秘義務に関する誓約書を取り、意識を高める必要がある。特に施設の近隣の方であれば、利用者と顔見知りということもあるので、他の場所で他言するようなことがあると、家族とトラブルになる可能性がある。

##### ・ 居室やベッドのネームプレートについて

ネームプレートは利用者や職員が居室を間違えないよう、業務上の必要性がありますので外すわけにはいかない。利用者や家族には利用する際事前に名前の表示について説明

と確認をしておく（口頭でよい）。希望があれば偽名を使用するなどの配慮が必要となります。

居室のネームプレートも個人情報と言えますが、居住者と職員だけであれば問題はないと思われる。しかし、他の面会者や見学者に名前を知られたくないという利用者がいれば、この要望にも沿う必要があります。個人情報を秘匿することばかり優先して、業務上の必要性、特に事故防止上の必要性を忘れないように。

下駄箱等のプレートについても不特定多数の人の目に触れる場合は、名前が目に触れないなどの配慮が必要です。

※利用者の方の生活空間については、居住スペースであるため個人情報保護の取扱から除外しますが、プライバシーを侵害しないように十分配慮する必要があります。

#### ・ イベントの写真掲示などに関して

利用者の顔写真は個人情報ですので、本人の許可なく掲示することはできない。掲示に関する本人または家族の同意は、掲示板に同意しない人は申し出てもらえるよう、告知文を掲示することで足りると思われる。掲示する場所は居室フロアなどの掲示板に限定して、玄関近くなど不特定多数の人の目に触れるところは避けること。

#### ・ 個人のカメラや携帯電話での利用者の撮影について

個人のカメラや携帯電話での利用者の撮影については禁止とします。その理由としては施設外に写真(個人情報)を持ち出す事は禁止されています。高性能なGPS機能が付いたカメラや携帯電話も普及されており、その機能を認知せず使用することにより、気づかないうちに撮影場所の特定が出来ることとなります。

例としては

- ① 個人のカメラや携帯電話による利用者の写真(患部など含む)撮影。
- ② 利用者の写真・動画を個人のブログに掲載。など

#### ・ 家族向けニュース（通信）などの利用者の記載に関して

南山の森通信などのニュースについても、実名と写真の掲載には本人の同意が必要。できるだけ早めに、ニュースと一緒に「名前や写真の掲載を希望しない方はお申し出下さい」と通信文を同封する。また、これらのニュースの送付先はできる限り家族と理事・職員などに限定して、あまり広く配布しない。

#### ・ 電話での利用者に関する問い合わせや面会者への対応

大切なのは、利用者にも不利益にならないようにすることが重要です。

電話での利用者に関する問い合わせでは、電話の相手の確認が取れないので、かなり限定したルールが必要（特に初めての相手の場合）。すべて断ると本人に近い親族などに対しては不親切になるので注意

- ① まず相手の素性を確認する。「失礼ですが、ご利用者とはどういったご関係ですか？」

- ② 相手が兄弟、子、孫であれば、利用者が入所している事実のみ伝える。
- ③ 相手が利用者の生活状況などを聞いてきた場合は、「身元引受人の家族の了解なくお話できない決まりですので、申し訳ありませんが了解を得てから回答させていただきますので、ご連絡先をお教え下さい。」と対応する。(身元引受人の連絡先を簡単に教えてはならない)
- ④ 警察や役所など公的機関やケアマネジャーなどの連携の相手からの問い合わせに対しても、相手の身分を確認できないので、折り返しの電話にさせてもらう。
- ⑤ 通帳残高や入院中の病状などプライバシー性の高い質問には絶対に答えない。面会者の制限は、利用者の申し出で面会を案内しない場合もあります。

#### ・ 利用者の状況報告等について

原則的に、利用者の同意のうえ、指定された家族にしか利用者の現況報告等の報告はしないようにします。

#### ・ 医療機関との情報交換について

今後は個人情報保護の観点から、入院時等の医療機関との連絡は家族がメインになると思われます。その場合、情報の食い違いやタイムラグが発生し、連携や対応がスムーズに行えない場合が出てきます。そこで、医療機関とは特定の職員のみ情報を取り取りは限定し行うようにします。(職員の異動時は速やかに連絡)

#### ・ 介護事故等に関する報告及手続き

介護事故等に関する情報提供にあたっては利用者、家族等の意思を踏まえ氏名等が必要とされる場合を除き、匿名とします。

#### ・ 職員同士の施設内外での会話

施設外の公共交通機関や飲食店などで、利用者の実名を使って職員が会話をしたために、生じたトラブルが数多くあります。利用者についての話だけでなく、施設内の業務に関する話題も不特定多数の人が集まる場所では、絶対に禁止です。また、施設内においても入所者の方がいる前で、むやみに他の方の話や目の前にいる方が他の方に聞かれて不快に思う話はしないように配慮することが大切です。特にE Vやロビー、廊下など他の人に聞かれる恐れのある場所で職員同士、利用者の話などは決してしてはいけません。また、介助の場面で排泄の声かけ等特にプライバシー性の高い場面では、極力目立たないように配慮しなければなりません。

#### ・ 職員の自宅連絡先などを教えてくれと言われた場合

職員の私生活は大切なプライバシーです。過去には職員の住所を家族に教えたために、職員が対応に困惑した事例もありますから、利用者の家族だけでなく、取引事業者など、本人の同意なしに職員の連絡先を教えることは出来ません。

## 【5】個人情報漏えい事故発生時の対応

### ①漏えいの可能性が疑われた時点で素早く調査

個人情報の漏えいは、必ず利用者や家族からのクレームで判明します。素早く漏えいの事実を認識して対処するためには、絶えず利用者や家族からのクレームに対して、全職員がアンテナを張っていることが大切です。「おかしいな？」と思ったら、職員は必ず上司に報告し、上司は委員会を招集し報告します。

委員会では、どんな些細な疑いでも必ず調査を行い、漏えいの事実がないか、他の漏えい情報がないかを報告します。なお、委員会は調査を開始すると同時に、法人のトップ（理事会）にも必ず報告します。

### ②漏えいが確認できた時点で隠さず公表

委員会の調査で漏えいの事実が判明した場合、迅速に公表します。公表の方法は県と市への報告とします。報告と同時に市の広報などに載せるべきかどうかを、市と協議します。公表時には、委員会がつかんでいる漏えい情報の他に漏えいの事実があれば、申し出ていただくよう記載します。

公表した段階で、「私の情報も漏えいした」という、偽りの被害者が現れ金銭要求などをしてくるのが、考えられるので注意が必要です。

### ③漏えいされた本人に通知する

本人に通知した上で情報漏えいの事実を丁寧に伝え謝罪します。漏えいした情報の質によって対応は異なります。単に氏名・住所のような外形的な情報だけでなく、家族情報などのプライバシー度の高い情報や、障害の事実や程度などの「本人の人格権侵害につながる可能性のある情報」が漏えいした場合には、本人や家族に対して事業者の責任者が直接謝罪することが必要になります。

これらの情報漏えいはそれ自体で事業者のモラルを問われ、利用者に大きな精神的ダメージを与え、これを修復することはほとんど不可能だからです。

漏えいの結果被害が生じて、賠償請求できるような金銭的な損害となれば、即賠償に応じる体制をとります。しかし、「情報が漏えいし本人が嫌な思いをした」という場合は、金銭的な要求より、事業者としての誠意を求めてくることは間違いありません。根気良く真摯な態度で謝罪するほかに手段がありません。

### ④漏えいにより発生する可能性のある二次被害について対応策を示すこと

情報漏えい事故が発生したこと自体は、当法人の個人情報の管理の甘さという信用の失墜につながるかもしれませんが、しかし、もっと注意が必要とされるのは、情報が漏えいしたことによる二次被害です。人材派遣会社の派遣登録者の顔写真入りの情報が漏えいしたことで、派遣登録者の女性はストーカー被害に遭いました。また、「オレオレ詐欺」の被害に遭いそうになった、昭和8年生まれの老人はその詐欺の電話の中で、息子の勤め先などの詳細な情報を話されたことが、危うく信用してしまいました。これは、氏名・電話番号などの情報以外に家族情報などがどこからか漏えいしたのでしょうか。ですから、情報が漏えいした場合まず想定しなくてはならない二次被害は犯罪被害です。



例えば、入所申込者（待機者）のリストが漏えいし、独居の障害者の情報が犯罪者の手に渡れば、簡単に強盗被害に遭うことは誰でも予測することができます。この場合、警察に保護願いを出して当面交番の警官の見回りを依頼するなどの措置を講じる必要があります。まさに、緊急対応を迫られる事態であると言えます。

#### ⑤再発防止策を迅速に公表すること

情報漏えい事故が起きた時、二次被害などの対策と同時に、再発防止策を迅速に公表しなくてはなりません。なぜなら、漏えい事故が起きた後時間が立て経つほど、同様の漏えい事故が起きている可能性があるからです。再発防止策をきちんと公表し、利用者様・関係者に「これなら同様の事故は起こらないだろう」と理解し納得していただかない限り、漏えい事故が続いているという不信を免れません。

#### ■最後に

入所者やご家族の個人情報大切に適切に取り扱うことが、今後介護事業を運営してゆく上で不可欠なことは、お分かりいただけたと思います。次のことを絶えず念頭において業務に活かし下さい。

- ① 個人情報とは人が社会生活を営む上で外部に出すものと、家庭生活のように自分だけのものとして大切にしたいものがあります。もし、赤の他人があなたの家庭や子供のことを詳しく知っているとしたら、あなたは大変不安に思うでしょう。**私たちが扱う利用者や家族の個人情報は、極めて私的な情報でその人にとって欠けがえのないものなのです。個人情報を大切に扱うことは、その人を大切にすることです。**
- ② 法律に従うことだけが目的ではありません。**利用者や家族から「自分たちを大切に扱ってもらっている」と信頼を得ることが大きな目的です。**あなたが診察を受けたお医者さんが、あなたのカルテを棚に無造作に突っ込んでいたら、あなたは大切にされていると思わないでしょう。ですから、利用者や家族から見たらどう見えるだろう？どう感じるだろう？ということもとても大切なことです。「もし、自分が相手の立場だったらどう感じるだろうか？」という感性を磨くことが大切です。
- ③ **個人情報保護の根底には、個人の人権を尊重しプライバシーを侵害しない精神が大切です。**自分の個人情報を基に、他者が噂話をしていたら、貴方はどう思いますか？嫌ではありませんか？「私生活の安穩の保護」「干渉されない権利」「一人にしておいてもらう権利」が犯されてしまったように感じませんか？このことから、プライバシーは「個人情報コントロール権」であるとも考えられるものです。**利用者だけではなく、職員自身の「私生活の安穩の保護」「干渉されない権利」「一人にしておいてもらう権利」を大切にできる介護サービス事業者である必要があるのではないのでしょうか？**