

平成17年度  
独立行政法人福祉医療機構  
高齢者・障害者福祉基金助成事業

居宅介護事業者のための

# 個人情報管理

## マニュアル

特定非営利活動法人  
NPO人材開発機構



平成17年度  
独立行政法人福祉医療機構  
高齢者・障害者福祉基金助成事業

居宅介護事業者のための

個人情報管理

---

マニュアル

特定非営利活動法人  
NPO人材開発機構



## はじめに

わが国では、平成15年5月に「個人情報保護に関する法律」が成立し、平成16年12月に厚生労働省が「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」を公表しました。「個人情報保護に関する法律」は、平成17年4月に施行され、5,000人を超える個人情報を事業活動に利用している事業者を対象に義務を課していますが、対象とならない5,000人以下の事業者であっても、個人情報保護の重要性から、法律に準じた取り組みが望まれています。

介護分野において、居宅サービス事業所の多くは、「個人情報保護に関する法律」上の義務は課せられない小規模な事業所です。しかしながら、居宅サービス事業は、利用者の生活と密接したサービスを行うため、利用者の個人情報の取り扱いには細心の注意を払わなければなりません。

本マニュアルは、主に、訪問介護事業者を対象として作成しました。「個人情報の保護・管理を適切に行なうことは、介護の質の向上につながる」を基本理念として、Ⅰ. 基礎知識編、Ⅱ. 実践編、Ⅲ. 資料編の3部構成で編集しております。

Ⅰ. 基礎知識編では、個人情報保護法に関する重要事項の整理、Ⅱ. 実践編では、実際の保護対策の手順と各種様式の例示、Ⅲ. 資料編は、全国の居宅サービス事業所への個人情報管理に関するアンケート集計結果、「個人情報保護に関する法律」、「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」を記載しています。

マニュアル作成にあたり、学識経験者、リスクマネジメントの専門家、更には介護事業の経営者による検討委員会での検討のほか、居宅サービス事業所への郵送アンケート(全国対象)や訪問インタビューを行い、実態の把握や課題を整理し、本マニュアルに反映させました。

本マニュアルが介護事業を行う事業所の個人情報管理の一助となり、介護福祉の質・環境の向上に寄与することができたら、幸いに存じます。

なお、この研究事業は、独立行政法人福祉医療機構(高齢者・障害者福祉基金)の助成金の交付により行いました。本研究事業にご協力いただきました皆様に、深くお礼申し上げます。

平成18年3月  
特定非営利活動法人 NPO人材開発機構  
理事長 水谷 正夫

## もくじ

はじめに .....	3
------------	---

### part I 基礎知識編

1. 個人情報保護法の特徴からわかる個人情報保護法対策のポイント .....	8
(1) 「保護」と「利用」の調和 .....	8
(2) 「自主規制」の尊重 ―個人情報保護法対策は自ら作り出すもの― .....	9
(3) 「本人」の参加 .....	11
2. 個人情報保護法が保護の対象とする情報と義務規定との関係 .....	13
(1) 保護の対象となる情報	
―「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」― .....	14
① 「個人情報」 .....	14
② 「個人データ」 .....	15
③ 「保有個人データ」 .....	16
(2) 保護の対象となっている情報と義務規定との関係 .....	17
3. 個人情報取扱事業者に課せられる義務の概要 .....	19
(1) 「個人情報」を対象とする義務 .....	19
① 利用目的の特定・制限 (法第15・16条) .....	19
② 適正な個人情報の取得 (法第17条) .....	19
③ 利用目的の通知・公表 (法第18条) .....	19
(2) 「個人データ」に関する義務 .....	21
① 個人データの最新性・正確性の確保 (法第19条) .....	21
② 個人データの安全管理措置 (法第20条) .....	22
③ 従業者の監督 (法第21条) .....	23
④ 委託先の監督 (法第22条) .....	24
⑤ 第三者への提供制限 (法第23条) .....	25

(3) 「保有個人データ」に関する義務	27
①保有個人データに関する公表 (法第24条)	27
②保有個人データの開示 (法第25条)	28
③保有個人データの訂正等 (法第26条)	28
④保有個人データの利用停止等 (法第27条)	29
(4) その他一苦情処理 (法第42条) 一	31

## part II 実践編

1. はじめに	34
2. 個人情報保護に関する体制づくり	35
3. 事業所内で取り扱っている個人情報の洗い出し・現状確認	36
4. 各義務規定に対する遵守方針の決定と準備	37
(1) 利用目的の特定	37
(2) 個人データの正確性・最新性を確保するための具体策の決定	38
(3) 実施すべき各種安全管理措置の決定	39
①組織的安全管理措置	39
②人的安全管理措置	42
③物理的安全管理措置	46
④技術的安全管理措置	49
(4) 業務委託先の監督	54
(5) 第三者提供	56
(6) 保有個人データの開示、訂正、利用停止等	58
①開示	58
②電話での問い合わせルールについて	60
③追加・訂正・削除等	62
④利用停止等	64
5. 保有個人データに関する一定の事項の公表	66
6. 「個人情報保護方針」の作成・公表	68
7. 個人情報保護規程の策定	70

part III 資料編

資料1	個人情報管理に関するアンケート調査.....	76
資料2	医療・介護関係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 .....	85
資料3	個人情報の保護に関する法律 .....	111

part I

# 基礎 知識編

---

## 7

個人情報保護法の特徴からわかる個人情報保護法  
対策のポイント

平成17年4月、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年5月30日法律第57号）、いわゆる個人情報保護法が施行されました。

個人情報保護法（保護法）は、わが国の個人情報保護に関する初めての基本法として、個人情報の適切な取り扱いに関する国や地方公共団体の責務等を定めるとともに、民間事業者が個人情報を取り扱う際に遵守すべき義務等について定めています。

保護法は、介護分野にも適用されます。そのため、現在、多くの介護サービス事業者が個人情報保護対策に取り組んでいますが、有効な法対策を講じるためには、保護法の特徴を理解しておく必要があります。

そこで、まずは、本法の主な特徴についてみてみましょう。

## (1) 「保護」と「利用」の調和

個人情報保護法の第一の特徴は、「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護すること」（法第1条）を目的としているということです。

個人情報の有用性とは、事業者が個人情報を利用することによって得られる利益や社会的利益のことをいいます。

つまり、保護法は、個人の権利利益を保護することを第一の目的としつつも、それと同時に、「保護」と「利用」の間で適切な調和が図られることも求めています。居宅サービス事業者の中には、「保護法対策＝厳格な保護」と考えている人も少なくないようですが、決してそうではありません。本法の趣旨から言えば、サービスを提供するために必要となる個人情報の利用を確保しながら、いかにその保護を図るかが、保護法対策を行う際に、事業者に求められる基本姿勢となります。

一つ例をあげてみましょう。現在、介護分野において、サービス提供票などを他の事業者へFAXで送付する際には、利用者の氏名や保険者番号を黒く塗り潰すケースが多くみられます。これは、保護法対策の一つとしては決して間違いではありません。しかし、塗り潰すことによって、利用者の取り違えや、余計な仕事が増え、業務に悪影響を与えるようであれば、「保護」という面に着目しすぎて、「利用」という面を軽んじた対策ということにもなりかねません。これでは、「保護」と「利用」の調和を目指す、本法の趣旨から逸脱してしまう恐れもあります。すなわち、保護法対策を講じる際には、むやみに「保護」することを考えれば良いわけではなく、「保護」と「利用」の間で適切な調和が図られるような保護策を検討することが大切ということになります。



## (2) 「自主規制」の尊重 — 個人情報保護法対策は自ら作り出すもの —

個人情報保護法の第二の特徴は、本法は、規制法の一つといえども、民間事業者の「自主規制」を非常に尊重している法律であるということです。

なぜ、保護法が民間事業者の自主性を尊重しているかという点、保護法は、すべての民間事業者を規制対象としていますが、事業者が取り扱う個人情報の種類や利用形態は、それぞれの事業分野によって大きく異なります。そのため、一つの法律だけで、すべての事業分野にふさわしい細かな規制を設けることは不可能です。そこで保護法では、個人情報の取り扱いに関して、すべての民間事業者が遵守しなければならないミニマム・スタンダードだけを定め、それをどのように実現するかは、各事業者の判断に委ねる立場を取っています。時々、居宅サービス事業者から、「保護法対策として、何をどこまでやればいいのか、よく分からない」という質問を受けますが、これは、ある意味当然のことです。本法の条文の中には、何をどこまでやるべきか、まったく書かれていません。書かれているのは、ミニマム・スタンダードだけで、各居宅サービス事業者が自ら判断しなければならないのです。

つまり、個人情報保護法対策とは、本法が定めるミニマム・スタンダードを理解して、それを自らの業態や個人情報の利用形態に応じて、具体化していく作業ということになります。

ところで、現在、居宅サービス事業者の中には、保護法対策を講じる際に、他の事業者が作成した書類や内容を、そのまま流用しているところが多いようですが、このやり方はお勧めできません。なぜなら、一口に居宅サービス事業者とって

も、取り扱われる個人情報の種類や数、保管方法などは、事業者によって大きく異なってきます。そのため、Aという事業者にとって最適な法対策が、必ずしも、Bという事業者にとっても、同じく最適なものであるとは限らないのです。

時々、居宅サービス事業者から、「保護法対策を一応講じてみたが、形ばかりであまり意味がない」ということを聞きますが、このような感想をお持ちの居宅サービス事業者は、是非、現在実施している法対策が、本当に自分達の業務内容や、取り扱う個人情報の利用形態に適合しているのか、他の事業者の受け売りに過ぎないところはないか、今一度確認してみてください。

くどいようですが、個人情報保護法対策は、自らの業務内容や個人情報の利用実態を反映させたものでなければ意味がないのです。



### (3) 「本人」の参加

個人情報保護法の第三の特徴は、「本人」関与の仕組みであるということです。すなわち、保護法では、個人情報取扱事業者が個人情報を取り扱う際には、その利用目的を「本人」に通知すること、また、第三者に個人情報を提供する際には、「本人」の同意を求めることなど、「本人」が自分の情報の取り扱いについて関与できる仕組みになっています。

このように、保護法が、「本人」の関与を認めている背景には、1970年代から始まった、国際的なプライバシーの権利概念の変容の影響があります。

もともと、プライバシーの権利は、「個人の生活や秘密を他人に犯されない権利」を意味するものとして、日常的に個人のプライバシーに触れることを業とする専門家に対して、この権利を保護するためには、「守秘義務」を課すのが適当であると考えられていました。

しかしながら、1970年代になって情報化社会が訪れ、大量の個人情報がコンピューター内に蓄積されて、一瞬にして世界中を駆け巡るようになってくると、伝統的なプライバシー概念だけでは、個人の権利を保護するのが困難になっていきました。そこで、伝統的なプライバシー概念に代わり、新しいプライバシー概念として登場したのが「自己情報コントロール権」という考え方です。

「自己情報コントロール権」とは、「自己に関する情報を、いつ、どのように、また、どの程度に他人に伝えられるかを自ら決定できる権利」であり、この権利を保障するのが、個人情報の保護という考え方です。この自己情報コントロール権の考え方は、その後、各国の個人情報保護法制や、国際的な個人情報の取り扱いに関するガイドラインにも取り入れられています。わが国の保護法においても、「自己情報コントロール権」という言葉自体は使われていませんが、利用目的の通知や第三者提供の際の「本人」の同意、開示や訂正の求めなどの規定を設けることによって、実質的に、これを保障する仕組みになっています。

医療・介護分野では、長い間、医療・福祉従事者に守秘義務を課すことによって、患者や利用者の個人情報を保護してきました。そのため、医療・福祉事業者の中には、守秘義務と保護法を同一のものとみなして、「私達は昔から守秘義務を遵守してきました。ですから、私達の個人情報保護は万全であり、いまさら保護法は必要ありません」と言う人がいます。しかしながら、上述からもわかるとおり、守秘義務と保護法は決して同じものではありません。たとえば、居宅サービス事業者が、利用者の個人情報を漏らさないように様々な措置を講じたとしても、その利用目的を「本人」に伝えていなければ、守秘義務との関係では問題なくとも、保護法の義務規定の関係では、違法な行為となってしまいます。

ですから、居宅サービス事業者が、保護法対策を講じる際には、守秘義務と個人

情報保護法は同一のものではないこと、また、保護法では、「本人」の関与が重視されていることをしっかり認識しておくことも大切です。

### 診療情報の扱いに対する認識が変わった

貴方の秘密は介護者である私が守りますから安心してください。



事業者

利用者  
(要介護者)

事業者の守秘義務

私の情報ですから扱う時は必ず私の承諾を得てから使ってください。



事業者

利用者  
(要介護者)

利用者の自己情報コントロール権

## 2

## 個人情報保護法が保護の対象とする情報と義務規定との関係

保護法では、「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」という三つの情報形態が定められており、個人情報取扱事業者がこのいずれの情報形態を取り扱っているかによって、その事業者に課せられる義務が決定する構造になっています。

そのため、居宅サービス事業者が保護法対策を講じる際にも、まず、自分達を取り扱っている情報が「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」のいずれの情報形態に該当するかを正確に理解しておくことが非常に大切です。

以下に、それぞれの情報形態について詳しく説明してあります。まずはその説明を読んで、あなたの事業所ではどのようなものが「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」に該当するのか考えてみましょう。



## (1) 保護の対象となる情報

### —「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」—

#### ①「個人情報」

「個人情報」とは、「生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの」と定義しています（法第2条第1項）。

介護分野では、介護サービス事業者が介護サービス提供過程において取り扱っている利用者やその家族に関する個人情報（例えば、利用者の①氏名や住所等の基礎情報、②医療健康情報、③日常生活に関する情報、④医療・介護保険関係情報、⑤経済状況に関する情報、⑥住環境に関する情報、⑦主介護者に関する情報等）は、すべて上記の「個人情報」の定義に該当するため、保護法の保護対象となります。また、「個人情報」には、音声による個人情報も含まれることから、電話等で取り交わされる情報もこれに含まれることになります。

なお、保護法では、保護の対象とする「個人情報」を、生存する個人に関する情報に限定していますが、「医療・介護関係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」（平成16年12月24日通達）（以下、ガイドライン）では、「当該患者・利用者が死亡した後においても、医療・介護関係事業者が当該患者・利用者の情報を保存している場合には、漏えい、滅失又はき損等の防止のため、（保護の対象となる）個人情報と同等の安全管理措置を構ずるものとする」と述べています。そのため、医療・介護分野では、死亡した個人に関する情報であっても、生存する個人に関する情報と同様に、適切に取り扱わなければならないということになります。



## ②「個人データ」

「個人データ」とは、「個人情報」のうち、個人情報データベース等を構成している情報のことをいいます。個人情報データベースとは、「個人情報」を含む情報の集合体であって、検索できるように体系的に構成されたものをいいます。つまり、検索できるように体系的に整理されている集合物に含まれている「個人情報」は、すべて「個人データ」に該当するということになります。

それでは、介護分野において、どのようなものが「個人データ」に該当するのか考えてみましょう。介護分野では、通常、利用者やその家族に関する情報は、コンピューターで管理されていますが、そのコンピューターに入力されている「個人情報」は、コンピューターという個人情報データベースに収められ、いつでも検索することが可能な状態にあります。ですから、コンピューター内に収められている「個人情報」はすべて、「個人データ」に該当します。

また、利用者情報を紙ファイル等で管理している場合も、それらの「個人情報」は、紙ファイルという個人データベースを用いていつでも検索することが可能ですから、やはり「個人データ」に該当することになります。

一方、走り書きしたメモ用紙に記載された「個人情報」や口頭で取り交わされた「個人情報」は、そのままでは、個人情報データベースを構成してはいませんから、「個人データ」には該当しません。



### ③「保有個人データ」

「保有個人データ」とは、「個人データ」のうち、「個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有するもの」のことをいいます（法第2条第5項）。

たとえば、介護サービス事業者が、利用者やその家族から直接収集し、コンピューターや紙ファイルなどに保管して管理している情報（＝個人データ）については、介護サービス事業者自身が開示、追加又は訂正などを行う権限を有していることになるため、「保有個人データ」に該当するということになります。

その一方で、介護支援専門員が、市町村から委託を受けて、要介護の認定調査を行う際に収集した「個人情報」を、コンピューターや紙ファイルの中に保管したままにしていたとしても、それらを開示、追加又は訂正したりする権限は、原則として、委託元である市町村にあり、委託先である介護支援専門員にはありません。



## (2) 保護の対象となっている情報と義務規定との関係

自分達の取り扱っている情報が、「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」のいずれかに該当するかがわかったら、次に、それぞれの情報に対してどのような義務が課せられているのかみてみましょう。

次頁の表は、保護の対象となっている情報形態と義務規定との関係を表わしたものです。この表からもわかるとおり、個人情報取扱事業者が「個人情報」を取り扱う場合、その情報に対しては、個人情報保護法第15条の利用目的の特定義務から法第18条の利用目的の通知義務までが課せられます。

そして、この「個人情報」の中に、「個人データ」が含まれていた場合、その情報については、さらに、法第19条の個人データの正確性の確保義務から法第23条の第三者への提供制限義務までが課せられます。これは、換言すれば、「個人データ」に該当しない「個人情報」（例えば、メモ書き等）については、法第19条から法第23条の義務は課せられない、ということになります。これは、メモ書き一枚にまで、安全管理措置義務や正確性の確保義務を課してしまうと、個人情報取扱事業者の負担が大きくなり過ぎて、適切な保護措置を講ずることができなくなってしまうと考えたためです。もちろん、個人情報取扱事業者の判断で、「個人データ」に該当しない「個人情報」についても、「個人データ」に課せられた義務を徹底しても問題はありますが、法律上、この義務が課せられるのは、「個人データ」に該当する情報のみとなります。

さて、最後の「保有個人データ」についてですが、個人情報取扱事業者の取り扱う「個人データ」の中に、「保有個人データ」が含まれていた場合には、さらに、法第24条の保有個人データの公表義務から法第29条の開示手続きに関する義務までが課せられることとなります。したがって、個人情報取扱事業者は、「保有個人データ」に該当しない「個人情報」や「個人データ」については、法第24条から法第29条の義務を負う必要はありません。

なお、法第42条の苦情処理義務は、取り扱っている情報の種類にかかわらず、個人情報取扱事業者が遵守しなければならない義務になります。

以上が、保護の対象となっている情報形態と義務規定との関係です。もっとも、現実には、常にこれほどきっちりと分けて考えられるわけではありませんが、具体的な個人情報保護法対策を検討する際の重要な基準となりますので、一応、覚えておいて下さい。

情報形態	個人情報取扱事業者の義務	介護分野で対象となる情報
個人情報	第15条 利用目的の特定 第16条 利用目的による制限 第17条 適正な取得 第18条 利用目的の通知	
個人データ	第19条 個人データの正確性の確保 第20条 個人データの安全管理措置 第21条 従業者の監督 第22条 委託先の監督 第23条 第三者提供の制限	
保有個人データ	第24条 保有個人データの公表等 第25条 保有個人データの開示等 第26条 保有個人データの訂正等 第27条 保有個人データの利用停止等 第28条 理由の説明等 第29条 開示手続き	
全体	第42条 苦情処理	

## 3

## 個人情報取扱事業者に課せられる義務の概要

保護法における情報形態と義務規定との関係を理解できたら、前述を踏まえ、保護法が個人情報取扱事業者に課している義務にはどのようなものがあるのかみていきましょう。なお、各義務規定の詳細については、ガイドラインや多くの専門書において詳しく説明されていますので、ここでは、居宅サービス事業者が、各義務規定を遵守していく際に、特に注意すべき点を中心に触れていきます。

## (1) 「個人情報」を対象とする義務

通常、居宅サービス事業者は、サービスを提供する前に、利用者やその家族に関する情報を収集します。このような情報は、保護法が保護の対象とする「個人情報」に該当するため、居宅サービス事業者は、以下のような義務を果たさなければなりません。

## ①利用目的の特定・制限（法第15・16条）

個人情報取扱事業者は、個人情報の利用目的をできるだけ特定し、利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはけません。

居宅サービス事業者の中には、この利用目的の特定を安易に考えている人が少なくないようですが、利用目的の特定という行為は、自分達が取り扱う個人情報の範囲を画定し、「それ以外の利用目的で利用者の個人情報を無断で利用した場合には、甘んじて罰を受けます」ということを、本人や外部に宣言することでもあります。したがって、利用目的を特定する際には、自分達の日常業務を反映したものとなるように、慎重に取り組む必要があります。

なお、利用目的をできる限り特定するとは、「個々、具体的な利用目的を詳細に羅列する必要はないが、抽象的であっても、個々の取り扱いが利用目的の達成に必要な範囲内か否かを、実際に判断しうる程度の明確性を有しておくことが必要である」（個人情報保護基本法制研究会編「Q&A個人情報保護法（第3版）」有斐閣44頁）とされています。

## ②適正な個人情報の取得（法第17条）

個人情報取扱事業者は、偽り不正な手段を用いて、個人情報を取得してはけません。

## ③利用目的の通知・公表（法第18条）

個人情報取扱事業者は、個人情報を取得する際には、その利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を本人に通知するか、または公表しなけれ

ばなりません。

そこで問題となるのが、その通知・公表方法です。

ガイドラインでは、利用目的を院内や事業所内等に掲示したり、ホームページに掲載したりすることなどを挙げていますが、こうした通知・公表方法は、居宅サービス事業者にとってはあまり望ましくはありません。なぜなら、居宅サービス事業者は、利用者宅でサービスを提供するため、いくら事業所内に利用目的を掲示したとしても、それが利用者の目に留まることはほとんどないからです。また、介護保険法上、居宅サービス事業者は、サービスの提供開始の際に、重要事項について説明を行い、利用申込者の同意を得なければならないとされているので、個人情報の取り扱いなどは当然これに含まれてくると考えられます。

したがって、これらの諸点に鑑みれば、居宅サービス事業者の利用目的の通知・公表方法としては、重要事項説明書の中に、当該事業者における個人情報取扱方針（プライバシーポリシー）の項目を設けて、利用目的についても記載しておくか、もしくは、重要事項説明書とは別に、「当該事業者における個人情報取扱方針」と題する文書を作成して、利用目的についても記載し、重要事項説明書と一緒に説明するのが最も望ましい形と考えられます。

もともと、これらとともに、事業所内の掲示やインターネットへの掲載を、併せて行っておいたほうが良いことはいふまでもありません。

なお、当該書式については、69頁に見本を載せてありますので、こちらも参考にしてください。



## (2) 「個人データ」に関する義務

居宅サービス事業者が、利用者やその家族又は介護支援専門員から、利用者やその家族に関する情報を収集した場合、通常、これらの情報はコンピューターに入力されたり、紙ファイルに収められたりします。

このようにコンピューターや紙ファイルによって検索可能な状態に置かれた「個人情報」は、「個人データ」となるため、居宅サービス事業者は、これらの「個人データ」については、さらに、以下のような義務を負います。

### ①個人データの最新性・正確性の確保（法第19条）

個人情報取扱事業者は、利用目的の達成に必要な範囲で、個人データを正確かつ最新の内容に保つように努めなければなりません。

本条は、語尾が「努めなければならない」とされていることからわかるとおり、努力義務規定です。つまり、個人情報取扱事業者は、個人データの内容が、正確かつ最新の状態になるように努力してさえすればよく、個人データの内容が、常に正確かつ最新のものである必要はありません。したがって、居宅サービス事業者の場合、個人データの正確性や最新性を確保する方法を定めておき、それを実施するように日々努力すれば、結果的に手元の個人データが正確かつ最新のものでなくても、本条の義務は果たしたことになります。

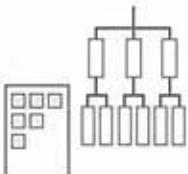
そこで問題になるのが、個人データの正確性や最新性を確保するには、どのような努力をすればよいのかということです。個人データの種類や保管方法は、居宅サービス事業者ごとに異なるため、一概にどのような方法が望ましいのか断言することはできません。しかし、本条との関係では、たとえば、山積みされた利用者の最新情報のメモ書きをコンピューターに入力して、利用者情報を更新する必要がある場合には、「時間が空いたときに行う」のではなく、少なくとも、「誰がいつ行う」のかきちんと定めて、実行するように努力することが望まれます。



②個人データの安全管理措置（法第20条）

個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏洩、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のために、必要かつ適切な措置を講じなければなりません。

一般に、個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を実施するにあたっては、以下の表のように、1) 組織的安全管理措置、2) 人的安全管理措置、3) 物理的安全管理措置、4) 技術的安全管理措置という4つの措置が必要であると考えられています。

<p>1) 組織的安全管理措置</p> 	<p>個人データの管理について従業者の責任と権限を明確に定め、安全管理に対する規程や手順書等を整備し、その実施状況を確認する体制を構築する等、組織的な観点から行う安全管理措置。具体的には、安全管理に関する組織体制の整備、社内規程の整備・運用、管理台帳やプロセス管理表などのステートメントの作成、事故又は違反への対処等といった措置が考えられる。 (詳細については39頁参照)</p>
<p>2) 人的安全管理措置</p> 	<p>従業員等に対して、業務上秘密と指定された個人データの非開示契約を締結したり、教育・訓練等の措置を講じたりすること。 (詳細については42頁参照)</p>
<p>3) 物理的安全管理措置</p> 	<p>入退館（室）の管理、個人データの盗難の防止対策、機器・装置等の物理的な保護などの措置を講じること。 (詳細については46頁参照)</p>
<p>4) 技術的安全管理措置</p> 	<p>主として、コンピューターの安全性に関する措置。個人データ及びそれを取り扱う情報システムへのアクセス制御、不正ソフトウェア対策、情報システムの監視等の措置。 (詳細については49頁参照)</p>

もっとも、個人データの具体的な取り扱い、居宅サービス事業者の職種や規模、コンピューターの導入状況等によって大きく異なってくるため、前頁の表1)～4)の安全管理措置をどのように組み合わせていくのか、また、それぞれの安全管理措置について、具体的にどのような対策を取っていくのかについては、各居宅サービス事業者において個別に判断しなければなりません。

なお、冒頭でも述べたとおり、安全管理措置を構ずる際には、過剰な安全管理措置により、個人情報の「利用」と「保護」のバランスを崩してしまわないように十分気を付けてください。

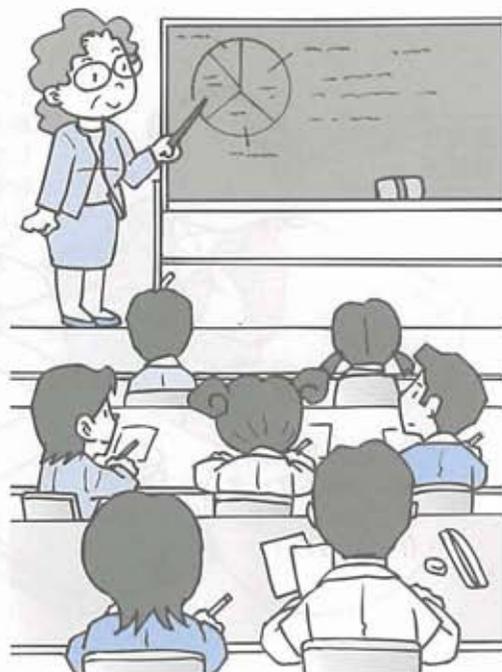
### ③従業者の監督（法第21条）

個人情報取扱事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、従業者に対して、必要かつ適切な監督を行わなければなりません。

ちなみに、ここでいう従業者とは、事業主たる個人情報取扱事業者の組織内において、その指揮命令監督を受けて当該事業主の業務に従事する者をいい、雇用関係の有無は問わないとされています。したがって、居宅サービス事業者の場合、事業者には雇用されている常勤・非常勤の職員だけでなく、雇用関係のない実習生やボランティアなども、本条の従業者の範囲に含まれます。

なお、「必要かつ適切な監督」とは、一般的に、「従業者との間に秘密保持契約を締結する」、「安全管理措置に関する規程を整備して、従業者に遵守させる」、「安全管理措置に関する教育・研修を実施して、従業者の安全管理意識・個人情報保護意識を徹底する」、「定期的にモニタリングを行う」などがこれに含まれると考えられています。

従業者との秘密保持契約の書式については、43～44頁に具体例が掲載されていますので、こちらを参照してください。



#### ④委託先の監督（法第22条）

個人情報取扱事業者は、個人データの取り扱いの全部又は一部を委託する場合は、その個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対して、必要かつ適切な監督を行わなければなりません。

ちなみに、委託先の監督とは、「委託先を選任する際に、相手の事業者が個人情報保護につき十分な措置を講じているかどうかを調査し、条件を満たしている事業者だけを対象とする」、「委託契約の内容に、個人情報保護に関する条項を設けておく」、「委託先が委託契約どおりに個人情報保護を行っているか定期的にモニタリングを行う」などを指すと考えられています。

居宅サービス事業者の場合、業務の一部を他事業者に委託している事業者はそれほど多くないと思いますが、介護報酬請求事務等を他事業者に委託している場合には、上述したような措置を講ずる必要があります。

また、こうした居宅サービス事業者の中には、保護法が施行される以前に締結した委託契約を、そのまま継続している場合が少なくないようですが、本条の義務を果たすためには、委託契約の中に、個人データの取り扱いに関する規定を細かく設けておく必要があります。したがって、まだ委託先と委託契約の見直しを行っていない居宅サービス事業者は、速やかに、個人データの安全管理措置について話し合い、その内容を契約の中に盛り込み、保護法に対応した委託契約にしておきましょう。



## ⑤ 第三者への提供制限（法第 23 条）

個人情報取扱事業者が個人データを第三者に提供する場合には、事前に本人の同意を得ておくことが原則とされています。これをオプトイン（事前同意）の原則と呼びます。ただし、このオプトインの原則には、以下のような三つの例外が設けられています。本条は、条文の書き方も複雑で混乱しやすいところですので、それぞれがどのようなものであるのか、きちんと正確に理解しておきましょう。

なお、事前同意の書式については、57 頁に具体例が掲載されていますので、こちらを参照してください。

## ア. 第三者提供の例外（法第 23 条 1 項 1 号～ 4 号）

第一の例外として、法第 23 条 1 項 1 号～ 4 号に定められた例外規定があります。これらの例外規定のいずれかに該当する場合には、本人の事前同意なしに、個人データを第三者に提供することができます。これらの規定が例外扱いされているのは、それぞれの規定の保護法益が明確であるため、本人の事前同意を求めなくても、本人の権利利益を侵害することはない、もしくはそれに優越する保護法益があると考えられているためです。



法令に基づく場合



人の生命、身体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又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して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により当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

### イ. オプトアウト（法第23条2項）

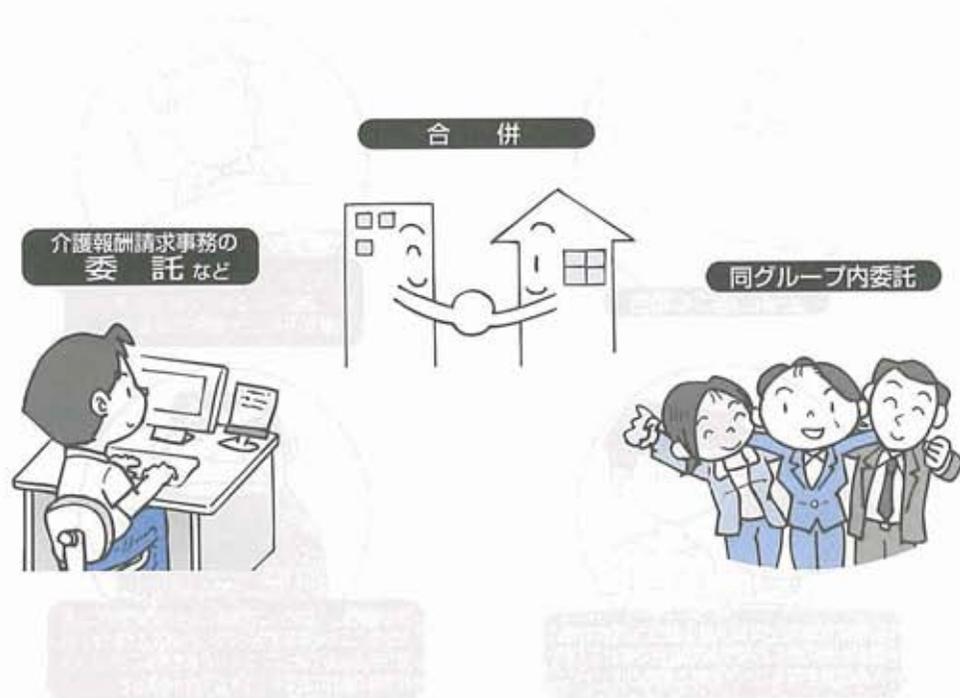
第二の例外は、いわゆるオプトアウト制度と呼ばれるものです。オプトアウトとは、オプトイン（事前同意）に対比して用いられる概念であり、本人の求めに応じて、利用等の停止を認める制度全般のことを指します。

そして、個人情報取扱事業者が、あらかじめ一定の事項について本人に通知する、または本人が容易に知り得る状態に置く措置を講じた上で、本人の求めに応じて、当該本人の個人データの第三者への提供を停止するとしておけば、あらかじめ本人の同意を得ることなく、個人データを第三者に提供することができるとしています。これは、オプトアウトの概念を用いた、第三者提供の例外を認めています。

もっとも、居宅サービス事業者の場合、介護保険法の指定基準により、個人データを第三者に提供する場合には、文書により本人の同意を得ることとされているため、実際に、このオプトアウト制度を利用することは非常に難しいと考えられます。

### ウ. 「第三者」に該当しない場合（法第23条4項1号～3号）

第三の例外は、法律で第三者に該当しないとされている場合です。このいずれかに該当する場合であれば、個人データの提供先は、第三者とはみなされないため、事前に本人の同意をとる必要はありません。介護分野では、介護報酬請求事務を委託する場合などがこれに該当します。



### (3) 「保有個人データ」に関する義務

居宅サービス事業者が取り扱っている「個人データ」の多くは、居宅サービス事業者の開示・訂正等を行う権限もあることから、「保有個人データ」でもあります。そのため、居宅サービス事業者は、以下の「保有個人データ」に関する義務も負います。

#### ① 保有個人データに関する公表（法第24条）

個人情報取扱事業者は、保有個人データに関して、一定の事項を本人の知り得る状況に置かなければなりません。

この一定の事項とは、以下の事項のことを言います。

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1) 個人情報取扱事業者（居宅サービス事業者）の氏名又は名称</li><li>2) 保有個人データの利用目的</li><li>3) 保有個人データに関する諸手続<ol style="list-style-type: none"><li>a) 利用目的の通知を求めるための手続</li><li>b) 開示を求めるための手続</li><li>c) 訂正等を求めるための手続</li><li>d) 利用停止等を求めるための手続</li><li>e) 第三者への提供の停止を求めるための手続</li></ol></li><li>4) 保有個人データの適正な取り扱いの確保に関し必要な事項として政令で定めるもの（現在は以下の2つ）<ol style="list-style-type: none"><li>a) 当該個人情報取扱事業者が行う保有個人データの取り扱いに関する苦情の申出先（部署名、電話番号、メールアドレス等）</li><li>b) 当該個人情報取扱事業者が認定個人情報保護団体の対象事業者である場合にあっては、当該認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先</li></ol></li></ol> |
|---|

居宅サービス事業者の中には、これらの項目の通知・公表がきちんとできていない事業者が非常に多く見受けられます。あなたの事業者は大丈夫でしょうか。

なお、保有個人データの通知・公表に関する書式は、67頁に見本が掲載されていますのでそちらを参照してください。

### ②保有個人情報の開示（法第25条）

個人情報取扱事業者は、本人から、保有個人情報の開示を求められたときは、本人に対し、政令で定める方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければなりません。政令で定める方法とは、書面による交付のことをいいます。

つまり、居宅サービス事業者は、本人から保有個人情報の開示を求められたときには、その保有個人データを書面にして、本人に渡さなければならないということになります。開示等の請求先、開示請求に関する書式、代理人の場合の条件、手数料に関しては、居宅サービス事業者の方で自由に決定することができます。開示請求等の書式については、58頁に具体例が掲載されていますので、こちらを参照してください。

なお、本条1項によれば、個人情報取扱事業者は、本人からの保有個人情報の開示の求めに対して、「本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合」、「個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合」、「他の法令に違反することとなる場合」は、その全部または一部を開示しないことができます。但し、この場合には、必ずその理由を本人に書面で伝えなければなりません。



### ③保有個人情報の訂正等（法第26条）

個人情報取扱事業者は、本人から、保有個人情報の内容が事実ではないという理由によって、当該保有個人情報の内容の訂正、追加または削除を求められた場合には、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人情報の訂正等を行わなければなりません。

したがって、居宅サービス事業者が、本人から、保有個人情報の内容の訂正、追加または削除を求められた場合には、まず、利用目的の範囲内において、本人の主張が正しいかどうか、調査を行う必要があります。

そして、調査した結果、保有個人情報の内容が事実ではないと判明した場合、利

用目的の達成に必要な範囲内において、その保有個人データの内容の訂正等を行わなければなりません。

もともと、この訂正等は、利用目的の達成に必要な範囲内において行われればよいので、その範囲外のものであれば、たとえ、その保有個人データの内容が事実と異なっていたとしても、訂正等を行う必要はありません。

また、本条の求めは、保有個人データの内容が事実ではないという理由に限られます。したがって、評価、判断、診断等の評価情報については、その内容に誤りがあり訂正等を求められたとしても、これに応じる義務はありません。つまり、利用者記録の氏名や住所、疾患名等の事実に関する誤りは、本条の対象となりますが、「今日は気分がすぐれないように見える」「食欲がない」といった、利用者記録に書かれている、いわゆる評価情報等は、本条の対象にはなりません。

なお、本人の求めに応じて、保有個人データの訂正等を行ったときは、個人情報取扱事業者は、遅滞なく、その旨を本人に通知しなければなりません（法第26条2項）。



#### ④保有個人データの利用停止等（法第27条）

個人情報取扱事業者は、本人から、保有個人データが特定された利用目的の範囲を超えて取り扱われているという理由、または適正な取得によるものではないという理由によって、当該保有個人データの利用の停止、または消去を求められた場合であって、その求めに理由があると判明したときは、違反を是正するのに必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等を行わなければなりません。

ただし、当該保有個人データの利用停止等に、多額の費用を要する場合で、その他の利用停止等を行うことが困難な際、本人の権利利益を保護するために必要な、これに代わるべき措置をとるときは、この限りではないとされています。

また、この利用停止等の措置は、違反を是正するために必要な限度で行われればよいとされています。

したがって、たとえば、以前利用していた居宅介護サービス事業者から、ダイレ

クトメールが頻繁に届くので、元利用者が、その居宅介護サービス事業者に対して、保有している元利用者の情報のすべてを消去するように求めたとします。このような場合、当該事業者は、元利用者の求めに応じる必要があると考えられますが、違反を是正するためには、ダイレクトメールのリストから、この元利用者の情報を消去すれば足りると思われられます。ですから、元利用者の求めに応じて、当該事業者が保有する、元利用者に関するすべての情報を消去することまでは必要ありません。

なお、開示や訂正等の場合と同様に、個人情報取扱事業者は、保有個人データの全部または一部について利用停止等を行ったとき、もしくは利用停止等を行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければなりません（法第27条3項）。



#### (4) その他—苦情処理（法第42条）—

法第42条1項によれば、個人情報取扱事業者は、個人情報の取り扱いに関する苦情に対して、適切かつ迅速な処理に努めなければなりません。また、同条2項では、前項の目的を達成するため、必要な体制の整備に努めなければならないとされています。

そこで、居宅サービス事業者としても、利用者からの個人情報の取り扱いに関する苦情に対応するための体制を、整えなければならないということになります。

ただし、本条は、その語尾が「努めなければならない」と規定されていることから明らかなとおり、努力義務規定です。したがって、居宅サービス事業者としては、利用者からの苦情に対応するための体制を整えるよう努力すればよく、たとえ十分な体制が整えられなかったとしても、本条違反にはなりません。

さて、それでは、居宅サービス事業者は、利用者からの苦情に対応する体制整備に向けて、どのような努力をすればよいのでしょうか。事業所内に個人情報保護担当の専門職員を置いて、利用者からの問い合わせや苦情に、いつでも対応できる体制が整えられれば最高ですが、そうした人的・経済的余裕のある介護関係事業者はほんの一握りです。多くの介護関係事業者は、事務処理や利用者からの問い合わせに追われている状態で、本条の条件を満たすためには、少なくとも、事業所内にある既存の苦情処理体制をうまく利用して、個人情報の取り扱いに関する苦情についても、対応できるようにしておくとい良いでしょう。



part II

# 實踐編

---

# 7

## はじめに

「I 基礎知識編」で個人情報保護法の概要が理解できたら、実際に保護法対策に取り組んでみましょう。

保護法対策の進め方は様々ですが、本マニュアルでは、小規模事業者でも十分対応できるように、以下のようなやり方で進めていきたいと思います。

1 個人情報保護に関する体制づくり	最初に、事業所内部に個人情報保護に関する専門委員会を設置して、体制を整えます。【詳細：35頁】
2 個人情報の洗い出し・現状確認	次に、設置した専門委員会において、事業所でどのような個人情報を取り扱っているのか、また、それをどのように利用・管理しているのか 細かく洗い出します。【詳細：36頁】
3 各義務規定に対する遵守方針の決定・準備	そして、事業所における個人情報の取り扱いの現状が把握できたら、各義務規定をどのように充足していくのか 具体策を検討します。この際、必要があれば関係書式も作成しておきましょう。【詳細：37-65頁】
4 個人情報保護法方針および内部規程の作成・公表	上記1～3の工程が終了すると、事業所における保護法対策の内容が固まったこととなります。これを文書化（例えば「個人情報取扱方針」や「内部規程」等）すれば、あなたの事業所における保護法対策の枠組みは一応完成したこととなります。【詳細：66-73頁】
5 実施・モニタリング	どんなに完璧な保護法対策を立てたとしても、実際に実施するといろいろな問題点や課題が発生してきます。定期的にモニタリングを行い、必要に応じて保護法対策を見直しましょう。

## 2

## 個人情報保護に関する体制づくり

それでは、保護法対策の始まりです。

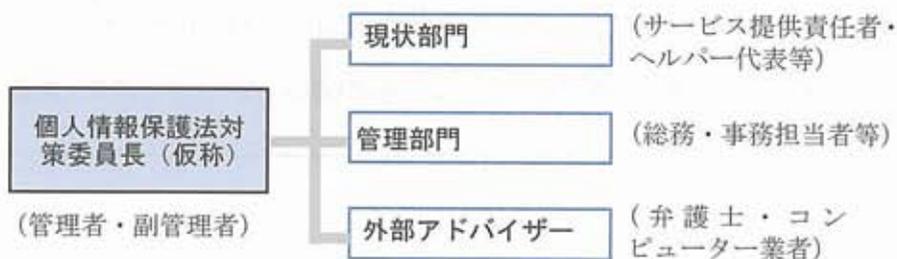
まずは、事業所内に、個人情報保護法対策に関して立案・実施の責任を負う委員会を設置します。委員会のメンバー構成は、居宅サービス事業者の規模や組織体制に応じて様々で結構ですが、少なくとも、管理部門と現業部門の両方がメンバーに入っている必要があります。

なぜなら、保護法対策というと、専ら管理部門の事柄と理解されがちですが、管理部門の人は、現場で取り扱われている個人情報の細かな動きやそれに伴う問題点などを、すべて把握できているわけではありません。そして、このような細かな点を無視しては実効性のある保護法対策を講じることは不可能です。それこそ、「利用」と「保護」のバランスを崩してしまうのがオチだからです。

もっとも、居宅サービス事業者の大部分を占める小規模事業者の場合、管理者は、何から何まで、すべて一人で決めてしまわなければならないのも現実です。しかし、いくら有能な管理者であったとしても、個人情報保護に関する法的知識や、コンピューターのセキュリティ知識のすべてを兼ね備えているわけではありません。このような場合は、すべて自分達で抱えてしまうのではなく、必要に応じて、外部の専門家の協力をあおげるようにしておくとういでしょう。例えば、コンピューターのセキュリティについて情報が欲しければ、事業所に入出入りしている介護報酬請求ソフトの納入会社や、コンピューターの販売業者に相談してみるのも良いかもしれません。

いずれにせよ、個人情報保護に関する体制づくりで大切なのは、その中に、管理部門だけでなく、個人情報の実際の取り扱いについて熟知している現業職員と、保護法対策について必要な専門知識を有しているメンバーが揃っていることです。

#### 例 個人情報保護体制の一例（小規模の訪問介護事業所の場合）



### 3

## 事業所内で取り扱っている個人情報の洗い出し・現状確認

専門委員会を設置したら、次に、その委員会において、事業所における個人情報の取り扱いの現状について調べてみましょう。

以下に、現状把握の一例を挙げますので、参考にしてください。

#### ①事業所で取り扱っている『個人情報』の洗い出し

「自社にとっての個人情報とは何か」を特定しなければ、安全な管理も情報保護も始まりません。

「I 基礎知識編」で述べたように、保護法では、情報の種類（「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」のいずれか）によって、事業者に課せられる義務の内容が変わってきます。

その当てはめ（情報の分別）作業を簡単にするためにも、あなたの事業所で取り扱っている個人情報にはどのようなものがあるのか、細かく洗い出してみましょう。

なお、洗い出した結果は、文章や表にまとめておくと、後で検討しやすくなります。

#### ②個人情報の収集から廃棄までの『流れ』の洗い出し

事業所で取り扱っている個人情報をすべて洗い出すことができたなら、それらの情報の「収集」から「利用」・「保管」・「破棄」までの流れを細かく整理してみましょう。

（例1：利用者から収集した個人情報は、誰がどのように保管しているのか、例2：ヘルパーが利用者宅を訪問する際に、個人データはどのように持ち運ばれているのか等）

#### ③自社における個人情報の取り扱いの現状把握

上記①・②の作業を終えると、あなたの事業所における個人情報の現状がみえてきます。

それを基にして、次頁以降で述べている各義務規定の遵守方針の決定・準備作業を行いましょう。

## 4

## 各義務規定に対する遵守方針の決定と準備

あなたの事業所における個人情報の取り扱いの実態が把握できたら、いよいよ、それぞれの義務をどのように遵守していくのか具体策を決定していきましょう。

すでに述べているように、具体策を決定する際に大事なことは、「それぞれの具体策があなたの事業所の業務の実態に応じたものであること」と、「保護と利用のバランスが取れていること」です。

それでは、以上の2点を念頭に置きながら、各義務規定について、具体策を講じる際のポイントについて見ていきましょう。

## (1) 利用目的の特定

まずは、利用目的の特定です。

「I 基礎知識編」で述べたように、「利用目的の特定」という行為は、事業所で取り扱う個人情報の範囲を画定し、「それ以外の利用目的で、利用者の個人情報を無断で利用した場合には、甘んじて罰を受けます」ということを、本人や外部に宣言することでもあります。そのため、利用目的の特定は、自分達の日常業務を反映したものとなるように、慎重に行う必要があります。

前頁の現状確認のところでも、個人情報をどのような目的で利用しているか、洗い出しているはずなので、その洗い出された利用目的を事業所の「利用目的」としておけば良いでしょう（この意味でも、現状確認作業はしっかりと丁寧に行う必要があります）。



## (2) 個人データの正確性・最新性を確保するための具体策の決定

個人データ（紙ファイルやコンピューター等によって、データベース化されている利用者に関する情報）の正確性・最新性を確保するための具体策を決定します。

具体策は、できるだけ細かく、具体的なものであると同時に、実現可能なものでなければなりません。人員配置や業務量、日常業務の流れなどを考慮しながら、下記の図のようにルール化しておくといよいでしょう。



### (3) 実施すべき各種安全管理措置の決定

あなたの事業所における個人情報の安全管理措置について決定します。

ここでは、「I 基礎知識編」と同様に、①組織的安全管理措置、②人的安全管理措置、③物理的安全管理措置、④技術的安全管理措置の4つに分けて考えていきます。

#### ①組織的安全管理措置

組織的安全管理措置としては、以下のようなものが考えられます。

##### ア. 組織体制の整備

まず、個人データの安全管理に関する委員会の設置や、個人データの管理責任者の選任といった、組織体制の整備が挙げられます。

この他、

- ・個人データの安全管理に関する、従業員の役割・責任の明確化
- ・個人データの取り扱いに関する、作業責任者の設置および作業担当者の限定
- ・個人データの取り扱いに関する、規定に違反している事実又は兆候があることに気付いた場合の、代表者等への報告連絡体制の整備等が考えられます。

##### イ. 内部規程の整備とそれに従った運用

次に、内部規程の整備とそれに基づく運用の確保が挙げられます。

具体的には、

- ・個人データの取り扱いに関する規程等の整備とそれらに従った運用
- ・個人データを取り扱う情報システムの安全管理措置に関する規程等の整備とそれらに従った運用
- ・個人データの取り扱いに関する建物、部屋、保管庫等の安全管理に関する規程等の整備とそれらに従った運用等が考えられます。

##### ウ. 安全管理措置の評価、見直し、改善

安全管理措置の実効性を高めていくためには、適切な措置を施すとともに、その効果を評価し、必要に応じて見直し、改善を行うことが非常に重要です。

具体的には、

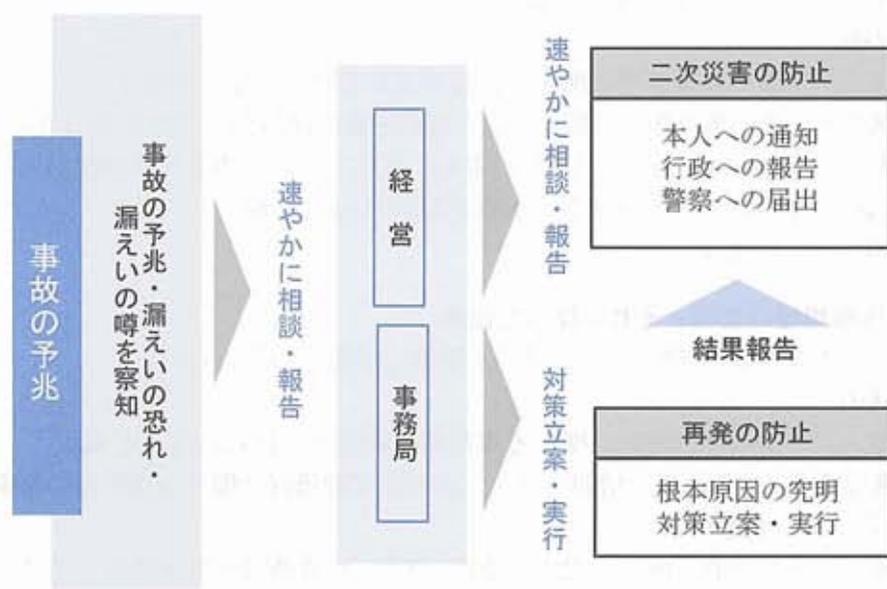
- ・監査計画の立案と、計画に基づく（内部監査又は外部監査）の実施
- ・監査実施結果の取りまとめと、代表者への報告
- ・定期的な安全管理措置の見直しおよび改善等が考えられています。

## エ. 事故・違反への対処

最後に、事故や違反への対処措置の整備が挙げられます。

個人データの漏洩事故等は、居宅サービス事業者にとって、大切な利用者との信頼関係を傷つけてしまいます。このような事故が決して発生しないように、また、万が一発生してもあわてずに対応できるよう、事前に対応ルールを構築し、定期的に見直しや確認を行っておきましょう。

下記の図は、事故対応の流れの一例です。また、次頁のような「事故発生報告書」を準備して、対策立案や再発防止に努めるのも一案です。



例 事故発生報告書

報告日 年 月 日	
<b>個人情報に係わる事故発生報告書</b>	
行	
部門： _____	
氏名： _____	
下記事案が発生しましたので、直ちに報告いたします。	
1. 内容	盗難・紛失・滅失汚損・漏えい・その他( ) ★事実関係 上記事実・上記の疑い(いずれかに○)
2. 事故発生日時	年 月 日 午前・午後 時 分頃
3. 事故発生場所	社内・営業所・ご利用者宅・車上・その他( ) 所在地： _____
4. 事故当事者	_____
5. 事故経緯・状況	1. 下記のとおり 2. 別紙のとおり
6. 事故物件内容	紙ベース
	<input type="checkbox"/> ファイル名、文書名 [ _____ ] [ _____ ] <input type="checkbox"/> 情報項目  <input type="checkbox"/> 件数メド [ _____ 件] <input type="checkbox"/> 特定できる情報の場合 [ _____ ]
	データベース
	<input type="checkbox"/> データ名 [ _____ ] [ _____ ]  <input type="checkbox"/> 件数メド [ _____ 件] <input type="checkbox"/> 特定できる情報の場合 [ _____ ]
機器等の盗難の場合	<input type="checkbox"/> 対象： パソコン・サーバー・ハードディスク・FD・CD-ROM その他( ) <input type="checkbox"/> 所属部署
7. 警察への届出	済(届出日： _____ 届出署： _____ 受理番号： _____)・未済
8. 行政への届出	年 月 日 先方 [ _____ ]
9. お客様へ連絡	年 月 日 先方 [ _____ ] *大量の場合は別途
★中間報告/担当	_____
★最終報告/担当	_____

## ②人的安全管理措置

人的安全管理措置としては、以下のようなものが考えられます。

### ア. 誓約書の締結

まず、従業員に対して、個人データの秘密保持契約を締結することが挙げられます。もっとも、ほとんどの介護サービス事業者は、保護法が制定される以前から、従業員を雇用する際には、守秘義務を課してきたため、この点については問題ないと思います。

問題となるのは、ボランティアや実習生等の取り扱いです。個人データの秘密保持契約の対象となるのは、個人データを取り扱うすべての関係者であることから、被雇用者のほか、実習生やボランティア等も当然含まれます。たとえ、2、3日といった、短期間しか働かないボランティアや実習生であっても、必ず、個人データに関する秘密保持契約か守秘義務に関する覚書のようなものを文書で取り交わしておかなければなりません。

例 介護研修／実習参加における誓約書

介護研修／実習参加における誓約書

年 月 日

(会社名)

御中

私は、下記研修及び実習において知り得た個人情報及びプライバシー情報に関して、一切他言しないことを誓約いたします。また、個人情報の取り扱いについては、御社の指導ならびに内部規程に従うことを誓約いたします。

研修・実習依頼者／依頼元	
住 所	
電話番号	
担当者	
研修・実習期間	

住所

氏名

印

例 採用時の誓約書

誓 約 書

年 月 日

(会社名)

御中

(住所)

(氏名)

印

この度、(以下「会社」という)の職員として従業するに際し、下記1～4記載の事項を遵守することを誓約いたします。

記

1. 私は、就業規則その他の社内規程および指示を守り、誠実に業務に励みます。
2. 私は、在職中はもとより、退職した後も、在職中に知り得た会社および会社の取引先（顧客）の経営上、技術上、営業上その他一切の情報（個人情報を含み、以下「本件情報」という）を、業務外の目的に使用するなどの不正使用（アクセス権限を越えた情報システムの使用を含む）や、本件情報を知る必要がある会社の役員または従業員以外の者に開示しないことはもとより、取扱いに関する指示を守りこれらの秘密を保持いたします。
3. 私は、在職中、会社から使用を許可されるパソコン、本件情報が含まれた書類、CD-ROM・フロッピーディスク等の記録媒体その他一切の資料を会社の指示に従って管理し、退職する場合には、その一切（複製物を含む）を会社に返還いたします。
4. 私が本件情報を不正に使用し、あるいは故意または重過失により漏えいするなど、前各項に違反した場合、それによって会社が被った損害を賠償することを約束します。

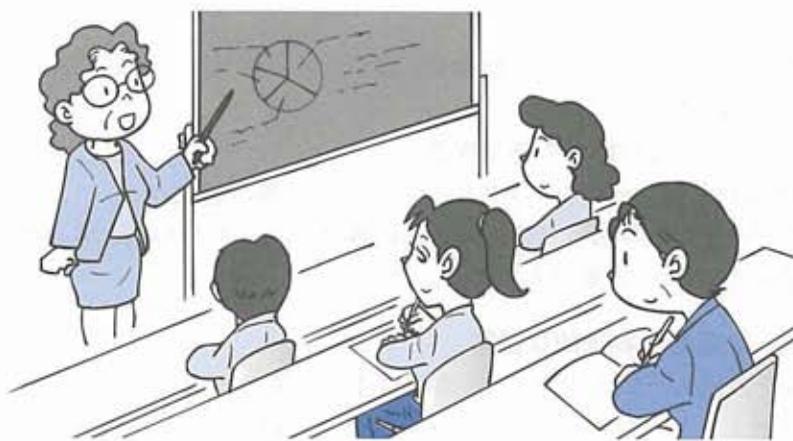
以 上

### イ. 従業員に対する研修・教育

人的安全管理措置としては、誓約書の締結のほか、従業員等に対する教育・訓練等の実施が挙げられます。具体的には、個人情報の取り扱いに関する方針や、個人データの安全管理に関する内部規程について、従業員や実習生等に対する研修・教育を徹底し、従業員一人一人の意識を高めていく必要があります。

なお、介護分野においては、従業員等の雇用形態が非常に多岐にわたっています。たとえば、訪問介護事業者の場合、事業所に毎日通勤してくるホームヘルパーもいれば、事業所には月に一度しか顔を出さない直行直帰型のホームヘルパーもいます。また、20歳前後で、コンピューターを使い慣れたホームヘルパーもいれば、60歳を超え、コンピューターには触ったこともないホームヘルパーもいます。そのため、従業員等に対して教育・訓練等を行う際には、そうした差異にも十分配慮しましょう。

また、教育や研修を行った後には、アンケート調査やテストを実施して、従業員等に対する教育・訓練が適切に行われているか、確認しておくことも非常に大切です。



### ③物理的安全管理措置

物理的安全管理措置としては、以下のようなものが考えられます。

#### ア. 入退館（室）の管理

これは、個人データを、入退室管理を実施している物理的に保護された室内で、取り扱うことにより、個人データの盗難・紛失等を防止しようとするものです。もともと、居宅サービス事業者の場合、その多くは、限られたスペースを事務所として使っているため、個人データを扱うための個室を用意して、その入退室を制限することは、事実上不可能です。

そのような場合には、入退室の管理を行う代わりに、①事務所の一部をパーティション等で区切って、そのコーナーへの出入りを管理する、または、②利用者記録等を保管しているキャビネットを施錠し、その鍵の管理を行う等の工夫が必要になると考えられます。

いずれにせよ、だれでも簡単に、利用者記録等を持ち出せるような状態は、避けなければいけません。

#### イ. 盗難等に対する防止策の実施

指摘するまでもなく、盗難等に対する防止策は、きちんと講じておかなければなりません。

すくなくとも、

- ・ 離席時の個人データを記した書類、媒体、ラップトップコンピュータ等の机上等への放置の禁止
- ・ 個人データを含む媒体の施錠保管
- ・ 離席時のパスワード付きスクリーンセイバー等の起動
- ・ 個人データを扱う情報システムの操作マニュアルの机上等への放置の禁止等は徹底しておく必要があります。

#### ウ. 機械・装置等の物理的な保護

施錠等を徹底していたとしても、建物自体が火災などで焼失してしまえば元も子もありません。そのため、個人データを扱う機器・装置等を、安全管理上の脅威（盗難、破壊、破損など）や、環境上の脅威（漏水、火災、停電など）から保護するための措置を整備しておきましょう（例えば、機器や装置の固定、耐火性機器やスプリンクラーの設置等）。

## エ. 個人データ（紙ベース）の保管とファイリングの工夫

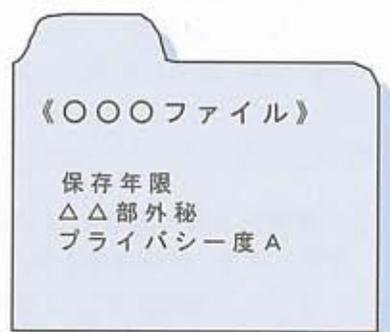
取り扱う個人データを「書類の保存年限」、「プライバシー度（ABCなど）」、「アクセス権限（部門外秘、社外秘、人事部外秘など）」等を考慮してファイリングすること、あるいはそのタイトル（属性）により、保管場所を工夫するなどの対策を講じることは、安全管理と効率的な管理、両方に通じることになります。

また、ファイル・帳票の保管については、「重要であるがめったに使わないもの」（契約書や重要事項説明書の控え等）、「日常的に使うもの」、「頻繁に使うもの」の頻度も参考になると思われます。

施錠できるロッカーは、安全管理上望ましいものですが、日常的にその都度開錠するのでは、利便性や緊急対応力において、マイナスが生ずることも考慮に入れておくべきです。

無人になる時間帯や夜間を意識しておけば、全て施錠することにとらわれる必要はないと思われれます。また、部屋自体にセキュリティがしっかりしている場合も同様に考えてよいと思います。

ただし、仮に鍵が掛かるとしても、ガラスの戸棚でファイル名が見える状態などでの管理は、避けたいものです。



## オ. 個人データの廃棄

個人データの物理的安全管理措置として、最も簡単で間違いない対策は、情報を持たないことです。

つまり、期限切れの帳票や、期限のない帳票は、使い終えたらすぐに捨てるのが、究極の対策となり得ます。少しずつ溜まった書類は、膨大な量になることも珍しくありません。定期的な保存期限のチェックと安全な廃棄を心がけましょう。廃棄する場合は、粉碎処理または焼却処理を行います。委託する場合も、実績や信頼を確かめる必要があります。



## カ. 移動時における留意点

居宅サービス事業者における個人情報の取り扱いの大きな特徴の一つとして、利用者宅への訪問等の際に、利用者の個人データを持ち歩くということがあります。しかし、この行為は、盗難や紛失の危険が高く、しっかりと安全管理措置を講じる必要があります。具体的には、以下のようなことが考えられます。

### a) 極力、事務所へ立ち寄ることが望ましい

書類の紛失・盗難リスクを減少させるため、また公私のケジメをつけるためにも、利用者宅への直行直帰は避けたいものです。多忙のために、直行直帰する場合には、鞆の工夫などの対策を厳重にします。

### b) 自転車等での移動の場合、書類が落ちたり、内容物が飛散したりしないようになっているか

移動の際、書類を手放したり、書類の内容が外からみえる状態にしたりしないようによしてください。たとえば、書類をバス・電車の網棚に置かない、自転車の買い物かごに透明ファイルにはさんだ状態に入れられないなどの習慣づけが大切です。

### c) 買物など寄り道をしないことが守られているか

直帰の場合、重要書類を持ったままでの買い物や寄り道は、絶対に避けるべきです。まさに、「意識づけ」の問題です。個人情報の観点だけでなく、労災や傷害保険(就業中補償)の有無責(支払える・支払えない)にも関わることを周知しましょう。

