

# 個人情報保護に関する具体的職員行動マニュアル

平成17年8月10日制定

社会福祉法人釧路市社会福祉協議会

本会の「個人情報保護」に関しては、下記規定によるところですが、各種研修会・関係資料での情報をもとに、職員の具体的行動におけるマニュアルをQ & A方式で定めましたので、今後の諸業務に活用願います。なお、適時に改正を重ねて参りますので、お気づきの点につき、ご提言・報告をお願い致します。

平成17年度第1回理事会（平成17年5月25日）・第1回評議員会（平成17年5月26日）にて議決

1. 個人情報保護に関する方針(プライバシーポリシー)
2. 社会福祉法人釧路市社会福祉協議会個人情報保護規程
3. 社会福祉法人釧路市社会福祉協議会コンピュータ情報システムの運営管理に関する規程

【参 考】<制度施行の背景>

高度情報化社会の進展とともに、大量の個人情報が管理されることとなり、個人情報の漏えい問題が大きく報道されるなど、個人情報の保護が社会的な関心事になってきた。このような中、「個人情報の保護に関する法律」が平成17年4月1日より全面施行されることとなった。

個人情報取扱事業者を所管する省庁(主務大臣)は、産業の各分野ごとにガイドラインを策定し、事業者に対する必要な指導等に努めることとされた。

社会福祉分野では、「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」(平成16年11月30日)が発出され、さらに高齢者福祉サービス事業を行う者が保有する介護関係の個人情報の取扱いについて、「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28日)が定められた。

- ・個人情報保護に関する法律(平成15年5月30日・法律第57号)
- ・個人情報保護に関する法律施行令(平成15年12月10日・政令第507号)
- ・個人情報保護に関する基本指針(平成16年4月2日・閣議決定)
- ・福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン(平成16年11月・厚生労働省)
- ・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・厚生労働省)
- ・個人情報保護実務対策の手引き<個人情報保護規程等の例>(平成17年2月・社会福祉法人 全国社会福祉協議会 地域福祉推進委員会)

## Q 1

町内会や地区社会福祉協議会、ボランティアサークルなどで、要援護高齢者や障がい者の個人情報を把握した上で、活動することがあります。このような活動においても、法の規制が及ぶのでしょうか？

**Answer** これらの団体・組織は、そもそも厚生労働省ガイドラインにおける「福祉関係事業者」にはあたらないので、個人情報保護に関する法規制の対象にはなりません。しかし、民法にかかわり様々な対応が必要となることもあります。権利擁護の大きな視点に立ち、個人の尊厳を大切に思い、プライバシー保護に配慮した、活動展開が望めます。

なお、本会が得た情報をこれらの団体・組織に提供する場合には、「第三者提供」や「委託」の規定を遵守しましょう。また、本会がこれらの団体・組織から個人情報を取得しようとする場合には、本人の同意を得ているかどうかにつき、確認するようにしましょう。

## Q 2

様々な社協活動を社協広報紙や社協ホームページに掲載する場合、利用者などが生き生きと楽しそうに笑っている顔が写し出されることがあります。社協活動が喜ばれていることを伝えたいのですが、個人情報保護の観点から、今後はどのような配慮が必要となるのでしょうか？

**Answer** 利用者などが特定される写真は個人情報にあたります。掲載する場合には、必ずその利用者の同意を得るようにしてください。

## Q 3

日々のコミュニティソーシャルワークを展開するため、事務室のデスクマットに、本会職員・他の事業所の職員・利用者の個人情報を記したシートを挟みこんでいます。私が不在のときに、同じ職場の職員や、事務室に出入りする業者などの目に触れないとは限りません。席を離れる場合や、休日などにおいて、何らかの対応が必要でしょうか？

**Answer** 同じ職場の職員（本会職員）の場合、それぞれに守秘義務が課されていますので問題はありません。しかし、その他の方々目に触れる可能性があるのであれば、見えないように工夫する必要があります。出来るだけデスクマットなどに個人情報に係る書類を置かないことが肝要です。

事務室・事業所・施設全体の施錠管理にも留意しましょう。

また、清掃や警備、保守などの業務を委託した業者とは、個人情報保護に関する規定を盛り込んだ委託契約を結びますので、安心です。休日等にワックスがけに入るときなど、事前に十分に施錠管理などの打合せをしながら、業務を進めてもらうことにしましょう。

## Q 4

個別の利用者に関するケアカンファレンスを行う場合、守秘義務を課せられた専門職の会議であっても、フェースシートやケアプラン、個別援助計画などの個人情報は、会議で使用した後は、すべて回収すべきでしょうか？

**Answer** 守秘義務を課せられた専門職のみによる会議では回収する必要はありません。また、それ以外の方々参加によるケアカンファレンスでは、個人が特定できないように配慮した資料を用いることが出来れば、回収の必要はありませんが、現実的には困難でしょうから、終了後に回収する旨を宣言して開始し、終了後に回収するのが良いでしょう。

## Q 5

個別の利用者に関するケアカンファレンスを行う場合、話し声が漏れないような会場で行うことに配慮していますが、時にスライディングウォールなどで仕切られた場所の双方で会議を行わなければならないこともあります。どの程度の密閉性が保たれば良いのでしょうか？

**Answer** 同じ職場の職員（本会職員）の場合、それぞれに守秘義務が課されていますので問題はありません。それ以外の方々参加によるケアカンファレンスでは、利用者の名前を声を出して発言しないなど、個人が特定できないように配慮した進行であれば、問題はありません。しかし、現実的には困難でしょうから、このような会場でケアカンファレンス自体を行うこと

は差し控えたほうが良いでしょう。

また、喫茶店や飲食店など、不特定多数の方々が入り出りする場での、個人情報のやり取りは厳に慎みましょう。

(例) 事務室内での職員間での伝言・連絡等のやりとりでの個人名は必要最小限に控え、来客等に注意を払い行なう。

## Q 6

コミュニティソーシャルワークやケアワークの仕事をしていると、心身ともにストレスが溜まり、その解消が出来なければ、燃え尽き症候群(バーンアウト)に陥ってしまうことも危惧されます。そんな時、家族に話を聞いてもらえると、大変癒されて、次の仕事への意欲が湧き出ることがあります。家族へはどの程度、聞いてもらって良いのでしょうか？

**Answer** 家族における癒しの機能には大変大きなものがありますね。モチベーションを持ち、業務を維持するためには必要なことでしょう。家族の場合、その話題がそこから先に漏れることは考えられないので、特に問題はありませぬ。しかし、個人情報に記載された業務用の資料を自宅に持ち帰るなどした場合には、その取り扱いに留意してください。

## Q 7

往復はがきを使用し、様々な連絡を進めることがあります。返信はがきに個人情報を書き込む欄が有る場合、個人情報保護シートを必ず用意しなければならないのでしょうか？

**Answer** 往復はがきの場合、返信する方の意思が反映されますし、保護シートを必ず用意しなければならないという法律の規定はありません。しかし、不特定多数の方に見られる可能性がありますので、保護シートを用意するのが親切な対応でしょう。

## Q 8

最近、電子コピー機のTVコマーシャルで、「コピーした情報が機械に残っています。要注意。」といったものを見受けます。コピー機そのものが盗まれ、専門的な技術をもった悪意の技術者でなければ、実際はその「残された」個人情報が悪用されることは無いのではと思いますが、コピー機に関して、どの程度のセキュリティ姿勢が必要なのでしょうか？

**Answer** 重く、大きなコピー機が盗まれるということはほとんど考えられないことであり、また万が一の場合も、高度な専門性がなければ、データの悪用はなされなないでしょう。実際、盗難で問題となるのは、ノートパソコン等のレベルの機器です。盗難防止対策は、そのような機器に集中して進めるべきでしょう。

## Q 9

ソーシャルワーカーやケアマネジャーなどは、頻りに利用者の個人情報の記載されたシートを、保管している事務室などから持ち出し、公用車などで利用者宅訪問活動を行います。聞くとところによると、その一回一回において、個人情報持ち出し簿に記入している事業所もあるとのことですが、そこまでする必要があるのでしょうか？

**Answer** 個人情報持ち出し簿の設置は義務化されているものではありません。個人情報につき厳重に管理する、といった視点では意味がありますが、個々の職員の高い意識によって、書類の紛失・盗難を防ぐことができます。持ち出し、返却につき必ず確認すると共に、1日の業務の終了時には、必ず「終業時確認」を励行するようにしましょう。

**Q 1 0**

ファクシミリ機によって、個人情報をやり取りすることがあります。誤送信も危惧されますが、細心の注意を払っていますし、これまでファクシミリ機でやり取りしていた情報をすべて手渡しで行うには、大変な労力を要します。ファクシミリ機を使い続けたいのですが、そのためには、どのようなことに注意すれば良いのでしょうか？

**Answer** ファクシミリ機が個人情報保護上、すべてにおいて不適格ということはありません。その機能が損なわれれば、業務上大きなリスクを負うこととなります。利用する場合、送信先のファクシミリ番号を最新の注意を払って確認するのは当然ですが、例えば、送り手と受け手で共通認識したうえで、マスキング（個人情報を隠す）するなど、第三者の目に触れても個人の特定がなされないような対処がなされていれば、活用して差し支えありません。ただし、出来るだけ、送信先の職員等がいる時間帯に送るようにしましょう。また、送信先の電話番号を記録（メモリー）している機器であれば、仮に誤送信が判明しても、その後の対処が円滑に行えます。常日頃の事業者連携・担当者（スタッフ）連携が肝要です。

（例）使用する場合には、必ずヘッダー（送信票）を第1枚目に送る。

（例）送信前に電話連絡する。「これから個人情報に係わる を送ります。」

（例）送信後に受信の確認をする。

**Q 1 1**

ホームヘルプサービス事業を、ホームヘルパーの直行直帰方式にて展開しています。個人情報が記されたシートをそれぞれのホームヘルパーが自宅で保管し、その情報をもとに、訪問活動しています。それぞれの家庭では、頑強で機密性の高い、書類の保管庫などの準備はありません。この活動を続けるためには、どのようなことに留意したらよろしいのでしょうか？

**Answer** このような業務を行う職員が、自宅に業務用の個人情報を持ち、管理することは違法ではありません。要はその情報の取り扱いの意識と具体的な方法にあります。基本的には頑強で機密性の高い書類の保管庫などが無くても、何らかの方法で盗難予防に努めるようにしてください。また、ご家族以外の第三者の目に触れないような対処も必要です。さらに、これらの書類が不要となったときには、事務所にて適正な廃棄処分を行うようにしましょう。

**Q 1 2**

サービス利用者や直行直帰のホームヘルパーに連絡するため、電話をよく使用します。時折、留守番電話機能を持つ受話器に出会ったとき、メッセージを入れることがありますが、その内容が他の家族などに聞かれることや、そもそも相手先を間違えることにも不安を感じています。留守番電話には録音しないほうが良いのでしょうか？

**Answer** 個人情報に関する内容を留守番電話に録音することは避けましょう。留守番電話には、後程再連絡する旨、もしくは連絡が欲しい旨を録音することに止めましょう。個人情報にかかわらず、録音した後は、必ず内容が伝わったかどうかについて、確認しましょう。

**Q 1 3**

デイサービスセンター内の掲示板に、利用者の誕生日には、その氏名と生年月日、年齢を書いた用紙を掲示しています。これも個人情報でしょうか？

**Answer** 個人情報にあたります。掲載する場合には、必ずその利用者の同意を得るようにしてください。

**Q 1 4**

デイサービス事業において、送迎車には常に、利用者の送迎経路等を把握すると共に、緊急時に連絡できるよう、すべての利用者の名簿を備え付けております。留意すべきことは何でしょうか。

**Answer** 送迎車からすべての職員が離れるときは、常に施錠管理が原則です。一日の業務が終了した場合には、その個人情報はすべて施設内に移動し、適切な保管が必要です。やむを得ず、施錠せずにすべての職員が送迎車を離れる時は、個人情報を持ち歩くようにしてください。

**Q 1 5**

ホームヘルパーが退職する場合、それまでに渡してある個人情報の取り扱いはどのように行えば良いのでしょうか。また、そのヘルパーが個人的に記載した利用者情報ノートなどはどうすべきでしょうか。

**Answer** 本会の職員は、退職後も「業務上知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない」。業務上、個々に保管する書類はその全てを退職時に変換させるとともに、個人的な資料については適正に廃棄するか、使用しないよう、指導しなければなりません。

**Q 1 6**

ホームヘルパーが利用者宅から買い物に出る場合、利用者宅に個人情報に関する書類を置いたままとなることがありました。今後はどうしたら良いでしょうか。

**Answer** 持参することが基本です。業務に支障のない範囲で、ホームヘルパー個人の持ち物も身体から離さず行動することに心がけましょう。そのため、軽くて密着度の高いバックなど、持ち物に配慮しましょう。

**Q 1 7**

ホームヘルプサービス事業においては、利用者宅に「訪問介護サービス提供実績記録票」「居宅介護サービス提供実績記録票」を置き、サービス提供の結果を記録することになっています。利用者やその家族以外にこの内容が知れることはいかがでしょうか。

**Answer** サービス提供の実施結果も個人情報です。利用者保管のファイルなどに綴りこむなどして、

多くの目に触れない努力が必要です。チームのヘルパーとは、その情報を詳細に共有することに致しましょう。

**Q 1 8**

警察署発行の駐車許可証には、利用者名簿が添付されています。業務遂行上、この取り扱いはどのようにしたら良いのでしょうか。

**Answer** 駐車許可証は、車両から離れるときに「フロントガラス内側に置くなどして、車外から見やすいところへ掲示」しなければなりません。そのため、添付の利用者名簿等は、外から見えないように綴り、車両の施錠管理には万全を期すことが必須です。また、1日の業務が終了した都度、事務所や自宅へ保管するなど、車上荒らしなどの被害を避ける最善の努力を行ってください。

**Q 1 9**

事務所に保管している個人情報、現在、個々の書庫に施錠して保管している訳ではありません。今後、それぞれ施錠管理が必要でしょうか。

**Answer** 個々の書庫の施錠管理を義務化するものではありません。その事務所全体での施錠管理を励行するようにしてください。

**Q 2 0**

行政からの委託事業を実施する際に、当行政から提供された個人情報（経済状況・家族構成等）を、別の事業実施の際に利用することは可能ですか。

**Answer** 個々の委託契約書内に規定される、取り扱いの範囲内において、利用できます。よって、A事業のために提供された情報は、A事業のみに利用できる、というのが原則です。なお、委託側である行政は法における個人情報取扱事業者とはなりませんが、受託側である社協は、個人情報取扱事業者となり、法に準じた対応が必要となります。なお、利用目的外の利用、本人からの情報取得につき、例外規定があり、本規定により、可能となることもあります。

**Q 2 1**

社協会員の氏名や会費金額を社協機関紙（広報紙）に掲載する場合、本人の承諾が必要なのでしょうか。

**Answer** 社協の会員であっても原則、本人の承諾（同意）が必要となります。

**Q 2 2**

個人又は企業からの寄付における氏名等は、社協・共募機関紙（広報紙）に掲載できないのでしょうか。

**Answer** 企業名は個人情報保護法における個人情報にあたらないので問題はありません。個人については原則、本人の同意がなければ掲載できません。同意の方法としては、寄付金を受けるにあたって、氏名、金額等を記載していただく寄付金

台帳等に、社協・共募機関紙（広報紙）掲載等の目的を明示しておけば、同意されたと解されます。なお、法律上は口頭でも良いことになっています。

### Q 2 3

社協の会員名簿等の取り扱いにつき、どのような配慮が必要でしょうか。

**Answer** 会員名簿等の配布は第三者提供にあたり、個人情報取得の際に、同意をとることが原則となります。法律上は口頭でも良いことになっていますが、書面にて同意をとることが望ましい取り扱いです。

### Q 2 4

前年度の行事等の参加者名簿を利用して、今年度の行事等の案内を送ることは可能でしょうか。

**Answer** 原則的には同意をいただけないため利用不可となります。しかし、毎年に参加者に対して、次年度に案内することが慣例となっている場合、その慣例により、前年度の参加者が次年度の行事案内についても同意していたものと解することができますので、あらかじめ、その利用目的を公表して、案内することも可能となります。

### Q 2 5

本人の承諾なしに、その年齢から対象者を探す目的で、行政所管部署にて住民基本台帳を閲覧して、敬老会等の行事案内をすることは可能でしょうか。

**Answer** 法律上は、あらかじめ本人に通知、もしくは公表することで、住所等の個人情報を利用した案内は可能になります。しかし、個人情報の取得は本人からの取得が原則なので、申請書などの活用で、本人の認識のもと、進めるほうが円滑に事業展開できるものと思われれます。

### Q 2 6

福祉サービス等の申請書に記入いただいた個人情報を、関係職員が閲覧（決裁行為における閲覧）することにつき、本人の事前の承諾が必要なのでしょうか。

**Answer** 決裁行為に係る事務局内の閲覧については、特に本人の承諾（同意）は必要ありません。申請者に対しては、個人情報の取り扱いについて、その概要を説明しておくことが望ましいでしょう。

### Q 2 7

民生委員児童委員及び小地域ネットワークの福祉推進員等は、地域における相談役となっており、個人の住所・電話番号等を社協機関紙（広報紙）等で広く地域住民にPRする必要があります。個人情報保護法上、いかがなものでしょうか。

**Answer** 原則的に第三者提供にあたり、同意が必要となりますが、慣例的に社協機関紙（広報紙）等に掲載している場合、その同意をもとに就任いただいていると解されますので、必ずしも、掲載のための同意が必要ということではありません。しかし、改選期等の際に、就任承諾と併せて、同意をとることが望ましいと言えます。

## Q 2 8

社協の理事・評議員の名簿の取り扱いについて、留意すべきことはありますか。

**Answer** 名簿の作成や第三者への提供を明示した形で、就任承諾書を取得するのが望ましい方法です。しかし、一般的に社協理事・評議員等の就任にあたり就任承諾書をいただくことは、名簿の作成及び、第三者への公表につき、氏名・所属といった範囲において、承諾しているものと解することができます。

## Q 2 9

情報開示に伴い、コピー費用等を有料として徴収することができますか。

**Answer** 法においては、人件費も含んだ事務作業に係わるコストを含めて、実費（コピー代・切手代等）を換算し、合理的と認められる範囲内において、有料設定が可能です。有料化につきましては、クレーマー的な必要以上の請求行為への抑制効果もあります。なお、開示した個人情報に対する訂正請求については、法律上、手数料等をとることは出来ません。

## Q 3 0

実質的に社協が事務局となっている関係団体（共同募金会、自治体・町内会連合会、ボラ連協、遺族会等）において、個人情報に関する規定整備が必要なのでしょうか。

**Answer** 関係団体におきましても規定整備が望まれます。しかし、実質、社協職員が関係団体事務局を担っている構図の中では、それぞれの規定を整備することは、必ずしも効率的ではありません。この場合、関係団体から社協が事務局業務を受託している、といった考え方ができますので、委託契約書によって関係を整備する方法もあります。

## Q 3 1

学校等からの実習生の受け入れについて、留意すべきことはありますか。

**Answer** 各種規定において、「従業者の義務」についての記載があります。ここでいう「従業者」には、派遣労働者、ボランティア、実習生、その他の当該事業者の指揮命令を受けて業務に従事する者すべてを含むものと定義されています。よって、実習の際に知り得た利用者等の個人情報については、第三者提供とはなりませんので、利用者等個々に同意を取る必要はありません。しかし、「従業者」として「業務上知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない」とし、実習生の場合は、その実習が終了した後も、その義務は免れませんので、実習において詳細に指導することが肝要です。

## Q 3 2

パソコンで個人情報に係る作業をしている時に、席を立つことになったり、急に外勤しなければならなくなったりした時は、ソフトを全て閉じて(終了して)いかなければならないのでしょうか。

**Answer** パソコンには電源管理ソフトやスクリーンセーバーソフトなどが付属しており、その機能を使用し、パスワード管理によって、使用者以外の者が、使用できなくする機能があります。



しかし、万全ではありません。長時間の外勤等の場合、全て閉じて（終了して）おくことの方が安全でしょう。

（例）短時間でも、使用ソフト等を最小化しておく習慣をつける。

**【キーワード検索】**

あ	委託～Q3・20	往復はがき～Q7	閲覧～Q26
か	広報紙～Q2・21・22・27	ケアカンファレンス～Q3・5	ケアプラン～Q3
	個別援助計画～Q3	家族～Q6	個人情報保護シート～Q7
	コピー～Q8・29	ケアマネジャー～Q9	掲示板～Q13
	会員～Q21・23	寄付～Q22	関係団体～Q30
さ	障がい者～Q1	写真～Q2	施錠～Q3・18・19
	車上荒らし～Q18	住民基本台帳～Q25	情報開示～Q29
	実習生～Q31		
た	町内会～Q1	地区社会福祉協議会～Q1	デスクマット～Q3
	盗難～Q8	留守番電話～Q12	デイサービス～Q13・14
	退職～Q15	駐車許可証～Q18	
は	ボランティア～Q1・31	ホームページ～Q2	フェースシート～Q3
	話し声～Q5	ファクシミリ機～Q10	ホームヘルパー～Q11
	福祉推進員～Q27	パソコン～Q32	
ま	名簿～Q14・18・23・24・28	民生委員児童委員～Q27	
や	要援護高齢者～Q1		