

福祉分野のための個人情報保護 Q&A

2010年8月

◆はじめに

この小冊子は、弊社のスタッフブログに、2009年12月から2010年5月までの約半年間、不定期に連載していたものを再編集したものです。

掲載した質問は、職員研修などで実際に現場の方からいただいた質問が殆どです。

皆様のお役に立てれば、これに勝る喜びはありません。

◆目次

	質問
1	親族への個人情報の提供 <第三者提供(第三者の範囲)>
2	相部屋に貼った介助方法は、よした方がいいですか？
3	個人情報の利用についての同意のタイミング <同意は文書で取る>
4	規程の見本 <個人情報保護に関するルール(文書、規程)>
5	福祉分野でよく起きている個人情報の漏洩事件 <対策が急がれるリスク>
6	個人情報保護規程は必ず作らなければならないか？ <ルールの作成>
7	クラスの連絡網を作りたいのですが・・・<連絡網作成のポイント>
8	職員の名簿にも、本人の同意が必要？ <職員からの同意について>
9	かかりつけ病院からの情報入手 <第三者提供と本人同意の除外事項>
10	個人情報とはどの範囲をいうのですか？ <個人情報とは>
11	職員研修にいい教材はありますか？ <職員研修のやり方>
12	小規模な施設でも、個人情報保護法は関係ありますか？ <個人情報保護法の適用範囲>
13	小規模な施設でも、違反？損害賠償？ <個人情報保護法より怖い、民法>
14	本部と施設の役割分担は？ <法人としての取り組み方>
15	個人情報取扱い責任者(CPOについて) <法人としての取り組み方>
16	車の運行記録について (氏名記載であれば個人情報)
17	手続き用のフォームについて
18	厚生労働省のガイドラインの位置付け

1 9	バザーやお祭りなど、不特定多数の写真撮影の可否
2 0	自治体も第三者？＜第三者提供の範囲＞
2 1	写真の掲載・掲示の取扱いにおける留意点
2 2	配送作業の依頼(委託元責任)
2 3	行政機関への個人情報の提供
2 4	個人情報とプライバシー
2 5	グループから脱退した人
2 6	ボランティアグループ、町内会・自治会などでの個人情報の取扱い
2 7	事例研究
2 8	死亡した人の個人情報の取扱い
2 9	個人情報の事務所外の持ち出し
3 0	来訪者を区別する方法
3 1	来訪者を制限することについて
3 2	プライバシーに配慮した障害者の把握・確認ガイドライン
3 3	個人情報保護マネジメント要求事項 (JIS Q 15001)の使い方
3 4	氏名の掲示(安全管理の優先順位)
3 5	採用面接で入手した履歴書の取扱いは？ (個人情報の保有)
3 6	人事考課の内容も本人に開示？ (開示しなくてもいい個人情報)
3 7	外部からの電話での個人情報に関する問い合わせへの対応
3 8	職員の教育はどのように？

Q&A その1 親族への個人情報の提供 <第三者提供(第三者の範囲)>

Q: 認知症の利用者の代理人は、その方の長男です。通常の利用者についての連絡、報告はこの長男と行っています。最近、次男という人から、長男には内緒で、親の様子を知りたいとの申し出がありました。お断りすると、財産分与権では同じ子として、長男と平等の権利がある自分に情報を提供しないのは、怠慢であると、強く主張され困っています。(ケアマネージャー)

A: このご質問は、個人情報保護の問題というより、ご家族の問題なんだろうなあ…と思いつつ、こういう場面に遭遇したスタッフの方は、さぞ、お困りだろうと思います。個人情報保護の観点から考えると、個人情報の利用は、ご本人の同意の範囲内に限られます。この場合、認知症の利用者と、法定代理人となっている長男の二人が「本人」となります。次男が、財産分与権では平等の権利があったとしても、個人情報の提供範囲としては「第三者」になってしまいます。個人情報の取り扱いを論点にされた場合、この第三者に情報を提供しないのは、決して「怠慢」とは判断されないはずです。実際問題、厳密に言えば、法定代理人と、身元引受人は違います。個人情報保護のJIS規格でも、「法定代理人等」という表現になっています。利用者の情報提供先については、あらかじめ、その範囲を決めておくこともご検討ください。

Q&A その2 相部屋に貼った介助方法は、よした方がいいですか？

Q: 特別養護老人ホームの4人部屋には、それぞれの方の介助方法を記載したものを壁に貼っています。ご本人以外に、同室されている人のお見舞い客などにも、当然目に入る状態です。これは個人情報保護上、まずいですか？

A: 介助方法を貼っておく目的は、おそらく、介助の質を保つことにあると思われます。そのことを十分説明できるようにしておくことが大切です。あらかじめ、居室内に介助方法について掲示することについて、ご本人もしくは法定代理人等からの同意をおとりになっておくことをお勧めします。(個人情報の利用目的として、利用契約書内に記述しておくのもよいでしょう) ただ、他の家族の方の目に触れる場合には、プライバシー保護(個人情報保護ではありません)の観点から、掲示場所や方法などの工夫が必要な場合もあります。ご本人はもとより、気にするご家族や訪問客もいるかもしれませんね。この問題について、なかなか方針が決まらない場合には、一度、ご家族や見舞い客に対して、アンケートをお取りになってみてはいかがでしょうか？

Q&A その3 個人情報の利用についての同意のタイミング <同意は文書で取る>

Q: 施設利用者に関する個人情報の提供について、当園では施設の入所の契約時にあわせて個人情報提供の同意を文書で得ておりますが、この方法でよろしいでしょうか？

A: 文書で得る方法は、後々の担保にもなりますので、是非実行してください。JISQ15001の規格でも、直接書面で同意を取っておくことを要求しています。後になっての「言った、言わない」のトラブルを回避する目的もあります。



Q&A その4 規程の見本 <個人情報保護に関するルール(文書、規程)>

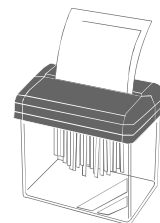
Q: 個人情報保護規程[要綱]等の見本があれば教えてください。

A: 現在、全国老人施設協議会や全国福祉施設経営者協議会など、各業界団体から、雛型が提供されているようなので、ご確認下さい。但し、多くのものが、2005年の個人情報保護法完全施行当分のものか、2006年6月に改訂された最新の JIS 規格「個人情報保護マネジメントの要求事項」の発表前のものなので、JIS の準拠性という面では、少々難があります。また、「個人情報保護規程」といった場合、JIS に準拠すると、個人情報保護方針、個人情報保護規程、実施マニュアル、実施記録などという一連の文書群を指します。実際、「個人情報保護規程」のみ作り、スタッフに周知していなかったり、具体的な手順などは決めていないケースが多いようですが、規程は作った以上運用させなければ意味がありませんし、「やる」といって「やっていない」と債務不履行責任を問われる可能性も出てきてしまうので、規程は作ったならそれでよし・・・というアリバイとしての考えは捨てて下さい。

Q&A その5 福祉分野でよく起きている個人情報の漏洩事件 <対策が急がれるリスク>

Q: 福祉分野でよく起きている個人情報の漏洩事件には、どのようなものがありますか?

A: なんといっても、個人情報を登録した USB メモリーの紛失がダントツです。関連して、パソコン使用に起因する漏洩等が心配は、これから十分な対策を求められる分野です。多くの現場で、パスワードの使いまわし、未設定の様子ですし、パソコンは詳しい人に任せきり・・・というケースも多いようです。特に管理職のお立場の方は、わからないから、わかる人に任せるという対応は、どうぞ、即刻改めていただきたいと思います。もし、任せるなら、きちんとしたルールを定めなければ、任せられた人は、一方的に責任のみを押し付けられた形になってしまいます。福祉現場における、情報システムについてのガイドラインが、厚生労働省から出ています。「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」厚生労働省 HP ⇒ <http://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/03/s0301-4.html> これには、「医療」とありますが、福祉分野も含まれます。対象は、医療や福祉事業を行う事業者のみならず、システムを提供する側である業者(ベンダー)も対象としたガイドラインなので、もし、情報システムについてはわからない、自信がないという場合には、このガイドラインを準拠する提案や対応をしてくれるよう、ベンダーに要求してしまうのもよろしいかと思います。パソコンの使用については、大変な注意が必要です。甘くみではいけません。世の中はどんどん変わっています。皆さんのところだけが安全な理由はないと思いたしう。



Q&A その6 個人情報保護規程は必ず作らなければならないか？ <ルールの作成>

Q： 入所利用約款、各部署のマニュアルの中には個人情報の利用目的、プライバシーの保護について細かく記載してありますが、規程作成は必須でしょうか？

A： 入所利用約款や、マニュアルなどが、どんな方針やルールに基づいて作られているのか、その根拠としての規程は、絶対に必要です。上位規則がないところで、マニュアルばかりがあっても、組織としての責任はとれません。JISの規格には、15にも及ぶ内容を求めた文書規程を要求しています。マニュアルを有効に作るためには、最初に規程類を作成し、「どこまでやるのか」「誰が責任者か」を定めてからお進め下さい。

Q&A その7 クラスの連絡網を作りたいのですが・・・<連絡網作成のポイント>

Q： 保護者から各クラスの連絡網が欲しいと要求があり困っています。現在のところ断っていますが、親睦会の連絡に不便ということであるので、良い提案があればアドバイスお願いします。

A： クラスの連絡網や名簿は、あった方がなにかと便利なはずですが。個人情報保護法の過剰反応として名簿や連絡網を作るのに躊躇されるお気持ちは、十分理解出来ますが、以下の注意事項を守って、連絡網を作って差し上げてください。1) 連絡網や名簿の目的に合わせて、必要最低限の情報のみ掲載します。* 年齢の掲載はしても、生年月日はキャッシュカードなどの暗証番号に利用している人が多いので、記載は避けた方が良いと思います。2) 掲載する人には、事前に必ず同意をとりつけておきます。同意してくれない人は掲載がは出来ませんが、その場合の不利益について、十分説明をしておきます。たとえば、連絡が届くのが一番最後になり、最悪、連絡が届かない可能性もあることなど。3) 表紙や、先頭に、「関係者以外利用禁止」「コピー禁止」「取扱い厳重注意」などと、はっきりと記載しておきましょう。記載しておいたからといって、コピーしたり、売り飛ばしてしまう人がいるかもしれません。ただし、あらかじめ「だめ」としておくことが大事なのです。あらかじめ「だめ」としておくことで、個人情報の取り扱い注意の喚起をしたことが証明できます。

Q&A その8 職員の名簿にも、本人の同意が必要？ <職員からの同意について>

Q: 職員の名簿を作って配る場合でも、やはり職員本人の同意が必要でしょうか？

A: 職員とは、雇用契約を結んだタイミングで、職員本人の個人情報を、事業者が使用することに対し、同意書をとっておくことをお勧めします。その利用目的は、業務上または雇用管理、人事管理上必要と認められる範囲であることが必要です。その目的内での職員名簿であれば、あらためて本人の同意を求める必要はないかと考えます。ただし、その配布範囲は、在職者に限るなど、なるべく限定されるべきです。もし、自分の情報の記載を希望しない方がいる場合、その方には、記載しないことによる不利益を説明しておいて下さい。職員名簿の利用目的が、年賀状出しくらいにしか思い浮かばない場合もあるかもしれませんが、今後、大規模災害などの発生時に、安否確認や出勤の可否の判断などにも利用されるものであれば、業務遂行上、職員間で共有すべき情報とも考えられます。余談ですが、災害時の対応には、職員名簿に加え、職員の居住地を地図上に落とす作業も必要かとも思われます。職員名簿に限らず、名簿作成における注意点を以下にご紹介します。1) 利用目的と、配布範囲を明確にする②本人の同意をとる 2) 同意を得られた人についてのみ、名簿に掲載をする 3) 同意を得られなかった人については、名簿には掲載しない。但し、名簿に掲載しなかった場合の本人の不利益について事前に説明をしておくこと 4) 名簿には、本人の同意を得て掲載している旨の一文を掲載しておく 5) 名簿の表紙には、第三者への提供やコピー、無断配布・転載などを禁止する取扱上の注意書きをしておく 6) 名簿の項目は、利用目的の範囲内で最小限に必要なものに留める 7) 本人が退職、脱会等、そのグループから離れるときには、名簿の返却を条件に入れる 8) 内容を更新した時には、更新前の名簿を回収する など

Q&A その9 かかりつけ病院からの情報入手 <第三者提供と本人同意の除外事項>

Q: 利用者を緊急入院させる時に、かかりつけ病院から個人情報を入手するのに時間がかかりました。何か方策はないのでしょうか？

A: かかりつけ病院の立場から見ると、利用者を緊急入院させる時に、付き添ってらっしゃるスタッフとの関係が見えなかったのだと思われます。本人から個人情報の利用について同意を得ている立場の人なのかどうか、判断する時間がかかった のではないでしょうか？但し、緊急入院という場合には、本人の同意の有無は必要ないケースにあたるかと思われます。個人情報保護法では、個人情報を本人の同意なしに利用できる例外がいくつかあります。その中に、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というケースがあるので、人の健康や生命に向かい合っている職務についている方はしっかり覚えておいてください。また、このような場合には、病院同士で連絡をとってもらう方が話が早いかもしれません。普段からの準備として、緊急事態に備え、スタッフがその方の個人情報を利用することが出来る立場であることと証明できる対策をとっておくのもいいかと思います。

Q&A その10 個人情報とはどの範囲をいうのですか？ <個人情報とは>

Q： 個人情報は、氏名、電話、住所等、どこまでが個人情報としてとらえるのでしょうか？

A： これは、あの人のことだ・・・と「あの人」を特定できる情報は、すべからく個人情報になります。氏名が入っていれば、その時点で個人情報になります。また、苗字だけでは特定できなくても、お勤め先などが加わることで個人を特定できる場合にも、個人情報になります。そうすると、名刺も？ FAXの送信票も？ 伝言メモも？ 名札も？ …と混乱が始まります。個人情報には、その内容に応じて、慎重に扱わなければならないものから、気軽に利用できるものまでレベルがあります。取扱いにあたっては、どのレベルの個人情報なのか考えながら、安全管理の対策を取るようして下さい。現況でも、名刺の取扱いと、ケース記録の取扱いが同じである筈はないと思います。ご本人にとって、その情報が他人に渡ることが不本意か、危険かなどを考えれば、自然に対策は取れると考えられます。

Q&A その11 職員研修にいい教材はありますか？ <職員研修のやり方>

Q： 施設内で個人情報に関する取組みを徹底するためには、どのような方法がありますか？教材に関するものがあれば教えてください。

A： 市販されている個人情報関連の本やテキスト、インターネットを利用した学習など教材はたくさんありますが、当然費用もかかります。徹底させるとなると、その効果の確認は大変難しいものです。お金をかけずに、効果をあげる方法の1つとして、「個人情報保護方針」の利用をお勧めします。ミーティングや、朝礼など、スタッフが集まる機会に、「個人情報保護方針」を読み上げてみるのはいかがでしょうか？ 個人情報保護方針には、なぜ個人情報を大事にするのか、どのように安全管理を行うのかなどが記述されることになっているので、読み上げることにより、自分の職場がどのような取組みを世間に約束しているのかが確認できると思います。方針さえ浸透すれば、個人情報を扱うシーンに、自然に気をつけなければならないことが想起されると思います。

Q&A その12 小規模な施設でも、個人情報保護法は関係ありますか？ <個人情報保護法の適用範囲>

Q： 小規模な施設で、個人情報の数も少ないのですが、個人情報保護法の適用除外になるとききましたが、何もなくて良いのでしょうか？

A： 個人情報保護法の対象は、「過去半年のうち一日でも、5000を超える個人情報をもっている」事業所です。したがって、この条件に該当しなければ、適用除外になります。5000という数字は大きな数字に見えますが、実際に個人情報の数を数え出すと、割とすぐに近づいてくる数字です。つまり、利用者数ばかりに気を取られますが、スタッフや、関係者、利用の終わった人、研修会などした場合にはその参加者など、持っている以上、数に加えてください。また、もう1つ盲点なのが、事業所＝法人 であることです。自分のところは小規模施設だけど、社会福祉法人やNPO法人全

体で数えると、5000を超える場合もあります。

自分のところが個人情報の取扱い事業者かどうかを、どこかに申請や申告したり、公表する義務はありません。ただ、ご自分の職場が、取扱い事業者か否かを理解していないと、刑事罰対象になるのか、行政処分はありうるのかなどがわかりません。最後になりますが、厚生労働省のガイドラインでは、この5000という数字にかかわらず、取扱い事業者としての対応を求められていることを忘れないで下さい。医療・介護分野に対しては、取扱い事業者としての「努力を求める」、その他の福祉事業者には取扱い事業者としての対応を「期待する」とされています。努力を求められる場合、努力していることの立証をしなければなりませんし、期待された場合、期待にどう応えようとしたかを立証しなければならないことを、お忘れなく。

Q&A その13 小規模な施設でも、違反？ 損害賠償？ <個人情報保護法より怖い、民法>

Q: 小規模事業者の場合、個人情報保護法違反や損害賠償などは、関係なくなるのでしょうか？

A: 小規模事業者と判断された場合には、個人情報保護法に違反したことによる刑事罰は問われません。しかし、個人情報保護法の成立で、個人情報を保護するための、事業者求められる注意義務が具体的になりました。このことで、民法による「過失責任」の追及がしやすくなったという一面もあります。個人情報保護法には抵触しなくても、民法、民事訴訟法などによる損害賠償等の法的な措置の可能性が必ずあるわけです。また、個人情報保護法は事業者(=法人)を対象にしていますが、民事となると、スタッフが個人として訴えられる可能性が出てきてしまいます。たとえば、ある事業所に泥棒が入り、個人情報の入ったノートパソコンが盗まれた事件が起きたとします。この事業所が、個人情報保護法の適用除外となる小規模事業者であれば、個人情報保護法は適用されません。しかし、普段からノートパソコンの管理がいい加減で、いつ盗まれてもおかしくないような管理体制であれば、個人情報を保護するための注意義務を怠った、という過失責任を、民法の方で問われる可能性が出てきます。人の生活をサポートする以上、個人情報の利用なくして事業は存立しません。小規模事業者であっても、適切な対策が求められています。

Q&A その14 本部と施設の役割分担は？ <法人としての取り組み方>

Q: 複数の施設を持つ法人です。種別も規模もまちまちの施設を持っていますが、個人情報保護の体制を作るにあたって、法人本部と、施設のそれぞれの役割や分担は、どのように考えればいいでしょうか？

A: 個人情報保護法が適用対象としている「個人情報取扱い事業者」は、運営主体のことをいいます。したがって、福祉分野においては、規模は関係なく、社会福祉法人、NPO法人となり、最高責任者は理事長となります。実際、個人情報保護の対策は、法人全体として取り組む必要があります。厚生労働省のガイドライン(医療・介護分野向け)によると、法人内での個人情報の交換については、第三者提供には該当しないとしています。一方で、安全管理措置については、それぞれの施設・現場ごとに講じるように書かれています。

Q&A その15 個人情報取扱い責任者(CPOについて) <法人としての取り組み方>

Q: 事務を担当しています。管理職ではありません。今回、施設長から個人情報保護について任されてしまいましたが、自分でいいのでしょうか？

A: 実際の事務処理をなさる分には、問題はないかと思います。但し、対外的には誰が責任者なのかを公表しておかなければなりません。個人情報保護マネジメントの規格であるJIS Q 1500 1では、この個人情報に関する責任者を、個人情報保護管理者(Chief Privacy Officer 以下、略称CPO)と呼び、「代表によって事業者の内部の者から指名されたものであって、個人情報保護マネジメントシステムの実施および運用に関する責任および権限をもつもの」と定義されています。このCPOの下、個人情報保護のマネジメントが実行されることとなります。実際には管理職クラスでなくても代表者から権限が付与されていけばよいのですが、実際の業務の中で行われるマネジメントでもあり、法人を代表して判断をしなければならない場面もあるので、一定の役職以上の方をお奨めします。たとえば、理事・役員・施設長・事務長クラスの方が適任だと思われます。たとえば、防火責任者は任命されているかと思いますが、施設長がこれに当たっている場合もあります。同じように、個人情報保護管理者も任命し、それが施設長であっても構いません。スタッフの人数が少なく、多忙を極めている現場にあっては、新たな役割は負担になるばかりかもしれませんが、専門家などからのアドバイスを受けながら、効率良く、体制を整えていってください。

Q&A その16 車の運行記録について (氏名記載であれば個人情報)

Q: 訪問サービスで使用している車の運行記録があります。訪問先を記載するようにしていますが、訪問先の利用者の名前は書かない方がいいのでしょうか？

A: 本人が特定される内容であれば個人情報に該当しますので、運行記録に氏名が書かれている場合は、個人情報を持ち出していることとなります。また、苗字だけであっても、住所や地域名といった他の情報と照合することにより、個人が特定できるようであれば、それも個人情報として取り扱う必要があります。安全管理上、できるだけ、個人情報を持ち出さない方が良く、といった観点からは、車の運行記録に個人名を記載しないことをお奨めします。ご検討の上、個人名の記載をしなければ、運行記録は個人情報とはなりません。やはり個人名の記載が必要だと判断された場合には、車の運行記録に対し、車の収納スペースにしまってから車を離れるなどの注意が必要となります。昨今、個人情報流出事件のニュースでは、車上荒らしにあって、車の中にあつた書類やノートパソコンが盗まれ、結果、個人情報が流出するケースが目立ちます。このようなケースのほとんどが、まさしく「個人情報」を狙っての車上荒らしだそうです。たまたま、個人情報があつたわけではなく、最初から狙われていると考えて下さい。特に、訪問・居宅系のサービスにおいては、事業者の名前が書かれている車を使用されている場合も多く狙われやすいともいえます。運行記録に限らず、ケース記録等、事業所から外に持ち出す個人情報については、その持ち出しに関するルール、車から離れる場合の個人情報の取扱いマニュアルなどの整備をお願いします。

Q&A その17 手続き用のフォームについて

Q: 個人情報の取扱いに関する手続き用の書類(フォーム)のサンプルを入手する方法を教えてください。

A: 手続き用のフォームだけあっても、そのフォームを、いつ、どのような手順で使用するかのルールとセットでないと、フォームだけあっても、結局は使ったり、使わなかったりで、意味のないものになる可能性が大きくなると考えます。必ず、フォームはルールとセットと考えてください。一般的なフォーム等は、市販されている参考書、とくに、JIS Q 15001をキーワードに探すのが効率的です。

Q&A その18 厚生労働省のガイドラインの位置付け

Q: 今回、行政から提示された監査の実施方針では、個人情報については、「ガイドラインに則った適正な取扱いを確保する」との項目がありました。なぜ、法律である「個人情報保護法を順守」といわずに、「ガイドラインに則った」といっているのか、不思議な気がしました。「個人情報保護法」と「ガイドライン」の関係を教えてください。

A: 個人情報の取扱いについては、各省庁が分野別にガイドラインを発表しています。ガイドラインは、個人情報の取扱事業者が法律に違反しているか否かを、主管の大臣が判断する際の基準を定めたものです。個人情報保護法との関係では、ガイドラインに則った取扱いをしていれば、法律違反にはならないといった位置付けとなります。福祉分野向けには、厚生労働省からふたつのガイドラインが出ています。「医療・介護関係事業者」向けと、医療・介護以外の「福祉関係事業者」向けのもので、それぞれ該当する事業によって従うガイドラインが違いますが、介護分野ではなくても、診療所などを併設されている場合には、「医療・介護関係事業者」向けのガイドラインに則った取扱いが必要です。また、1つの法人で、高齢者や児童、障害など複数の種別の施設や部門がある場合には、2つのガイドラインに則った取扱いが必要となります。事務方の業務においては、実際の業務は一般企業と同じ場合が多いので、経済産業省の一般企業向けに出されているガイドラインが具体的で分かりやすく便利です。さらに、一般的な経済活動をしている限り、こちらのガイドラインが適用される場合もあるので、セットでご活用ください。ガイドラインの詳細については、基本的に個人情報保護法を基礎に読まなければなりませんので、一読されても、すぐ具体的な対策へとは繋がりにくいと思います。最低でも、2人以上で読み合わせをし、疑問点を整理し、洗い出してみるといった作業をしてみたいかがでしょうか？その上で、疑問点については、専門家などに問い合わせて、必要な措置を講じてください。繰り返しになりますが、ガイドラインは、皆さまの事業所が法律違反をしている、していないの判断基準となるものです。「見たこともない」では取り返しのつかないこととなりますので、是非、ご確認下さい。

Q&A その19 バザーやお祭りなど、不特定多数の写真撮影の可否

Q: バザーやお祭りなどの行事で、不特定多数の方がいる中での写真撮影は、個人情報として理由に出来なくなるのでしょうか？ 同意をとればいいということですが、不特定多数の方に一人一人同意なんて取れないと思うのですが…

A: バザーやお祭りなどの行事の際、写真撮影をし、後日、広報誌などで使用することが予定されていることが多いと思われます。また、ご質問のとおり、不特定多数に対し、ひとりひとり同意をとりにつけるのは現実的ではありません。かといって、行事の雰囲気伝えるには、特定できる人物だけの写真ではなかなか満足はできませんよね。行事で写真撮影をし、後日その写真を使用することが予定されているときには、以下の注意点を守り、実施して下さい。① 事前に、写真撮影をする旨と、その写真を何に利用するのかを特定し、公表しておく * 行事の案内を配布する時に、①の内容を記載しておくといいでしょう * 当日配布するプログラムや、ポスターにも①の内容を記載しておく * 入り口や受付に、「個人情報の取扱いについて」や、「写真撮影についてのお願い」などを、来訪者の目につくところに掲示しておく

② 中には、写真撮影を断りたい人もいるかもしれません。その方のために、支障のある方は申し出てもらうことにします。①の内容に、写真に写りたくない人は、申し出やすいように、窓口を明記しておいてください。あとで、写真を利用する場合、申し出のあった人についてのみ、配慮する必要があります。最近の凶悪事件や、幼い子をターゲットにした悪質な事件の影響で、特にお子さんの写真の広報誌等の掲載については、神経質になる保護者も多いと思われます。事業者側として、そのような不安に対し、配慮していますとの姿勢表明でもあるので、面倒くさいと思われずに、実行してみてください。

Q&A その20 自治体も第三者？＜第三者提供の範囲＞

Q: 個人情報は第三者に無断で提供してはいけないといいますが、第三者とは具体的に誰をさすのですか？ 行政も第三者になるのでしょうか？

A: 本人と、事業所のみが当事者となるので、それ以外は第三者と位置付けてください。行政も例外ではありません。但し、事業所が指定管理者である場合、立場的には、行政側に立つこととなります。少し複雑になりますが、行政側と詳細な確認をされるべきでしょう。少なくとも、職員の方は、社会福祉法人等の職員であっても、指定管理者の運営上は、行政職並の義務が生じている場合があります。通常の業務であれば問題にならないことも、指定管理者としての業務上で発生した問題になると、話がおおごとになるケースがあります。また、厚生労働省のガイドラインによれば、同一法人内であれば、施設間は第三者にならないとされています。しかしながら、同一法人であることが、利用者からみてわかりにくい状況にある場合は、第三者として位置付けることが望まれます。

Q&A その21 写真の掲載・掲示の取扱いにおける留意点

Q: 毎月、関係者に配布している広報誌があります。施設や活動の様子などお知らせするためには、写真やお名前を載せないと、きちんと伝わらないように思います。個人情報保護のためには、写真やお名前の掲載をあきらめなければなりませんか？

A: 広報誌を作る場合の個人情報の取扱いの留意点をご紹介します。ホームページもこれに準じますので、参考にして下さい。

I. 大前提として、個人情報を利用するには、ご本人、もしくは法定代理人(以下「本人」)の同意が必要です。同意のない個人情報は利用できません。従って、利用者やご家族、職員などの写真や氏名といった個人情報を、広報誌に掲載することについて、あらかじめ、本人に説明し、同意を得て下さい。

同意を得る方法としては、必ずしも署名をつるといった書面でなく、口頭でも構いませんが、のちのちの言った言わないのトラブルを防止する意味で、書面による同意を得ることをお奨めします。利用契約書などに、同様の利用目的が記載されている場合は、別個に同意を取る必要はないと思われま

す。
II. あらかじめ、本人の同意を得た上で、広報誌に写真を掲載する場合でも、紙面上に、以下の2点について、ひとこと付け加えて下さい。

① 「誌面の写真・氏名については、ご本人(法定代理人)の同意を得て掲載しています。」といったおことわり文

② 発行人とは別に、個人情報の取扱いに関する苦情・相談窓口の部署名と、電話番号・メールアドレスなどの連絡先

上記①②の配慮がされていると、広報誌を手にした人は、広報誌の発行元である事業者側が、個人情報の取扱いに十分な配慮をしていることがわかり、「ご本人は同意されているのかしら？」といった疑問が解消されると思われま

Q&A その22 配送作業の依頼(委託元責任)

Q: 施設の広報誌を、利用者の家族などの購読者に郵送しています。郵送にあたっては、印刷業者に発送先リストを渡して、発送までの作業を委託しています。もし、この印刷業者から個人情報を含む発送先リストが漏えいした場合、施設側にも責任があるのでしょうか？

A: 委託した先から個人情報が流出した場合の責任の所在は、委託元にあります。平たく言えば、「頼んだ自分が悪い」ということです。委託元としては、① 個人情報保護の対策がしっかりした委託先を選ぶ ② 委託した業務が完了するまで監督をするといった対応が求められます。具体的に

は、発送先リストに、住所、氏名のみとし、それ以外の発送業務に不必要な情報は渡さないこと、相手に、データの複写や再委託、第三者提供などを禁止することを求め、作業終了後に、必ずデータを返却してもらうことなどを取り決めておいてください。また、個人情報の取扱いについて、委託契約書に盛り込んだり、別に個人情報の取扱いのみの覚書などを取り交わしておくことが求められます。

Q&A その23 行政機関への個人情報の提供

Q: 管轄の福祉部局から、職員の研修実績について、報告を求められました。当然氏名も含まれますが、電話一本での依頼だったので、簡単に報告しても良いものか、ちょっと疑問に思いました。

A: 行政からの個人情報の提供依頼については、必ずその依頼の根拠となる法令や、条例などがある筈です。また、補助金を受けての研修であったり、委託事業の中での研修であるような場合、報告の義務があると思われます。また、個人情報の利用目的の確認は必要かと思われますので、疑問が残るならば、その根拠となる法令、条例、そもそもの行政との契約、個人情報の利用目的などをご確認してみたいかがでしょうか？

Q&A その24 個人情報とプライバシー

Q: 個人情報とプライバシーは同じ概念ですか？

A: 個人情報とプライバシーは、似ていて否なるものといったイメージですが、きちんと概念を分けておくことで、無用なトラブルを回避できるかと考えます。「個人情報」は、すでに個人情報保護法においても定義づけがされていて、誰でもそれが個人情報がどうかを、客観的に判断することが出来ます。これに対して、「プライバシー」は極めて主観的なもので、何が「プライバシー」なのか、どこからが「プライバシーの領域」なのかを決めることが大変困難です。人によって、その捉え方が違ってしまふ種類のもので、問題が発生した場合、多くは、個人情報の取扱いが不適切で、プライバシーが侵害された・・・という構図になるのだと思われます。苦情の中には、プライバシーについてはそれほど問題視していなくて、ただ単に自分の個人情報を使わないで欲しい等の要求に止まるものもあるはず。相手の要求を正しく受け止めるためにも、寄せられた苦情が、個人情報の安全管理についての苦情なのか、プライバシーを侵害されたことについての苦情なのか、そもそも、その人が考えているプライバシーとは何なのかを整理して、対応を試みて下さい。

Q&A その25 グループから脱退した人

Q: ボランティアグループです。すでにボランティアグループの活動をやめて、グループからも脱会した人から、以前配布したグループ員の名簿は回収した方がいいのでしょうか？

A: 回収することが望ましいと考えられます。ただし、実際には、あらかじめ、グループから脱退した場合には、名簿を回収するということが、メンバーに周知していれば回収もできますが、そうでな

ければ、回収は難しいと考えられます。まずは、すでに脱退した人からの名簿回収よりも、グループ内での名簿の取扱いについてのルールを決めておくのが先決です。小さな団体の場合、こうしなければならぬという決まりはありませんが、もし、ご心配が少しでもあるのなら、その心配を解消するため、たとえ内容は簡単でも、規約を作る準備をされることをお勧めします。

Q&A その26 ボランティアグループ、町内会・自治会などでの個人情報の取扱い

Q: ボランティアグループです。障害者の介助や、お年よりの話し相手など個人情報を取扱うことがあります。個人情報はどんなに多くても100件はいかないと思います。いわゆる「個人情報取扱い事業者」ではないと自覚しているのですが、周囲の目が厳しくなっているのを感じます。小さな団体でも、何か具体的な対応をしなければならないのでしょうか？

A: たとえ、小さな団体でも、そこで持っている個人情報は、より身近で、具体的であるという観点から、格好の「かもリスト」になりうる種類の個人情報だということを、自覚しましょう。確かに、5000件の個人情報を持っていなければ、個人情報保護法は適用されません。しかしながら、都道府県・市町村の個人情報保護条例などには、個人情報取扱い事業者と同じ対応を、小さな団体にも求めている自治体もあります。東京都では、町内会、自治会、民生委員にも、個人情報取扱い事業者と同様の義務を求めているほどです。また、民事で、個人情報保護法の基本理念を前提にされる恐れもありますので、取り扱っている個人情報が少人数だからといって、何もしないでいい・・・という理屈は、どこにもないとお考えください。小さなグループでは、主に構成員となるメンバーの名簿の取扱いを中心に対策が必要になるかと考えられますが、大掛かりな対策は合理的でないので、基本的なルールだけでも、決めておきましょう。ポイントは、個人情報の「利用目的」「利用範囲」「対象者」「必要最低限の情報」を常に意識することです。

Q&A その27 事例研究

Q: 職員会議の中で、事例研究の発表などをしています。ケースとして選んだ人については、匿名化するなどしていますが、それで十分な個人情報保護の対応といえるでしょうか？

A: 匿名化の目的は、個人を特定できないようにすることですが、参加者が同一法人内の職員であれば、個人情報の第三者提供には該当しませんので、職員会議の中での事例研究の発表では、あえて匿名化する必要はないと思われます。匿名化することで、よりよいサービスの提供が妨げられるようでは、事例研究の意味がありません。ただし、参加者のなかに、オブザーバーなどで、その法人に所属していない参加者がいる場合には配慮が必要になるかもしれません。また、その研究を外部に発表するといった場合には、匿名化は必須です。匿名化を行う場合、顔や音声なども個人情報となる点、他の情報と照合することで容易に個人を特定できてしまう場合も個人情報となることに、十分な注意をお願いします。たとえば、発表者自身の個人情報(勤務先や職種)と、事例となる人の性別や部屋番号が組み合わせると、個人を特定しやすくなってしまいます。

Q&A その28 死亡した人の個人情報の取扱い

Q 個人情報保護法では、生存する人が対象と聞きました。すでに亡くなった方の個人情報と、生きている人の個人情報とは区別する必要があるのでしょうか？ 亡くなった方の個人情報は適当にしてもいいものなのでしょうか？

A 厚生労働省のガイドラインでは、死亡した人の個人情報が、「同時に遺族等生存する個人に関する情報でもある場合は、法律が対象としている個人情報」としての扱いを求めています。生死の区別なく、死亡した方の個人情報を持っている以上、生存している人と等しく、同じ対策をとるのがよろしいかと思います。特に、福祉分野の関係法令では、福祉サービスの利用が死亡等の理由により終了した場合でも、おおよそ2年以上の保管義務がありますので、たとえすでに死亡した人の場合でも、その人の個人情報を保有している以上は、生存・死亡の区別なく、安全管理措置を施すようお願いいたします。

Q&A その29 個人情報の事務所外の持ち出し

Q: 訪問サービスや、相談・調査と、個人情報を記載した書類を持ち出す機会がほとんどです。個人情報を持ち出さずに仕事はできませんし、スタッフには十分気をつけるように言っていますが、声かけだけでいいものなのでしょうか？

A: 個人情報をもっともリスクにさらされるのは、運搬時です。声かけも必要ですが、具体的に「何に」「どのように」気をつければよいのかわからないままであれば意味がありません。まず、個人情報を持ち出す業務と、その業務に使用する書類やデータを特定しましょう。なんとなく、持っているとか何かに使いそう・・・というのが一番危険です。当日の訪問や業務に関係のない人の情報まで持ち出さないようにするのが基本です。これで、万が一の場合、「ごめんなさい」をしなければならない人を限定することが出来ます。このようなアドバイスをすると、「面倒だ」と思われる方が殆どです。しかしながら、万が一の時に、一番傷つくのは、ご担当の方ですから、何より、ご自身の身を守るためとを考えていただきたく思います。普段から、気をつけるように促すことは大変重要ですので、続けてください。その場合、より具体的に、気をつけるべきポイントまでご周知いただきたいと思います。

Q&A その30 来訪者を区別する方法

Q スタッフと来訪者を区別するために、スタッフのネームプレート着用を検討しましたが、実際に身体介護をするときに、ネームプレートが動作の邪魔になり、けがの危険もあるとの意見が出ました。他に、なにかよい方法はありますか？

A スタッフ側でネームプレートが難しければ、来訪者に着用してもらうのが良いかと思います。その場合は、例外を作らないように気をつけてください。たとえ、たまにしか顔を出さない理事であっても例外ではありません。例外が一人でもいると、誰が例外なのか、わからなくなる危険性が高くなり

ます。また、保育園のように保護者などの出入りが頻繁といった場合には、いちいち、保護者にネームプレートをつけてもらうのは不可能なので、このような場合には、スタッフ側での対応が必要です。ネームプレートが保育に邪魔であれば、スタッフだとわかる印をご検討ください。一例に、小さなマスコットを身に着けさせたという事例もあります。その場合、あらかじめ、玄関や来訪者窓口に、「このマスコットを付けているのが職員です」という案内を出しておくことで、さらに見分けやすくなります。施設内の人の出入りをきちんと管理することは、個人情報の保護以前に、施設内の安全確保上、すぐにでも対策をお願いしたい課題です。まずなにより、第三者が施設内に、スタッフのチェックなしで出入りができてしまう状況があるのであれば、すぐにこれを見直して下さい。その上で、はじめて施設内の個人情報の安全管理といった対策を始めることになります。事業所の雰囲気を壊さない、それでいて、自分たちがスタッフかどうか、誰にでもわかる目印の工夫を、現場のスタッフの皆さんでご検討下さい。

Q&A その31 来訪者を制限することについて

Q: 開かれた施設を目指して、玄関口など人が訪れやすい雰囲気作りを心がけていますが、個人情報保護を目的に人の出入りを厳しくすると、オープンな雰囲気が台無しになります。それでも、人の出入りは管理しなければならないでしょうか？

A: オープンな雰囲気や家庭的な雰囲気を大事にしつつ、一方、個人情報に限らず、セキュリティ(安全)への配慮は不可欠です。来訪者のチェックを必要とする場所と、そうでない場所の区別をすることが大事です。チェックを必要とした場所にだけ、入退室の記録をとるなどの対策をすれば、オープンスペースにはそれを求めないということも可能です。ただ、オープンスペースもしくは、パブリックスペースと呼ばれる場所では、誰がいるかわからない場所でもあるので、業務や利用者に関する話をするのは、重大な過失になりますので、お気をつけください。その他、取引先の担当者、行政の担当者、関係施設の職員など、来訪目的によっては、事務所に長時間滞在したり、入所者の部屋にも入ることもあるでしょう。来訪者にとっては、意識しようがしまいが、自然、個人情報を知りうる状況に置かれることとなります。来訪者にあらぬ疑いをかけないためにも、記録をとったり、個人情報について注意を促すことは、気持ちよく本来の目的を果たしてもらうことにもなる筈です。是非、スタッフの皆さんで知恵を出し合って、スタッフや利用者、来訪者が安心できる環境をお作りください。

Q&A その32 プライバシーに配慮した障害者の把握・確認ガイドライン

Q: 厚生労働省から障害者を雇い入れる事業主向けに出された、「プライバシーに配慮した障害者の把握・確認ガイドライン」<http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/shougaiasha01/pdf/syuuchi03.pdf>について、障害者の就労支援をする立場として抑えておきたい個人情報保護について教えてください。

A: このガイドラインは、障害者を雇用する立場となる事業主向けのもですが、障害者の権利擁護・就業支援といったサービスを展開されている事業者においては、障害者の職場環境、労働条件

などに、どのような注意が払われるべきかを判断する指針ともなります。プライバシーへの配慮では、事業主が採用後に障害の把握・確認を行う場合には、必ず雇用する労働者全員に対して、画一的な手段で申告を呼びかけることを原則としているところがポイントです。さらに、業務命令として、この呼びかけに対する回答を要求しているわけではないことを、明らかにするよう求めている点などが重要です。このような配慮をするのも、身体に関する情報は、個人に関する情報の中でも、とりわけ取扱いに注意が必要とされるセンシティブ情報に当たるためです。このガイドラインの内容も、センシティブ情報の取扱いについての注意・禁忌事項をあげたものが含まれています。JIS Q 15001(個人情報保護マネジメントシステム－要求事項－)でも、センシティブ情報の取得・利用・提供などは、基本的に禁止としています。実際に、就業支援という事業は、個人情報の取得・利用・提供などについて、本人の明示的な同意の他、何点かの除外規定に相当するケースとして行われる場合もあるので、利用者の個人情報の利用についての手続き、安全管理等については、正確な知識をもって対応して下さい。

Q&A その33 個人情報保護マネジメント要求事項 (JIS Q 15001)の使い方

Q: 個人情報の取扱いについて、規格があるそうですが、その規格をどのように使うかイメージを持ってません。規格はどのように使うのですか？

A: 法律には書かれない、具体的で細かい指示をしているのが、「規格」です。個人情報保護の対策のためには、日本工業規格「JIS Q 15001:2006 個人情報保護マネジメントシステムシステム－要求事項」を使用します。個人情報を扱う仕事をしている事業者は、この規格のことを知らないとは口が裂けても言うてはいけません。この「JIS Q 15001」は有償で、価格は2100円(税込み)です。入手方法は、次のとおりです。

- 1) (財)日本規格協会のホームページ(<http://www.jisa.or.jp/>)から購入申し込みをする * 冊子もしくは、PDFというデータとしてダウンロードもできます。
- 2) 書籍を購入する 是非、お手元にご用意いただきたい規格ですが、実際に内容を読みこなして、具体的な対策をたてて下さいというのも、正直、乱暴な話だと思います。まずは、「こういうことを考えなければならないのか」という、大雑把なイメージだけでも持っていていただくことで最初の一步が踏み出せるかと思います。また、プライバシーマークを取るには、この規格に適合した体制をとらなければならないので、プライバシーマークを取っている事業者がどんな努力をしているのかも、イメージできます。



Q&A その34 氏名の掲示(安全管理の優先順位)

Q: 入所施設ですが、入所している方の部屋の入り口に名札を掲げています。これも止めたほうがいいのでしょうか？ だとしたら、ベットにつけている名札から、食事につける食札まで、心配になってきてしまいます。

A: 入居者の部屋の名札を掲示するかどうかは、次の順番で検討をしてみてもいいでしょうか？

- ① 名札がなかった場合、どんなリスクがあるか？ ……部屋の確認や、本人の確認に手間取る等
- ② 名札を掲げている場合、どんなリスクがあるか？ …… その人が入居していることが、第三者にわかってしまう等
- ③ ①と②を比べて、どちらが入居者の安全のために重要な問題となるか？

普通に考えて、適切なサービスを行うための本人確認は必須の行為です。名札がないことにより、本人確認に手間取り、適切な対応が出来なかった場合のリスクこそ、最大の過失に繋がるものと思います。

名札を掲げていることで、第三者にその人のプライバシーが知られてしまうというリスクに対しては、

- ① 施設内に入室する人を制限、記録をとる
- ② 来客には、プライバシーに関することをむやみに他人に漏らさないというマナーを促すパンフを用意したり、お願いを口頭で伝える
- ③ 名札を掲げている理由(適切なサービスの提供のため等)をきちんと説明できるようにしておくなどが有効です。

食札については、それが無い場合のリスクの方が計り知れないと思うのですが、いかがでしょうか？ 安全管理には、優先順位があります。個人情報保護の観点だけで、考えないようにしましょう。

Q&A その35 採用面接で入手した履歴書の取扱いは？（個人情報の保有）

Q： 職員の募集をした際に提出してもらった履歴書があります。結果、採用にいたらなかった人の履歴書もそのまま持っているのですが、本人に返さなければいけませんか？

A： 個人情報は、持っている以上、使っていないは関係なく、安全管理の対象となります。不要な個人情報は持たないことが、リスクを軽減するための方策となります。また、個人情報は、利用目的を特定していることも前提なので、利用目的があいまいな個人情報は、改めて使う時には再度、本人の同意等の手続きが必要です。採用に至らなかった方の履歴書を、保有しつづける理由を考えてみてください。もし、ただ何となく、いつか使うかもしれないから・・・という程度であれば、処分されることをお勧めします。再び職員の募集をする際に、優先的に連絡をしたい・・・ということであれば、履歴書はセンシティブ情報満載なので、厳重に管理して下さい。採用に至らなかった方の履歴書を、ご本人に返却するかどうかは、履歴書を受け取る際に、ご本人の希望を確認されると思います。返却を希望される方には、返却し、希望されない方には、適切な廃棄処理をお約束してください。あらかじめ、本人に返却しない方針を伝えてしまって、返却の手間を省く方法もあるかと思いますが、それぞれの事業所で、対応を明確にしておいて下さい。なお、採用に至らなかった人から、その後提出した履歴書の返却を要請された場合、事象者側はこれを拒否することができます。ウソについて履歴書を入手したわけでもなく、履歴書の内容がウソでない場合は、事業者は正当な事業活動の中で入手した情報なので、保有している個人情報の削除や、履歴書の返却は義務ではありません。ただ、こんなことで揉め事になるのもどうかと思いますので、事前の対策を明確にしておきましょう。

Q&A その36 人事考課の内容も本人に開示？（開示しなくてもいい個人情報）

Q： 個人情報保護法では、本人が自分の個人情報を保有する事業者に対して開示するよう要求ができるようですが、職員から、人事考課・評価について開示を求められたら、やはり開示しなければならないのでしょうか？

A： 事業者側が、人事考課を本人に開示することにより、その後の業務に支障を生じると判断した場合には、人事考課の内容は、本人に提示しなくてもいい個人情報となります。個人情報保護法(25条)に「当該個人情報取扱い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」に該当します。人事考課の内容を、ご本人に開示するかどうか、事業者側の方針を決めておいて下さい。経済産業省及び厚生労働省のガイドラインでは、そのような雇用管理情報に対する開示請求については、あらかじめ開示できる範囲等のルールを定め、職員側に周知させるようにしなければならないとしています。労働組合などがある場合には、労働組合との協議をお願いします。人事考課・評価を含め、請求された案件について、本人に開示しないと決めた場合には、事業者側は、本人に遅滞なくその旨を通知するとともに、その理由も説明しなければなりません。なぜ、人事考課・評価については開示しないのかを、きちんと本人に説明しなければなりませんので、この場合

の対応マニュアルも策定しておきましょう。

Q&A その37 外部からの電話での個人情報に関する問い合わせへの対応

Q: 電話で親族を名乗る人から、入所している方の様子を尋ねられることがあります。安易に答えたいいけないことは承知していますが、杓子定規にお断りするの気がひけます。どのような対応を心がければよろしいでしょうか？

A: 迷った時には、担当がいないので、折り返し電話をするということで、かかってきた電話は一旦、回答を保留し、切ってみるのはいかがでしょうか？ 施設に入所しているのかいないのかも含め、個人情報保護の視点からの大原則は、本人から同意を得ている人にしか、答えることが出来ません。また、常識的にも、身元や名前を明かさなような問い合わせの場合は、お答えするべきでないと考えます。電話での利用者や職員の所在や状況について問い合わせは、お断りすること自体に問題はありません。厚生労働省のガイドラインでも、「あらかじめ病状説明を行う家族等の対象者を確認し、同意を得ることが望ましい」とされています。それでも、親族を名乗ったり、友人・知人が利用者について問い合わせをしてくることが実際によくあることであれば、それぞれの事業所の事業内容や利用者との関係を十分考慮した上で、基本的なルールを決めてください。たとえば、基本的に問い合わせには答えないと決めたら、お断りする時の定型の口上を決めておくのもよいでしょう。この際、個人情報保護法を理由にすると、角がたつ傾向にありますので、「ご本人の了解が得られていない」と答えるのもいいでしょう。また、相手によっては、時折面会に来る人だと認識されていたり、利用者ご本人や家族からよく聞くことのある名前の方などの場合は、ある程度答えてもいいのではないかとお決めになったら、今度は、答える場合の相手の条件をあらかじめ限定してください。その場合も、最低、相手の名前・関係・電話番号・勤め先など相手の身元を出来る限り確認し、本人や関係者にできる限り確認を取ったうえで、折り返し担当者から電話をするなどの方法をご検討ください。利用者のみならず、職員の在職の有無、以前勤務していたことがあるかなどの問い合わせが入る場合もあります。この場合も、利用者に対する問い合わせと同じように、本人の同意を確認する、相手を確認するために、折り返し電話をするなどのルールで臨まれるとよいでしょう。現場ではどうしても、人間関係を優先したり、情報提供を断りにくいといった局面があると思われます。それでも、個人情報の利用は、ご本人の同意が必要であることを踏まえた上で、本来必要とされるサービスの妨げにならないよう、現場の皆さまでバランスの取れた対応をお考えいただきたいと思えます。

Q&A その38 職員の教育はどのように？

Q： 行政から監査の指摘事項として、個人情報についての教育をするように指摘がありました。具体的にどのようなことをすればいいのでしょうか？ 専門家に頼むと費用がかかりそうですし、また、交替勤務制なので職員全員を集めるのも苦労するので、困っています。

A： どうしても「教育」というと、対象者を一堂に集めて、専門家による講義を聴くといったイメージを持ってしまいますが、それぞれの運営実態に合わせ、効果的に個人情報保護に対する意識付けができればいいので、集合教育に固執する必要はありません。講義を受けることの他に、研修ビデオを視聴する、テキストを読む、eラーニングを利用するなどが方法として考えられます。従業者が教育を受けて、どう考えたのか、どう仕事に生かそうとしているのかといったレポートや感想文を書いてもらうなど、フィードバックしてもらくと、教育が一方的なものに終わらず、効果が期待できます。最後に、教育の対象となるのは、正職員や社員だけではなく、派遣、非常勤職員も含め、ボランティア、実習生など一時的にでも業務に携わり、その事業者の指揮命令下に入る人すべてが対象となります。従って、立場、職種、役職や経験などに応じた教育プログラムを用意されると、より一層、教育効果が高まることが期待できます。



「福祉分野のための個人情報 Q&A」

株式会社 福祉規格総合研究所

2010年8月

無断転載・複写を固くお断りいたします