

当施設はご利用者の個人情報保護に 全力で取り組んでいます。

当施設では、個人情報を下記の目的に利用し、その取り扱いには細心の注意を払っています。個人情報の取り扱いについてお気づきの点は、窓口までお気軽にお申し出ください。

施設長

当施設における個人情報の利用目的

◎ サービスの提供に必要な利用目的

<当施設内部での利用>

- ◆ 利用者様等に提供する介護サービス
- ◆ 介護保険事務
- ◆ 利用者様に係る管理運営業務
 - －会計・経理
 - －施設内事故等の報告
 - －利用者様への介護サービスの向上

◆ その他（医療提供に関する）

<他の事業者等への情報提供>

- ◆ 利用者様に提供するサービス計画
- ◆ 他の医療機関・行政機関・介護サービス事業者等との連携
- ◆ 他の居宅支援事業所からの照会への回答
- ◆ 外部の医師等の意見・助言を求める場合
- ◆ ご家族への施設内状況説明
- ◆ 介護保険事務
 - －審査支払機関または保険者からの照会への回答
- ◆ 賠償責任保険、傷害保険等に係る、保険会社等への相談または届け出等
- ◆ その他

◎ その他での利用

<当施設内部での利用>

- ◆ 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
 - －学生の実習への協力

<他の事業者等への情報提供>

- ◆ 外部監査機関への情報提供

- 付記
1. 上記のうち、他の介護施設事業所、医療機関、行政機関等への情報提供について同意しがたい事項がある場合には、その旨お申し出ください。
 2. お申し出がないものについては、同意していただけたものとして取り扱わせていただきます。
 3. これらのお申し出は、後からいつでも撤回、変更等を行うことが可能です。

ご利用者の個人情報の保護に関する社内規則

有限会社 ホットクレール

1. 基本理念

施設内規則の目的

「個人情報の保護に関する法律」に基づき、当施設が取り扱う個人情報の適切な取り扱いを確保するため、施設内規則を定め、全職員が遵守すべき事項および遵守することが望ましい事項を具体的に示し、ご利用者から信頼される施設となることを目的とする。

具体的な方法として、個人情報保護に関しての施設内規則を明確にし、ご利用者へ利用目的を明示することで理解を得るとともに、取り扱いについての管理状況を求められた場合、迅速に措置を実施できるようにしておく必要がある。また、本人等からの開示、第三者への提供、苦情への対応について具体的に定める。

2. 用語の定義

2-1 個人情報

法令上は、生存する個人に関する情報となっている。個人情報に含まれる氏名・生年月日・住所等の情報に限らず、身長・職種・肩書き等の属性を含む。

また、施設としてご利用者または、ご利用者のご家族、他の事業所や施設、医療機関より得た情報や計画書など含む。具体的な例としては、ケアプラン・情報シート・アセスメント・個別援助計画書・看護記録・事故の状況記録・苦情処理記録・診察録等がある。

尚、当施設では、ご利用者が死亡した場合、遺族等の生存する個人情報に関する情報でもある場合があり、生存する個人情報と同様に慎重に取り扱う。

また、何だかの理由によりご利用を中止した場合も同様である。

2-2 個人情報の匿名化

個人情報の一部を削除または加工することにより、特定の個人を識別できないようにすることをいう。この匿名化により個人情報としては取り扱われない。

しかし、他の情報と照合し容易に特定の個人を識別することができる場合には、個人情報に含まれることとなるので、本人の同意を得る等の対応が必要となる場合がある。

2-3 職員

当施設の業務に従事する者で、正職員のほか、嘱託職員・派遣職員・臨時職員を含む。尚、退職後であっても、業務上知り得た個人情報を守らなければならない。

2-4 通知

通知の方法としては、次のものが該当する。

- ① 面談し口頭または書面等の文書を渡す。
- ② 電話にて口頭で知らせる。または留守番電話に録音する。
- ③ その他、電子メール・FAX等による送信。文書の郵送等。

2-5 公表

公表の方法としては、次のものが該当する。

- ① 施設内掲示板等での掲示

② パンフレット・書面等の据え置き

③ パンフレット・書面等の配布。

2-6 同意

本人の同意を得る方法としては、次のものが該当する。

① 同意する旨を本人から口頭または書面で確認する。

② 本人が署名または記名押印した同意する旨の申込書を受領する。

③ 本人から同意する旨のメールを受信する。

④ 本人による同意する旨の確認欄へのチェック

3. 個人情報の取得と通知

3-1 利用目的の明示

当施設を利用する場合、必ずご利用者等から個人情報を取得することとなる。このため、ご利用者に予め個人情報の利用目的を掲示する。掲示内容は「当施設における個人情報の利用目的」を参照。

尚、初めて施設をご利用される方等には、ご契約時等において「当施設における個人情報の利用目的」の掲示について注意を促す。

個人情報について十分な理解できないご利用者も想定できるが、できるだけ理解を求めよう配慮する。

また、詳細の説明や当該内容を記載した書面を希望されるご利用者には、書面にて交付する。

3-2 利用目的の変更

「当施設における個人情報の利用目的」の利用目的を変更する場合には、利用目的が変更前と相当の関連性がある場合には、施設内に掲示して変更することができることとする。

3-3 利用目的による制限の例外

次に挙げる内容については、本人の同意を得る必要はない。

① 法令に基づく場合

(例)

- ・ 介護保険法に基づく立ち入り検査
- ・ 介護保険法に基づく不正受給者に係る市町村への通知
- ・ 感染症のご利用者を受入後発覚した場合における都道府県知事への届出
- ・ 介護保険の給付に関して費用を請求しようとする場合における審査支払機関への介護保険報酬請求書、明細書等の提出等
- ・ 施設入所者の診療に関して、保険医と介護老人保健施設の医師との間の情報提供
- ・ 配偶者からの暴力により負傷又は疾病した者を発見した場合の配偶者暴力相談支援センター又は警察への通報
- ・ 県職員、市町村職員等による立ち入り検査への対応
- ・ 厚生労働大臣、都道府県知事等が行う報告命令等への対応
- ・ 指定医療機関の管理者からの情報提供要求への対応
- ・ 政府等が実施する指定統計調査の申告

- ② 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
- ③ 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およぼすとき

(例)

- ・ 国が実施する統計報告調整法の規定に基づく統計報告の徴収及び統計法第8条に基づく指定統計以外の統計調査に協力する場合

3-4 個人情報を取得する場合の注意

個人情報を取得する場合の注意点を次に示す。

- ① 不正な手段（偽る）により個人情報を取得してはならない。
- ② 第三者提供について本人から同意を得た者又は本人の黙示の同意が得られている者から取得することを原則とする。
但し、本人以外の家族等から取得することがご利用上やむを得ない場合は、この限りとし
ない。
- ③ 必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めるようにする。
- ④ 第三者提供による個人情報を取得したとき、また情報の内容について疑義が生じた場合には、事実に関して本人又は情報提供者に確認を取るよう心がける。

4. 完全管理措置、職員の監督及び委託先の監督

4-1 安全管理措置

施設長は、取り扱う個人データの漏洩、滅失又は毀損の防止、その他安全管理のための措置を講
じる。

特に注意する点を示す。

- ① 個人記録等の保管については、毎日の業務終了時に所定の保管場所に収納し、滅失・毀損・盗難等の防止に留意する。
- ② 個人記録等を業務に利用する際には、滅失・毀損・盗難等の防止に留意するとともに、記録内容が他のご利用者、ご利用者の家族等部外者の目に触れないよう配慮する。
- ③ 個人記録等を書き改める場合には、もとの記載が半別できるように二重線で抹消し、訂正箇所の日付及び訂正者の印を押す。この方法によらずに診療記録等を書き改めた場合には、改竄したものとみなされることがあるので注意が必要。
- ④ 個人記録等は原則として施設外への持ち出しをしてはならない。但し、業務遂行上やむを得ない場合には、施設長の許可を得ることとする。返却後にも施設長の許可を得なくてはならない。
- ⑤ 施設長は、個人記録等の施設外持ち出し及び返却に関して、日時・利用者・持ち出しの目的を記録し、5年間保存することとする。
- ⑥ 法定保存期限または当施設所定の保存期限を超過した診療記録等を廃棄処分する場合には、裁断または溶解処理を確実にするものとする。
- ⑦ 保管中の個人記録等において、安全かつ継続的な保管が困難な特別の理由が生じた場合には、施設長は記録類の取り扱いを保健所と協議するものとする。

4-2 職員の監督

施設長は、安全管理措置を遵守させるよう、職員に対し必要かつ適切な監督を実施する。

4-3 安全管理措置として挙げられる事項

個人データの安全管理措置として挙げられる事項を示す。

- ① 個人情報保護に関する規定の整備
- ② 個人情報保護推進のための組織体制
- ③ 個人データの漏洩等の問題が発生した場合等における連絡体制の整備
- ④ 雇用契約時における個人情報保護に関する対応
- ⑤ 職員に対する教育研修
- ⑥ 盗難・紛失等を防止する物理的な安全措置
- ⑦ コンピュータ等における技術的な安全措置
- ⑧ 個人データの保存管理
- ⑨ 不要となったデータの廃棄及び消去

4-4 業務を委託する場合の取り扱い

施設長は、介護保険報酬の請求に係る事務等、個人データの一部又は全部を委託する場合、個人情報の安全管理措置を受託先に遵守させ、必要かつ適切な管理を実施する。必要かつ適切な管理として、受託者の定める個人情報保護の安全管理措置の内容を契約書または覚書として取り交わす。また、定期的に業務が適切に実施されているか確認することが含まれる。

4-5 電子媒体での個人情報保護

当施設において、個人個別情報システムの導入及び外部保存する場合には、運営及び委託等の取り扱いについて安全が確保されるように実施するものとする。完全確保として考えられるものを示す。

- ① コンピュータ情報のセキュリティの確保
 - ・ アクセスの制限
 - ・ 通信回線を経由しての不正侵入の防止
 - ・ モニター画面での個人情報が本人以外の外部の者の目に触れないように留意
- ② データバックアップの取り扱い
 - ・ 機器の故障等により滅失・読み取り不能の対応策としてバックアップを取る
- ③ 個人情報を含むコンピュータ情報のコピー禁止
 - ・ コンピュータに記録されている個人情報の一部または全部を、施設外での利用のためにFD等への複写を原則として禁止する。但し、業務遂行上やむを得ない場合には、施設長の許可を得ることとする。また利用後は速やかに消去する。
- ④ コンピュータデータのプリントアウト
 - ・ コンピュータに記録されている個人情報の一部または全部を、施設外での利用のためにプリントアウトすることを原則として禁止する。但し、業務遂行上やむを得ない場合には、施設長の許可を得ることとする。また利用後は速やかに裁断または溶解処理等し、廃棄しなくてはならない。

4-6 個人情報の漏洩等の問題が発生した場合における二次被害の防止

万一個人情報が漏洩する等の問題が発生した場合には、二次被害の防止、類似事案の発生回避の観点から、可能な限り事実関係を公表し、県庁の所轄部署に速やかに報告する。

4-7 目的外での利用禁止

職員は、法律の定める利用目的の制限以外の例外に該当する場合を除き、また利用目的を明示した内容を除き、予め本人の同意を得ないでご利用者の個人情報を取り扱ってはならない。

4-9 匿名化による利用

ご利用者の個人記録等に含まれる情報を利用する場合には、可能な限り匿名化を心がける。

4-8 その他

サービスステーションでの呼び出し機器等は、ご利用者の取り違え防止等、業務を適切に実施する上で必要である。しかし、ご利用者の希望に応じて一定の配慮をすることも考慮する。

5 個人データの第三者への提供

5-1 第三者への個人情報の提供については、本人の同意が必ずしも必要としない。

個人情報の第三者への提供は、原則として本人の同意を得ることとする。但し、「当施設における個人情報の利用目的」に示している内容は、ご利用者から特段明確な反対・留保の意思表示がない場合には、同意が得られているものとして扱う。

また、次の掲げる場合には本人の同意が必要ないとされている。しかし、原則として本人の同意を得よう心がける。

- ① 法令上の届け出義務、報告義務等に基づく場合
- ② 意識不明または判断能力に疑いがあるご利用者につき、治療上の必要性から病状等を家族、関係機関等に連絡、照会等をする場合
- ③ その他、法令に基づいて国・地方公共団体等の機関に協力するために個人情報の提供が必要であり、本人の同意を取得することにより、当該目的の達成に支障を及ぼすおそれがある場合

5-2 その他の第三者への個人情報の提供については、本人の同意を必要とする。

次に事例を示す。

- ① 要介護認定調査員および、関連する市町村職員からの照会
- ② 民間保険会社からの照会
ご利用者が民間の生命保険に加入しよとする場合、生命保険会社からご利用者の健康状態等について照会があっても、ご利用者の同意を得ずにご利用者の現在の健康状態や既往歴等を回答してはならない。

5-3 本人の同意が得られていると考えられる場合

次に事例を示す。しかし、予めご利用者より要望があった場合には適切に措置する必要がある。

- ① 必要に応じた他の医療機関との連携や他の専門医療機関の医師の指導・助言を求める場合
- ② 費用を公的介護保険に請求する場合
- ③ 施設内掲示で利用範囲を明確にしている内容の場合

- ④ ご利用者のサービス提供に際して、家族等への援助計画の説明を行うこと
- ⑤ その他、行政機関、医療の提供に必要な場合

5-4 第三者に該当しない場合

- ① 個人データを特定の者との間で共同して利用するとして、予め本人に通知等している場合（当施設委託医師と他の医療機関が共同で医療サービスを提供する場合等。）

6. 本人からの求めによる保有個人データの開示

6-1 開示の請求

当施設では、ご利用者等の本人から個人データの開示（別紙「個人情報に関する開示請求書」）を求められた時は、施設内において開示請求の可否を決定し、開示請求を受けた日から10日以内に書面により回答（別紙開示請求についての回答書）する。

6-2 開示の例外

開示することで次のいずれかに該当する場合には、その全部または一部を開示しないことができる。

- ① ご利用者等の状況等について、家族や関係者が医療・介護サービス従事者に情報を提供している場合、これらの者の同意を得ずにご利用者等自身に当該情報を提供することで、ご利用者等と家族・関係者との人間関係が悪化する等、これらの者が利益を害するおそれがある場合。
- ② 個別援助計画についてご利用者に対し十分説明したとしても、ご利用者本人に重大な心理的影響を与え、その後のサービス利用等に悪影響を及ぼす場合
- ③ ご利用者等の本人または第三者の生命・身体・財産・その他の権利を害するおそれがある場合
- ④ 当施設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
- ⑤ 開示することが法令に違反する場合

7. 個人情報の訂正と利用停止

7-1 訂正と対応

ご利用者等の本人から当施設が所有する個人データの内容が事実ではないとの理由により、内容の訂正・追加または削除（以下「訂正等」という。）を求められた場合には、その内容の調査を行い、結果によって、所有の個人データの訂正等を実施する。

訂正等の実施及び訂正を実施しない旨の決定をした時は、本人に対しその旨を通知する。

7-2 利用停止及び消去

ご利用者等の本人から保有している個人情報同意を得ないで不当に利用されているという理由、または不当な手段で入手したとの理由で、当該個人情報の利用停止または消去を求められた時は、違反を是正するために必要な限度で実施する。但し、当該個人データを利用停止にすることに多額の費用を要する場合及び利用停止等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するために必要な代替措置をとることに変えることもできることとする。

7-3 第三者への提供の停止

ご利用者等の本人から保有している個人情報第三者へ不正に提供されているという理由によって、第三者への停止を求められた場合、その求めに理由が判明した時は、速やかに当該個人データの第三者への提供を停止する。但し、当該個人データを利用停止にすることに多額の費用を要する場合及び利用停止等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するために必要な代替措置をとることに変更することもできることとする。

7-4 利用停止等を実施しない場合

ご利用者等本人から利用停止及び第三者への提供停止を求められ、利用停止または提供の停止を実施しないことを決定した場合には、その旨を速やかに通知する。

7-5 訂正等の必要がない事例

ご利用者等から訂正等及び停止の求めがあっても、訂正等及び停止の必要がない事例を示す。

- ① 利用目的から見て訂正等が必要ではない場合
- ② 指摘が正しくない場合
- ③ 訂正等の理由が事実ではなく評価に関する情報であれ場合
- ④ 手続違反等の指摘が正しくない場合

8. 本人以外（第三者）からの開示等の扱い

8-1 個人記録等との本人以外の開示

個人記録等の開示を請求する者は次の通りとする。

- ① ご利用者の法定代理人（未成年者または成年後見人）
- ② ご利用者の委任を受けた代理人

8-2 開示等の手続き

第三者（代理人）による当施設への申請は、本人と同様に実施する。

8-3 委任の注意点

委任において次の場合には、本人の意思を確認するなど代理人の求めの正当性、開示の範囲等について慎重に対応することが望ましい。

- ① ご利用者等の本人の具体的な意思を把握できない包括的な委任に基づく請求
- ② 開示の請求が行われる相当以前に行われた委任に基づく請求が行われた場合

9. 苦情・相談等への対応

9-1 苦情・相談等への対応

個人情報の取り扱い等に関するご利用者等からの苦情・相談等は、受付で対応する。受付で対応が困難な場合には、施設長を中心として関係者で協議して、対応することとする。

9-2 外部の苦情・相談窓口の紹介

ご利用者からの苦情・相談については、施設長の指示に基づき、ご利用者の意向により必要に応じて、国民健康保険連合会の「苦情に関する相談窓口」及び行政の「相談窓口」等を紹介することとする。

10. 雑則

施設内規則は、2年毎に見直しを実施する。

付 則

この施設内規則は平成17年 4月 1日から実施する。