

第2章 アンケート調査

第2章 アンケート調査

1. アンケート調査の概要

- 目的 : 介護サービス事業者における個人情報保護の取り組み状況の把握と現場の問題点、課題を抽出する。
- 調査対象 : 平成18年度「介護サービス情報の公表」制度施行対象9サービス（訪問介護、訪問入浴、訪問看護、通所介護、福祉用具貸与、特定施設入居者生活介護、介護老人保健施設、介護老人福祉施設、居宅介護支援）
- 調査方法 : 事業所拠点に配布・回収
- 調査数 : 5,000事業所（555又は556事業所／各サービス×9サービス）
- 抽出方法 : WAMNET登録の介護サービス事業所より無作為抽出
- 回収期間 : 11月28日発送 ～ 12月15日締切（約2週間）
- 調査項目 : ・事業者概要
- ・個人情報保護管理規程の整備状況
 - ・厚生労働省「個人情報保護ガイドライン」の浸透状況
 - ・安全管理措置の実施状況
 - ・第三者提供の実施状況
 - ・情報漏えい事案の発生状況
 - ・取り組みで困っていること
- 詳細は参考資料1「アンケート調査票」参照

回収結果

回収数	回収率	抽出率※1	配布数	登録数※2
1,403	28%	1.6%	5,000	89,790

※1：登録数に占める回収数の割合

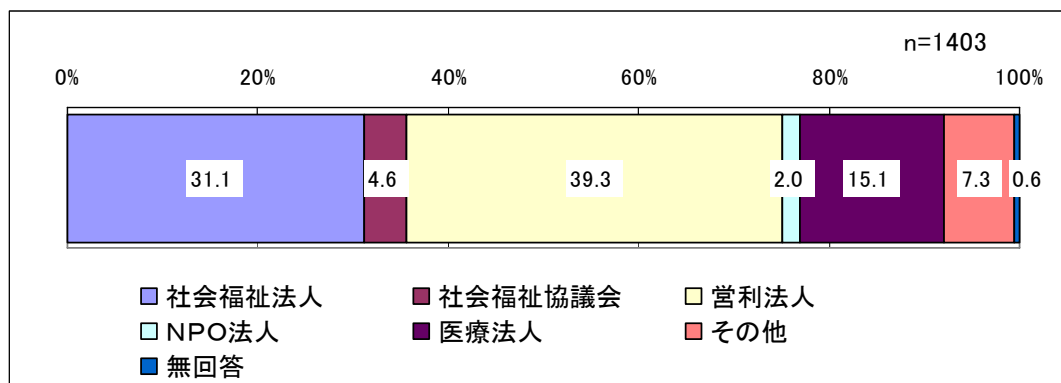
※2：厚生労働省平成17年度介護サービス施設・事業所調査結果より

注) 今回約3割の事業所より回答を頂いたが、回答された事業所は、個人情報保護への取り組み意識が比較的高い所であると考えられ、集計結果は実態より良い傾向であることを考慮し、以下の結果を見る必要がある。

2. アンケート調査の結果（詳細）事例

Q1. 法人の種類はどのようなものですか。

- 回答のあった法人の構成比率は、厚生労働省実施の介護サービス事業所調査の法人構成比率にほぼ近い。

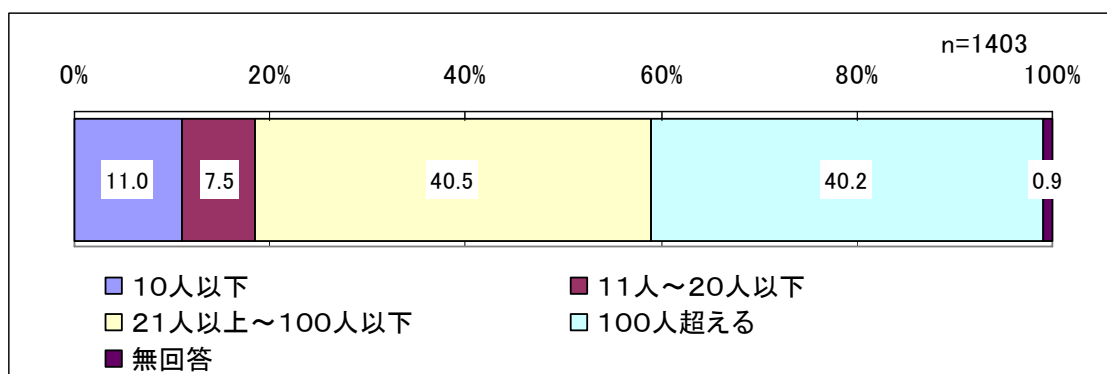


	調査数	社会福祉法人	社会福祉協議会	営利法人	NPO法人	医療法人	その他	無回答	
	1403	436	65	551	28	212	102	9	
	100	31.1	4.6	39.3	2.0	15.1	7.3	0.6	
サービス区分	訪問介護	526	177	51	215	20	31	31	1
		100	33.7	9.7	40.9	3.8	5.9	5.9	0.2
	訪問入浴介護	212	73	47	79	1	4	7	1
		100	34.4	22.2	37.3	0.5	1.9	3.3	0.5
	福祉用具貸与	229	8	11	188	2	2	18	-
		100	3.5	4.8	82.1	0.9	0.9	7.9	-
	通所介護	531	267	36	130	16	56	25	1
		100	50.3	6.8	24.5	3.0	10.5	4.7	0.2
	特定施設入居者生活介護	185	50	-	117	2	4	12	-
		100	27.0	-	63.2	1.1	2.2	6.5	-
介護老人保健施設	168	28	1	-	-	125	14	-	
	100	16.7	0.6	-	-	74.4	8.3	-	
介護老人福祉施設	285	266	2	6	-	2	9	-	
	100	93.3	0.7	2.1	-	0.7	3.2	-	
訪問看護	92	16	1	22	1	41	11	-	
	100	17.4	1.1	23.9	1.1	44.6	12.0	-	
居宅介護支援	640	245	52	191	16	86	49	1	
	100	38.3	8.1	29.8	2.5	13.4	7.7	0.2	
個人情報数	1000人未満	709	213	27	342	26	48	52	1
		100	30.0	3.8	48.2	3.7	6.8	7.3	0.1
	1000人以上～5000人未満	294	130	19	84	2	45	14	-
		100	44.2	6.5	28.6	0.7	15.3	4.8	-
	5000人以上～10000人未満	114	37	8	39	-	26	4	-
		100	32.5	7.0	34.2	-	22.8	3.5	-
10000人以上～30000人未満	107	18	6	35	-	36	12	-	
	100	16.8	5.6	32.7	-	33.6	11.2	-	
30000人以上	95	11	1	35	-	34	14	-	
	100	11.6	1.1	36.8	-	35.8	14.7	-	
従業員数	10人以下	154	4	2	115	5	9	19	-
		100	2.6	1.3	74.7	3.2	5.8	12.3	-
	11人～20人以下	105	12	5	68	6	3	10	1
		100	11.4	4.8	64.8	5.7	2.9	9.5	1.0
21人以上～100人以下	568	214	36	199	15	66	38	-	
	100	37.7	6.3	35.0	2.6	11.6	6.7	-	
100人超える	564	205	22	167	2	134	34	-	
	100	36.3	3.9	29.6	0.4	23.8	6.0	-	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q2. 法人全体の従業員の数（常勤、非常勤の合計、事務職員も含む）はどれくらいですか。

- ・ 中規模（21人以上）以上の事業所からの回答が81%を占める。

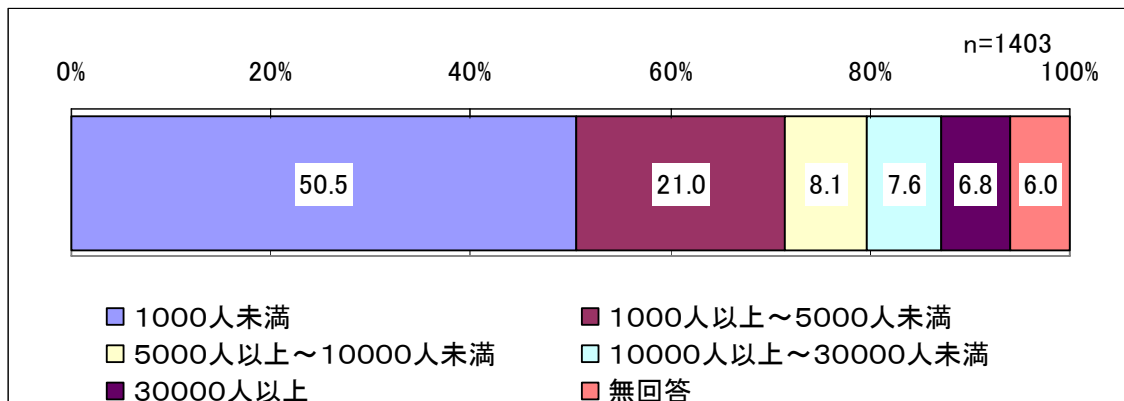


	調査数	10人以下	11人～20人以下	21人以上～100人以下	100人を超える	無回答	
		人数	人数	人数	人数	人数	
	1403	154	105	568	564	12	
	100	11.0	7.5	40.5	40.2	0.9	
サービス区分	訪問介護	526	30	55	240	199	2
		100	5.7	10.5	45.6	37.8	0.4
	訪問入浴介護	212	6	11	98	96	1
		100	2.8	5.2	46.2	45.3	0.5
	福祉用具貸与	229	73	24	66	66	-
		100	31.9	10.5	28.8	28.8	-
	通所介護	531	29	27	265	209	1
		100	5.5	5.1	49.9	39.4	0.2
	特定施設入居者生活介護	185	1	15	93	75	1
		100	0.5	8.1	50.3	40.5	0.5
介護老人保健施設	168	-	1	59	108	-	
	100	-	0.6	35.1	64.3	-	
介護老人福祉施設	285	1	2	154	127	1	
	100	0.4	0.7	54.0	44.6	0.4	
訪問看護	92	13	2	28	49	-	
	100	14.1	2.2	30.4	53.3	-	
居宅介護支援	640	38	40	303	259	-	
	100	5.9	6.3	47.3	40.5	-	
個人情報数	1000人未満	709	143	90	382	93	1
		100	20.2	12.7	53.9	13.1	0.1
	1000人以上～5000人未満	294	7	11	125	149	2
		100	2.4	3.7	42.5	50.7	0.7
	5000人以上～10000人未満	114	3	4	25	82	-
		100	2.6	3.5	21.9	71.9	-
10000人以上～30000人未満	107	1	-	10	96	-	
	100	0.9	-	9.3	89.7	-	
30000人以上	95	-	-	7	88	-	
	100	-	-	7.4	92.6	-	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q3. 法人全体で保有されている個人情報の数（人数）は、何人分ありますか。

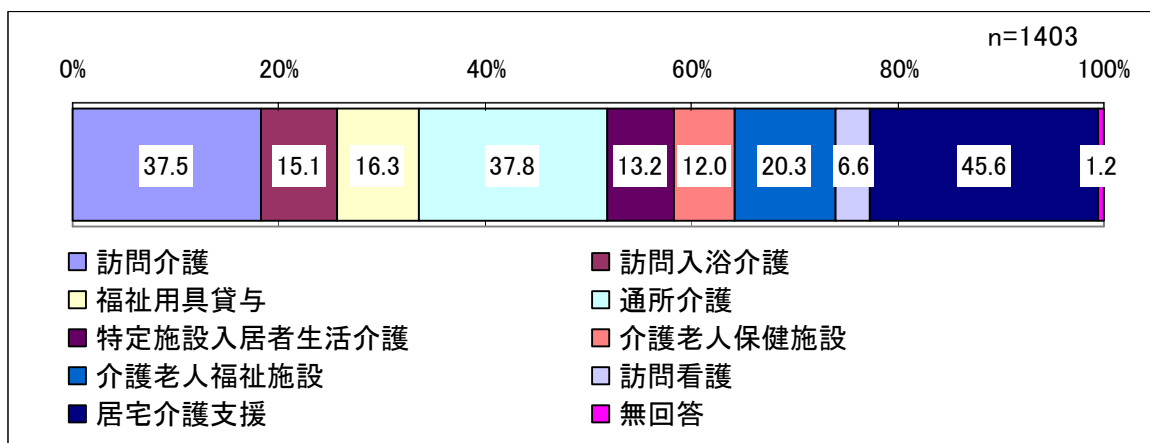
- 法律で定められている個人情報取扱事業者（5,000人以上）は、全体の20%程度。多くは、努力義務が必要とされる事業者である。



	調査数	1000人未満	1000人以上～5000人未満	5000人以上～10000人未満	10000人以上～30000人未満	30000人以上	無回答
		割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)
	1403	709	294	114	107	95	84
	100	50.5	21.0	8.1	7.6	6.8	6.0
サービス区分	訪問介護	526	281	123	35	35	25
		100	53.4	23.4	6.7	6.7	4.8
	訪問入浴介護	212	90	57	20	15	12
		100	42.5	26.9	9.4	7.1	5.7
	福祉用具貸与	229	128	39	21	20	17
		100	55.9	17.0	9.2	8.7	7.4
	通所介護	531	275	133	44	30	19
		100	51.8	25.0	8.3	5.6	3.6
	特定施設入居者生活介護	185	104	38	15	8	9
		100	56.2	20.5	8.1	4.3	4.9
介護老人保健施設	168	41	40	20	26	28	
	100	24.4	23.8	11.9	15.5	16.7	
介護老人福祉施設	285	151	85	20	12	3	
	100	53.0	29.8	7.0	4.2	1.1	
訪問看護	92	32	21	6	13	9	
	100	34.8	22.8	6.5	14.1	9.8	
居宅介護支援	640	305	164	54	50	35	
	100	47.7	25.6	8.4	7.8	5.5	
従業員数	10人以下	154	143	7	3	1	-
		100	92.9	4.5	1.9	0.6	-
	11人～20人以下	105	90	11	4	-	-
		100	85.7	10.5	3.8	-	-
21人以上～100人以下	568	382	125	25	10	7	
	100	67.3	22.0	4.4	1.8	1.2	
100人超える	564	93	149	82	96	88	
	100	16.5	26.4	14.5	17.0	15.6	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q4. アンケート調査票が届いた拠点事業所で、アンケートの回答対象となるサービスはどのようなサービスですか。(複数回答可)

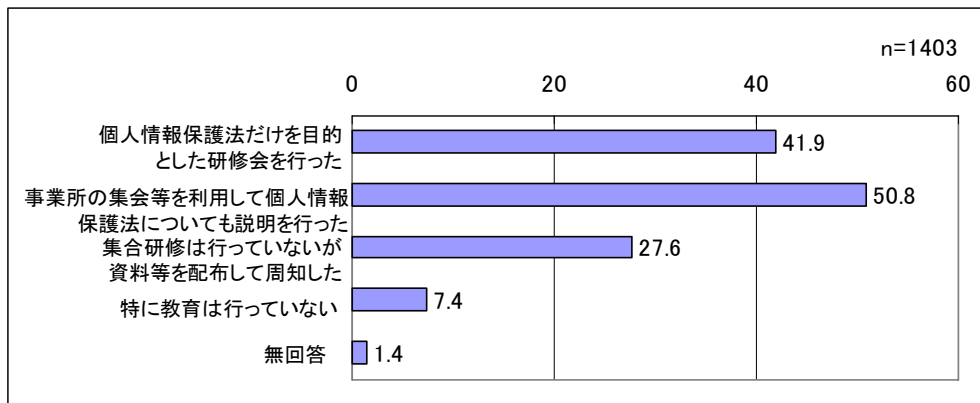


	調査数	訪問介護	訪問入浴介護	福祉用具貸与	通所介護	特定施設入居者生活介護	介護老人保健施設	介護老人福祉施設	訪問看護	居宅介護支援	無回答	
	1403	526	212	229	531	185	168	285	92	640	17	
	100	37.5	15.1	16.3	37.8	13.2	12.0	20.3	6.6	45.6	1.2	
サービス区分	訪問介護	526	150	86	271	28	31	130	45	387	-	
		100	100.0	28.5	51.5	5.3	5.9	24.7	8.6	73.6	-	
	訪問入浴介護	212	150	212	39	114	7	3	34	16	143	-
		100	70.8	100.0	18.4	53.8	3.3	1.4	16.0	7.5	67.5	-
	福祉用具貸与	229	86	39	229	47	4	4	6	12	98	-
		100	37.6	17.0	100.0	20.5	1.7	1.7	2.6	5.2	42.8	-
	通所介護	531	271	114	47	531	40	44	196	37	361	-
		100	51.0	21.5	8.9	100.0	7.5	8.3	36.9	7.0	68.0	-
	特定施設入居者生活介護	185	28	7	4	40	185	3	17	5	33	-
		100	15.1	3.8	2.2	21.6	100.0	1.6	9.2	2.7	17.8	-
介護老人保健施設	168	31	3	4	44	3	168	8	27	72	-	
	100	18.5	1.8	2.4	26.2	1.8	100.0	4.8	16.1	42.9	-	
介護老人福祉施設	285	130	34	6	196	17	8	285	13	188	-	
	100	45.6	11.9	2.1	68.8	6.0	2.8	100.0	4.6	66.0	-	
訪問看護	92	45	16	12	37	5	27	13	92	64	-	
	100	48.9	17.4	13.0	40.2	5.4	29.3	14.1	100.0	69.6	-	
居宅介護支援	640	387	143	98	361	33	72	188	64	640	-	
	100	60.5	22.3	15.3	56.4	5.2	11.3	29.4	10.0	100.0	-	
個人情報数	1000人未満	709	281	90	128	275	104	41	151	32	305	2
		100	39.6	12.7	18.1	38.8	14.7	5.8	21.3	4.5	43.0	0.3
	1000人以上～5000人未満	294	123	57	39	133	38	40	85	21	164	2
		100	41.8	19.4	13.3	45.2	12.9	13.6	28.9	7.1	55.8	0.7
	5000人以上～10000人未満	114	35	20	21	44	15	20	20	6	54	2
		100	30.7	17.5	18.4	38.6	13.2	17.5	17.5	5.3	47.4	1.8
10000人以上～30000人未満	107	35	15	20	30	8	26	12	13	50	2	
	100	32.7	14.0	18.7	28.0	7.5	24.3	11.2	12.1	46.7	1.9	
30000人以上	95	25	12	17	19	9	28	3	9	35	1	
	100	26.3	12.6	17.9	20.0	9.5	29.5	3.2	9.5	36.8	1.1	
従業員数	10人以下	154	30	6	73	29	1	-	1	13	38	3
		100	19.5	3.9	47.4	18.8	0.6	-	0.6	8.4	24.7	1.9
	11人～20人以下	105	55	11	24	27	15	1	2	2	40	2
		100	52.4	10.5	22.9	25.7	14.3	1.0	1.9	1.9	38.1	1.9
	21人以上～100人以下	568	240	98	66	265	93	59	154	28	303	2
	100	42.3	17.3	11.6	46.7	16.4	10.4	27.1	4.9	53.3	0.4	
100人を超える	564	199	96	66	209	75	108	127	49	259	2	
	100	35.3	17.0	11.7	37.1	13.3	19.1	22.5	8.7	45.9	0.4	

(上段：有効回答数、下段：構成比%)

Q 5. 個人情報保護に関し、従業者向けの研修（教育等）を実施しましたか。（複数回答可）

- 資料配布のみ、あるいは教育を行っていない事業者が35%を占める。これらの事業者では、実効性のある研修実施を推奨していくべきと思われる。

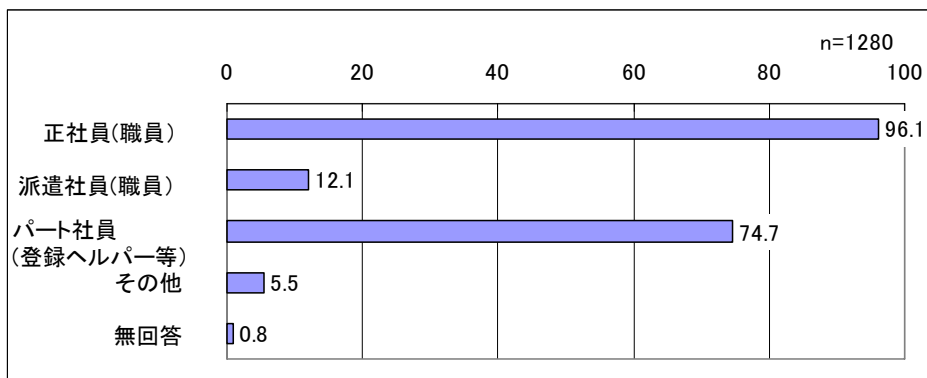


	調査数	行つた	目的とした研修会を	個人情報保護法だけを	事業所での説明を行った	周知した資料等を配布して	集合研修は行ってない	特に教育は行ってない	無回答
	1403	588	713	387	104	19			
	100	41.9	50.8	27.6	7.4	1.4			
サービス区分	訪問介護	526	227	292	133	30	5		
		100	43.2	55.5	25.3	5.7	1.0		
	訪問入浴介護	212	77	118	69	11	-		
		100	36.3	55.7	32.5	5.2	-		
	福祉用具貸与	229	108	110	58	17	3		
		100	47.2	48.0	25.3	7.4	1.3		
	通所介護	531	223	281	154	40	5		
		100	42.0	52.9	29.0	7.5	0.9		
	特定施設入居者生活介護	185	71	95	60	14	-		
		100	38.4	51.4	32.4	7.6	-		
介護老人保健施設	168	94	91	40	4	-			
	100	56.0	54.2	23.8	2.4	-			
介護老人福祉施設	285	137	164	69	8	6			
	100	48.1	57.5	24.2	2.8	2.1			
訪問看護	92	52	40	31	4	-			
	100	56.5	43.5	33.7	4.3	-			
居宅介護支援	640	296	340	180	32	8			
	100	46.3	53.1	28.1	5.0	1.3			
個人情報数	1000人未満	709	231	333	230	67	10		
		100	32.6	47.0	32.4	9.4	1.4		
	1000人以上～5000人未満	294	131	166	77	12	3		
		100	44.6	56.5	26.2	4.1	1.0		
	5000人以上～10000人未満	114	69	62	23	8	-		
	100	60.5	54.4	20.2	7.0	-			
10000人以上～30000人未満	107	63	59	16	4	2			
	100	58.9	55.1	15.0	3.7	1.9			
30000人以上	95	60	54	18	5	-			
	100	63.2	56.8	18.9	5.3	-			
従業員数	10人以下	154	44	55	44	27	6		
		100	28.6	35.7	28.6	17.5	3.9		
	11人～20人以下	105	29	47	37	13	-		
		100	27.6	44.8	35.2	12.4	-		
21人以上～100人以下	568	213	296	170	37	6			
	100	37.5	52.1	29.9	6.5	1.1			
100人超える	564	298	309	135	25	4			
	100	52.8	54.8	23.9	4.4	0.7			

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q6. 研修や資料配付は、誰を対象に実施しましたか。(Q5. で「1」「2」「3」と回答した方のみ対象) (複数回答可)

- 派遣社員への配付が少なく見えるが、派遣社員を使っている事業者がどれくらいかは把握できておらず、一概に少ないとは言えない。その他は概ね良好の状況にある。



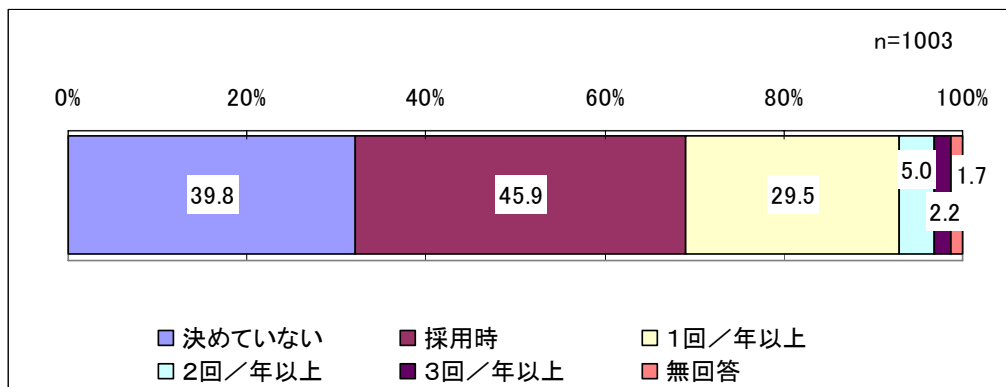
		調査数	正社員(職員)	(派遣社員(職員))	(パート社員(登録ヘルパー等))	その他	無回答
		1280	1230	155	956	70	10
		100	96.1	12.1	74.7	5.5	0.8
サービス区分	訪問介護	491	467	54	397	27	5
		100	95.1	11.0	80.9	5.5	1.0
	訪問入浴介護	201	194	18	155	11	2
		100	96.5	9.0	77.1	5.5	1.0
	福祉用具貸与	209	201	19	119	6	4
		100	96.2	9.1	56.9	2.9	1.9
	通所介護	486	472	62	381	21	3
		100	97.1	12.8	78.4	4.3	0.6
	特定施設入居者生活介護	171	166	29	133	13	1
		100	97.1	17.0	77.8	7.6	0.6
介護老人保健施設	介護老人保健施設	164	158	30	128	14	1
		100	96.3	18.3	78.0	8.5	0.6
	介護老人福祉施設	271	260	39	203	14	5
		100	95.9	14.4	74.9	5.2	1.8
訪問看護	訪問看護	88	83	11	64	4	2
		100	94.3	12.5	72.7	4.5	2.3
居宅介護支援	居宅介護支援	600	575	73	462	34	5
		100	95.8	12.2	77.0	5.7	0.8
個人情報数	1000人未満	632	603	51	450	29	5
		100	95.4	8.1	71.2	4.6	0.8
	1000人以上～5000人未満	279	272	38	218	13	3
		100	97.5	13.6	78.1	4.7	1.1
	5000人以上～10000人未満	106	104	14	88	5	-
		100	98.1	13.2	83.0	4.7	-
10000人以上～30000人未満	10000人以上～30000人未満	101	98	27	82	5	-
		100	97.0	26.7	81.2	5.0	-
30000人以上	30000人以上	90	87	17	67	9	1
		100	96.7	18.9	74.4	10.0	1.1
従業員数	10人以下	121	118	2	64	1	-
		100	97.5	1.7	52.9	0.8	-
	11人～20人以下	92	85	4	73	4	2
		100	92.4	4.3	79.3	4.3	2.2
	21人以上～100人以下	525	504	55	394	25	5
	100	96.0	10.5	75.0	4.8	1.0	
100人を超える	100人を超える	535	516	94	420	40	3
		100	96.4	17.6	78.5	7.5	0.6

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q7. 個人情報保護に関する研修（教育等）を定期的実施することになっていますか。

（Q5で、「1」「2」と回答した方のみ対象）（複数回答可）

- 定期的な研修を特に定めていない事業者が40%を占めている。定期的な研修の機会を設けるべく周知していく必要があると思われる。

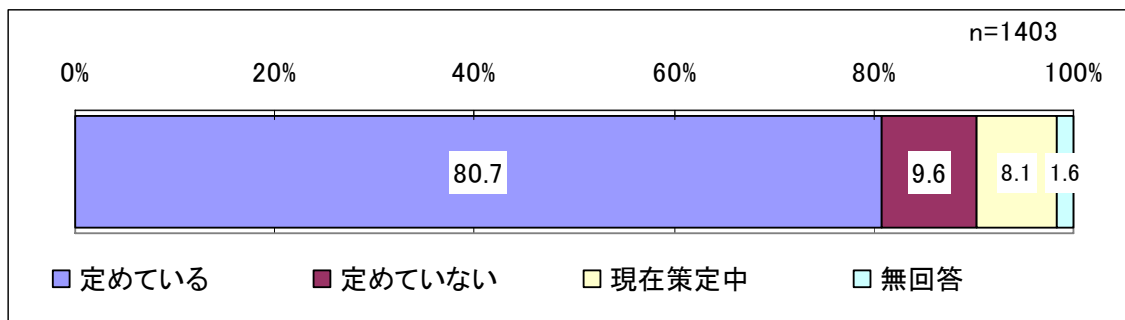


	調査数	決めていない	採用時	1回/年以上	2回/年以上	3回/年以上	無回答	
	1003	399	460	296	50	22	17	
	100	39.8	45.9	29.5	5.0	2.2	1.7	
サービス区分	訪問介護	397	166	185	104	23	7	6
		100	41.8	46.6	26.2	5.8	1.8	1.5
	訪問入浴介護	147	58	74	48	6	4	3
		100	39.5	50.3	32.7	4.1	2.7	2.0
	福祉用具貸与	166	62	66	72	7	3	2
		100	37.3	39.8	43.4	4.2	1.8	1.2
	通所介護	381	168	177	87	19	8	6
		100	44.1	46.5	22.8	5.0	2.1	1.6
	特定施設入居者生活介護	129	49	65	36	7	2	1
		100	38.0	50.4	27.9	5.4	1.6	0.8
介護老人保健施設	139	45	71	42	6	3	5	
	100	32.4	51.1	30.2	4.3	2.2	3.6	
介護老人福祉施設	224	90	109	46	10	3	4	
	100	40.2	48.7	20.5	4.5	1.3	1.8	
訪問看護	66	28	33	23	3	1	-	
	100	42.4	50.0	34.8	4.5	1.5	-	
居宅介護支援	479	199	222	132	27	7	6	
	100	41.5	46.3	27.6	5.6	1.5	1.3	
個人情報数	1000人未満	459	200	195	124	28	5	5
		100	43.6	42.5	27.0	6.1	1.1	1.1
	1000人以上～5000人未満	227	91	121	58	8	4	4
		100	40.1	53.3	25.6	3.5	1.8	1.8
	5000人以上～10000人未満	90	29	40	28	7	5	3
		100	32.2	44.4	31.1	7.8	5.6	3.3
10000人以上～30000人未満	90	30	39	31	3	4	2	
	100	33.3	43.3	34.4	3.3	4.4	2.2	
30000人以上	80	24	39	42	1	4	-	
	100	30.0	48.8	52.5	1.3	5.0	-	
従業員数	10人以下	84	40	23	33	4	1	-
		100	47.6	27.4	39.3	4.8	1.2	-
	11人～20人以下	66	35	26	13	4	1	1
		100	53.0	39.4	19.7	6.1	1.5	1.5
21人以上～100人以下	396	171	179	102	21	5	6	
	100	43.2	45.2	25.8	5.3	1.3	1.5	
100人を超える	450	151	228	146	21	14	10	
	100	33.6	50.7	32.4	4.7	3.1	2.2	

（上段：有効回答数、下段：構成比(%)）

Q8. 事業所の個人情報保護規程を定めていますか。

- ・ 80%を超える事業者が個人情報保護規程を定めている状況にある。
- ・ 一方で、5,000件を超える個人情報を保有する事業者であるにもかかわらず、一部個人情報保護規程を定めていない事業者が存在（保護法違反状態）し、問題である。

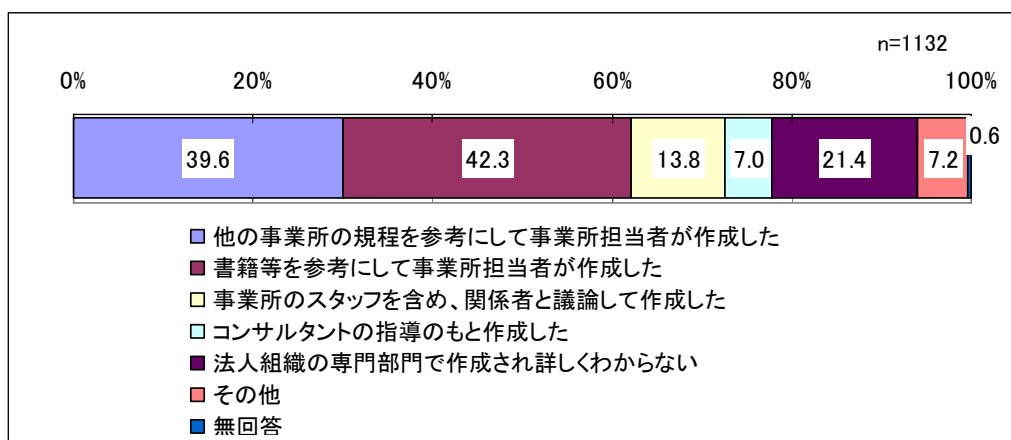


	調査数	定めている	定めていない	現在策定中	無回答	
	1403	1132	135	114	22	
	100	80.7	9.6	8.1	1.6	
サービス区分	訪問介護	526	429	54	37	6
		100	81.6	10.3	7.0	1.1
	訪問入浴介護	212	179	20	13	-
		100	84.4	9.4	6.1	-
	福祉用具貸与	229	177	19	29	4
		100	77.3	8.3	12.7	1.7
	通所介護	531	433	55	37	6
		100	81.5	10.4	7.0	1.1
	特定施設入居者生活介護	185	141	21	22	1
		100	76.2	11.4	11.9	0.5
個人情報数	介護老人保健施設	168	146	11	11	-
		100	86.9	6.5	6.5	-
	介護老人福祉施設	285	245	21	15	4
		100	86.0	7.4	5.3	1.4
	訪問看護	92	81	6	5	-
	100	88.0	6.5	5.4	-	
従業員数	居宅介護支援	640	539	58	34	9
		100	84.2	9.1	5.3	1.4
	1000人未満	709	525	91	83	10
		100	74.0	12.8	11.7	1.4
	1000人以上～5000人未満	294	255	20	16	3
	100	86.7	6.8	5.4	1.0	
5000人以上～10000人未満	114	99	8	6	1	
	100	86.8	7.0	5.3	0.9	
10000人以上～30000人未満	107	98	5	2	2	
	100	91.6	4.7	1.9	1.9	
30000人以上	95	86	5	4	-	
	100	90.5	5.3	4.2	-	
従業員数	10人以下	154	99	22	26	7
		100	64.3	14.3	16.9	4.5
	11人～20人以下	105	66	23	15	1
		100	62.9	21.9	14.3	1.0
21人以上～100人以下	568	453	61	49	5	
	100	79.8	10.7	8.6	0.9	
100人を超える	564	507	28	24	5	
	100	89.9	5.0	4.3	0.9	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q9. 個人情報保護規程は、どのように作成しましたか。(Q8で「1」と回答した方のみ対象)
(複数回答可)

- 作成している事業者の多くは、他の事業者や書籍を参考にして作成している。
- 法人企業の多くでは、専門部門で作成されており、トップダウンとなっている状況にある。



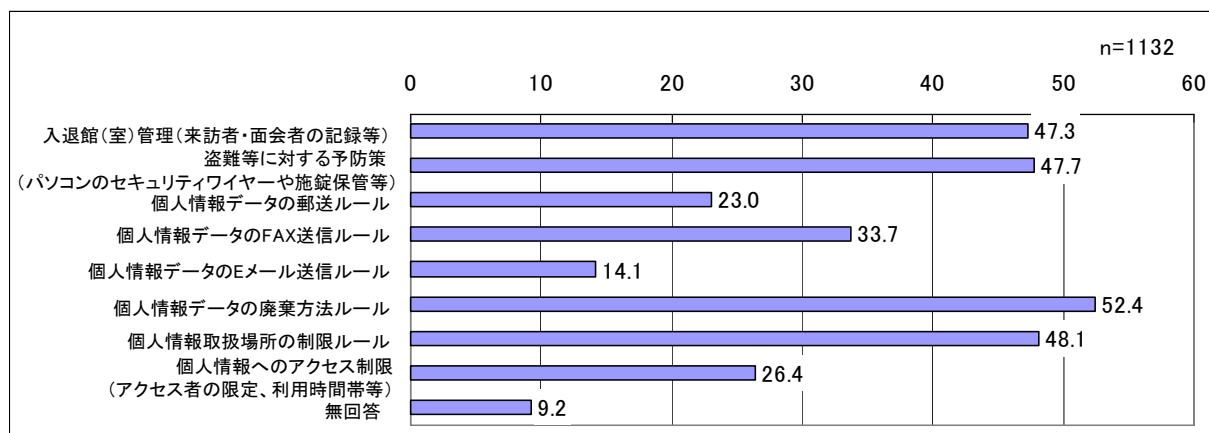
	調査数	参考にした事業者の作成した事業所規程を	他の事業所担当者が作成した	書籍等を参考にして作成した	事業所のスタッフを含め、関係者と議論して作成した	コンサルタントの指導のもと作成した	法人組織の専門部門で作成され詳しくわからない	その他	無回答
	1132	448	479	156	79	242	81	7	
	100	39.6	42.3	13.8	7.0	21.4	7.2	0.6	
サービス区分	訪問介護	429	163	192	61	28	82	33	3
		100	38.0	44.8	14.2	6.5	19.1	7.7	0.7
	訪問入浴介護	179	64	80	18	8	42	14	1
		100	35.8	44.7	10.1	4.5	23.5	7.8	0.6
	福祉用具貸与	177	66	70	25	17	38	9	1
		100	37.3	39.5	14.1	9.6	21.5	5.1	0.6
	通所介護	433	179	208	67	22	72	30	2
		100	41.3	48.0	15.5	5.1	16.6	6.9	0.5
	特定施設入居者生活介護	141	59	40	18	11	42	13	1
		100	41.8	28.4	12.8	7.8	29.8	9.2	0.7
	介護老人保健施設	146	66	74	21	8	11	15	-
		100	45.2	50.7	14.4	5.5	7.5	10.3	-
介護老人福祉施設	245	110	129	37	12	23	16	2	
	100	44.9	52.7	15.1	4.9	9.4	6.5	0.8	
訪問看護	81	39	35	10	5	17	6	1	
	100	48.1	43.2	12.3	6.2	21.0	7.4	1.2	
居宅介護支援	539	223	253	79	28	89	42	2	
	100	41.4	46.9	14.7	5.2	16.5	7.8	0.4	
個人情報数	1000人未満	525	240	263	63	32	66	28	2
		100	45.7	50.1	12.0	6.1	12.6	5.3	0.4
	1000人以上～5000人未満	255	100	111	44	18	52	17	4
		100	39.2	43.5	17.3	7.1	20.4	6.7	1.6
	5000人以上～10000人未満	99	29	40	11	6	25	13	-
		100	29.3	40.4	11.1	6.1	25.3	13.1	-
10000人以上～30000人未満	98	36	26	16	6	37	5	1	
	100	36.7	26.5	16.3	6.1	37.8	5.1	1.0	
30000人以上	86	18	15	15	12	36	15	-	
	100	20.9	17.4	17.4	14.0	41.9	17.4	-	
従業員数	10人以下	99	55	45	11	8	8	2	2
		100	55.6	45.5	11.1	8.1	8.1	2.0	2.0
	11人～20人以下	66	28	32	8	5	10	3	1
		100	42.4	48.5	12.1	7.6	15.2	4.5	1.5
	21人以上～100人以下	453	200	228	67	26	56	30	-
	100	44.2	50.3	14.8	5.7	12.4	6.6	-	
100人を超える	507	162	172	69	39	166	45	4	
	100	32.0	33.9	13.6	7.7	32.7	8.9	0.8	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q10. 個人情報の安全管理に関する規定で、取り決めのあるもの。

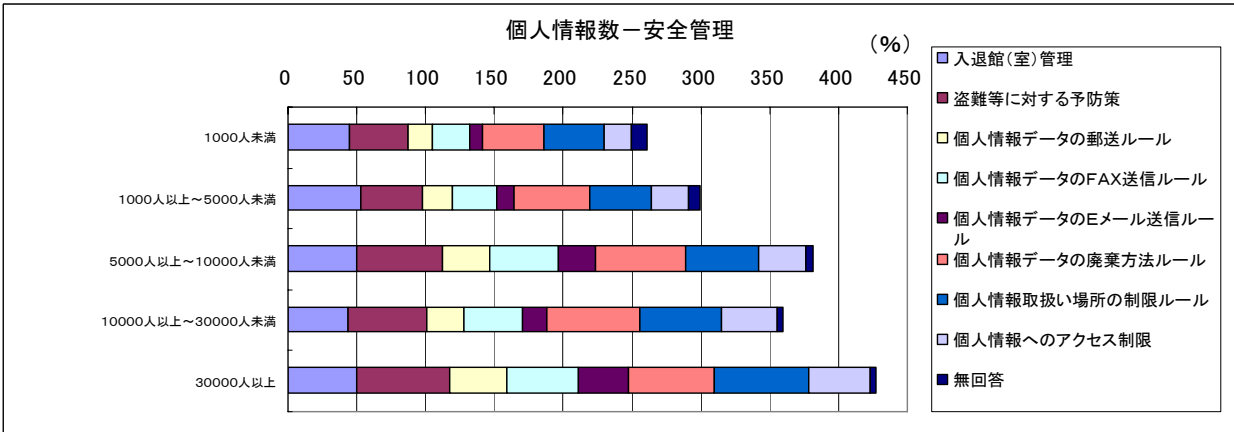
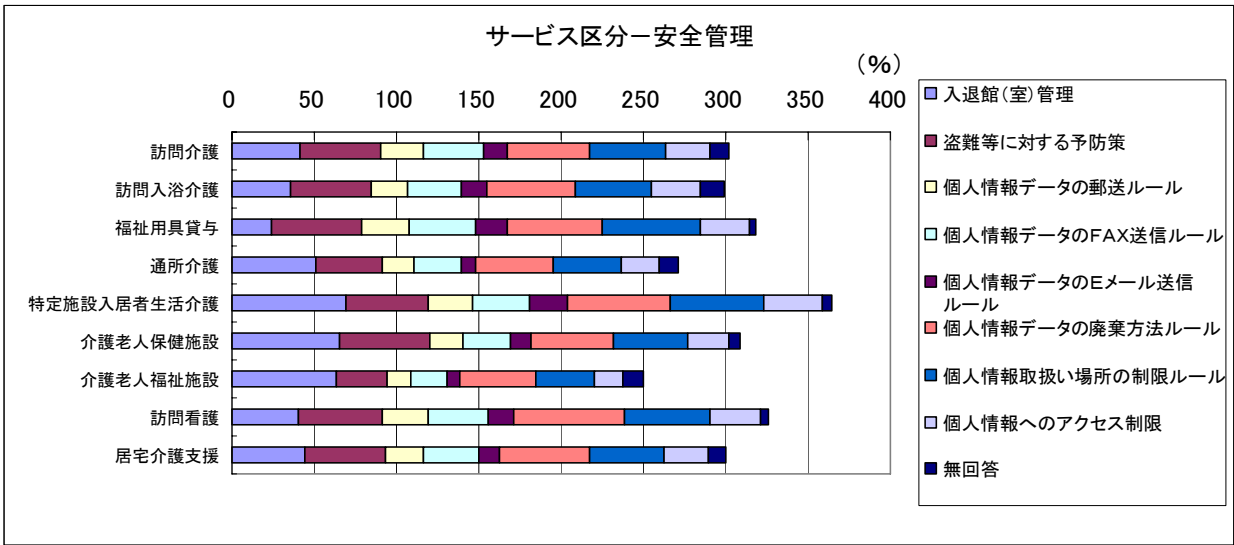
(Q8で「1」と回答した方のみ対象)(複数回答可)

- 漏えい事故の2位がFAXの誤送信である。FAX送信ルールを優先的に定める必要がある。



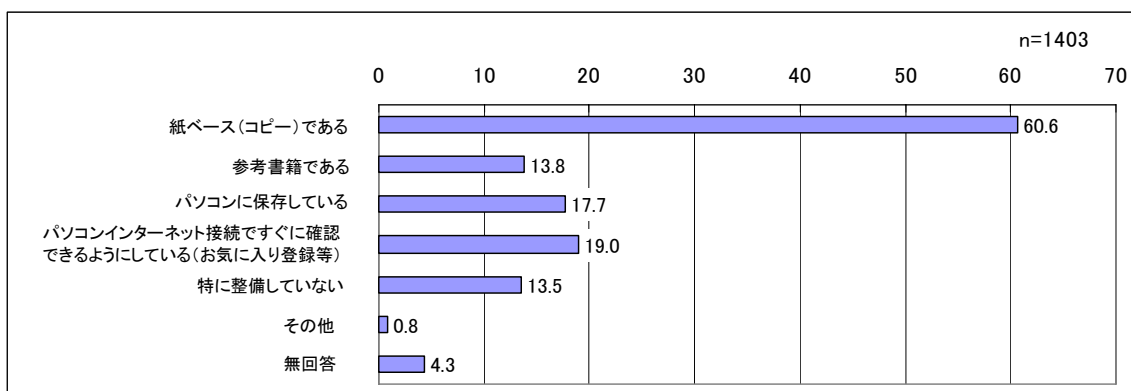
	調査数	入退館(室)管理	盗難等に対する予防策	個人情報データの郵送ルール	個人情報データのFAX送信ルール	個人情報データのEメール送信ルール	個人情報データの廃棄方法ルール	個人情報取扱場所の制限ルール	個人情報へのアクセス制限	無回答	
	1132	535	540	260	382	160	593	544	299	104	
	100	47.3	47.7	23.0	33.7	14.1	52.4	48.1	26.4	9.2	
サービス区分	訪問介護	429	177	211	112	154	62	214	200	115	49
		100	41.3	49.2	26.1	35.9	14.5	49.9	46.6	26.8	11.4
	訪問入浴介護	179	64	87	40	58	28	96	83	54	25
		100	35.8	48.6	22.3	32.4	15.6	53.6	46.4	30.2	14.0
	福祉用具貸与	177	42	97	51	73	34	102	105	52	8
		100	23.7	54.8	28.8	41.2	19.2	57.6	59.3	29.4	4.5
	通所介護	433	222	174	81	125	38	205	181	99	49
		100	51.3	40.2	18.7	28.9	8.8	47.3	41.8	22.9	11.3
	特定施設入居者生活介護	141	97	71	38	49	32	89	79	51	8
		100	68.8	50.4	27.0	34.8	22.7	63.1	56.0	36.2	5.7
	介護老人保健施設	146	96	79	30	42	19	73	66	36	9
		100	65.8	54.1	20.5	28.8	13.0	50.0	45.2	24.7	6.2
	介護老人福祉施設	245	155	77	33	56	18	114	86	43	31
		100	63.3	31.4	13.5	22.9	7.3	46.5	35.1	17.6	12.7
訪問看護	81	33	41	23	29	13	54	42	25	4	
	100	40.7	50.6	28.4	35.8	16.0	66.7	51.9	30.9	4.9	
居宅介護支援	539	237	265	125	180	68	294	248	145	54	
	100	44.0	49.2	23.2	33.4	12.6	54.5	46.0	26.9	10.0	
個人情報数	1000人未満	525	235	225	93	141	46	236	227	106	58
		100	44.8	42.9	17.7	26.9	8.8	45.0	43.2	20.2	11.0
	1000人以上～5000人未満	255	135	114	56	83	31	141	112	70	22
		100	52.9	44.7	22.0	32.5	12.2	55.3	43.9	27.5	8.6
	5000人以上～10000人未満	99	49	62	34	50	26	65	53	33	6
		100	49.5	62.6	34.3	50.5	26.3	65.7	53.5	33.3	6.1
従業員数	10000人以上～30000人未満	98	43	56	26	42	17	67	58	39	4
		100	43.9	57.1	26.5	42.9	17.3	68.4	59.2	39.8	4.1
	30000人以上	86	43	58	36	44	32	53	59	39	3
		100	50.0	67.4	41.9	51.2	37.2	61.6	68.6	45.3	3.5
従業員数	10人以下	99	21	43	21	28	10	49	44	23	10
		100	21.2	43.4	21.2	28.3	10.1	49.5	44.4	23.2	10.1
	11人～20人以下	66	23	31	17	28	5	31	32	11	5
		100	34.8	47.0	25.8	42.4	7.6	47.0	48.5	16.7	7.6
従業員数	21人以上～100人未満	453	227	189	82	120	45	227	211	97	44
		100	50.1	41.7	18.1	26.5	9.9	50.1	46.6	21.4	9.7
従業員数	100人超える	507	261	274	137	201	98	283	252	166	44
		100	51.5	54.0	27.0	39.6	19.3	55.8	49.7	32.7	8.7

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))



Q11. 厚生労働省の「医療・介護関係事業者における個人情報保護の適切な取り扱いのためのガイドライン」は、事務所内にありますか。(複数回答可)

- 特に整備していない事業者が13.5%存在する。しかしながら、ガイドラインの内容を反映したマニュアルを作成している可能性もあるため、一概に問題があるとは言えない。

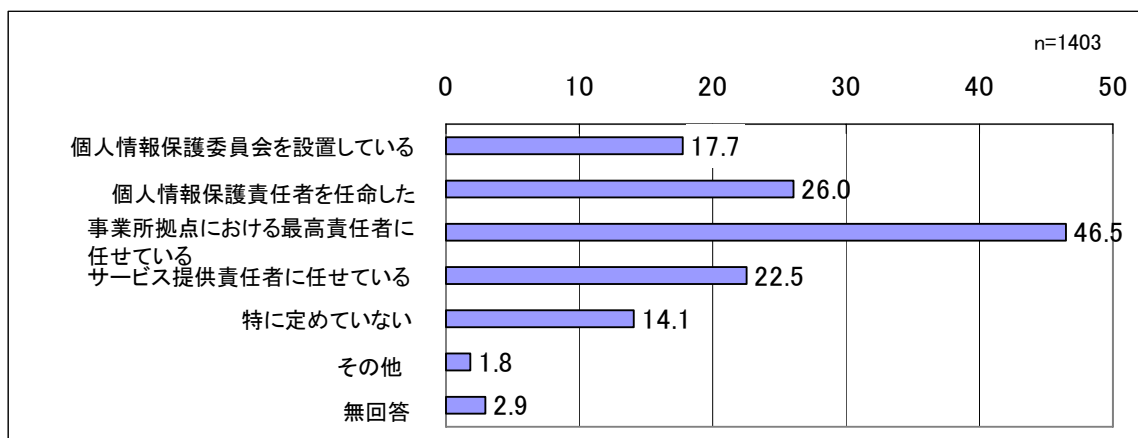


	調査数	紙ベース(コピー)である	参考書籍である	パソコンに保存している	パソコンインターネット接続ですぐに確認できるようにしている	特に整備していない	その他	無回答	
	1403	850	193	248	267	189	11	61	
	100	60.6	13.8	17.7	19.0	13.5	0.8	4.3	
サービス区分	訪問介護	526	313	76	105	97	80	4	23
		100	59.5	14.4	20.0	18.4	15.2	0.8	4.4
	訪問入浴介護	212	121	25	42	45	35	1	6
		100	57.1	11.8	19.8	21.2	16.5	0.5	2.8
	福祉用具貸与	229	133	31	40	42	31	4	10
		100	58.1	13.5	17.5	18.3	13.5	1.7	4.4
	通所介護	531	319	81	103	96	77	4	22
		100	60.1	15.3	19.4	18.1	14.5	0.8	4.1
	特定施設入居者生活介護	185	114	20	34	40	26	-	6
		100	61.6	10.8	18.4	21.6	14.1	-	3.2
介護老人保健施設	168	119	38	40	36	10	-	3	
	100	70.8	22.6	23.8	21.4	6.0	-	1.8	
介護老人福祉施設	285	179	50	45	56	33	1	14	
	100	62.8	17.5	15.8	19.6	11.6	0.4	4.9	
訪問看護	92	58	15	17	14	11	4	2	
	100	63.0	16.3	18.5	15.2	12.0	4.3	2.2	
居宅介護支援	640	390	91	129	132	84	4	25	
	100	60.9	14.2	20.2	20.6	13.1	0.6	3.9	
個人情報数	1000人未満	709	400	86	124	113	121	3	32
		100	56.4	12.1	17.5	15.9	17.1	0.4	4.5
	1000人以上~5000人未満	294	187	59	44	61	28	2	11
		100	63.6	20.1	15.0	20.7	9.5	0.7	3.7
	5000人以上~10000人未満	114	74	17	28	29	9	-	1
	100	64.9	14.9	24.6	25.4	7.9	-	0.9	
10000人以上~30000人未満	107	70	11	24	24	11	1	3	
	100	65.4	10.3	22.4	22.4	10.3	0.9	2.8	
30000人以上	95	70	8	17	24	8	5	3	
	100	73.7	8.4	17.9	25.3	8.4	5.3	3.2	
従業員数	10人以下	154	73	15	21	26	32	1	15
		100	47.4	9.7	13.6	16.9	20.8	0.6	9.7
	11人~20人以下	105	56	15	17	18	18	-	2
		100	53.3	14.3	16.2	17.1	17.1	-	1.9
21人以上~100人以下	568	347	87	104	99	74	2	22	
	100	61.1	15.3	18.3	17.4	13.0	0.4	3.9	
100人を超える	564	369	75	105	122	63	8	19	
	100	65.4	13.3	18.6	21.6	11.2	1.4	3.4	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q12. 個人情報保護に対する推進体制はどのようにしていますか。(複数回答可)

- 5,000件を超える個人情報を有する法人で、推進体制を特に定めていない事業者が存在する。個人情報保護規程と同様に、早急に責任者の選定・推進体制の構築等を実施すべき。

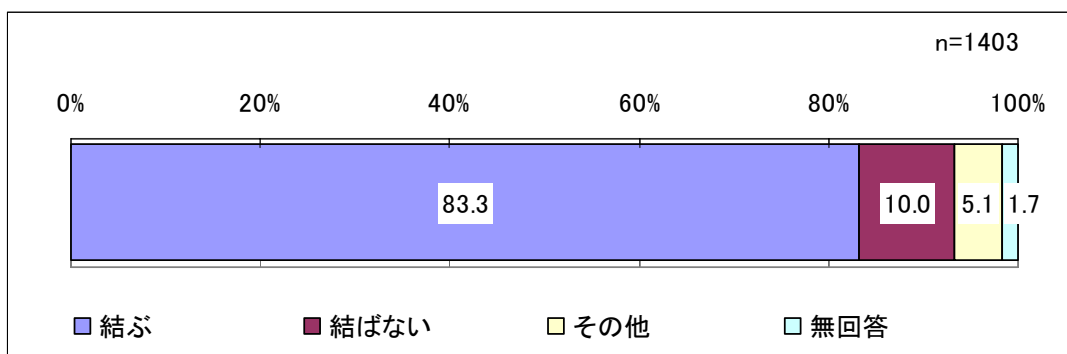


	調査数	個人情報保護委員会を設置している	個人情報保護責任者を任命した事業所拠点における最高責任者に任せている	サービス提供責任者に任せている	特に定めていない	その他	無回答		
	1403	248	365	652	315	198	40		
	100	17.7	26.0	46.5	22.5	14.1	1.8	2.9	
サービス区分	訪問介護	526	75	126	261	137	72	13	17
		100	14.3	24.0	49.6	26.0	13.7	2.5	3.2
	訪問入浴介護	212	27	63	106	62	26	6	2
		100	12.7	29.7	50.0	29.2	12.3	2.8	0.9
	福祉用具貸与	229	30	49	97	65	31	7	9
		100	13.1	21.4	42.4	28.4	13.5	3.1	3.9
	通所介護	531	80	142	266	136	71	10	11
		100	15.1	26.7	50.1	25.6	13.4	1.9	2.1
	特定施設入居者生活介護	185	36	52	99	36	24	-	2
		100	19.5	28.1	53.5	19.5	13.0	-	1.1
個人情報数	介護老人保健施設	168	62	60	57	28	18	5	1
		100	36.9	35.7	33.9	16.7	10.7	3.0	0.6
	介護老人福祉施設	285	59	101	132	64	27	6	9
		100	20.7	35.4	46.3	22.5	9.5	2.1	3.2
	訪問看護	92	22	21	39	15	18	2	1
	100	23.9	22.8	42.4	16.3	19.6	2.2	1.1	
従業員数	居宅介護支援	640	109	176	313	154	74	17	18
		100	17.0	27.5	48.9	24.1	11.6	2.7	2.8
	1000人未満	709	61	134	350	199	127	9	18
		100	8.6	18.9	49.4	28.1	17.9	1.3	2.5
	1000人以上～5000人未満	294	57	87	138	65	31	5	7
		100	19.4	29.6	46.9	22.1	10.5	1.7	2.4
個人情報数	5000人以上～10000人未満	114	41	49	44	14	6	3	1
		100	36.0	43.0	38.6	12.3	5.3	2.6	0.9
	10000人以上～30000人未満	107	38	39	45	17	6	1	3
		100	35.5	36.4	42.1	15.9	5.6	0.9	2.8
従業員数	30000人以上	95	35	40	43	8	9	6	1
		100	36.8	42.1	45.3	8.4	9.5	6.3	1.1
	10人以下	154	4	17	65	49	38	1	10
		100	2.6	11.0	42.2	31.8	24.7	0.6	6.5
従業員数	11人～20人以下	105	6	13	58	28	19	1	-
		100	5.7	12.4	55.2	26.7	18.1	1.0	-
	21人以上～100人以下	568	74	135	274	143	83	10	15
		100	13.0	23.8	48.2	25.2	14.6	1.8	2.6
従業員数	100人超える	564	163	199	251	95	56	13	10
		100	28.9	35.3	44.5	16.8	9.9	2.3	1.8

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q13. 正社員（正職員）の雇用契約時、守秘義務誓約書を結ぶことになっていますか。

- 法人企業においては、個人情報に絡めた形で守秘義務誓約書を締結したケースが多いと考えられる。
- 80%を超える事業者が守秘義務誓約書を締結している状況であり、概ね良好である。



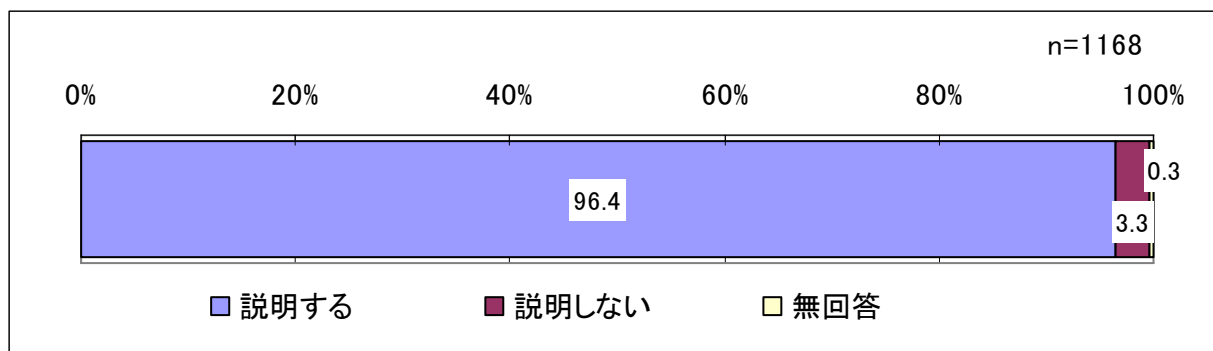
	調査数	結ぶ	結ばない	その他	無回答	
	1403	1168	140	71	24	
	100	83.3	10.0	5.1	1.7	
サービス区分	訪問介護	526	439	53	28	6
		100	83.5	10.1	5.3	1.1
	訪問入浴介護	212	173	23	15	1
		100	81.6	10.8	7.1	0.5
	福祉用具貸与	229	181	37	6	5
		100	79.0	16.2	2.6	2.2
	通所介護	531	441	55	29	6
		100	83.1	10.4	5.5	1.1
	特定施設入居者生活介護	185	168	13	4	-
		100	90.8	7.0	2.2	-
個人情報数	介護老人保健施設	168	155	6	7	-
		100	92.3	3.6	4.2	-
	介護老人福祉施設	285	238	25	17	5
		100	83.5	8.8	6.0	1.8
	訪問看護	92	81	8	3	-
	100	88.0	8.7	3.3	-	
従業員数	居宅介護支援	640	530	60	38	12
		100	82.8	9.4	5.9	1.9
	1000人未満	709	580	83	35	11
		100	81.8	11.7	4.9	1.6
	1000人以上～5000人未満	294	250	26	13	5
	100	85.0	8.8	4.4	1.7	
5000人以上～10000人未満	114	100	10	4	-	
	100	87.7	8.8	3.5	-	
10000人以上～30000人未満	107	91	8	5	3	
	100	85.0	7.5	4.7	2.8	
30000人以上	95	83	4	7	1	
	100	87.4	4.2	7.4	1.1	
従業員数	10人以下	154	106	32	7	9
		100	68.8	20.8	4.5	5.8
	11人～20人以下	105	87	11	7	-
		100	82.9	10.5	6.7	-
21人以上～100人以下	568	474	60	27	7	
	100	83.5	10.6	4.8	1.2	
100人を超える	564	493	36	30	5	
	100	87.4	6.4	5.3	0.9	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q14. 守秘義務誓約書を結ぶにあたり、守秘義務の重要性を説明することになっていますか。

(Q13で「1」と回答したのみ対象)

・ 96%以上の事業者が、守秘義務の重要性を説明しており、優秀と思われる。

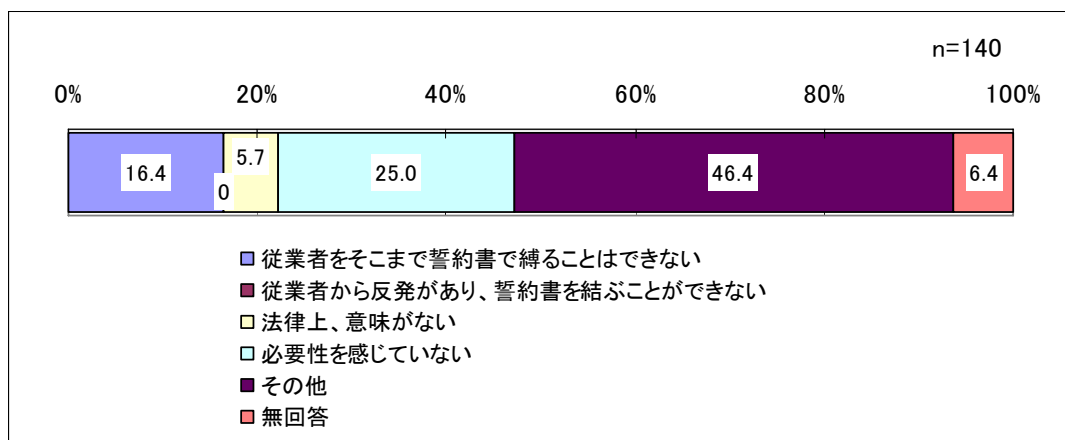


	調査数	説明する	説明しない	無回答	
	1168	1126	39	3	
	100	96.4	3.3	0.3	
サービス区分	訪問介護	439	426	12	1
		100	97.0	2.7	0.2
	訪問入浴介護	173	169	3	1
		100	97.7	1.7	0.6
	福祉用具貸与	181	179	1	1
		100	98.9	0.6	0.6
	通所介護	441	423	17	1
		100	95.9	3.9	0.2
	特定施設入居者生活介護	168	158	10	-
		100	94.0	6.0	-
介護老人保健施設	155	149	6	-	
	100	96.1	3.9	-	
介護老人福祉施設	238	226	12	-	
	100	95.0	5.0	-	
訪問看護	81	74	6	1	
	100	91.4	7.4	1.2	
居宅介護支援	530	515	14	1	
	100	97.2	2.6	0.2	
個人情報数	1000人未満	580	554	23	3
		100	95.5	4.0	0.5
	1000人以上～5000人未満	250	244	6	-
		100	97.6	2.4	-
	5000人以上～10000人未満	100	99	1	-
	100	99.0	1.0	-	
10000人以上～30000人未満	91	88	3	-	
	100	96.7	3.3	-	
30000人以上	83	81	2	-	
	100	97.6	2.4	-	
従業員数	10人以下	106	100	4	2
		100	94.3	3.8	1.9
	11人～20人以下	87	86	1	-
		100	98.9	1.1	-
21人以上～100人以下	474	454	19	1	
	100	95.8	4.0	0.2	
100人を超える	493	478	15	-	
	100	97.0	3.0	-	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q15. 守秘義務誓約書を結ばない理由をお聞かせください。(Q13で「2」と回答した方のみ対象)

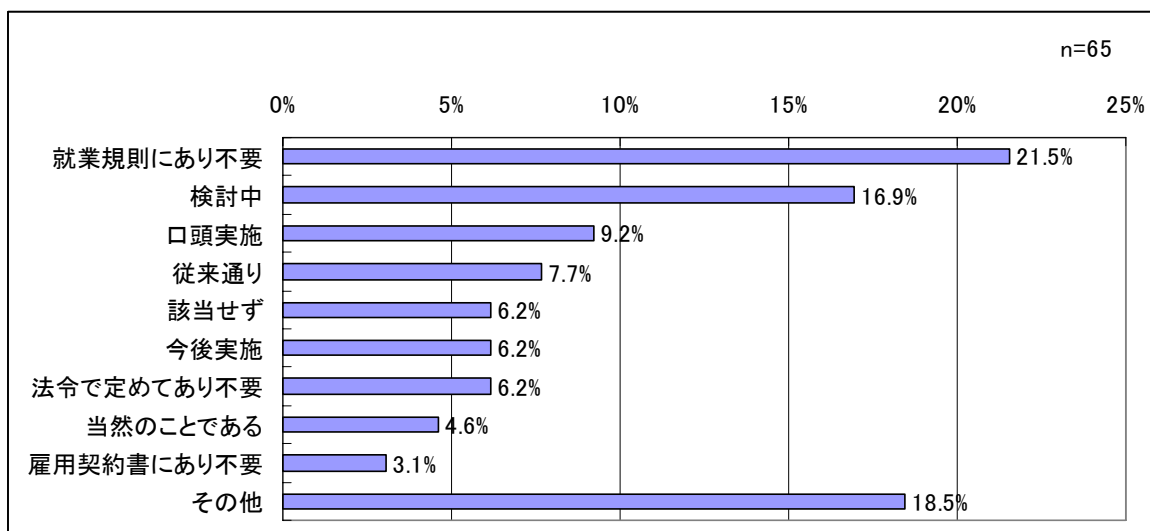
・現状を説明しているもので、一定やむを得ないと考えられる。但し、必要性を感じていないが25%あるが、この理由の詳細確認が必要である。



	調査数	は誓約書で縛ることができない	従業員が反発をしない	法律上、意味がない	必要性を感じていない	その他	無回答	
	140	23	-	8	35	65	9	
	100	16	-	5.7	25.0	46.4	6.4	
サービス区分	訪問介護	53	7	-	4	8	30	4
	訪問入浴介護	100	13.2	-	7.5	15.1	56.6	7.5
	福祉用具貸与	23	2	-	4	2	14	1
	通所介護	100	8.7	-	17.4	8.7	60.9	4.3
	特定施設入居者生活介護	37	6	-	-	12	17	2
	介護老人保健施設	100	16.2	-	-	32.4	45.9	5.4
	介護老人福祉施設	55	9	-	4	9	29	4
	訪問看護	100	16.4	-	7.3	16.4	52.7	7.3
	居宅介護支援	13	3	-	-	5	3	2
	居宅介護支援	100	23.1	-	-	38.5	23.1	15.4
個人情報数	1000人未満	6	1	-	1	-	4	-
	1000人以上～5000人未満	100	16.7	-	16.7	-	66.7	-
	5000人以上～10000人未満	25	6	-	2	4	11	2
	10000人以上～30000人未満	100	24.0	-	8.0	16.0	44.0	8.0
	30000人以上	8	-	-	-	2	5	1
	30000人以上	100	-	-	-	25.0	62.5	12.5
従業員数	10人未満	60	7	-	4	7	36	6
	10人未満	100	11.7	-	6.7	11.7	60.0	10.0
	1000人未満	83	19	-	3	25	30	6
	1000人以上～5000人未満	100	22.9	-	3.6	30.1	36.1	7.2
	5000人以上～10000人未満	26	2	-	1	4	19	-
10000人以上～30000人未満	10	1	-	2	3	4	-	
30000人以上	100	10.0	-	20.0	30.0	40.0	-	
従業員数	10000人以上～30000人未満	8	-	-	2	1	4	1
	30000人以上	100	-	-	25.0	12.5	50.0	12.5
	10人未満	4	-	-	-	1	2	1
	10人未満	100	-	-	-	25.0	50.0	25.0
従業員数	10人未満	32	5	-	-	14	12	1
	10人未満	100	15.6	-	-	43.8	37.5	3.1
	11人～20人未満	11	4	-	-	3	4	-
	100	36.4	-	-	27.3	36.4	-	
従業員数	21人以上～100人未満	60	13	-	5	9	28	5
	100	21.7	-	8.3	15.0	46.7	8.3	
	100人を超える	36	1	-	3	9	20	3
	100	2.8	-	8.3	25.0	55.6	8.3	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

○ アンケート中の「その他」の内容内訳

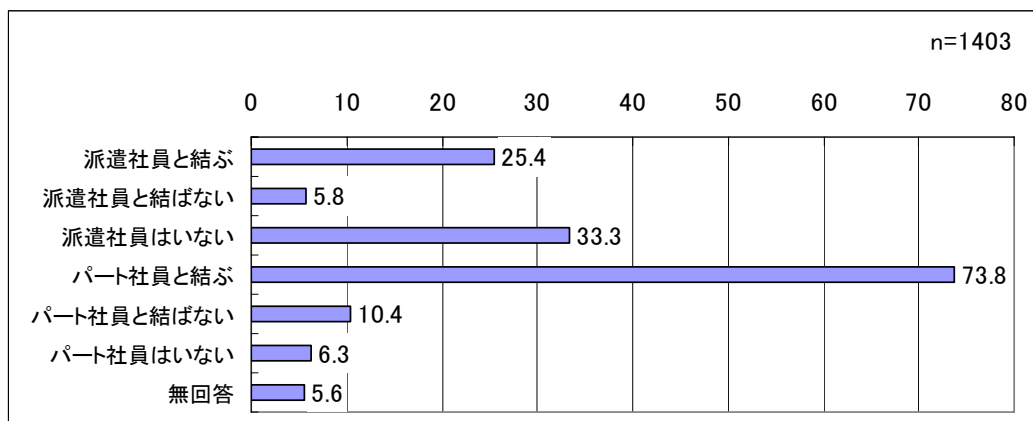


理由	件数	%
就業規則にあり不要	14	21.5%
検討中	11	16.9%
口頭実施	6	9.2%
従来通り	5	7.7%
該当せず	4	6.2%
今後実施	4	6.2%
法令で定めてあり不要	4	6.2%
当然のことである	3	4.6%
雇用契約書にあり不要	2	3.1%
その他	12	18.5%

Q16. 派遣社員やパート社員（登録ヘルパー等）と守秘義務誓約書を結ぶことになっていますか。

（複数回答可）

- ・ パート社員との守秘義務契約締結は73.8%であり、概ね良好である。
- ・ 派遣社員を雇用している事業者がどのくらいいるかが把握できないため、派遣社員とパート社員とで有意差があるかどうかは確認できない。

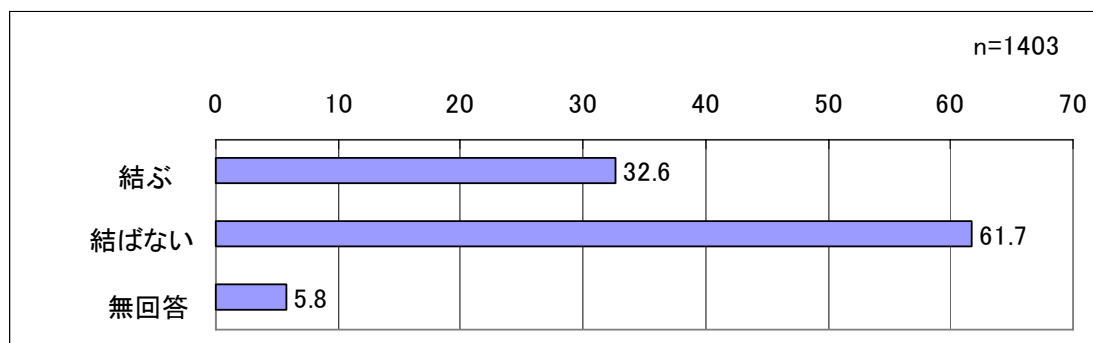


		調査数	結ぶ	結ばない	無回答
		1403	457	865	81
		100	32.6	61.7	5.8
サービス区分	訪問介護	526	184	316	26
		100	35.0	60.1	4.9
	訪問入浴介護	212	62	141	9
		100	29.2	66.5	4.2
	福祉用具貸与	229	93	118	18
		100	40.6	51.5	7.9
	通所介護	531	174	336	21
		100	32.8	63.3	4.0
	特定施設入居者生活介護	185	52	129	4
		100	28.1	69.7	2.2
	介護老人保健施設	168	39	121	8
		100	23.2	72.0	4.8
	介護老人福祉施設	285	63	210	12
	100	22.1	73.7	4.2	
訪問看護	92	34	52	6	
	100	37.0	56.5	6.5	
居宅介護支援	640	203	396	41	
	100	31.7	61.9	6.4	
個人情報数	1000人未満	709	237	435	37
		100	33.4	61.4	5.2
	1000人以上～5000人未満	294	90	189	15
		100	30.6	64.3	5.1
	5000人以上～10000人未満	114	40	68	6
		100	35.1	59.6	5.3
10000人以上～30000人未満	107	38	61	8	
	100	35.5	57.0	7.5	
30000人以上	95	34	59	2	
	100	35.8	62.1	2.1	
従業員数	10人以下	154	60	76	18
		100	39.0	49.4	11.7
	11人～20人以下	105	45	55	5
		100	42.9	52.4	4.8
	21人以上～100人以下	568	173	372	23
	100	30.5	65.5	4.0	
100人を超える	564	176	356	32	
	100	31.2	63.1	5.7	

（上段：有効回答数、下段：構成比(%)）

Q17. 正社員（正職員）の退職時に、守秘義務誓約書を結ぶことになっていますか。

- ・ 法的な縛りはなく、60%が締結していない。
- ・ 退職時には、職員の意識付けとして守秘義務契約書を締結した方が良いと思われる。

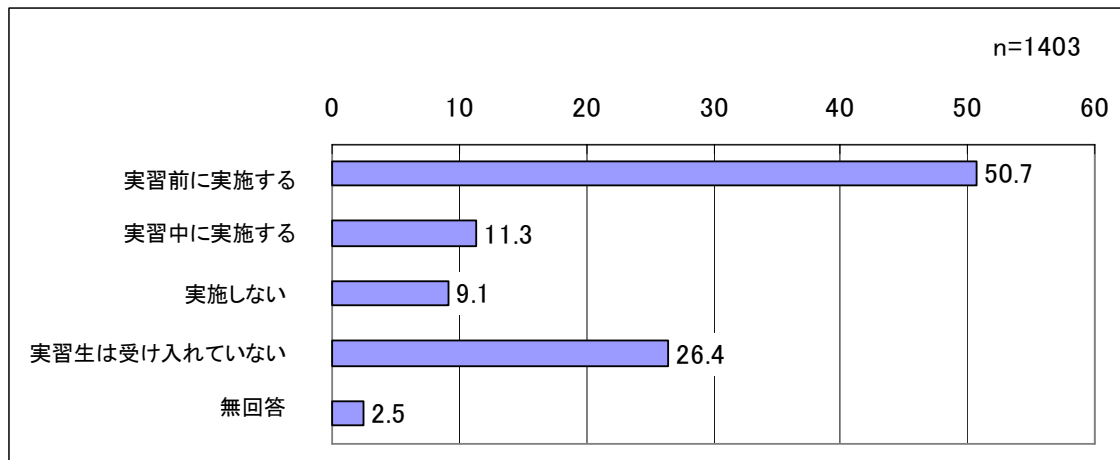


		調査数	結ぶ	結ばない	無回答
		1403	457	865	81
		100	32.6	61.7	5.8
サービス区分	訪問介護	526	184	316	26
		100	35.0	60.1	4.9
	訪問入浴介護	212	62	141	9
		100	29.2	66.5	4.2
	福祉用具貸与	229	93	118	18
		100	40.6	51.5	7.9
	通所介護	531	174	336	21
		100	32.8	63.3	4.0
	特定施設入居者生活介護	185	52	129	4
		100	28.1	69.7	2.2
介護老人保健施設	介護老人保健施設	168	39	121	8
		100	23.2	72.0	4.8
	介護老人福祉施設	285	63	210	12
		100	22.1	73.7	4.2
訪問看護	訪問看護	92	34	52	6
		100	37.0	56.5	6.5
居宅介護支援	居宅介護支援	640	203	396	41
		100	31.7	61.9	6.4
個人情報数	1000人未満	709	237	435	37
		100	33.4	61.4	5.2
	1000人以上～5000人未満	294	90	189	15
		100	30.6	64.3	5.1
	5000人以上～10000人未満	114	40	68	6
	100	35.1	59.6	5.3	
10000人以上～30000人未満	10000人以上～30000人未満	107	38	61	8
		100	35.5	57.0	7.5
	30000人以上	95	34	59	2
	100	35.8	62.1	2.1	
従業員数	10人以下	154	60	76	18
		100	39.0	49.4	11.7
	11人～20人以下	105	45	55	5
		100	42.9	52.4	4.8
21人以上～100人以下	21人以上～100人以下	568	173	372	23
		100	30.5	65.5	4.0
100人を超える	100人を超える	564	176	356	32
		100	31.2	63.1	5.7

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q18. 実習生に、守秘義務の必要性について研修、あるいは説明会などを実施することになって
いますか。

・ 実施しないは9%であり、まず良好であると思われる。

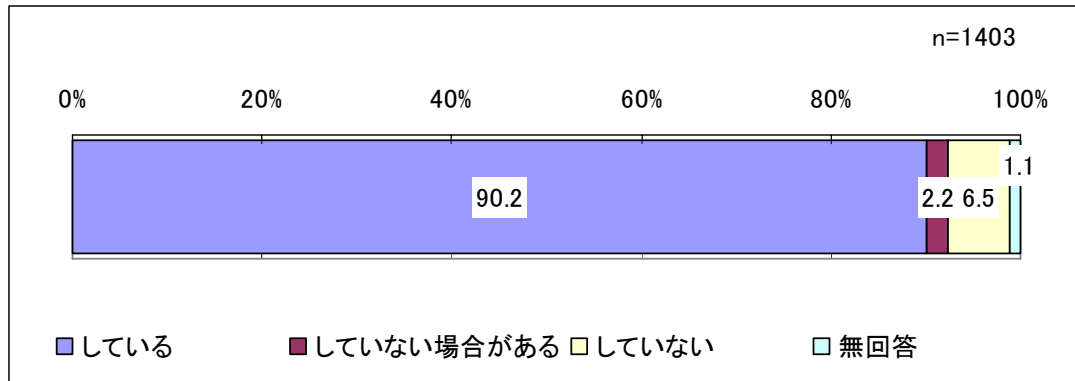


		調査数	実習前に実施	実習中に実施	実施しない	実習生は受け入れていない	無回答
		1403	712	158	128	370	35
		100	50.7	11.3	9.1	26.4	2.5
サービス区分	訪問介護	526	286	65	47	116	12
		100	54.4	12.4	8.9	22.1	2.3
	訪問入浴介護	212	130	28	18	33	3
		100	61.3	13.2	8.5	15.6	1.4
	福祉用具貸与	229	60	19	16	126	8
		100	26.2	8.3	7.0	55.0	3.5
	通所介護	531	327	71	61	65	7
		100	61.6	13.4	11.5	12.2	1.3
	特定施設入居者生活介護	185	75	23	20	61	6
		100	40.5	12.4	10.8	33.0	3.2
介護老人保健施設	介護老人保健施設	168	121	23	18	6	-
		100	72.0	13.7	10.7	3.6	-
	介護老人福祉施設	285	212	35	30	5	3
		100	74.4	12.3	10.5	1.8	1.1
訪問看護	訪問看護	92	55	11	9	15	2
		100	59.8	12.0	9.8	16.3	2.2
居宅介護支援	居宅介護支援	640	369	85	55	116	15
		100	57.7	13.3	8.6	18.1	2.3
個人情報数	1000人未満	709	299	83	71	234	22
		100	42.2	11.7	10.0	33.0	3.1
	1000人以上～5000人未満	294	186	32	32	42	2
		100	63.3	10.9	10.9	14.3	0.7
	5000人以上～10000人未満	114	64	14	6	28	2
		100	56.1	12.3	5.3	24.6	1.8
10000人以上～30000人未満	10000人以上～30000人未満	107	60	14	7	25	1
		100	56.1	13.1	6.5	23.4	0.9
30000人以上	30000人以上	95	53	8	6	25	3
		100	55.8	8.4	6.3	26.3	3.2
従業員数	10人以下	154	27	11	9	97	10
		100	17.5	7.1	5.8	63.0	6.5
	11人～20人以下	105	31	11	13	47	3
		100	29.5	10.5	12.4	44.8	2.9
21人以上～100人以下	21人以上～100人以下	568	303	67	62	125	11
		100	53.3	11.8	10.9	22.0	1.9
100人を超える	100人を超える	564	347	69	44	97	7
		100	61.5	12.2	7.8	17.2	1.2

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q19. サービスの開始にあたり判断能力に問題のない利用者全員から、個人情報を利用する同意書を取得していますか。

- ・ 「実施していない場合がある」、「実施していない」事業者が9%を占める。
- ・ サービス提供に際し、利用目的を提示し、個人情報の取得・利用が重要であることを利用者へ理解してもらい、利用に関する同意書をもらうことが好ましい。



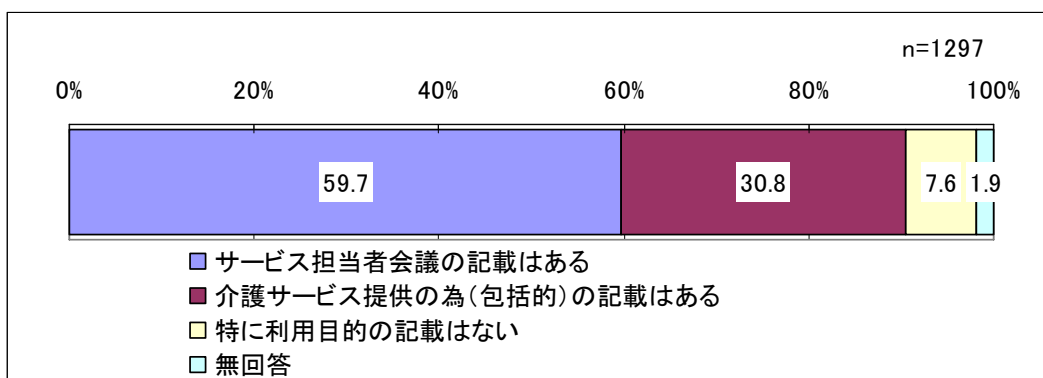
	調査数	している	合 合 が あ い ない 場	して い ない	無 回 答	
	1403	1266	31	91	15	
	100	90.2	2.2	6.5	1.1	
サービス区分	訪問介護	526	490	11	23	2
		100	93.2	2.1	4.4	0.4
	訪問入浴介護	212	199	4	8	1
		100	93.9	1.9	3.8	0.5
	福祉用具貸与	229	206	5	17	1
		100	90.0	2.2	7.4	0.4
	通所介護	531	494	13	24	-
		100	93.0	2.4	4.5	-
	特定施設入居者生活介護	185	150	7	27	1
		100	81.1	3.8	14.6	0.5
個人情報数	介護老人保健施設	168	158	3	6	1
		100	94.0	1.8	3.6	0.6
	介護老人福祉施設	285	258	6	18	3
		100	90.5	2.1	6.3	1.1
	訪問看護	92	86	3	3	-
	100	93.5	3.3	3.3	-	
従業員数	居宅介護支援	640	600	12	25	3
		100	93.8	1.9	3.9	0.5
	1000人未満	709	630	20	56	3
		100	88.9	2.8	7.9	0.4
	1000人以上～5000人未満	294	270	5	16	3
	100	91.8	1.7	5.4	1.0	
5000人以上～10000人未満	114	104	2	7	1	
	100	91.2	1.8	6.1	0.9	
10000人以上～30000人未満	107	100	2	5	-	
	100	93.5	1.9	4.7	-	
30000人以上	95	88	2	3	2	
	100	92.6	2.1	3.2	2.1	
従業員数	10人以下	154	130	4	18	2
		100	84.4	2.6	11.7	1.3
	11人～20人以下	105	95	3	5	2
		100	90.5	2.9	4.8	1.9
21人以上～100人以下	568	504	13	46	5	
	100	88.7	2.3	8.1	0.9	
100人超える	564	531	11	21	1	
	100	94.1	2.0	3.7	0.2	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q20. 同意書には具体的にサービス担当者会議での利用との記載はありますか。

(Q19で「1」「2」と回答した方のみ対象)

- ・ 利用目的については、より具体的に示す必要があることを周知する必要がある。



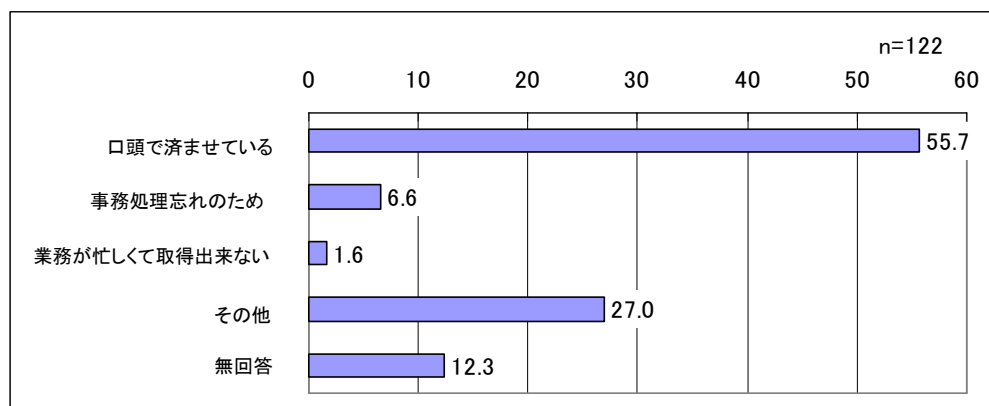
		調査数	のサービス担当者会議に記載はあ	は(包括的)の記載はあ	は特にな	無回答	
			はあ	る(包括的)の記載はあ	ない利用目的の記載		
		1297	774	400	99	24	
		100	59.7	30.8	7.6	1.9	
サービス区分	訪問介護	501	310	150	30	11	
		100	61.9	29.9	6.0	2.2	
	訪問入浴介護	203	132	55	14	2	
		100	65.0	27.1	6.9	1.0	
	福祉用具貸与	211	131	60	16	4	
		100	62.1	28.4	7.6	1.9	
	通所介護	507	314	147	34	12	
		100	61.9	29.0	6.7	2.4	
	特定施設入居者生活介護	157	81	61	12	3	
		100	51.6	38.9	7.6	1.9	
介護老人保健施設	介護老人保健施設	161	82	66	9	4	
		100	50.9	41.0	5.6	2.5	
	介護老人福祉施設	264	147	88	21	8	
		100	55.7	33.3	8.0	3.0	
	訪問看護	89	59	23	6	1	
	100	66.3	25.8	6.7	1.1		
居宅介護支援	居宅介護支援	612	375	183	43	11	
		100	61.3	29.9	7.0	1.8	
	個人情報数	1000人未満	650	387	191	60	12
			100	59.5	29.4	9.2	1.8
		1000人以上～5000人未満	275	162	93	12	8
		100	58.9	33.8	4.4	2.9	
5000人以上～10000人未満		106	60	34	11	1	
	100	56.6	32.1	10.4	0.9		
従業員数	10000人以上～30000人未満	102	65	30	7	-	
		100	63.7	29.4	6.9	-	
	30000人以上	90	51	33	4	2	
	100	56.7	36.7	4.4	2.2		
従業員数	10人以下	134	77	39	16	2	
		100	57.5	29.1	11.9	1.5	
	11人～20人以下	98	62	25	11	-	
		100	63.3	25.5	11.2	-	
従業員数	21人以上～100人以下	517	306	168	33	10	
		100	59.2	32.5	6.4	1.9	
	100人を超える	542	325	166	39	12	
	100	60.0	30.6	7.2	2.2		

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q21. 取得しない理由をお聞かせ下さい。(Q19で「2」「3」と回答した方のみ対象)

(複数回答可)

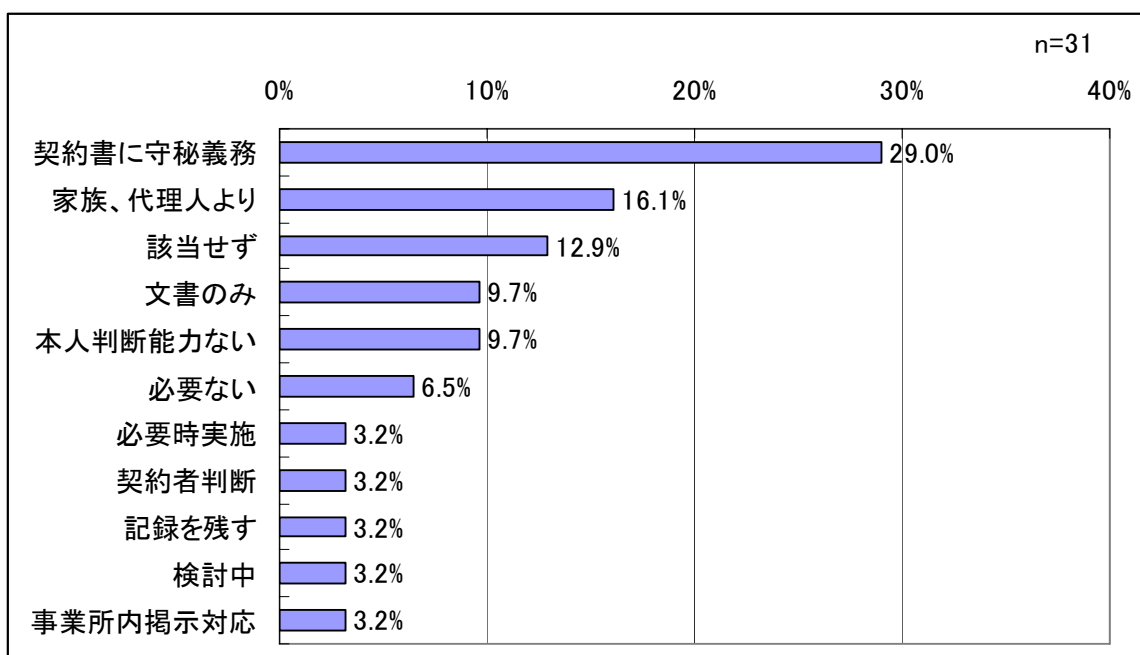
- 指定居宅サービス等の運営基準の秘密保持第33条第3項においても、「サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかなければならない。」とあり、同意については徹底していく必要がある。



		調査数	口頭で済ませ	事務処理忘れ	業務取得が忙しく	その他	無回答
		122	68	8	2	33	15
		100	55.7	6.6	1.6	27.0	12.3
サービス区分	訪問介護	34	16	2	-	11	5
		100	47.1	5.9	-	32.4	14.7
	訪問入浴介護	12	6	1	-	3	3
		100	50.0	8.3	-	25.0	25.0
	福祉用具貸与	22	16	2	1	1	2
		100	72.7	9.1	4.5	4.5	9.1
	通所介護	37	21	5	-	8	5
		100	56.8	13.5	-	21.6	13.5
	特定施設入居者生活介護	34	22	1	-	7	5
		100	64.7	2.9	-	20.6	14.7
介護老人保健施設	介護老人保健施設	9	2	-	-	5	2
		100	22.2	-	-	55.6	22.2
	介護老人福祉施設	24	9	4	-	9	3
		100	37.5	16.7	-	37.5	12.5
訪問看護	訪問看護	6	1	-	-	4	1
		100	16.7	-	-	66.7	16.7
居宅介護支援	居宅介護支援	37	18	3	-	12	5
		100	48.6	8.1	-	32.4	13.5
個人情報数	1000人未満	76	47	4	1	17	10
		100	61.8	5.3	1.3	22.4	13.2
	1000人以上～5000人未満	21	11	1	1	6	2
		100	52.4	4.8	4.8	28.6	9.5
	5000人以上～10000人未満	9	5	1	-	3	-
		100	55.6	11.1	-	33.3	-
従業員数	10000人以上～30000人未満	7	4	1	-	2	1
		100	57.1	14.3	-	28.6	14.3
	30000人以上	5	-	-	-	4	1
		100	-	-	-	80.0	20.0
従業員数	10人以下	22	13	1	2	5	2
		100	59.1	4.5	9.1	22.7	9.1
	11人～20人以下	8	6	-	-	1	1
		100	75.0	-	-	12.5	12.5
従業員数	21人以上～100人以下	59	38	5	-	9	9
		100	64.4	8.5	-	15.3	15.3
従業員数	100人を超える	32	11	2	-	17	3
		100	34.4	6.3	-	53.1	9.4

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

○ アンケート中の「その他」の内容内訳

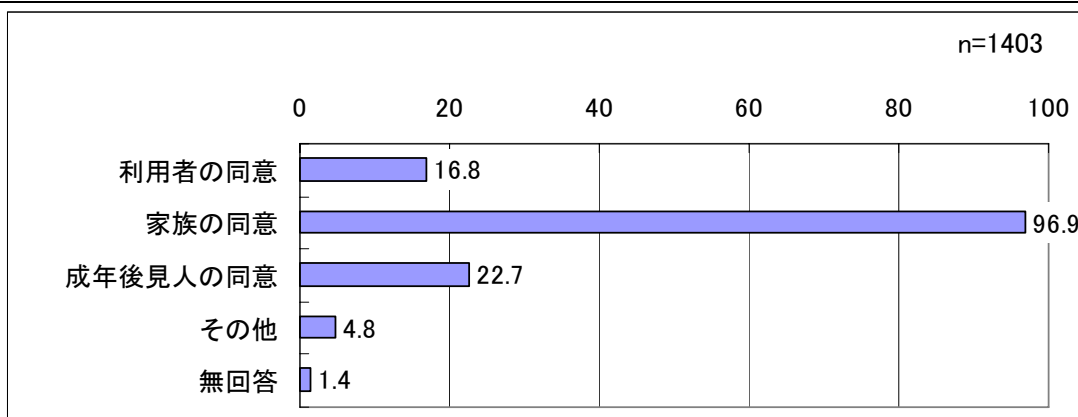


理由	件数	%
契約書に守秘義務	9	29.0%
家族、代理人より	5	16.1%
該当せず	4	12.9%
文書のみ	3	9.7%
本人判断能力ない	3	9.7%
必要ない	2	6.5%
必要時実施	1	3.2%
契約者判断	1	3.2%
記録を残す	1	3.2%
検討中	1	3.2%
事業所内掲示対応	1	3.2%

Q 2 2. 認知症など判断能力が不十分な利用者の場合は、通常誰の同意を得ていますか。

(複数回答可)

- ・ 法律上の問題は残るが、「家族の同意」が96.6%であることから、概ね良好と思われる。
- ・ 成年後見人の同意取得は、特に都心部で高くなっているという傾向は見られない。



		調査数	利用者の同意	家族の同意	成年後見人の同意	その他	無回答
		1403	236	1360	319	67	20
		100	16.8	96.9	22.7	4.8	1.4
サービス区分	訪問介護	526	107	515	108	23	3
		100	20.3	97.9	20.5	4.4	0.6
	訪問入浴介護	212	45	211	36	10	-
		100	21.2	99.5	17.0	4.7	-
	福祉用具貸与	229	38	224	45	14	1
		100	16.6	97.8	19.7	6.1	0.4
	通所介護	531	97	519	108	21	4
		100	18.3	97.7	20.3	4.0	0.8
	特定施設入居者生活介護	185	33	178	65	15	2
		100	17.8	96.2	35.1	8.1	1.1
介護老人保健施設	168	14	164	49	8	1	
	100	8.3	97.6	29.2	4.8	0.6	
介護老人福祉施設	285	34	274	66	8	6	
	100	11.9	96.1	23.2	2.8	2.1	
訪問看護	92	17	92	25	6	-	
	100	18.5	100.0	27.2	6.5	-	
居宅介護支援	640	115	630	139	29	7	
	100	18.0	98.4	21.7	4.5	1.1	
個人情報数	1000人未満	709	122	687	134	31	7
		100	17.2	96.9	18.9	4.4	1.0
	1000人以上～5000人未満	294	51	287	74	10	2
		100	17.3	97.6	25.2	3.4	0.7
	5000人以上～10000人未満	114	17	112	31	12	1
	100	14.9	98.2	27.2	10.5	0.9	
10000人以上～30000人未満	107	19	106	34	8	1	
	100	17.8	99.1	31.8	7.5	0.9	
30000人以上	95	13	93	31	5	2	
	100	13.7	97.9	32.6	5.3	2.1	
従業員数	10人以下	154	19	147	18	7	3
		100	12.3	95.5	11.7	4.5	1.9
	11人～20人以下	105	16	102	11	3	1
		100	15.2	97.1	10.5	2.9	1.0
21人以上～100人以下	568	106	549	129	25	7	
	100	18.7	96.7	22.7	4.4	1.2	
100人を超える	564	95	555	158	31	5	
	100	16.8	98.4	28.0	5.5	0.9	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

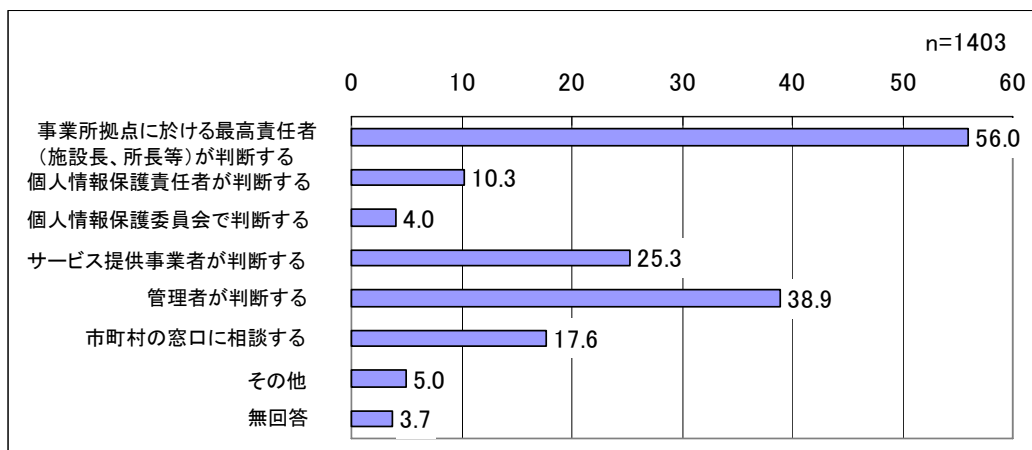
○ 成年後見人の同意取得率上位10

NO	地域	同意数	対象数	同意率
1	山口	4	9	44.4%
2	佐賀	2	5	40.0%
3	大分	4	10	40.0%
4	滋賀	3	8	37.5%
5	長野	11	30	36.7%
6	香川	7	20	35.0%
7	東京	38	112	33.9%
8	千葉	19	57	33.3%
9	富山	2	6	33.3%
10	静岡	11	35	31.4%
	全国平均			22.7%

Q23. Q22の同意を得るかについて、疑義がある場合どう対処する事になっていますか。

(複数回答可)

- ・ 判断権限者が一定決められている状況にあると判断できるが、最高責任者や個人情報保護責任者が最終判断という形で協議して決めることが望ましい。
- ・ また、一定の判断基準は整備しておくことが必要である。

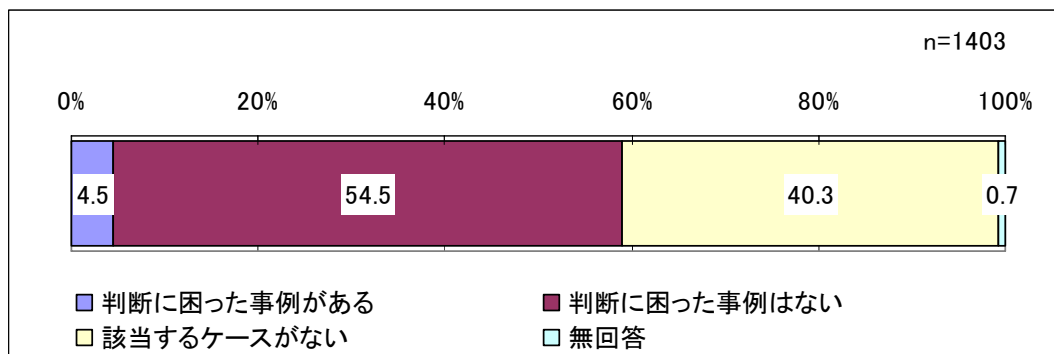


	調査数	事業所最高責任者に於ける判断割合 (%)	個人が情報保護責任者として判断する割合 (%)	個人で情報保護する委員会での判断割合 (%)	サービス提供事業者が判断する割合 (%)	管理者が判断する割合 (%)	市町村の窓口相談する割合 (%)	その他 (%)	無回答 (%)	
	1403	785	145	56	355	546	247	70	52	
	100	56.0	10.3	4.0	25.3	38.9	17.6	5.0	3.7	
サービス区分	訪問介護	526	285	53	20	179	220	113	25	14
		100	54.2	10.1	3.8	34.0	41.8	21.5	4.8	2.7
	訪問入浴介護	212	113	26	7	82	89	43	7	6
		100	53.3	12.3	3.3	38.7	42.0	20.3	3.3	2.8
	福祉用具貸与	229	108	23	5	76	82	63	12	3
		100	47.2	10.0	2.2	33.2	35.8	27.5	5.2	1.3
	通所介護	531	311	53	21	138	219	97	22	17
		100	58.6	10.0	4.0	26.0	41.2	18.3	4.1	3.2
	特定施設入居者生活介護	185	129	20	7	30	59	13	14	6
		100	69.7	10.8	3.8	16.2	31.9	7.0	7.6	3.2
個人情報数	介護老人保健施設	168	95	25	17	34	69	26	3	4
		100	56.5	14.9	10.1	20.2	41.1	15.5	1.8	2.4
	介護老人福祉施設	285	187	43	12	59	87	41	9	13
		100	65.6	15.1	4.2	20.7	30.5	14.4	3.2	4.6
	訪問看護	92	56	8	7	21	46	18	1	1
	100	60.9	8.7	7.6	22.8	50.0	19.6	1.1	1.1	
従業員数	居宅介護支援	640	348	72	28	184	266	137	27	20
		100	54.4	11.3	4.4	28.8	41.6	21.4	4.2	3.1
	1000人未満	709	398	61	14	187	291	119	34	24
		100	56.1	8.6	2.0	26.4	41.0	16.8	4.8	3.4
	1000人以上～5000人未満	294	164	31	12	85	115	51	19	6
		100	55.8	10.5	4.1	28.9	39.1	17.3	6.5	2.0
従業員数	5000人以上～10000人未満	114	63	15	5	21	41	25	4	4
		100	55.3	13.2	4.4	18.4	36.0	21.9	3.5	3.5
	10000人以上～30000人未満	107	67	18	9	28	37	25	5	3
		100	62.6	16.8	8.4	26.2	34.6	23.4	4.7	2.8
	30000人以上	95	55	13	12	15	36	15	5	3
	100	57.9	13.7	12.6	15.8	37.9	15.8	5.3	3.2	
従業員数	10人以下	154	72	6	1	45	71	35	9	9
		100	46.8	3.9	0.6	29.2	46.1	22.7	5.8	5.8
	11人～20人以下	105	51	5	-	25	42	18	8	2
		100	48.6	4.8	-	23.8	40.0	17.1	7.6	1.9
従業員数	21人以上～100人以下	568	332	57	19	153	222	89	25	19
		100	58.5	10.0	3.3	26.9	39.1	15.7	4.4	3.3
	100人を超える	564	325	77	36	129	211	103	28	17
	100	57.6	13.7	6.4	22.9	37.4	18.3	5.0	3.0	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q24. 緊急時（容態の急変等）において、本人の同意を得ずに第三者に個人情報を提供する場面で判断に困った事例はありますか。

「判断に困った事例はない」との回答が半数以上を占めているが、本来判断しなければならない案件を意識せずに提供している可能性もあり、詳細について調査が必要と思われる。



		調査数	事例判断に困った	事例判断はなかつた	該当するケース	無回答
		1403	63	764	566	10
		100	4.5	54.5	40.3	0.7
サービス区分	訪問介護	526	28	293	204	1
		100	5.3	55.7	38.8	0.2
	訪問入浴介護	212	9	113	90	-
		100	4.2	53.3	42.5	-
	福祉用具貸与	229	8	84	137	-
		100	3.5	36.7	59.8	-
	通所介護	531	20	324	186	1
		100	3.8	61.0	35.0	0.2
	特定施設入居者生活介護	185	7	132	45	1
		100	3.8	71.4	24.3	0.5
介護老人保健施設	介護老人保健施設	168	13	107	48	-
		100	7.7	63.7	28.6	-
	介護老人福祉施設	285	15	185	81	4
	100	5.3	64.9	28.4	1.4	
訪問看護	訪問看護	92	7	66	19	-
		100	7.6	71.7	20.7	-
居宅介護支援	居宅介護支援	640	36	368	233	3
		100	5.6	57.5	36.4	0.5
個人情報数	1000人未満	709	33	375	298	3
		100	4.7	52.9	42.0	0.4
	1000人以上～5000人未満	294	8	170	113	3
		100	2.7	57.8	38.4	1.0
	5000人以上～10000人未満	114	3	63	47	1
	100	2.6	55.3	41.2	0.9	
10000人以上～30000人未満	10000人以上～30000人未満	107	10	65	32	-
		100	9.3	60.7	29.9	-
30000人以上	30000人以上	95	6	45	44	-
		100	6.3	47.4	46.3	-
従業員数	10人以下	154	3	46	104	1
		100	1.9	29.9	67.5	0.6
	11人～20人以下	105	3	58	43	1
		100	2.9	55.2	41.0	1.0
21人以上～100人以下	21人以上～100人以下	568	29	324	212	3
		100	5.1	57.0	37.3	0.5
100人超える	100人超える	564	27	333	202	2
		100	4.8	59.0	35.8	0.4

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q25. 判断に困った内容をお聞かせください。(Q24で「1」と回答した方のみ対象)

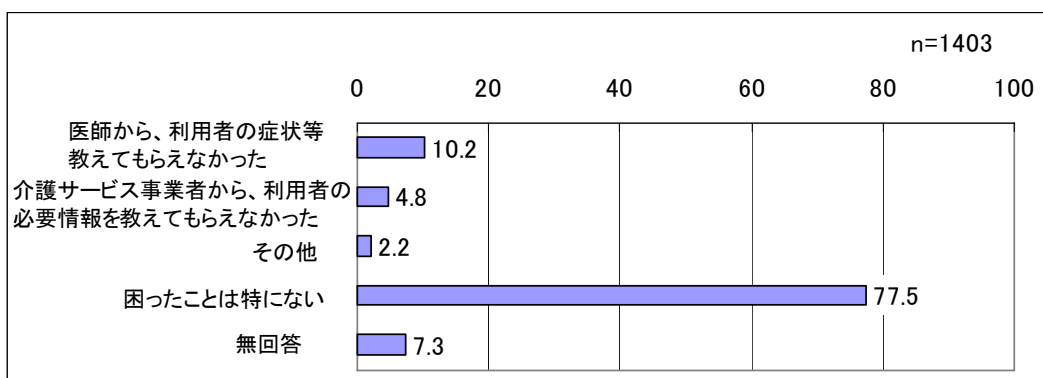
<一覧> 自由記載内容

区分	記載内容
緊急対応	“救急搬送された病院が、個人情報の使用同意を受けている病院外だった為、管理者に状況を説明 延命措置等
	延命等による搬送
	急変時に病院受診の際、家族に連絡できなかったケースあり
	救急車の消防士から、当事業所のサービス使っている人だと思うが、身内の連絡先教えてと聞かれた。 救急隊に渡していいものかまよった。
	救急搬送時、救急隊員に状況説明する時
	緊急時、病院に依頼する時等
	緊急受診時に救急隊員に情報提供するのにあたり、どこまで提供してよいのか迷った。
	緊急入院
	緊急入院時
	緊急搬送に関係した職員の電話番号を聞かれた。
	体調、健康・容体を優先した為(かかりつけ医との連携不足)
	独居の利用者の緊急に体調悪化有り民正員、ケアマネージャー等に問う
	突然具合が悪くなり救急車対応したが少し複雑な家族関係の方で、話してはいけないのではないか。
	訪問時状態悪化で救急搬送したが、病名、状態予後について伺うことができず、家族の連絡先を聞かれたが、家族はいない人で後見人もいない人であった。
	本人は認知症、家族不在時に救急車を呼ぶ場合。
	夜間の緊急受診時。判断に困った。
	容体急変時、連絡がつかなく情報を提供しなくてはならなくなった。
病院対応	入居者が入院時に入院先病院に対する情報提供について
	病院受診時
警察対応	警察からの問い合わせ
	在宅で急変し、搬送した際、交番より巡回のおまわりさんが通りがかり搬送先、介護者について、症状等聞かれたため個人情報があると断ったが自分の名前まで聞かれ困った。
	担当ケアマネ休日時(ショートステイ先から抜け出した)利用者と保護した警察からの家族の連絡先問合せについて
連絡不通	家族が介護放きをして居なくなった
	家族との連絡がとれず、医師に(NSW)に説明。(入院時)
	家族との連絡がとれない場合
	家族と連絡がとれない時。
	家族には連絡しないで欲しいと言われる(本人から)
	家族に連絡がとれず、医師や看護師等から情報を求められた時。
	家族等との連絡が難しい(連絡がとれない事例がある)
	施設内で対応困難疾病等を他所に依頼する場合で緊急を要する時に家族に連絡がとれない場合
	本人の同意、家族の同意の共に確認ができた場合のみ情報提供するという規程にしているが、家族と連絡が取れなかった場合判断に困った。
連絡先	キーパーソンに繋がらず、遠い親族や、契約時にあまりかけて欲しくないと言われてあった方へどうしてもかける必要がある場合
	内容、家族等の連絡先等
	住所又TEL番号
代理人不在	一人暮らしで身内がいらない場合
	単身者、成年後見等の制度利用もない代弁者がいない時の治療方針の決定について
その他	利用者本人と家族の関係が良くない場合
	介護サービス提供前、退院時、申請前のサービス連携心身の状態が不明。
	本人の経済状況・認知症の状態
	本人の同意確認が出来ない状況下にある時。

Q 2 6 . 緊急時において、利用者の個人情報の提供が得られず困った事例はありますか。

(複数回答可)

- 17%が困ったことがあり、日頃のリスクコミュニケーションが必要と思われる。

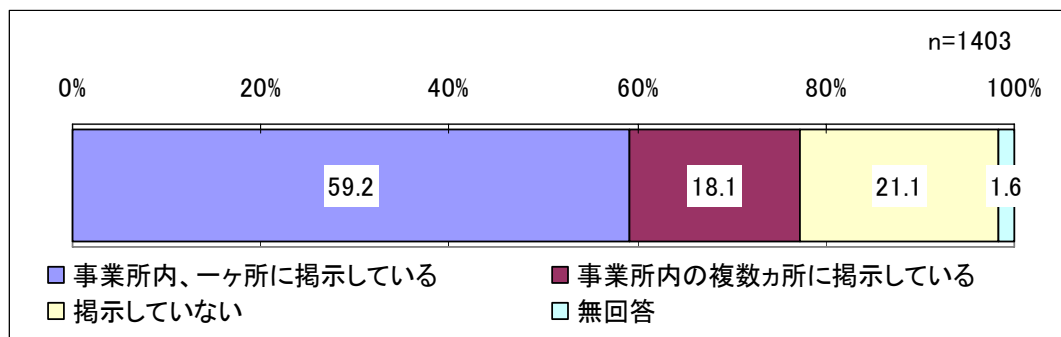


	調査数	なかつた	医師から、 利用者の 症状等 教えて もらえ ない	報告を 利用者 から 教えて もらえ ない	介護サ ービス 事業者 からの 必要情 報	その他	困った ことは 特にな い	無回 答
	1403	143	67	31	1087	103		
	100	10.2	4.8	2.2	77.5	7.3		
サービス 区分	訪問介護	526	62	31	12	393	38	
		100	11.8	5.9	2.3	74.7	7.2	
	訪問入浴介護	212	15	10	2	173	15	
		100	7.1	4.7	0.9	81.6	7.1	
	福祉用具貸与	229	14	8	4	188	19	
		100	6.1	3.5	1.7	82.1	8.3	
	通所介護	531	51	27	12	415	33	
		100	9.6	5.1	2.3	78.2	6.2	
	特定施設入居者生活介護	185	26	4	5	142	11	
		100	14.1	2.2	2.7	76.8	5.9	
介護老人 保健施設	介護老人保健施設	168	9	9	9	137	8	
		100	5.4	5.4	5.4	81.5	4.8	
	介護老人福祉施設	285	35	18	2	214	23	
		100	12.3	6.3	0.7	75.1	8.1	
訪問看護	訪問看護	92	10	7	3	69	9	
		100	10.9	7.6	3.3	75.0	9.8	
居宅介護 支援	居宅介護支援	640	80	35	17	481	43	
		100	12.5	5.5	2.7	75.2	6.7	
個人 情報 数	1000人未満	709	59	30	13	556	61	
		100	8.3	4.2	1.8	78.4	8.6	
	1000人以上～5000人未満	294	44	14	7	217	18	
		100	15.0	4.8	2.4	73.8	6.1	
	5000人以上～10000人未満	114	16	4	5	89	6	
		100	14.0	3.5	4.4	78.1	5.3	
10000人以上～30000人未満	10000人以上～30000人未満	107	8	6	3	88	4	
		100	7.5	5.6	2.8	82.2	3.7	
30000人以上	30000人以上	95	8	4	3	75	5	
		100	8.4	4.2	3.2	78.9	5.3	
従 業 員 数	10人以下	154	2	6	4	128	15	
		100	1.3	3.9	2.6	83.1	9.7	
	11人～20人以下	105	8	1	-	88	8	
		100	7.6	1.0	-	83.8	7.6	
	21人以上～100人以下	568	72	32	15	423	42	
	100	12.7	5.6	2.6	74.5	7.4		
100人 超える	100人超える	564	59	27	12	441	35	
		100	10.5	4.8	2.1	78.2	6.2	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q 27. 個人情報の利用目的は、事業所内に掲示していますか。(ホームページへの掲載は除く)

- 「掲示していない」が全体では21.1%。個人情報数が5,000人を超える事業者でも10%以上であることは問題である。
- 利用者が、自分の個人情報の利用目的についていつでも参照できるよう、事業所内で利用目的は掲示しておくべきである。

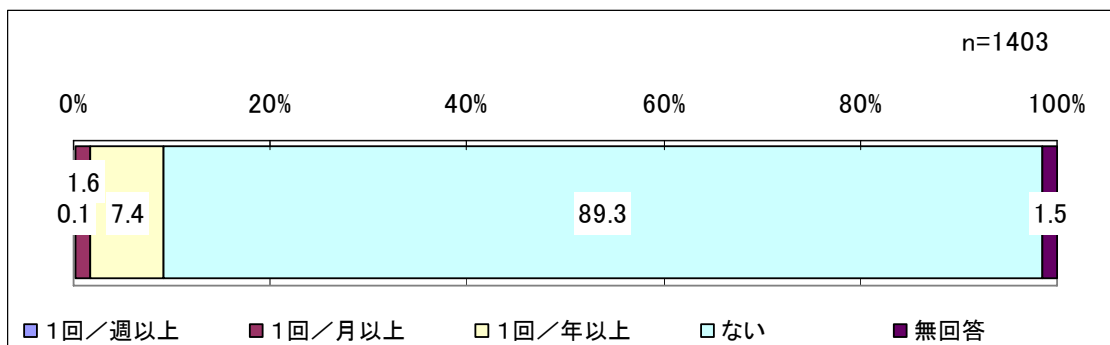


	調査数	に事業所内、一ヶ所	所に業所内の複数カ	掲示していない	無回答	
						1403
サービス区分	訪問介護	526	308	101	111	6
		100	58.6	19.2	21.1	1.1
	訪問入浴介護	212	128	32	52	-
		100	60.4	15.1	24.5	-
	福祉用具貸与	229	149	25	52	3
		100	65.1	10.9	22.7	1.3
	通所介護	531	293	111	121	6
		100	55.2	20.9	22.8	1.1
	特定施設入居者生活介護	185	94	30	58	3
		100	50.8	16.2	31.4	1.6
介護老人保健施設	168	85	73	9	1	
	100	50.6	43.5	5.4	0.6	
介護老人福祉施設	285	151	80	48	6	
	100	53.0	28.1	16.8	2.1	
訪問看護	92	52	25	15	-	
	100	56.5	27.2	16.3	-	
居宅介護支援	640	372	135	125	8	
	100	58.1	21.1	19.5	1.3	
個人情報数	1000人未満	709	410	84	206	9
		100	57.8	11.8	29.1	1.3
	1000人以上～5000人未満	294	177	74	39	4
		100	60.2	25.2	13.3	1.4
	5000人以上～10000人未満	114	72	27	13	2
	100	63.2	23.7	11.4	1.8	
10000人以上～30000人未満	107	67	28	11	1	
	100	62.6	26.2	10.3	0.9	
30000人以上	95	61	23	9	2	
	100	64.2	24.2	9.5	2.1	
従業員数	10人以下	154	89	6	56	3
		100	57.8	3.9	36.4	1.9
	11人～20人以下	105	57	8	39	1
		100	54.3	7.6	37.1	1.0
21人以上～100人以下	568	343	94	123	8	
	100	60.4	16.5	21.7	1.4	
100人を超える	564	337	146	74	7	
	100	59.8	25.9	13.1	1.2	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q28. 過去1年間で利用者から利用目的の詳細説明を要望された頻度をお答えください。

- 「ない」との回答が約9割を占めており、ほとんど説明要望を受けるケースは無いと考えて良いのではないかと。
- また、逆に利用者側の個人情報提供に関する意識が低いとも思われる。

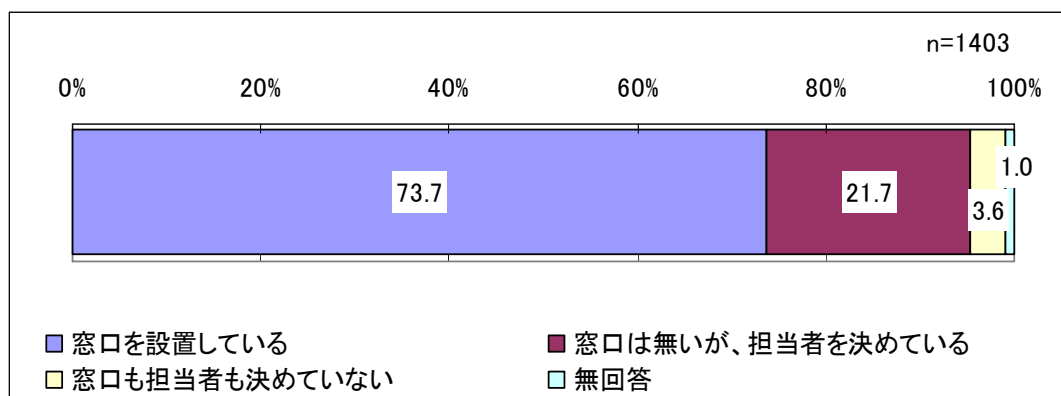


		調査数	1回/週以上	1回/月以上	1回/年以上	ない	無回答
		1403	2	23	104	1253	21
		100	0.1	1.6	7.4	89.3	1.5
サービス区分	訪問介護	526	2	5	44	468	7
		100	0.4	1.0	8.4	89.0	1.3
	訪問入浴介護	212	-	3	13	192	4
		100	-	1.4	6.1	90.6	1.9
	福祉用具貸与	229	1	5	21	195	7
		100	0.4	2.2	9.2	85.2	3.1
	通所介護	531	2	10	40	475	4
		100	0.4	1.9	7.5	89.5	0.8
	特定施設入居者生活介護	185	-	5	12	167	1
		100	-	2.7	6.5	90.3	0.5
介護老人保健施設	介護老人保健施設	168	-	5	16	146	1
		100	-	3.0	9.5	86.9	0.6
	介護老人福祉施設	285	1	4	17	258	5
		100	0.4	1.4	6.0	90.5	1.8
訪問看護	訪問看護	92	-	-	11	81	-
		100	-	-	12.0	88.0	-
居宅介護支援	居宅介護支援	640	2	9	59	562	8
		100	0.3	1.4	9.2	87.8	1.3
個人情報数	1000人未満	709	2	12	45	642	8
		100	0.3	1.7	6.3	90.6	1.1
	1000人以上～5000人未満	294	-	5	24	261	4
		100	-	1.7	8.2	88.8	1.4
	5000人以上～10000人未満	114	-	3	13	95	3
	100	-	2.6	11.4	83.3	2.6	
10000人以上～30000人未満	10000人以上～30000人未満	107	-	2	7	96	2
		100	-	1.9	6.5	89.7	1.9
	30000人以上	95	-	-	11	83	1
	100	-	-	11.6	87.4	1.1	
従業員数	10人以下	154	-	1	10	140	3
		100	-	0.6	6.5	90.9	1.9
	11人～20人以下	105	-	2	6	96	1
		100	-	1.9	5.7	91.4	1.0
21人以上～100人以下	21人以上～100人以下	568	1	11	38	513	5
		100	0	1.9	6.7	90.3	0.9
100人を超える	100人を超える	564	1	8	49	497	9
		100	0	1.4	8.7	88.1	1.6

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q29. 個人情報保護に係る苦情を受け付ける窓口はありますか。

- ・ 窓口設置、担当者を決めているが95%でありほぼ整備されている。

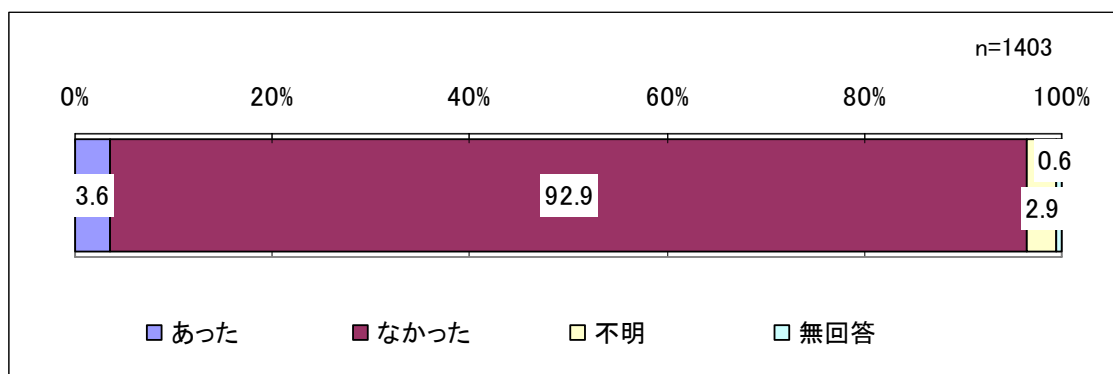


	調査数	窓口を設置している (%)	窓口は無いが、担当者を決めている (%)	窓口も担当者も決めていない (%)	無回答 (%)	
	1403	73.7	21.7	3.6	1.0	
サービス区分	訪問介護	526 / 100	394 / 74.9	110 / 20.9	21 / 4.0	1 / 0.2
	訪問入浴介護	212 / 100	172 / 81.1	31 / 14.6	8 / 3.8	1 / 0.5
	福祉用具貸与	229 / 100	156 / 68.1	63 / 27.5	7 / 3.1	3 / 1.3
	通所介護	531 / 100	403 / 75.9	97 / 18.3	29 / 5.5	2 / 0.4
	特定施設入居者生活介護	185 / 100	132 / 71.4	44 / 23.8	7 / 3.8	2 / 1.1
	介護老人保健施設	168 / 100	136 / 81.0	28 / 16.7	4 / 2.4	-
	介護老人福祉施設	285 / 100	218 / 76.5	51 / 17.9	11 / 3.9	5 / 1.8
	訪問看護	92 / 100	73 / 79.3	15 / 16.3	4 / 4.3	-
	居宅介護支援	640 / 100	490 / 76.6	124 / 19.4	21 / 3.3	5 / 0.8
	個人情報数	1000人未満	709 / 100	477 / 67.3	191 / 26.9	34 / 4.8
1000人以上～5000人未満		294 / 100	233 / 79.3	50 / 17.0	8 / 2.7	3 / 1.0
5000人以上～10000人未満		114 / 100	97 / 85.1	13 / 11.4	3 / 2.6	1 / 0.9
10000人以上～30000人未満		107 / 100	85 / 79.4	20 / 18.7	2 / 1.9	-
30000人以上		95 / 100	80 / 84.2	14 / 14.7	1 / 1.1	-
従業員数	10人以下	154 / 100	88 / 57.1	58 / 37.7	6 / 3.9	2 / 1.3
	11人～20人以下	105 / 100	79 / 75.2	22 / 21.0	3 / 2.9	1 / 1.0
	21人以上～100人以下	568 / 100	407 / 71.7	131 / 23.1	24 / 4.2	6 / 1.1
	100人を超える	564 / 100	455 / 80.7	90 / 16.0	17 / 3.0	2 / 0.4

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q30. 個人情報保護法が全面施行されてから、利用者または家族から苦情はありましたか。

- ・ 苦情があったとの回答は全体の3.6%である。



		調査数	あった	なかった	不明	無回答
		1403	50	1304	40	9
		100	3.6	92.9	2.9	0.6
サービス区分	訪問介護	526	21	486	17	2
		100	4.0	92.4	3.2	0.4
	訪問入浴介護	212	4	197	11	-
		100	1.9	92.9	5.2	-
	福祉用具貸与	229	7	217	3	2
		100	3.1	94.8	1.3	0.9
	通所介護	531	19	496	14	2
		100	3.6	93.4	2.6	0.4
	特定施設入居者生活介護	185	12	170	3	-
		100	6.5	91.9	1.6	-
介護老人保健施設	168	11	148	8	1	
	100	6.5	88.1	4.8	0.6	
介護老人福祉施設	285	10	262	10	3	
	100	3.5	91.9	3.5	1.1	
訪問看護	92	7	81	3	1	
	100	7.6	88.0	3.3	1.1	
居宅介護支援	640	26	589	21	4	
	100	4.1	92.0	3.3	0.6	
個人情報数	1000人未満	709	19	672	15	3
		100	2.7	94.8	2.1	0.4
	1000人以上～5000人未満	294	7	277	9	1
		100	2.4	94.2	3.1	0.3
	5000人以上～10000人未満	114	8	103	1	2
		100	7.0	90.4	0.9	1.8
10000人以上～30000人未満	107	8	94	5	-	
	100	7.5	87.9	4.7	-	
30000人以上	95	5	88	2	-	
	100	5.3	92.6	2.1	-	
従業員数	10人以下	154	5	148	-	1
		100	3.2	96.1	-	0.6
	11人～20人以下	105	-	103	1	1
		100	-	98.1	1.0	1.0
	21人以上～100人以下	568	21	527	17	3
	100	3.7	92.8	3.0	0.5	
100人超える	564	24	516	22	2	
	100	4.3	91.5	3.9	0.4	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

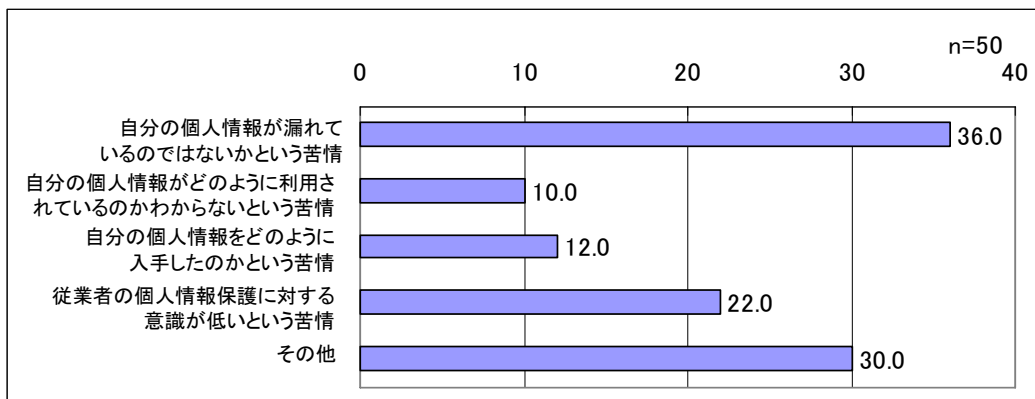
○ Q29・Q30でのクロス集計結果

- 「窓口、担当者決めてない」の苦情発生率は0%であり、苦情があっても把握されていない可能性が高い。

	苦情有り	対象数	発生率
窓口設置	41	1034	4.0%
窓口なし、担当者決めている	9	304	3.0%
窓口、担当者決めてない	0	51	0.0%
全体	50	1389	3.6%

Q31. 苦情はどのような内容でしたか。(Q30で「1」と回答した方のみ対象)

- 「漏れているのではないか」「どう利用されているのかわからない」という疑念や不安と異なり、「意識が低い」という苦情については具体的な事例があったと考えられ、事業者としての対応が必要である。

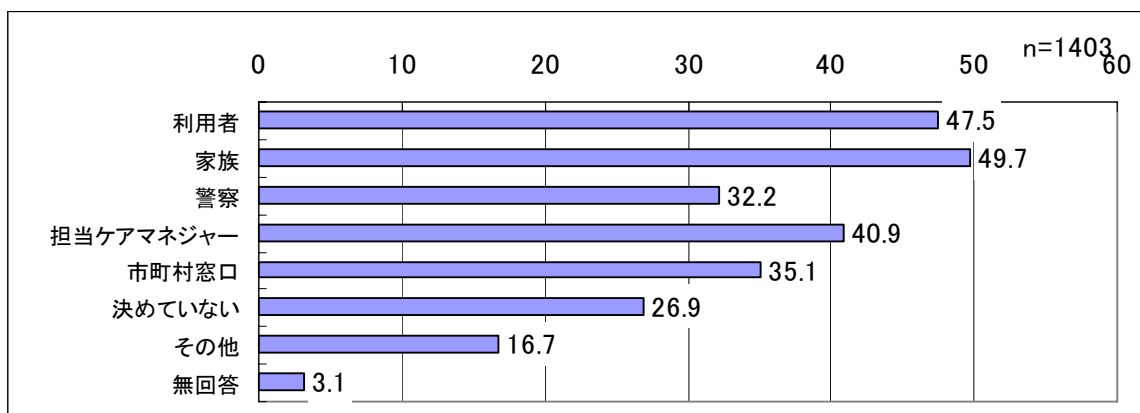


	調査数	苦情の内容 自分の個人情報が漏れているのではないかと苦情	自分の個人情報がどのように利用されているのかわからないと苦情	自分の個人情報をどのように入手したのかと苦情	従業員の個人情報保護に対する意識が低いと苦情	その他	
	50	18	5	6	11	15	
	100	36.0	10.0	12.0	22.0	30.0	
サービス区分	訪問介護	21	12	2	2	4	5
		100	57.1	9.5	9.5	19.0	23.8
	訪問入浴介護	4	3	1	-	-	-
		100	75.0	25.0	-	-	-
	福祉用具貸与	7	5	-	1	-	1
		100	71.4	-	14.3	-	14.3
	通所介護	19	8	3	3	5	4
		100	42.1	15.8	15.8	26.3	21.1
	特定施設入居者生活介護	12	2	1	1	4	4
		100	16.7	8.3	8.3	33.3	33.3
介護老人保健施設	11	1	1	2	2	6	
	100	9.1	9.1	18.2	18.2	54.5	
介護老人福祉施設	10	4	-	1	4	3	
	100	40.0	-	10.0	40.0	30.0	
訪問看護	7	3	1	2	2	2	
	100	42.9	14.3	28.6	28.6	28.6	
居宅介護支援	26	12	3	2	6	7	
	100	46.2	11.5	7.7	23.1	26.9	
個人情報数	1000人未満	19	7	3	1	5	4
		100	36.8	15.8	5.3	26.3	21.1
	1000人以上～5000人未満	7	3	-	1	4	-
		100	42.9	-	14.3	57.1	-
	5000人以上～10000人未満	8	3	-	1	-	4
	100	37.5	-	12.5	-	50.0	
10000人以上～30000人未満	8	3	1	3	1	3	
	100	37.5	12.5	37.5	12.5	37.5	
30000人以上	5	2	-	-	-	3	
	100	40.0	-	-	-	60.0	
従業員数	10人以下	5	1	-	1	2	1
		100	20.0	-	20.0	40.0	20.0
	11人～20人以下	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-
21人以上～100人以下	21	7	5	2	5	5	
	100	33.3	23.8	9.5	23.8	23.8	
100人を超える	24	10	-	3	4	9	
	100	41.7	-	12.5	16.7	37.5	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q32. 個人情報盗難にあった場合、どこに連絡する決まりになっていますか。(複数回答可)

- ・ 事象が「盗難」という事であるにもかかわらず、当該利用者又は家族に連絡する事業者は53%であり、漏えい事故時のフォロー内容を徹底する必要がある。
- ・ 「個人情報」は重要な無形資産であることを認識すべきである。

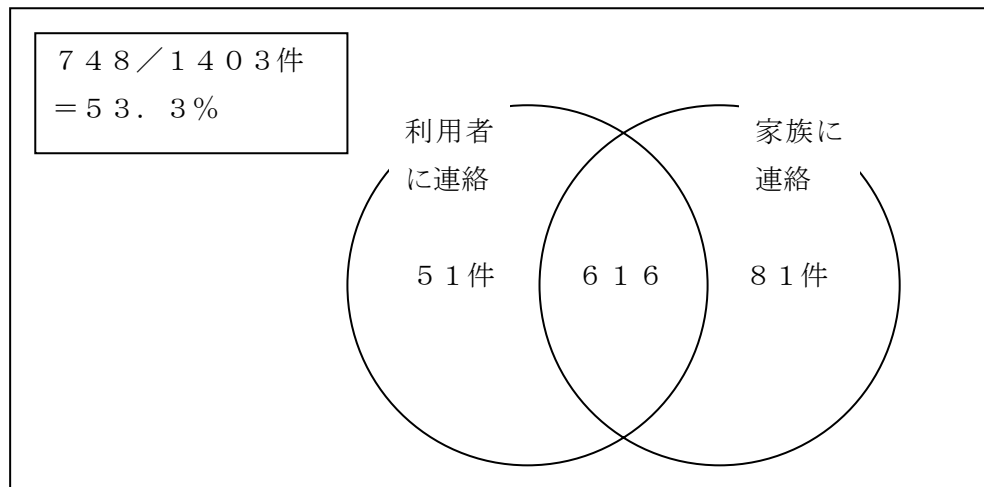


	調査数	利用者	家族	警察	担当ケアマネ	市町村窓口	決めていない	その他	無回答	
	1403	667	697	452	574	493	378	235	44	
	100	47.5	49.7	32.2	40.9	35.1	26.9	16.7	3.1	
サービス区分	訪問介護	526	248	256	174	242	193	140	88	15
		100	47.1	48.7	33.1	46.0	36.7	26.6	16.7	2.9
	訪問入浴介護	212	89	90	70	86	74	67	41	8
		100	42.0	42.5	33.0	40.6	34.9	31.6	19.3	3.8
	福祉用具貸与	229	134	120	95	129	85	42	35	6
		100	58.5	52.4	41.5	56.3	37.1	18.3	15.3	2.6
	通所介護	531	245	272	158	223	198	164	81	14
		100	46.1	51.2	29.8	42.0	37.3	30.9	15.3	2.6
	特定施設入居者生活介護	185	78	94	61	37	57	49	43	2
		100	42.2	50.8	33.0	20.0	30.8	26.5	23.2	1.1
介護老人保健施設	168	82	86	54	66	61	50	27	3	
	100	48.8	51.2	32.1	39.3	36.3	29.8	16.1	1.8	
	介護老人福祉施設	285	111	129	76	85	93	99	42	12
		100	38.9	45.3	26.7	29.8	32.6	34.7	14.7	4.2
訪問看護	92	46	44	23	37	27	28	17	1	
	100	50.0	47.8	25.0	40.2	29.3	30.4	18.5	1.1	
居宅介護支援	640	307	313	208	279	253	177	110	15	
	100	48.0	48.9	32.5	43.6	39.5	27.7	17.2	2.3	
個人情報数	1000人未満	709	323	355	213	295	237	206	84	18
		100	45.6	50.1	30.0	41.6	33.4	29.1	11.8	2.5
	1000人以上～5000人未満	294	135	137	96	120	106	87	41	7
		100	45.9	46.6	32.7	40.8	36.1	29.6	13.9	2.4
	5000人以上～10000人未満	114	69	69	49	53	55	19	34	4
	100	60.5	60.5	43.0	46.5	48.2	16.7	29.8	3.5	
10000人以上～30000人未満	107	56	56	32	40	40	21	27	2	
	100	52.3	52.3	29.9	37.4	37.4	19.6	25.2	1.9	
30000人以上	95	52	51	39	37	35	16	35	3	
	100	54.7	53.7	41.1	38.9	36.8	16.8	36.8	3.2	
従業員数	10人以下	154	69	70	45	77	45	41	16	7
		100	44.8	45.5	29.2	50.0	29.2	26.6	10.4	4.5
	11人～20人以下	105	55	54	43	46	38	22	9	5
		100	52.4	51.4	41.0	43.8	36.2	21.0	8.6	4.8
21人以上～100人以下	568	259	283	166	233	213	170	75	10	
	100	45.6	49.8	29.2	41.0	37.5	29.9	13.2	1.8	
100人超える	564	280	286	195	214	194	141	135	19	
	100	49.6	50.7	34.6	37.9	34.4	25.0	23.9	3.4	

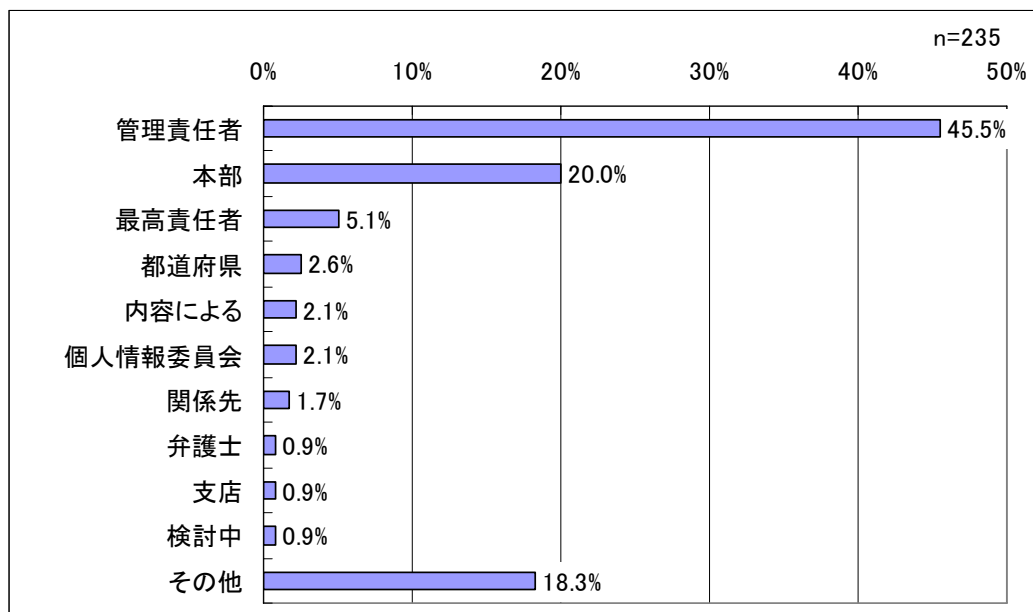
(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

○ クロス集計結果

利用者または家族に連絡する件数



○ アンケート中の「その他」の内容内訳

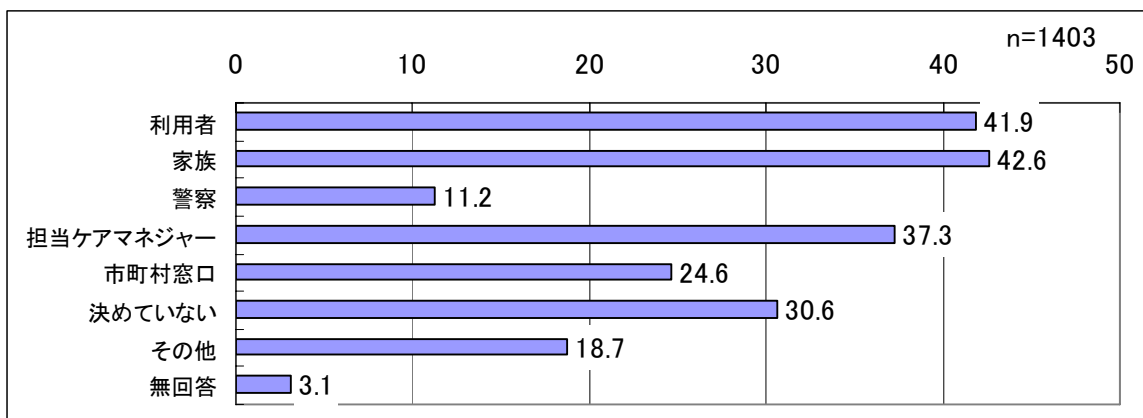


連絡先	件数	%
管理責任者	107	45.5%
本部	47	20.0%
最高責任者	12	5.1%
都道府県	6	2.6%
内容による	5	2.1%
個人情報委員会	5	2.1%
関係先	4	1.7%
弁護士	2	0.9%
支店	2	0.9%
検討中	2	0.9%
その他	43	18.3%

Q33. 個人情報を事務所内において紛失した場合、どこに連絡する決まりになっていますか。

(複数回答可)

・ 盗難時と比べて、全ての連絡先について決められた届出先の割合が減少している状況。

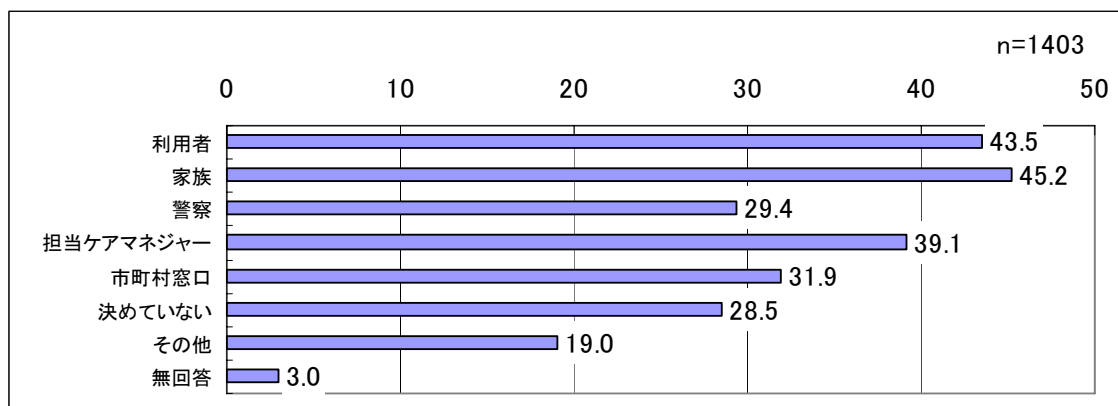


	調査数	利用者	家族	警察	担当 ケア マネ	市 町 村 窓 口	決 め て い な い	そ の 他	無 回 答	
		割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	
	1403	588	597	157	524	345	429	263	44	
	100	41.9	42.6	11.2	37.3	24.6	30.6	18.7	3.1	
サービス区分	訪問介護	526	218	215	49	214	128	160	97	16
		100	41.4	40.9	9.3	40.7	24.3	30.4	18.4	3.0
	訪問入浴介護	212	69	72	17	73	49	80	39	8
		100	32.5	34.0	8.0	34.4	23.1	37.7	18.4	3.8
	福祉用具貸与	229	113	99	28	120	62	56	32	10
		100	49.3	43.2	12.2	52.4	27.1	24.5	14.0	4.4
	通所介護	531	215	229	56	194	143	186	91	14
		100	40.5	43.1	10.5	36.5	26.9	35.0	17.1	2.6
	特定施設入居者生活介護	185	77	84	21	36	41	55	46	2
		100	41.6	45.4	11.4	19.5	22.2	29.7	24.9	1.1
介護老人保健施設	168	73	78	19	63	41	48	40	4	
	100	43.5	46.4	11.3	37.5	24.4	28.6	23.8	2.4	
介護老人福祉施設	285	92	109	28	71	68	109	48	10	
	100	32.3	38.2	9.8	24.9	23.9	38.2	16.8	3.5	
訪問看護	92	37	38	4	35	16	31	21	1	
	100	40.2	41.3	4.3	38.0	17.4	33.7	22.8	1.1	
居宅介護支援	640	267	271	69	255	186	199	125	15	
	100	41.7	42.3	10.8	39.8	29.1	31.1	19.5	2.3	
個人情報数	1000人未満	709	299	309	78	277	171	228	98	15
		100	42.2	43.6	11.0	39.1	24.1	32.2	13.8	2.1
	1000人以上～5000人未満	294	118	117	34	106	72	102	50	6
		100	40.1	39.8	11.6	36.1	24.5	34.7	17.0	2.0
	5000人以上～10000人未満	114	57	58	18	42	36	26	33	4
		100	50.0	50.9	15.8	36.8	31.6	22.8	28.9	3.5
10000人以上～30000人未満	107	43	45	11	36	25	24	29	3	
	100	40.2	42.1	10.3	33.6	23.4	22.4	27.1	2.8	
30000人以上	95	43	43	9	38	28	18	39	5	
	100	45.3	45.3	9.5	40.0	29.5	18.9	41.1	5.3	
従業員数	10人以下	154	64	59	22	71	35	47	16	8
		100	41.6	38.3	14.3	46.1	22.7	30.5	10.4	5.2
	11人～20人以下	105	51	50	12	48	28	28	13	5
		100	48.6	47.6	11.4	45.7	26.7	26.7	12.4	4.8
	21人以上～100人以下	568	232	241	61	206	144	190	86	9
	100	40.8	42.4	10.7	36.3	25.4	33.5	15.1	1.6	
100人超える	564	238	244	60	195	136	160	148	19	
	100	42.2	43.3	10.6	34.6	24.1	28.4	26.2	3.4	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q34. 個人情報を事業所外において紛失した場合、どこに連絡する決まりになっていますか。(複数回答可)

- 盗難時と比べて、全ての連絡先について決められた届出先の割合が減少している状況。
- 盗難時と同様のフォローが必要である。

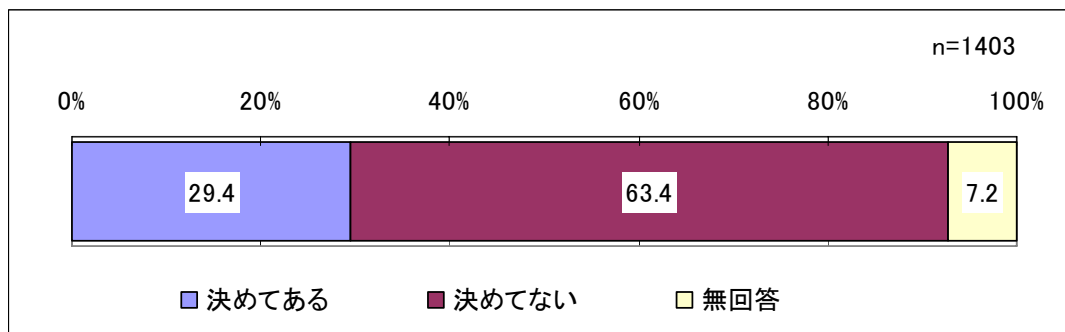


	調査数	利用者	家族	警察	担当ケアマネ	市町村窓口	決めていない	その他	無回答	
		1403	611	634	413	548	447	400	266	42
	100	43.5	45.2	29.4	39.1	31.9	28.5	19.0	3.0	
サービス区分	訪問介護	526	229	236	153	227	145	96	19	
		100	43.5	44.9	29.1	43.2	34.0	27.6	18.3	3.6
	訪問入浴介護	212	73	80	55	82	68	69	44	9
		100	34.4	37.7	25.9	38.7	32.1	32.5	20.8	4.2
	福祉用具貸与	229	116	106	83	125	77	48	38	7
		100	50.7	46.3	36.2	54.6	33.6	21.0	16.6	3.1
	通所介護	531	222	243	147	216	179	168	94	14
		100	41.8	45.8	27.7	40.7	33.7	31.6	17.7	2.6
	特定施設入居者生活介護	185	78	86	61	38	52	49	46	2
		100	42.2	46.5	33.0	20.5	28.1	26.5	24.9	1.1
	介護老人保健施設	168	76	83	46	63	54	43	40	4
		100	45.2	49.4	27.4	37.5	32.1	25.6	23.8	2.4
介護老人福祉施設	285	96	113	73	75	86	108	47	9	
	100	33.7	39.6	25.6	26.3	30.2	37.9	16.5	3.2	
訪問看護	92	43	41	16	37	22	29	22	-	
	100	46.7	44.6	17.4	40.2	23.9	31.5	23.9	-	
居宅介護支援	640	283	290	184	274	236	184	126	16	
	100	44.2	45.3	28.8	42.8	36.9	28.8	19.7	2.5	
個人情報数	1000人未満	709	302	322	198	288	219	214	94	20
		100	43	45	28	41	31	30	13	3
	1000人以上～5000人未満	294	123	123	91	111	91	98	48	5
		100	42	42	31	38	31	33	16	2
	5000人以上～10000人未満	114	67	68	44	50	50	18	38	3
		100	59	60	39	44	44	16	33	3
10000人以上～30000人未満	107	45	49	30	37	35	24	31	1	
	100	42	46	28	35	33	22	29	1	
30000人以上	95	43	44	30	33	33	17	41	4	
	100	45	46	32	35	35	18	43	4	
従業員数	10人以下	154	67	63	44	74	38	47	14	8
		100	43.5	40.9	28.6	48.1	24.7	30.5	9.1	5.2
	11人～20人以下	105	48	50	40	49	35	26	12	5
		100	45.7	47.6	38.1	46.7	33.3	24.8	11.4	4.8
	21人以上～100人以下	568	235	253	160	218	192	170	88	13
	100	41.4	44.5	28.2	38.4	33.8	29.9	15.5	2.3	
100人超える	564	258	265	167	203	180	153	152	13	
	100	45.7	47.0	29.6	36.0	31.9	27.1	27.0	2.3	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q 3 5. 個人情報の漏えい事案の対応手順は、決めてありますか。

- 6割以上の事業者、および従業員数が10人以下の事業者では、7.2%が漏えい事案の対応手順を定めておらず、緊急時に二次被害を含め問題となる可能性が大きい。

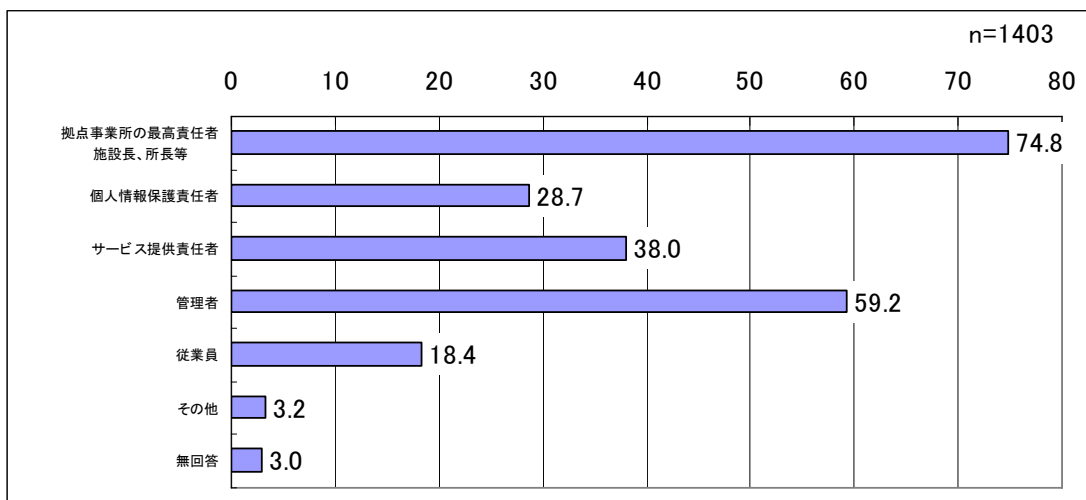


		調査数	決めてある	決めてない	無回答
		1403	413	889	101
		100	29.4	63.4	7.2
サービス区分	訪問介護	526	158	329	39
		100	30.0	62.5	7.4
	訪問入浴介護	212	58	142	12
		100	27.4	67.0	5.7
	福祉用具貸与	229	88	129	12
		100	38.4	56.3	5.2
	通所介護	531	140	355	36
		100	26.4	66.9	6.8
	特定施設入居者生活介護	185	48	124	13
		100	25.9	67.0	7.0
介護老人保健施設	介護老人保健施設	168	51	100	17
		100	30.4	59.5	10.1
	介護老人福祉施設	285	72	190	23
		100	25.3	66.7	8.1
訪問看護	訪問看護	92	25	63	4
		100	27.2	68.5	4.3
居宅介護支援	居宅介護支援	640	204	394	42
		100	31.9	61.6	6.6
個人情報数	1000人未満	709	173	490	46
		100	24.4	69.1	6.5
	1000人以上～5000人未満	294	92	185	17
		100	31.3	62.9	5.8
	5000人以上～10000人未満	114	48	58	8
		100	42.1	50.9	7.0
従業員数	10000人以上～30000人未満	107	38	61	8
		100	35.5	57.0	7.5
	30000人以上	95	46	41	8
		100	48.4	43.2	8.4
従業員数	10人以下	154	34	111	9
		100	22.1	72.1	5.8
	11人～20人以下	105	26	73	6
		100	24.8	69.5	5.7
従業員数	21人以上～100人以下	568	157	371	40
		100	27.6	65.3	7.0
従業員数	100人超える	564	194	327	43
		100	34.4	58.0	7.6

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q36. 個人情報に関する事案対応のために、関係するスタッフは誰ですか。(複数回答可)

- 概ね施設長・所長および管理者を中心とした対応を行っている状況にある。

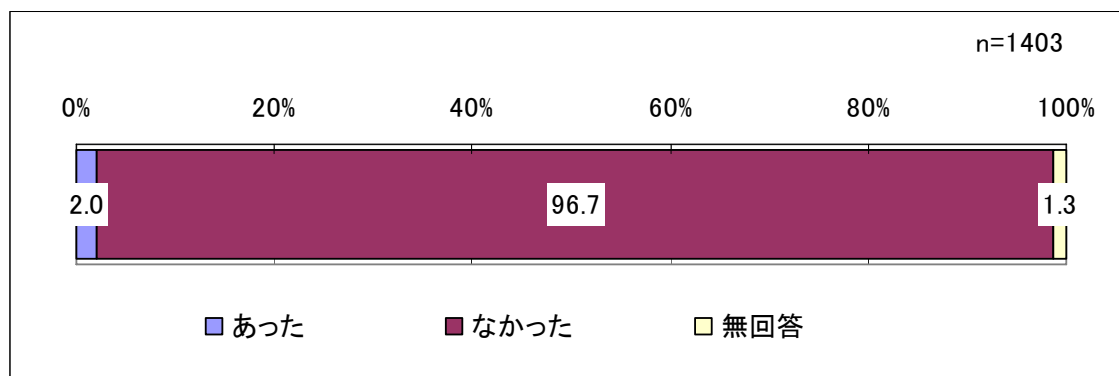


	調査数	所長等 (施設長の最高責任者)	個人情報保護責任者	サービス提供責任者	管理者	従業員	その他	無回答	
	1403	1049	403	533	831	258	45	42	
	100	74.8	28.7	38.0	59.2	18.4	3.2	3.0	
サービス区分	訪問介護	526	390	136	278	348	99	13	15
		100	74.1	25.9	52.9	66.2	18.8	2.5	2.9
	訪問入浴介護	212	168	72	102	134	43	4	5
		100	79.2	34.0	48.1	63.2	20.3	1.9	2.4
	福祉用具貸与	229	154	51	95	142	46	6	6
		100	67.2	22.3	41.5	62.0	20.1	2.6	2.6
	通所介護	531	422	152	215	339	102	19	13
		100	79.5	28.6	40.5	63.8	19.2	3.6	2.4
	特定施設入居者生活介護	185	159	52	58	95	33	3	7
		100	85.9	28.1	31.4	51.4	17.8	1.6	3.8
介護老人保健施設	168	127	73	57	92	29	9	6	
	100	75.6	43.5	33.9	54.8	17.3	5.4	3.6	
介護老人福祉施設	285	241	114	112	146	58	7	9	
	100	84.6	40.0	39.3	51.2	20.4	2.5	3.2	
訪問看護	92	73	26	34	61	20	2	2	
	100	79.3	28.3	37.0	66.3	21.7	2.2	2.2	
居宅介護支援	640	497	197	279	413	133	19	11	
	100	77.7	30.8	43.6	64.5	20.8	3.0	1.7	
個人情報数	1000人未満	709	506	136	294	436	120	11	17
		100	71.4	19.2	41.5	61.5	16.9	1.6	2.4
	1000人以上～5000人未満	294	235	96	108	171	53	6	11
		100	79.9	32.7	36.7	58.2	18.0	2.0	3.7
	5000人以上～10000人未満	114	89	57	38	66	25	12	1
	100	78.1	50.0	33.3	57.9	21.9	10.5	0.9	
10000人以上～30000人未満	107	83	48	37	58	27	4	2	
	100	77.6	44.9	34.6	54.2	25.2	3.7	1.9	
30000人以上	95	82	44	29	53	15	8	2	
	100	86.3	46.3	30.5	55.8	15.8	8.4	2.1	
従業員数	10人以下	154	81	17	49	92	28	4	9
		100	52.6	11.0	31.8	59.7	18.2	2.6	5.8
	11人～20人以下	105	72	14	44	70	22	-	4
		100	68.6	13.3	41.9	66.7	21.0	-	3.8
21人以上～100人以下	568	433	152	232	337	92	14	12	
	100	76.2	26.8	40.8	59.3	16.2	2.5	2.1	
100人超える	564	457	219	206	327	115	27	14	
	100	81.0	38.8	36.5	58.0	20.4	4.8	2.5	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q37. 平成18年1月から現在までに、事業所で個人情報の漏えい事案がありましたか。

- ・ 個人情報の漏えい事案があるという事業者が2%であり、他の事業分野の発生率に比べると低い傾向にある。
- ・ サービス区分・個人情報数・従業員数による有意差はない。



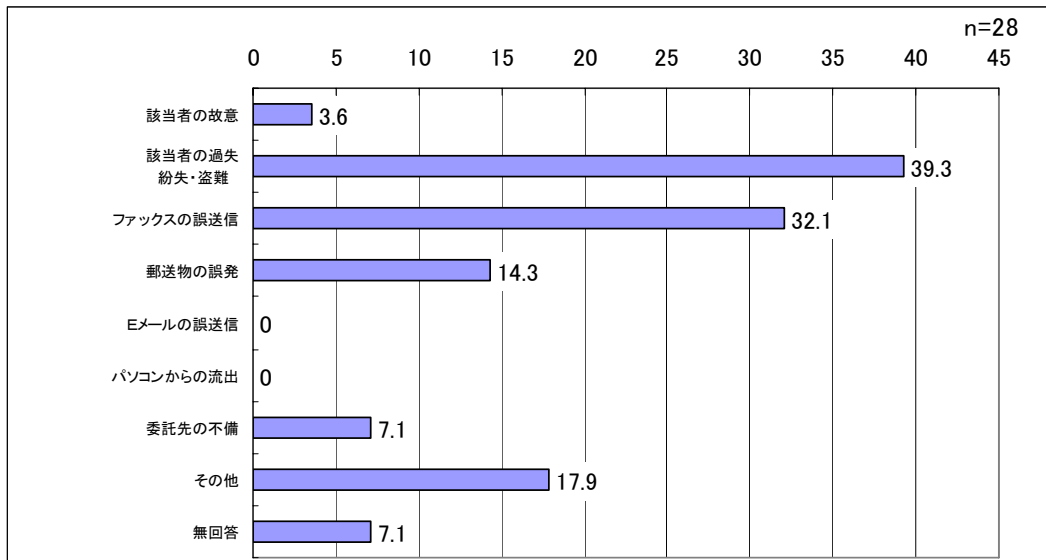
		調査数	あった	なかった	無回答
		1403	28	1357	18
		100	2.0	96.7	1.3
サービス区分	訪問介護	526	12	508	6
		100	2.3	96.6	1.1
	訪問入浴介護	212	2	208	2
		100	0.9	98.1	0.9
	福祉用具貸与	229	4	223	2
		100	1.7	97.4	0.9
	通所介護	531	14	511	6
		100	2.6	96.2	1.1
	特定施設入居者生活介護	185	5	180	-
		100	2.7	97.3	-
介護老人保健施設	介護老人保健施設	168	5	161	2
		100	3.0	95.8	1.2
	介護老人福祉施設	285	5	277	3
		100	1.8	97.2	1.1
訪問看護	訪問看護	92	4	88	-
		100	4.3	95.7	-
居宅介護支援	居宅介護支援	640	15	619	6
		100	2.3	96.7	0.9
個人情報数	1000人未満	709	8	693	8
		100	1.1	97.7	1.1
	1000人以上～5000人未満	294	7	285	2
		100	2.4	96.9	0.7
	5000人以上～10000人未満	114	7	106	1
	100	6.1	93.0	0.9	
10000人以上～30000人未満	10000人以上～30000人未満	107	2	105	-
		100	1.9	98.1	-
	30000人以上	95	4	90	1
	100	4.2	94.7	1.1	
従業員数	10人以下	154	1	149	4
		100	0.6	96.8	2.6
	11人～20人以下	105	3	100	2
		100	2.9	95.2	1.9
21人以上～100人以下	21人以上～100人以下	568	9	555	4
		100	1.6	97.7	0.7
100人を超える	100人を超える	564	15	543	6
		100	2.7	96.3	1.1

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q38. 事案の原因と考えられることは何ですか。(Q37で「1」と回答した方のみ対象)

(複数回答可)

- 主たる原因としては、当該者の過失やファックスの誤送信である。前者については従業員教育、後者については送信に関するルールの策定が必要である。

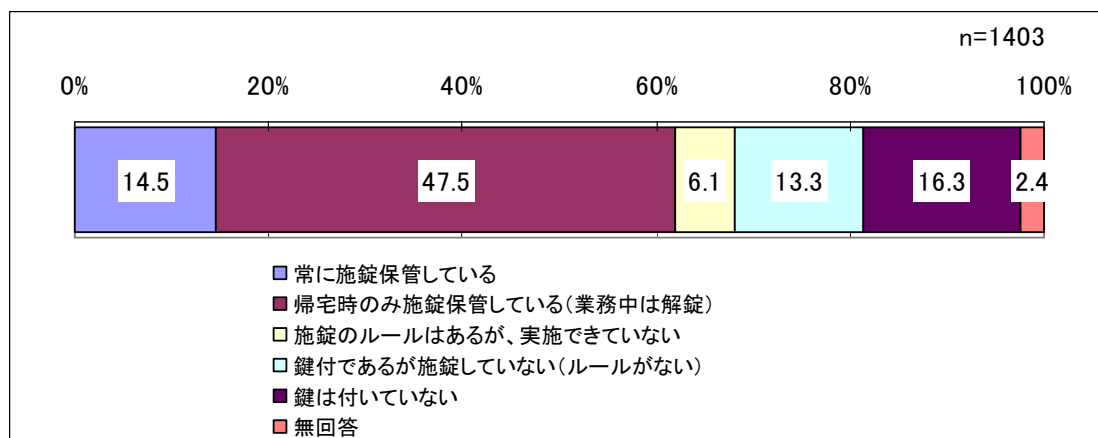


	調査数	該当者の故意	失、該当者の過失 (紛失・盗難)	信、該当者の過失 (紛失・盗難)	ファックスの誤送信	郵送物の誤発	Eメールの誤送信	出、パソコンからの流出	委託先の不備	その他	無回答
	28	1	11	9	4	-	-	-	2	5	2
	100	3.6	39.3	32.1	14.3	-	-	-	7.1	17.9	7.1
サービス区分	訪問介護	12	-	4	2	1	-	-	-	3	2
		100	-	33.3	16.7	8.3	-	-	-	25.0	16.7
	訪問入浴介護	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-
		100	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-
	福祉用具貸与	4	1	1	-	-	-	-	-	1	1
		100	25.0	25.0	-	-	-	-	-	25.0	25.0
	通所介護	14	-	6	3	2	-	-	1	3	1
		100	-	42.9	21.4	14.3	-	-	7.1	21.4	7.1
	特定施設入居者生活介護	5	-	2	2	2	-	-	1	1	-
		100	-	40.0	40.0	40.0	-	-	20.0	20.0	-
	介護老人保健施設	5	-	1	2	1	-	-	-	1	-
		100	-	20.0	40.0	20.0	-	-	-	20.0	-
介護老人福祉施設	5	-	3	2	1	-	-	-	1	-	
	100	-	60.0	40.0	20.0	-	-	-	20.0	-	
訪問看護	4	-	2	2	-	-	-	-	1	-	
	100	-	50.0	50.0	-	-	-	-	25.0	-	
居宅介護支援	15	-	7	4	2	-	-	-	3	2	
	100	-	46.7	26.7	13.3	-	-	-	20.0	13.3	
個人情報数	1000人未満	8	1	3	2	-	-	-	1	-	2
		100	12.5	37.5	25.0	-	-	-	12.5	-	25.0
	1000人以上～5000人未満	7	-	4	1	-	-	-	-	2	-
		100	-	57.1	14.3	-	-	-	-	28.6	-
	5000人以上～10000人未満	7	-	2	2	1	-	-	-	2	-
		100	-	28.6	28.6	14.3	-	-	-	28.6	-
10000人以上～30000人未満	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	
	100	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	
30000人以上	4	-	2	2	3	-	-	1	1	-	
	100	-	50.0	50.0	75.0	-	-	25.0	25.0	-	
従業員数	10人以下	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
		100	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
	11人～20人以下	3	-	1	-	-	-	-	1	-	1
		100	-	33.3	-	-	-	-	33.3	-	33.3
21人以上～100人以下	9	-	5	3	-	-	-	-	1	1	
	100	-	55.6	33.3	-	-	-	-	11.1	11.1	
100人超える	15	-	5	6	4	-	-	1	4	-	
	100	-	33.3	40.0	26.7	-	-	6.7	26.7	-	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q39. サービス提供記録は、書棚等でどのように管理されていますか。

- ・常に施錠保管が15%、帰宅時のみ施錠が48%である。
- ・実状に応じた対応が必要と思われる。

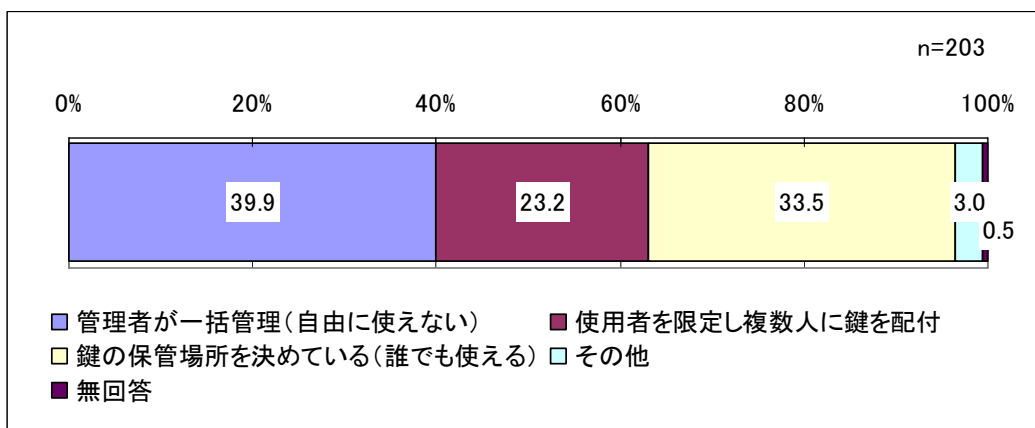


	調査数	常に施錠保管している	帰宅時のみ施錠保管している(業務中は解錠)	施錠のルールはあるが、実施できていない	鍵付であるが施錠していない(ルールがない)	鍵は付いていない	無回答	
	1403	203	666	85	187	229	33	
	100	14.5	47.5	6.1	13.3	16.3	2.4	
サービス区分	訪問介護	526	68	254	32	76	91	5
		100	12.9	48.3	6.1	14.4	17.3	1.0
	訪問入浴介護	212	27	95	16	42	32	-
		100	12.7	44.8	7.5	19.8	15.1	-
	福祉用具貸与	229	42	95	17	30	39	6
		100	18.3	41.5	7.4	13.1	17.0	2.6
	通所介護	531	63	265	32	81	85	5
		100	11.9	49.9	6.0	15.3	16.0	0.9
	特定施設入居者生活介護	185	41	70	12	28	27	7
		100	22.2	37.8	6.5	15.1	14.6	3.8
介護老人保健施設	介護老人保健施設	168	25	95	8	16	20	4
		100	14.9	56.5	4.8	9.5	11.9	2.4
	介護老人福祉施設	285	42	143	13	41	42	4
		100	14.7	50.2	4.6	14.4	14.7	1.4
訪問看護	訪問看護	92	13	48	6	7	17	1
		100	14.1	52.2	6.5	7.6	18.5	1.1
居宅介護支援	居宅介護支援	640	69	342	33	87	103	6
		100	10.8	53.4	5.2	13.6	16.1	0.9
個人情報数	1000人未満	709	112	295	48	98	147	9
		100	15.8	41.6	6.8	13.8	20.7	1.3
	1000人以上～5000人未満	294	35	159	13	44	35	8
		100	11.9	54.1	4.4	15.0	11.9	2.7
	5000人以上～10000人未満	114	16	60	13	10	12	3
		100	14.0	52.6	11.4	8.8	10.5	2.6
10000人以上～30000人未満	10000人以上～30000人未満	107	13	66	3	10	13	2
		100	12.1	61.7	2.8	9.3	12.1	1.9
30000人以上	30000人以上	95	16	50	4	9	12	4
		100	16.8	52.6	4.2	9.5	12.6	4.2

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q40. 鍵はどのように管理していますか。(Q39で「1」と回答した方のみ対象)

- 事務所の形態や実状も確認する必要があるが、鍵を誰でも使用できる状態であることは問題であり、対策を要する。

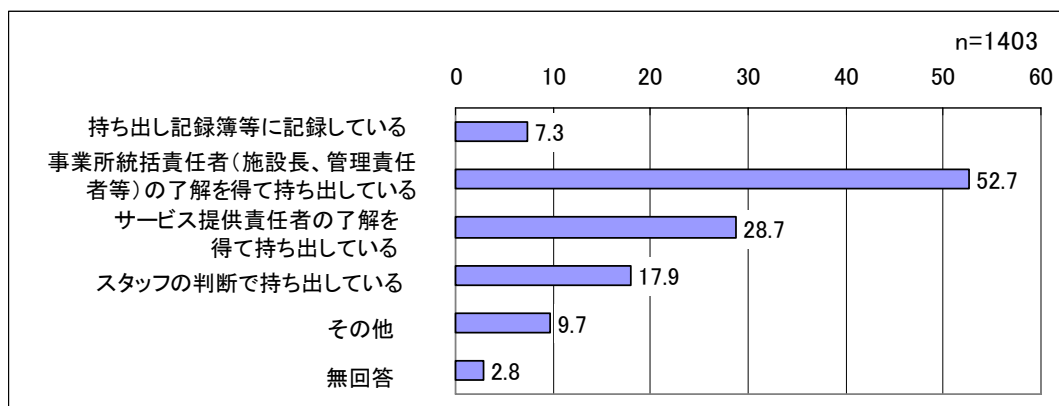


	調査数	(管理者が一括管理 自由に使えない)	使用者を限定し複数 人に鍵を配付	鍵の保管場所を決め ている(誰でも使える)	その他	無回答	
	203	81	47	68	6	1	
	100	39.9	23.2	33.5	3.0	0.5	
サービス区分	訪問介護	68	37	7	23	1	-
		100	54.4	10.3	33.8	1.5	-
	訪問入浴介護	27	14	3	10	-	-
		100	51.9	11.1	37.0	-	-
	福祉用具貸与	42	19	13	9	1	-
		100	45.2	31.0	21.4	2.4	-
	通所介護	63	26	14	23	-	-
		100	41.3	22.2	36.5	-	-
	特定施設入居者生活介護	41	16	6	18	1	-
		100	39.0	14.6	43.9	2.4	-
介護老人保健施設	25	3	9	11	2	-	
		100	12.0	36.0	44.0	8.0	-
	介護老人福祉施設	42	17	13	11	-	1
		100	40.5	31.0	26.2	-	2.4
訪問看護	13	3	-	8	2	-	
	100	23.1	-	61.5	15.4	-	
居宅介護支援	69	32	15	22	-	-	
	100	46.4	21.7	31.9	-	-	
個人情報数	1000人未満	112	44	27	38	2	1
		100	39.3	24.1	33.9	1.8	0.9
	1000人以上～5000人未満	35	17	7	11	-	-
		100	48.6	20.0	31.4	-	-
	5000人以上～10000人未満	16	7	6	3	-	-
	100	43.8	37.5	18.8	-	-	
10000人以上～30000人未満	13	5	-	7	1	-	
	100	38.5	-	53.8	7.7	-	
30000人以上	16	4	5	5	2	-	
	100	25.0	31.3	31.3	12.5	-	
従業員数	10人以下	22	9	5	7	1	-
		100	40.9	22.7	31.8	4.5	-
	11人～20人以下	20	10	2	8	-	-
		100	50.0	10.0	40.0	-	-
21人以上～100人以下	84	33	22	27	1	1	
	100	39.3	26.2	32.1	1.2	1.2	
100人を超える	76	29	17	26	4	-	
	100	38.2	22.4	34.2	5.3	-	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q 4 1. 介護サービス等を行うにあたり、サービス提供記録や利用者の個人情報に記載した書類を事業所から外に持ち出す場合は、どのようにしていますか。(複数回答可)

- 「スタッフ判断による持ち出し」は「ルールが無い」という事と同じ状況にある。実状をよく確認する必要があると考えるが、何らかの対策を講じる必要がある。



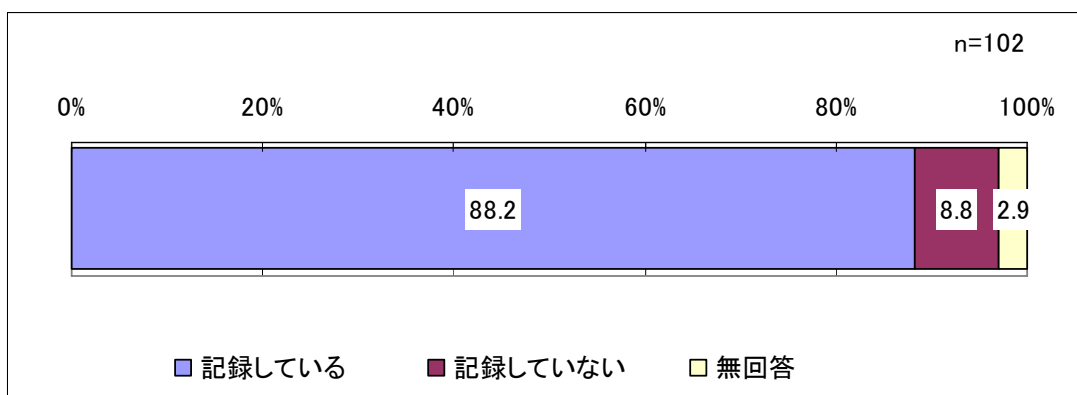
	調査数	に持ち出し記録簿等に記録している	事業所統括責任者(施設長、管理責任者等)の了解を得て持ち出している	サービス提供責任者の了解を得て持ち出している	スタッフの判断で持ち出している	その他	無回答	
	1403	102	740	403	251	136	39	
	100	7.3	52.7	28.7	17.9	9.7	2.8	
サービス区分	訪問介護	526	45	279	199	73	51	9
		100	8.6	53.0	37.8	13.9	9.7	1.7
	訪問入浴介護	212	20	88	95	40	20	3
		100	9.4	41.5	44.8	18.9	9.4	1.4
	福祉用具貸与	229	21	113	68	53	22	4
		100	9.2	49.3	29.7	23.1	9.6	1.7
	通所介護	531	36	295	170	76	43	10
		100	6.8	55.6	32.0	14.3	8.1	1.9
	特定施設入居者生活介護	185	14	115	38	18	29	4
		100	7.6	62.2	20.5	9.7	15.7	2.2
介護老人保健施設	介護老人保健施設	168	14	84	52	36	12	5
		100	8.3	50.0	31.0	21.4	7.1	3.0
	介護老人福祉施設	285	13	144	95	53	20	8
		100	4.6	50.5	33.3	18.6	7.0	2.8
	訪問看護	92	8	45	25	19	10	3
	100	8.7	48.9	27.2	20.7	10.9	3.3	
居宅介護支援	居宅介護支援	640	47	320	202	132	56	11
		100	7.3	50.0	31.6	20.6	8.8	1.7
個人情報数	1000人未満	709	37	391	211	111	72	10
		100	5.2	55.1	29.8	15.7	10.2	1.4
	1000人以上～5000人未満	294	18	154	91	59	21	7
		100	6.1	52.4	31.0	20.1	7.1	2.4
	5000人以上～10000人未満	114	12	58	31	15	16	4
		100	10.5	50.9	27.2	13.2	14.0	3.5
従業員数	10000人以上～30000人未満	107	13	59	34	22	7	1
		100	12.1	55.1	31.8	20.6	6.5	0.9
	30000人以上	95	14	47	17	27	9	5
		100	14.7	49.5	17.9	28.4	9.5	5.3
	10人以下	154	7	90	34	27	18	5
	100	4.5	58.4	22.1	17.5	11.7	3.2	
従業員数	11人～20人以下	105	5	59	29	14	10	4
		100	4.8	56.2	27.6	13.3	9.5	3.8
	21人以上～100人以下	568	36	301	180	92	49	10
		100	6.3	53.0	31.7	16.2	8.6	1.8
100人超える	564	53	286	159	118	55	16	
	100	9.4	50.7	28.2	20.9	9.8	2.8	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q 4 2. 持ち出した書類を事業所の持ち帰った時に、返却記録を残していますか。

(Q 4 1で「1」と回答した方のみ対象)

- 持ち出し記録簿があるにもかかわらず、返却記録を残していない事業者が8.8%存在する。持ち出す時だけの記録のみでは、実効性が伴っていないと判断される。

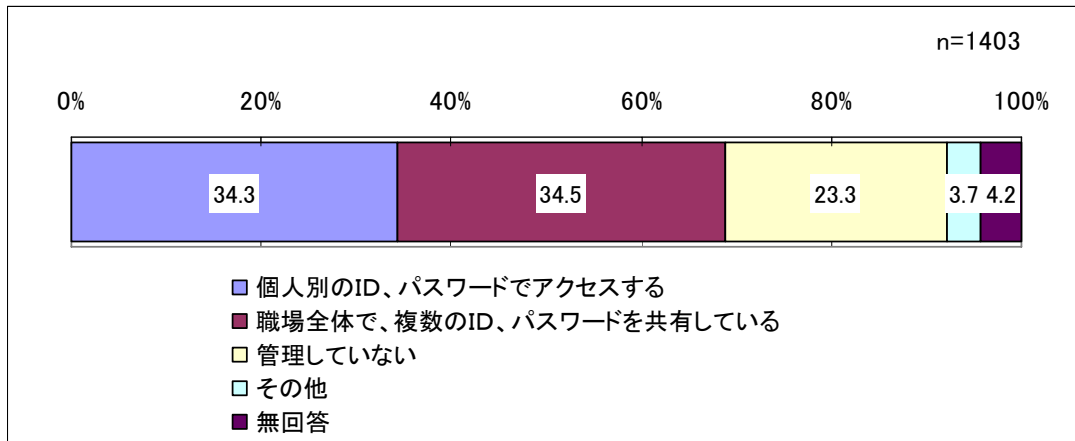


		調査数	記録している	記録していない	無回答
		102	90	9	3
		100	88.2	8.8	2.9
サービス区分	訪問介護	45	44	-	1
		100	97.8	-	2.2
	訪問入浴介護	20	17	2	1
		100	85.0	10.0	5.0
	福祉用具貸与	21	18	2	1
		100	85.7	9.5	4.8
	通所介護	36	33	2	1
		100	91.7	5.6	2.8
	特定施設入居者生活介護	14	11	2	1
		100	78.6	14.3	7.1
介護老人保健施設	介護老人保健施設	14	13	1	-
		100	92.9	7.1	-
	介護老人福祉施設	13	10	1	2
		100	76.9	7.7	15.4
訪問看護	訪問看護	8	7	1	-
		100	87.5	12.5	-
居宅介護支援	居宅介護支援	47	44	2	1
		100	93.6	4.3	2.1
個人情報数	1000人未満	37	29	6	2
		100	78.4	16.2	5.4
	1000人以上～5000人未満	18	18	-	-
		100	100.0	-	-
	5000人以上～10000人未満	12	9	2	1
	100	75.0	16.7	8.3	
10000人以上～30000人未満	10000人以上～30000人未満	13	12	1	-
		100	92.3	7.7	-
30000人以上	30000人以上	14	14	-	-
		100	100.0	-	-
従業員数	10人以下	7	6	1	-
		100	85.7	14.3	-
	11人～20人以下	5	5	-	-
		100	100.0	-	-
21人以上～100人以下	21人以上～100人以下	36	28	6	2
		100	77.8	16.7	5.6
100人を超える	100人を超える	53	50	2	1
		100	94.3	3.8	1.9

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q 4 3. パソコンの中の利用者に関する個人情報にアクセスするにあたり、ID やパスワードの管理はどのように行われていますか。

- 事業所の実状を確認する必要があるが、アクセスを「管理していない」と回答した割合が23.3%と高く、問題であると思われる。

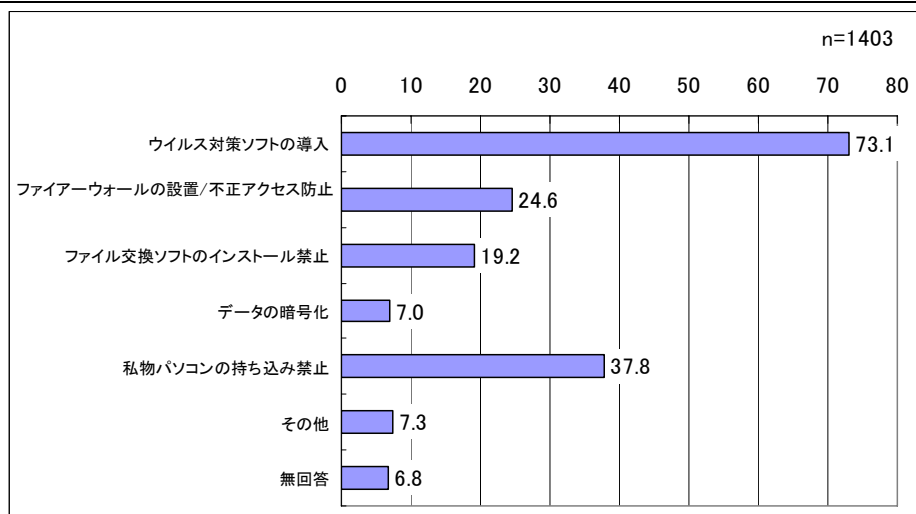


	調査数	個人別のID、パスワードを共有している	職場全体で、複数のID、パスワードを共有している	管理していない	その他	無回答	
	1403	481	484	327	52	59	
	100	34.3	34.5	23.3	3.7	4.2	
サービス区分	訪問介護	526	166	195	126	21	18
		100	31.6	37.1	24.0	4.0	3.4
	訪問入浴介護	212	84	76	43	6	3
		100	39.6	35.8	20.3	2.8	1.4
	福祉用具貸与	229	71	88	49	17	4
		100	31.0	38.4	21.4	7.4	1.7
	通所介護	531	154	192	146	19	20
		100	29.0	36.2	27.5	3.6	3.8
	特定施設入居者生活介護	185	71	51	41	9	13
	100	38.4	27.6	22.2	4.9	7.0	
個人情報数	介護老人保健施設	168	63	64	32	6	3
		100	37.5	38.1	19.0	3.6	1.8
	介護老人福祉施設	285	68	112	86	7	12
		100	23.9	39.3	30.2	2.5	4.2
	訪問看護	92	28	34	26	2	2
	100	30.4	37.0	28.3	2.2	2.2	
従業員数	居宅介護支援	640	220	237	150	18	15
		100	34.4	37.0	23.4	2.8	2.3
	1000人未満	709	220	224	202	32	31
		100	31.0	31.6	28.5	4.5	4.4
	1000人以上～5000人未満	294	92	123	63	6	10
	100	31.3	41.8	21.4	2.0	3.4	
5000人以上～10000人未満	114	45	45	15	6	3	
	100	39.5	39.5	13.2	5.3	2.6	
10000人以上～30000人未満	107	56	34	14	2	1	
	100	52.3	31.8	13.1	1.9	0.9	
30000人以上	95	43	33	13	3	3	
	100	45.3	34.7	13.7	3.2	3.2	
従業員数	10人以下	154	44	41	49	9	11
		100	28.6	26.6	31.8	5.8	7.1
	11人～20人以下	105	33	35	28	5	4
		100	31.4	33.3	26.7	4.8	3.8
21人以上～100人以下	568	182	203	142	20	21	
	100	32.0	35.7	25.0	3.5	3.7	
100人を超える	564	220	202	105	18	19	
	100	39.0	35.8	18.6	3.2	3.4	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

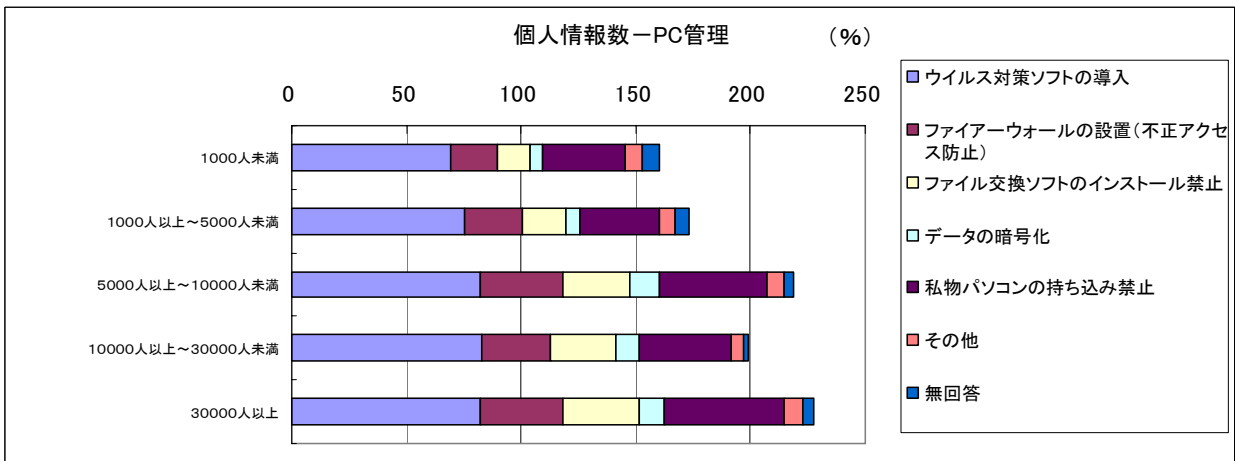
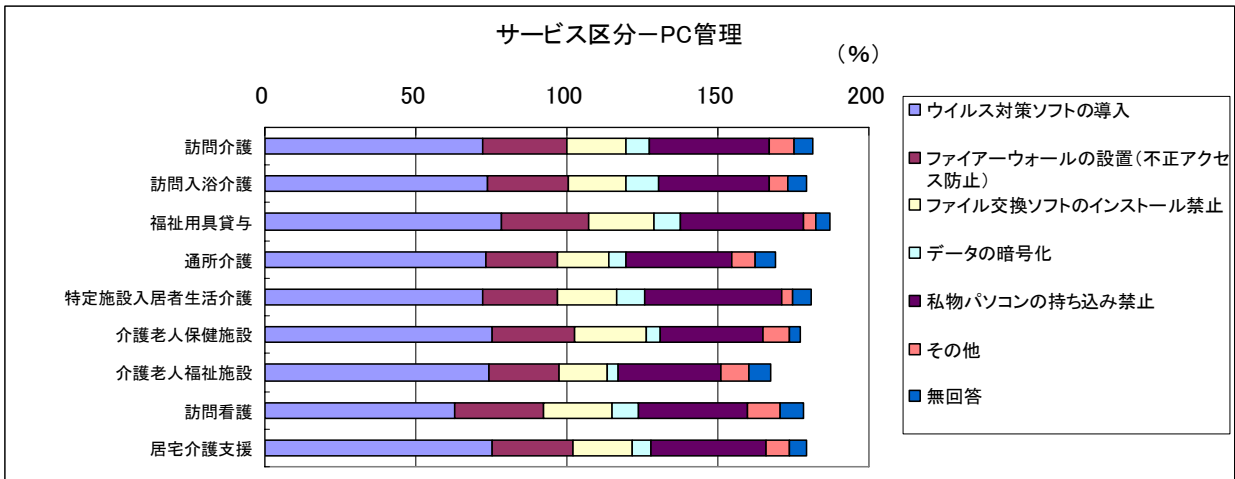
Q 4 4. 利用者の個人情報が入ったパソコンからのデータ漏えい防止のため、どのような対策をしていますか。(複数回答可)

・ ウィルス対策ソフト以外の実施率は低く、今後対応が望まれる。



	調査数	ウィルス対策ソフトの導入 (%)	ファイアーウォール設置/不正アクセス防止 (%)	ファイル交換ソフトインストール禁止 (%)	データの暗号化 (%)	私物パソコンの持ち込み禁止 (%)	その他 (%)	無回答 (%)	
	1403	1025	345	269	98	530	102	96	
	100	73.1	24.6	19.2	7.0	37.8	7.3	6.8	
サービス区分	訪問介護	526	380	147	102	42	208	42	35
		100	72.2	27.9	19.4	8.0	39.5	8.0	6.7
	訪問入浴介護	212	156	57	41	23	77	13	14
		100	73.6	26.9	19.3	10.8	36.3	6.1	6.6
	福祉用具貸与	229	179	66	50	20	93	10	10
		100	78.2	28.8	21.8	8.7	40.6	4.4	4.4
	通所介護	531	388	127	89	30	188	41	35
		100	73.1	23.9	16.8	5.6	35.4	7.7	6.6
	特定施設入居者生活介護	185	134	45	37	17	84	6	12
		100	72.4	24.3	20.0	9.2	45.4	3.2	6.5
介護老人保健施設	168	126	46	40	8	57	15	6	
	100	75.0	27.4	23.8	4.8	33.9	8.9	3.6	
介護老人福祉施設	285	211	67	46	10	97	26	21	
	100	74.0	23.5	16.1	3.5	34.0	9.1	7.4	
訪問看護	92	58	27	21	8	33	10	7	
	100	63.0	29.3	22.8	8.7	35.9	10.9	7.6	
居宅介護支援	640	482	170	125	42	243	50	35	
	100	75.3	26.6	19.5	6.6	38.0	7.8	5.5	
個人情報数	1000人未満	709	489	147	100	41	253	52	54
		100	69.0	20.7	14.1	5.8	35.7	7.3	7.6
	1000人以上～5000人未満	294	221	74	56	19	101	21	17
		100	75.2	25.2	19.0	6.5	34.4	7.1	5.8
	5000人以上～10000人未満	114	94	41	33	15	53	9	4
	100	82.5	36.0	28.9	13.2	46.5	7.9	3.5	
10000人以上～30000人未満	107	89	32	30	11	43	6	2	
	100	83.2	29.9	28.0	10.3	40.2	5.6	1.9	
30000人以上	95	78	34	32	10	50	8	4	
	100	82.1	35.8	33.7	10.5	52.6	8.4	4.2	
従業員数	10人以下	154	103	27	16	9	42	12	18
		100	66.9	17.5	10.4	5.8	27.3	7.8	11.7
	11人～20人以下	105	76	22	16	8	36	4	10
		100	72.4	21.0	15.2	7.6	34.3	3.8	9.5
21人以上～100人以下	568	410	128	94	33	201	40	32	
	100	72.2	22.5	16.5	5.8	35.4	7.0	5.6	
100人を超える	564	431	166	141	48	248	45	31	
	100	76.4	29.4	25.0	8.5	44.0	8.0	5.5	

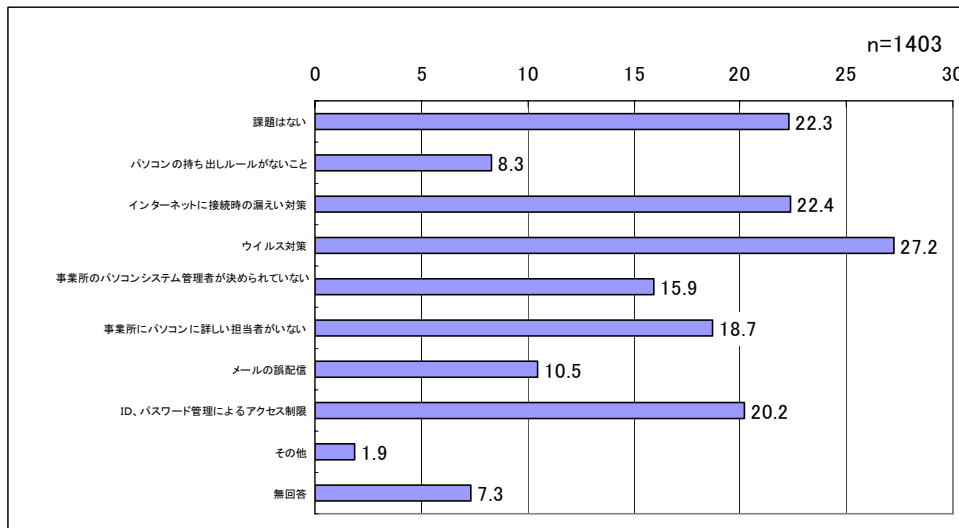
(上段：有効回答数、下段：構成比(%))



Q45. 事業所のパソコン管理で、個人情報保護の観点から課題に感じることはありますか。

(複数回答可)

- 「課題はない」との回答が22.3%であるが、実際に課題がないか疑問が残る。
- ウィルス対策・不正アクセス防止策は、インターネットに接続するパソコンであれば、基本中の基本であり徹底する必要がある。

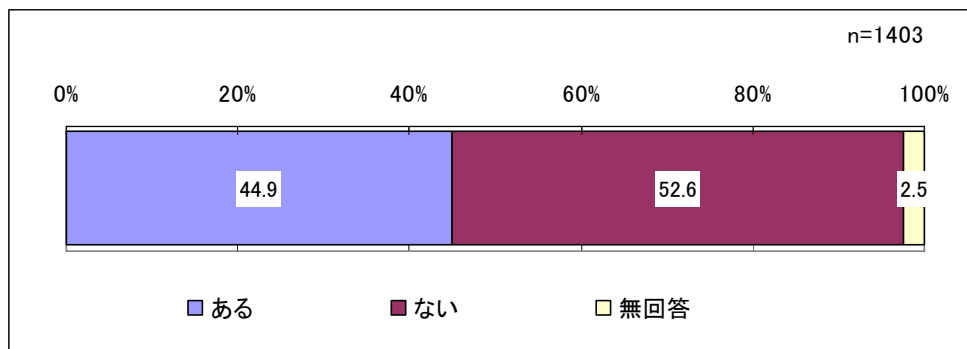


	調査数	課題はない	とパソコンの持ち出しルールがないこと	接続時の漏えい対策	インターネットに接続しているパソコンの管理が不十分	ウィルス対策	事業所のシステム管理者がいない	事業所に詳しい担当者がいない	メールの誤配信	ID、パスワード管理によるアクセス制限	その他	無回答
	1403	313	117	314	381	223	263	147	284	27	102	
	100	22.3	8.3	22.4	27.2	15.9	18.7	10.5	20.2	1.9	7.3	
サービス区分	訪問介護	526	110	53	111	142	97	95	55	106	9	45
		100	20.9	10.1	21.1	27.0	18.4	18.1	10.5	20.2	1.7	8.6
	訪問入浴介護	212	51	17	50	55	40	40	29	43	1	12
		100	24.1	8.0	23.6	25.9	18.9	18.9	13.7	20.3	0.5	5.7
	福祉用具貸与	229	67	19	42	59	32	34	25	36	4	18
		100	29.3	8.3	18.3	25.8	14.0	14.8	10.9	15.7	1.7	7.9
	通所介護	531	101	51	124	155	105	102	55	130	8	29
		100	19.0	9.6	23.4	29.2	19.8	19.2	10.4	24.5	1.5	5.5
	特定施設入居者生活介護	185	35	15	44	53	32	36	23	45	2	11
		100	18.9	8.1	23.8	28.6	17.3	19.5	12.4	24.3	1.1	5.9
介護老人保健施設	168	26	13	46	51	33	33	18	41	4	10	
		100	15.5	7.7	27.4	30.4	19.6	19.6	10.7	24.4	2.4	6.0
	介護老人福祉施設	285	52	32	78	88	51	51	28	72	8	21
		100	18.2	11.2	27.4	30.9	17.9	17.9	9.8	25.3	2.8	7.4
訪問看護	92	16	8	25	26	18	20	8	17	1	7	
	100	17.4	8.7	27.2	28.3	19.6	21.7	8.7	18.5	1.1	7.6	
居宅介護支援	640	123	61	145	188	108	126	73	133	14	39	
	100	19.2	9.5	22.7	29.4	16.9	19.7	11.4	20.8	2.2	6.1	
個人情報数	1000人未満	709	161	61	151	182	120	131	62	137	10	55
		100	22.7	8.6	21.3	25.7	16.9	18.5	8.7	19.3	1.4	7.8
	1000人以上～5000人未満	294	59	28	66	88	44	52	36	76	8	13
		100	20.1	9.5	22.4	29.9	15.0	17.7	12.2	25.9	2.7	4.4
	5000人以上～10000人未満	114	19	6	37	36	15	27	19	24	1	8
		100	16.7	5.3	32.5	31.6	13.2	23.7	16.7	21.1	0.9	7.0
10000人以上～30000人未満	107	27	8	24	35	19	22	11	20	3	4	
	100	25.2	7.5	22.4	32.7	17.8	20.6	10.3	18.7	2.8	3.7	
30000人以上	95	27	5	18	22	14	18	12	16	4	6	
	100	28.4	5.3	18.9	23.2	14.7	18.9	12.6	16.8	4.2	6.3	
従業員数	10人以下	154	52	10	23	35	17	29	8	18	2	14
		100	33.8	6.5	14.9	22.7	11.0	18.8	5.2	11.7	1.3	9.1
	11人～20人以下	105	24	8	23	37	10	19	8	17	-	9
		100	22.9	7.6	21.9	35.2	9.5	18.1	7.6	16.2	-	8.6
	21人以上～100人以下	568	102	53	133	157	96	104	60	136	9	41
	100	18.0	9.3	23.4	27.6	16.9	18.3	10.6	23.9	1.6	7.2	
100人を超える	564	129	46	134	149	98	111	71	112	16	35	
	100	22.9	8.2	23.8	26.4	17.4	19.7	12.6	19.9	2.8	6.2	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q46. 利用者の親戚を名乗る人から、「利用者の健康状況を教えて欲しい」と電話で照会がありました。電話をかけてきた人が本当に該当本人であるかの確認方法を含め、電話での照会について、対応ルールはありますか。

- ・ 本人確認に関するルールを定めていない事業者が50%を越えるという回答結果であり、非常に問題である。
- ・ 情報漏洩の観点だけでなく、漏えい事案発生時の二次被害防止の観点からも対応ルールを策定すべきである。

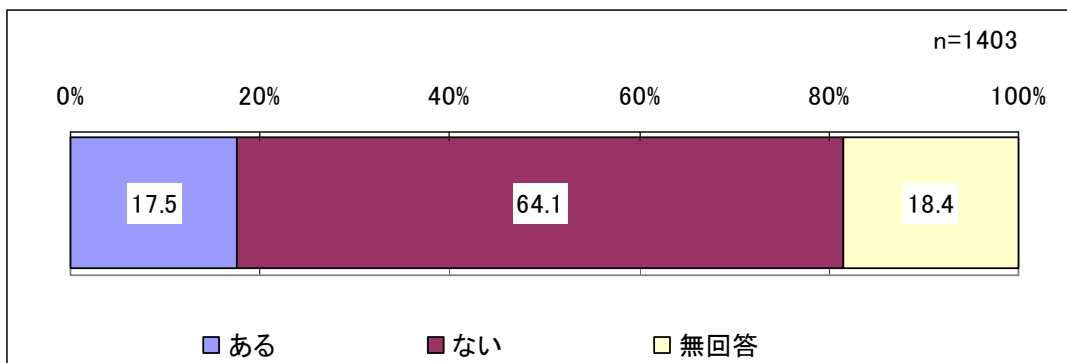


		調査数	ある	ない	無回答
		1403	630	738	35
		100	44.9	52.6	2.5
サービス区分	訪問介護	526	205	309	12
		100	39.0	58.7	2.3
	訪問入浴介護	212	70	138	4
		100	33.0	65.1	1.9
	福祉用具貸与	229	93	126	10
		100	40.6	55.0	4.4
	通所介護	531	233	292	6
		100	43.9	55.0	1.1
	特定施設入居者生活介護	185	102	79	4
		100	55.1	42.7	2.2
介護老人保健施設	介護老人保健施設	168	127	39	2
		100	75.6	23.2	1.2
	介護老人福祉施設	285	135	146	4
		100	47.4	51.2	1.4
訪問看護	訪問看護	92	41	49	2
		100	44.6	53.3	2.2
	居宅介護支援	640	295	335	10
	100	46.1	52.3	1.6	
個人情報数	1000人未満	709	269	426	14
		100	37.9	60.1	2.0
	1000人以上～5000人未満	294	140	149	5
		100	47.6	50.7	1.7
	5000人以上～10000人未満	114	64	46	4
	100	56.1	40.4	3.5	
10000人以上～30000人未満	10000人以上～30000人未満	107	65	40	2
		100	60.7	37.4	1.9
	30000人以上	95	60	32	3
	100	63.2	33.7	3.2	
従業員数	10人以下	154	44	105	5
		100	28.6	68.2	3.2
	11人～20人以下	105	29	70	6
		100	27.6	66.7	5.7
21人以上～100人以下	21人以上～100人以下	568	246	311	11
		100	43.3	54.8	1.9
100人を超える	100人を超える	564	307	247	10
		100	54.4	43.8	1.8

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

Q47. Q46のような照会に対応する場合に、困ったことはありますか。

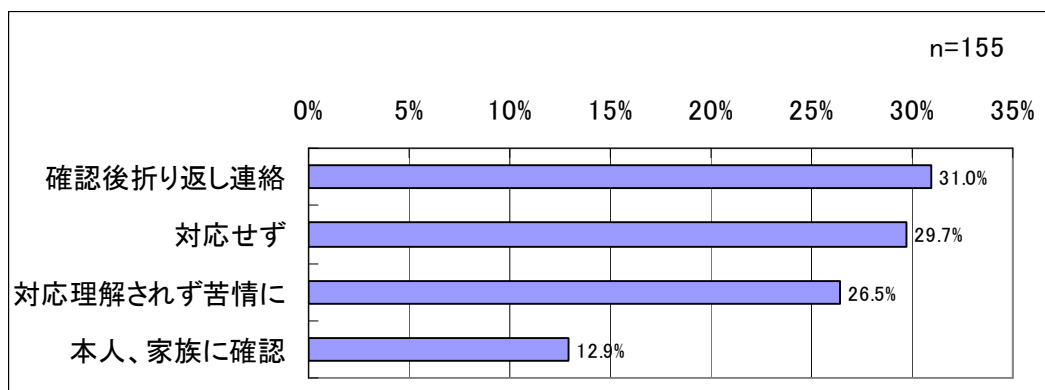
- ・ 従業員数が10人以下の事業所では、困ったことのある割合が低い。問題が無いのか、あるいはそこまで意識が届かないのか、検証が必要。



	調査数	ある	ない	無回答		
	1403	245	900	258		
	100	17.5	64.1	18.4		
サービス区分	訪問介護	526	79	342	105	
		100	15.0	65.0	20.0	
	訪問入浴介護	212	28	151	33	
		100	13.2	71.2	15.6	
	福祉用具貸与	229	26	173	30	
		100	11.4	75.5	13.1	
	通所介護	531	99	345	87	
		100	18.6	65.0	16.4	
	特定施設入居者生活介護	185	48	104	33	
		100	25.9	56.2	17.8	
介護老人保健施設	介護老人保健施設	168	54	96	18	
		100	32.1	57.1	10.7	
	介護老人福祉施設	285	59	165	61	
		100	20.7	57.9	21.4	
	訪問看護	92	21	47	24	
	100	22.8	51.1	26.1		
居宅介護支援	居宅介護支援	640	119	409	112	
		100	18.6	63.9	17.5	
	個人情報数	1000人未満	709	110	461	138
			100	15.5	65.0	19.5
		1000人以上～5000人未満	294	60	183	51
		100	20.4	62.2	17.3	
5000人以上～10000人未満		114	19	83	12	
	100	16.7	72.8	10.5		
従業員数	10000人以上～30000人未満	107	21	68	18	
		100	19.6	63.6	16.8	
	30000人以上	95	16	61	18	
		100	16.8	64.2	18.9	
	10人以下	154	10	114	30	
	100	6.5	74.0	19.5		
従業員数	11人～20人以下	105	11	70	24	
		100	10.5	66.7	22.9	
	21人以上～100人以下	568	115	346	107	
		100	20.2	60.9	18.8	
従業員数	100人を超える	564	108	361	95	
		100	19.1	64.0	16.8	

(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

○ 「困ったことがある」との回答の具体的内容



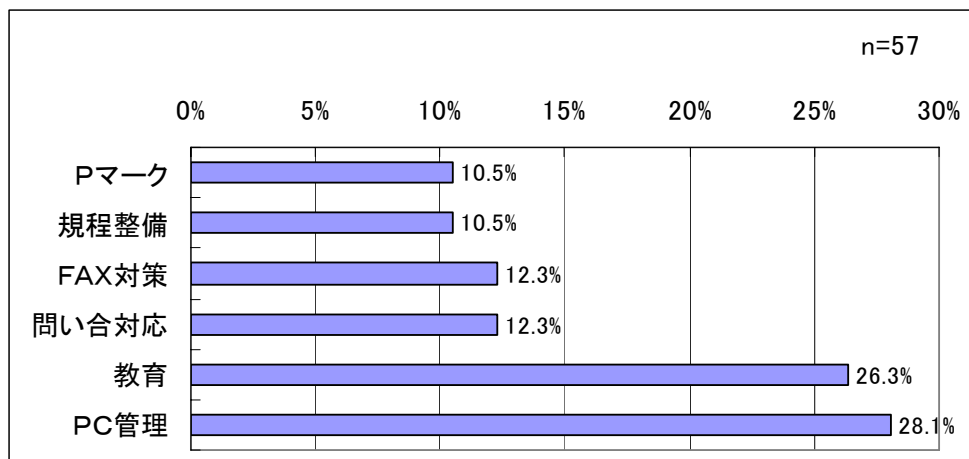
内容	件数	%
確認後折り返し連絡	48	31.0%
対応せず	46	29.7%
対応理解されず苦情に	41	26.5%
本人、家族に確認	20	12.9%

○ Q46・Q47でのクロス集計結果

- 電話対応の本人確認ルールがあるところにおいて、電話対応で困ったとの発生率は高くなっている。逆に、本人確認ルールの無いところでは、個人情報保護が実施されていない可能性が高い。

	困った	困らない	小計
本人確認ルールがある	198	398	596
	33.2%	66.8%	
本人確認ルールがない	45	507	552
	8.2%	91.8%	

Q 4 8 . 個人情報保護の取り組みに関して、特別に工夫をこらしたことがあれば、ご記入ください。



< 具体的事例 >

PC管理 : パスワード管理、セキュリティ対策、インターネットに繋がらない等

教育 : 定期的な従業員教育

問い合わせ対応 : 回答しない4件等 (消極的対応である)

FAX対策 : 部分的に消す、送受信確認等

規程整備 : 詳細規程の取り決め、マニュアル整備等

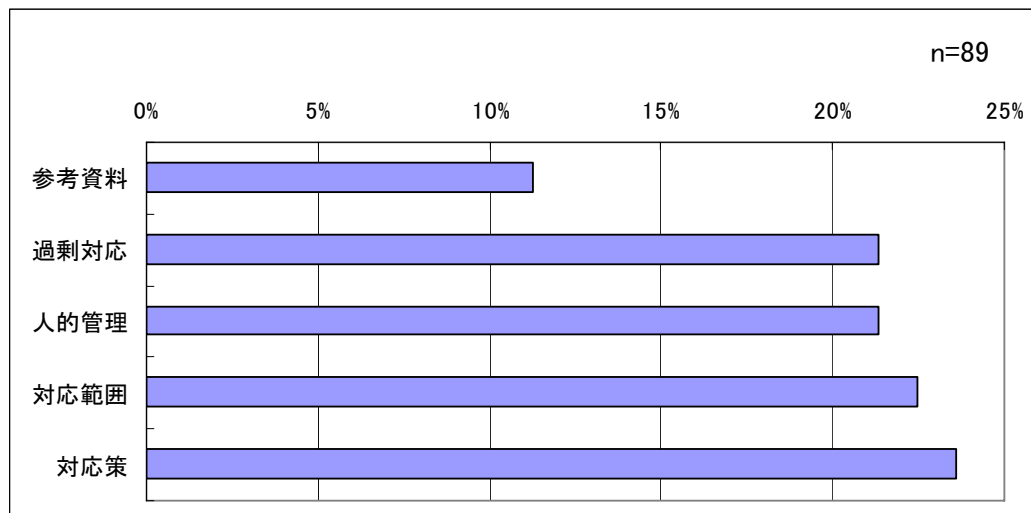
Pマーク : 認定取得

その他 : 入所時に個人情報の取り扱いに関し確認 (部屋の札表示、問い合わせ対応者や範囲等)

カルテの背表紙暗号化

入居者情報メモはスタッフ個別のレターケース活用

Q 4 9. 個人情報の取り組みに関して、困っていることがあればご記入ください。



- 対応策 : 管理監督、情報共有、物理的安全管理等
- 対応範囲 : 判断基準、管理範囲 (どこまでやれば良いか)
- 人的管理 : 周知徹底、倫理観
- 過剰対応 : 情報共有、情報入手
- 参考資料 : 具体的なマニュアル等

<自由記載一覧>

<p>対応策の課題</p>	<p>事業所との連絡FAXやHPさんへのFAXで利用名を入れられない点 個人情報のはいったパソコンはインターネットにつないでいない 提供責任者等、管理側にあるものの退社にもない、情報を秘かに持ち出されたのではとの疑いが生じる事があるが、防ぐ方法に関して分からない。 まだ漏えいの事故はないが、管理者の責務を決めたい。 「情報を持ち出して」の業務であること。非常勤の常駐でないスタッフ中心の業務であること。 日常業務に不便が生じる 情報共有するのに大変である。サービス担当者会議で、資料を作成する時に内容が上手く伝わらない。 ①氏名を消しすぎて誰のことか判らないことある。②本当に必要な情報までもらえず対応できなくなってしまう。 部署の全員が知らなければならない情報もあり、管理しきれない場合もある。 まだ勉強不足。個人情報担当職員を配置したいがまだできない。 居介支の認定調査の折に、本人確認のIDカード、名刺を出し、説明してもらえず、区からの指示書を見せて、やっと了解してもらえたケースが有る。事業所全部門で、現物の持ち出しを禁止している中、ケースバイケースの判断に苦慮する。 介護保険事業における個人情報の取扱いに関しては大きな問題にもならず推移している。逆に個人情報が安易に利用され手宜手いる実態を正常化することのむずかしさを感じている。 Q46のように、電話での問い合わせに対する回答の方法に困っている。 防止に対応した施設・設備になっていない。不十分。 個人情報の伝達手段が、メール、郵便、FAXと多様化しているので、管理することが難しい。 まる個人情報保護についての認識が希薄。個人情報を含む書類全てが施錠管理できない状態(事務所の改装が必要) 利用者、利用者家族に周知する方法に明確な答えが出ていない。契約時の書面、口頭での説明をしても忘れてしまい困っている。 普段は独居であるが緊急の場合のみの連絡となっている。家族の同意書をもらう事 *特に県外など</p>
<p>対応範囲不明確</p>	<p>本当にどこまでの個人情報保護が必要なのか理解し難い。厳しい管理が必要なのかもしれないが、労力に見合う効果があるのか疑問であるし、高齢者相手の仕事上、色々と細かい取り決めは、かえって利用者に敬遠されてしまう。 本当にすべてを守らなければ、いけないのか？ 大変神経を使い、日々の業務遂行上苦慮する。→基本を定め、個別ケースで対応していくしかないと考えま 個人情報の保護と利用者の情報共有サービスの連携と相反する対応で、過度、過敏ではないかと思われるほどの取扱いに困っている。利用者の心身の状態にもかかわらず、説明と同意、署名が多い(各事業所全てが同意、各書類) あまりに規制が細かくて、そちらの方が大変です。(マニュアル作成も含む) 情報問い合わせの為の事務処理が大変になった。判断基準があいまい。事業所や病院、行政機関が必要以上に過敏になった。 法人職員参加にて、個人情報に関する研修を行っているが、ガイドライン上でもあいまいな点について、何に対応すべきか意見が分かれ、統一時に苦慮している。 判断することが時に難しい。 通所介護では、利用者とのコミュニケーションも職員の大事な援助業務と考えます。人と人が接する時、相手のおおよその人格(生まれた場所、年齢、その他)を知らなければ、コミュニケーションがとれません。コミュニケーションを図るため、どこまで伝えて…個人情報か、判断に困る時がある。 個人情報保護の範囲が分かりにくい、どこまでが許容範囲か判断しがたい。 個人情報保護の言葉があまりに多く、その意味を理解してないまま連発する事有り。体温、血圧をご本人に伝えても“小声で”“個人情報だから!!”と どの範囲まで個人情報として扱えば良いのか範囲が不明の対象が広すぎる。 どこまでが親族か(報告連絡時)苦慮する どこまで、の、範囲か、わからない。 サービス提供者として必要な情報と判断しても利用者家族にとっては個人情報の漏えいと言われたことがあり、どこまで情報を共有したらいいのか、判断に困る。 Q46. 対応ルールがまだはっきり出来ていない、全く答えないわけにもいかない。確記が難しい。 当施設は居室にネームプレートを出していないが、人によっては居室に名前を出すことは個人情報保護に抵触するとも言う、さてどちらなのか、現在は、家族、本人が出したと言う方のみ表示している 面会者記入票に記入いただいているが、プライバシーに抵触するのかが検討している。</p>
<p>人的管理の課題</p>	<p>持ち出した個人が外部でコピーをしたり話したりすることの防止策。盗難の防止策。 個人情報を会社から持ち出した時の管理規定はあるが、実際の管理はスタッフ各自にゆだねられている為、個々の質に帰する部分がある。 個々(職員)の認識に大きな差がある。 どんなにガードしても悪意のある行為はふせぎようがないと思う。(退職予定の職員が利用者情報を大量に無断で、自宅に持ち帰っていた) それでも防げない。内部から流出させる気があれば防ぐことはできない。 全職員への周知 職員全体に取り組み、意識が共通できないこと。 職員全員が、共通の意識で個人情報を取扱っているかが問題 従業者に対し、文書、言葉にて、個人情報の漏洩がない様常に注意喚起している。 従業者の意識が、高まってこない。難しいものにとらえられている。 個人情報保護管理について職員全体に周知徹底できていない面がある。 ルール、マニュアルを周知徹底できない。 まだ、一定の基準マニュアルを周知できていない現状です。早く徹底すべきだと感じています。 ヘルパーに周知するのに時間がかかる パートさんの情報の管理に十分目が行き届かない。 退職した職員が、どれ位の倫理観念を持っているかが心配です。</p>

過剰対応の課題	<p>余りに細かく規定していき過ぎて窮屈になっている。</p> <p>余りにも過剰に対応することが無い様に気を付けています。情報を保護することと活用することのバランスを意識しています。</p> <p>少人数、小規模の事業所も大企業も一律のワクにはめ込む規制、情報量の多少にかかわらず、又ローカルも都市部も同じワク等、又この様なアンケートにあります。該当しない様な、又現実味のない事等に関する事が老健は各種事業所さん等と協力しあって、チームを組んでする仕事が多く、あまりにも個人情報の保護が強く(多く)なるとむづかしい事も出てくると思われ。</p> <p>個人情報保護が先に進んでしまい、地域密着の障壁となっている。</p> <p>個人情報を重視する為ささいな事も教えてもらえなかったりする事が多々ある。社会通念だけでは、やはり無理なのだろうか？度が過ぎる気がする。</p> <p>過剰に反応しすぎているように感じます。何でもかんでも個人の情報は、提供できないと思っているケースがある。実際どこまでは、普通に対応でき、どこからの情報は保護するか、分かりづらい</p> <p>過剰な保護に対する意識により、本来、共有すべき情報が行き渡らない。また、職員の意識統制が研修だけでは均一化しない</p> <p>何でもかんでも個人情報、保護だからと言って過剰に反応しているふしがあります</p> <p>① 入居者同士仲がよい方にも入院しても言えないなど不自由がある。人間関係にひびが入る。② 医師が何もおしえてくれなくなった。ご家族に聞いても情報が正確でない場合もあり適切な介護ができないケースがある。③ 退院するとき感染症に感染している場合ご家族が聞いていても施設に言う義務はないのか？</p> <p>保護法に対する意識が過剰になるあまり、最低限必要な情報の共有が難しくなる場合がある。</p> <p>認知症の人を地域で支える取り組みを行う必要があるために、認知症の人の情報を地域の人に知ってもらう必要があるが、個人情報保護の観点から情報を伝えにくくなっているのが困る。情報を悪用する者がいることが大きな問題でもあると思う。</p> <p>利用者の情報が得がたいため、入所後にとまどう事が度々ある。</p> <p>病歴等の確認等、特に病院の対応に非常に時間がかかり、結果的に入居者本人や家族への対応が遅れてしまう等の影響がある。</p> <p>個人情報保護を理由に過剰な秘密主義をとる役所等への批判がある中で、本来の趣旨を周知すること。特に困ってはいないが、敏感になりすぎると人間関係を悪くする要因にもなりかねないと思う。</p> <p>個人情報保護に関しては異常反応しているのではないかと悪用した場合は厳罰に処すべきで現行法が適応が疑問がある。住基ネットしかりである</p> <p>・小・中学生の写真(親)の掲示及び作品の名前入りが展示できない。</p> <p>本当に守られるべき情報と必要として提供しなければならない情報の区別が混乱している様に思う</p>
参考資料	<p>個人情報をファックスで誤送信した場合について</p> <p>より具体的な対応方法のQ&A的なものがあればあります。</p> <p>個人情報保護管理規定は作成したもののなかなか機能しない。個人情報管理委員会の役割等についての指針がほしい。</p> <p>研修にて職員の認識を向上させたいが資料、教材の選定に苦慮している。</p> <p>分かり易い適格な指導書等が必要である。</p> <p>介護保険用の書式を作りたい。</p> <p>個人情報の問い合わせ対応のマニュアルが整備していないこと。インターネット等で検索してもなかなかマニュアルが載っている例は少なく参考に出る文献がないこと。</p> <p>老健等福祉施設、又は在宅サービス事業所での個人情報の取扱マニュアルを作成したいが手本がないこと。</p> <p>個人情報の取組みに関しての決まったマニュアルがほしい</p> <p>文章化されていない事が多く、本所よりの指示等がないので取組みが中途な状態です。例となる様な資料があれば良いのですが</p>
その他	<p>パソコン及びインターネットのハードウェア及びソフトウェアについて十分な知識、技術がないので運用管理、設備管理が十分できない。</p> <p>インターネット等、コンピュータシステムに関する知識がないため、諸対策等に苦慮している。</p> <p>パソコン管理 ID、パスワード等の使用について、実際の適用と実務で難しい。</p> <p>通所リハビリ利用者の利用実績は以前郵送していたが、現在は居宅のケアマネに直接手渡(ケアマネ12人いる)のですが保険請求時期に重なって大変である。</p> <p>紙ベースでの業務を一日も早くなくすことが目標です。</p> <p>広報誌での写真掲載に、特別に書面にて承諾を受けている業務が増えた(手続き、管理等)</p> <p>情報ファイルが、どんどん溜まってきて保管場所に困っている。</p> <p>個人のプライバシーも大事だが、この法律が決まってから仕事がしづらくなった。個人の急を要することに対して変なところでプライバシー保護を持ち出す人がいることは何のためのプライバシーなのか？</p> <p>独居高齢者、認知症(有)の方の救急搬送時、個人情報をどこまで伝えてよいか等、類似のケースは多々予測ができ今後に向けて困っている。</p> <p>奥様が緊急搬送されたことを、知らせる為、スポーツジムに行かれていたご主人様に連絡を取ろうとした所、個人情報の為、名前の呼びだしだけで終り、連絡が帰宅してからになった。</p> <p>救急で入院になったと思われ、病院へ確認のTELをしても、おしえてもらえない時。</p> <p>損害賠償保険の料金が別途かかり、高額である。</p> <p>医療関係者、医療機関に問い合わせても教えてもらえない事が発生している。(居宅事業所のケアマネが問い合わせた場合)</p> <p>以前なら役所等に問い合わせにも教えてくれたが、現在は教えてもらえない</p> <p>ご家族に対する開示の範囲と代理人の確認保険情報の取得に対する関係者(ケアマネジャー・本人)から情報が得られない。(例・提供票の氏名、被保険者番号のダミー等)</p> <p>面会者が、入所されている人のフルネームを知らなかったり、施設をまちがえてきた時、他の施設に、問い合わせることもできず、面会者が、お年よりの場合、さがしてあげることができず、きのどくに思う。</p> <p>面会時、本人と身元引受人の希望外は遠慮していただく。わからない方は、必ず本人と身元引受人に確認す</p> <p>個人情報保護の主旨が一般的に誤解され不必要な手続き、ガードが為されている。実情に即した面がPRされてもいい。</p>

その他	<p>個人情報とは、何なのか一般的に解っていない。＜人の身上のことは他人に話してはいけない＞ということか尋ねて来られた人が個人情報保護の重要性を理解出来てない</p> <p>電話等で確認される場合、答えることが出来ないにも関わらず、憤慨され電話を切られた事もあったので、他の方にも周知してもらう必要がある。</p> <p>利用者、家族、地域の方等の理解が得られない。不親切であると言われる。</p> <p>Q46の内容で、一般の方が個人情報保護法に関する理解がされていないため、施設側が不親切であると一方的に苦情を言われる。</p> <p>Q46に関して、親戚の方から怒られる場合あり。</p> <p>入居者の本件に対する温度差がある。</p> <p>高齢者のホームですが自立の方も多く、うわさ話等大好き利用者間での情報のやりとり、そこからの流失等管理がむずかしい</p> <p>他事業所から他事業所利用にあたり情報提示の依頼等に、しかしケアプランの提示も本人からの相談もなく確認とりづらい。個人情報のため、とはわかるが、本人がケアマネ、事業所をおぼえていないこと多く、退院や日常的相談ができない。</p> <p>世間の方々が、より詳しく知っており、逆に色々教えていただいているあります。</p> <p>情報開示請求があった場合の手数料の設定、(金額)についていくら位が妥当なのか。(情報開示手数料)困ってはいないが、きちんとルールを決めないはずいと思う</p> <p>個人情報の取り組みを積極的に行わないといけない悪質業者を、取り締まる必要がある。(悪質な訪問販売等、通信販売)</p> <p>家族同士で金銭問題がある利用者の間に施設職員を立たせようとする家族が多くなってきました。</p>
-----	--

3. アンケート調査の結果（総括）

（1）事業者概要

- ・ 介護サービス事業所で個人情報の保有数が5千を超えない事業所比率は、約80%であり、平成18年度に実施された内閣府国民生活局の「個人情報の保護に関する事業者の取組実態調査」における全事業分野平均の約35%に比較すると、個人情報保護法の適用外となる事業所が非常に多い分野であるといえる。
このことより「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」に定められる法令上の義務を負わない事業者もガイドラインを遵守する努力を求めるものであるとの内容を徹底させる必要がある。

（2）個人情報の取得、利用目的の特定・通知・同意

- ・ 同意書の取得率は90%と取り組みが進んでいるが、包括的な利用目的の提示が多く、個別に列挙する方向に改めていくべきである。
- ・ 利用目的の事業所内掲示については、全体で21.1%、5000件を超える個人情報を有している事業者でも10%以上が掲示していないとしており問題である。本人が自分の個人情報をどのように利用されているかについて、容易に確認できるよう推進をはかる必要がある。

（3）安全管理措置

- ・ 規程に関しては、約80%が整備済み、着手しているが10%と「介護サービス情報の公表」制度のチェック項目となっていることから整備が進んでいる。但し個々の実施内容で見れば、まだまだ取り組み不足が見られる。また5,000件を超える個人情報を有しているにもかかわらず、個人情報保護規程を作成していない事業者が存在している点に関しては、問題である。
- ・ 組織に関しても、個人情報保護体制に関する推進体制や責任者が決められていないところもあり、経営責任者の認識のもと体制整備・役割分担を行うことが急務となっている。
- ・ 守秘義務誓約書については、職員に対しては80%以上、派遣社員・パート社員でも70%以上の事業者が締結しており、概ね良好と思われる。一方で、退職時の守秘義務誓約書の締結は約60%の事業者で締結されておらず、整備することが必要である。
- ・ サービス提供記録の書棚保管については、約15%の事業者では常に施錠保管している一方で、約30%の事業者では、「施錠していない」・「鍵がついていない」状況にある。事業所の業務の実状を確認する必要があるが、早急に対策をとるべき状況にある。
- ・ 個人情報の持ち出しについて、約18%の事業者がスタッフの判断で持ち出していると回答。また、記録簿等を配備していても約9%の事業者では返却記録を行っていないと回答。持出・返却ともに対応が必要である。
- ・ PCのID・パスワード管理については、約23%の事業者がしていないと回答しており問題である。パソコンの利用実態を確認する必要があるが、対策を実施することが急務である。また、PC管理については一定の対策が行われているといえるが、同じくPC利用実態につ

いては確認する必要がある。

- ・ 本人確認のルールに関し、50%を超える事業者が「ない」と回答しており問題である。第三者への不用意な情報漏洩、および個人情報漏えい時の二次被害防止の観点からも、早急なルール策定の取り組みを要する。

(4) 第三者提供

- ・ 個人情報利用に関する同意書の取得については、判断能力に問題ない利用者に対しても約10%の事業者で行われていない。個人情報を第三者提供する場面は非常に多いと想定されるため、積極的な取得の推進が急務とされる。
- ・ 一方で、判断能力が不十分な利用者の同意書代理取得については、約97%が家族から同意を得ている状況にある。法律上の問題は残る（法定代理人の同意が必要）が、概ね良好だと考えてよい。

(5) 苦情対応・問い合わせ対応

- ・ 苦情受付については、「窓口を設置」「担当者を決めている」をあわせると95%を超える事業者が整備しており、概ね良好といえる。
- ・ 法律全面施行後の苦情については、約3%の事業者が受けたと回答している。「漏れているのではないか」「どう利用されているのかわからない」等苦情の種類は様々であり、個別の対応が必要である。
- ・ 電話照会では本人確認ルールのあるところは、対応に困った比率が33%、逆に確認ルールのない所で対応に困った比率は8%である。これよりルールのない所は、個人情報を第三者に無意識に提供している可能性があると思われ、対応ルールの整備が望まれる。

(6) 情報漏洩・紛失対応

- ・ 個人情報が盗難にあった場合に、利用者またはご家族に連絡する比率は53%と少なく、また事前に漏えい時の対応を決めているも29%と少なく契約者である利用者の二次被害防止の観点より非常に問題である。リスク管理の徹底が必要である。

(7) サービス区分による取り組み状況

- ・ 今回のアンケート調査では、9サービスのカテゴリ別に実施した。個々の安全管理の実施については、業務内容により若干実施率に差は見られる。但し、全般的な個人情報保護の取り組みに関しては、サービス区分による有意差は見られない。

(8) 事業規模別による取り組み状況

- ・ 小規模事業者の方が、取り組みがやや遅れている傾向が見られる。但し、小規模事業者であっても非常に良く取り組みされているところもあるので、事業規模にかかわらず積極的な取り組みが望まれる。

