
介護サービス事業所における
個人情報保護への取り組みに関する調査研究事業
報告書

平成19年3月

社団法人 シルバーサービス振興会

介護サービス事業所における個人情報保護への取り組みに関する調査研究事業 報告書

平成19年3月

社団法人 シルバーサービス振興会

はじめに

2003（平成 15）年 5 月に「個人情報の保護に関する法律」（以下「個人情報保護法」という）が成立し、これを受け厚生労働省において 2004（平成 16）年 12 月に「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」（以下「ガイドライン」という）が示されました。

介護分野において、介護関係事業者は、多数の利用者やその家族について、他人が容易には知り得ないような個人情報を詳細に知りうる立場にあります。そこで介護サービス事業者は、個人情報の有用性には十分配慮しながら、必要な情報を適切に利用することが求められます。一方で、過剰利用や根拠のない情報利用は、利用者のプライバシー権の侵害や個人情報保護法の趣旨に反する行為となります。また、ガイドラインでは、法令上「個人情報取扱事業者」としての義務を負わない事業者に対してもガイドラインを遵守する努力を求めています。

個人情報保護法の第 1 条では、「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする」と理念が示されており、決して個人情報の保護のみを目的としている訳ではありません。利用者への適切なサービス提供のために、目的を持って個人情報を利用することは、事業者の責務であるとともに、権利とも言えるものです。一方、適切な個人情報保護の体制整備は、利用者が安心してサービスを利用する上で不可欠なことであり、サービスの質の一部と考えられます。

しかしながら、個人情報保護法が 2005（平成 17）年 4 月に全面施行され、約 2 年を経過した現在を見ても、医療や介護の現場では、地域における包括的かつ多職種協働による情報の共有化が非常に重要となるのに対し、個人情報の適切な取り扱いに関して戸惑いや混乱が生じ、特に、事業者からは、現実のサービス提供場面での運用にあたって対応や判断に困るといった声が聞かれます。

そこで本調査研究事業では、介護サービス事業者における個人情報保護への取り組みに関する実態調査を実施し、問題点、課題を整理したうえで、今後介護サービス事業者が取り組むべき対策を検討し、方向性を示すことで、施策の浸透をはかり、良質でかつ適切なサービスの提供に役立つことを目指しました。

最後に、委員長として委員会にご尽力いただきました高橋紘士教授（立教大学）、報告書作成の細部にわたりご指導いただきました村井祐一准教授（田園調布学園大学）をはじめとする 6 名の委員の皆様、オブザーバーとしてご協力いただきました厚生労働省老健局 大竹雄二様、アンケート調査やヒアリング調査にご協力いただきました事業所の皆様に厚く御礼申し上げます。

今後、本調査研究の成果が、介護サービス事業者のサービスの質向上に向けた取り組みの進展に少しでも寄与できれば幸いです。

平成 19 年 3 月

社団法人 シルバーサービス振興会

— 目 次 —

第1章 調査研究のまとめ

1. 個人情報の適切な利用と保護	1
2. 事業者の現状と課題	2
3. 具体的支援策	7
別表1 個人情報保護 チェックリスト（事業所用）	11
別表2 個人情報保護 チェックリスト（個人用）	14
別表3 個人情報漏えい・紛失時の対応フロー サンプル	16
別表4 F A X 送信フロー サンプル	17
別表5 電話対応フロー サンプル	18

第2章 アンケート調査

1. アンケート調査の概要	19
2. アンケート調査の結果（詳細）事例	20
3. アンケート調査の結果（総括）	80

第3章 ヒアリング調査

1. ヒアリング調査の概要	83
2. ヒアリング調査の結果（詳細）	85
3. ヒアリング調査の結果（総括）	98
4. ヒアリング結果一覧表	101

補足 調査研究の概要

1. 調査研究の背景と目的	105
2. 調査研究の方法と体制	105
3. アンケート調査票	109

第1章 調査研究のまとめ

第1章 調査研究のまとめ

2005年4月1日に個人情報保護法（以下、「保護法」）が全面施行されてから2年、ケアプランや介護日誌など、センシティブな個人情報を数多く取り扱う介護サービス事業所は、個人情報の適正な取り扱いの確保に関する活動が必要とされている。

しかし今回行った調査の結果では、介護サービスの現場において、個人情報の取り扱いについて混乱がみられ、更なる取り組みの推進が必要であることが、次の通り明らかとなった。

1. 個人情報の適切な利用と保護

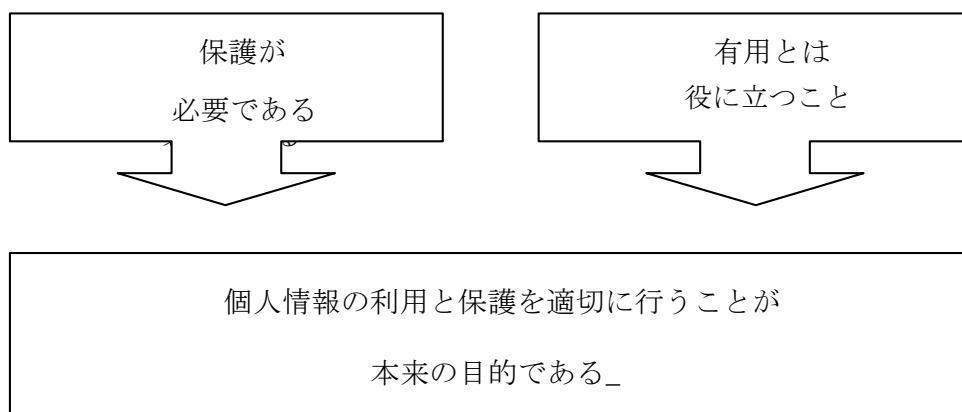
介護サービスは、利用者に関する情報無くして、そのサービス提供は不可能であり、高いレベルで個人の情報を活用する分野と言える。他の分野に比べ介護サービス事業所は、多数の利用者やその家族について、他人が容易には知り得ないような個人情報を、詳細に知り得る立場にある。つまり介護サービス事業所には、サービス提供に必要な情報を適切に収集し、その情報に基づき適切なサービス提供を行う責務がある。

一般に法律の第1条は法の理念を示すが、「保護法」の第1条においても、「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人情報の権利利益を保護することを目的とする」と示されており、決して個人情報の保護のみを目的としているわけではない。

しかし「保護法」の名称が誤解と過剰反応を招き、これまで適切に提供できていた介護サービスの質や量が低下するなど、現場では由々しき状況もみられる。特に介護サービスにおいては、家族や家庭環境に関する事項、本人の病気や障害に関する事項等、個人の細部にわたる情報が、的確で質の高いサービス提供に不可欠であることが多いにもかかわらず、介護サービス事業所において、個人情報の有用性に関して十分に理解されているかどうか明らかではない。

利用者への適切なサービス提供のために、目的を持って個人情報を利用することは、介護サービス事業所の責務であるとともに権利とも言えるものである。また適切な個人情報保護の体制整備は、利用者が安心してサービスを利用できるという、サービスの質の一部であるともいえる。

つまり単なる個人情報の保護ではなく、個人情報の適切な利用と、それに伴った保護が重要である。



2. 事業者の現状と課題

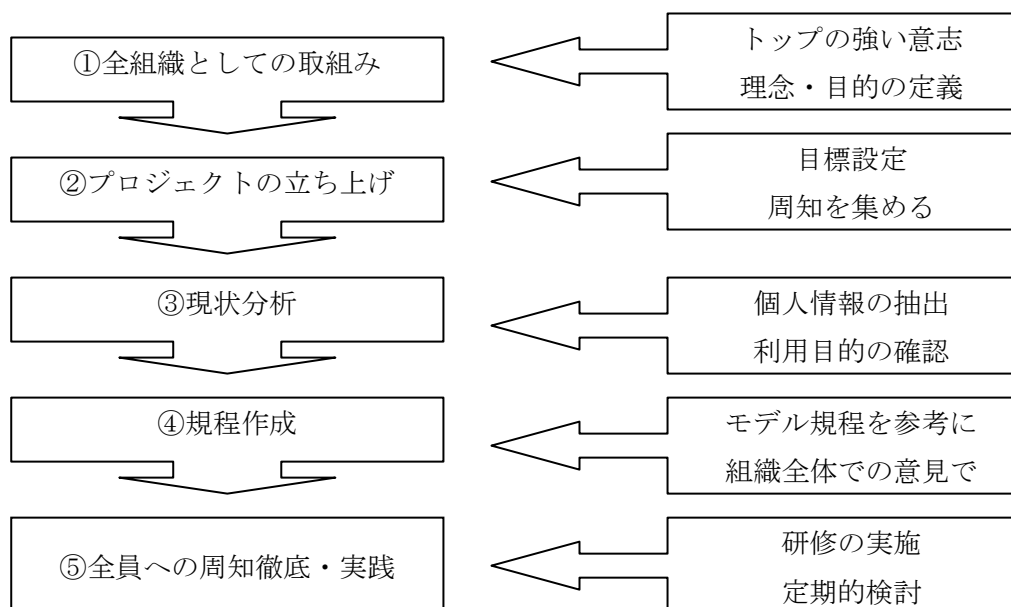
「保護法」は、業種や分野を特定して規制する個別法ではないので、厚生労働省は、「保護法」を補足する狙いで、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」（以下、「ガイドライン」）を公表している。「保護法」およびその施行令では、個人情報取扱事業者の義務について、「個人情報によって識別される特定個人の合計が過去6月のいずれの日においても五千を超えない者」を適用外としているが、「ガイドライン」では、これら法令上の義務を負わない介護関係事業者にも「ガイドライン」を遵守する努力を求めている。この点を考慮すると、個人情報保護は、すべての介護サービス事業所が真摯に取り組むべき課題であるといえる。

しかしアンケート調査およびヒアリング調査の結果によると、介護サービス事業所は全般的には取り組みに着手しているが、その内容にはまだ改善の余地がある。特に小規模事業所については、限られたスタッフで取り組まねばならないという事情も理解できるが、「ガイドライン」に定められた内容が遵守されていない事業所も見うけられ、今後も更なる取り組みが望まれる。

調査結果を踏まえ、今後、事業所に求められる主な点を、その具体的な進め方に沿ってまとめると次の通り。

(1) 事業所における組織的な対応

個人情報をどのように利用し、それをどのように守るかについて、それぞれの事業所でまず方針をきめ、規程やルールを整備するなど、組織として対応していくことが重要である。



①全組織による取り組み — トップの強い意志が重要

取り組みの基本とも言うべき、個人情報保護に対する推進体制についても、「特に定めていない」という事業所が14.1%あり、職員10人以下の小規模事業者に限れば、約四分の一（24.7%）

が手をつけていない状態にある。

個人情報保護の事業所におけるルールとなる個人情報保護規程についても、「定めていない、現在策定中」という事業所が17.7%あり、職員10人以下の小規模事業所では、約三分の一(31.2%)が未整備となっている。

個人情報保護の取り組みにおいて、まず求められることは、組織のトップが個人情報を適切に利用する必要性を理解した上で、「個人情報保護は組織にとって重要な取り組みであるから、全組織を挙げて取り組む」という理念を、強い意志を持って宣言することである。

②個人情報プロジェクトの立ち上げ — プロジェクト目標を設定し周知を集める

個人情報保護について全組織を挙げて取り組むにあたっては、幅広い職種と業務を理解した職員でプロジェクトを立ち上げるとともに、そのプロジェクト目標を、可能な限り具体的に設定することが必要である。

③現状分析 — 個人情報の抽出と利用目的の確認

個人情報を利用するためには、利用者及びその家族により提供される情報の利用目的を出来る限り具体的に特定する必要があり、「ガイドライン」では、それらを公表(事業所内掲示やホームページ掲載等)することを求めている。

しかしアンケート調査の結果では、この個人情報保護の第一歩とも言うべき、利用目的の事業所内の掲示についても、「掲示していない」ところが、2割以上(21.1%)を占め、多くの事業所において利用者が自分の個人情報がどのように利用されているかを理解できる環境にない。

よって事業所で利用している各種帳票を洗い出し、その中から個人情報に該当する情報を抽出し、その個人情報をどのように利用しているか利用目的を特定し、それを公表することが第一段階である。

そしてこの過程では、「いつか何かの役に立つのではないか」という観点から、情報の収集目的や利用目的がはっきりしないまま集められたものがないか、見極める必要がある。個人情報の利用と保護を適切に行うためには、必要な個人情報は適切に取得するとともに、不必要な個人情報をむやみに収集しないことも求められる。

④規程作成 — モデル規程を参考にするとともに、組織全体の意見を反映する

個人情報保護規程を定めている事業所が、どのように規程を作成したかをみると、「他の事業所の規程を参考にして事業所担当者が作成」39.6%、「書籍等を参考にして事業所担当者が作成」42.3%と、各種モデル規程を参考に作成してくのが一般的である。

また作成にあたっては、その内容を組織全体に出来る限り開示して、職員からの意見や質問を踏まえることで、より当該事業所の実態に沿った、質の高い規程が作成可能となる。

そしてこの規程をもとに具体的な業務マニュアルに落とし込むことが大切である。

⑤全員への周知徹底・実践 — 研修の実施と定期的な見直し・検討

事業所において個人情報を保護するにあたっては、職員自らが事業所の個人情報保護規程を十分に理解しておく必要がある。そのために事業所は、職員が個人情報保護を理解するための研修

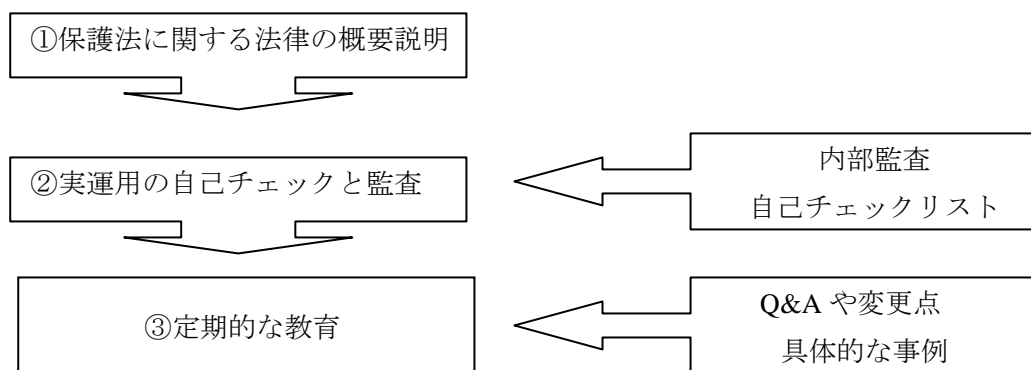
を定期的に行うなどして周知徹底することが求められる。

ヒアリング調査の結果でも、個人情報保護に対して積極的に取り組んでいる事業所では、勉強会、研修会、担当者会議など様々な機会を捉えて周知徹底を図るとともに、自己チェックや確認テストの形で理解度向上も目指している。

また実務を行う中で起こる、個人情報に関する疑問や問題点についても、定期的に検討を行い、組織全体としての認識や理解を向上させることも重要である。

(2) 職員に対する継続的な教育

個人情報保護の安全管理は、それを取り扱う職員が的確に対応できてこそ実現できるものである。規程やルールができていても、職員の意識が低ければ、その実効性はない。現実問題として、個人情報漏えい事故の傾向を見ても、PC盗難、廃棄ミス、ウイルス感染、紛失など過失による事故が多く、意識レベルアップのために定期的な職員教育と自己チェックの体制確保が求められる。



なお事業所内での教育が難しい事業所の場合は、管理者向けや、従業員向けの個人情報保護に関する研修会への参加も有効と思われる。

①「保護法」に関する概要説明 — 規定の具体的な説明も必要

「保護法」について、職員に対して継続的な教育をしなくていけないという意識はあっても、具体的に何をすればよいかという点になると、多くの事業所で迷いがみられる。アンケート調査においても、「集合研修は行わず資料等を配布」が、四分の一以上（27.6%）を占めるとともに、「特に教育を行っていない」も7.4%あり、具体的な研修内容が定まらない状況がみえてくる。

まず職員は、「保護法」において、個人情報取扱事業者である事業所が何を求められているか、その条文に沿って理解するとともに、その上でそれらの規定が介護サービスの現場で何を意味するかを理解しておく必要がある。職員に対する教育において、事業所がおさえておくべき項目には次のものがある。

- ・ 個人情報を利用する目的を明確にすること（第15条）
- ・ 個人情報の適正な取得と利用目的を本人に明らかにすること（第17、18条）
- ・ 個人情報を正確な内容にしておくこと（第19条）

- ・ 個人情報を安全に管理すること（第 20、21、22 条）
- ・ 一定の条件を除き、第三者に個人情報を提供しないこと（第 23 条）
- ・ 本人の求めに応じて開示・訂正・利用停止等を行うこと（第 25、26、27 条）
- ・ 苦情の処理を行うこと（第 31 条）

②実運用面での自己チェックと外部監査

事業所において定められた規程やルールが、実際の業務の中での確に運用されているかどうか、事業所自らが一定期間ごとに検証するほか、必要に応じて外部機関による検証を受けることで、職員のレベル向上を図ることが望ましい。

ヒアリング調査においても、個人情報保護の取り組みに関して先進的な事業所は、それぞれの個人情報保護規程を踏まえた上で、定期的な職員教育を行うとともに、それをチェックする体制もあわせて整備しており、同様の取り組みが各事業所で求められる。

一つの方法として事業所独自にチェックリスト（事業所用および個人用）を作成し定期的にチェックすることも有効である。（別表 1、別表 2 参照）

③定期的な教育

アンケート調査では、職員に対する個人情報保護研修を定期的に行うかどうかを、「決めていない」事業所が 39.8%ある。職員を対象とした研修を定期的に行うことで、日常業務から発生する疑問点を解消するとともに、組織全体としての理解度を向上させることができ、またそれらを Q&A 集としてまとめることで、組織として統一した見解を持つことも可能となる。

(3) 利用目的の特定と本人同意

利用者の個人情報は利用者のものである。介護サービスを的確に提供するためには、事業所としてさまざまな個人情報が必要となること、そしてそれが事業所でどのように利用されているかについて利用者に十分理解してもらうこと、更にそれら個人情報を預けても大丈夫という安心感を持ってもらうことが重要である。これらのプロセスを踏まえた上で、個人情報の利用や、第三者提供について同意を得ることがポイントとなる。

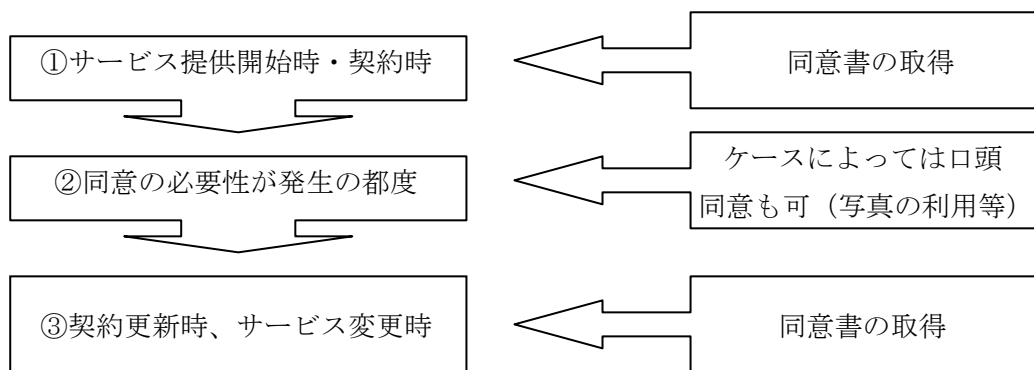
そしてこの利用者から同意を得る手続きは、事業所と利用者が介護サービスに関する対話を行うという大事なコミュニケーションであり、結果として利用者本位の質の高いサービス提供につながる。

個人情報の取り扱いに関して利用者から同意を得る手続きについて、おさえておくべき考え方は次の通り。

- ・ 利用者から同意を得る手続きは、単なる手続きではなく、サービス提供者である事業所と利用者がサービスに関する対話をするに他ならず、これは日常におけるサービス提供者と利用者のコミュニケーションの重要な一部であり、利用者本位の介護サービスの延長線上に位置づけるべきものである。
- ・ 利用者から同意を得る手続きは、決して煩雑なものではなく、その過程における対話によっ

てサービス提供者と利用者との間で、介護サービスの方向性に関する相互理解が深まれば、介護サービスの質向上と利用者を中心としたサービス提供に結びつく。

- ・ サービス担当者会議で利用者の個人情報を用いる場合等、省令により定められている場合は、書面により同意を得ておくことが必要である。それ以外の場合は、口頭同意でも可であるが、事業者側で口頭同意を得たことを記録として残しておくことが望ましい。



①サービス提供開始時・契約時における同意の取得

アンケート調査によると、サービス提供において個人情報を利用するにあたり、同意書の取得を「している」が90.2%であり、その取り組みは進んでいる。

ただし同意の取り付けにおいて、「サービス担当者会議の記載はある」事業所が59.7%あるものの、「包括的な記載」とどまっているところが30.8%、「特に利用目的の記載がない」が7.6%となっており、同意の取得にあたって、利用者の個人情報が実際にどのような形で利用されているかについて明確にするなど、より透明性を高めることが望まれる。具体的には介護サービスの運営基準も踏まえて、利用目的を個別に列挙するなどの工夫が考えられる。

②同意の必要性が発生した場合の同意取得

包括的な同意を得ている場合も、それは取得した個人情報を、何の制限もなく自由に利用できるという白紙委任ではなく、あくまで説明した利用目的内での利用に限られるということを忘れてはならない。

新たな介護サービスを提供する場合や、契約更新時、サービス内容変更時などを含め、目的外の利用が必要となる場合は、その都度、本人の同意を得なければならない。

またサービス提供開始時の説明だけでは、個人情報保護について十分な理解ができない利用者も想定されることから、利用者が落ち着いた時期に改めて説明を行い、利用者の理解を深めるよう配慮する必要がある。

3. 具体的支援策

個人情報の取り組みに関して困っていることとして、アンケート調査（自由記載）では、「どこまで対応すればよいかわからない」、「具体的に、どのように対応すればよいかわからない」という事業所の悩みが浮かび上がった。

介護サービスにおける個人情報は多岐にわたり、またその利用目的もさまざまである。それらの個人情報をどのように利用し、保護していくかに関する主な疑問点につき、「Q&A」の形で以下まとめた。

【利用目的の特定・通知・公表】

Q. 利用目的を特定し、通知・公表するとは何か。

利用者及びその家族より提供される情報の利用目的をできるかぎり具体的にすることで、通常の業務で想定される利用目的がガイドラインに例示されている。

通知とは、本人に対して直接知らせることで、口頭や書面での交付などの方法がある。公表とは、不特定多数の者が知り得るように発表することで、事業所内の掲示やパンフレット、ホームページへの掲載などの方法がある。

【適正な取得】

Q. 個人情報の適正な取得とは何か。

介護保険制度では、介護サービスを提供する際に個人情報の利用に関して同意を得ておかねばならない。当然、ウソをついて入手する、他の事業所の情報を不正に入手することは許されず、また出所等が明確でない情報を取得することもできない。

【正確性の確保】

Q. 個人情報の正確性の確保とは何か。

利用者のサービス提供に用いる個人情報は、常に最新の情報であることが望まれる。

不正確な個人情報が利用されると、利用者及び介護サービス事業者の不利益を招く恐れがある。また、介護保険制度においても、定期的なアセスメントを行い、利用者情報を更新し、適正なサービス提供を継続的に行うことが求められている。

【安全管理】

Q. パソコンのデータの安全管理について注意すべき点は何か。

事業所の規模や、パソコンに格納されたデータの内容にもよるが、次のような点に注意すべきである。

- ・ ノート型のパソコンは、施錠できるところに置くなどして注意する。
- ・ ウィルス対策、スパイウェア対策を行う。
- ・ ログインパスワードの設定、パスワード付きのスクリーンセーバー利用。
- ・ 業務に関係しないソフトウェアはインストール禁止とする。
- ・ パソコンのモニター画面は外部者が容易に見ることが出来ない向きに置く。
- ・ 個人情報にアクセスできる人は限定し、個人別の ID・パスワードで管理する。
- ・ 電子記録媒体（CD、USB 等）の取り扱いルールを決める。

【面会簿・受付簿の運営】

Q. 面会簿や受付簿の運営で注意すべきことは何か。

面会簿への記入は、事業所による面会者からの個人情報取得となるため、当該面会簿にその利用目的を記載しておくことが必要である。また面会者の情報を他の面会者が閲覧できる状態は望ましくないため、面会簿は単票式とし、受付に提出してもらうか、投函箱に入れてもらう運営とする。

【紙情報の廃棄】

Q. 法律で定められた保存期限を超えた個人情報（紙）を廃棄する場合、注意すべきことは何か。

紙ベースの情報を廃棄する場合は、焼却、裁断、溶解など二度と再び読めない形で処分することが重要である。自前で焼却、溶解施設をもっている事業所は考えにくいので、シュレッダーを利用して裁断処分をすることが現実的である。シュレッダー処理すべきものが、廊下に放置され、そのまま通常のごみとして外部に流出することがないように、「処分すると決めたら、即実行」が原則である。

【個人情報の持ち出し】

Q. 個人情報を事業所外に持ち出すときに注意すべきことは何か。

個人情報の事業所外持ち出しは、紛失や盗難のリスクを抱えることでもあり、出来るだけ避けるべきであるが、持ち出しがやむを得ない場合は次の点に注意する。

- ・ 持ち出す資料については、その写しを事業所内に保管するか、写しを持ち出す。
- ・ 持ち出しのおよび返却の記録簿を作成するなどの対策をとる。
- ・ 資料を持ち出している間は、常に自分の身から離さないようにするとともに、ひったくりや置き引きに注意する。

【個人情報の盗難】

Q. 個人情報が盗まれた場合はどうすればよいか。

個人情報が盗難にあった場合の、初動対応は次の通り。

- ・ 警察への届出。
- ・ 盗難にあった情報を特定し、速やかに利用者に連絡する。(お詫びとともに、事故概要を説明し、二次被害にあわないように注意喚起する。)
- ・ 担当ケアマネジャーへの報告とともに、所管する行政に報告する。
- ・ 事故の公表を行う。(ホームページや事務所掲示など、また場合によりマスコミ発表)
- ・ 再発防止策を検討する。

(別表 3 参照)

【FAX】

Q. FAX で個人情報を送信する必要がある場合に注意すべきことは何か。

FAXを使う場合に注意すべきポイントは、如何に誤送信をなくすかという点に尽きる。「正しいFAX番号を間違いなく押す」、これだけのことができれば、誤送信は防げることを認識し、次の点に注意する。

- ・ 相手先のFAX番号が正しいかどうか確認する。特に数字が手書きの場合、読み誤りがないか注意する。
- ・ FAXのボタンを押し間違えないように注意、特に最近のFAXは小型化されておりボタンが非常に小さくなっている所以要注意。
- ・ 送信頻度の高い相手先については、短縮ダイヤル登録を行い、液晶画面で相手先を再確認する。
- ・ 短縮ダイヤルの登録を変更した場合は、そのファクシミリを使う同僚にも徹底する。
- ・ 市外局番の押し忘れ、押し誤りがないように注意する。

(別表 4 参照)

【本人の同意】

Q. 本人が重病などで、同意が得られない場合はどうすればよいか。

本人の状態が説明を聞ける程度であれば、事前に本人に説明して同意を得るように努めるべきである。

意識不明等で同意が得られない状況であっても、本人の生命、身体の保護のために必要である場合は、「保護法」の例外規定に基づいて、医療機関や家族、または警察、行政などに的確に情報提供を行うべきである。このような場合、それらの情報提供がやむを得なかったことを記録しておき、その後、利用者の状態が回復したときに説明する。

Q. 認知症の利用者について、同意の手続きはどうすればよいか。

本人の判断能力が不十分であっても、判断能力が欠如していないなら、まず本人から同意を得ることが求められる。その場合は、利用者が理解、判断しやすいように、わかりやすく例示するなどの工夫も必要である。

判断能力が欠如している場合、法律上有効な同意を得るためには、成年後見人からの同意が必要となる。地域包括支援センターとの連携や、各都道府県等の地域福祉権利擁護事業なども視野に入れて、事業者としての決定を行う必要がある。

【本人情報の開示】

Q. 本人から保有個人情報の開示を求められた場合に注意すべきことは何か。

本人から保有個人情報の開示を求められた場合は、事業所の開示ルールに沿い遅滞なく開示するべきであるが、開示を求めてきた人物が当該本人であるかの確認について、本人確認書類の提示を含め徹底することが重要である。

本人の名を騙って行われる不正要求には十分に注意する。

【電話対応】

Q. 電話対応する場合に注意すべきことは何か。

利用者の生命、身体の保護に不可欠である時などの緊急時には、電話対応においても的確に個人情報を提供することを前提とするが、通常の場合は、次のような点に注意する。

- ・ 外部からの電話の取次ぎについては、必ず事業所のルールに従う。
- ・ 取次ぎ対象者である場合も、本人から氏名（フルネーム）、住所、電話番号、生年月日などのうち、2項目以上が登録されている内容と一致するか確認する。
- ・ 必要に応じて、登録された電話番号にこちらからかけなおす。

（別表5参照）

個人情報保護 チェックリスト（事業所用）

<事業所の取組姿勢>

- 組織のトップが、個人情報の適正な取り扱いについて積極的に取り組む姿勢を、組織全体および社会に宣言していますか？
- 個人情報の保護に関する方針（プライバシーポリシー）を策定し、公表していますか？
- プライバシーポリシーは、従業員全員に周知徹底されていますか？
- 個人情報保護規程は策定されていますか？
- 事業所における個人情報保護の管理責任者を定めていますか？

<個人情報の取得・利用>

- 利用目的の特定は、自分の個人情報がどのように利用されるか、本人が容易に想定できる程度まで特定されていますか？
- 利用目的が公表されていますか？ また公表の方法として、事業所内での掲示やホームページへの掲載など、なるべく広く周知させる措置がとられていますか？
- 利用者から直接、書面によって個人情報を取得する場合、あらかじめ利用目的を明示していますか？
- 利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を利用する場合、原則として本人の同意を得るべき事が、規程等により従業員に周知されていますか？
- 個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めるべきことが、規程等により従業員に周知されていますか？

<安全管理措置>

- 情報管理規程、文書管理規程など、個人情報の保護に必要な規程を整備していますか？
- 情報システムの安全管理措置に関する規程を整備していますか？
- これらの諸規程について、定期的に、また必要に応じて見直しが行われていますか？
- 文書管理簿など、個人情報保護に関する帳簿類が整備されていますか？
- 個人データの漏洩等の問題が発生した場合の、報告・連絡体制が整備されていますか？
- 雇用契約書や就業規則に、就業期間中はもとより退職後も含めた守秘義務が定められていますか？
- 個人情報の適正な取り扱いに関し、従業員に対する教育研修を少なくとも、年1回、実施していますか？
- 正規職員だけでなく、パート職員、ボランティア、実習生に対しても、個人情報の適正な取り扱いに関する教育・研修や監督を行っていますか？

- 個人データの盗難や紛失を防止するため、入退館・入退室の管理が実施されていますか？
- ケース記録などを収納するキャビネットについて施錠管理が行われていますか？
- 個人データを取り扱う情報システムについて、IDやパスワードによる認証等のアクセス管理が行われていますか？
- パソコンなどの情報機器について、常に最新のウィルス対策が講じられていますか？
- ノートパソコンの持ち込み、持ち出しを規制あるいは、管理していますか？
- 個人データの保存期間を媒体（帳票）ごとに決めていますか？
- 個人データの保存期間終了後、確実に廃棄していますか？
- 利用者の死亡後も、生存する利用者の個人情報と同等の安全管理措置を講じていますか？

<業務委託>

- 個人情報を取り扱う業務を外部の業者に委託する場合、選定基準を設けるなどして、個人情報を適切に取り扱う業者を選定していますか？
- 委託先と締結する委託契約書に、委託元における安全管理措置と同内容の措置を委託先においても講じるべきことを定めていますか？
- 委託契約書において、委託契約期間中はもとより、委託終了後における守秘義務についても定められていますか？
- 委託先の業務が適切に行われていることを定期的に確認していますか？

<第三者提供>

- 個人データの第三者提供については、原則として本人の同意が必要であることが、規程等により従業者に周知されていますか？
- どのような場合が第三者提供の制限の例外に該当するか（例えば利用者の生命保護のため等）、規程等により従業者に的確に周知されていますか？
- 書面による同意を得る場合のために、同意書の書式が整っていますか？

<保有個人データに関する事項>

- 保有個人データに関する事項として、①事業者の名称、②すべての保有個人データの利用目的、③利用目的の通知、開示、訂正、利用停止等の手続きの方法、手数料の額、④苦情解決の申出先について、事業所内への掲示やホームページへの掲載をしていますか？
- 保有個人データに関する事項について、問い合わせがあった場合、遅滞なく具体的内容を回答できる体制が整っていますか？

<開示等の手続き>

- 本人、代理人の求めによる保有個人データの、①利用目的の通知、②開示、③訂正・追加・削除、④利用停止・消去、⑤第三者提供停止のための各手続きが、定められていますか？
- 本人・代理人が開示等を求めるための書式が定められていますか？
- どのような場合に非開示にできるかについて、規程等により従業者に正確に周知されていますか？
- 開示等を求める本人および代理人の確認手続、代理権の確認手続を適切に定めていますか？
- 開示の手数料は、実費を勘案して合理的と認められる金額になっていますか？
- 利用者からの問い合わせに的確に対応できる窓口機能の体制が整っていますか？

<苦情解決>

- 個人情報に関する苦情解決の窓口を設置していますか？
- 苦情申し立てのための書式が整備されていますか？
- 苦情解決の担当者は定められていますか？
- 苦情解決について、組織的に対応する体制が整っていますか？

個人情報保護 チェックリスト (個人用)

<個人情報の取得>

- 利用者から同意を得るに際し、本人の判断能力に応じた懇切丁寧な説明や対応をしていますか？
- 本人であることを確認できる情報（住所・生年月日・電話番号など）を取得していますか？
- 個人情報をパソコン等に登録する際に、登録ミスがないか確認（複数名によるダブルチェックなど）を行っていますか？
- サービス開始にあたり、サービス担当者会議で個人情報を利用する場合は、同意書を取得していますか？
- 他の事業者など、第三者から個人情報を取得する際には、個人情報の本人が第三者提供に同意しているか確認していますか？

<個人情報の利用>

- 事業所の中で、誰が個人情報取扱責任者か知っていますか？
- 個人情報の不必要な複製・コピーは行っていませんか？
- 事務所外に個人情報を持ち出すとき・返却する時には、責任者の許可を得ていますか？
- 事務所外に個人情報を持ち出すときには、肌身離さず持ち、車や席に放置していませんか？

<個人情報の管理・更新>

- 個人情報は施錠保管していますか？ また施錠のルールを守っていますか？
- 個人情報をパソコンで管理している場合、そのパソコンにID・パスワード設定を、ルール通り行っていますか？
- パスワードを机上など、見えるところに貼っていませんか？
- 長時間離席する場合、パソコンをログオフしていますか？
- 個人情報をメールで自宅等へ送信していませんか？
- 個人情報変更の申し出があった際には、それが本人からの申し出かどうか確認していますか？
- 個人情報の更新に際して、更新ミスが無いように確認（複数名によるダブルチェックなど）を行っていますか？

<個人情報の廃棄>

- 定められた保存期間を過ぎた個人情報を的確に廃棄していますか？
- 個人情報を廃棄する際には、取り扱い責任者に確認していますか？
- 漏洩を避けるために、個人情報をシュレッダー処理などして廃棄していますか？
- パソコン等を廃棄する際には、ハードディスクを破砕処理等して、廃棄していますか？

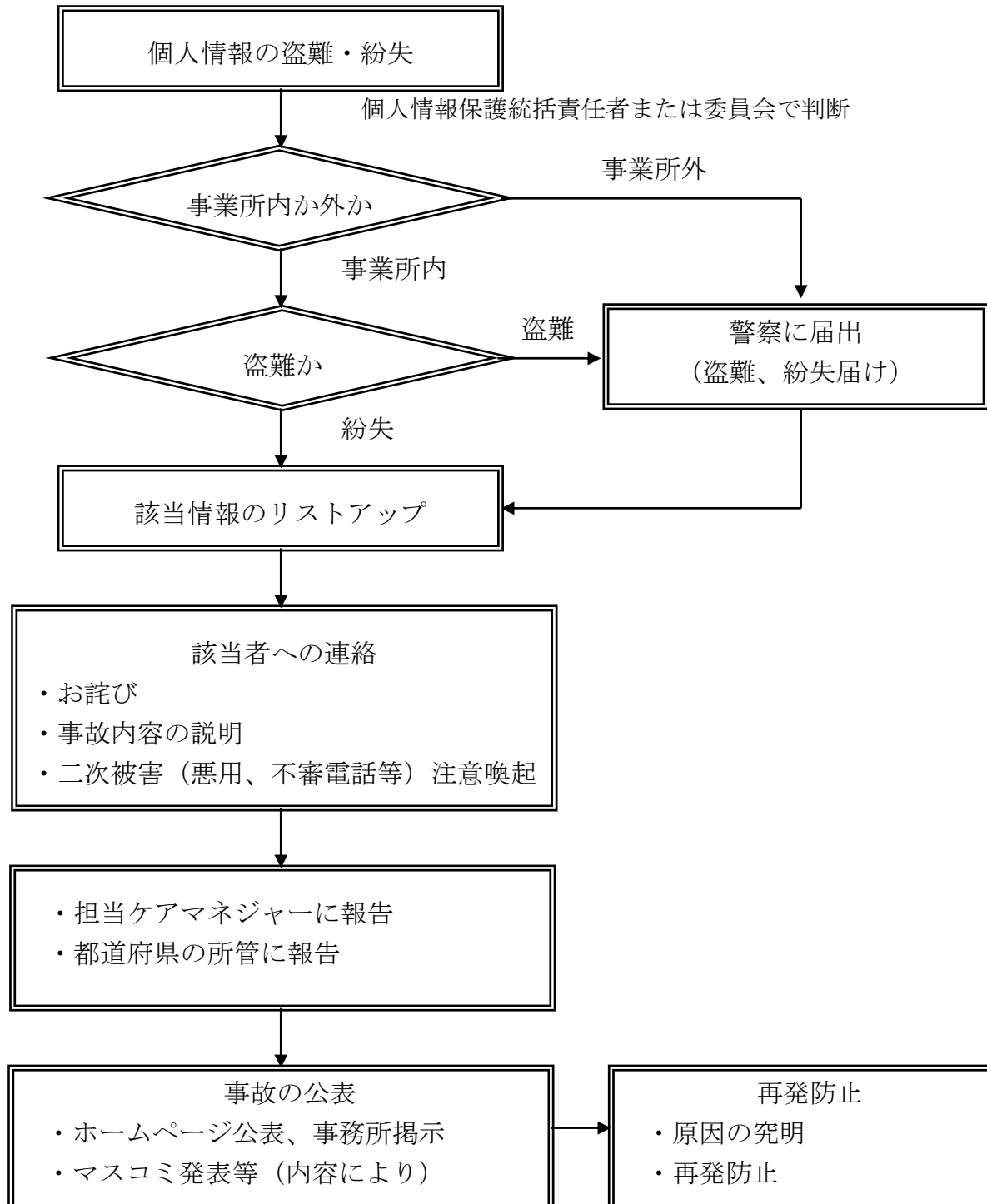
<個人情報の第三者提供>

- 第三者より利用者の個人情報を聞かれた場合、提供可否の判断をして回答していますか？
- 個人情報を第三者と利用する場合、個人情報保護法に定められた手続き（オプトアウト・共同利用手続き等）を行っていますか？
- 口頭で同意を得た場合、その旨をケース記録簿に記録していますか？
- 法で定められた例外事由に基づいて、本人の同意を得ずに第三者提供した場合に、その具体的根拠をケース記録簿に記録していますか？

<個人情報漏洩・紛失時の体制>

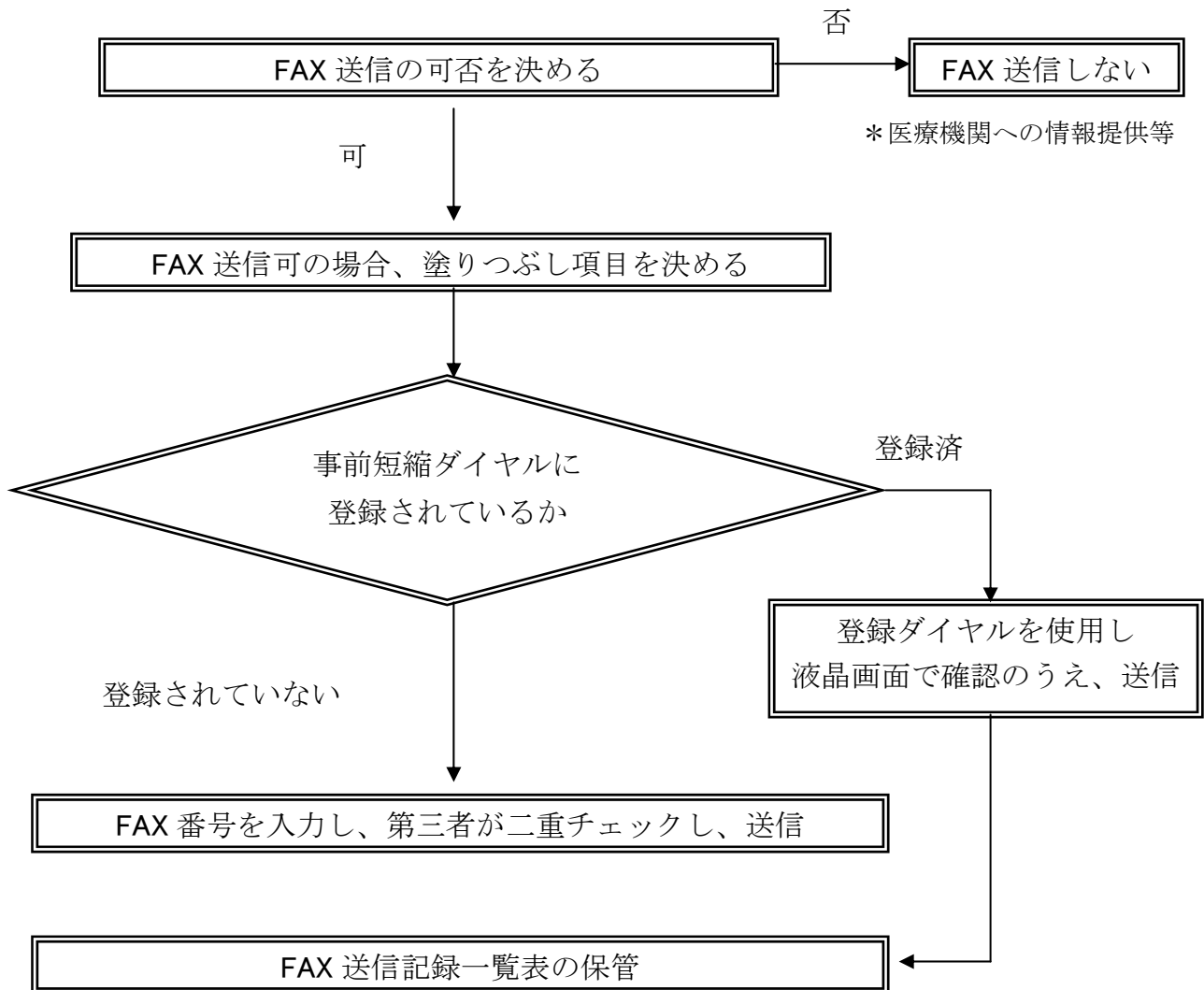
- 個人情報漏洩・紛失時の連絡先を知っていますか？（取扱責任者・家族・警察など）
- 個人情報漏洩・紛失時に対応すべき内容を知っていますか？

個人情報漏えい・紛失時の対応フロー サンプル



*二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点より

FAX 送信フロー サンプル

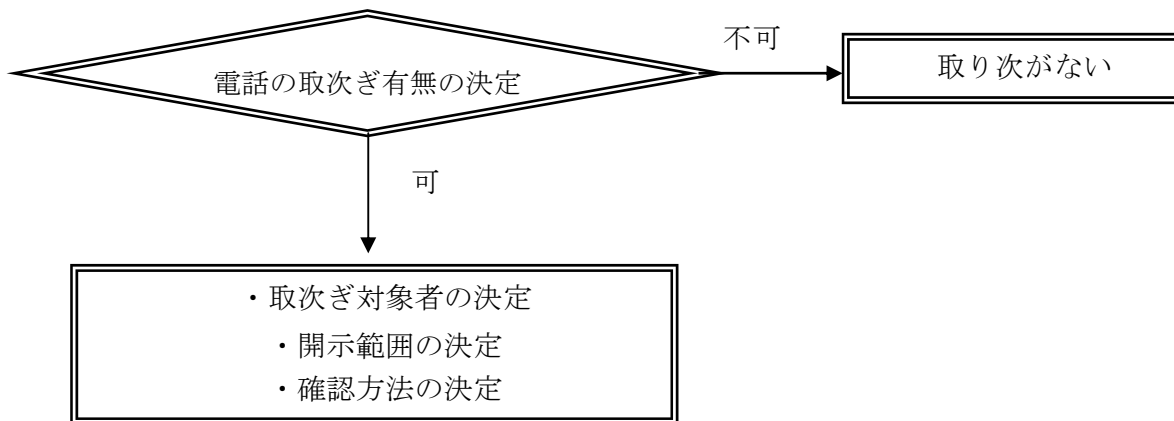


* 送信する情報により、FAX 前に事前連絡し、FAX の受け取りを依頼、受信確認を実施するケースもあり。

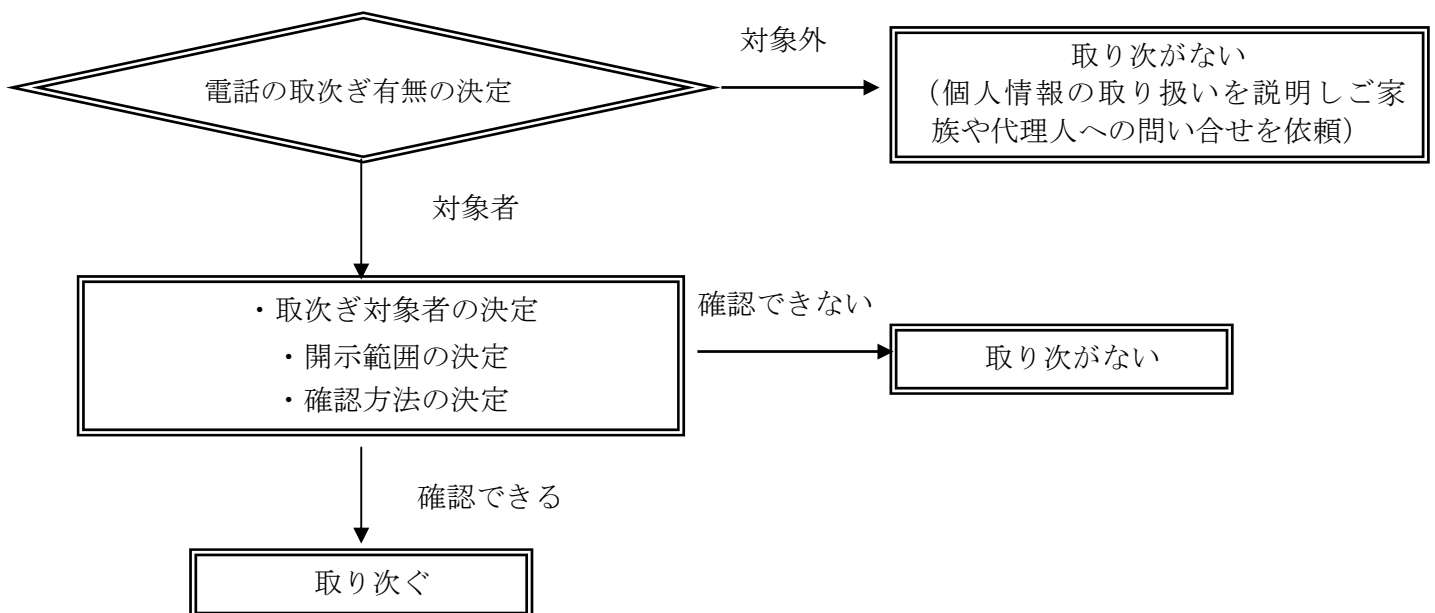
* 初めて FAX する場合は、テスト送信にて確実に送信できることを確認のうえ、送信すること。

電話対応フロー サンプル

1. 事前取決め



2. 電話対応時（緊急時を除く）



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

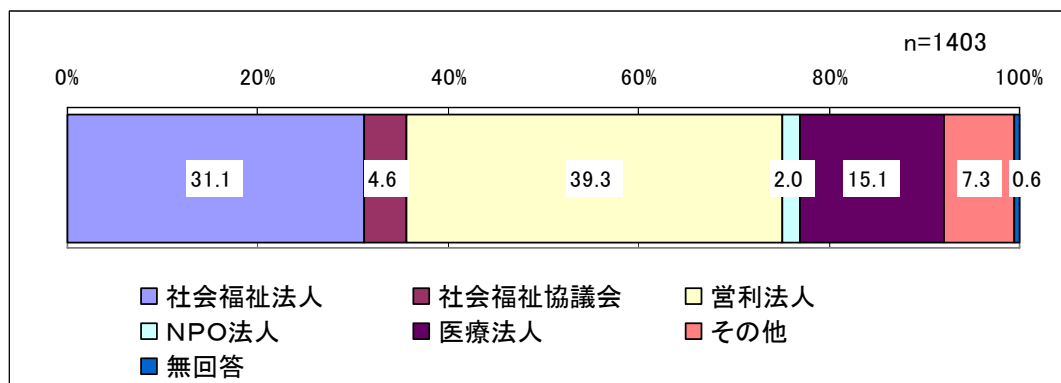
※2：厚生労働省平成17年度介護サービス施設・事業所調査結果より

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。

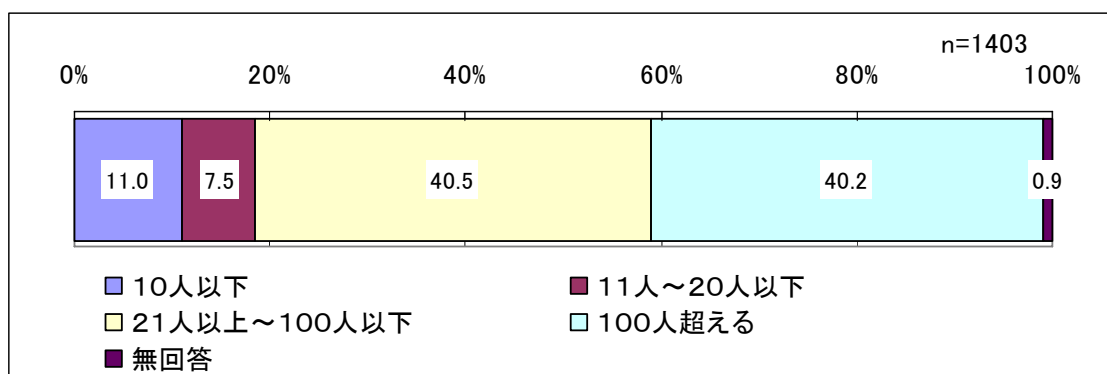


	調査数	社会福祉法人	社会福祉協議会	営利法人	NPO法人	医療法人	その他	無回答	
	1403	436	65	551	28	212	102	9	
	100	31.1	4.6	39.3	2.0	15.1	7.3	0.6	
サービス区分	訪問介護	526	177	51	215	20	31	31	1
		100	33.7	9.7	40.9	3.8	5.9	5.9	0.2
	訪問入浴介護	212	73	47	79	1	4	7	1
		100	34.4	22.2	37.3	0.5	1.9	3.3	0.5
	福祉用具貸与	229	8	11	188	2	2	18	-
		100	3.5	4.8	82.1	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。

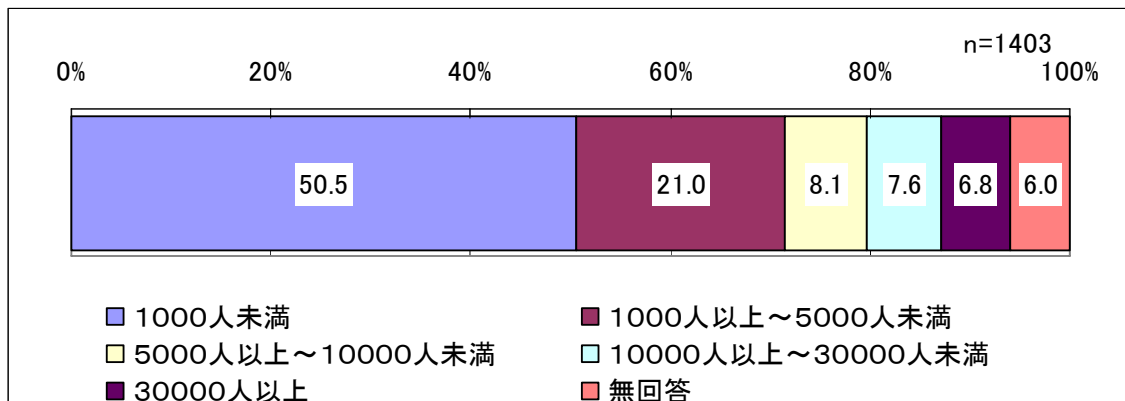


	調査数	10人以下	11人～20人以下	21人以上～100人以下	100人を超える	無回答	
		人数	人数	人数	人数	人数	
	1403	154	105	568	564	12	
	100	11.0	7.5	40.5	40.2	0.9	
サービス区分	訪問介護	526	30	55	240	199	2
		100	5.7	10.5	45.6	37.8	0.4
	訪問入浴介護	212	6	11	98	96	1
		100	2.8	5.2	46.2	45.3	0.5
	福祉用具貸与	229	73	24	66	66	-
		100	31.9	10.5	28.8	28.8	-
	通所介護	531	29	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。

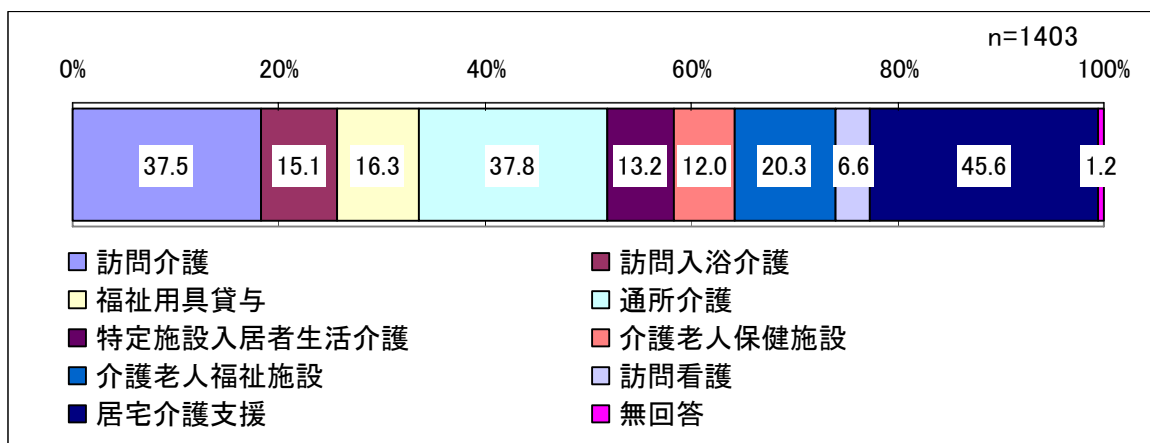
- 法律で定められている個人情報取扱事業者（5,000人以上）は、全体の20%程度。多くは、努力義務が必要とされる事業者である。



	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人を超える	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)

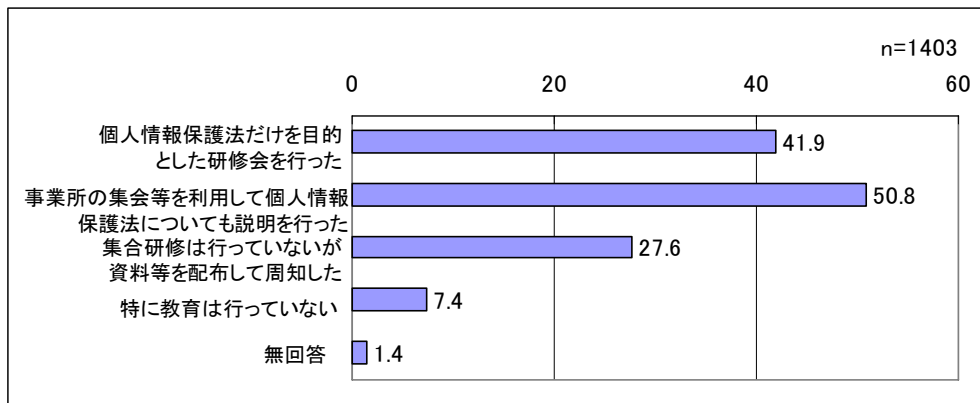


		調査数	訪問介護	訪問入浴介護	福祉用具貸与	通所介護	特定施設入居者生活介護	介護老人保健施設	介護老人福祉施設	訪問看護	居宅介護支援	無回答
		1403	526	212	229	531	185	168	285	92	640	17
		100	37.5	15.1	16.3	37.8	13.2	12.0	20.3	6.6	45.6	1.2
サービス区分	訪問介護	526	526	150	86	271	28	31	130	45	387	-
		100	100.0	28.5	16.3	51.5	5.3	5.9	24.7	8.6	73.6	-
	訪問入浴介護	212	150	212	39	114	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。

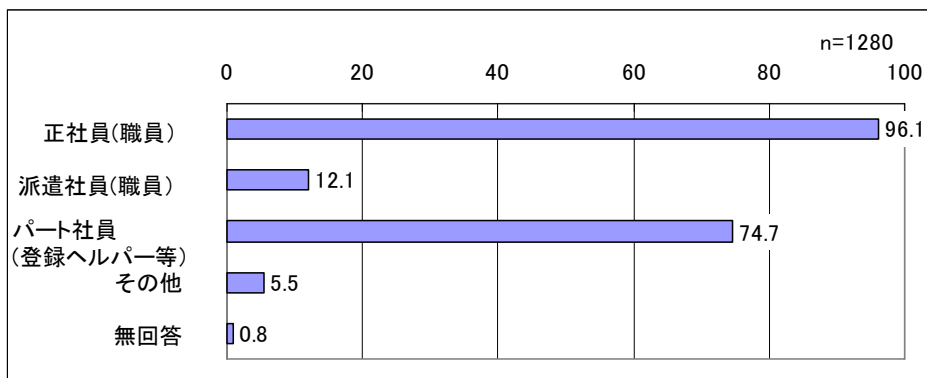


	調査数	行つた	目的とした研修会を	個人情報保護法だけを	事業所での説明を行った	周知した資料等を配布して	集合研修は行っていない <th>特に教育は行っていない</th> <th>無回答</th>	特に教育は行っていない	無回答
	1403	588	713	387	104	19			
	100	41.9	50.8	27.6	7.4	1.4			
サービス区分	訪問介護	526	227	292	133	30	5		
		100	43.2	55.5	25.3	5.7	1.0		
	訪問入浴介護	212	77	118	69	11	-		
		100	36.3	55.7	32.5	5.2	-		
	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。



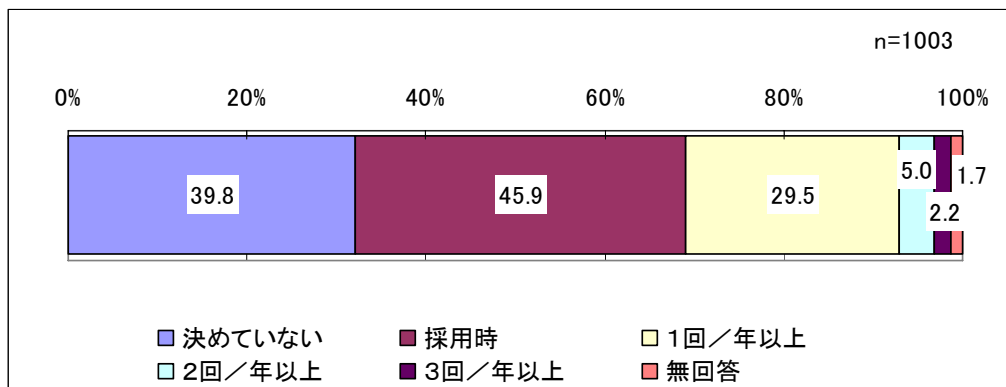
	調査数	正社員(職員)	(派遣社員(職員))	(パート社員(登録ヘルパー等))	その他	無回答	
	1280	1230	155	956	70	10	
	100	96.1	12.1	74.7	5.5	0.8	
サービス区分	訪問介護	491	467	54	397	27	5
		100	95.1	11.0	80.9	5.5	1.0
	訪問入浴介護	201	194	18	155	11	2
		100	96.5	9.0	77.1	5.5	1.0
	福祉用具貸与	209	201	19	119	6	4
		100	96.2	9.1	56.9	2.9	1.9
	通所介護	486	472	62	381	21	3
		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	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	88	83	11	64	4	2	
	100	94.3	12.5	72.7	4.5	2.3	
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	101	98	27	82	5	-	
	100	97.0	26.7	81.2	5.0	-	
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	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。

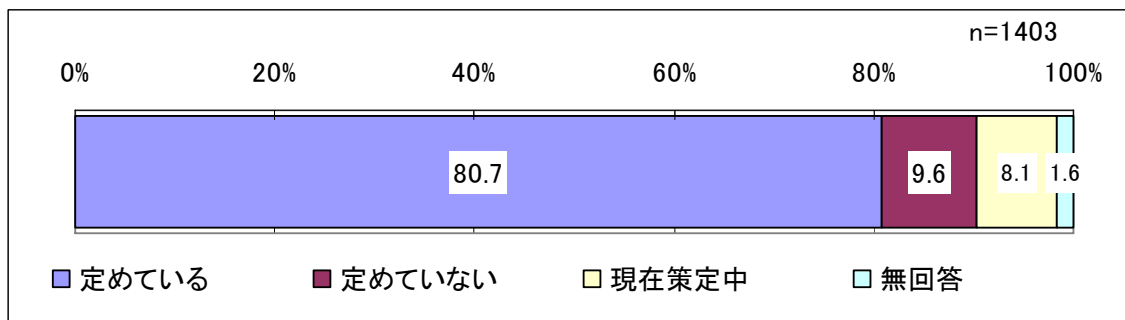


	調査数	決めていない	採用時	1回/年以上	2回/年以上	3回/年以上	無回答	
	1003	399	460	296	50	22	17	
	100	39.8	45.9	29.5	5.0	2.2	1.7	
サービス区分	訪問介護	397	166	185	104	23	7	6
		100	41.8	46.6	26.2	5.8	1.8	1.5
	訪問入浴介護	147	58	74	48	6	4	3
		100	39.5	50.3	32.7	4.1	2.7	2.0
	福祉用具貸与	166	62	66	72	7	3	2
		100	37.3	39.8	43.4	4.2	1.8	1.2
	通所介護	381	168	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	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	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	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	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	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	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	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。



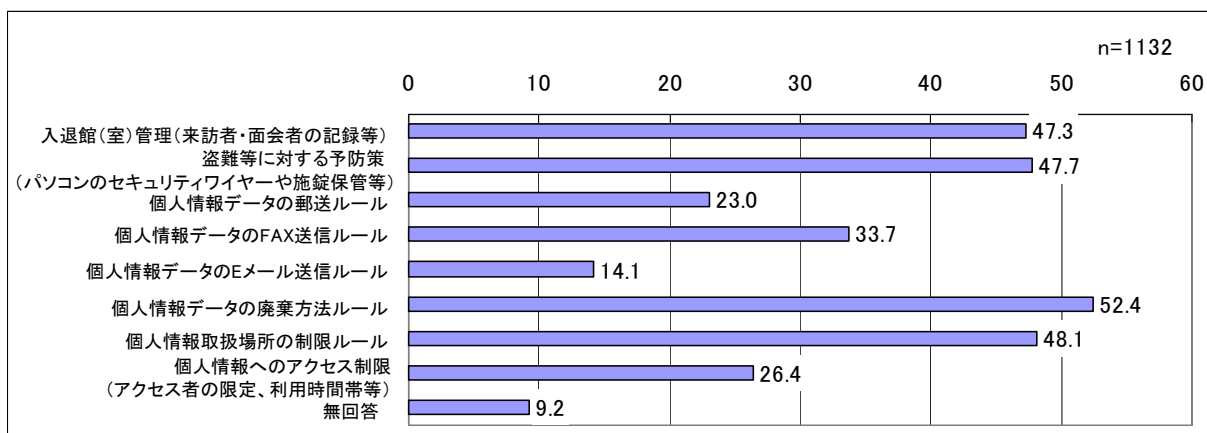
	調査数	定めている	定めていない	現在策定中	無回答	
	1403	1132	135	114	22	
	100	80.7	9.6	8.1	1.6	
サービス区分	訪問介護	526	429	54	37	6
		100	81.6	10.3	7.0	1.1
	訪問入浴介護	212	179	20	13	-
		100	84.4	9.4	6.1	-
	福祉用具貸与	229	177	19	29	4
		100	77.3	8.3	12.7	1.7
	通所介護	531	433	55	37	6
		100	81.5	10.4	7.0	1.1
	特定施設入居者生活介護	185	141	21	22	1
		100	76.2	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(%))

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。

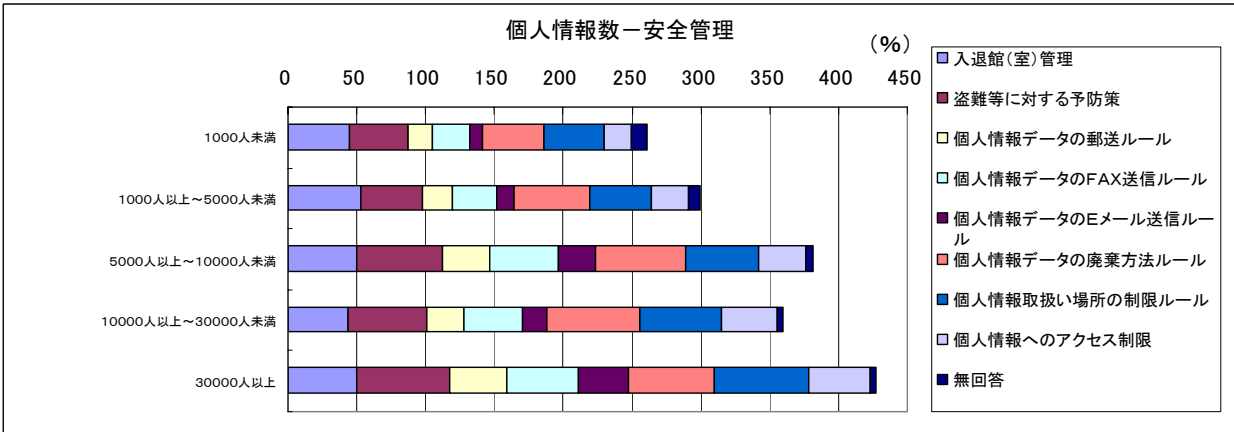
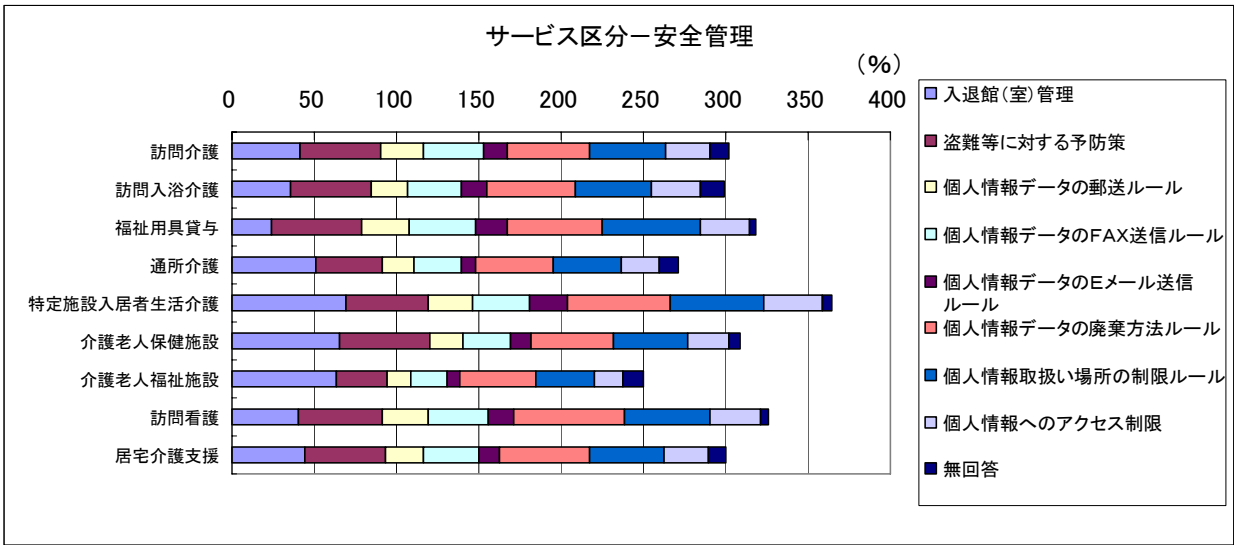
(Q8で「1」と回答した方のみ対象)(複数回答可)

- 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。



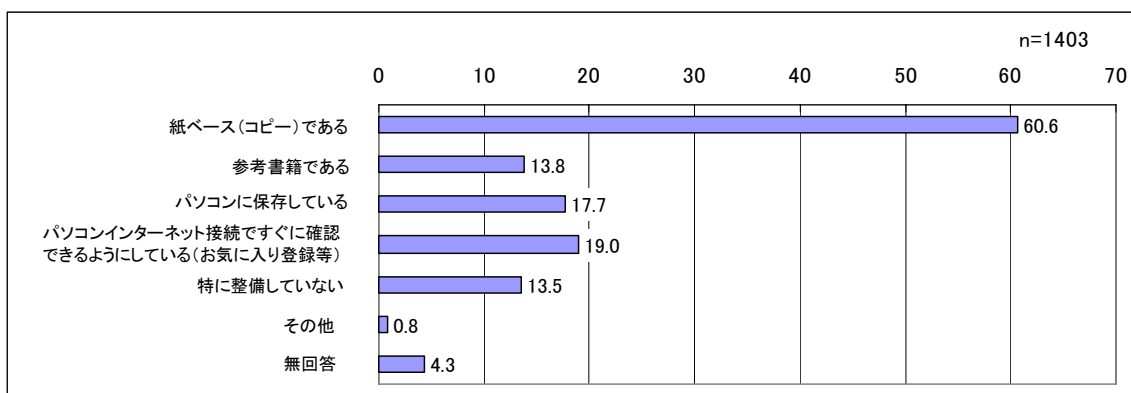
	調査数	入退館(室)管理	盗難等に対する予防策	個人情報データの郵送ルール	個人情報データのFAX送信ルール	個人情報データのEメール送信ルール	個人情報データの廃棄方法ルール	個人情報取扱場所の制限ルール	個人情報へのアクセス制限	無回答	
	1132	535	540	260	382	160	593	544	299	104	
	100	47.3	47.7	23.0	33.7	14.1	52.4	48.1	26.4	9.2	
サービス区分	訪問介護	429	177	211	112	154	62	214	200	115	49
		100	41.3	49.2	26.1	35.9	14.5	49.9	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
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
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
100人を超える	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。

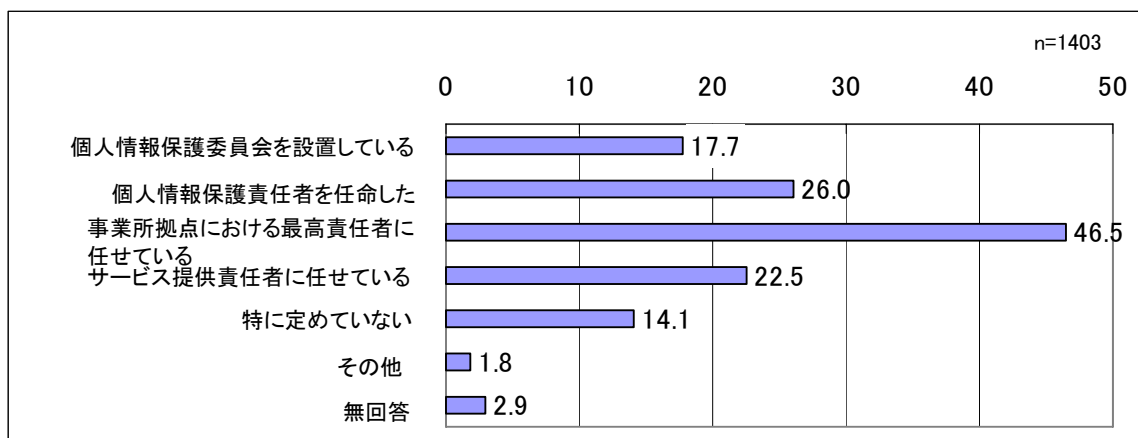


	調査数	紙ベース(コピー)である	参考書籍である	パソコンに保存している	パソコンインターネット接続ですぐに確認できるようにしている	特に整備していない	その他	無回答	
	1403	850	193	248	267	189	11	61	
	100	60.6	13.8	17.7	19.0	13.5	0.8	4.3	
サービス区分	訪問介護	526	313	76	105	97	80	4	23
		100	59.5	14.4	20.0	18.4	15.2	0.8	4.4
	訪問入浴介護	212	121	25	42	45	35	1	6
		100	57.1	11.8	19.8	21.2	16.5	0.5	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。

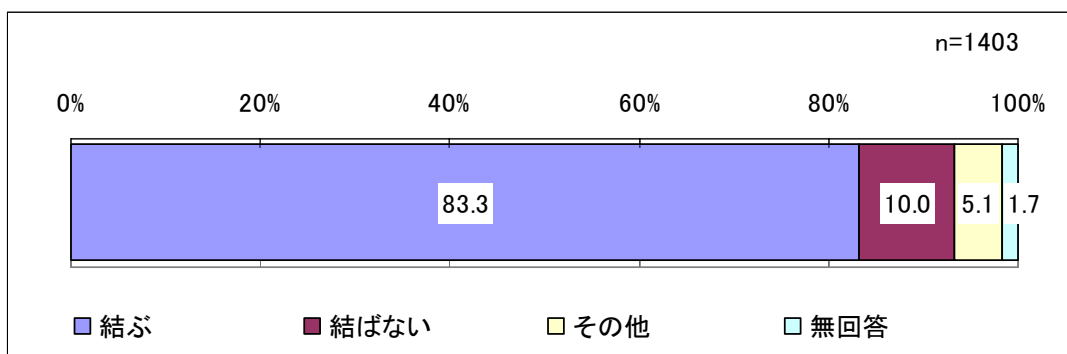


	調査数	個人情報保護委員会を設置している	個人情報保護責任者を任命した事業所拠点における最高責任者に任せている	サービス提供責任者に任せている	特に定めていない	その他	無回答		
	1403	248	365	652	315	198	25	40	
	100	17.7	26.0	46.5	22.5	14.1	1.8	2.9	
サービス区分	訪問介護	526	75	126	261	137	72	13	17
		100	14.3	24.0	49.6	26.0	13.7	2.5	3.2
	訪問入浴介護	212	27	63	106	62	26	6	2
		100	12.7	29.7	50.0	29.2	12.3	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
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	
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	
個人情報数	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
	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	
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	
従業員数	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
	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	
100人を超える	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。



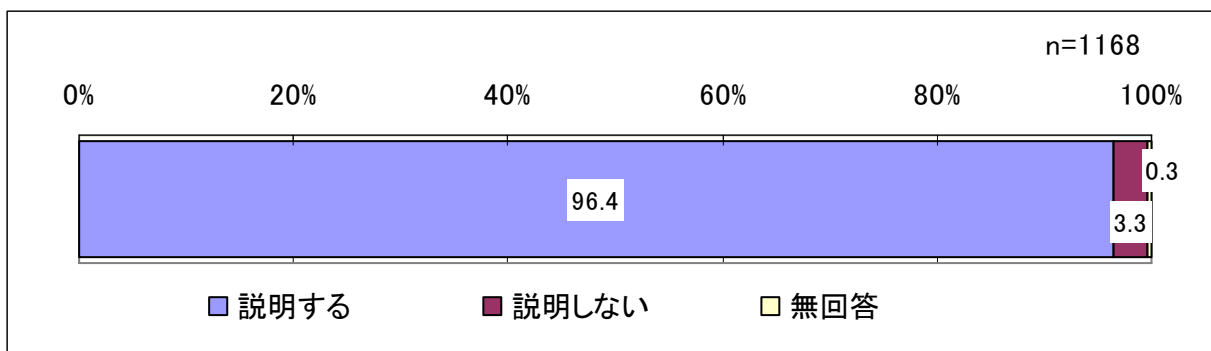
	調査数	結ぶ	結ばない	その他	無回答	
	1403	1168	140	71	24	
	100	83.3	10.0	5.1	1.7	
サービス区分	訪問介護	526	439	53	28	6
		100	83.5	10.1	5.3	1.1
	訪問入浴介護	212	173	23	15	1
		100	81.6	10.8	7.1	0.5
	福祉用具貸与	229	181	37	6	5
		100	79.0	16.2	2.6	2.2
	通所介護	531	441	55	29	6
		100	83.1	10.4	5.5	1.1
	特定施設入居者生活介護	185	168	13	4	-
		100	90.8	7.0	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。

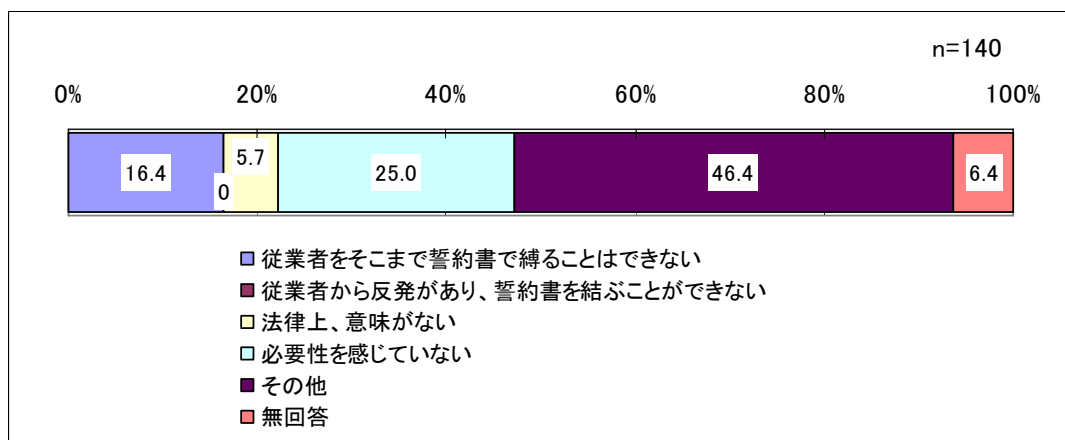


	調査数	説明する	説明しない	無回答	
	1168	1126	39	3	
	100	96.4	3.3	0.3	
サービス区分	訪問介護	439	426	12	1
		100	97.0	2.7	0.2
	訪問入浴介護	173	169	3	1
		100	97.7	1.7	0.6
	福祉用具貸与	181	179	1	1
		100	98.9	0.6	0.6
	通所介護	441	423	17	1
		100	95.9	3.9	0.2
	特定施設入居者生活介護	168	158	10	-
		100	94.0	6.0	-
介護老人保健施設	155	149	6	-	
	100	96.1	3.9	-	
介護老人福祉施設	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)

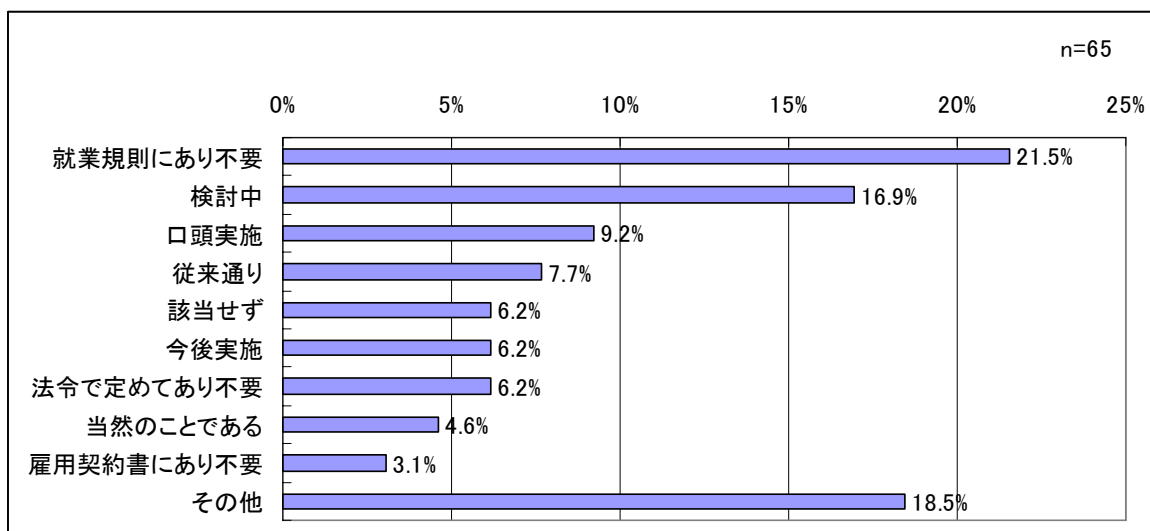
・現状を説明しているもので、一定やむを得ないと考えられる。但し、必要性を感じていないが25%あるが、この理由の詳細確認が必要である。



	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	従業員から反発がない	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
		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
		100	-	-	-	25.0	62.5	12.5
従業員数	10人以下	60	7	-	4	7	36	6
	11人～20人以下	100	11.7	-	6.7	11.7	60.0	10.0
	21人以上～100人以下	83	19	-	3	25	30	6
	100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	100	7.7	-	3.8	15.4	73.1	-	
30000人以上	10	1	-	2	3	4	-	
	100	10.0	-	20.0	30.0	40.0	-	
10000人以上～30000人未満	8	-	-	2	1	4	1	
	100	-	-	25.0	12.5	50.0	12.5	
30000人以上	4	-	-	-	1	2	1	
	100	-	-	-	25.0	50.0	25.0	
従業員数	10人以下	32	5	-	-	14	12	1
	11人～20人以下	100	15.6	-	-	43.8	37.5	3.1
	21人以上～100人以下	11	4	-	-	3	4	-
	100人以上～5000人未満	100	36.4	-	-	27.3	36.4	-
5000人以上～10000人未満	60	13	-	5	9	28	5	
	100	21.7	-	8.3	15.0	46.7	8.3	
10000人以上～30000人未満	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

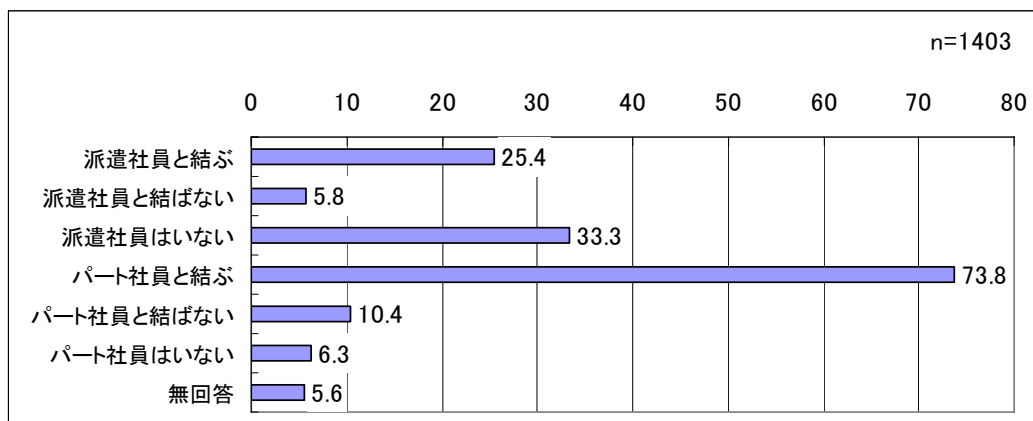


理由	件数	%
就業規則にあり不要	14	21.5%
検討中	11	16.9%
口頭実施	6	9.2%
従来通り	5	7.7%
該当せず	4	6.2%
今後実施	4	6.2%
法令で定めてあり不要	4	6.2%
当然のことである	3	4.6%
雇用契約書にあり不要	2	3.1%
その他	12	18.5%

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。

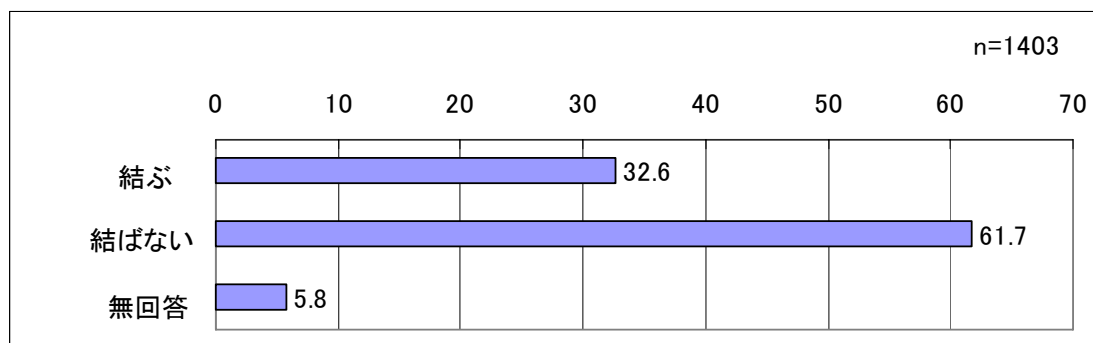


		調査数	結ぶ	結ばない	無回答
		1403	457	865	81
		100	32.6	61.7	5.8
サービス区分	訪問介護	526	184	316	26
		100	35.0	60.1	4.9
	訪問入浴介護	212	62	141	9
		100	29.2	66.5	4.2
	福祉用具貸与	229	93	118	18
		100	40.6	51.5	7.9
	通所介護	531	174	336	21
		100	32.8	63.3	4.0
	特定施設入居者生活介護	185	52	129	4
		100	28.1	69.7	2.2
	介護老人保健施設	168	39	121	8
		100	23.2	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。

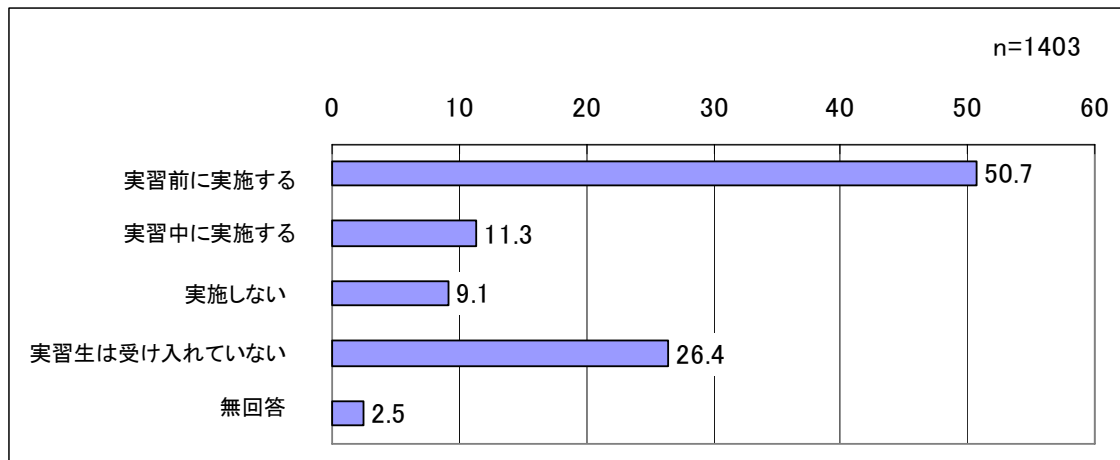


		調査数	結ぶ	結ばない	無回答
		1403	457	865	81
		100	32.6	61.7	5.8
サービス区分	訪問介護	526	184	316	26
		100	35.0	60.1	4.9
	訪問入浴介護	212	62	141	9
		100	29.2	66.5	4.2
	福祉用具貸与	229	93	118	18
		100	40.6	51.5	7.9
	通所介護	531	174	336	21
		100	32.8	63.3	4.0
	特定施設入居者生活介護	185	52	129	4
		100	28.1	69.7	2.2
介護老人保健施設	介護老人保健施設	168	39	121	8
		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	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。

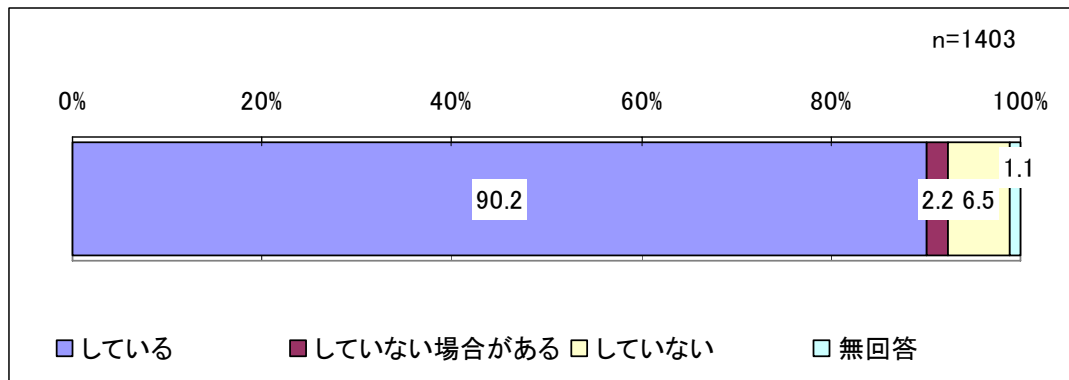


	調査数	実習前に実施	実習中に実施	実施しない	実習生は受け入れていない	無回答	
	1403	712	158	128	370	35	
	100	50.7	11.3	9.1	26.4	2.5	
サービス区分	訪問介護	526	286	65	47	116	12
		100	54.4	12.4	8.9	22.1	2.3
	訪問入浴介護	212	130	28	18	33	3
		100	61.3	13.2	8.5	15.6	1.4
	福祉用具貸与	229	60	19	16	126	8
		100	26.2	8.3	7.0	55.0	3.5
	通所介護	531	327	71	61	65	7
		100	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	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	92	55	11	9	15	2	
	100	59.8	12.0	9.8	16.3	2.2	
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	107	60	14	7	25	1	
	100	56.1	13.1	6.5	23.4	0.9	
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	568	303	67	62	125	11
	100	53.3	11.8	10.9	22.0	1.9	
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。



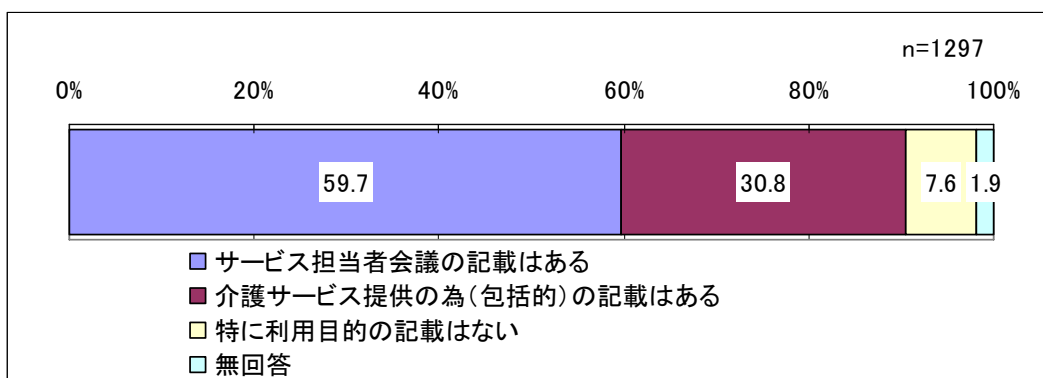
	調査数	している	合 が あ い な い 場 合	し て い な い	無 回 答	
	1403	1266	31	91	15	
	100	90.2	2.2	6.5	1.1	
サービス区分	訪問介護	526	490	11	23	2
		100	93.2	2.1	4.4	0.4
	訪問入浴介護	212	199	4	8	1
		100	93.9	1.9	3.8	0.5
	福祉用具貸与	229	206	5	17	1
		100	90.0	2.2	7.4	0.4
	通所介護	531	494	13	24	-
		100	93.0	2.4	4.5	-
	特定施設入居者生活介護	185	150	7	27	1
		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
従業員数	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
従業員数	21人以上～100人以下	568	504	13	46	5
		100	88.7	2.3	8.1	0.9
従業員数	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。



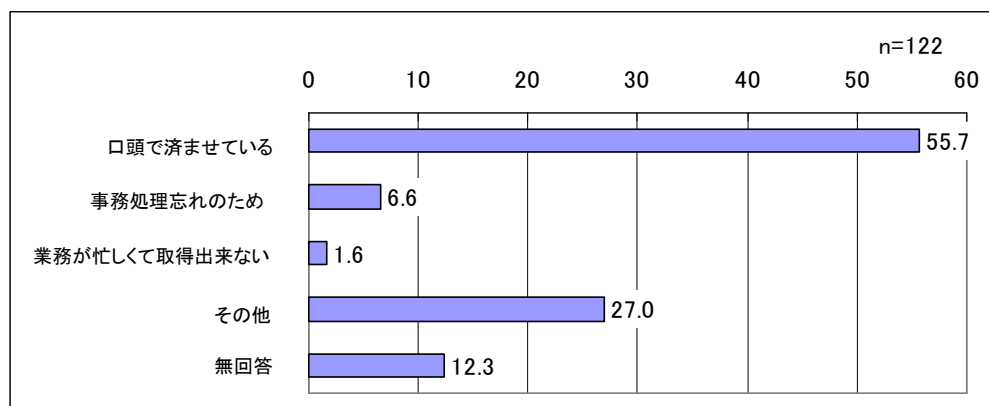
		調査数	のサービス担当者会議に記載はあ	は(包括的)の記載はあ	は特にな	無回答	
			る	る	い利用目的の記載		
		1297	774	400	99	24	
		100	59.7	30.8	7.6	1.9	
サービス区分	訪問介護	501	310	150	30	11	
		100	61.9	29.9	6.0	2.2	
	訪問入浴介護	203	132	55	14	2	
		100	65.0	27.1	6.9	1.0	
	福祉用具貸与	211	131	60	16	4	
		100	62.1	28.4	7.6	1.9	
	通所介護	507	314	147	34	12	
		100	61.9	29.0	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)

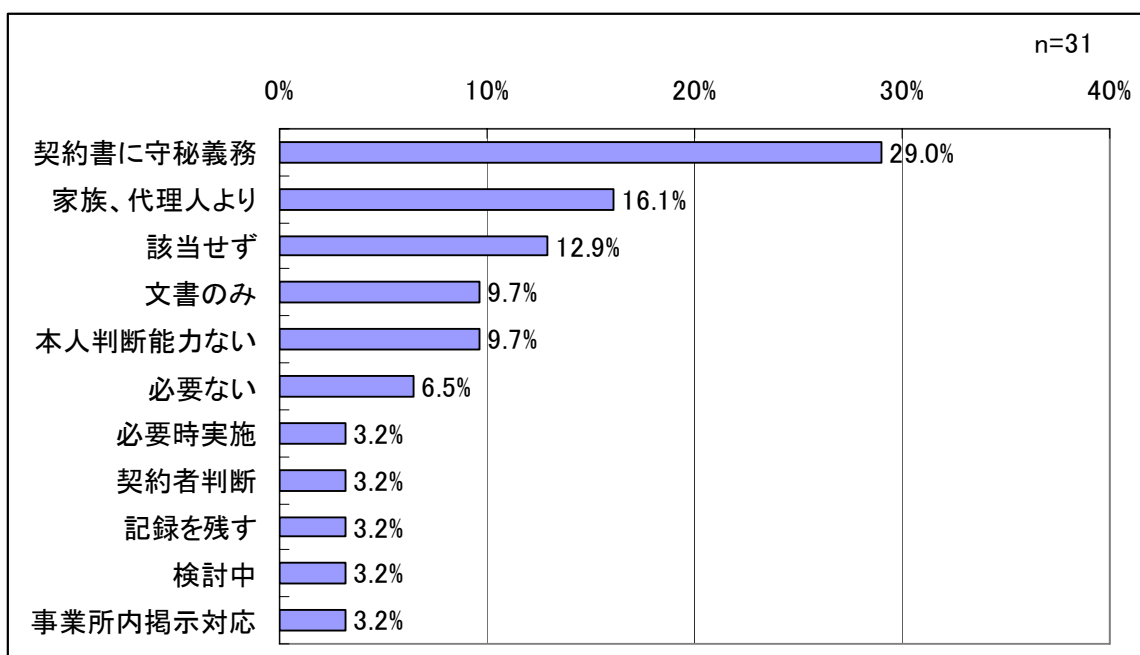
- 指定居宅サービス等の運営基準の秘密保持第33条第3項においても、「サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかなければならない。」とあり、同意については徹底していく必要がある。



		調査数	口頭で済ませ	事務処理忘れ	業務が忙しくて取得出来ない	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

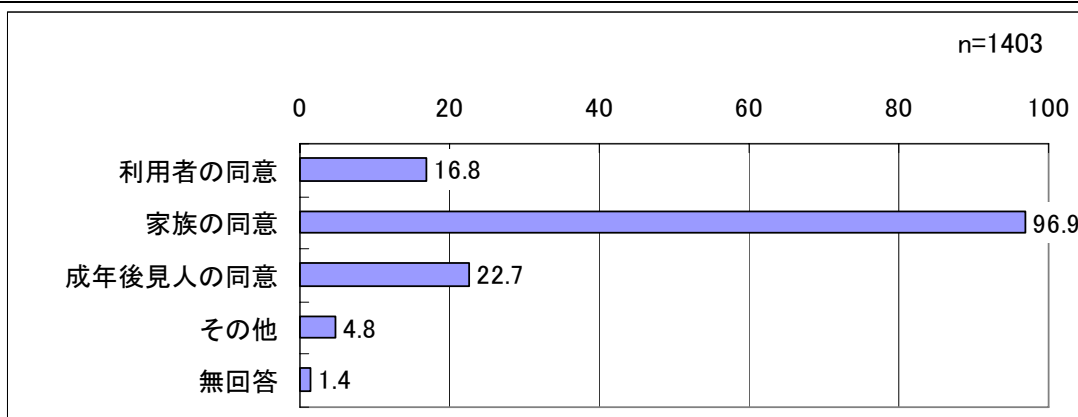


理由	件数	%
契約書に守秘義務	9	29.0%
家族、代理人より	5	16.1%
該当せず	4	12.9%
文書のみ	3	9.7%
本人判断能力ない	3	9.7%
必要ない	2	6.5%
必要時実施	1	3.2%
契約者判断	1	3.2%
記録を残す	1	3.2%
検討中	1	3.2%
事業所内掲示対応	1	3.2%

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(%))

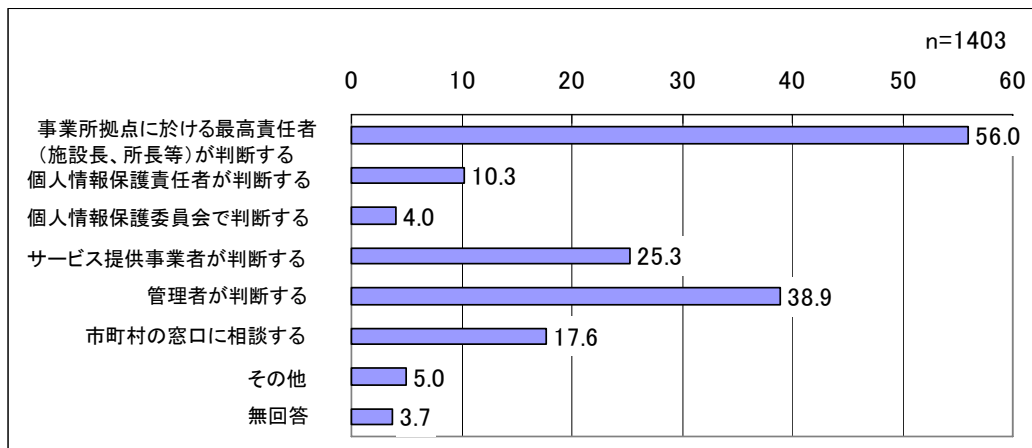
○ 成年後見人の同意取得率上位10

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。

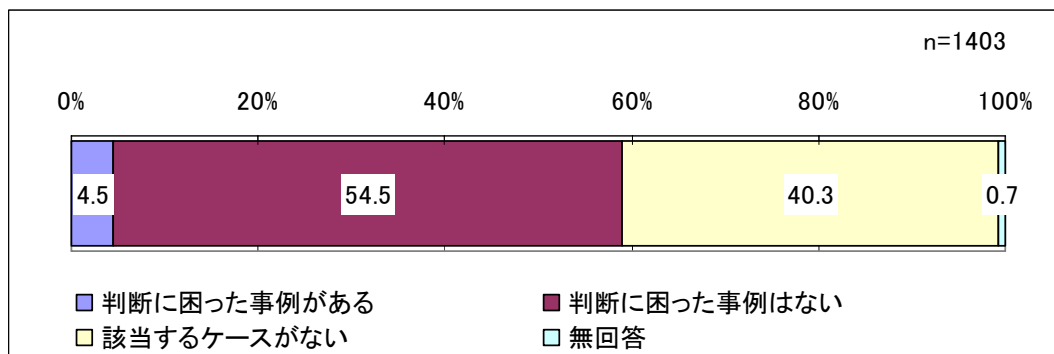


	調査数	事業所最高責任者に於ける判断割合 (%)	個人が情報保護責任者として判断する割合 (%)	個人で情報保護委員会で判断する割合 (%)	サービス提供事業者が判断する割合 (%)	管理者が判断する割合 (%)	市町村の窓口相談する割合 (%)	その他 (%)	無回答 (%)		
	1403	785	145	56	355	546	247	70	52		
	100	56.0	10.3	4.0	25.3	38.9	17.6	5.0	3.7		
サービス区分	訪問介護	526	285	53	20	179	220	113	25	14	
		100	54.2	10.1	3.8	34.0	41.8	21.5	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	
	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	
	従業員数	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	
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	
従業員数	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	
	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	
従業員数	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	
	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)

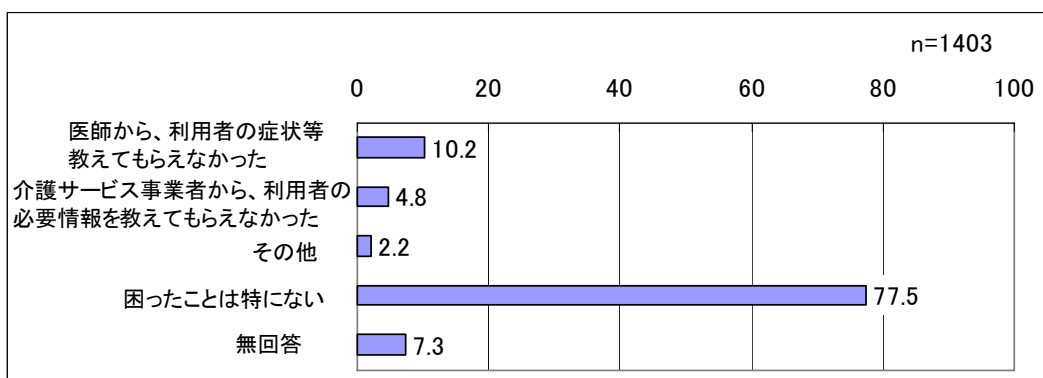
<一覧> 自由記載内容

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	家族が介護放キ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。

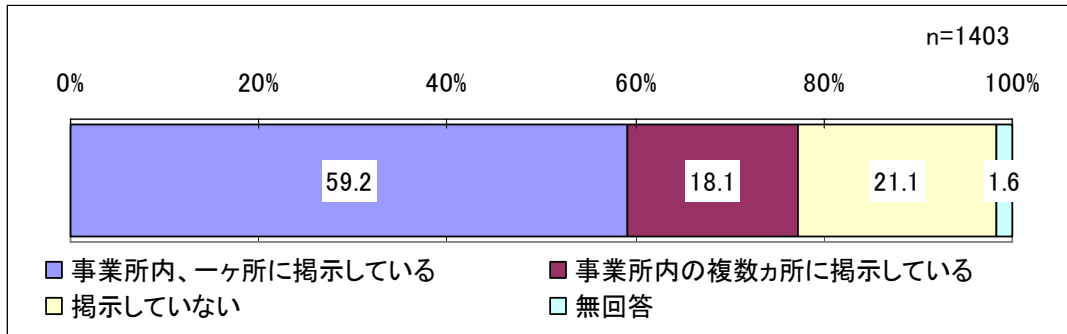


	調査数	なかつた	医師から、 利用者の 症状等 教えて もらえ ない	報告を 利用者 から 教えて もらえ ない	介護サ ービス 事業者 からの 必要情 報	その他	困った ことは 特にな い	無回 答
	1403	143	67	31	1087	103		
	100	10.2	4.8	2.2	77.5	7.3		
サービス 区分	訪問介護	526	62	31	12	393	38	
		100	11.8	5.9	2.3	74.7	7.2	
	訪問入浴介護	212	15	10	2	173	15	
		100	7.1	4.7	0.9	81.6	7.1	
	福祉用具貸与	229	14	8	4	188	19	
		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。

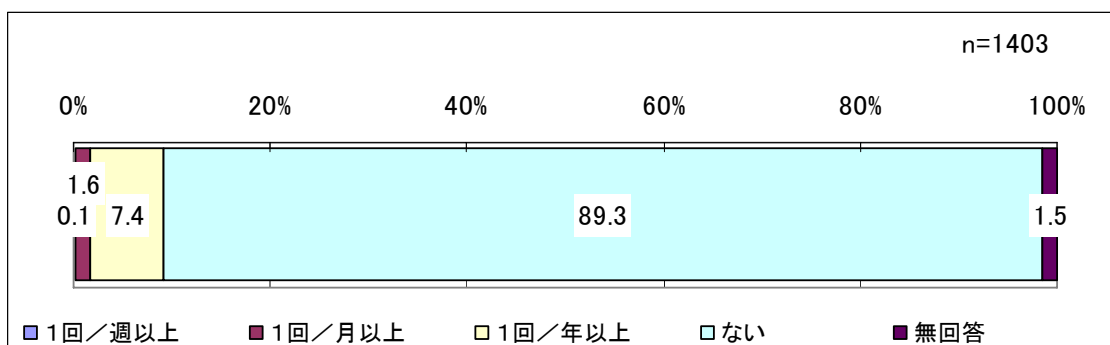


	調査数	に事業所内、一ヶ所に掲示している	所に業所内して複数のカ	掲示していない	無回答	
						1403
	100	59.2	18.1	21.1	1.6	
サービス区分	訪問介護	526	308	101	111	6
		100	58.6	19.2	21.1	1.1
	訪問入浴介護	212	128	32	52	-
		100	60.4	15.1	24.5	-
	福祉用具貸与	229	149	25	52	3
		100	65.1	10.9	22.7	1.3
	通所介護	531	293	111	121	6
		100	55.2	20.9	22.8	1.1
	特定施設入居者生活介護	185	94	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。

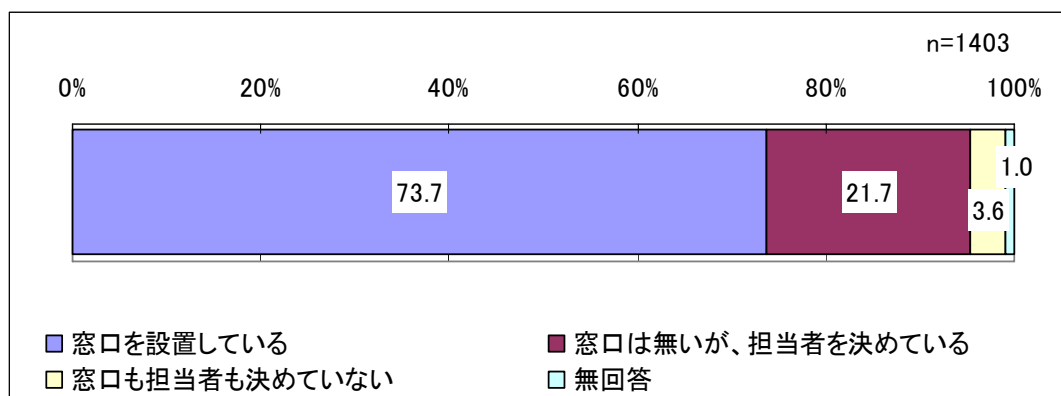


	調査数	1回/週以上	1回/月以上	1回/年以上	ない	無回答	
	1403	2	23	104	1253	21	
	100	0.1	1.6	7.4	89.3	1.5	
サービス区分	訪問介護	526	2	5	44	468	7
		100	0.4	1.0	8.4	89.0	1.3
	訪問入浴介護	212	-	3	13	192	4
		100	-	1.4	6.1	90.6	1.9
	福祉用具貸与	229	1	5	21	195	7
		100	0.4	2.2	9.2	85.2	3.1
	通所介護	531	2	10	40	475	4
		100	0.4	1.9	7.5	89.5	0.8
	特定施設入居者生活介護	185	-	5	12	167	1
		100	-	2.7	6.5	90.3	0.5
介護老人保健施設	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	92	-	-	11	81	-	
	100	-	-	12.0	88.0	-	
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	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	568	1	11	38	513	5	
	100	0	1.9	6.7	90.3	0.9	
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(%))

Q 2 9 . 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。

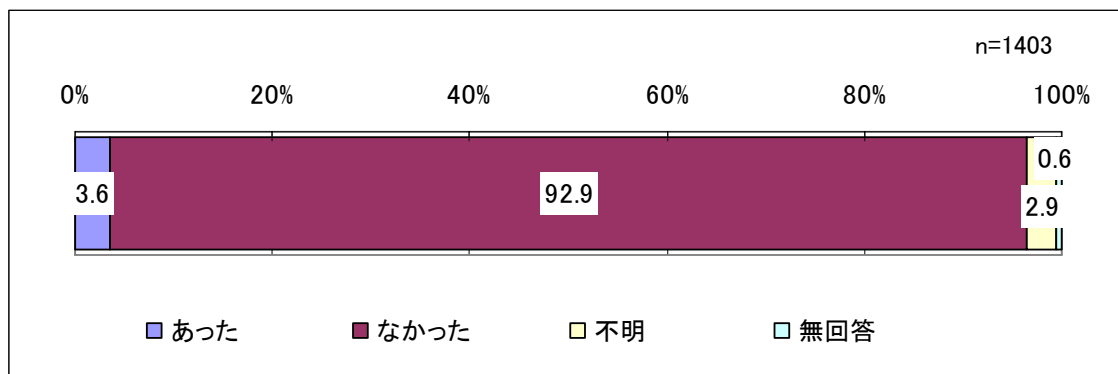


	調査数	窓口を設置している (%)	窓口をは決めていないが、担当者を決めている (%)	窓口も担当者も決めていない (%)	無回答 (%)	
	1403	73.7	21.7	3.6	1.0	
サービス区分	訪問介護	526 / 100	394 / 74.9	110 / 20.9	21 / 4.0	1 / 0.2
	訪問入浴介護	212 / 100	172 / 81.1	31 / 14.6	8 / 3.8	1 / 0.5
	福祉用具貸与	229 / 100	156 / 68.1	63 / 27.5	7 / 3.1	3 / 1.3
	通所介護	531 / 100	403 / 75.9	97 / 18.3	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(%))

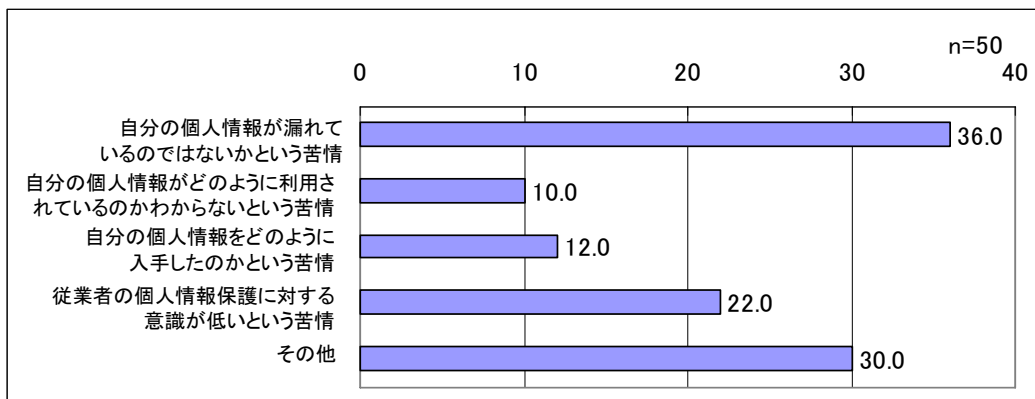
○ Q29・Q30でのクロス集計結果

- 「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。

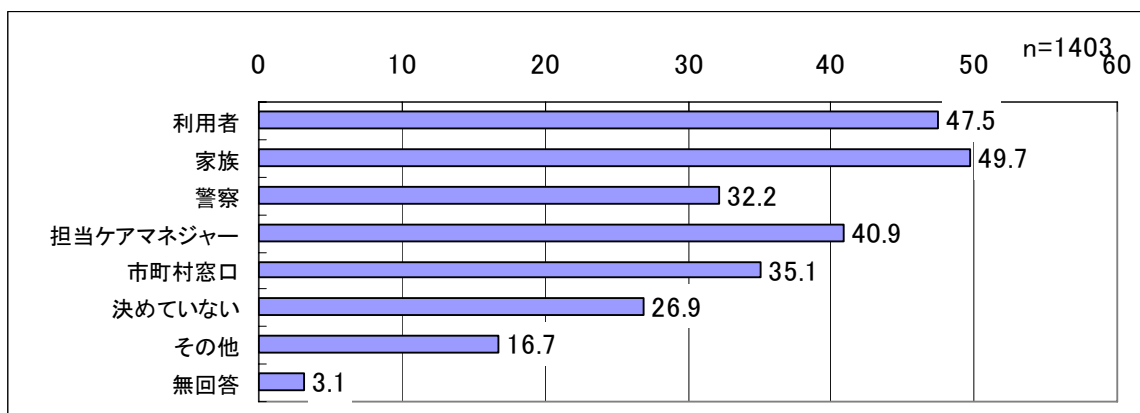


	調査数	苦情の内容 自分の個人情報が漏れているのではないかと苦情	自分の個人情報がどのように利用されているのかわからないと苦情	自分の個人情報をどのように入手したのかと苦情	従業員の個人情報保護に対する意識が低いと苦情	その他	
	50	18	5	6	11	15	
	100	36.0	10.0	12.0	22.0	30.0	
サービス区分	訪問介護	21	12	2	2	4	5
		100	57.1	9.5	9.5	19.0	23.8
	訪問入浴介護	4	3	1	-	-	-
		100	75.0	25.0	-	-	-
	福祉用具貸与	7	5	-	1	-	1
		100	71.4	-	14.3	-	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	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	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	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	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	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	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。

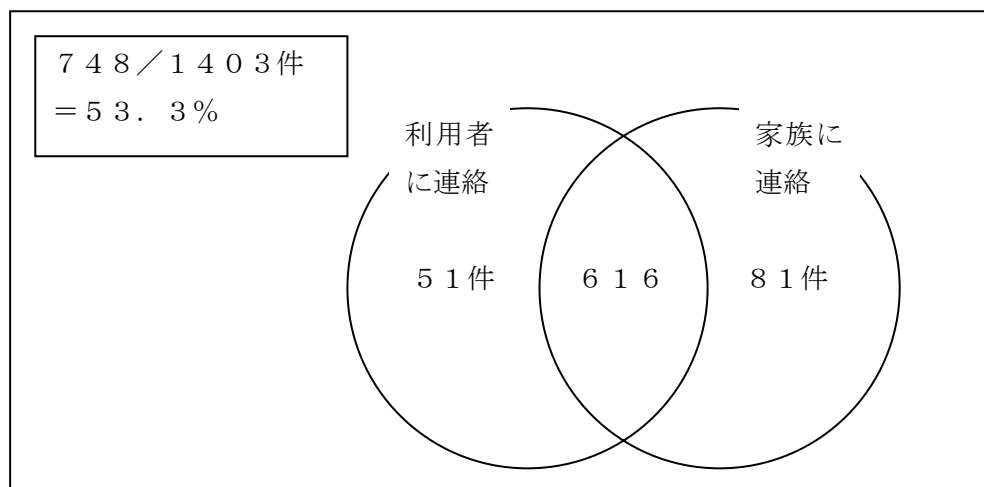


	調査数	利用者	家族	警察	担当ケアマネ	市町村窓口	決めていない	その他	無回答	
	1403	667	697	452	574	493	378	235	44	
	100	47.5	49.7	32.2	40.9	35.1	26.9	16.7	3.1	
サービス区分	訪問介護	526	248	256	174	242	193	140	88	15
		100	47.1	48.7	33.1	46.0	36.7	26.6	16.7	2.9
	訪問入浴介護	212	89	90	70	86	74	67	41	8
		100	42.0	42.5	33.0	40.6	34.9	31.6	19.3	3.8
	福祉用具貸与	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	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	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	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	

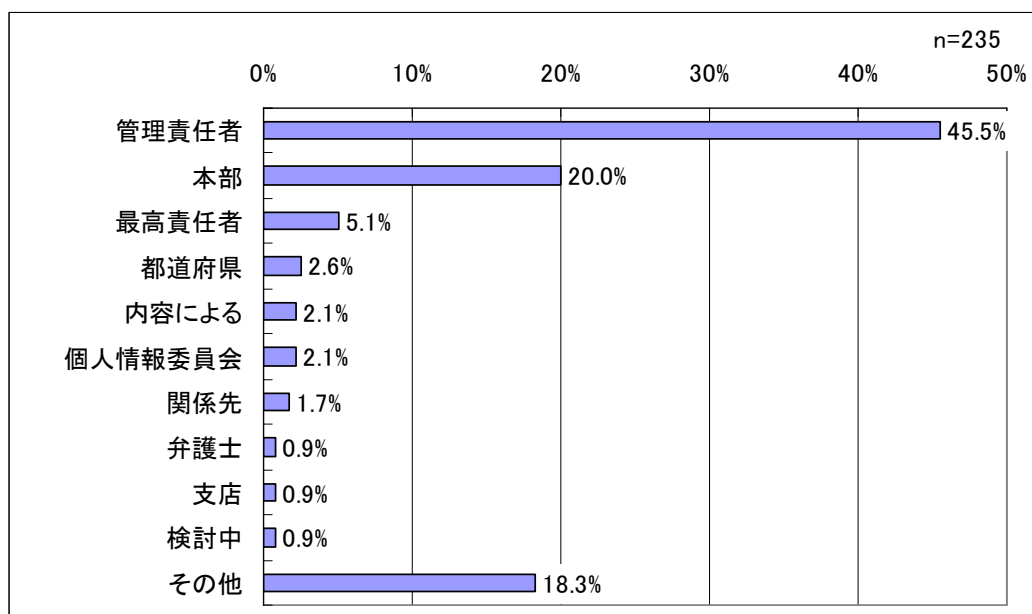
(上段：有効回答数、下段：構成比(%))

○ 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

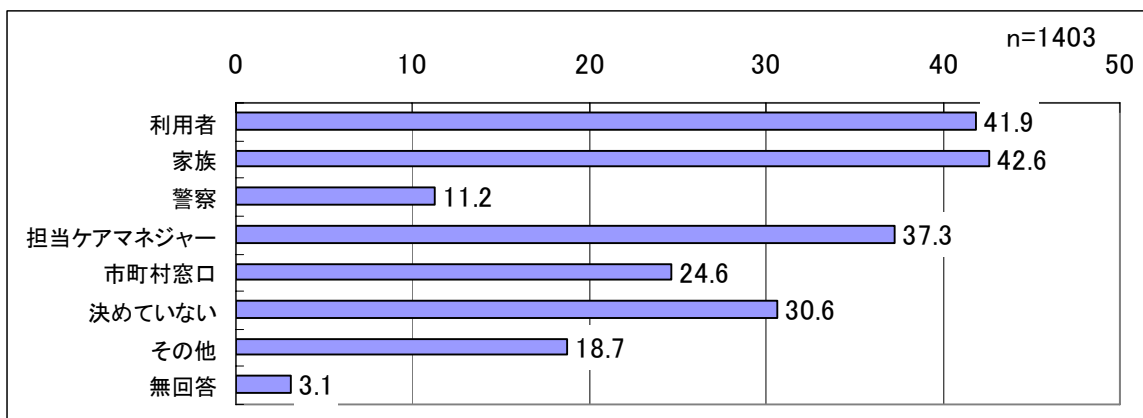


連絡先	件数	%
管理責任者	107	45.5%
本部	47	20.0%
最高責任者	12	5.1%
都道府県	6	2.6%
内容による	5	2.1%
個人情報委員会	5	2.1%
関係先	4	1.7%
弁護士	2	0.9%
支店	2	0.9%
検討中	2	0.9%
その他	43	18.3%

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。

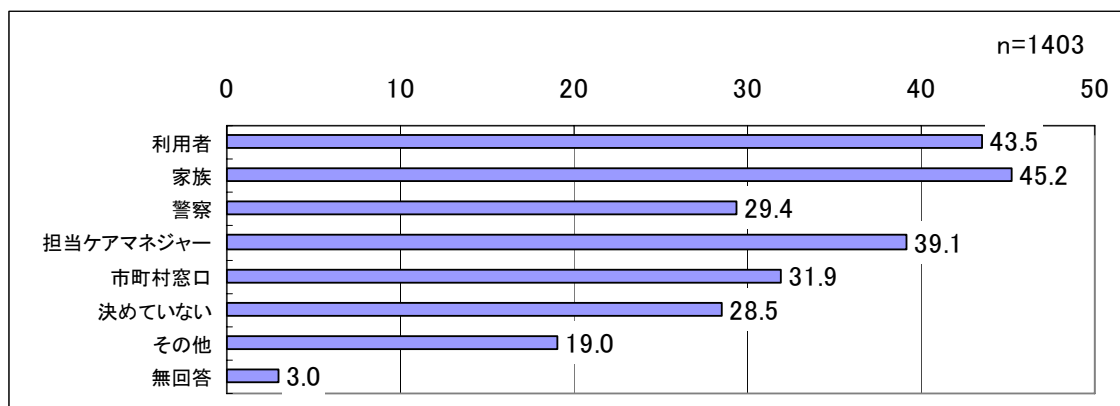


	調査数	利用者	家族	警察	担当 ケア マネ	市 町 村 窓 口	決 め て い な い	そ の 他	無 回 答	
	1403	588	597	157	524	345	429	263	44	
	100	41.9	42.6	11.2	37.3	24.6	30.6	18.7	3.1	
サービス区分	訪問介護	526	218	215	49	214	128	160	97	16
		100	41.4	40.9	9.3	40.7	24.3	30.4	18.4	3.0
	訪問入浴介護	212	69	72	17	73	49	80	39	8
		100	32.5	34.0	8.0	34.4	23.1	37.7	18.4	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人を超える	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。

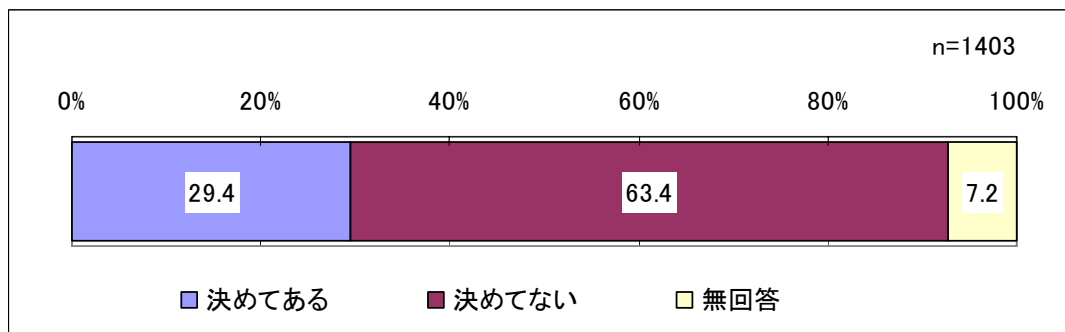


	調査数	利用者	家族	警察	担当ケアマネ	市町村窓口	決めていない	その他	無回答	
		1403	611	634	413	548	447	400	266	42
	100	43.5	45.2	29.4	39.1	31.9	28.5	19.0	3.0	
サービス区分	訪問介護	526	229	236	153	227	145	96	19	
		100	43.5	44.9	29.1	43.2	34.0	27.6	18.3	3.6
	訪問入浴介護	212	73	80	55	82	68	69	44	9
		100	34.4	37.7	25.9	38.7	32.1	32.5	20.8	4.2
	福祉用具貸与	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。

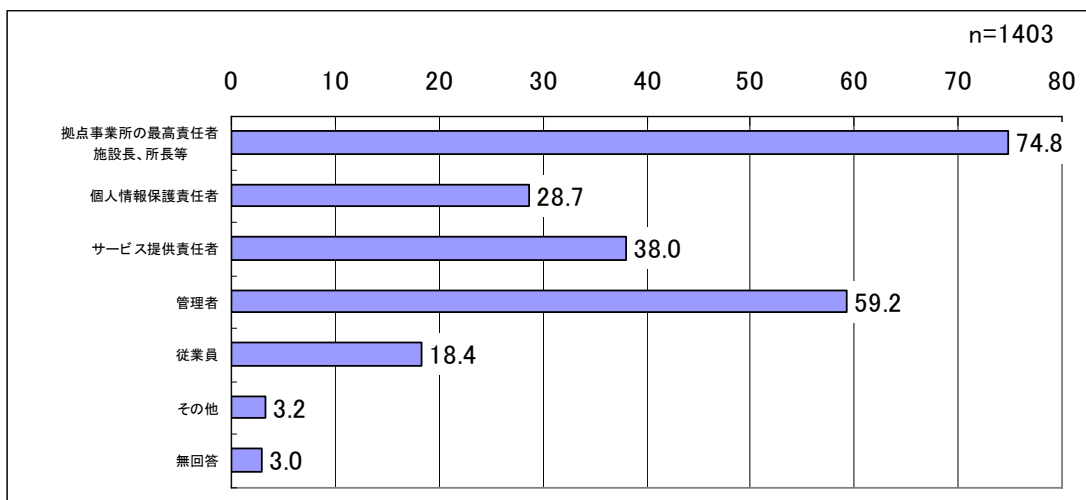


		調査数	決めてある	決めてない	無回答
		1403	413	889	101
		100	29.4	63.4	7.2
サービス区分	訪問介護	526	158	329	39
		100	30.0	62.5	7.4
	訪問入浴介護	212	58	142	12
		100	27.4	67.0	5.7
	福祉用具貸与	229	88	129	12
		100	38.4	56.3	5.2
	通所介護	531	140	355	36
		100	26.4	66.9	6.8
	特定施設入居者生活介護	185	48	124	13
		100	25.9	67.0	7.0
介護老人保健施設	介護老人保健施設	168	51	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。

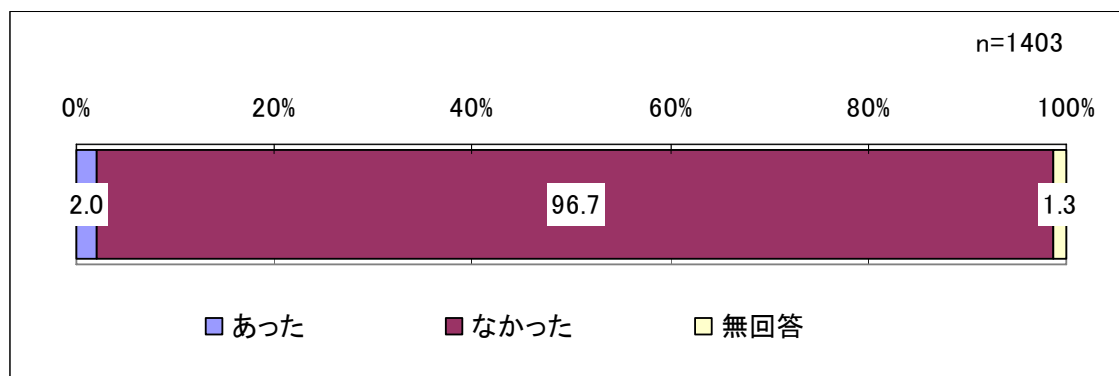


	調査数	所長等 (施設長、所長の最高責任者)	個人情報保護責任者	サービス提供責任者	管理者	従業員	その他	無回答	
	1403	1049	403	533	831	258	45	42	
	100	74.8	28.7	38.0	59.2	18.4	3.2	3.0	
サービス区分	訪問介護	526	390	136	278	348	99	13	15
		100	74.1	25.9	52.9	66.2	18.8	2.5	2.9
	訪問入浴介護	212	168	72	102	134	43	4	5
		100	79.2	34.0	48.1	63.2	20.3	1.9	2.4
	福祉用具貸与	229	154	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。



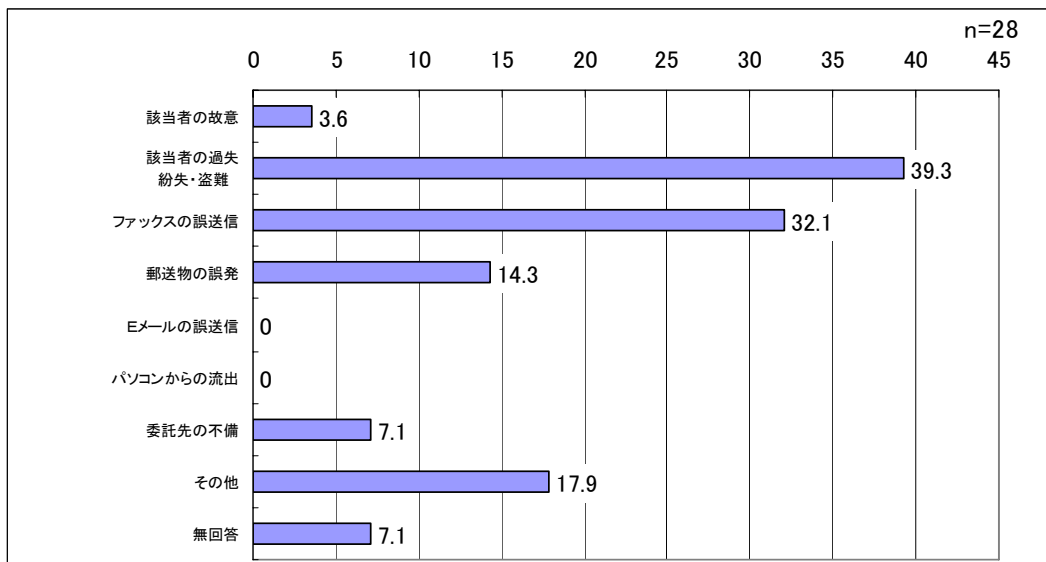
		調査数	あった	なかった	無回答
		1403	28	1357	18
		100	2.0	96.7	1.3
サービス区分	訪問介護	526	12	508	6
		100	2.3	96.6	1.1
	訪問入浴介護	212	2	208	2
		100	0.9	98.1	0.9
	福祉用具貸与	229	4	223	2
		100	1.7	97.4	0.9
	通所介護	531	14	511	6
		100	2.6	96.2	1.1
	特定施設入居者生活介護	185	5	180	-
		100	2.7	97.3	-
介護老人保健施設	介護老人保健施設	168	5	161	2
		100	3.0	95.8	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。

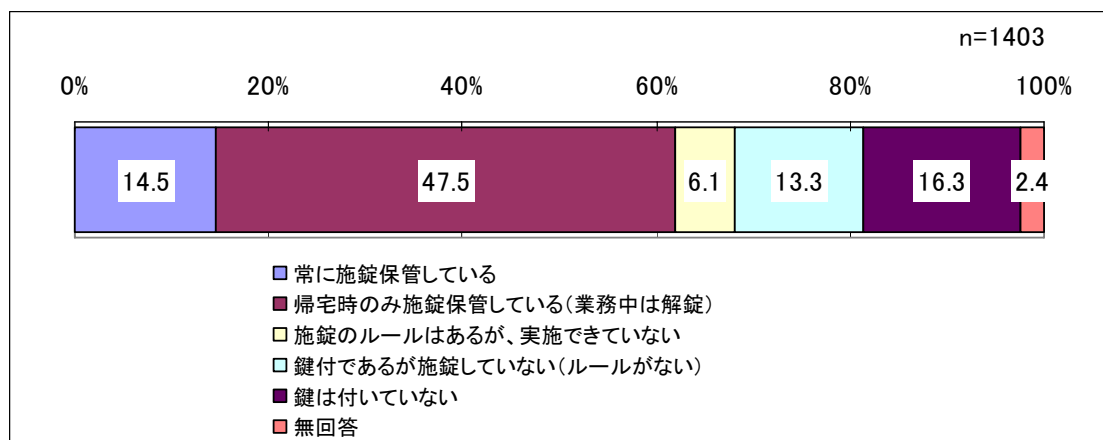


	調査数	該当者の故意	失、該当者の過失(紛失・盗難)	信、該当者の過失(紛失・盗難)	ファックスの誤送信	郵送物の誤発	Eメールの誤送信	出、パソコンからの流出	委託先の不備	その他	無回答
	28	1	11	9	4	-	-	-	2	5	2
	100	3.6	39.3	32.1	14.3	-	-	-	7.1	17.9	7.1
サービス区分	訪問介護	12	-	4	2	1	-	-	-	3	2
		100	-	33.3	16.7	8.3	-	-	-	25.0	16.7
	訪問入浴介護	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-
		100	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-
	福祉用具貸与	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。

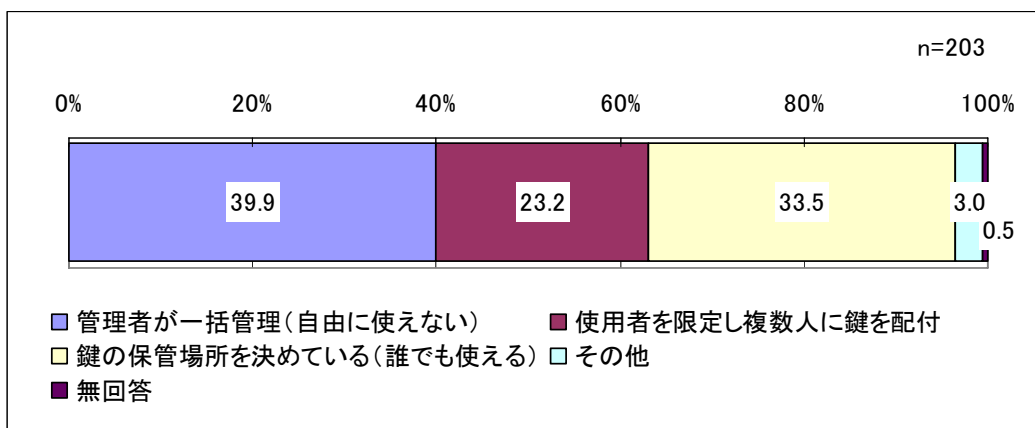


	調査数	常に施錠保管している	帰宅時のみ施錠保管している(業務中は解錠)	施錠のルールはあるが、実施できていない	鍵付であるが施錠していない(ルールがない)	鍵は付いていない	無回答	
	1403	203	666	85	187	229	33	
	100	14.5	47.5	6.1	13.3	16.3	2.4	
サービス区分	訪問介護	526	68	254	32	76	91	5
		100	12.9	48.3	6.1	14.4	17.3	1.0
	訪問入浴介護	212	27	95	16	42	32	-
		100	12.7	44.8	7.5	19.8	15.1	-
	福祉用具貸与	229	42	95	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。

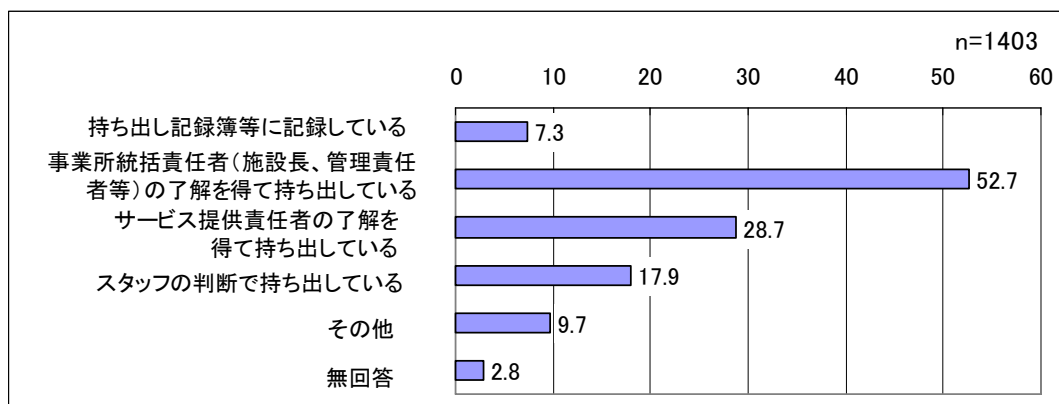


	調査数	(管理者が一括管理 自由に使えない)	使用者を限定し複数 人に鍵を配付	鍵の保管場所を決め ている(誰でも使える)	その他	無回答	
	203	81	47	68	6	1	
	100	39.9	23.2	33.5	3.0	0.5	
サービス区分	訪問介護	68	37	7	23	1	-
		100	54.4	10.3	33.8	1.5	-
	訪問入浴介護	27	14	3	10	-	-
		100	51.9	11.1	37.0	-	-
	福祉用具貸与	42	19	13	9	1	-
		100	45.2	31.0	21.4	2.4	-
	通所介護	63	26	14	23	-	-
		100	41.3	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。



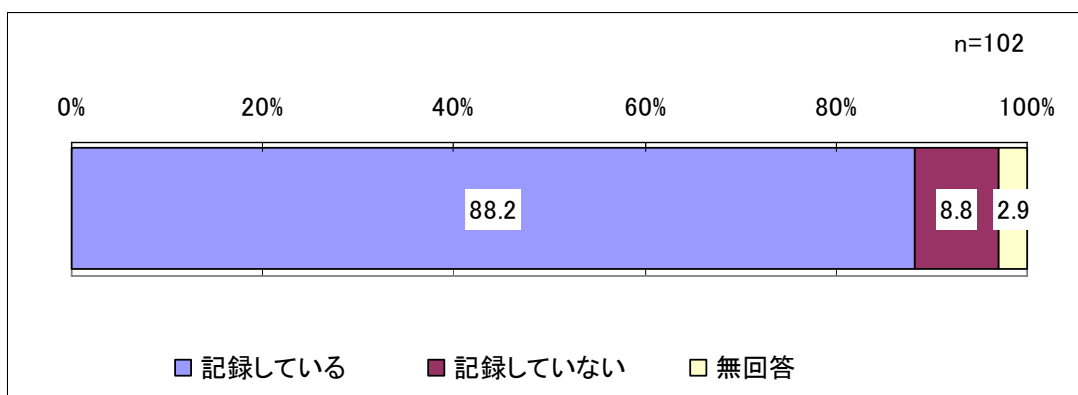
	調査数	に持ち出し記録簿等に記録している (%)	事業所統括責任者等の了解を得て持ち出している (%)	サービス提供責任者の了解を得て持ち出している (%)	スタッフの判断で持ち出している (%)	その他 (%)	無回答 (%)	
	1403	102	740	403	251	136	39	
	100	7.3	52.7	28.7	17.9	9.7	2.8	
サービス区分	訪問介護	526	45	279	199	73	51	9
		100	8.6	53.0	37.8	13.9	9.7	1.7
	訪問入浴介護	212	20	88	95	40	20	3
		100	9.4	41.5	44.8	18.9	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。

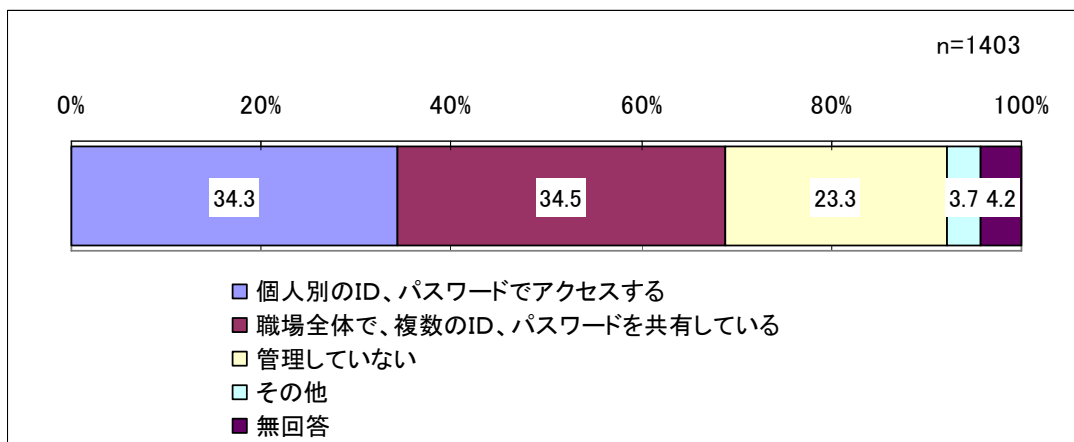


		調査数	記録している	記録していない	無回答
		102	90	9	3
		100	88.2	8.8	2.9
サービス区分	訪問介護	45	44	-	1
		100	97.8	-	2.2
	訪問入浴介護	20	17	2	1
		100	85.0	10.0	5.0
	福祉用具貸与	21	18	2	1
		100	85.7	9.5	4.8
	通所介護	36	33	2	1
		100	91.7	5.6	2.8
	特定施設入居者生活介護	14	11	2	1
		100	78.6	14.3	7.1
介護老人保健施設	介護老人保健施設	14	13	1	-
		100	92.9	7.1	-
	介護老人福祉施設	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。

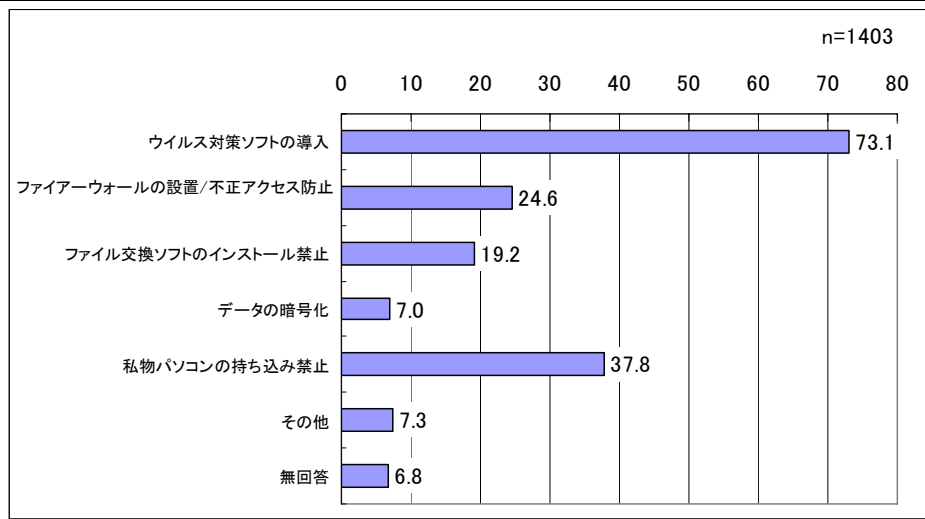


	調査数	個人別のID、パスワードを共有している	職場全体で、複数のID、パスワードを共有している	管理していない	その他	無回答	
	1403	481	484	327	52	59	
	100	34.3	34.5	23.3	3.7	4.2	
サービス区分	訪問介護	526	166	195	126	21	18
		100	31.6	37.1	24.0	4.0	3.4
	訪問入浴介護	212	84	76	43	6	3
		100	39.6	35.8	20.3	2.8	1.4
	福祉用具貸与	229	71	88	49	17	4
		100	31.0	38.4	21.4	7.4	1.7
	通所介護	531	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(%))

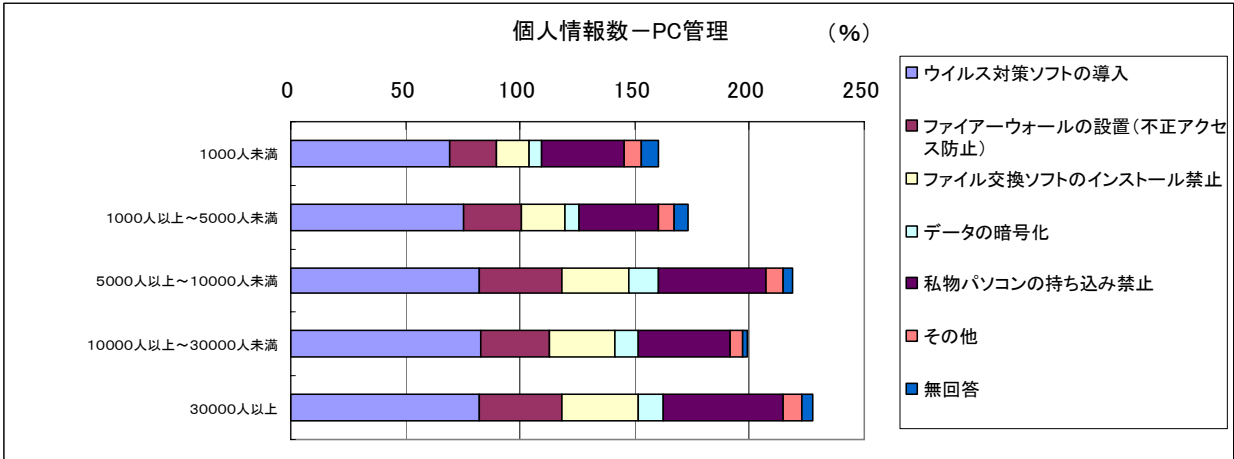
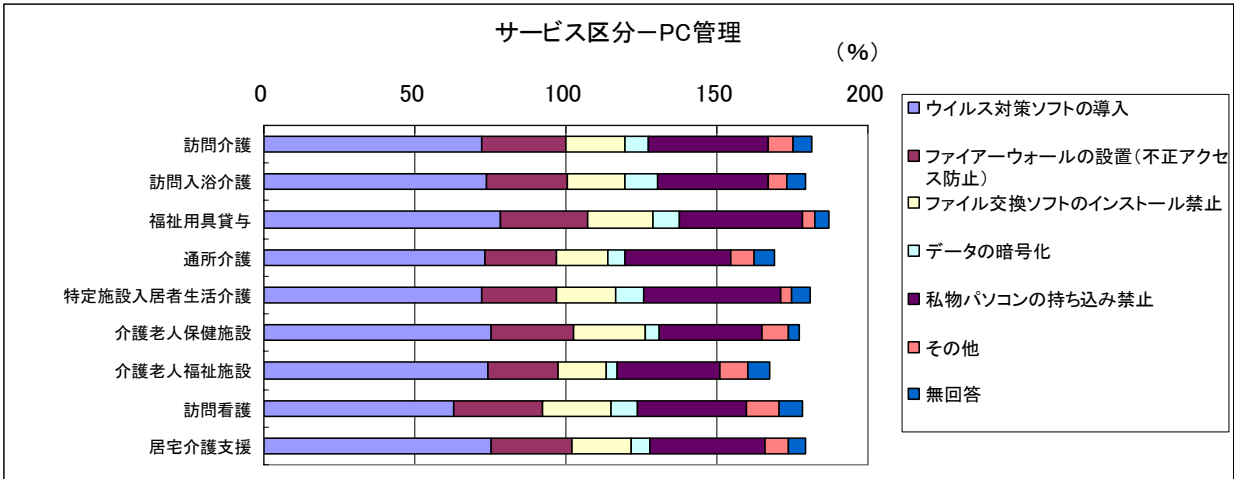
Q 4 4. 利用者の個人情報が入ったパソコンからのデータ漏えい防止のため、どのような対策をしていますか。(複数回答可)

・ 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	

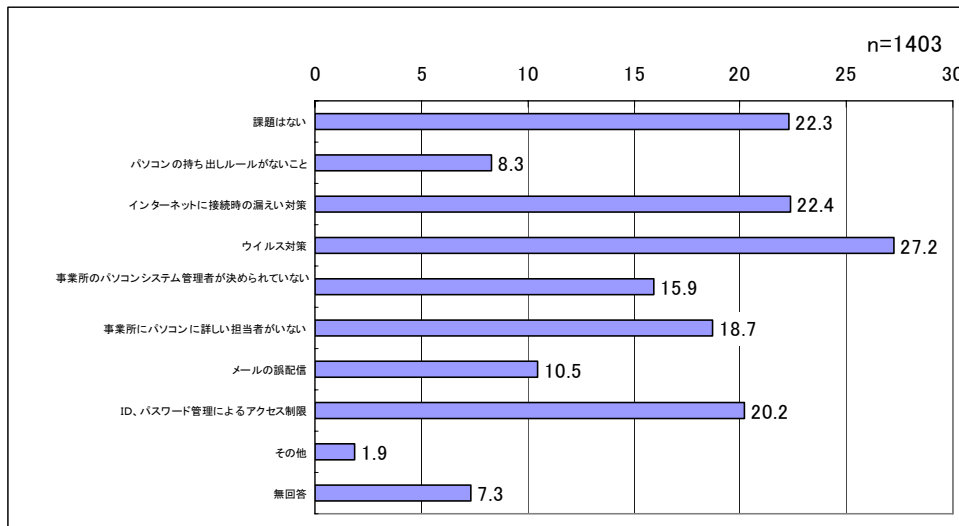
(上段：有効回答数、下段：構成比(%))



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。

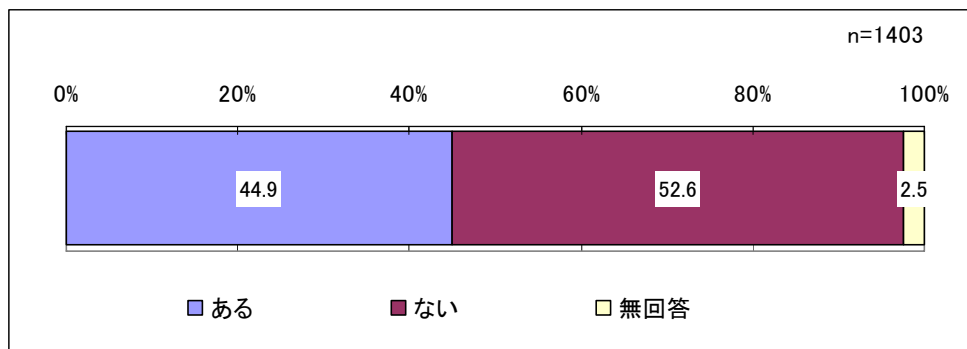


	調査数	課題はない	とパソコンの持ち出しルールがないこと	接続時の漏えい対策	インターネットに接続するパソコン	ウィルス対策	事業所のシステム管理者が決めていない	事業所に詳しい担当者がいない	メールの誤配信	ID、パスワード管理によるアクセス制限	その他	無回答
	1403	313	117	314	381	223	263	147	284	27	102	
	100	22.3	8.3	22.4	27.2	15.9	18.7	10.5	20.2	1.9	7.3	
サービス区分	訪問介護	526	110	53	111	142	97	95	55	106	9	45
		100	20.9	10.1	21.1	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。

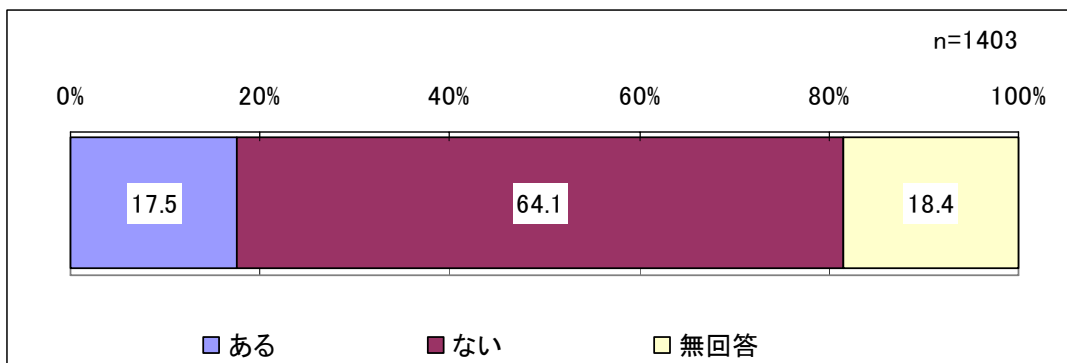


	調査数	ある	ない	無回答		
	1403	630	738	35		
	100	44.9	52.6	2.5		
サービス区分	訪問介護	526	205	309	12	
		100	39.0	58.7	2.3	
	訪問入浴介護	212	70	138	4	
		100	33.0	65.1	1.9	
	福祉用具貸与	229	93	126	10	
		100	40.6	55.0	4.4	
	通所介護	531	233	292	6	
		100	43.9	55.0	1.1	
	特定施設入居者生活介護	185	102	79	4	
		100	55.1	42.7	2.2	
介護老人保健施設	介護老人保健施設	168	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	92	41	49	2	
	100	44.6	53.3	2.2		
居宅介護支援	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		
従業員数	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	
	10人以下	154	44	105	5	
	100	28.6	68.2	3.2		
従業員数	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	568	246	311	11	
		100	43.3	54.8	1.9	
従業員数	100人超える	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。

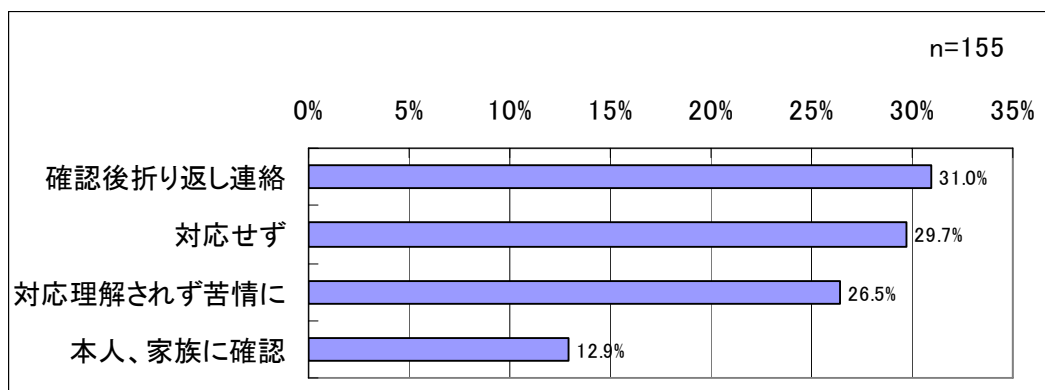
- ・ 従業員数が10人以下の事業所では、困ったことのある割合が低い。問題が無いのか、あるいはそこまで意識が届かないのか、検証が必要。



	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	
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



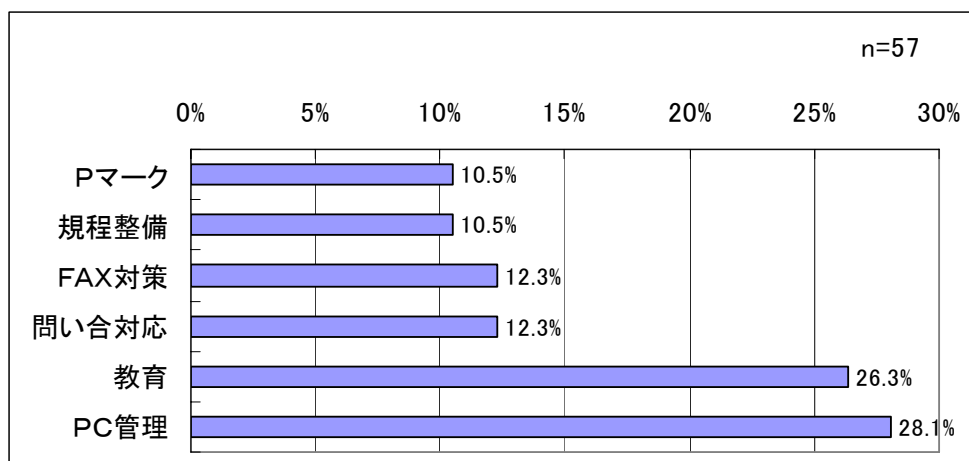
内容	件数	%
確認後折り返し連絡	48	31.0%
対応せず	46	29.7%
対応理解されず苦情に	41	26.5%
本人、家族に確認	20	12.9%

○ 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

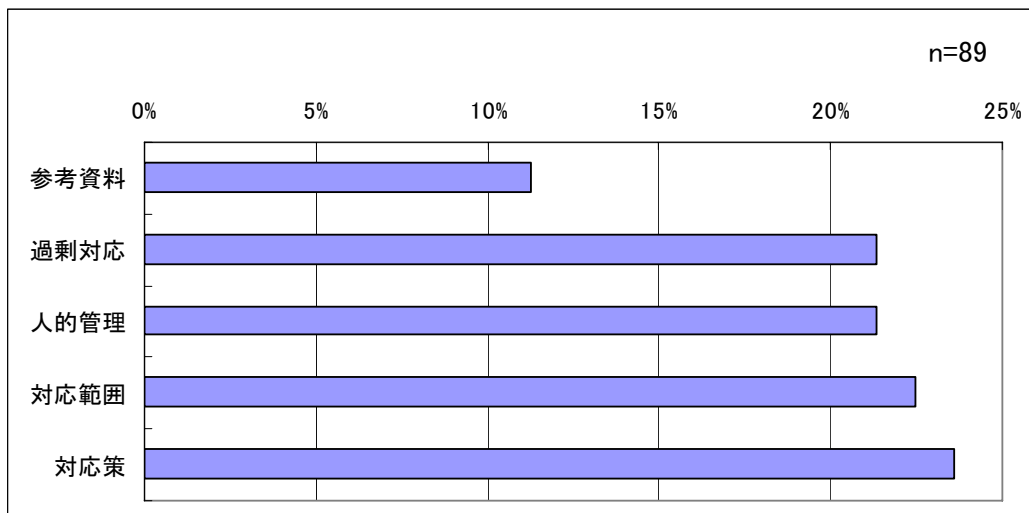
Pマーク : 認定取得

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、説明しても理解してもらえず、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。早く徹底する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あって却っ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。が該当しない様な、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る。</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？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がたいです。</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って欲しい。</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らっしゃる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みれば、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。

第3章 ヒアリング調査

第3章 ヒアリング調査

1. ヒアリング調査の概要

(1) ヒアリング調査の目的

本ヒアリング調査は、全国の医療・介護関係業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドラインに沿って、介護サービス事業所の取り組み実態調査を実施したアンケート調査の回答結果（第2章参照）を踏まえて、個人情報保護の取り組みが進んでいる事業所に対して「個人情報保護に関する規定類の作成及び維持・運用方法」、「個人情報の管理方法」、「個人情報保護に関する従業員等への教育方法」などを中心としてヒアリングを実施することにより、アンケート調査での回答をより深堀し、個人情報保護に関する介護サービス事業所の問題点・課題の詳細な抽出と運用方法の参考となるべき事例を整理することを目的として実施したものである。

(2) ヒアリング調査の概要

本ヒアリング調査の対象やその他の概要は以下の通りである。

①調査対象

- ・アンケート調査に回答があった介護事業者のうち、個人情報保護への取り組みが進んでいる事業所を中心に選出
- ・アンケート調査対象以外の介護事業者のうち、保有している個人情報が多数であり、個人情報保護への取り組みが進んでいる事業所を中心に選出
- ・関東地区、近畿地区を中心に6法人（居宅介護支援事業、通所介護支援事業、居宅サービス事業、介護老人福祉施設）に対して実施

②実施期間

- ・2007年2月初旬～2007年3月初旬までの1ヶ月間

③ヒアリング内容

- ・個人情報保護に関する研修（教育等）の現場での具体的教育内容および課題
- ・個人情報保護規程の有無、作成段階および維持段階での課題
- ・個人情報の管理および漏えい時の対応について
- ・個人情報取得時の同意書の取得および利用目的の明示について
- ・その他

④その他留意点

本ヒアリングは、個人情報保護への取り組みが進んでいる事業所を対象としているため、必ずしも全ての事業者の意向が反映されたものではなく、一部の事業者に特定された考え方が含まれる。

- ・介護事業者の規模（職員数、保有個人情報数）が比較的大規模であることから必ずしも中・小規模事業者に対し適応可能な情報ばかりとは云えない。

2. ヒアリング調査の結果（詳細）

以下、ヒアリング調査結果の詳細として、ヒアリング内容等を記載する。

(1) 大阪府 A法人

- ◇ 法人種類 : 社会福祉法人
- ◇ サービス : 居宅介護支援、介護老人福祉施設
- ◇ 保有個人情報数 : 5,000 以上～10,000 未満

① 個人情報保護に関する研修の実施

- ・ 初期に大阪府主催の研修に参加し、その研修参加者が各事業所のスタッフへ伝達講習を実施。それぞれのスタッフが事業所毎に数回に分けて全員へ研修を実施した。
- ・ 定期的な研修は実施していない。今後の課題と考えている。
- ・ 事業内容にあった研修資料がなく困ったため、大阪府の研修を参考に独自でポイントをまとめた研修用資料を作成した。

② 個人情報保護規程

- ・ 独自の規程書を作成してある。
- ・ 大阪府の研修の規程事例を参考に、各事業所より選出した委員による委員会での検討・作成した。作成期間は施行に間に合わせ2ヵ月で実施。

③ 厚生労働省ガイドライン

- ・ 医療と介護が一緒であるが、特に問題は感じていない。

④ 情報の安全管理の具体的内容

- ・ FAX送信の場合はFAX番号を登録している。FAX履歴を確認する。
- ・ FAX送信に際しては病名が記載されたFAXは流さない。医療系へのFAXは、送信確認を実施する。(医師会の要求基準となっている)
- ・ サービス担当者会議での資料は回収する。
- ・ 書類の管理は、昼間は関係者が在室していることから施錠していない。夜間は毎回施錠している。
- ・ Eメールは、閲覧者がアドレスで限定される。
- ・ パソコンの配置場所は、訪問者から遠く、画面が見えないようにしている。

⑤ 退職時の守秘義務誓約書の締結

- ・ 採用時の守秘義務誓約書に退職以降のことも触れており実施していない。

⑥ 認知症者への同意書取得

- ・ 理解力に応じて説明・表現を変えて実施する。

- ・基本は家族の同意としているが、代理人がなく仕方なく民生委員などに同意を求めたことがある。
- ・施設内での写真掲示などは、都度同意をもらっている。

⑦ 緊急時の第三者提供

- ・利用目的の同意で記載しており、同意書も取得していることから判断に迷うことはない。
- ・医療情報は、日頃の信頼関係、付き合いで異なってくる。

⑧ 施設の面会簿（介護老人福祉施設）

- ・以前は、ノート形式であったが、現在は1枚単位としファイルしている。

⑨ 電話対応

- ・本人確認を行い、個人情報の提供対象者以外は、お断りしている。

⑩ その他

- ・個人情報を漏えいした場合の届出については、2次被害の発生確率より、本人の過失を追求されることを恐れて自己申告されないこともあるのではないかとと思われる。

⑪ 問題点

- ・ケアマネは機微な情報も多く、サービス事業者の情報提供も必須であり、リスクも高くなっている。サービス事業者で個人情報保護の対応レベルが異なり、全体のレベルアップが必要である。

⑫ 課題

- ・パソコンの電子記録媒体（USB等）の紛失が心配である。
- ・対策を考えればきりがなく、どこまでやれば良いか解らなくなり不安を感じる。

⑬ 要望

- ・介護サービス事業者向け研修用ビデオがあれば良い。
- ・パソコンの安全対策は多大な費用がかかることから、補助があれば助かる。

(2) 大阪府 B法人

- ◇ 法人種類 : 営利法人
- ◇ サービス : 居宅サービス事業
- ◇ 職員数 : 正職員700名、ヘルパー1500～1600名
- ◇ 保有個人情報数 : 10,000以上

① 教育・訓練、誓約書

- ・職員約700名、ヘルパー1500～1600人に対して、何回かに分け全員に対して集合研修を実施している。
- ・職員は入職時の研修終了時（確認テスト80点が合格）に確認証を発行し、その後理解したという誓約書を提出してもらっている。
- ・40数拠点のヘルパーの方々には主任、ケアマネリーダーが講師となり全員に教育する。ヘルパー用のレジュメにより、各部署で実施、何回かに分け全員に実施する。研修実施後に誓約書を提出してもらっている。
- ・講師となる職員は特別に“講師としての教育”を受ける。
- ・教育担当者が作成した研修用資料を使っている。
- ・自己チェック表も教育担当者が作成する。
- ・職員、ヘルパー全員を対象に半年に1回、自己チェック表で再点検し忘れていた項目が多い場合は再研修を実施する。
- ・研修内容だけではないが、エリアマネジャーが30項目程度についてチェック表を作成し、それに基づいたチェックを実施し事業所としての評価をする。
- ・「トップマネジメントが自ら率先して実行する、やる気を示すこと」が重要である。

② 個人情報保護規程

- ・独自の規程書を作成している。
- ・コンサルタントの指導を受け、事業所のスタッフ（1名）が作成した

③ ガイドライン

- ・現在は医療と介護が一緒になっており分けてあった方が良いと思うが、現時点では医療とセットでないと無理があることから仕方ない。

④ 情報の安全管理の具体的内容

- ・情報の内容、情報の出入り管理は徹底している。紛失・盗難した場合には「紛失・盗難した情報の内容が判別できる」よう管理することが大事だと考えている。
- ・情報を外へ持ち出す場合はすべて“持ち出し記録簿”、“郵送記録簿”、“FAX送信記録簿”、等に記録している。紙ベースおよびIT関係はすべて外への持ち出しルールを規定している。例：FAXは登録してある相手先のみ、新しい相手先は登録した上、テスト送信し確認する。
- ・パソコンではパスワード管理を実施している。（変更時期が長いとは感じている）
- ・携帯電話の取り扱いが今後の課題と考える。現在はロック機能を使うよう指示してある。

⑤ 退職時の守秘義務誓約書の締結

- ・介護保険法に守秘義務があることから誓約書はとっていない。

⑥ (認知症者への) 同意書取得

- ・入居事務に必要な書類に「記入された方々(家族や近所の人も含む)」からはすべて同意書を入手している(郵送の場合あり)。
- ・既に周知してある事項以外に使用することがあれば、その都度同意書を入手している。
- ・同意書は5年間有効としている。

⑦ 緊急時の第三者提供

- ・リスク管理規程に基づきフォローし問題は感じていない。

⑧ 事故

- ・郵便で個人情報をお送りしたが郵便局で紛失した事例がある。(郵便局長名の謝罪文をもって利用者に謝罪し、理解を得た)
- ・FAXの誤送信が2回あった。

⑨ 苦情

- ・最近はほとんどない
- ・平成14年7月頃「どうして行政が自分のことを知っているのか」との苦情あったが、利用者を含めて個人情報保護法をもっと理解して欲しい
- ・平成17年4月以降1件あったがなくした情報の内容をすべて把握していたため、利用者に連絡し謝罪した。「万一今後事故が拡大した場合は会社が責任を持って対応する」と説明し利用者の理解を得た。

⑩ 課題

- ・携帯電話の取り扱いが課題である。ロック機能を使用するよう指示している。
- ・介護・医療関係機関には継続運用(方針・目標を明確にし、規程・規則に従い業務を遂行しコンプライアンス経営に寄与)が大事なことから、今後継続的改善へ結び付けたい。

(3) 東京都 C法人

- ◇ 法人種類 : その他
- ◇ サービス : 居宅介護支援
- ◇ 保有個人情報数 : 20万

① 個人情報保護に関する研修の実施

- ・各拠点毎に研修を実施し、研修終了後に誓約書を提出させる。
- ・1年に1回の研修を実施する。研修終了後テストを実施し90点以上を合格とする。
- ・独自に研修用資料を作成した。(個人情報保護ハンドブック、ケアスタッフハンドブック、情報セキュリティポリシーガイドブック、個人情報保護に関する基準および手順書)
- ・研修用資料は年1回リニューアルする。月1回担当者会議を開催し、個人情報保護に関する事故紹介、運用の変更内容、課題の検討を実施し必要に応じ研修資料をリニューアルする。

② 個人情報保護規程

- ・作成・準備してある。(上記研修用資料)
- ・導入当初にコンサルタントの指導を受け、以後は独自で作成した。

③ 厚生労働省ガイドライン

- ・現時点では医療と介護を特に分ける必要を感じていない。

④ 情報の安全管理の具体的内容

- ・FAX番号は事前登録する。1回限りについては番号の再確認、送信後の受取り確認を実施している。(FAXに受領確認依頼文を掲載している)
- ・同意書に個人情報の持ち運び、社内における管理について明記してある。
- ・医療関係は郵送を基本としている。
- ・Eメールは個人毎にパスワードを設定し対応している。
- ・10分以上席を空ける場合はパソコンをオフにする。
- ・USBは使用を限定し、持ち出しは禁止している。

⑤ 退職時の守秘義務誓約書の締結

- ・退職時も誓約書をとっている。特にヘルパーは厳しい管理を実行している。

⑥ 認知症者への同意書取得

- ・認知症本人の状態により、内容を理解でき、字の書ける人は本人から同意書を取得している。
- ・他は家族の人から同意書を取得している。
- ・成年後見人は、時間と費用がかかる等の理由により少ない。
- ・認知症でない方の場合すべて本人から、同意書を取得している。家族その他キーパーソンからは同意書は取得していない。

⑦ 緊急時の第三者提供

- ・介護保険の観点で考えれば整理可能で大きな問題ではない。

⑧ 電話対応

- ・本人確認（氏名や内容より）し対応している。

⑨ 事故

- ・過去に事故はなかったが、情報内容でランク分けし対応を決めるように手順化している。最上ランクはマスコミ対応としている。

⑩ その他

- ・半年に1回の割合で内部監査を実施している。
- ・月1回、個人情報保護、情報セキュリティに関する担当者会議を実施しており、会議内容は変更点と対応すべき変更内容の検討、他事業所での事故紹介が主なものである。

⑪ 問題点

- ・医療機関により個人情報保護に関する取り組みがまちまちで戸惑うことがある。（情報提供に医療報酬ポイントを付ける）
- ・一人暮らしで成年後見人を付けたいが本人の判断力があれば対象とならない。（親戚は非協力的な場合）

⑫ 課題

- ・どこまでやれば良いのか判断に迷うことがある（やりだしたらキリがない）、要は「適切に運用すること」が重要と判断している。

(4) 東京都 D法人

- ◇ 法人種類 : 営利法人
- ◇ サービス : 居宅サービス事業
- ◇ 職員数 : 正職員580名 契約職員3900名
- ◇ 保有個人情報数 : 19万

① 個人情報保護に関する研修の実施

- ・全国5ヶ所の研修センターで実施している。拠点リーダーから各メンバーへ研修する。
- ・新人は一般研修の中で業務研修、マナー研修と一緒に個人情報保護についても研修し、誓約書を提出する。
- ・研修会を年2回開催(3時間)しその中の1回を受講するようにしている。
- ・研修用資料は本部・管理部で作成する。
- ・内容は個人情報保護、厚生労働省ガイドライン、実際の現場での注意事項、漏えい事例の解説等である。

② 個人情報保護規程

- ・導入にあたっての規程作成はコンサルタントを活用した。その後のメンテナンスは独自で実施している。

③ 厚生労働省ガイドライン

- ・医療と介護が一緒になっているが、今のところ支障は感じない。

④ 情報の安全管理の具体的内容

- ・個人情報を含む書類は原則、手渡しか郵送している。
- ・FAXは個人情報を塗りつぶして送付する。ただしオリジナルでは判別できる状態にしておき、その後郵送する。
- ・持ち出しの場合は個人情報を塗りつぶした上で、赤い専用ファイルに入れる。
- ・盗難、紛失、車上荒らしには特段の注意喚起をしている。現場ではノート型ではなく、デスクトップ型のパソコンを導入している。
- ・原則、個人情報はEメールでは送信しないが、送付が必要な場合はパスワードを設定する。
- ・USBは、個人判断での使用は不可としている。担当部の了解に基づき利用可であるが原則個人情報は含めないようにしている。

⑤ 退職時の守秘義務誓約書の締結

- ・機密保持契約の中に個人情報の規程も含んでいる。

⑥ 認知症者への同意書取得

- ・本人同意か、家族同意かについてはケースバイケースであるが、ケアマネの判断による

- ので、迷うことはない。家族同意の場合も本人が名前を書ければ本人にサインしてもらう。
- ・成年後見人の同意というケースは聞いたことがない。
 - ・家族、近所の人情報が含まれていても、本人の同意だけを得ている。

⑦ 緊急時の第三者提供

- ・個人情報単独で本人同意を取っている。Pマークの関係で項目が厳しめになっており、同意をもらえない場合がまれにある。(その場合は、他の事業者へ行ってもらうことになる。)

⑧ 電話対応

- ・基本的にはお断りしている。

⑨ 事故

- ・漏えいがあり緊急時対応メンバーで利用者、県庁、マスコミ等の対応を進めた。

⑩ 問題点

- ・研修は内容が多岐にわたり、その落とし込みが大変である。また参加率を上げるのも難しい。
- ・ケアステーションのスタッフはケアマネに聞けばよいが、ケアマネは医師等から情報を得られず困っている。

⑪ 課題

- ・利用者の書類をサービス毎に作成するという事で、利用者の負担が大きい。

(5) 千葉県 E 法人

- ◇ 法人種類 : 社会福祉法人
- ◇ サービス : 通所介護
- ◇ 職員数 : 21名～100名以下
- ◇ 保有個人情報数 : 1,000～5,000未満

① 個人情報保護に関する研修の実施

- ・初回は、他施設の研修に参加して研修を受けた。
- ・サービス業務全般に関する研修の中で、個人情報に関する研修を実施する。
- ・研修は業務終了後に全員を対象に実施する。
- ・身近な具体的事例をあげて教育する。(Aさんに病状を説明する時に、Bさんの名前と病状をあげて事例として説明してはいけない等。)

② 個人情報保護規程

- ・作成し準備してある。
- ・各サービス担当者(1名)が原案を作成し理事会にて承認した。
- ・インターネット検索でヒットした金融関係の規程を参考にして作成した。
(介護関係では適当なものが見つからなかった為。)

③ 厚生労働省ガイドライン

- ・医療・介護関係と分けるニーズは感じないが、サービス種類(居宅系、通所系、施設系など)に分かれているとよい。

④ 情報の安全管理の具体的内容

- ・医療機関への個人情報のFAX送信は原則禁止とし、持参または郵送で対応している。
- ・FAXで送信する場合は個人を匿名化しナンバリングで対応している。
- ・個人情報ファイル管理は、夜間毎の施錠を実施している。事業所外への持出し頻度は低く、持出し者、理由、内容は記録しなくても判明する。
- ・Eメールでの情報のやりとりはしない。
- ・請求関係のデータ伝送専用のPCのみ個人情報を扱っており、当該PCはインターネット接続をしていない。
- ・インターネット検索性PCも1台限定で使用している。
- ・個人情報の入ったPCは持ち出し禁止、USBでの持ち出しも禁止している。

⑤ 退職時の守秘義務誓約書の締結

- ・採用時の契約の中で触れており、特化した誓約書は要求していない。また退職時も誓約書はとっていない。

⑥ 認知症者への同意書取得

- ・認知症の方は、家族の同意で対応している。

⑦ 緊急時の第三者提供

- ・サービス開始時に緊急時の対応でかかりつけ医師、搬送先から個人情報の提供について同意も得ており、それに従うので問題はない。

⑧ 施設の面会簿

- ・見学については、事前依頼で見学者が明確であるので、特に来所記録は記入しない。

⑨ 電話対応

- ・相手の確認（住所、氏名、生年月日等）を実施し対応している。

⑩ その他

- ・サービス開始時点で担当者会議、ホームページへの写真掲載、施設掲載の使用について同意を得ている。
- ・年1回の事業所外での作品展に関しては、都度出展も含め同意を得ている。

⑪ 問題点

- ・ケアマネが変更となった場合に、後任のケアマネに情報をどこまで伝えるか、本人から制限された内容もあり、ケアマネ側で情報不足の場合不便を感じる。

(6) 東京都 F 法人

- ◇ 法人種類 : 社会福祉法人
- ◇ サービス : 介護老人福祉施設
- ◇ 職員数 : 180名
- ◇ 保有個人情報数 : 5,000以下

① 個人情報保護に関する研修の実施

- ・入職時に他の研修（コンプライアンス研修等）と同時に全職員を対象に実施している。
- ・研修方法は施設長が研修を受講しその後各施設で施設長から各施設の課長レベルへ伝達講習、各課長から職員へ研修を実施し、全職員への研修を終了する。
- ・職員は入職時の研修終了時に誓約書をとっている。実習生も研修を実施し、誓約書をとっている。
- ・定期的に研修を実施（年1回、約1時間）している。
- ・研修に使用する資料は施設長が作成する。

② 個人情報保護規程

- ・作成・準備はしている。品質管理マネジメントシステム（QMS）の認証を取得していることから、このシステムに従い各部署へ配布、教育・研修を実施している。
- ・全国老人保健施設協会（全老施協）および東京都社会福祉協議会（東社協）作成の規程類を参考に、作成には3名で2ヵ月間を要した。

③ 厚生労働省ガイドライン

- ・医療と介護が一緒になっていることには、特に問題は感じない。（介護に関する部分を中心に参考としている。）

④ 情報の安全管理の具体的内容

- ・FAXの送信は番号を登録して実施している。
- ・受信FAXは、パソコンに取り入れ画面上で見えるようにしているため、見ることのできる人が限定される仕組みをとっている。
- ・病院へ利用者情報を送付する場合は持参するか、郵送する。FAXは使用しない。
- ・キャビネット等への保管情報は、利用者個人情報をランク分けの後、重要情報は都度施錠し（鍵は担当者が保管）、その他は職員が事務所不在時に施錠（鍵は事務所内決まった場所に保管）する。職員の個人情報は施錠し鍵は金庫に保管している。
- ・紙ベースの個人情報は病院に行くときだけで又一人分であることから、“持ち出し記録簿”に記録することはしていない。
- ・Eメールでの管理は担当者個人ごとあるいは業務単位ごとにパスワードを設定して管理している。
- ・パソコンにある情報を持ち出す際は“持ち出し記録簿”に記録し、持ち出す。
- ・利用者情報は通常ソフトとは別のソフトを使い、パスワードを設定し管理している。

- ・USBについては持ち込みを禁止しているが、特別に必要な場合は施設長の許可が必要となる。

⑤ 退職時の守秘義務誓約書の締結

- ・入職時の契約書の中に「退職後も守秘義務がある」ことの文言が入っているため、退職時、守秘義務契約は結ばない
- ・守秘義務違反については職務規程の中に罰則規程があるが、細かくは規定されていない。
(罰則内容を把握している職員は少ないと思う)

⑥ 認知症者への同意書取得

- ・利用者本人および家族等契約書に記入してある全員から同意書を取得している。
- ・ホームページ、パンフレットや月刊誌等へ写真等を掲載する場合は包括的に同意書を取得し、TV出演など特別な場合は都度同意書を取得する。
- ・本人、家族（ないしそれに変わる人）および施設の3者で契約を実行している。
- ・認知症の方は原則「本人」の判断を重要視しているが、症状の程度で対応している。
- ・成人後見人の運用は現在4名の方が運用されているが、基本的に財産管理の意味合いが強い。

⑦ 緊急時の第三者提供

- ・判断に困った事例は特にない。
例：医師から緊急の判断を求められることがあるが、事前に家族と想定される内容について確認している。家族と緊急時連絡がとれなくとも、その内容の範囲内であれば対応可能なことから、現在までは特に困った事例はない。利用者の病状に応じ家族と面談を重ねている。
- ・緊急時において、利用者の個人情報得られず困ったという事例もない。

⑧ 電話対応

- ・事前に家系図的な物を示してもらっている為、そこに含まれている人の場合は問題なしと判断し対応している。但し金銭に係る問題がありそうな方には家族あるいはキーパーソンを通すようにしている。
- ・現在までトラブルはない。

⑨ 事故

- ・過去1度職員がパソコンを持ち帰り中、電車の中に置き忘れた事例ある。
この時は駅でパソコンを保管しており、実害は生じなかった。パスワード管理はしていたが、この事例は利用者にはオープンにはしなかった。

⑩ その他

- ・個人情報の利用目的を施設入り口に掲示するとともに、ホームページにも掲載している。

⑪ 問題点

- ・研修に関し、特に困ったということはないが、きちんと周知、理解してもらえているかを把握することが難しい。
- ・ガイドラインについて、文章が解りにくく書いてあることから、（こちらの力量不足とは思いますが）解釈の仕方によって違ったとり方になるのではないかと不安を感じる。

⑫ 課題

- ・特養とはどんな所であるか、生活の実態を紹介することは重要であるとの判断から情報の公開は重要なテーマとして捉えている。
- ・利用者との信頼関係維持のために保護は大切だと思うが、他方で利用・活用することが施設としては重要であると認識している。

3. ヒアリング調査の結果（総括）

本ヒアリング調査結果から参考となる事例及び方法を、下記に記載する。

（1）個人情報保護に関する研修

- ・ 事業所内で独自にリーダーが自己研鑽するか、他の外部団体での研修に事業所の職員を参加させることにより各事業所の核となる研修担当を育成している。その後全職員に対する研修講師となるべく職員への「講師教育」を実施し人材育成を強化している。研修講師を通じ入職時を中心に全職員に対し、研修を実施する。定期的に（年1～2回）研修を実施し、自己チェック、テスト等により理解度を把握しより徹底をはかっている事業所もある。

（2）研修内容・研修用資料

- ・ 他の事業所の研修用資料を参考とした事業所もあるが、使用する研修用資料は独自で作成している事業所もある。
- ・ 定期的に（月1回）、事故紹介、運用内容の変更、課題の検討に関する定例会議を開催し、必要な内容については研修用資料の変更を実施し、全職員へのフィードバックをはかっている事業所もある。
- ・ 具体的な研修資料
 - ◆個人情報保護ハンドブック：個人情報とは、個人情報保護法、適正管理・安全管理措置の基礎知識などの解説
 - ◆情報セキュリティーガイドブック：ネットワークコンピューター使用時の安全管理上守るべきルールの解説
 - ◆個人情報保護に関する基準及び手順書：各業務の個人情報保護のための運用手順
 - ◆個人情報保護方針：方針の周知徹底
 - ◆業務ハンドブック：緊急事態対応と連絡先一覧など

（3）個人情報保護に関する規程類の作成

- ・ 最初の段階はコンサルタントを活用して規程類に関する研修を受けその後独自で作成、あるいは類似の規程類を参考に委員会等で議論し、独自で作成している。

（4）個人情報保護に関する安全管理

- ・ FAX送信に関して、番号は事前登録する、医療機関への送信は基本的に不可としている。
- ・ 医療機関への情報提供は持参か郵送を原則とする。
- ・ キャビネットでの保管については、事務所が無人となる場合は施錠管理、その他情報内容をランク分けし重要情報については都度施錠管理を実施している。

- ・ 「FAX送信記録簿」、「郵送記録簿」、「持ち出し記録簿」を実施している。
- ・ パソコン系の安全管理については、パスワード管理を実施している。
- ・ パソコンの電子記録媒体（USB等）は持ち込み、使用禁止としている事業所が多い。
- ・ 情報の内容、情報の出入り管理は徹底している。紛失・盗難の場合を考慮し情報の内容が判別できることが大事である。
- ・ パソコンの電子記録媒体（USB等）の取り扱い、携帯電話の取り扱いをしっかりと決めることが重要である。

（5）認知症利用者からの同意書の取得

- ・ 認知症利用者本人の症状により判断することが多い。本人に判断能力がない場合は家族から同意書を取得することが多い。

（6）緊急時の第三者への情報提供

- ・ 緊急時の第三者提供の同意書を事前取得している。
- ・ 緊急時の対応ルールを定めている。

（7）施設での電話対応

- ・ 本人確認（氏名、住所、生年月日等）を行い対応している。
- ・ 事前に電話対応する対象者を決めておき、それ以外の方は、ご家族へのご連絡をお願いしている。

（8）本ヒアリング調査結果からの今後の課題

- ・ サービス事業者で個人情報保護の対応レベルが異なり、全体のレベルアップ平準化が必要である。
- ・ 医療機関により個人情報保護に関する取り組みがまちまちであり統一化が望まれる。
- ・ 研修は内容が多岐にわたり、その落とし込み、参加率向上が難しい。
確実に周知・理解されたかを把握するために確認テストや自己チェックの実施が望まれる。

4. ヒアリング結果一覧表

ヒアリング先	A法人	B法人	C法人	D法人	E法人	F法人
法人種類	社会福祉法人	営利法人	その他	営利法人	社会福祉法人	社会福祉法人
サービス	居宅介護支援、介護老人福祉施設	居宅サービス	居宅介護支援	居宅サービス	通所介護	介護老人福祉施設
職員数		700名、ヘルパー1500～1600名		正職員580名、契約職員3900名	21人～100人以下	180人
保有している個人情報数	5,000以上～10,000未満	10,000以上	20万	19万	1,000～5,000未満	5,000以下
個人情報保護に関する研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 初期に大阪府主催の研修を受講、その後各事業所のスタッフに伝達講習し、各スタッフが事業所毎に数回に分けて全員に伝達講習を実施 ・ 定期的な実施は、今後の課題 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修講師教育の実施 ・ 拠点毎に講師が全員に教育（何回かに分けて実施） ・ 入職時の研修終了時（確認テスト80点が合格）に確認証、その後理解したと言う誓約書を提出 ・ 教育は1回/半年、自己チェック表で再点検し抜きの多い場合は再研修 ・ エリアマネージャーは、事業所の評価を実施（30項目程度） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各拠点ごとに研修を実施 ・ 研修終了後誓約書提出 ・ 定期研修は1回/年（テスト合格点90点） ・ 1回/月担当者会議を開催し変更、事故紹介、課題検討を実施 ・ 1回/6ヶ月、内部監査実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全国5ヶ所の研修センターで実施（年2回開催、うち1回受講、3時間コース） ・ その内容を拠点リーダーから、各メンバーにおとす ・ 新人は一般研修の中で、業務研修、マナー研修と一緒に個人情報保護についても学び、誓約書を提出 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 初回は、他施設の研修に参加 ・ サービス業務全般に関わる研修の中で、個人情報についてもふれる ・ 研修は業務終了後に全員を集めて実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入職時に他の研修と同時に全職員を対象に実施。 ・ 各施設長が研修を受講後、各施設で 課長へ課長から全職員への伝達研修 ・ 職員、実習生も研修終了後、誓約書を提出する。 ・ 年1回約1時間の定期的研修を実施
研修内容、研修用資料	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大阪府の研修を参考に独自にポイントをまとめた資料を作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 教育用資料は、教育担当が独自作成 ・ 自己チェック表も独自作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 独自に資料を作成（個人情報保護ハンドブック、ケアスタッフハンドブック、情報セキュリティポリシーガイドブック、個人情報保護に関する基準及び手順書） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修資料は本部・管理部で作成する ・ 内容は個人情報保護、厚労省ガイドライン、実際の現場での注意事項、漏えい事例の解説等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 身近な具体的事例をあげて教育する（Aさんに病状を説明する時にBさんの名前と病名をあげて事例として説明してはいけない） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修用資料は施設長が作成する。
規程の作成プロセス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各事業所より委員を選出し委員会にて検討・作成 ・ 作成期間は約2ヶ月 ・ 大阪府での研修の規程事例を参考とした 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 規程類はコンサルの指導を受けて作成（190ページ、記録、帳票類が50ページ） ・ 作成担当は、1名 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 導入当初はコンサルを活用、その後は社内に対応 ・ ISOを取得済み（Pマークは、メリット感じないので未取得） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 導入にあたっての規程づくりはコンサルを利用、その後のメンテは自前（メンテ作業は膨大でたいへんである） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各サービス担当者（1名）が原案を作成し理事会で承認 ・ インターネット検索にヒットした金融の規程を基に介護に置き換えて作成、（介護系で適当なものが見つからなかった） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全老協、東社協作成の規程類を参考に作成した。 ・ 品質管理マネジメントシステムに従い 各部署への配布、教育・研修を実施。
厚労省ガイドラインについて	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特に問題は感じていない 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 分けてあった方が良いが、医療とセットでないとう無理がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現時点では、特に分ける必要を感じていない 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今のところ支障は感じない 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医療・介護を分けるニーズは特にないが、サービス種類（居宅系、通所系、施設系など）に分かれているとよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特に問題は感じない。

<p>個人情報保護に関する安全管理の具体的内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> 病名が記載されたFAXは送信しない 医療系へのFAXは、送信確認を実施する(医師会の要求基準) FAX番号を登録している FAX履歴を確認する サービス担当者会議での資料は回収する 書類の管理は、昼間は関係者がおり、施錠していない 	<ul style="list-style-type: none"> 情報内容、情報の出入り管理は徹底、今後は内部統制へ繋がる管理を目指す 紛失・盗難した場合は、情報内容が判別できるよう管理している 持出し情報は全て記録(持出し記録簿、郵送記録簿、FAX送信記録簿) FAXは登録、新送付先は、登録後試送信し確認 	<ul style="list-style-type: none"> FAXは事前登録、1回限りは番号の再確認、送信後の受取り確認実施(FAXに受領確認依頼文) 同意書に個人情報の持ち運び、社内における管理についても明記 医療関係は郵送が基本 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報を含む書類は原則、手渡しか郵送 FAXは個人情報を塗りつぶして送付(ただしオリジナルでは判別できる状態)、その後、郵送する 盗難、紛失、車上荒らしには特段の注意喚起をしている(現場ではノート型ではなく、デスクトップ型のパソコンを導入) 持ち出しの場合は個人情報を塗りつぶした上で、赤い専用ファイルに入れる 	<ul style="list-style-type: none"> FAXは、医療機関へは原則禁止、持参または郵送(FAX頻度は少ない) FAXで送る場合個人を匿名化しナンバーリングで対応することあり 個人情報ファイル管理は、夜間毎の施錠を実施、事業所外への持出し頻度は低く、持出し者、理由、内容は記録しなくても判明する 	<ul style="list-style-type: none"> FAX送信は番号を登録 受信FAXは、パソコンの画面上で内容を見る 病院への送付は持参か郵送する キャビネット等への保管情報はランク分けし、重要情報は都度施錠、他は事務所への職員不在時に施錠
<p>退職時の守秘義務誓約書の締結</p>	<ul style="list-style-type: none"> 採用時の守秘義務誓約書に退職以降もふれており実施せず 	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険法に守秘義務があることから誓約書は取っていない 	<ul style="list-style-type: none"> 退職時も実施(ヘルパーには特に厳しい管理) 	<ul style="list-style-type: none"> 機密保持誓約書の中に、個人情報保護の規程も含む 	<ul style="list-style-type: none"> 採用時の契約の中で触れており特化した誓約書まで要求することはしない 退職時も実施していない 	<ul style="list-style-type: none"> 入職時の契約書に「退職後も守秘義務がある」ことから、退職時は守秘義務契約は締結しない
<p>認知症者への同意について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 理解力に応じて説明表現も変えて実施する 基本は家族の同意で、代理人がなく、しかたなく民生委員などが同意することもある 	<ul style="list-style-type: none"> 書類に記入された方々(家族、近隣者)からは、全て同意書入手 同意書有効期間5年 	<ul style="list-style-type: none"> 認知症本人の状態により、内容を理解でき、字の書ける人からはもらう 家族の同意が多い 成年後見人は、時間と費用がかかる等の理由より少ない 	<ul style="list-style-type: none"> 本人同意か、家族同意かについては、ケースバイケースであるが、ケアマネの判断によるので、迷うことはない。家族同意の場合も、本人が名前を書ければ本人にサインしてもらう 成年後見人の同意というケースは聞いたことがない 近所の人、家族の情報が含まれていても、本人の同意のみ 	<ul style="list-style-type: none"> 認知症の方は、家族の同意で対応している 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者本人および家族等契約書に記入してある全員から同意書を得る ホームページ、パンフレット等への写真掲載は包括的に同意書を得る。TV出演等特別な場合は都度を得る。 本人、家族および施設の3者で契約を実施している。
<p>緊急時の第三者提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用目的の同意で記載しており、同意書もあり判断に迷う事はない 医療情報は、日頃の信頼関係、付き合いで異なってくる 	<ul style="list-style-type: none"> リスク管理に基づきフォロー、問題はない 	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険の観点で考えれば整理ができ大きな問題はない 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報単独で本人同意を取っている。Pマークの関係で項目が厳しくなっており、同意を得られないケースがまれにある。(この場合は他の事業者へ行ってもらうことがある) 	<ul style="list-style-type: none"> サービス開始時に緊急時の対応でかかりつけ医師、搬送先から個人情報の同意も得ており、それに従うので問題はない 	<ul style="list-style-type: none"> 医師から緊急の判断を求められることがあるが、事前に家族と想定される内容を確認している。家族と緊急時連絡がとれなくとも、その範囲内であれば対応可能であることから、特に困ったことはない。家族とは利用者の病状に応じ面談を重ねている。
<p>施設の面会簿(介護老人福祉施設)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 以前は、ノート式であったが、1枚単位としファイルしている。 				<ul style="list-style-type: none"> 見学については、事前依頼で見学者が明確であるので、特に来所記録は記入しない 	
<p>電話対応(施設)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 本人確認を行い、提供対象者以外は、お断りしている 		<ul style="list-style-type: none"> 本人確認(氏名や内容)し対応 	<ul style="list-style-type: none"> 基本的にはお断りしている 	<ul style="list-style-type: none"> 相手の確認を実施(住所、氏名、生年月日等)して対応している 	<ul style="list-style-type: none"> 事前に家系図的な物を示してもらっているため、その中に含まれている人の場合は問題なしと判断し対応する。 金銭に係る問題が係わる場合はキーパーソンを通すようにしている。

パソコン系の安全管理	<ul style="list-style-type: none"> Eメールは、閲覧者がアドレスで限定される パソコンの配置場所は、訪問者から遠く、画面が見えないようにしている 	<ul style="list-style-type: none"> パスワード管理を実施（変更期間が長いと感じている） 	<ul style="list-style-type: none"> Eメールは、個人パスワード対応 10分以上席空け時は、オフ USB使用限定、持ち出し禁止 	<ul style="list-style-type: none"> 原則、個人情報はEメールで送らないが、送付が必要な場合はパスワードをかける USBは、個人判断での使用不可、担当部の了解に基づき利用可であるが、原則、個人情報は入れない 	<ul style="list-style-type: none"> 請求関係のデータ伝送専用PCのみ個人情報を扱っており、当該PCはインターネットの接続はしていない（インターネット検索用PCも1台限定で使用する都度移動が面倒である） 個人情報の入ったPCは持ち出し禁止、USBでの持ち出しも禁止 Eメールでの情報のやりとりはしない 	<ul style="list-style-type: none"> Eメールではパスワード管理 パソコンにある情報を持ち出す場合は「持ち出し簿」に記録 利用者情報は通常ソフトとは違うソフトを使用し、パスワード管理を実施 USBは持ち込み禁止、特別に必要な場合は施設長の許可が必要
事故		<ul style="list-style-type: none"> 郵送情報が郵便局責任で紛失 FAX誤送信2回 	<ul style="list-style-type: none"> 情報内容でランク分けし対応を決めている 	<ul style="list-style-type: none"> 漏えいがあり、緊急事対応メンバーで利用者、県庁、マスメディア等の対応を進めた 		<ul style="list-style-type: none"> パソコンを持ち帰り途中、電車に忘れた事例あり。駅でパソコンを保管してあったため実害はなかった
その他	<ul style="list-style-type: none"> 施設内での写真掲示などは、都度同意をもらい実施する 個人情報を漏洩した場合の届けについては、2次被害発生率より本人過失を追求されることを恐れて自己申告されないこともあるのではないかと 	<ul style="list-style-type: none"> 最近は、苦情ほとんどない 			<ul style="list-style-type: none"> サービス開始時点で担当者会議、ホームページへの写真掲載、施設掲載の使用について同意を得ている 年1回の事業所外での作品展に関しては、都度出展も含め同意をとる 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の利用目的を施設入り口に 掲示するとともに、ホームページにも掲載している
問題点	<ul style="list-style-type: none"> ケアマネは機微な情報も多く、サービス事業者の情報提供も必須であり、リスクが高くなっている。サービス事業者で個人情報保護の対応レベルが異なり、全体のレベルアップが必要 		<ul style="list-style-type: none"> 医療機関により個人情報保護に関する取り組みがまちまちで戸惑う（情報提供に医療報酬ポイントを付ける） 一人暮らしで成年後見人を付けたいが本人の判断力があれば対象とならない（親戚は否協力的） 	<ul style="list-style-type: none"> 研修は内容が多岐にわたり、その落とし込みがたいへん、また参加率を上げるのも難しい ケアステーションのスタッフはケアマネに聞けばよいが、ケアマネは医師等から情報を得られず困っているという話を聞く 	<ul style="list-style-type: none"> ケアマネが変更となった場合に、後任のケアマネに情報をどこまで伝えるか、本人から制限された内容もあり、ケアマネ側で情報不足の場合不便を感じる 	<ul style="list-style-type: none"> 研修に関し、きちんと周知、理解してもらえたかを把握することが難しい ガイドラインについて、文章が解りにくく、解釈の仕方によって違った理解をするのではと不安を感じる
課題	<ul style="list-style-type: none"> パソコンの電子記録媒体（USB等）の紛失が心配である 暗号化USBに切替えるにも費用がかかる 対策を考えればきりがなく、どこまですれば良いかわからなく、不安になる 	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話の取り扱いが課題（ロック機能を指し示） 	<ul style="list-style-type: none"> どこまでやれば良いのか判断に迷う、要は適切に運用することが重要と判断している 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の書類をサービス毎に作成ということで、利用者の負担が大きい 	<ul style="list-style-type: none"> 法やガイドラインに関する疑問点、解釈に苦しむ点などは、現在ない 	<ul style="list-style-type: none"> 特養での生活の実態を紹介することは重要であるとの判断で情報公開は重要なテーマである 利用者との信頼関係維持のため保護は大切だと思うが、他方利用・活用することが施設として重要であると認識している
要望	<ul style="list-style-type: none"> 介護サービス事業者向け研修用ビデオがあれば良い パソコンの安全対策は多大な費用がかかり、補助とかあれば助かる 					

補足 調査研究の概要

補足 調査研究の概要

1. 調査研究の背景と目的

個人情報の取り扱いについては、個人情報保護法第3条において「個人情報が個人の人格尊重の理念の下に慎重に取扱われるべきものである」とされている。また介護保険制度では、高齢者等の尊厳ある自立を目指し個人情報保護が制度上明確に位置づけられている。今後ますます情報通信技術が進展する中で介護サービス事業者の個人情報の保護に関する適正な取り扱いは重要となる。こうした中、厚生労働省より「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」が示された。しかしながら、介護の現場では、地域における包括的かつ多職種協働による情報の共有化が非常に重要となっている一方で、個人情報保護法やガイドラインの認識不足、理解不足もあり、個人情報の厳格な運用管理との間でかなりの戸惑いや混乱が生じているのが現状である。

特に、事業者からは、現実のサービス提供場面での運用にあたって対応や判断に困るといった声があることから、介護サービスの事業運営場面において、ガイドラインをより詳細にした、具体的対応についての標準的な指針の提示が必要と思われる。そこで今回、介護サービス事業者対象に、個人情報の取り組みに関する実態調査を実施し、問題点、課題を整理したうえで、介護サービス事業者に特化した個人情報保護の基本運用指針を提示することで施策の浸透をはかることを目的とする。

2. 調査研究の方法と体制

(1) 調査研究の方法

①介護サービス事業所における個人情報の適切な取り扱いのための検討を行うための委員会の設置

②介護サービス事業所における個人情報保護の取り組み状況アンケート調査の実施

概要：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添い、介護サービス事業所の取組実態調査を実施

対象：介護サービス事業所（施設系、在宅系、通所系）

調査数：5,000件（回収率 目標20%）

分析：ガイドラインの各項目の実施状況、サービス体系、事業規模による有意差、問題点、検討課題の抽出

報告書配布：アンケート調査に協力頂いた事業所に結果アンケート調査結果報告書を配布

③介護サービス事業所における個人情報保護の取り組み状況ヒアリング調査の実施

概要：アンケート調査より、個人情報保護の取り組みが進んでいる事業所を抽出し規程、管理手法、運用方法、教育等のヒアリング調査を実施

調査数：6ヶ所

分析：問題点、課題の抽出、運用指針の参考資料として検討

④アンケート調査、ヒアリング調査の分析結果及び運用指針を報告書にまとめる。

(2) 実施体制

《検討委員会メンバー》 (委員長以下五十音順)

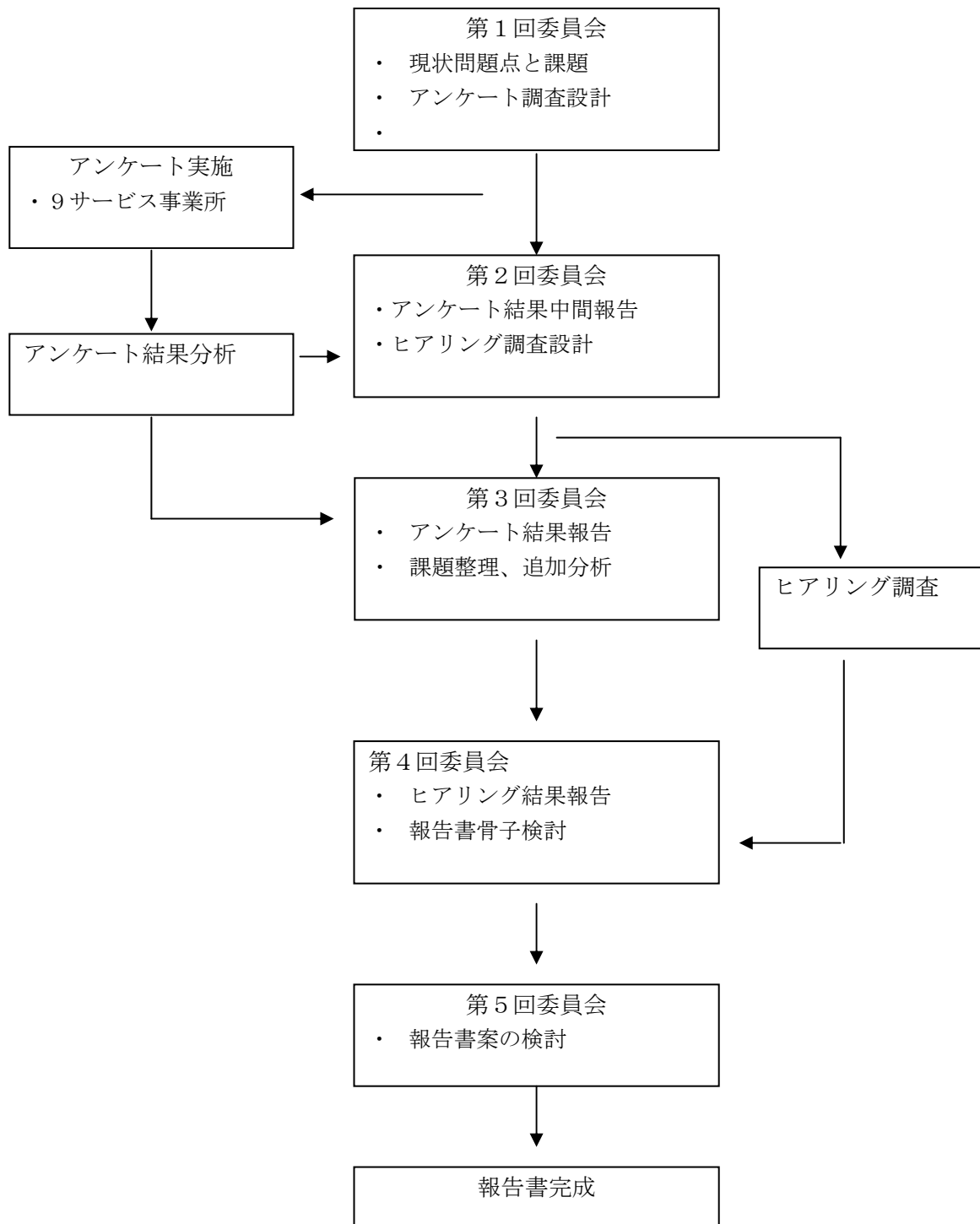
委員長	高橋 紘士	立教大学 大学院21世紀社会デザイン研究科 コミュニティ福祉学部 教授
委員	相澤 直行	財団法人医療情報システム開発センター プライバシーマーク付与認定審査室 室長
委員	大西 徳雪	セントケア株式会社 情報システム部 部長
委員	木間 昭子	国民生活センター 相談調査部 調査室 室長
委員	濱田 和則	社会福祉法人 門真晋栄福祉会 総合施設長
委員	本田 純一	中央大学法科大学院 法務研究科 教授
委員	村井 祐一	田園調布学園大学 地域福祉学科 准教授

(オブザーバー)

大竹 雄二 厚生労働省 老健局総務課 企画法令係長

(3) 実施フロー

調査研究 実施フロー図



3. アンケート調査票

「個人情報保護への取り組みに関するアンケート調査」

(2006年 実施)

ご記入に当たって、以下の点についてご注意ください。

- ◆ 選択肢からご回答を選んでいただく設問は、該当する番号を“○”で囲んでください。
「その他」をお選びの方は、“()”内にその内容も併せてご記入ください。
- ◆ 空白欄には、具体的にご記入ください。
- ◆ ご回答は、お分かりになる範囲で結構です。

◇アンケートの集計にあたっては統計的に処理しますので、あなた様や貴団体に
ご迷惑をおかけすることはありません。

◇アンケートをご返送いただきました全員に後日、調査結果報告書を進呈します。

◇ご記入が終わりましたら同封の返信用封筒(切手不要)にて、**12月15日(金)**
までにご投函ください。

ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

<調査に関するお問い合わせ> 社団法人シルバーサービス振興会
担当:企画部 片山 TEL:03-5276-1602

【以下は、アンケート調査票が届いた拠点事業所に於ける最高責任者(施設長、所長、社長等)、またはその代理の方がお答えください】

■ 貴団体の概要についてお伺いします。

Q1. 法人の種類はどのようなものですか。

- | | | |
|------------|----------------|-----------|
| 1. 社会福祉法人 | 3. 営利法人(株式会社等) | 5. 医療法人 |
| 2. 社会福祉協議会 | 4. NPO 法人 | 6. その他() |

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。

- | | |
|--------------|-----------------|
| 1. 10人以下 | 3. 21人以上～100人以下 |
| 2. 11人～20人以下 | 4. 100人超える |

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。

(現在はサービスを利用していない過去の利用者についても、当該利用者の個人情報が、書類あるいはパソコン内に残っている場合は、その数に含めてください。また従業員の情報も含めます)

- | | | |
|----------------------|------------------------|--------------|
| 1. 1,000人未満 | 3. 5,000人以上～10,000人未満 | 5. 30,000人以上 |
| 2. 1,000人以上～5,000人未満 | 4. 10,000人以上～30,000人未満 | |

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)

- | | | |
|-----------|----------------|-------------|
| 1. 訪問介護 | 4. 通所介護 | 7. 介護老人福祉施設 |
| 2. 訪問入浴介護 | 5. 特定施設入居者生活介護 | 8. 訪問看護 |
| 3. 福祉用具貸与 | 6. 介護老人保健施設 | 9. 居宅介護支援 |

■ 個人情報保護法施行に伴う、研修の実施状況についてお伺いします。

Q5. 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)

- | |
|---|
| 1. 個人情報保護法だけを目的とした研修会を行った(研修会に出席させた場合も含む) |
| 2. 事業所の集会等を利用して、個人情報保護法についても説明を行った |
| 3. 集合研修は行っていないが、資料等を配布して個人情報保護法について周知した |
| 4. 特に教育は行っていない |

(Q5で「1.」「2.」「3.」と回答した方のみお答えください)

Q6. 研修や資料配付は、誰を対象に実施しましたか。(複数回答可)

- | | |
|-------------|-------------------|
| 1. 正社員(職員) | 3. パート社員(登録ヘルパー等) |
| 2. 派遣社員(職員) | 4. その他() |

(Q5で「1.」または「2.」と回答した方のみお答えください)

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。(複数回答可)

- | | | | | |
|-----------|--------|-----------|-----------|-----------|
| 1. 決めていない | 2. 採用時 | 3. 1回/年以上 | 4. 2回/年以上 | 5. 3回/年以上 |
|-----------|--------|-----------|-----------|-----------|

■ 個人情報保護に関する規程(個人情報の取得や利用等個人情報保護法で定められたもの)の整備状況についてお伺いします。(サービス拠点毎または法人組織全体としてお答えください)

Q8. 事業所の個人情報保護規程を定めていますか。

- | | | |
|----------|-----------|----------|
| 1. 定めている | 2. 定めていない | 3. 現在策定中 |
|----------|-----------|----------|

(Q8で「1. 定めている」と回答した方のみお答えください)

Q9. 個人情報保護規程は、どのように作成しましたか。(複数回答可)

- | |
|------------------------------|
| 1. 他の事業所の規程を参考にして事業所担当者が作成した |
| 2. 書籍等を参考にして事業所担当者が作成した |
| 3. 事業所のスタッフを含め、関係者と議論して作成した |
| 4. コンサルタントの指導のもと作成した |
| 5. 法人組織の専門部門で作成され詳しくわからない |
| 6. その他() |

(Q8で「1. 定めている」と回答した方のみお答えください)

Q10. 個人情報の安全管理に関する規定で、下記より取決めのあるものをお答えください。(複数回答可)

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. 入退館(室)管理(来訪者・面会者の記録等) | 5. 個人情報データのEメール送信ルール |
| 2. 盗難等に対する予防策
(パソコンのセキュリティワイヤーや施錠保管等) | 6. 個人情報データの廃棄方法ルール |
| 3. 個人情報データの郵送ルール | 7. 個人情報取り扱い場所の制限ルール |
| 4. 個人情報データのFAX送信ルール | 8. 個人情報へのアクセス制限
(アクセス者の限定、利用時間帯等) |

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)

- | | |
|-----------------|---|
| 1. 紙ベース(コピー)である | 4. パソコンインターネット接続ですぐに確認できている
(お気に入り登録等) |
| 2. 参考書籍である | 5. 特に整備していない |
| 3. パソコンに保存している | 6. その他() |

■ 個人情報の適切な取り扱い推進のための組織体制についてお伺いします。

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)

- | |
|----------------------------------|
| 1. 個人情報保護委員会を設置している |
| 2. 個人情報保護責任者を任命した |
| 3. 事業所拠点における最高責任者(施設長、所長等)に任せている |
| 4. サービス提供責任者に任せている |
| 5. 特に定めていない |
| 6. その他() |

■ 従業員の秘密保持(業務上知り得た利用者またはその家族の個人情報を漏らしてはならない)に関する取決めについてお伺いします。

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。

- | | | |
|-------|---------|-----------|
| 1. 結ぶ | 2. 結ばない | 3. その他() |
|-------|---------|-----------|

(Q13で「1. 結ぶ」と回答した方のみお答えください)

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。

- | | |
|---------|----------|
| 1. 説明する | 2. 説明しない |
|---------|----------|

(Q13で「2. 結ばない」と回答した方のみお答えください)

Q15. 守秘義務誓約書を結ばない理由をお聞かせください。

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| 1. 従業者をそこまで誓約書で縛ることはできない | 4. 必要性を感じていない |
| 2. 従業者から反発があり、誓約書を結ぶことができない | 5. その他 |
| 3. 法律上、意味がない | () |

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)

- | | |
|--------------|---------------|
| 1. 派遣社員と結ぶ | 4. パート社員と結ぶ |
| 2. 派遣社員と結ばない | 5. パート社員と結ばない |
| 3. 派遣社員はいない | 6. パート社員はいない |

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。
(退職時点の新規誓約書に限ります)

- | | |
|-------|---------|
| 1. 結ぶ | 2. 結ばない |
|-------|---------|

■ 実習生を受入れた時の対応についてお伺いします。

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せんか。

- | | |
|-------------|----------------|
| 1. 実習前に実施する | 3. 実施しない |
| 2. 実習中に実施する | 4. 実習生は受入れていない |

【以下は、拠点事業所の管理者またはサービス提供責任者等がお答えください】
(最高責任者と兼務されている場合は、引き続きお答えください。)

■ 介護サービス運営基準では、サービス提供開始にあたり、重要事項の説明等を行うことになっています。
この時に個人情報の利用に関する同意書を取得されているかお伺いします。

Q19. サービスの開始に当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。

- | | | |
|---------|-------------|----------|
| 1. している | 2. しない場合がある | 3. していない |
|---------|-------------|----------|

(Q19で「1. している。」または「2. しない場合がある。」と回答した方のみお答えください)

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。

- | |
|--------------------------|
| 1. サービス担当者会議の記載はある |
| 2. 介護サービス提供の為(包括的)の記載はある |
| 3. 特に利用目的の記載はない |

(Q19で「2. しない場合がある。」または「3. していない。」と回答した方のみお答えください)

Q21. 取得しない理由をお聞かせください。(複数回答可)

- | | |
|--------------|------------------|
| 1. 口頭で済ませている | 3. 業務が忙しくて取得出来ない |
| 2. 事務処理忘れのため | 4. その他() |

Q22. 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)

- | | |
|-----------|-------------|
| 1. 利用者の同意 | 3. 成年後見人の同意 |
| 2. 家族の同意 | 4. その他() |

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)

- | |
|---------------------------------|
| 1. 事業所拠点に於ける最高責任者(施設長、所長等)が判断する |
| 2. 個人情報保護責任者が判断する |
| 3. 個人情報保護委員会で判断する |
| 4. サービス提供責任者が判断する |
| 5. 管理者が判断する |
| 6. 市町村の窓口相談する |
| 7. その他() |

■個人情報保護法では(法令に基づく場合や、人の生命、身体または財産保護のための必要がある場合等)、本人の同意を得ることが困難であるときは、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人情報を第三者(医者、救急隊員等)に提供できますが、これに関してお伺いします。

Q24. 緊急時(容体の急変等)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。

1. 判断に困った事例がある 2. 判断に困った事例はない 3. 該当するケースがない

(Q24で「1. 判断に困った事例がある。」と回答した方のみお答えください)

Q25. 判断に困った内容をお聞かせください。

具体的にご記入ください。

Q26. 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)

1. 医師から、利用者の症状等教えてもらえなかった
2. 介護サービス事業者から、利用者の必要情報を教えてもらえなかった
3. その他()
4. 困ったことは特にない

■個人情報の利用目的の掲示についてお伺いします。

Q27. 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きます)

1. 事業所内、一ヶ所に掲示している 2. 事業所内の複数ヶ所に掲示している 3. 掲示していない

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。

1. 1回/週以上 2. 1回/月以上 3. 1回/年以上 4. ない

■個人情報に関する苦情処理についてお伺いします。

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。

1. 窓口を設置している 3. 窓口も担当者も決めていない
2. 窓口は無いが、担当者を決めている

Q30. 個人情報保護法が全面施行されてから(2005年4月以降)、利用者または家族から苦情はありましたか。

1. あった 2. なかった 3. 不明

(Q30で「1. あった」と回答した方のみお答えください)

Q31. 苦情はどのような内容でしたか。

1. 自分の個人情報が漏れているのではないかという苦情
2. 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いう苦情
3. 自分の個人情報をどのように入手したのかという苦情
4. 従業員の個人情報保護に対する意識が低いという苦情
5. その他()

- 個人情報の漏えい等の事案が発生した場合の対応についてお伺いします。
(公な事故にならずとも、情報が外部に漏れる可能性があった場合を含みます)

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

- | | | |
|--------|--------------|-----------|
| 1. 利用者 | 4. 担当ケアマネジャー | 7. その他() |
| 2. 家族 | 5. 市町村窓口 | |
| 3. 警察 | 6. 決めていない | |

Q33. 個人情報を事業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)

- | | | |
|--------|--------------|-----------|
| 1. 利用者 | 4. 担当ケアマネジャー | 7. その他() |
| 2. 家族 | 5. 市町村窓口 | |
| 3. 警察 | 6. 決めていない | |

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)

- | | | |
|--------|--------------|-----------|
| 1. 利用者 | 4. 担当ケアマネジャー | 7. その他() |
| 2. 家族 | 5. 市町村窓口 | |
| 3. 警察 | 6. 決めていない | |

Q35. 個人情報の漏えい事案の対応手順は、決めてありますか。

- | | |
|----------|----------|
| 1. 決めてある | 2. 決めてない |
|----------|----------|

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)

- | | |
|-------------------------|-----------|
| 1. 拠点事業所の最高責任者(施設長、所長等) | 4. 管理者 |
| 2. 個人情報保護責任者 | 5. 従業員 |
| 3. サービス提供責任者 | 6. その他() |

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。

- | | |
|--------|---------|
| 1. あった | 2. なかった |
|--------|---------|

(Q37で「1. あった」と回答した方のみお答えください)

Q38. 事案の原因と考えられることは何ですか。(複数回答可)

- | | |
|------------------|--|
| 1. 該当者の故意 | 6. パソコンからの流出
(ウイルス感染、外部からの不正アクセス、ウィニソフト等) |
| 2. 該当者の過失(紛失、盗難) | 7. 委託先の不備 |
| 3. ファックスの誤送信 | 8. その他() |
| 4. 郵送物の誤発 | |
| 5. Eメールの誤送信 | |

■ 介護保険サービス運営基準では、サービス提供を行った場合は、サービス提供内容を記録し保管しますが、この管理状態について伺います。

(サービス計画書、サービス利用票等を保管されている事業所のみお答えください)

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。

- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| 1. 常に施錠保管している
(書類を出し入れする都度、施解錠) | 3. 施錠のルールはあるが、実施できていない |
| 2. 帰宅時のみ施錠保管している(業務中は解錠) | 4. 鍵付であるが施錠していない(ルールがない) |
| | 5. 鍵は付いていない |

(Q39で「1. 常に施錠保管している」と回答した方のみお答えください)

Q40. 鍵はどのように管理していますか。

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| 1. 管理者が一括管理(自由に使えない) | 3. 鍵の保管場所を決めている(誰でも使える) |
| 2. 使用者を限定し複数人に鍵を配付 | 4. その他() |

Q41. 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)

- | |
|--------------------------------------|
| 1. 持ち出し記録簿等に記録している |
| 2. 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 |
| 3. サービス提供責任者の了解を得て持ち出している |
| 4. スタッフの判断で持ち出している |
| 5. その他() |

(Q41で「1. 持ち出し記録簿等に記録している」と回答した方のみお答えください)

Q42. 持ち出した書類を事業所に持ち帰った時に、返却記録を残していますか。

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 記録している | 2. 記録していない |
|-----------|------------|

Q43. 利用者の個人情報が入ったパソコンについて伺います。

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。

- | |
|-----------------------------|
| 1. 個人別のID、パスワードでアクセスする |
| 2. 職場全体で、複数のID、パスワードを共有している |
| 3. 管理していない |
| 4. その他() |

Q44. 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)

- | | |
|---------------------------|------------------|
| 1. ウイルス対策ソフトの導入 | 4. データの暗号化 |
| 2. ファイアーウォールの設置(不正アクセス防止) | 5. 私物パソコンの持ち込み禁止 |
| 3. ファイル交換ソフトのインストール禁止 | 6. その他() |

この事業は厚生労働省の老人保健事業推進費等補助金
（老人保健健康増進等事業分）事業の一環として
行われたものです。

介護サービス事業所における

個人情報保護への取り組みに関する調査研究事業 報告書

平成 19 年 3 月発行

内容照会先 社団法人 シルバーサービス振興会 企画部

〒102-0083 東京都千代田区麴町 3 丁目 1 番地 1

TEL : 03-5276-1602 FAX : 03-5276-1601