

個人情報保護
対応マニュアル

居宅介護支援事業所「あいぜん」
令和7年度版

（本目的）

・このマニュアルは、居宅介護支援事業所「あいぜん」（以下、当事業所と記載する）が取り扱う個人情報の適切な保護のために基本事項を定めます。

当事業所が、その活動に実態に則した個人情報保護、その評価、改善を適切に行っていくものとする。

当事業所と契約関係（もしくは、それに準じる）にある全ての関係者には、その職務に応じて個人情報保護を遵守しなければならない。

（適用）

このマニュアルは、当事業所が提供する

介護サービスに従事する者に適用することとし、事業所で取り扱う個人の情報を全てに適用する。

但し、事業所職員の情報に関しては、別途の取り扱いとする。

（定義）

（1） 個人情報とは。

個人に関する情報であって、氏名、生年月日、個人別に割り当てられた番号、評価情報、本人が映っている映像・写真等々、個人が特定されるあらゆる情報を含みます。

また、「個人情報保護法」では、本人が亡くなった後でも、遺族に関する情報が含まれている場合には、その対象となります。

（2） 代表取締役社長：縣和雄を代表として、個人情報保護のための関連マニュアル等の改廃・決定に関する責任と権限を持つ者とする。

（3） 個人情報保護管理者：阿部健治

代表取締役社長から任命された者で、このマニュアルの実施、運営に関する責任と権限を持つ者とする。

（4） 利用者、そのご家族、成年後見人からの同意。

個人情報の取得、利用または提供について承諾を得ること。

署名が難しい場合には、意思表示の確認を行うこと。

(方針)

代表取締役社長は、個人情報保護の方針を定め、文書化し、周知する。

- (1) 個人情報を適切に取得、利用、提供に努めること。
- (2) 個人情報の漏洩、紛失、破壊、改竄及び不正アクセス等の処置並びに是正処置をとること。
- (3) 個人情報に関する法令を遵守すること。

(個人情報保護管理者)

(ア) 県代表取締役社長は、個人情報保護管理者を含む個人情報保護のために必要な組織を定め、職員に周知する。

(イ) 県代表取締役社長は、阿部健治を個人情報保護管理者に任命する。

(ウ) 個人情報保護管理者は、このマニュアルに定められた項目を理解し、遵守するとともに、以下の諸項目を実施する責任と権限を持つ。

- ・ 個人情報を取り扱う者に対する指導
- ・ このマニュアルを管理し、適宜更新する。
- ・ 個人情報保護のための合理的な安全管理措置をとること。
- ・ 苦情、相談対応を統括する。
- ・ 個人情報保護管理者は上記項目の責務を果たすため各部門の担当者を決め、実施にあたり責務を行わせる。

(緊急時の対応)

個人情報保護に緊急事態が発生した場合、
個人情報保護管理者へ報告し、指示を仰ぐ
こと。

(ア) 代表取締役社長にも報告していく。

(イ) 対外的に影響が深刻になる恐れが

生じた際には、関係する区役所、市役所等々に報告する。

<取り組みの具体例>

- ・メール、FAXの誤送信を防ぐ。

誤送信の原因は、そのほとんどがヒューマンエラーで発生しています。

そのため、送信する場合には、何度も確認する、他の職員と確認し合って送信を実施する。

- ・業務で利用中の情報機器類（スマホ、

タブレット、パソコン等々）

使用している情報機器にはロックをかけるようにする。

- ・不正アクセスによる漏洩

むやみに仕事以外でWEBサイトにアクセスしない。

- ・鍵付き書庫を用意する。

- ・個人情報保護に関する規定をホームページで周知を図る。

- ・個人情報は机上に放置しない。

- ・情報漏洩が発生した際の連絡体制をつくる。

- ・雇用契約や就業規則で守秘義務を明示しておく。

（利用及び提供の原則）

個人情報の利用は、原則として収集目的の範囲内で、具体的な仕事を遂行するため権限が与えられた者のみが行うことが出来る。

尚、以下の場合に該当する場合には、その限りではない。

- （1）法令の規定に則っている場合
- （2）利用者、その家族に対して重大な利益を保護する場合
- （3）個人情報保護管理者の許可なく、目的外利用、第三者への提供等々の漏洩行為を行ってはならない。
- （4）業務上知り得た情報の一切は、職を辞した後でも漏洩してはならない。

（個人情報の授受）

担当者は、個人情報を連携が必要な事業者との間で受け渡しを行う際には、漏洩が発せしないよう留意する。

- （ア） 封筒で郵送する場合には、受け取り者の名前を明記して、厳重に封をする。
- （イ） F A Xを活用する場合には、マスキングをして、受け取り者を明記して、受け取りの有無を必ず確認する。

（個人情報利用の安全性の確保）

個人情報の紛失、破壊、改竄、漏洩、又は不正アクセス等のリスクに対して、

技術面、組織面において合理的な安全対策を講ずることとする。

（情報開示について）

利用者から自分の情報開示を請求された場合、以下の手順により進める。

- （１） 取扱い責任者は、利用者又は代理人から開示請求があった場合は「個人情報開示請求書」に開示を求める内容を記入し、その提出を求め、これにより内容及び本人の確認を行う。

本人確認が出来た場合には、原則として１ヶ月以内にこれに応じることとする。

- （２） 代理人申請の場合、委任状の提出を求め、代理人であることを確認する。

この場合、本人に委任の意思を確認する。

開示請求を受けた場合、個人情報保護管理者から承認を得た後で、

原則として１ヶ月以内に開示する決定を行うこと。

但し、開示して利用者とその家族間で関係悪化が想定される場合には開示しないことも出来る。

（苦情及び相談への対応）

苦情に際しては、迅速かつ誠実に解決を図り、適正な手順で行う。

苦情には「苦情受付書」に記録する。

そして、個人情報保護管理者、及び代表取締役社長に報告する。

- （１） 苦情の内容、性質、発生場所、プロセス
- （２） 苦情申し立て人の希望
- （３） 行政や第三者委員への報告要否
- （４） 話し合いの場を設定する

（代表取締役社長による見直し）

代表取締役社長は、適切な個人情報保護を維持するために、年１回の見直しを行うこと。

（就業規則の適用）

このマニュアルに基づいて作成された規則に対して、故意な違反または自らの職務を適正に遂行していれば違反を知り得た職員は就業規則に基づき解雇を含む懲戒の対象となる。

（改廃等）

このマニュアルの改廃は、個人情報保護管理者が立案し、審議を経て代表取締役社長が決定する。