

「令和元年度個人情報取扱事務に関する実地調査報告」に対する
対応方針の報告について

「提案事項」について（地域ケアプラザ）

- (1) 個人情報を含む書類の保管・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- (2) 個人情報を含む書類の F A X による送信・・・・・・・・・・ 2
- (3) 個人情報を含む書類の送付時のチェック・・・・・・・・・・ 3
- (4) 職員の個人情報の取扱いに関する意識啓発・・・・・・・・・・ 5

【提案事項】

ア X地域ケアプラザ

個人情報を含む書類の保管

個人情報を含む書類は、限られたスペースの中で複数の場所に分けて保管されていた。常時使わない書類は段ボールに詰められ、備品等も保管されている倉庫に積まれていた。段ボールに事業名や廃棄年度のシールを貼るなど、限りあるスペースの中で整理に取り組んでいたものの、この状況では倉庫内の段ボールが紛失した際に紛失したことに気が付かない可能性がある。このため、即時の対応は困難であるとしても、所管局等の支援を含め、中長期的課題として、倉庫の改修又は増設等、倉庫スペース確保に係る改善を検討されたい。

【対応方針】

X地域ケアプラザ

個人情報を含む書類の保管に関しては、現在3か所の倉庫に部署ごと等で分けた形で保管をしています。保管スペースを拡大して、1か所にまとめて保管を行うことが望ましいですが、現在の執務室及び倉庫のスペース内で書類を1か所に集約することは、建物の増築を伴う必要があるなど即時的な対応は難しい状況にあります。

そのため、現在の保管場所は変更せず、今後はそれぞれの箱の個数や中身、廃棄年度などをリスト化して、書類の管理を行います。管理用のリストは電子ファイルで作成し、部署ごとに追加があった場合には随時リストを更新します。廃棄年度に達したものに関しては、業者へ依頼し、まとめて溶解処理を行います。

健康福祉局地域支援課・区役所福祉保健課

倉庫スペースの確保について地域ケアプラザから相談に応じるとともに、その対応方法に対して提案や調整を行うなど、地域ケアプラザとともに検討します。また、中長期的な検討項目となりますが、書類を保管する倉庫スペースの確保についての検討をしていきます。

【提案事項】

イ Y地域ケアプラザ

個人情報を含む書類のFAXによる送信

漏えい事故防止のため、個人情報をFAXで送信することは、至急送らなければならない場合に限定していたが、一定数のFAX送信は行われていた。FAXの誤送信は、地域ケアプラザにおける主な漏えい事故原因の一つである。個人情報の漏えい事故がない今の段階で、チェックリストを遵守することなど、FAXの送信方法について再度職員に注意喚起を図ることを検討されたい。

【対応方針】

Y地域ケアプラザ

至急送らなければならない書類以外は郵送や手渡しで行い、FAXでの送信件数を減らしていきます。また、FAXでの送信に係る注意が記載された個人情報事故防止対策12箇条及びチェックリストの遵守を継続するために、4月と12月の個人情報保護強化月間に当該チェックリスト等の再周知をし、地域ケアプラザ内で注意喚起をするとともに職員の意識啓発を行います。

【提案事項】

ウ X・Y地域ケアプラザ共通の事項について

(7) 個人情報を含む書類の送付時のチェック

両施設では、毎月、労力と時間をかけて、入念な確認を行いながら大量の書類を送付する作業を行っていた。X地域ケアプラザでは、誤送付防止のため、ダブルチェックではなく、トリプルチェックで行っていた。Y地域ケアプラザでは、詳細なチェックリストを2人で確認しながら送付作業を行っていた。トリプルチェックには責任の所在が不明確になりやすいというリスクもある。また、どのような入念な漏えい防止対策も同じやり方を続ければ次第に形骸化することは避けられない。個人情報の漏えいのリスクを低減するためにも、より負担が少なく、よりヒューマンエラーを防げる適切な手順の導入を常に検討されたい。各施設の状況に応じて、送付の手順やチェック方法等を、期間を区切って試行することも有効と思われる。

手作業では限界があるため、所管局等の支援も含めた改善も検討されたい。例えば、IT化による宛名の入った書類の自動印刷と窓付き封筒の利用など、個人情報の漏えいのリスクを低減しつつ効率的な事務作業を行う手法への将来的な移行等を検討されたい。

【対応方針】

X地域ケアプラザ

トリプルチェックに関しては、チェックする人数を増やしただけでなく、他部署の職員が最終チェックを行うことにより、書類の確認に一定の緊張感を持たせる意味合いも大きいです。現状では漏えい事故は減少しており、一定の効果は出ていると考えます。今後も、定期的な見直しを行うなどして、より負担が少ないやり方への変更を検討していきます。

IT化による宛名の入った書面の自動印刷と窓付き封筒の利用に関しては、法人や施設全体で少しずつ手法の改善を検討していきます。

Y地域ケアプラザ

送付の際は送付手順を確認した上で読み上げながら2人の目で同時に確認します。また、作業の形骸化を防ぐ目的として、月ごとに確認する職員を変更し、緊張感を維持しながら、より負担が少なくヒューマンエラーを防ぐ手順を定期的に見直し検討していきます。

X・Y地域ケアプラザ

I T化による宛名の入った書面の自動印刷と窓付き封筒の利用に関しては、現時点では対応できる介護保険請求ソフトがないため、導入について情報収集を行っていきます。

また、導入にあたっては、法人内で介護保険請求ソフトを統一する必要がある、法人内や各施設における使用ソフトの統一に係る調整や、そのための費用など課題は多いです。当面は、I T化及び窓付き封筒の利用の導入について検討しつつ、事業所にあったやり方を模索していきます。

健康福祉局地域支援課・区役所福祉保健課

地域ケアプラザから個人情報を含む書類の送付時のチェック方法等について、相談にのるとともに、他の施設の事例を共有するなど助言を行うことで、各施設での個人情報を取り扱う事務作業の質の向上を図ります。

【提案事項】

ウ X・Y地域ケアプラザ共通の事項について

(イ) 職員の個人情報の取扱いに関する意識啓発

職員の個人情報の取扱いに関する更なる意識啓発のために、個人情報保護強化月間の設定や標語の募集などモチベーションを高める工夫を所管局や指定管理者等を含め検討されたい。

【対応方針】

X地域ケアプラザ

個人情報取扱いの研修は、年に2回行っているほか、中途入職の職員には、入社時の研修において行うようにしています。令和元年度は、部署ごとに扱っている個人情報について、リスト化を行い、各自が保有する個人情報に対する意識づけを強めました。リストは毎年更新を行う予定で、地域ケアプラザで普段取り扱っている個人情報を網羅できるよう、リストを整備していきます。

また、リスクマネジメント研修の一環として、「ヒヤリハット」についての研修を行うことで、今後個人情報の取扱いに関しても、「ヒヤリハット」を意識し、未然に事故が防げるよう予防に力を入れていきます。地域ケアプラザ内で集めた「ヒヤリハット」の事例の中で特に件数の多いものに関しては、会議等で職員全体へ周知し、当該作業時に特に意識をして個人情報を扱えることができるよう働きかけます。

Y地域ケアプラザ

4月と12月を個人情報保護強化月間に設定し、研修や会議を通して個人情報保護の意識啓発を行うとともに、標語の募集も行い、事故防止に向けて職員のモチベーションを高めていきます。