

外部に個人情報を持ち出す際の
ガイドライン
(高齢者総合相談センター用)

平成28年4月

新宿区福祉部高齢者支援課

I 目的

高齢者総合相談センターの従事者が業務上で、外部に課保有の個人情報を持ち出す際の盗難・紛失等の防止策及び事後対応方法について、指針(以下「ガイドライン」という。)を定める。

II 基本指針

- 1 個人情報はなるべく外部に持ち出さない。
また、持ち出す際は、必要最小限度の個人情報とする。
- 2 持ち出した際は、盗難・紛失等が生じないようにあらかじめ定めた防止策を講じる。
- 3 盗難・紛失等が生じた場合は、あらかじめ定めた対応方法に基づき行動する。

III 対象業務

- 1 平成28年度高齢者総合相談センター業務マニュアルに定めるすべての業務

IV 持ち出す個人情報の範囲

別紙一覧のとおり

V 盗難、紛失等の防止策

1 基本的な防止策

- (1) 持ち出す個人情報はガイドラインで定めた個人情報の範囲とする。
- (2) 個人情報を持ち出す際は、それぞれの業務専用のカバンを使用する。また、私的なカバンを利用する際は、個人情報と私的なものが混在しないように、書類袋を使用する。
- (3) カバン、書類等には必ず連絡先(所属センター名)の名称、電話番号を記載しておく。
- (4) 自転車を利用する際には、前かごに入れ、防犯ネット又はカバーを必ず使用する。
- (5) 複数人の個人情報を持ち歩く場合は、個人ごとに一枚一枚が散逸しないクリアファイルに分け、情報が混在しないようにカバンの中の整理を徹底する。
- (6) 利用者宅等でカバンから出した個人情報は、退出時に必ず置き忘れ等がないか、確認してからカバンに収納する。
- (7) センター内及び目的地以外の場所での個人情報の出し入れをしない。
- (8) 盗難、紛失等が生じた場合は、対応策に基づき迅速に行動する。

2 個別業務の防止策

別紙一覧のとおり

3 出張報告書

やむを得ず、自宅から直行及び自宅へ直帰する場合は、出張前に出張報告書を管理者に提出する。なお、緊急の事態において直行直帰しなければならない場合は、できる範囲で管理者に報告のうえ、詳細は事後必ず報告をする。

別紙1のとおり

VI 盗難、紛失等が発生した際の対応策

1 個人情報紛失が発生

盗難、置き忘れなどにより、個人情報の紛失が発生する。

2 管理者に連絡

直ちに、所属の管理者に連絡する。

所属の管理者は、当該従事者に対し、警察等への届け出の指示、及び紛失の概要を聴取し、区高齢者支援課へ報告する。

事故が夜間・休日等に発生し、高齢者支援課に連絡がとれない場合は、区役所の代表番号へ電話のうえ、宿直を経由して高齢者支援課長に連絡し、対応を行う。

夜間、休日の場合は、拾得者等より問合せの連絡が区役所に入る場合も想定されるため、宿直へ事故概要を伝えること。

3 警察等への届出

当該従事者が最寄りの警察及び交通機関等関係するところに、届出を行う。

4 対策会議の開催（以下は区への対応）

課長は、直ちに課内対策会議を召集する。

対策会議では、紛失等の概要を把握し、対応策を検討する。

5 部長に報告

紛失の概要及び対応策を報告し、指示を仰ぐ。

※同時に区長へ紛失概要、対応策を報告する。

6 区政情報課等への報告

紛失の概要及び対応策を、区政情報課へ報告する。この個人情報の紛失によって、不特定多数に被害が及ぶ場合は、危機管理課等関係機関への報告を行う。

7 対応策の実行

部長決定により、対応策を実行する。

8 周知など

必要であれば、プレスリリース、議会への報告及び区民への周知等を行う。

9 対応後の報告（区長への報告）

紛失時の初期対応などが終了した段階で、区長へ事故報告を行う。

VII 防止策等の周知・検証

1 職員への防止策等の研修・周知徹底

- (1) 年度当初、高齢者総合相談センター業務の研修において新規職員及び異動職員への周知徹底を行う。
- (2) 管理者は、少なくとも年2回、係員に対して外部に個人情報を持ち出す際のガイドラインの周知徹底を行う。

2 防止策の履行状況等の確認

- (1) 管理者は毎年3月と9月に、過去半年間の外部に個人情報を持ち出す際のガイドラインの履行状況を確認する。
- (2) 履行状況の確認は、管理者が従事者にチェックリストを記入させ、報告させる。管理者は、チェックリストを確認し、履行状況を法人担当者に報告する。

チェックリスト及び履行状況報告は、別紙2のとおり

出張報告書

氏名

出張日 月 日（直行・直帰）

訪問時間

対象者住所

対象者氏名

経路

※訪問終了後、直ちに管理者に連絡すること

別紙2

外部に個人情報を持ち出す際のガイドラインの

チェックリスト

- 持ち出す個人情報はガイドラインで定めた個人情報の範囲だったか。
- 個人情報を持ち出す際は、それぞれの業務専用のカバンを使用したか。
また、私的なカバンを利用する際は、個人情報と私的なものが混在しないように、書類袋を使用したか。
- カバン、書類等には必ず連絡先(所属センター名)の名称、電話番号を記載したか。
- 自転車を利用する際には、前かごに入れ、防犯ネット又はカバーを必ず使用したか。
- 複数人の個人情報を持ち歩く場合は、個人ごとに一枚一枚が散逸しないクリアファイルに分け、情報が混在しないようにカバンの中の整理を徹底したか。
- 利用者宅等でカバンから出した個人情報は、退出時に必ず置き忘れ等がないか、確認してからカバンに収納したか。
- センター内及び目的地以外の場所での個人情報の出し入れをしなかったか。
- 個別に防止策を設けた業務については、防止策どおり行ったか。

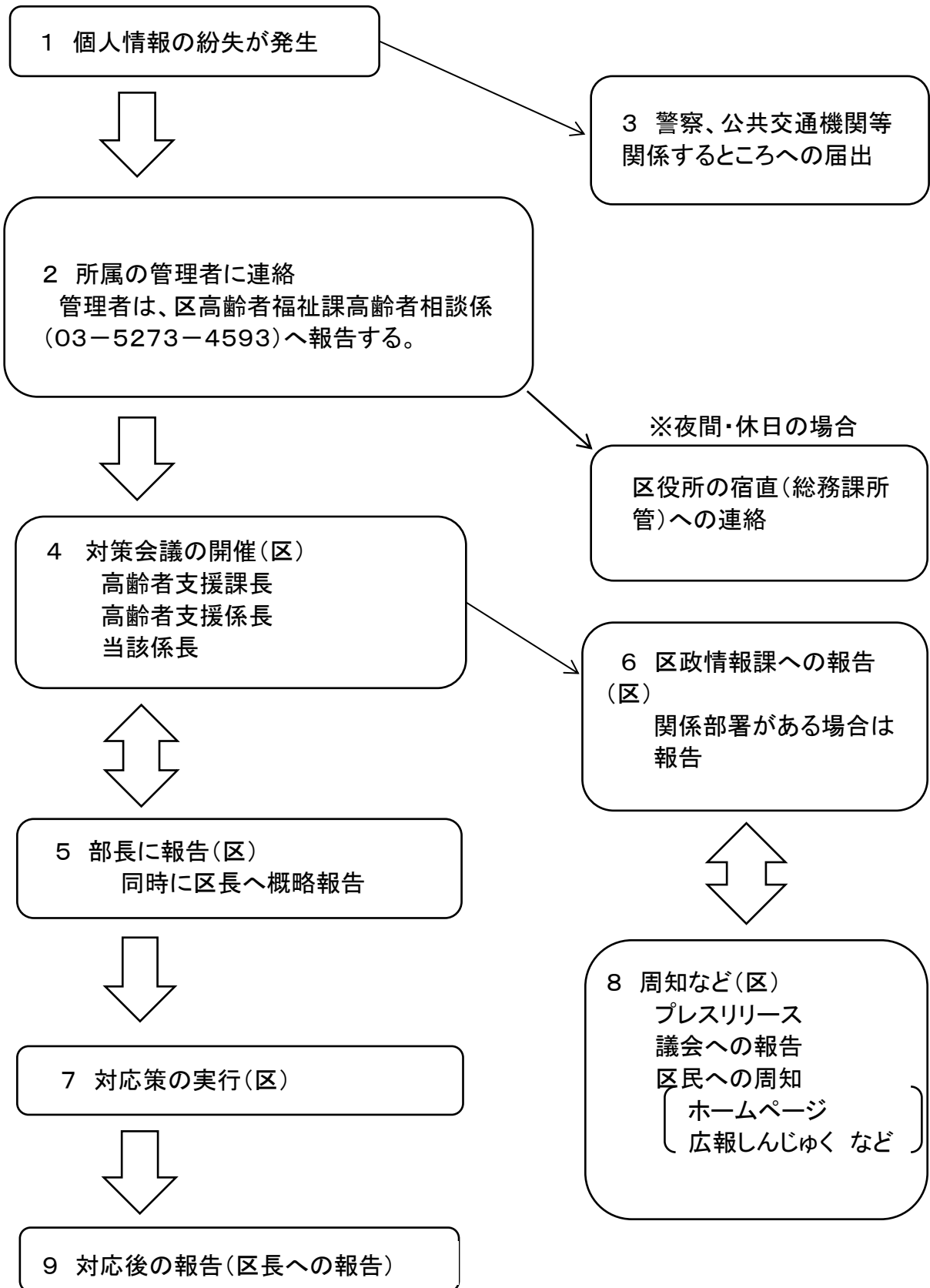
外部に個人情報を持ち出す際のガイドラインの履行状況報告書

〇〇高齢者総合相談センター

報告者 _____

確認年月日	年 月 日
履 行 状 況	
確認すべき内容	

盗難、紛失等発生時の対応手順



対象業務

平成28年度高齢者総合相談センター業務マニュアルに定めるすべての業務

持ち出す個人情報の範囲

※常に必要最小限とする。

【ホスト画面のハードコピー】

世帯照会画面、介護保険情報照会画面、高齢者福祉サービスに付随する照会画面等

【メモ類】

当初連絡を受けた際の情報、氏名、住所、連絡先

【各種申請書・各種決定通知書】

氏名、住所、生年月日等

利用者の疾病・身体状況等・介護保険認定情報・福祉サービスの利用内容や状況など

【成年後見制度の申し立て等に関する書類】

本人や後見人や親族に関する情報、戸籍・資産に関する情報、医療情報(鑑定書)など

【ケース記録・老人福祉法に関する台帳・虐待通報相談受理票など】

成育歴、既往歴、診断書、親族・関係機関情報、経済状況、ケアプラン、経過、支援内容など

個別業務の防止策

- ・原則として自宅からの直行、自宅への直帰は行わない。
- ・書類の自宅への持ち帰りは原則行わない。やむを得ず、自宅からの直行、自宅へ直帰する場合は事前に出張報告書(別紙1)を提出するし、個人情報の部分をマスキングしてコピーしたうえ、必要最低限のみにする。
- ・各種重要書類は、当日の活動に必要なものだけ持っていく。
- ・移動中はたとえ近距離でも、持ち出している書類等をカバンに入れ、出し入れ口はしっかり閉める。カバンはファスナーやボタンの付いたものなどで、しっかりと体に抱えられるショルダータイプやリュックサックなどを使用する。
- ・持ち出す書類は、中身紛失防止の為、バンドでとめるかファイル等を利用する。
- ・地図のコピーに個人宅をマーキングして持ち出す場合、個人情報として扱う。
- ・道路を歩く際は、カバンを車道側に持たない。
- ・電車の網棚にカバンを置かない。
- ・訪問の際、書類の入ったカバンを玄関などに放置せず、常に目の届く範囲や手元に置いておく。
- ・訪問先で個人情報をその場に置いたまま、離席をしない。
- ・職場の携帯電話を持ち出している場合、個人宅への通話履歴を削除したり、置き忘れに注意する。