

社会福祉法人沖縄県社会福祉協議会

福祉・介護サービス事業者に係る個人情報保護指針

(目的)

- 第1条 この指針は、「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。)の規定の趣旨に沿って、福祉・介護関係事業者がその事業の遂行に際して個人情報を取り扱う際に開示すべき利用目的、講ずべき安全管理のための措置その他の事項につき、具体的な基準を定めることにより、福祉・介護関係事業者の個人情報の適正な取扱いを確保することを目的とする。
- 2 この指針は、沖縄県社会福祉協議会(以下「本会」という。)に加入し、又は、本会を構成する福祉・介護関係事業者及び個人情報保護法第41条第1項の同意を行う福祉・介護関係事業者(以下「福祉・介護関係事業者」という。)がその事業の遂行に際して個人情報を取り扱う場合(雇用管理などの内部事務に伴い個人情報を取り扱う場合を除く。)につき適用する。

(個人情報保護に関する考え方又は方針等の策定及び公表)

- 第2条 福祉・介護関係事業者は、個人情報保護法その他の関連法令等及びこの指針を踏まえ、当該事業所の個人情報保護に関する考え方又は方針(プライバシーポリシー)及び個人情報の取扱いに関する規則を策定し、公表するものとする。
- 2 福祉・介護関係事業者は、その公表する個人情報保護に関する考え方又は方針及び個人情報の取扱いに関する規則を実効性あるものとするため、事業所内体制の整備等に努めるものとする。

(利用目的)

- 第3条 福祉・介護関係事業者は、個人情報を取り扱うに当たって、その利用目的をできるかぎり特定するものとする。
- 2 福祉・介護関係事業者は、利用目的を事業所内等に掲示するとともに、可能な場合にはホームページへの掲載等の方法により公表するものとする。
- 3 福祉・介護関係事業者は、利用目的を変更するときは、個人情報保護法第15条第2項に掲げる要件を満たすとともに、変更後の利用目的を公表するものとする。
- 4 福祉・介護関係事業者は、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱わないものとする。やむを得ずかかる取扱いを行うときは、個人情報保護法第16条第3項各号に掲げる場合を除き、あらかじめ本人の同意を得るものとする。

(個人情報の取得等)

- 第4条 福祉・介護関係事業者は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得するものとする。
- 2 福祉・介護関係事業者は、個人情報を本人以外の者から取得するときは、

本人の利益を不当に侵害しないようにするものとする。

- 3 福祉・介護関係事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めるものとする。

(安全管理措置)

第5条 福祉・介護関係事業者は、その取扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のため、必要かつ適切な措置を講じるものとする。

- 2 福祉・介護関係事業者は、個人データの取扱いを委託するときは、あらかじめ委託先が講ずるべき措置を明らかにし、事故発生時の責任関係を明確にするなど、委託先に対する必要かつ適切な監督を行うものとする。
- 3 福祉・介護関係事業者は、個人情報の漏えい等の事故が生じたときは、本人への通知及び当局への報告を行うとともに、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、事実関係等をできる限り公表するよう努めるものとする。

(第三者提供)

第6条 福祉・介護関係事業者は、個人データを第三者に提供するときは、個人情報保護法第23条第1項各号及び第2項に掲げる場合を除き、次に掲げる事項を示した上で、本人の同意を得るものとする。

- (1) 個人データを提供する第三者
- (2) 第三者に提供される個人データの項目
- (3) 第三者への提供の手段又は方法

(保有個人情報データの開示)

第7条 福祉・介護関係事業者は、個人情報保護法第24条第1項各号に掲げる事項を公表するものとする。

- 2 福祉・介護関係事業者は、本人から個人情報保護法第24条第2項、第25条第1項、第26条第1項又は第27条第1項若しくは第2項の規定による求めを受けたときは、各条項に定める適用除外要件に該当する場合を除き、各条項に沿った適切な対応を行うものとする。

(苦情解決)

第8条 福祉・介護関係事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情を適切かつ迅速に解決するものとする。

- 2 福祉・介護関係事業者は、前項の目的を達成するため、苦情解決窓口の設置や苦情解決の手順を定めるなど必要な体制を整備するものとする。

(本会の役割)

第9条 本会は、個人情報保護法第37条第1項の認定を受けて、同項各号の業務を行うものとする。

- 2 本会は、福祉・介護関係事業者がこの指針を遵守していないと認めるとき

は、当該福祉・介護関係事業者に対して必要な助言又は指導を行うものとする。

- 3 本会は、福祉・介護サービスを取り巻く社会・環境の変化等を踏まえて、福祉・介護関係事業者における個人情報の保護が着実に図られるよう、必要に応じて指針を見直すものとする。

II. 福祉・介護サービス事業者に係る個人情報保護指針（解説）

（目的）

第1条 この指針は、「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。）の規定の趣旨に沿って、福祉・介護関係事業者がその事業の遂行に際して個人情報を取り扱う際に開示すべき利用目的、講ずべき安全管理のための措置その他の事項につき、具体的な基準を定めることにより、福祉・介護関係事業者の個人情報の適正な取扱いを確保することを目的とする。

2 この指針は、沖縄県社会福祉協議会（以下「本会」という。）に加入し、又は、本会を構成する福祉・介護関係事業者及び個人情報保護法第41条第1項の同意を行う福祉・介護関係事業者（以下「福祉・介護関係事業者」という。）がその事業の遂行に際して個人情報を取り扱う場合（雇用管理などの内部事務に伴い個人情報を取り扱う場合を除く。）につき適用する。

【参考】

1. 指針の位置づけ

「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。）では、個人情報取扱事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的として次に掲げる業務を行おうとする法人は、主務大臣の認定を受けることができる。」とされている。また、政府の「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定。以下「基本方針」という。）では、「各省庁においては、事業者団体等に対し情報の提供、助言等の支援をするとともに、事業者団体等の求めに応じて相談に応じることにより、認定個人情報保護団体の認定を促進するものとする。」とされている。

さらに、厚生労働省の「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドラインについて」（平成16年11月30日、以下「福祉関係事業者ガイドライン」という。）ならびに「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等について」（平成16年12月24日、以下「医療・介護関係事業者ガイドライン」という。）では、「個人情報取扱事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的とする業務を行う法人等は主務大臣の認定を受けて認定個人情報保護団体となることができる」とされている。

この指針はこれらを踏まえ、都道府県社会福祉協議会が認定個人情報保護団体となることを前提に、個人情報保護法第43条第1項に規定する個人情報保護指針として作成するものである。

2. 指針が適用される対象事業者

この指針が適用される対象事業者は、都道府県社会福祉協議会に加入又は構成する福祉・介護関係事業者とする。なお、非加入の事業者等は、都道府県社会福祉協議会が認定個人情報保護団体として行う業務の対象となることに同意するときは、対象事業者となることができる（個人情報保護法第41条第1項）。

3. 指針が適用される事業の範囲

この指針は、特に定めがない限り、福祉・介護関係事業者が営む全ての業務（雇用管理などの内部事務を除く。）に適用される。なお、雇用管理などの内部事務については、厚生労働省「雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」等を踏まえて個別に対応するものとする。

【参考条文等】

●個人情報保護法第41条（対象事業者）

- 1 認定個人情報保護団体は、当該認定個人情報保護団体の構成員である個人情報取扱事業者又は認定業務の対象となることについて同意を得た個人情報取扱事業者を対象事業者としなければならない。
- 2 認定個人情報保護団体は、対象事業者の氏名又は名称を公表しなければならない。

●個人情報保護法第43条（個人情報保護指針）

- 1 認定個人情報保護団体は、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保のために、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続その他の事項に関し、この法律の規定の趣旨に沿った指針（以下「個人情報保護指針」という。）を作成し、公表するよう努めなければならない。
- 2 認定個人情報保護団体は、前項の規定により個人情報保護指針を公表したときは、対象事業者に対し、当該個人情報保護指針を遵守させるため必要な指導、勧告その他の措置をとるよう努めなければならない。

●基本方針（6－（2）認定個人情報保護団体に関する事項）

① 各省庁における認定の促進

認定個人情報保護団体は、苦情処理において、個人情報取扱事業者自身による取組を補完し、問題の自主的、実質的な解決を図るとともに、各事業等分野におけるガイドライン等の策定等を通じて事業者の個人情報保護の取組を支援する等、民間部門における主体的な取組に、きわめて重要な役割が期待されており、その仕組みが十分に活用されることが必要である。

このため、各省庁においては、事業者団体等に対し情報の提供、助言等の支援をするとともに、事業者団体等の求めに応じて相談に応じることにより、認定個人情報保護団体の認定を促進するものとする。

② ガイドライン（個人情報保護指針）等の策定・見直し

個人情報の保護に関する事業分野別の取組においては、従来から、各省庁の策定するガイドラインと併せて、事業者団体等が策定するガイドラインが、各事業者の取組を促進する上で、重要な役割を果たしてきている。このため、事業者団体等においては、引き続き、事業分野の実情に応じ、ガイドライン（個人情報保護指針）等の策定・見直しとその公表を行うとともに、事業者に対する必要な指導等に努めていくことが望まれる。その際、事業者団体等のニーズに応じて、各省庁は、2の(3)の①により必要な支援を行うものとする。

●福祉関係事業者ガイドライン（I－3. 本指針の対象となる「福祉関係事業者」の範囲）

本指針が対象としている事業者の範囲は、個人情報取扱事業者である社会福祉法（昭和26年法律第45号）第2条（第2項第3号並びに第3項第4号、第9号及び第10号を除く。）

に規定する社会福祉事業を実施する事業者（以下「福祉関係事業者」という。）である。具体的には、個人情報取扱事業者である保護施設、身体障害者更生援護施設、婦人保護施設、児童福祉施設、知的障害者援護施設、母子福祉施設、精神障害者社会復帰施設、授産施設、隣保館、へき地保健福祉館、へき地保育所、地域福祉センター、精神障害者居宅生活支援事業、身体障害者居宅介護等事業、知的障害者居宅介護等事業、児童居宅介護等事業などの社会福祉事業を実施する事業者である。

なお、介護保険法（平成9年法律第123号）に規定する居宅サービス事業、居宅介護支援事業及び介護保険施設を経営する事業、老人福祉法（昭和38年法律第133号）に規定する老人居宅生活支援事業及び老人福祉施設を経営する事業その他高齢者福祉サービス事業を行う者が保有する介護関係の個人情報の取扱いについては、別途、「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」が定められている。

また、法が適用されない、国の機関、地方公共団体、独立行政法人等は本指針の対象からは除かれる。

なお、福祉サービス利用者への食事の提供など、福祉関係事業者から委託を受けた業務を遂行する事業者においては、本指針のⅢ4. に沿って適切な安全管理措置を講ずることが求められている。また、当該委託を行う福祉関係事業者は、業務の委託に当たり、本指針の趣旨を理解し、本指針に沿った対応を行う事業者を委託先として選定するとともに委託先事業者における個人情報の取扱いについて定期的に確認を行い、適切な運用が行われていることを確認する、委託契約に明記する等の措置を講ずる必要がある。

また、法令上、「個人情報取扱事業者」としての義務等を負うのは、識別される特定の個人の数の合計が過去6ヶ月以内のいずれの日においても5,000を超えない事業者を除くものとされている。5,000の個人情報を保有しているかどうかを判断する場合には、福祉サービスの利用者の個人情報を数えるのみでは足りず、その家族、従業員、ボランティア、取引相手など社会福祉関係事業者が保有するすべての個人情報の数を数える必要がある。

福祉関係事業者は、本指針の【法の規定により遵守すべき事項】のうち、「しなければならない」と記載された事項については、法の規定により厳格に遵守することが求められる。また、【その他の事項】については、法に基づく義務等ではないが、達成できるよう努めることが求められる。

個人情報取扱事業者に当たらない事業者にあっても、法令、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定。以下「基本方針」という。）及び本指針の趣旨を踏まえ、個人情報の適正な取扱いに取り組むことが期待されている。

なお、個人情報取扱事業者であるかどうかに関わらず、社会福祉法、生活保護法（昭和25年法律第144号）、児童福祉法（昭和22年法律第164号）、身体障害者福祉法（昭和24年法律第283号）、知的障害者福祉法（昭和35年法律第37号）、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（昭和25年法律第123号）等の関係法令及び関係通知における個人情報保護に係る規定等を遵守しなければならないことはいうまでもない。

●医療・介護関係事業者ガイドライン（I-3. 本ガイドラインの対象となる「医療・介護関係事業者」の範囲

本ガイドラインが対象としている事業者の範囲は、①病院、診療所、助産所、薬局、訪問看護ステーション等の患者に対し直接医療を提供する事業者（以下「医療機関等」という。）、②介護保険法に規定する居宅サービス事業、居宅介護支援事業及び介護保険施設を経営する事業、老人福祉法に規定する老人居宅生活支援事業及び老人福祉施設を経営する事業その他

高齢者福祉サービス事業を行う者（以下「介護関係事業者」という。）であり、いずれについても、個人情報保護に関する他の法律や条例が適用される、国、地方公共団体、独立行政法人等が設置するものを除く。ただし、医療・介護分野における個人情報保護の精神は同一であることから、これらの事業者も本ガイドラインに十分配慮することが望ましい。

なお、検体検査、患者等や介護サービス利用者への食事の提供、施設の清掃、医療事務の業務など、医療・介護関係事業者から委託を受けた業務を遂行する事業者においては、本ガイドラインのⅢ 4. に沿って適切な安全管理措置を講ずることが求められるとともに、当該委託を行う医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、本ガイドラインの趣旨を理解し、本ガイドラインに沿った対応を行う事業者を委託先として選定するとともに委託先事業者における個人情報の取扱いについて定期的に確認を行い、適切な運用が行われていることを確認する等の措置を講ずる必要がある。

また、法令上、「個人情報取扱事業者」としての義務等を負うのは医療・介護関係事業者のうち、識別される特定の個人の数の合計が過去6ヶ月以内のいずれの日においても5,000を超えない事業者（小規模事業者）を除くものとされている。

しかし、医療・介護関係事業者は、個人情報を提供して医療・介護関係事業者からサービスを受ける患者・利用者等から、その規模等によらず良質かつ適切な医療・介護サービスの提供が期待されていること、そのため、良質かつ適切な医療・介護サービスの提供のために最善の努力を行う必要があること、また、患者・利用者の立場からは、どの医療・介護関係事業者が法令上の義務を負う個人情報取扱事業者に該当するかが分かりにくいこと等から、本ガイドラインにおいては個人情報取扱事業者としての法令上の義務等を負わない医療・介護関係事業者にも本ガイドラインを遵守する努力を求めるものである。

(個人情報保護に関する考え方又は方針等の策定及び公表)

第2条 福祉・介護関係事業者は、個人情報保護法その他の関連法令等及びこの指針を踏まえ、当該事業所の個人情報保護に関する考え方又は方針（プライバシーポリシー）及び個人情報の取扱いに関する規則を策定し、公表するものとする。

2 福祉・介護関係事業者は、その公表する個人情報保護に関する考え方又は方針及び個人情報の取扱いに関する規則を実効性あるものとするため、事業所内体制の整備等に努めるものとする。

【参考】

1. 個人情報保護に関する考え方又は方針の宣言

この指針が適用されるすべての福祉・介護関係事業者が個人情報保護に関する考え方又は方針（プライバシーポリシー）及び個人情報の取扱いに関する規則を策定するとともに、事業所内等への掲示、可能な場合にはホームページへの掲載等の方法により公表するものとする。

2. 個人情報保護に関する考え方又は方針の記載事項

福祉・介護関係事業者が策定すべき個人情報保護に関する考え方や方針には、個人情報保護の重要性に鑑み、①福祉・介護事業者等は個人の人格尊重の理念の下に個人情報を取り扱うとともに、②個人情報の保護に関する法律その他の関連法令等を遵守し、個人情報の適正な取扱いを確保する旨を規定するものとする。

3. 個人情報の取扱いに関する規則の記載事項

福祉・介護関係事業者が策定すべき個人情報の取扱いに関する規則には、次のような項目を規定するものとする。

- (1) 個人情報の利用目的の特定等に関する事項
- (2) 個人データの安全管理に関する事項
- (3) 保有個人データの開示等に関する事項
- (4) 問い合わせ及び苦情の受付窓口に関する事項

4. 事業所内体制の整備等

福祉・介護事業者が個人情報保護の確保・推進のために講ずべき措置として、例えば次のようなものがある。

- (1) 事業所内責任体制の整備
個人情報保護管理者の設置、個人情報保護委員会の設置など
- (2) 規程等の整備
個人情報の取扱いに関する規則・マニュアル類の整備
- (3) 安全管理措置の整備（指針第5条参照）

【参考条文等】

●基本方針(6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

(1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2の(3)の①の各省庁のガイドライン等に則し、個人情報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、法の全面施行に向けて、体制の整備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

① 事業者が行う措置の対外的明確化

事業者の個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言(いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等)の策定・公表により、個人情報を目的外に利用しないことや苦情処理に適切に取り組むこと等を宣言するとともに、事業者が関係法令等を遵守し、利用目的の通知・公表、開示等の個人情報の取扱いに関する諸手続について、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することが、事業活動に対する社会の信頼を確保するために重要である。

また、事業者において、個人情報の漏えい等の事案が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り事実関係等を公表することが重要である。

② 責任体制の確保

事業運営において個人情報の保護を適切に位置づける観点から、外部からの不正アクセスの防御対策のほか、個人情報保護管理者の設置、内部関係者のアクセス管理や持ち出し防止策等、個人情報の安全管理について、事業者の内部における責任体制を確保するための仕組みを整備することが重要である。

また、個人情報の取扱いを外部に委託することとなる際には、委託契約の中で、個人情報の流出防止をはじめとする保護のための措置が委託先において確保されるよう、委託元と委託先のそれぞれの責任等を明確に定めることにより、再委託される場合も含めて実効的な監督体制を確保することが重要である。

③ 従業員の啓発

事業者において、個人情報の漏えい等の防止等、その取り扱う個人情報の適切な保護が確保されるためには、教育研修の実施等を通じて、個人情報を実際に業務で取り扱うこととなる従業員の啓発を図ることにより、従業員の個人情報保護意識を徹底することが重要である。

●福祉関係事業者ガイドライン(5. 福祉関係事業者が行う措置の透明性の確保と対外的明確化)

法第3条では、個人の人格尊重の理念の下に個人情報を慎重に扱うべきことが指摘されている。

福祉関係事業者は、個人情報保護に関する考え方や方針(いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等)及び個人情報の取扱いに関する規則を策定し、それらを対外的に公表することが求められる。また、サービス利用者等から当該本人の個人情報がどのように取り扱われているか等について知りたいという求めがあった場合は、当該規則に基づき、迅速に情報提供を行うべきである。

プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等においては福祉関係事業者が個人の人格尊重の理念の下に個人情報を取り扱うこと及び関係法令、本指針等を遵守すること等を定め、個人情報の取扱いに関する規則においては個人情報に係る安全管理措置の概要、本

人等からの開示等の手続、第三者提供の取扱い、苦情への対応等について具体的に定めることが考えられる。

なお、利用目的等を広く公表することについては、以下のような趣旨があることに留意すべきである。

- ①福祉関係事業者で個人情報が利用される意義について本人等の理解を得ること
- ②福祉関係事業者において、法を遵守し、個人情報保護のため積極的に取り組んでいる姿勢を対外的に明らかにすること。
- 医療・介護関係事業者ガイドライン（6. 医療・介護関係事業者が行う措置の透明性の確保と対外的明確化）

法第3条では、個人の人格尊重の理念の下に個人情報を慎重に扱うべきことが指摘されている。

医療・介護関係事業者は、個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）及び個人情報の取扱いに関する明確かつ適正な規則を策定し、それらを対外的に公表することが求められる。また、患者等から当該本人の個人情報がどのように取り扱われているか等について知りたいという求めがあった場合は、当該規則に基づき、迅速に情報提供を行う等必要な措置を行うものとする。

個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言の内容としては、医療・介護関係事業者が個人の人格尊重の理念の下に個人情報を取り扱うこと及び関係法令及び本ガイドライン等を遵守すること等、個人情報の取扱いに関する規則においては、個人情報に係る安全管理措置の概要、本人等からの開示等の手続、第三者提供の取扱い、苦情への対応等について具体的に定めることが考えられる。

なお、利用目的等を広く公表することについては、以下のような趣旨があることに留意すべきである。

- ①医療・介護関係事業者で個人情報が利用される意義について患者・利用者等の理解を得ること。
- ②医療・介護関係事業者において、法を遵守し、個人情報保護のため積極的に取り組んでいる姿勢を対外的に明らかにすること。

(利用目的)

第3条 福祉・介護関係事業者は、個人情報を取り扱うに当たって、その利用目的をできるかぎり特定するものとする。

2 福祉・介護関係事業者は、利用目的を事業所内等に掲示するとともに、可能な場合にはホームページへの掲載等の方法により公表するものとする。

3 福祉・介護関係事業者は、利用目的を変更するときは、個人情報保護法第15条第2項に掲げる要件を満たすとともに、変更後の利用目的を公表するものとする。

4 福祉・介護関係事業者は、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱わないものとする。やむを得ずかかる取扱いを行うときは、個人情報保護法第16条第3項各号に掲げる場合を除き、あらかじめ本人の同意を得るものとする。

【参考】

1. 利用目的の特定

福祉・介護関係事業者の遂行に際して取得する個人情報の利用目的の特定の仕方の具体例は、福祉関係事業者ガイドライン別表1「福祉関係事業者の通常の業務で想定される利用目的」及び医療・介護関係事業者ガイドライン別表2「医療・介護関係事業者の通常の業務で想定される利用目的」をそれぞれ参照するものとする。

2. 利用目的の公表

福祉・介護関係事業者は、その業務の遂行に係る利用目的を事業所内の掲示、広報誌やホームページへの掲載等の適切な継続性のある方法により公表する。利用目的を変更する場合における変更後の利用目的についても同様とする。

なお、新たな業務の開始、既存業務の見直し等に伴い、新たな利用目的が加わり、又は、従来の利用目的を変更する必要があることがあるので、利用目的のフォローを行う事業所内責任体制を整備する必要がある。

3. 目的外利用の禁止

福祉・介護関係事業者は、目的外利用を行ってはならない（個人情報保護法第16条第1項）。この適用除外となる同条第3項各号に掲げる場合（本人の事前同意なく利用目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱う場合）とは、例えば次のような場合である。

(例)

①法令に基づく場合

社会福祉法、介護保険法に基づく不正受給者に係る市町村への通知、児童虐待の防止等に関する法律に基づく児童虐待に係る通告、刑事訴訟法に基づく令状による捜査や捜査に必要な取調べ、地方税法に基づく質問検査など

②人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

- ③公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ④国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

4. 事業承継時の取り扱い

福祉・介護関係事業所が合併その他の事由により、他の福祉・介護関係事業所から事業を承継し、それに伴い個人情報を取得した場合、承継事業所は、被承継事業所が設定した利用目的の達成に必要な範囲内で当該個人情報を取り扱う必要がある（個人情報保護法第16条第2項）。

【参考条文等】

●個人情報保護法第15条（利用目的の特定）

- 1 個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的（以下「利用目的」という。）をできる限り特定しなければならない。
- 2 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

●福祉関係事業者ガイドライン（Ⅲ－1. 利用目的の特定等）

（1）利用目的の特定及び制限

個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的をできる限り特定しなければならない。利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の関連性を有していなければならない。利用目的の特定の仕方の具体例については、別表1（略）を参照されたい。

（2）利用目的による制限の例外

法第16条第3項に掲げる場合については、本人の同意を得る必要はない。具体的な例は以下のとおりである。

①法令に基づく場合

社会福祉法に基づく立入検査、児童虐待の防止等に関する法律（平成12年法律第82号）に基づく児童虐待に係る通告、刑事訴訟法（昭和23年法律第131号）に基づく令状による捜査や捜査に必要な取調べ、地方税法（昭和25年法律第266号）に基づく質問検査などが当たり、福祉関係事業者の通常の業務で想定される主な事例は別表2（略）のとおりである。

なお、捜査機関の行う任意調査（刑事訴訟法第197条第1項）のような任意によるものであっても、法令に基づく場合は本人の同意を得る必要がない。

- ②人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ③公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

（例）児童虐待事例について関係機関と情報交換する場合

- ④国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

●医療・介護関係事業者ガイドライン（Ⅲ－１．利用目的の特定等）

（１）利用目的の特定及び制限

医療・介護関係事業者が医療・介護サービスを希望する患者・利用者から個人情報を取得する場合、当該個人情報を患者・利用者に対する医療・介護サービスの提供、医療・介護保険事務、入退院等の病棟管理などで利用することは患者・利用者にとって明らかと考えられる。

これら以外で個人情報を利用する場合は、患者・利用者にとって必ずしも明らかな利用目的とはいえない。この場合は、個人情報を取得するに当たって明確に当該利用目的の公表等の措置が講じられなければならない。

医療・介護関係事業者の通常の業務で想定される利用目的は別表２に例示されるものであり、医療・介護関係事業者は、これらを参考として、自らの業務に照らして通常必要とされるものを特定して公表（院内掲示等）しなければならない。

また、別表２に掲げる利用目的の範囲については、法第１５条第２項に定める利用目的の変更を行うことができると考えられる。ただし、変更された利用目的については、本人へ通知又は公表しなければならない。

（２）利用目的による制限の例外

医療・介護関係事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで法第１５条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱ってはならないが（法第１６条第１項）、同条第３項に掲げる場合については、本人の同意を得る必要はない。具体的な例としては以下のとおりである。

①法令に基づく場合

医療法に基づく立入検査、介護保険法に基づく不正受給者に係る市町村への通知、児童虐待の防止等に関する法律に基づく児童虐待に係る通告等、法令に基づいて個人情報を利用する場合であり、医療・介護関係事業者の通常の業務で想定される主な事例は別表３のとおりである。

根拠となる法令の規定としては、一般に刑事訴訟法第２１８条（令状による捜査）、地方税法第７２条の６３（個人の事業税に係る質問検査権、各種税法に類似の規定あり）等が考えられる。これらの法令は強制力を伴って回答が義務づけられるため、医療・介護関係事業者は捜査等が行われた場合、回答する義務が生じる。

また、刑事訴訟法第１９７条第２項（捜査に必要な取調べ）等については、法の例外規定の対象であるが、当該法令において任意協力とされており、医療・介護関係事業者は取調べ等が行われた場合、回答するか否かについて個別の事例ごとに判断する必要がある。この場合、本人の同意を得ずに個人情報の提供を行ったとしても、法第１６条違反とはならないが、場合によっては、当該本人からの民法に基づく損害賠償請求等を求められるおそれがある。

②人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

（例）・意識不明で身元不明の患者について、関係機関へ照会する場合

・意識不明の患者の病状や重度の痴呆性の高齢者の状況を家族等に説明する場合

③公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

（例）・健康増進法に基づく地域がん登録事業による国又は地方公共団体への情報提供

・がん検診の精度管理のための地方公共団体又は地方公共団体から委託を受けた検

診機関に対する精密検査結果の情報提供

- ・児童虐待事例についての関係機関との情報交換
- ・医療安全の向上のため、院内で発生した医療事故等に関する国、地方公共団体又は第三者機関等への情報提供のうち、氏名等の情報が含まれる場合

④国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

(例) ・国等が実施する、統計報告調整法の規定に基づく統計報告の徴集(いわゆる承認統計調査)及び統計法第8条の規定に基づく指定統計以外の統計調査(いわゆる届出統計調査)に協力する場合

●個人情報保護法第16条(利用目的による制限)

- 1 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。
- 2 個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。
- 3 前2項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。
 - 一 法令に基づく場合
 - 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - 三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

●個人情報保護法第18条(取得に際しての利用目的の通知等)

- 1 個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。
- 2 個人情報取扱事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面(電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。以下この項において同じ。)に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。
- 3 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。
- 4 前3項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。
 - 一 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体又は財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

二 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

三 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

四 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

●福祉関係事業者ガイドライン（Ⅲ－２．利用目的の通知等）

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、「あらかじめ」本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、緊急の処置が必要な場合等は、この限りでない。
 - ・福祉関係事業者は、個人情報を取得するに当たって、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、「速やかに」その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合には、上記のように「あらかじめ」明示する必要がある。
 - ・利用目的の公表方法としては、事業所内等に掲示するとともに、可能な場合にはホームページへの掲載等の方法により、なるべく広く公表する必要がある。
 - ・福祉関係事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。
 - ・仮に利用目的として、「××施設に入所者の個人情報を提供すること」と公表している場合であっても、第三者提供の制限（第23条）の規定は別途適用されるので、実際に××施設に入所者の個人情報を提供する場合には本人の同意が必要となる。（5．参照）
 - ・取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合など利用目的の通知等の例外に該当する場合は、上記内容は適用しない。具体的な例は以下のとおりである。
- ①利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- （例）児童虐待に関連した情報の利用目的を加害者である本人に通知することにより、虐待を悪化させる場合
- ②利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合
- この規定は、個人情報の利用目的が知られることにより、営業ノウハウといった企業秘密に関わる事項が明らかになってしまう場合など主に営利企業を念頭においた規定である。
- ③国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
- （例）犯罪の捜査等への協力要請を受け捜査機関等から被疑者に関する容姿その他の特徴等の情報を取得した場合
- ④取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合
- （例）在宅サービスを行う場合に、自宅の住所、電話番号といった個人情報を取得し、在宅サービスのためのみに利用する場合

【その他の事項】

- ・利用目的が、本規定の例外である「取得の状況からみて利用目的が明らかであると認めら

れる場合」に該当する場合であっても、本人等に利用目的を分かりやすく示す観点から、利用目的の公表に当たっては、当該利用目的についても併せて記載する。

- ・事業所内等への掲示に当たっては、受付窓口の近くに当該内容を説明した表示を行い、本人等に対しては、利用開始時において当該掲示についての注意を促す。
 - ・本人等の希望がある場合には、詳細に説明したり、当該内容を記載した書面の交付を行う。
- 医療・介護関係事業者ガイドライン（Ⅲ－２．利用目的の通知等）

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・医療・介護関係事業者は、個人情報を取得するに当たって、あらかじめその利用目的を公表しておくか、個人情報を取得した場合、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。
- ・利用目的の公表方法としては、院内や事業所内等に掲示するとともに、可能な場合にはホームページへの掲載等の方法により、なるべく広く公表する必要がある。
- ・医療・介護関係事業者は、受付で患者に保険証を提出してもらう場合や問診票の記入を求める場合など、本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を院内掲示等により明示しなければならない。ただし、救急の患者で緊急の処置が必要な場合等は、この限りでない。
- ・医療・介護関係事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。
- ・取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合など利用目的の通知等の例外に該当する場合は、上記内容は適用しない。（「利用目的が明らか」な場合についてはⅢ 1.（1）を参照）

【その他の事項】

- ・利用目的が、本規定の例外である「取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合」に該当する場合であっても、患者・利用者等に利用目的をわかりやすく示す観点から、利用目的の公表に当たっては、当該利用目的についても併せて記載する。
- ・院内や事業所内等への掲示に当たっては、受付の近くに当該内容を説明した表示を行い、初回の患者・利用者等に対しては、受付時や利用開始時において当該掲示についての注意を促す。
- ・初診時や入院・入所時等における説明だけでは、個人情報について十分な理解ができない患者・利用者も想定されることから、患者・利用者が落ち着いた時期に改めて説明を行ったり、診療計画書、療養生活の手引き、訪問介護計画等のサービス提供に係る計画等に個人情報に関する取扱いを記載するなど、患者・利用者が個人情報の利用目的を理解できるよう配慮する。
- ・患者・利用者等の希望がある場合、詳細の説明や当該内容を記載した書面の交付を行う。

(個人情報の取得等)

第4条 福祉・介護関係事業者は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得するものとする。

2 福祉・介護関係事業者は、個人情報を本人以外の者から取得するときは、本人の利益を不当に侵害しないようにするものとする。

3 福祉・介護関係事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めるものとする。

【参考】

1. 個人情報取得の原則

福祉・介護関係事業者は、個人情報を取得するときは、①取得する個人情報を「業務上必要な範囲内」に留めるとともに、②取得手段を適法かつ公正なものとする必要がある。

また、親の同意なく、十分な判断能力を有していない子供から本人や家族等の個人情報を取得してはならない。

2. 取得情報の保守

福祉・介護関係事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、可能な限り個人データを正確かつ最新の内容に保つこととする。

【参考条文等】

●個人情報保護法第17条（適正な取得）

個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

●個人情報保護法第19条（データ内容の正確性の確保）

個人情報取扱事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

●福祉関係事業者ガイドライン（Ⅲ－3. 個人情報の適正な取得、個人データの正確性の確保）

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。
- ・十分な判断能力を有していない子供から本人や家族等の個人情報を取得してはならない。
- ・福祉関係事業者は、適正な福祉サービスを提供するという利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

【その他の事項】

- ・第三者提供により他の福祉関係事業者から個人情報を入手した際に当該個人情報の内容に疑義が生じた場合には、記載内容の事実に関して本人又は情報の提供を行った者に確認をとることが望ましい。
- ・必要な過去のケース記録等については、本人から直接収集することを原則とする。ただし、本人以外の家族等から収集することが、適切な福祉サービスの提供上やむを得ない場合はこの限りでない。
- 医療・介護関係事業者ガイドライン（Ⅲ－3. 個人情報の適正な取得、個人データの正確

性の確保)

【法の規定により遵守すべき事項等】

- ・医療・介護関係事業者は、偽りその他の不正の手段により個人情報を取得してはならない。
- ・診療等のために必要な過去の受診歴等については、真に必要な範囲について、本人から直接取得するほか、第三者提供について本人の同意を得た者（Ⅲ 5.（3）により本人の黙示の同意が得られていると考えられる者を含む）から取得することを原則とする。ただし、本人以外の家族等から取得することが診療上又は適切な介護サービスの提供上やむを得ない場合はこの限りでない。
- ・親の同意なく、十分な判断能力を有していない子どもから家族の個人情報を取得してはならない。ただし、当該子どもの診療上、家族等の個人情報の取得が必要な場合で、当該家族等から個人情報を取得することが困難な場合はこの限りではない。
- ・医療・介護関係事業者は、適正な医療・介護サービスを提供するという利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

【その他の事項】

- ・第三者提供により他の医療・介護関係事業者から個人情報を取得したとき、当該個人情報の内容に疑義が生じた場合には、記載内容の事実に関して本人又は情報の提供を行った者に確認をとる。
- ・医療・介護関係事業者は、個人データの内容の正確性、最新性を確保するため、Ⅲ 4.（2）②に示す委員会等において、具体的なルールを策定したり、技術水準向上のための研修の開催などを行うことが望ましい。

(安全管理措置)

第5条 福祉・介護関係事業者は、その取扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のため、必要かつ適切な措置を講じるものとする。

2 福祉・介護関係事業者は、個人データの取扱いを委託するときは、あらかじめ委託先が講ずべき措置を明らかにし、事故発生時の責任関係を明確にするなど、委託先に対する必要かつ適切な監督を行うものとする。

3 福祉・介護関係事業者は、個人情報の漏えい等の事故が生じたときは、本人への通知及び当局への報告を行うとともに、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、事実関係等をできる限り公表するよう努めるものとする。

【参考】

1. 福祉・介護関係事業者が講ずべき安全管理措置

福祉・介護関係事業者は、個人情報の適正な取り扱いを推進し、漏えい等の問題に対処する体制を整備するため、個人情報の取り扱いに関し、専門性と指導性を有し、事業者の全体を統括する組織体制・責任体制を構築し、規則の策定や安全管理措置の計画策定及びこれらの実施を効果的に行える体制を構築するよう努めるものとする。

2. 従業員の監督

福祉・介護関係事業者は、従業員に対し必要かつ適切な監督をするものとする。なお、「従業員」とは、契約社員、嘱託社員、アルバイト、パートのみならず、理事、派遣労働者、ボランティア、実習生その他の当該事業者の指揮命令を受けて業務に従事する者すべてを含む。

3. 委託先の監督

福祉・介護関係事業者は、個人データの取り扱いの全部又は一部を委託する場合、法第20条に基づく安全管理措置を遵守させるよう受託者に対し、必要かつ適切な監督を行うものとする。また、業務が再委託された場合で、再委託先が不適切な取扱いを行ったことにより、問題が生じた場合は、福祉・介護関係事業者や委託した事業者が責めを負うこともあり得るので、再委託を行うに当たっては委託者への文書による通知を求めるなど必要な措置を講じるものとする。

4. 個人情報の漏えい等の問題が発生した場合における二次被害の防止等

個人情報の漏えい等の問題が発生した場合には、本院への通知及び厚生労働大臣、地方厚生局長、都道府県知事又は指定都市若しくは中核市の長に速やかに報告するとともに、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、個人情報の保護に配慮しつつ、可能な限り事実関係を公表し、あわせて再発防止のための改善策を講ずるものとする。

【参考条文等】

●個人情報保護法第20条（安全管理措置）

個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

●個人情報保護法第21条（従業者の監督）

個人情報取扱事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

●個人情報保護法第22条（委託先の監督）

個人情報取扱事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

●福祉関係事業者ガイドライン（Ⅰ－6．責任体制の明確化と窓口の設置等）

福祉関係事業者は、個人情報の適正な取扱いを推進し、漏えい等の問題に対処する体制を整備する必要がある。このため、個人情報の取扱いに関し、専門性と指導性を有し、事業者の全体を統括する組織体制・責任体制を構築し、規則の策定や安全管理措置の計画策定及びこれらの実施を効果的に行える体制を構築するよう努めるものとする。

また、福祉サービスの利用者本人等に対しては、利用開始時等に個人情報の利用目的を説明するなど、必要に応じて分かりやすい説明を行う必要があるが、加えて、福祉サービスの利用者等が疑問に感じた内容を、いつでも、気軽に問い合わせることができる窓口機能を確保することが重要である。

●福祉関係事業者ガイドライン（Ⅲ－4．安全管理措置、従業者の監督及び委託先の監督）

（1）福祉関係事業者が講ずべき安全管理措置

①安全管理措置

福祉関係事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のため、組織的、人的、物理的及び技術的安全管理措置を講じなければならない。その際、本人の個人データが漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質及び個人データの取扱い状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講ずるものとする。なお、その際には、個人データを記録した媒体の性質に応じた安全管理措置を講ずる。

②従業者の監督

福祉関係事業者は、①の安全管理措置を遵守させるよう、従業者に対し必要かつ適切な監督をしなければならない。なお、「従業者」とは、契約社員、嘱託社員、アルバイト、パートのみならず、理事、派遣労働者、ボランティア、実習生その他の当該事業者の指揮命令を受けて業務に従事する者すべてを含むものである。

（2）安全管理措置として考えられる事項

福祉関係事業者は、その取り扱う個人データの重要性にかんがみ、個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の安全管理のため、その規模、従業者の様態等を勘案して、以下に示すような取組を参考に、必要な措置を行うものとする。

①個人情報保護に関する規程の整備、公表

・福祉関係事業者は、保有個人データの開示手順を定めた規程その他個人情報保護に関する

規程を整備し、苦情処理体制も含めて、少なくとも事業所内への掲示、さらにホームページへの掲載を行うことで本人等に対する周知に努める。

・また、個人データを取り扱う情報システムの安全管理措置に関する規程等についても同様に整備を行うこと。

②個人情報保護推進のための組織体制等の整備

- ・従業員の責任体制の明確化を図り、具体的な取組を進めるため、個人情報保護に関し十分な知識を有する管理者、監督者等を定める。
- ・管理者、監督者等は、個人情報保護に関する規程、マニュアル等を遵守し業務を遂行しているかどうかについて管理・監督する。
- ・個人データの安全管理措置について定期的に自己評価を行い、見直しや改善を行うべき事項について適切な改善を行う。

③個人データの漏えい等の問題が発生した場合等における報告連絡体制の整備

- ・1) 個人データの漏えい等の事故が発生した場合、又は発生の可能性が高いと判断した場合、2) 個人データの取扱いに関する規程等に違反している事実が生じた場合、又は兆候が高いと判断した場合における管理者等への報告連絡体制の整備を行う。
- ・個人データの漏えい等の情報は、苦情等の一環として、外部から報告される場合も想定されることから、苦情処理体制との連携も図る。(10. 参照)

④雇用契約時における個人情報保護に関する規程の整備

- ・雇用契約や就業規則において、就業期間中はもとより離職後も含めた守秘義務を課すなど従業員の個人情報保護に関する規程を整備し、徹底を図る。なお、特に、関係各法において守秘義務が設けられている場合(別表3)には、その遵守を徹底する。

⑤従業員に対する教育研修の実施

- ・取り扱う個人データの適切な保護が確保されるよう、従業員に対する教育研修の実施により、個人データを実際の業務で取り扱うこととなる従業員の啓発を図り、従業員の個人情報保護に対する意識を徹底する。
- ・この際、派遣労働者についても、「派遣先が講ずべき措置に関する指針」(平成11年労働省告示第138号)において、「必要に応じた教育訓練に係る便宜を図るよう努めなければならない」とされていることも踏まえ、個人情報の取扱いに係る教育研修の実施等により、個人情報保護に対する意識を徹底する。
- ・ボランティア、実習生などについては、その目的を達成するためには、個人情報に触れるケースが多いと考えられるが、ボランティア、実習生などが個人情報に触れる場合には、当該者に対しても、個人情報保護に対する意識を徹底する。

⑥物理的安全管理措置

- ・個人データの盗難や紛失等を防止するため、以下のような物理的安全管理措置を行う。

－入退館(室)管理の実施

－盗難等に対する予防対策の実施

－機器、装置等の固定など物理的な保護

⑦技術的安全管理措置

- ・個人データの盗難や紛失等を防止するため、個人データを取り扱う情報システムについて以下のような技術的安全管理措置を行う。

－個人情報データに対するアクセス管理(IDやパスワード等による認証、各職員の業務内容に応じて業務上必要な範囲にのみアクセスできるようなシステム、個人情報データにア

クセスする必要がない職員がアクセスできないようなシステムの採用等。)

－個人情報データに対するアクセス記録の保存

－個人情報データに対するファイアウォールの設置

⑧個人データの保存

- ・個人データを長期にわたって保存する場合には、保存媒体の劣化などにより個人データが消失しないよう適切に保存する。

⑨不要となった個人データの廃棄、消去

- ・保存する個人データと廃棄又は消去する個人データを区別し、不要となった個人データは廃棄する。
- ・不要となった個人データを廃棄する場合には、焼却や溶解など、個人データを復元不可能な状態にして廃棄する。
- ・個人データを取り扱った情報機器を廃棄する場合は、記憶装置内の個人データを復元不可能な状態にして廃棄する。
- ・これらの廃棄業務を委託する場合には、個人データの取扱いについても委託契約において明確に定め、委託先が実際に廃棄したことを確認する。

(3) 業務を委託する場合の取扱い

①委託先の監督

福祉関係事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合、法第20条に基づく安全管理措置を遵守させるよう受託者に対し、必要かつ適切な監督をしなければならない。

「必要かつ適切な監督」には、委託契約において委託者である事業者が定める安全管理措置の内容を契約に盛り込み受託者の義務とするほか、業務が適切に行われていることを定期的に確認することなども含まれる。

また、業務が再委託された場合で、再委託先が不適切な取扱いを行ったことにより、問題が生じた場合は、福祉関係事業者や委託した事業者が責めを負うこともあり得るので、再委託を行うに当たっては委託者への文書による通知を求めるなど必要な措置を講じる必要がある。

②業務を委託する場合の留意事項

福祉関係事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合、以下の事項に留意すべきである。

- ・個人情報を適切に取り扱っている事業者を委託先（受託者）として選定する。
- ・契約において、個人情報の適切な取扱いに関する内容を盛り込む（委託期間中のほか、委託終了後の個人データの取扱いに関する内容も含む。）。
- ・受託者が、委託を受けた業務の一部を再委託することを予定している場合は、再委託を受ける事業者の選定において個人情報を適切に取り扱っている事業者が選定されるとともに、再委託先事業者が個人情報を適切に取り扱っていることが確認できるよう契約において規定する。
- ・受託者が個人情報を適切に取り扱っていることを定期的に確認する。
- ・受託者における個人情報の取扱いに疑義が生じた場合（本人等からの申出があり、確認の必要があると考えられる場合を含む。）には、受託者に対し、説明を求め、必要に応じ改善を求めるなどの適切な措置をとる。

(4) 個人情報の漏えい等の問題が発生した場合における二次被害の防止等

個人情報漏えい等の問題が発生した場合には、厚生労働大臣、地方厚生局長、都道府県知事又は指定都市若しくは中核市の長に速やかに報告するとともに、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、個人情報の保護に配慮しつつ、可能な限り事実関係を公表し、あわせて再発防止のための改善策を講ずる。

(5) その他

名札の掲示などについては、福祉におけるプライバシー保護の重要性にかんがみ、利用者の希望に応じて一定の配慮をすることが望ましい。

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- ・福祉関係事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- ・福祉関係事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

【その他の事項】

- ・福祉関係事業者は、安全管理措置に関する取組を一層推進するため、安全管理措置が適切であるかどうかを一定期間ごとに検証するほか、必要に応じて福祉サービスの第三者評価など外部機関による検証を受け、改善を図ることが望ましい

●医療・介護関係事業者ガイドライン（I-7. 責任体制の明確化と患者・利用者窓口の設置等）

医療・介護関係事業者は、個人情報の適正な取扱いを推進し、漏えい等の問題に対処する体制を整備する必要がある。このため、個人情報の取扱いに関し、専門性と指導性を有し、事業者の全体を統括する組織体制・責任体制を構築し、規則の策定や安全管理措置の計画立案等を効果的に実施できる体制を構築するものとする。

また、患者・利用者等に対しては、受付時、利用開始時に個人情報の利用目的を説明するなど、必要に応じて分かりやすい説明を行う必要があるが、加えて、患者・利用者等が疑問に感じた内容を、いつでも、気軽に問い合わせできる窓口機能等を確保することが重要である。また、患者・利用者等の相談は、医療・介護サービスの内容とも関連していることが多いことから、個人情報の取扱いに関し患者・利用者等からの相談や苦情への対応を行う窓口機能等を整備するとともに、その窓口がサービスの提供に関する相談機能とも有機的に連携した対応が行える体制とするなど、患者・利用者等の立場に立った対応を行う必要がある。

なお、個人情報の利用目的の説明や窓口機能等の整備、開示の求めを受け付ける方法を定める場合等に当たっては、障害のある患者・利用者等にも配慮する必要がある。

●医療・介護関係事業者ガイドライン（III-4. 安全管理措置、従業者の監督及び委託先の監督）

(1) 医療・介護関係事業者が講ずるべき安全管理措置

①安全管理措置

医療・介護関係事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のため、組織的、人的、物理的、及び技術的安全管理措置を講じなければならない。その際、本人の個人データが漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が

被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質及び個人データの取扱い状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講ずるものとする。

なお、その際には、個人データを記録した媒体の性質に応じた安全管理措置を講ずる。

②従業者の監督

医療・介護関係事業者は、①の安全管理措置を遵守させるよう、従業者に対し必要かつ適切な監督をしなければならない。なお、「従業者」とは、医療資格者のみならず、当該事業者の指揮命令を受けて業務に従事する者すべてを含むものであり、また、雇用関係のある者のみならず、理事、派遣労働者等も含むものである。

医療法第15条では、病院等の管理者は、その病院等に勤務する医師等の従業者の監督義務が課せられている。(薬局や介護関係事業者についても、薬事法や介護保険法に基づく「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」、「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準」、「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」、「介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準」及び「指定介護療養型医療施設の人員、設備及び運営に関する基準」(以下「指定基準」という。)等に同様の規定あり。)

(2)安全管理措置として考えられる事項

医療・介護関係事業者は、その取り扱う個人データの重要性にかんがみ、個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の安全管理のため、その規模、従業者の様態等を勘案して、以下に示すような取組を参考に、必要な措置を行うものとする。

また、同一事業者が複数の施設を開設する場合、当該施設間の情報交換については第三者提供に該当しないが、各施設ごとに安全管理措置を講ずるなど、個人情報の利用目的を踏まえた個人情報の安全管理を行う。

①個人情報保護に関する規程の整備、公表

- ・医療・介護関係事業者は、保有個人データの開示手順を定めた規程その他個人情報保護に関する規程を整備し、苦情への対応を行う体制も含めて、院内や事業所内等への掲示やホームページへの掲載を行うなど、患者・利用者等に対して周知徹底を図る。
- ・また、個人データを取り扱う情報システムの安全管理措置に関する規程等についても同様に整備を行うこと。

②個人情報保護推進のための組織体制等の整備

- ・従業者の責任体制の明確化を図り、具体的な取組を進めるため、医療における個人情報保護に関し十分な知識を有する管理者、監督者等を定めたり、個人情報保護の推進を図るための委員会等を設置する。
- ・医療・介護関係事業所で行っている個人データの安全管理措置について定期的に自己評価を行い、見直しや改善を行うべき事項について適切な改善を行う。

③個人データの漏えい等の問題が発生した場合等における報告連絡体制の整備

- ・1)個人データの漏えい等の事故が発生した場合、又は発生の可能性が高いと判断した場合、2)個人データの取扱いに関する規程等に違反している事実が生じた場合、又は兆候が高いと判断した場合における責任者等への報告連絡体制の整備を行う。
- ・個人データの漏えい等の情報は、苦情等の一環として、外部から報告される場合も想定されることから、苦情への対応を行う体制との連携も図る。(Ⅲ10.参照)

④雇用契約時における個人情報保護に関する規程の整備

- ・雇用契約や就業規則において、就業期間中はもとより離職後も含めた守秘義務を課すなど

従業者の個人情報保護に関する規程を整備し、徹底を図る。なお、特に、医師等の医療資格者や介護サービスの従業者については、刑法、関係資格法又は介護保険法に基づく指定基準により守秘義務規定等が設けられており（別表4）、その遵守を徹底する。

⑤従業者に対する教育研修の実施

- ・取り扱う個人データの適切な保護が確保されるよう、従業者に対する教育研修の実施等により、個人データを実際の業務で取り扱うこととなる従業者の啓発を図り、従業者の個人情報保護意識を徹底する。
- ・この際、派遣労働者についても、「派遣先が講ずべき措置に関する指針」（平成11年労働省告示第138号）において、「必要に応じた教育訓練に係る便宜を図るよう努めなければならない」とされていることを踏まえ、個人情報の取扱いに係る教育研修の実施に配慮する必要がある。

⑥物理的安全管理措置

- ・個人データの盗難・紛失等を防止するため、以下のような物理的安全管理措置を行う。
 - －入退館（室）管理の実施
 - －盗難等に対する予防対策の実施
 - －機器、装置等の固定など物理的な保護

⑦技術的安全管理措置

- ・個人データの盗難・紛失等を防止するため、個人データを取り扱う情報システムについて以下のような技術的安全管理措置を行う。
 - －個人データに対するアクセス管理（IDやパスワード等による認証、各職員の業務内容に応じて業務上必要な範囲にのみアクセスできるようなシステム構成の採用等）
 - －個人データに対するアクセス記録の保存
 - －個人データに対するファイアウォールの設置

⑧個人データの保存

- ・個人データを長期にわたって保存する場合には、保存媒体の劣化防止など個人データが消失しないよう適切に保存する。
- ・個人データの保存に当たっては、本人からの照会等に対応する場合など必要なときに迅速に対応できるよう、インデックスの整備など検索可能な状態で保存しておく。

⑨不要となった個人データの廃棄、消去

- ・不要となった個人データを廃棄する場合には、焼却や溶解など、個人データを復元不可能な形にして廃棄する。
- ・個人データを取り扱った情報機器を廃棄する場合は、記憶装置内の個人データを復元不可能な形に消去して廃棄する。
- ・これらの廃棄業務を委託する場合には、個人データの取扱いについても委託契約において明確に定める。

（3）業務を委託する場合の取扱い

①委託先の監督

医療・介護関係事業者は、検査や診療報酬又は介護報酬の請求に係る事務等個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合、法第20条に基づく安全管理措置を遵守させるよう受託者に対し、必要かつ適切な監督をしなければならない。

「必要かつ適切な監督」には、委託契約において委託者である事業者が定める安全管理措置の内容を契約に盛り込み受託者の義務とするほか、業務が適切に行われていることを定期

的に確認することなども含まれる。

また、業務が再委託された場合で、再委託先が不適切な取扱いを行ったことにより、問題が生じた場合は、医療・介護関係事業者や再委託した事業者が責めを負うこともあり得る。

②業務を委託する場合の留意事項

医療・介護関係事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合、以下の事項に留意すべきである。

- ・ 個人情報適切に取り扱っている事業者を委託先（受託者）として選定する
- ・ 契約において、個人情報の適切な取扱いに関する内容を盛り込む（委託期間中のほか、委託終了後の個人データの取扱いも含む。）
- ・ 受託者が、委託を受けた業務の一部を再委託することを予定している場合は、再委託を受ける事業者の選定において個人情報を適切に取り扱っている事業者が選定されるとともに、再委託先事業者が個人情報を適切に取り扱っていることが確認できるよう契約において配慮する
- ・ 受託者が個人情報を適切に取り扱っていることを定期的に確認する
- ・ 受託者における個人情報の取扱いに疑義が生じた場合（患者・利用者等からの申出があり、確認の必要があると考えられる場合を含む。）には、受託者に対し、説明を求め、必要に応じ改善を求める等適切な措置をとる

*医療機関等における業者委託に関する関連通知等

上記の留意事項のほか、委託する業務に応じ、関連する通知等を遵守する。

- ・ 「医療法の一部を改正する法律の一部の施行について」（平成5年2月15日健政発第98号）の「第3 業務委託に関する事項」
- ・ 「病院、診療所等の業務委託について」（平成5年2月15日指第14号）

（4）医療情報システムの導入及びそれに伴う情報の外部保存を行う場合の取扱い

医療機関等において、医療情報システムを導入したり、診療情報の外部保存を行う場合には、厚生労働省が別途定める指針によることとし、各医療機関等において運営及び委託等の取扱いについて安全性が確保されるよう規程を定め、実施するものとする。

（5）個人情報の漏えい等の問題が発生した場合における二次被害の防止等

個人情報の漏えい等の問題が発生した場合には、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、個人情報の保護に配慮しつつ、可能な限り事実関係を公表するとともに、都道府県の所管課等に速やかに報告する。

（6）その他

受付での呼び出しや、病室における患者の名札の掲示などについては、患者の取り違え防止など業務を適切に実施する上で必要と考えられるが、医療におけるプライバシー保護の重要性にかんがみ、患者の希望に応じて一定の配慮をすることが望ましい。

【法の規定により遵守すべき事項等】

- ・ 医療・介護関係事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- ・ 医療・介護関係事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- ・ 医療・介護関係事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要か

つ適切な監督を行わなければならない。

【その他の事項】

- ・医療・介護関係事業者は、安全管理措置に関する取組を一層推進するため、安全管理措置が適切であるかどうかを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、改善を図ることが望ましい。

(第三者提供)

第6条 福祉・介護関係事業者は、個人データを第三者に提供するときは、個人情報保護法第23条第1項各号及び第2項に掲げる場合を除き、次に掲げる事項を示した上で、本人の同意を得るものとする。

- (1) 個人データを提供する第三者
- (2) 第三者に提供される個人データの項目
- (3) 第三者への提供の手段又は方法

【参考】

1. 第三者提供の原則

個人情報保護法は、個人情報取扱事業者が個人データを第三者に提供するときは、本人の事前同意を取り付ける（個人情報保護法第23条第1項本文）ことを義務づけている。

福祉関係事業者ガイドライン、医療・介護関係事業者ガイドラインにおいて福祉・介護関係事業者における業務の特性を踏まえ、①第三者提供の例外、②第三者提供の特則（オプトアウト）、③第三者に該当しない場合、についてそれぞれ詳細に記述されているので、参照し留意するものとする。

2. 第三者提供の特則（オプトアウト）

個人情報保護法第23条第2項において、事後的でも本人の意志を反映できる機会を設けるという手続きをとることを条件に第三者提供の特則として認められている（いわゆるオプトアウト）。具体的には、本人の求めに応じて個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって①第三者への提供を利用目的とすること、②どのような種類の情報が第三者へ提供されるのか、③どのような方法で第三者に提供されることとなるのか、④本人の求めに応じて第三者への提供を停止する旨、をあらかじめ当該本人に通知するか、当該本人が容易に知り得る状態に置くことが求められる。

例えば、福祉サービス第三者評価の受審における評価調査者への情報提供など、本人の事前同意を得ることが困難な場合に利用することが考えられる。

【参考条文等】

●個人情報保護法第23条（第三者提供の制限）

- 1 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。
 - 一 法令に基づく場合
 - 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - 三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当

該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

- 2 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、前項の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。
 - 一 第三者への提供を利用目的とすること。
 - 二 第三者に提供される個人データの項目
 - 三 第三者への提供の手段又は方法
 - 四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。
- 3 個人情報取扱事業者は、前項第2号又は第3号に掲げる事項を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。
- 4 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前3項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。
 - 一 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合
 - 二 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
 - 三 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。
- 5 個人情報取扱事業者は、前項第3号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

●福祉関係事業者ガイドライン（Ⅲ－5．個人データの第三者提供）

（1）第三者提供の取扱い

福祉関係事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならないとされており、第三者に対し個人データを提供する場合には、本人の同意を得る必要がある。

（2）第三者提供の例外

ただし、次に掲げる場合については、本人の同意を得る必要はない。

①法令に基づく場合

社会福祉法に基づき立入検査等を受けた場合に検査官に個人情報を提供する場合、児童虐待の防止等に関する法律に基づき児童虐待に係る通告を行った場合など法令に基づいて個人情報を利用する場合であり、通常の業務で想定される主な事例は別表2（略）のとおりである。

なお、捜査機関の行う任意調査（刑事訴訟法第197条第1項）のような任意によるものであっても、法令に基づく場合は本人の同意を得る必要がない。（1.（2）①参照）

②人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

- (例) ・急病となった場合に医師に対し、状況を説明する場合
- ・暴力団員に関する情報を交換する場合

③公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

- (例) ・児童虐待事例について関係機関と情報交換する場合

④国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

- (例) ・国等が実施する統計報告調整法（昭和27年法律第148号）の規定に基づく統計報告の徴集（いわゆる承認統計調査）及び統計法（昭和22年法律第18号）第8条の規定に基づく指定統計以外の統計調査（いわゆる届出統計調査）に協力する場合

(3) 第三者提供の特則（オプトアウト）

事後的でも本人の意思を反映できる機会を設けるという手続をとることを条件に第三者提供を特則として認めるものである（いわゆるオプトアウト）。具体的には、本人の求めに応じて個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって①第三者への提供を利用目的とすること、②どのような種類の情報が第三者へ提供されるのか、③どのような方法で第三者に提供されることとなるのか、④本人の求めに応じて第三者への提供を停止する旨、をあらかじめ当該本人に通知するか、当該本人が容易に知り得る状態に置くことが求められる。

- ・「どのような種類の情報」とは、例えば、住所、氏名、電話番号、入所者の障害の程度、入所者の家庭状況などの提供されている個人データの種類をいう。
- ・「どのような方法で」とは、例えば、プリントアウトして他の施設関係者に手交といった提供手段又は方法をいう。
- ・「本人が容易に知り得る状態」とは、例えば、福祉施設の受付窓口に大きく張り出すことなどをいう。

(4) 「第三者」に該当しない場合

①他の事業者等への情報提供であるが、「第三者」に該当しない場合

法第23条第4項の各号に掲げる場合の当該個人データの提供を受ける者については、第三者に該当せず、本人の同意を得ずに情報の提供を行うことができる。福祉関係事業者における具体的な例は以下のとおりである。

- ・データの打ち込み、情報処理、健康診断等を他の業者に委託する場合
- ・個人データを特定の者との間で共同して利用するとして、あらかじめ本人に通知等している場合

※個人データの共同での利用における留意事項

あらかじめ個人データを特定の者との間で共同して利用することが予定されている場合、(ア)共同して利用される個人データの項目、(イ)共同利用者の範囲（個別列挙されているか、本人から見てその範囲が明確となるように特定されている必要がある）、(ウ)利用する者の利用目的、(エ)当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称、をあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態においておくとともに、共同して利用することを明らかにしている場合には、当該共同利用者は第三者に該当しない。例えば、入所者の状況をいくつか

の福祉関係事業者が共同して、集計・研究し、入所者へ提供する福祉サービスの質の向上に役立てる場合などが考えられる。

この場合、(ア)、(イ)について変更する場合には本人の同意が必要であり、(ウ)、(エ)については、本人が想定することが困難でない範囲内で変更することができ、この場合はあらかじめ、本人に通知又は本人の容易に知り得る状態におかなければならない。

②同一事業者内における情報提供であり、第三者に該当しない場合

同一事業者内で情報提供する場合は、当該個人データを第三者に提供したことにはならないので、本人の同意を得ずに情報の提供を行うことができる。ただし、利用目的として公表していない目的に用いる場合には、その新たな利用目的を、速やかに本人に通知し、又は公表しなければならない。(法第18条参照)

同一事業者内における情報提供であるため、第三者に該当しない場合として考えられる福祉関係事業者における具体的な例は以下のとおりである。(特定し、公表した利用目的との関係で、目的外利用として所要の措置を行う必要があり得ることに留意)

- ・他の担当者との連携など当該福祉関係事業者内部における情報交換
- ・同一事業者が開設する複数の施設間における福祉サービス向上のための情報交換
- ・当該事業者の職員を対象とした研修での利用
- ・当該事業者内で経営分析を行うための情報交換

(5) その他留意事項

- ・他の事業者への情報提供に関する留意事項

①法令に基づく場合など第三者提供の例外に該当する場合、②「第三者」に該当しない場合、③個人が特定されないように匿名化して情報提供する場合などにおいても、本来必要とされる情報の範囲に限って提供すべきであり、情報提供する上で必要とされていない事項についてまで他の事業者に提供することがないようにすべきである。

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者においては、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。なお、(2)の第三者提供の例外に該当する場合には、本人の同意を得る必要はない。
- ・個人データの第三者提供について本人の同意があった場合で、その後、本人から第三者提供の範囲の一部についての同意を取り消す旨の申出があった場合は、その後の個人情報の取扱いについては、本人の同意のあった範囲に限定して取り扱うものとする。
- ・法第18条の規定に基づき利用目的として第三者に提供することを公表している場合であっても、実際に第三者に情報を提供する際には第23条に基づき本人の同意が必要となる。

【その他の事項】

- ・第三者提供に該当しない情報提供が行われる場合であっても、少なくとも事業所内への掲示により情報提供先をできるだけ明らかにするとともに、本人等からの問い合わせがあった場合に回答できる体制を確保する。
- ・例えば、業務委託の場合、当該福祉関係事業者において委託している業務の内容、委託先事業者名、委託先事業者との間での個人情報の取扱いに関する取り決めの内容等について公開することが考えられる。
- ・本人が未成年者又は被後見人の場合は、法定代理人の同意を得ることが必要である。一定の判断能力を有する未成年等については、あわせて本人の同意を得ることが望ましい。

・被後見人等でない知的障害者の場合は、本人の同意を得ることが必要である。また、本人の同意にあわせて家族等の同意を得ることが望ましい。

●医療・介護関係事業者ガイドライン（Ⅲ－５．個人データの第三者提供）

（１）第三者提供の取扱い

医療・介護関係事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならないとされており、次のような場合には、本人の同意を得る必要がある。

（例）

・民間保険会社からの照会

患者が民間の生命保険に加入しようとする場合、生命保険会社から患者の健康状態等について照会があった場合、患者の同意を得ずに患者の現在の健康状態や既往歴等を回答してはならない。

交通事故によるけがの治療を行っている患者に関して、保険会社から損害保険金の支払いの審査のために必要であるとして症状に関する照会があった場合、患者の同意を得ずに患者の症状等を回答してはならない。

・職場からの照会

職場の上司等から、社員の病状に関する問い合わせがあったり、休職中の社員の職場復帰の見込みに関する問い合わせがあった場合、患者の同意を得ずに患者の病状や回復の見込み等を回答してはならない。

・学校からの照会

学校の教職員等から、児童・生徒の健康状態に関する問い合わせがあったり、休学中の児童・生徒の復学の見込みに関する問い合わせがあった場合、患者の同意を得ずに患者の健康状態や回復の見込み等を回答してはならない。

・マーケティング等を目的とする会社等からの照会

健康食品の販売を目的とする会社から、高血圧の患者の存在の有無について照会された場合や要件に該当する患者を紹介して欲しい旨の依頼があった場合、患者の同意を得ずに患者の有無や該当する患者の氏名・住所等を回答してはならない。

（２）第三者提供の例外

ただし、次に掲げる場合については、本人の同意を得る必要はない。

①法令に基づく場合

医療法に基づく立入検査、介護保険法に基づく不正受給者に係る市町村への通知、児童虐待の防止等に関する法律に基づく児童虐待に係る通告等、法令に基づいて個人情報を利用する場合であり、医療機関等の通常の業務で想定される主な事例は別表３（略）のとおりである。（Ⅲ 1.（２）①参照）

②人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

（例）

・意識不明で身元不明の患者について、関係機関へ照会する場合

・意識不明の患者の病状や重度の痴呆性の高齢者の状況を家族等に説明する場合

※なお、「本人の同意を得ることが困難であるとき」には、本人に同意を求めても同意しない場合、本人に同意を求める手続を経るまでもなく本人の同意を得ることができない場合等が含まれるものである。

③公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人

の同意を得ることが困難であるとき

(例)

- ・健康増進法に基づく地域がん登録事業による国又は地方公共団体への情報提供
- ・がん検診の精度管理のための地方公共団体又は地方公共団体から委託を受けた検診機関に対する精密検査結果の情報提供
- ・児童虐待事例についての関係機関との情報交換
- ・医療安全の向上のため、院内で発生した医療事故等に関する国、地方公共団体又は第三者機関等への情報提供のうち、氏名等の情報が含まれる場合

④国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

(例)

- ・国等が実施する、統計報告調整法の規定に基づく統計報告の徴集(いわゆる承認統計調査)及び統計法第8条の規定に基づく指定統計以外の統計調査(いわゆる届出統計調査)に協力する場合

(3) 本人の同意が得られていると考えられる場合

医療機関の受付等で診療を希望する患者は、傷病の回復等を目的としている。一方、医療機関等は、患者の傷病の回復等を目的として、より適切な医療が提供できるよう治療に取り組むとともに、必要に応じて他の医療機関と連携を図ったり、当該傷病を専門とする他の医療機関の医師等に指導、助言等を求めることも日常的に行われる。

また、その費用を公的医療保険に請求する場合等、患者の傷病の回復等そのものが目的ではないが、医療の提供には必要な利用目的として提供する場合もある。このため、第三者への情報の提供のうち、患者の傷病の回復等を含めた患者への医療の提供に必要であり、かつ、個人情報の利用目的として院内掲示等により明示されている場合は、原則として黙示による同意が得られているものと考えられる。

なお、傷病の内容によっては、患者の傷病の回復等を目的とした場合であっても、個人データを第三者提供する場合は、あらかじめ本人の明確な同意を得よう求めがある場合も考えられ、その場合、医療機関等は、本人の意思に応じた対応を行う必要がある。

①患者への医療の提供のために通常必要な範囲の利用目的について、院内掲示等で公表しておくことによりあらかじめ包括的な同意を得る場合

医療機関の受付等で、診療を希望する患者から個人情報を取得した場合、それらが患者自身の医療サービスの提供のために利用されることは明らかである。このため、院内掲示等により公表して、患者に提供する医療サービスに関する利用目的について患者から明示的に留保の意思表示がなければ、患者の黙示による同意があったものと考えられる。(Ⅲ 2. 参照)

また、

- (ア) 患者への医療の提供のため、他の医療機関等との連携を図ること
 - (イ) 患者への医療の提供のため、外部の医師等の意見・助言を求めること
 - (ウ) 患者への医療の提供のため、他の医療機関等からの照会があった場合にこれに応じること
 - (エ) 患者への医療の提供に際して、家族等への病状の説明を行うこと
- 等が利用目的として特定されている場合は、これらについても患者の同意があったも

のと考えられる。

- ②この場合であっても、黙示の同意があったと考えられる範囲は、患者のための医療サービスの提供に必要な利用の範囲であり、別表2の「患者への医療の提供に必要な利用目的」(略)を参考に各医療機関等が示した利用目的に限られるものとする。

なお、院内掲示等においては、

(ア)患者は、医療機関等が示す利用目的の中で同意しがたいものがある場合には、その事項について、あらかじめ本人の明確な同意を得るよう医療機関等に求めることができること。

(イ)患者が、(ア)の意思表示を行わない場合は、公表された利用目的について患者の同意が得られたものとする。

(ウ)同意及び留保は、その後、患者からの申出により、いつでも変更することが可能であること。

をあわせて掲示するものとする。

※上記①の(ア)～(エ)の具体例

(例)

- ・他の医療機関宛に発行した紹介状等を本人が持参する場合

医療機関等において他の医療機関等への紹介状、処方せん等を発行し、当該書面を本人が他の医療機関等に持参した場合、当該第三者提供については、本人の同意があったものと考えられ、当該書面の内容に関し、医療機関等との間での情報交換を行うことについて同意が得られたものと考えられる。

診療所Aを過去に受診したことのある患者が、病院Bにおいて現に受診中の場合で、病院Bから診療所Aに対し過去の診察結果等について照会があった場合、病院Bの担当医師等が受診中の患者から同意を得ていることが確認できれば、診療所Aは自らが保有する診療情報の病院Bへの提供について、患者の同意が得られたものと考えられる。

- ・家族等への病状説明

病態等について、本人と家族等に対し同時に説明を行う場合には、明示的に本人の同意を得なくても、その本人と同時に説明を受ける家族等に対する診療情報の提供について、本人の同意が得られたものと考えられる。

- ③医療機関等が、労働安全衛生法第66条、健康保険法第150条、国民健康保険法第82条又は老人保健法第20条により、事業者、保険者又は市町村が行う健康診断等を受託した場合、その結果である労働者等の個人データを委託元である当該事業者、保険者又は市町村に対して提供することについて、本人の同意が得られていると考えられる。

- ④介護関係事業者については、介護保険法に基づく指定基準において、サービス担当者会議等で利用者の個人情報を用いる場合には利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合には家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかなければならないとされていることを踏まえ、事業所内への掲示によるのではなく、サービス利用開始時に適切に利用者から文書により同意を得ておくことが必要である。

(4)「第三者」に該当しない場合

- ①他の事業者等への情報提供であるが、「第三者」に該当しない場合

法第23条第4項の各号に掲げる場合の当該個人データの提供を受ける者については、第三者に該当せず、本人の同意を得ずに情報の提供を行うことができる。医療・介護関係事業者における具体的事例は以下のとおりである。

- ・検査等の業務を委託する場合
- ・他の医療機関等からの照会に回答する場合
- ・外部監査機関への情報提供（（財）日本医療機能評価機構が行う病院機能評価等）
- ・個人データを特定の者との間で共同して利用するとして、あらかじめ本人に通知等している場合

※個人データの共同での利用における留意事項

病院と訪問看護ステーションが共同で医療サービスを提供している場合など、あらかじめ個人データを特定の者との間で共同して利用することが予定されている場合、（ア）共同して利用される個人データの項目、（イ）共同利用者の範囲（個別列挙されているか、本人から見てその範囲が明確となるように特定されている必要がある）、（ウ）利用する者の利用目的、（エ）当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称、をあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態においておくとともに、共同して利用することを明らかにしている場合には、当該共同利用者は第三者に該当しない。

この場合、（ア）、（イ）については変更することができず、（ウ）、（エ）については、本人が想定することが困難でない範囲内で変更することができ、変更する場合は、本人に通知又は本人の容易に知り得る状態におかなければならない。

②同一事業者内における情報提供であり、第三者に該当しない場合

同一事業者内で情報提供する場合は、当該個人データを第三者に提供したことにはならないので、本人の同意を得ずに情報の提供を行うことができる。医療・介護関係事業者における具体的事例は以下のとおりである。

- ・病院内の他の診療科との連携など当該医療・介護関係事業者内部における情報の交換
- ・同一事業者が開設する複数の施設間における情報の交換
- ・当該事業者の職員を対象とした研修での利用（特定し、公表した利用目的との関係で、目的外利用として所要の措置を行う必要があり得る）
- ・当該事業者内で経営分析を行うための情報の交換

このうち、医療・介護関係事業者内部の研修で診療録や介護関係記録等を利用する場合には、具体的な利用方法を含め、あらためて本人の同意を得るか、個人が特定されないよう匿名化する。

（5）その他留意事項

- ・他の事業者への情報提供に関する留意事項

第三者提供を行う場合のほか、他の事業者への情報提供であっても、①法令に基づく場合など第三者提供の例外に該当する場合、②「第三者」に該当しない場合、③個人が特定されないように匿名化して情報提供する場合などにおいては、本来必要とされる情報の範囲に限って提供すべきであり、情報提供する上で必要とされていない事項についてまで他の事業者提供することがないようにすべきである。

特に、医療事故等に関する情報提供に当たっては、患者・利用者及び家族等の意思を踏まえ、報告において氏名等が必要とされる場合を除き匿名化（Ⅱ 2. 参照）を行う。また、医療事故発生直後にマスコミへの公表を行う場合等については、匿名化する場合であっても本人又は家族等の同意を得るよう努めるものとする。

（適切ではない例）

- ・医師及び薬剤師が製薬企業のMR（医薬品情報担当者）、医薬品卸業者のMS（医薬品販売担当者）等との間で医薬品の投薬効果などについて情報交換を行う場合に、必要でない氏名

等の情報を削除せずに提供すること。

【法の規定により遵守すべき事項等】

- ・医療・介護関係事業者においては、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。なお、(2)の本人の同意を得る必要がない場合に該当する場合には、本人の同意を得る必要はない。
- ・個人データの第三者提供について本人の同意があった場合で、その後、本人から第三者提供の範囲の一部についての同意を取り消す旨の申出があった場合は、その後の個人データの取扱いについては、本人の同意のあった範囲に限定して取り扱うものとする。

【その他の事項】

- ・第三者提供に該当しない情報提供が行われる場合であっても、院内や事業所内等への掲示、ホームページ等により情報提供先をできるだけ明らかにするとともに、患者・利用者等からの問い合わせがあった場合に回答できる体制を確保する。
- ・例えば、業務委託の場合、当該医療・介護関係事業者において委託している業務の内容、委託先事業者、委託先事業者との間での個人情報の取扱いに関する取り決めの内容等について公開することが考えられる。

(保有個人情報データの開示)

第7条 福祉・介護関係事業者は、個人情報保護法第24条第1項各号に掲げる事項を公表するものとする。

2 福祉・介護関係事業者は、本人から個人情報保護法第24条第2項、第25条第1項、第26条第1項又は第27条第1項若しくは第2項の規定による求めを受けたときは、各条項に定める適用除外要件に該当する場合を除き、各条項に沿った適切な対応を行うものとする。

【参考】

1. 保有個人データに関する事項の開示

福祉・介護関係事業者は、保有個人データについて、その利用目的、開示、訂正、利用停止等の手続の方法及び利用目的の通知又は開示に係る手数料の額、苦情の申出先等について、少なくとも事業所内等への掲示、さらにホームページへの掲載等により明らかにするとともに、本人等からの要望により書面を交付したり、問い合わせがあった場合に具体的内容について回答できる体制を確保するものとする。

【参考条文等】

●個人情報保護法第24条（保有個人データに関する事項の公表等）

1 個人情報取扱事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)に置かなければならない。

一 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称

二 すべての保有個人データの利用目的（第18条第4項第1号から第3号までに該当する場合を除く。）

三 次項、次条第1項、第26条第1項又は第27条第1項若しくは第2項の規定による求めに応じる手続（第30条第2項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。）

四 前3号に掲げるもののほか、保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項として政令で定めるもの

2 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

一 前項の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合

二 第18条第4項第1号から第3号までに該当する場合

●政令第5条（保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項）

法第24条第1項第4号の政令で定めるものは、次の掲げるものとする。

一 当該個人情報取扱事業者が行う保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先

二 当該個人情報取扱事業者が認定個人情報保護団体の対象事業者である場合において、当該認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先

●個人情報保護法第25条（開示）

1 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示（当該

本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。)を求められたときは、本人に対し、政令で定める方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

- 一 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- 二 当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- 三 他の法令に違反することとなる場合

●政令第6条（個人情報取扱事業者が保有個人データを開示する方法）

法第25条第1項の政令で定める方法は、書面の交付による方法（開示の求めを行った者が同意した方法があるときは、当該方法）とする。

●個人情報保護法第26条（訂正等）

- 1 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除（以下この条において「訂正等」という。）を求められた場合には、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手續が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならない。

●個人情報保護法第27条（利用停止等）

- 1 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第16条の規定に違反して取り扱われているという理由又は第17条の規定に違反して取得されたものであるという理由によって、当該保有個人データの利用の停止又は消去（以下この条において「利用停止等」という。）を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等を行わなければならない。ただし、当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

- 2 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第23条第1項の規定に違反して第三者に提供されているという理由によって、当該保有個人データの第三者への提供の停止を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該保有個人データの第三者への提供を停止しなければならない。ただし、当該保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止することが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

- 3 金融分野における個人情報取扱事業者は、法第27条第1項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は同条第2項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について第三者への提供を停止したとき若しくは第三者への提供を停止しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨（本人から求められた措置と異なる措置を行う場合にはその措置内容を含む）を通知しなければならない。

●個人情報保護法第28条（理由の説明）

個人情報取扱事業者は、第24条第3項、第25条第2項、第26条第2項又は前条第3

項の規定により、本人から求められた措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対し、その理由を説明するよう努めなければならない。

●個人情報保護法第29条（開示等の求めに応じる手続）

- 1 個人情報取扱事業者は、第24条第2項、第25条第1項、第26条第1項又は第27条第1項若しくは第2項の規定による求め（以下この条において「開示等の求め」という。）に関し、政令で定めるところにより、その求めを受け付ける方法を定めることができる。この場合において、本人は、当該方法に従って、開示等の求めを行わなければならない。
- 2 個人情報取扱事業者は、本人に対し、開示等の求めに関し、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を求めることができる。この場合において、個人情報取扱事業者は、本人が容易かつ的確に開示等の求めをすることができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便を考慮した適切な措置をとらなければならない。
- 3 開示等の求めは、政令で定めるところにより、代理人によってすることができる。
- 4 個人情報取扱事業者は、前3項の規定に基づき開示等の求めに応じる手続を定めるに当たっては、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

●個人情報保護法第30条（手数料）

- 1 個人情報取扱事業者は、第24条第2項の規定による利用目的の通知又は第25条第1項の規定による開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができる。
- 2 個人情報取扱事業者は、前項の規定により手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

●福祉関係事業者ガイドライン（Ⅲ－6．保有個人データに関する事項の公表等）

第1項の「知り得る状態」とは、本人が知ろうと思えば知ることができる状態をいい、福祉関係事業者の態様に応じて適切な方法による必要があるが、例えば、施設の受付窓口等での常時掲示・備え付けを行うことが考えられる。

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、保有個人データに関し、（ア）当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称、（イ）すべての保有個人データの利用目的（法第18条第4項第1号から第3号までに規定された例外の場合を除く。）、（ウ）保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正、利用停止等の手続の方法（保有個人データの利用目的の通知又は開示に係る手数料を定めた場合はその額を含む。）、（エ）苦情処理の申出先、について、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かななければならない。
- ・福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、上記の措置により利用目的が明らかになっている場合及び法第18条第4項第1号から第3号までの例外に相当する場合を除き、遅滞なく通知しなければならない。
- ・福祉関係事業者は、保有個人データの開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができ、その際には実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、手数料の額を定めなければならない。
- ・福祉関係事業者は、利用目的の通知をしない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

- ・法施行前から保有している個人情報についても同様の取扱いを行う。

【その他の事項】

- ・福祉関係事業者は、保有個人データについて、その利用目的、開示、訂正、利用停止等の手続の方法及び利用目的の通知又は開示に係る手数料の額、苦情の申出先等について、少なくとも事業所内等への掲示、さらにホームページへの掲載等により明らかにするとともに、本人等からの要望により書面を交付したり、問い合わせがあった場合に具体的内容について回答できる体制を確保する。

●福祉関係事業者ガイドライン（Ⅲ－７．本人からの求めによる保有個人データの開示）

（１）開示の原則

福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法等により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。

遺族からの開示に対しては、死亡した者の情報は法の対象ではなく、法の規定に基づき開示をしなければならないというものではないが、これはまた遺族からの求めを禁じる趣旨でもないので、それぞれの事例に応じて対応する必要がある。なお、死亡した者の情報が同時に遺族の個人データである場合には、当該遺族は自己の保有個人データとしてその開示を求めることができる。

（２）開示の例外

開示することで、法第２５条第１項の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。以下のような事例の場合には該当する可能性がある。ただし、個々の事例への適用については個別具体的に慎重に判断することが必要である。

また、一部に非開示となる情報が含まれるからといって、全部を非開示とすることはできず、非開示情報を伏せた上でその他の情報は開示しなければならない。

（事例１）

- ・本人の状況等について、家族や関係者が福祉サービス従事者に情報提供を行っている場合に、これらの者の同意を得ずに本人自身に当該情報を提供することにより、本人と家族との人間関係等が悪化するなど、これらの者の利益を害するおそれがある場合

（事例２）

- ・本人に対して十分な説明をしたとしても、利用者本人に重大な心理的影響を与えその後に悪影響を及ぼす場合

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。
また、当該本人が識別される保有個人データが存在しないときには、その旨を知らせる。ただし、開示することにより、法第２５条の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。
- ・開示の方法は、原則として書面の交付によるが、開示の求めを行った者が別の方法に同意した場合は同意した方法による。
- ・福祉関係事業者は、求められた保有個人データの全部又は一部について開示しない旨を決定したときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。また、本人に通知する場合には、本人に対してその理由を説明するよう努めなければならない（１０．参照）。

- ・他の法令の規定により、保有個人データの開示について定めがある場合には、当該法令の規定によるものとする。

【その他の事項】

- ・法定代理人等、開示の求めを行い得る者から開示の求めがあった場合、原則として本人に対し保有個人データの開示を行う旨の説明を行った後、法定代理人等に対して開示を行うものとする。本人に開示を行う旨の説明を行った際に、本人から開示をして欲しくない旨の申し出があった場合には、法第25条第1項第1号から第3号までに該当するかどうかを判断し、該当する場合には法定代理人等に対して開示をしないことができる。
- ・福祉関係事業者は、保有個人データの全部又は一部について開示しない旨決定した場合、本人に対するその理由の説明に当たっては、文書により示すことを基本とする。また、苦情処理の体制についても併せて説明することが望ましい。
- ・福祉関係事業者は、本人の法定代理人から当該本人に関する保有個人データの開示を求められた場合におけるその開示又は非開示の決定に当たっては、当該本人に係る児童虐待及び当該本人の同居する家庭における配偶者からの暴力のおそれの有無を確認し、法第25条第1項第1号に該当する場合は、開示しないことが適当であること。

●福祉関係事業者ガイドライン（Ⅲ－8．訂正及び利用停止）

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、法第26条又は第27条第1項若しくは第2項の規定に基づき、本人から、保有個人データの訂正等、利用停止等又は第三者への提供の停止を求められた場合で、それらの求めが適正であると認められるときは、これらの措置を行わなければならない。
- ・利用停止等及び第三者への提供の停止については、利用停止等に多額の費用を要する場合など当該措置を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、利用の停止又は消去の措置を行う必要はない。
- ・訂正等の求めがあった場合であって、（ア）利用目的から見て訂正等が必要でない場合、（イ）誤りであるとの指摘が正しくない場合又は（ウ）訂正等の対象が事実でなく評価に関する情報である場合は、求めが適正であると認められない場合に該当し、これらの措置を行う必要はない。
- ・福祉関係事業者は、上記の措置を行ったとき、又は行わない旨を決定したときは、本人に対し、遅滞なく、その旨（訂正等を行ったときは、その内容を含む。）を通知しなければならない。また、本人に通知する場合には、本人に対してその理由を説明するよう努めなければならない。

【その他の事項】

- ・福祉関係事業者は、訂正等、利用停止等又は第三者への提供の停止が求められた保有個人データの全部又は一部について、これらの措置を行わない旨を決定した場合、本人に対するその理由の説明に当たっては、文書により示すことを原則とする。その際は、苦情処理の体制についても併せて説明することが望ましい。

●福祉関係事業者ガイドライン（Ⅲ－9．開示等の求めに応じる手続き及び手数料）

- 個人データの開示等については、本人のほか、①未成年者又は成年後見人の法定代理人、②開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人により行うことができる。

なお、本条のみに代理人に関する規定を設けているが、これは第23条等の他の規定において同意が必要とされている事項につき法定代理人等が同意することを排除する趣旨では

ない。

【法の規定により遵守すべき事項】

・福祉関係事業者は、保有個人データの開示等の求めに関し、本人に過重な負担を課すものとならない範囲において、以下の事項について、その求めを受け付ける方法を定めることができる。

(ア) 開示等の求めの受付先

(イ) 開示等の求めに際して提出すべき書面の様式、その他の開示等の求めの受付方法

(ウ) 開示等の求めをする者が本人又はその代理人であることの確認の方法

(エ) 保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法

- ・福祉関係事業者は、本人に対し、開示等の求めに関して、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を求めることができるが、この場合には、本人が容易かつ的確に開示等の求めをすることができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便を考慮した措置をとらなければならない。
- ・保有個人データの開示等の求めは、本人のほか、未成年者又は成年被後見人の法定代理人、当該求めをすることにつき本人が委任した代理人によってすることができる。
- ・福祉関係事業者は、保有個人データの開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収ことができ、その際には実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、手数料の額を定めなければならない。

【その他の事項】

- ・福祉関係事業者は、以下の点に留意しつつ、保有個人データの開示の手続を定めることが望ましい。
 - －開示等の求めの方法は書面によることが望ましい。
 - －利用者等の自由な求めを阻害しないため、開示等を求める理由を要求することは不適切である。
 - －開示等を求める者が本人（又はその代理人）であることを確認する。
 - －開示等の求めがあった場合、担当スタッフの意見を聴いた上で、速やかに保有個人データの開示等を行うかどうか等を決定し、これを開示の求めを行った者に通知する。
 - －保有個人データの開示を行う場合には、日常のサービス提供への影響等も考慮し、本人に過重な負担を課すものとならない範囲で、開示の日時、場所、方法等を指定することができる。
 - －開示の求めを行い得る代理人から開示の求めがあった場合、原則として本人に対し保有個人データの開示を行う旨の説明を行った後、開示の求めを行った者に対して開示を行うよう努めることが期待される。
 - －代理人からの求めが、(ア) 本人による具体的意思を把握できない包括的な委任に基づくものである場合、(イ) 開示等の請求が行われる相当以前に行われた委任に基づくものである場合には、本人への説明に際し、開示の求めを行った者及び開示する個人データの内容について十分説明する必要がある。

●医療・介護関係事業者ガイドライン（Ⅲ－6．保有個人データに関する事項の公表等）

【法の規定により遵守すべき事項等】

(保有個人データに関する事項の公表等)

法第二十四条個人情報取扱事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければ

ならない。

- 一 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称
- 二 すべての保有個人データの利用目的(第十八条第四項第一号から第三号までに該当する場合を除く。)
- 三 次項、次条第一項、第二十六条第一項又は第二十七条第一項若しくは第二項の規定による求めに応じる手続(第三十条第二項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。)
- 四 前三号に掲げるもののほか、保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項として政令で定めるもの

2 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。

ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

- 一 前項の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合
- 二 第十八条第四項第一号から第三号までに該当する場合
- 3 個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの利用目的を通知しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

(保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項)

令第五条法第二十四条第一項第四号の政令で定めるものは、次に掲げるものとする。

- 一 当該個人情報取扱事業者が行う保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先
 - 二 当該個人情報取扱事業者が認定個人情報保護団体の対象事業者である場合にあっては、当該認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先
- ・医療・介護関係事業者は、保有個人データに関し、(ア)当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称、(イ)すべての保有個人データの利用目的(法第18条第4項第1号から第3号までに規定された例外の場合を除く)、(ウ)保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正、利用停止等の手続の方法、及び保有個人データの利用目的の通知又は開示に係る手数料の額、(エ)苦情の申出先等について、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む)に置かなければならない。
 - ・医療・介護関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、上記の措置により利用目的が明らかになっている場合及び法第18条第4項第1号から第3号までの例外に相当する場合を除き、遅滞なく通知しなければならない。
 - ・医療・介護関係事業者は、利用目的の通知をしない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。
 - ・法施行前から保有している個人情報についても同様の取扱いを行う。

【その他の事項】

- ・医療・介護関係事業者は、保有個人データについて、その利用目的、開示、訂正、利用停止等の手続の方法及び利用目的の通知又は開示に係る手数料の額、苦情の申出先等について、少なくとも院内や事業所内等への掲示、さらにホームページ等によりできるだけ明らかにするとともに、患者・利用者等からの要望により書面を交付したり、問い合わせがあった場合に具体的内容について回答できる体制を確保する。
- 医療・介護関係事業者ガイドライン(Ⅲ-7. 本人からの求めによる保有個人データの開

示)

(開示)

法第二十五条個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示(当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。)を求められたときは、本人に対し、政令で定める方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

- 一 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- 二 当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- 三 他の法令に違反することとなる場合

2 個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの全部又は一部について開示しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

3 他の法令の規定により、本人に対し第一項本文に規定する方法に相当する方法により当該本人が識別される保有個人データの全部又は一部を開示することとされている場合には、当該全部又は一部の保有個人データについては、同項の規定は、適用しない。

(個人情報取扱事業者が保有個人データを開示する方法)

令第六条法第二十五条第一項の政令で定める方法は、書面の交付による方法(開示の求めを行った者が同意した方法があるときは、当該方法)とする。

(1) 開示の原則

医療・介護関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法等により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。

(2) 開示の例外

開示することで、法第25条第1項の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。具体的事例は以下のとおりである。

(例)

- ・患者・利用者の状況等について、家族や患者・利用者の関係者が医療・介護サービス従事者に情報提供を行っている場合に、これらの者の同意を得ずに患者・利用者自身に当該情報を提供することにより、患者・利用者と家族や患者・利用者の関係者との人間関係が悪化するなど、これらの者の利益を害するおそれがある場合
- ・症状や予後、治療経過等について患者に対して十分な説明をしたとしても、患者本人に重大な心理的影響を与え、その後の治療効果等に悪影響を及ぼす場合

※個々の事例への適用については個別具体的に慎重に判断することが必要である。また、保有個人データである診療情報の開示に当たっては、「診療情報の提供等に関する指針」の内容にも配慮する必要がある。

【法の規定により遵守すべき事項等】

- ・医療・介護関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。また、当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨知らせることとする。ただし、開示することにより、法第25条第1項の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

- ・ II 1. に記したとおり、例えば診療録の情報の中には、患者の保有個人データであって、当該診療録を作成した医師の保有個人データでもあるという二面性を持つ部分が含まれるものの、そもそも診療録全体が患者の保有個人データであることから、患者本人から開示の求めがある場合に、その二面性があることを理由に全部又は一部を開示しないことはできない。ただし、法第25条第1項の各号のいずれかに該当する場合には、法に従い、その全部又は一部を開示しないことができる。
- ・ 開示の方法は、書面の交付又は求めを行った者が同意した方法による。
- ・ 医療・介護関係事業者は、求められた保有個人データの全部又は一部について開示しない旨を決定したときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。また、本人に通知する場合には、本人に対してその理由を説明するよう努めなければならない（III 10. 参照）。
- ・ 他の法令の規定により、保有個人データの開示について定めがある場合には、当該法令の規定によるものとする。

【その他の事項】

- ・ 法定代理人等、開示の求めを行い得る者から開示の求めがあった場合、原則として患者・利用者本人に対し保有個人データの開示を行う旨の説明を行った後、法定代理人等に対して開示を行うものとする。
- ・ 医療・介護関係事業者は、保有個人データの全部又は一部について開示しない旨決定した場合、本人に対するその理由の説明に当たっては、文書により示すことを基本とする。また、苦情への対応を行う体制についても併せて説明することが望ましい。

●医療・介護関係事業者ガイドライン（III－8. 訂正及び利用停止）

（訂正等）

法第二十六条個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除（以下この条において「訂正等」という。）を求められた場合には、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手續が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならない。

2 個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの内容の全部若しくは一部について訂正等を行ったとき、又は訂正等を行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨（訂正等を行ったときは、その内容を含む。）を通知しなければならない。

（利用停止等）

法第二十七条個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第十六条の規定に違反して取り扱われているという理由又は第十七条の規定に違反して取得されたものであるという理由によって、当該保有個人データの利用の停止又は消去（以下この条において「利用停止等」という。）を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等を行わなければならない。ただし、当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

2 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第二十三条

第一項の規定に違反して第三者に提供されているという理由によって、当該保有個人データの第三者への提供の停止を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該保有個人データの第三者への提供を停止しなければならない。ただし、当該保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止することが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

3 個人情報取扱事業者は、第一項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は前項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について第三者への提供を停止したとき若しくは第三者への提供を停止しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

【法の規定により遵守すべき事項等】

- ・医療・介護関係事業者は、法第26条、第27条第1項又は第2項の規定に基づき、本人から、保有個人データの訂正等、利用停止等、第三者への提供の停止を求められた場合で、それらの求めが適正であると認められるときは、これらの措置を行わなければならない。
- ・ただし、利用停止等及び第三者への提供の停止については、利用停止等に多額の費用を要する場合など当該措置を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。
- ・なお、以下の場合については、これらの措置を行う必要はない。

①訂正等の求めがあった場合であっても、(ア)利用目的から見て訂正等が必要でない場合、(イ)誤りである指摘が正しくない場合又は(ウ)訂正等の対象が事実でなく評価に関する情報である場合

②利用停止等、第三者への提供の停止の求めがあった場合であっても、手続違反等の指摘が正しくない場合

- ・医療・介護関係事業者は、上記の措置を行ったとき、又は行わない旨を決定したときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。また、本人に通知する場合には、本人に対してその理由を説明するよう努めなければならない（Ⅲ10. 参照）。

【その他の事項】

- ・医療・介護関係事業者は、訂正等、利用停止等又は第三者への提供の停止が求められた保有個人データの全部又は一部について、これらの措置を行わない旨決定した場合、本人に対するその理由の説明に当たっては、文書により示すことを基本とする。その際は、苦情への対応を行う体制についても併せて説明することが望ましい。
- ・保有個人データの訂正等に当たっては、訂正した者、内容、日時等が分かるように行われなければならない。
- ・保有個人データの字句などを不当に変える改ざんは、行ってはならない。

●医療・介護関係事業者ガイドライン（Ⅲ－9. 開示等の求めに応じる手続き及び手数料）

（1）開示等を行う情報の特定

（開示等の求めに応じる手続）

法第二十九条個人情報取扱事業者は、第二十四条第二項、第二十五条第一項、第二十六条第一項又は第二十七条第一項若しくは第二項の規定による求め（以下この条において「開示等の求め」という。）に関し、政令で定めるところにより、その求めを受け付ける方法を定めることができる。この場合において、本人は、当該方法に従って、開示等の求めを行わな

なければならない。

2 個人情報取扱事業者は、本人に対し、開示等の求めに関し、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を求めることができる。この場合において、個人情報取扱事業者は、本人が容易かつ的確に開示等の求めをすることができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便を考慮した適切な措置をとらなければならない。

3 開示等の求めは、政令で定めるところにより、代理人によってすることができる。

4 個人情報取扱事業者は、前三項の規定に基づき開示等の求めに応じる手続を定めるに当たっては、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

(手数料)

法第三十条個人情報取扱事業者は、第二十四条第二項の規定による利用目的の通知又は第二十五条第一項の規定による開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができる。

2 個人情報取扱事業者は、前項の規定により手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

(開示等の求めを受け付ける方法)

令第七条法第二十九条第一項の規定により個人情報取扱事業者が開示等の求めを受け付ける方法として定めることができる事項は、次に掲げるとおりとする。

一開示等の求めの申出先

二開示等の求めに際して提出すべき書面（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。）の様式その他の開示等の求めの方式

三開示等の求めをする者が本人又は次条に規定する代理人であることの確認の方法

四法第三十条第一項の手数料の徴収方法

(開示等の求めをすることができる代理人)

令第八条法第二十九条第三項の規定により開示等の求めをすることができる代理人は、次に掲げる代理人とする。

一未成年者又は成年被後見人の法定代理人

二開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人

医療・介護関係事業者は、本人に対し、開示等の求めに関して、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を求めることができるが、この場合には、本人が容易かつ的確に開示等の求めをすることができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便を考慮した措置をとらなければならない。

また、保有個人データの開示等については、本人の求めにより、保有個人データの全体又は一部が対象となるが、当該本人の保有個人データが多岐にわたる、データ量が膨大であるなど、全体の開示等が困難又は非効率な場合、医療・介護関係事業者は、本人が開示等の求めを行う情報の範囲を特定するのに参考となる情報（過去の受診の状況、病態の変化等）を提供するなど、本人の利便を考慮した支援を行うものとする。

(2) 代理人による開示等の求め

保有個人データの開示等については、本人のほか、①未成年者又は成年被後見人の法定代理人、②開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人により行うことができる。

【法の規定により遵守すべき事項等】

- ・医療・介護関係事業者は、保有個人データの開示等の求めに関し、本人に過重な負担を課すものとならない範囲において、以下の事項について、その求めを受け付ける方法を定めることができる。

(ア) 開示等の求めの受付先

(イ) 開示等の求めに際して提出すべき書面の様式、その他の開示等の求めの受付方法

(ウ) 開示等の求めをする者が本人又はその代理人であることの確認の方法

(エ) 保有個人データの利用目的の通知、又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法

- ・医療・介護関係事業者は、本人に対し、開示等の求めに関して、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を求めることができるが、この場合には、本人が容易かつ的確に開示等の求めをすることができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便を考慮した措置をとらなければならない。
- ・保有個人データの開示等の求めは、本人のほか、未成年者又は成年被後見人の法定代理人、当該求めをすることにつき本人が委任した代理人によってすることができる。
- ・医療・介護関係事業者は、保有個人データの利用目的の通知、又は保有個人データの開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができ、その際には実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、手数料の額を定めなければならない。

【その他の事項】

- ・医療・介護関係事業者は、以下の点に留意しつつ、保有個人データの開示等の手続を定めることが望ましい。

－開示等の求めの方法は書面によることが望ましいが、患者・利用者等の自由な求めを阻害しないため、開示等を求める理由を要求することは不適切である。

－開示等を求める者が本人（又はその代理人）であることを確認する。

－開示等の求めがあった場合、主治医等の担当スタッフの意見を聴いた上で、速やかに保有個人データの開示等をするか否か等を決定し、これを開示の求めを行った者に通知する。

－保有個人データの開示に当たり、法第25条第1項各号に該当する可能性がある場合には、開示の可否について検討するために設置した検討委員会等において検討した上で、速やかに開示の可否を決定することが望ましい。

－保有個人データの開示を行う場合には、日常の医療・介護サービス提供への影響等も考慮し、本人に過重な負担を課すものとならない範囲で、日時、場所、方法等を指定することができる。

- ・代理人等、開示の求めを行い得る者から開示の求めがあった場合、原則として患者・利用者本人に対し保有個人データの開示を行う旨の説明を行った後、開示の求めを行った者に対して開示を行うものとする。

- ・代理人等からの求めがあった場合で、①本人による具体的意思を把握できない包括的な委任に基づく請求、②開示等の請求が行われる相当以前に行われた委任に基づく請求が行われた場合には、本人への説明に際し、開示の求めを行った者及び開示する保有個人データの内容について十分説明し、本人の意思を確認するとともに代理人の求めの適正性、開示の範囲等について本人の意思を踏まえた対応を行うものとする。

(苦情解決)

第8条 福祉・介護関係事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情を適切かつ迅速に解決するものとする。

2 福祉・介護関係事業者は、前項の目的を達成するため、苦情解決窓口の設置や苦情解決の手順を定めるなど必要な体制を整備するものとする。

【参考】

1. 苦情解決体制の整備

福祉・介護関係事業者は、本人等からの苦情処理に当たり、窓口の設置や担当スタッフ以外の職員による相談体制を確保するなど、本人等が相談を行いやすい環境の整備に努める。福祉サービスにおいては、すでに苦情解決体制が整備されていることから、個人情報の苦情処理窓口は福祉サービスの苦情解決窓口が兼ねて、個人情報の苦情処理担当スタッフは福祉サービスの苦情解決責任者が兼ねることが望ましい。

なお、苦情解決体制が整備されていない福祉・介護関係事業者にあつては、上記を踏まえ体制整備を図る。

【参考条文等】

●個人情報保護法第31条（個人情報取扱事業者による苦情の処理）

1 個人情報取扱事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

2 個人情報取扱事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制の整備に努めなければならない。

●基本方針（7 個人情報の取扱いに関する苦情の円滑な処理に関する事項）

個人情報の利用・提供あるいは開示・不開示に関する本人の不平や不満は、訴訟等によるのではなく、事案の性質により、迅速性・経済性等の観点から、むしろ苦情処理の制度によって解決することが適当なものが多いと考えられる。法は、苦情処理による国民の権利利益の保護の実効を期すため、個人情報取扱事業者自身の取組により苦情を解決することを基本としつつ、認定個人情報保護団体、地方公共団体等が苦情の処理に関わる複層的な仕組みを採っている。この仕組みが円滑に機能するためには、これらの関係機関がそれぞれの役割分担に応じて適切に取り組むとともに、緊密な連携を確保することが必要である。

(1) 事業者自身による取組のあり方

法は、苦情処理について、まず、第一に個人情報取扱事業者の責任において適切かつ迅速な処理に努めるべきことを明らかにしている。こうした責務を全うするため、事業者には、必要な体制整備として苦情受付窓口の設置、苦情処理手順の策定等が求められる。

(2) 認定個人情報保護団体の取組のあり方

認定個人情報保護団体の苦情処理は、各事業者が行う取組を補完し、国民の利益を効率的・効果的に実現する重要な役割が期待される。

このため、認定個人情報保護団体は、個人情報の主体である本人からの様々な苦情に簡易・迅速に対応し、公正な第三者としての立場から国民の期待に応えられるよう、人材の養成・確保を含む体制を整備することが求められる。

●福祉関係事業者ガイドライン（Ⅲ－１０．理由の説明、苦情処理）

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、本人から求められた保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正等、利用停止等において、その措置をとらない旨又はその措置と異なる措置をとる旨を本人に通知する場合は、本人に対して、その理由を説明するよう努めなければならない。
- ・福祉関係事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。また、福祉関係事業者は、苦情の適切かつ迅速な処理を行うに当たり、苦情処理窓口の設置や苦情処理の手順を定めるなど必要な体制の整備に努めなければならない。

【その他の事項】

- ・福祉関係事業者は、本人に対して理由を説明する際には、文書により示すことを基本とする。その際は、苦情処理の体制についても併せて説明することが望ましい。
- ・福祉関係事業者は、本人等からの苦情処理に当たり、窓口の設置や担当スタッフ以外の職員による相談体制を確保するなど、本人等が相談を行いやすい環境の整備に努める。本人の申し出やすさを考慮すると、個人情報の苦情処理窓口は福祉サービスの苦情解決窓口が兼ねて、個人情報の苦情処理担当スタッフは福祉サービスの苦情処理責任者が兼ねることが望ましい。
- ・福祉関係事業者は、当該施設における本人等からの苦情処理体制等について少なくとも事業所内への掲示、さらにホームページへの掲載等を行うことで本人等に対する周知に努める。
- ・地方公共団体、社会福祉事業の経営者団体や運営適正化委員会等が開設する苦情処理に関する相談窓口等についても本人等に対して周知することが望ましい。

●医療・介護関係事業者ガイドライン（Ⅲ－１０．理由の説明、苦情対応）

【法の規定により遵守すべき事項等】

- ・医療・介護関係事業者は、本人から求められた保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正等、利用停止等において、その措置をとらない旨又はその措置と異なる措置をとる旨本人に通知する場合は、本人に対して、その理由を説明するよう努めなければならない。
- ・医療・介護関係事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な対応に努めなければならない。また、医療・介護関係事業者は、苦情の適切かつ迅速な対応を行うにあたり、苦情への対応を行う窓口機能等の整備や苦情への対応の手順を定めるなど必要な体制の整備に努めなければならない。

【その他の事項】

- ・医療・介護関係事業者は、本人に対して理由を説明する際には、文書により示すことを基本とする。その際は、苦情への対応を行う体制についても併せて説明することが望ましい。
- ・医療・介護関係事業者は、患者・利用者等からの苦情対応にあたり、専用の窓口の設置や主治医等の担当スタッフ以外の職員による相談体制を確保するなど、患者・利用者等が相談を行いやすい環境の整備に努める。
- ・医療・介護関係事業者は、当該施設における患者・利用者等からの苦情への対応を行う体制等について院内や事業所内等への掲示やホームページへの掲載等を行うことで患者・利用者等に対して周知を図るとともに、地方公共団体、地域の医師会や国民健康保険団体連合会等が開設する医療や介護に関する相談窓口等についても患者・利用者等に対して周知することが望ましい。

(本会の役割)

第9条 本会は、個人情報保護法第37条第1項の認定を受けて、同項各号の業務を行うものとする。

2 本会は、福祉・介護関係事業者がこの指針を遵守していないと認めるときは、当該福祉・介護関係事業者に対して必要な助言又は指導を行うものとする。

3 本会は、福祉・介護サービスを取り巻く社会・環境の変化等を踏まえて、福祉・介護関係事業者における個人情報の保護が着実に図られるよう、必要に応じて指針を見直すものとする。

【参考事項】

1. 本会の役割

本会は、認定個人情報保護団体となり、苦情処理、情報提供その他の法定業務を行う。

2. 本会の権限

本会は、この指針の遵守を確保するため、福祉・介護関係事業者がこの指針を遵守していないと認めるときは、必要な助言又は指導を行うものとする。

3. 指針の見直し

本会は、福祉・介護サービスを取り巻く社会・環境の変化等を踏まえて、福祉・介護関係事業者における個人情報の保護が着実に図られるよう、必要に応じて指針を見直すものとする。

【参考条文等】

●個人情報保護法第37条（認定）

1 個人情報取扱事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的として次に掲げる業務を行おうとする法人（法人でない団体で代表者又は管理者の定めのあるものを含む。次条第3号において同じ。）は、主務大臣の認定を受けることができる。

一 業務の対象となる個人情報取扱事業者（以下「対象事業者」という。）の個人情報の取扱いに関する第42条の規定による苦情の処理

二 個人情報の適正な取扱いの確保に寄与する事項についての対象事業者に対する情報の提供

三 前2号に掲げるもののほか、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保に関し必要な業務

●個人情報保護法第41条（対象事業者）

1 認定個人情報保護団体は、当該認定個人情報保護団体の構成員である個人情報取扱事業者又は認定業務の対象となることについて同意を得た個人情報取扱事業者を対象事業者としなければならない。

2 認定個人情報保護団体は、対象事業者の氏名又は名称を公表しなければならない。

●個人情報保護法第42条（苦情の処理）

- 1 認定個人情報保護団体は、本人等から対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情について解決の申し出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該対象事業者に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な解決を求めなければならない。
- 2 認定個人情報保護団体は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該対象事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。
- 3 対象事業者は、認定個人情報保護団体から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

●個人情報保護法第44条（目的外利用の禁止）

認定個人情報保護団体は、認定業務の実施に際して知り得た情報を認定業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

●福祉関係事業者ガイドライン（I-8. 認定個人情報保護団体における取組）

法第37条においては、個人情報取扱事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的とする業務を行う法人等は主務大臣の認定を受けて認定個人情報保護団体となることができることとされている。認定個人情報保護団体となる福祉関係の団体等は、個人情報保護に係る普及・啓発を推進するほか、法の趣旨に沿った指針等を自主的なルールとして定めたり、個人情報の取扱いに関する福祉サービスの利用者等のための相談窓口を開設するなど、積極的な取組を行うことが期待されている。

●医療・介護関係事業者ガイドライン（I-12. 認定個人情報保護団体における取組）

法第37条においては、個人情報取扱事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的とする業務を行う法人等は主務大臣の認定を受けて認定個人情報保護団体となることができることとされている。認定個人情報保護団体となる医療・介護関係の団体等は、傘下の医療・介護関係事業者を対象に、個人情報保護に係る普及・啓発を推進するほか、法の趣旨に沿った指針等を自主的なルールとして定めたり、個人情報の取扱いに関する患者・利用者等のための相談窓口を開設するなど、積極的な取組を行うことが期待されている。

Ⅲ. 「認定個人情報保護団体」事業実施要綱（参考例）

「認定個人情報保護団体」事業実施要綱

1. 目的

本会は、「個人情報の保護に関する法律」第37条による認定個人情報保護団体として、県内の福祉・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いをすすめるための業務（以下「業務」という。）を実施し、福祉・介護サービス利用者の権利利益を保護することを目的とする。

2. 実施主体

業務は主務大臣の認定を受けた本会が実施する。

3. 認定個人情報保護団体の認定者及び認定日

厚生労働大臣第〇〇号、平成〇年〇月〇日認定

4. 対象事業者の範囲

- (1) 本会会員（または構成員）で福祉・介護関係事業を実施する事業者
- (2) 上記以外で同意を得た福祉・介護関係事業を実施する事業者

5. 対象事業者の公表

本会は、対象事業者の名称（又は氏名）を一覧表にして、本会事務所内に備え置き閲覧可能な状態にしておくとともに、本会のホームページへの掲載により公表する。

6. 個人情報保護指針の作成と公表

本会は、対象事業者がその事業の遂行に際して個人情報を取扱いに際し開示すべき利用目的、講ずるべき安全管理のための措置その他の事項につき、具体的な基準を定めた、個人情報保護指針を作成し公表する。対象事業者は、指針の内容を踏まえ、個人情報の適正な管理に努める。

7. 業務内容

本会は、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を図るため、次の業務を実施する。

- (1) 個人情報の取扱いに関する苦情の処理
- (2) 対象事業者への啓発、支援に関する業務
 - ①対象事業者への研修会等による情報提供
 - ②個人情報保護マニュアルや整備すべき規定のモデル提示など対象事業者の支援
 - ③個人情報保護に向けた調査研究

(3) その他必要な業務

8. 業務の実施方法

(1) 個人情報の取扱いに関する苦情の処理

本会に設置されている運営適正化委員会がその業務として個人情報の取扱いに関する苦情解決を実施する。なお、苦情解決業務の実施に当たっては、厚生省通知「運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について」（平成12年6月7日）に基づき適確に実施する。

(2) 対象事業者への啓発、支援に関する業務

①対象事業者への研修会等による情報提供

福祉・介護関係事業者が個人情報保護の重要性について正しく理解し、個人情報保護の適切な取り組みがすすむよう、管理者や職員等を対象とした研修会の開催、個人情報保護に関するパンフレットの作成配布を行うことなどにより必要な情報提供に努める。

②個人情報保護マニュアルや整備すべき規定のモデル提示など対象事業者の支援

福祉・介護関係事業者が個人情報保護について適確に対応することが出来るよう、マニュアルや整備すべき規定のモデル提示など対象事業者の支援に努める。

③個人情報保護に向けた調査研究

個人情報保護に関する苦情を適切に解決した事例を蓄積することなどにより、対象事業者の業務の円滑な実施に資するための調査研究の実施に努める。

9. 運営適正化委員会事業との関係について

認定個人情報保護団体として実施する、対象事業者への啓発、支援に関する業務の実施に当たっては、運営適正化委員会が「運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決実施要綱」（平成12年6月7日、厚生省社会・援護局長通知）に基づき実施する、①広報・啓発活動、②社会福祉事業の経営者等に関する研修会、③巡回指導、④調査研究事業とは、区分し実施する。