

大阪市地域包括支援センターにおける個人情報の  
取扱いに関する事務処理誤りの防止指針（案）

〔公開資料〕

令和 4 年度 第 4 回大阪市地域包括支援センター運営協議会

令和5年3月22日

大阪市福祉局 高齢者施策部地域包括ケア推進課

## 大阪市地域包括支援センターにおける個人情報の取扱いに関する

### 事務処理誤りの防止指針(案)

#### 1 目的

令和3年度実施事業における地域包括支援センター事業評価において、「個人情報の保護」に関する項目で「未」となる地域包括支援センターが増加したことにより、事務処理誤りを防止するため、職員一人ひとりが主体的に取り組むことが必要であることから、不適切な事態の未然防止・予防に努めるよう本市としての考えを示す。

#### 2 事業評価結果を振り返り、注意すべき留意点について

##### (1) 不適切な事態が起こる可能性の認識

- ・ 包括の担当業務の中で、優先的に取り組むべき重要な業務を選定する。
- ・ どのような「不適切な事態」が起こり得るのか予測する。
- ・ 起こり得る事態を想定し、対応策を整備する。

##### (2) 対応策の整備における視点

###### ① 対応策の存在

- ・ 有効な内容になっているか。
- ・ 具体的な内容となっているか。
- ・ 文書化されているか。
- ・ 内容が不足又は過剰になっていないか。
- ・ 過去の経験や注意喚起を踏まえた内容となっているか。

###### ② 対応策の見直し

- ・ 適宜・適切に見直しがされているか。

###### ③ 対応策の周知・徹底

- ・ 適切に周知・徹底され共有化が図られているか。

###### ④ 遵守状況の監視

- ・ 対応策を遵守しているかの監視は行われているか。

### 3 事務処理誤り防止における運用管理ポイント

#### (1)書類の受領

- ア 一部委託先事業所等から受け取る書類の枚数及び内容確認の徹底を図り、受領簿に記載する。
- イ 受領簿に記載された内容等は複数人で確認する。

#### (2)書類の交付

- ア 交付書類の枚数及び内容、交付先の宛先を交付管理簿等へ記載する。
- イ 交付書類と交付管理簿等の照合は作業者と別の者が行い、一致確認のうえ交付する。

#### (3)書類の送付

- ア 送付文書と封筒の枚数を事前にそろえ、発送先の宛名と送付物の内容、件数を送付リスト等と照合確認を行い、作業者とは別の者が再確認したうえで封入する。
- イ 封緘済封筒と送付リストとの突合を複数人で行い、宛先、枚数等が合っているか確認する。

#### (4)書類の保管

- ア 保管すべき書類は、所定の施錠できる保管場所に保管のルールを守り、速やかに保管する。
- イ 書類は、関係職員以外の閲覧ができないよう特に注意する。
- ウ 保管状況の確認は、適宜行う。

#### (5)書類等の持出し

- ア 事務所外に個人情報を持ち出す場合は、管理者等の確認を得る。
- イ 持ち出す個人情報は必要最小限にする。
- ウ 持出管理簿等に持ち出す個人情報を記載したうえで、記載内容に誤りがないか複数人で内容の確認をする。
- エ USB 等の記録媒体により持ち出す場合は、持ち出しデータに必ずパスワード設定又は暗号化を行う。
- オ 帰所後は、持ち出した個人情報のうち返却すべき書類等がすべて揃っているか確認のうえ、持出管理簿等に返却の旨を記入し、管理者等が確認を行う。
- カ 破棄する書類等は、破棄すべき書類等以外のものが混在していないか十分に確認し、不要な書類等が確実に破棄されたか他者による確認を行う。

#### (6)マスキング処理

- ア マスキングが必要な書類の作成作業を行う場合は、該当項目を複数人で確認する。
- イ マスキング処理後、該当項目に確実にマスキング処理がされているか確認する。

## **(7)電子メール・FAX 送信**

- ア 送信先のメールアドレス（TO、CC、BCC の使い分けを含む）及び FAX 番号に誤りがな  
いか確認するとともに添付ファイルや送信資料に誤りがいないか、また、メール本文、  
FAX 送信表に個人情報の記載がないか複数人で確認する。
- イ 個人情報を伴うデータを送受信する場合は、パスワード設定等を厳守する。
- ウ 個人情報流出、漏洩の恐れがあるため、なりすましメールなどの不審なメールや添  
付データは開封することなく、管理者等が適切な対処を行うこと。

## **(8)情報出入力等作業**

- ア 個人情報を含む書類内容等をブレインシステム等に入力する場合には、申請書等の  
項目（住所、氏名、生年月日、被保険者番号等）どおりであるかなど入力誤りがな  
いか複数人で確認する。
- イ 個人情報を出力する際には、使用用途を明確にし、使用終了後は保管・廃棄をするな  
ど管理を徹底する。
- ウ 個人情報を含むデータは不用意に閲覧することなく、適切な取扱いに注意する。

## **(9)SNS の取扱い**

- ア 個人情報を含む内容の発信はしない。
- イ アカウントの乗っ取りなどに注意するとともに、業務上の情報全般の取扱いに注意  
する。

## **(10)インターネット等の取扱い**

- ア ホームページやブログ更新時などは、掲載、投稿内容に個人情報が含まれていない  
か複数人で確認のうえ、更新等処理を行う。
- イ アカウントの乗っ取りなどに注意するとともに、業務上の情報全般の取扱いに注意  
する。

## **(11)周囲への配慮**

- ア 電話、窓口、面接相談、会議等において、個人情報が洩れ伝わることをないよう配慮  
する。
- イ 相談者を含め、職員以外の者の目に触れないよう、特に窓口周辺等における書類の  
保管等に留意すること。

## **(12)その他**

- ア 前記各項目の作業においては、管理者等により定期的な確認を実施する。
- イ 前記各項目のほか、各法人における個人情報の取扱いの実態に合わせ、必要に応じ  
て項目を追加・修正をするなど適宜見直しを行うこと。

#### 4 福祉局への報告等

(1) 個人情報漏洩等の事故が発生した場合は、個人情報保護にかかる法人の規定に基づき、利用者を始めとする関係機関等への速やかな事後対応に尽力をつくすこと。

(2) 「福祉局高齢者施策部地域包括ケア推進課」に第一報を行うことと併せ、対応策等についてはその指示に従い、事後対応を含め、速やかに定められた様式により報告すること。

次の点に留意すること。

- ・ 不適切な事態の発生原因を分析し、対応策の有効性を確認する。
- ・ 再発防止策の見直し、不存在な場合は新たに策定する。