

個人情報の取扱い
対応状況に関するアンケート結果について

〔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

個人情報 の 取扱い

対応状況に関する
アンケート結果について



令和4年11月

大阪市福祉局高齢者施策部地域包括ケア推進課

◆包括（法人）で規定している個人情報保護マニュアル等に
記載されている取り扱いについて（66か所の内訳）

書類の受領

5 0 か所

書類の交付

5 5 か所

書類の送付

5 7 か所

書類の保管

5 7 か所

書類の持出し

6 1 か所

マスキング処理

4 3 か所

◆包括（法人）で規定している個人情報保護マニュアル等に
記載されている取り扱いについて（66か所の内訳）

メール送信

48 か所

情報入力作業

36 か所

SNSの取扱い

26 か所

インターネットの
取扱い

38 か所

その他

24 か所

【その他】の項目

- ・ 個人情報聴き取り時の周囲への配慮（声の大きさ・第三者来訪時）
- ・ オンライン会議時の配慮
- ・ USB・コピー等の取り扱い
- ・ 書類の処分方法
- ・ 個人情報の問合せがあった際の対応 等

取組みの一事例

受領 交付



受 領

- 一部委託先事業所から預かる書類は、「**受領書（チェックシート）**」を用いて、双方で確認のうえ、受領印（受領日・受領者）を押印し受領。チェックシートの原本を事業所へ返却、包括で写しを保管。
- 介護予防支援業務の書類に関しては、**区内統一の「預かり書類チェック表」**により、受領した書類を確認し、ブレインシステムの支援経過に入力。
- 給付管理時期には担当者を決め、書類の受領から交付まで一連の流れで対応。



交 付

- 窓口交付時の「**業務フローチャート**」に基づき、一部委託先事業所への書類返却ボックスから取り出し、事業所名・担当者名・返却書類内容を双方で確認のうえ、受け取りサインを受領。
- 一部委託先事業所への交付は、他の書類の混入がないか複数人で確認し、受領書に日付、両者のサインを記載。
- 契約書等の交付時には、他の書類の混入がないか複数人で確認し、専用ファイルに入れて受け渡し簿に日付、両者のサインを記載。
- 管理者等により、交付管理簿を定期的にチェック。



取組みの一事例

書類の 送付



- 個人情報を含む郵送物は複数人で宛先・内容を確認し、「郵送処理簿」に確認サインを記載。
作業は、作業者と封入・封緘作業者を別にし、作業場所を確保し実施。
- 書類以外に送付状と受領書を作成し、複数人で確認。先方が受領後、受領書を返送。
受領書は定期的に管理者と事務職員で確認。
- 個人情報が含まれる郵送物は、業務時間内に投函し、退勤後の持ち出しは禁止。 
- 個人情報を含む郵送物は、特定記録やレターパック等を活用し送付。
- FAXは原則禁止。やむを得ずFAXで送付する場合は、個人情報はマスキングし、送信先を複数人で確認後に送付。送信前後に先方へ連絡し、送信後に情報伝達。
- ブレインシステムに送付記録を入力。

取組みの一事例

持出し



- 個人情報の持ち出しは最小限にし、**バンド付きクリップファイル**を活用し、訪問先に行くまで出し入れは行わない。
- **「個人情報持出し記録簿」**に利用者名・持ち出し先・書類内容・日時・職員名を記載し、持ち出し前後に管理者の確認を押印。管理者が持ち出す際には他の職員が確認。
- 職員名等が記載された持ち出し専用のファスナー付きの袋に書類を入れて持ち出し。



参考

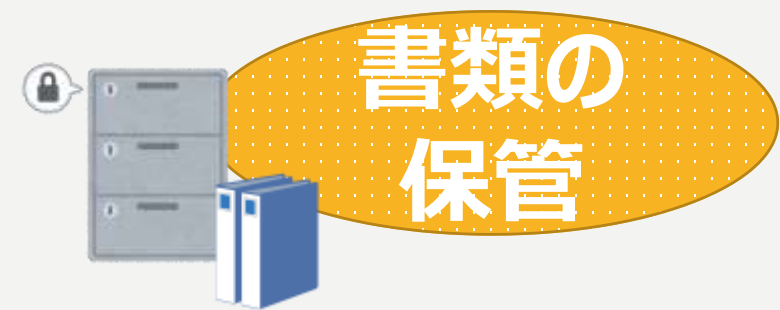


福島区地域包括支援センター



都島区北部地域包括支援センター

取組みの一事例

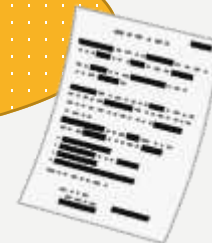


- 利用者別に個人ファイルを作成し、事業所ごとに五十音順でまとめ、鍵のかかる書庫に保管。
(※保管方法は、事業所ごと、地域担当者別、一部委託と直プランと分けて保管しているところもあり。)
- 一部委託先事業所からの提出書類がすべて揃うまでは、別の専用の場所で保管。
- 一部委託先事業所からの提出書類は「**チェック表**」に包括受領印を押印し、個人ファイルに保管。
- 机上に個人ファイル等を放置しない。外来者が見える場所に個人情報（氏名等）を貼ったり、置いたりしない。



取組みの一事例

マスキング 処理



- 地域ケア会議等において、個人情報を含む書類は、区内包括で統一した「チェック表」を用いて、マスキングを行い、複数人で確認。
- 自立支援型ケアマネジメント検討会議に関するマニュアルを作成し、作業場所・作業担当・作業工程等についてルール化。
- マスキング処理時には、空席のデスクや空き会議室を使用。



取組みの一事例

メール 送信

- 個人情報を含む内容のメールは原則送信しない。
やむを得ず送信する際には、メール本文に個人情報を記載せず、PDFデータとし、セキュリティ解除のためのパスワードは別メールで送信。
- 新たな送信先に対しては、誤送信を防ぐため、包括宛にメールをもらい、返信機能を利用し、返信。
- 外部から個人情報を含んだメールを受信するにあたり、送信元に対し、包括からの送信時と同様にセキュリティ処理やパスワード設定を行うように依頼。



取組みの一事例



情報入力作業

- 被保険者情報を入力する際は、被保険者証等の写しを基本に事務職員が入力後、担当者が入力内容の確認。
- ブレインシステムの事業所登録は、管理者を中心に管理職が入力。

SNS取扱い

- 原則禁止。
- 業務上必要な情報を送信する際は、個人情報を含まない内容に限定。定期的に履歴を消去。

インターネットの取扱い

- 法人のホームページ上のブログ更新など、投稿内容を必ず管理者が確認のうえ、決裁完了後に更新。法人のシステムとして管理者以外は更新不可。

取組みの一事例

その他

- 業務用スマートフォンの電話機能やカメラ機能を使用した場合は、履歴やデータを使用後すぐに削除。
- USBは管理者が保管。原則、個人情報はいれない。
研修データなど持ち出しをする場合は、ファスナーケースに入れ、「USB持ち出し管理簿」に日時・目的・データ内容・持ち出し先・職員名を記載し、管理者が許可印を押印。持ち帰りも同様に管理者確認印を押印のうえデータを削除。



◆個人情報取扱いについて工夫している点等

- 区内の一部委託先事業所に対する**給付管理等の書類の受領・交付の取扱い**について、区内地域包括支援センターと共有し、一定のルールを決めて居宅介護支援事業者連絡会で、「**取扱いマニュアル**」を周知。（年に一度は必ず実施。）
- 「**個人情報持出しガイドライン**」を作成し、包括ミーティングで確認。
- 「**一部委託先事業者の証**」については、分かりやすいように、色付きの用紙に変更し、区内地域包括支援センターで統一。
- 一部委託先事業所の**給付管理表の受け取り**は、区内地域包括支援センターで統一した「受領書」を活用。
- 毎月の給付管理前に包括職員間で、誤送付・誤交付等の内容について注意喚起を実施。
- 一部委託先事業所に対して、「**リスク対策事例ファイル**」を定期的に提供し、取扱いの徹底を図る。

業務の流れを
可視化





過去に報告された事例の主な原因

(一部抜粋)

誤交付

- ・ 給付管理時に複数人での確認ができておらず、返却書類を別の事業所に交付。
- ・ 事業所への書類交付は双方で確認のうえ、交付するルールがあるものの、確認を失念。
- ・ 利用者宅訪問時、利用者宅の居住階の確認を怠り、誤って別の階の住人宅玄関ポストに投函。(両者とも表札なし)

誤送付

- ・ 自立支援型ケアマネジメント検討会議の診療情報提供書依頼を別の医療機関に送付。急遽対象者の変更や来客対応により、本来行うことになっていたダブルチェックを失念。
- ・ 要介護・要支援認定申請書の代行申請時に医療機関名の聞き取りは行ったが、所在地の確認不足により、インターネット検索により、似た名称の異なる医療機関へ送付。

マスキング漏れ

- ・ 自立支援型ケアマネジメント検討会議のマスキング時に常時からダブルチェックを行っているが、想定外の箇所に本人氏名の記載があり、見落とした。
- ・ 自立支援型ケアマネジメント検討会議において、包括とケアマネジャー双方で資料作成等にかかる時間が確保できず、本来行うべき確認の不足により、マスキング漏れが生じた。

対応策には大切な視点があります！

●有効な対応策がありますか？

- ① 有効な内容となっているか。
- ② 具体的か。
- ③ 文書化されているか。
- ④ 内容が不足または過剰になっていないか。
- ⑤ 過去の経験や法人内の注意喚起を踏まえているか。

●対応策は、定期的に見直していますか？

●対応策は、関係職員に周知し、共有していますか？

●対応策を遵守しているか確認（モニタリング）していますか？

起こってほしくないことが
起こらないような「しくみ」が大切！

地域包括支援センターで 実施しているモニタリングのしくみ



- 毎日のミーティング時に確認するとともに、年2回はマニュアルの見直しを行い、包括職員や事業所へ周知。
- 毎日の日誌で、個人情報の取り扱いに関するチェックをするとともに、毎月の全体会議で個人情報保護マニュアルの内容を遵守できているか全員で振り返り、意見交換を実施。
- 毎月定例の包括会議において、管理者会で福祉局から注意喚起のあった個人情報漏洩案件について情報共有し、適切な運用について確認。

- 毎月の包括ミーティングにおいて、包括職員全員に「個人情報保護の取扱いに関するチェックリスト」を配付し、管理者へ提出。管理者がチェックリストで気になる点や傾向について職員本人に確認し、センター長へ報告。
- 個人情報漏洩案件について法律支援事業を活用し、弁護士の助言により、対応策に対する評価などを職員で振り返り、実践中の対応策について再検討を実施。ヒヤリハットを含むの事案の共有。



(一部抜粋)



これまでの事例など共有し、
引き続き、適切な取り扱いをお願いします。



<参考資料>

他の包括での事例や取り組みについて、
組織で取り入れてみたい。
でも具体的にどのような取組みなのか、どのような
様式（チェックリストなど）を使用しているのかなど、
参考にしたいというお声をいただきました。

包括で活用されている資料を一部提供していただいて
いますので、各包括で取組みを検討されるうえでの参
考としてください。

（※この資料は、データで送付します。）

個人情報保護マニュアル

都島区北部地域包括支援センター
都島オレンジチーム

作成 令和4年4月1日

改訂 令和4年9月1日

都島区北部地域包括支援センター

外巻編

【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

中巻編

【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

都島オレンジチーム

【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

裏巻編

【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

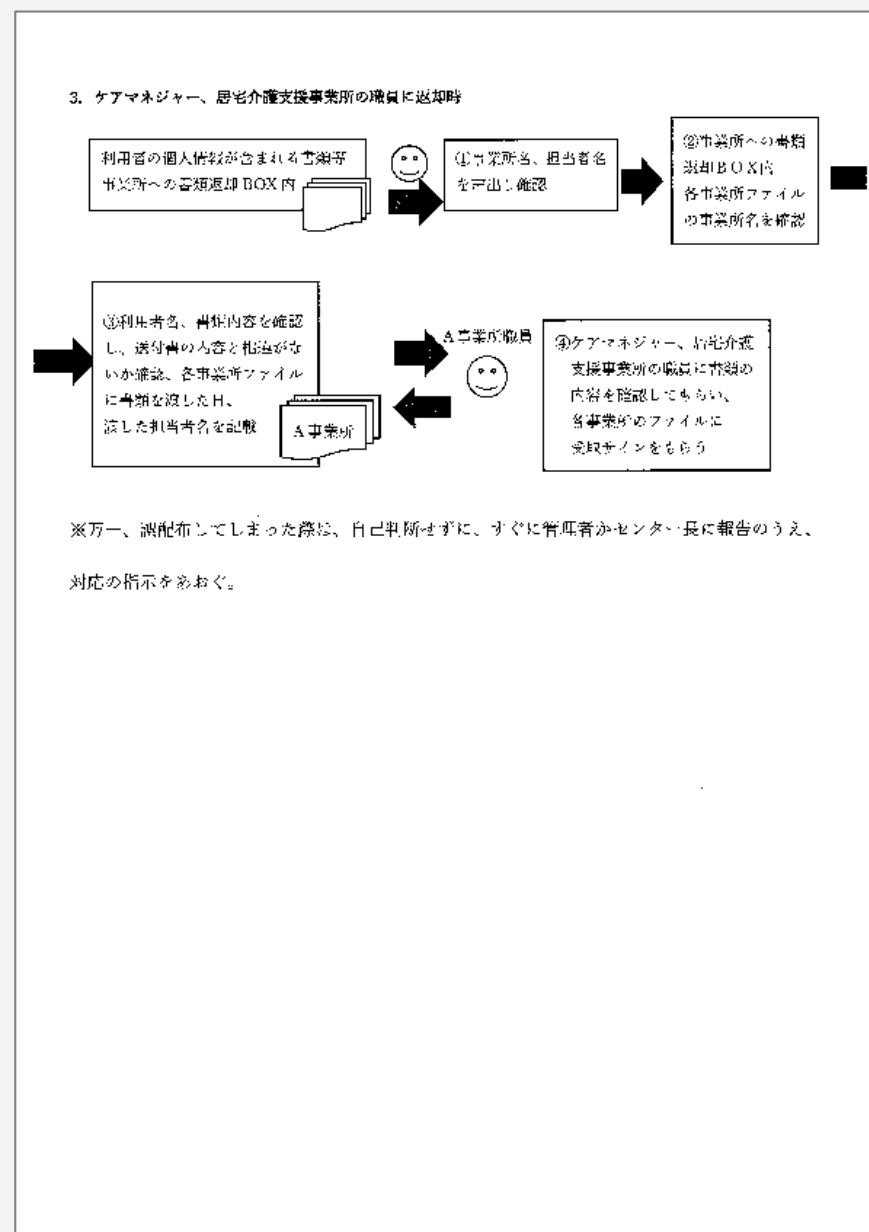
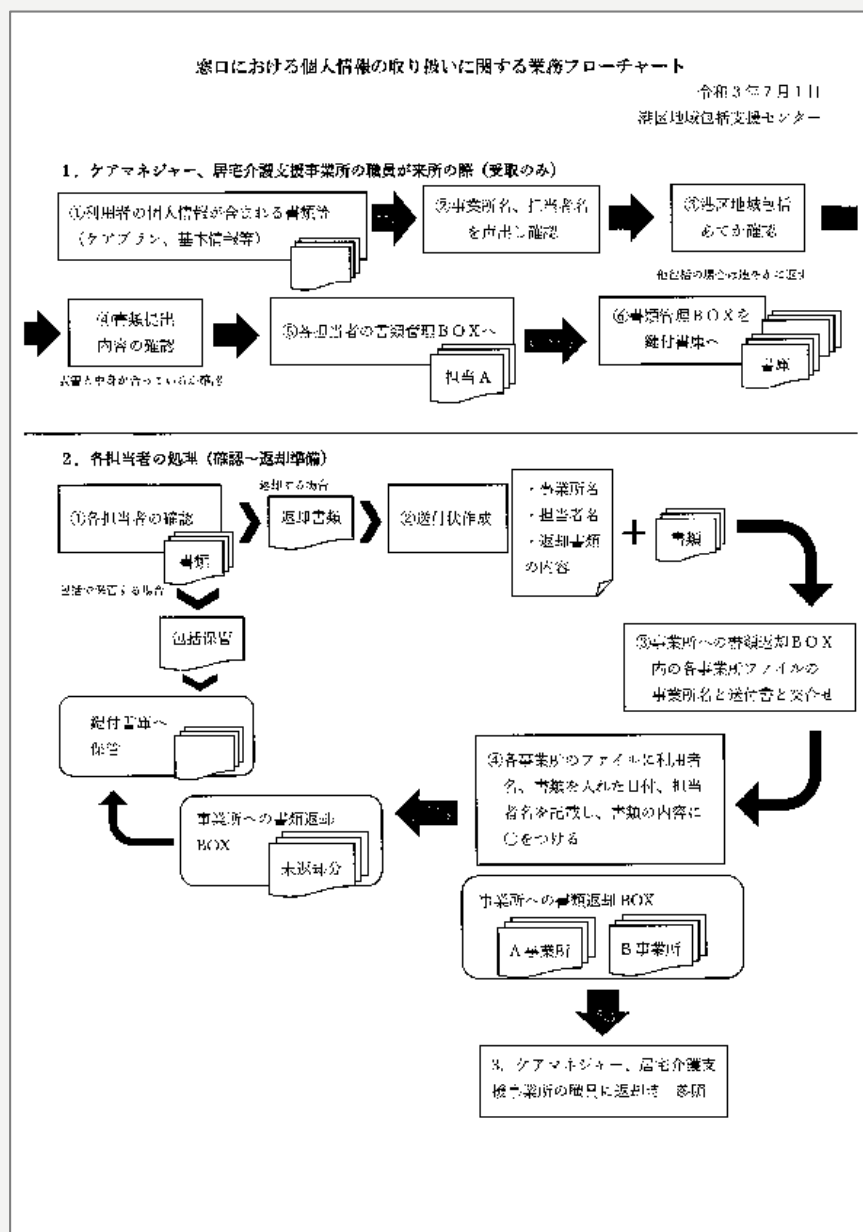
【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

【目次】

- ・ 都島区北部地域包括支援センター
- ・ フェアネスシート
- ・ ケース記録

窓口業務における個人情報の取り扱いに関するフローチャート



一部委託先事業所への周知について

「個人情報漏洩事故の防止に関しまして（依頼）」

令和 4 年 10 月 吉日

居宅介護支援事業所 各位

東住吉区内 4 地域包括支援センター

～個人情報漏洩事故の防止に関しまして（依頼）～

秋分の候、ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。平素は地域包括支援センターの事業運営にご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

昨今、様々な業界で個人情報漏洩事故が多発し報道発表もされています。

大阪市内の地域包括支援センター（以下「地域包括」）も例外ではなく、地域包括及び一部委託先事業所による個人情報漏洩事故は、令和 3 年度は 37 件、本年度は 11 件（7 月末時点）発生し減少傾向には転じておりません。また、本年は当区でも報道発表対象となった事故も発生しています。

ご存じのとおり、介護保険事業者は適切な個人情報の管理・運用が求められています。各事業所におかれましては個人情報保護規定やマニュアル等を定め、個人情報漏洩事故の防止に取り組んでいただいているかとは思われますが、多くの事故は運用上の具体的なルール不足や実際に手続きを行う際の確認不足から発生しています。ご多忙の折、誠に恐縮ではございますが、個人情報漏洩事故に繋がりにくい状況がないか等について、改めてご確認をお願い申し上げます。

なお、別添に令和 4 年度に当区で発生し報道発表対象となった個人情報漏洩事件の概要、ご確認いただきたい事柄について記載しました。ご活用いただければ幸いです。

以上

「個人情報の取り扱いについての注意喚起」

令和 4 年 10 月 吉日

居宅介護支援事業所様 各位

北区大淀地域包括支援センター
管理者 池成 雄太

個人情報の取り扱いについての注意喚起

謹啓 時下、益々ご健勝のこととお慶び申し上げます。

平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、標題につきまして、大阪市から、一部委託居宅介護支援事業者の個人情報の流出事故が昨年度同様の件数が発生しているとのご報告がありました。

つきましては、個人情報の流出、漏洩対策として、従来周知させていただいたものと合わせて、新たに追記したものをまとめさせていただいておりますので、事業所内職員へご周知いただきますようよろしくお願いいたします。

記

・法令上の取り扱いについて

個人情報保護法においては、取り扱う個人データの数が過去 6 か月に一度も 5,000 件を超えたことがない小規模事業者は、個人情報取扱事業者としての義務を負わないということになっていますが、個人情報保護法上の義務等を負わない場合であっても、情報の不適切な取扱いにより、権利を侵害した場合には、民事責任を問われる可能性があります。

・介護サービスにおける個人情報の範囲について

1. 氏名、性別、生年月日など個人を識別する情報（証、基本情報など）
2. 個人の身体、財産、職種、肩書等の属性に関して、事実、判断、評価を表す、すべての情報（基本情報、ケアプラン、支援経過記録、介護サービス計画書など）
3. 映像、音声による情報
4. 死者の遺族等の生存する個人に関する情報（死者個人の情報は法律の対象外）

・介護サービスにおける個人情報の特徴について

1. 事業のほとんどの場面で個人情報を使用してサービスを提供しているため、対象が広範にわたること
2. 取り扱う個人情報が、多数の利用者やその家族について、他人が容易には知れないようなセンシティブな詳細な個人情報であること（病歴等身体的情報・家庭内事情など）
3. 情報の種類が電子媒体におけるデータ的なものだけでなく、紙媒体、あるいは、職員の頭の中にある情報も含めて種類が多様であること

一部委託先事業所へのお願いについて

＝一部委託事業者様へ

阿倍野区(中部・北部・区)地域包括支援センターからのお願い＝

○給付管理で提出いただくUSBには、事業所の名称をご記入ください。
取り込み後返却時には、「事業所のお名前」をお呼びさせていただきます。
お待たせすることがあります…ご了承ください。



○給付管理期間中の、介護予防ケアプラン原案の提出はお控えてください。即日でのコメントは書けませんので、ご理解ください。



○事業所内での介護支援専門員の変更(「軽微な変更」)でケアプランの変更が無かった場合は、担当されるケアマネの氏名と変更の開始日の報告を、利用者さんと契約を行っている地域包括支援センターに必ずご一報ください。また、その内容を支援経過にも記録しておいてください。



○地域包括支援センターから、コメント記入後の介護予防ケアプラン原本を受けとった後、利用者への介護予防ケアプラン原案の説明・利用者による同意をもらい・写し1通の利用者への交付・写し1通の一部委託先事業者での保管、以上の事を行い、原本を地域包括支援センターに速やかに提出してください。地域包括支援センターは、一部委託先事業者から原本の提出を受け、保管をします。



阿倍野区(区)地域包括支援センターへの提出書類チェック表

利用者氏名 _____ 様

包括受託者	包括確認印

事業所 _____ (担当者 _____)

提出時期	提出書類	チェック	
		事業所	包括
○新規	・利用者基本情報(基本チェックリスト含む) ・介護予防サービス・支援計画表(原案) ・利用票・別表 ・支援経過記録(担当者会議録含む) 《車椅子、特殊寝台等の貸与がある場合》 ・例外給付(特殊寝台等)福祉用具貸与理由書	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
○認定更新時 ○計画1年見直し時 ○区分変更時	・認定プラン(包括印・本人自署・印のあるもの) ・サービス評価表 ・支援経過記録(担当者会議録含む) ・介護保険被保険者証(写) ※ ・介護保険負担割合証(写) ・介護予防サービス・支援計画表(原案) ・利用票・別表	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
※につきましては 計画1年見直し時は 提出不要です。	・利用者基本情報(基本チェックリスト含む) ※前回の原本を併せてお持ちください。 ・主治医意見書 ※ ・認定調査表 及び 特記事項 ※	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐
○サービス計画変更時	・サービス評価表 ・支援経過記録(担当者会議録含む) ・介護予防サービス・支援計画表(原案) ・利用票・別表 ・利用者基本情報(基本チェックリスト含む)	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
(注) 平成29年4月1 日以降に訪問介護を 利用されたプランにつ いて	・平成29年4月1日以降のプランで訪問型サービスを利用された方について、状態係の振り分けを行った	☐	

○介護予防サービス・支援計画表、サービス評価表の原本の取り扱いについて
平成29年度より、計画表及び評価表の原本は包括センターで保管することになりました。

計画表の原本に利用者による署名捺印をいただきましたら、写し1通は利用者への交付、写し1通は一部委託事業所で保管いただき、原本を速やかに包括センターへご提出ください。

※訪問型サービスの振り分けについては、大阪市介護予防・日常生活支援総合事業における介護予防ケアマネジメント(第1号介護予防支援事業)事業実施マニュアルを参照ください。

※介護認定が変更等、暫定プランが必要な場合は、包括センターに暫定プランのご提出ください。暫定プランに利用者の署名捺印をいただきましたら、認定結果が分かりしだい計画表の変更と一緒にご提出ください。

参考

自立支援型ケアマネジメント検討会議に関する資料

マスキングチェックシート

【自立支援型ケアマネジメント検討会議 資料マスキングチェックシート】

～指し確認しながら、チェックしましょう～

係	確認項目
資料1	利用者基本情報
※本人氏名だけでなく、親族・友人・隣人等の氏名も記載注意	氏名
※会社名・年齢・病歴名に注意	生年月日
※病歴、生活歴の居住地域も注意	電話番号
	住所
	被保険者番号
	友人・地域関係
	既往歴の病院名
資料2	基本チェックリスト
資料3	興味・関心チェックシート
資料4	介護保険認定調査票
※被保険者番号は河内市役所に記載あり注意	被保険者番号
	氏名
	生年月日
資料5	主治医意見書
※「書き下し」で医師の署名・氏名を記載してある注意	申請者名
※待合室への他院受診依頼が注意	生年月日
	医師名
	医療機関名
	医療機関所在地
資料6	生活機能評価表
	住所
	氏名
	生年月日
資料7	介護予防サービス・支援計画
※主治医意見書に医師の署名がある注意	利用者名
※アセスメント領域の病院名、家族関係も注意	利用者名(A表)
	利用者名(B表)
	利用者名(C表)
資料8	通院サービス計画表
	利用者名(D表)
資料9	課題整理表
	利用者名
資料10	診療情報提供書
	医療機関・名称
	患者氏名
	電話番号
	生年月日
	居住住所

このチェックシートが網羅できれば網羅が高い、ということではありません。

個人情報とは、本人だけが保有すべき大切な情報です。

自立支援検討のために本人の了解を得て、情報を取り扱わせてもらっているという意識を持って、確認するようにしましょう。

資料の取り扱いに関して

		資料番号	
		資料1～10	資料11～20
電話	相談	資料1①	資料11①
電話	介護予防サービス・専門職	資料2②	資料12②
電話	介護予防サービス・専門職	資料3③	資料13③
電話	介護予防サービス・専門職	資料4④	資料14④
電話	介護予防サービス・専門職	資料5⑤	資料15⑤
電話	介護予防サービス・専門職	資料6⑥	資料16⑥
電話	介護予防サービス・専門職	資料7⑦	資料17⑦
電話	介護予防サービス・専門職	資料8⑧	資料18⑧
電話	介護予防サービス・専門職	資料9⑨	資料19⑨
電話	介護予防サービス・専門職	資料10⑩	資料20⑩

※西淀川区東部地域包括支援センター、生活支援コーディネーターの事業所の管理下には送付しない。

ケース番号：西淀川区ー●ー●ー●

西淀川区自立支援型ケアマネジメント検討会議

令和●年●月●日開催分 資料

1. お願い

- ①当日、資料をご持参ください。
- ②資料は、コピー等で保管しないでください。

2. 資料

№	会議資料	配布前	回収時
1	利用者基本情報	☑	
2	基本チェックリスト	☑	
3	興味・関心チェックシート	☑	
4	介護保険 認定調査票	☑	
5	介護保険 主治医意見書	☑	
6	生活機能評価表	☑	
7	介護予防サービス・支援計画書及び通院サービス計画表	☑	
8	課題整理表	☑	
9	大塚市自立支援型ケアマネジメント用診療情報提供書	☑	
10	《当センター独自用》初回アセスメント	☑	

※会議終了後、資料はすべて同

個人情報持出し管理簿

中野地域包括支援センター