

介護事業者に求められる 個人情報保護とセキュリティ

ここでは、これまで解説してきた介護事業者における ICT（情報通信技術：Information and Communication Technology）の導入についての考え方と、個人情報の保護及び情報セキュリティについてまとめ、説明します。

1. 介護事業者の ICT 活用と業務改善のプロセス

①はじめに

介護事業者では介護計画作成、ケアプラン作成、介護サービス提供、債権管理、財務、採用など、多くの業務が存在します。業務の見直しを行い、業務改善を進めることで無駄を削減することができます。業務改善により、紙資源や電気代等の費用の削減、各種手続きを効率化でき、手間を少なくし労働時間の削減などの効果を期待することができます。

一方で、業務改善は必要と考えているものの日々の業務に追われ、なかなか着手することができず、効率化が後手になったり、ICTを導入しても業務改善に至らず ICT 利用を止めてしまったなど、業務改善が必要という認識は持っていますが期待どおりに進んでいないことも多いでしょう。

② ICT 導入の課題・問題点

ICT の活用は業務効率化のための大きな手段ですが、ICT さえ導入すれば業務が改善され、業務全体の効率化ができると期待しても、期待する効果が得られないことがあります。安易に ICT を導入しただけでは、業務効率化につながらず、結果的に ICT を使うこと

さえ諦めたという声も耳にします。

なぜ期待どおりにいかないのでしょうか。特徴的なケースを見ていきましょう。

これまでの介護計画は紙で作成し、紙に記入・押印し、ファイリングして保管・管理する、という流れだったものを業務改善のために、いきなり ICT 化を進めるとどうなるのでしょうか。パーソナルコンピュータ（以下、PC）を購入し、カタログを見て介護事業者向けのソフトウェア（以下、介護ソフト）などを購入し、さあ明日から業務が効率化できる、職員も満足するだろうという場面を思い浮かべます。

ところが、介護ソフトは、日本全国で多くの介護事業者が使えるように作成されているため、個々の介護事業所の業務の流れや、使用している様式、保険者単位の違いなどには対応していません。そのため、これまで紙で管理していた介護計画とは異なる様式になり、職員たちは新しい様式に慣れることを強いられます。この結果、職員等から使い勝手が悪いなどの理由で昔の状態に戻してほしいという声上がり、ICT を活用した業務効率化を諦めてしまうことがあります。

さらに、ICT を使わなければならない職員の IT リテラシーの問題もあります。IT リテ

ラシーとは、IT（情報技術：Information Technology）を使いこなす能力を意味しており、一般的には、PCを利用して効率的に業務を行う能力のことをいいます。この問題で、職員が業務改善のために導入したICTを嫌い、不平不満を漏らし、離職するなどの結果を招くこともあります。

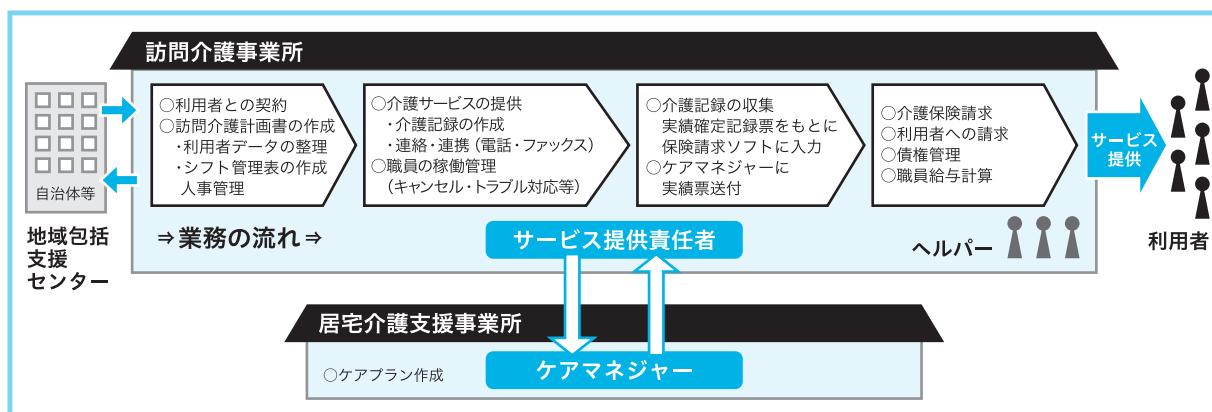
さらに、ICT導入の費用も考えておかなければなりません。ICTの導入には、PCの購入、インターネット回線の手配、介護ソフトの購入などの初期投資に費用がかかりますし、回線費用等は月ごとの支払いが発生します。初期費用と運用費用の両方をコスト計算に入れていなかったために、想定以上の費用がかかり、結果的にICT利用を止めてしまうということもあります。

このように業務改善のためと思って、一足飛びにICTを導入してしまうと、期待した業務改善を達成することができず、結果的に導入前に逆戻りすることもあるのです。

③業務効率を上げるための工程

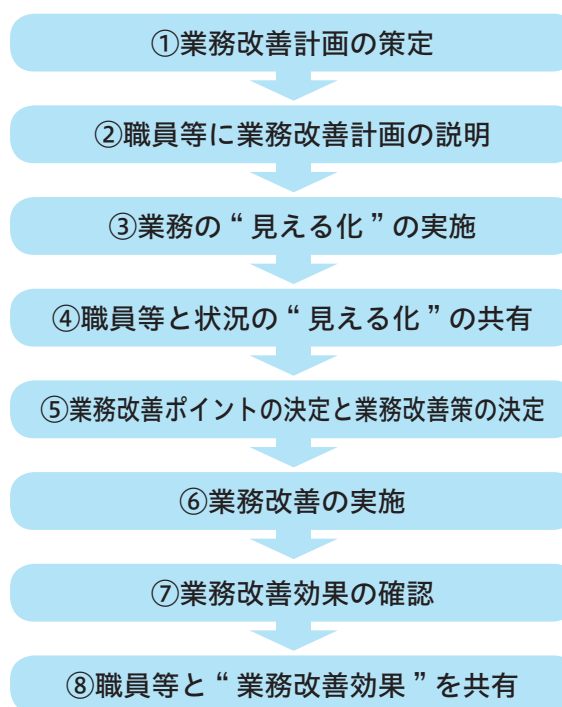
介護事業者には業務上の関係者も多く、管理しなければならない情報も数多くあり、業務は多岐にわたります。また、財務会計処理等を受けたり、国が発出する法令や地方公共団体の条例等を遵守する必要もあります。訪問介護事業所の業務と関係機関のイメージを図1に示します。

図1 訪問介護事業所の業務と関係機関のイメージ



(出典) 介護労働安定センター

図2 業務改善に向けたプロセス



業務改善を進めるには、図2のように介護事業者の管理職、サービス提供責任者（以下、サ責）、ヘルパー等の職員を巻き込むことが大切です。職員を巻き込むことにより、「事業者全体での取り組みであり、自分たちの作業も軽減される」という認識を持ってもらうことにもつながります。

次に、上記工程のポイントを説明します。

・スコープ（適用範囲、所業範囲）の設定

業務改善計画を策定する際には、スコープ（適用範囲、所業範囲）を定める必要があります。いきなり介護事業所全体の業務を改善

しようとする、長い時間がかかり、無理や無駄が生じる可能性があるからです。職員を巻き込んで、話し合ってスコープを決めるのも良いと思います。例えば、ヘルパーに関する業務をスコープに設定して、業務改善を行います。

・業務の棚卸し

業務の“見える化”では、定めたスコープの業務の棚卸しを実施します。棚卸しした業務の流れをざっくり策定します。業務の流れは粗く作成しておきましょう。

・業務に係る時間の測定と見える化

次に測定です。業務の流れで一つひとつの作業にどのくらいの時間がかかっているかを測定します。ヘルパーの業務であれば、シフト管理表の確認、利用者情報の確認、準備、移動、個々の利用者へのサービス提供の時間、サ責への連絡、介護記録への記載などがあります。

測定した結果をグラフ化するなどして視覚的に誰でも分かるように“見える化”を行います。見える化を行うことで、改善する作業等が分かります。

・業務改善策の立案

次に、業務改善策の立案です。ここで大切なことは、一足飛びに ICT を導入しないことです。あくまでも ICT の利用は、一手段です。改善策を実施する際は、対象者全員でいきなり実施するのではなく、まずは限定した範囲で実施し、その結果を検証して全体に広げるといった方法が良いと思います。

・業務改善効果の確認

業務改善効果は、ある決められた期間で業務が改善されたか、業務効率が上がったかを測定し、改善効果の確認を行います。期待さ

れる効果が出なかった場合は、改善策の変更を行います。

このように業務の“見える化”をすることにより、ICTを導入するとどのような効果が出るのかを把握し、職員の理解を得ながら、ICTを活用することが大切です。

2. 介護事業者の個人情報保護とセキュリティ

情報の ICT 化が急速に進展する中で、毎日のように個人情報漏えいに関する事故が起きています。個人情報にまつわる情報セキュリティ事故は、故意・過失にかかわらず発生するため、個人や企業を問わず、情報セキュリティ上の脅威が存在しています。

① 介護事業者に求められる個人情報保護と情報セキュリティ

介護事業者のための個人情報の保護について、法制度上はどのようになっているのでしょうか。

介護事業者については、「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（以下、ガイドライン）」（厚生労働省 平成 16 年 12 月 24 日）に規定されています。

介護事業者では、介護保険法に基づく介護事業の運営等に関する基準も参照する必要があります。「指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 37 号）（以下、指定居宅サービス等の基準）にも利用者の個人情報の取り扱い等について規定されています。

ここでは、ガイドライン及び指定居宅サービス等の基準のポイントについて記載します。

・適用対象となる事業者

ガイドラインの対象は、医療機関や介護関係事業者で、これらの事業者の個人情報の適正な取り扱いの確保に関する活動を支援するものとされており、介護事業者の対象は、介護保険法等に規定されている図3の事業を行っている事業者等とされています。

図3 ガイドラインの対象となる介護関係事業者の範囲

- ・ 居宅サービス事業
- ・ 介護予防サービス事業
- ・ 地域密着型サービス事業
- ・ 地域密着型介護予防サービス事業
- ・ 居宅介護支援事業
- ・ 介護予防支援事業
- ・ 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

また、介護事業者では、良質かつ適切な介護サービスの提供のために最善の努力をする必要があります。一方で、利用者の立場からは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という点があります。そのため、**法令上の義務等を負わない(識別される特定の個人の数の合計が過去6ヵ月以内のいずれの日においても5,000未満)の小規模事業者においてもガイドラインを遵守する努力**が求められています。

・対象となる個人情報

まず、考えられる個人情報は、利用者の氏名、住所、生年月日、電話番号等です。

これ以外にも介護事業所では様々な個人情報を取り扱っています。例えば、介護事業所で作成・保管している利用者のケアプラン、介護計画、介護記録等です。また、利用者の情報以外にもケアマネジャー、サ責、ヘルパーなどの氏名等を記載しています。

個人情報保護法では、適用対象が“生存する”とありますが、仮に利用者が死亡しても、遺族等が生存する個人に関する情報を取り扱う場合も多く、これらの記録は遺族等の生存する個人に関する情報ともいえます。介護事業者は、利用者を含めて関係者の個人情報の保護を適切に行うことが要求されます。

・個人情報を取り扱う事業者の義務等

個人情報を取り扱う事業者は、義務等を果たすための措置等を事業者内で実施することが要求されています。主なものを下記に記します。

- (1) 利用目的の特定及び制限
- (2) 取得に際しての利用目的の通知等
- (3) 個人情報の適正な取得、データ内容の正確性の確保
- (4) 安全管理措置、従業員・委託先の監督
- (5) 個人データの第三者提供の制限
- (6) 苦情の対応

・個人情報が漏えいした場合の対応

介護事業者は、個人情報を漏えいした場合、利用者もしくは家族から訴訟を起こされ、長い時間の対応と損害賠償を支払うこともあります。

また、漏えい事故が発生した場合、利用者の口コミ等で事故が取り沙汰され、信用を失い、利用者離れを起こし、業績悪化を招いてしまうこともあります。このようなことから、個人情報の保護については、よく理解した上で適切に対応をすることが必要です。

万が一、事故が発生した際の対応として、様々な種類の個人情報漏えい保険があります。保険の内容等をよく調べて加入しておくことも有益でしょう。

②介護事業者が行う安全管理措置の例

ここでは、介護事業者が行う安全管理措置

について、具体的にどのようにすべきかを例示します（安全管理措置等は、ガイドライン、指定居宅サービス等の基準などを適宜参照してください）。

個人情報保護法第20条では、「個人情報取扱事業者は、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」と記載されています。ガイドラインでは、「(中略)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」とあります。さらに、「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」ともあります。媒体とは、USBメモリ等の電子情報を格納する記憶媒体を指します。

介護事業者の個人情報の取り扱いについては、多岐にわたりますが、紙媒体にしても電子記録媒体にしても、安全管理措置は要求されます。

安全管理措置として、ガイドラインでは図4のような措置を講ずることとしています。

図4 介護関係事業者が講ずるべき安全管理措置

- ① 個人情報保護に関する規程の整備、公表
- ② 個人情報保護推進のための組織体制等の整備
- 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
- 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
- ⑤ 従業者に対する教育研修の実施
- ⑥ 物理的安全管理措置
- ⑦ 技術的安全管理措置
- ⑧ 個人データの保存
- ⑨ 不要となった個人データの廃棄、消去

介護事業者は、上記の安全管理措置に関する取り組みを継続し、推進することが望まれ、

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し、改善することとされています。

また、万が一、個人情報漏えい等の事故等が発生した場合の報告・連絡体制の整備についても規定されています。

それではガイドラインで求められている具体的措置について、必須と思われる対応について説明します。

a 従業員の教育研修

従業員の教育研修の実施については、介護事業者は、日頃から職員を対象に、個人情報の保護に関する意識を高めるための研修を行う必要があります。

事業所のルール等について定期的な職員研修を行い、職員への浸透・理解度を深めます。研修では、上述したように個人情報保護について、実際に起きた事例等を元に、事故がなぜ発生し、どうすれば防げたかを検討する勉強会、日頃感じている話題についての意見交換なども有効な手段です。

また、**日常業務の中で、うっかり不注意による漏えいを防ぐため、確認事項をチェックリスト化し、複数人による確認を行うことも有効**です。例えば、FAXやメールの送付先の確認、USBメモリ等の使用の管理、保管庫の鍵の管理、ID・パスワードの更新等について、職員・管理者で相互に確認することも基本として考えられる対策です。

b 入退室の管理

第三者が事務所内へ立ち入ることや個人情報等に触れる、閲覧する、不要な持ち出しを防ぐなど、個人情報等の管理は適切に行う必要があります。介護事業所の中には、オープンスペースの事務所が多く見られますが、入り口に受付を設置し、外部の方は受付で職員

が対応するなどして、事務所内に立ち入らせないようにするなどの対策も有効です。また、**事務所内に外部の方を招く場合には、いつ、誰が、何時から何時まで事務所内に入室し、職員の誰が付き添ったのかを記載する管理簿を付ける**ことも良い手段です。

c 書類の整理整頓

介護事業者の事務所や職場等の職員の机の上には、様々な書類が積み重なっていることが多く、また、個人情報と思われるファイルや書類等も机の上に放置されている場合があります。机の上を整理整頓することは、作業環境を美しくして作業しやすくするだけでなく、情報セキュリティ上も良い環境となります。例えば、机の上に書類等が散乱していると、万が一、誰かが何かの書類を不正に持ち出したりしても、発見することが難しくなります。**机上を整理整頓することは情報セキュリティの第一歩ですので、職員の研修等で改善することができます。**

d IDとパスワードの管理

スマートフォンやタブレット端末、PCを利用して情報を閲覧する際は、職員等に個別

のIDを付与し、正当な個人が使用することを認証するためのパスワードを使うことになります。この重要なパスワードが万が一漏れてしまうと、個人情報等の大切な情報が盗難されてしまう可能性があります。**パスワードは、大切な情報を守る鍵ですので、容易に推測されないようなパスワードを設定し、第三者に知られないよう秘密厳守が基本**です。付箋紙などでPCの画面に貼り付けたりすることは、絶対にやめましょう。

e 無料のアプリには注意

スマートフォンやタブレット端末などの利用が増えて、フェイスブックやツイッターなど、無料のSNSを業務で利用する介護事業者も増えてきています。これらの**SNSでは公開先などを設定することもできますので、必要な人しか見られないようにすることが重要**です。**個人情報なども匿名化するなどして、利用者等の個人が特定できないように工夫することも必要**です。また、無料アプリで問題が発生した場合、裁判になる可能性もあるため、業務で使用しなければならない場合は、アプリの利用規約等もよく読んだ上での利用をお勧めします。

<参考資料>

参考1：「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」

厚生労働省 平成16年12月24日（平成18年4月21日・平成22年9月17日・平成28年12月1日改正）

参考2：「指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準」（平成11年厚生省令第37号）