

どうしたらいいの？

個人情報保護

「個人情報の扱いに気をつけて下さい！」

仕事上、守秘義務はあるものの、利用者さんや家族からそういわれてハッとされたことはありませんか？世の中はネットや携帯端末がどんどん便利になっている分、うっかり情報が流れてしまう危険は高まっています。「個人情報保護」に詳しいコンサルタントが指摘する危ない場面とは…？

これって大丈夫？

ケース 1 A子さんの事業所では、最近、ファックスの誤受診があった。送付元の電話番号にかけて相手に間違っていることを伝えると、「すみません。破棄して下さい」。軽い感じで言われ、相手にあまり深刻味はないようだった。

ケース 2 事例検討会の事前資料として課題整理表やケアプランが郵送されてきた。名前と住所がそのまま記載されていた。

ケース 3 事業所の飲み会で、困難ケースの愚痴話。内輪だったので、利用者・家族の本名をつい口にしてしまった。

ケース 4 ショートステイ先の施設を家族と見学に行ったら、スタッフが廊下で利用者の介助方法について話している。話に熱が入るあまり、見学に来ている人が目に入らないようだった。

こんな場面に接して、「個人情報なのにゆるくない？」「もっと気をつけたほうがいいんじゃないの？」と思った人は、正解。

個人情報保護の専門家、認定プライバシーコンサルタントの山本伊都子さんは、他の業界に比べて「介護業界の人が扱っている情報は、身体状況や病気のこと、家族構成や年金など、人に知られたくないセンシティブな情報ですよ。にもかかわらず、意外にぞんざいに扱われている。そのギャップにびっくりすることがあります」と話す。山本さん

表 個人情報が出た事例 (報道記事より 編集部調べ)

サ責が自宅に持ち帰り、泥棒が

滋賀県彦根市の訪問介護事業者で、サービス提供責任者の家に泥棒が入り、利用者の個人情報が入ったバッグが現金と一緒に盗まれた。ケアプランを作成した120人の氏名、住所、電話番号、生年月日の他、訪問介護利用者80人の氏名など。同事業所では責任者が交代で自宅に持ち帰っていた。(2012.8.朝日)

区役所で介護保険料滞納者情報が入ったUSBメモリー紛失

名古屋市は、中区役所で、介護保険料滞納者600人分の氏名などの個人情報が入ったUSBメモリーを紛失したと発表。女性職員が金庫からメモリーを出した後、業務のため自席を離れ、席に戻り紛失に気づいた。(2012.9.読売)

要介護認定の調査票 車中から盗まれる

青森市で認定調査を受託している介護事業所の女性が、調査票をカバンごと盗まれた。調査票を完成させるために自宅に持ち帰る途中での出来事だった。車内にカバンを置いたまま自宅前に駐車。15分後に戻ると、なくなっていた。車は施錠していたが、運転席と助手席の両側の窓が20cmほど開いていた。(2012.9.毎日)

通所の利用者名簿を置き忘れて紛失

三重県桑名市社会福祉協議会は、デイサービス利用者75人の名前と連絡先が記載された名簿ファイルを紛失したと発表。介護職員が、利用者を自宅へ送迎する時、ファイルを車の屋根に置き忘れた。(2012.11.読売)

ケアマネジャー 車上荒らしで書類と携帯の入ったカバン盗難

北九州市が、ケアマネが車上荒らしに遭い、利用者情報と業務用の携帯電話等を、カバンごと紛失したと発表。個人情報は、39人分の名簿やケアプラン等の書類。46人分の電話番号と氏名のデータの入った携帯電話も入っていた。(2012.12.読売)

は、福祉施設の第三者評価等を行う(株)福祉規格総合研究所に属しており、福祉や介護業界の実情にも詳しい。

ケアマネが毎日扱う基本情報、アセスメント、認定調査、ケアプランや給付管理関係の書類は個人情報の塊といえる。しかし、調整や連携で、書類のやりとりは業務そのもの。毎日毎日扱っているものなので慣れすぎている面もあるかもしれない。

「もちろん、大事な個人情報であることは分かります。サービス担当者会議で個人情報を扱うにあたっての同意書をとるといったことは必ず行っています。でも何をどこまでやったらいいのか…正直、不安を感じます」(あるケアマネジャー)

そんな声にうなづくケアマネジャーは少なくないだろう。

最近、在宅介護系で起こった個人情報からみの事故を、新聞報道からピックアップしてみた(上表)。ケアマネジャーは、内勤より外へ出かける仕事が多い。書類も持ち歩く。不注意ミスか、思いもかけない盗難か、その持ち出しの間で失くす「事故」は、存外起っていることが分かる。通所の送迎中に車の上に置き忘れるなどは、何をかい

わんや。熱心さのあまり、家に持ち帰っての仕事も、考えものといえる。

「熱心に仕事をすればするほど、個人情報をたくさん集めなければならないので、個人情報を気にしては仕事にならないという思いもあるかもしれません。また、介護職の皆さんはとてもやさしいので、利用者さんに携帯電話の番号を覚えてしまったり。いざという時のためにと、資料を持ち帰ったり。善意でやろうとしたことがかえってあだになることもあります」と、山本さん。

コンサルタントの立場からは、「個人情報を持ち歩くのは、大きなお金を持っているのと同じと思って下さい」とアドバイスする。

「自転車に乗って引ったくりに遭ったり、転んで散乱する事故もあります。車上荒らしは結構多い。書類を持ち出す時にはルールを決めましょう。バッグが2つあると忘れやすいので一つにまとめる。車の中に置かず、体から離さない。持ち出すことのできる書類を特定し、当日の訪問や業務に関係のない人の情報まで持ち出さない。そうすれば、万が



認定プライバシーコンサルタント 山本伊都子さん