

適切に取り扱えていますか？

ICT時代に考えたい プライバシーの保護



監修／青見健志

理学療法士、医療経営・管理学修士。医療法人健明会事務長として法人の運営・管理や研修・セミナー等を担当する傍ら、介護・医療に関連する研修資料を作成。研修資料等を公開したブログ (<http://aomi.ldblog.jp/>) も好評。

介護業界でもICT（情報通信技術）化が進んでいますが、ITリテラシー（ITや情報の扱いに関する理解や操作に関する能力）が身につけていない人もまだ多いかと思えます。プライバシーの保護を徹底するためにも、知識を得て、正しく取り扱えるようにしていきましょう。

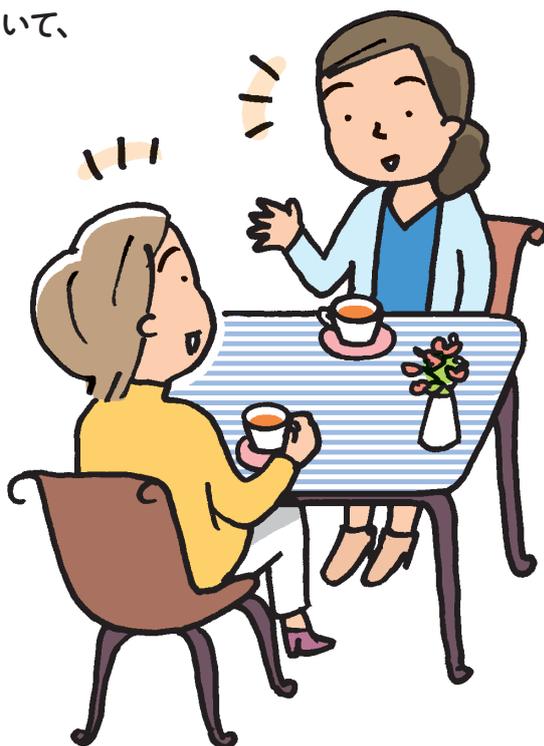
取材・文／松崎千佐登 イラスト／関口紀子



ホームヘルパーが友人と会話をしています。

①～⑤のうち、利用者の**プライバシーを侵害**している内容はどれでしょう？

- ① 「立派なお宅に住んでいる利用者さんがいて、中庭に池まであるのよ」
- ② 「〇〇さん（友人も知っている人）、認知症が進んじゃってね……」
- ③ 「3丁目の△△さんを訪問しているのだけど、息子さん仕事辞めたみたい」
- ④ 「背中に3つ、きれいにほくろが並んでいる利用者さんがいたのよ」
- ⑤ 「生活保護を受けている利用者宅に空気清浄機があってビックリしたわ」



仕事を通して知り得たことは すべて口外してはいけません

そもそも“プライバシー”とは、何を指すのか、正確に把握できていない人も
いるのではないのでしょうか。まずは、その点を押さえておきましょう。

「個人情報」と「プライバシー」を 正しく理解していますか？

どちらも似たような意味合いで使われ、あまり意識することもないと思いますが、厳密には以下のように異なります。プライバシーを保護するには、当然、個人情報の保護にも努める必要があります。

個人情報とは？

- 特定の個人を識別できる情報（氏名、生年月日、住所、電話番号など）。これらの情報が入った、文書や電子化されたデータも含む
- 個人の特定につながるその他の情報（写真、映像、音声など）
- 政令で定められた個人識別符号※
※介護保険証の番号、マイナンバー、免許証番号など。
指紋、虹彩といった身体の特徴を記録した符号など。

プライバシーとは？

- 個人や家庭内の私事・私生活。個人の秘密。それらが他人から干渉・侵害を受けない権利
- 個人の情報を自己でコントロールすることができる。もしくは事業者に提供した個人情報に法律にのっとり保護される権利
- 個人の容姿、人格、性別、考え方、宗教、思想、生き方、病歴、経歴、前科等が国家や他人に否定や干渉されたり、差別や誤った評価を受けたりしない権利

情報化社会の発展により、電子データ上の個人情報の保護と削除についての権利もプライバシーであると考えられるようになりました。その他においても以前に比べ多様化しています。

家族や友人はもちろん、 スタッフ間でも不用意な発言に注意を

上記のように文字にすると難しく感じるかもしれませんが、「利用者について見た、知った、聞いた、記録した情報はすべてプライバシーに関わること」ととらえるのが適切です。つまり、P.16の質問は①～⑤すべてがプライバシーを侵害しているといえます。

もちろん、利用者の変化や言動など、支援をするうえで必要な情報は共有すべきです。しかし、同じ事業所のホームヘルパー同士でも、担当外の利用者の情報を伝えたり、事業所内だからと気にせず大声で話したりしてはいけません（詳しくはP.20で解説します）。厳しいようですが、プライバシーの保護には高い意識を持つことが大切です。

自分たちが扱う 情報の重要性を再認識しよう

プライバシーに配慮し、情報漏洩を防ぐためにも、取り扱っている情報について目を向けてみましょう。改めて見直すと、背筋が伸びる思いがするかもしれません。

個人情報&プライバシーに 触れざるを得ない介護の仕事

利用者の自宅に行って支援する訪問介護は、介護の中でもとりわけ、「個人情報とプライバシーで構成されている空間に入る」といっても大袈裟ではないでしょう。仕事を遂行するには、ここに立ち入らざるを得ないからこそ、特段の配慮が必要であることをまずは強く意識してください。



そもそも利用者の個人情報は 行政の取り扱い情報とリンク

ではここで、改めて考えてみましょう。私たちが知ることのできる利用者の個人情報（住所、氏名、年齢、性別、家族構成、介護度、健康状態など）はどことリンクしているのでしょうか？

答えは「行政の取り扱い情報とリンクしている」です。本来なら厳しく保護・管理されるべき個人情報を、介護の必要性から、いわば借り受けて使用している訳です。



指定を受けた介護事業所は 「個人情報取扱事業者」として 行政から信頼されている

法律（個人情報保護法）上、指定を受けた介護事業所は「個人情報取扱事業者」に位置づけられ、「個人情報を取り扱うに当たっては利用目的をできる限り特定し、原則として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」などと義務づけられています。

この義務が課されているからこそ、介護事業所は行政から信頼されて情報提供を受けられるのです。



利用者が介護サービスを利用する おもな流れ

市区町村の窓口にて要介護認定を申請

認定調査

市区町村の職員が
訪問審査

主治医意見書

市区町村の依頼で
主治医が作成

要介護度の決定・通知

介護（介護予防）サービス計画書の作成

- 要介護1以上：居宅介護支援事業者（ケアプラン作成事業者）に依頼
- 要支援1・2：地域包括支援センターに相談

介護サービス利用の開始

※多くの介護サービスは公的な介護保険の枠組みの中でおこなわれている。



**利用者や家族も信頼しているから
受け入れてくれる**

この仕組みをベースに、利用者や家族は訪問介護事業所やそこから派遣されるホームヘルパーを信頼してくれる訳です。でなければ、まったく知らない他人を自宅にあげることに抵抗を示すでしょう。

たとえ悪意がなかったとしても、プライバシーに関わることを他者に伝えたり、個人情報を漏洩させたりすれば、事業所自体が利用者・家族・行政からの信頼を失い、大きな問題に発展する場合があります。



● **法律上も信頼関係上も**

「プライバシーを守る」「個人情報は漏らさない」ことが重要！

● **常にその自覚を持ち、忘れないようにしよう！**

**行政の情報は正確性が高い！
正確であるほど悪用したい人がいる**

情報は、情報源によって「質」がまったく異なります。とりわけ正確性において、行政の情報は最高レベルです。介護事業所やホームヘルパーにとっては、よりよい介護をするために必要な情報ですが、正確であるほど悪用したい人間にとっても需要が高くなります。

例えば、その家の経済状況、住人、生活サイクル、間取りなどは、犯罪に利用される危険性も高いことをしっかり認識しておきましょう。

**特殊詐欺グループなどに
悪用される恐れも**

2023年は東京・狛江市の事件など、特殊詐欺グループによる凄惨な犯罪が世間を震撼させました。このような犯罪は、あらかじめ居住者に関わる正確な情報を得ているからこそ可能になるものです。訪問介護のために知った情報が、万が一にもこうした犯罪に利用されないように注意しなければなりません。

知らない人の
SNS

公式
ホームページ

情報源は
どこ？

カフェで
隣に座った人たち
の会話

タウン情報誌

例えば「近所に大手スーパーが開店する」という噂があった場合、情報源によって信頼度や正確性が異なるものです。知らない人のSNSや他人の会話より、公式ホームページや取材がしっかりされた雑誌のほうが正しいと感じませんか？

そもそも情報漏洩は、どのようなパターンやルートで起きる？

無意識にとっていた行動が情報漏洩につながっているかもしれません。
自分の身に当てはめて考えてみましょう。

1

事業所内から

業者や家族など、意外と多い人の出入り。「話が筒抜け」にならないかチェックを

訪問介護事業所は、デイサービスや入所施設に比べれば人の出入りは多くないと思います。それでも、スタッフはもちろんのこと、業者などが出入りし、ときには利用者の家族が相談に来ることもあるでしょう。そうした際に、利用者について話していると、距離・声の大きさによっては情報漏洩があり得ます。



事業所の外は当然NG！

サービスの移動中や勤務時間外に他のスタッフに偶然会うこともあるでしょう。言うまでもなく、利用者の話題は禁物です。スタッフ同士だからいいだろうと思うかもしれませんが、どこで誰が聞いているかわかりません。無関係な人に聞かれるリスクがあります。基本的に事業所として統制がとれない場での情報共有は、漏洩につながると覚えておきましょう。

想定されるパターンやルート

スタッフ間

介護のために必要な情報を、ミーティングの席で共有したり、正規の形で申し送りしたりすることは、もちろん問題ありません。しかし、半ば噂話のように、介護と無関係な情報を伝え合うことは情報漏洩に当たります。また、事業所のスタッフでも、担当外で知る必要のない人に伝えれば、それも漏洩になります。

業者

運送業者やオフィスの備品・修理業者など、普段、あまり意識していないかもしれませんが、事業所には意外と人の出入りがあるものです。業者が来ている時に、利用者の情報を話したり、パソコンの画面が見えたりすると、そこから漏洩することも考えられます。

家族

利用者の家族が立ち寄ったり、何らかの相談に来たりすることもあるでしょう。気軽に立ち寄れることは好ましいともいえますが、来訪時にスタッフ同士の会話やパソコンの画面などから、利用者の情報が漏れないよう気を配りましょう。訪問介護では、利用者同士、家族同士が知り合いということも多いので、より注意が必要です。

その他

連携している訪問看護師などのケアチームのスタッフ、採用面接に来た人などが出入りする場合もあるでしょう。いずれにしても来訪者がある時は、情報の漏洩に気をつけましょう。打ち合わせや相談は、声が漏れない独立した部屋でおこなうと安心です。

2 退職者(部外者)から

**在職中に知り得たことを
本人が漏らすのも、現役スタッフが
退職者に伝えるのもNG**

在職中に知った利用者の個人情報、介護の仕事のために得たものです。退職後に他者に漏らしてはいけないことはいうまでもありません。

一方、現役スタッフが、たまたま会った退職者から、「あの利用者さん、どうしてる？」などと聞かれて答えることも情報漏洩になります。何気ない会話の中にも、情報漏洩の危険が潜んでいることを覚えておきましょう。



事業所の退職後の
ルールもしっかり
確認しておきましょう

退職後の心構え

- ◆ 在職中に知った利用者や家族の情報は他言しない。
- ◆ 利用者、家族、スタッフなどの連絡先は原則として廃棄。
(新しい仕事の営業や訪問販売などに利用しないこと。)
- ◆ 現役スタッフに利用者の様子を尋ねたりしない。

3 ICT機器から

**正しい知識を持ち合わせて
いない人が多く、危険度MAX**

利便性や効率化を考慮して、パソコンやスマホといったICT機器、それらを使ってのコミュニケーションツールなどを取り入れる事業所が急速に増えています。それだけに、ICT機器や周辺ツール、SNSなどを介した情報漏洩にも気をつける必要があります。次のページで詳しく解説します。

想定されるパターンやルート

- パソコンにウイルス対策をしておらず、ウイルス感染した。
- 仕事で使っているスマホやタブレットなどを紛失したり盗まれたりした。
- 利用者の日常の1コマを無断でSNSにあげてしまった。
- メールやFAXを誤送信して無関係な人に送ってしまった。
- 個人のスマホやパソコンを仕事にも使っていて、セキュリティ管理が行き届いていない。
- 個人情報を入れたUSBをスタッフが持ち出して紛失した。

ICT機器からの情報漏洩を防ぐために

膨大な情報を小さなUSBに保存できたり、サーバーにあげたりできる現代は、便利な反面、常に大きな危険にさらされているともいえます。ちょっとした油断が大量の情報漏洩につながらないように、ICTに関わる情報管理術を身につけましょう。

● 事業所の管轄外の機器や媒体で情報の管理、やりとりをしない

基本的に、事業所が管理していないICT機器や記録媒体は使ってはいけません。個人的に購入したメモリスティックに情報を入れて持ち歩く、といった行動は厳禁です。事業所としても、徹底した管理ができるようにルール作りをしておきましょう。

また、事業所の管理者やサービス提供責任者が参加していないSNSやグループチャットを使い、情報をやりとりするのも避けてください。あくまでも事業所の管理下でおこなうのが適切です。なお、こうしたサービスを利用する場合、有料の法人向けのものがベストです。



ICT機器や記録媒体の管理方法

事業所や業務内容によって状況は異なると思いますが、基本を押さえておきましょう。

個人のスマホを使用する場合

- 仕事で個人のスマホを使用する場合、明確な取り決めがなされていますか？
- スマホを紛失した場合、中に残った情報の漏洩を防止できますか？
- スマホで利用者の写真撮影や録音・録画がおこなわれた場合、そのデータを事業所が把握し、事業所が管理する記録媒体に移行した後、スマホのデータを速やかに削除できていますか？

事業所貸与のスマホを使用する場合

- 取り扱いに関する取り決めを把握し、ルールにのっとって使用できていますか？

USB

- 記録媒体に保存されているデータについて把握できていますか？
- 記録媒体が許可なく持ち込まれたり、持ち出されたりすることを防止できる体制になっていますか？
- 記録媒体を紛失したことに気がつくことができ、漏洩する可能性のある情報を把握できていますか？
- 必要のないデータを消したり、整理したりできていますか？

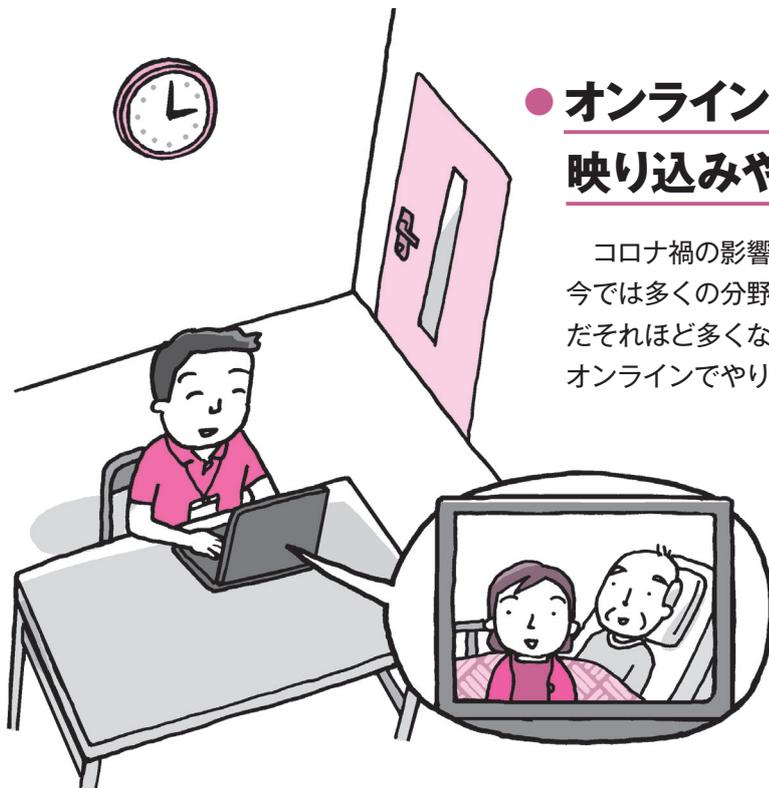
● 必要がなくなったデータは速やかに削除する

例えば室内をバリアフリーに改装したことや、褥瘡の経過を報告したい時などに、スマホで写真を撮って情報共有することもあるでしょう。それをサービス提供責任者などに報告し、写真を送信するなり専用のクラウドにあげるなりしたら、元のデータは速やかに削除することが大切です。画像に限らず、テキストデータも同様です。

今すぐスマホをチェックしよう



日々、心がけているつもりでも、ついデータがたまってしまっているかもしれません。今、この場で仕事で使っているスマホを取り出し、確認してみましょう。不要なデータがあれば削除してください。



● オンラインでの会議や面接では映り込みや他者の存在に注意

コロナ禍の影響で普及したオンライン会議や打ち合わせが、今では多くの分野で利用されています。訪問介護事業所ではまだそれほど多くないかもしれませんが、今後は利用者や家族とオンラインでやり取りする機会が増えることも予想されます。

そのような場合、画面に利用者の個人情報や映り込むこともあるでしょう。無関係な人に情報が漏洩しないよう、実施の際は、できるだけ個室でおこなうなど配慮する必要があります。

自分たちのプライバシー&個人情報も守ろう

利用者や家族のプライバシーの保護や個人情報の漏洩防止などについて述べてきましたが、スタッフ自身の情報を漏らさないことも重要です。特に、自分の電話番号、メールアドレス、住所などは、トラブルのもとになる場合があるので、利用者や家族に聞かれても絶対に伝えないようにしてください。

経歴、結婚歴、家族構成などを世間話のようなトーンで聞かれると、利用者とのコミュニケーションのひとつ、と思って答えてしまいがちですが、これらもうまくかわしてプライバシーを守る意識を持ちましょう。事業所の仲間について「前に来ていた人は？」などと聞かれた場合も、現在の状況などを伝えるのは避けましょう。

研修1

適切に取り扱えていますか？

ICT時代に考えたい プライバシーの保護

研修のすすめ方 ガイド

このページは研修の参加者にはコピーして配布せず、担当者が手元に置いてお使いください。

P.16~23を使ってプライバシーの保護の研修をおこなう際、一緒にページを読んで頂くだけでも研修ができるようになってはいますが、研修担当者がプラスαで話すことで、よりわかりやすくなるような「関連する知識」「すすめ方のヒント」などをまとめました。

研修全体について

こうした心構えで取り組もう

年齢層に合わせた説明をするようにしましょう

プライバシーや個人情報をテーマに研修をおこなう際、**年齢層によって価値観や考え方が異なることを念頭に置いてください。**

業界全体でみるとホームヘルパーの1/4以上は65歳以上です。利用者との年齢が近くなると、どうしても友人感覚になる人、日常会話と区別が

つかなくなってしまう人が見受けられます。

また、ICTに対しては、生まれた時から身近にあった20代と、そうではない60代以上では、価値観や知識量が異なるのも当然といえるでしょう。

そうした背景を踏まえて、**研修時だけでなく、日頃から丁寧にフォローしていくことが大切です。**

例1

訪問先から戻ったホームヘルパー（60代）が「〇〇さん、『競馬で10万儲かった』って、今日のご機嫌で〜」と大きな声で話しかけて来た。

NG → 「そういう話をしてはダメです」など、理由も伝えず注意する。

OK → 「これはプライバシーに関わる内容なので、他の人には言わないでくださいね。楽しい話題でも、仕事を通して知った利用者さんの情報は漏らさないようにしてください」など、その都度、丁寧に説明をする。

例2

業務で使用しているチャットで、ホームヘルパー（20代）が、理由もなく利用者が笑顔でピースをしている写真を送ってきた。

NG → 「こんな写真を撮るなんて非常識ですよ」など、一方的に注意する。

OK → 「利用者さんが『いいよ』とおっしゃったかもしれませんが、仕事に不必要な写真を撮るのは禁止です。利用者さんのお顔はもちろん、お部屋の様子などもプライバシーに関わるので注意してください」など、丁寧に説明をする。

P.17

グループワーク

プライベートな情報を、直接伝えていない人が知っていたらどう思うか話し合ってみましょう

ここまでの内容を踏まえ、「皆さんが友人のAさんにしか話していない家族の事情を、知人のBさんが知っていたとします。皆さんなら、どう思いますか？」と問いかけて、想像してもらいましょう。

できれば数人程度のグループを作り、「自分はこう思う」と話し合ってもらいます。「友人のAさんに対してどう思うか？」などもディスカッションするとよいでしょう。

時間があれば、利用者や家族の立場になって、P.16の①～⑤をどう感じるか、話し合ってもらおうのもおすすめです。

P.21

備えておこう&こんな説明をプラス

秘密保持誓約書を取り交わし、退職者からの漏洩を防ぎましょう

今回の研修というよりは雇用契約の話になりますが、常勤・非常勤を問わず、入社時に秘密保持誓約書を取り交わしておきましょう。

介護サービスの従事者は、P.18でも解説している通り、個人情報取扱事業者の一員です。業務上で知り得た情報は、利用者が必要としている介護サービスを円滑に提供する目的以外に使用してはなりません。誓約書の内容に記名捺印することは、その内容を理解したということです。万が一、約束を破った場合、退職後であっても法で定められた罰を受けることを理解しているといえます。

右に挙げた「退職後に活用してはならない情報」も研修時に説明するとよいでしょう。

退職後に活用してはならない情報

- ① 利用者や家族から得られた情報すべて
- ② スタッフや関係者の情報
(個人情報、個人識別符号、要配慮個人情報)
- ③ 事業所のマニュアルや業務手順等のノウハウ
- ④ 就業規則や賃金規定など各種規則・規定
- ⑤ 組織で作成された書類やデータすべて
- ⑥ 業務で取り交わされる情報すべて
- ⑦ 労務管理に関わる情報すべて

など

P.22-23

こんな問いかけをプラス

「ICT機器の取り扱いに不安がある人はいますか？いつでも質問してください」

導入時に説明を受けたり、マニュアルをもらったりしても、「うまく使いこなせない」「苦手意識がある」という人はまだ多いのではないのでしょうか。そうした人たちが、気軽に相談・質問できる環境づくりも大切です。

操作ミスなどによる情報漏洩が起こるリスクが防げるうえ、「質問しやすい職場」は、日々の働きやすさにもつながります。