

## δ. そのサービス業（高齢者等生活支援） δ 社

業務概要	高齢者・障害者を対象とした緊急通報・生活サポートシステム		
従業員数	約 60 人	プライバシーマーク取得	あり
保有個人データ件数	約 8,000 件		

### 1. 個人情報に関する概要

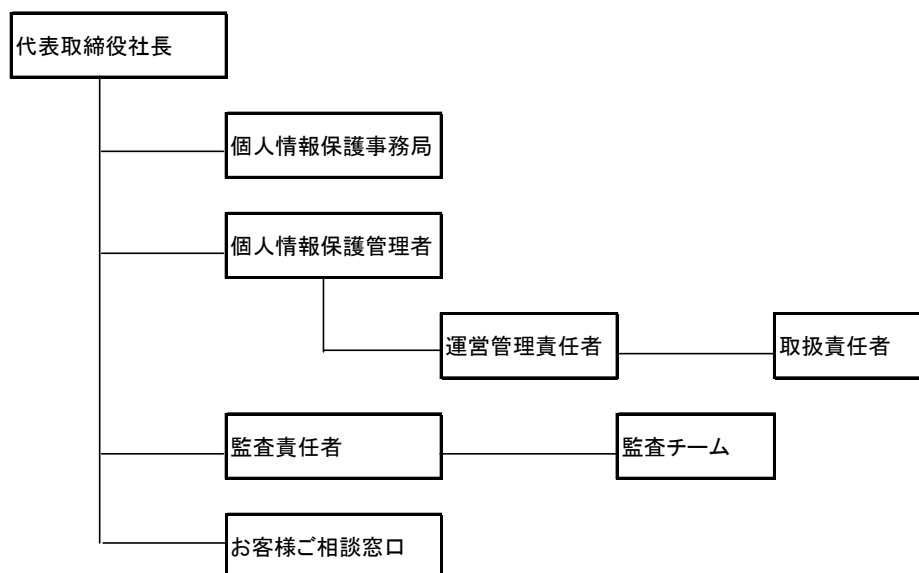
#### (1) 保有する個人情報の件数、種類、利用目的

- ・全体で約 8,000 件程度を保有している。
- ・緊急通報・生活サポートシステムを提供する上で必要な個人情報（氏名、住所、電話番号、生年月日、続柄、郵便番号、住所、保険証番号、生活状況、血液型、体重、アレルギー、既往症、かかりつけ病院、診療科、主治医、障害、障害等級、緊急連絡先、緊急連絡先住所、緊急連絡先電話番号など）を幅広く保有している。
- ・緊急通報・生活サポートシステムは短縮ダイヤルのみついている電話機を利用者宅に設置し、電話機のボタンを押すことであらかじめ入力されている受報センターに電話をかける。受報センターではナンバーディスプレイを使用してどこから電話がかかってきたかを把握し、その番号と関連付けられた個人情報をデータベースから検索し、オペレータの画面に表示する。利用者からの要望に応じて、救急車の手配、お米や灯油の配達手配、隣人、ご家族への連絡等を行う。このようなサービスを利用者に提供するために個人情報を利用している。
- ・従業者情報としては、従業者の情報管理をする上で必要な個人情報（氏名、住所、電話番号、生年月日、郵便番号、住所、連帯保証人名、連帯保証人住所、連帯保証人電話番号、人事、給与、保険、年金など）も保有している。
- ・従業者の情報管理をする上で、入社時の履歴書や職務経歴書に記載されている情報、入社してから必要な情報を管理している。これらの個人情報は業務の円滑な遂行と各個人の業務軽減に利用されている。
- ・見守りシステム業務を新たに立ち上げ、このサービスを提供する上で必要な個人情報（名前、住所、電話番号、メールアドレス、口座振替情報）を保有している。
- ・見守りシステムは家電製品の利用状況からご利用者の生活状況を把握できるシステムで、見守られる方のお宅に機器を設置することで、機器が家電機器の ON/OFF 状況を取得し、同社のサーバへ携帯電話網を経由して送信する。サーバは見守る方へ、1 日 2 回利用状況のメールを送信したり、Web 画面上で利用状況のグラフを表示する。

## (2) 個人情報保護担当部署

- ・システム事業部システム課が担当している。

図表 個人情報保護に関する組織図



## (3) 個人情報保護管理者の有無・位置づけ

- ・個人情報保護管理者はシステム事業部システム課主任である。
- ・代表取締役社長が個人情報保護の宣言ならびに統括管理を実施している。

## (4) 認証取得の有無（時期）、認証の種類、その認証を取得した理由・効果

- ・プライバシーマーク認証（平成17年6月13日取得）を取得している。
- ・取得理由は個人情報の重要性を認識した上で、現在の当社の個人情報保護レベルを公正に評価してもらうこと、認証を取得することにより、利用者及び他事業者が個人情報保護のレベルを評価しやすくするためである。
- ・プライバシーマークを表示することにより、個人情報保護に努めている企業とアピールしやすい。プライバシーマーク認証が第三者機関で行われていることから、利用者に対してより安心してマークの使用ができる。
- ・同社のサービスは機微情報を所有しており、依頼元の自治体から個人情報の厳重な管理を強く求められる。プライバシーマーク取得により信用が増す。
- ・最近では、緊急通報対象者の家族から個人情報保護体制について質問を受けることが増えた。プライバシーマーク取得を伝えると安心してもらえる。

## (5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・平成16年4月 社長宣言による取組を開始した。

- ・平成 17 年 6 月 プライバシーマーク認証を取得した。
- ・平成 19 年 JIS Q15001:2006 に基づいたプライバシーマーク更新を実施した。

#### (6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・現在、緊急通報の業界ではプライバシーマークを取得しているのは同社を含めて 2 社である。

## 2. 個人情報の適切な保護のための取組について

### (1) 準備（規程・体制づくり）

- ・個人情報管理者を中心に 3 名で規程を作成した。体制・規程づくりに際しては一般書籍を参考にし、毎月 2 回程度会議を実施した。
- ・プライバシーマーク取得準備のため、プライバシーマークを既に取得した経験者にコンサルティング料を支払い、アドバイスを受けた。

### (2) 個人情報の取得

#### (情報の取得時には関係者が立ち会う)

- ・サービス対象者宅に同社の聞き取り調査員が訪問し、本人から直接個人情報を聞き取る。聞き取り時には調査員が定型フォーム（聞き取り調査用紙）に記載していく。
- ・取得・利用についての同意書は訪問時に本人から署名をもらう。同意書の説明文は 2 枚用意している。1 枚は本人の署名をもらって会社へ持ち帰り、1 枚は本人宅へ確認用として置いてくる。聞き取り時にはその家族、地域の民生委員などの関係者に立会いを求め、本人の同意及び関係者の同意を確認してもらう。
- ・サービスの依頼は個人からの委託の場合と自治体からの委託の場合がある。自治体が依頼主の場合、自治体から同社への業務委託となる。行政からはサービス対象者の氏名と住所、電話番号のみ同社へ連絡される。詳細な個人情報については、聞き取り時に取得する。
- ・聞き取り内容は必要項目のみ自治体と消防へデータで提出している。データは暗号化し、CD 又はフロッピーディスクに記録して対面で渡している。自治体へは毎月利用状況の報告をしており、その際に渡しているため対面での手渡しの負担はない。

### (3) 個人情報の利用（第三者提供を含む）

- ・個人情報については生活サポートと緊急通報のために利用している。
- ・サービスの一環として訪問聞き取り時に本人と予め確認しておいた第三者（タクシー会社、隣人等）に対しては必要に応じて連絡している。また、本人からタクシー会社

等の紹介の依頼があっても紹介は行わないことにしている。

- ・生活サポートサービスをしているため、様々なサービス事業者から提携の提案はあるが応じていない。

#### (情報の更新はサービス提供の間に聴取する情報で行う)

- ・生活サポートサービスで、顧客と会話をする機会が頻繁にあることから、随時更新をしている。更新の際は、誰がいつ何を更新したかがログとして残るようになっている。
- ・対象者の情報の更新は、毎年 5 月と 11 月には必ず電話で確認している。変更点も前述と同様の方法で自治体に報告している。
- ・救急車を呼ぶような緊急事態が発生した場合は、内容や処理、その後の状況などについて報告を自治体に行っている。

#### (4) 個人情報の管理

##### ①情報の管理体制

- ・個人情報を取り扱うコールセンターは入口のドアを黄色に塗り、重要ゾーンに入ること警告し、意識を喚起している。
- ・コールセンターの外にロッカーを設け、私物は持ち込まないようにしている。コールセンター内で利用する書類等はすべて専用の引出しで管理するようになっている。
- ・サーバ室に入ることができるのは、システム担当等 3 名のみである。
- ・個人情報を保管しているサーバは社内 LAN につなげていない。
- ・本社外にあるバックアップセンターは賃貸ビル内に設置されているが、同センターで管理しているデータはすべて暗号化されており、本社のシステム担当者でなければ暗号を解くことはできない。

##### ②従業者への教育方法

- ・オペレータ・調査専門員については採用時に 3 ヶ月の教育を実施している。教育を終了すると修了証を発行する。これがなければ業務に就くことができない。
- ・従業者に対しては年に 2 回集合研修をしている。個人情報保護法、ガイドライン、会社規則、個人情報の処理の流れについて常に一通り教育している。

##### ③盗難対策

#### (機微情報の紙はジュラルミンケースで持ち運び、アラームを設置している)

- ・サービス対象者宅で聞き取り調査した内容は聞き取り調査用紙に記載している。聞き取り調査用紙はジュラルミンケースに入れて持ち運ぶ。ジュラルミンケースは持ち運びをする者から 20m 以上離れるとアラームが鳴るようになっている。また、常に 2 人 1 組で行動するようになっている。

#### (建物の安全管理を徹底)

- ・単体ビルに移り、監視カメラをすべての部屋の入口に設置した。外部から玄関に人が来ると、コールセンターでアラームが鳴る。
- ・各従業者の担当業務によってセキュリティレベルが 5 段階あり、部屋によって入室できるレベルに制限がある。
- ・情報が入っている金庫は施錠管理しており、鍵は常に担当者が保持している。
- ・コールセンターは 24 時間体制であり、セキュリティ対策も最高レベルであるため、すべての情報はコールセンターのフロアで保管する。
- ・個人情報扱うコールセンター内には、オペレータが常時 3~4 人いる。互いの目があるため、個人情報の聞き取り調査用紙を持ち出すことは容易ではない。
- ・コールセンター内で個人情報を扱うパソコンに USB メモリ、CD-R 等の記録媒体には記録できないようにするソフトをインストールしている。インターネット、社内 LAN にはつながっていないため別のパソコンへ送信することもできない。操作ログをとっており、不審なアクセスについてはチェック可能である。

#### ④ノート PC の安全対策

- ・個人情報は入っていない。
- ・ノート PC の盗難防止のため、セキュリティロック（ワイヤー型）を取り付け、鍵が無ければ移動できないようにした。

#### ⑤外部委託先管理

##### (外部委託先に対して教育を実施)

- ・本社外にあるバックアップセンターは警備会社が警備している。この警備会社とは個人情報保護についての覚書を交わしている。
- ・外部委託先である警備会社に出向き、教育を行った。

#### ⑥日常点検・確認の方策

- ・特徴的な取組はなし

#### ⑦初歩的ミスの防止策

##### (FAX の送信には 3 名が立ち会うことをルール化)

- ・サービスの対象者の中には聴覚障害者もあり、コミュニケーションの手段として FAX を活用している。
- ・FAX は必ず 2 人で送信している。一人がダイヤルし、一人が番号確認をしている。FAX 送信簿にはダイヤルと確認の 2 名の氏名を記載し、さらにそれを確認したもう一名の

氏名も記載するようになっている。

- ・電子メールでは個人情報情報は極力送信しないようにしている。送信する場合には ID 番号のみにするなど個人が特定できないようにする。
- ・自治体によって報告の電子メール送信希望がある。送付するファイルは暗号化している。暗号化、添付ファイル、電子メールアドレスは送信前に必ず確認する。

#### (5) 個人情報の消去・破棄

- ・個人情報はサービス利用終了後問合せに備えて 3 年間は保管している。3 年経過後、紙媒体はシュレッダーで破棄している。シュレッダーの横に抹消記録簿を置き、記録している。
- ・サーバ内のデータも紙と同様利用終了後 3 年経過した後抹消している。バックアップテープの書き換え作業が一巡する 1 週間程度で完全に抹消される。

#### (6) 個人情報の監査

- ・年 2 回監査をしている。社内で監査チームを組織し、自分の部署以外の部署の監査を実施する。

#### (7) 苦情処理・顧客対応

- ・電話でのサービス利用者に関する問合せについては電話を受けてすぐには回答しない。必ず同社からコールバックするようにしている。
- ・本サービスの適切な運用には、利用者を支援する周辺の人々の理解と協力が不可欠である。同社へ問合せをし、その場ですぐにサービス利用者の状況を教えてもらえないことに対し不満を述べる顧客もいるが、支援者の理解を得るための説明は常に行っている。必要に応じて訪問して説明する場合もある。最近では個人情報保護についての認識が深まったせいか、苦情は減った。
- ・例えば、理解を得るため同社が民生委員大会に出向き、個人情報保護の説明を行うとともに、電話では即答できず必ずコールバックが必要である旨を説明することもある。
- ・開示請求は今のところない。

#### (8) 事故発生時の対応

- ・事故発見時に上長に報告され、社長へ報告される。
- ・社長は休暇中でも連絡がとれるようにしている。
- ・サービスが 24 時間 365 日提供されているため、事故発生時にはいつでも会社として対応できる体制がとれる。社内の緊急連絡網も用意されている。

以上