

息子さんに介護記録をメールで送ったらクレームに

■ 添付ファイルの暗号化は常識？

特別養護老人ホームB苑に入所した利用者Sさんの息子さんは、IT関連のコンサルタント会社を営んでいます。息子さんから入所時に「連絡は全てPCとスマホにメールでお願いします」と依頼されていました。ある時、Sさんの体調不良が続き、息子さんに看護記録を送ることになりました。看護師から連絡を頼まれた相談員は、看護記録をスキャンしてメールに添付して息子さんに送りました。すると、「なぜ添付ファイルを暗号化されていないのか？」とクレームのメールが返信されてきました。相談員は、「メールアドレスはアドレス帳に登録されており何度も送信していますので、誤送信する心配はありません」と答えました。すると、「誤送信しなければ良いということではない。そんな基本的なセキュリティのルールも無いような会社では、個人情報の取扱いも信用できない」と言うのです。相談員は「今後添付ファイルをは全てパスワードを付けて暗号化する」と謝罪しましたが、息子さんは「添付ファイルだけの問題ではない」と納得せず、個人情報の第三者提供のセキュリティのルールを作るよう要求して来ました。

個人情報の第三者提供に関するセキュリティのルールとは？

■ 郵送・FAX・メール・電話の4つに分けてルール化する

個人情報を第三者に提供する時のルールはどのように作ったら良いのでしょうか？例えば、個人情報の帳票をFAXで送る時にFAX番号を間違えれば、誤送信した相手も調べられず重大な漏洩事故になるでしょう。第三者提供のルールは通常、郵送・FAX・メール・電話の4つに分けて作ります。



4つの通信手段の個別のルールも重要ですが、どのような個人情報をどのような通信手段で第三者提供するのかという、通信手段の選択も大変重要です。例えば、ケアプランや看護記録などのプライバシー性が極めて高い帳票は、原則郵送と決めてFAXの使用を極力避けたほうが良いでしょう。一般的なルールをご紹介しますので、施設内のルールを確認する機会にしてください。

■ 一般的な個人情報の第三者提供のルール

① 郵送による個人情報の提供

- ・フェイスシートなど個人情報帳票の写しを郵送する場合は封書を使用する。
- ・封書の住所と宛名を確認する。特に事業所名・部署・担当者名は記入してから再度確認する。
- ・誰の個人情報か相手が間違いなく了解している場合は氏名のみマスキングをする。
- ・封書が準備できたら面倒でもすぐにポストに投函する（バッグに入れて持ち歩かない）。
- ・重要な書類であれば簡易書留などを利用する。

② FAXでの送信

- ・相手先のFAX番号は出来る限り短縮登録する。
- ・短縮登録していない場合は、送信時に他の職員と二人でFAX番号を確認する。
- ・送信する前に送信先に電話で連絡して、氏名を伝えたらマスキングして送信する。

③ メールでの送信

- ・送信先のアドレスを手で打ち込むことは禁止。アドレス帳に登録するか相手のメールに返信する。
- ・個人情報は必ずワードやPDFのファイルにして添付、メールに直に書き込まない。
- ・添付ファイルにはパスワードを設定し、パスワードはメールに書き込まない。

④ 電話での伝達

- ・外出先などから携帯で個人情報を伝える時には人のいない場所で話す。
- ・施設内の電話であっても重要な個人情報を伝える時には、周囲の職員に配慮して話す。

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部 市場開発室
担当 堀江・佐伯 TEL 03-5789-6456

監修：株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課支社・代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOSTビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882