

カンファレンスの書類をポケットに入れて紛失した職員

－職員の実ミスで終わらせてはいけない－

■コンビニで書類を落とした

Mさんは、入社4年目の大変熱心な特養の男性介護職員です。ある日の夜、入所間もない認知症利用者Kさんのケアカンファレンスに参加しました。ユニフォームを私服に着替えてから、会議室に行くときにフェイスシートと介護計画書のコピーが配られ、熱い論議となり、終了時間が遅くなりました。Mさんは急いで帰宅しようと、会議で配布された書類をポケットに入れて施設を出ました。

ところが、Mさんが帰宅してポケットに手を入れてみると、配布された書類がありません。帰宅途中のコンビニで落としたのかもしれない、と考えましたが、特に何もありませんでした。翌々日になって、認知症利用者のKさんの家族からクレームが入りました。Mさんがコンビニで紛失した書類にKさんの住所が記載されていたため、家族のもとに届けられたのです。施設長は家族に謝罪し、職員にはカンファレンスの書類を持ち帰らないように厳重に指導しました。

個人情報漏洩防止にはルールを守る環境整備も必要

■まずは漏洩防止のルール作りから

施設長は、カンファレンスの書類を持ち帰らないように厳重に指導しましたが、これで同様の事故はなくなるでしょうか？また、個人情報の帳票類を紛失した時の対応について、これで良いのでしょうか？漏洩を防止することも大切ですが、それでも事故は起こりますから、事故発生時の対応も重要です。



まず、個人情報の漏洩防止の対策は全てを細部にわたってルール化しなければ、絶対に守られません。例えば、FAXで利用者の個人情報を送信する時のルールは、通常次のようなルールになっています。確認手順を具体的にルールがなければ徹底できません。

- ①必ず送付表を付けて送る。送付表には、個人情報を送付する旨明記し受診したら連絡をもらえるよう依頼する。
- ②送信先はあらかじめ短縮登録をしておいて、短縮番号で表示される送信先と送付表の宛先とを見比べて確認する。
- ③短縮登録できない場合は、職員二人でFAX番号を確認してから送信する。
- ④できれば送付前に送付先に電話を入れておく。
- ⑤送信相手が利用者名を了解している場合は、利用者名をマスキングする。

■なぜ書類を持ち帰ろうとしたのか？

次に個人情報漏洩防止のルールを作っても、ルールを守る環境を作らなければなりません。介護職員のMさんはなぜ書類を家に持ち帰ろうとしたのでしょうか？「個人情報の帳票を持ち帰ってはいけない」とルール化しても、帳票を保管する場所がなければ安全に管理することができません。現場の介護職員は個人専用のデスクを持っている場合は少なく、書類を保管する場所が無い場合、更衣室のロッカーに保管している人がたくさんいるのが現状です。ヘルパー室にロッカーにスペースを設けて保管するルールを作り、個々に保管用のバインダーやクリアファイルを配布して保管するよう指導するなど検討が必要です。

■個人情報の帳票類の管理ルールは？

さて、帳票類の保管のルールを作っても、それでも持ち帰って紛失する職員が居るかもしれません。本事例のカンファレンスの資料には利用者の自宅の住所まで記載されていました。カンファレンスで論議する時に、Kさんの自宅の住所は必要ありませんし、Kさんのカンファレンスであることは分かっていますから氏名も必要ありません。

会議で配布する個人情報の帳票類は、できる限り個人情報をマスキングして使用するようになるのが原則です。氏名や住所などの個人情報が記載されていなければ、紛失しても個人情報漏洩事故にもならないのです。個人情報漏洩事故が起きると、職員の実ミスを責めますが、ルール化とルールを守る環境づくりを忘れてはいけません。

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・窪田 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