

新人さんのための 個人情報との付き合い方

2018年5月 作成

2019年1月 改訂

株式会社 福祉規格総合研究所
有限会社 福祉事務企画

※2018年4月～5月まで、ホームページに掲載した「新人さんのための個人情報との付き合い方」をまとめて再編集したものです。

内容は、新しく職場に新社会人をお迎えになる先輩と、新しく社会人人生をスタートする新人さんに向けて、個人情報との付き合い方についてご説明をしています。具体的な取扱方法や法律の解説ではなく、心がまえのようなことをまとめました。

ご活用いただければ幸いです。

◆目次

- 第1回 日常感覚の「個人情報」と、仕事で付き合う「個人情報」は違う
- 第2回 個人情報を大切にする意味
- 第3回 守秘義務と安全管理義務
- 第4回 個人情報保護法とその周辺
- 第5回 職場のルールを確認しよう
- 第6回 個人情報よりも大事なもの

【第1回】日常感覚の「個人情報」と、法令が定義する「個人情報」は違う

日常の中でいう「個人情報」とは、個人に関する情報という意味で使うことが多いようです。個人情報だから言わないとか、個人情報なのにしゃべっていいの？など言ったり聞いたりすることがよくあります。

個人情報保護法が定義する個人情報は、もっと狭い意味になり、「生存」していて、「記述等」されていて、かつ「識別」できる情報をいいます。特に「記述等」されていることが大きなポイントで、文字や画像など紙や電子媒体という形あるものになっているものが個人情報としています。

形あるもの、物理的に存在するものが個人情報なので、個人情報に使用する動詞は「取扱う」となります。取扱うという言葉は、あまり人には使いませんね。ただ、日本語の「扱う」には丁寧というニュアンスも含まれるので、個人情報は丁寧に取扱うようにしましょう。

物としての個人情報をどのように取扱っていくべきかを規定したのが個人情報保護法です。一人ひとりの気持ちや生活に寄り添うのは対人サービスの領域で、一人ひとり違う対応が求められますが、個人情報は情報管理のマネジメントの領域であるために、これは組織が取り組む課題になります。ここをいっしょくたにしないようにしておきましょう。個人情報という言葉が使われた時に、対人サービスと組織マネジメントとどちらの領域にある個人情報なのかを意識して行動できるようにしておきましょう。

※法令の定義などは大変厳密ですが、ここではザクッとイメージの把握ができるように記述しております。



【第2回】個人情報を大切にす意味

少し前まで、個人情報の英訳はプライバシーでした。でもプライバシーの和訳は個人情報にはならない・・・という現象があつて、最近ではパーソナルインフォメーションとか、パーソナルデータという言葉を使うことが多くなりました。

さて、日常シーンでは個人情報もプライバシーも同じ意味で使う方が多くいらっしゃいます。日常会話では構わなくても、それを仕事にそのまま持って来てはいけません。どうぞしっかり切り分けてお仕事をしてください。

個人情報はモノとして身の回りに存在するものですが、プライバシーは人の気持ちの中にあります。他人には知られたくないこと、触れてほしくないことは人それぞれ。1人の人間の中でも時間や場所、人間関係において変化するものです。目に見えない気持ちの問題なので、外からはこれに「配慮する」こととなります。個人情報の取り扱いが組織マネジメントの領域にあるのに対し、プライバシーは対人サービスの領域にあるテーマです。

個人情報を大事にすることは、プライバシーを尊重することと同じです。自分の個人情報がぞんざいに扱われていたら、誰も自分のプライバシーを守ってもらえるとは思いません。そして、他人に知られたくない、触れてほしくないといったことは内面の自由でもあります。人格の尊重、内面の自由・・・個人情報はそんな大事なテーマに直結しています。

たかが個人情報ではなく、個人情報の先にあるものを忘れないでいてください。



【第3回】守秘義務と安全管理義務

仕事上知り得たことをむやみに第三者に漏らさない・・・というのが守秘義務です。見たこと、聞いたこと、経験したことなど、その範囲はとても広いものです。経営資源である、人・モノ・カネ・情報などが対象となりますが、この中に個人情報が含まれるかという通常「含まれている」と考えられます。職場のスタッフや、利用者・関係者について第三者にむやみに話すべきことではありません。ここには職業上の守秘義務に加えて、人の噂話をしないという礼儀・マナーの問題も関わってきます。

ただ、個人情報については単に黙っていればよいということに加えて、洩れないように努力する「安全管理義務」が加わります。

部屋が散らかって大切なものがあるのかわからない状態を考えてみましょう。

大切なものはどこかにあるかもしれない。今のところ不便はないし、失くなったわけでもなさそうだし、捨てることもないように気をつけていよう・・・というのが守秘義務に近いイメージです。

でも、部屋を散らかしている状態は、大切なものがあるのかわからない状態。あるのかわからないかをいつでもわかるようにして、なくならないように施錠をしたり、置き場所を決めたりするのが安全管理義務です。（セキュリティ対策の基本は整理整頓！）

知っていることにかかる義務が守秘義務。これは働く人一人ひとりが負う義務です。

持っていることにかかる義務が安全管理義務。こちらは組織が負う義務です。

そんな風にイメージをして、ごっちゃにすることによる仕事の無駄を省いてください。



【第4回】 個人情報保護法とその周辺のルール

法律 ~ ガイドライン ~ 条例 ~ JIS Q15001

個人情報保護法は2005年にスタートした法律で、2017年5月より大幅改正されています。時代や技術の変化に対応すべく改正されましたが、福祉分野で大きく影響するのは「要配慮個人情報」が定義され、普通の個人情報よりも取扱いを厳しくするように要求されている点です。

この法律をより具体的に遵守するために何をしなければならないのかをまとめたのがガイドラインと呼ばれているもので、個人情報保護委員会より4つのガイドラインが公表されています。ガイドラインが要求する内容をクリアしていれば法律を守っていることとなります。ちなみに個人情報保護委員会というのは新しく登場した行政組織で、これまで省庁ごとに管轄が分かれていた個人情報に関する監督等がこの委員会に一本化されました。

福祉分野では厚労省が、特に個人情報の取扱いに注意が必要な分野として「医療介護分野における適切な個人情報の取扱いに関するガイダンス」を出しているのも合わせて利用します。

行政の絡む事業が多い福祉分野では、事業展開をしている自治体の個人情報保護条例も大きく関係してきます。特に指定管理事業者として事業を受託している場合は法律よりも先に適用されるので気をつける必要があります。

さらに、日本工業規格には個人情報保護に関するマネジメントシステム要求事項（JISQ15001）があります。プライバシーマークの認定基準になっているもので、法律よりも厳しい基準で個人情報の取扱い方法を定めています。よりしっかりと個人情報保護に取り組む場合にはこの規格を利用することとなります。



【第5回】 職場のルールを確認しよう

前回の個人情報を取りまくルールを、それぞれの職場で運用するために、法人ではさまざまな規程や規則を策定しています。

個人情報については「個人情報保護方針」が定められ、「個人情報保護規程」があるはずですが、さらに具体的に手順を定めたマニュアルや手順書が作られていることが望ましいのですが、それぞれの職場のルールを確認しましょう。

まずは職場のルールを確認し、そのルールに従ってください。ルールのないところで新人さんが勝手に判断をして問題化しても、それはルールを作っていない職場の責任です。ルールは従うのは面倒なところもありますが、新人さん自身を守ってくれるものでもあります。

こと個人情報の取扱いについては、勝手な判断を慎み、職場のルールに従い、上司・先輩の指示に従うことを肝に銘じてください。

※規「定」・・・ルールそのもの

規「程」・・・ルールが書かれたもの



【第6回】 仕事で使う個人情報は、自分のものではない・・・という意識

個人情報は、何に使っているかという利用目的がとても重要で、どこにあるかは二の次です。

新人さんが自宅のパソコンに仕事で使っている個人情報を入れたり、自分のスマートフォンに職場の様子を写真に撮ったりしたら、パソコンやスマートフォンが私物であっても、そこにある個人情報は職場が安全管理の義務を負う個人情報なのです。

仕事が終わらないと個人情報を自宅に持ち帰ったり、気楽に使えるからと自分のスマートフォンで仕事場での様子を撮影してデータを保存するなど、本来やらない方がいいことです。職場では、あえて便利だけど使わない、簡単だけど頼らない・・・という場面がたくさんあります。

仕事で取り扱う個人情報は、職場のルールに従う、自分のものではないという意識が大変重要です。

今回でこの連載を終了しますが、どうぞ利用者やそのご家族の安全や安心、侵されたくない尊厳などを組織として守るのが個人情報保護である・・・ということをご理解いただき、個人情報の扱いが原因で大事なキャリアを傷つけないようにしてください。



おわり