

介護保険 認定調査業務

個人情報取り扱いに係る 情報セキュリティ教材

情報セキュリティ事故は、ひとたび発生すると、調査対象者やその家族等が不利益を被るとともに、事業所・区の信用失墜、損害賠償請求にもつながりかねません。日頃から、遵守事項や関係法令等に基づいて、情報を適切に取り扱っていただきますよう、お願いいたします。

情報セキュリティ事故防止のために

練馬区では、「練馬区介護保険事業に係る要介護認定調査委託実施要綱」により、各事業所に認定調査の委託を行っています。

この要綱では介護保険認定調査業務において情報セキュリティを確保し、個人情報漏えい等事故を防止するため、「要介護認定調査委託実施および受託情報の保護および管理に関する特記事項」（以下、「特記事項」という。）が規定されています。



個人情報を守るため、受託者および受託業務の従事者がそれぞれの立場から「特記事項」の内容を正しく理解し、遵守いただくことを目的とし、ここでは調査受託時に特に遵守すべき事項を取り上げました。

情報セキュリティ事故等とは

- 「情報セキュリティ事故等」とは、以下のような事象またはそれらのおそれ・兆候を言います。

情報漏えい

例：区民の個人情報を、送信先を誤ってメールする。



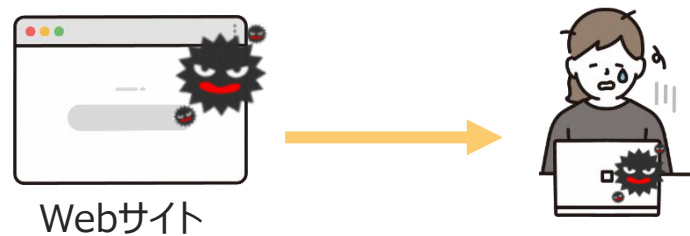
情報資産の紛失・盗難

例：自転車のカゴに入れておいた書類が盗まれる。



ウイルス感染

例：パソコンがウイルスに感染する。

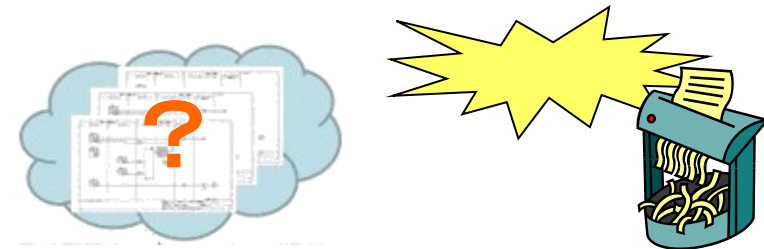


練馬区においても

調査依頼書や認定調査票の紛失

誤ってシュレッダー処理してしまう

といった事例が過去に発生しています



情報資産の所在不明

例：情報機器の管理が不十分で所在不明になる。



情報セキュリティ教育の実施について

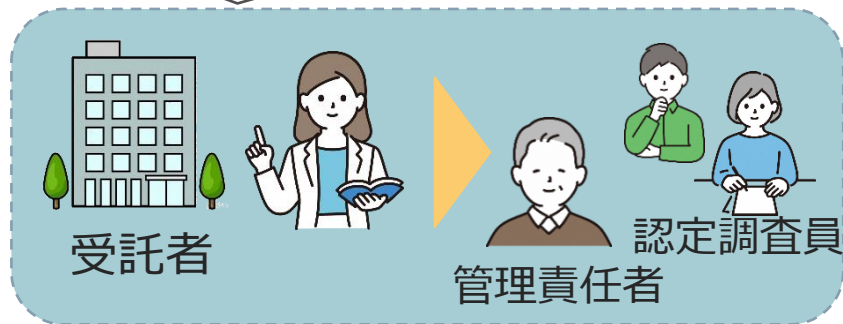
情報セキュリティ教育

受託者は特記事項の内容を周知徹底するために、**個人情報を取り扱う契約の場合は、管理責任者も含めた認定調査員に対する情報セキュリティ教育を実施する必要があります。**また、**認定調査員の登録時（増員時）には、その結果を区に要介護認定調査員名簿（※要介護認定調査員変更届）で報告する**必要があります。

※令和7年2月に要介護認定調査員変更届を一部修正しております。
様式は区ホームページから取得することができます。

しなければならないこと

管理責任者および従事者に対し、**情報セキュリティ教育を実施**
事業所で使用している教材もしくは本教材を使用



個人情報を取り扱う契約の場合

教育の実施状況について、**要介護認定調査員名簿（要介護認定調査員変更届）で提出する。**

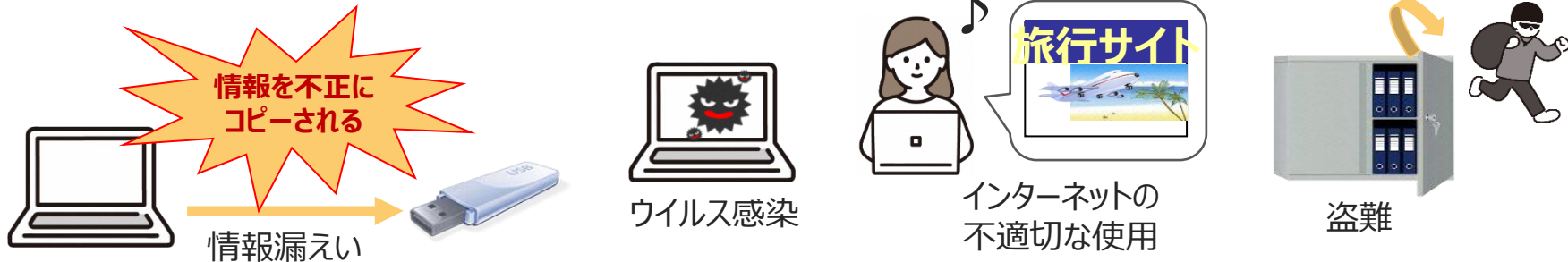


履行中に遵守すべき情報セキュリティルールの重要性

情報セキュリティルールの重要性

- 皆さんは、業務の中で多くの情報（印刷した帳票、電子データおよび電子データを格納した記録媒体等）を取り扱っています。その中には、区民の情報をはじめとする重要な情報が含まれている可能性があるため、**情報セキュリティルールに従い作業することが重要**になります。それにより、重大な情報セキュリティ事故等が起きにくくなります。

➤ 情報セキュリティ事故等とは…



- 情報セキュリティ事故等の発生を防ぐため、区の業務に従事する皆さんに守っていただきたい、情報セキュリティ上の**9つのルール**について取り上げます。

ちょっとしたミスで一大事に発展してしまうんだな。ルールを守って正しく業務を遂行しよう。



これはやってはいけなかったのか…。気を付けよう。

履行中に遵守すべき事項（１）

（１）守秘義務等

【情報を取り扱う際の遵守事項】

- 1) 個人の権利利益を侵害することのないよう、情報を適正に取り扱う。
- 2) 個人情報収集する時は、受託業務の履行を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行う。
- 3) 受託業務の履行にあたり、知り得た情報を第三者に漏らさない。
- 4) 情報を第三者に提供しない。
- 5) 情報を他の用途に使用しない（ソーシャルメディアへの発信を含む）。

遵守事項のイメージ

● 情報を漏らさない・提供しない



● 情報を他の用途に使用しない



履行中に遵守すべき事項（２）

（２）受託情報の保管

【保管時の遵守事項】

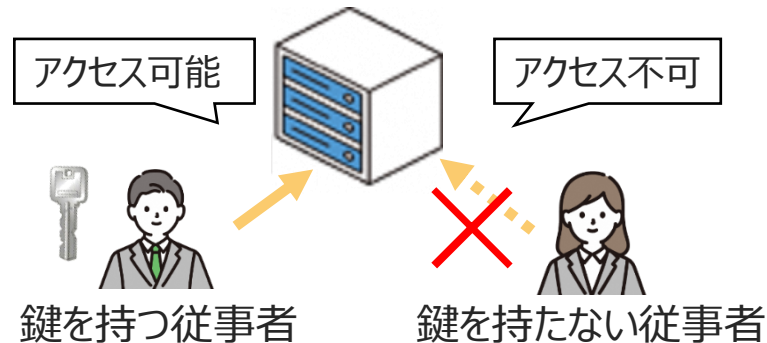
- 1) 個人情報を含む印刷物・文書や、情報の格納の有無に係わらず、受託業務で使用する記録媒体（携帯電話・スマートフォンを含む）を保管する際は、**施錠できるキャビネット等に保管する。**
- 2) 認定調査の依頼受理、実施状況を**受付簿に記録し管理する。**
- 3) 受託情報を格納した記録媒体を保管する際は、**適切なアクセス管理を行う。**
- 4) 記録媒体において、**不要になったデータは直ちに消去し、必ず保管場所に戻す。**
- 5) 個人情報を、受託業務の履行以外の目的のために**複写または複製をしない。**
- 6) 書類の誤廃棄や、持ち出した際の強風等による**紛失に注意する。**

遵守事項のイメージ

- 印刷物・文書や記録媒体は施錠管理する



- 記録媒体で保管する際はアクセス管理を行う



- 履行目的以外の複写や複製は禁止



履行中に遵守すべき事項（3）

（3）受託情報の持ち出し

【持ち出し時の遵守事項】

- 1) 受託業務で使用する記録媒体（携帯電話・スマートフォンを含む）、パソコン、印刷物等を持ち運びする時は、**盗難や紛失に十分注意する**。
- 2) 記録媒体は**パスワードを設定する等によりデータの暗号化**を行う。
- 3) 情報の格納の有無に係わらず、**記録媒体の持ち出しは、記録を管理簿により管理**する。
- 4) 認定調査へ行くときは、**調査に必要な最小限の情報**（対象者や立会者の氏名、住所、電話番号等）を持ち出し、認定調査終了後は、速やかに廃棄する。

遵守事項のイメージ

認定調査に必要な最小限の情報

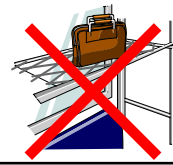
持ち出し

従事者

・対象者・立会者氏名
住所、電話番号等



口の閉まるかばんにしまい、常に手放さない。



・網棚に乗せない
・足元に置かない



・かごに放置しない
・盗難防止ネットをつける

連絡に携帯電話を使用した場合



不要になった履歴は直ちに削除する

履行中に遵守すべき事項（４）

（４）受託情報の廃棄

【廃棄時の遵守事項】

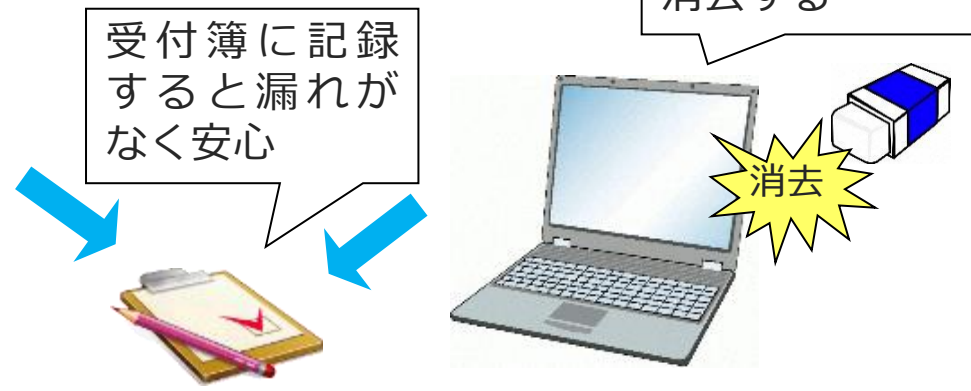
- 1) 調査票作成後は、認定審査会等の問い合わせに備えて、調査メモ等を一定期間保管する。
その際は、**鍵のかかる場所に保管する。**
- 2) 一定期間終了後、受託情報について**復元できないよう物理的な破壊または漏えいを来さない方法で確実に処分する。**

遵守事項のイメージ

個人情報を含む印刷物
や文書を処分する



パソコンで作成した調査票データの消去を行う



履行中に遵守すべき事項（５）

（５）携帯電話・スマートフォンの使用

受託業務で携帯電話やスマートフォンを使用する場合は、以下の点に留意する必要があります。

【携帯電話・スマートフォン使用時の遵守事項】

- 1) 持ち出す場合は、肌身離さず持ち歩くなど、**紛失や盗難に十分注意**し、**持ち出しの記録を管理簿により管理**する。
- 2) 認定調査後に**不要になったデータを直ちに消去**する。
- 3) **パスワード等のロックを設定**し、紛失や盗難時に備えて、**遠隔でのロックや遠隔データ消去のサービスを利用**する（推奨）。
- 4) 従事者の**私物等**、許可されていない携帯電話やスマートフォンは**使用しない**。
- 5) LINE等、SNSの**個人アカウントで、受託業務で取り扱う情報をやり取りしない**。

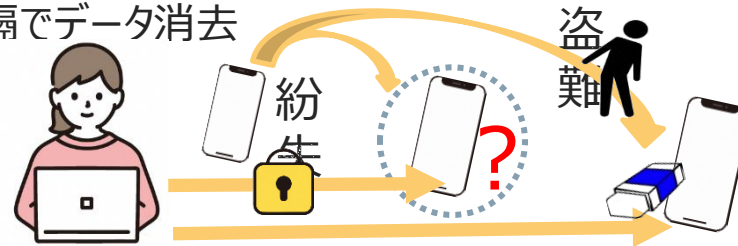
遵守事項のイメージ

- パスワード等のロックを設定する



- 紛失や盗難時に利用されないように、遠隔からコントロールを可能にする

- ・遠隔でロック
- ・遠隔でデータ消去



- 受託業務で取り扱う情報をSNS (LINE等) でやり取りしない



履行中に遵守すべき事項（６）

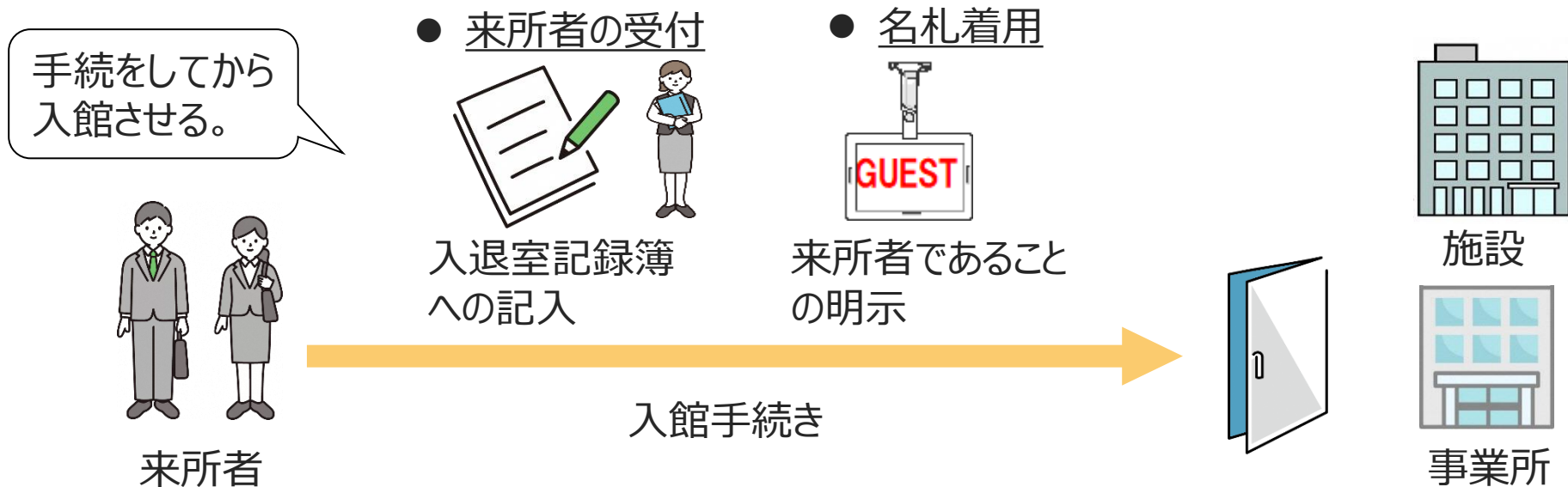
（６）施設の入退室管理

許可された者以外の入退室を防ぐとともに、情報が脅威にさらされた場合、原因を迅速に特定できるようにするため、以下の点に留意する必要があります。

【施設への入退室に関する遵守事項】

施設や事業所など、情報を取り扱う場所においては、来所者の受付や名札着用など、**入退室管理を行う**。

遵守事項のイメージ



（７）なりすまし等の防止

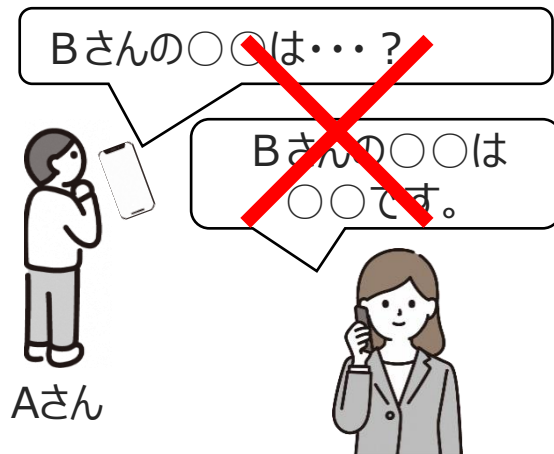
情報窃取の手段として、なりすましや盗み聞き等の「ソーシャルエンジニアリング」があります。

【ソーシャルエンジニアリング防止のための遵守事項】

- 1) 区民等に電話をかけた時に留守番電話であった場合、**個人情報を含む内容を録音しない。**
- 2) 電話での問い合わせでは、こちらからかけ直すなどして、**本人以外の人に情報を伝えない。**
- 3) 第三者がいる場所で、**個人情報を含んだ会話をしない。**

遵守事項のイメージ

- 本人以外に本人の情報を伝えない
(電話をかけた場合) (電話を受けた場合)



- 第三者がいる場所で、個人情報を含んだ会話をしない



（８）情報システムでの作業

情報システムで作業する場合は、以下の事項を遵守する必要があります。

【情報システムで作業する場合の遵守事項①（受託者が情報システムを用意する場合）】

- 1) IDとパスワード等による認証を実施※¹する。情報漏えい等のリスクがあるため、必要な場合を除きIDとパスワードは共用しない。
- 2) インターネットに接続された環境で重要情報を取り扱う場合は、標的型攻撃等の不正アクセスによる重要情報の漏えい等が生じないよう適切な措置を講じる。
- 3) ウィルス対策ソフトウェアの導入およびウィルスパターンファイルの最新化を行う。
- 4) OS、ミドルウェア等に、定期的に修正プログラムを適用する。
- 5) 許可のない記録媒体の接続やソフトウェアのインストールがされないよう、適切な措置を講じる※²。
- 6) 離席時にスクリーンセーバ等により自動でロックする設定を行う。

※¹ IDとパスワードは、他人に知られないように管理してください。また、パスワードは、原則として大小英字、数字、記号のうち３種類以上を組み合わせた10文字以上（最低８文字）としましょう。

※² 記録媒体やソフトウェアのインストールは可能な限り技術的な対策（制限ユーザー等）で制限してください。費用対効果等の面から難しい場合は、運用による対策が徹底されるよう、適切に管理してください。

履行中に遵守すべき事項（８）

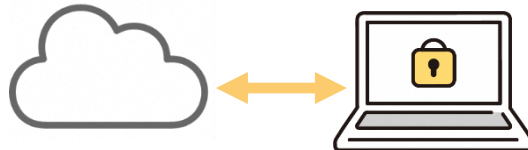
（８）情報システムでの作業（つづき）

【情報システムで作業する場合の遵守事項②（区および受託者のシステムの共通事項）】

- 1) 複数の情報システムや記録媒体を使う場合、互いに異なるパスワードを設定する。
- 2) インターネットに接続された環境で重要情報を取り扱う場合は、パスワードを設定する等によりデータを暗号化する。
- 3) 従事者の**私物等**、許可されていない情報システムおよび記録媒体**は使用しない**。
- 4) 受託業務で使用する記録媒体を情報システムに接続する場合は、ウイルスチェックを行う。
- 5) 情報を処理する情報システムにはWinny、Share等のファイル交換ソフトをインストールしない。
また、許可されていないソフトウェアをインストールしない。

遵守事項のイメージ

- インターネットに接続された環境で重要情報を取り扱う場合



- ・ パスワードを設定する等により暗号化
- ・ 不要になった場合は、速やかに削除
- ・ ファイアウォール等で、登録の無い通信先との通信を遮断

履行中に遵守すべき事項（９）

（９）事故等発生時の対応

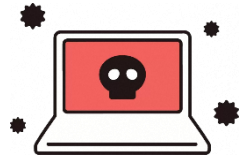
【情報セキュリティ事故等が生じた場合の遵守事項】

- 1) **直ちに応急処置を行う**とともに、管理責任者に報告する（管理責任者は**直ちに区に報告する**）。
- 2) 事故等の原因を特定するため、証拠を保全しつつ**事故および対応の過程を記録する**。
- 3) 原因を分析し、再発防止策まで含む**報告書を作成する**。

遵守事項のイメージ

➤ 事故等を発見した時は・・・

例：ウィルスに感染！



応急処置



LANケーブルを抜く



**管理責任者に
直ちに報告**



従事者



管理責任者



証拠を保全し、
事故等の記録
をとる



原因分析、
再発防止策
の検討



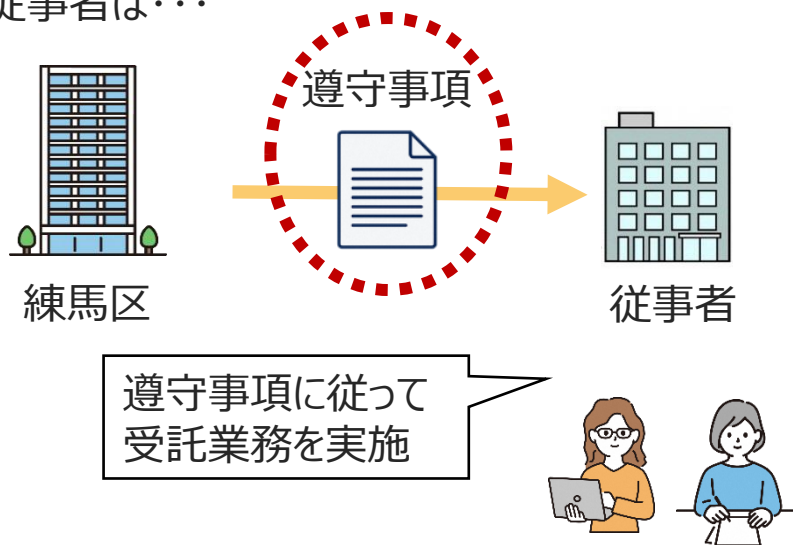
直ちに区に事故等の第一報を報告

受託者およびその従事者が特記事項の内容を理解し遵守することは、情報セキュリティ事故等を防止することにつながります。

日ごろから、遵守事項や関係法令等に基づいて、情報を適切に取り扱うよう心がけてください。

なお、情報の取扱いに関して、区から受託者へ立入検査や監査を行う場合があります。その際には、ご協力ください。

➤ 従事者は…



➤ 管理責任者は…

