

## 個人情報保護に関する方針（プライバシーポリシー）

越後交通（株）ケアプランセンター越後（以下「事業所」と略します）は、以下の方針に基づき、個人情報の保護に努めます。

- 1 事業所は、個人の人格尊重の理念のもとに、関係法令等（社会福祉士及び介護福祉士法第46条）を遵守し、実施において、個人情報を慎重に取り扱います。
- 2 事業所は、個人情報を適法かつ適正な方法で取得します。
- 3 事業所は、個人情報の利用目的をできる限り特定するとともに、その利用目的の範囲でのみ個人情報を利用します。
- 4 事業所は、あらかじめ明示した範囲及び法令等の規定に基づく場合（別紙利用契約書）を除いて、個人情報を事前に本人の同意を得ることなく外部に提供しません。
- 5 事業所は、個人情報を正確な状態に保つとともに、漏えい、滅失、き損などを防止するため、適切な措置を講じます。
- 6 事業所は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・追加・削除・利用停止を求める権利を有していることを確認し、これらの申出があった場合には速やかに対応します。
- 7 事業所は、個人情報の取扱いに関する苦情があったときは、適切かつ速やかに対応します。
- 8 事業所は、個人情報を保護するために適切な管理体制を講じるとともに、管理者の個人情報保護に関する意識啓発に努めます。
- 9 事業所は、この方針を実行するため、個人情報保護規程を定め、これを当事業所職員に周知徹底し、確実に実施します。

平成24年4月1日制定

越後交通（株）介護事業部  
ケアプランセンター越後

# 個人情報保護規程

## (目的)

第1条 越後交通（株）ケアプランセンター越後（以下、「事業所」という。）は、個人の尊厳を最大限に尊重するという基本理念のもと、個人情報の適正な取り扱いに関して、「個人情報の保護に関する法律」及びその他の関連法令等を遵守する。

## (利用目的の特定)

第2条 事業所が個人情報を取り扱うに当たっては、その利用目的をできる限り特定する。

2 事業所が取得した個人情報の利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と変更後の利用目的とが相当の関連性を有する合理的な範囲内になければならない。ただし、当該個人情報がプライバシー情報（私生活上の事実に関して一般的に公開を望まない内容の情報をいう。以下同じ。）を含む場合、利用目的を変更するには原則として本人の同意を必要とするものとする。

3 前項に従って個人情報の利用目的を変更した場合には、変更した利用目的について、本人に通知又は公表しなければならない。

## (利用目的外の利用の制限)

第3条 事業所は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、前条に定める利用目的を超えて個人情報を取り扱ってはならないものとする。

2 前条又は前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合には、あらかじめ本人の同意を得ることなく、前条によって特定された利用目的の範囲を超える必要かつ合理的な範囲において、個人情報を取り扱うことができるものとする。

(1) 法令に基づくとき

(2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(3) 公衆衛生の向上のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

## (取得に関する規律)

第4条 事業所が個人情報を取得するときには、その利用目的を具体的に特定して明示し、適法かつ適正な方法で行うものとする。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合には、利用目的を具体的に特定して明示することなく、個人情報を取得できるものとする。

2 事業所が個人情報を取得したときには、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかにその利用目的を本人に通知又は公表するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当

する場合には、本人に通知または公表しなくてもよいものとする。

- (1) 利用目的を本人に通知又は公表することによって、本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがあるとき
- (2) 利用目的を本人に通知又は公表することによって、事業所の権利又は正当な利益を害するおそれがあるとき
- (3) 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知又は公表することによって、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
- (4) 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められるとき

#### (個人情報の適正管理)

第5条 事業所は、利用目的の達成に必要な範囲内において、常に個人情報を正確かつ最新の内容に保つよう努めるものとする。

2 事業所は、取り扱う個人情報の漏洩、滅失又はき損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講ずるものとする。

3 事業所は、個人情報を取り扱わせる事業所の職員に対し、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な監督を行うものとする。

4 事業所は、個人情報の取り扱いの全部又は一部を第三者に委託する場合には、当該第三者に対し、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な監督を行うものとする。

5 事業所は、利用目的に関して保有する必要のなくなった個人情報につき、6月を超えて保有することのないよう、確実かつ速やかに消去することとする。

#### (個人情報の第三者提供の制限)

第6条 事業所は、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ることなく、個人情報を第三者に提供しないものとする。

- (1) 法令に基づくとき
- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- (3) 公衆衛生の向上のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

2 次に掲げる場合において、当該個人情報の提供を受ける者は、前項の第三者に該当しないものとする。

- (1) 事業所が利用目的の達成に必要な範囲内において個人情報の取り扱いの全部又は一部を委託する場合。
- (2) 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人情報が提供される場合。

- (3) 個人情報を特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人情報の項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人情報の管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いている場合。なお、利用目的又は個人情報の管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合には、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くものとする。

(保有個人情報に関する事項の公表)

第7条 事業所は、保有個人情報に関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置くものとする。

- (1) 事業所の名称
- (2) すべての保有個人情報の利用目的（第4条第2項第1号ないし第3号に該当する場合を除く。）
- (3) 次条第1項及び第9条第1項の規定による求めに応じる手続
- (4) 事業所が行う保有個人情報の取り扱いに関する苦情の申出先

(保有個人情報の開示)

第8条 事業所は、本人から、当該本人が識別される保有個人情報の開示（当該本人が識別される保有個人情報が存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。）を求められたときは、身分証明書等によって本人であることを確認した上で、本人に対して保有個人情報を開示するものとする。ただし、開示することによって次の各号のいずれかに該当する場合には、その全部又は一部を開示しないものとする。

- (1) 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- (2) 事業所の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- (3) 他の法令に違反することとなる場合

2 前項に定める開示の方法は、書面の交付による方法とする。ただし、あらかじめ、本人との間で口頭での回答による開示を合意によって定めている場合には、その方法によるものとする。

(保有個人情報の訂正、追加、削除、利用停止等)

第9条 事業所は、本人から、書面又は口頭によって、開示に係る個人情報の訂正、追加、削除又は利用停止を求められたときは、利用目的の達成に必要な範囲内において、速やかに必要な調査を行い、理由があることが判明した場合には、その結果に基づいて当該保有個人情報の訂正、追加、削除又は利用停止等の措置を採るものとする。

2 事業所は、前項に基づいた措置を採ったとき、又は措置を採らない旨の決定をしたときは、本人に対して遅滞なくその旨（訂正又は追加した場合には、その内容を含む。）に理由を付して通知するものとする。

(個人情報保護管理者及び苦情対応)

第10条 事業所は、個人情報の適正な管理を図るため、個人情報保護管理者を定め、事業所における個人情報の管理に必要な措置を行うものとする。

2 前項に定める個人情報保護管理者は、当事業所の管理者とする。

3 事業所は、個人情報の取り扱いに関する苦情に適切かつ迅速に解決するため、苦情解決責任者を定め、事業所における個人情報に関する苦情に対応するものとする。

4 前項に定める苦情解決責任者は、当事業所の管理者とする。

(職員等の責務)

第11条 事業所の職員等(ボランティア等の従事者を含む。以下同じ。)又は職員等であった者は、業務上知り得た個人情報の内容を第三者に漏洩し、又は不当な目的のために利用してはならない。

2 本規程は、個人情報保護を目的とした規程であって、事業所の職員等(ボランティア等の従事者を含む。以下同じ。)又は職員等であった者は、プライバシー情報の保護に関しても別途厳格に法令を遵守するよう努めるものとする。

作成 平成24年1月

# 職員倫理規程

障害のある人が、住み慣れた地域社会の中で、人としての尊厳が守られ、自立と社会参加が保障されて生きていくことは、当然の権利です。

私たちの事業所においても、利用者一人ひとりのニーズを満たし、主体的に生きていくための取り組みが求められています。

それには、利用者の自己決定を尊重し、質の高いサービスの提供や地域の関係機関とネットワークを組むなど、地域生活に必要な環境を整えることが重要です。

さらには、私たち職員の意識のもち方、新しい取り組みへの工夫が必要であり、常に「人権」を尊重した次のような基本姿勢を堅持し、創意工夫をもって利用者の支援、介護を行います。

- 1 私たちは、利用者の人としての尊厳を大切にし、利用者の性別、年齢、宗教、家庭状況、能力、障害程度、認知症等あらゆる理由において差別しません。
- 2 私たちは、利用者のプライバシーを守り、侵害しません。
- 3 私たちは、利用者の主体性、個性を尊重し、自己選択や自己決定ができるように工夫し、支援、介護を行います。
- 4 私たちは、利用者の人権を擁護する者としての自覚を持ち、利用者と共に常に対等な立場で接するとともに、必要な支援、介護を求められた時は誠実に対応します。
- 5 私たちは、利用者への体罰、暴言、セクハラ等あらゆる権利侵害を絶対に行いません。
- 6 私たちは、利用者の社会参加の機会を広げるとともに、地域の人々の理解が得られるように努めます。
- 7 私たちは、利用者への的確な支援、介護を行うために、専門性の向上と倫理の確立に向けて自己研鑽に励みます。

私たち職員は、支援、介護が一方的になっていないかを利用者の立場にたって、常に自己点検を行い、他者からの批判については謙虚に受け止めるとともに、この職員倫理に反する行いは、相互にこれを見過さず、改善のための努力を惜しみません。さらに、具体的な行動指針を別紙のとおり定めましたのでこれを遵守いたします。

越後交通（株）では「倫理規範」と「行動規範」を下記の通り定めてあります。

## 「倫理規範」

- 一、 社会の信頼の確保
- 二、 教育資源の向上
- 三、 情報提供・表示の適正化
- 四、 法令基準の遵守
- 五、 苦情の処理
- 六、 禁止事項の遵守
- 七、 所属員及び系列下の指導

## 「行動規範」

- 一、 高齢者及び家族の秘密を他に漏らしません
- 二、 高齢者の不利となる行為はしません
- 三、 過大な誇張や虚偽の説明はしません
- 四、 同業他社を不当に中傷・誹謗する行為はしません

作成 平成24年1月

# 「職員倫理規程」に基づく行動指針

## 1 差別の禁止

- ① 子ども扱いするなど、その人の年齢にふさわしくない接し方はしません。
- ② 障害の程度・状態・能力・性別・年齢等で差別しません。
- ③ 利用者本人の前で障害の呼称・状態を表す用語を差別的に使いません。
- ④ 障害のために克服が困難なことを、本人の責任とするような発言はしません。
- ⑤ 利用者に対して、偏見や先入観をもって接することはしません。
- ⑥ 利用者の言葉や動作等の真似をしたり、利用者の行為を嘲笑したり、興味本位で接することはしません。

## 2 利用者の主体性と個性の尊重

- ① 利用者の入退所・異動にあたっては、本人・保護者・家族に十分な説明を行い、本人が選択の機会が得られるように努めます。
- ② 利用者一人ひとりに個別援助、支援計画を作成します。また、個別援助、支援計画の実施にあたっては、本人・保護者・家族への説明を行い、同意を得た上で行います。
- ③ 事業所運営・サービス内容等に対する利用者・保護者・家族の意見・要望等を聞く機会を定期的に設け、意見等が反映されるように努めます。
- ④ 行事や活動計画には計画段階から、利用者に伝え、協議し、利用者が参加できるように努めます。
- ⑤ 利用者の個人的好み・嗜好を尊重します。
- ⑥ 利用者の活動においては、利用者の生活歴をよく知り、生活習慣を尊重するように努めます。
- ⑦ 利用者が意思決定できる機会を増やし、自己実現に向けた支援、介護を行います。

## 3 プライバシーの保障

- ① 職務上知り得た利用者個人の情報は他に漏らしません。
- ② 本人・保護者・家族の了解なしに所持品の確認を行いません。
- ③ 本人・保護者・家族の了解なしに、本人の写真や名前、作品等を掲示・展示公開したりしません。
- ④ 本人・保護者・家族の了解なしに、主治医から情報を得ることはしません。
- ⑤ 他の機関への情報提供がたとえ本人の利益のためであっても、本人・保護者・家族の了解なしには行いません。
- ⑥ 利用者のプライバシーに関する話を他の利用者の前でしません。

## 4 人権の尊重と対等な立場での支援、介護、援助

- ① 利用者と職員は対等な関係にあり、年齢にふさわしい敬称で呼び合うように努めます。



- ② 利用者に対して性的に不快にさせるあらゆるセクシュアルハラスメントに該当する行為及び該当するおそれのある行為をしません。
- ③ 利用者に対して交換条件を持ち出ししません。
- ④ 利用者が理解しやすい言葉や表現を使うように努めます。
- ⑤ 利用者の嫌がることを強要しません。

## 5 体罰等の禁止

- ① 殴る、蹴る、つねる等の行為、その他故意に怪我をさせるようなことはしません。
- ② 身体拘束や長時間の正座、直立等の肉体的な苦痛を与えることはしません。
- ③ 軽蔑や無視等の精神的な苦痛を与えることはしません。
- ④ 食事を抜く等の人間の基本的な欲求にかかわる罰を与えることはしません。
- ⑤ いかなる場合でも、体罰は容認しません。
- ⑥ 自傷や他害等の危険回避のための行動上の制限については、本人・保護者・家族への明確な説明を行います。
- ⑦ 利用者に対して、威圧的な態度はとりません。

## 6 社会参加の促進

- ② 利用者が地域の地域資源の利用や催し物に参加する等地域社会とのつながりをもてるよう支援、介護します。
- ③ 利用者の活動に地域のボランティアを積極的に受け入れます。
- ④ 家庭の中の活動に止まらず、必要に応じて外出の機会を設けます。

## 7 専門性の向上と倫理の確立

- ① 利用者に対する支援、介護は、職員の統一した考えのもとに行います。
- ② 職員は、相互に啓発しあい、倫理の確立と専門性の向上に向けた積極的に研修に参加する等自己研鑽に努めます。
- ③ 職員は、利用者支援、介護、援助にあたり、絶えず自己点検、相互点検に努めます。

## 8 本規程の位置付け

本職員倫理規程及び行動指針は、越後交通（株）ケアプランセンター越後が定めた規程の一つであり、これに違反するときは、就業規則の規定に基づき懲戒処分の対象となるものです。

作成 平成24年1月

越後交通（株）介護事業部 ケアプランセンター越後