

個人データの取扱いに関する事務事業マニュアル

各種事務事業手続の実施にあたっては、本会個人データ取扱要綱を遵守すること。また、このマニュアルにおいて本会事務事業の対象となる地域住民、ご利用者、契約者、取引先等を「利用者」と総称します。

【共通取扱事項】

区 分	個人情報の取扱方法	安全管理措置上の注意事項	管理責任者	担当者
1 取得	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新規利用契約申込時及び変更契約（解約含む）申込時に利用者から個人情報が記載された申込書等を受領する。 ○ 新規利用契約申込時は、かならず本人確認書類を一時的に預かり、本人確認を実施する。 ○ 利用者から契約内容の問い合わせを受け、「利用者データベース」にて照会するために契約時に登録した氏名、電話番号及び生年月日を照会用紙に記載していただくか聞き取る。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 各申込書に個人情報の利用目的が記載されていることを確認し、利用者に明示する、もしくは口頭で利用目的を説明する。 □ 契約時に登録した氏名、電話番号及び生年月日を照会用紙へ記載、または聞き取る際に、口頭にて契約内容の照会のためとの利用目的を明示する。 □ 一時預かりした本人確認書類は、本人確認終了後速やかに利用者へ返還する。 □ 利用者窓口等、個人情報を取得する区域には、間仕切り等を設置し、座席配置を工夫する等により、権限を有しない者による閲覧を防止し、他の利用者等に対応内容が聞こえないようにする。 □ 情報システムを用いて個人情報を取得する場合、情報システムへのアクセス権を制限する等により、使用できる職員を限定する。 □ 個人情報が記載された各申込書には、申込日及び担当者名を記載する（郵送による受領含む）。 □ 利用者対応中は、紛失防止のため、専用のクリアケース等に入れておく。 		

<p>2 利用 (事務処理)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各申込書等に記載された利用者の個人情報を「利用者データベース」に登録する。 ○ 契約時に登録した氏名、電話番号及び生年月日を基に、「利用者データベース」にて照会する。 ○ 管理責任者は当日預かった申込書の処理状況を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 申込書及び照会用紙に記載された個人情報については、明示した利用目的の範囲を超えて取り扱わない。 □ 個人情報を情報システムに入力する場合又は情報システムを用いて検索する場合、情報システムへのアクセス権を制限する等により、使用できる職員を限定する。 □ 管理責任者は、情報システムのアクセス権の設定を都度見直し、異動、退職等があった場合は速やかに反映する。 □ 管理責任者は紛失、処理漏れ及びファイリング漏れが無いように確認すること。 □ 個人情報を情報システムに入力する場合又は情報システムを用いて検索する場合、座席配置の工夫、のぞき込みを防止するフィルターの貼付等により、権限を有しない者による閲覧を防止する。 □ 利用者対応中は、紛失防止のため、専用のクリアケース等に入れておく。 □ 業務を中断した場合、個人情報が記載された書類などは紛失等を防止するために予め一時的な保管場所（※）を決めておく。 (※) 個人情報を取り扱う作業が未完了のまま退社する場合は、机上へ放置せず、鍵の係る書庫や引き出しにしまって帰る等。 □ 個人情報が記録された電子媒体又は個人情報が記載された書類等を持ち運ぶ場合、パスワードを設定する、封筒に封入する。 □ 管理責任者は、個人情報が記載された書類について、紛失、処理漏れ等が無いように確認する。 		
------------------------	--	---	--	--

<p>3 保存 (登録情報 管理)</p>	<p>○ 各申込書等はファイリングした上で、原則として保管期間が1年単位でわかるよう整理して施錠できるキャビネットに保管する。</p>	<p>□ 個人情報記録された電子媒体又は個人情報記載された書類等を、施錠できるキャビネット、書庫等に保管する。</p> <p>□ キャビネットの鍵は、管理責任者が管理し、担当が必要な場合には、管理責任者に申請する。</p> <p>□ 業務上許可されたとき以外は、情報にアクセスしたり、持出したり（コピー、USB等の記録媒体への書き込み、WEBアップロード、メール送信等）しないこと。</p> <p>□ 管理責任者は、各申込書及び電子データの管理状況について定期的に確認を行うこと。</p> <p>□ 個人情報を電子データで保管する場合、パスワード等による保護を行い、業務に必要な者のみが当該パスワード等を知り得る状態にする。</p> <p>□ 個人情報記録された電子媒体を持ち運ぶ場合、電子媒体にパスワードを設定するなどした上で持ち運ぶ。</p> <p>□ 個人情報記載された書類等を持ち運ぶ場合、封筒に封入するなどした上で持ち運ぶ。</p> <p>□ 業務上知った個人情報は、エレベーターや化粧室等公共の場所では話さない。</p> <p>□ 管理責任者は、各申込書及び電子データの管理状況について、定期的に確認する。</p>		
-------------------------------	---	---	--	--

<p>4 提供</p>	<p>○ 各事業の受託元や委託先（以下「受託元等」という。）に対し、申込書等を綴じたファイルやデータを提供する。</p> <p>○ 利用者からの、契約内容や利用状況等に関する問合せに回答する。</p>	<p>□ 受託元等に提供する際は、提供日、担当者名、ファイル名を記録する。</p> <p>□ 本人確認を手順通り実施し、それが満たされた場合のみ、情報を開示すること。</p> <p>□ 利用者本人以外からの照会に回答する場合は、以下の場合を除いて、原則ご本人の同意を取得すること。</p> <p>① 警察の捜査関係事項照会に対応するなど法令に基づく場合</p> <p>② 利用者が急病になった時に救急隊員へ氏名等を伝える場合等、人の生命、身体又は財産の保護のために必要であり、ご本人の同意を得ることが困難である場合</p> <p>□ 書面で回答する場合は、管理責任者が内容を確認すること。</p> <p>□ 来客窓口等で個人情報を提供する区域では、間仕切り等の設置、座席配置の工夫等により、隣の窓口の利用者等による閲覧を防止し、声が聞こえないよう対応する。</p> <p>□ 情報システムを用いて個人情報を提供する場合、情報システムへのアクセス権を制限する等により、使用できる職員を限定する。</p> <p>□ 個人情報を電子データで提供する場合（電子メールで送付する場合等）、パスワードによる保護等を行い、業務に必要な者のみが当該パスワード等を知り得る状態にする。</p> <p>□ 個人情報が記録された電子媒体を提供する場合、電子媒体にパスワード等を設定する。</p> <p>□ 個人情報が記載された書類等を提供する場合、封筒に封入する。</p> <p>※ 必ずしも、事務連絡（便）により書類等を持ち運ぶ必要がない場合は、レターパック等の代替手段を選択する。</p> <p>□ 個人情報が記載された書類を対面又は郵送で提供する場合、チェックリスト等で発送日等を記録する。</p> <p>□ 個人情報が記載された書面又は電子データを送る場合、管理責任者が内容を確認する。</p>		
-------------	--	--	--	--

<p>5 削除・ 廃棄</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各申込書等は、保管期限がきたものから廃棄する。 ○ 解約された利用者については、「利用者データベース」にて解約日等を入力する。 ○ 照会用紙は、照会等の目的を達成次第、速やかに廃棄する。 	<ul style="list-style-type: none"> □ 個人情報記録された機器、電子媒体又は書類は、予め保管期限を定め、期限到来後、速やかに廃棄する。 □ 廃棄書類の入った段ボールを搬出する場合には、誤廃棄とならないよう廃棄書類の一覧と廃棄物を、別の職員の立会いのもと確認する。 □ 個人情報記載された機器、電子媒体又は書類を廃棄する場合、別の職員の立会いの上、シュレッダーにて裁断する等、復元できない方法により廃棄する。 □ 個人情報記録された機器、電子媒体又は書類を削除又は廃棄した場合、削除又は 廃棄した日付等を記録する。 □ 個人情報記録された機器、電子媒体又は書類の削除又は廃棄を、委託する場合、委託先が確実に削除又は廃棄したことについて証明書等により確認する。 		
---------------------	---	--	--	--

別紙 3

注：個別取扱事項を作成する場合は、下表等により整理すること。

【個別取扱事項】

区 分	個人情報の取扱方法	安全管理措置上の注意事項	管理責任者	担当者