

事 務 連 絡
令和 6 年 6 月 25 日

各 都道府県 介護保険主管部（局） 御中
市区町村

個人情報保護委員会事務局監視・監督室
厚生労働省老健局総務課

介護サービス事業者における個人情報の適正な取扱いの徹底について（周知）

介護サービス事業者は、利用者やその家族についての個人情報をデータベース化し、事業の用に供していることから、個人情報取扱事業者として、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）に基づく個人情報の取扱いが求められているところです。また、他人が容易には知り得ない要配慮個人情報^(※1)を取り扱う機会も多いと考えられます。

このため、介護サービス事業者は、その取り扱う個人情報の重要性に鑑み、個人データ^(※2)の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な取扱いを確保する必要があります。

しかしながら、個人情報保護委員会への漏えい等報告（法第26条）においては、介護サービス事業者からの報告も含まれており、その中には、要配慮個人情報に関する事案も見受けられる状況です。

（参考）要配慮個人情報に関する介護サービス事業者による最近の漏えい等事案（一部）

- ・ 介護システムのバックアップデータが取れておらず、当該データが滅失した事案
- ・ 介護施設の利用者及び職員の個人情報等を保存したUSBを紛失した事案
- ・ 利用者の個人情報が記載された書類の所在が事業所において不明になっている事案

漏えい等事案の発生は、必要なアクセス制限や取扱状況の確認といった組織的安全管理措置の不備、電子媒体の紛失防止といった物理的安全管理措置の不備、必要なアクセス制御やバックアップの作成といった技術的安全管理措置の不備、従業者に対する研修の不足等が原因と考えられます。

また、「中小規模事業者の安全管理措置に関する実態調査」（令和5年個人情報保護委員会）において回答があった医療・福祉分野の461社のうち、令和2年に法が改正されたことについて「改正したことや改正の内容を知らない」という回答が4割を超え（44.0%、203社）、個人情報の漏えい等報告が義務化されたことを「知らなかった」という回答が8割を超えている（80.5%、371社）一方、「個人情報保護法等(ガイドラインを含む)の理解不足」を課題と考えているという回答が4割を超えている（41.2%、190社）といった状況があります。

こうした状況を踏まえ、各都道府県・市区町村におかれましては、介護サービス事業者において法に基づく個人情報の適正な取扱いが徹底されるよう、管内の介護サービス事業者に対し、別紙に掲げる安全管理措置や漏えい等報告の方法等の具体的内容を規定したガイドラインや研修資料、別添 1 の民間事業者向け個人情報保護ハンドブック及び別添 2 の個人データの漏えい等報告に係るリーフレットについて周知を行うとともに、「介護保険施設等の指導監督について」（令和 4 年 3 月 31 日付け老発 0331 第 6 号厚生労働省老健局長通知）の別添 1 「介護保険施設等指導指針」に基づく集団指導等を通じて、安全管理措置の内容や漏えい等報告の義務等について、改めて周知いただきますよう、お願いします。

（※ 1）本人の人種、信条、社会的身分、病歴、心身の機能の障害、健康診断等の結果、医師の診療等の情報が含まれる個人情報をいう（法第 2 条第 3 項）。

（※ 2）「個人データ」とは、「個人情報データベース等」を構成する個人情報をいう（法第 16 条第 3 項）。「個人情報データベース等」とは、特定の個人情報をコンピュータを用いて検索することができるように体系的に構成した個人情報を含む情報の集合体、又はコンピュータを用いていない場合であっても、紙面で処理した個人情報を一定の規則（例えば、五十音順、生年月日順など）に従って整理・分類し、特定の個人情報を容易に検索することができるよう、目次、索引、符号等を付し、他人によっても容易に検索可能な状態に置いているものをいう（法第 16 条第 1 項、個人情報の保護に関する法律施行令（平成 15 年政令第 507 号）第 4 条第 2 項）。診療録等の診療記録や介護関係記録については、媒体の如何にかかわらず個人データに該当する。

以 上

【連絡先】

個人情報保護委員会事務局監視・監督室

〒100-0013 東京都千代田区霞が関 3-2-1

霞が関コモンゲート西館 34 階

TEL：03-6457-9834

E-mail：guidelines.bangou@ppc.go.jp

(参考) 個人情報取扱事業者である介護サービス事業者向け各種資料（主なもの）

- 医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス
（平成29年4月（令和6年3月一部改正）個人情報保護委員会、厚生労働省）
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000027272.html>



- 「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」
（平成28年個人情報保護委員会告示第6号等）
<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/>



- 「漏えい等の対応とお役立ち資料」（個人情報保護委員会資料）
漏えい等が生じた場合の報告期限や報告が必要な場合について解説しているほか、漏えい等報告フォームが掲載されています。
<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/leakAction/>



- 「個人情報の研修資料・ヒヤリハットコーナー」
（個人情報保護委員会資料）
個人情報を安全に取り扱うために参考となる情報や、個人情報を取り扱う上で、発生しやすいヒヤリハット事例を紹介しています。
令和2年に改正された個人情報保護法の解説動画も掲載しています。
<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/hiyarihatto/>



- 「個人情報の取扱いに関する規律等の整備とお役立ちツールのご紹介」
（個人情報保護委員会資料）
個人データを適正に取り扱うために重要となる、基本方針の策定や安全管理措置の具体的な取扱いに係る規律等について説明しています。
<https://www.gov-online.go.jp/ppc/202209/video-281584.html>



- 「個人情報保護委員会による各種説明会等の開催及び講師派遣について」
（個人情報保護委員会資料）
個人情報保護委員会は、個人情報保護法周知のため、一定人数が集まる事業者団体等が主催する研修会等に講師派遣を行っています。
詳細やお申込みについては、以下のURLをご覧ください。
<https://www.ppc.go.jp/news/pr2/>



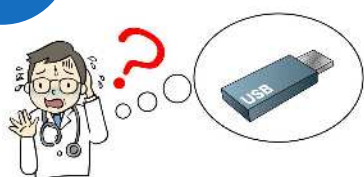
個人データの漏えい等 報告について



このような場合、報告対象となります！

1

要配慮個人情報が含まれる個人データの漏えい等（又はそのおそれ）



例 1.

病院における患者の診療情報や調剤情報を含む個人データを記録したUSBメモリーを紛失した場合

例 2.

従業員の健康診断等の結果を含む個人データが漏えいした場合

2

不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある
個人データの漏えい等（又はそのおそれ）



例 1.

ECサイトからクレジットカード番号を含む個人データが漏えいした場合

例 2.

送金や決済機能のあるウェブサービスのログインIDとパスワードの組み合わせを含む個人データが漏えいした場合

3

不正の目的をもって行われたおそれがある個人データの漏えい等
（又はそのおそれ）



例 1.

不正アクセスにより個人データが漏えいした場合

例 2.

ランサムウェア等により個人データが暗号化され、復元できなくなった場合

例 3.

個人データが記載又は記録された書類・媒体等が盗難された場合

例 4.

事業者が顧客の個人データを不正に持ち出して第三者に提供した場合

4

個人データに係る本人の数が1,000人を超える漏えい等（又はそのおそれ）



例 1.

システムの設定ミス等によりインターネット上で個人データの閲覧が可能な状態となり、当該個人データに係る本人の数が1,000人を超える場合

例 2.

自社の会員（1,000人超）にメールマガジンの配信を行う際、本来メールアドレスをBCC欄に入力して送信すべきところをCC欄に入力して一括送信した場合

報告の期限

まずは **速報(新規)**

発覚日から、3～5日以内

発覚したら、まずは速やかに報告してください。

次に **確報(続報)**

発覚日から、30日以内

不正な目的で行われたおそれがある(表面③の)場合は、

発覚日から、60日以内

確報にて、以下の項目を報告する必要があります。

1. 概要
2. 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある個人データの項目
3. 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある個人データに係る本人の数
4. 原因
5. 二次被害又はそのおそれの有無及びその内容
6. 本人への対応の実施状況
7. 公表の実施状況
8. 再発防止のための措置
9. その他参考となる事項

漏えい等報告はHPで受け付けています

漏えい等報告 個人情報委

検索

お役立ち資料

自己点検チェックリスト
などお役立ちツール集



個人情報保護法
ヒヤリハット事例集



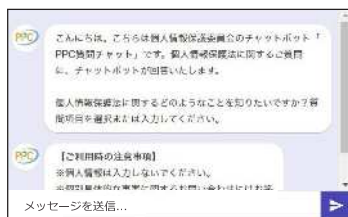
漏えい時の対応について
研修用動画



個人情報保護法に関する疑問・質問はこちら

PPC質問チャット

個人情報保護法に関する
質問に回答する24時間
チャットボットサービス



<https://2020chat.ppc.go.jp/>

個人情報保護法相談ダイヤル

個人情報保護法の解釈や個人情報保護制度
についての一般的な質問や、個人情報の取扱い
に関する苦情の申出についてのあっせんを
行う、相談ダイヤル

03-6457-9849

受付時間 9:30～17:30 (土日祝日及び年末年始を除く)

個人情報保護委員会公式Twitter

個人情報保護法などに関する最新情報や
活動内容をお知らせしています。



@PPC_JPN