

# 介護サービスに係る苦情検索システム に関する実施要領

東京都国民健康保険団体連合会  
介護福祉部 介護相談指導課

## 第1章 総 則

### (本要領の趣旨)

**第1条** 本要領は、東京都国民健康保険団体連合会（以下「連合会」という。）の「介護サービスに係る苦情検索システム」（以下「本システム」という。）の運営及び本システムに掲載する情報の適正な取扱いのために必要な事項を定める。

### (本システムの目的及び構成)

**第2条** 本システムは、個人情報の保護に留意しつつ、介護サービス事業者、利用者、区市町村及び東京都等が、介護サービスに係る苦情事例を検索することにより苦情の概要及び傾向を把握できるようにして、将来の苦情の防止及び解決に役立てるとともに、介護サービスの質の維持向上に資することを目的とする。

2 前項の目的を達するため、本システムは、介護サービスに係る匿名化された苦情事例を連合会のホームページに掲載して、インターネットを通じ検索できるように構成する。

### (本システムに掲載する事例)

**第3条** 本システムに掲載する苦情事例は、次に掲げるものとする。

一 連合会申立対応事例（連合会が、介護保険法第176条第1項第3号の規定に基づき、対応した苦情事例及び介護予防・日常生活支援総合事業に係る区市町村からの委託に基づき対応した苦情事例をいう。以下同じ。）

二 区市町村等受付事例（区市町村又は東京都から匿名化された上で連合会に提供のあった苦情事例のうち、介護サービスの提供又は介護保険給付に係るものをいう。以下同じ。）

### (運営管理体制)

**第4条** 連合会は、管理責任者1人を置くものとする。

2 管理責任者は、連合会の事務局長をもって充てる。

3 本システムの運営に関する事務は連合会の介護福祉部介護相談指導課（以下「所管部署」という。）の所管とし、介護相談指導課長を同運営に係る事務取扱責任者（以下「事務取扱責任者」という。）とする。

4 管理責任者は、本システムの運営を総括的に管理するとともに、所管部署の職員及び嘱託員（以下「職員」と総称する。）に本要領を遵守させるため、必要な監督を行うものとする。

5 事務取扱責任者は、管理責任者の指揮監督を受け本システムの運営に関する事務を掌理する。

## 第2章 事例の選別、加工及び掲載等

### (事例の選別)

**第5条** 連合会は、第2条第1項の目的に照らして、本システムに掲載する連合会申立対応事例又は区市町村等受付事例を精査して選別する。

2 前項の規定による選別は、事務取扱責任者及び事務取扱責任者が職員の中から指定した者であって管理責任者が承認したもの（以下「事務取扱責任者等」という。）が行う。

### (事例の匿名加工等)

- 第6条** 連合会は、前条の規定により選別した連合会申立対応事例を本システムに掲載するに当たっては、個人情報の保護に関する法律その他関係法令（ガイドラインを含む。以下「個人情報保護法令」という。）に従って、当該事例を加工して匿名加工情報を作成するものとする。
- 2 管理責任者は、前項の加工の方法（以下「匿名加工方法」という。）を策定（改定含む。以下同じ。）する。
  - 3 第1項の規定による匿名加工情報の作成は、事務取扱責任者等が、匿名加工方法を使用して行う。
  - 4 連合会は、前条の規定により選別した区市町村等受付事例を本システムに掲載するに当たって必要と認めた場合は、簡略化する等の修正を行う。この場合において、同修正は、事務取扱責任者等が行う。

### (匿名加工情報及び事例の掲載)

- 第7条** 連合会は、前条第1項及び第3項の規定により匿名加工情報を作成したときは、本システムに当該匿名加工情報を掲載し継続して公表する。次条第1項の規定により修正した場合も同様とする。
- 2 連合会は、第5条の規定により選別した区市町村等受付事例（必要と認めた場合は、前条第4項の規定により修正したもの）を本システムに掲載し継続して公表する。次条第2項の規定により修正した場合も同様とする。

### (匿名加工情報及び事例の修正又は削除)

- 第8条** 連合会は、必要に応じ、前条第1項の規定により掲載した匿名加工情報を修正又は削除する。この場合においては、第5条並びに第6条第1項及び第3項の規定を準用する。
- 2 連合会は、必要に応じ、前条第2項の規定により掲載した事例を修正又は削除する。この場合においては、第5条及び第6条第4項の規定を準用する。

### (情報項目等の公表)

- 第9条** 連合会は、第6条第1項及び第3項の規定により匿名加工情報を作成したときは、個人情報保護法令に従って、当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を本システムにおいて公表するものとする。前条第1項の規定により匿名加工情報を修正したときも同様とする。
- 2 連合会は、第7条第1項の規定により匿名加工情報を公表するときは、個人情報保護法令に従って、あらかじめ、当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について本システムにおいて公表するとともに、当該公表に係る情報が匿名加工情報である旨を明示するものとする。前条第1項の規定により修正した匿名加工情報を公表するときも同様とする。
  - 3 連合会は、第6条第1項及び第3項の規定により匿名加工情報を作成したときは、当該匿名加工情報の安全管理措置の内容を本システムにおいて公表するよう努めるものとする。

### **(業務の委託)**

**第10条** 連合会は、第7条の規定による掲載、第8条の規定による修正又は削除及び前条の規定による公表に係る業務（連合会の指示による情報の入力、修正又は消去等の情報処理に係る業務に限る。）を情報処理の専門業者に委託して行うことができるものとする。

## **第3章 本システムの利用等**

### **(本システムの利用)**

**第11条** 本システムは、介護サービス事業者、利用者、区市町村及び東京都等が広く利用できるものとする。

2 本システムの利用は、連合会のホームページからのアクセスによるものとする。

3 本システムの利用は、無償とする。

### **(本システムの利用制限等)**

**第12条** 前条の規定にかかわらず、管理責任者は、本システムの運営管理上の必要があると認めた場合は、本システムの利用を制限し又はその運用を停止し、必要な措置を講ずることができるものとする。

## **第4章 安全管理等**

### **(掲載情報の作成等の従事者・関与者の制限)**

**第13条** 管理責任者及び事務取扱責任者等以外の者は、第5条第1項の規定による選別、第6条1項及び第3項の規定による匿名加工情報の作成、同条第2項の規定による匿名加工方法の策定、同条4項の規定による修正、第7条の規定による掲載及び第8条の規定による修正又は削除に係る業務（以下「掲載情報の作成等」と総称する。）に従事又は関与してはならないものとする。

2 事務取扱責任者は、管理責任者及び事務取扱責任者等以外の者が掲載情報の作成等に従事又は関与しないよう、職員に対する前項の趣旨の周知及び管理責任者及び事務取扱責任者等の明示等の必要な措置を講ずるものとする。

### **(掲載情報の作成等の場所の制限)**

**第14条** 掲載情報の作成等の場所は、所管部署内の管理責任者が指定した区域その他の管理責任者が指定した場所（以下「指定区域等」という。）とし、指定区域等以外の場所で掲載情報の作成等をしてはならないものとする。

2 事務取扱責任者は、指定区域等以外の場所で掲載情報の作成等をしないよう、職員に対する前項の趣旨の周知及び指定区域等の明示等の必要な措置を講ずるものとする。

### **(掲載情報の作成等の機器等の制限)**

**第15条** 掲載情報の作成等に当たって電子計算機を使用するときは、インターネットに接続していない電子計算機であって、かつ、管理責任者及び事務取扱責任者等以外の者がアクセスすることを防止するための必要な措置が講じられたものとして管理責任者が指定したもの（以下「指定電子計算機」という。）により行うものとする。

2 掲載情報の作成等に当たって記憶媒体（電子計算機又はその周辺機器に挿入し、又は接続して情報を保存することができる媒体又は機器をいう。）を使用するときは、管理責

任者及び事務取扱責任者等以外の者がアクセスすることを防止するための必要な措置が講じられたものとして管理責任者が指定したもの（以下「指定記憶媒体」という。）により行うものとする。

- 3 指定電子計算機及び指定記憶媒体その他掲載情報の作成等に当たって用いる又は用いた情報（次条第1項の加工方法等情報等を含む。）を保存した紙その他の媒体又は機器（以下「指定電子計算機等」という。）は指定区域等で使用及び保管するものとし、指定区域等の外への持ち出し若しくは送付又は指定区域等の外での保管若しくは使用をしてはならない。
- 4 連合会は、指定電子計算機等の盗難、紛失、毀損等の防止に必要な措置を講ずるものとする。
- 5 事務取扱責任者は、日常的に、指定電子計算機等の保管及び使用の状況を確認するとともに、第1項及び第2項の各措置の有効性を検証し、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。
- 6 事務取扱責任者は、指定電子計算機等を廃棄処分又は修理するときは、指定電子計算機等に保存された情報の漏えい防止に必要な措置を講ずるものとする。

#### **（加工方法等情報等の管理）**

**第16条** 事務取扱責任者は、加工方法等情報等（匿名加工情報の作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに匿名加工方法に関する情報（その情報を用いて当該個人情報を復元することができるもの）並びに第8条第1項の規定による修正のために削除した情報及び第6条第4項又は第8条第2項の規定による修正のために削除した情報をいう。以下同じ。）について、漏えいの防止その他の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

#### **（匿名加工方法の利用の制限）**

- 第17条** 匿名加工方法は、掲載情報の作成等（第5条の規定による選別及び第7条の規定による掲載を除く。次項において同じ。）のためにのみ使用するものとする。
- 2 事務取扱責任者は、匿名加工方法が掲載情報の作成等以外の目的で使用されることのないよう、職員に対する前項の趣旨の周知等の必要な措置を講ずるものとする。

#### **（加工方法等情報等の複製の制限）**

- 第18条** 事務取扱責任者等（事務取扱責任者を除く。）は、事務取扱責任者の許可なく、加工方法等情報等を複製してはならない。
- 2 加工方法等情報等を複製したときは、事務取扱責任者は、漏えい防止その他の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

#### **（加工方法等情報等の送信の制限）**

**第19条** 管理責任者及び事務取扱責任者等は、加工方法等情報等を指定区域等の外にインターネット、ファクシミリ装置その他の方法を用いて送信してはならない。

#### **（加工方法等情報等の閲覧等の制限）**

**第20条** 管理責任者及び事務取扱責任者等以外の者は、加工方法等情報等について、閲覧、取得又は利用等の行為をしてはならない。

- 2 事務取扱責任者は、管理責任者及び事務取扱責任者等以外の者が前項の行為をすることがないように、職員に対する前項の趣旨の周知等の必要な措置を講ずるものとする。

#### **(職員等の守秘義務等)**

**第21条** 職員又は職員であった者（以下「職員等」と総称する。）は、その業務上知り得た連合会申立対応事例に係る個人情報（死亡した個人に関する情報であって、特定の個人を識別することができるものを含む。以下同じ。）又は加工方法等情報等その他の秘密情報を漏らし又は不当に取り扱ってはならない。

- 2 職員等は、匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するために、当該個人情報から削除された記述等、個人識別符号（死亡した者の個人識別符号を含む。）若しくは匿名加工方法に関する情報を取得し、又は当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。
- 3 前各項に定めるもののほか、職員等の守秘義務に係る遵守事項は、連合会が定める他の諸規定による。

#### **(事故報告等)**

**第22条** 職員は、前条の規定その他本要領の規定に違反する事実又はその兆候を発見したときは、直ちに、その旨を事務取扱責任者に報告しなければならない。職員であった者は、同報告に努めなければならない。

- 2 事務取扱責任者は、前項の報告を受けたとき又は前条の規定その他本要領に違反する事実又はその兆候を自ら発見したときは、直ちに、管理責任者へのその旨の報告等（情報の紛失、漏えい、不正アクセス又はウィルス感染その他の連合会が別に定める情報セキュリティに関する事象の場合は当該担当者への所定の手続きによる報告を含む。）を行うとともに、必要な措置（同事象の場合は所定の対応を含む。）を講ずるものとする。

#### **(職員の研修)**

**第23条** 管理責任者は、少なくとも毎年1回、職員に対して、本要領の周知及び個人情報の保護に必要な研修を行うものとする。

#### **(委託業者の選定監督)**

**第24条** 連合会は、第10条の規定により情報処理の専門業者に業務を委託するときは、適切な者を受託者として選定するものとする。

- 2 連合会は、前項の規定により選定した受託者に対し、個人情報の安全管理に必要な義務を課すとともに、必要かつ適切な監督を行うものとする。

#### **(定期点検・評価)**

**第25条** 事務取扱責任者は、第15条第5項の確認及び検証のほか、少なくとも毎年1回及び必要があると認めた場合には随時、本システムの運営管理の状況を総合的に点検及び評価し、必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事務取扱責任者は、前項の点検及び評価の結果並びに前項の規定により講じた措置の内容を速やかに管理責任者に報告しなければならない。

#### **(苦情への対応)**

**第26条** 連合会は、本システムに係る苦情があったときは、速やかに、当該苦情に係る

事実確認を行い、必要な改善その他の措置を講ずるものとする。

2 事務取扱責任者は、前項の苦情の窓口その他苦情の対応に必要な体制を整備するものとする。

(その他の定め)

**第27条** 本要領に定めるもののほか、本システムの運営に必要な事項は別に定めるものとする。

#### 附則

本要領は、平成30年2月1日より施行する。