2-5 個人情報保護等の運用規定（骨子・261018 ドラフト）

まごころちょこっとサポート 運営事務局（株式会社両藤舎）

> **この文書の位置づけ**: 三宅さんが「必ず作らないといけない」と言われた P7 チェックリストの、赤字の最優先項目です（261016）。
>
> 地域包括支援センター・多治見市高齢福祉課へ説明した直後であり、**個人情報の扱いを文書で示せないと先へ進めません。**
>
> 中身は、これまでに決まっていること（下の「出どころ」）を規定の形に起こしたもので、**新しい約束はしていません。**
>
> ⚠️ **これは法律の専門家のレビュー前のドラフトです。** 施行前に弁護士・個人情報保護の専門家の確認を受けてください（ToDo C-1・C-10）。

出どころ（すでに決まっていること）

決まり	中身	いつ決まったか
データの正	**「データは外に出しません。外に出すのは、成果（仕事と統計）だけです」**。3段階モデル。要配慮情報は第1段階では扱わない	260729
ガバナンスの正	**入口（誰が家に入るか）と出口（何をしたか）だけを統制し、その間は自由にする。**むすびカード、機会統制4点	260729
3者同意	住民・販売店・かかりつけ医の3者で同意を取る	260820 意見交換会で医師会へ提示
3色トリガー	赤＝119番／黄＝ポスト未回収・ふらつき・言動の異変／青＝平時・予防	260820
事業主体	株式会社両藤舎（多治見市虎渓町1丁目31・0572-22-3500）	—

第1条（目的）

この規定は、まごころちょこっとサポート（以下「本サービス」）の運営にあたり、利用者その他の方の個人情報を適正に取り扱うために、運営事務局および支援キャストが守る事項を定めます。

第2条（この規定で使う言葉）

1. **運営事務局**　株式会社両藤舎内に置く、本サービスの窓口および管理を行う部署をいいます。
2. **支援キャスト**　運営事務局に登録し、利用者宅を訪問して支援を行う方をいいます。

3. **協力事業者**　運営事務局が仕事を取り次ぐ、審査を経た地域の事業者をいいます。
4. **要配慮個人情報**　病歴、心身の状態、医療・介護を受けた事実など、取扱いに特に配慮を要する情報をいいます。
5. **成果**　本サービスを通じて生まれた**仕事**と、個人が分からない形にまとめた**統計**をいいます。

第3条（基本の考え方）

本サービスは、次の一文を基本とします。

> **データは外に出しません。外に出すのは、成果（仕事と統計）だけです。**

1. 利用者の個人情報は、**第4条の目的の範囲でのみ**取り扱います。
2. 協力事業者へ渡すのは「**どなたのお宅へ、いつ、何をしに伺うか**」という仕事に必要な最小限の事項に限り、台帳そのものや相談の履歴は渡しません。
3. 協賛事業者・行政・報道へ提供するのは、**個人が分からない形の統計のみ**とします。

第4条（取り扱う情報と、その目的）

取り扱う情報	目的
氏名、住所、電話番号	受付、訪問の連絡、支援の実施
相談の内容、支援の記録（むすびカード）	支援の実施、品質の確認、精算
チケットの購入・使用の記録	精算、過不足の確認
ご家族・緊急連絡先	緊急時の連絡、ご家族への報告（ご希望の場合）
中日新聞の購読の有無	受付窓口（0572／070）の振り分け

取らないもの（第5条）に定めるものは、集めません。

第5条（取らないもの）

本サービスは、次の情報を**集めません**。

1. 体温・血圧・脈拍などの**バイタル情報**
2. 病名、服薬の内容、介護度などの**要配慮個人情報**
3. 預貯金残高、通帳の内容、資産の明細
4. 家の中を写した**写真・動画**（支援の前後で必要な場合は、第9条の手順によります）

> **ただし書き**　見守りの進め方として将来これらを扱う構想がある場合は、**本規定の改定と、改めての同意**を経てからとし、現在は扱いません（3段階モデルの第1段階）。

第6条（段階を分けた取り扱い＝3段階モデル）

段階	何をするか	外に出すもの	必要な同意
第1段階（いま行うのはここまで）	相談と対応を台帳に記録し、**集計だけ**を使う	協賛事業者・行政へは**統計のみ**（例: 今月の相談120件のうち庭木32件）	利用申込時の同意
第2段階	困りごとに応じて、運営事務局が協力事業者を選んで**仕事を取り次ぐ**	**事業者にデータは渡さない。**渡すのは仕事の内容と訪問先のみ	「事業者への取次に同意します」の追加同意
第3段階	個人が分からない形に加工した情報を、研究・未病予防に役立てる	大学・研究機関へ**匿名加工情報**として	別途の書面同意＋倫理審査

現在は第1段階のみを行います。 段階を上げるときは、本規定を改定し、利用者へ説明したうえで改めて同意をいただきます。

第7条（同意の取り方）

1. 利用の申込みのとき、**利用申込書兼同意書**に署名をいただきます。書面は運営事務局が保管し、写しを利用者へお渡しします。
2. ご本人が記入しにくい場合は、ご家族またはご本人が指定した方の代筆を認めます。**代筆者の氏名と続柄を記録**します。
3. **医療・介護と連携する場合は、住民・新聞販売店・かかりつけ医の「3者同意」**を取ります。どなたに何を伝えるかを、申込書に具体的に記載します。
4. 同意はいつでも撤回できます。撤回の申し出を受けたときは、第12条により取り扱います。

第8条（誰が見られるか）

立場	見られる範囲
運営事務局（担当者）	すべて
支援キャスト	**自分が担当する訪問の分だけ**（氏名・住所・電話・依頼内容）
協力事業者	取り次いだ仕事の分だけ（第3条2項）
販売店の他の業務（新聞の購読勧誘など）	**見られません。**本サービスの情報を購読勧誘や営業のリストに使うことを禁じます

第9条（記録と保管）

1. 相談と支援の記録は、**むすびカード**（支援の内容を100文字以上・その日固有の出来事・手書きの署名）により行います。利用者へ1枚、運営事務局へ写し1枚。**写しの提出をもって精算**します。
2. 紙の記録は、施錠できる場所に保管します。電子の記録は、担当者ごとに権限を分けて保管します。
3. 支援の前後の写真が必要な場合（作業の確認など）は、**その場で利用者の了解を得て**撮影し、作業の確認だけに使い、**確認後に消去**します。家の中の様子が広く写る撮影はしません。
4. 保管の期間は、**支援の終了から5年**とします（会計・税務の保存期間に合わせます）。期間を過ぎたものは、裁断または復元できない方法で消去します。

第10条（持ち出しと通信）

1. 利用者の情報を記した紙を持ち出すときは、**その日の訪問に必要な分だけ**とし、終業時に運営事務局へ返します。
2. 個人のスマートフォン・パソコンに、利用者の情報を保存しません。写真を撮った場合は第9条3項により消去します。
3. 電話・メール・LINE などで利用者の情報をやり取りするときは、**氏名と住所を同じ文面に並べない**など、漏れたときの被害を小さくする扱いをします。

第11条（緊急時の例外）

利用者の生命・身体に危険が及ぶおそれがあるときは、**同意がなくても**、次の範囲で必要な情報を伝えることができます。

1. 119番通報、警察への通報
2. 地域包括支援センター、かかりつけ医、ご家族への連絡
3. 伝えた相手・日時・内容を**必ず記録**し、事後に利用者またはご家族へ報告します。

3色のトリガー（赤＝119番／黄＝ポスト未回収・ふらつき・言動の異変／青＝平時・予防）に従います。黄信号の判断の目安は、医師会の先生方と共同で監修いただく予定です。

第12条（開示・訂正・利用停止の求め）

1. 利用者またはご家族から、自分の情報の**開示・訂正・利用の停止・消去**を求められたときは、本人であることを確かめたうえで、**2週間以内**に対応します。
2. 対応できない場合は、その理由を書面でお伝えします。
3. 窓口は運営事務局（0572-22-3500／070-4497-0111）です。

第13条（漏れたときの対応）

1. 漏えい・滅失・毀損またはそのおそれを知った者は、**ただちに運営事務局の責任者へ報告**します。
2. 運営事務局は、事実の確認、被害の拡大の防止、利用者への連絡、個人情報保護委員会への報告（必要な場合）を行います。
3. 事故の内容と再発防止策を記録し、**ICTでむすぶまちづくり研究所**へ報告します。
4. 手順の詳細は「2-10 事故発生時のフロー」によります。

第14条（支援キャスト・協力事業者の義務）

1. 支援キャストは、登録のときに**秘密保持の誓約**をします。
2. 支援キャストは、業務で知った情報を、**登録をやめた後も**他に漏らしません。
3. 協力事業者とは、**秘密保持契約**（2-11）を結びます。
4. 違反があったときは、登録の取消し・契約の解除を行い、必要に応じて損害の賠償を求めます。

第15条（教育）

運営事務局は、支援キャストに対し、登録のときと年1回、次の内容の研修を行います。

1. この規定の内容
2. **預からない3原則**（お金・通帳・鍵をお預かりしない）
3. 訪問前の事前告知、顔写真つき身分証と腕章の着用、電話での集金をしないこと
4. 高額・資産に関わる案件は、ご家族へ連絡し、見積を2社以上取ること

第16条（責任者）

1. 本サービスの個人情報の管理責任者は、**株式会社両藤舎 代表取締役**とします。
2. 日々の管理を行う担当者を、運営事務局に置きます。

3. 運用の状況は、**ICTでむすぶまちづくり研究所**が年1回確認します。

第17条（改定）

この規定は、法令の改正、サービスの変更、研究所の確認の結果により改定します。改定したときは、利用者へお知らせします。

附則

- 制定　令和8年　月　日
- 施行　令和8年　月　日

作成のメモ（三宅さん・佐藤社長へ）

どこから作ったか

新しい約束はしていません。 これまでに決まっていたことを、規定の形に並べ直したものです。

条	出どころ
第3条・第6条	「データは外に出さない、出すのは成果だけ」「3段階モデル」（260729・緒方さんの指摘への回答として確定）
第5条	「バイタル等の要配慮情報は第1段階では扱わない」（260729）
第7条3項	「住民・販売店・かかりつけ医の3者同意」（260820 意見交換会で医師会へ提示）
第9条1項	むすびカード（100文字以上・その日固有の出来事・手書き署名・写しの提出をもって精算）
第11条	3色トリガー（赤・黄・青）（260820）
第15条	機会統制4点（預からない3原則／訪問前告知／高額・資産案件は家族連絡＋見積2社／顔写真ID・腕章・電話集金なし）

決めていただきたいこと（5点）

1. **保管の期間を5年**としました（会計・税務に合わせた）。これでよいか
2. **管理責任者を両藤舎の代表取締役**としました。運営事務局の担当者は誰にするか
3. **研究所が年1回確認する**としました（第16条3項）。研究所がまだ法人化していないため、当面は誰が行うか
4. **開示の求めへの対応を2週間以内**としました。現場が回る期間か

5. **写真の扱い**（第9条3項）。作業の確認で撮ることがあるなら、この形でよいか

次に作るもの（この規定と一体のもの）

番号	名称	なぜ一体か
2-6	プライバシーポリシー	この規定の「外向きの要約」。リーフレットやポータルサイトに載せる
2-7	作業運用日報	第9条のむすびカードの様式
2-10	事故発生時のフロー	第13条の手順
2-11	各種団体との秘密保持契約	第14条3項の雛形
2-13	作業要員スキル管理表	第14条1項の誓約と、第15条の研修の記録
—	利用申込書兼同意書	第7条の書面。**これが無いと規定が動かない**ので、次に作ります

専門家の確認が要るところ

- 第5条ただし書き（将来バイタルを扱う構想との関係）
- 第6条第3段階（匿名加工情報の作成・提供の手続き）
- 第11条（緊急時の例外。個人情報保護法27条1項2号の要件に当てはまるかの確認）
- 第12条（保有個人データの開示等の請求への対応期間）
- 第13条2項（個人情報保護委員会への報告が要る場合の線引き）