

居宅介護支援事業所における個人情報保護に関する取り組みについてのアンケート集計

送付件数	538
回答枚数	161
回答率	29.9%

平成17年11月に市内の居宅介護支援事業所538事業所に対してアンケート用紙を送付。161事業所（29.9%）から回答が寄せられた。

法人区分	社会福祉法人	27
	医療法人	35
	株式会社	28
	有限会社	34
	NPO	4
	その他	16
	無回答	17
	計	161

中央	17
北区	27
須磨	18
東灘	11
灘	15
兵庫	11
長田	18
垂水	19
西	22
無回答	3

介護支援専門員

専任

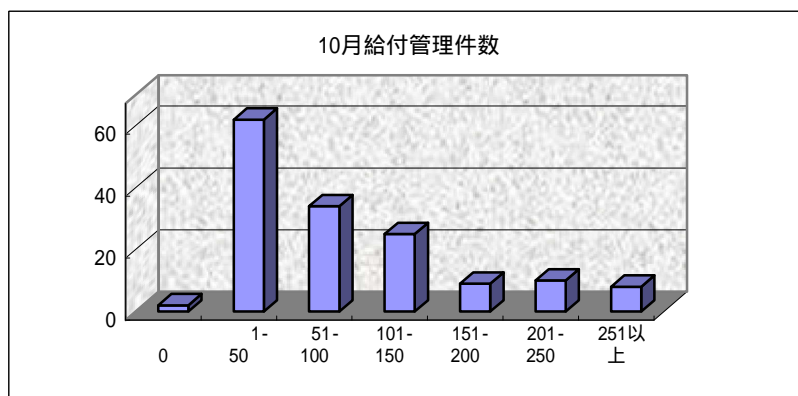
1名	60	44.1%
2名	33	24.3%
3名	23	16.9%
4名	5	3.7%
5名以上	15	11.0%
計	136	

兼務

1名	51	37.5%
2名	16	11.8%
3名	19	14.0%
4名	7	5.1%
5名以上	3	2.2%
計	96	

10月の給付管理件数

0	2	1.3%
1-50	62	41.3%
51-100	34	22.7%
101-150	25	16.7%
151-200	9	6.0%
201-250	10	6.7%
251以上	8	5.3%
計	150	

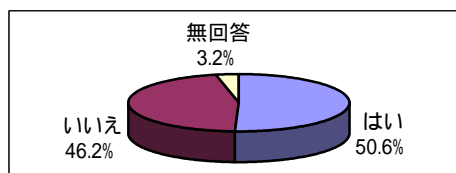


1. 個人情報保護法に関する研修会への参加や社内勉強会を実施しましたか。

社外研修会へ参加した	88	44.0%
社内勉強会を実施した	87	43.5%
特に何も実施していない	25	12.5%

2. 事業所内やホームページに「プライバシーポリシー」や「個人情報に関する事前公表事項」等を掲示や公開していますか。

はい	79
いいえ	72
無回答	5



3. セキュリティ会社（セコム・日本警備保障など）と契約していますか？

はい	55	35.0%
いいえ	100	63.7%
無回答	2	

以前から	47
個人情報保護法施行後	3

4. 個人情報保護法が施行されてから、運営面でどのような変更がおこなわれましたか？

(本年4月前後で変更になった事項について 印を付けて下さい。)

a. 帰宅する時に机の上には個人情報に係る書類等を置くことが禁止された。	80
b. 個人情報を持ち出す際には、台帳等への記載が義務付けられた。	11
c. サービス提供票等の書類のFAX送受信が禁止された。	22
d. パソコンに新たにパスワード等が設置された。	67
e. 盗難防止のため、パソコン等にチェーンや鍵が設置された。	10
f. その他	57

その他

職員、利用者及び家族に説明し、同意書を頂いた。
FAXの送信票に受け取り確認欄を作り、届いたかどうかを知るようにした。
プライバシーマーク取得に向けての取り組み、情報管理体制強化。
個人情報を持ち出すことが禁止された。
FAX送付する時は番号等を再々確認するようになった。
携帯電話に履歴を残さないようにしている。
FAXする時に2人で行う。
個人が特定されぬように名前を消す。
個人情報が記載されている書類を廃棄する時は必ずシュレッダーにて処理することに徹底する。
個人情報の保管は施錠が義務付けられている。
毎日帰宅時に情報管理のチェックシートにより確認を行うようになった。
FAX連絡票に受け取り確認をし、返信してもらう。
書類のFAXにおいて個人情報に関するものは受け取りの署名、捺印をもらうようにした。
書庫には施錠している。
机にも鍵を掛けるようになった。
データ、ノートPCの持ち出し禁止。
ケースファイル等を不必要に持ち出さない。
PCで個人情報が確認できる画面表示の状態で席を離れない。
PCの画面は来所者から見えないよう設置する。
FAXについては塗りつぶして行う。
個々のカルテは鍵のかかるキャビネットにしまい管理している。
FAXは登録して(二重チェックを行い)記録用紙をファイルして送受信の結果を管理している。
個人情報にかかる書類等の管理庫や個人の机には帰宅時鍵をかけることが義務付けられた。
重要と思われる書類は鍵の掛るところに保管している。
今までのようにFAXの送信はしているが、確認を必ずすることとしている。
書類関係は鍵付棚に保管。
各書棚は離席時には施錠を行う。
FAXは短縮による自動送信にした。
カルテ(台帳)の戸棚は常に閉める。
メモは裏を向けてテーブル上に置く。
帰宅時にパソコンを鍵のかかる部屋に入れる。
事務所内すべてのロッカー、キャビネットの施錠が義務付けられた。
職員、利用者及び家族に説明し、同意書を頂いた
サービス提供票等のFAX送信時に名前の一部を消す。<例>山田太郎 山 太
FAX番号を3回声に出して言うことで間違いが殆どなくなった。
至急の場合には予め電話で連絡を入れてからFAXすることを確認頂くようにしています。
部屋に鍵を掛けている。
FAXはご送信防止の為、極力郵送に変更。
管理強化にて特に変更はない。
以前から施錠が義務付け。
厳格なレベルでは未実施。
どうしてものお個人名は伏せ字で送信

防犯灯やガラスにフィルム等を貼った
業務上の情報を事業者間でFAXのやり取りができなくなった
FAXは至急の場合のみでFAX前に相手方に電話連絡し、送付時は二人で確認をとる。また相手側からも受け取りの電話をもらう
上記を念頭に入れ、職員数名がチームを組んで事業所のレイアウトからの見直しから検討に入っている最中です
Cは全面的にはではない。FAX送信の場合、特定できないように塗りつぶしたりするように指示が出ている
電話番号を携帯への入力禁止
法規制される以前よりロッカー室（書庫別室）にいれることとセコムで規制している。またcに関しては直接又は封書で送っている
サービス提供票などのFAXの際には短縮ダイヤルとし、誤送信なきよう留意した上で正しく相手方に届いたかどうかの確認のTELを入れることとなった
a、bは以前からしていました
a、dについては以前から義務付けられていた
パソコン盗難時に情報が漏れることのないよう、デスクトップには個人情報の入ったファイルをおかない
FAX送信前に番号を再確認する。パソコン前から席を立つとき、ソフトは必ず閉じることを義務付けている
FAXでの書類の送受信は個人が特定されないように処理して緊急時のみ。あとは郵送で対応
サービス提供票等の書類をFAXする際は、名前の一部を黒塗りして送信をするようになった
個人情報の持ち出し原則禁止
マニュアルの作成、契約書などの作成
パソコンにセキュリティルーターを取り付けた
従来どおり
以前から利用者、職員等の情報は管理者が管理し保管は管理者がしている
施設内職員、出入り業者、施設内勤務業者、研修生等個人情報を知りえる環境にあるものに対し、個人もしくは法人に対し、個人情報管理規定遵守誓約書をとっている
個人情報に関してはもともと厳しく管理していた
以前よりパスワードはあり、パソコンは鍵のかかっている引き出しに、机の上には書類は置かないようにしている
やむを得ずFAXで個人情報を送る際、氏名を消したり受け取った側から受け取り確認の印を押してもらった送付状を送り返してもらっている
パスワードに関して机上内にある（失念した場合の対策）記録を一切抹消した
個人情報のある書類の棚は必ず鍵を閉めることになった
提供票FAX時に氏名、被保険者番号を隠してFAXしている
パソコンにファイアウォールといったセキュリティ強化が図られた
個人情報を含む書類を送る場合は送付先へ確認の連絡をする等して誤送信の予防に努めた
フロッピーディスクも鍵のかかる引き出しなどに保管
サービス提供票はできるだけ事業所へ持参するようにし、FAXの際は個人氏名の一部を塗りつぶす
書類のシュレッダーの活用
FAX送信時は短縮ダイヤルの利用と可能な限り複数で送信先の番号を確認している
名簿一括管理
サービス提供票等の書類をできるだけFAXしないようにした
個人情報が含まれる書類は帰宅時には施錠棚に保管



5. 個人情報を事業所から持ち出す場合の管理の面から何か対策を講じましたか

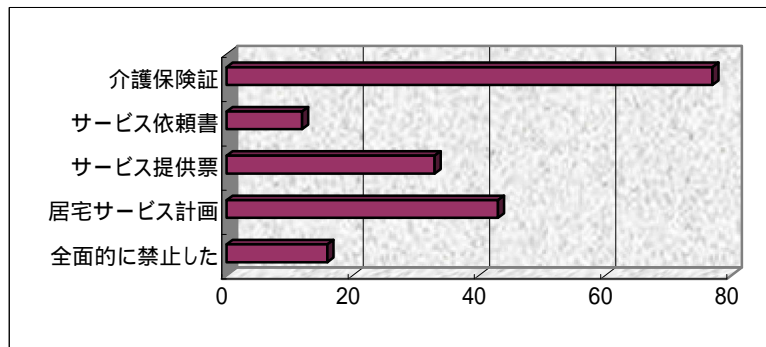
基本的に個人のファイルは持ち出しは禁止している
原則持ち出し禁
FAX以外に持ち出さない。FAXをするときは後で確認の電話をする
持ち出し禁止になっている
管理者に通達。基本的に持ち出し禁止
事業所からの持ち出しはしないようにしている
基本的には訪問先以外の持ち出し禁止
極力持ち出さないようにし、持ち出す際は従来どおり他職員に承諾を得た上で持ち出し、より取り扱いに留意することとする
名前を消す
法規制の以前から対策はしている。ただし他事業所へFAXする場合、事前TELの後FAXし、後確認もしている
以前より持ち出しは禁止している
個人情報を持ち出すことを基本的に禁じている
今現在、取り決め等を検討しております
提供票はなるべく持参するようにしている
秘密保持できるバックを各人に購入し、必要最低限度を持って出す
なるべく持ち出さないようにしている
事業所から持ち出すケースを最小限にし、外部から見られないファイルに入れ、移動する。車内に置きっぱなしにすることなどを禁止する
対策に向かって運営しています
特になし。基本的には持ち出さない
事業所から持ち出すことはほとんどしていない
個人情報に関わる書類等は必ず手元に置き、厳重に管理している
必要最小限を徹底しています
1人事務所なので、個人が意識を持ち管理するようにしています
個人情報は持ち出し禁止
特にしていない
特に講じることをしておりません
ファックス番号をダイヤル登録している
ファックス送信票に「担当者確認」の内容を入れている
ファックス送信時、誤送信にならぬようファックス番号をワンタッチ入力にし手動送信をしないようにした
個人情報は持ち出さない指導を行っています
書類を提出し、上司の許可を得ることになった
持ち出し禁止
特に現状ありません
携帯電話の管理について対策があった
自転車、バイクのかごに網をかけ、引ったくり防止をする
外部には持ち出さない
持ち出しをできるだけしないようにしている
提供票等はできるだけ持参している
現在はまだ具体的な対策はできていない
持ち出し原則禁止
必要最小限を持ち出す
落としにくいファイルの導入
台帳記入
マニュアル(ルール)の作成(ガイドライン)し、それに準じた行動
特に実施していない。ただ文書管理の徹底と廃棄は必ずシュレッダーを施す
個人情報持ち出し時の台帳作成中

以前から持ち出し禁止。職員雇用時に契約されている。持ち出した場合には解雇および法的処置を講ずる構え。職員にも通知している
個人情報の持ち出しは原則禁止。事情により持ち出す場合は上司の許可を得ることとしている
社外での目隠しとして封筒などの利用
各自、細心の注意を払って情報がもれることのないようにと口頭で注意しているのみである
情報資産持ち出し申請書を記入し、個人情報管理者の承認と返却後の確認を得る
従来より事業所から持ち出される書類は、利用者への各月々に行われるサービス利用票であり、利用者への承諾印受理の処理は早急に行うように心がけ終了までは介護支援専門員が管理している
持ち出さないように心がけています
利用票は持っていても原則は持ち出さない
本日訪問する人以外の個人情報は事務所に保管している
机に鍵をかける
書庫に鍵をつける
基本的に持ち出しは禁止。どうしても持ち出さないといけない場合は、各ケアマネが責任を持つ。職員に対しては誓約書を取っている
居宅変更など当社から手が離れる場合は変更事業所様と書類を取り交わしました。通常業務では煩雑となり、記帳などは本当の管理
元々持ち出すときには紛失等しないよう細心の注意（二重封筒にしたり）を払っている
契約を作成しました
カルテを持って訪問に行かない
車の中に情報に関するものを置かない
業務以外で原則持ち出しを禁止しているので講じていない
当たり前のことですが 必要最小限のものを持ち出すこと 車に置いておかない（常に持っておく） 利用者宅退室時の確認
原則的には持ち出さない
個人情報事務管理者の承認を得た上で、施錠できるバックを用いて社外での記録類の取り扱いを管理している
個人情報授受管理票、受領確認書を使用し、書類の受け渡しに万全を期している
常に手元で管理し、車中等に放置しない
事業所内のみ作業
特になし（これまで通り）
記録を残しておく（氏名・月日・種類・提出先など）
上司より持ち出し決裁を受け持ち出しを行っている
持ち出すことがない
個人情報を記録した紙やFDは持ち帰らない
特にしていない
特にありませんが車内などに保管せず、常にかばんの中で離さず管理するようにしている
そのときだけであとは持ち出さない。体から離さない
持ち出し禁止
極力持ち出さないように申し合わせている
持ち出す場合、台帳に記入。確認する
原則個人情報は持ち出しさせていない
持ち出す場合、情報管理者（上司）に報告、承諾を得る
まだしていない
個人情報の持ち出しは禁止している
鍵の管理や施錠確認の徹底

〔事業所間の取り扱い〕

6. サービス事業者へのFAXを使い送信することを取り止めた書類はありますか

全面的に禁止した	16
居宅サービス計画	43
サービス提供票	33
サービス依頼書	12
介護保険証	77
その他	3



多くの事業者が介護保険証のFAXを禁止!

7. 事業者間で個人情報保護に関する契約を締結していますか?

a. 当事業所からサービス事業所に対して契約を依頼している	15
b. サービス事業所から契約の依頼がある	49

断っている	7
締結している	42

8. 個人情報保護に関して、事業者間の取り扱いで苦慮していることがあればご記入下さい。

急を要する書類のFAXを送信する場合、個人情報に係る内容を消すのに苦慮している。
詳しい内容が伝わらないことがある
FAXに制限をかけたり、ファイルの管理に気をつける程度しかできず、改善をと思いますが何もできていない状況です
緊急時の対応
連携がとりにくい
今のところ問題なし
迅速な情報交換がしにくい
サービス事業者からの実績が郵送で返ってくる場合、給付管理の処理に時間がかかる
個人情報保護に関する契約の締結を断る事業所もある
FAX送信前後には届いたかどうか、担当がいるかどうか、の確認を必ず行う
FAXしにくい。名前消しすると文句がある
居宅サービス計画などできる限り郵送や直接手渡しにしているので時間とコストがかかるようになりました
いらなくなった書類はシュレッダーにかけている
FAXを誤送信しないよう、何度も番号を声に出して確認する
郵送だと高くつくのでメール便を利用している
近い事業所には直接持って行っている
各サービス事業者に提供票を送るにしても大変でどうしようかと考えているところ。担当者会議は有効に利用し手渡している
FAX送信後、確認の連絡も忘れてたり時間がなかったり、受けたFAXをまた送ったりも大変なことがあります
事業者間では個人情報の保護という認識が以前からあるのであまり苦慮していないが、利用者の知り合いや親類などの問い合わせの際困るときがある
個人情報保護を理由に必要な情報が提供してもらえないケースが特定の事業所であり
個人情報の取り扱いに関する見解の相違。福祉事業の上で倫理規定に定められている事項でもあり、本法該当事業者でない場合も厳格な情報管理になじまない
行政には持参するが時間がない
郵送で来る場合、遅れることあり実績入力がおくれることある
FAX送信は最小限にし、確実に送られたかどうかすぐに電話確認したり手渡している
具体的に何をしなければいいのかわからないことがあります

あまりにも反応が強くて、特に事業者間のやりとりに全てにデリケートになりすぎやりづらい
サービス提供票（計画・実績）を郵送OR宅配便で送付すると時間がかかる。特に国保連への介護請求は毎月10日まで（当社は伝送システムがリース契約のため毎月8日まで）にため、実績・請求に時間が取れない。特に居宅をしているので、万一ミス、請求遅れが発生すると他事業所にご迷惑をかけることになる
提供票を送る際、郵送は手間もコストもかかる上、よく変更のあるケースについてはすぐの対応が難しい。 今までよりも早めに提供票・利用票を作らなければならない（郵送にかかる日数を考えて）
情報を送る際に事業者間での統一がないので、どのような形式で送っていいか迷う
どこまでしていいのかわからない
緊急な連絡を行うことが多く、郵送では間に合わない事柄が多く訪問してお渡しする時間もなくて困っている
情報伝達に関して急を要する場合、FAXを使用するしかないが送信先を間違えないよう配慮が必要 至急サービスを依頼する際、家族の連絡先などかなりプライベートな情報をFAXで送らなければならないことがある。近い事業所であれば持参しているが遠いと持っていくこともできずFAXしかたてがたない。もし間違ってもよそに届いたらいつもひやひやしている
認定調査時、病院の協力が得られない（病院での調査の場合、いちいち家族の了解や家族面談をしなければならないので、スケジュールが組みにくく、調査もしにくい）
相手方からFAXしてくださいと申し依頼があり、急であるときに苦慮する
電話による問い合わせについて、相手が事業者にしる個人にしるなりすましの可能性が否定できない。だからといって電話の対応を拒絶ばかりもしてられない
名前の一部などを黒塗りで送ってくる事業者があるが、それが正式書類として認められるのか疑問だ
具体的にどうしようという方針が打ち出せないでいる
神戸市介護サービス協会様式、訪問手渡しで依頼しFAXで意見をいただくようにしています
利用者さんの同意を得たにも関わらず、医療機関からの入院情報などを個人情報なので提供してもらえず困った（利用者さんは疾患の理解がなかった）
現状からはFAXを使用せざるを得なく、そのため4月からは必ず送付文をつけること、またその送付文に「お願い」として個人情報の取り扱い注意をしていただくよう喚起している等の対策をとっている
7について、事業者間での契約はしていませんが、したほうがいいのでしょうか。どのような内容になるのでしょうか。利用者との契約と同じようになるのでしょうか（個人情報使用同意書）
今まで1回のやり取りで終了できていたことが3回～4回余分なやり取りがいります
介護情報提供、居宅サービス計画等は住所等も記入されているため、FAX不可でスムーズに提供がしにくくなった。各事業所に郵送となると経費がかかりすぎて困る
居宅変更や問題行動のある利用者の情報をどこまで提供していいのが苦慮することがある
緊急の場合、迅速な連絡がとりにくい。（現在、ほとんどの書類はFAX＜確実に送れたかの確認をした上で＞送信するがなるべく手渡しでの情報交換ができるようにと思い保存しておくことがあるから）
FAXでのやりとりはどのあたりまで許されるのか？各事業所により基準が違ったりするので迷います。郵送でになると時間がかかりすぎ、なかなか定着したスタイルがとれないことが悩みです
受け取り確認にチェックの上返送をお願いしているが3分の1ほどの事業所より返送が届かない
病院からの情報がもらいにくくなる。主治医の名前も教えてもらえなかったこともある
介護保険証をFAXするよう依頼がある。また生活保護の担当ワーカーからも依頼があり、断りきれないことがある
サービス事業者間では比較的共通した認識があるが、行政は非常に緩慢な反応である
サービス計画作成に当たりその人の情報をどこまで収集してよいか判断基準が難しくなってきた
居宅変更時等早急に必要な情報が入りにくくなったこと
FAX依頼は減ったが、未だFAXを希望する業者がある

どこまでFAX対応してよいか、各事業所によりみな異なる
至急の書類送付時、FAX利用をためらう
通常のサービス提供時の様子をFAXで送信してもらえなくなり電話での連絡もなくなったところがあり困っている
特に入院中の方の情報が取りにくくなっている。介護の事業者間では時間を要し、それを理由に情報入手が難しい場合もある
介護情報提供書のやりとりで切り離れたりイニシャルにすることで照合に手間取り使い辛いと感じている
統一された取り決めがないため、混乱する
今でもサービス事業所から介護保険証をFAXしてくださいという要望があるが、介護保険証はケアマネジャーが管理しているわけではないので、ご利用者さまへ言ってほしい

9. 事業所間でルール決めが必要であると判断される項目やその運用が望ましいと思う項目

* 個人情報に関する契約の締結	必要・望ましい		不要・望ましくない	
個人情報に関する契約を事業所間で締結する	105	68.6%	48	31.4%
* FAXを送受信する書類	必要・望ましい		不要・望ましくない	
介護保険証の送受信	105	58.7%	74	41.3%
居宅サービス計画の送信	118	69.8%	51	30.2%
サービス依頼書の送受信	113	72.9%	42	27.1%
サービス提供票の送受信	121	75.6%	39	24.4%
介護情報提供票の送受信	126	75.9%	40	24.1%
* FAXで書類を送受信する場合の方法	必要・望ましい		不要・望ましくない	
利用者個人氏名の一部を塗りつぶす	76	70.4%	32	29.6%
介護保険被保険者番号の一部を塗りつぶす	49	53.8%	42	46.2%
個人が特定される情報は塗りつぶす	70	68.0%	33	32.0%
送信前に送信者は相手先へ送信する旨の電話を入れる	94	80.3%	23	19.7%
FAXを受け取ったら送信先へ連絡を行う	93	83.0%	19	17.0%
* 郵送の場合の取り決め	必要・望ましい		不要・望ましくない	
個人情報関係書類は配達記録が残る郵送方法にする	47	51.1%	45	48.9%
宅配便を利用する	36	42.9%	48	57.1%

* その他（事業所間で取り決めた方がよい事項があればご記入下さい。）

事業者間で締結があれば、郵便・FAXは今迄通りでも構わないのではないかと。年齢や生年月日は個人の特定になるのも事実であるが、利用者の取り間違いや勘違いを招くリスクがあるので、そちらの方が施設としては怖い。
対利用者以外からの問い合わせなどについての状況を統一した方がよいと思う。
本当の所、上記についてはどうですか、よくわからない。当法人の弁護士のアドバイスもあり、「（FAX）誤送信しない」よう登録先入力にしている程度。
FAX番号を短縮にし、又、必要度が高い所には、ボタンひとつで送信できるように改良した。
それぞれの事業所が今、暗中模索のようです。丁寧に前後しFAX内容もぬりつぶしてという所も全く今迄通りの所もあります。話をして、決めてゆくことになってと思っています。
FAXでの送信。着信確認したら、サインをして送信している。
FAXで受け取りの確認書を交換している。
介護保険内の事業所はコンプライアンスができていれば排除されるべし。

〔利用者への対応〕

10. 利用者へ個人情報保護に関する事業所の取り組みについて説明を行っていますか

a. 利用者向けに作成した書類に従って説明している	112
b. 口頭で説明している	38
c. 特に何も説明していない	12



11. 介護保険法で定められた「個人情報使用同意書」以外に個人情報保護法による「第三者提供の本人同意」を取っていますか？

それぞれに取っている	18
二種類を一枚にまとめて取っている	37
これまで通り介護保険法の同意書のみ取っている	93



12. 個人情報保護法が施行されてから、「個人情報に関する開示請求」がありましたか？

あった	3	→ スムースに対応できましたか？	できた	3
ない	156		できなかった	156

13. その他、個人情報保護法に関連して現在困っていることがあれば記入下さい。

全般的に過剰反応が目立つ。
取り扱いに注意することが大切なのであって必要な情報を秘匿させることが目的ではない。
上記全てに通ずることですが、情報は大切にこれからは守るべき法になったのですが、事業者として人として当たり前を守ることとして浸透すべきことという方向が良かった。何もかも縛られた形で一つの過不足もない手かせ足かせ処が問題だと思っています。
急を有するケースなどあり、FAXを使わざるを得ない現状です...
もちろん個人が特定されないようにルールは必要ですが...
法制度がややこしく判断に迷うことがある。QA的なものがあれば良い。
行政から今までに提供された情報が得られなくなった。
内部への報告などが大変である。
個人情報保護法の対象は一日5,000件以上の情報取扱事業者であり、ほとんどの介護事業者は対象外となるはずですが。従来の介護保険法で守秘義務が課せられ情報保護の順守が行われているはずですが。FAX廃止や配達記録当は過剰な取扱と考えられます。
現社会に於いて、電話、FAX等スピード化されている中、逆行した情報社会になってきている。また、今まで簡単に保険証や個人の情報を流し過ぎた為、利用者不在になっていたことも事実である。
年度当初、気をつけて送っていた事業所がはじめだけで今はしていなかったり、受け取り印を押して返信を依頼しても送り返してくれなかったり...。どこまでどうすれば良いのかガイドラインがないため分からず、困っています。いい加減はしたくないし、きっちりするほど時間は無いしというところです。
仕事に支障なく個人情報保護を守る方法はないのか。
介護事業は多勢の個人利用者様を相手に仕事をしている訳ですが書類数も多い。もっと簡素化できると思います。
ある程度、統一した電子データ転送システム(電子メールなど)を構築すればFAXも必要ないし、速やかに大量のデータが送受信できる。この場合に事業者間(複数)契約などが有効に活用できると思います。
具体的に何をすべきなのか教えて欲しいと思います。
個人情報保護法は確かに重要ではありますが、すべての事についてあまりにもデリケートになり過ぎている。一方では「だだ洩れ」の現状からみてもっと本当に取り締まってもらいたいものがいっぱいある。
医療から情報提供を拒まれる
利用者の知り合いや近所の人、親類などの方に対して利用者の情報の取り扱いなど。
FAXは情報交換の重要手段である。どうすれば安全に使用できるのか対応を教えて欲しい。
個人情報保護法施行以前から事業者間、個々の間でプライバシー保護の観点から最低のルールは守られてきたように思います。もちろん今後、いろんなリスクは考えていかなければいけないと思いますが、それにとまなう事業所にかかる労力、コストの負担も大きくなってくると思います。多少の負担は仕方ないとは思っていますが、各事業所での取り組みを検討されていく中でよい方向性の提案を期待しています。

どこまで保護したら良いのか分からない。今まで通りFAX送信しているが、他の事業者は殆ど郵送になっている。しかし、臨時や急な時はFAXでのやりとりになっている... (??)
膨大な書類があり、どこまでどうしたらよいか悩むことが多い。毎月のことなので皆さんの意見が聞きたい。
FAXでのご送信がたまにある。
書類を郵送や持参すれば良いが利用している事業者の数が80ぐらいあり、手間や料金を考えると統一した取り組みができない。
どこまでどの様に今までFAX送付している事を検討すべきかわからない。今迄している事を中止すれば業務に差し支える。
仕事がやりにくい。事実できない。
理念先行の法律のため、具体的な対処が不明な点が多い。各自の自主的な判断ではなく行政からの明確な指導が望まれる。もしくはシルバーサービス事業者連絡会で統一方式を決定し、兵庫県や神戸市に承認(了解)をもらって頂けるとありがたい。
プライバシーポリシーは早急に作りたい。
医療の方では悪意のある犯罪があったが、介護保険での悪意ある犯罪、詐欺があった場合の対応を教えて欲しい。
情報がすぐに入りにくくなったため、仕事の能率が落ちた。
各事業所によってまちまちである。取り扱いを会社の規模にもよるが一本化したほうが良い。
利用者の電話番号を携帯しないよう内部からの指示が出ており、事務所以外にいる時に連絡を入れる必要がある時に困っている。
法の名において拒否される場合が多い。法の主旨が分かってない。特に病院の場合と本人が痴呆の場合が問題がでている。本人の確認が取れないため。
現在、サービス提供票、別表をFAXで送付していますが、どのようにした良いのか困っている。
郵便でも直接持参して来られても間違っただけ他事業所への内容の物が何回かありました。個人情報保護の重要性をどれだけ認識しているかが大切と思われれます。病院での入り口チェックを厳しくしていても病棟の廊下で、大声で症状を話されたこともありました。
申込みや依頼の時に氏名、介護度、住所等を黒くして送ってくる事業所があるが、そんな事をするなら何も送っていないのと何ら変わりはない。また、電話で確認したい時も断られることがある。どのように利用者のことを把握すれば良いのかできるなら教えて頂きたいものである。



