

## (役務・品質について)

### (入居者からの質問)

私あてに送られてきた郵便物などをホームが勝手に開封している。送られたはずの果物などが届かないこともある。ホームに入居するとプライベートは無くなるのか。個人情報保護はどうなっているのか。

#### 《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

個人あてに送られた郵便物を許可なく開封することは許されることではありません。ホームの責任者に事実を伝え、対応を求めてください。

また、「送られたはずの果物などが届かないこともある」ということですが、ホームが勝手に処分することはできませんし、どうして届かなかったのかホームに確認してみてください。

#### 《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

入居者あてに送られる郵送物には、要介護度の更新通知や様々な行政機関からの案内物など、ホームが入手しておくべき情報も多数ありますが、たとえ認知症をお持ちの入居者であっても、ホーム職員が個人あての郵送物を許可なく開封したりすることはできません。

#### 日本国憲法 第二十一条

集会、結社及び言論、出版その他一切の表現の自由は、これを保障する。検閲は、これをしてはならない。通信の秘密は、これを侵してはならない。

事業者の皆様におかれましては、「個人情報保護」に配慮し情報を入手・管理をしてください。

個人情報保護法において、個人情報とは「生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等によって特定の個人を識別できるもの（他の情報と容易に照合することができ、それによって特定の個人を識別することができることとなるものを含む）、または個人識別符号が含まれるもの」と定義されています。また、事業者が守るべきルールも下記の通り定められており、義務化されています。

- どのような目的で個人情報を利用するか具体的に特定する
- 特定した目的は公表する。あらかじめ公表しない場合は、本人に通知、または公表する
- 取得した個人情報は、特定した目的の範囲内でのみ利用する
- すでに取得した個人情報をほかの目的で利用する時は、本人の同意を得る

上記のルールに違反し、個人情報保護委員会からの改善命令にも従わない場合は、「6ヶ月以下の懲役または30万円以下の罰金」という刑事罰が適用されます。また、加えて漏洩等の被害が発生した場合は、情報漏洩の対象となった被害者からの損害賠償訴訟をされるリスクや、訴訟の結果によっては賠償金の支払いが必要になるケースがあります。所属する職員個人が違反した場合は、法人も管理責任を問われますので、職員への研修などの対応が必要です。

法律の原文は下記よりご確認ください。

[個人情報保護に関する法律\(平成十五年法律第五十七号\)\(リンク\)](#)

事業者の皆様におかれましては、協会の下記ホームページに資料なども掲載していますので、研修等の参考資料としてご活用ください。

[2018.02.14 \[個人情報保護委員会・厚生労働省\]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の一部訂正について\(リンク\)](#)