

## 経営 VOL.66

## 『個人情報保護』について整理しましょう ②

前号では、そもそも個人情報とは何なのか、個人情報の取り扱いにおいて、どのような義務があるのか等を紹介させて頂き、結論としては、業種やその規模に関係なく、個人情報は漏洩してはいけないものと「**院内全体で意識を共有する必要がある**」というお話をさせて頂きました。

それでは、具体的にどのようにして意識を共有すれば良いのか、今号にて詳しくご紹介致します。

### 【このような経験はありませんか…？実際にあった事例】

#### 1) クリニックの外でも要注意！

あるクリニックの近くにあるコンビニエンスストアで、院内着のまま、「〇〇さんはいつも予約時間に遅れるから迷惑よね～」「〇〇さんよりも△△さんの方が酷くない？」という会話をしていました…。もし、その患者さんの知り合いが買い物に来ていたらどうなるでしょうか。悪口だけならまだしも、その患者さんが内緒で通っていたことが明らかになった場合には、プライバシーの侵害で訴えられるかも知れません(診療科目によっては、家族に内緒で通っている患者さんも多いのです)。

#### 2) 問診票は大丈夫？

問診票をバインダー等に挟んで記入してもらっている場合、めったにないのですが、時々、二枚重ねになっていたり、二枚目以降に一枚目に記入した患者さんの字が写っていたりすることがあります。その情報を悪用されることは少ないでしょうが、個人を特定出来る情報になり得ますので要注意です。

#### 3) ブログやフェイスブック等

最近、院内の雰囲気アピールし、増患や採用に繋げるためブログやフェイスブックを活用するクリニックさんも多く、書き込みに気をつけるのは当然ですが、先日、子供向けの院内イベントを行ったクリニックさんが、その写真をアップしたところ「勝手に掲載するとは何事だ！子供が誘拐されたらどうしてくれる！」と怒鳴り込んで来た親御さんがいたとのことです。

その親御さんの言い分は、「そこに通っている子供は、その近所に住んでいるであろうことから、目に留まった子供を狙う犯罪を誘発しかねない」とのことでした。確かに、子を持つ親とすれば心配でしょうし、イベントの際『**この写真はブログに載せませんね。**』という一言があつて良かったのかも知れません。

#### 4) FAXのインクフィルム

廃棄の際、何気なくゴミ箱に捨てていませんか。これには明確に相手の連絡先や送信内容が残っています。ゴミの中から色々な情報を盗み、それを証拠に色々な要求を行って来る人もいますので、慎重を期さなければなりません。

他にも、リコールハガキを書くため患者さんの住所録を自宅に持ち帰ろうとして、そのカバンを電車で置き忘れたスタッフさんもいました(幸い見つかりましたが…)。

### 【情報漏洩対策のポイント】

幾つか事例をご紹介しましたが、普段から漏洩に繋がりそうな機会が非常に多いということがお分かり頂けたと思います。そこで、まず、クリニックとして明日からでも取り組める最低限の『情報漏洩をしない6つの禁止事項』をご紹介致します。

- 情報を持ち出さない
- 情報を安易に廃棄しない
- 情報を放置しない
- 業務上知り得た情報は漏らさない
- 私用の機器やデータの持ち込みをしない
- 個人に割り当てられた権限を無断で賃借・譲渡しない

やはり、1つ目に来るのは「絶対に持ち出さない」ことです。2つ目の「安易な破棄」も「持ち出し」に等しく、3つ目の「放置」も情報の流出に繋がりますし、4つ目も「漏らさない」というのは「持ち出さない」ことです。つまり、繰り返しになりますが、『**院内の情報は口頭であろうと紙であろうと、データであろうと、一切外に出さない！**』、この徹底に尽きるのです。

### 【各事例の対策です】

情報漏洩について意識が出来るようになれば、次は具体的な行動を決める必要があります。今回は、あるクリニックさんでの取り組みをご紹介しますので、ぜひご参考まで。

- ① 業務外で、患者さんの実名は出さない。
- ② 名札や医院のロゴは業務外や外出の際は隠す。
- ③ 問診票は必ず一部ずつお渡しする(重なっていた場合、不要分はシュレッダーにて廃棄する)。
- ④ インクフィルムはカルテや資料等を廃棄する際、一緒に引き取り業者さんに依頼する(近々、インクフィルムを使わないタイプの複合機を購入する)。
- ⑤ 画像や動画の掲載は予め各人に許可を取る。使用目的をはっきりさせる。プライベートで SNS を行う場合でも、業務で知り得た情報は掲載しない。

こちらのクリニックさんは、「情報漏洩」のためだけにこの取り組みを始めたのですが、それが院内の「**整理整頓**」につながり、「**規律改善**」につながり、「**接遇改善**」につながりました。是非、皆様も取り組んでみてはいかがでしょうか。