

個人情報の開示申請等にかかわる取扱要綱

(開示等の窓口)

第1条 社会福祉法人若美さくら会（以下「法人」という。）は、利用者（以下「本人」という。）の個人情報に係わる事項を担当させるため、法人に個人情報統括責任者、施設に個人情報管理責任者、各部署に個人情報管理者を設置します。

2 法人の保有する保有個人データの本人又は代理人からなされる当該保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正等及び利用停止等の各申請（以下、「開示申請等」という。）、相談・苦情への対応のために、施設の個人情報管理責任者の下に施設（事業所）ごとに個人情報相談窓口（以下、総称として「窓口」という。）を置きます。

3 窓口の電話番号、ファクシミリ番号は、下記のとおりです。

電話番号 0185-46-2011

FAX番号 0185-46-3400

4 相談窓口の開設時間は、平日午前9時から午後5時とします。土・日をご希望の場合はあらかじめご連絡ください。

(申請の受付)

第2条 本人又は代理人からの開示申請等は、開示申請書、利用目的通知申請書、訂正等申請書又は利用停止等申請書（以下、「開示等申請書」という。）を窓口にて提出することによって受け付けます。

2 前項の開示等申請書の提出は、来所されての窓口への直接提出、郵送による提出、ファクシミリによる提出のいずれかの方法で行うことができます。

3 窓口において、電話による口頭の申請は原則として受け付けないものとします。ただし、窓口において電話により口頭で申請する旨を告げられた後に、法人から開示申請書を郵送等で行い、その後に申請書が提出された場合においてはこの限りではありません。

(本人確認方法)

第3条 第2条の2に基づく申請に係わる本人の確認方法は、原則として次のとおりとします。

(1) 来所の場合

運転免許証、旅券（パスポート）、健康保険の被保険者証又は外国人登録者証の原本（やむを得ない場合は写し）の提示を求めさせていただき確認をします。

(2) 郵送又はファクシミリの場合

以下のいずれかの方法で確認させていただきます。

① 運転免許証、旅券（パスポート）、健康保険の被保険者証又は外国人登録者証の写し及び住民票の写しの送付を受ける方法。

② 運転免許証、旅券（パスポート）、健康保険の被保険者証又は外国人登録者証の写しの送付を本人から受けるとともに、これらの写しに記された本人の住所宛に文書を書留郵便により送付する方法。

2 本人からの前項以外の方法により本人確認の希望があった場合、窓口では、その方法が本人確認方法として適切であると判断した場合には、本人が希望する方法によって、本人確認を行います。

(代理人による申請の場合の確認方法)

第4条 第2条の2に基づく申請が、代理人によってなされた場合の代理人の本人性及び代理人の関係性の確認方法は、原則として次のとおりとします。

(1) 来所の場合

代理人の本人確認については、第3条の1(1)の確認方法を準用します。本人と代理人との関係性については、戸籍謄本等で確認します。また成年被後見人の法定代理人であるときは、後見開始審判書又は成年後見登記事項証明書で確認をします。

代理人が任意代理人であるときは、委任状及び印鑑登録証明書で確認します。但し、代理人が弁護士、司法書士、行政書士等その業務上委任を受けて代理人となる資格を有するもの(以下「資格者」という。)であるときは、当該資格を証明する資料(身分証明書、登録番号、職印に係わる印鑑登録証明書等)で確認をします。

(2) 郵送又はファクシミリの場合

代理人の本人確認については、第3条の1(2)①の確認方法を準用します。

本人と代理人との関係性については、戸籍謄本等で確認します。また成年被後見人の法定代理人であるときは、後見開始審判書又は成年後見登記事項証明書の写しを送付していただいて確認をします。

代理人が任意代理人であるときは、委任状及び印鑑登録証明書の写しを送付していただいて確認をします。但し、代理人が資格者であるときは、当該資格を証明する資料(身分証明書、登録番号、職印に係わる印鑑登録証明書等)の送付をしていただいて確認をします。

- 2 代理人から前項以外の方法による代理人本人並びに代理権限確認の希望があった場合は、窓口は、その方法が確認方法として適切であると判断した場合は、当該方法によって、確認を行うことができます。

(死者の保有個人データに係わる開示申請等)

第5条 死者の相続人等により、死者の保有個人データの開示等申請がなされた場合には、窓口では申請者の本人を確認するとともに、申請に対して、死者と申請者との関係を明らかにしていただきます。そのために戸籍謄本等の書面及び死者の保有個人データの開示等を求める 必要性についての説明を求めるとともに、その必要性を根拠付ける資料等の提出、送付を求めることができます。

(開示等申請書の記載事項等)

第6条 開示等申請書には、次に掲げる事項を記載する欄を設けます。

- (1) 申請者(本人又は代理人)の氏名、住所又は居所、電話番号。
- (2) 開示申請に係わる保有個人データを特定するに足る事項。
- (3) 申請者が代理人の場合において、本人の氏名、住所又は居所、電話番号とその関係性。
- (4) 申請者の本人確認方法をチェック。
- (5) 申請者が代理人の場合において、代理人の権限及び資格の確認方法をチェック。
- (6) 死者の保有個人データの開示等申請の場合における、死者と申請者の関係の確認方法をチェック及び申請の必要性。
- (7) 訂正等申請の場合における、訂正、追加又は削除の別並びに訂正等をすべき理由及び訂正等をすべき内容。
- (8) 利用停止申請の場合における、利用の停止、消去又は第三者への提供の停止の別並びに利用停止等を求める根拠(※)又は理由。

※保有個人データが法第16条の規程に違反して取り扱われている(目的が利用)、法第17条の規程に違反して偽りその他不正の手段により取得された又は法第23条第1項の規程に違反して第三者に提供されているという根拠。

- 2 開示等申請書に記載事項漏れ、固有個人データの不特定など形式上の不備があった場合、法人は相当期

間を定めて訂正を求めるとともに、受付をしない場合があります。

- 3 開示申請等に係わる保有個人データを特定するに足りる事項の記載に当たっては、窓口は、申請者からの相談に応じ、又は申請者に対して当該保有個人データの特定若しくは探索のための情報の提供を行うなどにより、開示申請等が円滑に行われるよう努めるようにします。
- 4 訂正等申請がなされた場合において、窓口は、申請者に対して次のことを求める場合があります。
 - (1) 訂正等申請書に記載されている訂正等をすべき理由及び訂正等をすべき内容を根拠できる資料の提出、送付。
 - (2) 訂正等を求める保有個人データの内容が事実と反している又は訂正後の保有個人データの内容が事実と合致することを根拠付ける資料等の提出、送付。ただし、窓口は、当該資料等の提出等に当たっては、申請者に負担とならないよう配慮するものとし、どのような資料等を提出すればよいかについて、適宜、申請者に説明します。
- 5 利用停止等申請がなされた場合において、窓口は、申請者に対して、利用停止等申請書に記載されている利用停止等を求める根拠及び理由に係わる資料等の提出、送付又は送信を求めるものとします。ただし、窓口は、当該資料等の提出に当たっては、申請者に負担とならないよう配慮し、どのような資料等を提出すればよいかについて、適宜、申請者に説明します。
- 6 開示等申請書の記載内容に不明な点があった場合、窓口は、申請者の相談に応じ、又は申請者から口頭等による聴取、確認を行い、又は記載内容を明確にするために参考となる情報を提供するなどして、開示等申請を円滑に行われるよう努めるものとします。

(開示申請等に対する法人内の判断経路等)

第7条 開示等申請は、全て一旦、窓口において受け付けます。

- 2 窓口は、開示等申請があったことを、直ちに保有個人データを保管管理している担当部署に連絡します。
- 3 窓口は、第3条に基づく本人及び代理人の本人性確認並びに代理人の権限及び関係性の確認をし、第6条の2又は第6条の6に基づき開示等申請書の記載内容及び資料等に不備のないことを確認した後に、直ちに開示等申請書及び資料等の全てを担当部署に引き渡します。
- 4 その際、窓口は、開示申請等が、来所、郵送又はファクシミリでなされた場合は、必ず開示等申請書及び資料等の写しを取り、保管します。
- 5 開示申請等に対して、開示等をするか否か、その範囲に関する判断は、まず担当部署において行い、窓口と協議し判断します。開示等に当たっては、法人の個人情報統括責任者又は施設の個人情報管理責任者の承認を得るものとします。

(保有個人データの利用目的の通知真性への対応)

第8条 利用目的通知申請書により利用目的の通知の申請があったとき、担当部署等における検討結果に基づき、法人の個人情報統括責任者又は施設の個人情報管理責任者の承認を得てから、申請者に対し、「利用目的に関する通知書」により、第12条の1に定める期間内に、窓口を通じて利用目的を通知いたします。

但し、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りではありません。

- (1) 法24条1項に基づき行った措置（全ての保有個人データの利用目的を、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む）に置いたことにより、申請に係わる利用目的が明らかな場合。
- (2) 利用目的を本人に通知することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害する恐れがある場合。

【解説】例えば、利用者の状況等について、家族や利用者の関係者が介護サービス従事者に情報提供を行っている場合に、これらの者の同意を得ずに利用者自身に当該情報を提供することにより、利用者と家族や利用者の関係者との人間関係が悪化するなど、これらの者の利益を害する恐れがある場合
(厚生労働省ガイドライン)

- (3) 利用目的を本人に通知することにより当該個人情報取り扱い事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼす恐れがある場合。

【解説】例えば、利用者に身体状況を十分説明したとしても、利用者本人に重大な心理的影響を与え、その後の介護サービス提供に悪影響を及ぼす場合
(厚生労働省ガイドライン)

- (4) 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知することにより当該事務の遂行に支障を及ぼす恐れがあるとき。

- 2 法人及び施設の管理責任者が前条但し書きの規程により、申請にかかわる保有個人データの利用目的を通知しない旨の判断をしたいときは、窓口は、「利用目的に関する通知書」により、申請者に対し、第12条の1に定める期間内に、申請者の選択した方法で、通知しない旨とともに、前条但し書きのいずれに該当するか当の通知しない理由を掲載して、通知します。

(開示申請への対応)

第9条 開示申請書により開示申請があったときは、窓口等は検討し、その結果に基づき、法人の個人情報統括責任者又は施設の個人情報管理責任者の承認を得た後に、「開示に関する通知書」により、申請者に対して、第12条の1に定める期間内に開示いたします。但し、次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しない場合があります。

- (1) 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害する恐れがある場合

【解説】例えば、本人の権利利益を害するおそれがある場合とは、医療機関において、病名等を開示することで、本人の心身状況を悪化させる恐れがある場合
(患者の不治の病にかかっていることを開示することにより、患者本人に回復困難な精神的苦痛を与えた利、病気を悪化させたりするおそれがある場合)などをいいます。(経産省ガイドライン)

第三者の権利利益を害するおそれがある場合とは、本人に関する情報の中に第三者(本人又は開示申請を受けている個人情報取り扱い事業者以外の者)の情報が含まれており、開示することで第三者にとって不利益となる場合が想定されます。例えば、家族・親族及び第三者のプライバシーに関する情報などが含まれている場合などです。

- (2) 当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

【解説】例えば、法人に関わる信用上不利益を与える内部情報を開示することにより、当該個人情報取扱事業者の事業の遂行に著しい不利益を与えるおそれがある場合などをいいます。

- (3) 他の法令に違反することとなる場合

【解説】例えば、本人が識別できる保有個人データと、第三者が識別できる保有個人データが一体化あるいは混在しているため、開示することで当該第三者の秘密との関係で刑法134条（秘密漏示罪）に抵触するような場合などいいます。

（訂正等申請への対応）

- 第10条 訂正等申請書により訂正等申請があったときは、窓口は、担当部署等で検討をし、訂正等に係わる保有個人データが「事実」でないことが判明した場合は、法人の個人情報統括責任者又は施設の個人情報管理責任者の承認を得た後に、「訂正等に関する通知書」により、申請者に対し、第12条の1に定める期間内に、具体的な訂正等の内容を通知いたします。但し、前条の（1）、（2）、（3）のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部の訂正等をしない場合があります。
- 2 法人が申請に係わる保有個人データの全部又は一部について訂正等を行わないと決定したときは、窓口は、「訂正等に関する通知書」により、申請者に対し、第12条の1に定める期間内に通知するものとします。
- 3 申請に係わる保有個人データの全部又は一部を訂正しない旨及び一部を訂正等する場合は、窓口は、その部分について具体的な訂正等の内容を記載するとともに、訂正等をしない部分について、「事実」に合致している又は前条但し書きのいずれか該当する等、訂正等をしない理由を記載して通知します。

（利用停止等申請への対応）

- 第11条 利用停止等申請書により利用停止等申請があったとき、窓口は、担当部署等において検討をし、結果に基づき法第16条1項、第17条又は第23条第1項に違反することが判明した場合は、法人の個人情報統括責任者及び施設の個人情報管理責任者の承認を得てから、「利用停止等に関する通知書」により、申請者に対し、第12条の1に定める期間内に、具体的な利用停止等の措置の内容について通知します。
- 2 利用停止等を行うか否かの判断するに当たっては、原則として、利用停止等を申請された保有個人データについて法第16条1項、第17条又は第23条第1項に違反があったかどうかについて、申請者が提出等をした資料等も参考にしながら、遅滞なく必要な調査を行い、その調査結果に基づき判断するものとします。
- 3 利用停止等の措置を取ることについて、多額の費用を要することその他利用停止等の措置を取ることが困難であると判断したときは、しかるべき救済措置あるいは賠償するなどの代替的措置を検討します。
- 4 法人が、申請に係わる保有個人データの全部又は一部について利用停止等を行わないとする決定又は前項に定める代替的措置を講じるとする決定をしたときは、窓口は、「利用停止等に関する通知書」により、申請者に対し、第12条第1項に定める期間内に通知するものとします。
- 5 利用停止等の方法に係わる具体的内容については、次のとおりとします。
- （1）保有個人データがコンピュータによりデータベース化されている場合は、法人又はデータベース化を委託している個人情報取扱事業者の方で、端末を操作して、当該保有個人データベースから消去し、個人識別性を消滅させる措置を取り、当該保有個人データに個人情報取扱事業者又は提供先の第三者がアクセスできないような措置を取ります。又必要に応じて個人情報取扱事業者と第三者との間の情報提供に係わる契約・取り決め等を解約するなどの対応を行うことができます。
- （2）保有個人データが書面等の場合は、当該保有個人データが記載されている書面等を廃棄し、第三

者に提供していた書面等を全て回収します。また第三者に当該書面等を使用しないように確約させるものとします。また必要に応じて個人情報取扱事業者と第三者との間の情報提供に係わる契約・取り決め等を解約するなどの対応を行うこととします。

(開示等決定等の期限)

第12条 第9条又は第11条の開示等に係わる申請者に対する通知は、窓口は、開示申請等を受け付けた日の翌日から起算して30日以内で行うこととします。但し、第6条第2項の規程により訂正を求めた場合に、当該訂正に要した日数又は第6条第6項の規程により開示申請書の記載内容を明確にするために要した日数は、当該期間に参入しないこととします。

2 前項の規程にかかわらず、法人は、事務処理上の困難その他正当な理由があるとして前項に定める期間の延長の希望が出されたときは、直ちにその適否を判断します。期間の延長が適切であると認めるときは、窓口は、申請者に対して、延長を行う理由及び開示等に係わる通知を行う期限を通知します。

(死者の保有個人データに係わる開示申請等の拒否)

第13条 死者の相続人等により、死者の保有個人データの開示申請等がなされた場合、第5条第1項に基づきなされた、申請者からの、死者の保有個人データの開示を求める必要性の説明及びこれを根拠づける資料等の提出あるいは送付を求めることができます。検討した結果、当該死者の保有個人データが、申請者に関する保有個人データではないと認めるときは、開示等を拒否することができるものとします。

2 6ヶ月以内に消去（更新は含みません）することとされている個人データの開示申請等がなされた場合は「保有個人データ」に該当しないので、その旨を申請者に通知して、開示申請等を拒否することになります。

(手数料)

第14条 利用目的の通知申請又は開示申請をするものから徴収する手数料の額は、次の通りとします。

(1) 利用目的の通知に係わる手数料

利用目的の通知1件につき 1,050円(定額)

(2) 開示申請に係わる手数料

開示申請1件につき 1,050円(定額)

2 前項の手数料の徴収は、申請時に郵送費用600円と合わせて現金で徴収するものとします。

(開示等申請書書式の公表等)

第15条 法人は、第2条及び第4条又は第6条に定める開示等申請書の書式その他の開示申請等の方式、第3条及び第4条に定める本人及び代理人の本人性確認方法、代理人権限の確認方法並びに第14条に定める手数料の額及びその徴収方法を、法人の施設内にて常時掲示します。保有個人データの本人から法人に問い合わせがあれば、窓口はすみやかに回答するものとします。

(相談・苦情)

第16条 個人情報の取り扱いに関する相談・苦情の受付（開示等に係わる法人の措置に対する申請者からの不服の申し立ての受付を含む）及びその対応については、施設の個人情報相談窓口が担当します。

2 相談窓口の電話番号、FAX番号は、下記のとおりです。

電話番号 0185-46-2011

FAX番号 0185-46-3400

3 相談窓口の受付時間は、平日午前9時から午後5時と致しますが、土、日の希望の場合はあらかじめご連絡をください。