

個人情報保護宣言

基本的な考え方

当社は、SOMPOグループの一員として、「SOMPOグループ プライバシー・ポリシー」のもと、個人の人格尊重の理念に従い、個人情報を適正に取り扱うことが社会的責務であり重要であると認識し、「個人情報の保護に関する法律」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」その他の関係法令、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」、「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」等を遵守して、お客さま（当社施設のご入居者さま・サービスのご利用者さま、そのご家族さま等、その他当社と関係を有するすべてのお客さまをいいます。以下同じ。）の個人情報の保護に努めてまいります。

1. 当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段によりお客さまの個人情報を取得します。また、法令に定める場合を除き、お客さまの個人情報の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲内で取り扱います。
2. 個人情報は、以下のように特定の個人を識別することができる情報、他の情報との照合により特定の個人を識別することができる情報および個人識別符号を含む情報をいいます。

・名前・住所、電話番号、電子メールアドレス、生年月日・性別、その他の属性等の情報、顔画像・音声情報等

・DNA配列、顔の部位の位置および形状、虹彩、声紋、指紋・掌紋等身体の特徴を符号化し本人認証に使用できるようにしたもの

・パスポート、免許証、年金番号、健康保険被保険者証、介護保険被保険者証の番号等

3. 当社は、法令に定める場合を除き、お客さまご本人の同意なくお客さまの個人データ（個人番号および特定個人情報は除きます。）を第三者に提供することはありません。個人番号および特定個人情報については、法令に定める場合を除き、第三者へ提供することはありません。
4. 当社は、SOMPOグループの経営管理およびお客さまへの商品・サービスの案内・提供、ご利用データの分析、サービス・商品の改善、新たな知見・技術の取得、新たなサービス・商品の研究・開発等のため、SOMPOグループ各社および特定の提携先等との間でお客さまの個人データを共同利用することがあります。

※共同利用を行う場合の共同利用する個人データの項目、共同利用者の範囲、共同利用の利用目的については、「個人情報の取扱い」および[こちら](#)をご覧ください。

5. 当社は、法令に定めるところに従って、お客さまの個人データを匿名加工し、匿名加工情報を作成し、また、作成した匿名加工情報を第三者に提供することがあります。

※匿名加工情報の提供方法、匿名加工情報に含まれる個人情報の項目については、「個人情報の取扱い」および[こちら](#)をご覧ください。

6. 当社は、お客さまの個人データについて、漏えい、滅失またはき損の防止等に努め、適切な安全管理措置を実施します。また、お客さまの個人データの取扱いを委託する場合は、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。
7. 当社は、お客さまの個人データの取扱いが適正に行われるように従業者への教育・指導を徹底します。また、個人情報保護のための管理態勢を継続的に見直し、改善に努めてまいります。
8. 当社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切かつ迅速に対応します。また、お客さまからの個人情報の保護に関する法律に基づく保有個人データの開示、訂正等の請求に適切に対応します。

※個人情報の利用目的等の詳細については、「個人情報の取扱い」をご覧ください。

※個人番号および特定個人情報の取扱いについては、「特定個人情報の取扱い」をご覧ください。

※保有個人データにかかる開示等の手続きについては、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

〈お問い合わせ窓口〉

SOMPOケア株式会社 お客さま相談窓口

住所 : 〒700-0953 岡山県岡山市南区西市 522-1

電話番号: 0120-65-1192(フリーダイヤル)

受付時間: 9:00～18:00(年中無休)

FAX : 086-242-1577

以上

個人情報の取扱い

当社における個人情報の取扱いは、以下のとおりです。

* 本取扱いにおける「個人情報」および「個人データ」とは、個人番号および特定個人情報を除くものを含みます。個人番号および特定個人情報の取扱いについては、「特定個人情報の取扱い」が適用されます。

1. 個人情報の適正な取得

当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により、お客さまの個人情報を取得します。個人情報には、お客さまのご氏名、ご住所、健康状態、病歴、ご家族状況その他一切のご利用者さまやご利用者さまのご家族さま等の個人に関する情報、介護保険の認定調査票、主治医意見書、介護認定調査会における判定結果の意見（認定結果通知書）、その他サービス担当者会議、協力医療機関や緊急搬送先等において必要とされる情報が含まれます。

当社は、各種介護サービス（特定施設入居者生活介護、通所介護、訪問介護、訪問看護、居宅介護支援、地域密着型各種サービス等、有料老人ホーム（サービス付き高齢者住宅を含みます。）における入居サービス、その他のこれらに付帯・関連するサービスをいいます。）および各種障害福祉サービス等（以下、総称して「介護サービス等」といいます。）の利用開始の検討、介護サービス等の提供にかかるアセスメント・モニタリングおよびサービス計画書（ケアプラン）等の各種計画の策定・変更、介護サービス等の提供およびその内容等の記録、心身の状況、病状、事故状況等の記録等の機会に、当社が直接または介護支援相談員（ケアマネージャー）・その他提携先・業務委託先等を通じて、お客さまの個人情報を取得します。

当社では、例えば、以下のような方法で個人情報を取得することがあります。

（取得方法の例）

- ・お客さまが当社の施設・事業所の見学、体験等にお越しになる場合の各種手続（当社 HP、コールセンター等を介してのお申込みの場合を含みます。）
- ・お客さまの入居時、サービス利用開始時の各種手続
- ・介護サービス等の提供にかかるアセスメント・モニタリングおよび各種計画の策定・変更手続（サービス担当者会議を含みます。）
- ・お客さまからのお問い合わせへ対応するためにお電話・電子メール等の内容を記録または録音する場合
- ・地域包括支援センター、介護支援相談員（ケアマネージャー）・提携医療機関・その他提携先から、お客さまの依頼または同意（黙示によるものを含みます。）に基づき、当社へ情報が提供される場合（サービス担当者会議を含みます。）
- ・お客さまへの介護サービス等のサービスの提供とその記録
- ・お客さまの心身の状況およびその変化の把握・対応ならびにそれらの記録（各種センサー、アプリ、デバイスその他の機器を介した取得・記録も含みます。）
- ・カメラ・防犯カメラ・録音機器等の画像

・音声記録媒体、各種センサー、アプリ、デバイスその他の機器等の利用

2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を以下(1)から(6)に掲げる目的に必要な範囲で利用し、法令で定める場合を除き、お客さまの同意なく、目的外には利用しません。

当社は、法令で定める場合を除き、お客さまにとって利用目的が明確になるようできる限り具体的に定め、あらかじめ各施設内・事業所内に掲示して明示するか、個人情報の取得の際にご本人に通知または当社公式 Web サイト等により公表するものとします。当社は、法令で許容された範囲で利用目的を変更する場合には、法令で定める場合を除き、各施設内・事業所内に掲示して明示するか、ご本人に通知または当社公式 Web サイト等により公表します。

	利用目的	含まれるものの例示
(1)	介護サービス等の提供	①各種介護サービス等にかかるケアプラン等の各種計画の策定 ②各種介護サービス等の提供の記録、各種サービスの報告書の作成、その他の記録 ③介護保険等の公的保険事務 ④各施設・事業所の管理運営のための以下の業務 1)入退所、サービス利用開始・停止の管理(他施設・事業者との引継ぎ事務を含みます。)、本人確認 2)会計、経理、利用料・介護保険報酬等の請求、債権管理 3)各種行政機関・司法機関への対応(介護事故等の報告、書類等の提出、指導・命令等への対応、実地指導・立入検査等への対応、苦情調査への協力等) 4)介護サービスの維持・改善・向上 5)ご入居者さま・ご利用者さま等の安全面の確認・確保、防犯上の措置 ⑤心身の状態、病状、事故状況の把握およびその記録・管理
(2)	介護サービス等の提供のため、お客さまの依頼または同意(※)に基づき行う周辺事業者等との連携・ご家族さまへの連絡 ※黙示によるものを含みます。	①サービス計画書(ケアプラン)に沿ったサービスを提供するために実施される、地域包括支援センター、その他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事務所、提携医療機関、主治医、入院等受入れ医療機関、その他の提携先、市町村、都道府県および国民健康保険団体連合会等との連携・調整、照会への回答(サービス担当者会議を含みます。) ※関係機関への個人情報の提供にあたっては、あらかじめ入居者・利用者またはご家族等の書面による同意を得るものとします。 ②食事提供業者および介護用品等の納入業者への発注連絡 ③ご家族等への心身の状況等の連絡・説明 ④介護保険等の公的保険に関する各種事務
(3)	施設・事業所等の運営のための各種事務	①お問い合わせ、ご意見等への対応、確認および記録 ②苦情への対応、確認および記録 ③損害賠償責任保険等にかかる保険会社等への相談・報告・請求等 ④施設・事業所等で行われる学生・研修生等の実習等への協力 ⑤各種イベント、キャンペーン等の案内、その他各種情報・資料の提供・送付 ⑥当社グループおよびSOMPOホールディングスグループ各社、提携先等の商品・サービス等の案内等 ⑦外部監査機関への情報提供 ⑧介護保険等の公的保険に関する各種事務の委託、その他の当社の業務遂行上必要な範囲内で外部専門家・アドバイザー・業務委託先等への委託に伴い、個人データの取扱いを委託する場合 ⑨他の事業者等から個人情報の取扱いを受託した場合等における当該受託業務の遂行
(4)	調査・研究、サービス・商品の改善・開発	①アンケートの実施・市場調査、データ分析の実施等 ②保健・医療・福祉・介護、住まい、食事、その他高齢者・障害者等に関する調査・研究(学術・調査・研究機関への情報提供を含みます(※)。) ③症状や事例の学会、研究会、学会誌等での報告(※) ④サービス・商品の改善、新たな知見・技術の取得、新たなサービス・商品の研究・開発・事業化の検討 ※特定の入居者・関係者の症状や事例の調査・研究機関への提供は、氏名、生年月日、住所等を消去することで匿名化します。匿名化が困難な場合は、本人の同意を得るものとします。
(5)	法令に従って行う個人データの第三者への提供、特定の者との間で行う共同利用、ならびに、匿名加工情報への加工・利用および第三者への提供 ⇒後述、3・5・7のそれぞれの該当箇所をご参照下さい。	
(6)	その他上記に付随する業務ならびにお客さまとの取引および当社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務	

3. 第三者への提供・第三者からの取得

3-1. 当社は、法令に定める場合を除き、お客さまご本人の同意なくお客さまの情報を第三者に提供することはありません。

当社では、例えば、以下のような場合に、ご本人の同意なく第三者に提供することがあります。

- ・法令に基づく場合
- ・人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合
- ・公衆衛生の向上のために特に必要がある場合
- ・国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令に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
- ・法令に定めるオプトアウト手続き(個人情報保護に関する法律第23条第2項の手続きをいいます。)をとった場合(要配慮個人情報は除きます。)
- ・当社の業務遂行上必要な範囲内での個人データの取扱いを委託する場合
- ・合併等による承継の場合
- ・SOMPOグループ各社・提携先企業との間で個人データの共同利用を行う場合

3-2. 当社は、法令に従い、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項(いつ、どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等)について記録し、個人データを第三者から取得する場合には当該取得に関する事項(いつ、どのような提供元から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等)について確認・記録します(法令上かかる確認・記録が不要とされている場合は除きます。)

4. 個人データの取扱いの委託

当社は利用目的の達成に必要な範囲において、お客さまの個人データの取扱いを国内外の他の事業者へ委託することがあります。その場合は、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

また、外国にある事業者へ委託する場合は、法令等により必要とされている要件を満たす場合に限り行います。

当社では、例えば、以下のような場合に、個人データの取扱いを委託することがあります。

- ・食事サービス、介護用品等の物品購入、清掃・クリーニング、レクリエーション、その他のサービスの提供
- ・ご利用料金等の請求・集金、介護保険等の公的保険事務・報酬請求関連事項
- ・サービスに係る事故発生時の調査・対応、お客さまからのご相談・苦情等への対応
- ・外部監査、アンケート調査、業務・経営分析、内部監査等の各種業務および事務
- ・情報システム、コンピューター機器等の管理・運営
- ・個人データの加工・分析(統計データ化、匿名加工化及びその分析を含みます。)等

5. 個人データの共同利用

当社では、SOMPOグループ各社および特定の提携先等との間でお客さまの個人データの共同利用を行うことがあります。

詳しくは[こちら](#)をご参照ください。

6. 要配慮個人情報の取扱い

当社は、お客さまの人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪被害の事実、身体障害等の心身の障害、医師等による健康診断等の結果、医師等による指導・診療・調剤の事実等の要配慮個人情報につき、法令に定める場合を除き、ご本人の同意を得て取得するものとします。

なお、書面または口頭により、ご本人から直接要配慮個人情報を取得する場合には、その提供をもって、ご本人の同意を得たものとします。

また、介護サービス等のご提供の内容として、当社を介して医師等による健康診断等や医師等による指導・診療・調剤をご提供する場合、または、当社のご提供する各種センサー、アプリ、デバイスその他の機器等をご利用される場合には、当該診断等、指導・診療・調剤等の受診、または、当該機器等のご利用開始等をもって、その結果や取得される事実等の要配慮個人情報、または、それを推知させる情報(医師等による健康診断等や医師等による指導・診療・調剤等については、診断・受診等のご提供の際に、当社がご本人に代わり、医師等から直接当該情報を取得する場合を除き、介護サービス等のご提供に必要な範囲内の情報に限ります。)を当社が取得することにつき、ご本人の同意を得たものとします。

なお、要配慮個人情報については、オプトアウト方式による第三者提供は行いません。

当社では、以下のような場合に、ご本人の同意なく要配慮個人情報を取得することがあります。

- ・法令に基づく場合
- ・人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合
- ・公衆衛生の向上のために特に必要がある場合
- ・国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令に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
- ・ご本人、国・地方公共団体、報道機関等により公開されている場合
- ・目視・撮影により外形上明らかな場合
- ・個人データの取扱いの受託、合併等による承継、個人データの共同利用により提供を受けた場合、第三者提供を受ける場合で提供元が提供の同意を得ている場合

7. 匿名加工情報の取扱い

7-1. 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報(法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの)を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと

- ・法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ・作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

7-2. 匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人情報に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

※匿名加工情報の提供方法、匿名加工情報に含まれる個人情報の項目は[こちら](#)をご参照ください。

8. 個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求については、「開示等請求の手続き」に記載のお問い合わせ先までお問い合わせください。

当社は、ご請求者をご本人または代理人であることを確認させていただき、当社所定の書式にご記入いただいたうえで手続きを行い、後日、原則として書面で回答いたします。開示等請求への回答については、所定の手数料をいただく場合があります。

当社が必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合は、その結果に基づいて正確なものに変更させていただきます。

※開示、訂正等の手続きの詳細については、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

9. 安全管理の取組み

当社は、個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理のため、取扱規程および安全管理措置に係る実施体制の整備等、必要かつ適切なセキュリティ対策を講じます。また、利用目的の達成に必要なとされる正確性・最新性を確保するとともに、利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めます。

10. ご入居者さま・利用者さまご本人の意思の確認等について

ご入居者さま・利用者さまご本人のご病状・意識の程度等により、ご本人の意思が明確に確認できない場合には、回復に合わせて、速やかにご本人への説明を行うものとし、可能な限り、ご本人に通知し、またはご本人の同意を得るよう努めるものとします。

11. ご入居者さま・ご利用者さまのご家族さま等へのご説明について

ご家族さまに対しては、ご入居者さま・ご利用者さまご本人へのサービスの提供に必要な範囲でご本人の心身の状況その他の状況をご説明いたします。ご説明にあたっては、あらかじめご本人に対象と

なるご家族さまの範囲を確認させていただく等、ご本人のご意思・ご意向を踏まえて対応させていただきます。

また、ご本人の心身の状況・意識の程度により、ご本人の同意の取得が困難な場合には、ご家族さまであることを確認させていただいたうえで、必要な範囲で、情報の提供を行うとともに、ご本人の過去の病歴・治療歴等の情報を取得させていただくことがあります。

12. ご遺族さまへの介護関係記録のご提供について

ご遺族さまに対する介護関係記録のご提供につきましては、ご利用者さまの生前の意思、名誉等を十分に尊重し、「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」等を踏まえて行うものとします。

13. お問い合わせ窓口

当社の個人情報および匿名加工情報の取扱いに関するご質問、ご照会、苦情等は、下記連絡先にお問い合わせください。

また、当社からのダイレクトメールの送付やお電話等でのご案内を希望されない場合は、下記のお問い合わせ先までご連絡ください。

なお、関係法令に基づき保有しております情報については、利用停止または消去のお申し出には応じられない場合があります。

SOMPOケア株式会社 お客様相談窓口

住所 : 〒700-0953 岡山県岡山市南区西市 522-1

電話番号: 0120-65-1192(フリーダイヤル)

受付時間: 9:00～18:00(年中無休)

FAX : 086-242-1577

特定個人情報の取扱い

当社における個人番号および特定個人情報の取扱いは、以下のとおりです。

1.個人番号および特定個人情報の適正な取得

当社は、適法かつ公正な手段によりお客さまの個人番号および特定個人情報を取得します。また、法令で定められた場合を除き、個人番号および特定個人情報の提供を求めることはありません。

(取得の方法の例)

・書面にご記入いただく方法または個人番号もしくは特定個人情報が記載された書面をご提出いただく方法 など

2.個人番号および特定個人情報の取扱い、利用・第三者提供の範囲

当社では、取得した個人番号および特定個人情報を法令で限定された範囲内でのみ取り扱います。当社における利用、第三者提供の範囲は以下のとおりであり、その範囲外で、利用または第三者提供を行うことはありません。

(1) 法令に定められた以下の個人番号関係事務を行う場合

- ①報酬・料金等の支払調書の作成事務
- ②不動産使用料、不動産等の譲受け対価の支払調書作成事務
- ③その他法令に定められた個人番号関係事務

(2) 法令に基づき、以下の場合に利用を行うことがあります。

- ①人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意があり、または本人の同意を得ることが困難である場合

3.安全管理措置に関する事項

当社は、個人番号および特定個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人番号および特定個人情報の安全管理のため、取扱規程および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。

4.個人番号および特定個人情報取扱いの委託

当社は、個人番号関係事務の一部を他の事業者へ委託することがあります。個人番号および特定個人情報の取扱いを委託する場合は、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

※ 個人情報保護法に基づく保有個人データ、個人番号および特定個人情報に関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求については、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

5.お問い合わせ窓口

当社の個人番号および特定個人情報の取扱いに関するご質問、ご照会、苦情等は、下記連絡先にお問い合わせください。

SOMPOケア株式会社 お客様相談窓口

住所：〒700-0953 岡山県岡山市南区西市522-1

電話番号：0120-65-1192(フリーダイヤル)

受付時間：9:00～18:00(年中無休)

FAX：086-242-1577

開示請求の手続き

当社はお客さまからの個人情報保護法に基づく保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正等または利用停止等のご請求(以下「開示等請求」といいます)に適切に対応いたします。

1. ご請求の方法

開示等請求を希望される場合は、下記窓口までご請求ください。当社所定の書面をご送付いたしますので、必要事項をご記入の上、以下のご請求者をご本人または代理人であることの確認資料とともに、指定の窓口にご提出ください。

(1) ご請求者をご本人の場合

運転免許証・写真付住民基本台帳カード・パスポート・健康保険証、年金手帳など公的機関が発行した書面の写し

(2) ご請求者が代理人の場合

代理人ご本人の確認ができる資料(上記(1))に加え、以下の書類をご提出ください。

法定代理人の場合: 戸籍謄本、成年後見登記事項証明書の写し等、法定代理権のあることが確認できる資料

任意代理人の場合: 委任状および委任状に押印された印鑑の印鑑登録証明書の確認

2. 手数料

保有個人データの「利用目的の通知」および「開示の請求」については、手数料として700円(税込み)をご負担いただきますので、当社指定の口座へお振込みください。

なお、お客さまから当社に開示等請求書をご送付いただく際の郵送費用、および手数料をお振込みいただく際の振込手数料に関しましても、お客さまにご負担いただきますのであらかじめご了承ください。

3. 回答方法

お受けした開示等請求については、当社にてご請求内容の確認・調査等を行い、手数料が必要な場合には、ご入金を確認させていただいたうえで、ご本人に対しご回答いたします。代理人からのご請求の場合は当該代理人に対しご回答いたします。

なお、開示等請求に応じることによりご本人または第三者の生命、身体、財産その他権利利益を害するおそれがある場合、当社の業務の適正な実施に著しい支障をおよぼすおそれがある場合、他の法令に違反することとなる場合等、ご請求に応じることができない場合があります。その場合にはその理由をご連絡いたします。

4. お問い合わせ窓口

ご利用いただいている施設・事業所