

6-7		主題	高齢者福祉施設における情報セキュリティの必要性と意義
情報セキュリティ		副題	ご利用者、ご家族、職員に安心感を与える ISO27001/ISMS
ISO27001/ISMS			
研究期間	6ヶ月	事業所	特別養護老人ホーム 江戸川光照苑
発表者：阿部 正人（あべ まさと）		アドバイザー：柴田 一佐哲（しばた ひさあき）	
共同研究者：葛西 重敏			
電 話	03-5668-0051	メール	abe@e-kousyoen.or.jp
FAX	03-5668-0052	URL	http://www.e-kousyoen.or.jp/

今回発表の 事業所や サービスの 紹介	当苑は平成8年7月に江戸川区では6番目の特別養護老人ホームとして開設しました。定員は60名、ショートステイ10名、江戸川区の北部、京成小岩駅のほど近くに位置し、下町の人情溢れる温かさをそのままに、家庭的で心温まる介護サービスを提供しています。また平成21年6月江戸川区では初となるISO9001の認証を取得し、さらに国内の社会福祉法人では初となるISO27001/ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）を取得し、高品質な介護サービスを目指し取り組んでいます。
------------------------------	--

《研究前の状況と課題》

ご利用者に満足いただけるケアプランを策定し、提案できるということが施設、介護支援専門員の力量であり、そのレベルは施設、介護支援専門員が持っている、あるいは収集できる情報の内容によって決まる。従って、ご利用者に関わる情報、ご家族に関わる個人情報をはじめ、施設の中に存在するあらゆる情報がインプットされ、保管している福祉施設は、ある意味一般企業以上に大切に管理していかなければならない。

実際に自施設の情報セキュリティ体制を振り返ると、介護記録ソフト、職員の給与ソフトなど、情報の電子化は介護保険制度導入後、格段に進んでいる。しかし、実際に一つ一つのソフトなどの電子情報の取扱いルールが必ずしも明確でない。

「2009年情報セキュリティインシデントに関する調査報告書 第1.1版」（NPO 日本ネットワークセキュリティ協会）においても、医療福祉分野においても情報セキュリティインシデントが継続的に発生し、年々増えていることが報告されている。人権を擁護する専門の施設ということを考えれば、情報漏洩というリスクはご利用者に対する重大な人権侵害と言えるのではないだろうか。

このような情勢の中で、江戸川光照苑では、利用者情報の保護に対する潜在的なリスクが高まっていると認識し、平成22年12月16日、全国の社会福祉法人として国内初となる情報セキュリティ体制の国際規格 ISO27001/ISMS の認証を取得した。認証取得により、職員、ご利用者、ご家族にとってどのような効果があり、どのような満足に繋がっていったかを明らかにしたい。

《研究の目標と期待する成果》

まずISO27001/ISMSとは、情報システムの物理的セキュリティ面だけでなく、データの略号化やインフラの構築などの技術面や、職員教育などの組織管理面も含め、情報に関わる自施設のリスクを洗い出し、それを管理するツールであり、その組織が保持しているかどうかを第三者が認定する制度である。

個人情報保護法の浸透による、利用者情報の保護に対するご利用者やご家族、ボランティアの方々も含め、意識向上は顕著である。このことから利用者情報の保護に対する潜在的リスクが高まっていると認識する。また課題にも挙げたように個人情報の取り扱いに関し情報漏洩に無防備である現状がある。

これまでご利用者のみならず、自分たち家族のプライバシー情報も預けている観点から、不安だがこういう施設だから大丈夫だろうという性善説のみに裏付けされた個人情報に関して、エビデンスのない安心感を与えていた。

ISO27001/ISMSを取得したことにより、また適切に運用することを示していくことにより、それが情報セキュリティマネジメントのエビデンスとなり、ご利用者はもとより、ご家族にとっても安心感が増し、施設への信頼が構築されること、また職員にとっても大切なご利用者、ご家族の個人情報の取り扱いの適切な管理ができることでの安心感やそれがご利用者満足に繋がるといふ、モチベーションの向上へつながることを期待する成果とし、ISO27001/ISMS 認証取得の有効性について考えてみる。

《具体的な取り組みの内容》

そこで、このことを明らかにするため、ご家族ならびに職員へのアンケート調査を実施した。アンケートの期間は、平成23年5月16日～31日。対象は、ISO27001/ISMSの運用に関わる全職員とした。調査方法は、質問用紙で、回収は個人無記名で、品質管理室が回収にあたった。質問紙の内容、構成は属性とISO27001/ISMSに関する質問で、ご家族には①個人情報保護への不安、②ISO27001/ISMS認証取得による安心感、③ISO27001/ISMSを取得する意味はあるか、④今後期待されることの自由記載欄を設けた。また、職員には、①ISO27001/ISMS認証取得以前の不安の有無、②ISO27001/ISMS認証取得後の不安軽減の有無、③今後ISO27001/ISMSへの期待（ご利用者満足に繋げるか、期待されるか）そして自由記載欄を設けた。

なお、倫理的配慮については、アンケートは研究以外では使用しないこと、回答は自由意思であり、いつでも協力の拒否ができ、それにより不利益を被ることはないことを書面および品質管理室長が口頭で説明し、回答を持って同意を得たこととした。

《取り組みの結果と評価》

1. ISO27001/ISMS 認証取得によるアンケート結果（家族）

- ①属性 回収率 64.5% 有効回答 31 名
- ②質問内容に対しての結果と評価
 - a) 個人情報保護への不安に関しては不安があるが10%、不安はないが90%であった。
 - b) ISO27001/ISMS 認証取得による安心感については、安心感はあるが、99%（1%は無回答）であった。
 - c) ISO27001/ISMS を取得する意味はあるかについては、意味はあるが 93%（7%は無回答）であった。この結果より、元々当施設での個人情報保護に関しての取り扱いに対しての不安に関しては概ね安心されてはいるが、認証取得により、より安心感が高まり、また意味あることであるという結果が読み取れる。
 - d) 期待されることの意見に関しては「情報セキュリティに取り組んでいることは安心してお任せできると高く評価する」「確実に実行してほしい」「取得した方が対応しやすい」など肯定的な意見が多く、ISO27001/ISMS という認証があることを知り、安心感に根拠と信頼性が増した。

2. ISO27001/ISMS 認証取得によるアンケート結果（職員）

- ①属性 回収率 69% 有効回答 55 名
- ②質問内容に対しての結果と評価
 - a) ISO27001/ISMS 認証取得以前の不安の有無については、不安があるが29%、不安はない65%（無回答6%）だった。
 - b) ISO27001/ISMS 認証取得後の不安軽減の有無に関しては、軽減されたが53%、変わらないが、38%（無回答9%）だった。
 - c) 今後 ISO27001/ISMS への期待の自由意見には、「安心して業務が行うことができる」「情報漏洩のリスクが軽減される」「職員個々人の意識が熟成されてきている」「利用者を守るものであり、また職員をも守るものであり価値がある」などの意見があり、ルールが明確化され、個人情報などへのコンプライアンス・モラルが向上したことがうかがえる。

認証取得後、不安軽減は変わらないという意見の中で、実際の運用に関して不安を感じているという意見もあるが、今後の期待感も職員自身が感じており、職員が前向きにとらえ、何よりご利用者満足に繋がる意識を持ち始めていることが評価できる。

《まとめ》

以上のことから、江戸川光苑の ISO27001/ISMS の認証取得が、ご利用者やご家族、職員にとっても、安心や満足を得るために有効であったことがわかる。情報漏洩のリスクに対してこのようなツールを持ち、運用することが、今後介護福祉の業界にあっても社会の動きを注意深く気を配る必要があるとともに何よりも施設をご利用いただく方々の人権をいかに守っていくかが、大切になってきていることを強く感じる。

《参考文献》

- ①「わかりやすい ISMS（日経BP社）」
KPMG 審査登録機構 小寺くれは 岡本存喜 栗原均 著
- ②「政府機関統一基準について（内閣官房情報セキュリティセンター（NISC）」
- ③@IT 情報マネジメント用語事典
- ④㈱インターリスク総研が発行している情報セキュリティニュース<2010 No.2>
- ⑤ 合資会社 パンカル ホームページ
<http://www.pangkal.com/prof/index.html>
ISMS認証取得への取り組み

《提案と発信》

情報化社会の進展によって、国民の情報セキュリティへの要求の高まりとともに ISO27001/ISMS への期待が高まっている。国内の企業等においては、重要情報の漏洩問題が相次ぐなど、事故が多発している状況を重く見て政府が策定する「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」の中では、委託先の要求事項として ISO27001/ISMS の認証取得を求めることが盛り込まれており、他の地方自治体、さらには、民間企業に対する参考基準として推し進めるものとしている。介護福祉の業界においてもこのツールを取得し、活用することが、人権を守ることに直結し、有効であると提案するものである。

【メモ欄】