

大崎市民病院における個人情報の取扱いに関する職員意識調査結果報告概要

I 調査目的等

1 調査目的

院内の個人情報の取扱いについての実態を解明し、抱える問題点の洗い出しを行い、その是正に向けた改善策を取りまとめ公表することで、失った市民の信頼回復を図ることを目的とする。

2 調査の概要

- (1) 調査期間：平成27年7月29日～8月20日
- (2) 調査対象職員：大崎市病院事業で勤務する全職員
(委託業務契約業者職員含む。病休者、産休者、育休者を除く。)
- (3) 調査実施方法：無記名調査票の提出による。
- (4) 調査内容：以下①～⑤について、全34問
 - ① 職員の個人情報の取扱いに対する意識について (Q1～Q11)
 - ② 個人情報の取扱いにおける職場の状況について (Q12～Q22)
 - ③ システムについて (Q23～Q27)
 - ④ 個人情報の取扱いにおける今後の対策について (Q28～Q33)
 - ⑤ 大崎市病院事業職員としての自覚について (Q34)

3 回答数

	職員数 (a) ・病休・産休 ・育休者数 (b)	対象者数 (c) ((a) - (b))	回答数 (d)	回答率 (e) ((d) / (c))
全体	1,758	62	1,696	1,681 99.12%

II 調査結果の概要

1 職員の個人情報の取扱いに対する意識について

【調査結果から判明したこと】

- ・個人情報の取扱いに対する意識と実際の行動に乖離が見られる。
- 【主な結果】
 - ・個人情報の適切な取扱いについては、回答者1,681人のうち98.8%の職員が認識している。
(P7 Q1)
 - ・閲覧の頻度は、「1回」が75人・22.0%であるほか、「年に数回」が197人・57.8%、「月に数回」が45人・13.2%、「週に数回」が12人・3.5%となっている。(P9 Q4)
 - ・個人情報の会話では、129人・7.7%の職員が職員に対して話している。(P10 Q5)
 - ・50人・3.0%の職員が職員以外に話している。(P11 Q7)

2 個人情報の取扱いにおける職場の状況について

【調査結果から判明したこと】

- ・不正を見聞きした場合に注意や発言がしつこい職場風土がある。
- ・知識習得の研修や注意喚起は行われていても、実際の行動には結びついていない。
- 【主な結果】
 - ・1,681人中282人・16.8%の職員が個人情報の業務外での閲覧行為を目撃している。
(P18 Q12)
 - ・そのうち「何もしなかった」職員が、235人・83.3%である。(P19 Q13)
 - ・個人情報の会話を聞いた職員も、358人・21.3%いる。(P19 Q14)
 - ・そのうち、是正のために「何もしなかった」職員が、316人・88.3%である。(P21 Q15)
 - ・個人情報の適切な取扱いに関する職場全体での取組みを659人・39.2%の職員が行っている。
(P23 Q17)

3 システムについて

【調査結果から判明したこと】

- ・職員の中でシステムを熟知していない状況がある。
- ・職種によっては、不要な権限が付与されている状況がある。

【主な結果】

- ・総合運営システムの利用権限のうち、不要な機能については、対象者1,482人中、「わからない」と回答した職員が880人・59.4%と最も多い。(P30 Q24)
- ・必要のない個人情報が閲覧されることの原因が総合運営システムにあると回答した職員178人が具体的に挙げた理由の中でも、「権限付与」が99人・55.6%と最も多い。(P33 Q27)

4 個人情報の取扱いにおける今後の対策について

【調査結果から判明したこと】

- ・個人情報の適切な取扱いが順守されない主な理由を、個人の問題と考える職員が多い。

【主な結果】

- ・「個人モラルの欠如」の対策としては、1,325人のうち「研修・講習会の開催」が370人・27.9%と最も多い。(P35 Q29)
- ・「職場体質の問題」の対策としては、324人のうち「対策できない・わからない」が116人・35.8%と最も多く、「職場風土の改善」が112人・34.6%と次に多い。(P36 Q30)
- ・「システム上の問題」の対策としては、250人のうち「利用権限の見直し」が109人・43.6%と最も多い。(P37 Q31)
- ・「個人情報の取扱いについての知識不足」の対策としては、626人のうち「研修・講習会の開催」が340人・54.3%と最も多い。(P38 Q32)
- ・罰則の見直しについては、「どちらとも言えない」と回答した職員が、868人・51.6%、「必要ない」と回答した職員が183人・10.9%となっているのに対し、510人・30.3%の職員が罰則の見直しの必要性を指摘している。(P39 Q33)

5 大崎市病院事業職員としての自覚について

【主な結果】

- ・大崎市病院事業に勤務する職員として、相応しい行動をとっているかを尋ねた結果、「思う」と回答した職員は、1,681人中1,169人・69.5%で、「どちらとも言えない」が433人・25.8%いるほか、「思わない」が15人・0.9%となっている。(P39 Q34)

III 課題

- 1 個人情報の取扱いに対する意識と行動の乖離
- 2 問題解決できない職場風土
- 3 システムの不要な権限付与とシステムに対する低い理解度
- 4 処分基準の見直し
- 5 病院事業職員としての自覚の欠如

IV 今後の対策

- 1 参加型研修の開催
- 2 職場風土の改善と公益通報者保護制度の周知徹底
- 3 システム機能の見直しとシステム操作研修の実施
- 4 不要権限の見直し
- 5 定期的なアクセス履歴の抽出や抜き打ち調査の実施
- 6 処分基準の見直し
- 7 病院事業職員としての自覚の醸成

なお、実施する対策の効果を検証し、新たな対策の検討のデータとするため、毎年10月頃に本意識調査を実施し、その結果を市民に公表することにより、市民の信頼回復の一助とするものとする。