

プライバシーポリシー

個人情報保護方針

医療機関名： 帯広クララ美容皮膚科

管理責任者： 院長 杉井 政澄

はじめに

本ポリシーは、帯広クララ美容皮膚科(以下「当院」といいます。))における、患者様、相談者様、当院 Web サイトの利用者様その他当院をご利用になる方の個人情報の取扱いについて定めるものです。

当院は、個人情報の保護に関する法律、関係法令、個人情報保護委員会および厚生労働省のガイドライン等を遵守し、診療情報を含む個人情報を適正に取得・利用するとともに、必要かつ適切な安全管理措置を講じます。

当院の診療・予約システム、決済、Web サイト、LINE その他の外部サービスの運用内容が変更された場合は、実際の取扱いに合わせて本ポリシーを見直します。

1. 基本方針

当院は、個人情報を取り扱うにあたり、利用目的をできる限り具体的に特定し、その目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱いません。

偽りその他不正の手段による取得、不適正な利用、正当な理由のない第三者提供を行わず、個人情報の正確性および安全性の確保に努めます。

2. 当院が取り扱う情報

個人情報

氏名、生年月日、住所、電話番号、メールアドレス、患者番号その他の記述等により特定の個人を識別できる情報、または他の情報と容易に照合することにより特定の個人を識別できる情報をいいます。

要配慮個人情報

病歴、既往歴、服薬歴、アレルギー歴、診療・施術内容、検査結果、身体所見、妊娠・授乳に関する情報、症例写真・動画その他、本人に対する不当な差別や不利益が生じないように特に配慮を要する情報をいいます。

個人関連情報

Cookie、広告識別子、IP アドレス、端末・ブラウザ情報、閲覧履歴その他、単独では特定の個人を識別しない情報であっても、他の情報と組み合わせることにより個人情報となる場合があります。

3. 個人情報の取得

当院は、診療および運営上必要な範囲で、主に次の方法により個人情報を取得します。

- ▶ 問診票、診療申込書、説明同意書、契約書、カウンセリングシート等への記入
- ▶ 診察、検査、施術、手術、会計、アフターケアおよび経過観察
- ▶ 電話、メール、Web 予約フォーム、LINE、SNS その他の通信手段による予約・相談・お問い合わせ
- ▶ 紹介元・紹介先医療機関、検査機関、薬局等から、法令上認められる範囲で取得する診療情報
- ▶ 診療記録として撮影・作成する写真、動画、画像、音声その他の記録
- ▶ 当院 Web サイト等の利用に伴い取得される Cookie、アクセスログ、端末情報等

要配慮個人情報は、法令により本人の同意が不要とされる場合を除き、本人の同意を得たうえで取得します。

4. 個人情報の利用目的

当院は、取得した個人情報を、次の目的に必要な範囲で利用します。

診療・医療提供

- ▶ 診察、検査、診断、施術、手術、投薬、処方、アフターケアおよび経過観察
- ▶ 治療適応、安全性、禁忌、既往歴、服薬状況等の確認
- ▶ 診療録、施術記録、看護記録、画像記録その他医療記録の作成・保存
- ▶ 医療安全管理、感染対策、品質管理、院内の症例検討および適切な医療提供
- ▶ 紹介、照会、検査依頼、薬局との連携その他、患者様の診療に必要な医療連携
- ▶ 緊急時における連絡、家族等への説明その他、生命・身体の保護に必要な対応

予約・運営・会計

- ▶ 予約の受付、確認、変更、キャンセル、来院案内および待ち時間等の連絡
- ▶ お問い合わせ、相談、苦情、事故・紛争等への対応
- ▶ 診療費その他費用の計算、請求、決済、返金および未収金管理
- ▶ 本人確認、契約管理、モニター管理、各種書類の作成・交付
- ▶ 院内業務の改善、サービス品質の評価、統計資料の作成および経営管理

ご案内・広報

キャンペーン、診療メニュー、休診、予約枠等其他のご案内は、本人の同意を得た場合または法令上認められる場合に限り、メール、LINE、SMS、電話、郵送等でお送りします。配信停止の申出は、診療上必要な連絡を除き、いつでも受け付けます。

教育・研究

院内教育、医療の質向上、症例検討、学術研究等に利用する場合は、個人を識別できない形での利用を原則とし、法令または倫理指針により同意等が必要な場合は、所定の手続きを行います。

5. 個人データの第三者提供

当院は、次の場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ることなく個人データを第三者へ提供しません。

- ▶ 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であり、本人の同意を得ることが困難な場合
 - ▶ 公衆衛生の向上または児童の健全な育成のために特に必要であり、本人の同意を得ることが困難な場合
 - ▶ 国または地方公共団体等の法令上の事務に協力する必要がある、本人の同意により当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
- 他の医療機関、検査機関、薬局等との診療上必要な情報共有については、利用目的を明示し、本人の同意その他法令上認められる根拠に基づき、必要最小限の範囲で行います。

個人データを第三者へ提供し、または第三者から受領する場合は、法令に従い、必要な確認および記録を行います。

6. 業務委託

当院は、予約システム、電子カルテ・クラウドサービス、決済、検査、物品発送、データ保管、Web サイト運営、廃棄処理その他の業務を外部事業者へ委託する場合があります。

委託に伴う個人データの提供は第三者提供に該当しない場合がありますが、当院は、委託先の選定、契約、取扱状況の確認等を通じて、委託先に対し必要かつ適切な監督を行います。

7. 国外での取扱い・外国にある第三者

当院が利用するクラウドサービス、予約・決済サービス、SNS、アクセス解析・広告関連サービス等では、情報が日本国外のサーバーで保存・処理される場合があります。

外国にある第三者へ個人データを提供する場合は、法令に従い、本人への情報提供および同意の取得、または相当措置の継続的な実施を確保するために必要な対応を行います。

国外の事業者を利用する場合は、当該国の制度、事業者の安全管理措置、契約条件等を確認し、医療情報の機微性に応じた管理に努めます。

8. 安全管理措置

当院は、個人データの漏えい、滅失、毀損、不正アクセス等を防止するため、次の安全管理措置を講じます。

- ▶ 基本方針および取扱規程等の整備、責任者・報告連絡体制の明確化
- ▶ 従業者の権限管理、秘密保持、教育・研修および適切な監督
- ▶ 書類、端末、記録媒体、施術写真等の持出し・保管・廃棄に関する物理的管理
- ▶ 本人認証、アクセス制御、操作記録、マルウェア対策、通信暗号化、バックアップ等の技術的管理
- ▶ 委託先およびクラウドサービスの安全性、契約内容、保存場所等の確認
- ▶ 事故・災害・サイバー攻撃等を想定した対応手順および事業継続体制の整備

安全管理措置の具体的内容については、法令上開示できない事項やセキュリティ上支障のある事項を除き、本人からのご照会に応じて概要をご説明します。

9. 漏えい等が発生した場合

個人データの漏えい、滅失、毀損その他の事故が発生し、またはそのおそれが判明した場合は、被害拡大防止、原因調査、再発防止等の必要な措置を速やかに講じます。

法令上の報告・通知が必要な事案については、個人情報保護委員会等への報告および本人への通知を行います。

10. 症例写真・動画等の取扱い

当院は、診療記録、治療計画、経過観察、治療効果の評価および医療安全管理のため、施術・治療前後の写真、動画その他の画像情報を取得する場合があります。

診療目的で取得した写真・動画は診療録の一部として管理します。Web サイト、SNS、広告、症例紹介、院内掲示、学会・研究会等、診療目的以外で利用する場合は、利用媒体、利用範囲、匿名化の程度等を説明し、別途、明確な同意を取得します。

公開に関する同意を撤回された場合は、当院が管理できる媒体について、将来の利用停止および合理的な範囲での削除に対応します。ただし、既に配布済みの印刷物、第三者による転載、検索サービス等のキャッシュその他当院が管理できないものは、完全に回収・削除できない場合があります。

11. COOKIE、アクセス解析および広告効果測定

当院 Web サイトでは、利便性向上、利用状況の分析、サイト改善、広告効果測定等のため、Cookie その他これに類する技術を利用する場合があります。

これらの技術により、Cookie 識別子、IP アドレス、端末・ブラウザ情報、閲覧したページ、参照元、操作履歴等が取得される場合があります。当院は、Google Analytics、Google 広告、Google タグマネージャー、Meta Pixel、LINE ヤフーの広告関連サービス等を利用する場合があります。

当院は、問診内容、診療内容、検査結果、症例写真その他の要配慮個人情報を、広告配信を目的として広告配信事業者へ提供しません。個人関連情報が提供先において個人データとして取得されることが想定される場合は、法令に従い必要な確認・同意取得等を行います。

Cookie はブラウザ設定や各サービス事業者の設定により制限・無効化できますが、一部の Web サイト機能が利用できなくなる場合があります。外部サービスによる情報の取扱いには、各サービス事業者のプライバシーポリシー等が適用されます。

12. LINE、SNS、メール等の利用

当院は、LINE、SNS、メール等を利用して、予約、相談、連絡等を行う場合があります。これらは外部事業者が提供するサービスであり、通信内容や利用履歴が当該事業者のシステムで処理される場合があります。

緊急性の高い症状、詳細な診療情報、本人確認書類、クレジットカード情報等は、当院が指定する安全な方法を除き、LINE・SNS・通常のメールで送信しないでください。

緊急時は LINE や SNS ではなく、診療時間内にお電話いただき、診療時間外で緊急性が高い場合は救急医療機関を受診してください。

13. 未成年者等の個人情報

未成年者または同意能力に配慮が必要な方から個人情報を取得する場合は、年齢、理解力、診療内容および法令等を踏まえ、必要に応じて保護者、親権者または代諾者の同意・確認を求めます。

14. 保存期間および廃棄

当院は、診療録、契約書、会計記録、画像情報その他の個人情報を、法令により保存が義務付けられる期間、医療安全、アフターケア、紛争対応等のために必要な期間、または利用目的の達成に必要な期間保存します。

保存の必要がなくなった情報は、復元困難な方法による消去、裁断、溶解その他適切な方法で廃棄します。

15. 保有個人データの開示等

本人または正当な代理人は、法令所定の要件に基づき、当院の保有個人データについて、利用目的の通知、開示(第三者提供記録の開示を含みます。)、訂正・追加・削除、利用停止・消去、第三者提供の停止を請求できます。

請求の際は、本人確認書類、代理権を確認する書類その他当院所定の書類の提出をお願いする場合があります。法令により請求に応じる義務がない場合、本人または第三者の生命・身体・財産その他の権利利益を害するおそれがある場合、当院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等は、全部または一部に応じられないことがあります。

開示方法、必要書類、回答期間、郵送費その他の実費については、お問い合わせ窓口でご案内します。

16. 本ポリシーの変更

当院は、法令・ガイドラインの改正、診療体制、利用サービスまたは情報管理方法の変更等に応じて、本ポリシーを改定することがあります。重要な変更がある場合は、当院 Web サイトへの掲載その他適切な方法でお知らせします。改定後の本ポリシーは、別途定める場合を除き、当院 Web サイトに掲載した日から適用します。

17. お問い合わせ窓口

個人情報の取扱いに関するご質問、苦情、開示等の請求は、下記窓口までご連絡ください。

医療機関名： 帯広クララ美容皮膚科

管理責任者： 院長 杉井 政澄

住所： 〒080-0052 北海道帯広市新町東 11 丁目 50-1

電話： 0155-67-0001

メール： claraclinicobihiro@gmail.com

最終改定日： 2026 年 7 月 31 日