

4財情報第2274号

令和5年2月21日

東京都福祉サービス第三者認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人東京都福祉保健財団
福祉情報部長

Web アンケートシステムを用いた利用者調査の実施に係る留意事項
について（通知）

今般、下記のとおりWeb アンケートシステムを用いた利用者調査の実施に係る留意事項についてとりまとめましたので、通知いたします。

記

1 個人情報の取扱いについて

利用者調査の実施に係る個人情報の取扱いについては、紙媒体と同様に、Web アンケートシステムを用いる場合であっても、個人情報保護法を遵守した上で行ってください。

なお、評価機関は、Web アンケートシステムにより個人情報を取得する場合（システム提供会社が取得する場合も含む）には、事前に、利用者に対し、その利用目的を周知してください。

さらに、利用者に対し、Web アンケートシステムの利用にあたっては、評価機関の利用規約及びプライバシーポリシーだけでなく、システム提供会社の利用規約及びプライバシーポリシーの内容が適用されること等、利用者において、個人情報を提供してWeb アンケートシステムを利用するか否かを判断するために必要な事項を周知するよう、お願いします。

2 Web アンケートシステムを利用する場合の情報セキュリティ対策について

（1）評価機関が自ら開発したWeb アンケートシステムを利用する場合

評価機関又は同システムを取り扱う組織の責任において、経済産業省が定める情報セキュリティ管理基準（平成28年改正版）等を参考にして、十分な情報セキュリティ対策をとる必要があります。

評価機関又は同システムを取り扱う組織がISO/IEC 27001:2013（JISQ 27001:2014）に準拠することがより望ましいといえます。

(2) システム提供会社が提供するW e b アンケートシステムを利用する場合

システム提供会社又は同システムを取り扱う組織が、経済産業省が定める情報セキュリティ管理基準（平成 28 年改正版）等を参考にして、十分な情報セキュリティ対策をとっていることを、評価機関の責任において確認する必要があります。

システム提供会社又は同システムを取り扱う組織が ISO／IEC 27001:2013（JISQ 27001:2014 ）に準拠していることがより望ましいといえます。

3 全数調査の原則について

W e b アンケートシステムを用いる場合であっても、紙媒体での回答を希望している利用者がいる場合においては、紙媒体のアンケートを併用する等、全数調査の原則に努めていただきますようお願いいたします。

4 その他

W e b アンケートシステムを用いた利用者調査の結果については、電子データであることから外見上区別がしづらいため、他の事業所の利用者調査結果と取り違えて事業所に報告することのないよう十分留意してください。

(担当)

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人東京都福祉保健財団
福祉情報部評価支援室手法担当
電話 03-3344-8515