

個人情報保護方針

株式会社Down The Line（以下「当社」といいます）は、当社が保有する個人情報について、個人の人格尊重の理念のもとに慎重にとりあつかわれるべきものとし、その取扱いにおいては「個人情報の保護に関する法律」（個人情報保護法）及び関連する法令、ガイドライン等を遵守した業務運営に努め、以下の方針に従って個人情報保護に万全を尽くします。

また、当社は訪問看護、居宅介護支援、訪問鍼灸・施術及びエステティックサロンの各事業を営んでおり、これらの事業においてお客様の健康状態、心身の状況、病歴その他の機微な情報（要配慮個人情報）をお預かりすることから、厚生労働省「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」その他の関係ガイダンスを遵守し、特に慎重な取扱いを行います。

1 個人情報の取得・利用

当社は、個人情報を取得する際には、利用目的を公表または通知し（本方針による公表を含みます）、また、直接ご本人様から契約書その他の書面（電磁的記録を含みます）に記載された個人情報を取得する場合にはあらかじめ利用目的を明示し、適法かつ公正な手段によって取得いたします。

当社は、利用目的の達成に必要な範囲内で、適正に個人情報を利用いたします。

なお、各事業所においては、本方針及び利用目的を事業所内に掲示し、又は書面によりご説明のうえ、サービスのご利用に際してご同意をいただいております。

2 個人情報の利用目的

(1) 訪問看護・居宅介護支援サービスをご利用のお客様に関する個人情報

① 当社内部での利用

- ・お客様に提供する訪問看護、居宅介護支援その他の介護・看護サービスの提供
- ・介護保険事務（要介護認定に関する事務を含みます）
- ・サービスの提供に係る当社の管理運営業務（利用申込み・契約に関する管理、会計・経理、事故等の報告、お客様に対するサービスの維持・向上のための検討）
- ・当社内部において行われる看護・介護サービスの検討及び事例検討
- ・職員の資質向上のための院内・社内研修における教材としての利用

② 他の事業者等への情報提供を伴う利用

- ・主治医、医療機関、他の介護サービス事業者、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等との連携（訪問看護指示書の交付依頼、サービス担当者会議、照会への回答、情報提供を含みます）
- ・お客様の療養・介護に関し、外部の医師・看護師・専門職等の意見又は助言を求める場合
- ・介護保険事務における、審査支払機関（国民健康保険団体連合会、社会保険診療報酬支払基金等）及び保険者（市町村）への請求、届出並びに照会への回答
- ・損害賠償保険等に関し、保険会社等への相談又は届出等を行う場合
- ・ご家族等への心身の状況の説明、サービス内容のご報告及びご相談
- ・行政機関、指定権者等からの法令に基づく照会への対応、実地指導・監査への対応

③ その他の利用

- ・サービスの維持・改善のための基礎資料の作成及び個人を特定しない統計資料の作成

- ・ 外部監査機関への情報提供

(2) 訪問鍼灸・訪問マッサージ・施術所をご利用のお客様に関する個人情報

- ・ 施術の実施、施術計画の作成及び施術記録の作成・管理
- ・ 同意書の交付を依頼する医師その他の医療機関への照会及び施術報告書の交付
- ・ 療養費の支給申請に関する保険者、審査機関等への請求、届出及び照会への回答
- ・ お客様及びご家族等へのご説明、ご連絡並びにご相談への対応
- ・ 施術内容の検討、職員研修その他サービスの維持・改善のための利用

(3) エステティックサロン（Shape）をご利用のお客様に関する個人情報

- ・ カウンセリング、施術の実施並びに施術記録及び経過記録の作成・管理
- ・ ご予約の受付・確認、契約内容のご確認その他お客様へのご連絡
- ・ 商品の販売・発送、代金の支払い・精算その他お取引に関連するご案内及び確認
- ・ 特定商取引に関する法律に基づく書面の交付その他契約の管理
- ・ 新商品・サービス・イベント・キャンペーン等に関する情報のご案内（郵便物、電話、電子メール、ショートメッセージ、ソーシャルネットワーキングサービス等による送付を含みます）
- ・ 商品・サービス等に関するアンケートの実施
- ・ 商品・サービス等の利用状況の把握及び統計資料の作成並びに改善及び開発
- ・ 法令または行政当局の通達・指導などに基づく対応
- ・ その他、上記利用目的に付帯・関連する業務

なお、施術の前後に撮影した写真その他の画像は、原則として施術効果の確認及び記録の目的にのみ利用し、広告・宣伝物・ウェブサイト等へ掲載する場合には、あらかじめ個別にご本人様の同意をいただきます。

(4) お取引先様（法人のお取引先様の場合はその役職員の皆様）に関する個人情報

当社の事業・サービスに関するお取引を履行し、管理するために利用します。

(5) 採用・募集活動応募者様に関する個人情報

応募者様への連絡・情報提供に利用するほか、取得した情報を分析し、採否の検討・決定に利用します。

(6) 従業員に関する個人情報

人事業務としての社員管理（人事異動情報の社内外への公表及び懲戒処分情報の社内公表を含みます）や連絡、給与・社会保険・労働保険に関する事務、健康管理（健康診断、ストレスチェック、産業医面談等）、グループの商品・サービスおよび福利厚生等の情報提供ならびに個人を特定しない統計資料の作成に利用します。

3 要配慮個人情報の取扱い

当社は、お客様の病歴、心身の機能の障害、健康診断等の結果、医師等により行われた診療・調剤・施術に関する情報その他の要配慮個人情報について、次のとおり取り扱います。

- ・ 取得に当たっては、あらかじめ利用目的をご説明のうえ、ご本人様（ご本人様による意思表示が困難な場合はご家族等）の同意をいただきます。ただし、法令に基づく場合その他個人情報保護法第20条第2項各号に該当する場合を除きます。
- ・ 第三者に提供する場合は、本方針第5項に定める場合を除き、あらかじめご本人様の同意をいただきます。要配慮個人情報については、いわゆるオプトアウトによる第三者提供は行いません。
- ・ 取扱いに従事する従業員の範囲を限定し、保健師助産師看護師法、あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう

師等に関する法律その他の法令に基づく守秘義務を徹底します。

4 安全管理措置に関する事項

当社は、個人情報について、以下のとおり漏えい、滅失又は毀損の防止等、個人データの必要かつ適切な管理のための措置を講じます。また、個人データを取り扱う従業者や委託先（再委託先等を含みます）に対して、必要かつ適切な監督を行います。

（個人情報保護方針の策定）

- ・個人情報の適正な取扱いを確保し、質問及び苦情処理の窓口をお知らせするため、本方針を定めています。

（個人データの取扱いに係る規律の整備）

- ・取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者及びその任務等について個人情報保護規程を策定しています。

（組織的安全管理措置）

- ・個人データの取扱いに関する管理者を設置するとともに、個人データを取り扱う従業者及び当該従業者が取り扱う個人データの範囲を明確化し、個人情報保護法や個人情報保護規程に違反している事実又は兆候を把握した場合の管理者への報告連絡体制を整備しています。
- ・個人データの取扱状況について、定期的に自己点検を実施するとともに、他部署や外部の者による監査を実施しています。

（人的安全管理措置）

- ・個人情報の取扱いに関する留意事項について、従業者に定期的な研修を実施しています。
- ・個人情報についての秘密保持に関する事項を就業規則に記載するとともに、従業者から誓約書を取得しています。

（物理的安全管理措置）

- ・個人データを取り扱う区域において、従業者の入退室管理及び持ち込む機器等の制限を行うとともに、権限を有しない者による個人データの閲覧を防止する措置を実施しています。
- ・個人データを取り扱う機器、電子媒体及び書類等の盗難又は紛失等を防止するための措置を講じるとともに、事業所外への訪問等に際して当該機器、電子媒体等を持ち運ぶ場合、容易に個人データが判明しないよう措置を実施しています。

（技術的安全管理措置）

- ・アクセス制御を実施して、担当者及び取り扱う個人情報データベース等の範囲を限定しています。
- ・個人データを取り扱う情報システムを外部からの不正アクセス又は不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入しています。

（外的環境の把握）

- ・外国において個人データを取り扱う場合には、当該外国における個人情報の保護に関する制度を把握した上で安全管理措置を実施しています。

5 個人情報の第三者提供について

当社は、以下のいずれかに該当する場合を除き、お預かりした個人情報を第三者に提供することはありません。

- ① ご本人の同意をいただいた場合。
- ② 利用目的の達成に必要な範囲内において外部委託した場合。
- ③ 法令に基づき提供を求められた場合。
- ④ 人の生命、身体または財産の保護のために必要な場合であって、ご本人の同意を得ることが困難である場合。
- ⑤ 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることが困難である場合。
- ⑥ 国または地方公共団体などが法令の定める事務を実施するうえで、協力する必要がある場合であって、ご本人の同意を得ること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。
- ⑦ 共同利用者（７．共同利用を参照）の範囲に掲げる者に対して提供する場合。

なお、訪問看護、居宅介護支援及び訪問鍼灸等の各サービスにおいて、２．(1)②及び(2)に掲げる目的のために行う主治医・医療機関・他の介護サービス事業者・審査支払機関等への情報提供については、サービスのご利用開始に際してあらかじめご説明のうえ、ご本人様の包括的な同意をいただいております。当該同意は、いつでも撤回し、又は提供先の一部を留保することができます。

6 委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲内において、次のような業務を第三者に委託することがあります。この場合、当社は個人情報保護法に従って、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

- ・介護報酬・診療報酬・療養費等の請求事務及びこれに関連するシステムの運用・保守
- ・顧客管理システム、電子カルテ・介護記録システム等の運用・保守
- ・ダイレクトメールの発送業務、ご案内資材の印刷ならびに封入業務
- ・会計・税務、給与計算及び労務管理に関する業務
- ・文書、電子媒体等の保管及び廃棄に関する業務

7 個人情報の共同利用

当社は、お客様の個人情報を次のとおり共同利用させていただきます。

(1) 共同して利用する個人情報の項目

お客様の氏名、住所、電話番号、性別、生年月日、メールアドレス

※ 病歴、心身の状況、診療・施術に関する情報その他の要配慮個人情報は、共同利用の対象としません。

(2) 共同利用者の範囲

遠鉄グループ各社（海外法人を除く）

(3) 利用目的

グループとしての経営管理業務の遂行ならびにお客様への商品・サービス等のご案内・ご提供およびその判断のために共同利用いたします。

(4) 共同利用する個人データの管理について責任を有する会社の名称・住所・代表者等

- ・会社名：遠州鉄道株式会社
- ・住所：〒430-8655 浜松市中央区旭町12-1 遠鉄百貨店新館 事務所フロア12階
- ・代表者：取締役社長 丸山 晃司

8 Cookie等に紐づけされた情報の取得・利用・提供

Cookie（クッキー）とは、ウェブサイトを開覧した際の情報をユーザーが使用されたインターネット閲覧ソフト（ウェブブラウザ）に保存させる機能です。保存される情報には、ユーザーの氏名、住所、電話番号など個人を特定する情報は一切含まれません。また、ユーザーのデバイス（コンピューター又はモバイルデバイス等）へ悪影響を及ぼすことはありません。当社ウェブサイトではCookie、またはそれに類似する技術（以下「Cookie等」といいます）を利用して収集した閲覧情報等を以下の目的のために利用することがあります。

- ・当社ウェブサイトにおけるユーザーの利便性向上および品質維持・改善
- ・ターゲティング広告配信および当社サービスに関連する情報提供、調査分析

当社は、Cookie等に保存された情報を以下の広告配信サービス会社に提供し、広告配信のために利用することがあります。ユーザーは、広告・宣伝の配信を望まない場合、各広告配信サービス会社のサイトにアクセスし無効化の手続きをとることにより、広告・宣伝の配信を停止することができます。また、ユーザーは、ご自身でウェブブラウザの設定を変更することで、Cookieの受信を拒否することも可能です。ウェブブラウザの設定方法は各ソフト製造元へお問い合わせください。

- ・Google【<https://policies.google.com/technologies/ads?hl=ja>】
- ・Yahoo!【<https://btoptout.yahoo.co.jp/optout/index.html>】
- ・Facebook【<https://www.facebook.com/legal/terms>】
- ・LINE【<https://optout.tr.line.me/>】

9 仮名加工情報・匿名加工情報

当社は、各事業において、他の情報と照合しない限りお客様を識別することができないよう加工した仮名加工情報を作成し、利用することがあります。その場合、遅滞なく利用目的を公表いたします。

また、当社は、各事業において、お客様を識別することができないよう加工した匿名加工情報を作成し、利用又は第三者に提供することがあります。その場合、遅滞なくその情報の項目等を公表いたします。

当社は、仮名加工情報及び匿名加工情報について、関係規程を遵守して安全管理のための措置を講じます。

10 保有個人データの開示等の請求

当社は、本人またはその代理人から、当該保有個人データの開示のご請求があったときは、次の各号の場合を除き、遅滞なく回答します（仮名加工情報を除きます）。なお、開示しない場合または当該保有個人データが存在しない場合にはその旨を回答します。

- ・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
- ・当社の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
- ・法令に違反することとなる場合

また、当社は、本人またはその代理人から、当該保有個人データに関して、訂正・追加もしくは削除のご請求ま

たは利用の停止・消去もしくは第三者提供の停止のご請求があったときも、調査の上、法令に従って対応いたします。

開示等のご請求に際してご提出いただく書面およびご請求の方法等については、下記11の窓口までお問い合わせください。

11 ご質問及び苦情処理の窓口

当社の個人情報の取り扱いに関する質問または苦情につきましては、下記の窓口までお問い合わせください。

- ・窓口：株式会社Down The Line 運営推進部
- ・住所：〒435-0052 浜松市中央区天王町1504番地の8
- ・電話番号：053-424-8133
- ・受付時間：月曜～金曜（祝日・年末年始は除く） 9時～17時

12 本方針の変更

当社は、法令の改正、事業内容の変更その他の事情により、本方針を変更することがあります。変更後の本方針は、当社ウェブサイトへの掲載その他適切な方法により公表した時点から効力を生じるものとします。

2026年10月1日 制定

株式会社Down The Line

浜松市中央区天王町1504番地の8

代表取締役 平野 昌利