國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家
服務對象個案資料管理作業要點

112 年 7 月 24 日新榮輔字第 1120004746 號函訂頒
114 年 7 月 9 日新榮輔字第 1140004020 號函修頒
115 年 6 月 5 日新榮輔字第 1152000527 號函修頒

一、國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家(以下簡稱本家)為確保服務對象個案資料保管及系統資料建置之完整性、保密性，個人資料之合理利用，特依據個人資料保護法、政府資訊公開法及國軍退除役官兵輔導委員會(以下稱輔導會)個人資料保護管理要點、輔導會使用衛生福利部中央健康保險署健康存摺資料管理要點、衛生福利部照顧服務管理平台系統及輔導會行政業務網操作規範暨榮家安養養護管理資訊系統訂定本要點。

二、本要點所稱個案資料包括：

（一）個人資料：指本家住民之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料。

（二）入住時，提供之各項證明文件，包含轉介機構公文(含影本)、進住申請書、體檢表、社會福利身分證明書、戶役政資料(含身分證、戶籍謄本等)、遺囑、親屬關係表及照片等。

（三）受理入住申請所建立之各項評估及紀錄表。

（四）各專業所建立生活輔導、醫療、營養、復健、用藥、護理紀錄、定期評估表及照顧服務計畫等。

（五）本家門診服務紀錄表。

（六）亡故後所建立之喪葬、遺留財物處理及依退除役官兵死亡無人繼承遺產管理作業程序處理後衍生之相關資料。

（七）輔導會行政業務網暨榮家安養養護管理資訊系統所登載之相關資料。

（八）衛生福利部照顧服務管理平台系統登入資料。

（九）其他與服務對象相關之資料。

三、個人資料之蒐集、利用及處理，應符合下列規定：

（一）個人資料之蒐集或傳遞，應以維護服務對象當事人之權益，不得逾越特定目的及法令規定之必要範圍。

（二）個人資料之利用，應於法定職掌必要範圍內為之，且與蒐集之特定目的相符。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：

1. 有正當理由而僅供本家行政作業需要使用者。
2. 為維護或防止他人權益之重大危害而有緊急必要者。
3. 為免除服務對象之生命、身體、自由或財產上之急迫危險者。
4. 服務對象當事人(或法定監護人)書面同意者(附表 1)。
5. 經上級主管機關同意者。

四、個案資料保管與建檔：

（一）個案資料應本保密原則存放於專用檔案櫃，除堂長、經辦之責任輔導員、社工師(員)、護理師、營養師、職能(物理)治療師、藥劑人員或其他經長官同意之工作人員（如高勤官或總值）外，未經許可，不得擅自翻閱或攜出。

（二）住民「健康存摺」、護理、營養、復健、用藥等紀錄，由護理人員、營養師、職能(物理)治療師及藥劑人員詳實記載並建檔保管；因就醫或住院取得之照會單、檢查報告、病歷摘要、手術或住院同意書等相關資料，應併同護理資料建檔保管。

（三）服務對象原始基本資料，如家庭背景、過去生活史……等及個案服務紀錄，包含評估表、照顧服務計畫表、處遇計畫表等，應依規登錄輔導會榮家安養養護管理資訊系統，建立電腦檔案並隨時更新，俾能隨時查詢服務對象動態及進行統計分析，相關分析結果應提出具體因應及改善措施。

（四）因召開個案研討會或業務需要而影印之個案資料，應於會議結束或使用完畢後，將個案資料收回並銷毀。

五、個案資料管理系統(包含行政業務網、榮家安養養護管理資訊系統及衛生福利部照顧服務管理平台系統)之使用、建檔及權限使用，依下列規定辦理：

（一）工作人員使用個案資料管理系統時，應依個人資料存取權限，憑個人帳號及密碼登錄，進行資料之輸入、儲存、編輯、更正、檢索、刪除、輸出、傳遞或其他處理工作，並應負資料管理與維護之責任。

（二）個人資料存取權限管理依國軍退除役官兵資料管理作業規定辦理。

（三）工作人員未經核准或冒用他人帳號密碼登錄系統，並有竄改或破壞相關資料情形時，視情節輕重，依規懲處。

（四）個案資料管理系統所產生各類報表應妥善保存，丟棄時應採用碎紙機予以銷毀。

（五）個案資料管理系統相關資料之新增、刪除、異動等依個人權限為之。

（六）衛生福利部照顧服務管理平台系統新增帳號時，落實實名制為驗證原則，輸入「真實姓名」及「身份證字號」，登入驗證機制。

六、服務對象依個人資料保護法請求行使下列權利時，應填寫「當事人行使權利申請書」(附表 2)，經首長或其代理人核准後，始得據以辦理。

（一）查詢或請求閱覽。

（二）請求製給複製本。

（三）請求補充或更正。

（四）請求停止蒐集、處理或利用。

（五）請求刪除。

七、因業務需要，對外發表相關個案資料，於引用時應使用化名，以維護個案之隱私及權益。

八、服務對象肖像權之維護：

（一）本家因業務需要，將以住民為拍照或攝影對象之照片或影片刊登於平面刊物或網路等用途時，應取得住民同意，並簽署肖像權使用同意書(如附表 3)，以維護住民權益。

（二）外界團體、人士至本家參訪、拍照或攝影時，應徵得本家之同意，以住民為拍照或攝影對象時，應徵得住民之同意。

九、帳戶清查：為降低個資外洩風險，及強化內部控制與管理，每月配合輔導會實施一次帳戶清查。

十、本家各單位均應依職掌善盡住民個案資料保管之責，住民如轉移安置、退住或亡故時，其個案資料應隨同轉送或陳報首長核閱後，送檔案室存檔備查，並至少應保管 10 年以上。

十一、　經查證確有未經許可提供服務對象資料或未善盡保管責任之情事時，依違反情節之輕重，依法予以懲處或負法律相關責任；如因而造成服務對象權益受損害者，應負損害賠償之責。

附表 1

國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家
蒐集個人資料告知事項暨個人資料提供同意書

國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家(以下簡稱本家)為遵守個人資料保護法規定，在您提供個人資料予本家前，依法告知下列事項：

一、本家基於醫療之特定目的，獲取您「健康存摺」用藥、門診及檢驗等健保醫療資料，以作為醫療診斷、健康照護及用藥諮詢之用。

二、本家將依個人資料保護法與相關法令之規定及本家隱私權保護政策，蒐集、處理及利用您的個人資料。

三、本家將於前開蒐集目的之存續期間，及於原蒐集之特定目的範圍內，合理利用您的個人資料：

(一)期間：個人資料蒐集目的之存續期間及相關法令規定之資料保存期間。

(二)地區：中華民國境內。

(三)對象：本家自行利用。

(四)方式：符合個人資料保護相關法令以自動化機器或其他非自動化之利用方式。

四、您可依個人資料保護法第三條規定，就您的個人資料向本家行使下列權利，可透過網站、電話或親臨方式與本家聯繫，本家將依法進行回覆：

(一)查詢或請求閱覽。

(二)請求製給複製本。

(三)請求補充或更正。

(四)請求停止蒐集、處理及利用。

(五)請求刪除。

您因行使上述權利而導致對您的權益產生減損時，本家不負相關賠償責任。

五、若您未提供正確之個人資料，本家將無法為您提供特定目的之相關業務。

六、本家因業務需要而委託其他機關處理您的個人資料時，本家將會善盡監督之責。

七、您瞭解此一同意書符合個人資料保護法及相關法規之要求，且同意本家留存此同意書，供日後取出查驗。

個人資料之同意提供：

一、本人已充分知悉貴家上述告知事項。

二、本人同意貴家蒐集、處理、利用本人之個人資料，以及其他公務機關請求行政協助目的之提供。

立同意書人：＿＿＿＿＿＿＿＿〈簽章〉

身分證號：＿＿＿＿＿＿＿＿

出生日期：＿＿＿＿＿＿＿＿

中華民國　　年　　月　　日

附表 2

國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家

當事人行使權利申請書

當事人		聯絡電話	
電子信箱			
申請人姓名	□同當事人 □　　（與當事人關係：□法定代理人 □委任代理人）		
申請人 電子信箱	□同當事人 □	聯絡電話	□同當事人 □
附件	□委託書　□法定代理人證明文件		
回覆方式	□親取 □E-MAIL： □郵寄地址：		
行使權利項目	□查詢 □請求閱覽 □請求製作複製本 □請求補充或更正 □請求停止蒐集、處理或利用 □請求刪除		
行使權利 項目說明	請描述您欲行使具體權利項目內容：		
說明	1. 不提供個人資料之權益影響：若您未提供正確或不提供個人資料，本榮家將無法為您提供蒐集目的之相關服務。 2. 您瞭解此一同意書符合個人資料保護法及相關法規之要求，且同意本榮家保留此同意書，供日後取出查驗。		
個人資料之同意提供： 一、 本人已充分獲知且已瞭解上述告知事項。 二、 本人同意貴單位於所列蒐集目的之必要範圍內，蒐集、處理及利用本人之個人資料。 立同意書人： 中　華　民　國　　年　　月　　日			

***請當事人及申請人務必提供經簽署之當事人行使權利申請書。**

***代理申請案件時，請填寫授權書。**

附表 3

國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家

肖像使用同意書

新竹榮譽國民之家(以下簡稱貴家)使用本人肖像權資料，特立此同意書內容如下：

一、 本人 □同意□不同意 授權貴榮家使用本人（同意內容包含□姓名、□照片、□動態影像)以各種管道或印刷方式呈現授權內容之□全部或□部分(授權內容:　　)，並可公開發表及享有完整著作權。
但公開發表時，必須尊重本人個人形象，不得發表於非正當管道(例如情色書刊或網站、交友網站或違反社會風俗之貼圖網站等)。

二、 貴榮家需保密本人個人之私密資料(例如：電話、地址、身分證字號等)，未經本人同意不得擅自外流。

三、 上述公開使用不得涉及商業及私人用途，若有造成本人困擾，得要求貴榮家立即終止使用本人肖像權

立書人：　　（簽章）

身分證字號：_____

家 屬：　　（無眷屬者免填）

身分證字號：_____

中　華　民　國　　年　　月　　日