

民生委員・児童委員のための学習資料

民生委員・児童委員活動と 個人情報

住民の個人情報の適切な取扱いのために

全国民生委員児童委員連合会

個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」）の全面施行に際し、この法が定められた背景と法の精神を踏まえた民生委員・児童委員の個人情報の取り扱いに関して検討を行うため、全国民生委員児童委員連合会では、平成16年度、地域福祉推進部会に「民生委員・児童委員が保有する個人情報の取り扱いに関する検討委員会」を設置し、この学習資料をとりまとめました。この資料は、今後の民生委員・児童委員活動において、地域住民の個人情報を適切に取扱っていくために、そもそも個人情報とはどのような情報を指し、民生委員・児童委員はどのような点に留意して取り扱っていくべきなのか等について、これから考えていくための資料としてまとめられたものです。

この学習資料をもとに、日常の民生委員・児童委員活動の中での個人情報の取り扱い方などについて考えてみてください。なお、全国民生委員児童委員連合会では、これから引き続き民生委員・児童委員の個人情報の取り扱いに関する指針等の検討を進めていく予定です。

目次

Contents

1. はじめに -----	1
ケーススタディについて -----	3
2. 社会福祉援助の特性と個人情報 -----	4
3. 民生委員・児童委員活動に不可欠な住民の個人情報 -----	5
ケーススタディ① -----	9
4. 個人情報とは -----	10
5. 個人情報に関して、誰もが持っている権利 -----	10
6. 個人情報はなぜ保護されなければならないのか -----	11
ケーススタディ② -----	13
7. 民生委員・児童委員活動を進める際の個人情報の収集・記録の留意点 --	14
ケーススタディ③ -----	15
8. 民生委員・児童委員活動上の個人情報保護のための適切な情報管理 ----	16
9. 当事者からの要求への対応 -----	17
ケーススタディ④ -----	18
10. 情報提供と共有のルール -----	19
ケーススタディ⑤ -----	20
用語等解説（※1～9） -----	21
資料編	
(1) 個人情報の保護に関する法律の概要 -----	30
(2) 福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン -----	36
(3) 児童委員の活動要領 -----	48
(4) 福祉票の作成とその取扱いに関する基本的考え方 -----	56

1.はじめに

- ・個人情報保護法が制定された背景
- ・自分自身の情報に対する危機感や権利意識の高まり
- ・民生委員・児童委員活動において、あらためて問われる個人情報の適切な取扱い

情報化社会の急速な進展は、私たちの暮らしにはかり知れない利便を提供してくれています。しかし一方で、大量の個人情報を瞬時にコピーすることや、インターネットなどを通じて無限に流通・拡散させることが可能になったことで、個人の情報をいかに守るかという問題を生み出しました。

個人の年齢、家族構成、職業、所得などのプライバシー（※1）に関わる情報は、顧客対象を絞り商品の販売をしたい人々にとっては欲しくてたまらない情報です。そこに、個人情報を売り買いする市場が形成され、横流しをしたり盗んだりするといった事件がおきているのです。企業や公的機関がもつ個人情報が流出したとの報道もあります。こうした事故や犯罪が頻繁に報道されるようになった背景には、社会の情報化が進展したという側面もありますが、住民の「自分の個人情報の取り扱い方」に対する関心が高まってきていることにもよると考えられます。

一昔前であれば、心当たりのない会社からダイレクトメールが届いても「なぜ自分に？」とは余り考えませんでした。最近では大半の人が自分に関する情報の出所を神経質に気にするようになってきました。それは、自分の情報が自分の知らないところで取り扱われているという一次的な被害だけでなく、そのことによって「しつこくダイレクトメールが届くようになった」「しつこく訪問販売員が訪れるようになった」「しつこく売り込みの電話がかかるようになった」あるいは「商品の購入などにおいて個人情報を使われた」といった二次的な被害に結びつくことが多くなってきていて、個人情報の管理・取り扱い方に不安感が高まっているからでもあります。もちろん、コンピュータで取り扱われるデータとしてだけでなく、個人情報が載った名簿を配布するようなことにも敏感になっています。

このような状況を受け、個人情報を保護し、個人の権利利益侵害の防止を図ることを目的とした「個人情報保護法」（※2）が制定され、2005（平成17）年4月1日より全面的に施行されています。この施行に向けて、「個人情報の保護に関する基本方針」が2004（平成16）年4月2日に閣議決定され、「個人情報取扱事業者」

(以下、「事業者」といいます。※3)を所管する省庁(主務大臣)は、産業の各分野ごとにガイドラインを策定し、事業者に対する必要な指導等に努めることとされました。

社会福祉分野では、厚生労働省において「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」(2004〈平成16〉年11月30日 ※資料編36頁参照)、「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ドライン」(2004〈平成16〉年12月28日)が定められました。

従来から、私たちは日常生活の様々な場面で、「お客様の個人情報の取扱いに関する宣言(Pマーク取得 ※4)〇〇カード株式会社」や、住所・氏名など自分自身の情報を提供する際に、個人情報の利用目的や管理等について規定した「〇〇株式会社個人情報の取扱いに関する規約」などを示され、その内容に同意する場合は署名を求められるなど、早くから個人情報保護に取り組む企業(又は事業者)に接する機会がありました。法施行に伴い今後は、**事業者には一定の義務(※5)**が課せられることから、住民の間にも個人情報保護法の概要やそれに則した事業者の取り組みが浸透し、個人情報についての関心や権利意識は益々高まるものと思われま

す。民生委員・児童委員も、こうした社会の情勢に無関心であったり、個人情報の取扱いに無防備ではいられない時代になってきています。民生委員・児童委員の役割である、生活状態の把握、相談・支援活動、記録、福祉サービス利用への橋渡し、関係機関への協力といった活動は、情報活動(個人情報等を取り扱う活動)そのものといえます。情報管理についての住民の信頼が得られなければ、民生委員・児童委員活動そのものが成り立たないといえるでしょう。

これまでも、民生委員・児童委員は住民一人ひとりの人権を尊重し、秘密を保持することによって、住民との信頼関係を築いてきました(民生委員法第15条)。民生委員・児童委員は個人情報保護法で言うところの「**事業者**」には該当しない(※6)とはいえ、これまで築いてきた住民との信頼関係を崩さないためにも、また個人情報の流出により住民が被害や不利益を被らないよう、住民の様々な情報についてはこれまで以上に慎重な管理が望まれています。

さらに、今後は、住民からの相談内容にも個人情報の取り扱われ方や流出被害に関するものも増えてくることが予想されます。こうした相談に対応できる知識をもっておく意味でも、民生委員・児童委員は個人情報保護に関する学習をしてお

く必要があります。

こうした状況をふまえ、全国民生委員児童委員連合会では、適切な個人情報の取扱いについて基本的な知識や情報を習得していただくためのものとして、この学習資料を取りまとめました。

ケーススタディについて

民生委員・児童委員と個人情報保護を考えるにあたっては、これから解決・整理していかなければならないポイントがいくつか想定されます。そうしたポイントを、「ケーススタディ」という形で、この学習資料の中に挿入しました。皆さんならどうするのか、それぞれのケースについて、対応を考えてみてください。

2.社会福祉援助の特性と個人情報

- ・社会福祉の援助の対象となるのは生活上のあらゆる困りごと
- ・真の困りごと（問題の中核）を把握するためには、対象となる人のプライバシーに深く立ち入ることになり、個人情報を入手することは避けられない
- ・公的な社会福祉サービスを利用するためには一定の条件があり、その条件に合致するかどうか判断するためにも個人情報の入手、管理、流通は不可欠
- ・社会福祉の援助は公的な（専門職による）ものばかりでなく、ボランティアや近隣住民による支援もあり、一定の情報を共有する必要がある

社会福祉は、人々が抱える様々な生活問題を解決するものとして生まれてきました。もともとは慈善活動～篤志家の善意に基づくボランティア活動～から発生し、それが拡大して社会の仕組みとして制度化され、また、その活動の中から援助原則や援助技術が生まれ、制度に基づく専門職による援助・サービスの提供へと発達してきました。時代が変わり社会福祉が慈善から制度に基づくもの変わっても、援助が高度化・専門化されても、対象となるのは人々の生活問題です。生活問題とは、貧困であることや、障害があること、介護が必要な状態であること、養育すべき保護者がいないこと、などによって発生する生活上の困りごとです。

社会福祉の援助を行なおうとする場合、援助の対象となる人が何に困っているのかということをはっきりとすることが前提となり、援助の対象となる人のプライバシーに深く立ち入ることになり、個人情報を手にすることは避けられないことです。また、地域住民の生活問題を適切に把握するために、困っている状態を情報として把握する仕組みを作ったりもしています。さらに、福祉サービスの利用手続をするためには資産や利用要件など立ち入ったことも把握する必要があります。

このように、「個人情報の入手・管理・流通なくして社会福祉援助は成り立たない」という前提に立ち、社会福祉の関係者間では、関係者同士が互いを信頼し、問題解決のために利用者の個人情報を流通させてきた経緯があります。そこには、福祉関係者（ボランティアも含めて）は、知り得た個人情報を利用者の不利益に使うことはないであろうという合意が成立していたからといえます。

しかしながら、社会一般を見れば、個人情報を悪用した商法や犯罪が多発するようになり、その結果として個人情報保護法が制定されたわけです。個人情報保

護法は、一般的に個人情報に本人の利益不利益に関わらず管理者側の都合により利用される場合があるという立場に立ち、個人情報を保護するためにルールや規制をかけようとしているものです。このようなルールや規制の中で社会福祉援助を行なおうとすると、手続きが煩雑になり神経質にならざるを得ず、職務負担の増大をもたらすこととなります。しかしながら、社会福祉だけは例外というわけにもいきませんので、今後はこうしたルールや規制の範囲内で最大限の職務遂行をするしかありません。

社会福祉の援助方法が、従来の福祉施設内ケアから地域ケアへと転換しています。つまり援助が福祉施設内で完結している段階では、利用者の個人情報が外部へ漏れることは比較的少ないのですが、地域ケアになると、様々な事業者・サービス提供者が利用者の状態に関する情報を共有しながら援助に関わるようになるため、個人情報が漏れ出す危険性はより高くなります。こうした面からも、援助に関わる人々の個人情報に対する意識や倫理観を一層高める必要が出てきているともいえるでしょう。

ここでは、情報の流通を遮断すればよいということを述べているわけではなく、個人情報の取扱いに注意を払う必要があるという点に重点をおいて述べているのです。地域ケアにおいて事業者・サービス提供者間のネットワークは欠かすことのできないものですし、利用者の状態に関する情報共有がなければ地域ケアは成り立ちません。個人情報を守りながら、関係者が地域ケアのネットワークをいかに構築していくかが問われているのです。

3. 民生委員・児童委員活動に不可欠な住民の個人情報

- ・ 民生委員・児童委員の職務（7つのはたらき）と情報把握の必然性
- ・ 職務遂行の基盤となる住民との信頼関係を築くために
- ・ 「守秘義務」と情報を媒介とした援助活動のあり方

全国で22万人を超える民生委員・児童委員が年間に約870万件にも及ぶ相談や支援活動を展開しています（平成15年度社会福祉行政報告）。民生委員・児童委員は、国民の約7%の人々（但し、延べ人数）の個人情報を、深浅の差はあれ、援助対象として把握していることとなります。

民生委員・児童委員は日頃から、同じ地域に暮らす住民が安心・安全に暮らす

ことができるように必要に応じて見守り、なんらかの困難に陥っている場合は相談にのり、問題状況に応じた対処方法を共に考え、共に行動しながら、支援しています。また、喫緊の課題である児童虐待防止のために地域の児童虐待防止ネットワークに参画するなど、関係機関・団体と協力・連携しながら活動を進めています。(民生委員・児童委員の職務 ※7) こうした活動を進めるためには、住民の個人情報(本人に関することばかりでなく、家族の状況、場合によってはその家族を取り巻く知人の情報など)の把握が不可欠となります。

また、住民への支援は本人やその家族との信頼関係があってこそ成り立つものです。信頼関係を築き、維持するために、住民一人ひとりの人権を尊重し、秘密を保持することがなにより大切です。(守秘義務 ※8)

ここでは、民生委員・児童委員の活動と個人情報との関係について、具体的に「民生委員・児童委員活動の7つのはたらき」に沿って整理します。

①社会調査のはたらき

福祉事務所や児童相談所等から協力要請があった場合に、民生委員・児童委員が調査の対象となる人を訪問し、聞き取りなどの方法で調査(状況把握)を行なうことがあります。この場合、調査対象となる人の名簿の管理、調査の方法やその説明・了解、調査結果(回答紙)の管理、調査結果の集計、調査結果報告の方法などについて、個人情報保護の観点から注意する必要があります。

また、こうした公の調査とは別に、日常的な生活や様々な活動の中で対象となる人の個人情報を把握することもあります。こうした場合も、同様に情報の管理や目的外使用をしないように注意する必要があります。情報は収集するときよりも管理・提供するときにより一層の注意が必要です。

②相談のはたらき

相談活動は民生委員・児童委員活動の中核的役割といえます。相談室での定型的な相談活動だけでなく、対象となる人の自宅を訪問したり対象となる人が訪ねてきたりなど、あらゆる場所で民生委員・児童委員は相談活動を行なっています。

例えば、生活福祉資金申請の意見書を書くためにも、民生委員・児童委員は申請者の個人情報を知らないわけにはいきません。民生委員・児童委員の活動内容として、情報を知る・集めることが前提となっていることは明らかです。

当然のことながら、申請者からの相談内容を不用意に他者に話したりすることは、秘密保持の観点から当然避けなければならない行為ですが、相談を受けている場所が適切であるか(プライバシーが守られる環境か)、相談内容を記録したメ

モや記録の管理は適切であるか、といったことにも注意する必要があります。

このように、的確な情報収集が適切な支援に繋がるのですから、守秘義務や個人情報の管理をしっかり行なった上で、情報の収集に自信を持って取り組む必要があります。

③情報提供のはたらき

社会福祉制度や福祉サービスの利用が必要な人に対して、これらの情報を提供する場合、これらの情報をもともと広く知ってもらうことが目的である場合が多いので、特に個人情報とのかかわりで課題が発生することは少ないのですが、どのような制度・サービスが利用できるのかを明確にするために、個人のニーズを把握する際には、「社会調査のはたらき」や「相談のはたらき」と同様の注意が必要でしょう。

④連絡通報のはたらき

民生委員・児童委員活動においては、援助が必要な人の個人情報を関係機関・団体、施設等に連絡し、必要な対応を促すパイプの役割は極めて大きいといえます。そこで、民生委員・児童委員は地域ケアを支えるアンテナ的役割を果たしているともいえます。

しかし、連絡通報は民生委員・児童委員が知りえた個人情報を他者に知らせることであるため、利用者への配慮が必要です。原則的にまずは必要な情報を必要な機関に連絡することを、あらかじめ利用者に説明し、承諾を得ておくことが必要です。

民生委員・児童委員として関係機関・団体に連絡通報することは、必然的な理由があるわけですから、支援活動の範囲内で許されるべきものといえます。そのことについての説明をきちんと行ない承諾・同意をとっていれば、あとでトラブルや関係が悪化することも少ないでしょう。

では、「本人の承諾・同意」はどのようにとればよいのでしょうか。民生委員・児童委員は、支援対象となる人との間に、きちんとした契約を結ぶわけではありませんが、援助の対象となる人の不安を解消する意味でも、民生委員・児童委員の役割や活動を説明し、個人情報の取扱いに関する方針を示し、同意を得ておくべきでしょう。その方法は書面が最も相応しいのですが、人によっては署名捺印に抵抗を感じる人もいるかもしれません。同意することが個人情報を民生委員・児童委員の裁量で自由にできるという白紙委任ではないこと、必要に応じて提供の可否について個別に許可をもらうということなどを丁寧に説明する必要があるでしょう。

こうした点を踏まえて、どのような方法で同意を得るのがよいか、各民児協で話し合っておくべきでしょう。

⑤調整のはたらき

援助が必要な人の地域生活を支える場合、公的機関や特定の福祉施設・事業所の働きかけだけでは十分でない場合もあります。そのような場合は、様々な公的なサービス利用に加えボランティア活動や近隣による支援を調整して組み合わせる必要があります。この調整の役割はケースワーカーなどの専門職とともに民生委員・児童委員にも大きく期待されているところです。この活動の中では、場合によっては近隣住民に対して支援の対象となる人の情報を公表することになりますので配慮が必要です。

また、専門職のケア会議に同席してその人の状況などを報告する場合がありますが、注意すべき対応は連絡通報の際と同様でしょう。またケア会議の場で知りえた新たな利用者の情報についても、本人や第三者に漏らさないよう注意する必要があります。

ここでお伝えしたいことは、決して「調整をしてはいけない」ということではありません。民生委員・児童委員がさまざまな調整機能を果たすことにより、公私の支援活動が地域でスムーズに展開しているのですから、そのための情報提供は民生委員・児童委員の役割の範疇です。本人の同意の上で提供すべき情報を選別し、提供相手や提供方法等にきちんと配慮すればトラブルになったり信頼関係を損ねるようなことにはならないでしょう。

⑥生活支援のはたらき

⑤に関して、特に、近隣協力者やボランティアなどの協力を得て生活支援を行なおうとする場合に、援助が必要な人の個人情報や誰にどの程度知らせても良いのか（知らせる必要があるのか）という問題があります。この場合も④と同様に本人の同意を前提に最小限の人に最小限の情報を提供するということが原則的な対応となるでしょう。

たとえば、ひとり暮らしの高齢者に軽度の認知症があることがわかった場合、その方が認知症であるという情報を近隣住民に伝えていなかったために、事故や近隣住民とのトラブルなどが誘発されるという可能性はあります。この場合、きちんと伝えて見守りネットワークづくりを行なっていれば回避できたかもしれません。また反対に、その方が認知症であるという情報を近隣住民に伝えたために、

「危なっかしくて近所に住めない。早く福祉施設に入所して欲しい」といった意見が出され、却って地域での孤立を深めてしまうということも考えられます。

このように、どちらのパターンになってもいけないわけですから、「情報を出せばよい」「情報を出してはいけない」という安易な二者択一論ではなく、地域福祉を進めるための「情報の伝え方の技術」のようなものが実は最も大切なことなのです。

⑦意見具申のはたらき

民児協を通じて行政への要望活動・改善活動を行なう場合も、統計データや事例などを用いることで具体的で建設的な話し合いが持ちやすくなります。こうした場合にも、個人が特定されないような配慮が必要となります。

このように、民生委員・児童委員には活動の中でさまざまな情報が入ってきますし、発信することもあります。民生委員・児童委員活動は情報活動そのものといえます。民生委員・児童委員が支援の対象となる人の情報を媒介してこそ、具体的な支援活動が行なわれるのです。「2.社会福祉援助の特性と個人情報」でも触れたように社会福祉援助には利用者情報が欠かせないわけですから、自信を持って社会調査、相談、情報提供、連絡通報、調整、生活支援、意見具申活動に取り組んでいただきたいと思います。個人情報に配慮する余り、せっかく意義のある活動を萎縮させてしまってはなりません。住民や関係者との信頼関係がきちんとできていれば問題は起こりませんし、そのためには、個人情報を適切に取り扱っているということ、目的外使用はしないということをきちんと説明すればよいのではないのでしょうか。

ケーススタディ①

民生委員・児童委員のAさんは、生活保護を利用しているBさんへの支援について常々悩んでいました。そこで、地区民生委員児童委員協議会の会合が終わった後に、仲の良い隣地区担当のCさんに相談することにしました。CさんはAさんと近くの喫茶店に入り、その喫茶店に個室があるかどうかを確認したところ、個室はないとのこと。そこでCさんはAさんを自宅に誘い、自宅の客間でAさんの話を聞くことにしました。

Cさんは日頃から、バスや電車、喫茶店など、不特定多数の集まるところでは民生委員・児童委員活動に関することは話さない、喫茶店なら必ず個室のあるところを利用する、自宅でも家族がいるところでは話さない、ということを守っているのだそうです。皆さんはどのようにしていますか？

4.個人情報とは

- ・「個人情報」とは、氏名、住所、生年月日、職業など個人に関するあらゆる情報で特定の個人が識別されるものをいう

ここまで、個人情報が適切に取り扱われなければならないということを述べてきましたが、そもそも個人情報とは一体どのようなものなのでしょうか。

個人情報保護法では、個人情報を次のように規定しています。

個人情報保護法の規定（第2条第1項）この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

民生委員・児童委員活動に即して言えば、日頃活用している福祉票や児童票に記載されている内容のうち、関係機関・団体の連絡先や民生委員・児童委員自身の所感などを除けば、ほとんどが住民の個人情報と考えられます。民生委員・児童委員は、個人情報の中でも、特に、所得・財産、疾病・障害、家族など、最も支援の必要な人の世帯・家庭の内部に入り込んだ、気をつけなければならない情報を知り得るということを再認識しておく必要があるでしょう。

5.個人情報に関して誰もが持っている権利

- ・自分の情報が誤りなく記載されているか確認できること
（事業者に対して、個人情報の開示、訂正、削除、利用停止を要求できる）
- ・本人の許可なく第三者に個人の情報を公開されないこと
- ・自分の情報を登録、提供するかどうかを選択できること

個人情報保護法では、事業者に対して、個人情報の保有目的をその情報の主体である本人に知らせる義務をもたせています（18条）。また、管理する個人情報の本人に対する情報開示について、本人や第三者の生命、身体、財産などを害するおそれがある場合を除いて、開示する義務も定められています（25条）。さらには、

開示の結果、個人情報の記載に誤りがあり、本人から訂正などが求められた場合には、原則として訂正等を行なう必要もあります（26条）。同様に、個人情報の利用・取得などが適切に行なわれていないという理由により、利用の停止が求められた場合、その求めに応じなければならないとも規定されています（27条）。

これらの条文は直接的には個人情報を取り扱う「事業者」（しかも5000人以上の個人情報を取り扱う）に対する規定ですが、裏を返せば、取り扱われる個人情報の主体である個人が持っている権利です。この規定により、自らの個人情報について、事業者が持っているのかどうか、持っているのであればどのような目的に利用されるのか、その情報は正確で適切に使われているか、等について知ることが保障され、また、自分の情報が誰にどのように取り扱われているのかを本人が管理できる仕組みが担保されたこととなります。

こうしたことは、必ずしも民生委員・児童委員活動だけに当てはまるわけではありませんが、今後は、支援対象となる人から自分についてどのように書かれているのか見せて欲しいとか、記載事項に誤りがあるので修正して欲しいといった要求がなされることも想定されます。また、自分の情報に関する記載の可否も選択できるようにするわけですから、福祉票に記録を書きとめてよいかどうかについて、本人意思を確認する必要もあります。こうしたことを面倒なことと捉えるのではなく、民生委員・児童委員側から積極的に情報の取扱い方について確認を取っていけば、逆に支援対象となる人の信頼を得られる契機にすることにもなります。

6. 個人情報はなぜ保護されなければならないのか

- ・ 個人情報は個人の人格の一部である
- ・ 人権侵害・プライバシー侵害を防止するために
- ・ 悪徳商法や詐欺等の被害を防止するために
- ・ 過剰なセールス等の迷惑行為を防止するために

個人情報の保護は、個人の尊厳が重んじられるという人権思想に由来しています。とりわけ、急速にネットワーク化が進む現代社会においては、個人情報は、個人の人格の一部として適切な保護が図られることが重要と考えられるようになってきました。一方で、適切な保護のルールの下、個人情報の利用、提供、流通

等を図っていくことも、利便性の高い豊かな生活を実現していくために必要です。この調和を図るために、適切なルールづくりが進んできたといえます。

私たちの個人情報、すでにあらゆるところで管理されています。しかし、個人情報の流出や悪用の事件は枚挙に暇がありません。2004年には巨大インターネット接続事業者から450万人もの会員情報が漏洩していた事件が発覚しました。他にもテレビ通信販売で有名な企業の顧客情報流出、コンビニエンスストアチェーン店・銀行・カード会社・生命保険会社などの顧客情報流出、そして県立図書館や警察といった行政機関が持つ個人情報までも流出していたとの報道もありました。これらの事件の一体何が問題なのでしょうか。

まず一次的には、個人情報の流出そのものが人権侵害・プライバシー侵害となるおそれがあるということです。百貨店やコンビニエンスストア・通信販売会社の顧客データであれば買い物の嗜好や個人資産が、銀行やカード会社のデータからも個人資産や借金の状況が、図書館であれば読書傾向、警察のデータであれば犯罪履歴等が、他者あるいは不特定多数者に知られることとなり、知られた本人（被害者）にとっては大きな精神的な苦痛をうけることとなります。

特に、社会福祉の援助に関わる個人情報は社会的評価や偏見に関連付けられる場合が少なくありません。たとえば、福祉サービスを利用するにあたり調査された身体や精神の状況、資産状況、疾病、生活保護受給記録、各種の福祉サービス利用情報、さらには宗教・門地等は、他者に知られることで本人や家族に様々な影響や社会的不利益をもたらしかねません。

二次的な問題として、個人情報を悪用した訪問販売、通信販売、ダイレクトメール、電話勧誘などの被害を生むことが挙げられます。販売する側からは、顧客ターゲットを絞ることができ効率的な商売が可能となるからです。また、中には不当に高額なものを売りつける事例が見受けられます。ダイレクトメールならばまだ「迷惑」の範疇かもしれませんが、しつこい勧誘電話や訪問販売員に粘られて根負けして必要のないものを高額で買わされたということになると、確実に「被害」といえるでしょう。さらには、心当たりのない不当な請求書を送りつけて振り込ませようとする犯罪、職業や家族構成から類推できる脅迫文を送りつける犯罪なども頻発しています。

もし、福祉サービス利用援助事業（地域福祉権利擁護事業）を利用しているひ

とり暮らし高齢者の情報などが関係機関から漏洩すれば、訪問販売や「振り込め詐欺」の恰好のターゲットとなってしまうかねません。福祉サービスを利用している人たちには、様々なハンディキャップ（会話、交渉、判断など）を抱えている人も多く、それだけに一層、支援の対象となる人の情報はきちんと守られる必要があるといえるでしょう。

ケーススタディ②

近年D市でも、ひとり暮らしの高齢者を狙った高額商品の訪問販売が増え、その被害相談の件数も増えてきました。成年後見制度や福祉サービス利用援助事業の対象となっていない人が、こうした被害にあわないようD市民生委員児童委員協議会では啓発パンフレットを配布するとともに、見守り活動を行なうことにしました。

しかし、民生委員・児童委員の力だけでは担当地区のひとり暮らしの高齢者全員の見守りはできません。そこで、ひとり暮らしの高齢者の近隣住民に協力してもらい、2～3日に一回（クーリングオフに間に合う頻度で）訪問販売被害にあっていないかどうか、声掛け活動をしてもらおうということになりました。

こうした援助活動を始める場合に、個人情報保護の観点から、こういった手続きを経る必要があるのでしょうか？

7. 民生委員・児童委員活動を進める際の個人情報の収集・記録の留意点

- ・ 情報収集の目的や取扱いについての的確に伝える
- ・ 民生委員・児童委員自身が情報収集し、本人の確認をとる
- ・ 支援に必要な情報のみを収集する（なぜその情報が必要か、説明できること）
- ・ 民生委員・児童委員自身が収集し、本人に確認したことを記録し、「うわさ」や「伝聞」は記載しない
- ・ 支援に直接関係のない事項や、本人や世帯が記載を拒否する事項は記載しない

民生委員・児童委員が活動の中で付ける記録や保有している書類には、活動記録、福祉票、児童票、生活福祉資金借受世帯援助記録票、調査書や意見書の控（証明事務）、などがありますが、いずれも支援の必要な人およびその世帯・家族の情報に関わるものといえます。これらの情報を収集し記録する際の留意点について、「福祉票の作成とその取扱いに関する基本的考え方」（2000〈平成12〉年3月全民児連発行 以下、「福祉票の考え方」 ※9）を参考にしながら、いくつか再確認してみます。

「2.福祉票の作成について」では、まず、福祉票は相談や協力依頼を受け、何らかの支援を必要とする個人や世帯について作成するもの、としています。つまり、調査目的で配布し記入させたり、第三者からの伝聞をもとにして作成するものではありません。また、作成に当たっては、記録された内容は民生委員・児童委員の守秘義務規定により保護される旨を的確に伝え、援助が完了した際の処分方法にいたるまで説明をしておく必要があります。

その上で、福祉票の作成を拒否された場合は、強要してはならないとしています。さらには、伝聞やうわさをそのまま記載しないこと、支援に直接関係ない事項を記載しないことなどを、留意点として挙げています。これらの留意事項は福祉票だけでなく、他の記録・書類の作成に関しても当てはまることといえます。

福祉票には、民生委員・児童委員活動に必要な、本人以外の関係者等から聴取した情報などについても参考情報として書き込まれている場合もあるかもしれませんが、それはあくまでも参考情報であり、本人に確認し了承を得て記録した情報とはいえません。本人からの開示要求に対応することを想定すると、風評や伝聞の記載、深刻な病気等で本人に秘匿すべき情報の記載等については慎重を要します。

また、「福祉票の考え方」では、①聞き取ったことを記録に残す、②関係機関へ連絡・通報する、③カンファレンス（ケース検討会）へ事例提供をするなどの場面では、全て本人確認が必要であるとしています。

ケーススタディ③

近年、自治体の個人情報保護条例の守秘義務規定の運用が厳しくなり、行政や社会福祉協議会から民生委員・児童委員への情報提供が、これまでのように行われなくなってきました。一方、地域によっては民生委員・児童委員さんから社会福祉協議会へ、地域の支援を必要とする人たちの情報があまり届かなくなったという話を聞くこともあります。民生委員・児童委員にすれば「守秘義務を守っているだけ」ということになりませんが、社会福祉協議会も地域の福祉ニーズを独自のアンテナで発掘しなければならなくなり大変です。

社会福祉法において地域福祉の推進役として位置づけられている社会福祉協議会と、同じく地域福祉の重要な要である民生委員・児童委員が、お互いに地域住民の困りごとを解決し、地域福祉を推進しようとしているのに、その連携が円滑にできないのは勿体ないことであり無駄も生じます。地域福祉をさらに推進していくための何かよい連携方法や本人同意に基づく情報の共有の方法はないのでしょうか。

8. 民生委員・児童委員活動上の個人情報保護のための適切な情報管理

- ・福祉票他、各票は持ち歩かない
- ・原則として帳票のコピーはとらない
- ・援助が終結した時点で破棄する

福祉票をはじめとする、個人情報が入力された諸書類の保管についても慎重を要します。金庫にしまう・・・までは求められないでしょうが、少なくとも、家族の目に触れないような配慮は必要です。前節と同様に、「福祉票の考え方」を参考にしながら、情報管理についても再確認してみます。

「3.福祉票の保管と引継ぎについて」では、福祉票の保管は确实慎重に行なうこと、としています。また、持ち歩いたり紛失しないよう留意すること、福祉票そのものを会議資料として提供しないこと、廃棄にあたっても厳正に処分すること、民生委員・児童委員の交替時にも确实に引継ぎを行なうこと、などが留意点として挙げられています。近年の動向を考慮すると、コピーを取ったり内容を複製（書写）しない、民生委員・児童委員交替時の福祉票の引継ぎも本人同意を得ること、といった留意も必要となっていくと思われます。また、支援対象となる人の転居や死亡等により、援助が終結した時点で、福祉票を破棄することが必要です。

ここで問題となるのが、支援活動に必要な関係機関への個人情報の提供をどう捉えるかということです。同じく「福祉票の考え方」の「4.取扱いについての留意事項」では、関係機関にとどまらず地域住民やボランティアグループと協働して援助活動を行なう場面が増えているが、そのような場合も、福祉票そのものの公表・提示は行なわないこと、個人や世帯の不利益にならないよう配慮する（必要最小限の情報提供に留める）こと、提供について本人同意を得ること、情報提供相手に対して秘密保持を徹底すること、などが必要であると指摘しています。これらの留意点は、民生委員・児童委員が取り扱う他の台帳、調査票、諸書類にも当てはまるでしょう。

今後は段々と、「ウっかりして忘れてきた」とか「善意で提供した」ということが許されない時代になってきます。民生委員・児童委員にはこうしたことを防ぐリスクマネジメント(危機管理)意識（はじめから持ち歩かない、コピーしようと考

えない) や、「本人利益優先原則」および「本人同意原則」に基づいた情報活動を行なうことが求められます。

一方、個人情報の保護を優先することにより、支援を必要とする人自身に取り返しの付かない不利益をもたらす恐れがある場合～つまり児童虐待や高齢者虐待などの場合～には、市区町村や児童相談所などのしかるべき機関への緊急通報など、生命を最優先した対応が求められています。こうした判断は難しいと思いますが、研修会や事例研究などを通じて「地域の安心のささえ」としての判断力を磨いていくことが求められます。

9.当事者からの要求への対応

- ・ 民生委員・児童委員は個人情報保護法の対象ではないが、法令に準じた対応が望ましい
- ・ 適切に対応することによって、信頼関係がさらに深まる

「5.個人情報に関して誰もが持っている権利」でも個人情報保護法の条文を引用して説明しましたが、福祉票などの民生委員・児童委員が保有する個人情報について、支援を必要とする人本人から開示を求められたり、その利用方法等の説明を求められたりした場合には、原則として応じなければなりません。

ただし、その際には開示することにより本人やその他の人に不利益をもたらすことがないか、「本人」の情報なのか、「その他の人」についての個人情報が含まれていないか、について留意する必要があります。その人自身の開示要求に応えることが、他者の個人情報を侵害することになってはいけなからです。

開示要求にいつでも応えられるように、開示すべき諸資料には常に事実で客観的な情報を書き込んでおく必要があります。噂や伝聞、民生委員・児童委員個人の感想などは控えるべきでしょう。平素からこうした記録様式の書き方をしておけば、改選時に個人の予断が入らない資料を後任の民生委員・児童委員に引き継げることにもなります。

情報が正確でないという理由で本人から訂正や削除・追加を求められた場合は、正確さを保つための対応を行わなければなりません。つまり、修正要求に応えることですが、修正後の内容についてもきちんと本人確認を貫く必要があるでし

よう。

また、個人情報相談・支援、調査等活動に必要な範囲を越えて利用されている、または適正な方法により取得されていない情報であるという本人からの指摘を受け、利用の停止を求められた場合には、本人の権利利益を保護するために利用停止を図る必要があります。その場合の対応として、記録そのものを何らかの形で処分する、あるいは本人に返却するという事も考えられます。

ケーススタディ④

民生委員・児童委員Eさんの家に、担当地区内の小学校の先生から電話が掛かってきました。「毎年お願いしている、学（校）区のみ暮らし高齢者名簿をまた今年もいただけないでしょうか」という依頼の電話でした。小学校中学年の総合学習の中で、学習発表会への招待状をかねて、地域のひとり暮らしの高齢者に手紙を送ろうとする福祉教育活動の一環での依頼です。

Eさん自身、日頃から社会福祉協議会とともに地域住民や地域の子どもの福祉教育活動に熱心に取り組んでいるのですが、小学校への名簿の提供が個人情報の取扱い方として適切なのかどうか、ふと不安になりました。地区民児協の定例会で、そのことを話題にしたところ、他の民生委員・児童委員さんたちも意見が分かれ、どうしたらよいかわからない様子でした。

本人同意の取り方や、学校との連携の仕方など、みなさんならどのようにしますか？

10.情報提供と共有のルール

- ・地域福祉を推進するためには協働・連携は不可欠
- ・地域の風土や文化に即したルールづくりを

社会福祉法では、これからの社会福祉の基本的なあり方をサービス利用者の自立支援ならびに地域福祉の推進という基本的方向で行なわれるべきとしています。そして、民生委員・児童委員は地域福祉の推進に努めることが期待されています。

本格的に地域福祉を推進するためには、「協働・連携」は欠かせません。各地の民児協で実践している様々なサロン活動やひとり暮らし高齢者の見守り活動などはもとより、民生委員・児童委員の基本的活動である個別援助活動においても、関係機関・団体等と協力しつつ、住民を支援することが求められます。そのため、住民の個人情報に関係者と共有することになります。また、関係機関・団体等より情報提供を求められることもあります。

「8.個人情報保護のための適切な情報管理」の節でも述べたとおり、個人情報保護を過度に前面に出しすぎると、支援を必要とする人自身に取り返しのつかない不利益をもたらしたり、円滑な活動や援助を損ねてしまいます。

また、「2.社会福祉援助の特性と個人情報」や「3.民生委員・児童委員活動に不可欠な住民の個人情報」においても述べているとおり、情報の流通を遮断すればよいとか、情報を出すか出さないかといった単純な議論ではありません。民生委員・児童委員が支援を必要とする人の情報を媒介してこそ、具体的な支援活動が行なわれるのです。

また、事業者・サービス提供者間のネットワークは欠かすことのできないものですし、利用者の状態に関する情報共有がなければ地域ケアは成り立ちません。こうした前提に立って、支援を必要とする人との信頼を積極的に構築し支援活動を円滑に進めるためにも、個人情報の取扱いに注意を払っているという姿勢をアピールすべきでしょう。

個人情報の管理にあたっては、誰と共有するか、誰に提供するか、どのような場面で共有（又は提供）するか、それぞれの場合に応じたルールが必要になります。機関間や担当者間の関係性によって個人情報の取扱い方は違ってきます。また、地域ごとに、個人情報保護に対する過敏さが違うでしょう。そこには信頼できる町内関係・近隣関係が成立しているかないかといった地域文化も影

響しています。全ての場合例外なく個人情報保護という訳にも行かない場合もあるでしょう。

これらのことから考えて、全国一律の民生委員・児童委員の個人情報取扱い基準やマニュアルを作成するというのは、長年培ってきた個人情報が守られながらうまく援助が行なわれている活動を抑制してしまいかねないことにも繋がり、馴染みにくいものと考えられます。こうした点を考慮しつつ、それぞれの民児協でケーススタディ（こういう場合にはどうしたらよいかを個別検討）をするとともに、関係機関・団体等と一緒にそれぞれの地域の風土や文化に即したルールを作り上げていく作業が必要となるでしょう。

住民の方々に「自分（や家族）の情報を、民生委員・児童委員に提供（登録）しておくことが安全や安心につながる」と実感していただけるような情報の取扱いが求められています。

ケーススタディ⑤

全国各地で起こっている自然災害の被害を踏まえて、F市の防災課と消防署では、市内のひとり暮らし高齢者世帯・高齢者のみの世帯、障害者世帯を把握し、優先的に救援に駆けつけようと考えました。しかし、市役所の内部でさえ部署が違っていると「目的外使用にあたる」と名簿を提供してもらえません。そこでF市の民児協に民生委員・児童委員が把握している高齢者・障害者世帯のデータを提供して欲しいと照会がありました。

このような場合、みなさんの民児協ではどのように対応しますか？何か起こったときの安心安全の担保と考えますか、行政が提供しなかった個人情報を民生委員・児童委員が出せるはずがないと考えますか。

安心できる地域づくりをめざして、どのように関係機関・団体間の連携ができるのでしょうか。本人同意の取り方などの課題とともに考えてみてください。

※1 プライバシー

プライバシーとは、『広辞苑第5版』によると「他人の干渉を許さない、各個人の私生活上の自由。」と書かれています。すこし言い換えると「内面的・精神的な自由も含めた私的領域の自由・不可侵性」と定義づけることができ、具体的には、思想・信条・感情など内心の自由にはじまり、行動が監視されたり会話が盗み聞きされたり、私的領分（私物、自宅、机の中、ロッカーの中等）に対する干渉が行なわれないことを指します。

「個人情報」と「プライバシー」の相違は、私的領域（プライバシー）に関する事実や情報が社会生活の中で蓄積されたり痕跡（文書・データ）として残ったものを個人情報とすることができるでしょう。プライバシーは元々捕捉できない私的領域の出来事ですが、それがひとたび記録可能な「情報」の形を取ることで、個人情報に転化してしまうのです。

※この用語説明にあたり、①新村出編集『広辞苑第5版』（岩波書店1998）、②牧野二郎氏の論文「プライバシーとはなにかー「プライバシー保護」と「個人情報保護」の違いに関する考察ー」（1999年8月28日 <http://www.asahi-net.or.jp/~VR5J-MKN/point/privacy/>)を参考にさせていただきました。

※2 個人情報保護法

資料編30頁に「個人情報の保護に関する法律の概要」を掲載しています。

■個人情報保護法のポイント

<ポイント1>

個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利や利益を保護することを目的としています。

<ポイント2>

- ①この法律は、民間の事業者の個人情報の取扱いに関して共通する必要最小限のルールを定めています。
- ②この法律の仕組みは、事業者が、事業等の分野の実情に応じ、自律的に取り組むことを重視しています。

■個人情報法制の体系イメージ

個人情報保護法は、官民を通じた基本法の部分と、民間の事業者に対する個人情報の取扱いのルールから構成されています。

- 基本理念
- 基本方針の策定
- 国の責務、施策
 - 地方公共団体等への支援 ●苦情処理のための措置等
- 地方公共団体の責務、施策
 - 保有する個人情報の保護 ●区域内の事業者等への支援 ●苦情の処理のあっせん等
- 個人情報取扱事業者の義務
 - 利用目的による制限 ●適正な取得 ●安全管理措置
 - 第三者提供の制限 ●開示・訂正・利用停止 ●その他
- 主務大臣（事業等所管官庁）による報告徴収、助言等、勧告、命令



* 「個人情報保護法とは？（パンフレット）」（内閣府）より抜粋

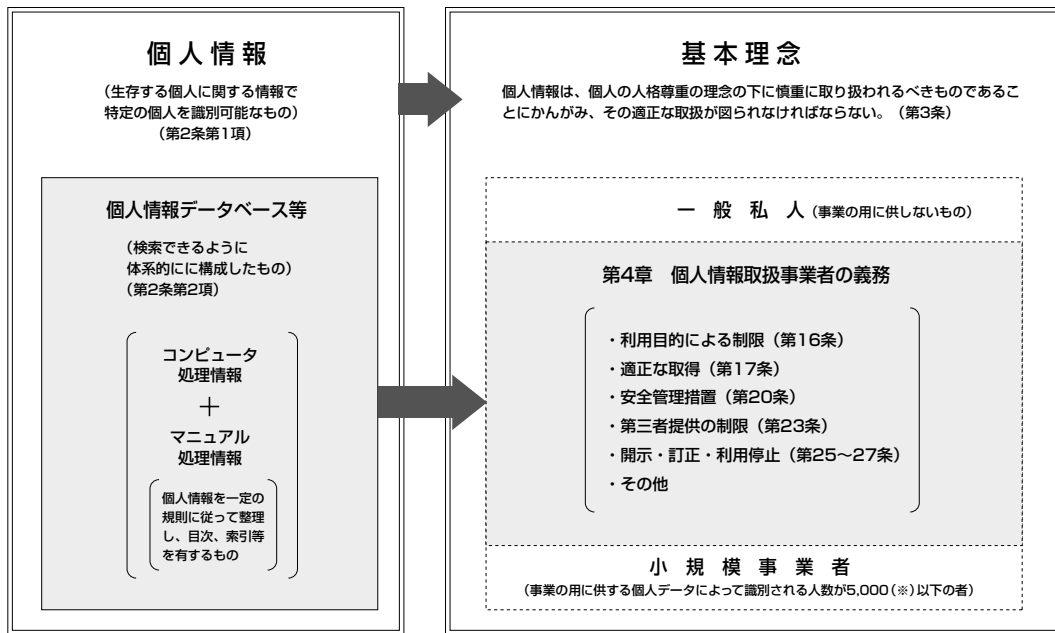
※3 個人情報取扱事業者

法第2条の3に規定しています。

個人情報データベース等を事業の用に供しているものをいいます。

但し、国の機関、地方公共団体、独立行政法人、地方独立行政法人、個人データによって識別される人数が5,000以下の小規模事業者は除きます。

対象となる個人情報、事業者の範囲等



※市販のカーナビや電話帳をそのまま利用する場合、これらに含まれる個人データによって識別される人数は算定に含まれない。

* 内閣府の個人情報保護法の解説資料より

福祉関係事業者については、資料編36頁の「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」を参照してください。

※4 P (プライバシー) マーク

プライバシーマーク制度は、個人情報やプライバシーの保護に積極的に取り組んでいる民間事業者であることを、信頼できる第三者機関（財団法人日本情報処理開発協会（JIPDEC）及びその指定機関）が審査・認定する仕組みです。適合している事業者にはプライバシーマークと称するロゴの使用（下記）の使用が認められます。この制度は、1998（平成10）年4月から開始し運用を進めてきたが、2004（平成16）年11月22日には新規認定の累計が1,000事業者を突破しています。



※この用語説明にあたり、①北川・須藤・西垣・浜田・吉見・米本編集『情報学事典』（弘文堂2002）②財団法人日本情報処理開発協会「プライバシーマーク制度HP」（<http://privacymark.jp/>）を参考にさせていただきました。

※5 事業者には一定の義務

個人情報取扱事業者の義務について OECD8原則と個人情報取扱事業者の義務規定の対応

OECD8原則	個人情報取扱事業者の義務
<p>○目的明確化の原則 収集目的を明確にし、データ利用は収集目的に合致すべき</p> <p>○利用制限の原則 データ主体の同意がある場合、法律の規定による場合以外は目的以外に利用使用してはならない</p>	<p>○利用目的をできる限り特定しなければならない(第15条)</p> <p>○利用目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱ってはならない(第16条)</p> <p>○本人の同意を得ずに第三者に提供してはならない(第23条)</p>
<p>○収集制限の原則 適法・公正な手段により、かつ情報主体に通知又は同意を得て収集されるべき</p>	<p>○偽りその他不正の手段により取得してはならない(第17条)</p>
<p>○データ内容の原則 利用目的に沿ったもので、かつ、正確、完全、最新であるべき</p>	<p>○正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない(第19条)</p>
<p>○安全保護の原則 合理的安全保障措置により、紛失・破壊・使用・修正・開示等から保護するべき</p>	<p>○安全管理のために必要な措置を講じなければならない(第20条)</p> <p>○従業者・委託先に対する必要な監督を行わなければならない(第21,22条)</p>
<p>○公開の原則 データ収集の実施方針等を公開し、データの存在、利用目的、管理等を明示するべき</p> <p>○個人参加の原則 自己に関するデータの所在及び内容を確認させ、又は意義申し立てを保証すべき</p>	<p>○取得したときは利用目的を通知又は公表しなければならない(第18条)</p> <p>○利用目的等を本人の知り得る状態に置かなければならない(第24条)</p> <p>○本人の求めに応じて保有個人データを開示しなければならない(第25条)</p> <p>○本人の求めに応じて訂正等を行わなければならない(第26条)</p> <p>○本人の求めに応じて利用停止等を行わなければならない(第27条)</p>
<p>○責任の原則 管理者は諸原則実施の責任を有する</p>	<p>○苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない(第31条)</p>

・各義務規定には適宜除外事由あり

*内閣府の個人情報保護法の解説資料より

■事業者はどのようなルールを守ることになるの？

個人情報取扱事業者※は次のようなルールを守らなければなりません。

利用・取得に関するルール

- 個人情報の利用目的をできる限り特定し、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱ってはなりません。
- 偽りその他不正な手段によって個人情報を取得することは禁止されます。
- 本人から直接書面で個人情報を取得する場合には、あらかじめ本人に利用目的を明示しなければなりません。間接的に取得した場合は、すみやかに利用目的を通知または公表する必要があります。

適正・安全な管理に関するルール

- 顧客情報の漏えいなどを防止するため、個人データ※を安全に管理し、従業者や委託先を監督しなければなりません。
- 利用目的の達成に必要な範囲で、個人データを正確かつ最新の内容に保つ必要があります。

第三者提供に関するルール

- 個人データをあらかじめ本人の同意を取らないで第三者に提供することは原則禁止されます。

開示等に応じるルール

- 事業者が保有する個人データに関して、本人から求めがあった場合は、その開示、訂正、利用停止等を行わなければなりません。
- 個人情報の取扱に関して苦情が寄せられたときは、適切かつ迅速に処理しなければなりません。

※「個人情報取扱事業者」とは、個人情報をコンピュータなどを用いて検索することができるよう体系的に構成した個人情報データベース等を事業活動に利用している事業者のことです。また、個人情報データベース等を構成する個人情報のことを「個人データ」といいます。

* 「個人情報保護法とは？（パンフレット）」（内閣府）より抜粋

※6 民生委員・児童委員は「個人情報取扱事業者」か

個人情報保護法では、保有する「個人情報データベース等」が5,000件を超えない小規模な事業者は、その適用を受けないとされています。各々の民生委員・児童委員が、自ら収集した要援護者やその家族、また支援を行なうボランティアなどの個人情報を、福祉票などに5,000件以上データベース化しているとは、一般的に考えられません。そのため、民生委員・児童委員は、個人情報保護法に規定する「個人情報取扱事業者」に該当しないと考えられます。

※7 民生委員・児童委員の職務

民生委員法では次のように規定しています。

第14条 民生委員の職務は、次のとおりとする。

- 一 住民の生活状態を必要に応じ適切に把握しておくこと。
 - 二 援助を必要とする者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように生活に関する相談に応じ、助言その他の援助を行うこと。
 - 三 援助を必要とする者が福祉サービスを適切に利用するために必要な情報の提供その他の援助を行うこと。
 - 四 社会福祉を目的とする事業を経営する者又は社会福祉に関する活動を行う者と密接に連携し、その事業又は活動を支援すること。
 - 五 社会福祉法に定める福祉に関する事務所（以下「福祉事務所」という。）その他の関係行政機関の業務に協力すること。
- 2 民生委員は、前項の職務を行うほか、必要に応じて、住民の福祉の増進を図るための活動を行う。

また、児童委員の職務については、「児童委員の活動要領」として厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知により示されています。「児童委員の活動要領」は平成16年12月の一斉改選にあわせて全面的に改正されました。資料編48頁に全文を掲載しています。

※8 守秘義務

民生委員法では次のように規定しています。

第15条 民生委員は、その職を遂行するに当っては、個人の人格を尊重し、

その身上に関する秘密を守り、人種、信条、性別、社会的身分または門地によつて、差別的又は優先的な取扱をすることなく、且つ、その処理は、実情に即して合理的にこれを行わなければならない。

なお、児童虐待防止法では、刑法及びその他の法律の守秘義務に関する規定は、「児童虐待を受けた児童を発見した場合における児童福祉法第二十五条の規定による通告をする義務の遵守を妨げるものと解釈してはならない」としています。

また、虐待の通告を仲介した児童委員は、通告者を特定させる事項を漏らしてはならないと規定しています。

(児童虐待に係る通告)

第6条 児童虐待を受けた児童を発見した者は、速やかに、これを児童福祉法（昭和二十二年法律第百六十四号）第二十五条の規定により通告しなければならない。

2 刑法（明治四十年法律第四十五号）の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、児童虐待を受けた児童を発見した場合における児童福祉法第二十五条の規定による通告をする義務の遵守を妨げるものと解釈してはならない。

第7条 児童相談所又は福祉事務所が児童虐待を受けた児童に係る児童福祉法第二十五条の規定による通告を受けた場合においては、当該通告を受けた児童相談所又は福祉事務所の所長、所員その他の職員及び当該通告を仲介した児童委員は、その職務上知り得た事項であつて当該通告をした者を特定させるものを漏らしてはならない。

※ 9 「福祉票の作成とその取り扱いに関する基本的考え方」

平成12年3月に全民児連がまとめたものです。福祉票の作成に関してのみならず、個人情報の取扱いに関する基本的な考え方を示しています。

ただし、ここでは、本人からの情報開示請求については触れていません。資料編56頁に全文を掲載しています。

資料編

(1) 個人情報の保護に関する法律の概要	-----	30
(2) 福祉関係事業者における個人情報の 適正な取扱いのためのガイドライン	-----	36
(3) 児童委員の活動要領	-----	48
(4) 福祉票の作成とその取扱いに関する基本的考え方	-----	56

資料1 個人情報保護に関する法律の概要

第1章 総則

1 目的（1条）

高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大
→個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護

2 定義（2条）

「個人情報」…生存する個人に関する情報（識別可能情報）

「個人情報データベース等」…個人情報を含む情報の集合物（検索が可能なもの。一定のマニュアル処理情報を含む）

「個人情報取扱事業者」…個人情報データベース等を事業の用に供しているもの（国、地方公共団体等のほか、取り扱う個人情報が少ない等の一定の者を除く）

「個人データ」…個人情報データベース等を構成する個人情報

「保有個人データ」…個人情報取扱事業者が開示、訂正等の権限を有する個人データ

3 基本理念（3条）

個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであり、その適正な取扱いが図られなければならない。

第2章 国及び地方公共団体の責務等

1 国及び地方公共団体の責務（4条、5条）

2 法制上の措置等（6条）

- ・国の行政機関、独立行政法人等の保有する個人情報についての法制上の措置等
- ・個人情報の性質及び利用方法にかんがみ、適正な取扱いの厳格な実施を確保する必要がある個人情報についての法制上の措置等

第3章 個人情報の保護に関する施策等

第1節 個人情報の保護に関する基本方針（7条）

- ・施策の総合的・一体的推進を図るための基本方針を国民生活審議会の意見を聴いた上で閣議決定

第2節 国の施策（8条～10条）

- ・地方公共団体等への支援、苦情処理のための必要な措置等

第3節 地方公共団体の施策（11条～13条）

- ・地方公共団体の保有する個人情報についての必要な措置
- ・区域内の事業者及び住民への支援、苦情処理のあっせん等の必要な措置

第4節 国及び地方公共団体の協力（14条）

第4章 個人情報取扱事業者の義務等

第1節 個人情報取扱事業者の義務 ※必要に応じて一定の適用除外を規定

(1) 利用目的の特定、利用目的による制限（15条、16条）

- ・個人情報を取り扱うに当たり、その利用目的をできる限り特定
- ・特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取扱いの原則禁止

(2) 適正な取得、取得に際しての利用目的の通知等（17条、18条）

- ・偽りその他の不正の手段による個人情報の取得の禁止
- ・個人情報を取得した際の利用目的の通知または公表
- ・本人から直接個人情報を取得する場合の利用目的の明示

(3) データ内容の正確性の確保（19条）

- ・利用目的の達成に必要な範囲内で個人データの正確性、最新性を確保

(4) 安全管理措置、従業者・委託先の監督（20条～22条）

- ・個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置、従業者・委託先に対する必要かつ適切な監督

(5) 第三者の提供の制限（23条）

- ・本人の同意を得ない個人データの第三者の提供の原則禁止
- ・本人の求めに応じて第三者提供を停止することとしており、その旨その他の一定の事項を通知等しているときは、第三者提供が可能
- ・委託の場合、合併等の場合、特定の者との共同利用の場合（共同利用する旨その他の一定の事項を通知等している場合）は第三者提供とみなさない

(6) 公表等、開示、訂正等、利用停止等（24条～27条）

- ・保有個人データの利用目的、開示等に必要かつ適切な措置等についての公表等
- ・保有個人データの本人からの求めに応じ、開示、訂正等、利用停止等

(7) 苦情の処理（31条）

- ・ 個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理

(8) 主務大臣の関与 (32条～35条)

- ・ この節の規定の施行に必要な限度における報告の徴収、必要な助言
- ・ 個人情報取扱事業者が義務規定（努力義務を除く）に違反し、個人の権利利益保護のため必要がある場合における勧告、勧告に従わない一定の場合の命令等
- ・ 主務大臣の権限の行使の制限（表現、学問、信教、政治活動の自由）

(9) 主務大臣 (36条)

- ・ 個人情報取扱事業者が行う事業等の所管大臣。規定の円滑な実施のために必要があるときは、内閣総理大臣が指定

第2節 民間団体による個人情報の保護の推進

(1) 団体の認定 (37条)、対象事業者 (41条)

- ・ 個人情報取扱事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的として、苦情の処理等を行おうとする団体の認定
- ・ 認定団体による対象事業者（団体の構成員等）の氏名または名称の公表

(2) 個人情報保護指針 (43条)

- ・ 認定団体による個人情報保護指針の作成・公表

(3) 主務大臣の関与 (46条～48条)

- ・ この節の規定の施行に必要な限度における報告の徴収
- ・ 業務の実施の方法の改善、個人情報保護指針の変更等についての命令
- ・ 認定基準に適合しなくなった場合、命令に従わない場合等における認定取消し

(4) 主務大臣 (49条)

- ・ 対象事業者が行う事業等の所管大臣。規定の円滑な実施のために必要があるときは、内閣総理大臣が指定

第5章 雑則

- ・ 報道、著述、学術研究、宗教活動、政治活動の用に供する目的で個人情報を取り扱う報道機関、著述を業として行う者、学術研究機関等、宗教団体、政治団体については、第4章の適用を除外（50条1項）
- ・ これらの主体は、安全管理、苦情処理等のために必要な措置を自ら

講じ、その内容を公表するよう努力（50条3項）

※この他、権限又は事務の委任、施行の状況の公表等について規定

第6章 罰則

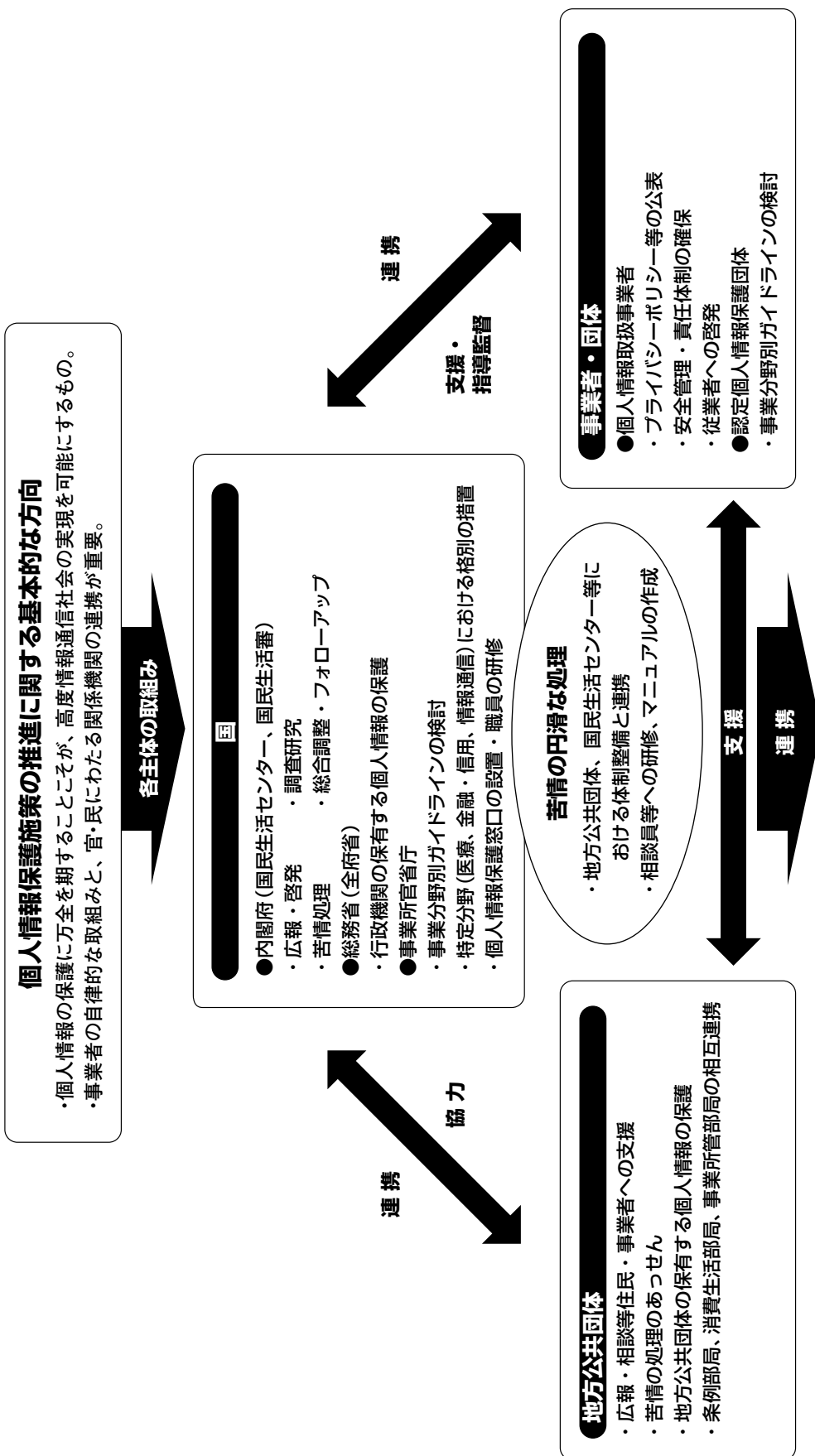
- ・ 個人情報取扱事業者が主務大臣の命令に違反した場合等における罰則（56条～59条）

附則

- ・ 公布の日（平成15年5月30日）から施行。第4章から第6章までの規定は、公布後2年以内に施行（附則1条）
- ・ 経過措置（附則2条～6条）
- ・ 内閣府の所掌事務等に本法施行関係の事務を追加（附則7条）

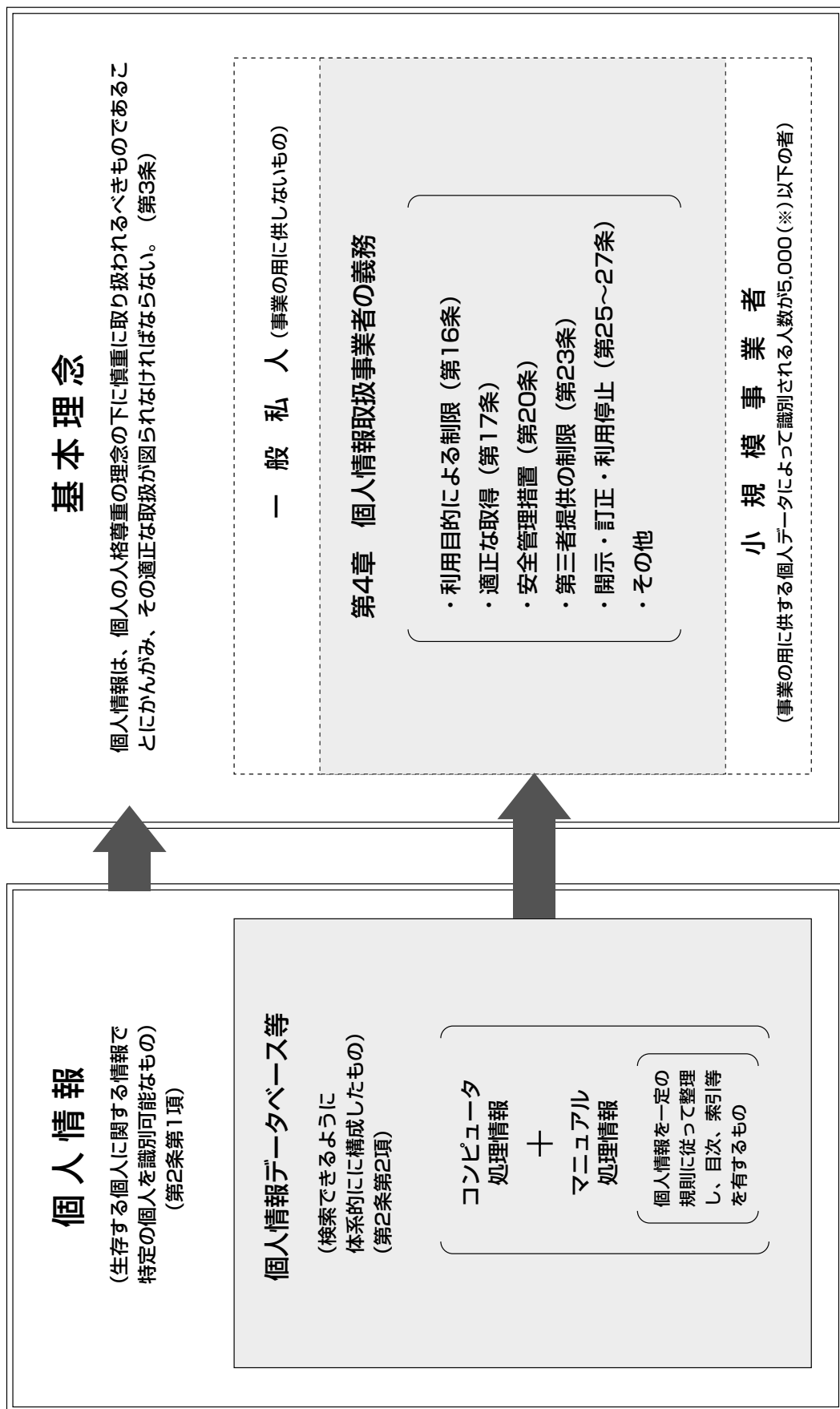
個人情報の保護に関する基本方針のイメージ

基本方針は、関係各主体による個人情報の保護に関する取組みの方向性を示し、その具体的な実践を要請するもの。



法律による必要最小限のルールと事業者等の自律的な取組みによる個人情報の保護

対象となる個人情報、事業者の範囲等



※市販のカーナビや電話帳をそのまま利用する場合、これらに含まれる個人データによって識別される人数は算定に含まれない。

I

本指針の趣旨、基本的考え方

1. 本指針の趣旨

本指針は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「法」という。)第6条第3項及び第8条の規定に基づき、個人情報取扱事業者である社会福祉事業を実施する事業者が行う個人情報の適正な取扱いの確保に関する活動を支援するための指針として定めるものであり、厚生労働大臣が法を執行する際の基準となるものである。

2. 本指針の基本的考え方

個人情報の取扱いについては、法第3条において、「個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものである」とされていることを踏まえ、個人情報を取り扱うすべての者は、その目的や様態を問わず、個人情報の性格と重要性を十分認識し、その適正な取扱いを図らなければならない。

社会福祉事業を実施する事業者は、多数の利用者やその家族について、他人が容易には知り得ないような個人情報を詳細に知り得る立場にあり、社会福祉分野は個人情報の適正な取扱いが強く求められる分野であると考えられる。

例えば①保護施設における被保護者の生活記録や困窮に至った事情、②身体障害者更生援護施設や知的障害者支援施設における利用者の障害の種類及び程度、③保育所における両親の就業状況、④児童養護施設における児童の生育歴や家庭環境、⑤婦人保護施設における入所者の家族の状況、⑥社会福祉協議会における世帯更生資金の借受人の経済状況、などは特に適正な取扱いが強く求められる情報であると考えられる。

本指針では、法の趣旨を踏まえ社会福祉事業を実施する事業者における個人情報の適正な取扱いが確保されるよう、遵守すべき事項及び遵守することが望ましい事項をできる限り具体的に示している。

3. 本指針の対象となる「福祉関係事業者」の範囲

本指針が対象としている事業者の範囲は、個人情報取扱事業者である社会福祉法(昭和26年法律第45号)第2条(第2項第3号並びに第3項第4号、第9号及び第10号を除く。)に規定する社会福祉事業を実施する事業者(以下「福祉関係事業者」という。)である。

具体的には、個人情報取扱事業者である保護施設、身体障害者更生援護施設、婦人保護施設、児童福祉施設、知的障害者援護施設、母子福祉施設、精神障害者社会復帰施設、授産施設、隣保館、へき地保健福祉館、へき地保育所、地域福祉センター、精神障害者居宅生活支援事業、身体障害者居宅介護等事業、知的障害者居宅介護等事業、児童居宅介護等事業などの社会福祉事業を実施する事業者である。

なお、介護保険法(平成9年法律第123号)に規定する居宅サービス事業、居宅介護支援事業及び介護保険施設を経営する事業、老人福祉法(昭和38年法律第133号)に規定する老人居宅生活支援事業及び老人福祉施設を経営する事業その他高齢者福祉サービス事業を行う者が保有する介護関係の個人情報の取扱いについては、別途、「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ドライン」が定められている。

また、法が適用されない、国の機関、地方公共団体、独立行政法人等は本指針の対象からは除かれる。

なお、福祉サービス利用者への食事の提供など、福祉関係事業者から委託を受けた業務を遂行する事業者においては、本指針のⅢ4.に沿って適切な安全管理措置を講ずることが求められている。また、当該委託を行う福祉関係事業者は、業務の委託に当たり、本指針の趣旨を理解し、本指針に沿った対応を行う事業者を委託先として選定するとともに委託先事業者における個人情報の取扱いについて定期的に確認を行い、適切な運用が行われていることを確認する、委託契約に明記する等の措置を講ずる必要がある。

また、法令上、「個人情報取扱事業者」としての義務等を負うのは、識別される特定の個人の数の合計が過去6ヶ月以内のいずれの日においても5,000を超えない事業者を除くものとされている。5,000の個人情報を保有しているかどうかを判断する場合には、福祉サービスの利用者の個人情報を数えるのみでは足りず、その家族、従業員、ボランティア、取引相手など社会福祉関係事業者が保有するすべての個人情報の数を数える必要がある。

福祉関係事業者は、本指針の【法の規定により遵守すべき事項】のうち、「しなければならない」等と記載された事項については、法の規定により厳格に遵守することが求められる。また、【その他の事項】については、法に基づく義務等ではないが、達成できるよう努めることが求められる。

個人情報取扱事業者に当たらない事業者にあって

も、法令、「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定。以下「基本方針」という。)及び本指針の趣旨を踏まえ、個人情報の適正な取扱いに取り組むことが期待されている。

なお、個人情報取扱事業者であるかどうかに関わらず、社会福祉法、生活保護法(昭和25年法律第144号)、児童福祉法(昭和22年法律第164号)、身体障害者福祉法(昭和24年法律第283号)、知的障害者福祉法(昭和35年法律第37号)、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律(昭和25年法律第123号)等の関係法令及び関係通知における個人情報保護に係る規定等を遵守しなければならないことはいずれでもない。

4. 大臣の権限行使と他法令に基づく地方公共団体の長等の権限行使との関係

本指針中、福祉関係事業者が【法の規定により遵守すべき事項】に記載された内容のうち、福祉関係事業者の義務とされている内容を遵守しない場合、厚生労働大臣は、法第34条の規定に基づき、勧告や必要な措置を行うことがある。

また、法第51条及び個人情報の保護に関する法律施行令(平成15年政令第507号。以下「令」という。)第11条において、法第32条から第34条までに規定する主務大臣の権限に属する事務は、個人情報取扱事業者が行う事業であって当該主務大臣が所管するものについての報告の徴収、検査、勧告等に関わる権限に属する事務の全部又は一部が、他の法令の規定により地方公共団体の長その他の執行機関が行うこととされているときは、当該地方公共団体の長等が法に基づく報告の徴収、助言、勧告及び命令を行うことがある。具体的には、社会福祉法の規定に基づき都道府県知事等が社会福祉法人の監査を行う場合や、児童福祉法等の規定に基づき都道府県知事等が施設の監査を行う場合がこれに当たる。

5. 福祉関係事業者が行う措置の透明性の確保と対外的明確化

法第3条では、個人の人格尊重の理念の下に個人情報を慎重に扱うべきことが指摘されている。

福祉関係事業者は、個人情報保護に関する考え方や方針(いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等)及び個人情報の取扱いに関する規則を策定し、それらを対外的に公表することが求められる。また、サービス利用者等から当該本人の個人情報がどのように取り扱われているか等について知りたいという求めがあった場合は、当該規則に基づき、迅速に情報提供を行うべきである。

プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等においては福祉関係事業者が個人の人格尊重

の理念の下に個人情報を取り扱うこと及び関係法令、本指針等を遵守すること等を定め、個人情報の取扱いに関する規則においては個人情報に係る安全管理措置の概要、本人等からの開示等の手続、第三者提供の取扱い、苦情への対応等について具体的に定めることが考えられる。

なお、利用目的等を広く公表することについては、以下のような趣旨があることに留意すべきである。

- ①福祉関係事業者で個人情報が利用される意義について本人等の理解を得ること
- ②福祉関係事業者において、法を遵守し、個人情報保護のため積極的に取り組んでいる姿勢を対外的に明らかにすること。

6. 責任体制の明確化と窓口の設置等

福祉関係事業者は、個人情報の適正な取扱いを推進し、漏えい等の問題に対処する体制を整備する必要がある。このため、個人情報の取扱いに関し、専門性と指導性を有し、事業者の全体を統括する組織体制・責任体制を構築し、規則の策定や安全管理措置の計画策定及びこれらの実施を効果的に行える体制を構築するよう努めるものとする。

また、福祉サービスの利用者本人等に対しては、利用開始時等に個人情報の利用目的を説明するなど、必要に応じて分かりやすい説明を行う必要があるが、加えて、福祉サービスの利用者等が疑問に感じた内容をいつでも、気軽に問い合わせることができる窓口機能を確保することが重要である。

7. 他の法令等との関係

福祉関係事業者は、個人情報の取扱いに当たり、法、令、基本方針及び本指針に示す項目のほか、個人情報保護又は守秘義務に関する他の法令等(関係資格法等)の規定を遵守しなければならない。

8. 認定個人情報保護団体における取組

法第37条においては、個人情報取扱事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的とする業務を行う法人等は主務大臣の認定を受けて認定個人情報保護団体となることとされている。認定個人情報保護団体となる福祉関係の団体等は、個人情報保護に係る普及・啓発を推進するほか、法の趣旨に沿った指針等を自主的なルールとして定めたり、個人情報の取扱いに関する福祉サービスの利用者等のための相談窓口を開設するなど、積極的な取組を行うことが期待されている。

II 用語の定義

1. 個人情報(法第2条第1項)

「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日、その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)をいう。氏名、性別、生年月日等個人を識別する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書き等の属性に関して、事実、判断、評価を表すすべての情報であり、評価情報、公刊物等によって公にされている情報や、映像、音声による情報も含まれ、暗号かされているかどうかを問わない。

福祉関係事業者、社会福祉事業に従事する者及びこれらの関係者が福祉サービスを提供する過程で、サービス利用者等の心身の状況、その置かれている環境、他の福祉サービス又は保健医療サービスの利用状況等の記録は、記載された氏名、生年月日、その他の記述等により一般的に特定の個人を識別することができることから、匿名化されたものを除き、個人情報に該当する場合が多い。

なお、死亡した個人の情報については法の対象とされていないが、福祉サービスの利用者が死亡した後においても、福祉関係事業者が当該者の情報を保存している場合には、漏えい、滅失又はき損等の防止を図るなど適正な取扱いに取り組むことが期待されている。また、死亡した個人に関する情報が、同時に、遺族等の生存する個人に関する情報でもある場合には、当該生存する個人に関する情報として法の対象となる。

個人情報データベース等(3.参照)のように整理されていない場合でも個人情報に該当する。

また、福祉サービス利用者のみならず、利用者の家族、施設の職員、ボランティア等の個人情報も対象である。

2. 個人情報の匿名化

個人情報の匿名化とは、個人情報から、当該情報に含まれる氏名、生年月日、住所の記述等、個人を識別する情報を取り除くことで、特定の個人を識別できないようにすることをいう。匿名化された情報は個人情報ではなくなり、法や本指針の対象外となる。

顔写真については、一般的には目の部分にマスクングすることで特定の個人を識別できないと考えられる。なお、必要な場合には、その人と関わりのない符号又は番号を付すこともある。

このような処理を行っても、事業者内で個人情報を利用する場合は、事業者内で得られる他の情報や匿名化に際して付された符号又は番号と個人情報との対応表等と照合することで特定の個人が識別される(匿名化できていない)ことも考えられることから、当該情報の利用目的や利用者等を勘案した処理を行う必要があり、あわせて本人の同意を得るなどの対応も考慮する必要がある。(Ⅲ1.参照)

また、特定のサービス利用者の事例を学会で発表したり、学会誌で報告したりする場合は、一般的には氏名等を消去することで匿名化されると考えられるが、事例により十分な匿名化が困難な場合は、本人の同意を得なければならない。

3. 個人情報データベース等、個人データ、保有個人データ(法第2条第2項、第4項、第5項)

「個人情報データベース等」とは、特定の個人情報をコンピュータを用いて検索することができるように体系的に構成した個人情報を含む情報の集合体、又はコンピュータを用いていない場合であっても、紙面で処理した個人情報を一定の規則(例えば、五十音順、生年月日順など)に従って整理又は分類し、特定の個人情報を容易に検索することができるよう、目次、索引、符号等を付し、他人によっても容易に検索可能な状態においているものをいう。

「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

「保有個人データ」とは、福祉関係事業者が、開示、内容の訂正、第三者への提供の停止等を行うことのできる権限を有する個人データであつて、その存否が明らかになることにより以下の各項目に該当するもの又は6ヶ月以内に消去することとなるもの以外のものをいう。保有個人データでなければ、開示、内容の訂正等を行う対象とならない。

- ①当該個人データの存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの
- ②当該個人データの存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、または誘発するおそれがあるもの
- ③当該個人データの存否が明らかになることにより、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの
- ④当該個人データの存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの

Ⅲ 福祉関係事業者の責務

1. 利用目的の特定等（法第15条、第16条）

—略—

(1) 利用目的の特定及び制限

個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的をできる限り特定しなければならない。利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の関連性を有していなければならない。利用目的の特定の仕方の具体例については、別表1を参照されたい。

(2) 利用目的による制限の例外

法第16条第3項に掲げる場合については、本人の同意を得る必要はない。具体的な例は以下のとおりである。

①法令に基づく場合

社会福祉法に基づく立入検査、児童虐待の防止等に関する法律（平成12年法律第82号）に基づく児童虐待に係わる通告、刑事訴訟法（昭和23年法律第131号）に基づく令状による捜査や捜査に必要な取調べ、地方税法（昭和25年法律第266号）に基づく質問検査などが当たり、福祉関係事業者の通常の業務で想定される主な事例は別表2のとおりである。

なお、捜査機関の行う任意調査（刑事訴訟法第197条第1項）のような任意によるものであっても、法令に基づく場合は本人の同意を得る必要がない。

②人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

③公衆衛生の向上又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、本人の同意を得ることが困難であるとき

(例)

・児童虐待事例について関係機関と情報交換する場合

④国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、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とき

【法の規定により遵守すべき事項】

・福祉関係事業者は、個人情報を取り扱うに当たって、その利用目的をできる限り特定しなければならない。

・福祉関係事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

・福祉関係事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱ってはならない。なお、本人の同意を得るために個人情報を利用すること（同意を得るために本人の連絡先を利用して電話をかける場合など）、個人情報を匿名化するために個人情報に加工を行うことは差し支えない。

・福祉関係事業者は、合併その他の事由により他の事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。

・利用目的の制限の例外（法第16条第3項）に該当する場合は、本人の同意を得ずに個人情報を取り扱うことができる。

・個人情報を取得する時点で、本人の同意があった場合で、その後、本人から利用目的の一部について同意を取り消す旨の申出があった場合は、その後の個人情報の取扱いについては、本人の同意のあった範囲に限定する。

【その他の事項】

・利用目的の制限の例外に該当する「法令に基づく場合」であっても、利用目的以外の目的で個人情報を取り扱う場合は、当該法令の趣旨を踏まえ、その取り扱う範囲を真に必要な範囲に限定することが求められる。

・本人が未成年者又は被後見人の場合は、法定代理人の同意を得ることが必要である。一定の判断能力を有する未成年者等については、あわせて本人の同意を得ることが望ましい。

・被後見人等でない知的障害者の場合は、本人の同意を得ることが必要である。また、本人の同意にあわせて家族等の同意を得ることが望ましい。

2. 利用目的の通知等（法第18条）

—略—

【法の規定により遵守すべき事項】

・福祉関係事業者は、本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、「あらかじめ」本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、緊急の処置が必要な場合等は、この限りでない。

・福祉関係事業者は、個人情報を取得するに当たって、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、「速やかに」その利用目的を本人に通知し、又は公表しなければならない。本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合には、上記のように「あらかじめ」明示する必要

がある。

- ・利用目的の公表方法としては、事業所内等に掲示するとともに、可能な場合にはホームページへの掲載等の方法により、なるべく広く公表する必要がある。
- ・福祉関係事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。
- ・仮に利用目的として、「××施設に入所者の個人情報を提供すること」と公表している場合であっても、第三者提供の制限（第23条）の規定は別途適用されるので、実際に××施設に入所者の個人情報を提供する場合には本人の同意が必要となる。（5.参照）

・取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合など利用目的の通知等の例外に該当する場合は、上記内容は適用しない。具体的な例は以下のとおりである。

- ①利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害する恐れがある場合

(例)

・児童虐待に関連した情報の利用目的を加害者である本人に通知することにより、虐待を悪化させる場合

- ②利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

この規定は、個人情報の利用目的が知られることにより、営業ノウハウといった企業秘密に関わる事項が明らかになってしまう場合など主に営利企業を念頭においた規定である。

- ③国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表す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とき

(例)

・犯罪の捜査等への協力要請を受け捜査機関等から被疑者に関する容姿その他の特徴等の情報を取得した場合

- ④取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

(例)

・在宅サービスを行う場合に、自宅の住所、電話番号といった個人情報を取得し、在宅サービスのためだけに利用する場合

【その他の事項】

・利用目的が、本既定の例外である「取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合」

に該当する場合であっても、本人等に利用目的を分かりやすく示す観点から、利用目的の公表に当たっては、当該利用目的についても併せて記載する。

- ・事業所内等への掲示に当たっては、受付窓口の近くに当該内容を説明した表示を行い、本人等に対しては、利用開始時において当該掲示についての注意を促す。
- ・本人等の希望がある場合には、詳細に説明したり、当該内容を記載した書面の交付を行う。

3. 個人情報の適正な取得、個人データ内容の正確性の確保（法第17条、第19条）

—略—

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、偽りその他の不正の手段により個人情報を取得してはならない。
- ・十分な判断能力を有していない子供から本人や家族等の個人情報を取得してはならない。
- ・福祉関係事業者は、適正な福祉サービスを提供するという利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

【その他の事項】

- ・第三者提供により他の福祉関係事業者から個人情報を入手した際に当該個人情報の内容に疑義が生じた場合には、記載内容の事実に関して本人又は情報の提供を行った者に確認をとることが望ましい。
- ・必要な過去のケース記録等については、本人から直接収集することを原則とする。ただし、本人以外の家族等から収集することが、適切な福祉サービスの提供上やむを得ない場合はこの限りでない。

4. 安全管理措置、従業者の監督及び委託先の監督（法第20条～第22条）

—略—

(1) 福祉関係事業者が講ずべき安全管理措置

①安全管理措置

福祉関係事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のため、組織的、人的、物理的及び技術的安全管理措置を講じなければならない。その際、本人の個人データが漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質及び個人データの取扱い状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講ずるものとする。なお、その際には、個人データを記録した媒体の性質に応じた安全管理措置を講ずる。

②従業者の監督

福祉関係事業者は、①の安全管理措置を遵守さ

せるよう、従業員に対し必要かつ適切な監督をしなければならない。なお、「従業員」とは、契約社員、嘱託社員、アルバイト、パートのみならず、理事、派遣労働者、ボランティア、実習生その他の当該事業者の指揮命令を受けて業務に従事する者すべてを含むものである。

(2) 安全管理措置として考えられる事項

福祉関係事業者は、その取り扱い個人データの重要性にかんがみ、個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の安全管理のため、その規模、従業員の様態等を勘案して、以下に示すような取組を参考に、必要な措置を行うものとする。

①個人情報保護に関する規模の整備、公表

- ・福祉関係事業者は、保有個人データの開示手順を定めた規程その他個人情報保護に関する規程を整備し、苦情処理体制も含めて、少なくとも事業所内への掲示、さらにホームページへの掲載を行うことで本人等に対する周知に努める。
- ・また、個人データを取り扱う情報システムの安全管理措置に関する規程等についても同様に整備を行うこと。

②個人情報保護推進のための組織体制等の整備

- ・従業員の責任体制の明確化を図り、具体的な取組を進めるため、個人情報保護に関し十分な知識を有する管理者、監督者等を定める。
- ・管理者、監督者等は、個人情報保護に関する規程、マニュアル等を遵守し業務を遂行しているかどうかについて管理・監督する。
- ・個人データの安全管理措置について定期的に自己評価を行い、見直しや改善を行うべき事項について適切な改善を行う。

③個人データの漏えい等の問題が発生した場合等における報告連絡体制の整備

- ・1) 個人データの漏えい等の事故が発生した場合、又は発生の可能性が高いと判断した場合、
- 2) 個人データの取扱いに関する規程等に違反している事実が生じた場合、又は兆候が高いと判断した場合における管理者等への報告連絡体制の整備を行う。
- ・個人データの漏えい等の情報は、苦情等の一環として、外部から報告される場合も想定されることから、苦情処理体制との連携も図る。(10.参照)

④雇用契約時における個人情報保護に関する規程の整備

- ・雇用契約や就業規則において、就業期間中はもとより離職後も含めた守秘義務を課すなど従業員の個人情報保護に関する規程を整備し、徹底を図る。なお、特に、関係各法において守秘義務が設けられている場合(別表3)には、その遵守を徹底する。

⑤従業員に対する教育研修の実施

- ・取り扱う個人データの適切な保護が確保されるよう、従業員に対する教育研修の実施等により、個人データを実際の業務で取り扱うこととなる従業員の啓発を図り、従業員の個人情報保護に対する意識を徹底する。

- ・この際、派遣労働者についても、「派遣先が講ずべき措置に関する指針」(平成11年労働省告示第138号)において、「必要に応じた教育訓練に係わる便宜を図るよう努めなければならない」とされていることも踏まえ、個人情報の取扱いに係る教育研修の実施等により、個人情報保護に対する意識を徹底する。

- ・ボランティア、実習生などについては、その目的を達成するためには、個人情報に触れるケースが多いと考えられるが、ボランティア、実習生などが個人情報に触れる場合には、当該者に対しても、個人情報保護に対する意識を徹底する。

⑥物理的安全管理措置

- ・個人データの盗難や紛失等を防止するため、以下のような物理的安全管理措置を行う。

- 入退館(室)管理の実施
- 盗難等に対する予防対策の実施
- 機器、装置等の固定など物理的な保護

⑦技術的安全管理措置

- ・個人データの盗難や紛失等を防止するため、個人データを取り扱う情報システムについて以下のような技術的安全管理措置を行う。

- 個人情報データに対するアクセス管理(IDやパスワード等による認証、各職員の業務内容に応じて業務上必要な範囲にのみアクセスできるようなシステム、個人情報データにアクセスする必要がない職員がアクセスできないようなシステムの採用等。)
- 個人情報データに対するアクセス記録の保存
- 個人情報データに対するファイアウォールの設置

⑧個人データの保存

- ・個人データを長期にわたって保存する場合には、保存媒体の劣化などにより個人データが消失しないよう適切に保存する。

⑨不要となった個人データの廃棄、消去

- ・保存する個人データと廃棄又は消去する個人データを区別し、不要となった個人データは廃棄する。
- ・不要となった個人データを廃棄する場合には、焼却や溶解など、個人データを復元不可能な状態にして廃棄する。
- ・個人データを取り扱った情報機器を廃棄する場合は、記憶装置内の個人データを復元不可能な状態にして廃棄する。
- ・これらの廃棄業務を委託する場合には、個人データの取扱いについても委託契約において明確に定

め、委託先が実際に廃棄したことを確認する。

(3) 業務を委託する場合の取扱い

①委託先の監督

福祉関係事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合、法第20条に基づく安全管理措置を遵守させるよう受託者に対し、必要かつ適切な監督をしなければならない。

「必要かつ適切な監督」には、委託契約において委託者である事業者が定める安全管理措置の内容を契約に盛り込み受託者の義務とするほか、業務が適切に行われていることを定期的に確認することなども含まれる。

また、業務が再委託された場合で、再委託先が不適切な取扱いを行ったことにより、問題が生じた場合は、福祉関係事業者や委託した事業者が責めを負うこともあり得るので、再委託を行うに当たっては委託者への文書による通知を求めるなど必要な措置を講じる必要がある。

②業務を委託する場合の留意事項

福祉関係事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合、以下の事項に留意すべきである。

- ・ 個人情報を適切に取り扱っている事業者を委託先(受託者)として選定する。
- ・ 契約において、個人情報の適切な取扱いに関する内容を盛り込む(委託期間中のほか、委託終了後の個人データの取扱いに関する内容も含む。)
- ・ 受託者が、委託を受けた業務の一部を再委託することを予定している場合は、再委託を受ける事業者の選定において個人情報を適切に取り扱っている事業者が選定されるとともに、再委託事業者が個人情報を適切に取り扱っていることが確認できるよう契約において規定する。
- ・ 受託者が個人情報を適切に取り扱っていることを定期的に確認する。
- ・ 受託者における個人情報の取扱いに疑義が生じた場合(本人等からの申出があり、確認の必要があると考えられる場合を含む。)には、受託者に対し、説明を求め、必要に応じ改善を求めるなどの適切な措置をとる。

(4) 個人情報の漏えい等の問題が発生した場合における二次被害の防止等

個人情報の漏えい等の問題が発生した場合には、厚生労働大臣、地方厚生局長、都道府県知事又は指定都市若しくは中核市の長に速やかに報告するとともに、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、個人情報の保護に配慮しつつ、可能な限り事実関係を公表し、あわせて再発防止のための改善策を講ずる。

(5) その他

名札の掲示などについては、福祉におけるプライバシー保護の重要性にかんがみ、利用者の希望に応じて一定の配慮をすることが望ましい。

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・ 福祉関係事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- ・ 福祉関係事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- ・ 福祉関係事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

【その他の事項】

- ・ 福祉関係事業者は、安全管理措置に関する取組を一層推進するため、安全管理措置が適切であるかどうかを一定期間ごとに検証するほか、必要に応じて福祉サービスの第三者評価など外部機関による検証を受け、改善を図ることが望ましい。

5. 個人データの第三者提供(法第23条)

—略—

(1) 第三者提供の取扱い

福祉関係事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならないとされており、第三者に対し個人データを提供する場合には、本人の同意を得る必要がある。

(2) 第三者提供の例外

ただし、次に掲げる場合については、本人の同意を得る必要はない。

①法令に基づく場合

社会福祉法に基づき立入検査等を受けた場合に検査官に個人情報を提供する場合、児童虐待の防止等に関する法律に基づき児童虐待に係わる通告を行った場合など法令に基づいて個人情報を利用する場合であり、通常の業務で想定される主な事例は別表2のとおりである。

なお、捜査機関の行う任意調査(刑事訴訟法第197条第1項)のような任意によるものであっても、法令に基づく場合は本人の同意を得る必要がない。(1. (2) ①参照)

②人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(例)

- ・ 急病となった場合に医師に対し、状況を説明する

場合

- ・暴力団員に関する情報を交換する場合
- ③公衆衛生の向上又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、本人の同意を得ることが困難であるとき

(例)

- ・児童虐待事例について関係機関と情報交換する場合
- ④国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、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とき

(例)

- ・国等が実施する統計報告調整法（昭和27年法律第148号）の規定に基づく統計報告の徴集（いわゆる承認統計調査）及び統計法（昭和22年法律第18号）第8条の規定に基づく指定統計以外の統計調査（いわゆる届出統計調査）に協力する場合

(3) 第三者提供の特則（オプトアウト）

事後的でも本人の意思を反映できる機会を設けるという手続をとることを条件に第三者提供を特則として認めるものである（いわゆるオプトアウト）。具体的には、本人の求めに応じて個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって①第三者への提供を利用目的とすること、②どのような種類の情報が第三者へ提供されるのか、③どのような方法で第三者に提供されることとなるのか、④本人の求めに応じて第三者への提供を停止する旨、をあらかじめ当該本人に通知するか、当該本人が容易に知り得る状態に置くことが求められる。

- ・「どのような種類の情報」とは、例えば、住所、氏名、電話番号、入所者の障害の程度、入所者の家庭状況などの提供されている個人データの種類のいう。
- ・「どのような方法で」とは、例えば、プリントアウトして他の施設関係者に手交といった提供手段又は方法をいう。
- ・「本人が容易に知り得る状態」とは、例えば、福祉施設の受付窓口に大きく張り出すことなどをいう。

(4) 「第三者」に該当しない場合

①他の事業者等への情報提供であるが、「第三者」に該当しない場合

法第23条第4項の各号に掲げる場合の当該個人データの提供を受ける者については、第三者に該当せず、本人の同意を得ずに情報の提供を行うことができる。福祉関係事業者における具体的な例は以下のとおりである。

- ・データの打ち込み、情報処理、健康診断等を他の

業者に委託する場合

- ・個人データを特定の者との間で共同して利用するとして、あらかじめ本人に通知等している場合

※個人データの共同での利用における留意事項

あらかじめ個人データを特定の者との間で共同して利用することが予定されている場合、(ア)共同して利用される個人データの項目、(イ)共同利用者の範囲（個別列挙されているか、本人から見てその範囲が明確となるように特定されている必要がある）、(ウ)利用する者の利用目的、(エ)当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称、をあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態においておくとともに、共同して利用することを明らかにしている場合には、当該共同利用者は第三者に該当しない。例えば、入所者の状況をいくつかの福祉関係事業者が共同して、集計・研究し、入所者へ提供する福祉サービスの質の向上に役立てる場合などが考えられる。

この場合、(ア)、(イ)について変更する場合には本人の同意が必要であり、(ウ)、(エ)については、本人が想定することが困難でない範囲内で変更することができ、この場合はあらかじめ、本人に通知又は本人の容易に知り得る状態におかなければならない。

②同一事業者内における情報提供であり、第三者に該当しない場合

同一事業者内で情報提供する場合は、当該個人データを第三者に提供したことはないため、本人の同意を得ずに情報の提供を行うことができる。ただし、利用目的として公表していない目的に用いる場合には、その新たな利用目的を、速やかに本人に通知し、又は公表しなければならない。（法第18条参照）

同一事業者内における情報提供であるため、第三者に該当しない場合として考えられる福祉関係事業者における具体的な例は以下のとおりである。（特定し、公表した利用目的との関係で、目的外利用として所要の措置を行う必要がある事に留意）

- ・他の担当者との連携など当該福祉関係事業者内部における情報交換
- ・同一事業者が開設する複数の施設間における福祉サービス向上のための情報交換
- ・当該事業者の職員を対象とした研修での利用
- ・当該事業者内で経営分析を行うための情報交換

(5) その他の留意事項

- ・他の事業者への情報提供に関する留意事項
- ①法令に基づく場合など第三者提供の例外に該当する場合、②「第三者」に該当しない場合、③個

人が特定されないように匿名化して情報提供する場合などにおいても、本来必要とされる情報の範囲に限って提供すべきであり、情報提供の上で必要とされていない事項についてまで他の事業者提供することがないようにすべきである。

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者においては、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。なお、(2)の第三者提供の例外に該当する場合には、本人の同意を得る必要はない。
- ・個人データの第三者提供について本人の同意があった場合で、その後、本人から第三者提供の範囲の一部についての同意を取り消す旨の申出があった場合は、その後の個人情報の取扱いについては、本人の同意のあった範囲に限定して取り扱うものとする。
- ・法第18条の規定に基づき利用目的として第三者に提供することを公表している場合であっても、実際に第三者に情報を提供する際には第23条に基づき本人の同意が必要となる。

【その他の事項】

- ・第三者提供に該当しない情報提供が行われる場合であっても、少なくとも事業所内への掲示により情報提供先をできるだけ明らかにするとともに、本人等からの問い合わせがあった場合に回答できる体制を確保する。
- ・例えば、業務委託の場合、当該福祉関係事業者において委託している業務の内容、委託先事業者名、委託先事業者との間での個人情報の取扱いに関する取り決めの内容等について公開することが考えられる。
- ・本人が未成年者又は被後見人の場合は、法定代理人の同意を得ることが必要である。一定の判断能力を有する未成年等については、あわせて本人の同意を得ることが望ましい。
- ・被後見人等でない知的障害者の場合は、本人の同意を得ることが必要である。また、本人の同意にあわせて家族等の同意を得ることが望ましい。

6. 保有個人データに関する事項の公表等 (法第24条)

—略—

第1項の「知り得る状態」とは、本人が知ろうと思えば知ることができる状態をいい、福祉関係事業者の態様に応じて適切な方法による必要があるが、例えば、施設の受付窓口等での常時掲示・備え付けを行うことが考えられる。

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、保有個人データに関し、(ア)当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称、(イ)す

べての保有個人データの利用目的(法第18条第4項第1号から第3号までに規定された例外の場合を除く。)、(ウ)保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正、利用停止等の手続の方法(保有個人データの利用目的の通知又は開示に係わる手数料を定めた場合はその額を含む。)、(エ)苦情処理の申出先、について、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)に置かなければならない。

- ・福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、上記の措置により利用目的が明らかになっている場合及び法第18条第4項第1号から第3号までの例外に相当する場合を除き、遅滞なく通知しなければならない。
- ・福祉関係事業者は、保有個人データの開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができ、その際には実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、手数料の額を定めなければならない。
- ・福祉関係事業者は、利用目的の通知をしない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。
- ・法施行前から保有している個人情報についても同様の取扱いを行う。

【その他の事項】

- ・福祉関係事業者は、保有個人データについて、その利用目的、開示、訂正、利用停止等の手続の方法及び利用目的の通知又は開示に係わる手数料の額、苦情の申出先等について、少なくとも事業所内への掲示、さらにホームページへの掲載等により明らかにするとともに、本人等からの要望により書面を交付したり、問い合わせがあった場合に具体的内容について回答できる体制を確保する。

7. 本人からの求めによる保有個人データの開示 (法第25条)

—略—

(1) 開示の原則

福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法等により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。

遺族からの開示に対しては、死亡した者の情報は法の対象ではなく、法の規定に基づき開示をしなければならないというものではないが、これはまた遺族からの求めを禁じる趣旨でもないので、それぞれの事例に応じて対応する必要がある。なお、死亡した者の情報が同時に遺族の個人データ

である場合には、当該遺族は自己の保有個人データとしてその開示を求めることができる。

(2) 開示の例外

開示することで、法第25条第1項の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。以下のような事例の場合には該当する可能性がある。ただし、個々の事例への適用については個別具体的に慎重に判断をすることが必要である。

また、一部に非開示となる情報が含まれるからといって、全部を非開示とすることはできず、非開示情報を伏せた上でその他の情報は開示しなければならない。

(事例1)

- ・本人の状況等について、家族や関係者が福祉サービス従事者に情報提供を行っている場合に、これらの者の同意を得ずに本人自身に当該情報を提供することにより、本人と家族との人間関係等が悪化するなど、これらの者の利益を害するおそれがある場合

(事例2)

- ・本人に対して十分な説明をしたとしても、利用者本人に重大な心理的影響を与えその後に悪影響を及ぼす場合

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。また、当該本人が識別される保有個人データが存在しないときには、その旨を知らせる。ただし、開示することにより、法第25条の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。
- ・開示の方法は、原則として書面の交付によるが、開示の求めを行った者が別の方法に同意した場合は同意した方法による。
- ・福祉関係事業者は、求められた保有個人データの全部又は一部について開示しない旨を決定したときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。また、本人に通知する場合には、本人に対してその理由を説明するよう努めなければならない。(10.参照)
- ・他の法令の規定により、保有個人データの開示について定めがある場合には、当該法令の規定によるものとする。

【その他の事項】

- ・法定代理人等、開示の求めを行い得る者から開示の求めがあった場合、原則として本人に対し保有個人データの開示を行う旨の説明を行った後、法定代理人等に対して開示を行うものとする。本人

に開示を行う旨の説明を行った際に、本人から開示をして欲しくない旨の申し出があった場合には、法第25条第1項第1号から第3号までに該当するかどうかを判断し、該当する場合には法定代理人等に対して開示をしないことができる。

- ・福祉関係事業者は、保有個人データの全部又は一部について開示しない旨決定した場合、本人に対するその理由の説明に当たっては、文書により示すことを基本とする。また、苦情処理の体制についても併せて説明することが望ましい。
- ・福祉関係事業者は、本人の法定代理人から当該本人に関する保有個人データの開示を求められた場合におけるその開示又は非開示の決定に当たっては、当該本人に係る児童虐待及び当該本人の同居する家庭における配偶者からの暴力のおそれの有無を確認し、法第25条第1項第1号に該当する場合は、開示しないことが適当であること。

8.訂正及び利用停止（法第26条、第27条）

—略—

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、法第26条又は第27条第1項若しくは第2項の規定に基づき、本人から、保有個人データの訂正等、利用停止等又は第三者への提供の停止を求められた場合で、それらの求めが適正であると認められるときは、これらの措置を行わなければならない。
- ・利用停止等及び第三者への提供の停止については、利用停止等に多額の費用を要する場合など当該措置を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するために必要なこれに代わるべき措置をとるときは、利用の停止又は消去の措置を行う必要はない。
- ・訂正等の求めがあった場合であって、(ア) 利用目的から見て訂正等が必要でない場合、(イ) 誤りであるとの指摘が正しくない場合又は(ウ) 訂正等の対象が事実でなく評価に関する情報である場合は、求めが適正であると認められない場合に該当し、これらの措置を行う必要はない。
- ・福祉関係事業者は、上記の措置を行ったとき、又は行わない旨を決定したときは、本人に対し、遅滞なく、その旨（訂正等を行ったときは、その内容を含む。）を通知しなければならない。また、本人に通知する場合には、本人に対してその理由を説明するよう努めなければならない。

【その他の事項】

- ・福祉関係事業者は、訂正等、利用停止等又は第三者への提供が求められた保有個人データの全部又は一部について、これらの措置を行わない旨を決定した場合、本人に対するその理由の説明に当た

っては、文書により示すことを原則とする。その際は、苦情処理の体制についても併せて説明することが望ましい。

9. 開示等の求めに応じる手続及び手数料 (法第29条、第30条)

—略—

個人データの開示等については、本人のほか、①未成年者又は成年被後見人の法定代理人、②開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人により行うことができる。

なお、本条のみに代理人に関する規定を設けているが、これは第23条等の他の規定において同意が必要とされている事項につき法定代理人等が同意することを排除する趣旨ではない。

【法の規定により遵守すべき事項】

・福祉関係事業者は、保有個人データの開示等の求めに関し、本人に過重な負担を課すものとならない範囲において、以下の事項について、その求めを受け付ける方法を定めることができる。

(ア) 開示等の求めの受付先

(イ) 開示等の求めに際して提出すべき書面の様式、その他の開示等の求めの受付方法

(ウ) 開示等の求めをする者が本人又はその代理人であることの確認の方法

(エ) 保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法

・福祉関係事業者は、本人に対し、開示等の求めに関して、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を求めることができるが、この場合には、本人が容易かつ的確に開示等の求めをすることができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便を考慮した措置をとらなければならない。

・保有個人データの開示等の求めは、本人のほか、未成年又は成年被後見人の法定代理人、当該求めをすることにつき本人が委任した代理人によってすることができる。

・福祉関係事業者は、保有個人データの開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができ、その際には実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、手数料の額を定めなければならない。

【その他の事項】

・福祉関係事業者は、以下の点に留意しつつ、保有個人データの開示の手続を定めることが望ましい。

—開示等の求めの方法は書面によることが望ましい。

—利用者等の自由な求めを阻害しないため、開示等を求める理由を要求することは不適切である。

—開示等を求める者が本人（又はその代理人）であることを確認する。

—開示等の求めがあった場合、担当スタッフの意見を聴いた上で、速やかに保有個人データの開示等をするかどうか等を決定し、これを開示の求めを行った者に通知する。

—保有個人データの開示を行う場合には、日常のサービス提供への影響も考慮し、本人に過重な負担を課すものとならない範囲で、開示の日時、場所、方法等を指定することができる。

—開示の求めを行い得る代理人から開示の求めがあった場合、原則として本人に対し保有個人データの開示を行う旨の説明を行った後、開示の求めを行った者に対して開示を行うよう努めることが期待される。

—代理人からの求めが、(ア) 本人による具体的意思を把握できない包括的な委任に基づくものである場合、(イ) 開示等の請求が行われる相当以前に行われた委任に基づくものである場合には、本人への説明に際し、開示の求めを行った者及び開示する個人データの内容について十分説明する必要がある。

10. 理由の説明、苦情処理(法第28条、第31条)

—略—

【法の規定により遵守すべき事項】

・福祉関係事業者は、本人から求められた保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正等、利用停止等において、その措置をとらない旨又はその措置と異なる措置をとる旨を本人に通知する場合は、本人に対して、その理由を説明するよう努めなければならない。

・福祉関係事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。また、福祉関係事業者は、苦情の適切かつ迅速な処理を行うに当たり、苦情処理窓口の設置や苦情処理の手順を定めるなど必要な体制の整備に努めなければならない。

【その他の事項】

・福祉関係事業者は、本人に対して理由を説明する際には、文書により示すことを基本とする。その際は、苦情処理の体制についても併せて説明することが望ましい。

・福祉関係事業者は、本人等からの苦情処理に当たり、窓口の設置や担当スタッフ以外の職員による相談体制を確保するなど、本人等が相談を行ないやすい環境の整備に努める。本人の申し出やすさを考慮すると、個人情報の苦情処理窓口は福祉サービスの苦情解決窓口が兼ねて、個人情報の苦情

処理担当スタッフは福祉サービスの苦情処理責任者が兼ねることが望ましい。

- ・福祉関係事業者は、当該施設における本人等からの苦情処理体制等について少なくとも事業所内への掲示、さらにホームページへの掲載等を行うことで本人等に対する周知に努める。
- ・地方公共団体、社会福祉事業の経営者団体や運営適正化委員会等が開設する苦情処理に関する相談窓口等についても本人等に対して周知することが望ましい。

IV

本指針の見直し

個人情報の保護に関する考え方は、社会情勢や国民の意識の変化に対応して変化していくものと考えられる。

このため、本指針についても必要に応じ検討及び見直しを行なうものとする。

(別表1～3 省略)

第1 児童委員の任務と心構え

1 児童委員の任務

(1) 地域における活動の推進

児童、妊産婦、母子家庭等の福祉の増進に関する地域の自主的な活動の中心として住民、団体と協力してその推進を図り、児童福祉施設、地域において児童の健全育成を行う者等と連携し、これを支援するとともに、児童の健やかな育成に関する気運の醸成に努める。

(2) 関係機関との連携・協力

児童、妊産婦、母子家庭等の福祉の増進に関し、都道府県、市区町村、児童相談所、福祉事務所、保健所等の関係機関と連携し、その業務に積極的に協力する。なお、児童委員はそれぞれ区域を担当するものとされているところであるが、その担当区域をまたがる事案については、当該区域を担当する児童委員と連携・協力する。

2 児童委員の心構え

(1) 使命の重要性の認識と知識、技術の向上

地域における児童、妊産婦、母子家庭等の福祉の増進を図るという任務にかんがみ、その使命の重要性について認識を深めるとともに任務の遂行に必要な福祉に関する制度、サービスについて知識、相談等についての技術を高める。

(2) 住民、関係機関との円滑な関係

地域住民、団体、関係機関等との良好な関係を維持することにより、円滑かつ効果的な活動を行うことができる基盤をつくる。

(3) 誠意と奉仕の精神

問題を客観的、総合的に把握し、適切な判断に基づく支援が進められるよう、市区町村、児童相談所、福祉事務所、保健所等の関係機関と連携しつつ、誠意と奉仕の精神をもって適切に対処する。

(4) 住民の立場に立った活動

支援を必要とする児童、妊産婦、母子家庭等の人権を尊重し、児童及び保護者の立場に立ち、その立場を理解し、お互いの信頼関係を基礎に支援することを原則とする。また、職務上知り得た秘密が十分保護されるように留意しながら、社会福祉及びその他の多様な社会資源の提供に努める。

第2 児童委員の活動

1 実情の把握と記録

(1) 地域の実情の一般的把握

児童委員は、市区町村、児童相談所、福祉事務所、保健所等と連携する等の方法により、地域住民の生活実態等を適切に把握しておく。併せて、児童委員制度を周知すること等により、地域の実情が的確に把握できるように努める。

(2) 具体的問題の把握

担当地域において保護を必要とする児童、妊産婦、母子家庭等の発見に努め、その抱える問題を的確に把握する。また、市区町村長、児童相談所長、地域の関係機関等から調査等を依頼された場合においては、的確に実情を把握し、依頼者に対し報告する。

(3) 記録とその活用

把握した問題、状況等について、その後の児童委員活動に活用するため、別添の児童票を参考に正確に記録を行うよう努める。

なお、個人の秘密の保持には十分留意する。

2 相談・支援

担当区域内の児童、妊産婦、母子家庭等について相談に応じ、それぞれの抱える問題に応じて利用し得る制度、施設、サービス等について助言し、問題の解決に努める。特に専門的な判断、治療、処遇等を必要とする問題については、速やかに適切な関係機関の援助が受けられるよう連絡・調整を行う。

相談・支援の代表的な事例としては、次のようなものがある。

(1) 手当等の受給、貸付金の借受に関する事実確認と支援

児童手当、児童扶養手当、特別児童扶養手当、福祉手当、母子福祉資金貸付金等の制度の周知に努めるとともに、これらの手当等の受給、借受に当たって必要とされる事実確認を依頼されたときは、これに協力するとともに、これらの手当等の適正な受給等につき、関係の職員や相談員と協力して支援を行う。

(2) 保護を必要とする児童等に対する助言、支援

担当地域の保護を必要とする児童及びその保護者、妊産婦、母子家庭等に対して、それぞれの抱える問題に応じて利用し得る施設やサービス等について助言するとともに、必要に応じて関係機関の援助が受けられるよう、支援を行う。特に児童に関する専門的な相談・指導が必要と考えられる場合については、児童相談所との連絡・調整を行う。

(3) 委託による指導

都道府県知事は又は児童相談所長の措置により、児童やその保護者の指導が委ねられたときは、当該関係機関から指導上の資料を得て、それを参考に指導する。

(4) 施設に入所中の児童の家族等及び施設から退所した児童等に対する支援

児童福祉施設に入所中の児童の家族等について、また施設から退所する児童及びその家族等について施設長、児童相談所長等から連絡があったときは、その児童及び家庭の状況に留意し、学校等の関係機関と連絡を密にして、その保護、支援に努める。

(5) 里親の開拓への協力

里親制度の周知を図り、里親となることを希望する者を適宜児童相談所等に連絡するなど、里親の開拓に協力する。

(6) 妊産婦、乳幼児の保護者に対する助言

- ①妊婦に対し、妊娠の届出や母子健康手帳の活用について助言するとともに、妊娠中及び産後の定期的な保健指導を受けるよう勧奨する。
- ②市区町村及び保健所における健康診査、健康相談、訪問指導等の活用について助言する。

3 児童の健全育成のための地域活動

地域において児童の健全育成を行う者等と連携し、次のような活動を行い、児童の健全育成のための地域活動に対する地域住民の参加を促進し、児童の健やかな育成に関する気運の醸成に努める。

(1) 児童の健全育成のための地域活動の促進

- ①児童館、母親クラブ、放課後児童クラブ、子育てサークル、子ども会等、児童の健全育成に関する活動に対し援助・協力する。また、地域におけるボランティア活動への児童の参加を促進・支援する。
- ②児童虐待防止ネットワークや少年サポートチームの活動に対し、進んで参加するとともに、地域における健全育成関係の協議会等へ積極的に関与する。
- ③地域における子育て支援活動を推進するため、市町村等の行う子育て支援における総合的なコーディネート業務や、保育所等を拠点とした地域における子育てネットワークづくりの促進のために必要な援助・協力を行う。

(2) 母子保健組織の育成等

地域母子保健組織、愛育班等の活動の推進に努めるとともに、それらの行う保健活動に対し援助・協力する。

(3) 児童福祉文化財の健全化と地域環境の浄化

- ①児童福祉文化財の健全化を図るため、都道府県及び市町村児童福祉審議会の推せん、勧告の機能が活発に発揮されるよう地域の具体的資料を収集し、関係機関に提供する。
- ②俗悪な広告や成年向け雑誌の自動販売機等について必要がある場合には、関係機関の助言を得つつ、その経営者等に対し撤去等を要請する等地域の環境の改善、浄化に努める。

(4) 施設の設置及び児童の居場所の確保の促進等

児童の居場所の確保のため、児童館、放課後児童クラブ等の設置等について住民及び関係機関と協議を行い、地域の実情に応じ、その設置等を促進する。

(5) 事故等の防止

交通事故をはじめ、家庭内外の事故や犯罪から児童を守るため、家庭及び地域の環境が危険な状態のまま放置されることのないよう地域住民等の注意を喚起し、危険な環境の排除又は改善に努める。

また、児童の自殺の問題についても、児童相談所、福祉事務所、学校等の関係機関と密接な連携をとり、自殺の未然防止に努める。

(6) 児童の非行防止

喫煙、飲酒、家出、性的非行、暴走運転、脅迫、窃盗、暴行、放火等児童の非行や犯罪の早期発見と未然防止を図るため、そのおそれのある児童の把握とその補導、更正に努める。また、学校、PTA、補導団体、警察、町内会、自治会などとの密接な連携のもとに、児童をとりまく家庭及び地域環境の改善、整備に努める。

4 児童虐待への取り組み

近時、児童虐待による死亡事件が後を絶たず、また、児童相談所等に対する虐待の相談件数も増加の一途をたどっていることから、児童虐待防止対策についての積極的な活動を行う。

(1) 発生防止

子育て中の保護者等の身近な相談者、聞き役、支え役として、子育てに関する相談に応じるとともに、地域の子育て支援活動への参加・協力を行いながら子育て中の保護者等に対し当該活動への参加を勧奨し、関係機関と連携を図りながら保護者等を支援すること等により、児童虐待の発生を予防する。

(2) 早期発見・早期対応

児童の福祉に職務上関係のあることを認識し、地域住民、関係機関等と密接に連携して児童虐待の早期発見に努め、これを発見した場合には、児童福祉法第25条及び児童虐待の防止等に関する法律第6条に基づき速やかに通告を行い、児童相談所、福祉事務所等の関係機関との連携により早期対応を図る。なお、児童福祉法第29条及び児童虐待の防止等に関する法律第9条に基づく立入調査の実施に当たって関係機関から協力依頼を受けた場合は、積極的に情報提供を行う等これに協力すること。

(3) 再発防止

市区町村、児童相談所、福祉事務所、保健所等の関係機関と連携し、一時保護所、児童養護施設等の退所後等についても、定期的な相談や地域で見守りを行うなどにより児童虐待の再発防止やフォローアップを行う。

(4) 児童虐待防止ネットワークへの参画

住民に最も身近な市区町村において、子ども・家庭に関わる多くの機関が参加する虐待防止ネットワークに積極的に参画する。

5 意見具申

(1) 市町村長等から意見と求められた場合の意見具申

法令、通達の定めるところにより児童等に係る措置、それに要する費用負担等について、都道府県知事、市町村長等から意見を求められたときは、事実に基づき児童等の福祉増進の観点から適切な意見を述べこれに協力する。

(2) 自発的な意見具申

児童等に関する施策及びその実施について児童等の福祉の増進の観点からその改善が必要と思料する場合は、児童委員協議会又は主任児童委員を通じて関係機関に対し、建設的な意見を提出する。

6 連絡通達

保護者のいない児童、虐待を受けていると思われる児童、母子生活支援施設等による保護を必要とする母子家庭等、保護の必要な児童、妊産婦、母子家庭等を発見又は発見した者から通告の依頼を受けたときは、その問題の所在、背景等を速やかに市区町村、児童相談所、福祉事務所、保健所等適切な機関に連絡通報する。

児童、妊産婦、母子家庭等に関し、必要な事項の状況を児童相談所長に通知するときは、原則として市区町村長を経由するものであるが、児童虐待のおそれがあるなど直ちに児童相談所の対応を必要と認められる緊急の場合には、児童相談所長に直接通知し、その後速やかに市区町村長に報告する。

第3 主任児童委員の活動

主任児童委員は民生委員・児童委員のなかから指名され、児童福祉に関する事項を専門的に担当するものとされており、原則として区域を直接担当しない取り扱いとされているが、地域で発生する個別事案についても、当該区域を担当する児童委員と適宜連携を図り、積極的に対応することが求められている。主任児童委員として児童委員の活動のほか、以下に掲げる事項について活動することが求められている。

1 関係機関と児童委員との連携

市区町村、児童相談所、福祉事務所、保健所、学校、教育委員会等の関係機関と連携を密接にし、児童及び児童を取り巻く家庭環境・社会環境について児童委員と連携して詳細な情報収集を行う。

また、地域における児童健全育成事業や母子保健活動等の推進に関しては、関係機関、特に児童館活動や母親クラブ等関係者と密接に連携し、さらに健やかに子どもを生み育てる環境づくりに関しては、地域ぐるみで子育てを行うための啓発活動を企画し、活動の実施に当たっては、その中心的役割を果たし、関係機関及び児童委員と連携して積極的に活動する。

2 児童委員への援助・協力

市区町村、児童相談所、福祉事務所、保健所等の関係機関からの個別事案にかかる調査・支援等の依頼については、原則として児童委員に対して行われるものであるが、この活動に対し積極的に援助・協力するものであること。

また、個別事案を扱う必要がある場合においては、当該区域を担当する児童委員と調整・相談のうえ、協力して、これを行うものであるが、緊急を要する等事案の内容によっては、当該区域を担当する児童委員と連絡・調整を図りながら、主任児童委員が主体的に当該事案を扱うことも必要であること。

3 民生委員としての活動

主任児童委員は、生活保護法、身体障害者福祉法、老人福祉法などの行政事務への協力に関しては、制度の周知徹底等を行うにとどめ、主任児童委員としての活動を実施することに伴い、これら法律に基づく個別世帯に対する援助・協力等が必要となることを発見した場合には、速やかに当該世帯が生活する区域を担当する民生委員に連絡し、必要な援助・協力等を要請し、自らは個別世帯に対する援助・協力等を行わないことを原則とする。

第4 児童委員協議会

児童委員相互の連携の強化及び任務の遂行に必要な知識、技術の向上を図るため、民生委員法(昭和23年法律第198号)第20条の規定に基づき組織された民生委員協議会ごとに児童委員協議会を組織するとともに、具体的事例に則した事例研究等を行い、その資質の向上を図るなど、その活動の充実強化を図る。

児童委員協議会は、児童委員相互の連携をはかり、児童福祉のため各種の協議を行うために、民生委員協議会の開催と同時に開催することが望ましい。

(別 添)

No. _____

児 童 票

I ケース処理開始の状況

受付経路	1 発見 2 発見 ()	開 始 年 月 日	平成 年 月 日
申 請 者 氏 名		児童との 関係又は 続 柄	
連 絡 先	T E L () 番		

II 児童・家族の状況

氏 名 ふりがな			現 住 所	都 道 府 県	市 郡 区	町 村	番 地
				T E L ()	番		
出 生 年 月 日	昭 和 年 月 日 平 成	就 学 等 の 状 況	就 学 中 (校 年) 就 労 中 () そ の 他 ()				
保 護 者 氏 名	(児童との続柄:)		保 護 者 の 住 所	都 道 府 県	市 郡 区	町 村	番 地
				T E L ()		番	
家 族 の 状 況	氏 名	年 齢	続 柄	備 考			
		歳					

ケースの概要

記 録

最終処理先

- 1 市区町村 2 児童相談所
3 福祉事務所 4 保健所 5 警察
6 学校 7 その他 ()

最終年月日

平成 年 月 日

児 童 票 記 入 上 の 注 意

- 1 取り扱い1件について1票を使用すること。
- 2 児童委員の取り扱う内容は、個人の秘密にわたるので記載事項が洩れることのないよう特に留意すること。
- 3 「No.」は、例えば16年度の第1号を16-1のように略号で記入すること。
- 4 「ケース処理開始の状況」は、下記を参照すること。
 - (イ) 「受付経路」は該当する番号を○で囲み、「その他」のカッコ内は、例えば、児童相談所長、福祉事務所長からの調査の依頼があった場合は、「児相」、「福祉」のように記入すること。
 - (ロ) 「連絡先」は、例えば市区町村、児童相談所、福祉事務所、保健所、児童福祉施設、学校、警察署、児童福祉司、社会福祉主事、母子自立支援員、婦人相談員、保護司等ケースを処理するに当たっての連絡先を記入すること。
- 5 「ケースの概要」には、住居、収入等の状況及び家族の状況についても要約して記入するとともに、ケースに関しては児童委員として気付いた意見等を記入すること。
- 6 「記録」は、日付を入れ要約して記入すること。指導を継続する場合には、本票に別の用紙を続けて、それに記入すること。
- 7 「最終処理先」は最終処理をした先を○で囲むこと。

資料4 福祉票の作成とその取り扱いに関する基本的考え方

—地域における相談・支援活動を効果的にすすめるために—

平成12年2月9日
全国民生委員児童委員連合会 生活相談支援部会
平成12年3月7日
平成11年度第3回全民児連評議員会において確認

1. はじめに

(1) 民生委員・児童委員活動と福祉票

《民生委員・児童委員活動における記録》

民生委員・児童委員は、児童、高齢者、障害者、ひとり親世帯、生活保護受給世帯などの個人や世帯の生活支援活動に取り組んでいる。

これらの活動をより効果的にすすめるために、民生委員・児童委員活動においては、様々な「記録」が活用されている。日々の活動を記録する活動記録の他に担当区域の個人や世帯の状況を把握するための世帯票や福祉台帳、また具体的な支援状況を記した福祉票などが主な記録様式として利用されている。

《厳格な取り扱いと内容の検討の必要性》

福祉票については、昭和49(1974)年11月に、全国民生委員児童委員協議会が、その基本的な考え方や世帯別の福祉票の作成についての留意点等を示したが、その後、四半世紀を経過する中で、個人情報への扱いについての社会的関心も高まり、福祉票の取り扱いについても、今日、改めてその厳格性が求められるようになってきている。

さらに、社会福祉基礎構造改革の論議等にもみられるように、利用者との対等な関係を築き、個人の権利や選択を尊重した制度の確立、また民生委員・児童委員活動についても住民の側に立った活動が標榜される中、改めてその内容について検討することが必要となってきている。

《個人や世帯の現況や支援過程を記録する福祉票》

福祉票は、昭和49年当時に規定されたとおり、広く地域の個人や世帯について一般的な状況を記した世帯票や福祉台帳とは異なり、何らかの支援を必要とする個人や世帯の状況や相談・支援の過程を記録し、個別援助活動を展開する際の基礎資料になるものとして整備されている。

名称や様式は地域によって異なる場合もあるが、ここでは福祉票を何らかの支援を必要とする個人や世帯の状況や相談・支援の過程を記録し、個別援助活動を展開するための記録と定義づけ、その作成や取り扱いに関する基本的考え方を示すこととする。

《他の記録等との関係》

民生委員・児童委員活動においては、福祉票以外にも例えば日常的には支援を必要としていなくても災害時に支援の必要な世帯を記した一覧表や、ひとり暮らし高齢者世帯の把握のための台帳等を整備することがある。今回示した「基本的考え方」はこれらの福祉票以外の記録の整備について直ちに制限するものではないが、以下の考え方を個人情報取り扱いに関する基本ルールとして十分理解した上で、情報の管理を行うことが必要である。

《「基本的考え方」の位置づけ》

今回示しているのは福祉票の作成や整備についての基本的な考え方であり、個人や世帯の支援のために情報の有効な活用が図られるよう、情報提供のルールなど活動の場におけるさらなる検討がすすめられることが必要である。また、様式についても必要に応じて地域の実情に合わせたより使いやすい様式を作成することが望ましい。

(2) 「個人情報」と「秘密の保持」

《常に個人の情報に接する民生委員・児童委員》

民生委員・児童委員が各種の生活支援活動に取り組む際、実際の活動を開始するまでに個人や世帯に関わる細かな状況を『知る』ことがある。また、個人や世帯の状況が十分にわからないと適切な支援が行えないといったこともあり、民生委員・児童委員はその活動の性格上、常に個人・世帯に関する「情報」に接する立場にある。

《個人の情報については秘密を守る》

しかし、そこで知り得た個人や世帯に関する「情報」は、言わばプライバシー（個人の秘密）に属するものが多く含まれており、民生委員法第15条にもあるとおり、守秘義務の遵守はもちろんのこと、活動を通じて知り得た情報の取り扱いについては細心の注意をはらわなければならない。

《秘密を守ることが信頼につながる》

民生委員・児童委員の活動は個人や世帯との信頼関係を基盤に展開され

ることは言うまでもない。「個人に関する秘密が守られない」、「いつの間にか他の人に知られてしまった」などというような信頼を損ねるようなことがあってはならない。

2. 福祉票の作成について

(1) 福祉票を作成する個人や世帯について

- 福祉票は相談や協力依頼を受け、何らかの支援を必要とする個人や世帯について作成するものであること。
- 従って、個人や世帯の一般的な問題把握や状況の調査を目的として使用するものでないこと。
- ましてや、福祉票そのものを個人や世帯に配付し、記入を依頼したりするものではないことを厳に留意すること。

(2) 福祉票を作成する個人や世帯への留意事項について

- 福祉票の作成に際しては、個人や世帯に、その目的や取り扱い(個人や世帯の支援を目的としたもので、目的外の使用は行わないこと。また、記載事項の秘密が守られること。など)についての的確に伝える必要があること。
- また、支援が完了した時、福祉票は廃棄されること、支援が長期にわたり、担当民生委員・児童委員が改選などによって交替した場合には、福祉票が交替した委員に引き継がれることも伝えること。
- 福祉票の作成について拒否された場合、強要はしないこと。

(3) 福祉票への記載内容について

- 福祉票への記載に必要な情報の把握は、必ず担当する民生委員・児童委員が自ら行うとともに、本人の確認をとり、「うわさ」や「伝聞」をそのまま記載しない。
- また、支援に直接関係のない事項や記載を拒否する内容については記載しない。

3. 福祉票の保管とその引き継ぎについて

- 福祉票には個人や世帯のプライバシーに関わる事項が多く含まれているので、その保管については确实・慎重に行うこと。
- また、福祉票を持ち歩いたり、紛失しないよう留意すること。
- 福祉票そのものを会議等の場に資料として提供したりすることなどは厳に慎むこと。
- 支援が完了した時点で廃棄される福祉票の内容が、外部に漏れることがないように厳正に処分すること。
- 担当民生委員・児童委員が改選などによって交替した場合、確実に福祉票を交替した委員に引き継ぎ、継続した支援が行われるよう留意すること。

4. 取り扱いについての留意事項

《福祉票そのものの公表は行わない》

- 近年、民生委員・児童委員が地域住民やボランティアグループと協働して友愛訪問活動や見守り支援ネットワーク活動などを展開する例や、関係機関・団体と協働した活動を展開する例も見られるところである。
- 今後、こうした協働活動が拡大することが想定されるが、支援先として個人や世帯の状況について他から情報提供を求められた時には、以下の点について留意するとともに、決して福祉票そのものを公表しないこと。

《個人や世帯の不利益とならないよう留意するとともに、了解を得る》

- 民生委員・児童委員が支援を行っている個人や世帯についての秘密の保持については、厳格に守るとともに、一般的な情報の提供は行わないこととする。
- しかし、その個人や世帯の支援を目的として、必要な情報の提供を求められた際には、その可否について民生委員・児童委員がまず見極め、提供する情報の内容と提供先、また、どのような目的で提供された情報が使用されるのかについてあらかじめ個人や世帯に説明し、了解を得ること。
- また情報の提供にあたっては、その使用が個人や世帯の支援を目的とするものであることに限るなど、利用の逸脱や個人、世帯の不利益とならないよう厳に留意するとともに、提供する内容は最小限の事項のみに止めること。

- なお、個人や世帯が他への情報提供について拒否した場合には、決して強要をしないこと。
- ただし、児童虐待の通告等のように、個人の生命や身体の安全を守るため、緊急かつやむを得ない必要がある場合はこの限りではない。

《情報提供先への秘密保持の徹底》

- 情報提供先に対しては、提供した内容についての秘密保持を徹底すること。

《情報提供のあり方についてのルールづくり》

- なお、情報提供のあり方についてはその可否等を含め、社協や行政をはじめ福祉・保健・医療等の関係者と検討を行い、そのルールづくりを各市区町村単位ごとに行う（策定する）こと。

5. その他

- 担当区域内の世帯を把握した「世帯票」の作成や、いわゆる援助の可能性のある個人や世帯を把握した「福祉台帳」等の作成が行われる場合もあるが、その際にも上記の主旨をふまえ対応すること。
- また、各種調査の実施にあたっては、上記の主旨をふまえ対応を行うこと。

6. 福祉票の様式について（参考例示）

【表 面】

(秘)

福祉票

		担当区域名			
		担当民生委員・児童委員名	(年 月～)		
		担当民生委員・児童委員名	(年 月～)		
支援開始年月日	年 月 日	支援完了年月日	年 月 日		
(ふりがな)		性 別	男 女	年 齢	歳 (年 月 日現在)
氏 名		性 別	男 女	生 年 月 日	年 月 日生
現 住 所					
緊 急 時 の 連 絡 先	〒	電 話	(名 称)	(本人との関係)	
	〒	電 話	(名 称)	(本人との関係)	
本人 (世帯) の状	児童 () 子育て家庭 高齢者 () 障害者 () ひとり親世帯 ()				
	生活保護世帯 低所得世帯 その他 ()				
	単身世帯 同居世帯 () 人家族	家 族 構 成			
	(本人 (世帯) や本人 (世帯) をとりまく状況～生活の状況、家族の状況、社会との関わり など)				
支援を開始した動 機					
本人 (世帯) の課 題 や 希 望					
支 援 の 目 標 と 当 面 の 支 援 計 画					
現在利用している保健・福祉サービス (含む民間サービス)			今後利用必要な保健・福祉サービス (含む民間サービス)		
連携を求める機関・団体等			その他の事項 (備考)		

*本票は参考に例示したものであるもので、各地の実情にあった様式を作成することが望ましいこと。

なおその際、支援に直接関係のない事項や個人のプライバシーに関わる事項については項目を設けないなどの配慮が必要である。本票の裏面や別票には、相談や支援の経過（民児協内での検討経過、関係機関との連携の状況などを含む）を記録するなど工夫すること。

*また、児童に関する事項については「児童票」を参照のこと。（『児童委員の活動要領の改正について』昭和55年9月13日・児発第721号・厚生省児童家庭局長通知、〔改正〕平成5年3月31日・児発第283号）

**民生委員・児童委員が保有する個人情報の取り扱いに関する検討委員会
委員名簿**

敬称略

氏 名	所 属 先
森 美都	全民児連地域福祉推進部会委員 鳥取県民生委員児童委員協議会長
☆ 森本 佳樹	立教大学コミュニティ福祉学科 教授
川上 富雄	川崎医療福祉大学医療福祉学科 講師
山本 繁樹	立川市社会福祉協議会・在宅介護支援センター 社会福祉士

「☆」は委員長

注) 所属等は平成17年3月現在

平成17年度
民生委員・児童委員活動と個人情報

全国民生委員児童委員連合会

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル

電話 03-3581-6747

FAX 03-3581-6748

本書の内容は民生委員・児童委員、民児協でご利用の限り転載可。
研修等にご活用ください。

全国民生委員児童委員連合会