



個人情報^の取り扱い^{について}の
基本的な^{考え方}と^{留意点}



はじめに

民生委員・児童委員は、関係機関・団体と協力・連携しながら問題状況に応じて様々な相談・支援を行っています。今後も、地域包括支援センターへの協力をはじめ、地域福祉ネットワークの一翼として大きな期待が寄せられています。このように拡大する民生委員・児童委員活動の中で、個人情報の取り扱いの判断に困る場面も多くなってきました。それらについては、2005年に発行した『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』においても「ケーススタディ」として紹介したところです。『学習資料』では、「個人情報とは何か」「個人情報保護（法）とは何か」「民生委員・児童委員活動における個人情報保護とはどういったことか」など、内容的には事実の紹介にとどめています。各民児協でこれを教材として、地域性などを考慮しながら、個人情報取り扱いのルールづくりをしていただくためのものです。一方、この『基本的な考え方と留意点』は、「ケーススタディ」をはじめとする様々な個人情報取り扱いの判断場面において、参考となる基本的な考え方や留意点を紹介し、学習資料の一層の活用を促すためのガイド的な意図で作成しました。

もくじ 個人情報の取り扱いについての基本的な考え方と留意点

はじめに	2
1 社会福祉援助の特性と個人情報保護	3
2 情報収集	5
3 本人同意の方法	6
4 福祉票等の管理	8
5 民児協内での管理のあり方	10
6 開示要求への対応	11
7 行政、関係機関・団体との連携・協働と個人情報	12
8 生命等に関わる緊急時の対応～取り扱い上の例外～	15
おわりに	16
資料編	17

1 社会福祉援助の特性と個人情報保護

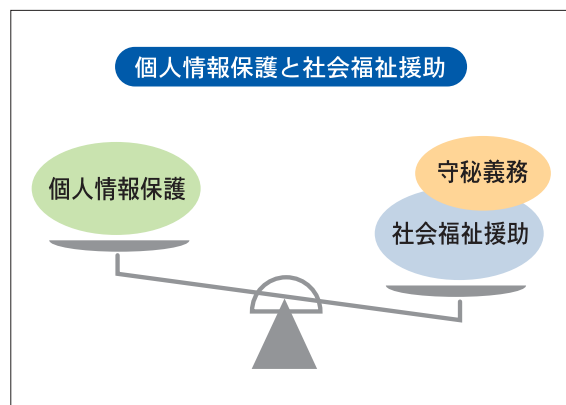
POINT

- 民生委員・児童委員は、個人情報保護法の対象事業者ではない
- 守秘義務規定に基づき、従来通りの節度ある取り扱いを心がける
- 住民や関係者への、民生委員・児童委員の守秘義務規定も含めた活動のPRが大切
- 個人情報保護か社会福祉援助かの二者択一ではなく、対象・内容・方法を考慮し調和を取ることが大切

社会福祉援助活動は情報活動そのものであり、援助を必要とする人（以下、「要支援者」という）の個人情報の入手・管理・流通なくしては成り立ちません。そうした前提に立ち、社会福祉関係者の間では、関係者同士が互いを信頼し、問題解決のために要支援者の個人情報を流通させてきました。社会福祉関係者は、法令等により「守秘義務」が課せられており、かつ、援助原則や倫理として「秘密保持」を繰り返して学んでいることから、社会福祉援助において個人情報保護が担保されてきたともいえます。

民生委員・児童委員は、個人情報保護法の対象事業者ではありません。そういう意味では、「民生委員・児童委員も個人情報保護法に準拠しなければならない」ということではなく、「民生委員法の守秘義務規定（※1）に則り、信頼関係を損なわないよう個人情報に配慮した活動をしていけばよい」ということになります。その結果が個人情報保護法の趣旨にも添った行動を取ることになるのだと考えます。また、「民生委員・児童委員は、厚生労働大臣から委嘱され、民生委員法という法律により守秘義務を負って、行政の協力的業務を行っている」ということを地域住民や関係者に対して、丁寧に周知していくことも大切なのではないのでしょうか。

個人情報保護の名の下に連携や協働が極度に制限されるとなれば、円滑な活動や援助を損ねてしまい、地域の福祉問題解決自体が困難になり、民生委員・児童委員の役割自体が問われてしまいます。一方、社会福祉援助のためであれば個人情報を自由に取り扱ってもよいのかというと、要支援者や住民との信頼関係の観点からすればそれもありません。民生委員・児童委員活動においては、この調和をいかにうまく取るかが大切です（図）。



民生委員・児童委員は様々な職務を担っていますが(※2)、職務遂行の中で個人情報の取り扱いに一層の注意を払っている姿勢を示し、要支援者との信頼形成の契機としていく積極的発想が必要です。「あなたの個人情報をこのように保護している」という姿勢を援助者側から積極的に示し、丁寧に確認していくことは、利用者との信頼関係形成に大いに資すると考えられます。さらに、個々の場面・事項についても「情報を出せばよい」「情報を遮断すればよい」という二者択一論ではなく、地域性や関係性を踏まえたうえで「誰までなら伝えられるか」「どこまでなら伝えられるか」「どのように伝えるか」を考え工夫することで出せる情報もあるのです。

誰までなら
伝えられるか

どこまでなら
伝えられるか

どのように
伝えるか



(※1) 民生委員法第15条

「民生委員は、その職務を遂行するに当つては、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、社会的身分又は門地によって、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。」

(※2) 民生委員法第14条

「1. 住民の生活状態を必要に応じ適切に把握しておくこと。 2. 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。 3. 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。 4. 社会福祉を目的とする事業を営業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。 5. 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。」

POINT

- 民生委員・児童委員活動＝情報活動＝地域住民との信頼関係のうえに成り立つ活動
- 情報収集の目的を明確化し、必要最小限の情報収集に配慮する

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民生委員・児童委員活動は、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。個人情報保護法が実施され、住民の個人情報についての関心や権利意識がより一層高まりつつある中で、情報収集・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くなるとおそれがあります。

民生委員・児童委員が活動の中で記録し保有している書類には、福祉票や活動記録、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）、など様々なものがあります。その他にも関係機関等が実施する調査（状況把握）に協力する場合があります、調査対象の名簿や調査結果（回答紙）の管理も伴うこととなります。

的確な情報収集が適切な支援に繋がり、秘密保持や個人情報管理をしっかりと行うことによって、安心と信頼のもとに相談が寄せられるといえます。個人情報保護に関する国際ルールの基礎となっているOECD（経済協力開発機構）理事会勧告（1980年）の中に、利用目的に沿った個人情報の収集をするよう定めた「データ内容の原則」、利用収集目的を明確化するよう定めた「目的明確化の原則」があります。個人情報保護法にも利用目的の特定（第15条）、収集にあたっての本人同意や収集制限の規定（第16条）などがあります。これらを考慮して民生委員・児童委員活動の留意点を整理すると以下ようになります。



留意点

- 1 援助活動に必要な情報だけの収集に心がける。
- 2 情報収集の目的を明確にする。
- 3 情報収集の目的や、その情報を何に使うのかを丁寧に説明する。

3 本人同意の方法

POINT

- 援助開始時に民生委員・児童委員活動の主旨や義務、援助上想定される情報提供範囲、記録の保管管理等を説明し、包括的な同意を得る
- 想定外・目的外の第三者提供に関しては都度本人同意を得る
- 同意の得方は書面・口頭があるが、口頭が一般的
- 同意という手続きばかりでなく、信頼関係構築も重要
- 後見人・法定代理人等への説明・同意が必要な場合がある

民生委員・児童委員は、要支援者との間にきちんとした契約を結ぶわけではありません。しかし、相手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丁寧に説明し、記録や提供についての「本人の承諾・同意」を得ておくことは重要です。その際、次のようなことを丁寧に説明し、「包括的な承諾・同意」(※3)を得ておくといよいでしょう。

情報提供に関する説明

- 1 同意することが個人情報をもとに民生委員・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。
- 2 本人への援助に関わる場合に想定される範囲内に限定し、本人利益に反する提供はしない(目的内使用のみ)ことを前提に、関係機関に連絡報告する場合があること。
- 3 目的外使用や想定外の事項に関しては、都度本人確認を行うこと。

こうした同意の得方もその後の援助活動を左右するものですので、どのような方法が地域に馴染むのか、各民児協でその方法を決めておくことが大切です。

また、要支援者によって同意のレベル(情報の第三者提供に関する民生委員・児童委員への委任の度合い)は様々であると思われます。そこで、本人がレベル・度合いを選択できるような同意の様式をつくることも一つのアイデアです。たとえば、民生委員・児童委員が、「必要であればボランティアや見守りネットワークの協力員に対しても情報を提供する」「専門機関・専門職までなら情報を提供してよい」「情報の第三者提供には全て都度本人同意を要する」などの選択肢を用意し、それぞれのメリットとデメリット(ボランティアには法令等による守秘義務が課せられていないこと等)を説明し、本人の選択に委ねるといった方法もあります。

■ 当事者（本人）への説明または同意の必要な内容

説明・同意の必要な内容

- ① 記録を残すこと（保管は确实慎重に行い、目的外使用はしない）
- ② 本人からの記録の開示要求に対応すること
- ③ あらかじめ想定される援助上必要な関係機関・専門職・住民等へ連絡すること（支援の関係で、それ以外の機関・団体等に連絡が必要になった場合、別途同意を得る）
- ④ 生命、身体、財産に関わる緊急時の例外があること

7. の連携と協働についての項（P.12）で詳しく触れますが、近年、災害等に備え「災害時要援護者名簿づくり」などに取り組む動きが増え、これらへの名簿提供が④に該当し可能となるのかどうか議論になっているところです。発生に備えてのことであり緊急時ではなく、直接援助に関係するものでもありませんが、本人利益に合うものであり可能な限り対応していきたいものです。その場合は都度の本人同意が必要となるでしょう。

■ 同意確認の方法（同意書について）

本人同意の方法は証拠を残すという意味では書面が最も望ましいのですが、決められていない書面同意を過剰に求めることは相手に「民生委員・児童委員側の都合？」という印象を与えかねません。また、署名・捺印に抵抗を感じる人も多いでしょう。こうしたことから、現時点では、口頭での確認が主となると思われます。その際、たとえば複数の委員で同意確認を行い、その同意内容を記録しておくということも考えられます。

さらには、たとえ文書で本人同意を取り付けていたとしても、現実に何らかの取り扱い上の行違いにより信頼関係を損なえばトラブルとなります。本人同意を求め証拠を残すという手続き論よりも、誠意を持って丁寧な説明を行うことで、不信感や不安感を払拭し信頼関係を築くことにより、ひいては「了解した・しない」といった後々のトラブルを予防することにもなります。

また、知的障害、精神障害、認知症をはじめ判断能力の低下している要支援者であれば、本人の状況によっては、後見人・法定代理人等への説明・同意が必要となる場合もあるでしょう。

（※3） 包括的同意

包括的同意とは、その人への支援活動という目的の範囲内で、予め想定される支援の内容や連携を必要とする機関等への最小限の個人情報提供について、支援開始段階で了承を得ておくことを指します。支援開始時の簡単な契約といえます。当然、その方への支援に関係ない使用（目的外使用）や第三者提供、当初全く想定していなかった機関等への連絡報告をする必要が出てきたときには、改めて本人同意を取る手続きが必要となります。

POINT

- 福祉票は持ち歩かない
- 資料として外部に提供しない
- 援助が終了した時点で破棄する
- 記録には、本人に確認したことのみを記録する
- 支援に直接関係のない事項や、「うわさ」、「伝聞」などは記載しない
- 本人や家族が記載を拒否する事項は記録しない

個人情報保護法が制定される以前から、民生委員・児童委員は諸記録様式の取り扱いに十分な注意を払ってきていました。全民児連が2000（平成12）年に出した『福祉票の作成とその取り扱いに関する基本的考え方』にも、個人情報保護法に充分対応できる様々な方針が盛り込まれています。これらの方針は、福祉票だけでなく個人情報が記載された全ての書類について当てはまります。

■ 保管と引継ぎについて

留意点

- ① 保管は確実慎重に行う
- ② 持ち歩いたり、紛失したりしないよう留意する
- ③ 記録そのものを資料として提供しない
- ④ 廃棄にあたっては厳正に処分する
- ⑤ 後任への記録の引継ぎは継続的支援のために必要だが、厳正確実に行うこと

などが基本ですが、こうした厳重な取り扱いに努めていることを早い段階できちんと説明し、「あなたの利益に反する用い方はしないので、援助上必要な範囲で提供することがあること

を了承してほしい」と同意を得ておくことが肝要です。

また、⑤の交替時に後任委員への資料の引継ぎを行うことは当然可能ですが、要支援者との信頼関係構築という観点からすれば、可能な限り新旧委員一緒の交替の挨拶時に引継ぎについても確認するのがさらに有効と考えられます。

「コンビニエンス・ストアのコピー機に台帳を置き忘れ紛失した」「車上荒らしに遭い、車中に置いてあった諸票が盗難にあった」といった事故が実際に起きていますので、諸票の管理・保管について危機管理意識を強めていくことが求められます。



■ 作成について

留意点

- ① 記載に必要な情報の把握は民生委員・児童委員が自ら行い、本人に確認をとる
- ② うわさや伝聞をそのまま記載しない
- ③ 支援に直接関係ない事項を記載しない
- ④ 記載を拒否された事項は記載しない

などは、要支援者との間に信頼関係を築くためにも基本的な配慮といえるでしょう。本人以外の関係者等から聴取した情報など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すべきものです。本人からの開示要求に対応することを前提に、風評や伝聞の記載、病状など本人に秘匿すべき情報の記載については慎重を要します。

POINT

- 専門職のケース会議などは情報提供可能(包括的同意の範囲内)
- 会議終了後に資料を回収するなどの配慮
- 事例研究会、実践発表会など研修の場では匿名化が必要

■ 定例会での事例等の扱い方

援助方針について話し合う事例検討会議など、民生委員・児童委員のみ、あるいは民生委員・児童委員と専門職のみといった会議では、直接的にその人の援助に関わることで、事例として担当世帯の個人情報を出すことは問題ないでしょう。これは援助上必要な目的内・想定内の第三者提供にあたりますので、包括的な本人同意により対応可能です。そうした包括的同意を得られていない場合は個別に同意を得る必要があります。

また、会議終了後に資料を回収し、適正に処分するなどの配慮が必要です。

実践発表会や事例研究など研修・研究が目的で使用する場合は、本人への直接的なメリットはありませんので基本的に本人の同意を得たうえで、資料の匿名化を図るなど配慮の必要があります。例えば、氏名をアルファベット表記（事例に登場する順番にAさん、Bさん、Cさん……とするなど）とする、年齢・性別・家族構成・収入等を差し支えない範囲で変える、などの対応が必要です。

■ 関係団体との会合等での扱い方

関係団体との会合といっても、ケース会議のような、支援に直接関わる専門職のみの会合であれば、前述の事例検討と同様に実名表記で構わないでしょう。

一方、研修・研究目的の会合の場合には匿名化が必要です。

なお、民児協を通じた行政への要望活動・改善活動で、統計データとともに具体的な事例を用いる場合にも、不必要に個人が特定されないような配慮が必要となります。

6 開示要求への対応

POINT

- 開示すべき諸資料には常に客観的な事実のみを記録しておく
- 開示後の削除・訂正要求には的確に応じる

OECD（経済協力開発機構）理事会勧告（1980年）には、「個人参加の原則」があります。また、「個人情報保護法」第24条・第25条にも本人への個人情報開示規定があります。これらを踏まえると、今後は、要支援者からの「自分の福祉票の記載内容を見せて欲しい」とか、「誤りがあるので修正・削除して欲しい」「私の福祉票を抹消して欲しい」といった要求に対しても、誠実に対応していく必要があります。

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ならないからです。

『福祉票の作成とその取り扱いに関する基本的考え方』にも、本人からの開示要求への対応を想定し、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については慎重を要すると記されています。福祉票などは開示できることを前提に作成し、記載内容の峻別を図る必要があるでしょう。

そして、記録内容について、本人から訂正や削除を求められた場合は、修正後の内容についても本人に再確認しておく必要があります。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生じた場合は、記録そのものの処分、返却といった対応を図ります。



POINT

- 地域事情を踏まえた、個人情報の第三者提供のルールづくりが必要
- 行政からの情報入手が困難な場合、民児協として必要な情報の提供を求めていく
- 守秘義務を持つ者（専門職）と住民では、情報の取り扱い方や留意の仕方が異なる

■ 情報提供を求められたとき

災害時の支援ネットワークづくりなどで、行政、社協、防災団体、消防署等から高齢者や障害者の名簿提供を求められる機会が多くなってきています。また、小学校・中学校から児童・生徒のボランティア活動や福祉教育を目的として、校区内の高齢者や障害者の名簿提供を求められる機会も増えてきています。さらに、地域ボランティアから「ふれあいサロンを始めるので区内の高齢者名簿が欲しい」と要請されることもあります。これらは皆、良い目的に使用しているもので本人利益に反するものではないのですが、「名簿を提供する」ということの影響を考えると、個々の場面で慎重な判断・取り扱いが必要となります。

また、包括的同意の範囲を超える個人情報の目的外利用となる第三者提供には、あらためて本人への事前説明と同意（オプト・アウト）**(※4)**が必要となりますので、そうした手続きを踏むことも必要でしょう。「1.」でも触れているとおり「誰にどの程度の情報をどのように出すのか」という情報の出し方の配慮や工夫というのも大切になってきます。



■ 情報提供を断られたとき

最近、民生委員・児童委員間で「行政から活動上必要な担当地区住民に関する個人情報を得にくくなった」という声をよく聞きます。行政は個人情報保護法の対象事業者ではありませんが、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第58号）や都道府県独自の条例などにより、個人情報の取り扱いが規制されています。

しかしながら、民生委員・児童委員は法令で規定された行政の協力機関であり、協力を求められた活動上必要な個人情報の提供を行政から受けるのは当然のことといえます。それが受けられなければ、協力機関としての活動自体ができない、つまり職務を果たせないこととなってしまいかねません。民生委員法第17条には、「民生委員は、その職務に関して、都道府県知事の指揮監督を受ける。2. 市町村長は、民生委員に対し、援助を必要とする者に関する必要な資料の作成を依頼し、その他民生委員の職務に関して必要な指導をすることができる。」と規定されており、協力機関としての活動が行政の管理下におかれているという立場にあることが明らかです。

こうした問題に対しては、民生委員児童委員協議会から市町村行政に課題提起し、ルール作りをしていく必要があるでしょう。その際に、民生委員法による民生委員・児童委員の立場や職務、および守秘義務を持っていることを説明し、その遂行のためにはこうした情報が必要である（その情報がなければ遂行できない）と訴えていくことが大切です。

内閣府が策定した「災害時要援護者の避難支援ガイドライン（平成18年3月改定）」では、要援護者情報の収集・共有の取り組みについて方向性を示しています。その中で、民生委員等情報を受ける側の守秘義務を前提に、避難支援のための目的外利用・提供に関して積極的に取り組むことが望まれているとされています。また、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」では、利用目的以外の提供について「明らかに本人の利益になるとき」提供することができる（第8条第2項第4号）とあります。このようなことを踏まえて、適切な対応を求めていくことになるでしょう。

■ 情報共有のあり方

要支援者の地域生活を支える場合、様々な公的サービスの利用に加えボランティアや近隣住民による支援を組み合わせる役割（調整のはたらき）は、民生委員・児童委員に大いに期待されています。その際、守秘義務を持つ者（福祉事務所、児童相談所等のワーカー、社会福祉士、社協専門員、ケアマネジャーなどと民生委員・児童委員）同士の情報の共有と、守秘義務のない地域住民（ボランティア）とでは、伝えられる情報の質量に相違がでてきます。近隣住民やボランティアに伝える情報は、「協力を依頼する主旨と内容」の範囲内にとどめ、要支援者の状況に関する内容は必要最小限とするのが原則的といえます。

共有化のルールづくりに向けて

先に述べたように、民生委員・児童委員が地域福祉の推進の役割を発揮するうえで、「協働・連携」は欠かせず、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、個別の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、関係機関・団体等より情報提供を求められ、また、関係者と情報の共有化を図る必要も生じます。

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たないという前提に立って、要支援者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、下記の点に留意しながら、地域で情報共有のためのルールを確立していく必要があります。

留意点

- ① 福祉票など記録そのものの公表・提示は行わない
- ② 個人や家族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)
- ③ 提供について本人同意を得る
- ④ 情報提供相手に対して秘密保持の徹底を求める

など、包括的同意（3.参照）あるいは個別の本人同意のうえで提供すべき情報を選別し、提供先や提供方法等にきちんと配慮すれば、トラブルにならず適切な援助に結びつけることができ、一方で、地域福祉活動を拡大することも可能となると考えます。

(※4) オプト・アウトの原則

あらかじめ本人の同意を得ていれば、個人情報を第三者に提供することができるという原則。個人情報保護法第23条第2項にはより詳しく「個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される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、次に掲げる事項について、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置いているときは、前項の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。

一 第三者への提供を利用目的とすること 二 第三者に提供される個人データの項目
三 第三者への提供の手段又は方法 四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること」と規定されています。

POINT

- 生命・身体・財産に関わる事態において、「緊急を要し」「本人確認が取れない」場合、個人情報の第三者提供は認められる
- 民児協は事例研究や話し合いを重ね、緊急時対応の判断力を磨く

個人情報保護法では、生命・身体・財産の保護のため必要で、本人同意を得ることが困難な場合は、目的外利用や第三者提供に関する適用除外が認められています。法令の対象・対象外であるにかかわらず、社会通念としてもこうした例外は認められるでしょう。たとえば、ひとり暮らし高齢者が悪質な訪問販売の被害に遭ったことを民生委員・児童委員が発見した場合などは、社会福祉協議会の地域福祉権利擁護事業専門員や消費生活センター等、しかるべき機関に通報する必要があります。

個人情報保護の優先によって留保することにより取り返しのつかない不利益をもたらす恐れがある場合～児童虐待や障害者・高齢者虐待、その他生命に関わる緊急時～には、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ます。たとえば、児童虐待防止法では、通報義務を「虐待を受けたと思われる児童を発見」した場合（第6条）とあるように、子どもの生命や身体の安全を第一義的にとらえ、情報の提供を求めています。虐待か否かの判断が難しい場合も、もし間違いであってもその疑いがあれば通報するべきでしょう。こうした場合、専門機関が通告者のプライバシーを守りつつ確認を行います。

現実には判断に迷うケースも発生する可能性がありますので、民生委員・児童委員としての判断力を磨くとともに、判断のための指針づくりや手順について民生委員児童委員協議会で話し合い、事例研究を積んでおくなどの必要があります。



おわりに

「個人情報保護法」の施行から一年が経過しましたが、福祉関係者間にとどまらず、国民の生活の様々な場面でその受け止め方、解釈の相違から「困惑」が生じている場合があり、マスコミでは「過剰反応」として後退してしまった側面を報道することもありました。

そうした中で、国レベルでもそれぞれの分野ごとのガイドラインを策定している各省庁の連絡会議において、「個人情報の有用性に配慮しつつ」「事案に応じた対応」「手続きの明確化」等を含め適切な対応を行うことを申し合わせました。併せて、内閣府は、国民生活審議会において事業者、民間団体等からの意見を聴き、法施行後のフォローアップに向けて検討をすすめているところです。

また、内閣府『災害時要援護者の避難支援ガイドライン（平成18年3月改定）』では、災害時支援に関わる個人情報の扱いについて、「福祉関係部局と民生委員等が要援護者情報の収集・共有等を福祉施策の一環として位置付け」、「明らかに本人の利益になるとき」に積極的に取り組むことと説明しています。

地域住民の関係の希薄化が一層深刻な問題となっている中で、住民間の、あるいは住民と関係機関間の橋渡し役である民生委員・児童委員の制度・活動が正しく理解され、支援活動に必要な情報の共有によって、地域のネットワークによる見守り・支援等の活動が円滑に展開されるように周囲に働きかけていきたいものです。

民生委員・児童委員活動の根幹は、住民との信頼関係です。これからも個人情報やプライバシーを尊重し、住民との信頼関係に立脚した活動をすすめていきましょう。

この資料は、全国民生委員児童委員連合会が設置した「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」の検討結果をまとめたものです。

委員名簿（敬称略・順不同）

委員長・森本 佳樹（立教大学コミュニティ福祉学科教授）

委員・釜谷 昭三（奈良県民生児童委員連合会会長）

森 美都（鳥取県民生児童委員協議会会長）

樽見千代子（群馬県民生委員児童委員協議会会長）

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）

個人情報の取り扱いに関わるQ&A

※ このQ&Aは先の委員会の検討内容を基本として、よく聞かれる質問について一般的な場合の回答例をまとめたものです。問題の状況・背景によっては、必ずしも最適でない場合が考えられますので、民児協における学習の参考としてご利用ください。

Q 法施行後は、民生委員として地域の行事に参加する際にも高齢者についての会話などに加わりやすく、様子などが把握しにくくなったと感じるのですが……。

A 住民が知人や隣人のことを気遣って、他の人に様子を伝えることはごく自然のことですので気になさることはありません。そうした口頭での情報を入手しても、それは法の範囲外と考えられますので、普通に会話に加わって差し支えないでしょう。むしろ、課題になるのは第三者に漏らしてしまうことです。サービスの利用等のために第三者へ情報提供の必要が生じた場合には本人の同意を得るべきです。

Q 町会・自治会や近隣の方から高齢者宅の電話番号などの問い合わせがあっても、お答えできず、何かの時に協力が得られなくなるのではと気がかりです。

A 問い合わせの目的を聞いてご本人に確認してから、お知らせするとよいでしょう。住民の身近な存在である民生委員・児童委員だからこそ、それぞれの判断能力に合わせた懇切・丁寧な説明ができるのですから、「同意を得る手続き」は支援において必要な説明のためのコミュニケーションととらえて、活動のルールづくりをすすめていくことが大切です。

Q 今までは担当地区の中でも少し離れた世帯の場合などには、近隣の方から普段の様子を聞いていました。しかし、そうした近隣からの情報収集を続けて差し支えないのか、不安を感じています。

A 適宜、直接訪問活動をされていて、それに加えて近隣の方に日常の様子を聞かれるのであれば、その世帯の方（本人）に、口頭でよいので説明しておかれるのが良いでしょう。

近隣の方には不必要に多くを伝えないなど個人情報の扱いに留意しつつ、そうした丁寧な活動の積み重ねによって信頼関係を築くことが大切です。

.....

Q 昨年度、行政からの調査依頼に協力した際に示された高齢者一覧表をもとに、最新の名簿を整備したいのですが、昨年度分に載っている方々については、そのまま利用してもよいでしょうか。

A 行政から提示された時の目的に照らして考えてみる必要があります。行政が本人に承諾を得たうえで、民生委員・児童委員に情報提供したと考えられますが、民児協活動としてその個人情報保有し、活用していくのであれば、そのことについてあらかじめ本人に説明し承諾を得ておくことが大切です。

また、新たに行政から提供を受ける場合には、提供について本人からの同意を得ておいてもらうとよいでしょう。

.....

Q 守秘義務ばかりが強調されることにより、民生委員として他団体との相互協力体制が揺らいでしまっているのでは？

A 適切な個人情報の取り扱いのもとで関係機関・団体ともより強固な信頼関係が築けるわけですので、互いにどのような体制にあるか等を確認し合うことが大切です。そこから情報の共有化による、よりよい活動や協力体制が展開できると考えられます。

.....

Q 災害対策として高齢者等を対象にアンケート調査を実施したものの、判断ができないためかご本人からは十分な回答が得られない部分があるため、近隣の方に様子を聞きたいのですが……。

A まずは同居の方に聞くべきことですが、それができない場合ならば口頭でよいので本人に「災害時には近隣の相互協力が大切なので、隣の方にもお話を聞いてよろしいか」等その旨を説明してから、近隣の方に聞くことです。双方にアンケート調査の目的、回答（個人情報）の取り扱いについても丁寧に説明することが大切です。

.....

Q 児童虐待などの問題を早期発見するためには、訪問活動のための基本的な情報が重要ですが、行政からの情報を得られないうえ、最近の家は玄関に表札もなく、調査などにも拒否的で訪問しても会えないなど、そもそもの関係を築きにくく手がかりもないのですが……。

A 地道に接触を試みることは大切なことです。たとえば、会えなくてもメモを入れて来るなどの活動の積み重ねと、周辺からの情報により、早期発見に繋がるケースは多いようです。

また、調査・訪問活動について、民児協として行政と方法を確認し合うことも必要となります。

.....

.....

Q 行政からの名簿の提供が減り、特に障害者関係が把握しにくくなったため、災害時などに民生委員として対応できないのではないかと心配です。

A 行政の担当者によく相談のうえ、災害時に対応するための情報の要・不要を精査する必要があります。また、日頃から関係者とのネットワークをつくっておくことが重要ですし、その中で、そのような名簿を民児協で管理するだけでなく、どのように取り扱っていくか、個人情報保護について理解したうえでルールづくりをすすめることが大切です。

.....

チェックリスト～常に心掛けたい事柄

当てはまる項目をチェックしてみましょう。



- 個人情報の含まれる書類等は、家族の目に触れないように保管している
- 記録は、コピーしたり、外へは持ち出さない
- 不要になった情報は保持しないようにしている
- 本人に開示する可能性のある資料には、事実のみを記録している
- 収集時(相談を受けるとき)は、守秘義務や情報が必要な理由について説明している
- 支援に必要な情報のみを収集している
- 本人以外からの情報は、本人に確認するようにしている
- 目的以外に使用しないこと、提供の必要な場合の対応について説明し、本人の同意を得ている
- 口頭での同意の場合には、同意の範囲、日時などを書き留めている
- 記録そのものを会議(事例検討等)の資料にしない
- 研修目的で使用する事例は匿名表記とし、終了時に資料回収に努めている
- 民児協で個人情報保護について学習している(した)
- 民児協で、記録の引継ぎや、支援のための関係者との情報共有のためのルールを決めている
- 民児協で、緊急時の対応のための基準・システムをつくっている

個人情報の取り扱いについての基本的な考え方と留意点

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

発行日：2006年6月15日

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