

## 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。