

# 地域福祉活動における 個人情報共有化に関する 取扱いの指針

—個人情報 守って 使って 信頼で築く地域福祉活動—



福岡市・区・校区社会福祉協議会 福岡市  
福岡市民生委員児童委員協議会

平成28年3月



## 【目 次】



|                             |    |
|-----------------------------|----|
| ◇はじめに                       | 1  |
| ◇序 章「地域福祉活動には、個人情報の共有が必要です」 | 2  |
| ◇第1章「個人情報をめぐる地域の現状」         | 3  |
| ◇第2章「地域福祉活動と個人情報の関係」        | 5  |
| ◇第3章「個人情報保護とは」              | 7  |
| ◇第4章「地域福祉活動における個人情報取扱いのルール」 | 10 |
| ◇第5章「地域団体と民生委員との相互理解と連携」    | 16 |
| ◇第6章「個人情報の取扱いに関するQ & A」     | 20 |
| ◇第7章「事例に学ぶ」                 | 23 |
| ◇おわりに                       | 50 |
| ◇引用・参考文献一覧                  | 51 |
| ◇資料編                        | 53 |



# はじめに



この指針に関する基本事項（ねらい、活かし方、読み方）は、以下のとおりです。

## 1. 指針作成の目的

「ふれあいネットワーク」や「ふれあいサロン」を引き合いに出すまでもなく、支援が必要な人についての情報がなければ、地域で助け合うことは困難です。個人情報第三者には提供できないと過剰に意識してしまうことにより、地域住民の安心や命に関わる活動が妨げられることがないよう、本人の同意や情報共有のルール化によって共有できることを示す必要があります。このような地域福祉実践上の課題に対応すべく、作成・提案するのが、この指針です。

個人情報に過剰反応せず、保護と活用のバランスを図りながら、地域福祉活動推進の視点をもってその有効な活用を進めていくことを、目的としています。

なお、災害時要援護者名簿といった行政情報には、独自・固有の取扱いのルールが定められていることから、今回の指針は、地域の人たちが自主的に得た個人情報の取扱いに限定したものとしています。

## 2. 指針の性格と位置づけ

この指針は、表紙のサブタイトルにもあるように、「個人情報 守って 使って 信頼で築く地域福祉活動」を基調として作成しています。読み手の方々に対して、まずは個人情報取扱いに関する基本的な理解を促し、活動の日常を振り返り自己点検をしてみる材料にしていきたい。そして、校区社会福祉協議会、自治協議会、自治会・町内会、民生委員児童委員等の地域の団体間での認識の共有を図るための話し合いや、取扱いのルールづくりを行うための参考にしていきたい、と考えています。この指針は、「討議資料」として使われてこそ、生きたものとなります。

個人情報共有化に向けての取組みは、地域福祉活動に関わっているすべての人たちの共同作業を目指して進められるべき性格のものであり、この作業自体が活動者間、活動団体間の連携の水準を高める契機となり、地域福祉活動進展の原動力ともなり得るものだと考えています。地域のみなさまに、この指針を育てていただきたいのです。

## 3. 指針の構成

この指針の本編は、7つの章からなります。序章はこの指針の主訴を示し、個人情報の共有が求められる社会的背景を記載しています。そして、第1章「個人情報をめぐる地域の現状」、第2章「地域福祉活動と個人情報の関係」、第3章「個人情報保護とは」、第4章「地域福祉活動における個人情報取扱いのルール」、第5章「地域団体と民生委員との相互理解と連携」と続きます。第6章「個人情報の取扱いに関するQ & A」では、個人情報の取扱いに関してよくある質問をQ & Aとして整理し、最後に、序章から第6章に記載した内容を事例を通して確認いただく、あるいは深めていただくために、第7章「事例に学ぶ」を設けています。

それぞれの章はもちろん相互に関連するものですが、各章はある程度完結した内容となっていますので、例えば、個人情報保護とは何かをまずは押さえておきたいとお考えならば第3章「個人情報保護とは」から読み始めるといった具合に、読み手の方々が関心のある章から読み進めてください。

## ◇◇◇ 序章 地域福祉活動には、個人情報の共有が必要です ◇◇◇

「向こう三軒両隣」を基盤とした近隣住民による互助的福祉活動（隣人を気遣い、何かあれば手助けし合う活動）として、見守り合う関係づくりを進め、住民主体の生活支援の取組みを進めるには、活動者による要支援者に関する個人情報の共有が欠かせません。

個人情報の共有化を進めるには、住民一人ひとりが、なにかしらの形で町内会・自治会を始めとする地域の団体につながる事が重要です。個人的なつながりには、自ずと限界があります。

**個人情報の共有化が求められる社会的背景としては、以下のようなことがあげられます。**

- 日本は、団塊の世代が全員75歳に到達する2025年頃を一つの区切りとして、世界のどの国も経験したことのない未知の社会に向かっています。特に急速に高齢化する都市部では、深刻な事態が予測されます。病院は入院患者を受け止めきれなくなる可能性が高く、特養などの整備も到底追いつきません。
- 少子高齢化と人口減少（支える側の減少）、生活の単位の極小化は、私たちの生活に具体的な私たちで影響を与えつつあり、社会保障制度をはじめ各部面にわたる小手先の手直しでは済まない「変化」が、もはや不可避となっています。
- このような人口構造の変化を背景とした「無縁社会」を克服し、大介護時代を乗り切っていくには、専門職によるサービスの確立が必要ですが、同時に、住民・市民による助け合いの拡充が求められます。助け合い活動は、公的福祉制度の代替ではなく、活動を通して孤立している人々とつながり、その人と地域社会とのつながりを回復するという、住民・市民自身の活動であるからこそ可能な固有の働きを持っています。
- 少子高齢化が進むなか、地域におけるあらゆるニーズをすべて行政施策でカバーするには限界があります。地域で受け止め対応していくことが求められる問題は一樣ではなく、地域の特性等により規定されますが、例えば、次の事項があげられています。①孤立死の問題、②認知症高齢者の徘徊死・行方不明の問題、③虐待の問題、④障がい者の入院・入所から地域生活への移行の問題、⑤高齢者・障がい者の消費者被害の問題、⑥災害時要援護者の避難支援等の問題、⑦制度外のニーズへの対応の問題、⑧制度のはざまにある人への対応の問題。
- 福祉課題へのアプローチには、福祉関係者とともに、住民、ボランティアの参加が欠かせません。というのも、現在の福祉課題・生活課題の多くは、地域社会や家庭の機能の低下やつながりの喪失、社会的孤立といったこととの関わりが深く、住民、ボランティアが地域での福祉活動を通して、福祉的な支援を必要とする人（「要支援者」）と社会とのつながりを再構築することが期待されているからです。この住民・ボランティアの活動は、地域にもともと存在する助け合い・支え合いとつながるものであり、また、まちづくり、地域づくりの活動ともつながるものです。さらに、深刻な状態に至らないようにする予防機能を持つことにも注目する必要があります。



## ◇◇◇◇◇◇◇◇ 第1章 個人情報をめぐる地域の現状 ◇◇◇◇◇◇◇◇

地域福祉活動関係者の多くが個人情報の取扱いで困った経験を持っています。「情報を共有したくてもできない」という戸惑いを抱えながら活動しており、活動者間の情報共有は進んでいないのが現状です。個人情報をめぐって、「過剰反応」といわれる状況も一部にみられます。

**地域団体から寄せられる個人情報についての戸惑いの「声」としては、その取扱い、収集、提供（共有）に関して、例えば、次のようなものがあります。**

- 個人情報の取扱いについては、地域団体間でかなりの認識の差がある。適正な取扱いをしていくために、地域団体に呼びかけ説明会を行ってもらいたい。分かりやすい手引き等も作成して欲しい。
- 災害時の対策では、住民がお互いに協力し合うのは当然のことであり、特に、災害時要援護者への支援は重要であるが、個人情報保護の関係で要支援者の情報を収集することが難しいという実態がある。災害時を想定した情報収集の方法を教えて欲しい。日常生活において何らかの支援を必要とする人は、災害時にはより多くの支援が必要となることが想定され、例えば、常時服用が必要な薬などの情報も含めた事前の収集が必要となるのではないか。
- 一人暮らし高齢者を狙った犯罪等に対する不安から、個人情報の提供を拒否する高齢者がいる。また、一人暮らし高齢者の情報を地域団体の関係者にどこまで提供していいのか判断できないため、話さないようにしている。

### □あなたは、どう考えますか。

『向こう三軒両隣』、『遠くの親戚より近くの他人』、『情けは人のためならず』。

**あなたは、どう考えますか。**

- 個人情報の共有のあり方と直結した地域福祉活動の代表格が、「見守り活動」です。地域の皆さんは、孤立死といった不幸な事態だけは何とか防ぎたいと熱心に取り組まれています。孤立死が起きた時の報道を思い起こしてみてください。「町内会長は何をしていたのか」、「民生委員は何をしていたのか」、「行政は何をしていたのか」という論調が一般的ですが、責任の押し付け合いからは何も生まれません。あなたは、この現実は何を学びますか。そして、この現実を変えていくには、何が必要だと考えますか。
- 助け合いに大きな影響を持っているのが、「ご近所づきあい」です。「ご近所」の復興、「ご近所福祉」の推進こそが、孤立死対策、防犯、防災の決定打であることは、誰しもがわかっていることなのかもしれません。しかし、「ご近所づきあい」は、助け合いには有利に働きますが、人間関係のあつれきも生じやすく、ストレスをためる原因にもなります。それでも、一つひとつ絆をつくり豊かな関係を作っていくことには、「無縁社会」は克服できません。一定のストレスが生じ

るという「副作用」を承知で、それを飲み込む勇気と決断が住民に求められています。このことについて、あなたはどのように考えますか。

- 単身生活者が増え、家族や親族がいたとしても事実上これらの人から日常的な生活支援を受けることが期待できない状況が広がりつつあるなかでは、暮らしを守ることと地域をつくることは結び合うものとして表われています。地域の問題解決に前向きに挑戦している地域団体があり、地域のつながりを維持しようとする住民の努力が続けられていくもとで、そこに成立する社会関係に依存して生活するかぎり、地域生活の意味を失うことはありません。このことについて、あなたはどのように考えますか。

## ◇◇◇◇◇◇◇◇ 第2章 地域福祉活動と個人情報の関係 ◇◇◇◇◇◇◇◇

地域における生活課題を発見し解決につなげていくには、関係者による個人情報の共有が不可欠です。個人情報保護法は一定のルールの下での個人情報の適切な利用は否定しておらず、関係者が地域福祉活動の推進に必要な個人情報を積極的に共有することが重要です。

個人情報の保護に重点を置きすぎると、地域福祉の推進に滞りを生じる可能性があります。それぞれの地域の社会資源の状況や地域福祉の成熟度に応じた、保護（個人情報保護）と活用（地域福祉活動）とのバランスを図りながら推進していくことが大切です。

**地域福祉活動と個人情報の関係を考えるポイントとしては、以下のような点があげられます。**

- 個人情報の共有は「あなた」と「私」の信頼関係の上に成り立つものであり、個人情報を「扱う人」・「扱われる人」双方の視点から考える必要があります。
- 個人情報の共有は、「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、情報の内容、本人の状況や思い、本人と支援者との関係などを考えながら、個別事例「この人の場合には」に応じて、判断していくことが基本となります。
- 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のか」「どこまでなら伝えられるのか」「どのように伝えるか」といった情報の出し方の配慮や工夫によって出せる情報もあります。必要な情報を出すための工夫、必要な情報を共有するための工夫の積み重ねが大切です。

**「自助教育」という視点が必要です。**

地域福祉活動推進の視点をもって個人情報の問題を考えるには、地域福祉活動関係者による地域事情を踏まえた個人情報の取得・共有（提供）・管理に係る取扱いのルールづくりを行う取組みをどう進めるのかという視点だけではなく、「自ら自身の情報を開示することが、己の身を助ける」という「自助教育」をどう進めるのかという視点が必要です。

取扱いのルールづくりは、「自助教育」を促進する（本人に安心感を与えることができる）ルールづくりでもあります。

※「自助教育」については、56 ページの解説もご参照ください。

自助教育の具体的内容については、「あなたの『助け合い上手』チェック！」として資料編に掲載していますが、概要は次のとおりです。

- 「自助教育」とは、自身の情報を自ら開示することの大切さ（そうすることが己の身を助けるという事実）についての自覚と行動を促すアプローチのことです。「あなたの足元に困っている人がいた場合、あなたは助けますか」という質問をすると、約2割の人が「頼まれなくても助ける」と答え、約7割の人が「助けてと言われれば、助ける」という回答が示すように、助け合いが始まるかどうかの鍵は助けられる側が握っている、「助けてと言える地域づくりが大切である」という考え方に基づいています。
- 助け合い活動を推進する方法として「住民流福祉の手法」が活用されています。住宅地図を活用した「住民の支え合いマップ」に代表される平常時の見守りの仕組みづくりや、災害時を想定した「防災福祉マップ」づくりといった取組みだけではなく、講座や福祉座談会での「助け合い上手テスト」を活用した「自助教育」、助け合いを阻む壁を克服する方法や要支援者等を受け止められる「ご近所力」を強化する方法についての話し合いへと、住民流福祉の手法活用の幅を広げていくことも重要です。
- 「助け合い上手テスト」には、自身の情報を自ら開示して助け合いもできるおつき合いに変えていく「おつき合い上手」度テスト、困ったときに上手に助け手を引き寄せることのできる備えを行う「助けられ上手」度テスト、といった「自助教育」を進めるためのツールが含まれています。

## ◆◆◆◆◆ 第3章 個人情報保護とは ◆◆◆◆◆

個人情報保護法には、「個人情報取扱事業者」が個人データを第三者に提供する場合には、原則として、あらかじめ本人の同意を得る必要があることが規定されています。にもかかわらずこの指針では、「個人情報取扱事業者」ではない、本来、法の規制に縛られないはずの地域団体が同様の手続きをとることを原則としているのは、個人情報保護法の精神を尊重して信頼関係を築き、人のつながりを大切にしながら、個人情報を有効に活用して地域の課題解決に協同して取り組むためです。

個人情報の保護は大切なことであり、漏えいといった事態は信頼関係を大きく損なうことは事実ですが、他方では、“過保護”ともいえる対応により、その有用性が失われてはなりません。例えば、学校の緊急連絡網や災害時要援護者名簿の作成、虐待が疑われる家庭の情報など、社会にとって有用な活動のために個人情報が有効に活用されることが大切です。

個人情報保護法にみる個人情報保護に関する基本事項では、以下の点がポイントです。

- 個人情報保護法では、「生存する個人に関する情報で、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」が、個人情報であると定義されています。
- 個人情報保護法は、「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利権益を守ること」が、法の目的であると規定しています。つまり、個人情報保護のためには個人情報をいっさい出してはいけないという考えは誤解であり、個人情報の「保護」と「活用」との調和を図ることを求めています。例えば、見守り活動でいう「活用」とは、「関係者間での共有・有効活用」のことを指しています。
- 個人情報保護法の義務規定の対象となるのは、この法律が定める以下の「個人情報取扱事業者」だけであり、個人や校区社協、自治会・町内会をはじめとする地域団体で「個人情報取扱事業者」に該当するものは極めて少ないのが実情です。「個人情報取扱事業者」ではないものが、他人の個人情報を第三者（本人以外の者）に提供する行為については、法の規制の対象外となります。

### 【参考】

「個人情報取扱事業者」とは、「5,000人分を超える個人情報を、紙媒体・電子媒体を問わず、データベース化してその事業活動に利用している者」を指しています。ただし、個人情報保護法にいう「事業」は、一定の事業目的をもって反復継続的に行われる同種の行為全体を指していますので、事業が営利か非営利かの別は関係ありません。「個人情報取扱事業者」に該当するかどうかは、その事業者が管理する個人情報の数が基準となります。

- 個人情報保護法は、個人情報を取り扱うに当たって守るべきルールを定めたもので、違反行為に対する罰則も行政処分のみとなっており、個人情報を不適切に取り扱われ被害を受けた個人が、

「個人情報取扱事業者」に対して損害賠償請求するための法律ではありません。情報の漏洩によりプライバシーが侵害されるなどの被害を受け損害賠償等を請求する場合は、従来どおり、憲法上の基本的人権（私事をみだりに公開されない権利としてのプライバシー権）の侵害、民法上の不法行為や刑法上の名誉棄損罪等の法律によることになります。



法律を正しく理解し、個人情報を適切に管理しつつ、  
上手に利用することが大切です！

## 【注】

（１）本指針の第３章「個人情報保護とは」での基本事項の説明文、ならびに資料編「用語の解説◇個人情報保護法に学ぶポイント」は、現在施行されている個人情報保護法に基づいて作成したものです。

（２）平成27年9月、個人情報保護法の一部を改正する法律が成立し、平成29年度上半期から改正法を全面施行・適用するというスケジュールが示されています。

本指針の内容に関連する改正内容としては、以下のものがあげられます。

### ①個人情報の定義の明確化

特定の個人の身体的特徴を変換したもの（例：顔認識データ）等は特定の個人を識別する情報であるため、これを個人情報として明確化。

### ②要配慮個人情報

本人に対する不当な差別や偏見が生じないように、人種、信条、病歴等が含まれる個人情報については、本人同意を得て取得することを原則義務化し、本人同意を得ない第三者提供の特例を禁止。



### ③個人情報取扱事業者の5,000件要件の撤廃

取り扱う個人情報が5,000人分以下の事業者へも本法を適用。

(3) 改正法を踏まえ、地域福祉活動推進の視点をもって個人情報の共有化をいかに進めていくのかについては、これからの議論となります。個人情報保護法全面施行10年と改正法の成立というこの機会を捉えた今、地域福祉活動関係者による活発な話し合いが求められています。

(4) 個人情報保護法の精神を尊重して信頼関係を築き、人のつながりを大切にしながら、個人情報を有効に活用して地域の課題解決に協同して取り組むため、この指針は、5,000件要件には該当せず本来、法の規制に縛られないはずの地域団体が、個人情報取扱事業者と同様の手続きをとることを原則として作成しています。

したがって、この指針に示した内容は、基本的には、個人情報保護法の一部改正を受けて、その内容を変更しなくてはならないというものではありません。

言うまでもなく、地域福祉活動に求められるのは、本人の生命・身体を守るための行為（「本人の利益」のために行う行為）を最優先に考え、個人情報保護とのバランスを図ることです。

(5) 現行法、改正法のいずれかを問わず、法との関連での地域福祉活動実践上のポイントは、本人の同意を得なくても個人情報を第三者に提供できる例外規定「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合」を、どう活用するのかという点にあります。

個人情報の有効活用をどう図るのかは、法律で決められるものではなく、地域の特性に応じて、地域福祉の主体である（地域の主権者である）住民が決めるしかありません。

## ◇◇ 第4章 地域福祉活動における個人情報取扱いのルール ◇◇

個人情報を取り扱う際の注意点を、収集、共有（提供）、管理の3つの場面ごとに示しています。

併せて、地域福祉活動関係者が個人情報を取り扱う際の7つの原則、「目的明確化の原則」「利用制限の原則」「収集制限の原則」「安全保護管理の原則」「公開の原則」「個人参加の原則」「責任の原則」と、それぞれの原則に基づく点検項目を、場面に応じて掲載しています。

点検項目をもとに、あなたの普段の活動を振り返りながら「現状を記入」し、「○=できている」「×=できていない」でチェックしてみましょう。

### 1. 個人情報の収集

誰もが個人情報を提供することには不安はあります。基本は相互の信頼関係の上に成り立つものですから、個人情報の提供を求める際には次のことに配慮しましょう。

◇利用の目的、管理方法、利用の範囲、収集する情報の内容、収集する対象の範囲などを決めておきましょう。

◇利用の目的、管理方法、利用の範囲などを本人に説明し、本人の同意・承認を得ましょう。  
(口頭・文書)

- ・相手が納得できるよう丁寧に説明し、確認しましょう。
- ・口頭で伝えた場合は、同意した日時、同意の範囲、同席した人の氏名を記録しておきましょう。
- ・目的外・想定外の利用については、その都度本人に確認を行うことを伝えましょう。

◇活動に必要な情報のみを収集しましょう。

◇収集した情報は、必要に応じて更新し、できるだけ正確で最新のものとなるよう努めましょう。

◇生命・身体・財産に関わる緊急時には、本人の同意なく、第三者に提供することがあることの同意を得ましょう。

◇十分に説明をしても同意が得られない場合には、本人の意思を尊重し、まずは信頼関係をつくることに努めましょう。

### ◇目的明確化の原則

□ 個人情報、収集の目的を明確にし、情報の利用は収集の目的に合致することが原則です。

☑チェックしてみましょう

| 点検項目                                     | 現状を記入 | ○× |
|------------------------------------------|-------|----|
| ○利用目的をできるかぎり特定していますか                     |       |    |
| ○支援に必要な情報のみを収集していますか                     |       |    |
| ○利用目的等を本人に伝え、本人の同意を得て情報を収集していますか         |       |    |
| ○利用目的の支援活動が複数ある場合は、活動を具体的に示し包括的同意を得ていますか |       |    |
| ○緊急時の情報提供について、あらかじめ本人の同意を得るようにしていますか     |       |    |

### ◇収集制限の原則

□ 個人情報を収集するときは、適法・公正な手段により、かつ本人に通知または同意を得て収集することが原則です。

☑チェックしてみましょう

| 点検項目                                 | 現状を記入 | ○× |
|--------------------------------------|-------|----|
| ○本人以外からの情報は、本人に確認するようにしていますか         |       |    |
| ○口頭での同意の場合は、同意の範囲、日時、同席者などを書き留めていますか |       |    |

## 2. 個人情報の共有（提供）

支援を要する人の情報を共有できて初めて、活動者の連携による地域福祉活動が成り立ちます。個人情報が流出しないよう、本人の同意により提供する情報を特定し、提供先や提供方法等にしっかりと配慮しましょう。そうすることにより、本人に安心感を与え適切な支援を行うことが可能になります。

◇第三者に個人情報を提供するの、本人の同意を得ている場合を原則としましょう。

◇個人情報を活用する地域福祉活動の実施上の連携を想定し、情報を共有する相手を事前に特定しておきましょう。

◇特定した情報提供の範囲についても、あらかじめ包括的同意を得ておきましょう。

◇事前に同意を得た情報提供の範囲を超える場合は、あらためて同意を得ましょう。

◇収集した個人情報をそのまま提供するのではなく、活用の目的や共有の相手の状況により提供する必要最小限の情報を抜粋してあらためて資料を作成し、個人情報提供の注意書きなどを付して提供しましょう。

◇情報提供の相手に対して秘密保持の徹底を図るとともに、情報の管理や取扱い方法等情報共有のルールを決め、勉強会などを行いましょう。

◇新たに第三者から個人情報の提供を求められた場合は、その利用目的が本人の利益になると判断できるときは、本人に確認し提供するか、本人から連絡を取るようにしましょう。たとえ善意の場合であっても、原則として本人の同意が必要です。

◇生命・身体・財産を保護するためには、本人の同意を得ずに個人情報を第三者に提供することが必要な場合があります。判断に迷うケースが発生することもありますので、どういう事態が本人の同意を必要としない場合に当たるのか、活動者間でよく話し合い、具体的な取り決めを行っておきましょう。

### ◇利用制限の原則

□ 収集した個人情報は、本人の同意を得た利用目的以外に使用しないことが原則です。

（ただし、警察から捜査関係事項の照会があった場合、税務署による税務調査上の質問や検査に対応する場合など、法律の規定による場合を除きます。）

□ 本人の同意を得ないで、個人情報を第三者に提供してはならないことが原則です。

（ただし、生命・身体・財産の保護に必要な場合、児童虐待の恐れのある家庭の情報を関係者で共有する必要がある場合などは、本人の同意を得ずに個人情報を第三者に提供することができます。家の中で転倒し動けなくなっているのを発見した、布団の中で意識がもうろうとした状態になっているのを発見した、体調を崩しているのが気になり訪問したところ玄関のブザーを鳴らしても応答がない等、日常生活の中には多くの緊急事態等が発生する可能性が潜んでいます。）

☑チェックしてみましょう

| 点検項目                                                    | 現状を記入 | ○× |
|---------------------------------------------------------|-------|----|
| ○利用目的以外を使用をしていませんか                                      |       |    |
| ○第三者へ個人情報を提供する場合には、その利用目的や内容を確認し、本人に許可をとるなど取扱いに注意していますか |       |    |
| ○本人の同意を得ずに個人情報を第三者に提供する必要がある場合について、地域関係団体間で合意形成ができていますか |       |    |
| ○個人情報の共有化について地域関係団体間で話し合う機会がありますか                       |       |    |

|                                         |  |  |
|-----------------------------------------|--|--|
| ○個人情報の共有化のルールが地域関係団体間で定められていますか         |  |  |
| ○事例として個人情報を提供するときは、個人を特定できないように工夫していますか |  |  |

### 3. 個人情報の管理

個人情報を提供したということは、提供した相手を信頼してのことです。提供した人の信頼を失墜させないように、個人情報を管理するには次のことに配慮しましょう。

また、個人情報の漏えいや流出のほとんどは、書類の置き忘れといった「うっかりミス」です。一人ひとりが日頃から意識を持って行動することが、何よりも大切です。

- ◇収集した情報を適正に管理するためのルールを作成しておきましょう。
- ◇むやみに持ち出さない、コピーしない、外部提供しないことを徹底させましょう。
- ◇不必要になった個人情報は、シュレッダーにかけ、電子データは完全に削除しましょう。
- ◇個人情報は、不必要に第三者の目に触れないように保管しましょう。
- ◇パソコンにウイルス対策をしましょう。
- ◇万が一、個人情報の漏えい（紛失、盗難）等の問題が生じたときの手続き等を決めましょう。
- ◇管理者や保管場所を決めましょう。
- ◇管理者が変わった場合、引き継ぎをしっかりとしましょう。

#### ◇安全保護管理の原則

□ 収集した個人情報の管理は、合理的で安全な方法により、紛失、破壊、使用、修正、開示等から保護することが原則です。

☑チェックしてみましょう

| 点検項目                                                | 現状を記入 | ○× |
|-----------------------------------------------------|-------|----|
| ○見守り対象者名簿や個人情報を含む活動記録等は、コピーしたり、外に持ち出したりしないようにしていますか |       |    |

|                                                         |  |  |
|---------------------------------------------------------|--|--|
| ○ unnecessaryになった個人情報、シュレッダーにかけ、電子データは確実に削除するようにしていますか  |  |  |
| ○記録そのものを会議（事例検討会等）の資料にしていますか                            |  |  |
| ○研修目的で使用する事例は匿名で表記し、終了時に回収していますか                        |  |  |
| ○個人情報が含まれる書類等は、家族の目に触れないところに保管していますか                    |  |  |
| ○公共施設等にある不特定多数が利用する機器で、インターネットやメールで個人情報を扱っていませんか        |  |  |
| ○インターネット等で情報をやりとりする場合は、送付先メールアドレスの確認を十分に行っていますか         |  |  |
| ○万が一個人情報の漏えい（紛失、盗難）等の問題が発生した際の対応は、確認されていますか             |  |  |
| ○ふれあいネットワークのボランティア等を辞めた後も引き続き、活動上知り得た個人情報の取扱いには配慮していますか |  |  |

### ◇公開の原則

☐ 収集した個人情報は、利用目的や管理等を本人の知り得る状態にしておくことが原則です。

☒ チェックしてみましょう

| 点検項目                            | 現状を記入 | ○× |
|---------------------------------|-------|----|
| ○提供された情報について、本人が確認できることを伝えていますか |       |    |

### ◇個人参加の原則

☐ 収集した個人情報は、本人の求めに応じて、保有している個人情報を開示し、修正を行うことが原則です。

☒ チェックしてみましょう

| 点検項目                                               | 現状を記入 | ○× |
|----------------------------------------------------|-------|----|
| ○本人の求めに応じて開示した個人情報についての異議申し立てを保障し、訂正、利用停止等を行っていますか |       |    |

|                                           |  |  |
|-------------------------------------------|--|--|
| ○本人の求めに対応できるよう、情報を一元管理するなどの個人情報の整理をしていますか |  |  |
|-------------------------------------------|--|--|

### ◇責任の原則

□ 個人情報の管理者は、個人情報取り扱いの諸原則実現の責任を有することが原則です。

☑チェックしてみましょう

| 点検項目                           | 現状を記入 | ○× |
|--------------------------------|-------|----|
| ○苦情、問題発生時の対応を決めていますか           |       |    |
| ○個人情報取扱いのルールや手順書、台帳等は整備されていますか |       |    |



## ◆◆◆◆ 第5章 地域団体と民生委員との相互理解と連携 ◆◆◆◆

見守り活動等の小地域福祉活動を進める際、民生委員が有する要支援者に関する個人情報の地域活動関係者との共有のあり方が、特に重要となります。

個人情報の保護と活用についてのとらえ方は、民生委員の間でも一様ではありません。個人情報保護法では第1条に「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利権益を保護する」とあり、情報の提供をすべて禁ずるものではありません。個人情報については第三者に「提供できない」と考えるのではなく、本人の同意や情報共有のルールによって必要に応じて「共有できる」と、基本的にとらえる必要があります。

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かねません。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。民生委員活動では、個人情報の入手・管理・流通を必須とする社会福祉援助活動と個人情報保護の調和をいかにうまくとるのが大切です。

**民生委員による個人情報取り扱いのポイントとしては、以下の点があげられます。**

- 民生委員法の守秘義務規定に依り、信頼関係を損なわないように個人情報に配慮した活動を行うことが、個人情報の取扱いに係る民生委員としての基本姿勢であり、そのことが結果として個人情報保護法の趣旨にもかなった行動をとることになります。
- 民生委員は活動の中で様々な情報が入ってきますし、発信することもあります。民生委員活動は情報活動そのものであり、民生委員としての基本姿勢を前提としつつ、支援の対象となる人（要支援者）の情報の橋渡し役を果たしてこそ、住民や関係機関・団体のネットワークによる具体的な支援活動が行われるのです。民生委員に求められるのは、住民に「自分や家族の情報を民生委員に提供しておくことが安心や安全につながる」と実感してもらえるような個人情報の取扱いです。
- 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近隣住民やボランティアによる支援を組み合わせる役割（調整のはたらき）が、民生委員に大いに期待されています。急速な少子高齢化の進行を背景とし、地域や住民の役割が強調される状況下にあってはなおさらのことです。その際、守秘義務を持つ専門職同士の情報共有と、守秘義務のない者とでは、情報提供の仕方に留意が必要です。近隣住民やボランティアに伝える情報は、「協力を依頼する趣旨と内容」ととどめ、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です。
- 地域における要支援者の情報を的確に把握するため、民生委員が所有する要支援者の情報の共有（提供）を求める声が、地域団体の関係者から聞かれますが、民生委員は、民生委員法において日常的な活動で把握した個人の秘密を守る義務が規定されており、民生委員が所有する個人情報を地

域団体等と共有する場合は、原則的には、本人から同意を得なければならないことを、地域団体の関係者は理解する必要があります。

- 地域団体と民生委員の相互理解と連携・協働関係をより深めるために、「安心情報キット」の配布や「安心カード」の記載内容更新の際に一緒に訪問する、「ふれあいネットワーク」の班会議などを活用して訪問活動についての役割分担等について協議する、あるいは、敬老会や「住民の支え合いマップ」・「防災福祉マップ」づくりといった地域団体が実施する事業を通じ、個人情報の取扱いのルールづくりを行い、具体的連携を図りましょう。

□事例を通して考えてみましょう・・・あなたは、どう考えますか。

【事例1】

民生委員のAさんが活動中に、担当地区に住んでいる一人暮らしの高齢者のBさんに軽度の認知症があることを知り、見守りが必要だと考えた場合、AさんはBさんの個人情報を誰にどの程度知らせてもよいのか（知らせる必要があるのか）という問題が生じます。あなたは、どうしたらいいとお考えですか。

【解説】

この事例については、以下のように考えることができます。

- 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ります。
- このケースの場合、Bさん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。きちんと伝えて見守りネットワークづくりを行っていれば回避できたかもしれません。反対に、Bさんが認知症であるという情報を近隣住民に伝えたために、「火の不始末などが起こると危なっかしくて近所に住めない、早く施設に入所して欲しい。」といった意見が出され、かえって地域での孤立を深めてしまうという事態も考えられます。
- 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何の解決にもなりません。
- 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のか」「どこまでなら伝えられるのか」「どのように伝えるか」といった情報の出し方についての配慮や工夫によって、見守りに必要な情報を共有する必要があります。地域福祉を進めるためには、「情報の伝え方の技術」といっ

たものが大切になってきます。どのように情報を伝えたらいいのか、判断が難しい場合もあります。ひとりで思い悩むのではなく（あるいは、安易に速断するのではなく）、地区民協の会長、校区担当の社協職員、いきいきセンターなど、信頼できる人に相談することも有効です。

- いずれは、Bさんの認知症が進行して徘徊といった周辺症状が現われ、見守りをするために近所の人に情報を提供することが必要であるが本人に理解してもらうのが難しい状況となることも考えられます。その場合は、「個人の生命・身体・財産の保護のため必要があり、本人の同意を得ることが困難であるとき」として、本人の同意を得ずに、Bさんの近所の人に本人の状態を伝えて見守りへの協力を求めるとともに、いきいきセンターに伝えるなどして、成年後見制度の利用等の必要な支援につなぐよう働きかける必要があります。

ただし、一人暮らしのBさんに別居の家族や親族がいる場合は、本人との関係性も考慮したうえで、「勝手に近所に言いまわって」と後から非難されるといったトラブルを避けるためにも、状況と対応を伝えることも必要となります。

- この事例は、民生委員が高齢者の認知症に気づいたケースですが、実際には、近隣の人が先に気づいて民生委員に相談するというケースもあります。住民同士が普段と違う様子に気づき行動を起こすには、近隣に顔の見える関係があり、隣人が抱える生活課題を他人事ではないととらえる感性が醸成されていることが前提となります。このことが、住民主体の地域福祉活動の基盤であることを、再認識する必要があります。「一人の百歩より、百人の一步」が大切です。

### 【事例2】

“町内敬老会の案内を手渡しするのに、新たに70歳になった人、最近転入してきた70歳以上の人の情報が欲しい”と、町内会長より民生委員に相談がありました。具体的には、“昨年度に案内を渡した住民の名簿を町内会が所有しているので、その名簿を民生委員がチェックし、漏れている人を教えて欲しい”と町内会長から言われました。民生委員という立場で70歳以上であることを把握している人の情報を出していいものか悩んだ民生委員から、どう対応したらよいか校区担当の社協職員に相談がありました。あなたは、どうしたらいいとお考えですか。

### 【解説】

この事例については、以下のように考えることができます。

- 個人情報第三者には提供できないと考えるのではなく、本人の同意や必要な情報を、必要な人で共有するための方法を工夫することが、基本となります。

○ このケースの場合、相談を受けた社協職員は、町内敬老会の対象者である70歳以上の人に漏れなく案内を渡すことができる方法を民生委員と一緒に考えることとしました。

○ 話し合いの結果、「昨年度の案内先名簿に記載のない民生委員が把握している70歳以上の人」については、民生委員が訪問して敬老会の案内を行い、町内会長に名前・住所・年齢などを伝えることの同意を得ることとしました。同時に、個人情報を活用する目的を敬老会の案内に限定せず、日頃の見守り活動や声かけ活動、見守りマップづくり、各種行事案内などとする「包括的同意」をお願いすることとしました。

※「包括的同意」については、57ページの解説もご参照ください。

○ 実施の手順は、次のとおりです。

①民生委員が町内会長より昨年度の町内敬老会案内先名簿を預かる。

②「昨年度の案内先名簿に記載のない民生委員が把握している70歳以上の人」を民生委員が確認する。

③確認した70歳以上の人には、民生委員から敬老会の案内を行うと同時に「包括的同意」をお願いし、併せて、町内会長への個人情報提供についての同意を得る。

④本人の同意が得られた情報を、民生委員から町内会長に伝える。

○ 町内敬老会の案内の仕方や名簿づくりの方法は、地域によってさまざまなようです。住民間の関係性が強く町内会の加入率が高い地域では、案内のチラシを全戸配布して参加申込みを募り参加者名簿を作成しているところもあります。新たに敬老会参加の対象年齢に達したので案内状を差し上げることと、案内者名簿に名前・住所・年齢を載せることについての本人の了解を民生委員が取り、町内会長が案内状を持参するといった方法で行っているところもあります。

どのような機会を活用し、どのように情報収集して必要な名簿を整備するかを含め、それぞれの地域に合ったより良い方法を作っていく必要があります。地域特性による方法の違いはありますが、地域福祉活動には民生委員と町内会長との良好な関係が不可欠であり、相互に信頼関係を深めることにつながるような取組みが望まれます。

○ 必要な情報を、必要な人で共有するための方法を工夫し実行を積み重ねることが、地域での顔の見える関係づくりと、それを基盤とする住民の助け合い活動を豊かにします。

## ◇◇◇◇◇◇◇◇ 第6章 個人情報の取扱いに関するQ & A ◇◇◇◇◇◇◇◇

ここでは、個人情報の取扱いに関してよくある質問をQ & Aとして整理していますので、ご活用ください。

### 【問1】

**Q** 「個人情報を取得するとき、書面で同意を得る必要がありますか。」

**A** 「書面による同意が望ましいのですが、口頭での同意も可能です。実際には、署名・捺印に抵抗を感じる人も多く、口頭での同意が主となると思われます。その場合は、同意を得た日時、共有の範囲、同席した人の氏名などの記録をとっておく必要があります。」

### 【問2】

**Q** 「本人の同意は、個人情報の第三者への提供にあたり、その都度得なければならないのですか。」

**A** 「災害時の避難支援、日頃の見守り活動や声かけ活動、福祉マップづくり、行事案内等、本人の支援活動という目的の範囲内で第三者へ個人情報を提供することをあらかじめ説明し、同意を得ている場合（『包括的同意』）は、その都度同意を得なくても、第三者へ個人情報を提供することができます。ただし、目的外利用の場合と、あらかじめ定めた者以外の第三者に提供する場合は、あらためて同意を得る必要があります。」

### 【問3】

**Q** 「時々認知症のような傾向が見受けられる人と、個人情報の取得に関する同意を交わすことはできるのでしょうか。後で、同意していないなどのトラブルにならないか心配です。」

**A** 「本人が自身の個人情報を提供することの意味を理解し、本人の意思に基づいて同意を交わす能力を有しているかどうかが重要です。日を置いて訪問し、同じ説明をして同意を交わす能力の有無を判断した後に同意を得るという方法もあります。本人に後見人がいる場合は、後見人からの同意が必要になります。

また、同意を交わす能力に不安があり後見人がいない場合は、本人のことをよく知る家族から同意を得るという方法もあります。『推定的同意』といい、家族が“本人が正しい認識ができる状態ならばきっと同意していただろう”と判断した場合、本人に代わって家族から同意を得る方法です。

本人の状態次第では、同意を得ることにあまり固執せず、当面、外から見守り様子を見るという選択もあります。」

### 【問4】

**Q** 「町内会による災害時への取組みとして高齢者等を対象にアンケート調査を行ったとき、判断が



できないためか本人から十分な回答が得られない部分がありました。このような場合、近隣の人から話を聞いてもいいのでしょうか。」

- A** 「まずは同居している人に聞くべきことです。それができないときは、口頭でよいので本人に“災害時には近隣での助け合いが大切になるので、隣の人にも話を聞いても構わないか”等その旨を説明してから、近隣の人に話を聞く必要があります。アンケート調査の目的、回答（個人情報）の取扱いについて、本人にも、近隣の人にも、丁寧に説明することが求められます。」

#### 【問5】

- Q** 「本人の同意を得なくても、個人情報を第三者に提供することはできますか。」

- A** 「あらかじめ本人の同意を得ることが原則ですが、『人の生命、身体、財産の保護のために必要がある場合』などは例外であることが、個人情報保護法にも規定されています。

『災害が起きた後の安否確認や緊急の支援のため』、『認知症高齢者の徘徊時の探索・確保のため』といった緊急事態は、問題なく例外の具体的な場合に該当します。求められるのは、誰にどのような事態が起きた場合、例外の具体的な場合に当たるとするのかについての地域の人たちの合意です。

例えば、『児童虐待が疑われる場合』、『認知症高齢者が徘徊しそうな場合』、『虚弱な一人暮らし高齢者に不慮の事態の発生（自宅の中で倒れている可能性など）が予見できる場合』を、“どのような基準・具体的な根拠をもって”、“誰が判断するのか（単独では判断しない）”を、地域で決めておくことが肝要です。実際に対応した場合には、その記録をとっておくことも大切です。」

#### 【問6】

- 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態勢が揺らいでしまっていると感じています。民生委員としての守秘義務を遵守しつつ、他団体と協力して地域福祉を推進していくには、どのように関わっていけばいいのでしょうか。」

- A** 「地域における生活課題を発見し、解決につなげていくには、関係者による個人情報の共有が不可欠です。そのためには、関係団体が集まり、地域事情を踏まえた個人情報の取得・利用（共有）・管理に係る取扱いのルールづくりを行う場が必要です。個人情報の取扱いに関する合意は、団体間のより強固な信頼関係を築き、そこから情報の共有による、よりよい活動や協力態勢へと進展していくことが期待されます。お互いの活動や情報共有を行える場を定期的にもつことが重要です。要援護者の地域生活を支えるには、公的なサービスの利用に加え、近隣住民による支援を組み合わせる役割（調整の働き）が重要になります。

また、民生委員から“個人情報保護法ができてから、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にくく、様子が把握しにくくなったと感じる”という発言を耳にすることがあります。これは個人情報を巡る『過剰反応』といわれる状況に当たります。地域住民が隣人や知人のことに気を遣って他人の様子を伝えることは、『井戸端会議』としてごく自然なことであり

気にする必要はありません。民生委員が知らない要支援者に関する情報を詳しく知っている近隣の人もいます。民生委員の活動に協力してくれそうな「世話焼きさん」を見つけるということも含め、地域の人の話をよく聴くというスタンスで普通に会話に加わってください。ただし、この話は『隣人』の立場で、この話は『ふれあいネットワークのボランティア』の立場でといった具合に、立場を使い分けて個人情報を提供するといった方法は、適切な行為とは言えません。どの場合も、民生委員であることには変わりはありません。」

#### 【問7】

**Q** 「町内住民から緊急に関係者の連絡先を教えて欲しいという電話がありました。どのような点に注意して対応すればよいのでしょうか。」

**A** 「緊急な訴えに対しては、地域の実情と互いの信頼関係にも配慮して対応すべきですが、電話という匿名性があるので、慎重な対応も必要です。地域の事情から考えると、むやみに“個人情報だから教えられません”とは言えず、また緊急だからといって、相手を確認せずに個人情報を教えることもできません。

電話を使った詐欺が巧妙さを増し被害が拡大しているなかでは、町内であれば、会って話す段取りをつけることを優先させることが重要です。会って話すという申し入れは、詐欺被害への抑止力として働く可能性もあります。電話での対応しかできない場合は、まずは、あわてず一呼吸おいて落ち着くことが一番です。相手の心証を害しないように緊急な事情（連絡先が必要な理由と目的）を確認し、いったん電話を切り、こちらから改めて電話をかけ相手が本人かどうかを確認するなど、個人情報保護の原則を守りつつ、相手のことを配慮しながら気持ちを汲み取った対応ができるように努めてください。同時に、『緊急時の人命や財産に関わる場合』は、本人の同意なく第三者に必要な個人情報を提供できますので（個人情報保護法にも例外として規定されています）、迅速な対応も求められます。」

#### 【問8】

**Q** 「個人情報保護法で、プライバシーが保護されますか。」

**A** 「個人情報保護法は、『個人情報取扱事業者』が個人情報の適切な取扱いのルールを遵守することにより、プライバシーを含む個人の権利権益の侵害を未然に防止することをねらいとしています。プライバシーを守る法律ではありません。個人情報保護とプライバシー保護を同じだと考え、個人情報保護法によりプライバシーが守られると思っている人も多いようですが、実はそうではありません。プライバシーは『知られたくない情報』であるため、個人の主観によってその範囲は異なり、他人の干渉を許さない各個人の私生活上の自由を含むなど、個人情報とプライバシーは重なる部分はあるものの、同じではありません。地域福祉活動関係者が取得する情報の中にはプライバシーが多く含まれていることから、プライバシー保護のためにも個人情報を適切に取り扱い、個人の秘密を守るとともにその人の尊厳を守るという姿勢が、相互の信頼関係を築きます。」



## ◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇ 第7章 事例に学ぶ ◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇◇

この指針でお示ししました個人情報共有化の取扱いのポイントについて、読み手の皆様方はご自分の地域や実践に引き寄せて、お考えいただいたものと思います。ここでは、福岡市内の3つの事例を紹介し、取組みのポイントについて解説しています。ご自分の地域や実践と事例を比較しながら考えていただくことで、さらに理解が深まるものと思います。

※本章で紹介している事例・様式は本冊子作成時点のものであり、現在は内容・取扱等が変更となっている場合があります。

### 【事例1】西区周船寺校区の場合

#### 「ふれあいネットワーク活動 個人情報共有の手引き」の作成に学ぶ

- 民生委員が中心になり、各町内会に協力を打診しふれあいネットワーク活動を立ち上げた。町内単位で班組織を作り、町内会長を班長とし、組長までをボランティア組織に入れる体制を作った。
- 現実には、ふれあいネットワーク活動対象者名簿を持っているのは町内会長と民生委員だけで、組長には「見守りに協力してください」というお願いにとどまり、実際の見守り活動は民生委員だけで担っていた。組長の見守り活動への関わりを深くすることによって活動の充実や民生委員の負担軽減を図るために、組長に氏名を伝えていいか、ふれあいネットワーク活動対象者に同意を取ることとした。
- しかし、活動者間（町内会長、民生委員等）で、誰にどこまでの情報を伝えていいのか、共通認識が図れていなかった。そこで、自治協・校区社協・民協の代表数名に集ってもらい、ふれあいネットワーク活動対象者の情報共有範囲などについて話し合い、「ふれあいネットワーク活動 個人情報の手引き」を作成した。ふれあいネットワーク活動対象者の情報の共有範囲などを決めて、円滑な見守り活動につなげた。
  - 【参考資料：周船寺①】 周船寺校区ふれあいネットワーク活動 個人情報の手引き
- 手引きをふれあいネットワークの班会議などで活用することにより、対象者の同意があれば活動者間で情報を共有しても問題がないことを確認し、活動上の個人情報の考え方や取扱いの留意点、情報を共有する範囲（誰とどのような情報を共有するのか）についての認識を共有することができた。
- また、現在のふれあいネットワーク活動対象者や新規対象者に活動の趣旨や情報共有のことなどを説明する際に、訪問する人によって伝え方が異ならないように、対象者に渡して説明するためのチラシを作成した。
  - 【参考資料：周船寺②】 周船寺校区ふれあいネットワーク

～思いやりのある地域づくりに取り組んでいます～

- 見守り対象者がいる組の組長に対して見守り対象者の氏名のみが書かれた名簿を渡し、市政だより等の配付時の手渡しなどでの見守りを依頼した。

→【参考資料：周船寺③】周船寺〇〇町ふれあいネットワーク活動について

～見守りに協力してくださる組長へ～

### ☆☆ポイント☆☆

- ◎ 地域福祉活動を進めるには、活動者間の個人情報の共有が不可欠であり、そのためには、関係者が個人情報を取り扱うためのルールを検討・確認するための話し合いの場が必要です。
- 対象者に対する個人情報の活用についての説明の仕方に注目してください。個人情報を扱われる人の視点に立って、本人に安心感を与えることができるよう伝え方が工夫されています。
- 組長に対する情報の出し方に注目してください。収集した個人情報をそのまま提供するのではなく、共有の相手により提供する情報を抜粋してあらためて資料を作成し、注意書きなどを付して提供する工夫が行われています。
- ◎ 住民が行う見守り活動を重層的により手厚いものとしていくため、地域に関わりの深い民間企業等（配達事業者、医療機関、スーパー、コンビニ、個人商店等）と連携した見守りの仕組みを作っています。民間事業者等が業務中に住民の状況に気を配り、異変があれば地域の代表者や区社協等に連絡します。

### 【注】

「周船寺校区ふれあいネットワーク活動 個人情報の手引き」は、本冊子作成時点で施行されている個人情報保護法に基づいて作成されたものです。

平成27年9月の法律改正（平成29年度上半期全面施行予定）で、法律上の義務を課せられる「個人情報取扱事業者」の5,000件要件が撤廃されたことから、手引き文中の「自治会や民生委員・児童委員を含めた地域住民は5,000件以上の個人情報を保有する『個人情報取扱事業者』ではないので、法律上の義務は課せられない」という趣旨の表現は、改正法の内容にはそぐわないものとなります。

今後は、「個人情報の共有では、本人の同意を大切にすることが必要である。しかし、同意に優先するのが、本人の生命や身体の安全を守るための行為（本人のために行う行為）である。本人の同意を得ずに個人情報を提供する（共有する）例外を具体的に想定し、活動者間で合意を形成することが重要である。」という趣旨に文面を再編集することが適当ではないかと考えます。

# 周船寺校区 ふれあいネットワーク活動 個人情報の手引き



周船寺校区社会福祉協議会

## ＜ふれあいネットワーク活動における個人情報の考え方＞

- ふれあいネットワーク活動を行う上で、関係者間での情報共有は必要不可欠ですが、一方で、個人情報については取り扱いに配慮する必要があります。
- ネットワーク関係者は会議等で知った個人情報を関係者以外にむやみに漏らしてはなりません、関係者には自分の知っている情報を伝えることができます。
- 個人情報保護法では、個人情報を取り扱う上で義務を課せられる者を「個人情報取扱事業者」としていますが、これは 5,000 件以上の個人情報を保有する民間の事業者です。自治会長や民生委員・児童委員を含め地域住民は法律上の義務は課せられません。
- つまり、ふれあいネットワーク活動においては、ルールを守り、相手との信頼関係を損なわないように配慮しながら個人情報を取り扱えばよいということになります。
- 情報の共有がなければ、地域で助け合うことはできません。
- 昨今、「個人情報」という言葉が悪い意味で独り歩きしているような風潮がありますが、地域住民の安心や命に関わる活動が、「個人情報は何があっても絶対に他人に漏らしてはいけない」という誤解によって妨げられることのないようにしましょう。
- また、個人情報の開示については本人の同意があればなお間違いありません。  
まだふれあいネットワークや災害時要援護者台帳の対象となっていない近所の気になる人について積極的に情報を交換し、ふれあいネットワークにつなげ、より多くの人が安心して生活できるまちづくりを進めましょう。

(参考：民生委員・児童委員のひろば 2012 年 6 月号 2 頁より)

個人情報保護法では第 1 条に「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護する」とあり、情報の提供すべてを禁ずるものではありません。

個人情報については第三者に「提供できない」と考えるのではなく、本人の同意や情報共有のルールによって「共有できる」ととらえた方がよいでしょう。

## 1. 情報共有を行う範囲は？

- 各町のふれあいネットワークの構成員には、対象者の情報を共有することが大切です。
- 特に直接見守りに関わる、自治会長や組長などには情報の共有を行い、見守り活動が円滑に行われるようにしましょう。
- ただし、見守りに関係のない人にまで情報を伝える必要はありません。状況に応じた判断が必要になります。

例えば、組長と隣近所にだけ伝えておけばいい対象者もいれば、徘徊などがあり町内全体で見守りが必要な対象者もあります。この場合は、同じ組ではないネットワーク関係者にも情報を伝えることで、見守り活動が円滑に進みます。

| 役 職             | 対象者の範囲    | 備 考                    |
|-----------------|-----------|------------------------|
| 自治会長<br>(=町内会長) | 町のネット対象者  |                        |
| 民生委員            | 町のネット対象者  |                        |
| 組長(隣組長)         | 組のネット対象者  | 必要に応じて同じ組以外の人への情報提供も可能 |
| 隣近所など           | 隣人のネット対象者 | 隣近所は必要に応じて情報提供         |

## 2. どこまでの情報を伝えていいの？

- 提供する情報は、見守りに必要な情報のみにとどめましょう。

| 情報の種類       | 備 考                                                                                                         |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 氏名、年齢、性別    | 誰を見守るかは必須の情報です。                                                                                             |
| 見守りが必要な理由   | ただ単に見守りをお願いするのではなく、なぜ見守りが必要なのかを伝えることで、見守りをする側も見守りの必要性を認識できます。                                               |
| 福祉サービスの導入状況 | ヘルパーやデイサービスをいつ利用しているかなどを伝えることで、訪問する日などの調整がしやすくなります。また、福祉サービス利用日でない日に電気がついていない、カーテンが閉まっている、などの異変に気づきやすくなります。 |

※上記以外にも見守りに必要な情報があれば、提供することが大切です。

### 3. 見守り対象者に同意を取る必要はありますか？

- 個人情報保護法では、個人情報を取り扱う上で義務を課せられる者を「個人情報取扱事業者」としていますが、これは 5,000 件以上の個人情報を保有する事業に供しているものとされており、自治会長や民生委員・児童委員を含め地域住民は法律上の義務は課せられません。
- ただ、見守り対象者との信頼関係を損なわないためにも、見守り活動の趣旨を説明したうえで、ふれあいネットワークの構成員に個人情報の開示をすると本人に同意を取っておくとより安心です。
- そうすることで、その都度了解（同意）を得なくても情報交換・共有をすることができます。

### 4. 町内の定例会でふれあいネットワーク対象者の話をして

#### もいいの？

- 町内の定例会参加者が、全員ふれあいネットワーク班の構成員であれば問題ありません。
- ただし、対象者の状況について情報交換をする場合は、見守りをする上で必要な情報のやり取りにとどめ、決して他には漏らさないようにすることを会議のたびに確認をする必要があります。

### 5. ふれあいネットワーク対象者の名簿はどこまで共有して

#### いいの？

- 基本的にふれあいネットワーク班の構成員であれば問題ありません。ただ、むやみやたらに、コピーをして配付するのは避けましょう。
- 周船寺校区では、自治会長（＝町内会長）、民生委員、組長にまでふれあいネットワーク対象者名簿を渡しています。  
名簿を持っている活動者は、ネットワーク班以外の方に見せたり、紛失などには注意しましょう。
- 名簿を受け取った、自治会長（＝町内会長）、民生委員、組長がその役を退く場合は、名簿を返却または次の活動者に引継をしましょう。



# 周船寺校区 ふれあいネットワーク

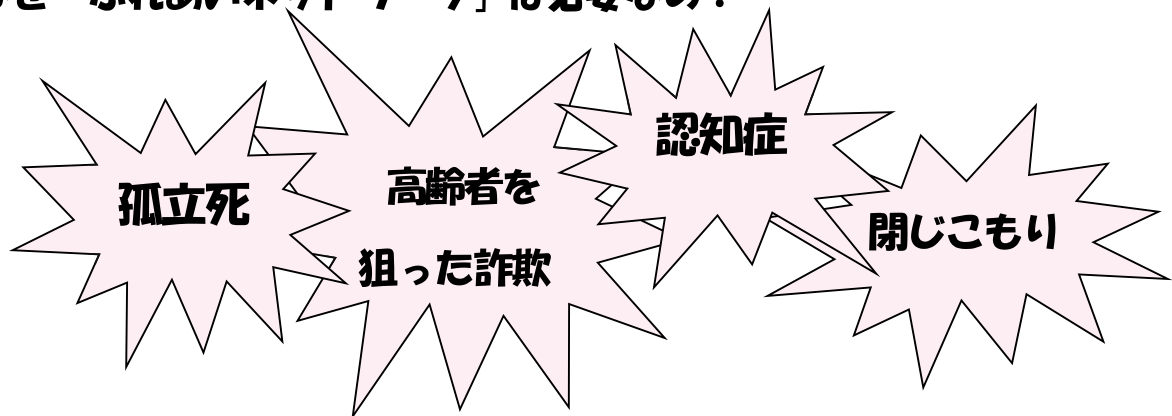
～思いやりのある地域づくりに取り組んでいます～

## ●「ふれあいネットワーク」って？

一人暮らしの高齢者等を対象に日常的な見守りや訪問を行い、地域住民同士で支え合う活動です。



## ●なぜ「ふれあいネットワーク」は必要なの？



現在、高齢者等を取り巻く様々な課題が表面化してきています。住民同士で見守り支え合い、あたたかいつながりをつくることで、高齢者等が孤立することを防ぎ、日々の暮らしの安心を支えます。

## ●個人情報について

あなたの個人情報については、町内のふれあいネットワークにおいて見守りを行う上でのみ使用し、決して他には漏らしません。また名簿等についても責任を持って管理いたします。

ただし、災害時には安否確認のため自治会役員にお知らせする場合があります。

ふれあいネットワークについてご不明な点がある場合や生活の中でのちょっとした困りごとの相談や知りたい情報などがございましたら、下記へご連絡ください。

|                  |       |   |
|------------------|-------|---|
| <b>連絡先</b> 自治会長： | (TEL： | ) |
| 民生委員：            | (TEL： | ) |

# 周船寺〇〇町ふれあいネットワーク活動について

～見守りに協力して下さる組長へ～

## ●「ふれあいネットワーク」って？

お一人暮らしの高齢者等を対象に日常的な見守りや訪問を行い、地域住民同士で支え合う活動です。



## ●あなたに見守っていただきたい対象者は下記の方です。

(組名： ) (平成 年 月現在)

| 名 前 |
|-----|
|     |

## ●できる範囲で、市政だよりの手渡しや、家の外からのチェックでの見守りをお願いします。

見守りのポイントは、裏面のイラストを参考にしてください。

|     |       |       |   |
|-----|-------|-------|---|
| 連絡先 | 自治会長： | (TEL： | ) |
|     | 民生委員： | (TEL： | ) |
|     | 民生委員： | (TEL： | ) |
|     | 民生委員： | (TEL： | ) |

## 【事例2】東区城浜校区の場合

### 「自助教育」の進め方&「本人の同意がなくても情報を共有する取組み」について学ぶ

- 後を絶たない孤立死に対する住民の不安や地域関係者の危機感もあり、見守りに関する会議（町内会長、民生委員、校区社協、老人クラブ、自治協役員、公民館等で構成）で、「見守りが必要な人の情報がない」「民生委員がどんな活動をしているのか分からない」という意見が出た。民生委員の守秘義務も含め、活動内容を知ってもらうことが必要ということになり、民協会長より説明してもらう場を設けることとなった。

- 民協会長からの説明で、民生委員の守秘義務や行政から出される名簿は貸与であり返却することなどが理解され、地域で情報を集めることが必要ということになった。その際、見守り希望者を募るだけではなく、地域は高齢者支援のために情報を出してほしいと思っていることを伝え、見守り以外の地域福祉活動にも名簿を活用できるよう「包括的同意」を取ることもとなった。

→【参考資料：城浜①】城浜校区見守りカルテ

- 見守りに関する会議で、見守りの仕組みを構築するうえでは、入院等による不在を本人が地域に発信することも必要という意見が出され、本人が地域活動者へ自ら連絡する仕組みを作った。この仕組みづくりは、地域ぐるみで見守りに取り組んでいるということを高齢者に知ってもらう機会にもなった。

→【参考資料：城浜②】不在にしますカード

- 住民にとって孤立死が身近な問題であることを啓発するために、夏祭りで啓発チラシ付ティッシュを配布したり、町内清掃・敬老会等で孤立死防止に向けて地域ぐるみで見守りに取り組んでいることを周知するなどの活動を通して、自らの情報を開示することの大切さについての理解を促すとともに、支援を要する人がSOSを発信しやすい環境づくりに努めた。

→【参考資料：城浜③】孤立を防ぐ～長期間発見されない孤立死をなくす～

・・・あなたにもできる見守り活動・・・

- 「校区版見守りマニュアル」を作成し、全戸に配布した。マニュアルには、①校区をあげて見守り活動に取り組んでいること、②外からの見守りのポイント（全住民に見守りの視点を持ってもらう）、③孤立死しないためのポイント（全住民に自分にも孤立死の危険性があることを自覚してもらい予防策を促す）、④孤立死が疑われる緊急時の対応方法、などを掲載した。

→【参考資料：城浜④】城浜校区見守りマニュアル

- 見守りに関する会議で、「見守りカルテ」は見守られることへの希望調査であったが、カルテを提出しない人の中にも見守りが必要な人がいるという意見や、そのような人の中にこそ孤立死の危険性が高い人がいるという意見が出された。本人の同意がなくても地域活動者が必要と判断すれば対象者に加えることとなり、民生委員発信ではなく地域住民の持つ情報から見守りマップを作成し

た。

→【参考資料：城浜⑤】城浜校区つながりマップ基本ルール

### ☆☆ポイント☆☆

◎ 助け合い活動を推進するには、助けられる側には、自身の情報を自ら開示することが己の身を助けるという事実についての自覚と行動を促す『自助教育』が重要となります。『自助教育』を進めるためには、助ける側の『助けてと言える地域の環境を整える取組み』が必要です。

・ 「不在にしますカード」に注目してください。このカードは、見守り活動における『自助』の仕組みであり、『自助教育』の成果として機能するものです。「見守りカルテ」を作成するために個人情報提供の同意を求める過程は、『自助教育』そのものです。

・ 夏祭りで配布したティッシュにつけた「啓発チラシ」や全戸配布した「見守りマニュアル」に注目してください。孤立死が他人事ではないこと、校区をあげて住民の総力を結集して取り組んでいることを強調し、助けてと言いきやすい環境づくりに取り組んでいる姿が伝わってきます。

◎ 「つながりマップ」の作成過程で、『本人の同意がなくても、地域活動者が見守りが必要と判断すれば対象者に加えることとした点』に注目してください。この点は重要であり、以下のように考え方を整理することができます。

① 平成27年9月、個人情報保護法の一部を改正する法律が成立（平成29年度上半期全面施行予定）し、個人情報取扱事業者の5,000件要件が撤廃されました。これにより、自治会・町内会等の地域活動団体も含めたほとんどの組織が、個人情報保護法上の義務を負う個人情報取扱事業者に該当するものと考えられ、「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」といった規定が適用されることとなります。

しかし、本人の同意に優先するのが、本人の生命・身体・財産を危険から守るための行為（本人の利益のために行う行為）です。家族や本人から訴えられた場合のリスクも含め、本人の同意と生命・身体の安全を守るための行為との関係をどのようにとらえればよいのか、以下の弁護士への法律相談の事例を参考に考え方を整理し、地域活動者間で確認する必要があります。

#### 【参考】弁護士への法律相談の事例

##### ●案件 社協での徘徊搜索等の対応について

□ 家族や親族がいない場合やいる（いると思われる）が連絡が取れない場合に、情報公開について同意を得ていなくても本人の生命や安全を守るために関係機関や地域活動者・住民などへ情報を公開して問題はないか。搜索活動等の後に、家族や本人から訴えられた場合のリスクはないか。

●回答

- ☐ 本人の生命・身体を危険から守るために情報を公開することについて、後々訴えを起こされたとしても、損害賠償が発生する可能性はほぼない。
- ☐ 最も大切なのは、本人の生命や身体の安全を守ることであり、「本人の利益」（利益のために行った行為）と「発生した損害」とのバランスで判断することになる。
- ☐ ケース・バイ・ケースで「100%大丈夫」と言えることはもちろんないが、生命・身体の安全が優先されるというのが大原則。
- ☐ 「徘徊＝100%生命・身体の危険が脅かされる」とは判断できないが、逆に言えば「生命・身体の危険が脅かされる可能性がない」とは言い切れない。大前提として、生命・身体の安全を守るために後者の考え方が優先される。
- ☐ 生命・身体を守るためとはいえ、個人情報を大切に扱う配慮は最大限必要であるため、社協としてもあらかじめできる限りルール化をしておくことが大切。本当は地域ごとに「こういうことがあったら、このように対応する」といったルールなどを決めておけると良い。

- ② 個人情報保護法の精神を尊重して信頼関係を築くために本人の同意を原則とすることは、妥当なことです。しかし他方では、「同意を得ることは実情に合わないケースもあることから、あまり厳格に守る必要はない」といったことを共通認識とするというレベルではなく、本人の同意を得ずに個人情報を第三者に提供する（共有する）例外をできるだけ具体的に想定し、関係団体間で合意を形成することも重要です。

緊急時は、自然災害だけではなくありません。家の中で転倒して動けなくなる、病状が急変し意識がもうろうとした状態になる、介護のストレスが介護者の精神状態に変調をきたしている等、日常生活の中には多くの緊急事態が発生する可能性が潜んでいます。見守りは、緊急事態への備えであり、日々の生活に安心を与えるものとしてその重要性を増している点を強調する必要があります。

※ 「つながりマップ」は、見守りの実践や情報交換、引き継ぎを自治会活動に位置づけ、民生委員からの発信ではなく、地域活動を行う住民が持っている個人情報を見える化し共有するものです。町内定例会で記載内容に変更がないか情報を共有し、必要に応じて対象者の追加や削除が行われています。

- ◎ 住民が行う見守り活動を重層的により手厚いものとしていくため、地域に関わりの深い民間企業等（配達事業者、医療機関、スーパー、コンビニ、個人商店等）と連携した見守りの仕組みを作っています。民間事業者等が業務中に住民の状況に気を配り、異変があれば地域の代表者や区社協等に連絡します。



## 城浜①

### 城浜校区自治連合会より 情報提供のおねがい

○城浜校区は近年少子高齢化が進み、高齢化率は東区で最も高い約36%で、3人に1人は高齢者という状況です。またひとり暮らし世帯も多いため、高齢者に限らず「孤立死」という悲しい事態も起こっています。

○地震・水害などの災害のときや、自分や家族ではどうしようもない困ったことが起こったときには公的な支援とともに「地域での助け合い支えあい」が頼りですが、日頃から住民同士が顔の見える関係でなければ、地域で助け合うことは難しくなります。

○城浜校区では安心して住み続けられる地域にするため、どこに誰が住んでいるか、緊急時の連絡先、かかりつけの病院…などの情報を町内会で把握して名簿を作り、日頃から地域で見守り、助け合えるような「つながりのある校区」にしたいと考えています。

○趣旨を御理解のうえ、ご自身の情報提供にご協力いただきますよう、お願いいたします。

○みなさまの個人情報は、町内会活動や地域福祉活動に活用させていただくことがあります。地域福祉活動に活用する際は、校区自治協議会・校区社会福祉協議会・民生委員児童委員協議会で共有します。

○みなさまの個人情報は城浜校区自治連合会・各町内会長が、細心の注意を払って保管します。

**私は、見守り活動をはじめとする地域福祉活動に活用するため、  
個人情報を提供することに同意します。**

棟 号 署名： \_\_\_\_\_



# 城浜校区 見守りカルテ

城浜①

平成 年 月 日調査（調査担当者： ）

更新

|                                                                           |                                                                                                           |                 |                   |         |                |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|----------------|
| ふりがな                                                                      |                                                                                                           |                 |                   | 住所      | 東区<br>城浜団地 棟 号 |
| 氏 名                                                                       |                                                                                                           |                 |                   | 電 話 番 号 | (自宅)<br>(携帯)   |
| 生年月日<br>(年齢)                                                              | <input type="checkbox"/> 明治 <input type="checkbox"/> 大正 <input type="checkbox"/> 昭和<br>( 年 月 日 )<br>(満 歳) |                 |                   |         |                |
| 世帯状況                                                                      | <input type="checkbox"/> ひとり暮らし <input type="checkbox"/> 高齢者夫婦世帯 <input type="checkbox"/> 家族と同居           |                 |                   |         |                |
| 同居者                                                                       | 続柄                                                                                                        | 氏 名 (年齢)        | 日中の連絡先 (勤務先・携帯など) |         |                |
|                                                                           |                                                                                                           | ( )             |                   |         |                |
|                                                                           |                                                                                                           | ( )             |                   |         |                |
| 緊急連絡先                                                                     | 続柄                                                                                                        | 氏 名 (別居家族など)    | 連絡先 (住所・電話番号など)   |         |                |
|                                                                           |                                                                                                           |                 |                   |         |                |
|                                                                           |                                                                                                           |                 |                   |         |                |
| 友人など                                                                      | 氏 名                                                                                                       |                 | 連 絡 先 (住所・電話番号など) |         |                |
|                                                                           |                                                                                                           |                 |                   |         |                |
|                                                                           |                                                                                                           |                 |                   |         |                |
| かかりつけ医                                                                    | 病 院 名                                                                                                     |                 | 電 話 番 号           |         |                |
|                                                                           |                                                                                                           |                 |                   |         |                |
|                                                                           |                                                                                                           |                 |                   |         |                |
| ・福祉サービスを <input type="checkbox"/> 利用している <input type="checkbox"/> 利用していない |                                                                                                           |                 |                   |         |                |
| ケアマネ                                                                      | 事業所名： 氏名：                                                                                                 |                 |                   |         |                |
| 利用内容                                                                      | サービス種別                                                                                                    | ・事業所名 ・連絡先 ・担当者 |                   |         |                |
|                                                                           |                                                                                                           |                 |                   |         |                |
|                                                                           |                                                                                                           |                 |                   |         |                |

※あなたに関する情報は、町内会活動・地域福祉活動に活用させていただきます

住民のみなさんへ

城浜団地では孤立死も発生していることから、住民の方の「姿が見えない」「連絡が取れない」場合に、大変心配することがあります。

入院や旅行、ご家族の所へ行かれるなど、しばらく不在にされるときには、町内会長や組長に一言ご連絡をお願いしたいと思い、このカードを作りました。

表面を書いたら、( )に入れてください。

お戻りになったら必ず連絡をお願いします。このカードをお返しします。

城浜校区自治連合会

城浜校区つながりマップ実行委員会

※不在情報は町内会長・組長・民生委員で共有します。

※このカードは町内会長が保管します。

# しばらく不在にします



|     |         |   |   |
|-----|---------|---|---|
| 氏名： | 住所：城浜団地 | 棟 | 号 |
|-----|---------|---|---|

町内会長・組長へ

( ) 月 ( ) 日から、( ) 月 ( ) 日頃まで、

不在にしますので、お知らせします。

不在の間、緊急の連絡がある場合は、下記へご連絡ください。

|        |       |
|--------|-------|
| 緊急連絡先： | 電話番号： |
|--------|-------|

※緊急連絡先には携帯電話や親族、入院先の病院などを記入してください。

## 孤立を防ぐ ～長期間発見されない孤立死をなくす～

…あなたにもできる見守り活動…

「最近、隣のおばあちゃんの姿を見かけない」

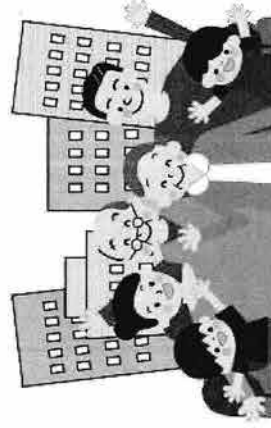
「夜になっても電気がつかない日が続く」

「新聞が何日も溜まっている」

あなたの「気づき」が救う命が

あるかもしれません。

「おかしいな？」と思ったら町内会長や民生委員に相談しましょう。



城浜校区つながりマップ実行委員会

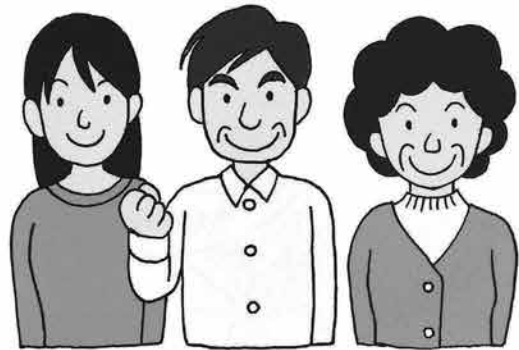


# 城浜校区見守りマニュアル

城浜校区では『孤立を防ぐ～長期間発見されない孤立死をなくす～』を目標に、町内・棟単位で高齢者等の見守り活動に取り組んでいます。  
見守りを希望する方は、町内会長・組長・民生委員にご連絡ください。

## 誰が見守り活動をしているの？

町内会長・民生委員と棟の組長等が中心となって取り組んでいます。



## 誰を見守っているの？

ひとり暮らしの高齢者や障がいのある方等で、『見守りカルテ』(\*)を町内に提出した方を中心に見守っています。



## どんな見守り活動をしているの？

- 町内清掃時の声かけ・安否確認
- 共益費徴収時の声かけ・安否確認
- 日常生活の中での外からの見守り

### (\*)『見守りカルテ』とは…

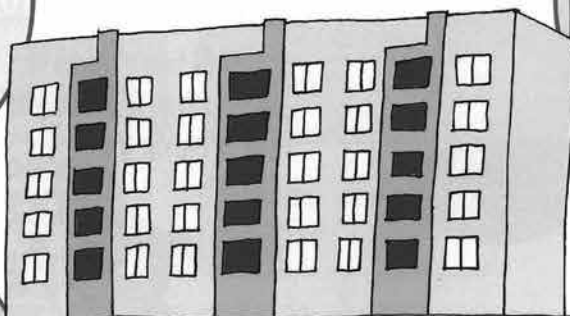
自分の身に何かあったときに備えて、親族など緊急連絡先を町内会長に届け出る書類。地域での見守り活動への同意書も兼ねています。  
提出を希望される方は町内会長へお問い合わせください。

『孤立を防ぐ～長期間発見されない孤立死をなくす～』ためには「あなた」の協力が必要です。



# あなたにもできる!見守りのポイント

孤立死の未然防止・早期発見には、住民一人一人が近隣同士でお互いを気遣い、安否を気にして普段の生活の中で自然な見守りを行うことが大事です。



あなたの周りで  
誰かがSOSを  
発信していませんか…?



気になったら、町内会長・組長、民生委員に連絡をしましょう



## あなたは大丈夫？ 悲惨な孤立死をしないために…

何日も発見されないような悲惨な孤立死をしないためには、自分自身で日頃から心がけておく必要があります。

特に一人暮らしの場合は、年齢を問わず誰もが孤立死の危険性があることを自覚して、行動しましょう。



隣近所の住民との挨拶を心がけて、自分を意識してくれる人を増やしましょう



地域の行事や公民館の活動に積極的に参加して、地域住民とのつながりを持っておきましょう

あなたの姿が見えないことに、  
誰かが気づいてくれますか？



「見守りカルテ」を提出して、いざというときに町内から緊急連絡先に連絡できるように届け出ておきましょう



しばらく留守にするときは「不在にしますカード」(\*)を使って町内に連絡しましょう。「倒れているかも」と誤解されないようにしましょう

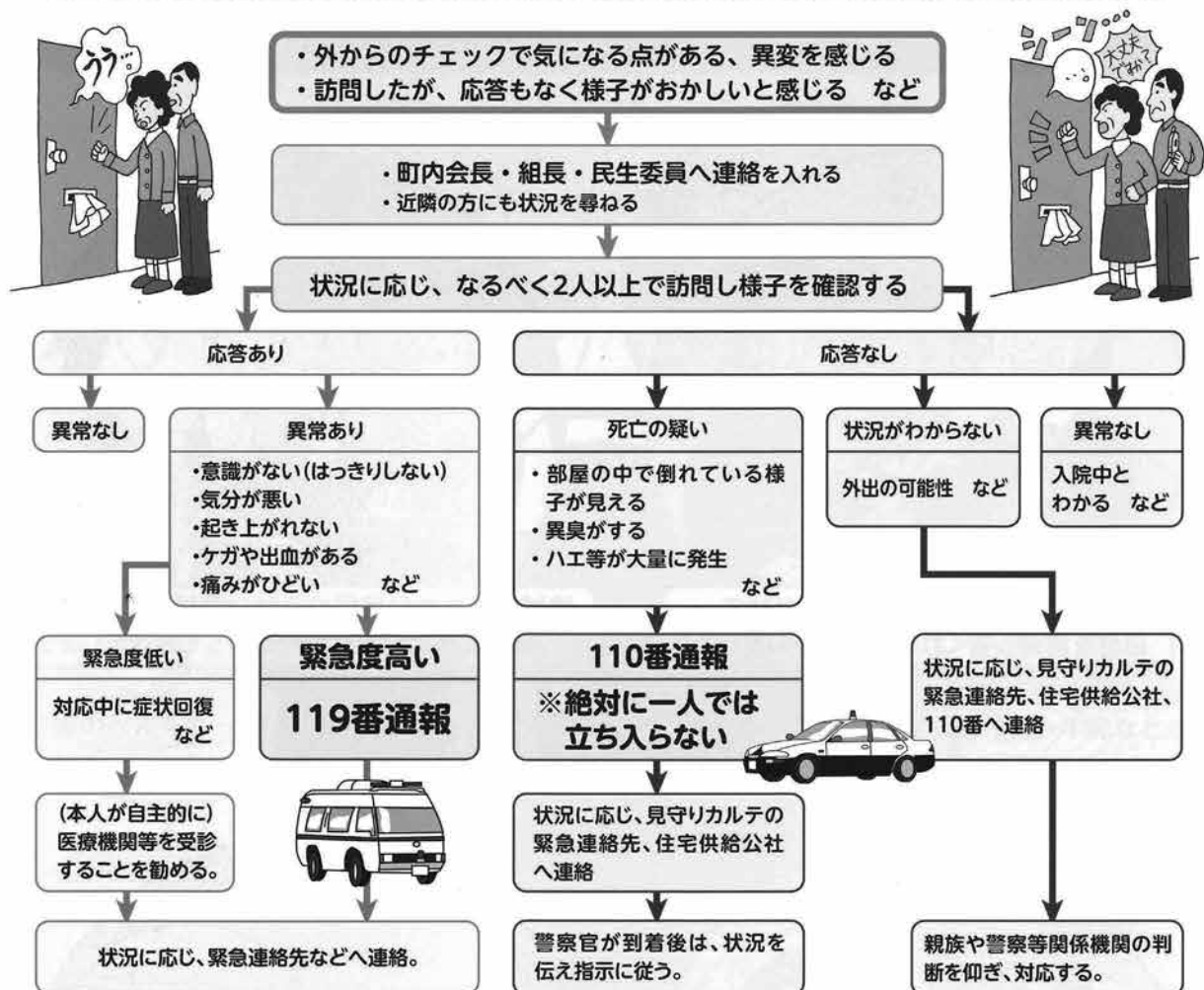
### (\*)「不在にしますカード」とは…

入院や長期旅行などで留守にする際に、町内会長や組長などに不在を連絡するためのカード。「家の中で倒れているのではないか」と誤解を生まないように、事前に自分から連絡をしておきましょう。カードが必要な方は、町内会長・組長へお問い合わせください。



# 緊急時の対応手順

対応した内容や時刻等を  
記録・メモに残しておきましょう。



☆緊急時には複数人で、臨機応変に対応しましょう。(決して一人では対応しない。)

☆状況により警察の事情聴取に応じるなど、必要なことには協力しましょう。

☆警察もすぐに家の中へ立ち入るとは限りません。家の中の状況が全くわからない場合や親族等の同意がない場合などは、警察も慎重な対応をすることがあります。

## 緊急時や異変を感じた時の連絡先

|       |       |
|-------|-------|
| 自治会長: | 棟 号 ☎ |
| 民生委員: | 棟 号 ☎ |

※まず町内会長、民生委員などへ連絡し、そこから必要な関係機関・親族等の緊急連絡先等へ連絡をとりましょう。

### 高齢者に関する相談窓口

東第4いきいきセンターふくおか(地域包括支援センター)  
TEL092-663-5711(平日 9時~17時)

### その他見守り等についての問い合わせ

東区社会福祉協議会  
TEL092-643-8922(平日 9時~18時)

## 関係機関

|            |                                                          |
|------------|----------------------------------------------------------|
| 警察         | 110番                                                     |
| 東警察署 名島交番  | 092-681-6283                                             |
| 東警察署 生活安全課 | (代)092-643-0110                                          |
| 救急・消防      | 119番                                                     |
| 福岡市住宅供給公社  | (昼 間)092-271-2563<br>092-271-2558<br>(夜間・休日)092-282-3833 |
| 福岡県住宅供給公社  | (昼 間)092-713-1683<br>(夜間・休日)092-751-9686                 |

このマニュアルは、「福岡市地域福祉ソーシャルワーカー・モデル事業」に取り組んでいる「城浜校区つながりマップ実行委員会」が編集しました。

## 城浜校区つながりマップ基本ルール

### 【マップの管理】

- 各町内で棟ごとに、1つのマップを作成する
- 町内3役は町内全棟分、組長は担当棟分のマップを所持する
- 町内3役・組長が交代する際には、前任者は後任者にマップを引き継ぎ、これまでの見守り状況を伝達する

### 【マップの作成】

- 見守りカルテ提出者（地域での見守りを本人が同意）は、赤色で囲む
- 見守りカルテ未提出者のうち心身の状況等から町内役員が心配と思う住民は、青色で囲む
- 赤色・青色で囲んだ住民を町内での「見守り対象者」とする
- 「見守り対象者」のうち、ヘルパーやデイサービス等の福祉サービスを利用している人（定期的な訪問がある人）には、黄色のシールを貼る
- 「見守り対象者」のうち、親族や友人の訪問が頻繁にあって人には、緑色のシールを貼る
- 「見守り対象者」のうち、老人クラブ友愛訪問対象者には、青色のシールを貼る
- 「見守り対象者」のうち、安心情報キットを配付している人には、㊦と記入する
- 「見守り対象者」のうち、団地住民と頻繁に交流のある人には、交流のある人の棟・号を記入する
- マップには個人情報である緊急連絡先は記入しない

## 【マップの活用】

- 町内清掃時・共益費徴収時には「見守り対象者」に声かけ・安否確認を行う。町内清掃不参加の場合には個別に訪問・電話などで安否確認を行う
- 日常生活のなかでもできる範囲で「見守り対象者」の安否を気に掛け、認知症の早期発見や長期間発見されない孤立死を防ぐための見守りを行う  
(見守りの例：新聞や郵便物が溜まっていないか、夜電気がつかない・夜中も電気がつきっぱなしではないか、同じ洗濯物が干しっぱなしではないか・・・など)
- 町内定例会でマップを見ながら「見守り対象者」の状況に変化がないか、相談機関（地域福祉ソーシャルワーカーやいきいきセンターなど）につなぐ必要性などについて情報交換を行う
- マップに変更があれば町内定例会で変更点を確認し、各自が所持するマップを修正する
- 「見守り対象者」で孤立していると思われる場合には、近くの住民にも見守りに協力してもらえよう働きかける

(棟)

|             |                  |                  |                                 |                  |
|-------------|------------------|------------------|---------------------------------|------------------|
|             |                  |                  | 210<br>村上ヨシ                     |                  |
|             |                  |                  |                                 |                  |
|             |                  |                  |                                 |                  |
|             |                  |                  | 207<br>川口次郎<br>10-208<br>11-107 |                  |
| 406<br>井上マツ |                  |                  |                                 |                  |
|             |                  |                  |                                 |                  |
|             |                  | 204<br>田中 実<br>⊕ |                                 |                  |
|             |                  |                  |                                 | 103<br>山口太郎<br>⊕ |
|             | 302<br>佐藤一郎<br>⊕ |                  |                                 |                  |
|             |                  | 201<br>山田花子<br>⊕ | 10-202<br>11-101                |                  |

(赤) : カルテ提出者  
(青) : 気になる人

● : 福祉サービス利用  
● : 親族・近隣住人の訪問

● : 友愛訪問対象者  
● : 安心情報キット

### 【事例3】南区東花畑校区の場合

#### 平常時の見守りと災害時の支援の連動について学ぶ

- 平常時の見守りについて、ふれあいネットワーク（民生委員もメンバーとして位置づけ）やシニアクラブの友愛訪問など、団体ごとに熱心に取り組んでいたが、各町内ではそれぞれの団体同士の情報共有の機会や仕組みがなく、団体間の連携を課題に感じている活動者もいた。
- 校区内で豪雨による床下浸水等の被害があり、災害時の体制づくりや防災への関心が高まり、自治協が災害時要援護者名簿提供の覚書を市と締結した。
- 校区では、「災害時の支援」と「平常時の見守り」を別々に取り組むのではなく、「災害時・平常時を問わず高齢者等を支援する体制づくり」が必要と捉え、「地域福祉“5愛”推進会」というプロジェクトチームを立ち上げ、関係団体（自治協、町内会連合会、校区社協、民協、シニアクラブ連合会、自主防災・防犯協議会、公民館）の代表者が協議する場を新たに作った。
- 団体間で連携して体制づくりを進めていくためには、各町において、町内会長、民生委員、シニアクラブ会長、ふれあいネットワーク班長、防災委員（その他必要に応じ、町内会役員、シニアクラブ友愛訪問員、ふれあいネットワーク活動員）による情報共有が必要との認識が確認された。
- 各町で団体間の情報共有を進める上では、まず、市から提供された災害時要援護者の情報をベースに共有することとし、町内ごとに住宅地図を広げて、要支援者を地図上に表示し、支援者の検討についてもマップを使いながら行った。
  - ※ 災害時の支援体制を検討するために要支援者の情報を共有するという新たな取組みを行い、その情報を日頃からの見守りにも活用する、という考え方による。
- また、日頃から各団体で見守っている対象者や、その他各活動者が把握している気になる人（＝支援が必要な人）についても、マップを使いながら可能な範囲で情報を共有した。
  - ※ 見守りについて他言することを拒否している対象者の情報は出さなくてよいこととし、民生委員についても同意を得ていない人の情報は出さなくてもよいこととして進めた。
- マップを活用し情報共有を行うことで、町内の状況が目で見えてわかり、活動者が交替した際にも情報の共有がしやすくなるというメリットがある。
  - 【参考資料：東花畑①】 東花畑校区 地域福祉“5愛”推進会活動マニュアル  
活動に役立つ資料（1）マップの作成
- 既述の情報共有を行う際には、次の点を確認した上で進めた。
  - ①個人情報については、他へ口外および提供しないこと。また、目的外に使用しないこと。
  - ②使用した名簿やマップなどの資料については、町内会長が責任をもって回収し管理すること。



- 実際の体制づくり（具体的に誰が誰を見守り・支援するか）については、各団体のメンバーだけでなく、向こう三軒両隣の住民や組長など、近隣の一般住民にも支援者として協力を得る形をとっている町内も多かったため、そのような支援者に対しては、担当する対象者のみの情報や組内の対象者のみの情報提供にとどめ、「必要最低限の情報を必要最小限の人のみで共有する」という方針を進めた。
- 体制づくりを進める中で、校区で「活動マニュアル」を作成し、その中で「活動における個人情報の取扱いの考え方」や「体制づくりにおける個人情報の取扱いのルール」を示し活用を図ったことで、各町の活動についても共通認識を持った取組みが進められている。
  - 【参考資料：東花畑②】東花畑校区 地域福祉“5愛”推進会活動マニュアル  
活動で活用できる様式集  
様式①災害時の対象者用チラシ&様式④平常時の対象者用チラシ
- 町内会を中心とした新たな活動が始まる中で、既存の見守り活動（活動者）との情報共有や連携がうまく進まない町内もあったが、校区単位でも時間をかけて団体間の話し合いを行ったことにより、最終的に町内会をベースとした活動に一本化し、各町における団体間の連携と活動者の増加等による「平常時の見守り」の体制が充実した。

### ☆☆ポイント☆☆

- ◎ 平常時の見守りと災害時の助け合いを連動させる取組みが必要であり、「見守りマップ」や「災害時の助け合いマップ」といった住宅地図を使い、個人情報と関わり方の可視化・共有化を図る手法は有効です。「活動マニュアル」により個人情報の取扱いの考え方やルールを示し、町内会長の理解を深めることを核として認識の共有化を活動者に広めていくという方法に注目してください。
- マップの作成方法に注目してください。対象者と支援者の位置関係を地図上に表示し、町内の支援体制を確認できるものとして、災害時要援護者を基本とした2つのマップの作り方「災害時のマップの作り方」と「平常時体制のマップの作り方」が示されています。平常時の見守りと災害時の助け合いを連動させる具体的手法です。
- マップを使いながら情報を共有する際に、見守りについて他言することを拒否している対象者の情報は出さなくてよいこととし、民生委員についても同意を得ていない人の情報は出さなくてもよいこととして進めた点に、注目してください。これにより、民生委員が町内の活動者と情報共有のための同じテーブルに着くことが可能となっています。
- 「災害時の対象者用チラシ」と「平常時の対象者用チラシ」に注目してください。支援される人と支援する人との関係を結び、校区をあげて取り組んでいるという安心感を与える工夫が行われています。

## （１）マップの作成 ～体制をより見えやすくするために～

東花畑校区では、対象者と支援者の位置関係を地図上に表示し、町内の支援体制を確認できるマップづくりを進めています。

### ～準備するもの～

町内の拡大地図、マジックペンの「赤」「青」「オレンジ」「茶」

※ペンの色は一例。各町で使いやすいよう変更しても可。

### 【災害時体制のマップの作り方】

- ①地図上の災害時要援護者を赤色でマークする。
- ②その他の支援を希望する人や気になる人はオレンジ色でマークする。
- ③支援者を青色でマークする。
- ④対象者と担当する支援者を青色の矢印で結ぶ(支援者→対象者)。

### 【平常時体制のマップの作り方】

- ①災害時要援護者を赤色でマークする。
- ②その他の見守りが必要な人や気になる人はオレンジ色でマークする。
- ③見守り支援者を青色でマークする。
- ④対象者と担当の支援者を、見守り方法ごとに種類分けした矢印で結ぶ。
  - ・「訪問」での見守りの場合は、青色の実線の矢印で結ぶ。
  - ・「外から見守り」での見守りの場合は、青色の点線の矢印で結ぶ。
  - ・「電話」での見守りの場合は、茶色の実線の矢印で結ぶ。

※デイサービスやヘルパーなど福祉サービスを利用している対象者や、頻りに家族が関わっている対象者に、目印となるシールを貼ることで、さらに見守り活動に参考になる情報が記載されたマップになります。

### 【マップの活用について】



- ・地図を使用することで、町内の状況が目で見えてわかり、町内のメンバーでの情報の共有がしやすくなります。
- ・対象者の転居や死亡など、状況の変化があるため、機会をみて修正や新たな地図作成などの作業を行い、情報を更新するようにしましょう。

様

## 町内会

## 災害時の支援について

## ●東花畑校区の体制づくりの取り組みについて

東花畑校区では、高齢者等の皆さんが安心して生活できるよう、平常時・災害時を問わず地域住民同士で支え合う体制づくりに取り組んでいます。



※取り組みには、自治協議会、町内会連合会、社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、自主防災・防犯協議会、シニアクラブ連合会、公民館などが参加しています。

## ●災害時にあなたの安否を確認する支援者は下記の方です。(H 年 月現在)

| 名 前 | 連絡先など |
|-----|-------|
|     |       |
|     |       |
|     |       |
|     |       |

※災害発生時には、支援者が近くにいなかったり、支援者自身が被害にあったりすることもあります。必ず支援者が自宅をお伺いできるとは限りませんのでご了承ください。

※あなたの個人情報については、災害時支援の体制づくりや災害時に、必要最低限の情報を活用するものであり、町内会で責任を持って管理し、目的外使用はいたしません。

ご不明な点がある場合や、何か支援を必要とする場合はご連絡ください。

連絡先 町内会長： (TEL： )  
： (TEL： )



様

## 町内会 平常時の見守りについて

### ●東花畑校区の体制づくりの取り組みについて

東花畑校区では、高齢者等の皆さんが安心して生活できるよう、平常時・災害時を問わず地域住民同士で支え合う体制づくりに取り組んでいます。



※取り組みには、自治協議会、町内会連合会、社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、自主防災・防犯協議会、シニアクラブ連合会、公民館などが参加しています。

### ●平常時、あなたの見守りを担当する支援者は下記の方です。(H 年 月現在)

| 名 前 | 連絡先など |
|-----|-------|
|     |       |
|     |       |
|     |       |
|     |       |

※上記の支援者が、あなたがお元気かを確認したり、訪問してご様子を伺うことがあります。

※あなたの個人情報については、見守り活動や緊急時に、必要最低限の情報を活用するものであり、町内会で責任を持って管理し、目的外使用はいたしません。

ご不明な点がある場合や、何か支援を必要とする場合はご連絡ください。

|            |       |       |   |
|------------|-------|-------|---|
| <b>連絡先</b> | 町内会長： | (TEL： | ) |
|            | 民生委員： | (TEL： | ) |

## おわりに

無縁社会を克服し、大介護時代をどう乗り切ればいいのか。誰も経験したことのない未知の社会到来の足音が大きくなるなか、地域での住民の助け合い活動を基盤とした地域福祉活動の重要性が高まっています。

「今後、校区や自治会・町内会、さらには隣組といったより小さなエリアでの活動を軸として、地域福祉活動をどう進めていけばよいのか」といった話し合いの場では、校区社会福祉協議会、自治協議会、自治会・町内会、民生委員児童委員といった異なる立場の人たちから、必ずと言っていいほど異口同音に出されるのが、『個人情報の壁』です。

個人情報の共有化をどう図るのかは、まさに地域福祉活動推進上の懸案事項であり続けています。この課題へのアプローチなくしては、地域福祉活動の発展は望めない、地域の福祉課題解決に向けての新たな挑戦も、絵に描いた餅に終わりかねない。このような思いから取り組んだのが、今回の指針づくりです。

もちろん、指針ができれば個人情報の共有化が飛躍的に進むわけではありません。この指針を使って、個人情報の保護と活用についての正しい理解を促し、認識の共有化を図る、さらには、個人情報取扱いのルールづくりに取り組むといった多様な場を、地域で設けていくことが不可欠です。今後は、このような講座の開催や具体的取組みを、地域のみなさま方に働きかけていきたいと考えています。

この指針は、新しい切り口として、“自らの情報を開示することが己の身を助ける”という『自助教育』の視点の大切さを指摘しつつ、地域福祉活動の推進という視座から全体を構成していますが、地域の人たちが自主的に得た情報の取扱いに限定した内容になっています。

災害時要援護者名簿（避難行動要支援者名簿）は、平常時から避難支援者等関係者に提供され活用されることで、いざという時の円滑で迅速な避難支援等の実施に結びつくといった「避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針」（内閣府(防災担当)／平成25年8月）の記載内容にもあるように、住民の地域生活を支えていく実際の取組みでは、行政情報と地域の独自情報の双方が必要となります。

今回の指針の作成と活用の取組みを、行政情報と地域の独自情報をトータルにとらえ、「包括的同意」といった方法をより効果的なものとして活用するといった工夫に知恵を絞り、個人情報を地域の課題解決により効果的に活かすという次のステップにつなげていきたいと考えています。

地域のみなさま方がこの指針を「討議資料」として活用いただくことを、切望いたします。



## 【引用・参考文献一覧】

### ◇国

- ・「要援護者に係る情報の把握・共有及び安否確認等の円滑な実施について」（厚生労働省6課長連名通知／平成19年8月）
- ・「自治体から民生委員・児童委員への個人情報の提供に関する事例集」（厚生労働省社会・援護局地域福祉課／平成24年7月）
- ・「避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針」（内閣府防災担当／平成25年8月）
- ・「よくわかる個人情報保護のしくみ《改訂版》」（消費者庁消費者制度課個人情報保護推進室／平成26年3月改訂）
- ・「個人情報の取扱いのルールが改正されます！」（経済産業省／平成27年9月）

### ◇自治体

- ・「地域福祉における個人情報の取扱いに関する指針」（神奈川県／平成18年9月）
- ・「中野区地域支えあい活動の推進に関する条例」（東京都中野区／平成23年4月1日施行）
- ・「災害時要援護者支援ハンドブック」（福岡市／平成25年3月）

### ◇社会福祉協議会

- ・「地域福祉活動と個人情報保護ハンドブック」（大阪府社会福祉協議会／平成18年3月）
- ・「福まち活動の手引き 個人情報の取り扱い編」（札幌市社会福祉協議会／平成22年3月）
- ・「地域福祉活動関係者の個人情報共有化に関する取扱いの指針」（山口県社会福祉協議会／平成23年3月）

### ◇民生委員児童委員協議会

- ・「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／平成17年3月）
- ・「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／平成18年6月）
- ・「民生委員・児童委員活動と個人情報の取り扱いに関する手引き（改訂版）」（大阪府民生委員児童委員協議会連合会／平成21年3月）
- ・「民生委員・児童委員活動 質疑応答集」（福岡市民生委員児童委員協議会／平成25年12月改訂）
- ・「2013年版新任民生委員・児童委員の活動の手引き」（全国民生委員児童委員連合会／平成25年12月）

### ◇自治体・社協・民協・その他の団体

- ・「民生委員活動と個人情報の取扱いに関するガイドライン」（長野県・長野県民生委員児童委員協議会／平成23年5月）
- ・「地域活動者のための個人情報の手引き」（横浜市健康福祉局・横浜市社会福祉協議会／平成23年6月）
- ・「地域福祉活動と個人情報保護」（神奈川県保健福祉局地域保健福祉部地域保健福祉課・神奈川県社会福祉協議会地域福祉推進部／平成24年3月）
- ・「自治会・町内会個人情報取扱いの手引き」（福岡市自治協議会等7区長会・福岡市区社会福祉協議会・福岡市／平成25年4月）

- ・「個人情報保護を正しく理解し共助の力を高めるために！」（北九州市・北九州市社会福祉協議会・北九州市民生委員児童委員協議会／平成26年2月）

#### ◇その他の団体

- ・「町内会の個人情報の手引き」（帯広町内会連合会（改訂版）／平成20年12月）
- ・「個人情報の取扱いに関する手引き」（京都市北区地域福祉推進委員会／平成24年2月）
- ・「個人情報保護のしくみと町内会（活動の手引き）」（秋田市泉学区町内会連合会／平成24年9月）
- ・「周船寺校区ふれあいネットワーク活動個人情報の手引き」（福岡市周船寺校区社会福祉協議会／平成25年2月）

#### 【住民流福祉総合研究所発行の引用・参考文献一覧】

- ・月刊住民流福祉No396（2013年12月号）
- ・月刊住民流福祉No399（2014年 3月号）
- ・月刊住民流福祉No403（2014年 7月号）
- ・月刊住民流福祉No405（2014年 9月号）
- ・自助の手帳（2014年3月）

## 【資料編】

### 《目次》

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| ◇個人情報保護法に学ぶポイント                       | 54 |
| ◇自助教育                                 | 56 |
| ◇包括的同意                                | 57 |
| ◇個人情報を収集する方法                          | 57 |
| ◇要援護者に係る情報の把握・共有及び安否確認等の円滑な実施について（抜粋） | 58 |
| (平成19年8月10日 厚生労働省6課長連名通知)             |    |
| ◇あなたの「助け合い上手」チェック！                    | 58 |
| ◇福岡市社会福祉協議会第5期地域福祉活動計画策定委員会設置要綱       | 62 |
| ◇福岡市社会福祉協議会第5期地域福祉活動計画策定委員会委員名簿       | 64 |
| ◇「個人情報の取扱いに関する専門部会」部会員名簿・協議経過         | 65 |

## ◇個人情報保護法に学ぶポイント

「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」（以下、「法律」という。）は、情報化の急速な進展により個人の権利利益の侵害の危険性が高まったこと、国際的な法制定の動向を受け、平成17年4月に全面施行されました。

「第3章個人情報保護とは」でも説明しているとおり、法律の規制に縛られる「個人情報取扱事業者」であるか否かに関わらず、地域団体が協働して福祉課題の解決に取り組むにあたっては、法律の趣旨を尊重し、個人情報の取扱いに適切な配慮が必要であることから、ここでは、「事業者の義務」に関する内容を中心に紹介します。地域福祉活動における個人情報取扱いのルールを考える際の参考にしてください。

### （１）「個人情報取扱事業者」が守るべきルール（法律上課せられた義務）

#### ①利用目的の特定

個人情報を取り扱うに当たっては、利用目的をできるだけ特定しなければならない。

#### ②目的外利用の禁止

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。

#### ③適正な取得

偽りその他不正な手段によって、個人情報を取得してはならない。

#### ④取得時の利用目的の通知等

個人情報を取得した際は、本人に速やかに利用目的を通知または公表しなければならない。本人から直接書面で取得する場合には、あらかじめ本人に利用目的を明示しなければならない。

#### ⑤第三者提供の制限

次の「（２）本人の同意を得なくても個人情報を提供できる場合」を参照してください。

#### ⑥個人データ内容の正確性の確保

利用目的の範囲内で、個人データを正確で最新の内容に保つよう努めなければならない。

#### ⑦安全管理措置

個人データの漏洩や滅失を防ぐため、必要かつ適切な安全管理措置を講じなければならない。

#### ⑧従業者・委託先の監督

安全に個人データを管理するために、従業者に対し、個人データの取扱いについて委託する場合は委託先に対し、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

#### ⑨利用目的の通知、開示、訂正、利用停止等

保有個人データの利用目的、開示等に必要な手続き、苦情の申し出先等について、本人が知り得る状態に置くとともに、本人からの求めに応じて、保有個人データの開示、訂正、利用停止等を行わなければならない。

#### ⑩苦情の処理

本人から苦情の申し出があった場合は、適切かつ迅速な処理に努めるとともに、苦情受付窓口の設置、苦情処理手順の作成など、必要な体制の整備に努めなければならない。

## 【参考】

法律では、「個人情報」、「個人データ」、「個人保有データ」という3つの似かよった用語が使われています。

□「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって、特定の個人が識別できるもの（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。）をいいます。映像や音声も、特定の個人を識別できる限りにおいて個人情報に該当します。

□個人情報をデータベース化した場合、そのデータベースを構成する個人情報を、特に「個人データ」といいます。個人データのうち、個人情報取扱事業者が開示、訂正、削除等の権限を有し、6か月以上にわたって保有する個人情報を、特に「保有個人データ」といいます。

## （２）本人の同意を得なくても個人情報を提供できる場合

法律は、「個人情報取扱事業者」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義務を規定し、その例外として、以下の4つの場合を示しています。

### ①法令に基づく場合

（例）

- ・警察や検察等から、刑事訴訟法に基づく捜査関係事項の照会があった場合
- ・弁護士会から、振り込め詐欺に関連し、銀行に対して弁護士法に基づく所要の弁護士会照会があった場合
- ・児童虐待防止法に基づき、児童相談所や市町村に対し、児童虐待に係わる通告を行う場合

### ②人の生命、身体、財産の保護に必要な場合

（例）

- ・大規模災害や事故等の緊急時に、患者の家族等から医療機関に対して、患者に関する情報提供依頼があった場合
- ・製品に重大な欠陥があるような緊急時に、メーカーから家電販売店に対して、顧客情報の提供依頼があった場合
- ・暴力団等の反社会的勢力情報や業務妨害行為を行う悪質者情報を、企業間で共有する場合

### ③公衆衛生・児童の健全育成に特に必要な場合

（例）

- ・地域がん登録事業において、地方公共団体から医療機関に対して、がんの診療情報の提供依頼があった場合
- ・児童虐待を防止するため、児童相談所、市町村、警察、学校等が児童や保護者に関する情報を共有する場合

### ④国等に協力する場合

（例）

- ・税務署等から事業者に対して、任意の顧客情報の提供依頼があった場合
- ・統計調査に協力する場合



## 【参考】

事業活動をしていない一般私人は、法律が「個人情報取扱事業者」に課す義務を負うことはありません。例えば、以下のような場合です。

Q 「年賀状などを出す目的で、知人の個人情報をデータベース化して管理していますが、個人情報保護法上、何らかの義務が発生しますか」

A 「個人情報保護法では、個人情報を事業に利用する『個人情報取扱事業者』が義務規定の対象になります。したがって、個人的に年賀状を出すなど、私的な目的で個人情報を扱う場合は、義務規定の対象とはなりません。」

## 【参考】

上記のQ & Aは、法律の定め以上に個人情報の提供を控えてしまう、いわゆる「過剰反応」の典型例としてあげられるケースの一つですが、「学校・自治会における緊急連絡網などの作成・配布」、「避難行動要支援者名簿の共有」、「民生委員・児童委員の活動のための情報提供」なども、典型例としてよくあげられています。法律を正しく理解し、個人情報を適切に管理しつつ、上手に活用することが大切です。「避難行動要支援者名簿の共有」については、参考となる通知等として、「避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針（内閣府防災担当／平成25年8月）」があげられています。

ご自身の個人情報を他人や自治会・町内会に提供する場合、個人が地域住民の個人情報を民生委員に話す場合なども法律による規制はありません。

また、「個人情報取扱事業者」が民生委員に対して、その職務の遂行に必要な個人データの提供を、本人の同意を得ず行うことは、民生委員は特別職の地方公務員とされているため、個人データの第三者提供の制限の例外として、可能と考えられています。

## ◇自助教育

「自助教育」とは、自身の情報を自ら開示することの大切さ（そうすることが己の身を助けるという事実）についての自覚と行動を促すアプローチのことです。「あなたの足元に困っている人がいた場合、あなたは助けますか」という質問をすると、約2割の人が「頼まれなくても助ける」と答え、約7割の人が「助けてと言われれば、助ける」という回答が示すように、助け合いが始まるかどうかの鍵は助けられる側が握っている、という考え方に基づいています。

福祉の原点は「自助」にある。福祉は本来、問題を抱えた当事者がしっかりと自分の問題を自覚し、解決策を考え、行動することが基本であり原点である。「自助」という言葉の底には「当事者主体」の発想が隠されており、一方的な支援の受け手として「客体」に収まりがちな要支援者が、福祉の主役としての立場を取り戻す必要がある。まずもってなされるべきは、当事者の「自助力」を強化するための取組み、すなわち「自助教育」である、という考え方です。

ただし、「自助教育」は問題解決の責任を一方的に当事者に押しつけるものではありません。地域の福祉は、自助・互助と公助（共助を含む）を一体的に進めていかなければならず、自助は、「助けてと言える地域づくり」と表現される互助と相俟って実をなすという点が重要です。

「自助教育」という考え方のベースには、次のような福祉のとらえ方の変化があります。「福祉課題そのものは生活課題と本質的な違いがあるわけではなく、地域住民全体と同じ課題を持ちながらも、

何らかの原因で日常生活が維持できない人々への対応が福祉である。福祉は特別な人の問題ではなく、人間関係・社会関係の希薄化、社会からの孤立などを共通の背景として、誰もが福祉の当事者になり得る」というとらえ方です。福祉課題が社会的孤立と深くかかわっているが故に、地域社会・地域住民が積極的にかかわることがきわめて重要であり、住民の支えは、制度の補完や代替ではなく、住民でなくてはできない役割を担っているのです。

「自助教育」は、「住民主体」の地域福祉活動を進めていく際の重要な考え方であり、実践上の取り組み課題だと言えます。

### ◇包括的合意

個人情報第三者に提供する場合、その都度本人の同意を得なければならないわけではありません。本人への支援活動の内容（情報を活用する用途：「何に」）や、実行に当たって連携を必要とする関係団体や個人（情報の共有を必要とする範囲：「誰と」）をあらかじめ想定し、一括して同意を得ておく方法が、「包括的同意」です。

例えば、地域福祉活動の実際を想定すると、情報を活用する用途を『ふれあいネットワーク活動、ふれあいサロン活動、敬老会などの地域行事の案内、福祉マップづくり等、誰もが顔見知りの関係のなかで孤立することなく暮らすことができる地域生活の実現を図るための活動、ならびに災害時の避難支援活動』とし、情報を共有する範囲を『民生委員、町内会・校区社協・生活支援ボランティアグループ・自主防災組織などの地域団体に所属する活動者で、支援活動に携わる人』として、本人の同意を得るといったことが考えられます。

「包括的同意」は、活動の進め方や役割分担についての関係団体間の合意を基盤とし、連携や協働により展開するという地域福祉活動の特質にかなった同意の方法といえます。

ただし、当初とは異なる情報の用途や第三者への提供が発生した場合には、あらためて本人の同意を得る必要があります。

### ◇個人情報を収集する方法

#### 「手あげ方式」「同意方式」

個人情報を収集する際の主な方法として、「手あげ方式」と「同意方式」があります。

「手あげ方式」は、全戸配布チラシや回覧板等の広報手段を用いて呼びかけ、本人からの申し出により情報を収集する方法です。

「同意方式」は、民生委員や校区社協、自治会・町内会など、日頃から関わりがある人が対象となる人に直接接して、本人の同意を得て情報を収集する方法です。

一般的には、『回覧板等により多くの地域住民から情報を収集できる』、『訪問を通じ個人情報の収集の意義や活動への理解がより得られる』等の理由から、まずは「手あげ方式」で収集し、併せて「同意方式」を行う傾向があります。「手あげ方式」、「同意方式」をうまく活用して情報を収集しましょう。

## ◇要援護者に係る情報の把握・共有及び安否確認等の円滑な実施について（抜粋）

（平成19年8月10日 厚生労働省6課長連名通知）

### 2 要援護者情報の共有について

災害時に要援護者の避難支援等を行うためには、日頃から、防災関係部局と連携して、要援護者情報を自主防災組織や民生委員・児童委員等の関係機関と共有しておくことが重要であるが、その際、個人情報保護への配慮から以下の点に留意しつつ、関係機関との要援護者情報の共有を図られたい。

#### （1） 要援護者情報の共有方式について

##### ① 手あげ方式および同意方式について

要援護者本人の同意を得たうえで、個人情報を経他の関係機関と共有することは、個人情報保護法制上の問題は生じないことから、以下の方法により要援護者に係る情報を収集し、関係機関と共有を図ることが考えられる。

- ・ 要援護者登録制度の創設について広報・周知した後、自ら要援護者名簿等への登録を希望した者の情報を収集する方式（手あげ方式）
- ・ 防災関係部局、福祉関係部局等が、要援護者に直接働きかけ、必要な情報を収集する方式（同意方式）

なお、手あげ方式については、要援護者本人の自発的な意志にゆだねているため、十分に情報収集できないとの指摘があり、また、同意方式についても、対象者が多いため効率的かつ迅速な情報収集が困難である、との指摘がなされていることに留意が必要である。

##### ② 関係機関共有方式

一方、要援護者本人から同意を得ない場合であっても、地方公共団体の個人情報保護条例において、保有個人情報の目的外利用・第三者提供を可能とする規定を整備することにより、個人情報を他の関係機関との間で共有することが考えられる（関係機関共有方式）。

個人情報保護条例における目的外利用・第三者提供が可能とされる規定例として、以下の例があげられるが、これらの規定に基づく要援護者の情報の共有は可能とされており、こうした規定に基づく関係機関との要援護者の情報共有について、積極的な取組みを行うこと。

- ・ 「本人以外の者に保有個人情報を提供することが、明らかに本人の利益になると認められるとき」
- ・ 「保有個人情報を提供することについて個人情報保護審議会の意見を聴いて、特別の理由があると認められるとき」 等

## ◇あなたの「助け合い上手」チェック！

助け合い活動を拡充し、来るべき大介護時代を乗り切るためには、（1）当事者目線に立ってご近所に理想の福祉をつくる必要がある。そのためには、（2）日本人の生活のスタイルを変えること、（3）問題解決の視野を広げること、が不可欠であるというのが、『住民流福祉』の考え方です。

（1）当事者目線に立ってご近所に理想の福祉をつくること の意味は・・・

「担い手目線」で推進する側に都合の良いようにつくられている今の福祉を、「当事者目線」に立って作り直すこと。具体的には、ご近所を要介護でも人間らしく豊かに生きられる場にしてい

ために、ご近所で住民の助け合い力を強化すること。そして、地域全体の福祉資源をご近所へ結集することです。

(2) 日本人の生活のスタイルを変えることの意味は・・・

①面倒なものは社会から分離し、心地よさや効率のよさを追及する文明が、介護のみならず子育て、子どもを産むことさえ忌避するように仕向けていることを自覚し、アメニティ文明に対抗して重荷を引き受ける文化を育てる、②要介護者を本当に支えるためにも、ご近所での豊かな助け合いが不可欠であることから、日本人のおつき合いの習慣を根本的に改め、濃密な人間関係に順応できるおつき合いに転換する、③「介護はプロにお任せ」に決別する。身内文化でできており身内で閉じこもる組織をすべて開かせ、すべての人が（企業も公共機関も地域グループも）それぞれの持ち場で「介護」に対応しなければならない。介護も分解すれば国民も担うことができる、ということです。

### ～「助け合い上手」テスト1. あなたの「おつき合い上手」度は？～

助け合いに大きな影響を持っているのが、「おつき合い」です。助け合いが始まるには、私たちの日頃の「おつき合い」を見直す必要があります。結論を言えば、今の日本人のおつき合いの常識は、助け合いをしないことを前提としているようなものです。助け合いを阻む10の壁とも言えます。これでは、いくら「助け合おう」と言っても誰もついてきません。「助け合いもできるおつき合い」に変えていく必要があります。

- |                                  |                          |
|----------------------------------|--------------------------|
| ①自分の家族のことは隠しておきたい。               | <input type="checkbox"/> |
| ②自分のことが近所で噂にされるのはイヤ。             | <input type="checkbox"/> |
| ③人に助けを求めるのは苦手だ。                  | <input type="checkbox"/> |
| ④人に迷惑をかけることだけは絶対にしたくない。          | <input type="checkbox"/> |
| ⑤人のことはなるべく詮索しないようにしている。          | <input type="checkbox"/> |
| ⑥誰かが認知症だと気づいても、誰にも言わないようにしている。   | <input type="checkbox"/> |
| ⑦困っている人にはお節介と言われない程度に関わる。        | <input type="checkbox"/> |
| ⑧引きこもるのにも事情がある。無理にこじあけるべきでない。    | <input type="checkbox"/> |
| ⑨お互いのプライバシーは十分に尊重し合うべきだと思う。      | <input type="checkbox"/> |
| ⑩他人とはあまり深入りせず、ほどほどのおつき合いを心がけている。 | <input type="checkbox"/> |

(3) 問題解決の視野を広げることの意味は・・・

深刻な問題に対してもあり合わせの手段で対処するといった付け焼刃な対応を改め、問題解決の視野を広くする必要があります。具体的には、①時間軸を広げ、備えることによって解決する、②場所を明確にする。ただ漠然と「地域」というのではなく、「ご近所」という場を充実させることで難問の解決が見えてくる、③福祉は本来、問題を抱えた当事者がそれをどのような解決しようかと行動する—それが原点でした。「客体」に収まっている要支援者が、福祉の主役としての立場を取り戻す必要があります。「自助」という言葉の底には「当事者主体」の発想が隠されており、まずもって為されるべきは、当事者への「自助教育」なのです。

### ～「助け合い上手」テスト2. あなたの「助けられ上手」度は？～

困ったときに役立つのは、自分が助けられ上手であることです。上手に助け手を引き寄せる能力のある人、と言っても、だれもがこれをできるわけではありません。そこで、ある程度努力すればできるという方法を以下に並べてみました。該当する項目が多ければ、あなたは助けられ上手さんということになります。「自助」とは助けられ上手（人の手を借りる技術）のことなのです。

- |                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| ①自分に向けられた善意は素直に受ける             | <input type="checkbox"/> |
| ②助けられたら「すみません」ではなく「ありがとう」と言う   | <input type="checkbox"/> |
| ③自宅に他人を入れるのに抵抗はない              | <input type="checkbox"/> |
| ④「息子が精神障がい」「夫が認知症」と周りに言える      | <input type="checkbox"/> |
| ⑤さびしい時は「さびしい」と声をあげられる          | <input type="checkbox"/> |
| ⑥気軽に「助けて」と言える相手を一人は見つけてある      | <input type="checkbox"/> |
| ⑦いざという時、頼りになる世話焼きさんが足元にいる      | <input type="checkbox"/> |
| ⑧今のうちに人に尽くしておこうと活動している         | <input type="checkbox"/> |
| ⑨助け合いを目的としたグループに加入している         | <input type="checkbox"/> |
| ⑩サロンや趣味のグループ、老人会などで助け合いを仕掛けている | <input type="checkbox"/> |

### ～「助け合い上手」テスト3. あなたの「備え上手」度は？～

いずれ自分が要介護になることを見越して、今からしっかりとその備えをする必要があります。この「備え」が上手にできる人とそうでない人がいます。さて、あなたは備え上手ですか、備え下手ですか。以下の項目で該当するものが多いほど、備え上手になります。あなたは、要介護になった時、自宅で頑張れますか。

- |                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| ①要介護になっても、住み慣れた家や地域で生き続けたい    | <input type="checkbox"/> |
| ②家族にも「在宅で頑張るからよろしくね」と言っている    | <input type="checkbox"/> |
| ③家族と同居、または近居できるように今から働きかける    | <input type="checkbox"/> |
| ④家族に介護体験を積ませる。できればヘルパー研修も     | <input type="checkbox"/> |
| ⑤地域の支援を得て私を介護するよう、家族教育してある    | <input type="checkbox"/> |
| ⑥その時に役立つ「介護友だち」をつくっている        | <input type="checkbox"/> |
| ⑦介護グループに加入し、ついでに助けてもらい体験も     | <input type="checkbox"/> |
| ⑧サービス情報を入手し、不足サービスを充実させておく    | <input type="checkbox"/> |
| ⑨自宅で井戸端会議を開き、いざという時の助け手を育ててある | <input type="checkbox"/> |
| ⑩要介護にならぬよう、普段から介護予防に励んでいる     | <input type="checkbox"/> |

### ～「助け合い上手」テスト4. あなたの「一人暮らし上手」度は？～

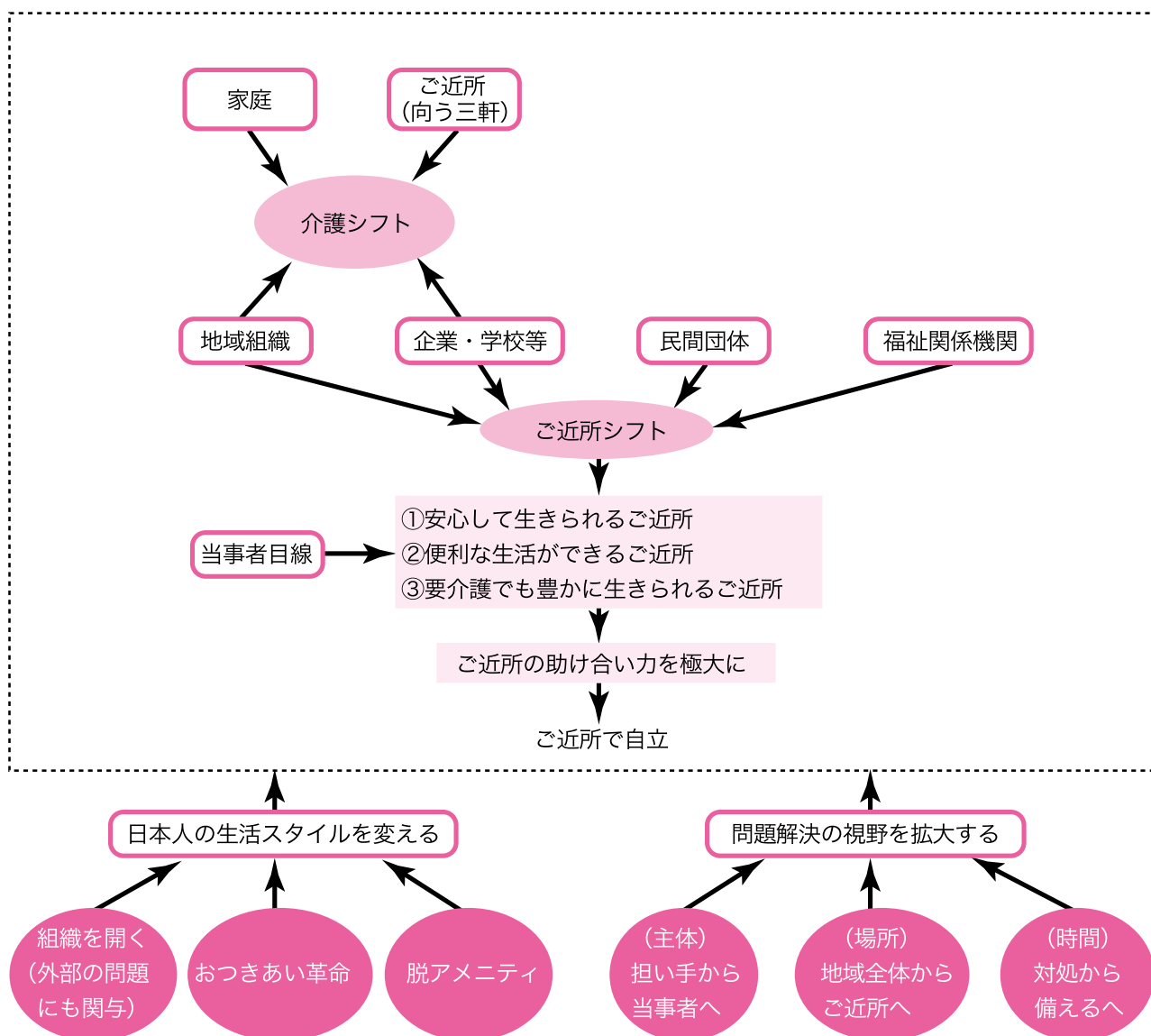
人生の最後の場面では、多くの人が一人暮らしになります。その時自分の安全をしっかりと守ることができるのか。それができる人を「一人暮らし上手さん」と言ってみました。以下の項目に該当するものが多いほど、「一人暮らし上手」ということになります。



- |                                 |                          |
|---------------------------------|--------------------------|
| ①いろんな集まりに参加し、欠席した時は安否確認してもらう    | <input type="checkbox"/> |
| ②向こう三軒に「カーテンが開いてなかったら注意してね」と言える | <input type="checkbox"/> |
| ③いつもと違うことをする時は、周囲にそのことを伝える      | <input type="checkbox"/> |
| ④ちょっと具合が悪い時は、周囲に気軽に相談する         | <input type="checkbox"/> |
| ⑤ご近所の人気軽に家に入れるようにする             | <input type="checkbox"/> |
| ⑥周りの人にすすんで挨拶したり、声をかける           | <input type="checkbox"/> |
| ⑦自分の緊急の連絡先、病気のことを地域の人に伝えてある     | <input type="checkbox"/> |
| ⑧一人暮らし仲間など、悩みを出し合える人を見つけてある     | <input type="checkbox"/> |
| ⑨普段から周りの人の面倒を見ている               | <input type="checkbox"/> |
| ⑩鍵は信頼できる人に分かるようにしてある            | <input type="checkbox"/> |

～大介護時代を乗りきるための基本構想（「住民流福祉総合研究所」の提案から）～

【図】 国民総ぐるみの介護シフト



## ◆福岡市社会福祉協議会第5期地域福祉活動計画策定委員会設置要綱

(目的)

第1条 社会福祉法人福岡市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）は、福岡市における地域福祉活動計画を策定するため、福岡市社会福祉協議会第5期地域福祉活動計画策定委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(役割)

第2条 委員会は、地域福祉活動計画の策定に関する事項について市社協会長の諮問に応え、意見を具申する。

(構成)

第3条 委員会は、委員20名以内をもって構成する。

2 委員は、次の各号に掲げる分野から市社協会長が委嘱する。

- (1) 自治協議会
- (2) 校区社会福祉協議会
- (3) 民生委員児童委員協議会
- (4) 地域密着型サービス事業所
- (5) 社会福祉法人
- (6) 障がい児者関係
- (7) 子ども関係
- (8) ボランティア団体
- (9) 大学関係者
- (10) 企業関係者
- (11) 学識経験者
- (12) 行政機関
- (13) 市社協
- (14) その他、市社協会長が委員会での協議に必要と認める分野

3 委員の任期は、平成26年11月1日から平成28年3月31日までとする。ただし、任期中であっても委員が本来の職を離れたときは、委員の職を失うものとする。

(組織)

第4条 委員会に委員長1名及び副委員長1名を置く。

- 2 委員長及び副委員長は、委員の互選により選任する。
- 3 委員長は委員会を代表し、会務を掌理する。
- 4 副委員長は委員長を補佐し、委員長に事故あるときは、その職務を代理する。

(会議)

第5条 会議は、委員長が召集し、議長を務める。

- 2 会議は、委員の過半数の出席をもって成立する。
- 3 会議は、必要に応じ委員の代理出席を認めることができる。
- 4 議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数の場合は、議長の決するところによる。

(専門部会)

第6条 委員会が必要と認めたときは、委員会のもとに、専門部会を設置することができる。

- 2 専門部会は、委員長の命を受けて、地域福祉活動計画の重点事業等に関し、集中的な協議を行う。
- 3 専門部会の部会員は、協議事項に関係する分野の委員若干名で構成する。
- 4 専門部会には、部会長1名及び副部会長1名を置く。
  - (1) 部会長及び副部会長は、部会員の互選により選任する。
  - (2) 部会長は専門部会を代表し、会務を掌理する。
  - (3) 副部会長は部会長を補佐し、部会長に事故あるときは、その職務を代理する。

(関係者の出席)

第7条 委員会が必要と認めたときは、関係者の出席を求め、説明及び意見を聞くことができる。

(事務局)

第8条 委員会の事務局は、市社協地域福祉部地域福祉課に置く。

(その他)

第9条 この要綱に定めるもののほか、委員会について必要な事項は、市社協会長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成26年10月28日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年2月1日から施行する。

## ◆ 福岡市社会福祉協議会第5期地域福祉活動計画策定委員会委員名簿

(任期：平成26年11月1日～平成28年5月31日)

平成28年3月31日現在

| 分野           | 所属・役職名                     | 氏名     | ※「個人情報の取扱いに関する専門部会」部会員 | 備考         |
|--------------|----------------------------|--------|------------------------|------------|
| 自治協議会        | 福岡市自治協議会等7区会長会代表           | 石井 大三  | ●                      | 前任者：中橋 庸介  |
| 校区社会福祉協議会    | 福岡市社会福祉協議会連絡協議会地域福祉部会部会長   | 角 博美   | ●                      |            |
| 民生委員児童委員協議会  | 福岡市民生委員児童委員協議会常任理事（高齢者部会長） | 谷村 幸子  | ○                      |            |
| 地域密着型サービス事業所 | 福岡市小規模多機能型ケアネットワーク代表       | 党 一浩   |                        |            |
| 社会福祉法人       | 福岡市社会福祉協議会連絡協議会施設部会部会長     | 廣田 一幸  |                        |            |
| 障がい児者関係      | NPO法人障がい者より良い暮らしネット代表      | 服部 美江子 |                        |            |
| 子ども関係        | NPO法人子どもNPOセンター福岡事務局長      | 宮本 智子  |                        |            |
| ボランティア団体     | 福岡市ボランティア連絡協議会代表           | 川崎 寛子  |                        |            |
|              | 福岡市NPO・ボランティア交流センター長       | 長田 喜光  |                        |            |
| 大学           | 西南学院大学ボランティアセンター事務室長       | 古庄 敬文  |                        | 前任者：篠田 裕俊  |
| 企業           | 福岡商工会議所総合企画本部長             | 高比良 拓児 |                        |            |
| 学識経験者        | 九州大学名誉教授                   | ◎小川 全夫 |                        |            |
|              | 筑紫女学園大学人間科学部教授             | ○山崎 安則 |                        |            |
|              | 九州大学大学院人間環境学研究院教授          | 高野 和良  | ◎                      |            |
| 行政機関         | 福岡市保健福祉局福祉・介護予防課課長         | 兒島 昌臣  | ●                      | 前任者：平田 俊浩  |
|              | 福岡市市民局市民公益活動推進課課長          | 福原 知子  |                        |            |
|              | 福岡市市民局コミュニティ推進課課長          | 藤本 広一  | ●                      | 前任者：久保田 和広 |
| 福岡市社会福祉協議会   | 福岡市社会福祉協議会事務局長             | 常岡 和臣  | ●                      |            |

### 【助言者】

|     |                         |       |   |
|-----|-------------------------|-------|---|
| 弁護士 | 福岡市社会福祉協議会顧問弁護士 岩城法律事務所 | 岩城 和代 | ● |
|-----|-------------------------|-------|---|

◎ 委員長・部会長

○ 副委員長・副部会長

● 「個人情報の取扱いに関する専門部会」部会員

**◆福岡市社会福祉協議会第5期地域福祉活動計画策定委員会**  
**「個人情報取り扱いに関する専門部会」**

**【部会員】**

| 分 野        | 所属・役職                      | 氏 名   |
|------------|----------------------------|-------|
| 自治協議会      | 福岡市自治協議会等7区会長会代表           | 石井 大三 |
| 校区社会福祉協議会  | 福岡市社会福祉協議会連絡協議会地域福祉部会部会長   | 角 博美  |
| 民生委員児童委員   | 福岡市民生委員児童委員協議会常任理事（高齢者部会長） | 谷村 幸子 |
| 学識経験者      | 九州大学大学院人間環境学研究院教授          | 高野 和良 |
| 行政機関       | 福岡市保健福祉局福祉・介護予防課課長         | 兒島 昌臣 |
| 行政機関       | 福岡市市民局コミュニティ推進課長           | 藤本 広一 |
| 福岡市社会福祉協議会 | 福岡市社会福祉協議会事務局長             | 常岡 和臣 |

**【助言者】**

福岡市社会福祉協議会顧問弁護士 岩城法律事務所 岩城 和代氏

**【協議経過】**

| 開催年月日            | 協 議 内 容                                                                   |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 平成 27 年 6 月 23 日 | 第 1 回専門部会<br>○正副部会長の選任について<br>○「地域福祉活動における個人情報共有化に関する取扱いの指針」<br>（構想案）について |
| 平成 27 年 7 月 31 日 | 第 2 回専門部会<br>○「地域福祉活動における個人情報共有化に関する取扱いの指針」<br>（骨子案）について                  |
| 平成 27 年 8 月 31 日 | 第 3 回専門部会<br>○「地域福祉活動における個人情報共有化に関する取扱いの指針」<br>（案）について                    |



**地域福祉活動における個人情報共有化に関する取扱いの指針**  
**—個人情報 守って 使って 信頼で築く地域福祉活動—**

発 行：福岡市・区・校区社会福祉協議会、福岡市、福岡市民生委員児童委員協議会

事 務 局：社会福祉法人 福岡市社会福祉協議会 地域福祉課

〒810-0062 福岡市中央区荒戸3丁目3番39号 福岡市市民福祉プラザ内

TEL092-791-6339 FAX092-713-0778

発行年月：平成28年3月