

改訂版

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

令和8年3月



この指針は共同募金配分金を一部財源として作成しております

【 目次 】

頁数

| | |
|----------------------------|----|
| ◇はじめに | 1 |
| ◇第1章 個人情報保護とは | 3 |
| ◇第2章 地域福祉活動と個人情報の関係 | 6 |
| ◇第3章 地域福祉活動における個人情報取扱いのルール | 8 |
| ◇第4章 地域団体と民生委員との相互理解と連携 | 15 |
| ◇第5章 個人情報の取扱いに関するQ & A | 20 |
| ◇第6章 事例に学ぶ | 24 |
| ◇おわりに | 42 |
| ◇引用・参考文献一覧 | 43 |
| ◇資料編 | 45 |

はじめに

少子高齢化や世帯人員の減少、単身化等の進行により、地域課題は複雑・多様化しており、これまで以上に、地域における福祉活動は包摂的・総合的な支援策の展開が求められています。

福岡市社会福祉協議会（以下、「福岡市社協」という）は目指すべき将来の姿として、第6期地域福祉活動計画（令和3～8年度）に「つながりで“元気”“安心”なまちの実現」を掲げていますが、そのためには地域福祉活動の推進は欠かすことができません。

地域福祉活動は、「支える側」「支えられる側」の住民相互の信頼関係の上に成り立つ活動です。個人情報適切に保護して活動することは、個人の尊厳を守り、地域住民がお互いに信頼関係を築いていくことにつながります。

この指針は、地域福祉活動に関わる皆さんに、個人情報保護の意味や目的の正しい理解を促し、活動における個人情報取扱いのルールづくりを支援するために平成28年3月に作成し、その後の法改正などを反映させ令和8年3月に改訂したものです。

1. 指針作成のねらい

「ふれあいネットワーク」や「ふれあいサロン」などの地域福祉活動を進めるためには、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。個人情報は第三者に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に、個人情報を適切に入手・保護するとともに、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理解しておく必要があります。

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、地域福祉活動を進めていくことを目的に、この指針は作成されています。

なお、避難行動要支援者名簿等の行政情報は、独自・固有の取扱いのルールが定められていることから、今回の指針では、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、整理しています。

2. 指針の活用の仕方

この指針は、「個人情報 守って 使って 信頼で築く地域福祉活動」をテーマに作成しています。読み手の皆さんに対して、個人情報の取扱いに関する基本的な理解や、活動の日常を振り返り自己点検をしてみる材料として活用していただくことを目指しています。そして、校区社会福祉協議会（以下、「校区社協」という）、自治協議会、自治会・町内会、民生委員・児童委員（以下、「民生委員」という）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させていただ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。

また、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、活動団体間の連携を強化する契機となり、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。

3. 指針の読み方

この指針は、6つの章と資料編から構成されています。第1章から第4章では、「個人情報保護とは」「地域福祉活動と個人情報の関係」「地域福祉活動における個人情報取扱いのルール」「地域団体と民生委員との相互理解と連携」といった内容を記載しています。

また、第5章では、「個人情報の取扱いに関するQ & A」として、個人情報の取扱いに関してよくある質問を整理し、最後に、第1章から第5章の内容を、事例を通して確認又は深めていただく「事例に学ぶ」を第6章として設けています。

各章はある程度完結した内容となっていますので、関心のある章から読み進めてください。

地域福祉活動の充実を図るための参考資料の一つとして、この冊子を積極的にご活用いただければ幸いです。

第1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^(※1)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。

非営利活動を行う地域団体であっても「個人情報」を取り扱い活動をしている場合は、「個人情報取扱事業者」に該当します。そのため、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働して取り組む必要があります。

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の発生は、活動対象者との信頼関係を大きく損なうことになりかねません。しかし、一方、その有用性が失われてはなりません。例えば、避難行動要支援者名簿、支援が必要な人の緊急連絡先、虐待が疑われる家庭の情報など、社会的支援を進める上で必要な活動のために、個人情報が有効に活用されることが大切です。

※1「個人データ」については5頁参照

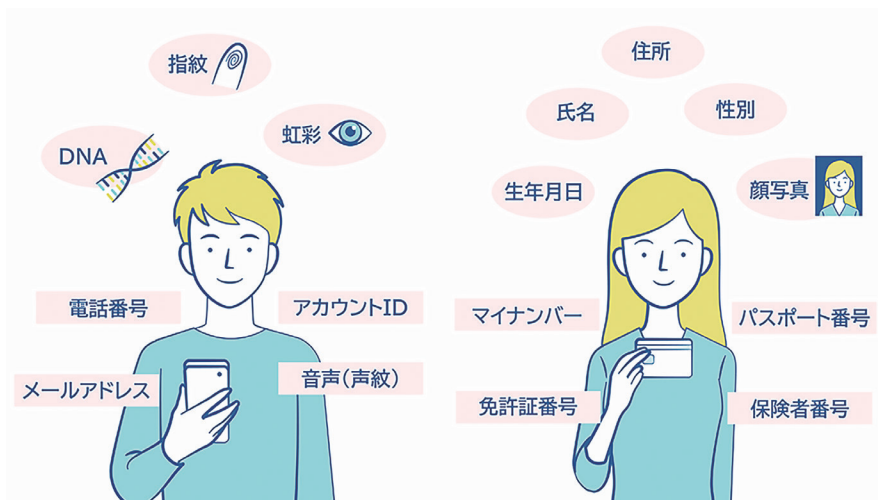
< 個人情報保護法にみる個人情報保護に関する基本事項 >

○「個人情報」とは

生存する個人に関する情報で、氏名、生年月日、住所、顔写真などにより特定の個人を識別できる情報をいいます。

これには、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ものも含まれます。

例えば、生年月日や電話番号などは、それ単体では特定の個人を識別できないような情報ですが、氏名などと組み合わせることで特定の個人を識別することができるため、個人情報に該当する場合があります。



出典：政府広報オンライン「『個人情報保護法』を分かりやすく解説。個人情報の取扱いルールとは？」

○法の規制対象となる「個人情報取扱事業者」

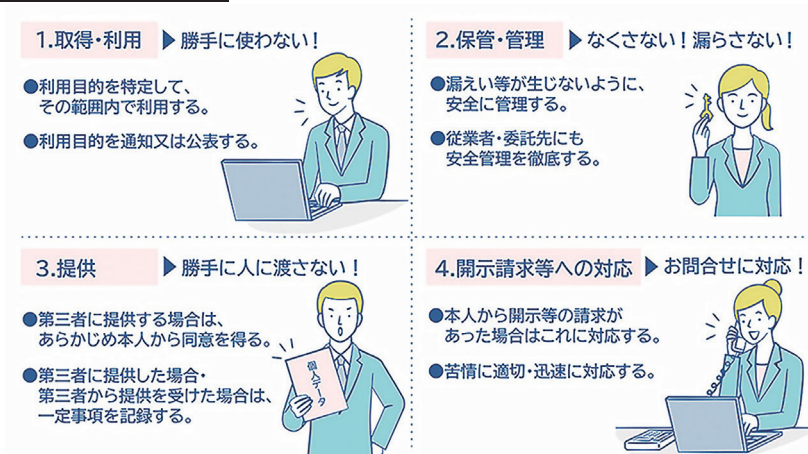
個人情報保護法にいう「事業」は、一定の事業目的をもって反復継続的に行われる同種の行為全体を指しており、事業が営利か非営利かは問われないため、校区社協、自治会・町内会をはじめとする地域団体であっても、個人情報取扱事業者に該当します。よって、個人情報（氏名、電話番号、住所等）を紙面やパソコンで名簿化して、事業に活用している場合は、個人情報保護法のルールに沿った個人情報の取扱いが求められます。

○「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利、又は法律上保護される利益を守ること」が法の目的

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、見守り活動という「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。

○個人情報保護法は、個人情報の取扱いについて守るべきルールを定めているもの

個人情報の取得・利用・管理・第三者提供等について、基本的なルールを定めています。
特に、個人情報を使用する時と個人データを第三者提供する時は、原則として、あらかじめ本人の同意が必要とされています。



出典：政府広報オンライン「『個人情報保護法』を分かりやすく解説。個人情報の取扱いルールとは？」

ただし、下記（例）のような場合には、本人の同意なしに目的外利用や個人データを第三者に提供できるという例外規定も定めています。

- (例) ・法令に基づく場合（警察、裁判所、税務署等からの照会）
・人の生命・身体・財産の保護に必要で本人の同意取得が困難な場合
・公衆衛生・児童の健全育成に必要で本人の同意取得が困難な場合

○特に配慮が必要な「要配慮個人情報」

他人に公開されることで、本人が不当な差別や偏見などの不利益を被らないように、その取扱いに特に配慮すべき個人情報があります。

例えば、人種、信条、病歴・障がい、犯罪歴等が含まれる個人情報は、「要配慮個人情報」として取扱いには特に配慮が必要です。



**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！**



個人情報保護法とは

氏名や性別、生年月日、住所などの情報は、個人のプライバシーに関わる大切な情報です。一方で、それらの情報を活用することにより、行政や医療、ビジネスなど様々な分野において、サービスの向上や業務の効率化が図られるという側面もあります。

そこで、個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利や利益を守ることを目的とした「個人情報保護法」（正式名称：個人情報の保護に関する法律）が平成 15 年（2003 年）5 月に制定され、平成 17 年（2005 年）4 月に全面施行されました。

その後、世の中の個人情報に対する意識の高まりなどに対応するため、個人情報保護法は、これまでに 3 度の大きな改正が行われました。



もっと知りたい方は・・・

右の二次元コードから「政府広報オンライン」をご確認ください。

出典：政府広報オンライン

「『個人情報保護法』を分かりやすく解説。個人情報の取扱いルールとは？」

※1 個人データ

「個人情報データベース等^(※2)」を構成する個人情報を「個人データ」といいます。例えば、名簿を構成する氏名・誕生日・住所・電話番号などの個人情報がこれに当たります。

※2 個人情報データベース等

「個人情報データベース等」とは、特定の個人情報を検索することができるように体系的に構成された、個人情報を含む情報の集合物をいいます。コンピュータを用いて検索できるように体系的に構成したものや、紙面で処理した個人情報を一定の規則に従って整理・分類し、簡単に検索できるように目次や索引を付けているものが該当します。例えば、五十音順で整理された名簿などがこれに当たります。

第2章 地域福祉活動と個人情報との関係

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いません。

地域福祉活動における個人情報の適切な利用とは、個人情報保護法が定める本人同意の原則や例外規定を正しく理解したうえで、地域の実情に合ったルール作りをし、そのルールに基づいて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です。

地域における社会資源の状況や地域の特性に応じた、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地域福祉活動を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 >

1. 個人情報の共有

- 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、「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。
- 「誰まで伝えるのか」「どの情報を伝えるのか」「どのような方法で伝えるのか」といった情報の出し方の配慮や工夫によって共有できる情報もあります。

2. 個人情報の保護と活用のバランスを図る

- 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、個人情報の保護と活用のバランスを図ることです。
- 地域福祉活動を実践する上でのポイントは、本人の同意を得なくても個人情報の目的外利用及び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住民が決めるしかありません。
- 「包括的同意(9頁参照)」の活用や、情報共有の範囲について決めておくほか、法の例外規定を活用する場面を具体的に想定した取扱いルールづくりなどが重要となります。

3. 自助教育の啓発

- 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どう進めるのかという視点だけではなく、要支援者に対し、安心感を与えることができる「自助教育^(※3)」をどう進めるのかという視点が必要です。

※3 「自助教育」

「自身の情報を自ら開示することで己の身を助ける」ということの大切さについて、自覚と行動変容を促すアプローチのことです。

「自助」は、支援の受け手としてではなく、当事者として行動してもらうことであり、地域で見守り活動が行われている場合、自分から「見守ってほしい」と声をあげること、要支援者自身ができることのひとつです。

- 福岡市社協では、地域での助け合い活動を推進するツールとして「見守りマップ^(※4)」を作成・活用し、平常時や災害時を想定した見守りの仕組みづくりを進めています。

※4 「見守りマップ」

「ふれあいネットワーク活動」において活用しているツールで、住宅地図上に見守り対象者をマークして可視化し、誰が誰を見守るのかといった組合せを決め、ボランティア間で情報共有を行う際に活用しています。

- 福祉座談会や研修会の際には、いち住民として見守られるだけでなく、自らも地域と関わりをもち、何かあった場合に声を上げることができるよう、「自助教育」の大切さについての啓発や、助け合いを阻む壁を克服する方法、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話し合うことが重要です。

- 資料編「助け合い上手テスト」（46～55 頁）は、40 年以上にわたり“住民流福祉のあり方”を追い求め、「住民主体の支え合いのまちづくり」を提唱・支援する福祉問題コンサルタント「住民流福祉総合研究所」（所長：木原 孝久氏）が作成し公開しているものですが、特に以下の5つのテストは自助教育の啓発に活用できる内容となっています。

1. あなたの「助けられ上手」度は？（47 頁）
2. あなたの「一人暮らし上手」度は？（48 頁）
4. あなたの「備え上手」度は？（50 頁）
7. あなたの「ご近所密着」度は？（53 頁）
9. あなたの「おつき合い上手」度は？（55 頁）

第3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、1. 個人情報の収集、2. 個人情報の共有(提供)、3. 個人情報の管理の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」「収集制限の原則」「利用制限の原則」「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「○=できている」「×=できていない」でのチェックと現状を記入し、今後の活動で必要な注意点について活動関係者で確認してみましょう。

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があります。地域福祉活動の基本は相互の信頼関係の上に成り立つものであり、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。



ポイント

- ①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・**収集する方法**(※5)などを決めておく。
- ②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・承認を得る。
(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。
 - ・口頭で同意を得た場合は、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することを伝えましょう。
- ③活動に必要な情報のみを収集する。
- ④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る。
- ⑤生命・身体・財産に関わる緊急時には、本人の同意なく、目的外利用や第三者に提供することがあることの同意を得る。
- ⑥十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、まずは信頼関係を築くことに努める。

※5 収集する方法

個人情報を収集する代表的な方法として、「手あげ方式」と「同意方式」があります。

①手あげ方式

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。

②同意方式

民生委員や校区社協、自治会・町内会など、本人と日頃から関わりがある人が直接本人の同意を得て情報を収集する方法です。

(1) 目的明確化の原則

個人情報は、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。

| 点検項目 | ○X | 現状を記入 |
|---|----|-------|
| 利用目的をできるかぎり特定している | | |
| 支援に必要な情報のみを収集している | | |
| 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る | | |
| 利用目的の活動が複数ある場合は、活動を具体的に示し、 包括的同意 ^(※6) を得ている | | |
| 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る | | |

※6 包括的同意

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、実際の地域福祉活動の場面を想定すると、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、見守りマップづくり等の、誰もが安心して暮らせる地域づくりのための活動、災害時の避難支援活動」とし、情報を共有する範囲を「地域団体に所属する活動者で、支援活動に携わる人（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）として、本人の同意を得るといったことが考えられます。（包括的同意例文については27頁参照）

ただし、当初とは異なる目的で情報を利用する場合や、第三者へ提供する場合には、あらためて本人の同意を得る必要があります。

(2) 収集制限の原則

個人情報収集するときは、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。

| 点検項目 | ○X | 現状を記入 |
|--|----|-------|
| 本人以外から個人情報を収集するときは、本人に目的を説明し、同意を得て収集している | | |
| 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る | | |

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。個人情報が関係者以外に流出しないよう、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。



ポイント

- ①第三者に個人情報を提供する場合は、本人の同意を得ていることを原則とする。
- ②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く。
- ③情報提供の範囲を特定して、あらかじめ包括的同意を得ておく。
- ④当初と異なる目的で情報を提供する場合は、あらためて本人から同意を得る。
- ⑤収集した個人情報は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って必要最小限の情報を抜粋し、あらためて作成した資料に個人情報提供の注意書きなどを付して提供する。
- ⑥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、勉強会などを行う。
- ⑦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、本人の同意を得てから提供するか、本人から連絡をしてもらうようにする。(第三者からの善意に基づく申し出であっても、原則として本人の同意が必要)
- ⑧生命・身体・財産を保護するために、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、判断に迷うケースが発生することもある。どのような事態が本人の同意を必要としない場合に当たるのか^(※7)、活動者間でよく話し合い、具体的な取り決めを行っておく。

(1) 利用制限の原則

- ①収集した個人情報、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。
- ②第三者に個人情報を提供する場合、原則本人の同意を得ることが必要です。
- ③例外として、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。（詳しくは、21頁のQ5を参照）

| 点検項目 | ○X | 現状を記入 |
|---|----|-------|
| 収集した個人情報は、本人の同意を得ている利用目的の範囲のみに使用している | | |
| 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、本人に同意を得るなど取扱いに注意している | | |
| 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 ^(※7) | | |
| 個人情報の共有化のルールを、地域関係団体間で定めている | | |

※7 「本人の同意を得ずに個人情報の目的外利用や第三者への共有を行う場合」

個人情報保護法では「生命・身体・財産の保護に必要な場合」などは、本人の同意を得ずに個人情報の目的外利用や第三者への共有を行うことができるという例外規定があります。

地域福祉活動でこの例外規定を活用する場面を予め想定し、その場面でどのように対応するか、地域団体間で話し合っておきましょう。

例えば…

【例外規定を活用する場面】

- ・一人暮らし高齢者の郵便物や新聞が溜まっており、安否が確認できない。部屋の中で倒れている可能性がある。
- ・認知症高齢者が散歩にでたきり帰ってこない。行方不明になっている可能性がある。

【地域での対応】

- ・町内会長と民生委員が両者で話し合い、「生命・身体に危険がある」かどうか判断する。
- ・「生命・身体に危険がある」と判断したら、かかりつけの病院や見守りボランティアではない近隣住民と情報を共有する。



ポイント

- ・個人情報保護法の例外規定に該当するかどうか判断する場合は、複数人で行いましょう。
- ・例外規定に該当すると判断したときは、その判断に至った過程を記録に残しておきましょう。

3. 個人情報の管理

本人が自ら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。提供してくれ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。

個人情報の漏えい（流出）や紛失のほとんどは、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高い意識を持って行動することが、何よりも大切です。



ポイント

- ①収集した情報を適正に管理するためのルールを作成する。
- ②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する。
- ③不要になった個人情報は、確実に廃棄し、電子データは完全に削除する。
- ④個人情報は、不必要に第三者の目に触れないように保管する。
- ⑤電子データを保管する場合は、パソコンのウイルス対策を行う。
- ⑥万が一、個人情報の漏えい(紛失、盗難)等の問題が生じたときの対応方法（連絡体制含む）を決めておく。
- ⑦管理者や保管場所を決めておく。
- ⑧管理者が変わった場合、引き継ぎをしっかりと行う。

(1) 安全保護管理の原則

収集した個人情報は、合理的で安全な方法により管理し、漏えい（流出）や不適切な使用から守ることが原則です。

| 点検項目 | ○X | 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る | | |
| 不要になった個人情報及び、個人情報を含む書類は、確実に廃棄し、電子データは確実に削除するようにしている | | |
| 記録そのものを会議(事例検討会等)の資料にせず、個人が特定されないように加工している | | |
| 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る | | |
| 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る | | |
| インターネットやメールで個人情報を扱う際は、公共施設等にある不特定多数が利用する機器を使用しないようにしている | | |

| | | |
|---|--|--|
| メール等で個人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る | | |
| 複数人に一斉送信でメールを送る場合、 BCC ^(※8) の機能を使って送信している | | |
| 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方法を決めている | | |
| 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る | | |

※8 BCC (Blind carbon copy)

BCC 欄は、複数の人にメールを送る場合に、宛先を隠して送ることができる機能です。例えば、「TO」欄に全員のメールアドレスを指定し送信すると、受信側には全員のアドレスが表示されてしまいます。「BCC」に送信したい相手のメールアドレスを入力し、「宛先 (TO)」に自分のメールアドレスを入力すると「BCC」に指定された宛先は、送信者以外には表示されないため、メールアドレスの漏洩を防ぐことができます。

メールアドレスも重要な個人情報です。メールを使用する際には、十分注意しましょう。

(2) 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。

| 点検項目 | ○X | 現状を記入 |
|---|----|-------|
| 本人から提供された個人情報について、本人もその内容を確認できることを伝えている | | |

(3) 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。

| 点検項目 | ○X | 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、異議申し立てがあれば、訂正、利用停止等を行っている | | |
| 本人の求めに対応できるよう、情報を一元管理するなど、個人情報の整理をしている | | |

(4) 責任の原則

個人情報の管理者は、個人情報取扱いに関する責任を有することが原則です。

| 点検項目 | ○× | 現状を記入 |
|----------------------------|----|-------|
| 苦情、問題発生時の対応方法を決めている | | |
| 個人情報取扱いのルールや手順書、台帳等を整備している | | |

避難行動要支援者名簿と活用について

～災害時の支援を想定した見守りの仕組みづくり～

●避難行動要支援者名簿について

平成 23 年の東日本大震災における死者数のうち、65 歳以上の高齢者は約 6 割、障がい者の死亡率は被災住民全体の死亡率の約 2 倍と推定されています。こうした教訓を踏まえ、災害時の避難に手助けが必要な方をまとめた「避難行動要支援者名簿」の作成が、市町村に義務付けられました。

災害時には名簿を活用し、消防や自衛隊などの防災関係機関による救助活動が行われますが、過去の大規模な災害では、近隣住民の助け合いである「共助」により、多くの命が救われています。

福岡市では、災害時の避難支援や日頃の見守り活動に役立てるため、要支援者本人から個人情報提供について同意された名簿が、平成 29 年度より毎年、校区社協・自治協議会・民生委員に貸与されています。

●ふれあいネットワーク活動の充実に向けた避難行動要支援者名簿の活用

～校区社協・自治協議会・民生委員との話し合い・連携の必要性～

ふれあいネットワーク活動の充実のためには、校区社協・自治協議会・民生委員との連携・協力が不可欠ですが、災害時には、なおさら校区社協と避難支援等関係者と一体となった取組みが必要となります。

たとえば、災害時に備えた平常時からの見守りについてどのような支援ができるか、校区社協・自治協議会・民生委員の三者のなかで話し合い、そして地域で支援する方針や役割分担等を共有しておくことがとても重要となります。

校区社協が同意者名簿を災害時における避難行動要支援者の安否確認・避難支援だけに使うのではなく、平常時の見守りにも積極的に活用することは、ふれあいネットワーク活動の充実につながるとともに、校区社協が目指す「誰もが安心して暮らせるまちづくり」の取組みそのものであると言えます。

第4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について、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・活用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扱いのポイント ＞

- 民生委員は、非常勤・特別職の地方公務員であるため、個人情報取扱事業者にはあたりませんが、民生委員法^(※9)守秘義務規定に則った活動が求められます。要支援者との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、近隣住民や関係機関・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。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。

○地域団体の関係者からは、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います。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」の配布やキットに入れる「安心カード」の更新の際に一緒に訪問したり、「ふれあいネットワーク」の班会議などを利用して訪問活動における役割分担等の協議や「見守りマップ」づくりを行ったり、あるいは、敬老会といった地域団体が実施する事業を通じて、個人情報の取扱いのルールづくりを行うなど、具体的連携を図りましょう。

※9 民生委員法

民生委員法では、民生委員の職務(第十四条)や守秘義務(第十五条)について、以下のよう

第十四条 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。

第十五条 民生委員は、その職務を遂行するに当たっては、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、社会的身分又は門地によつて、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。

上記のように、第十五条では活動で把握した個人の秘密を守る義務が規定されている一方で、第十四条第四項では「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」と地域福祉活動者等との連携や活動の支援という役割があることが規定されています。

◆ 地域のなかでよく聞かれる話です。あなたはどのように考えますか？



【ケース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、どうしたらいいと考えますか。

【解説】 このケースについては、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、最小限の人に最低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があります。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るかもしれません。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ほしい。」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ため、「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、「誰に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が、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(以下、「CSW」という)、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用です。

○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となった際、本人の同意を得ることが難しい場面も考えられます。その場合は、「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、「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。

○このケースは、民生委員が高齢者の認知症に気づいたものですが、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場合もあります。

○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。



【ケース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ほしい」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ほしい」とのこと。民生委員という立場で、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CSWに相談がありました。

あなたは、どうしたらいいと考えますか。

○個人情報第三者には提供できないと考えるのではなく、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。

○相談を受けたCSW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 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、個人情報を利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、各種行事案内などにも活用できるように「包括的同意」をお願いすることとしました。

○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 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、地域によって様々です。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。

また、新たに敬老会参加の対象年齢に達した人に、案内者名簿に名前・住所・年齢を載せることについて民生委員が本人の同意を取り、同意を得た方には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。地域の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構築が不可欠であり、相互に信頼関係を深められ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5章 個人情報の取扱いに関する

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、ご利用ください。

Q1 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。

A1 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を記録し、残しておくことが必要です。

Q2 個人情報を第三者へ提供する際の本人の同意は、その都度得なければならないのですか。

A2 災害時の避難支援、日頃の見守り活動や声かけ活動、見守りマップづくり、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、あらかじめ同意を得る必要があります。

Q3 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。

A3 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重要です。日を置いて訪問し、同じ説明をすることで同意を交わす能力の有無を判断してから、同意を得るという方法もあります。本人に成年後見人がいる場合は、成年後見人からの同意が必要となります。

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。これを「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。

Q4 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。

A4 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”等の説明をしてから、近隣の人に話を聞く必要があります。その際、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。

Q5 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。

A5 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な場合」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」、「認知症高齢者の行方不明時の捜索・確保のため」といった緊急事態は、問題なく例外規定に該当します。

求められるのは、誰にどのような事態が起きた場合に、例外に当たるのかについて、地域の人たちの合意形成がとれているのかです。

例えば、「児童虐待が疑われる場合」、「認知症高齢者がひとり歩きしそうな場合」、「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。

また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。

Q6 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。

A6 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も重要です。

要支援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やすく、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。

これは個人情報を守る「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、地域の人のお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。

Q7 町内住民から緊急に関係者の連絡先を教えてくださ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。

A7 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、慌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）、迅速な対応が求められます。

Q8 個人情報保護法は、プライバシーのすべてを守る法律ですか。

A8 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利益の侵害を未然に防止することをねらいと

していますが、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すべて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。

コラム No.2

認知症高齢者のひとり歩き搜索等における 個人情報の共有について

認知症高齢者がひとり歩きにより行方不明となった可能性がある場合に、地域関係者が早期発見のために搜索活動を行う場合があります。

家族や親族がいない場合、いる(いると思われる)が連絡が取れない場合に、「情報共有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・住民などへ情報を共有して問題はないか」「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」という懸念について、福岡市社協より弁護士へ相談したところ以下のような回答を得ました。

< 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。
- 「ひとり歩き = 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」とも言い切れない。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。

第6章 事例に学ぶ

この指針でお示した個人情報共有化の取扱いのポイントについて、ご自分の地域や実践に照らし合わせて、お読みいただいたものと思います。この章では、個人情報の収集の工夫、個人情報の共有、自助教育の啓発に関する福岡市内の事例を紹介しています。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（改訂版）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。また、掲載にあたっては、事前に作成された団体より了承をいただいております。

1. 個人情報の収集の工夫

事例 1

博多区席田校区

手あげ方式で見守り対象者を募るチラシ・同意書の活用

席田校区では、見守りが必要と思われる方に安心してふれあいネットワーク活動の対象者に手を挙げてもらえるよう、見守り活動の目的や内容、活動者を紹介するチラシ（25頁）を作成しています。本人が見守りを希望する場合には気兼ねなく連絡できるよう、公民館を連絡・問い合わせ先としています。

手あげ方式で対象者を募り、同意書（26頁）を本人から提出してもらい、個人情報を収集しています。

事例 2

包括的同意の例

見守りが必要と思われる人には、ふれあいネットワーク活動のみならず、ふれあいサロンや高齢者会食事業・配食事業、避難訓練など複数の地域福祉活動による支援が必要と考えられます。一つ一つの事業ごとに個人情報を収集するのではなく、あらかじめ想定される支援活動の内容について一括して同意を得る「包括的同意」をうまく活用することで、活動者の負担を軽減することができます。福岡市社協が作成した「個人情報の収集の際に包括的同意を得ておく例」（27頁）を掲載していますので、参考にしてください。

誰もが住みやすく、おもいやりのある地域づくり

～ 席田校区ふれあいネットワーク活動について ～

席田校区では、高齢の方や障がいのある方、子育て中の方などを、日常生活の見守りを通じて、お互いに助け合い、安心して暮らせる地域づくりをすすめています。

×××町内会では、ふれあいネットワーク活動者（町内会長・自治会長、民生委員児童委員、福祉員や地域の方々）が協力しあい実施しています。



ご希望される方は、お気軽にお問合せください。

席田校区社会福祉協議会
事務局 席田公民館 ☎ 611-0315

ふれあいネットワーク _____ が
訪問しました。

席田校区ふれあいネットワーク同意書

| | |
|--|--------|
| 名前 | ふりがな |
| | |
| 生年月日 | |
| 住所 | 福岡市博多区 |
| 電話番号 | |
| 連絡先 (連絡がつく人 など) | |
| <p>コミュニケーションの手段（具体的に）</p> <p>（例：大きな声で、ゆっくり話す。筆談が必要。）</p> | |

※記入していただいた内容は「ふれあいネットワーク」のみで使用させていただきます。

個人情報の収集の際に包括的同意を得ておく例

※あくまでも例文です。地域の実情にあった内容で作成しましょう。

〇〇校区地域福祉活動への情報提供のお願い

〇〇校区では、高齢化が進むとともに、一人暮らし世帯が増えています。

地震・水害などの災害時や、自分や家族ではどうしようもない困ったことが起きた時には、公的な支援とともに、「地域での助け合い、支え合い」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。

〇〇校区では、誰もが安心して暮らし続けられる「つながりのある地域」をつくるため、校区社会福祉協議会、自治協議会、町内会、民生委員児童委員等が協力して、見守り活動をはじめとする地域福祉活動に取り組んでいます。

地域での見守りや助け合いを行うためには、どこに誰が住んでおられるかといった情報や、緊急時の連絡先などを平常時から把握しておく必要があるため、住民の皆さまに情報提供のお願いをしております。

趣旨をご理解のうえ、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。

【個人情報の利用目的】 ※目的明確化の原則（9頁参照）

- ・ふれあいネットワーク活動（見守り活動）
- ・避難訓練や避難支援活動
- ・ふれあいサロンや敬老会
- ・高齢者会食事業・配食事業
- ・以上に準ずる活動

【個人情報を共有する範囲】 ※個人情報の共有（提供）（10頁参照）

- ・校区社会福祉協議会
 - ・校区自治協議会
 - ・自治会町内会
 - ・民生委員児童委員
 - ・生活支援ボランティアグループや自主防災組織などの地域団体で活動する人
- ※安否が確認できない、家の中で倒れている疑いがあるなど、生命・身体の危険があると判断した場合には、上記の目的以外での情報活用や、第三者と情報共有をすることがあります。

【個人情報の保管】 ※個人情報の管理（12頁参照）

- ・校区社会福祉協議会、校区自治協議会、町内会長が細心の注意を払って保管します

私は、上記の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。

日付：令和 年 月 日 署名：

| | | | |
|-----------------|---------|--------|------|
| 住所・電話番号 | 区 | 電話： | — |
| 生年月日・年齢 | T・S・H・R | 年 月 日 | (歳) |
| 同居家族氏名 | 氏名： | (続柄：) | 連絡先： |
| | 氏名： | (続柄：) | 連絡先： |
| 緊急連絡先 | 氏名： | (続柄：) | 連絡先： |
| かかりつけ医 ケアマネ等 | | | 連絡先： |
| | | | 連絡先： |

注意！ 包括的同意を得ていても、「事前に同意を得た利用目的や情報提供範囲を超える」場合には、改めて同意を得る必要があります。

2. 個人情報の共有

事例 3

西区周船寺校区 関係者間で個人情報を取扱うためのルールづくり

周船寺校区では、民生委員と各町内会が協力してふれあいネットワーク活動に取り組んでいます。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ています。

しかし、ふれあいネットワーク活動者間（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ため、自治協議会、校区社協、民生委員により、見守り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」（29 頁）を平成 25 年 2 月に作成しました。以降数回の更新を行っています。

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ふれあいネットワーク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ました。

また、現在の見守り対象者や新たな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、訪問する人によって伝え方が異なるように、対象者に渡して説明するためのチラシ（33 頁）を作成しています。

見守り対象者がいる組の組長に対しては、見守り対象者の氏名のみが書かれた名簿（34 頁）を渡しています。組長には、市政だより等を手渡しで配布する際に併せて見守りをお願いし、別途訪問する負担をかけないよう配慮しています。

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
(令和5年3月改正)

＜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。
- 個人情報の共有では、本人の同意を大切にする必要があります。しかし本人の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）です。本人の同意を得ずに個人情報を提供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す。
- 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避難行動要支援者名簿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、より多くの人々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、認知症等により道に迷うことがあるなど、町内全体で見守りが必要な対象者もいます。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(=町内会長) | 町のネット対象者 | |
| 民生委員・児童委員 | 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？

- 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。
- 同意を取る際に、災害時の避難支援活動に活用することを説明し、同意を得ておけば、その都度本人の了解（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

もいいのか？

- 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事が必要です。

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

いいのか？

- 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・児童委員、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。（ただし、組長には対象者氏名のみ）
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・児童委員、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？

ひとり暮らしの高齢の方や、見守りを希望される障がいをお持ちの方等に、見守りや声かけ、訪問を行い、ご近所どうしで支えあう活動です。



● なぜふれあいネットワークが必要なのか？

私たちの地域では、このようなことが起こっています…



住み慣れた地域で、住民どうしが見守り支えあい、あたたかいつながりをつくることで、高齢の方や障がいをお持ちの方等が孤立するのを防ぎ、その人らしく暮らせるお手伝いをしています。

● 個人情報について

個人情報については、町内のふれあいネットワーク活動のみに使用し、決して他には漏らしません。また、名簿等についても、責任をもって管理いたします。

ただし、災害時等の緊急事態には、安否確認等のため自治会役員や関係者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、ご不明な点や生活のなかのちょっとした困りごと、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。

自治・町内会長： (TEL:)

民生委員児童委員： (TEL:)

・・・周船寺校区社会福祉協議会・・・

町内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： ） （令和 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、イラストを参考にしてください。

連絡先

自治会・町内会長

[TEL :]

担当民生委員・児童委員

[TEL :]

(参考:筑紫野市在宅介護者の会)



- ①電話…全く応答がない、つながらない ②玄関のベル…鳴らしても応答がない
 ③異臭…家から臭いがする ④自転車や車…いつもは出かける時間にそのまま置いてある
 ⑤雨戸・窓・カーテン…何日も開けばなしまたは閉じっぱなし ⑥洗濯物…干しっぱなし
 ⑦電気…昼間につけばなしまたは夜に付いていない
 ⑧ゴミ…決まった日に出しているのに出していない ⑨新聞・郵便・牛乳etc…何日もたまっている
 ⑩飼い犬…しきりに吠えている、衰弱している
 ⑪最近姿を見かけない…親しい人へ留守(旅行や入院など)の連絡もない、会社や会合に連絡もなく休んでいる、約束に必ず来る人が来ない、行きつけの店で姿を見かけない…など

(参考:城浜校区見守りマニュアル)



3. 自助教育の啓発

事例 4

東区城浜校区

見守り対象者から情報発信を促す取組み

城浜校区は、そのほとんどが団地で構成される校区で、高齢化率は57.2%（令和7年3月末現在）と市内で2番目の高さです。単身高齢者が多く住んでいることから、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、自治協議会、校区社協、民生委員、町内会長が一体となって見守り活動に取り組んでいます。

見守り活動を行うなかで、「団地は家の中の様子が見えにくい構造のため、数日応答がないと倒れているのか、留守なのかわかりにくい。」といった課題がありました。そこで、見守り活動を円滑に行うために、対象者に自ら情報発信してもらおうと、入院等による不在を日頃から見守ってくれている地域に発信する「不在にしますカード」（37頁）を作り、対象者に配付し、提出を呼びかけました。

見守られる側が受け身であるのではなく、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自覚と行動を促す「自助教育」の取組みです。

事例 5

孤立死防止啓発リーフレット

地域福祉活動を推進するには、活動者側の体制強化や仕組みづくりを行うだけでなく、対象者側に地域とのつながりを促し、「自身の情報を自ら開示することが己の身を助ける」ということを自覚と行動変容を促す「自助教育」が必要です。

福岡市社協が作成した「孤立死防止啓発リーフレット」（38頁）では、孤立死を防ぐために、自分自身できること（自助）を最初に啓発しています。

中面では地域でできること（共助）、見守りのポイントを、裏表紙では緊急時の対応手順を掲載しており、地域での啓発ツールとして活用いただけます。リーフレットをご希望の際は、区社協事務所へご相談ください。

表

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。

裏

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。

私たちの地域から“孤立死”をなくすために ～自分自身や地域でできることは～

周囲との関わりがなく孤立し、自宅で亡くなっても誰にも気づかれず、しばらく発見されないような死を「孤立死」といいます。

単身世帯が増え、ご近所付き合いや向こう三軒両隣の関係も薄れてきている今日、「孤立死」は私たちの身近な地域でも実際に起きており、決して他人事ではありません。



「孤立死」のリスクは、一人ひとりの努力で減らすことができます。たとえば、自分自身が孤立しないよう日頃から近所や友人と交流を持っておくことはもちろん、隣近所の人を日頃から気にかけることによって、異変に気づいて命を救うことや、早い段階で発見すること（人としての尊厳を傷つけるような悲惨な状態の死を防ぐこと）につながります。

このパンフレットは、「孤立死」をなくすために“自分自身”、そして“地域”でできることについてまとめたものです。これをヒントにして一人ひとりができることから実践し、地域全体で孤立死防止に取り組みましょう。

1. 自分自身でできること(自助)

～あなたが“もしも”の時、誰かが気づいてくれますか？～

家に一人でいるときに急に倒れた場合などに、誰かが「おかしい」と気付いてくれるよう、**周囲とのつながりをつくっておくこと**が大切です。人付き合いを面倒に感じることもあるかもしれませんが、**日頃からあなたの様子を知っている人をつくっておくこと**が、あなたの命をつなぐ第一歩になるかもしれません。



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

あなたの住む地域で見守り活動が行われている場合は、**自分から「私を見守ってほしい」と声をあげる**ことも、できることの一つです。また、**地域で行われている行事や活動に参加**することも、周囲とのつながりをつくるきっかけになるでしょう。

どうすればよいかわからない場合は、地域の民生委員さんや自治会長・町内会長さん、公民館などに相談してみましょう。

2. 地域でできること(共助)

～人と人とのつながりをつくる地域の活動があることをご存じですか?～

同じ地域に住む人同士で、お互いに顔の見える関係ができることは、日々の暮らしの中の様々な安心につながります。

高齢者の孤立・閉じこもりを防止するために開催している「ふれあいサロン」や住民の誰もが気軽に参加できる「地域カフェ」などでは、交流を通して知り合いや仲間ができ、日頃から気にかけて声をかけ合うような関係がうまれています。

また、「ふれあいネットワーク」での定期的な見守りやご近所同士での見守りは、身近な地域だからこそできる活動であり、高齢者等の日頃からの様子を把握するうえで、大切な活動です。

(※下記「まめちしき」や右ページ「あなたにもできる見守りのポイント」参照)



公民館や集会所など、身近な地域で集いや交流の場を開催することは、つながりづくりや安否確認にも役立ちます。



見守り活動で定期的に訪問することで安否を確認できるだけでなく、ちょっとした体調変化にも気づくことができます。

まめちしき



●地域での「見守り」の取り組み

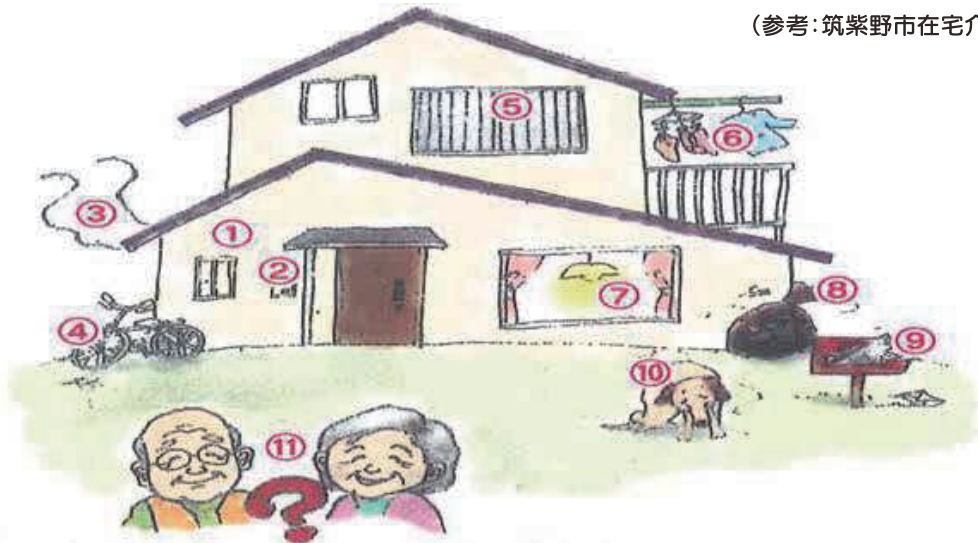
福岡市では、校区の社会福祉協議会を中心に「ふれあいネットワーク」という見守り活動に取り組んでいます。

「ふれあいネットワーク」とは、地域住民（ボランティア）や地域団体、関係機関が連携し、支援を必要とする高齢者や障がい者、子育て家庭などを対象に、見守りや声かけ、定期訪問などを行い、支え合う活動です。

見守りによって安否を確認する活動の中では、「ちょっとした困りごとの相談」や「ゴミ出しなどのちょっとしたお手伝い」も行われています。

あなたにもできる見守りのポイント

(参考:筑紫野市在宅介護者の会)



- ①電話…全く応答がない、つながらない
- ②玄関のベル…鳴らしても応答がない
- ③異臭…家から臭いがする
- ④自転車や車…いつもは出かける時間にそのまま置いてある
- ⑤雨戸・窓・カーテン…何日も開けばなしまたは閉じっぱなし
- ⑥洗濯物…干しっぱなし
- ⑦電気…昼間につけばなしまたは夜に付いていない
- ⑧ゴミ…決まった日に出しているのに出していない
- ⑨新聞・郵便・牛乳etc. …何日もたまっている
- ⑩飼い犬…しきりに吠えている、衰弱している
- ⑪最近姿を見かけない…親しい人へ留守(旅行や入院など)の連絡もない、会社や会合に連絡もなく休んでいる、約束に必ず来る人が来ない、行きつけの店で姿を見かけない…など

(参考:城浜校区見守りマニュアル)

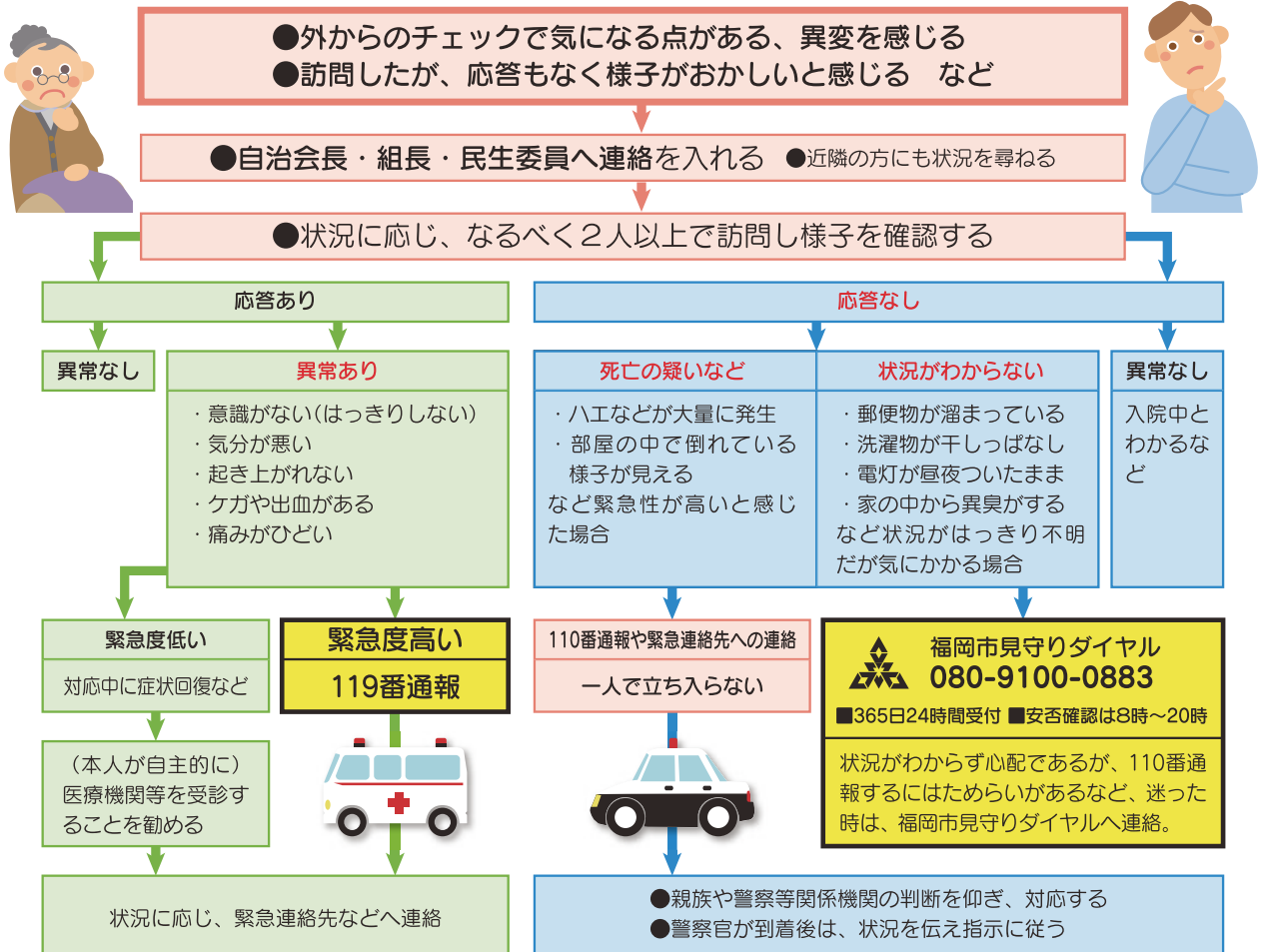


異変に気づいた時の安否確認フローチャート（例）

あくまで一例です。お住まいの校区や町内の状況などに合わせてご対応ください。

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： | ☎ |
| 民生委員： | ☎ |

※まず自治会長、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

() 第 () いいききセンターふくおか
☎ - (月～土 9時～17時)

障がい者に関する相談窓口

() 障がい者基幹相談支援センター
☎ -

その他見守り等についての問い合わせ

() 区社会福祉協議会
☎ - (平日 9時～17時30分)

福岡市見守りダイヤル（福岡市の取り組み）

地域の住民の方などが、孤立死の疑われる住民の異変に気づいた場合に、その通報を受け、必要に応じて安否確認を行う。※警察、消防案件は除く

注意点

- ・地域の見守り活動の中で、孤立死などの対応を関係機関（住宅供給公社、社会福祉協議会等）とルール化していれば、そちらを優先して下さい。
- ・電話番号は通知でかけてください。不在着信の場合はすぐに折り返し電話します。
- ・現在「見守りダイヤル」は市内に1か所の設置のため、現地に到着するまで、時間がかかる場合があります。

関係機関

| | | | | |
|-------|------|---------|------|---|
| 警察 | 110番 | () 警察署 | 092- | - |
| 救急・消防 | 119番 | () 交番 | 092- | - |

制作・発行：福岡市社会福祉協議会

おわりに

個人情報の共有化をどう図るのかは、常に地域福祉活動推進上の懸案事項です。校区社協、自治協議会、自治会・町内会、民生委員といった異なる立場の方々が地域福祉活動を担っている場合に、必ずと言っていいほど課題に上がるのが「個人情報の共有化」です。

この課題に取り組まなければ、地域福祉活動の前進は難しく、地域課題の解決に向けた新たな試みも、具体的な成果にはつながらない恐れがあります。このような思いから取り組んだのが、「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」づくりです。

平成 28 年 3 月に初版を発行して以降、平成 29 年に個人情報保護法の改正により個人情報取扱事業者の要件等が変更となったことなどを踏まえ、令和 8 年 3 月に改訂版を発行しました。

しかしながら、指針があ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。地域福祉活動における個人情報共有化を進めていくには、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。

福岡市社協では今後も、この指針作成に関わってくださった有識者の皆様にもご協力いただきながら、出前講座の開催や具体的取組みを、地域の皆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、「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点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。

一方で、福岡市は平成 29 年度より、校区社協、自治協議会、民生委員に行政情報である「避難行動要支援者名簿」を貸与し、災害時の避難支援を円滑に行うための平常時からの名簿活用を推進しています。

実際に、住民の地域生活を支えていく取組みを進めるには、地域の独自情報と行政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、地域の独自情報と行政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。

地域の皆さま方が、この指針を「討議資料」としてご活用いただくことを願います。

【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／令和3年5月改正))
- ・「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)
- ・「避難行動要支援者支援ガイドブック」(福岡市／令和3年10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／令和 5 年 3 月改正)

【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No.396(2013 年 12 月号)
- ・月刊住民流福祉No.399(2014 年 3 月号)
- ・月刊住民流福祉No.403(2014 年 7 月号)
- ・月刊住民流福祉No.405(2014 年 9 月号)
- ・自助の手帳(2014 年 3 月)
- ・助け合い上手テスト

資料編

< 目次 >

| | 頁数 |
|--------------------------------|----|
| ◇助け合い上手テスト | 46 |
| (出典：住民流福祉総合研究所) | |
| ◇<初版> | |
| 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 | |
| 「個人情報取扱いに関する専門部会」部会員名簿・協議経過 | |
| | 56 |
| ◇<改訂版> | |
| 「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」 | |
| 見直し検討委員会 委員名簿・協議経過 | 57 |
| ◇「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」 | |
| 見直し検討委員会設置要綱 | 58 |

助け合い上手テスト

- 1.あなたの「助けられ上手」度は？
- 2.あなたの「一人暮らし上手」度は？
- 3.あなたの「二人暮らし上手」度は？
- 4.あなたの「備え上手」度は？
- 5.あなたの「世話焼き」度は？
- 6.あなたの「助け上手」度は？
- 7.あなたの「ご近所密着」度は？
- 8.あなたの「コーディネーター」適性は？
- 9.あなたの「おつき合い上手」度は？

住民流福祉総合研究所

350-0451 埼玉県入間郡毛呂山町毛呂本郷1476-1

電話 049-294-8284

ホームページ <http://www5a.biglobe.ne.jp/~waku/>

各項目の詳しい解説については、

下記の二次元コードより、ご確認ください。



出典：住民流福祉総合研究所

参考資料一覧「助け合い上手テスト（解説版）」



1. あなたの「助けられ上手」度は？

困った時に役に立つのは、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、だれもがこれが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。

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

2. 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守ることができるか。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。以下の項目で該当するものが多ければ「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
- ② 向こう三軒に「カーテンが開いていなかったら注意してね」と言える
- 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
- ④ ちょっと具合が悪い時は周囲に気軽に相談する
- ⑤ ご近所の人気軽に家に入れるようにする
- ⑥ 周りの人にすすんで挨拶したり、声かけをする
- 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
- 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
- ⑨ 普段から周りの人の面倒を見ている
- ⑩ カギは信頼できる人に分かるようにしてある

3. あなたの「二人暮らし上手」度は？

子供が巣立った後は、夫婦だけの生活になります。こういう夫婦の場合、「今のところ何の問題もない」と安心して切っています。しかしその後に訪れる事態を考えて、今から準備しておくことが大切です。どういう準備が必要なのか。例えば妻が要介護になり、夫が介護することになった時、どんなことが起きるでしょうか。

- ①夫婦で一緒に（趣味活動等）グループに入るようにしている
- ②食事作り等、家事は夫婦で役割分担している
- ③お互いの友達を自宅に招待するようにしている
- ④夫婦でできないことは、よそ様に助けてもらっている
- ⑤夫に町内会役員などを引き受けるよう働きかけている
- ⑥夫にもライフワークを持つようアドバイスしている
- ⑦子供夫婦たちと近居できるように提案している
- ⑧我が家を近隣の溜まり場にして、生活実態を知ってもらっている
- ⑨夫婦で介護グループに参加している
- ⑩夫婦の対話はいつも絶やさないようにしている

4. 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」が上手にできている人とそうでない人がいます。さて、あなたは備え上手か、備え下手か。以下の項目で該当するものが多いほど、備え上手となります。

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| 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"/> |

5. あなたの「世話焼き」度は？

地域には生まれ持って人助けの資質を備えた人がいます。その人が先頭に立って活動すれば、福祉活動はうまくいきます。では自分は世話焼きかどうかを見分ける方法を並べてみました。以下の項目で該当するものが多ければ、あなたは世話焼きです。

- ①いつも「困っている人はいないか」と周りを見ている
- ②困っている人がいたら、気になって仕方がない
- ③困った人がいたら、即刻その人に関わろうとする
- ④相手に頼まれなくても積極的に関わってしまう
- ⑤だれもが私を頼って、助けを求めにくる
- ⑥人間は誰でも大好き。私には嫌いな人がいない
- ⑦目立たずに人を助けるのが私の流儀だ
- ⑧なんでも役を持たされるのは嫌い。陰で動いていたい
- ⑨相手の困り事が良く見える
- ⑩私自身、助けられ上手でもある

6. あなたの「助け上手」度は？

あなたのご近所や町内圏域で福祉活動をする場合に、どういうことに心掛けたらいいの
かを並べてみました。この中のいくつかが該当するのかを点検し、「私もそう心掛けている」
項目が多ければ、「助け上手」ということになります。

- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| ①要援護者本人が誰に助けてもらいたいのかを大事にする | <input type="checkbox"/> |
| ②天性の世話焼きさん先頭に立てるようにする | <input type="checkbox"/> |
| ③要援護者本人の誇りを潰さないよう細心の配慮をする | <input type="checkbox"/> |
| ④すぐにサービスにつなげず、できるかぎり住民で頑張る | <input type="checkbox"/> |
| ⑤ただ見守るだけでなく、その人の困り事も解決する | <input type="checkbox"/> |
| ⑥困り事の解決だけでなく、豊かな生活も支援する | <input type="checkbox"/> |
| ⑦組織だけで勝手に動かず、ご近所と連携する | <input type="checkbox"/> |
| ⑧難問は住民だけでなく、関係者とも連携して取り組む | <input type="checkbox"/> |
| ⑨できれば要援護者本人と双方向の関係になればいい | <input type="checkbox"/> |
| ⑩要援護者を助けるだけでなく彼ら同士で助け合うように支援 | <input type="checkbox"/> |

7. あなたの「ご近所密着」度は？

助け合いはじつは、小さな範囲でやるものです。その範囲とは、およそ50世帯。ここを私たちは「ご近所」と称しています。大抵の人は、じつは活動家も含めて自分の「ご近所」でのおつき合いが苦手です。しかしそれ以上大きな圏域でどうやって助け合うのか。改めて、あなたの「ご近所密着」度を測って、この角度から、自分は助け合いに向いているのかをチェックしてみてください。

- ①向こう三軒とは日常的にあいさつし合う
- ②旅行に行くと隣人たちに土産を買ってくる
- ③隣人とは互いに家に入り合う関係だ
- ④ご近所さんとは自宅開放でお茶会を開いている
- ⑤緊急の困り事があれば隣家に駆け込むことも
- ⑥サロンや趣味はご近所の仲間とご近所で開くのが好きだ
- ⑦すぐにサービスに委ねず、ご近所さんに頼る
- ⑧町内の活動仲間とも、ご近所に戻って助け合う
- ⑨近隣の人とは家族ぐるみで交流している
- ⑩ご近所の福祉を進めるグループを作っている

8. あなたの「コーディネーター」適性は？

地域で助け合いや福祉活動をする場合、コーディネーター役がいなければなりません。自分が「やる」のではなく、人に「やらせる」ことが得意な人。「仕掛け屋」とも言います。これは半ば、天性の資質で、誰でもできるというものではありません。福祉推進員や民生委員、生活支援コーディネーターなども、この資質が必要です。さて、あなたはコーディネーターが務まる資質かどうか、チェックしてみてください。

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| ① 日常のご近所まで出かけて、人と接触している | <input type="checkbox"/> |
| ② 人の資質や能力を見分けられる | <input type="checkbox"/> |
| ③ 人を上手に動かすのに向いている | <input type="checkbox"/> |
| ④ どんな「難しい人」ともうまくやっていける | <input type="checkbox"/> |
| ⑤ 人の好き嫌いがなく、誰にも好かれている | <input type="checkbox"/> |
| ⑥ 様々な分野に、幅広い人脈を持っている | <input type="checkbox"/> |
| ⑦ 自治区、校区、市町村の各圏域に人脈がある | <input type="checkbox"/> |
| ⑧ 課題を各分野、圏域に割り振る力量がある | <input type="checkbox"/> |
| ⑨ 反発し合っている同士でも、結びつけられる | <input type="checkbox"/> |
| ⑩ 役所の人や専門家とも、臆せず話せるし、要求も出せる | <input type="checkbox"/> |

9. あなたの「おつき合い上手」度は？

以下は、助け合いに最も重要で、その根幹を成す項目です。「私もそう思う」というものに○印を、「そうは思わない」に×印を付けます。ここでは○か×かのどちらかに決めてください。さて、あなたは○がいくつ付きましたか。

- | | |
|---|--------------------------|
| ①自分や自分の家族のことは隠しておきたい | <input type="checkbox"/> |
| ②自分のことがご近所で噂されるのはイヤ | <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 <small>せんさく</small> 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ぬ程度に関わる | <input type="checkbox"/> |
| ⑧引きこもるのにも事情があるから、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隣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"/> |

<初版>

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

「個人情報の取扱いに関する専門部会」

【部会員】

| 分野 | 所属・役職名 | 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 ○正副部会長の選任について ○「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」 (構想案)について |
| 平成27年7月31日 | 第2回専門部会 ○「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」 (骨組案)について |
| 平成27年8月31日 | 第3回専門部会 ○「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」 (案)について |

<改訂版>

「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」

見直し検討委員会

【委員】

| 分野 | 所属・役職名 | 氏名 |
|-----------|----------------------------|--------|
| 自治協議会 | 福岡市自治協議会等 7 区会長会代表 | 小山 毅 |
| 校区社会福祉協議会 | 福岡市社会福祉協議会地域福祉部会部会長 | 行徳 収司 |
| 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） | 田中 香代子 |
| 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 | 福岡市福祉局地域共生課長 | 定直 孝之 |
| 行政機関 | 福岡市市民局コミュニティ推進課長 | 桑野 幸一 |

【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 |
|-----------------|--|
| 令和 7 年 9 月 5 日 | 第 1 回見直し検討委員会 ○正・副委員長の選任について ○「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」 見直し方針について ○「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」 (序章～第 6 章) 見直し検討について |
| 令和 7 年 10 月 7 日 | 第 2 回見直し検討委員会 ○第 1 回見直し検討委員会後の修正点について ○「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」 (第 7 章～おわりに) 見直し検討について |

「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」見直し検討委員会 設置要綱

(目 的)

第1条 本委員会は、社会福祉法人福岡市社会福祉協議会（以下、「市社協」という）が地域福祉活動において個人情報の適切な共有化を推進するため、法改正や関連する制度の動向等を踏まえ、「地域福祉活動における個人情報共有化に関する取扱い指針（平成28年3月作成）」（以下、「指針」という）を見直し、改訂版を作成することを目的として設置する。

(協議事項)

第2条 委員会は、次の事項について協議を行う。

- (1) 指針の見直しに関すること
- (2) その他、委員会が必要と認めた事項

(委 員)

第3条 委員会は、委員若干名をもって構成する。

2 委員会の委員は、次に掲げる分野から市社協会長が委嘱する。

- (1) 校区社会福祉協議会
- (2) 民生委員児童委員
- (3) 自治協議会
- (4) 学識経験者
- (5) 行政機関

3 委員の任期は、令和7年8月1日から令和7年11月30日までとする。

(委員長及び副委員長)

第4条 委員会に委員長及び副委員長各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、会務を総理する。

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。

(助言者)

第6条 委員会に助言者1名を置く。

2 助言者は、会議に出席し、意見を述べることができる。

(事務局)

第7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8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、令和7年8月1日から施行する。

「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」（改訂版）のポイント

「ふれあいネットワーク」や「ふれあいサロン」などの地域福祉活動を進めるためには、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。個人情報は第三者に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に、個人情報を適切に入手・保護するとともに、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理解しましょう。

<第1章> 個人情報保護とは

- ・「個人情報」とは、生存する個人に関する情報で、氏名、生年月日、住所、顔写真などにより特定の個人を識別できる情報をいう。
- ・個人情報を取り扱って活動をしている場合は、営利・非営利を問わず法の規制対象となる「個人情報取扱事業者」に該当する。校区社協、自治会・町内会をはじめとする地域団体も、個人情報取扱事業者に該当する。
- ・個人情報保護法は、個人情報の取扱いについて守るべきルールを定めているもの。「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を守ること」が法の目的。個人情報の「保護」と「活用」との調和を図ることを求めている。

<第2章> 地域福祉活動と個人情報の関係

- ・地域福祉活動における個人情報の適切な取扱いとは、個人情報保護法が定める本人同意の原則や例外規定を正しく理解したうえで、地域の実情に合ったルール作りを行い、そのルールに基づいて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である。
- ・実践する上では、「包括的同意」の活用や、本人の同意を得なくても個人情報の目的外利用及び第三者提供ができる「例外規定」の活用を具体的に想定した、地域住民による取扱いのルールづくりなどが重要である。
- ・個人情報の取扱いのルールづくりを進めるとともに、要支援者に対する「自助教育^{*}」も重要である。

※自助教育…「自身の情報を自ら開示することで己の身を助ける」ということの大切さについて自覚と行動変容を促すアプローチのことです。

<第3章> 地域福祉活動における個人情報取扱いのルール

- ・地域福祉活動関係者が個人情報を取り扱う際の 7 つの原則を理解して日頃の活動を振り返り、今後の活動で必要な注意点について、活動関係者で確認してみよう。

【7つの原則】

目的明確化の原則 / 収集制限の原則 / 利用制限の原則 / 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

<第4章> 地域団体と民生委員との相互理解と連携

- ・民生委員法では「日常的な活動で把握した個人の秘密を守る義務」が規定されている。
- ・民生委員法では「社会福祉に関する活動を行う者との連携、活動の支援」が規定されている。
- ・地域団体の関係者は、「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、原則として、本人から同意を得なければならない」ことを理解する。
- ・地域団体と民生委員との相互理解と連携・協働関係を深めるために、個人情報は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」ことを理解する。

※第5章では、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、第6章では個人情報の取扱いについて工夫している事例を掲載していますので、参考にしましょう。

地域福祉活動計画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

TEL 092-791-6339 FAX 092-713-0778

発行年月：平成28年3月 初版 発行

令和8年3月 改訂版 発行