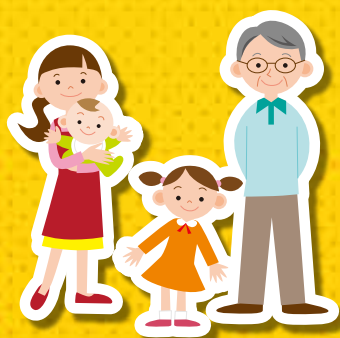
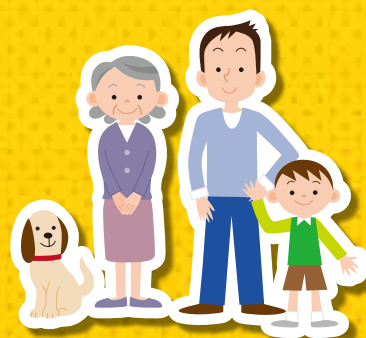


個人情報の適切な取り扱いのために

民生委員や福祉協力員等の個人情報の取り扱い



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



1 個人情報とは「保護」と「活用」のバランスが大切

個人情報の保護に関する法律(以下、個人情報保護法)の目的は「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こと」となっており、全ての情報取得・提供を禁じているわけではありません。しかし、一部では過剰ともいえる対応で、地域福祉活動に支障が出ているとの声も聞かれます。

近年、社会的孤立や高齢者・障害者・児童の虐待の防止、災害時の要援護者支援の観点などから、個人情報の取得・共有と行政や関係機関等の第三者への情報提供が必要となる機会が増えています。

このような中、**地域福祉活動の充実を図るためにも、個人情報保護法を正しく理解し、個人の権利を「保護」しながら個人情報を有効「活用」していくことが大切です。**



2 個人情報保護法を活用して安心して地域福祉活動を行う

平成29年5月30日から改正個人情報保護法が施行され、地域福祉活動関係団体等も個人情報の対象となりました^(※)。そのため、地域福祉活動関係者も、個人情報保護法の原則に沿った適切な取扱いを心がける必要があります。

個人情報保護の原則順守や本人の同意など、一定のルールに基づき対応することで、地域福祉活動において、安心して個人情報を共有することができます。



チェック!

個人情報保護法(個人情報保護委員会ホームページ)
<https://www.ppc.go.jp/>

個人情報を適切に取扱うことが「守秘義務」の順守・プライバシーの保護につながるとともに、「地域福祉活動関係者間の情報共有」を可能にします。

※改正法により、取り扱う個人情報の数が5,000以下の個人情報取扱事業者を規制の対象外とする制度が廃止されました。

「個人情報取扱事業者」とは、個人情報を紙面やパソコンで名簿化するなど、データベース化して事業に利用している者のことをいいます。

3 個人情報とは ～特定の個人を識別できる情報～

個人情報とは、生存する個人に関する情報で、特定の個人を識別することができるもの(他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含む。)をいいます。生年月日や性別だけでは、特定の個人は識別されませんが、名前などと組み合わせると、特定の個人が識別されるため個人情報になります。

個人情報=特定の個人を識別することができる情報

[具体例] 氏名、住所、電話番号、生年月日等を組み合わせた使用



4 地域福祉活動関係者が個人情報を取扱う時のルール

(1) 個人情報の取得・利用について

- ◆ **利用目的を明確**にし、目的以外には利用しないようにしましょう。
- ◆ 適切な方法で、かつ**本人の同意を得て**取得するようにしましょう。
- ◆ 「要配慮個人情報」(個人の信条や病歴、障害の有無といった本人に対する不当な差別や偏見につながる個人情報)を取得するときは必ず本人の同意を得ましょう。

(2) 個人情報の安全な管理について

- ◆ **管理は安全な方法**で行い、置き忘れ・紛失等がないようにしましょう。
- ◆ できるだけ正確で最新の内容となるようにしましょう。
- ◆ **不要な情報は適切な方法で消去**するように努めましょう。

(3) 個人情報を共有しなければならないとき

- ◆ 本人以外の第三者に渡すときは、本人の同意を得るようにしましょう。
- ◆ 次の場合は本人の同意を得なくても提供することができます。

- 法令に基づく場合 (例: 警察からの照会など)
- 人の生命、身体又は財産の保護のために必要で、かつ本人からの同意を得るのが困難な場合 (例: 災害発生時の安否確認など)
- 公衆衛生・児童の健全育成に特に必要な場合で、かつ本人の同意が難しい場合 (例: 児童虐待からの保護など)
- 国や地方公共団体等に協力する場合 (例: 統計調査への回答など)

(4) 本人から開示を求められたとき

- ◆ 本人から求めがあったときは、開示、修正、利用の停止等を行いましょ。

個人情報を適切に取扱うことは、「基本的人権の尊重」に関わるものであることを常に意識しましょう!

チェック!



事例「地域で確認!個人情報の管理と共有のルール」

若松区青葉台校区では、福祉協力員が1年ごとに入れ替わるため、全体的見守り対象者名簿は地区社協事務局が取扱いのルール順守を徹底して管理しています。毎年4月に名簿を担当地区別に分け、その地区担当者だけに配付して更新がないか確認しています。活動に必要な情報を必要な範囲に限り共有するしくみです。

今後は災害時に備えた体制づくりのために、自治会などとも適切な情報共有が出来るよう検討したいそうです。地域の実情に合った情報共有の在り方や管理方法を、関係者みんなで協議する場を日頃から設け実践しているからこそ、安心して個人情報を活用できるのです。



5 地域福祉活動関係者間の情報共有時のルール

地域福祉活動関係者が個人情報を共有する必要があるときは、下記のルールを守り安心・安全に支援しましょう。

- (1) 活動関係者間で**情報共有することを本人に説明し、包括的な同意**を得ましょう。
- (2) 活動関係者間で**情報収集の目的や方法を共有**しましょう。
- (3) 活動関係者がそれぞれの活動状況などを共有する場を定期的に設けましょう。 など

活動関係者間で個人情報の取扱いの方針やルールを確認しあうことも大切です。

チェック!



包括的同意

包括的同意とは、あらかじめ本人に、支援者へ情報を伝えてよいか尋ね、同意を得ることです。

同意を得るときは、①その人への支援活動という目的であること、②あらかじめ予想される支援の内容、③連携を必要とする機関等への最小限の個人情報の提供であることを説明します。これは、支援開始段階で了承を得ておく、支援開始時の簡単な契約と言えます。

あらかじめ同意を得ていれば、その都度同意を得なくても、関係者へ情報を提供することができます。

逆に、その方への支援に関係のない使用(目的外使用)や第三者提供、当初全く想定していなかった機関等へ連絡・報告する必要があるときには、勝手に拡大解釈をせず、改めて本人に同意を得る必要があります。

情報収集の方法

個人情報を得る方法として、「手上げ方式」や「同意方式」があります。

校(地)区社協のふれあいネットワーク活動などについても「手上げ方式」や「同意方式」を活用し適切に情報収集しましょう。

手上げ方式

手上げ方式は、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。



本人同意方式

同意方式は、地域で日頃から関わりのある方が、直接本人の同意を得て情報を収集する方法です。



6 生命等に関わる緊急時の対応 ～取り扱い上の例外～

災害時の対応や、児童虐待、障害者・高齢者虐待など、生命・身体・財産に関わる「**緊急を要す**」事態においては、**本人同意の確認が取れない場合でも、個人情報の第三者提供は認められます**。緊急時には、しかるべき機関への通報など、生命を最優先した対応が求められます。



その時、何が**最優先かを見極める!**

7 地域福祉活動関係者の役割

(1) 民生委員・児童委員の役割

民生委員・児童委員は公的な地域福祉推進の担い手という役割上、行政や地域から個人情報が届けられます。また、日々の活動のなかで支援の必要な世帯の状況を把握していく役割も担っています。

民生委員・児童委員の活動には守秘義務が課せられ、第三者に安易に情報を提供できないことになっています。

一方、民生委員法第十四条等にあるように、**民生委員・児童委員は地域のなかで福祉活動を進めていく一員であるとともに、その中心的な役割が期待されています**。

したがって、関係法令で認められる方法で積極的に情報共有し、協働することが求められます。

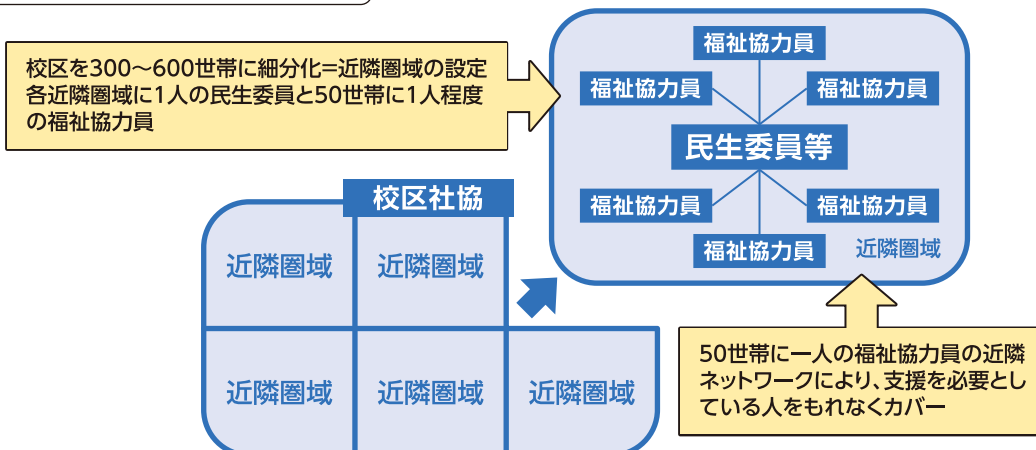
民生委員・児童委員と福祉協力員等の地域福祉活動関係者が連携することで、多様な地域福祉課題の解決に結びつけることができます。地域福祉活動を効果的に進めていくためには、活動者間の個人情報の共有は不可欠です。**全ての情報をそのまま伝えるのではなく、個々の活動に必要な情報を選択して伝えて行くことが必要です**。

地域での情報共有の中心的役割は、**民生委員・児童委員**。
地域の実情に合わせて柔軟に連携・協力を!

チェック!



地域での連携のモデルイメージ



(2) 福祉協力員の役割

福祉協力員は、校(地)区社会福祉協議会が行っている「見守り」「話し合い」「助け合い」のしくみ『ふれあいネットワーク活動』の担い手です。

民生委員・児童委員等と協力して、支援が必要と思われる人の見守り・訪問活動を行って、生活する上での困りごとを把握します。必要に応じて地域の助け合い活動や支援機関につないだり、困りごとの解決に向けて話し合う場で地域の関係者間で情報を共有したりします。

北九州市社会福祉協議会では個人情報保護法や社会福祉法等の関係法令を順守し、個人情報を適正に取り扱うよう努めています。校(地)区社協・福祉協力員はその一員であるという認識を持ち、ルールを守り活動しましょう。

(3) 福祉協力員が民生委員と情報共有する際に気をつけること

- ①支援が必要と思われる世帯を把握したときは、**本人の同意を得た上で民生委員等と情報を共有しましょう。**
- ②民生委員の保有する個人情報の中には、本人の同意が得られなかったり、**地域での見守り支援のための情報共有になじまないものもあることを理解**しておきましょう。
- ③**活動に必要な情報のみ共有**しましょう。
- ④活動する上で得た情報は不必要に漏らさないようにしましょう。 など

情報共有のイメージ



共有する情報は…

「氏名」「年齢」「支援が必要な理由」
「福祉サービスの利用状況」などの
地域の支援に必要な最小限の情報



事例「包括的同意を踏まえた、地域ぐるみの見守り活動！」

八幡西区楠橋校区の茶屋の原団地では、高齢者対策福祉協力員連絡調整会議(以下、連絡調整会議)を設置し、見守り等の支援が必要な高齢者の情報を集約し、支援関係者で共有して日頃の活動に役立てています。

連絡調整会議は自治区会内に設置され、地域全体でのバックアップ体制を整備し、町内会長と民生委員・福祉協力員との活動状況の共有を行っています。

初回訪問時は連絡調整会議と民生委員等の複数の活動者が同行訪問し、見守り支援活動の趣旨や情報共有について説明し、本人の同意を得ます。

次に、同意に基づき福祉協力員や民生委員は定期的な訪問を行います。訪問や支援の様子は連絡調整会議を通じ町内会長等の関係者間で報告され、地域全体で支援の必要な対象者を把握しています。

福祉協力員・民生委員の活動だけに依存せず、地域全体で支える仕組みを構築することで、継続的で質の高い支援活動が展開されています。



情報の取得 Q&A

本人の同意は書面で確認する必要がありますか？

本人同意の方法は、同意の事実を残すという意味では書面が望ましいですが、署名・捺印に抵抗を感じる人も多いでしょう。そのような場合には、口頭での確認が主となるため、複数の活動者で確認し、確実に記録を残しましょう。また、趣旨を十分に説明し理解を得るなど、不安感を与えないよう、信頼関係の構築を第一に考えましょう。

判断能力が低下していると思われる方から個人情報を取得する場合に配慮することは何ですか？

判断能力が低下していると思われる方においても、本人の同意を欠かすことはせず、同意確認の上で情報を取り扱うことが大切です。本人の状況によっては、後見人・法定代理人等へ趣旨を説明した上で情報の提供を求めることが必要になる場合もあります。



情報の提供 Q&A

あらかじめ同意を得ていた団体以外の地域団体から、緊急で本人の緊急連絡先を教えてほしいと連絡があったが、どのように対応したらいいですか？

依頼の相手方や目的を十分に確認し、一度電話を切って検討し、改めて連絡しなおすなど、トラブルとならないよう、あせらず正確・的確な対応を行います。

緊急な事情の確認や、可能な限り本人の同意を得る、折り返し連絡するなど、個人情報保護の原則を守りつつ慎重な対応をしましょう。

ただし、人の生命、身体または財産の保護のために必要である場合は、本人の同意を得なくとも、情報を提供することができます。

対象者の家族・親族が本人の情報提供を求めてきた場合、情報を提供してもいいですか？

家族・親族であっても本人の同意を得ずに情報提供をすることは避けましょう。どの家族・親族に情報提供してよいか、本人に確認し同意を得ておくことも有効です。相続や虐待などの親族間トラブルがある場合、情報提供によって問題が起こる場合もあります。

いのちをつなぐネットワーク係・地域包括支援センター・消防・警察等の行政機関や、市区社協などの関係機関への情報提供について、包括的同意に含めて考えていいですか？

支援が必要になった際にスムーズに専門的支援につないだり、あらかじめ関係機関に情報提供しておくことは、継続的な支援を行う上で必要なことです。包括的同意を得る際に、必要に応じて情報提供を行う関係機関・団体であることを説明しておきましょう。

少子高齢化や人口減少とともに、地域社会を取り巻く環境が大きく変化する中、個人や世帯が抱える生きづらさやリスクは、複雑化・多様化しています。

そのため、単独の相談支援機関では対応が難しいケースが増えています。

また、自ら相談に行ったり手続きをすることが難しかったり、課題そのものを本人や家族が認識していなかったりなど、適切な支援につながっていない人や世帯も多数存在しています。

このような状況の中で必要となるのは、支援を必要とする人を早期に発見し支援につなげる地域の見守りネットワークの強化や、地域内の多様な関係機関との連携・協働です。

個人情報適切に取り扱うことは、今後ますます重要となってくるでしょう。

このリーフレットで、「個人情報を共有する時のルール」や「緊急時の対応」などを改めて確認し、誰もができることを少しずつ出し合って、「みんなが安心して暮らせる支え合いのまちづくり」を進めていきましょう。



お問合せ先

●区事務所(区社会福祉協議会) 区民生委員児童委員協議会事務局

門司区事務所(門司区社会福祉協議会) 331-3688

小倉北区事務所(小倉北区社会福祉協議会) 571-5452

小倉南区事務所(小倉南区社会福祉協議会) 951-5388

若松区事務所(若松区社会福祉協議会) 761-3422

八幡東区事務所(八幡東区社会福祉協議会) 681-6601

八幡西区事務所(八幡西区社会福祉協議会) 642-5035

戸畑区事務所(戸畑区社会福祉協議会) 871-3259

●区役所保健福祉課 いのちをつなぐネットワーク係

門司区役所 331-1887

小倉北区役所 582-3440

小倉南区役所 951-4124

若松区役所 761-3078

八幡東区役所 671-3022

八幡西区役所 642-1334

戸畑区役所 871-0855

●保健福祉局地域福祉部地域福祉推進課 582-2060

●北九州市社会福祉協議会 地域福祉部地域支援課 882-4425

北九州市民生委員児童委員協議会事務局 生活支援部自立支援課 873-1296