**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**

掲　載　項　目

１　目的　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１

２　このガイドラインの性質　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１

３　対象　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１

４　内容　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１

（１）民生委員と守秘義務　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１

（２）市町村から民生委員に対する情報提供　　・・・・・・・・・・・２

（３）民生委員の情報収集　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・６

（４）民生委員の情報管理　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・７

（５）民生委員から関係機関・住民等への情報提供　　・・・・・・・・８

５　まとめにかえて　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８

長野県・長野県民生委員児童委員協議会連合会

本　　　文

１　目的

個人情報保護法の施行以来、行政から民生委員・児童委員（以下「民生委員」という。）に対する情報提供がされなくなり、民生委員の活動がやりづらくなったという声が多く聞かれます。

そのため、市町村から民生委員への情報提供を促進し、民生委員の情報管理の適正化が図れるよう、情報共有の目安を定めることで、民生委員活動を円滑に進めることを目的とします。

２　このガイドラインの性質

市町村及び民生委員が個人情報を扱う際の目安となるもので、これをもとに地域の実情に応じ、話し合いのうえ了解できるルールを作成することが望まれます。

３　対象

民生委員、市町村等

４　内容

（１）民生委員と守秘義務

①民生委員には守秘義務があります

民生委員は、民生委員法第15条により、守秘義務があります。つまり、民生委員は、職務上知りえた情報を漏らさない義務があります。民生委員は、特別職の地方公務員とされており、公的な立場にあるという自覚が大切です。

民生委員法

第15条　民生委員は、その職務を遂行するに当つては、個人の人格を尊重し、その身上に関する秘密を守り、人種、信条、性別、社会的身分又は門地によって、差別的又は優先的な取扱をすることなく、且つ、その処理は、実情に応じて合理的にこれを行わなければならない。

②個人情報とは

個人情報の定義は、各自治体の条例によりますが、一般的には、要援護者の家庭内の状況等はもちろんのこと、氏名、年齢、電話番号など特定の個人を識別できるもの全てが含まれます。民生委員は、個人情報保護法の対象事業者ではありませんが、民生委員法の守秘義務に基づき、信頼関係を損なわないよう個人情報に配慮した活動をすることが大切です。

③要援護者の立場に立って

民生委員は、守秘義務についてよく理解し、順守することが必要です。援護者の秘密を守るということは、その人の人格を尊重するということです。住民と接する際には、相手の立場に立った対応が求められます。知らない人にいきなり個人的なことを聞かれるのは、相手が民生委員といえども、あまり気持ちのいいものではありません。普段からできるだけ声掛けをして、何かあったときに力になれるよう信頼関係を築くことが大切です。

（２）市町村から民生委員に対する情報提供

①民生委員と市町村など関係機関との連携の必要性

民生委員の主な仕事は、住民の相談に応じ、助言など援助をするとともに、福祉サービスを必要とする人が適切に利用できるよう情報提供等をすることです。そのため、関係機関との情報共有を進めていく必要があり、特に、市町村が保有する情報は、民生委員活動のための重要な基礎データとなります。民生委員活動には、住民に対して支援を行う関係機関との連携が不可欠です。

民生委員法

第14条　民生委員の職務は、次のとおりとする。

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。

②安否確認等の円滑な実施と民生委員の役割

国は、要援護者の情報共有や安否確認等が円滑にされるよう、県に対して、市町村への周知と民生委員への指導を依頼しています。市町村では、国の通知の趣旨を理解し、要援護者の情報共有に努めることが求められます。

「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（平成19年8月10日　雇児総発第0810003号、雇児育発第0810001号、社援総発第0810001号、社援地発第0810001号、障企発第0810002号、老総発第0810001号　厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長、厚生労働省雇用均等・児童家庭局育成環境課長、厚生労働省社会・援護局総務課長、厚生労働省社会・援護局地域福祉課長、厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課長、厚生労働省老健局総務課長通知）」

２要援護者情報の共有について

（３）民生委員児童委員等に対する情報提供について

特に民生委員児童委員は、災害時に限らず、個人情報保護法施行以降、従来市町村から提供されていたひとり暮らし高齢者名簿、一人親家庭の名簿、新生児のいる家庭の名簿等が提供されなくなり、民生委員児童委員活動に支障が生じているとの報告を受けている。民生委員児童委員の日常的な見守り等の平常時の活動が、災害時における要援護者の置かれるであろう状況や必要なニーズを把握するうえで重要であることから、市町村は民生委員児童委員に対して必要な情報を提供し、平常時における民生委員児童委員活動に支障が生じないよう配慮願いたい。

③提供することが望ましい情報

市町村から民生委員に具体的にどのような情報を提供するかは、民生委員の要望に基づき、地域の実情に応じて判断していくことが必要です。

参考として、民生委員からの要望の多い項目は以下のとおりです。

○情報の種類

・要援護高齢者に関する情報

・災害時要援護者に関する情報

・ひとり暮らし高齢者に関する情報

・障害者に関する情報

・要援護者に関する施設入退所、転入・転出に関する情報

・児童に関する情報

○情報の項目

・氏名

・生年月日

・住所

・電話番号

・緊急連絡先

・家族構成

・福祉サービス利用状況

要援護高齢者、災害時要援護者の定義は、市町村により違いがあるかと思いますが、支援を必要としている人の名簿が求められているということができます。その中には、ひとり暮らし高齢者、障害者が含まれる場合も多いでしょう。障害者については、具体的な支援には、専門性を要するため、等級まで提供するかは判断を要します。乳幼児については、市町村により支援方法に違いがありますが、保健師等関係者との役割分担・連携を含め、民生委員に求める役割に応じた情報提供が必要です。

④個人情報保護条例との関係

○個人情報保護条例の原則…本人の同意が必要　※

a) 個人情報の収集

市町村保有情報を民生委員に提供するには、収集の際に予め本人の同意を得ておくことが最も確実かつ簡易な方法です。収集の際に、民生委員を含む関係者・機関への情報提供を明示しておけば問題ありません。

民生委員活動に必要な情報を他部署で扱っている場合は、民生委員担当課から該当する担当課に対して、上記のような依頼をし、市町村全体として取り組んでいく必要があります。

b) 個人情報の提供

既に収集してある情報を目的外利用、第三者提供する場合は、原則、本人の同意を取る必要があります。

同意の取り方は、必ずしも書面による必要はありません。個別に口頭で同意を得ることも可能です。その場合は、トラブル防止のため、複数の立会で行う、記録を残すといった方法が有効です。

また、回覧等により書面で一斉に通知し、名簿からの除外希望者に手を上げてもらうやり方も考えられます。ただし、プライバシーの度合いの強い情報は、このようなやり方には馴染まないと言えます。同意の確認に関しては、利用目的、項目、手段・方法、本人の求めに応じ提供禁止する旨等を記載するとよいでしょう。

○条例に例外規定を設けて対応…本人の同意は不要

災害時に要援護者の避難支援等を行うためには、日頃から関係者の間で要援護者に関する情報共有をすることが必要です。

原則として、上記のように、要援護者から同意を得ることが必要ですが、同意を得ない方法として、関係機関共有方式というのがあります。これは、個人情報保護条例において、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、本人の同意なしに関係機関の間で情報を共有できるというものです。

条文の例

「本人以外の者に保有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｣

「実施機関が所掌事務の遂行に必要な範囲内で記録情報を内部で利用し、かつ、当該記録を利用することについて相当な理由があるとき」

「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」

「明らかに本人の利益」「相当な理由」がどこまでかについては、各自治体の判断となります。少なくとも、災害時に要援護者を支援するための情報共有については、「明らかに本人の利益」に当るといえます。

本人の同意なしに情報提供する場合、そのことによって、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがないか配慮する必要があります。つまり、「民生委員のお世話になりたくない」と考えている人が、市町村から情報提供されたという理由で、民生委員から訪問されるということが起きないように配慮する必要があります。

○民生委員が活動しやすい情報提供を

民生委員は、特別職の地方公務員であり、守秘義務があるほか、民生委員法には、以下のような規定もあります。

民生委員法

第17条　民生委員は、その職務に関して、都道府県知事の指揮監督を受ける。

2　市町村長は、民生委員に対し、援助を必要とする者に関する必要な資料の作成を依頼し、その他民生委員の職務に関して必要な指導をすることができる。

このように、民生委員は、公的な立場にあり、かつ、県、市町村の管理の下に職務を遂行する立場にあるといえます。民生委員が職務を遂行するためには、市町村からの情報提供が必要であり、民生委員の職務上、市町村からの情報提供が想定されているとも言えますので、地域ごとに地域の実情に応じた情報共有のあり方を話し合いのうえ、実行していくことが望まれます。

**⑤「民生委員活動と個人情報の取扱いに関する実態調査」（令和元年1月実施）から見る市町村保有情報が民生委員へ提供されない理由について**

　　　　　　令和２年１月に実施した、「民生委員活動と個人情報の取扱いに関する実態調査」において、市町村が保有する情報を民生委員に提供しない場合の理由を調査しました。

　　　　　　その結果、情報を提供しない理由の最多のものは「民生委員からの情報提供依頼がないため」であり、次点で「民生委員活動には特段必要がないと考えられるため」でした。また、情報漏洩やクレーム発生を心配する意見も一定程度見受けられました。

　　　　　　これらの結果からわかることは、市町村は「民生委員が情報を必要としていることは把握していても、正式な提供依頼がなければ提供しない（できない）」「民生委員活動に必要と思わなければ、要請されても提供しない」「情報漏洩やクレームの発生の可能性があり、提供する情報は最小限にしたいと思っている」ということです。

　　　　　　市町村に限らないことですが、個人情報を保有する機関は、その取扱いについて目的外の利用を行ってはならず、外部へ提供する際も、原則本人同意が必要となります。

　　　　　　たとえ民生委員といえど、個人情報を保有する機関からすれば、外部の者であり、情報提供の際には、関係法令に違反しないかどうかを判断のうえ、情報提供しなければなりません。

　　　　　　そうした判断は、情報提供依頼を受けたその場でできるものではないため、円滑な情報提供がなされるためには、「どの情報を」「どの範囲で」「どうやって」提供するか、市町村が求める民生委員の役割も含めて、事前の話し合い・取り決めの存在が不可欠です。

　　　　　　市町村からの情報提供を受けるためには、情報共有のあり方を話し合う際に、上記のような視点に留意して、民生委員と市町村の双方で納得できる話し合いをできれば、「必要な情報が何度要請しても提供されない」といった問題や「情報共有が進まないことが課題」といったことが減少すると思われます。

（３）民生委員の情報収集

①民生委員の情報収集の必要性

民生委員の主な仕事は、住民の相談に応じ、助言など援助をするとともに、福祉サービスを必要とする人が適切に利用できるよう情報提供等をすることです。そのため、住民から直接聞き取りをし、どのような支援が必要な状態かを把握しておく必要があります。

民生委員法

第14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。

②情報収集の留意点

民生委員は、個人情報保護法の対象事業者ではありませんが、個人情報への配慮は、住民との信頼関係を築くためにも大切です。住民からの情報収集に際しては、情報収集の目的を明確化し、必要最小限の情報収集に配慮する必要があります。

③本人同意の取り方

民生委員が収集した個人情報を市町村など関係機関に提供するには、予め本人の同意が必要です（P４「個人情報保護条例の原則」参照）。

同意を取るには、包括的同意という方法があります。これは、支援活動という目的の範囲内で、予め想定される支援の内容や連携を必要とする機関等への最小限の個人情報提供について、支援開始段階で了承を得ておくというものです。当初想定していなかった利用をする必要が出てきたときは、改めて本人の同意を取る手続きが必要となります。

このようなルールを理解したうえで情報収集することが大切ですが、何より、誠意を持って丁寧な説明を行うことで、不信感や不安感を払拭し、信頼関係を築くことが、余計なトラブルを防止し、よりよい支援にもつながります。

④福祉票・福祉台帳の扱い

福祉台帳とは、広く地域の個人や世帯について基本的な情報が記されているものであり、福祉票とは、支援を必要とする個人や世帯の状況、相談・支援の経過が記されているものです。以前、福祉台帳を世帯ごとに配布し、世帯全員について記入を求め回収するというやり方が行われていたため、昭和49年に、全国民生委員児童委員協議会から、民生委員活動においては、福祉票を使用するという方針が出されました。これは、福祉台帳の使用を禁止するものではありませんが、福祉台帳を使用する場合は、福祉票と同様に、以下の「（４）民生委員の情報管理」に留意することが大切です。

⑤福祉票の作成における留意点

福祉票の記載に必要な情報収集は、民生委員が自ら行い、本人に確認をとることが必要です。市町村から情報提供をされた場合でも、それは、あくまで基礎データとして、自ら実態を把握することが大切です。また、うわさや伝聞をそのまま記載しない、支援に直接関係ない事項を記載しない、記載を拒否された事項は記載しない、必要な情報のみを収集するといった配慮も必要です。

（４）民生委員の情報管理

①情報管理の留意点

民生委員は、市町村や住民から情報を提供してもらうためにも、情報管理をしっかりとし、信頼関係を築く必要があります。提供を受けた名簿、福祉票など個人情報は、複写はしない、持ち歩かないということが大切です。個人情報が、どこかに流出してしまうというリスクは、できるだけ取り除かなければなりません。自宅での保管場所を決めておく、市町村等から提供された名簿は返却する、援助が不要となった情報は破棄するといった配慮が必要でしょう。

また、支援の切れ目を作らないためにも、任期終了後は、情報を後任者に引き継ぐ必要があります。必要最小限の情報を確実に引き渡すことが大切です。引継ぎの際には、支援を継続すべき住民に対して、できる限り新旧委員であいさつをし、引継ぎの旨を説明して確認することで、住民の不安も取り除くことができると言えます。

②紛失してしまった場合の対処法

万が一紛失してしまった場合、一人で何とかしようとせず、まず、地区協議会の会長または市町村担当課に連絡してください。会長は、そのような連絡を受けた場合、市町村担当課と連携をとりながら、直ちに状況を調査・把握し、紛失した名簿に掲載されていた対象者に対して、事情を説明しておくことが必要です。また、市町村担当課は、必要に応じて県担当課に状況報告をしてください。

③民生委員と市町村との取り決め

上記のような内容は、市町村から民生委員に情報提供する場合は、確認事項として書面でとりかわすというやり方が考えられます。市町村ごとに、よりよい方法を検討してみてください。

（５）民生委員から関係機関・住民等への情報提供

民生委員が、関係機関や住民等から情報提供を求められることも多いと思われます。その際、包括的同意の範囲内であるかの確認がまず必要です。もし、包括的同意がない場合は、改めて本人への事前説明と同意が必要となります。

また、民生委員と同様に守秘義務を持つ者（福祉事務所、児童相談所等のワーカー、社会福祉士、社協職員、ケアマネ―ジャーなど）と、守秘義務のない地域住民（ボランティア等）とでは、情報提供の仕方に留意が必要です。守秘義務がない者に対しては、要援護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。

５　まとめにかえて

民生委員は、地域住民の一番身近なところで、住民の立場に立って相談に応じる役割を持っています。地域の絆が希薄化する一方、様々な制度が作られていますので、支援を必要としている人に対して、その人の立場に立ち、適切な支援窓口を紹介する民生委員の役割はますます大きくなっているといえます。

民生委員は、そのような身近な存在であると同時に、公的に身分を保障されています。民生委員は、そうした自覚を持って活動することが大切ですし、市町村は、民生委員の立場を正しく理解し、支援していくことが必要です。

地域住民が安心して暮らせる地域づくりのために、民生委員が、地域で円滑な支援活動ができるよう、それぞれの立場で、情報共有の努力をされることをお願いいたします。

発行：平成23年３月

改訂：令和２年３月