

第2章

民生委員・児童委員活動と個人情報の取り扱い

1. 民生委員・児童委員活動に不可欠な住民の個人情報
2. 民生委員・児童委員活動を進める際の個人情報の収集・記録の留意点
3. 民生委員・児童委員活動上の個人情報保護のための適切な情報管理
4. 当事者からの要求への対応

第2章 民生委員・児童委員活動と個人情報の取り扱い

1. 民生委員・児童委員活動に不可欠な住民の個人情報

全国で22万人を超える民生委員・児童委員が年間に約870万件にも及ぶ相談や支援活動を展開しています(平成19年度社会福祉行政報告)。民生委員・児童委員は、国民の約6%の人々(但し、延べ人数)の個人情報を、深淺の差はあれ、援助対象として把握していることとなります。

民生委員・児童委員は日頃から、同じ地域に暮らす住民が安心・安全に暮らすことができるように必要に応じて見守り、なんらかの困難に陥っている場合は相談にのり、問題状況に応じた対処方法をともに考え、ともに行動しながら、支援しています。また、喫緊の課題である児童虐待防止のために地域の児童虐待防止ネットワークに参画するなど、関係機関・団体と協力・連携しながら活動を進めています。

【民生委員・児童委員の職務】

民生委員法では次のように規定しています。

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。
 - 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。

また、児童委員の職務については、「児童委員の活動要領」として厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知により示されています。(資料p51参照)

こうした活動を進めるためには、住民の個人情報(本人に関することばかりでなく、家族の状況、場合によってはその家族を取り巻く知人の情報など)の把握が不可欠となります。

また、住民への支援は本人やその家族との信頼関係があつてこそ成り立つものです。信頼関係を築き、維持するために、住民一人ひとりの人権を尊重し、秘密を保持することがなにより大切です。(※守秘義務)

【守秘義務】

民生委員法では次のように規定しています。

第15条 民生委員は、その職を遂行するに当っては、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、社会的身分または門地によつて、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。

なお、児童虐待防止法では、刑法及びその他の法律の守秘義務に関する規定は、「児童虐待を受けた児童を発見した場合における児童福祉法第25条の規定による通告をする義務の遵守を妨げるものと解釈してはならない」としています。

また、虐待の通告を仲介した児童委員は、通告者を特定させる事項を漏らしてはならないと規定しています。(児童福祉法第6条、7条)

ここでは、民生委員・児童委員の活動と個人情報との関係について、具体的に「民生委員・児童委員活動の7つのはたらき」に沿って整理します。

(1) 社会調査のはたらき

福祉事務所や児童相談所等から協力要請があった場合に、民生委員・児童委員が調査の対象となる人を訪問し、聞き取りなどの方法で調査(状況把握)を行うことがあります。この場合、調査対象となる人の名簿の管理、調査の方法やその説明・了解、調査結果(回答紙)の管理、調査結果の集計、調査結果報告の方法などについて、個人情報保護の観点から注意する必要があります。

また、こうした公の調査とは別に、日常的な生活や様々な活動の中で対象となる人の個人情報を把握することもあります。こうした場合も、同様に情報の管理や目的外使用をしないように注意する必要があります。情報は収集するときよりも管理・提供するときにより一層の注意が必要です。

(2) 相談のはたらき

相談活動は民生委員・児童委員活動の中核的役割といえます。相談室での定型的な相談活動だけでなく、対象となる人の自宅を訪問したり対象となる人が訪ねてきたりなど、あらゆる場所で民生委員・児童委員は相談活動を行なっています。

例えば、生活福祉資金申請の意見書を書くためにも、民生委員・児童委員は申請者の個人情報を知らないわけにはいきません。民生委員・児童委員の活動内容として、情報を知る・集めることが前提となっていることは明らかです。

当然のことながら、申請者からの相談内容を不用意に他者に話したりすることは、秘密保持の観点から当然避けなければならない行為ですが、相談を受けている場所が適切であるか(プライバシーが守られる環境か)、相談内容を記録したメモや記録の管理は適切であるか、といったことにも注意する必要があります。

このように、的確な情報収集が適切な支援に繋がるのですから、守秘義務や個人情報の管理をしっかり行なった上で、情報の収集に自信を持って取り組む必要があります。

(3) 情報提供のはたらき

社会福祉制度や福祉サービスの利用が必要な人に対して、これらの情報を提供する場合、これらの情

報をもともと広く知ってもらうことが目的である場合が多いので、特に個人情報とのかかわりで課題が発生することは少ないのですが、どのような制度・サービスが利用できるのかを明確にするために、個人のニーズを把握する際には、「社会調査のはたらき」や「相談のはたらき」と同様の注意が必要でしょう。

(4) 連絡通報のはたらき

民生委員・児童委員活動においては、援助が必要な人の個人情報を関係機関・団体、施設等に連絡し、必要な対応を促すパイプの役割は極めて大きいといえます。そこで、民生委員・児童委員は地域ケアを支えるアンテナ的役割を果たしているともいえます。

しかし、連絡通報は民生委員・児童委員が知りえた個人情報を他者に知らせることであるため、利用者への配慮が必要です。原則的にまずは必要な情報を必要な機関に連絡することを、あらかじめ利用者に説明し、承諾を得ておくことが必要です。

民生委員・児童委員として関係機関・団体に連絡通報することは、必然的な理由があるわけですから、支援活動の範囲内で許されるべきものといえます。そのことについての説明をきちんと行ない承諾・同意をとっていれば、あとでトラブルや関係が悪化することも少ないでしょう。

では、「本人の承諾・同意」はどのようにとればよいのでしょうか。民生委員・児童委員は、支援対象となる人との間に、きちんとした契約を結ぶわけではありませんが、援助の対象となる人の不安を解消する意味でも、民生委員・児童委員の役割や活動を説明し、個人情報の取扱いに関する方針を示し、同意を得ておくべきでしょう。その方法は書面が最も相応しいのですが、人によっては署名捺印に抵抗を感じる人もいられるかもしれません。同意することが個人情報を民生委員・児童委員の裁量で自由にできるという白紙委任ではないこと、必要に応じて提供の可否について個別に許可をもらうということなどを丁寧に説明する必要があるでしょう。

こうした点を踏まえて、どのような方法で同意を得るのがよいか、各民児協で話し合っておくべきでしょう。

(5) 調整のはたらき

援助が必要な人の地域生活を支える場合、公的機関や特定の福祉施設・事業所の働きかけだけでは十分でない場合もあります。そのような場合は、様々な公的なサービス利用に加えボランティア活動や近隣による支援を調整して組み合わせる必要があります。この調整の役割はケースワーカーなどの専門職とともに民生委員・児童委員にも大きく期待されているところです。この活動の中では、場合によっては近隣住民に対して支援の対象となる人の情報を公表することになりますので配慮が必要です。

また、専門職のケア会議に同席してその人の状況などを報告する場合がありますが、注意すべき対応は連絡通報の際と同様でしょう。またケア会議の場で知りえた新たな利用者の情報についても、本人や第三者に漏らさないよう注意する必要があるでしょう。

ここでお伝えしたいことは、決して「調整をしてはいけない」ということではありません。民生委員・児童委員がさまざまな調整機能を果たすことにより、公私の支援活動が地域でスムーズに展開しているのですから、そのための情報提供は民生委員・児童委員の役割の範疇です。本人の同意の上で提供すべき情報を選別し、提供相手や提供方法等にきちんと配慮すればトラブルになったり、信頼関係を損ねるようなことにはな

らないでしょう。

(6) 生活支援のはたらき

(5)に関係して、特に、近隣協力者やボランティアなどの協力を得て生活支援を行おうとする場合に、援助が必要な人の個人情報に誰にどの程度知らせても良いのか(知らせる必要があるのか)という問題があります。この場合も(4)と同様に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ことが原則的な対応となるでしょう。

(7) 意見具申のはたらき

民児協を通じて行政への要望活動・改善活動を行う場合も、統計データや事例などを用いることで具体的に建設的な話し合いが持ちやすくなります。こうした場合にも、個人が特定されないような配慮が必要となります。

このように、民生委員・児童委員には活動の中でさまざま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・児童委員が支援の対象となる人の情報を媒介してこそ、具体的な支援活動が行なわれるのです。社会福祉援助には利用者情報が欠かせないわけですから、自信を持って社会調査、相談、情報提供、連絡通報、調整、生活支援、意見具申活動に取り組んでいただきたいと思います。個人情報に配慮するあまり、せっかく意義のある活動を萎縮させてしまってはなりません。住民や関係者との信頼関係がきちんとできていれば問題は起こりませんし、そのためには、個人情報を適切に取り扱っているということ、目的外使用はしないということをきちんと説明すればよいのではないのでしょうか。

2. 民生委員・児童委員活動を進める際の個人情報の収集・記録の留意点

- ①情報収集の目的や取扱いについての的確に伝える
- ②民生委員・児童委員自身が情報収集し、本人の確認をとる
- ③支援に必要な情報のみを収集する(なぜその情報が必要か、説明できること)
- ④民生委員・児童委員自身が収集し、本人に確認したことを記録し、「うわさ」や「伝聞」は記載しない
- ⑤支援に直接関係のない事項や、本人や世帯が記載を拒否する事項は記載しない

民生委員・児童委員が活動の中で付ける記録や保有している書類には、活動記録、福祉票、生活福祉資金借受世帯援助記録票、調査書や意見書の控(状況確認)、などがありますが、いずれも支援の必要な人およびその世帯・家族の情報に関わるものといえます。これらの情報を収集し記録する際の留意点について、「福祉票の作成とその取扱いに関する基本的考え方」(2000〈平成12〉年3月全民児連発行 以下、「福祉票の考え方」p56)を参考にしながら、いくつか再確認してみます。

「2.福祉票の作成について」では、まず、福祉票は相談や協力依頼を受け、何らかの支援を必要とする個

人や世帯について作成するもの、としています。つまり、調査目的で配布し記入させたり、第三者からの伝聞をもとにして作成するものではありません。また、作成に当たっては、記録された内容は民生委員・児童委員の守秘義務規定により保護される旨を的確に伝え、援助が完了した際の処分方法にいたるまで説明しておく必要があります。

その上で、福祉票の作成を拒否された場合は、強要してはならないとしています。さらには、伝聞やうわさをそのまま記載しないこと、支援に直接関係ない事項を記載しないことなどを、留意点として挙げています。これらの留意事項は福祉票だけでなく、他の記録・書類の作成に関しても当てはまることといえます。

福祉票には、民生委員・児童委員活動に必要な、本人以外の関係者等から聴取した情報などについても参考情報として書き込まれている場合もあるかもしれません。しかし、それはあくまでも参考情報であり、本人に確認し了承を得て記録した情報とはいえません。本人からの開示要求に対応することを想定すると、風評や伝聞の記載、深刻な病気等で本人に秘匿すべき情報の記載等については慎重を要します。

また、「福祉票の考え方」では、①聞き取ったことを記録に残す、②関係機関へ連絡・通報する、③カンファレンス(ケース検討会)へ事例提供をするなどの場面では、全て本人確認が必要であるとしています。

3. 民生委員・児童委員活動上の個人情報保護のための適切な情報管理

- ①福祉票他、各票は持ち歩かない
- ②原則として帳票のコピーはとらない
- ③援助が終了した時点で破棄する

福祉票をはじめとする、個人情報が入った書類の保管についても慎重を要します。金庫にしまう…までは求められないでしょうが、少なくとも、家族の目に触れないような配慮は必要です。前節と同様に、「福祉票の考え方」を参考にしながら、情報管理についても再確認してみます。

「3.福祉票の保管と引継ぎについて」では、福祉票の補完は确实慎重に行うこと、としています。また、持ち歩いたり、紛失したりしないよう留意すること、福祉票そのものを会議資料として提出しないこと、廃棄にあたっては厳正に処分すること、民生委員・児童委員の交替時にも确实に引継ぎを行うこと、などが留意点として挙げられています。近年の動向を考慮すると、コピーをとったり内容を複製(書写)しない、民生委員・児童委員交替時の引継ぎも本人同意を得ること、といった留意も必要となっていくと思われます。

また、支援対象となる人の転居や死亡等により、援助が終了した場合は、不要になった個人情報をいつまでも残しておく必要はありませんので、速やかに破棄することが必要です。具体的には、紙媒体のものを処分する際はシュレッダーにかけたり、フロッピーやCDはハサミを入れるようにします。また、個人情報を記録したパソコンやUSBを廃棄する際には、専用のソフトを利用したり、ディスクを使えなくするといった配慮が必要です。

ここで問題となるのが、支援活動に必要な関係機関への個人情報の提供をどう捉えるかということです。同じく「福祉票の考え方」の「4.取扱いについての留意事項」では、関係機関にとどまらず地域住民やボラ

ンティアグループと協働して援助活動を行う場面が増えているが、そのような場合も、福祉票そのものの公表・提示は行わないこと、個人や世帯の不利益にならないよう配慮する(必要最小限の情報提供に留める)こと、提供について本人同意を得ること、情報提供相手に対して秘密保持を徹底すること、などが必要であると指摘しています。これらの留意点には、民生委員・児童委員が取り扱う他の台帳、調査票、諸書類にも当てはまるでしょう。

今後は、「ウっかりして忘れてきた」「善意で提供した」ということが許されない時代になってきます。民生委員・児童委員にはこうしたことを防ぐリスクマネジメント(危機管理)意識(はじめから持ち歩かない、コピーしようと考えない)や「本人利益優先原則」および「本人同意原則」に基づいた活動を行うことが求められます。

4. 当事者からの要求への対応

- ①民生委員・児童委員は個人情報保護法の対象ではないが、法令に準じた対応が望ましい
- ②適切に対応することによって、信頼関係がさらに深まる

「第1章 4.個人情報に関して誰もが持っている権利」(p3)でも個人情報保護法の条文を引用して説明しましたが、福祉票などの民生委員・児童委員が保有する個人情報について、支援を必要とする人本人から開示を求められたり、その利用方法等の説明を求められたりした場合には、原則として応じなければなりません。

ただし、その際には開示することにより本人やその他の人に不利益をもたらすことがないか、「本人」の情報なのか、「その他の人」についての個人情報が含まれていないか、について留意する必要があります。その人自身の開示要求に応えることが、他者の個人情報を侵害することになってはいけなからです。

開示要求にいつでも応えられるように、開示すべき諸資料には常に事実で客観的な情報を書き込んでおく必要があります。噂や伝聞、民生委員・児童委員個人の感想などは控えるべきでしょう。平素からこうした記録様式の書き方をしておけば、改選時に個人の予断が入らない資料を後任の民生委員・児童委員に引き継げることにもなります。

情報が正確でないという理由で本人から訂正や削除・追加を求められた場合は、正確さを保つための対応を行わなければなりません。つまり、修正要求に応えることですが、修正後の内容についてもきちんと本人確認を受ける必要があります。

また、個人情報相談・支援、調査等活動に必要な範囲を越えて利用されている、または適正な方法により取得されていない情報であるという本人からの指摘を受け、利用の停止を求められた場合には、本人の権利利益を保護するために利用停止を図る必要があります。その場合の対応として、記録そのものを何らかの形で処分する、あるいは本人に返却するという事も考えられます。