

第4章

関係機関（者）との情報共有について

1. 社会福祉援助活動と個人情報
2. 情報共有に向けた具体的な取り組み

第4章 関係機関(者)との情報共有について

1. 社会福祉援助活動と個人情報

民生委員・児童委員は日ごろ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、必要に応じて見守り、生活上の困りごとについての相談に応じ、対処方法をともに考えながら支援を行っています。

また、生活上の困りごとの解決に向け、民生委員・児童委員が一人で抱え込むのではなく、関係機関につないだり、地域住民や関係機関と協力・連携しながら支援を行っています。

関係機関、地域住民と連携しながら相談・支援を行うには、支援を要する本人の状況や意向を把握したうえで、必要な情報を共有することが欠かせません。相談内容を不用意に他者に話すことは、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、過度に反応し過ぎると、円滑な支援を損ねてしまうことにつながりかねません。また、虐待が疑われる場合など、本人の生命や健康に被害がおよぶおそれがある場合には、生命や健康を最優先した対応が求められます。

「情報を出す」「情報を出してはいけない」と安易に二者択一で捉えるのではなく、情報の内容や本人の状況、思い、本人と支援者との関係などを勘案しながら個別事例に応じて検討していくこととなりますが、情報を共有する際に最低限配慮しなければならない点について整理します。

(1) 必要な情報を関係機関(者)に伝えることについて、本人に目的を説明し、同意を得る

情報を伝えることについての必要性をその都度、本人に丁寧に説明し、承諾や同意を得ておくことは、本人との信頼関係の維持に不可欠であると同時に、トラブルや関係悪化を避けることにつながります。

また、情報共有の必要性とともに、民生委員・児童委員の役割や目的外に利用しないことを説明し、同意を得ておくことが求められます。

方法については、書面がもっとも確実ですが、人によっては署名捺印に抵抗を感じる場合もあることから、複数の関係者の立ち会いを求め、口頭で確認をとるなど、本人が安心する方法をとるようにします。この場合、同意を得たか否かをめぐり事後にトラブルが発生する場合に備え、同意を得たことについてきちんと記録を残しておくことが重要です。

(2) 情報を知られることについての本人の思いを把握し、対応に配慮する

民生委員・児童委員は相談支援を行う中で、本人や家庭の中に入りこんだ情報を知る可能性があります。それらの情報の中には、本人にとって「他人に知られたくない」と思うものも含まれている可能性があります。

支援に必要な情報であっても、「自分が話していない情報を民生委員・児童委員が知っている」と本人が気付けば、本人と関係機関(者)との信頼関係が壊れてしまうだけでなく、本人が関係者全員に不信感を抱くことにもつながりかねません。

また、本人が特に民生委員・児童委員を信頼し、「知られても構わない」と思っている場合、他の関係者に対して同様であるとは限らないため、支援に必要な情報について、本人が「他の人に知られること」についてどう感じているのかを確認しておくことが大切です。

虐待事例等、本人の健康や生命を守るため、あるいは関係機関(者)が強固なネットワークを組んで支援にあたらなければならない場合に、やむを得ず本人の同意が得られない状況で、情報を共有しなければな

らない場合も考えられます。

この場合も、日頃の信頼関係の中で情報を知られることに対する本人の思いを把握するようにし、その思いに配慮した対応を行うことで、本人に不利益を与えたり、本人との関係悪化を避けることができます。

(3) 情報を提供した相手に、秘密の保持を徹底する

関係機関(者)への情報提供について、本人からの了解が得られた場合であっても、民生委員・児童委員が支援する人の個人情報を守られなければならないことは言うまでもありません。

特に民生委員・児童委員による支援を必要とする人は、不利益を受けても訴えることが困難であったり、不利益を受けていることに気づきにくい傾向があるため、本人に関する情報を第三者に伝える際には十分に配慮します。

本人のためによかれと思って提供した情報が、提供先から漏れてしまい、本人に不利益とならないよう、また本人との関係悪化につながることをないよう、関係機関(者)と情報共有を行う場合には、情報を提供した相手に必ず秘密保持を徹底することが必要不可欠です。

(4) 守秘義務が課せられていない関係者と情報共有を行う場合

支援を要する人に対し、きめ細やかな支援を行うためには、近隣住民やボランティアなど本人にとって身近な人との協力が欠かせません。

身近な生活の場で本人に関する情報が不適切に扱われれば、本人が地域で暮らしにくくなったり、場合によっては偏見や差別を受けることにもつながりかねません。

関係者との情報共有によって本人が不利益を被らないかを慎重に検討したうえで、日ごろの支援の中で、「この人であれば、情報を本人の不利益にならないように取り扱ってもらえる」と信頼できる人とのみ、支援に必要な最小限の情報を共有するようにします。

この場合、特に支援を要する本人に、誰とどのような情報を共有するのかを丁寧に説明し、理解を求めておくことが不可欠です。(上記(1)参照)

(5) 情報共有に関し、本人の同意が得にくい、または得られない場合の対応

個人情報を第三者に提供する際には、本人の同意が必要であることは言うまでもありませんが、支援が得られないことにより、本人の生命や健康に支障が生じることが予想される場合など、本人の状況を見かねて関係機関(者)とともに支援を行うことも考えられます。

例えば、本人の判断能力が低下し、理解が難しくなっている人であっても、日頃の信頼関係を基に丁寧に本人に説明を行い、理解が得られるように努める必要があります。

ただし、説明を行うことにより、本人の不安を招いたり、信頼関係を損なうことが予想される場合は、本人の意向を踏まえたうえで、本人が信頼する人と相談し、必要な見守りを行うようにしましょう。(第4章「1.社会福祉援助活動と個人情報」(p20)参照)

また、本人が関係機関(者)との関わりを拒否する場合には、本人が拒否する理由を探りながら、時間をかけて関係機関(者)による支援が必要であることについての理解を求めるように努めましょう。

この場合、見守りへの協力が得られる近隣住民には、本人の意向を伝えるとともに、本人に関する情報を安易に第三者に漏らさないよう配慮を求める必要があります。

誰と、どのような情報を、どのような形で情報共有を行うかについては、あくまでそれぞれのケースにより対応が異なります。判断に迷う場合は、一人で決断せず、地区委員会や民児協内で検討したり、信頼できる関係機関に相談しながら対応を考えることが必要です。

2. 情報共有に向けた具体的な取り組み

(1) 厚生労働省「要援護者にかかる情報の把握・共有および安否確認の円滑な実施について」 (p57参照)

市町村は、災害時における要援護者への支援を迅速かつ的確に行うために、日頃から高齢者や障がい者など特に援助が必要となる者が地域のどこにどのように暮らしているかを適切に把握することが求められています。また、災害時等の緊急時の対応に備え、民生委員・児童委員等との関係機関との間で必要な情報の共有を図り、積極的な安否確認、相談支援を行うための取組みを推進していくことは、市町村にとっても災害時要援護者の避難支援体制を整備していくうえで大きな利点となります。

本通知の中では、「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、一人親家庭名簿、新生児のいる家庭の名簿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적인見守り等の平常時の活動が、災害時における要援護者のお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」とされ、市町村に対し、民生委員・児童委員活動に必要な地域の要援護者に関する情報提供を促しています。

民生委員・児童委員が災害時の要援護者の支援体制の構築に向け、積極的に取り組む中で、市町村に対し情報提供を促すことも、活動に必要な情報提供を受けるための1つの方法であるといえます。

(2) 個人情報保護審議会

情報公開制度及び個人情報保護制度の適正かつ円滑な運営を図るため、市町村には個人情報保護審議会が設置されています。

それぞれの市町村で定めている個人情報保護条例に基づき、個人情報を目的外利用するとき、外部に提供するときなどは個人情報保護審議会に意見を聴いたうえで行っているところが多く、目的を明らかにしたうえで市町村に民生委員・児童委員活動に必要な情報の提供を求めた結果、市町村から情報提供を受けることができた例もあります。

(門真市 H20.9号 福祉おおさか「地域のひろば」)

地域のひろば

“安心と安全の福祉のまちづくりを”

大阪府社協 地域福祉部

TEL 06-6762-9473 FAX 06-6762-9487

行政からの名簿提供を受け、 進む災害時要援護者の把握

門真市

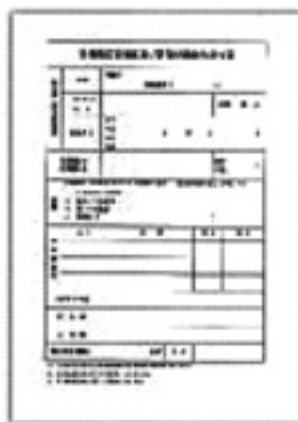
門真市民児協では、災害時安否確認を希望する高齢者の個別調査票とマップの作成にあたり、市へ情報提供を要請し、市で個人情報保護審議会に意見を聴いた結果、民生委員の担当地区ごとに、65歳以上の高齢者の名簿の提供を受けました。

名簿をもとに民生委員が高齢者宅を訪問して希望者から聞き取りを行い、調査票を作成。会食会等日頃の活動での周知、市の広報や口コミで取り組みを知った高齢者

も多く、全世帯の2割が安否確認を希望する地域もあります。

さらに、65歳以上の単身世帯と、高齢者夫婦で一方が75歳以上の世帯を色分けしたマップを作成。集合住宅についても戸別に作成し、民生委員、地区委員長、市とで保管しています。今後、再度名簿の提供を受け、平成21年3月までに転入者も含め、更新作業を行う予定です。

「住民のプライバシー意識の高まりから、家庭訪問が難しく



民生委員が一人一人について聞き取りを行います

なっているが、関わりが難しかった世帯へ調査を契機に訪問したり、緊急連絡先等、把握した情報が日常の支援に役立っている」と民生委員は話します。

「名簿の提供は要援護者を把握するきっかけの一つ。各委員が日頃の活動を通じて一人でも多くの人の把握に努めるとともに、市や市社協、自治会等との関係機関と協力し、災害ボランティアの養成等、把握した人の支援体制の構築を図りたい」と同民児協の吉兼和彦会長は語ります。

(3) 要援護者個人台帳や福祉マップの作成

地区福祉委員や地域住民とともに安否確認等の見守り活動を行う際、要援護者台帳や訪問記録をとることに作成することにより、情報を共有する取り組みも見られます。

(豊中市 H20.5 福祉おおさか「地域のひろば」、吹田市 福祉おおさかH20.9号)

ひとり暮らし高齢者に関する調査に協力 ひとり暮らし高齢者と地域のつながりをつくる

豊中市

豊中市では3月に、市と社協が合同し、民児協の協力を得て75歳以上のひとり暮らし高齢者の調査を実施しました。

この調査は、ひとり暮らし高齢者の孤独死や悪質商法による被害等の相談等、緊急連絡先の把握を要する事例の増加を受け、市社協のCSWが市内の行政機関、民生・児童委員協議会、校区福祉委員会、ひとり暮らし老人の会等呼びかけて検討委員会を設置し、実施されました。



ひとり暮らし高齢者の登録用紙を持って訪問します

台帳上のひとり暮らし高齢者で、市の事業に未登録の7,944名に対し、民生委員・児童委員が調査票を届け、郵送で回収しました。

4月17日現在で47.1%の回答を得ており、「緊急時の支援者がいない」と答えた人が全体の約1/6を占め、2/3割の人が新たに事業利用を希望していることが明らかになりました。

「回答の中で事業の利用を希望していたり、困りごとを訴えている人に対しては、必要な支援につないでいきたい。また、自分が日頃接し、元気に過ごしている人が、内心、ひとり暮らしを心細く感じていることを知り、ニーズの掘り起こしにつながった。今後、民生委員・児童委員としてこうした人への見守りにもこれまで以上に力を入れて取り組みたい」と高川地区委員会の北原委員長は話します。

民生委員とボランティア 毎週声かけ訪問 倒れていた人の発見も

吹田市民児協

吹田市長野西地区（山二地区委員会）では、見守りを要する高齢者に、民生委員と地区福祉委員会のボランティアが毎週、声かけ訪問を行い、不在時は訪問票を入れたり、洗濯物が干されているか等、本人と定めた方法で安否確認を行っています。

ひとり暮らしのAさんは、民生委員の訪問時、体調不良を訴えました。民生委員は介護保険等の利用を支援。同時に、Aさんの了解を得てボランティアと週1回の見守りを開始しました。

1年後のある日、ボランティアが訪問すると、Aさんは前日から家に帰っていないようでした。相談を受けた民生委員は家主に連絡し、皆で探した結果、近所で見つかりました。「外出したが、疲れて歩けず道端で寝ていた」と話したため、民生委員の支援で入院し、1ヵ月後、関係者に囲まれて亡くなりました。



マニュアルの改訂版は9月に発行予定です

同地区では他にも、早期発見により一命をとりとめた事例がありました。ボランティアが、訪問先の家の窓から部屋の中に砂糖の瓶が転がっているのを見かけ、「日頃、家の整理をしており、コーヒーを毎日何杯も飲む人なのに、様子がおかしい」と民生委員に相談。家主と家に入ったところ、倒れていた高齢者を発見し、救急車を呼びました。

民生委員は「ボランティアが毎週高齢者宅を訪問し、信頼関



ボランティアが作成した記録は民生委員が保管します

係を築くとともに、日頃の様子を把握して記録を作成してくれているので民生委員として緊急対応ができる」と語ります。

吹田市民児協では、こうした活動を支えるため、高齢者の孤独死防止に関するシンポジウムを開催したり、見守り活動の中で支援が難しかった場面での対応を共有化するために「高齢者見守り・支援マニュアル」を作成し、全委員に配布しています。

「日頃から孤立しがちな人と関わりをもち、住民と協力しながら日常の見守りを丁寧に行うことが高齢者の孤独死の防止につながる。一人でも多くの人を孤立から守るため、民児協として個別援助活動を支える取り組みをさらに充実させたい」と同民児協の松橋継男会長は話します。

調査を行う際に、必要な情報を関係機関と共有することについて、あらかじめ本人に必要性を伝えることが必要不可欠ですが、説明を行った際に書面で同意をとるようにしておくトラブルを避けることにつながります。（吹田市 WELLおおさか20号 民児協だより）

また、災害時要援護者に関する福祉マップを地区福祉委員や地域住民とともに作成する中で、地域の要援護者に関する情報交換を行えば、マップに整理した情報について、おのずと情報共有することにつながるでしょう。（岸和田市 H21.2 福祉おおさか「地域のひろば」）

台帳を作成し、民生委員が保管します。

〇〇地区災害時要援護者登録申請書（管理№001）
平成20年 4月 1日

ふりがな	氏名	性別	大正〇年〇月〇日
住所	〒564-00xx 吹田市x区1-2-3	電話番号	06-6xxx-xxxx
緊急時の連絡先	氏名	住所	電話番号
近所名	吹田市〇〇区△△町x番地	〇〇-5xxx-3xxx（自宅）	
自力避難経路	徒歩（ ）	車（ ）	歩行困難（ ）
情報伝達経路	隣（ ）	家族（ ）	その他（ ）
高齢者	高齢者（ ）	ひとり暮らし（ ）	その他（ ）

みまもり支援者

氏名	住所	電話番号	役職
c	吹田市x区1-2-4	6xxx-8xxx	民生・児童委員
a	吹田市x区1-2-2-1	6xxx-1xxx	隣人
b	吹田市x区1-2-2-2	6xxx-x-3xx	隣人

私は、緊急災害時などに自力避難ができないため、要援護者として地域の支援を受けたいので私が届け出た個人情報が地域の民生委員・児童委員、地域支援者の方（自治会、町内会）の関係者に提供されることを承諾します。

署名 印

自主防災組織との合同学習会の様子



吹田市

要援護者台帳の整備と防災マップの作成

吹田市民生・児童委員協議

会では、研修部会を中心に「民生委員・児童委員発 災害時一人も見逃さない運動」を行っています。そこで千一地区民生・児童委員会では、民生委員が所有する担当地域の情報を加味した要援護者台帳の整備と、その情報を活用した防災マップの作成に取

り組んでいます。

毎年、敬老会前に高齢いきがい課からいただく名簿を基に、災害発生時に、何らかのハンディキャップがあるため、

- ① 危険を察知できない・難しい
- ② 危険を察知しても適切に判断できない
- ③ 自力で避難することが困難

といった方を要援護者として位置づけ、台帳の整備を行いながら、必要と思われる要援護者と支援者の把握に努めています。

支援者が見つかり「災害時要援護者登録申請書」に記入していただくとともに、記入様式も情報共有に関する同意欄を設けて署名していただくなどの工夫をし、個人情報保護にも配慮した活動も合わせて実施しています。

要援護者の同意が得られた登録申請書をもとに、まず台

帳を整備。さらに住んでいる場所などを描き込んだ防災マップ（地図）として作成しました。これらを民生委員だけでなく、災害発生時に救援等の活動を行う団体と共有することにより、災害時における地域住民の安全の確保に大きく貢献できます。

防災マップは、「ひとり暮らし高齢者世帯」「高齢者だけの世帯」「障がいのある方の世帯」「乳幼児がいる世帯」など、要援護者の状況に応じて色分けをし、一目瞭然のマップにしました。

各民生委員が地域を防災の観点で見つめ、台帳の整備やマップを作成したことで、防災に対する意識付けにつながることができました。

今後は、台帳、防災マップの他団体との共有、連携のあり方についての検討に取り組んでいきたいと思っています。

吹田市民児協・千一地区

研修部員 津田 猛夫

集住宅での孤立防止に向け、各団体と連携

岸和田市新条地区・星ヶ丘町（府営荒木住宅、656世帯）では、町会、民生委員、小地域ネットワーク活動推進員、老人クラブ、子ども会等の連携で様々な福祉活動を展開しています。

平成14年から小地域ネットワーク活動の一環として、毎月団地内の一人暮らし高齢者（現在108人）を定期訪問するとともに、平成18年には民生委員や町内の各種団体で災害対策委員会を設置。市の災害時要援護者登録制度の対象者（重度障がい者、要介護高齢者）や高齢者のみ世帯の把握を行い、個別訪問により、164世帯の登録を支援したほか、2か月に1回、定期訪問を行っています。

さらに、訪問による状況把握や住民からの情報をもとに、各戸の居住者、見守りの要否等を整理した住棟図を作成し、町会

長、民生委員、小地域ネットワーク活動推進委員長が保管。2〜3か月ごとに更新しています。

民生委員は、見守りボランティアから対象者について気がかりな相談を受けると、必要に応じて訪問し、相談窓口やサービスにつないでいます。実際、一人暮らしの女性が子どもから財産侵害に遭っていることが判明。民生委員、社協、ケアマネジャー、地域包括支援センターとケア会議を行い、債務整理と日常生活自立支援事業の利用につないだケースもありました。

同町の集会所では、週4回のふれあい喫茶や月1回コミュニティソーシャルワーカーによる出張相談会等が開かれており、子どもから高齢者まで月延べ



毎月特定のボランティアが訪問し、関係構築に努めています

2千人が訪れるほか、地道な見守り活動が住民に知られ、相談窓口としても利用されるようになりました。

同町の民生委員で災害対策委員会常任委員の原口正彰さんは「支援を要する人を孤立させないよう、他団体や住民と協力しながら日常の見守り活動を継続するとともに、自立支援をより効果的に支えることができるよう、今後は介護保険事業所との連携を深めたい」と話します。