

個人情報保護に関する いわゆる「過剰反応」への対応に係る調査報告書

本冊子は、内閣府が特定非営利法人 SCOP に委託して実施した「個人情報保護に関するいわゆる『過剰反応』への対応に係る調査」の結果についてまとめたものである。

平成 20 年 3 月

内閣府

目 次

第1章 調査の概要	1
1-1 調査の背景と目的	1
1-2 調査の構成	1
(1) 取組ヒアリング調査	1
(2) 都道府県アンケート調査	2
1-3 本報告書の構成	2
第2章 「過剰反応」抑制・解消に向けた個人情報適正活用の取組事例	3
2-1 取組ヒアリング調査の概要	3
(1) 取組ヒアリング調査対象の選定方法	3
(2) 取組ヒアリング調査対象	3
2-2 地方公共団体による個人情報適正活用に向けた啓発事例	5
(1) 大阪府大阪市	5
(2) 神奈川県	9
(3) 神奈川県横浜市	13
(4) 群馬県伊勢崎市	18
(5) 東京都	21
2-3 地方公共団体による要援護者支援の現場における個人情報適正活用に向けた取組事例	27
(1) 神奈川県伊勢原市	27
(2) 神奈川県横須賀市	32
(3) 千葉県野田市	37
(4) 東京都渋谷区	42
(5) 東京都豊島区	47
(6) 新潟県長岡市	51
(7) 北海道室蘭市	55
2-4 地方公共団体による教育機関に対する個人情報適正活用に向けた啓発事例	60
(1) 宇都宮市教育委員会	60
(2) 川崎市教育委員会・川崎市総合教育センター	66
(3) 奈良市教育委員会	70
(4) 前橋市教育委員会	73
2-5 教育現場における個人情報適正活用に向けた取組事例	77
(1) 川場村立川場小学校	77
(2) 江東区立小名木川小学校	80
(3) 奈良女子大学附属中等教育学校	84
(4) 社会福祉法人陽光福祉会 太陽の子保育園	88

(5) 市立A小学校	93
2-6 医療・福祉現場における個人情報適正活用に向けた取組事例	96
(1) 医療法人杏林会 今井病院	96
(2) 医療法人財団アドベンチスト会 東京衛生病院	99
(3) 社会福祉法人 東京都社会福祉協議会	103
(4) M市 Y地域包括支援センター	107
2-7 地域団体による個人情報適正活用に向けた啓発事例	111
(1) 帯広市町内会連合会	111
(2) 常磐地区人権・同和教育推進協議会	115
(3) 若松あんしんネットワーク	118
2-8 地域団体による要援護者支援における個人情報適正活用に向けた取組事例	123
(1) 境港市米川町防災会	123
(2) 藤枝市 上滝沢地区	126
第3章 都道府県アンケート調査結果	131
3-1 「過剰反応」の現状について	131
(1) 「過剰反応」があると判断した理由	132
(2) 「過剰反応」がないと判断した理由	133
3-2 都道府県の個人情報保護条例制定時の「過剰反応」について	135
(1) 個人情報保護条例制定時に見られた「過剰反応」への対応	136
(2) 個人情報保護条例制定時に「過剰反応」が見られないと判断した理由	136
3-3 条例制定時と個人情報保護法全面施行後の住民等の反応	138
3-4 「過剰反応」解消に向けた都道府県の取組の実施状況	139
(1) 「過剰反応」解消に向けた取組の実施状況	139
(2) 「過剰反応」解消に向けた取組を実施しない理由	142
3-5 他都道府県との「過剰反応」に関する情報共有の状況	143
3-6 市町村における「過剰反応」の状況について	145
3-7 市町村への「過剰反応」に関する働きかけについて	147
3-8 地方公共団体の「過剰反応」への対応策	149
(1) 特に効果があると考えられる「過剰反応」への対応策	149
(2) 「過剰反応」への対応策を働きかける最も効果がある対象	150
(3) その他効果があると考えられる取組	152
3-9 「過剰反応」に対する今後の取組	153
3-10 「過剰反応」への対策として国に望むこと	155
資 料 編	
都道府県アンケート調査用紙	157

第1章 調査の概要

1-1 調査の背景と目的

個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号。以下「個人情報保護法」という。）が平成 17 年 4 月に全面施行されてから約 3 年が経過した。

個人情報保護法は、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることにかんがみ、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を目的に制定された法律である。

すなわち、個人情報保護法は、「個人の権利利益を保護すること」を主目的としつつも、個人情報の利用が豊かな国民生活の実現に資するものであるとの側面にも配慮することを求めていると言える。

しかし、個人情報保護法の全面施行後約 3 年間に於いて、個人情報保護法の趣旨に対する誤解やプライバシー意識の高まりを受けて、必要とされる個人情報が提供されない、つまり、個人情報を保護する側面が強調され有益な活用が行われず、いわゆる「過剰反応」（以下「過剰反応」という。）と言われる現象が見られるようになった。

「個人情報保護に関するいわゆる『過剰反応』への対応に係る調査」（以下「本調査」という。）は、このような社会背景を受け、政府における「過剰反応」対策に関する今後の検討及び各地方公共団体、民間事業者（学校、病院、福祉施設）等が「過剰反応」に対応する際の参考に資する事例を収集することを目的に実施する。

上記目的を達成するために、本調査では、個人情報の「適正管理・利用」などを通じて「過剰反応」に対応している事例を収集し、「過剰反応」を抑制する具体的な取組事例を示すとともに、都道府県における「過剰反応」の状況及びその対応を把握するものである。

1-2 調査の構成

本調査は、地方公共団体や民間事業者等各種団体の個人情報の適正な管理・利用を通じて「過剰反応」の抑制・解消の取組に関するヒアリング調査（以下「取組ヒアリング調査」という。）及び都道府県に対するアンケート調査（以下「都道府県アンケート調査」という。）から構成される。以下にそれぞれの調査の概要を示す。

（1）取組ヒアリング調査

取組ヒアリング調査は、地方公共団体、学校、病院、地域団体等のうち、個人情報の適正管理・利用を通じて「過剰反応」の抑制・解消に取り組んでいる団体を対象に、他の団体の取組の参考となる事例を収集することを目的として、総務省の協力を得て実施した（調査期間：平成 20 年 1 月 30 日（水）～3 月 10 日（月））。取組ヒアリング調査では、表 1-1 に示す活動主体ごとに取組の内容やプロセス、特徴などを中心に把握した。

表 1-1 ヒアリング対象分野

活動主体	ヒアリング対象となる活動	具体例
地方公共団体	地方公共団体による個人情報適正活用に向けた啓発事例	パンフレットや事例集作成など地方公共団体の個人情報の適正活用に向けた啓発活動など
	地方公共団体による要援護者支援の現場における個人情報適正活用に向けた取組事例	要援護者名簿等の作成に係る個人情報の適正活用など
	地方公共団体による教育機関に対する個人情報適正活用に向けた啓発事例	公立教育機関に対する教育委員会等の個人情報の適正活用マニュアル作成など
教育機関	教育現場における個人情報適正活用に向けた取組事例	連絡網の作成など学校現場における個人情報の適正活用に向けた取組など
医療・福祉機関	医療・福祉現場における個人情報適正活用に向けた取組事例	医療・福祉現場における個人情報の適正活用に向けた取組など
地域団体	地域団体による個人情報適正活用に向けた啓発事例	地域における個人情報の適正活用に向けた啓発活動など
	地域団体による要援護者支援における個人情報適正活用に向けた取組事例	地域における要援護者名簿作成の取組など

(2) 都道府県アンケート調査

都道府県アンケート調査は、全国 47 都道府県を対象に、「過剰反応」の状況及びその対応策などを把握することを目的として行った。概要は以下のとおりであり、質問項目の詳細は巻末の添付資料を参照されたい。

調査対象：全国 47 都道府県

調査期間：平成 20 年 2 月 6 日（水）～2 月 22 日（金）

調査方法：郵送調査法

質問項目： 「過剰反応」の現状に関する項目：14 項目

「過剰反応」に対する取組状況：13 項目

「過剰反応」に対する今後の取組：3 項目 他

回収率：100%

1-3 本報告書の構成

本報告書は、全 3 章からなる。構成は以下のとおりである。

第 1 章では、報告書の概要として、調査の背景及び目的、調査内容などを示す。

第 2 章では、取組ヒアリング調査の結果を事例集としてまとめる。

第 3 章では、都道府県アンケート調査の結果をもとに、各都道府県における「過剰反応」の現状とその取組、今後の取組内容などをまとめ、「過剰反応」の全国的な状況を把握する。

第2章 「過剰反応」抑制・解消に向け た個人情報適正活用の取組事例

2-1 取組ヒアリング調査の概要

(1) 取組ヒアリング調査対象の選定方法

取組ヒアリング調査は、個人情報の適正活用等を通じて、「過剰反応」に対する抑制・解消の取組を行っている各種団体に対して、具体的な取組内容などを把握するために行った。

取組ヒアリング調査の対象を選定するにあたり、事前に各種文献、新聞などメディア情報、インターネットなどを活用し、「過剰反応」に対する抑制・解消の取組を行っていると思われる各種団体の洗い出しを行った。その結果、89団体をヒアリング対象先の候補とし、さらに表2-1に示す基準により選定¹し、67団体に絞り込んだ。これら67団体に対し、表2-2に示す内容について電話による簡易ヒアリングを実施し、取組の現状や課題、「過剰反応」の状況などを事前に把握し、それらの中で30件については詳しく調査することとした。

表 2-1 ヒアリング先選定基準

No.	ヒアリング選定基準
1	活動主体が明確であること
2	活動が主体的に行われていること
3	活動が継続的に行われていること
4	参考となる事例であること

表 2-2 電話ヒアリング項目一覧

No.	ヒアリング内容
1	個人情報の適正な収集・提供実施の有無
2	個人情報の適正な収集・提供方法
3	個人情報の収集・提供時の課題
4	個人情報の収集・提供時の課題の克服方法
5	「過剰反応」の有無
6	「過剰反応」への対応方法
7	参考にした事例

(2) 取組ヒアリング調査対象

取組ヒアリング調査対象一覧を表2-3に示す。

¹ 各種文献、新聞などのメディア情報、インターネットなどから収集した情報をもとに選定作業を行った

表 2-3 取組ヒアリング調査対象一覧

No.	ヒアリング調査対象	取組概要	ページ番号
2 - 2 地方公共団体による個人情報適正活用に向けた啓発事例			
(1)	大阪府大阪市	対象者毎に啓発資料を作成し、啓発活動などを実施している	5
(2)	神奈川県	自治会・学校などに向けたパンフレットを作成し、啓発活動に取り組むとともに、個人情報取扱いのマニュアルの策定を予定している	9
(3)	神奈川県横浜市	市民向けの啓発用Q&Aを作成し、啓発活動などを実施している	13
(4)	群馬県伊勢崎市	「過剰反応」への対応事例などをホームページで公開するなど「過剰反応」抑制に向けた取組を実施している	18
(5)	東京都	対象者毎に啓発資料を作成し、啓発活動などを実施している	21
2 - 3 地方公共団体による要援護者支援の現場における個人情報適正活用に向けた取組事例			
(1)	神奈川県伊勢原市	災害時要援護者名簿の作成および関係者間で共有している	27
(2)	神奈川県横須賀市	福祉部門が保有する要援護者情報消防部署と共有している	32
(3)	千葉県野田市	災害時要援護者名簿の作成および関係者間で共有している	37
(4)	東京都渋谷区	「震災対策総合条例」の一部改正により災害時要援護者名簿の作成および関係者間での共有をしている	42
(5)	東京都豊島区	災害時要援護者名簿の作成および行政内での内部共有と関係者間での一部共有をしている	47
(6)	新潟県長岡市	災害時要援護者名簿の作成および関係者間で一部共有している	51
(7)	北海道室蘭市	災害時要援護者名簿の作成および関係者間で共有のための計画を策定	55
2 - 4 地方公共団体による教育機関に対する個人情報適正活用に向けた啓発事例			
(1)	宇都宮市教育委員会	公立教育機関向けの個人情報の適正活用に関する資料を作成している	60
(2)	川崎市教育委員会・川崎市総合教育センター	公立教育機関向けの個人情報の適正活用に関する資料を作成している	66
(3)	奈良市教育委員会	公立教育機関向けの個人情報の適正活用に関する資料を作成している	70
(4)	前橋市教育委員会	公立教育機関向けの個人情報の適正活用に関する資料を作成している	73
2 - 5 教育現場における個人情報適正活用に向けた取組事例			
(1)	川場村立川場小学校	保護者の同意を得るなどし、学校ホームページに児童の活動の様子などを掲載している	77
(2)	江東区立小名木川小学校	学校内での個人情報の取扱いに関する基本指針を作成すると共に保護者の同意を得るなどして、連絡網等を作成している	80
(3)	奈良女子大学附属中等教育学校	学校内での個人情報の取扱いに関する基本指針を作成すると共に保護者の同意を得るなどして、連絡網等を作成している	84
(4)	社会福祉法人陽光福祉会 太陽の子保育園	保育園内での個人情報の取扱いに関する基本指針を作成すると共に指針の内容について保護者からの同意を得ている	88
(5)	市立A小学校	学校内での個人情報の取扱いに関する基本指針を作成すると共に保護者の同意を得るなどして、連絡網等を作成している	93
2 - 6 医療・福祉現場における個人情報適正活用に向けた取組事例			
(1)	医療法人杏林会 今井病院	個人情報保護方針を作成し、患者から同意を得ることなどにより、受付で患者名を呼ぶなど従来通り病院運営をしている	96
(2)	医療法人財団アドベンチスト会 東京衛生病院	個人情報保護方針を作成し、患者から同意を得ることなどにより、治療に必要な個人情報の収集等を行っている	99
(3)	社会福祉法人 東京都社会福祉協議会	福祉事業者向けに個人情報の保護と活用のための手引書を出版している	103
(4)	M市 Y地域包括支援センター	医療機関の個人情報への「過剰反応」に対し、職員の意識向上や医療機関との関係強化を進め改善している	107
2 - 7 地域団体による個人情報適正活用に向けた啓発事例			
(1)	帯広市町内会連合会	町内会での「過剰反応」を抑制し、適正に利用するための手引書を作成している	111
(2)	常磐地区人権・同和教育推進協議会	地域団体が「過剰反応」により、従来通りの活動ができなくならないように、勉強会などを通じて個人情報の適正活用に努めている	115
(3)	若松あんしんネットワーク	地域団体が「過剰反応」により、従来通りの活動ができなくならないように、啓発資料を作成し、個人情報の適正活用等を啓発している	118
2 - 8 地域団体による要援護者支援における個人情報適正活用に向けた取組事例			
(1)	境港市 米川町防災会	地域団体が災害時の安否確認のため要援護者名簿を、個々人の同意を得ながら作成している	123
(2)	藤枝市上滝沢地区	災害時要援護者名簿の作成および関係者間での共有をしている	126

2-2 地方公共団体による個人情報適正活用に向けた啓発事例

(1) 大阪府大阪市

〈取組の概要〉

大阪市では、大阪市個人情報保護条例に基づき個人情報取扱指針を策定するなど、個人情報保護に対する積極的な取組を進めている。また、啓発活動にも力を入れており、事業者、個人情報保護法の適用を受けない事業者²、市民団体、一般市民というように対象者別に啓発用のパンフレットを作成するなど、個人情報保護に対する意識の浸透に努めている。

〈取組のポイント〉

啓発用のパンフレットなどの編集方針は「分かりやすく正確に」としている。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 大阪市における個人情報保護の動き

平成7年に大阪市個人情報保護条例(平成7年3月16日制定)を制定したことで、個人情報保護への取組が始まった。大阪市では、人権尊重を市の政策の重要な柱と位置付けており、人権尊重と個人情報は密接に関係することから、積極的に個人情報保護制度の啓発活動や保護に向けた指導に取り組んでいる。

平成17年には、個人情報保護法の全面施行に伴い大阪市個人情報保護条例を改正するとともに、大阪市個人情報取扱指針を策定した。この中で、個人情報保護法の適用を受けない事業者に対しても一定の努力義務を課している。

また、平成17年4月以来個人情報に関する相談窓口を開設している。

(イ) 大阪市における「過剰反応」

「過剰反応」については、地域の町会等の団体から、「個人情報保護法ができて、名簿が作成できなくなったのか?」、「名簿を作成したいが、作成することに問題はないのか?」、「緊急時の連絡用の名簿を作成しようとしているが、個人情報保護法を理由に協力が得られない」などの相談が寄せられている。

そのような相談に対しては、個人情報保護法のもとでも利用目的を明確にし、本人の同意を得るなど、必要な手続を踏めば名簿は作成できることを説明している。具体的には、本人に対し、地域の公益活動などにおいて名簿を作成することや、個人情報を共有化することがなぜ必要なのか、その趣旨と背景となっている地域活動の意義などを説明することで、個人情報保護法に従って、活動に必要な個人情報の共有を図っていただくよう対応している。

² 5,000人分以下の個人情報を事業活動に利用する者

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

啓発活動について

事業者向けには、平成 17 年度に啓発パンフレットを作成し、説明会を実施した。なお、説明会は平成 18 年度にも行っている。

個人情報保護法の適用を受けない事業者及び市民団体（以下「市民団体等」という。）向けには、平成 18 年度に啓発パンフレットを作成した。また、平成 18 年度及び平成 19 年度にそれぞれ学習会を 2 回ずつ開催し、個人情報保護の浸透に努めている。

一般市民向けには、平成 18 年度に啓発パンフレットを作成し、市民が身近に接する個人情報の取扱いについて漫画形式で紹介している。これは、市民には個人情報保護法の体系的な理解より、個別の事例の直感的な理解を促す方が、個人情報保護の意識が浸透しやすいと考えたためである。

その他にもホームページによる啓発活動、広報紙などによる周知などを随時行っている。

個人情報保護に向けた指導について

大阪市に指導権限がある事業者³に対し、個人情報の適正な取扱いについて指導している。また、「出資法人等が講ずべき個人情報の保護措置の指針」（平成 17 年 4 月 1 日制定）を策定し、大阪市の出資法人などに対して、個人情報保護規定を作成し、必要な措置を講ずるよう所管局を通じて指導を行っている。

指定管理者⁴が取り扱う個人情報については、大阪市個人情報保護条例において、実施機関が行う個人情報の取扱いに準じるとともに、開示請求等に対しては、実施機関が開示決定等を行い、指定管理者に対して必要な処理を行わせることを規定し、所管課を通じて指導している。

(イ) 取組の特徴

啓発活動を行う対象によって、提供すべき情報や必要とされる情報が異なる。事業者に分かりやすい資料が、市民団体等や一般市民に分かりやすいとは限らないことから、啓発対象者別にパンフレットを作成した。

事業者向けパンフレットでは、個人情報保護に関する国や大阪市の取組、事業者の義務などを中心に記載した。市民団体等向けパンフレットでは、個人情報保護制度の基本的な内容と誤解されやすいポイントについて Q&A 形式で説明した。一般市民向けパンフレットでは、漫画形式で市民が日々接する個人情報について、その対応方法を分かりやすく紹介した。

なお、パンフレットに掲載した事例は、相談窓口や大阪市消費者センターに寄せられた内容を中心とした。

また、分かりやすさと同時に「内容の正確さ」が必要であることから、大阪市の公文書館

³大阪市の資本金、基本金その他これらに準ずるものを出資している法人（大阪市の設立した地方独立行政法人を除く。）のうち大阪市等が行う事務又は事業と特に密接な関係にある法人であって市長が定めるもの。また、大阪市等が個人情報を取り扱う事務の全部又は一部の処理を定期的に委託している法人又は団体で、市長が定めるもの

⁴ 地方公共団体が、公の施設の管理を行わせるために、期間を定めて指定する団体のこと

(大阪市市内の個人情報保護の業務に携わっている)に依頼し、大阪市個人情報保護条例との齟齬がないかなどをチェックした。



図 2-1 事業者用パンフレット(一部抜粋)

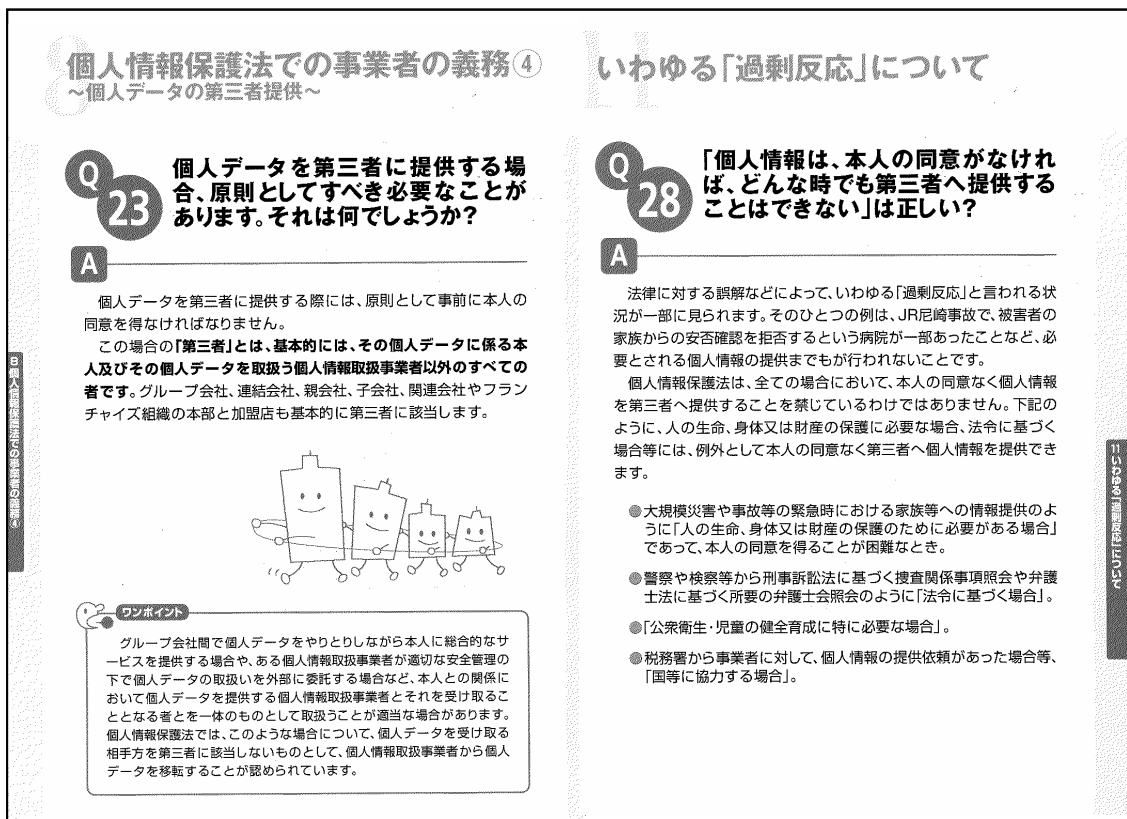


図 2-2 個人情報保護法の適用を受けない事業者及び市民団体用パンフレット(一部抜粋)



図 2-3 一般市民用パンフレット（一部抜粋）

(ウ) 取組による成果

事業者からの、個人情報保護に関する問い合わせは減ってきている。これは、事業者の個人情報保護への取組が進んだためと考えられる。また、大阪市の各局や行政区からの問い合わせも減ってきている。担当者に対する研修の実施や相談などを受け付ける中で、直接、市民の対応ができるようになったためと考えている。

一般市民からの相談件数は、平成 18 年度、平成 19 年度とほぼ同じであるが、相談内容については複雑化の傾向にある。

参考 URL

・大阪市民政局の個人情報保護に関するホームページ

<http://www.city.osaka.jp/shimin/jinken/04/minkan/index.html>

(2) 神奈川県

《取組の概要》

神奈川県では、個人情報保護制度を周知する取組の一環として、過剰反應對応のパンフレットを作成している。このパンフレットは市町村、自治会、学校などに配布され、様々な場面で活用されている。

また、平成 20 年度からは、自治会、学校向けの「過剰反応」対応マニュアルの作成に取り組み、平成 21 年度中の配布を予定している。

《取組のポイント》

県民向けに個人情報保護制度を分かりやすく啓発するパンフレットを作成し配布している。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 神奈川県における個人情報保護の動き

個人情報保護条例施行までの経緯

昭和 57 年、神奈川県情報公開推進懇話会から「情報公開制度とは別に、プライバシー保護制度の確立を早急に図ることが望まれる」との提言がなされ、その後、庁内での検討を経て、昭和 63 年、学識経験者等による神奈川県個人情報保護推進懇話会が発足、「速やかに個人情報保護制度の条例化を図るよう希望する」との提言を受け、平成 2 年に神奈川県個人情報保護条例が施行されている。

個人情報保護の取組

神奈川県では、個人情報保護に係る下記の取組を実施している。

表 2-4 個人情報保護の取組一覧

取 組	内 容
パンフレットの作成・配布	市町村、消費者団体、事業者団体等に配布するとともに、県政情報センター等で配布
ポスターの作成・掲示	駅、公共機関等に掲示
個人情報保護啓発強調月間の実施	毎年10月に実施。パンフレットの配布、ポスターの掲示、パネル展示等を市町村と協力して行う。
神奈川県個人情報保護推進会議の開催	年1回開催。個人情報を取り扱う県内事業者団体と主務大臣権限を有する県担当課が連絡調整を行う。
「個人情報事務登録簿」の公表	県が保有する個人情報の取扱いについて、登録簿を作成している。ホームページや県政情報センター等で縦覧することができる。
「事業者が保有する個人情報の取扱いに関する指針」の公表	事業者が個人情報保護の措置を講ずる際のよりどころとして、県が望ましいと考える基本的な方向、方法等を示している。
「個人情報取扱業務登録簿」の公表	事業者が取り扱う個人情報を登録する制度を実施している。事業者が申請した個人情報の概要を登録簿として公表し、ホームページや県政情報センター等で縦覧することができる。
県ホームページでの情報提供	作成したパンフレット等や、個人情報に関する情報をホームページで提供している。

(イ) 神奈川県における「過剰反応」

庁内における「過剰反応」

個人情報保護法全面施行時には、職員の中に神奈川県個人情報保護条例と個人情報保護法を混同しているような事例が見られた。神奈川県個人情報保護条例では、個人情報の収集は、本人から収集することを原則としているが、収集する際に示された利用目的の範囲内であれば、本人の同意がなくても、第三者に個人情報を提供することができる。個人情報保護法では第三者提供は本人の同意を得ることを原則とするため、本人の同意がないと第三者提供ができないのではないかという職員からの問い合わせがあった。

神奈川県民における「過剰反応」

県民からは、入院する知人の病室を個人情報だからと教えてもらえなかったという苦情などがあつた。福祉関係者からは、親を名乗る者から子どもの情報を尋ねられたが、本人確認ができないので教えられないのでどうしたらよいかという相談、学校や自治会からは、掲載を拒否されて名簿が作れないといった悩みなど、「過剰反応」と思われる事例があつた。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

リーフレットの作成

平成 17 年度に、リーフレット『個人情報を保護するとともに、有益に利用しましょう』を 3,000 部作成し、市町村、消費者団体、事業者団体等に配布するとともに県政情報センター等で配布した。これは、個人情報保護法における個人情報の取扱いについての説明を中心に作成した。

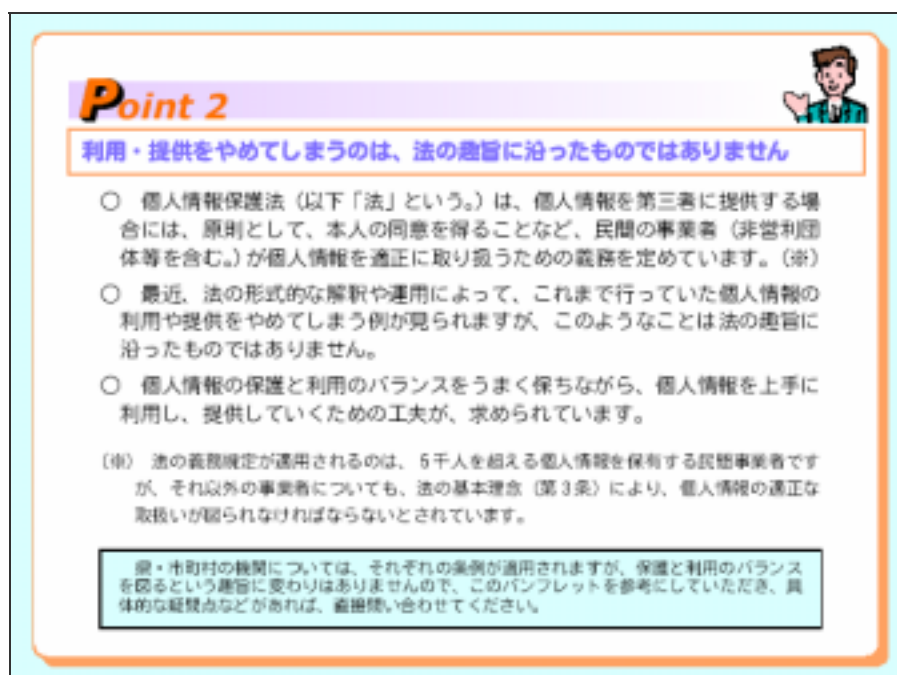


図 2-4 『個人情報を保護するとともに、有益に利用しましょう』（平成 19 年度版）
（一部抜粋）

パンフレットの作成

平成 18 年度には、適切な個人情報の取扱いを分かりやすく示すため、具体的な事例として、「学校や地域で」「会社や商店で」「病院や診療施設で」「その他」という 4 つの場面での 9 つの Q&A を新たに追加し、リーフレットをパンフレットとして改正した。これは、20,000 部印刷され、市町村、消費者団体、事業者団体等に配布されるとともに、県政情報センター等で県民にも配布されたほか、県ホームページにも掲載された。

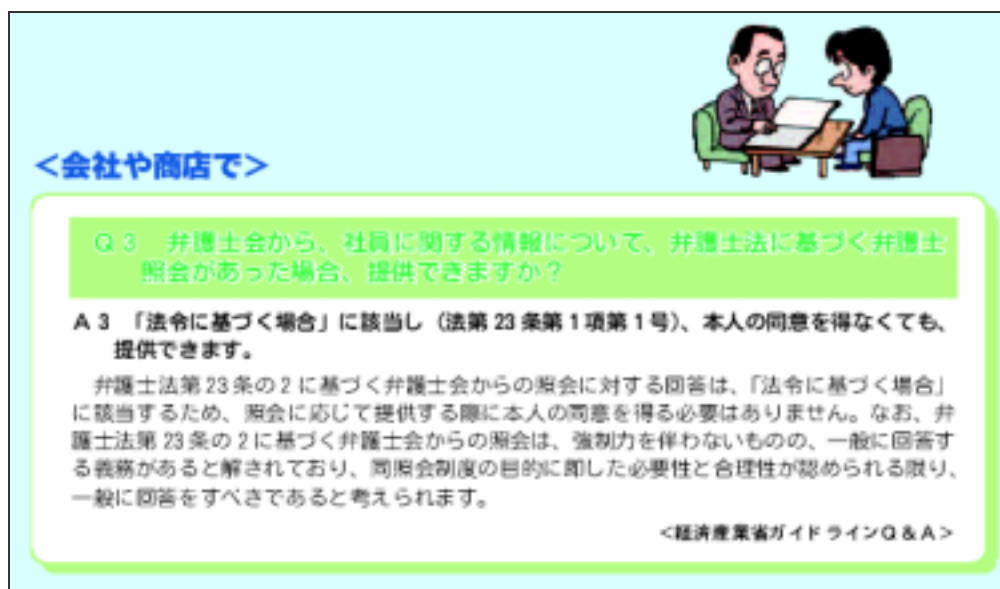


図 2-5 『個人情報保護するとともに、有益に利用しましょう』（平成 19 年度版）
（一部抜粋）

さらに、平成 19 年度には、「過剰反応」の問題が起きているとされる、自治会や学校・幼稚園・保育園に市町村等を通じて 15,000 部配布した。

リーフレット・パンフレットの作成方法

原稿は職員が作成した。具体的な事例については、国のガイドライン等から抜粋して編集した。内容については、内閣府や掲載する内容を所管する省庁等に確認するとともに、神奈川県個人情報保護審議会委員を聞いて適宜修正を行った。作成に要した時間は、平成 17 年度に作成したリーフレットが 2-3 か月程度、平成 18 年度に作成したパンフレットが 1-2 か月である。

（イ）取組による成果

まだ国や他の自治体で本格的な「過剰反応」への取組が行われていなかったこともあり、平成 18 年 3 月 24 日に開催された国民生活審議会個人情報保護部会においてリーフレット作成の取組が紹介されたことがマスコミに取り上げられ、その後、様々な方面からの問い合わせを受けた。

また、具体的な事例を示したパンフレットは好評であった。

(ウ) 取組の課題

平成 19 年度に県民を対象に「個人情報保護に関するアンケート」を実施したところ、「本人の同意があれば名簿が作成できる」ことを「知っている」との回答が 67%であるにもかかわらず、「学校や地域社会の緊急連絡網のような名簿の作成が中止され、日常生活が不便になった」と「感じる」回答が 66%となっている。これは、個人情報保護の制度的な取扱いは知っていても、取組方法が分からないといった状況が読み取れ、個々の状況に応じた、より具体的な対応策を提示する必要があると考えている。

(iii) これからの取組

平成 20 年度から、自治会や学校向けの「過剰反応」対応マニュアルの作成に取り組む。まずは、自治会や学校でどのような「過剰反応」が起きているのか、関係者からの聴き取り調査により課題を抽出し、関係者や自治体職員等による検討会議を設置して対応策を検討、学識者による監修を経てマニュアルを完成させる予定である。平成 20 年度中に素案を作成し、平成 21 年度の配布を予定している。

参考 URL

・神奈川県個人情報保護に関するホームページ

<http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/johokokai/kojin/002.htm>

・パンフレット『個人情報保護するとともに、有益に利用しましょう』

<http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/johokokai/kojin/pamphlet.pdf>

(3) 神奈川県横浜市

《取組の概要》

横浜市では、市民や事業者から寄せられる相談をもとに、個人情報の適正利用に関する『市民生活における個人情報保護 Q&A』の発行等の啓発活動を行っている。また、市の委託事業者に対しては、委託業務をする際に、個人情報保護の研修の実施と研修実施報告書、個人情報保護に関する誓約書の提出を義務付けるなど、全市的な個人情報保護の取組を推進している。

《取組のポイント》

市民、事業者両者に対し、啓発活動の推進を行っており、特に市の委託事業者に対しては、個人情報保護の研修を義務付けるなど、理解促進の取組を進めている。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 横浜市における個人情報保護の動き

平成元年、個人情報の電算処理に関する条例を制定し、平成 12 年に横浜市の保有する個人情報全てに適用されるように「横浜市個人情報の保護に関する条例」を新たに制定した。また、平成 17 年個人情報保護法全面施行に伴い、同条例の全部改正を行った。

(イ) 横浜市における「過剰反応」

横浜市に寄せられる個人情報保護に関する問い合わせの中には、「過剰反応」と受け取れるものも相当数見られる。例えば、自治会名簿、サークル名簿、仲間内の名簿などが作れなくなるのかという問い合わせや、子どもの音楽会で保護者等が写真撮影を行うことを「個人情報保護」という理由だけで禁止されたという相談などがある。

ただし、全てが「過剰反応」というわけでもない。例えば、慣例で作成していた名簿について、個人情報保護法を契機に見直し、作る必要はないと判断したり、あるいは掲載する情報を少なくしても、それによって特に問題が起きていないということであれば、「過剰反応」ではなく個人情報の適正な利用と言えると思う。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 具体的な取組内容

横浜市で、個人情報保護について実施している取組を表 2 - 5 に示す。

表 2-5 個人情報保護の取組一覧

取組	内容
職員用個人情報漏えい事故等防止マニュアルの雛形作成	部署ごとに個人情報の漏えい事故防止に向けた対策等を定めたマニュアルを作成するための雛形を作成し、各部署に配布した。
委託業者等への個人情報取扱特記事項の適用（研修の義務付け等）	市の委託業者等に個人情報を取り扱わせる場合は、目的外利用や再委託の禁止等に加え、各社で個人情報保護に関する研修の実施及び「研修実施報告書」・「個人情報保護に関する誓約書」の提出を契約上義務付けている。
市民・事業者用啓発チラシの配布	個人情報保護法全面施行時に市民・事業者用の啓発チラシを発行（各6,000部）した。
個人情報相談窓口の設置 Q&Aの発行	相談窓口に寄せられた相談をもとにリーフレット『市民生活における個人情報保護Q&A』を発行（50,000部）。窓口配布や自治会・町内会へ送付。ホームページにも掲出。
ホームページでの情報提供	上記等の情報提供を行っている。
市民・事業者への出前講座実施	下記のとおり、出前講座を実施している。 平成17年度：22回、平成18年度：31回、平成19年度：41回

庁内の取組

平成17年4月、横浜市の個人情報管理体制等を定めた要綱を作成した他、5月には部署ごとに個人情報漏えい事故等防止対策や事故発生時の対応等を定めるための個人情報保護マニュアルの雛形を作成するなど、個人情報保護の体制づくりを進めた。（マニュアルについては、庁内の機構改革等に伴い、平成19年1月に一部改正）

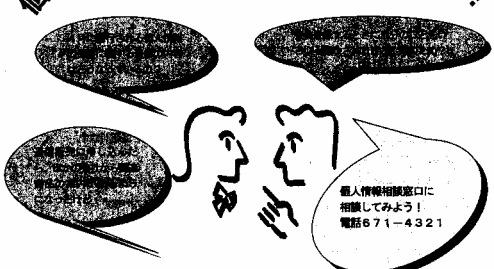
また、横浜市個人情報保護審議会とは別に、外部委員による評価委員会を設置しており（一部委員は同審議会と重複）、横浜市の個人情報の取扱いに関して実地検査の上で問題点等の指摘を受けている。その指摘及び改善結果（措置結果）をホームページ上で公開している。

一般市民に対する取組

一般市民に対しては、個人情報保護法の全面施行に合わせて啓発のためのチラシを6,000部制作し、自治会・町内会を通じて配布している。

また、平成17年4月に個人情報保護の相談窓口を設置し、相談対応をしている。その相談内容をもとに平成18年5月に『市民生活における個人情報保護Q&A』（以下「Q&A集」という。）を50,000部制作し、区役所等の窓口で配布した他、自治会・町内会に送付した。さらに、ホームページにもQ&A集を掲載し、定期的に相談事例を追加している。

市民の皆さまの 個人情報を守る仕組みを充実します！



個人情報相談窓口に
相談してみよう！
電話 671-4321

4月から民間事業者の個人情報の取扱いについて定めた個人情報保護に関する法律及び改正後の横浜市個人情報の保護に関する条例が施行されます。

市民の皆さまへ
あなたの大切な個人情報を守るためには、
①自分の個人情報を安易に提供しないこと、
②事業者等における利用目的を確認すること、
③事業者等が個人情報を適切に扱っているかチェックすることが必要です。

個人情報に関する相談・問合せ
市民生活推進課
電話 045-671-4321 FAX 045-664-7201
Eメール sh-hokai@city.yokohama.jp
ホームページ <http://www.city.yokohama.jp/me/shimin/joho/>

平成17年2月発行
横浜市個人情報センター 160763号
印刷・分装：D-04075

個人情報の保護に関する法律の概要

4月1日から、民間事業者の個人情報の取扱いに関してルールを定めた個人情報の保護に関する法律が施行されます。個人情報取扱事業者(※)は以下のルールを守らなければなりません。

- 利用・取扱いに関するルール**
個人情報の利用目的をできる限り特定し、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱わない。
本人から直接書面で個人情報を取得する場合には、あらかじめ本人に利用目的を明示する。
- 適正・安全管理に関するルール**
漏えいなどを防止するため個人情報を安全に管理し、従業員や委託先を監督する。
- 第三者提供に関するルール**
個人情報をあらかじめ本人の同意を取らないで第三者に提供することは原則禁止。
- 開示等に応じるルール**
本人から開示請求、訂正請求、利用停止請求があった場合は、必要な措置を講ずる。
個人情報の取扱いに関して苦情が寄せられたときは、適切かつ迅速に処理する。


個人情報取扱事業者(※)：6,000件を超える個人情報データベース等を事業活動に利用している事業者

横浜市個人情報の保護に関する条例改正の概要

個人情報の保護に関する法律等の施行に合わせ、4月1日から横浜市個人情報の保護に関する条例を改正し、個人情報保護施策の一層の充実を図ります。

主な改正点


- 利用停止請求制度の新設
- 個人情報に関する相談窓口を市民生活推進課に設置
- 罰則の強化(受託者、指定管理者、再受託者、協働事業を行うNPO等の受託者の個人情報の不正使用に罰則を適用など)



相談専用電話
045-671-4321

図 2-6 市民向けチラシ(裏・表)

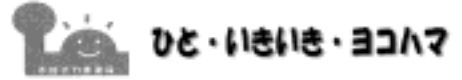
市民生活における個人情報保護Q&A



個人情報保護法が全面施行されて1年が経ちました。適正な個人情報の取扱いに関する市民や事業者等の意識は高まり、私的個人情報取り扱いのルールによって守られることで、自分の知らないところで自分の情報が保護されており、不適正に扱われるような心配も減ってきています。

その一方で、身の回りの生活をめぐって、個人情報取り扱いに関する様々な不安や疑問についての相談が寄せられており、特にスマートフォンとインターネットの普及は様々な懸念を生じているようです。

そこで、横浜112市民生活推進課相談窓口で寄せられた質問・相談などから、私生活の身近な生活の場での個人情報保護に関する事例をとりあげ、市民生活における疑問や不安の解消に、資料を作成してみました。



横浜市民生活力推進課市民情報室(個人情報相談窓口)

Q5. 実害に達して高齢者などの情報を他社で共有しておきたいのですが?

A. 悪用される危険性が高い情報ですので、特に留意に管理する必要があります。

悪用の危険に達して知り得た高齢者の連絡先など他社間で共有することは、法律上は違法行為を行うために認められていますが、一方でこのような情報取引の一部は認められる場合があります。行政や事業者などの立場を利用者の視点から、他の他社には共有される危険性が低いため、情報の提供が可能な必要最小限に限定し、その目的の範囲を超えないよう特に留意に管理する必要があります。また、必要に応じて本人又は関係者の同意を得るようお願いします。

なお、事業者間の取引にあっては、他社の従業員への委託などの取扱いの委託、提供、利用等が認められる場合の同意は必ずしも、本人の同意を得ることで個人情報の取扱い、提供は合法です。

Q6. ダイレクトメールや営業電話は違法ではないのですか?

A. 個人情報保護法のみを守ってれば、違法に行うことができます。

電話やメールの送信回数と一対一に比べてはるかに多い個人情報を収集し、特定の目的達成のために活用している、営業電話やダイレクトメール送信を行うことが可能です。企業等は個人情報を第三者に提供している事業者で、法律の範囲内で活用できる事業者(以下「事業者」)は、本人から申込みが得られた範囲内でのみ活用が認められることになっています。ただし、営業電話など悪用と見られるような上記の事業者の情報は、適正な範囲で、本人から個人情報を収集し、活用する場合は、本人の同意を得る必要があります。営業電話の場合、その場で承諾を得ない限りは、承諾を得た範囲内でのみ、特定の目的の達成にのみ活用が認められ、他社の個人情報取扱いに上記は適用されません。

図 2-7 『市民生活における個人情報保護 Q&A』(一部抜粋)

委託業者への個人情報取扱特記事項の適用（研修義務付け等）

横浜市の委託業者に対しては、個人情報を取り扱う場合、目的外利用や再委託の禁止等に加え、個人情報保護に関する研修を自ら実施し、その報告書と誓約書を提出することを契約上義務付けている。これは、委託作業を行う上で必要な個人情報の運用ルールや横浜市個人情報保護条例に関する知識を身につけてもらうことを意図している。

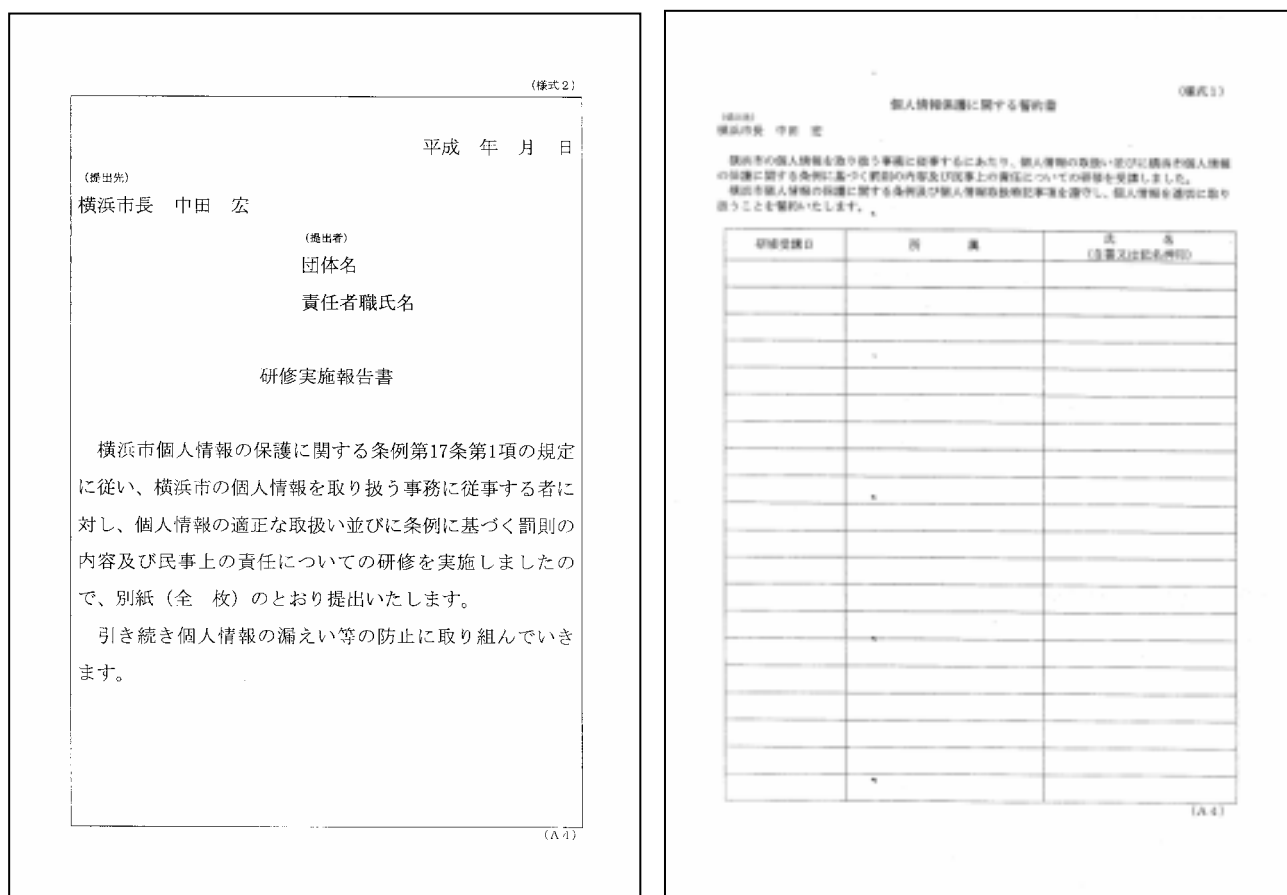


図 2-8 研修実施報告書と個人情報保護に関する誓約書（平成 20 年 3 月現在）

(イ) 取組の課題

横浜市では、市民から個人情報保護ではなくプライバシー問題についての問い合わせを受けることがあり、その対応は非常に難しい。例えば、同じマンションの住民間でプライバシーに関わる話が広まってしまった場合、個人情報保護法上の問題ではないとして相談を終了するのでは相談者の不安解消につながらない。また、事例によってはそもそも個人情報に該当するか判断に迷うものもあり、部署内での検討や内閣府の作成する Q&A、他の市町村の事例などを参考にしながら対応しているが、個別の事案におけるあてはめや解釈が難しいため、市民の納得が得られる回答ができないという課題がある。

(ウ) 取組による成果

個人情報保護に関する相談件数は、市民・事業者ともに平成 17 年度当初と比較すると減少しており、個人情報保護への理解が進み、不安が軽減された面もあると考えられる。特に事

業者については、顕著な減少が見られるため、個人情報保護法全面施行から約3年のうちに、個人情報保護の体制が整いつつあると考える。

表 2-6 横浜市における相談件数の推移

年度	個人	事業者	合計
平成17年度	333件	131件	464件
平成18年度	286件	71件	357件
平成19年度	224件	35件	259件

(iii) これからの取組

引き続き、庁内においては、個人情報の適正な管理・利用に向け、職員の意識啓発及び自主点検等を継続して行っていく。市民・事業者についても、研修・説明会やホームページ等を使って、情報提供を継続していく予定である。

参考 URL

・横浜市の個人情報保護に関するホームページ

<http://www.city.yokohama.jp/me/shimin/joho/>

(4) 群馬県伊勢崎市

《取組の概要》

個人情報保護法の全面施行前に情報公開兼個人情報保護担当を置き、市民及び庁内からの問い合わせに対応している。

また、庁内において個人情報の保護と利用に関する研修会を行っている。一方、市民に対しては広報・啓発活動を通じて、個人情報への理解促進に努めている。

《取組のポイント》

専属窓口を設置することで情報の集約及び判断の統一が可能となっている。

啓発活動の具体的な成果として、一度は中断した行政協力員の名簿の作成が可能となっている。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 伊勢崎市における個人情報保護の動き

伊勢崎市では平成 11 年に伊勢崎市個人情報保護条例を策定した。その後、平成 17 年に赤堀町、東村、境町との合併を機に改正を行った。平成 17 年以前の取組は、庁内の個人情報を外部に流出させない、情報セキュリティの面が強かった。しかし、平成 18 年頃から、個人情報に対する市民の関心が高くなり、庁内では個人情報の取扱いに関して、若干の混乱が見られたので、個人情報の取扱いに関する広報や研修会などを実施するようになった。

(イ) 伊勢崎市における「過剰反応」

自治区長など行政協力員の個人情報を、転入してきた住民に提供できないという事態が生じた。これは、複数の区長や PTA 等各種団体から自分たちの個人情報が不特定の人物に提供されることに対する懸念が出されたため、一部の区長等に関しては、個人情報の提供を取りやめることにした。個人情報保護法全面施行以前は、特に問題なく転入者に対する区長らの個人情報の提供は行っていた。

また、警察署や弁護士、裁判所から、伊勢崎市に対して個人情報を含む情報に関する問い合わせがあった場合、その情報を依頼先に提供してよいのか判断ができないとの相談が情報公開兼個人情報保護担当に寄せられた。特に消防や市営病院の救急外来などから裁判所や警察署に個人情報を提供してよいのかという相談が多かった。その都度、情報公開兼個人情報保護担当において、伊勢崎市個人情報保護条例に則って、判断を示していた。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

組織的な取組としては、情報公開兼個人情報保護担当を設置したこと、また、平成 19 年 10 月には個人情報保護管理者（課長級）を置くようになった。

その他の取組として、個人情報保護管理者とその他の職員では通常業務において個人情報

を取り扱う視点が異なることに配慮し、職員研修を個人情報保護管理者向けとその他の職員向けに分けて行っている。

市民に対しては、ホームページなどを通じて啓発活動を行っている。ホームページでは、個人情報保護制度の概要（伊勢崎市個人情報保護条例や個人情報保護法、個人情報の定義など）について説明するとともに、個人情報の保護と有益な活用を実現するため、「過剰反応」に関する説明、第三者提供が可能な場合の事例などを示している。

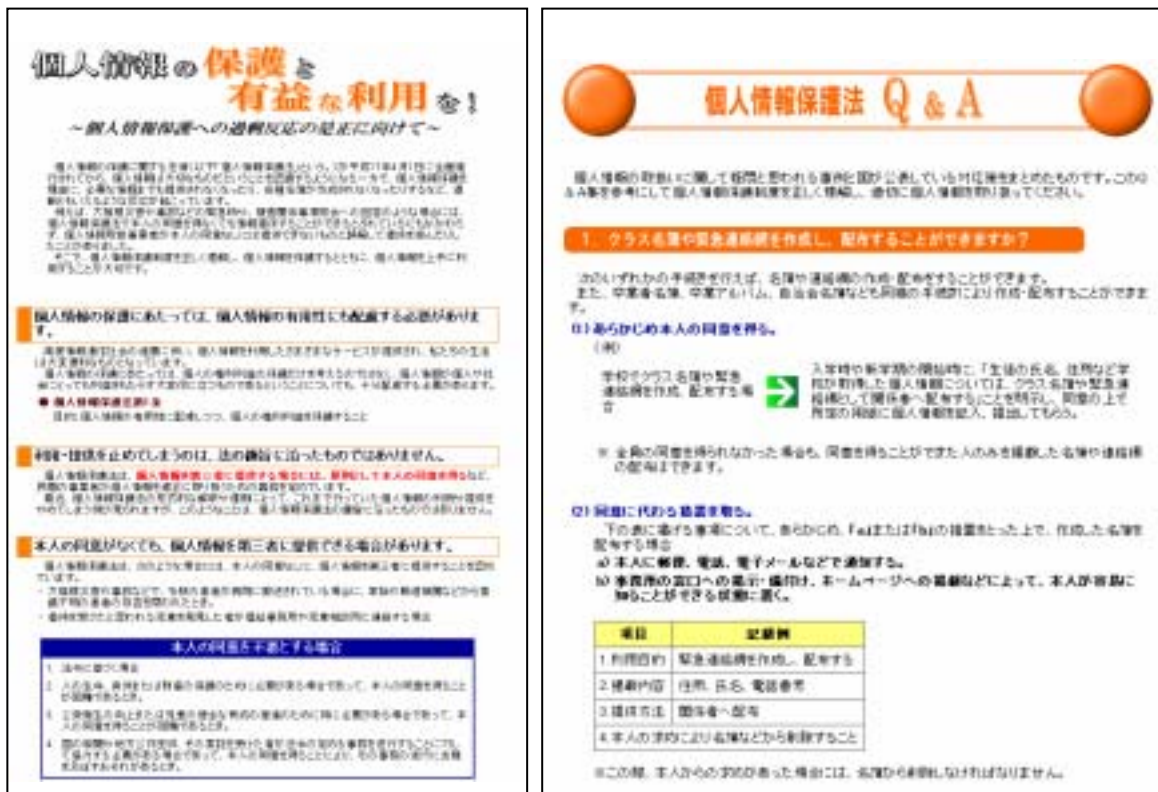


図 2-9 伊勢崎市の「過剰反応」対策のホームページ

(イ) 取組の特徴

専属窓口の設置

個人情報保護法の全面施行に先立ち、平成 17 年 1 月に情報公開兼個人情報保護担当を設置した。この情報公開兼個人情報保護担当は、伊勢崎市における個人情報の取扱いに関する専属窓口となっており、市民・事業者の他に職員からの相談も受けるようになっている。

つまり、市民や職員が個人情報の取扱いで疑問に思うケースなどが相談窓口を集約され、管理される。この集約・管理されたケースを、伊勢崎市個人情報保護条例などに照らし合わせて、庁内の統一見解を示すため、部署によって判断に差が生じることがないなどのメリットが生まれている。

行政協力員に対する啓発活動

個人情報保護法全面施行以前、区長や民生委員など行政協力員の個人情報を転入者に知らせていた。しかし、個人情報保護法全面施行以降に、一部の区長等から自分の個人情報が不

特定の人物に提供されることに不安があるとの意見が出されたため、懸念を示した区長等に関しては転入者への情報提供を取りやめた。また、これがきっかけとなり、庁内においても行政協力員の情報が一部共有されない事態となった。

これにより庁内の事務作業が滞ったため、情報公開兼個人情報保護担当が、行政協力員から個人情報の庁内での共有及び転入者への提供に関する同意を得ることを担当課に促した。これを受けて担当課では伊勢崎市個人情報保護条例について説明するとともに、同意を得るため複数回個別に行政協力員に接触し、同意を得る努力をした。

また、行政協力員の会合などにおいて、担当課が利用目的、庁内での共有、転入者等へ提供することを口頭で説明した。

この行政協力員から同意を得る取組は、行政協力員が毎年変わるため、毎年度当初に行うようにしている。

(ウ) 取組による成果

市民や職員から、個人情報の取扱いに関する問い合わせが減ってきており、個人情報の適正利用などに関する理解が深まっていると考えている。

具体的な成果としては、行政協力員の名簿が庁内で共有できるようになったため、事務作業を以前のように滞りなく進めることができるようになった。

(iii) これからの取組

職員に対する個人情報保護と「過剰反応」に対する研修を続けていく。また、研修資料として対応事例集を作る予定である。情報公開兼個人情報保護担当に集約される情報を活用したい。

市民向けには、個人情報保護と「過剰反応」に関するパンフレットを作成し、配布する予定である。

参考 URL

・伊勢崎市の個人情報に関するホームページ

http://www.city.isesaki.lg.jp/living/koukai/kojin/kojin_over.htm

(5) 東京都

《取組の概要》

個人情報の適正な活用を行うために、啓発用リーフレットの作成、広報紙等にリーフレットのダイジェスト版を掲載、ホームページでの情報提供、説明会の実施といった広報・啓発活動を事業者、都民、町内会など様々な対象者別に行っている。

特に啓発用リーフレット『地域のくらしと個人情報』は、地域における活動を行う町内会等の団体や個人商店など小規模な事業者を主な対象として、個人情報の適正活用を促す内容となっている。

《取組のポイント》

「事業者」、「都民」、「町内会」といった対象者ごとに、それぞれの広報啓発ツールを発行しており、個人情報の保護や適正活用を分かりやすく伝えている。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 東京都における個人情報保護の動き

東京都では、海外における個人情報の保護に係る法制度の動き⁵を踏まえ、平成元年、東京都における個人情報保護制度について広い視野から検討を行い、平成2年12月には、東京都の個人情報の保護に関する条例が可決、公布された。その後、平成16年12月に改正し、民間部門の個人情報の取扱いについての規定も盛りこんだ。

(イ) 東京都における「過剰反応」

東京都が設置する相談窓口寄せられる個人情報関係の相談のうち、いわゆる「過剰反応」と考えられる相談は1割に満たない。寄せられた相談には、例えば、印刷会社が年賀状の印刷を請け負った時、その納品時に宛名部分にシール等を貼るべきか、保育園保護者会で卒園ビデオ作りたいが、園長が卒園児以外が写る園行事の撮影を認めてくれない、といったものがある。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 具体的な取組内容

広報・啓発活動については、啓発用リーフレット『地域のくらしと個人情報』の作成、広報紙等にリーフレットのダイジェスト版を掲載、ホームページでの情報提供、説明会の実施などを行っている。

⁵ 1974年(昭和49年)アメリカ「プライバシー法」、1980年(昭和55年)欧州評議会閣僚委員会「個人データの自動処理にかかる個人の保護に関する条約」採択など

表 2-7 広報・啓発活動の一覧

取組	内容
啓発用リーフレットの作成	平成16年度 事業者向け：『個人情報を守ります 東京都の個人情報保護制度』 平成17年度 一般向け：『個人情報保護制度Q&A』 平成18年度 町内会向け：『地域のくらしと個人情報』 平成19年度 町内会向け：改訂版『地域のくらしと個人情報』
広報紙等への掲載	平成19年度 『広報東京都』、『東京くらしねっと』、『わたしは消費者』
説明会の実施	平成17年度：<事業者> 15回開催。延べ3,000人参加 <都民> 3回開催。延べ700人参加 平成18年度：<事業者> 6回開催。延べ1,400人参加 <都民> 1回開催。400人参加 平成19年度：<事業者> 3回開催。延べ1,500人参加 <都民> 1回開催。500人参加
ホームページでの情報提供	上記等の情報提供

町内会等向けリーフレット『地域のくらしと個人情報』

個人情報の保護と適正な活用を行うためリーフレットを制作した。ここでは、名簿作成の方法などの具体的な問いに対するポイントをまとめている。平成18年度に、55,000部発行し、区市町村及び全町内会（町内会数8,443、平成19年1月1日現在）に配布した。このリーフレットは非常に好評を得、平成19年5月には東京都広報誌にダイジェスト版を掲載した。また、教員向けの情報誌『わたしは消費者』にも掲載した。

平成19年度には、内容を充実させた改正版リーフレット70,000部を制作し、区市町村及び町内会に約40,000部、民生委員約10,000人に配布している。都のホームページにも掲載している。

制作は職員が行っているが、東京都情報公開・個人情報保護審議会の堀部政男会長及び藤原静雄委員の監修と東京都町会連合会の協力を得た。制作期間は半年程度である。

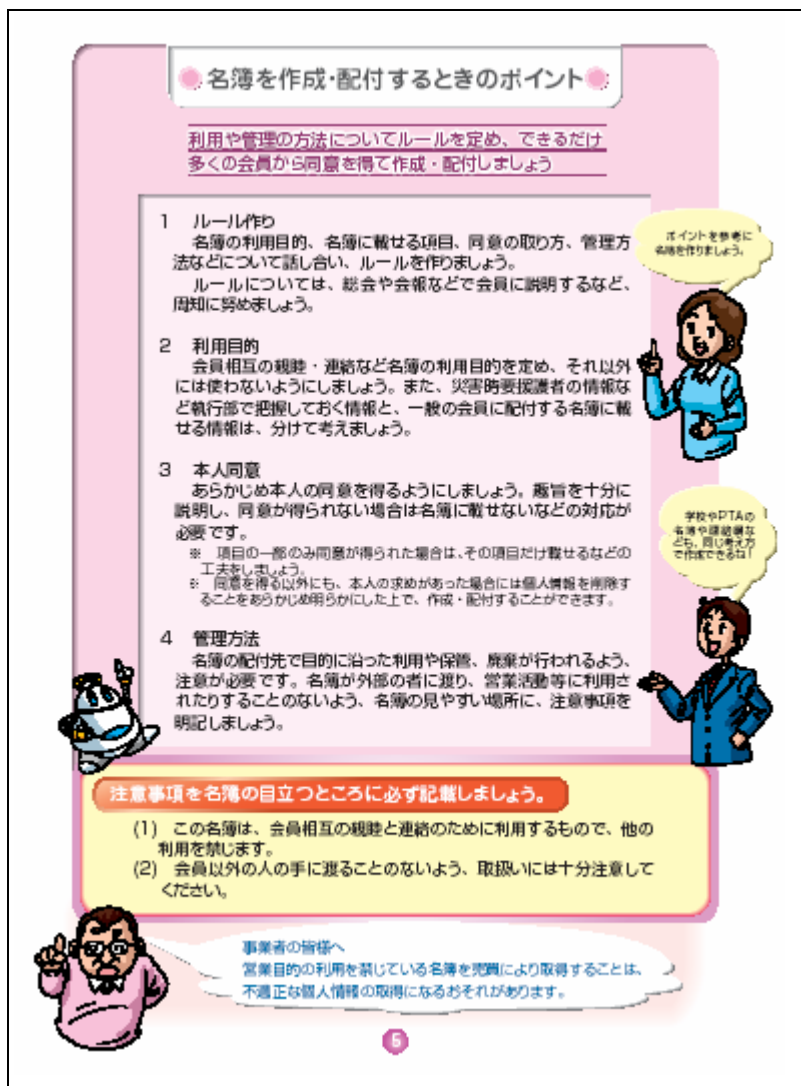


図 2-10 『地域のくらしと個人情報』(一部抜粋)

その他の広報物

東京都では、『地域のくらしと個人情報』以外にも、各種広報ツールを発行しており、対象者ごとの目的に合った内容となっている。以下にそれぞれの内容を紹介する。

民間部門の個人情報の保護

事業者の義務と東京都の役割

「個人情報の保護に関する法律」では、もろ個人を特定する個人情報を事業者等に利用してはならないと定められていますが、事業者の中には、500人以下の個人情報を保有する事業者から、企業規模は問わず、個人情報を保有し、活用している事業者も数多くあります。また、事業者の中には、個人情報を保有しているにもかかわらず、個人情報を適切に保護している事業者も数多くあります。

事業者には、次の義務が定められています

個人情報を利用する目的を明確にすること (法第17条)

- 個人情報を取り扱うときは、利用目的を定める限り明確にしてください。
- 決められた利用目的以外に個人情報を利用することはできません。

個人情報の適正な取得と利用目的を本人に明らかにすること (法第18条)

- 強迫その他の不正な手段によって個人情報を取得してはなりません。
- 個人情報を取得したときは、本人に適やかに利用目的を通知又は公表してください。また、本人から適正な理由(合理的な事由)で個人情報を削除するときは、あらかじめ本人に利用目的を明らかにしてください。

個人情報を正確な内容にしておくこと (法第19条)

- 利用目的の達成に必要な範囲で、個人データを正確かつ適度の内容に保つよう努めてください。

個人情報を安全に管理すること (法第20条)

- 個人データの漏えいや滅失を防ぐために必要かつ適切な安全管理措置を講じてください。
- 安全に個人データを管理するために従業員に対し必要かつ適切な研修を行ってください。
- 個人データの取扱いが他の事業者に委託する場合は、委託先に対し必要かつ適切な研修を行ってください。

第三者に個人情報を提供しないこと (法第21条)

- あらかじめ本人の同意を得ないで、他の事業者などの第三者に個人データを提供してはなりません。
- ただし、一部の条件に該当する場合は、本人の同意を得ずに第三者に提供することができます。

開示・訂正・利用停止等を行うこと (法第22条)

- 保有個人データの利用目的、従事等に必要と認め、開示の申出先等について本人に分かるようにしてください。
- 本人からの求めに応じて、遅滞なく保有個人データを開示してください。
- 保有個人データの取扱いに誤りがあるときは、本人からの求めに応じて、訂正、追加、削除を行ってください。
- 保有個人データを正確に取扱い続けているときは、本人からの求めに応じて必要と認め、利用の停止、消去を行ってください。

苦情の処理を行うこと (法第23条)

- 本人から苦情などの申し出があった場合は、適切かつ迅速な対応に努めてください。
- 本人からの苦情を、適切かつ迅速に処理するため、苦情受付窓口の設置、苦情処理の手続きを決めるなどの必要と認めれば努めてください。

図 2-11 事業者向け『個人情報を守ります 東京都の個人情報保護制度』(一部抜粋)

Q1 病院で外来患者の氏名を尋ねなかったり、病室に患者の氏名を掲示しないなどの対応が行われていますが、これも個人情報保護法によるものですか。

A1 医療、金融・貸付、情報通信等の分野については、特に適宜かつ適切な個人情報の保護が図られています。患者の氏名は個人情報に該当するため、患者から他の患者に聞こえるような患者の呼び出しや掲示を控えておられることが望ましいです。

Q2 クレジット契約の申込書に記載してある個人情報保護機関への登録・利用への同意という項目がありますが、何をするとあるのですか。

A2 個人情報保護機関は、個人のローン、クレジットカード契約に関する信用情報を登録し、加盟企業や事業者に対して、この信用情報を提供することを業務としています。個人情報保護機関に対しては、自分のどんな情報が登録されているかを開示し、確認することができます。内容が誤っている場合は、訂正や削除を依頼することができます。

Q3 事業者にはどのような罰則が科せられるのですか？

A3 事業者が個人情報を不適切に取り扱った場合には、主務大臣、知事から勧告や命令が下され、この命令に違反すると50万円以下の罰金か30万円以下の罰金科せられることがあります。

**あなたの個人情報を
守るために**

- 自分の個人情報は自分で守る意識を持ち、個人情報を心やかに提供しないことが大切です。
- 個人情報を事業者に提供する前に、個人情報の利用目的や事業者の個人情報取扱いの管理体制をチェックしてください。
- 万一あなたの個人情報が漏れるなど、個人情報を不適正に取り扱われた場合は、事業者や事業者団体、認定個人情報保護団体への相談窓口に通報し、その取扱いの修正を求めて下さい。

※個人情報は、他人に提供することや第三者に提供することが禁止されています。また、事業者が個人情報を適切に保護していることを確認する必要があります。

相談窓口

- 生活文化局広域広域課 情報公開課
第一本庁舎2階北側 ☎ 03-5385-3160
- 生活文化局広域広域課 都民の声課
第一本庁舎3階南側 ☎ 03-5320-7725
- 東京都消費者生活総合センター
新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ6階
☎ 03-3285-1155

東京都

**個人情報保護制度
Q&A**

図 2-12 一般向け『個人情報保護制度 Q&A』(一部抜粋)

24

(イ) 取組の課題

東京都では、個人情報保護法の理解を深める対策とともに、事業者における個人情報の取扱いに関する消費者の不安を軽減するための対策も重要であると考えている。そのため、平成 20 年度は、以下のとおり、都民向け対策と併せて、事業者の個人情報保護への理解を深め、適切な個人情報の取扱いを促すこととしている。

町内会・自治会等における適切な個人情報の取扱いの促進

平成 20 年度「地域の底力再生事業」において、新たに町内会のプライバシーポリシー検討事業が助成対象となったところである。今後、町内会等に対する講師の紹介や情報提供等、町内会等を所管する部署と連携して、町会等の適切な個人情報の取扱いを促進する。

事業者における適切な個人情報の取扱いの促進

知らないところで自分の個人情報が使われているなど、消費者の不安を背景とした「過剰反応」に対する対策として、平成 20 年度は、事業者向けのパンフレットを発行し個人情報保護への理解を深め、事業者の適切な個人情報の取扱いを促進する。

(ウ) 取組による成果

課題解決のきっかけ

啓発用リーフレットの反響が非常に大きく、これまでどうしてよいか分からなかった地域団体等が、対応方法を見つけるきっかけとなっている。

「過剰反応」と考えられる相談の減少

必要な情報が提供されないなどの「過剰反応」と考えられる相談は当初に比べ大幅に減少した。ただし、依然として、自分の情報が悪用されているのではないかなどの過敏とも言える相談は寄せられている。

表 2-8 相談件数の推移

年度	都民等	事業者	行政機関	計
平成18年度	1,013件	228件	271件	1,512件
平成17年度	1,357件	437件	362件	2,156件

平成18年度「東京都個人情報保護制度運用状況年次報告書」より作成

また、平成 18 年度の内容別の相談件数を見ると、都民等では、「漏えい・紛失」(21.1%)、「同意のない提供」(20.2%)、「不適正な取得」(19.8%)が多く、個人情報の適正な管理がなされていないことに対する相談が多い。事業者では、「同意のない提供」(24.1%)「漏えい・紛失」(10.5%)が多く、第三者提供時の注意事項や漏えい・紛失時の対応に関する相談が多く見られる。

表 2-9 平成 18 年度 内容別相談件数

区分	都民等	(%)	事業者	(%)	行政	(%)	合計	(%)	
個人情報の取得・利用	目的外利用	63	6.20%	10	4.40%	38	14.00%	111	7.30%
	不適正な取得	201	19.80%	14	6.10%	4	1.50%	218	14.40%
個人情報の管理	情報内容の誤り	16	1.60%	0	0.00%	0	0.00%	16	1.10%
	漏えい・紛失	214	21.10%	24	10.50%	6	2.20%	244	16.10%
	委託先等の監督	5	0.50%	4	1.80%	9	3.30%	18	1.20%
個人情報の第三者提供	同意のない提供	205	20.20%	55	24.10%	53	19.60%	313	20.70%
	オプトアウト違反	2	0.20%	1	0.40%	0	0.00%	3	0.20%
本人関与の仕組	開示等	151	14.90%	4	1.80%	72	26.60%	227	15.00%
	苦情等の窓口対応	80	7.90%	8	3.50%	3	1.10%	91	6.00%
その他	その他	270	26.70%	130	57.00%	99	36.50%	499	33.00%
合計		1,013	100%	228	100%	271	100%	1,512	100%

平成18年度「東京都個人情報保護制度運用状況年次報告書」より作成

参考 URL

- ・東京都の個人情報に関するホームページ

<http://www.kojinjoho.metro.tokyo.jp/>

- ・『地域のくらしと個人情報』

<http://www.kojinjoho.metro.tokyo.jp/pamphlet/200803.pdf>

- ・『個人情報保護制度 Q&A』

<http://www.kojinjoho.metro.tokyo.jp/pamphlet/QA.pdf>

- ・『「個人情報を守ります」東京都の個人情報保護制度』

<http://www.kojinjoho.metro.tokyo.jp/pamphlet/seido.pdf>

2-3 地方公共団体による要援護者支援の現場における個人情報適正活用 に向けた取組事例

(1) 神奈川県伊勢原市

〈取組の概要〉

伊勢原市では、災害時要援護者避難支援計画を策定し、民生委員を介した同意方式による要援護者名簿の作成を行っており、行政、自主防災組織の代表、民生委員で名簿の共有をしている。

また、災害時要援護者に避難準備情報等を伝達し、避難の支援を行う避難支援者（自主防災組織代表、民生委員）において、個人情報の保有に対する「過剰反応」が見られたため、チラシの配布や説明会の実施によりその対応を行っている。

〈取組のポイント〉

民生委員のネットワークを利用し、要援護者名簿を作成している。

避難支援者が個人情報を管理することに対して過剰反応を示したが、チラシ配布と説明会の実施で緩和している。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 伊勢原市における個人情報保護の動き

伊勢原市では、平成 11 年 4 月に伊勢原市個人情報保護条例が施行された。

災害時要援護者避難支援については、平成 18 年 9 月から検討が行われ、平成 19 年 3 月に災害時要援護者避難支援計画が策定され、同年 4 月に施行された。現在は、同支援計画に基づいて、要援護者の登録と避難支援者等の選定を行っている。

(イ) 伊勢原市における「過剰反応」

支援計画に規定されている対象者と直接相対する民生委員や支援活動の責任者となる自主防災組織の代表（自治会長）において、個人情報保護法上の義務を負うことを敬遠して、支援計画への協力を拒否する対応が見られた。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

個人情報収集の方法

伊勢原市災害時要援護者避難支援計画で要援護者と規定される対象者に対し、民生委員を介して、避難支援登録カードを配布し、回収している。民生委員が要援護者と既知の場合は、そのまま訪問するが、既知でない場合は、行政のもつ福祉情報から要援護者を判別し、民生委員が訪問する旨を事前にことわって、訪問の同意を得た方にだけ、避難支援登録カードを持って民生委員が直接訪問するという仕組みをとっている。

避難支援登録カードを回収するときに、関係機関で個人情報を共有してもよいかを本人に確認しており、同意を得たものを「登録台帳その1」、同意を得ていないものを「登録台帳その2」として保管している。平成19年11月時点で、「登録台帳その1」に記載されている要援護者は1,170名、「登録台帳その2」には9名が記載されている。要援護者の対象者総数は約2,500名とされている。

表 2-10 伊勢原市における要援護対象者一覧

対象者	内容
高齢者等	<ul style="list-style-type: none"> 要介護高齢者等（要介護高齢者<要介護3以上>、寝たきり高齢者及び認知症） 一人暮らし高齢者 高齢者夫婦等世帯の高齢者
障害者	<ul style="list-style-type: none"> 身体障害者（身体障害者障害程度等級表の級別「1級及び2級」） 知的障害者（療育手帳判定基準の障害程度「最重度(A1)及び重度(A2)」） 精神障害者（精神障害者保健福祉手帳の障害等級「1級」）
その他	<ul style="list-style-type: none"> 市長が必要と認めるもの

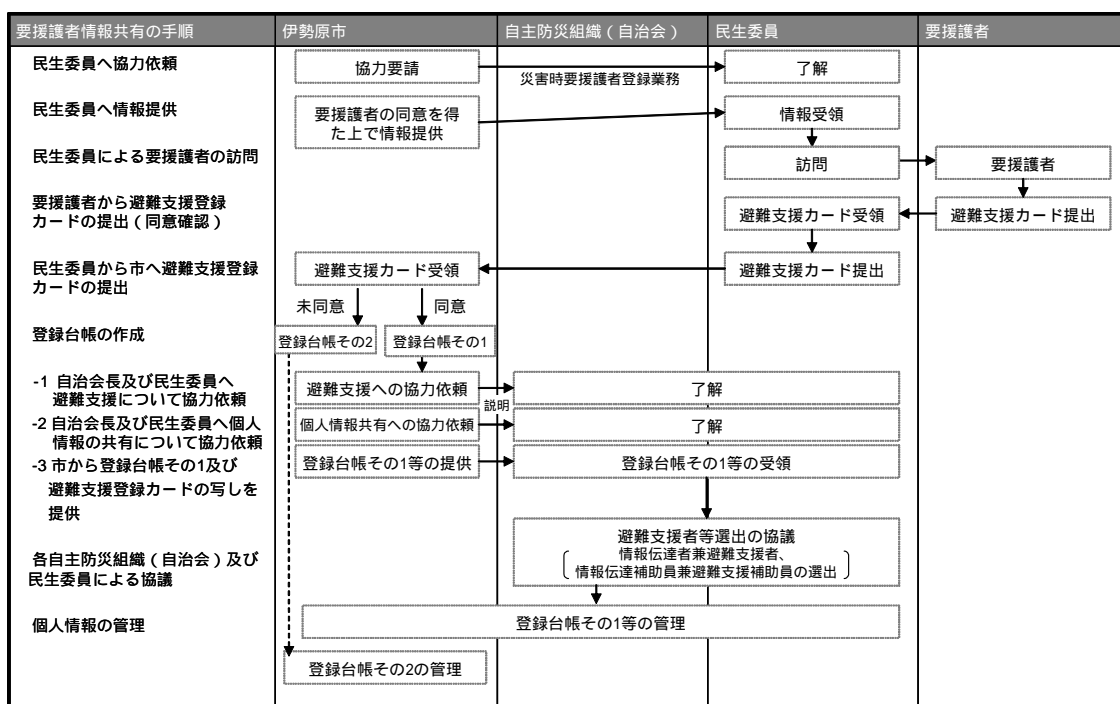


図 2-13 要援護者情報共有の手順

共有の内容

避難支援登録カードは、氏名、性別、生年月日、住所、連絡先、緊急時連絡先、家族構成、居住建物の構造、普段いる部屋、寝室の位置、日中の活動場所、緊急通報システムの有無、特記事項を本人又は家族が記入し、自主防災組織が協議の上、避難準備情報等の情報伝達者、避難支援者を記載する。ここに挙げられた情報を行政（福祉総務課、介護高齢福祉課、障害福祉課、予防・防災課）自主防災組織の代表、民生委員が共有する。

行政においては、要援護者名簿は、保健福祉情報システム内でデータ管理され、また、登録台帳の原本は紙で保管している。自主防災組織の代表、民生委員には、該当する登録台帳その1と避難支援登録カード（図2-14）の写しが提供されている。

第1号様式（第2編関係）

伊勢原市避難支援登録カード

伊勢原市長 殿

私は、伊勢原市災害時要援護者避難支援計画に基づき災害時要援護者登録制度の開始に賛同し、同制度に登録することを希望します。また、私が届け出た次の個人情報（表面に係る。）を伊勢原市自主防災組織代表（自治会長）、民生委員、社会福祉協議会、消防署、警察署その他計画に基づく関係機関等に提供することを承諾します。

地区名 _____ 自治会名 _____

災害時要援護者種別
高齢者等（要介護高齢者等 ひとり暮らし高齢者 認知症高齢者 一人暮らし高齢者 高齢者夫婦等世帯の高齢者）
障害者（障害：障害の内容 _____ 知的 肢体 感覚 その他 _____）
その他（ _____ ）

フリガナ _____ 性別 _____ 生年月日 _____ 明治・大正・昭和・平成 _____
 氏名 _____ TEL _____ FAX _____
 住居 _____ TEL _____
 緊急時の家族の連絡先 _____ TEL _____
 家族構成・同居状況 _____
 居住建物の構造 木造（築年 _____） 鉄骨造（築年 _____） 鉄筋コンクリート造（築年 _____）
 普段いる部屋 _____ 居室の位置 _____
 日中の活動の場所 _____ 緊急通報システム あり なし

特記事項 _____

避難準備情報伝達者
 氏名 _____ 自治会長
 住所 _____ TEL _____
 氏名 _____ 民生委員
 住所 _____ TEL _____

（表）

1 災害時要援護者本人情報

品名	型	A・B・C・A/B	Rh (+/-)
治療中の薬	薬名	治療内容	備考
薬・治療			
服用薬	薬名	量	服用回数
			備考
の種別等	服用上の注意等		
	薬名又は錠剤名		
補償品及び医療的ケアに必要な物品	メーカー名	商品名	サイズ等
			取扱説明書番号
			TEL
			TEL
福祉カード			TEL
スリッパ			TEL

2 広域避難場所及び避難経路

広域避難場所 _____
 広域避難場所の管理運営者 _____

備考 _____

3 その他 _____

（裏）

図 2-14 伊勢原市避難支援登録カード

支援者（自治会長、民生委員）への説明

伊勢原市災害時要援護者避難支援計画では、自主防災組織の代表と民生委員が個人情報を管理することになっており、そのため、自主防災組織の代表と民生委員が、個人情報を流失させてしまった場合に、自分たちにどう責任が及ぶか不明との危惧があり、支援を行うことに消極的な姿勢をとる人も見られた。

そこで、平成 19 年 12 月から個人情報の保護に関するチラシを制作し、支援者となる自主防災組織の代表と民生委員に対し配布（配布数：自治会 100 部、民生委員 124 部）し、計 5 回の説明会を実施した。丁寧な説明によって、自主防災組織の代表と民生委員の理解を得ることができ、名簿作成を推進することができた。

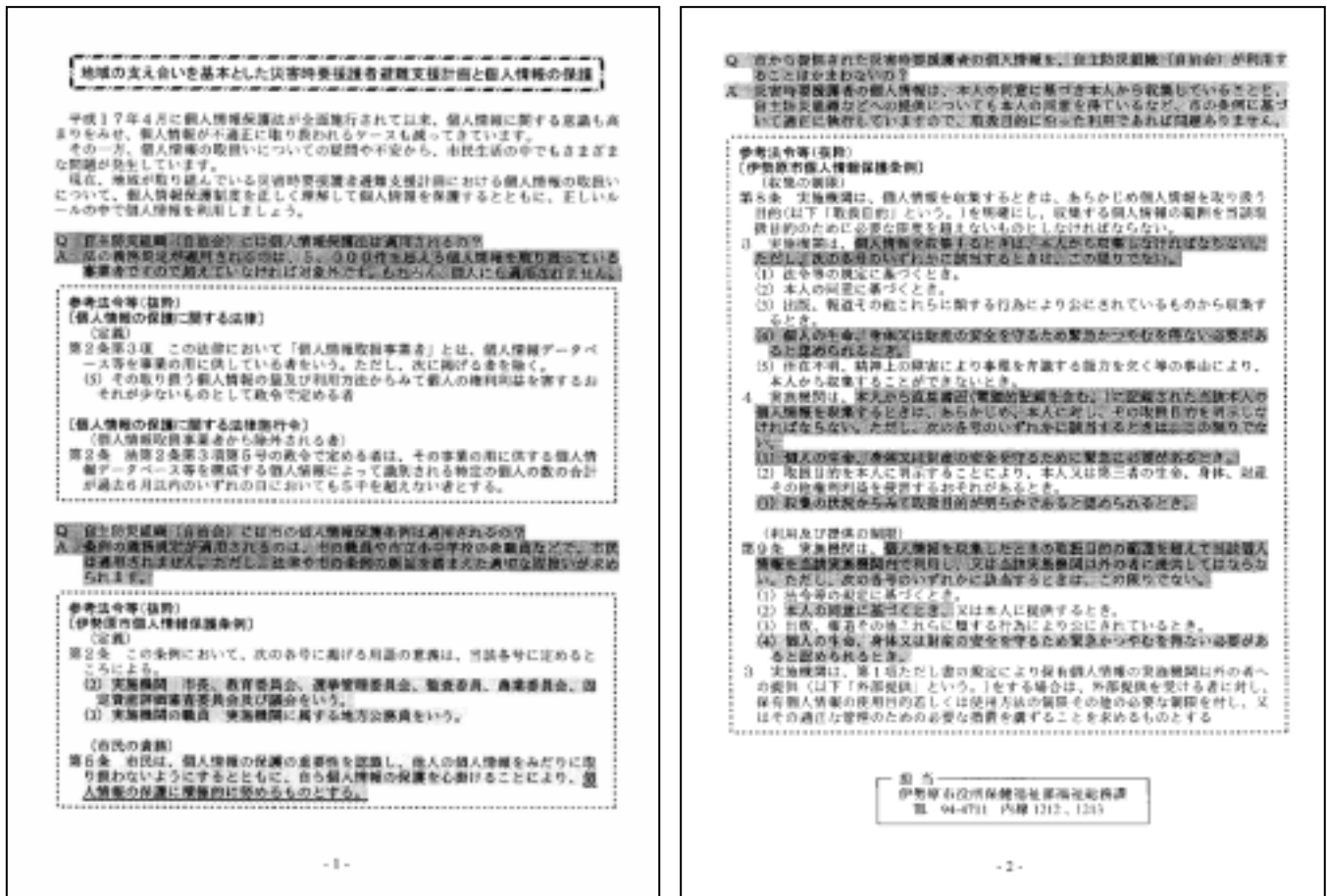


図 2-15 自治会長、民生委員向けのチラシ

(イ) 取組の特徴

伊勢原市では、民生委員のネットワークを利用した「同意方式」で要援護者名簿を作成した。既に顔見知りの関係の中で個人情報の収集を行ったケースが多かったため、要援護者の「過剰反応」を起こすことなく情報を収集することができた。この方法は、地域付き合いの関係が保たれている当地域であったからできた方法と言える。

(ウ) 取組の課題

「同意名簿その 2」についても、伊勢原市個人情報保護条例第 9 条第 1 項に基づき、災害時には自主防災組織の代表や民生委員に提供されるが、その物理的な提供の方法が定まっていない。災害時には通信手段や交通手段の確保が困難であり、確実な方法が必要になってくるため、検討していく予定である。

(エ) 取組による成果

伊勢原市災害時要援護者避難支援計画に基づき、要援護者名簿の作成を行い、1,170 名の名簿共有を行っている。

チラシの配布や説明会によって、避難支援者については、個人情報の使用目的や適正管理などについて一定の理解を得ている。

(iii) これからの取組

伊勢原市には、7 つの地区があり、全地区から要援護者名簿作成への協力の了解を得ているが、今後必要に応じて、個人情報保護を含めた伊勢原市災害時要援護者避難支援計画の制度について、広報等により周知を行うこととしている。

参考 URL

・『伊勢原市災害時要援護者避難支援計画』

<http://www.city.isehara.kanagawa.jp/kakuka/fukushi/f-soumu/pdf/hinanshienkeikaku.pdf>

(2) 神奈川県横須賀市

《取組の概要》

横須賀市では、横須賀市個人情報保護条例に基づき横須賀市個人情報保護運営審議会の了承を得て、福祉関係部局が保有する要援護者（一人暮らし高齢者、重度障害者、要介護認定者）情報等を消防部署と共有している。

《取組のポイント》

横須賀市では、以前より一人暮らし高齢者の登録を民生委員を通じて行っていたため、スムーズに個人情報を取得することができた。

一人暮らし高齢者の把握については、住民基本台帳を使用せず、より実態に即した民生委員の保有する個人情報を用いた。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 横須賀市における個人情報保護の動き

横須賀市では、以前より一人暮らし高齢者の登録を行っている。これは民生委員を通じて高齢者の個人情報を取得し、登録したものである。健康福祉部では、平成5年から保健福祉情報ネットワークシステムを運用しており、現在は、そのシステム上で一人暮らし高齢者情報を管理している。

(イ) 横須賀市における「過剰反応」

横須賀市では、「過剰反応」の事例は見られない。

以前より一人暮らし高齢者の登録を民生委員の協力を得て行っており、横須賀市が個人情報を収集・管理する環境整備がされていた。また、一人暮らし高齢者登録人数の増加率は、個人情報保護法全面施行前後において変化はなく、「過剰反応」による登録の拒否はないものと推察される。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 取組のプロセス

取組の背景

横須賀市では、平成14年4月に高度な情報機能を有する「消防総合情報システム」を導入しており、そのシステム内に、災害現場での要援護者支援情報を共有することが検討された。

共有の内容

共有する個人情報は、長寿社会課の保有する「一人暮らし高齢者」「要介護認定者」、障害福祉課の保有する「重度障害者」情報である。これらの情報を消防セクションに提供することは個人情報の目的外利用にあたるため、横須賀市個人情報保護条例に基づき、一人暮らし高齢者については平成12年12月に、重度障害者、要介護認定者については平成13年10月

に横須賀市個人情報保護運営審議会に諮問し、ともに了承を得ている。

ここで共有された一人暮らし高齢者、重度障害者、要介護認定者の情報は、消防局情報調査課によって「消防総合情報システム」に入力され、共有している。

表 2-11 該当する要援護者と共有する個人情報の内容一覧

対象者	対象者の属性	個人情報の内容
一人暮らし高齢者	・ 65歳以上	<ul style="list-style-type: none"> 本人：氏名、住所、性別、生年月日、電話番号、かかりつけの医療機関名、診療科目、主な病名 協力員：氏名、住所、電話番号 緊急連絡先：氏名、電話番号、本人との続柄
重度障害者	<ul style="list-style-type: none"> 身体障害等級1・2級 知的障害で、IQ35以下 身体障害等級が3級でかつIQ36～50以下 	<ul style="list-style-type: none"> 氏名、住所、性別、生年月日、電話番号、障害名、障害等級
要介護認定者	・ 要介護度3以上	<ul style="list-style-type: none"> 氏名、住所、性別、生年月日、電話番号、要介護度

要援護者一覧

電話番号 ◇確定情報 前頁 次頁 1頁 閉じる

電話番号	氏名	住所	方	番	高	障	介
046-8xxxxxxx	スズキ イチロウ	小川町11番地	AB	ハイツ1014	○	○	
046-8xxxxxxx	スズキ シロウ	小川町11番地	AB	ハイツ1015		○	
046-8xxxxxxx	ヨコスカ タロウ	小川町12番地			○	○	
046-8xxxxxxx	ヨコスカ シロウ	小川町13番地			○	○	
046-8xxxxxxx	ヨコスカ サブロウ	小川町14番地			○	○	
046-8xxxxxxx	ヨコスカ シロウ	小川町15番地			○	○	
046-822-0119	ヨコスカ シロウ	小川町17番地	A	マンション101	○	○	○
046-8xxxxxxx	ヤマモト イチロウ	小川町17番地	A	マンション102	○		
046-8xxxxxxx	ヤマモト シロウ	小川町17番地	A	マンション103	○		○
046-8xxxxxxx	ヤマダ イチロウ	小川町19番地	D	アパート201	○	○	○
046-8xxxxxxx	ヤマダ シロウ	小川町19番地	D	アパート202	○	○	○
046-8xxxxxxx	ヨコヤマ タロウ	小川町19番地	D	アパート203	○	○	○
046-8xxxxxxx	ヨコヤマ シロウ	小川町19番地	D	アパート204	○	○	○
046-8xxxxxxx	ヨコヤマ サブロウ	小川町24番地			○		
046-8xxxxxxx	ヨコヤマ シロウ	小川町25番地	B	マンション1001	○		
046-8xxxxxxx	ヨコヤマ イチロウ	小川町25番地	B	マンション1002	○	○	
046-8xxxxxxx	ヨコヤマ シロウ	小川町25番地	B	マンション1003	○	○	
046-8xxxxxxx	ヨコタ イチロウ	小川町25番地	B	マンション1004	○	○	
046-8xxxxxxx	ヨコタ シロウ	小川町28番地	C	マンション1201	○	○	
046-8xxxxxxx	タナベ イチロウ	小川町28番地	C	マンション1202	○		
046-8xxxxxxx	タナベ シロウ	小川町28番地	C	マンション1203	○		
046-8xxxxxxx	タナベ ハナ	小川町28番地	C	マンション1204	○		
046-8xxxxxxx	タナベ キミ	小川町28番地	C	マンション1205			○
046-8xxxxxxx	タナベ サチコ	小川町28番地	C	マンション1206			○

図 2-16 消防総合情報システム 支援情報画面

要 援 護 者 情 報 (高 齢 者)

住民コード 電話番号

本人

氏名	氏名カナ	生年月日	年齢	性別
横須賀 五郎	ヨコスカ ゴロウ	17.8.30	87	男

住所	方 番
小川町19番地	Aマンション101

協力員

氏名	住所	電話番号
横須賀 一郎	小川町20番地	046-822-4321
三浦 長子	横須賀町21番地	046-822-8765

緊急連絡先

氏名	住所	電話番号	関係
横須賀 一郎	小川町20番地	046-822-4321	子

民生委員

氏名	住所	電話番号
葉山 町子	日の出町1丁目1番地	046-822-0001

医療機関

医療機関名	病名	電話番号
湘南グリーンクリニック	狭心症	046-834-8991

特記事項

図 2-17 消防総合情報システム 支援情報画面

一人暮らし高齢者情報の取得

一人暮らし高齢者情報は、民生委員が日々の活動をしている中で取得・保有する情報を利用している。原則的には、民生委員が自らの情報網で高齢者宅を認識し登録しているが、本人から登録の要請を受けた場合は、横須賀市から民生委員に対し情報の提供を行っている。

長寿社会課では、一人暮らし高齢者の登録制度を行っており、得られた個人情報は、平成5年から保健福祉情報ネットワークシステム上で管理している。

なお、横須賀市の総人口 429,404 人中、高齢者数は 97,134 人(平成 19 年 10 月 1 日現在)、そのうち一人暮らし高齢者登録をしているのは 7,857 人(平成 19 年 7 月 1 日現在)である。

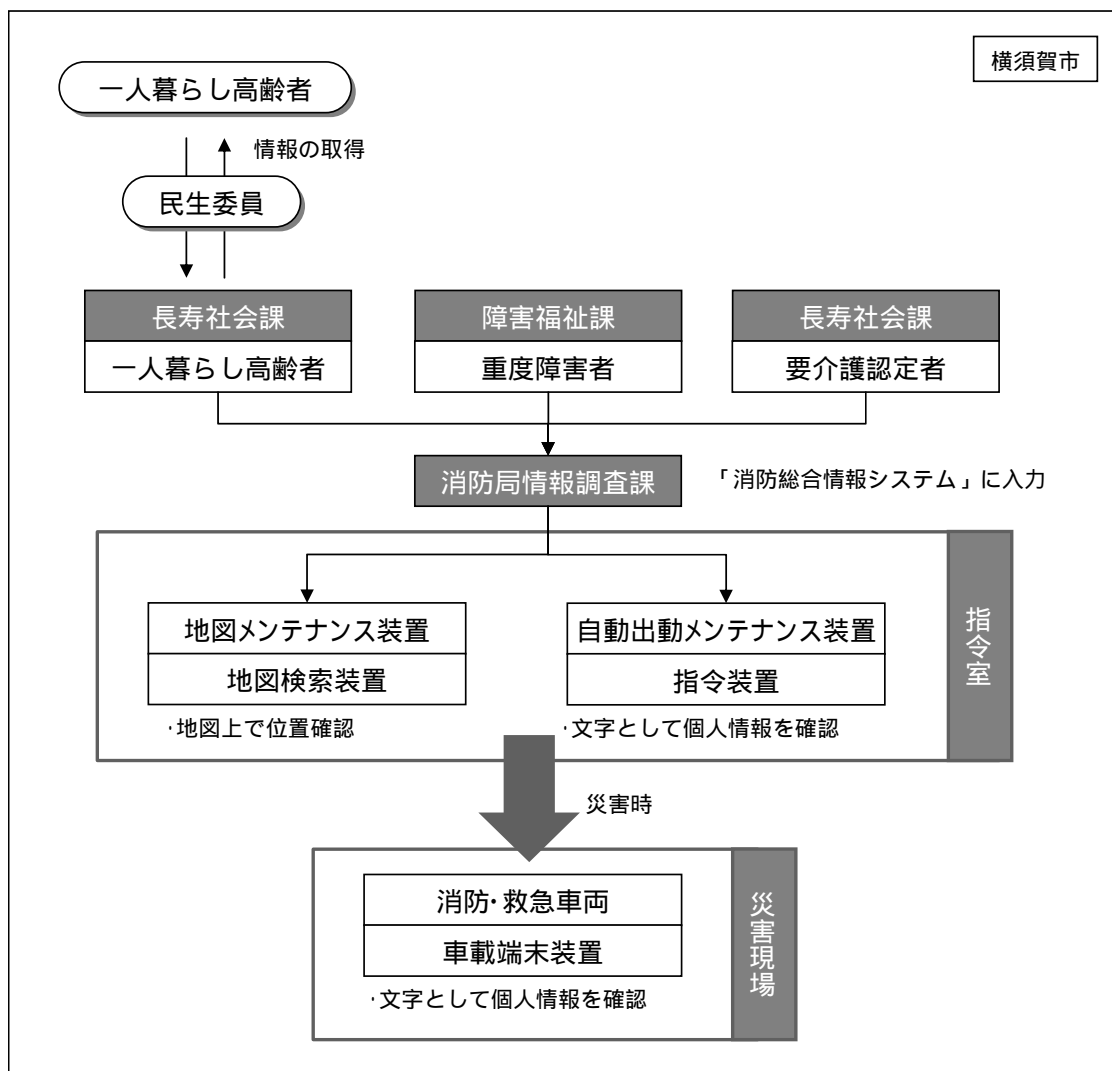


図 2-18 情報整備及び活用フロー

(イ) 取組の特徴

民生委員を通じたスムーズな個人情報の取得

横須賀市では、以前より一人暮らし高齢者の登録を行っており、日常的な民生委員の活動を通じて、一人暮らし高齢者との信頼関係が生まれていた。そのため、「過剰反応」が見られることなく個人情報を取得することができた。

実態に即した個人情報の利用

一人暮らし高齢者の把握については、住民基本台帳を用いず民生委員の保有する個人情報を用いている。その理由は、住民基本台帳では単身となっても、実際には同居していたり施設へ入居しているケースも多いため、日常的な個人情報を取得している民生委員の情報を利用した方がより実態に即しているためである。

(ウ) 取組による成果

消防総合情報システムによる要援護者情報の共有によって、消防担当者の業務は非常にス

ムーズになっている。災害時に最も重要な情報源は、電話による通報であるが、通報の聞き取りを行う際、周辺情報として要援護者の有無を同時に把握できるため、迅速な対応ができる。

(エ) 今後の取組

現在は、要援護者情報を消防総合情報システムに提供し共有している状態であり、自治会などと共有していない。災害時における要援護者情報の取扱いの必要性が求められており、自治会などの関係機関での共有について検討が始まっている。

参考 URL

・横須賀市の災害情報通信ネットワークシステムに関するホームページ

<http://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/syoubou/bousai/bousai3.html>

(3) 千葉県野田市

〈取組の概要〉

洪水ハザードマップの作成にあわせ、要援護者台帳の整備を進めている。同台帳の整備は、自治会又は自主防災組織単位に同意方式で行われ、行政、民生委員、自主防災組織で共有が行われている。

また、野田市では掲載の同意が得られなかった要援護者については、行政情報と突合することによって、網羅的な要援護者台帳の作成を行っている。

〈取組のポイント〉

同意方式と行政情報の突合によって要援護者を二重に把握している。

洪水ハザードマップの作成・配布によって、自治会又は自主防災組織の意識の向上に役立った。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 野田市における個人情報保護の動き

平成 12 年に野田市個人情報保護条例が施行されている。

(イ) 野田市における「過剰反応」

取組を通じて、特に「過剰反応」は見られておらず、自治会又は自主防災組織（以下「自治会等」という。）民生委員・児童委員などからも拒否反応があったという報告は受けていない。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

取組のプロセス

平成 17 年の水防法一部改正を受けて、洪水ハザードマップの制作に取り組み始めた。しかし、日本全国で起こっている水害などの状況にかんがみると、マップ作成だけではなく、併せて災害弱者の支援を行うことが重要と考えられた。そこで、平成 18 年 11 月から要援護者台帳作成に向けた検討を始めた。また、野田市地域防災計画の中に要援護者支援が謳われていたことも、取組理由のひとつとなった。

約半年の検討を経て、平成 19 年 7 月野田市災害時要援護者支援計画を策定し、その中で要援護者情報の共有方法について規定した。要援護者情報の共有は、『災害時要援護者の避難支援ガイドライン』（平成 18 年 3 月災害時要援護者の避難対策に関する検討会）では「災害時には、行政情報は、本人のため本人の了解なしに自治会などへ知らせても良い」とされ、また、野田市個人情報保護条例においても、「公益上特に必要があると認められるとき」に該当するため、野田市個人情報保護審議会の意見を聴いた上で関係機関共有を行うことも可能であった。しかし、個人情報を慎重に取り扱う必要があるものと考え、自治会等に支援の希望

を申し出てもらい、個別に情報を収集し、支援計画の作成をしてもらう方式をとった。

個人情報の収集

初めに、自治会等の協力を得て、全世帯に災害時要援護者登録申請書の配布と回収を行い、その中で支援の必要の有無、情報の共有を行うことへの同意などを確認する。同意が得られたものについては、個別避難支援計画を作成し、災害時要援護者台帳に登録される(図2-19)。

次に、自治会未加入者や支援が必要と思われるにもかかわらず支援の希望を申し出なかった方については、行政情報から本来支援が必要と思われる方(潜在的な要援護者:身体障害者、精神障害者、知的障害者、要介護等認定者、高齢者のみ世帯)のリストを作成し、守秘義務のある職員、民生委員・児童委員を通じて、再度個別に意思確認を行う。この結果、改めて支援の希望があった場合は、上記と同じように個別避難支援計画を作成し、災害時要援護者台帳に登録する。そして、再度行われた意思確認に対しても支援の希望を申し出なかった場合は、「災害時未登録要援護者」として、庁内だけで保有する台帳として登録される(図2-20)。

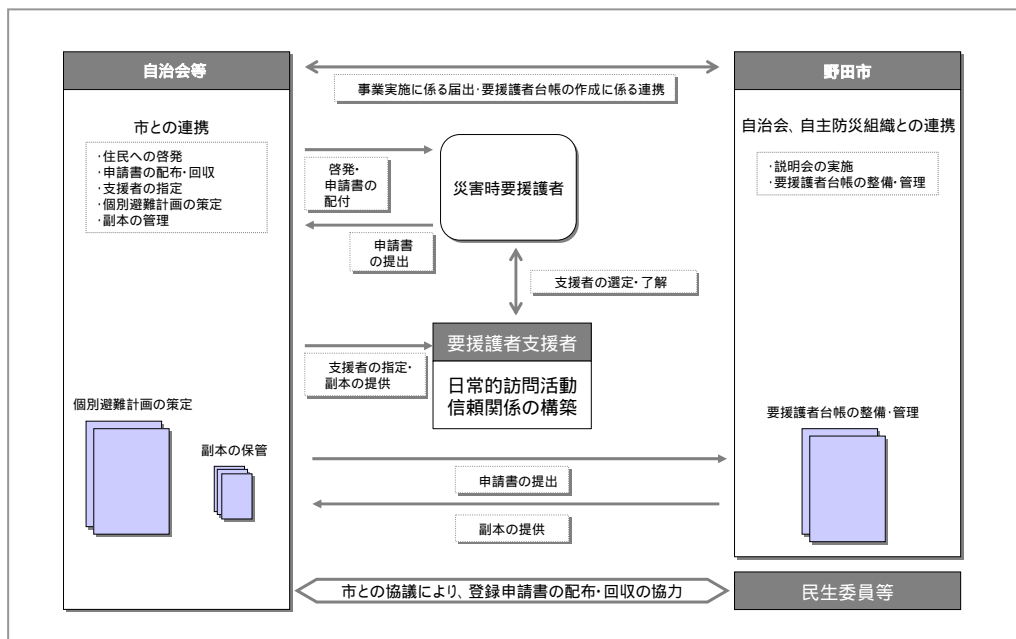


図 2-19 自治会等による要援護者の把握 (平常時、実施地区)

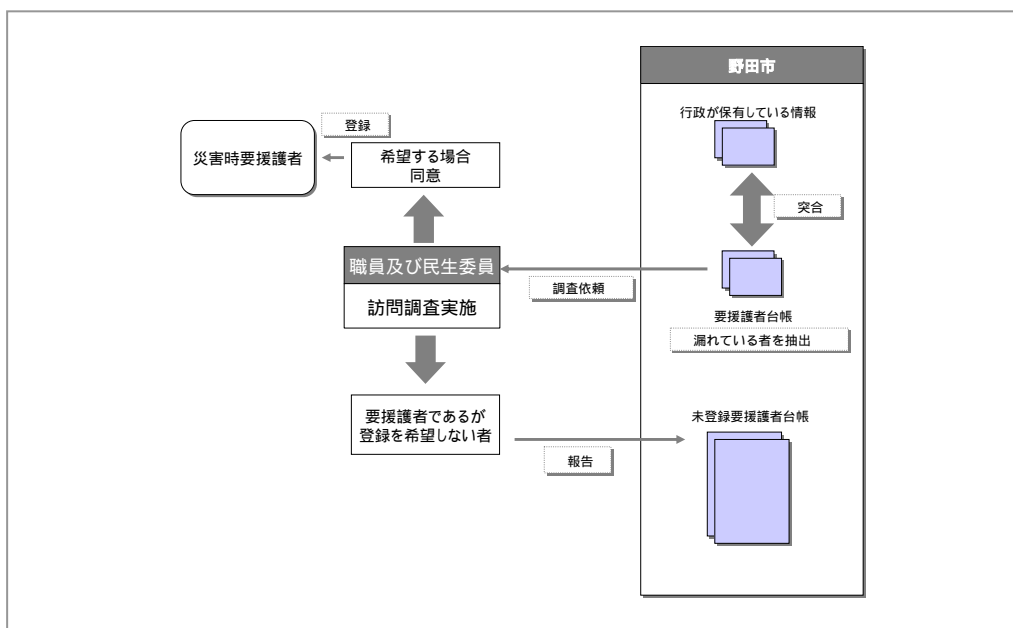


図 2-20 行政情報との突合による要援護者の補足的把握（平常時、実施地区）

共有の内容

災害時要援護者台帳で共有される情報は、氏名、自治会名、電話、FAX、住所、家族構成、生年月日、要援護の理由、緊急連絡先、特記事項、避難支援者（氏名、住所、電話番号、メールアドレス）。申請書の裏面には、個別避難支援計画として、避難場所、避難経路の地図、支援内容、特記事項が記載される。

未実施地区については、住所、氏名、性別、生年月日、要援護の理由、電話番号などの記載された災害時潜在的な要援護者台帳に登録し、災害時には共有される。

(表 裏)
災害時要援護者登録申請書

氏名(漢字) 整理番号

〇災害発生時における避難を助ける役割は役員の要援護者を通じて、必ず、避難が必要な方へお伝えください。

1. 希望します。 2. 希望しません。(該当項目に〇印、住所、氏名を記入して終了です。)
次の設問にお答えください。 ※ 支度が必須ですが希望しません。 住所 野田市

氏名 _____ 氏名 _____
イ 支度は必要ありません。

野田市 区 _____
私は、災害時要援護者支援計画の講習に賛同し、合意に継続することを希望します。また、私が届け出した下記個人情報を野田市、自主防災組織、民生委員、要援護者支援者、消防署、警察署に提供することを承諾します。 平成 年 月 日

代理人住所 _____
本人氏名 _____ 印 氏名 _____ 印 (捺印)

〇災害時要援護者(高齢者のみの世帯の方、介護を要する方、障害をもつ方など災害発生時に自力での避難が困難な方を記入してください。)

法人名 _____ 電話番号 04 () _____ FAX _____

住所 野田市 _____ 家族構成(本人を含む人数) 人

性別 [男・女] _____ 生年 月 日 _____ 年 月 日 _____

〇自力での避難ができない理由を氏から詳しく、該当する番号に〇印をつけてください。
1. 高齢者のみの世帯の方 2. 介護を要する方 3. 障害をもつ方
4. その他 _____

〇緊急時に連絡を取りたい人を記入してください。

氏名 _____	性別 _____	住所 _____	電話番号 _____
氏名 _____	性別 _____	住所 _____	電話番号 _____

〇特に知っておいてもらいたい事を記入してください。(必要な保健・医療・福祉サービスを含む。)

〇災害時など避難を助けてくださる方がおられましたら了解を再たうえで、記入してください。

要援護者支援者 住所 野田市 _____ 氏名 _____ 電話番号 _____ メールアドレス _____	要援護者支援者 住所 野田市 _____ 氏名 _____ 電話番号 _____ メールアドレス _____
要援護者支援者 住所 野田市 _____ 氏名 _____ 電話番号 _____ メールアドレス _____	要援護者支援者 住所 野田市 _____ 氏名 _____ 電話番号 _____ メールアドレス _____

この台帳に関する情報は、災害発生時に地域の避難による生命等の安全を図るものほか、日ごとの支援活動に活用するものであり、それ以外の用途に使用したり、他に開示を求めたりすることを禁止します。

野田市 民生委員 課 _____ 課長 _____

(問い合わせ先) 野田市福祉福祉課 社会福祉課・高齢者福祉課 電話04-7129-1111

図 2-21 災害時要援護者登録申請書

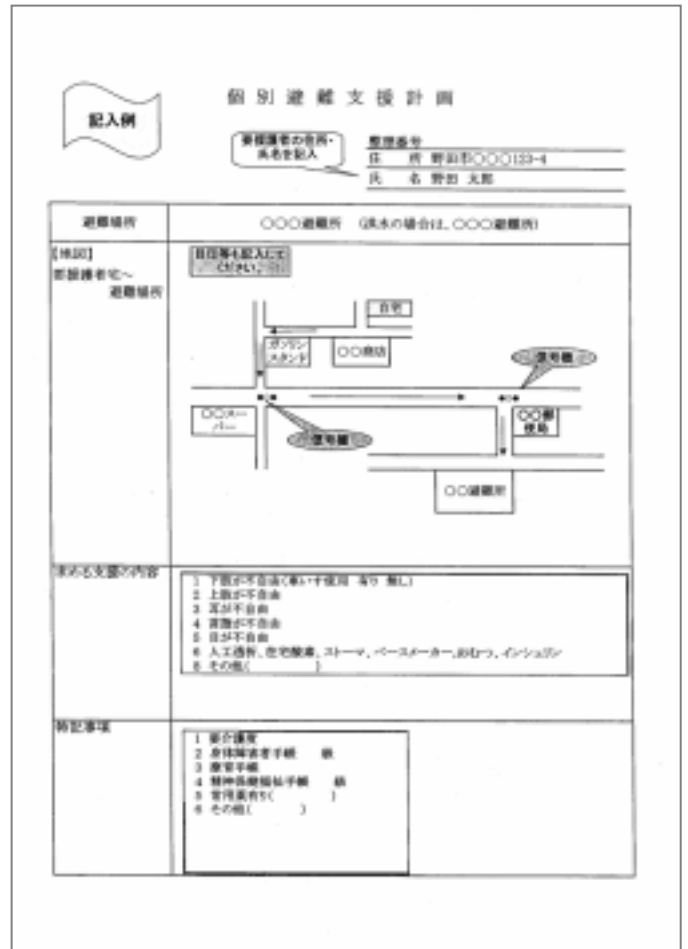


図 2-22 個別避難支援計画

個人情報の管理

要援護者台帳を行政と自治会等が共有している。これは、紙ベースの台帳で管理されている。行政では社会福祉課及び高齢者福祉課の共有する金庫の中に保管されており、自主防災組織での管理体制は、個人情報保護の管理を徹底するため、自治会等の長及び支援者から誓約書の提出を求めている。

更新は、年に1回、要援護者台帳に登録している要援護者に対して、文書による確認を行うとともに、関係自主防災組織等の協力を得て、登録事項の変更がないかを確認している。

支援計画作成のための推進体制

特別にプロジェクトチームを立ち上げたわけではなく、通常業務の中で、担当者が打ち合わせを重ねて行った。庁内の体制としては、野田市理事を筆頭に市民生活課、社会福祉課、高齢者福祉課、土木課の四課体制で取り組んだ。うち、土木課を除いた三課が、要援護名簿作成の主管となった。

(イ) 取組の特徴

同意方式と行政情報の突合によって要援護者を二重に把握

自治会等の協力の下で行われる同意方式による要援護者登録と、庁内で保有している個人情報とを突合することによって、二重に要援護者を把握しており、それによって、網羅的な名簿の作成が可能となっている。

洪水ハザードマップの作成・配布によって、自治会等の意識を向上

洪水ハザードマップの作成を同時期に行っており、三方を川に囲まれている野田市の災害時の危険性について視覚的に訴えることができ、特に、危険区域にあたる自治会等からの協力を取り付けることができた。

(ウ) 取組の課題

自治会等の協力

自治会等の協力を得ることが難しく、課題となっている。自治会等によってはかなり温度差があり、洪水ハザードマップに記載されている災害時に水没してしまうことが予想される地域は反応が良いが、そうでない地域は反応が悪い。

これらを解決するために、自治会向けの説明会の実施によって、理解を得るようにしている。また、計画の作成をするためのモデル地区を設け協力をお願いしている。

支援者の確保

支援計画を作るにあたって、支援者を募ることに問題が出ている。要援護者が自ら支援者を募ることになっているが、近所付き合いが減る中で、本人が支援者の同意を得るのは非常に困難となっている。また、地域全体が高齢化しているため、支援者が少なくなっている地域もある。

支援者を募ることについては、依然として課題として残っているが、自治会によっては、個人に担わせるのではなく、自治会等のなかで救助班を設定し地域で支援する方法を採っている場合もある。

(エ) 取組による成果と今後の取組

自治会等への説明会は、40の自治会等と3地区の自治会連合会に対して実施した。その結果、13の自治会等で取組の合意が得られ、これにより、要援護者の把握と支援体制が組めることとなった。そのうち4団体は、要援護者把握と支援者が固まり、災害時要援護者登録申請書の提出を受け、災害時要援護者台帳が整備された。

また、多くの自治会等で取り組んでいただけよう、野田市では、今後も自治会連合会等に説明会の開催依頼をするなど支援計画の推進に努めていく。

参考 URL

・『野田市災害時要援護者支援計画』

<http://www.city.noda.chiba.jp/kakusyuu/pdf/saigai.pdf>

(4) 東京都渋谷区

〈取組の概要〉

渋谷区では、平成5年より「手上げ方式」による要援護者情報の共有を行ってきた。しかし、「手上げ方式」による登録だけでは、要援護者の十分な把握ができないため、平成18年に渋谷区震災対策総合条例の一部改正を行い、渋谷区個人情報保護条例の規定を根拠に、要援護者名簿の外部共有を行った。要援護者名簿については、自主防災組織、消防団、消防署、警察署及び民生委員等に提供することができる。

また、自主防災組織は任意団体のため、各自主防災組織に情報管理者を設置するとともに、情報管理に関する覚書を結んでいる。

〈取組のポイント〉

渋谷区震災対策総合条例の一部改正によって、渋谷区個人情報保護条例の規定を根拠に要援護者名簿の共有を行った。

自主防災組織での情報管理を徹底するために、情報管理者の設置や個人情報保護に関する覚書の締結を行っている。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 渋谷区要援護者名簿共有における個人情報保護の動き

渋谷区個人情報保護条例は、平成元年に施行された。

要援護者対策については、平成5年に手上げ方式を始め、それ以降取組を続けている。

(イ) 渋谷区要援護者名簿共有における「過剰反応」

要援護者の名簿共有に関しては、現状では、「過剰反応」は見られない。

要援護者の名簿共有を行った背景としては、全国的に名簿の共有が課題になっていたことが挙げられる。また、渋谷区としては、都市化が進み、都市の中で高齢者の一人暮らしが増えているという課題もあった。近所付き合いは、昔の隣組のような関係は薄くなり、世帯人口が減っており一人暮らしが増えているという状況である。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

平成5年より、手上げ方式による要援護者名簿の作成と共有を行っている。しかし、全ての要援護者を網羅した名簿の作成に限界があり、別の手段を考える必要が生じた。

災害時要援護者名簿登録申込書兼交付同意書

渋谷区長 殿 平成 年 月 日

住 所 _____

氏 名 _____ 生年月日 _____ 年 _____ 月 _____ 日生

電 話 (_____) 性別 男 ・ 女 _____ 満(_____)歳

災害時に支援を要する理由:

私は、災害時において避難支援及び救護を受けるために、災害時要援護者名簿に登録を希望します。
また、下記のとおり関係機関等に名簿を交付することを同意します。

記

1 名簿交付先機関等

- (1) 自主防災組織
- (2) 消防団
- (3) 民生委員
- (4) 消防署
- (5) 警察署
- (6) 2次避難所である福祉施設

2 名簿記載事項

- (1) 氏 名
- (2) 住 所
- (3) 性 別
- (4) 生年月日(年齢)
- (5) 心身の状況(介護度、障害の種類、等級など)

図 2-23 災害時要援護者名簿登録申込書兼交付同意書（手上げ者用同意書）

そこで、行政情報から要援護者の抽出と外部提供を行う関係機関共有方式を行う方針を定め、平成 18 年 12 月に渋谷区震災対策総合条例の一部改正を行った。その中で、渋谷区個人情報保護条例第 14 条及び第 15 条第 2 項第 1 号「法令に基づく場合」に基づき、個人情報共有できることを明記した。

(災害時要援護者の援護)

第三十六条

3 区長は、第一項に規定する体制の整備又は前項の援護を行うため、災害時要援護者に係る個人情報(渋谷区個人情報保護条例(平成元年渋谷区条例第四十号。以下「保護条例」という。)第二条第一号に規定する個人情報をいう。以下同じ。)のうち区規則で定めるものについて、保護条例第十四条第二項の規定により目的外利用をし、又は自主防災組織、消防団、消防署、警察署及び民生委員(以下これらを「自主防災組織等」という。)並びに区規則で定めるものに対して、保護条例第十五条第二項の規定により外部提供をし、必要な個人情報を共有させることができる。

図 2-24 渋谷区震災対策総合条例の条文

外部の共有先は、自主防災組織、消防団、消防署、警察署、民生委員・児童委員である。また、提供内容は、住所、氏名、生年月日、性別などである。

実施体制としては、防災課を中心に、内部（福祉部局や法務担当など）で検討を行った。平成 18 年 3 月から検討し、同年 9 月に方針を決定、同年 12 月に区議会で渋谷区震災対策総合条例の改正が承認された。

名簿のメンテナンスは防災課の担当で、保健福祉部からの名簿との突合を行っている。個人情報を管理しているパソコンは、担当者それぞれがパスワード管理している。

現在も、手上げ方式を併用しているため、区で規定している要援護者数と名簿への登録数は一致していない。手上げ方式では、現在は 600 名程度である。

渋谷区では、各自主防災組織と情報管理に関する覚書を結んでいる。その協力を得るために時間がかかり、実際に名簿を自主防災組織に提供するまでに約 1 年かかった。

別記第 3 号様式

災害時要援護者名簿に関する覚書

渋谷区（以下「甲」という）と _____（以下「乙」という）は、災害時要援護者名簿（以下「名簿」という）の交付及び受領に関して、次のとおり覚書を締結する。

- 1 甲は、災害時における災害時要援護者の避難及び救援対策の一環として、名簿を作成して乙に交付するものとする。
- 2 乙は、名簿の受領のうえは、この情報が個人のプライバシーに深く係わるものであるため、災害時等の緊急対策以外には使用しないものとし、別に情報管理者を定め、その情報管理に万全の注意を払うものとする。

平成 年 月 日

甲 渋谷区宇田川町 1-1

渋谷区長 桑原敏武

乙 住所 _____

_____ ㊟

情報管理者
住 所 渋谷区 _____

_____長 _____ ㊟
(自主防災会会長以外の役員の方)

図 2-25 災害時要援護者名簿に関する覚書

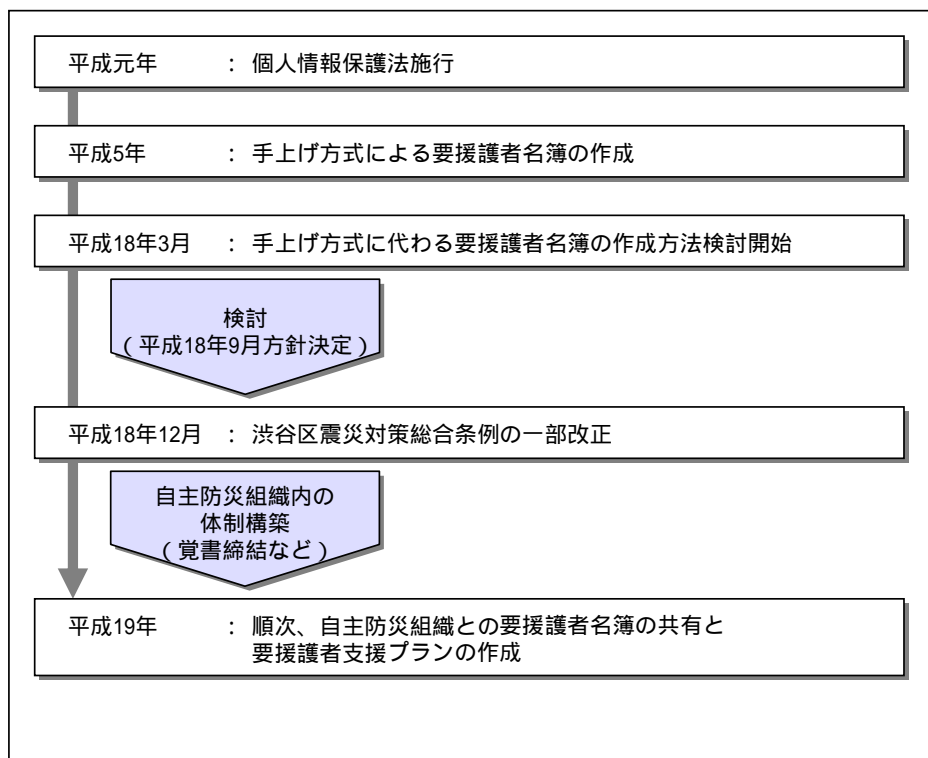


図 2-26 渋谷区の要援護者名簿共有のプロセス

(イ) 取組の特徴

要援護者名簿の共有において、他の条例改正によって対応している事例

すでに区で整備されていた、渋谷区震災対策総合条例を改正することによって素早く対応することができ、先進事例といわれるようになった。

自主防災組織での情報管理体制確立に向けた取組

要援護者名簿を共有するにあたって、自主防災組織だけが任意団体のため、各自主防災組織内に情報管理者を立て、情報管理に関する覚書を結んでいる。自主防災組織については、区内に 105 の組織があり、全ての組織と渋谷区は覚書を結んでいる。

(ウ) 取組の課題

渋谷区震災対策総合条例の改正による関係機関共有方式を推進することについては、通常の条例改正と同じ手続であり、特別の困難はなかった。

(エ) 取組による成果

要援護者名簿の共有ができたことが最大の成果と言える。また、名簿に登録された全ての要援護者に通知を出しているが、「過剰反応」と呼べるようなものは現在のところ見られていない。

実質的な効果は、今後、この要援護者名簿が災害時にどのように活用されるかによって判断される。

(iii) これからの取組

要援護者一人ひとりへの支援プランを作成している。要援護者、支援者、避難経路などについてプランを立てている。ハザードマップのように、避難経路などを話し合う方法によって、自主防災組織などの地域の人が主体となって行われている。

別記第2号様式 災害時要援護者避難支援プラン（記入例） 【取扱い注意】

自主防災組織名	〇〇町会青年会	会長	渋谷 太郎	電話	3463-0123
民生委員	渋谷 花子	電話	3463-1234		
避難支援者	宇田川 一郎	住所	渋谷区恵比寿1-1-1	電話	3463-2345
避難支援者	神南 梅子	住所	渋谷区恵比寿1-1-1	電話	3463-3456
避難支援者		住所		電話	
災害時要援護者	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者 / <input type="checkbox"/> 障害者 / <input type="checkbox"/> 妊娠中 / <input type="checkbox"/> 外国人 / その他				
特記事項	歩行には杖を使用。毎週水曜日に病院に通院。普段は2階で居住。家族が週3日状況確認に来る。ヘルパーさんが食事・掃除を週4日（月・火・木・金）。				
氏名	要援護 対象者名	生年月日	〒15年10月15日 (西 暦改)	性別	男 <input checked="" type="radio"/>
住所	渋谷区恵比寿2-3-4		電話	3463-0001	
居住建物の構造	<input checked="" type="checkbox"/> 木造	非木造	居住建物築年	54年 月 日	
緊急連絡システム	有 <input checked="" type="checkbox"/>				
病院	広尾病院(内科)		電話		
介護保険事業者	渋谷自宅介護サービス株式会社		電話	4567-8901	
緊急時家族等連絡先					
氏名	要援護 (長女)	住所	世田谷区世田谷2-1	電話	5678-9012
氏名	要援護 (長男)	住所	八王子市	電話	042-854-3210
氏名		住所		電話	
一時集合場所	広尾公園	避難場所	聖心女子大	避難所	藤川小学校
避難計画	記入参考例 災害確認 → 避難状況確認 → 避難者の階層から上がる → 2階の窓の避難経路 ↓ 脱出方法-運用 → 毛布の用意・車椅子があれば用意 → 階段は介護士必要 ↓ 避難経路 → 周囲状況確認 → 明治通りを經由して避難。(火災状況・建物倒壊を考慮) → 藤川小学校へ 記入しきれない場合は裏面へ				

図 2-27 要援護者支援プラン

参考 URL

・渋谷区の災害時要援護者名簿に関するホームページ

<http://www.city.shibuya.tokyo.jp/anzen/bosai/tiiki/jyakusya.html>

(5) 東京都豊島区

《取組の概要》

豊島区では、「手挙げ方式⁶」と「共有情報方式⁷」の併用による要援護者名簿の作成を行っている。手挙げ方式による要援護者名簿約 400 人分については、町会、警察署、消防署、消防団、民生委員と共有している。

しかし、共有情報方式による要援護者名簿は豊島区個人情報保護条例の壁があり、町会との共有ができていない。

《取組のポイント》

手挙げ方式による名簿と共有情報方式とを併用し、要援護者の存在を網羅的に把握している。

手挙げ方式による町会等への名簿の提供を実施している。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 豊島区における個人情報保護の動き

豊島区では、昭和 52 年に電算処理に係る個人情報の保護に関する条例を施行し、電算処理される個人情報についての保護を行い、平成 13 年に豊島区個人情報保護条例を施行し、区の運営上取り扱う個人情報全てに関して保護を行うようになった。

これによって、個人情報等が記載された重要な資料はシュレッダーにかけたり、不要なデータをパソコンから削除する等、職員の情報管理全般の意識が高まっている。

要援護者支援の取組については、平成 17 年 6 月から全庁的な検討を始めた。

(イ) 豊島区における「過剰反応」

手挙げ方式による要援護者名簿（以下「手挙げ名簿」という。）によって作成された名簿を町会に提供しているが、町会側がその管理や運用に戸惑いを見せているといった状況がある。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

豊島区個人情報保護条例以前の取組

豊島区個人情報保護条例施行以前の取組としては、阪神・淡路大震災の発生を受けて、平成 8 年に保健福祉部において、要援護者に対してダイレクトメールを送付（郵送による同意方式）し、町会、警察署、消防署、消防団、民生委員（以下「町会等」という。）への個人情報の提供に対する了解を取り付け、名簿を作成した。しかし、この名簿は、その後、更新されず単発で終わってしまった。

⁶ 豊島区では、「手上げ方式」を「手挙げ方式」と記載している

⁷ 豊島区個人情報保護審議会の了解を得て、福祉部局の保有する個人情報を庁内の関係部局と共有する方式

豊島区個人情報保護条例以降の取組

平成 13 年、豊島区個人情報保護条例が施行された後、しばらくは保健福祉部の各課ごとに災害時に備えて要援護者名簿を作成していたが、この名簿は、同一人物が重複する等の問題があった。平成 16 年には新潟・福島豪雨や福井豪雨が起きたため、要援護者名簿の作成についての関心は一層高まった。こうした背景があり、プロジェクトチームを立ち上げ、要援護者名簿に関する全庁的な検討が始まった。

検討が始められたのは、平成 17 年 6 月からである。始めに、手挙げ方式、同意方式、共有情報方式のうち、どの方式をとるか検討し、まず、庁内の情報共有を図る見地から共有情報方式に取り組んだ。共有情報方式による要援護者名簿は、平成 18 年 1 月に豊島区行政情報公開・個人情報保護審議会（以下「豊島区審議会」という。）で目的外利用及び電算処理に関する承認を得て、同年 10 月に完成した。

平成 19 年 12 月末現在の登録者数は、8,312 人である。

共有情報方式による要援護者名簿（以下「内部共有名簿」という。）は、個人情報の外部提供について、本人同意や豊島区審議会の承認手続を踏んでいないため、平常時から町会等と情報共有することができない。そこで、平成 19 年 7 月から手挙げ方式による要援護者名簿の作成に着手した。なお、手挙げ方式は、登録申請時に、町会等関係機関への個人情報の提供について、本人同意を得る形式で行っている。

平成 19 年 11 月に、町会等に対して 442 人分の名簿を配布した。

手挙げ方式の募集にあたっては、広報やパンフレット、ポスターを利用し、町会や民生委員、介護事業者の協力によって周知を行った。

同意方式は、区民と行政（又は町会、民生委員）との信頼関係がないと採用困難であり、多くの人口を抱える都市部で、かつ、民生委員でも訪問を断られるケースもある豊島区においては、同意方式は不可能であった。

内部共有名簿も手挙げ名簿も、対象者は共通で、以下のとおりである。

- (a) 愛の手帳所持者（知的障害者）
- (b) 要介護 3 から 5 に該当する者
- (c) 身体障害者手帳所持者で 1 から 4 級に該当する者

※記載1号様式(豊島区5巻関係)

災害時要援護者名簿登録申請書

私は、以下の通り、災害時要援護者名簿への登録を申請します。
申請にあたって、以下に書かれた内容を確認するため、区役所各関係部署に私の個人
情報の提供を行うことに同意します。
また、完成した名簿を区役所関係各課及び地域防災機関(町会)に提供することに同意
します。
併せて下の「名簿情報の提供先(関係団体等)」(※印を付した団体を除く)へ提供す
ることに同意します。
*避難支援プラン(避難のお手配)等の事前計画作成のため、町会関係等が訪問
調査を行う場合がありますので、その際はご協力ください。
*町会の準備などにより、避難支援プランの作成が困難な場合がありますので、
ご理解ください。

豊 島 区 長

区 役 所 課 長		年 月 日 申請	
登録月日	年 月 日	登録番号	世 帯 四 位 号

登録申請担当者(名簿登録者)			
姓	名		
姓	名		
生 年 月 日	年 月 日 出生	性別	男・女
電話番号 ()	FAX番号 ()		法 定 義 住 居 番 号
申 請 事 由	①家の手帳所持 ②要介護3～5のいずれか ③身体障害者手帳1～4級のいずれか		⇒
注 意 事 項 等	注 意 事 項 等 区は、申請した名簿を区役所関係各部署、お住まいの地域の町会及び消防団等へ提供します。 ただし、下記団体のうち、提供したくない団体がありましたら、その団体の字の欄に※印をし てください。 ※この場合※印の付いた団体へは、あなたの名簿は提供いたしません。 ※一歩の保護(※)の付いたことは、この制度の運用に支障を及ぼすものではありません。		

↓

上下左右の欄を
ご記入ください。

名簿情報の提供先(関係団体等)				
関係団体等	電話番号	連絡先	連絡先	災害委員
※印を付した団体へは、その欄に「※」印を付けてください。				

※ 郵送窓口 豊島区役所総務課庶務課 電話03-3981-1111(内線2073)

図 2-28 手挙げ方式による「災害時要援護者名簿登録申請書」

情報管理体制

内部共有名簿は、紙媒体では保存せず、何重ものパスワードをかけパソコン上に保存している。またそのパスワードも月に一度変更し、パスワードを把握している職員を3名程度に限定している。また、要援護者情報は、ネットワークを介するのではなく、生態認証機能を有するUSBメモリを用いて、担当職員が各課を回って、直接情報収集している。

なお、豊島区で使用されているパソコンは、全てのデータを共有サーバーに保存する仕組みになっており、個人のパソコンにはデータが保管できないようになっているため、情報流失の危険性は、極めて低いが、内部共有名簿はこうしたネットワークから独立した専用パソコンに保存しているので、さらにセキュリティの確保に万全を期している。

(イ) 取組の特徴

手挙げ方式と共有情報方式の併用

内部共有名簿で庁内での情報共有を図る一方、さらに、町会など関係機関との平常時からの情報共有を図るため、手挙げ方式による名簿を使用し、両者を併用している。

手挙げ方式による名簿の提供を実施

平成 19 年 11 月、手挙げ名簿を町会等に対して配布した。

また、同年 11 月末から 12 月初めにかけて、町会向け説明会を開催した。この際、区が作成した避難支援プラン作成マニュアルに基づいて、要援護者の避難支援の必要性、避難支援プランのモデルの説明、個人情報保護に関する説明を行った。

なお、共有の行われた手挙げ名簿に記載されている要援護者については、町会を中心として災害時要援護者避難支援プランを策定するなど、避難支援の方策を順次検討している。

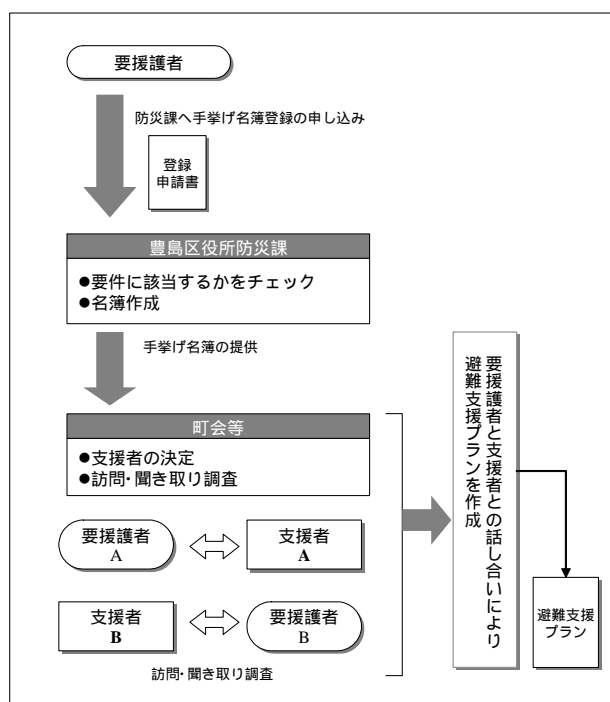


図 2-29 手挙げ名簿の作成と避難支援プランの作成フロー

(ウ) 取組の課題

手挙げ方式では、要援護者全体の 5%程度しか把握できておらず、内部共有名簿の町会等との共有が課題となっている。当初、内部共有名簿を町会等と共有することも検討されたが、豊島区審議会の了承を得ることが極めて難しいとの判断により共有していない。

また、町会からは個人情報の取扱いに対する戸惑いも起きており、取組の推進については今後の手挙げ名簿の管理が課題となっている。

(エ) 取組による成果

手挙げ方式で取得した約 400 人分の個人情報を町会等に提供することができた。

参考 URL

・豊島区要援護者名簿に関するホームページ

<http://www.city.toshima.tokyo.jp/bousai/topics/20070705-02.html>

(6) 新潟県長岡市

《取組の概要》

災害時要援護者名簿の作成を行っている。その際には、名簿に記載することと関係団体とそれを共有することについて、要援護者等から同意を得ている。同意を得られた要援護者情報については、防災関係団体等と共有している。同意を得られなかった要援護者情報については、未同意者名簿を作成し、災害時に関係団体に提供するようにしている。

《取組のポイント》

要援護者のリスト化をスムーズに行っている。

要援護者本人の意思により名簿の共有範囲を変更している。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 長岡市における個人情報保護の動き

長岡市では、平成10年に長岡市個人情報保護条例を策定し、個人情報保護に取り組み始めた。また、平成17年には長岡市個人情報保護条例の改正を行った。

個人情報の取扱いについて、福祉総務課が意識し始めたきっかけとなったのは、平成18年度に長岡市災害時要援護者避難支援プランを策定したことである。同支援プランを策定する際、要援護者の名簿を作成することとなり、個人情報の収集、管理の仕組みが求められるようになった。

(イ) 長岡市における「過剰反応」

福祉総務課では、個人情報保護法の全面施行以降、民生委員から、その活動がやりにくくなったあるいは町内会などでは名簿が作れなくなったという話を聞いている。地域で福祉を充実させていくためには、個人情報やプライバシー情報のある程度の共有が必要である。それらの情報が入手できなくなると地域が福祉活動を行いにくくなると言える。個人情報やプライバシーに配慮しながら「過剰反応」せずに地域で情報を共有することが重要と考えている。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

長岡市個人情報保護条例に基づき、災害時要援護者名簿の作成を行った。作成した名簿は2つのタイプに分かれる。ひとつは、本人の同意が得られて、名簿を防災協力組織間で共有するタイプ(以下「同意者名簿」という。) もうひとつは、本人の同意が得られなかったため、一部の関係機関だけで共有するタイプ(以下「未同意者名簿」という。)である。

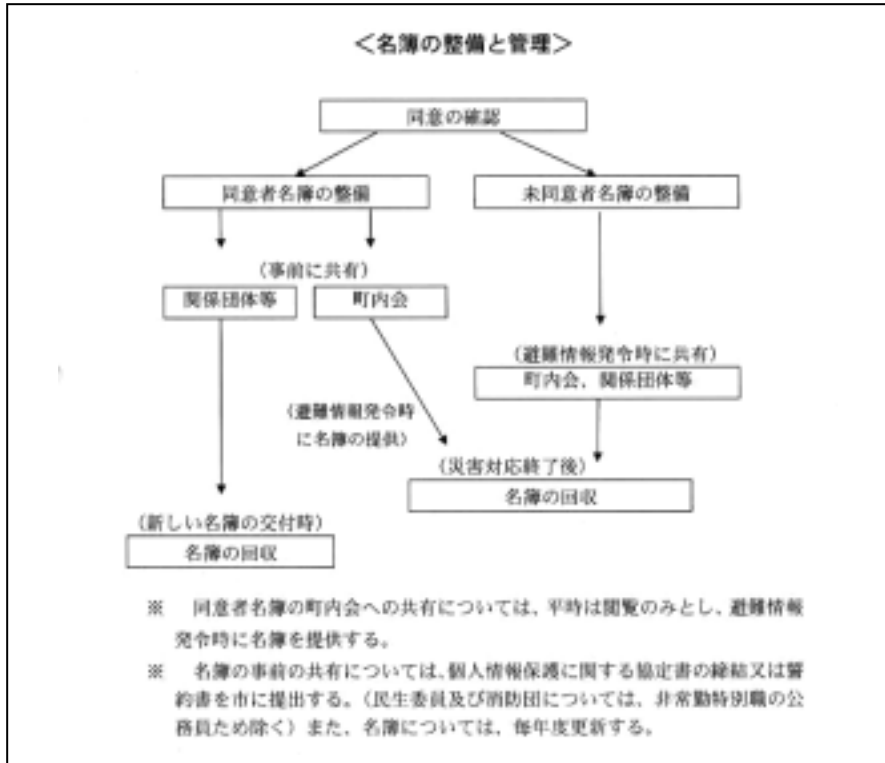


図 2-30 要援護者名簿の種類と管理方法

同意者名簿は、長岡市の福祉・防災関係の部署、民生委員、長岡市社会福祉協議会、消防団、警察署、地域包括支援センター等と共有している。共有する際には、個人情報を適正に管理してもらうため、協定書を結ぶようにしている。

町内会、自主防災組織に対しては、誓約書を提出してもらった上で閲覧だけを許可している。

未同意者名簿については、災害時の人命尊重を優先するために、長岡市の福祉・防災関係の部署と消防団、警察署、地域包括支援センター等で共有している。未同意者に対するこの取組は、長岡市個人情報保護審査会において、未同意者名簿を作成することが可能かどうか条例の規定の解釈と照らし合わせて審査し、このような手法を用いることにした。

長岡市災害時要援護者名簿

番号	氏名	住所	年齢	性別	障害等の状況	自宅電話	町内会名	民生委員	消防団	緊急連絡先	備考
00001											

図 2-31 長岡市要援護者名簿の内容

(イ) 取組の特徴

要援護者のリスト化がスムーズ

長岡市では、平成 16 年度に新潟・福島豪雨及び新潟県中越大震災と二度の災害を経験したことから要援護者名簿の必要性が理解されており、名簿を作成する際に最初に必要となる要援護者のリスト化及び一部情報の民生委員への提供は、長岡市個人情報保護審議会です承され、また、民生委員の協力により毎年高齢者現況調査を実施していることから、名簿の作成が約 4 ヶ月間という短期間で完了した。

要援護者本人の意思により名簿の共有範囲を変更

上記のように、要援護者名簿の共有範囲が名簿の種類によって異なる。この共有範囲の決定は、要援護者名簿を作成するプロセスにおける共有に対する同意の有無による。要援護者名簿作成のプロセスは以下の(a)～(e)のとおりである。

- (a)福祉部署が要介護 3 以上の高齢者、障害者名簿等から対象者をリスト化
- (b)高齢者に対しては民生委員が当該家庭を回り、口答で同意を得る
- (c)障害者に関しては、長岡市から文書を郵送し、意向確認書を返送してもらう
- (d)同意を得られた対象者の氏名・住所等を同意者名簿として作成、関係団体で共有
- (e)同意を得られなかった対象者の氏名・住所等を未同意者名簿として作成、一部関係者で共有

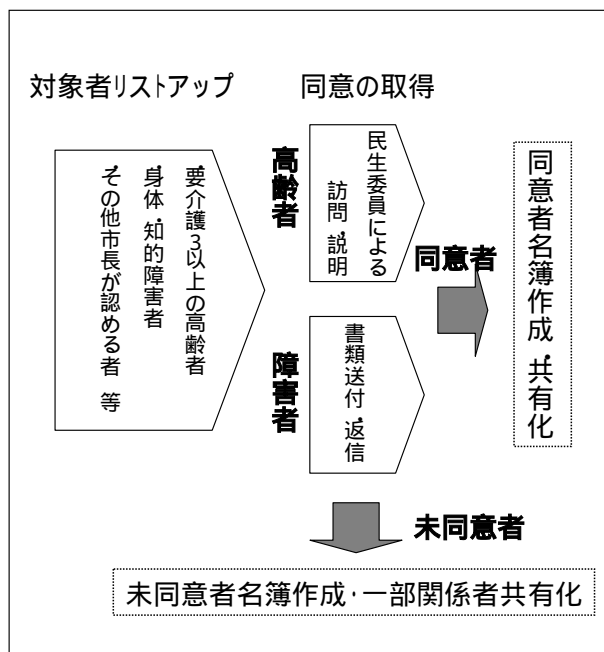


図 2-32 名簿の作成プロセスとその後の共有

自治体番号	
町内会名	
民生委員名	
緊急連絡先	

図 2-33 要介護者向け同意書

(ウ) 取組の課題

現時点では、同意者名簿についても町内会及び自主防災組織（長岡市においては、自主防災組織はほとんどの場合、町内会と同一であり、その組織率は約 4 割）には、誓約書を提出

してもらった上で、閲覧のみを許可している（災害時は配布）。現状は閲覧であるが、災害において最も活躍してもらおう町内会や自主防災組織において、事前に名簿を提供できないことは課題と感じている。

（エ）取組による成果

要援護者名簿の取扱いについて説明会などを開く中で市民の中で防災意識が高まってきた。また、名簿作りが、地域における要援護者の支援体制を構築するきっかけになっている。名簿を作成しても支援体制が地域でできていなければ、地域において防災活動を実施することは難しいため、支援体制構築のきっかけになったことはひとつの成果と言える。

（iii）これからの取組

1年に一度は見直しが必要であり、現行では家族等の支援者がいるために要援護者になっていない人なども、必要があれば名簿に加え、要援護者名簿を充実させていきたいと思っている。

参考 URL

・長岡市ホームページ

<http://www.city.nagaoka.niigata.jp/>

(7) 北海道室蘭市

〈取組の概要〉

室蘭市では、室蘭市災害時要援護者情報取扱実施要領(案)をもとに要援護者名簿を整備し、要援護者一人ひとりについて作成する「避難支援プラン・個別計画」を関係機関で共有するよう検討している。

〈取組のポイント〉

要援護者名簿作成にあたり、要援護者の網羅的把握のため、関係機関共有方式を採用した。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 室蘭市防災安全担当における個人情報保護の動き

室蘭市では、平成16年に室蘭市個人情報保護条例が施行された。

総務課(防災安全担当)としては室蘭市災害時要援護者情報取扱実施要領(案)(以下「実施要領(案)」という。)を検討中であり、現状では要援護者に関する個人情報を保有していないため、個人情報保護の取組は特別行っていない。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

取組の背景

室蘭市は、高齢化率が非常に高く、一人暮らしの高齢者も多い。また、急坂に市街地が形成されており、いざ災害が起きてしまうと、非常に救助しづらい地域である。

このように災害時には危険が高い地理的環境と、土砂災害警戒区域等における土砂災害防止対策の推進に関する法律や平成17年7月に一部改正された水防法によって災害時の安全を確保することが求められていたこと、また「災害時要援護者の避難支援ガイドライン」(平成18年3月災害時要援護者の避難対策に関する検討会)が発表され実行に移す方法論が見えてきたことをきっかけに、要援護者対策に取り組むことになった。

取組のプロセス

要援護者名簿を作成するにあたり個人情報を自主防災組織等へ外部提供するには、室蘭市個人情報保護審査会の承諾を得ることが必要である。そこで、平成18年2月の室蘭市防災会議において要援護者対策を行うために「手上げ方式」、「同意方式」、「関係機関共有方式」が検討されたが、「手上げ方式」では、全ての要援護者を把握しきれない、「同意方式」では、本人同意が取れないかもしれないという理由から、「関係機関共有方式」を採用することを決定し、平成18年10月に室蘭市個人情報保護審査会に諮問し、答申を得た。答申の内容としては、要援護者に係る個人情報の自主防災組織等への外部提供を認めるものだったが、以下の4点の意見が提示された。

- (a) 共有する情報のうち、生年月日を年齢に変更する
- (b) 同意の得られなかった人の個人情報の取扱いに配慮する
- (c) 障害者に対しては、同意を得るにあたって自主防災組織等と室蘭市が連携する
- (d) 自主防災組織等に個人情報の適正な取扱いを徹底させる

室蘭市個人情報保護審査会で示された方針をもとに平成 18 年 12 月に実施要領（案）を作成した。

現状では、この実施要領（案）をもとに、庁内で調整が行われているところである。

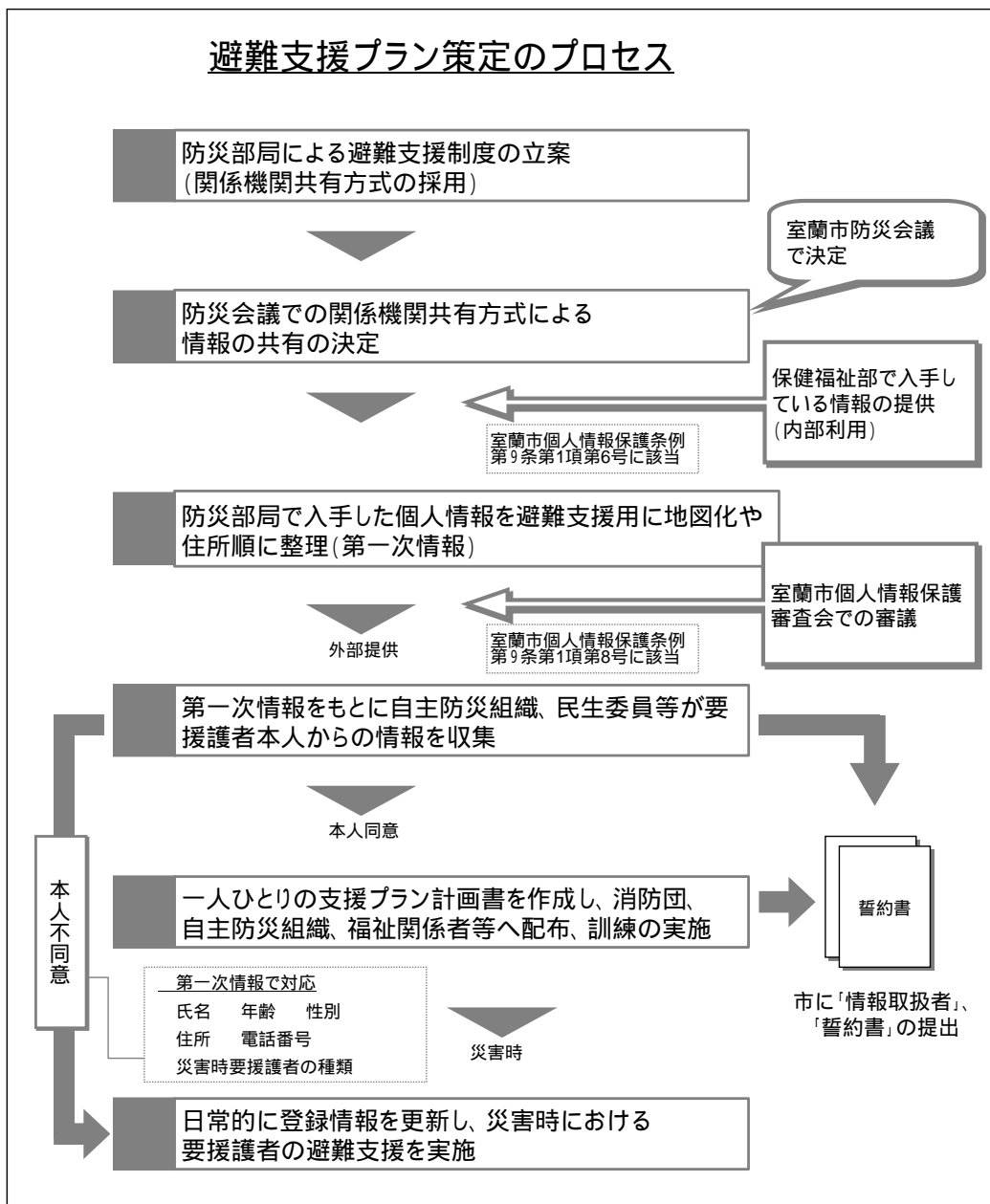


図 2-34 室蘭市避難支援プラン策定フローチャート

要援護者名簿と避難支援プランの作成

室蘭市での要援護者名簿と避難支援プランの作成方法は、福祉部局の保有する個人情報(高齢者：介護保険、障害者：障害手帳)を総務課(防災安全担当)に提供し、防災安全担当でデータの精査(データの重複を削除し、町会ごとに分類)をする。次に、要援護者の避難支援プラン作成に協力をしてくれる自主防災組織又は町会(以下「自主防災組織等」という。)を募集し、応募のあった自主防災組織等に要援護者名簿を提供する。自主防災組織等及び民生委員で要援護者への個別訪問及び聞き取りを実施して、避難支援プランの作成と関係機関での個人情報の共有の可否を本人に確認する。

様式 1

避難支援プラン・個別計画書(案)

平成 年 月 日

(あて先) 室蘭市長

私は、災害時の避難支援に係る情報の関係機関共有制度の趣旨に賛同いたしますので、私が届け出た下記の情報を、市が自主防災組織、民生委員、町会、社会福祉協議会、地域包括支援センター、消防団、警察に提供することに同意します。

町会名		民生委員		TEL	
災害時要援護者<<高齢要介護者・一人暮らし高齢者・障害者・その他()>>					
住所				TEL	
氏名	印		生年月日		
緊急時の家族等の連絡先					
氏名	続柄()	住所		TEL	
氏名	続柄()	住所		TEL	
氏名	続柄()	住所		TEL	
家族構成・同居状況等		居住建物の構造			
		普段いる部屋			
		寝室の位置			
特記事項					
緊急通報システム (あり ・ なし)					
避難支援者					
氏名	続柄()	住所		TEL	
氏名	続柄()	住所		TEL	

※ この様式に記載されている情報は、災害時の避難支援の目的以外には使用しません。なお、自主防災組織、町会等が情報の正確性の確保のため、適宜、電話や家庭訪問を行うことがあります。

※ この様式に記載されている家族等及び避難支援者には、この様式の内容を関係機関で共有することについての同意を得てください。

図 2-35 避難支援プラン・個別計画書(案)

共有する情報は、各個人ごとに、要援護の理由、住所、氏名、電話番号、年齢、緊急時の家族等の氏名・連絡先、家族構成・同居状況、居住建物の構造、普段いる部屋、寝室の位置、特記事項、緊急通報システムの有無、避難支援者である。

共有の範囲は、自主防災組織等、民生委員、消防団、地域包括支援センター、社会福祉協議会、警察署、室蘭市である。

なお、避難支援プランの共有を希望する自主防災組織等及び民生委員については、関係機関情報共有開始希望届を提出するとともに、情報を取り扱う者全てから個人単位で誓約書を集め、提出することになっている。

様式 3

平成 年 月 日

(あて先) 室蘭市長

住所

氏名

誓 約 書 (案)

私は、市から提供を受けた災害時要援護者情報については、個人情報保護の観点から秘匿に十分注意し、第三者に情報が漏えいすることのないよう取り扱うことを誓約します。

また、次の事項を遵守することを誓約します。

- 1 市から提供を受けた情報は、複写、複製、書き取りを一切いたしません。
- 2 市から提供を受けた情報をパソコンその他の情報機器への入力を一切いたしません。
- 3 市から提供を受けた高齢者の第一次情報を基に避難支援プラン・個別計画書の作成する場合には、強引に作成するようなことは一切いたしません。
また、対象者に対して親切、丁寧心がけ、対象者の権利を侵害しません。
- 4 高齢者の避難支援プラン・個別計画書の作成が終了したときは、提供を受けた高齢者の第一次情報を返還します。
- 5 市から提供を受けた避難支援プラン・個別計画書及び第一次情報の取扱いについては、災害時要援護者情報の取扱方法（別記1）を遵守します。

図 2-36 誓約書(案)

(イ) 取組の課題

市民の防災に対する意識の向上

室蘭市では、住民の防災意識が低いことを課題と認識している。室蘭市では、ここ数十年の間、大地震、水害等は全くと言っていいほど起こっていないため、住民に防災意識が育ちづらい環境があったと考えられる。

こうした状況の中で、室蘭市では、防災ハザードマップを作成し全戸に配布している。このマップでは地図の縮尺を各戸まで判別できるものにし、自らの居住地が災害指定地区であるかどうか分かるようになっている。こうした取組も含め、市民の防災に関する意識の向上を図り、要援護者の取組にも協力してくれるよう呼びかけている。

自主防災組織等の受け入れ体制

室蘭市では、現在も自主防災組織等に対して要援護者支援の取組に協力するように呼びかけているが、協力を申し出る自主防災組織等はない。その理由としては、第一に高齢化率が高く、町会長を始めとする町会役員も高齢であり、新しい取組に前向きではないこと、第二に、避難支援プラン・個別計画を策定するにあたって要援護者の支援を行う役割を果たす支援者を募るが、要援護者が多く支援者となる人も高齢化しているため、支援者が集まるのかという不安がある、といったことが考えられる。

また、現状では、情報を取り扱う者すべてから誓約書をとる方法を採用しているが、こう

いった煩雑な手続も、自主防災組織等の協力体制構築には障害になるのではないかと考えられている。

(ウ) 取組による成果と今後の取組

室蘭市ではまだ取組の途中段階である。要援護者名簿を作成するために、実施要領(案)の確定を行い、順次、取組を進めていくため、災害危険予測箇所を重点に要援護者情報を整理し地図化を図っている。

また、自主防災組織等の協力を得るために、説明会の実施や回覧板を通じての広報を行っていく。

参考 URL

・室蘭市ホームページ

<http://www.city.muroran.lg.jp>

・室蘭市『災害時要援護者避難支援システムの検討』

<http://www.city.muroran.lg.jp/main/org3250/bousaikaigi2/2siryuu118-120.pdf>

2-4 地方公共団体による教育機関に対する個人情報適正活用に向けた啓発事例

(1) 宇都宮市教育委員会

《取組の概要》

宇都宮市教育委員会では、宇都宮市内の公立小中学校用に、学校現場における個人情報の取扱い指針となる『宇都宮市立小・中学校における個人情報保護の取扱い』を作成している。『宇都宮市立小・中学校における個人情報保護の取扱い』は、宇都宮市個人情報保護条例について解説するとともに学校現場で発生する個人情報の取扱いについての具体的な課題に対し、対策を示す Q&A 方式となっており、学校現場がすぐ対応できるように工夫されている。

また、この『宇都宮市立小・中学校における個人情報保護の取扱い』をもとに教職員に対する研修会を行い、浸透に努めている。

《取組のポイント》

個人情報を取得するときに、一括同意で対応すべき事務と個別同意で対応すべき事務を区別している。

学校現場に『宇都宮市立小・中学校における個人情報保護の取扱い』が浸透しやすいように Q&A 方式で作成している。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 学校における個人情報保護の動き

宇都宮市では、平成 12 年度に宇都宮市個人情報保護条例を制定したことで、個人情報保護への取組が始まったが、対応のあり方を学校に十分に周知しておらず、一部の保護者から学校における個人情報の取扱いについて疑問が呈されるなどの状況が生じていた。

また、平成 17 年個人情報保護法全面施行に伴い、保護者や地域住民等の個人情報保護に対する関心が高まり、学校への問い合わせが増えた。問い合わせ内容で多かったものは連絡網の作成や学校のホームページ上での児童の写真等の取扱いなどが挙げられる。

(イ) 学校における「過剰反応」

一概に「過剰反応」とは言えないが、平成 17～18 年にかけて一部の学校でクラス全員の連絡網を作らなくなるなどの事例が見られた。一方で、従来通り、保護者の同意がないまま連絡網を配布してしまう事例もあった。

(ii) 個人情報の適正利用のための取組内容

(ア) 具体的な取組内容

平成 18 年 8 月に『宇都宮市立小・中学校における個人情報保護の取扱い』(以下「ガイド

ライン」という。)を作成して、公立小・中学校における、個人情報の取扱いに対する統一的な指針を示した。

ガイドラインは、宇都宮市個人情報保護条例及び文部科学省の「学校における生徒等に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」⁸を参考に、教育上の必要性を考慮しながら教育委員会のスタッフ 3 名と宇都宮市個人情報保護条例を所管している部署のスタッフ 2 名を中心に作成作業を行った。

ガイドラインには、学校現場が直面する個人情報の取扱いについて分かりやすく伝えるために、事例を多く掲載することにした。そのために、小・中学校に対して個人情報の取扱い状況と対応について困っていることなどを把握するためのアンケートを行った。これらのアンケート結果及び教育委員会への問い合わせの内容などから、取り上げるべき事例を決めた。それらの事例に対し、宇都宮市個人情報保護条例に則した対応をガイドラインに示した。

すぐに使えるガイドラインにするため、具体的な学校での事例を多く盛り込んでいることが特徴である。

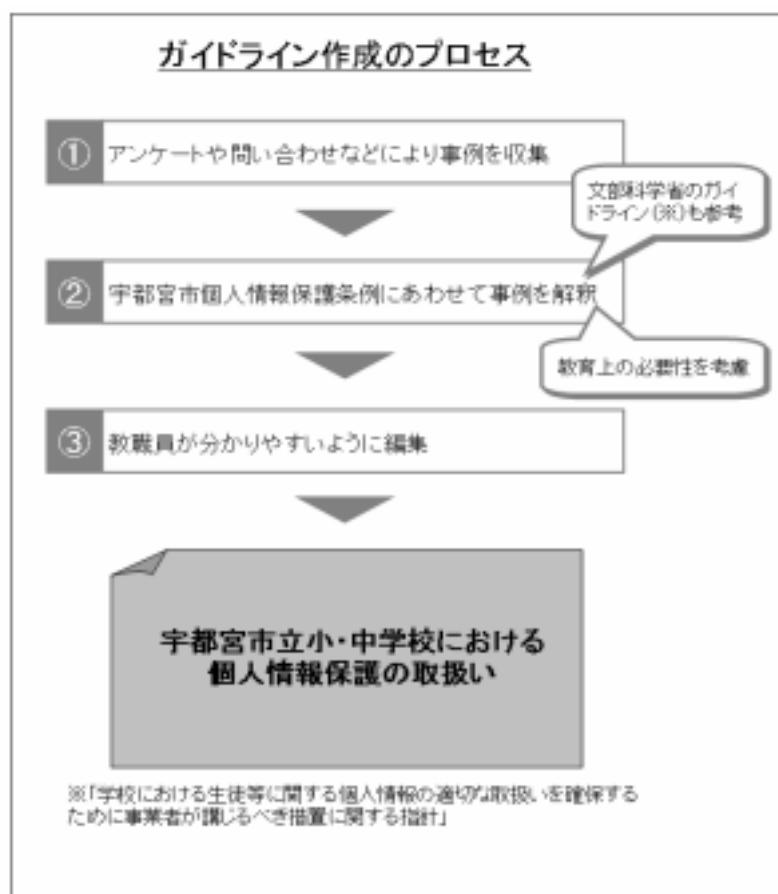


図 2-37 ガイドライン作成のプロセス

⁸ 公立の小・中学校向けではないが、事例の解釈などで活用した。参照 URL は以下のとおり
http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/16/11/04111602.htm

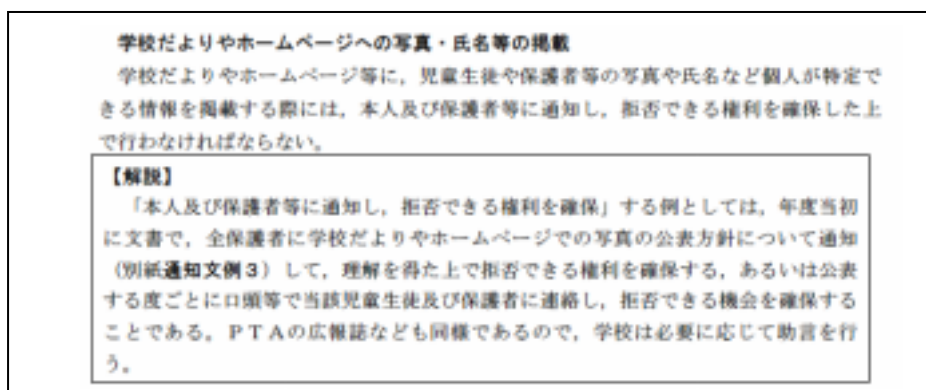


図 2-38 ガイドラインに掲載されている事例（一部抜粋）

（イ）取組の特徴

個人情報の種類により「同意」の内容を変える

宇都宮市教育委員会では、教育上必要な個人情報は基本的に収集するという方針にしている。そして、これらの情報は拒否できる権利を確保して一括同意を保護者から得るようにした。つまり、提供したくないと意思表示する児童生徒の情報は収集しない。具体的には、連絡網を作成する上で必要な情報や「家庭のようす」（家庭調査票）などで教育上把握すべき児童生徒や家族の状況については、保護者に十分な説明を行った上で、基本的には収集し、拒絶する保護者からは収集しない。この方法により、クラス全員の連絡網を作ることができたクラスが増えたなど、大きな成果を生み出している。

長期間保有される、広く公開される個人情報はその情報を収集する都度同意を得ることとした。具体的には卒業アルバムの住所録やホームページに顔がはっきりと分かる写真や個人名を掲載する場合などがそれにあたる。

【通知文例1】家庭の状況や緊急時の連絡先・健康状況等の個人情報を収集する場合

〇〇年〇月〇日

保護者様

〇〇〇学校 校長 〇〇〇〇

家庭から収集した個人情報の取扱いについて

本校では、様々な教育活動を遂行する上で、家庭の状況や緊急時の連絡先・健康状況等の情報が必要です。そのため、「宇都宮市個人情報保護条例」に基づき、各家庭から個人情報を収集させていただき、下記のとおり使用いたしますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

記

1 使用目的

- (1) 入学・転学・進学の手続、及び転学・進学先への法令に基づく書類の送付
- (2) 児童生徒の教育及び学校生活全般に関する管理・指導及び手続
- (3) 児童生徒本人及び保護者への連絡及び各種書類の発送
- (4) その他、学校教育上必要な業務

2 業者への委託

上記の使用目的における業務の一部（修学旅行等）を業者に委託することがあります。業務委託につきましては、「宇都宮市個人情報保護条例」に基づき、業務委託に必要な情報の全部又は一部を提供いたします。

3 個人情報を記載する上での留意事項

「家庭のようす」等で収集する個人情報に関してはできるだけご協力をいただきたいと考えておりますが、学校に提供するのが不都合な場合は、記載の内容について家庭で選択していただくか、空欄でご提出いただいても結構です。

なお、不明な点や相談したいことがありましたときは、担任を通してお問い合わせください。

4 備考

- ・ 児童生徒の生命・身体・健康又は財産に対する危険を避けるため、緊急かつやむを得ないと認められるときなどは、学校以外の者に対して個人情報を提供させていただくことがありますので、ご了承ください。
- ・ 上記の緊急時以外で、学校外などに個人情報を提供させていただく場合は、別途通知文あるいは口頭で事前に家庭へ連絡いたします。
- ・ 今後、個人情報保護に関する諸手続や収集について、ご説明やお願いすることがありましたときは、目的等をご理解の上、ご協力くださいますようお願いいたします。

【通知文例2】連絡網を作成・配付する場合	
〇〇年〇月〇日	
保護者様	〇〇〇学校 校長 〇〇〇〇
連絡網の作成・配付について	
本校では、クラス単位で連絡網を作成・配付することは、学校の円滑な運営や保護者間の連携・協力を図る上で、不可欠なことであると考えております。	
つきましては、下記のとおり連絡網を作成・配付いたしますので、ご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。	
記	
1 目的	運動会・体育祭や遠足などの行事の変更、緊急時における安全情報の提供など、学級・学年などの連絡に活用します。
2 掲載内容	・「家庭のようす」より収集した児童生徒名 ・「家庭のようす」より収集した電話番号 ※ 掲載内容についてのご質問・ご要望等がございましたら、〇月〇日までに、担任へご連絡ください。
3 提供先	〇〇学校 〇年〇組 全保護者
4 保有期間	平成〇年〇月〇日から平成〇年〇月〇日まで（期間終了後、直ちに破棄する。）
5 配付の際の留意事項	保有上の注意（第三者には自他の個人情報を絶対に教えないこと、複製・複写して他者に渡さないこと、紛失防止のため持ち歩かないこと、保有期間の終了とともに破棄すること）を連絡網に明記し、各家庭に周知します。

図 2-39 個人情報の収集時及び連絡網の作成・配布時における保護者への通知文例

研修によりガイドラインの浸透を図る

事務職、新任校長、勤続20年目のリーダー的教員を対象に研修会を行い、ガイドラインの浸透を図っている。ガイドラインを浸透させることで、公立学校として、個人情報の取扱い

に対する共通理解を図っている。

(ウ) 取組による成果

ガイドラインを通じて、教職員の個人情報の収集・管理・提供に関する意識が高まってきた。

また、このガイドラインを活用して、クラス全員の連絡網を作成することにした学校もある。

(iii) これからの取組

小中学校における個人情報の保護に関する宇都宮市共通の考え方を示し、一定の理解を得たが、今後、研修等の定期開催、内容の見直し等を行い、継続的に取組を推進していく。

また、学校の実施状況を把握しながらガイドラインの事例の見直し、充実を図っていく。

参考 URL

・『宇都宮市立小・中学校における個人情報保護の取扱い』

http://www.city.utsunomiya.tochigi.jp/shogai_gakushu/shochugattukou/002025.html

(2) 川崎市教育委員会・川崎市総合教育センター

《取組の概要》

川崎市教育委員会では、川崎市教育委員会情報公開・個人情報保護推進委員会を組織し、川崎市立の学校及び幼稚園用に、学校現場における個人情報の取扱い指針となる『川崎市立学校・幼稚園における保有個人情報の取扱いに関するハンドブック』を作成している。これは、学校で扱う個人情報の種類やその管理簿の例示、また、緊急連絡網の作成に必要な手続などをフローチャートで紹介している。

さらに、教職員に対する研修会の実施やリーフレットを作成して配布するなど、『川崎市立学校・幼稚園における保有個人情報の取扱いに関するハンドブック』の浸透に努めている。

最近では個人情報の流出防止にも力を入れており、教職員向けに年に数回研修会を実施している。

《取組のポイント》

学校現場の教職員（含む指導主事）学校事務職員等が、研究会を開催し、研究を進める中で作成している。

学校現場に『川崎市立学校・幼稚園における保有個人情報の取扱いに関するハンドブック』が浸透しやすいようにリーフレットの作成や研修会を繰り返し行っている。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 学校現場における個人情報保護の動き

川崎市では、昭和 60 年に川崎市個人情報保護条例を制定したことで、個人情報保護への取組が始まった。学校現場において、特に個人情報を意識するようになったのは、平成 17 年の個人情報保護法全面施行以降である。個人情報保護法全面施行後、市立学校からどのように個人情報を取り扱えばいいのかといった問い合わせが増えた。

(イ) 学校現場における「過剰反応」

個人情報保護法全面施行後、学校現場において個人情報を収集することを一律に問題視するような雰囲気になり、そのため、教職員は個人情報の収集・管理に戸惑いを感じた。

また、一概に「過剰反応」とは言えないが、連絡網に子どもの名前を載せないでほしいと訴える保護者が出てきた。しかし、教育に必要な個人情報は収集することを基本的な方針としている。例えば「家庭調査票」などは、保護者に家庭の状況をかなり詳しく記載してもらっている。これは、保護者の理解の上である。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

個人情報保護に関する研究会を立ち上げ、その研究活動を通じて『川崎市立学校・幼稚園における保有個人情報の取扱いに関するハンドブック』（以下「ハンドブック」という。）を

作成した。ハンドブックは市立幼稚園、学校における個人情報の取扱い及び個人情報流出防止に関する基準となっている。

学校に対してはこの他に、校長会を通じて、ハンドブックを活用し各学校でプライバシーポリシーを作成するように指示している。学校が自らプライバシーポリシーを作成し、それを保護者に示すことが個人情報の収集などを行う上で重要だと考えている。

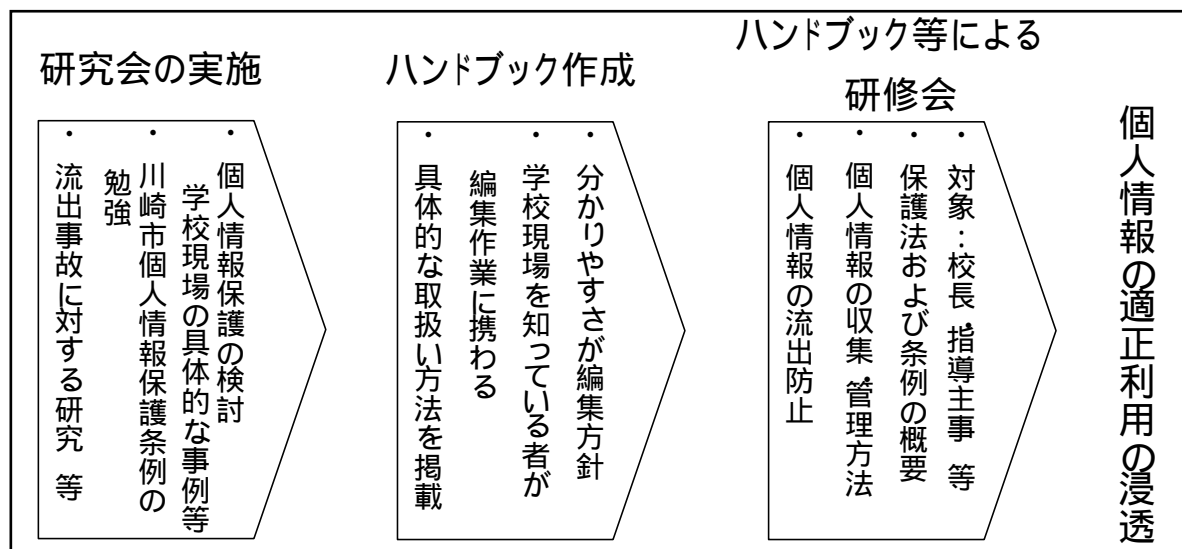


図 2-40 川崎市教育委員会における取組のアウトライン

(イ) 取組の特徴

学校教職員の研究会による個人情報保護のあり方の検討

平成 17 年度に事務職と学校教職員（小中高等学校長、特別支援教育学校長と指導主事、学校長から推薦された教職員）で個人情報保護に関する研究会（以下「研究会」という。）を立ち上げた。この研究会には川崎市の学校教育部指導課が事務局となり、約 50 名の教員が参加した。研究会で主に、学校における個人情報の種別やその取扱い方、個人情報の流出事例とその対応策などを検討した。また、川崎市個人情報保護条例についても理解を深めていった。この研究の成果を、後にハンドブックとして取りまとめた。その際に、川崎市個人情報保護条例及び川崎市情報セキュリティ基準、文部科学省の「学校における生徒等に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」、さらに川崎市にこれまで蓄積されていた個人情報の取扱い方に関する情報を活用した。

「分かりやすさ」が編集方針

ハンドブックの取りまとめは教育委員会が中心となり行った。

編集方針は、「個人情報の適正な取扱いを分かりやすく現場に伝えること」とし、具体的な事例をハンドブックに掲載した。その際、事例で記載した内容と川崎市個人情報保護条例や川崎市情報セキュリティ基準と齟齬が発生しないように、庁内の個人情報保護条例制定に携わる部署にも協力を仰いだ。

分かりやすさを編集指針とした理由は、個人情報の取扱いに関して学校現場の考え方を変わってもらいたいという思いの表れである。学校において、川崎市個人情報保護条例に定める適切な手続に則った上で取り扱うことを分かってもらえる資料にした。

なお、事例に関しては、研究会において実際の現場で起こりうることを出し合ったものを使用した。また、研究会の事務局に学校現場を知っている者がいたことが、ハンドブックを編集する際などに好都合であった。

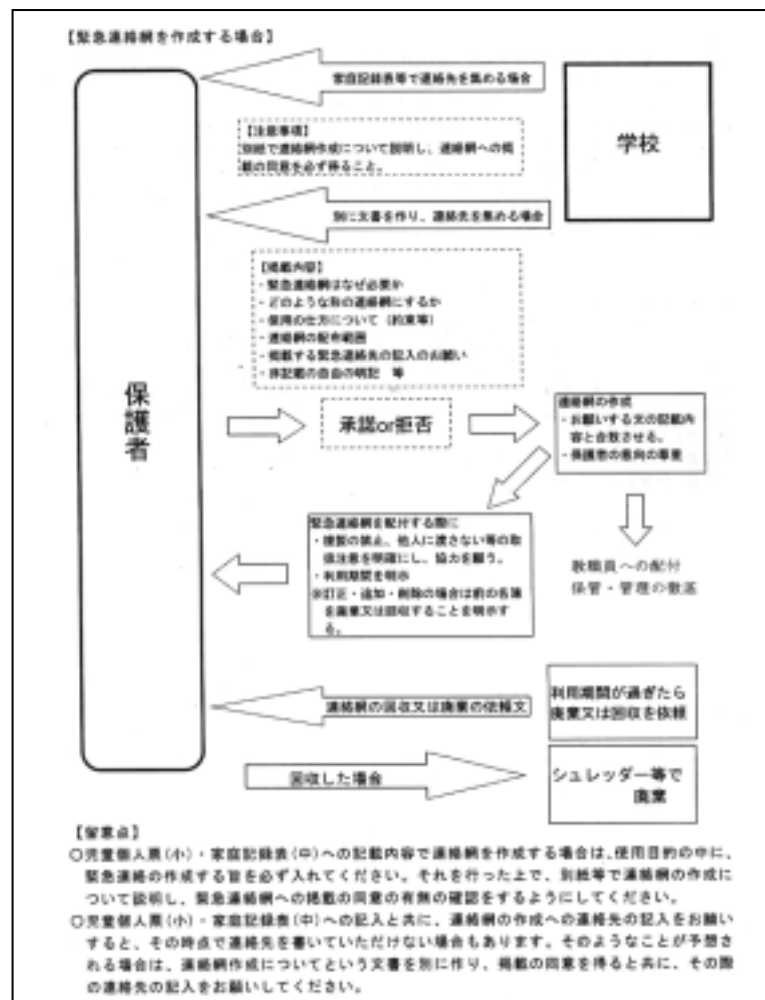


図 2-41 緊急連絡網を作成する場合のフローチャート

研修によるハンドブックの浸透を図る

ハンドブックをもとにリーフレットを作成し、それを資料として学校長及び各学校の個人情報管理担当者を対象とした研修会を開催している。また、研修を受けた管理担当者は自分

の学校で、教職員を対象として研修会を開催している。さらに、定期的に新任教員や指導主事などを対象として研修会（内容は個人情報保護や情報モラル教育、著作権など）を行っている。

そして、情報モラル教育資料「5分でわかる 情報モラル教育 Q&A」を作成し、個人情報への理解を深めている。このような活動を通じて、川崎市教育委員会として個人情報保護の方針を浸透させている。

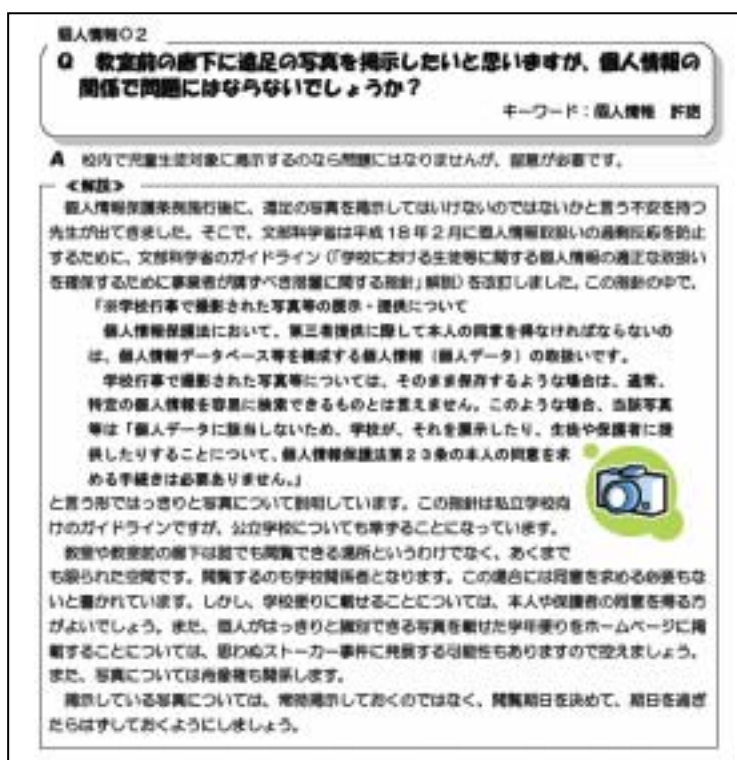


図 2-42 研修会における教材（一部抜粋）

(ウ) 取組による成果

公立学校における個人情報の取扱いに対する統一的な基準ができたことで理解が進み、教職員が個人情報の考え方について整理できた。また、ハンドブックをもとに研修会をやってほしいという学校が増えており、学校現場における個人情報保護に対する関心が高まったと言える。個人情報の適正な取扱いは、教職員の意識ひとつで大分変わる。よって研修が必要であり、ハンドブックが教職員の意識向上に役立っていると言える。

(iii) これからの取組

研修を繰り返し、ハンドブックの浸透を図る。さらに、運用を通して改善が必要な箇所は改善していく予定である。

参考 URL

・ 『5分でわかる 情報モラル教育 Q&A』(研修資料)

<http://www.keins.city.kawasaki.jp/1/KE1027/kenkyu/h18shidousyujikenkyu/moralqa1022.pdf>

(3) 奈良市教育委員会

【取組の概要】

平成 17 年に個人情報保護法が全面施行されたことをきっかけに、奈良市立の学校園における個人情報の取扱い指針となる『学校園における個人情報保護の適正な取扱いについて』を作成した。また、この取組と並行して教職員に対する研修会を行い、個人情報の適正管理及び利用に努めている。

【取組のポイント】

現場教職員が中心の検討会により、『学校園における個人情報保護の適正な取扱いについて』を作成している。

個人情報の取扱いに関する原則だけを示し、運用は各学校の判断に任せている。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 奈良市教育委員会における個人情報保護の動き

学校間ネットワークの整備・運用にあたって平成 12 年に奈良市学校教育情報通信ネットワーク活用運営規定を作成した。これが最初の取組と言える。その後、平成 14 年に奈良市個人情報保護条例が施行され、その内容などについてパンフレットを作成し、学校に周知を図った。

また、平成 15 年に「市立学校園におけるパソコン利用に関する情報管理の留意事項について」(通知)を出した。この通知では、個人情報の保護とパソコンの適正管理を図るため、各市立学校園に対して個人情報保護のためのガイドラインの作成や管理者の設置などを求めている。

平成 17 年には『学校園における個人情報保護の適正な取扱いについて』(以下「取扱い書」という。)を作成した。また、子どもたちにとってよりインターネットに近い社会環境となってきたため、各市立学校園に対して先のガイドラインの改正を求めた。

また、学校現場における個人情報保護の意識を向上させるため、弁護士を講師として、平成 16 年に事務職員、平成 17 年に校長・園長、教員、平成 18 年に幼稚園主任を対象とした、個人情報保護などに関する研修会を行った。

平成 19 年度も『学校園における個人情報の厳格な管理について』というリーフレットを作成・配布し、研修会などを行うなどして、啓発に努めている。

(イ) 学校現場における「過剰反応」

小学校で祖父母に手紙を書く授業がある。この手紙は実際に祖父母に送るのだが、その際必要となる祖父母の姓名や住所を保護者に聞いてくるようにと児童に説明したところ、保護者から個人情報保護の観点からクレームが出た例がある。

また、同意を得て従来どおりの連絡網を作成・配布したが、保護者からクレームが出たため、全て回収し、前後数人程度の連絡網を再度作成した。すると、この連絡網が使いつらい

とのクレームが出てしまったため、今度は、姓名だけを記載した連絡網を配布し、電話番号などの必要な情報は保護者同士で何らかの形で収集していることにゆだねた学校がある。この例は、いわゆる「過剰反応」ではないかもしれないが、連絡網の作成、配布について、事前に保護者の代表等と協議し、理解と協力を得ていれば、その後の混乱はなかったと考えられる。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

平成 17 年、個人情報保護法が全面施行されたことを受けて、4 月から「学校園における個人情報の取扱いに関する検討会」(以下「検討委員会」という。)を立ち上げ、市立の学校園における個人情報の取扱い指針となる取扱い書を作成した。約半年間に渡り 5~6 回の検討を重ねその結果をまとめたもので、11 月頃完成した。

取扱い書の内容は、個人情報に関する基本的な考え方、学校内部における個人情報の取扱い、具体的な取扱い事例などを示している。取扱い事例は、最も参照されるところなので、個人情報の収集、使用、管理などのフェーズに分けて具体的なケースを示した。

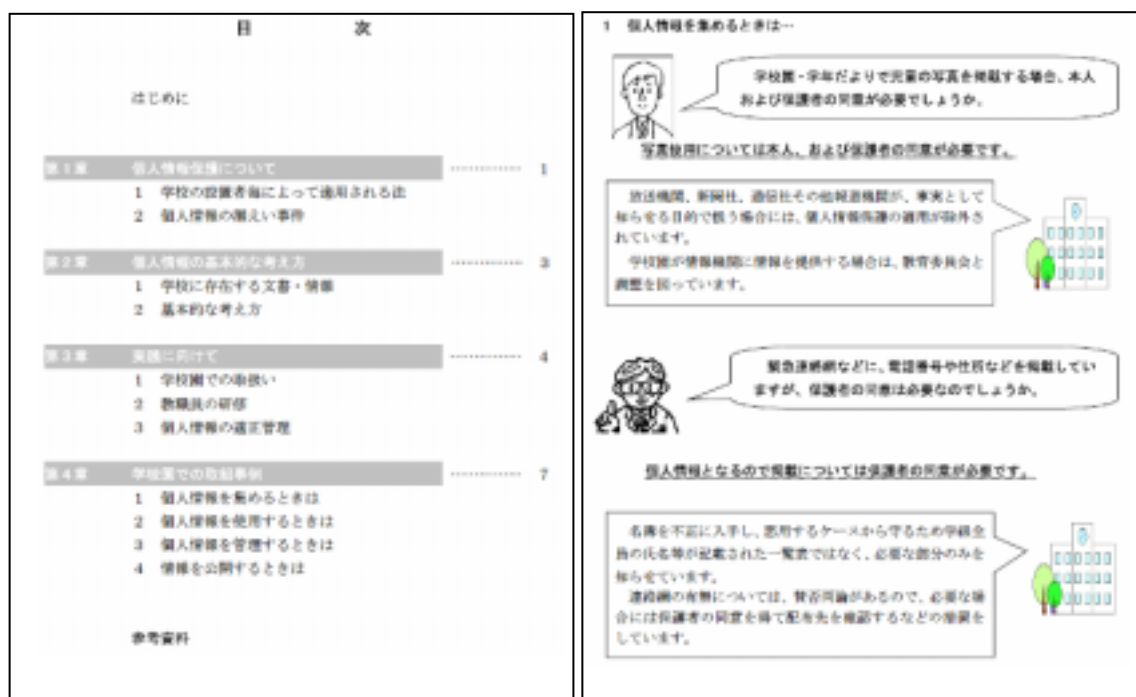


図 2-43 『学校園における個人情報保護の適正な取扱いについて』(一部抜粋)

(イ) 取組の特徴

現場教職員が中心の検討会による取扱い書の作成

検討委員会を組織し、検討を進めた理由は、奈良市教育委員会が、学校と一緒に検討を進めていくという方針を取ったからである。また、できるだけ現場に分かりやすくするために事例をたくさん掲載する方針で編集を進めた。そのためには現場を知っている者が取扱い書の作成に関わっている必要があった。実際に現場教職員から多くの事例が挙げられた。

検討のプロセスは、1 回目は、奈良市個人情報保護条例等に関する勉強会を行い、検討委員会の委員に基礎知識を持ってもらった。その後は、学校現場で予想される個人情報保護に関する事例やトラブルなどについて、奈良市個人情報保護条例を適用するとどのように解釈されるか等を検討した。検討の中で、検討委員会において結論を出せない事例などについては、奈良市の顧問弁護士に相談するなどして対応した。

なお、検討委員会の構成は、事務局として教育委員会各課の指導主事、委員として学校園長、教頭、養護教諭、学校事務職員からなる。

個人情報の取扱いに関する原則だけを示し、運用は各学校の判断

取扱い書では、個人情報の取扱いに関する原則しか示していない。例えば事細かに連絡網の作り方は示していない。連絡網を作るためには保護者に同意を得る必要があるとだけ示している。これは、奈良市では地域によって公立学校の状況がずいぶん違うため、細かい事務に対するマニュアル的なものにしても、対応できない学校が出てくる。このような理由から原則だけ示し、運用は学校に任せるとする方法にする必要があった。

(ウ) 取組による成果

教育委員会として指針を策定することによって、学校現場における一定のルール作りはできた。また、保護者から教育委員会に対する直接の問い合わせは減ってきている。これは学校に保護者から問い合わせがあった際、適切な対応をしているからだと考えられる。教職員に対する研修会の成果と言える。

(iii) これからの取組

指針を策定し、示せば個人情報の保護や適正利用ができるわけではない。ヒューマンエラーを極力少なくし、個人情報を安全に管理・運用できる体制を構築していくためには、個人情報を扱う現場の意識を高める必要がある。よって、研修会等を通じて、確実な意識化を図っていく予定である。

参考 URL

- ・『学校園における個人情報保護の適正な取扱いについて』

<http://www.naracity.ed.jp/gakkou-kyouiku/kojinjouhou/kojin.html>

(4) 前橋市教育委員会

《取組の概要》

前橋市教育委員会では、市立学校における個人情報の紛失事故をきっかけに、学校現場における個人情報の適切な管理運用を行うためのガイドラインとして、平成 17 年 7 月に『個人情報取扱いマニュアル』を作成した。それを踏まえ、市立学校に対して個人情報を管理するための内規を作成するように求めている。

さらに、指針の作成、研修などソフト面の対応だけでなく、学校や教職員が個人情報を適正に管理できるようにするために、学校に教職員数のパソコンを配備する、セキュリティ USB⁹を導入するなどハード面での整備も進めている。

なお、この指針は、大手出版社の要請により『教職員の個人情報取扱いの手引』として、発刊された。

《取組のポイント》

マニュアルには学校における個人情報の職種別の管理の仕方、個別の対応事例など、個人情報の適正な取扱い方が網羅的にまとめられている。

個人情報をしっかり管理できるハード面の環境も整えている。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 学校現場における個人情報保護の動き

前橋市では、平成 9 年に前橋市個人情報保護条例を制定、平成 14 年にセキュリティ・ポリシーを策定し、個人情報の保護に努めた。学校現場で個人情報保護に本格的に取り組み始めたのは、平成 17 年の個人情報保護法全面施行と時期を同じくしている。それまで、学校現場では、様々な個人情報を日常的に取り扱っていたが、前橋市のセキュリティ・ポリシーの適用範囲に「学校」が含まれていないため、セキュリティ・ポリシーをそのまま適用することが難しい状態だった。そこで、教育委員会としては、校長会議等の機会を捉えて、個人情報保護の意識を高揚させようと考えた。

(イ) 学校現場における「過剰反応」

全て一概に「過剰反応」とは言えないが、以下のような事例はある。

地域の自治会から新一年生にお祝いを出したいので新一年生の名簿がほしいと頼まれたが、学校が断ったため、教育委員会にクレームが来た。

友達の家遊びに行った子どもに連絡を取ろうとし、保護者が友達の連絡先を学校に問い合わせたところ、学校が個人情報保護を理由に断り、トラブルになった例もある。

⁹ データを暗号化して保存し、パスワードをかけて、学校が持ち出しを管理するもの

(ii) 個人情報の適正な取扱いにおける取組内容

(ア) 具体的な取組内容

網羅的なマニュアルの作成

学校現場における個人情報の適切な管理運用を行うためのガイドラインとして、『個人情報取扱いマニュアル』（以下「マニュアル」という。）¹⁰を作成した。そのマニュアルでは、各市立学校において自校の状況に合わせた個人情報管理の内規を作るように求めている。

マニュアルには、個人情報保護の概要（個人情報の定義や学校現場に存在する個人情報の種別）、職種別の個人情報の管理・活用に関する事例（校長や教頭など管理職の対応や教員の対応、事務職員の対応）、地域や保護者への対応事例、個人情報の流出を防止するための対応などが記載されている。

マニュアルについては、学校現場における個人情報管理に主眼をおいて作成した。また、作成には学校現場の経験がある職員があたり、学校のどこにどのような個人情報があるか、教員が個人情報を管理・活用する上でどのような問題点があるのかを洗い出した。また、事務職員や養護教諭等の代表者にも協力を求め、それぞれの立場に応じた個人情報保護のポイントや事例の収集に努めた。さらに新聞記事やインターネット情報などから多くの事例を収集し、個人情報の流出・紛失事故の原因を把握する調査を行った。この調査結果をもとに流出防止に必要な対策を検討した。

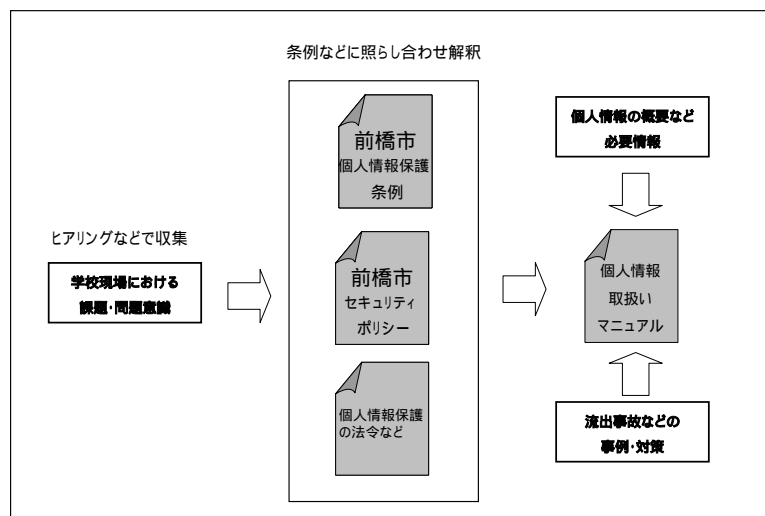


図 2-44 マニュアル作成のプロセス

マニュアルは作成途中に、前橋市セキュリティ・ポリシーを策定した部署に何度もチェックをしてもらい、前橋市としての個人情報保護に対する方針とマニュアルに乖離が生じないようにした。

なお、異動等で教職員の入れ替わる年度当初などには、学校の内規やマニュアルをもとに学校内で研修をするよう求め、個人情報保護に対する意識の向上やマニュアルの理解と徹底を図っている。

¹⁰ マニュアルの内容は取組ヒアリング調査及び『教職員の個人情報取扱の手引』を参考にし、編集した

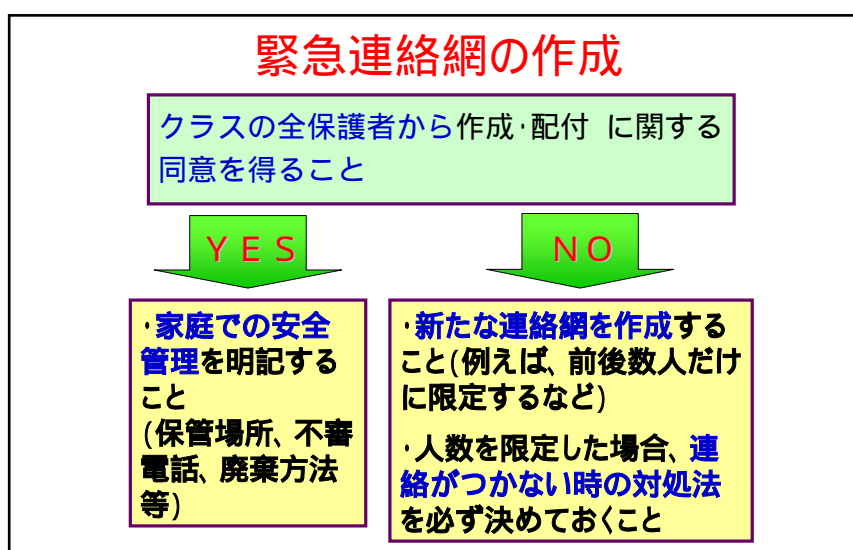


図 2-45 マニュアルに掲載してある Q&A (研修会資料より抜粋)

個人情報保護するハード環境の整備

これまで、教職員の多くは私有のパソコンを使用して、テストの作成や生徒の出席管理などの事務を行っていることが多かった。教職員は忙しく、学校の勤務時間だけで全ての事務処理を行うことは難しい。このような環境下において、マニュアルに沿って個人情報を管理することや個人情報を持ち出さないことを教職員に求めても難しい。そこで、ルールを作るだけでなく、それを守れる環境を作るために、市立学校に対し全教職員用のパソコンを配備した。教職員が私有のパソコンを使用しなくても業務が可能となった。これにより個人情報を適正に管理し、流出防止のためのハード的な環境が整った。さらに、教職員がやむを得ず、個人情報を学外に持ち出す際に、管理職(校長や教頭)の許可を得ることや「個人情報 校外持ち出し報告簿」に記録するなど必要な手続の整備と学校が管理するセキュリティ USB の配布も行った。

個人情報 校外持ち出し報告簿					
前橋市立 小学校 2年1組 担任					
常 時	持ち出し物	点検日 印	点検日 印	点検日 印	点検日 印
			5/	7/	10/
時		5/	7/	10/	12/ 3/
		5/	7/	10/	12/ 3/
随 時	持ち出し物	持出日	収納日	確認印	

図 2-46 個人情報校外持ち出し報告簿

(イ) 取組による成果

マニュアルを作成したことで個人情報保護に関する教職員の関心や理解は高まったと言える。また、個人情報の取扱いに関して、基準ができたため、保護者や地域住民に様々なことを説明しやすくなった。

さらに、大手出版会社の要請もあり、マニュアルをもとに、内容をさらに充実し『教職員の個人情報取扱の手引』として出版したことで、全国的にも参考にされるようになった。

(iii) これからの取組

個人情報の保護、流出防止に対する教職員の意識を常に高く保ち続けるために、定期的な申し合わせの確認や自己点検を行っている。

また、平成 18 年に総務省が『地方公共団体における情報セキュリティ・ポリシーに関するガイドライン』の全部改正を行ったことをきっかけに前橋市セキュリティ・ポリシーの見直しを行っている。これまで、前橋市セキュリティ・ポリシーには学校が位置付けられていない。そこで、学校における個人情報の管理・運用をより適切に行えるようにするため、対象外だった学校をセキュリティ・ポリシーに位置付けていることとしている。¹¹

参考 URL

・前橋市教育委員会ホームページ

<http://www.city.maebashi.gunma.jp/kbn/00031003/00031003.html>

¹¹ 平成 20 年 4 月 1 日に学校を対象に含めた新しいセキュリティ・ポリシーが施行された。

2-5 教育現場における個人情報適正活用に向けた取組事例

(1) 川場村立川場小学校

《取組の概要》

川場村では「地域に開かれた学校」を目指すため、ホームページを活用して地域住民に対する情報発信を積極的に行っている。不特定多数が閲覧するホームページの特性を活用するとともにその弊害を抑制するため、「インターネットの使用及び Web 上に公開した Web ページに関するガイドライン」及び「Web ページ Q&A コンサルテーション」を作成し、個人情報の適切利用に努めている。

《取組のポイント》

ホームページを活用して地域に開かれた学校を実現するためのガイドラインを作っている。ガイドラインや Q&A をホームページ上に掲載することで学校の指針を明らかにし、保護者の理解を得る工夫をしている。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 川場小学校における個人情報保護の動き

最も早い取組は、平成 13 年度、ホームページの開設をきっかけとした「インターネットの使用及び Web 上に公開した Web ページに関するガイドライン」(以下「ガイドライン」という。)の作成になる。その後の取組としては、教職員及び児童などの個人情報において紙で管理しているものは施錠したキャビネット、電子化した個人情報ファイルにはパスワードをかけて管理するなどしている。ただし、明文化した個人情報保護方針のようなものや各種同意書のフォーマットなどは作成していない。

(イ) 川場小学校における「過剰反応」

特に「過剰反応」はない。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

ガイドライン及び「Web ページ Q&A コンサルテーション」(以下「Q&A」という。)を作成した。

ホームページの開設は平成 11 年度である。その頃、県内外を問わず、小中学校においてホームページが急速に開設されていた。参考になる良いホームページもあったが、ホームページ上の個人情報に対する「過剰反応」により、閉鎖の危機に直面しているホームページもあった。良い例も悪い例も知っていたため、ホームページを公開するにあたり、情報発信の意義と個人情報の取扱いを保護者に誤解なく伝えることが必要だと感じ、本校オリジナルのガ

イドラインを平成 13 年度に作成した。その後、平成 15 年度には、Q&A を作成し、本校のホームページにおける個人情報の取扱いなどを示した。これは、当時の担当者が、県外研修でホームページの講習を受け、ガイドラインをもう少し噛み砕いて分かりやすくすることと、ガイドラインにおいて説明が十分でないところを補うものとして作成された。

(イ) 取組の特徴

ホームページは不特定多数が見るものなので、ホームページ上に掲載する情報には細心の注意を払う必要がある。しかし、だからといって児童の学習や活動の様子を全く掲載しないのであれば、ホームページを公開する理由がなくなってしまう。そこで、ガイドラインが必要となった。

ガイドラインでは、児童を特定する情報は発信しないこと、児童の写真をホームページ上に掲載する場合は、画素数及びファイルサイズを落として使用することなどを規定している。

ガイドライン及び Q&A は、それ自体もホームページ上に掲載している。掲載により本校の指針を示すことで、保護者の理解が得られやすくなると考えている。

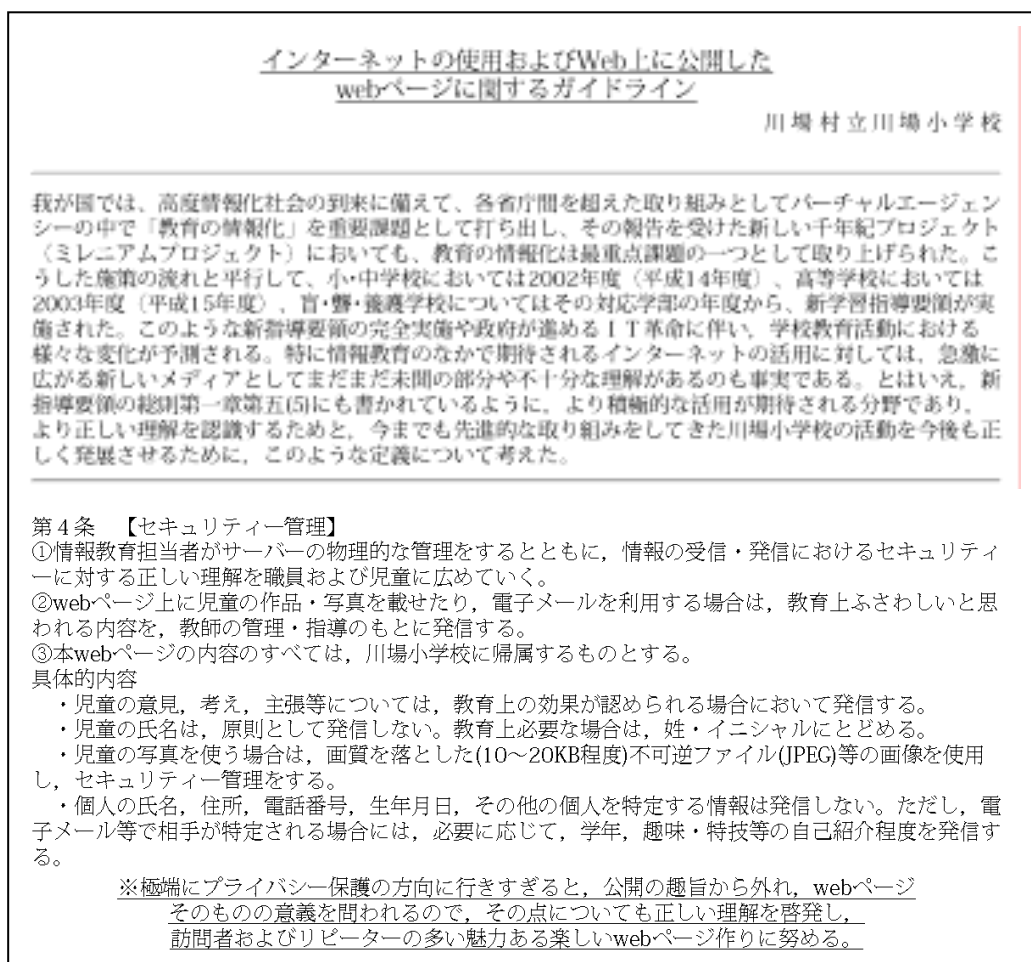


図 2-47 「インターネットの使用及び Web 上に公開した Web ページに関するガイドライン」
(一部抜粋)

★どんなホームページを目指していますか？

★「開かれた学校づくり」という言葉が言われ出してだいぶ経ちますが、まだまだ学校ってその職員や保護者でないと感じる存在です。我々職員もその辺については、やや鈍感になっているのも事実です。「開かれた学校づくり」には、様々な手段や方法がありますが、地域の宝である子ども達が通う学校では、どんな活動をしているのか？子ども達の様子はどんなだろう？・・・と、そんな単純な疑問を情報化が進む社会において、インターネットという手段を通して、できる範囲のことからまずはじめていくこと、学校や子ども達の様子を知ってもらい、より子ども達や学校に対する理解を深めていただき、学校教育の発展につながるための一つの手段となればと考えています。

★川場小ホームページ公開に対する基本的な考えは？

★インターネットやホームページという新しいメディアに対しては、ものすごい勢いで普及しつつあるものの、まだまだ不確定な未知の部分が多々あるとともに、様々な誤解や理解不足もあり、雑誌やテレビのような完全に一般向けと言えるメディアにはなっていないのも今の段階では現実です。ただ今後さらに確実に発展していく分野であることには間違いありません。教育機関である学校として、将来さらに発展して行くであろうこの分野に対して、未来ある子ども達が正しい理解の下に活用していったらいいという願いがまず根本にあります。

しかし残念ながら、ネット上におけるほんのごく一部の心ない無責任な行動をする者がいることの実事や正しい理解と知識がないために、マスメディアのネット事件報道等に左右されてセキュリティ面のみしか目を向けず、この分野の発展の芽を摘み取ってしまう人がとても多いのも事実です。無制限の可能性を持つこのメディアに対して、前者後者のような一部の者に決してつぶされてはいけないことだと思います。

上記のような考えの下、まずは子ども達に対してインターネットやホームページのすばらしさやよさを伝えていけるより高度な環境作りの一つとして、川場小学校ホームページをネット上に公開しています。また、ネット上に公開したホームページは、生き物を飼っているのと同じだと思います。一端公開したからには、ただ公開しただけというのではなく、きちんと責任もって面倒を見て育てていくことが大切なことだと思います。インターネットを使って情報を得ることだけでなく、情報を発信すること、その両者のバランスが整ってこそ情報およびこのメディアに対する正しい理解と責任が生まれると考えます。

おかげさまで本ホームページも、多くのホームページコントロール等で全国的な規模の中で認められる存在になりました。今後も情報を発信する側の川場小の職員・子ども達への正しい理解の啓発と同時に、情報を受け取る側の保護者・地域の方々さらにはあらゆる訪問者に対しても、本ホームページを通して啓発していきける存在であるよう努力を続けていきたいと考えています。

★情報公開と個人情報保護について、どう考えますか？

★一般的に、情報公開についても個人情報保護についても、マスコミの取り上げ方にも問題があってやや偏った認識になりつつあるように思います。情報公開と個人情報保護があたかも相反するかのような偏見があるように感じています。情報公開とは、なんでもかんでもすべての情報を公開するというものではなく、誰もが持つ「知る権利」を出来る限り公平・公正に必要なに応じて得ることができるための手段であると思います。また、個人情報保護とは、個人に関わるあらゆる全ての情報を限ることではなく、個人を守るべき情報を濫用されないための守りの手段であると思います。よって、情報公開と個人情報保護は、決して相反するものではなく、両者は互いを支え合う考え方であるべきだと思います。情報を公開する側の責任、情報を受け取る側の責任、それぞれのきちんとした責任があって初めて成り立つものであり、無責任な考えや偏った考えから主張しすぎたり、過剰反応しすぎたりするのが、最も軽率なことだと思います。

図 2-48 「Web ページ Q&A コンサルテーション」(一部抜粋)

(ウ) 取組による成果

ホームページを開設して、これまでのところ、掲載した写真などについて、保護者からのクレームはない。

ガイドライン等を策定したことにより、ホームページ担当の教員が異動になっても、ホームページ開設の目的に沿った運営が可能になっている。また、早い時期から取り組んでいたため、群馬県内では本校のガイドラインを参考にしている学校も多い。

参考 URL

・川場村立川場小学校ホームページ

<http://www.kawaba-e.ed.jp/>

(2) 江東区立小名木川小学校

《取組の概要》

江東区立小名木川小学校では、平成 17 年度、東京都情報モラル教育実践モデル校に指定されたことをきっかけに、個人情報保護方針を定める等、個人情報保護に取り組んでいる。

学級緊急電話連絡網については、同意書をもらう形式で作成しており、同意が得られた児童全員の姓名と電話番号が記載された連絡網を配布している。また、学級緊急電話連絡網は、年度末に回収している。

《取組のポイント》

プライバシーポリシーの規定と保護者同意による連絡網の作成・配布を行っている。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 小名木川小学校における個人情報保護の動き

明確な個人情報保護の取組は、平成 17 年度、東京都情報モラル教育実践モデル校に指定されてから始められた。その時の取組としては、個人情報保護方針（以下「小名木川小プライバシーポリシー」という。）の策定や学年ごとに個人情報やプライバシーの保護に対する教育等を実施している。

それより以前には、卒業アルバムへの住所録掲載の取り止め（平成 10 年頃から）や、子どもを早退させる旨の連絡を保護者からもらった時、一度電話を切り再度電話をかけて本人確認を行ってから早退させるようにする（開始時期不明）といった取組が行われていた。ただしこれらは、「個人情報保護」としての取組というよりは、子どもへの犯罪防止やプライバシー保護を主目的としているものであった。

(イ) 小名木川小学校における「過剰反応」

学級緊急電話連絡網の作成においては保護者からの「過剰反応」は見られておらず、同意が得られないことは、全学年を通じてほとんどない。同意が得られない場合は、緊急の連絡は担任の教員が直接連絡を取っている。

また、児童の転入・転校時には、転校先の学校からは、児童の家庭の事情等の個人情報の提供は滞りなく得ることができており、学校間でも「過剰反応」は見られない。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

小名木川小プライバシーポリシーの策定

東京都情報モラル教育実践モデル校に指定されてから、小名木川小プライバシーポリシーを策定した。これは、事業者や私立学校等のプライバシーポリシーを参考に、策定まで約半年間の時間を要している。この中で連絡網の扱い等について規定した。

平成18年4月1日 江東区立小名木川小学校校長 永岡 幸夫
江東区立小名木川小学校の個人情報保護方針 (プライバシーポリシー)
江東区立小名木川小学校は、個人の人格尊重の理念のもとに、個人情報の重要性を認識し、以下の方針に基づき、個人情報の取り扱いに留意して、その保護に努めます。
1. 個人情報に関する法令の遵守 個人情報の取り扱いについて、「個人情報の保護に関する法律」その他関連法令等を遵守します。
2. 個人情報の組織・体制 個人情報保護のための校内管理体制を整備し、個人情報保護に関する取り組みについて適宜点検、改善を図ります。また、教職員に対して継続的な研修等を実施し、個人情報保護についての意識を徹底します。
3. 個人情報の取得・利用 個人情報の取得・利用にあたり、利用目的を明確にした上で適正な手段により取得し、取得した個人情報は明示した利用目的の範囲内で必要な限度において利用します。
4. 個人情報の管理 個人情報の紛失、破壊、改ざん及び漏えい等を予防するために、必要かつ適切な安全措置を講じます。
5. 個人情報の第三者提供 法令の定める場合を除き、事前に関係する個人の同意を得ることなく、個人情報を第三者への開示・提供は行いません。
6. 外部委託先の監督 本校の業務の一部を外部に委託する場合、委託先に対し、個人情報の安全管理がはかれるよう必要かつ適切な監督を行います。
7. 個人情報の開示・訂正・削除 各自の個人情報の開示・訂正・削除等の請求に対して、的確に対応します。
附則1. 個人情報保護方針・プライバシーポリシーを平成17年4月6日制定。 平成18年2月1日改正。
附則2. 個人情報利用目的 (個人情報の取得・利用) 本校入学時及び新学期の開始時に取得する個人情報の利用目的は、以下の通りです。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 校務及び教務、証明書作成等に関わる業務を行うため 2. 学業成績及び生活の向上改善を目的とした指導に関わる業務のため 3. 入学式、卒業式等の行事実施のため 4. 健康診断の実施等児童の健康管理、児童の安全確保を行うため 5. 給食費、PTA会費、積立金等に関わる案内や通知に必要な業務を行うため 6. 児童の所属する学級において、教育上必要な連絡を行うため 7. PTAの運営等に必要な業務を行うため
附則3. 個人情報の共同利用 (個人情報の第三者提供) 個人情報の一部に限り、以下の通り共同利用します。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 共同利用する情報 在校児童名と電話番号 2. 共同利用する者 同級の保護者 3. 共同利用する目的 緊急連絡 4. 記載に支障がある場合は、各担任までご連絡ください。
児童名簿・学級緊急連絡網の作成について 児童名簿 ご家庭との連絡のために、児童名、保護者名、住所、電話番号を掲載した児童名簿を校長室・職員室・事務室・保健室等に常備しますが、表紙に通し番号を記載し、印刷は必要最小部数にとどめ、「取扱い注意」の表示を行い、公開はいたしません。
学級緊急連絡網 緊急連絡を目的とした学級毎の電話連絡網を作成し、各ご家庭に配布する。保護者には複製の禁止と取扱い注意の協力を依頼する。また、追加訂正した場合、最新の連絡網以外は回収して破棄する。年度末には回収し、破棄する。

図 2-49 小名木川小プライバシーポリシー

学級連絡網

学級連絡網の作成については、入学時に保護者からの同意書をもらうことによって作成を可能にしている。原則として、同意を得られた児童全員の姓名と電話番号を記載している。同意書では、利用目的を、「災害時の緊急連絡と行事の中止及び臨時休校等の連絡」「PTA 及び学級の運営に必要な連絡」「児童の安全確保のための連絡」に限定している。この同意書を「小名木川シャトル便」¹²という保護者との連絡便で配布・回収を行う。また、連絡網については、年度の終わりに回収するという運用方法をとっている。

連絡網は、個人情報保護法施行以前から引き続き作成しているものであり、作成するのが当然という意識のもとに作成・配布されている。

保護者様
平成19年4月9日
江東区立小名木川小学校
校長 木 岡 幸 三

学級緊急電話連絡網の作成について(お願い)

保護者の皆様にはまずまずご理解のこととお察し申し上げます。平素より本校の教育活動、子ども活動にご理解ご協力をお願いいたしております。また、学級緊急電話連絡網を本年秋頃に作成したいと考えています。「個人情報保護法」が施行され、保護者の方の同意を得なければ、氏名、電話番号等を名簿に記載することができなくなりました。この電話連絡網は緊急時に使用するもので、下記の通り目的に使用いたします。

また、今後の児童の安全対策上から考えますと緊急連絡が必要な場合が想定されます。緊急電話連絡網の必要性をご理解の上、下記の同意書にご記入いただき、4月15日(金)までに「小名木川シャトル便」(ファイルと同封した封筒)に入れて学級担任へご郵送ください。

なお、平成19年度の学級緊急電話連絡網は使用上の注意を明記して、「小名木川シャトル便」に入れ、変更を通して保護者の皆様にお届けいたしますので、ご理解ご協力をお願い申し上げます。

記

1. 確認事項
① 使用の目的を限定します。
・ 災害時の緊急連絡、行事の中止及び臨時休校等の連絡
・ PTA及び学級の運営に必要な連絡
・ 児童の安全確保のための連絡(緊急に必要な場合)
② 目的外使用の禁止。
2. 記載事項
① 氏名氏名と電話番号
② 学級電話番号
3. 学級連絡網は、担任が作成します。
4. 学級連絡網は、年度末・年度初めに回収して学校で処分いたします。

江東区立小名木川小学校長 岡 幸 三 知り取り様

学級緊急電話連絡網の作成同意書

「学級緊急電話連絡網」に、児童名は掲載し、

[() 自宅の電話番号又は携帯番号を記載すると同意します。
TEL ()]

[() 自宅の電話番号を記載しないで下さい。
※上記の()のどちらかを○印をご記入下さい。

平成19年4月 日
()年()組
保護者氏名 _____ 用

図 2-50 学級緊急電話連絡網 同意書書式

学校名簿の作成

小名木川小学校では、全校生徒名の記載されている学校名簿を作成している。これは、年度当初に保護者に対して配布・回収する「児童資料」をもとに作成しており、5部だけ作成し、校長、副校長、事務室、保健室においてそれぞれ1部ずつ管理し、残り1部を予備として保管している。

¹² 保護者と担任の教員が連絡を取り合う際に使う生徒を通じた連絡ファイル

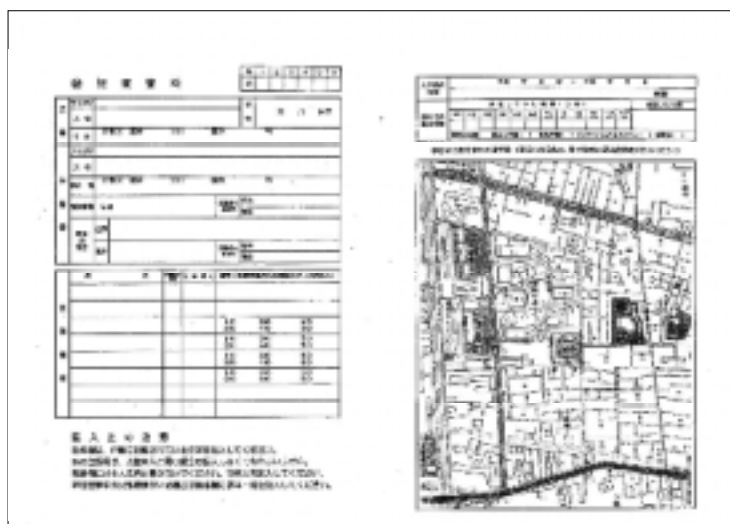


図 2-51 児童資料（一部抜粋）

情報管理

児童の個人情報は、ネットワークにつながっていないパソコンにおいて管理している。また、教師がパソコンからデータを外部に持ち出すことは原則禁止している。どうしても必要な場合は、管理職の許可のもと、パスワード管理がされているセキュリティ USB メモリを使用することになっている。

(iii) これからの取組

個人情報保護の取組をより浸透させていくことが今後の取組である。しかし、それには情報管理システムの向上や、運用上のルールの徹底など様々な課題をクリアする必要がある。これらの問題に対応できる人材の確保が課題となっている。

参考 URL

・小名木川小学校ホームページ

<http://www.koto.ed.jp/onagigawa-sho/>

(3) 奈良女子大学附属中等教育学校

《取組の概要》

奈良女子大学附属中等教育学校では、個人情報保護規定などの策定、各種同意書式などを作成し、校内規則・内規集としてまとめている。また、これら内規集から個人情報の取扱いに係る部分を編集し、独自の「個人情報保護マニュアル」を作成した。現在、内規集及び「個人情報保護マニュアル」に従って、学級連絡網の作成や学校ホームページの管理が行われている。

また、生徒に対する情報モラル教育を実施することで、個人情報を収集・管理する側（学校側）の体制整備と併せ、提供する側（生徒側）の啓発も行っている。

《取組のポイント》

保護者の同意を得ながら従来どおりの学級連絡網を作成している。

生徒の写真なども同意を得ながらホームページ等に掲載している。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 奈良女子大学附属中等教育学校における個人情報保護の動き

平成16年度後半から、個人情報保護法及び独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律に関する情報を収集し始めた。

収集した情報の整理、検討を行い、学校としての個人情報保護方針の策定、学校内規も盛り込んだ。また、教職員が使いやすいように内規集をもとに「個人情報保護マニュアル」（以下「マニュアル」という。）を作成し、職員会議で周知した。規則を作るだけでなく、浸透させることも重要であるため、教職員に対する研修会・勉強会なども行っている。

また、生徒に対しては通常カリキュラムの中で情報モラルの教育を行い、その中で個人情報の取扱いについても学習するようにしている。また、本校の学園祭などで外部に対し学校内の情報を発信する場合は、リーダー講習会と称して、学園祭の実行委員の生徒に個人情報保護などの講習会を行っている。

(イ) 奈良女子大学附属中等教育学校における「過剰反応」

学校内ではほとんどない。「過剰反応」が起きないように保護者にはよく説明している。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

個人情報の適正利用、管理に関わる校内規定・内規、マニュアルの作成を行った。規定・内規は、副校長が素案を作り、それを学校長など管理者と主だった教職員で検討、顧問弁護士にも相談して作り上げた。その後、教員会議で意見を聞きながら完成させた。マニュアル

に関しては、情報管理委員会¹³を立ち上げ、内規集から必要部分をピックアップする形で編集を行った。また、職員研修では内規集やマニュアルの勉強会を実施し、学校の顧問弁護士を講師としたケーススタディを行った。ケーススタディ方式にしたのは単に講義を聴くだけではなく、教職員に自らで個人情報について考える場を提供するためである。

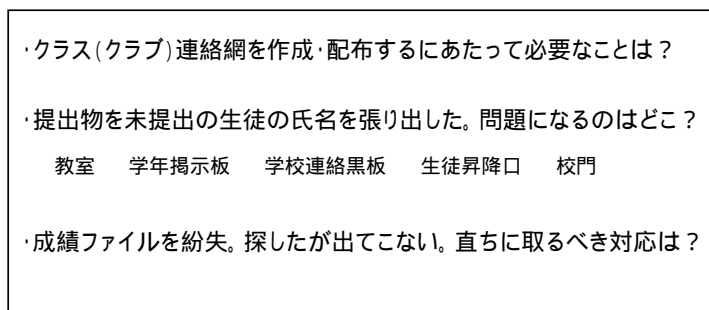


図 2-52 ケーススタディの例（一部抜粋）

(イ) 取組の特徴

奈良女子大学附属中等教育学校では学級連絡網の作成とホームページ上で生徒のいきいきとした活動の様子などを紹介している。連絡網などが作成できないなど困難に直面している学校が多い中、保護者の理解を得ながら進めている。

学級連絡網の作成について

個人情報保護法全面施行前

平成 10 年頃まで学校名簿を作成していた。学校名簿は生徒及び教職員全ての住所・姓名(生徒に関しては保護者姓名も掲載)・電話番号を掲載し、学校関係者全員に配布していた。この当時は同意を得ていなかったし、回収もしなかった。保管に関しても特に注意書きなどはしていなかった。平成 10 年頃から教職員宅を中心に不動産会社などから営業の電話が多くなり始めたので、教職員には学校名簿を配布、生徒には同学年の生徒のみの名簿を配るようにしていた。この方式は平成 16 年度まで続けた。

これら名簿に記載する情報は、毎年家庭から提出してもらっている家庭調書による。

個人情報保護法全面施行後

平成 17 年度からは学校名簿は教職員のみ配布し、1 年ごとに回収(名簿にナンバリングして管理)、部外者への公開を禁ずる旨を名簿の表紙に明記した。

また、学級名簿を作成することにした。いわゆる学級連絡網である。学級連絡網の作成は、文書で家庭に作成する旨を通知し、同意をいただいたことにしている。家庭から問い合わせがあれば、担任が対応するようにしている。

学級名簿には、クラス全員の姓名、電話番号及び名簿の取扱いに関する注意書き(部外秘とすること、外部問い合わせに応じないこと、回収することなど)を記載してある。また、

¹³情報管理委員会は、校長、副校長、校内教頭、図書情報部主任、総合情報処理センター運営委員、教務部主任、進路指導部主任、事業広報部主任、事務係長、附属学校部の担当者他、校長が必要と判断したもので構成

年度末に回収するようにしている。なお、姓名は姓だけで学級名簿を作るクラスもある。これはクラス担任の判断に任せている。また、電話番号は、基本的に家庭の電話（固定電話）にしている。

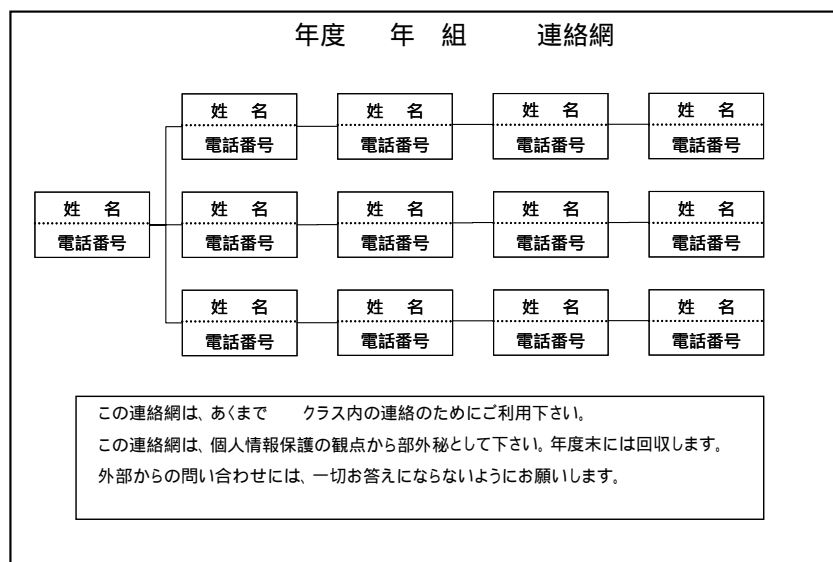


図 2-53 学級連絡網のイメージ（内規集などをもとに編集¹⁴）

ホームページの写真、展覧会・スポーツ大会などでの氏名の公表について

ホームページに写真を掲載することや、展覧会やスポーツ大会などにおける氏名の公表については、入学時に保護者から同意を得るようにしている。

なお、ホームページに顔がはっきり分かるような写真を掲載する場合や、学校紹介のパンフレットなど学校としてオフィシャルに長期間、配布する場合は個別に同意を得るようにしている。煩雑だが、「過剰反応」などを惹起させないために必要な手続と考えている。

¹⁴ 学級連絡網の細かい部分は、クラス担任の判断に任されている。このため、注意書きの内容（表現）や連絡網の名称（緊急連絡網や電話連絡網）などはクラスによって違う。内規集などに示されている基本的な事項について例示した

<p style="text-align: right;">平成〇〇年 4月 8日</p> <p>前期課程生 保護者の皆様へ</p> <p style="text-align: right;">奈良女子大学附属中等教育学校 校長 〇〇〇〇</p> <p style="text-align: center;">生徒の作成した作品の著作権ならびに生徒の肖像権に関するお願い</p> <p>拝啓 春色のなごやかな季節となりました。保護者の皆様には日頃より本校の教育活動にご理解、ご協力を頂いておりますことより御礼申し上げます。</p> <p>さて、学校では授業等の中で生徒に作文等の作品を作成させる場合がございます。また、今後はプレゼンテーションやビデオ作品の作成にも取り組んでまいります。</p> <p>それらの作品には、ときに生徒の写真や映像が用いられる場合がございます。また、生徒が作成した作品の著作権は生徒または本校でございます。</p> <p>周知の通り、本校では保護者の皆様のご理解のもと、授業の公開や研究発表をおこない、教育研究の成果を広めるとともに、他者評価を受けてよりよい授業を創り出してゆくという教育研究活動を続けてまいりました。その際、生徒の作品の著作権や肖像権の侵害はせぬよう十分に気をつけては参りましたが、書面にて承諾を得るという事はいたしてまいりませんでした。</p> <p>つきましては、下記の場合に限り、生徒の作品や授業の様子を公開することをご承諾いただきたくお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">敬具</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>(1)校内外での研究会、学会 (2)校内外での学校行事（例：生徒同士の交流会） (3)各種コンクールへの出品 (4)PTA関連行事等への出品 (5)研究論文への掲載 (6)学校のホームページへの掲載</p> <p>ただし、個人を特定できるような画像・映像は本人や保護者の承諾を得てから掲載する。また、個人名を掲載する場合には、そのつど本人と保護者の承諾を得る。</p> <hr/> <p style="text-align: center;">切取り</p> <p style="text-align: center;">< 承 諾 書 > 前期課程終了時まで有効</p> <p>奈良女子大学附属中等教育学校校長殿</p> <p style="text-align: right;">平成〇〇年 4月 8日</p> <p>上記「生徒の作成した作品の著作権ならびに生徒の肖像権に関する」学校からの依頼について承諾します。</p> <p style="text-align: right;">年 組 番 生徒氏名 _____ 保護者名 _____ 印</p>	<p style="text-align: right;">平成〇〇年 4月 8日</p> <p>後期課程生 保護者の皆様へ</p> <p style="text-align: right;">奈良女子大学附属中等教育学校 校長 〇〇〇〇</p> <p style="text-align: center;">生徒の作成した作品の著作権ならびに生徒の肖像権に関するお願い</p> <p>拝啓 春色のなごやかな季節となりました。保護者の皆様には日頃より本校の教育活動にご理解、ご協力を頂いておりますことより御礼申し上げます。</p> <p>さて、学校では授業等の中で生徒に作文等の作品を作成させる場合がございます。また、今後はプレゼンテーションやビデオ作品の作成にも取り組んでまいります。</p> <p>それらの作品には、ときに生徒の写真や映像が用いられる場合がございます。また、生徒が作成した作品の著作権は生徒または本校でございます。</p> <p>周知の通り、本校では保護者の皆様のご理解のもと、授業の公開や研究発表をおこない、教育研究の成果を広めるとともに、他者評価を受けてよりよい授業を創り出してゆくという教育研究活動を続けてまいりました。その際、生徒の作品の著作権や肖像権の侵害はせぬよう十分に気をつけては参りましたが、書面にて承諾を得るという事はいたしてまいりませんでした。</p> <p>つきましては、下記の場合に限り、生徒の作品や授業の様子を公開することをご承諾いただきたくお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">敬具</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>(1)校内外での研究会、学会 (2)校内外での学校行事（例：生徒同士の交流会） (3)各種コンクールへの出品 (4)PTA関連行事等への出品 (5)研究論文への掲載 (6)学校のホームページへの掲載</p> <p>ただし、個人を特定できるような画像・映像は本人や保護者の承諾を得てから掲載する。また、個人名を掲載する場合には、そのつど本人と保護者の承諾を得る。</p> <hr/> <p style="text-align: center;">切取り</p> <p style="text-align: center;">< 承 諾 書 > 後期課程終了時まで有効</p> <p>奈良女子大学附属中等教育学校校長殿</p> <p style="text-align: right;">平成〇〇年 4月 8日</p> <p>上記「生徒の作成した作品の著作権ならびに生徒の肖像権に関する」学校からの依頼について承諾します。</p> <p style="text-align: right;">年 組 番 生徒氏名 _____ 保護者名 _____ 印</p>
---	---

図 2-54 同意書フォーマット

(ウ) 取組による成果

個人情報保護法施行前から準備を始めたためか、さほど混乱なく個人情報の保護体制の構築、学級連絡網の作成、ホームページ上での情報発信を続けることができた。また、他校からマニュアルに関する問い合わせなどもあり、一定の成果を挙げられていると考えている。

(iii) これからの取組

現時点では特に予定していないが、必要があれば随時対応する。

参考 URL

- ・奈良女子大学附属中等教育学校ホームページ
http://www.nara-wu.ac.jp/fuchuko/
- ・奈良女子大学附属中等教育学校『個人情報保護マニュアル』
http://www.nara-wu.ac.jp/fuchuko/Q&A/news/kojinjouhoumanyuaru.pdf

(4) 社会福祉法人陽光福祉会 太陽の子保育園

《取組の概要》

太陽の子保育園では、園内写真の販売をきっかけに、個人情報保護のルールを定めるプライバシーポリシーの策定を行うとともに、その内容に対する保護者からの同意書を取得している。

また、園児の個人情報をデータベース管理する取組を進めており、情報セキュリティの安全性をより高めようとしている。

《取組のポイント》

民間出身の園長が、保育園での個人情報保護の管理体制を憂慮し、保護者からの「過剰反応」の出る前に取組を開始している。

写真販売等の際の責任の所在を明確化し、過剰反応に備える。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 太陽の子保育園における個人情報保護の動き

平成19年4月、現園長の就任に伴って、個人情報保護の取組を始めている。園長は民間企業の出身であり、民間企業に比べ太陽の子保育園での個人情報保護の取組があまりにも遅れていることを憂慮し、取組を開始した。これまでは、園児の個人情報が記入された「児童票」を事務所内の机に出したままにしたり、必要以上の個人情報を第三者に提供するなどの状況が多々見られた。

(イ) 太陽の子保育園における「過剰反応」

現状、太陽の子保育園において、個人情報保護への「過剰反応」は見られておらず、「児童票」「緊急連絡票」「同意書」を得るにあたって、保護者からのクレームや拒否はない。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

プライバシーポリシーの設定

太陽の子保育園では、平成19年6月にプライバシーポリシーを策定した。これは、職員が園内で撮影した写真を保護者に販売するにあたって、保育園としての個人情報への態度をまずは明確にすることが主な策定の意図である。保護者に渡った写真がどのように使われるかをコントロールするのは不可能であり、結果的に問題が発生した場合、保育園が負う責任の所在を明確にする必要があった。

太陽の子保育園における個人情報保護の方針

社会福祉法人 陽光福祉会ならびに太陽の子保育園では、園児及び保護者・家庭に関する個人情報の取り扱いについて『個人情報の保護に関する法律』（以下、『個人情報保護法』と呼ぶ。）及び関連法令等を遵守し、下記の方針に基づいて個人情報の保護に努めます。

1. 基本理念

太陽の子保育園(以下「当園」という。)では、『個人情報保護法』第3条において「個人情報は、個人の人格 尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものである」とされていることを踏まえて、個人情報を取り扱う全ての者が、個人情報の性格と重要性を十分認識し、その適正な取り扱いを図ります。

2. 個人情報の利用目的

当園では、保護者より口頭もしくは文書により提供を受けて得た個人情報、また日々の保育業務を通して得た個人情報を、『児童福祉法』及び厚生労働省編『保育所保育指針』が示している保育所保育の円滑な実施以外の目的で使用することはありません。 監督官庁への各種届出、法律に定めるところの必要書類作成、各種募集等、情報主体の利益享受及び権利の行使に必要なと認められる場合は、正当な目的に限り使用します。 利用目的は

1. 園児募集並びに入園に関する業務
2. 保護者との連絡に関する業務
3. 園児の保育に関する業務
4. 園児の記録管理に関する業務
5. 園児の健康状態把握に関する業務
6. 卒園児の確認に関する業務

とします。

3. 収集する個人情報の種類

当園では、園児を保育するにあたり、児童表・家庭調査票・健康診断票・緊急連絡調査票等、必要最低限の情報は 収集させていただきます。 個人情報の提供を依頼する時は、その収集目的、提供拒否の可否を明確にし、適正に使用します。

4. 個人情報の第三者への提供の制限

当園では、『個人情報保護法』第23条に規定されている下の各号に該当する場合を除いて、保護者の同意を得ないで第三者に個人情報(個人データ)を提供することはありません。

1. 法令に基づく場合
2. 人の生命、身体又は財産の保護の為に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難な場合
3. 公衆衛生の向上又は園児の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難な場合
4. 国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

5. 個人情報の管理

当園は、利用する個人情報(個人データ)を正確かつ最新に保つよう努めるとともに、漏洩(ろうえい)滅失、又は毀損(きそん)の防止、その他の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じます。また、利用目的を失した個人情報については、法令等に定めのあるものを除き、確実かつ速やかに消去するものとします。

6. 個人情報の開示・訂正・利用停止・消去

当園は、保護者がその子ども、その家庭及び自身の個人情報(個人データ)の開示・訂正・利用停止・消去を求める権利を有していることを十分に認識し、これらの要求がある場合には、法令に従って速やかに対応します。また、開示には、本人(保護者)確認をさせていただきます。

7. 個人情報非開示の範囲

当園の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合は、非開示とします。

8. 個人情報の使用

当園は、個人情報の使用に際して、使用されている方の安全に留意するとともに、情報主体の方の意見を尊重し、個人情報を適切に取り扱います。その上で、園児の園生活において必要に応じ使用します。具体的な使用は次のとおりとします。

1. 園生活において、園児が必要とする箇所(ロッカー・フック・くつ箱等) や個人で使用する物品(連絡帳・帽子等)には名前や写真を掲示・記載します。
2. 園内の壁装飾として、当番表・誕生表・園児作品には名前や写真を掲示します。
3. 園児名簿・日誌・指導計画・児童票・名札・園便りやクラス便りに、行事の写真を掲載します。
4. 児童票・調査票・健康調査票・就労証明書の提出をお願いしますが、保育上必要な目的以外には使用しません。
5. 園児名簿や園児連絡先は当園での使用に限定し、それ以外の方から求められてもお知らせしません。
6. 実習生の記録ノートに園児名の記載はいたしません。

9. パンフレットやホームページなどでの写真使用

1. 当園で撮影した写真データをパンフレットやホームページなどで使用する場合、以下の点を厳守します。

2. 園児の写真は、集合写真や複数園児の活動場面のみを掲載し、個人が特定できない写真のみとする。また、ホームページに使用する写真については、個人が特定できない解像度で掲載する。

3. 個人の特定ができるような写真を掲載する場合は、保護者の同意を得る。

4. 保護者から写真の修正や掲載中止の要請を受けた場合は速やかに処理を行う。

10. 個人情報保護体制の継続的改善
 当園は、この「太陽の子保育園における個人情報保護の方針」を実行するため、職場内研修・教育の機会を通じて全職員に周知徹底させて実行し、かつ継続的に改善することによって常に最良の状態を維持します。

[附則] この方針は、平成 19 年 6 月 1 日より実施する。

図 2-55 太陽の子保育園における個人情報保護の方針

同意書

太陽の子保育園では、プライバシーポリシーの策定とともに、その内容に対する同意書を得ている。同意書の内容としては、「プライバシーポリシーの内容に対するもの」と「保育園で得られた情報を子どもの記録以外に使用しないこと」の 2 点である。これは年度当初に同意を得るようにしている。

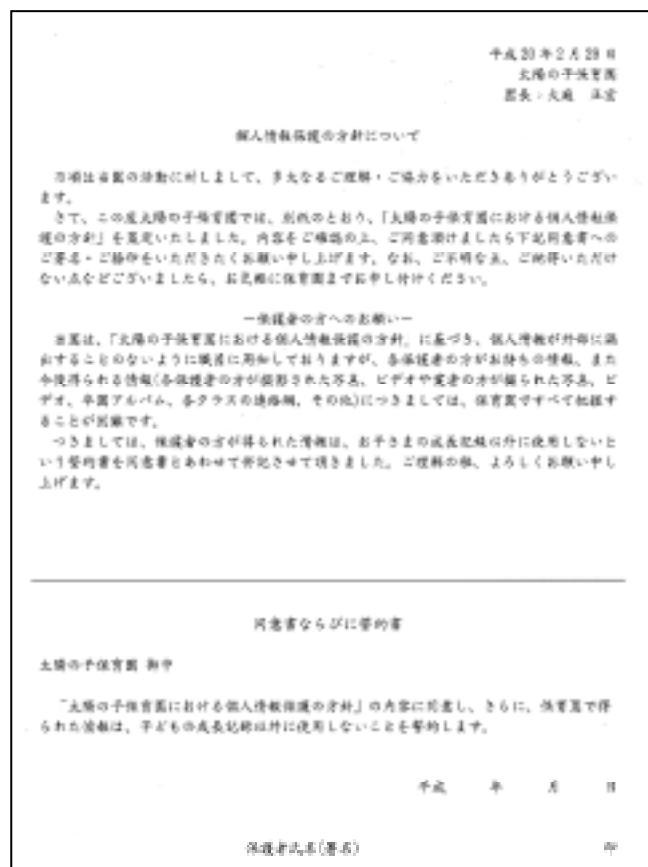


図 2-56 同意書ならびに誓約書

職員研修

個人情報保護に関する職員への研修を行っている。これは平成 19 年に 3 回程度、職員会議の中で実施された。個人情報の運用に関するマニュアルや説明資料等は特にないが、園長から個人情報保護の説明をしている。

個人情報の管理

園児の個人情報は、入園の際に記入する「児童票」「緊急連絡票」によって収集している。以前はこれらを紙ベースで保管していたが、現在は、その内容を専用のデータベースソフトによって管理するよう作業が進められている。このデータベースでは、職位によって閲覧できる個人情報の範囲が決められており、園長は全てのデータを閲覧できるが、保育士は自分

の担任クラス以外の園児について、詳細な情報は閲覧することができないようになっている。このデータベースは、IDとパスワードで管理されている。

緊急連絡網

保護者に配布している緊急連絡網は、全ての園児の姓名が記載されているが、電話番号が記載されているのは自分の連絡する列のみになっている。保護者が他の園児の名前を認識するにあたって連絡網を確認するため姓名までは記載しているが、保護者同士で連絡を取り合う場合は、保育園がそこに介入せずに、個々で連絡先を交換するように指導をしている。

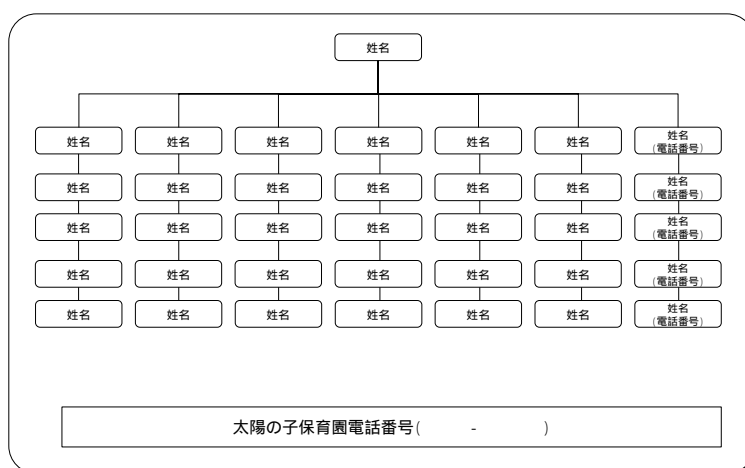


図 2-57 緊急連絡網（イメージ）

ホームページ上での写真掲載

太陽の子保育園のホームページでの写真掲載については、誰でも見ることができるページと保護者のみが閲覧できるページとを設けている。誰でも見ることのできるページについては、個人を特定できない大きさ、解像度で写真を掲載しているが、保護者のみ見ることのできるページでは、個人が特定できる大きさ、解像度で写真を掲載している。このことはプライバシーポリシーにも記載しており、同意を得ている。保護者用ページにログインするには、専用のIDとパスワードが必要であり、年に1回保護者に配布している。なお、保護者に対しては、園児の祖父母まではIDとパスワードを提供してもよいというルールをとっている。

(イ) 取組の課題

個人情報の管理

個人情報のデータ管理が課題となっている。数名の職員でデータ入力作業を行っているが、職員の情報リテラシーが低いこともあり、あまり効率がよくない。時には園長が直接入力することもあり、全ての園児の個人情報を紙媒体から電子媒体に移行するのは、かなり先になる見通しである。

日々の保育の中で収集される個人情報の管理

「児童票」に記入された個人情報は電子データで管理することができるが、日々の保育の

中で得られる情報については、どのように管理すべきか課題となっている。

日常の保育の中で収集される、園児の行動や健康状態などの情報は、日々更新されていくものであり、紙で保管し、その都度書き加えていく方が効率がよい場合もある。また、他の職員と共有しやすさを考えても、紙ベースでのアナログ管理にはメリットがある。しかし、電子データ化した方が、何重にもパスワードを設定することができるため、セキュリティが高い。

(ウ) 取組による成果

プライバシーポリシーの策定等によって、ホームページ上での写真掲載もルール化されたことにより、積極的に情報発信することができるようになった。保護者も園児の日常の保育環境を知ることができ、安心と言えるであろう。

また、東京都の社会福祉団体は、第三者機関による利用者調査を行っているが、行った結果、太陽の子保育園における個人情報保護に対する取組は、利用者の方に非常に高く評価されている。

(iii) これからの取組

個人情報のデータベース化とその管理を進めている。保育士の情報リテラシーの研修も行う予定である。

参考 URL

・太陽の子保育園ホームページ

<http://sunshine.ed.jp/>

(5) 市立 A 小学校

《取組の概要》

学校としての個人情報保護指針を策定、個人情報保護管理者などの設置を行っている。これらの指針に従い、連絡網の作成やホームページ上へ児童の写真を掲載するなど、個人情報の適正利用も実現している。また、児童自身が自分の個人情報を守るために情報リテラシー教育を実施している他、家庭における個人情報の管理が重要との考えから、保護者に対する啓発活動も行っている。

《取組のポイント》

同意を得、連絡網の作成及びホームページなどで写真の掲載をしている。
保護者に対する個人情報保護の啓発活動を行っている。

本事例は連絡網の作成に関するものである。連絡網は、個人情報の塊であり、そのため連絡網を作成している学校の児童に名簿業者が接触し、連絡網を入手しようとした事件も発生している。このような状況をかんがみ、小学校からの要請があり、児童の安全面を考慮し、学校名は公開しない。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) A 小学校における個人情報保護の動き

A 小学校では、世の中にインターネットや携帯電話が普及し始めたことを受け、平成 13 年頃から情報リテラシー教育に取り組み始めた。また、個人情報保護については、平成 17 年 4 月の個人情報保護法全面施行前後から本格的に取り組み始めた。個人情報保護指針の策定、個人情報保護管理者の設置などを行った。

(イ) A 小学校における「過剰反応」

運動会や展覧会などで氏名や作品を公表することに対する許諾を得るようにしているが、これを拒否する家庭がいくつかある。

ただ、「過剰反応」というよりも、このような家庭は大抵の場合、手続の趣旨が分かっていないため、家庭訪問などの折に詳しく説明すると、同意を得られることがほとんどである。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

個人情報保護法施行前から、個人情報保護方針やホームページ作成のガイドラインの策定、緊急連絡網及び各種同意書のフォーマット作成に着手していた。個人情報保護法が施行された 4 月に、それらの資料を職員会議等において検討を加え、A 小学校の方針として打ち出した。それと併せ、校長が個人情報の管理者となり、学校で扱う個人情報は施錠したキャビネットにて保管することとした。

また、PTA の個人情報保護方針も作成した。学校だけが個人情報の管理体制を整備しても児童や保護者が「過剰反応」したり、情報が流出したりしては意味がないため、保護者に対し情報リテラシーの講演会を実施した。家庭における個人情報の責任は、保護者が持つべきであり、保護者に自分や児童の個人情報を守るという意識を持ってもらうために、このような取組も行っている。

さらに児童に対しては総合学習の時間などを利用して年間指導計画に沿って情報リテラシー教育を実施している。

(イ) 取組の特徴

連絡網の作成やホームページの写真の掲載等について

平成 17 年から、在学中の生徒に関する個人情報の取扱いについて同意を得、連絡網の作成やホームページ上への写真の掲載などを行っている。その後、新 1 年生は入学時に、転入生は転入時に同意を得るようにしている。年度当初同意を得られなかった家庭は家庭訪問時に説明し、同意を得ている。

連絡網は、学級全員の姓名及び電話番号を掲載している。電話番号は、基本的には家庭の電話にしている。毎年更新をし、年度当初の学級懇談会で、取扱い上の注意を確認している。

(コピーをしない、第三者に見せない・知らせないなど)

なお、連絡網は年度末には家庭ごとに廃棄をお願いし、回収は行っていない。



図 2-58 連絡網等を作成する際の同意書フォーマット

また、個人情報の取扱いについて同意を得るときに、展覧・スポーツ大会等での氏名の公表についても同様に説明し、同意を得るようにしている。

ホームページ上の写真はできるだけ個人が特定できないように、扱いに配慮しながら掲載している。

2-6 医療・福祉現場における個人情報適正活用に向けた取組事例

(1) 医療法人杏林会 今井病院

《取組の概要》

今井病院では、厚生労働省の「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に準拠した個人情報保護方針の策定と院内勉強会の実施による職員への個人情報保護の徹底を行っている。

また、患者の安全を考慮し医療に必要な情報は取得・提供することを基本方針とし、個人情報を保護するとの名目で行われる必要性の低い事務内容の変更は行わないことにしている。この結果、他の病院で見受けられる患者を番号で呼ぶことや病室から患者の名前をはずすなどのことは行っていない。

《取組のポイント》

これまでの仕組みを大きく変えずに個人情報保護に対応している。

個人情報などを外部に流出させないため、職員と守秘義務契約を締結している。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 今井病院における個人情報保護の動き

医師や病院職員は、患者の情報に対する守秘義務が課せられていたため、個人情報保護法の施行以前から、個人情報については適切な取扱いをしていた。そのような中、平成16年に厚生労働省から「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」(以下「厚生労働省ガイドライン」という。)が示されたことをきっかけに、病院としての個人情報保護方針の明文化を行った。

(イ) 今井病院における「過剰反応」

今井病院においては、特に「過剰反応」はないと言える。

(ii) 個人情報の適正利用のための取組内容

(ア) 具体的な取組内容

個人情報保護方針を作成した。今井病院では、医療現場における安全を確保し、適切な治療を行うことが重要であり、そのために必要な個人情報は取得や提供を行うことを基本方針としているので、個人情報保護方針には、厚生労働省ガイドラインを参考にしつつ、このような病院の基本方針も盛り込んだ。

また、個人情報を確実に保護するため、院内にある個人情報の整理、職員向けの個人情報保護に関するマニュアルの作成と研修会の実施、守秘義務契約の締結を行った。研修会では、個人情報保護法の基礎知識の他にケーススタディなどを行い、職員の理解促進に努めた。このように、個人情報保護法全面施行前に、施行後どのような事態が想定されるかシミュレーションをし、訓練していたため、現場においてさほど混乱は無かった。

一方、患者対応としては、問い合わせ窓口の設置や初診時に利用目的などを説明した上で今井病院の個人情報の取扱いに対する同意を得るようにしている。ただし、個人情報保護法の全面施行以前から受診している患者にはこの措置を行わず、院内に「個人情報保護方針」を掲示することにより対応している。

個人情報保護方針（プライバシーポリシー）

当法人は個人の権利・利益を保護するために、個人情報を適切に管理することが社会的責務と考えております。そのために当法人では、以下の個人情報保護方針を定め確実な履行に努めます。

1. 個人情報の収集について
当法人が患者様の個人情報を収集する場合、診療・看護および患者様の医療にかかわる範囲で行います。その他の目的に個人情報を利用する場合は利用目的を、あらかじめお知らせし、ご了解を得た上で実施いたします。

2. 個人情報の利用および提供について
当法人は、患者様の個人情報の利用につきましては以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて使用いたしません。

- ◎ 患者様の了解を得た場合
- ◎ 個人を識別あるいは特定できない状態に加工して利用する場合
- ◎ 法令等により提供を要求された場合

当法人は、法令の定める場合等を除き、患者様の許可なく、その情報を第三者に提供いたしません。

3. 個人情報の適正管理について
当法人は、患者様の個人情報について、正確かつ最新の状態に保ち、患者様の個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん又は患者様の個人情報への不正なアクセスを防止することに努めます。

4. 個人情報の確認・修正等について
当法人は、患者様の個人情報について患者様が開示を求められた場合には、遅滞なく内容を確認し、当法人の「診療情報の提供等に関する指針」に従って対応いたします。また、内容が事実でない等の理由で訂正を求められた場合も、調査し適切に対応いたします。

5. 問い合わせの窓口
当法人の個人情報保護方針に関してのご質問や患者様の個人情報のお問い合わせは各部署の責任者又は下記の窓口でお受けいたします。
個人情報保護相談窓口・・・今井病院 企画情報室

6. 法令の遵守と個人情報保護の仕組みの改善
当法人は、個人情報の保護に関する日本の法令、その他の規範を遵守するとともに、上記の各項目の見直しを適宜行い、個人情報保護の仕組みの継続的な改善を図ります。

図 2-60 今井病院の個人情報保護方針

(イ) 特徴的な取組

これまでの医療現場の仕組みを大きく変えずに個人情報保護に対応

医療現場においてこれまでの仕組みを変えることは、医療事故につながる危険がある。そこで、極力、今までの仕組みを変えずに個人情報保護に対応することになっている。例えば、今井病院では診察受付で患者を番号で呼ぶことや入院患者のネームプレートを外すようなことはしていない。患者を番号で呼ぶ場合、呼ぶ側が番号を間違える場合もあるし、患者が自分の番号を間違える場合もある。このような間違いが生じて最悪の場合には、医療事故につながることも考えられる。名前を呼べばこのような間違いは絶対に起こらない。入院患者のネームプレートについても同様なことが言える。これらに関し、患者等からのクレームはほとんどない。

今井病院ではこのようになるべく医療現場の仕組みを変えずに個人情報を保護するように取り組んでいる。

守秘義務契約の締結

守秘義務契約は全職員を対象に締結している。契約の内容は、総務課職員、訪問看護ステーションの職員、その他の職員によって変えている。守秘義務契約を締結する大きな目的は情報漏えいを防ぐことにあるので、院内で知り得た情報を、退職後も他に漏らさないことなどを契約書に明記している。

(ウ) 取組による成果

研修等を行っていたため、現場にさほど混乱なく個人情報保護法の全面施行を迎えることができた。その後も、特に個人情報に関するトラブルはない。

参考 URL

・医療法人 杏林会 今井病院

<http://www.anz.or.jp>

・ITヘルスケア 第1巻1号2006「個人情報保護に対する病院の取り組みの一例」

http://www.jstage.jst.go.jp/article/ithc/1/1/24/_pdf

(2) 医療法人財団アドベンチスト会 東京衛生病院

【取組の概要】

東京衛生病院では、「診察上必要な個人情報は取得する」ことを基本方針としている。その上で、プライバシー情報を含め個人情報の提供を受ける手続（包括同意）や患者が安心して個人情報を提出できる管理体制の構築を行っている。

【取組のポイント】

プライバシー・マークを取得し、体系的な個人情報保護体制を構築している。
患者から個人情報の提供を受ける際に包括同意を取り付けている。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 東京衛生病院における個人情報保護の動き

東京衛生病院では、ISO9001 の認証を受けたあとの次のステップとして、今後の病院活動において、患者のプライバシー情報の取扱いが重要視されるだろうと考え、平成 16 年 3 月からプライバシー・マークの取得に向けた取組を開始した。ちょうどその頃、厚生労働省から「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」が示されたこともあり、個人情報保護への取組が本格的に動き出した。

(イ) 東京衛生病院における「過剰反応」

院内では特に目立った「過剰反応」はないが、個人情報の取扱いに関して慎重になった。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

個人情報を適正に収集・管理できる環境を構築し、プライバシー・マークを取得した。取組のおおよその内容を以下に示す。

- ・ 病院における「個人情報保護方針」の策定
- ・ 院内における個人情報の取扱いを示した「個人情報保護基本規定」の策定
- ・ 外部委託する際の指針となる「外部委託管理規定」の策定
- ・ 院内における個人情報管理体制である「個人情報セキュリティ委員会」¹⁵の設置
- ・ 院内教育規定に基づく個人情報保護の教育訓練の実施
- ・ 患者からの個人情報の取得と利用に関する同意を得る仕組みの構築

¹⁵ 「個人情報保護規定」による設置

当院の個人情報保護方針

当院は、設立以来、聖書の教えにしたがった真の健康づくりを理想として、病気の治療だけでなく、全人的回復を目指しております。そのためには、患者さまから診療上必要な情報を提供していただくことが必要不可欠であります。そこで当院では、患者さまに安心して情報を提供していただくため、患者さまからお預かりした個人情報を安全に守るべきことを強く認識し、以下の保護方針に基づき、職員一体となって、個人情報の適切な取扱いを実現することを宣言いたします。

図 2-61 東京衛生病院の個人情報保護方針（一部抜粋）

（イ）特徴的な取組

体系的な個人情報の収集・管理の体制

東京衛生病院の個人情報の収集・管理の体制は非常に体系化されている。

「個人情報保護方針」を定め（基本的な方針としては、治療に必要な情報は個人情報もプライバシー情報も収集する）、その方針に沿って、患者から個人情報の取得に関する同意を得る（同意の内容は後述）。また、患者が安心して個人情報を提供できるように病院内の個人情報取扱いに対する内規にあたる「個人情報保護基本規定」を定め、個人情報保護管理者や業務従事者の義務等を明記した。さらに、「外部委託管理規定」を設け、個人情報の漏えい防止にも取り組んでいる。

院内における個人情報は、電子カルテに関しては一括管理しているが、病院には他にも非常に多くの個人情報が分散しており、それを一括管理することは難しい。そこで、病棟、放射線科、検査科、栄養科といった科ごとで管理するようにしている。当然、その部署における管理は個人情報保護方針に準拠している。

また、個人情報を適正に保護していくことは、結局は職員の意識にかかってくる。規則を作ることはできても、その規則を浸透させなければ意味がない。そこで、職員研修を盛んに行っている。毎年、全職員を対象とした研修を年3回行うほか、新人研修を年1回、係長主任研修と課長研修をそれぞれ年2回行い、さらに試験を実施して理解度を確認している。これにより、職員の個人情報保護に関する意識は格段に上がった。

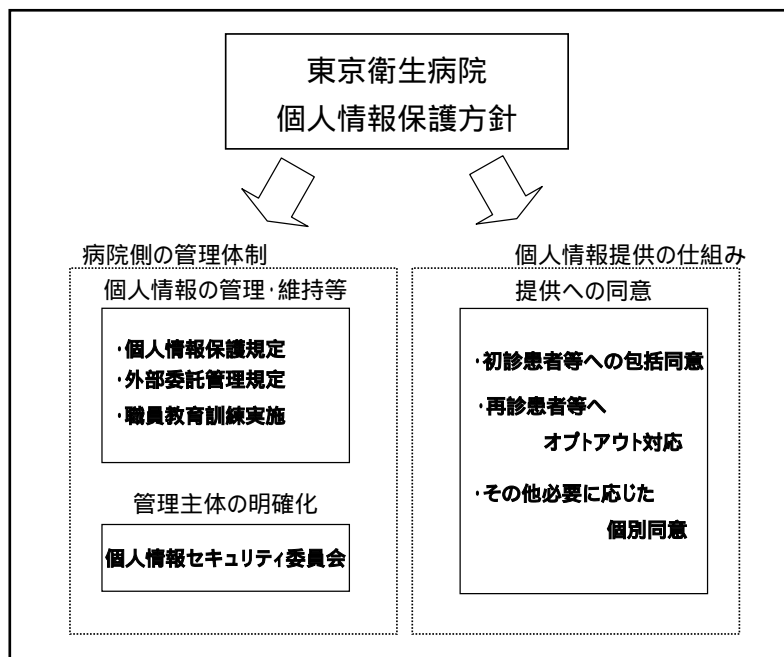


図 2-62 東京衛生病院の個人情報の収集・管理体制

包括同意の仕組み

個人情報を取得する際に患者から得る同意は、初診の患者に対しては「個人情報の取得及び利用に関する同意書」を示し、包括的に同意（収集する個人情報ごとに同意を得るのではなく、一括で同意）を得るようにしている。また、再診の患者に対しては、院内に「個人情報の取得及び利用に関する同意書」の内容を掲示、周知することで同意を得たことにしている。「個人情報の取得及び利用に関する同意書」には利用目的、外部提供に関する規定などを明示している。また、この同意書はオプトアウト方式であり、患者の希望によりいつでも病院における自己の個人情報の使用を中止することができる。

ただし、全てを包括同意で済ませるわけではない。プライバシー性の高い情報などは個別に判断し、同意を得るようにしている。これは、患者のプライバシーに対する完全な保護ができないため、このような配慮をしている。

個人情報の取得及び利用に関する同意書	
当院及びクリニックにおける個人情報の管理者及びお問合せ先 個人情報保護管理責任者 事務部長	事業部長名
個人情報に関する問合せ先 病院患者さま相談窓口責任者	責任者名
クリニック患者さま相談窓口責任者	責任者名
病院電話 0000000000 ((代表))	
クリニック 0000000000 ((代表))	
	以上
上記利用目的を理解した上で、個人情報の提供に同意致します。	
_____年____月____日	ご署名 _____
	代理署名 _____ (続柄) _____
	(理由) _____

図 2-63 包括同意書（一部抜粋）

(ウ) 取組の課題

病院には入院患者等に対する問い合わせが非常に多く、「個人情報保護方針」により、容易に問い合わせに答えることができない。1件1件対応方法を電話窓口で判断しているが、受付で判断できない案件に関しては個人情報保護管理責任者に問い合わせが来る。このような問い合わせが多くあり、問い合わせ電話対応マニュアルなどの必要性を感じている。

(エ) 取組による成果

職員の個人情報保護に関する意識が非常に向上した。また、問い合わせなどがあった場合に個人情報保護法が施行されたため、個人情報保護について説明がしやすくなった。しかし、よりよい個人情報活用についての成果は疑問が残る。

(iii) これからの取組

問い合わせ電話対応マニュアルを作っている。ただし、電話対応に関しては、いつ誰に対して誰がどのように対応したかなどを記録に残す必要がある。しかし、このように対応記録をつけることは、電話窓口が対応しきれない可能性が大きく、現実的でないなどの課題がある。

参考 URL

・東京衛生病院ホームページ

<http://www.tokyoisei.com/>

・東京衛生病院の個人情報に関する取組（平成 18 年度 個人情報保護法説明会・講演会より）

<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/kojin/kouenkai/06index.html>

(3) 社会福祉法人 東京都社会福祉協議会

〈取組の概要〉

東京都社会福祉協議会では、個人情報保護法の施行後の状況を踏まえて、福祉事業者を対象に個人情報に関するアンケート調査を実施し、その中から浮かび上がってきた課題をもとに、ブックレット『社会福祉・介護事業現場における個人情報保護と情報共有の手引き』を制作した。

この手引きは、コンプライアンスと援助の質の向上を両立させるための実践書という位置付けになっており、社会福祉分野において個人情報保護法を遵守しながらも、援助の質を下げない個人情報の具体的な運用方法を掲載している。

〈取組のポイント〉

個人情報保護法や「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に則りながら援助の質を下げないためのQ&Aを作成している。

福祉施設の具体的な取組事例をあげることで、他事業者が個人情報保護に取り組む際の参考になっている。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 東京都社会福祉協議会における個人情報保護の動き

東京都社会福祉協議会（以下「東社協」という。）では、個人情報保護法施行以前に個人情報保護の規程（平成12年策定）を作っており、これが個人情報保護の取組の始まりである。現在は、東社協が事務局をつとめる福祉事業者の「業種別連絡協議会」の部会における活動や研修室¹⁶の事業として年一回程度個人情報保護に関する研修を行っている。

(イ) 東京都内の福祉事業者における「過剰反応」

東京都内の福祉事業者の間では、個人情報の扱い方について、個人情報保護法全面施行をきっかけに意識が高まっている面と、その一方で、「個人情報」に関わることは、個人情報の提供や目的外利用などを全てやめてしまおうといった、過剰に反応している面の双方がみられる。「過剰反応」の事例としては、利用者の交流を目的とした誕生日の掲示をやめてしまうといった状況が生じており、このような事例では、個人情報の目的外利用に対しての利用者の同意あるなしにかかわらず、一律にやめていることが少なくない。

こうした背景には、介護保険制度の導入や近年の福祉人材の確保難の中で、福祉事業者の事務的な作業も非常に増え、忙しくなっていることが挙げられる。個人情報の運用方法を内部で検討する時間が取れず、結果的にとりあえずやめておこうと「過剰反応」する形で現れてしまったと考えられる。

¹⁶ 東社協の一組織である「東京都福祉人材センター研修室」

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

こうした「過剰反応」が見られる状況の中で、東社協では、ブックレット『社会福祉・介護事業現場における個人情報保護と情報共有の手引き』（以下「手引書」という。）の制作とそれによる研修を行っている。

取組のきっかけは、平成 17 年 8 月に業種別連絡協議会の各部会に対し「個人情報に関するアンケート調査」を実施したことによる。その回答の中で、福祉事業者が個人情報の運用に対しどうしたらよいか分からないという疑問や課題を持っていることが分かり、そうした課題を解決するための具体的な手引書の必要性が明確になった。

手引書が発行されたのは、平成 17 年 11 月である。東社協には出版部門があったため、素早い対応をとることができた。著者は、小嶋正氏（弁護士）、森本佳樹氏（立教大学コミュニティ福祉学部教授・平成 17 年 11 月当時）、村井祐一氏（田園調布学園大学地域福祉学科助教授・平成 17 年 11 月当時）であり、東社協の職員が、出版・調査担当 2 名、研修担当 1 名、部会担当 1 名という体制で制作が進んだ。

内容としては、東社協が実施したアンケート調査をもとに、福祉事業者でよくある個人情報の利用場面を想定した Q&A（22 問）とチェックリスト、個人情報保護の仕組み作りを考えるための実践事例（4 事例）を載せている。この手引書は、「コンプライアンスと援助の質の向上を両立させるための実践書」が根底に流れるテーマとなっており、個人情報保護法を遵守した上で、福祉の質を向上するための情報共有の方法を検討している。

『社会福祉・介護事業現場における個人情報保護と情報共有の手引き』-目次-	
第 1 章	個人情報保護制度のあらましと介護・社会福祉事業
1-1	個人情報保護法とガイドライン
1-2	東京都における個人情報保護
1-3	個人情報をめぐる各種の認証制度
第 2 章	社会福祉事業における個人情報の特性
2-1	「情報」の定義と特徴
2-2	OECD のプライバシー保護 8 原則
2-3	個人情報保護法と個人情報
2-4	「個人情報」「プライバシー」「守秘義務」について
2-5	福祉における相談援助
2-6	福祉の支援における個人情報の特性
2-7	ケアマネジメントは情報処理と情報管理のプロセス
2-8	開かれた福祉の展開と個人情報
第 3 章	介護・社会福祉事業の実際場面における個人情報の保護・共有・開示についての基本的な視点
3-1	個人情報保護法の適用事業者の範囲に関する基本的な視点
3-2	自己情報コントロール権が福祉サービスに与える影響
	Q 1 同意書のフォーマット
3-3	個人情報の取得場面における留意点
	Q 2 利用目的の特定
	Q 3 利用目的の公表、通知、明示
3-4	個人情報の管理体制の構築における留意点
	Q 4 面会簿の情報管理
	Q 5 パソコンによる情報管理
	Q 6 委託業者に対する措置
	Q 7 実習生やボランティアとの関係における利用者の個人情報の保護
	Q 8 ファイルの持ち出し
3-5	第三者提供に関する留意点
	Q 9 電話連絡網の作成
	Q 10 園児同士のトラブルに関する情報開示
	Q 11 利用者の氏名や誕生日の掲示
	Q 12 広報誌への写真の掲載
	Q 13 居室における利用者名の表示

Q 1 4 緊急時における第三者提供 Q 1 5 保育所と小学校における支援の連続性を図るための情報提供 Q 1 6 サービス提供開始時における包括的同意 Q 1 7 報道機関への情報開示 3-6 同一の事業者・法人内における個人情報の共有に関する留意点 3-7 他の事業者との個人情報の共有における留意点 Q 1 8 共同利用者の範囲の特定 Q 1 9 個人情報保護を理由とする他事業者からの情報提供の制限 3-8 ケース記録等の開示に関する留意点 Q 2 0 保有個人データに関する事項の公開の方法 Q 2 1 本人に対する悪影響を理由とする非開示 3-9 開示を求め得る者に関する留意点 3-10 同意と判断能力に関する留意点 Q 2 2 同意が得られない状況下での第三者への情報開示 チェックリスト 第4章 個人情報保護のしくみづくりの取組み事例 4-1 当事者参加で個人情報保護規定を策定。そのプロセスを通じて援助関係にも変化 4-2 利用者安全を守るために個人情報の保護を徹底 4-3 個人情報の保護は、利用者や家族が安心して生活できるために 4-4 相談業務と地域活動、介護保健下の居宅サービスにおける個人情報保護と共有 まとめ 資料編
--

図 2-64 『社会福祉・介護事業現場における個人情報保護と情報共有の手引き』目次

(イ) 取組の特徴

コンプライアンスと援助の質の向上を両立させるための実践書

手引書は、「コンプライアンスと援助の質の向上を両立させるための実践書」という位置付けになっており、個人情報保護法を遵守しながらも、援助の質を下げない個人情報の具体的な運用方法を掲載している。例えば、個人情報の他の事業者との共有については、事業者は書面に印鑑をもらう形式を取ろうとするが、むしろ本来的に必要なことは、個人情報の取扱い方法を説明し利用者の理解を得ることであるため、形式的な同意書にこだわらず、その説明と同意のプロセスを経るとともに、プロセスを明確に記録することによって、利用者の同意を得たことになるなどと解釈をした。個人情報保護法の目的規定に準拠した解釈は、小嶋正弁護士とともに繰り返し行われた。

具体的取組例を挙げることで他事業者の仕組み作りをサポート

今では福祉分野に関する個人情報保護のマニュアル本も多数出版されているが、平成 17 年当時としては、先駆的な出版物であった。

また、手引書には 4 つの先進的取組事例が掲載されており、実際の事例に即して福祉事業者自らが個人情報保護・運用体制の仕組み作りを行えるように編集されている。

(ウ) 取組の課題

手引書の作成にあたっては、個人情報保護法と「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」の解釈が非常に難しく、個人情報保護法をそのとおり読みと、これまで可能であったことができなくなってしまう問題が生じた。どこまで行間を読み取って個人情報の活用範囲を定められるか、その度に立ち止まらざるを得ない状況であった。

また、例えば、福祉分野と教育分野、福祉分野と医療分野といったように、それぞれの領

域を超えた情報の共有には、まだまだお互いの理解が一致せず、効果的な連携に支障をきたしていることが少なくない。

(エ) 取組による成果

研修を実施することによって各事業所で理解が深まり、利用者の意向を反映しない一律の「過剰反応」は聞かなくなった。

(iii) これからの取組

東社協では、引き続き、個人情報保護に関する研修の実施を予定している。また、必要に応じて、手引書の改正に向けた検討を行う。

参考 URL

・東京都社会福祉協議会ホームページ

<http://www.tcsw.tvac.or.jp/>

(4) M市 Y地域包括支援センター

〈取組の概要〉

Y地域包括支援センターでは、医療機関の過剰反応によって、高齢者の安否確認等を行う上で必要な個人情報を得ることができなくなった。そのため、医療機関から個人情報を提供してもらうために、医療機関との関係強化を進めるとともに、医療機関に対して個人情報提供に関する明確な説明を職員自ら行えるように、職員全体での知識習得を進めた。また、同時に事業所内での個人情報保護の取組を進めた。

〈取組のポイント〉

個人情報保護法施行以降、医療機関から個人情報の提供が滞り、必要な個人情報を得られなくなったため、医療機関との関係構築と説明のための個人情報保護の勉強会を行っている。

本事例は先方からの要請があるため、名称は公開しない。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) Y地域包括支援センターにおける個人情報保護の動き

Y地域包括支援センターは、医療機関の「過剰反応」が始まった平成17年4月の個人情報保護法全面施行当初から、医療機関に対して「過剰反応」への対応を始めている。また、事業所内で個人情報を取り扱っているパソコン管理などの個人情報保護の取組については、平成18年頃から行っている。

(イ) Y地域包括支援センターにおける「過剰反応」

医療機関の「過剰反応」

個人情報保護法全面施行当初より、医療機関から必要な情報を得ることのできない、いわゆる個人情報保護への「過剰反応」が見られた。例えば、一人暮らしの高齢者の安否確認をしている時に、その高齢者がいなかった場合はかかりつけの医療機関に来訪の有無を問い合わせるが、門前払いを受けるケースが非常に多かった。職員は、その一人暮らしの高齢者の安否に関わることであるため、情報を得ようと必死に問い合わせるが、「個人情報だから」という理由で断られていた。

Y地域包括支援センターの利用者の「過剰反応」

利用者から「過剰反応」が見られることはほとんどない。職員から個人情報の提供の理由等を具体的に説明されることによって、ほぼ問題なく同意書を得ることができている。

また、提供する個人情報について、「利用者基本情報」の一部、あるいは利用目的の一部に対して、同意を得られない場合がごくまれにある。しかし、例えば「家族の生年月日は、高齢者がサービスを利用する上で必要のないことなので書く必要がない」といった、自らの個人情報を必要以上に外部に出さないという姿勢であるため、個人情報の「過剰反応」とは言

えないと考えられる。

個人情報の使用に係る同意書

以下に定める条件のとおり、私()および代理人()は、私および身元引受人、家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、または収集することに同意します。

1. 利用期間
介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

2. 利用目的
 (1) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
 (2) 利用者に関わる介護計画(ケアプラン)を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
 (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体(保険者)、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
 (4) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要がある場合
 (5) 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
 (6) 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
 (7) その他サービス提供に必要な場合
 (8) 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

3. 使用条件
 (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しない。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に譲らさない。
 (2) 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。

年 月 日

本人(利用者) 姓 所
 氏 名 印

代理人 姓 所
 氏 名 印
 職 務(利用上の関係)

図 2-65 Y 地域包括支援センター「個人情報の使用に係る同意書」

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

個人情報の管理

個人情報の漏えい防止のため、パソコンの管理を徹底している。事務所にあるパソコン 10 台のうち、インターネット接続されているものは 1 台しかない。それ以外のパソコンは、サーバーによってデータの共有がされているものの、インターネットに接続されておらず情報漏えいの心配が少ない。パスワード管理は、パソコン起動時、ユーザーログイン時、ファイルオープン時と 3 重のパスワード管理がなされており、外部からの侵入者がパソコン中の個人情報を取り出すことは非常に難しい。また、パソコンは鎖で繋がれており、パソコン自体の持ち出しもできない。

運用上のルールも徹底されており、ノートパソコンの持ち出しは禁止している。USB メモリもセキュリティ機能のあるものを備えてはいるが、個人情報を外部に持ち出すことは現状ではほとんどない。

台帳管理

サービス利用者の個人情報を収集するために、「利用者基本情報」に記入してもらい、それ

を台帳として持っているが、必ず書庫に施錠し保管するようになっている。個人情報保護法施行以前は、机の上に台帳を置いたまま帰宅するような場面も見られたが、個人情報保護の取組を始めてからは、必ず書庫に管理するよう徹底している。またカギは一元管理しており、職員が持ち出して紛失することはない。

職員の意識付け

個人情報保護の管理体制はあるものの、重要なのは職員の個人情報を扱う際の意識付けを行うことである。そのため、個人情報保護法施行後は、数回にわたって内部勉強会を開いている。こうした勉強会の成果もあり、職員の間では、個人情報の管理をするように互いに注意し合う関係性ができあがっている。職員が8名と少人数のため、意識の徹底と共有がされやすい環境があった。

また、新人研修用に簡単なパソコン操作マニュアルを作成しており、先に述べたようなパソコン使用時の管理方法を習得させている。

医療機関の「過剰反応」への対策

医療機関の「過剰反応」は個人情報保護法が施行されるとともに現れた。医療機関からの情報提供は、高齢者の安否確認において非常に重要な情報源であり、そこから情報を得られないと、介護サービスを行うにあたって大きな障害となってしまう。そのため、すぐに行政に相談を持ちかけ、医師会を通じて各医療機関に個人情報の提供について指導をするように求めたが、すぐには効果が見られなかった。

そこで、「過剰反応」する医療機関に、個人情報の提供をするよう説得するには、自ら個人情報に関する知識を取得することが必要と考え、個人情報保護法に関する研究を始めた。

また、同時に医療機関との関係の強化にも取り組んだ。これは、全く面識のない医療機関の場合、個人情報に関する問い合わせをしても門前払いされてしまう。面識があり関係性ができていれば、説明をして説得できる機会が生まれるからである。医療機関との関係が構築されているかどうか、個人情報の提供を受けられるかどうかに関与している。

(イ) 取組の課題

ソーシャルワーカーの在籍している比較的大きな病院では、個人情報の問い合わせに対して、ソーシャルワーカーが、福祉施設と医療機関の間を取り持って、必要な個人情報と不必要な個人情報を選択し情報提供をしてくれる。

しかし、ソーシャルワーカーのいない中規模程度の病院では、病院の事務員や医師と直接話をする事になり、個人情報保護法の理解不足から必要な個人情報の提供を断られることもある。

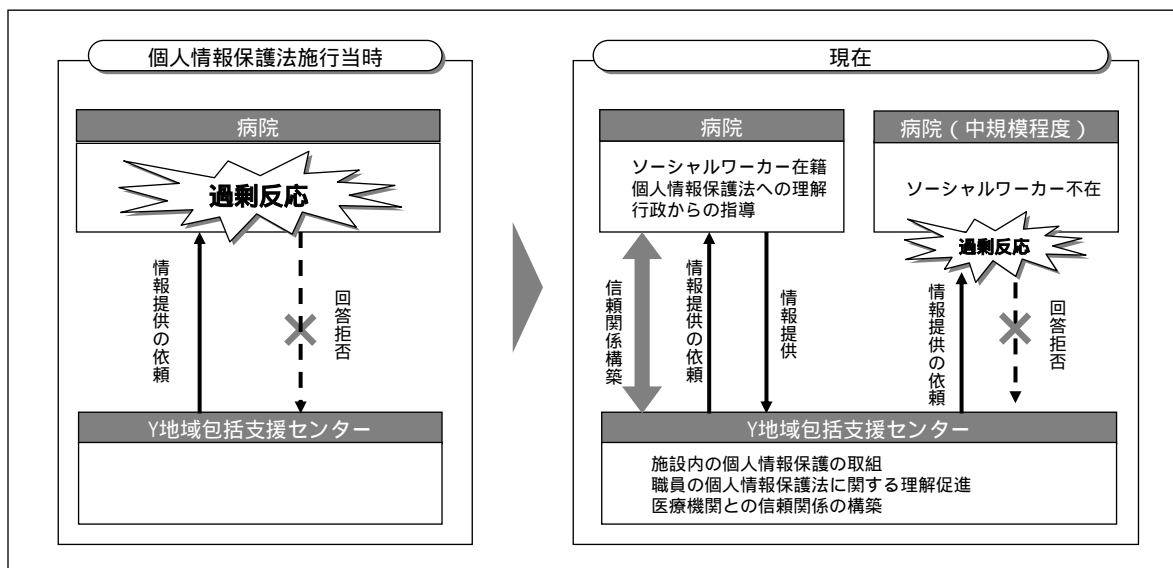


図 2-66 医療機関における「過剰反応」対策

(エ) 取組による成果

Y 地域包括支援センターでは、以前に比べると医療機関から情報の提供を受けることは、格段にできるようになっている。これは、職員が個人情報保護の知識を増やしていったこと、医療機関との関係を深めていったこと、医療機関の理解促進が進んだこと、といったことが影響していると考えられ、取組としての成果も上がっていると言える。

(iii) これからの取組

Y 地域包括支援センターでは、福祉現場に即した個人情報運用マニュアルができないかと検討している。

2-7 地域団体による個人情報適正活用に向けた啓発事例

(1) 帯広市町内会連合会

《取組の概要》

帯広市町内会連合会では、町内会での個人情報を適正に取り扱うための『町内会における個人情報保護の手引き』を作成し、全町内会に配布している。この手引きの前半部には、町内会で個人情報を扱う際の具体的な手順やポイントなどが明快に示され、後半部は、実際に町内会からあった質問をもとにした Q&A で構成されている。

この手引きをもとに、帯広市内の多くの町内会は、市民からの適正な個人情報の収集やその管理を行っており、4 割の町内会では、個人情報運用のために規約の変更も行っている。

《取組のポイント》

誰でも分かるように簡潔に平易な表現で個人情報の取扱いを説明している。

町内会の総会開催時期に合わせ、短期間で作成している。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 町内会連合会における個人情報保護の動き

帯広市の町内会連合会の個人情報保護の取組は、平成 17 年 8 月に、北海道町内会連合会の個人情報保護の研修に帯広市の町内会連合会事務局担当者が出席したことをきっかけとして始まっている。この時、帯広市の連合会事務局には、町内会から「名簿が作れないのか?」「自主防災組織に町内会の名簿を提供できないのか?」といった個人情報保護に対する問い合わせが寄せられており、対応に苦慮していたという状況があった。

平成 17 年 11 月 21 日に帯広市町内会連合会が主催し町内会に対して個人情報保護の研修会を実施した。この研修会の中で、参加者(町内会長、副会長、庶務など)から、「個人情報保護法についてはよく分かったが、実際に町内会で実践するには手引書のようなものが必要だ」という意見が多く寄せられた。

(イ) 町内会における「過剰反応」

町内会では、名簿を作成する際、個人情報の取扱いやその運用に不安を抱き、「名簿が作れない」「個人情報を持っていてはいけない」という間違った認識によって、役員の精神的な負担になっていた。町内会であっても、安易に個人情報の収集・提供を行ってはいけないという過剰なイメージを抱かせることとなり、名簿作成にとりかかれずに町内会活動に支障をきたすことも見受けられた。また、市民からは、町内会で名簿を作成するにあたって、個人情報保護法を理由に、提供を拒否されることもあった。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

研修をきっかけにして、町内会での個人情報取扱いの手引書として『町内会の個人情報保護の手引き』(以下「手引書」という。)を作成し、帯広市内の全町内会に配布を行った。

手引書の前半部は、町内会で個人情報を扱う際の具体的な手順やポイントなどが示され、後半部は、実際に町内会からあった質問をもとにした Q&A で構成されている。

手引書は、帯広市町内会連合会事務局員(行政職員)2名が担当し作成した。800部印刷し、帯広市内全町内会に約760部配布した。必要になるたびに、少量ずつ増版した。平成18年12月にも、同じ内容のものを帯広市内全町内会に再度配布した。

また、町内会からの希望によって職員が出向いて出前講座を開いている。

(イ) 取組の特徴

市民に分かりやすい表現を心がける

この手引書は、一般の市民である町内会長が参考にするものであることを考慮し、分かりやすく表現していることが特徴と言える。そのために、連合会事務局職員は、何度も部署内の職員と内容をチェックし、誰が読んでも分かるように書き直していった。

町内会役員の中には、手引書によってさらに混乱が増すのではないかと考え、手引書の作成に反対する人もいた。しかし、実際にできたものを見せることによって納得を得たことから、その分かりやすさが裏付けられた。

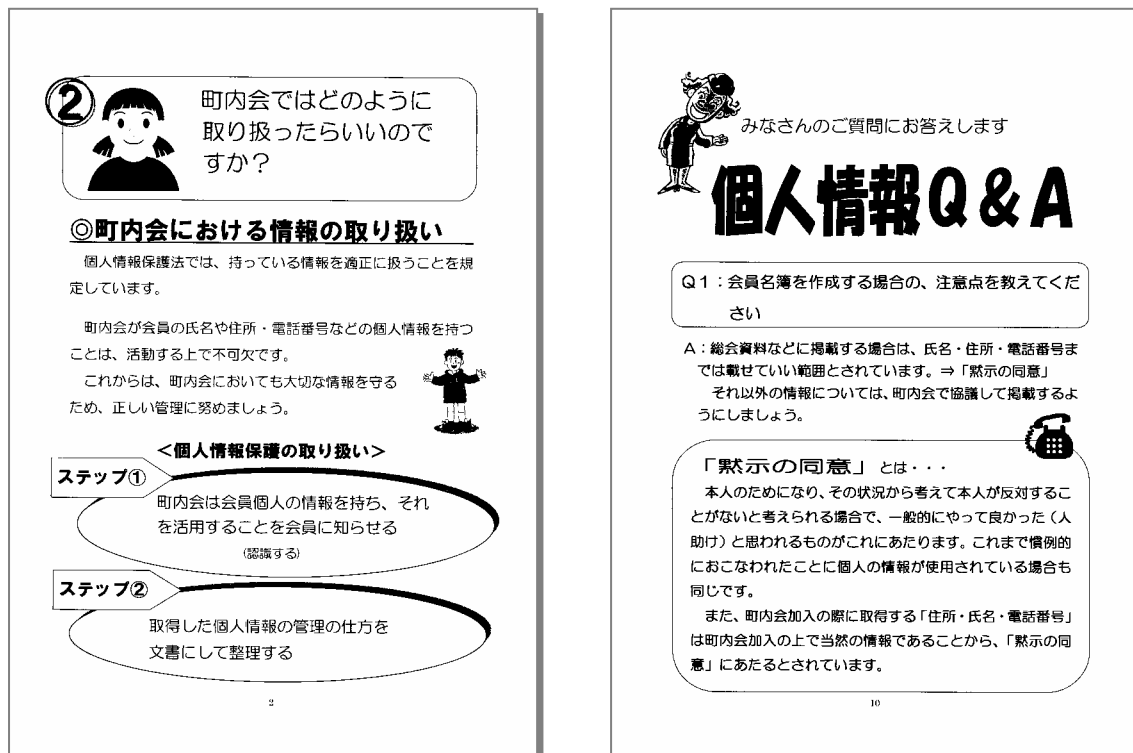


図 2-67 『町内会の個人情報保護の手引き』(一部抜粋)

町内会の年間スケジュールにあわせた制作

帯広市町内会連合会事務局は、個人情報保護の条文を規約の本文又は附則に追加し、別途「個人情報取扱方法」を定めることによって、町内会における個人情報の適正活用が図られると考えており、各町内会規約の改正を進めようとしていた。しかし、町内会規約の改正は、通常1～2月の間に開催される総会において検討されるため、その年の総会で規約の改正を行うには、12月中旬までには手引書を送付し、改正の例示をしなければならなかった。そのため、約3週間という非常に短い作成期間で手引書を作成し、ただちに配布を行った。

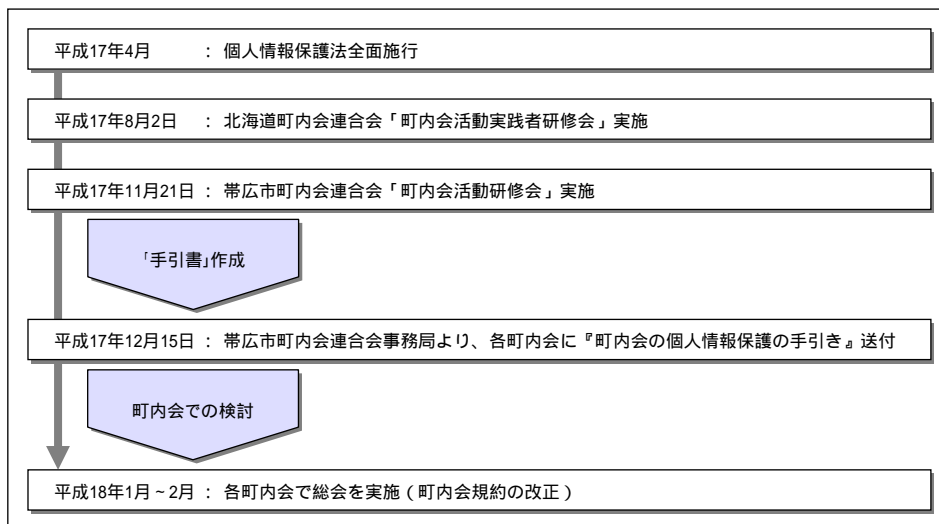


図 2-68 『町内会の個人情報保護の手引き』作成までの流れ

<p>(例)</p> <p>〇〇〇町内会 個人情報取扱方法</p> <p>(平成〇〇年〇月総会議決)</p> <p>(目的)</p> <p>第1条 本会が保有する個人情報の適正な取り扱いと事業の円滑な運営を図るため、個人の権利利益を保護することを目的とする。</p> <p>(責務)</p> <p>第2条 本会は個人情報保護に関する法令等を守るとともに、町内会活動において個人情報の保護に努めるものとする。</p> <p>(周知)</p> <p>第3条 個人情報取り扱いは協会の資料、または回覧で会員に周知する。</p> <p>(個人情報の取得)</p> <p>第4条 前条の個人情報とは、「町内会加入届」「家族(世帯)カード」などとして会長に提出された次の事項を記したものとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・氏名(家族、同居人を含む)・生年月日・性別・住所・電話番号・勤務先(必要に依り) ・通学校先(義務教育)・その他、必要とするもので同意を得た事項 <p>(利用)</p> <p>第5条 取得した個人情報は、次の目的に沿った利用をおこなうものとする</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 会費請求、管理、その他文書の送付等 (2) 町内会会員名簿の作成および地図の作成 <p>(管理)</p> <p>第6条 個人情報は会長または会長が指定する役員が保管するものとし、適正に管理する。</p> <p>2 不要となった個人情報は会長立会いのもとで、適正かつ速やかに廃棄するものとする。</p> <p>(提供先)</p> <p>第7条 個人情報は次にあげる場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ないで第三者に提供しない。</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 法令に基づく場合 (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要な場合 (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全育成の推進に必要な場合 (4) 国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合 (5) 町内会連合会、地区連合町内会、これらに準じる公共目的の団体・学校 (6) その他、町内会であらかじめ決めた提供先
--

図 2-69 町内会 個人情報取扱方法 書式

(ウ) 取組の課題

町内会での個人情報の扱いについては、手引書発行後は問題が出ていない。

問題となっているのは、行政から町内会への情報提供である。例えば、町内会で敬老会を開くために、敬老者の名簿提供を帯広市に求めても、帯広市個人情報保護条例の規定により提供することができず、敬老会が開催することができないといった状況がある。また、災害時要援護者名簿についても、町内会は、要援護者把握のために行政からの情報提供を望んでいる。

(エ) 取組による成果

この手引書を配布したあとの各町内会総会で、4割程度の町内会が、手引きの内容を町内会規約の中に盛り込んでいる。これは、具体的な規約変更のための書式や文言なども手引書の中に記載されていることの成果と言える。町内会長からは、手引書によって、住民からの個人情報を得やすくなり、また管理も安心してできるようになったという意見が出てきている。

なお、町内会規約を変更しなかった町内会は、意識が低い町内会ということではなく、既に町内会と住民の間で情報共有について理解が得られており、規約を改正するまでもなく適正に情報の管理と運用ができる町内会であった。農村部においても同様の傾向は見られ、農業に携わる人々は、昔から相互扶助の意識が高いと言える。

(iii) これからの取組

作成した手引書は、隔年で全町内会に送付していく。また、その後に作成し全町内会に配布した『町内会活動のしおり』(平成18年5月)にも、個人情報の取扱いについて記載しており、このしおりとあわせ啓発に努めていく。

参考 URL

- ・『町内会の個人情報保護の手引き』

<http://www.city.obihiro.hokkaido.jp/shiminkatsudoubu/shiminkatsudousuishinka/pa/a160203chounaikai10.jsp>

- ・『町内会活動のしおり』

<http://www.city.obihiro.hokkaido.jp/shiminkatsudoubu/shiminkatsudousuishinka/a160204.jsp>

(2) 常磐地区人権・同和教育推進協議会

《取組の概要》

常磐地区人権・同和教育推進協議会は常磐地区の自治会やPTA、民生委員・児童委員などで構成される任意団体である。これまで、四日市市から委託を受けて、地域の人権教育を推進してきた。最近では、男女共同参画、バリアフリー、個人情報保護、多文化共生の啓発にも取り組んでいる。

平成17年4月の個人情報保護法の全面施行以降、いくつかの「過剰反応」が見られ、地域活動への影響が危惧されたことから、個人情報保護法の理解を進める活動を自治会と協力して行っている。

《取組のポイント》

地域活動を維持するために個人情報保護法に対する啓発活動を行っている。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 三重県四日市市常磐地区における個人情報保護の動き

平成17年度及び平成19年度に地区懇談会を開き、地域で個人情報保護に関する勉強会や意見交換会、個人情報保護法に関する市民助言者の育成を行っている。また、啓発資料として四日市市人権学習センターと協力して個人情報の取扱いに関するパンフレットや市民が自主的に勉強できる資料なども作っている。

(イ) 地域における「過剰反応」

平成17年の国勢調査において、個人情報保護法を理由に調査を拒否する住民がいた。また、不動産管理会社がアパートやマンションにおける居住者の情報を提供しなくなった。自治会において名簿ができなくなっているという事例もある。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

個人情報保護法の全面施行以降、個人情報保護法の適切な理解を深めるため地区懇談会を実施し、個人情報保護法の施行が地域活動にどのように影響を及ぼすかを地域全体で考える機会を提供した。

また、平成19年には個人情報保護法の影響で名簿を作ることができないなどの声もあったので、適正手続を取れば名簿作りが可能であることを知ってもらうために、再度、地区懇談会を開催した。その際、市民主導で懇談会の運営ができるように、四日市市内のNPO団体と連携して個人情報保護法に関する市民アドバイザーの育成などにも取り組んでいる。

(イ) 取組の特徴

地域活動を維持するための個人情報保護法に対する啓発活動

地域で活動するには個人情報やプライバシー情報が必要になる。しかし、個人情報保護法の全面施行後、保護と活用のバランスが取りにくくなってきていると感じる。

個人情報保護法の内容に詳しくない地域住民は、個人情報の取扱いの善し悪しに対する判断が難しい。このため、個人情報を扱うことが全部よくないといった空気が地域にある。

具体的には、見守り活動に影響が出ている。以前であれば、自治会長は一人暮らしの高齢者がどこにいるかくらいは把握していたし、病気にかかっているかどうかについても知っていた。しかし、今ではその情報をどこまで話題にしていいいのか、誰に話してはいけないのかの判断ができないため、誰にも話さないといったことが起きている。地域において意見交換がしにくくなっている。

このような危機感があったため、啓発活動を始めることにした。

手作りの啓発資料

啓発資料を作成するにあたって、個人情報保護法が地域活動にどのような影響を与え、その影響にどのように対応するか具体的に示してくれる資料がなかった。

市販されている書籍は、企業や病院向けが多く、地域向けの個人情報保護に関するものはなかった。そこで、新聞や雑誌などに掲載された記事を活用して、資料を作成した。国民の関心が高かったためか、新聞各紙が個人情報保護法に関する特集を組み、その中には、地域活動への影響も記載されており、参考にした。



図 2-70 啓発資料(一部抜粋)

(ウ)取組の課題

自治会長などの役員が1～2年で交代する自治会增加する傾向にあり、啓発活動を続けていても自治会長が交代するとまた同じことをしなければならず、取組が地域になかなか浸透しないことが課題と言える。

「過剰反応」は個人情報保護法への誤解だけではなく、高齢者を狙った犯罪などの社会不安があること、そして地域活動の低迷による地域の弱体化などが要因として存在する。例えば要援護者の把握など住民の相互扶助により個人情報を収集しているような場合でも、その趣旨は理解できても、実際に起きている犯罪を考えると一人暮らしなどの情報を知られたくないという不安から提供を拒否する人はいる。そして、地域が弱体化していることにより、それら地域活動の有効性を、個人情報を提供しない人に対して、具体的に示せなくなっている。個人情報保護法の理念を踏まえつつ、人と人をつなぐ絆を弱体化させないようにすることが、今後の取組の課題とも言える。

(エ)取組による成果

「過剰反応」がなくなったとは言えないが、市民の関心や正確な理解は深まったと思うし、住民間での相互理解も進んだ。

また、地区懇談会を行う中で個人情報に対する考え方が年代によって大分異なることが分かってきた。若い人たちは、個人情報の提供に慎重な傾向にあり、年配者はあまり気にしない傾向にある。

年配者はこれまで名前、住所、電話番号などの提供は当たり前と考えてきた。しかし、若い層は、インターネットなどを利用し、その中で個人情報が悪用されることを警戒する。自治会活動の中心は年配者なので、これまでなぜ情報提供を拒絶されるか分からなかったことが、懇談会を通じて分かるようになってきている。これは一つの成果である。

(iii) これからの取組

具体的な予定はないが、個人情報保護とまちづくりの関係について、有効な話し合いができるように、機会や情報の提供を考えていきたい。

参考 URL

懇談会などで使用した資料

・四日市市人権学習センター懇談会用冊子『大切な個人情報を有効に活用するために』

<http://www.city.yokkaichi.mie.jp/jinken/kyouzai/kojinp3.pdf>

・NPO 法人市民社会研究所(SSK) 四日市市常磐地区人権・同和教育推進協議会
地区懇談会でのモデル事業 懇談会資料

<http://www.geocities.jp/ssk21ww/jinken-kojinjoho071007-1.pdf>

(3) 若松あんしんネットワーク

【取組の概要】

若松あんしんネットワークは、北九州市若松区にある任意団体で、地域の自治会や医師会、社会福祉協議会などで構成され、各団体が連携してまちづくりを進めていくための組織である。若松あんしんネットワークでは、様々なまちづくり活動に加えて、個人情報保護法や個人情報の保護と活用に関する勉強会や地域での研修会の実施、『若松区の地域団体活動のための個人情報取扱いの手引き』の作成などを行っている。

【取組のポイント】

安心して個人情報を提供してもらえるように地域団体にも管理体制が必要であることを啓発している。

地域団体に対するアンケートやヒアリングを通して、地域の実情に合った手引書を作成している。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 若松あんしんネットワークにおける個人情報保護の動き

平成 16 年にネットワークに参加している各団体の構成員にアンケートを行ったところ、各団体と連携して活動する中で、個人情報の関係で壁を感じているとの声が寄せられた。また、平成 17 年に個人情報保護法が全面施行されて、地域活動で必要な個人情報が取得できない・秘匿されるといった具体的な問題が出てきた。

これらの課題を受けて、若松あんしんネットワークでは、個人情報の保護と活用に関する勉強会や地域に対する研修会、『若松区の地域団体活動のための個人情報取扱いの手引き』（以下「手引書」という。）の作成などを行うようになった。

(イ) 北九州市若松区における「過剰反応」

平成 17 年の国勢調査において、個人情報保護法を理由に調査を拒否する住民がいた。その他にも、自治会等が今まで入手できていた情報(敬老や入学のお祝いを配布するために必要な個人情報)も個人情報保護を理由に、行政や学校が出さなくなった。地域の見守り活動などについても、同じような状況が見られた。

そのような状況を分析すると、個人情報の提供を受けするためには、提供を受ける側、つまり地域が個人情報をしっかり扱える、しっかり扱っていることを示すことが必要だと感じるようになった。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

ここでは、若松区あんしんネットワークの取組を時系列で紹介する。

第1期(平成16年～平成17年): 取組の開始と研修会後の課題

平成16年ごろから、アンケート調査などで地域の状況の把握や有識者などを呼んで内部(ネットワークの役員及び事務局)で、個人情報保護法に対する勉強会を行い、個人情報保護に関する情報の収集を始めた。

平成17年からは、ネットワークの構成員を対象とした研修会を行った。個人情報保護に対する「過剰反応」が新聞やテレビを賑わせていたため、研修会は、個人情報保護法をしっかりと理解することに主眼を置いたが、個人情報保護法全面施行後間もないため、事例や判例も少なく、日ごろ住民が抱える具体的な問題解決までは至らなかった。

また、研修を行う中で、個人情報保護法では、地域団体の個人情報保護法に対する立場が明確になっておらず、地域団体は個人情報取扱い事業者ではない、そのため罰則が適用されない、そのため特段の対応も必要ない、地域で重視されているのは個人情報よりもプライバシー情報だから個人情報保護法は関係ない、という結論を研修参加者がもたないようにする必要性が明らかになった。

もっとも、個人情報保護法や制度の基本的な考え方の理解について、一定の成果はあった。

第2期(平成18年5月～8月)(a): 課題解決に向けた新たな取組

第1回目の研修会では、日ごろ住民が抱える具体的な問題解決までは至らなかったことから、個人情報保護法そのものを学ぶというのではなく、地域として、個人情報やプライバシー情報を取り扱うときに、何に気をつけなければいけないのか、何を守らなければいけないのかということをきちんと理解することが必要だと言える。

このことが地域に理解されなければ、結局、地域活動に必要な個人情報が提供されないという問題が解決されず、地域の各団体の連携も進まない。そこで、平成18年5月から再度、内部で勉強会を始めた。また、あわせて個人情報が集まらず地域活動が滞っている事例や「過剰反応」の事例をアンケート及び関係者に対するヒアリングを行い、地域の現状を把握した。

第2期(平成18年5月～8月)(b): 勉強会の具体的な内容

若松あんしんネットワークの個人情報に対する基本的な考え方は、地域活動において個人情報は「保護しつつ利用する」にあった。

そのため、自治会、学校、まちづくり協議会などが主体となったとき発生する様々な事例において、どのように対応するべきかということを具体的にシミュレーションした。このシミュレーションには、市販されている、学校現場における個人情報の取扱い手引書を活用した。

そのシミュレーションの結果、いくつか判明したことがある。

まず、地域には個人情報の管理者としての視点がない。つまり、個人情報を集める体制ができていない、提供してもらえる体制ができていないということである。次に、シミュレーションの際に活用した市販の本は教育現場を対象にしているため、Q&Aをそのまま適用する

のが不適切な事例が出てきた。このような場合はどのように判断すべきか迷ってしまう。このような体験を経る中で、地域の人々が使うことのできる個人情報の取扱いの手引書を作ってはどうかという案が生まれてきた。

また、アンケートやヒアリングを通して、次のことが分かった。

学校や民生委員等は個人情報をどこに、どこまで出していいのか判断に困り、まずは出さないという姿勢から入っていることが分かった。もちろん民生委員には守秘義務があるので一概に個人情報を秘匿していることが悪いとは言えないが、逆に、民生委員自身も個人情報保護の「過剰反応」により、必要な情報が入手できないという事態が発生していた。

また、各地域団体は、なぜ情報を出してもらえないのかと、情報を提供してくれない団体に対して一方的に憤っている。各団体の役員は、定年後の高齢者が多い。高齢者は、コミュニティの大切さを知っているためか個人情報の保護という面に、なかなか理解を示さない部分もある。また、最近では、パソコンを使い、集めた個人情報を電子化する高齢者もいる。しかも、そのデータを USB メモリなどの小型のメディア媒体でやり取りしていることもあった。これでは、流出の危険性も高く、とても安心して個人情報を提供されるような管理体制があるとは思ってもらえない。

このようなことから、やはり、地域の人々に対して、個人情報取扱い事業者ではなくても個人情報をきちんと扱う(保護と管理)ことに対する啓発と実際に扱う際に注意しなければならないこと、活用していくためにはどんな手続が必要かを分かりやすく伝えることが重要であるという結論に至った。

地域の人たちがこのような能力を獲得できれば、個人情報の提供を拒否する側に拒否する理由をしっかりと聞くこともできるし、必要に応じて提供が適正な要求であることを訴えることもできる。

こうして手引書を作成することになった。

第3期(平成18年9月～平成19年1月):手引書の作成

作成に取りかかる前に、手引書にするのかマニュアル集(団体名を入れればすぐに使えるような例文集のようなもの)にするのか検討をした。マニュアル集の方が、すぐに使えるというメリットはあるが、勉強会の結論からも地域の人たちが自分たちで個人情報について理解してもらう必要があることから、啓発的に使うこともできる手引書の方が得策だろうということになった。

手引書は、若松区のまちづくり推進課が事務局案を作り、若松あんしんネットワークで検討を行った。また、北九州市個人情報保護条例との適合性を取るため、当該条例策定に携わった「文書館」のチェックを受け、修正が必要な箇所は修正した。しかし、指摘と地域の実情が合わない場合は、状況を説明し、妥協点を探りながら作り上げていった。

手引書は地域の人を読者と想定して、個人情報の取扱いが、ケースに応じて具体的にわかるよう作ることを編集方針とした。そのため、ヒアリングやアンケートから一般化できそうな事例をピックアップし、Q&Aを作成し、手引書に盛り込んだ。

目 次	
1. 個人情報とは	
(1) 個人情報とは	1
(2) 個人情報とプライバシー	2
(3) 個人情報保護の事業者とは	3
(4) 地域の団体はこの法的義務を受けるか?	4
2. 個人情報の取扱い	
(1) 個人情報の定義	5
(2) 個人情報管理	7
(3) 地域団体における個人情報保護の考え方	8
(4) 個人情報共有	9
(5) 収集の目的と目的外利用	11
3. 事例Q&A	
(1) 写真、ビデオ撮影を録音、録音する場合	13
(2) フレキシブルで個人情報はどう扱っているの	14
(3) 職業情報の録音、表示	15
(4) 記事の制作	16
(5) 連絡先の伝え方	17
(6) 建物内での喫煙し物の対応	19
(7) 団体のホームページに掲載した名刺の取り扱い	20
(8) ガイダンスメールや伝言板、人合帳など	21
(9) 生体・身体・障害に必要な情報を提供して欲しいとき	23
(10) 防災ネットワーク等の連絡手段の活用	24
(11) 団体に係る個人情報保護の大事	25
■ その他	
若松あんしんネットワークの個人情報保護関連	27

図 2-71 手引書 目次



図 2-72 手引書の内容(一部抜粋)

第 4 期(平成 19 年 2 月～)：手引書の活用及び「保護と活用」浸透の取組

こうしてできた手引書を使って、監修に関わった文書館次長を講師に地域団体の代表者を中心とした第 2 回目の研修会を行った。研修会後は、随時地域団体の要請により、若松あんしんネットワークの委員等が講師となって出前講演を行っている。また、これまで手引書で研修を受けた団体や独自に個人情報保護に取り組んでいる団体に、個人情報を適切に扱っていることを示す「ステッカー」を配布している。

現在、三師会(医師会、歯科医師会、薬剤師会)や地域活動をしている約 300 団体、がこのステッカーを掲示している。今後も研修を進め、ステッカーの掲示団体を増やしていきたい。



図 2-73 ステッカー

(イ) 取組による成果

手引書は、地域で個人情報保護に関する自主勉強会に活用してもらっている。

また、自治会がその活動の中で個人情報を収集する際に、提供を拒絶する住民に対し、この手引書を示して説得を行っている。

(iii) これからの取組

取組を始めて3年ほど経過したので、再びアンケート調査を行い、先にあげた「過剰反応」がなくなったか、地域活動がスムーズに進むようになったかを把握し、手引書の内容などに見直しを行うことや今後の取組の方向性を探るなど、よりスムーズに情報の共有ができる地域団体活動のシステム作りを目指して取り組んでいきたい。

参考 URL

・『若松区の地域団体のための個人情報取扱いの手引き』

http://www.web-press.co.jp/wakamatsu_ansin/pdf/download/p002.pdf

2-8 地域団体による要援護者支援における個人情報適正活用に向けた取組事例

(1) 境港市米川町防災会

〈取組の概要〉

境港市米川町防災会は境港市米川町の自主防災組織であり、平成9年4月に発足した。発足当初から熱心に防災訓練等を行っていたが、平成12年10月に鳥取県西部地震が起きたことをきっかけに、要援護者名を記載したマップを作成し、災害時に備えている。

〈取組のポイント〉

独自の工夫による災害時要援護者マップを作成している。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 境港市米川町における個人情報保護の動き

災害時要援護者対策として、要援護者名を記載した災害時要援護者マップ（以下「要援護者マップ」という。）を作成した。要援護者マップ作成時に収集した個人情報は、流出しないよう管理者を限定して保管している。

(イ) 境港市米川町における「過剰反応」

米川町において「過剰反応」は聞いたことがない。もちろん、要援護者マップを作るにあたって、個人情報を提供したくないという要援護者もいた。しかし、個人情報を秘匿したいというより、プライバシー情報を他人に知られたくないとの理由だと考えられる。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 具体的な取組内容

要援護者マップ作成までの道のり

要援護者マップを作るきっかけは、平成12年の鳥取県西部地震である。このとき、米川町では死者・けが人は出なかったが、一人暮らしの高齢者などの安否確認に大変な時間がかかった。この反省から、翌13年から、民生委員の協力を得て、要援護者名簿を作成した。その要援護者名簿は防災会長と民生委員で共有し、管理していた。

しかし、名簿の状態では管理が難しく紛失する恐れもあったこと、要援護者がどこに住んでいるかを即時に判断できないことなどが防災訓練の結果、課題になったことから、要援護者名を地図上に配置することにした。

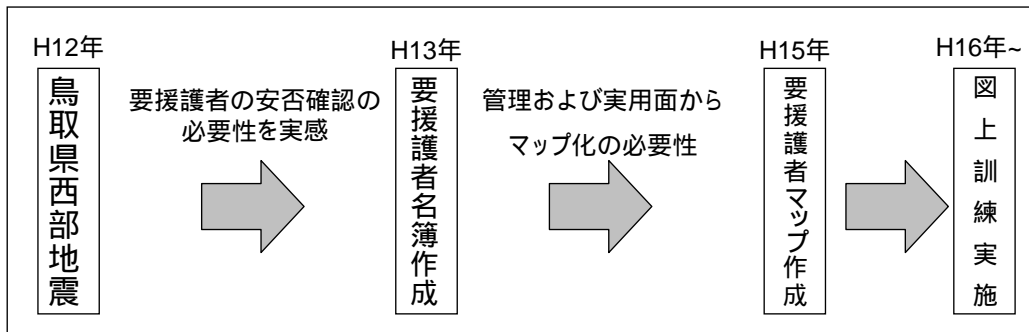


図 2-74 要援護者マップ作成の道のり

要援護者マップ作りのプロセス

まず、要援護者マップの必要性やどのような情報が必要かどのように管理するかなどを防災会長、自治会長、民生委員で話し合った。

このようにして一定のルールを決めた後に、該当する要援護者の家庭を訪ね、趣旨を説明した。訪問したのは民生委員で、要援護者マップの趣旨と掲載に対する同意を得る作業を1軒1軒に行った。民生委員はもともと要援護者の情報を持っているので、適任だった。また、個人情報の拡散を防ぐため、民生委員でない者の訪問は望ましくないと判断した。

要援護者の家族にも説明を行い、災害時に家族で対応できるという家庭は、要援護者の対象からはずした。説明はすべて口頭で行った。これは、米川町ではもともと住民との間に信頼関係があったため、書面を交わすと契約の様に証拠物をとるような格好となり好ましくなかった。また、形式を整えるよりこのような防災活動が地域に必要なこと、そして、一人でも多くの人を助けるために、情報共有が必要なことを訴えることが重要であった。

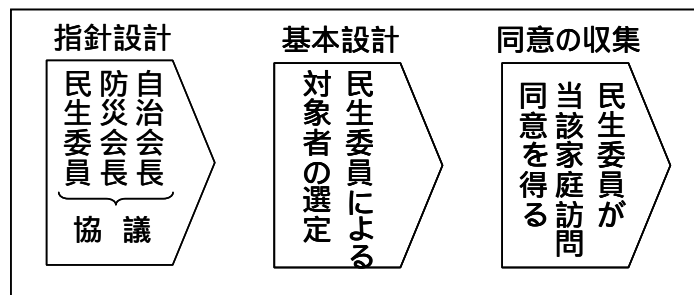


図 2-75 要援護者マップ作りのプロセス

要援護者マップの内容と管理

要援護者マップには、災害時に安否確認をする必要があると思われる人物の情報（氏名と住所のみ）を地図上に記載してあり、畳半畳分程度の大きさがある。要援護者は、概ね一人暮らしの高齢者や寝たきりの者を想定しているが、明確に定義はしていない。防災会に加入している民生委員にその特定の人物が要援護者に該当するかどうか判断してもらっている。

要援護者マップは同じものを2つ作成しており、防災会長と自治会長のみが保管している。そして、災害時のみ防災会員等がそれを閲覧する仕組みとしている。なお、この取組は米川町防災会独自の取組であるため、境港市に要援護者の情報を提供する仕組みにはなっていない。

い。

また、半年に1回程度、民生委員から情報提供を受けて要援護者マップの更新作業を行っている。

要援護者マップ作成のポイント

防災活動に必要な情報以外は集めないことが重要である。安否確認に必要な、余計な情報まで集めようとするとうるさく反発が起きる可能性がある。

(イ) 取組による成果

要援護者マップを作っただけでは特に効果は発生しない。要援護者マップを活用した防災訓練として、図上訓練等を行っており、このような日頃の活動が重要だと考えている。

(2) 藤枝市 上滝沢地区

〈取組の概要〉

静岡県藤枝市上滝沢地区では、平成 17 年 7 月に発生した集中豪雨による地滑り災害をきっかけとして、市からの要請を受け、要援護者支援の取組を開始した。上滝沢地域では、自治組織を通じ、避難支援プラン(個別計画)を兼ねた災害時要援護者登録台帳を約 1 ヶ月間で整備し、市、自主防災会長及び町内会長、民生委員で共有している。

〈取組のポイント〉

日常からの相互扶助関係の構築によって、スムーズに避難支援プラン(個別計画)の策定と災害時要援護者登録台帳の作成を進めることができている。

(i) 「個人情報」を取り巻く環境

(ア) 藤枝市における個人情報保護の動き

藤枝市における個人情報保護の動き

藤枝市では、平成 15 年に藤枝市個人情報保護条例が施行されている。

平成 17 年の個人情報保護法全面施行に合わせて、平成 16 年 12 月に民生委員に対し個人情報保護に関する研修を行った。

上滝沢地区における個人情報

上滝沢地域は、藤枝市の中心部から北西約 10km に位置し、瀬戸川支流の滝沢川右岸の中山間地に位置している。主な産業は農林業であるが、近年は若者の都市部での就労が増え過疎化・高齢化が進んでいる。こういった地域特性から、住民に個人情報に対する過剰な保護意識はなく、近所付き合いの中で、互いの個人情報を把握し合っている。

(イ) 藤枝市における「過剰反応」

民生委員の活動

藤枝市では、個人情報保護法全面施行以降、特に都市部において民生委員の活動に支障をきたす場合がある。例えば、民生委員の訪問時に「市役所職員でもない人がなぜ個人の家を回っているのか」といった市民からの反応が見られ、訪問ができないといった報告もある。また、それによって、今まで民生委員を通じて配布していた行政からの配布物が配布できなかったケースもある。

各種台帳の整備

藤枝市では、住民基本台帳とは別に、町内会単位で世帯の実態を把握する「世帯台帳」(市民安全課主管：世帯の構成など)、災害時に役立てるための「防災台帳」(防災課主管：身体における障害の有無、その地域に住むフォークリフトなどの特殊な免許保有の有無など)を整備しているが、個人情報保護法施行後には、個人情報の提供に関して住民の協力が得づら

い状況も一部に生じており、例えば世帯台帳には、世帯主のみの記載で、世帯主以外の家族各人の名前を記載しないといった事例もある。

(ii) 個人情報の適正利用における取組内容

(ア) 取組の内容

取組のきっかけと内容

藤枝市では、平成17年7月に上滝沢地区で発生した集中豪雨による地滑り災害をきっかけに、災害時の要援護者支援対策を始めた。もともと、藤枝市では「防災台帳」の整備を進めていたが、要援護者に関する情報が不十分であったことから、要援護者に対する支援対策を強化・充実させるために、上滝沢地区を対象に静岡県モデル事業を急遽導入し、避難支援プラン（個別計画）の策定と災害時要援護者登録台帳（以下「要援護者台帳」という。）の整備を進めた。

上滝沢地区における避難支援プラン（個別計画）策定の対象となる要援護者は、身体障害者（下肢に障害があり歩行困難な重度の身体障害者）、一人暮らしの高齢者又は高齢者のみの世帯、介護保険における要介護3以上の認定者（本人が希望する方）、その他の高齢者、である。共有される個人情報の内容は、要援護の理由、住所、電話番号、氏名、性別、生年月日、家族の緊急連絡先、家族構成、同居状況、居室の位置、住宅の着工時期、特記事項、避難支援者名とし、避難支援者は、本人、町内会長、民生委員が協議しながらその確保・調整にあたった。要援護者台帳は、個別の避難支援プランを兼ねる様式で、災害時における支援者への情報開示についての同意書でもある。この要援護者台帳は自主防災会長が正本を保管し、藤枝市、民生委員が副本を保有している。

災害時要援護者登録台帳の作成

上滝沢地区では、当初は、住民説明会を開催して要援護者の状況の確認と避難支援の希望を募ったが（手上げ方式）、希望者は数人に過ぎず、健康福祉部の保有している介護保険や障害者手帳などで把握できる要援護者と総数で著しく隔たりがあったため、再度住民説明会を開催し、要援護者支援の必要性を訴えると共に、町内会長の呼びかけで、各組長が世帯訪問し（同意方式）要援護者台帳の整備を進めた。

記載例 **災害時要援護者避難支援個別票**

藤枝市長 様

私は、災害発生時に地域の助けを受けたいため、下記の内容を台帳に登録するとともに、その台帳を自主防災組織及び町内会の役員、民生委員・児童委員、地域の支援者の方々に提供することに同意します。

平成〇〇年〇〇月〇〇日

本人住所 藤枝市滝沢〇〇〇〇 代理人住所

氏名 藤枝 太郎 印 氏名 印(続柄)

町内会名	滝沢 町内会(〇組)	民生委員氏名	〇〇 〇〇	電話	〇〇〇-〇〇〇〇 Flx 〇〇〇-〇〇〇〇	
災害時要援護者 (高齢要介護者・ひとり暮らし高齢者・障害者・その他)						
住所	藤枝市滝沢〇〇〇〇				電話	〇〇〇-〇〇〇〇
氏名	藤枝 太郎	(男・女)	生年月日	大正10年 10月 10日		
緊急時家族の連絡先(高齢者夫婦・ひとり暮らしの場合のみ)						
氏名	藤枝 一郎	続柄(子)	電話	054-641-〇〇〇〇		
氏名	藤枝 次郎	続柄(弟)	電話	0547-35-〇〇〇〇		
家族構成・同居状況・居室の位置等				住宅の竣工時期		
2人(妻との同居) 一階左奥側				昭和58年5月31日より (以前・以後・不明)		
特記事項(必要な保健・医療・福祉サービスなど)						
本人は要介護4で1人では歩行が困難である。妻との2人暮らしであるが老夫婦世帯であるため、緊急時の避難には第3者の手助けが必要です。 人工透析を受けている。なお、避難先の希望としては施設の入入を希望します。						
避難時(安否確認)の地域支援者						
1	氏名	青島 一郎	住所	藤枝市滝沢〇〇〇〇	電話	〇〇〇-〇〇〇〇
2	氏名	藤岡 太郎	住所	藤枝市滝沢〇〇〇〇	電話	〇〇〇-〇〇〇〇
3	氏名	藤吉 三郎	住所	藤枝市滝沢〇〇〇〇	電話	〇〇〇-〇〇〇〇
4	氏名		住所		電話	

図 2-76 避難支援プラン「災害時要援護者避難支援個別票」

上滝沢地区は、もともと日頃から住民相互の扶助体制が確立している地域である。自主防災会長(町内会長)の呼びかけにより地区の民生委員、各組長(自治組織の構造:図 2-77 参照)が世帯訪問し、要援護者に対し、要援護者台帳への登録の推奨と災害時に要援護者が避難することを支援する地域支援者に対する個人情報提供の同意を得るようにした。そして、地域支援者には要援護者への支援協力等を取り付けていった。



図 2-77 藤枝市の自治組織

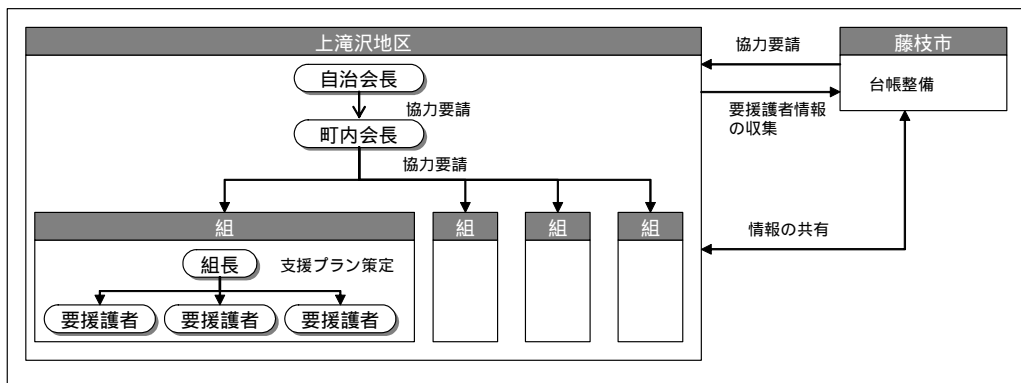


図 2-78 要援護者台帳作成のフロー

要援護者台帳は約 1 ヶ月で完成し、自主防災組織（概ね町内会単位）で管理され、地域支援者との情報共有を進めた。それ以降の更新は、自主防災会による年 1 回の定期更新のほか援護を必要とするケースがあった場合に民生委員が訪問し、要援護者台帳への登録を行っている。

表 2-12 災害時要援護者の登録状況

台帳登録時（平成17年8月）

要援護者	人数
身体障害者	2名
一人暮らし高齢者等	2名
要介護3以上の認定者	10名
その他の高齢者	13名

台帳登録更新時（平成18年11月）

要援護者	人数
身体障害者	4名
一人暮らし高齢者等	3名
要介護3以上の認定者	16名
その他の高齢者	19名

(イ) 取組の特徴

日常からの相互扶助関係の構築

上滝沢地区は、日頃から防災訓練や祭りなどの地域行事が頻繁に行われており、住民間の相互扶助の体制があった。そのため、要援護者台帳を整備するにあたっては、組長が各戸に要援護者台帳への登録を依頼すれば、すぐに協力を得られる環境にあった。また、住民からは「行政が行おうとしても、個人情報保護の問題でできなかったらう」という意見も出て

おり、町内会での日常的な関係性の構築が必要であることが伺える。

また、多くの市町村では、地域支援者を募ることに問題が出ているが、上滝沢地区では、近所付き合いの中で、災害時に誰が誰を助けるかは暗黙の了解となっており、避難支援プランへの記入にも抵抗はなかった。

(ウ) 取組の課題

上滝沢地区での課題

近年、地域全体の高齢化が進み、高齢者が高齢者を支援するという老々支援になってしまうケースが見られること、昼間は若者が上滝沢地区外に働きに出てしまい、その間の支援体制を確保する必要があることなどについて課題が出てきている。

藤枝市の課題

上滝沢地区で行った要援護者支援の取組を藤枝市内の各自治会に対して行っているが、避難支援プランの全体計画が未策定のため、十分に進展していない。現在、庁内に要援護者支援チームを設置し、全体計画の策定作業を進めている。また、特に地域の相互扶助関係が薄い地域では、個人情報の収集が問題になってくる可能性がある。

そのような中で、藤枝市内 170 の自主防災組織(概ね町内会単位)のうち、19 年度末現在、33 の組織で要援護者台帳を整備し、藤枝市との共有化が図られている。

(エ) 取組による成果

平成 17 年 8 月に大型台風の上陸があり、上滝沢地区において避難勧告が出たが、スムーズな避難活動を行うことができた。

また、藤枝市としては、事前に要援護者台帳が整備されていたため要援護者の人数を事前に把握することができ、避難所を確保するにあたって非常に効果的であった。

(iii) これからの取組

上滝沢地区の取組を受けて藤枝市としては、今後、平成 20 年度のなるべく早い時期に実効性ある藤枝市の避難支援プランの全体計画を策定するとともに、避難支援プラン(個別計画)を兼ねた要援護者台帳についても「同意方式」を採用し、自主防災組織の協力を得て、平成 22 年度末を目処に整備を進めていく方針である。

参考 URL

・藤枝市ホームページ

<http://www.city.fujieda.shizuoka.jp/>

第3章 都道府県アンケート調査結果

3-1 「過剰反応」の現状について

Q1．貴都道府県では、個人情報の保護に関する法律（以下、「個人情報保護法」という）の全面施行後、必要な個人情報が提供・共有されないことにより地域の活動等へ支障が生じる、学校や地域コミュニティにおいて従来作成されていた緊急連絡網や名簿が作成されなくなり、住民の日常生活に不便が生じる、といった状況（いわゆる「過剰反応」）が生じていますか？

- 1．全面施行後からそのような状況が生じ、現在でも続いている
- 2．全面施行当初はそのような状況が生じたが、現在ではおさまっている
- 3．全面施行当初はそのような状況が生じなかったが、最近になって生じている
- 4．まったくそのような状況は生じていない

「過剰反応」の現状は、「まったくそのような状況は生じていない」、「全面施行当初は『過剰反応』が生じたが、現在ではおさまっている」都道府県が約 49%となっている。また、「全面施行当初から『過剰反応』が生じ、現在でも続いている」、「全面施行当初は『過剰反応』が生じなかったが、最近になって生じている」都道府県は約 47%となっている。

表 3-1 「過剰反応」の有無

「過剰反応」の有無	回答 都道府県数	%
まったくそのような状況は生じていない	2	4.3
全面施行当初はそのような状況が生じたが、現在ではおさまっている	21	44.7
全面施行当初はそのような状況が生じなかったが、最近になって生じている	1	2.1
全面施行後からそのような状況が生じ、現在でも続いている	21	44.7
不明	2	4.3
合計	47	100.0

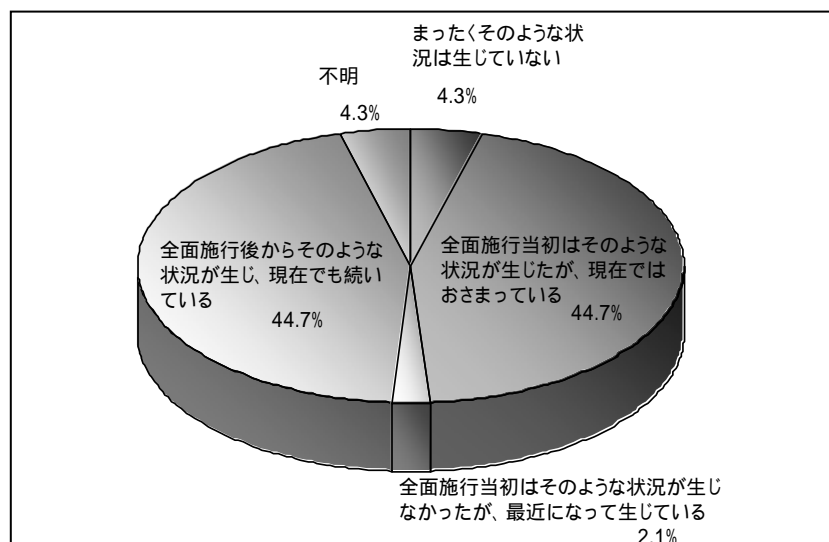


図 3-1 「過剰反応」の有無

(1) 「過剰反応」があると判断した理由

「全面施行後から『過剰反応』が生じ、現在でも続いている」と判断した理由

Q2・Q1で「1.全面施行後からそのような状況が生じ、現在でも続いている」と回答された都道府県におかれては、「過剰反応」の状況が生じていると判断された理由について、具体的に記述してください。

「全面施行後から『過剰反応』が生じ、現在でも続いている」と判断した理由は、「問い合わせなどがある」、「『過剰反応』があることを聞いた」、「『過剰反応』の事実を把握している」等となっている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 住民、他地方公共団体、事業者などから問い合わせ・相談がある。
- ・ 都道府県職員からの問い合わせがある。
- ・ 事業者や住民等からの相談などの中で不便が多少生じていると聞いている。
- ・ 災害時要援護者の名簿作成や避難支援計画の策定に必要な福祉に関わる情報が、市町村の内部において共有できていない状況が見られる。
- ・ 個人情報を教えてくれない地域住民が多くなったとの意見が民生委員からある。
- ・ 住民からの電話相談や昨年内閣府と共催で実施した説明会において、名簿作成についての質問があることからそのような状況が生じているのではないかと推測している。

「全面施行当初は『過剰反応』が生じなかったが、最近になって生じている」と判断した理由

Q5・Q1で「3.全面施行当初はそのような状況が生じなかったが、最近になって生じている」と回答された都道府県におかれては、最近になって「過剰反応」の状況が生じていると判断された理由について、具体的に記述してください。

「全面施行当初は『過剰反応』が生じなかったが、最近になって生じている」と判断した理由は、「最近の新聞報道で取り上げられていたこと」が挙げられた。「過剰反応」の内容は、「市町村が民生委員・児童委員に必要な情報を提供しない」というものであった。

Q6・Q1で「3.全面施行当初はそのような状況が生じなかったが、最近になって生じている」と回答された都道府県におかれては、最近になって「過剰反応」の状況が生じている原因として考えられることを、例にならって具体的に記述してください。

また、「全面施行当初は『過剰反応』が生じなかったが、最近になって生じている」原因として、「個人情報保護法の全面施行後、市町村では個人情報保護条例を制定又は全部改正し、条例の運用を厳しくしたため」が挙げられた。

(2) 「過剰反応」がないと判断した理由

「全面施行当初は『過剰反応』が生じたが、現在ではおさまっている」と判断した理由

Q3・Q1で「2. 全面施行当初はそのような状況が生じたが、現在ではおさまっている」と回答された都道府県におかれては、当初の状況がおさまってきたと判断された理由について、具体的に記述してください。

「全面施行当初は『過剰反応』が生じたが、現在ではおさまっている」と判断した理由は、「『過剰反応』に関する問い合わせが減少した」、「『過剰反応』があることを聞かなくなった」、「解決した事実を把握している」などとなっている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 住民、県職員、管内の市町村からの相談の件数が減少した。
- ・ 地域での名簿作成等に関する相談など、一般住民からの個人情報に関する相談が全面施行直後に比べると著しく減少した。
- ・ 個人情報苦情相談窓口への相談件数が減少傾向にある。
- ・ 市町村教育委員会などからの問い合わせが減少し、学校のクラス内連絡網を工夫して作成するようになった。

Q4・Q1で「2. 全面施行当初はそのような状況が生じたが、現在ではおさまっている」と回答された都道府県におかれては、当初の状況がおさまってきた原因として考えられることを、具体的に記述してください。

「過剰反応」がなくなった原因は、「国や都道府県の啓発活動の結果、個人情報保護制度への理解が進んだ」との回答だった。啓発活動の内容としては、説明会、パンフレット、ホームページ、ポスター、職員研修会などであった。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 国や都道府県の広報啓発活動(ホームページ、パンフレット)等により、個人情報保護制度に関する正しい理解が進んだ。
- ・ 広報啓発活動他、書籍等の事例などから、個人情報保護法についての理解が広まってきたのではないか。
- ・ 国における個人情報保護法の説明会の実施、ポスターやホームページ等による広報啓発活動、また、都道府県における職員研修やホームページ等による広報啓発活動等により、個人情報保護制度に対する誤解が少なくなり、県民等の理解が進んだ。
- ・ 個人情報保護法等の制度が定着してきた。

「まったく『過剰反応』は生じていない」と判断した理由

Q7・Q1で「4.まったくそのような状況は生じていない」と回答された都道府県におかれては、「過剰反応」の状況が生じていないと判断された理由について記述してください。

「まったくそのような状況は生じていない」と判断した理由について、回答した都道府県2件とも「相談を受けていない」という回答だった。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 名簿等の作成について住民等の協力を得にくくなった状況について、個人情報保護法の不備であるとか、個人情報保護法に関する住民等への広報が不十分である等とする苦情や相談はない。
- ・ 日常生活に不便が生じる、といった内容の相談はほとんどを受けていない。

Q8・Q1で「4.まったくそのような状況は生じていない」と回答された都道府県におかれては、「過剰反応」の状況が生じていない原因として考えられることを記述してください。

「まったくそのような状況は生じていない」原因は、「地方ではそれほど顕著な事例は見られない」、「従来のような方法では名簿の作成が困難になることもある程度やむを得ないものと受け止められているのではないかと思われる」といった意見が挙げられた。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 地方においてはそれほど顕著な事例が見られない。
- ・ 団体において、個人情報保護法の施行による住民等の個人情報の意識の高まりによって、従来のような方法では名簿の作成が困難になることもある程度やむを得ないものと受け止められているのではないかと思われる。

3-2 都道府県の個人情報保護条例制定時の「過剰反応」について

Q9．貴都道府県の個人情報保護条例制定時には、「過剰反応」に類似した状況は見られましたか。

- 1．見られた
- 2．見られなかった

個人情報保護条例制定時の「過剰反応」の有無について、約77%の都道府県で「見られなかった」と回答している。

表 3-2 個人情報保護条例制定時の「過剰反応」の有無

条例制定時の「過剰反応」の有無	回答 都道府県数	%
見られた	8	17.0
見られなかった	36	76.6
不明	3	6.4
合計	47	100.0

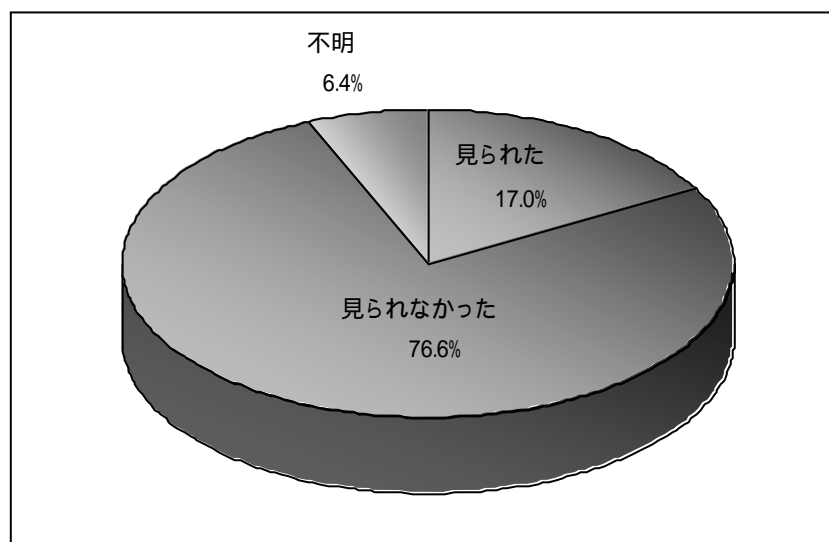


図 3-2 個人情報保護「過剰反応」の有無

(1) 個人情報保護条例制定時に見られた「過剰反応」への対応

Q10．Q9で「1．見られた」と回答された都道府県におかれては、それに対してどのような対策を講じましたか。

個人情報保護条例制定時に見られた「過剰反応」への対策について、「広報の充実」、「職員研修の実施」などとなっている。広報活動の主な対象者は都道府県民、事業者であった。また、研修会の強化の対象者として職員が挙がっている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 研修会や広報啓発活動(広報紙、ポスター及びパンフレットの作成等)の実施。
- ・ 説明会の開催。解釈運用基準等の資料充実を図る。
- ・ 職員からの問い合わせが圧倒的に多いため、説明会の開催、パンフレットの作成、条例の手引きの発行、研修の強化等を実施。住民向けにはホームページに掲載した。

(2) 個人情報保護条例制定時に「過剰反応」が見られないと判断した理由

Q11．Q9で「2．見られなかった」と回答された都道府県におかれては、「過剰反応」に類似した状況が見られなかったと判断された理由について記述してください。

個人情報保護条例制定時に「過剰反応」が見られなかったと判断した理由について、「問い合わせなどがなかった」、「個人情報保護条例は、都道府県における個人情報の取扱いを定めたもので、都道府県民や事業者には関係なかったから」や「『過剰反応』が生じた記録がない」などとなっている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 特に多くの「過剰反応」に類似した問い合わせ、相談はなかった。
- ・ 条例制定時には、個人情報に関する相談が寄せられなかった。
- ・ 都道府県による住民等からの個人情報の収集に際して、いわゆる「過剰反応」に類似したような状況があつて都道府県の事務に支障が生じた等の記録はない。

Q12・Q9で「2.見られなかった」と回答された都道府県におかれては、「過剰反応」に類似した状況が見られなかった原因として考えられることを記述してください。

「過剰反応」が生じなかった原因について、最も多い回答が、「個人情報保護条例が都道府県民を対象にしたものでないから」であり、個人情報保護条例は都道府県の個人情報の取扱いについて定めたものであり、一般事業者等には関係なかったため、「過剰反応」が起きなかったと分析している。同様な回答として「事業者に対し、努力義務しか課していないため、関心が低かった」も挙げられている。また、「社会の個人情報に対する関心が低かった」も多く回答された。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 条例は、都道府県が保有する個人情報の取扱いについて規定したものであり、県民や事業者の個人情報の取扱いを直接的に制約するものではない。
- ・ 個人情報保護法制定前だったため、個人情報に対して関心が高くなかった。
- ・ 条例を制定した当時は、個人情報の保護より情報公開について衆目を集めた。
- ・ 説明会の開催、条文の解釈・運用の手引きを各所属へ配布したため。
- ・ 条例制定時に、職員に対し条例の考え方について説明を行っていたため。

3-3 条例制定時と個人情報保護法全面施行後の住民等の反応

Q13．個人情報保護法の全面施行後の現在と、個人情報保護条例制定当時とは、住民等からの反応の違いが見られましたか。

- 1．違いが見られた
- 2．違いは見られなかった

都道府県の個人情報保護条例制定当時と個人情報保護法全面施行後に住民等の反応の違いについて、約89%の都道府県において「違いが見られた」と回答している。

表 3-3 条例制定時と個人情報保護法全面施行後の住民等の反応の違い

条例制定時と法の全面施行後の 住民等の反応の違い	回答 都道府県数	%
違いが見られた	42	89.4
違いは見られなかった	3	6.4
不明	2	4.3
合計	47	100.0

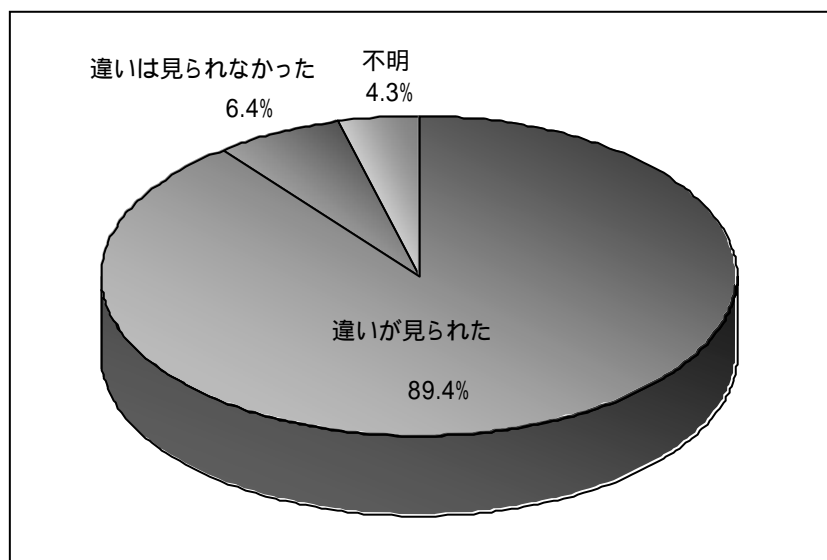


図 3-3 条例制定時と個人情報保護法全面施行後の住民等の反応の違い

Q14．Q13で、「1．違いが見られた」と回答された都道府県におかれては、個人情報保護法の全面施行後と、個人情報保護条例の制定時における現象の違いは、どのような背景によるものとお考えですか。

違いが生じた背景は、「社会の個人情報に対する関心が高かったから」、「個人情報保護法が都道府県民・事業者を対象にしたものだから」、「マスコミ等の報道が盛んだったため」などとなっている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 条例制定当時と比較して、個人情報保護法施行後の方が、住民等の個人情報保護に対する意識が高くなっている。
- ・ 住民の個人情報保護に対する意識が、条例制定時よりも個人情報保護法施行後の方が非常に高い状況にあったこと。
- ・ 条例は主に県の保有する個人情報の保護を目的とするのに対し、個人情報保護法は、主に、事業者の取り扱う個人情報の保護に関して制定されたものであるため、住民及び事業者からの問い合わせや相談が増加した。
- ・ 個人情報保護法は民間の事業者を対象としているので、条例に比べて、住民への影響が大きいこと。個人情報保護法施行時には多くのマスコミ報道等がなされたので、住民等の意識が高まるとともに、敏感になっていたこと。
- ・ 大々的に個人情報保護法施行が報道されたことなどから条例制定時に比べ、施行後の方が住民等の個人情報保護に対する意識が高く、特に事業者は漏えい事件等があるとマスコミ報道により事実上の制裁を受けるため、個人情報保護に過敏になっていた。

3-4 「過剰反応」解消に向けた都道府県の取組の実施状況

(1) 「過剰反応」解消に向けた取組の実施状況

Q15．貴都道府県では、いわゆる「過剰反応」の解消に向けた取組を実施していますか。

- 1．実施している（過去の取組も含む）
- 2．実施していない

都道府県の「過剰反応」の解消に向けた取組の実施状況は、約92%の都道府県で何らかの取組を実施していると回答している。

表 3-4 「過剰反応」解消に向けた取組の実施状況

「過剰反応」解消への取組	回答 都道府県数	%
実施している(過去の取組も含む)	43	91.5
実施していない	4	8.5
合計	47	100.0

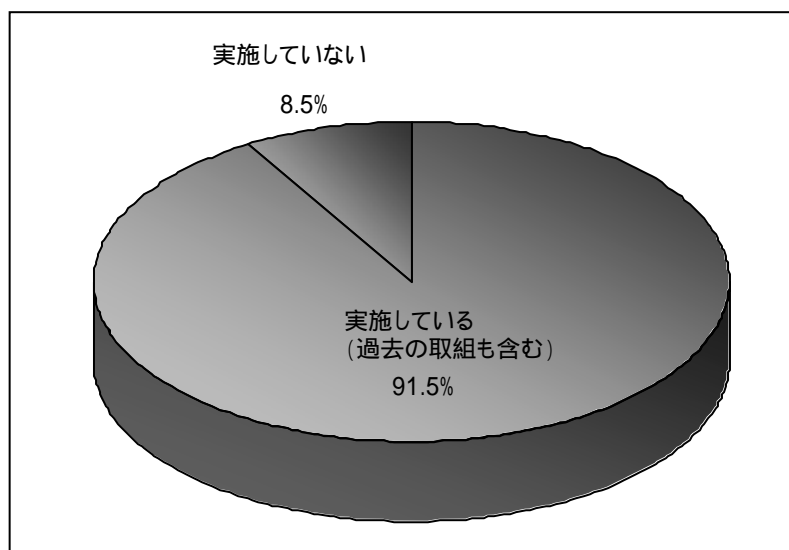


図 3-4 「過剰反応」解消に向けた取組の実施状況

Q16. Q15で「1.実施している」と回答された都道府県におかれては、その具体的な内容を、以下の中から選んでご回答下さい【複数回答】。

1. ポスター・パンフレットの作成・配布
2. テレビ、新聞などのメディアを活用した広報
3. 一般住民向けの説明会の実施
4. 事業者向けの説明会の実施
5. 都道府県職員向けの説明会・研修の実施
6. 市町村職員向けの説明会・研修の実施
7. 対応事例集やQ & Aの作成、公表
8. その他 [具体的な内容: _____]

実施している具体的な内容について「都道府県職員向け説明会・研修の実施」が最も多く、次いで「一般住民向け説明会の実施」、「事業者向け説明会の実施」、「市町村職員向けの説明会・研修の実施」と続いており、説明会や研修が取組の多くを占めている。それに対し、広報活動は「ポスター・パンフレットの作成・配布」が最も多く、「対応事例集やQ&Aの作成、公表」などと続く。

表 3-5 「過剰反応」解消に向けた具体的な取組内容

「過剰反応」解消に向けた具体的な取組内容	回答数
都道府県職員向けの説明会・研修の実施	33
一般住民向けの説明会の実施	22
事業者向けの説明会の実施	21
市町村職員向け説明会・研修の実施	19
ポスター・パンフレットの作成・配付	14
対応事例集やQ&Aの作成、公表	10
テレビ、新聞などのメディアを活用した広報	7
その他	16
合計	142

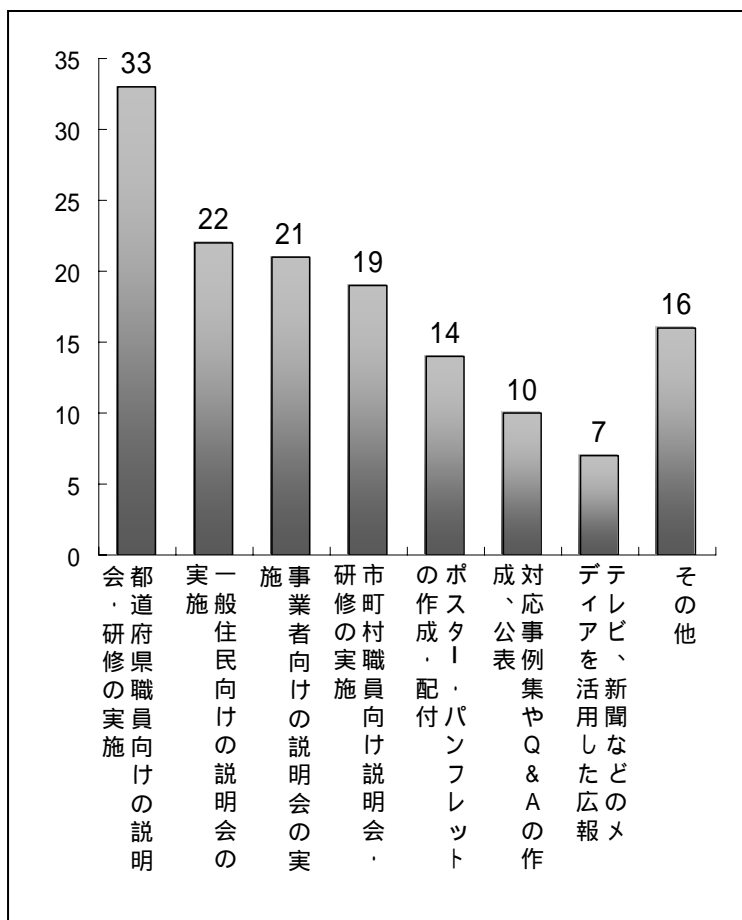


図 3-5 「過剰反応」解消に向けた具体的な取組内容

また、「その他」の内容は、ほとんどが「ホームページによる啓発」となっており、次いで「都道府県広報紙による啓発」となっている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ ホームページでの啓発。
- ・ ホームページによる個人情報保護制度の周知。
- ・ ホームページの開設。
- ・ ホームページでの情報提供。
- ・ 都道府県広報誌への啓発記事掲載。
- ・ 内部監査（チェック）の実施。
- ・ 民生委員研修会への講師派遣。

（２）「過剰反応」解消に向けた取組を実施しない理由

Q17・Q15で、「２．実施していない」と回答された都道府県におかれては、その理由について、具体的に記述してください。

「実施していない」理由は、「『過剰反応』がない、少ない」、「個人情報保護に関する周知活動を実施している」との回答が挙げられた。

自由記述全てを以下に示す。

- ・ いわゆる「過剰反応」についての施策は行っていないが、個人情報保護に係るパンフレットの作成、新聞等による広報、事業者への説明及び実施機関職員向け研修会等を行っている。
- ・ 「過剰反応」の現状について具体的に把握していないため。
- ・ 「過剰反応」の状況は個別の指導・助言によってでは対処が不可能な程度にまで達しているとまでは判断されなかったため。
- ・ 「過剰反応」は市町村の一部に見られるが、苦情・相談はなく確認されていない。

3-5 他都道府県との「過剰反応」に関する情報共有の状況

Q18. 貴都道府県では、個人情報保護に関する「過剰反応」に関して、他の都道府県との情報共有をしていますか。

1. 情報共有をしている（過去の取組も含む）
2. 情報共有をしたことがない

都道府県間における「過剰反応」に関する情報共有の状況（過去の取組も含む。）は、情報共有したことがない都道府県が約 55%、情報共有している都道府県が約 45%となっている。

表 3-6 他都道府県との「過剰反応」に関する情報共有状況

「過剰反応」に関する情報共有	回答 都道府県数	%
情報共有をしている(過去の取組も含む)	21	44.7
情報共有をしたことがない	26	55.3
合計	47	100.0

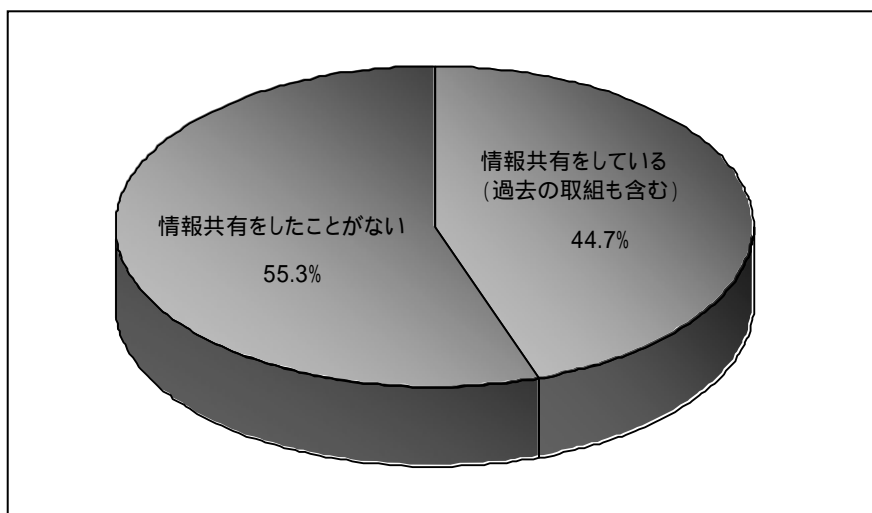


図 3-6 他都道府県との「過剰反応」に関する情報共有状況

Q19・Q18で「1. 情報共有をしている」と回答された都道府県におかれては、その具体的な内容について記述してください。

「情報共有している」と回答した都道府県は、「都道府県個人情報保護研究会」及び「情報公開ブロック会議」において情報共有しているとの回答が寄せられた。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 第18回都道府県個人情報保護研究会において、「過剰反応の事例及び対応について」が議題提案(神奈川県、山形県)され、意見交換した。(平成18年7月)
- ・ 各都道府県の個人情報保護担当部局による全国会議や中国地方の個人情報保護担当部局による勉強会において意見交換した。
- ・ 東海北陸地区情報公開・個人情報保護研究会において「過剰反応についての取組状況について」も議題として取り上げられた。(平成19年11月)
- ・ 近畿ブロックの府県で個人情報保護に関する会議を開催した際、「過剰反応」についても議題として取り上げた。(平成19年10月)
- ・ 東海北陸ブロック担当者会議の際に、議題として取り上げた。(平成19年11月)
- ・ 九州ブロックの担当者会議において、各県の状況を確認した。(平成19年11月)

3-6 市町村における「過剰反応」の状況について

Q20. 貴都道府県では、「過剰反応」に関して、市町村における状況を把握していますか。

1. 十分に把握している
2. ある程度把握している
3. 把握していない

市町村における「過剰反応」の状況について、把握していない都道府県は約 87% となっている。

表 3-7 市町村における「過剰反応」の把握実態

市町村における「過剰反応」の把握状況	回答 都道府県数	%
十分に把握している	0	0.0
ある程度把握している	6	12.8
把握していない	41	87.2
合計	47	100.0

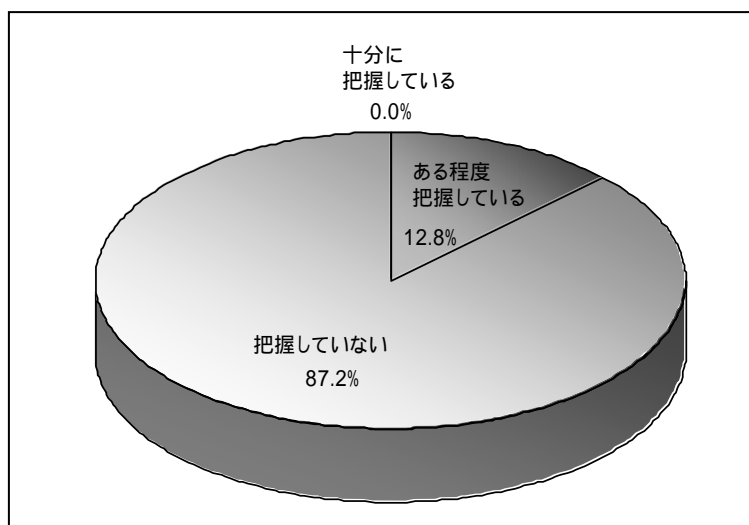


図 3-7 市町村における「過剰反応」の把握実態

Q21、Q20で「1.十分に把握している」、「2.ある程度把握している」と回答された都道府県に伺います。どのようにして、市町村における状況を把握していますか。具体的に記述してください。

市町村における「過剰反応」をどのようにして把握したかについては、「相談・助言を行う中で把握」、「アンケートにより把握」や「情報交換会議等を行い把握」となっている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 市町から「過剰反応」に関する相談や問い合わせを受けている。
- ・ 都道府県と市町村の担当で構成する「情報公開・個人情報保護連絡会議」の中で議題として取り上げ、情報交換した。
- ・ 市町に対してアンケート調査を実施した。

3-7 市町村への「過剰反応」に関する働きかけについて

Q 2 2 . 貴都道府県では、「過剰反応」に関して、市町村に対して何らかの働きかけを行っていますか。

- 1 . 行っている（過去の取組も含む）
- 2 . 行っていない

市町村への「過剰反応」に関する働きかけを行っていない都道府県は約 70% となっている。

表 3-8 市町村への「過剰反応」に関する働きかけ

市町村への「過剰反応」に関する働きかけ	回答 都道府県数	%
行っている(過去の取組も含む)	14	29.8
行っていない	33	70.2
合計	47	100.0

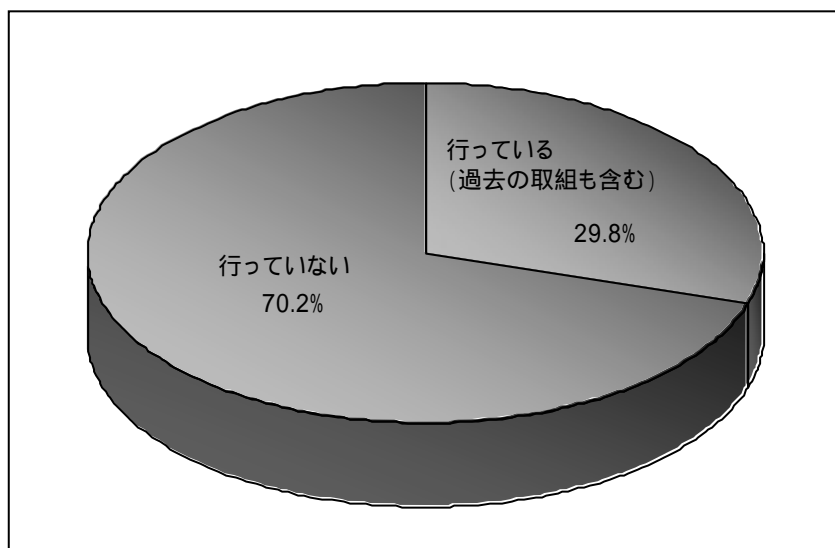


図 3-8 市町村への「過剰反応」に関する働きかけ

Q23、Q22で「1. 行っている」と回答された都道府県におかれては、その具体的な内容を、具体的に記述してください。

市町村に対する働きかけの具体的な内容は、「研修会・説明会の実施」、「情報提供の実施」などとなっている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 市町村の消費生活相談員等を対象にした、個人情報に関する研修会を実施した。
- ・ 市町村職員に対する研修会の中で、災害時要支援者リストの作成をめぐる状況等について説明している。防災担当部局で、各市町村に対して災害時要支援者リストの作成(情報の共有)について依頼を行った。
- ・ 過剰反应对応のため作成したパンフレットを市町村に配布した。また、平成 18、19 年度の個人情報保護啓発強調月間(10月)には、過剰反应对応をテーマに市町村と協力して啓発事業を実施した。
- ・ 都道府県内市町村の情報公開研究会において、災害時要支援者リストを関係者間で共有する方法について説明した。
- ・ 民生委員、児童委員に対して、どの程度の情報提供がなされているのか、都道府県内の全市町に照会している。

3-8 地方公共団体の「過剰反応」への対応策

(1) 特に効果があると考えられる「過剰反応」への対応策

Q24. 「過剰反応」への地方公共団体における対応策として、特に効果があると思われる取組は、何ですか。以下の中から1つ選んでご回答ください。

1. ポスター・パンフレットの作成・配布
2. テレビ、新聞などのメディアを活用した広報
3. 説明会、研修の実施
4. 対応事例集やQ & Aの作成、公表
5. 地方公共団体間における取組事例の共有
6. 個人情報保護条例の適切な解釈・運用
7. その他 [具体的な内容： _____]

地方公共団体が行う、「過剰反応」への対応策について、最も効果のある対応策として「対応事例集・Q&Aの作成・公表」が約28%、次いで「テレビ・新聞などメディアを活用した広報」が約19%と続く。

表 3-9 特に効果があると考えられる「過剰反応」への対応策

「過剰反応」への対応策として特に効果があるもの	回答 都道府県数	%
対応事例集・Q&Aの作成・公表	13	27.7
テレビ・新聞などのメディアを活用した広報	9	19.1
個人情報保護条例の適切な解釈・運用	7	14.9
説明会・研修会の実施	7	14.9
ポスター・パンフレットの作成・配布	5	10.6
地方公共団体間での取組事例の共有	1	2.1
その他	5	10.6
合計	47	100.0

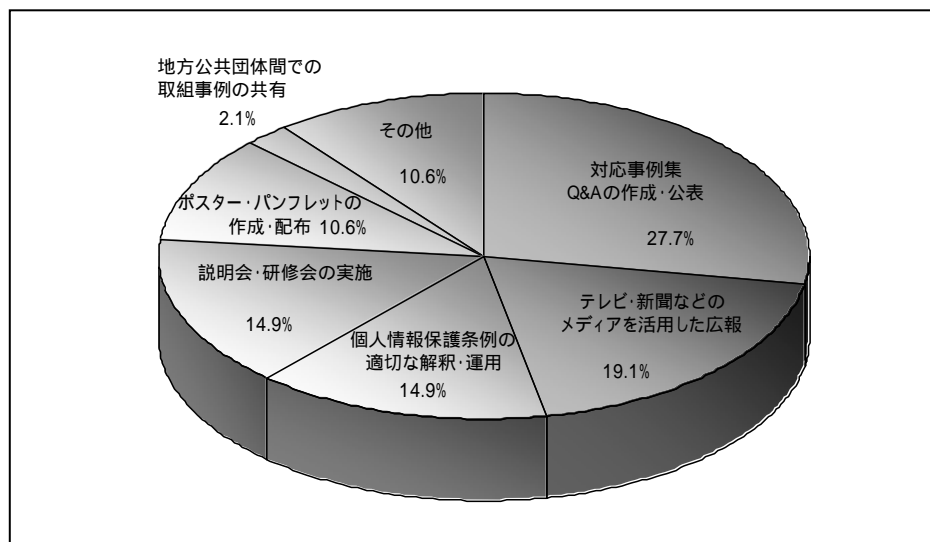


図 3-9 特に効果があると考えられる「過剰反応」への対応策

また、「その他」の内容について以下に示す。

- ・ 県広報誌への啓発記事掲載。
- ・ 個人情報保護法の適切な解釈・運用。
- ・ 具体的な対応事例集や実例に則った Q&A を掲載したパンフレットの作成。
- ・ 民間事業者及び地域住民を対象とした研修会を開催。
- ・ 国レベルで作成された各地域活動分野ごとの対応事例集や Q&A の公表・配布。
- ・ ホームページを活用した広報。

(2) 「過剰反応」への対応策を働きかける最も効果がある対象

Q 2 5 . 「過剰反応」への対応策としては、特に、誰に対して働きかけることが最も効果的だとお考えですか。以下の中から 1 つ選んでご回答ください。

- 1 . 一般の住民
- 2 . 民間の事業者
- 3 . 地方公共団体の職員
- 4 . その他 [具体的な対象 : _____]

誰に最も効果的に働きかけるべきかという問いに対しては、「一般住民」が 66.0% と最も多く、次いで「地方公共団体職員」が約 19% と続く。

表 3-10 「過剰反応」への対応策を働きかける最も効果がある対象

「過剰反応」への対応を 働きかける最も効果のある対象	回答 都道府県数	%
一般住民	31	66.0
地方公共団体職員	9	19.1
民間事業者	5	10.6
その他	2	4.3
合計	47	100.0

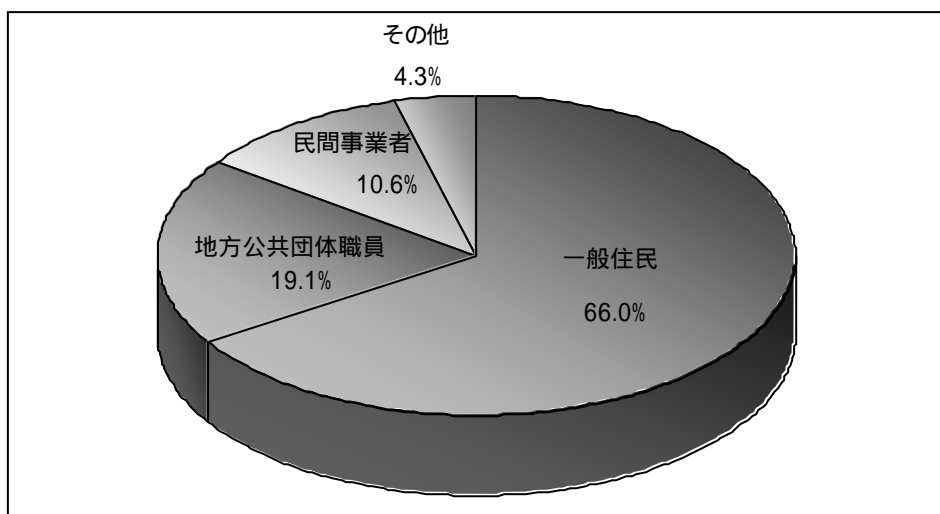


図 3-10 「過剰反応」への対応策を働きかける最も効果がある対象

また、「その他」の内容を以下に示す。

- ・ 一般の住民及び民間の事業者（選択肢1と2両方）。
- ・ 自治会、学校など類型化した団体。

Q26、Q25で回答された対象への働きかけが最も効果的だ、とお考えになった理由について、例にならって記述してください。

Q25で回答したその対象に働きかけることがなぜ効果があるかという問いに対して、一般住民を対象とするとの回答の理由は、「『過剰反応』の原因が一般住民の誤解・理解不足に因るため」、「一般住民への個人情報保護法の普及・啓発が重要であるため」、「『過剰反応』に関する問い合わせ・事例が一般住民や地域活動に関連したものであるから」などとなっている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

（一般住民への働きかけが最も効果的だと考える理由）

- ・ 一般の住民は啓発の機会が乏しく、個人情報保護法及び条例の誤った解釈に基づく「過剰反応」事例が生じやすいと考えられるため。
- ・ 「過剰反応」の多くは、個人情報保護法の誤解等に起因するものであり、個人情報保護法の規定の趣旨及び内容について、住民等に広報することが効果的と思われるため。
- ・ 他者に自分の個人情報を知られたくないという過剰な意識が、地域社会における自治活動に支障を生じさせている側面もある。地域社会である程度の情報を共有する必要があり、そのメリットについての理解を深めていくことも大事。

地方公共団体の職員を対象とするとの回答の理由は、「確認している『過剰反応』が地方公共団体からの個人情報の提供に関するものであるから」というものが多かった。

以下に主な自由記述の内容を示す。

（地方公共団体の職員への働きかけが最も効果的だと考える理由）

- ・ 地方公共団体の職員は、多くの個人情報を取り扱い、住民からの相談を受けることから、まずは地方公共団体職員の条例の適正な解釈・運用が何よりも不可欠と考えているため。
- ・ 学校での名簿作成や実施機関内部での情報共有の問題等の「過剰反応」を把握している。

民間の事業者を対象とするとの回答の理由は、「事業者からの相談が多い」、「事業者は個人情報を直接扱うため」などとなっている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

(民間の事業者への働きかけが最も効果的だと考える理由)

- ・ 個人情報を取り扱う事業者を直接に啓発することにより、個人情報の適切な取扱いが図られるため(ただし、一般の住民に対する啓発が全く不要とは考えていない。当県の研修会でも住民の参加をいただいております、個人情報保護法や制度の理解のすそ野を広げるという意味では有意義だと考えている)。
- ・ 個人情報保護法が直接適用にならない小規模(5000人以下の個人情報を扱う場合)な民間事業者・団体に対するフォローが空白となっているため。

(3) その他効果があると考えられる取組

Q27 「過剰反応」への地方公共団体における対応策として効果的な取組に関して、具体的なお考えがありましたら、Q24、Q25の内容に関わらず、ご自由に記述してください。

これまで示した取組の他、効果があると考えられる取組は、「具体的事例・優良事例の公表」、「一般住民・事業者に対する説明会・研修会の実施」となる。また、「過剰反応」への取組は「国が対策に取り組むべき」との回答も寄せられた。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 市町村への具体的な優良事例の紹介。
- ・ 住民や事業者等に対して内閣府が行う個人情報保護法説明会を案内し、参加を呼びかける。
- ・ 過剰反応への対応は地方公共団体まかせではなく、国の各省庁が積極的に取り組むことが必要と考える。

3-9 「過剰反応」に対する今後の取組

Q 2 8 . 貴都道府県では、今後、「過剰反応」への対応策として、具体的に実施を予定している取組はありますか。

- 1 . ある
- 2 . ない

都道府県における「過剰反応」に対する今後の取組予定について、取組予定があると答えた都道府県は約 47%となっている。

表 3-11 「過剰反応」への対策に対する今後の取組予定

「過剰反応」への対策に対する 今後の取組予定	回答 都道府県数	%
ある	22	46.8
ない	24	51.1
未定	1	2.1
合計	47	100.0

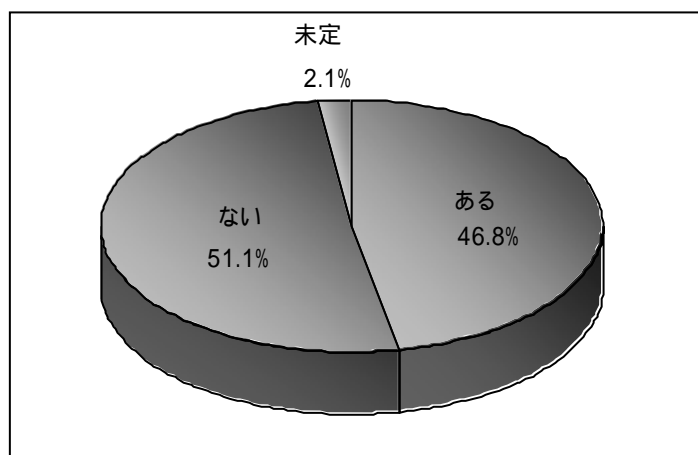


図 3-11 「過剰反応」への対策に対する今後の取組予定

Q29.「1.ある」と回答された場合、その具体的な内容について、記述してください。

「過剰反応」解消に向けた今後の取組内容は、「ホームページ・広報紙による啓発」、「説明会・研修会の実施」、「Q&A や対応マニュアルの作成」、「パンフレットの作成・配布」などとなっている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 他の都道府県の事例を参考に、ホームページに記事を掲載したい。
- ・ 個人情報保護法の啓発（ホームページ上における啓発、啓発パンフの作成）について検討中。
- ・ 国が作成する「過剰反応」に関する優良事例集やパンフレットを活用した広報、啓発活動の実施。
- ・ Q&A を中心としたパンフレットの作成・配布（平成 20 年 3 月予定）。
- ・ 「出前講座」で、住民、事業者等関係者に対する啓発活動。
- ・ 昨年度発行した「過剰反応」対応用パンフレット「地域のくらしと個人情報」の改訂版を今年度発行。

3-10 「過剰反応」への対策として国に望むこと

Q30. 「過剰反応」への対応に関し、国に望む対策や支援がありましたら、ご自由に記述してください。

「過剰反応」への対策として国に望むことは、「対策事例集、Q&Aの作成」や「一般住民及び事業者に対する説明会・研修会の実施」などが多く、「個人情報保護法の統一的解釈の提示」や「『過剰反応』の定義の明確化」なども挙げられている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

(対応事例集・Q&Aの充実・周知)

- ・ 個人情報保護法に関する説明会等の実施、苦情・相談への対応、相談対応例の紹介など。
- ・ 具体的な相談事例に則して、より詳細な内容のガイドラインや Q&A の制定及び公表。国と自治体が共催する説明会・相談会の継続的な開催。
- ・ 個人情報保護法の明確な解釈と、具体的な事例集の作成。
- ・ 具体的な対応事例集や、Q&A の充実、公共広告機構の CM のような形での啓発、できるなら個人情報保護法改正により利用の必要性を国に強調してほしい。
- ・ 各省庁別・事業対象者の対応事例集を策定・公表することや、国民生活センターでの相談事例集の策定・周知。
- ・ 対応事例や Q&A など、具体的に参考となるものを示してほしい。
- ・ 対応事例や Q&A の作成、公表。このようなものは各都道府県が個々に作成するようなものではないと思う。
- ・ 具体的な事例を踏まえた対応事例集や Q&A の作成など。

(一般住民・事業者向けの説明会の積極的開催)

- ・ 制度に対する住民の正しい理解を助けるツール(パンフ、Q&A 集など)は、個人情報保護法に対する統一的な解釈を保持するため、国において作成してほしい。
- ・ 地方公共団体において活用可能な啓発用資料(パワーポイント、ビデオ、パンフレット等)の作成を、分野別(民生委員、自治会、学校関係等)にきめ細かく行ってほしい。
- ・ 個人情報保護法の正しい理解を深めてもらうため、住民向けの説明会を積極的に開催してほしい。
- ・ 昨年開催された一般人事業者を対象にした説明、相談会のように「過剰反応」を防止するための正しい理解を求める研修会を実施してほしい。
- ・ 「過剰反応」は個人情報保護法に対するものなので、個人情報保護法の解釈については、直接国の説明を聞きたいとする要望が強いことから、「過剰反応」対応の説明会を20年度も実施してほしい。
- ・ 国が実施している個人情報保護法説明会は受講者の満足度が高いことから、今後も継続して全都道府県で実施してほしい。
- ・ 内閣府等の主催の説明会や講演会が開催されてきたが、概要説明にとどまっているため、今後は学校、医療、福祉機関、地域コミュニティ別といった、その事業分野や対象者別に、各事業や活動内容に即した説明会や研修会を開催してほしい。

(個人情報保護法の統一的な解釈の提示)

- ・ 条文の統一的な解釈を作成してほしい。
- ・ 個人情報保護制度上の適切な解釈・対応の周知。相談体制の充実。

(テレビ・新聞を活用した啓発)

- ・ テレビ、新聞などを利用した広報。説明会の開催。
- ・ テレビなどのメディアを活用した広報を実施してほしい。
- ・ 一般住民及び民間事業者に対するテレビ、新聞などのメディアを活用した広報を望む。
- ・ 法律の趣旨や制度について、より一層の周知活動をお願いしたい。「過剰反応」の定義を明確化する必要があるのではないかと。各都道府県の対応には限界があることから、内閣府のホームページに「過剰反応」のページを設けてほしい。

(その他)

- ・ 「過剰反応」という言葉が一人歩きしているので、改めて整理してほしい。
- ・ 自治体職員を対象とした研修会の開催。
- ・ 「過剰反応」の具体的事例をホームページ等により公開する。
- ・ 消費者等の権利利益の保護の観点から、個人情報保護法の規定に実効性を持たせる施策を打出してほしい。また、事業者からの相談についても積極的に対応してほしい。
- ・ 「過剰反応」に該当するかどうかの判断が難しい場合も多いので、「過剰反応」事例とその対応についての事例集を作成してほしい。
- ・ 名簿作成の工夫などの優良事例を集めてPRしてほしい。災害時要援護者の情報共有については、全国的な重要課題であり、各自治体に任せるのではなく、立法化を図ることを含めて検討してほしい。
- ・ 有事対応や災害対策のような、全国一律の対応が必要な分野における個人情報の取扱いについては、当該分野の基本法令の中に必要とされる個人情報の目的外利用等の規定を備えていれば、個人情報の取扱いに関する混乱は、ある程度避けられるものと思われる。また、各省庁のホームページなどに「過剰反応」への対応を掲載するなど、国の積極的な対応が必要と考える。
- ・ 国民生活センターにおける個人情報保護相談窓口の継続。
- ・ 個人情報保護と災害時要援護者避難支援に必要な関係機関との情報共有について、市町村の多くが国の統一的見解を示してほしい。一定の方針や具体的な優良取組事例の紹介、国民への広報等。
- ・ 個人情報保護法における個人情報の収集に関する規定の趣旨及び内容について、ひろく住民等に分かりやすく広報することが効果的と思われるので、全国に共通して利用できる広報啓発資料紹介事例などの作成に取り組んでほしい。

資 料 編

都道府県アンケート調査用紙

個人情報保護に関するいわゆる『過剰反応』への対応に係る調査

「過剰反応」の現状についてお伺いします

Q1．貴都道府県では、個人情報の保護に関する法律（以下、「個人情報保護法」という）の全面施行後、必要な個人情報が提供・共有されないことにより地域の活動等へ支障が生じる、学校や地域コミュニティにおいて従来作成されていた緊急連絡網や名簿が作成されなくなり、住民の日常生活に不便が生じる、といった状況（いわゆる「過剰反応」）が生じていますか？

- 1．全面施行後からそのような状況が生じ、現在でも続いている
- 2．全面施行当初はそのような状況が生じたが、現在ではおさまっている
- 3．全面施行当初はそのような状況が生じなかったが、最近になって生じている
- 4．まったくそのような状況は生じていない

回答欄

「1」と回答した方
 「2」と回答した方
 「3」と回答した方
 「4」と回答した方

Q2をお答え下さい
 Q3、Q4をお答え下さい
 Q5、Q6をお答え下さい
 Q7、Q8をお答え下さい

Q2．Q1で「1．全面施行後からそのような状況が生じ、現在でも続いている」と回答された都道府県におかれては、「過剰反応」の状況が生じていると判断された理由について、例にならって具体的に記述してください。

（回答例）住民、都道府県の職員、管内の市区町村、事業者などから問い合わせ、相談がある。

回答欄

次にQ9をお答え下さい

Q3．Q1で「2．全面施行当初はそのような状況が生じたが、現在ではおさまっている」と回答された都道府県におかれては、当初の状況がおさまってきたと判断された理由について、例にならって具体的に記述してください。

（回答例）住民、都道府県の職員、管内の市区町村、事業者などからの問い合わせ、相談の件数が減少した。

回答欄

次にQ4をお答え下さい

Q4 . Q1で「2 . 全面施行当初はそのような状況が生じたが、現在ではおさまっている」と回答された都道府県におかれては、当初の状況がおさまってきた原因として考えられることを、例にならって具体的に記述してください。

(回答例)国や地方公共団体における広報啓発活動等により、個人情報保護制度に関する正しい理解の浸透が進んだ。

回答欄

次に Q9 をお答え下さい

Q5 . Q1で「3 . 全面施行当初はそのような状況が生じなかったが、最近になって生じている」と回答された都道府県におかれては、最近になって「過剰反応」の状況が生じていると判断された理由について、例にならって具体的に記述してください。

(回答例)住民、都道府県の職員、管内の市区町村、事業者などから問い合わせ、相談の件数が増加した。

回答欄

次に Q6 をお答え下さい

Q6 . Q1で「3 . 全面施行当初はそのような状況が生じなかったが、最近になって生じている」と回答された都道府県におかれては、最近になって「過剰反応」の状況が生じている原因として考えられることを、例にならって具体的に記述してください。

(回答例)様々な消費者問題の発生によって、個人情報保護法全面施行直後に比べ、個人情報の取扱いについて、不安を感じる人が増えていること。

回答欄

次に Q9 をお答え下さい

Q7 . Q1で「4 . まったくそのような状況は生じていない」と回答された都道府県におかれては、「過剰反応」の状況が生じていないと判断された理由について記述してください。

回答欄

次に Q8 をお答え下さい

Q8 . Q1で「4 . まったくそのような状況は生じていない」と回答された都道府県におかれては、「過剰反応」の状況が生じていない原因として考えられることを記述してください。

回答欄

次に Q9 をお答え下さい

Q 9 . 貴都道府県の個人情報保護条例制定時には、「過剰反応」に類似した状況は見られましたか。

- 1 . 見られた
- 2 . 見られなかった

回答欄

「1」と回答した方

Q10 をお答え下さい

「2」と回答した方

Q11、Q12 をお答え下さい

Q 10 . Q9で「1 . 見られた」と回答された都道府県におかれては、それに対してどのような対策を講じましたか。

回答欄

次にQ13 をお答え下さい

Q 11 . Q9で「2 . 見られなかった」と回答された都道府県におかれては、「過剰反応」に類似した状況が見られなかったと判断された理由について記述してください。

回答欄

次にQ12 をお答え下さい

Q 12 . Q9で「2 . 見られなかった」と回答された都道府県におかれては、「過剰反応」に類似した状況が見られなかった原因として考えられることを記述してください。

回答欄

次にQ13 をお答え下さい

Q 13 . 個人情報保護法の全面施行後の現在と、個人情報保護条例制定当時とは、住民等からの反応に違いが見られましたか。

- 1 . 違いが見られた
- 2 . 違いは見られなかった

回答欄

「1」と回答した方

Q14 をお答え下さい

「2」と回答した方

Q15 お答え下さい

Q 14 . Q13で、「1 . 違いが見られた」と回答された都道府県におかれては、個人情報保護法の全面施行後と、個人情報保護条例の制定時における現象の違いは、どのような背景によるものとお考えですか。

(回答例) 条例制定時と比較して、個人情報保護法施行後の方が、住民等の個人情報保護に対する意識が高い状況にあった。

回答欄

次にQ15 をお答え下さい

「過剰反応」に対する取組状況についてお伺いします

Q15. 貴都道府県では、いわゆる「過剰反応」の解消に向けた取組を実施していますか。

- 1. 実施している（過去の取組も含む）
- 2. 実施していない

回答欄

「1」と回答した方 Q16をお答え下さい
 「2」と回答した方 Q17をお答え下さい

Q16. Q15で「1. 実施している」と回答された都道府県におかれては、その具体的な内容を、以下の中から選んでご回答下さい（当てはまる番号の解答欄に「レ」を記入）（複数回答）。

- 1. ポスター・パンフレットの作成・配布
- 2. テレビ、新聞などのメディアを活用した広報
- 3. 一般住民向けの説明会の実施
- 4. 事業者向けの説明会の実施
- 5. 都道府県職員向けの説明会・研修の実施
- 6. 市町村職員向けの説明会・研修の実施
- 7. 対応事例集やQ & Aの作成、公表
- 8. その他 [具体的な内容：_____]

回答欄

当てはまる番号の解答欄に「レ」をご記入下さい。

次にQ18をお答え下さい

Q17. Q15で、「2. 実施していない」と回答された都道府県におかれては、その理由について、具体的に記述してください。

回答欄 _____

次にQ18をお答え下さい

Q18. 貴都道府県では、個人情報保護に関する「過剰反応」に関して、他の都道府県との情報共有をしていますか。

- 1. 情報共有をしている（過去の取組も含む）
- 2. 情報共有をしたことがない

回答欄

「1」と回答した方 Q19をお答え下さい
 「2」と回答した方 Q20をお答え下さい

Q19、Q18で「1. 情報共有をしている」と回答された都道府県におかれては、その具体的な内容について、例にならって記述してください。

(回答例) 県と合同で研究会を実施した際、「過剰反応」についても議題として取り上げた(平成 年 月)。
/ 県との間で「過剰反応」に関する意見交換会を実施した(平成 年 月)。

回答欄

次にQ20をお答え下さい

Q20. 貴都道府県では、「過剰反応」に関して、市町村における状況を把握していますか。

- 1. 十分に把握している
- 2. ある程度把握している
- 3. 把握していない

回答欄

「1」または「2」と回答した方 Q21をお答え下さい
「3」と回答した方 Q22をお答え下さい

Q21. Q20で「1. 十分に把握している」、「2. ある程度把握している」と回答された都道府県に伺います。どのようにして、市町村における状況を把握していますか。例にならって具体的に記述してください。

(回答例) 市町村から、「過剰反応」に関する相談や問い合わせを受けている。
/ 市町村に対して、アンケート調査を実施した。

回答欄

次にQ22をお答え下さい

Q22. 貴都道府県では、「過剰反応」に関して、市町村に対して何らかの働きかけを行っていますか。

- 1. 行っている(過去の取組も含む)
- 2. 行っていない

回答欄

「1」と回答した方 Q23をお答え下さい
「2」と回答した方 Q24をお答え下さい

Q23. Q22で「1. 行っている」と回答された都道府県におかれては、その具体的な内容を、例にならって具体的に記述してください。

(回答例) 「過剰反応」対策として作成したQ&Aを、市町村に配布した。

回答欄

次にQ24をお答え下さい

Q24. 「過剰反応」への地方公共団体における対応策として、特に効果があると思われる取組は、何ですか。以下の中から1つ選んでご回答ください。

1. ポスター・パンフレットの作成・配布
2. テレビ、新聞などのメディアを活用した広報
3. 説明会、研修の実施
4. 対応事例集やQ & Aの作成、公表
5. 地方公共団体間における取組事例の共有
6. 個人情報保護条例の適切な解釈・運用
7. その他 [具体的な内容 : _____]

回答欄

次にQ25をお答え下さい

Q25. 「過剰反応」への対応策としては、特に、誰に対して働きかけることが最も効果的だとお考えですか。以下の中から1つ選んでご回答ください。

1. 一般の住民
2. 民間の事業者
3. 地方公共団体の職員
4. その他 [具体的な対象 : _____]

回答欄

次にQ26をお答え下さい

Q26. Q25で回答された対象への働きかけが最も効果的だ、とお考えになった理由について、例にならって記述してください。

(3を選択した場合の回答例) 県内で生じている「過剰反応」の事例の多くが、市町村などの行政機関からの個人情報の提供に関するものと把握しているため。

回答欄

次にQ27をお答え下さい

Q27. 「過剰反応」への地方公共団体における対応策として効果的な取組に関して、具体的なお考えがありましたら、Q24、Q25の内容に関わらず、ご自由に記述してください。

回答欄

次にQ28をお答え下さい

「過剰反応」に対する今後の取組についてお伺いします

Q28. 貴都道府県では、今後、「過剰反応」への対応策として、具体的に実施を予定している取組はありますか。

- 1. ある
- 2. ない

回答欄

「1」と回答した方
「2」と回答した方

Q29 をお答え下さい
Q30 をお答え下さい

Q29. 「1. ある」と回答された場合、その具体的な内容について、記述してください。

回答欄

次にQ30をお答え下さい

Q30. 「過剰反応」への対応に関し、国に望む対策や支援がありましたら、ご自由に記述してください。

回答欄

次にQ31をお答え下さい

その他

Q31. 貴都道府県において、他の団体の参考となるような「過剰反応」に対する取組事例（市町村、学校、医療・福祉機関、地域コミュニティによる取組）を把握しておられましたら、ご紹介いただければ幸いです。

回答欄

次にQ32をお答え下さい

Q32. 貴都道府県の個人情報保護の体制等についてお答え下さい。

都道府県名	
部署人数 1	
電話番号 2	
ファックス番号 2	
メールアドレス 2	

1 個人情報保護に関する業務に係わる人数をお書き下さい

2 ご回答者の連絡先をご記入下さい

以上で、アンケートはすべて終了です。ご協力ありがとうございました。

ご記入後のアンケート用紙は同封の封筒に入れて 2月22日(金)までにご返送ください。