

平成19年度 大垣市地域福祉推進大会 講演会

日 時 平成19年10月28日(日)
13時30分 ~ 15時20分

場 所 大垣市総合福祉会館 5階ホール

テーマ 地域活動における個人情報の
適切な利用と保護

講 師 田園調布学園大学 人間福祉学部
准教授 村井 祐一 氏



目次

はじめに.....	3
（個人情報の保護は誤解されている）.....	4
（個人情報は有用である）.....	5
（個人情報とは）.....	6
（プライバシー情報とは）.....	7
（個人情報保護法とプライバシー保護の違い）.....	10
個人情報の保護に関する法律の概要説明.....	13
（個人情報保護法の概要）.....	13
（個人情報取扱事業者とは）.....	15
（民生委員・児童委員と個人情報保護法）.....	16
（全てに例外規定がある）.....	17
個人情報の利用と保護.....	19
（法律に規制されない活動がほとんど）.....	19
（地域活動と個人情報）.....	19
（情報に対する意識と課題）.....	20
（過剰反応や誤解を放置すると）.....	21
（必要な情報の定義と援助技術の質）.....	21
（本人同意は大切なコミュニケーション）.....	22

（本人同意）	22
（同意についての説明事項）	23
（家族も原則は第三者）	23
（記録の管理）	24
（行政、関係機関・団体との連携・協働の強化）	25
（緊急時の対応や適切な活動の維持）	25
簡易事例.....	27
（連絡網や名簿の作成）	27
（連絡網や名簿作成のポイント）	27
（大垣市では取り組んでいる）	28
（面会簿・受付簿など）	29
（ホームページや広報誌への写真の掲載）	29
（行事などの写真）	30
（災害時の要援護者リスト）	30
（見守り活動）	31
（子どもを守るネットワークの構築）	31
個人情報保護に関するポイントの整理とまとめ.....	33
（個人情報の利用と保護のポイント）	33
（ワンポイントアドバイス）	34
（地域福祉の充実・推進が本当の目的）	35

はじめに

みんな、こんにちは。

先ほどご紹介があった私の大学は、福祉の大学になって9年目を迎えております。4年制で福祉関係の学部・学科のみの大学です。

もともと私は、コンピュータ関係やロボット工学で博士号を取ったのですが、12年前に福祉と出会って、そのすばらしさと大切さ、そして、自分が社会で生きる一員であることに気付き、驚きや感動と福祉分野に少しでも貢献したいという思いから、研究者として全面転向しました。

そして、もともと勉強していた知識を活用して、社会福祉の分野のいろいろな問題の中でも、特に情報を活用する部分について中心に取り組んでいます。

施設ならば記録の活用、地域ならば福祉相談などの仕組みを作っけていながら、より一人ひとりが安心して暮らせていけるまちづくりを進めております。

ところが、ご存知のとおり、2005年に施行されました個人情報保護法が、結果的に、私たちやみなさんの活動を邪魔してしまいました。

そんな個人情報保護法をやっつけてやろうと思い、最初は法律を読み、歴史を紐解き、海外の状況を調べ、かなり調査をしたのですが、やればやるほど、これはまともな法律なのです。

困ったことに、だれも中身をちゃんと理解していなかったのです。

これから誤解を解いていきますが、私は法律の先生ではありませんので、単に法律を暗記していただくとは思っていません。

実践的に、みなさんの地域で、これから個人情報を活用していただくためには何が必要なのかという、私の本当の目的を話させていただいて、元気になってお帰りいただきたいと思います。

したがって、私の基本的な立ち位置は「個人情報を使ってナンボ」です。その考えの下で個人情報を話させていただきます。

(個人情報の保護は誤解されている)

私は今まで約2万3千人に話をさせていただいていますが、その中で毎回お話しさせて頂く際に「個人情報保護法を読んだことのある方は何人いますか？」と手を挙げていただいているのですが、皆さんの中でおみえですか？

1名。素晴らしいです。2万3千人中の35番目です。ただ、このように、2万3千人中の1%にも満たない人しかいないのです。

この状態から、実は中身が知られていない法律であることが見えてきます。

しかも、名前が最悪ですね。「個人情報保護法」、おっと違います。本当の名前は、「個人情報の保護に関する法律」です。名前すら、ちゃんと知られていない法律なのです。

その第1条だけ、全文をみなさんにお見せします。

ここが大切です、「個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めること」。

この個人情報を取り扱う事業者というのが、法の規制対象になっていきます。

そして、その後が知られていないのです。「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とする」と書いてあるのです。どこにも「個人情報の保護を目的とする」とは書かれていないのです。

これが誤解の大本です。法律の名前だけを知っていて、実際に中身を読まなければ、絶対に「個人情報の保護が目的である」と書いてあると想像してしまいます。

(個人情報是有用である)

ところが、よく読むと「有用性に配慮してください」とあります。

有用性とは何でしょう。有用とは「役に立つこと」「役立てること」。つまり、役に立つという事実に配慮しながらも、それを不適切に使うことによって、その人の権利・利益を侵害してはいけない、と言っているのです。

簡単に言えば、個人情報を不適切に利用して、オレオレ詐欺を行ったり、怪しい訪問販売に用いることはしてはなりませんし、それに引っかかったりするきっかけを作ることを防がなければいけないということです。

また、よく誤解されているのが、「プライバシー」と「個人情報」の違いです。

あとで詳しく説明しますが、プライバシーと個人情報は、ぜんぜん違うものなのです。それが、誤解を招いていることにより、プライバシーを守りたいのか、個人情報を守りたいのかが混同されているようです。

よく考えてみてください。確かに、個人情報を守ることにより、プライバシーなどが漏洩しないわけですから、個人情報を悪用した犯罪に巻き込まれることもないのかもしれませんが。

ですが、地域で見守られなければいけない、見守ってほしいと叫んでいる方が、自分の情報を共有そして活用してもらうことによって適切に支えてもらえるにも関わらず、情報を受け取る側が勝手に、「個人情報だから」「プライバシーだから」と、流すべき情報さえも流さない、共有すべき情報さえも共有しない。その結果、本来受けられるはずの支援やサービスが受けられないことが起きたとしたら、これも権利利益の侵害になるのではないのでしょうか。

つまり、個人情報を適切に取り扱うことこそ、権利利益の保護であり、個人情報をやみくもに守ることが、権利利益の保護ではないことが、ここでお分かりいただけたと思います。個人情報隠蔽法ではないのです。

つまり、個人情報保護法は、「使う」と「守る」のバランスの話なのです。

それでも、福祉に関心のある方や活動している方は、むしろ多少でも関心があるため、個人情報に関する知識があるかもしれませんが、一般の方は、もっともっと意識が薄いので、知らないのです。その人たちは当然「保護」が目的だと思っています。さらに行き過ぎれば「隠蔽」が目的になってしまいます。

それが、今のわが国の現状です。そして、その結果が2万3千人の中の35人になるわけです。もっともっと、この法律が求めているものを理解することが必要だと感じます。

このように、「利用」と「保護」を適切に行うことが、本当の目的となります。第1条にあるとおり、法の理念がそのようになっています。しかし、名前が悪かったですね。「個人情報の適切な取り扱いに関する法律」とか「個人情報の利用と保護に関する法律」だったなら、このような誤解は少なかったかもしれません。

（個人情報とは）

では、そもそも「個人情報」とは何なのでしょう。

まず、生きている方の情報でないと個人情報とは扱われません。そして、その情報から「どこの」「だれだ」が判れば、すべて個人情報です。

プライバシーとは異なることが、この段階で気付いていただけますでしょうか。

公開、非公開だろうが、ホームページに載っていようが、有名人であろうが、だれも知らない人であろうが、その情報から「だれだ」と個人が特定できれば、それは全て個人情報です。しかも、暗号化されていようが、名簿が項目ごとに分割して管理されていようが、全て個人情報です。つまり、小手先の業によって、個人情報ではなくなることはありません。

例えば、世界で珍しい血液型によってだれだか判れば、それも個人情報です。

また、一見すると個人情報ではないような「東京の公立動物園の元園長が、認知症で困っている。」という話があったのですが、上野動物公園と多摩動物公園しかないので、2分の1の確立で園長さんが特定できてしまいます。これは、個人情報に限りなく近い情報になり、このような実態では、一步間違えば個人が特定できてしまう場合があります。

そして法律では特に、個人情報を容易に利用できるように、体系的に構成したものを「個人情報データベース」と呼んで、特に管理利用を厳しく制限しています。

このように聞くと、「これは、コンピューターの話だな」と思われるでしょうが、名刺をファイリングしたり、住所別・氏名別・会社別に並べてクリップしたりすると、実はそれも、利用しやすいように体系的に構成したデータベースになります。

つまり、電子化されていようが、紙媒体であろうが関係ありません。個人情報をカタマリで管理しているものが、特に注意を呼びかけられているものなのです。

それはそうですよね。漏洩や紛失が起きれば、カタマリで無くなることが一番被害を大きくするわけですから、そのようなカタマリを管理している以上、安全に管理することが強く求められています。

(プライバシー情報とは)

ところで、それに対して「プライバシー」とは何でしょう。

一つ目、個人の私生活上の事実に関する情報。

二つ目、社会一般の人が知らない情報

三つ目は、本人が、そもそも公開を望んでいない情報

この三つが成立すると、どう考えてもプライバシーだと思います。

ところが、これには絶対の定義がまだ無いのです。先ほどのものは、私がたくさんの文献から、自分なりにまとめたものです。

例えば、一つ目の「私生活上の事実」とは、うその情報ですと「名誉毀損」という別のトラブルになるので、事実でなければダメなのです。

二つ目はそのまま理解できますね。そして三つ目です、これは難しいですよ。本人が望んでいない情報とは人によって判断基準が違いますよね。

私が良く冗談で事例とするのは、「新宿2丁目」や「歌舞伎町」なのですが、そのあたりを歩いている人が、男性なのか、女性なのかは、時としてかなりのプライバシーだと思います。しかし、私が男性であることは、まったくプライバシーだと思っていません。つまり、人によってプライバシーの捉え方が違うのです。

また、今日、おみえになっているみなさんに、年齢をお聞きしたときに、人によって「いやだ」と思ったり、「いいよ」と思ったりしますし、財布の中見せてくださいといった場合に、「いいよ」という人がみえるかもしれないし、「とんでもない」という人もみえるかもしれない。

人によって、その情報提供に対して価値観が異なるわけです。

そうすると、プライバシーというのは個別的、かつ、非常に相対的なものになります。時と場合によっても変わるし、人によっても変わります。

そして、個人情報であっても、プライバシー情報でない場合もあります。

それは、私の名前や所属、准教授である事実や、拓大の卒業生である事実は個人情報です。組み合わせれば確実に私自身を特定できます。でも、私はここで講演する以上、みなさんに自分の情報を開示しないでいて、「今日は、どこかの誰かが講演します」では、困りますよね。

ですから、信頼や納得をしていただいて話を聞いていただくためには、自己情報の開示をしなければいけない。もはやこれは、私はプライバシーとは思っていません。この場を作るために必要な情報公開、この研修の目的を果たすために必要な情報公開と位置づけています。

しかし、人によっては、役職、所属、会社名を教えたくない方もいらっしゃるかもしれません。こういったところがプライバシーのポイントです。

プライバシー権というのは、1890年にアメリカで生まれました。マスメディアの発達がきっかけです。

当時のマスメディアは、通信技術や写真技術の高まりにより発達していました。そうすると、面白い記事、興味を引く記事をみんなが求めるようになります。有名人の家に隠れ、スキャンダルを暴き、面白おかしいゴシップ記事を載せるなど、歯止めが利かなくなりました。

こうなると、法的に、個人のプライバシーを守らなければいけないという考えが強まり、1890年に初めて論文が提出されて、世界的にも認められるようになっていきました。

ただ当時は、プライバシー権とは、「放っておいてもらう権利」だったのです。世間から孤立する権利でした。

その後、1980年、OECD（経済協力開発機構。先進国間の貿易の自由化、発展途上国の支援を実施する協力機構）が、自国民の個人情報やプライバシーが、他国に行くとなんの保証もない状況でよいのかという考えから、先進国間の個人情報を取り扱うルールを作ることになり、OECD8原則を出しました。

これが世界の個人情報保護の始まりです。そして、日本も完全にそれに準拠していますから、実はこの個人情報保護法はおかしな法律ではありません。日本だけでなく、世界に通用する法律なのです。

そして、その頃にプライバシーの概念も変わりました。これからはずっとこれだと思えますが、「自己情報のコントロール権」へと変わりました。

当初は、放っておいてもらう権利だったのですが、その後、行き着いたのが、「私の情報は、私の持ち物であるので、他者が自由にしてよいものではない。しかし、私がよいと言ったならば、言った範囲では使うことができるし、流すこともできる」という考え方です。

これを、人権のひとつとして保障していくものが、「プライバシー権」です。

先ほどからの「個人情報保護法」は、個人情報を預かる側が果たさなければならない責任の法律です。個人情報を預かるものが、どのような責任を負うのかを定める法律なのです。

それに対して、こちらは個人の人権なのです。一人ひとりが、自分の情報に対する権利を保障するものだったのです。

まったく違いますよね。預かる側の責任と、自分の情報をコントロールする権利。目的は個人情報やプライバシーという情報に対するものですが、視点がまったく違いますし、考え方も違います。なので、混同してはいけません。

そして、プライバシーは憲法でしか保障されていません。なんと、プライバシーは、個人情報保護法ではまったく言及されていません。憲法の「幸福追求権」です。民法だと「不法行為の一般的要件・効果」。この二つしかないのです。

ですから、プライバシーに関する裁判は前例に基づき判決が出ています。法律文で明確に、「このような時は、こんな罰則があります」などは、何もありません。すごく個別的であり、判断基準が難しい問題なのです。

（個人情報保護法とプライバシー保護の違い）

今言ったように、個人情報保護法とプライバシー保護が混同されているため、誤解や過剰反応が深まっています。

個人情報保護法は、個人情報を用いて活動する者が、情報を預かるものとしての責任を持たせる法律です。その責任は、説明責任、保管責任、開示・訂正・削除等の本人のコントロール権を保障する責任などが中心になります。

一方で、プライバシー保護というのは、本人の持ち物であるプライバシー情報を、本人

以外の者が、勝手に自由にしてはならない権利ですので、その違いは明白です。

よくある話ですが、本人自身が、「個人情報保護法があるから、私の情報が出せない」などと、民生委員さんが訪問調査に来たときに言うことがありますが、これはちょっと変ですね。

お分かりになりますか。預ける側は、自分の情報は自由にコントロールしていいのです。預かる民生委員側が、どれだけ安全に保護できるかは、確かに証明していかなければなりません。でも、預ける側は、預けたいと思えば預けられますし、いやだと思えば止められます。

ただ、預けるメリット、預けない場合のデメリット、このような本質論を考えていかなければいけない。ただ、個人情報だから預ける・預けないではありません。

例えば、「その調査の目的が地域福祉の推進ならば、それに協力する、かつ、それに参加していく。そのために、自分の情報を預けなければ、地域福祉が進まない」などです。

しかし、預かる側は預かる側で責任があります。では、責任をもった者は、何をもって責任を果たせるのでしょうか。それは、「このような目的で使います。」「このようにして守っています。」を説明する力です。

このように、自分の情報が出せないなどという考え方はありません。そして、単に個人情報の利用が良い・悪いについて同意を得るのではなく、「こういう地域活動をしたい。そのためには、あなたの情報がないと支援ができない。だから、結果として、あなたの個人情報を預けてください。」ということなのです。

個人情報を使うことを目的としているわけではありません。みなさんも単に個人情報のみを手に入れたいわけではないですよ。災害時要援護者の名簿作成なら、名簿を使って人を助ける、私が助かることが本当の目的ですよ。

それがきちんと説明されていなくて、個人情報の使用の可否ばかりが議論されていることが、誤解の元凶なのです。

なので、私たちがもっと議論をしなければならないのは、「何のために個人情報が必要なのか」、そして「もっと盛り上げたい私たちのまちづくり」です。その結果としてそれに個人情報が必要ならば、大いに胸を張って必要だと伝え、それならば預けようという関係を作っていくことが、コミュニティの復活になるかもしれません。

個人情報保護に関する法律の概要説明

(個人情報保護法の概要)

保護法で言っているのは7点だけです。当たり前のことしか言っていないので、納得していただけたと思います。

一つ目は、第15条の「個人情報を利用する目的を明確にすること」です。

それはそうですね。なんだか判らないものに情報をくださいと言われても渡せないですね。

そして、利用目的とは、言い換えれば行動目的です。本当にやりたいことがあって、その結果、利用目的が生じて、そして、どのような個人情報が必要になるのかが見えてくるのです。

二つ目は、17条、18条の「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」です。

個人情報の利用目的を、本人が知らないのに、勝手に他人が使っているのは、本人の権利がどこかに忘れられてしまっています。預かる以上、本人が目的を知っていなければいけません。

三つ目、19条、「預かった以上、個人情報は正確な内容にしておくこと」です。

10年前の情報で福祉活動をされても、困ってしまいます。正確の意味には、最新も含まれています。もちろん、噂話や怪しい情報で活動されても困りますので、その人への支援や利用目的がずれないためにも、最新で真実な情報で支援していく。これが、本人の権利・利益を犯さないことになります。

四つ目に、20条から22条、「預かった以上、安全に管理すること」です。

当然ですが、安全に管理できるか分からないところには、預けられません。ゴミ箱に名簿が捨ててあり、それを業者が漁ったり、パソコンで管理をしていて、パスワードを設定し

ていないために、盗まれたら全部見られたりしてしまう。このようなことは安全とはいえません。

せめて、パソコンならばパスワードを設定する。名簿ならば目立たないところに保管する。できれば鍵のかかるところに保管する。

しかし、保管が目的ではありませんので、使い易くなければなりません。バランスが大切です。

五つ目は「一定の条件を除いて、第三者に個人情報を提供してはいけない」です。

さて、第三者とは何でしょう。第三者とは、約束をしていない人です。

したがって、このような方法があります。個人情報を取得する際に、利用目的と利用範囲について同意を取っておけば、それに係ってくる人たちは第三者ではありません。当然、適切な利用者として位置づけられます。

もちろん、その時に「こことは共有してほしくないです」と、個別の意見があれば、それは仕方がないです。

今よくある「私しか使いません」と言って説得すると、本当にその方しか使えません。必要な情報は共有し、支援の体制に組み込んでいく必要があるはずですが。

また、一定の条件を除くというのは、緊急の時です。災害が起きた時、DVの時、怪しい人がいる時など、個人情報を伝えなければ危機から脱せられない時です。またあとで説明します。

六つ目は、「本人の求めに応じて、開示・訂正・利用停止・削除ができるようにする」です。

これもよく誤解されています。本人の求めにおける開示は絶対権利です。ところが、例えば保育園などで、子どもにアレルギーがあるのだけれども、親がプライバシーなので保育園側に教えないことにより、給食を出す際に問題が発生するなど、適切な事業を行なう上で必要な情報で、それがなければ事業者として安全が保障できない情報などは、訂正・

利用停止・削除の権利は利用者側にありません。

つまり、適正な契約において、適正なサービスを行なっている以上、その情報を使い続ける権利は事業者側にもあります。個人情報を守ることが大切か、安全な保育を実施することが大切かと聞かれたら、もちろん保育ですよね。保育園は保育をするためにあるので、優先順位を間違えてはいけません。まずは保育、その中で個人情報を守っていくことになります。

万一、そのようなことがあったら、事業者は二つの選択肢があります。

ひとつは、生命の危険があるので、それでも断固として使っていくこと。もうひとつは、退園していただくことです。これは利用者側の権利でもあります。退園すれば利用停止を訴えることができます。

訂正・利用提示の条件は、事実ではないという調査に基づき、確かに事実でない情報であったならば訂正をする。当初の契約と違う目的で利用されていたら、それにより利用停止ができるとなっています。本人が、好きに何でもできるわけではありません。

最後に7つ目、「苦情の処理を行なうこと」です。

これは、今までのことを保障するために、相談できる窓口を作らなければならないという事です。

開示できることは知っているが、だれに相談したらよいのか分からないのはいけないので、事業者は明確にする必要があります。預かった以上、だれに連絡をしたらよいのかを開示しなければ、預かり者としての責任を果たしていません。

(個人情報取扱事業者とは)

個人情報取扱事業者という、個人情報保護法で罰則規定がある人たちは、6ヶ月の間に、個人情報の総所有数が1回でも5千件を超えている方だけなのです。

ですので、ほとんどの活動が個人情報取扱事業者になっていません。ということは、個人情報保護法の対象でもありません。罰則もありません。

実際に、日本全国で調査してみました。介護保険関係の事業者を調べてみると、8割が対象外でした。普通の企業は、大体3割が対象外なのですが、福祉業界は、小さな活動・事業所が多いので、8割が対象外になります。

そのくらい、小さな活動には何の影響も与えていないのです。

(民生委員・児童委員と個人情報保護法)

民生委員児童委員さんの話を取り上げてみます。

民生委員児童委員は民生委員法に基づきまして、守秘義務があります。守秘義務は、民生委員のあり方、民生委員であることの原則です。

その原則は、個人情報保護法より、はるかに厳しい規則です。業務上知りえた情報は、業務以外の目的で他者に一切漏らしてはいけないもので、個人情報保護法より重い法律で守られており、民生委員を名乗る原点です。

したがって、民生委員は個人情報取扱事業者には該当しません。厚生労働省にも確認をし、民生委員は対象外であることが明確になっています。

ところが、地域住民の理解は、そこまで進んでいません。なので、民生委員だから信頼できるという発想にならない場合があります。その中で、改めて民生委員とは何をする者なのか、どんな目的で活動しているのか、なぜ個人情報が必要なのかを説明していかなければなりません。

でも、みなさん、自分の情報を預けるときに、「民生委員」というだけでは少し躊躇することがあるかもしれませんが、「よく知っている身近で信頼できる人」だったら、すぐに渡せますよね。

これは、日頃のお付き合いなどによって、顔を知って、人ナリが分かることによって、安心して預けられることを考えると、日頃から顔の見える関係を通じての信頼を得ないと、預けづらい事実があります。預ける側の気持ちも考えてみて下さい。一方的な話には反発もあります。

（全てに例外規定がある）

先ほどありました例外規定です。

「生命、身体または財産の保護のために必要がある場合、公衆衛生の向上、または児童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であるときは適用されない。」

DVなどはまさにこれに該当しますが、こういう場合は例外なのです。

もうひとつは、本人に公表する場合です。本来、本人の請求があれば公表しなければいけないのですが、

「ただし、通知、公表することにより、本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害する恐れがある場合、個人情報取扱事業者の権利等を害する恐れがある場合は適用されない。」

現実の事例として、人格障害の方に、うっかりその情報を出してしまったことにより、一日中事業所の前で大きな声で暴れてしまい、そのサービスの利用者が不安や恐怖を感じてしまったことがあります。これは、適正な業務が続けられないことにもなります。

ですから、うかつに情報を出すことにより、過剰反応や、問題になることが想定される場合は、あえて出さないことがあります。

その代わりに、約束事がひとつあります。その判断をした理由を、必ず記録に残しておくことです。それが後で何かあった場合に、唯一証明できる方法です。しかも個人で判断を

せずに、組織で判断すべきです。

これが、事業者が自分たちを守る方法です。出さないという判断にも責任がいます。

個人情報利用と保護

(法律に規制されない活動がほとんど)

みなさん、福祉活動はほとんど情報活動だと思いませんか？

地域から情報を集め、利用者からニーズを集め、そして私たちができる支援やサービスとつなげ、法律や制度情報とつなげ、活動に結びつける。日頃、私たちは情報をやり取りしているのは明白です。私たちは、福祉活動において情報を使っていることを意識しなければいけません。

しかし、今までは、空気みたいにあまり意識したことはなかったのですが、この法律ができて、急に意識し始めたため、過剰反応になってしまいました。

でも、先ほど言いましたとおり、法律に規制されない活動がほとんどですので、そんなことはあまり気にしないでください。法律の有無に関係なく、私たちは、一人ひとりを大切にすることを考えているはずです。

したがって、確かに法律に対する理解はしておいたほうが良いのですが、形式的な解釈により、過剰な反応や、利用制限や、提供中止などと単純に考えてはいけません。

私たちは、今まで何のために情報収集や提供をやってきたのでしょうか。その目的が果たせなければ意味が無いので、もう一度目的を見つめ直してください。それが本当に必要ならば共有・提供するなど、前向きに進めていかなければいけません。ただ単に、法律があるからできないというのは、法律を仕事をしない言い訳にさせていただきます。

(地域活動と個人情報)

私たちは、個人情報がなければ、ほとんど活動することができません。そして、情報を開示していただくほど、適切な支援・サービスに結びつけることができます。

これは交換条件ですね。情報をもらうことにより、初めてその問題を解決できるのです。

この事実は、もはや揺るぎません。その意味では、私たち福祉活動者は、個人情報保護時代において、一番やっかいな立場にいます。もらわなければ、何一つ始まらないからです。

そして、要援護者に適切な支援を行なうためには、私たちが預かっているだけではいけません。それを、ほかの人と共有し、連携などにつなげていかなければいけないのです。共有して初めて、地域でのケアや支援体制を作ることができるのです。

なので、適切な地域活動を行なうためには、むしろ個人情報を効果的に取り扱う必要があるのです。

（情報に対する意識と課題）

私が福祉分野に携わった最初のころに驚いたのは、この業界では情報が空気みたいなものだったことです。

みなさん、ものすごく情報を使って活動しているのにも関わらず、それが情報を活用しているという意識が無いのです。

ですから、たまにあるのが、「情報はあればあるだけ、いつか何かの役に立つであろう」という、情報収集マニアな状態です。これでは、要援護者（要支援者）のためか、自己満足のためか判らなくなってしまいます。

私たちがやらなければいけないのは、私たちが何者であり、どんな目的で活動するために、この情報が最低限必要ですと、本人に説明できるようにすることなのです。なんでも相談して、あらゆる個人情報を提供してくれれば、その時に考えますという方法は、ダメな時代になったのです。

預かる以上、利用目的、メリット・デメリットを考えておく必要があります。

(過剰反応や誤解を放置すると)

個人情報保護法の施行後は、法を理解しないで、イメージから「保護のみ」を目的としてしまい、過剰反応、隠蔽行動が行なわれるようになってしまいました。時として、仕事をしないための道具にもしてしまいます。

過剰反応や誤解を放置すると、今まで作ってきたいろいろなつながりが、どんどんできなくなってしまいます。

その結果、個人情報を守れても、高齢者が孤独死する、子供が虐待死する、障害者は孤立し、災害時に多くの死者が出てしまう地域になってしまいます。

そもそも、個人情報を守られても、目的としている安心・安全に住めるまちづくりが停滞してよいのでしょうか。安心・安全のまちづくりの中に、確かに個人情報が適切に取り扱われることは含まれます。しかし、個人情報の隠蔽・保護だけを考えて、まちづくりが出来るわけではありません。

(必要な情報の定義と援助技術の質)

ですので、個人情報を使っていくためには、利用目的を理解して、必要な情報は自信を持ってもらい、渡すべきものは渡し、協力することも大切です。

そして、すぐに必要としない情報はむやみに取得しない。新しいニーズ、新しい問題が出たときに、その解決のためには、新たな個人情報が必要だと分かったら、適宜収集をすればよいのです。その都度、目的を示しながら集めていくのです。

なので、私たちは、何のために使うのか、そのためにどんな情報が必要なのかを判断する力が求められています。これがとても大事であると、みなさんにお伝えしたいです。

（本人同意は大切なコミュニケーション）

よく私のところにくる質問が、「本人同意をしなくても、個人情報が使えないだろうか」というものなのですが、私はいつも「なんてもったいないことをするのですか」と言うのです。

本人同意とは、個人情報を使っていいのかを問う同意ではないのです。さきほど言ったとおり、活動の目的を説明し、相手が納得して、一緒に問題解決をしていくことに対する同意をしてもらえるかであり、その結果として、個人情報が必要になるのです。

その説明をしないで、「個人情報をもらえれば何かをします」では、本人の権利を侵害しかねません。良かれと思い、同意のないままボランティアを紹介し、いきなりボランティアが訪問して驚かせたのでは、何のためだか分かりません。

コミュニケーションは、個人情報の同意を取ることはありません。その情報を使って何をしていくのかに賛同してもらうことです。目的を伝え、それに賛同してもらえれば、必然として個人情報が必要になってきます。そうなれば、本人も「それは当然だ」「では預けましょう」となります。

（本人同意）

その本人同意ですが、支援の開始時がポイントです。支援のため個人情報をいただくときに、最初に利用目的、利用範囲などを示すのです。

その時は、「この範囲の中で使います」とします。 以外に使いませんとばかり言っていくと、どんどん使えなくなってしまいます。法律では「利用する目的を示しなさい」と求められているだけなのに、わざわざ「利用しません」と言っている事が多いですね。前向きに利用していくことを示して、それに同意をいただければよいのです。

また、口頭同意で十分だをご存知でしたか。法で定められた契約行為に、署名・押印が必要と書かれているものに限り必要になります。通常の同意では、署名・捺印は必須ではありません。

ません。

しかし、口頭同意の場合は、後で言った言わないの問題になるので、記録で残すことを習慣にしてください。記録が残っていれば十分です。

でも、目的外使用や最初の範囲外の使用は、その都度個別同意を得ないと、本人の権利を侵害してしまいます。

(同意についての説明事項)

どうしても同意が得られなかったが、それでも第三者に提供しなければならない場合は、次の4つのうちのどれかを行なってください。

同意は得られなかったが、利用についての説明を行なったことの記録。

本人同意を得ることが、不要、不可能であったと判断した記録

本人ではないが、正当な理由によって本人の代理権を持つものから同意を得た記録、例えば後見人などです。

その時に、本人同意を確かに得た記録。これは、障害や認知症などで記憶があいまいな方などが該当します。

この4つのうちのいずれかひとつの記録が残っていれば、同意を得た記録になります。

(家族も原則は第三者)

実は、家族も第三者です。よく、福祉施設に問い合わせがあり、トラブルになることがあります。

「家族ですが、どんな方が訪問に来ていますか」と聞かれて答えてしまうと、翌日別の人が苦情の電話がかかってきます。遺産相続の関係です。このようなことが後を絶ちま

せん。

家族だとしても、必ずしも、本人のためを考えて行動しているわけではないので、難しいところですが、原則は本人から同意を取ります。本人以外から同意を取っても、本当の意味では同意を取ったことにはなりません。

でも、未成年者は別問題です。

未成年者は、個人情報のコントロール権は親にありますので、子供から同意を取ってもダメなのです。

ただし、プライバシー権は全ての人にありますので、子供から聞いた情報を、全部親に伝える必要はありません。DV など、子供のプライバシーを守るべきと判断した場合は、伝えなくて良いのです。

(記録の管理)

記録を外部に持ち出すことは、極力避けてください。

また、記録そのものを、別の目的の資料とするのはいけません。一部抜粋して必要に応じて提供することはあっても、全部を渡すことはありえません。

基本的に、記録を持ち出して無くしてしまうと、恐ろしいことになります。

なぜかという、万が一無くしてしまうと、情報がどこかに流れたことになり、流れた情報は回収できないからです。情報が流れて一番被害に遭いやすいのは本人ですので、その人に「被害に遭いやすいので、自己防衛してください。」と、説明しなければなりません。

本来、安心して生活してもらうために福祉活動や支えあい活動をしている私たちが、その様な説明をすることになります。

ですので、無くしたり、盗難に遭ったりして、個人情報が漏洩することだけは避けてほしい。今日ひとつ「～ねばならない。」と言うならば、「漏洩は避けなければならない。」に

なります。もし、漏洩の責任を完全にとるとすると、一生その人の訪問者や、電話を管理しなければならなくなります。

また、いろいろな会議での事例提供は可能なのですが、その時は匿名化してください。周知の事実でも匿名化してプライバシーに配慮する必要があります。

（行政、関係機関・団体との連携・協働の強化）

これからやらなければいけないのは、地域の横のつながりの強化です。お互いに、お互いが持っている情報を共有するためには、どうすれば良いでしょう。

でも、共有が目的ではありません。活用するために、どうしても必要があるものだけを共有すれば良いのです。

目的を持って、必要最小限を共有するためのルール作りをしていかなければいけません。そして、その中心にいるのは本人です。情報の持ち主の同意によって、目的に対する理解がなければ、話が始まりません。

何度も言いますが、個人情報の使用についての前に、目的を説明して、納得をしてもらうことが一番です。

（緊急時の対応や適切な活動の維持）

緊急時は、その限りではありません。生命、身体、財産が危険な場合や、災害が発生した場合は、個人情報は使えます。

しかし怖い点は、50円、10円損をする場合など、拡大解釈すると何でも生命・財産の危険になってしまうことです。なので、これを乱用してはいけません。

どんな場合が該当するのかは、よく議論をして、市や地域でルールを考えていかないと、やりたい放題になってしまいます。できることなら、事例集を作っておくと良いでしょう。

民生委員のものは全国民生委員児童委員連合会が作りました。

簡易事例

（連絡網や名簿の作成）

よく質問をいただく件について、簡易事例を紹介しましょう。

名簿や連絡網を作って良いでしょうか。これはグレーゾーンなのです。

なぜなら、利用目的をいかに明確に示すことができるかどうかに関わってくるからです。今まで、連絡網はとりあえず準備するという側面が大きかったと思います。このため連絡網を見ると、いきなり個人情報を書いてあり、この連絡網は何の目的で作ったのか、どこまでしか使えないのかが書いてないことが多いのです。

（連絡網や名簿作成のポイント）

連絡網を納得して使ってもらうためには、連絡網の利用目的を明確にすることです。また、連絡網には、その連絡網の目的を書いておきましょう。

そして、掲載情報は、その目的を果たすための必要最小限になります。配布範囲も、その連絡網の機能を果たす必要最小限の人たちです。

また、その情報を取得する際には、本人が、「何のために作成するのか」、「どんな情報が掲載されるのか」、「だれがその情報を持つのか」を知っていなければいけません。

それから、掲載の拒否や中止を可能にしてください。何らかの理由で、次回から連絡網の掲載を拒否したいという申し出に、「連絡が行かなくなりますよ」と返答するのは考え物です。「私から直接連絡します」というのが良いのではないのでしょうか。

そして、その結果、全員が連絡網に掲載してほしくないことになったら、その地域は連絡網を必要としていないことになります。

ただし、連絡網の目的とは、迅速に伝えなければならない情報を、迅速に伝えることに協力をしていただくことです。一人で100人に連絡するのでは、情報が迅速に伝わらず

困ることがあるので、みんなで協力しようという考えに同意を得ることができれば、連絡網を作ることに支障はないはずです。

そして、もうひとつ、「最新の情報にしなければならない」というものがありましたね。

古くなった連絡網をいつまでも使っていることも問題があるので、配布した以上、最新に更新し続けるという責任があります。

また、名簿の管理方法を具体的に示さないといけません。配布する以上、どのように管理するのかを示す必要があるので、名簿の裏面などに書いてあると便利だと思います。

さらに、破棄のルールがよく抜けています。どうしたら安全に捨てることができるのかを定めておきましょう。

このようなことを、名簿のどこかに書いておくことが必要です。

(大垣市では取り組んでいる)

大垣市でも取り組んでいます。

平成19年度から、大規模災害に備えて、要援護者の同意を基に進めています。これは、要援護者に手を挙げていただいて、その方を見守りネットワークに組み込んでいくものになります。

潜在的には、まだまだ多くの方が対象になるはずですが、現在は2644人が登録されています。預ける意義を、みなさんで、もっともっと議論したり、周知したりしてください。災害時に、助かる人が助からなかったことのないように、情報を預ける意義を、地域に根付かせていってほしいと思います。

今、手挙げ方式と、訪問方式で同意を取っているのですが、どうしても、情報を理解できない、キャッチしにくい状態の人たちがいらっしゃいます。このような方々は、地域で発見してつなげていかないと、何時までも分からない状態になってしまいます。

行政では、一人ひとりのプライバシーまで把握できませんので、急に状況が変化された方を地域で発見し、支えていく必要があると思います。

（面会簿・受付簿など）

施設などに行くと、面会簿に記入することがありますが、一覧表になっているので、だれが訪問したのかがすぐ分かってしまう事があります。面会簿は第三者に情報を提供するものではありませんね。これでは目的外使用になってしまいます。

しかも、その面会簿には、何のために記入してもらうかの目的が書いてないですね。いつ破棄されるかも分からないのに、車のナンバーや住所などの情報まで記入することがあります。

これはちょっと危ないですね。みなさんが面会簿を作るときは、情報の漏洩が起きないように、「面会受付票」にして投函する形にすべきだと思います。さらに、何のために記入してもらうのかをはっきりとさせておくべきでしょう。

イベントなどでも、受付で出席表に各自記入させると、ほかの人の出欠席も分かってしまうのも、本当は変ですね。開示が目的ではないはずです。お互いに知り合いましょうという場合があるかもしれませんが、同意がないままではいけません。

（ホームページや広報誌への写真の掲載）

ホームページや広報誌への写真の掲載については、社協などからも質問をいただきます。

実は、写真はプライバシーではありますが、個人情報ではないと位置づけられています。

なぜなら、個人情報は、「検索しやすく、体系的に構成されてもの」だからです。写真は「どこの」「だれ」が、体系的に検索しやすくなっていませんので、データベースではなく、個人情報としてさほど大きなものではありません。

しかし、写っている本人の気持ちもありますので、同意を取ることは必要だと思いますが、個人情報保護法とはまったく関係ありません。

(行事などの写真)

文部科学省から、きちんと説明が出ています。

「学校行事等で撮影された写真は、そのまま保存する場合、通常、個人情報を容易に検索できるものとは言いません。その場合、その写真は個人データには該当しないため、学校がそれを展示したり、生徒や保護者に提供したりすることについて、個人情報保護法の本人同意は必要ありません。」と、出ています。

でも、いきなり掲載されているとビックリしてしまいますので、次の対応が必要です。

「イベントでは写真を撮ります。そして、掲示したりします。」と、イベントのポスターやチラシの中で、大きく告知してください。そして、「掲示されるのがいやな方はコチラまで連絡ください。その写真については掲示を取りやめます。」とも告知してください。

これをしておけば、個人情報も、プライバシーも問題なく、写真を撮影・掲示できます。

(災害時の要援護者リスト)

災害時の要援護者台帳について、ほかの地域の話をしします。

東京では、大体、年2回ぐらい配布しているところが多いです。福岡市、横浜市、盛岡市、上越市でも取り組んでいます。

内閣府では、「災害時要援護者の避難支援ガイドライン」を作りました。その中で、「福祉目的で得た個人情報を、避難支援のために利用することは、明らかに本人の利益になることから、可能である。」と示しています。

ただし条件があり、「個人情報の提供を受ける側の守秘義務体制が課題である。」といっ

ています。つまり、情報をもらう側が、規則を守ることができることについて、客観的証明がなければ、行政も預けることができないのです。自治会、民生委員、地区社協などが、どのような保護体制・利用体制を作っているのかを示していくことが、行政との適切な関係作りになっていきます。

渋谷区では、「震災対策総合条例」を作り、要援護者情報を民生委員、区民自主防災組織に提供することに決めましたが、罰則もあります。

東京都では、民生委員活動にも罰則を作りました。それを横浜市で話したら、「それは当然だ。今までだってしっかりとやってきているので、罰則があろうがなかろうが、今までどおりやっていれば、規則を破ることはないので問題ない」と、頼もしいご意見をいただきました。

(見守り活動)

見守り活動に、困った事例があります。

民生委員さんに「最近、外からいろいろな人に覗かれている」と相談があったのですが、これは、本人が知らないところで見守りネットワークを作っていて、みんなが気を使って覗いていた訳です。

本人が知らないところで見守りを行なうと、監視活動になってしまいますので注意してください。見守りだけでなく、本人への声掛けなどで、地域とのつながりや活動に結び付けていってほしいと思います。

(子どもを守るネットワークの構築)

子どもを守るネットワークを作りたいので情報がほしいと、学校にお願いがくる場合がありますが、学校は情報の持ち主ではありませんよね。子どもの情報の預かり主ですね。

預かり主は勝手に判断できません。しかし、PTA などに問い合わせた結果で各家庭が提供すべきであると判断して下されば渡すことはできます。

このため、学校としては、地域からこのような提案があることを伝える義務はあると思います。このようなことを通して地域のネットワークが出来ていくわけですから、それをコーディネートしていく責任はあるのではないのでしょうか。むげに断ることはおかしいですね。

個人情報保護に関するポイントの整理とまとめ

(個人情報の利用と保護のポイント)

最後に整理します。

個人情報の利用と保護のポイントは分かりただけでしょうか。守ることが優先ではなく、いかにきちんと使用するかを追及することであり、それによって守り方も見えてくるのです。

何のためにそれが必要なかを理解して、そのために何をすべきかを考え、その結果としてどのような個人情報が必要なかを見定めることです。

むやみに情報はもらわない。必要に応じて、適宜収集して良いのです。

そして、その都度目的を示してください。個人情報の利用に同意をもらっているわけではありません。活動に同意をいただいているのです。

そのためには、判断基準やマニュアルを整備しておくべきですので、それぞれの組織でQ&A集や、簡単なマニュアルを作ってみてはいかがでしょうか。

このような研修の場で、みんなで考えていくことで、初めてお互いにどうあるべきか、どうすべきかが見えてくると思います。その中で、信頼関係やつながりを作っていただきたい。

そして、民生委員さんの活動や、皆さんの活動をPRしていきましょう。同意のためには、目的をPRして伝えなければ始まりません。そして、理解をしてもらい、信頼をしてもらい、同意をいただき、それから個人情報を使わせもらうことになるのです。

このようなことを重ねて、お互いに個人情報の利用目的を明確化させて、また、個人情報をきちんと取り扱えることを証明しあっていくことにより、きちんとした信頼関係を築いていただきたい。

単に個人情報の保護を目的とするのではなく、個人情報の適切な利用を追及することに

より、初めて保護が出来るのです。

時には、要援護者の情報を流通させることも、個人情報保護法の目的に合致しているとお分かりいただけでしょうか。困っている人の情報を、プライバシーを守りながら地域に流通させて、ボランティアなどに利用していくのも個人情報保護法の「有用性に配慮しつつ」の趣旨に合致しているのです。

そして、個人情報保護法を理由に、支援や協力を拒否する根拠はどこにもありません。一方的に情報提供を断る根拠もありません。お互いに話し合いの中で、なぜ渡せないのか、なぜほしいのかを説明して、どうすれば安全に活用できるのかを探っていくべきです。

適切な情報活用を通じた地域活動の充実、すなわち、いつまでも安心して住み続けられるまちづくりが本来の目的ですので、今までどおり自信を持って、これまで以上に相手の立場・気持ちを尊重した分かりやすい説明をもって、地域活動を続けてください。

（ワンポイントアドバイス）

個人情報はいらない物ではありません。形が無いために、うっかり取り扱ってしまうことのある預かり物なのです。

形のあるものならば、目的を説明しないと貸してくれませんし、万が一、第三者に貸さなければいけないときは、説明しなければ本人も納得しないでしょう。

情報が価値のあるものと考えれば、うっかり取り扱うことは出来ないのですが、形が無いのでうっかりしてしまうのです。

人から借りるためには、目的を説明するのはマナーですし、第三者に渡すときは理由を説明し、許可を取る責任があります。借りたものを大切に保管することは当たり前です。

このように普通のことなのですが、形が無く触れないものなので、うっかりがあるので

でも、苦勞して、わざわざ貴重な個人情報を預かる以上、使ってこそ意味があることを再確認してください。

「使ってナンボの個人情報」です。私たちやりたい事は、地域活動を充実させて、いつまでも住み続けたい「まちづくり」なのです。

(地域福祉の充実・推進が本当の目的)

「利用して支えていく」、「守って安心してもらおう」のバランスを保つことが大切であり、そのために、利用目的を明確にし、説明して、同意を取り、使い方を磨いていくことが大切になるのです。

「隠蔽はやめましょう」、「過剰反応を避けましょう」。法律では、その様なことは一切言っていない。