

# 社会福祉・介護事業現場における個人情報保護 のあり方を考える

2006年1月31日

田中 義博

## < 個人情報保護法の概要 >

### 法制定の背景

コンピュータの発達・普及、高度情報通信社会

利便性・有用性の拡大と負の側面

プライバシー権の深化

一人にしておかれる権利 (right to be let alone)

私生活をみだりに公開されない法的保障ないし権利

自己に関する情報の流れをコントロールする個人の権利

(自己情報コントロール権)

1980 OECD 理事会勧告 (個人情報保護の8原則)

1995 「個人データ処理に係る個人の保護及び当該データの自由な移動に関する  
EU 指令」第25条「第三国条項」への対応

### 個人情報等の定義 (法第2条)

#### 個人情報 (1項)

生存する個人に関する情報、特定の個人を識別することができるもの

プライバシー (個人情報 + 私事性、公開不欲性、非公知性) に限らない

#### 個人情報データベース等 (2項)

個人情報を「検索」できるように個人別に体系的に整理したもの

電子媒体に限らない

#### 個人データ (4項)

個人情報データベース等を構成し、「管理」されている個人情報

#### 保有個人データ (5項)

個人データのうち、事業者が開示や追加削除、消去、第三者提供などの「権限」  
を有するもの

### 個人情報取扱事業者とは (法第2条3項、施行令第2条)

個人情報データベース等を事業の用に供しているもの

ただし、個人情報によって識別される「個人」の数の合計が、過去6ヶ月以内の  
いずれの日においても5,000を超えない者は除かれる

「個人」とは、すべての個人。利用者、その家族、従業者、ボランティア、広報誌の個人送付先、取引先の従業者その他の者を含む。

「従業者」とは、当該事業者の指揮命令を受けて業務に従事する者すべて。アルバイト、パート、契約職員、嘱託職員、派遣労働者、理事、監事、ボランティア、実習生その他の者を含む。

#### 小規模の福祉関係事業者が個人情報に配慮すべき根拠

個人の権利利益のいっそうの保護を図るため特にその適正な取扱いの厳格な実施を確保する必要がある個人情報（「センシティブ情報」等）を取り扱う事業者には特別の措置が適用される（法第6条）

（参考）各関係法令には、守秘義務規定が別に定められている

専門職制

社会福祉士及び介護福祉士法、児童福祉法等

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準

第33条（秘密保持等）指定訪問介護事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2 指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じなければならない。

#### ガイドラインとは

行政（厚生労働省など）が法律を解釈して示した指針

行政処分などの基本となる（実務対応上の判断基準となる）

「医療・介護事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン（Q&Aあり）」・・・介護保険法、老人福祉法対象事業者

「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」

・・・社会福祉法対象事業者のうち上記を除くすべて

法の適用除外になる小規模事業者については、努力義務にとどまる

（参考1）

個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象としたガイドライン（経済産業省）

雇用管理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（厚生労働省）

いずれも小規模事業者に対して努力義務があるとは記していない。

（参考2）東京都個人情報保護条例（小規模事業者に対しても以下を適用）

説明・資料提出の求め、助言、是正勧告、勧告内容の公表

## 法を理解するポイント

個人情報をも本人の想定範囲内で取り扱うのは構わないが、本人の想定範囲外で取り扱う場合は、あらかじめ「本人の同意」を得て行うべきことを定めた法律  
目的外利用

第三者提供

原則として本人の同意が必要

行政取締法規・・・国と民間との関係

個人情報（プライバシー）の漏洩による損害賠償・・・民間同士の権利義務関係

## 実務上の対応を検討するポイント

利用目的の範囲外でないか

第三者提供に当たらないか

管理が適切に講じられているか

## 実際に指導監督等を行う行政機関

都道府県知事等（法 51 条、施行令 11 条）

## 罰則

主務大臣（その権限を委任された者）による是正勧告が行われても改善されない  
場合に出された是正命令に違反した場合

・・・6ヶ月以下の懲役又は30万円以下の罰金（法 56 条）

主務大臣による報告の徴収に対して報告せず、又は虚偽の報告をした場合

・・・30万円以下の罰金（法 57 条）

## < 医療・介護関係事業者及び福祉関係事業者向けガイドラインの概要 >

### ガイドラインを理解する前提

介護保険制度及び支援費制度にかかる事業者の場合には、各事業の基準省令において、サービス提供開始時にあらかじめ書面による「包括的な同意」を得ておくべきことが定められている

例）指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準

第 33 条（秘密保持等）

3 指定訪問介護事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかなければならない。

ただし、施設サービス事業者、個人情報取扱事業者に該当する場合は、原則、例示でなく特定された事業者ごとに同意を要する。

事業者があらかじめ講じておくべき措置

項目	内容
措置の透明性の確保と対外的明確化	個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言及び個人情報の取扱いに関する規則を策定し、対外的に公表すること
責任体制の明確化と利用者窓口の設置	事業者の全体を統括する組織体制・責任体制を整備 わかりやすい説明、いつでも、気軽に問合せできる窓口機能、サービスの提供に関する相談機能とも有機的に連携
利用目的の公表等	利用目的をできる限り特定して定めること
	あらかじめ利用目的を「公表」している場合(事業所内掲示、ホームページへの掲載等)を除き、個人情報を取得したときは、速やかに利用目的を「公表」又は通知すること サービスの提供、保険事務など「取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合」を除くが、わかりやすさの観点から、併せて公表するよう努めること
	書面により個人情報を取得する場合は、緊急の必要がある場合を除き、あらかじめ利用目的を「明示」すること
	利用目的を変更したときは、「公表」又は「通知」すること
保有個人データに関する事項(*1)の公表	保有個人データに関する事項を「本人の知りえる状態」にしておくこと
個人データの安全管理(*2)	個人データの安全管理措置を講じること
	従業員に対する教育研修・監督措置を講じること
	委託先に対する監督を行うこと
苦情解決窓口の整備	個人情報の取扱いに関する苦情解決体制の整備に努めること

\* 1 保有個人データに関する事項

事業者自身の名称

すべての保有個人データの利用目的(法18条4項1号~3号の場合を除く)

保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正、利用停止等の手続の方法

利用目的の通知又は開示に係る手数料を定めた場合はその額

苦情解決の申し出先

\* 2 個人データの安全管理

1) 個人データの安全管理措置(法20条)

個人情報保護に関する規程の整備

個人情報保護の促進のための組織体制の整備

個人データの漏洩等の事態が生じたときの報告連絡体制の整備

物理的安全管理措置（入退館管理、盗難予防対策等）  
 技術的安全管理措置（アクセス管理、ファイアウォール等）  
 個人データの適切な保存  
 不要となった個人データの廃棄、消去  
 漏洩等の事態が生じた場合の二次的被害、類似事案の発生防止等の措置

2) 従業者に対する教育研修・監督（法 21 条）

雇用契約・就業規則における個人情報保護に関する規程の整備（守秘義務・懲戒規定）

従事者（前述した通り広義）に対する教育・研修の実施

3) 委託先に対する監督（法 22 条）

適切な業者の選定

個人情報の適切な取扱いのための必要事項が網羅された契約書の締結

再委託への配慮

委託先に対する定期的な確認と改善、監督

事業者がその都度対処すべき措置

項目	内容
目的外利用の制限	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うには、事前に本人の同意を得ることを要する
第三者提供の制限	個人データを第三者に提供するには、事前に本人の同意を得ることを要する
開示等の定め	本人の求めに応じ、保有個人データを開示等することを要する

【目的外利用の制限の例外】（法 16 条 3 項、抜粋）

法令に基づく場合

介護保険法に基づく不正受給者に係る市町村への通知

社会福祉法に基づく立入検査

児童虐待の防止等に関する法律に基づく児童虐待に係る通告

刑事訴訟法第 128 条（令状による捜査）任意協力の取調べには慎重に対応

地方税法等、各種税法による質問検査

人の生命、身体、財産の保護のため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

重度の認知症の高齢者の状況を家族等に説明する場合

（利用者が急病のときなどに、その状況を医療機関や家族に説明する場合）

公衆衛生の向上又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

児童虐待事例についての関係機関との情報交換

( 養育を放棄された児童が児童養護施設に入所しており、本人が未成年者であるため、法定代理人である親権者等の同意が必要であるが、同意が得られない場合 )

【第三者提供の例外】( 法 23 条 1 項、2 項、抜粋 )

法令に基づく場合

人の生命、身体、財産の保護のため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

公衆衛生の向上又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

オプトアウトの手続きをとっている場合 ( 介護事業者の場合は慎重を要する )

【第三者に該当しない場合】( 法 24 条 4 項、抜粋 )

個人データの取扱いに係る業務を他事業者へ委託する場合

検査等の業務を委託する場合

データの打ち込み、情報処理、健康診断等を他の業者に委託する場合

あらかじめ本人に通知して共同利用の手続きをとっている場合

病院と訪問看護ステーションが共同で医療サービスを提供している場合

入所者の状況をいくつかの福祉関係事業者が共同して、集計・研究し、入所者へ提供する福祉サービスの質の向上に役立てる場合

同一事業者内で情報提供する場合は、そもそも第三者提供ではない。

同一事業者が開設する複数の施設間における情報の交換

当該事業者の職員を対象とした研修での利用 ( 目的外利用とならない配慮要 )

当該事業者内で経営分析を行うための情報の交換

介護関係事業者の内部での研修で介護関係記録等を利用する場合には、具体的な利用方法を含め、あらかじめ本人の同意を得るか、個人が特定できないように匿名化する ( 医療・介護関係事業者ガイドラインは比較して福祉関係事業者に比べて厳しい )。

【開示の求めに対する例外】( 法 25 条 1 項 )

本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

利用者の状況等について、家族 ( 又は利用者の関係者 ) が介護サービス従事者に情報提供を行っている場合に、これらの者の同意を得ずに利用者自身に当該情報を提供することにより、利用者と家族 ( 又は利用者の関係者 ) との人間関係が悪化するなど、これらの者の利益を害するおそれがある場合

本人に対して十分な説明をしたとしても、利用者本人に重大な心理的影響を

与えその後に悪影響を及ぼす場合

注) 当該本人に係る児童虐待及び当該本人の同居する家庭における配偶者からの暴力のおそれの有無を確認し、本人の法定代理人からの開示請求であっても、開示しないことが適当な場合がある。

「開示しない」旨の通知でなく、「開示を求められた個人保有データは存在しない」旨を通知する。

当該事業者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  
本人と事業者との利益考量において本人の自己情報コントロール権が重視されているので、非開示とすることには慎重を要する。

他の法令に違反することになる場合

### < 社会福祉事業における個人情報の取扱い >

個人情報保護法の基本理念（法第 3 条）

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  
その適正な取扱いが図られなければならない  
社会福祉法第 3 条（個人の尊厳の保持）に通じるもの  
本人にとって有益な利用を妨げる趣旨は全くない  
個人情報の「保護」と「利用」の適切なバランスを図る

本人の同意

諸事情を考慮し、方法はその時々適宜で良い  
（法及びガイドラインは方法を特定していない）  
原則、法的には家族も第三者  
利用者から同意を得る手続きとは、実は日常における利用者とのコミュニケーションの延長線上にある  
福祉サービスの質の向上  
家族等に状況（病状）説明を行う場合の「対象者」について、あらかじめ利用者本人に確認し、同意を得ることが望ましい（医療・介護事業者ガイドライン）

福祉関係事業者が考えるべき課題

コンプライアンス（法令遵守）の確立  
被援助者との信頼関係の強化  
福祉相談及びサービス提供の高度化（標準化）  
いつか必要となるかもしれない程度の気持ちで、当面必要のないような事柄も尋ねていないか  
どのような困り事には、最低限どんなことを尋ねればよいかを明らかにする努力

情報を取得する理由を明確に説明できる力量と習慣をつけていく必要  
各担当者間で、同じレベルの相談・援助ができる業務水準づくりの努力  
個人情報に係る職員・関係者の教育研修  
個人情報は「人」によって利用されるものなので、従業者全体に個人情報の管理意識、自己情報コントロール権などの理解を浸透させることが不可欠  
個人情報保護のための仕組みづくり  
どのような種類の情報を、どこと共有し、どこと共有しないか、関係者間で明らかにすべき

#### < 個人情報の取扱いに関する実務上の留意点 >

トラブルになった事例はほとんど表面化してないが、漏洩事故は本当に起きていないのか？

FAX、電子メールの誤送信  
事業所内でのパソコンの盗難  
事業所外での置き忘れ

#### 面会簿の情報管理

面会「簿」では、他人の目に触れてしまうので、プライバシー保護の観点からは、面会票などの用紙を交付して記入を求めるのが望ましい。

#### 実習生やボランティアとの関係

できる限り職員に準じた措置をとり、個人情報保護に関する意識を徹底させる。  
事業所の内部における利用であるので第三者提供には当たらないが、事前に利用目的として公表しておくことが合理的。

#### 匿名化による個人情報保護

匿名化された情報は、そもそも個人情報に該当しない。したがって、目的外利用や第三者提供の際に本人の同意を必要としない。  
ただし、他の情報との照合により識別されるなど、十分な匿名化が困難な場合は、本人の同意を得なければならない。

#### 保育所の保護者会などへの電話連絡網の交付

第三者提供に該当するので、原則各保護者の同意が必要な上、十分な配慮をすべき。  
交付した場合、名簿の取扱いに対する管理・監督責任が発生。適切な利用と管理のための支援を行う必要あり。

そもそも本当に必要性があるのか、検討する。



保育所内での氏名や誕生日等の表示、居室等への利用者の氏名の表示

施設の内部における利用目的の範囲内での個人情報の利用。

第三者提供とは、第三者の利用可能な状態に置いて「閲覧」させること。

利用者の同意は不要

ただし、氏名の表示による影響や感じ方は利用者によって様々なので、プライバシー保護の観点からは、利用者から何らかの要望があったときは、当該本人について一定の配慮をすることが望ましい。

広く様々な人が出入りするスペースの場合は、第三者提供に等しくなる。

掲示の是非や必要性について、再考を要する。

広報誌、ホームページへの写真の掲載

個人情報保護法以前に、被写体たる本人の肖像権やプライバシー保護の観点から、本人の同意を要する。

すでに公にされている情報、映像、音声も個人情報。

適切な安全管理措置を行うためには、個人データに該当する文書等を必ず鍵のかかる場所へ保管しなければならないか

書類の管理方法は、事業者の規模や従業者の数などによって様々であるので、必ず鍵が必要な訳ではない（医療・介護事業者ガイドライン Q&A Q4 - 1）

施設内事故発生時のマスコミへの対応

個人情報を発信しない

匿名化する場合であっても、本人又は家族の同意を得るよう努める（医療・介護事業者ガイドライン）

認知症等により本人の判断能力が不十分である場合

同意はあくまで本人から得ることを要し、家族等の同意をもって代えることはできない。

法律上、後見人がいなければ施設等の利用契約すらできないはず。矛盾ある。

本人の意向を察した上で、本人の支援のためになるかどうかを施設で判断し、本人の同意なく利用することありえる。

意識の回復にあわせて、速やかに本人への説明を行い、本人の同意を得るものとする。利用者の理解力、判断力などに応じて、可能な限り利用者本人に通知し、同意を得るように努めることが重要である（医療・介護事業者ガイドライン）

被後見人等でない知的障害者の場合は、本人の同意を得ることが必要である。また、本人の同意にあわせて家族等の同意を得ることが望ましい（福祉関係事業者ガイドライン）。

## < 社会福祉施設における個人情報保護のしくみづくりの取組み >

社会福祉法人コメット（東京都町田市、精神障害者通所・授産施設）

利用者情報を必要に応じて得る方針を徹底

当面の援助目標に応じた聞き取りに止める

過剰収集のチェック 知っておけば安心であるだけの情報のカット

利用者参加で個人情報保護規程を策定

利用者と職員の意見交流を重視

コミュニケーションが厚みを増し、信頼関係が高まる

母子生活支援施設（入所者の 8 割が夫からの暴力を経験）

個人情報の保護が利用者の身体や生命の安全に直結

入所しているかいないかの外部からの問い合わせには「いません」と答える

対応方法がマニュアルなどを用いて標準化されている

特別養護老人ホーム「王子光照苑」

利用者が提供した情報がどのような形で管理され、どのように利用されているかについて、利用者や家族に説明

広報誌やホームページ等で積極的に施設の取組みを発信

写真掲載の可否は契約時にあらかじめ確認した上で、その都度家族に確認を行っている

具体的な進め方

### 1．全組織としての取組みへ

普段無意識に利用している情報が持つ価値や危険性の再認識

組織的理解を深める取組み（教育研修）

### 2．個人情報保護プロジェクトの立ち上げ

### 3．現状分析

組織に存在するすべての個人情報の洗い出し作業

個人情報の特定と利用目的の再確認

### 4．規程策定

### 5．定期的な検討会、継続的研修、開示への対応

個々の援助者・関係者が自らの業務と役割を適切に把握する

業務上「やるべきこと」を行うために必要となる個人情報を特定する

援助の科学性を追求 サービスの質を組織的に向上させる前向きな取組み

主な参考文献『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』

（小嶋正、森本佳樹、村井祐一、東京都社会福祉協議会、1,800 円）