

個人情報保護に関する
いわゆる「過剰反応」に関する実態調査報告書

平成 23 年 3 月

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の適正活用の取組事例..... | 5 |
| 2-1 取組ヒアリング調査の概要..... | 5 |
| (1) 取組ヒアリング調査対象の選定方法..... | 5 |
| (2) 取組ヒアリング調査対象 | 5 |
| 2-2 地方公共団体による個人情報適正活用に向けた取組事例 | 7 |
| (1) 大阪府大阪市 | 7 |
| (2) 神奈川県 | 12 |
| (3) 群馬県伊勢崎市 | 18 |
| (4) 東京都 | 23 |
| (5) 大阪府池田市 | 28 |
| (6) 大阪府箕面市 | 32 |
| (7) 東京都中野区 | 38 |
| (8) 神奈川県相模原市 | 44 |
| 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..... | 46 |
| (1) 神奈川県横須賀市 | 46 |
| (2) 東京都豊島区 | 50 |
| (3) 新潟県長岡市 | 55 |
| (4) 滋賀県大津市 | 58 |
| 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取組事例 | 61 |
| (1) 宇都宮市教育委員会 | 61 |
| (2) 川崎市教育委員会・川崎市総合教育センター..... | 65 |
| (3) 前橋市教育委員会 | 68 |
| 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..... | 71 |
| (1) 川場村立川場小学校 | 71 |
| (2) 東京都内 公立〇小学校 | 75 |
| (3) 奈良女子大学附属中等教育学校 | 77 |
| (4) 社会福祉法人陽光福祉会 太陽の子保育園..... | 81 |

| | |
|---|------------|
| 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 | 85 |
| (1) 大阪府医師会 | 85 |
| 2-7 地域団体による個人情報適正活用に向けた取組事例 | 88 |
| (1) 北海道帯広市町内会連合会 | 88 |
| (2) 北海道室蘭市 | 93 |
| (3) 常磐地区人権・同和教育推進協議会..... | 98 |
| (4) 若松あんしんネットワーク | 101 |
| | |
| 第3章 都道府県アンケート調査結果 | 107 |
| | |
| 3-1 「過剰反応」の現状について | 107 |
| (1) 「過剰反応」があると判断した理由..... | 108 |
| (2) 「過剰反応」がないと判断した理由..... | 111 |
| 3-2 個人情報保護法の全面施行後から現在に至るまでの変化について | 113 |
| 3-3 「過剰反応」解消に向けた都道府県の取組の実施状況について..... | 116 |
| (1) 「過剰反応」解消に向けた取組の実施状況..... | 116 |
| (2) 「過剰反応」解消に向けた取組を実施しない理由..... | 120 |
| 3-4 他都道府県との「過剰反応」に関する情報共有の状況について..... | 121 |
| 3-5 市町村における「過剰反応」の状況について..... | 123 |
| 3-6 市町村への「過剰反応」に関する働きかけについて | 125 |
| 3-7 地方公共団体における効果的な「過剰反応」への対応策について | 127 |
| 3-8 これまでの国による「過剰反応」に対する取組について | 132 |
| 3-9 「過剰反応」に対する今後の取組について | 136 |
| 3-10 「過剰反応」への対策として国に望むことについて | 138 |
| | |
| 資 料 編 | 141 |
| | |
| 都道府県アンケート調査用紙..... | 141 |

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 6 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、個人情報の適正な取扱いに関する施策や民間事業者の遵守すべき義務等を定めることにより、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、個人情報の利用によってもたらされる社会全体の利益、つまり「個人情報の有用性」にも配慮することを求めていると言える。

しかしながら、個人情報保護法の全面施行後、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。

こうした状況を受け、政府は平成 20 年 4 月 25 日、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成 16 年 4 月 2 日閣議決定）を一部変更し、「過剰反応」が生じているという現状認識を明記し、政府として積極的な広報啓発活動に取り組むことを宣言した。政府はこの基本方針に基づき、「過剰反応」対策として、これまで法の積極的な広報啓発活動を行ってきた。

「個人情報保護に関するいわゆる『過剰反応』に関する実態調査」（以下「本調査」という。）は、こうした状況を踏まえ、経年的な変化も含めた「過剰反応」の現状把握、これまでの「過剰反応」対策の効果等の検証、及び各地方公共団体、民間事業者等が「過剰反応」に対応する際に参考となる事例の収集を行うことを目的に実施する。

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における「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。

(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実施した。取組ヒアリング調査では、表 1-1 に示す活動主体ごとに、「過剰反応」の現状や取組内容、及びその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取組事例 | パンフレットや事例集作成などの啓発活動、高齢者を中心とした住民の見守り活動に係る個人情報の適正活用に向けた取組など |
| | 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取組事例 | 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取組事例 | 地域における個人情報の適正活用に向けた取組など |

(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」の現状及びその対応策、これまでの「過剰反応」対策の効果等を把握することを目的として行った。その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 23 年 2 月 3 日（木）～2 月 25 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」に対する取組状況に関する項目：17 項目
国による「過剰反応」に対する取組に関する項目：3 項目
「過剰反応」に対する今後の取組に関する項目：3 項目 他

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については、まず、平成 19 年度に内閣府が実施した「個人情報保護に関するいわゆる『過剰反応』への対応にかかる調査」（以下「平成 19 年度調査」という。）においてヒアリング調査を実施した団体のうち、17 団体に対して、フォローアップ調査を実施した。

また、その他の調査の対象を選定するに当たっては、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い、表 2-1 に示す基準により選定した結果、7 団体に対して新たにヒアリング調査を実施した（全 24 団体）。

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 | 「過剰反応」の現状 |
| 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。

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取組事例 | | | |
| (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 | 7 |
| (2) | 神奈川県 | 事例に基づいたパンフレットを作成し、関係団体に配布している | 12 |
| (3) | 群馬県伊勢崎市 | ホームページや広報誌で市民に向けた啓発活動を実施している | 18 |
| (4) | 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 | 23 |
| (5) | 大阪府池田市 | 「高齢者安否確認に関する条例」を制定し、見守り活動を行っている | 28 |
| (6) | 大阪府箕面市 | 名簿作成の手続の基準をまとめた条例を制定している | 32 |
| (7) | 東京都中野区 | 高齢者の見守りネットワークを条例化し、見守り活動を行っている | 38 |
| (8) | 神奈川県相模原市 | 高齢者の戸別訪問等、見守り活動モデル事業を実施している | 44 |
| 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) | 神奈川県横須賀市 | 災害時要援護者名簿を作成し、関係者間で共有している | 46 |
| (2) | 東京都豊島区 | 災害時要援護者名簿を作成し、行政内部での共有と関係者間での一部共有をしている | 50 |
| (3) | 新潟県長岡市 | 災害時要援護者名簿を作成し、関係者間での一部共有をしている | 55 |
| (4) | 滋賀県大津市 | 本人同意に基づき要援護者名簿を作成し、防災組織に提供している | 58 |
| 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取組事例 | | | |
| (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 | 61 |
| (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 | 65 |
| (3) | 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 | 68 |
| 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 | 保護者の同意を得て、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 | 71 |
| (2) | 東京都内 公立〇小学校 | 学校内での個人情報の取扱いに関する基本指針を作成している | 75 |
| (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している | 77 |
| (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している | 81 |
| 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) | 大阪府医師会 | 院内掲示ポスターの配布、個人情報保護に関する研修会を実施している | 85 |
| 2-7 地域団体による個人情報適正活用に向けた取組事例 | | | |
| (1) | 北海道帯広市町内会連合会 | 町内会活動における個人情報保護の手引書を作成し、啓発している | 88 |
| (2) | 北海道室蘭市 | 町内会活動における個人情報保護の手引書を作成し、啓発している | 93 |
| (3) | 常磐地区人権・同和教育推進協議会 | 地区懇談会での勉強会などを通じて個人情報の適正活用に努めている | 98 |
| (4) | 若松あんしんネットワーク | 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 | 101 |

2-2 地方公共団体による個人情報適正活用に向けた取組事例

(1) 大阪府大阪市

<<前回調査時の取組の概要>>

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、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。

<<前回調査時に見られた「過剰反応」>>

「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。

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 大阪府大阪市における「過剰反応」の現状

現在でも「過剰反応」と思われる事例がみられる。

町内会や講演会の名簿の作成等に関する問題事例は前回調査時同様に発生しており、その他にも様々な事例がある。個人情報保護法の全面施行以来、依然として地域活動等への支障や、名簿等に関する相談事例がみられることに加え、下記のような様々な事例も見受けられるようになっている。

<「過剰反応」と思われるその他の事例（平成 22 年度）>

- ①顧客からクレームを受け、お詫びの訪問のため住所を聞いたが、遠方である等の事情により、お詫びの品物を送付する対応としたところ、後日その客から「住所情報を不正取得しているのではないか」と苦情が来た。
- ②防犯目的で地域を巡回する団体の一員が、団体から連絡がないことが気になり、同じ団体の一員である町会長に連絡をとるため、その連絡先を町内会関係者に聞いたが、個人情報を理由に拒否され、押し問答になった。
- ③インターネットサイトを利用した入試の不正事件に関して、当時の容疑者が契約している携帯電話会社が警察に容疑者の情報を提供したことについて、インターネットシステム運用会社に顧客から「令状もなしに情報提供しているのは個人情報の取扱いとして疑わしい」と問い合わせがきた。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 個人情報の適正利用における取組内容

相談者の法に対する期待と、法律上対応できることとの間に乖離がある。そのため、相談者が個人情報保護の観点から窓口相談しても、自治体だけの対応では問題を解決するに至らない（満足する回答ができない）場合もあるのが実情である。

必ずしも解決には至らない場合でも、相談等の場面で現状の法制度等を丁寧に説明し、理解を求めている。

①大阪市個人情報保護条例の制定

（平成 7 年 3 月制定、平成 7 年 10 月施行）

平成 7 年に大阪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。

②個人情報取扱指針策定

個人情報保護法の全面施行に合わせ、平成 17 年 4 月に個人情報保護条例を改正し、事業者が個人情報の取扱いについて必要な措置を講じるための「個人情報取扱指針」を策定した。

事業者がこの指針に反して、不適切な個人情報の取扱いを行った場合、調査・勧告・公表などの措置を行うこととしている。



図 2-1 個人情報取扱指針

③パンフレットの作成・配布

次のような内容の冊子を作成している。

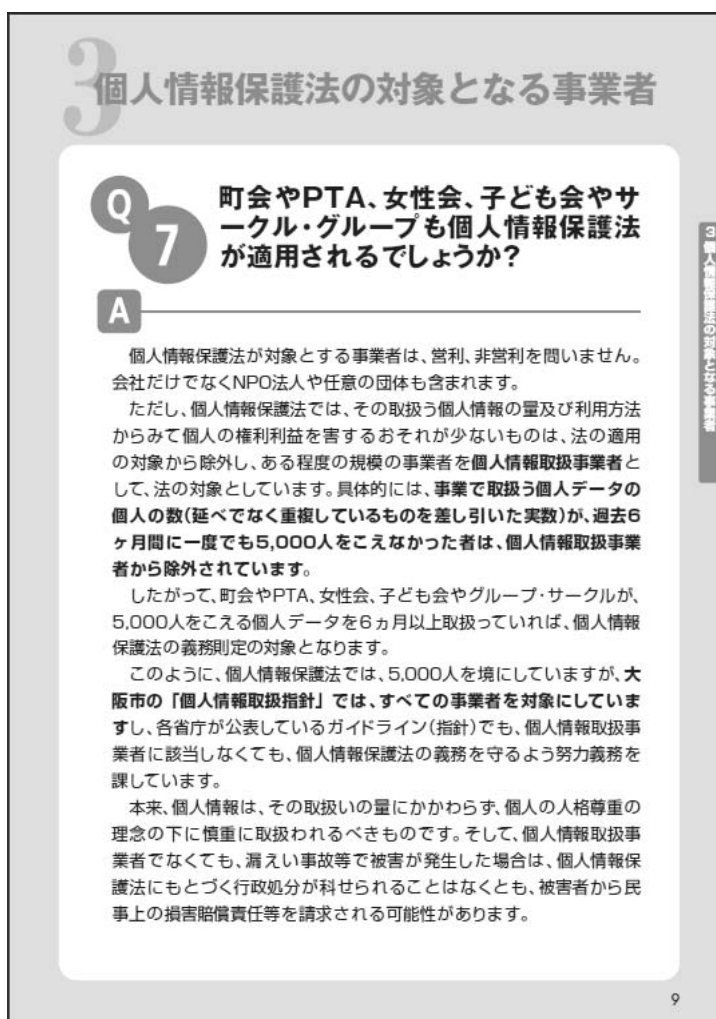


図 2-2 事業者向けパンフレット（一部抜粋）

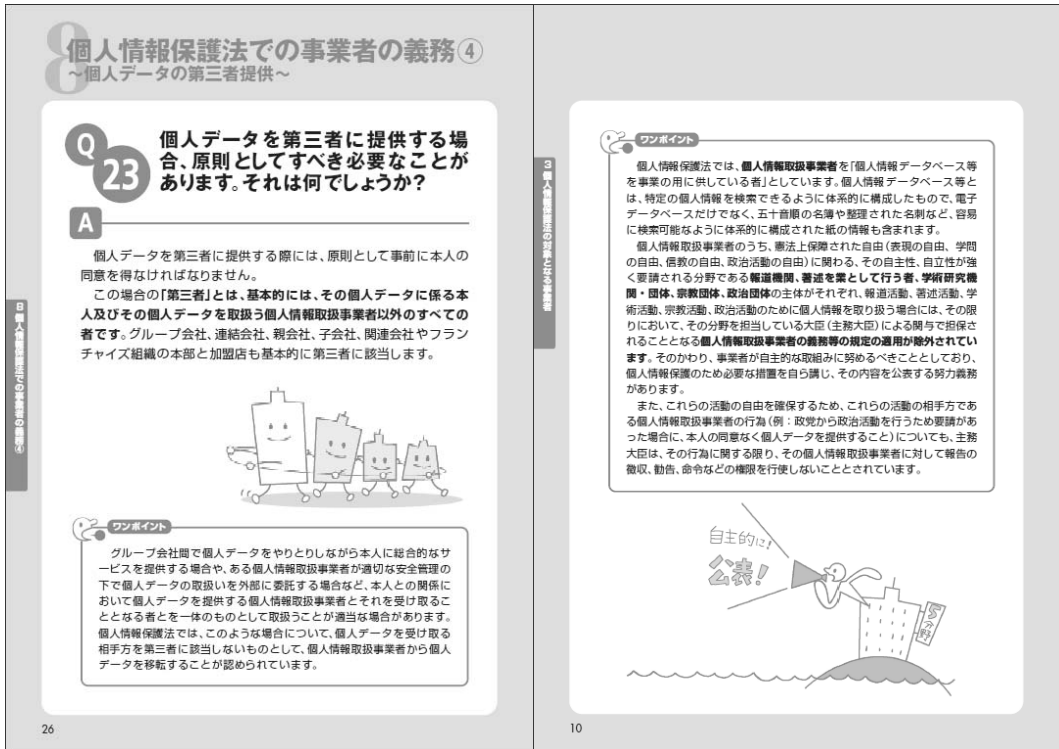


図 2-3 事業者向けパンフレット（一部抜粋）



図 2-4 一般市民用パンフレット（一部抜粋）

④講演会等の開催

市民向け・事業者向けの講演会を行っている。

⑤事業者分野別の啓発・指導

監督対象事業者、監理団体等、指定管理者、区各種団体に対して指導を行っている。

⑥市民及び事業者からの相談対応

3名体制で電話相談を受けている。

(イ) 取組の成果

個人情報保護関係の問い合わせが1年で100件程度ある。相談などの場面で丁寧に説明するとともに、地道な啓発活動を行っていくことが必要だと考えている。

個人情報保護法の全面施行により、市民の関心が高まるとともに、事業者の取組も進んできている。

(ウ) これからの取組と課題

個人情報保護に関する市民の意識が高まるとともに、事業者の取組も進んできたが、個人情報保護法等に対する誤解等に起因して、必要とされる個人情報の提供までもが行なわれなかったり、各種名簿の作成が中止されたりするなど、「過剰反応」といわれる状況が一部にみられるようになった。

相談者が個人情報保護の観点から窓口相談しても、自治体では問題を解決するに至らない場合もあるのが実情である。

相談者に対してより丁寧に説明し、市民の理解を求めるとともに、地道な啓発活動を続けることで、個人情報保護等についての正確な理解を浸透させていく。

予定している取組は以下のとおりである。

- ・ パンフレット（市民向け・事業者向け）の作成・配布
- ・ 講演会（市民向け・事業者向け）
- ・ 職員による出前講座（市民向け・事業者向け）の開催
- ・ 事業者分野別の啓発指導
- ・ 市民及び事業者からの相談対応

(2) 神奈川県

〈〈前回調査時の取組の概要〉〉

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、「過剰反応」対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。

〈〈前回調査時に見られた「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が寄せられるなどの事例があつた。

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 神奈川県における「過剰反応」の現状

現在でも、学校の連絡網が作成されず PTA が対応に苦慮していたり、自治会名簿の作成が行われない等、「過剰反応」は継続していると認識している。

広報啓発の取組もあって、顕在化した「過剰反応」は減ってきているが、具体的な個人情報の取扱いの場面では、「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」という法の目的が、必ずしも実践されていない状況にあると認識している。

ただし、自治会名簿の作成が一旦は中止されたが再び作成することとなったという事例も見られることから、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）への理解は進みつつあると思われる。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 個人情報の適正利用における取組内容

個人情報の適正利用に向け、リーフレット、パンフレット等の作成・配布、「個人情報保護啓発強調月間の実施、ポスターの作成・掲示、個人情報保護法に係る説明会・相談会等の実施、個人情報業務登録制度の運用などに取り組んできた。

①リーフレット、パンフレットの作成・配布

平成 17 年度に個人情報保護制度の正しい理解を促し、個人情報の保護とともに有益な利用について啓発するリーフレット『個人情報を保護するとともに、有益に利用しましょう』を作成し、平成 18 年度には、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」、「災害に備えて」の 4 つの場面での 7 つの Q&A を追加したパンフレットを作成した。

それぞれ市町村、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への配架や県ホームページへの掲載を行った。

神奈川県
県政情報センター

個人情報を保護するとともに 有益に利用しましょう

こんな風に
思いませんか？

point 1
個人情報保護法は、個人情報を使わないのが一番

point 2
個人情報保護法は、個人情報を保護するための法律です

point 3
本当？個人情報保護法ができて名簿がつかれなくなった

point 4
個人情報を第三者に提供するには、本人同意が必ず必要

point 5
なかなか個人情報を提供してもらえない

○ このパンフレットでは、個人情報の保護とその有益な利用について、特に重要な点を説明しています。個人情報保護制度をしっかりと理解して、個人情報を保護するとともに上手に利用しましょう。

point 1 個人情報を保護するとともに、有益に利用することで、円滑な社会生活が保たれています

- 例えば、今では多額の現金を持ち歩くことなくクレジットカードで買い物を行うことができますが、これは、経済・社会の情報化が進んだことにより、個人情報を利用して行われているサービスの一つです。また、これまでも、個人情報をお互いに利用し合うことにより、地域社会の協力や連携が図られてきました。
- このように、個人情報の保護に当たっては、個人情報を利用することが、様々なサービスや人と人のつながりを支えていることに、十分に配慮する必要があります。

個人情報の取扱いにおける疑問(Q)と対応策(A)

個人情報の取扱いに関してよくある疑問と、それらに対する国が公表している対応策をまとめました。

<学校や地域で>

Q1 名簿を作成・配付するにはどのようにすればよいですか？

A1 個人情報保護法の義務規定の対象である個人情報取扱事業者(*2)は、個人情報の適正な取得や利用目的の通知等のルールを守れば、本人の同意なく各種名簿を作成すること自体は可能です。これを配付(第三者に提供)するときには本人の同意が必要になります。

(*2)
法の義務規定が適用されるのは、紙媒体・電子媒体を問わず、5千人を超える個人情報(個人データ)を、データベース化してその事業活動に利用している民間事業者です。小規模な事業者や事業活動をしていない個人は、義務規定の対象になりません。
ですから、例えば、自治会・町内会のうち、5千人を超える個人情報を取り扱わないところは、法の義務規定の対象になりません。
ただし、法の基本理念(第3条)により、個人情報の適正な取扱いが図られなければならないとされています。

例えば、個人情報取扱事業者である私立学校において、クラス名簿や緊急連絡網などを配付する場合、次のいずれかの手続きを行えば、名簿の配付ができます。

(1) あらかじめ本人の同意を得る
入学時や新学期の開始時に、「生徒の氏名、住所など、学校が取得した個人情報については、クラス名簿や緊急連絡網として関係者へ配付する」ことを明示し、同意の上で所定の用紙に個人情報を記入・提出してもらう。
※全員の同意が得られなかった場合も、同意を得ることができた人のみを掲載した名簿や連絡網を配付することはできます。

(2) 同意に代わる措置を取る
① 利用目的(例 緊急連絡網として配付)
② 掲載内容(例 氏名、住所)
③ 提供方法(例 関係者へ配付)
④ 本人の求めにより名簿から削除すること
の4点について、あらかじめ、本人に通知(郵便、電話、電子メールなど)するか、事務所の窓口への掲示・備付け、ホームページへの掲載などの方法によって、本人が容易に知ることができている状態にする。
※この際、本人から求めがあった場合には、名簿から削除しなければなりません。

図 2-5 パンフレット『個人情報を保護するとともに有益に利用しましょう』 (一部抜粋)

② 「『過剰反応』にならないための個人情報取扱事例集」の提供

平成 21 年度に、個人情報の取扱いが多いと思われる自治体や学校を対象とした「『過剰反応』にならないための個人情報取扱事例集」を作成し、市町村等に配布するとともに、県ホームページに掲載した。

この事例集の作成に当たっては、「過剰反応」への対策として有効な事例の選定や解決方法の例示について各省庁ガイドラインでの説明と照合し、学識経験者や関係省庁・関係課の意見、これまでの問い合わせ・苦情処理の内容も参考にした。

個人情報取扱事例集

学校編



個人情報取扱事例集

自治会編



自治会長さんへの働き取り調査から
自治会名簿の作成について、市内のいくつかの自治会長さんにお話を伺いました。個人情報保護意識の高まりから、新さん名簿の作成には対応されているようでしたが、地域の特性に応じたさまざまな手法や工夫により、個々の自治会で作られています。それらの事例をご紹介しますことで、他の自治会の皆さんのご参考になればと考えております。

図 2-6 パンフレット『「過剰反応」にならないための個人情報取扱事例集』



事例紹介

自治会名簿の作成について、それぞれの地域の特性に応じた手法や工夫をしている事例をご紹介します。

【事例1】「防災」のための名簿を作成 都市部の商店街

駅に近く古くから個人商店や民家があったところに、近年マンションやチェーン店が建設され、商店と住宅が密集して混在している地域。自治会員は約630世帯。行政から防災関係の補助金を受けることになったことから、自治会名簿を10年ぶりに改訂した。

■ どのように名簿を作成したのか

- 行政から防災関係の補助金を受けるに当たり、「緊急時の連絡」のため、会員情報を把握する必要があり、自治会名簿を見直そうということになった。
- 当初、自治会役員の中にも名簿作成に反対する人がいたが、災害時に備え、名簿が必要であること、個人情報の取扱いに配慮をすれば、名簿を作成し、配付することは、個人情報保護法上問題がないことを説明し、納得してもらった。
- 8名のワーキンググループで作業を開始し、その後、自治会役員も近ごとに勉強会を開催して、最終的に個々の住民の同意を得るようにした。
- 結果的に98%の住民の同意を得ることができた。
- 名簿の項目は、「世帯主氏名」、「住所」、「電話番号」だが、出来上がった名簿には、「姓のみ」、「電話番号なし」、「マンション名と世帯数のみ」というものもある。
- 強制しないことを原則とした結果であり、特に不自由はしていない。

■ 参考になるポイント

- 会長が防災活動に熱心で、防災意識の高まりを背景に、「災害時に備えて」、「災害時の緊急対応のため」という明確な利用目的を掲げたことで会員の理解が得られた。
- 名簿作成の必要性を理解するため、自治会役員や会員が、約1年かけて勉強会を実施したため、その後の作業はスムーズに進み、苦情等も出ていない。

■ 気になるポイント

- 印刷経費を捻出するため、企業広告が掲載されており、出来上がった名簿を広告主に

図 2-7 パンフレット『「過剰反応」にならないための個人情報取扱事例集 自治会編』 (一部抜粋)

③「個人情報保護法に関する出前講座」の実施

いわゆる「過剰反応」への対応や個人情報保護法の目的、内容の周知のために、国、県、市の共催により、「個人情報保護法に関する説明会」を県内各地で開催するとともに、平成 21 年度から、県民等の要請に基づき、県と市町村が協力して「個人情報保護法に関する出前講座」を実施している。

「個人情報保護法に関する出前講座」は 21 年に 3～4 回、22 年に 1 回実施した。講師は職員が行っている。

④「神奈川県個人情報保護推進会議」の開催

県内の個人情報の適切な取扱いを推進するため、県内の関係事業者団体等で構成されている「神奈川県個人情報保護推進会議」を開催している。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。

⑤「個人情報保護啓発強調月間」の実施

ポスター等多様な広報媒体を活用して個人情報保護制度の普及啓発を行う、「個人情報保護啓発強調月間」を実施している。

⑥「個人情報取扱業務登録制度」の運用

「個人情報取扱業務登録制度」とは、事業者が県内で行う事業活動の中で、県民や顧客の個人情報をどのように取り扱っているのか、その概要を登録・公表する制度である。個人情報の取扱いに対する県民の不安感を軽減するとともに、事業者がより一層個人情報を適正に扱うことを期待している。



図 2-8 「個人情報保護啓発強調月間」のポスター



図 2-9 「個人情報取扱業務登録」のマーク



事業者として、まず知っておくべきこと

5千件が分かれ目！

<県が作成した指針と個人情報保護法との関係>

県では、神奈川県個人情報保護条例（平成2年10月全面施行）により、県内事業者の皆さんに向けて、その事業活動に伴って行う個人情報の取扱いのよりどころとなる指針を作成するなどの支援をしていますが、平成17年4月に個人情報保護法が全面施行されたことにより、*法の義務規定が適用される事業者（「個人情報取扱事業者」という。）の皆さんは、法の規定や各省庁が作成するガイドラインにより、個人情報の保護を図ることになりました。

※法の義務規定が適用される事業者 …… 5千件を超える個人情報をコンピューターなどを用いて検索できるよう体系的に構成した「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
「個人情報取扱事業者」

法の義務規定が適用されない事業者の皆さんは、引き続き県が作成した指針をよりどころに、個人情報の保護を図ることになります。

なお、「個人情報取扱業務登録」は、個人情報取扱事業者であるか否かに関わらず、県内で行う事業活動の中で個人情報を取り扱う事業者であれば、登録することができます。

➡ 1ページ

<個人情報取扱事業者と個人情報取扱事業者ではない事業者の適用関係の違い>

| | 法の義務規定が適用されない事業者 | 個人情報取扱事業者 |
|----------------------|---|------------------------------------|
| 個人情報取扱業務登録 | ・登録可能 | ・登録可能 |
| 個人情報の取扱いに係る指針・ガイドライン | ・県が作成した「事業者における個人情報の保護に関する指針（6ページ参照）」による取扱い ・各省庁のガイドラインによる取扱い *事業の種別により、上記のいずれかとなります。 | ・法の義務規定や各省庁のガイドラインによる取扱い |
| 個人情報の不適正な取扱いに対して | ・県条例に基づく調査、勧告及び公表 ・業務登録の抹消 | ・法に基づく報告の徴取、勧告及び命令 [※] ・業務登録の抹消 |

※ 法に基づく報告の徴取等が行われないときに、県が行政指導として、県条例に基づく調査、勧告及び公表を行うことがあります。

図 2-10 個人情報取扱業務登録制度の活用に関するパンフレット（一部抜粋）

(イ) 取組の成果

パンフレットや個人情報取扱事例集については、啓発資料として活用したいなどの理由から、市町村や関係団体等から追加配布の依頼があると同時に、これらを閲覧した県民から相談窓口へ問い合わせがあるなど反響があることから、一定の効果はあると考えている。

パンフレットや取扱事例集において、具体的な個人情報の取扱いを示しているところに一定の評価があることや、個人情報の取扱いに関する苦情・問い合わせの状況を踏まえると、個人情報の取扱いの場面ごとに応じた適切な取扱いの例示を示すことが有効な手段と考える。

(ウ) これからの取組と課題

取組については、現状一定の効果があるため、同様の取組を継続して行っていく。

●参考 URL

- ・パンフレット 「『過剰反応』にならないための個人情報取扱事例集 学校編」

<http://www.pref.kanagawa.jp/uploaded/attachment/4314.pdf>

- ・神奈川県ホームページ

<http://www.pref.kanagawa.jp/>

(3) 群馬県伊勢崎市

<<前回調査時の取組の概要>>

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。

<<前回調査時に見られた「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。

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、その情報を依頼元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。

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 伊勢崎市における「過剰反応」の現状

個人情報保護法の全面施行後は、区長や民生委員などに対する個人情報の提供が制限される事例も見受けられたが、現在は、伊勢崎市個人情報保護条例に定める必要な手続（審査会の意見聴取等）を経て、必要な情報を提供することができるようになっており、「過剰反応」はおさまってきている。

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、その情報を依頼元に提供してよいのか判断ができないとの相談があった場合、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への取組内容

(ア) 個人情報の適正利用における取組内容

①パブリックコメント手続の実施

伊勢崎市個人情報保護条例の全面的な見直しを行い、パブリックコメント手続を実施し、事前に市民からの意見を聴取した。

また、伊勢崎市情報公開・個人情報保護審査会の答申も得ている。

②個人情報保護条例の改正

平成 21 年度に個人情報保護条例を改正した。

庁内の個人情報保護管理体制を整備し、各課に個人情報保護の責任者や担当者を配置し、これらの職員を対象に適宜研修会や講演会を開催している。

主な改正内容は下記に示すとおりである。

(1) 「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護し、もって市民に信頼される適

正な市政運営を推進する」ことを目的規定に加えた。
(2)個人情報保護制度に関する職員研修の実施について規定した。

③個人情報保護についての専門部署の設置

個人情報保護制度の運営において、市として統一した対応ができるよう、個人情報保護に関する相談や事故の事例を、個人情報保護の専門部署（総務部総務課）に集約し、この集約した情報を全庁的に共有している。

④職員に対する個人情報保護研修の実施

通常の職員研修の一項目として行っている。年1～2回実施しており、文書ファイリングの研修とも連携している。

⑤個人情報保護意識調査の実施

全職員を対象とした個人情報保護意識調査を実施した。その調査の結果を踏まえ個人情報保護マニュアルを作成し、周知を行った。

⑥他の自治体への視察研修の実施

伊勢崎市情報公開・個人情報保護審議会の委員と、他の自治体への視察研修を実施した。
他の自治体における取組について調査・研究を行い、本市における個人情報保護制度の運営や審議会の審議に役立てている。

⑦市民に対する広報・啓発

市民に対する広報・啓発は、ホームページと月2回発行している広報の中で行っている。
パンフレット等は発行しておらず、庁内で作成したチラシを庁内の情報コーナーに置き、来庁者が閲覧できるようになっている。情報コーナーの活用についてはホームページで周知している。

個人情報保護制度



個人情報保護制度は、市の機関が持っている個人情報を適切に取り扱うためのルールを定めています。また、自己情報(自分の個人情報)の開示や訂正、利用停止を請求する権利を保障することで、個人の権利や利益を守る制度です。

[個人情報保護制度トップページ](#)

| | | |
|-----------------------------------|------------|---------------------------------------|
| 個人情報保護制度に関するお知らせ | NEW | 個人情報保護制度の改正点などに関する情報 |
| 個人情報保護制度の概要 | NEW | 本市の個人情報保護制度の概要など |
| 個人情報保護制度の請求から開示まで | | 市が保有する個人情報の本人が自己情報の開示請求をする場合の手続きなど |
| 個人情報保護制度の実施状況 | NEW | 個人情報取扱事務の届出状況、自己情報の開示請求の件数、不服申立ての状況など |
| 個人情報保護への過剰反応 | | 個人情報保護への過剰反応の是正に向けた取組みなど |
| 個人情報保護制度関係リンク | | 個人情報保護制度に関する国や県などのリンク集 |

情報公開・個人情報保護審査会

NEW

「伊勢崎市情報公開・個人情報保護審査会」の委員構成や会議の開催状況、議事録の公開など



市民情報コーナーの利用案内

市民情報コーナーは、各種行政資料を提供するとともに、行政情報の公開請求や自己情報の開示請求などについて相談する窓口です。気軽にお越しください。



関係条例・規則

NEW

本市の情報公開制度、個人情報保護制度、文書管理に関する条例、規則など

図 2-11 伊勢崎市の情報公開・個人情報保護制度 ホームページ

個人情報の保護と 有益な利用を!

～個人情報保護への過剰反応の是正に向けて～

インターネットの普及により、個人情報を利用した様々なサービスが提供され、私たちは便利な生活を手に入れました。個人情報は、私たちが生活する様々な場面で取り扱われており、個人情報を利用することは生活に必要不可欠なものとなっています。

しかし、誤って取り扱われた個人情報が漏えいや流出などした場合、取り返しのつかない被害を受けるおそれもあります。実際に個人情報が悪用され、「振り込め詐欺」などの犯罪につながる場合もあるため、私たちは個人情報の利用や提供をしようとするとき、「個人情報が悪用されるのではないかと」という不安感を抱いてしまいます。

そういった不安の現われとして、最近、必要とされる個人情報が提供されなかったり、プライバシー意識の高まりを背景に各種名簿の作成が中止されるなど、「個人情報保護」という言葉に対する過剰ともいえる反応も一部に見られます。

このようなことは、個人情報保護法の趣旨に沿ったものではありません。**法は、私たちが高度情報通信社会のメリットを安心して受けられるよう、個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利や利益を保護することを目的としています。**

個人情報を悪用されないよう「保護」することは大切です。しかし、個人情報は、同時に個人や社会にとって利益をもたらすものであることから、有効に「利用」することについても考える必要があります。

個人情報の取り扱いにあたっては、**保護と利用のバランスが大切です。**

個人情報保護制度を正しく理解し、個人情報を提供する側、される側すべての人が個人情報の取り扱いのルールを守り、安心して生活できる社会を作っていきます。



個人情報の保護にあたっては、個人情報の有用性にも配慮する必要があります。

高度情報通信社会の進展に伴い、個人情報を利用したさまざまなサービスが提供され、私たちの生活は大変便利なものとなっています。

個人情報の保護にあたっては、個人の権利利益の保護だけを考えるのではなく、個人情報が個人や社会にとっても利益をもたらす大変役に立つものであるということについても、十分配慮する必要があります。

● 個人情報保護法第1条

目的: 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

利用・提供を止めてしまうのは、法の趣旨に沿ったものではありません。

個人情報保護法は、個人情報を第三者に提供する場合には、原則として本人の同意を得るなど、民間の事業者が個人情報を適正に取り扱うための義務を定めています。

最近、個人情報保護法の形式的な解釈や運用によって、これまで行っていた個人情報の利用や提供をやめてしまう例が見られますが、このようなことは、個人情報保護法の趣旨に沿ったものではありません。

例) 大規模災害や事故などの緊急時や、捜査関係事項照会への回答のような場合には、個人情報保護法で本人の同意を得なくても情報提供することができることとされているにもかかわらず、個人情報取扱事業者が本人の同意なしには提供できないものと誤解して提供を拒んだりしたことがありました。

図 2-12 個人情報保護への「過剰反応」についてのページ

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

(イ) 取組の成果

職員の個人情報保護に対する理解と関心、意識が高まり、日常業務の中で常に個人情報の適切な取扱いについて考えるようになってきた。また、職員一人一人（特に個人情報保護の担当者）が日常業務の中で個人情報保護制度を意識した対応ができるようになってきた。

「過剰反応」に対する取組をきっかけとして、個人情報だけでなく、市の保有する情報資産の管理について、情報セキュリティや文書管理の重要性についての職員の意識が高まり、文書の適正管理が大きく前進した。

事務内容に応じた職場研修の実施、個人情報の適正な取扱いに関する事例の紹介、個人情報保護・情報セキュリティハンドブックの全庁的な共有については効果があったと考えている。

(ウ) これからの取組と課題

個人情報の取扱いに関する事例等の内容を充実させ、広報やホームページ等を通じて市民に周知する。前回調査時はパンフレットの作成について検討していたが、パンフレットは作成せずに広報に載せることで市民への啓発を行っていく予定である。

今後、災害時要援護者名簿の地域コミュニティとの共有が課題であると考えている。先に記述した行政協力員対象の研修会は、名簿を地域コミュニティと共有する際に役立ってくると考えている。

●参考 URL

- ・伊勢崎市ホームページ

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

(4) 東京都

〈〈前回調査時の取組の概要〉〉

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、広報誌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。

〈〈前回調査時に見られた「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、「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、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などを貼るべきか、保育園の保護者会で卒園ビデオを作りたいが、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。

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 東京都における「過剰反応」の現状

東京都個人情報相談総合窓口へ、都民、事業者、行政機関の職員などから相談が寄せられており、その内容から「過剰反応」に類する事例は現在でもあると思われる。

現在見られる事例は「学級名簿が作れなくなった」、「知人のお見舞いに行ったが、入院している病室を教えてくれなかった」などである。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 個人情報の適正利用における取組内容

東京都では、東京都個人情報保護条例 29 条の 2 及び東京都個人情報取扱事務要綱第 5. 1 に基づき、事業者の保有する個人情報の取扱いについての総合的な相談窓口を設置しており、「個人情報の保護に関する法律」及び「東京都個人情報の保護に関する条例」に基づいて、個人情報を取り扱う事業者や地域で活動する町会等の都民に対し、説明会の開催等の支援を行っている。

また、パンフレットの作成やホームページでの情報提供などを行っている。パンフレットは年度により対象を変えて作成し、対象団体へ配布するほか説明会でも配布している。平成 22 年度は学校を対象にして作成し、公立学校はクラス毎、私立学校は学校毎に配布した。

①町内会向けパンフレット「地域のくらしと個人情報」

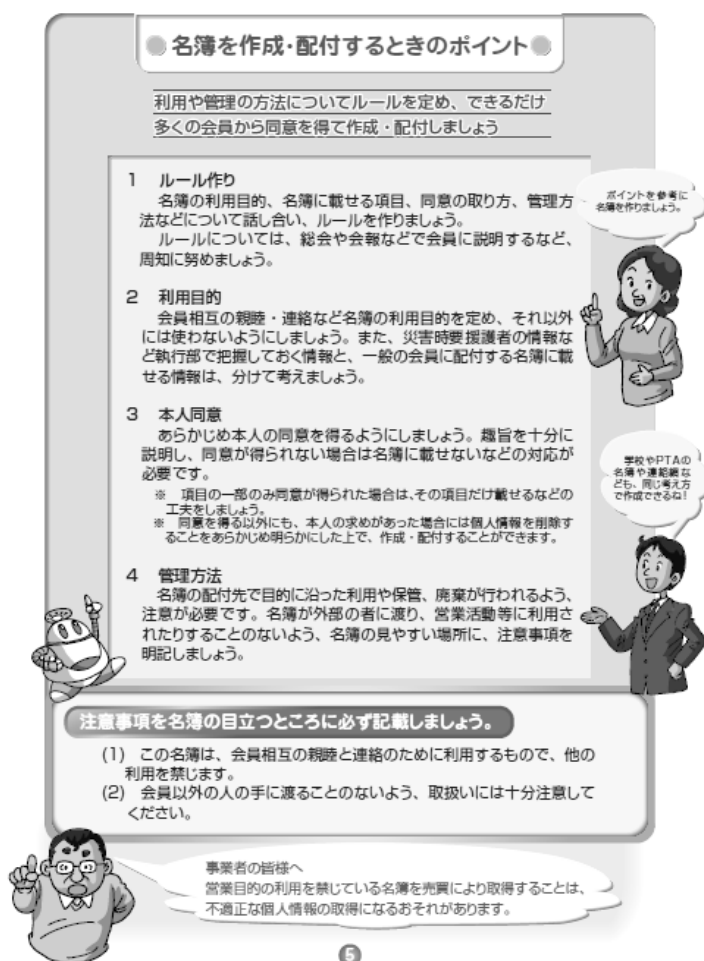


図 2-13 町内会向けパンフレット『地域のくらしと個人情報』（一部抜粋）

②学校向けパンフレット「事業活動と個人情報 ～学校教育関係者の方へ～」

パンフレットの中では、学校における個人情報の取扱いや学校側の義務について説明し、Q&A等により緊急連絡網や名簿の作成についての留意点等を説明している。

パンフレットは都の職員が作成し、大学講師の監修を受けている。

また、学校向けのみではなく医療、介護、福祉事業者向けと、中小事業者向けのパンフレットも作成し、ホームページで公表している。

学校における個人情報とは具体的に何でしょうか。

「個人情報」とは、生存する個人に関する情報で、氏名・生年月日その他の記述等により、特定の個人を識別することができる情報です。他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを指します。

保護法では、「個人情報データベース等」「保有個人情報」について、次のように定義されています。

- 「個人情報データベース等」……個人情報を含む情報の集合体であり、特定の個人情報を検索できるように体系的に構成したものであり、紙媒体に記録されたものも含まれます。この個人情報データベース等を構成する個人情報を「個人データ」です。
- 「保有個人情報」……個人データのうち、個人情報取扱事業者が提示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行う権限を有し、6か月を超えて保存する個人データです。

独立行政法人等法及び都条例では、職員が職務上作成し、又は取得した個人情報であり、職員が組織的に利用するものとして、当該組織において保有しているものを「保有個人情報」と定めています。

※ 昔にも「独立行政法人等法及び都条例」は、国会・県議にて審議からどうもありません。

保護法での例

| | | |
|--|--|--|
| (1)「個人情報」の例 | (2)「個人データ」の例 | (3)「保有個人情報」の例 |
| <ul style="list-style-type: none"> 児童・生徒の個人情報は、児童・生徒の保護者、児童・生徒の指導員（特別支援学級担任、PTA等）が保有する。 | <ul style="list-style-type: none"> 児童・生徒の氏名 児童・生徒の住所 児童・生徒の学業成績 児童・生徒の健康状態 児童・生徒の生活状況 | <ul style="list-style-type: none"> 児童・生徒の氏名 児童・生徒の住所 児童・生徒の学業成績 児童・生徒の健康状態 児童・生徒の生活状況 |

学校教育に関わる個人情報の利用例

学校

校長

- 学校方針、教育システム
- 保護者
- 児童・生徒の氏名
- 児童・生徒の住所
- 児童・生徒の学業成績
- 児童・生徒の健康状態
- 児童・生徒の生活状況

教員

- 児童・生徒の氏名
- 児童・生徒の住所
- 児童・生徒の学業成績
- 児童・生徒の健康状態
- 児童・生徒の生活状況

保護士

- 児童・生徒の氏名
- 児童・生徒の住所
- 児童・生徒の学業成績
- 児童・生徒の健康状態
- 児童・生徒の生活状況

ホームページ等による情報提供

- 児童・生徒の氏名
- 児童・生徒の住所
- 児童・生徒の学業成績
- 児童・生徒の健康状態
- 児童・生徒の生活状況

児童・生徒（保護者）

- 児童・生徒の氏名
- 児童・生徒の住所
- 児童・生徒の学業成績
- 児童・生徒の健康状態
- 児童・生徒の生活状況

学校への提供（保護者）

- 児童・生徒の氏名
- 児童・生徒の住所
- 児童・生徒の学業成績
- 児童・生徒の健康状態
- 児童・生徒の生活状況

学校では個人情報を取り扱う場面が多そうですね。

1 個人情報保護についての法律と条例

個人情報の取扱いについて、学校・教職員が守るべき定めは何でしょうか。

◎ 高等学校及び各種学校を含む私立学校を設ける学校法人等の役員等には、個人情報の保護に関する法律（以下「保護法」といいます。）が適用されます。保護法では、過去6か月の間に500人以上以上の個人情報データベース等（以下「データベース」といいます。）及び文科省がガイドライン（平成18年2月改訂）を策定しています。

◎ 保護法に定める事項に関して、文科省では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遵守すべき指針（平成16年11月文科省告示第161号）以下「文科省ガイドライン」といいます。また、文科省がガイドライン（平成18年2月改訂）を策定しています。

◎ 国立大学法人及び国立高等専門学校機構による学校（以下「国立大学法人等による学校」といいます。）には、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（以下「独立行政法人等法」といいます。）が適用されます。

◎ 公立学校には、当該学校を設けた各地方公共団体の個人情報保護条例が適用されます。このパンフレットでは公立学校での個人情報の取扱いを定め、東京都区部個人情報の保護に関する条例（以下「都条例」といいます。）を紹介し、各地方公共団体が取扱いが異なる場合がありますので、ご確認ください。

個人情報取扱事業者でないから、保護法の義務は課せられない？

文科省ガイドラインでは、個人情報取扱事業者以外の事業者についても、個人情報取扱事業者準じた措置を講ずることを求めています。

また、都内にある私立学校には都条例も適用されます。都条例27条では、保有している個人情報の量に関わらず、すべての事業者が個人情報を適正に取り扱うよう、事業者が責任を講ずるものとされています。

大切なのは、児童・生徒の個人情報を適正に管理し、利用することです。

個人情報保護の過剰反応が学校で問題になっていると聞いたけれど…

【解説】保護法の基本的な考え方を踏まえ、「過剰反応」することなく、活用しましょう。

保護法は、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により、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した法律です。しかし、プライバシー（一部）が認められる中、保護法の趣旨に対する誤解により、必要とされる個人情報が提供されない、個人情報保護を確保するのみが強調された、有益な情報が提供されない、いわゆる過剰反応が現れつつあるとされています。

【過剰反応と思われる事例】

- 学校の匿名化プロセスの厳格化、実施する予定であるが、本人の同意は必要か。
- 幼馴染で子供の「写真」を取られたが、保護法に違反するのではない。
- 児童・生徒の氏名を公表した上で、児童・生徒の住所を公表したところ、一人が同意しなかった。連絡網の作成を中止すべきか迷っている。（GIA G&A事務局）

図 2-14 パンフレット「事業活動と個人情報～学校教育関係者の方へ」（一部抜粋）

「個人情報取扱事業者」とは何ですか？

個人情報取扱事業者とは、顧客、生徒、従業員等を含めて5,000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で、非常利用体も含まれます。事業活動に利用する個人データであれば、個人データの件数に計上されます。法律で課せられる義務については次頁で解説します。

うちは小規模なので法律上の個人情報取扱事業者に該当しないのかな？… 外部に保護委託しているか？

個人情報取扱事業者に該当しなくても、法律の趣旨に沿って個人情報を適正に取り扱うことが大切です。内閣府が、平成20年7月に公表した「事業者ガイドライン」にも、そのように明記されました。東京都では、条例ですべての事業者が努力義務を課しています。

外部に保護委託している個人データについても、適正な管理が必要であり、個人情報取扱事業者は委託先の監督責任を負わなければなりません。

<解説> ガイドラインとは…

法律では、各事業分野に共通する必要最小限の義務を定めています。そこで各分野では、事業分野の実情に応じたガイドラインを策定し、法律を執行する際の準拠としています。

医療・介護・福祉関係事業に関する主なガイドラインは以下のとおりであり、いずれも厚生労働省から出されています。

- ◎ 医療・介護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（平成16年12月策定、平成18年4月改訂。以下「医療・介護ガイドライン」といいます。）
- ◎ 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（平成16年11月策定。以下「福祉ガイドライン」といいます。）
- ◎ 医療情報システムの安全管理に関するガイドライン第4.1版（平成22年2月改訂。平成16年7月策定。）

医療・介護・福祉関係事業者は、取り扱う個人情報データベース等が、5,000人を超えるか否かがかわらず、サービスを受ける患者・利用者に対し、自らが適切なサービスを提供することが期待されています。また、患者・利用者の立場からは、どの医療・介護・福祉関係事業者が法律上の義務を負う事業者に該当するかが分かりにくいものです。そのため、すべての医療・介護・福祉関係事業者は、上記の各ガイドラインを守る努力が必要となります。

<解説> 条例では、事業者の個人情報の取扱いについて、どう定めているの？

条例では、5,000人を超えるか否かがかわらず、都内のすべての事業者には、個人情報の取扱いを適正に行い、個人の権利利益を確保することのほかに、次のことを定めています。

東京都では、事業者の個人情報の取扱いに関する苦情が寄せられた場合は、迅速かつ適切な必要な対応を行っています。その際、苦情の対象となった事業者に対しては、必要に応じて以下のような措置・指導等を行うことがあります。

- ① 説明又は資料の提出を求める。
- ② 個人情報の適正な取扱いを助言する。
- ③ 助言しても改善が見られないときは、取扱いについて是正の勧告を行う。
- ④ 勧告の事実に関する情報を都長へ提供する。

2 個人情報取扱事業者の義務

法律では、個人情報取扱事業者を対象として様々な義務を課しています。また、対象とならない事業者についても、各ガイドラインでは、「ガイドラインに十分配慮することが望ましい。」（医療・介護ガイドライン）、「指針の趣旨を踏まえ、個人情報の適正な取扱いに取り組みることが期待されている。」（福祉ガイドライン）等、ガイドラインに沿った取扱いを求めています。

個人情報取扱事業者には、次の義務があります

- 1 個人情報を利用する目的を明確にすること（法律15、16条）
 - 個人情報を取り扱うときは、利用目的をできる限り明確にしてください。
 - あらかじめ本人の同意を得ず、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。
- 2 個人情報を適正に取得し、利用目的を本人に明らかにすること（法律17、18条）
 - 偽りその他の不正な手段によって個人情報を取得してはいけません。
 - 個人情報を取得したときは、本人に速やかに利用目的の通知又は公表してください。また、本人から届指書面（入力画面への打ち込みといった電磁的方式を含みます。）で個人情報を取得するときは、あらかじめ本人に利用目的を明示してください。
- 3 個人データを正確な内容にしておくこと（法律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最新の内容に保つように努めてください。
- 4 個人データを安全に管理すること（法律20、21、22条）
 - 個人データの漏えい・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。
 - 個人データを安全に管理するために、従業員に対し必要かつ適切な監督を行ってください。
 - 個人データの取扱いを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監督を行ってください。
- 5 一定の場合以外に第三者に個人データを提供しないこと（法律23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いけません。
 - ただし、一定の条件に合致する場合は、本人の同意を得ずに第三者に提供することができます。
- 6 開示・訂正・利用停止等を行うこと（法律24、25、26、27条）
 - 保有個人データの利用目的、開示等に必要な手続、苦情の申出先等について本人にわかるようにしてください。
 - 保有個人データの内容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。
 - 保有個人データが不適正に取り扱われているという理由により本人から求めがある場合には、必要限度で、利用の停止、消去を行ってください。（次頁に続く）

これらの義務のうち、4から6までについては、これら詳しく解説します。

図 2-15 パンフレット「事業活動と個人情報～医療・介護・福祉関係事業者の方へ」（一部抜粋）

③個人情報保護事務の手引（抄）

東京都個人情報の保護に関する条例について、平成 23 年 3 月時点で有効な規定の解釈・関係規則・要綱等を条文ごとにまとめた「個人情報保護事務の手引き（抄）」を作成し、ホームページでの提供を行っている。

※ 説明会の参加者数、パンフレットの作成部数、個人情報総合相談窓口の相談件数を下記の表に示す。

| 取組 | 内容 |
|----------------|--|
| 事業者・都民向け説明会の開催 | 参加者数 平成 19 年度 1,928 名 平成 20 年度 2,224 名 平成 21 年度 1,220 名 |
| パンフレットの作成 | 平成 18 年度 「地域活動と個人情報」 5 万部 平成 19 年度 「地域活動と個人情報 改訂版」 7 万部 平成 20 年度 「事業者活動と個人情報～個人情報を扱う事業者の方へ」 5 万部 平成 21 年度 「事業活動と個人情報～医療・介護・福祉関係事業者の方へ」 6 万部 |
| 個人情報総合相談窓口 | 相談件数 平成 17 年度 2,156 件 平成 18 年度 1,512 件 平成 19 年度 1,600 件 平成 20 年度 1,421 件 平成 21 年度 1,299 件 |

（イ）取組の成果

法の全面施行時から比べると、東京都個人情報総合相談窓口に寄せられる相談件数は落ち着いてきている。

東京都個人情報相談総合窓口への相談件数は減少傾向にあるが、依然として個人情報保護法や条例等に関する誤解も多い。ただし、現在は内容分類の統計を行っていないため、「過剰反応」に類すると考えられる件数の即時把握はしていない。

事業者において個人情報の保護が図られるよう、意識啓発その他必要な施策の普及促進に努めることが必要だと考えている。また、事業者に適切な助言ができるように、行政職員に法律・条例の趣旨の周知徹底を図る必要がある。

引き続き、都民・事業者・行政職員向けの説明会や、都民・事業者向けパンフレットの作成・配布を行っていく。

●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/>

- ・『個人情報保護リーフレット』

学校関係者向け

<http://www.kojinjoho.metro.tokyo.jp/pamphlet/201103kyouiku.pdf>

医療・介護・福祉関係者向け

<http://www.kojinjoho.metro.tokyo.jp/pamphlet/201003.pdf>

都民向け、町内会・民生委員等

<http://www.kojinjoho.metro.tokyo.jp/pamphlet/201003kurasu.pdf>

中小企業向け

<http://www.kojinjoho.metro.tokyo.jp/pamphlet/200809.pdf>

(5) 大阪府池田市

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 池田市における「過剰反応」の現状

「高齢者安否確認に関する条例」の制定以前も、75歳以上の高齢者について民生委員による見守りを実施してきた。しかし、個人情報の保護の観点から、民生委員による見守りの必要有無について案内し、見守りが必要であるとの回答があった対象者についてのみ見守りを実施していた。ただ、見守りが必要と回答があった対象者は、全体の13%程度に過ぎなかった。

また、老人菜園事業において、緊急連絡網を作成するために電話番号の提供を申し入れても強く躊躇される方も多くなってきている。

(ii) 個人情報の適正利用のための取組内容

(ア) 取組のきっかけ

平成22年夏の「100歳以上の行方不明者問題」が起きたとき、池田市では100歳以上の市民(当時39名)全員の安否を確認することができた。

しかし、同年8月中旬に取り急ぎ90歳以上全員の安否確認を行ったところ、4名の行方不明者が発覚した。この問題に早急に対応するため、「高齢者安否確認に関する条例」を制定し、平成23年1月に施行した。

この条例ができるまで、民生委員には守秘義務が課せられているので名簿の配布を行ってきたが、地域の見守り事業を行っている社会福祉協議会などには名簿の配布を行うことができなかった。

この条例により、社会福祉協議会にも名簿の配布が可能となった。

(イ) 具体的な取組の内容

①「高齢者安否確認に関する条例」の制定

池田市では、高齢者の行方不明者問題に早急に対応するため、「高齢者の安否確認に関する条例」を制定した。

市内に居住する65歳以上の市民が対象となり、民生委員約180名が75歳以上の高齢者、社会福祉協議会(地区福祉委員)約650名が65歳以上75歳未満の高齢者の安否確認をそれぞれ実施することとした。

条例の具体的内容は下記に示すとおりである。

イ) 高齢者の名簿を個人情報保護条例に抵触することなしに、民生委員児童委員協議会と社会福祉協議会に提供することを市民に示す。

ロ) 65歳以上の方を安否確認の対象とする。

ハ) 安否確認が困難な場合で特に必要がある場合は、市の職員が対象者宅に立ち入り、必要な調査や質問をすることができる。

二) 市、民生委員児童委員協議会および社会福祉協議会は、安否確認を実施した65歳以上の方の名簿を共有する。

②「高齢者安否確認に関する条例」の特徴

この条例の大きな特徴として、市の職員に立入調査を行う権限を付与した点がある。家族から面談を断られる等して本人の安否確認が困難な場合、市長の指示により居宅に立ち入ることができる。高齢者が生存していないと考えられる場合、安否に不安が感じられる場合等は立ち入りの対象となる。これにより、年金の不正受給など、家族が対象者に会わせたくないという事案に対応する。

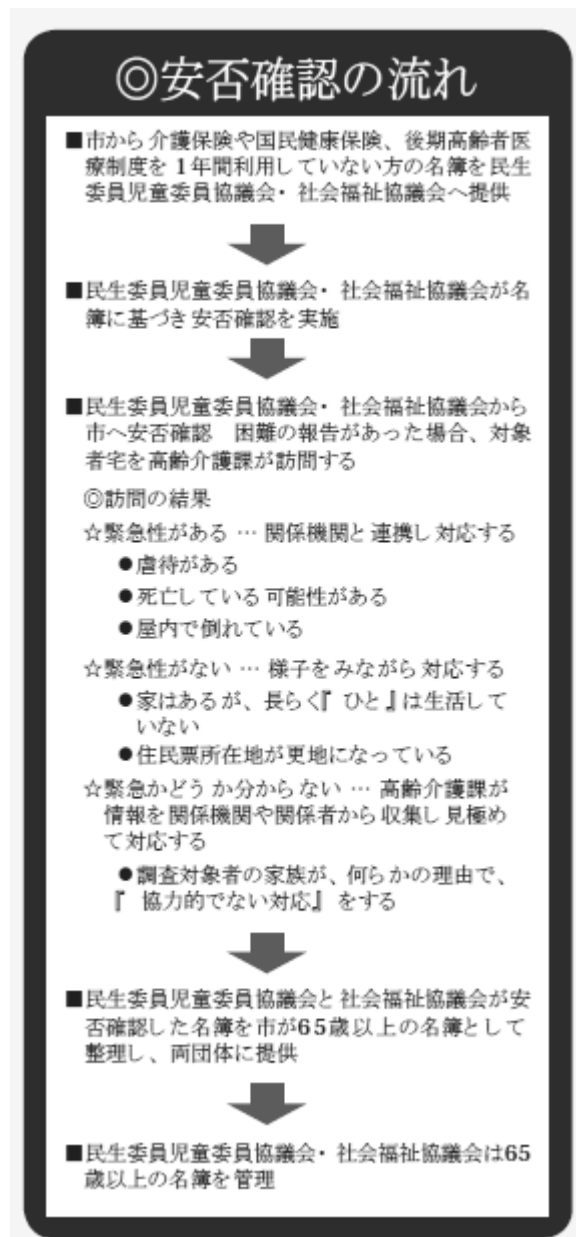


図 2-16 安否確認の流れ（広報いけだ 2月号より抜粋）

(ウ) 取組の成果

平成23年2月17日から本格的な見守りが開始されており、成果については現在検証中である。



安否確認で社会とのつながりを 高齢者を守る地域のきずな

本市の高齢者年齢別人口
(22年12月31日現在)

| 年齢別 | 人数 |
|--------|---------|
| 100歳以上 | 41人 |
| 90～99歳 | 966人 |
| 80～89歳 | 4,824人 |
| 70～79歳 | 10,193人 |
| 65～69歳 | 6,538人 |
| 合計 | 22,562人 |

高齢者の確認状況

| | 100歳以上の高齢者 | |
|-----|------------|-----|
| | 内 所在不明者 | |
| 大阪府 | 2,539人 | 75人 |
| 池田市 | 40人 | 0人 |

※本市費内(22年9月1日現在)、介護保険と医療保険の給付実績や市町村職員による訪問から調査。

昨年、所在不明の高齢者が相次いで発見するという問題が全国各地で起きてきました。その多くが社会とのつながりを失い孤立化しているというものでした。本市ではそういった問題を解決し、高齢者が安全で安心に暮らせるように、全国初となる「高齢者安否確認に関する条例」を制定・施行しました。今号では同条例について紹介します。

問い合わせは高齢対策課(☎764・8123)

安否確認に関する条例の必要性

昨年、全国各地で100歳以上の高齢者の所在が不明となった問題(例えば「高齢者失踪」)が起り、本市でも速やかに高齢者の状況を確認し、消えた高齢者問題は年金不正受給だけでなく、住民基本台帳に基づく住民サービスにも影響を及ぼす重大な課題です。本市では90歳以上の約1,000人の高齢者を対象に調査し、介護保険、後期高齢者医療制度の活用をしない方には家庭訪問などを行いました。結果、4人の方の所在が不明でした。

この調査により、これまでの選出や申請による高齢者の確認状況が十分でなかったことが明らかになりました。本市では市民の不安感や行政に対する不信感を払拭するため、高齢者の安否確認を福祉団体との協力を得て実施できるように、全国初となる「高齢者安否確認に関する条例」を制定・施行しました。

今までの高齢者の安否確認方法

これまでの本市の高齢者の安否確認方法は社会福祉協議会の各地区協議委員会による高齢者の見守り活動

図 2-17 高齢者安否確認についての広報(広報いけだ 2月号より抜粋)

(エ) 今後の取組と課題

個人情報を適正に取り扱うよう、地域での説明会で重点的に依頼したところであるが、今後も啓発していく。年に2回、4月と10月に団体の総会があり、今後その場をお借りして、個人情報の取扱いについての啓発を行っていく予定である。

住民の個人情報に対する意識が高揚したことで、情報に対して過敏すぎる部分も見受けられる。今回の条例制定にあたっては、災害時や安否確認をするのに役立つこと等を説明してもなかなか理解してもらえず、住所・名前を提出することだけを捉え、ただ反対するという方もいた。住民が個人情報に過敏に反応する背景には、悪徳業者の間で高齢者の名簿が高値で取引されているといった報道等の影響があるのではないか。

●参考URL

- ・池田市ホームページ

<http://www.city.ikedda.osaka.jp/index.html>

(6) 大阪府箕面市

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 箕面市における「過剰反応」の現状

「箕面市ふれあい安心名簿条例」の制定にあたって、市民等から意見を聴取するため、パブリックコメントと市民説明会を実施した。この説明会において、「個人情報保護法に対する誤解や「過剰反応」がある。法は、自治会などにおける名簿作成を禁止したり抑制しているものではなく、逆に個人情報の有用な活用を認めている。国のホームページ等でも、各種名簿を適正に作成し、活用することを周知している。」などと説明した。

参加者から、「知らなかった。」「自治会で個人情報を集めてはいけないと思っていた。」という意見のほか、「法施行を契機に、個人情報の提供を拒否する方が増えた。」などの意見をいただいた。

実際に会員名簿を作成できず困っていたという自治会からの意見があり、一部ではあるが市民の間に「過剰反応」があることは事実であると感じた。

(ii) 個人情報の適正利用のための取組内容

(ア) 取組のきっかけ

平成20年8月に現市長が初当選し、市民等との意見交換や懇談をしていた中で、「最近、個人情報に過敏になりすぎて、学校や自治会で名簿が作成されていないところがある。子育てについて親同士の相談や緊急時の連絡などに支障があるのではないか」との問題提起があった。

「市民が安心して名簿を作成し、活用できる条例」を検討するようにと市長から指示があったのがきっかけである。

「箕面市ふれあい安心名簿条例」は、地域団体の活動の活性化及び、その他緊急時の連絡において有用な名簿を市民が安心して作成し、利用することができる手続の基準を定めるものである。これにより、市民活動を促進するとともに、地域社会における市民の社会連帯を深め、市と地域社会との協働を図り、安全なまちづくりを推進することを目的としている。

条例素案の作成については、総務課と法制課で相当回数の協議を重ね、パブリックコメント及び市民説明会をそれぞれ2回実施した。

名簿条例に定める基準（各種のルール）は、名簿作成が困難な団体などに利用してもらい、少しでも多くの名簿が作成・利用されることを目的としている。したがって、名簿の作成を義務付けたり、名簿作成時に条例規定を守ることを義務付けたりしているものではない。ところが、各種団体を所管する関係課との検討会議において、「条例が制定された場合は全て条例規定に従わなくてはならないと誤解されることは必ずある。行政職員でも義務付けと勘違いする。」との意見があり、それらが義務ではないことや法の誤解について分かり易くするため、条例に前文を置いた。

また、市民説明会では、条例が市民から個人情報を収集するための根拠となるような捉え方をしている質問が出された。個人情報の収集についてはあくまでも本人同意が原則であり、この条例は名簿を作成する手続の基準を定めることで、安心して有用な名簿作成ができるようにしたものである、と説明をした。

説明会には、名簿作成をする側の参加者が多く、名簿作成に困難を来している団体が多くあることを実感したため、名簿作成に関わる相談に応じたり、団体へ出向き説明会を実施した。

リーフレットやパンフレットの配布やホームページへの掲載、広報紙での周知等を行ったが、やはり市民説明会などで、市民に直接語りかけることが一番効果的であると思われる。

ふれあい安心名簿 みんなで守って、みんなで活用

近年、個人情報保護に対する意識が向上してきた一方で、個人情報保護制度の施行に伴い、「個人情報は何でも保護」「名簿は作ってはならない」など個人情報保護法の誤解や過剰反応が一部に生まれています。

名簿がなくて困ったことはありませんか。

- ◆ 子どもが遊びに行き、まだ帰らないけど、友だちの家の電話番号が分からない。
- ◆ インフルエンザで急に学校が休校になった。連絡網がないのでなかなか連絡がとれない。
- ◆ 一人住まいで高齢の○○さん 最近見ないけど、連絡先が分からない。



こんなことで、名簿をつくりたくないと思いませんか。

- ◆ 個人情報保護法で、個人情報を集めてはいけないのじゃ？
- ◆ 業者に悪用されそうだから、情報は出たくない。



図 2-18 箕面市ホームページ 「ふれあい安心名簿条例」

<http://www.city.minoh.lg.jp/soumu/meibo/pub1.html>

(イ) 具体的な取組の内容

名簿作成・利用に関するルールの概要は以下のとおりである。

- ① 名簿の利用目的、掲載する情報、配布先を名簿登載者に事前に知らせ、本人の同意を得て名簿情報を収集しなければならないこととし、名簿の利用目的に必要な以外の情報を収集してはならない。
- ② 名簿情報の取扱いに関する問い合わせや相談等に応じる名簿管理者を設置する。
- ③ 名簿登載者からの申出に応じて、名簿情報の訂正等を行う。
- ④ 利用目的を超えて名簿を配付してはならず、配付名簿に適正に管理利用する旨を記載した上で、配付先を記録しておかなければならない。
- ⑤ 緊急時以外、名簿の目的外利用をしてはならず、名簿情報が漏えいしないように適正に管理しなければならない。
- ⑥ 有効期間が満了したときなど、不要となった名簿は適正に処分しなければならない。

当該規定に基づいて名簿を作成する場合は、市が認証し、番号を付した認証記号を交付するとともに、交付した認証記号を名簿に記載し、配付する。なお、認証制度は、名簿作成団体の意思に基づく申請制度であって、名簿を作成する団体に、認証を義務付けしているものではない。

認証を受けようとする申請者は、ふれあい安心名簿の内容が確定したとき、市長に名簿情報を収集した経過の分かる書類を提示し、認証を申請しなければならない。また、名簿作成者は、名簿登載者の中から名簿の管理者を置き、名簿登載者からの問い合わせや相談などがあつた際に対応することとしている。

ただし、この条例は名簿の作成を義務付けたり、名簿作成時に条例ルールを義務付けたりするものではなく、既に名簿を作成されている団体は、これまでどおりの方法で名簿を作成することができる。条例は、「過剰反応」等により名簿作成が困難な団体や、名簿を作成したいが個人情報を守って作成する方法が分からない団体で活用してもらうことを想定している。また、団体の特性に併せて、条例のルールを参考にその一部を利用してもらうことなどにより、名簿が作成され、活用されることを目指している。

同意書

(名簿作成にかかる調査票)

〇〇年〇〇月〇〇日付け「平成 年度〇〇会名簿作成に係る情報収集について(お願い)」文書の内容に同意し、下記のとおり名簿情報を提出します。

| 名 簿 名 | 〇〇会名簿 | | |
|--|------------------------------------|--|--------------|
| 名簿に掲載する項目 | (ふりがな) ①氏 名 | | 名簿掲載 の可・否 |
| | ②住 所 | | 可・否 |
| | ③連 絡 先 (電話番号) | | 可・否 |
| | | | |
| 名簿の配布先 | ①名簿収載者全員 ②〇〇会役員(人) ③その他() | | |
| 上記情報は、平成〇〇年度の名簿作成に利用するとともに、それ以降の名簿作成についても利用します。なお、情報内容に変更等があったときは、名簿管理者まで連絡ください。連絡がないときは、以後の名簿についても上記内容を掲載します。 名簿取り扱い上の注意事項 ①名簿は、利用目的以外に使用してはならない。 ②名簿に記載されている者以外に、名簿情報を漏らしてはならない。 ③名簿情報が漏洩しないように、適正に管理しなければならない。 ④名簿が必要でなくなったときは、会員各自が適正に処分しなければならない。 ※この名簿を名簿業者に渡すなど、不正な取り扱いをしたときは、個人情報の保護に関する法律などに違反し、法的な責任があります。 ※不法行為により、損害を与えたときは、賠償責任を負います。 | | | |

図 2-19 同意書

〇〇会名簿

箕面市ふれあい安心名簿 認証記号



この名簿は、箕面市ふれあい名簿条例に基づき、作成したものです。

- 22-001
- 名簿の利用目的
- ①本会の会員の把握、連絡調整
 - ②本会の会議又は緊急事項等の連絡
 - ③会員相互の情報交換
 - ④本会が主催する〇〇行事に関する連絡・案内等
 - ⑤会費の徴収その他本会の経理に関する処理
 - ⑥前各号に掲げるもののほか、総会での決定又は会員の総意に基づき決定した利用目的
- 名簿の配付先
- ①全会員 ②〇〇
- 注意事項(守らなければならない事項)
- ①名簿は、利用目的以外に使用してはならない。
 - ②名簿に記載されている者以外に、名簿情報を漏らしてはならない。
 - ③名簿情報が漏洩しないように、適正に管理しなければならない。
 - ④名簿が必要でなくなったときは、会員各自が適正に処分しなければならない。
- 法的責任
- この名簿を名簿業者に渡すなど、不正な取り扱いをしたときは、個人情報の保護に関する法律などに違反し、法的な責任があります。
また、不法行為により、損害を与えたときは、賠償責任を負います。
- 名簿に関する問合せ・訂正等の連絡先
- この名簿に関する問い合わせや訂正等の連絡は、名簿管理者：〇〇〇〇(電話：〇〇〇-〇〇〇〇)をお願いします。
- 発行日：平成〇〇年〇〇月〇〇日(有効期限：平成〇〇年〇〇月〇〇日)

図 2-20 ふれあい安心名簿条例に基づいて作成された名簿の表紙見本

I ふれあい安心名簿とは

箕面市ふれあい安心名簿条例の手続きに沿って作成された名簿は、市の認証が受けられます。認証を受けた名簿が「ふれあい安心名簿」です。

対象団体は？

市内の自治会やPTAなどの団体が対象です。ただし、営業目的の名簿などは対象になりません。

必ず名簿をつくらなければならないの？

この条例は、名簿の作成を義務づけるものではありません。しかし、名簿は緊急時や地域交流に役立つものですので、みなさんで活用しましょう。

名簿は、必ず条例どおりつくらないといけないの？

条例とは関係なく、名簿は自由につくれますが、認証を受けようとする名簿は、条例どおりに作成してください。

まずは、名簿作成の流れをご覧ください。説明は、次ページからです。

- 1 規約をつくる
- 2 名簿管理者を決める
- 3 利用目的などを伝える
- 4 同意を得て情報を収集する
- 5 名簿の原簿を作成する
- 6 認証を申請する
- 7 名簿を印刷・配付する

IV よくある質問

Q 条例どおりに名簿をつくるのは、むずかしいの？

A 見本の資料もありますので、むずかしく考えないで、まずは、市に相談してください。

Q 自治会で一人住みの高齢者などの見守り活動をするための名簿をつくれますか？

A 通常の名簿と同様に、つくっていただけます。市としても、地域での見守りなどの活動をしていただくのは、大変有意義だと認めています。

Q 連絡網も認証してもらえますか？

A 連絡網もひとつの名簿ですので、条例どおりにつくっていただければ、認証できます。

Q 会員のうち何人かの情報が載っていない名簿も認証してもらえますか？

A 会員の一部が掲載されていない名簿も、認証できます。

Q 個人情報保護法で、名簿の作成は規制されているじゃないの？

A 誤解です。個人情報保護法は、個人情報を管理しながら、名簿を作成・活用することを勧めています。

Q 氏名・住所・電話番号の名簿をつくっています。一部の会員の電話番号が載っていませんが、認証してもらえますか？

A 認証できます。同意がもらえない情報は掲載せずに、名簿を作成してください。

Q 認証は欲しいが、卒業名簿は処分しないのですが？

A 団体の規約で、「不要になっても処分しない」と定めれば、処分しないことができます。

平成22年(2010年)4月
発行 箕面市総務課総務課
〒562-0003 箕面市西4条5丁目6番1号
電話 072-726-2705 ファクス 072-723-2008
E-mail: osu@maplo.city.mino.lg.jp

印刷物番号
21-57

図 2-21 住民向けパンフレット 「ふれあい安心名簿条例パンフレット」

(ウ) 取組の成果

法に対する誤解や個人情報への「過剰反応」が生じていることについて一定の理解を得られたことと、市民の間で個人情報保護への関心が高まったことは成果だと考えている。今後、認証名簿の支援策の検討を進め、少しでも名簿を作成し、活用できる環境整備を進めたいと考えている。

認証記号の交付を行った件数について、現在、民間で4件あり、教育委員会関係（小中学校のクラス名簿等）で年間400件位となっている。名簿作成が困難な団体には、「市の認証を得ることにより会員に安心感を持ってもらえる」とも説明できる。

(エ) 今後の取組と課題

一定の成果はあったと考えているが、まだ周知不足であり、これからも広く周知を進めていく必要があると考えている。

市民説明会でも、地域の課題は一人暮らしの高齢者の見守りであるとの意見が出された。また、市や民生委員が持っている高齢者等の情報を提供して欲しいとの声もあったが、条例は個人情報を保護しながら、安心して名簿が作成できるルールを示しているものであり、個人情報保護の原則どおり目的外利用は原則禁止している。なお、地域での見守り活動は、行政としても推進していくべき課題と認識しており、地域での活動への支援が必要である。

地域コミュニティの醸成と名簿の作成などの情報共有は、相互に補完する関係であり、名簿があることが地域コミュニティの醸成に一定の役割を果たすものだと考えている。同時に、要援護者に対する地域での支えあいについても、情報の共有とコミュニティの醸成の双方が整うことが必要であると考えている。

上記のとおり、要援護者に対する支援が課題となっており、地域での情報共有をどのような形で進めるのか、高齢福祉担当や市民安全担当が連携して検討を進める必要があると考えている。

(7) 東京都中野区

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 中野区における個人情報保護の動き

個人情報保護法の全面施行直後から、「過剰反応」は予想よりも少なく、最近ではおさまってきている。

中野区では、平成 16 年 7 月から、本人希望による 1 対 1 の見守りを含む「高齢者見守り支援ネットワーク事業」を開始していた。

その後、誰もが安心して住めるまちを目指して、地域で支援を必要とする人（高齢者・障害者・児童・その他日常生活において支援を必要すると区長が認めた者）に対する、地域住民による支えあい運動を促進するため、要支援者の個人情報について町会・自治会等への提供を可能にする「地域支えあい活動の推進に関する条例」の制定を進め、平成 23 年 3 月に可決された。

また、平成 22 年 12 月には、中野区個人情報保護審議会に名簿提供に関する諮問を行い、答申を得ている。

(イ) 中野区における「過剰反応」の現状

地域との関係が希薄な住民が増加し、町会・自治会としても、どこに誰がいるのか分からないという声が多くあった。従来、行政が地域に提供していた地域活動に必要な情報が、個人情報保護法制定以降に提供されなくなったと感じている町会・自治会もある。また、特定の個人を識別することができない統計的な情報について、個人情報だと誤解していた例もある。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 取組のプロセス

平成 16 年 7 月 高齢者見守り支援ネットワーク事業開始

- ・協力員による 1 対 1 の見守り（本人希望による）
- ・協力機関による異変の発見活動

この 2 つを大きな柱とする制度

登録者：2012 名 協力員：69 名 協力機関：171 事業所

平成 20 年 1 月 保健福祉審議会への諮問

高齢者見守り支援ネットワークの地域展開力の不足
地域自身が支え合う仕組みの検討

平成 20 年 10 月 「地域支えあいネットワーク構築に向けた 3 か年重点プロジェクト」策定
支えあいの基本理念を確定

平成 21 年 10 月 「地域支えあいネットワークの今後の進め方について」報告

支えあいの基本理念をもとに、地域、事業者、行政の役割を規定

平成 22 年 1 月 意見交換会開催（5回）

平成 22 年 7 月 地域支えあいネットワーク推進条例の原案報告
地域支えあいネットワーク推進条例に係るパブリック・コメント手続

平成 22 年 12 月 中野区個人情報保護審議会への諮問（名簿提供）

平成 23 年 3 月 地域支えあい活動の推進に関する条例可決

【20年度事業】

- ・事業説明
- ・意見聴取（地区町連、地区民児協）、4保健福祉センターで地域懇談会開催

【21年度事業】

- ・事業説明
- ・意見聴取（地区町連、地区民児協）、他団体等に別途16回事業説明・意見聴取
- ・4保健福祉センターで地域懇談会開催
（中部保健福祉センターでは、地域センター単位で会議を開催）
- ・中部保健福祉センターで、職員による高齢者訪問を試行。東部地域で住民の自主的な「地域支えあい検討会」開催（4回）

（イ）具体的な取組内容

支えあい活動の具体的な内容は、地域において日常的に生活の状況を見守る活動、日常生活を支援するための活動などである。

支えあい活動のうち、特に見守り活動を実施する際には、支援を必要とする者に関する情報の提供を行うものとする。情報の提供先は町会・自治会、民生委員、児童委員、地域の警察署、消防署である。

提供される情報は、氏名、住所、年齢、性別のほか、当該支援を必要とする者が情報の提供を希望する事項となっており、紙の名簿による提供となる。

情報提供の対象となる支援を必要とする者は、下記に示すとおりである。

- イ) 70歳以上の単身の世帯に属する者
- ロ) 75歳以上の者のみで構成される世帯に属する者
- ハ) 身体障害者手帳の交付を受けている者
- ニ) 精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者
- ホ) 愛の手帳の交付を受けている者（知的障害の者）

- へ) 児童及びその保護者であり、区長が特別に支援が必要であると認めた者
- ト) イ) ~ へ) に準ずる者として区長が認めた者

情報の提供については、以下のとおり個人情報保護に配慮して取り扱う。

- 高齢者 (イ) (ロ) について
事前に本人宛に通知を送付し、情報提供について不同意の申出があった場合には、名簿に登載しない。
- 障害者 (ハ) (ニ) (ホ) について
事前に本人宛に通知を送付し、情報提供に同意した場合にのみ、名簿に登載する。
- 申出による名簿登載について
名簿に登載したい旨の申出があった場合には、その実情を調査した上で名簿に登載する。

第1号様式 (第7条関係)

見守り対象者名簿
() 町会・自治会用

| 氏名 | 住所 | 年齢 | 性別 | 本人希望事項 |
|----|----|----|----|--------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

図 2-22 見守り対象者名簿

第2号様式 (第8条関係)

年 月 日

様
中野区長

見守り対象者名簿登載確認通知書

中野区地域支えあい活動の推進に関する条例第8条の規定により、下記のとおり、あなたの情報を見守り対象者名簿に登載し、地縁団体に対して提供します。地縁団体に対して情報を提供することに同意しない場合には、下記4に記載の「情報の提供に同意しない場合の手続」により申し出てください。申出のなかった場合は、あなたの情報を地縁団体に対して提供します。

記

- 1 情報を提供する地縁団体
 - Ⅰ) 名称
 - Ⅱ) 連絡先
- 2 提供する情報の内容
あなたの氏名、住所、年齢及び性別
- 3 情報を提供する時期
年 月 日
- 4 情報の提供に同意しない場合の手続
同封の封書により、上記3に記載の「情報を提供する時期」の14日前までに申出をしていただければ、見守り対象者名簿への登載は行わず、地縁団体に対しては情報の提供は行いません。
また、14日前までに申出がなかった場合でも、その後に、同意しない旨の申出があった場合は、地縁団体に提供した見守り対象者名簿からあなたの情報を削除します。
なお、民生委員、児童委員、警察署及び消防署に対しては、同意の有無にかかわらず、上記2に記載のあなたの情報を提供させていただきます。

図 2-23 見守り対象者名簿登載確認通知書

中野区長 へ

申出人

氏 名

住 所

連絡先

続 柄 本人・保護者

見守り対象者名簿登載申出書

中野区地域支えあい活動の推進に関する条例第10条の規定に基づき、下記のとおり、見守り対象者名簿への登載を申し出ます。

なお、この申出により、下記の事項が、わたしの居住する地域の町会・自治会、民生委員、児童委員、警察署及び消防署に提供されることに異存はありません。

記

| | | |
|--------|------------|--------|
| 名簿登載事項 | 氏 名 | |
| | 住 所 | 東京都中野区 |
| | 年 齢 | 歳 |
| | 性 別 | 男 ・ 女 |
| | その他の登載希望事項 | |
| 申出事由 | | |

図 2-24 見守り対象者名簿登載申出書

地域支えあいネットワークを形成するためにクリアする必要のある課題は、下記3点と考える。

- ①行政内部における要支援者情報の一元的な管理
- ②民生委員等が把握している地域福祉情報との連携
- ③町会・自治会等が把握している地域情報の活用

このうち、①、②については、行政が関与することにより、相当程度に対応が可能であるが、③については、町会・自治会の協力が不可欠であり、同時に町会・自治会会員以外を含む、地域情報の入手が必要となる。

町会・自治会との協議では、「マンション入居者の把握が困難である」、「最近では葬儀等にあっても、町会・自治会の関与が無い」など、地域との関係が希薄な住民が増加し、町会・自治会としても、どこに誰がいるのかが分からないという声が多くあった。

民生委員との関係では、従前より民生委員が実施していた高齢者調査との整合性をどうするかという課題があったが、民生委員担当セクションと支えあい推進セクションを組織的に統合し、民生委員が主体となって把握している要支援者情報を支えあい担当と共有するという形で、解決を図っている。

平成 16 年 7 月の高齢者見守り支援ネットワーク事業開始後、ボランティアの協力員が地域から認識されずに浮いてしまうようなこともあり、地域の団体が中心となって支えあう仕組みを検討した。

支援を必要とする者の早期の発見及び地域における支えあい活動の推進を図るため、地域における支えあい活動に関し、その基本理念並びに区、区民及び事業者の役割を明らかにするとともに、支援を必要とする者に係る情報の提供、提供された情報を取り扱う者の遵守すべき義務等を定めた条例を制定した。

地縁団体に対する名簿提供に際しては、事前に、個人情報の管理・運用に関する協定書を締結するとともに、協定が遵守されているかの状況検査ができるものとしている。

また、名簿の管理を行なう名簿管理者、名簿の閲覧を行なう名簿閲覧者を指定し、個人情報の適正な管理・運用が図られるよう配慮することとしている。

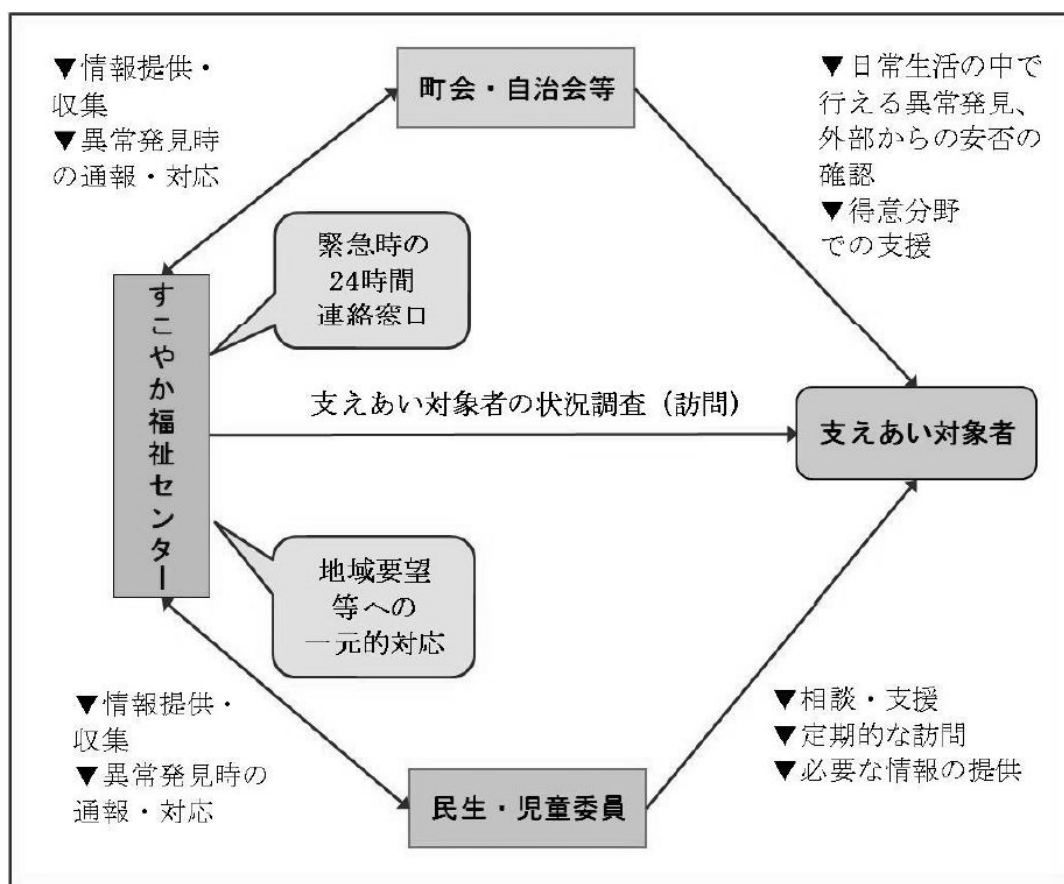


図 2-25 地域支えあいネットワークの全体像

http://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/dept/172000/d010653_d/fil/bessi2.pdf

(ウ) 取組の課題

名簿提供は、希望する町会・自治会を対象に実施するため、区内で個人情報の具体的な取扱いに差が出るのが課題として懸念されている。

(エ) 取組の成果

この条例の制定に向けての地域との協議（地域支えあいの推進過程）において、徐々に、地域における支えあい活動の実践に対する理解が深まったと考えている。

(オ) これからの取組

名簿作成にあたり、同意・不同意の意思確認のほかに、名簿を提供する前に、名簿登載者に再度通知（名簿に登載し、町会・自治会にその名簿を提供する旨）を送り意思確認を行なうことを検討している。

また、個人情報保護の観点から、名簿の提供を受ける町会・自治会と協定を結ぶとともに、名簿提供の1か月前程度の時期に、関係者の研修を行う予定である。

同意・不同意方式による意思確認を行うが、通知の内容について十分に理解されるよう、可能であれば本人面接の上、同意取得というプロセスを踏めるよう考えている。

●参考 URL

・中野区ホームページ

<http://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/>

(8) 神奈川県相模原市

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 相模原市における「過剰反応」の現状

個人情報に関する市民意識の高まりは感じているが、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った」等という話は聞くが、住民の日常生活に具体的に不便が生じているといった声は、あまり寄せられていない。

個人情報保護法の影響は、全面施行直後からあまりない。ただし、相模原市内でも町の中心部と郊外では意識の違いがみられ、相対的には中心部の方に個人情報保護法の影響と思われる事例がある。

民生委員や自治会からは、災害時に支援を要する人が分からない、ひとり暮らし高齢者等の把握がしづらい等の声もあるが、個人情報保護法の影響によるものではないと考えている。

敬老事業の実施等において民生委員等を中心に必要な情報は、市の情報公開・個人情報保護審議会の答申を受けながら対応しており、大きな不都合は生じていない。

(ii) 個人情報の適正利用のための取組内容

(ア) 取組のきっかけ

高齢社会の進展やコミュニティの希薄化などにより、地域の中で孤立しているひとり暮らし高齢者等が増加している中、相模原市では、地域全体で高齢者を支える「新たな地域ケア体制」の構築を目指すため、平成 21 年 3 月に、『相模原市安心と希望の地域ケア体制推進専門家会議』を設置し、平成 22 年 2 月、市長へ下記 3 点の提言を行った。

- ①「ひとり暮らし高齢者等への見守り体制の強化」
- ②「在宅介護の高齢者世帯への積極的な関わり」
- ③「医療・介護連携による要介護高齢者へのアプローチ」

このうち、提言①を受け、「ひとり暮らし高齢者等の戸別訪問モデル事業」を開始した（平成 22 年度は市内 3 地区で実施）。これは、住民基本台帳や介護保険情報等行政情報を活用し、民生委員と地域包括支援センターが連携して戸別訪問し、生活実態を把握し、必要に応じ支援につなぐ事業である。

この事業の実施に当たっては、市の情報公開・個人情報保護審議会の答申を受けた。

(イ) 戸別訪問事業

戸別訪問事業では、相模原市が保有する住民基本台帳と外国人登録から、70 歳以上のひとり暮らしと高齢者世帯の高齢者を抽出している。そのうち、介護保険や市の在宅福祉サービス（週 1 回以上人的に関わりがあるもの）を利用している方については、その旨を示したリストを担当地域包括支援センターと担当民生委員に提示して、地域包括支援センターや民生委員との関わりがない高齢者を「優先訪問対象者」として訪問することとしている。平成 22 年モデル地区で

は、同年 10 月から 1 ヶ月間で訪問した。

この事業については、個人情報担当地域包括支援センターと市（介護予防推進課）との間で共有している。

（ウ）取組の成果

平成 22 年モデル 3 地区で、対象：6,393 名を抽出し、その中から介護保険や市の在宅福祉サービスを利用している高齢者や、地域包括支援センターや担当民生委員が把握している高齢者を除いて、2,272 名への戸別訪問を実施した。

そのうち、支援の必要があり地域包括支援センターへ繋いだ高齢者は、20 名であった。

これまでは、民生委員の努力で高齢者の実態把握を行ってきたが、民生委員へのアンケート調査結果では、「リストにより実態が分かるようになった」等、70%の民生委員から前向きな評価があった。

地域包括支援センターと民生委員の連携も取りやすくなり、高齢者の問題が起きると相談する意識が高くなった。

平成 23 年は、全市 22 地区での実施となっており、8 月末から 3 ヶ月かけて訪問することを予定している。

（エ）今後の取組と課題

モデル事業実施の中で、所在不明高齢者が若干確認され、この点で医療や介護保険情報等の個人情報を改めて活用することを予定しており、改めてこの部分の扱いについては、相模原市個人情報・保護審議会にかける予定である。

モデル地区での取組実施の際の反省点としては、民生委員へのよりわかりやすい説明、民生委員が負担とならないよう訪問期間や訪問方法の改善、地域の関係機関（自治会、まちづくりセンター、出張所、地区社協）の協力といった点が挙げられる。

民生委員への説明については、モデル地区の民生委員の定例会に出席して説明を行い、1 回目は地区会長から概要等を説明、2 回目はモデル事業全体を説明、3 回目は戸別訪問実施前に再度の説明をした。訪問期間中にも質問を受け、戸別訪問終了後、民生委員へのアンケートを行い、意見交換を行うことで、実施の中心となる民生委員の意見を反映した。

戸別訪問事業は、法的に守秘義務が明示されている民生委員と地域包括支援センターが行っている。

一方、高齢者の日常的な見守りは、地域レベルで構築すべきであるという意見も出ている。このためには、近隣の関係、自治会を単位とした住民の協力が必要であり、市として検討課題と考えている。この見守りを行うには、自治会等への個人情報提供が必要であり、改めて情報の管理のあり方について検討が必要である。

戸別訪問事業以外にも、災害時要援護者支援事業のモデル事業を進めている。民生委員による戸別訪問事業、地域における日常的な見守り、災害時の支援体制を一体的に進めることが課題であり、市全体で個人情報の取扱い方法等の調整を図っていくことが必要だと考えている。

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) 神奈川県横須賀市

<<前回調査時の取組の概要>>

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）情報等を消防部局と共有している。

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、保健福祉情報ネットワークシステム上で管理している。

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 横須賀市における「過剰反応」の現状

以前より一人暮らし高齢者の登録を行っているが、前回調査時から特に大きな変化はなく、「過剰反応」はあまり見られない。ただし、高齢者の安否確認のための電話照会に対し、受診の有無の回答を一律拒否する医療機関がある。

高齢者福祉の一環で、「出張理容サービス」や「寝具丸洗いサービス」の利用券を民生委員から配布していたが、民生委員に知られたくないという方が増えている。平成 23 年 4 月から本人宛の郵送に切り替えた。

平成 23 年 4 月からの取組なので、まだ成果は分からないが、これからは民生委員を通さないで、住民の不安・不満は取り除かれると思われる。

(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

①一人暮らし高齢者の調査

民生委員が、担当地区内に居住する 65 歳以上の単身高齢者のうち登録を希望する方について、一人暮らし高齢者登録を行う。

聴取項目は（名前・住所・生年月日・健康状態・就業・かかりつけ医・持病・緊急連絡先等）等である。

毎年 7 月に「一人暮らし高齢者」の一斉調査を地区民生委員に実施していただき、民生委員は担当地域の一人暮らし高齢者宅の全戸訪問・調査を行っている。

②災害時要援護者登録

平成 21 年 3 月に策定された「横須賀市災害時要援護者支援プラン」に基づき、一人暮らし高齢者・要介護 3 以上の寝たきり高齢者・重度障害者等のうち希望者から、町内会・自治会（自主防災組織）、民生委員・児童委員、横須賀市社会福祉協議会及び地区社会福祉協議会への個人

情報の提供について同意を得て災害時要援護者として登録し、その名簿を平成 22 年 7 月から町内会・自治体等へ情報提供している。

災害時要援護者登録の対象となるのは、下記の条件のいずれかに該当する市民である。

- ・市健康福祉部長寿社会課にひとり暮らし高齢者登録をしている人
- ・身体障害等級が 1・2 級の人
- ・知的障害の人
- ・精神障害等級が 1 級の人
- ・要介護認定者で要介護 3、要介護 4、要介護 5 の人
- ・その他市長が必要と認める人

希望者が「横須賀市災害時要援護者支援登録カード」に必要事項を記入すると、名簿に登載される。名簿は、各地域の支援者に定期的に提供される。

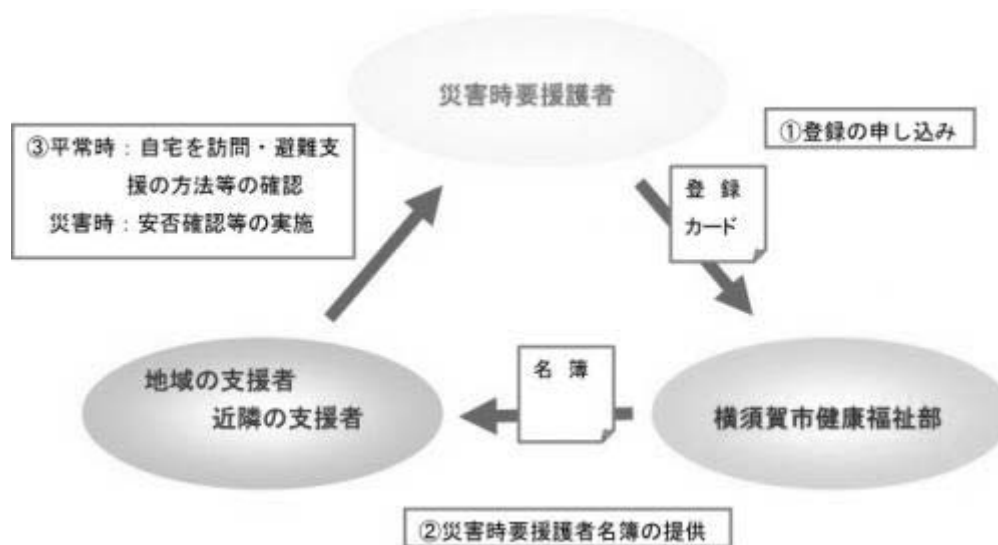


図 2-26 横須賀市災害時要援護者支援プラン 支援の流れ

http://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/2005/bousainavi/saigaiji_plan.html

(様式1)

横須賀市災害時要援護者支援登録カード

横須賀市長 あて

私は、横須賀市災害時要援護者名簿への登録を申し込みます。また、私が届け出た次の個人情報を、町内会・自治会(自主防災組織)、民生委員・児童委員、横須賀市社会福祉協議会及び地区社会福祉協議会へ提供することに同意します。

記載日 平成 年 月 日

| | | | |
|---|---|-------------------------------------|-----|
| ふりがな | | | |
| 氏名 | | | |
| 住所 | 横須賀市 | | |
| 加入している町内会または自治会 | ※現在加入している場合は町内会等名を、加入していない場合は□に✓を記入してください。 () 町内会・自治会 □未加入 | | |
| 生年月日 | 明・大・昭・平 年 月 日 | 性別 | 男・女 |
| 電話番号 | () | 同居家族の人数 | 人 |
| 支援が必要な理由 | ※該当する□に✓を記入してください。 □ひとり暮らし高齢者登録者 □身体障害1・2級 □知的障害 □精神障害1級 □要介護3・要介護4・要介護5 □その他(理由:) | | |
| 緊急時の連絡先 | ふりがな | 電話番号 | () |
| | 氏名 | ※親族の方は続柄、その他の方は「隣人」「知人」などを記入してください。 | |
| | ふりがな | 電話番号 | () |
| | 氏名 | ※親族の方は続柄、その他の方は「隣人」「知人」などを記入してください。 | |
| *緊急時の連絡先は、なるべく日中にご連絡がとれる場所の記入をお願いします。 | | | |
| 本人署名 | | | |
| 代理人署名 ※「本人同意の意思表示ができない」「本人が未成年である」などの場合は代理人の署名が必要です。 (ご関係) | | | |

※このほか、本人へ記入欄は必ず記入してください。

※名簿登録後に、町内会・自治会(自主防災組織)、民生委員・児童委員、横須賀市社会福祉協議会または地区社会福祉協議会の方が登録された方を訪問し、支援に必要な項目などをお伺いします。

図 2-27 要援護者支援登録カード

横須賀市災害時要援護者名簿

(様式2)

| 町内会名、○町内会 | | 災害時要援護者 | | 住所 | 性別 | 同居家族人数 | 支援が必要な理由 | 緊急時連絡先 | (氏名) | (電話番号) | (ご関係) |
|-----------|--------|-----------------------|--|--------------|----|--------|----------|--------|--------|---------------|-------|
| 生年月日 | 氏名 | 電話番号 | | | | | | | | | |
| 2023.5.07 | 横須賀 太郎 | 012-2-4 090-9999-8888 | | 横須賀市小川町1-2-3 | 男 | 2 | ひ 身 | 知 | 横須賀 花子 | 046-888-9999 | 母 |
| | | | | | | | ひ 身 | 知 | 横須賀 次郎 | 090-9999-7777 | 弟 |
| | | | | | | | 知 | 知 | 横須賀 太郎 | | 知 |
| | | | | | | | 知 | 知 | 横須賀 太郎 | | 知 |
| | | | | | | | 知 | 知 | 横須賀 太郎 | | 知 |
| | | | | | | | 知 | 知 | 横須賀 太郎 | | 知 |
| | | | | | | | 知 | 知 | 横須賀 太郎 | | 知 |
| | | | | | | | 知 | 知 | 横須賀 太郎 | | 知 |
| | | | | | | | 知 | 知 | 横須賀 太郎 | | 知 |
| | | | | | | | 知 | 知 | 横須賀 太郎 | | 知 |
| | | | | | | | 知 | 知 | 横須賀 太郎 | | 知 |
| | | | | | | | 知 | 知 | 横須賀 太郎 | | 知 |
| | | | | | | | 知 | 知 | 横須賀 太郎 | | 知 |
| | | | | | | | 知 | 知 | 横須賀 太郎 | | 知 |
| | | | | | | | 知 | 知 | 横須賀 太郎 | | 知 |

※支援が必要な理由は、ひ・ひとり暮らし高齢者登録者、身・身体障害1・2級、知・知的障害者、精・精神障害1級、介・要介護3・4・5 を要す。

図 2-28 災害時要援護者名簿

(イ) 取組の成果

平成 23 年 4 月からの取組なので、まだ成果は分からないが、これからは民生委員を通さない
ので、住民の不安・不満は取り除かれると思われる。

(ウ) 今後の取組と課題

地域コミュニティーを利用した形の災害時の要援護者支援のプランの作成について、検討が
始まっている。

●参考資料

- ・横須賀市ホームページ

<http://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/index.html>

(2) 東京都豊島区

<<前回調査時の取組の概要>>

豊島区では、「手挙げ方式」と「共有情報方式」の併用による要援護者名簿の作成を行っている。手挙げ方式は、要援護者登録制度の創設について広報・周知した後、自ら要援護者名簿への登録を希望した者の情報を収集する方式であり、要援護者本人の同意を得た上で個人情報を他の関係機関と共有することについて、個人情報保護法制上の問題は生じない。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。

共有情報方式は、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である。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、町会との情報共有は実現していない。

<<前回調査時に見られた「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。

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 東京都豊島区における「過剰反応」の現状

全面施行直後に比べると、「過剰反応」は収まりつつあると感じているが、「町会の名簿が作れない、あるいは更新することができない」、「学校の緊急連絡網が作れない」といった声があり、現在も「過剰反応」に類する事例はある。

また、災害時要援護者については、一部の希望者の分しか地域住民（町会等）に情報提供できていない。提供済みの割合は、要援護者総数の約 5%にとどまっており、個別避難支援プラン作りがなかなか進まない状況である。

それでも、近年、個人情報を有効活用して災害時要援護者の安全・安心を守るため、防災課による東京消防庁への災害時要援護者情報の提供や、高齢者福祉課による高齢者実態調査のための一人暮らし高齢者情報の民生児童委員への提供など、要援護者情報の外部提供について個人情報保護審議会に諮問する事例も出てきている。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 取組のきっかけ

平成 7 年の阪神・淡路大震災が最初のターニングポイントとなり、同年 12 月、防災部門と福祉部門が共同で、災害時要援護者名簿の作成に取り組んだ。

対象者に通知を郵送し、希望者にはハガキを返信してもらう方法で登録者を募集し、平成 8 年 2 月、町会に対して各町会単位の名簿を配布したが、1 回限りの取組となってしまった。

平成 16 年の豪雨災害などが次のターニングポイントとなり、平成 17 年 6 月、庁内横断的な検討組織「災害時要援護者対策検討委員会」を設置して、以後、継続的に災害時要援護者対策

の充実に取り組んでいる。

(イ) 具体的な取組内容

①共有情報方式による内部共有名簿

対象者 : 要介護 3～5、身体障害者手帳 1～4 級所持者、愛の手帳（療育手帳）所持者

登録者数 : 平成 22 年 12 月末現在、8,518 人

内部共有名簿は、福祉部門が保有する災害時要援護者情報を防災課がまとめるもの。個人情報
の目的外利用と電算処理について本人の了承を得ているが、外部提供はできない。平成 18 年
10 月に完成し、以後、3 か月ごとに更新している。

②手挙げ方式による要援護者名簿

対象者 : 内部共有名簿と同じ要件

登録者数 : 平成 22 年 12 月末現在、427 人

平常時から町会等の地域住民と災害時要援護者情報を共有するため、希望制の手挙げ名簿の
募集を開始。町会（必須）、（以下は選択可）民生委員・消防団・警察署・消防署に提供。

災害時要援護者名簿登録申請書

私は、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、以下の事項について同意します。

1. 申請内容を確認するため、区役所関係各部署に私の個人情報の照会を行うこと。
2. 完成した名簿を区役所関係各部署及び地域防災組織(町会)に提供すること。
3. 「名簿情報の提供先(関係団体等)」(×印を付した団体を除く)に提供すること。

豊島区長 _____ 年 _____ 月 _____ 日 申請

| | | | | | | | | | |
|--|--|------|-----|-------|-----|---|------|--|--|
| 区 処 理 欄 | | | | | | | | | |
| 処理月日 | 年 月 日 | 登録番号 | ※ | 警 | 消 | 団 | 民 | | |
| 登録申請該当者(名簿登録者) | | | | | | | | | |
| ふりがな | | | | | | | | | |
| 氏 名 | | | | | | | | | |
| 住 所 | | | | | | | | | |
| 生年月日 | 年 月 日生 | 性別 | () | | | | | | |
| 電話番号 | () | | | FAX番号 | () | | | | |
| 申請事由 | ①愛の手帳所持者 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 ⇨ | | | | | | 該当番号 | | |
| 支援活動に当たって配慮を望む事項 <div style="text-align: center;">↓ 上下太枠欄内をご記入ください。</div> | | | | | | | | | |

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|------|
| 名簿情報の提供先(関係団体等) | | | | |
| 区は、作成した名簿を区役所関係部署、お住まいの地域の町会及び下記団体に提供します。 ただし、×印の付いた団体には、あなたの名簿は提供いたしません。 | | | | |
| 関係団体等 | 警察署 | 消防署 | 消防団 | 民生委員 |
| 希望しない団体に×印を付けてください。 | | | | |

※担当窓口 豊島区役所総務部防災課 電話 03-3981-2100 FAX 03-3981-5018
〒 170-8422 豊島区東池袋1-18-1

※避難支援プラン(避難のお手伝い等の事前計画)作成のため、町会担当者等が訪問調査を行う場合がありますので、その際にご協力ください。
※町会の事情などにより、避難支援プランの作成が困難な場合もありますので、ご承知おきください。

図 2-29 災害時要援護者名簿登録申請書

③災害時要援護者情報の提供

- 対象者 : 75歳以上の単身者 (65歳以上のみ世帯に含まれる者を含む)
 要介護1～5の単身者 (65歳以上のみ世帯に含まれる者を含む)
 身体障害者手帳1～3級の単身者 (下肢、体幹、移動機能に限る)

登録者数 : 平成22年1月1日現在、19,407人

東京消防庁(区内消防署)への災害時要援護者情報の提供について、個人情報保護審議会に諮問し、了承される。火災発生時の要救助対象者として東京消防庁から指定された対象者を抽出し、年1回、紙ベースで提供する。

前回調査時以降の新たな取組として、東京消防庁への名簿の提供を行っている。

手挙げ名簿については、内部共有名簿のデータを更新する際に連動して修正しており、広報で年2回程周知したり、ホームページに掲載する等して、新規の受付も行っている。

1/15
No.1485
発行：豊島区 編集：政策経営部広報課 〒170-8422 豊島区東池袋1-16-1 ☎3981-1111 ホームページ http://www.city.toshima.lg.jp/

広報 としま

未来へひびきあう人まちとしま
◆主観内容◆
●「高層ビル倒壊等の被害に陥る際の避難手段」(第1)を念にお知らせする。2頁
●さいたま市3区に協力ください。1頁
●4月選挙権年齢引き上げの準備。2頁

日ごろの備えで被害を最小限に!

1月17日は防災とボランティアの日

平成7年1月17日に発生した阪神・淡路大震災を教訓に、ボランティア活動への取組を深め、災害への備えの充実強化を図ることを目的として設けられました。

大災害はいつ起こるか分かりません。災害による被害を最小限におさえるため、日ごろからの備えと地域の皆さんの力を合わせた訓練・救護活動が重要です。防災について見直し、災害時には慌てずに適切な行動がとれるよう心がけましょう。

☎ 総務部防災課 ☎3981-2100

災害対策関係者名簿登録申請書

私は、災害対策関係者としての登録を申請します。
申請に当たって、以下の事項について同意します。
1. 申請内容を確認するため、必要に応じて関係者に私の個人情報提供の同意を仰ぐこと。
2. 高層ビル倒壊を原因とする倒壊危険建築物の危険区域に居住すること。
3. 名簿情報の誤りや漏れが生じた場合、自ら訂正した記録を郵送で提出すること。

| 豊島区 | | 年 | 月 | 日 | 性別 |
|-----------------|--|----|----|------|----|
| 登録年月日 | 年 | 月 | 日 | 登録番号 | 区 |
| 住所 | | | | | |
| 所在地 | 区 | 町 | 丁目 | 番 | 号 |
| 電話番号 | 区 | 年 | 月 | 日 | 性別 |
| 職業 | 業 | 種 | 別 | 種 | 別 |
| 所属 | 団体名 | 役職 | 氏名 | 電話番号 | 住所 |
| 登録申請に当たって同意する事項 | <input type="checkbox"/> 災害対策関係者としての登録を申請すること。 <input type="checkbox"/> 災害対策関係者としての登録を申請すること。 <input type="checkbox"/> 災害対策関係者としての登録を申請すること。 | | | | |

名簿情報の提供に同意します

私は、作成した名簿を災害対策関係者、およびその関係の府県及び市町村に提供します。
ただし、×印がつけられた項目には、あなたの名簿は提供しません。

| 氏名 | 住所 | 電話番号 | 所属団体 | 担当職員 | 担当職員 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 登録年月日 | 登録年月日 | 登録年月日 | 登録年月日 | 登録年月日 | 登録年月日 |

※登録申請書(区)のお申し込み書(市町村)作成のため、関係府県等が住所情報提供を行う場合がありますので、その旨にご協力ください。
※住所変更により、避難支援プランの有成が異なる場合がありますので、ご連絡ください。



▲原の待機コーナー (防災訓練)

- ◆大地震が起きたら、まずは「身の安全」
大きな揺れを感じたら、まず「身の安全」を確認し、火の燃えは、揺れが落ち着いてから行います。
- ◆日ごろからの準備が大切です
◆家具の転倒防止—たんすやテレビ、冷蔵庫など、家具を固定して転倒を防ぎましょう。必要は、家具などが倒れてこないよう、配置に十分注意しましょう。
- ◆避難時の準備—家族3日分の食料、飲料水を用意しましょう。避難トイレの準備しておくことが大切です。また、ラジオ、懐電、避難袋、避難靴、防災で備蓄しておいた現金や貴重品を用意しましょう。
- ◆避難の避難経路—災害時に必要な場所や避難方法を、あらかじめ決めておきましょう。

◆災害時の伝言は
災害時伝言ダイヤル(17)、消防団の災害伝言ダイヤル(17)や防災アプリ(防災アプリ)が便利です。伝言サービスも利用できますので、詳しくは各社のホームページなどでご確認ください。

◆地域みんなの防災対策「防災訓練」に参加しましょう
地域では、前を並ぶを単位とした地域防災訓練が実施されています。避難訓練などを通じて地域の安全のために活動しています。積極的に参加して災害時の行動について学んでください。

◆避難時に、まず降りになるのは災害と避難の両方です。日ごろからコミュニケーションを深め、災害時には助け合いましょう。

◆区での防災対策
◆食料・生活必需品の確保—食料、飲料水、その他の生活必需品を準備しています。また、高齢者や障害者などとの協力を促し、災害時に必要な物資や物資を確保しています。
- ◆避難センターの確保—区立小学校などを避難センターに指定し、区の職員を配置しています。①防災訓練による災害情報の収集や情報伝達機能 ②炊事出し、避難用具の貸出、炊事出し、飲料水・非常食などの配布 ③災害時の避難支援 ④避難経路の確保 ⑤避難経路の確保により、災害時の避難支援 ⑥避難センターを、避難所として提供

地震などの災害に備えて名簿に登録しましょう

区では避難者・障害者などの、災害対策関係者名簿を作成しています。名簿は、地域の防災訓練等に活用し、警察、消防などにも提供し、災害時の避難の手段や避難経路などに活用します。

登録しきれない場合は、ぜひお問い合わせください。
①区民センター(区民センター) ②区民センター(区民センター) ③区民センター(区民センター) ④区民センター(区民センター) ⑤区民センター(区民センター) ⑥区民センター(区民センター) ⑦区民センター(区民センター) ⑧区民センター(区民センター) ⑨区民センター(区民センター) ⑩区民センター(区民センター)

図 2-30 広報誌「広報としま 平成23年1月15日号」

(ウ) 取組の成果

前回調査時、手挙げ方式で取得した約400人分の個人情報をも町会等に提供することができた。110の町会に手挙げ名簿を渡したが、行動したのは約2割の町会のみ、つまり個別避難支援プラン作りまで進んだのは要援護者総数の約1%に留まっており、引き続き取組を実施していく。

(エ) これからの取組と課題

平成 19 年に、手挙げ名簿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った。名簿を預かること自体に対する戸惑いというより、預かった後の行動に対する責任感から来ており、災害時要援護者の支援活動の主な担い手である町会役員は、非常に大きな負担感を感じている。

もっとも、当初と比較して、現在では「できるところからやろう。」という意識に変わり、戸惑いはおさまってきていると感じている。

それらの不安の解決に向けて、個別支援プランを作成するための手引書の作成や、町会向け説明会を開催している。説明会では、名簿は大切に保管しなければならないが、万が一紛失しても刑事罰に問われるようなことはないこと、支援活動はあくまでも近隣住民としての善意に基づくものであって強制（義務）ではないこと等を説明し、理解を求めた。また、援護活動中に万が一怪我をさせてしまった場合において、支援者の負担を軽くするために、支援者向けの損害保険への加入を促している。（保険料は区が負担）。

町会未加入（町会費未納）者について、町会未加入者で手挙げ名簿登載者が数十人いるが、町会から名簿受け取りを拒否されるケースがある。町会加入率が約 50%と低く、地域の中で孤立してしまっている人が多いが、そういう人達が救いを求めているという背景がある。

●参考 URL

・豊島区ホームページ

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

(3) 新潟県長岡市

＜＜前回調査時の取組の概要＞＞

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。

＜＜前回調査時に見られた「過剰反応」＞＞

個人情報保護法の全面施行後、福祉総務課では民生委員から、「民生委員の活動がやりにくくなった」、「町内会などで名簿が作れなくなった」といった話を聞いている。

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 長岡市における「過剰反応」の現状

以前、福祉総務課で民生委員から、「個人情報保護法の全面施行後、民生委員の活動がやりにくくなった」との話があったが、現在ではそういった声は聞こえず、「過剰反応」は収まっている。

もともと「過剰反応」は少ないが、市からの説明を理解していただいております、民生委員からもそういった声は上がってきていない。

(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

取組内容については、平成 20 年の前回調査時と同様である。長岡市個人情報保護条例に基づき、取組を行っている。

①災害時要援護者名簿の作成

災害時要援護者名簿を作成しており、情報の共有方式としては同意方式、関係機関共有方式を併用している。

本人同意の有無により、名簿の共有範囲が異なる名簿（「同意者名簿」と「未同意者名簿」）があり、「同意者名簿」は防災協力組織間で共有するが、「未同意者名簿」は災害時の人命尊重に必要な範囲で一部の関係機関のみで共有している。

名簿は市内のコミュニティセンターなどに設置しており、平成 20 年度以降、毎年名簿の更新を行っている。

同意について、高齢者には民生委員が当該家庭に訪問し、口頭で同意を得る。障害者には市から文書を郵送し、意向確認書を返送してもらう。

②名簿の共有

「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などと共有している。

「未同意者名簿」は災害時の人命尊重を優先するため、長岡市の福祉・防災関係の部署と警察署、地域包括支援センターで共有している。

名簿の共有については、長岡市個人情報保護審議会へ諮問している。

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

災 害 時 要 援 護 者 名 簿 登 載 意 向 確 認 書

(いずれかの番号に○をつけてください。)

平成19年4月 日

長岡市長 森 民 夫 様

私は、災害時要援護者名簿に住所、氏名、緊急連絡先等を登録することにより避難支援を行う関係団体等に個人情報を外部提供することについては、次のとおりです。

- 1 同意します。
- 2 同意しません。
- 3 自力で避難、又は家族等の支援が得られるため「名簿」への登録は必要ありません。

住所 _____
 氏名 _____

* 次の項目についても記入してください。

| | |
|--------|--|
| 自宅電話番号 | |
| 町内会名 | |
| 民生委員名 | |
| 緊急連絡先 | |

図 2-32 要介護者向け同意書

(イ) 取組の成果

前回調査時の成果として、「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。」とあるが、現在もその成果を感じられる。

制度や仕組みは変更が多いと住民の間に定着しない。一度決めたことについては時間をかけて一貫した流れで説明することにより理解を得られると考えており、前回調査時の取組を現在でも実施している。

(ウ) 今後の取組と課題

登録の対象者の抽出について、要介護認定を受けている方、障害者手帳を持っている方については明確だが、それ以外の難病の方の抽出については現在の課題となっている。

(4) 滋賀県大津市

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 大津市における「過剰反応」の現状

大津市では、個人情報保護法制の全面施行直後から、いわゆる「過剰反応」はなかった。必要な名簿は作成されており、「過剰反応」により地域活動に支障が出るような事例は見られなかった。

大津市のホームページで、大津市が個人情報を取り扱う際のルールや、「個人情報保護に関する疑問と回答 Q&A 集」等を掲載しており、啓発活動を行っている。

個人情報保護制度

大津市では、市が保有するすべての個人情報の保護を図るため、個人情報保護条例を制定し、平成16年7月から実施しています。

個人情報保護制度とは

市民の皆さんのプライバシーを守るため、個人情報を取り扱う際の基本的なルールを定めたものです。
また、この制度では、市が保有している自分の情報について、開示の請求をしたり、訂正や利用の停止などを求めることができる権利を保障しています。

大津市が個人情報を取り扱う際のルール

◎取得の制限

市が個人情報を取得するときは、取得の目的を明確にし、原則として本人から取得します。また、思想・信条・宗教など、その取扱いに注意を要する情報は、原則として取得しません。

◎目的外利用・提供の制限

事務の目的を超えて、個人情報を市の内部で利用したり、市の外部に提供したりすることは、原則として行いません。

◎適正な維持管理

市が保有している個人情報を正確かつ最新の状態に保ちます。漏えい、滅失、き損、改ざんの防止等のため、必要な措置を講じます。必要がなくなった個人情報は速やかに廃棄・消去します。

図 2-33 大津市ホームページ（一部抜粋）

<http://www.city.otsu.shiga.jp/www/contents/1097198173703/index.html>

(ii) 個人情報の適正利用のための取組内容

(ア) 取組のきっかけ

特段きっかけとなった事例はないが、平成18年頃から全国民生委員協議会で進めている、ネットワーク台帳作成の活動の中で、大津市民生委員児童委員協議会連合会がネットワーク台帳を作成している。

(イ) 具体的な取組の内容

民生委員の活動のひとつとして援護を必要とする者の情報収集を行っており、社会福祉協議会内に事務局を設置している。

収集する情報はネットワーク台帳に記載する。住所や電話番号等の他、かかりつけ医、公的サービス利用状況等も確認している。

①高齢者宅への訪問、情報収集

各民生委員が担当地区内の65歳以上のみの世帯や75歳以上の高齢者がいる世帯を訪問する。市からの情報には、この世帯を訪問対象であるという「声かけ印」をつけている。住所・氏名・年齢等を確認し、同居家族で日中も在宅して高齢者を助けられる人がいるのかも確認している。

収集する情報はその他にかかりつけ医、公的サービス利用状況等があり、ネットワーク台帳に記している。

②本人同意に基づき、要援護者名簿に掲載

「災害時に名簿を提供していいか」確認し、同意している者については、要援護者名簿に掲載する。その情報を基に、市で住民基本台帳に合致する内容の名簿を作成している。

小学校毎にある36学区の防災組織に要援護者名簿を提供しているが、現在提供できているのは、6学区のみである。適正な名簿の管理ができるか等を確認し、市協定を結んだ上で、名簿を提供している。

名簿には避難経路等の情報の他、近所の支援協力を受けられる住民の氏名等の情報を記載している。

| No | 氏名 | 住所 避難手段 | 連絡先 | 自治会名 一時避難所 | 民生委員 留意事項 | 支援協力者 | | |
|------|----|------------|-----|---------------|--------------|-------|----|----|
| | | | | | | 氏名 | 住所 | 備考 |
| 0001 | | | | | | | | |
| 0002 | | | | | | | | |
| 0003 | | | | | | | | |
| 0004 | | | | | | | | |
| 0005 | | | | | | | | |
| 0006 | | | | | | | | |
| 0007 | | | | | | | | |

図 2-34 名簿のイメージ

(ウ) 取組の成果

情報収集の際の抵抗等も特になく、高齢者約 2 万人分の情報を集められたことは成果と言えるが、名簿を提供できているのは 36 学区のうち 6 学区のみで、1 割位しか活用できていない状況である。

名簿の提供を受けている地域は、受けていない地域より、地域のつながりに対する意識が進んでいるように感じられる。

(エ) 今後の取組と課題

現在は問題が起こっていないため、具体的に予定している取組は無い。ただ、市の他の部署からも民生委員に個人情報提供されているので、全体像を把握する必要性は感じている。

民生委員の訪問を受けた高齢者の中でも、健康で自分には援護など必要ないと思っている市民には、個人情報の提供に抵抗感がある。要援護者名簿が提供出来ていない 30 地区に名簿の提供ができるよう、個人情報保護の体制を整えていく。

また、適正は情報管理のもとで、民生委員活動に必要な情報提供を行っているが、その活動に対する市民の理解が得られず、個人情報を提供することについても理解を得られないことがある。

●参考 URL

・ 大津市ホームページ

<http://www.city.otsu.shiga.jp/www/toppage/000000000000/APM03000.html>

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取組事例

(1) 宇都宮市教育委員会

＜＜前回調査時の取組の概要＞＞

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。

＜＜前回調査時に見られた「過剰反応」＞＞

平成 12 年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が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などの取扱いなどである。

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 宇都宮市教育委員会における「過剰反応」の現状

平成 17 年個人情報保護法全面施行直後に比べ、現在では「過剰反応」は見られない。

当初は学校でクラス全員の連絡網を作らない等の事例が一部見られたが、現在はそのような事例はない。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 個人情報の適正利用における取組内容

平成 18 年に、『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、学校現場における個人情報の取扱いの指針とした。

作成した冊子は平成 18 年に各学校に 1 冊ずつ配布し、宇都宮市のホームページ上にも掲載している。

冊子の中では、宇都宮市個人情報保護条例や、学校現場における個人情報の取扱い方法等について説明している。パソコンでの個人情報管理の方法や家庭との連携についてなど、具体的な解説とともに掲載しており、学校現場ですぐに対応できるように工夫されている。

Ⅲ 個人情報保護の取扱いについての具体的な対応

1 個人情報の管理責任者及び総括担当者の設置について

学校では、校長を個人情報の取扱いにおける管理責任者、副校長または教務主任を総括担当者として、学校における個人情報の適正な収集・管理・提供等の状況を十分に把握し、個人情報の保護に努めなければならない。

2 教員の利用するパソコンにおける個人情報の管理について

ア 教育委員会配備パソコン及びデータの外部持ち出しの禁止

教育委員会で配備しているパソコン及び職務遂行上の個人情報に係わるデータについては、外部に持ち出ししてはならない（平成17年7月『宇都宮市学校教育情報セキュリティポリシー』参照）。ただし、職務遂行上やむを得ない場合に、管理責任者である校長の許可を得て、FDやUSBメモリなどの補助記憶装置に必要最小限のデータを保存して外部へ持ち出すときは、この限りではない。

イ 個人所有パソコンの取扱い

職務上やむをえない場合に使用する個人所有のパソコンの取扱いについては、常に細心の注意を払い、パソコン紛失やデータ漏洩等が起こらないようにしなければならない。また、データを個人用パソコンのハードディスクに保存しないようにする。

3 家庭との連携や外部公表への対応について

ア 家庭の状況や緊急時の連絡先・健康状況等

学校がその教育目的を遂行するため、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ことは必要である。その際、学校は、保護者へ文書（別紙通知文例1参照）で利用目的を説明した上で、自己の情報を提供することを拒否できる権利を確保しなければならない。なお、個人情報の収集が新たに必要になったり、利用目的が増えたりした場合は、その時点で同様の方法で保護者に説明し、必要な個人情報を収集する。

【解説】

「自己の情報を提供することを拒否できる権利を確保」とは、各家庭で伝えたくない項目は空欄で提出する、あるいは提供する情報を選択できるような配慮することなどである。

また、保管については、紛失等のないよう厳重な管理が必要である。なお、本市が共通の様式として示している「家庭のようす」に係る個人情報の例については、教育情報システム内の教育委員会キャビネットに記載されている。

イ 連絡網の作成・配付

児童生徒の連絡網を作成・配付することは学校教育上必要なことである。作成に当たって、学校は、緊急時の連絡や対応のためであることなどについて保護者に文書（別紙通知文例2参照）での説明を十分に行い、自己の情報を提供することを拒否できる権利を確保しなければならない。また、学校は、保有上の注意を連絡網に明記する必要がある。

図 2-35 『宇都宮市立小・中学校における個人情報の取扱い』（一部抜粋）

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』に基づいて、学校現場では年度初めに保護者に文書を配布し、学校での個人情報の取扱いについて周知するとともに、連絡網作成などについての同意を得ている。

現在では、教育委員会主催の個人情報の取扱いに特化した研修などは実施していないが、新任校長着任時やその他の研修を行う際に、個人情報の取扱いに関する内容を盛り込んで研修を行っている。

【通知文例3】写真や部活動の大会成績等を公表する場合

〇〇年〇月〇日

保護者様

〇〇〇学校 校長 〇〇〇〇

写真・ビデオの取扱いや部活動の大会成績等の公表について

本校では、保護者の皆様や地域住民の方々との連携を図り、信頼と魅力ある学校をつくるため、学校だよりやホームページ等で積極的に情報を発信しております。

つきましては、下記のとおり写真や部活動の大会成績等を公表させていただきますので、ご理解をいただくとともに、ご理解くださいますようお願いいたします。

また、報道機関の教育活動等の撮影についても協力いたしますので、ご理解をお願いいたします。

記

1 目的

児童生徒の生き生きとした活動の様子を保護者等に紹介するため、児童生徒の活動中の写真・ビデオや作品、部活動の大会成績等を学校だよりやホームページ等とおして公表する。

2 公表内容

- ・学校行事等の教育活動中の児童生徒の写真、ビデオ
- ・児童生徒が作成した作品
- ・部活動の大会成績等

3 提供先

- ・学校だより、各種学校通信とおした提供は、本校保護者・関係自治会
- ・学級だよりとおした提供は、当該クラスの全保護者
- ・ホームページとおした提供は、閲覧者
- ・報道機関とおした提供は、視聴者・読者

4 公表及び報道機関への対応の際の手続

- ・ホームページ上に個人がはっきりと分かる写真や個人名が掲載される場合は、関係する児童生徒及び保護者に口頭で連絡し、承諾をいただいてから掲載します。なお、個人がはっきりと分からない写真の場合は、本人及び保護者の承諾をいただかずに掲載させていただきます。
- ・学校だより・学級だより等への個人がはっきりと分かる写真や個人名の掲載及び報道機関での撮影につきましては、本書をもって承諾をいただいたものと判断させていただきますので、不都合がございましたら、〇月〇日までに担任を通してご連絡ください。

31

図 2-36 保護者への通知文書例

(イ) 取組の成果

保護者からの問い合わせが減少した。『宇都宮市立小・中学校における個人情報保護の取扱い』に基づき、現在では全学校で連絡網が作成されており、一つの成果といえる。

教職員の個人情報の収集・管理・提供に関する意識も高まっている。

(ウ) これからの取組と課題

現在は、保護者からの質問や問い合わせなどがほとんどなく、学校における個人情報の取扱体制について、保護者からも理解を得ているため、課題と認識している点はない。

『宇都宮市立小・中学校における個人情報保護の取扱い』について改訂の予定はなく、今後も各研修の中で個人情報の取扱いに関する内容を盛り込み、個人情報保護に関する対応を実施していく。

●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

<<前回調査時の取組の概要>>

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。

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。

<<前回調査時に見られた「過剰反応」>>

個人情報保護法制の全面施行後、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いた。

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 川崎市教育委員会における「過剰反応」の現状

前回調査時（平成19年度）には、教職員が個人情報の収集・管理に戸惑いを感じていたり、市立学校から個人情報の取扱いに関する問い合わせが増えるなどの事例があったが、「過剰反応」は1～2年で収まっており、現在では「過剰反応」は見られない。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 個人情報の適正利用における取組内容

「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、学校で扱う個人情報の種類や取扱い方法等について整理した。個人情報の取扱いについては、各学校で年度当初に保護者への周知を図り、理解を得ている。

取組は前回調査時と同様であり、作成したハンドブックの内容を浸透させる取組を継続して行っている。

個人情報保護法制の全面施行直後は、管理職への研修の徹底を数年間行った。現在は特別な研修会などは積極的に行っていないが、「過剰反応」は見られていない。

個人情報04

Q 学校に「Aさんと連絡をとりたいのでAさんの連絡先を教えてください」と電話がかかってきたら、どうすればよいですか？

キーワード：個人情報 許諾

A 相手の確認と連絡を取りたい理由を聞いていったん電話を切り、Aさんに確認を取ってから、学校から先方にかけて直すとよいでしょう。

<解説>

例えば、放課後に「友人の家に遊びに行ったまま子どもが帰ってこないで、友人宅の電話を知りたい」というような電話が学校へかかってきたとしましょう。そんなときに「個人情報なので教えることはできません」と返答することも考えられますが、かけてきた方も緊急でやむなくかけてくる場合もありますので配慮が必要です。しかし、部外者が何らかの情報を引き出したいために、なりすまして学校へ電話をかけてくる場合もありますので、注意しなければなりません。

大切なことは、電話してきた相手が関係者であり、正当な（緊急性のある）理由があるのかということです。そこで、相手が誰か確認し、理由を聞いたうえで、「折り返しこちらから電話しますので、番号を教えてください。」と、いったん電話を切るようにします。そして、自分だけの判断でなく、管理職と相談して、折り返し電話するかどうか決めていきます。「こういう電話がありました」とAさんに学校から確認してみてもよいでしょう。あわてずに対応するようにします。

不審電話は学校だけではなく、平成18年1月に、大阪の大淀町で警察官を名乗り、小中学生を狙った不審電話の事件が相次いで起こりました。犯人は「個人情報保護法って知ってるかな。電話番号が書いてある連絡名簿があるでしょう。それは持っているだけで罪になる。教えてくれるかな。書いてある名前と電話番号を読んでみて」という誘導をしたそうです。不審電話の中には、「おれおれ詐欺」のように、大人を対象として金銭を搾取しようとする悪質な詐欺電話もあります。



子どもたちには日頃より個人情報の大切さ、知らない人に簡単に個人情報を教えないことを指導していきます。個人情報は自分のだけでなく、友だちの情報も含めてです。不審電話がかかってきた場合の対処の仕方として「今、母と代わりますのでお待ちください」と大人に代わる事も教えます。家族がいなくても、「手が離せませんので、こちらからかけ直すそうです。電話番号を教えてください。」（家族が留守であることは伝えないこと）という対応もあります。そして、電話があったことを保護者や学校に伝えます。学校では不審電話がかかってきていることを全校に通知し、警戒を呼びかけていくことが大切です。

<指導事例>

- 指導対象 小・高学年、中学生
- 発問例 「お父さんの知り合いの者ですが、連絡を取りたいので携帯番号を教えてくださいませんか」という電話がきたらどうしますか。
- 指導のポイント
まず、個人情報保護の重要性を指導します。そして、この事例にどんな危険が潜んでいるか、考えていきます。

図 2-37 『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』（一部抜粋）

(イ) 取組の成果

ハンドブック完成時には既に「過剰反応」は収束に向かっていたが、ハンドブックを作成するプロセスを経て個人情報についての理解が深まったことから、ハンドブックを作成したことには大きな意義があったと言える。今はほとんど問い合わせがなく、学校現場における個人情報の取扱いが丁寧になったと感じている。

個人情報Q2

Q 教室前の廊下に遠足の写真を掲示したいと思いますが、個人情報の関係で問題にはならないでしょうか？

キーワード：個人情報 許諾

A 校内で児童生徒対象に掲示するのなら問題はありません。しかし、留意が必要です。

＜解説＞

個人情報保護条例施行により、個人が大きく写っている遠足等の写真を掲示することに不安を持つ先生が多くなりました。そこで、文部科学省は平成18年2月に個人情報取扱いの過剰反応を防止するために、文部科学省のガイドライン（「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」解説）を改訂しました。

この指針の中で、

「※学校行事で撮影された写真等の展示・提供について

個人情報保護法において、第三者提供に際して本人の同意を得なければならないのは、個人情報データベース等を構成する個人情報（個人データ）の取扱いです。

学校行事で撮影された写真等については、そのまま保存するような場合は、通常、特定の個人情報を容易に検索できるものとは言えません。このような場合、当該写真等は個人データに該当しないため、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、個人情報保護法第23条の本人の同意を求める手続きは必要ありません。」



と言う形ではっきりと写真について説明しています。この指針は私立学校向けのガイドラインですが、公立学校についても準ずることになっています。

教室や教室前の廊下は誰でも閲覧できる場所というわけではなく、あくまでも限られた空間です。閲覧するのも学校関係者となります。この場合には同意を求める必要もないと書かれています。しかし、学校便りに載せることについては、本人や保護者の同意を得る方がよいでしょう。また、個人がはっきりと識別できる写真を載せた学年便りをホームページに掲載することについては、思わぬストーリー事件に発展する可能性もありますので控えましょう。また、写真については肖像権も関係します。

掲示している写真については、常時掲示しておくのではなく、閲覧期を決めて、期日を過ぎたらはずしておくようにしましょう。

＜指導事例＞

●指導対象 小・高学年、中学生

●発問例 「顔写真は個人情報にあたりますか」

●指導のポイント

名札を付けた写真等については本人を特定することができますが、写真だけでは通常個人が特定されるとはいえません。自己のみが写っている写真を他人に渡すことは個人の責任においてとなりますが、他の人の写真を第三者に渡すとなると肖像権にも気をつけず。

＜参考＞

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について

http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/16/11/04111602.htm

図 2-38 『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』（一部抜粋）

(ウ) これからの取組と課題

現在では「過剰反応」は見られないため、特に認識している課題はない。ハンドブックの内容を浸透させるために、新任の管理職への研修の充実等に努めていく予定である。

(3) 前橋市教育委員会

<<前回調査時の取組の概要>>

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『学校（園）における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 USB 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。

<<前回調査時に見られた「過剰反応」>>

全て一概に「過剰反応」とは言えないが、地域の自治会が新一年生にお祝いを出したいので新一年生の名簿が欲しいと頼んだところ、学校が断ったため教育委員会にクレームがきた例や、友達の家に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、学校が個人情報を理由に断り、トラブルになった例などがあつた。

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 前橋市教育委員会における「過剰反応」の現状

前回調査時には、「過剰反応」と思われる事例がいくつかあつたが、現在では「過剰反応」は収まっており、「過剰反応」により情報が適正に活用されず、トラブルになったような事例はない。

クラスの連絡網については緊急時のために作成している。連絡をする必要がある次の人の連絡先のみ知らせている学校もあるが、現在は教育委員会で「学校（園）における個人情報取扱いマニュアル」を作成したり、学校でマニュアルを作成したりしているため、トラブル等はなく、個人情報保護法制の全面施行直後と比べ、「過剰反応」は収まってきている。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 個人情報の適正利用における取組内容

各学校では、月初めの職員会議等で個人情報保護について確認したり、研修会を実施したりしている。また、各学校で、年度初めに写真の掲載や名簿の作成・配布等について保護者の同意を得ること等を規定したマニュアルを作成したりしている。

学級連絡網は、学校によっては連絡をする次の人の連絡先のみを知らせており、不便を感じている保護者もいたが、市や市教委が個人情報保護条例や個人情報マニュアル等を策定していたので、それを参考に解決へ導いた。

①学級連絡網

緊急連絡の際、携帯などに一斉にメールを送れる「オレンジメール」を利用するなど、メールでの連絡を活用している事例もある。

②セキュリティ・ポリシーの策定

平成9年に制定した前橋市個人情報保護条例を参考に、平成14年にセキュリティ・ポリシーを策定してホームページに掲載し、個人情報の保護に努めている。

③「学校（園）における個人情報取扱いマニュアル『あなたは だいじょうぶ?』」の作成

前橋市教育委員会 学校教育課にて、マニュアルを作成した。このマニュアルは後日、大手出版社の要請により、『教職員の個人情報取扱の手引』として、発刊された。

④全教職員用のパソコンの配備

市立学校に対し全教職員用のパソコンを配備し、教職員が私有のパソコンを使用せずに業務を行うことが可能となった。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。

【平成20年9月25日更新】

プライバシーポリシー

前橋市ホームページでは、個人情報の収集・利用・管理について、「前橋市個人情報保護条例」に基づき、適切に取り扱います。

■個人情報の収集

前橋市ホームページを通じて個人情報を収集する際は、収集の目的を明らかにして、必要最小限の範囲で原則として本人から収集します。また、思想・信条・宗教等の情報は原則として収集しません。

■個人情報の管理

前橋市ホームページを通じて提供いただいた個人情報は、あらかじめ明確にした目的の範囲内で利用します。また、法令に定めがある場合などを除き、保有する個人情報の外部への提供は行いません。市では、保有する個人情報の紛失、破損、改ざん、漏えい等を防止し、保有する必要のなくなった個人情報は、速やかに廃棄します。

■セキュリティとリンク

前橋市ホームページでは、「前橋市情報セキュリティポリシー」に基づき、サイトの安全な管理運営に努め、個人情報の流出の防止のため、物理的、電子的に適切な手段を講じます。なお、前橋市ホームページから他のWebサイトへのリンクは、あくまで利用者の便宜を図るためのものであり、リンク先のサイトのプライバシーポリシーを保証するものではありません。

図 2-39 前橋市教育委員会 プライバシーポリシー（一部抜粋）

(イ) 取組の成果

学校の積極的な取組により、保護者からある程度の理解を示してもらった。学校現場では、名簿や成績、指導に関する書類等、様々な種類の個人情報が大量にあるが、マニュアル作成や研修等により、個人情報流出防止に関する教職員の意識が高まった。

(ウ) これからの取組と課題

必要な情報は適正に提供する必要があり、どのような条件であれば適正な提供とされるか、個人情報を誰に対してどこまで提供できるのかという点について、はっきりとした方針を示していくことが今後の課題である。今まで以上に研修を積み、個人情報保護についての理解を深める必要がある。

現在、マニュアルの改訂は予定していないが、研修は情報主任会の中で年2回程行っていく。

●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>

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

<<前回調査時の取組の概要>>

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、個人情報の適正利用に努めている。

<<前回調査時に見られた「過剰反応」>>

特に「過剰反応」は見られない。

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 川場小学校における「過剰反応」の現状

平成 19 年度の調査時同様、ホームページを活用した取組を行っており、川場小学校では「過剰反応」は見られない。日頃の学校生活や子ども達の活躍する姿を写真で紹介しているが、掲載した写真などについて、保護者からのクレームなどは無い。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 個人情報の適正利用における取組内容

平成 19 年度の調査時と同様のガイドライン、「Web ページ Q&A コンサルテーション」を活用している。ガイドラインでは、「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た情報発信を積極的に行えるよう、セキュリティなどについて規定している。児童の写真をホームページ上に掲載する場合は、個人を特定するような情報を発信しないこと、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についても規定している。

職員に対しては、県の研修の冊子を参考にして、職員研修を実施している。平成 19 年度調査時、明文化した個人情報保護方針やフォーマットの作成はしていなかったが、現在でもまだ作成に至っていない。ホームページの更新はガイドラインに沿って行っている。

インターネットの使用およびWeb上に公開した webページに関するガイドライン

川場村立川場小学校
情報教育担当：庭野 隆，角田 実

我が国では、高度情報化社会の到来に備えて、各省庁間を超えた取り組みとしてバーチャルエージェンシーの中で「教育の情報化」を重要課題として打ち出し、その報告を受けた新しい千年紀プロジェクト(ミレニアムプロジェクト)においても、教育の情報化は最重要課題の一つとして取り上げられた。こうした施策の流れと平行して、小・中学校においては2002年度(平成14年度)、高等学校においては2003年度(平成15年度)、盲・聾・養護学校についてはその対応年度の年度から、新学習指導要領が実施される。このような新指導要領の完全実施や政府が進めるIT革命に伴い、学校教育活動における様々な変化が予測される。特に情報教育のなかで期待されるインターネットの活用に対しては、急激に広がる新しいメディアとしてまだまだ未開の部分や不十分な理解があるのも事実である。とはいえ、新指導要領の総則第一章第五(5)にも書かれているように、より積極的な活用が期待される分野であり、より正しい理解を認識するため、今までも先進的な取り組みをしてきた川場小学校の活動を今後も正しく発展させるために、このような定義について考えた。

第1条 【本定義のねらい】

この利用定義は、川場小学校におけるインターネットでの情報の受信・発信に関し、webページおよびインターネットに関する正しい理解の啓発と、学校や児童の情報の保護とともに、情報発信に対する意義の有効性を保護する観点から、必要な事項を定める。

第2条 【インターネット利用とwebページ公開の基本およびねらい】

- ①川場小学校においてインターネットを利用するにあたっては、村当局の理解と努力によって整備された施設環境を生かし、川場小学校の特色の一つとして、積極的に活用してその教育的効果を期待する。
- ②インターネットをより身近に触れられる環境として、さらに、開かれた学校・地域に密着した学校を目指す一つの手段として、webページを作成し公開する。
- ③川場小学校および子ども達のよさを広く知ってもらい、そのよさを正しく理解してもらう。
- ④インターネットを通して、子ども達や教職員の視野を広げる手段として、全国の友だちや情報交換及び収集の輪を広げられる情報交流環境を目指す。
- ⑤インターネットという新しいメディアに対する誤解や認識の不足を、身近な本校の内容から色々触れてみることによって、このメディアに対する理解を啓発し広げていく。
- ⑥電子メールの、より気軽にコミュニケーションをとれる長所を生かした活用をしていく。
- ⑦学校のものから保護者へ、さらには地域のものへと将来的に発展させていきたい。
- ⑧先進的なインターネット施設整備のされた川場村らしく、学校webページという、まだ未開の分野に対して、先進的な取り組みを目指していく。

第3条 【インターネット・自校webページの主な利用形態】

- ①情報の発信
各教科や特別活動等での学習事項のまとめをはじめ、日頃の学校生活や子ども達の活躍する姿をwebページで発信する。
- ②情報の受信
学校のwebページに対する意見等を広く一般から受信するとともに、学習に必要な情報収集や教材の収集等、インターネットの利点を生かした活用を図る。
具体的な方法
 - ①情報検索および収集
webページ、電子メールを使用して学習に関する情報を検索・収集したり、関連する質問を送り回答を得たりする。
 - ②教材作成
webページ、電子メールを使用して授業で活用できる画像データを収集・加工して、教材づくりに活用する。
 - ③国内および国際交流への発展
webページ、電子メールを使用して、他校との意義ある交流をはじめ、海外との交流の窓口となることを期待する。

第4条 【セキュリティー管理】

- ①情報教育担当者がサーバーの物理的な管理をするとともに、情報の受信・発信におけるセキュリティーに対する正しい理解を職員および児童に広めていく。
- ②webページ上に児童の作品・写真を載せたり、電子メールを利用する場合は、教育上ふさわしいと思われる内容を、教師の管理・指導のもとに発信する。
- ③本webページの内容のすべては、川場小学校に帰属するものとする。
具体的内容
 - ・児童の意見、考え、主張等については、教育上の効果が認められる場合において発信する。
 - ・児童の氏名は、原則として発信しない。教育上必要な場合は、姓・イニシャルにとどめる。
 - ・児童の写真を使う場合は、画質を落とした(10KB程度)不可逆ファイル(JPEG)等の画像を使用し、セキュリティー管理をする。
 - ・個人の氏名、住所、電話番号、生年月日、その他の個人を特定する情報は発信しない。ただし、電子メール等で相手が特定される場合には、必要に応じて、学年、趣味・特技等の自己紹介程度を発信する。

※極端にプライバシー保護の方向に行きすぎると、公開の趣旨から外れ、webページそのものの意義を問われるので、その点についても正しい理解を啓発し、訪問者およびビーターの多い魅力ある楽しいwebページ作りに努める。

第5条 【教師による正しいモラルの指導】

インターネットを児童が利用する場合には、十分な正しいモラルの指導と、個人情報に対する配慮と著作権等に留意する。

図 2-40 『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』

★インターネットという媒体を教育活動に取り入れることに対して、どう考えていますか？

★パソコンや携帯電話の発達で、子ども達は今後さらに複雑化した情報の海の中で生きていくことになると思います。インターネットの歴史はまだ浅いですが、とても素晴らしい便利なものだとも思っています。しかし、インターネットを通して情報を発信する側も受信する側も生身の人間のやることです。一見冷たく無味乾燥なイメージもありますが、一番大切にしたいことは人と人とのつながりです。インターネットの便利さの恩恵を、せっかくこの時代に生きているから利用して、人と人とのつながりの一つの手段として大いに活用していきたいと考えます。子ども達にとっても、将来この情報の海で溺れることのないよう、教育活動の中でもインターネットの正しい理解と認識を身につけていきたいと考えます。

★学年・学級別のページがないのはなぜですか？

★基本的にホームページ更新等の作業は、担任の先生には多くの事務処理や雑務があるので、これ以上負担をかけたくないという思いがあります。今年度の管理人は教務主任と事務主任の2人で、担任外という立場であることから、全学年に関わりを持てることから、ホームページ更新のような作業は集中的におこなっています。現段階では、学年・学級のページについては考えていません。また、学年・学級のページがある学校も多くあるようですが、学年・学級を担当する先生の技術や熱意によってその内容が大きく左右されてしまっているのも現実で、訪問者側にとっては否定的な比較対象としてとらえがちなのも残念なことだと思います。以上のような理由から、川場小のホームページでは今のところ学年・学級のページについては考えていないことをご理解いただければと思います。

★トップページとトップメニューページがあるのはどうして？

★本校webページを開くと最初にトップページが現れ、写真をクリックすることによってトップメニューページが開く仕組みになっています。これは演出でも何でもなく、本校はプロバイダーや教育機関のサーバーにwebページを置く一般の学校とは違い、本校独自のwwwサーバーを持った小学校では珍しい存在です。そのためセキュリティに関しては本校でその対策を整えていく必要があります。最初のページに設定されているカウンターも、訪問者数を記録するものというより、不正アクセスがないか調べる一つの役割を果たしています。サーバーのバージョンの都合上、最初のページはHTMLのページによるCGIカウンター等との相性が悪い関係もあり、ASPで作成されています。cookie記憶型と違いカウント数ものバ数で表示されてしまいますが、不正アクセス等があった時は、サーバーを点検する以前にカウンターで異常がわかるという利点があります。最初のページは、基本的に年度1回しかデザイン等の変更がないため、中身の色々なページを毎日更新しても、更新回数ランキング等を発表しているサイト等では紹介されることがないのが残念です。学校独自のwwwサーバーを持つことはとてもすごいことと同時に、セキュリティ面でも何重もの配慮や対策が必要とされるたいへんさもあります。

★掲示板等で情報のやりとりをしたらどうですか？

★掲示板も有効に活用できれば、大変効果的なものになります。学校ホームページに掲示板を設置している学校もいくつか見たことがあります。そのほとんどが掲示板として機能していないものが多いように思います。色々な方の意見が載らない、ごく一部の者だけのものになっているというものが多く、さらに心ない人の中傷や批判や偏った思想団体からの一方的な書き込み、宣伝目的の内容等、学校ホームページにおいては掲示板を設置するメリットよりもデメリットの方が多いようです。以上のような理由から、川場小ホームページでは掲示板の公開はおこなっていません。一応川場小でもできないわけではなく、その機能も持ち合わせていますが、実際に掲示板やチャットルームを開くのは子ども達へのネットマナー教育をする際だけになっています。

★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様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続であると思います。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隠すことではなく、個人の守るべき情報を運用されないための守りの手続であると思います。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、最も軽率なことかと思えます。

図 2-41 『Web ページ Q&A コンサルテーション』（一部抜粋）

(イ) 取組の成果

これまでもホームページに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。

「インターネットの使用および Web 上に公開した Web ページに関するガイドライン」等を策定したことにより、ホームページ担当の教師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。

(ウ) これからの取組と課題

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く、現在ではガイドライン改訂の予定はないが、職員研修は定期的実施していく。

●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) 東京都内 公立〇小学校

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 東京都 公立〇小学校における「過剰反応」の現状

以前は学級連絡網作成時、保護者の同意を得て作成をしていたが、現在では学級連絡網について反対する保護者がいないため、入学時に保護者に依頼していた同意書はもらわず、不同意の保護者のみ申し出てもらう形にしており、「過剰反応」は見られないと認識している。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 個人情報の適正利用における取組内容

①「シャトル便」による書類の提出

保護者と教員の間で連絡を取り合う際に、「シャトル便」という連絡便を活用している。「シャトル便」では、両面に紙を挟み中が見えないようにした特殊なファイルを使用し、健康調査、家庭環境調査、就学援助調査等の個人情報を含む書類を、「シャトル便」で提出するようにしている。ファイルは児童の入学時に購入し、卒業まで6年間使用する。

②職員研修の実施

都教育委員会で7月と12月に実施している、サービス事故防止月間の中で、個人情報についての研修を行っている。

研修の資料は毎年3月に都教育委員会から出されている「人権教育プログラム」内の「見直していきましょう教師・子供達の人権感覚」を参考にしている。

③プライバシーポリシーの策定

平成18年にプライバシーポリシーを改訂し、ホームページに掲載している。この中で、学級名簿や学級連絡網についての規定を明示しており、保護者の理解を得るよう努めている。

④学級連絡網

学級連絡網の作成に不同意の保護者のみ申し出てもらう形で、学級連絡網を作成している。プライバシーポリシーで、配布した連絡網の複製の禁止と年度末の回収・破棄を規定している。

⑤学級名簿

各家庭との連絡のため、児童名、保護者名、住所、電話番号が記載されている学級名簿を5部だけ作成し、公開不可として、校長室、職員室、事務室、保健室など校内の規定の場所で保管している。表紙に通し番号を記載し、印刷は最小部数にとどめ、取扱注意の表示をして管理している。

(イ) 取組の成果

保護者から、学校側の配慮に対する感謝の声が寄せられるなど、概ね好意的に受け止められている。現在も「過剰反応」が見られないことから、一定の成果があると認識している。

(ウ) これからの取組と課題

現在の取組が順調で特に課題はないため、今後も継続して取組を行っていく。

(3) 奈良女子大学附属中等教育学校

〈〈前回調査時の取組の概要〉〉

奈良女子大学附属中等教育学校では、個人情報保護規定や各種同意書式などを作成し、校内規制・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関係する部分を編集し、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。

(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「過剰反応」の現状

法施行前から取り組んでおり、前回調査時と同様の取組を現在も続けている。平成16年後半から情報収集・検討に入り、「個人情報保護マニュアル」を作成して周知した。職員に対しては、研修会・勉強会などを行っている。生徒に対しては、情報モラル教育やリーダー講習会（学園祭の実行委員の生徒などに対する個人情報保護の講習会）を行っている。法の全面施行直後は、ささやかではあるものの「過剰反応」が見られていたが、様々な取組を行ったことにより、現在は収まってきている。

緊急時に活用する緊急連絡網など、目的意識のはっきりしたものについては、抵抗なく携帯電話番号などの個人情報を記入していただいている。ただし、緊急連絡網の作成の際に一部の父兄より、「他では作成しないところもあるのに、こちらでは作成するのか」、「使用後は本当に処分されるのか」等の質問があり、これに対して教師が「過剰反応」するようなことがあった。

目的が不明瞭な生徒の個人状況シート・環境調査については、一部の父兄より指摘を受け、個人情報を記入する項目を必要最小限にするよう努めた。

校内で怪我をした生徒を病院に連れて行った際、保護者がなかなか駆けつけられない状況下で、保護者の同席がないと医師から怪我についての状況説明を受けられないといったことが過去にあったため、入学当初に保護者から承諾書をいただくようにした。同様に、校内コンクールなどで名前を公表する場合も承諾書をいただくようにしている。このような対応をすることにより、様々なトラブルは無くなった。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 個人情報の適正利用における取組内容

学校が個人情報の取扱いに関する統一基準を示して、あらかじめ周知している。ケーススタディで、教師が具体的にどのような対応をすべきかが分かるように周知した。真面目な教師が多く、「個人情報保護」の自己目的化を図る傾向が見られるため、これを抑制し、学校全体で守るべき共通基準を練り上げている。

<規定等の整備>

2005年度

- ・「情報管理及び公開に関する規定」
- ・「ネットワークサーバー運用規定」
- ・「個人情報保護に関する規定」
- ・「個人情報提供、肖像権・著作権の提供に関するガイドライン」等

<周知・研修>

2005～2008年度

- ・「個人情報保護マニュアル」
- ・顧問弁護士による研修会（大学開催も含め3回）

「情報管理及び公開に関する規定」、「ネットワークサーバー運用規定」、「個人情報保護に関する規定」、「個人情報提供、肖像権・著作権の提供に関するガイドライン」については、今年度改訂する予定である。

ケーススタディの例

●写真の被写体について

「個人がクローズアップされている場合」、「個人の氏名が特定される場合」

⇒ 個別に許可を得て使用する。

「背景として、写っている場合」、「集合写真」

⇒ 個別に許可を得ないで使用する。

●清掃をさぼった生徒の名前を公表する場合について

「教室の黒板に掲示」・・・「個人情報保護に関する規定」違反に当たらない

「校門付近に掲示」・・・「個人情報保護に関する規定」違反

(9) 個人情報取扱記録、保管期間、廃棄手順

【個人情報取扱い記録】

本校の保有個人情報の内容・重要度に応じて、以下の個人情報台帳等を整備し、当該個人情報の利用及び保管等の取扱い状況について、記録をとります。

- ① 名簿等に関する台帳
- ② 学籍・成績に関する台帳
- ③ 入試・入学に関する台帳
- ④ 調査書・進学資料に関する台帳
- ⑤ 教育実習に関する台帳
- ⑥ 健康診断に関する台帳
- ⑦ 一時的情報についての記録

また、各個人情報台帳の「取扱い記録」には、原則として次の内容を記載します。

- ① 取扱い責任者、取扱者
- ② 使用期日、目的
- ③ 利用者名
- ④ 保管期間
- ⑤ 搬出記録（許可情報の場合）
- ⑥ 更新記録
- ⑦ 廃棄記録（廃棄した場合）

【廃棄時のルール等】

「ゴミ」になると価値のないものと判断しがちですが、「ゴミ箱あさり」は、古来よりスパイ活動の常套手段です。廃棄時には、個人情報を復元不可能な状態にして、廃棄することが大切です。

14

- ① 個人情報が含まれる「紙媒体」の場合、シュレッダーにかけるのが原則。シュレッダーは、教務室、用務員室入口、国際交流室に配備してある。
- ② 古紙利用に際し注意が必要。個人情報の記された用紙を、不用意に再利用に回さない。
- ③ 重要な個人情報や大部なものを廃棄する場合は、業者に廃棄を依頼する。
- ④ デジタル媒体の廃棄にあたっては、メディアシュレッダー（近く購入予定）を利用するか、業者に廃棄を依頼する。
- ⑤ パソコンデータ及びハードディスクの廃棄については、『情報システム管理マニュアル』にしたがう。

(10) 情報開示への対応

本校の保有個人情報の開示等の措置については、「保有個人情報開示等取扱規程」（学内規程）にしたがい、大学の個人情報保護窓口を通して行います。保有個人情報の訂正及び利用停止、異議申し立てに対応することも、同様です。

ただし、本校が扱う「入学適性検査（不合格者）の成績」については、情報提供の請求があれば、検査終了後の特定期間を定め、本学で対応します。

15

図 2-42 『個人情報保護マニュアル』（一部抜粋）

(イ) 取組の成果

教職員の間で個人情報保護に関する意識が高まり、取組に対する共通理解を得やすくなった。また、成績情報等の適正な管理が進んだ。その他色々な書類も、持出簿を作成して管理するようになってから、適正な管理への意識が高まった。

他校に先駆けて個人情報保護のマニュアルを HP に載せたところ、10 校ほどから問い合わせがあったこと、生徒や保護者に対してしっかり説明・周知を行っており、現状で問題が発生していないことから、一定の成果があると考えている。

(ウ) これからの取組と課題

携帯電話等の普及に伴い、携帯電話やメールの使用についての問題を認識している。携帯電話については、他校の生徒の写真を撮るなどの問題があり、「個人情報提供、肖像権・著作権の提供に関するガイドライン」の携帯電話のカメラ機能使用に関する部分の改訂を予定している。改訂後は、生徒・職員に対して講習会を行い、周知していく予定である。

メールについては、教員が資料等を添付したメールを誤送信する場合などである。現在「個人情報保護マニュアル」の中で、インターネット利用時の遵守事項をまとめている。

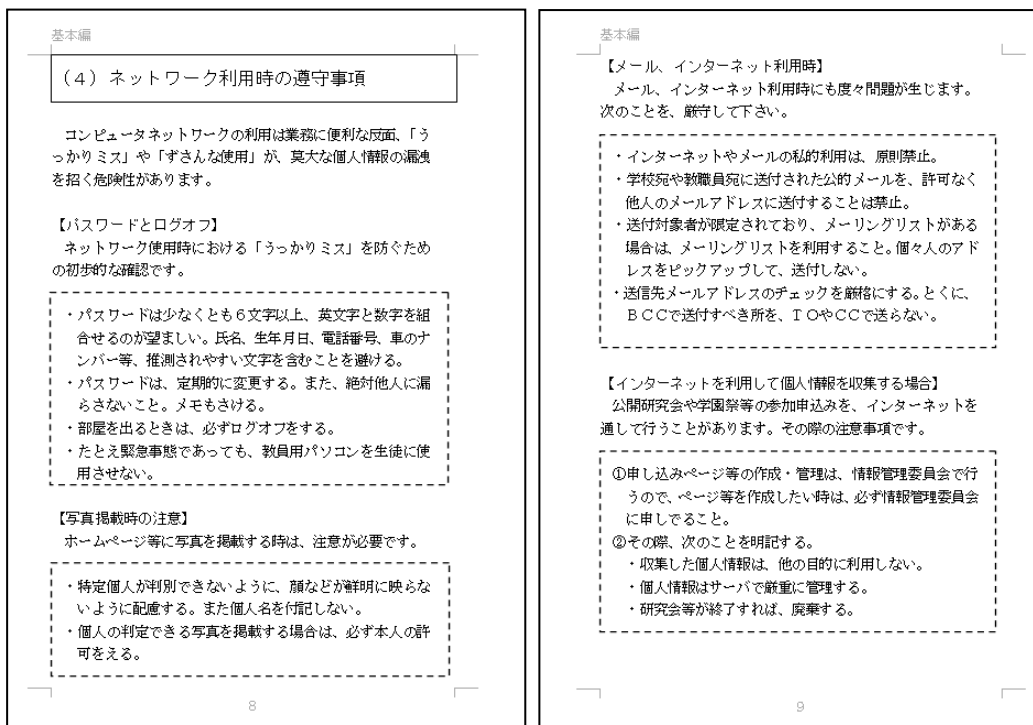


図 2-43 「個人情報保護マニュアル」(一部抜粋)

(4) 社会福祉法人陽光福祉会 太陽の子保育園

〈〈前回調査時の取組の概要〉〉

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。

〈〈前回調査時に見られた「過剰反応」〉〉

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。

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 太陽の子保育園における「過剰反応」の現状

個人情報保護法の全面施行直後は、児童の名前掲示などについて気にされる保護者の方もいたが、プライバシーポリシーなどの個人情報保護に関する指針・取組などについて告知を行って行く中で、現在は収まっている。4年前は緊急連絡網を作成し、自分の連絡する列のみ電話番号を記載していたが、それでも電話番号を掲載することに伴う問題を考え、現在では一斉メールに切り換えている。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 個人情報の適正利用における取組内容

① プライバシーポリシーの作成・告知

プライバシーポリシーの作成・告知を引き続き行っており、パンフレットやホームページに掲載し、毎年の新クラス説明会で説明を行い、これに対する同意書を入園時に提出していただいている。プライバシーポリシーの中では、個人情報の利用目的を明確に示し、個人情報の管理や第三者への提供制限などを規定している。

② 個人情報を含む書類・ハードディスクの廃棄

職員マニュアルで、個人情報を含む書類の廃棄方法、ハードディスクの廃棄方法などを規定し、ホームページで周知している。個人情報を含む書類を廃棄する際、少ない枚数の場合はシュレッダーを使用し、量が多い場合は業者の機密文書リサイクルサービスを利用している。

個人情報を含むハードディスクの廃棄は、パソコンからハードディスクを取り出し、保育園内で専用ソフトを使用しデータを消去した後、電動ドリルで1台ずつディスク面を破壊して廃棄している。ホームページでは、廃棄の方法について写真付きで手順を示している。

③緊急連絡網

以前作成していた緊急連絡網では、自分の連絡する列のみ電話番号を掲載して作成していたが、現在は一斉メールに切り替えている。

一斉メール送信システムは、外部委託をすると保護者のメールアドレスを業者に提供する必要があり、流出のリスクがあるため、園で独自に作成して運用している。

④ホームページ上での写真掲載

以前より、太陽の子保育園のホームページでは、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を設けている。保護者のみ見ることができるページ以外では、個人を特定できない大きさ、解像度の写真を掲載しており、保護者のみ見ることができるページでは、個人を特定できる大きさ、解像度で掲載している。

この仕組みは、前回調査時以降も継続している。

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、園児および保護者・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』および厚生労働省編『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、その家庭および自身の個人情報(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

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。

1. 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。
2. 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。
3. 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 2-44 太陽の子保育園における個人情報保護の方針

(イ) 取組の成果

保護者からの問い合わせが減少しており、一定の効果があると考えている。ホームページでの保護者のみが閲覧できるページの運用や、一斉メールシステムの導入についても、保護者から概ね好意的に受け止められている。

(ウ) これからの取組と課題

各種書類・文書の管理については、常に怖さを感じる。そのため現在、電子書類化を進めている。

書類を PDF ファイルにして保存し、必要な時にはパソコンから閲覧するようにしている。ファイルにはロックをかけ、印刷も制限しており、印刷した場合は原本を書庫に保管している。全ての書類を電子書類化の対象としているわけではなく、保育の記録・日誌を対象にしている。

今後も個人情報の取扱いについて職場内研修を定期的に行い、規定されているルールを全職員に周知徹底させ、実行していく。

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) 大阪府医師会

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 大阪府医師会における「過剰反応」の現状

法律の全面施行直後は、外来診療において、患者の診察室への呼び出しが個人情報保護法に抵触するのではないかと危惧する声が病院等から寄せられるなど、極度に法律を意識した混乱が見られたが、法律の理念が理解されるにつれ、かかる事態は収束に向かっているものと思われる。

もともと、医療機関で取り扱われる情報がきわめてセンシティブなため、患者等の診療情報の第三者提供に関しては、慎重な対応がなされており、それが一部の民間事業者等にとっては、「過剰反応」と映る場合もないとは言えない。

医療従事者に課せられた守秘義務と個人情報保護の趣旨の相違について、国からの啓発が十分でなかったのではないかと考える。開示請求などがなされることで、医療機関と患者の間の信頼関係の構築に好ましくない影響が生じた場合があるのではないか。また、法律の趣旨と医療現場の実態には齟齬があるように感じられ、例えば第三者提供に関して、国では法令に基づいた提供であれば問題ないとする場合においても、上部団体（日本医師会）では慎重な対応を求める見解を表している。

情報の保護という観点からは、従来、医療関係者は刑法や各々の資格法により、守秘義務が課され、強固な意識が形成されており、個人情報保護法を待つまでもなく、情報の保護は図られていたと思われる。他方、情報の利活用に関しては、医療においては、そもそも民間企業のように顧客情報を利活用して、円滑な経済活動を推進するというような事態が前提とされておらず、医療機関連携に伴う情報の活用等は、個人情報保護法とは別個の理念により運用されていたものと考えられる。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 個人情報の適正利用における取組内容

個人情報保護法に関する研修会の開催や、上部団体である日本医師会、厚生労働省等から告知される関連資料について、地域医師会へ配布するなどの取組を行っている。また、大阪府医師会への入会を希望する者に対し、「入会申込書を記載いただくにあたって」を配布し、会員個人情報の取扱いについて説明している。その他、プライバシーポリシーをホームページに掲載している。

取組については日本医師会の取組を参考にしており、院内掲示用ポスターなどは日本医師会の作成したものを地域医師会へ配布している。

| 取組 | 内容 |
|--|---|
| 平成 17 年 3 月 7 日 個人情報保護法に関する研修会の開催 | 参加者：696 名 (病院協会関係 517 名、医師会関係 179 名) |
| 平成 17 年 3 月 29 日 厚生労働省「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」 | 郡市区等医師会に案内 |
| 平成 17 年 4 月 14 日 個人情報保護法に関する院内掲示ポスター、「入会申込書を記載いただくにあたって」の配付 | 郡市区等医師会に配布 |
| 平成 17 年 12 月 7 日 警察や検察等からの患者の状況に関する照会等について | (厚生労働省ガイドライン Q & A の案内) 郡市区等医師会宛 |
| 平成 18 年 3 月 診療に関する個人情報の取扱い指針 | 日本医師会作成 郡市区等医師会に配付 |
| 平成 18 年 7 月 13 日 都道府県医師会個人情報保護担当理事連絡協議会 | 日本医師会主催 |
| 平成 19 年 9 月 「医療機関における個人情報の保護に関するアンケート」実施 | 病院宛 回収数 305/539 (56.6%) |

入会申込書を記載いただくにあたって
(一 会員個人情報の取扱いについて)
社団法人 大阪府医師会
平成 17 年 4 月 1 日

1. 本会は、入会申込書に記載いただいた個人情報を次の目的に使用します。

- ① 会員の入退会・異動履歴の管理、および、会費徴収に関わる業務等
- ② 会員名簿の作成・配布
- ③ 本会機関紙「大阪府医ニュース」等、本会刊行物およびお知らせ等の送付
- ④ 生涯教育制度運営に関わる業務、ならびに、本会が主催または後援する、講演会、研究会等の案内送付
- ⑤ 日本医師会医師年金運営に関わる業務
- ⑥ 医学・医術の発達、ならびに、医療・保健・福祉の向上に資するための各種アンケート調査の送付等
- ⑦ 本会の各部会および各種委員会の活動支援
- ⑧ 日本医師会、都道府県医師会、郡市区等医師会等との事業連携
- ⑨ 会員の福利向上に資するための、大阪府医師国民健康保険組合、大阪府医師信用組合、大阪府医師協同組合の事業への協力
- ⑩ 個人を特定しない形態での統計情報作成
- ⑪ その他、本会の定款に掲げる業務の支援

2. 本会は、上記の利用目的以外の目的で会員個人情報を利用したり、第三者に提供することはありません。

上記目的での第三者への個人情報提供に同意されない場合は、本会総務課（電話 06—6763—7000）までお申出ください。

3. 本会は個人情報について、適切な安全対策を実施し、不正アクセス、改ざん、破壊、漏洩、紛失などを防止するために合理的な措置を講じます。

以上

図 2-45 「入会申込書を記載いただくにあたって」

(イ) 取組の成果

現在まで取組を実施してきた結果、特に問題はなく、問い合わせもほとんど無い。現場での混乱が少なくなったように思われる。

(ウ) これからの取組と課題

医療現場で課題だと認識している点はなく、「過剰反応」も収束に向かっていることから、現在、新たな取組を行う予定はない。

2-7 地域団体による個人情報適正活用に向けた取組事例

(1) 北海道帯広市町内会連合会

〈〈前回調査時の取組の概要〉〉

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。

〈〈前回調査時に見られた「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」という間違っただ認識によって、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。

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 帯広市町内会連合会における「過剰反応」の現状

個人情報保護法の全面施行直後に比べ、「過剰反応」は収まってきており、件数は半分以下に減少していると感じているが、依然として「過剰反応」とも見られる事例は発生している。

帯広市の町内会連合会では、手引書の配布を行い、町内会における個人情報の取扱い方法や会員への周知方法などの啓発を行っているが、まだ追いついていない状況にある。町内会でも、「会員の情報を持つことはいけないことである」という間違っただイメージをまだ払拭できていない。

また、一概に「過剰反応」とは言えないが、町内会が名簿作成のため情報の提供を求める際に、個人情報なので教えられないと断られることがある。防災に備えての家族（世帯）カードの作成を進めている町内会が多いが、「個人情報だから」と提出を断ったり、記入しないまま提出している人も多い。そのために家族構成等が把握できず、町内会活動・防災等の面で苦慮している。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 取組のきっかけ

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。

この当時、帯広市町内会連合会事務局には、町内会から「名簿が作れないのか」、「町内会連合会に単位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関する問い合わせが多く寄せられていた。そのため、帯広市においても研修会を開催した。その時既に、名簿を町内会が持つことは良くないといった間違った認識を持つなど「過剰反応」が見られ、町内会側の理解・認識も重要であると感じた。

(イ) 具体的な取組内容

取組内容については、平成 20 年の前回調査時と同様である。

平成 17 年 11 月 21 日に帯広市町内会連合会の主催により、町内会における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理解したが、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。そのため、研修会講師である弁護士の協力を得て、帯広市町内会連合会事務局員（行政職員）2 名が作成を担当し、同年 12 月に「町内会の個人情報保護の手引き」を発行した。

その後、地域での自主防災組織結成等の防災活動が積極的に進められ、町内会でも災害時に備えた取組が必要となったことから、自主防災に係る内容と災害時に対応できる家族（世帯）カードに係る内容を盛り込み、平成 20 年 12 月に改訂版を発行した。その際、「過剰反応」についても明記し、理解を深めることができるよう配慮した。

平成 17 年に作成した手引きは 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、少数ずつ増版した。平成 18 年、20 年（改訂版）、22 年にも、同じ内容のものを帯広市内全町内会に再度配布した。印刷に係る経費は用紙代のみで、約 800 部印刷の場合用紙代は約 15,000 円であり、これまでの 4 回の印刷用紙代は約 75,000 円程度である。また、町内会からの希望があれば、職員が出向いて出前講座を開いている。



図 2-46 『町内会の個人情報保護の手引き』 一部抜粋

◎既に会員名簿がある場合

町内会において名簿があり、それを緊急災害時等に使用する場合は、まず、町内会総会などにおいてその旨を確認し、その上で、会員に周知しましょう。



既に会員名簿はあるが、これを災害時の支援活動に使用してもいいものですか？

答：あらかじめ、町内会員に災害時などの緊急時に使用する旨を「通知」する必要があります（ステップ①3ページ参照）。

<通知例>

「当町内会では皆さんから取得した個人情報
を町内会活動の推進や名簿・地図な
どの作成、及び緊急災害時等の支援活動
に利用し、適正に管理します。」

15

◎災害時に備えた

町内会員名簿の作成<新規>

町内会において住民の安否確認を行い、支援活動を行うためには町内会員名簿が基本となります。

家族構成、要援護の状況、緊急連絡先など、災害時に備えた内容にすると、様々な状況に対応できるものとなります。



◎世帯（家族）カードの作成

各世帯の状況を把握するためには、世帯（家族）カードなどにより、会員の世帯状況を把握し、災害時に対応できる名簿を作成します。

「町内会世帯（家族）カード（例）」を参考にしてください。

⇒ 27ページ

◎カード作成のポイント！

- ①利用目的と管理責任を明記する<必須>
…カード上部の囲みの部分
- ②要援護の状況は、緊急避難時に対応できる内容とする。

16

図 2-47 『町内会の個人情報保護の手引き』（一部抜粋）

Q12：災害時等にそなえ、町内会員に世帯（家族）カードの提出をお願いしますが、なかなか理解が得られません。注意点があれば教えてください。

A：緊急時の支援・救護活動は、町内会が中心となって行われます。安否確認や避難誘導など、あらかじめ町内会員の情報を把握しておくこと、災害時等に役立ちます。

世帯（家族）カードの内容は、見本（27ページ）のように、要援護の状況がわかるものが望ましいと言えます。

カード作成時の注意点は、16ページにあるように、

「利用目的」と「管理責任」をカードに記載することが必要です。

会員がカードに記入し提出した場合、これらの利用目的に「同意」したことになります。⇒ステップ①（3ページ）
個人情報保護法は“情報を出してはならない”という法律ではありません。

各地で“過剰反応”の声も聞かれますが、町内会は、目的のために情報を取得し、正しく管理することを伝えるとともに、町内会活動は自分の命と財産を守るものであることを、会員に理解してもらうことも大切です。



23

図 2-48 『町内会の個人情報保護の手引き』（一部抜粋）

町内会世帯（家族）カード見本

<これは参考例です。必要に応じて記載内容などは町内会で対応・変更してください。>

| 〇〇町内会世帯（家族）カード 秘 | | | | | | |
|--|-----|------------------|-----|-------------------|----------------|-----------|
| このカードの内容は、町内会活動の推進や災害等の緊急時に対応するために活用します。 この情報は目的以外には使用せず、町内会で適正に管理・保管します。【管理責任者 〇〇町内会長】 | | | | | | |
| 【世帯主】 | | | | | | 平成 年 月 記入 |
| 氏名 | 住所 | 生年月日 | 性 | 職 業 | 健康状態 | 援護の要否 |
| | | 明・大・昭・平 年 月 日 | 男・女 | 自営・会社員 学生・無職・他 | 良好・病弱 通院・入院 | 必要・無用 |
| 【同居の家族の方】 ※↓該当するところに○をつけてください。 | | | | | | |
| 氏名 | 続柄 | 生年月日 | 性別 | 職 業 | 健康状態 | 援護の要否 |
| | | 明・大・昭・平 年 月 日 | 男・女 | 自営・会社員 学生・無職・他 | 良好・病弱 通院・入院 | 必要・無用 |
| | | 明・大・昭・平 年 月 日 | 男・女 | 自営・会社員 学生・無職・他 | 良好・病弱 通院・入院 | 必要・無用 |
| | | 明・大・昭・平 年 月 日 | 男・女 | 自営・会社員 学生・無職・他 | 良好・病弱 通院・入院 | 必要・無用 |
| | | 明・大・昭・平 年 月 日 | 男・女 | 自営・会社員 学生・無職・他 | 良好・病弱 通院・入院 | 必要・無用 |
| | | 明・大・昭・平 年 月 日 | 男・女 | 自営・会社員 学生・無職・他 | 良好・病弱 通院・入院 | 必要・無用 |
| 【要援護の状況】 | | | | | | |
| 上記で「援護が必要」とされている方の状況をご記入ください。(□に✓を記入) ※差し支えなければ、[]の中にお名前をご記入ください。 | | | | | | |
| □(ほぼ)寝たきりである [.] □車椅子を使用(歩行が困難含む) [.] | | | | | | |
| □歩行や移動に介助が必要 [.] □避難時には介助が必要 [.] | | | | | | |
| 【緊急時の連絡先】 | | | | | | |
| 緊急時の連絡先をご記入ください。 | | | | | | |
| 氏名: | 住所: | 電話: | 続柄: | | | |
| 氏名: | 住所: | 電話: | 続柄: | | | |
| 【その他連絡事項】 | | | | | | |
| | | | | | | |

27

図 2-49 『町内会の個人情報保護の手引き』 町内会世帯カード見本

(ウ) 取組の成果

この手引書を配布した後の各町内会の総会の場で、4割程度の町内会が、手引書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書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、手引書により住民から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もある。また、情報を持つ側の町内会としても、町内会活動はこれまで通り実施して何ら問題はない、ということを確認できたという感想もいただいている。

(エ) これからの取組と課題

作成した手引書は、隔年で全町内会に配布していく。また、全町内会に配布している「町内会活動のしおり」にも、個人情報の取扱いについて記載している。今後も手引書やしおり、帯広市町内会連合会の機関紙等を活用して啓発に努めていく。

Q 6. 町内会未加入の世帯に対して、何か加入促進の方法はありますか？

A: 10ページにあるように加入促進への取り組みをお願いします。また、市町連では、加入促進のチラシを作成し、町内会に必要枚数を無料で配布しているほか、市役所新入窓口でもチラシを配布しています。また、共同住宅（マンション・アパート）の管理会社にも働きかけをおこない、町内会加入の理解をお願いします。皆さんの町内会でも、日頃の声かけやチラシの配布を通して加入の呼びかけをお願いします。

Q 7. 町内会における個人情報保護の取扱いについて教えてください。

A: 平成17年4月から「個人情報保護法」が全面施行されました。この法律は5,000人以上の情報を扱う事業者が対象ですから、市の町内会は対象になりません。しかし、個人情報を保護するという点では、町内会でも法律に準じた取扱いをすることを勧めます。取扱いについては、9ページの「(6) 町内会における個人情報の取扱い」、または、市町連が作成した「町内会の個人情報保護の手引き」を参考にしてください。

Q 8. 町内会活動に必要な手引書はどんなものがありますか。

A: 市町連では下記の手引書を作成し、無料で町内会にお渡ししています。また、規約の参考例や防災の手引き、町内会記念誌、町内会加入促進チラシ（10ページ参照）などもありますのでお気軽にお問い合わせください。

- 町内会活動中傷害保険の手引き
- 町内会における個人情報保護の手引き
- 町内会でできる地域福祉活動ガイド（福祉の手引き）



図 2-50 『町内会活動のしおり』 一部抜粋

(2) 北海道室蘭市

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 室蘭市における「過剰反応」の現状

地域活動に支障が生じている事例として、町内会から以下のような声が挙がっている。全て根底にあるのは「行政が簡単に情報をくれなくなった」ということだと思われる。

- ・高齢化がすすんでおり、町内会でも日常的な高齢者等の見守りを実施したいが、対象者リストの作成が困難。
- ・災害時の要援護者支援のため、町内会としても対象者リストを作成しておきたいが、把握できない。
- ・町内会で敬老祝や入学祝等を実施したいが、対象者の把握ができない。

以前は敬老祝や入学祝の対象者がわからないという意見が主なものであったが、最近では高齢者等の見守り、災害時要援護者支援のための対象者を把握したいという声が増えているように感じる。少子高齢化の進行、防災意識の高まりのほか、協働による地域づくりへの関心が高まっていることが背景にあるものと考えている。

「過剰反応」については、事例件数は以前より減少傾向にあるものの、事例件数よりも内容の変化を感じている。4年前に「市民活動推進課」ができ、地域を支える組織ができた。しかし、地域活動への関心の高まりとは逆に、「対象者を把握しきれていない」、「情報を共有できない」という声も高まってきている。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 取組のきっかけ

平成20年に、町内会の現状調査として市内全172町内会(当時)を対象としたアンケートを実施し、その中で運営上の困りごとを質問したところ、「個人情報保護の制約から、相互扶助活動の取組に支障がでている」との回答が23.1%あった。当初は内容が漠然としていたが、懇談会等を実施する中で具体的内容を把握した。

近年、高齢者等の災害時支援、孤独死などの諸問題がクローズアップされるにつれ、「地域で地域を見守りたいが情報が無い」という声が、町内会との懇談会等の場で大きなものとなってきた。

平成22年10月に、市と市連合町会協議会が合同で、先進都市視察研修として帯広市町内会連合会の取組を視察し、その中で「町内会で知って安心 町内会の個人情報保護の手引き」に関するレクチャーを受け、参加者全員が室蘭市版の手引きの作成の必要性を強く感じた。

| 回答数 | 全 156件 | Aグループ 116件 | Bグループ 40件 |
|------------------------------------|--------------|-------------|-------------|
| 1. 役員のなり手がいない | 121件 (77.6%) | 90件 (77.6%) | 31件 (77.5%) |
| 2. 住民の関心が低い | 78件 (50.0%) | 57件 (49.1%) | 21件 (52.5%) |
| 3. レクや事業への参加者が少なく、活動が停滞している | 47件 (30.1%) | 36件 (31.0%) | 11件 (27.5%) |
| 4. 会員同士の意見の合意形成、調整が難しい | 15件 (9.6%) | 9件 (7.8%) | 6件 (15.0%) |
| 5. 会員同士のトラブルや苦情が多く、その調整が大変 | 13件 (8.3%) | 7件 (6.0%) | 6件 (15.0%) |
| 6. 個人情報保護の制約から、相互扶助活動の取り組みに支障がでている | 36件 (23.1%) | 34件 (29.3%) | 2件 (5.0%) |
| 7. 予算が少ない | 33件 (21.5%) | 30件 (25.9%) | 3件 (7.5%) |
| 8. 転入者の町内会への加入が進まない | 30件 (19.2%) | 29件 (25.0%) | 1件 (2.5%) |
| 9. 集会や活動する場所がない | 11件 (7.1%) | 10件 (8.6%) | 1件 (2.5%) |
| 10. 会の活動区域を越える課題があっても、他の地域との連携が弱い | 13件 (8.3%) | 9件 (7.8%) | 4件 (10.0%) |
| 11. 取り組みたいことはあるが、ノウハウがなくて困っている | 7件 (4.5%) | 6件 (5.2%) | 1件 (2.5%) |
| 12. 困っていない | 22件 (14.1%) | 15件 (12.9%) | 7件 (17.5%) |
| 13. その他 | 7件 (4.5%) | 6件 (5.2%) | 1件 (2.5%) |

図 2-51 「町内会運営上の困りごと」 平成 20 年 12 月調査

(イ) 具体的な取組内容

- 平成 20 年作成 「町内会運営ガイドブック」での、個人情報の適正な取扱いの啓発
 - ・室蘭市・室蘭市連合町会協議会 共同作成
 - ・1 ページ (A4) の記事として掲載
 - ・町内会運営全般に関するガイドの一部として、市内全町内会に配布

- 平成 22 年 10 月 先進都市視察研修として帯広市町内会連合会の取組を視察
 - ・室蘭市・室蘭市連合町会協議会 合同事業 (町内会側 11 名参加)
 - ・「町内会で知って安心 町内会の個人情報保護の手引き」に関するレクチャー ほか
 - ※視察自体は毎年実施
 - ※高齢化社会における地域課題対応の参考として

- 平成 23 年 2 月 「町内会・自治会個人情報取扱いの手引き」の作成
 - ・室蘭市・室蘭市連合町会協議会 共同作成
 - ・市内全町内会に配布
 - ※各町内会における個人情報取扱方法確立の指針として作成

- 平成 23 年 2 月 「町内会での個人情報の取扱い」について講演会を実施
 - ・室蘭市連合町会協議会主催事業 (市の事業ではない)
 - ・弁護士の方による講演
 - ・町内会関係者 109 名、民生委員等 27 名参加
 - ※視察、手引き作成と続いた一連の啓発事業の総仕上げとして実施

手引きの作成に当たっては、室蘭市社会福祉協議会、室蘭市民生委員児童委員協議会の協力をいただいた。共に地域福祉に携わる立場であり、町内会から個人情報提供の依頼を受けることが多いことから、内容を確認していただき、また、意識の共有を図った。

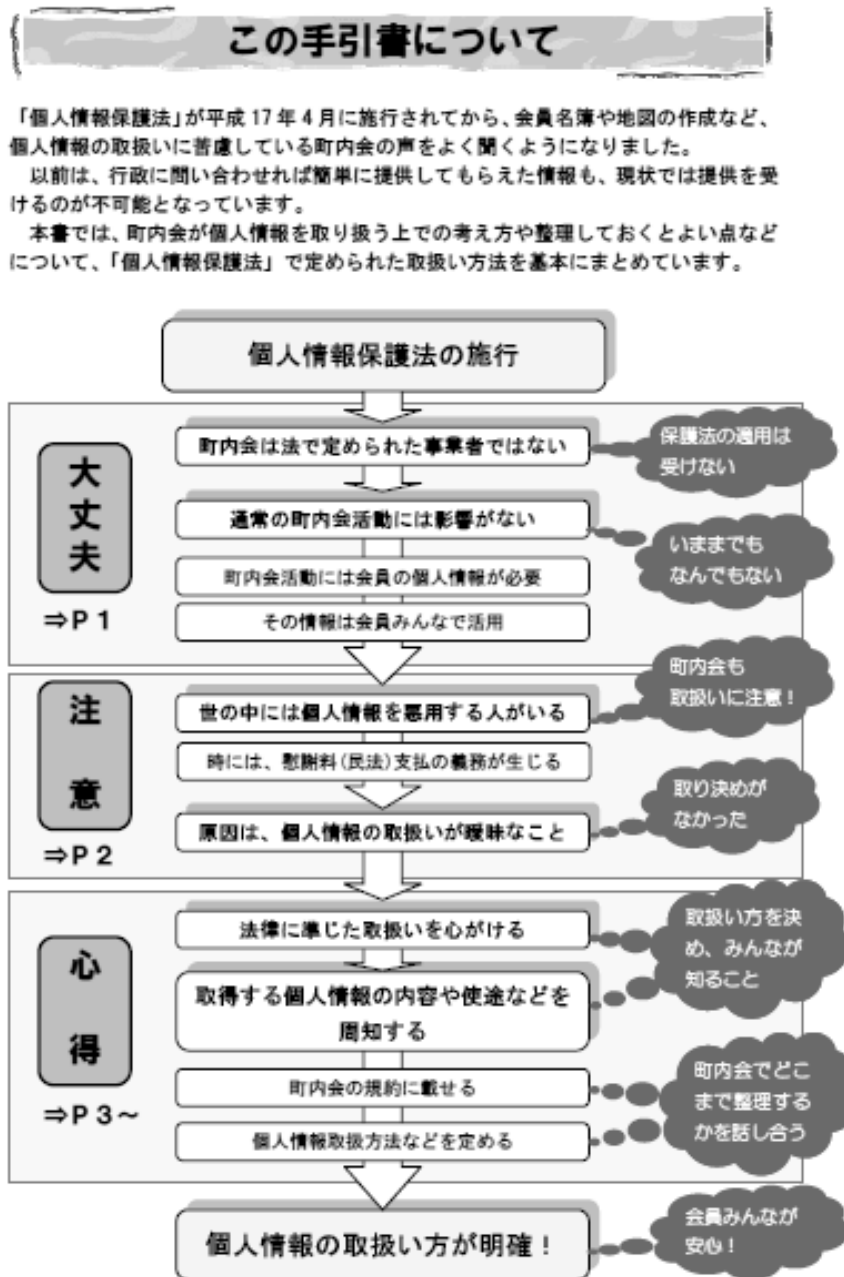


図 2-52 『町内会・自治会個人情報取扱いの手引き』 (一部抜粋)

◆町内会における情報の取扱い？

町内会が会員の氏名や住所・電話番号などの個人情報を扱うことは、活動する上で不可欠です。

前述のように、町内会は個人情報保護法の対象となる事業者ではないので、同法で定められる義務は課せられません。

しかし、取り扱っている情報が悪用された場合、被害を受けた側から、民法上の慰謝料請求を受ける可能性があります。

保護法等では、持っている情報を適正に取り扱うことを規定しています。



町内会においても大切な情報を守るため、正しい管理に努めましょう。

個人情報を取り扱う上で必要な行動は大きく2つ

ステップ① 【利用目的の通知】



- 町内会は会員個人の情報をもち、それを活用することを会員に知らせる

ステップ② 【管理方法の決定】



- 取得した個人情報の管理の仕方を文書にして整理する

個人情報Q & A

Q1

家族(世帯)カードへの記入・提出をお願いする場合、性別や生年月日、また高齢者には通院先の病院名や緊急の連絡先なども聴きたいのですが、問題はありませんか。

A1

それらの項目が、町内会活動に必要な情報であることを、会員にきちんと説明できるものであれば、問題にはなりません。

取得する情報の意味を町内会できちんと整理し、会員に不信感を与えることの無いようにしましょう。

カードには「いただいた情報は町内会活動推進や名簿作成、及び緊急災害時等の支援活動に用い、町内会で管理保管します。」など、利用目的と管理方法をあらかじめ記載し、会員に通知するとよいでしょう。

Q2



行事の参加案内を班回覧するとき、申し込み一覧表に名前を記入してもらっていますが、情報保護の観点から問題はありませんか。

A2

本人が他人に見られるのを承知で記載していると思われるので、問題はありません。

ただし、他人に知られたくないと思われるような場合は、名前記入ではなく担当者への電話連絡にするなど、申し込み方法に工夫をしましょう。

図 2-53 『町内会・自治会個人情報取扱いの手引き』 (一部抜粋)

町内会世帯(家族)カード 参考例

<これは参考例です。必要に応じて記載内容などは町内会で調整・変更してください。>

| 〇〇町内会世帯(家族)カード | | | | |
|---|----------------|----------------|-------|-------|
| このカードの内容は、〇〇町内会個人情報取扱方法(以下、取扱方法)に依り、会員登録、管理、その他文書の送付や、町内会員名簿の作成及び地区の作成、入学祝・敬老祝等の対象者の把握、災害時における要援護者の把握等に活用し、適正に管理・保管します。 取扱方法が、各年ごとに定められた場合を除き、本人の同意を得ずに第三者への提供は行いません。 【管理責任者 〇〇町内会】 | | | | |
| 【世帯主】 | | | | |
| 氏名 | 住所 | 生年月日 | 性別 | 介護の要否 |
| | | 男・女・年 年 月 日 | 男・女 | 必要・不要 |
| 【同居の家族の方】 | | | | |
| 氏名 | 生年月日 | 性別 | 介護の要否 | |
| | 男・女・年 年 月 日 | 男・女 | 必要・不要 | |
| | 男・女・年 年 月 日 | 男・女 | 必要・不要 | |
| | 男・女・年 年 月 日 | 男・女 | 必要・不要 | |
| | 男・女・年 年 月 日 | 男・女 | 必要・不要 | |
| 【要介護の状況】 | | | | |
| 上記で、「介護が必要」とされている方の状況をご記入ください(□にチェック) ※差し支えなければ、[] の中にお名前をご記入ください | | | | |
| □ [注] ひとりである [] □ 配偶者を要介護(要介護程度) [] | | | | |
| □ 歩行や移動に介助が必要 [] □ 歩行時には介助が必要 [] | | | | |
| 【緊急時の連絡先】 | | | | |
| 緊急時の連絡先をご記入ください | | | | |
| 氏名: | 住所: | 電話: | 連絡: | |
| 氏名: | 住所: | 電話: | 連絡: | |
| 【その他連絡事項】 | | | | |
| | | | | |

図 2-54 『町内会・自治会個人情報取扱いの手引き』 町内会世帯カード見本

【参考例】

〇〇町内会 個人情報取扱方法

(平成〇〇年〇月総会議決)

(目的)

第1条 この取扱方法は、個人情報が慎重に取り扱われるべきものであることに基づき、本会が保有する個人情報の適正な取扱いに関する事項を定めることによって、事業の円滑な運営を図り、個人の権利利益を保護することを目的とする。

(責務)

第2条 本会は、個人情報保護に関する法令等を遵守するとともに、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。

(周知)

第3条 本会は、この個人情報取扱方法を、総会資料又は回覧により、少なくとも毎年1回は会員に周知するものとする。

(個人情報の取得)

第4条 本会は、会長が「町内会加入届」「家族(世帯)カード」などを、会員又は会員になろうとするものから受理することにより、個人情報を取得するものとする。

2 本会が会員から取得する個人情報は、氏名(家族、同居人を含む)、生年月日、性別、住所、電話番号、援護の要否、緊急時連絡先、その他連絡事項などで会員が同意する事項とする。

(利用)

第5条 本会が保有する個人情報は、次の目的に沿った利用を行うものとする。

- (1) 会費請求、管理、その他文書の送付など
- (2) 町内会員名簿の作成及び地図の作成
- (3) 入学祝、敬老祝等の対象者の把握
- (4) 災害時における要援護者の支援活動

(管理)

第6条 個人情報は、会長又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。

2 不要となった個人情報は、会長立会いの下で、適正かつ速やかに廃棄するものとする。

(提供)

第7条 個人情報は、次に掲げる場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ないで第三者に提供しない。

- (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) 国の機関若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) 個人情報のうち役員に関するものについては、自治体、町内会連合会、地区連合町会、これらに準じる公共目的の団体・学校が、町内会に関わる事務を遂行することに対し、協力する必要がある場合

◆この「個人情報取扱方法」は、あくまで参考例です。

各町内会の活動内容や実情に応じて、

- 取得する情報の範囲
- 情報を利用する目的(3ページ参照)
- 管理方法、廃棄する時期
- 情報の提供先

などをどう定めるか、みんなで話し合って決定しましょう。

図 2-55 『町内会・自治会個人情報取扱いの手引き』 (一部抜粋)

(ウ) 取組の成果

成果が現れるのはこれからだと思うが、手引書完成の報道を受けて、役員用に多めに欲しいという要望が町内会から何件かあったほか、近隣の登別市と伊達市の職員や町内会関係者からも問い合わせがあった。

(エ) これからの取組と課題

手引書は完成したばかりであるので、手引書の内容が浸透して理解していただくのには、時間がかかると考えている。今後、市連合町会協議会と連携しながら、粘り強く周知・啓発を続けていく。

(3) 常磐地区人権・同和教育推進協議会

〈〈前回調査時の取組の概要〉〉

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。四日市市には市内全域 24 地区に、常磐地区と同様、人権教育に取り組む地域団体がある。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た。

〈〈前回調査時に見られた「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を作成できなくなっているという事例もある。

(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「過剰反応」の現状

個人情報保護法の全面施行直後は、特に若い世代で個人情報の提供を拒否する反応が強く、個人情報保護法が口実として都合よく利用されているのではないかと感じた。現在では、当時に比べると緩和されているが、一部「過剰反応」と思われる事例が見られる。施行直後の混乱は、「過剰反応」への見通しの甘さと、正確な情報や指導の欠如が原因であったと思う。

事例の一部

- ・自治会活動で、マンションなどの住民を把握したいが、管理会社の協力が得られないことがある。
- ・自治会の場合、多くは個人情報取扱事業者に該当しないのに勘違いしている人が多い。
- ・名簿作成にあたって、住所や電話番号など、どこまで盛り込むかについて迷う。
- ・外部から、自治会長の連絡先についての問い合わせがあった時に、答えてよいかどうか迷う時がある。自治会長自身の考え方や事情もさまざまなので対応が難しい。
- ・地域行事への参加申込みをした人に、案内状を送付するため、申込み後に電話で住所を問い合わせたら、どこの誰かわからない人に教えられないと言われたことがあり困惑した。
- ・民生委員・児童委員の活動に必要な情報については、市の担当課との協議により円滑に得ることができている。市から提供された名簿を利用して、民生委員・児童委員が、四日市市の取組である未就学児童への訪問活動（こんにちは赤ちゃん訪問以外に、0～6歳児訪問も行っている）を行うと、訪問先の家庭から、どこから情報を得たのか不審がられることがあるので説明している。

(ii) 個人情報の適正利用への取組内容

(ア) 取組のきっかけ

平成 17 年の個人情報保護法の全面施行がきっかけとなった。同年実施された国勢調査にて、個人情報保護法を理由に調査を拒否する住民がいた。自治会など地域活動でも個人情報を扱うので、身近な問題に感じられた。

(イ) 具体的な取組内容

三重県四日市市常磐地区では、毎年地区の懇談会を実施し、地域活動と関わりのある人権の課題についての学習や意見交換などを行っている。

単身の高齢者家庭では、防犯上の理由から一人暮らしであることを周囲に知られたくないと考えたり、不審電話防止のために電話番号などの連絡先を公開しない方が増えている。特にインターネットを多く利用する若い世代では、個人情報が悪用されることを強く警戒し、家族構成や電話番号などを非公開にする家庭が多い。インターネットにあまりなじみのない世代にはその状況が理解しづらい。

懇談会を通じて、若い世代の声を聞いて考え方の違いを理解してきた。名簿作成のメリットや名簿の利用方法をきちんと説明することにより、安心感を持っていただき、理解を得ることができた。

懇談会のテーマは毎年変わっており、平成 17 年・19 年は法の全面施行の影響で名簿を作れないという声もあったため、個人情報保護法の適切な理解を深めることをテーマに実施したが、近年はバリアフリーや認知症理解などが取り上げられている。

今後については、自治会の会議などで、個人情報保護について具体的な疑問や課題が出るようになれば、取組を検討したい。

地域活動の窓口である事務局からの連絡の際に、問い合わせた事務局担当者のことを知らず不審がられた場合は、公開されている事務局の連絡先に掛け直してもらうなどの対応をして、先方に安心してもらえるよう工夫している。

(ウ) 取組の成果

個人情報保護の大切さを理解した上で、なんでもダメではなく、できることを考えようという姿勢が広がった。

(エ) これからの取組と課題

地域活動の担当者が数年で交代する地域が増えているので、個人情報保護の考え方と適用事例についても、機会をとらえて適切な情報提供に努めたい。

個人情報の保護と活用の適切な取扱いについて、特効薬を求めるのは難しいが、災害時の要援護者名簿の共有や認知症サポートなど地域の取組で必要なことは、まず身近な小さな範囲で、日頃のつながりを通じて合意形成していくしかないのだろうと思う。自治会役員の負担は大きいですが、そうしたつながりを大切にすることもまた、地域活動の基本となるのだから、個人情報の取扱いにも注意しながら、さりげない支援を心がけたい。

日頃、法律に馴染みのない住民にとって、法律の目的や適用範囲を正確に理解することは難しいことである。今回、地域で意見をうかがって、改めて「勘違い」が不満をさらに大きくしていると感じた。現在、消費者庁が開設しているHPでの情報提供、とくにガイドラインや過剰反応への疑問の事例を盛り込んだQ&Aは、個人情報について不安を感じている人への説明に、たいへん役立つので活用したい。

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>個人情報保護と 防災・防犯に 強いまちづくり</p> <p><small>2007年11月開催 常磐地区協議会資料</small></p> | <p>お題を もっと 具体化すると…</p> | <p>個人情報保護に 関する世論調査 (平成18年9月 内閣府)</p> | <p>質問： 防災・防犯のための 個人情報の共有・活用を どのように考えますか？</p> |
| <p>自治会が災害時などに 使用する名簿を作成す ることについて、どう 思いますか</p> | <p>「個人情報保護」 というキーワードと の関連で考える</p> | <p>防災、防犯のためであれば、 必要最小限の範囲で個人情報を 共有・活用してもよい</p> <p>59.5%</p> | <p>収集・共有が 全否定されている わけではない</p> |
| <p>「個人情報保護」 というキーワードと の関連で議論する</p> | <p>個人情報保護の 「過剰反応」 が問題化</p> | <p>組長さんへのアンケート</p> <p><small>人権の取り組みに関するアンケート (NPO法人市長社会研究所・三重県) 協力：常磐地区連合自治会 2005年8月実施</small></p> | <p>質問： 防災・助け合いのための個人情 報を、行政ではなく地域住民が調べ たり、住民が集めた情報を管理す ることについてどう思いますか？</p> |
| <p>自治会・町内会の 「善意」の活動に 支障</p> | <p>災害時の 安否確認に 手間取る</p> | <p>行政が収集管理する方がよい → 30%</p> <p>地域住民が管理する方がよい → 13.8%</p> <p>住民管理が理想だが、 信頼できない → 23.3%</p> | <p>信頼される 自治会・町内会 を目指そう</p> |
| <p>名簿がないので 連絡できない…</p> | <p>自治会・町内会に とって名簿作成の 必要性が高くなる</p> | <p>自治会・町内会で 名簿を作るときに 注意すること</p> | <p>会員の意向を尊重し 納得できるルールを 作りましょう</p> |

図 2-56 四日市市常磐地区人権・同和教育推進協議会 懇談会資料（一部抜粋）

(4) 若松あんしんネットワーク

〈〈前回調査時の取組の概要〉〉

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。

〈〈前回調査時に見られた「過剰反応」〉〉

自治会などが、敬老や入学のお祝いを配布するために必要な情報を、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。

また、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。

(i) 個人情報を取り巻く環境

(ア) 北九州市若松区における「過剰反応」の現状

個人情報保護法の施行前後には「過剰反応」が見られていたものの、現在は目立った「過剰反応」は見られなくなった。

しかし、「個人情報取扱事業者」に該当しない団体の中でも、法の適用対象外となることを知らない団体もあった。個人情報とは何かということ、情報を提供する側もされる側も正しく理解していないという状況がある。

(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

①「個人情報取扱いの手引き」作成

「個人情報取扱いの手引き」を作成・配布し、法律及び個人情報の取扱いに関する基本的なことを正しく理解してもらうよう努めた。

マニュアル「個人情報取扱いの手引き」を作成する際には、北九州市個人情報保護条例の策定に携わっている北九州市文書館の助言・指導を仰ぎ、Q&Aを作成する際には、地域で活動されている方の声を参考に作成した。

「個人情報取扱いの手引き」には、個人情報、プライバシー、個人情報取扱事業者についての説明などの基本的な内容だけでなく、個人情報の収集や管理についての具体的な注意点や、個人情報保護に関するQ&Aなども盛り込まれている。

2-(1) 個人情報の収集

Q. 地域団体の活動の中で、個人情報を収集する際に地域連携を考えた同意を得るとき、注意する点はどんなことがありますか？


A. まず、団体の役割や活動内容、収集した個人情報等の管理や取扱いを説明し、相手の不安を取り除きましょう。利用を納得していただいた上で同意していただくなど、信頼関係を築きましょう。また、地域連携の活動のために、情報の共有や提供範囲を示した「包括的同意」が得られるようにしましょう。

(1) 収集の考え方について
情報提供者に安心してもらうために、個人情報を収集して、利用、管理することを丁寧に説明し「本人の承諾・同意」を得ることが大切です。そして「本人の利益に反する提供はしない前提で、地域社会や支援のために関係機関や団体、時には住民に必要最小限の情報を提供する」ことの「包括的同意」を得られるようにしたいものです。

(2) 同意に関する説明について
同意に関する説明は、相手が納得できるように、わかりやすく、ひとつずつ丁寧に確認していきましょう。また、団体活動などの内容や情報提供の範囲など同意の内容は、誓約した1枚程度の範囲で説明し、説明後チェックして提供できれば、さらに相手は安心できると思います。次を参考に説明しましょう。

(3) 同意の仕方について
一般的には、書面による同意が望ましいですが、署名、捺印に抵抗がある方もいます。その場合は口頭での同意になるのですが、後で言った言わないなどの問題にならないよう、

▶ ①同意の範囲
▶ ②同意した日時
▶ ③同意した者の氏名
などを書きとめておく、トラブルは避けやすくなるでしょう。



個人情報を収集する際に、次の例を参考に、丁寧に説明しましょう。

〇〇団体です。〇〇の目的のためにあなたの〇〇と〇〇を教えてください。教えていただいた「個人情報」は、〇〇の目的以外には使用しません。また、〇〇の目的が終了した場合は、責任を持って〇〇処分いたします。

〇〇の目的のために、地域団体で情報を提供し、さらに充実した体制を整えたいと考えています。その場合は①〇〇、②〇〇、③〇〇に必要最小限の情報を提供してもよろしいでしょうか。

私たち〇〇団体の情報の管理は、書面にてルールをきめ、管理者には研修を行うなど徹底し、流出などのご迷惑をおかけしないよう取扱いには充分注意しておりますので信頼いただけたら幸いです。また、情報を共有する団体についても同様の対応をしております。何かわからない点がありましたらどうぞおっしゃってください。後日でも点になる点がありましたら、こちらのほうへお問い合わせください。

■ 個人情報収集時の心得

- ▶ 情報収集の目的を明確化し、活動に必要な最小限の情報収集に厳選します。
- ▶ 情報収集時に活動や活動上想定される情報提供範囲、情報の保管管理等を説明し、包括的な同意を得ます。
- ▶ 守秘義務のある団体は、そのことを告げると信頼関係を築きやすいです。
- ▶ 信頼関係を築かないよう個人情報に厳選した活動をお願いします。
- ▶ 「あなたの個人情報をこのように保護している」という姿勢を、積極的に示し、相手との信頼関係を築きましょう。

個人情報
保護が利用か
二者択一ではなく
保護して有益に利用する
バランスが大切

保護 — 利用



図 2-57 『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』（一部抜粋）

3-(1) 写真、ビデオ撮影を展示、掲示する場合

Q. イベント時の写真を掲示するときに映っている会員の同意は必要ですか？

A. 撮影時事前に告知しておくとともに、掲載後の削除に応じるように配慮できるとよいでしょう。

イベント時に写真、ビデオ撮影し、後日市民センターでの展示や展覧、ホームページなどに掲載する場合があります。写真に写っている個人の顔も組み合わせて「個人情報」になる場合がありますので、不特定多数の方が見られる展示などの取扱いには、一定の注意が必要です。

▶ ①イベントを告知する際にお知らせする
▶ ②会場に注意書きを置く
▶ ③放送で周知

しておくといくでしょう。撮影時は、できるだけ映り込める範囲の方に声をかけたり、周囲に注意を促すトラブルは避けられるでしょう。

また、展覧や不特定多数の人がみられるホームページへの掲載などは、撮影にあたって、

▶ ①顔や人に撮影目的を説明し、同意を得るか
▶ ②顔や人が特定できないよう適宜とする
▶ ③顔や人を解像度を落とす

などの配慮が必要です。

これらの対応は、いずれも個人情報というよりは、プライバシーへの配慮の要素が強いものです。なお、事業の記録や記録のための撮影は、内部資料で特に関心されることがなければ、同意の必要はありません。

【お知らせや注意書きの例】
本日は〇〇の掲載のため、イベントの写真を撮影を行います。掲載を希望されない方は、事前、事後に関わらず撮影者または職員までご連絡ください。ただし、印刷物や製作物の場合は、掲載後の削除には応じることができませんので、事前にご連絡をお願いいたします。

(1) 関係者内での活用（学校内、団体内等で第三者が含まれない）
一定の団体の中で撮影され、写真から第三者に対し個人が特定できる状況がなければ、その関係者内等限られた範囲で行われる展示会などでの取扱いはいりません。関係者が購入する写真、配布するアルバム、ビデオなども取扱いはありませんが、引渡しの際に「個人情報が含まれますので取扱いに…」を記入しておくといくでしょう。

(2) 第三者、不特定多数での活用
不特定多数が見られる場所での展示会やホームページ、ビデオなどは、配慮をしておけば、すぐに個人情報に扱われることはありませんが、プライバシー侵害に問われることがあります。事前の告知や申し出による可能な限りの削除の対応ができるようにしましょう。

3-(8) ダイレクトメールや営業電話、入会申込など

Q. 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. 個人情報保護法のルールを守っていれば、違法に行うことができます。

電話や市販の住宅地図など一般に公開されているものから個人情報を収集し、利用目的を通知又は公表していれば、営業電話やダイレクトメールも違法に行うことができます。とはいえ、名簿業者など個人情報を第三者に提供している事業者で、法律の業務規定で適用される事業者は、本人から申出があれば情報を削除しなければならいことになっています。

ただし、家賃請求など集約と思われるダイレクトメールや電話などの場合は、連絡を取ると、その際に本人確認のために個人情報の提示を求められ、逆にさらなる個人情報や金品などを要求してくる場合があります。その結果、実在することを知られたり、自らの正しい新たな個人情報を通してしまふことになり、逆効果となりますので、この場合は、無用することが一番安全です。

営業電話の場合は、その場で今後電話をしないように要望して電話を切りましょう。同じ会社から繰り返し電話が来る場合には、消費生活センターなどにご相談ください。

Q. 入会申込みの際に、本人確認の資料として免許証の写しを同封するよういわれましたが、個人情報を悪用されそうで不安です。どうしたらよいですか？

A. 個人情報の提供が不安な場合には、個人情報の利用目的や管理方法を事業者に確認してから判断しましょう。

入会時の本人確認などは、正当な利用目的があり、事務の運営上、管理が必要でなければ、入会時や契約時に当該情報の提出を要件としても不適正とはいえず、自分の個人情報は、自分で守るしかないのですが、下記を参考に入会を検討するとよいと思います。

① プライバシーポリシー（事業者の個人情報に関する考え方や方針）を公表しているなど、個人情報保護に取り組む姿勢が示されていますか。
② 個人情報の利用目的ははっきり示されていますか。
③ 利用目的に照らして、必要以上の個人情報を求められていませんか。
④ 団体名や苦情受付窓口などの連絡先はきちんと示されていますか。

図 2-58 『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』（一部抜粋）

②講演会や出前講座の実施

正しい理解のため、地域団体の要請に応じて、自治会や民生委員団体などを対象に、講演会や出前講座を継続的に実施している。平成20年に1回、21年に3回、22年に1回実施した。

取組に対する専任職員は配置していないが、区役所の中に地域活動に関わる部署があり、その部署に若松あんしんネットワークの事務局を置き、事務局の中の地域部会の業務の一環として作業を行なっている。講演会等を主催する業務と異なり、出前講座の講師として人前で話すことには事務局の職員も慣れておらず、事前学習が必要であった。

③啓発グッズの作成

個人情報の取扱いの啓発ステッカー、マグネット、バッジなどの他、個人情報を取り扱う際の注意点をプリントアウトしたクリアファイルを作成し、地域団体に配布している。

「個人情報取扱いの手引き」のダウンロードや出前講座の申込み方法などは、ホームページで掲載している。また、ダウンロードなどができることや出前講座についてチラシに記載し、周知に努めている。

若松区の地域団体活動のための
個人情報取扱手引き
こじんじょうほう

ただいま無料配布中

Q&Aが30種、チェックリストでわかりやすく便利と評判です

- 仕様 A4、27ページ、中綴じ、1色刷り
- 利用対象 若松区で地域活動を行っている方
- 配布趣旨 団体の勉強会、研修会等でご利用ください
- 入手方法 各市民センターにない場合は、下記あてに連絡ください。また、ホームページから最新版がダウンロードできます。

http://www.web-press.co.jp/wakamatsu_ansin/

http://www.web-press.co.jp/wakamatsu_ansin/

あなたの個人情報大切に扱います

ステッカーは、あんしんの目印

- 配布対象 手引きや出前講演で学習した地域団体等の申し出により、個人情報やプライバシーに配慮した取扱いを進めている団体にステッカーを配布しています。

手引きを使った出前講演も行っています

- 講演内容 手引きを元に要点の整理と補足説明
- 対象 若松区で地域活動を行っている方
- 講演条件 1回20人程度、所要時間1時間程度(人数、時間は要相談。講演無料)
- 申込方法 希望日時、開催場所を決めて、下記あてに連絡ください。

てびき

問い合わせ **若松あんしんネットワーク**
TEL761-5321
内線460 (若松区役所まちづくり推進課内)

図 2-59 個人情報取扱手引き配布についてのチラシ

(イ) 取組の成果

地域活動をする人が、個人情報の取扱いに対して、適正な理解をしてくれるようになったと思う。全面施行直後は名簿を持っている地域団体が名簿の提供をせず、催しの連絡ができず中止になることがあったが、現在は「過剰反応」もあまり見られなくなったため、個人情報を適正に集めることができるようになり、催しが中止になることもなくなった。

自治会がその活動の中で個人情報を収集する際に、提供に抵抗を感じる住民に対しては手引書を基準に判断し、対応している。

(ウ) これからの取組と課題

全面施行から数年経過し、当時のような意識の盛り上がりはないように思う。法が浸透したこともあるかと思うが、一方で個人情報保護への関心が薄れないようにすることも大事ではないかを感じる。手引書の見直しは現段階では予定しておらず、新任の民生委員や自治会向けの講習会を計画している。

自治会の役員など、特に長い間地域活動に携わっている方からは、個人情報保護にとらわれ過ぎると活動ができないといった声が聞かれるが、逆に若い世代には個人情報の提供に抵抗を感じる様子が見られ、相反しているのが現状である。継続して出前講演を行い、粘り強く説明し、理解を求めていく必要がある。

また、法について正しく理解し、正しく情報を管理しようという姿勢が、情報の提供を受け側から感じられないと、安心して情報を提供できないという状況が生まれると考えており、「過剰反応」対策では信頼作りが必要だと感じている。法を正しく理解し適正に情報を取扱い、それを正しく伝えていくことが「過剰反応」防止に繋がるのではないかと。

●参考 URL

- ・「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」

http://www.web-press.co.jp/wakamatsu_ansin/pdf/download/p03.pdf

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、①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、②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」）が生じていると認識していますか？

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きている
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46.8%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」都道府県は約51.1%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 | 割合 |
|------------------------------------|-------------|--------|
| 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 | 24 | 51.1% |
| 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きている | 19 | 40.4% |
| 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 | 0 | 0.0% |
| まったくそのような状況は生じていない | 3 | 6.4% |
| その他 | 1 | 2.1% |
| 合計 | 47 | 100.0% |

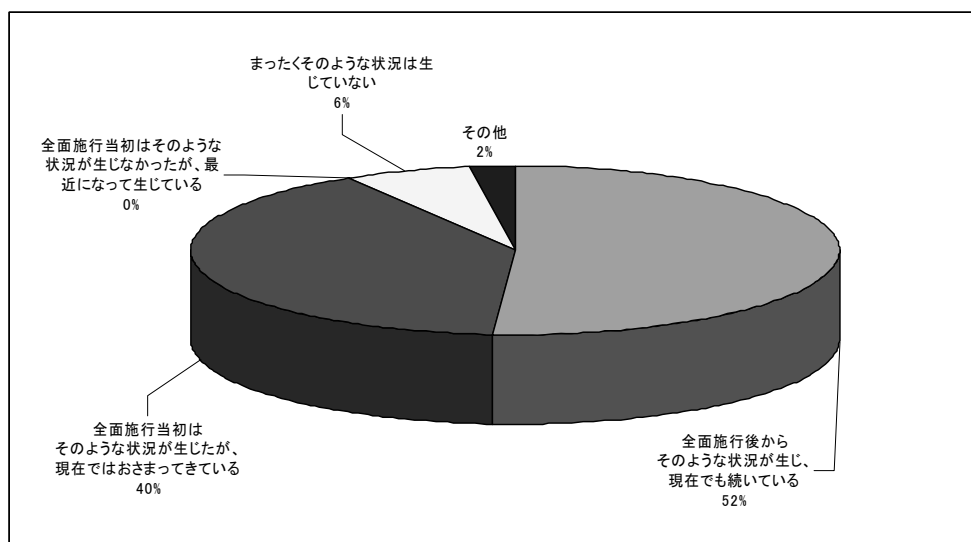


図 3-1 「過剰反応」の有無

(1) 「過剰反応」があると判断した理由

① 「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。

- ・ 「民生委員等から『過剰反応』に係る相談がある」と市町村担当者から聞いている。
- ・ 住民などからの問い合わせ、苦情等が継続して寄せられている。
- ・ 個人情報保護法に関する説明会での質疑や、アンケート結果から。
- ・ 住民、事業者、行政職員からの問い合わせが継続して寄せられている。
- ・ 他の都道府県から条例に関する相談が多い。
- ・ 個人情報保護制度の説明会を実施する際、各種団体からの申込みが多く、講座受講者からも「過剰反応」に関する質問が多く寄せられるため。
- ・ 県議会や市町村から「過剰反応」の問題が生じているという指摘がなされている。
- ・ 県の職員から個人情報の提供について問い合わせがある。
- ・ 住民等からの問い合わせ、相談のほか、個人情報保護法説明会における質問内容や新聞報道等から「過剰反応」の状況が生じていると判断したため。

Q3. 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」の状況が現在でも続いている原因として考えられることを記述してください。

「保護法」という名前から秘匿といったイメージがついてしまい誤解があることや、団体や個人により解釈の違いが見られることが、原因として挙げられた。

また、団体に寄せられたクレーム等から、住民のプライバシーに関する意識の高まりもひとつの要因であると推測しているが、個人情報の有用性や法律に関する理解が不十分であるケースが多い。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 従前から指摘されている個人情報保護法に関する誤解や、プライバシー意識の高まりも原因と考えられるが、行政機関職員の不正行為（個人情報の不正利用）や自治会名簿の悪用の被害等による、個人情報提供への不安感・拒否感の増大も要因と考えられる。
- ・ 制度の周知不足。
- ・ 依然として個人情報保護法に関する誤解が多い。
- ・ 「保護法」という名称から秘匿といった表面的イメージが一人歩きし、法令名が認知されるほど誤解も増えるのではないかと考えられる。
- ・ 地域社会等に関わりたくない人たちの口実として、個人情報保護法が利用されている。
- ・ 個人情報保護法を理解していてもクレーム等のリスクを過大に考え、提供等を控える事例が多いのではないかと。
- ・ 法律施行当初からの考え方が改善されていないものが多いようである。
- ・ 個人情報を取り扱うすべての個人、事業者、団体が法の適用を受けると誤解している方が多い。

Q4. 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、具体的にどのような状況が生じ、現在でも続いているのか記述してください。

クラス名簿、災害時要援護者名簿などが作成されない、民生委員への情報提供がされず活動がしにくくなっている等が挙げられた。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 学校のクラス緊急連絡網について、他の家庭に連絡先を知られたくない家庭が多く、連絡網が作成できないため、緊急時の連絡に支障をきたしているなどの事例がある。
- ・ 民生委員が市町村から活動に必要な情報の提供を受けられない。
- ・ 災害時における要援護者の名簿作成において、関係機関で共有されていないなど「過剰反応」の状況が現在も続いている。
- ・ 地域コミュニティーにおいて、名簿を作成することについての否定的意見や民生委員への情報提供に関する問題等を聞くことがある。法的に義務付けられた個人情報の提供にまで抗議する電話が寄せられている（児童虐待通告に関し虐待者から）。
- ・ 学級名簿等を作れなくなった。知人のお見舞いに行ったが病院が病室を教えてくれなかったなど、法律・条例等に対する誤解に起因する行動が続いている。
- ・ 行政側の民生委員への情報提供不足や、災害時要援護者リスト作成が控えられるような事例がある。
- ・ 以前は自治会に世帯の異動通知があったが、個人情報保護法施行後、通知がなくなった。
- ・ 民生委員等が業務に必要な地域の要援護者情報の入手が容易でなくなった、学校や自治会において従来作成・配布された緊急連絡網などが作成・配布されなくなった、などの声を今でも聞いている。

(2) 「過剰反応」がないと判断した理由

① 「全面施行後は『過剰反応』が生じたが、現在ではおさまってきている」と判断した理由

Q5. Q1で「2. 全面施行後はそのような状況が生じたが、現在ではおさまってきている」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、住民、職員、事業者からの問い合わせや相談が減少した」となっている。

Q6. Q1で「2. 全面施行後はそのような状況が生じたが現在ではおさまってきている」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記述してください。

「過剰反応」がおさまってきた原因は、「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」となっている。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。

- ・ 様々な啓発活動の結果、本人同意があれば名簿の作成が可能であることや法律上の義務規定が適用されるのは事業者であることなど、個人情報保護法への理解がある程度進んだため。
- ・ 全面施行から時間が経ち、広報啓発活動等により制度の定着、理解が進んだため。
- ・ 国、県等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ため。

②「まったく『過剰反応』は生じていない」と判断した理由

Q10. 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3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。

- ・ 住民、県職員、管内の市区町村、事業所などからの問い合わせ、相談がない。
- ・ 庁内各課において具体的な相談事例がない。

3-2 個人情報保護法の全面施行後から現在に至るまでの変化について

Q12. 個人情報保護法の全面施行後から現在に至るまで、住民等の個人情報に関する意識等、住民等からの反応に変化は見られますか。

表 3-2 住民等の個人情報に関する意識等の変化の有無

| 住民等の個人情報に関する意識等の変化の有無 | 回答 都道府県数 | 割合 |
|-----------------------|-------------|--------|
| 変化は見られる | 39 | 83.0% |
| 変化は見られない | 8 | 17.0% |
| 合計 | 47 | 100.0% |

住民等の個人情報に関する意識等、住民等からの反応について、約 83%の都道府県で「変化は見られる」と回答している。

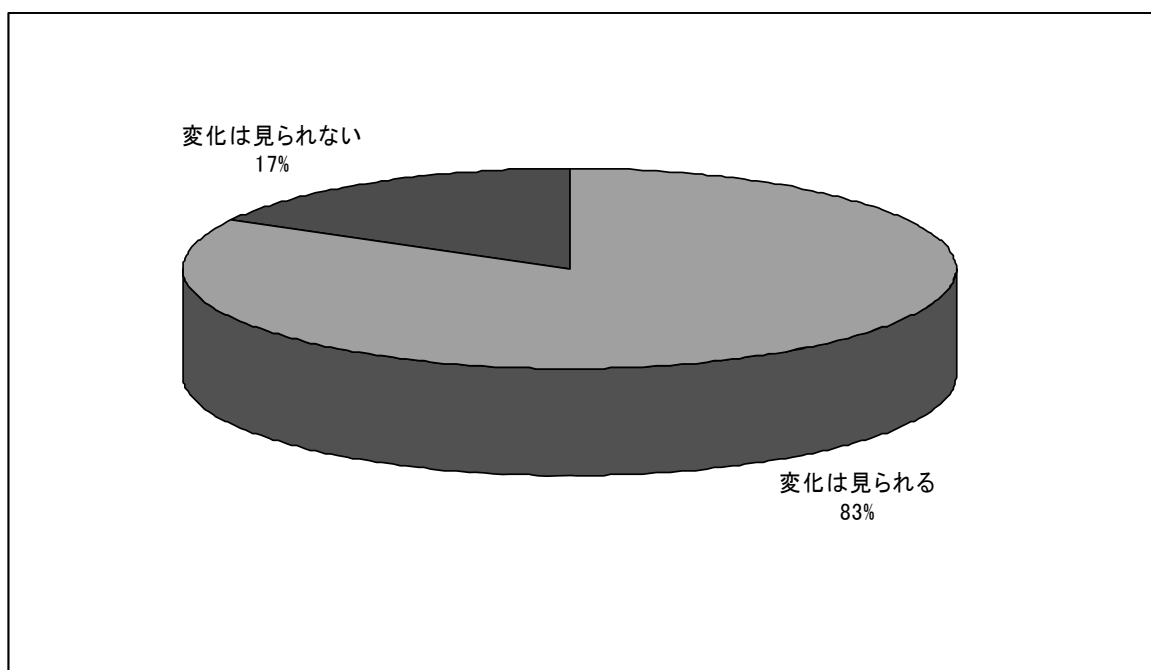


図 3-2 住民等の個人情報に関する意識等の変化の有無

Q13. Q12で「1. 変化は見られる」と回答された都道府県に伺います。個人情報保護法の全面施行後から現在に至るまでに見られた変化について記述してください。

個人情報保護法の全面施行後から現在に至るまで、「相談件数の減少」、「個人情報保護法についての基本的な問い合わせがなくなった」等、住民等の個人情報保護法への理解が浸透したと思われる変化が見られている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 住民の意識が高くなり、条文を確認して問い合わせてくる方も出てくるようになった。
- ・ 住民等からの問い合わせにおいて、個人情報保護法について説明を求められることが多くなった。
- ・ ダイレクトメールなど、法律上適切な取扱いをすることで適法となるような事案に係る苦情相談件数が減少している。
- ・ 法施行後、個人情報の入手先や個人情報を悪用しないかなど、事業者による個人情報の取扱いを心配する相談が寄せられるようになった。
- ・ 個人情報保護法の全面施行時から比べると、住民の法律に対する理解は一定程度深まったと考えられる。
- ・ 個人情報保護法の基本的なことに関する問い合わせがなくなった。
- ・ 法の義務規定に対する理解は深まってきており、個人情報保護意識の高まりがあるように思われる。その一方で、個人情報の取扱いに関する問題は、法ですべて解決されるべきであるという期待も高まっているように思われる。
- ・ 全面施行時から比べると、マスコミ報道などもあり、住民の個人情報保護意識が高くなった。
- ・ 一部では「過剰反応」の事例を聞くこともあるが、個人情報保護法に関する知識を持っている方からの相談が多く、個人情報の取扱いに過敏に対応されている。

Q14. 個人情報保護法の全面施行から現在に至るまでの「過剰反応」をめぐる状況に関して、現状や状況の変化、その内容等についての具体的なお考えや感想がありましたら、ご自由に記述してください。

個人情報保護法という法律名からくるイメージの影響が大きく、誤解が生じているという意見が多くあった。

- ・ 法律名によるイメージだけが浸透しているとも見受けられ、保護ではなく(適正)管理などの名称の方がよりよいのではないかとの感想を抱く。
- ・ 個人情報保護法という名称から、自分の同意がなければ自分の個人情報を利用できないと思っている方が多い。やはり法律名からくるイメージの影響が大きい。
- ・ プライバシー保護と個人情報との混同が著しい。「過剰反応」もプライバシー保護という観点から見ると分かりやすい。
- ・ 公務を装った詐欺事件や名簿業者から取得した個人情報の悪用事案等が多発する中で、どこから「過剰反応」と言えるのか判断が難しい。
- ・ 個人が自分の個人情報の提供を過剰に控えようとする意識があり、市町村においても理解が不十分なところもある。
- ・ 個人情報保護法が施行されたことにより、法の内容とは関係なく個人情報の保護が重要という意識が高まり、さらに IT の進展により情報が簡単に広がることへの不安が追い討ちをかけていると思う。
- ・ 個人情報保護法の誤った解釈により、福祉、学校、地域等の各分野において支障が生じた事例を、国やマスコミが取り上げたことも住民の意識を高める一因になった。
- ・ 中小の事業者については、個人情報の取扱いについての認識が薄い状況が見られることから、ガイドライン等の一層の周知を図るべき。
- ・ 個人情報の外部への提供が、場合によっては可能であることが知られていない。また、どのような場合に可能となるかも知られていない。
- ・ 個人情報とプライバシーの区別が難しく、「個人情報」イコール「プライバシー」と理解し、個人情報を必要以上に守る傾向がある。

3-3 「過剰反応」解消に向けた都道府県の取組の実施状況について

(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。

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80%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 3-3 「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 | 割合 |
|--------------|-------------|--------|
| 実施している | 38 | 80.9% |
| 実施していたが、やめた | 1 | 2.1% |
| 実施したことがない | 8 | 17.0% |
| 合計 | 47 | 100.0% |

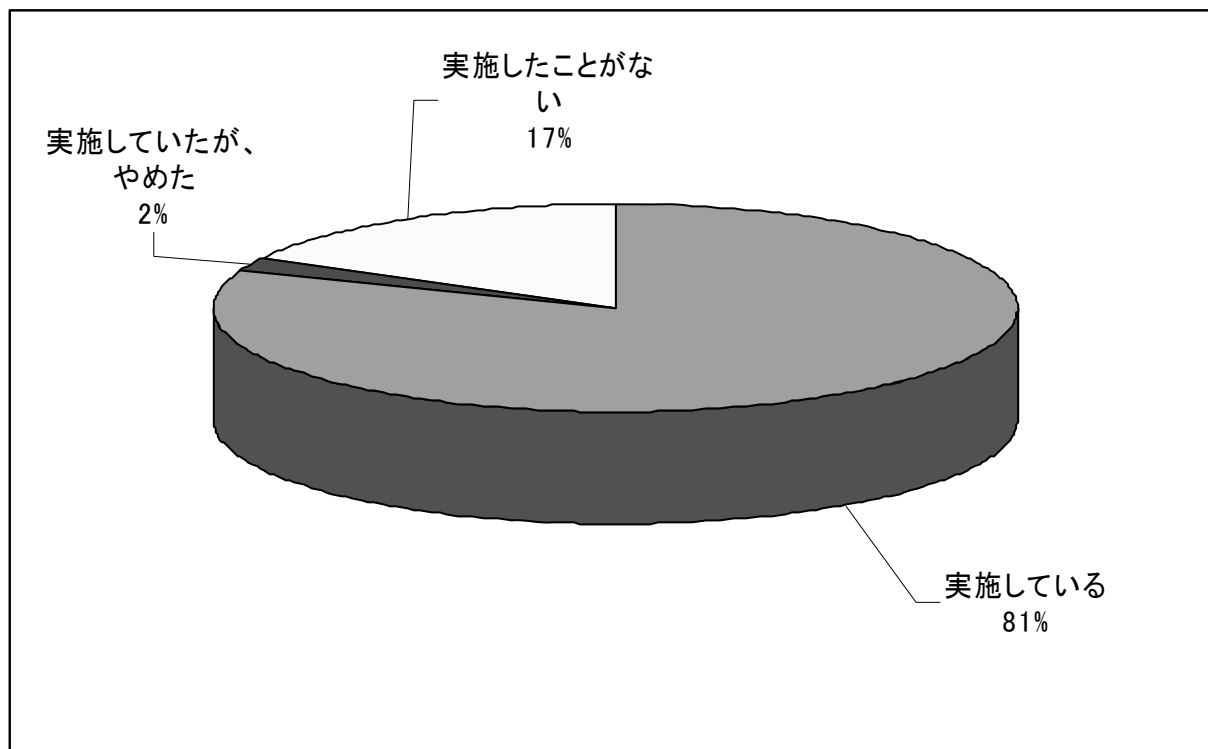


図 3-3 「過剰反応」解消に向けた取組の実施状況

Q16. Q15で「実施している」または「実施していたが、やめた」と回答された貴都道府県におかれては、「過剰反応」の解消に向けた取組の具体的な内容を、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. ホームページ上での啓発
9. その他

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「ホームページ上での啓発」、「一般住民向け説明会の実施」と続いており、説明会や研修が取組の多くを占めている。

表 3-4 「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 | 28 |
| ホームページ上での啓発 | 20 |
| 一般住民向けの説明会の実施 | 14 |
| 事業者向けの説明会の実施 | 12 |
| 市町村職員向けの説明会・研修の実施 | 12 |
| ポスター・パンフレットの作成・配布 | 11 |
| 対応事例集やQ&Aの作成、公表 | 7 |
| テレビ、新聞などのメディアを活用した広報 | 3 |
| その他 | 7 |
| 合計 | 114 |

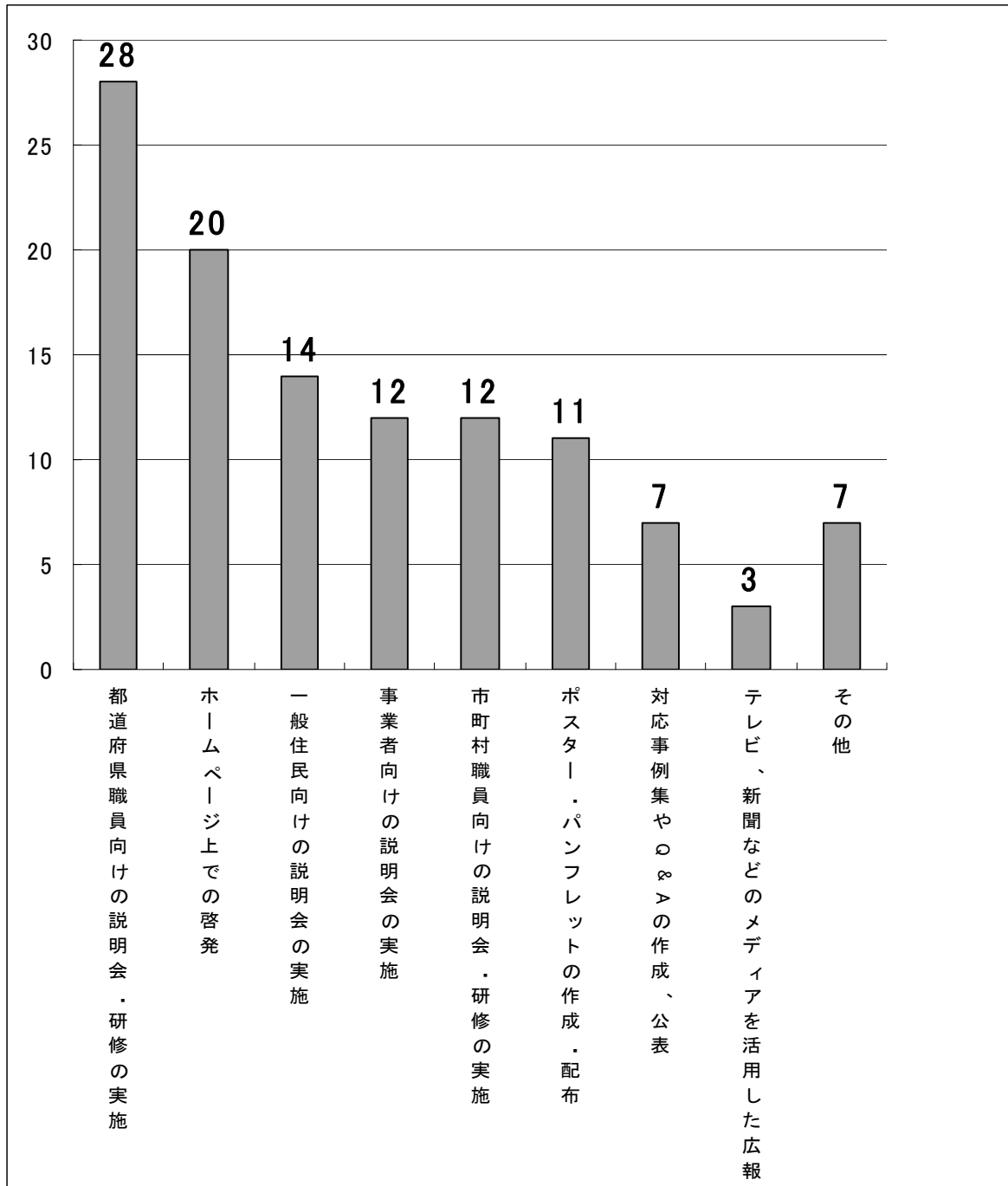


図 3-4 「過剰反応」解消に向けた具体的な取組内容

「その他」については、独自の制度に関する研修の実施等が挙げられた。
以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 外郭団体向けの研修の実施。
- ・ 市町村との共催により法に関する出前講座(対象は事業者に限らない)を実施。独自制度である個人情報取扱業務登録制度の登録事業者向け研修を実施。
- ・ 民生委員を対象とした研修を実施。ホームページに事例と対応策を掲載。
- ・ 事業者、民間団体等の研修会での説明。
- ・ 職員・住民・事業者等からの相談への対応。

Q17. Q15で「1. 実施している」と回答された貴都道府県におかれては、「過剰反応」の解消に向けた取組を実施している理由について記述してください。

依然として「過剰反応」が生じている状況があるため、正しい理解を浸透させるため継続して取組を実施しているという回答が多くあった。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 一般住民、職員からの要請等によるもの。
- ・ 個人情報保護制度担当課に対する直接の問い合わせや質問の件数自体は多くないが、「過剰反応」に関するマスコミ報道の頻度から、職場又は職種によっては実例や対応案等の情報に対するニーズがあると考えられるため。
- ・ 地域活動を円滑に進める上では、個人情報の保護と活用のバランスを取ることがきわめて重要であり、広く個人情報保護法令に対する正しい理解を浸透させることが必要であるため。
- ・ 「過剰反応」の状況はおさまっているが、継続的な啓発活動は必要だと考えるため。
- ・ 必要とされる個人情報の提供が控えられたり、名簿の作成が中止されるなど、依然として「過剰反応」の状況が一部見られるため。
- ・ 現在でも「過剰反応」が生じている状況があり、「過剰反応」に関する県民や市町村からの問い合わせに対して、県として適正な対応をする必要があるため。
- ・ 個人情報保護制度全般の理解が不十分なため。
- ・ 法の内容について広く正しく知ってもらうため。
- ・ 依然として、「過剰反応」を背景とした個人情報の取扱いに関する相談がある。なお登録事業者向けの研修については、上記登録制度を効果的に運用するために実施しているが、これにより県内事業所における個人情報の適切な取扱いが図られることから、結果として「過剰反応」の解消にも資すると考えている。

Q18. Q15で「2. 実施していたが、やめた」と回答された貴都道府県におかれては、「過剰反応」の解消に向けた取組をやめた理由について記述してください。

「過剰反応」の状況が収まってきたため。

(2) 「過剰反応」解消に向けた取組を実施しない理由

Q19. Q15で「3. 実施したことがない」と回答された貴都道府県におかれては、その理由について記述してください。

「過剰反応」の解消に特化した取組は行っていないが、その他の説明会等で結果的に「過剰反応」を防ぐことにつながっている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 個人情報保護法を正しく理解してもらうために、一般住民向けの説明会を実施していることが結果的に「過剰反応」を防ぐことにつながっている。
- ・ 消費者庁と共催の説明会は実施しているものの、独自の取組までは行っていない。
- ・ 「過剰反応」の解消に特化したものでなく、個人情報保護制度について県民に理解してもらうよう、ホームページやパンフレット等で制度の周知を図っている。
- ・ 「過剰反応」に関する苦情、相談事例が少ない。「過剰反応」に対する取組は行っていないが、個人情報保護制度のホームページでの周知や職員研修を行っている。
- ・ 消費者庁と共催の説明会や消費者庁のホームページ等において、十分な取組が行われているため。
- ・ 県民からの具体的な要請もなく「過剰反応」について所管する特定の部署がないため、具体的な取組まで至っていない。

3-4 他都道府県との「過剰反応」に関する情報共有の状況について

Q20. 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。

他都道府県との「過剰反応」に関する情報共有について、約 27%の都道府県が、情報共有をしているとの回答だった。

表 3-5 他の都道府県との情報共有の状況

| 他の都道府県との情報共有の有無 | 回答数 | 割合 |
|---------------------|-----|--------|
| 情報共有をしている(過去の取組も含む) | 13 | 27.7% |
| 情報共有をしたことがない | 34 | 72.3% |
| 合計 | 47 | 100.0% |

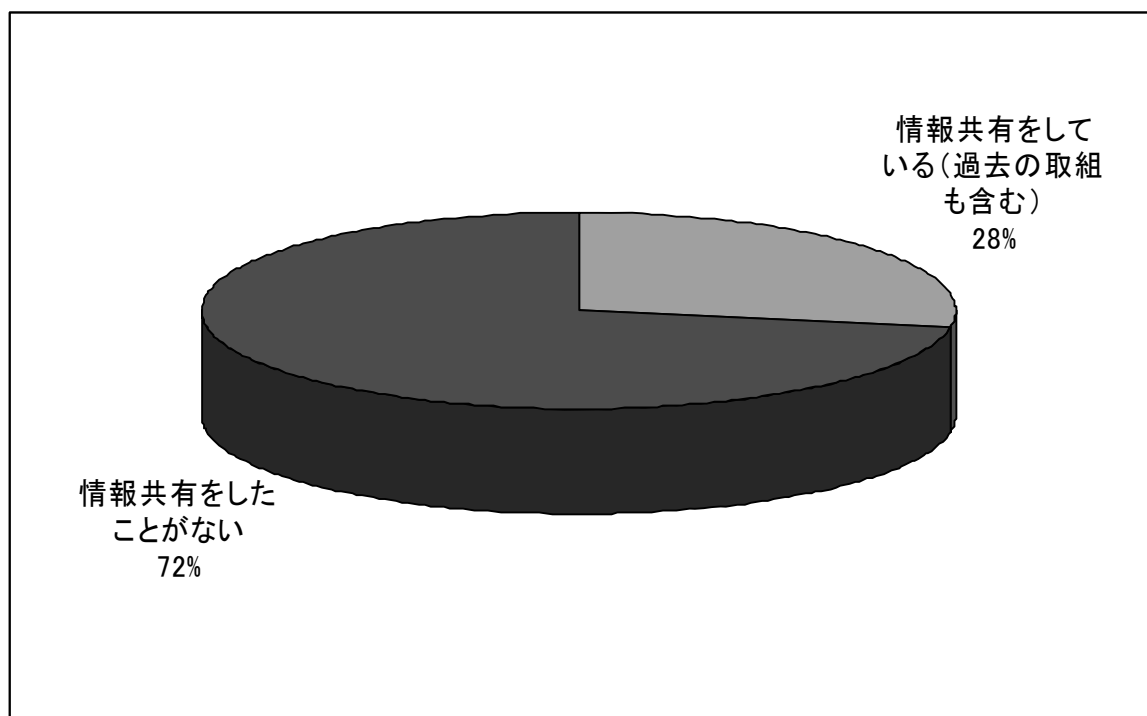


図 3-5 他の都道府県との情報共有の状況

Q21. Q20で「1. 情報共有している」と回答された貴都道府県におかれては、その具体的な内容についてご記入ください。

「情報共有している」と回答した都道府県より、「会議の議題として取り上げられ意見交換をしている」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。

- ・ 例年開催される「都道府県個人情報保護研究会」及び「北海道・東北7県情報公開個人情報保護制度研究会(主管課長会議)」において、「過剰反応」等の問題について意見交換を行っている。
- ・ 全都道府県で毎年開催している個人情報保護担当者研究会で、ある程度の情報交換をしている。
- ・ 群馬県・栃木県・茨城県の三県連絡会議で、「過剰反応」を議題として取り上げた（平成19年7月）。
- ・ 都道府県個人情報保護研究会において、「過剰反応」が議題として取り上げられた（平成18年7月）。
- ・ 東海、北陸地区情報公開・個人情報保護研究会で、議題として取り上げられた（平成19年11月）。
- ・ 毎年、近畿各府県において「個人情報保護近畿ブロック研究会」を開催し、情報の共有に努めている。
- ・ 近畿ブロック各府県で個人情報保護に関する会議を開催した際に、「過剰反応」に該当する事項に係る議題も取り上げられた（平成21年10月）。
- ・ 毎年開催している都道府県個人情報保護研究会で、「過剰反応」の視点も含めて広く個人情報保護制度について、意見交換を実施している。

3-5 市町村における「過剰反応」の状況について

Q22. 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。

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83%となっている。

表 3-6 市町村における状況把握の有無

| 市町村における状況把握の有無 | 回答 都道府県数 | 割合 |
|----------------|-------------|--------|
| 十分に把握している | 1 | 2.1% |
| ある程度把握している | 7 | 14.9% |
| 把握していない | 39 | 83.0% |
| 合計 | 47 | 100.0% |

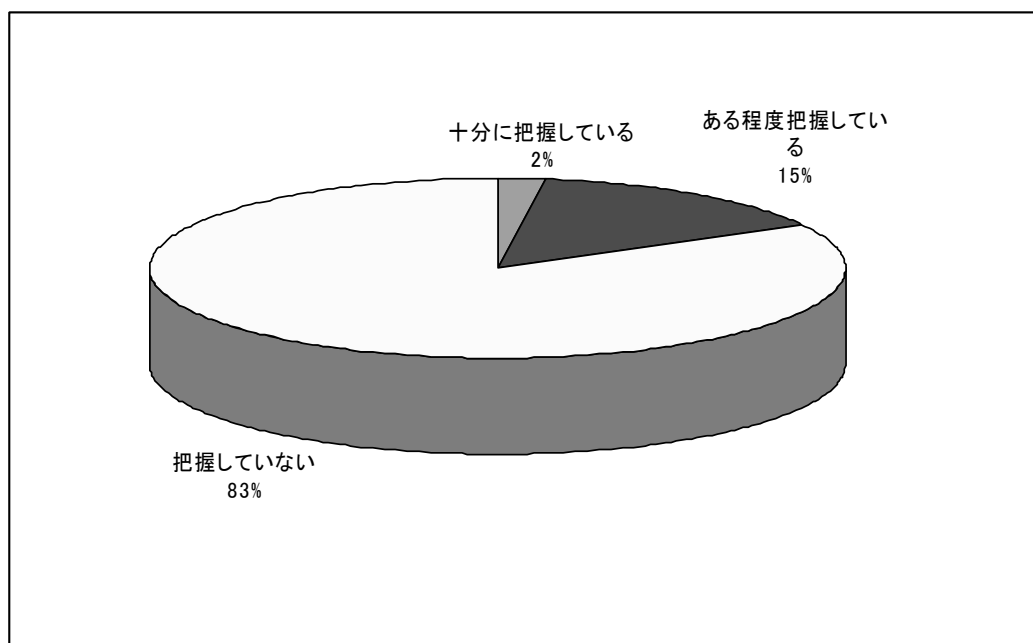


図 3-6 市町村における状況把握の有無

Q23. Q22で「1.十分に把握している」または「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、「相談・助言を行う中で把握」、「アンケートにより把握」、「情報交換会議等を行い把握」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。

- ・ 市町村に対して「過剰反応」に係る調査を実施した。
- ・ 年に一回開催される県市町村個人情報保護制度研究会において、「過剰反応」を議題として取り上げた。
- ・ 市町村との会議での意見交換やアンケートを実施している。市町村から「過剰反応」についての相談がある。
- ・ 災害時要援護者避難支援プラン作成の際に、市町村との意見交換等の中で聴取した。
- ・ 市町の区長・自治会長や市町議会議員の個人情報(氏名・住所・電話番号)の提供状況に関する調査を実施した。
- ・ 福祉分野においては、福祉事務所から相談や問い合わせを受けている。
- ・ 市町村や民生委員から「過剰反応」に関する相談や問い合わせを受けている。
- ・ 昨年度県内市町村に対して、個人情報保護制度に係るアンケート調査を実施した。

Q24. Q22で「1.十分に把握している」または「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。把握された市町村における状況の具体的な内容を具体的に記述してください。

都道府県で把握している市町村における具体的な状況としては、「学校のクラス名簿や連絡網の作成について、保護者の同意が得られない」や、「災害時要援護者情報の共有が進みにくい」等がある。

以下に主な自由記述の内容を示す。

- ・ 学校のクラス緊急連絡網の作成について、保護者から同意を得られない場合がある。災害時要援護者名簿の作成において苦慮している自治体がある。
- ・ 一部福祉事務所において、民生委員との情報共有がうまくいっていない状況にある。
- ・ 行事写真を廊下等に掲載したところ、法に違反するとの指摘を受けた。
- ・ 「民生委員が災害時要援護者の名簿を作りたいと言っているが作ってよいか。」「自治体の名簿作成で注意することはどんなことか。」という相談が市町村からある。災害時要援護者に係る情報の共有の取組が遅れている自治体もある。
- ・ 一部の市町において、個人情報であるとの理由のみで外部に提供しない例がある。
- ・ 民生委員から災害時要援護者情報の共有が進みにくいとの声がある状況である。
- ・ 60市町村中、48市町村(80%)が法制度が定着したと考えているが、民生委員による要援護者情報の把握がうまくできないなどの問題が生じているとする市町村も見られた。

3-6 市町村への「過剰反応」に関する働きかけについて

Q25. 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。

市町村への「過剰反応」に関する働きかけを行っている都道府県は約 36% となっている。

表 3-7 都道府県による市町村への「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 | 割合 |
|---------------------|-------------|--------|
| 行っている(過去の取組も含む) | 17 | 36.2% |
| 行っていない | 30 | 63.8% |
| 合計 | 47 | 100.0% |

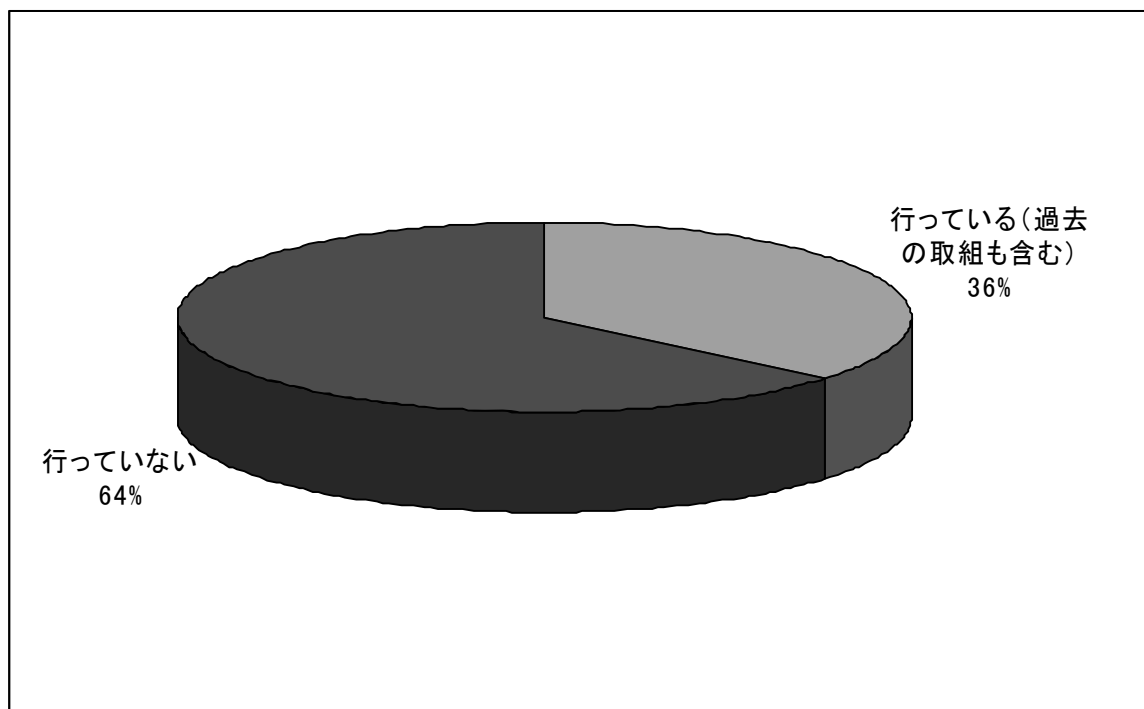


図 3-7 都道府県による市町村への「過剰反応」に関する働きかけ

Q26. Q25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」、「パンフレット等の資料作成・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。

- ・ 「過剰反応」対策として作成した Q&A の配布。市町村職員を対象とした研修会の実施。
- ・ 県独自に作成した法の解説パンフレットを市町村に配布予定（平成 23 年 3 月）。
- ・ 法の義務規定を踏まえた個人情報の具体的な取扱いを事例として紹介したパンフレットや、個人情報保護意識を啓発するポスターを毎年作成し配布している。自治会を対象とした個人情報の取扱いに関する事例集を作成し配布した。市町村における「過剰反応」対策を支援するため、市町村と共催の法に関する出前講座を開催している。
- ・ 市町に対してアンケート調査を実施した。
- ・ 「過剰反応」に係るホームページを開設したことについて市長に周知した。
- ・ 市町職員向けの研修を行った。
- ・ 市町における「過剰反応」の解消に向けた取組の実態把握を実施した。また、市町村課から市町へ「個人情報の適切な取扱いについて」の通知を行った。

3-7 地方公共団体における効果的な「過剰反応」への対応策について

Q27. 地方公共団体における「過剰反応」への対応策として、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、「対応事例集やQ&Aの作成、公表」が63.8%と大半を占め、前回調査時と比較しても倍以上の都道府県が特に効果的との回答となった。次いで「説明会、研修の実施」が14.9%と続く。

表 3-8 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 | 割合 |
|-------------------------|-------------|--------|
| 対応事例集やQ&Aの作成、公表 | 30 | 63.8% |
| 説明会、研修の実施 | 7 | 14.9% |
| 個人情報保護条例の適切な解釈・運用 | 3 | 6.4% |
| ポスター・パンフレットの作成・配布 | 2 | 4.3% |
| テレビ、新聞などのメディアを活用した広報 | 2 | 4.3% |
| 地方公共団体間における取組事例の共有 | 1 | 2.1% |
| その他 | 2 | 4.3% |
| 合計 | 47 | 100.0% |

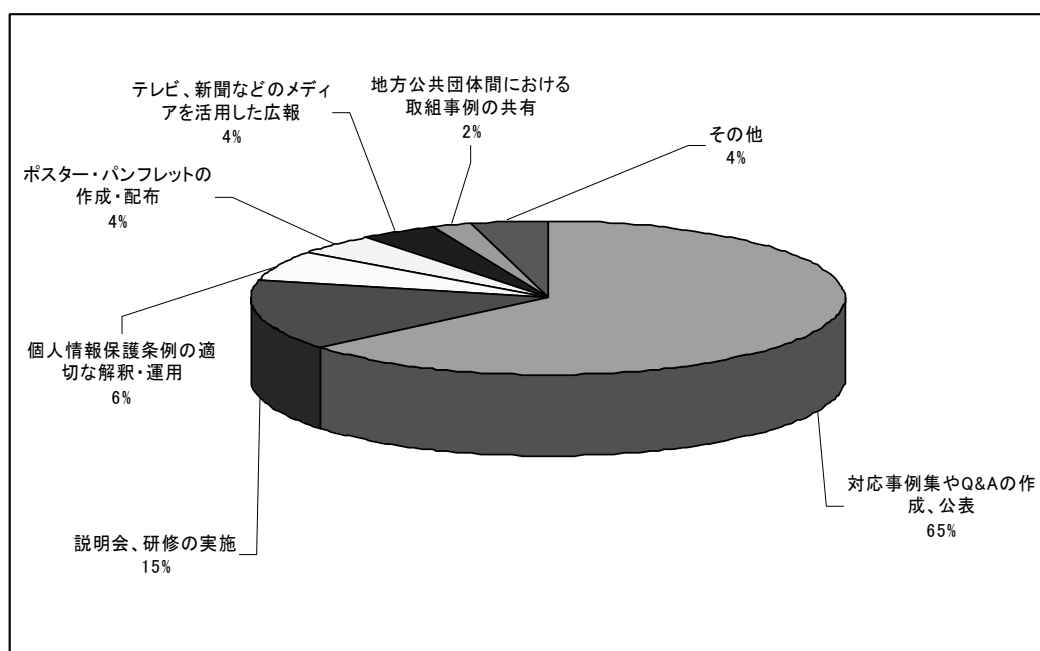


図 3-8 特に効果があると考えられる「過剰反応」への対応策

Q28. Q27で回答された取組が特に効果がある、とお考えになった理由について、具体的に記述してください。

Q27で回答した取組についてなぜ効果があるかという問いに対して、最も多かった「対応事例集やQ&Aの作成、公表」との回答の理由は、「事例集を作成、公表することにより、一般住民の判断材料の一つになると考えられるため」、「Q&Aやマニュアルは実際に参照でき、実用的だと思われるため」などとなっている。

次いで多かった「説明会、研修の実施」についても、「説明会において事前に参加者から寄せられた質問について回答する場を設けるなど具体的な事例に応じた対応策を示すことができるため」などとなっている。

以下に「対応事例集やQ&Aの作成、公表」との回答のうち、主な自由記述の内容を示す。

(対応事例集やQ&Aの作成、公表が最も効果的だと考える理由)

- ・取組事例や問題意識が共有されるとともに、Q&Aをホームページで公開することにより、住民等への啓発となるため。
- ・具体的な事例や対応策を示すことにより、同様の事例があった場合の取扱いの参考となるため。
- ・「過剰反応」の原因として、法令の趣旨の理解不足があげられる。ポスター・テレビCM等による短時間の広報では、かえって「保護」の表面的イメージのみが増幅され、逆効果になるおそれもある。各分野別の具体的で分かりやすい事例集を多くの人に配布する方が効果的だと思う。
- ・Q&Aやマニュアルは実際に参照でき、実用的だと思われるため。
- ・具体的な事例に応じた対応策が示されているものがあれば、職員の判断の一助になるとともに、住民への説明もしやすくなると考えられるため。
- ・具体的な対応方法を知りたいという意見があり、事例集が分かりやすく参考にしやすいため。
- ・法の義務規定は認識しているが具体的な個人情報の取扱いの場面で、どのように法に則して取り扱えばよいか分からないという相談が多いように思われるため。
- ・対応事例集やQ&Aの中に発生した事例との共通点があれば、適切な対応策をとりやすく、また、スピーディーな対応が可能になるため。
- ・事例集を作成、公表することにより、一般住民の判断材料の一つになると考えられるため。
- ・説明会や研修等の中で事例紹介の要望が多く、具体的な相談事例や対応事例を取りまとめた事例集等が手元にあると、すぐに利用でき判断の参考になるため。

Q29. 「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：_____]

誰に対して働きかけることが最も効果的かという問いに対しては、「一般の住民」が 53.2%と最も高く、次いで「地方公共団体の職員」が 31.9%と続く。一般の住民への働きかけが最も効果があるとの回答は前回調査時と同様であるが、地方公共団体の職員への働きかけと回答した都道府県の割合は、前回 19.1%に対し今回 31.9%と増える結果となった。

「その他」の回答内容は「民間の事業者、地方公共団体の職員（選択肢 2 と 3 両方）」、「学校、自治体等」、「民児協・見守り団体等の団体及び地方公共団体の職員の両方」等となった。

表 3-9 「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」への対応策を働きかける最も効果がある対象 | 回答 都道府県数 | 割合 |
|----------------------------|-------------|--------|
| 一般の住民 | 25 | 53.2% |
| 地方公共団体の職員 | 15 | 31.9% |
| 民間の事業者 | 0 | 0.0% |
| その他 | 7 | 14.9% |
| 合計 | 47 | 100.0% |

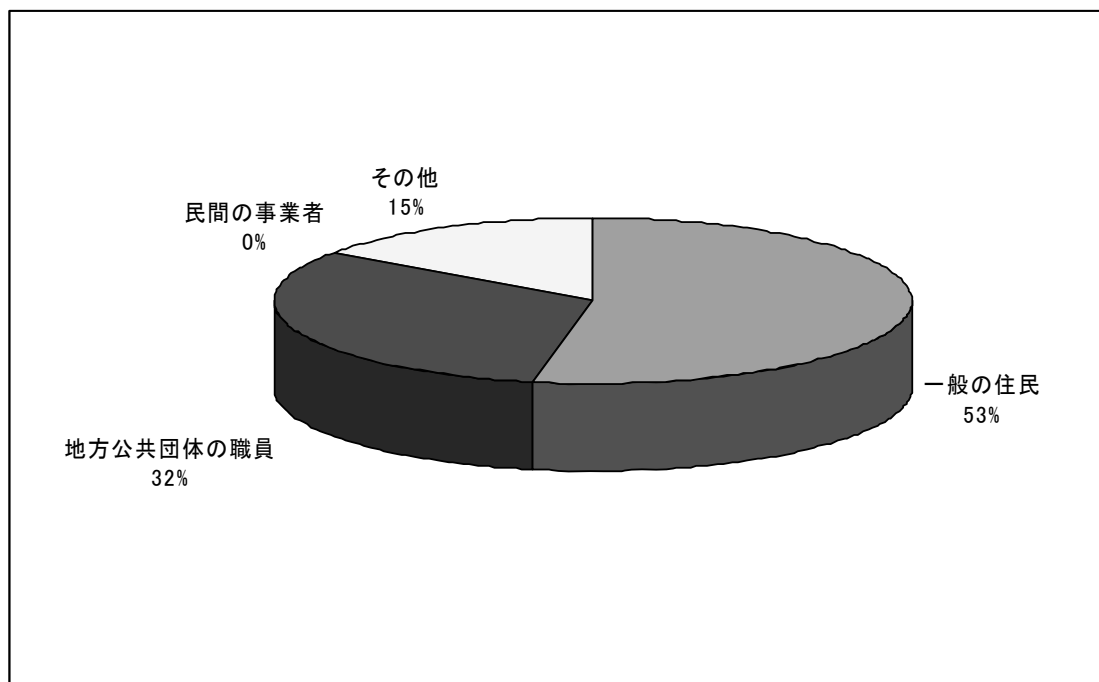


図 3-9 「過剰反応」への対応策を働きかける最も効果がある対象

Q30. Q29で回答された対象へのはたらきかけが最も効果的だ、とお考えになった理由について、記述してください。

Q29で回答した対象に働きかけることがなぜ効果的と考え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」、「一般県民の方が個人情報保護に関する正しい理解をすることによって『過剰反応』防止に役立つと考えるため」などとなっている。

以下に主な自由記述の内容を示す。

(一般住民への働きかけが最も効果的だと考える理由)

- ・一般住民の理解と協力が不可欠であるため。
- ・「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、個人情報の有用性にも配慮した適正な取扱いを周知することが必要であると考えられるため。
- ・一般住民の方が個人情報の収集、提供に抵抗感を持っていると考えるため。
- ・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と思われる。地域社会である程度の情報を共有する必要があることやそのメリットについての理解を深めていくことも重要であると考えられるため。
- ・「過剰反応」の事例の多くが、住民において個人情報保護法の正しい理解が進んでいないことに起因していると考えたため。

地方公共団体の職員を対象とするとの回答の理由は、「住民と接することの多い市町村等の職員に働きかけることによって、一般の方に対しても効果があると考えられる」などとなっており、住民との接点が多い点に着目している回答があった。

(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)

- ・地域においては、各地方公共団体職員が最大のシンクタンクであることが多く、個人情報保護法に関する認識が深まれば、地域全体の法に対する理解も深まると考える。
- ・住民が相談する場合には市町村に相談することが多いから。
- ・市町村などの行政機関が多くの個人情報を取り扱っており、また民間事業者を支援する立場でもあるため。
- ・地方公共団体の職員は事業者に指導したり、住民からの相談対応や対話の場が多く、自身のみならず間接的に広めることができると考えたため。
- ・過去に問い合わせなどがあった「過剰反応」の事例の多くが、市町村が保有する個人情報の提供に関するものが多かったため。
- ・庁内外から個人情報の取扱いについて問い合わせがあるが、誤解をしていると感じることがあるため。

Q31. 地方公共団体における「過剰反応」への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、Q27～Q30の内容に関わらず、ご自由に記述してください。

これまでに示した取組の他、効果があると考えられる取組として、「具体的事例・優良事例の公表」、「メディアやキャラクターを活用した啓発」との意見がある。また、『『過剰反応』は住民が中心となっているため、全国的な取組が急務である』との意見が寄せられる一方、「相談件数が少ないため、『過剰反応』に特化した対応策は必要ない」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。

- ・ 住民向け事例集・Q&Aについては、法令用語の解説よりも、「提供できる・できない」等の結論部分を完結に示したものが好評である。問題に関わる方々の年齢層を踏まえると、ホームページのみの周知には限界がある。
- ・ 町内会などによる個人情報の共有は、本人の意思を無視して行っても反発を招き、住民同士の助け合いにつながらないことから、互いに顔の見える関係を築くこと、そしてお互いの個人情報を大切にしながら共有するメリットを理解し合うことにより、共有を促進していくことが適切と考える。
- ・ 事例ごとの検討を行い、市町村会議で事例研究を行う。

3-8 これまでの国による「過剰反応」に対する取組について

Q32. 消費者庁（平成21年8月まで内閣府）による「過剰反応」への対応策として、特に効果があった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. ポスターの作成・配布
2. カラーパンフレット（「よくわかる個人情報保護のしくみ」）の作成・配布
3. リーフレット（「よくわかる個人情報保護法」（4種類））の作成・配布
4. 資料集（「個人情報保護のしくみ【資料集】」）の作成・配布
5. 個人情報保護法に関する説明会
6. 個人情報保護法質問ダイヤル
7. 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の作成・公表
8. わかりやすい個人情報保護のしくみ（動画編）
9. その他 [具体的な内容：_____]

これまでの国による対応策のうち、最も効果があったと思う取組については、「個人情報保護に関する説明会」が38.3%、次いで「カラーパンフレットの作成・配布」が27.7%と続く。

表 3-10 国による対策で最も効果があった取組

| 国による対応策で最も効果があった取組 | 回答 都道府県数 | 割合 |
|--|-------------|--------|
| 個人情報保護法に関する説明会 | 18 | 38.3% |
| カラーパンフレット（「よくわかる個人情報保護のしくみ」）の作成・配布 | 13 | 27.7% |
| リーフレット（「よくわかる個人情報保護法」（4種類））の作成・配布 | 5 | 10.6% |
| 個人情報保護法質問ダイヤル | 4 | 8.5% |
| ポスターの作成・配布 | 1 | 2.1% |
| 資料集（「個人情報保護のしくみ【資料集】」）の作成・配布 | 1 | 2.1% |
| 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の作成・公表 | 0 | 0.0% |
| わかりやすい個人情報保護のしくみ（動画編） | 0 | 0.0% |
| その他 | 5 | 10.6% |
| 合計 | 47 | 100.0% |

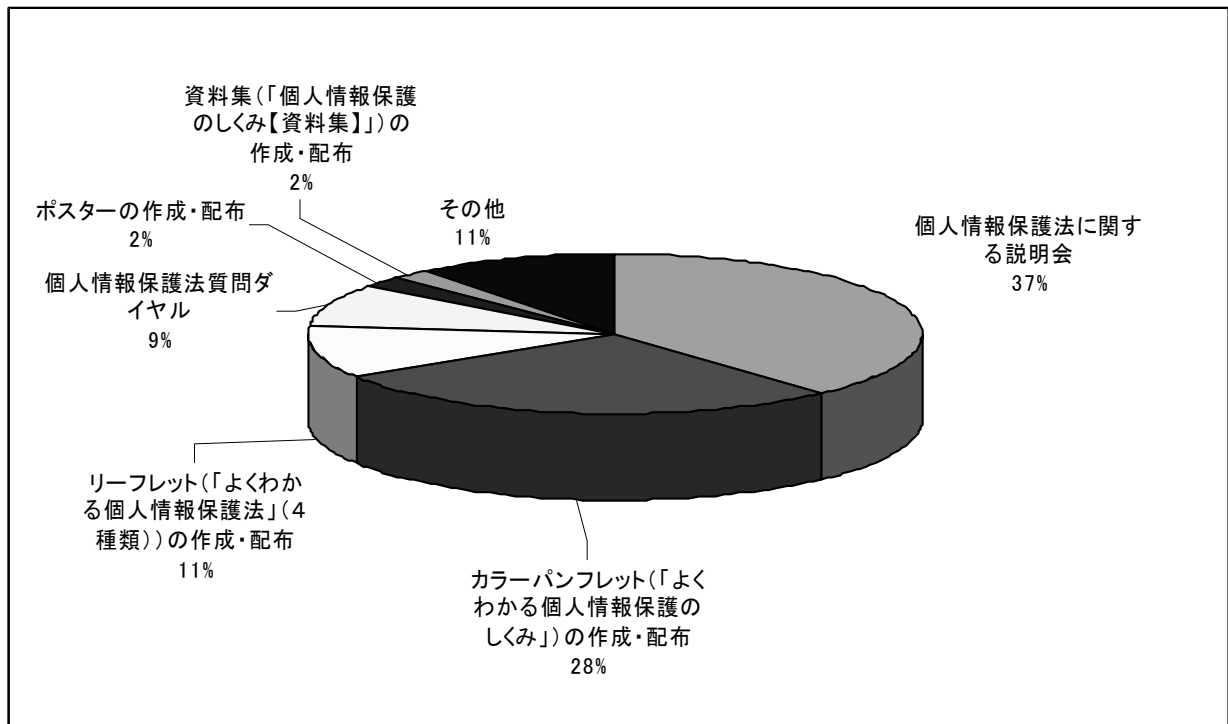


図 3-10 国による対策で最も効果があった取組

Q33. Q32で回答された取組が特に効果があった、と判断された理由について、具体的に記述してください。

Q32で回答した取組がなぜ効果があると考えるかという問いに対して、「個人情報保護法に関する説明会」との回答の理由は、「説明会において紹介された具体的な相談事例が、判断の参考になり有益だったという意見が多かったため」、「平成19年、20年に内閣府と県で開催した個人情報保護法説明会に、県内から多くの参加者があったため」となっており、住民からの反響による理由が多く寄せられた。

「カラーパンフレット(「よくわかる個人情報保護のしくみ」)の作成・配布」との回答の理由は、「Q&A方式で具体例に応じて示されており説明会などでも利用しやすいため」、「簡潔で分かりやすい内容となっている」などであった。

以下に、主な自由記述の内容を示す。

(個人情報保護法に関する説明会が最も効果的だと考える理由)

- ・ 参加人数が多く、終了後のアンケートでも「直接聴いて質疑もあり有益」との意見が多く寄せられた。
- ・ 行政機関職員だけでなく一般住民も参加できるため。またホームページ等で収集できる情報以外の情報が得られるため。
- ・ 一般住民の個人情報保護法に関する誤解を解くには、詳しい説明を行い、住民からの質問にも答えるという説明会が最も適していると考えたため。
- ・ 全国各地で開催されたことから、事業者・団体及び自治体職員などが国から直接説明を聞く機会を持つことができた。

(カラーパンフレット(「よくわかる個人情報保護のしくみ」)の作成・配布が最も効果的だと考える理由)

- ・ 見やすく分かりやすく説明にも使いやすかった。
- ・ 具体的な事例に応じた対応策が示されているため、分かりやすく判断の参考となるため。
- ・ 一定の分量の情報が分かりやすくハンディに編集されている。
- ・ 「過剰反応」に係る個別具体的な対応策が示されており、住民に説明する際にも非常に有用である。
- ・ 住民や事業者等からの相談対応の際に説明しやすいので使用することが多く、配布希望も比較的多いため。

Q34. 消費者庁(平成21年8月まで内閣府)による「過剰反応」へのこれまでの対応策として、具体的なお考えがありましたら、Q32、Q33の内容に関わらず、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として、「対応事例集、Q&Aの内容充実」、「研修会の実施」などがあり、住民への周知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。

- 印刷物、ホームページでの広報に加え、住民等が直接相談できる場を増やしていただきたい。
- 自治体職員向けの研修等を開催してほしい。
- 一般住民に対する周知について、不足しているのではないかとと思われる。
- 作成されたパンフレットは分かりやすく、個人情報の適切な取扱いを促すものとして効果的と思われるが、より一層個人情報の適切な取扱いを促すために、パンフレットの後半に記載している事例集を独立させ、随時充実させていくのが効果的と思われる。
- カラーパンフレット「よく分かる個人情報のしくみ」は「過剰反応」の具体事例やQ&Aもあり、非常に有用であるので、新たな事例を追加するなど内容を充実のうえ、引き続き作成・配布をお願いしたい。
- 法律やガイドラインを分かりやすくすることが必要ではないかと考える（啓発に努めても元がわかりにくいと浸透しないのではないかと思う）。
- 個人情報保護法施行後の説明会のテーマは、依然「過剰反応」であるため、別のテーマでの開催を検討してほしい。
- 「過剰反応」に関しては法制度の理解の程度だけでなく、プライバシーに関する個人個人の尺度の違いが大きく作用していると考えられるので、「過剰反応」の解消に向けた取組の効果はなかなか得られ難いものと思う。なお、「過剰反応」に関して問題とされる点は、地域や学校、事業所、行政機関等様々な場面で、名簿の作成や必要とされる情報の利用、提供などの事務上の不都合な点が発生することにあるので、個人情報の取扱いに関する疑問が生じた際の解決策としては、基本的には相談窓口への相談、照会等が効果的である旨周知することが大切と考える。
- 「個人情報保護法質問ダイヤル」が一般に知られていないことから、広報をすすめる必要がある。

3-9 「過剰反応」に対する今後の取組について

Q35. 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。

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36.2%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 | 割合 |
|-----------------------|-------------|--------|
| ある | 17 | 36.2% |
| ない | 30 | 63.8% |
| 合計 | 47 | 100.0% |

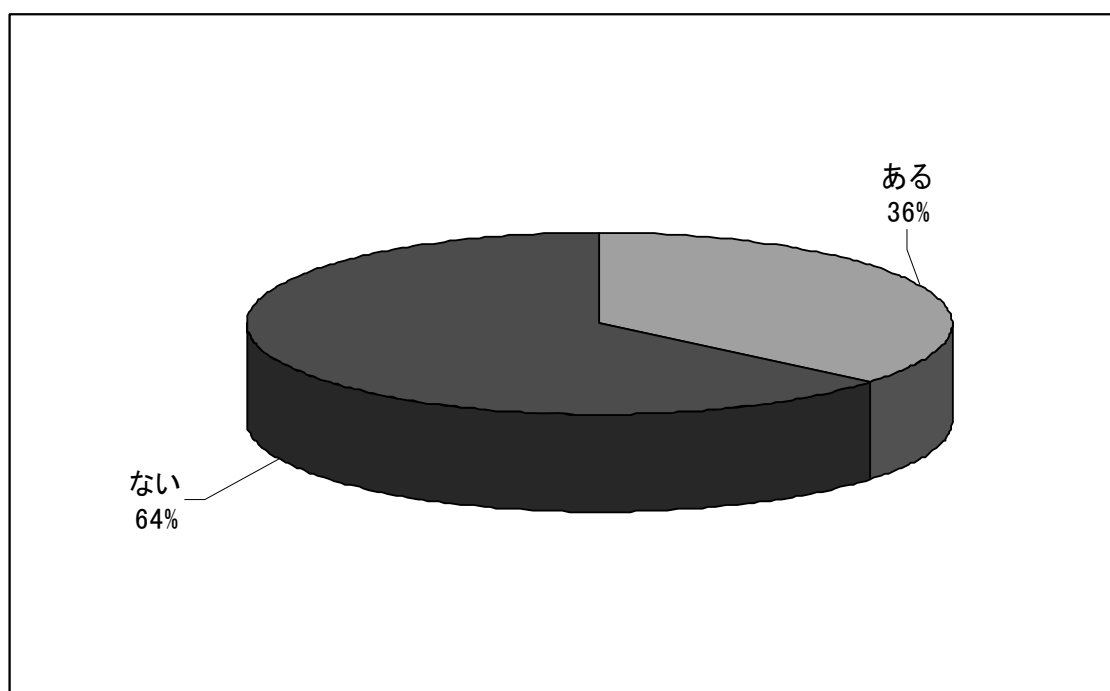


図 3-11 「過剰反応」への対策に対する今後の取組予定

Q36. 「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、「説明会・研修会の実施」、「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。

- ・ 自治体職員を対象とした研修会の実施。
- ・ 県職員対象の研修会の中で実例を挙げるなどし、可能なものは対策案なども紹介する。
- ・ パンフレット、ポスターの作成、定期的な説明会の開催。
- ・ 引き続き、住民・事業者・行政職員向けの説明会や都民・事業者向けのパンフレットの作成、配布を行っていく。
- ・ 職員に対し引き続き個人情報の取扱いについて研修を行う。
- ・ ホームページ上における啓発、出前講座、研修会等の実施。
- ・ 町内会等を対象に、災害時に必要となる名簿作成などのために、個人情報を提供した場合のメリット等について「過剰反応」の防止も含めて説明していく。
- ・ ホームページ上の啓発記事を他の都道府県のホームページを参考に充実させたいと考える。
- ・ 出前講座を活用した事業者や一般県民向けの説明、県民・事業者向けパンフレットの見直しなど。
- ・ 引き続き、ホームページ上で注意喚起を行うとともに、職員・住民・事業者等からの相談に対応する。

3-10 「過剰反応」への対策として国に望むことについて

Q37. 「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。

- ・ 広報啓発の強化・充実。
- ・ 個人情報保護法に関する説明会の継続など、積極的なPR。
- ・ 実際に講師として対応している自治体職員向けのレベルの高い研修等を開催してほしい。
- ・ 今後もQ&Aや対応事例集の作成、公表をお願いしたい。
- ・ 具体的な方法についての事例集(学校の連絡網はメールで対応している事例等)があると良いと思う。
- ・ 一般住民に対する説明会の機会を増やしていただきたい。
- ・ 個人情報の具体的な取扱いの場面に応じた事例集が必要とされていると思われるので、是非充実させていただきたい。
- ・ 個人情報保護法質問ダイヤルのように住民からの疑問に直接答える制度を充実させて欲しい。地方自治体では人員ノウハウの面で住民からの相談に対応するのは困難である。
- ・ 「過剰反応」の具体的事例をわかりやすく紹介するなど、住民が「過剰反応」について理解できる啓発等の全国的な取組を望む。
- ・ 個人情報保護制度の適切な解釈・対応の周知、相談事例集(冊子)の作成。
- ・ テレビなどのメディアを活用した広報をお願いしたい。
- ・ 法の説明会を引き続き積極的に開催いただくこと。
- ・ 研修会の開催や啓発パンフレット・ポスターの配布を実施していただきたい。ポスターよりパンフレットの方が需要が高いので、パンフレットの部数を増やす方向で検討いただければより効果的な周知ができると考える。
- ・ 個人情報とプライバシーの棲み分けのわかる研修テキストの作成をお願いしたい。

資 料 編

「個人情報保護に関するいわゆる『過剰反応』に関する実態調査」 におけるアンケート調査へのご協力をお願い

I. 「過剰反応」の現状についておうかがいします

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、①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、②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」）が生じていると認識していますか？

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きている
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 ⇒ Q2をお答え下さい
「2」と回答した方 ⇒ Q5をお答え下さい
「3」と回答した方 ⇒ Q7をお答え下さい
「4」と回答した方 ⇒ Q10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Q3をお答え下さい

Q3. 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」の状況が現在でも続い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）依然として個人情報保護法に関する誤解が多い。

回答欄

※次にQ4をお答え下さい

Q4. 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、具体的にどのような状況が生じ、現在でも続いているのか、具体的に記述してください。

(回答例) 地域コミュニティにおいて従来作成されていた名簿等が作成されなくなり、そのような状況が現在も続いている。

回答欄

※次にQ12をお答え下さい

Q5. Q1で「2. 全面施行後はそのような状況が生じたが、現在ではおさまってきている」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、事業者などから問い合わせ、相談の件数が減少した。

回答欄

※次にQ6をお答え下さい

Q6. Q1で「2. 全面施行後はそのような状況が生じたが現在ではおさまってきている」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Q12をお答え下さい

Q7. Q1で「3. 全面施行後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Q8をお答え下さい

Q8. Q1で「3. 全面施行後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。

回答欄

※次にQ9をお答え下さい

Q9. Q1で「3. 全面施行後はそのような状況は生じなかったが、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、具体的にどのような状況が最近生じているのか、具体的に記述してください。

回答欄

※次にQ12をお答え下さい

Q10. 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、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、相談がない。

回答欄

※次にQ11をお答え下さい

Q11. 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Q12をお答え下さい

Q12. 個人情報保護法の全面施行後から現在に至るまで、住民等の個人情報に関する意識等、住民等からの反応に変化は見られますか。

1. 変化は見られる
2. 変化は見られない

回答欄

※「1」と回答した方 ⇒ Q13をお答え下さい
「2」と回答した方 ⇒ Q14をお答え下さい

Q13. Q12で「1. 変化は見られる」と回答された都道府県に伺います。個人情報保護法の全面施行後から現在に至るまでに見られた変化について、例にならって具体的に記述してください。

(回答例) 個人情報保護法の全面施行時から比べると、住民の個人情報保護法に対する意識が高くなった。

回答欄

※次にQ14をお答え下さい

Q14. 個人情報保護法の全面施行後から現在に至るまでの「過剰反応」をめぐる状況に関して、現状や状況の変化、その内容等についての具体的なお考えや感想がありましたら、これまでの質問の内容に関わらず、ご自由に記述してください。

回答欄

※次にQ15をお答え下さい

Ⅱ. 「過剰反応」に対する取組状況についておうかがいします

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
2. 実施していたが、やめた
3. 実施したことがない

回答欄

※「1」または「2」と回答した方 ⇒ Q16をお答え下さい
「3」と回答した方 ⇒ Q19をお答え下さい

Q16. Q15で「実施している」または「実施していたが、やめた」と回答された貴都道府県におかれては、「過剰反応」の解消に向けた取組の具体的な内容を、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. ホームページ上での啓発
- 9. その他 [具体的な内容 :

回答欄

当てはまる番号の解答欄に「し」をご記入下さい。

※Q15で「1」と回答した方 ⇒ Q17をお答えください。
※Q15で「2」と回答した方 ⇒ Q18をお答えください。

Q17. Q15で「1. 実施している」と回答された貴都道府県におかれては、「過剰反応」の解消に向けた取組を実施している理由について、具体的に記述してください。

（回答例）依然として、個人情報保護法の全面施行後に見られた「過剰反応」の状況がおさまっていないため

回答欄

※次にQ20をお答え下さい

Q18. Q15で「2. 実施していたが、やめた」と回答された貴都道府県におかれては、「過剰反応」の解消に向けた取組をやめた理由について、具体的に記述してください。

（回答例）個人情報保護法の全面施行後に見られた「過剰反応」の状況がおさまってきたため

回答欄

※次にQ20をお答え下さい

Q19. Q15で「3. 実施したことがない」と回答された貴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Q20をお答え下さい

Q20. 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 ⇒ Q21をお答え下さい
「2」と回答した方 ⇒ Q22をお答え下さい

Q21. Q20で「1. 情報共有している」と回答された貴都道府県におかれては、その具体的な内容について、例にならってご記入ください。

（回答例）〇〇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（平成〇年〇月）。
／ 〇〇県との間で「過剰反応」に関する意見交換会を実施した（平成〇年〇月）。

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
⇒ Q23をお答え下さい
「3」と回答した方 ⇒ Q25をお答え下さい

Q23. Q22で「1. 十分に把握している」または「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Q24をお答え下さい

Q24. Q22で「1. 十分に把握している」または「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。把握された市町村における状況の具体的な内容を、例にならって具体的に記述してください。

（回答例）災害時要援護者情報の共有がうまくいっていない市町村がある。

回答欄

※次にQ25をお答え下さい

Q25. 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 ⇒ Q26をお答え下さい
「2」と回答した方 ⇒ Q27をお答え下さい

Q26. Q25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Q27をお答え下さい

Q27. 地方公共団体における「過剰反応」への対応策として、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Q28をお答え下さい

Q28. Q27で回答された取組が特に効果がある、とお考えになった理由について、具体的に記述してください。

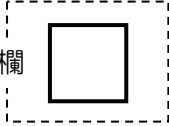
（回答例）具体的に事例に応じた対応策が示されているため、分かりやすく判断の参考になるため（4を選択した場合）

回答欄

※次にQ29をお答え下さい

Q29. 「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Q30をお答え下さい

Q30. Q29で回答された対象へのはたら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。

(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(3を選択した場合)。

回答欄 _____



※次にQ31をお答え下さい

Q31. 地方公共団体における「過剰反応」への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、Q27～Q30の内容に関わらず、ご自由に記述してください。

回答欄 _____

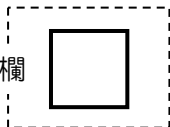


※次にQ32をお答え下さい

Ⅲ. これまでの国による「過剰反応」に対する取組についておうかがいします

Q32. 消費者庁(平成21年8月まで内閣府)による「過剰反応」への対応策として、特に効果があった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. ポスターの作成・配布
2. カラーパンフレット(「よくわかる個人情報保護のしくみ」)の作成・配布
3. リーフレット(「よくわかる個人情報保護法」(4種類))の作成・配布
4. 資料集(「個人情報保護のしくみ【資料集】」)の作成・配布
5. 個人情報保護法に関する説明会
6. 個人情報保護法質問ダイヤル
7. 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の作成・公表
8. わかりやすい個人情報保護のしくみ(動画編)
9. その他 [具体的な内容: _____]

回答欄 

※次にQ33をお答えください。

Q33. Q32で回答された取組が特に効果があった、と判断された理由について、具体的に記述してください。

回答欄

※次にQ34をお答え下さい

Q34. 消費者庁（平成21年8月まで内閣府）による「過剰反応」へのこれまでの対応策として、具体的なお考えがありましたら、Q32、Q33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Q35をお答え下さい

IV. 「過剰反応」に対する今後の取組についておうかがいします

Q35. 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 ⇒ Q36をお答え下さい
「2」と回答した方 ⇒ Q37をお答え下さい

Q36. 「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Q37をお答え下さい

Q37. 「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Q38をお答え下さい

Ⅳその他

Q38. 貴都道府県において、他の団体の参考となるような取組事例（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Q39をお答え下さい

Q39. 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 ご回答者のご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25日(金)までにご返送ください。