合同会社 T-RADIANCE
虐待防止・個人情報保護委員会規程

（目的）

第１条　本規程は合同会社 T-RADIANCE の各施設における利用者の安全と人権保護の観点から適正な支援が実施され、利用者の自立と社会参加のための支援を妨げることのないよう定期的に委員会を開催し虐待防止及び個人情報の保護に務めることを目的とする

（委員会委員の選出）

第２条　委員は以下の通りとする

1）委員は各施設の管理者又は児童発達支援管理責任者とする

2）委員長は委員の中から選抜する

3）委員には利用者又利用者の保護者を加えることができる

4）委員には法人役員、第三者委員を加えることができる

（委員会の開催）

第３条　委員会の開催は次のとおりとする

1）委員会は年最低 2 回以上の定例会を開催する

2）会の開催の必要があるときは委員長が招集し開催する

3）虐待の通報や準ずる事案が発生した際には早急に委員長が招集し開催する

（委員会の実施）

第 4 条　委員会は次のとおり実施する

1）職員倫理綱領を職員に周知し、行動規範とするよう啓発する

2）「虐待の分類」について職員に周知することと、定期的な見直しを行い疑いのある項目を足していく

3）「個人情報」の保護について職員に周知することと、定期的な見直しを行い必要な項目を足していく

4）「職員のストレスチェックリスト、虐待発見チェックリスト、個人情報保護チェックリスト」の結果による調査を必要あるごとに実施する

5）上記の実施した結果、虐待や虐待の疑い、個人情報の流失の疑いがある場合は行政への報告及び委員長に報告する

6）各代表委員と日程の調整を行い、虐待防止、権利擁護、個人情報の保護に係る研修を年１回以上は行うこととする

7）その他、法令及び制度の変更のあるごとに委員会を開催し規程等の見直しを行う

合同会社 T-RADIANCE 倫理綱領・行動指針

〇倫理綱領

前文

特性のある人たちが、人間としての尊厳が守られ、豊かな人生を自己実現できるように支援することが、私たちの責務です。そのため私たちは支援者のひとりとして経営理念、運営理念に基づいた確固たる倫理観をもって、その専門的役割を自覚し、自らの使命を果たさなければなりません。ここに倫理綱領を定め、私たちの規範とします。

1.生命の尊厳

私たちは常に緊張感を持って、利用者の安全確保に努め、利用者一人一人をかけがいのない存在として大切に接します。

2.個人の尊厳

私たちは利用者に安心、安全に過ごせる質の高い支援を行い、一人の人間としての個性、主体性、自発性を尊重し、自己選択や自己決定できるような支援、介助を行います。

3.人権の擁護

私たちは利用者の人権を擁護する立場を理解し、いかなる差別、虐待、人権侵害をけして行わず、これらを黙認しないことを誓います。

4.社会参加の促進

私たちは地域や関係機関との連携をはかり、安心して地域社会と共に生き、共に暮らしていけるように社会への参加を促進していきます。

5.専門性と人間性の向上

私たちは利用者へ適切なサービスを行うために、職員としての専門性、人間性を高め、常に努力を重ねることを怠らず、自己研磨に努めます。

6.職員とご家族の連携・共同

私たちは、利用者への適切なサービスを行うために、職員同士が互いに認め合い、助けい、協力し合って、利用者のご家族とともに、サービスの質を高めていくことを大切にします。

〇行動指針

合同会社 T-RADIANCE は職員一人一人が組織の一員として、自らの行動に責任と自覚を確立するために行動指針を定め会社内外に示します。

すべての職員はこの行動の指針の遵守に努めることとし、殊に管理・監督する立場にある者は自らが模範となるよう率先して実行に努めます。

1. 社会的ルールの遵守（コンプライアンス）の徹底

関係法令、会社の定めた諸規程はもとより、会社の理念や社会的ルールの遵守を徹底します

2. プライバシーの保護

利用者、社員のプライバシー保護に最大限の努力をします

3. 個人情報の保護と管理

個人情報保護法等に基づき、個人情報の適正な取り扱いを心がけます

4. 説明責任（アカウンタビリティー）の徹底

利用者やその家族に提供するサービスや関連する情報について、誠実に説明責任を果たすよう努めます。

5. 危機管理（リスクマネージメント）の徹底

各マニュアル等に基づいて常に安全性に配慮したサービスの提供に努めます。

6. 不断の事業運営の検証と透明性

会社が行う運営について職員の自己評価と利用者の保護者による事業評価を実施する等して、常に事業運営を検証することに努め、その結果を公表します

7. 虐待防止

虐待は決してあってはならないとの覚悟をもって「虐待防止マニュアル」に基づき体制を整え日ごろから研修に努めます。

8. 苦情解決

利用者の保護者からの苦情に誠実に向き合い、苦情解決に向けて真摯に取り組みます。

9. 資質の向上

利用者の安全を図り、安心できる環境を提供することができるよう、また発達や障がい理解、支援技術等の専門的な資質を向上させるために研鑽に努めます。

合同会社 T-RADIANCE 虐待防止・個人情報保護マニュアル

制定 令和元年 10 月 1 日

～はじめに～
生きたマニュアルに！
「絶対に虐待や人権侵害を起さない」という決意のもと、全事業所で虐待防止・人権擁護・個人情報の保護を進めるために事業所で活用していただく「モデル」としてマニュアルを作成しました。
利用者の人権をいかに擁護するのか、虐待をどのように防ぐのか、個人情報をどう守るのか、このマニュアルはその為の一助にすぎず、これで十分という事では決してありません。
日々の実践を踏まえ現場で生きたマニュアルとして活用されることが大切です。

マニュアルの活用について
・マニュアルは全職員に配布し、年度の初めには読み合わせを行いましょう

・マニュアルをもとに虐待、個人情報管理の各種法律、制度、資料等についてどのようなものがあるか把握し、その内容を熟知し、利用者の権利の擁護と虐待防止、個人情報保護の意識向上を管理者及び児童発達支援管理責任者が率先して進めていきましょう

・日々の事業所運営及び支援について権利擁護、虐待防止、個人情報保護の観点から定期的に点検、評価を行い、本マニュアルを土台として事業所独自の取り組みを進めていきましょう

参考資料

●「障がい者虐待～その理解と防止のために～」編：宗澤忠雄・日本高齢者虐待防止センター
●「障がい者福祉施設等における障がい者の虐待防止と対応の手引き」 厚生労働省
●「虐待防止・虐待対応時マニュアル」社会福祉法人 博愛会
●「障がい者福祉施設における障がい者虐待防止マニュアル」日本労働者協同組合連合会センター事業団
●「障がい者虐待防止の手引き（チェックリスト）」全国社会福祉協議会

●「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」 厚生労働省

目次

第１章　障がい者、児の虐待の定義、種類等

1. 障がい者虐待とは
   1)「障がい者」の定義
   2)「障がい者虐待」の定義
2. 障がい者虐待の種類
3. 虐待行為と刑法
4. 障がい者虐待の具体的な例
5. 障がい者虐待の判断にあたってのポイント

第２章　障がい者虐待の防止

1. 障がい者虐待防止と対応のポイント
2. 運営規程への定めと職員への周知
3. 虐待防止の体制の整備
   1)虐待防止責任者の設置
   2) 虐待防止委員会の設置
   3) 倫理綱領、行動規範、展示物等の周知
   4) 障がい者虐待防止マニュアルやチェックリストの整備
   5) 相談、苦情を活かす仕組み作り
4. 人権意識、知識や技術向上のための管理者・職員の研修
   1)研修計画の作成
5. 虐待を防止するための日常的な取り組み
   1) 虐待防止のための具体的な環境整備
   2)風通しの良い職場作り
   3)責任者による日常的な支援場面等の把握
   4)女性障がい者に対する性的虐待防止の取り組み

第３章　虐待が疑われる事案があった場合の対応

1. 虐待発見時の通報の義務
2. 通報者の保護
3. 市町村・都道府県による事実確認への協力
4. 通報・対応の手順

第４章　身体拘束に関する考え方

1. 身体拘束の廃止に向けた取り組み
2. 身体拘束とは
3. 止むを得ず身体拘束を行うときの留意点

第５章　個人情報の保護について

1.ガイドラインの活用

1）趣旨
2）定義
3）適用対象者の範囲
4）個人情報の利用目的に関する義務
5）個人情報の取得に関する義務
6）個人データの管理に関する義務
7）個人データの第三者提供に関する義務
8）保有個人データの開示等に関する義務
9）苦情処理に関する義務
10）法違反または法違反のおそれが発覚した場合の対応
11）勧告、命令等についての考え方

第 1 章 障がい者虐待の定義、種類等

1.障がい者虐待とは

⑴「障がい者」の定義

障がい者とは、「身体・知的・精神障がい(発達障がいを含む)その他の心身の機能の障がいがある者であって、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活・社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」とされています(障がい者基本法第 2 条第 1 号)。 障がい者手帳を取得していない場合も含まれる点に留意が必要です。

⑵「障がい者虐待」の定義

障がい者虐待防止法では、「養護者」、「使用者」、「障がい者福祉施設従事者等」による虐待を「障がい者虐待」と定義しています。本マニュアルでは主に「障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待」について説明します。「障がい者福祉施設従事者等」とは、障がい者総合支援法等に規定する「障がい者福祉施設」又は「障がい福祉サービス事業等」に係る業務に従事する者と定義されています。また「障がい者福祉施設等」とは「障がい者福祉施設」及び「障がい福祉サービス事業等」に該当する施設・事業等と定義されています

2.障がい者虐待の種類

上記の事業に従事する人たちが、以下のいずれかに該当する行為を行った場合を「障が い者福祉施設従事者等による障がい者虐待」と定義しています(法第 2 条第 7 項)。

1 身体的虐待	障がい者の身体に外傷が生じ、若しくは生じる恐れのある暴行を加え、 又は正当な理由なく障がい者の身体を拘束すること。
2 性的虐待	障がい者にわいせつな行為をすること又は障がい者をしてわいせつな 行為をさせること。
3 心理的虐待	障がい者に対する著しい暴言、著しく拒絶的な対応又は不当な差別的な 言動その他障がい者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
4 放棄・放任(ネグレクト)	障がい者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、他の利用者による 1 から 3 までに掲げる行為と同様の行為の放置その他の障がい 者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
5 経済的虐待	障がい者の財産を不当に処分することその他障がい者から不当に財産 上の利益を得ること。

なお、高齢者関係施設の入所者に対する虐待については、65 歳未満の障がい者に対す るものも含めて「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律(高齢 者虐待防止法)が適用され、児童福祉施設の入所者に対する虐待については、18 歳以上 の障がい者に対するものも含めて児童福祉法が適用されます。
また、法第 3 条では「何人とも、障がい者に対し、虐待をしてはならない。」と規定されており、障がい者福祉施設従事者等のみならず、幅広く全ての人が障がい者を虐待しては ならないことを定めています。

3.虐待行為と刑法

障がい者虐待は、刑事罰の対象になる場合があります。
例えば、
・身体的虐待・・・傷害罪、暴行罪、逮捕監禁罪
・性的虐待・・・・・強制わいせつ罪、強姦罪
・心理的虐待・・・脅迫罪、強要罪、名誉棄損罪、侮辱罪
・放棄・放任・・・・保護責任者遺棄罪
・経済的虐待・・・窃盗罪、詐欺罪、恐喝罪、横領罪

これまでの虐待事案においても虐待した施設の職員が警察によって逮捕、送検された事案が複数起きています。

4.障がい者虐待の具体的な例

区分	内容と具体例
身体的虐待	暴力や体罰によって身体に傷やあざ、痛みを与える行為。身体を縛 りつけたり、過剰な投薬によって身体の動きを抑制したりする行為。
	【具体的な例】 ・平手打ちにする・殴る・蹴る・壁に叩きつける・つねる・無理やり食べ物や飲み物を口に入れる・やけど・打撲させる ・身体的拘束(柱や椅子やベッドに縛り付ける、医療的必要性に基づかない投薬によって動きを抑制する、ミトンやつなぎ服を着せる、部屋に閉じ込める、施設側の管理の都合で睡眠薬を服用させる等)
性的虐待	性的な行為やその強要(表面上は同意しているように見えても、本 心からの同意かどうかを見極める必要がある) 【具体的な例】 ・性交・性器への接触・性的行為を強要する・裸にする・キスする・ 本人の前でわいせつな言葉を発する、又は会話する・わいせつな映像 を見せる・更衣やトイレ等の場面をのぞいたり映像や画像を撮影する
心理的虐待	脅し、侮辱等の言葉や態度、無視、嫌がらせ等によって精神的に苦 痛を与えること。 【具体的な例】 ・「バカ」「あほ」等障がい者を侮辱する言葉を浴びせる・怒鳴る・の のしる・悪口を言う・仲間に入れない・子ども扱いする・人格をおと しめるような扱いをする・話しかけているのに意図的に無視する
放棄・放任	食事や排泄、入浴、洗濯等身辺の世話や介助をしない、必要な福祉サービスや医療や教育を受けさせない等によって障がい者の生活環境や身体・精神的状態を悪化、又は不当に保持しないこと。 【具体的な例】

	・食事や水分を十分に与えない・食事の著しい偏りによって栄養状態が悪化している ・あまり入浴させない・汚れた服を着させ続ける ・排泄の介助をしない・髪や爪が伸び放題・室内の掃除をしない ・ごみを放置したままにしてある等劣悪な住環境の中で生活させる ・病気やけがをしても受診させない・学校に行かせない・必要な福祉サービスを受けさせない ・制限する・同居人による身体的虐待や性的虐待、心理的虐待を放置する
経済的虐待	本人の同意なしに(あるいはだます等して)財産や年金、賃金を使ったり勝手に運用し、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限すること。 【具体的な例】 ・年金や賃金を渡さない・本人の同意なしに財産や預貯金を処分・運用する・日常生活に必要な金銭を渡さない・使わせない・本人の同意なしに年金等を管理して渡さない

5.障がい者虐待の判断にあたってのポイント

虐待であるかどうかの判断に当たっては、以下のようなポイントに留意します。この時、 虐待であるかどうかの判断が難しい場合もありますが、虐待でないことを確認できるまで は、虐待事案として対応することが必要です。

⑴虐待をしているという自覚は問わない
⑵障がい者の自覚は問わない
⑶親や家族の意向が障がい者本人のニーズと異なる場合がある

~施設で起こりやすい虐待~
従事者等が意識していなくとも、次のような行為も虐待となります。虐待かどうかは、あくまでも利用者の視点、利用者が苦痛を感じているかどうかの観点で判断されるべきことです。
・どうしても必要な場合を除き、利用者の嫌がることを強要する。
・職員の指示に従わない利用者の食事を取り上げる
・利用者を管理するために部屋に閉じ込める
・指示に従わない利用者を長時間、正座、直立させる
・利用者の人格を傷つけさせるような写真を展示する

～障がい者施設内で虐待が起こりやすい背景～
（H17 年厚生労働省障がい者虐待防止についての勉強会での意見より）

① 施設等の構造

・施設が密室の構造となっている場合が多い

・施設の立地が社会的に隔離された場所にある

② 職員

・指導、しつけの一環という意識のもとで、人権意識が欠如している

・問題行動のある利用者に対する専門的な支援技術が欠如している

・職員の個人的性格、ストレスが関係している

・職員が他の職員の虐待を内緒にし、仲間としてかばう傾向がある

・職員が上司に通告しても改善されない

③ 利用者

・虐待を受けた利用者が伝えられない場合が多い

・虐待を受けた利用者が伝えても理解されない場合が多い

④ 保護者

・保護者が「契約を解除されては困る」という負い目を持ち虐待をする側を守る行動を取る

第二章 障がい者虐待の防止

1.障がい者虐待防止と対応のポイント

法第 15 条により、「虐待防止に関する従事者のための研修の実施」「入所者、利用者及びその家族からの苦情処理の体制の整備」「従事者等による障がい者虐待の防止等のための措置を講ずるもの」等が規定されています。障がい者虐待の防止と対応の目的は、障がい者を虐待という権利侵害から守り、尊厳を保持しながら安定した生活を送ることができるように支援することです。虐待の発生予防から、虐待を受けた障がい者が安定した生活を送れるようになるまでの各段階において、障がい者の権利擁護を基本に置いた支援体制を構築することが必要てです。

2.運営規程への定めと職員への周知

障がい者福祉施設は、「障がい者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律 に基づく指定障がい福祉サービスの事業所等の人員、設備及び運営に関する基準について」 に従うことが義務付けられています。同基準においては、利用者の人権擁護、虐待の防止 等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行い、その従事者に対し研修を実施す ることに努めるよう定められています。

（運営規程に定めること）

・「虐待の防止に関する責任者の設置」　・「成年後見制度の利用支援」

・「苦情解決体制の整備」　・「従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施」

設置者及び管理者は、施設の「運営規程」を作成し、上記の項目を定めます。そして自ら利用者の人権擁護の意識を高め、理念や倫理綱領などを明文化し、職員一人ひとりに周知・徹底させます。

3.虐待防止の体制の整備

運営規程で定めた虐待防止の措置として、虐待防止委員会の設置等、必要な体制の整備が求められます。

⑴ 虐待防止責任者の設置

運営規程で定めた「虐待を防止するための措置」として施設長、管理者等を責任者として設置し、施設長が責任を持って虐待の未然防止に取り組みます。職員には機会ある毎に支援方針を確認し浸透させ、徹底させる役割を担います。
また、職員に対してだけでなく、 利用者の家族、外部の見学者等に対しても、重要事項説明書やパンフレットへの記載を通じて周知することが求められます。

⑵ 虐待防止委員会の設置

施設利用者の人権を擁護し、虐待防止責任者の職務が円滑に執行できるよう、保護者や第三者委員など外部のチェック機能を持たせ、施設内での虐待防止のための虐待防止委員会を設置することにより、その取り組みの実効性を確保します。この委員会を組織的に機能させるために、各部門の責任者等現場での虐待防止のリーダーになる職員を「虐待防止マネージャー」として配置します。

合同会社 T-RADIANCE では虐待防止委員会に個人情報の保護を含めた虐待防止・個人情報保護委員会を設立
委員メンバー（令和 3 年 12 月 1 日現在）
委員長：山城善史　多機能型事業所　MANA　管理者
委員：川上ゆか　多機能型事業所　COLORS　児童発達管理責任者
委員：幸地栞里　多機能型事業所　MANA　児童発達管支援理責任者
委員：屋嘉大輝　多機能型事業所　COLORS plus　管理者
委員：宇榮原雄樹　多機能型事業所　NICO　管理者
委員：玉城翼　利用児童保護者
委員：兼次崇仁　行政書士（外部委員）

【虐待防止委員会の主な役割】
・虐待防止のための計画作り
「虐待防止と権利擁護に関する研修やマニュアル等の作成と実施、展示物等のツール作成等」
・虐待防止のチェックとモニタリング
「各チェックリストの実施、回収、モニタリングを行う」
・虐待発生後の検証と再発防止策の検討

⑶「倫理綱領」、「行動規範」、「掲示物等」、「広報誌」の周知

権利侵害を許さない施設とするためには、職員一人ひとりが日頃の支援を振り返り、職　員相互にチェックし、小さな出来事から虐待の芽を摘むことが重要となります。そのため、虐待を許さないための「倫理綱領」や「行動規範」の作成、「権利侵害防止の掲示物」の掲示等により職員に周知徹底を図る必要があります。

子ども虐待って？

～不適切な関わりと無関心～

子ども虐待は、子どもの心身の発育、発達に深刻な影響を与え、
ときには、子どもの生命さえ奪う著しい人権侵害であり、社会全体で取り組まなければならない課題です。

身体的虐待

●殴る・蹴る　●熱湯やアイ■ン・タバコによる火傷
●乳幼児を激しく揺さぶる　●冬戸外にしめだす
●縄などにより一室に拘束する

心理的虐待

●刃物を向ける　●無視する
●子どもの心を傷つけること（「うまなければよかった」「ダメな子」「いらない子」「死んでしまえ」）を繰り返し言う
●常に親の期待に応えるよう心理的に圧力を加える
●他のきょうだいと著しく差別的な扱いをする
●子どもの面前で配偶者に対し暴力をふるう

性的虐待

●子どもへの性交　●他の人との性行為の強要
●性器を触るまたは触らせるなどの性的強制
●ポルノグラフィーの被写体などに子どもを強要する
●性器や性交を見せる

放任型虐待

ネグレクト

●保護の怠慢・養育の放棄
●食事を与えない、医者に連れて行かないなど必要な世話をしない

沖縄県

子どもの健康・安全への配慮を怠ること…

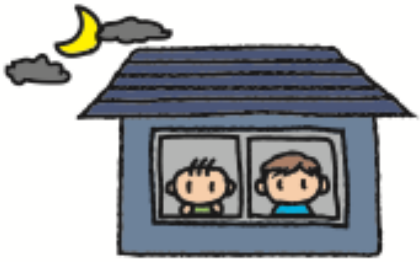
それも虐待です

放任型虐待（ネグレクト）

子どもの健康・安全への配慮を怠っている

子どもの意志に反して登校させない

満足な食事を与えない



乳幼児を家に残したまま度々外出する

同居人の虐待を、見てみぬ振りして放置する

重大な病気になっても病院へ連れて行かない

不潔なままでほうっておく
（お風呂に入れない、洗濯をしない）

乳幼児を車の中に置き去りにする

子どもを遺棄する

沖縄県

“しつけ”とは違うの？

～子どもの視点で考えるということ～

「しつけ」とは、子どもが社会の中で生きていくために必要な善悪や礼儀作法を教え自律に導くことです。

その際、保護者が子どもをひとりの人間として感情や価値観を尊重し、暴力以外の方法でおこなわなければなりません。

「しつけ」と称して危害や苦痛を与えることは、たとえそこに親の意図としての“愛情”があるにしても、子どもにとっては有害ですから「虐待」とみなされます。

虐待の場合

親は子どもの感情を認めません

子どもは親に意見が言えません

親は他人の助言を受け入れません

常套句は「親の言うとおりにしろ」

しつけの場合

親は子どもの感情を認めます

子どもは親に意見が言えます

親は他人の助言を受け入れます

常套句は「～なふうにしようね」「～するといいね」

長いこと親の“支配”のもとにあると、子どもはそれが“当たり前”“自分が悪い子だから”と思い込んでしまうため、自らSOSは出せません。

おかしいと感じた“あなた”が迷わず連絡してください。

沖縄県

(4) 障がい者虐待防止マニュアルやチェックリストの整備

本マニュアルを用いて、職員の虐待防止に係る心構えや基本的知識の習得等を図ります。
また、施設利用者を支援する際に、いつのまにか人権を侵害していることがないか、冷静に振り返ってみることが重要であり、人権を擁護できているかを客観的に自己評価する ために、施設職員が自らの行動を定期的に自己点検する「虐待防止チェックリスト」 を活用します。その結果を虐待防止マネージャーが集計し、虐待防止委員会に報告します 虐待防止委員会ではこの他、虐待を行った障がい者福祉施設従事者等の処分基準を明文 化した「倫理規定」等を整備し、職員に周知することで、虐待防止の意識づけにもつなげます。
※別紙参照
・職業性ストレス簡易調査票
・業務チェックリスト（職員用）（管理者・児発管・主任（２名体制））
・自己チェックリスト（職員用）（管理者用）
・早期発見チェックリスト

(5) 相談、苦情を活かす仕組みづくり

管理者等の職員は、利用者との日常的なコミュニケーションを大切にするとともに、相 談・苦情はサービスの質を向上させる上で重要な情報であるとの認識のもとに、日々のサ ービスを提供します。

ア.利用者等との日常的なコミュニケーションの確保 イ.虐待に対する相談・苦情等への対応 ウ.受け付けた苦情やその改善状況等の第三者委員への報告及び情報の公開苦情に関しての窓口についても、利用者・家族に分かりやすく、事業所内の見えやすい場所に掲示しておきましょう

4.人権意識、知識や技術向上のための管理者・職員の研修

虐待はどの施設でも起こりうる構造的な要因があるとされています。年度の初めには「障 がい者福祉施設、障がい者福祉サービス事業所における障がい者虐待防止法の理解と対応」（H26 年 10 月職場内研修用冊子)を全ての職員で読み合わせによる学習として必ず行い、障がい者虐待防止法に関する基本的な理解を得るようにします。
障がい者虐待の発生する要因として、人権意識の欠如、障がい特性への無理解、専門的 知識の不足や支援技術の未熟、スーパーバイザーの不在等が挙げられています。そのため人権意識、専門的知識、支援技術の向上を図るために、人材育成の研修を計画的に実施していく必要があります。

(1) 研修計画の作成
施設における研修計画を作成します。
研修の内容として、以下の 5 つの類型が考えられます。内部のみでなく市町村や関係団体が開催する研修等も積極的に参加しましょう。

1 管理職を含めた職員全体を対象にした虐待防止や権利擁護の意識を高める研修
・基本的な職業倫理 ・倫理綱領、行動規範、掲示物の周知 ・障がい者虐待防止法等関係法律や通知、指定基準等の理解 ・障がい当事者や家族の思いを聞くための講演会 ・過去の虐待事件の事例を知る等
2 職員のメンタルヘルスの研修
・ストレスをためない、何でも話し合える職場づくり ・話し合いを大切にした風通しの良い運営 ・アンガーコントロール(アンガーマネジメント)
3 障がい特性を理解し適切に支援ができるような知識と技術を獲得するための研修
・障がいや精神的な疾患等の正しい理解 ・行動障がいの行動の背景、理由を理解するアセスメントの技法 ・自閉症の支援手法(視覚化、構造化等) ・身体拘束、行動制限の禁止 ・他の施設等の見学や経験交流等
4 事例検討
・障がい者のニーズを汲み取るための視点　・個別のニーズを実現するための社会資源等の情報や知識の習得 ・個別支援計画を活用しての一貫した支援及び支援者の役割分担等
5 利用者や家族を対象にした研修
・被害にあってしまった時の対処法 ・障がい者虐待防止法とその理解 ・成年後見人制度について

~施設の取り組みはどうなっていますか~

以下の項目について、施設の取り組み状況を確認してみてください。

□私たちの施設の設置者・管理者は、都道府県の障がい者虐待防止研修を受けたことがある。

□私たちの施設には、虐待防止委員会がある。

□私たちの施設には、虐待防止の責任者と虐待防止を推進するマネージャー(あるいは、それに代わる虐待防止に取り組む担当者)が決まっている。

□本マニュアルを活用するなどして、全職員が施設内、あるいは外部で虐待防止の研修を受けている。

5.虐待を防止するための日常的な取り組み

(1)虐待防止のための具体的な環境整備

1 事故・ヒヤリハット事例の活用

利用者に被害を及ぼすことはなかったが、支援を行う過程でヒヤリとしたり、ハッとし たりした経験を有する事例(ヒヤリ・ハット)の情報を共有し、効果的な分析を行い、虐 待の防止に役立てます。また、利用者がケガをして受診する等の事故が起きた場合には、虐待防止・個人情報保護委員会及び都道府県及び市町村に対して事故報告書を提出し、再発防止を心がけましょう。

2 虐待防止チェックリストの活用

職員が設備や支援の実際を振り返るために、虐待の未然防止と早期発見・ 早期対応の観点からチェックリストを活用することが重要です。管理者用と職員用をそれぞれ活用し、特に管理者用のチェックリストは数名でチェックすると、双方の認識のズレも確認することができます。チェックリストは組織としての課題を確認するものであり、特定の個人を追求したり批判したりするものではなく、職員間で共有し改善策を検討するためのものです。

3 苦情解決制度の利用

苦情への適切な対応は、利用者の満足度を高めることに加えて、虐待防止の対策の一つです。虐待に関する相談・苦情等に対応するために、苦情解決担当者及び責任者を定め、その体制の積極的な周知を図ります。

管理者は、施設を利用する障がい者の表情や様子に普段と違う気になる所がないか注意を払い、声を掛けて話を聞く等、本人や家族からの訴えを受け止める姿勢を持ち続けるこ とが求められます。また利用者の家族に対しても、苦情相談の窓口や虐待の通報先についても周知するとともに、日頃から話しやすい雰囲気を持って接し、施設の対応についての疑問や苦情が寄せられた場合は話を傾聴し、事実を確認することが虐待の早期発見につながります。

4 第三者評価、オンブズマン、相談支援専門員等外部の目の活用

福祉サービス第三者評価は、施設が提供するサービスの質の公正、中立な第三者機関が、客観的かつ専門的な立場から評価を行い、その結果を公表するものです。この評価制度を 2 年に一度実施し、サービスの質の向上を図ります。その他にもオンブズマンや相談支援専門員等のモニタリングを活用し、外部から見て支援の実施状況が適切かどうか、虐待につながる可能性がある行為がないかどうか積極的に意見を聞き、必要に応じて改善につなげることも有効です。

5 ボランティアや実習生の受け入れと地域との交流

多くの目で利用者を見守るような環境づくりは大切です。管理者はボランティアや実習生の受け入れ体制を整え、積極的に第三者が出入りできる環境づくりを進め、施設に対する感想や意見を聞くことにより、虐待の芽に気づき、予防する機会が増えることにつながります。

(2)風通しの良い職場づくり

職員は、他の職員の不適切な対応に気が付いたときは、上司に相談した上で、職員同士で指摘したり、どうしたら不適切な対応をしなくてすむようにできるか会議等で話し合って全職員で取り組めるようにしたりする等、オープンな虐待防止対応を心がけ、職員のモチベーション及び支援の質の向上につなげることが大切となります。
そのため、支援にあたっての悩みや苦労を職員が日頃から相談のできる体制、職員の小さな気づきも職員がオープンに意見交換し情報共有する体制、これらの風通しの良い環境 を整備することが必要となります。
また、職員のストレスも虐待を生む背景の一つであり、人員配置等も含め、管理者は職場の状況を把握することが必要となります。個々の職員の抱えるストレスの要因を把握し、 改善につなげることで職員のメンタルヘルスの向上を図ることが望まれます。

(3)本部責任者（代表）による日常的な支援場面等の把握

障がい者虐待を防止するためには、施設の取り組みに任せるだけでなく、本部責任者（代表）も 定期的に現場に直接足を運び、支援場面の様子をよく見たり、雰囲気を感じたりして、不適切な対応が行われていないか日常的に把握しておくことが重要です。日頃から、利用者や管理者、職員等とコミュニケーションを深め、日々の取り組みの様子を聞きながら、話 の内容に不適切な対応につながりかねないエピソードが含まれていないか、職員の配置は適切かなどに注意を払う必要があります。

●本部責任者が主導となり進める定期的な取り組み
・年間計画実施チェック表を用いた点検(年間計画表、年間実施報告書、事業所点検表) ・月次報告:「会議・研修の実施」、「勤務状況一覧」、「ヒヤリハット・苦情・事故報告書」 ・各都道府県版の自主点検シートによる内部評価(年 1 回) ・施設による「自己評価表」と保護者による「評価表(アンケート)」実施(年 1 回) ・「職業性ストレス簡易調査票(職員ストレスチェック)」の実施
●虐待防止推進月間(毎年 5 月)の取り組み
・外部講師による虐待防止に関する研修の実施 ・全職員ヒアリング ・利用者全員聞き取り調査 ・推進月間の取り組み結果の第三者委員への報告 ・推進月間の取り組み結果の家族会等への報告

(4)女性障がい者に対する性的虐待防止の取り組み

近年、女性障がい者に対する性的虐待事案が相次いでいます。平成 28 年 4 月には「障がい者福祉施設等における障がい者虐待の防止と対応の手引き」が改訂され、女性障がい者に対する性的虐待の防止についての研修等を検討するよう要請されています。利用者に対しては、どのような行為が性的虐待に該当するのか、性的虐待に遭いそうになった場合ど のように対処したらよいのか、被害にあってしまった場合、誰にどのように相談したらよいのかなどを研修内容に取り入れるようにしてください。
性的虐待は他の虐待行為よりも一層目に付きにくい場所を選んで行われることや、被害者や家族が人に知られたくないという思いからその実態が潜在化していることが考えられます。近年の特徴として、携帯電話やスマートフォンのカメラ機能を悪用し、わいせつ行為を撮影し記録する悪質な犯行も見られています。

【具体的な取り組み】
利用者の人権を尊重する職員教育の徹底とともに、現実的な防止策を講じることが重要です。
●採用時の実地試験で気になる行動がないかの確認
●特に女性の障がい者に対して可能な限り同性介助ができる体制の整備(勤務シフトや業務内容の分担の工夫など)
●勤務中の個人の携帯電話等の携行禁止、不当な撮影の防止

第 3 章 虐待が疑われる事案があった場合の対応

1.【障がい者虐待防止法】(障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待に係る通報等)
第 16 条 障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待を受けたと思われる障がい者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。
2 障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待を受けたと思われる障がい者は、その旨を市町村に届け出ることができる。
3 刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第 1 項の規定による通報をすることを妨げるものとして解釈してはならない。
4 障がい者福祉施設従事者等は、第 1 項規定による通報をしたことを理由として、解雇その他不利益な取り扱いを受けない。

すなわち、障がい者虐待防止法が施行された現在、施設等で障がい者虐待があったと思われる場合は、誰もが市町村に通報する義務を有することになります。こうした規定は、障がい者虐待を施設の中で抱え込んでしまうことなく、市町村、都道府県の事実確認調査を通じて障がい者虐待の早期発見・早期対応を図るために設けられたものです。
法第 16 条第 1 項では、「障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待を受けたと思われる障がい者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない」と規定されており、障がい者福祉施設従事者等は、

自身が勤務する施設等であっても、管理者等に報告することや虐待を受けたと思われる障がい者に事実確認をする必要はなく、速や かに市町村に通報する義務があります。明らかに虐待を受けた場面を目撃した場合だけでなく、疑いを持った場合でも、事実が確認できなくても通報する義務があります。

施設の管理者などは、職員や利用者の家族から障がい者虐待について相談を受ける場合などが考えられます。その場合も、障がい者が虐待を受けたと思われる時には、内部で解決を図ることなく、速やかに市町村に通報する義務があります。この時に、市町村に通報することなく、施設の中だけで事実確認を進め、事態を収束させてしまうと通報義務に反することになるため、必ず市町村に通報した上で行政と連携して対応を進めます。
すなわち、障がい者虐待防止法が施行された現在、施設等で障がい者虐待があったと思われる場合は、誰もが市町村に通報する義務を有することになります。こうした規定は、障がい者虐待を施設の中で抱え込んでしまうことなく、市町村、都道府県の事実確認調査を通じて障がい者虐待の早期発見・早期対応を図るために設けられたものです。

2.通報者の保護

障がい者福祉施設等の虐待を発見した職員が、直接市町村に通報した場合、通報した職員は、障がい者虐待防止法で以下のように保護されます。
障がい者虐待防止法
1 刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待の通報を妨げるものとして解釈してはならないこと(法第 16 条第 3 項)
2 障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待の通報等を行った従事者等は、通報等をしたことを理由に、解雇その他不利益な取扱いを受けないこと(第 16 条第 4 項)。(通報が虚偽であるもの及び一般人であれば虐待であったと考えることに合理性がない「過失」 による場合は除く。)
こうした規定は、障がい者福祉施設等における障がい者虐待の事案を施設等の中で抱えてしまうことなく、早期発見・早期対応するために設けられたものです。ただし、これらの規定が適用される「通報」については、虚偽であるもの及び過失によるものを除くとされています。障がい者虐待の事実もないのに故意に虚偽の事実を通報した場合には、法で規定すされている「通報」をしたことにはなりません。従って、通報が「虚偽であるもの」 については、法に規定される上記 2 が適用されないことになります。
なお、平成 18 年 4 月から公益通報者保護法が施行されており、労働者が、事業所内部で 法令違反行為が生じ、又は生じようとしている旨を 1 事業所内部、2 行政機関、3 事業所 外部に対して所定の要件を満たして公益通報を行った場合(例えば行政機関への通報を行 おうとする場合には、1 不正の目的で行われた通報でないこと、2 通報内容が真実である と信じる相当の理由があること、の 2 つの要件を満たす場合)、通報者に対する保護が規定されています。施設においては、通報先や通報者の保護について日頃から職員に周知し、 理解を進めることが必要です。

■公益通報者に対する保護規定
1 解雇の無効
2 その他不利益な扱い(降格、減給、訓告、自宅待機命令、給与上の差別、退職の強要、 専ら雑務に専念させること、退職金の減給・没収等)の禁止

障がい者福祉施設の管理者や従事者等に対して、このような通報等を理由とする不利益な 取扱いの禁止措置や保護規定の存在を周知し、啓発することが必要です。

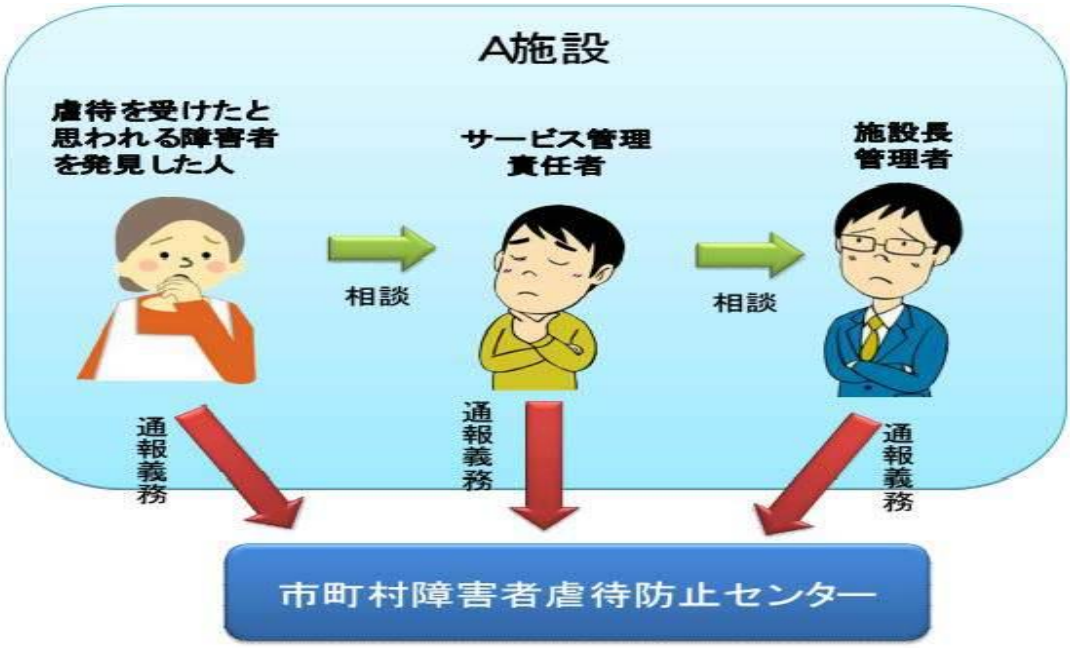
3.市町村・都道府県による事実確認への協力

障がい者福祉施設従事者等による障がい者虐待の通報・届け出があったときは、市町村及び都道府県が、事実を確認するために障がい者やその家族、障がい者福祉施設等関係者からの聞き取りや、障がい者総合支援法第 11 条、社会福祉法第 70 条等の関係法令に基づく調査等を速やかに開始することとなります。そのため、調査にあたっては、聞き取りを受ける障がい者やその家族、施設関係者の話の秘密が守られ、安心して話せる場所の設定が必要となりますので、適切な場所を提供します。また勤務表や個別支援計画、記録等の提出が求められるので、これらに最大限協力します。

4.通報・対応の手順

障がい者福祉施設従事者等は、虐待を受けたと思われる障がい者を発見した場合の通報にあたっては、正確な内容を伝えることによって、事実確認が円滑に行われることになります。

その際、虐待を受けたと思われる障がい者の名前や加害の従事者等の名前のほか、虐待の日時、場所、虐待の内容、虐待の証拠となる物の保管場所など、できるだけ詳しい虐待の内容を伝えるようにしてください(伝達の場合は、誰から聞いた情報であると伝える)。



●通報する場合のポイント

・虐待の事実を正確に伝えることで、市町村や県による事実確認が円滑に実施される

・虐待の日時、場所、内容、証拠品など、できるだけ詳しく伝える

●通報の保護

・通報したことを理由に解雇等の不利益な取り扱いを受けない
・虚偽の通報の場合は例外

虐待の情報を得たものは、速やかに電話等により、第一報を市町村障がい者虐待防止セ ンターに通報します。
・虐待に関する情報を得た従事者等は、直ちに、利用者への適切な配慮をした上で、管理者等に報告し、虐待防止委　　員会を開催し、速やかに必要な対応を実施します。
・管理者等は、通報の内容等を記録するとともに、情報を分析し、可能性がある場合には、速やかに、通報等の記録とともに、市町村障がい者虐待防止センターに報告します。
管理者等は、市町村障がい者虐待防止センターへの報告だけでなく保護者等に連絡する とともに、かかりつけ医、看護師等による支援など利用者の安全・安心の確保のために必要な措置を講じます。

第 4 章 身体拘束に対する考え方

1.身体拘束の廃止に向けた取り組み

利用者が、興奮して他の利用者を叩く、噛みつくなどの行為がある時や自分自身の顔面を強く叩き続けるなどの行為がある時には、やむを得ず利用者の身体を拘束したり居室に隔離したりするなどの行動抑制をすることがあります。このような行動制限が日常化してしまうと、そのことが契機となって利用者に対する身体的虐待や心理的虐待に至ってしまう危険があります。法では「正当な理由なく障がい者の身体を拘束すること」は身体的虐待とされています。身体拘束が日常化することが更に深刻な虐待事案の第一歩となってしまう危険もあります。身体拘束は、行動障がいのある利用者への支援技術が十分でないことが原因の場合が多いので、やむを得ず身体拘束する場合であっても、その必要性を慎重に判断するとともに、その範囲は最小限にしなければなりません。また判断にあたっては適切な手続きを踏むとともに、身体拘束の解消に向けての道筋を明確にして、職員全体で取り組む必要があります。

2.身体拘束とは

身体拘束の具体的な内容としては、以下のような行為が該当すると考えられます。
1 車いすやベッド等に縛り付ける。
2 手指の機能を制限するために、ミトン型の手袋を付ける。
3 行動を制限するために、介護服(つなぎ服)を着せる。
4 支援者が自分の体で利用者を押さえつけて行動を制限する。
5 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
6 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

3.やむを得ず身体拘束を行うときの留意点

「設備及び運営に関する基準」には、緊急やむを得ない場合を除き身体拘束等を 行ってはならないとされています。さらに、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊

急やむを得ない理由その他必要な事項を記録しなければならないとされています。緊急やむを得ない場合とは、支援の工夫のみでは十分に対応できないような、一時的な事態に限定されます。当然のことながら、安易に緊急やむを得ないものとして身体拘束を行わないように、慎重に判断することが求められます。具体的には「身体拘束ゼロへの手引き」(厚生労働省身体拘束ゼロ作戦推進会議 2001 年 3 月)に基づく以下の要件に沿って検討する方法が考えられます。
なお、以下の 3 要件に全て当てはまる場合であっても、身体拘束を行う判断は慎重に行います。

【やむを得ず身体拘束を行う 3 要件】

1 切迫性	利用者本人または他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高いことが要件となります。切迫性を判断する場合には、身体拘束を行うことにより本人の日常生活等に与える悪影響を勘案し、それでもなお身体拘束を行うことが必要な程度まで利用者本人等の生命または身体が危険にさらされる可能性が高いことを確認する必要があります。
2 非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないことが要件となります。非代替性を判断する場合には、まず身体拘束を行わずに支援するすべての方法の可能性を検討し、利用者本人等の生命または身体を保護するという観点から、他に代替手法が存在しないことを複数の職員で確認する必要があります。また、拘束の方法についても、利用者本人の状態等に応じて最も制限の少ない方法を選択する必要があります。
3 一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的であることが要件となります。一時性を判断する場合には、本人の状態等に応じて必要とされる最も短い拘束時間を想定する必要があります。

【やむを得ず身体拘束を行うときの手続き】

1 組織による決定と個別支援計画への記載

やむを得ず身体拘束を行うときには、個別支援計画会議等で組織として慎重に検討・決定する必要があります。この場合、管理者、サービス提供管理責任者(児童発達支援管理責任者)、虐待防止責任者等の職員が出席していることが大切です。
身体拘束を行う場合には、個別支援計画に身体拘束の様態及び時間、緊急やむを得ない理由を記載します。これは、話し合いによって身体拘束の原因となる状況の分析を徹底して行い、身体拘束の解消に向けた取り組み方針や目標とする解消の時期などを統一した方針のもとで決定していくために行うものとなります。ここでも、利用者のニーズに応じた 個別の支援を検討することが重要です。

2 本人・家族への十分な説明

身体拘束を行う場合には、これらの手続きの中で、適宜利用者本人や家族に十分に説明をし、了解を得ることが必要となります。

3 必要な事項の記録

身体拘束を行った場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記録します。

第 5 章 個人情報の保護について

第 1 趣旨【法第 1 条関係】

〈1 本ガイドラインの趣旨〉

このガイドラインは、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号。以下「法」という。)第 6 条及び第 8 条の規定に基づき、また、第 7 条第 1 項に基づく「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。以下「基本方針」という。)を踏まえ、社会福祉法(昭和 26 年法律第 45 号)第 2 条(第 2 項第 3 号並びに第 3 項第 4 号、第 9 号及び第 10 号を除く。)に規定する社会福祉事業を実施する事業者(以下「福祉関 係事業者」という。)が行う個人情報の適正な取扱いの確保に関する活動を支援するため、当該分野の実情や特性等を踏まえ、福祉関係事業者が講じる 措置が適切かつ有効に実施されるよう具体的な指針として定めるものである。

法は、個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の有用性に配慮しつつ、 消費者等、個人の権利利益を保護することを目的としており(法第 1 条)、 当該目的は、このガイドラインにおいても同様である。

このガイドラインにおいて「～ならない。」(「努めなければならない」 を除く。)と記載している規定については、法の義務規定の対象である個人情報取扱事業者の法的義務であるため、個人情報取扱事業者である福祉関係 事業者が従わない場合には、厚生労働大臣により、法違反と判断される可能性がある。

また、このガイドラインにおいて「望ましい」と記載している規定については、福祉関係事業者がそれに従わない場合、個人情報取扱事業者であるか 否かを問わず、法違反と判断されることはない。

なお、法違反と判断されることはない場合においても、法の基本理念(法 第 3 条)も踏まえ、個人情報を適切に取り扱うことが望まれるものである (「第 3.このガイドラインの適用対象者の範囲」も参照)。

なお、このガイドラインにおいて記載した具体例については、このガイド ラインの適用をこれに限定する趣旨で記載したものではない。また、記載した具体例においても、個別ケースによって別途考慮すべき要素があり得るので注意を要する。

(目的)

法第 1 条 この法律は、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し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、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する。

(基本理念)

法第 3 条 個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない。

(法制上の措置等)

法第 6 条 政府は、個人情報の性質及び利用方法にかんがみ、個人の権利利益の一層の保護を図るため特にその適正な取扱いの厳格な実施を確保する必要がある個人情報について、保護のための格別の措置が講じられるよう必要な法制上の措置その他の措置を講ずるものとする。

法第 7 条 1 政府は、個人情報の保護に関する施策の総合的かつ一体的な推進を図るため、個人情報の保護に関する基本方針(以下「基本方針」という。)を定めなければならない。(地方公共団体等への支援)

法第 8 条 国は、...(中略)...国民又は事業者等が個人情報の適正な取扱いの確保に関して行う活動を支援するため、情報の提供、事業者等が講ずべき措置の適切かつ有効な実施を図るための指針の策定その他の必要な措置を講ずるものとする。(主務大臣)

法第 36 条 1 この節の規定における主務大臣は、次のとおりとする。ただし、内閣総理大臣は、この節の規定の円滑な実施のため必要があると認める場合は、個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち特定のものについて、特定の大臣又は国家公安委員会(以下「大臣等」という。)を主務大臣に指定することができる。

1.個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち雇用管理に関するものについては、厚生労働大臣(船員の雇用管理に関するものについては、国土交通大臣)及び当該個人情報取扱事業者が行う事業を所管する大臣等

2.個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち前号に掲げるもの以外のものについては、当該個人情報取扱事業者が行う事業を所管する大臣等

(基本方針)

国が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する事項

分野ごとの個人情報の保護の推進に関する方針

1.各省庁が所管する分野において講ずべき施策

個人情報の保護については、法の施行前も、事業者の取り扱う個人情報の性質や利用方法等の実態を踏まえつつ、事業等分野ごとのガイドライン等に基づく自主的な取組が進められてきたところである。このような自主的な取組は、法の施行後においても、法の定めるルールの遵守と相まって、個人情報保護の実効を上げる上で、引き続き期待されるところであり、尊重され、また、促進される必要がある。このため、各省庁は、法の個人情報の取扱いに関するルールが各分野に共通する必要最小限のものであること等を踏まえ、それぞれの事業等の分野の実情に応じたガイドライン等の策定・見直しを検討するとともに、事業者団体等が主体的に行うガイドラインの策定等に対しても、情報の提供、助言等の支援を行うものとする。

また、悪質な事業者の監督のため、個人情報取扱事業者に対する報告の徴収等の主務大臣の権限等について、これを適切に行使するなど、法等の厳格な適用を図るものとする。

2.特に適正な取扱いを確保すべき個別分野において講ずべき施策個人情報の性質や利用方法等から特に適正な取扱いの厳格な実施を確保する必要がある分野については、各省庁において、個人情報を保護するための格別の措置を各分野(医療、金融・信用、情報通信等)ごとに講じるものとする。

<2 本ガイドラインの基本的考え方>

個人情報の取扱いについては、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」と規定されていることを踏まえ、個人情報を取り扱う全ての者は、その目的や態様を問わず 、個人情報の性格と重要性を十分認識し、その適正な取扱いを図らなければならない。

福祉関係事業者は、多数の利用者やその家族に関して、他人が容易には知り得ないような個人情報を詳細に知り得る立場にあり、社会福祉分野は個人情報の適正な取扱いが特に強く求められる分野であると考えられる。その中でも、1.保護施設における被保護者の生活記録や困窮に至った事情、2.障害 者支援施設における利用者の障害の種類及び程度、3.保育所における児童の 両親の就業状況、4.児童養護施設における児童の生育歴や家庭環境、5.婦人保護施設における入所者の家族の状況、6.社会福祉協議会における世帯更生資金の借受人の経済状況等は特に適正な取扱いが強く求められる情報であると考えられる。

このガイドラインでは、法の趣旨を踏まえ、福祉関係事業者における個人 情報の適正な取扱いが確保されるよう、当該事業者が遵守すべき事項及び遵 守することが望ましい事項をできる限り具体的に示している。

〈3 福祉関係事業者が行う措置の透明性の確保と対外的明確化〉
福祉関係事業者は、個人情報保護に関する考え方や方針(いわゆるプライバシーポリシー、プライバシーステートメント等)及び個人情報の取扱いに関する規則を策定し、それらを対外的に公表することが求められる。また、サービス利用者等から、自己の個人情報がどのように取り扱われているか等について知りたいという求めがあった場合は、当該規則に基づき、迅速に情報提供を行うべきである。
プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等においては福祉関係事業者が個人の人格尊重の理念の下に個人情報を取り扱うこと及び関係法令、本ガイドライン等を遵守すること等を定め、個人情報の取扱いに関する規則においては個人情報に係る安全管理措置の概要、本人等からの開示等の手続、第三者提供の取扱い、苦情への対応等について具体的に定めることが考えられる。 なお、利用目的等を広く公表することについては、以下のような趣旨があることに留意すべきである。
1 福祉関係事業者で個人情報が利用される意義について本人等の理解を得ること
2 福祉関係事業者において、法を遵守し、個人情報保護のため積極的に取り組んでいる姿勢を対外的に明らかにすること。
〈4 責任体制の明確化と窓口の設置等〉
福祉関係事業者は、個人情報の適正な取扱いを推進し、漏えい等の問題に対処する体制を整備する必要がある。このため、個人情報の取扱いに関し、専門性と指導性を有し。事業者の全体を統括する組織体制・責任体制を構築し、規則の策定や安全管理措置に係る計画策定及び当該措置の実施を効果的 に行える体制を構築するよう努めるものとする。
また、福祉サービスの利用者本人又はホゴシャに対しては、利用開始時等に個人情報の利用目的を説明するなど、必要に応じて分かりやすい説明を行う必要があるが、加えて、福祉サービスの利用者等が疑問に感じた内容を、いつでも、気軽に問い合わせすることができる窓口機能を確保することが重要である。
〈5 他の法令等との関係〉
福祉関係事業者は、個人情報の取扱いに当たり、法、基本方針及び本ガイドラインに示す項目の

ほか、個人情報保護又は守秘義務に関する他の法令等（関係資格法等）の規定を遵守しなければならない。

〈6 認定個人情報保護団体における取組〉

法第 37 条においては、個人情報取扱事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的とする業務を行う法人等は主務大臣の認定を受けて認定個人情報 保護団体となることができることとされている。認定個人情報保護団体となる福祉関係の団体等は、個人情報保護に関する普及・啓発を推進するほか、 法の趣旨に沿った指針等を自主的なルールとして定めたり、個人情報の取扱いに関する福祉サービスの利用者等のための相談窓口を開設するなど、積極 的な取組を行うことが期待されている。

第 2 定義

〈1 個人情報〉

「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、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もの(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こととなるものを含む。)をいう。

「個人に関する情報」とは、氏名、性別、生年月日、住所、年齢、職業、 続柄等の事実に関する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書等の属性に関する判断や評価を表す全ての情報を指し、公刊物等によって公にさ れている情報や、映像、音声による情報も含まれる。これら「個人に関する 情報」が、氏名等と相まって「特定の個人を識別することができる」ことに なれば、それが「個人情報」となる。

福祉関係事業者、福祉関係事業に従事する者及びこれらの関係者が福祉サ ービスを提供する過程で、サービス利用者等の心身の状況、その置かれている環境、他の福祉サービス又は保健医療サービスの利用状況等の記録は、記載された氏名、生年月日、その他の記述等により一般的に特定の個人を識別することができることから、個人情報に該当する場合が多い。

なお、生存しない個人の情報については法の対象とされていないが、福祉サービスの利用者が死亡した後においても、福祉関係事業者が当該者の情報を保存している場合には、漏えい、滅失又は毀損等の防止を図るなど適正な取扱いに取り組むことが期待されている。また、家庭環境に関する情報のように、生存しない個人に関する情報が、同時に、遺族等の生存する個人に関する情報に当たる場合には、当該生存する個人に関する情報として法の対象となる。

また、福祉サービス利用者のみならず、利用者の家族、施設の職員、ボラ ンティア等の個人情報も法の対象であり、「個人」には外国人も当然に含まれる。

〈2 個人情報の匿名化〉

個人情報の匿名化とは、個人情報から、当該情報に含まれる氏名、生年月日、住所の記述等、個人を識別する情報を取り除くことで、特定の個人を識別できないようにすることをいう。匿名化された情報は個人情報ではなくなり、法や本ガイドラインの対象外となる。

顔写真については、一般的には目の部分にマスキングすることで特定の個人を識別できないと考えられる。なお、必要な場合には、その人と関わりのない符号又は番号を付すこともある。

このような処理を行った場合であっても、事業者内で個人情報を利用する場合は、事業者内で得られる

他の情報や匿名化に際して付された符号又は番 号と個人情報との対応表等と照合することで特定の個人が識別される(匿名化できていない)ことも考えられることから、当該情報の利用目的や利用者等を勘案した処理を行う必要があり、あわせて本人の同意を得るなどの対応も考慮する必要がある。
また、特定のサービス利用者の事例を学会で発表したり、学会誌で報告したりする場合は、一般的には氏名等を消去することで匿名化されると考えられるが、事例により十分な匿名化が困難な場合は、本人の同意を得なければならない。

〈3 個人情報データベース等〉

「個人情報データベース等」とは、特定の個人情報をコンピュータを用いて検索することができるように体系的に構成した、個人情報を含む情報の集合体、又はコンピュータを用いていない場合であっても、紙面で処理した個人情報を一定の規則(例えば、五十音順等)に従って整理・分類し、特定の 個人情報を容易に検索することができるよう、目次、索引、符号等を付し、 他人によっても容易に検索可能な状態に置いているものをいう。

法第 2 条 1 この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、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もの(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こととなるものを含む。)をいう。

法第 2 条 2 この法律において「個人情報データベース等」とは、個人情報を含む情報の集合物であって次に掲げるものをいう。
一 特定の個人情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの
二 前号に掲げるもののほか特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものとして政令で定めるもの
(個人情報データベース等)
令第 1 条 個人情報の保護に関する法律(以下「法」という。)第 2 条第 2 項第 2 号の政令で定めるものは、これに含まれる個人情報を一定の規則に従って整理することにより特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成した情報の集合物であって、目次、索引その他検索を容易にするためのものを有するものをいう。

〈4 個人データ〉

「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

〈5 個人情報取扱事業者〉

「個人情報取扱事業者」とは、次に掲げる者を除いた、個人情報データベ ース等を事業の用に供している者をいう。

ア 国の機関
イ 地方公共団体

ウ 独立行政法人等(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(平成 15 年法律第 59 号)第 2 条第 1 項に規定する独立行政法人等をいう。)

エ 地方独立行政法人(地方独立行政法人法(平成 15 年法律第 118 号) 第 2 条第 1 項に規定する地方独立行政法人をいう。)

オ その取り扱う個人情報の量及び利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれがない者 オでいう者とは、その事業の用に供する個人情報データベース等を構成す る個人情報によって識別される特定の個人の数の合計が、過去 6 か月以内の いずれの日においても 5,000 を超えない者とする(個人情報の保護に関す る法律施行令(平成 15 年政令第 507 号。以下「施行令」という。)第 2 条)。5,000 を超えるか否かは、福祉関係事業者が管理する全ての個人情 報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数の 総和により判断する。ただし、同一人物の重複分は除くものとする。
ここでいう「事業の用に供している」の「事業」とは、一定の目的をもって反復継続して遂行される同種の行為であって、かつ、社会通念上事業と認 められるものをいい、営利事業のみを対象とするものではない。

法第 2 条

4 この法律において「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

また、「個人情報データベース等」が次の要件の全てに該当する場合には 、それを構成する個人情報によって識別される特定の個人の数は、5,000 の数に数えない。
・個人情報データベース等の全部又は一部が他人の作成によるものであること
・氏名、住所・居所、電話番号のみが掲載された個人情報データベース等であること、又は、不特定かつ多数の者に販売することを目的として発行され、かつ、不特定かつ 多数の者により随時に購入することができ、又はできた個人情報データ ベース等(例えば、自治体職員録や弁護士会名簿)であること
・福祉関係事業者自らが、その個人情報データベース等を事業の用に供 するに当たり、新たに個人情報を加えることで特定の個人の数を増やし たり、他の個人情報を付加したりして、個人情報データベース等そのも のを編集・加工していないことなお、法人格を有しない団体(任意団体)や一般個人であっても、個人情 報取扱事業者に該当し得る。

法 2 条

3 この法律において「個人情報取扱事業者」とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。ただし、次に掲げる者を除く。

一 国の機関

二 地方公共団体

三 独立行政法人等(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(平成 15 年法律第 59 号)第 2 条第 1 項に規定する独立行政法人等をいう。以下同じ。)

四 地方独立行政法人(地方独立行政法人法(平成 15 年法律第 118 号)第 2 条第 1 項に規定する地方独立行政法人をいう。以下じ。)

五 その取り扱う個人情報の量及び利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが尐ないものとして政令で定める者(個人情報取扱事業者から除外される者)

令第 2 条 法第 2 条第 3 項第 5 号の政令で定める者は、その事業の用に供する個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数(当該個人情報データベース等の全部又は一部が他人の作成に係る個人情報データベース等であって、次の各号のいずれかに該当するものを編集し、又は加工することなくその事業の用に供するときは、当該個人情報データベース等の全部又は一部を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数を除く。)の合計が過去 6 月以内のいずれの日においても 5 千を超えない者とする。

一 個人情報として次に掲げるもののみが含まれるもの

イ 氏名

ロ 住所又は居所(地図上又は電子計算機の映像面上において住所又は居所の所在の場所を示す表示を含む。)

ハ 電話番号

二 不特定かつ多数の者に販売することを目的として発行され、かつ、不特定かつ多数の者により随時に購入することができるもの又はできたもの

〈6 本人〉

「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

〈7 保有個人データ〉

「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、本人又はその代理人から求められる開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三 者への提供の停止等の全てに応じることのできる権限を有する個人データをいう。
ただし、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害される ものとして次に掲げるもののほか、6 か月以内に消去(更新することは除 く。)することとなるものを除く。

ア 本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの
イ 違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの
ウ 国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの
エ 犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共の安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの

法第 2 条

6 この法律において個人情報について「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。法第 2 条

5 この法律において「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、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ことのできる権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるもの又は 1 年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

(保有個人データから除外されるもの)

令第 3 条 法第 2 条第 5 項の政令で定めるものは、次に掲げるものとする。

一 当該個人データの存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの

二 当該個人データの存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの

三 当該個人データの存否が明らかになることにより、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの

四 当該個人データの存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共の安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの

（保有個人データから除外されるものの消去までの期間） 令第4条 法第2条第5項の政令で定める期間は、6月とする。

〈8 公表〉

「公表」とは、広く一般に内容を発表することをいう。ただし、公表に当たっては、福祉関係事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、合理的かつ適切な方法による必要がある。

（取得に際しての利用目的の通知等）

法第18条1 個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

3 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は変更された利用目的について本人に通知し、又は公表しなければならない。

4 前3項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

二 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

三 国の機関又は地方公共団体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であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

四 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

〈9 本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)〉

「本人の知り得る状態」とは、ウェブ画面への掲載、パンフレットの配布 、本人の求めに応じて遅滞なく回答を行うこと等、本人が知ろうとすれば、知ることができる状態をいい、常にその時点での正確な内容を本人の知り得 る状態に置く必要がある。必ずしもウェブ画面への掲載、又は事業所等の窓 口等へ掲示することが継続的に行われることまでを必要とするものではないが、福祉関係事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識 される合理的かつ適切な方法による必要がある。
なお、障害者については、ウェブ画面への音声データの掲載や点字文書の配布を行うことや、知的障害者等に対してあらかじめ必要な情報が本人の知りうる状態にあることを伝えておくこと等、その障害の特性に応じた適切な 配慮を行うことが望ましい。

（保有個人データに関する事項の公表等）

法第 24 条 1 個人情報取扱事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない。

一 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称

二 すべての保有個人データの利用目的（第 18 条第 4 項第 1 号から第 3 号までに該当する場合を除く。）

三 次項、次条第 1 項、第 26 条第 1 項又は第 27 条第 1 項若しくは第 2 項の規定による求めに応じる手続（第 30 条第 2 項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。）

四 前 3 号に掲げるもののほか、保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項として政令で定めるもの

<10 本人が容易に知り得る状態>

「本人が容易に知り得る状態」とは、事業所の窓口等への書面の掲示・備付けやホームページへの掲載その他の継続的方法により、本人が知ろうと思えば、時間的にも、その手段においても簡単に知ることができる状態をいい 、福祉関係事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法による必要がある。

なお、障害者については、事業所の窓口等への点字による書面の掲示・備付けやホームページへの音声データの掲載を行うことや、知的障害者等に対してあらかじめ必要な情報が本人の知りうる状態にあることを伝えておくこ と等、その障害の特性に応じた適切な配慮を行うことが望ましい。

（第三者提供の制限）

法第 23 条

2 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、前項の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。

一 第三者への提供を利用目的とすること。

二 第三者に提供される個人データの項目

三 第三者への提供の手段又は方法

四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。

3 個人情報取扱事業者は、前項第 2 号又は第 3 号に掲げる事項を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

4 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前 3 項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。

一 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合

二 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合

三 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。

5 個人情報取扱事業者は、前項第3号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

<11 本人に通知>

「本人に通知」とは、本人に直接内容を知らしめることをいい、本人に内容が認識されるように福祉関係事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、 合理的かつ適切な方法による必要がある。
なお、障害者については、手話、点字等の方法により通知することや、知的障害者等に対して平易な表現を用いて説明すること等、その障害の特性に応じた適切な配慮を行うことが望ましい。

※(参考)個人情報取扱事業者が本人に通知する場合

i)利用目的に係る通知をする場合

4(2)2、5(2)及び(4)の規定(法第18条第1項、第3項及び第4項)

ii)第三者提供に係る通知をする場合

7(3)及び(4)の規定(法第23条第2項、第3項、第4項第3号及び第5項)

iii)本人の求めに対応する場合

8(1)2の規定(法第24条第2項及び第3項)、8(2)1の規定(法第25条第2項)、

8(3)2の規定(法第26条第2項)、8(4)3の規定(法第27条第3項)

<12 個人データ又は保有個人データの提供>

「提供」とは、個人データ又は保有個人データを第三者が利用可能な状態に置くことをいう。個人データ又は保有個人データが、物理的に提供されていない場合であっても、事業所等への備付けやネットワーク等を利用するこ とにより、個人データ又は保有個人データを第三者が利用(閲覧を含む。) できる状態にあれば(その権限が不えられていれば)、「提供」に当たる。

法第2条

5 この法律において「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、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ことのできる権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるもの又は1年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

（第三者提供の制限）

法第23条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

一 法令に基づく場合

二 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であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって本人の同意を得ることが困難であるとき。

四 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であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

2 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、前項の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。

一 第三者への提供を利用目的とすること。

二 第三者に提供される個人データの項目

三 第三者への提供の手段又は方法

四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。

4 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は前3項の規定の適用については第三者に該当しないものとする。

一 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合

二 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合

三 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。

（利用停止等）

法第27条

2 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第23条第1項の規定に違反して第三者に提供されているという理由によって、当該保有個人データの第三者への提供の停止を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該保有個人データの第三者への提供を停止しなければならない。ただし、当該保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止することが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

3 個人情報取扱事業者は、第1項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は前項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について第三者への提供を停止したとき若しくは第三者への提供を停止しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

<13 本人の同意>

「本人の同意」とは、本人が、個人情報取扱事業者の示す方法によって個人情報が取り扱われることを承諾する旨の当該本人の意思表示をいう(当該 本人であることを確認できていることが前提)。
また、同じく「本人の同意を得(る)」とは、本人の承諾の意思表示を当 該個人情報取扱事業者が認識することをいい、事業の性質及び個人情報の取 扱方法に応じ、本人が同意に係る判断を行うために必要と考えられる合理的 かつ適切な方法による必要がある。
なお、個人情報の取扱いに関して本人が同意したことによって生ずる結果について、未成年者、成年被後見人、被保佐人及び被補助人が判断できる能力を有していないなどの場合は、親権者や法定代理人等から同意を得る必要があり、一定の判断能力を有する未成年者等については、あわせて本人の同意を得ることが望ましい。また、被後見人等ではない知的障害者等の場合は 、本人の同意を得ることが必要であり、本人の同意にあわせて家族等の同意を得ることが望ましい。

(利用目的による制限)

法第 16 条 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

2 個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。

3 前二項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一 法令に基づく場合

二 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であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって本人の同意を得ることが困難であるき。

四 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であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

(第三者提供の制限)

法第 23 条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

一 法令に基づく場合

二 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であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって本人の同意を得ることが困難であるとき。

四 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であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

第 3 ガイドラインの適用対象者の範囲

このガイドラインは、社会福祉法第 2 条(第 2 項第 3 号並びに第 3 項第 4 号、第 9 号及び第 10 号を除く。)に規定する社会福祉事業を実施する 個人情報取扱事業者を対象とする。具体的には、保護施設、障害者支援施 設、婦人保護施設、児童福祉施設、母子福祉施設、授産施設、隣保館、へき地保健福祉館、へき地保育所、地域福祉センター、障害福祉サービス事業、障害児通所支援事業などの社会福祉事業を実施する個人情報取扱事業者である。

なお、介護保険法(平成 9 年法律第 123 号)に規定する居宅サービス事業、居宅介護支援事業及び介護保険施設を経営する事業、老人福祉法 (昭和 38 年法律第 133 号)に規定する老人居宅生活支援事業及び老人福祉施設を経営する事業その他高齢者福祉サービス事業を行う者が保有する介護関係の個人情報の取扱いについては、別途、「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」(平成 16 年 12 月 24 日通達)が定められている。

また、福祉サービス利用者への食事の提供など、福祉関係事業者から委託を受けた業務を遂行する事業者においては、本ガイドラインの第 6 の 2 に沿って適切な安全管理措置を講ずることが求められており、当該委託を行う福祉関係事業者は、業務の委託に当たり、本ガイドラインの趣旨を理解し、本ガイドラインに沿った対応を行う事業者を委託先として選定するとともに委託先事業者における個人情報の取扱いについて定期的に確認を行い、適切な運用が行われていることの確認や委託契約に適切な個人情報の取扱いの確保について明記すること等の措置を講ずる必要がある。個人情報取扱事業者に当たらない福祉関係事業者についても、法第 3 条に規定する基本理念を踏まえ、このガイドラインに定める事項を遵守することが望ましい。
なお、個人情報取扱事業者であるかどうかにかかわらず、社会福祉法、 生活保護法(昭和 25 年法律第 144 号)、児童福祉法(昭和 22 年法律 第 164 号)、身体障害者福祉法(昭和 24 年法律第 283 号)、知的障 害者福祉法(昭和 35 年法律第 37 号)、精神保健及び精神障害者福祉に 関する法律 (昭和 25 年法律第 123 号)、障害者の日常生活及び社会生活 を総合的に支援するための法律(平成 17 年法律第 123 号)、発達障害 者支援法(平成 16 年法律第 167 号)等の関係法令及び関係通知におけ る個人情報保護に係る規定等を遵守しなければならないことはいうまでもない。

（基本理念）

法第 3 条 個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない。

第 4 個人情報の利用目的に関する義務

<1 利用目的の特定【法第 15 条第 1 項関係】>

(1) 福祉関係事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的(以下「利用目的」という。)をできる限り特定しなければならない。
利用目的の特定に当たっては、福祉関係事業者において個人情報が最終的にどのような事業の用に供されるかを、一般に本人が合理性をもって想定できる程度に具体的であることが望ましい。

(2) 福祉関係事業者が、法、施行令、基本方針及びこのガイドライン等を踏まえ、自らの個人情報の保護に関する考え方や方針(いわゆるプ ライバシーポリシー、プライバシーステートメント等)を策定・公表している場合には、その中に、消費者等、本人の権利利益保護の観点 から、事業活動の特性、規模及び実態を考慮して、「事業者がその事 業内容を勘案して顧客の種類ごとに利用目的の限定に自主的に取り組むなど、本人にとって利用目的がより明確になるようにする」といった点を考慮した記述をできるだけ盛り込むことが望ましい。

（利用目的の特定）

法第 15 条 1 個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的（以下「利用目的」という。）をできる限り特定しなければならない。

【基本方針】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項 (1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2 の(3)の 1 の各省庁のガイドライン等に則し、個人情 報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、引き続き体制の整 備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各 事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

1 事業者が行う措置の対外的明確化

事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を策定・公表することにより、個人情報を目的外に利用しないことや苦情処理に適切に取り組むこと等を宣言するとともに、事業者が関係法令等を遵守し、利用目的の通知・公表、開示等の個人情報の取扱いに関する諸手続について、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することが、事業活動に対する社会の信頼を確保するために重要である。

2 消費者等の権利利益の一層の保護

上記 1 で示した、事業者の個人情報保護を推進する上での考え方や方針には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、以下に掲げる点を考慮した記述を盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことも重要である。

・事業者がその事業内容を勘案して顧客の種類ごとに利用目的を限定して示したり、事業者が本人の選択による利用目的の限定に自主的に取り組んだりするなど、本人にとって利用目的がより明確になるようにすること。

<2 利用目的の変更【法第 15 条第 2 項･法第 18 条第 3 項関係】>

(1) 福祉関係事業者は、1 の規定により特定した利用目的を変更する場合には、変更後の利用目的が変更前の利用目的からみて、社会通念上 、本人が想定できる範囲を超えないようにしなければならない。

(2) 変更された利用目的は、本人に通知し、又は公表しなければならない。

(3) 本人が想定できる範囲を超えて利用目的の変更を行う場合には、3 の規定(法第 16 条第 1 項)により、本人の同意を得なければならない。

(4) 個人情報を取得する時点で本人の同意があった場合で、その後、本 人から利用目的の一部についての同意を取り消す旨の申出があった場 合は、その後の個人情報の取扱いについては、本人の同意のあった範 囲に限定する。

（利用目的の特定）

法第 15 条

2 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

（取得に際しての利用目的の通知等）

法第 18 条

3 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について本人に通知し又は公表しなければならない。

<3 利用目的による制限【法第 16 条第 1 項関係】>

福祉関係事業者は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、1 の規定により特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。ただし、あらかじめ本人の同意を得るために個人情報を利用すること(同意を得るために本人の連絡先を利用して電話をかける等)は、当初特定した利用目的にない場合にも、目的外利用には当たらない。

<4 利用目的による制限(事業継承の場合)【法第 16 条第 2 項関係】>

福祉関係事業者は、合併、分社化、営業譲渡等により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取扱ってはならない。ただし、あらかじめ本人の同意を得るために個人情報を利用すること、個人情報を匿名化するために個人情報に加工を行うことは、承継前の利用目的にない場合にも、目的外利用には当たらない。

<5 利用目的による制限の例外【法第 16 条第 3 項関係】>

次に掲げる場合については、3 又は 4 の規定により本人の同意を得ることが求められる場合であっても、本人の同意は丌要である。

(1)法令に基づいて、利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱う場合

社会福祉法に基づく立入検査、児童虐待の防止等に関する法律(平成 12 年法律第 82 号)に基づく児童虐待に係る通告、障害者虐待の防止、 障害者の養護者に対する支援等に関する法律(平成 23 年法律第 79 号)に基づく障害者虐待に係る通報、刑事訴訟法(昭和 23 年法律第 131 号)に基づく令状による捜査や捜査に必要な取調べ、地方税法(昭和 25 年法律第 266 号)に基づく質問検査などが当たる。

なお、捜査機関の行う任意調査(刑事訴訟法第 197 条第 1 項)のよう な任意によるものであっても、法令に基づく場合は本人の同意を得る必要 がない。また、「法令に基づく場合」であっても、利用目的以外の目的で 個人情報を取り扱う場合は、当該法令の趣旨を踏まえ、その取り扱う範囲 を真に必要な範囲に限定することが求められる。

(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である場合

(3)児童虐待事例について関係機関と情報交換する場合等、公衆衛生の 向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であっ て、本人の同意を得ることが困難である場合

(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であって本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれが ある場合

（利用目的による制限）

法第 16 条 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

2 個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。

3 前 2 項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一 法令に基づく場合

二 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であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって本人の同意を得ることが困難であるとき。

四 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であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

第 5 個人情報の取得に関する義務 <1 適正な取得【法第 17 条関係】>

福祉関係事業者は、偽りその他丌正な手段により、又は十分な判断能力を有していない子供、障害者等から個人情報を取得してはならない。

<2 取得時の利用目的の通知又は公表【法第 18 条関係】>

福祉関係事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

<3 書面等による直接取得時の利用目的の明示【法第 18 条第 2 項関係】>

福祉関係事業者は、契約書、懸賞応募はがき、アンケートやユーザー入 力画面への打ち込みなど書面等により、直接本人から個人情報を取得する 場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産(法人の所有のものも含む。以下同 じ。)の保護のために緊急に必要がある場合は、あらかじめ本人に対し、その利用目的を明示する必要はないが、その場合には、2 の規定(法第 １８ 条第 1 項)に基づいて、取得後速やかにその利用目的を本人に通知し、 又は公表しなければならない。 なお、「本人に対し、その利用目的を明示」とは、本人に対し、その利用目的を明確に示すことをいい、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法による必要がある。
なお、障害者については、手話、点字等の方法により本人に対し、その利用目的を明示することや、知的障害者等に対して平易な表現を用いて説明すること等、その障害の特性に応じた適切な配慮を行うことが望ましい。

〈4 利用目的の通知等をしなくてよい場合【法第 18 条第 4 項】〉

次に掲げる場合については、2、3 及び第 4 の 2(2)の規定(法第 １８ 条第 1 項から第 3 項まで)は適用しない。

(1) 児童虐待や障害者虐待に関連した情報の利用目的を加害者である本 人に通知することにより、虐待を悪化させるおそれがある場合等、利 用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生 命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

(2) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより福祉関係事業者の権利または正当な利益を害するおそれがある場合

(適正な取得)

法第 17 条 個人情報取扱事業者は、偽りその他丌正の手段により個人情報を取得してはならない。

(3) 犯罪の捜査等への協力要請を受け、捜査機関等から被疑者に関する 容姿その他の特徴等の情報を取得した場合等、国の機関又は地方公共 団体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 場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
(4) 在宅サービスを行う場合に、自宅の住所、電話番号といった個人情 報を取得し、在宅サービスのためのみに利用する場合等、取得の状況 から見て利用目的が明らかであると認められる場合

(取得に際しての利用目的の通知等)

法第 18 条 個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

2 個人情報取扱事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面(電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。以下この項において同じ。)に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あ

らかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。

3 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は変更された利用目的について本人に通知し、又は公表しなければならない。

4 前3項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

二 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

三 国の機関又は地方公共団体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であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

四 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

第6 個人データの管理に関する義務

<1 データ内容の正確性の確保【法第 19 条関係】>

福祉関係事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。
なお、第三者提供により他の福祉関係事業者から個人情報を入手した際に当該個人情報の内容に疑義が生じた場合には、記載内容の事実に関して本人又は情報の提供を行った者に確認をとることが望ましい。

<2 安全管理措置【法第 20 条関係】>

福祉関係事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人データの安全管理のため、組織的、人的、物理的及び技術的安全管理措置を講じなければならない。その際、福祉関係事業者において、個人データが漏えい、滅失又は毀損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質、個人データの取扱状況及び個人データを記録した媒体の性質等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講ずるものとする。
例えば、入退館(室)管理の実施や機器・装置等の固定等の物理的安全管理措置、個人データを取り扱う情報システムについて個人情報データに対するアクセス管理(ID やパスワード等による認証、各職員の業務内容に応じて業務上必要な範囲にのみアクセスできるようなシステム、個人情報データにアクセスする必要がない職員がアクセスできないようなシステムの採用等)や、個人情報データに対するアクセス記録の保存等の技術的安全管理措置、保存する個人データと廃棄又

は消去する個人データを区別し、不要となった個人データを、焼却や溶解など復元不可能な状態にして廃棄する等の措置を講ずるものとする。また、福祉関係事業者は、安全管理措置に関する取組を一層推進するため、安全管理措置が適切であるかどうかを一定期間ごとに検証するほか必要に応じて福祉サービスの第三者評価など外部機関による検証を受け改善を図ることが望ましい。

（安全管理措置）

法第 20 条 個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

【基本方針】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項 (1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2 の(3)の 1 の各省庁のガイドライン等に則し、個人情 報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、引き続き体制の整 備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各 事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

3 責任体制の確保

事業運営において個人情報の保護を適切に位置づける観点から、外部からの丌正アクセスの防御対策のほか、個人情報保護管理者の設置、内部関係者のアクセス管理や持ち出し防止策等、個人情報の安全管理について、事業者の内部における責任体制を確保するための仕組みを整備することが重要である。

（以下略）

5 安全管理措置の程度

事業者において、その取り扱う個人情報の適切な保護が確保されるためには、漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質及び個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講じることが重要である。

その際には、個人データを記録した媒体の性質に応じた安全管理措置を講じることが重要である。

例えば、丌特定多数者が書店で随時に購入可能な名簿で、事業者において全く加工をしていないものについては、個人の権利利益を侵害するおそれは低いと考えられることから、それを処分するために文書細断機等による処理を行わずに廃棄し、又は廃品回収に出したとしても、事業者の安全管理措置の義務違反にはならないものとして取り扱うことができるものとする。

<3 従業者の監督【法第 21 条関係】>

福祉関係事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督をしなければならない。
その際、個人データが漏えい、滅失又は毀損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質及び個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じ、個人データを取り扱う従業者に対する教育並びに研修等の内容及び頻度を充実させるなど、必要かつ適切な措置を講じる必要がある。特に、関係各法において守秘義務が設けられている場合には、その順守を徹底する必要がある。

(関係各法において守秘義務が設けられている例)

・ 社会福祉士(社会福祉士及び介護福祉士法(昭和 62 年法律第 30 号)第 46 条)

・ 介護福祉士(社会福祉士及び介護福祉士法第 46 条)

・ 精神保健福祉士(精神保健福祉士法(平成 9 年法律第 131 号)第 40 条)

・ 保育士(児童福祉法第 18 条の 22)

・ 指定居宅介護事業所の従業者及び管理者(障害者の日常生活及び社会

生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事 業等の人員、設備及び運営に関する基準(平成 18 年厚生労働省令第 171 号。以下「指定障害福祉サービス等基準」という。)第 36 条第 1 項及び第 2 項)

・ 指定重度訪問介護事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉サービス 等基準第 43 条第 1 項)

・ 指定同行援護及び指定行動援護事業所の従業者及び管理者(指定障害 福祉サービス等基準第 43 条第 2 項)

・ 基準該当居宅介護事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉サービス 等基準第 48 条第 1 項)

・ 基準該当重度訪問介護事業所、基準該当同行援護事業所及び基準該当 行動援護事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉サービス基準第 48 条第 2 項)

・ 指定療養介護事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉サービス等基 準第 76 条)

・ 指定生活介護事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉サービス等基 準第 93 条)

・ 指定短期入所事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉サービス等基 準第 125 条)

・ 指定重度障害者等包拢支援事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉 サービス等基準第 136 条)

・ 指定共同生活介護事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉サービス 等基準第 154 条)

・ 指定自立訓練(機能訓練)事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉 サービス等基準第 162 条)

・ 指定自立訓練(生活訓練)事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉 サービス等基準第 171 条)

・ 指定就労移行支援事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉サービス 等基準第 184 条)

・ 指定就労継続支援 A 型事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉サー ビス等基準第 197 条)

・ 指定就労継続支援 B 型事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉サー ビス等基準第 202 条)

・ 基準該当就労継続支援 B 型事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉 サービス等基準第 206 条)

・ 指定共同生活援助事業所の従業者及び管理者(指定障害福祉サービス 等基準第 213 条)

・ 特定基準該当障害福祉サービス事業所の従業者及び管理者(指定障害 福祉サービス等基準第 223 条)

・ 指定障害者支援施設等の従業者及び管理者(障害者の日常生活及び社 会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の 人員、設備及び運営に関する基準(平成 18 年厚生労働省令第 172 号)第 49 条)

・ 地域活動支援センターの職員(障害者の日常生活及び社会生活を総合 的に支援するための法律に基づく地域活動支援センターの設備及び運営 に関する基準(平成 18 年厚生労働省令第 175 号)第 15 条第 1 項及 び第 2 項)

・ 指定児童発達支援事業所の従業者及び管理者(児童福祉法に基づく指 定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準(平成 24 年厚 生労働省令第 15 号。以下「指定通所支援等基準」という。)第 47 条 第 1 項及び第 2 項)

・ 指定医療型児童発達支援事業所の従業者及び管理者(指定通所支援等 基準第 64 条)

・ 指定放課後等デイサービス事業所の従業者及び管理者(指定通所支援 等基準第 71 条)

・指定保育所等訪問支援事業所の従業者及び管理者(指定通所支援等基準第 79 条)

・ 指定福祉型障害児入所施設の従業者及び管理者(児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準(平成 24 年厚生労働省令第 16 号)第 44 条第 1 項及び第 2 項)

・ 指定医療型障害児入所施設の従業者及び管理者(児童福祉法に基づく 指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準第 57 条)・ 身体障害者社会参加支援施設の職員(身体障害者社会参加支援施設の 設備及び運営に関する基準(平成 15 年厚生労働省令第 21 号)第 9 条

第 1 項及び第 2 項)

・ 地域子育て支援拠点事業に従事する者(児童福祉法第 34 条の 11 第 2 項)

・ 発達障害者支援センターの役員若しくは職員又はこれらの職にあった者(発達障害者支援法第 15 条)なお、「従業者」とは、契約社員、嘱託社員、アルバイト、パートのみならず、理事、派遣労働者、ボランティア、実習生その他の当該事業者の指揮命令を受けて業務に従事する全ての者を含むものである。

(従業者の監督)

法第 21 条 個人情報取扱事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

【基本方針】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

個人情報取扱事業者に関する事項個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2 の⑶の 1 の各省庁のガイドライン等に則し、個人情報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、引き続き体制の整 備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

4 従業者の啓発

事業者において、個人情報の漏えい等の防止等、その取り扱う個人情報の適切な保護が確保されるためには、教育研修の実施等を通じて、個人情報を実際に業務で取り扱うこととなる従業者の啓発を図ることにより、従業者の個人情報保護意識を徹底することが重要である。

<4 委託先の監督【法第 22 条関係】>

福祉関係事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、委託した個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者（以下「委託先」という。）に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

その際、個人データが漏えい、滅失又は毀損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質及び個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講じるものとする。

また、当該業務が再委託された場合で、再委託を受けた者が不適切な取扱いを行ったことにより問題が生じた場合は、福祉関係事業者や委託先が責めを負うこともあり得るので、再委託を行うに当たっては、福祉関係事業者への文書による通知を求めるなど、必要な措置を講じる必要がある。

なお、個人データの管理委託を伴わない場合であっても、就労移行支援事業所又は就労継続支援事業所における施設外就労などにより、当該福祉関係事業者以外の者に個人データの全部又は一部が取り扱われることとなる場合には、同様の措置を講じることが望ましい。

（委託先の監督）

法第 22 条 個人情報取扱事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

【基本方針】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項 (1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2 の(3)の 1 の各省庁のガイドライン等に則し、個人情 報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、引き続き体制の整 備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各 事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

1 事業者が行う措置の対外的明確化

事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針(いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等)を策定・公表することにより、個人情報を目的外に利用しないことや苦情処理に適切に取り組むこと等を宣言するとともに、事業者が関係法令等を遵守し、利用目的の通知・公表、開示等の個人情報の取扱いに関する諸手続について、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することが、事業活動に対する社会の信頼を確保するために重要である。

2 消費者等の権利利益の一層の保護

上記 1 で示した、事業者の個人情報保護を推進する上での考え方や方針には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、以下に掲げる点を考慮した記述を盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことも重要である。

・ 委託の有無、委託する事務の内容を明らかにする等、委託処理の透明化を進めること。

3 責任体制の確保

(中略)

また、個人情報の取扱いを外部に委託することとなる際には、委託契約の中で、個人情報の流出防止をはじめとする保護のための措置が委託先において確保されるよう、委託元と委託先のそれぞれの責任等を明確に定めることにより、再委託される場合も含めて実効的な監督体制を確保することが重要である。

第 7 個人データの第三者提供に関する義務

<1 第三者提供の制限に関する原則【法第 23 条第 1 項関係】>

福祉関係事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第 三者に提供してはならない。仮に利用目的として、「××施設に入所者の 個人情報を提供すること」と公表している場合であっても、第三者提供の 制限(第 23 条)の規定は別途適用されるので、実際に××施設に入所者 の個人情報を提供する場合には本人の同意が必要となる。

<2 第三者提供の制限に関する例外【法第 23 条第 1 項関係】>

次の各号のいずれかに該当する場合については、1 の規定にかかわらず個人データを第三者に提供することができる。

1 法令に基づく場合

(例)

・ 保護施設を利用する被保護者について、保護の変更、停止又は廃止を必要とする事由が生じたと認めるときの、保護の実施機関への届出(生活保護法第 48 条第 4 項)

・ 児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者による児童相談所等への通告(児童虐待の防止等に関する法律第 6 条)

・ 障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した者による市町村等への通報(障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律第 7 条、第 16 条及び第 22 条)

・ 保育所が保護者の依頼を受けて行う、市町村への保育所入所申込書の提出(児童福祉法第 24 条第 2 項)

・ 要保護児童を発見した者による児童相談所等への通告(児童福祉法 第 25 条)

・ 指定障害福祉サービスの提供を行っているときに、利用者に病状の急変が生じた場合等の医療機関への連絡等(指定障害福祉サービス等基準第 28 条及び第 64 条)

・ 施設障害福祉サービスの提供を行っているときに、利用者に病状の急変が生じた場合等の医療機関への連絡等(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準第 37 条)

・ 指定通所支援を行っているときに障害児に病状の急変が生じた場合等の医療機関への連絡等(指定通所支援等基準第 34 条)

・ 指定入所支援を行っているときに障害児に病状の急変が生じた場合 等の医療機関への連絡等(児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準(第 29 条)

・ 指定障害福祉サービスを受けている支給決定障害者等が偽りその他不正な行為によって介護給付費等の支給を受け、又は受けようとしたときの市町村への通知(指定障害福祉サービス等基準第 29 条)

・ 施設障害福祉サービスを受けている支給決定障害者が偽りその他不正な行為によって介護給付費等を受け、又は受けようとしたときの市町村への通知(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準第 39 条)

・ 指定通所支援を受けている障害児に係る通所給付決定保護者が偽りその他丌正な行為によって障害児通所給付費等の支給を受け、又は受 けようとしたときの市町村への通知(指定通所支援等基準第 35 条及び第 62 条)

・ 指定入所支援を受けている障害児に係る入所給付を決定した保護者が偽りその他不正な行為によって障害児入所給付費等の支給を受け、 又は受けようとしたときの都道府県への通知(児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準第 32 条)

・ 指定障害福祉サービス事業者が提供した指定障害福祉サービスに関し、利用者等からの苦情に関して市町村が行う調査への協力(指定障害福祉サービス等基準第 39 条第 3 項)

・ 指定障害者支援施設等が提供した施設障害福祉サービスに関し、利用者等からの苦情に関して市町村が行う調査への協力(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準第 52 条第 3 項)

・ 障害児通所支援事業者等が提供した指定通所支援に関し、障害児等からの苦情に関して都道府県知事等が行う調査への協力(指定通所支 援等基準第 50 条第 3 項)

・ 指定障害児入所施設が提供した指定入所支援に関し、障害児等からの苦情に関して都道府県知事等が行う調査への協力(児童福祉法に基 づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準第 47 条第 3 項)

・ 指定障害福祉サービスの提供により事故が発生した場合の都道府県等への連絡(指定障害福祉サービス等基準第 40 条第 1 項)

・ 施設障害福祉サービスの提供により事故が発生した場合の都道府県等への連絡(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準第 54 条第 1 項)

・ 指定通所支援の提供により事故が発生した場合の都道府県等への連 絡(指定通所支援等基準第 52 条第 1 項)

・ 指定入所支援の提供により事故が発生した場合の都道府県等への連 絡(児童福祉法に基づく特定障害児入所施設等の人員、設備及び運営 に関する基準第 49 条第 1 項)

・ 地域活動支援センターのサービスにより事故が発生した場合の都道府県等への連絡(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する ための法律に基づく地域活動支援センターの設備及び運営に関する基準第 17 条第 1 項)

・ 身体障害者社会参加支援施設の支援により事故が生じた場合の市町 村等への連絡(身体障害者社会参加支援施設の設備及び運営に関する 基準第 12 条第 1 項)

・ 保護施設を利用する者に対する管理規程に従った必要な指導(生活 保護法第 48 条第 2 項)

・ 精神障害者社会復帰促進センターへの情報提供の協力(精神保健及 び精神障害者福祉に関する法律第 51 条の 4)

・ 厚生労働大臣又は都道府県知事が行う報告命令、厚生労働省又は都 道府県職員が行う質問等への対応(障害者の日常生活及び社会生活を 総合的に支援するための法律第 11 条第 1 項及び第 2 項並びに児童福 祉法第 57 条の 3 の 3 第 1 項及び第 3 項)

・ 厚生労働大臣等が行う報告命令、厚生労働省等職員が行う立入検査 等への対応(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するため の法律第 51 条の 3 第 1 項及び第 51 条の 32 第 1 項並びに児童福祉 法第 21 条の 5 の 26 第 1 項及び第 24 条の 39 第 1 項)

・ 厚生労働大臣が行う報告命令、厚生労働省職員が行う質問等への対 応(児童福祉法第 57 条の 3 の 3 第 2 項及び第 4 項)

・ 都道府県知事が行う報告命令、都道府県職員が行う立入検査等への 対応(社会福祉法第 70 条、生活保護法第 44 条第 1 項、身体障害者 福祉法第 39 条、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する ための法律第 81 条第 1 項、第 85 条第 1 項、児童福祉法第 24 条の 15 第 1 項、第 34 条の 5、第 34 条の 14 第 46 条第 1 項及び発達 障害者支援法第 16 条第 1 項)

・ 都道府県知事又は市町村長が行う報告命令、都道府県又は市町村職 員が行う立入検査等への対応(障害者の日常生活及び社会生活を総合 的に支援するための法律第 48 条第 1 項及び第 51 条の 27 第 1 項並 びに児童福祉法第 21 条の 5 の 21 第 1 項)

・ 都道府県が行う報告命令、都道府県職員が行う質問等への対応(児 童福祉法第 57 条の 3 第 2 項)

・ 市町村等が行う報告命令、市町村等職員が行う立入検査等への対応 (障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第 10 条第 1 項及び児童福祉法第 57 条の 3 の 2 第 1 項)

・ 市町村等が行う報告命令、市町村等職員が行う質問等への対応(障 害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第9条第 1項及び児童福祉法第 57 条の3第1項)

・ 市町村長が行う報告命令、市町村職員が行う立入検査等への対応(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第51 条の 27 第2項及び児童福祉法第 24 条の 34 第1項)

・ 政府等が実施する基幹統計調査の報告(統計法(平成 19 年法律第 53 号)第 13 条第2項)

なお、当該法令に、第三者提供を受ける相手方についての根拠のみあって、第三者提供をする義務までは課されていない場合、福祉関係事業者は、当該法令の趣旨に照らして第三者提供の必要性と合理性が認められる範囲内で対応するものとする。

2 人の生命、身体又は財産の保護のために個人データを第三者に提供する必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(例)

・ 急病となった場合、医師や看護師に対し、福祉関係事業者が状況を説明する場合
・ 福祉関係事業者が、暴力団員に関する情報を第三者と交換する場合

3 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に個人データを第三者に提供する必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(例)

・ 児童虐待のおそれのある家庭情報を、児童相談所、警察、学校、病院等が共有する必要があるとき

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福祉関係事業者が協力する場合であっ て、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそ れがあるときに、個人データを第三者に提供する場合

福祉関係事業者は、第三者に提供される個人データについて、本人の求 めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止する こととしている場合であって、次に掲げる事項について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、1 及び 2 の規定(法第 23 条第 1 項)にかかわらず、当該個人データを第三者に 提供することができる。

1 第三者への提供を利用目的とすること
2 第三者に提供される個人データの項目

(例)

・ 氏名、住所、電話番号
・ 氏名、商品購入履歴

3 第三者への提供の手段又は方法

(例)

・ 書籍として出版
・ インターネットに掲載

・ プリントアウトして他の施設関係者に手交

4 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること
ただし、福祉関係事業者がこの指定による第三者提供を行っている場合であって、2 又は 3 に掲げる事項を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

<4「第三者」に該当しないもの【法第 23 条第 4 項・第 5 項関係】>

次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は「第三 者」に該当しないものとし、1 から 3 までの規定(法第 23 条第 1 項から 第 3 項まで)にかかわらず、福祉関係事業者は当該個人データを提供する ことができる。

1 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合
2 合併、分社化、営業譲渡等による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
3 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、次に掲げる事項について、当該共同利用をする前にあらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いてあるとき

ア 共同利用をする旨
イ 共同して利用される個人データの項目
ウ 共同して利用する者の範囲
エ 利用する者の利用目的
オ 開示等の求め及び苦情を受け付け、その処理に尽力するとともに、個人データの内容等について、開示、訂正、停止又は消去(以下「利用停止等」という。)の権限を有し、個人データの安全管理等について共同利用者の中で第一次的に責任を有する事業者の氏名又は名称ただし、イ又はウの規定に掲げる事項を変更する場合は、あらかじめ本人の同意を得なければならない。
また、エ又はオの規定に掲げる事項を変更する場合は、あらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

(第三者提供の制限)

法第 23 条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

一 法令に基づく場合

二 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であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

四 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であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

2 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、前項の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。

一 第三者への提供を利用目的とすること。

二 第三者に提供される個人データの項目

三 第三者への提供の手段又は方法

四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。

3 個人情報取扱事業者は、前項第 2 号又は第 3 号に掲げる事項を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

4 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前 3 項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。

一 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合

二 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合

三 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。

5 個人情報取扱事業者は、前項第 3 号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

第 8 保有個人データの開示等に関する義務

<1 保有個人データに関する事項の公表等【法第 24 条】>

1 福祉関係事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない。

（ア） 当該福祉関係事業者の氏名又は名称

（イ） 全ての保有個人データの利用目的（第 5 の 4(1)から(3)までの規定（法第 18 条第 4 項第 1 号から第 3 号まで）に該当する場合を除く。）

（ウ） 保有個人データに関する本人からの次に掲げる求めに応じる手続

（第 8 の 7 の規定(法第 30 条第 2 項)により手数料を定めた時は その手数料の額を含む。）

i) 利用目的の通知の求め(第 8 の 12 の規定(法第 24 条第 2 項)参照)

ii) 開示の求め(第 8 の 21 の規定(法第 25 条第 1 項)参照) iii) 内容の訂正、追加又は削除の求め(第 8 の 31 の規定(法 26 条第 1 項)参照)

iv) 利用の停止又は消去の求め(第 8 の 41 の規定(法第 27 条第 1 項)参照)

v) 第三者提供の停止の求め(第 8 の 42 の規定(法第 27 条第 2 項)参照)

（エ） 当該福祉関係事業者が行う保有個人データの取扱いに関する苦情を受け付ける担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号その他の苦情申込先

（オ） 当該福祉関係事業者が認定個人情報時保護団体（法第 37 条第 1 項の認定を受けた者をいう。以下同じ。）の対象事業者である場合には、当該認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先

2 福祉関係事業者は、次の（ア）及び（イ）のいずれかに該当する場合を除き、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。なお、利用目的を通知しない旨の決定をしたときも、本人に対し、遅滞なく、当該決定をした旨を通知しなければならない。

（ア） 1 の規定（法第 24 条第 1 項）により当該本人が識別される保有 個人データの利用目的が明らかな場合

（イ） 第 5 の 4(1)から(3)までの規定（法第 18 条第 4 項第 1 号 から第 3 号まで）に該当する場合

（保有個人データに関する事項の公表等）

法第 24 条 個人情報取扱事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない。

一 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称

二 すべての保有個人データの利用目的（第 18 条第 4 項第 1 号から第 3 号までに該当する場合を除く。）

三 次項、次条第 1 項、第 26 条第 1 項又は第 27 条第 1 項若しくは第 2 項の規定による求めに応じる手続（第 30 条第 2 項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。）

四 前 3 号に掲げるもののほか、保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項として政令で定めるもの

2 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

一 前項の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合

二 第 18 条第 4 項第 1 号から第 3 号までに該当する場合

3 個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの利用目的を通知しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

（保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項）

令第 5 条 法第 24 条第 1 項第 4 号の政令で定めるものは、次に掲げるものとする。

一 当該個人情報取扱事業者が行う保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先

二 当該個人情報取扱事業者が認定個人情報保護団体の対象事業者である場合にあっては、当該認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先

<2 本人からの求めによる保有個人データの開示【法第 25 条】>

1 福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示（当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法（開示の求めを行った者が同意した方法があるときは当該方法）により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。また、遺族からの開示に対しては、死亡した者の情報は法の対象ではなく、法の規定に基づき開示をしなければならないというものではないが、これは遺族からの求めを禁じる趣旨ではないので、それぞれの事例に応じて対応する必要がある。なお、家庭環境に関する情報のように、死亡した者の情報が同時に遺族の個人データである場合には、当該遺族は自己の保有個人データとしてその開示を求めることができる。

なお、法定代理人等、開示の求めを行い得る者から開示の求めがあっ た場合、原則として本人に対し保有個人データの開示を行う旨の説明を 行った後、法定代理人等に対して開示を行うものとする。本人に開示を 行う旨の説明を行った際に、本人から開示をして欲しくない旨の申出が あった場合には、法第 25 条第 1 項第 1 号から第 3 号までに該当するか どうかを判断し、該当する場合には法定代理人等に対して開示をしない ことができる。

ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができるが開示しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

ア 保有個人データを開示することにより、本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

（例）

- 本人の状況等について、家族や関係者が福祉サービス従事者に情報提供を行っている場合に、これらの者の同意を得ずに本人自身に当該情報を提供することにより、本人と家族との人間関係等が悪化するなど、これらの者の利益を害するおそれがある場合
- 本人に対して十分な説明をしたとしても、利用者本人に重大な心理的影響を不えその後に悪影響を及ぼす場合

イ 保有個人データを開示することにより、当該福祉関係事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

ウ 保有個人データを開示することが他の法令に違反することとなる場合

2 他の法令の規定により、本人が識別される保有個人データの全部又は 一部を、当該本人に対し 1 の規定の本文(法第 25 条第 1 項本文)に 定める方法に相当する方法で開示することとなる場合には、1 の規定（法第 25 条第 1 項)は、適用しない。

3 福祉関係事業者は、法、施行令、基本方針及びこのガイドライン等を 踏まえ、その事業活動の特性、規模及び実態を考慮し、自らの個人情 報の保護に関する考え方や方針(いわゆる、プライバシーポリシー、 プライバシーステートメント等)を策定・公表している場合には、そ の中に、本人の権利利益保護の観点から、事業活動の特性、規模及び 実態を考慮して、「個人情報の取得元又はその取得方法(取得源の種 類等)を、可能な限り具体的に明記する」といった点を考慮した記述 をできるだけ盛り込み、本人からの求めに対応していくことが望ましい。

（開示）

法第 25 条 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示（当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、政令で定める方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

一 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

二 当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

三 他の法令に違反することとなる場合

2 個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの全部又は一部について開示しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

3 他の法令の規定により、本人に対し第 1 項本文に規定する方法に相当する方法により当該本人が識別される保有個人データの全部又は一部を開示することとされている場合には、当該全部又は一部の保有個人データについては、同項の規定は、適用しない。

（個人情報取扱事業者が保有個人データを開示する方法）

令第 6 条 法第 25 条第 1 項の政令で定める方法は、書面の交付による方法（開示の求めを行った者が同意した方法があるときは、当該方法）とする。

【基本方針】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項 (1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2 の(3)の 1 の各省庁のガイドライン等に則し、個人情 報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、引き続き体制の整 備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各 事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

1 事業者が行う措置の対外的明確化

事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を策定・公表することにより、個人情報を目的外に利用しないことや苦情処理に適切に取り組むこと等を宣言するとともに、事業者が関係法令等を遵守し、利用目的の通知・公表、開示等の個人情報の取扱いに関する諸手続について、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することが、事業活動に対する社会の信頼を確保するために重要である。

2 消費者等の権利利益の一層の保護

上記 1 で示した、事業者の個人情報保護を推進する上での考え方や方針には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、以下に掲げる点を考慮した記述を盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことも重要である。

・ 個人情報の取得元又はその取得方法（取得源の種類等）を、可能な限り具体的に明記すること。

<3 保有個人データの訂正等【法第 26 条関係】>

1 福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除（以下「訂正等」という。）を求められた場合には、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手続きが定められ

ている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならない。ただし、多額の費用を要する場合など、訂正等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、訂正等を行う必要はない。

2 福祉関係事業者は、1 の規定(法第 26 条第 1 項)に基づき求められた保有個人データの内容の全部又は一部について訂正等を行ったときは 、本人に対し、遅滞なく、その旨(訂正等の内容を含む。)を通知しなければならない。また、利用目的から見て訂正等が必要でない場合や、 本人からの誤りである旨の指摘が正しくない場合には、訂正等に応じる 必要はないが、そういった場合を含め、訂正等を行わない旨の決定をしたときも、同様とする。

(訂正等)

法第 26 条 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除(以下この条において「訂正等」という。)を求められた場合には、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手続が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならない。

2 個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの内容の全部若しくは一部について訂正等を行ったとき、又は訂正等を行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨(訂正等を行ったときは、その内容を含む。)を通知しなければならない。

<4 保有個人データの利用停止等【法第 27 条関係】>

1 福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データ が第 4 の 3 から 5 までの規定(法第 16 条)に違反して取り扱われている(同意のない目的外利用)という理由又は第 5 の 1 の規定(法第 17 条)に違反して取得されたものである(不正の手段による個人情報の取得)という理由によって、当該保有個人データの利用停止等を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等を行わなければならない。ただし、当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りではない。

2 福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データ が第 7 の 1 の規定(法第 23 条第 1 項)に違反して第三者に提供されて いる(同意のない第三者提供等)という理由によって、当該保有個人デ ータの第三者への提供の停止を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該保有個人データの第三 者への提供を停止しなければならない。ただし、当該保有個人データの 第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提 供を停

止することが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するた めこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

3 福祉関係事業者は、1 及び 2 の規定(法第 27 条第 1 項及び第 2 項) に規定する求めに対し、保有個人データの全部又は一部について、その求めに応じたとき、又はその求めに応じない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

4 福祉関係事業者は、法、施行令、基本方針及びこのガイドライン等を踏まえ、その事業活動の特性、規模及び実態を考慮し、自らの個人情報の保護に関する考え方や方針(いわゆるプライバシーポリシー、プライバシーステートメント等)を策定・公表している場合には、その中に、本人の権利利益保護の観点から、事業活動の特性、規模及び実態を考慮して、「保有個人データについて本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止など、自主的に利用停止等に応じる」といった点を考慮した記述をできる限り盛り込み、本人からの求めに対応していくことが望ましい。

(利用停止等)

法第 27 条 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第 16 条の規定に違反して取り扱われているという理由又は第 17 条の規定に違反して取得されたものであるという理由によって、当該保有個人データの利用の停止又は消去(以下この条において「利用停止等」という。)を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等を行わなければならない。ただし、当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

2 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第 23 条第 1 項の規定に違反して第三者に提供されているという理由によって、当該保有個人データの第三者への提供の停止を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該保有個人データの第三者への提供を停止しなければならない。ただし、当該保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止することが困難な場合であって、本人の権利 利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

3 個人情報取扱事業者は、第 1 項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は前項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について第三者への提供を停止したとき若しくは第三者への提供を停止しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

【基本方針】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項 (1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2 の(3)の 1 の各省庁のガイドライン等に則し、個人情 報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、引き続き体制の整 備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各 事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

1 事業者が行う措置の対外的明確化

事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針(いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等)を策定・公表することにより、個人情報を目的外に利用しないことや苦情処理に適切に取り組むこと等を宣言するとともに、事業者が関係法令等を遵守し、利用目的の通知・公表、開示等の個人情報の取扱いに関する諸手続について、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することが、事業活動に対する社会の信頼を確保するために重要である。

2 消費者等の権利利益の一層の保護

上記 1 で示した、事業者の個人情報保護を推進する上での考え方や方針には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、以下に掲げる点を考慮した記述を盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことも重要である。

・ 保有個人データについて本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止など、自主的に利用停止等に応じること。

<5 理由の説明【法第 28 条関係】>

福祉関係事業者は、保有個人データの利用目的の通知の求め(12 の規定参照)、開示の求め(21 の規定参照)、訂正等の求め(31 及び 2 の規定参照)、利用停止等の求め又は第三者提供の停止の求め(41 及び 2 の規定参照)(以下これらの求めを総称して単に「開示等の求め」という。)に対し、本人から求められた措置の全部または一部について、その措置をとらない旨又はその措置と異なる措置をとる旨を本人に通知する場合は、併せて、本人に対して、その理由を説明するように努めなければならない。

(理由の説明)

法第 28 条 個人情報取扱事業者は、第 24 条第 3 項、第 25 条第 2 項、第 26 条第 2 項又は前条第 3 項の規定により、本人から求められた措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対し、その理由を説明するよう努めなければならない。

<6 開示等の求めに応じる手続【法第 29 条関係】>

1 福祉関係事業者は、保有個人データの開示等の求めに関し、その求めを受け付ける方法として次に掲げる事項を定めることができ、定めた場合には、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)に置いておかなければならない。この場合において、本人は、開示等を行う際には、当該方法に従わなければならない。

ア 開示等の求めの申出先

(例)

・ 担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号、受付 FAX 番号

イ 開示等の求めに際して提出すべき書面(電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。)の様式その他の開示等の求めの方式

ウ 開示等の求めをする者が本人又は代理人(未成年者若しくは成年被後見人の場合はその法定代理人、又は開示等の求めをすることにつき本人が委託した者がいる場合はその受託者)であることの確認の方法

エ 保有個人データの利用目的の通知又は保有個人データの開示について手数料を徴収する場合は、その徴収方法

2 福祉関係事業者は、本人に対し、開示等の求めに対応するため、その対象となる保有個人データの特定に必要な事項の提示を求めることができる。なお、その際、本人が容易かつ的確に開示等の求めができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便性を考慮しなければならない。

3 福祉関係事業者は、1 及び 2 の規定(法第 29 条第 1 項から第 3 項まで)に基づき開示等の求めに応じる手続きを定めるに当たっては、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の求めの受付方法等に応じ て適切なものになるよう配慮し、例えば、本人確認のために福祉関係事 業者が保有している個人データに比して必要以上に多くの情報を求めないようにするなど、本人に過重な負担を課すものとならないよう配慮しなければならない。

(開示等の求めに応じる手続)

法第 29 条 個人情報取扱事業者は、第 24 条第 2 項、第 25 条第 1 項、第 26 条第 1 項又は第 27 条第 1 項若しくは第 2 項の規定による求め(以下この条において「開示等の求め」という。)に関し、政令で定めるところにより、その求めを受け付ける方法を定めることができる。この場合において、本人は、当該方法に従って、開示等の求めを行わなければならない。

2 個人情報取扱事業者は、本人に対し、開示等の求めに関し、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を求めることができる。この場合において、個人情報取扱事業者は、本人が容易かつ的確に開示等の求めをすることができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便を考慮した適切な措置をとらなければならない。

3 開示等の求めは、政令で定めるところにより、代理人によってすることができる。

4 個人情報取扱事業者は、前 3 項の規定に基づき開示等の求めに応じる手続を定めるに当たっては、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

(開示等の求めを受け付ける方法)

令第 7 条 法第 29 条第 1 項の規定により個人情報取扱事業者が開示等の求めを受け付ける方法として定めることができる事項は、次に掲げるとおりとする。

一 開示等の求めの申出先

二 開示等の求めに際して提出すべき書面(電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。)の様式その他の開示等の求めの方式

三 開示等の求めをする者が本人又は次条に規定する代理人であることの確認の方法

四 法第 30 条第 1 項の手数料の徴収方法

（開示等の求めをすることができる代理人）

令第 8 条 法第 29 条第 3 項の規定により開示等の求めをすることができる代理人は、次に掲げる代理人とする。

一 未成年者又は成年被後見人の法定代理人

二 開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人

<7 手数料【法第 30 条関係】>

福祉関係事業者は、保有個人データに関する利用目的の通知の求め(第 8 の 12 の規定(法第 24 条第 2 項)参照)又は開示の求め(第 8 の 21 の規定(法第 25 条第 1 項)参照)に応じる場合には、手数料を徴収する ことができる。その手数料の額を定める際には、実費を勘案して合理的と 認められる範囲内でなければならない。また、手数料の額を定めた場合には、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含 む。)に置かなければならない(第 8 の 11(ウ)の規定参照)。

（手数料）

法第 30 条 個人情報取扱事業者は、第 24 条第 2 項の規定による利用目的の通知又は第 25 条第 1 項の規定による開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができる。

2 個人情報取扱事業者は、前項の規定により手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

第 9 苦情処理に関する義務【法第 31 条関係】

福祉関係事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。また、福祉関係事業者は、苦情の適切かつ迅速な処理を行うに当たり、苦情処理窓口の設置や苦情処理の手順を定めるなど必要な体制を整備し、さらに、窓口の設置や担当スタッフ以外の職員による相談体制を確保するなど、本人等が相談を行いやすい環境の整備に努める。なお、本人の申出の負担軽減を考慮すると、個人情報の苦情処理窓口は福祉サービスの苦情解決窓口が兼ね、個人情報の苦情処理担当スタッフは福祉サービスの苦情処理責任者が兼ねることが望ましい。

なお、担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号その他の苦情申出先については、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)に置かなければならない(第 8 の 11(エ)の規定参照)。また、地方公共団体、社会福祉事業の経営者団体や運営適正化委員会等が開設する苦情処理に関する相談窓口等についても本人等に周知することが望ましい。

（手数料）

法第 30 条 個人情報取扱事業者は、第 24 条第 2 項の規定による利用目的の通知又は第 25 条第 1 項の規定による開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができる。

2 個人情報取扱事業者は、前項の規定により手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

（個人情報取扱事業者による苦情の処理）

法第 31 条 個人情報取扱事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

2 個人情報取扱事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制の整備に努めなければならない。

【基本方針】

7 個人情報の取扱いに関する苦情の円滑な処理に関する事項

個人情報の利用・提供あるいは開示・非開示に関する本人の公平や不満は、訴訟等によるのではなく、事案の性質により、迅速性・経済性等の観点から、むしろ苦情処理の制度によって解決することが適当なものが多いと考えられる。法は、苦情処理による国民の権利利益の保護の実効を期すため、個人情報取扱事業者自身の取組により苦情を解決することを基本としつつ、認定個人情報保護団体、地方公共団体等が苦情の処理に関わる複層的な仕組みを採っている。この仕組みが円滑に機能するためには、これらの関係機関がそれぞれの役割分担に応じて適切に取り組むとともに、緊密な連携を確保することが必要である。

⑴ 事業者自身による取組のあり方法は、苦情処理について、まず、第一に個人情報取扱事業者の責任において適切かつ迅速な処理に努めるべきことを明らかにしている。こうした責務を全うするため、事業者には、必要な体制整備として苦情受付窓口の設置、苦情処理手順の策定等が求められる。

第 10 法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応

福祉関係事業者は、その取り扱う個人情報(委託を受けた者が取り扱うものを含む。)について、法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には、次に掲げる事項を実施することが望ましい。

1 事実調査及び原因の究明〉

事実関係を調査し、法違反又は法違反のおそれが把握できたときは、その原因究明に当たる。

2 影響の及ぶ範囲の特定〉

1 の規定で把握した事実による影響がどれほど及ぶのか、その範囲を特定する。

3 再発防止対策の検討及び実施〉

1 の規定で究明した原因を踏まえ、再発防止対策を検討し、速やかに実施する。

4 影響を受ける可能性のある本人への連絡等〉

法違反の中でも、特に個人データの安全管理(法第 20 条から第 22 条まで)について違反があった場合には、二次被害の発生又は類似の法違反の防止を図るため、事実関係等について速やかに本人へ連絡し、又は本人 が容易に知り得る状態に置くことが望ましい。

〈5 事実関係、再発防止策等の公表〉

法違反の中でも、特に個人データの安全管理(法第 20 条から第 22 条まで)について違反があった場合には、二次被害の発生又は類似の法違反 の防止を図るため、事実関係及び再発防止対策等について、速やかに公表することが望ましい。

〈6 主務大臣・認定個人情報保護団体への報告〉

福祉関係事業者は、法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には、事実関係及び再発防止策等について、速やかに厚生労働大臣に報告するよう努めなければならない。また、認定個人情報保護団体に加入している場合には、当該認定個人情報保護団体に報告するよう努めなければならない。

【基本方針】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項 (1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2 の(3)の 1 の各省庁のガイドライン等に則し、個人情 報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、引き続き体制の整備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

2 消費者等の権利利益の一層の保護

（中略）

また、事業者において、個人情報の漏えい等の事案が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り事実関係等を公表することが重要である。

第 11 勧告、命令等についての考え方

本ガイドライン中、福祉関係事業者の義務とされている内容を遵守しない場合、厚生労働大臣は、法第 34 条の規定に基づき、勧告や必要な措置を行うことがある。

また、法第 51 条及び施行令第 11 条において、法第 32 条から第 34 条までに規定する主務大臣の権限に属する事務は、個人情報取扱事業者が行う事業であって当該主務大臣が所管するものについての報告の徴収、検査、勧告等に関わる権限に属する事務の全部又は一部が、他の法令の規定により地方公共団体の長その他の執行機関が行うこととされているときは 、当該地方公共団体の長等が法に基づく報告の徴収、助言、勧告及び命令を行うことがある。具体的には、社会福祉法の規定に基づき都道府県知事等が社会福祉法人の監査を行う場合や、児童福祉法等の規定に基づき都道府県知事等が施設の監査を行う場合がこれに当たる。

附則

この計画は令和元年 10 月 1 日から施行する

附則（この計画は令和3年 12 月1日に変更（委員会メンバーの変更）

この計画は令和3年 12 月 1 日から施行する