

## 第5章

災害ケースマネジメントの実施に係る個人情報の取扱いについて

5.1 個人情報保護法制の概要

5.2 個人情報の利用・提供場面と本人同意

5.3 被災者台帳の作成・活用

5.4 参照先

## 第5章 災害ケースマネジメントの実施に係る個人情報の取扱いについて

被災者一人ひとりの状況を把握し、課題やニーズに即した支援方策を検討・実施するためには、各種被災者支援制度の利用状況のほか、既往歴・障害・介護等の健康状況や、就労や収入・資産・債務等の経済状況等といった、被災者個々に関わる個人情報の適切な活用が効果的である。

また、被災者の支援にあたっては、地方公共団体の内部部局間の連携を密にするとともに、社会福祉協議会や NPO などの民間団体と連携しながら進めていくことが想定されるため、地方公共団体と民間団体間での被災者の個人情報のやりとりが発生する。

本章においては、災害ケースマネジメントの実施における個人情報の活用、取扱いを解説するほか、被災者本人から個人情報を取得する場面や、取得した個人情報を支援関係者に提供する場面における留意点等を示す。各法令の規定の解釈や具体の運用等については、各法令の通知やガイドライン等を参考にすること。

## 5.1 個人情報保護法制の概要

- 地方公共団体の個人情報の取扱いについては、一般法としての「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）（以下「個人情報保護法」という。）」のほか、同法以外の法令の規定が適用される場面があるため、各市町村においては、災害ケースマネジメントを実施する際にどのような取扱場面が生じるかを平時より想定し、発災後に混乱することがないように、その際の各種法令上の取扱いを確認しておく。

- 個人情報の取扱は、「保有」「利用」「提供」の場面で、それぞれ配慮が必要となる。

- 市町村が、個人情報を被災者から取得し保有するにあたっては、法令の定める所掌事務又は業務を遂行するため必要な場合に限り、利用目的をできる限り特定しなければならない（個人情報保護法第61条第1項：個人情報の保有の制限等）
- 各種支援制度利用申込書のように、被災者本人から直接書面（電磁的記録を含む。）に記録された本人の個人情報を取得するときは、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等を除いては、予め本人に対しその利用目的を明示しなければならない（個人情報保護法第62条：利用目的の明示）
- 市町村の福祉部局が、平時の介護サービスの提供を利用目的（＝当初の利用目的）として保有している要介護区分の情報を、発災後に支援方を検討する目的（＝当初の利用目的以外の目的）のために、同一の地方公共団体の機関（首長部局）の内部の防災部局で利用するときは、「利用目的以外の目的による利用」となるため、本人の同意を取得する等の検討が必要となる（個人情報保護法第69条第2項第1号又は第2号：利用及び提供の制限）  
※ただし、この場合であっても、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、利用が認められないことに留意する必要がある。
- 市町村の福祉部局が、平時の生活困窮世帯支援を利用目的（＝当初の利用目的）として保有している世帯の情報を、発災後に、見守りをする社会福祉協議会等の民間事業者に提供する場合、外部機関への「利用目的以外の目的による提供」となるため、本人の同意を取得する等の検討が必要となる（個人情報保護法第69条第2項第1号又は第4号：利用及び提供の制限）  
※ただし、この場合であっても、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、提供が認められないことに留意する必要がある。

- 取得した被災者の個人情報は、漏えい、滅失、毀損の防止等の適切な安全管理措置を講じる必要がある（個人情報保護法第66条第1項）。

## 5.2 個人情報の利用・提供場面と本人同意

## ● 利用目的の範囲内の個人情報の内部利用・外部提供

個人情報保護法上、個人情報を保有する際に、想定される地方公共団体の内部での利用及び民間事業者等の外部への提供を利用目的として特定しておくことで、当該内部利用又は外部提供が可能となる。

例えば、市町村職員が、発災直後に在宅避難者宅を個別訪問し、個人情報を取得する際に、「健康管理」のために、「市町村庁内のほか、地元の民生委員や他県から応援にきている保健師に提供する場合がある」と利用目的を特定し、本人に明示した上で取得すれば、その後、民生委員や保健師に提供する際に、本人同意は要しない。

## ● 利用目的以外の目的での個人情報の内部利用・外部提供

個人情報保護法上、個人情報を取得した際の当初の利用目的以外の目的のために、同一の地方公共団体の機関の内部で利用、又は外部へ提供する場合は、法令に基づく場合を除き、本人同意を取得するなど、個人情報保護法第69条第2項各号に該当する必要がある。ただし、この場合であっても、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、利用及び提供が認められないことに留意する。

例えば、市町村の福祉部局が、要介護区分の情報を平時の介護サービスの提供のために利用することを利用目的（＝当初の利用目的）として特定していた場合、発災後に、当該情報を見守り支援をする社会福祉協議会に提供することは、特定していた利用目的以外の目的での個人情報の提供となるため、提供のためには本人同意を得ることなどを検討する必要がある。

## ● 目的・提供先を含めた利用目的の明示

上記のとおり、地方公共団体の機関は、本人から直接書面（電磁的記録を含む。）で個人情報を取得するときは、原則として利用目的を明示する必要がある。明示する内容は、利用する事務の内容、提供先等について、できるだけ具体的に特定することが求められる。

（例）

目的	生活相談、訪問活動、見守り活動、心のケア活動、サロン活動、避難者の健康管理、自立・生活再建支援、情報発信 等
提供先	社会福祉協議会、NPO、ボランティア団体、地域包括支援センター等の支援関係機関、弁護士会等の士業団体 等

- 個人情報保護法上、利用目的以外の目的での個人情報の内部利用や外部提供については、本人同意に基づく場合のほか、例えば「本人が昏睡などの人事不省になり緊急に医療を受ける必要がある場合に本人の体質、血液型や既往症等の情報を市町村から医者に提供する場合」といった「本人以外の者に提供することが明らかに本人の利益になるとき」にも提供が可能とされている。ただし、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、利用及び提供が認められないことに留意する必要がある。

## 地方公共団体の取組事例

### 利用目的・提供先の例① (熊本県八代市)

- 災害名：令和2年7月豪雨
- 取組内容：
  - 災害時に、市が委託した業者が、豪雨被災者のアセスメント調査を実施。調査票では、利用目的と提供先を明示し、同意を取得。

#### 【調査票の例】

<p><b>■調査の目的</b> この調査は一般財団法人ダイバーシティ研究所が八代市との協定により、令和2年7月豪雨で被害にあわれた皆さまの生活状況等をお聞きし、今後の復旧・復興を迅速かつ的確に進めるための基礎資料を作成することを目的として実施します。皆さまのご協力をよろしくお願いいたします。</p>	
<p><b>■調査内容と個人情報の取り扱いについて</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 世帯情報、家屋状況、避難行動、健康や福祉、生活状況、今後の見通し、不安・心配ごと、をお聞きします</li> <li>• 調査で得た個人情報は当調査の分析にのみ用い、他では使用しません</li> <li>• 調査票および調査データは当法人および八代市が厳重に保管します</li> <li>• 調査後、八代市からお問合せや訪問をさせていただく場合があります</li> <li>• お答えいただいた内容は、個人情報保護条例等の範囲で、八代市や生活再建支援等を行う団体(社会福祉協議会等)と共有する場合があります</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 上記の内容について、調査委員から必要十分な説明を受けました</li> <li>• 調査に同意・協力します</li> </ul>	<p>ご署名</p>

出典：令和2年7月豪雨 八代市坂本町被災者アセスメント調査票（ダイバーシティ研究所）

### 利用目的・提供先の例② (佐賀県大町町)

- 災害名：令和3年8月の大雨
- 取組内容：
  - 個別訪問の相談内容について、社会福祉協議会、NPO、災害支援を行う団体への情報提供の可否を確認する同意欄を調査票に設けた。ヒアリング時にその確認もしながら、個人情報に留意して対応。

<p>本人へ確認 ※口頭確認</p>	<p>皆様からご提供いただいた個人情報やご相談内容については、皆様との間の連絡のために利用させていただくほか、今後の生活再建に向けてよりよい支援活動を実施するために活用させていただきます。 支援の実施にあたり大町町をはじめ、大町町社会福祉協議会、各NPO等、災害支援に必要となる関係機関（者）と情報共有することに同意します。</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 同意する                      <input type="checkbox"/> 同意しない         </p>
------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 【調査票の例】

注：これらの事例は、改正個人情報保護法の施行（令和5年4月1日施行部分）前のものであることに注意。

＜同意の取得や利用目的への理解を得るための留意点・工夫等＞

- 利用目的以外の目的での個人情報の内部利用・外部提供にあたって本人の同意を得る場合の留意点

同意の取得方法は、個人情報保護法上特段制限されていないが、同意の有無をめぐる紛争防止の観点から書面によることを原則としつつ、状況が切迫している場合のみ口頭によることを認めるなど、同意を取得する内容や場面に応じて検討すること。

- 個人情報の利用目的について被災者の理解を得る工夫

被災者は災害により日頃とは異なる環境に置かれており慣れないことも多く、見守り活動のため等といっても、民間事業者等の外部に個人情報を提供することに理解が得られにくい場合が考えられる。このため、個人情報の取扱について被災者の理解を得やすい工夫を行うことが望ましい。

例えば、

- ▶ 民間事業者に委託を行う場合、市町村職員が、初回の訪問の際に、今後、見守り相談活動を行う事業者とともに伺い、支援活動の趣旨や内容を丁寧に被災者に説明する。
- ▶ その後、委託事業者が見守り相談活動を行う際も、当該事業者とわかるように、腕章を付けたり、ポスティングするチラシ等にも、市章を印刷する等を行う。
- ▶ 初回訪問時に、利用目的への理解を得ることができない場合も、時間をおいて再度訪問し、改めて趣旨等を説明する。

**地方公共団体の取組事例**

**被災者の理解・同意を得やすい工夫事例  
(岩手県岩泉町)**

- 災害名：平成 28 年台風第 10 号
- 取組内容：
  - ▶ 支援団体の岩泉よりそい・みらいネットの窓口が役場内にあったため、町職員が被災者宅への個別訪問に同行しやすかった。まず、町職員からよりそい・みらいネットの支援活動の目的や支援内容等を丁寧に説明した上で、その後、被災者から相談記録の受付シートの同意欄にて、同意を取得。



### 5.3 被災者台帳の作成・活用

- 市町村長は、災害対策基本法に基づき、当該市町村の地域に係る災害が発生した場合において、当該災害の被災者の援護を総合的かつ効率的に実施するため必要があると認めるときは、被災者の援護を実施するための基礎とする台帳（以下「被災者台帳」という。）を作成することができる。
- 被災者台帳の活用は、支援漏れや手続の重複等の事態を防止し、公平な支援を効率的に実施することにつながり、災害ケースマネジメントの実施にも資するものである。例えば、被災者台帳を活用し、個々の被災者の支援制度の利用状況を把握した上で、支援制度を利用していない者に対して個別にその理由を確認するといった取組を行うことで支援漏れを防ぐことが可能である。
- 地方公共団体における被災者台帳の活用例として、以下のような取組が想定される。
  - ▶ 市町村庁内の各部局が持っている平時の福祉等の情報（要介護高齢者や障害者（児）等の情報）のほか、災害時の各種支援制度の受付状況や個別訪問時の調査票の調査結果等を基に、被災者台帳を作成し、被災者への支援漏れや手続きの重複等がないか確認するものとして活用
  - ▶ 発災後に、市町村庁内の関係部局から取り寄せた情報を基に被災者台帳を作成しておき、個別訪問調査を開始する際に、どの地区に何人の被災者がいるか、重点的に訪問する必要がある人はだれかを把握するため活用
  - ▶ 被災者の再建状況等を記録した被災者台帳を作成し、本人の同意を得た上で、その台帳に記載等された情報を、地域支え合いセンター等の支援拠点へ提供
- 被災者に関する情報を集約する方法や、支援関係者に提供する方法は、被災者台帳に限ったものではなく、各地方公共団体において工夫の上様々な手法が取られているが、災害対策基本法上の被災者台帳を作成する場合は、下記のような個人情報の取扱いが可能となる。
  - ▶ 市町村が、被災者台帳の作成に必要な限度で、保有する被災者に関する情報を、特定していた利用目的以外の目的で内部利用する
  - ▶ 被災者台帳を作成するために、市町村が、必要に応じて他の地方公共団体等に、被災者に関する情報の提供を求める
  - ▶ 被災者台帳に記載又は記録された情報（以下「台帳情報」という。）の市町村内部での利用及び市町村外部への提供については、災害対策基本法で規定しており、
    - ・ 本人同意がある場合、
    - ・ 市町村内部で援護の実施に必要な限度で利用する場合、
    - ・ 義援金の支給に使用する場合など被災都道府県をはじめとする他の地方公共団体が援護の実施に必要な限度で利用する場合
 に可能である。

## 地方公共団体の取組事例

### 調査票の結果を活用して台帳を作成した事例 (佐賀県大町町)

- 災害名：令和元年8月豪雨、令和3年8月の大雨
- 取組内容：
  - ▶ 令和3年10月に、被害の状況、今後の生活再建意向、現在の生活環境と健康状況等を項目にしたアンケート調査票を作成し、個別訪問調査を実施。その調査結果を基に、被災者台帳を作成した。
  - ▶ 被災者台帳を活用し、住宅の応急修理や被災者生活再建支援金等の申請状況などの情報を表計算ソフトにより作成し、手続きが未申請の方への連絡や住環境の進捗状況、健康状態などを追記し、支援へつなげた。

### 複数のデータベースを活用し台帳を作成した事例 (愛媛県大洲市)

- 災害名：平成30年7月豪雨（西日本豪雨）
- 取組内容：
  - ▶ 発災後、住家の被害認定調査・罹災証明書の交付・住宅の応急修理制度の受付状況、被災者の支援ニーズを把握するためのアンケート調査結果等について、各担当部署が別々のデータベースで管理していたため、被害が大きかった地域を中心に網羅的に訪問調査する際には、被災者台帳はなかった。その後、各データベースを統合する形で、被災者台帳を作成した。
  - ▶ 結合し作成した被災者台帳については、センター職員の訪問経過記録の入力や各種被災者支援制度等の情報入力を行い、トリアージ判定に活用し、被災者情報の可視化と行政との情報共有に活用した。



## 5.4 参照先

- 被災者台帳の作成等に関する実務指針（内閣府（防災担当）平成 29 年 3 月）  
[https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/pdf/hisaisya\\_jitumuhontai.pdf](https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/pdf/hisaisya_jitumuhontai.pdf)



- 個人情報保護法の各規定の解釈等については、個人情報保護委員会ウェブサイト  
で公表されている以下の資料を参照されたい。  
<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal>



### 【行政機関等に係るガイドライン等】

- 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（行政機関等編）
- 個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）
- 個人情報の保護に関する法律についての Q & A（行政機関等編）

### 【個人情報取扱事業者等に係るガイドライン等】

- 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）
- 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（外国にある第三者への提供編）
- 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）
- 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（仮名加工情報・匿名加工情報編）
- 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（認定個人情報保護団体編）
- 「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」に関する Q&A

