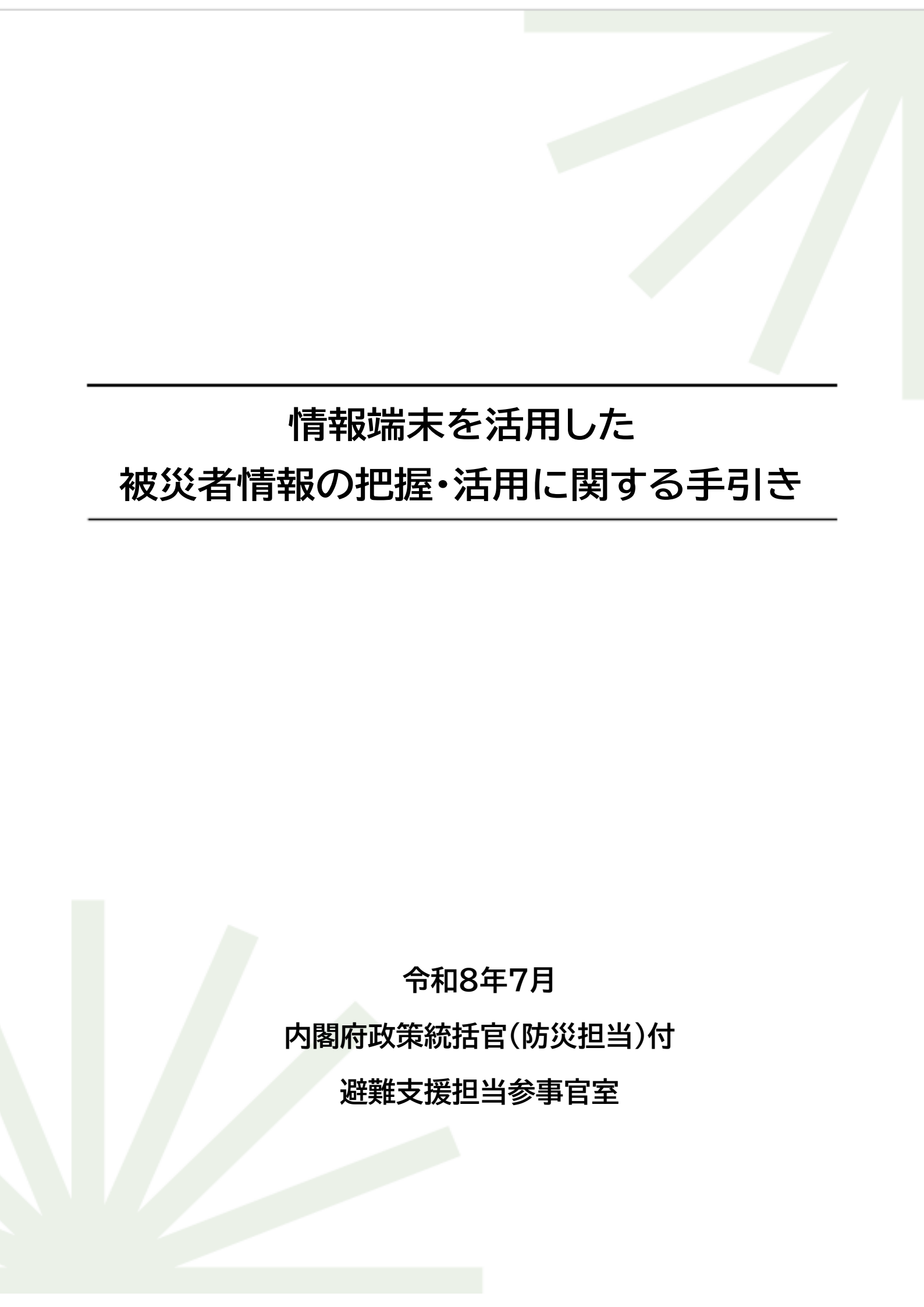




情報端末を活用した 被災者情報の把握・活用に関する手引き

令和8年7月
内閣府政策統括官(防災担当)付
避難支援担当参事官室

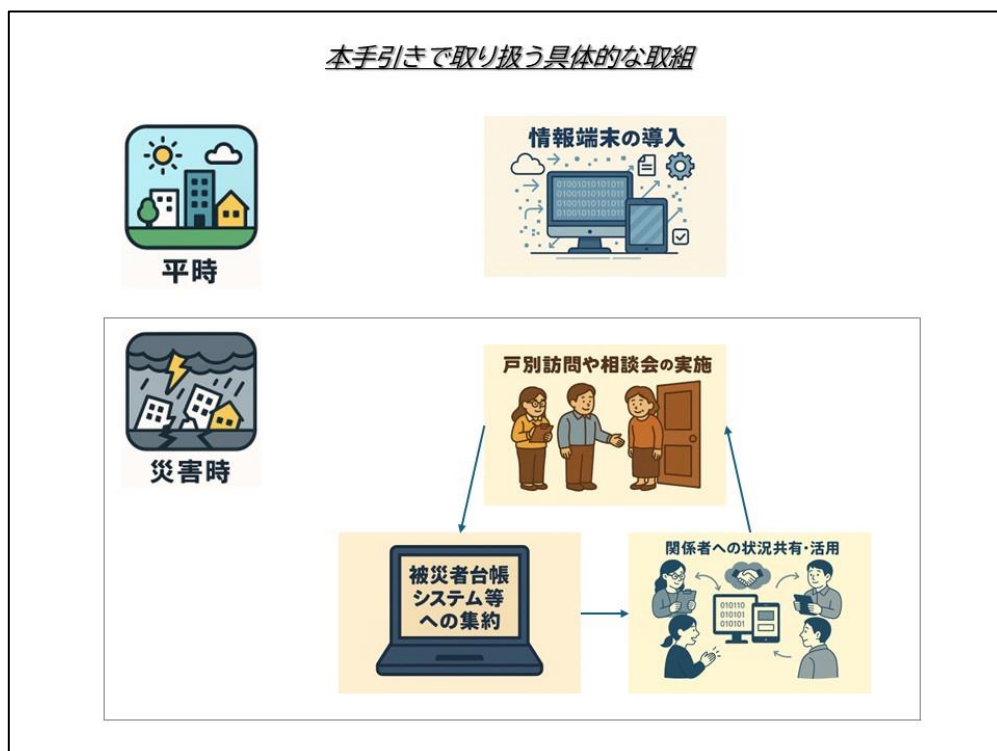
1. はじめに

災害救助法や被災高齢者等把握事業、被災者見守り相談・支援等事業を活用し、災害ケースマネジメント（被災者一人ひとりの被災状況や生活状況の課題等を個別の相談等により把握した上で、必要に応じ専門的な能力をもつ関係者と連携しながら、当該課題等の解消に向けて継続的に支援することにより、被災者の自立・生活再建が進むようにマネジメントする取組）を円滑に実施するためには、災害時、個々の被災者に関する情報を速やかに把握するとともに、把握した情報を一元的に集約し、支援に携わる関係者間で共有して活用することが重要です。

この点、平時から災害時に至るまで、被災者台帳システム等と連動した情報端末を活用することは、現場の業務負担の軽減の観点からも有効です。

一方、こうした情報端末を活用するに当たっては、情報端末の活用の仕方によってはかえって業務負担が増えるケースや、個人情報の取扱いに疑義が生じるケースも少なくありません。

このため、本手引きにおいては、災害ケースマネジメントの実施に当たっての肝となる以下の具体的な取組を中心に、情報端末の活用にあたっての工夫や個人情報の取扱いにあたってのポイントをお示しします。



2. 情報端末の導入



自治体が保有する被災者台帳システム等と連動した情報端末の導入

戸別訪問や相談会での記録に当たっては、スマートフォンやタブレット端末等の情報端末を適切に活用することで、業務負担を軽減することや、効率的に情報を集約し、支援に携わる関係者間で円滑に共有することにつながります。



課題事例

- ☐ 端末数が不足する。
- ☐ 情報端末の入力に慣れていない人にとっては、情報端末の活用がかえって負担になる。
- ☐ 戸別訪問等の実施主体ごとに、把握した情報を集約するシステムが乱立すると、二重三重で入力作業が発生する。
- ☐ 個人情報の取扱い上のリスクの観点から、臨時で雇用した訪問員が研修等もなしに情報端末を使用することがはばかれる。



考えられる工夫

- ☐ 戸別訪問や相談会の実施人数(支援者側の人数)を踏まえた端末数を準備する。
- ☐ 入力方法が誰にとってもわかりやすい端末を導入する。
- ☐ 地域における統一のシステム(自治体の被災者台帳システム等)と連動した端末を導入する。
- ☐ 平時から、定期的に、個人情報の取扱いの観点も含めた情報端末の使用に関する研修や訓練を実施しておく。



○ 個人情報取扱事業者(民間事業者)においては個人情報の保護に関する法律第 23 条、行政機関等においては同法第 66 条の規定等に基づき、例えば、「情報端末の管理責任者の設置」「研修の実施」「第三者の閲覧防止」「盗難防止」「アクセス制限」等をはじめ、以下のような安全管理措置を講ずること。

※ 個人情報の保護に関する法律は、個人情報取扱事業者(民間事業者)に適用される民間部門の規律と、行政機関等に適用される公的部門の規律に分かれており、個人情報取扱事業者(民間事業者)と行政機関等は、それぞれの規律に応じた安全管理措置を講じる必要がある。

なお、行政機関等から個人情報の取扱いの委託を受けた者(民間事業者や個人を含む。)は、行政機関等と同様の安全管理措置を講じなければならない(個人情報の保護に関する法律第 66 条第2項第1号。当該委託を受けた者が個人情報取扱事業者である場合には、同法 23 条に基づく安全管理措置を講ずる義務も負う。)。

□ 情報端末に関する業務マニュアルに個人情報の取扱いに関する項目を盛り込み、マニュアルに従って、個人情報が適切に取り扱われているか定期的に確認するとともに、漏えい等事案の発生時に備え、管理責任者に対する報告連絡体制を決め、関係者に周知すること。

□ 情報端末への入力業務を行う者に対し、個人情報の取扱いに関する研修を行い、入力業務に当たって個人情報適切に取り扱われているか定期的に点検するとともに、適宜取扱い方法の見直しを行うこと。

□ 関係者以外の者が容易に個人情報を閲覧等できないような措置を講ずること。例えば、個人情報が記録された書類を出力し保管する場所を定めた上で、施錠できるキャビネット・書庫等に保管されるよう周知徹底すること。紙に出力しない方針とすることも考えられる。

□ 情報端末を取り扱うことのできる関係者を限定すること、または、ユーザーアカウント制御等により、情報端末へのアクセス権を有する関係者であるかを識別・認証する仕組みとするとともに、情報端末を持ち運ぶ場合、パスワードを設定するなど、紛失・盗難時の安全な方策が講じられるよう周知徹底すること。

□ 情報端末のセキュリティ対策ソフトウェア等を最新状態とすることを周知徹底するとともに、情報端末の運用終了後、個人情報を削除し、又は個人情報が記録

された電子媒体等を廃棄したことを、確認すること。

(参考)

○個人情報保護委員会「自己点検チェックリスト説明資料」

※個人情報取扱事業者(民間事業者)向け

<https://www.ppc.go.jp/files/pdf/Explanatory material.pdf>

○個人情報保護委員会「自己点検チェックリスト」

※個人情報取扱事業者(民間事業者)向け

<https://www.ppc.go.jp/files/pdf/Self assessment checklist.pdf>

○地方公共団体等における監査のためのチェックリスト

～保有個人情報の適正な取扱いのために～

※地方公共団体向け

<https://www.ppc.go.jp/files/pdf/check list PD 2412.pdf>

3. 戸別訪問や相談会の実施



自治体が保有する情報を活用した戸別訪問等の実施

戸別訪問等を効率的に実施するに当たり、避難行動要支援者名簿や個別避難計画、被災者台帳に掲載された情報を活用することが有効です。



- 自治体から委託を受けた社会福祉協議会や NPO 法人等において、戸別訪問の実施に当たり、例えば、訪問先の情報を確認する目的で、自治体が保有する情報を活用してよいかわからない。



- 避難行動要支援者名簿、個別避難計画及び被災者台帳の作成主体である市町村又は当該市町村から情報提供を受けた都道府県は、被災高齢者等把握事業又は被災者見守り・相談支援等事業を社会福祉協議会や NPO 法人等に委託(予算を伴わないものも含む。以下同じ。)して実施する場合には、委託を受けた社会福祉協議会や NPO 法人等に対し、避難行動要支援者名簿に記載し、又は記録された情報(以下「名簿情報」という。)、個別避難計画に記載し、又は記録された情報(以下「個別避難計画情報」という。)及び被災者台帳に記載し、又は記録された情報(以下「台帳情報」という。))を提供することが可能である。
- このとき、委託を受けた社会福祉協議会や NPO 法人等は、被災高齢者等把握事業又は被災者見守り・相談支援等事業という委託された業務の範囲内でのみ、名簿情報、個別避難計画情報及び台帳情報を取り扱うこととなるとともに、行政機関等と同様の安全管理措置を講じなければならないことに留意すること(個人情報の保護に関する法律第 66 条第 2 項第 1 号)。また、委託元の市町村及び都道府県においては、自ら講ずべき安全管理措置として、委託先に対する必要かつ適切な監督を行う必要があることに留意すること(同法第 66 条第 1 項)。

(参考)

○被災者への見守り・相談支援に係る福祉関係者間の連携強化について(周知)
(令和8年4月2日付 内閣府防災避難支援担当参事官室事務連絡)【6. 参考資料
にも掲載】

[https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/case/index.h
tml](https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/case/index.html)

情報端末への入力



課題事例

- ☐ 情報端末の入力スピードには限界があり（例：フリック入力）、被災者の話を全て記録することは困難。また、支援拠点に帰ってから入力作業を行うという二度手間が生じる場合もある。
- ☐ 訪問部隊とは別に、訪問部隊が持ち帰った情報を支援拠点で入力するだけの部隊が必要となる場合もある。
- ☐ 個人情報の取得に際して留意すべき点がわからない。



考えられる工夫

- ☐ 発災初期は、次ページに示す被災者に関する標準的なヒアリングシート（内閣府・厚生労働省作成）に掲載された項目のみを把握する。
- ☐ 上記ヒアリングシートを使わない場合、具体的な支援策につながる情報項目について把握することを目指し、具体的な支援等にすぐにつながるとは考えにくい情報項目は把握しようとしなない。
- ☐ 具体的な入力方法としては、
 - ・上記ヒアリングシートの項目に限定されることから、訪問先で全て入力しきる。
 - ・2回目以降の訪問であり、基礎情報は入力されており、追加的な詳細情報であることから、訪問先では紙媒体に記録し、支援拠点に戻ってから情報端末にポイントのみ入力する。
 - ・訪問先では IC レコーダーで記録し、文字起こし機能も活用しながら、支援拠点に戻ってから情報端末にポイントのみ入力する。といった方法が考えられる。



個人情報の 取扱いポイント

- 自治体から委託を受けた社会福祉協議会や NPO 法人等は、病歴、障害を有する事実等の要配慮個人情報を取得する場合には、個人情報の保護に関する法律第20条第2項の規定に基づき、あらかじめ本人の同意を得ること。
- 自治体又は自治体から委託を受けた社会福祉協議会や NPO 法人等は、戸別訪問や相談会で被災者に関する情報を取得する場合には、同法第21条第2項に基づき、原則として、その利用目的※をあらかじめ本人に明示する必要があること。また、当該委託を受けた社会福祉協議会や NPO 法人等が、取得した情報を委託元の自治体に提供する場合には、同法第27条第1項に基づき、原則として、あらかじめ本人の同意を得ること。

※利用目的(例)

- ・ 被災者台帳の作成のため、●●市へ提供する。
- ・ 被災者支援を実施するため、●●市、及び支援に携わる関係者(社会福祉協議会の職員、DWAT(介護福祉士、介護支援専門員(ケアマネ)、相談支援専門員、社会福祉士等の福祉関係者)、相談支援を行う NPO 等)へ提供する。

- その上で、例えば、自治体から委託を受けた社会福祉協議会や NPO 法人等が戸別訪問や相談会で入手した情報について、委託元の自治体は、あらかじめ特定した利用目的の範囲内であれば、被災者本人の同意無しに、他の自治体や民間団体に対して提供が可能である。

(参考)

○被災者への見守り・相談支援に係る福祉関係者間の連携強化について(周知)(令和8年4月2日付 内閣府防災避難支援担当参事官室事務連絡)【6. 参考資料にも掲載】

<https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/case/index.html>

(参考)

○被災者に関する標準的なヒアリングシート(被災者に関する標準的なヒアリングシートの積極的な活用について(内閣府防災・厚生労働省連名通知)(令和 7 年 10 月 15 日)より)

: <https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/hisaisyadaicho.html>

被災者健康相談票(共通様式)										
						訪問回	初回 ・ () 回			
						相談日				
						時間				
本様式に記入した内容は速やかに「被災者台帳」のデータベース等に入力すること										
「被災者台帳」のデータベース等に入力された情報は、本人の同意がなくとも、市町村内部での利用や、他の地方公共団体や登録被災者援護協力団体に提供が可能										
基本情報										
ふりがな						生年月日				
氏名						性別				
住所										
世帯主										
電話番号						メールアドレス				
居所										
避難場所		避難所・自宅・親戚・知人宅・車中泊・その他()								
希望の避難場所		避難所・自宅・応急仮設住宅・災害公営住宅・親戚・知人宅・その他()								
家族等の安否						就業の有無	有・無			
要配慮者情報										
要配慮者		該当・該当なし				医療の状況				
支援者						医療サポートの利用状況				
区分等	身体障害者手帳(種類・程度)					・人工呼吸器				
	療育手帳					・在宅酸素				
	精神保健福祉手帳					・透析				
	要介護認定区分					・インスリン注射				
	理解できる言語(外国人の場合)					・ストーマ				
避難時のペット		有・無				・アレルギー除去食				
						・その他()				
						治療状況				
各種支援の必要性						・通院				
トイレ		必要あり・必要なし				継続・中断				
食事		必要あり・必要なし				・服薬				
入浴		必要あり・必要なし				継続・中断				
移動		必要あり・必要なし								
共通様式・保健師等様式に関する情報の取扱い										
関係行政機関、関係保健医療福祉機関、民生委員、社会福祉協議会、自主防災組織その他の支援の実施に携わる関係者への情報提供の同意		同意あり・同意なし								
※上記の項目は、「被災者台帳の作成等に関する簡単手引き」(令和7年8月内閣府(防災担当 避難支援室)作成)に記載の標準的なデータ項目に準拠したものである。										

4. 被災者台帳システム等への集約



被災者情報の自治体が保有する被災者台帳システム等への集約



課題事例

- ☐ 市役所内で、どのような方法で情報集約してよいかわからない。
- ☐ 委託先の社会福祉協議会や NPO 等から市役所へどのような方法で情報集約してよいかわからない。
- ☐ 被災者台帳システム等の導入後、集約する情報の項目等を変更したいが、技術上、あるいは、予算上難しい。
- ☐ 個人情報の取扱いの観点で、委託関係が無い社会福祉協議会や NPO 等から自治体へ情報集約する際に留意点すべき点がわからない。
- ☐ 個人情報の取扱いの観点で、被災者台帳システム等の適切な管理方法がよくわからない。



考えられる工夫

- ☐ 市役所内においては、インターネットから切り離されたクローズドネットワークにおいて情報集約を行う。そうしたネットワーク以外の仕組みで情報集約を行う場合には、関係する部署の担当者に対して、事前に ID やパスワードを共有しておく。
- ☐ 委託先の社会福祉協議会や NPO 等から、例えば、被災者情報を格納したパスワード付のファイルをメールに添付することで情報提供すること等について、被災者台帳システム等を保有する市役所の部署と委託時に協議をしておく。
- ☐ 被災者台帳システム等の導入段階で、柔軟にシステム等の変更ができるような仕様としておく。
- ☐ 避難行動要支援者名簿をベースに被災者台帳を作成することとし、避難行動要支援者名簿システムに被災者情報を追加入力していくことにより、被災者台帳システムを保有することなく、被災者台帳を作成する。



- 委託関係が無い社会福祉協議会や NPO 等が戸別訪問等により取得した被災者に関する情報についても、自治体による情報集約の対象となり得る。ただし、情報集約の対象とする場合、社会福祉協議会や NPO 等は、戸別訪問等の際に、自治体に情報提供する旨、あらかじめ本人の同意を得ておくこと。
- 個人情報の保護に関する法律第 23 条又は同法第 66 条の規定等に基づき、例えば、「被災者台帳システム等の管理責任者の設置」「研修の実施」や「第三者の閲覧防止」「盗難防止」「アクセス制限」等をはじめ、以下のような安全管理措置を講ずること。
 - 被災者台帳システム等に関する業務マニュアルに個人情報の取扱いに関する項目を盛り込み、マニュアルに従って、個人情報が適切に取り扱われているか定期的に確認するとともに、漏えい等事案の発生時に備え、管理責任者に対する報告連絡体制を決め、関係者に周知すること。
 - 被災者台帳システム等への入力業務を行う者に対し、個人情報の取扱いに関する研修を行い、入力業務に当って個人情報が適切に取り扱われているか定期的に点検するとともに、適宜取扱い方法の見直しを行うこと。
 - 関係者以外の者が容易に個人情報を閲覧等できないような措置を講ずること。例えば、個人情報が記録された書類を出力し保管する場合は、施錠できるキャビネット・書庫等に保管されるよう周知徹底すること。
 - 被災者台帳システム等を取り扱うことのできる関係者を限定すること、または、ユーザーアカウント制御等により、情報端末へのアクセス権を有する関係者であるかを識別・認証する仕組みとするとともに、被災者台帳システム等に接続された電子媒体又は個人情報が記載された書類等を持ち運ぶ場合、パスワードの設定、封筒に封入し鞆に入れて搬送するなど、紛失・盗難時の安全な方策が講じられるよう周知徹底すること。紙に出力しない方針とすることも考えられる。
 - 情報端末のセキュリティ対策ソフトウェア等を最新状態とすることを周知徹底するとともに、被災者台帳システム等の運用終了後、個人情報を削除し、又は個人情報が記録された電子媒体等を廃棄したことを、確認すること。

□ 被災者台帳システム等に接続された電子媒体のセキュリティ対策ソフトウェア等を最新状態とすることを周知徹底すること

(参考)

○個人情報保護委員会「自己点検チェックリスト説明資料」

<https://www.ppc.go.jp/files/pdf/Explanatory material.pdf>

※個人情報取扱事業者(民間事業者)向け

○個人情報保護委員会「自己点検チェックリスト」

<https://www.ppc.go.jp/files/pdf/Self assessment checklist.pdf>

※個人情報取扱事業者(民間事業者)向け

○地方公共団体等における監査のためのチェックリスト

～保有個人情報の適正な取扱いのために～

※地方公共団体向け

<https://www.ppc.go.jp/files/pdf/check list PD 2412.pdf>

5. 関係者への情報共有・活用



自治体が保有する被災者台帳システム等に集約した情報の支援に携わる関係者間への共有（共同閲覧）・活用



課題事例

- ☐ 情報集約に協力したが、集約された情報を利用させてもらえない。
- ☐ 災害時、都道府県と市町村間で、あるいは、市町村間でシステム連携ができない。
- ☐ 情報を共有するだけで満足し、実際の支援に活用されていない。
- ☐ 個人情報の取扱いの観点で、入力した情報が関係者に共有されても問題がないか不明瞭なため関係者に共有できない状況に陥る。



考えられる工夫

- ☐ P7 で特定された利用目的に照らし、あらかじめ、必要な範囲で、関係者に対しシステムの閲覧権限を付与し、ログイン情報を共有しておく。
- ☐ 平時から、都道府県単位で、集約する情報項目を統一しておく。
- ☐ 単に情報共有するのではなく、共有先は、その情報の活用方法についても意識する。



個人情報の取扱いポイント

- ☐ 被災者台帳システム等を利用して情報共有（共同閲覧）を行う場合、利用者（閲覧者）は、個人情報の取扱いに関する研修を受けておくこと。
- ☐ 例えば、災害対策基本法第 90 条の4第2号に基づき、被災者台帳の情報を市役所内で共有することは可能であるが、必要な支援を行うことができる部署に限るなど、共有先を限定すること。

□ 例えば、被災高齢者等把握事業又は被災者見守り・相談支援等事業を社会福祉協議会や NPO 法人等に委託して実施する場合において、当該委託を受けた者(個人情報取扱事業者である者に限る。)が戸別訪問等で取得した情報を関係者に提供することについて、原則として本人の同意を得る必要があるが、本人の同意が得ていない場合においても、個人情報の保護に関する法律第 27 条第 1 項第 4 号の「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」に該当する場合には、当該提供が可能である。

(参考)

○被災者への見守り・相談支援に係る福祉関係者間の連携強化について(周知)(令和8年4月2日付 内閣府防災避難支援担当参事官室事務連絡)【6. 参考資料にも掲載】

<https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/case/index.html>

6. 参考資料

個人情報保護委員会「自己点検チェックリスト」 ※個人情報取扱事業者(民間事業者)向け

自己点検チェックリスト				
このチェックリストは、自社内での個人データの取扱いが、個人情報保護法上求められる安全管理措置の各項目を満たしているのかについて、自己点検を実施するための参考資料です。 チェックがつかない項目については、個人情報保護法ガイドライン（通則編）（以下「ガイドライン」という。）の参照先の記載も参考にし、早急に必要な対策を講じていただく必要があります。 チェック開始にあたり、事前準備として自社で個人データをどの程度取り扱っているのか確認することは重要です。 取扱件数 住 ※事前準備なしでもチェックを行うことは可能です。				
項番	講じなければならない措置	チェック	確認事項	ガイドライン参照先
1	基本方針の策定	☐	個人データの適正な取扱いの確保について組織として取り組むために、基本方針を策定していますか？ ※この項目は義務規定ではありませんが、策定することは重要です。	10-1
2	個人データの取扱いに係る規律の整備	☐	個人データの取得、利用、保存等を行う場合の基本的な取扱方法を整備していますか？ 手法例； 既存の業務マニュアル・チェックリスト等に個人情報の取扱いに関する項目を盛り込む	10-2
3	組織的安全管理措置	☐	(1) 個人データを安全に取り扱うための組織体制は整備できていますか？ 手法例； 個人データを取り扱う従業員が複数いる場合、個人データの取扱いについて責任ある立場の者とその他の者を区分する	10-3(1)
		☐	(2) 個人データの取扱いに係る社内の決まりに従った運用がされていますか？また、それを確認するための手段はありますか？ 手法例； あらかじめ整備された基本的な取扱方法に従って個人データが取り扱われていることを、責任ある立場の者が確認する	10-3(2)(3)
		☐	(3) 漏えい等の事案に対応する体制は整備できていますか？ 手法例； 漏えい等事案の発生時に備え、従業員から責任ある立場の者に対する報告連絡体制等を決め、従業員に周知する	10-3(4)
		☐	(4) 個人データの取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しはできていますか？ 手法例； 責任ある立場の者が個人データの取扱いについて、定期的に点検するとともに、適宜取扱方法の見直しを行う	10-3(5)
4	人的安全管理措置	☐	個人データの取扱いについて、従業員の教育はできていますか？ 手法例；個人データの適正な取扱いに関して、 ・朝礼等の際に定期的な注意喚起を行う ・定期的な研修を行う ・個人データについての秘密保持に関する事項を就業規則等に盛り込む	10-4

5	物理的安全管理措置	☐	(1) 個人データを取り扱う区域を管理していますか？ 手法例； 個人データを取り扱うことのできる従業員及び本人以外の者が容易に個人データを閲覧等できないような措置を講ずる	10-5(1)
		☐	(2) 個人データを取り扱う機器及び電子媒体等の盗難等を防止するための措置を講じていますか？ 手法例； ・個人データを取り扱う機器、個人データが記録された電子媒体又は個人データが記載された書類等を、施錠できるキャビネット・書庫等に保管する。 ・個人データを取り扱う情報システムが機器のみで運用されている場合は、当該機器をセキュリティワイヤー等により固定する。	10-5(2)
		☐	(3) (電子媒体等を持ち運ぶ場合) 持ち運ぶ際に個人データが漏えいしないための措置を講じていますか？ 手法例； 個人データが記録された電子媒体又は個人データが記載された書類等を持ち運ぶ場合、パスワードの設定、封筒に封入し鞆に入れて搬送する等、紛失・盗難等を防ぐための安全な方策を講ずる。	10-5(3)
		☐	(4) 個人データの削除及び個人データが記録された機器、電子媒体等を適切に廃棄していますか？ 手法例； 個人データを削除し、又は個人データが記録された機器、電子媒体等を廃棄したことを、責任ある立場の者が確認する	10-5(4)
6	技術的安全管理措置 ※技術的安全管理措置は、情報システム（パソコン等の機器を含む。）を使用して個人データを取り扱う場合（インターネット等を通じて外部と送受信等する場合を含む。）に講じる必要があります。	☐	(1) 個人データへの不要なアクセスを防止できるよう制御していますか？ 手法例； 個人データを取り扱うことのできる機器及び当該機器を取り扱う従業者を明確化する	10-6(1)
		☐	(2) 個人データを取り扱う情報システムを使用する従業者が正当なアクセス権を有する者であることを、識別したうえで認証していますか？ 手法例； 機器に標準装備されているユーザー制御機能（ユーザーアカウント制御）により、正当なアクセス権を有する従業員であるかを識別・認証する	10-6(2)
		☐	(3) 外部からの不正アクセス等を防止するための措置を講じていますか？ 手法例； ・個人データを取り扱う機器等のオペレーティングシステムを最新の状態に保持する ・情報システム及び機器にセキュリティ対策ソフトウェア等を導入する ・セキュリティ対策ソフトウェア等を最新状態とする	10-6(3)
		☐	(4) 情報システムの使用に伴う漏えい等を防止するための措置を講じていますか？ 手法例； メール等により個人データの含まれるファイルを送信する場合、当該ファイルにパスワードを設定する	10-6(4)

7	外的環境の把握	☐ 外国において個人データを取り扱う場合、当該外国の個人情報の保護に関する制度を理解した上で、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ていますか？	10-7
8	委託先の監督 ※個人情報の取扱いの委託とは、個人情報の取扱い業務を自社以外の事業者へ依頼することです。 例えば、次のような業務で委託に該当する場合があります。 ・各種申込書類等の手続き ・個人情報を含む書類の廃棄 ・コールセンター ・通販サイトの構築・運用 ・HPの一部での予約受付サイトの運営 ※通販サイトや予約受付等個人情報の取扱いを含むシステムの運営を依頼する場合も委託となります。	☐ 個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合、個人データの安全管理が図られるよう、以下の（１）～（３）の観点で、委託先に対する必要かつ適切な監督を行っていますか？ （１）適切な委託先の選定 前項までに定める個人情報の安全管理のために必要な措置が、委託先において確実に実施されるか、委託先選定時に確認する （２）委託契約の締結 委託契約には、個人データを安全に管理するために必要な対応として両社同意した内容及び委託先での取扱状況を委託元が把握できる規定を盛り込むことが望ましい （３）委託先における個人データの取扱状況の把握 定期的に監査を行う等により、委託契約に盛り込んだ内容が適切に実施されているかを調査し、必要に応じて委託内容の見直しを検討することが望ましい ※安全管理措置を委託先に任せきりにしない！ たとえば、個人データを取り扱うウェブサイト・通販サイト（ECサイト）の構築、保守・運用を委託する場合には、次のような対策を行うことが考えられます。 ・委託先が適切なシステム上のセキュリティ対策を含む安全管理を実施しているか契約前に確認し適切な事業者を選定すること ・セキュリティ対策等の内容を明確にして契約に盛り込むこと（６ 技術的安全管理措置（３）参照） ・契約書に記載されたセキュリティ対策等の実施状況について定期的に報告を求めるなど確認を行うこと	3-4-4

被災者への見守り・相談支援に係る福祉関係者間の連携強化について（周知）（令和8年4月2日付 内閣府防災避難支援担当参事官室事務連絡）

事務連絡
令和8年4月2日

各都道府県 防災部担当部（局）長 殿

内閣府政策統括官（防災担当）付
避難支援担当参事官室

被災者への見守り・相談支援に係る福祉関係者間の連携強化について（周知）

平素より防災行政に御協力いただき、厚く御礼申し上げます。

被災者の状況に応じて切れ目のない支援を実施するに当たっては、支援に関する情報共有など、各取組の実施者間の十分な連携が重要であることから、今般、厚生労働省より、令和8年3月31日付で、別添「被災者への見守り・相談支援に係る福祉関係者間の連携強化について」が発出されたところです。

本通知についてご了解いただき、引き続き、福祉担当部局と連携して被災者支援に取り組んでいただくとともに、本内容について、管内市区町村の防災担当課宛てに周知いただきますようお願いいたします。

問合せ先

内閣府政策統括官（防災担当）付参事官（避難支援担当）付
担 当：木村、小林、牧野、黒濱
電 話：03-3593-2849（直通）

別 添

社 援 地 発 0331 第 1 号
 社 援 基 発 0331 第 1 号
 障 障 発 0331 第 3 号
 老 認 発 0331 第 4 号
 令 和 8 年 3 月 31 日

〔 都道府県
 指定都市
 中 核 市 〕

災害福祉支援ネットワーク
 被災高齢者等把握事業 主管部（局）長 殿
 被災者見守り・相談支援等事業

厚生労働省社会・援護局地域福祉課長
 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課長
 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長
 厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課長
 （ 公 印 省 略 ）

被災者への見守り・相談支援に係る福祉関係者間の連携強化について

災害により被災された方への見守り・相談支援等については、避難生活を送る場所や時点に応じて、既存の福祉サービス事業者や保健医療福祉の関係者、NPO法人、ボランティア団体等の多くの関係者による取組が実施されることに加え、

- ・ 災害派遣福祉チーム（以下「DWAT」という。）による避難所や在宅等で生活する高齢者や障害者、乳幼児その他の特に配慮を要する者に対する日常生活上の支援や課題を解決するための相談支援等
- ・ 被災高齢者等把握事業による在宅で生活する高齢者、障害者等へのケアマネジャー・相談支援専門員等の専門職による生活支援の助言等
- ・ 被災者見守り・相談支援等事業による応急仮設住宅に入居する方等への見守りや相談支援等

の各取組が実施されている。

その上で、被災されたそれぞれの方の状況に応じて切れ目のない支援を実施するに当たっては、支援に関する情報共有を行うなど、各取組の実施者間の十分な連携の下で実施されることが重要となる。

今般、各取組の実施者間の連携について、その留意事項を下記のとおりお示しますので、各自治体の関係部局におかれては、その趣旨を踏まえ積極的な連携に努めていただくよう、よろしくお取り計らい願いたい。

併せて、各都道府県におかれては、管内市町村（指定都市及び中核市を除く。）及び関係機関等に対して、本通知を周知いただくとともに、DWAT、被災高齢者等把握事業及び被災者見守り・相談支援等事業の連携に向けて、管内市町村との連携に努めていただくようお願いする。（全体的なイメージを別添としてまとめているので参考にされたい。）

なお、本通知は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定による技術的な助言であることを申し添える。

また、本通知の施行に伴い「被災者への見守り・相談支援に係る事業間の連携について」（令和2年12月7日付け社援地発1207第1号、社援基発1207第1号、障障発1207第1号、老認発1207第1号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長、厚生労働省社会・援護局福祉基盤課長、厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長、厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課長連名通知）は廃止する。

記

1 各取組の担当部局間及び実施自治体間における連携体制の構築

各自治体においては、DWAT、被災高齢者等把握事業及び被災者見守り・相談支援等事業の担当部局が異なることが想定されるため、発災時に被災者にとって切れ目のない支援を実施できるよう、平時から担当部局間において、それぞれの取組の目的や趣旨について相互理解を深めるとともに、十分な意思疎通を図って関係性を構築するよう努めること。

また、都道府県においては、DWAT、被災高齢者等把握事業及び被災者見守り・相談支援等事業との連携に向けた管内市町村との調整や、各取組の複数市町村による広域での実施に向けた調整など、適宜市町村と連携を図られたい。

さらに、被災者一人ひとりの被災状況や生活状況の課題等を個別の相談等により把握した上で、必要に応じ専門的な能力をもつ関係者と連携しながら、当該課題等の解消に向けて継続的に支援することにより、被災者の自立・生活再建が進むようにマネジメントする取組である「災害ケースマネジメント」を推進するため、防災部局（後述する被災者台帳等の観点）や、保健部局（発災初期の段階から被災者の健康相談対応を行う観点）とも、十分な意思疎通を図って関係性を構築するよう努めること。

なお、本通知については、内閣府（防災担当）から各自治体の防災部局に対し、厚生労働省健康・生活衛生局から各自治体の保健部局に対しても共有されている。

2 戸別訪問等のアウトリーチに当たっての避難行動要支援者名簿、個別避難計画及び被災者台帳の活用について

発災時、DWAT、被災高齢者等把握事業及び被災者見守り・相談支援等事業により、戸別訪問等のアウトリーチを円滑に行うに当たっては、避難行動要支援者名簿（災害対策基本法（昭和36年法律第223号）第49条の10第1項に規定する「避難行動要支援者名簿」をいう。以下同じ。）、個別避難計画（災害対策基本法第49条の14第1項に規定する「個別避難計画」をいう。以下同じ。）及び被災者台帳（災害対策基本法第90条の3第1項に規定する「被災者台帳」をいう。以下同じ。）に掲載された情報を活用することが有効である。

なお、支援の前後で取得・提供する個人情報の取扱いの詳細は、「5 個人情報の取扱いへの配慮」を参照されたい。

3 戸別訪問等のアウトリーチに当たっての被災者台帳の標準的記載項目の積極的な

把握及び共有について

DWAT、被災高齢者等把握事業及び被災者見守り・相談支援等事業により把握する被災者に関する情報を、幅広い関係者間で円滑に共有するためには、被災者台帳に記載・記録する標準的な事項を踏まえてヒアリングを行うことが重要である。

この点、内閣府（防災担当）が「被災者台帳と連動したヒアリングシート（例）」を、内閣府（防災担当）及び厚生労働省健康・生活衛生局が「被災者健康相談票（共通様式）」及び「被災者健康相談票（保健師等様式）」を作成しているため、これらも参照するとともに、平時から被災者台帳の担当部署との間で災害時の情報共有を円滑に行うための調整をすること。

（参考）

- ・ 「大規模災害時の保健医療福祉活動に係る体制の強化について」（令和 8 年 3 月 31 日付け府政防第 514 号、科発 0331 第 12 号、医政発 0331 第 74 号、産情発 0331 第 9 号、健生発 0331 第 35 号、感発 0331 第 9 号、医薬発 0331 第 23 号、社援発 0331 第 49 号、障発 0331 第 13 号、老発 0331 第 13 号内閣府政策統括官（防災担当）、厚生労働省大臣官房厚生科学課長、医政局長、大臣官房医薬産業振興・医療情報審議官、健康・生活衛生局長、健康・生活衛生局感染症対策部長、医薬局長、社会・援護局長、社会・援護局障害保健福祉部長、老健局長連名通知）

（掲載元）厚生労働省HP

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000055967.html>

- ・ 「被災者に関する標準的なヒアリングシートの積極的な活用について」（令和 7 年 10 月 15 日付け内閣府政策統括官（防災担当）付参事官（避難支援担当）、厚生労働省健康・生活衛生局健康課長事務連絡）
- ・ 「被災者台帳の作成等に関する簡単手引き」（令和 7 年 8 月 内閣府（防災担当避難支援室））

（掲載元）内閣府（防災担当）HP

<https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/hisaisyadaicho.html>

4 支援に関する情報共有と切れ目のない支援の実施

発災時における被災者への支援に当たっては、時間の経過や被災者の避難生活場所の移動等により被災者が置かれる環境が変化する中で、それぞれの状況に応じて DWAT、被災高齢者等把握事業及び被災者見守り・相談支援等事業により支援を行っているが、各取組が同一の者により実施される場合はもとより、各取組の実施者が異なる場合であっても、被災者にとって切れ目のない支援が実施される必要がある。

このため、各取組の実施者はそれぞれの目的や趣旨について相互理解をした上で、例えば、アセスメント内容や支援内容（見守り訪問の頻度や 1 回当たりの訪問時間、被災者の心配事等）の情報を共有するなどして、被災者にとって切れ目のない支援となるよう努めること。

また、具体的な支援の流れについては、

- ・ DWATによる支援から始まり、被災高齢者等把握事業の実施、その後に被災者見守り・相談支援等事業の実施
- ・ DWATによる支援から始まり、被災者見守り・相談支援等事業の実施
- ・ 被災高齢者等把握事業による支援から始まり、被災者見守り・相談支援等事業の実施

のように、様々なケースがあるが、いずれの場合でも情報を共有しながら支援を進めていくことが必要となるため、要支援者情報の提供について、実施者間で連携するとともに、必要に応じて、自治体が各取組の実施者間の情報伝達を行うなど連携の中心となるよう努めること。

なお、支援の前後で取得・提供する個人情報の取扱いの詳細は、「5 個人情報の取扱いへの配慮」を参照されたい。

5 個人情報の取扱いへの配慮

＜「2 戸別訪問等のアウトリーチに当たっての避難行動要支援者名簿、個別避難計画及び被災者台帳の活用について」関係＞

避難行動要支援者名簿、個別避難計画及び被災者台帳の作成主体である市町村又は当該市町村から情報提供を受けた都道府県は、被災高齢者等把握事業又は被災者見守り・相談支援等事業を社会福祉協議会や NPO 法人等に委託して実施する場合には、委託を受けた社会福祉協議会や NPO 法人等に対し、避難行動要支援者名簿に記載し、又は記録された情報（以下「名簿情報」という。）、個別避難計画に記載し、又は記録された情報（以下「個別避難計画情報」という。）及び被災者台帳に記載し、又は記録された情報（以下「台帳情報」という。）を提供することが可能である。

このとき、委託を受けた社会福祉協議会や NPO 法人等は、被災高齢者等把握事業又は被災者見守り・相談支援等事業という委託された業務の範囲内でのみ、名簿情報、個別避難計画情報及び台帳情報を取り扱うこととなるとともに、行政機関等と同様の安全管理措置を講じなければならないことに留意すること（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。）第 66 条第 2 項第 1 号）。また、委託元の市町村及び都道府県においては、自ら講ずべき安全管理措置として、委託先に対する必要かつ適切な監督を行う必要があることに留意すること（個人情報保護法第 66 条第 1 項）。

また、災害時、避難行動要支援者名簿、個別避難計画及び被災者台帳の作成主体である市町村は、名簿情報及び個別避難計画情報については災害対策基本法第 49 条の 11 第 3 項及び第 49 条の 15 第 3 項の規定に基づき、台帳情報については個人情報保護法第 69 条第 2 項第 4 号の規定に該当する場合に、被災者本人の同意がない場合でも、名簿情報、個別避難計画情報及び台帳情報を DWAT に提供することができる。

加えて、避難行動要支援者名簿、個別避難計画及び被災者台帳の作成主体である市町村から情報提供を受けた都道府県は、名簿情報、個別避難計画情報及び台帳情報の保有に当たって個人情報保護法第 61 条第 1 項の規定に基づき個人情報の利用目的として「DWAT へ提供すること」を特定した場合には、個人情報保護法第 69 条第 1 項に基づき、被災者本人の同意がない場合でも、名簿情報、個別避難計画情報及び台帳情報を DWAT に提供することが可能である。

このとき、DWAT は、「災害時の福祉支援体制の整備に向けたガイドライン」（平成 30 年 5 月 31 日付社援発 0531 第 1 号厚生労働省社会・援護局長通知の別添）で規定された業務の範囲内でのみ、名簿情報、個別避難計画情報及び台帳情報を取り扱うこととなるとともに、行政機関等と同様の安全管理措置を講じなければならないことに留意すること（個人情報保護法第 66 条第 2 項第 1 号）。加えて、個人情報の取扱いの委託元の市町村及び都道府県においては、自ら講ずべき安全管

理措置として、委託先に対する必要かつ適切な監督を行う必要があることに留意すること（個人情報保護法第 66 条第 1 項）。このほか、名簿情報及び個別避難計画情報については、災害対策基本法第 49 条の 12 及び第 49 条の 13 並びに同法第 49 条の 16 及び第 49 条の 17 の規定を遵守するとともに、台帳情報については、同法第 90 条の 5 及び第 90 条の 6 を遵守すること。

<「4 支援に関する情報共有と切れ目のない支援の実施」関係>

戸別訪問等により取得する被災者に関する情報には、機微な情報も多く含まれることから、個人情報の取扱いには十分配慮すること。DWAT を含む各取組の実施者は、病歴、障害を有する事実等の要配慮個人情報を取得する場合には、個人情報保護法第 20 条第 2 項の規定の基づき、あらかじめ本人の同意を得ること。また、DWAT を含む各取組の実施者間を含む関係者間での情報共有に当たっては、本人の同意を得ることが原則となる。具体的には、個人情報保護法第 27 条第 1 項柱書の規定に基づき、取得した被災者に関する情報について、被災者への見守り・相談支援の実施に必要な限度で、当該関係者に対して提供を行う旨、戸別訪問等の際にあらかじめ本人の同意を得ておくこと。

その上で、各取組の実施者が取得した情報を関係者に提供する際に、当該提供について本人の同意が得られなかった場合においても、個人情報保護法第 27 条第 1 項第 4 号の「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」に該当する場合には、当該提供が可能である。

なお、個人情報の取扱いについては、DWAT を含む各取組の実施者だけではなく自治体の関係部局も参画の上で検討すること。

（参考）

- ・ 「被災者台帳を活用した被災者支援の積極的な実施について」（令和 7 年 7 月 8 日府政防第 1092 号内閣府政策統括官（防災担当）付参事官（避難支援担当））
（掲載元）内閣府 HP
<https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/hisaisyadaicho.html>
- ・ 「自己点検チェックリスト」（個人情報保護委員会）
（掲載元）個人情報保護委員会 HP
https://www.ppc.go.jp/kensyu_material/

