

福祉関係事業者における
個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン

平成16年11月
厚生労働省

目次

本指針の趣旨、基本的考え方等

1 . 本指針の趣旨	1
2 . 本指針の基本的考え方	1
3 . 本指針の対象となる「福祉関係事業者」の範囲	1
4 . 大臣の権限行使と他法令に基づく地方公共団体の長等の権限行使との関係	2
5 . 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	3
6 . 責任体制の明確化と窓口の設置等	3
7 . 他の法令等との関係	3
8 . 認定個人情報保護団体における取組	3

用語の定義

1 . 個人情報	5
2 . 個人情報の匿名化	5
3 . 個人情報データベース等、個人データ、保有個人データ	6

福祉関係事業者の責務

1 . 利用目的の特定等（法第15条、第16条）	7
2 . 利用目的の通知等（法第18条）	10
3 . 個人情報の適正な取得、個人データ内容の正確性の確保 （法第17条、第19条）	12
4 . 安全管理措置、従業員の監督及び委託先の監督（法第20条～第22条）	13
5 . 個人データの第三者提供（法第23条）	17
6 . 保有個人データに関する事項の公表等（法第24条）	21
7 . 本人からの求めによる保有個人データの開示（法第25条）	23
8 . 訂正及び利用停止（法第26条、第27条）	25
9 . 開示等の求めに応じる手続及び手数料（法第29条、第30条）	27
10 . 理由の説明、苦情処理（法第28条、第31条）	30

本指針の見直し	31
---------	----

別紙1 福祉関係事業者の通常の業務で想定される利用目的

別紙2 福祉関係事業者の通常の業務で想定される主な利用目的の事例（法令に基づく場合）

別紙3 福祉関係業務に従事する者の守秘義務

本指針の趣旨、基本的考え方等

1. 本指針の趣旨

本指針は、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第6条第3項及び第8条の規定に基づき、個人情報取扱事業者である社会福祉事業を実施する事業者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の指針として定めるものであり、厚生労働大臣が法を執行する際の基準となるものである。

2. 本指針の基本的考え方

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」とされていることを踏まえ、個人情報を取り扱うすべての者は、その目的や様態を問わず、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。

社会福祉事業を実施する事業者は、多数の利用者やその家族について、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強く求められる分野であると考えられる。

例えば、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、身体障害者更生援護施設や知的障害者援護施設における利用者の障害の種類及び程度、保育所における両親の就業状況、児童養護施設における児童の生育歴や家庭環境、婦人保護施設における入所者の家族の状況、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、など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。

本指針では、法の趣旨を踏まえ社会福祉事業を実施する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、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. 本指針の対象となる「福祉関係事業者」の範囲

本指針が対象としている事業者の範囲は、個人情報取扱事業者である社会福祉法（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。）である。具体的には、個人情報取扱事業者である保護施設、身体障害者更生援護施設、婦人保護施設、児童福祉施設、知的障害者援護施設、母子福祉施設、精神障害者社会復帰施設、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、精神障害者居宅生活支援事業、身体障害者居宅介護等事業、知的障害者居宅介護等事業、児童居宅介護等事業などの社会福祉事業を実施する事業者である。

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営む事業、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営む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」が定められている。

また、法が適用されない、国の機関、地方公共団体、独立行政法人等は本指針の対象

からは除かれる。

なお、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、本指針の 4 . 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いる。また、当該委託を行う福祉関係事業者は、業務の委託に当たり、本指針の趣旨を理解し、本指針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を確認する、委託契約に明記する等の措置を講ずる必要がある。

また、法令上、「個人情報取扱事業者」としての義務等を負うのは、識別される特定の個人の数の合計が過去 6 ヶ月以内のいずれの日においても 5,000 を超えない事業者を除くものとされている。5,000 の個人情報を保有しているかどうかを判断する場合には、福祉サービスの利用者の個人情報を数えるのみでは足りず、その家族、従業員、ボランティア、取引相手など社会福祉関係事業者が保有するすべての個人情報の数を数える必要がある。

福祉関係事業者は、本指針の【法の規定により遵守すべき事項】のうち、「しなければならない」等と記載された事項については、法の規定により厳格に遵守することが求められる。また、【その他の事項】については、法に基づく義務等ではないが、達成できるよう努めることが求められる。

個人情報取扱事業者に当たらない事業者にあっても、法令、「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。)及び本指針の趣旨を踏まえ、個人情報の適正な取扱いに取り組むことが期待されている。

なお、個人情報取扱事業者であるかどうかに関わらず、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)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。

4 . 大臣の権限行使と他法令に基づく地方公共団体の長等の権限行使との関係

本指針中、福祉関係事業者が【法の規定により遵守すべき事項】に記載された内容のうち、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「令」という。)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。

5．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

法第3条では、個人の人格尊重の理念の下に個人情報情報を慎重に扱うべきことが指摘されている。

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当該本人の個人情報など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、本指針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。

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
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。

6．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の計画策定及びこれら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等に対しては、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。

7．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、令、基本方針及び本指針に示す項目のほか、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。

8．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、個人情報保護に係る普及・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。

用語の定義

1．個人情報（法第2条第1項）

「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、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。氏名、性別、生年月日等個人を識別する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書き等の属性に関して、事実、判断、評価を表すすべての情報であり、評価情報、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、暗号化されているかどうかを問わない。

福祉関係事業者、社会福祉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、匿名化されたものを除き、個人情報に該当する場合が多い。

なお、死亡した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、滅失又はき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、死亡した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でもある場合には、当該生存する個人に関する情報として法の対象となる。

個人情報データベース等（3．参照）のように整理されていない場合でも個人情報に該当する。

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対象である。

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、法や本指針の対象外となる。

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た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。（1．参照）

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、個人データ、保有個人データ（法第2条第2項、第4項、第5項）

「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、生年月日順など）に従って整理又は分類し、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おいているものをいう。

「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。

「保有個人データ」とは、福祉関係事業者が、開示、内容の訂正、第三者への提供の停止等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以下の各項目に該当するもの又は6か月以内に消去することとなるもの以外のものをいう。保有個人データでなければ、開示、内容の訂正等を行う対象とならない。

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

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

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

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

福祉関係事業者の責務

1. 利用目的の特定等（法第15条、第16条）

（利用目的の特定）

法第十五条 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。

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。

（利用目的による制限）

法第十六条 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。

（1）利用目的の特定及び制限

個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的をできる限り特定しなければならない。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していなければならない。利用目的の特定の仕方の具体例については、別表1を参照されたい。

（2）利用目的による制限の例外

法第16条第3項に掲げる場合については、本人の同意を得る必要はない。具体的な例は以下のとおりである。

法令に基づく場合

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、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り、福祉関係事業者の通常の業務で想定される主な事例は別表2のとおりである。

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。

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

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

（例）

- ・ 児童虐待事例について関係機関と情報交換する場合

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

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・ 福祉関係事業者は、個人情報を取り扱うに当たって、その利用目的をできる限り特定しなければならない。
- ・ 福祉関係事業者は、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。
- ・ 福祉関係事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、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。なお、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場合など）、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差し支えない。
- ・ 福祉関係事業者は、合併その他の事由により他の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。
- ・ 利用目的の制限の例外（法第16条第3項）に該当する場合は、本人の同意を得ずに個人情報を取り扱うことができる。
- ・ 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。

【その他の事項】

- ・ 利用目的の制限の例外に該当する「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、当該法令の趣旨をふまえ、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。
- ・ 本人が未成年者又は被後見人の場合は、法定代理人の同意を得ることが必要である。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。

・被後見人等でない知的障害者の場合は、本人の同意を得ることが必要である。また、本人の同意にあわせて家族等の同意を得ることが望ましい。

2. 利用目的の通知等（法第18条）

（取得に際しての利用目的の通知等）

法第十八条 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 前三項の規定は、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

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、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、緊急の処置が必要な場合等は、この限りでない。
- ・福祉関係事業者は、個人情報を取得するに当たって、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。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には、上記のように「あらかじめ」明示する必要がある。
- ・利用目的の公表方法としては、事業所内等に掲示するとともに、可能な場合にはホームページへの掲載等の方法により、なるべく広く公表する必要がある。
- ・福祉関係事業者は、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。
- ・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。（5 .

参照)

・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など利用目的の通知等の例外に該当する場合は、上記内容は適用しない。具体的な例は以下のとおりである。

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

(例) 児童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、虐待を悪化させる場合

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

この規定は、個人情報の利用目的が知られることにより、営業ノウハウといった企業秘密に関わる事項が明らかになってしまう場合など主に営利企業を念頭においた規定である。

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

(例) 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

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

(例) 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

【その他の事項】

- ・利用目的が、本規定の例外である「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」に該当する場合であっても、本人等に利用目的を分かりやすく示す観点から、利用目的の公表に当たっては、当該利用目的についても併せて記載する。
- ・事業所内等への掲示に当たっては、受付窓口の近くに当該内容を説明した表示を行い、本人等に対しては、利用開始時において当該掲示についての注意を促す。
- ・本人等の希望がある場合には、詳細に説明したり、当該内容を記載した書面の交付を行う。

3. 個人情報の適正な取得、個人データ内容の正確性の確保（法第17条、第19条）

（適正な取得）

法第十七条 個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

（データ内容の正確性の確保）

法第十九条 個人情報取扱事業者は、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。

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。
- ・十分な判断能力を有していない子供から本人や家族等の個人情報を取得してはならない。
- ・福祉関係事業者は、適正な福祉サービスを提供するという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。

【その他の事項】

- ・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。
- ・必要な過去のケース記録等については、本人から直接収集することを原則とする。ただし、本人以外の家族等から収集することが、適切な福祉サービスの提供上やむを得ない場合はこの限りでない。

4. 安全管理措置、従業員の監督及び委託先の監督（法第20条～第22条）

（安全管理措置）

法第二十条 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。

（従業員の監督）

法第二十一条 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。

（委託先の監督）

法第二十二条 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。

（1）福祉関係事業者が講ずるべき安全管理措置

安全管理措置

福祉関係事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき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、本人の個人データが漏えい、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い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ずるものとする。なお、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ずる。

従業員の監督

福祉関係事業者は、の安全管理措置を遵守させるよう、従業者に対し必要かつ適切な監督をしなければならない。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者すべてを含むものである。

（2）安全管理措置として考えられる事項

福祉関係事業者は、その取り扱う個人データの重要性にかんがみ、個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の安全管理のため、その規模、従業者の様態等を勘案して、以下に示すような取組を参考に、必要な措置を行うものとする。

個人情報保護に関する規程の整備、公表

- ・福祉関係事業者は、保有個人データの開示手順を定めた規程その他個人情報保護に関する規程を整備し、苦情処理体制も含めて、少なくとも事業所内への掲示、さらにホームページへの掲載を行うことで本人等に対する周知に努める。
- ・また、個人データを取り扱う情報システムの安全管理措置に関する規程等についても

同様に整備を行うこと。

個人情報保護推進のための組織体制等の整備

- ・従業員の責任体制の明確化を図り、具体的な取組を進めるため、個人情報保護に関し十分な知識を有する管理者、監督者等を定める。
- ・管理者、監督者等は、個人情報保護に関する規程、マニュアル等を遵守し業務を遂行しているかどうかについて管理・監督する。
- ・個人データの安全管理措置について定期的に自己評価を行い、見直しや改善を行うべき事項について適切な改善を行う。

個人データの漏えい等の問題が発生した場合等における報告連絡体制の整備

- ・ 1) 個人データの漏えい等の事故が発生した場合、又は発生の可能性が高いと判断した場合、 2) 個人データの取扱いに関する規程等に違反している事実が生じた場合、又は兆候が高いと判断した場合における管理者等への報告連絡体制の整備を行う。
- ・個人データの漏えい等の情報は、苦情等の一環として、外部から報告される場合も想定されることから、苦情処理体制との連携も図る。(10.参照)

雇用契約時における個人情報保護に関する規程の整備

- ・雇用契約や就業規則において、就業期間中はもとより離職後も含めた守秘義務を課すなど従業員の個人情報保護に関する規程を整備し、徹底を図る。なお、特に、関係各法において守秘義務が設けられている場合(別表3)には、その遵守を徹底する。

従業員に対する教育研修の実施

- ・取り扱う個人データの適切な保護が確保されるよう、従業員に対する教育研修の実施等により、個人データを実際の業務で取り扱うこととなる従業員の啓発を図り、従業員の個人情報保護に対する意識を徹底する。
- ・この際、派遣労働者についても、「派遣先が講ずべき措置に関する指針」(平成11年労働省告示第138号)において、「必要に応じた教育訓練に係る便宜を図るよう努めなければならない」とされていることも踏まえ、個人情報の取扱いに係る教育研修の実施等により、個人情報保護に対する意識を徹底する。
- ・ボランティア、実習生などについては、その目的を達成するためには、個人情報に触れるケースが多いと考えられるが、ボランティア、実習生などが個人情報に触れる場合には、当該者に対しても、個人情報保護に対する意識を徹底する。

物理的安全管理措置

- ・個人データの盗難や紛失等を防止するため、以下のような物理的安全管理措置を行う。
 - 入退館(室)管理の実施
 - 盗難等に対する予防対策の実施
 - 機器、装置等の固定など物理的な保護

技術的安全管理措置

- ・ 個人データの盗難や紛失等を防止するため、個人データを取り扱う情報システムについて以下のような技術的安全管理措置を行う。
 - 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ある職員がアクセスできないようなシステムの採用等。）
 - 個人情報データに対するアクセス記録の保存
 - 個人情報データに対するファイアウォールの設置

個人データの保存

- ・ 個人データを長期にわたって保存する場合には、保存媒体の劣化などにより個人データが消失しないよう適切に保存する。

不要となった個人データの廃棄、消去

- ・ 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は廃棄する。
- ・ 不要となった個人データを廃棄する場合には、焼却や溶解など、個人データを復元不可能な状態にして廃棄する。
- ・ 個人データを取り扱った情報機器を廃棄する場合は、記憶装置内の個人データを復元不可能な状態にして廃棄する。
- ・ これらの廃棄業務を委託する場合には、個人データの取扱いについても委託契約において明確に定め、委託先が実際に廃棄したことを確認する。

(3) 業務を委託する場合の取扱い

委託先の監督

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、法第20条に基づく安全管理措置を遵守させるよう受託者に対し、必要かつ適切な監督をしなければならない。

「必要かつ適切な監督」には、委託契約において委託者である事業者が定める安全管理措置の内容を契約に盛り込み受託者の義務とするほか、業務が適切に行われていることを定期的に確認することなども含まれる。

また、業務が再委託された場合で、再委託先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した事業者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委託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。

業務を委託する場合の留意事項

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、以下の事項に留意すべきである。

- ・ 個人情報を適切に取り扱っている事業者を委託先（受託者）として選定する。
- ・ 契約において、個人情報の適切な取扱いに関する内容を盛り込む（委託期間中のほか、委託終了後の個人データの取扱いに関する内容も含む。）。
- ・ 受託者が、委託を受けた業務の一部を再委託することを予定している場合は、再委託を受ける事業者の選定において個人情報を適切に取り扱っている事業者が選定されるとともに、再委託先事業者が個人情報を適切に取り扱っていることが確認できるよう契約において規定する。
- ・ 受託者が個人情報を適切に取り扱っていることを定期的に確認する。
- ・ 受託者における個人情報の取扱いに疑義が生じた場合（本人等からの申出があり、確認の必要があると考えられる場合を含む。）には、受託者に対し、説明を求め、必要に応じ改善を求めるなどの適切な措置をとる。

（４）個人情報の漏えい等の問題が発生した場合における二次被害の防止等

個人情報の漏えい等の問題が発生した場合には、厚生労働大臣、地方厚生局長、都道府県知事又は指定都市若しくは中核市の長に速やかに報告するとともに、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、個人情報の保護に配慮しつつ、可能な限り事実関係を公表し、あわせて再発防止のための改善策を講ずる。

（５）その他

名札の掲示などについては、福祉におけるプライバシー保護の重要性にかんがみ、利用者の希望に応じて一定の配慮をすることが望ましい。

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・ 福祉関係事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他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。
- ・ 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行わなければならない。
- ・ 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、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。

【その他の事項】

- ・ 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。

5. 個人データの第三者提供（法第23条）

（第三者提供の制限）

法第二十三条 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、前項第二号又は第三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、前三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、前項第三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。

(1) 第三者提供の取扱い

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とされており、第三者に対し個人データを提供する場合には、本人の同意を得る必要がある。

(2) 第三者提供の例外

ただし、次に掲げる場合については、本人の同意を得る必要はない。

法令に基づく場合

社会福祉法に基づき立入検査等を受けた場合に検査官に個人情報を提供する場合、児童虐待の防止等に関する法律に基づき児童虐待に係る通告を行った場合など法令に基づいて個人情報を利用する場合であり、通常の業務で想定される主な事例は別表2のとおりである。

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。（1 .(2) 参照）

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

(例)

- ・急病となった場合に医師に対し、状況を説明する場合
- ・暴力団員に関する情報を交換する場合

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

(例)

- ・児童虐待事例について関係機関と情報交換する場合

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

(例)

- ・国等が実施する統計報告調整法（昭和27年法律第148号）の規定に基づく統計報告の徴集（いわゆる承認統計調査）及び統計法（昭和22年法律第18号）第8条の規定に基づく指定統計以外の統計調査（いわゆる届出統計調査）に協力する場合

(3) 第三者提供の特則（オプトアウト）

事後的でも本人の意思を反映できる機会を設けるという手順をとることを条件に第三者提供を特則として認めるものである（いわゆるオプトアウト）。具体的には、本人

の求めに応じて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
第三者への提供を利用目的とすること、 どのような種類の情報が第三者へ提供されるのか、
どのような方法で第三者に提供されることとなるのか、 本人の求めに応じて第三者への提供を停止する旨、
をあらかじめ当該本人に通知するか、当該本人が容易に知り得る状態に置くことが求められる。

- ・「どのような種類の情報」とは、例えば、住所、氏名、電話番号、入所者の障害の程度、入所者の家庭状況などの提供されている個人データの種類をいう。
- ・「どのような方法で」とは、例えば、プリントアウトして他の施設関係者に手交といった提供手段又は方法をいう。
- ・「本人が容易に知り得る状態」とは、例えば、福祉施設の受付窓口に大きく張り出すことなどをいう。

(4) 「第三者」に該当しない場合

他の事業者等への情報提供であるが、「第三者」に該当しない場合

法第23条第4項の各号に掲げる場合の当該個人データの提供を受ける者については、第三者に該当せず、本人の同意を得ずに情報の提供を行うことができる。福祉関係事業者における具体的な例は以下のとおりである。

- ・データの打ち込み、情報処理、健康診断等を他の業者に委託する場合
- ・個人データを特定の者との間で共同して利用するとして、あらかじめ本人に通知等している場合

個人データの共同での利用における留意事項

あらかじめ個人データを特定の者との間で共同して利用することが予定されている場合、(ア)共同して利用される個人データの項目、(イ)共同利用者の範囲(個別列挙されているか、本人から見てその範囲が明確となるように特定されている必要がある)(ウ)利用する者の利用目的、(エ)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、を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おいておくとともに、共同して利用することを明らかにしている場合には、当該共同利用者は第三者に該当しない。例えば、入所者の状況をいくつかの福祉関係事業者が共同して、集計・研究し、入所者へ提供する福祉サービスの質の向上に役立てる場合などが考えられる。

この場合、(ア)(イ)について変更する場合には本人の同意が必要であり、(ウ)(エ)については、本人が想定することが困難でない範囲内で変更することができ、この場合はあらかじめ、本人に通知又は本人の容易に知り得る状態におかなければならない。

同一事業者内における情報提供であり、第三者に該当しない場合

同一事業者内で情報提供する場合は、当該個人データを第三者に提供したことに
はならないので、本人の同意を得ずに情報の提供を行うことができる。ただし、
利用目的として公表していない目的に用いる場合には、その新たな利用目的を、速やかに本人に通知し、又は公表しなければならない。(法第18条参照)

同一事業者内における情報提供であるため、第三者に該当しない場合として考えられる福祉関係事業者における具体的な例は以下のとおりである。(特定し、公表した利用目的との関係で、目的外利用として所要の措置を行う必要があり得ることに留意)

- ・他の担当者との連携など当該福祉関係事業者内部における情報交換
- ・同一事業者が開設する複数の施設間における福祉サービス向上のための情報交換
- ・当該事業者の職員を対象とした研修での利用
- ・当該事業者内で経営分析を行うための情報交換

(5) その他留意事項

- ・他の事業者への情報提供に関する留意事項

法令に基づく場合など第三者提供の例外に該当する場合、「第三者」に該当しない場合、個人が特定されないように匿名化して情報提供する場合などにおいても、本来必要とされる情報の範囲に限って提供すべきであり、情報提供する上で必要とされていない事項についてまで他の事業者に提供することがないようにすべきである。

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者においては、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。なお、(2)の第三者提供の例外に該当する場合には、本人の同意を得る必要はない。
- ・個人データの第三者提供について本人の同意があった場合で、その後、本人から第三者提供の範囲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して取り扱うものとする。
- ・法第18条の規定に基づき利用目的として第三者に提供することを公表している場合であっても、実際に第三者に情報を提供する際には第23条に基づき本人の同意が必要となる。

【その他の事項】

- ・第三者提供に該当しない情報提供が行われる場合であっても、少なくとも事業所内への掲示により情報提供先をできるだけ明らかにするとともに、本人等からの問い合わせがあった場合に回答できる体制を確保する。
- ・例えば、業務委託の場合、当該福祉関係事業者において委託している業務の内容、委託先事業者名、委託先事業者との間での個人情報の取扱いに関する取り決めの内容等について公開することが考えられる。
- ・本人が未成年者又は被後見人の場合は、法定代理人の同意を得ることが必要である。一定の判断能力を有する未成年等については、あわせて本人の同意を得ることが望ましい。
- ・被後見人等でない知的障害者の場合は、本人の同意を得ることが必要である。また、本人の同意にあわせて家族等の同意を得ることが望ましい。

6. 保有個人データに関する事項の公表等（法第24条）

（保有個人データに関する事項の公表等）

法第二十四条 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（第十八条第四項第一号から第三号までに該当する場合を除く。）
 - 三 次項、次条第一項、第二十六条第一項又は第二十七条第一項若しくは第二項の規定による求めに応じる手続（第三十条第二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 前三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 第十八条第四項第一号から第三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）

令第五条 法第二十四条第一項第四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

第1項の「知り得る状態」とは、本人が知ろうと思えば知ることができる状態をいい、福祉関係事業者の態様に応じて適切な方法による必要があるが、例えば、施設の受付窓口等での常時掲示・備え付けを行うことが考えられる。

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、保有個人データに関し、（ア）当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称、（イ）すべての保有個人データの利用目的（法第18条第4項第1号から第3号までに規定された例外の場合を除く。）（ウ）保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正、利用停止等の手続の方法（保有個人データの利用目的の通知又は開示に係る手数料を定めた場合はその額を含む。）（エ）苦情処理の申出先、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。

- ・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利用目的の通知を求められたときは、上記の措置により利用目的が明らかになっている場合及び法第18条第4項第1号から第3号までの例外に相当する場合を除き、遅滞なく通知しなければならない。
- ・福祉関係事業者は、保有個人データの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、その際に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、手数料の額を定めなければならない。
- ・福祉関係事業者は、利用目的の通知を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。
- ・法施行前から保有している個人情報についても同様の取扱いを行う。

【その他の事項】

- ・福祉関係事業者は、保有個人データについて、その利用目的、開示、訂正、利用停止等の手続の方法及び利用目的の通知又は開示に係る手数料の額、苦情の申出先等について、少なくとも事業所内等への掲示、さらにホームページへの掲載等により明らかにするとともに、本人等からの要望により書面を交付したり、問い合わせがあった場合に具体的内容について回答できる体制を確保する。

7. 本人からの求めによる保有個人データの開示（法第25条）

（開示）

法第二十五条 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、本人に対し第一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）

令第六条 法第二十五条第一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。

（1）開示の原則

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を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法等により、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。

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、これはまた遺族からの求めを禁じる趣旨でもないので、それぞれの事例に応じて対応する必要がある。なお、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。

（2）開示の例外

開示することで、法第25条第1項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。以下のような事例の場合には該当する可能性がある。ただし、個々の事例への適用については個別具体的に慎重に判断することが必要である。

また、一部に非開示となる情報が含まれるからといって、全部を非開示とすることはできず、非開示情報を伏せた上でその他の情報は開示しなければならない。

(事例1)

- ・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

(事例2)

本人に対して十分な説明をしたとしても、利用者本人に重大な心理的影響を与えその後に悪影響を及ぼす場合

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・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を求められたときは、本人に対し、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、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は、その旨を知らせる。ただし、開示することにより、法第25条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。
- ・開示の方法は、原則として書面の交付によるが、開示の求めを行った者が別の方法に同意した場合は同意した方法による。
- ・福祉関係事業者は、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を決定したときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。また、本人に通知する場合には、本人に対してその理由を説明するよう努めなければならない(10.参照)。
- ・他の法令の規定により、保有個人データの開示について定めがある場合には、当該法令の規定によるものとする。

【その他の事項】

- ・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し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。
- ・福祉関係事業者は、保有個人データの全部又は一部について開示しない旨決定した場合、本人に対するその理由の説明に当たっては、文書により示すことを基本とする。また、苦情処理の体制についても併せて説明することが望ましい。
- ・福祉関係事業者は、本人の法定代理人から当該本人に関する保有個人データの開示を求められた場合におけるその開示又は非開示の決定に当たっては、当該本人に係る児童虐待及び当該本人の同居する家庭における配偶者からの暴力のおそれの有無を確認し、法第25条第1項第1号に該当する場合は、開示しないことが適当であること。

8．訂正及び利用停止（法第26条、第27条）

（訂正等）

法第二十六条 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續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。

（利用停止等）

法第二十七条 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十六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十七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二十三条第一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、第一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。

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、法第26条又は第27条第1項若しくは第2項の規定に基づき、本人から、保有個人データの訂正等、利用停止等又は第三者への提供の停止を求められた場合で、それらの求めが適正であると認められるときは、これらの措置を行わな

なければならない。

- ・利用停止等及び第三者への提供の停止については、利用停止等に多額の費用を要する場合など当該措置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、利用の停止又は消去の措置を行う必要はない。
- ・訂正等の求めがあった場合であって、(ア)利用目的から見て訂正等が必要でない場合、(イ)誤りであるとの指摘が正しくない場合又は(ウ)訂正等の対象が事実でなく評価に関する情報である場合は、求めが適正であると認められない場合に該当し、これらの措置を行う必要はない。
 - ・福祉関係事業者は、上記の措置を行ったとき、又は行わない旨を決定したときは、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。また、本人に通知する場合には、本人に対してその理由を説明するよう努めなければならない。

【その他の事項】

- ・福祉関係事業者は、訂正等、利用停止等又は第三者への提供の停止が求められた保有個人データの全部又は一部について、これらの措置を行わない旨を決定した場合、本人に対するその理由の説明に当たっては、文書により示すことを原則とする。その際は、苦情処理の体制についても併せて説明することが望ましい。

9. 開示等の求めに応じる手続及び手数料（法第29条、第30条）

（開示等の求めに応じる手続）

法第二十九条 個人情報取扱事業者は、第二十四条第二項、第二十五条第一項、第二十六条第一項又は第二十七条第一項若しくは第二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、前三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。

（手数料）

法第三十条 個人情報取扱事業者は、第二十四条第二項の規定による利用目的の通知又は第二十五条第一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。

（開示等の求めを受け付ける方法）

令第七条 法第二十九条第一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、磁気的方式その他の知覚によつ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 法第三十条第一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）

令第八条 法第二十九条第三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につき本人が委任した代理人

個人データの開示等については、本人のほか、未成年者又は成年被後見人の法定代理人、開示等の求めをするにつき本人が委任した代理人により行うことができる。

なお、本条のみに代理人に関する規定を設けているが、これは第23条等の他の規定において同意が必要とされている事項につき法定代理人等が同意することを排除する趣旨ではない。

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・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、本人に過重な負担を課すものとならない範囲において、以下の事項について、その求めを受け付ける方法を定めることができる。
 - (ア) 開示等の求めの受付先
 - (イ) 開示等の求めに際して提出すべき書面の様式、その他の開示等の求めの受付方法
 - (ウ) 開示等の求めをする者が本人又はその代理人であることの確認の方法
 - (エ) 保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法
- ・福祉関係事業者は、本人に対し、開示等の求めに関して、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が、この場合には、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措置をとらなければならない。
- ・保有個人データの開示等の求めは、本人のほか、未成年者又は成年被後見人の法定代理人、当該求めをすることにつき本人が委任した代理人によってすることができる。
- ・福祉関係事業者は、保有個人データの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、その際に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、手数料の額を定めなければならない。

【その他の事項】

- ・福祉関係事業者は、以下の点に留意しつつ、保有個人データの開示の手続を定めることが望ましい。
 - 開示等の求めの方法は書面によることが望ましい。
 - 利用者等の自由な求めを阻害しないため、開示等を求める理由を要求することは不適切である。
 - 開示等を求める者が本人（又はその代理人）であることを確認する。
 - 開示等の求めがあった場合、担当スタッフの意見を聴いた上で、速やかに保有個人データの開示等をするかどうか等を決定し、これを開示の求めを行った者に通知する。
 - 保有個人データの開示を行う場合には、日常のサービス提供への影響等も考慮し、本人に過重な負担を課すものとならない範囲で、開示の日時、場所、方法等を指定することができる。

開示の求めを行い得る代理人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、開示の求めを行った者に対して開示を行うよう努めることが期待される。

代理人からの求めが、(ア) 本人による具体的意思を把握できない包括的な委任に

基づくものである場合、(イ)開示等の請求が行われる相当以前に行われた委任に基づくものである場合には、本人への説明に際し、開示の求めを行った者及び開示する個人データの内容について十分説明する必要がある。

10 . 理由の説明、苦情処理（法第28条、第31条）

（理由の説明）

法第二十八条 個人情報取扱事業者は、第二十四条第三項、第二十五条第二項、第二十六条第二項又は前条第三項の規定により、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。

（個人情報取扱事業者による苦情の処理）

法第三十一条 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。

【法の規定により遵守すべき事項】

- ・福祉関係事業者は、本人から求められた保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正等、利用停止等において、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、本人に対して、その理由を説明するよう努めなければならない。
- ・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の整備に努めなければならない。

【その他の事項】

- ・福祉関係事業者は、本人に対して理由を説明する際には、文書により示すことを基本とする。その際は、苦情処理の体制についても併せて説明することが望ましい。
- ・福祉関係事業者は、本人等からの苦情処理に当たり、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。本人の申し出やすさを考慮すると、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て、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。
- ・福祉関係事業者は、当該施設における本人等からの苦情処理体制等について少なくとも事業所内への掲示、さらにホームページへの掲載等を行うことで本人等に対する周知に努める。
- ・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対して周知することが望ましい。

本指針の見直し

個人情報の保護に関する考え方は、社会情勢や国民の意識の変化に対応して変化していくものと考えられる。

このため、本指針についても必要に応じ検討及び見直しを行うものとする。

別表1 福祉関係事業者の通常の業務で想定される利用目的

(保護施設、身体障害者更生援護施設、婦人保護施設、児童福祉施設、知的障害者援護施設、母子福祉施設、精神障害者社会復帰施設、授産施設、盲人ホーム、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、精神障害者居宅生活支援事業、知的障害者居宅介護等事業、身体障害者居宅介護等事業、児童居宅介護等事業などの社会福祉事業を実施する事業者(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事業者))

【本人へのサービス提供に必要な利用目的】

〔事業者の内部での利用に係る事例〕

- ・当該事業者が本人等に提供するサービス(具体的なサービスの名称を記載すること)
- ・施設の管理運営業務のうち、
 - 入退所等の管理
 - 会計・経理
 - 事故等の内部報告
 - 当該利用者の福祉サービスの向上
- ・費用の請求及び収受に関する事務

〔他の事業者等への情報提供を伴う事例〕

- ・当該事業者が利用者等に提供するサービスのうち、
 - 他の事業者等(具体的な事業者等の名称を記載すること)との連携
 - 他の事業者等(具体的な事業者等の名称を記載すること)からの照会(具体的な照会事項を記載すること)への回答
 - 外部の者(具体的な名称を記載すること)の意見・助言を求める場合
 - 業務委託(具体的な名称を記載すること)
 - 家族等への状況の説明
- ・費用の請求及び収受に関する事務

【上記以外の利用目的】

〔事業者の内部での利用に係る事例〕

- ・事業者の管理運営業務のうち、
 - 福祉サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - 事業者内において行われる学生の実習への協力
 - 事業者内において行われるケース研究

別表2 福祉関連事業者の通常の業務で想定される主な利用目的の事例（法令に基づく場合）

<p>法令上、社会福祉事業を行う者（従事者を含む）が行うべき義務として明記されているもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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） ・ 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） ・ 指定居宅支援等を受けている利用者が偽りその他不正な行為によって居宅生活支援費等の支給を受け、又は受けようとしたときの市町村への通知（身体障害者福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（平成14年厚生労働省令第78号）、知的障害者福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（平成14年厚生労働省令第80号）、児童福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（平成14年厚生労働省令第82号）） ・ 指定居宅支援等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（同上） ・ 指定居宅支援事業者等が提供した指定居宅支援等に関し、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（同上） ・ 指定居宅支援等の提供により事故が発生した場合の市町村への連絡（同上） ・ 指定身体障害者更生施設等の入所者が偽りその他不正な行為によって施設訓練等支援費の支給を受け、又は受けようとしたときの市町村への通知（指定身体障害者更生施設等の設備及び運営に関する基準（平成14年厚生労働省令第79号）、指定知的障害者更生施設等の設備及び運営に関する基準（平成14年厚生労働省令第81号）） ・ 指定身体障害者更生施設等が提供した指定施設支援に関し、入所者等からの苦情に関して市町村が行う調査への協力（同上） ・ 指定施設支援の提供により事故が発生した場合の市町村への連絡（同上） ・ 身体障害者更生援護施設等の入所者等に対する支援の提供により事故が発生した場合の市町村への連絡（身体障害者更生援護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）、知的障害者援護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22号））
<p>法令上、福祉関係事業者（従事者を含む。）が任意に行うことができる事項として明記されているもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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（精神保健福祉法第51条の4）

行政機関等の報告徴収・立入検査等に応じることが間接的に義務づけられているもの

- ・ 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、知的障害者福祉法第21条の2、児童福祉法第46条）
- ・ 居宅生活支援費等又は施設訓練等支援費の支給に関して必要があると認めるときに市町村が行う文書等の提出等の要求への対応（身体障害者福祉法第17条の15、知的障害者福祉法第15条の15、児童福祉法第21条の15）
- ・ 都道府県知事による指定居宅支援事業者等又は指定施設設置者等に対する報告命令、帳簿書類の提出命令等への対応（身体障害者福祉法第17条の21、第17条の28、知的障害者福祉法第15条の21、第15条の28、児童福祉法第21条の21）
- ・ 都道府県知事による精神障害者社会復帰施設に対する報告の徴収等への対応（精神保健福祉法第50条の2の4）
- ・ 都道府県知事による精神障害者居宅生活支援事業を行う者に対する報告の徴収等への対応（精神保健福祉法第50条の3の3）・都道府県社会福祉協議会が行う苦情処理事業への協力（社会福祉法第82条、第85条）
- ・ 政府等が実施する指定統計調査の申告（統計法第5条）

別表3 福祉関係業務に従事する者の守秘義務

資格名	根拠法
社会福祉士	社会福祉士及び介護福祉士法（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（第40条）
精神障害者地域生活支援センターの職員	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（第50条の2の2）
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	身体障害者福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第34条第1項、第2項） 知的障害者福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第34条第1項、第2項） 児童福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第34条第1項、第2項）
基準該当居宅介護事業所の従業者	身体障害者福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第44条） 知的障害者福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第44条） 児童福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第44条）
指定デイサービス事業所の従業者	身体障害者福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第59条） 知的障害者福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第59条） 児童福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第59条）
基準該当デイサービス事業所の従業者	身体障害者福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第63条） 知的障害者福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第63条） 児童福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第63条）
指定短期入所事業所の従業者	身体障害者福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第80条） 知的障害者福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第80条） 児童福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第80条）

指定地域生活援助事業所の従業者	知的障害者福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準（第95条）
指定身体障害者更生施設の従業者	指定身体障害者更生施設等の設備及び運営に関する基準（第35条第1項、第2項）
指定身体障害者療護施設の従業者	指定身体障害者更生施設等の設備及び運営に関する基準（第47条）
指定特定身体障害者授産施設の従業者	指定身体障害者更生施設等の設備及び運営に関する基準（第59条）
指定知的障害者更生施設の従業者	指定知的障害者更生施設等の設備及び運営に関する基準（第37条第1項、第2項）
指定特定知的障害者授産施設の従業者	指定知的障害者更生施設等の設備及び運営に関する基準（第53条）
指定知的障害者通勤寮の従業者	指定知的障害者更生施設等の設備及び運営に関する基準（第62条）
身体障害者更生援護施設の職員	身体障害者更生援護施設の設備及び運営に関する基準（第9条第1項、第2項）
知的障害者援護施設の職員	知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準（第9条第1項、第2項）

[参考]

社会福祉士及び介護福祉士法

第46条 社会福祉士又は介護福祉士は、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならない。社会福祉士又は介護福祉士でなくなつた後においても、同様とする。

精神保健福祉士法

第40条 精神保健福祉士は、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならない。精神保健福祉士でなくなつた後においても、同様とする。

精神保健及び精神障害者福祉に関する法律

第50条の2の2 精神障害者地域生活支援センターの職員は、その職務を遂行するに当たっては、個人の身上に関する秘密を守らなければならない。

児童福祉法

第18条の22 保育士は、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならない。保育士でなくなつた後においても、同様とする。

身体障害者福祉法に基づく指定居宅支援事業者等の人員、設備及び運営に関する基準

第34条 指定居宅介護事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

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

3 (略)