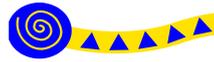


災害時要援護者支援の手引

名簿活用・活動 編



横浜市旭区 平成27年3月13日



【第1部】 はじめに

第1章	この手引の目的	1
第2章	要援護者の定義や内容	1
第1節	災害時要援護者とは	
第2節	支援が必要な理由	
第3章	旭区の実情に応じた進め方	1
第4章	旭区役所が提供する名簿に載る方	2
第1節	対象	
第2節	掲載者の割合	

【第2部】 支援の必要性

第1章	発災直後は自助・共助が最も重要	3
第2章	災害時の支援は、日ごろの関係づくりから	3

【第3部】 旭区の災害時要援護者支援の仕組み

概要版資料	4
-------	---

【第4部】 災害時要援護者名簿を受け取るまでの手順

第1章	地域での話し合いからお申込みまで	6
第1節	地区連合自治会町内会での検討	
第2節	制度や進め方の相談窓口	
第3節	地域で合意を得る	
第4節	名簿提供のお申込み	
第2章	お申込み後の地域と区役所の協定	7
第1節	地域と区役所で協定締結	
第2節	名簿のお渡しまでの期間	
第3節	協定の方法と選択	
表1	要援護者名簿の提供に関する協定の実施主体と協定方式	8
第3章	地域と区役所が協定する主な内容	9
第1節	名簿に掲載する対象者の区域	
第2節	名簿の提供の形	
第3節	個人情報管理	
第4節	名簿の保管場所等	
第5節	届出事項に変更が生じた場合	

第4章	区役所から名簿に載る対象者へ意思確認通知	10
第1節	区役所からの通知	
表2	区から発送する通知と対象の方が区役所へ送り返す書類	
表3	区が地域へ渡す名簿の内容と掲載者の割合	
第2節	通知発送の周知	
第5章	個人情報の研修	11
第1節	研修の実施と受講	
第2節	研修受講報告書の提出	
表4	研修を受講したのちに提出していただく書類	
第6章	要援護者名簿の受領と活動	12
第1節	要援護者名簿の受領	
第2節	名簿の保管	
第3節	日ごろの活動	
第7章	お渡しした名簿の今後の更新方法	13
第1節	更新方法	
第2節	新たに名簿に載る方への意思確認	
第8章	補完方式（地域の独自アンケートで対象者やその情報をさらに収集する方式）の進め方	
図1	補完方式の概要	14
第9章	個人情報の保護・活用と自治会・町内会	15
第1節	個人情報の考え方	
第2節	法律の適用	
第3節	個人情報の保護と活用に関する留意点	
【第5部】	障害者や認知症の特性を知るために	16
【第6部】	協定書	19
【第7部】	資料	27
【第8部】	Q & A	30



第1部 はじめに

第1章 この手引の目的

東日本大震災などの大きな災害では、多くの要援護者が亡くなったり、取り残されたりして、要援護者の支援の必要性が改めて浮き彫りになりました。災害発生時には、人命が最優先となりますが、避難行動など臨機に対応することが難しい要援護者の安否を確認したり、避難を支援したりすることへの備えが求められています。

地域の中で「災害から要援護者を守る」ためには、要援護者やその家族に対し、家庭内での要援護者の安全対策を呼び掛けるほかに、地域のネットワークによる「声掛け、見守り」など「共助」が大きな支えとなります。

この手引は、地域の援護活動に活用していただくため、旭区役所が作成・保管している要援護者名簿を提供する方法が書いてあります。

まず、地域で取組の進め方を話し合ってくださいようお願いします。

第2章 要援護者の定義や内容

第1節 災害時要援護者とは

横浜市では必要な情報を迅速かつ的確に把握し、災害から自ら身を守るために、安全な場所に避難するなどの災害時に一連の行動をとるのに支援を要する方々とされています。一般的には、高齢者、障害者、乳幼児、妊産婦、外国人 などです。

横浜市では、災害対策基本法に基づき、特に災害時の避難行動に支援が必要な方の要援護者名簿を作成しています。

第2節 支援が必要な理由

過去の大規模な災害では、援護を必要とする方の被災が多く見られました。一方で、建物などに閉じ込められた多くの人がお互いの助け合い（3ページ参照）により救出されました。災害時は、誰もが被災する可能性があり、一方で援護者の側に回る可能性があります。災害の被害を最小限にするために、地域での日ごろからの顔の見える関係づくり、支えあいの仕組づくりが必要です。

第3章 旭区の実情に応じた進め方

旭区では、地区連合自治会町内会を中心に進めます。

ただし、地域の検討により名簿を提供するための協定の方法などに幅を持たせ、各地区連合自治会町内会の進め方に合わせ、柔軟に対応できるようにします。

第4章 旭区役所が提供する名簿に載る方

第1節 対象

自宅で生活している方で、次のいずれかに該当する方

①介護保険要介護、要支援認定者で次のいずれかに該当する方

「要介護3以上の方」

「1人暮らし又は高齢世帯でいずれもが要支援又は要介護認定の方」

「認知症のある方」

②障害者総合支援法のサービスの支給決定を受けている身体障害者、知的障害者、難病患者

③視覚障害者、聴覚障害者及び肢体不自由者のうち身体障害者手帳1～3級の方

④療育手帳（愛の手帳） A1、A2の方

第2節 掲載者の割合

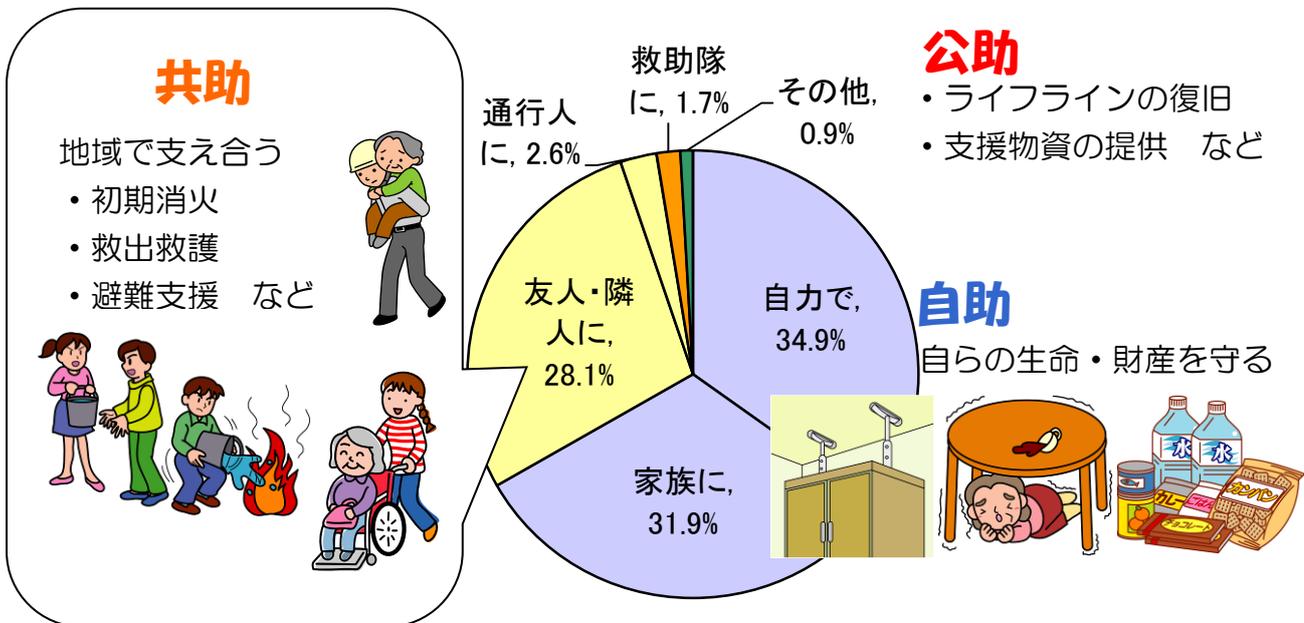
旭区役所が作成・保管する名簿原本には地域の人口のおよそ5パーセントが載っています。

ただし、平常時に区役所から地域にお渡しする名簿では、対象の方に名簿掲載の意思を確認します。その結果、実際の掲載率は原本の5～8割程度と見込まれています。

第2部 支援の必要性

第1章 発災直後は自助・共助が最も重要

過去の大きな災害では、建物などに閉じ込められた人の大半が自助・共助により助けられました。災害の被害を最小限にするためには、地域の支えあいが重要です。

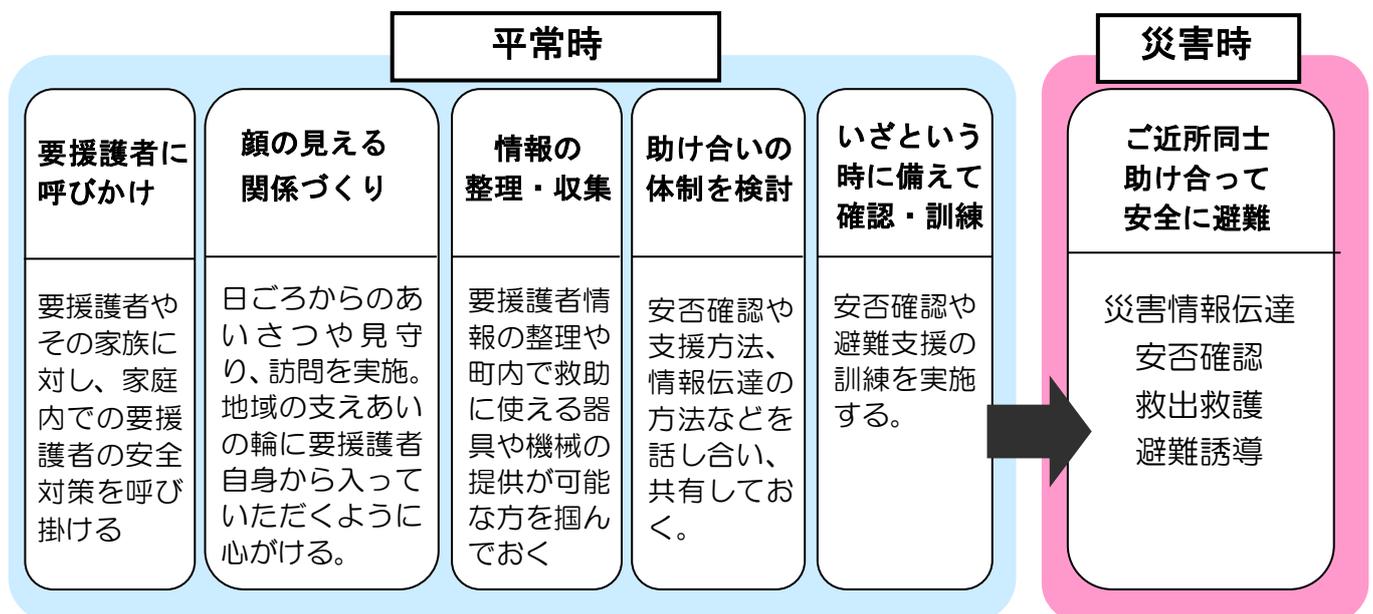


阪神・淡路大震災で人命救助した人の内訳

出典：(社)日本火災学会：兵庫県南部地震における火災に関する調査報告書

第2章 災害時の支援は、日ごろの関係づくりから

平常時から対策を講じておくことが大切です。

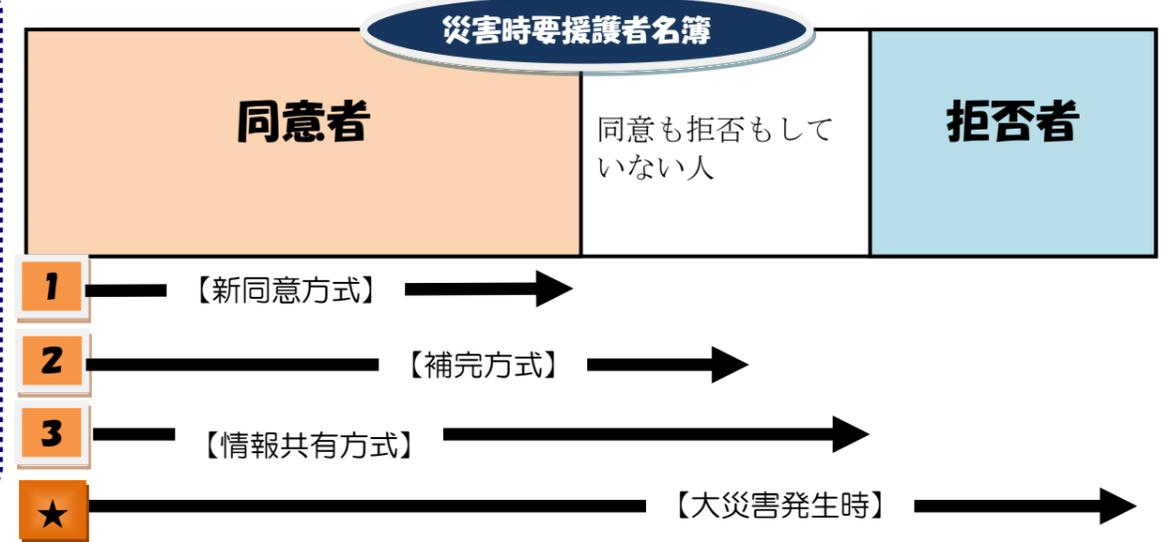


《災害対策基本法の改正(平成26年4月施行)により災害時要援護者名簿の提供が変わります》

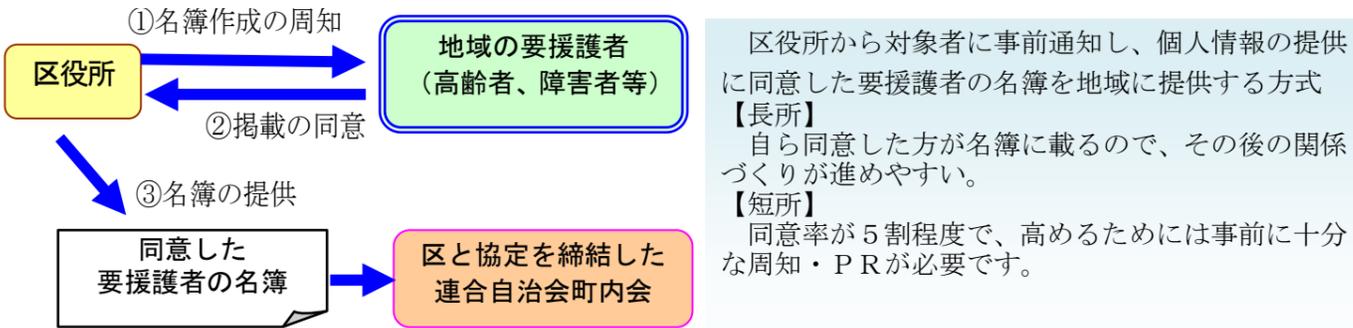
- ◆ 災害対策基本法により市町村が災害時要援護者名簿を作成し、本人からの同意を得て地域にあらかじめ提供します。
- ◆ 名簿に記載される項目がこれまでの4項目から7項目に変更されました。
(①氏名、②性別、③生年月日、④住所、に加え、⑤連絡先、⑥避難支援等を必要とする理由、⑦緊急連絡先等)
- ◆ 名簿は毎年更新を行い、年1回新しい名簿と交換します。
- ◆ 災害対策基本法により、名簿を提供された支援者等には、秘密保持義務がかかります。
(研修の受講が必要です。誓約書の提出は廃止されました。)
- ◆ 名簿を提供する際、区との協定が必要です。
(旧同意方式により協定の締結をした地域も再締結が必要です。対象者には再度、区から同意の意思を確認します。)

★ 大災害発生時には、拒否者も含めた災害時要援護者名簿を必要な範囲で提供します。

1～3のいずれかを選択してください。



1 新同意方式 (災害対策基本法に基づく新たな同意方式)



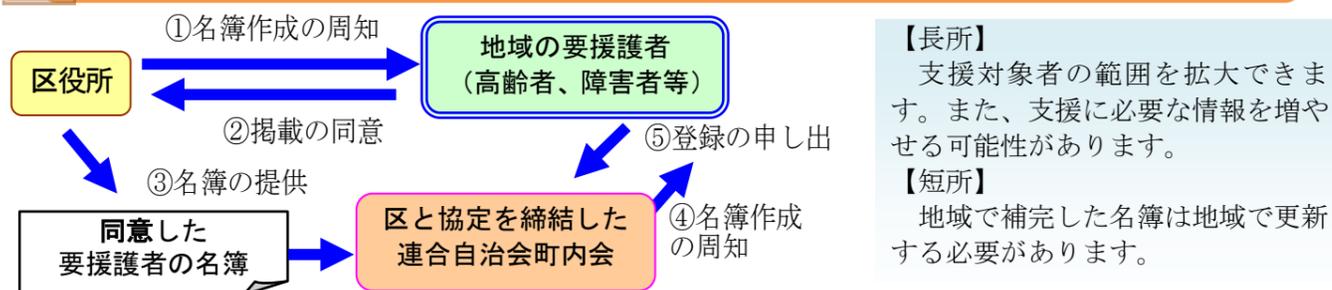
【新同意方式】

●お渡しする名簿のイメージ

介護	障害	氏名	性別	生年月日	連絡先	住所	(追記可)
介5		旭 太郎	男	19XX/01/01	045-XXX-XXXX	旭区〇〇	
	聴2	港 花子	女	19XX/12/31		旭区〇〇	

※ 介護・障害の記載表記が「介1」「肢1」「視1」「聴2」「A1 (知的)」等になります。

2 補完方式 (新同意方式の名簿に、地域で独自に対象者を加える方式)



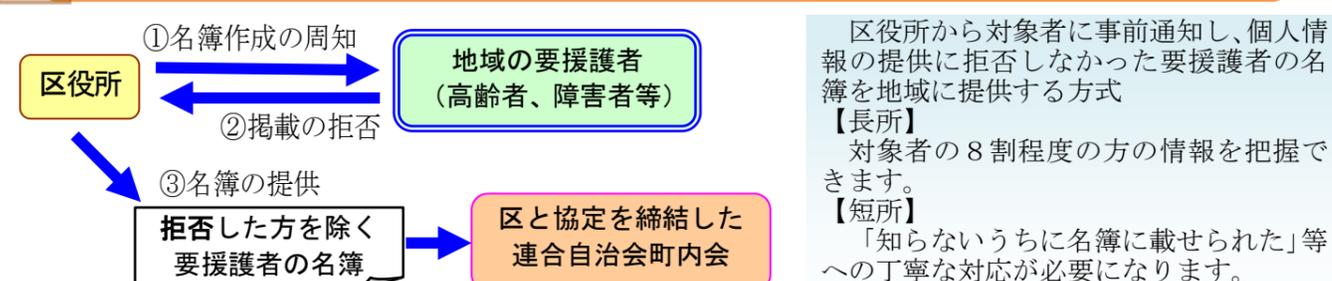
【補完方式】

●お渡しする名簿のイメージ

介護	障害	氏名	性別	生年月日	連絡先	住所	(追記可)
介5		旭 太郎	男	19XX/01/01	045-XXX-XXXX	旭区〇〇	
	聴2	港 花子	女	19XX/12/31		旭区〇〇	

※ 介護・障害の記載表記が「介1」「肢1」「視1」「聴2」「A1 (知的)」等になります。

3 情報共有方式 (名簿掲載拒否者を除いた名簿を提供する)



【情報共有方式】

●お渡しする名簿のイメージ

介護	障害	氏名	性別	生年月日	連絡先	住所	(追記可)
○		旭 太郎	男	19XX/01/01	045-XXX-XXXX	旭区〇〇	
	○	港 花子	女	19XX/12/31		旭区〇〇	

※ 介護・障害の記載表記は「○」以上に増やせません。

* 情報共有方式を地域で補完する方法もあります。



災害時要援護者名簿の提供を希望すると、どのようなことをする必要があるのでしょか？
また、進め方について情報がありますか？



区では、①制度や進め方の説明、②個人情報の取扱いについての研修、③他地区の取組み例の紹介などを行います。ご相談ください
(窓口は福祉保健課です)。

Q1 災害時要援護者支援に取り組むと、地域が何か責任を負うのですか？

A1：発災時は支援者も被災する恐れがある中で、要援護者の安否確認や避難支援は地域の共助による取組であり、できる範囲で行うもので、できなかった場合でも責任を伴うものではありません。

Q2 地域では、どのようなことを話し合えば良いでしょうか？

A2：話し合いのポイントは次のものがあげられます。
ア 要援護者名簿把握方法の選択 (①新同意方式 ②補充方式 ③情報共有方式)
イ 取組の対象とする地域の範囲
方法1 ① 連合と区 方法2-1 ② 連合と単会と区(同一方式) 方法2-2 ③ 連合と単会と区(単会により異なる方式)
ウ 情報管理者や情報取扱者をどなたにするか
エ 名簿の保管方法や保管場所
オ 地域での平常時の見守りや災害時の安否確認などをどのように進めるか

Q3 連合町内会全体で取組を進めるのが難しい場合、取り組める単位町内会から始めることはできますか？

A3：原則として、連合町内会と協定を結びますが、単位町内会から段階的に取り組むことができます。

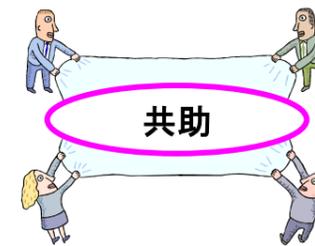
Q4 区役所から名簿を受け取ると、個人情報の研修が必要と聞いたが、どのような研修を受けるのですか？

A4：個人情報の研修を毎年1回、受講することとなっています。
【研修の受講パターン】
① 協定後初回は、情報管理者(名簿を管理する人)、情報取扱者(名簿を見る人)の方は区主催の研修を受講してください。区職員が連合の定例会など地域で行う既存の会議で御説明します。(所要時間 15分程度)
② 2年目以降の名簿更新時は、区が作成した研修資料を地域に提供します。(区職員が打ち合わせ会議等にお伺いし、説明することもできます。)

Q5 災害時に備えて、要援護者名簿すべての方の名簿を渡してもらうことはできませんか？

A5：災害対策基本法でも、平常時は同意を得たうえでしかお渡しできません。大震災などの災害発生時には拒否者も含めたすべての名簿を支援に必要な範囲で提供します。

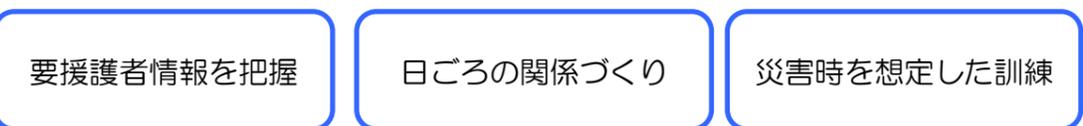
自助・共助の取組みについて (イメージ)



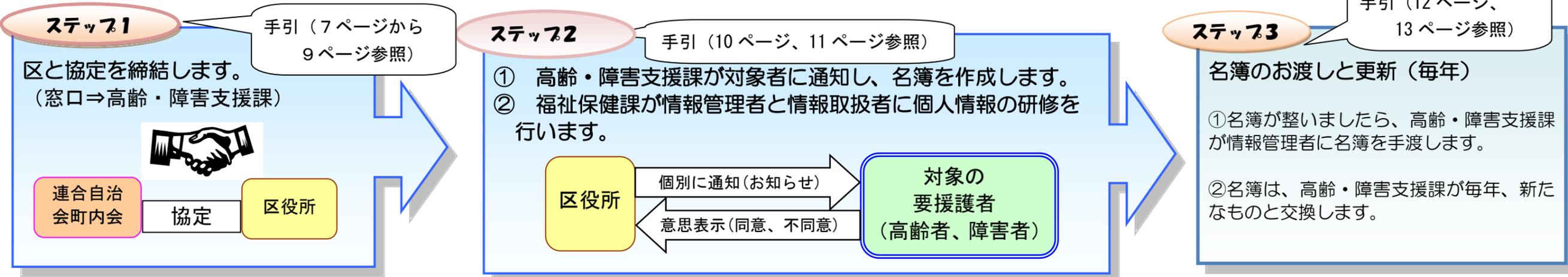
- ・平常時には、見守りや声掛け
- ・災害時には、安否確認や声掛け

- 連合自治会町内会の役員等
- 自治会・町内会長の役員等
- 地域で支援するための組織(町内の団体や近隣、有志など)

地域ぐるみの見守り・支えあい



協定から名簿提供まで



「協定の締結」から「名簿の受渡し」までは約3か月かかります。

●名簿に載る方

自宅で生活している方で、次のいずれかに該当する方

- ① 介護保険要介護・要支援認定者で次のいずれかに該当する方「要介護3以上の方」「一人暮らし、または高齢者世帯でいずれもが要支援または要介護認定の方」「認知症のある方」
- ② 障害者総合支援法のサービスの支給決定を受けている身体障害者、知的障害者、難病患者
- ③ 視覚障害者、聴覚障害者及び肢体不自由者のうち障害者手帳1～3級の方
- ④ 療育手帳(愛の手帳) A1・A2の方

第4部 災害時要援護者名簿を受け取るまでの手順

第1章 地域での話し合いからお申込みまで

第1節 地区連合自治会町内会での検討

まず、取組に関係する地区連合自治会町内会のみなさんで、どのように要援護者支援に取り組むのか、また、地域の防災対策に要援護者支援をどのように組み込んでいくのかをお話し合いください。

地域でお話し合いいただく際は、次の点を御検討ください。なお、検討の参考資料として、様式集に「(第1号様式) 地域の話合いポイントシート」(様式集1ページ)を用意しました。

話し合いのポイント

- (1) 区から受け取る名簿の方式を選択 (ア=新同意方式 イ=情報共有方式)
- (2) 協定の方法の選択 (ア=連合と区の2者、イ=連合と単会と区の3者)
- (3) 区の名簿に加えて地域独自のアンケートを実施するかどうか (補完方式)
- (4) 取組の対象とする地域の区域 (地域全体か段階的に実施するのか)
- (5) 情報管理者や情報取扱者をどなたにするか
- (6) 名簿の保管方法や保管場所
- (7) 地域での平常時の見守りや災害時の安否確認などをどのように進めるか

第2節 制度や進め方の相談窓口

福祉保健課福祉保健係で制度や進め方について御説明します。

なお、窓口へ御来庁の際は、事前に御連絡をお願いします。

【連絡先】

福祉保健課 福祉保健係 (区役所3階31番) (954) 6101

第3節 地域で合意を得る

この取組には、多くの方々の理解や協力が必要です。従来の防災対策に加えて「このような取組を実施する。」と地域の定例会や会合等でよく説明し、幅広い合意を得ていただくようお願いします。

第4節 名簿提供のお申込み

高齢・障害支援課の高齢・障害サービス係でお申込みを受け付けます。

「(第2号様式) 申込書」(様式集3ページ)に必要な事項を御記入の上、区へお持ちください。

なお、窓口へ御来庁の際は、事前に御連絡をお願いします。

【連絡先】

高齢・障害支援課 高齢・障害サービス係 (区役所1階3番) (954) 6116

第2章 お申込み後の地域と区役所の協定

第1節 地域と区役所で協定締結

要援護者の支援を進めるには、地域の対象となる方の所在（住所）や介護や障害など要援護となる状況の情報（名簿）が重要です。同時に、これらは個人情報ですので大切に扱われなければなりません。そこで、平常時に区役所から名簿をお渡しするのに先立って、区役所は、該当者の方に「同意方式の名簿では掲載の同意」を「情報共有方式の名簿では掲載の拒否」を確認します。また、要援護者支援を進めていただく地区連合あるいは自治会町内会と旭区役所の双方の間で、的確に個人情報をお渡しする・活用するという内容の協定を結びます。

第2節 名簿のお渡しまでの期間

協定の締結（第2章第1節）から名簿のお渡し（第6章第1節）までは、対象の方への告知や名簿掲載の意思確認とそのとりまとめがあるため、およそ3か月かかります。

第3節 協定の方法と選択

地区連合内のすべての単会が同じ名簿方式を進める場合には「**方法1**」を、地区連合内で段階的に進めたり、名簿の方式が分かれたりするときは、「**方法2-1**」又は「**方法2-2**」で地域が区役所と協定することになります。（参照：表1）

協定の手続きについておわかりにくい点があれば、高齢・障害支援課（954-6116）に御相談ください。

また、協定の方法の例外として、次の取扱いも可能です。

- 地区連合単位が原則ですが、「やむを得ない事情により、単会ごとに進める」という地区連合の判断があった場合は、単会と区で協定を締結します。
- 地区連合自治会町内会に属さない単会については、その単会と区との2者で協定を結び、名簿をお渡しします。

表1 要援護者名簿の提供に関する協定の実施主体と協定方式

協定を結ぶ当事者	協定者数	連合地区内での名簿方式の選択	情報管理者(例)	特徴など
地区連合(連長) と 区(区長)	2者	方法1 連合内すべての単会が同じ名簿方式	地区連長 (その他の方でも可です)	<ul style="list-style-type: none"> ・連合エリアで一体的な活動ができます。 ・一定のルールのもと単会ごとの名簿の複写はできます。
地区連合(連長) と 単会(単会長) と 区(区長)	3者	方法2-1 連合内すべての単会が同じ名簿方式	地区連長 と 単会長 (その他の方でも可です)	<ul style="list-style-type: none"> ・連合エリアで一体的な活動ができます。 ・単会が責任をもって取り組むことを明示できます。 ・段階的に取り組むことができます。
		方法2-2 単会ごとに名簿方式が「新同意」と「情報共有」とで異なる	地区連長 と 単会長 (その他の方でも可です)	<ul style="list-style-type: none"> ・名簿情報は連合に集約されるので、連合の一体性は崩れません。 ・単会ごとに新同意方式、情報共有方式を選択できます。 ・段階的に取り組むことができます。

第3章 地域と区役所が協定する主な内容

第1節 名簿に掲載する対象者の区域

自治会・町内会名簿や規約等を参考に取組の対象とする地域の区域を決めます。

区域は、名簿提供に関わる対象者選定の基本となりますので詳しく御教示をお願いします。

第2節 名簿の提供の形

連合自治会町内会と協定を結ぶ場合でも、ページを自治会・町内会ごとに分けて作成することもできます。高齢・障害支援課に御相談ください。

第3節 個人情報の管理

1 情報管理者

原則として要援護者名簿の管理責任者であり、協定締結の代表者です。地域で選任されましたら「(第3号様式) 情報管理者届兼同変更届」(様式集4ページ)で高齢・障害支援課に届け出てください。

2 情報取扱者

名簿を閲覧することができる方です。情報取扱者以外が名簿を閲覧することはできません。地域で選任されましたら「(第4号様式) 情報取扱者届兼同変更届」(様式集5ページ)で高齢・障害支援課に届け出てください。

第4節 名簿の保管場所等

名簿を保管する場所と鍵の管理者を決めます。

決まりましたら「(第5号様式) 個人情報の保管方法に関する届」(様式集6ページ)で高齢・障害支援課に届け出てください。

第5節 届出事項に変更が生じた場合

次の書類を高齢・障害支援課に届け出てください。

1 区域、名簿の保管方法等に変更が生じた場合

⇒ 「(第6号様式) 届出事項変更届」(様式集7ページ)

2 情報管理者に変更が生じた場合

⇒ 「(第3号様式) 情報管理者届兼同変更届」(様式集4ページ)

3 情報取扱者に変更が生じた場合

⇒ 「(第4号様式) 情報取扱者届兼同変更届」(様式集5ページ)

第4章 区役所から名簿に載る対象者へ意思確認通知

第1節 区役所からの通知

区は、対象者に通知を発送します。対象者から返送された書類をもとに区が保有する全体名簿から掲載者を抽出し、地域にお渡しする名簿を作成します。

表2 区から発送する通知と対象の方が区役所へ送り返す書類

	新同意方式	情報共有方式
区から送る通知の相手方	協定で定めた区域内にお住いの要援護対象者	
郵送する書類	ア 新同意方式の通知文 イ 同意書	ア 情報共有方式の通知文 イ 削除依頼書
通知文に書いてある内容	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供の目的、提供する情報、情報提供先 ・個人情報の取扱 ・要援護者支援は地域の自主的な助け合いによるもので、避難支援等 はできる範囲内で行うことをお願いするものであり、情報提供に 同意することによって、災害時に必ず助けが来ることを保証する ものではないこと 	
区へ返送する書類	同意書 (情報提供に同意するときは)	削除依頼書 (情報提供を拒否するときは)

図3 区が地域へ渡す名簿の内容と掲載者の割合

	新同意方式	情報共有方式
名簿中、避難支援を必要とする事由の内容	介護認定の等級、障害の種別と等級	介護認定のあり(○)・なし(空欄) 障害のあり(○)・なし(空欄)
一般的な対象者掲載割合(参考)	区域内の約5割	区域内の約8割

第2節 通知発送の周知

区が通知を発送するにあたって、内容の理解や回答の割合を引き上げるために、地域でも意思確認があることの周知・回覧に御協力をお願いします。

第5章 個人情報の研修

第1節 研修の実施と受講

区で個人情報の活用と保護に関する研修を実施します。情報管理者と情報取扱者の方は受講をお願いします。

個人情報の研修は毎年1回、受講します。

研修の受講は、いくつかの方法があります。

方法① 協定後初回は、区職員が連合自治会町内会の定例会など地域で行う既存の会議に出向いて御説明します。（所要時間15分程度）

方法② 2年目以降の名簿更新時は、区が作成した研修資料を地域にお渡しします。（情報管理者が御自身で御説明する方法のほか、区職員が打合せ会議等にお伺いし、説明することもできます。）

方法③ 情報管理者又は情報取扱者を変更する場合は、前任者が引継ぎを兼ねて個人情報の取扱いについて後任者に御説明をお願いします。

第2節 研修受講報告書の提出

研修の受講後には、「（第8号様式）研修受講報告書」（様式集9ページ）を福祉保健課に御提出ください。研修受講報告書には、研修を受講した全員の署名または記名押印を記載いただきます。

なお、詳しくは、次の表4を参照ください。

※表中の○印がついている方は、各書類の「代表者欄」にお名前をいただきます

表4 研修を受講したのちに提出していただく書類

様式番号	様式の名称	様式の説明	連合内同一方式 連合内で同じ名簿方式である		単会毎選択方式 連合内で単会ごとに異なる名簿方式を選択している	
			方法1又は 方法2-1		方式2-2	
			地区連長	単会長	地区連長	単会長
8	研修受講報告書	毎年提出します。	○			○

第6章 要援護者名簿の受領と活動

第1節 要援護者名簿の受領

区役所が名簿を作成しましたら情報管理者に御連絡し、区役所から情報管理者に直接名簿をお渡しします。お渡しの際に、「(第9-1号様式) 個人情報の取扱いチェックシート」(様式集10ページ)を用いて個人情報の取扱いや協定の内容について確認します。

第2節 名簿の保管

例えば、連合自治会町内会館等があれば、その金庫や鍵のかかる書庫等に保管していただくといったことが考えられます。個人宅の場合は、施錠できる場所に保管をお願いします。

第3節 日ごろの活動

地域で話合った進め方で対象者への働きかけを行い、いざという時に備えて顔の見える関係づくりをお願いします。

対象者を訪問する場合には、意思確認を行った時に区役所が対象者に宛てに送った「通知」のサンプルを持参すると、理解を得られやすいです。このほかにも、

- ・回覧板で地域の取組が始まることなどを周知する、
- ・訪問前に地域の取組についての案内をポスティングする、
- ・訪問者の連絡先を書いた紙をポスティングして、先方から連絡をもらう

などの工夫が考えられます。

※ 区から提供した要援護者名簿の情報を、要援護者支援の取組以外の目的に利用することはできません。

ただし、本人の同意があれば、地域の各種団体に同様の情報を提供することは可能です。

第7章 お渡しした名簿の今後の更新方法

第1節 更新方法

お渡しした名簿の情報は年1回更新します。その際は、区役所が情報管理者に新しい名簿をお渡しします。また、古い名簿は回収します。

新しい名簿には、新たに転入された方や介護認定などを受けられた方で対象となる方を加えて掲載します。

なお、更新した名簿の提供時には、「(第9-2号様式) 個人情報の取扱いチェックシート(2年目以降)」(様式集11ページ)を用いて、個人情報の取扱い状況を確認します。

第2節 新たに名簿に載る方への意思確認

区役所が持っている名簿に新しく掲載された方を対象に、区役所が新同意方式の場合は「同意書」を、情報共有方式の場合は「削除依頼書」を送り、返送していただきます。それに基づき、新しい名簿を作成します。

第8章 補完方式（地域の独自アンケートで対象者やその情報をさらに収集する方式）の進め方

補完方式とは、地域で独自にアンケート等を取り、区から提供された情報以上に支援の対象者やその状況、さらに支援できる人や災害時に活用できる資機材の情報を追加する方式です。

【長所】

対象者の範囲を拡大できます。また、支援者や支援をするための資機材を持っている人や法人の情報を増やせる可能性があります。

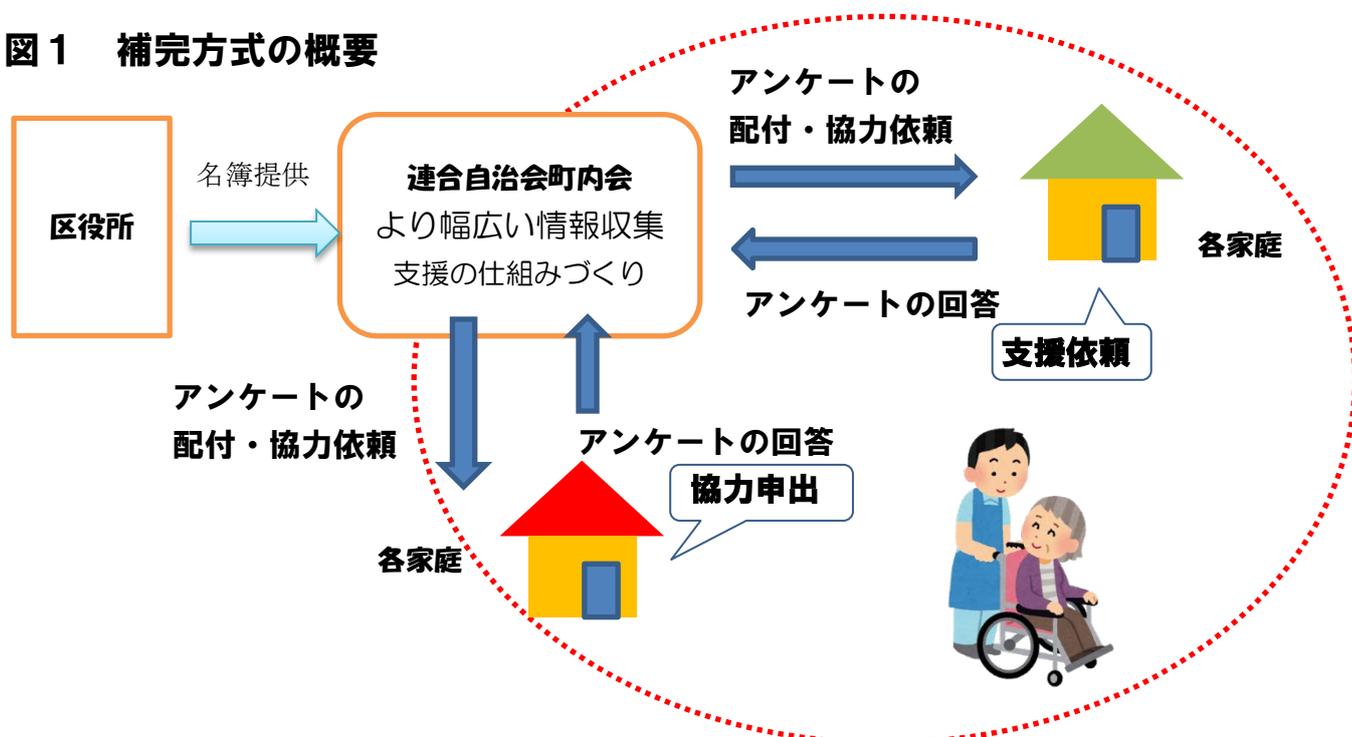
【短所】

地域で補完した名簿は地域で更新する必要があります。

補完方式では、

- (1) 地域が独自に募る対象者の範囲を決定し、アンケート等で募ります。
- (2) アンケート等で募る場合、より詳しい本人の状況等、支援に必要な情報を集めることもできます。
- (3) このアンケート等の実施時にあわせて、支援者を募ることも有効です。

図1 補完方式の概要



※地域ではこの名簿の取扱いにあたり「個人情報の収集と取扱いのルール」を定めます。

同時に保管場所や取扱者の範囲、更新の方法なども定めます。

※連合自治会町内会で補完方式に取り組むときは、規約などを作成し、取扱いのルールを徹底します。個人情報の取扱い研修を行う際は、区役所から資料を御提供します。さらに、出前講座などの御相談もお受けします。（窓口は福祉保健課）

第9章 個人情報の保護・活用と自治会・町内会

第1節 個人情報の考え方

平成17年4月に「個人情報保護法」が施行されました。この法律は、個人情報の不適切な取扱いによる個人の権利利益の侵害を未然に防止するため、個人情報の取扱いに関して守るべきルールを定めた法律です。

第2節 法律の適用

個人情報保護法が適用されるのは、5,000件を超える個人データを利用している場合です。5,000件を超える個人データを保有していない自治会・町内会は対象外です。

しかし、補完方式などの取組を進めるには、この法律の趣旨を踏まえた取扱いをし、一人ひとりの個人情報の保護が大切です。地域が補完方式で把握する情報は、介護、障害、疾病など、支援を必要とする人にとって最も配慮を必要とするものです。配慮が必要な個人情報が流出することで、本人や家族に様々な影響や社会的不利益をもたらしかねないことから、取扱いには十分な管理と配慮が必要です。

第3節 個人情報の保護と活用に関する留意点

1 目的

補完方式で取得する個人情報は、災害時に住民が行う安否確認や要援護者と支援者の把握、応急活動を行う場合に限るなど、あらかじめ目的を明らかにしてください。

2 取得・利用に関するルール

補完方式での個人情報は本人の同意をもとに、直接本人又は家族から書面で取得します。

3 適正・安全な管理に関するルール

補完方式名簿の管理者と情報取扱者を定めてください。

名簿を安全に保管できる場所を定めてください。

4 第三者提供に関するルール

災害時や生命の安全を守る必要が発生する緊急時には、支援に必要な最小限の範囲で情報を共有します。災害時の支援に必要な場合以外、本人の同意なしに第三者に提供することは禁止されています。

5 開示等に応じるルール

管理者は、保有する個人情報に関して、本人からの開示請求、訂正請求、利用停止請求に応じます。また、管理者は個人情報の取扱いに関して苦情が寄せられた時は、適切かつ迅速に対応してください。

6 情報収集項目

個人情報の収集は、必要以上の収集は禁止されています。

7 その他

補完方式の取組はあくまでも同意に基づくものです。一人ひとりに趣旨を伝え、理解を求めますが、強制しないよう注意してください。

第5部 障害者や認知症の特性を知るために

地域で暮らす市民として相互に援助できるために、全ての人にさまざまな障害の特性を知っていただければ、お互いもっとすごしやすくなるはずです。

(出典:内閣府障害者施策推進本部作成「公共サービス窓口における配慮マニュアル 障害のある方に対する心の身だしなみ(平成17年発行)」、「横浜市 認知症サポーター養成講座 みんなで学ぶ認知症(平成26年発行)」より抜粋)

◆ 肢体不自由のある方

(1) 移動に制約のある方もいる

足などに障害のある方では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方がいます。歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。車椅子を使用されている方では、高いところには、手が届きにくく、床のものは拾いにくいです。

(2) 文字の記入が困難な方もいる

手にマヒのある方や脳性マヒで不随意運動(意識しないのにおこってしまう体の動き)を伴う方などでは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難です。

(3) 体温調節が困難な方もいる

脊髄を損傷された方では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

(4) 話すことが困難な方もいる

脳性マヒの方の中には、発語の障害に加え、不随意運動で顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えるのが難しい方もいます。

◆ 視覚障害のある方

(1) 一人で移動することが困難

慣れていない場所では一人で移動することは困難です。

(2) 音声を中心に情報を得ている

目からの情報が得にくいので、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。

(3) 文字の読み書きが困難

文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多いです。



◆ 聴覚・言語障害のある方



(1) 外見からわかりにくい

外見からは聞こえないことがわかりにくいので、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。

(2) 視覚を中心に情報を得ている

音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。

(3) 声に出して話せても聞こえているとは限らない

聴覚障害のある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。

(4) 補聴器をつけても会話が通じるとは限らない

補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている方も多いです。

◆ 内臓機能に障害のある人

(1) 外見からわかりにくい

外見からはわからないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

(2) 疲れやすい

障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

(3) 携帯電話の影響が懸念される方もいる

心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方では、携帯電話から発せられる電磁波などの影響を受けると誤作動するおそれがあるので、配慮が必要です。

(4) タバコの煙が苦しい方もいる

呼吸器機能障害のある方では、タバコの煙などが苦しい方もいます。

(5) トイレに不自由されている方もいる

膀胱・直腸機能障害で人工肛門や人工膀胱を使用されている方(オストメイト)は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

◆ 知的障害のある方

複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいる
漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる
ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいる



◆ 発達障害のある方

外見からわかりにくい
相手の言ったことを繰り返すときは、相手が言ってることが理解できていないことが多い
遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい
相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいる
順序立てて論理的に話すことが苦手な方もいる
年齢相応の社会性が身につけていない方もいる
関心あることばかり一方的に話す方もいる



◆ 認知症のある方

(1) 病気が原因で起こる症状

覚えられない ～新しいことが覚えられなくなっていくます。
少しずつ今までのことも忘れていってしまいますが、昔の記憶は最後の方まで残ります。
感情も最後まで残ります。
時間や場所の感覚がわからない
～トイレの場所がわからなくなったり、家の近所で道に迷ってしまうこともあります。
考えるのに時間がかかる
一度にいろいろなことができない

(2) 周りの人の助けがあればよくなる症状

道に迷って家に帰れない
トイレで失敗する
イライラして、大声を出したり、暴れたりする

【3つの気配り】

「相手のことを考える」「タイミングを考える」「先を考える」

3つの気配りで、お互いに気持ちの良い支援をすすめましょう。



第6部 協定書

- (1) 新同意方式 (P19~P22)
- (2) 情報共有方式 (P23~P26)



新同意方式の協定書(案)

要援護者名簿の提供に関する協定

旭区〇〇連合自治会町内会(以下、「甲」という。)と旭区(以下、「乙」という。)とは、災害対策基本法第49条の11第2項及び横浜市個人情報の保護に関する条例第10条第1項第2号の規定による、災害時要援護者(以下、「要援護者」という。)の個人情報の提供について、次のとおり協定を締結する。

(目的)

第1条 この協定は、乙が甲に要援護者の個人情報を提供するにあたり、必要な事項を定めるものとする。

(組織決定)

第2条 甲は、自らが構成する地域内の要援護者を災害時に支援するため、平素から支え合いの取組(以下、「取組」という。)を行うことを、あらかじめ組織決定しているものとする。

(取組を行う区域)

第3条 甲が、取組の対象とする地域の範囲は、別表に示す区域とする。また、区域に変更が生じたときには、第6号様式により速やかに旭区長(以下、「区長」という。)に届け出るものとする。

(提供する個人情報の内容)

第4条 乙から甲に提供する個人情報は、乙が保管する要援護者名簿に掲載されている要援護者のうち、別表の区域内に居住する者の個人情報とする。ただし、甲に対し個人情報を提供することについて本人(本人の意思表示が困難な場合には、その家族。)の同意が得られない場合は、この限りでない。

2 乙から甲に提供する個人情報の項目は、災害対策基本法第49条の10第2項に定める項目とする。

(個人情報の提供及び更新)

第5条 乙から甲に提供する個人情報は、紙に印字された文書の形式で提供する。

2 乙は、この協定が締結されている間、年1回、甲に対して情報を提供する。なお、2回目以降の提供については、前回に提供した名簿(情報)を甲に返却させたくうえで、新しい名簿(情報)を提供するものとする。

(個人情報の利用及び閲覧の制限)

第6条 甲は、乙から提供された個人情報を、取組以外の目的に利用してはならない。また、乙の許可を得ずに、これを複写もしくは第三者に提供してはならない。

2 甲は、乙から提供された個人情報を管理する者(以下、「情報管理者」という。)及び個人情報を取り扱う者(以下、「情報取扱者」という。)を、第3号様式及び第4号様式により区長に届け出るものとする。また、情報管理者、情報取扱者に変更が生じたときには、速やかに第3号様式若しくは第4号様式に

新同意方式の協定書(案)

より区長に届け出るものとする。

(情報管理者及び情報取扱者の秘密保持義務及び研修の実施)

第7条 情報管理者及び情報取扱者には、災害対策基本法第49条の13に規定する秘密保持義務が生じ、正当な理由がなく、取組を行う中で要援護者に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。また、情報管理者及び情報取扱者でなくなった者についても、同様とする。

2 甲は、個人情報の漏えい等を防止するため、情報管理者及び情報取扱者全員に対して、乙の協力を得て年1回以上、個人情報保護に関する研修を実施し、第8号様式により区長に報告しなければならない。

(個人情報の保管方法の届出及び返却)

第8条 甲は、乙から提供された個人情報の保管について、その漏えい、滅失、毀損若しくは改ざんがないよう、必要な措置を講じなければならない。

2 甲は、乙から個人情報の提供を受ける以前に、保管方法等について、別に定め、第5号様式により区長に届け出るものとする。また、届出内容に変更が生じたときには、第6号様式により速やかに区長に届け出るものとする。

3 個人情報の漏えい等を防止するため、甲は、乙から提供された文書の内容を、原則としてパーソナルコンピューター等により電子データ化してはならない。ただし、あらかじめ甲と乙が電子データ化することについて協議しかつ、甲が(別紙)「名簿の電子データ化等をする際の留意事項」を遵守する場合はこの限りではない。

4 甲は、乙から提供された個人情報について、取組の進行状況により、保持の必要がなくなったときには、速やかに乙に対し提供された情報を返却するものとする。

5 甲は、乙から、個人情報の保管状況について確認したい旨の通知があった場合には、これに協力しなければならない。

(代表者の変更)

第9条 甲は、代表者について変更が生じたときには、第7号様式により速やかに区長に届け出るものとする。

(事故発生時における報告)

第10条 甲は、乙から提供された個人情報について、その漏えい、滅失、毀損若しくは改ざんが生じ、又はその恐れがあることを知ったときは、速やかに区長に報告し、指示に従うものとする。

(協定を解除する事由その他)

第11条 甲は甲の事情により協定の解除を申し出ることができる。

2 乙は、甲に提供した個人情報について、明らかに甲の責に帰すべき理由による漏えい等があったときには、この協定を解除することができる。

3 その他、この協定に定めのないこと、あるいは協定内容に疑義等が生じた場合には、甲と乙が協議して定める。

新同意方式の協定書(案)

平成 年 月 日

甲 旭区〇〇連合自治会町内会
会長

印

乙 横浜市旭区長

印

(別表)

取組の対象とする地域の範囲は、次の区域とする。

旭区△△町〇～〇
△△東〇丁目〇～〇
〇丁目〇～〇

新同意方式の協定書(案)

(別紙)

名簿の電子データ化及び複写をする際の留意事項

平成 27 年 3 月 旭区役所

甲と乙が締結した「要援護者名簿の提供に関する協定」では、第 6 条において、乙の許可を得ずに、これを複写もしくは第三者に提供してはならないことや、第 8 条第 3 項において、原則として電子データ化しないことを定めていますが、情報の漏えい等の防止のための措置として、次に掲げる事項を厳格に遵守することにより、限定的に電子データ化及び複写を行うこととします。

この際は事前に区と協議することとします。

1 セキュリティマニュアルの作成、周知徹底

以下の事項をマニュアル化して、情報管理者及び情報取扱者全員に周知徹底すること。

2 乙が提供した名簿を電子データ化する場合

- (1) 名簿のデータ化を行う操作者を特定すること。
- (2) パソコンの作業を行う際は、パソコンの外部との接続（インターネット接続）を遮断すること。
- (3) 入力したデータは、外部接続（インターネット接続）するパソコン本体には保存せず、外付けの磁気ディスク媒体（USB、CD-R 等。以下「記録媒体」という。）に保存し、記録媒体とファイルの両方にパスワードを設定すること。また、そのパスワードをパソコンに貼付（表示）するなど他人の目に触れるような扱いはしないこと。パスワードは定期的に（6 か月程度）に変更すること。
- (4) データの一部変更については、変更前のデータがパソコン本体のハードディスクに残留しないように留意すること。不要になったデータについては、直ちに消去するか、記録媒体を物理的に破壊すること。
- (5) 記録媒体は、乙が提供した名簿と同じく施錠できる保管庫に保管すること。データのバックアップは、紙媒体へプリントアウトすることとし、記録媒体と同じく施錠できる保管庫に保管すること。バックアップ紙媒体の複写や外部への持ち出しを禁じること。
- (6) データがパソコン本体のハードディスクに残存する恐れもあることから、パソコン本体の盗難防止対策を行うこと。（施錠できる棚への収納、セキュリティーワイヤー使用など）また、パソコン本体のパスワードの設定などを行うこと。
- (7) 利用するパソコンにウイルス等対策ソフトをインストールすること。
- (8) 情報管理者は、上記(1)～(7)について正しく行われているか定期的にチェックすること。

3 乙が提供した名簿を複写する場合

- (1) 名簿を複写する場合、甲は乙に許可を得ること。
- (2) 複写した名簿は、乙が提供した名簿と同様、適切な取扱いと管理をすること。

要援護者名簿の提供に関する協定

旭区〇〇連合自治会町内会(以下、「甲」という。)と旭区(以下、「乙」という。)とは、横浜市震災対策条例(以下、「条例」という。)第12条第2項から第4項の規定による災害時要援護者(以下、「要援護者」という。)の個人情報の提供について、次のとおり協定を締結する。

(目的)

第1条 この協定は、乙が甲に要援護者の個人情報を提供するにあたり、条例施行規則第7条に規定する必要な事項を定めるものとする。

(組織決定)

第2条 甲は、自らが構成する地域内の要援護者を災害時に支援するため、条例第12条第1項に規定する平素から支え合いの取組(以下、「取組」という。)を行うことを、あらかじめ組織決定しているものとする。

(取組を行う区域)

第3条 甲が、取組の対象とする地域の範囲は、別表に示す区域とする。また、区域に変更が生じたときには、第6号様式により速やかに旭区長(以下、「区長」という)に届け出るものとする。

(提供する個人情報の内容)

第4条 乙から甲に提供する個人情報は、条例施行規則第4条に定める要援護者のうち、別表の区域内に居住する者の個人情報とする。ただし、甲に対する個人情報を提供することについて本人(本人の意思表示が困難な場合には、その家族。)が拒否をした場合は、この限りでない。

2 乙から甲に提供する個人情報は、条例施行規則第5条に定める項目とする。

(個人情報の提供及び更新)

第5条 乙から甲に提供する個人情報は、条例施行規則第8条の規定により、紙に印字された文書の形式で提供する。

2 乙は、この協定が締結されている間、年1回、甲に対して情報を提供する。なお、2回目以降の提供については、前回に提供した名簿(情報)を甲に返却させただけで、新しい名簿(情報)を提供するものとする。

(個人情報の利用及び閲覧の制限)

第6条 甲は、乙から提供された個人情報を、取組以外の目的に利用してはならない。また、乙の許可を得ずに、これを複写もしくは第三者に提供してはならない。

2 甲は、条例施行規則第7条第2項の規定より、乙から提供された個人情報を管理する者(以下、「情報管理者」という。)及び個人情報を取り扱う者(以下、「情報取扱者」という。)を、第3号様式及び第4号様式により区長に届け出なければならない。また、情報管理者、情報取扱者に変更が生じたときに

情報共有方式の協定書(案)

は、速やかに第3号様式若しくは第4号様式により区長に届け出なければならない。

(情報管理者及び情報取扱者の秘密保持義務及び研修の実施)

第7条 情報管理者及び情報取扱者には、災害対策基本法第49条の13に規定する秘密保持義務が生じ、正当な理由がなく、取組を行う中で要援護者に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。また、情報管理者及び情報取扱者でなくなった者についても、同様とする。

2 甲は、条例施行規則第9条に定める研修について、情報管理者及び情報取扱者全員に対し、乙の協力を得て年1回以上、個人情報保護に関する研修を実施し、第8号様式により区長に報告しなければならない。

(個人情報の保管方法の届出及び返却)

第8条 甲は、乙から提供された個人情報の保管について、その漏えい、滅失、毀損若しくは改ざんがないよう、必要な措置を講じなければならない。

2 甲は、乙から個人情報の提供を受ける以前に、保管方法等について別に定め、第5号様式により区長に届け出るものとする。また、届出内容に変更が生じたときには、第6号様式により速やかに区長に届け出るものとする。

3 個人情報の漏えい等を防止するため、甲は、乙から提供された文書の内容を、原則としてパーソナルコンピューター等により電子データ化してはならない。ただし、あらかじめ甲と乙が電子データ化することについて協議しかつ、甲が(別紙)「名簿の電子データ化等をする際の留意事項」を遵守する場合はこの限りではない。

4 甲は、乙から提供された個人情報について、取組の進行状況により、保持の必要がなくなったときには、速やかに乙に対し提供された情報を返却するものとする。

5 甲は、乙から、個人情報の保管状況について確認したい旨の通知があった場合には、これに協力しなければならない。

(代表者の変更)

第9条 甲は、代表者について変更が生じたときには、第7号様式により速やかに区長に届け出るものとする。

(事故発生時における報告)

第10条 甲は、条例施行規則第10条の規定により、乙から提供された個人情報について、その漏えい、滅失、毀損若しくは改ざんが生じ、又はその恐れがあることを知ったときは、速やかに区長に報告し、指示に従うものとする。

(協定を解除する事由その他)

第11条 甲は甲の事情により協定の解除を申し出ることができる。

2 乙は、甲に提供した個人情報について、明らかに甲の責に帰すべき理由による漏えい等があったときには、この協定を解除することができる。

3 その他、この協定に定めのないこと、あるいは協定内容に疑義等が生じた場合には、甲と乙が協議して定める。

情報共有方式の協定書(案)

平成 年 月 日

甲 旭区〇〇連合自治会町内会
会長

印

乙 横浜市旭区長

印

(別表)

取組の対象とする地域の範囲は、次の区域とする。

旭区△△町〇～〇
△△東〇丁目〇～〇
〇丁目〇～〇

新同意方式の協定書(案)

(別紙)

名簿の電子データ化及び複写をする際の留意事項

平成 27 年 3 月 旭区役所

甲と乙が締結した「要援護者名簿の提供に関する協定」では、第 6 条において、乙の許可を得ずに、これを複写もしくは第三者に提供してはならないことや、第 8 条第 3 項において、原則として電子データ化しないことを定めていますが、情報の漏えい等の防止のための措置として、次に掲げる事項を厳格に遵守することにより、限定的に電子データ化及び複写を行うこととします。

1 セキュリティマニュアルの作成、周知徹底

以下の事項をマニュアル化して、情報管理者及び情報取扱者全員に周知徹底すること。

2 乙が提供した名簿を電子データ化する場合

- (1) 名簿のデータ化を行う操作者を特定すること。
- (2) パソコンの作業を行う際は、パソコンの外部との接続（インターネット接続）を遮断すること。
- (3) 入力したデータは、外部接続（インターネット接続）するパソコン本体には保存せず、外付けの磁気ディスク媒体（USB、CD-R 等。以下「記録媒体」という。）に保存し、記録媒体とファイルの両方にパスワードを設定すること。また、そのパスワードをパソコンに貼付（表示）するなど他人の目に触れるような扱いはしないこと。パスワードは定期的に（6 か月程度）に変更すること。
- (4) データの一部変更については、変更前のデータがパソコン本体のハードディスクに残留しないように留意すること。不要になったデータについては、直ちに消去するか、記録媒体を物理的に破壊すること。
- (5) 記録媒体は、乙が提供した名簿と同じく施錠できる保管庫に保管すること。データのバックアップは、紙媒体へプリントアウトすることとし、記録媒体と同じく施錠できる保管庫に保管すること。バックアップ紙媒体の複写や外部への持ち出しを禁じること。
- (6) データがパソコン本体のハードディスクに残存する恐れもあることから、パソコン本体の盗難防止対策を行うこと。（施錠できる棚への収納、セキュリティーワイヤー使用など）また、パソコン本体のパスワードの設定などを行うこと。
- (7) 利用するパソコンにウイルス等対策ソフトをインストールすること。
- (8) 情報管理者は、上記(1)～(7)について正しく行われているか定期的にチェックすること。

3 乙が提供した名簿を複写する場合

- (1) 名簿を複写する場合、甲は乙に許可を得ること。
- (2) 複写した名簿は、乙が提供した名簿と同様、適切な取扱いと管理をすること。

第7部 資料

【区が提供する名簿に掲載される情報について】（P27）

【区が提供する名簿の根拠法令について】（P27）

- 災害対策基本法第49条の11（抜粋）（P28）
- 横浜市震災対策条例第12条（抜粋）（P28）
- 横浜市個人情報保護条例 第10条第1項（抜粋）（P28）

【個人情報の適正な取扱いに関する規定と横浜市のルール】

（P29）



【区が提供する名簿に掲載される情報について】

対象となる 要援護者	<p>在宅で次のいずれかに該当する方</p> <p>① 介護保険要介護・要支援認定者でア～ウのいずれかに該当する方 ア 要介護3以上の方 イ 一人暮らし高齢者、 または高齢者世帯でいずれもが要支援または要介護認定の方 ウ 認知症のある方 （要介護2以下で、認知症の日常生活自立度がⅡ以上の方）</p> <p>② 障害者総合支援法のサービスの支給決定を受けている 身体障害者、知的障害者、難病患者</p> <p>③ 視覚障害者、聴覚障害者及び肢体不自由者のうち、 身体障害者手帳1～3級の方</p> <p>④ 療育手帳（愛の手帳）A1・A2の方</p>
提供する 情報	<p>①氏名 ②住所 ③生年月日 ④性別 ⑤電話番号その他連絡先 ⑥避難支援等を必要とする事由（介護、障害）⑦緊急連絡先等</p>
情報提供先	<p>区と協定を締結した、連合自治会町内会及びその他区長が認めるもの ※旭区では、連合自治会町内会を基本とします。自治会・町内会単位に 細分化する等詳細は、連合自治会町内会の決定によるものとします。</p>
個人情報の 適正な 取扱い	<p>① 区（区長）と協定を締結する 協定書には ・取組の対象とする地域の区域 ・個人情報の保管方法及び返却方法 ・協定を解除する事由 ほか、必要なことを記載</p> <p>② 情報管理者と情報取扱者を届け出る</p> <p>③ 書類（紙）での名簿提供を行う</p> <p>④ 閲覧制限、定期的な研修の実施等必要な措置を講じる ※個人情報の保護と活用に関する研修受講及び個人情報保護に関する 研修受講報告書の提出（情報管理者、情報取扱者全員）</p> <p>⑤ 漏えい等の事故時は、速やかに報告する ※災害対策基本法第49条の13により、秘密保持義務が発生します。</p>

【区が提供する名簿の根拠法令について】

情報提供の 根拠	<p>新同意方式：災害対策基本法第49条の11第2項 （市個人情報保護条例第10条第1項第1号） 及び本人同意（市個人情報保護条例第10条第1項第2号）</p> <p>情報共有方式：横浜市震災対策条例第12条第2項、第3項 （市個人情報保護条例第10条第1項第1号）</p>
-------------	--

・災害対策基本法第 49 条の 11（平成 26 年 4 月施行の改正部分抜粋）

（名簿情報の利用及び提供）

第49条の11 市町村長は、避難支援等の実施に必要な限度で、前条第一項の規定により作成した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。）を、その保有に当たって特定された利用の目的以外の目的のために内部で利用することができる。

- 2 市町村長は、災害の発生に備え、避難支援等の実施に必要な限度で、地域防災計画の定めるところにより、消防機関、都道府県警察、民生委員法（昭和23年法律第198号）に定める民生委員、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第109条第1項に規定する市町村社会福祉協議会、自主防災組織その他の避難支援等の実施に携わる関係者（次項において「避難支援等関係者」という。）に対し、名簿情報を提供するものとする。ただし、当該市町村の条例に特別の定めがある場合を除き、名簿情報を提供することについて本人（当該名簿情報によって識別される特定の個人をいう。次項において同じ。）の同意が得られない場合は、この限りでない。
- 3 市町村長は、災害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、避難行動要支援者の生命又は身体を災害から保護するために特に必要があると認めるときは、避難支援等の実施に必要な限度で、避難支援等関係者その他の者に対し、名簿情報を提供することができる。この場合においては、名簿情報を提供することについて本人の同意を得ることを要しない。

・横浜市震災対策条例第 12 条（抜粋）

第 5 章 予防対策及び応急対策

（災害時要援護者対策）

第12条 市は、高齢者、障害者その他の地震が発生した場合の対応に困難を伴うことが予想される者（以下「災害時要援護者」という。）について、安否確認、避難誘導、救出救助等の支援活動が円滑に行われるよう必要な体制を整備するとともに、平素から地域の自主的な支え合いの取組を支援するものとする。

- 2 市長は、前項の取組を支援するため、災害時要援護者のうち規則で定める者に係る個人情報（横浜市個人情報の保護に関する条例（平成17年2月横浜市条例第6号）第2条第3項に規定する保有個人情報のうち規則で定めるものをいう。以下同じ。）について、自主防災組織及び規則で定めるものに対し、あらかじめ提供をすることができる。
- 3 市長は、個人情報については、あらかじめ当該災害時要援護者のうち規則で定める者が前項の提供を拒否する場合には、同項の規定にかかわらず、当該提供をすることができない。

・横浜市個人情報保護条例第10条（抜粋）

（利用及び提供の制限）

第10条 実施機関は、保有個人情報を利用目的以外の目的（以下「目的外」という。）のために、当該保有個人情報を当該実施機関の内部において利用し、又は当該実施機関以外のものに提供してはならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

- (1) 法令等の定めがあるとき。
- (2) 本人の同意があるとき、又は本人に提供するとき。
- (3) 出版、報道等により公にされているとき。
- (4) 人の生命、身体又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、実施機関が公益上特に必要があると認めるとき。

【個人情報 の 適正 な 取扱い に 関する 規定 と 横浜市 の ルール】

【個人情報 の 漏えい 防止 の ため に 必要 な 措置】

災害対策基本法第 49 条の 11 に基づく情報提供を行う場合、その提供先に対して、名簿情報の漏えいの防止のために必要な措置を講じることが市町村に義務付けられています（災対法第 49 条の 12。情報共有方式は、条例第 12 条第 5 項も根拠規定となります。）。

本市で定める個人情報取扱いに関する必要な措置については、「災害時要援護者の避難支援システム策定の手引き（19 年 2 月）」において規定し、第 50 回個人情報保護審議会で承認されています。情報共有方式の導入にあたっては、審議会で承認された取扱いを条例、規則で定めています。

秘密保持義務：災害対策基本法第 49 条の 13

目的外利用の禁止：横浜市震災対策条例第 12 条第 5 項

必要な措置：災害対策基本法第 49 条の 12、条例第 12 条第 5 項

規則に規定する個人情報提供に必要な事項：

横浜市個人情報保護に関する規則第 7 条～第 10 条

【災害対策基本法上の秘密保持義務と研修】

名簿情報の提供を受けた者には、秘密保持義務が課されることが規定されています（災対法第 49 条の 13）。秘密保持義務は、情報管理者、情報取扱者及びそのいずれかであった者にかかります（支援者であっても、名簿を直接取り扱わなければ、秘密保持義務はかかりません。）。

このため、名簿提供時に災対法上の秘密保持義務について周知し、名簿情報に係る秘密保持の徹底を図ることが必要です。なお、法改正前に既に名簿提供している場合は、協定の再締結等によって周知を行い、秘密保持義務がかかる日を明確にします。

法律上の守秘義務がかかるため、情報管理者及び情報取扱者から誓約書の提出は求めませんが、個人情報保護に関する研修を受講するものとし、研修受講報告書の提出を求めます。

民生委員については、職務上守秘義務が課されていますが、災対法上の秘密保持義務についても改めて周知することが必要です（研修については、他事業においても同様の研修を受講している場合は、本事業における研修受講は任意とします。）。

第8部 Q&A

第4部 第1章 地域での話合いからお申込みまで (P30)

- Q1 連合自治会町内会を中心に名簿の提供を行うとはどういうことでしょうか。
- Q2 連合自治会町内会全体で取組を進めることが難しい場合、取り組める自治会・町内会から始めることはできますか。
- Q3 申込みにあたって条件はありますか。これまでも要援護者支援を進めていますが、新同意方式や情報共有方式は選択できないのでしょうか。
- Q4 対象者に通知をする際、情報の提供について拒否しないかを問い、拒否しなかった人に、さらに詳細な情報を提供するかの同意を問うようなことができないか。(新同意方式と情報共有方式の併用)
- Q5 要援護者支援の取組を進めるのは難しいのですが、どのように取り組めばよいのでしょうか。

第4部 第2章 お申込み後の地域と区役所の協定、第3章 地域と区役所が協定する主な内容 (P31)

- Q6 情報管理者はどのような人がふさわしいのでしょうか。
- Q7 情報管理者を複数置くことはできないのですか。
- Q8 情報取扱者の人数に上限はあるのでしょうか。
- Q9 情報取扱者は、連合自治会町内会の役員でなければならないなどの条件はありますか。
- Q10 協定は毎年締結し直すのでしょうか。また、協定締結後、団体の代表者が交代になった場合、協定を締結し直すことになるのですか。

第4部 第4章 区役所から名簿に載る対象者へ意思確認通知 (P32)

- Q11 区役所が対象者に通知を発送するのに併せて、地域が行うことはありますか。

第4部 第5章 個人情報の研修 (P32)

- Q12 研修は情報管理者、情報取扱者が変わるたびに受講するのでしょうか。
- Q13 個人情報を扱う負担感があります。それを乗り越えて地域で進めていくためにはどうしたらいいのでしょうか。

第4部 第6章 要援護者名簿の受領と活動 (P33)

- Q14 区から提供された名簿を基に、地図を作成することは認められますか。
- Q15 区から提供された名簿の情報は、要援護者支援の活動以外の目的に使用することはできないとされていますが、どこまでが名簿の情報を活用することが可能な「要援護者支援の取組」なのでしょうか。
- Q16 「本人の同意」を得た上であれば、個人情報を他の取組に活用してよいとされていますが、その同意は口頭でもよいのでしょうか、書面が必要なのでしょうか。
- Q17 家が既に存在しない等明らかに住所地に居住が認められない場合は、どうすればよいのでしょうか。
- Q18 訪問したら、家族等と生活していることがわかった場合は、どのように対応すればよいのでしょうか。
- Q19 災害が起こった時に、地域(支援者)に求められる支援の程度はどこまででしょうか。(P37)

第4部 第7章 お渡しした名簿の今後の更新方法 (P34)

- Q20 追加の方の分だけの名簿はできないのですか。
- Q21 削除された方の理由を教えてくださいませんか。

第4部 第1章 地域での話合いからお申込みまで

Q1 連合自治会町内会を中心に名簿の提供を行うとはどういうことでしょうか。

A1 名簿提供の基となる「要援護者名簿の提供に関する協定」は3通りの幅を持たせ、いずれの協定も連合自治会町内会を中心に協定を締結します。(8ページ参照)...

Q2 連合自治会町内会全体で取組を進めることが難しい場合、取り組める自治会・町内会から始めることはできますか。

A2 できます。

協定の種類(8ページ参照)の方法1を選択した場合は、協定書(別表)で取組む範囲を定めることができます。方法2-1又は方法2-2を選択した場合は、協定書(別表)で取り組める自治会・町内会を定めることができます。

Q3 申込みにあたって条件はありますか。これまでも要援護者支援を進めていますが、新同意方式や情報共有方式は選択できないのでしょうか。

A3 すでに取組を進めている地域でも、取組内容や方針を十分に話し合い、地域の会合等でよく説明し、合意を得ていただくことで新同意方式や情報共有方式を選択することは可能です。

Q4 対象者に通知をする際、情報の提供について拒否しないかを問い、拒否しなかった人に、さらに詳細な情報を提供するかの同意を問うようなことができないか。(新同意方式と情報共有方式の併用)

A4 できません。

区から対象者に2回通知をすることで、対象者が混乱する可能性があるため、新同意方式と情報共有方式の併用はできません。区から提供した情報をより詳しくする場合は、対象者宅を訪問するなどご本人から聞き取りを行いたいです。

Q5 要援護者支援の取組を進めるのは難しいのですが、どのように取り組めばよいのでしょうか。

A5 連合自治会町内会の役員のほかに、要援護者支援に取り組むメンバーを募る、実行委員会を設置するなどといった方法が考えられます。各種団体と連携を図ることも重要です。災害に備えるには、日ごろから要援護者との関係づくりをしていく必要があります。その取組は継続的に取り組まれることが望ましいです。

Q6 情報管理者はどのような人がふさわしいのでしょうか。

A6 情報管理者は、連合自治会町内会長を想定しています。ただし、協定の種類（8ページ参照）で方法2-1又は方法2-2を選択した場合は、連合自治会町内会長に加えて、自治会・町内会長を想定しています。協定の種類（8ページ参照）の情報管理者（例）で示す（その他の者でも可）は例えば、連合自治会町内会の防災担当や事務局長などです。

Q7 情報管理者を複数置くことはできないのですか。

A7 情報管理者は、お一人に決めてください。
ただし、協定の種類（8ページ参照）で方法2-1又は方法2-2を選択した場合は、各自治会・町内会からも情報管理者をお一人ずつ決めてください。

Q8 情報取扱者の人数に上限はあるのでしょうか。

A8 人数の上限はありません。
ただし、情報取扱者全員に、個人情報の保護と活用に関する研修を受講していただき、「（第8号様式）研修受講報告書」（様式集9ページ）を御提出いただく必要があります。

Q9 情報取扱者は、連合自治会町内会の役員でなければならないなどの条件はありますか。

A9 情報取扱者の役職は問いません。個人情報の重要性を理解し、日ごろからの見守り活動等を協力して進めていける方が望ましいと考えます。

Q10 協定は毎年締結し直すのでしょうか。また、協定締結後、団体の代表者が交代になった場合、協定を締結し直すことになるのですか。

A10 組織の体制が大きく変わることがない限り、締結し直す必要はありません。
また、団体の代表者が変更した場合は「（第7号様式）代表者変更届（様式集8ページ）を御提出いただくことにより、協定の締結をし直したり、各種様式を再提出したりする必要はありません。

第4部 第4章 区役所から名簿に載る対象者へ意思確認通知

Q11 区役所が対象者に通知を発送するのに併せて、地域が行うことはありますか。

A11 回覧板や掲示板等を活用して地域の災害時要援護者支援の活動について事前にお知らせすることで、名簿の掲載者を増やすことにつながります。

(回覧板等で事前にお知らせする内容の例)

- 区と協定を締結し名簿の提供を受けること
- 名簿の提供に伴い名簿に掲載される対象者に区から通知が届くこと
- 名簿を受け取った後、地域で行う災害時要援護者支援の活動など

第4部 第5章 個人情報の研修

Q12 研修は情報管理者、情報取扱者が変わるたびに受講するのでしょうか。

A12 情報管理者や情報取扱者に変更が生じた場合も研修を受講していただくことが必要です。

区が作成した研修資料をお渡ししますので、前任者からの引継ぎ等で御説明いただきますようお願いいたします。

Q13 個人情報を扱う負担感があります。それを乗り越えて地域で進めていくためにはどうしたらいいのでしょうか。

Q13 個人情報は、保護と活用のバランスが重要です。個人情報保護について正しく理解し、ルールを守りながら扱うことが安心して暮らせる地域づくりにつながります。

- 相手との信頼関係をつくり、プライバシーに配慮すること
- 目的を超えた収集、利用はしないこと
- 個人情報を収集したり、他の人に提供したりする時は同意を得ること

これらのポイントを心がけながら、取組みを進めていただけるよう、区が研修の実施など支援をしていきます。

第4部 第6章 要援護者名簿の受領と活動

Q14 区から提供された名簿を基に、地図を作成することは認められますか。

A14 はい。できます。

ただし、地図の管理は名簿同様、適切な取扱いをお願いします。

Q15 区から提供された名簿の情報は、要援護者支援の活動以外の目的に使用することはできないとされていますが、どこまでが名簿の情報を活用することが可能な「要援護者支援の取組」なのでしょうか。

A15 災害時要援護者支援に直接関係していない目的（政治、宗教、販売、営利等）で活用した場合は、適切ではありません。

名簿の提供をきっかけに日ごろからの声かけや関係づくりを行い、見守り活動等の支えあいを進めたり、災害時に避難を支援する方法などを話合ったり、災害に備えることが災害時要援護者支援の活動の目的です。

Q16 「本人の同意」を得た上であれば、個人情報をおの取組に活用してよいとされていますが、その同意は口頭でもよいのでしょうか、書面が必要なのでしょうか。

A16 口頭での同意で構いません。同意を得た日時や相手方等、記録を取っておいた方がよいと考えられます。また、御本人が判断できる状況にない場合は、御家族等にご相談ください。

Q17 家が既に存在しない等明らかに住所地に居住が認められない場合は、どうすればよいのでしょうか。

A17 名簿から削除する等の対応が考えられますので、区高齢・障害支援課にご連絡ください。

Q18 訪問したら、家族等と生活していることがわかった場合は、どのように対応すればよいのでしょうか。

A18 家族等と生活していても、日中独居になる場合、家族の支援のみでは避難が困難な場合があります。災害時に支援が必要かどうか、具体的にどういった支援が必要であるか、本人もしくは家族から聞き取るといった対応が考えられます。

Q19 災害が起こった時に、地域（支援者）に求められる支援の程度はどこまででしょうか。

A19 災害時には、支援者も被災する恐れがある中で、できる範囲で行うもので、できなかった場合にも責任を伴うものではありません。御自身と御家族の安否が確認できた後に、要援護者の安否確認をお願いします。避難の支援が必要な場合は、周囲の助けを求めましょう。

第4部 第7章 お渡しした名簿の今後の更新方法

Q20 追加の方の分だけの名簿はできないのですか。

A20 追加の方の分だけの名簿は作成できません。
追加の方をマーカーなどでわかりやすくして新しい名簿をお渡しする予定です。

Q21 削除された方の理由を教えてくださいませんか。

A21 削除理由をお伝えすることはできません。
住所が変わらない方（例えば、介護認定が変わった。世帯構成が変わったなどの理由により）でも、名簿に登載されなくなる場合が考えられます。
名簿に載らなくなった方の見守り活動については、地域や関係者で話し合いましょう。

【参考】

～災害発生時には、名簿を開示します～

災害発生時には、災害対策基本法第49条の11第3項及び市個人情報保護条例第10条第1項第4号「人の生命、身体又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき」に該当する場合、区は、保有している要援護者名簿（地域に個人情報を提供することに同意が得られなかった方の情報を含む）を、安否確認・避難誘導・救出救助等の必要に応じて、関係機関職員や自主防災組織等に提供します。（まずは、地域防災拠点運営委員会に名簿を提供します。）

【災害対策基本法による災害の定義】

暴風、竜巻、豪雨、豪雪、洪水、がけ崩れ、土石流、高潮、地震、津波、噴火、地滑りその他の異常な自然現象又は大規模な火事若しくは爆発その他及ぼす被害の程度においてこれらに類する政令で定める原因による被害をいう。

問合せ先

災害時要援護者支援の取組に関すること	福祉保健課 福祉保健係
	TEL：954-6101 FAX：953-7713
要援護者名簿に関すること	高齢・障害支援課 高齢・障害サービス係
	TEL：954-6116 FAX：955-2675
防災一般、訓練に関すること	総務課 庶務係
	TEL：954-6007 FAX：951-3401