

訪問支援員研修

研修項目5：守秘義務と個人情報の管理について

—— 子育て世帯訪問支援事業 ——

目次

- 01 「家庭訪問支援を利用する」ということ… 2
- 02 相談援助の基本と守秘義務… 9
- 03 支援対象者情報・支援目標・内容等の共有…14
- 04 個人情報の保護および守秘義務…19
- 05 個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例…24

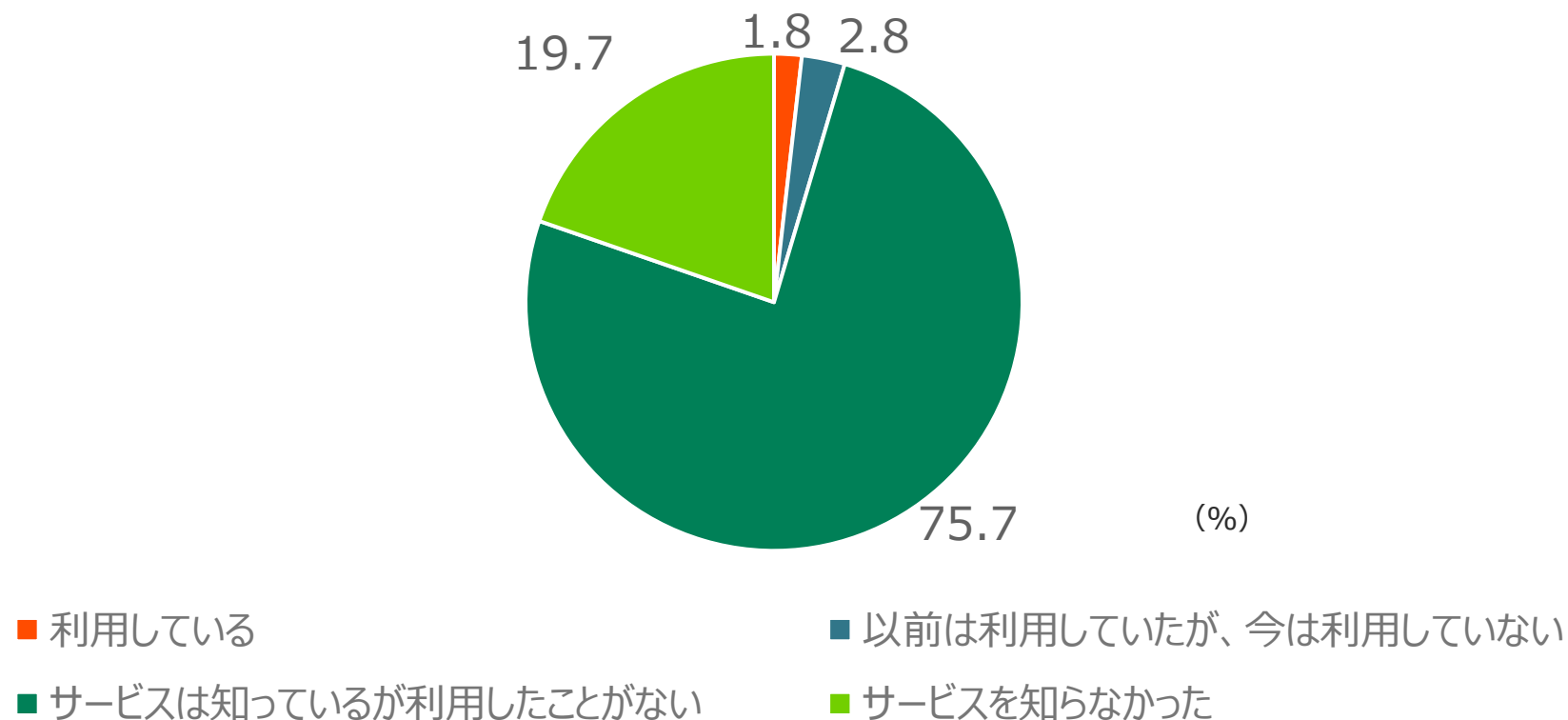
「訪問支援」を利用すること

訪問支援事業の目的

家事・子育て等に対して不安や負担を抱える子育て家庭、妊産婦、ヤングケアラー等がいる家庭の居宅を、訪問支援員が訪問し、家庭が抱える不安や悩みを傾聴するとともに、**家事・子育て等の支援を実施することにより、家庭や養育環境を整え、虐待リスク等の高まりを未然に防ぐこと**を目的とする。

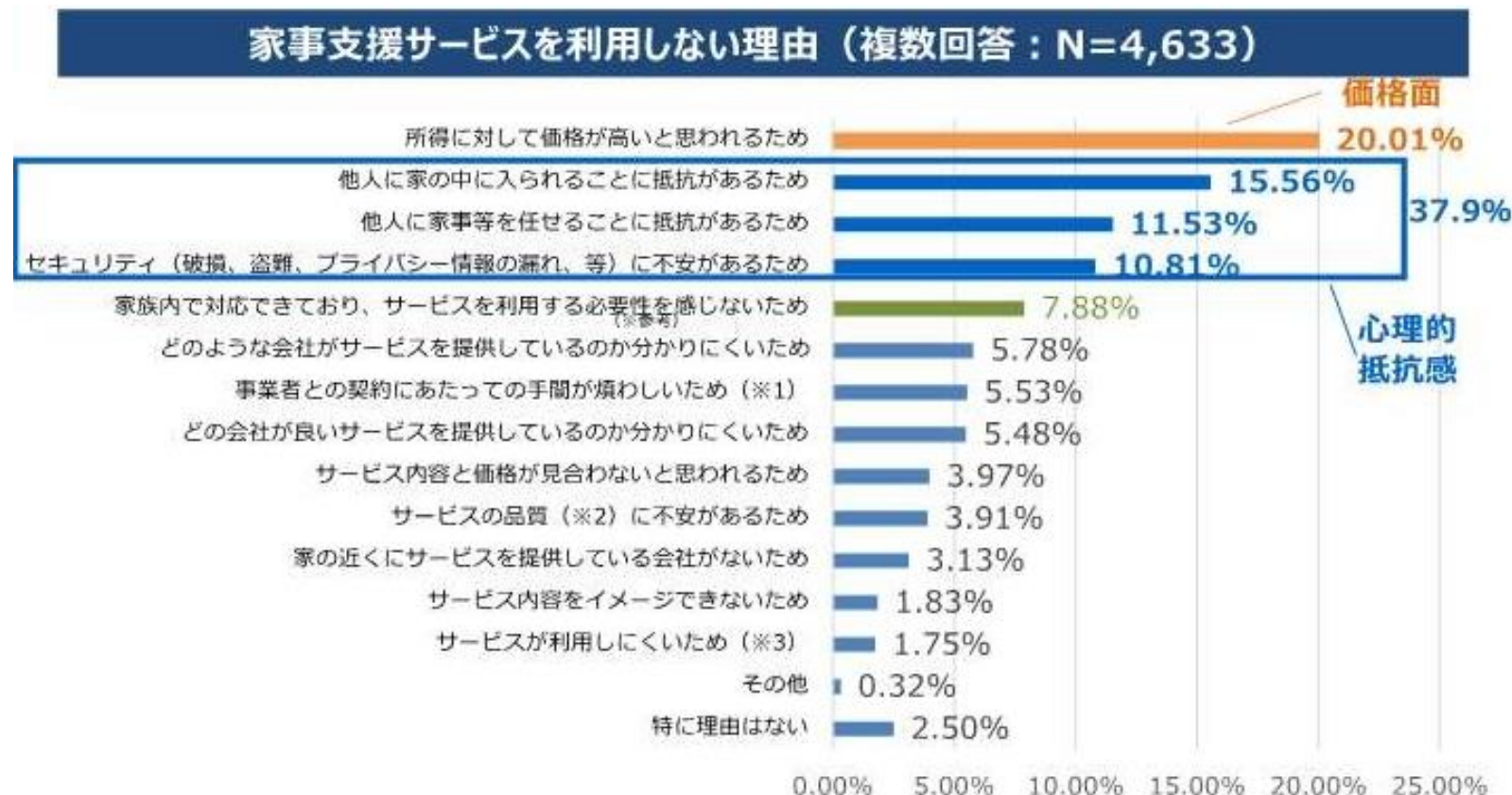
「訪問支援」を利用すること

- 家事支援サービスの利用状況（n = 2,208）
「利用している」「以前は利用していたが、今は利用していない」を合わせて4.6%



「訪問支援」を利用すること

- 家事支援サービスを利用しない理由（複数回答、n = 4,633）
価格面、心理的抵抗感が生じている



※1：事前相談のための来訪が煩わしい、契約手続きが面倒である、等

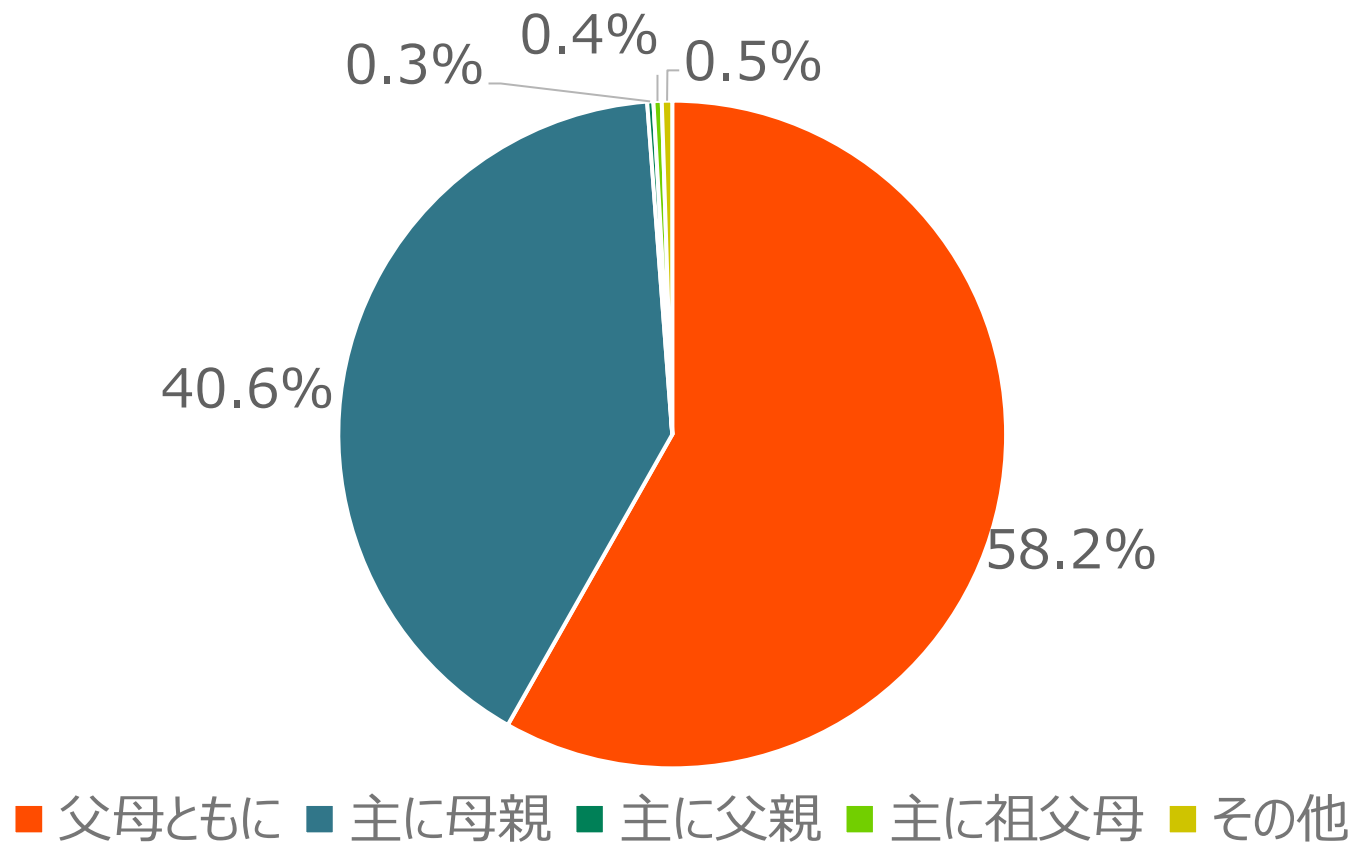
※2：清掃や調理等のレベルが期待するレベルかどうか

※3：サービス日時の変更やキャンセルがしにくい、サービス内容の変更や要望を伝えるにくい、等

※参考：平成29年に実施した調査では、同項目は「家事支援サービスを利用しない理由」の最多回答（19.8%）

「訪問支援」を利用すること

- 主な子育ての担い手（n = 1,839）
「父母ともに」が半数を超える



出典：新潟市（2024）「新潟市子ども・子育て支援に関するニーズ調査 結果報告書」
https://www.city.niigata.lg.jp/shisei/seisaku/seisaku/keikaku/kodomomirai/kodomokeikaku/H30needs_houkoku.files/ni-zutyousa.pdf

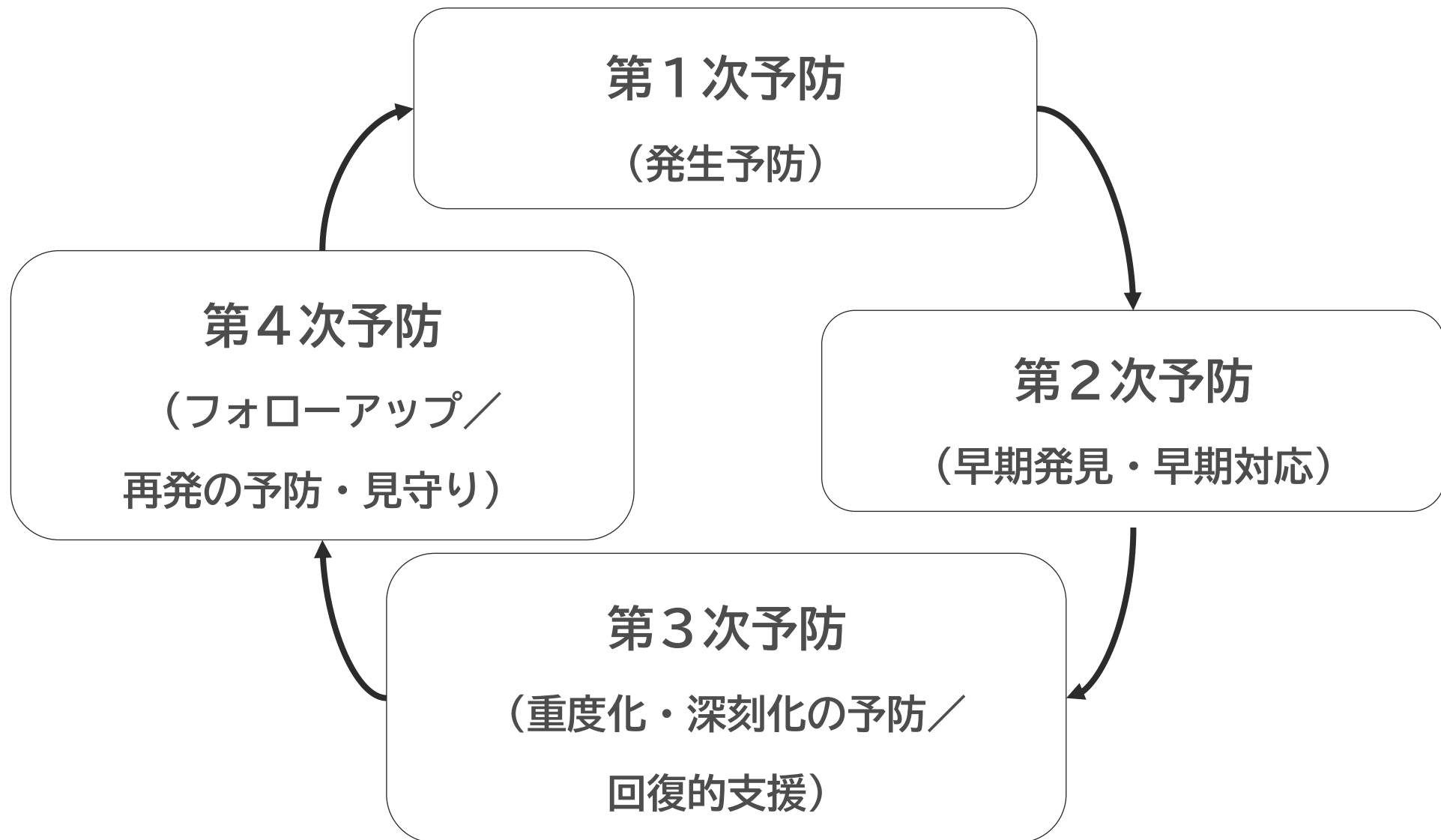
支援対象者

本事業の支援対象は、**児童や保護者又は妊婦からの相談や、庁内の関係部署及び関係機関からの情報提供・相談等により把握され、本事業による支援が必要であると市町村が認めた、次に掲げるような状態にある者を対象とする。**

支援対象者

- ① 保護者に監護させることが不適當であると認められる児童の保護者及びそれに該当するおそれのある保護者
- ② 食事、生活習慣等について不適切な養育状態にある児童等、保護者の養育を支援することが特に必要と認められる児童の保護者及びそれに該当するおそれのある保護者
- ③ 若年妊婦等、出産後の養育について出産前において支援を行うことが特に必要と認められる妊婦及びそれに該当するおそれのある妊婦
- ④ その他、事業の目的に鑑みて、市町村が本事業による支援が必要と認める者（支援を要するヤングケアラー等を含む。）

虐待予防支援の循環



「訪問支援」が「支援」となるために

「訪問支援」が「支援」となるためには、

支援対象者と支援者のより良い援助関係の形成が必要

「バイスティックの7原則」

1. クライアントを個人として捉える（個別化）
2. クライアントの感情表現を大切にする（意図的な感情表現を大切にする）
3. 援助者は自分の感情を自覚して吟味する（統制された情緒的関与）
4. 受けとめる（受容）
5. クライアントを一方向的に非難しない（非審判的態度）
6. クライアントの自己決定を促して尊重する（クライアントの自己決定）
7. **秘密を保持して信頼感を醸成する（秘密保持）**

7. 秘密保持の原則

なぜ、秘密保持が大事なのか？

→秘密を保持することが、支援対象者との信頼感を醸成することにつながる

- ①専門職業としての倫理的事項として
- ②援助関係を形成するための一つの要素

秘密保持とは、秘密の情報を適切に保全すること

秘密の情報とは「ふつうは、他者の目から隠されている、個人の生活のプライベートな事実、あるいは状況、もしくは認識」（F.P. バイスティック、p195）

「訪問支援」の対象者が秘密にしておきたかったこと

支援対象者

① 保護者に監護させることが不適當であると認められる児童の保護者及びそれに該当するおそれのある保護者

→**不適切な関わりをしていること**

② 食事、生活習慣等について不適切な養育状態にある児童等、保護者の養育を支援することが特に必要と認められる児童の保護者及びそれに該当するおそれのある保護者

→**不適切な養育環境になっていること**

「訪問支援」の対象者が秘密にしておきたかったこと

支援対象者

③ 若年妊婦等、出産後の養育について出産前において支援を行うことが特に必要と認められる妊婦及びそれに該当するおそれのある妊婦

→妊娠した背景を知られること

④ その他、事業の目的に鑑みて、市町村が本事業による支援が必要と認める者（支援を要するヤングケアラー等を含む。）

→こどもに世話をさせていること

7. 秘密保持の原則（ガイドラインに基づく…）

支援者は、職業上知り得た支援対象者の情報を**他の人**に漏らしてはならない。

秘密にしておきたいことが、必要以上に他者に知られない、情報が守られるからこそ、支援を受け続けることができる。

秘密が守られないことがわかると、利用を継続しなくなる可能性もある。

「秘密保持」は個ではなく、組織／チームとして

「個」ではなく、組織／チームとしての秘密保持の正当性

- ①訪問支援員は単独の自由契約による福祉カウンセラーではなく、
当該社会福祉機関を代表する者である
- ②その社会福祉機関は、当該機関に所属する他の専門家が情報を
共有しなければ、効果のあるサービスを提供することは難しい

訪問支援員と機関との秘密の共有＝秘密保持の原則が縮小されることではない

→ 所属する機関は、サービス利用にあたって、機関での情報共有について
支援対象者と確認をしている。その内容を確認しておきましょう。

「秘密保持」は個ではなく、組織／チームとして

「組織」としての秘密保持の目的 = **連携による支援**を通じた課題解決

→ **支援対象者（こども・保護者・同居家族等）のために、**

知り得た情報は、所属する機関と共有する。

その理由：①面接等と違い、日常の家庭から見える支援対象者の状況
が家族を包括的に支えるために必要なことがある

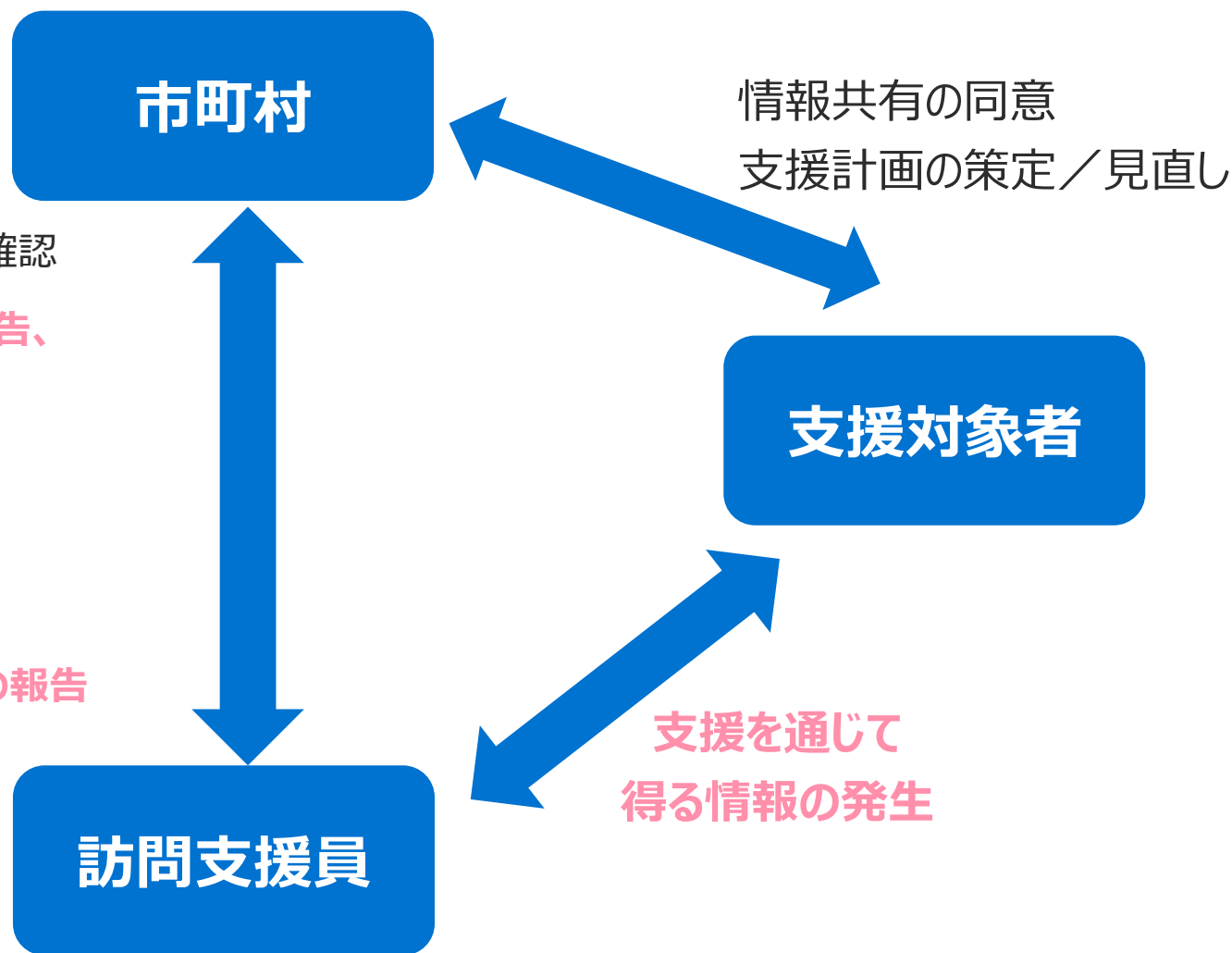
②訪問支援員だけで責任を負う必要はない

知り得た情報を共有する方法

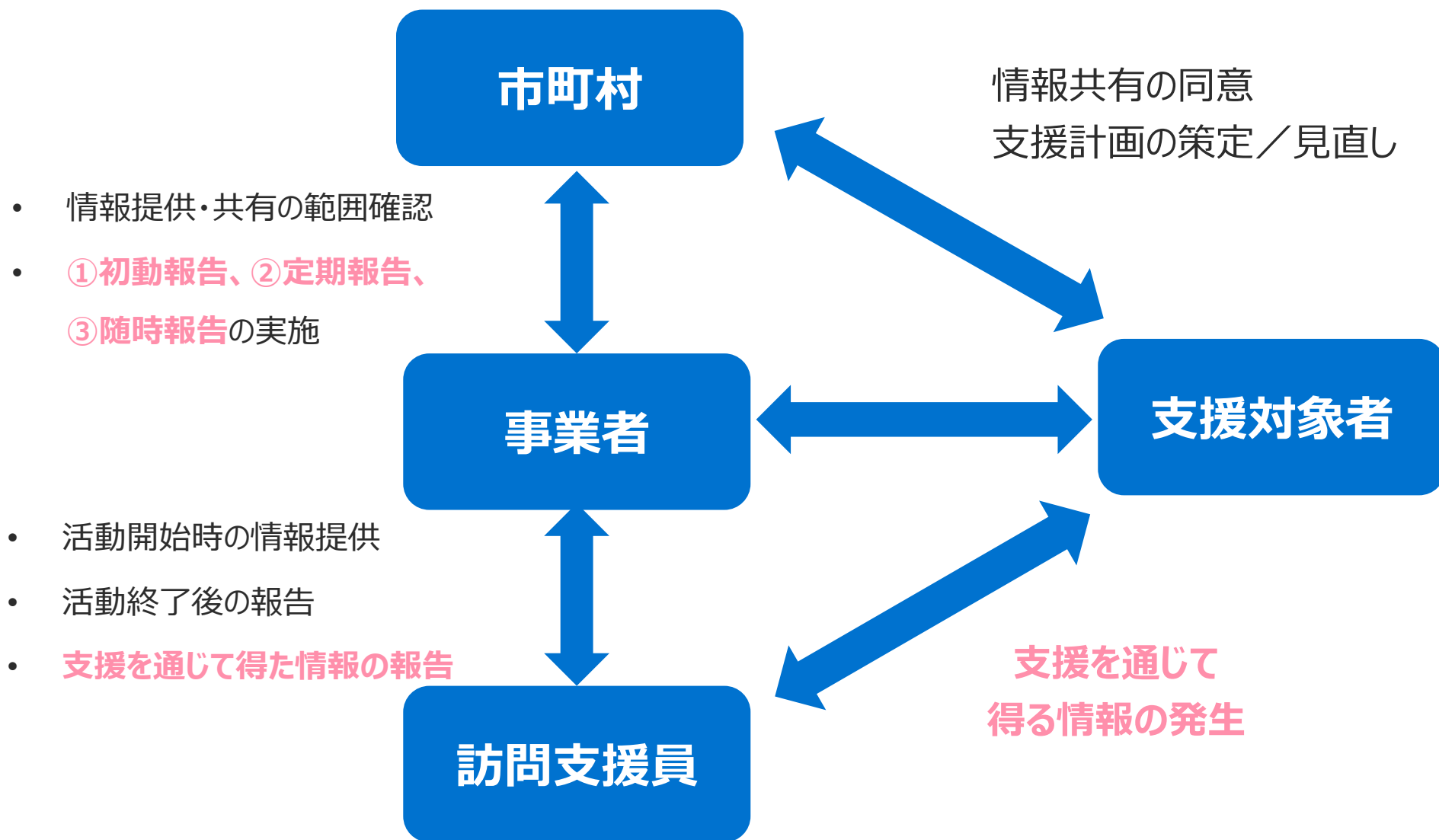
- ・定期的な活動報告
- ・所属する機関が定める情報共有の機会を活かす

支援対象者情報等の提供と共有（市町村による直営）

- 情報提供・共有の範囲確認
- ①初動報告、②定期報告、③随時報告の実施
- 活動開始時の情報提供
- 活動終了後の報告
- 支援を通じて得た情報の報告



支援対象者情報等の提供と共有（事業者委託）



市町村・事業者間での情報提供・共有情報（一例）（ガイドラインより）

	項目	提供	概要
1	児童の基礎情報	推奨	氏名、住所、生年月日、性別、所属（保育所・学校名等、学年、クラス）、世帯構成など
2	児童の抱える疾患	推奨	児童の抱える疾患（アレルギー情報など）や特性、障害など
3	保護者等の状況	推奨	氏名、続柄、住所、連絡先、勤務先、保護者の抱える疾患や障害など
4	本事業の支援を行うことが適切であると判断した事由	推奨	児童や家庭の状況など
5	サポートプランの内容	必要に応じて共有	解決すべき課題、意向、支援の種類・内容、見直しの時期、その他市町村が必要と認める事項
6	福祉サービス・機関等の利用状況（サポートプランに記載のないもの）	任意	生活保護や各種手当の受給など
7	過去の相談履歴	任意	虐待相談・通告等の履歴など
8	行政以外のサポート体制	任意	祖父母、親戚、友人等のサポートの状況など

本事業に従事する者は、児童の「最善の利益」を実現させる観点から、**児童及びその保護者等の対応及び個人情報の保護**について十分配慮するとともに、正当な理由なく、その業務上知り得た家庭等の情報を漏らしてはならない。

事業者等から提供される 個人情報

事業者等から訪問支援員に提供される
情報

事業者等は把握しているため、訪問支援員から情報提供する内容は少ない

活動から得られる 児童や保護者等の対応

活動することによって把握される内容
事業者等への情報提供が必要。一方、その情報提供が個人情報の保護に触れないかという不安が生じることがある。提供すべきかどうか、見極めに悩むが訪問支援員の自己判断になってしまう。

守秘義務 <こどもの権利擁護

【抜粋】

「児童虐待の防止等に係る児童等に関する資料又は情報の提供について」（平成28年12月16日付け雇児総発1216第1号厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長通知）

児童虐待が疑われるケースについては、児童や保護者の心身の状況、置かれている環境等の情報は、児童相談所や市町村において、**児童の安全を確保し、対応方針を迅速に決定するために必要不可欠**であることから、「児童福祉法等の一部を改正する法律」（平成28年法律第63号）においては、地方公共団体の機関に加え、病院、診療所、児童福祉施設、学校その他児童の医療、福祉又は教育に係る機関や医師、看護師、児童福祉施設の職員、学校の教職員その他児童の医療、福祉又は教育に関連する職務に従事する者(以下「関係機関等」という。)も、児童相談所長等から児童虐待の防止等に関する資料又は情報の提供を求められたときは、当該児童相談所長等が児童虐待の防止等に関する事務又は業務の遂行に必要な限度で利用し、かつ、利用することに相当の理由があるときは、これを提供することができるものとされた。ただし、**当該資料又は情報を提供することによって、当該資料又は情報に係る児童等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、この限りでない**とされた(児童虐待の防止等に関する法律（平成12年法律第82号。以下「虐待防止法」という。）第13の4）。

守秘義務、個人情報保護との関係について

関係機関等については、刑法（明治40年法律第45）又は関係資格法により守秘義務規定が設けられている場合があり、職務上知り得た秘密を漏らした場合には刑事罰の対象とされる。ただし、**法令による行為など正当な行為については違法性が阻却され、これらの規定違反は成立しない**（同法第35条参照）。

守秘義務、個人情報保護との関係について

児童虐待の防止や対応のために児童相談所や市区町村に情報提供することは、学校、児童福祉施設、病院その他児童の福祉に業務上関係のある団体及び学校の教職員、児童福祉施設の職員、医師、保健師、弁護士その他児童の福祉に職務上関係のある者には、虐待防止法第5条第2項に基づき児童虐待の防止等に関する国及び地方公共団体の施策に協力する努力義務があり、法第10条又は第11条に基づき児童相談所や市区町村が行う児童及び妊産婦の福祉に関する必要な実情把握等に協力するものであることから、**必要かつ社会通念上相当と認められる範囲で行われる限り、正当な行為に当たり、基本的に守秘義務に係る規定違反とはならない**と考えられる。

守秘義務、個人情報保護との関係について

また、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。）においては、本人の同意を得ない限り、①あらかじめ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ず、②第三者に個人データを提供してはならないこととされている（個人情報保護法第16条及び第23条）。しかしながら、「法令に基づく場合」は、これらの規定は適用されないこととされており、虐待防止法第13条の4に基づき資料又は情報を提供する場合は、この「法令に基づく場合」に該当するため、個人情報保護法に違反することにならない。

訪問支援員として、こんな場合、どうする？

エピソード1

あなたは、訪問支援員養成研修を終え、Z事業者の訪問支援員として、活動を始めることとなりました。

事業者から対象として示されたのは、Aさん親子。ご家庭の情報をみると、あなたのお子さんと同じ学校に通っていることがわかりました。

学年は違うものの、学校行事等で顔を合わせる可能性もあることから、少し気まずさを感じています。

あなたはこのことを事業者に伝えるかどうか、悩んでいます。

個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例 1

エピソード 1 への対応：まずは、**事業者**に相談しましょう

原則として、訪問支援員として、訪問先に対する先入観等なく、対応する姿勢が求められます。しかし、こどもの学校や習い事等で顔を合わす機会がある、生活圏がかなり近い等により、保持するのが難しい場合も生じます。

その際には、事業者と相談し、対応を検討してもらいましょう。

検討の結果、担当することになった場合には、訪問活動とプライベートを切り分けて、対応するように心がけること、いったん引き受けたとしても状況が変われば、事業者と相談してください。

あなたがその家庭に訪問することが、あなたのご家族に何らかの影響があるような時にも相談するようにしてください。

エピソード2

事業者にご相談の結果、あなたは、Aさん親子を担当することになりました。

活動あたって、初心を忘れないでいようと思い、日常を投稿している個人SNSに、「いよいよ、訪問支援員としての活動をスタートすることになった。初心を忘れないように、丁寧に関わっていきたい！」という趣旨の投稿をすることにしました。

個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例 2

エピソード 2 への対応：その投稿、必要ですか？

ネットでの発信は、公開範囲を設定していても、**一度発信したら取り消せないという認識が必要です。**

「今日から活動スタート」

→もしかしたら、私のことかもしれない

→あの家庭に来ていた人って、訪問支援員なのか
投稿者が意図しない発信となる可能性があります。

個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例 1・2

◆エピソード 1・2 について（ガイドラインより） ◆

支援にあたり知り得た個人情報については、取り扱いに十分に留意する（SNSの扱いを含む）。

→「このくらいなら大丈夫」はあなたの判断。

あなたの判断とこどもや保護者、社会の判断が一致するとは限らない。

エピソード3

あなたが週に1回、訪問支援をすることになった、Aさん親子。

Aさんは離別後、Bちゃん（6歳）とCちゃん（3歳）のふたりのこどもをひとりで育てています。

Cちゃんが通う保育所から市に、Aさんの家庭が不衛生な状況ではないか、と心配する相談がありました。市では、Aさんと面談ののち、訪問支援について説明したところ、Aさんが希望したことを受け、訪問支援を行うこととなりました。

訪問を重ねることで、Aさんは家事の方法を少しずつ身につけることができるようになってきました。その変化を、あなたは嬉しく感じています。

こういったよい変化について、まわりの人にも聞いてほしいと思っています。

個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例 3

エピソード 3 への対応：気持ちはわかります…が。

支援を通じて明らかになった個別の家庭事情等は、**いずれにおいても、
「個人情報」という認識**をもつ。

「訪問支援員」として活動していることは、必要に応じて話してもいい。
(家族の理解がないと活動できない、ということもあります)

活動にあたって、家族や友人には、内容を聞かれても答えられないことを
最初から伝えておくこともあり。

個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例 3

◆エピソード3について（ガイドラインより）◆

家族や友人を含め、第三者に個別の家庭事情等の内容を話すことを
禁止する。

→児童や保護者にとってプラスとなることであっても、それは個別の家庭事情という認識をもつ。家庭事情の共有は、事業者等と行う。

「情報の適切な保全」という視点：事業者等が設定する訪問支援員同士の交流の機会等を活かしましょう。

エピソード4

あなたは、活動後の訪問記録は、個人スペースが確保されているカフェに立ち寄って書くことにしています。

先日、いつものように報告書を書いていたところ、家族から連絡が入り、急いで、帰宅することとなりました。自宅に帰り、一段落したところで、報告書を確認したところ、1枚紛失していることに気がつきました。こどもの名前等、個人情報を書かれていませんが、その日のAさん親子の様子が記載されているものです。

個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例 4

エピソード 4 への対応：個人情報、あわてず丁寧に管理する

活動記録をどこで行うか、事業者を確認しておきましょう。

（自宅、訪問先、事業者等）

万が一、紛失してしまった場合は、早急に事業者連絡しましょう。

十分に注意をしても、ミスをすることはあります。

活動回数が増え、慣れてくると、油断することもあります。

記録や関係書類は「個人情報のかたまり」という認識を大切にしましょう。

万が一、紛失等をしたときには、事業者にすぐに連絡を入れること。

十分に注意をしても、ミスは起きます。大事に至らない対応につなげる。

個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例 4

◆エピソード4について（ガイドラインより）◆

関連書類を落とす、訪問先に忘れる等しないこと。

→万が一、上記のことが生じたときには、速やかに事業者等に連絡すること。

エピソード5

いつものようにAさん親子のところに訪問支援に行きました。

訪問活動を重ねることで、Aさん宅の間取りがわかってきたあなたは、動線を考えて、食器棚の移動を提案したいと思っています。

Aさんはこのことを事業者に提案するために、台所の様子を写真に撮りたいと思っていますが、この撮影はいいのかどうか、悩んでいます。

個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例 5

エピソード 5 の対応： **原則は禁止。例外は「支援への必要性」**

訪問支援活動の目的：よりよい養育環境

活動を重ねることで、よりよくするための工夫等ができることが出てくる可能性がある。

その際、個人判断で動くのではなく、事業者に相談、提案し、事業者がこどもや家族と相談した上で行うこととなる。

そのための資料としての写真撮影は、支援対象者の許可を得た上で、行うことは可能。

エピソード6

あなたは、訪問活動を重ねることで、Aさん、そしてこどもたちとの関係も深まってきました。

そんなある日、訪問すると、その日はCちゃんの誕生日でした。あなたは、Aさんからは誕生日のお祝いをするために、いつもより手の込んだ料理を準備したいと相談されました。

Aさんと一緒に夕食の準備をし、その日の夕食は、Cちゃんの好物をメインとした料理を準備することができました。

あなたは、そのできあがった料理を記録に残したい、と思い、写真を撮りました。

個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例 6

エピソード 6 の対応：思いはわかります…、でも、ですね。

訪問支援を行うなかで見られる「よい変化」を記録に残したい、
という思いになるのは、心情としてはわかります。

しかし、原則は原則。

原則を守ることは、**支援対象者はもちろん、あなた自身を守ること**でもある。

個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例 5・6

◆エピソード 5・6 について（ガイドラインより） ◆

支援時等における児童の写真、家の中の様子の撮影を禁止する。

食器や調理・掃除道具等の配置など支援に必要な写真を撮影する場合には、利用者の許可を得ること。

→「支援に必要な写真」の具体例について、事業者等と確認しておきましょう。

エピソード7

Aさん家庭への訪問活動が3か月を過ぎたある日のこと。

あなたはお隣の方から声をかけられました。

「最近、Aさん宅によく来られてるけど、ご親戚の方ですか？」

あなたはとっさのことに、どう答えたらいいのか、戸惑ってしまいました。

エピソード7の対応：事実を伝える必要はない

今までと違う人が出入りすることに気がつく近隣住民

→ 興味本位／関心をもってくださっている

いずれにしても、事実を伝える必要はありません。

→「知り合いです」で対応しましょう

個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例 7

◆エピソード7について（ガイドラインより）◆

家族や友人を含め、第三者に個別の家庭事情等の内容を話すことを禁止する。

→問われたことに肯定する／否定することも、個人情報を特定する、内容の焦点化につながる場合があります。

エピソード8

Aさん親子への訪問活動が4か月を過ぎたある日のこと。

Bちゃん（6歳）から、こんな話を聞きました。

「最近、お母さんは、夜遅くならないと帰ってこない日があるんだ。その日は、わたしたちだけでお母さんが帰ってくるのを待ってるんだけど、夜って暗いから怖いんだよね。」「でも、この話をしたこと、お母さんには絶対内緒ね。」

あなたは、このことを事業者に伝えるべきかどうか、悩んでいます。

エピソード9

こどもから話を聞くことが増えてくるのと同じように、Aさんから、個人的な話を聞く機会も増えてきました。

ある日、Aさんがあなたに次のような話をしてくれました。

「最近、子育てにストレスを感じる事が多くて。こどもから少し離れたいと思って、こどもたちを家において、夜、ひとりで飲みに出かけることがあって。」
「このこと、担当のワーカーさんに話したら、こどもが保護されてしまうかもしれないから、言わないでね。」

あなたは、伝えるべきかどうか、悩んでいます。

個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例 8・9

エピソード 8・9 の対応：「内緒ね」と言われても内緒にできないこともある

前提として、支援対象者は訪問支援員が機関と情報を共有することは理解。

その上で、情報を共有することを約束していない範囲のことが、もたらされることがある。

訪問支援の目的 = よりよい環境で育つ

こどもから／保護者から聞く話、家庭の様子等について、
こどもの権利擁護の観点から、情報共有しなければならないことがある。

「話してくれてありがとう」、「あなたにできるだけよい援助をしたいので、
聞いたことを内緒にしておくことはできない」ことを伝える。

※特にこどもに伝える際は、通告後のリスクを最小限にするため、こどもの不安に寄り添い、こどもの話をもとに慎重に判断し、緊密に関係機関と連携する必要がある。

個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例 8・9

◆エピソード 8・9 について（ガイドラインより）◆

児童虐待を受けたと思われる児童を発見した場合、市町村等へ通告する義務があり、必要かつ社会通念上相当を認められる範囲においては、守秘義務にかかる規定違反とならないことを踏まえ、適切に情報提供すること。

→秘密保持＝秘密の情報を適切に保全すること、誰にも言わないことではない。「守秘義務＜こどもの権利擁護＞」が原則。

エピソード10

Aさん親子への訪問活動から6ヶ月が経ちました。

こどもたちも少し成長したこと、Aさんが家事について、方法とコツをつかむことができるようになったため、訪問支援を終了することとなりました。

活動が終了し、数ヶ月経ったころ。友人とランチをしているときに、まちなかで偶然Aさん親子を見かけました。あなたは、自分が訪問していた親子であることを友人に話しました。

エピソード10の対応：守秘義務は永遠に

活動が終了しても、守秘義務は継続している。

終了当初は、その緊張感は保たれるが、時間が経つと、油断してしまうこともある。

知り得た情報、関係書類を含めて、あなた個人に任されたのではなく、「訪問支援員」として託されたものであることを自覚すること。

個人情報保護及び守秘義務に係る具体的事例10

◆エピソード10について（ガイドラインより）◆

支援終了後、あるいは訪問支援員の任期満了後においても支援を通じて知り得た情報については一切口外しない。また、関係書類は事業者に返却すること。

守秘義務と個人情報の保護は信頼関係の基本

利用葛藤を超えて、信頼関係の構築につながること

ガイドラインより

本事業に従事する者は、児童の「最善の利益」を実現させる観点から、**児童及びその保護者等の対応**及び**個人情報**の**保護**について十分配慮するとともに、正当な理由なく、その業務上知り得た家庭等の情報を漏らしてはならない。

「支援対象者にとって、いかなる種類の秘密も神聖なものである。そして、支援対象者は、訪問支援員が自分と同様に、自分の秘密を神聖なものとして扱っていると感じるようになるまでは、支援に関わる調査、診断、そして治療の過程に全面的に参加してこないだろう」

出典（上部）：こども家庭庁「子育て世帯訪問支援事業ガイドライン」
https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/91f57176-a420-4d1d-8973-1828437e0aa8/d9bc9e4f/20240904_policies_kosodateshien_jido-homon_03.pdf

出典（下部）：F・P・バイスティック著、尾崎新・福田俊子・原田和幸訳（1996）「ケースワークの原則[新訳版] 援助関係を形成する技法」