

令和6年度 老人保健健康増進等事業

**地域の関係機関が有する認知症の人に関する
情報の共有・連携のあり方に関する調査研究事業
－報告書－**

株式会社 野村総合研究所

令和 7(2025)年 3 月

目次

第1章 本調査研究の背景・目的及び手法	2
1. 背景・目的	3
第2章 アンケート調査	8
1. アンケート調査手法	34
2. 自治体向けアンケート調査結果	36
3. 企業等向けアンケート調査結果	60
第3章 ヒアリング調査	76
1. 調査手法	77
2. 調査結果	79
ヒアリング個票	80
1. BLG 相模原を利用する当事者	81
2. BLG 相模原の支援者	82
3. BLG 丹南の支援者	84
第4章 総 括	86
総 括	87

第1章

本調査研究の背景・目的及び手法

1. 背景・目的

1-1 本調査研究事業の背景

急速な高齢化の進展に伴い、我が国の認知症の人の数は増加しており、国民一人一人が認知症を自分ごととして理解し、自分自身やその家族が認知症であることを周囲に伝え、自分らしい暮らしを続けていくためにはどうすべきか、考える時代が来ている。

そうした中、「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」が2024年1月1日に施行され、認知症の人を含めた国民一人一人がその個性と能力を十分に発揮し、相互に人格と個性を尊重しつつ支え合いながら共生する活力ある社会（以下「共生社会」という。）の実現を推進することが明記された。

認知症の人が尊厳を保持しつつ希望を持って暮らすことができるよう、認知症施策を総合的かつ計画的に推進することを目的として、2024年12月に、「認知症施策推進基本計画」が閣議決定され、認知症になったら何もできなくなるのではなく、認知症になってからも、一人一人が個人としてできること・やりたいことがあり、住み慣れた地域で仲間等とつながりながら、希望を持って自分らしく暮らし続けることができるという考え方である「新しい認知症観」が示されている。

こうした考え方を踏まえ、認知症の人がどの地域や環境であっても、自分らしく暮らし続けるためには、国、地方公共団体、地域の関係者の多様な主体がその実情に即して、それぞれの役割を担い、連携して認知症施策に取り組んでいく必要があるが、企業等（保健医療福祉関連に限らず、金融機関や公共交通機関、小売業など、認知症の人の日常生活・社会生活と関わる様々な企業・団体等）の多様な主体間の相互連携を阻害する要因として、認知症の人の個人情報の共有ができていないことが認知症施策推進関係者会議でも挙げられており、企業等にとってのリスクともなる個人情報を過剰に保護されていることも考えられる。これらのことより、個々の主体において把握する情報の共有化を推進する仕組みと情報共有のあり方を調査研究するため本事業が立ち上がった。

1-2 本調査研究事業の目的

上記の背景認識のもと、本調査研究では、地域の関係機関が相互に連携していくために、個人情報の共有や連携の在り方について、どのようなニーズや課題があるのかを実態調査するとともに、実際に連携や共有が行われている好事例を調査し、取りまとめることを目的とした。

なおこの個人情報の共有や連携とは、認知症の人の意思や意向に沿っており、認知症の人の尊厳保持や暮らしやすさに資するものであることが前提であり、本人の意向に沿わない個人情報の共有や連携を推進するものではない点を留意いただきたい。

1-3 調査手法

(1) 委員会の開催

前節でも述べたように、急速な高齢化の進展に伴い、我が国の認知症の人の数は増加しており、認知症の人を地域で支えるニーズが増加している。地域の関係機関が相互に連携していくために、個人情報の連携や共有の在り方について、どのようなニーズや課題があるのかを実態調査するに際し、行政機関や医療・介護関係者だけではなく、公共交通機関、小売、流通、金融機関など生活インフラにあたる企業等、認知症の方の生活に関わる多様な主体が面的に取り組むためのポイント及び個人情報保護との兼ね合いについて諮問することとした。

<開催日程および論点・課題>

回数	日程	論点・議題
第1回	令和7(2025)年 1月14日～17日	・本調査研究の趣旨共有 ・アンケート調査項目の説明 ・今後の調査の進め方
第2回	令和7(2025)年 1月28日	・アンケート調査項目の共有・議論
第3回	令和7(2025)年 3月17日	・アンケート・ヒアリング結果の共有 ・報告書案へのご助言

**地域の関係機関が有する認知症の人に関する情報の共有・連携の推進に向けた委員会
検討会委員名簿(50音順・敬称略)**

座長

鷺見 幸彦 認知症介護研究・研修大府センター センター長

委員

齊藤 道子 群馬県玉村町健康福祉課高齢政策係 係長代理

澁澤 一樹 株式会社アイセイ薬局 薬局事業支援本部 薬事指導部 部長

春原 治子 日本認知症本人ワーキンググループ

高村 浩 弁護士

田中 太朗 さいたま市 福祉局 長寿応援部 いきいき長寿推進課 主査

成本 迅 京都府立医科大学大学院医学研究科 精神機能病態学

花俣 ふみ代 公益社団法人認知症の人と家族の会 副代表理事・
埼玉県支部代表

前田 隆行 100BLG 株式会社 取締役

オブザーバー

厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課
金融庁監督局

(2) アンケート調査

全国の基礎自治体 1747 団体の高齢福祉に携わる部署及び当該部署と交流のある地域の企業等を対象として、他機関との情報連携・共有の取組有無やその内容、個人情報の提供をする際の根拠、情報共有プラットフォームの創設有無等を把握するため、「地域の関係機関が有する認知症の人に関する情報の共有・連携のあり方に関する調査研究事業 アンケート調査」を実施した。

調査実施に当たっては、まずはアンケート調査票の設計を行った。第 1 回委員会及び第 2 回委員会での議論を経て調査票の確定後、自治体へアンケート実施の案内を送信した。

調査期間は、令和 6（2024）年 2 月 10 日～令和 6（2024）年 2 月 28 日とした。有効回答数は、基礎自治体については 335 件（有効回答率 19.2%）、企業等については 38 件となった。

ここに、調査にご協力いただいた自治体及び企業等のご担当者に御礼を申し上げたい。なお、調査結果の詳細については第 2 章において詳述する。

(3) ヒアリング調査

1) ヒアリング調査対象の抽出(自治体・企業)

アンケート結果に基づき、①いずれかの機関に対して「情報の提供」又はいずれかの機関から「情報の提供を受け取得」をしており、②取組の効果を感じている自治体及び企業を対象として、自治体の場合は人口規模に偏りが生じないように、企業の場合は業種に偏りが生じないようにヒアリング先を選定した。

2) ヒアリング調査の実施概要(自治体・企業)

上記の条件に該当するヒアリング対象を選定した後、令和 7（2025）年 2～3 月にヒアリング調査を実施した。調査対象は次表の通りである。

図表 1 ヒアリング対象一覧（自治体）

NO.	自治体名	実施日	人口	抽出ポイント（自由記述等から一部抜粋・要約）
1	岩手県洋野町	2月26日（水）	15,091人	✓ 銀行等との連携により、通帳紛失等に対応することができた。 ✓ 多業種の民間企業と情報連携をしている。
2	北海道美唄市	3月13日（木）	19,200人	✓ 情報共有により、当事者が役割や希望をもって過ごし、地域へ認知症の正しい理解が促進されることを狙っている。 ✓ 多業種の民間企業と情報連携をしている。
3	静岡県裾野市	3月13日（木）	50,911人	✓ タクシー会社に情報提供し、買い物からの帰宅時に住所を思い出せず度々警察に保護されていた独居の認知症男性に、名乗るだけで自宅まで送り届けるよう手配した。 ✓ 多業種の民間企業と情報連携をしている。
4	山形県山形市	3月10日（月）	242,500人	✓ 訪宅事業者が日常業務の中で高齢者等を見守り、命に関するような緊急性のある異変に気付いた時に警察や山形市へ通報・連絡する取組を行っている。

図表 2 ヒアリング対象一覧（企業）

NO.	企業名	実施日	業種	抽出ポイント（自由記述等から一部抜粋・要約）
1	株式会社 ミルクボーイ	3月25日（火）	小売・卸 （訪問型）	✓ 当社は同じ曜日に同じ時間と同じ者がお届けしている。必ず声掛けを行い、異変がないかなど、会話から気付くようにしている。 ✓ 提供している個人情報は、事前にお尋ねをして了解を得ている。遠い家族からの依頼は、電話で本日の様子などをお伝えしている。
2	中国銀行	書面開催	金融	✓ 窓口来店時に、認知機能の低下が疑われる症状（通帳・カード・印鑑の紛失や暗証番号忘れを繰り返す等）がある場合、本人に同意を得たうえで、担当地区の包括支援センターへ情報連携を行っている。 ✓ 別ブースや応接室に案内し、落ち着いて話ができる環境を作っている。包括支援センターや社協等、お客さまごとの困りごとに応じた相談先を紹介できることを案内している。

3)ヒアリング調査の実施概要(本人)

企業及び企業等の情報の授受を実施する主体のみならず、自身の情報を提供する側である認知症の人本人や支援者を対象に、地域での情報共有・連携に係るニーズや懸念点等を把握することを目的にヒアリングを実施した。通所介護事業所である BLG 相模原の利用者及び支援者、BLG 丹南の支援者に対して、地域内で生活をする上での困りごとや当事者の情報が地域内の各機関に連携されることへの心情、各機関に留意してほしい事項等を中心にヒアリングを実施した。

第2章

アンケート調査

1. アンケート調査手法

1-1 アンケート調査の概要

(1) 調査対象

自治体向け：全国の全 1747 自治体の高齢福祉関連課を対象に、アンケートを実施した。

企業等向け：自治体と交流のある企業等団体を対象に、アンケートを実施した。

(2) 調査方法

Web 上で作成した調査フォームの URL を各自治体に送付し、Web 上で回答を回収した。

Web 上での回答が難しい自治体・企業等に対しては、エクセルシートを用いて作成した調査票を個別送付し、回答済みエクセルシートをメールにて回収した。

(3) 調査期間

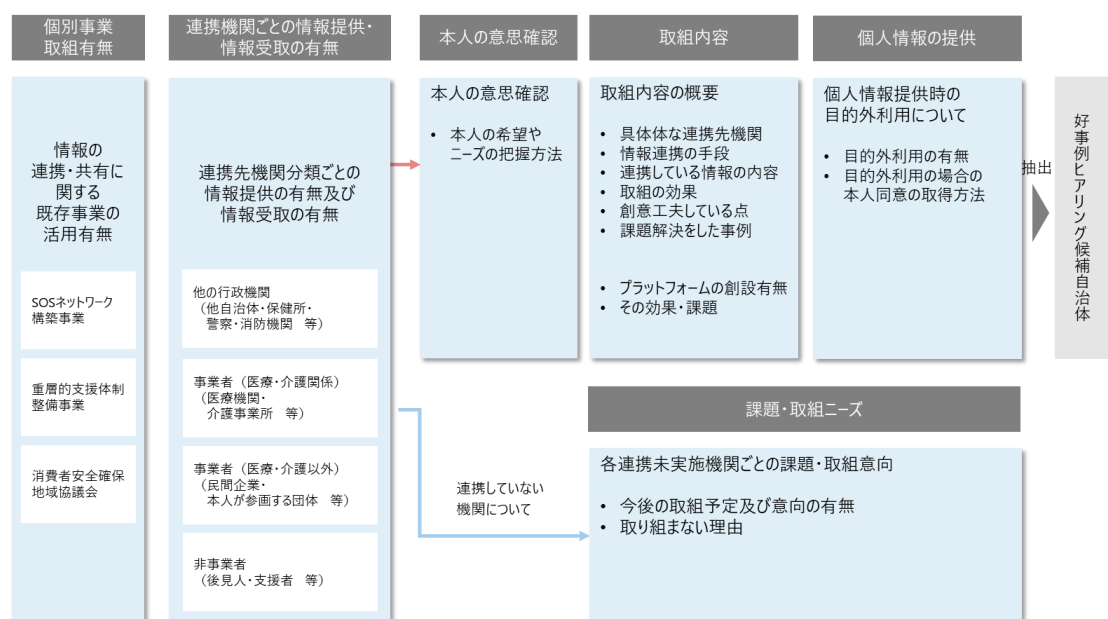
令和 6（2024）年 2 月 10 日（月）から同年 2 月 28 日（金）に実施した。

(4) 調査内容

自治体向け：

情報の連携・共有に関する既存事業の活用有無及び既存事業以外における実施有無を調査し、実施している場合はその取組内容や個人情報保護法との兼ね合いについて、実施していない場合は今後の取組意向について調査を実施した。

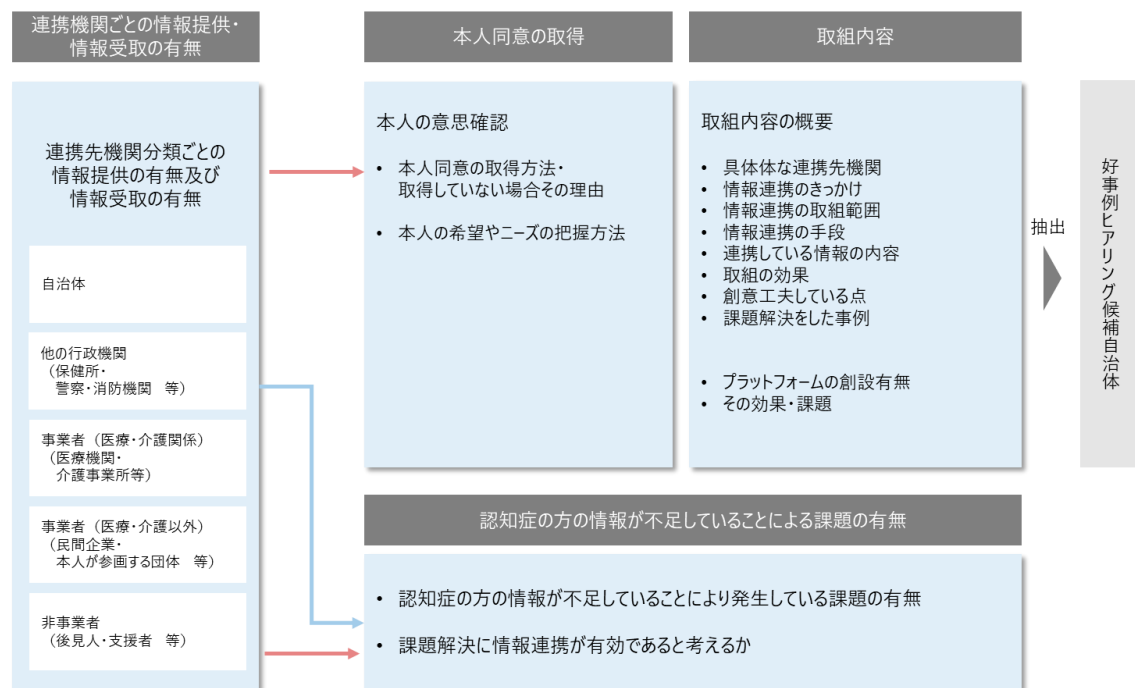
図表 3 アンケート項目の概要（自治体）



企業向け：

情報の連携・共有の実施有無を調査し、実施している場合は本人同意の取得方法や取組内容について、また実施有無に関わらず認知症の人の情報が不足していることによる課題の有無について調査を実施した。

図表 4 アンケート項目の概要（企業等）



（５）有効回答数及び有効回答率

自治体：

対象自治体数：1747

有効回答自治体数：335

有効回答率：19.2%

企業等：

有効回答数：38

2. 自治体向けアンケート調査結果

2-1 調査結果概要

自治体向けアンケートについて、調査概要は以下の通り（一部主要な結果を抜粋して掲載）。各設問の結果については、次項にて詳述する。

アンケート結果 | 自治体票 | 集計

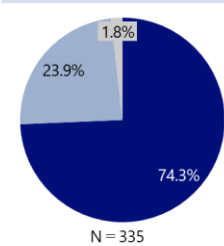
SOSネットワーク構築事業は7割超の回答自治体で活用されている一方、重層的支援体制整備事業及び消費者安全確保地域協議会の活用率は2割台にとどまる。

Q1 貴自治体が所属する都道府県を選択肢より選択してください。

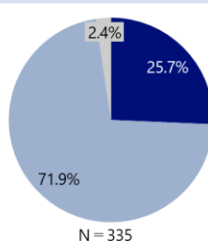
都道府県名	回答数	都道府県名	回答数
北海道	31	滋賀県	1
青森県	6	京都府	3
岩手県	4	大阪府	14
宮城県	8	兵庫県	10
秋田県	7	奈良県	7
山形県	4	和歌山県	2
福島県	8	鳥取県	3
茨城県	11	島根県	3
栃木県	4	岡山県	7
群馬県	8	広島県	4
埼玉県	19	山口県	3
千葉県	14	徳島県	0
東京都	20	香川県	3
神奈川県	6	愛媛県	2
新潟県	13	高知県	4
富山県	4	福岡県	14
石川県	1	佐賀県	3
福井県	2	長崎県	5
山梨県	6	熊本県	8
長野県	13	大分県	2
岐阜県	7	宮崎県	4
静岡県	13	鹿児島県	2
愛知県	18	沖縄県	0
三重県	4		
合計	335		

Q5～7 貴自治体では以下既存事業を実施していますか。

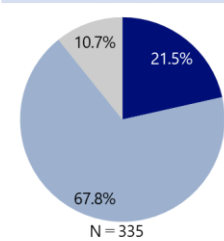
徘徊・見守りSOSネットワーク構築事業



重層的支援体制整備事業



消費者安全確保地域協議会

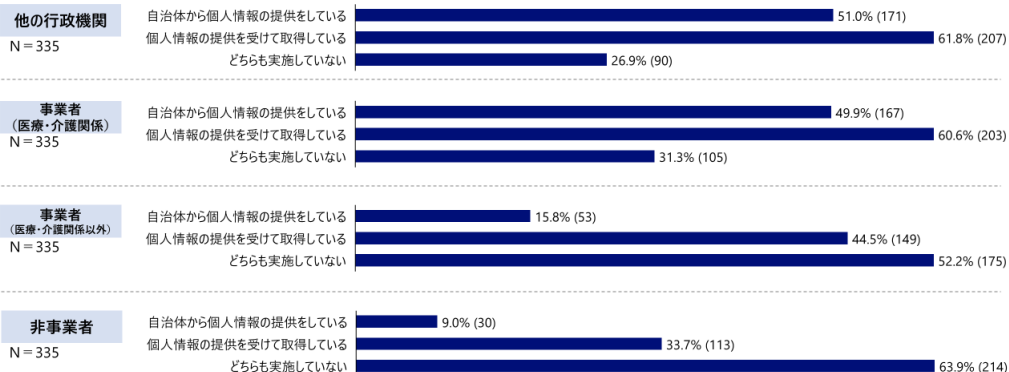


■ 実施している
■ 実施していない
■ 分からない

アンケート結果 | 自治体票 | 集計

他の行政機関及び医療・介護関係の事業者とは、7割近くの回答自治体が情報の提供又は情報の提供を受け取得している。

Q8 貴自治体では、認知症の人に関する個人情報、地域の関係機関に提供していますか。又は地域の関係機関から個人情報の提供を受けて取得していますか。

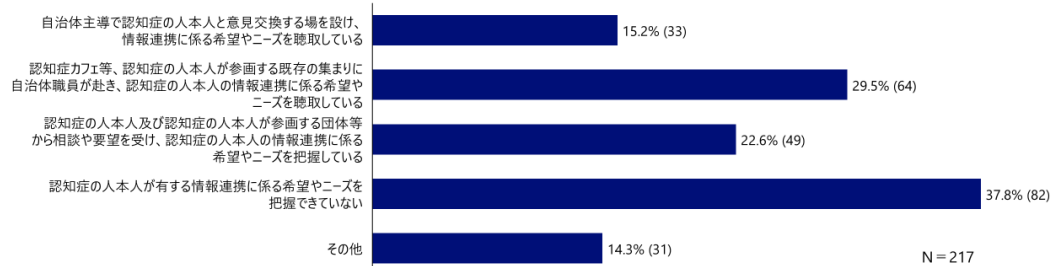


■「他の行政機関」：他の自治体・保健所・警察・消防機関等
■「事業者（医療・介護関係の事業者）」：医療機関（診療所・総合病院等）・介護事業所（老人デイサービスセンター・特別養護老人ホーム等）・社会福祉協議会等
■「事業者（医療・介護関係以外の事業者）」：地域の民間企業（金融機関・小売業者・公共交通機関等）・認知症の人がメンバーとして参画する地域の団体（チームオレンジ・公益社団法人認知症の人と家族の会・日本認知症本人ワーキンググループ等）・協同組合（生活協同組合・農業協同組合等）・自治会等
■「非事業者」：個人の支援者（非専門職の成年後見人・認知症サポーター等）等

アンケート結果 | 自治体票 | 集計

**4割近くの回答自治体が認知症の人本人の希望やニーズを把握できていないと回答。一方
ニーズ把握の手段としては、認知症カフェ等に自治体職員が赴く場合が最も多かった。**

Q9 いずれかの機関に「自治体から個人情報の提供をしている」と回答した自治体にお伺いします。
認知症の人本人が有する、情報連携に係る希望やニーズを、どのように把握していますか。（複数回答可）



■「その他」回答（主な回答を抜粋）

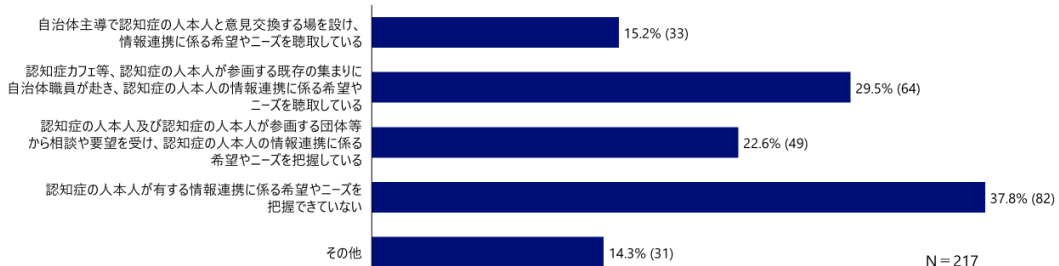
自治体職員がケアマネや保健師として自宅に伺いモニタリングを行っている。
総合相談や認知症初期集中支援チームの関係で本人を訪問して情報や希望を把握する。
介護認定調査や支援の中等で把握している。
SOSネットワークによる県からの情報。家族からSOSネットワーク登録時に希望を聴取。
認知症地域支援推進員が収集した本人の声を記録し、ニーズを把握している。
書面による情報提供同意をいただいた方や緊急対応時に限られており希望やニーズまでは把握できていない。

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 4

アンケート結果 | 自治体票 | 集計

**4割近くの回答自治体が認知症の人本人の希望やニーズを把握できていないと回答。一方
ニーズ把握の手段としては、認知症カフェ等に自治体職員が赴く場合が最も多かった。**

Q9 いずれかの機関に「自治体から個人情報の提供をしている」と回答した自治体にお伺いします。
認知症の人本人が有する、情報連携に係る希望やニーズを、どのように把握していますか。（複数回答可）



■「その他」回答（主な回答を抜粋）

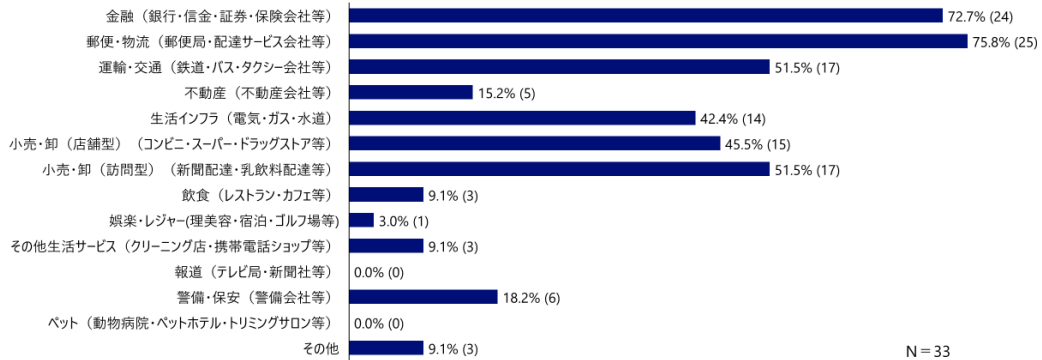
自治体職員がケアマネや保健師として自宅に伺いモニタリングを行っている。
総合相談や認知症初期集中支援チームの関係で本人を訪問して情報や希望を把握する。
介護認定調査や支援の中等で把握している。
SOSネットワークによる県からの情報。家族からSOSネットワーク登録時に希望を聴取。
認知症地域支援推進員が収集した本人の声を記録し、ニーズを把握している。
書面による情報提供同意をいただいた方や緊急対応時に限られており希望やニーズまでは把握できていない。

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 4

アンケート結果 | 自治体票 | 集計

情報提供先の民間企業の業種としては、金融機関及び郵便・物流企業が7割超と最も多く、次いで運輸・交通や訪問型の小売・卸企業であった。

Q11 「地域の民間企業（医療・介護関係の事業者を除く）」に情報提供していると回答した自治体にお伺いします。情報を提供している民間企業の業種として当てはまるものをすべてお答えください。



■「その他」回答（主な回答を抜粋）

配食サービス事業者

葬祭会社

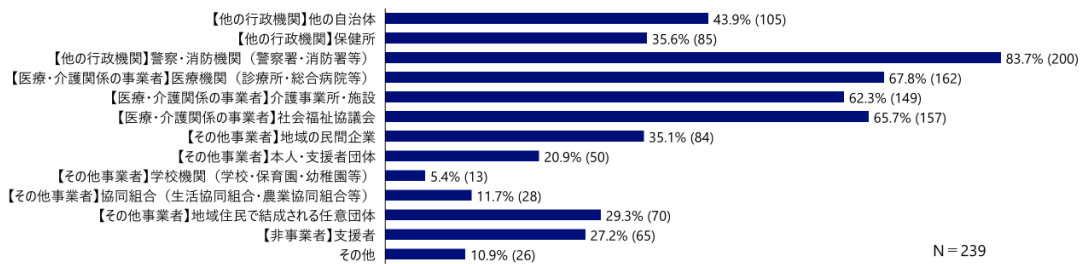
ごみ収集事業者

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 6

アンケート結果 | 自治体票 | 集計

自治体へ情報を提供している機関は、他行政機関及び医療・介護関係の事業者が多い。地域の民間企業等から情報提供を受けている自治体は全体の3割台であった。

Q12 いずれかの機関から「個人情報の提供を受け取得している」と回答した自治体にお伺いします。具体的にどの機関から個人情報の提供を受けていますか、当てはまるものをすべてお答えください。



- 【他の行政機関】
 - 自治体
 - 保健所
 - 警察・消防機関（警察署・消防署等）
- 【医療・介護関係の事業者】
 - 医療機関（診療所・総合病院等）
 - 介護事業所・施設（老人デイサービスセンター・特別養護老人ホーム等）
 - 社会福祉協議会
- 【その他事業者】
 - 地域の民間企業（医療・介護関係の事業者を除く）
 - 認知症の人がメンバーとして参画する団体（チームオレンジ・公益社団法人認知症の人と家族の会・日本認知症本人ワーキンググループ等）
 - 学校機関（学校・保育園・幼稚園等）
 - 協同組合（生活協同組合・農業協同組合等）
 - 地域住民で結成される任意団体（自治会・老人クラブ・風友会・商店街連合会等）
- 【非事業者】
 - 支援者（非専門職の成年後見人・認知症サポーター等）

■「その他」回答（主な回答を抜粋）

地域包括支援センター（委託型）

県女性相談支援センター

シルバー人材センター

民生委員 / 民生児童委員

認知症地域支援推進員

認知症カフェ受託者

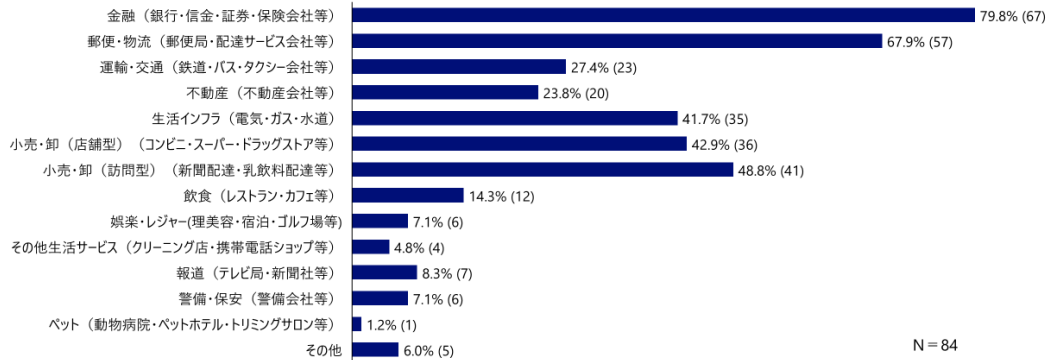
近隣住民

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 7

アンケート結果 | 自治体票 | 集計

情報提供元の民間企業の業種としては、金融機関及び郵便・物流企業が7～8割と最も多く、次いで訪問型・店舗型の小売・卸企業であった。

Q13 「地域の民間企業（医療・介護関係の事業者を除く）」から情報提供を受け取得している回答した自治体にお伺いします。
貴自治体に情報提供をしている民間企業の業種として当てはまるものをすべてお答えください。



■「その他」回答（主な回答を抜粋）

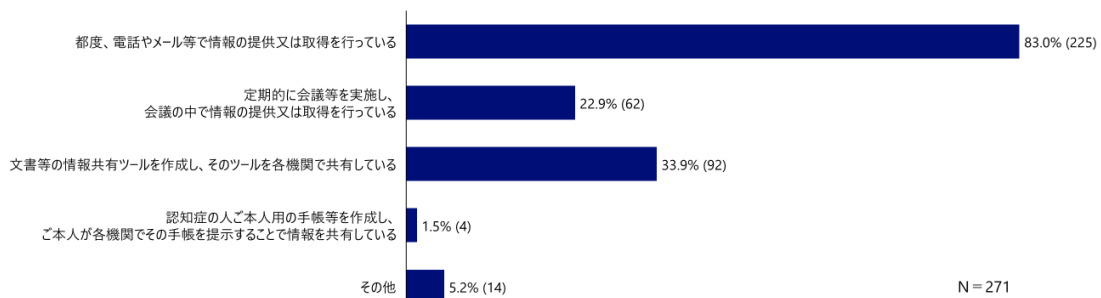
集合住宅の管理会社
葬祭会社
ごみ収集事業者
自動車教習所
公衆浴場業

8

アンケート結果 | 自治体票 | 集計

各機関間での情報授受の手段は、都度電話やメールでのやり取りを実施している自治体が8割超である。定期的な会議体の実施や共有ツールの作成は2～3割台にとどまる。

Q14 いずれかの機関に「自治体から個人情報を提供している」と回答した自治体、又はいずれかの機関から「個人情報の提供を受けて取得している」と回答した自治体にお伺いします。個人情報提供し、又は取得する際の、手段として当てはまるものをすべてお答えください。



■「その他」回答（主な回答を抜粋）

1ヶ月に一度、セキュリティ性の高いファイル共有サービスを使い情報を提供している
地域ケア会議にて情報共有をしている
チームオレンジの拠点である認知症カフェ開催時のカンファレンスにて、情報の提供または取得を行っている。
社会福祉協議会が取得した情報を紙で市が提供を受け、管理している。

アンケート結果 | 自治体票 | 集計

連携している情報の内容は、認知症の症状に関する情報や本人の自宅住所等の情報が主である。家族の連絡先等の情報も7割近くの回答自治体で連携されている。

Q15 いずれかの機関に「自治体から個人情報を提供している」と回答した自治体、又はいずれかの機関から「個人情報の提供を受けて取得している」と回答した自治体にお伺いします。提供し、又は取得している個人情報の内容として当てはまるものをすべてお答えください。



■「その他」回答（主な回答を抜粋）

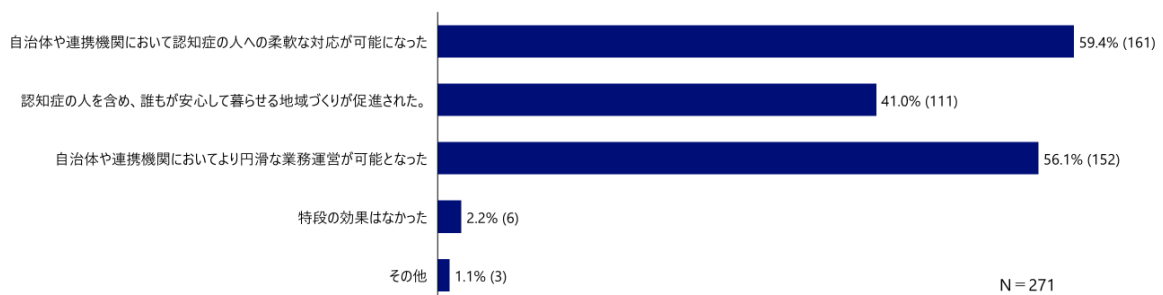
介護度や介護サービスの利用状況
生活状況や家族関係など
本人の顔写真 / 身体的特徴や服装
担当ケアマネジャーや受診先、主治医

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 10

アンケート結果 | 自治体票 | 集計

情報連携の効果としては、自治体や連携機関においての認知症の人への対応力向上や、円滑な業務運営の実現を挙げた自治体が最も多かった。

Q16 いずれかの機関に「自治体から個人情報を提供している」と回答した自治体、又はいずれかの機関から「個人情報の提供を受けて取得している」と回答した自治体にお伺いします。個人情報を提供し、又は取得した効果として、当てはまるものをすべてお答えください。



■「その他」回答（主な回答を抜粋）

見守りの目や頻度が増えた
本人の安全が確保され、家族が安堵することができた。
早期捜査、早期保護ができた。

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 11

自由記述の内容は以下を参照のこと。

Q17 いずれかの機関に「自治体から個人情報を提供している」と回答した自治体、又はいずれかの機関から「個人情報の提供を受けて取得している」と回答した自治体にお伺いします。提供又は取得の際の注意点・工夫点や、個人情報の連携によって認知症の人の暮らしやすさの向上につながった事例等ありましたら、お答えください。

■自由記述の内容（主な回答を抜粋）

【注意点】
外部の特定の人にお預かりした個人情報を提供することについて、必ず本人または家族の了解を得ている。
メールの誤送信等により情報漏洩の危険があるため、「大容量ファイル交換システム」を利用している
提供する場合、家族や本人の同意を得るよう努めている他、提供することによって生じる本人へのメリット、デメリットを考慮して内容と精査している
個人情報の含まれる書類は紙に出力し、手渡して共有することでメールの送り間違い等による漏洩のリスクを減らしている。
公務員ではない一般の方と連携をする際には、個人情報の保護、守秘について説明、書面で同意を得た上で会議などに参加していただいている。
【工夫点】
徘徊ケースについて駐在所、消防との連携で、対応がスムーズになった。
提供の際に市の情報資産に関する規定に基づき、「提供情報受取票」の提出を求めている。
なるべく顔の見える関係づくりを心掛けている
認知症の理解不足によるトラブルがある場合、トラブルを防ぐために必要な最低限の情報を共有することで、認知症の人の暮らしやすさにつながることもある。
認知症のことを周りの人に知られたくない思いをもつ人が多い。地域性に配慮し、情報提供を受け訪問する際は、高齢者訪問として生活の課題からアプローチしている。
【事例】
警察に保護された認知症の人の情報を包括に提供し、支援につながった。
認知症初期集中支援チーム事業において関係機関及び地域等に本人の情報を共有することで平時の見守り支援や認知症初期集中支援チーム事業に係る進捗を共有し、関係機関同士の連携につなげている
身寄りなく独居の男性。買い物に行き帰宅時に自宅住所が言えずに警察に保護されることが度々あり、本人の了解のもとタクシー会社に本人情報伝え、もし本人から電話があったら住所を言えなくても家まで送って欲しいことを事前に依頼。後日、スーパーで困っていた本人に気づいたスーパーの方がタクシーを呼んでくださり無事に帰宅できた。

【他の行政機関】への情報提供時において、ほとんどの回答自治体は利用目的外の提供は実施していない状況である。

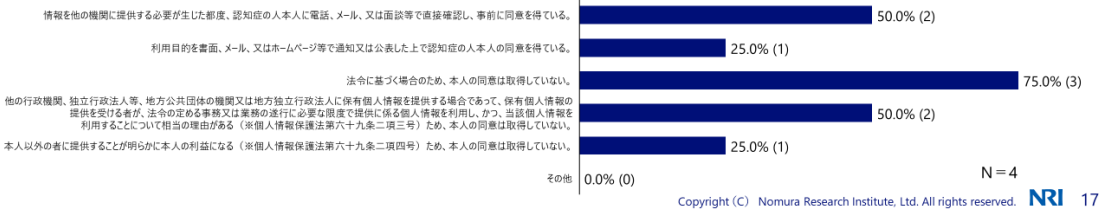
Q20 - 21 「他の行政機関」に地域の認知症の人に関する情報を「提供している」と回答した自治体にお伺いします。個人情報の利用目的の提供はありましたか。利用目的外の提供があった場合、どのような目的で個人情報を提供したのか具体的に記入ください。



■利用目的外の提供時の具体的な目的の内容（主な回答を抜粋）

市が所有する個人情報（住基情報）を、虐待のおそれがある場合の対応に使用するため
警察署から、保護された認知症の方について情報を求められ、担当する居宅介護支援事業書などについて情報提供した。

Q22 「利用目的外の提供があった」と回答した自治体にお伺いします。利用目的外の提供に際し、認知症の人本人の同意を取得していますか。どのように取得していますか。当てはまるものをすべてお答えください。



アンケート結果 | 自治体票 | 集計

【事業者(医療・介護関係の事業者)】への情報提供時において、ほとんどの回答自治体は利用目的外の提供は実施していない状況である。

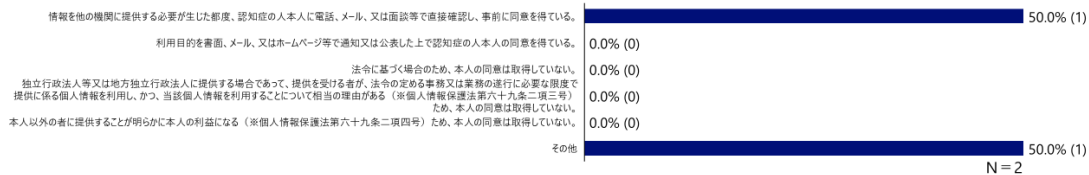
Q25・26 「事業者（医療・介護関係の事業者）」に地域の認知症の人に関する情報を「提供している」と回答した自治体にお伺いします。個人情報の利用目的外の提供はありましたか。利用目的外の提供があった場合、どのような目的で個人情報を提供したのか具体的に記入ください。



■利用目的外の提供時の具体的な目的の内容（主な回答を抜粋）

退院支援

Q27 「利用目的外の提供があった」と回答した自治体にお伺いします。利用目的外の提供に際し、認知症の本人の同意を取得していますか。どのように取得していますか。当てはまるものをすべてお答えください。



アンケート結果 | 自治体票 | 集計

【事業者(医療・介護関係以外の事業者)】への情報提供時において、すべての回答自治体は利用目的外の提供は実施していない状況である。

Q30・31 「事業者（医療・介護関係以外の事業者）」に地域の認知症の人に関する情報を「提供している」と回答した自治体にお伺いします。個人情報の利用目的外の提供はありましたか。利用目的外の提供があった場合、どのような目的で個人情報を提供したのか具体的に記入ください。



Q32 「利用目的外の提供があった」と回答した自治体にお伺いします。利用目的外の提供に際し、認知症の本人の同意を取得していますか。どのように取得していますか。当てはまるものをすべてお答えください。

⇒ 回答対象自治体なし

【非事業者】への情報提供時において、すべての回答自治体が利用目的外の提供は実施していない状況である。

Q35 - 36 「非事業者」に地域の認知症の人に関する情報を「提供している」と回答した自治体にお伺いします。
個人情報の利用目的外の提供はありましたか。利用目的外の提供があった場合、どのような目的で個人情報を提供したのか具体的にご記入ください。



Q37 「利用目的外の提供があった」と回答した自治体にお伺いします。利用目的外の提供に際し、認知症の本人の同意を取得していますか。
どのように取得していますか。当てはまるものをすべてお答えください。

⇒ 回答対象自治体なし

情報共有プラットフォームを整備している自治体は1割に満たない。 行政機関のみならず民間企業や市民も構成員となっている場合もある。

Q38 いずれかの機関に「自治体から個人情報を提供している」と回答した自治体、又はいずれかの機関から「個人情報の提供を受けている」と回答した自治体にお伺いします。情報の共有のためにプラットフォーム等の情報連携基盤を整備していますか。当てはまるものを一つお答えください。



Q39 情報共有のためのプラットフォーム等を「整備している」と回答した自治体にお伺いします。プラットフォーム等に入っている機関・企業名をお答えください。

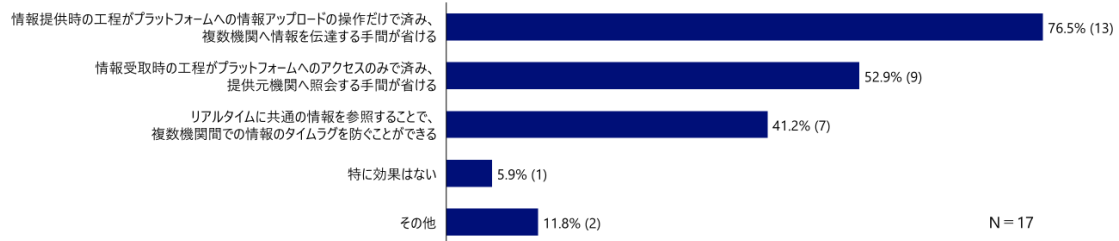
■主な回答を抜粋

市内の複数の医療機関、薬局、訪問看護ステーション、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター
警察、金融機関、商工会、交通機関、医療機関、介護サービス事業所、農協、自治会、民生委員などsosネットワーク事業の協力機関
見守りネットワークに協定・協力している団体や安心メールを登録している市民等。
周辺 5 自治体
町内を回る会社や事業所など（郵便配達やヤクルト業者など）
関係医療機関、薬局

アンケート結果 | 自治体票 | 集計

情報共有プラットフォーム構築の効果としては、情報提供時の工数削減を挙げた自治体が8割弱であった。次点が照会の手間削減である。

Q40 情報共有のためのプラットフォーム等を「1.整備している」と回答した自治体にお伺いします。
プラットフォーム等を整備した効果として、当てはまるものを全てお答えください。



■その他回答の内容

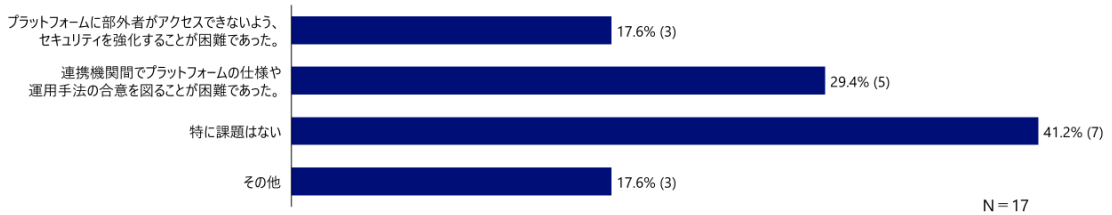
インターネットメールより安全である
圏域の連携強化につながっている

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 22

アンケート結果 | 自治体票 | 集計

情報共有プラットフォーム構築の課題は、特にないと回答した自治体が4割超と最も多かった。一方、連携機関間での合意形成に課題を感じる自治体も3割弱存在する。

Q41 情報共有のためのプラットフォーム等を「整備している」と回答した自治体にお伺いします。
プラットフォーム等を整備した際の課題として、当てはまるものを全てお答えください。



■その他回答の内容（主な回答を抜粋）

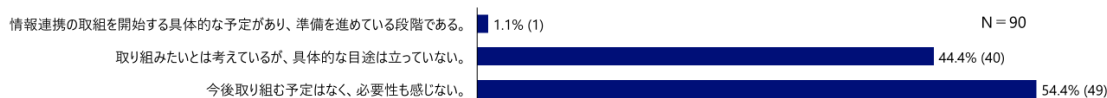
利用するための登録をしない機関がある
圏域すべての医療機関や事業所に登録いただけていないため、従来どおりの情報共有も引き続き必要

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 23

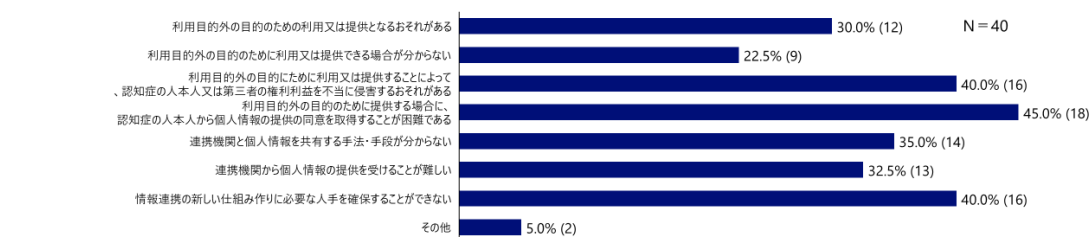
アンケート結果 | 自治体票 | 集計

【他の行政機関】との情報連携を実施していない自治体において、今後の取組意向はなく連携の必要性も感じない自治体が過半数を占めている。

Q42 「他の行政機関」において、地域の認知症の人に関する個人情報の提供と取得の「どちらも実施していない」と回答した自治体にお伺いします。今後、その機関との情報の連携（提供又は取得）をする意向はありますか。取組意向として最も当てはまるものを1つお答えください。



Q43 「取り組みたいとは考えているが、具体的な目途は立っていない」と回答した自治体にお伺いします。取組開始に至っていない理由について当てはまるものをすべてお答えください。



■その他回答の内容

日常的には行っていないが必要時の対応で可能と考えているため

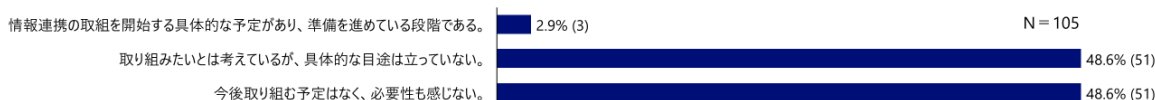
県が一時検討していたが断念した経緯がある。広域自治体との連携となるため、県が構築するのが望ましい。

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 24

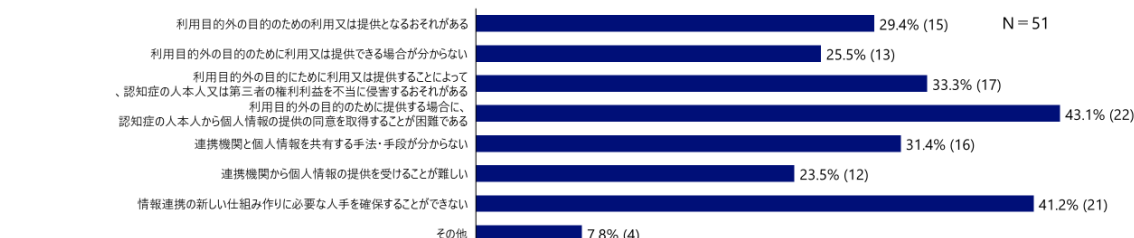
アンケート結果 | 自治体票 | 集計

【事業者(医療・介護関係の事業者)】との情報連携を実施していない自治体において、今後の取組意向有無は凡そ半数ずつの割合である。

Q44 「事業者(医療・介護関係の事業者)」において、地域の認知症の人に関する個人情報の提供と取得の「どちらも実施していない」と回答した自治体にお伺いします。今後、その機関との情報の連携（提供又は取得）をする意向はありますか。取組意向として最も当てはまるものを1つお答えください。



Q45「取り組みたいとは考えているが、具体的な目途は立っていない」と回答した自治体にお伺いします。取組開始に至っていない理由について当てはまるものをすべてお答えください。



■その他回答の内容（主な回答を抜粋）

ICTツールの導入が事業者毎にバラバラで、一括して導入できていない。

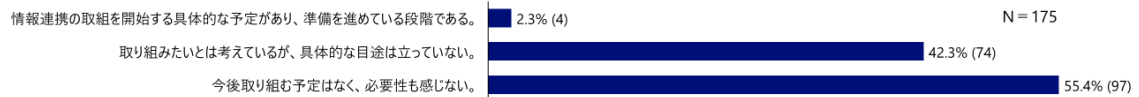
認知症のご本人の声を聴き、事業者との連携を模索している最中のため

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 25

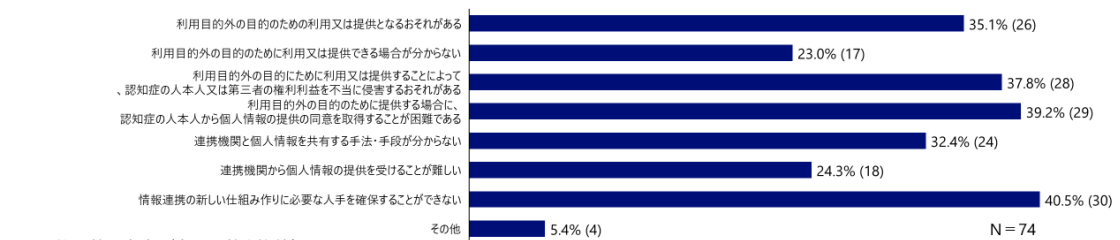
アンケート結果 | 自治体票 | 集計

【事業者(医療・介護関係以外の事業者)】との情報連携を実施していない自治体において、今後の取組意向はなく連携の必要性も感じない自治体が過半数を占めている。

Q46 「事業者(医療・介護関係以外の事業者)」において、地域の認知症の人に関する個人情報の提供と取得の「どちらも実施していない」と回答した自治体にお伺いします。今後、その機関との情報の連携（提供又は取得）をする意向はありますか。取組意向として最も当てはまるものを1つお答えください。



Q47「取り組みたいとは考えているが、具体的な目途は立っていない」と回答した自治体にお伺いします。取組開始に至っていない理由について当てはまるものをすべてお答えください。



■その他回答の内容（主な回答を抜粋）

日常的には行っていないが必要時の対応で可能と考えているため

どこまでを関係機関とするか定めていないため

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 26

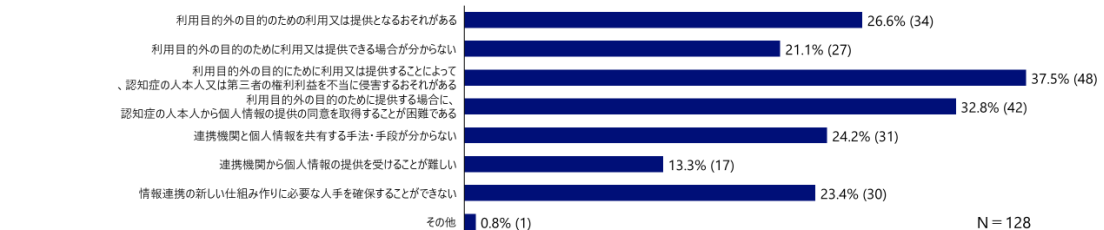
アンケート結果 | 自治体票 | 集計

【非事業者】との情報連携を実施していない自治体において、今後の取組意向はなく連携の必要性も感じない自治体が過半数を占めている。

Q48 「非事業者」において、地域の認知症の人に関する個人情報の提供と取得の「どちらも実施していない」と回答した自治体にお伺いします。今後、その機関との情報の連携（提供又は取得）をする意向はありますか。取組意向として最も当てはまるものを1つお答えください。



Q49「取り組みたいとは考えているが、具体的な目途は立っていない」と回答した自治体にお伺いします。取組開始に至っていない理由について当てはまるものをすべてお答えください。



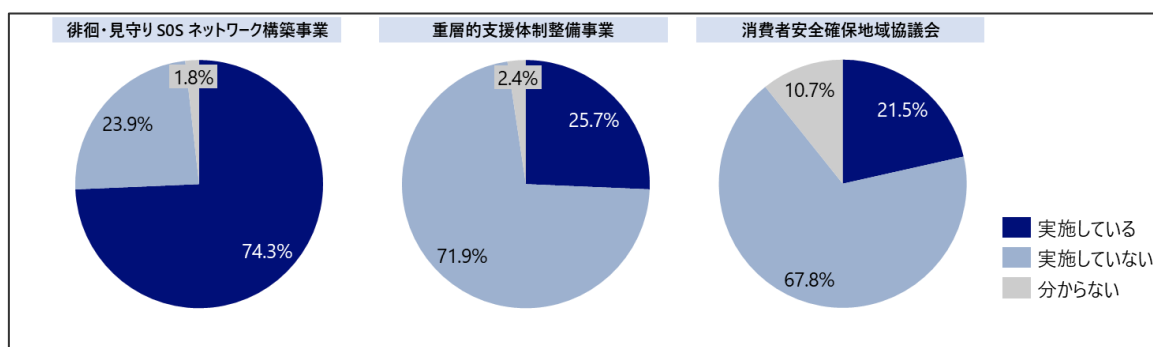
Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 27

2-2 調査結果詳細

(1) 自治体における情報連携・共有の実施有無

初めに、「徘徊・見守り SOS ネットワーク構成事業」「重層的支援体制整備事業」「消費者安全確保地域協議会」の活用有無について調査した。回答のあった自治体のうち、「徘徊・見守り SOS ネットワーク構成事業」を活用し、認知症高齢者の行方不明・身元不明に関する情報連携を実施している自治体の割合は 74.3%であった。一方、「重層的支援体制整備事業」を活用し、支援会議内での認知症の人の情報共有を実施している自治体が 25.7%、「消費者安全確保地域協議会」を構築し、認知症の人の消費者被害を防ぐため見守りネットワーク内での情報共有を実施している自治体は 21.5%と、「徘徊・見守り SOS ネットワーク構成事業」と比較すると低位な活用率にとどまった。

図表 5 既存事業の活用有無（単数回答・n=335）



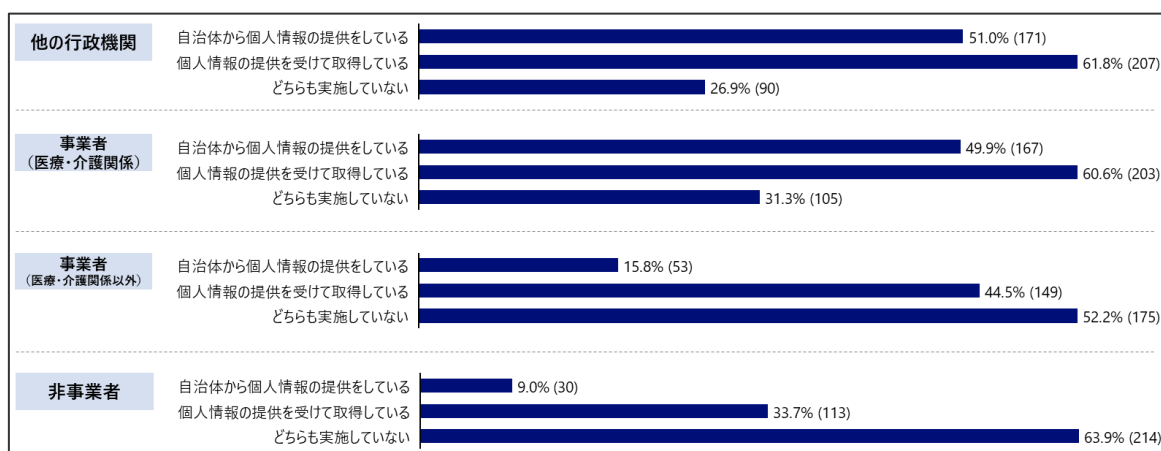
次に、既存事業の取組は除き、地域の各関係機関への個人情報の提供又は地域の各関係機関から個人情報の提供を受け取得しているか尋ねた。

地域の関係機関へ「自治体から個人情報の提供をしている」と回答した自治体の割合は、他の行政機関に対してが 51.0%と最も多く、次いで医療・介護関係の事業者（49.9%）、医療・介護関係以外の事業者（44.5%）であった。非事業者へ個人情報の提供を実施していると回答した自治体は 9.0%と最も少なかった。

一方地域の関係機関から「個人情報の提供を受けて取得している」と回答した自治体については、他の行政機関（61.8%）及び医療・介護関係の事業者（60.6%）からの情報提供を受けているケースが最も多く、次いで医療・介護関係以外の事業者（15.8%）、非事業者（9.0%）であった。

情報の提供及び取得いずれも実施していないと回答した自治体の割合は、他の行政機関（26.9%）及び医療・介護関係の事業者（31.3%）は 3 割程度と比較的低位であったが、医療・介護関係以外の事業者 52.2%、非事業者は 63.9%と過半数の自治体が情報連携・共有を実施していないという結果となった。

図表 6 各機関との個人情報の連携・共有状況（複数回答・n=335）

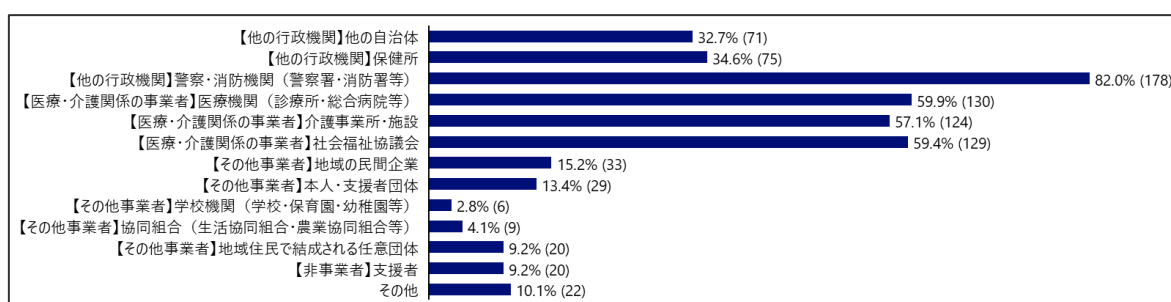


■「他の行政機関」：他の自治体・保健所・警察・消防機関等
 ■「事業者（医療・介護関係の事業者）」：医療機関（診療所・総合病院等）・介護事業所（老人デイサービスセンター・特別養護老人ホーム等）・社会福祉協議会等
 ■「事業者（医療・介護関係以外の事業者）」：地域の民間企業（金融機関・小売業者・公共交通機関等）・認知症の人がメンバーとして参画する地域の団体（チームオレンジ・公益社団法人認知症の人と家族の会・日本認知症本人ワーキンググループ等）・協同組合（生活協同組合・農業協同組合等）・自治会等
 ■「非事業者」：個人の支援者（非専門職の成年後見人・認知症サポーター等）等

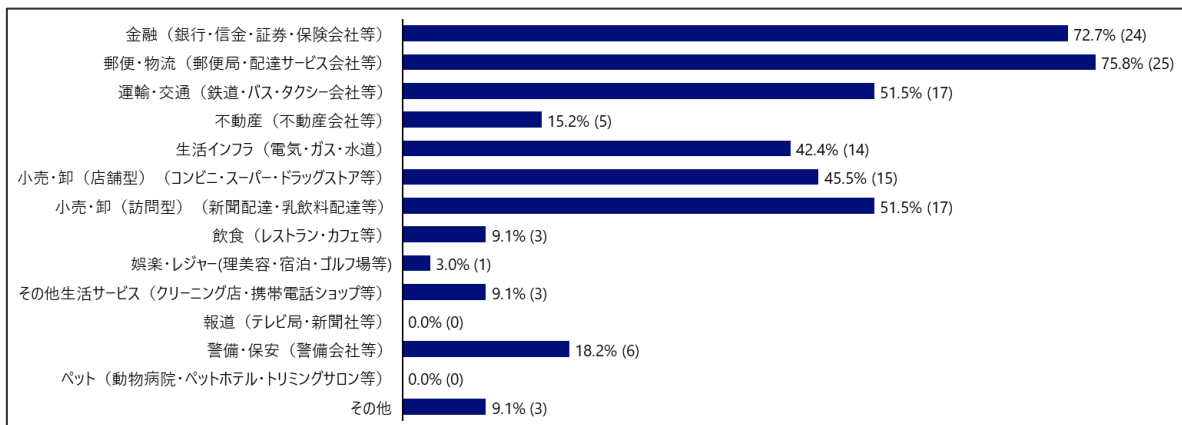
自治体からいずれかの機関に情報提供を実施していると回答した自治体においては、他の行政機関及び医療・介護関係の事業者へ情報提供しているケースが多く、具体的には82.0%の自治体が「警察・消防機関」に、次いで59.9%の自治体が「医療機関」に情報を提供しており、認知症の人の身体的な安全や生命の保護に重きが置かれていることが想像される。一方、医療・介護関係以外の事業者や非事業者の情報提供をしている自治体の割合はいずれも20%未満であり、その中では「地域の民間企業（15.2%）」及び「本人・支援者団体（13.4%）」が多い結果となった。

地域の民間企業へ情報提供を実施している自治体における情報提供先企業の業種は、「郵便・物流（75.8%）」及び「金融（72.7%）」が最も多く、次いで「運輸・交通（51.5%）」及び「訪問型の小売・卸（51.5%）」、「店舗型の小売・卸（45.5%）」、「生活インフラ（42.4%）」と続いた。

図表 7 具体的な情報提供先機関（複数回答・n=217）



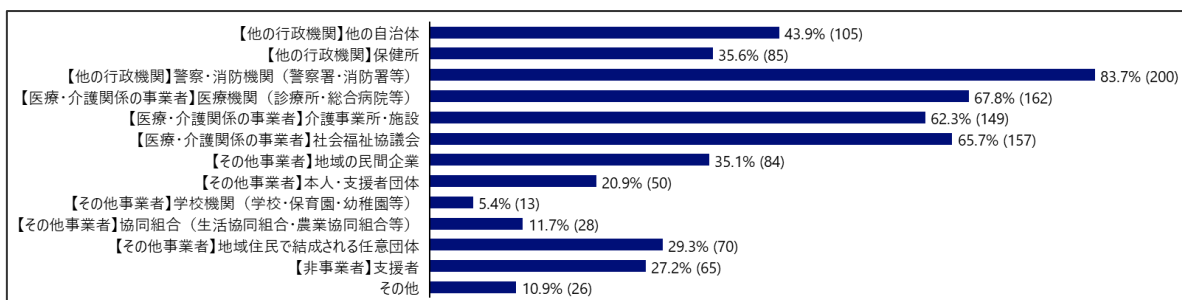
図表 8 具体的な情報提供先民間企業の業種（複数回答・n=33）



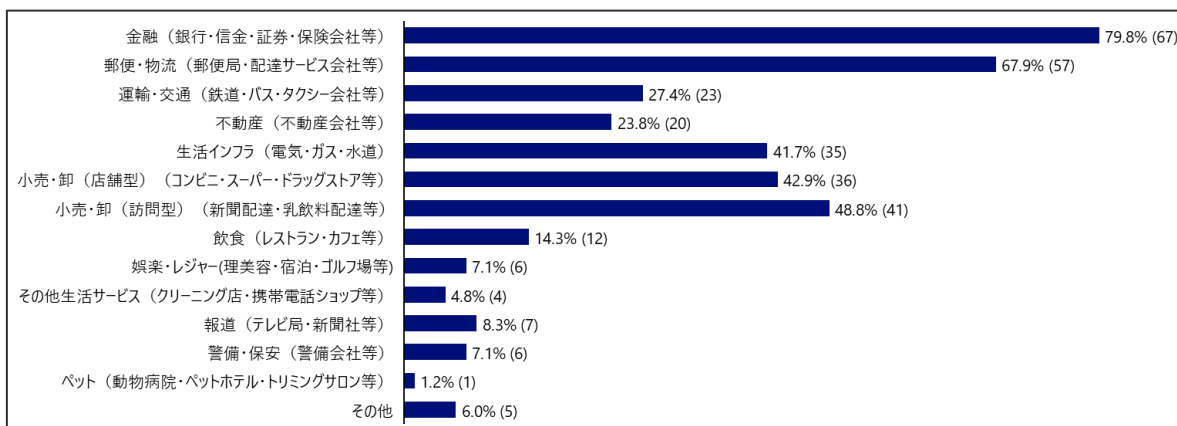
一方、自治体への情報提供をしている機関としては、情報提供先機関と同じく「警察・消防機関」が 83.7%と最も多く、次いで「医療機関」が 67.8%であった。他の行政機関や医療・介護関係の事業者の割合が多い傾向は自治体からの情報提供を実施している機関と相違ないが、医療・介護関係以外の事業者及び非事業者においては、「地域の民間企業(35.1%)」「地域住民で結成される任意団体 (29.3%)」「支援者 (27.2%)」等において、自治体からの情報提供をする場合よりも高い割合で情報提供を受けていることが明らかになった。

自治体への情報提供をしている地域の民間企業の業種としては、「金融」が 79.8%と最も多く、次いで「郵便・物流」が 67.9%であった。自治体からの情報提供をする場合と異なり「運輸・交通」が 27.4%とやや少ない割合となっているが、「訪問型の小売・卸 (48.8%)」「店舗型の小売・卸 (42.9%)」「生活インフラ (41.7%)」は自治体からの情報提供の場合と同じく、いずれも 4 割以上の自治体が情報提供を受けているという結果であった。

図表 9 自治体への情報提供をしている具体的な機関（複数回答・n=239）



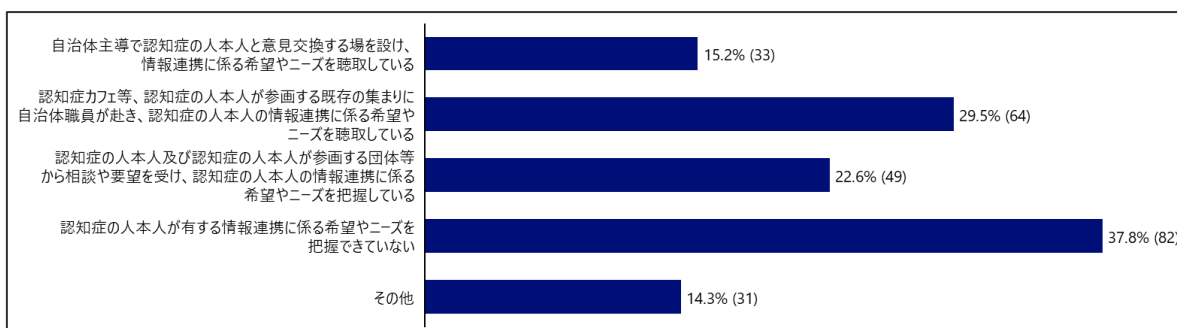
図表 10 自治体への情報提供をしている具体的な民間企業の業種（複数回答・n=84）



また、情報連携・共有の際には、認知症の人本人の希望やニーズなど意向を事前には把握していることが大前提であるが、いずれかの機関に自治体から個人情報の提供をしている自治体のうち、37.8%の自治体が「認知症の人本人が有する情報連携に係る希望やニーズを把握できていない」と回答した。これは情報連携・共有の対象が必ずしも認知症の人に限定されず広く高齢者を対象としている場合や、従前より存在する既存企業を活用して情報連携・共有を実施している場合には、必ずしも改めて本人の希望やニーズを聴取し直すことはしていない、といった事由もあるかと思料する。

一方本人ニーズや希望の把握を実施している自治体においては、「認知症カフェ等、認知症の人本人が参画する既存の集まりに自治体職員が赴いている」と能動的な意向把握の実施をしていると回答した自治体が 29.5%と最も多く、次いで「認知症の人本人及び団体から要望や相談を受け意向を把握している」と受動的な意向把握をしている自治体が 22.6%であった。既存の集まりではなく、「自治体主導で認知症の人本人と意見交換する場を設けている」と回答した自治体は 15.2%にとどまった。

図表 11 認知症の人本人の意向把握手段（複数回答・n=217）



（2）情報連携・共有の取組内容

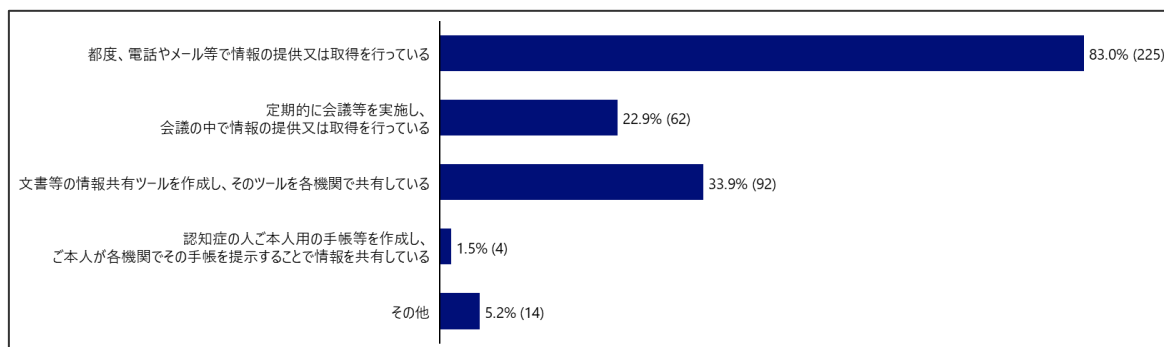
続いて、いずれかの機関に「自治体から個人情報を提供している」と回答した自治体、又

はいずれかの機関から「個人情報の提供を受けて取得している」と回答した自治体に対して、情報連携・共有の取組内容について尋ねた。

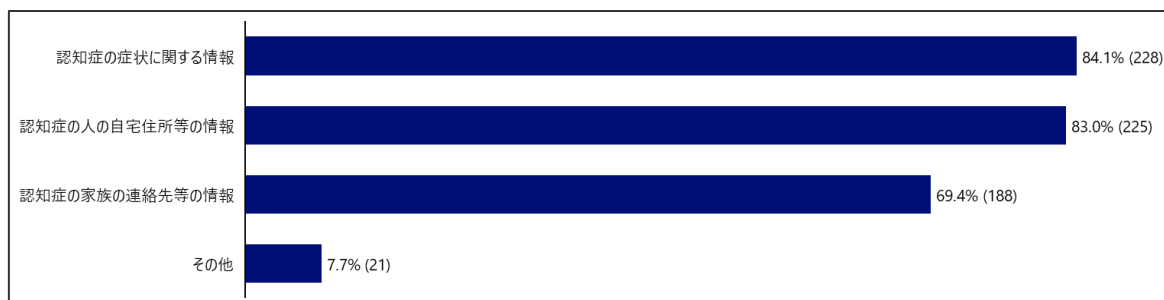
まず個人情報を提供し、又は取得する際の手段について、回答自治体のうち最も多い83.0%の自治体が「都度、電話やメール等で情報の提供又は取得を行っている」と回答した。次いで文書等の情報共有ツールを作成している自治体が33.9%、定期的に情報共有のための会議を実施している自治体が22.9%であった。

提供し、又は取得している個人情報の内容としては「認知症の症状に関する情報(84.1%)」及び「認知症の人の自宅住所等の情報(83.0%)」が最も多く、次いで「認知症の家族の連絡先等の情報(69.4%)」であった。また「その他(7.7%)」としては、本人の顔写真等風貌に関する情報、介護サービスの利用状況等が挙げられた。

図表 12 情報連携・共有の手段（複数回答・n=271）



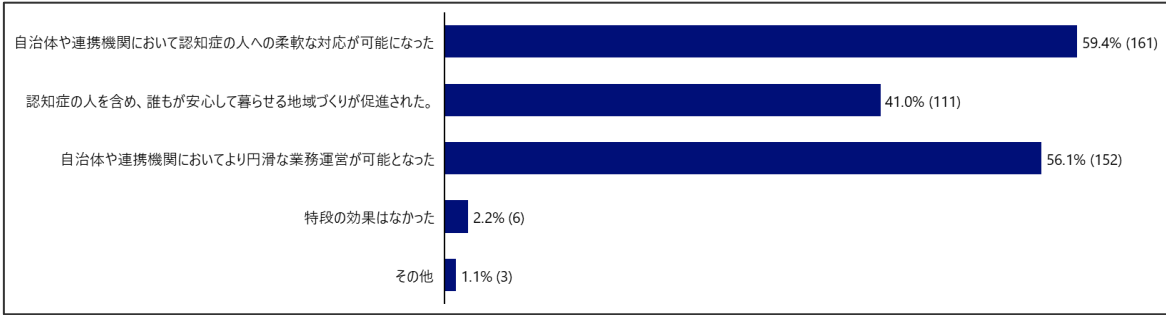
図表 13 情報連携・共有している情報の内容（複数回答・n=271）



続いて個人情報を提供し、又は取得した効果について尋ねた。「自治体や連携機関において認知症の人への柔軟な対応が可能になった(59.4%)」「自治体や連携機関においてより円滑な業務運営が可能となった(56.1%)」と回答した自治体が多く、自治体や連携機関視点でのメリットに主眼が置かれた結果となった。認知症の人及び地域全体の視点での「認知症の人を含め、誰もが安心して暮らせる地域づくりが促進された」という効果を選択した自治体は41.0%と、他選択肢と比較しやや少なかった。

また情報連携・共有時の注意点・工夫点を自由記述形式で尋ねたところ、まず注意点としては情報の取扱や本人同意の取得等への気配りが挙げられた。工夫点には傾向等は見られなかったものの、認知症であることを本人以外の周囲に不要に知られないための工夫等が挙げた。

図表 14 情報連携・共有の効果（複数回答・n=272）



図表 15 情報連携・共有時の注意点及び工夫点、好事例（自由記述・一部抜粋）

【注意点】
外部の特定の人にお預かりした個人情報を提供することについて、必ず本人または家族の了解を得ている。
メールの誤送信等により情報漏洩の危険があるため、「大容量ファイル交換システム」を利用している
提供する場合、家族や本人の同意を得よう努めている他、提供することによって生じる本人へのメリット、デメリットを考慮して内容と精査している
個人情報の含まれる書類は紙に出力し、手渡しで共有することでメールの送り間違い等による漏洩のリスクを減らしている。
公務員ではない一般の方と連携をする際には、個人情報の保護、守秘について説明、書面で同意を得た上で会議などに参加していただいている。
【工夫点】
徘徊ケースについて駐在所、消防との連携で、対応がスムーズになった。
提供の際に市の情報資産に関する規定に基づき、「提供情報受取票」の提出を求めている。
なるべく顔の見える関係づくりを心掛けている
認知症の理解不足によるトラブルがある場合、トラブルを防ぐために必要な最低限の情報を共有することで、認知症の人の暮らしやすさにつながることもある。
認知症のことを周りの人に知られたくない思いをもつ人が多い。地域性に配慮し、情報提供を受け訪問する際は、高齢者訪問として生活の課題からアプローチしている。
【事例】
警察に保護された認知症の人の情報を包括に提供し、支援につながった。
認知症初期集中支援チーム事業において関係機関及び地域等に本人の情報を共有することで平時の見守り支援や認知症初期集中支援チーム事業に係る進捗を共有し、関係機関同士の連携につなげている
身寄りなく独居の男性。買い物に行き帰宅時に自宅住所が言えずに警察に保護されることが度々あり、本人の了解のもとタクシー会社に本人情報伝え、もし本人から電話があったら住所を言えなくても家まで送って欲しいことを事前に依頼。後日、スーパーで困っていた本人に気づいたスーパーの方がタクシーを呼んでくださり無事に帰宅できた。

（３）情報提供時の利用目的

続いて、自治体が個人情報を提供する際に、どのような根拠を以て個人情報の提供をしているのか把握するための設問を設けた。各機関ごとに①利用目的外の個人情報提供の有無、②利用目的外の個人情報の提供がある場合には、その提供に際しどのように本人同意を取得しているかを尋ねた。

個人情報保護法第 69 条に規定の通り、行政機関等が個人情報を提供する場合は原則特定された利用目的の中で実施される必要があり、利用目的以外の目的のために提供することは、同条 2 項第 1 号に掲げられているように本人の同意を取得するなど、同項各号に定め

られる例外的な場合にのみ認められる。

（個人情報の保護に関する法律より抜粋）

第六十九条 行政機関の長等は、法令に基づく場合を除き、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供してはならない。

2 前項の規定にかかわらず、行政機関の長等は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供することができる。ただし、保有個人情報を利用目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供することによって、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

一 本人の同意があるとき、又は本人に提供するとき。

二 行政機関等が法令の定める所掌事務又は業務の遂行に必要な限度で保有個人情報を内部で利用する場合であって、当該保有個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。

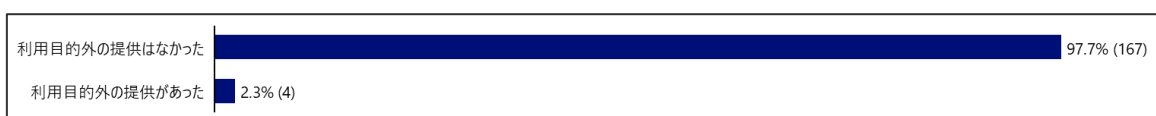
三 他の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に保有個人情報を提供する場合において、保有個人情報の提供を受ける者が、法令の定める事務又は業務の遂行に必要な限度で提供に係る個人情報を利用し、かつ、当該個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。

四 前三号に掲げる場合のほか、専ら統計の作成又は学術研究の目的のために保有個人情報を提供するとき、本人以外の者に提供することが明らかに本人の利益になるとき、その他保有個人情報を提供することについて特別の理由があるとき。

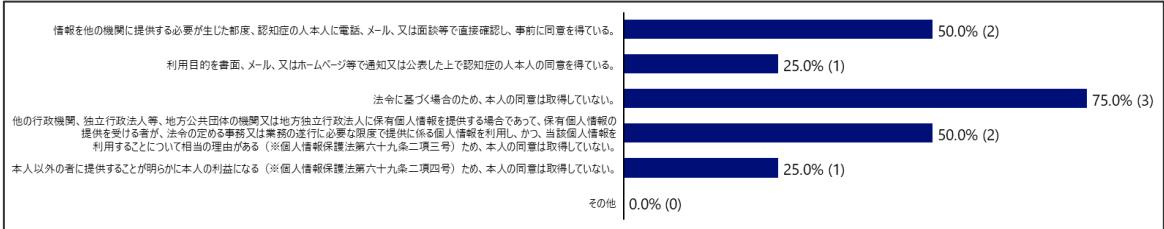
まず「他の行政機関」への個人情報提供時の状況である。97.7%の自治体は利用目的外の提供がなかったと回答し、利用目的外の提供があったと回答した 2.3%の自治体は、その利用目的外の目的として、「虐待の恐れがある場合の対応に使用するため」「警察機関に、保護された認知症の人の情報を提供するため」等が挙げた。

利用目的外の提供があったと回答した自治体のうち、「法令に基づく場合のため本人の同意は取得していない」と回答した自治体が 75.0%、次いで「電話、メール又は面談等で本人に事前に同意を得ている」と回答した自治体及び「個人情報保護法第 69 条 2 項 3 号に該当するため本人の同意は取得していない」と回答した自治体が 50%であった。

図表 16 【他の行政機関】への情報提供時の利用目的外提供の有無（単数回答・n=171）



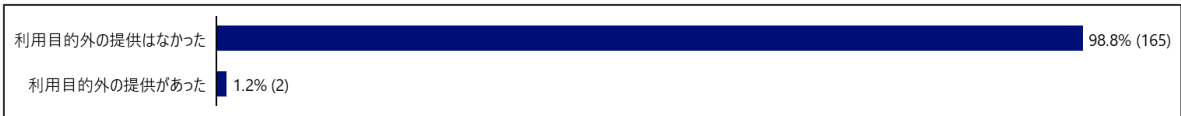
図表 17 【他の行政機関】への利用目的外提供時の本人同意の取得方法（複数回答・n=4）



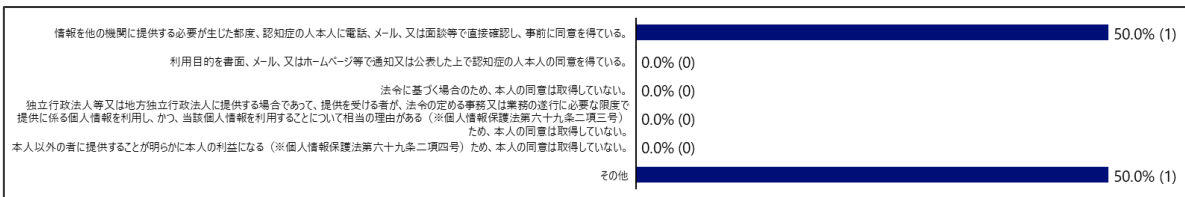
「事業者（医療・介護関係の事業者）」への個人情報の提供においては、98.8%の自治体は利用目的外の提供がなかったと回答し、利用目的外の提供があったと回答した1.2%の自治体は、その利用目的外の目的として、「退院支援」「虐待の恐れのある高齢者を一時的に保護するため」等が挙げられた。

利用目的外の提供があったと回答した自治体のうち、「電話、メール又は面談等で本人に事前に同意を得ている」と回答した自治体が50%であった。

図表 18 【事業者（医療・介護関係の事業者）】への情報提供時の利用目的外提供の有無（単数回答・n=167）

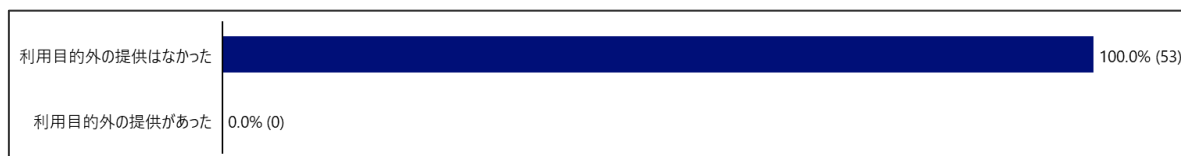


図表 19 【事業者（医療・介護関係の事業者）】への利用目的外提供時の本人同意の取得方法（複数回答・n=2）



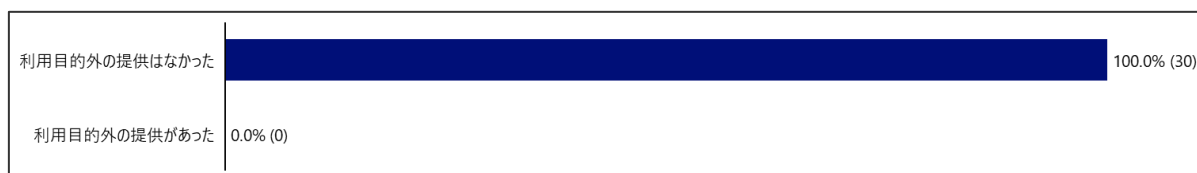
「事業者（医療・介護関係以外の事業者）」への個人情報の提供においては、すべての自治体が利用目的外の提供がなかったと回答した。

図表 20 【事業者（医療・介護関係以外の事業者）】への情報提供時の利用目的外提供の有無（単数回答・n=53）



「事業者（非事業者）」への個人情報の提供においても、すべての自治体が利用目的外の提供がなかったと回答した。

図表 21 【非事業者】への情報提供時の利用目的外提供の有無（単数回答・n=30）

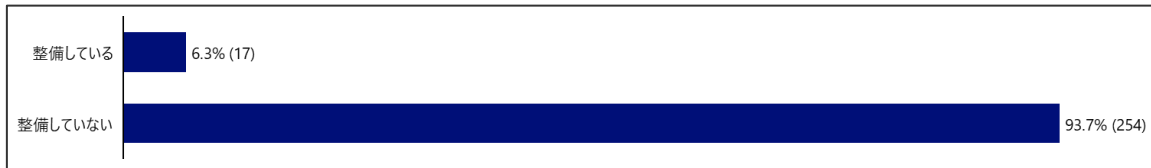


（４）情報共有プラットフォームの整備状況

続いて、自治体における他機関との情報共有のためのプラットフォームの整備状況について尋ねた。本調査における「プラットフォーム」とは、複数機関にて情報を共有するためのオンラインもしくはオフラインでの基盤のことを指し、例としては情報をクラウド上にアップロードし複数機関が閲覧できる状態にしている場合や、複数機関が情報共有のために定期的な会議体を立ち上げている場合などが挙げられる。

まずプラットフォームの整備について、大多数の自治体は実施しておらず 6.3%の自治体のみが整備していると回答した。整備している自治体にプラットフォームに参画している機関について尋ねたところ、「市内の複数の医療機関、薬局、訪問看護ステーション、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター」等の医療・福祉関係機関を中心に構築している自治体や、地域の見守りネットワークに協定・協力している団体や市民、周辺の複数自治体と構築している自治体が見られた。

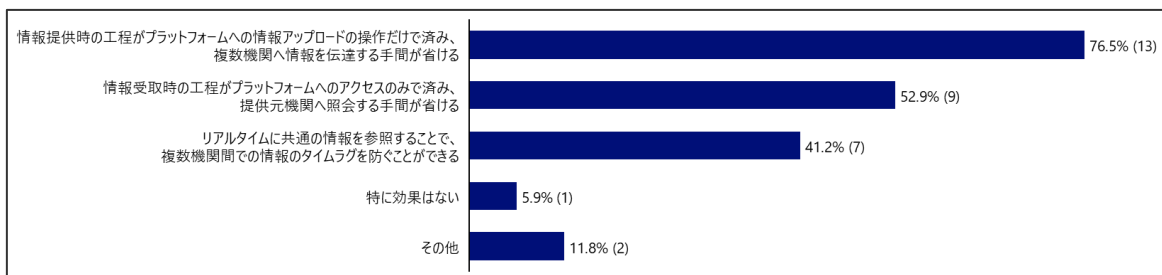
図表 22 情報共有プラットフォームの整備有無（単数回答・n=271）



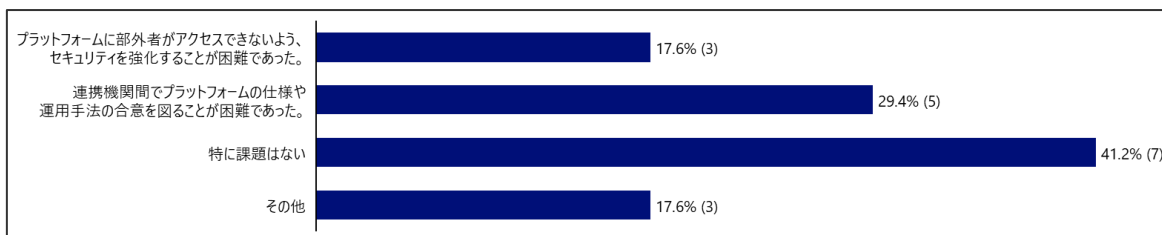
プラットフォームを構築している自治体に対してその効果と課題を尋ねたところ、まず効果としては76.5%の自治体が複数機関への情報伝達に係る手間の削減を挙げ、次いで52.9%の自治体が情報照会（情報取得）に係る手間の削減を選択し、情報提供及び取得の負荷の削減がプラットフォーム整備の主な効果である。

課題としては、41.2%の自治体が課題はないと回答したが、29.4%の自治体はプラットフォームの仕様や運用手法について連携機関間で合意を図ることが困難であったと回答した。またその他回答の中にも「利用をするための登録をしない機関がある」等の回答があり、複数機関での連携特有の課題が挙げられた。

図表 23 情報共有プラットフォームを整備した効果（複数回答・n=17）



図表 24 情報共有プラットフォームを整備した際の課題（複数回答・n=17）



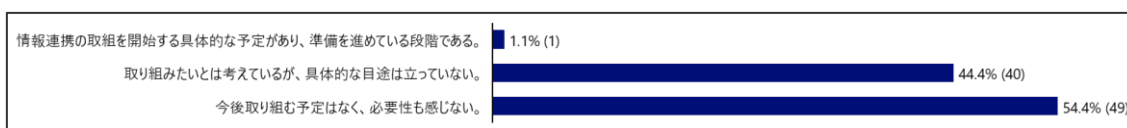
（5）今後の取組意向

最後に、情報連携・共有に取り組んでいない機関における、今後の取組意向の有無及び取組開始に至っていない理由について尋ねた。

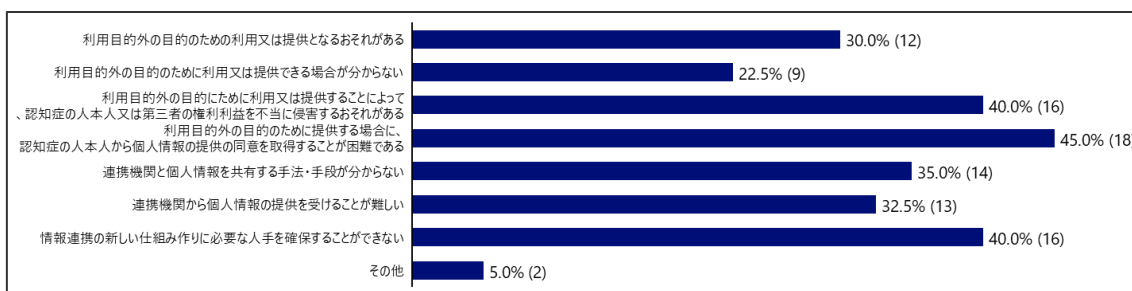
まず「他の行政機関」において、自治体からの個人情報の提供を実施せず、かつ他機関からの個人情報の提供を受け取得することも実施していない自治体に対して、今後「他の行政機関」と情報の連携・共有をする意向があるかについて尋ねた。

過半数の 54.4%の自治体が「今後取り組む予定はなく、必要性も感じない」と回答した一方、44.4%の自治体は「取り組みたいとは考えているが、具体的な目途は立っていない」と回答した。さらに前向きな意向は有しているものの取組開始には至っていない後者の自治体に対しその理由を尋ねたところ、「利用目的外の目的のために提供する場合に、認知症の人本人から個人情報の提供の同意を取得することが困難である」と回答した自治体が 45.0%と最も多かった。次いで「利用目的外の目的のために利用又は提供することによって、認知症の人本人又は第三者の権利利益を不当に侵害する恐れがある」「情報連携の新しい仕組み作りに必要な人手を確保することができない」とそれぞれ 40.0%の自治体が回答した。

図表 25 【他の行政機関】における今後の情報連携・共有の取組意向
(単数回答・n=90)



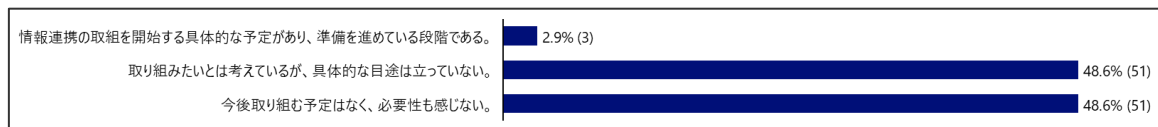
図表 26 【他の行政機関】との情報連携・共有の取組開始に至っていない理由
(複数回答・n=40)



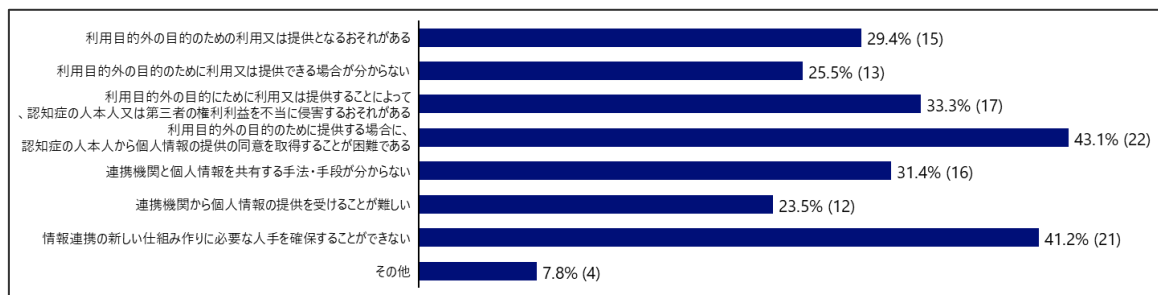
「事業者（医療・介護関係の事業者）」における、今後の情報連携・共有の意向については、同数の 48.6%の自治体が「取り組みたいとは考えているが、具体的な目途は立っていない」「今後取り組む予定はなく、必要性も感じない」とそれぞれ回答した。取り組みたいとは考えているものの具体的な目途は立っていない理由については、「利用目的外の目的のために提供する場合に、認知症の人本人から個人情報の提供の同意を取得することが困難である」と回答した自治体が 43.1%と最も多く、次いで「情報連携の新しい仕組み作りに必要な人手を確保することができない」を選択した自治体が 41.2%、「利用目的外の

目的のために利用又は提供することによって、認知症の人本人又は第三者の権利利益を不当に侵害する恐れがある」を選択した自治体が 33.3%であった。

図表 27 【事業者（医療・介護関係の事業者）】における今後の情報連携・共有の取組意向（単数回答・n=105）

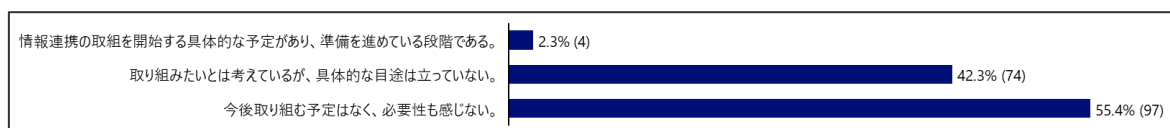


図表 28 【事業者（医療・介護関係の事業者）】との情報連携・共有の取組開始に至っていない理由（複数回答・n=51）

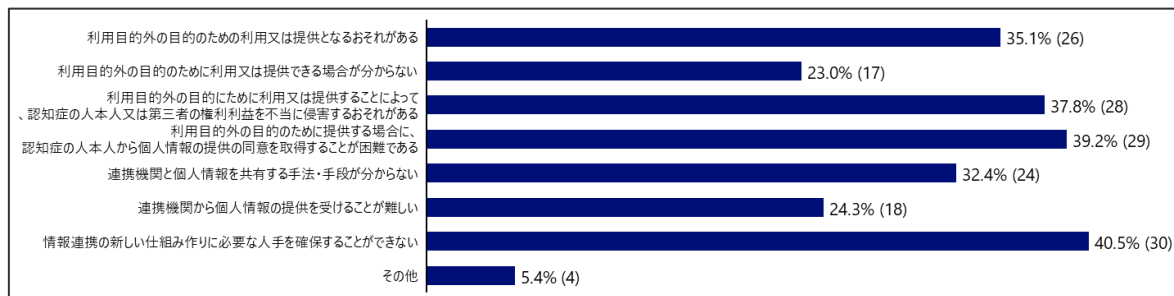


「事業者（医療・介護関係以外の事業者）」における、今後の情報連携・共有の意向については、過半数の 55.4%の自治体が「今後取り組む予定はなく、必要性も感じない」と回答した一方、42.3%の自治体は「取り組みたいとは考えているが、具体的な目途は立っていない」と回答した。取り組みたいとは考えているものの具体的な目途は立っていない理由については、「情報連携の新しい仕組み作りに必要な人手を確保することができない」を選択した自治体が 40.5%と最も多く、次いで「利用目的外の目的のために提供する場合に、認知症の人本人から個人情報の提供の同意を取得することが困難である」と回答した自治体が 39.2%、「利用目的外の目的のために利用又は提供することによって、認知症の人本人又は第三者の権利利益を不当に侵害する恐れがある」を選択した自治体が 37.8%であった。

図表 29 【事業者（医療・介護関係以外の事業者）】における今後の情報連携・共有の取組意向（単数回答・n=175）

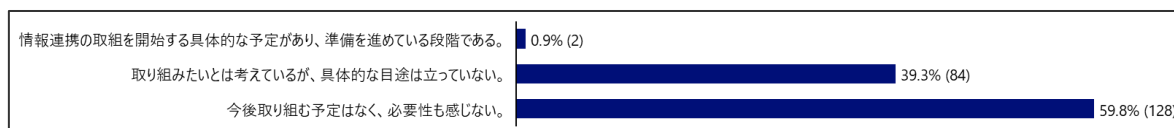


図表 30 【事業者（医療・介護関係以外の事業者）】との情報連携・共有の取組開始に至っていない理由（複数回答・n=74）

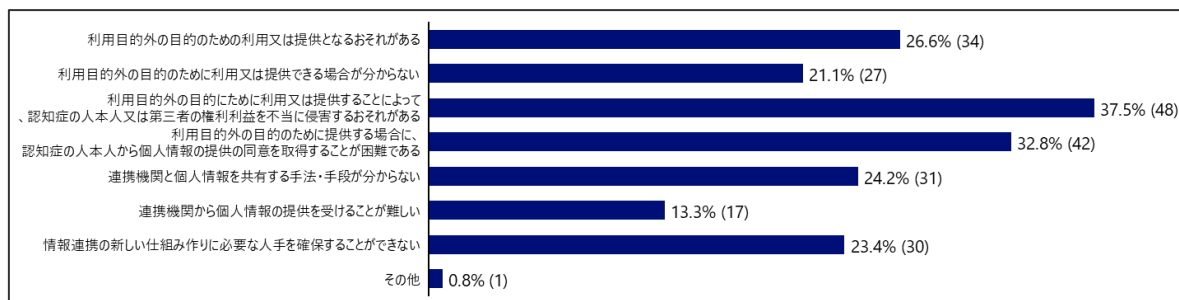


「非事業者」における、今後の情報連携・共有の意向については、他機関よりも多い59.8%の自治体が「今後取り組む予定はなく、必要性も感じない」と回答した一方、39.3%の自治体は「取り組みたいとは考えているが、具体的な目途は立っていない」と回答した。取り組みたいとは考えているものの具体的な目途は立っていない理由については、「利用目的外の目的のために利用又は提供することによって、認知症の本人又は第三者の権利利益を不当に侵害する恐れがある」を選択した自治体が37.5%と最も多く、次いで「利用目的外の目的のために提供する場合に、認知症の本人から個人情報の提供の同意を取得することが困難である」と回答した自治体が32.8%、「利用目的外の目的のための利用又は提供となるおそれがある」と回答した自治体が26.6%であった。

図表 31 【非事業者】における今後の情報連携・共有の取組意向（単数回答・n=214）



図表 32 【非事業者】との情報連携・共有の取組開始に至っていない理由（複数回答・n=84）



3. 企業等向けアンケート調査結果

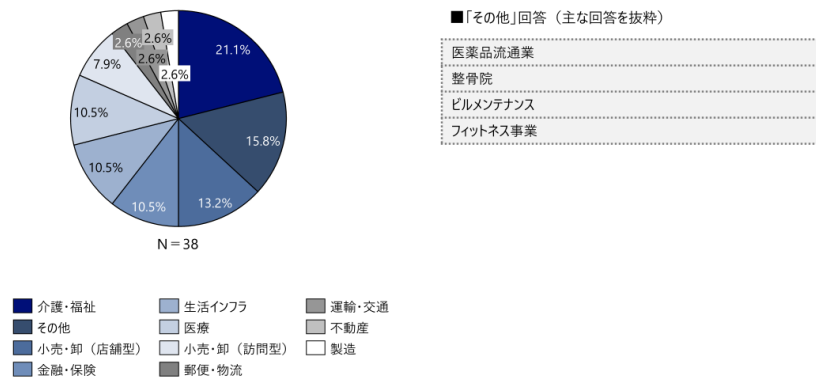
3-1 調査結果概要

企業等向けアンケートについて、調査概要は以下の通り。各設問の結果については、次項にて詳述する。

アンケート結果 | 企業票 | 集計

介護・福祉関連企業の回答が多いが、そのほか幅広い業種から回答を得た。

Q2 貴法人の業種を選択してください。

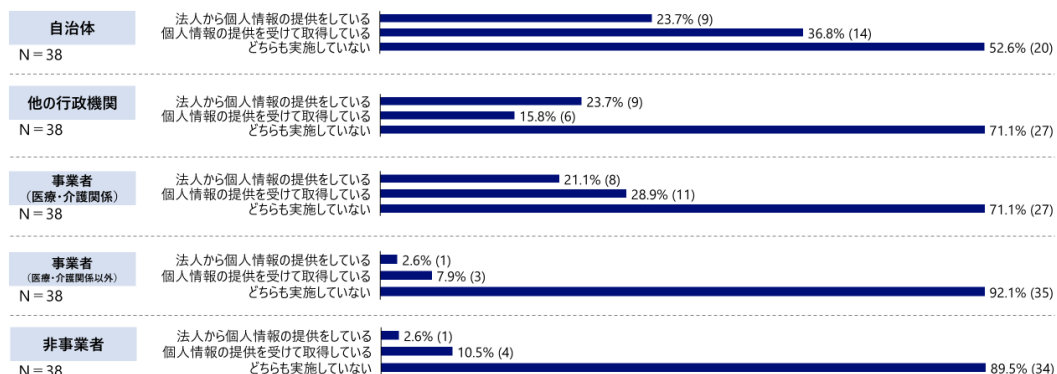


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. NRI 2

アンケート結果 | 企業票 | 集計

半数の回答企業が自治体とは何らかの情報連携・共有を実施している。自治体以外の機関とは7割超の回答企業が情報の提供及び取得のいずれも実施していないと回答した。

Q6 貴法人では、認知症の人に関する個人情報を、地域の他の機関に提供していますか。又は地域の他の機関から個人情報の提供を受けて取得していますか。



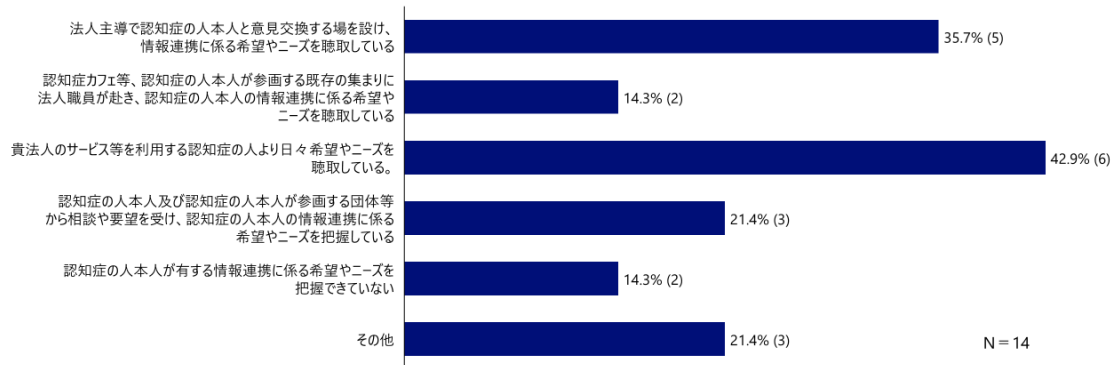
■「自治体」：自治体
■「他の行政機関」：保健所・警察・消防機関等
■「事業者（医療・介護関係の事業者）」：医療機関（診療所・総合病院等）・介護事業所（老人デイサービスセンター・特別養護老人ホーム等）・社会福祉協議会等
■「事業者（医療・介護関係以外の事業者）」：地域の民間企業（金融機関・小売業者・公共交通機関等）・認知症の人がメンバーとして参画する地域の団体（チームオレンジ・公益社団法人認知症の人と家族の会・日本認知症本人ワークグループ等）・協同組合（生活協同組合・農業協同組合等）・自治会等
■「非事業者」：個人の支援者（非専門職の成年後見人・認知症サポーター等）等

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. NRI 3

アンケート結果 | 企業票 | 集計

自社が提供しているサービスの利用者を通しニーズ等の聴取をしている場合が4割超である。また3割超の回答企業が企業主導で認知症の人との意見交換の場を設けている。

Q8 いずれかの機関に「貴法人から個人情報の提供をしている」と回答した法人にお伺いします。認知症の本人が有する、情報連携に係る希望やニーズを、どのように把握していますか。当てはまるものをすべてお答えください。



■「その他」回答

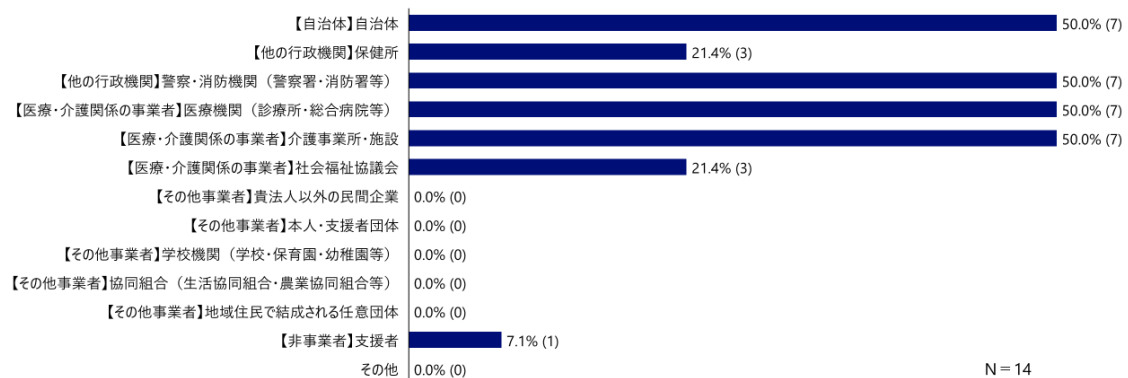
認知症の本人が自身の思いを伝えることが難しい時は、家族や成年後見人に聴取している。
店頭（窓口）来店時に認知症が疑われるような症状があり、本人から困りごと等の聴取ができた。
認知症に限定した対応はしていない。

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 5

アンケート結果 | 企業票 | 集計

企業から情報を提供している機関は、自治体・行政機関・医療介護関係の事業者が主である。企業間や本人団体等への情報提供の事例は見られなかった。

Q9 いずれかの機関に「自治体から個人情報の提供をしている」と回答した法人にお伺いします。具体的にどの機関に個人情報を提供していますか、当てはまるものをすべてお答えください。



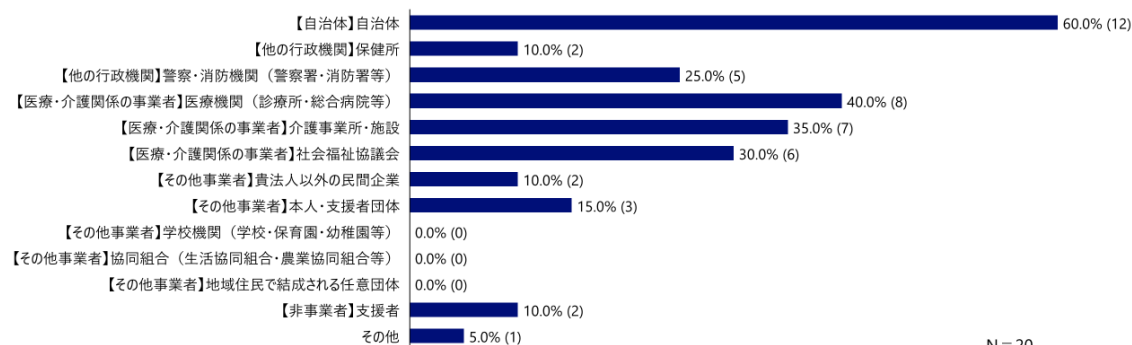
■「自治体」：自治体
■「他の行政機関」：保健所・警察・消防機関等
■「事業者（医療・介護関係の事業者）」：医療機関（診療所・総合病院等）・介護事業所（老人デイサービスセンター・特別養護老人ホーム等）・社会福祉協議会等
■「事業者（医療・介護関係以外の事業者）」：地域の民間企業（金融機関・小売業者・公共交通機関等）・認知症の人がメンバーとして参画する地域の団体（チームオレンジ・公益社団法人認知症の人と家族の会・日本認知症本人ワーキンググループ等）・協同組合（生活協同組合・農業協同組合等）・自治会等
■「非事業者」：個人の支援者（非専門職の成年後見人・認知症サポーター等）等

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 6

アンケート結果 | 企業票 | 集計

企業へ情報を提供している機関は、自治体をはじめ医療介護関係事業者が多い。
他企業や本人団体等からの情報提供の事例も数例ではあるが回答があった。

Q11 いずれかの機関から「個人情報の提供を受け取得している」と回答した法人にお伺いします。具体的にどの機関から個人情報の提供を受けていますか。
当てはまるものをすべてお答えください。



■「その他」回答

地域包括支援センター

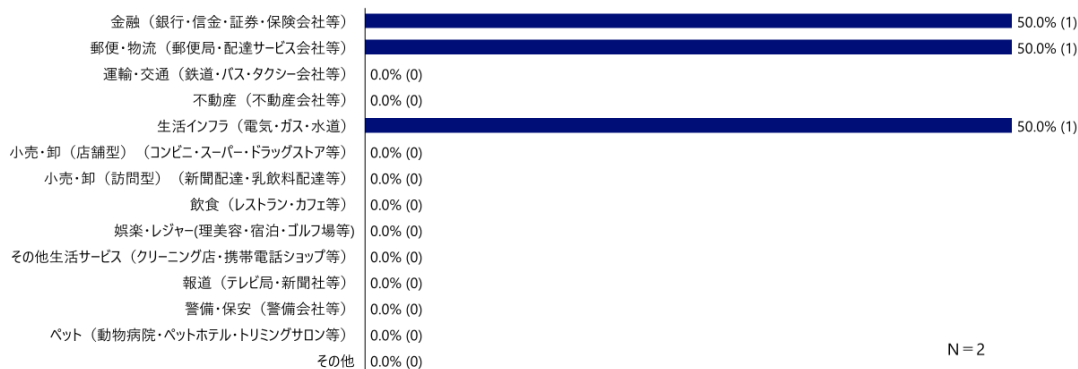
- 「自治体」：自治体
- 「他の行政機関」：保健所・警察・消防機関等
- 「事業者（医療・介護関係の事業者）」：医療機関（診療所・総合病院等）・介護事業所（老人デイサービスセンター・特別養護老人ホーム等）・社会福祉協議会等
- 「事業者（医療・介護関係以外の事業者）」：地域の民間企業（金融機関・小売業者・公共交通機関等）・認知症の人がメンバーとして参画する地域の団体（チームオレンジ・公益社団法人認知症の人と家族の会・日本認知症本人ワーキンググループ等）・協同組合（生活協同組合・農業協同組合等）・自治会等
- 「非事業者」：個人の支援者（非専門職の成年後見人・認知症サポーター等）等

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 7

アンケート結果 | 企業票 | 集計

回答企業への情報提供を実施している民間企業の業種は以下の通りである。

Q12 「貴法人以外の民間企業（医療・介護関係の事業者を除く）」から情報提供を受け取得している回答した法人にお伺いします。
貴法人に情報提供をしている民間企業の業種として当てはまるものをすべてお答えください。

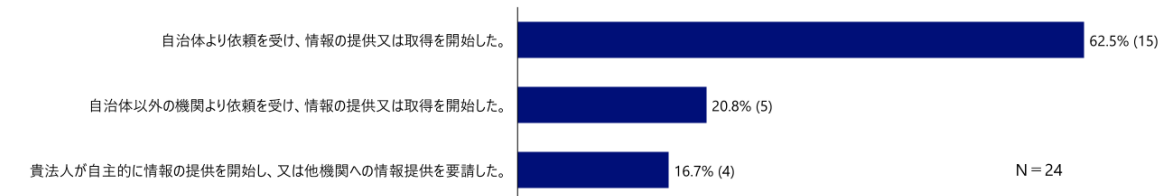


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 8

アンケート結果 | 企業票 | 集計

情報提供は自治体主導で開始したケースが6割超である。取組の規模としては、法人全体で実施している企業が4割台、各営業所が独自に実施している場合が3割台であった。

Q13 いずれかの機関に「貴法人から個人情報を提供している」と回答した法人、又はいずれかの機関から「個人情報の提供を受けて取得している」と回答した法人にお伺いします。情報提供又は取得のきっかけとして当てはまるものを一つお答えください。



Q14 いずれかの機関に「貴法人から個人情報を提供している」と回答した法人、又はいずれかの機関から「個人情報の提供を受けている」と回答した法人にお伺いします。情報提供又は取得は貴法人全体として実施している取組か、もしくは貴部署・営業所内での取組か、当てはまるものを一つお答えください。

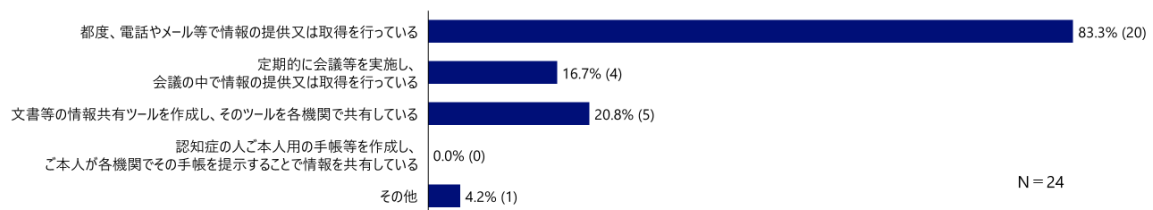


Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 9

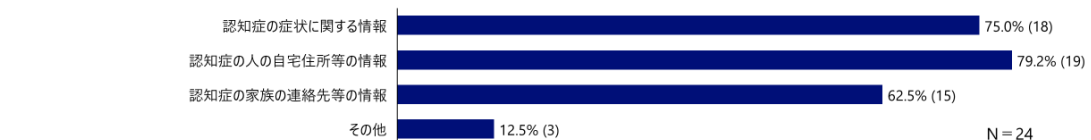
アンケート結果 | 企業票 | 集計

各機関間での情報連携・共有は、都度電話やメール等でのやり取りにて実施している企業が8割超である。症状から家族連絡先等の情報を連携・共有している。

Q15 いずれかの機関に「貴法人から個人情報を提供している」と回答した法人、又はいずれかの機関から「個人情報の提供を受けている」と回答した法人にお伺いします。個人情報を提供又は取得する際の、手段として当てはまるものをすべてお答えください。



Q16 いずれかの機関に「貴法人から個人情報を提供している」と回答した法人、又はいずれかの機関から「個人情報の提供を受けている」と回答した法人にお伺いします。提供又は取得している個人情報の内容として当てはまるものをすべてお答えください。



■「その他」回答（主な回答を抜粋）

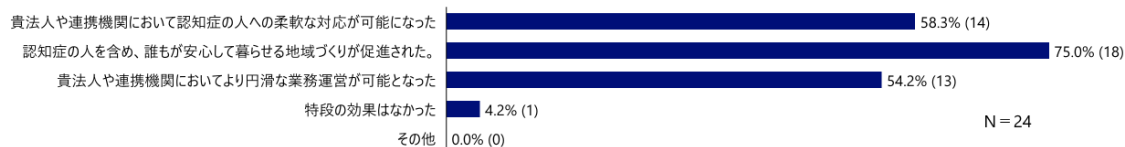
徘徊搜索依頼
日常生活動作（ADL）、日常生活自立度（障害高齢者、認知症）

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 10

アンケート結果 | 企業票 | 集計

情報連携の効果として、円滑な業務運営の実現のみならず、誰もが安心して暮らせる地域づくりの促進を挙げた企業が7割にのぼった。

Q17 いずれかの機関に「貴法人から個人情報を提供している」と回答した法人、又はいずれかの機関から「個人情報の提供を受けている」と回答した法人にお伺いします。個人情報を提供し、又は取得した効果として、当てはまるものをすべてお答えください



Q18 いずれかの機関に「貴法人から個人情報を提供している」と回答した法人、又はいずれかの機関から「個人情報の提供を受けている」と回答した法人にお伺いします。提供又は取得の際の留意点・工夫点や、個人情報の連携によって、認知症の本人が抱えていた課題を解決できた事例等ありましたら、お答えください。

■自由記述の内容（主な回答を抜粋）

【工夫点・事例】

認知症に関する相談があった場合、地域包括支援センターの職員と連携して支援にあたっている。その際に、場合によっては包括を通して自治体の事業やチームオレンジ、家族会や認知症カフェを紹介するなどしている。

認知症になる前の本人の生活状況の情報共有、認知症になってからの経過等を情報共有する事で、その方のパーソナリティの理解が深まり、よりよい支援に繋がっている。

オレンジカフェを自社で開催し、ケアマネや包括の担当者にも参加してもらっている

自治体の高齢者見守りネットワーク事業に加入。弊社で取組んでいる行政サービス案内活動を通じ高齢者や不安を抱えるご家族へ生活課題に沿ったサービスを提供。見守りが必要な高齢者は自治体に連携しますが現時点での情報連携はありません。

当社は同じ曜日に同じ時間に同じ者がお届けしている。必ず声掛けを行い、異変がないかなど、会話から気付くようにしている。

入居前に情報を取得出来ることにより、前以てチームで話し合い認知症の人を円滑に受け入れる体制を整えることができる。また、認知症の人が、環境の変化によって不安になる気持ちを、少しでも払拭できるような支援に繋げることができるのではないかと思う。

窓口来店時に、認知機能の低下が疑われる症状（通帳・カード・印鑑の紛失や暗証番号忘れを繰り返す等）がある場合、本人の同意を得たうえで、担当地区の包括支援センターへ情報連携を行い、金融犯罪に巻き込まれることの防止、家族への連絡や社協等を通じ適切な機関でのサポートが受けられるようになった。

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 12

アンケート結果 | 企業票 | 集計

情報連携の際の留意点として不必要な情報提供の防止や、困りごとに応じた相談先へ紹介すること等、各社の工夫が挙げられた。

Q19 いずれかの機関に「貴法人から個人情報を提供している」と回答した法人、又はいずれかの機関から「個人情報の提供を受けている」と回答した法人にお伺いします。認知症の人の個人情報を他機関に提供、又は他機関から取得するに際し、認知症の人の不安や懸念を取り除くために、留意している事項等ございましたらお答えください。

■自由記述の内容（主な回答を抜粋）

【留意している事項】

その方の困りごとを解決するために情報を共有する事を伝えるようにしている。

提供している個人情報は、事前にお尋ねをして了解を得ている。遠い家族からの依頼は、電話で本日の様子などをお伝えしている。

知り得た情報でも、本人やその家族との関わりの中で、提供されたくないような内容と判断できることは、必要以上に提供しないように心掛けている。

提供先にどの様な情報を伝えるのか、事前に家族に口頭で伝え、その時の内容を記録に残すようにしている。認知機能の低下によって理解、判断力が難しい方、話をする事で不穏になる方等については家族や成年後見人に伝えている。

別ブースや応接室に案内し、落ち着いた話ができる環境を作る。包括支援センターや社協等、お客さまごとの困りごとに応じた相談先を紹介できることを案内。チラシや案内マグネット等をその場で同意を得られなかった方にも手交している。

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 13

アンケート結果 | 企業票 | 集計

認知症の人に関する情報が不足していることにより課題を抱えている企業のうち、半数以上の企業が、その課題は情報連携・共有により解決すると感じている。

Q20-21 貴法人の事業の中で、認知症の人に関する情報が不足していることにより、発生していると考える課題はありますか。ある場合、その詳細についてお答えください



■課題の具体的な内容（主な回答を抜粋）

セルフレジでの精算処理の実施、未実施の確認。故意なのか、認知症なのか判断が難しい場合がある。
こちらから出向いて認知症の方を探し出すことが困難であるため、まだ認知できていないハイリスクな認知症の方がいる可能性がある。そのため、そういった方を抽出するために認知症検診事業を計画し、実施する必要がある。
重度になった時の対応など、具体的な事例が分からない。
一人暮らしの方だと周りの人のあれ？という疑問が発見につながると思う。認知症の理解は事業所だけでなく住民の理解も必要かと思う。相談窓口などもわかっていない人も、多いため一つ一つの事業所が、頑張ることも必要なことだが自治体や町単位でやっていくことも必要な事ではないかと思う。
認知症の始まりの時が判断に悩む。ご家族でもわかっていないケースもある。
認知症が重度であるにも関わらず、軽度であるかのように記載されている、若しくは書かれていない時がある。例えば、実際は弄便するが、その行為が記載されていない等。
通帳やカードの紛失、再発行を繰り返すお客さま、実際は家族が管理しているが、本人は紛失、盗難を申し出るため手続きせざるを得ない。店舗が複数あるため、情報共有が難しく、一見して認知症と分からないことが多く、対応が難しい。

Q22 有している課題は、地域内で認知症の人に関する情報を連携・共有することにより解決すると感じますか。



Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 13

アンケート結果 | 企業票 | 集計

情報共有プラットフォームを整備している企業は2企業にとどまった。

Q23 いずれかの機関に「貴法人から個人情報を提供している」と回答した自治体、又はいずれかの機関から「個人情報の提供を受けている」と回答した法人にお伺いします。情報の共有のためにプラットフォーム等の情報連携基盤を整備していますか。当てはまるものを一つお答えください。



Q24 情報共有のためのプラットフォーム等を「整備している」と回答した法人にお伺いします。プラットフォーム等に入っている機関・企業名をお答えください。

■回答内容

社会福祉協議会
自治体

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. **NRI** 47

情報共有プラットフォーム構築の効果として、情報共有の即時性によるタイムラグの防止が挙げられ、課題については特段ないと感じている。

Q25 情報共有のためのプラットフォーム等を「整備している」と回答した法人にお伺いします。
プラットフォーム等を整備した効果として、当てはまるものを全てお答えください。



Q26 情報共有のためのプラットフォーム等を「整備している」と回答した法人にお伺いします。
プラットフォーム等を整備した際の課題として、当てはまるものを全てお答えください。



3-2 調査結果詳細

(1) 企業等における情報連携・共有の実施有無

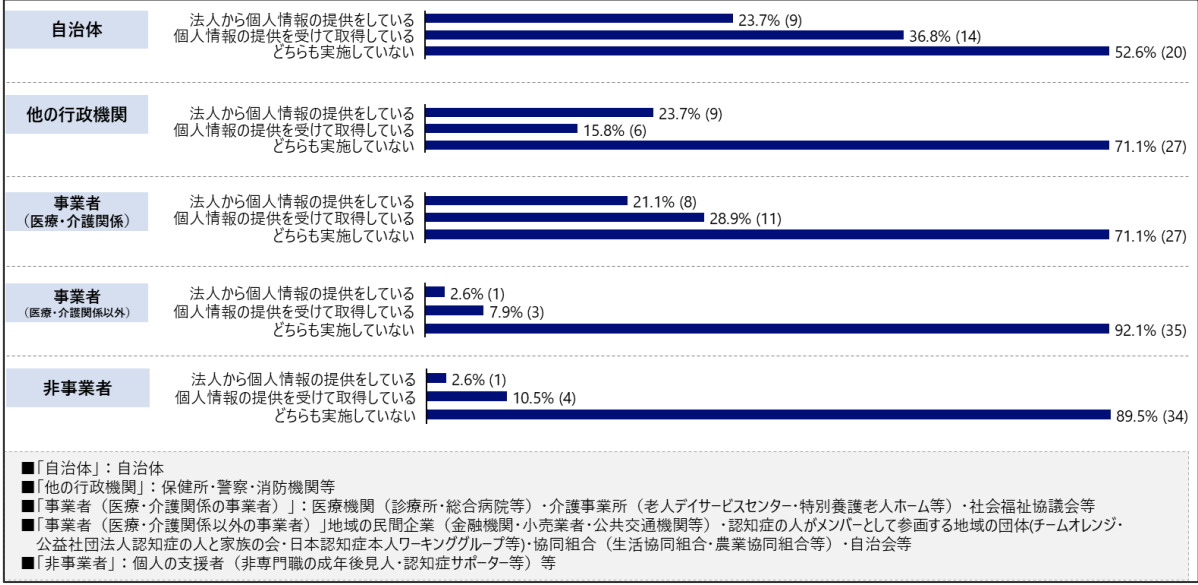
初めに、連携先機関ごとの個人情報の連携・共有の実施有無について調査した。まず企業から個人情報の提供をしていると回答した割合は、提供先機関ごとに「自治体

(23.7%)」「他の行政機関 (23.7%)」「医療・介護関係の事業者 (21.1%)」の順に多く、いずれも2割以上の回答企業において情報提供を実施しているが、「医療・介護関係以外の事業者 (2.6%)」及び「非事業者 (2.6%)」への情報提供は極端に少ない結果となった。

逆に企業に個人情報の提供をしている機関としては、「自治体 (36.8%)」「医療・介護関係の事業者 (28.9%)」「他の行政機関 (15.8%)」の順で多く、「非事業者 (10.5%)」及び「医療・介護関係以外の事業者 (2.6%)」はやや少ない結果となった。

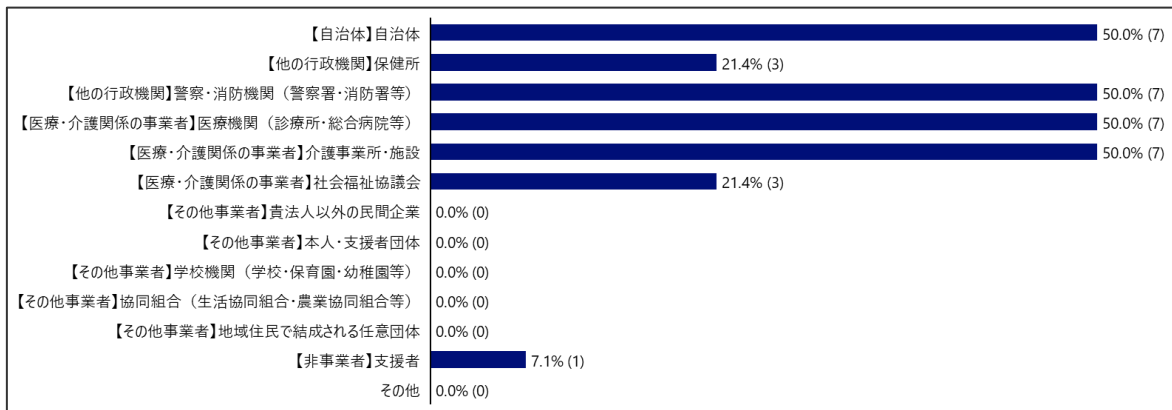
また自治体向けアンケート調査の結果と比較しても、情報提供及び情報の取得いずれも実施していない(＝地域他機関との情報共有・連携の取組を実施していない)という回答が多くなっており、対自治体の場合も過半数の52.6%の企業が情報連携・共有を実施していないことが明らかになった。

図表 33 各機関における個人情報の連携・共有の実施有無 (複数回答・n=38)



企業からいずれかの機関に情報提供を実施していると回答した企業においては、「自治体 (50.0%)」「警察・消防機関 (50.0%)」「医療機関 (50.0%)」「介護事業所・施設 (50.0%)」が最も多く、次いで「保健所 (21.4%)」「社会福祉協議会 (21.4%)」であり、行政機関及び医療・介護関係の事業者の情報提供が主である傾向は、自治体向けアンケート調査の結果と類似している。

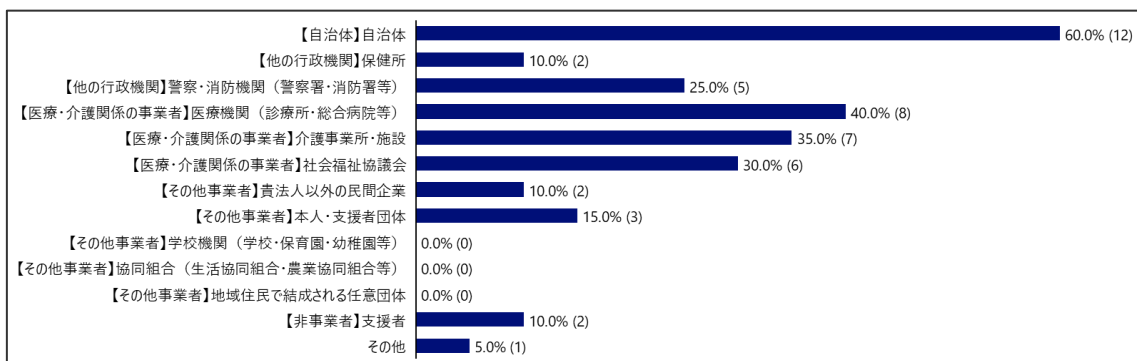
図表 34 具体的な情報提供先機関（複数回答・n=14）



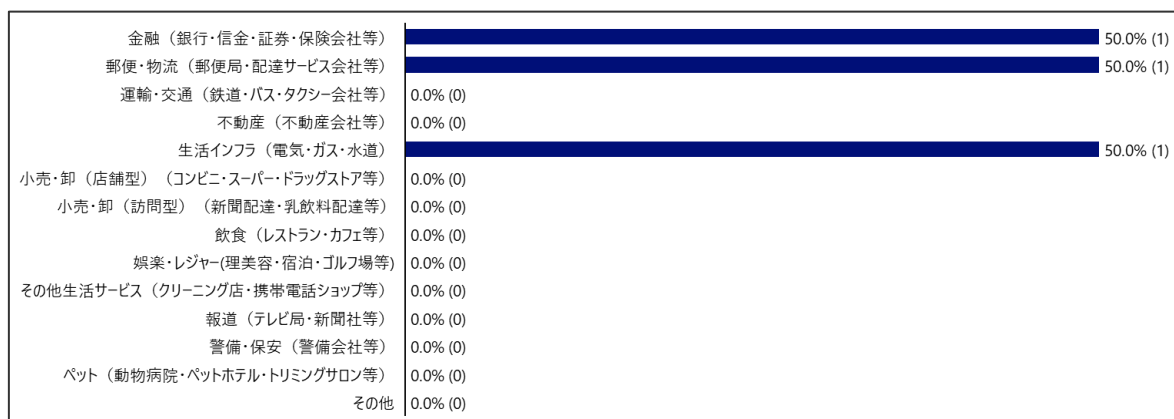
一方、企業への情報提供をしている機関としては、情報提供先機関と同じく「自治体」が60.0%と最も多く、次いで「医療機関」が40.0%であった。他の行政機関や医療・介護関係の事業者の割合が多い傾向は企業からの情報提供を実施している場合と相違ないが、医療・介護関係以外の事業者及び非事業者においては、「本人・支援者団体（15.0%）」「地域の民間企業（10.0%）」「支援者（10.0%）」等において、企業からの情報提供をする場合よりも高い割合で情報提供を受けていることが明らかになった。

企業への情報提供をしている地域の民間企業の業種としては、「金融（50.0%）」「郵便・配達（50.0%）」「生活インフラ（50.0%）」が挙げられた。

図表 35 企業への情報提供をしている具体的な機関（複数回答・n=20）



図表 36 企業への情報提供をしている具体的な民間企業の業種（複数回答・n=2）



また情報共有・連携の際には、認知症の人本人の同意を事前に取得することや本人の希望やニーズを把握することが大前提である。

個人情報保護法第 27 条第 1 項において、民間企業等をはじめとする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個人データを第三者に提供してはならず、同項各号の例外規定に該当する場合には、本人同意を得ずに情報提供をすることが許される。

（個人情報の保護に関する法律より抜粋）

第二十七条 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。

五 当該個人情報取扱事業者が学術研究機関等である場合であって、当該個人データの提供が学術研究の成果の公表又は教授のためやむを得ないとき（個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。

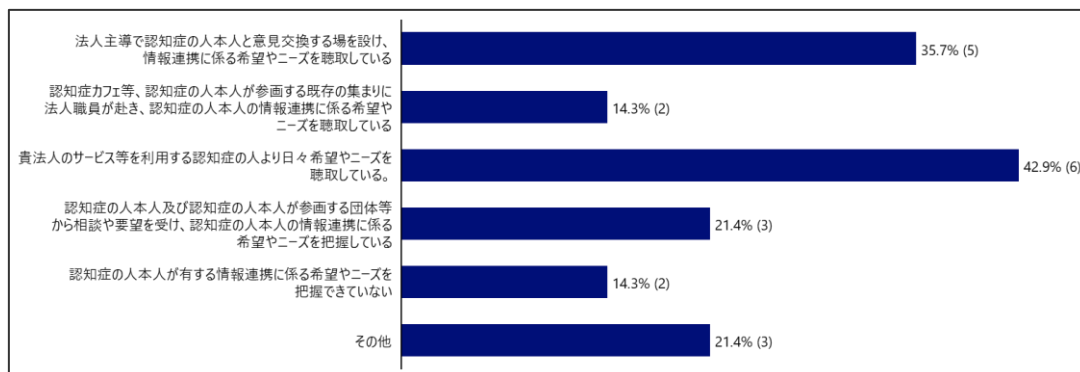
六 当該個人情報取扱事業者が学術研究機関等である場合であって、当該個人データを学術研究目的で提供する必要があるとき（当該個人データを提供する目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）（当該個人情報取扱事業者と当該第三者が共同して学術研究を行う場合に限る。）。

七 当該第三者が学術研究機関等である場合であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき（当該個人データを扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。----

認知症の人本人が有する情報連携に係る希望やニーズの把握手段としては、「自社のサービス等を利用する認知症の人より日々希望やニーズを聴取している」と回答した企業が42.9%と最も多く、次いで「法人主導で認知症の人本人と意見交換する場を設け、情報連携に係る希望やニーズを聴取している」と回答した企業が35.7%であった。

「認知症の人本人が有する情報連携に係る希望やニーズを把握できていない」と回答した企業は14.3%であり、自治体向けアンケート調査における同趣旨の設問と比較しても、比較的多くの企業が認知症の人の意向把握に努めていることが分かる。

図表 37 認知症の人本人の意向把握手段（複数回答・n=14）

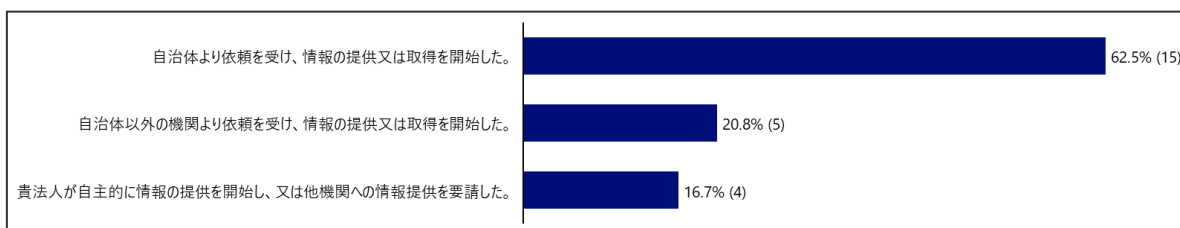


（２）企業等における情報連携・共有の取組内容について

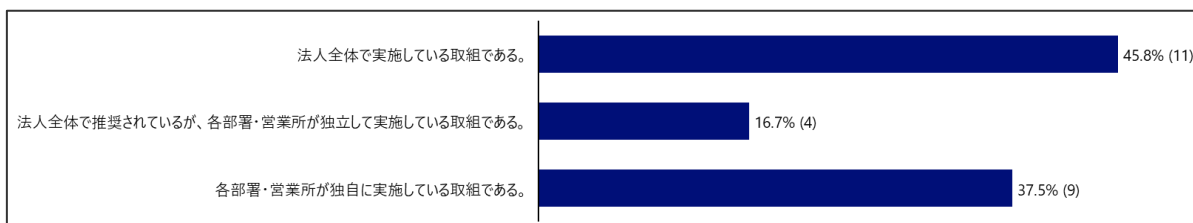
続いていずれかの機関に「個人情報を提供している」と回答した企業又はいずれかの機関から「個人情報の提供を受け取得している」と回答した企業に対して、取組の内容を尋ねた。まず、個人情報の連携・共有を開始したきっかけとしては、「自治体より依頼を受け開始」した自治体主導のケースが最も多く62.5%、次いで「自治体以外の機関より依頼を受け開始」した自治体以外の関係機関主導のケースが20.8%、「回答企業が自主的に情報の提供を開始又は他機関に情報の提供を要請」した企業主導のケースが16.7%であった。

取組の規模としては、個人情報の連携・共有の取組が「法人全体で実施している取組である」と回答した企業が45.8%と最も多く、「各部署・営業所が独自に実施している取組である」と回答した企業が37.5%であった。

図表 38 情報連携・共有を開始したきっかけ（単数回答・n=24）



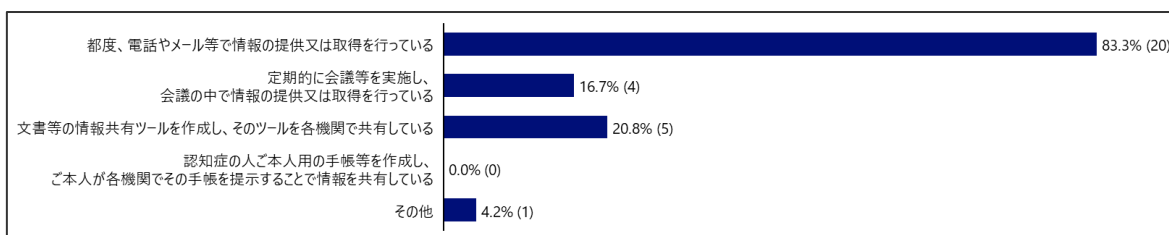
図表 39 取組の規模（単数回答・n=24）



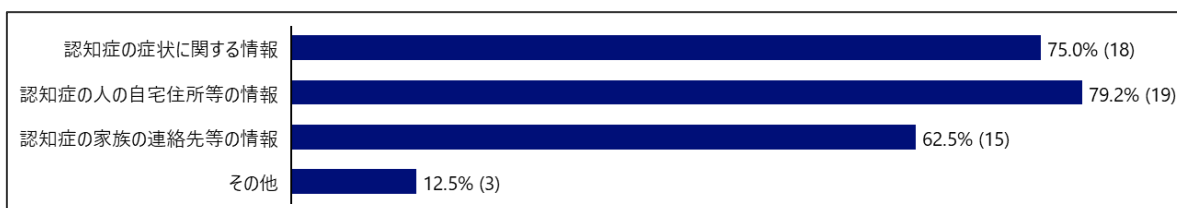
個人情報連携・共有する際の手段としては、「都度、電話やメール等で情報の提供又は取得を行っている」と回答した企業が 83.3%と多く、「文書等の情報共有ツールの作成（20.8%）」や「定期的な情報共有のための会議の実施（16.7%）」よりも一般的な手段として、都度のコミュニケーションが選択されている。

また連携・共有される個人情報の内容としては、「認知症の人の自宅住所等の情報」を選択した企業が 79.2%と最も多いが、「認知症の症状に関する情報（75.0%）」及び「認知症の家族の連絡先等の情報（62.5%）」も高い割合で連携・共有されている。

図表 40 個人情報の連携・共有の手段（複数回答・n=24）



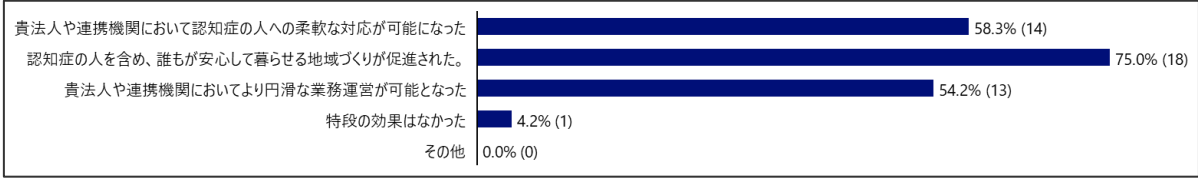
図表 41 情報連携・共有している個人情報の内容（複数回答・n=24）



個人情報の連携・共有の効果としては、「認知症の人を含め、誰もが安心して暮らせる地域づくりが促進された」と回答した企業が 75.0%と最も多く、次いで「自社や連携機関において認知症の人への柔軟な対応が可能になった（58.3%）」「自社や連携機関においてより円滑な業務運営が可能となった（54.2%）」と続いた。

自治体向けアンケート調査の結果と異なり、自社や関係機関の効果ではなく、認知症の人本人や地域づくりの視点で効果を捉えている企業が最も多い結果となった。

図表 42 情報連携・共有の効果（複数回答・n=24）



情報連携・共有の際の工夫点や留意点については自由記述式にて聴取した。認知症の人を地域包括支援センターや認知症カフェ等につなぐことで、認知症の人の悩み解消や当事者間での交流のきっかけに企業が寄与していると想定される事例が見られた。

図表 43 情報連携・共有の際の工夫点及び好事例等（自由記述）

【工夫点・事例】
認知症に関する相談があった場合、地域包括支援センターの職員と連携して支援にあたっている。その際に、場合によっては包括を通して自治体の事業やチームオレンジ、家族会や認知症カフェを紹介するなどしている。
認知症になる前の本人の生活状況の情報共有、認知症になってからの経過等を情報共有する事で、その方のパーソナリティーの理解が深まり、よりよい支援に繋がっている。
オレンジカフェを自社で開催し、ケアマネや包括の担当者にも参加してもらっている
自治体の高齢者見守りネットワーク事業に加入。弊社で取組んでいる行政サービス案内活動を通じ高齢者や不安を抱えるご家族へ生活課題に沿ったサービスを提供。見守りが必要な高齢者は自治体に連携しますが現在時点での情報連携はありません。
当社は同じ曜日に同じ時間に同じ者がお届けしている。必ず声掛けを行い、異変がないかなど、会話から気付くようにしている。
入居前に情報を取得出来ることにより、前以てチームで話し合い認知症の人を円滑に受け入れる体制を整えることができています。また、認知症の人が、環境の変化によって不安になる気持ちを、少しでも払拭できるような支援に繋げることができているのではないかと思います。
窓口来店時に、認知機能の低下が疑われる症状（通帳・カード・印鑑の紛失や暗証番号忘れを繰り返す等）がある場合、本人の同意を得たうえで、担当地区の包括支援センターへ情報連携を行い、金融犯罪に巻き込まれることの防止、家族への連絡や社協等を適し適切な機関でのサポートが受けれるようになった。

図表 44 情報連携・共有の際に認知症の人の不安や懸念を取り除くために留意している事項（自由記述）

【留意している事項】
その方の困りごとを解決するために情報を共有する事を伝えるようにしている。
提供している個人情報、事前にお尋ねをして了解を得ている。遠い家族からの依頼は、電話で本日の様子などをお伝えしている。
知り得た情報でも、本人やその家族との関わりの中で、提供されたくないような内容と判断できることは、必要以上に提供しないように心掛けている。
提供先にどのような情報を伝えるのか、事前に家族に口頭で伝え、その時の内容を記録に残すようにしている。認知機能の低下によって理解、判断力が難しい方、話をする事で不穏になる方等については家族や成年後見人に伝えている。
別ブースや応接室に案内し、落ち着いて話ができる環境を作る。包括支援センターや社協等、お客さまごとの困りごとに応じた相談先を紹介できることを案内。チラシや案内マグネット等をその場で同意を得られなかった方にも手交している。

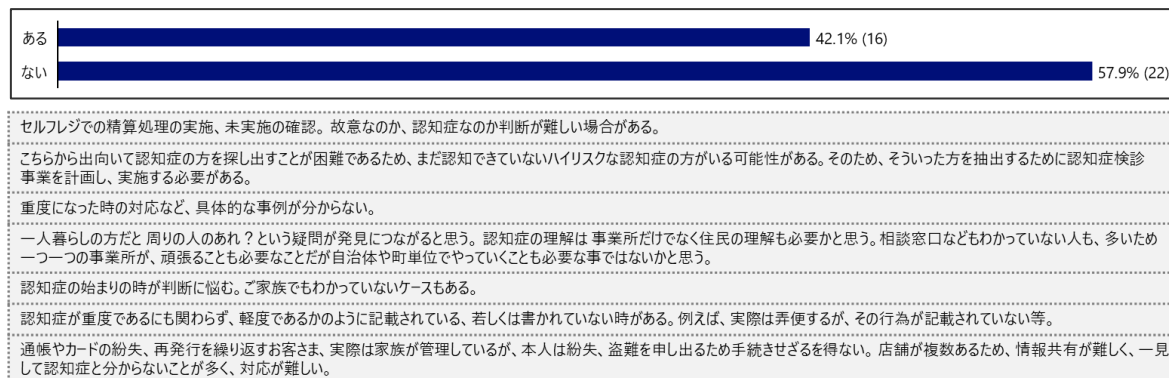
（３）企業等有する課題

続いて、情報の連携・共有の有無に関わらず、企業等が認知症の人と関わる上で抱えている課題について調査した。なおここで指す「課題」とは、“認知症の人の情報等が不足していることにより認知症の人へ十分な対応ができなかった、家族に不便な思いをさせてしまった”等、「認知症の人を含め地域の人々が安心して暮らせる社会」を作る上で、企業が抱える課題である点を捕捉したい。

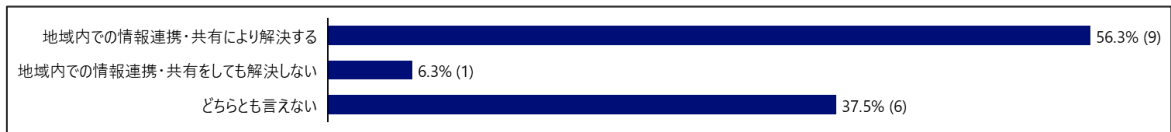
まず自社の事業の中で認知症の人に関する情報が不足していることにより発生している課題の有無を尋ねたところ、42.1%の企業が課題があると回答した。課題の具体的な内容としては、「認知症の人か判断がつかず適切な対応を選択できない」「共有されている情報の内容に不足がある」等が挙げられた。

課題があると回答した企業に対し、地域内での情報連携・共有により課題が解決されると感じるかを尋ねたところ、解決すると回答した企業が 56.3%と最も多かった一方で、どちらとも言えないと回答した企業も 37.5%であり、地域内での情報共有・連携の効果を想起できていない企業も少なくない。

図表 45 事業の中で認知症の人に関する情報が不足しているために発生している課題の有無およびその内容（自由記述）



図表 46 地域内での情報連携・共有による解決可能性

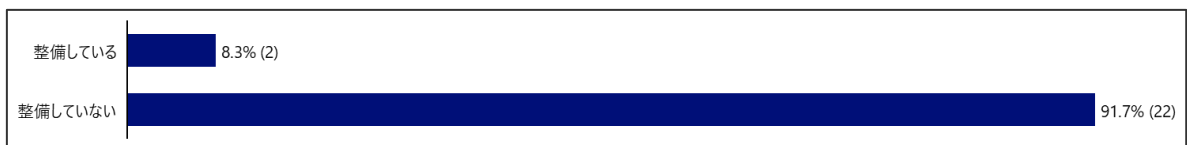


(4) 情報共有プラットフォームの整備状況

続いて、自治体向けアンケート調査と同じく、企業における他機関との情報共有のためのプラットフォームの整備状況について尋ねた。

まずプラットフォームの整備について、大多数の企業は実施しておらず 8.3%の企業のみが整備していると回答した。整備している企業にプラットフォームに参加している機関について尋ねたところ、自治体や社会福祉協議会が挙げられた。

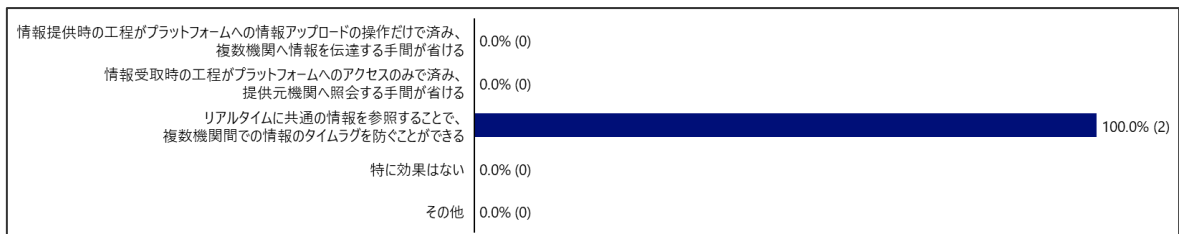
図表 47 情報共有プラットフォームの整備有無（単純回答・n=22）



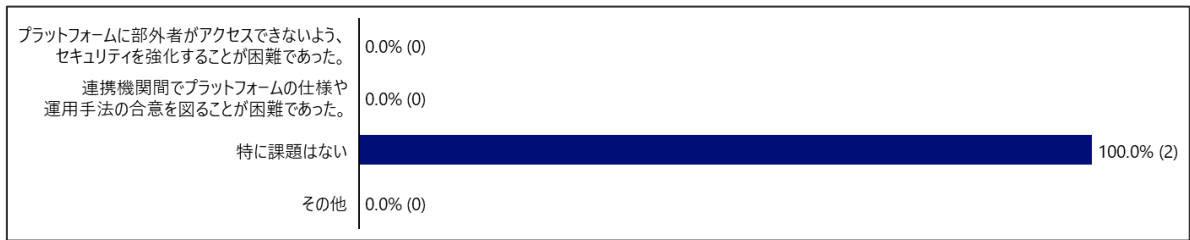
プラットフォームを構築している 2 企業に対してその効果と課題を尋ねたところ、まず効果としては「リアルタイムに共有の情報を参照することで、複数機関間でのタイムラグを防ぐことができる」と双方の企業が回答した。

課題については双方の企業が特段ないとの回答を選択した。

図表 48 情報共有プラットフォームを整備した効果（複数回答・n=2）



図表 49 情報共有プラットフォームを整備した際の課題（複数回答・n=2）



第3章

ヒアリング調査

1. 調査手法

(1) 調査対象

アンケート結果に基づき、①いずれかの機関に対して「情報の提供」又はいずれかの機関から「情報の提供を受け取得」をしており、②取組の効果を感じている自治体及び企業を対象として、自治体の場合は人口規模に偏りが生じないように、企業の場合は業種に偏りが生じないようにヒアリング先を選定した。

認知症の人本人へのヒアリングは、本事業の委員より紹介いただいた団体及びその利用者を対象に実施することとした。

(2) 調査方法

各自治体・企業の高齢者施策・認知症施策担当者に対するヒアリング調査

(3) 調査期間

令和 7（2025）年 2 ～ 3 月

図表 50 ヒアリング対象一覧（自治体）

NO.	自治体名	実施日	人口	抽出ポイント（自由記述等から一部抜粋・要約）
1	岩手県洋野町	2月26日（水）	15,091人	✓ 銀行等との連携により、通帳紛失等に対応することができた。 ✓ 多業種の民間企業と情報連携をしている。
2	北海道美唄市	3月13日（木）	19,200人	✓ 情報共有により、当事者が役割や希望をもって過ごし、地域へ認知症の正しい理解が促進されることを狙っている。 ✓ 多業種の民間企業と情報連携をしている。
3	静岡県裾野市	3月13日（木）	50,911人	✓ タクシー会社に情報提供し、買い物からの帰宅時に住所を思い出せず度々警察に保護されていた独居の認知症男性に、名乗るだけで自宅まで送り届けるよう手配した。 ✓ 多業種の民間企業と情報連携をしている。
4	山形県山形市	3月10日（月）	242,500人	✓ 訪宅事業者が日常業務の中で高齢者等を見守り、命に関するような緊急性のある異変に気付いた時に警察や山形市へ通報・連絡する取組を行っている。

図表 51 ヒアリング対象一覧（企業）

NO.	企業名	実施日	業種	抽出ポイント（自由記述等から一部抜粋・要約）
1	株式会社ミルクボーイ	3月25日（火）	小売・卸（訪問型）	✓ 当社は同じ曜日に同じ時間と同じ者がお届けしている。必ず声掛けを行い、異変がないかなど、会話から気付くようにしている。 ✓ 提供している個人情報、事前にお尋ねをして了解を得ている。速い家族からの依頼は、電話で本日の様子などをお伝えしている。
2	中国銀行	書面開催	金融	✓ 窓口来店時に、認知機能の低下が疑われる症状（通帳・カード・印鑑の紛失や暗証番号忘れを繰り返す等）がある場合、本人に同意を得たうえで、担当地区の包括支援センターへ情報連携を行っている。 ✓ 別ブースや応接室に案内し、落ち着いた話ができる環境を作っている。包括支援センターや社協等、お客さまごとの困りごとに応じた相談先を紹介できることを案内している。

(4) 調査内容

自治体及び企業に対しては、地域内での認知症の人の個人情報の連携・共有の事例における取組の背景や効果・取組時の障壁等を中心に詳細を調査した。具体的な調査項目は以下の通りである。

図表 52 自治体及び企業向けヒアリング項目

項目	ヒアリング設問
1. 取組の概要	情報連携先機関名・連携情報の内容等
	個人情報保護法との兼ね合い（何を根拠にして情報を共有しているのか）
2. 取組の目的	取組の目的・狙い
	取組開始に際して当初有していた課題認識
3. 取組開始に際して	本人同意取得方法及び認知症の人のニーズの把握方法
	取組開始に際してぶつかった障壁等
4. 取組の効果	取組による効果の有無
	効果の内容（自治体・企業等／認知症の本人目線）
5. 今後の展望	今後の展望

本人及び支援者に対しては、認知症の本人が感じる日常生活上の困りごとから始まり、その困りごとが地域内の情報共有・連携で解決され得るのか、自身の情報が地域内で共有・連携されることをどう感じるか等、認知症の人の不安や懸念を払拭するためのアクションを明らかにすることに重きを置き、調査を実施した。具体的な調査項目は以下の通りである。

図表 53 認知症の本人及び支援者向けヒアリング項目

項目	ヒアリング設問
1. 日常生活の中での困りごと	日々地域の中で暮らす上で感じる困りごとやお悩み
	困りごとを解決するために、地域に担ってほしい役割
2. 情報連携・共有のニーズ	地域内で認知症の人の情報が連携されることの効果
	地域内での情報連携によって認知症の人にプラスの影響があった事例
3. 留意すべき事項	認知症の人の不安を払拭するために自治体・企業に必要な準備や配慮
	意図しない情報連携によって認知症の人にマイナスの影響があった事例

2. 調査結果

前述した自治体及び企業のヒアリング結果は別途事例集を参照されたい。本人及び支援者へのヒアリングは次項を参照のこと。

ヒアリング個票

1. BLG 相模原を利用する当事者

■ 基本情報

- 100BLG 株式会社に参画する、神奈川県相模原市の地域密着型通所介護事業所「BLG 相模原」を利用する 4 名の利用者にヒアリングを実施。(BLG 相模原の詳細については後述の「2. BLG 相模原の支援者」の個票を参照のこと。)
- ヒアリング対象者はいずれも施設等への入所はしておらず、独居もしくは家族との同居にて日常生活を送っている。日常会話等は問題無く可能であるが、物の置き忘れ等認知機能の低下が見られている。

■ 日常生活の中で困りごと

- 予定の把握に困ることはある。BLG に通う日が分からなくなる等はあるが、メモをするなどして自身で対応できている。
- 徒歩 10 分圏内にスーパーがあり近いため、外出はそこまで大変ではない。
- 銀行等で手続きが必要な際には家族に同行してもらっている。

■ 地域内での情報連携・共有のニーズ

- 自治体や警察機関等に自身の情報を共有されることは嫌ではない。安心できる。もちろんどのような場所に共有されるかは事前に教えてもらいたい。
- 自宅に定期巡回してくれる人がいる。見守ってくれているという安心感があり、ありがたい。
- 近隣住民とのつながりがあるため、日頃から「何か困ったことがあったら教えて」「車出しますよ」等の会話をしている。外に出ると「どこに行くのか」と声掛けがある。自然と地域内で見守ってもらっていると感じる。

■ 情報連携・共有に際しての留意点

- 自身の情報が地域内で共有されることに大きな抵抗感があるわけではないが、既に近隣住民とのつながりがあるため、そのコミュニティを超えて新たに不特定多数に対して情報を提供する意義は不明である。

2. BLG 相模原の支援者

■ 基本情報

- 100BLG 株式会社に参画する、神奈川県相模原市の地域密着型通所介護事業所。
- 住宅街の中にある一軒家で最大 13 名の小さなまとまりで 1 日の活動を行っている。自身のやりたいこと、できることを探しながら、地域に根ざした社会活動（近隣住民より依頼を受けた畑仕事や地域のこどもたちとの交流、近隣の竹などを使った制作活動など）に取り組んでいる。
- 参考 URL : [BLG 相模原 | BLG -地域・社会・仲間とつながる加盟型認知症共創コミュニティ](#)

以下、施設管理者にヒアリングさせていただいた内容を記載する。

■ 認知症の人が有する日常生活の中で困りごと

- 家族と暮らしている人は、家族のケアがあるため本人の困りごと等はあまり発生せず、どちらかと言えば一人暮らしの人の方が困りごとは多いのではないかと。
- 例えば、銀行の通帳・印鑑等が見つからず頻繁に銀行に訪問することや、鍵・財布の紛失、買い物リストの不携帯、スーパーで会計に時間がかかり焦ってしまうこと等は日常的に発生していると想像する。

■ 地域内での情報連携・共有のニーズ

- ある程度認知機能が低下すると施設に入所する人が多いため、比較的自宅で暮らすことの多い、初期段階の人や若年性認知症の人への理解を進めることも必要である。
- 認知症か否かに関わらず、地域の人が日頃から互いに関心を持ち、横のつながりを保っていることが理想である。ある地域住民に対して何かしら違和感を感じた際に、一人では行動を起こせずとも、日頃から横のつながりを構築していれば、みんなでその住民をサポートしていこうと団結でき、サポートする側も必要以上の負荷を感じずに見守ることができる。
- 地域内で見守り体制を築く際には、行政区画に縛られない方がよい。警察や介護事業所等は管轄エリアが定まっているが、例えば相模原市の隣は東京都町田市であり、ひとり歩き等で相模原市から町田市に移動した際に、行政区画を理由にスムーズに搜索できなければ本人の不利益となる。本人にとっては、いずれも“自身の地域”であるため、地域内の情報連携・共有は区画に捉われず実施できることが望ましい。

- 情報連携・共有の際のツールとして、顔見知りや同年代の地域コミュニティで対応できる規模であれば問題ないが、連携の人数・地域が広がればアナログなつながりのみならず、アプリ等の電子的なツールの活用も必要である。

■ 情報連携・共有に際しての留意点

- 以前、自身の情報を他機関に預けることをどう感じるか、事業所を利用しているメンバーに聞いたところ、普段から関わっておりよく知っている施設等であれば情報を提供することへの抵抗感は比較的小さいという声が挙がった。自身の情報が何の目的でどこに提供されるのかを明確にし、家族だけでなく本人の意志を丁寧に確認することが必要であると感じる。
- BLG 相模原の活動の方針でもあるが、“本人が何を希望しているか”が何よりも重要である。例えば本人が社会との関わりを望まない場合、無理に地域に向けて情報開示等をせずに、その希望を尊重する必要がある。
- 認知症の人の情報連携・共有と銘打つと、行方不明時等緊急の際のやむを得ない情報連携を想起するが、もっとライトな領域から取組を始めてもよいのではないか。例えば「自身の特技を生かして〇〇を教えたい」という本人の希望があった際に、なるべく本人の居住エリア内でその希望を叶えられる場所を探し、地域の人にその本人のパーソナリティや特技を知ってもらうなど、日頃から本人の希望を活かして情報発信をできる機会がたくさんあると考える。
- “個人情報の提供”と大げさに捉えず、本人起点での地域との関わり方を模索し、認知症の有無に関わらず地域の幅広い年代・属性の人が共生できる地域づくりを進めていくことが理想である。

3. BLG 丹南の支援者

■ 基本情報

- 100BLG 株式会社に参画する、県民生協が運営する福井県越前市の認知症対応型デイサービス施設。
- “ハタラク”等の社会参画を通じて、「生活」しにくいという「様々な困難」をもつ認知症当事者が「集い」、その仲間と共に思いを実現し、誰もが「素」になれる場所である。
- 参考 URL : <https://www.fukui.coop/care/shisetsu/tannan-kirameki/>

■ 認知症の人が有する日常生活の中で困りごと

- 越前市内は交通手段として車が重要だが、認知症になってからは運転が難しく、行きたい場所に赴くことが難しいといった声はよく挙がる。
- 地域で関わる方が減ったという声もある。本人の“恥ずかしい”“迷惑をかけるかもしれない”“浮いている”という思いから、地域のサロン等に赴くことを本人及び家族ともに減らす傾向がある。
- 家族と同居している場合、本人1人で買い物や金融機関等に赴くことは少なく、そのような面での課題を聞くことは少ない。

■ 地域内での情報連携・共有のニーズ

- 自治体レベルではなく、より狭い町内レベルでの情報共有が必要である。認知症サポーター養成講座において地域の方と関わった際、地域の方も認知症の方の数や困りごと等の実態把握ができていないという課題を抱えていると聞いた。自治体単位でなく、まずはサポーターとなる市民の近隣の情報を共有することが良いであろう。
- 昨今近所付き合いが少なくなり、認知症の人についての情報に限らず、地域の人のことを分からなくなっているという現状がある。地域包括支援センターでは独居の高齢者の訪問を行うが、それだけで十分な情報を把握することは難しく、地域の方との連携が必要である。

■ 情報連携・共有に際しての留意点

- とりわけ若年性認知症の人やその家族は、周囲に認知症であることを知られたくないという意向が強い。それにより、行政側も人数等の実態がつかめていない。福井県では、若年性認知症の人に向けた窓口を設けており、そこで月1回開催されている当事者の集いに行かれる方が多い。

- 第三者が認知症の人の情報をかき集め各機関に連携する形でなく、認知症の人が自ら地域社会と関わることを手助けすることで、自然と地域とのつながりが生まれることが理想である。BLG 丹南では、ご本人がやりたい事を聞き、それを実現できる事業者につなげる活動を行っている。活動を押し付けることはなく、あくまで本人主体で進めている。BLG 丹南から活動を提案する場合もあるが、本人の思いに合致していない場合は続かないことが多い。例えば竹細工をやりたいというメンバーがいた際に、竹林の伐採等を課題としている地域は無いのか、行政と相談する余地はないか、ということをメンバー本人と相談しながら、実現に向けて動いた。
- まだまだ地域・国民の認知症への理解が進んでおらず、認知症への偏見やマイナスイメージの払しょくが必要である。BLG のような本人起点の取組を柱として、本人が自然と地域に溶け込む形での情報共有を推進していきたいと考えている。

第4章

総 括

総 括

本調査研究では、地域の関係機関が相互に連携していくために、個人情報の共有や連携の在り方について、どのようなニーズや課題があるのかを実態調査するとともに、実際に連携や共有が行われている好事例を調査し、取りまとめることを目的とした。以下では、認知症の人の情報連携・共有を行う際の留意点や推進する上でのあるべき姿について整理した。

1-1 認知症の人本人の希望・ニーズ把握の必要性について

本報告書冒頭において、個人情報の共有や連携とは、認知症の人の意思や意向に沿っており、認知症の人の尊厳保持や暮らしやすさに資するものであることが前提であり、本人の意向に沿わない個人情報の共有や連携を推進するものではない点を留意するよう記した。

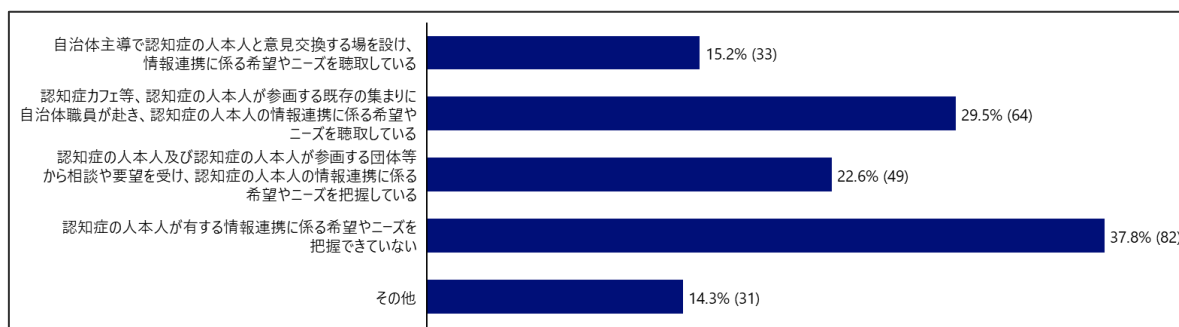
2024年1月1日に施行された「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」の中でも、認知症の人を含めた国民一人一人がその個性と能力を十分に発揮し、相互に人格と個性を尊重しつつ支え合いながら共生する活力ある社会の実現を推進することが明記され、同年12月に閣議決定された「認知症施策推進基本計画」の中では認知症の人が尊厳を保持しつつ希望を持って暮らすことができるよう、認知症施策を総合的かつ計画的に推進することを目的として、認知症になったら何もできなくなるのではなく、認知症になってからも、一人一人が個人としてできること・やりたいことがあり、住み慣れた地域で仲間等とつながりながら、希望を持って自分らしく暮らし続けることができるという考え方である「新しい認知症観」が示されている。

この「新しい認知症観」に基づけば、自治体等が認知症関連施策を展開する際に実施すべきことは、まず認知症の人一人一人が「何をしたいのか」を把握することである。

しかし自治体向けに実施したアンケートの中で、自治体担当者が認知症の人本人の希望やニーズをいかに把握しているか調査する問いを設けたところ、4割近くの自治体が「認知症の人本人が有する情報連携に係る希望やニーズを把握できていない」と回答した。本人がどのように社会と関わることを望んでいるのかを把握せず、行政機関等の想起する古い認知症像をもとに施策を押し進めることは、認知症の人含め地域住民の人格と個性を尊重した地域づくりを推進しているとは言い難い。

複数自治体へ実施したヒアリング調査の中では、ケアマネージャーや家族等から間接的に認知症の人の意向を聴取するのではなく、本人の声を直接聞くことが重要であるとの意見が挙がった。周囲の「できる・できない」の判断ではなく、当事者の「したい・したくない」を理解し、その「したい」を実現できるよう地域全体で本人の後押しをすることが重要である。

図表 54 認知症の本人の意向把握手段（複数回答・n=217）



本人及び支援者へのヒアリングに協力いただいたBLG相模原及びBLG丹南においても、本人の希望を聴取し、その希望を実現することを主たる活動目的としていた。また埼玉県さいたま市若年性認知症サポートセンターが運営する若年性認知症の人が集う「リンカフェ」においても、参加者本人の希望を主軸とし、各々が自身のやりたいことに自由に取り組める環境を整えている。いずれの場においても、参加者は生き生きと活動し、認知症の有無に関係なく自然な形で地域社会との関わりを持っていた。

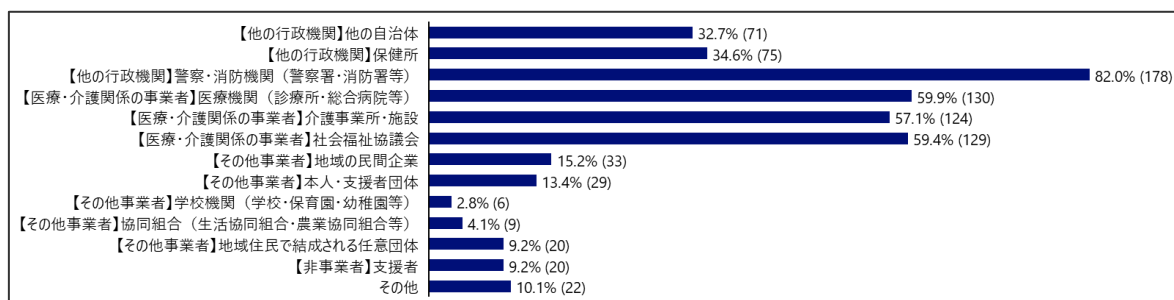
認知症の人は地域で保護されるべき存在であるという「古い認知症観」から脱却し、認知症の人の個性を尊重し本人の希望する形での地域との関わりを実現するためには、まずは認知症の人の希望やニーズを正しく把握することが必要である。自治体主導で本人ミーティングや認知症カフェ等の開催をしている場合は、行政職員がその場に定期的に赴き、対話を行うことで本人の希望を把握できるであろう。そのような取組が進んでいない自治体においては、各地に支部を持つ認知症の本人や家族をはじめとする支援者の団体等と連携をし、地域の認知症の人の生の声を聴くことがまず有効であろう。

1-2 情報連携・共有の実態

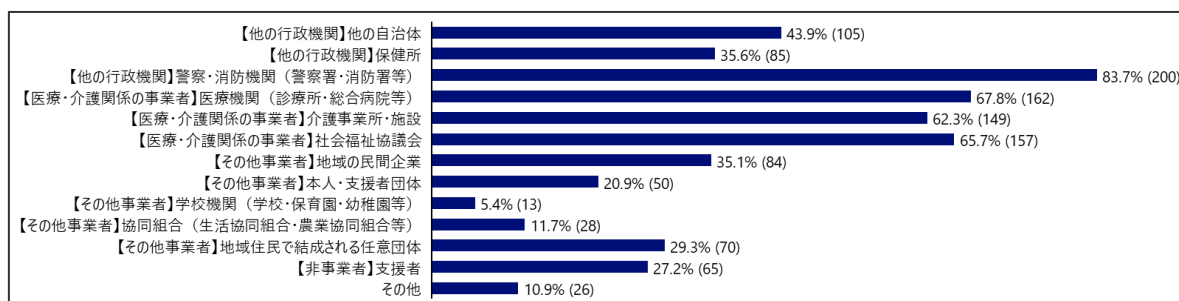
情報連携・共有の実態として、自治体から情報を提供している機関又は自治体に対して情報提供している機関ともに警察・消防機関が最も多く、次いでその他保健所等の行政機関や医療・介護関係の事業所等が続いた。

複数自治体へのヒアリングでも、行方不明者が発生した際の捜索時の情報連携・共有の事例や行方不明を未然に防ぐための見守りのための情報連携・共有の事例が多く、生命に危険が及んでいる緊急時もしくはその緊急時に備えた対応として、情報連携・共有が実施されている傾向が見られた。ここにも認知症の人は保護されるべきであるという古い認知症観が見受けられるが、一方で、「ウィッシュカード」等を用いて認知症の人の希望（〇〇に行きたい、〇〇をしたい等の希望）を地域全体で把握していこうとする取組も見られた。

図表 55 具体的な情報提供先機関（複数回答・n=217）



図表 56 自治体への情報提供をしている具体的な機関（複数回答・n=239）



たとえば道中で困っている認知症の人がいた場合、その人がどこに行きたいのか分からなければ「ひとり歩き中に行方不明になった認知症の人」と捉え警察機関等に連絡をすることとなるが、その人の目的地が分かれば、行方不明ではなく「道に迷っている人」と捉えられ、目的地まで案内することや目的地の人に迎えにきてもらうこと等を通し、本人の望みを実現することができる。

行方不明等緊急時の情報連携・共有の対応は、生命に関わる事案のためもちろん重要ではあるが、併行して認知症の人が望むことを伝えやすくする環境の整備など、日々の暮らしやすさに資する情報連携・共有の整備が必要である。

1-3 本人起点での情報発信

自治体等における個人情報の連携・共有の実態として緊急時の対応が多いことに「古い認知症観」が影響していることを指摘したが、それだけではなく個人情報保護法との兼ね合いも一つの要因として挙げられる。

個人情報保護法第 69 条に規定の通り、行政機関等が個人情報を第三者に提供する場合は原則として、特定された利用目的の中で実施されることとなっており、利用目的以外の目的のために提供することは、同条 2 項第 1 号に掲げられているように本人の同意を取得するなど同項各号に定められる例外的な場合にのみ認められる。

(個人情報の保護に関する法律より抜粋)

第六十九条 行政機関の長等は、法令に基づく場合を除き、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供してはならない。

2 前項の規定にかかわらず、行政機関の長等は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供することができる。ただし、保有個人情報を利用目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供することによって、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

一 本人の同意があるとき、又は本人に提供するとき。

二 行政機関等が法令の定める所掌事務又は業務の遂行に必要な限度で保有個人情報を内部で利用する場合であって、当該保有個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。

三 他の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に保有個人情報を提供する場合において、保有個人情報の提供を受ける者が、法令の定める事務又は業務の遂行に必要な限度で提供に係る個人情報を利用し、かつ、当該個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。

四 前三号に掲げる場合のほか、専ら統計の作成又は学術研究の目的のために保有個人情報を提供するとき、本人以外の者に提供することが明らかに本人の利益になるとき、その他保有個人情報を提供することについて特別の理由があるとき。

行方不明時の搜索等、本人の生命の保持に関わる場合は、同項第4号に定められる「本人以外の者に提供することが明らかに本人の利益になるとき」に該当する可能性があるため、必ずしも本人同意を得る必要はなく、第三者への個人情報の提供をしやすいという事情がある。一方で、同項第2～4号のいずれにも該当しない場合、利用目的以外の目的のために第三者へ個人情報を提供する際には同項1号の規定の通り本人同意を取得する必要があるが、認知症の人の場合、認知機能の低下によりこの本人同意の取得が困難であるケースも多い。そのため、認知症でない人の個人情報の取扱時と比較し、第三者への情報提供がしづらい場合もあると想定される。

上記事情に鑑み、認知症の人の個人情報の連携・共有のあり方として、自治体等が主導し、認知症の人の情報を吸い上げ、関係機関に提供する「自治体起点」の形ではなく、認知症の人が自身のやりたい事や希望を情報発信した際に、自治体等はその実現に向けサポートし、認知症の人と関係機関をつなぐことを手助けする「本人起点」での、情報連携・共有のあり

方が、持続可能で理想的な形ではないかと思料する。

この「本人起点」での情報連携・共有を実現するためには、認知症の人が安心して自身の希望を発信できるコミュニティの創設及びそのコミュニティと自治体との密な連携が必要である。自治体は、チームオレンジ等の活動を通じ、認知症の人本人が周囲に安心して自身の希望を発信できる環境の整備及びその希望の実現をサポートする体制を構築されたい。

今後、認知症の人の個人情報の連携・共有を、緊急時の特別な対応としてではなく、認知症の人含む多様な主体が活躍する地域共生社会を実現するための手段として捉え、認知症になってからも、一人一人が個人としてできること・やりたいことがあり、住み慣れた地域で仲間等とつながりながら、希望を持って自分らしく暮らし続けることができる社会の実現に、本調査研究の成果が役立てられることを祈念し、結びとしたい。

令和6年度 老人保健健康増進等事業

地域の関係機関が有する認知症の人に関する情報の
共有・連携のあり方に関する調査研究事業
報告書

令和 7(2025)年 3 月

株式会社 野村総合研究所

〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-9-2

大手町フィナンシャルシティ グランキューブ

TEL : 03-5533-2111(代表)

〔ユニットコード: 8461937〕