

プライバシー保護マニュアル

1. 基本的な考え方

誰もが高齢期を健康で安心して生活していくことができるような社会の現実を図ること、とりわけ高齢者が「自立と尊厳」を持てることはとても重要な課題である。介護サービスにおいては利用者の人間としての尊厳が尊重され、気持ちよく生活できることはサービスの質において極めて重要な要素である。(個人情報の保護に関しては別マニュアルに譲り、ここでは「人権・人格保護」の観点でプライバシーを取り扱う)

2. プライバシー保護の取り組み

利用者情報の収集においては収集する情報は介護サービスの計画・実施・確認に必要な事柄に限定することは「個人情報保護マニュアル」に記載されている通りである

① 基本的な事項

利用者は、家族が答えたくない事柄についての追求は注意を要する。どうしても聞かなければ介護サービスの計画、実施に支障が生ずるといような場合は、その情報がどのように重要なのかを十分理解していただけるよう、対応しなくてはならない。ケアプランの作成の場面で、あるいはサービス開始のアセスメントでは

- ・事業者としての情報を積極的に開示しているか(事業者概要、事業内容等)
- ・情報収集の目的、個人情報の利用目的を告げているか
- ・「介護サービス情報の公表」について説明しているか
- ・真に自立支援に貢献できるプランを検討しているか(ご利用者の立場にたっているか)
- ・行き過ぎのヒアリングはないか(個人の尊厳まで立ち入っていないか/「より多くの情報を集めることが概ね良いケアに繋がる」ことを私たちは知っているので・・・バランスが大切)
- ・ヒアリングシートは個別に取り出せて、かつ記入後は見えない状態にしまえるか(他の人の内容が見えたりすると、自分もそのように扱われると捉えられる)
- ・ご利用者の権利(解約の自由、サービス決定の自由、記録開示要求等)を告げているか
- ・複数の選択肢を提供できているか(実質的に選択肢のない提案は押し付け/押し売りである)
- ・最終的には自己決定ができているか 家族の合意(特にキーマンの場合)が得られているか(家族にもそれぞれ同じように人権がある)

② 部屋の配置等

施設の部屋割り、部屋の構造、収容人数、室内間仕切り方法などは利用者のプライバシーに配慮した形で計画する。また施設会議、担当者会議などでも利用者のプライバシー保護に問題がないか定期的に確認する。

③ 日常の対応

- ・事業所内での個人情報、プライバシー情報の管理をルール化、励行(保管ルール、コンピュータパスワード設定、持ち出しルール)
 - ・日常生活における情報漏えいの厳禁(意図しないものも注意)
 - ・家族(特に普段接していない家族)からの問い合わせに安易に答えない
 - ・安易に確認の印鑑を押してもらわない(印鑑を預かることは禁止)
 - ・ご利用者やご家族との会話の中で、引き継いで良いもの、悪いものを意識
 - ・記録にあたり、介護者側の一方的な思い込みや「自分だけが理解できる暗号めいた文章」は書かない
 - ・常に利用者への配慮は行き届いた環境づくりのため、事業所の人事責任者は介護職従事者や看護師等のストレスケアにも配慮する(ヘルパーや看護師のストレスケア、悩み事のヒアリング実施)
- ④ 利用者にとって、特にデリケートなケアとなる入浴、排泄については本マニュアルで対応する。
- ⑤ 虐待防止に関しても本マニュアルで対応する。
- ⑥ 利用者とサービス担当者間、サービス担当者間の日頃の会話においても利用者、家族のプライバシーに触れるような内容は避ける。(事実であるかないかは問題ではなく、本人、関係者が不快に思う可能性のある話題、第三者からの嫌がらせ、迷惑行為、犯罪が誘発される可能性のある話題などは絶対にしてはならない)
- ⑦ サービスに関連する記録類の扱いは「個人情報保護マニュアル」による。
- ⑧ このような事項については定期的な教育計画に含めて教育を実施する。

3. 入浴介助におけるプライバシー

- ① 着替え場所内部は同時入浴者以外からは見られないよう、ドア・カーテンなどで仕切る。利用者によっては同時入浴者からも見られたくないと考える方もいるので、個人の意向を確認して可能な限り対応を図る。
- ② 入浴中の姿も見られることを好まない方がいる場合、カーテンなどの仕切りを考慮する。

4. 排泄介助におけるプライバシー

- ① ほぼ入浴と同様に配慮する。
- ② 排泄音を聞かれない方もいるので、可能ならBGMなどを考慮する。

改正平成26年7月1日