

プライバシー保護マニュアル

サービス付き高齢者向け チェリッシュ

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実現を図ること、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重視され、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、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、自分のもの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(特にキーマンの合意)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)
などの注意が必要である。

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)
- ・ ヘルパーの変更時(緊急も含め)は、必ず事務局の責任者から連絡する
- ・ ご利用者やご家族との会話の中で、引き継いで良いものいけないものを意識
- ・ 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
- ・ 介護者のストレスケアにも配慮する(ヘルパーさんのストレスケア、悩み事のヒアリング実施)

④特に入浴、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会話内容においても利用者、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、迷惑好意、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. 排泄介護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。

5. 虐待防止

虐待 …身体的虐待、精神的虐待、経済的虐待(侵害)、社会的虐待

(1) 高齢者虐待事例

a. (家族によるもの)

農家の離れに80歳女性が一人住まい。(住民票上は同居)食事は嫁が1日1回運んでくるのみ。そのためかなり痩せている状態。年金は長男が管理。自己負担の必要なサービスは長男が一切拒否。それでも本人は「置いてくれるだけでもありがたい」

b. (サービス提供者によるもの)

一人暮らしの認知症の高齢者。良くしてくれているヘルパーに全幅の信頼を置いていた。財産管理もままならないので、通帳を預けて現金の出し入れも頼んでいた。ヘルパーは自身の買い物に利用したが、事実が判明したあとも委任状をたてに返還に応じようとしなかった。

c. (その他)

一人暮らしの高齢者が病気で長期入院中、住んでいるアパートが老朽化で取り壊されることが決定。一定以上の蓄えもあるため民生委員がバリアフリーなアパートを探し当てたが、一人暮らしの高齢者を理由に契約を断られた。

(2) 高齢者虐待が起きる共通因子(例)

- ・要介護者が認知症である(虐待の7~8割?)
- ・重度化している
- ・介護者のストレスが高い(特に男性/家族)
- ・介護者と要介護者の人間関係が悪い
- ・介護者が問題を抱えている(アルコール依存、薬物依存、経済的困窮) 他

(3) 対処のスタンス

虐待に対処するための基本は一人で決めない、一人で対処しない。地域資源、ネットワークで対処する。

a. 気づき

情報のアンテナを常に張っておく(習慣)

高齢者虐待のサイン(例)

- ・説明のつきにくいケガ
- ・栄養不良状況
- ・髪、ひげ、爪等のほったらかし状態

- ・いつも同じ汚れた服をきている
- ・何かにおびえている様子
- ・家賃や公共料金の滞納
- ・家族が協力的でない
- ・アルコール依存である
- ・とても疲れている 他

b. 状況確認

別の人間の目で確認する。はじめから加害者として見ない。被害者に直接聞いても正しい答えが返ってくるとは限らないことを意識しておく必要がある。この点ではチームを編成してさまざまな立場で観察することも大切である。

c. 緊急度の判断

生命に関わる状態であるか、放置すると健康被害・精神被害が発生するか、他の利用者へも広がる恐れがあるか、などの観点から緊急度を判断する。

d. ネットワークで対処

- 行政窓口、権利擁護センター
- 在宅介護支援センター
- 市町村別権利擁護事業との連携
- 地域包括支援センター

以上