

利用者(入居者)等のプライバシー保護に係るマニュアル

1. 基本的な考え方

誰もが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、とりわけ障害者・高齢者等(以下、「福祉サービス等」という)が「自立と尊厳」を持てることはとても重要な課題である。福祉サービス等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。

尚、個人情報の保護に関しては別マニュアルとし、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

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福祉サービス等の計画、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。

- ・ケアプラン等作成の場面で、あるいは福祉サービス等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。
 - ・介護保険等事業所は「介護サービス情報の公表」等について説明しているか。
 - ・障害児通所事業所は、「児童発達支援・放課後等デイサービス評価表」等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等を検討しているか。(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)
 - ・ヒアリングシート等は個別に取り出せて、かつ記入後は見えない状態で保存等できているか。(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(特にキーパーソンの合意)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、担当者会議等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

- ・事業所内等での個人情報、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。
- ・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、支援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が行き届いた環境づくりのため、事業所等の責任者は、職員のストレスケアにも配慮する（職員ストレスケア、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 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）

⑥ 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。

⑦ 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。

③ 同性介護について十分な配慮をする。

(1) 男性職員が女性利用者の入浴、衣服の着脱の介助を実施する場合。

(2) 女性職員が男性利用者の入浴、衣服の着脱等の介助を実施する場合。

但し、女性職員が男性通所者(小学校低学年また肢体不自由児については、小学校6年生まで)に対し、同性介助ではない事がある。

(3) (1)(2)について、職員の派遣調整等が出来ず、やむを得ず同性介護が行えない場合或いは、専門的知識等のある職員の介助等が利用者にとって必要がある場合等、事前に、サービス計画等で十分に説明と同意を得ることが大切である。

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 排泄音を聞かれたくない方もいるので、可能ならBGM等の音楽をかける事も考慮する。

③同性介護について十分な配慮をする。

- (1) 男性職員が女性利用者の排泄、生理等の介助を実施する場合。
- (2) 女性職員が男性利用者の入浴、排泄の介助を実施する場合。但し、女性職員が男性通所者(小学校低学年また肢体不自由児については、小学校 6 年生まで)に対し、同性介助ではない事がある。
- (3) (1)(2)について、職員の派遣調整等が出来ずやむを得ず、同性介護が出来ない場合或いは、専門的知識等のある職員の介助等を受ける必要がある場合等、事前に、サービス計画等で十分に説明と同意を得ることが大切である。

5. 肖像権等使用についての配慮義務

- ①人は誰でも私生活上の情報を無断で公表されない権利を持っています。個人が安心して生活するための大切な権利のひとつです。
- ②利用者を撮影した映像・写真又は制作した作品等をホームページ・パンフレット・社内研修・掲示物・広報誌・学会等へ掲載、使用等する場合、以下の項目について、事前に利用者等へ「肖像権使用の同意書」を用いてその使用に関する是非を確認する。
 - (1)個人が特定できる肖像権の利用。
 - (2)個人が特定できない配慮した肖像(後姿・肖像を加工)。
 - (3)個人の肖像の使用を許可しない。

6. プライバシー 関する研修

利用者(入居者)等のプライバシー保護に関する研修を年2回以上行う。

附則 このマニュアルは 2018071 より施行する。

このマニュアルは 20210401 より施行する。

<写真等使用についてのご案内>

弊社日本コミュニティケア株式会社の事業紹介や運営する事業所等の取り組みを紹介する用途に限り、事業所内で撮影いたしましたご利用者の映像・写真又は制作した作品等を使用させていただく場合がございます。ご理解・ご協力をいただければ幸いです。

※その他の理由で使用する場合は、別途お知らせし、了解をいただくものとします。

肖像権使用同意書

私の肖像並びに制作した作品等を撮影した写真を使用することを、理解して同意します。
この同意により、私本人または第三者から、クレームなどの異議申し立てが一切なされないことを保証します。

— 記 —

- ・日本コミュニティケア(株)の、ホームページ・パンフレット・社内研修・掲示物・広報誌などに、使用されることに同意します。
- ・使用した広告・映像・印刷物・商品などについて、使用されたことによる金銭的対価を求めないことに同意します。

1. 個人が特定できる肖像の使用
2. 個人が特定できない配慮した肖像（後姿・肖像を加工）
3. 個人の肖像の使用許可しない

年 月 日

【事業者】 住 所：

事業者名：

代表者： ⑩

【ご利用者】住 所

氏 名 _____ ⑩

【代理人】住 所

氏 名 _____ ⑩

署名代行理由：