

介護におけるプライバシー保護の 重要性

介護の現場はプライバシーだらけ

有限会社 雄峯
吉留 則彦

プライバシーとは (個人情報)

- * 他人の侵害から保護される私生活や私事。他人から隔離されて、一人でそっとしておいてもらいたいという生活上の利益が、人格権の一つであるプライバシーの権利として法的保護の対象とされる。

* では人格権とは

人格権とは

人格権とは、法的に保護される生活利益のうち、人間の人格と切り離すことのできないものをいう。

人格権という概念は、近代の所産であるが、加えて、人権の尊重という理念の高まりにつれて、その範囲は歴史的にしだいに広げられてきている。したがって、その外延は必ずしも一義的に明確ではない。

また、人格的な生活利益を総称して、(一般的)人格権ということもあれば、人間の生活利益を、身体権、自由権、名誉権などに分類してそれぞれを(個別的)人格権と呼ぶこともある。

国民の権利及び義務

第10条～第40条



第13条 個人の尊重、生命・自由・幸福追求の権利の尊重

すべて国民は、個人として尊重される。生命、自由及び幸福追求に対する国民の権利については、公共の福祉に反しない限り、立法その他国政の上で、最大の尊重を必要とする。

公共の福祉とは
平等公平に生活する上でのルール

- * 介護職、介護業界で働いている人たちは、高齢者の個人的な生活や身体、精神に関係することにも深く関わるが多くなります。
- * 自宅での訪問介護だけでなく、施設内での介助や他の利用者との関わり合いなど、いつでもプライバシーや個人情報の問題と接していることを強く意識することが求められます。

介護現場におけるプライバシーとは

* 高齢者介護が直面するプライバシー。

介護を受ける側に立って想像してみよう。

- ①事故防止を目的に様々な行動を監視される。
- ②入浴の際に裸を介護職員に見られる。
- ③排泄や排便をしている姿を安全のため介護職員に監視される。
- ④排泄や排便を失敗する姿を介護職員に見られる。

- *排泄・衣類の着脱・入浴では利用者は介護者に普段人には見せない部分まで見られることになります。
- *適切な介護のために生活全般を細かく知らせることになります。

- * また、その人の病気や障害の有無や種類、家族構成などのデータは個人情報であり、それを外部に不用意に漏らすことでプライバシーを侵されたことによる不信感だけでなく、個人情報を他人に知られることで高齢者の方やその家族が「振り込め詐欺」や悪徳商法などの二次被害も負うことになりかねません。

* 高齢者の介護では、病気や障害のために日常生活の動作や認知が難しくなった利用者に関わることとなりますが、常に相手はプライドも意思もある大人であるということを忘れてはいけません。

* 介護に当たるスタッフは、常にプライバシー保護と尊重の立場を貫き、話してはいけない情報を不用意に第三者に漏らさないようにしなければなりません。

***それは仕事中であるなし、退職後に関わらず維持されます。そのため介護職員は、退職後の守秘義務に関して就業時に誓約書を交わしています。**

プライバシーの保護の徹底を

- * 介護保険施設や居宅サービス事業者、有料老人ホームなどの高齢者介護の現場におけるプライバシー保護、個人情報取り扱いに関しては、**2005年4月**に施行された「個人情報保護法」、厚生労働省の「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」、運営基準などでその範囲などに関しても決められています。

- * 平成29年5月30日の個人情報保護法改正で5千人分以下の個人情報を扱う小規模な事業者も改正法が適用されることになりました。

- * 個人を特定できる情報の漏洩には特に注意が必要です。

- * プライバシーの範囲に関しては、利用者のことを他者に不用意に漏らすというだけでなく、排泄・衣類の着脱・入浴などで他人に見られたくない部分のケアで利用者の気持ちを傷つけないための言動にも注意が必要です。

- * 施設内でのこうした介助において、他の利用者やスタッフなどに見られたり、知られたりすることによってプライドを傷つけられる利用者は多いものです。ケアに当たる時には、機械的に業務をこなすだけでなく、利用者の心に寄り添ったやり方が求められます。
- * また、他の利用者との関係を取り持つ場合にも、本人の嫌がるようなプロフィールを勝手に教えることは厳禁です。病気の名前や障害なども本人が知られたくないと感じている場合が多々あります。

個人情報の意味

- * 特定の個人を識別する事が出来る情報を意味する。
- * 氏名、性別、生年月日、年齢、本籍、住所、
- * 個人番号(マイナンバー)、電話番号、勤務場所、職業、収入、家族など様々な情報
- * 個人の生活状況
- * 病気の有無
- * 顔認識データ

個人情報情報の漏洩とは

- * 漏洩した情報により、迷惑被害（プライバシーの侵害）を被る可能性がある場合。
- * 漏洩した情報が悪用されると、詐欺や事件に巻き込まれる可能性がある場合。
- * 情報の漏洩が個人、会社の経済的な損失につながる可能性がある場合。

個人情報漏洩

*さて、2016年に発生した個人情報漏洩事件の総件数は

***468**件。

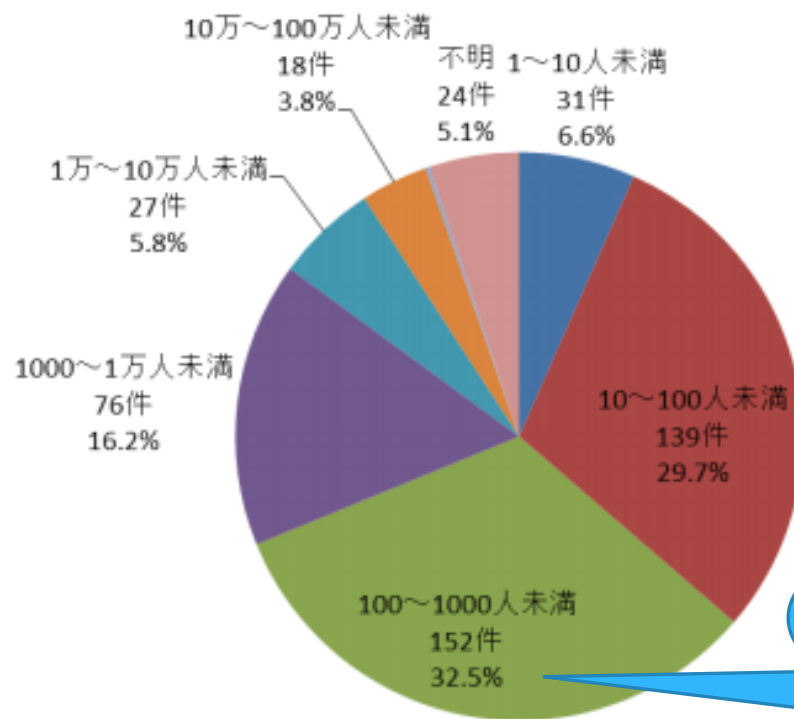
*被害総額（損害賠償額）

***2994**億円にも上るとのことです。

*注目すべきは、インシデント1件当たりの平均損害賠償額は**6億7439**万円だったということで漏洩事件を起こした企業の負担は非常に重いことが可視化されたと思います。

*業種別では、教育・学習支援業が**107**件と最も多く、次いで金融業・保険業が**106**件となっています。そのほかは情報通信業、小売り、福祉、賃貸業からホテル・宿泊業まで多岐の産業にわたりますが基本的に個人情報を扱っている事業体全体が被害に遭っているということが分ります。

- * では漏洩した原因はどのようなのでしょうか。調査では**管理ミスが34%**で一番多く、誤操作、不正アクセス、紛失・置忘れ、不正な情報持ち出し、と続きます。上位5番内の理由の中の**3つが人間のうっかりミス**が入っています。これらの多くは、社内規定やルールを決めていれば防げるものです。



私たちの会社規模
では全体の3割強

図 2：一件当たりの漏えい規模

- * また決めていても、**形骸化**していたりそもそも**ルールが抜け落ちている場合**もあります。
- * セキュリティに関するルールは従来の社員規定とは別に、情報セキュリティポリシーという形で専門的に決めておくことが常識になりつつあります。
- * **一度決めて終わりではなく**、きちんと守られているのか、時代や環境に合ったものなのか、を**絶えずチェック**する必要があります。

* 漏洩規模（漏洩した人数）では100人～1000人までが全体の3割を占め、次いで10人から100人未満も3割弱となっています。

* 弁済金額はどのくらい

* 5000円未満が1位ですが2位は1万円未満となっています。仮に1000人に弁償すれば1000万円です。これは社員数10人程度で運営しているような小規模の企業にとっては事業の存続にも影響がでる金額ではないでしょうか。

* ニュースで取り上げられるインシデントは規模が大きいものが多く、対岸の火事と思いがちですがこのグラフからも分かるようにむしろ規模の小さい事故が全体の3割なのですから現実的に起こり得るんだということを中小企業の経営層は認識すべきでしょう。

* 詳細;[JNSA 2016年情報セキュリティインシデントに関する調査報告書【速報版】](#)

2016年に発生した個人情報漏洩事件 の件数は468件

表 1：2016 年 個人情報漏えいインシデント 概要データ【速報】

漏えい人数	1,510 万 6,784 人
インシデント件数	468 件
想定損害賠償総額	2,994 億 2,782 万円
一件当たりの平均漏えい人数	3 万 4,024 人
一件当たり平均損害賠償額	6 億 7,439 万円
一人当たり平均損害賠償額	3 万 1,646 円

2014年6月ベネッセ個人情報漏洩事件

- *保護者氏名・子供氏名・子供性別・子供生年月日・住所・電話番号
- *出産予定日(一部サービス利用者のみ)
- *メールアドレス(一部サービス利用者のみ)

この結果、ベネッセでは情報が漏洩してしまった登録会員に対し、図書カードや電子マネーギフトによるお詫びを行い、これらの費用として**約136億円の赤字**を被ることとなりました。

プライバシーのことを考えてみましょう。

①自立した元気な高齢者の場合

若者が「年だから無理しないでね。」

などと年寄り扱いをする。

自分より年配だからと気を遣って、
電車の席を譲ろうとする。

②介護度の軽い要支援者（軽介護）の場合
介護職員が見守りによる介助を中心に行います。

危ない時に、「気を付けてね。」「大丈夫」と声をかけ、必要時に対応することで解決することが多い。

人のことを年寄り扱いして、余計なお世話だと急に怒り出しました。

自分には必要のない干渉をされたことで、年寄りだと馬鹿にされたと思い込んでしまった。

介護者は親切だと思っていたことが、相手にとって余計なお世話だと思われることがある。

※訪問の際に部屋の中まで見られる。

※入所すれば生活全般の行動を施設職員に見られる。

※介護を受けると、個人の自由な行動が制限される。

日常生活において、自分の事が自分で出来なくなり、やむなく介護を必要とする状態に陥ります。

介護をお願いするということは、自分の身体や生活の場を他人に見られ、干渉されることで、精神的な苦痛を覚える事が多々起こるということです。

介護に携わる職員は、そのことを理解し、介護される側のプライバシーが侵害されないように配慮する事が大切です。

介護現場のプライバシーを考える

介護現場のプライバシーの関係

利用者が重度化するほど、個人のプライバシーは無くなっていきます。

よくあるのが

- * 対象者の尊厳を考えないで発言してしまう。
- * 情報交換以外で対象者の疾患や症状の悪口をいう。
- * 不特定多数の人がいるところで利用者の名前で会話してしまう。

問題点

- * もはや、看護、介護現場ではプライバシーを侵害しないことが難しい状況となっています。看護、介護をする人が気を付けて対応しないと介護を受ける利用者は訴えることが出来ない弱い立場にあり精神的な苦痛に耐えながら過ごしている状況になる。
- * 介護職員が利用者に対して、上手に声をかけ、丁寧な介護を提供し、信頼される人間関係を築くことで、不穏や問題行動を減らし介護事故やトラブルを防ぐことが出来ます。

***利用者のプライバシーを守りなさいと言われても、非常に難しく職員は介護者の安全や見守りを優先させるがため、プライバシーを侵害してしまいます。**

まとめ

- * 介護を受ける高齢者がどれだけ精神的な苦痛を与えず、安心した気持ちで過ごせるのかが重要な課題となります。
- * 対象者としてしっかりと人間関係を築く事で、その人の間合いや空気を読み、プライベートゾーンを縮め上手に対応できるように常に心がけながら接していかなければならないのです。

追 伸

- * 看護、介護に携わるお仕事されているとストレスなどを感じる場合も多く自分自身の心のケアも大切です。
- * しっかり休日を取ったり、趣味を持ったりスポーツをしたり仕事以外の自分の時間を持つ事も大切です。
- * そうする事で心に余裕がもて利用者様との接し方も違いができるのではないのでしょうか。

ご清聴ありがとうございました。

