

利用者側はどう感じている?

利用者・家族の声から考える

プライバシーの保護

ホームヘルパーは利用者のプライバシーに立ち入らざるを得ない場面が多々あります。どんなに「プライバシーの保護」について学んでも、利用者それぞれの背景や思いが違うため、難しいと感じることも多いでしょう。今回は利用者家族の生の声を参考に、どのように行動すればいいか考えていきましょう。



監修／浅井郁子

介護・福祉ライター、高齢者住まいアドバイザー。執筆活動の傍ら、民生委員活動など高齢者支援もおこなう。著書に『突然の介護で困らない!親の介護がすべてわかる本』(ソーテック社)など。ホームヘルパー2級課程修了。

イラスト／横道逸太

介護を受ける利用者や家族は、様々な精神的な苦痛を感じている可能性があります。

訪問介護では、自分のことを知られたくないと思う利用者・家族もいれば、あまり気にしない利用者・家族もいます。しかし、利用者宅で介護をおこなうという性質上、ホームヘルパーは否が応でもプライベートに触れることになります。よかれと思って行った行動が、利用者や家族に複雑な思いを抱えさせてしまう原因になっているかもしれません。

トイレや入浴の姿を見られるのが恥ずかしい

家の内情を知られるのは嫌だな

事故防止とはいって監視されているようで辛い

こんなことをお願いして情けない。申し訳ない

利用者・家族のプライバシーを守りながら、信頼関係をどのように築けばよいのでしょうか?

実際の利用者家族の声を参考にして考えてみましょう。

利用者家族はプライバシー保護を どのように思っているの？

利用者家族として介護サービスを受ける立場からの思いを、浅井さんに伺いました。
利用者・家族の気持ちを知るご意見として聞いてみましょう。

信頼できるのは、 仕事ぶりが頼りになる人

プライバシーの保護には、互いの信頼関係が重要だと思います。ちょっとした挨拶や問いかけなど、真摯に対応くださる方には好感を持ち、信頼関係も積み上がっていきます。でも一番は「仕事ぶりが頼りになる」ことです。訪問介護をお願いした時点で、利用者はホームヘルパーさんをとても頼りにしています。仕事を安心して頼める方には、プライバシーも安心して預けることができると思います。

頼れる方には
お任せできます

一声あるだけで、 不信心がなくなります

毎日が同じ支援の繰り返しかもしれませんが、「今日の体調はいかがですか？」など、ちょっとした声かけがあると安心できます。高齢者は、日によって体調や気分も違うことが多い、先週と今週で家の事情が変わることもあります。家の中で利用者から見えない場所に行かれる時に「お風呂の温度を見てきま
すね」など一声かけてもらえると、お互いに無用な詮索をしなくて済むと思います。

コミュニケーションは
大切ですね

丁寧な確認や説明 があると、安心感が 生まれます

ホームヘルパーさんは確認や説明をしっかりしてくださる方が多くて、いつも安心しています。小さな問い合わせにも丁寧に答えてもらえると安心感が生まれます。プライバシーの取り扱いに関しても、利用者にはわからないことが多いので、その都度説明していただけると嬉しいです。

何でも聞けると
安心できます

ホームヘルパーさんの一生懸命な気持ちは、利用者にも家族にもちゃんと伝わっています。プライバシーの保護についても信頼関係を築くことで、上手に向き合っていくと思います。どんな場面でも、人とのつながりはコミュニケーションが大切ですね。



利用者が不安を感じるのは どんな時なのか考えてみよう

利用者がホームヘルパーに対して不安や疑問を感じやすい場面の例です。
自分ならどう感じるのか、利用者の気持ちを思い浮かべながら考えてみましょう。

利用者の思い

どうしてこんなことを聞いてくるの？



ホームヘルパーとして必要なことを聞いている場合にも、オープンに話したい人とそうでない人がいます。「どうして必要なのか」「なぜ聞くのか」という理由を添えるとよいでしょう。

確認する時は

理由を添えると安心

声かけ例

「一昨日の担当者から“あまり眠れなくて食欲がない時があった”と伺いました。今日は入浴があるので、体調について教えていただけますか？」

利用者の思い

どんなことをメモしているのだろう？



訪問介護でなくとも、黙ってメモやスマホに書き込んでいる姿を見ると、不安になる人は多いはず。どうしても必要な場合は、必ず声かけしましょう。

メモやスマホを使う時は

必ず声かけ

声かけ例

「バスタオルをかける場所は、この椅子の背がいいのですね。
次回に間違えないようメモしておきますね」

利用者の思い

同じ事業所の人の話なのに答えてくれないの？



個人情報に関する話や愚痴は、利用者の気持ちに寄り添いながらも具体的な返答は避けましょう。事前にかわし方の用意をしておくのもお勧めです。

うわさ話や愚痴は 上手にかわそう

かわし方例

自分のことはもちろんですが、事業所の他の職員のことでも大事なプライバシー情報です。

「住んでいるところは？」→「そんなに遠くないみたいですよ」
「結婚しているの？」→「あれ、どうだったかな」
など、いくつか答えを用意しておくと、返答しやすくなります。

利用者の思い

じっと見られると監視されている気分に……



よかれと思ってとっていた行動も、実は利用者が負担に思っているかもしれません。一声かけて適度な距離を保つなど、配慮をプラスしましょう。

利用者のペースを知り 適度な距離を保つ

声かけ例

違う場所で作業をする時など、一声かけると安心です。

「こちらで昼食の準備をしていますが、何かお手伝いが必要でしたらすぐに呼んでくださいね」

例えば返答に困った時、うまく言葉を濁せなくとも明るく正直にその理由を教えてもらった方が、利用者も「あらそうなの、ごめんなさいね」と理解できるはず。「私が事業所に怒られちゃうので、ごめんなさい」とかわしてもいいと思います。利用者とホームヘルパーさんの関係は、親しくなっても友達ではないので、節度を持ったお付き合いが大切ですよね。



プライバシー保護のために必要なこと 法令に基づいたサービスの提供

訪問介護サービスは「介護保険法」に基づき、事業所と利用者・家族との契約により提供されます。
あらためて押さえておきたいポイントをおさらいしましょう。

●介護保険法、その目的とは？

介護保険法とは、介護や支援を必要とする高齢者が、尊厳を保持し、持っている能力に応じて自立した日常生活を送ることができるよう社会全体で支え合っていくための制度です。つまり、単に生活援助をするだけではなく、利用者の自立を支援するという目的があり、それらをふまえた関わりが求められています。

●法令の役割とプライバシー保護の関係

訪問介護サービスの提供は、介護保険法や運営基準などの法令に基づいておこなわれなければなりません。これは、介護サービスを利用する側と提供する側の関係を健全に保ち、透明性のある運営を図るためにも大切なことです。コンプライアンスを徹底することが相互のプライバシーを守ることにもつながります。

チェック！

迷った時こそ、法令を見直してみよう！

訪問介護は利用者の生活空間でサービスを提供しますから、支援のためとはいえた他の私生活に立ち入ることになります。常に利用者のプライバシーや個人情報に接しているという意識を忘れないことが重要です。「利用者に頼まれた」「よかれと思って」という気持ちになることがあるかもしれません。迷った時こそ、法令や基準をしっかりと確認しましょう。

●目標の設定、利用者や家族の同意の必要性

訪問介護は、利用者ごとに訪問介護計画を作成し、目標やサービス内容をきちんと提示して利用者や家族の同意を得たのち、サービスをおこなうことが定められています。支援の方針性や関わり方、設定した目標のためにどのような支援をおこなっていくか等、ホームヘルパーとしての役割を細かく把握しておく必要があります。

ホームヘルパーがやってはいけないこと

プライバシー保護のため、やってはいけないこと・
気をつけたいことのポイントをまとめました。
あらためて確認しておきましょう。

お金や契約等に 関わること

- 金銭や物品の貸し借り
- 寄付や署名を依頼する
- 贈与や遺贈を受ける
- 宗教・投票などの勧誘やお願ひ
- 保険の勧誘、商品購入への誘導
- 買い物代行以外での金銭の預かり
など

個人情報に関わること

- 業務上、知り得た利用者の個人情報を
第三者に話す
- 住所など自分の個人情報を伝える
- 他の利用者の情報を、利用者に伝える
- 利用者に事業所や同僚の情報や悪口を言う
- 無断で写真を使用したりSNS等で
情報発信する
など

memo

実際の現場では「これはどうなのだろう」「どうすればいいのか」と対応に困る事案
多くあります。わからないことは事業所長などに必ず確認をとるようにしましょう。

業務・依頼内容に 関わること

- 個人的に日用品や食べ物などを利用者に渡す
- 手紙や贈り物を送る、受け取る
- 業務時間外に利用者宅を訪問する
- 業務に不要な写真を撮る・メモをとる
- 業務に必要な場合でも、
無許可で写真を撮る・メモをとる
- サービス提供中に自分の買い物をする
など



個人情報の漏えいには重いペナルティ 知つておきたい個人情報保護法

個人情報保護法は、個人情報の適正な取り扱いと保護を目的に制定された法律です。

2022年4月に改正された事項を中心に確認しておきましょう。

個人データの漏えい等の報告・本人への通知が 2022年4月に義務化されました

2022年4月より、個人データの漏えい等に対する個人情報保護委員会への報告が、努力義務から義務になりました。また、漏えいされた当事者本人への通知も原則義務化となり、個人の権利がさらに拡大されました。それにともない、

事業者の責務も強化され、罰則もより厳しいものになっています。とくに法人に対するペナルティは非常に重くなっています。個人情報の取り扱いにはより一層の注意が必要になりました。

万が一、情報漏えい事故が発生してしまったら

利用者の個人情報を記載した書類を紛失するなど、情報漏えいにつながる事案が発生した場合、速やかに事業所や上長に報告しましょう。万が一の事態を想定し、事業所内で対応を話し合っておくと、プライバシー保護や個人情報保護へ

の意識が高まり、漏えい予防にもつながります。個人情報保護委員会のホームページに報告の方法や仕組みが詳しく掲載されているので、一度確認してみるのもよいでしょう。

[法令に違反した場合のペナルティ（法定刑）]

個人情報保護委員会からの命令に違反した時	
個人の場合	1年以下の懲役又は100万円以下の罰金
法人の場合	1億円以下の罰金

もしも自分たちの個人情報漏えいがわかつたら、
利用者・家族はどのように対応してほしい？

正直に知らせてほしいです。個人情報が漏れてしまった場合だけではなく、失敗したり間違えたりした時も他から耳に入ることもありますので、隠さずにちゃんと報告してもらえる方が、信頼関係を保つことができると思います。



個人情報や個人データを取り扱う時の基本ルール

個人情報や個人データを取り扱う時、とくに気をつけたい3つの基本的なルールを確認しておきましょう。

勝手に人に渡さない！

例えば、近所の人から利用者のことを聞かれたとしても教えてはいけません。個人データを第三者に提供する時には、原則として本人の同意が必要です。また、第三者から提供を受ける場合は、内容や取得の経緯などを確認・記録しなければなりません。

勝手に使わない！

「保険の更新を手伝ってほしい」「通帳の記帳をしてきてほしい」など、たとえ利用者からのお願いだとしても、個人情報を勝手に使ってはいけません。また、個人情報を取り扱う場合、どのような目的で個人情報を利用するのか、具体的に明示する必要があります。

なくさない！漏らさない！

紙で管理している場合は鍵のかかる場所に保管する、データの場合はセキュリティ対策ソフトを導入するなど、情報漏えい等が生じないよう管理しましょう。利用者の情報が書き込まれたスマホやパソコン、手帳などの管理には十分気をつけましょう。



常に利用者のプライバシーや個人情報に接しているホームヘルパーは、
情報漏えいを防ぐための心構えと細心の注意が必要です。
事業所ごとに対策を立て、
しっかり取り組んでいきましょう。

- 事業所の決まりやルールがあれば確認して書いておきましょう

利用者側はどう感じている?
利用者・家族の声から考える
プライバシーの保護

研修のすすめ方 ガイド

このページは研修の参加者には
コピーして配布せず、担当者が
手元に置いてお使いください。

P.16~23を使ってプライバシー保護研修をおこなう際、一緒にページを読んで頂くだけでも
研修ができるようになっていますが、研修担当者がプラスαで話すことでも、
よりわかりやすくなるような「関連する知識」「すすめ方のヒント」などをまとめました。

はじめに確認すること

「利用者の家族目線である」ということを周知しよう

今回は“利用者家族の目線から考える”ことがテーマなので、利用者家族
である監修者の言葉を紹介し、様々な利用者がいることを理解しながら話し
合いをすすめていきます。また「自分が利用者家族の立場だったらどうだろう」
と視点を変えて客観的に考えてみることで、新しい発見が生まれるかもしれません。

P.17

問い合わせアドバイス

監修者・浅井さんの利用者家族としての思いを どう感じましたか?

まず、右記の監修者の浅井さんの利用者家族としてのプロフィールを紹介し、親近感をもってもらうこと、より理解を深めていきましょう。

利用者家族としての3つのプライバシー保護への思いから、ホームヘルパーの立場ではどう感じたか等、意見を出し合ってみるのもおすすめです。「声かけのタイミングはどうしていますか?」などの問い合わせを加えながら、自分のこととして置き換えて考えられるようにすすめていきましょう。

問い合わせ例

- ① 急いでいても丁寧な説明が必要な時、どうしていますか?
- ② どのような場合に「声かけ」をしていますか?
- ③ ホームヘルパーにおける「頼りになる人」とは、どんな人のことだと思いますか?

監修者:浅井郁子さん/

【浅井郁子さんとしてのアドバイス】

20歳で音楽大学を中退後、音楽関連会社を経て音楽ライターとして活動していましたが、40代後半の時、離れて暮らすお父様に認知症が現れたことで一旦離職し、実家に戻ってお母様とともに在宅介護に専念。お父様を看取られた後にライターに復帰し、在宅介護の経験をもとに『“介護する人のための手帳”ケアダイアリー』(若葉文庫)を出版。現在はお母様を在宅介護しながら介護・福祉ライターとして幅広く活躍されています。

家族に介護を受けているスタッフがいれば、その人の体験談や思いを聞いてみるのもいいかもしれません。

問い合わせアドバイス

ホームヘルパー目線からも考えてみよう

利用者が不安を感じている例から「同じような場面になったことはありますか?」「利用者との違いを感じた部分は?」という風に、これまでの経験を引き出しながら話し合ってみましょう。

活用例

ロールプレイング方式ですすめてみましょう

ロールプレイングとは、役割や配役を決め、想定した擬似場面でその役を演じながら、気づきやスキルを得る方法です。グループや隣同士で話し合い、発表することで他の人の考えを学び、実践力を高めることができます。

在宅介護におけるプライバシー保護では、人との関わりが必要な場面が多く、マニュアルどおりにいかないことが少なくありません。とっさの対応力を養うためにも、ロールプレイング方式で学ぶことはとても有効です。

ロールプレイングのお題例

例】利用者から

「おたくの所長さん、結婚しているの?」と聞かれた。どう答えますか?

配役:利用者・ホームヘルパー

例2 利用者家族から

「住所を教えてほしい」と言われた。

同時に利用者からも

「電話番号を教えてほしい」と言われた。
どのように対応しますか?

配役:利用者・利用者家族・ホームヘルパー

問い合わせアドバイス

「やってはいけないこと」のおさらい

ホームヘルパーが訪問介護でやってはいけないことの中から抜粋して、なぜやってはいけないのか聞いてみましょう。

利用者や利用者家族に説明するためには、理由を把握しておくことが大切になります。なぜやってはいけないのかを考え言葉にして、しっかりと記憶として残りやすくなります。

説明プラス

プライベートの情報を聞いたり教えたり、贈り物をもらったり渡したりするのは、なぜよくないのか?

住所や連絡先を教えたことで、贈り物が届いたり、家族が訪ねてきたりするケースがあります。たとえ贈った本人にそのつもりがなくても「受け取つてくれたのだから私のためにお願いね」という暗黙の契約のようなものが発生するおそれがあるの

です。また、物を贈り合ったりすると、利用者に「私は他の人と違って特別」という感情が芽生え、関係のバランスが崩れやすくなります。ちょっとした行為がトラブルにつながることもありますので、気をつけてほしいことをあらためて伝えましょう。