

事例から学ぶ

## 相談員のための

## トラブル対策

NEWS

**case** 外出レクの集合写真を掲示板に貼り出したら

Mデイサービスは、市の複合福祉拠点に入っているデイサービスです。子育て支援や障がい者支援など、様々な施設が一つの建物に同居しています。異なる業種でも職員はお互いに話をするようになり、地域の情報交換なども行います。

ある時、Mデイサービスの外出レクでお花見に行き、たくさんの写真を貼りだしたところ、利用者はみんな楽しそうに眺めていました。相談員が「他の福祉事業所でも参考になるだろうから」と集合写真を大きくプリントし氏名も表示して、複合拠点の共用廊下の掲示板に貼りました。すると、ここ通りかかった利用者Sさんの息子さん、写真を見つけて「こんなたくさん人が通るところに貼りだすな」とクレーム入れてきました。所長は「みなさん楽しそうな良い笑顔です。地域に開かれた施設なので、デイサービスの活動を広く知ってもらいたいです」と答えました。すると、息子さんは「そちらがそう出るなら、こちらも個人情報の漏洩で訴えてやるぞ」すごんで帰りました。

**Answer** 高齢者は個人情報に鷹揚だが家族は敏感な人もいる

## ■なぜ息子さんは「訴える」と言ったのか？

個人情報の取扱いについてクレームを申し立てた時に、「うちの運営方針はあなたの考え方と違うから対応できない」と頭ごなしに言われたら、誰でもカチンときます。クレームの原因はお客様がデイの個人情報の取り扱い方に対してどう感じたのかという問題であって、お客様が施設の運営方針に従う必要はありません。このように、個人情報の取り扱い方をどのように感じるかは、極めて個人的な感じ方の問題なのです。

まず、クレーム受付の基本は申立者の主張を全て聞き取ることですから、申立者の主張をすぐに否定するような発言をしてはいけません。「不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。どのような点がお気に召さなかったのでしょうか。ご意見を伺わせてください」と、お客様の考え方をじっくり聞くところからクレーム対応は始まるのです。個人情報に対する感じ方は、お客様によって個人差が大きいのが特徴で、あまり気にしない鷹揚な人と、極端に過敏な人とがいます。高齢者は鷹揚な人が多いためか、介護事業者は鈍感になってしまう傾向が強いので注意が必要です。



## ■個人情報の取り扱いルールを明確に

個人情報保護法の施行以降、介護事業者の個人情報を巡るトラブルは増加の一途をたどっています。その原因は、個人情報保護法の影響で個人情報に敏感（過敏？）なお客様が増えたことと、介護事業者側に個人情報の取り扱いルールが無いことです。本事例のように、デイサービスの利用者の写真は、デイサービス内に掲示するのが標準的なルールであり、不特定多数の人が通る廊下に掲示してはいけません。

個人情報の取り扱いルールを考える時に大切なことがあります。それは、「利用者や家族の立場ではどう感じるか？」という点に配慮が必要だということです。多くの利用者や家族の標準的な感じ方に配慮してルールを考えて、その基準よりも過敏なお客様には個別に対応するという方法を取らなくてはなりません。外出行事の写真の掲示ルールは「デイサービスの施設内の外から見えない場所に掲示する」というルールをお客様に語り、それでも掲示して欲しくないという家族がいれば、個別に対応すれば良いのです。

介護リスクマネジメント講座をYouTubeで配信中！

第1弾は「ドーナッツ誤えん裁判」

<https://youtu.be/URIJwQFQGxo>