

case オンライン面会の代わりにツイッターを利用した施設 —個人情報漏洩でクレームに—

Nさん（91歳・女性）は、認知症の症状が重い特別養護老人ホームの入所者です。昨年3月から、新型コロナ感染対策のため、月1回も面会ができなくなった娘さんは、オンライン面会を要望しましたが、職員不足で手が回らないと断られました。第3波が収束した3月初旬、娘さんは施設に面会再開の予定を尋ねました。すると、事務員から「利用者様の様子はツイッターでご覧ください」と言われ、施設名で検索して、ツイッターを見た娘さんは驚きました。Nさんが、だらしなく笑っている顔が投稿されたからです。娘さんは、すぐに施設に電話をして「母の写真をすぐに削除して」と要求し、個人情報の漏洩であるとして、市に苦情申立をしました。申立書には「認知症の母の写真が全世界に配信された」とありました。

Answer 公開を限定しないと世界中に情報が配信！！

▶ 知的なハンディがある人の個人情報

娘さんが言うとおりの、ツイッターは非公開に設定しなければ、全世界に情報が配信されてしまいます。認知症の利用者の顔写真を、公開設定でツイッターに投稿することは、個人情報の漏洩であると同時に、知的ハンディがある人のセンシティブ情報ですから、重大な人権侵害になります。

過去には、知的障害者施設のホームページに、無断で利用者の顔写真を掲載し、賠償訴訟になったことがあります。利用者の父親は「うちの子が知的障害であるという情報が、全世界に配信された」と訴えました。知的ハンディがある人の個人情報の漏洩は、健常者に比べ重大な人権侵害となるのです。また、漏洩される情報伝達が広範囲であれば、さらに人権侵害は重大になります。SNSによる広範囲の情報漏洩は、施設の広報誌に無断で写真を掲載するのとは訳が違うのです。そもそも、人の容姿を無断で撮影するだけで人権侵害になるのですから、情報を公開しなくても、この事業者の人権意識は福祉事業者失格です。



▶ 利用者の動画を家族だけに配信する方法

新型コロナ感染症対策で、面会が中止になっている期間、多くの施設ではオンライン面会や窓越し面会を行って、少しでも利用者の様子を家族に伝える努力をしています。しかし、オンライン面会は家族側に、接続機器の環境があるとは限りませんし、窓越し面会も少し非人間的です。では、利用者の様子をどのように家族に知らせたらよいのでしょうか？

ある社会福祉法人では、毎月の請求書に利用者の写真を添えた手紙を同封していましたが、新たに「ビデオレターを送る取り組み」を始めました。写真・動画の管理アプリケーション「グーグルフォト」を使って、利用者の動画を家族のパソコンや、スマートフォンに配信する方法です。パソコンやスマホを持っていれば、アプリをインストールしなくても、簡単に動画が見られるので、高齢の家族でも操作でき大変喜ばれています。タブレットやスマホで、3分間ほど利用者の動画を撮影し、施設のパソコンに取め、グーグルフォトで家族のメールアドレスにURLを送る仕組みです。取り組んでみたいという施設のみなさま向けに、配信方法の動画を作りましたのでご覧ください。