

個人情報保護・人権擁護

個人情報について

障害福祉サービスをする上で、利用者の個人情報はどうしても知ってしまう事が多くあります。逆に知っている事によって、様々なサポートをする事が可能となる場面も少なくありません。知り得た情報を第三者に漏らす事はしてはいけません。個人情報の漏洩は、勤務している会社を退社又は、転職して障害福祉サービスを行う事がなくなってからも継続しますので、十分に注意しましょう。個人情報を第三者に言わない事なんて当たり前の事だと思われるかもしれませんが、つい、ポロっと口が滑るなんて事は日常において沢山ありますので、認識した上で、更なる注意が必要となります。

●情報漏洩

SNSを利用して、深く考えず様々な情報を書き込んだり、結果としてネット上で炎上し、職場が特定される可能性もあります。個人情報が記載された書類をシュレッダーにかけず捨てたり、書類を紛失したり、間違った場所にFAXしてしまうなどのミスでも容易に漏洩してしまいます。パソコン、スマホ等の機器が、ウイルスに感染して、知らないうちに情報が盗まれる等、非常に危険です。あなたが漏らした情報や事業所から盗まれた情報で、人のプライバシーが侵害されたり、犯罪に巻き込まれたり、だまされたりして、人が傷つくことを忘れないでください。

●情報漏洩の事例

- ・ サービス記録を紛失 利用者宅から帰る途中で紛失。（サービス記録を利用者宅へ置き忘れる）
- ・ 公共の場で利用者の名前を大きな声で呼ぶ（電車内で障害名を話す）
- ・ 店員など第三者へ必要以上の病歴を説明する（周囲に聞こえる声で「糖尿病だから…」と説明）
- ・ スマホ画面を他人に見られる（地図アプリに利用者住所を登録する）
- ・ 利用者の写真をSNSへ掲載「今日も楽しく外出できました！」（本人の同意なし）

●次の場合、どう対応しますか？考えてみて下さい。

- ①ガイド中、別の利用者に会いました。 紹介してもよいでしょうか？
→利用者の許可なく紹介しますか？何のサービス中か言ってもよいでしょうか？
- ②スーパーで知人から「その人誰？何してるの？」と聞かれた。 どう答えますか？
→利用者であること、ガイド中であることを答えてもよいでしょうか？
- ③利用者宅に他の利用者の記録が入った書類を机の上に置き忘れました。 どうしますか？
→重大な個人情報漏洩につながります。事務所に報告した方がよいでしょうか？

●今日から実践する3つの約束

※必要以上の情報を持ち歩かない ※個人情報を公共の場で話さない ※迷ったらサ責に相談する

まとめ

利用者の個人情報を守ることは、利用者の尊厳を守ることにつながります。一人ひとりが「自分の行動が事業所全体の信頼につながる」という意識を持ち、日々の支援に取り組みましょう。

障害者の人権擁護

人権とは「すべての人が生まれながらに持っている大切な権利」です。

障害の有無に関係なく利用者には

【自己決定する権利 プライバシー 安全 地域で暮らす権利 社会参加する権利 差別されない権利】
があります。

●尊厳の尊重

※尊厳とはその人らしさを大切にすることです。

→利用者が「ゆっくり歩きたい」と言えば→効率より本人の希望を尊重することです。

●自己決定支援

※本人が決められることは本人に決めてもらいます。

→×「冷たい水を飲みましょう！」

○「冷たい水と温かいお茶があります。飲みますか？それとも飲まない？」

●不適切支援

※虐待ではなくても利用者が嫌な思いをする支援があります。

→【命令口調 子ども扱い 無視 急かす 勝手に決める】

●言葉遣い

※避けたい言葉 【早くして 分からないの？ 危ないからダメ そんなこと無理】

※望ましい言葉 【一緒に確認しましょう ご希望はありますか ゆっくりで大丈夫です】

●合理的配慮

※障害のある人が利用しやすいよう必要な工夫を行うことです。

→【分かりやすい説明 時間に余裕を持つ 本人に合わせた歩行速度】

●次の場合、どう対応しますか？考えてみて下さい。

④利用者が「今日は違う道で帰りたい」と言いました。時間は少しかかります。どう対応しますか？

→利用者の希望を尊重する？ ガイドの予定もあり時間オーバーになる？ 事務所に相談しますか？

⑤店員が利用者ではなくガイドだけに話しかけています。どうしますか？

→利用者を店員の前に出す？ ガイドが一歩下がって利用者に話すようにする？

⑥利用者が「今日は疲れたから帰りたい」予定はまだ残っています。どう考えますか？

→予定を切り上げて帰る？ 体調確認を行う？ 慌てずゆっくり休憩を挟みながら帰る？

まとめ

人権擁護とは、特別なことではなく、日々の支援の積み重ねです。利用者一人ひとりの意思や希望を尊重し、「その人らしい生活」を支えることが、私たちの最も重要な役割です。

個人情報・プライバシーの保護 10分



<https://qr.paps.jp/SwUJZ>

研修アンケートにお答えください



<https://qr.paps.jp/nn73N>