プライバシー保護マニュアル

１．基本的な考え方

誰もが健康で安心して生活していくことができるような社会の実現を図ること、とりわけ障害者や高齢者が住み慣れた地域や自宅で「自立と尊厳」を持てることはとても重要な課題である。

障害福祉サービスおよび介護サービスにおいては利用者の人間としての尊厳が重視され、気持ちよく生活できることはサービスの質において極めて重要な要素である。

２．プライバシー保護の取り組み

利用者情報の収集においては収集する情報は障害福祉サービスや介護サービスの計画・実施・確認に必要な事柄に限定することを個人情報に関する同意書にて利用者や家族(または法的代理人・身元保証人等)と契約を交わしている。

① 基本的な事項

利用者、家族が答えたくない事柄についての追求は注意を要する。どうしても聞かなければサービスの計画、実施に支障が生ずるというような場合は、その情報がどのように重要なのかを十分理解していただけるよう、対応しなくてはならない。

計画書作成の場面で、あるいはサービス開始のアセスメントでは、

・事業者としての情報を積極的に開示しているか(事業者概要、事業内容等)
・情報収集の目的、個人情報の利用目的を告げているか
・真に自立支援に貢献できるプランを検討しているか(ご利用者の立場にたっているか)
・行き過ぎのヒアリングはないか(個人の尊厳まで立ち入っていないか)
・最終的には自己決定ができているか 家族の合意(特にキーマンの合意)が得られているか(家族にもそれぞれ同じように人権がある)などの注意が必要である。

② 日常の対応

・事業所内での個人情報、プライバシー情報の管理をルール化、励行（保管ルール、コンピュータパスワード設定、持ち出しルール)
・日常生活における情報漏えいの厳禁(意図しないものも注意)
・家族(特に普段接していない家族)からの問い合わせに安易に答えない
・ご利用者やご家族との会話の中で、引き継いで良いもの、悪いものを意識
・記録にあたり、支援者側の一方的な思い込みや「 自分だけが理解できる暗号めいた文章」は書かない
・常に利用者への配慮が行き届いた環境づくりのため、事業所の人事責任者は職員のストレスケアにも配慮する（職員ストレスケア、悩み事のヒアリング実施)

③ これらの事項については定期的な教育を実施する。