

# 介護事業者の事故対応

## 内出血を不審に思い介助中の職員を撮影する家族

—原因究明のためであれば無断撮影は許されるか？—

### ■内出血の原因を探ろうとする娘

Mさん（83歳・女性）は左半身麻痺で要介護4の特別養護老人ホームの利用者です。看護師をしている娘さんは熱心な方で、週に2～3回は面会に来られますが、少し神経質で「もっとていねいにできないの？」と、介護職員の介助方法に注文を付けてきます。

ある時、娘さんがMさんの着替えを手伝っている時に、太腿の周辺に3つの内出血の痣（あざ）を発見しました。すぐに看護師を呼んで、「この内出血はなんで付いたの？」と聞きました。看護師は「お母様は車椅子への移乗介助が難しいので、移乗介助の時に付いた痣（あざ）ではないでしょうか」と答えました。しかし、娘さんは納得せず、スマホを取り出して、太腿に付いた3カ所の痣（あざ）を写真に撮りました。

娘さんは、施設長を呼んでスマホの画像を見せて“これは虐待ではないのか？今まで一度もこんなことはなかった。介助中に付いたアザとは思えない”と主張します。施設長は、「お母様を介助している職員の介助方法を全てチェックして報告します」と娘さんに約束し、1週間後に「介護職員の介助方法をチェックして、もっとていねいに介助するように指導した」と説明をしました。

ところが、この説明に納得しない娘さんは面会時に、介護職員の移乗介助の様子を動画で撮影し始めました。「介護職員の撮影は困ります」と施設長がお話すると、「どのようにしてアザができるのか知りたいの。そうでなければ納得できない。市に虐待通報するわよ」と施設長に訴えました。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

## 人の容姿を無断で撮影することはプライバシーの侵害である

### [事例から学ぶ対応のポイント]

#### ■どのように介助動作を説明すれば良いか？

本事例のように介助動作が問題となったような場合に、「介助動作に少し問題があったので改めた」「もっとていねいに介助するように指導した」と具体性に欠ける説明をする管理者がいます。しかし、介助動作に詳しい家族であればこのような漠然とした説明では納得できません。どのような介助動作のどのような動きが不適切でどのような問題が起きるのかを検証し、どのように改善すべきかを細部まで具体的に説明しなければなりません。

では、このように介助動作について詳しい家族に対して、どのように説明したら納得してもらえるのでしょうか？まず、介護職員同士で実際の介助動作を演じてみて、その一挙手一投足を検証する作業が必要になります。次に、その介助動作の不適切な点を洗い出して、改善策を検討します。しかし、このような介助動作を細部まで検証する作業をしても、言葉では説明し切れないため、動画で撮影して見せたり目の前で実演をして説明することが必要になります。

#### ■勝手に介護職員を撮影してはいけない

では、介助動作の不適切な点を探すために、介護職員を撮影して良いのでしょうか？人の容姿を無断で撮影する行為は肖像権の侵害であり人権侵害になる可能性があります。たとえ業務中であっても、職員にはプライバシーがあり、これを侵害することは許されませんから、本人の許可なくカメラで職員を撮影することは、「みだりにその容貌、姿態を撮影されない権利（肖像権）」の侵害に当たるかもしれません。もし職員を撮影した動画がネットなどの動画サイトなどに流出すれば、撮影を許可した施設も職員から損害賠償を請求されるかもしれません。また、実際にMさんを介助している場面を動画に撮影すれば、Mさんも動画に映ってしまいます。スマホの動画は容量が大きいので、オンラインストレージサービスを使うのが一般的になっていますが、ストレージサーバーから画像が流出する事故も増えています。娘さんには「無断で撮影した画像がサーバーから流出すれば大きな問題になりますよ」と注意を促しておきましょう。



#### 発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社  
マーケット開発部 市場開発室  
担当 堀江 TEL 03-5789-6456

#### 担当課・支社 代理店

株式会社福祉施設共済会  
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOSTビル  
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882