

事例から学ぶ 相談員のための **トラブル対策** NEWS

外出レクの集合写真を掲示板に貼り出したら

■ 個人情報漏洩で訴える！

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の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っています。

ある時、Mデイサービスで外出レクでお花見に行きました。その際、たくさんの写真を撮り、デイサービス内に貼りだしたところ、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利用者の氏名も表示して、複合拠点の共用廊下の掲示板に貼りました。すると、ここを通りかかった利用者Sさんの息子さんがこの写真を目にし「こんなにたくさんの人が通るところに貼りだすな」とクレームを申し立てました。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のです」と説明しましたが、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」と納得していただけませんでした。

個人情報の取扱いに敏感な方が増えている

■ 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、カチンとくるものでしょう。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と言えるかもしれません。まず、申立者の主張を全て聞き取るのが、クレーム受付の基本と考えると、申立者の主張をすぐに否定するような発言はふさわしくありません。「不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。どのような点がに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。個人情報の取扱いに対する感じ方は、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がいます。高齢者は鷹揚な人が多いとも言われており、ついつい、鈍感になってしまう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

個人情報に関する法律の施行以降、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を定めていない事業者が存在することにあります。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言うことです。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。

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・佐伯 TEL 03-5789-6456

監修：株式会社安全な介護 代表 山田 滋

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