

事例から学ぶ

介護事業者の事故対応

個人情報理由に介護記録の開示請求を断ったら

－開示を拒否できる正当な理由とは？－

■他の利用者の個人情報を理由に情報開示を拒否

Fさん(92歳女性)は、特別養護老人ホームのショートステイを利用しています。ある時、居室で転倒しているFさんが発見されましたが、転倒状況は不明でした。ナースがバイタルチェックや触診などを行いました。打撲した部位も発見されなかったため様子を見ることにしました。翌日面会に来た息子さんにFさんが痛みを訴えたので受診すると、大腿骨を骨折していることがわかりました。

息子さんは、翌日施設長に対して、「なぜすぐに痛みを訴えているのに放っておいたのか!」と、転倒事故の記録と、ショートステイ利用中の介護記録の写しを要求してきました。施設長は、「他の利用者の個人情報も記載されているので、写しを渡すことはできない。」と断りました。息子さんはケアマネジャーにも相談してきましたが、「他の利用者の個人情報の漏洩になるので記録の開示は無理だろう」と説明しました。しかし、息子さんは市に対して苦情申立を行い、事故記録と介護記録の開示を再度要求してきました。

介護記録の開示請求には応じなくてはならない

■運営基準で介護記録の開示が義務付け

介護事業者は利用者から介護記録など利用者本人に関する記録の開示請求があった場合、これらを開示する法的義務はあるのでしょうか?「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準」の104条の2によれば、「通所介護事業者は、通所介護を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない」とあります。



また、厚生労働省作成の「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」の第25条「本人からの求めによる保有個人データの開示」にも、同じ趣旨の規定があります。

しかし、上記の事例のように他の利用者の氏名なども記録されている介護記録を特定の利用者の開示すれば、他の利用者にとっては個人情報の漏洩になる可能性があります。では、どのような方法で介護記録を開示すれば良いのでしょうか?

■開示方法の工夫で個人情報を守る

一つの方法としては、介護記録をコピーして他の利用者の氏名を消してからこれをお渡しするという方法があります。しかし、コピーが原本と同一である保証はないと不信感を持たれる可能性もあり、コピーを渡すという方法はあまり適切とは言えません。次に、それ以外で適切と考えられる開示方法をお伝えします。まず、家族に介護記録の原本を確認いただいた上で、家族が必要とする部分をその場でコピーしてお渡しするという方法です。コピーした記録に他の利用者の個人情報の記載があり、これを家族が必要としないのであれば、その場でマスキングをします。コピーの欄外には日付印と責任者の印鑑を押して、「原本と相違ありません」と付記するとなお良いでしょう。

利用者情報の開示と個人情報の保護は、どちらを優先すべきか迷うことが度々あります。利用者の個人情報の保護は大切であり、みだりにこれを外部に漏洩してはいけませんが、記録の最も大きな意義は「事実を正確に記すこと」ですから、他の利用者の氏名も正確に記録しなければなりません。

ケアマネジャーも、記録の情報開示についての方法を知っておけば、適切なアドバイスをすることができるようでしょう。

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 森田・山口

TEL 050-3462-6444

担当課・支社 代理店