

タイトル 介護管理者に求められる様々な法制度の基礎知識

(株)福祉リスクマネジメント研究所 所長
びわこ学院大学 准教授
烏野猛

第2回 連載 —個人情報保護、労働基準法—

現在の介護現場で発生している問題への対処として、とくに介護の管理者に求められている対応策には、必然的に法的リスクが伴う要素が非常に多くあり、法令順守といった言葉では片づけられない実情にあることは、第1回目の連載でも触れたところです。

今回の連載では、「個人情報保護法」と「労働基準法」とが関係した実際の具体的な事例から、この二つの法律をめぐる分析の仕方と、問題提起を行いたいと思います。

管理者の皆さんとしては、次のような事例に対して、何がポイントであり、またこれまでの業務のなかでの知識やノウハウとどう関連づけて分析するかを考えてください。

事例

施設内ボランティアの養成講座の中で、亡くなった入所者の方の事例を取り扱った際「個人が特定できる」と受講者であるボランティアの方からクレームを受けました。当日配布された資料での記載には「Aさん 女性 認知症の87歳」といった具合に、個人が特定できないよう個人情報に配慮したつもりでしたが、取り扱った事例の内容自体がかなり具体的なケースであったため、補足として口頭での説明を加えた際、個人が容易に特定できる結果となってしまいました。このボランティア養成講座の受講者は、事例の当事者である故人の友人であり、この指摘を受けて、ご家族である遺族の方に説明とお詫びに行きました。その際、家族の方からはかなり感情的に「残っているサービス提供にかかる個人情報(故人の基本情報や介護記録等)を破棄、もしくはすべて返して欲しい」という強い要望がありました。

これは、個人情報保護という視点と関連性の深い「情報の漏洩」に関する事例ですが、「情報はすべて漏れる」というのが大前提であると考えておいて下さい。昨今の情報漏洩をめぐるトラブルでは、海上保安職員事件ばかり、アメリカ極秘情報漏洩事件ばかり、漏洩と防御のイタチゴッコ的な様相を呈しています。

これまで、介護現場に求められた「利用者の個人情報の保護」についての意味合いは、「プライバシー保護」という発想で理解され、職業倫理的もしくは理念の範囲で語られることが多かったように思います。

2005年度からはじまった個人情報保護法の実施は、これまではそれほど重要視されていなかった利用者である高齢者の「個人情報」の取り扱いについて、注意を促すきっかけにはなったと思われます。

ただ、私たちが一般的に考える、「プライバシー(個人情報)保護」についての認識と、介護現場のなかで留意しなければならない「プライバシー(個人情報)保護」とは必ずしもイコールではないという認識が必要です。介護サービスを利用する利用者の方は、認知症を患っていたり、また自らの意思を十分に表現

できない方が多いのが実情です。そして、自らを守るための情報を取得する手段や、その方法に制限のある方も当然含まれます。

つまり、私たちであれば、プライバシーの侵害があった場合、自己の名誉も含めて回復するための手段や情報を持ちえています。しかし、皆さんが日々接している高齢者の場合には、プライバシーの侵害が発生したとしても、それに対抗する能力を持ち合わせていない分、判断能力が十分にある私たちの場合のプライバシー保護とは意味合いがまったく異なるということです。

さらに認知症高齢者の場合には、それらの侵害があったことさえ自覚できない人々である場合が往々にしてありますし。

個人情報保護法とは、2005年に制定された法律ですが、その特徴を箇条書きに列記すると次の通りです。

- ・ 個人情報を収集する際には、利用目的を明確にしなければならない。
- ・ 目的以外で利用する場合には、本人の同意を得ないといけない。
- ・ 個人情報を収集する際、利用目的を通知・公表しなければならない。
- ・ 情報が漏洩しないよう対策を講じ従業員だけでなく、委託業者も監督しなければならない。
- ・ 個人の同意を得ずに第三者に情報を提供してはならない。
- ・ 本人からの求めに応じ情報を開示しなければならない。
- ・ 公開された個人情報が事実と異なる場合、訂正や削除に応じなければならない。
- ・ 個人情報の取扱いに関する苦情に対し、適切・迅速に対処しなければならない。
- ・ 主務大臣の命令に違反した場合や、報告義務に違反した場合には罰則が科せられる。
- ・ 主務大臣の命令に対する違反の場合 6月以下の懲役または30万円以下の罰金。
- ・ 報告義務違反の場合 30万円以下の罰金

しかし、この法律は、本人である個人の権利を定める法律ではなく、法人が守らなければならない義務を定めたものであり、個人情報の“不適切な取り扱い”に対して刑罰を科す仕組みはなく、制限を加える為の罰則法ではなく、権利意識向上により利用者保護という性格が濃厚な法律です。

このような特徴をもつ個人情報保護法ですが、介護現場においては、今後どのような展開が求められるのでしょうか。今後という意味においては、利用者も含めた家族の個人情報を、いかに鍵のついた書棚で情報が漏れないようにするのか、という視点ではなく、「2015年問題」や「2025年問題」と言われるように、消費者として権利主張を行う高齢者の増加に対して、彼らの自己情報の開示請求があった場合、ただちに相手方に記録物も含めた情報を開示できる体制になっているのか…、といった発想です。

つまり、“守り”の姿勢から、“攻め”への対策が迫られていると考えてください。

具体的に、介護サービスの利用という点では、介護サービスを受ける際の条件や、また受けられなかった場合の判断、利用料についての条件等で、「自己の情報を監督機関に請求する」ということが考えられます。例えば「どうして要介護認定の結果が、こんなに軽いのか?」であるとか、「なぜ、こんなにも保険料

を支払わなくてはいけないのか?」であるとか…。つまり、今後は、意思能力や、判断能力が十分にある高齢者やその家族が、パワフルな権利主張者となり、自己情報の開示を積極的に求めてくるケースが多くなるということです。

前置きが長くなりましたが、先の事例の解説です。亡くなられた方の個人情報保護に関する点ですが家族の方から当事者についての個人情報に関する諸々のものを破棄して欲しい、という訴えがあった場合、介護保険法上では死亡している利用者の場合であっても、記録の保管が義務づけられているため、破棄することはできないと思われます。

最近の個人情報に関する裁判の流れを見ても、個人(自己)情報の開示請求という視点から考えるなら、家族の方にお返しするという方が良いかと思われます。この場合の家族とは、おそらく亡くなられた利用者さんと最も密な接触のあった親族と考えてください。その際、記録やメモ等の中に、返却(開示)したことで何か不都合な点があるようでしたら、返却は時として大きなリスクにつながり、記録上の些細な表現方法から、トラブルを大きくする結果になりかねません。

この故人についての自己情報の開示につきましても、生存されている場合と同様の取扱いが必要となってきます。名誉棄損という訴えも故人に代わって、遺族に対しても当てはまりますので。さらに、個人(自己)情報の開示請求であることから、憲法21条に規定する「知る権利」にも該当するものです。ですから、どのような記録の内容であったとしても、事業所として記録を開示する法的義務があります。

つぎに、同じような個人情報保護とのからみで「守秘義務」と、労働基準法が関係した事例から考えてみましょう。

事例

介護事業所で管理者をしている者です。先日、この4月から入社が決まっていた専門学校の介護福祉士コースに所属する学生に内定の取消しを伝えました。

本人の人柄や仕事に取り組む姿勢はすこぶる良く、事業所内での実習や採用面接時の受け応えも非常にいいものがあったので内定通知を本人に対し出したのですが、その後、実習期間中の出来事や面接での問答を本人が開設しているホームページのブログでオープンにしているのを発見しました。

協議の結果、守秘義務違反にあたるとの判断で、内定の取消しを行った次第です。

何か、法的に問題があるでしょうか?

この問いかけに対して、考えられる法的視点ですが、まだ職員ではない学生が書き込んだブログの内容が、内定の取消しに該当するような内容であったか否かの判断です。

そもそも採用の内定とは法律上どのような位置にあるのかについて説明したいと思います。まず内定とは、応募者に対する法人側採用予定の通知とこれに対する応募者の承諾によって労働契約が成立します。

つまり、法人側が「うちで仕事をしてもらいたい」との願いを込めて、求人(アプローチ)活動をし、学生を含めた社員予備軍が応募(エントリー)。そして面接等を実施し、法人側が「この人に来てもらいたい」と願い出るのが内定ということです。正確には、解雇権留保付きの労働契約です。

結婚までの儀式で例えるならプロポーズです。このプロポーズにエントリーした者が納得すれば、内定の承諾となるわけです。一般的には、法人側が内定通知（必ずしも文章によるものでもなくても口頭でも可）を出すと、採用確定という考え方になります。

では、内定の取消し、つまりすでに成立した労働契約の一方向的な解約（解雇）が許される理由としては、学生の場合なら「学校を卒業できなかった場合」があてはまり、「健康診断に異常が認められた場合」、「犯罪を犯し刑事訴追されたような場合」など、法人側として採用内定当時知ることができず、また知ることが期待できないような場合であって、内定の取消しが客観的に合理性をもち、社会通念上相当として是認されるものに限られる、というのが一般的な考えとなっています。

ですが、昨今の経済事情からみて、内定の取消しもやむを得ないという状況もあり得るわけですが、その場合であったとしても、法人側として整理解雇に準ずる取扱いが必要になりますから、内定の取消しについて十分な必要性があったこと、法人側として内定取消しに回避の努力を行ったこと、取消しとなる対象者の選定が妥当であったこと、そしてこれらを含めて内定者に十分な説明と協議を行うことが求められます。

もちろん、条件付とはいえ、将来的な労働契約が結ばれているのですから、内定を受けた側としては、内定をもらった時点からの就職活動を中止するわけなので、その機会を失ったことについての賃金補償を法人側はしなくてはなりません。

現在の情報社会ですから、事例にあったブログだけではなく、ツイッターや動画発信情報 YOU TUBE（ユーチューブ）、誹謗中傷満載の2チャンネルなど、手軽な情報発信装置やそのための手段は、規制できないほど私たちの身近に、それも生活の手段として存在しています。

事業所の管理者からみれば、先の事例が、これから就職しようとする学生のみならず、現在勤務している職員が、事例と同じように情報を発信している危険性があるということです。

ですから、「情報は漏れるもの」という認識が必要であって、「隠せるもの」という発想はナンセンスな考え方です。情報が漏れることを前提としたリスクヘッジのかけ方が、個人情報保護という視点から見た介護の管理者に求められる認識といえるでしょう。

最後に、労働基準法との関係についてお話ししましょう。これまで福祉や介護といった業界においては、ボランティア精神や「自らのことより利用者、子ども、障がい者のために…」という意識から、仕事という認識ではなく、良くも悪くも個人の生活を犠牲にしてまで取り組む姿勢が業務上必然的に求められていた感が否めない部分でもありました。そのため、就業上の残業や働き方そのものについて、労働基準法を含めた各法令を遵守するといった認識よりも、「利用者のため…」という錦の旗のもと、往々にして法令を無視したような行為さえ正当化されるのが、人的サービス業である介護現場でした。

しかし、介護保険制度がスタートし 10 年以上を経て、介護現場にも一般企業並みの対応が社会から求められるようになってきている今、介護現場を預かる管理者としては、「介護は心でやるもの」「優しさと笑顔」といったキーワードだけでは不十分であることを念頭において部下の指導を行ってください。

以上