

リスクマネジメント **情報室**

アップデート情報

1. 個別相談サービス



相談事例集をアップロード！会員のみなさまから相談をQ & Aで掲載しました。日々のトラブル対応にお役立てください。

No.2 「居室に見守りカメラを設置したい」という息子さん

相談内容

ご入居者のご家族から、なかなか面会に行かれないことと、父親からスタッフからいじめにあっていないかと言われていること、家族としては本意ではないがスマホと連動したカメラを設置したいと相談がありました。自宅のペットを常時カメラでとらえて、スマホで画像が見られる「見守りカメラ」というものです。断ることができるのでしょうか？アドバイスをいただきたく、よろしくお願い致します。

アドバイス

問題点を2つに分けて考えましょう。1つは「父親が“スタッフからいじめられている”」という家族の申し出に対する対応。2つ目は、スマホ連動の遠隔カメラを居室に設置したいという申し出に対する対応です。1つ目の問題については、たとえ家族が“いじめ”の真偽を確認して欲しい、と要求していなくても、きちんと対応するべきだと思います。父親に認知症があり、全く根拠の無い主張だと家族が考えていたとしても利用者本人がそのように述べている以上、施設はきちんと真偽を調べて家族に報告した方が良いでしょう。後に「虐待の疑いがある」と通報されてからでは遅いと思います。

さて、2つ目のカメラの設置の問題ですが、“父親のいじめ発言”の問題がある以上、断ることはできないでしょう。「やましいところが無ければ撮影されても問題ないだろう」と言われたら、拒否する理由がないからです。

また、いじめ発言の問題と切り離して考えても、介護付き有料老人ホーム(個室)では、「家族が居室内をモニターしたい」と言う申し出を施設が断ることはできないと考えられます。これが特養や老健の多床室であれば、他の利用者のプライバシーの侵害になりますから、断らなくてはなりません。有料老人ホームは居室の利用権がある個室ですから他の利用者のプライバシーが問題にならないからです。また、家族が居室内をモニターすることの正当性の問題で言えば、利用者の安否を気遣って家族がスマホの遠隔操作カメラでモニターすることは、居室では当たり前になりつつありますから、これも断る正当な理由にはなりません。