

# 『福祉のコンプライアンスルール』

～より良いサービス提供のための具体的な行動指針～

平成 27 年 09 月 08 日

宮城福祉オンブズネット「エール」

副理事長・スーパーバイザー

小 湊 純 一。(社会福祉士・介護支援専門員) [jk@npojmi.com](mailto:jk@npojmi.com)

# 「福祉のコンプライアンスルール」

## I 福祉のコンプライアンスルール

### 権利侵害の背景

- 1 障がい等により自分の権利を自分で守れない。
- 2 世話をする側とされる側の上下関係がある。
- 3 生活支援の場が密室になる。
- 4 認知症・知的障害などの理解が不足している場合がある。
- 5 権利擁護・人権感覚の理解が不足している場合がある。
- 6 自分で情報を集めて選び判断することが難しい。
- 7 人には「相性」がある。
- 8 後見のシステムがまだ一般化していない。

### 1 福祉のコンプライアンスルール（法令遵守と行動規範）

福祉のコンプライアンスルールは、単なる法令の遵守と最低基準を守るためのルールではなく、高齢者・障害者の基本的人権にやさしい福祉サービスを提供する事業者とそのスタッフの行動指針として、その専門性を高めるために必要なシステムである。

しかし、システム自体も重要だが、福祉のコンプライアンスルールを作り、実施し、管理する“人”がもっとも重要である。

～自己評価が実地指導・指導監査を超える～

最低基準である運営基準に基づいてサービスを提供するのは当然の責務である。最低基準なのだから、実地指導で指摘されるのはしょうがない。しかし、よくよく考えてみると変だということがわかる。

福祉・介護のプロ、専門家は誰かというと、実地指導の事務担当者や保健師ではなく、福祉・介護の施設・事業所であり、その職員である。最低基準をクリアした上で、自分たちの理念を持ち、理念に沿った質の良いケアを提供し、自己評価することが専門性を持ったプロの仕事である。

### 2 高齢者・障害者にサービスを提供する事業者におけるコンプライアンスの展開について

未だに福祉サービスの内容は、運営基準による最低基準から脱却していない。国等の取り組んでいるような第三者評価、サービス情報開示の標準化についても、行政による指導監査・実地指導の域を出ない。最低基準や守るべき法令を乗り越え、サービス事業者自らが「個人を尊厳した良質で適切なサービス」を考えることにまだ慣れていないというのが現実である。

ただそこに勤務しているだけで専門性を持っていると錯覚している人が沢山いると感じている。施設・事業者の社会的役割、自分の職責を理解し、専門性を伸ばす努力をすることから始める必要がある。

(1) 自らのサービス基準を作る

とりあえず、運営基準からでも良い。明確な行動基準と責任において仕事をするものの良さを体験してほしい。

(2) サービス基準を公開する

「やる！」と決めたサービスを公開し、お知らせする。サービスを提供する方も、サービスを受ける方も、透明性があってわかり易い。

(3) 自己評価し、さらに良くする

自己評価は、自らの意思で行う。実施するサービスの内容を公開し、確実に実施することを約束すると、評価し易い。

計画も約束もしていない状況での評価はどのようにすれば良いのか判断に迷う。介護保険制度の満足度調査で、「概ね満足」という答えが返って来たということは、なにをしてくれるのかが分からないにも関わらず、満足していますか？と聞かれたからである。

### 3 インセンティブ、モチベーション

運営から経営へと変化し、様々な事業形態がサービスに参画することが出来るようになった今、スタッフ待遇の低下が顕著である。民間法人だけでなく、社会福祉法人に至るまで、職員の移動・退職が激しい。経営側は経験・実績より、未経験・低年齢の、安く雇用出来る人を選び、常勤（俗にいう正職員）ではなく臨時的雇用を増やしている。「辞められても換えはいくらでもいる」と考える経営者の元で、個人も全体も意識を高めるということは大変難しいことである。

(1) コンプライアンスルールは職員に優しい

理念と方向性を明確にし、行動の理由を明確にして説明できるようにし、常に話し合い考える時間を作り、責任をもって仕事をし、達成感を持ってもらうことが重要である。自己責任と満足は相反するようで、一体である。

具体的にどのようにすることが“利用者個人の尊厳”につながるのか、どのようにすると“良質”なサービスなのか、どうすることが“適切”なサービスと言えるのかが明確になる。

やるべきケア，方法，考え方，自分の責任が理解できると，充実した仕事ができる。

具体性の無い管理者の“叱咤激励”の言葉を集めたので，一部紹介する。

- ① 頑張りなさい。きちんと対応しなさい。
- ② 信頼されるような職員になりなさい。
- ③ 福祉施設職員としての自覚を持ちなさい。
- ④ 責任のある仕事をしなさい。
- ⑤ 何かあったら誰が責任をとると思ってるの。
- ⑥ 事故を起こさないようにしなさい。
- ⑦ 苦情が出ないようにしなさい。
- ⑧ 評判が良くなるようにしなさい。
- ⑨ リスク管理をしなさい。

よく聞く言葉だが，抽象的で，どのように行動すれば良いのか判断できず，不安が増すだけである。

#### (2) コンプライアンスルールは事業所の信頼に貢献する

利用者個人の尊厳，良質で適切なサービスが具体化され，スタッフ個人の努力により実施され，施設や事業所の社会的信頼が得られるようになるということは，利用者を含めたすべてに満足を与える。

## 4 コンプライアンスルール策定

### (1) コンプライアンスルールの構成

- ① 経営方針
- ② 法令の遵守
- ③ 経営者・管理者の役割
- ④ 職員の役割
- ⑤ 公益通報の方法（参考1）
- ⑥ 会計経理の方法
- ⑦ プライバシー保護
- ⑧ 事故への対応
- ⑨ 苦情への対応
- ⑩ 専門的ケアの内容
- ⑪ 自己評価の方法
- ⑫ 情報開示の方法
- ⑬ 実行のための方法

### (2) コンプライアンスルールの導入

当初からすべてにわたって策定されるのが望ましいが，現実的には的をしぼって段

階的に作成することになるだろう。その例を整理して記載した。

- ① 法令遵守型  
関係法令・通知に基づいたもの。
- ② 理念実行型  
ア 法人や施設の経営理念を具体的に実行するもの。  
イ 関係法令の上位理念を具体化するもの。
- ③ 運営基準プラス $\alpha$ 型  
最低基準である運営基準に基づくサービスに、事業所独自のサービスを上乘せするもの。
- ④ 専門性追求型  
福祉・介護の専門性の高いサービスを提供するもの。
- ⑤ 対象限定型  
経営者、管理者、職員等が、誰に対してどうするかを定めるもの。

## 5 実施に向けて

- (1) コンプライアンスルール策定の方法
  - ① 話し合いと合意の上で定めること
  - ② 具体的であること
  - ③ 実行可能な内容であること
- (2) スーパーバイザーの役割
  - ① 明確な経営理念を持っていること
  - ② 法令と職責を十分理解していること
  - ③ 考えることを支援すること
- (3) コンプラ管理者
  - ① 法令と職責を十分理解していること
  - ② コンプライアンスルール策定の経緯を理解していること
  - ③ 行動、言動、考えを否定しないこと
- (4) 公益通報先
  - ① 中立性、公平性及び秘密が保たれるところを見つけること。

～参考～

高齢者・障害者の権利擁護実務シリーズ②

「高齢者・障害者の権利擁護とコンプライアンス」

高野範城，荒中，小湊純一／著 あけび書房

## Ⅱ 福祉施設・事業所ごとのケアの方針によってサービスが違ってくる

### 1 接遇・権利擁護

### 2 社会参加

### 3 医療・看護

### 4 リハビリ

(1) 機能訓練

(2) 生活リハビリ

### 5 介護

(1) 入浴

(2) 移動

(3) 食事

(4) 排泄

(5) 更衣

(6) 移乗

(7) 整容

(8) IADL

### 6 認知症ケア

### 7 生活相談支援

### 8 食生活

### 9 レクリエーション

### 10 安全

### 11 その他

### Ⅲ 最低基準（法令）

#### **社会福祉法**

##### **（福祉サービスの基本的理念）**

第三条 福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない。

##### **（地域福祉の推進）**

第四条 地域住民、社会福祉を目的とする事業を経営する者及び社会福祉に関する活動を行う者は、相互に協力し、福祉サービスを必要とする地域住民が地域社会を構成する一員として日常生活を営み、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が与えられるように、地域福祉の推進に努めなければならない。

##### **（福祉サービスの提供の原則）**

第五条 社会福祉を目的とする事業を経営する者は、その提供する多様な福祉サービスについて、利用者の意向を十分に尊重し、かつ、保健医療サービスその他の関連するサービスとの有機的な連携を図るよう創意工夫を行いつつ、これを総合的に提供することができるようにその事業の実施に努めなければならない。

#### **介護保険法**

##### **（目的）**

第一条 この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うため、国民の共同連帯の理念に基づき介護保険制度を設け、その行う保険給付等に関して必要な事項を定め、もって国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。

##### **（介護保険）**

第二条 介護保険は、被保険者の要介護状態又は要支援状態に関し、必要な保険給付を行うものとする。

2 前項の保険給付は、要介護状態又は要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう行われるとともに、医療との連携に十分配慮して行われなければならない。

3 第一項の保険給付は、被保険者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、被保険者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者又

は施設から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われなければならない。

- 4 第一項の保険給付の内容及び水準は、被保険者が要介護状態となった場合においても、可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮されなければならない。

## 指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（抜粋）

### （介護）

第十三条 介護は、入所者の自立の支援及び日常生活の充実に資するよう、入所者の心身の状況に応じて、適切な技術をもって行われなければならない。

- 2 指定介護老人福祉施設は、一週間に二回以上、適切な方法により、入所者を入浴させ、又は清しきししなければならない。
- 3 指定介護老人福祉施設は、入所者に対し、その心身の状況に応じて、適切な方法により、排せつの自立について必要な援助を行わなければならない。
- 4 指定介護老人福祉施設は、おむつを使用せざるを得ない入所者のおむつを適切に取り替えなければならない。
- 5 指定介護老人福祉施設は、褥瘡じよくそうが発生しないよう適切な介護を行うとともに、その発生を予防するための体制を整備しなければならない。
- 6 指定介護老人福祉施設は、入所者に対し、前各項に規定するもののほか、離床、着替え、整容等の介護を適切に行わなければならない。
- 7 指定介護老人福祉施設は、常時一人以上の常勤の介護職員を介護に従事させなければならない。
- 8 指定介護老人福祉施設は、入所者に対し、その負担により、当該指定介護老人福祉施設の従業者以外の者による介護を受けさせてはならない。

### （食事）

第十四条 指定介護老人福祉施設は、栄養並びに入所者の心身の状況及び嗜好を考慮した食事を、適切な時間に提供しなければならない。

- 2 指定介護老人福祉施設は、入所者が可能な限り離床して、食堂で食事を摂ることを支援しなければならない。

### （相談及び援助）

第十五条 指定介護老人福祉施設は、常に入所者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、入所者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行わなければならない。

### （社会生活上の便宜の提供等）

第十六条 指定介護老人福祉施設は、教養娯楽設備等を備えるほか、適宜入所者のためのレクリエーション行事を行わなければならない。

- 2 指定介護老人福祉施設は、入所者が日常生活を営むのに必要な行政機関等に対する手続について、その者又はその家族において行うことが困難である場合は、その者の同意を得て、代わって行わなければならない。
- 3 指定介護老人福祉施設は、常に入所者の家族との連携を図るとともに、入所者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めなければならない。
- 4 指定介護老人福祉施設は、入所者の外出の機会を確保するよう努めなければならない。

#### **(機能訓練)**

第十七条 指定介護老人福祉施設は、入所者に対し、その心身の状況等に応じて、日常生活を営むのに必要な機能を改善し、又はその減退を防止するための訓練を行わなければならない。

#### **(健康管理)**

第十八条 指定介護老人福祉施設の医師又は看護職員は、常に入所者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置を採らなければならない。

### **通所介護（抜粋）**

#### **(基本方針)**

第九十二条 指定居宅サービスに該当する通所介護(以下「指定通所介護」という。)の事業は、要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るものでなければならない。

#### **(指定通所介護の具体的取扱方針)**

第九十八条 指定通所介護の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- 一 指定通所介護の提供に当たっては、次条第一項に規定する通所介護計画に基づき、利用者の機能訓練及びその者が日常生活を営むことができるよう必要な援助を行う。
- 二 通所介護従業者は、指定通所介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
- 三 指定通所介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
- 四 指定通所介護は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、相談援助等の生活指導、機能訓練その他必要なサービスを利用者の希望に添って適切に提供する。特に、認知症(法第八条第十六項に規定する認知症をいう。以下同じ。)である要介護者に対しては、必要に応じ、その特性に対応したサービスの提供ができる体制を整える。

## 訪問介護運営基準（抜粋）

### （基本方針）

第四条 指定居宅サービスに該当する訪問介護の事業は、要介護状態等となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものでなければならない。

### （提供拒否の禁止）

第九条 指定訪問介護事業者は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒んではならない。  
（心身の状況等の把握）

第十三条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。

### （指定訪問介護の基本取扱方針）

第二十二條 指定訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行われなければならない。

2 指定訪問介護事業者は、自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

### （指定訪問介護の具体的取扱方針）

第二十三條 訪問介護員等の行う指定訪問介護の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- 一 指定訪問介護の提供に当たっては、次条第一項に規定する訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。
- 二 指定訪問介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
- 三 指定訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
- 四 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。

### （秘密保持等）

第三十三條 指定訪問介護事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

## **障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律**

### **(基本理念)**

第一条の二 障害者及び障害児が日常生活又は社会生活を営むための支援は、全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現するため、全ての障害者及び障害児が可能な限りその身近な場所において必要な日常生活又は社会生活を営むための支援を受けられることにより社会参加の機会が確保されること及びどこで誰と生活するかについての選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられないこと並びに障害者及び障害児にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの除去に資することを旨として、総合的かつ計画的に行わなければならない。

### **障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準**

#### **(指定障害者支援施設等の一般原則)**

第三条 指定障害者支援施設等は、利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえた計画(以下「個別支援計画」という。)を作成し、これに基づき利用者に対して施設障害福祉サービスを提供するとともに、その効果について継続的な評価を実施することその他の措置を講ずることにより利用者に対して適切かつ効果的に施設障害福祉サービスを提供しなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者の立場に立った施設障害福祉サービスの提供に努めなければならない。

3 指定障害者支援施設等は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めなければならない。

#### **(心身の状況等の把握)**

第十四条 指定障害者支援施設等は、施設障害福祉サービスの提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。

#### **(施設障害福祉サービスの取扱方針)**

第二十二条 指定障害者支援施設等は、次条第一項に規定する施設障害福祉サービス計画に基づき、利用者の心身の状況等に応じて、その者の支援を適切に行うとともに、施設障害福祉サービスの提供が漫然かつ画一的なものとならないよう配慮しなければならない。

い。

- 2 指定障害者支援施設等の従業者は、施設障害福祉サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、支援上必要な事項について、理解しやすいように説明を行わなければならない。
- 3 指定障害者支援施設等は、その提供する施設障害福祉サービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

#### **(施設障害福祉サービス計画の作成等)**

第二十三条 指定障害者支援施設等の管理者は、サービス管理責任者に施設障害福祉サービスに係る個別支援計画(以下「施設障害福祉サービス計画」という。)の作成に関する業務を担当させるものとする。

- 2 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて利用者の希望する生活及び課題等の把握(以下「アセスメント」という。)を行い、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上での適切な支援内容の検討をしなければならない。
- 3 アセスメントに当たっては、利用者に面接して行わなければならない。この場合において、サービス管理責任者は、面接の趣旨を利用者に対して十分に説明し、理解を得なければならない。
- 4 サービス管理責任者は、アセスメント及び支援内容の検討結果に基づき、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な支援の方針、生活全般の質を向上させるための課題、施設障害福祉サービスごとの目標及びその達成時期、施設障害福祉サービスを提供する上での留意事項等を記載した施設障害福祉サービス計画の原案を作成しなければならない。この場合において、当該指定障害者支援施設等が提供する施設障害福祉サービス以外の保健医療サービス又はその他の福祉サービス等との連携も含めて施設障害福祉サービス計画の原案に位置付けるように努めなければならない。
- 5 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画の作成に係る会議(利用者に対する施設障害福祉サービス等の提供に当たる担当者等を招集して行う会議をいう。)を開催し、前項に規定する施設障害福祉サービス計画の原案の内容について意見を求めるものとする。
- 6 サービス管理責任者は、第四項に規定する施設障害福祉サービス計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得なければならない。
- 7 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画を作成した際には、当該施設障害福祉サービス計画を利用者に交付しなければならない。
- 8 サービス管理責任者は、施設障害福祉サービス計画の作成後、施設障害福祉サービス計画の実施状況の把握(利用者についての継続的なアセスメントを含む。以下「モニタリ

ング」という。)を行うとともに、少なくとも六月に一回以上(自立訓練(機能訓練)、自立訓練(生活訓練)又は就労移行支援を提供する場合には、少なくとも三月に一回以上)、施設障害福祉サービス計画の見直しを行い、必要に応じて、施設障害福祉サービス計画の変更を行うものとする。

9 サービス管理責任者は、モニタリングに当たっては、利用者及びその家族等との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行わなければならない。

- 一 定期的に利用者に面接すること。
- 二 定期的にモニタリングの結果を記録すること。

10 第二項から第七項までの規定は、第八項に規定する施設障害福祉サービス計画の変更について準用する。

#### (相談等)

第二十五条 指定障害者支援施設等は、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行わなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、利用者が、当該指定障害者支援施設等以外において生活介護、自立訓練(機能訓練)、自立訓練(生活訓練)、就労移行支援、就労継続支援A型(規則第六条の十第一号に規定する就労継続支援A型をいう。以下同じ。)又は就労継続支援B型の利用を希望する場合には、他の指定障害福祉サービス事業者等との利用調整等必要な支援を実施しなければならない。

#### (介護)

第二十六条 介護は、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって行われなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、施設入所支援の提供に当たっては、適切な方法により、利用者を入浴させ、又は清しきししなければならない。

3 指定障害者支援施設等は、生活介護又は施設入所支援の提供に当たっては、利用者の心身の状況に応じ、適切な方法により、排せつの自立について必要な援助を行わなければならない。

4 指定障害者支援施設等は、生活介護又は施設入所支援の提供に当たっては、おむつを使用せざるを得ない利用者のおむつを適切に取り替えなければならない。

5 指定障害者支援施設等は、生活介護又は施設入所支援の提供に当たっては、利用者に対し、離床、着替え、整容等の介護その他日常生活上必要な支援を適切に行わなければならない。

6 指定障害者支援施設等は、常時一人以上の従業者を介護に従事させなければならない。

7 指定障害者支援施設等は、その利用者に対して、利用者の負担により、当該指定障害

者支援施設等の従業者以外の者による介護を受けさせてはならない。

#### **(訓練)**

第二十七条 指定障害者支援施設等は、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって訓練を行わなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、自立訓練(機能訓練)、自立訓練(生活訓練)、就労移行支援又は就労継続支援B型の提供に当たっては、利用者に対し、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の心身の特性に応じた必要な訓練を行わなければならない。

3 指定障害者支援施設等は、常時一人以上の従業者を訓練に従事させなければならない。

4 指定障害者支援施設等は、その利用者に対して、利用者の負担により、当該指定障害者支援施設等の従業者以外の者による訓練を受けさせてはならない。

#### **(身体拘束等の禁止)**

第四十八条 指定障害者支援施設等は、施設障害福祉サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という。)を行ってはならない。

2 指定障害者支援施設等は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録しなければならない。

#### **(秘密保持等)**

第四十九条 指定障害者支援施設等の従業者及び管理者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2 指定障害者支援施設等は、従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じなければならない。

3 指定障害者支援施設等は、他の指定障害福祉サービス事業者等に対して、利用者又はその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により当該利用者又はその家族の同意を得ておかななければならない。

## 参考資料① コンプライアンスルールの例 ～接遇～

### 社会福祉法

(福祉サービスの基本的理念)

第三条 福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない。

上記、社会福祉法の「福祉サービスの基本的理念」に基づき、利用者一人ひとりを“個人として尊厳”するため、次のとおり対応します。

- 1 呼ばれれば反応し、できるだけすぐに対応します。
- 2 聞かれれば、わかるように答えます。
- 3 呼ばれたい名前呼びます。
- 4 普通に丁寧な言葉で話します。
- 5 経過・結果を報告します。
- 6 普通に見ていて気づきます。
- 7 「いいですよ」と言います。
- 8 明るく挨拶します。
- 9 こざれいにします。

私たちの姿勢で最も重要なことは、「相手のことを理解しようと努力すること」です。その想いは必ず通じるし、私たちにとって最も大切な「利用者からの信頼」につながります。

- 1 呼ばれれば反応し、できるだけすぐに対応します。

(1) 呼ばれたら返事をする。

呼んだ時、すぐに反応してもらえると、聞いてもらっている、関心を持ってもらっていると感じることができます。逆に、何の反応もなければ、聞こえているのだろうか、聞こえていないのだろうか、自分のことを見てくれていないのではないだろうかという不安な気持ちになります。

また、待っているということはとても長く感じるものです。できるだけすぐに対応してあげられることが、その人にとってはとても嬉しいことであり、満足できることだと思います。

でも、どうしてもすぐに対応できない場合もあると思います。その時には、すぐに

できないからといって知らん振りするのではなく、返事をしてそのことを説明できればその人も“自分のことをわかってくれているんだ”“気にかけてくれているんだ”という気持ちになれるのではないのでしょうか。

(2) 側に行って話を聞く。

他の方を向いていたり、遠くの方で返事だけされても、聞いてもらっているという感覚にはなりません。側で顔を見て話してもらえれば、聞いてもらっていることが伝わり安心でき、話したいという気持ちになります。

(3) 話をされたら「そうですか」と聞く。

その人の想いをそのまま受け入れるということです。もし「痛い」と訴えた時「そんなに痛いはずないでしょ」などと否定されればいい気分にはなりません。そのまま受け入れて、話を聞くことが大切です。

(4) すぐに対応できない時も、理由を説明して理解してもらえたか確認する。

説明なしにただ待たされれば、“伝わっているのだろうか・・・”，“わかっているけど対応してもらえないのだろうか・・・”という不安な気持ちで待たなければなりません。同じ待つにしても、説明をしてもらえれば、自分のことをわかっているという安心感が持てます。『不安』と『安心』では大きな違いです。

(5) . . . . .

2 聞かれれば、わかるように答えます。

(1) スタッフ全員がその人の状況を把握している。

スタッフみんなが、常にその人の状況をわかるようにして、スタッフ誰に聞いてもすぐに答えられる状況にします。すぐに答えられるということは、その人に対していつも気配りしているということです。

(2) . . . . .

## 参考資料② 知らず知らずに権利侵害の事例

とある入居施設（氏名，名称はすべて仮名です。）

～その１～

登場人物：利用者佐藤さんに会いに来た安田さん（知人）と，職員A

あらすじ：認知症のある佐藤さんに，知り合いの安田さんが面会に来ました。

職員Aに，面会に来た事を告げ，佐藤さんがどちらにいるか尋ねます。

安田さん：「こんにちは。」

職員A：「こんにちは，面会ですか？」

安田さん：「はい。佐藤さんに会いに来たのですがお部屋はどちらでしょうか？」

職員A：「佐藤さまですね。さっきまでそのあたりに・・・」（と，ホールを見渡すが姿が見えない。）

職員A：「佐藤さまはその先のトイレあたりを徘徊されていると思います。」

\*言葉の虐待，マニュアル，放置，理解不足

～その２～

登場人物：職員Bと認知症のある利用者日下さん

あらすじ：施設では身体拘束廃止に向けて検討中

日下さんは，アルツハイマー病があり，理解力・判断力が著しく低下してきています。さらに，嚥下性肺炎で寝込んでから足腰が弱くなり，一人で歩くことが難しくなりました。しかし，自分では歩けると思っているため，車椅子に座っていてもすぐ立ち上がろうとします。説明しても話が伝わらず，職員は，転ばないように見守りするのが大変になってきました。そんなある日のこと・・・

職員B：「日下さん危ないから立たないでください。座ってっば一，ほんとにも一い  
いかげんにしてください！」（と肩を手で押さえて座らせています。）

日下さん：「何でしょう！いったい・・・」（と，ぶつぶつ言いながら，また何度も，立ち上がろうとします。）

職員B：「日下さん，日下さん！座っていてくださいと何回言えばわかるんですか！」（と，声を荒げています。）

\*言葉の虐待，抑制，理解不足

参考資料③ コンプライアンスルールの例 ～心得～

〇〇〇〇 主任職員の心得

- 1 偉そうでない
- 2 人の話しを良く聞く
- 3 昔のやり方にこだわらない
- 4 自分の都合でものを考えない
- 5 勉強している
- 6 安心して任せられる
- 7 理由が説明できる

## 参考資料④

### 〇〇〇〇 職員の心得

#### 1 あいさつ

(1) 明るく挨拶をします。

声はあまり小さすぎず、大きすぎない位の大きさを、相手に感じよく受け入れてもらえるように明るく挨拶します。

(2) いつも挨拶をします。

人に会ったら、いつでもはっきりと挨拶をします。その日やその時の気分によって、挨拶をしたり、しなかったり・・・ということのないように、いつでも同じようにします。

(3) 気づいたらすぐに挨拶をします。

人に会った時は、相手が言う前からではなく、相手より先に挨拶をするように心がけます。先に挨拶されると気分がいいものです。

(4) その人の目をみて挨拶をします。

相手の目を見て挨拶をするように心がけます。目を合わせないで挨拶されても誰に對して挨拶しているのかわかりません。相手に伝わるように挨拶をします。

(5) 立ち止まって挨拶をします。

職員同士ではそこまで余裕はないと思いますが、利用者さんの家族や来客の場合は立ち止まって挨拶するくらいの余裕を持ちます。

\* あいさつの例

- ・ 浅羽「おはようございます」
- ・ 日中は「こんにちは」
- ・ 夜は「こんばんは」
- ・ 日中、職員同士では「お疲れ様です」
- ・ 帰る時は「お疲れ様でした」
- ・ 利用者さんには「〇〇さん、(挨拶)」
- ・ 来客・面会者が帰る時は「ありがとうございました」
- ・ 居室に入る時は、ノックをして「〇〇さん。〇〇です。入っていいですか？」で、了解を得てから。

#### 2 言葉づかい

(1) はっきりと話します。

歯切れよくはっきりと発音し、あまり大きすぎず、小さすぎない適当な大きさの声で話します。

(2) 丁寧に話します。

相手を敬う気持ちを持ち、普通の敬語を使います。友達言葉にならないように注意します。

また、小さい子どもと話すような言葉遣いをしません。

\*不適切な例

・散歩に行こう！。ご飯だよー。どこが痛いの一。

(3) わかりやすく話します。

専門用語ではなく、誰にでもわかりやすい普通の言葉で話します。

・ADL→日常生活の動作（入浴・排泄・食事・着脱・整容・移動）

・側臥位，仰臥位→横向き，仰向け

(4) 気にするようなことを口にしません。

言われると不快なこと，気になることを口にしないように気をつけます。いくら丁寧な言葉で話してもダメです。

\*不適切な例

・顔色が悪いですよ。太っているから歩くのが大変なんですよ。重いから介助が大変です。最近急に痩せて，悪い病気じゃないでしょうね。食べるのが遅いですね。臭いですね。やる気がないですからね。・・・

(5) 誰にでも〇〇さんと呼びます。

利用者さんに対しても，職員同士（上司，部下，年齢，経験年数に関係なく）でもすべて「〇〇さん」と，普通に丁寧に名前を呼び，名前を言います。

〇〇ちゃんとも，〇〇様とも言いません。

### 3 身だしなみ

(1) 清潔にします。

清潔にするということは，相手に良い印象を持たれるだけでなく，感染症予防のためにも重要なことです。常に清潔な状態を心がけます。

・爪は短く切る。

・服が汚れたら交換する。

・介護の都度手を洗う。

(2) 印象に気をつけます。

髪を整え，アクセサリーや髪の色などが派手にならないようにします。いつも清潔にし，誰からみても好感を持たれるように気をつけます。

- ・長い髪は結ぶ。
- ・髪の色は黒を基本とし、派手にならないようにする。
- ・化粧は控えめにする。
- ・服装を整える。
- ・香水やアクセサリは控える。
- ・無精ひげははやさない。

#### 4 整理整頓

##### (1) いつもきれいにします。

汚れやほこりのないように気を配り、汚れたところを見つけたらすぐにきれいにします。気持ちよく暮らせるように、常に意識し、気づき、行動します。

- ・ごみが落ちていない。
- ・ほこりがない。
- ・水滴が落ちていない。
- ・汚れたままになっていない。

##### (2) 常に整えます。

周りに不必要な物や障害になるような物を置かないように配慮し、乱雑にならないように気を配り、整えます。

- ・必要な物、不必要な物を整理する。
- ・使った後は、元の場所に片付ける。
- ・何がどこにあるのか誰がみてもわかるようにする。

##### (3) 気配りをします。

過度にならず、ちょっとした気配りをこころがけます。

- ・花や小物・装飾品など、利用者さんの好みの飾り付けをする。
- ・むやみに飾り過ぎない。

職員一人ひとりが“○○○○の顔”です

常に考えて仕事をしましょう

具体的で実行可能なルール（行動の基準）を作ります。

良質なサービスが実際に提供できると、スタッフ一人の責任感、満足感が得られるだけでなく、施設及び施設職員として最も重要な、利用者や家族からの信頼を得ることにつながります。

～テーマ～

- 1 接遇
- 2 社会参加・就労支援
- 3 医療・看護
- 4 リハビリ（①機能訓練 ②生活リハビリ）
- 5 介護（①入浴 ②移動 ③食事 ④排泄 ⑤更衣 ⑥移乗 ⑦整容 ⑧ I A D L  
⑨その他
- 6 認知症ケア
- 7 生活相談支援
- 8 食生活
- 9 レクリエーション
- 10 安全

～行動指針（対応のルール）～

～具体的な実施方法～