

「福祉のコンプライアンスルールを作る」

社会福祉士 小湊 純一。

www.npojmi.com jk@npjmi.com

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、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 α 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) I A D L

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 アセスメント・ケアプラン（施設介護支援）

ケアプランの2表を見てください。

生活全般の解決すべき課題（ニーズ）があります。

①「歩けるようになりたい。」となっていたとします。

ケアプランに基づいて実際にケアをする介護スタッフや、見る立場の人（介護保険に詳しい家族でもいいです。）から、なぜ、「歩けるようになりたい。」という課題になったのですか？と質問されました。

あなたは、どのように説明しますか？

「リハビリテーションに力を入れているから。」「本人が歩きたいと言っているから。」・・・では説明になりませんね。

3週間前、転んで膝を痛めたために安静にしていました。安静にして寝て過ごしていたら、歩けなくなり、立っているのがやっとになってしまいました。痛みも取れたし、主治医の先生からも身体を動かして大丈夫と言われました。本人も、また元のように歩けるようになりたいという希望だったため、改善の可能性が高いと判断しました。本人の言葉を借りて「歩けるようになりたい」としました。

説明の後、「では、そのことが確認できる、アセスメントの結果を見せてください。」と言われました。

対応はOKですか？

②「おむつを外したい。」となっていました。

「おむつを外したい。」と課題設定したということは、おむつを使用しなくても排泄できるはずだと判断したのですか？ それはアセスメント記録のどこを見ればわかりますか？ と聞かれました。

対応はOKですか？

1 課題分析で収集すべき標準項目

- ① ケアアセスメントは介護支援専門員の個人的な考え方や手法のみによって行われてはならない。
- ② アセスメント方式については、この「標準課題分析項目」を具備することをもって通知に代える。

課題分析(アセスメント)に関する項目		
No.	基準項目名	項目の主な内容(例)
10	健康状態	利用者の健康状態(既往症、主傷病、症状、痛み等)について記載する項目
11	ADL	ADL(寝返り、起き上がり、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等)に関する項目
12	IADL	IADL(調理、掃除、買い物、金銭管理、服薬状況等)に関する項目
13	認知	日常の意思決定を行うための認知能力の程度に関する項目
14	コミュニケーション能力	意思の伝達、視力、聴力等のコミュニケーションに関する項目
15	社会とのかかわり	社会との関わり(社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等)に関する項目
16	排尿・排便	失禁の状況・排尿排泄後の後始末、コントロール方法や頻度などに関する項目
17	褥瘡・皮膚の状態	褥瘡の程度、皮膚の清潔状況等に関する項目
18	口腔衛生	歯・口腔内の状態や口腔衛生に関する項目
19	食事摂取	食事摂取(栄養、食事回数、水分量等)に関する項目
20	問題行動	問題行動(暴言暴行、徘徊、介護の抵抗、収集癖、火の不始末、不潔行為、異食行動等)に関する項目
21	介護力	利用者の介護力(介護者の有無、介護者の介護意思、介護負担、主な介護者に関する情報等)に関する項目
22	住環境	住宅改修の必要性、危険箇所等の現在の住環境について記載する項目
23	特別な状況	特別な状況(虐待、ターミナルケア等)に関する項目

参考資料① コンプライアンスルールの例 ～待遇～

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る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もら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。座ってってばー、ほんとにもー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～

○○○○ 主任職員の心得

1 偉そうでない

2 人の話を良く聞く

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きで、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

- ・朝は「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ね。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。
- ・香水やアクセサリーは控える。
- ・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

どのようにすると相手に好印象を持たれるか

常に考えて仕事をしましょう

(参考) 運営基準

1 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。

(参考) ガイドライン

大河原町ケアマネジャー連絡会 災害対策ガイドライン

～災害対応指針～

ケアマネジャーは、利用者の安否確認と生活支援をおこないます。

- 1) 安全に行動します。
- 2) 担当する利用者を優先します。
- 3) 災害の重大さを踏まえ、考えて判断して行動します。

※ここでの災害とは、建物の損壊、ライフラインの停止等、生活に重大な影響を及ぼす災害のことです。

平常時の災害対策

災害時の対応に向けた事業所の体制整備と利用者及び関係機関等と災害時の対応の確認を行っておきましょう。

- ① 利用者台帳等を作成し、例えば医療機器使用者、一人暮らし等対応の優先を決めて、安否確認や非常時に対応しやすいように整理しておきましょう。
- ② 大河原町の防災体制（防災マップ）について確認しておきましょう。

災害時の対応

災害発生時には、自分の身の回りの安全を確認したら、担当する利用者の安全確保を最優先に対応しましょう。施設の場合も同様に利用者の安全確保を最優先に対応しましょう。

確認内容については、被災状況（生存、身体状況、生活環境等）、被災後においても自宅・避難先での生活が可能かなどを把握し、サービスの調整および必要に応じて行政等へ報告し連携を図りましょう。

● 地震等に伴うライフラインの停止について

災害によって断水や停電などライフラインが長期に機能しなくなると、利用者の生活に支障が出る可能性があります。

支障が出ると予測される利用者については、事前に本人・家族や事業者等と対応や支援方法を決めておきましょう。

断水によって想定されること

- ・飲料水の不足。
- ・入浴等、保清ができなくなる。
- ・汚物の処理ができなくなる。 など。

停電によって想定されること

- ・通信機器が使用できなくなる。
- ・エアマットや吸引器など、電源を要する医療・福祉機器が使用できなくなる。 など。

※ 状況によって対応の優先を変更して行動しなければならない場合が考えられます。落ち着いて行動しましょう。

災害発生後の対応

災害時の対応を行った上で、余力があれば地域包括支援センターと協働して要介護高齢者の支援を行いましょう。

平成 23 年度 大河原町ケアマネジャー連絡会 災害対策委員会

2011/10/06 山形県社協研修 小湊 純一。

施設ケアのコンプライアンスルールを作ってみます。

平成23年10月06日

施設名		氏名	
-----	--	----	--

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
- 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 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～