

くろかわ福祉会 特別養護老人ホームりんどう・グループホーム黒川  
職員倫理要領及び具体的行動規範指針

**第1条 個人の尊厳を尊重する**

私たち、くろかわ福祉会の職員は、全ての人々の基本的人権を積極的に擁護し、利用者一人ひとりをかけがえのない大切な存在として尊重します。また、いかなる人権侵害も許さず、毅然と対応します。

**【具体的行動規範】**

- \*利用者の方々を私たちの人生の先輩として敬い、笑顔で尊敬語・思いやりを持って接します。
- \*「ちょっと待って・後で」という言葉だけで待たせたりしません。
- \*利用者の方々に対し、命令的・威圧的な態度や言動は絶対にしません。
- \*暴力や虐待は絶対に行いません。また、職員間において人権を無視するような行為や言動が見られた時は、隠すことなく公表し、職員の質の向上を目指します。
- \*利用者の方々のことは「～さん・～様」を基本とした呼び方や記録をします。
- \*利用者の得意とすることなど優れている点に注目し、その方に適した援助方針を検討し、実践に繋げていきます。
- \*利用者は、視力・聴力・言葉が不自由になりがちです。そのため利用者が必要とする情報やくろかわ福祉会の事業内容、行事・地域の催しもの等について積極的にお知らせいたします。
- \*会話は、気長に落ち着いて、心から語りかけ、相手の気持ちに寄り添って行います。
- \*身体拘束や抑制は、縛ることや虐待と認識し、全力で防止します。また、利用者やご家族の希望を尊重し、対応を検討しながら、共に身体拘束についての認識を深めていきます。

**第2条 利用者の生活支援**

私たち、くろかわ福祉会の職員は、利用者主体の介護サービスの提供に努めます。また、積極的に様々な情報を提供し、利用者自らが選択・決意したことを尊重し、行動できるよう誠実に対応します。

**【具体的行動規範】**

- \*利用者の生活歴・生活信条・地域文化・伝統を理解し、利用者の意向に添った適切なサービスの提供を約束します。
- \*利用者は介護を受けるのみならず、生活していく主体であることを大切に

ます。

- \*業務や日課にこだわらない個人のリズムを大切にします。
- \*今日一日生きる、利用者の願い・思いは即実行します。
- \*プライベート空間を利用者の豊かで個性ある空間となるよう、調度品等の持ち込みを積極的に推進します。
- \*施設において、利用者へのサービス内容の選択肢を多くし、決してサービスの押し付けとならないよう支援します。
- \*居室の移動、行事や外出への参加については、利用者やご家族の同意を得てから行います。
- \*利用者がわかりやすいように、コミュニケーション・伝達方法などを工夫します。
- \*保護的見守りによる自己決定権の侵害がないか常に確認します。

### **第3条 利用者の財産とプライバシーの保護**

私たち、くろかわ福祉会の職員は、利用者の財産とプライバシーを守り、それらの権利が侵されることを未然に防ぎます。また、個人の情報が承諾なしに勝手に使用されることのないようない対応します。

#### **【具体的行動規範】**

- \*利用者のプライバシーの保護（秘密保持、持参物の管理、私的時間や空間の確保など）に配慮します。
- \*利用者が必要とする物品の購入については、入所者（成年後見人等を含む）やご家族の意向をお聞きし、了解を得たうえで対応します。
- \*利用者の金銭出納にあたっては、必ず2人以上の職員の立ち合いのもとで対応するようにし、品名等を明示した領収書やレシートを保存します。
- \*職員が人事異動や退職等により現在の職場を離れても、利用者に関する情報は一切口外いたしません。
- \*同性介護を基本とし、利用者の意向に添った異性マナーを意識した接遇を行います。
- \*利用者の居室に入る場合は、ケアのための入室であっても、私たちが他人の家を訪問するのと同じ対応をします。
- \*実習生や研修生に対し、ケース記録等の利用者の情報の閲覧は許可しません。

### **第4条 専門的で質の高いサービス提供**

私たち、くろかわ福祉会の職員は、利用者一人ひとりのニーズに基づいた介護サービスを提供することを約束します。また、利用者の声に常に耳を傾

け、共感を持って、できる限り受容して安心と誇りのもてる心豊かで潤いのある生活を共にします。

#### 【具体的行動規範】

- \* オムツに頼らない良質な排泄ケアに努めます。
- \* サービス提供の自己点検と第三者によるサービス評価を実施し、質の向上に努めます。
- \* 笑顔や会話を大切にしたケアを行います。
- \* 職員は援助者として、その専門性を向上すべく、施設内外での研修への参加・実施をして絶えず研鑽を重ね、利用者が生き甲斐をもって充実した人生が送れるよう切れ目のない支援を継続していきます。
- \* [ヒヤリ・ハット]による事故未然防止とリスク管理に努めます。
- \* 介護事故リスクにおける事故の根底にある背景事情を探り、環境とそこに存在する人間双方における要因を探り、事故の発生防止・再発防止の対策を進めます。

### 第5条 サービス計画策定への入所者の参画支援

私たち、くろかわ福祉会の職員は、利用者のサービス計画の立案や施設サービス計画書（ケアプラン）の作成にあたっては、利用者本人及びご家族の主体的な参画を基本とします。

#### 【具体的行動規範】

- \* 自己選択・自己決定するにあたり、インフォームド・コンセント（利用者・ご家族が病状やケアについて十分に理解し、職員も利用者・ご家族の意向や状況説明の内容をどのように受け止めたか、どのように選択するか、関係者と互いに情報共有し、話し合っ て共に合意すること。）に十分配慮すること、また不当・過度の干渉は行いません。
- \* ケアプランを作成するときは、利用者主体を基本に検討し、可能な場合は入所者自身を交えて立案します。
- \* ケアプランの作成にあたっては、必ず利用者やご家族の承諾を得てから行います。
- \* 利用者からの要望やフィードバックを基に、定期的なプランの見直しを実施します。
- \* 介護・生活・人生の質を重視したケアプランとなるよう取り組みます。

### 第6条 意見・質問・苦情への姿勢

私たち、くろかわ福祉会の職員は、利用者の些細な意見・質問・苦情であっても真摯に傾聴し、具体的な解決・改善を図っていきます。

### 【具体的行動規範】

- \* 定期的に利用者懇談会等を開催し、利用者の要望を把握します。
- \* 常に利用者と対話し、利用者の声に耳を傾けます。信頼関係を確立することにより、気軽に話せる環境づくりに努めます。
- \* 苦情解決に関する相談窓口を設置し、苦情受付担当者や苦情解決責任者が対応し、円滑に解決、改善につながるよう取り組みます。
- \* 利用者の人権や権利に関わること、質問、苦情等に対する結果については、情報公開をしていきます。
- \* 入所者の方々の意見や質問・苦情はサービス向上の最大限の情報とさせていただき、謙虚に誠実に対応します。
- \* ご意見や質問・苦情を言ってくださる方々に感謝し、利用者・ご家族全体の代弁者であると捉え、適切に対応いたします。

## 第7条 地域社会との連携

私たち、くろかわ福祉会の職員は、地域社会の一員としての自覚を持ち、関係機関・団体等との密接な連携のもと、地域福祉の向上に努めます。

### 【具体的行動規範】

- \* 利用者が胎内市民として、地域の中で生活していくために、積極的に地域に情報発信し、施設の行事等への参加を働きかけ、理解や協力が得られるように努めます。
- \* 広報誌の定期的な発行やホームページ、施設行事（夏祭り・敬老会等）の地域や家族へのアナウンスにより、施設での日常や取り組みなどを広く知っていただけるよう努めます。