北信地域障害福祉自立支援協議会フォーラム

「自分らしく生きていく～主体は誰か～」

宮城福祉オンブズネット「エール」

副理事長　小 湊 純 一。

１　自立を支援するということ

（１）能力の発揮

心身の能力を評価・理解し，一人ひとりのニーズの客観的な把握・分析を行い，自立

と社会参加を援助及び促進し能力が最大限に発揮できるようにします。

（２）自己決定の尊重

選択可能な，個人を尊重した個別的対応を事前に提案し，自らの決定を尊重します。

※自己決定能力を評価して支援します。

（３）継続性の尊重

　　　一人ひとりの生活を尊重し，生活が維持，継続できるようにします。

また，自宅と施設の継続性や，広く保健・福祉・医療全般にわたる連携に基づく対応をします。

２　権利侵害の背景

（１）障がい等により自分で自分の権利を守れない。

（２）世話をする側とされる側の上下関係がある。

（３）障がい者が養護者に依存し，養護者が障がい者に依存している場合がある。

（４）生活支援の場が密室になる。

（５）障がいの理解が不足している場合がある。

（６）権利擁護・人権感覚の理解が不足している場合がある。

（７）自分で情報を集めて選び判断することが難しい。

（８）人には「相性」がある。

（９）後見のシステムがまだ一般化していない。

（10）専門職としてのスキルが不足している場合がある。

３　障がい者虐待防止法

障がい者権利擁護（虐待予防，虐待対応，養護者支援）の主体は市町村であるというこ

とが明確になった。

４　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。

　良いサービスが提供できれば，権利侵害の予防になる。

（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こと

　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。

（４）実行する

　　①　話し合いと合意の上で定める

　　②　具体的である

　　③　実行可能な内容である

④　明確な経営理念を持っているスーパーバイザーがいる

⑤　中立性・公平性及び秘密が保たれる「公益通報先」を置く

～コンプライアンスルールの例～　～接遇①～

参考

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　呼ばれたい名前で呼びます。

　　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　こぎれいにします。

　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・・”，“わかっていて

　　も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）・・・・・

～コンプライアンスルールの例～　～接遇②～

○○○○　職員心得

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します。

　　　人に会った時は、相手が言ってからではなく、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

　　対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「○○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」

　　・部屋に入る時は、ノックをして「○○さん。○○です。入っていいですか？」と言い、

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。

（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。

　　　（入浴・排泄・食事・着脱・整容・移動→　　）

（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○○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「○○さん」と、普通に丁寧に名前を呼び、名前を言います。

　　　○○ちゃんとも、○○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はなく、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

「エール」の行動規範

高齢者・障がい児者の権利を守るため、以下の行動規範を定めます。

キーワード　　　①目的の正当性　②手段の相当性　③適正な手続き

　　　１ 役割・立場をわきまえて行動します

　　　２ 正当な目的を持って行動します

　　　３ 法令を遵守して行動します

　　　４ 手続きのルールに基づいて行動します

　　　５ 客観性と判断の根拠を持って行動します

　　　６ リスクとその対応策を持って行動します

　　　７ 自己のモニタリングと評価の仕組みを持って行動します

　　その他

　　　緊急介入の定義

　　　　緊急介入とは、緊急性が非常に高いため、「エール」の行動規範の手続きを満たさ

ないで介入せざるを得ない場合をいう。

　　　　① 生命が奪われる恐れがある時

　　　　② 身体が傷つけられている、もしくは傷つけられる恐れがある時

　　　　③ 名誉・プライバシーが侵害されている、もしくは侵害される恐れがある時

　　　　④ 自由が奪われている時・もしくは奪われる恐れのある時

　　　　⑤ 財産が奪われている時・もしくは奪われる恐れのある時

　　　相談者との契約

　　　　「エール」は、相談者からの依頼があったことを明らかにした上で行動します。

2012.12.08. 小湊 純一。