

新人介護職のための 教科書

介護の基本が
よくわかる！



下巻
妹尾弘幸著



目次 CONTENTS



1 社会人・介護職としての基本Ⅱ

・ 介護職の職業倫理とは	6
法令遵守(コンプライアンス)と関連法令	8
サービス規程について	10
ハラスメント	12
ストレスマネジメント	16
チームワーク	18
チームのコミュニケーション	20
新人介護職七ヶ条	24
自己評価シート	26

2 介護サービス

・ 介護保険制度について	28
介護サービスとは	30
介護保険サービスの種類と内容	32
介護予防サービスの種類と内容	34
自己評価シート	36



3 医療と介護

・ 老化に伴う心身機能の変化	38
フレイルについて	42
高齢者に多い疾患	46
医療との連携	62
リハビリテーションって何?	66
生活支援とICF	68

4 認知症Ⅱ

- 認知症予防の考え方 72
- 生活密着型認知症予防の考え方 74
- ADL別ケアの工夫
 - 食事 76
 - 入浴 90
 - 排泄 98
 - 更衣 112
 - 整容 114
 - 睡眠 116
 - 移動 118



5 リスクマネジメントⅡ

- レク・リハ中のリスクマネジメント ... 122
- 入浴時のリスクマネジメント 126
- 排泄時のリスクマネジメント 130
- 食事時のリスクマネジメント 134
- 行方不明時のリスクマネジメント ... 137



6 介護記録について

- 介護記録とは 142

理解度テスト 146

介護用語集 155

(本文中の☆の用語について解説)



第1章

社会人・介護職 としての基本Ⅱ



介護職に必要な職業倫理、法令遵守などのさまざまなルールや考え方、
情報共有などについて学びます。

※ 社会人・介護職としての基本Ⅰは、上巻に掲載しています。

介護職の 職業倫理とは

職業倫理とは、ある職業に就いている者が、その専門職として社会的役割、義務、責任を果たし、社会に貢献するために取るべき行動の基準や規範となる指標です。介護を必要とする人にとって身近な存在である介護職は、介護職としての倫理を持っていることが重要です。

ここでは日本介護福祉士会で定めた倫理綱領^{りん り こうりょう}を紹介し、項目ごとに解説していきます。

ご利用者本位で自立支援を目指す

介護をする側の都合や状況で支援するのではなく、ご本人が中心となり、『ご本人の自立』を目指して支援をする必要があります。



専門的なサービスを提供する

介護の専門家として常に知識・技術^{けんさん}の研鑽に励み、豊かな感性と的確な判断力を身に付け、サービスの向上に努めましょう。そして、常に専門職としての責任を負うことを自覚します。



プライバシーの保護に努める

介護職は、ご利用者のプライベートな領域に立ち入ることがあります。人として、嫌な気持ちや羞恥心があることを理解し、プライバシーに十分配慮して対応しましょう。



総合的なサービスを提供し、積極的に連携、協力する

ご利用者に最適なサービスを提供するために、福祉、医療、保健、その他関連する業務に従事する人と積極的な連携を図り、協力して行動しましょう。



ご利用者のニーズを代弁する

ご利用者の暮らしを支える視点でご利用者の真のニーズを受け止め、支援につなげましょう。そして、認知症やさまざまな障害などでご自身の考えを伝えられない方には、介護者が代弁者となることも重要な役割です。



地域福祉の推進を行う

地域での福祉の推進に努めましょう。専門職として、常に積極的な態度で住民と接し、理解が得られるように努めます。



後継者の育成に取り組む

介護の技術や知識を後輩に伝え、介護人材の育成に取り組みましょう。



上記では介護福祉士の倫理基準について解説しましたが、勤務する事業所などで独自の倫理基準がある場合にも、自分自身の行動が倫理基準に合っているか、定期的に確認し、基準に沿った介護を実践しましょう。

法令遵守と関連法令

「法令遵守」とは、法律や倫理を守ることを意味し、「コンプライアンス」と呼ばれることもあります。介護事業は、公的な制度である「介護保険制度」を利用してサービスを提供し、保険料や税金が財源となっている介護報酬を得ています。そのため、一般企業以上に「法令遵守」が求められます。

介護事業者は法令や倫理を守り、「法令遵守」の意識を高め、ご利用者にとって不利益にならないよう、サービスの質を確保することが大切です。

介護事業者が守るべき法令（一部抜粋）

介護関連法令については、どんな法令があるか把握しておきましょう。

《主な関係法令》

○介護保険法

介護が必要な人を社会全体で支えるための仕組み（介護保険制度）について定めた法律

○老人福祉法

高齢者福祉を担当する機関や施設、事業に関するルールについて定めた法律

○高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律

不必要な身体拘束、暴力、暴言、金銭の着服、介護放棄、性的虐待などについて定めた法律

○社会福祉法

社会福祉の目的や理念、原則に関する法律。各種の社会福祉関連法における福祉サービスに共通する基本的事項も規定している

○労働基準法

就業規則、雇用契約書類、労働時間、労働安全衛生、賃金などの法律

○公益通報者保護法 など

公益のために内部通報を行った労働者に対する、解雇などの不利益な取り扱いを禁止する法律

指導と監査

保険制度の下で実施される介護事業は公正中立な運営が求められるため、定期的に行政のチェックが行われます。

行政のチェックには指導と監査があり、指導は事業所の健全な運営の育成を目的とし、監査は不正などのチェック、解明、証拠確保を目的としています。

およそ6年に1回以上の割合で実地指導が行われ、法令違反などの問題点が見つかり「改善勧告」が行われ、基準違反が発覚した場合には「改善命令」が出ます。正当な理由なく必要な措置を取らないと、行政処分が下されます。

違反の内容・程度により、介護報酬の返還金や40%の加算金が請求され、介護事業指定の効力を一部停止されたり、「指定取消」処分になったりすることもあります。

職員一人ひとりが高い職業倫理を持ち、介護保険法や関連法令を理解し、運営基準を守り、ご利用者本位の介護を実践することが重要となります。

**ご利用者本位の介護を実現し
利用者の尊厳を保持することに加え
「法令遵守」が重要です。**

介護職一人ひとりに求められること



サービス規程について

介護事業所に限らず、職場には従業員が守るべきルールがあります。事業所では、「サービス規程」として、就業規則の中で定められています。就業規則は、職員ならば誰もが見ることができるので、守るべきルールや指針を確認しておきましょう。

サービス規程（例）

（サービスの原則）

第〇条 従業員は、事業目的・経営方針及び社会的責任をよく理解し、誠実に職務を遂行するとともに、会社の指示命令に従い、職務能率の向上、知識及び技能の習得に努め、互いに協力して職場の秩序の維持に努めなければならない。

（遵守事項）

第〇条 従業員は、次の事項を守らなければならない。

- ① サービスの提供に当たって、会社から指示された業務の範囲を逸脱しないこと
- ② 常に品位を保ち、会社の名誉又は信用を傷つける行為をしないこと
- ③ 在職中、又は退職後においても業務上知り得た利用者の情報、会社の機密・情報データ及び会社の不利益となる事項をほかに漏らさないこと
- ④ 勤務中は職務に専念し、みだりに勤務の場所を離れないこと
- ⑤ 酒気を帯びて就業する等、従業員としてふさわしくない行為をしないこと
- ⑥ 職務に関し、不当な金品の借用・贈与等の利益の供与を受けないこと
- ⑦ 会社又は利用者宅の施設、車両、物品等は大切に扱うとともに、業務外の目的に使用しないこと
- ⑧ 会社の許可なく就業場所で宗教活動・政治活動又は業務に関係のない集会、文書掲示・配布・放送等の行為をしないこと

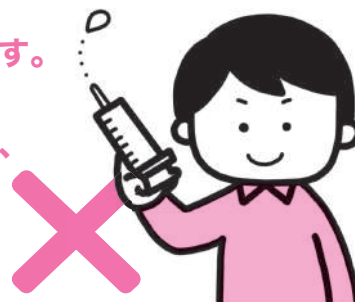
（セクシュアルハラスメントの防止）

第〇条 従業員は、相手方の望まない性的言動により、他の従業員に不利益や不快感を与えたり、就業環境を悪くすると判断されるような行為を行ってはならない。

例えば、こんなことはNGです！

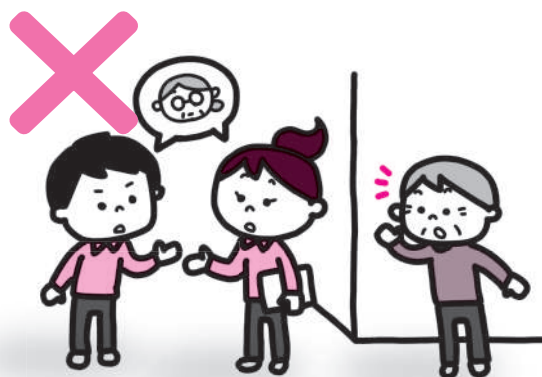
- ① サービスの提供に当たって、会社から指示された業務の範囲を逸脱しないこと

契約外のサービスを行わないようにすることも大切です。自分勝手な判断で契約外のサービスを提供することで他の職員との差が生じ、ご利用者の過大な要求を招く、不信感を生む、違法行為となる、などが起こることがあります。



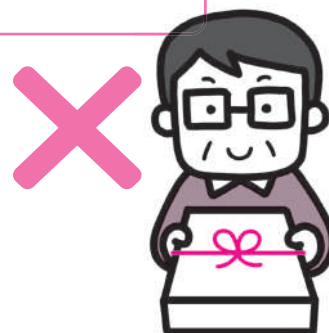
- ③ 在職中、又は退職後においても業務上知り得た利用者の情報、会社の機密・情報データ及び会社の不利益となる事項をほかに漏らさないこと

ご利用者、ご家族、職場、職員の個人情報、自分の家族にも漏らしてはいけません（上巻16ページ参照）。就業中はもちろん、退職後にも漏らしてはいけません。損害賠償の請求対象となることもあります。



- ⑥ 職務に関し、不当な金品の借用・贈与等の利益の供与を受けないこと

ご利用者のご家族から謝礼の品物の贈与や礼金を受け取る行為を禁止することも含みます。



ハラスメント

ハラスメント(Harassment)とは、いろいろな場面での「嫌がらせ、いじめ」のことです。あなたのしたことをどのように感じ、考えるかは個人によって異なるため、あなたの意図には関係なく、相手を不快にさせたり、尊厳を傷つけたり、不利益を与えたり、脅威を与えることもあります。そのため、自分の言動は十分な配慮が必要となります。ここでは、主に身体的暴力、精神的暴力およびセクシュアルハラスメントについて説明します(次ページ「介護現場におけるハラスメント」参照)。

ハラスメントの基本的対策

ハラスメント対策の根幹は「早期発見」です。

早期に発見できれば、解決も早くできます。

特に、医療や介護の現場では、ハラスメントを放置しやすい傾向にあります。常日頃から職場内のコミュニケーションを密にとり、職種間を越えた情報交換の場を持つなど、早期発見のためのさまざまな試みが必要です。

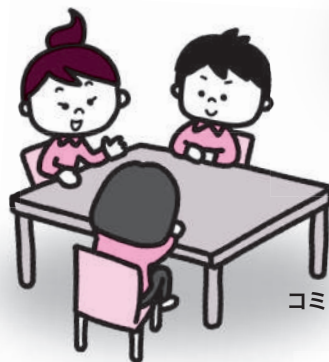
ハラスメントの未然防止には、職員一人ひとりが、ご利用者・ご家族などに対し、的確な基本的対応をしっかりと行っていくことが重要です。そのために、定期的に介護職員が自ら点検することを心掛けましょう。



ご利用者の尊厳の保持



ご家族とのコミュニケーションと基本的対応



職員間でのコミュニケーションと密な情報交換



正しい介護知識と技術の習得



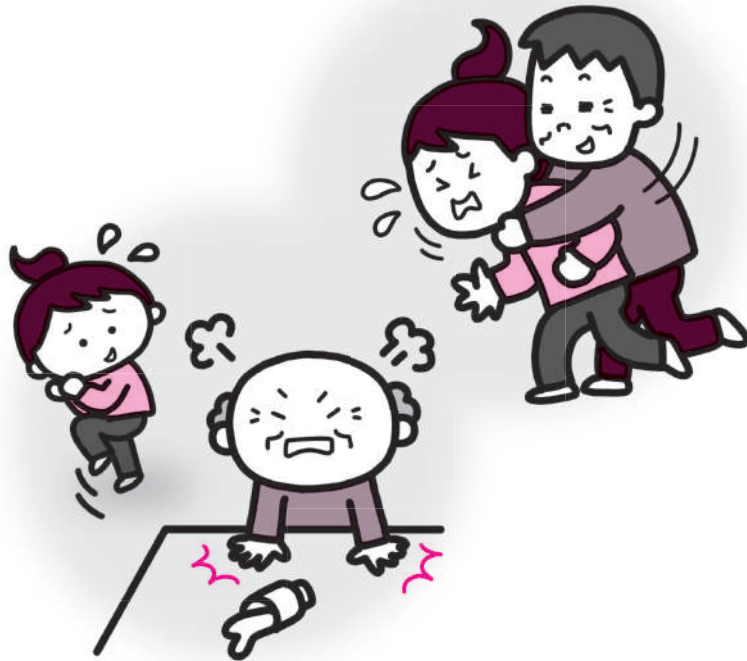
自身への点検、チェックの実施

ご利用者・ご家族によるハラスメント

**ハラスメントはいかなる場合でも認められるものではありません！
ご利用者の尊厳を守らなければならないように、職員の尊厳も守らなければなりません。**

職員に対するハラスメントは、この職業を選択し、日々業務に従事する職員を傷つける行為です。また、暴行罪、傷害罪、脅迫罪、強制わいせつ罪等の刑法の構成要件に該当し得る行為です。

しかし、介護現場でハラスメントを受けた職員や、ハラスメントによってけがや病気となった職員、仕事を辞めたいと思ったことのある職員は少なくない状況です。



以下の言動は「ハラスメント」ではありません。

- 認知症等の病気、または障害の症状として現われた言動(BPSD等)。
 - ※BPSD…認知症の行動症状(暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等)・心理症状(抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等)のこと
 - ※病気、または障害に起因する暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わりありません。事前の情報収集等(医師の評価等)を行い、施設・事業所として、ケアマネジャーや医師、行政等と連携する等による適切なケアを提供することが大切です。また、暴言・暴力を受けた場合には、一人で問題を抱え込まずに、すぐに上長等に報告・相談し、組織的な対応を依頼してください。
- 利用料金の滞納(滞納自体は債務不履行の問題です。ただし、不払いの際の言動がハラスメントに該当することはあります)
- 苦情の申し立て(ただし、苦情の申し立ての際の言動がハラスメントに該当することはあります)

介護現場におけるハラスメント

身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為
(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)

- 例:** ○コップを投げつける ○蹴られる ○手を払いのけられる
○たたかれる ○手をひっかく、つねる ○首を絞める
○唾を吐く ○服を引きちぎられる

精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、
おとしめたりする行為

- 例:** ○大声を発する ○サービスの状況をのぞき見する ○怒鳴る
○気に入っている訪問介護員以外に批判的な言動をする
○威圧的な態度で文句を言い続ける
○刃物を胸元からちらつかせる
○「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
○利用者の夫が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する
○家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
○訪問時不在のことが多く書き置きを残すと「予定通りサービスがな
されていない」として、謝罪して正座するよう強く求める
○「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う
○利用料金の支払いを求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べて
それを拾って受け取るように求められた
○利用料金を数ヶ月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と
支払いを拒否する
○特定の訪問介護員にいやがらせをする

セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

- 例:** ○必要もなく手や腕をさわる ○抱きしめる
○女性のヌード写真を見せる
○入浴介助中、あからさまに性的な話をする
○卑猥な言動を繰り返す
○サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる
○活動中の訪問介護員のジャージに手を入れる

引用:「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル(公益社団法人兵庫県看護協会、兵庫県)」をもとに三菱総合研究所が作成