3 月の人権意識向上のための留意点

『利用者に対し、「ふさわしい呼び方」で対応します。』

- 必ず「〇〇さん」じゃなきゃいけないの？
- 本人が呼んでほしい呼び名や、呼ばれたくない呼び名あるんじゃないかな？
- あだ名で呼んでいない？親しみを込めていればあだ名はいいの？
- 本人にどう呼んでほしいか聞いたことある？

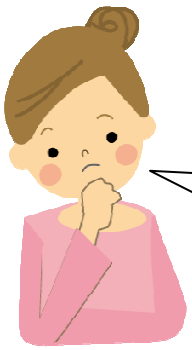
基本的なこと	留意点
「〇〇さん」とお呼びすることが基本	・当然のことであるが、利用者様は目上の方、人生の先輩である。 ・同じ苗字の方なども含め、利用者様にどのように呼んでほしいか伺うこともよいのではないか。 ・利用者にとり、ふさわしい呼び方とは、本人が呼んでほしい呼び方で、かつ尊厳を守った呼び方である。
意識を持つ	・介護の専門家としてサービスを行い、お金をもらっている立場であり、職員の人間性が問われる。 ・お互いの立場を明確にするうえで、呼び方は重要である。

意見があがった「こんなことに気づいた」

- （苗字以外の呼び方の方に）利用者様にどのように呼ばれたいかなど聞いたことがなかった。
- 呼び方を確認する必要があるのか。
- （苗字以外の呼び方の方に）利用者様に確認し、同意を得る。
- 信頼関係を築く事の一つとして親しみを込めて呼んでいるが、信頼より、慣れの部分が多かった。お互いの立場を明確にするうえで、呼び方は重要である。
- 親しみを込める、信頼関係が築けているに関係なく、あだ名は適切ではない。
- 夫婦でお話を伺った際に、「旦那さん」「奥さん」と言ったりすることがある。以前、下の名前で呼んでいたら「苗字で呼んでほしい」と言われた。
- 呼ばれたくない呼び名、呼ばれたい呼び名もあると思う。
- あだ名はよくない。人生の先輩であり、お客様。友達ではないのだから。

4 月の人権意識向上のための留意点

『身体拘束や体罰を常に意識し、絶対にしません。』



- どれが身体拘束・体罰なのかよくわからない。これくらいは仕方ない？
- 多動な人を無理矢理座らせている。これも身体拘束なの？
- 忙しいときは、無視しちゃう。言ってもわかんないし。
- 危険な場面は、行動を制限してしまうことがある。
- 忙しかったり、余裕がない場合は、指示的な態度や無視してしまう。
- 声をかけても理解できない利用者には、命令口調になる。
- 無視や無関心な態度をしてしまう。

＊基本的なこと　～当施設職員からの意見です。

①身体拘束・体罰はしない。

自分がされて苦痛なことは他者も同じ。精神的･肉体的苦痛を伴うものは身体拘束、体罰にあたる。

②どの方法がよいかを常に考え、検討する。

安全のためにと安易に身体拘束を判断しない。過度な行動制限や、身体能力を見極めない行動制限はしない。身体拘束以外の方法を考え、選択肢を作って検討する。

③施設全体で話し合う。

虐待防止法等に照らし合わせ、疑問に思った事は職員間で話し合う。これくらいならと思うときは、協議をしっかり行っていく。

④人権・尊厳を守る。

相手の気持ちを考え、人権を損ねる態度はしない。無視･無関心･命令口調など。

裏面

Ｈ２５．４．２

4 月の目標は『身体拘束や体罰を常に意識し、絶対にしません。』

高齢者虐待防止法に続き、昨年、障害者虐待防止法が施行されました。身体拘束や体罰は、拘束や身体的暴力だけではありません。職員の多くの意見の中では、下記の内容も「してはいけないこと」としてあがりました。

「自分がされて嫌だと思うこと」「言葉の暴力」「無視・命令口調・怒鳴り声」

自分の感情がコントロールできないときに起こりがちなことこれらの行為ですが、常に意識し、支援者である私たちが加害者にならないように注意しましょう。

ところで、地元の名将「上杉謙信」を皆さんはご存じでしょうか？
上杉謙信といえば、「義の武将」であり、「敵に塩を送る」（＊１）という言葉は有名です。上杉謙信の格言には「義」「義理」が多く使われておりますが、その意味をご紹介します。

一般的には「義理チョコ」「義理人情」と使われているように「お付き合い」に近い意味で用いられることが多いですが、本来の意味は、
「義」は自らの心が本当に良しとするところを決定し実行していくこと。
「理」はいかにあるべきかを自らの心が認識すること。
人としてあるべき正しい道をさします。

私たちは自らの行動を考えるとき、自らの心が本当に良しとするのか、いかにあるべきかを振り返る必要があります。上杉謙信は、心にやましい気持ちがあったり、人として正しい行いではない、道徳や倫理に反すると思うことはしてはならないとしました。

現在、大河ドラマでは会津藩の物語が放映され、その中で、有名になったのが「ならぬものはならぬ」という言葉です。これは当時の会津藩の子ども達が「什のおきて」という決まり事を作り、それを守っていたという教えです。おきての最後は「～はしてはなりませぬ」で結ばれております。このおきては「人として、してはならないことは、してはならないのです」というものです。

いずれにしても自分の心を振り返れという先人達の教えです。

地元の名将「上杉謙信」ゆかりの地にいる私たちもこの教えを人権意識向上の参考にしたいと思います。

（＊１）敵に塩を送るとは、今川氏真が北条氏康と手を結び、武田信玄領に塩を送ることを禁止した。そのために武田信玄領の領民は死活問題となった。その際、上杉謙信は「戦いとは、正々堂々とするものだ。弱みにつけ込んで姑息な手を使うべきではない」とし、武田信玄に「塩の差し止めは誠に卑怯千万な行為。私はあなたとの決着は戦いにより決めようと思っているので、塩はどんなことがあってもお届けします。もし高値で送るようなことがあれば仰って下さい。厳重に処罰します。」とした。

人権意識向上委員会（身体拘束ゼロ推進委員会）の主旨

○目的

人権意識の向上に向けて施設が一丸となった取り組みを通じて、「ご利用者の尊厳ある暮らしの実現」を目指すことを目的とし、そのための取り組みを行う。

○３原則

①人権と尊厳を常に意識する。

「人権」＝　人が生まれながらに持っている必要不可欠な様々な権利
「尊厳」＝　尊く厳かなこと。気高く侵しがたいこと。
個人が人間として有する人格を不可侵のものとし、これを相互に尊重する原理
つまり・・・人が生まれながらに持っている必要不可欠な権利や人として有する人格を侵害してはならない。傷つけてはならない。

②義の心を持つ。

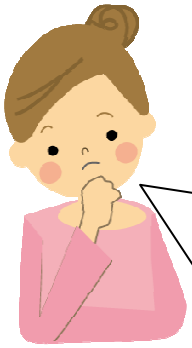
上越の名将「上杉謙信」は、義を重んじていました。
偉大な先人の教えを心に・・・
「義」＝自らの心が本当に良しとするところを決定し、実行していくこと。
「理」＝いかにあるべきかを自らの心が認識すること。
上杉謙信は、「心にやましい気持ち、人として正しい行いではないこと、道理や倫理に反すると思うことはしてはならない」とした。

③自分がされて嫌なことをしない。

自分がされて嫌なことはしてはならない。
常に相手の立場に立って行動する。身体的にも精神的にも他者を容易に傷つけてはならない

５月の人権意識向上のための留意点

『守秘義務・個人情報保護に心がけ、職場の環境を整える。』



- 地域の人に入所者のこと聞かれたけど、どう答えたらいいの？
- 世間話くらいなら、入所者のこと話してもいいよね？
- 何が個人情報？何を守ればよいの？
- 寮母室内に記録類を広げっぱなしだけど、忙しいから仕方ない。
- 書類は鍵のかかる書庫に入れることになってるけど、守っていない。
- 話せる範囲なら話していいの？
- 強く聞かれたときに、うまく伝えることができない。
- 利用者の介助方法や状況は、他利用者に話してもいいの？

＊基本的なこと　～当施設職員からの意見です。

①個人情報の認識を持つ。

職場で得た情報であることは口外しないことが前提。
利用者の食事量や排泄など大声で話さない。

②情報を漏らさない。

第三者に聞かれても「答えられない」と伝える。
個人情報であることをはっきりと伝える。

③情報管理する。

書類は、外部の目に触れないように配慮し、机、棚、書庫など鍵をかける。

裏面

「こんなときの対応」～当施設職員からの意見です。

Q：利用者のことを地域の人や他家族から聞かれたら？
A：迷ったら話さない。世間話でも利用者のことは話すべきではない。守秘義務・個人情報保護は、職業人として大前提であること。確実に遂行すべき。
人の情報を話すことがコミュニケーション？つい話すことは業務違反では？

Q：利用者の情報を教えてほしいと強く言われたけど・・・。
A：どういう意図で聞いてきているかを十分に確認した上で、対応する。あくまでも個人情報であり、伝えられないことを説明する。逆に聞かれた人の個人情報もきちんと守ることが証明できる。強く聞かれても決まりで話せないと伝える。

Q：利用者に他利用者の病気や障害を話していいの？
A：思いやりや譲り合いなど、一定の理解を得ることは必要だが、そのために安易な説明を行うと、必要以上のことを話してしまう恐れもある。また、利用者が周囲に自分の病名や障害を知らせてほしいと望んでいるか確認する必要がある。例えば、病気や障害を説明するのではなく、その人が困っていることや、助けてほしいことなどを伝えて理解を仰いではどうか？

Q：書類管理できない・・・。
A：なぜ、個人の情報を大切にし、守らなければいけないか考えるべき。「わかっていながら守っていない。」「忙しいから」は、正すべき。

「人権意識向上委員会の３原則」

～介助する手にやさしさを。心に３原則を。

①人権と尊厳を常に意識する。

②義の心を持つ。

③自分がされて嫌なことをしない。

６月の人権意識向上のための留意点

『支援者として自覚を持ち、信頼される態度や行動に心がける。』

- 利用者とは価値観が違うから、相手の立場に立てない。
- 私は努力してるけど、利用者がよく思ってくれない。
- 時には、私の気持ちや仕事を優先。もっと、利用者の気持ちをわかってあげられるはずなのに・・・。
- 利用者の気持ちは、理解し難いこともあるから考えない。
- 利用者の主張を全部通すことが、相手の立場や気持ちに立つということなの？
- 余裕がなければ、自分の目先を優先してしまう。
- 理不尽な要求がある場合は、納得して頂けるよう説明に努めている。
- 私の立場や気持ちも考えてほしいって利用者に求めてはいけないの？

＊基本的なこと　～当施設職員からの意見です。

①相手の立場に立つ。

相手のことを自分に置き換えて、尊重する。
「気持ちを理解する。」「誠実に対応する。」「寄り添う。」

②傾聴する。

「傾聴」「受容」「共感」

③信頼を得る。

利用者と向き合い、誠実に説明する。

④専門職の自覚を持つ。

利用者様のよき理解者となり、支援者となる。

裏面

人権意識向上委員会（身体拘束ゼロ推進委員会）の主旨

○目的

人権意識の向上に向けて施設が一丸となった取り組みを通じて、「ご利用者の尊厳ある暮らしの実現」を目指すことを目的とし、そのための取り組みを行う。

○３原則　～介助する手にやさしさを。心に３原則を。

①人権と尊厳を常に意識する。

「人権」＝　人が生まれながらに持っている必要不可欠な様々な権利
「尊厳」＝　尊く厳かなこと。気高く侵しがたいこと。
個人が人間として有する人格を不可侵のものとし、これを相互に尊重する原理
つまり・・・人が生まれながらに持っている必要不可欠な権利や人として有する人格を侵害してはならない。傷つけてはならない。

②義の心を持つ。

上越の名将「上杉謙信」は、義を重んじていました。
偉大な先人の教えを心に・・・
「義」＝自らの心が本当に良しとするところを決定し、実行していくこと。
「理」＝いかにあるべきかを自らの心が認識すること。
上杉謙信は、「心にやましい気持ち、人として正しい行いではないこと、道理や倫理に反すると思うことはしてはならない」とした。

③自分がされて嫌なことをしない。

自分がされて嫌なことはしてはならない。
常に相手の立場に立って行動する。身体的にも精神的にも他者を容易に傷つけてはならない。

７月の人権意識向上のための留意点

『職員間の礼儀を忘れず、チームワークを大切にします。』

- 協調性がない人がいる。私はどうかな？
- 創意工夫する気持ちはあるけど、なかなか提案できない。職場をよくするために改善したいけど、どうしたらいいかわからない。
- なかなか、お互いが注意しあえたり、相談できない。どうしたらいいの？
- 言葉遣いなんて、気にしてたらやっていられない。上司や先輩でもタメロになる。
- アドバイスしても積極的に改善しようとしない職員にはどうしたらよいの？
- 相談を求めている職員に気づかない。周囲に気づかれるのを待つのではなく、自分から発信することも大切なのでは？
- 上司にどのタイミングで相談すればよいかわかならい。
- 上司や先輩でも、役職名ではなく、親しみを込めて「～ちゃん」付け。
- 外部から職員の問い合わせがあったら、丁寧に「当施設の職員の〇〇さんですか？」と答えているから、不快感ないはず。

＊基本的なこと　～当施設職員からの意見です。

基本的なこと	留意点
協調性を持つ。	・チームワークや統一性がないと利用者が困惑する。 ・譲り合い、協力する気持ちや、お互いを気遣う気持ちを持つ。 ・他者の意見や助言を参考にする。悪いところは真摯に受け止める。 ・自分の協調性を客観的にみることも必要。 ・気持ちよく仕事ができるよう心がける。 ・一方的にならない。お互いの意見を調整する。 ・ありがとうの気持ちを持つ。
お互いに話し合う。	・職場をよくするためには基本。意識統一が統一した援助提供につながる。 ・職員間でコミュニケーションを多く取る。 ・「なぜ」「どうして」と思うことは話し合う。 ・注意やアドバイスは、自分を思ってしてくれたことと意識し、真摯に受け止める。 ・話しやすい環境作り。 ・話し方や、接し方が感情的にならないように自らをコントロールする。 ・お互いに働きやすい職場は、話し合える関係。 ・お互いの仕事を尊重する。

基本的なこと	留意点
連絡・報告・相談する。	・　連絡、報告、相談は職場の基本。情報の共有化を。 ・　約束ごとやルールは守る。 ・　提出期限を守る。 ・　上司や先輩からの声かけも必要であるが、自分から積極的に相談することも大切。 ・　相談ごとは早めに相談する。困った時はいつでも相談してよい。上司にも気軽に相談する。
創意工夫をする。	・　職員や上司と相談し、改善するように心がける。 ・　お互いに注意することは難しいが、意見交換の場を活用する。 ・　トップダウンだけではなく、よい方向に向かうよう自ら行動する。
言葉遣いに注意する。	・　目上の方（利用者も職員も）には、敬語を使う。 ・　職員間の「ちゃん」付けはよくない。 ・　挨拶する。 ・　上司に対し、職名で呼び、職員間は、さん付けがよい。
悪口は言わない。	・　悪口と注意は違う。お互いに良いところ、悪いところを話し、悪いところは注意できるようにする。 ・　自分がされて不快なことは相手にしない。

意見があがった「心がけ」「改善策」

・　批判するだけではく、しっかりとアドバイスし、アドバイスされた職員も素直に受け止める気持ちが社会人として必要である。 ・　「がつり」と言ってくれる上司が少ない。 ・　お互いに声を出さなければわからないこともある。 ・　「ちゃん」付けは、普通の会社であればありえないことである。

部署名	評価期間 平成　　年　　月	主任	副任	委員

○今月の人権意識向上のための留意点を心がけた結果、気づいたこと、改善したこと、向上したことなど、自由記載して下さい。

○職域で上記をふまえ、よりよい対応を話し合ってみて下さい。そして、部署内の達成度を評価してみて下さい。

○評価

留意点を 意識しながら 基本的なことを	Ａ：常に実施できた。 もしくはほぼ実施できた。 （80%以上の職員がA）	Ｂ： 少し実施できた。 （50%以上の職員がA）	Ｃ：ほとんどできなかった。もしくはまったく実施できなかった。 （50%以下の職員がA）