

職業倫理・サービスの心得

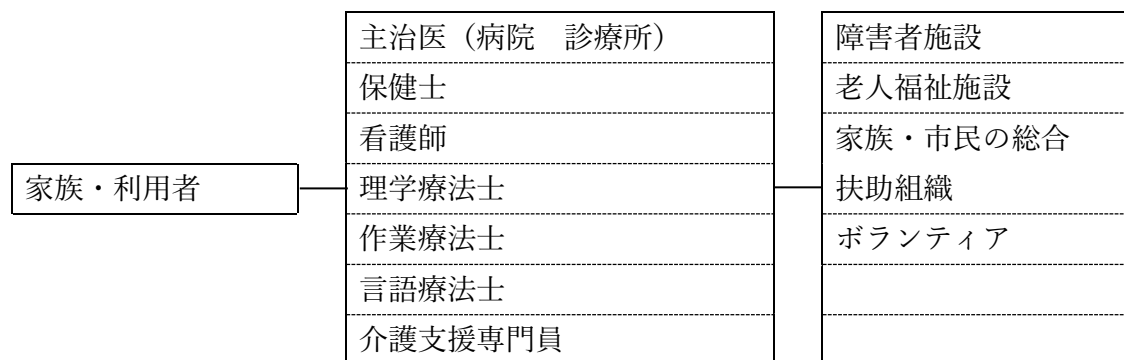
◆職業倫理とサースの心得

◇職業倫理

国民が豊かな生活を築いてゆくには、まず第一に健康状態の保持、増進が必要条件である。高齢化に伴う社会情勢の変化とともに、保険、医療、福祉行政に対する期待、要求も大きく変化している。

各分野で国民のニーズに対する施策が進められている一方、各々の従事者に求められるのは、専門性と倫理性を兼ね備えた職業的深さである。

1. 福祉、医療の分野で活躍する職種とその連携



2. 介護者としての基盤

介護従事者が職業人としての責務を律する基準となるのが、職業倫理である。人間の持つべき姿勢ともいえる。

また、健康に関する社会のニーズの高まりの中で、福祉に従事する人々も専門職、非専門職にかかわらず広がりを見せているその一員としての協調性もまた望まれるところである。

(1) 職業人であることの自覚を明確に持つ

家族やボランティアではなく、施設と契約により介護を提供する職業である。

(2) 感性を磨き、人の痛み、苦しみ喜びを受け止め、感じられる介護者であること。

- ・同一視はできても「私」は「受け手」にはなり得ない。
- ・介護者としての「私」をどのように「受け手」が感じているか。
- ・介護者としての「私」の行う介護が「受け手」にとって心地良いものであるか。「私」がそれをいかに感じ取れるか・・・

3. 介護者に求められる倫理性

- (1) 人間の尊重 (基本的理論)
- (2) 自己決定 (クライアント) の尊重
- (3) 身体的害を及ぼさない

秘密の厳守 プライバシーを侵さない 心配、恐怖を与えない 身体的不快感を取り除く（病状や身体状況への的確な対応） 中傷、偏見、悲哀、孤独

・守秘義務

・利用者及び家族のプライバシー保護

業務に関して知り得た高齢者及びその家族の秘密を漏らしてはならない（退職後といえども）

（例）他の利用者の事を聴かれても秘密に触れる事は話さない事（病名、介護状況等）

・介護保険制度上での情報提供については、家族、利用者の同意が必要（同意書を交わす）

(4) 最善の介護方法の追求

(5) 実践から学ぶ

4. 介護業務と法律的諸問題

診断、治療等の医療行為や看護師などの有資格者にのみ認められている行為は、介護福祉士や無資格の介護従事者はしてはならない。

(1) 安全に介護する業務

民法 709 条「故意または過失により、他人の権利を侵害し、それによって損害を生じさせた場合、その損害を賠償する義務がある」

故意・・・・・・・・わざと

過失・・・・・・・・不注意

他人の権利・・・生命や身体・財産・名誉や信用など、法的保護に値する権利をすべて含む

(2) 担当者のミスは雇用者にも責任がある 民法 715 条「使用者責任」

(3) 契約書は責任を回避する効力を持たない（法律的に）刑法 211 条

(4) 医師法とのかかわり

医師法 17 条「医師でなければ医業をしてはならない」

保助看法第 5 条（看護師の定義） 第 37 条（医療行為の禁止）

5. 職場でのマナー

目的を同じに働く職場の人達と協調していくためには、一人一人が意識的に姿勢を省みる事が重要である。

(1) 入社、退社時のあいさつを忘れない

（おはようございます ご苦労さん お先に失礼します）

(2) 他人の迷惑は最小限に

(3) 馴れ馴れしい態度はほどほどに

(4) 他人の悪口、陰口、告げ口は言わない

(5) 他人の良いところはどんどん褒めよう

- (6) 服装、身だしなみは清潔に
- (7) イヤな事があっても次の日に持ち越さないように

6. 健康の自己管理

- (1) 日常生活を規律正しく
サービスを提供する人が不健康であってはならない。睡眠、食事はきちんととり、風邪引き状態や二日酔い状態では利用者に失礼にあたり、信頼を損なう。
- (2) 風邪気味の場合は早めに治療し、利用者や周囲にも配慮する事
- (3) ストレス解消法を見つける

◆ 社会福祉法人 庄内福祉会 在宅介護複合施設ほづみ 理念

- (1) 在宅介護複合施設ほづみは、利用者が住み慣れた居宅において、その有する能力を活かし、自立した日常生活を送る事ができるよう支援します。
- (2) 在宅介護複合施設ほづみは、利用者が安心、安全、そして喜んでサービスを受ける事ができるよう、基本的人権、人間尊重の理念に基づいてサービスを提供します。
- (3) 在宅介護複合施設ほづみは、利用者の心身の機能改善並びに家族の身体的及び精神的負担の軽減を図り、在宅での生活を支援します。
- (4) 在宅介護複合施設ほづみは、地域の拠点として介護予防に取り組み、要介護者の増大を食い止めると共に、各個人が健康で自立した生活を送れるよう支援します。

◆ 信頼感を持たれるマナーの基本 介護者としての第一印象

人は誰でも最初の出会いで相手に対して何らかの印象を持ちます。「この人はどういう人か」「感じの良い人か、そうでないか」など瞬時に頭の中を駆け巡ります。相手の自分のイメージを印象付けるには、最初の30秒間が肝心だと言われています。

利用者並びに家族は、ホームヘルパーをはじめとする介護者を迎えるに当たり大いに関心を持っていますから、この「第一印象づくり」は最初の関門ともいえます。ここで自分の思ったとおり、あるいはそれ以上の印象を与える事ができると、心理的にスムーズに次の段階へ進む事ができます。そこから信頼関係へ発展すれば、介護サービスの提供はうまく運ぶでしょう。まずは、第一印象づくりにしっかりと取り組みましょう。

1. 服装・身だしなみについて

○清潔であること

好感を持たれるための第一歩は、清潔感のある身だしなみです。介護職

の仕事は食事や入浴など利用者の生活を支えることですから、何よりも清潔であることが第一歩です。

○動きやすいこと

介護の仕事は立ったり、座ったり、抱えたり、支えたり、かなりの運動量になります。手際さと迅速さが求められるのはもちろん、時にはとっさの対応が必要な場面も遭遇します。動きやすい服装であることは大事な条件です。

○安全であること

どんなに早く動けても、安全に動ける身だしなみでなければなりません。髪やブレスレットが引っかかったりするものは禁物。利用者の安全は、介護職の安全から始まります。

○控えめであること

お化粧品、アクセサリなどは、派手にならないようにします。例えば時計などは高価なものは控えて……。介護の仕事においては真摯な態度が利用者からの信頼に結びつきます。外見で誤解をうけないよう、華美な装いは避けましょう。

[身だしなみのチェック項目]

髪	<ul style="list-style-type: none">・長い髪をそのままにしていないか・毛染めなどが派手すぎないか・清潔感があり、むさくるしくないか
化粧品	<ul style="list-style-type: none">・アイシャドー、目の化粧がはですぎないか・メークアップは控えめか・不健康な印象を与えていないか
服装	<ul style="list-style-type: none">・仕事にふさわしい動きやすい服装か・洋服は地味すぎ、派手すぎではないか・洋服にシミなどの汚れがないか
アクセサリ	<ul style="list-style-type: none">・イヤリングをつけていないか・指輪をつけていないか・ネックレス、ブレスレット、ブローチをつけていないか
爪	<ul style="list-style-type: none">・きちんと短く切っているか
靴	<ul style="list-style-type: none">・動きやすい靴を履いているか・ヒールが高すぎないか
靴下	<ul style="list-style-type: none">・きちんと洗った清潔感のあるものか

[手の手入れ]

介護職は、水やお湯を使うことが多い仕事です。その一方で、利用者の身体に触れる機会も多々ありますから、荒れた手先で不快感を与えないよう、時間をみつけて手入れをしましょう。

[マッサージのしかた]

- ・蒸したタオルで手先から肘のあたりまでを包みます
- ・コールドクリームを指先から肘のあたりまで伸ばします
- ・指先から肘に向けて何度も撫で上げ、次にらせん状にマッサージします
- ・指先から付根に向けて、親指の腹で揉みほぐします(一本ずつ順番に)
- ・最後に蒸したタオルでクリームを拭き取り、化粧水と乳液をつけます。

2. 表情について

表情は人の心を写す“鏡”です。利用者の表情から身体や精神の状態をつかむと同じように利用者も介助者の表情から、人としての内面を感じとります。ある心理学の調査によると、相手に与える印象の中で最も大きな影響を持つのは、表情や姿勢だとされています。

[状況により表情の違い]

《 真顔 》	《 笑顔 》
<ul style="list-style-type: none">・危険が伴う時・利用者が真剣に話している時・苦情、クレームの時	<ul style="list-style-type: none">・訪問時の最初の挨拶・話しかけられた時・同意を求められた時・うながす時

3. 姿勢・歩き方・態度について

人は、自分の内面の状態や動きを「姿勢」「歩き方」「態度」にも表します。

[姿勢]

姿勢は“姿の勢い”を表します。仕事に対して、相手に対して、前向きかつ積極的な心は姿勢にも表れるのです。立つ時も座る時も、キリッとした姿勢をとることにより、介護職としての誇りと自信を示しましょう。頬杖をついたり、物に寄りかかったりするの禁物です。仕事でも、時々正しい姿勢かどうかチェックしましょう。

[歩き方]

姿勢と歩き方は一連の動作です。前かがみや猫背にならないよう、背筋を伸ばし、きびきびと歩くように心掛けましょう。それにより若々しさ、やる気、自信を感じ

取ってもらえます。利用者は、第一印象で介護職の意欲と自信を受け止める事により、信頼感を抱くようになります。

[態度]

人と対面している時の態度、一人である時の態度、大勢である時の態度など無意識にとっている態度にも気をつけましょう。たとえば人と接する時に腕組をしたり、ポケットに手を入れたりすれば、相手は不快感を抱きます。態度もまた自分の内面を人に示すものである事を自覚しましょう。

4. 物の渡し方・受け取り方について

介護職の仕事は、利用者と物の受け渡しを行う場面が少なくありません。相手に不快感を与えないように、また、安全に物のやり取りができるように努めましょう。

渡し方の基本	受け取り方の基本
<ul style="list-style-type: none">・ 指は揃え、両手で行う・ 右手で持ち、左手を添える・ 胸の高さに持つ・ 脇をしめる・ 動きは適当な速さで・ 手だけを無理に伸ばさない	<ul style="list-style-type: none">・ 両手で受け取る・ 右の手のひらにのせ左手は添える・ 手は胸の高さ・ 動きは適当な速さで

◆訪問時の基本マナー

在宅介護サービスを提供するにあたって、利用者宅を訪問する際は、社会人として、専門職として、しっかりとマナーを守りましょう。訪問時に与える第一印象は、利用者はもとより家族からの信頼感にもつながります。

1. 訪問前の準備

“良い仕事は段取り八部” と言われています。訪問前に利用者の状況や持参品などしっかりチェックしておくことで時間を有効に使うことができ、それが良いサービスにもつながります。さらに大事なことは、利用者との時間を厳守することです。初めて伺う際は所在地を地図等で確認しておきましょう。

[あいさつ]

仕事に限らず、よその家や会社を訪問する時は、必ず最初にあいさつをします。あいさつは、自分を相手に知ってもらおうという自己紹介的な目的もありますし、介護の現場においては「本日、ご一緒させていただきます」「お世話をさせていただきます」

という意思表示もあります。相手の心を開き、好印象を与えるのが第一関門です。

[お辞儀のしかた]

- ・軽く相手の目を見て、あいさつの言葉を言い、腰を曲げます。
- ・頭だけピョコンと下げないように注意しましょう。
- ・頭を上げる時はゆっくりあげます。
- ・5本の指は揃え、前に組みます。

[座礼のしかた（小笠原流）]

- ・正座
両手を膝の上に置き、正しい姿勢をとります。息を吸いながら屈体し、動きを止めたところで息を吐き、再び吸いながら背筋を伸ばします。
- ・拓手礼
両手をハの字にして床につけます。間隔は15センチほど開けます。これは立礼の場合「普通礼」に当たります。

[利用者宅へ上がる時のマナー]

(1) 挨拶の声かけ

「おはようございます」「こんにちは」「ごめんください」「失礼致します」

(2) 靴

脱いだ靴は揃えて玄関の隅に置きます。

(3) 靴下

汚れていないものを履いて入室します。予備の靴下を持ち、汚れたり濡れたりしたらすぐに履き替えます。

[室内でのマナー]

- ・部屋に置いてある物にむやみに触れない

介護者から見たら不要な物のように思われても、利用者にとっては大事なものかもしれません。室内に置いてある物に触れる場合は、必ず利用者の了解を得るようにしましょう。

◆言葉づかい・会話マナー

言葉や会話は、仕事を進める上でもプライベートにおいても自分の意思を伝えるために欠かせない手段です。言葉づかいはその人の品性や品格を表します。相手や状況に合わせて言葉を使い分けながら、利用者や家族とのコミュニケーションを深め、信頼関係を築き上げるようその基本をきちんと身につけておきましょう。

1. 必ず守るべき言葉づかい

利用者に対しては敬語で話しかけなければなりません。敬語には「相手に敬意を表す」という働きの他「相手との自分の立場や位置関係を明確にする」「相手の距離を保つ」といった働きがあります。

敬語には、尊敬語や謙譲語がありますが、「です・ます」の丁寧語を基本にして下さい。正確な敬語を使えるようになることは、介護職としての必須能力です。普段から心がけて身につけましょう。

[好意的な表現と悪意的表現]

好意的 ○	悪意的 ×
・ 慎重な	・ グズ、だめな
・ おとなしい	・ 意気地なし
・ 穏やかな	・ 暗い
・ 活発な	・ 乱暴な
・ 健康的、ふくよかな	・ デブ
・ スマート	・ 貧弱な
・ 知的な	・ 冷たい
・ 昔話の上手な	・ 古くさい
・ 弁が立つ	・ おしゃべり

2. 絶対に言うべきではない言葉

①食事介助

言うてはならない言葉

- ・ 早く食べなさい ・ 早く食べてよ ・ いつも遅いのね
- ・ まだ食べているの ・ いつまで食べているの ・ よく汚すわね
- ・ 汚い食べかたね ・ こぼさないでね ・ よくこぼすわね
- ・ 随分食べるわね ・ よく入るわね ・ 食べる事は一人前ね
- ・ しゃべらないで食べてね

食事に関する配慮

- 片麻痺の場合は食器の置き方を工夫する
- 刻み食やミキサー職でも、何であるかを説明しながら介助する
- 配膳が遅れたら、一言「お待ちどうさま」と声をかける
- お膳の中に汁類をこぼさないよう、持ち運びに注意する
- 乱暴に音をたててお膳を置かない

②入浴介助

言ってはならない言葉

- ・重いわね ・また体重が増えたね ・随分太っているね
- ・〇〇さんの入浴介助は大変よ ・よっこらしょ ・どっこいしょ
- ・早くして ・それくらい一人でやって ・ちゃんと立ってよ ・これを着て
- ・一人で脱ぎなさい ・早く出ないと茹でダコになるわよ

入浴に関する配慮

- 利用者に不安を与えないようにする
- 寝巻きなどの着脱時、余分な露出は避ける
- 注意深く丁寧に行う
- 羞恥心に配慮する
- 転倒・転落を防ぐ

③排泄介助

言ってはならない言葉

- ・また出るの ・よく出るね ・今日は〇回だよ ・今日は近いね
- ・さっき取り替えたばかりなのに ・うあっ、たくさん出てる
- ・どうしていつもこんなに出るの ・少ししか出ていませんよ
- ・一度にまとめて出さないんだから ・またお漏らししたの
- ・もう漏らしたの ・出た出た ・寝巻きもシーツもびしょびしょ
- ・臭いわね ・汚いわね ・まだ出ないの ・自分でする気になりなさい
- ・オムツの中に手を入れないで ・よく汚すわね
- ・ご飯の後にしなさいよ ・こんなに足が曲がってる ・やりづらい
- ・オムツ交換するのが大変なんだから ・少しくらい腰上げてよ
- ・これくらいなら取替えなくてもいいでしょう ・よくいじってるね

排泄介助に関する配慮

- 利用者の羞恥心をさりなく包み込む配慮が大切
- 利用者の過失を指摘しない
- 身体の欠陥を指摘しない
- 「大変」という言葉は利用者に圧迫感を与える事を認識する
- オムツは少し濡れているだけでも気持ち悪いものである事を理解する
- 失禁を放置したり、叱ったり、文句を言ったりしない
- 失禁した事で利用者自身が傷ついているのだから、人目につかないよう手早くしかも丁寧に交換する
- 利用者のプライドを傷つけないように配慮する

④その他

言ってはならない言葉

- ・ 臭いから窓を開けた方が良いわね ・ はいはい(2度繰り返すと相手を軽く見ている印象を与える) ・ 何度言ったら判るの ・ ダメじゃない
- ・ 夜眠れなくなるから起きていないさい ・ ちょっと待ってよ
- ・ 忙しいから後にして ・ ぐずぐずしないで ・ しょうがない人
- ・ そのくらいは我慢しなさい
- ・ あなただけの世話をしているのではないよ
- ・ よくそんなこと言えるわね
- ・ そんなだから家族だって見てくれないのよ
- ・ どうしてそんなにだらしがないの
- ・ 人のおせっかいより自分のことをしなさい ・ いい年して
- ・ 早くして、こっちは忙しいんだから ・ あまり困らせないで
- ・ 今やってあげる ・ ポケたんじゃない ・ 随分散らかしているのね
- ・ 少しは身の回りを片付けたら ・ ～してあげるから
- ・ 痛くたって死なないわよ ・ ゴロゴロしてると弱るわよ

温もりや親しみのる態度と、馴れ馴れしい態度とは全く違うものです。配慮を欠いた言葉づかいは、専門職としての倫理から大きく外れる事を認識しましょう。

利用者に対して幼児言葉を使ったり、適当な相槌をうちながら話を聞くのは論外です。

人として、介護専門職として、心のこもった言葉づかいを心がけてください。

◆会議等に出席する時のマナー

1. 会議・ミーティングのマナー

[時間に遅れない]

一人でも遅刻者がいると、他の人の時間を無駄にしまいます。5分前には会議の席に着きましょう。

[積極的に参加する]

受け取った資料は必ず目を通し、議題について下調べしておくなど、準備を整えてから出席しましょう。他の参加者の意見をきちんと聞き、意欲的に発言します。

[みだりに席を離れない]

会議中に電話をかけたり資料を取りに行くなど、むやみに席を離れるのはやめましょう。会議の進行の妨げになります。

[会議ルールを守る]

会議の流れは司会者の指示・進行に伴い、発言する場合は司会者の許可を得てからにします。

[会議の流れに沿って発言する]

意見を出し合う時間、まとめる時間、会議には流れがあります。その展開に沿って発言しなければなりません。また会議の趣旨から外れた発言は自重しましょう。

[他のことをしない]

会議資料以外のものを読んだり、他の仕事をするのはやめましょう。参加者は貴重な時間を使って集まっているのですから、他のことをするのはマナー違反です。

2. 効果的に発言する方法

会議の席での発言を認めてもらうためには、内容もさることながら、マナーを得た発言をする事がポイントとなります。

- 他の参加者の発言の要点を把握する
- 同じ発言を繰り返さない
- 意見の根拠をはっきりさせる
- はじめに結論を言う
- 話の展開をつかみ、流れに沿った話をする
- × 自分ばかり何度も発言したり、他の人の発言機会を奪わない
- × 個人攻撃や感情的な発言はしない

◆自己管理

介護職は身体的にも精神的にもハードな仕事ですから、心身ともに健康な状態で仕事に取り組むためには、自己管理がとても重要です。身体と心の健康管理に努めましょう。

1. 心の健康管理をする

心の健康を保つのに大事なことは、自分の心をどのような状態にしておきたいか、そのためには自分でどのような努力をするかということです。「物事を前向きにとらえる」ように心がけてみましょう。その心構えとして、日頃から次のようなことを意識してみてください。

同じ物事でも、前向きに明るくとらえる人と、そうでない人がいます。

【前向きな心】	【後ろ向きな心】
<ul style="list-style-type: none">・ 面白そうだ・ やってみよう・ 失敗してもともと・ ありがたいわ・ いろいろ勉強になる	<ul style="list-style-type: none">・ もうだめだ・ やりたくない・ またか・・・・ 迷惑だな・ なぜ私が

- 仕事・家庭・遊びや趣味など、気分転換できることをつくり、切り替え

上手になりましょう。

- 話や悩みを聴いてくれる身近な友人を持ちましょう。
- その日の事は、その日のうちに。特に心に引っかかる事は早めに片付けましょう。
- 他人のせいにしないよう心がけましょう。
- 身体健康管理が全ての源、休息しましょう。
- さまざまなことが自分の人生を味わい深くしてくれていると考え、苦しい時は、「今がその時」と考えて見ましょう。
- 叶うことでも、叶わないことでもいいので夢を持ちましょう。

2. 時間を管理する

誰でも平等に与えられているものの一つ、それが時間です。お金持ちでもそうでなくても、若くても老いても誰にでも 24 時間。しかし、その時間の使い方は人によって大差があります。とりわけ介護職は公私共に時間の使い方が肝心です。時間を上手に使いましょう。