

シカジケは  
NG!

訪問介護員のための  
コンプライアンス  
チェックノート



SAMPLE

無断転載・複製を禁じます  
DAI·ICHI HOKI CO.,LTD.

第一法規

この冊子では、「法令やルール」を守って働くために、  
「これだけはNGな行動」や  
「法令やルール違反につながりやすい考え方」を、  
チェック形式で確認することができます。  
毎日の仕事の中で取り組めることばかりですから、ぜひ役立ててください。  
そして、「これって問題かな?」と迷ったときは、  
立ち止まって考えてみてください。  
今、あなたのとろうとしている行動は…



ひとつでも引っかかるがあれば、そこでいったん、深呼吸。  
その行動は、本当に正しいのか?  
そして本当にあなたのためになるのか?  
問い合わせてみましょう。

# Contents

## コンプライアンスと組織

- 仕事の基本とコンプライアンス

つい目をつぶってしまうとき… ..... 4

- 報告・連絡・相談

マズいことほど言いづらい… ..... 6

## コンプライアンスと職場

- 職員の義務

やることさえやっていれば、あとは自由? ..... 8

- 公私のけじめ

事業所のもの?自分のもの? ..... 10

- 職場のいじめ&ハラスメントの防止

そんなおこり方しなくても… ..... 12

↓ SAMPLE掲載

## コンプライアンスと利用者

- 不適切なケア① ~例外対応のリスク~

頼まれたことは喜んで!? ..... 14

- 不適切なケア② ~自分勝手な介護~

だれのための介護? ..... 16

- 不適切なケア③ ~対人サービスの心構え~

介護技術があっても… ..... 18

↓ SAMPLE掲載

## コンプライアンスと情報

- 個人情報の保護 ~利用者宅で知り得た情報の扱い~

聞いている人なんていないはず… ..... 20

- ソーシャルメディアのリスク

「ここだけの話」のつもりが… ..... 22

関連キーワード ..... 24

本冊子の内容は、平成28年2月1日現在で公布されている法令にもとづいています。

**SAMPLE**

無断転載・複製を禁じます

DAI・ICHI HOKI CO.,LTD.

職員の義務

# やることさえやっていれば、あとは自由？

仕事のウデはあげてきたけど



連絡もなく遅刻

寝すごし  
ちゃいました～

無断転載・複製を禁じます

②

DAI·ICHI HOKI CO.,LTD.  
注意をしても…



仕事は  
終わって  
ま～す♪

③



④

「やるべき仕事さえやっていれば、あとは自由」と思っていないませんか？

職員には、上司の指示に従うだけでなく、

「誠実に働く義務」「仕事に専念する義務」があります。

時間を守る、勤務時間中は仕事に集中する。

これらも職員としての義務なのです。

## こんなこと、ありませんか？

↓NG度check!

上司から指示されても、  
対応しないでほうっておくことがある。

そのうち  
やりますから



上司の指示は業務命令です。従うのが原則です。

訪問時間に数分遅れるくらいは、問題ないと思う。

訪問時間を守ることは、利用者に対する訪問介護サービス利用契約上の義務です。  
こうした行為は、利用者や利用者の家族からの信頼を損なうおそれがあります。

仕事中に、たびたびプライベートな  
電話やメールをしている。

勤務時間は、仕事に専念する時間です。ネットショッピングや株取引もNG！

**SAMPLE** 無断転載・複製を禁じます  
DAI·ICHI HOKI CO.,LTD.



訪問の途中(勤務中)に、  
私的な買い物をすることがある。

仕事中は職務に専念する義務があります。

訪問の途中や利用者の買い物と一緒に、私的な買い物をしてはいけません。

身だしなみや言葉づかいは、  
個人の自由でいいと思う。

身だしなみを整えたり、ていねいな言葉づかいで利用者に接することも仕事のうちです。

が0個 その調子！  が1~2個 ちょっと危険！  が3個以上 アウト!!

あなたの仕事に誠実さを！

## コンプライアンスと利用者

不適切なケア③  
～対人サービスの心得～

# 介護技術が あっても…



SAMPLE



無断転載・複製を禁じます

DAI・ICHI HOKI CO., LTD.



「仕事は完璧!」「慣れているからだいじょうぶ」などと思うことはありませんか?

そんな時、利用者の気持ちにしっかり寄り添えていますか?

対人サービスには、双方向のコミュニケーションや、傾聴、共感が不可欠です。

いくらそつなく仕事をこなせても、利用者の心を無視した対応はNG!

利用者の“心の声”にも耳を傾ける姿勢が必要です。

## こんなこと、ありませんか？

↓NG度check!

何度も同じことを聞かれて、つい無視してしまったことがある。

だって何度も聞くんだもん！



たとえコミュニケーションをとるのがむずかしい場合でも、利用者を無視することは、相手の心を深く傷つける虐待行為となるおそれがあります。

幼い子どもに対するように、利用者に話しかけてしまうことがある。

「〇〇ちゃん」「～はだめよ」等は、大人である利用者の自尊心を傷つけます。自分がもし言われたら…と考えてみましょう。

ついイライラして…

利用者がいうことを聞かないで、きつい言葉で叱ったことがある。

**SAMPLE** DAI·ICHI HOKI CO.,LTD.

一生懸命サービス提供をしても感謝の言葉がない利用者を、不満に思うことがある。

そのサービスは、本当に利用者の気持ちに寄り添っていますか？利用者の反応が期待どおりでない場合、自分のひとりよがりになっていなかったか、振り返ることも必要です。

ケアプランにあるので、利用者が嫌がっても、強制的に散歩に連れ出すことがある。

利用者も日によって体調や気分の変化があります。ケアプランにあるからといって、無理に実施するのではなく、利用者をよく理解し、やる気を促すことからはじめましょう。

が0個ほどその調子！ が1~2個ほどちょっと危険！ が3個以上ほどアウト!!

「もし自分がされたら？」と考えてみよう

## 監修

島田 浩樹(しまだ ひろき)

■略歴

東京大学法学部卒業

千葉大学大学院社会科学研究科(法学専攻)修了

現在、弁護士として会社法務および食品コンプライアンスを中心に活動中

■所属事務所

設楽・阪本法律事務所

---

星 ツヤ子(ほし つやこ)

■略歴

看護師・認知症ケア専門士

臨床および訪問看護の経験を経て介護分野に入る。民間介護会社にて主に品質管理・教育研修部門を担当する。現在は、顧問として人財育成や介護職のメンタルケア等を中心活動中。

■所属

セントケア・ホールディング株式会社 顧問

---

## サービス・インフォメーション

通話無料

①商品に関するご照会・お申込みのご依頼

TEL 0120 (203) 694／FAX 0120 (302) 640

②ご住所・ご名義等各種変更のご連絡

TEL 0120 (203) 696／FAX 0120 (202) 974

③請求・お支払いに関するご照会・ご要望

TEL 0120 (203) 695／FAX 0120 (202) 973

●フリーダイヤル(TEL)の受付時間は、土・日・祝日を除く9:00～17:30です。

●FAXは24時間受け付けておりますので、あわせてご利用ください。

---

## これだけはNG! 訪問介護員のためのコンプライアンスチェックノート

---

平成28年2月25日 初版発行

発行者 田中英弥

発行所 第一法規株式会社

〒107-8560 東京都港区南青山2-11-17

ホームページ <http://www.daiichihioki.co.jp/>

制作協力 デザイン 篠 隆二

イラスト まえだ ななよ

印刷 株式会社光邦

---

訪介コンプ CN 054833

---

©2016 DAI-ICHI HOKI CO.,LTD. ※本書の無断転載・複製を禁じます。

**SAMPLE** 無断転載・複製を禁じます  
DAI-ICHI HOKI CO.,LTD.