

目 次

I. 運営理念 編

1. 松籟荘・サテライト安良川別館 運営理念と運営方針
2. 特別養護老人ホームでの「個別ケア」
3. 「看取りケア」
4. 「高齢者の権利擁護」
5. 「身体拘束廃止」
6. 「虐待防止」
7. 「個人情報保護」
8. 「ハラスメント防止」
9. 「苦情解決」

I. 運営理念 編 1. 松籟荘・サテライト安良川別館 運営理念と運営方針

昭和62年4月に開設した 特別養護老人ホーム 松籟荘は、平成12年4月に介護老人福祉施設として県より指定を受け、平成15年10月には、通所介護事業所「湯つくり館」、従来型36人（入居：4床室×8室、短期：4床室×1室）、及びユニット型62人（入居：6ユニット＝個室×56室、短期：個室×6室）に増改築し、ユニットケア手法による「個別ケア」の探求に努めてまいりました。

松籟荘の新・運営理念の『ナチュラリゼーション』すなわち、『その方にとってそうする事が自然であり居心地が良いと感じられるような生活の場づくり、生活支援のあり方を目指す福祉理念』は、それらを具現化するために定めたものです。

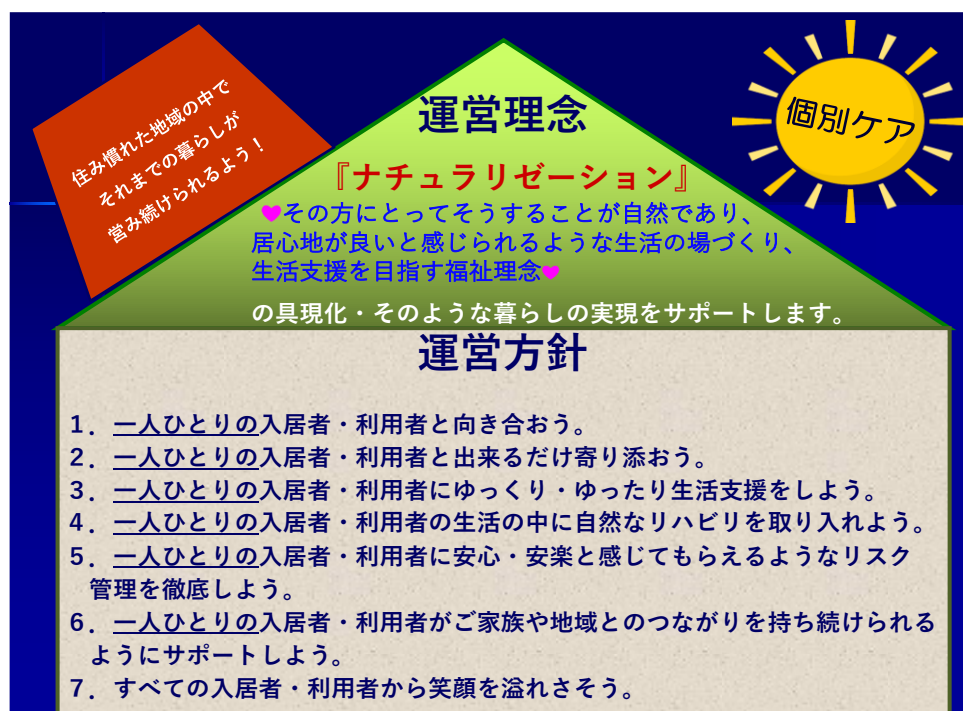
また、地域ケアシステムの構築が求められる中、平成26年5月23日には、市内安良川地区の地域密着型サービス拠点である小規模多機能型居宅介護事業所「やすらぎの家」の隣接地に松籟荘のサテライト型施設としての地域密着型介護老人福祉施設 松籟荘サテライト安良川別館（入居：3ユニット＝29室）と、併設ユニット型短期入所生活介護事業所（1ユニット＝10室）を開設しました。

高齢者の福祉・介護の業を担う私たちの責務は、それぞれの高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けることの意味を共に考え、支え合うことであろうと考えます。

これからも、アットホームな雰囲気の中、入居者・利用者に向き合い、寄り添い、そしてゆっくり、ゆったり生活支援をしていきたいと思ひます。

平成27年4月

松籟荘では、2003年10月に、6つのユニットを増床し、ユニット型施設の運営を開始しました。そして施設の運営理念も刷新しました。私たちはこの理念を共有しています。



I. 運営理念 編 2. 特別養護老人ホームでの「個別ケア」

(1) 個別ケアとは？

特別養護老人ホームは、中重度の要介護高齢者が日常生活を送る施設であり、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家族との結びつきを重視した運営を行うことが求められています。ユニット型個室や多床室といった居室の種別に関わらず、利用者一人ひとりに寄り添ったケアをすることが重要なのですが、職員は、利用者一人ひとりの生活リズムや好みを把握し、それらの情報をアセスメントしながらケアの方針や計画を立てていきます。このような利用者の具体的な情報に基づいた方針や計画に沿ったケアが、「個別ケア」と言えます。

「個別ケア」は、高齢者がその人らしくいられるように、高齢者の尊厳と暮らしの継続性を保障するために実践されるものです。そして、高齢者一人ひとりの生活に寄り添ったケアを行うために、どのようなケアやサポートが必要であるかをその人の日々の暮らしの中に探し、その気づきの蓄積のもとで、根拠を持ってケアを実践する、一連の取り組みを指す言葉です。

※一般社団法人 ユニットケア推進センター 「特別養護老人ホームにおける個別ケアのガイドライン」より引用

(2) そして、ユニットケアとは？

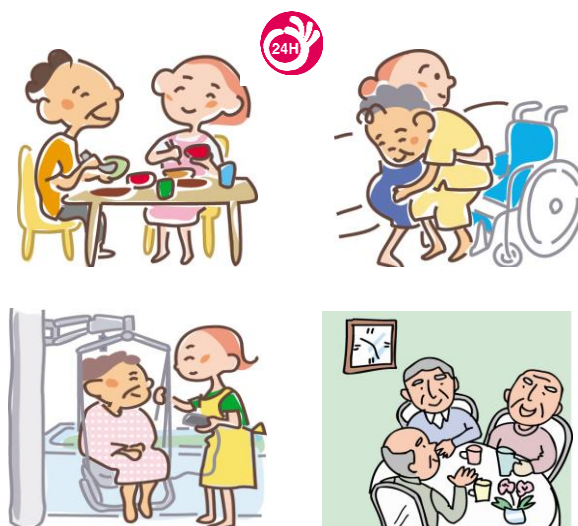
そもそも、『ユニットケア』とは、2003年に、高齢者の人権擁護・尊厳の維持を目的に制度化された個室ユニット型施設で展開されるケア手法のことです。

ユニットケアは、入居者一人ひとりの個性や生活のリズムに沿い『個別ケア』を実現し、在宅に近い居住環境で、他人との人間関係を築きながら日常生活や普通の暮らしを営めるように支援を行います。

つまり、ユニットケアが目指すところは、『その人らしい暮らしの継続』です。このことは、ユニット型施設の運営基準に基本方針の条項『老人福祉法第33条、介護保険法39条』として謳われています。

人は様々な人生を歩みます。そして高齢になり、様々な事情、あるいは自己の選択として、ある日高齢者施設に入居することになった時、自分の意思や人格が尊重され『入居前の自宅における生活と入居後の生活が連続したものになる』ように様々な配慮を受け、同じユニットの仲間と社会関係を築きながら自律的な暮らしが営めたら安心ではないでしょうか。松籟荘ではこれらのケアを推進します。

【ユニット型と従来型の空間構成】



I. 運営理念 編 3. 「看取りケア」

【基本的考え方】

特別養護老人ホームは入居者が選択されれば最後まで暮らせる施設です。最後の時を迎える場所が特別養護老人ホームであるという入居者も徐々に増えてきました。松籟荘では、平成 18 年度より『看取りケア』を始め、年々望まれる方が増えており、年間 20 名を超える看取り支援を行っています。

もとより、特別養護老人ホームは医療機関ではありませんので、職員間ではもとより、医師との連携で進めています。

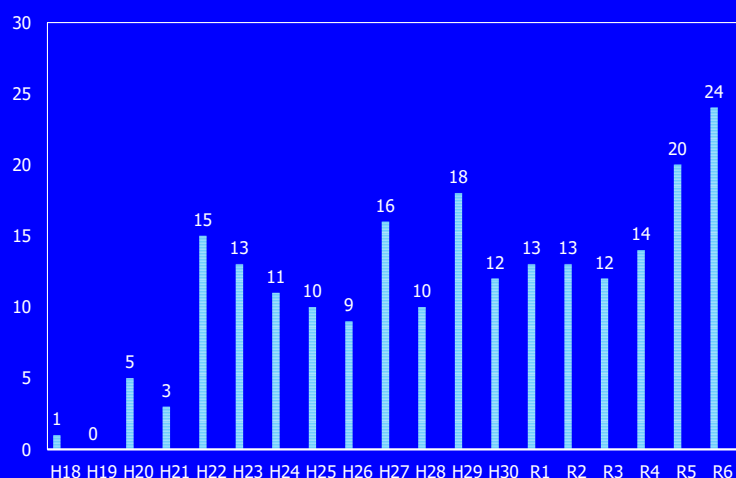
何よりも重要な視点は「個別ケア」の観点から、看取りは日常生活の延長であるということです。そのような思いから、入居者ご本人、家族とのコミュニケーションを密にとりながら行っています。

【看取りケア理念】

人生の終末期に向かったとき、その時点である力・もてる力・エネルギーを、意識の有無にかかわらず、身近な人々と共に心を通わせ、望む方向に振り向いていけるよう支援します。



看取り者数の変遷



【看取りケアマネジメントの流れ】

【状態の変化】

- 入居者の身体的変化（食事量の減少、体重の減少など）が見られ始める

【医師への報告】

- 看護職員が心身状態の変化を、医師に報告する。

【医師による診断】

- 協力病院へ受診し、医師の診断と指示を受ける。
- ※回復の見込みが困難、老衰の状態などの判断がなされる

【ケアカンファレンスの開催】

- 家族との面談日を調整し、今後の方向性、本人・家族の意向を確認する

【施設での看取りケアを選択】

- 医師より看取りケアの診断書を頂く
- 家族へ看取りケア実施の説明をする
- 家族へ看取りケアの同意書を頂く

【看取りケアプランの作成】

- アセスメント（情報収集と課題分析）
- 施設サービス計画書（栄養ケア計画・経口維持計画・個別機能訓練計画を含む）と 24 シートの作成

【記録と評価（モニタリング）】

- 定期的に身体状況の変化を観察し、医師・看護職員における対応方法の変更なども記録する

【看取りケアプランの見直し】

- 再アセスメント（情報収集と課題分析）
- 施設サービス・栄養ケア計画・経口維持計画・個別機能訓練計画書・口腔衛生管理体制に係る計画・日課計画書の見直し

I. 運営理念 編 4. 高齢者の「権利擁護」

【基本的考え方】

日本国憲法では、「基本的人権」は生まれながらにして持っているものとして、すべての国民に平等に保障されています。また、「すべて国民は、個人として尊重される。生命、自由及び幸福追求に対する国民の権利については、公共の福祉に反しない限り、立法その他の国政の上で、最大の尊重を必要とする」とも規定しています。

しかしながら、高齢になれば、一人暮らしで生活困難、判断力の低下、認知症などといった理由により、人権や権利が侵害されやすい状況になります。

特別養護老人ホームの入居者の中にも、日々の暮らしの中で、個人の生活・権利をその方の立場に立って代弁すること、あるいは本人が自分の意思を主張し権利行使ができるように支援することが必要な方がおられます。

そこで松籟荘では、以下の入居者の権利擁護のための「3つの目標」と「5つの行動指針」を掲げ実践します。

【入居者の権利擁護のための3つの目標】

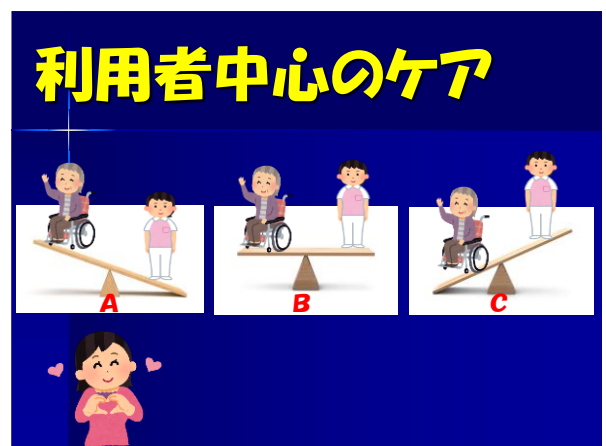
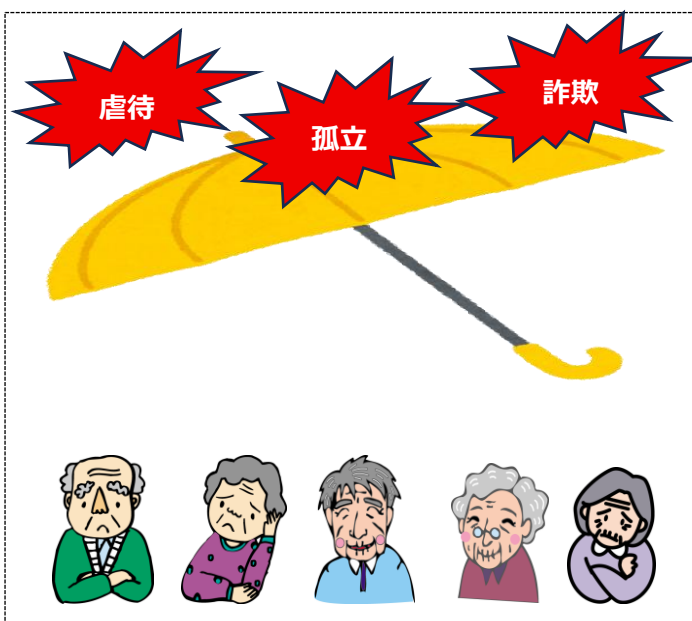
- ① 本人が選んだ自己決定を守ること
- ② 本人の考え方や生き方を尊重し、支援すること
- ③ 本人の気持ちや、本人の言葉・表情の背景にあるものを受け止めること

【入居者の権利擁護のための5つの行動指針】

- ① 明るく挨拶します。 ② 呼ばれば反応し、できるだけすぐに対応します。
- ③ 聞かれれば、わかるように答えます。 ④ 呼ばれたい名前呼びます。
- ⑤ 普通に丁寧な言葉で話します。

次の図は、高齢者に降りそぐ権利侵害を幸せの黄色い傘で守っている図です。

【権利擁護のイメージ図】



利用者中心のケアとは、ケア側の主観や都合で行うものでなく、利用者の意向をすべて受け入れるということでもありません。利用者本人が主体的に判断し選択・決定するものであるという考え方のことです。私たちはそのことをサポートします。

I. 運営理念 編 5. 「身体拘束廃止」

【基本的考え方】

身体拘束は、入居者・利用者の生活の自由を制限することであり、入居者・利用者の尊厳ある生活を阻むものです。当施設では、入居者・利用者の尊厳と主体性を尊重し、拘束を安易に正当化することなく職員一人ひとりが身体的・精神的被害を理解し身体拘束をしないケアを実践することを基本的な考え方としています。

【基本方針】

- (1) 当施設においては、原則として身体拘束及びその行動制限を禁止します。
- (2) やむを得ず身体拘束を行う場合は、本人又は入居者・利用者の生命又は身体を保護するための措置として、緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、切迫性・非代替性・一時性の3要件の全てを満たした場合のみ、本人・家族への説明同意を得て行います。また、身体拘束を行った場合は、各専門職で十分な観察を行うとともに、その行う処遇の質の評価及び経過記録を行い、できるだけ早期に拘束を解除すべく努力します。
- (3) 日常ケアにおける留意事項として、身体的拘束を行う必要性を生じさせないために、日常的に以下のことに取り組みます。

- ① 入居者・利用者主体の行動・尊厳ある生活に努める。
- ② 言葉や応対等で、入居者・利用者の精神的な自由を妨げないよう努める。
- ③ 入居者・利用者の思いをくみとり、入居者・利用者の意向に沿ったサービスを提供し、各専門職で個々に応じた丁寧な対応を行う。
- ④ 入居者・利用者の安全を確保する観点から、入居者・利用者の自由（身体的・精神的）を安易に妨げるような行為は行わない。
- ⑤ 「やむを得ない」と拘束に該当する行為を行っていないか、常に振り返りながら入居者・利用者に主体的な生活をしていただけるように努める。

身体拘束の定義

- ① 徘徊しないように、車椅子やいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ② 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ③ 自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
- ④ 点滴・経管栄養のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ⑤ 点滴・経管栄養のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋をつける。りしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブル
- ⑥ 車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったをつける。
- ⑦ 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- ⑧ 脱衣やおむつはすしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- ⑨ 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ⑩ 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ⑪ 自分の意志で開けることのできない居室等に隔離する。

私たちが目指すこと

I. 運営理念 編 6. 「虐待防止」

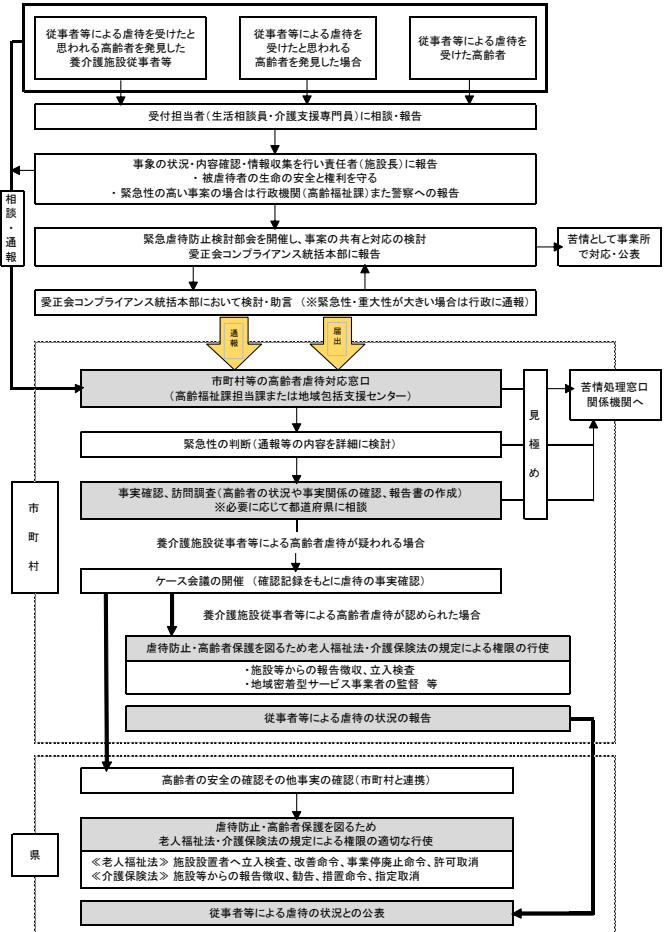
【基本的考え方】

「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」（高齢者虐待防止法）には「高齢者に対する虐待は、高齢者の尊厳を脅かす深刻な事態である」と示されています。松籟荘においても、同法に基づき、虐待の未然防止、早期発見・迅速かつ適切な対応等に努めるとともに、虐待が発生した場合には適正に対応し再発防止策を講じることは当然ですが、職員一人ひとりが入居者への虐待は人権侵害であり、犯罪行為であると認識し、業務にあたることとしています。

高齢者虐待の定義

身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴力を加えること
介護・世話の放棄・放任 (ネグレクト)	高齢者を衰弱させるような著しい減食、長時間の放置、養護者以外の同居人による虐待行為の放置など、養護を著しく怠ること
心理的虐待	高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと
性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること
経済的虐待	養護者又は高齢者の親族が当該高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること

高齢者虐待への対応フロー図



I. 運営理念 編 7. 「個人情報保護」

【基本的考え方】

特別養護老人ホーム松籟荘が保有する、入居者・利用者・家族・職員等の個人情報等の取扱いを厳正かつ適正に行い、個人の権利利益の保護及び人格の尊重を図ります。

「松籟荘」 個人情報保護に関する方針（プライバシーポリシー）

社会福祉法人 愛正会 特別養護老人ホーム松籟荘及び併設事業所（短期入所生活介護事業所、通所介護事業所「湯つくり館」、松籟荘居宅介護支援事業所）、並びに 地域密着型介護老人福祉施設 松籟荘サテライト安良川別館、及び併設事業所（短期入所生活介護事業所）は、以下の方針に基づき、個人情報（特定個人情報を含む）の保護に努めます。

- 1 当施設は、個人の人格尊重の理念のもとに、関係法令等を遵守し、実施するあらゆる事業において、個人情報を慎重に取り扱います。
- 2 当施設は、**業務上必要な範囲で、かつ、適法で公正な手段により**個人情報を適法かつ適正な方法で取得します。
- 3 当施設は、個人情報の利用目的を特定するとともに、その利用目的の範囲でのみ個人情報を利用します。
- 4 当施設は、あらかじめ明示した範囲及び法令等の規定に基づく場合を除いて、個人情報を事前に本人の同意を得ることなく外部に提供しません。
- 5 当施設は、個人情報を正確な状態に保つとともに、漏えい、滅失、き損などを防止するため、適切な措置を講じます。
- 6 当施設は、個人情報の取扱いに係る管理代行システムを整え、誠実かつ適正に処理します。
- 7 当施設は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・追加・削除・利用停止を求める権利を有していることを確認し、これらの申出があった場合には速やかに対応します。
- 8 当施設は、個人情報の取扱いに関する苦情があったときは、適切かつ速やかに対応します。
- 9 当施設は、個人情報を保護するために適切な管理体制を講じるとともに、役職員の個人情報保護に関する意識啓発に努めます。
殊に、個人の権利利益を害する恐れが大きい個人データの漏えい等（要配慮個人情報、財産的被害の恐れ、不正アクセス、又は一定数を超える個人データの漏えい等）が発生した場合には、「個人情報保護委員会」へ報告すると共に、本人へ通知します。
- 10 当施設は、この方針を実行するため、「社会福祉法人愛正会 特定個人情報取扱規程」、及び「松籟荘 個人情報保護規程」を定め、これを当施設職員に周知徹底し、確実に実施します。

平成21年 8月 1日改定
平成26年 5月23日改定
平成27年 4月 1日改定
平成27年12月 5日改定
平成30年 7月 1日改定
令和 7年 4月 1日改定

社会福祉法人愛正会 特別養護老人ホーム 松籟荘
松籟荘短期入所生活介護事業所
松籟荘通所介護事業所 湯つくり館
松籟荘居宅介護支援事業所
松籟荘サテライト安良川別館
松籟荘サテライト安良川別館 短期入所生活介護事業所
施設長 須田 聡 子

I. 運営理念 編 8. 「ハラスメント防止」

【基本的考え方】

ハラスメント行為は、人権にかかわる問題であり、職員の尊厳を傷つけ職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。当施設では、ハラスメント行為は決して容認せず、全ての職員が互いに尊重し合える、安全で快適な職場環境づくりに取り組んでいきます。このため、管理職をはじめとする全職員は、研修等により、ハラスメントに関する知識や対応力を向上させます。また、法人及び施設内で相談窓口を設置しています。

職場におけるハラスメントの定義

パワーハラスメント

職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの3つの要素を全て満たすものをいいます。なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。

セクシュアルハラスメント

「職場」において行われる「労働者」の意に反する「性的な言動」により、労働者が労働条件について不利益を受けたり、就業環境が害されることをいいます。

妊娠・出産・育児休業等ハラスメント

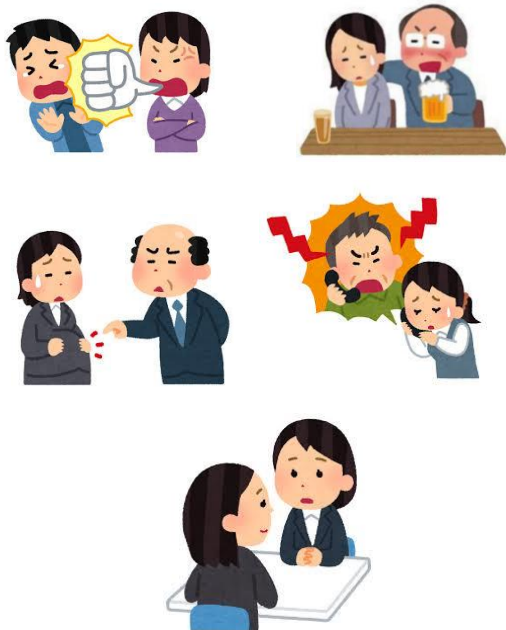
「職場」において行われる上司・同僚からの言動（妊娠・出産したこと、育児休業、介護休業等の利用に関する言動）により、妊娠・出産した「女性労働者」や育児休業・介護休業等を申出・取得した「男女労働者」の就業環境が害されることをいいます。

カスタマーハラスメント

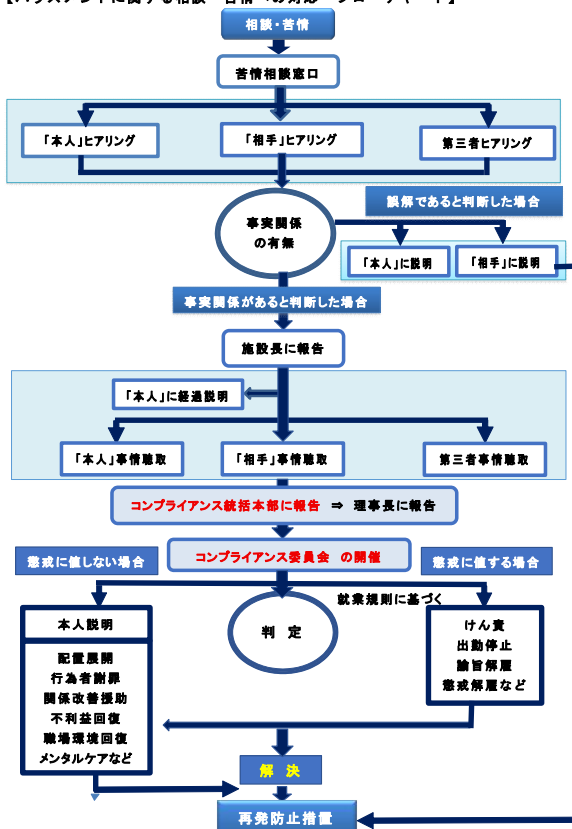
「顧客・取引先(以下「顧客等」)への対応方法・基準が異なることが想定され、明確に定義付けられませんが、企業の現場では「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」や「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」がカスタマーハラスメントであると考えられます。

※あかるい職場応援団（厚生労働省）より抜粋

ハラスメントに関する相談・苦情への対応 フローチャート



【ハラスメントに関する相談・苦情への対応 フローチャート】



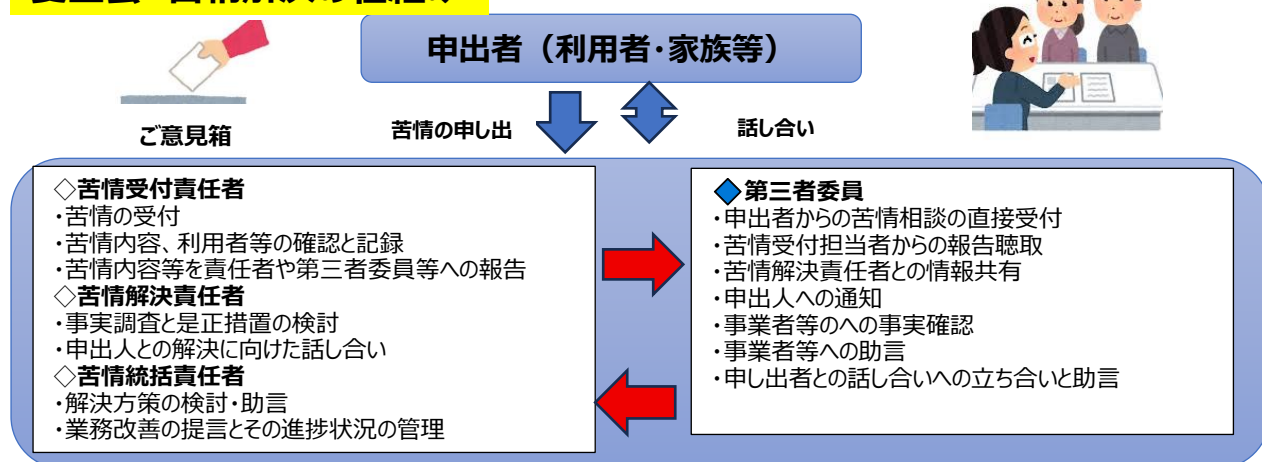
私たちが目指すこと

I. 運営理念 編 9. 「苦情解決」

【基本的考え方】

苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取り組みの強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を営む者の社会的信頼性の向上にもつながるという認識の下、法人及び施設においても苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ります。

愛正会 苦情解決の仕組み



苦情解決までの流れ

