

(運営推進会議 平成 29 年 10 月 11 日開催)

9.人権・プライバシー

◆前回の改善計画に対する取組み状況

前回の改善計画 今回は初回のため、なし

個人チェック項目	よくできている	なんとか出来ている	あまりできていない	ほとんどできていない
0 前回の課題について取り組めたか?				

◆今回の自己評価の状況

(全職員へアンケート調査)		よくできてる	なんとか出来ている	あまりできていない	ほとんどできていない
1	身体拘束をしていない	3	7	2	
2	虐待は行われていない	5	7		
3	プライバシーが守られている	2	3	7	
4	必要な方に成年後見制度を活用している	2	6	1	1 未記入 2
5	適正な個人情報の管理ができています	2	4	6	

出来ている点 (全職員へアンケート調査)
1.外に出ようとされる利用者様がおられるが見守ることで対応できている。時に玄関の鍵を閉めることがあるが、どのような時、時間などルールを決めて行っている。 1.柵を4本使用したりせず開けている。自由が利く状態になっている。 1.傾眠が強い方など眠剤(睡眠導入剤)の使用について医師と話し合い、都度変更している。 1.外に出ようとされる肩に対して見守ることで出来ている。 1.社訓を土台にして小規模施設ということもあり、身体拘束、虐待は無縁の施設だと自負している。 1.精神的な虐待も無い。手が空いていると都度対応している。 2.身体的な虐待はない。見たことも形跡もない。 3.朝礼時、名前などは小さな声で話している。 4. 成年後見制度が必要な方には活用されていることがあった。今は対象者が居られない。 5.事業所以外に情報を持ち出すことは無い。 5.他の人に情報を漏らさない。

出来ていない点 (全職員へアンケート調査)
1. 場合によっては少し強引にベッドで臥床したり誘導することがある。 1. 立ち上がられた際に「座ってください。」と声かけしたりしてしまっている。 1. 外に出たい方など、出たいときに対応ができていない。 2. 身体的な虐待は行っていなくても言葉で抑制してしまっていることがある。 2. 「ちょっときて」と呼ばれたとき、「ちょっと待って」と待たせる理由や待ち時間などを告げずに対応することがある。 2. トイレに行かれてから戻ってすぐに「トイレに行きたい」と言われた時「さっき行きましたよ」と言い、虐待につながるような対応になることがある。 3.居室のドアを開けたまま介助してしまっていることがある。 3.利用者さんの名前を呼んで排便、排尿がどうだったと大きな声で話していることがある。 3.現場の私語で利用者様のプライバシーに触れる会話が出ることもある。 3.周りに聞こえる声がトイレのお誘いをしていることがある。 3.トイレ誘導時、おもむろにオムツやパットを出して行き来している。 3.提供表を他の利用者様が見られていることがある。 5.個人ファイルなどは事務所で管理しているが、サービス提供表などは誰でも見えるフロアに置いたままになっていることがある。

なぜ? どうして? できていないのか? その理由 (全職員へアンケート調査)
1. 業務に追われていて忙しい 2. 何度も何度も呼ぶ利用者様には「またか」といった気持ちがある。 3. 良い面も含めて、排尿、排便に関して職員が意識をしすぎているからなのかも分からない。 5. プライバシーや個人情報の管理に関しては意識が低いと感じる。

具体的な改善計画

1. 場合によっては少し強引にベッドで臥床したり誘導することがある
(対策) ①根拠のある介護を目指す。②昨日の状態など送迎時に聞き対応する。
- 1.立ち上がられた際に「座ってください。」と声かけしたりしてしまっている。(対策) その時その時の思いをしっかり聞いて対応する。
- 1.外に出たい方など、出たいときに対応ができていない。
2. 身体的な虐待は行っていなくても言葉で抑制してしまっていることがある。(対策) 以下と同様
2. 「ちょっときて」と呼ばれたとき、「ちょっと待って」と待たせる理由や待ち時間などを告げずに対応することがある。
(対策) ①待つていただく理由を説明する。②あと何分お待たせしないといけないか説明する。③可能なら周りの職員が交代し対応する。
- 2.トイレに行かれてから戻ってすぐに「トイレに行きたい」と言われた時「さっき行きましたよ」と言い、虐待につながるような対応になることがある。(対策) 個別の身体状況を把握し出来るだけ訴えに応じる。説明すれば理解される方には「何分前に行かれたのであと何分待てますか?」と尋ねる。
- 3.居室のドアを開けたまま介助してしまっていることがある。(対策) ①居室のドアを開けて欲しいと要望があっても衣類の着脱や排泄介助などの介助のときは必ずドアを閉める。②ドアを開けて欲しいと希望がある方は、のれんを設置する。(トイレ・浴室も)
- 3.利用者さんの名前を呼んで排便、排尿がどうだったと大きな声で話していることがある。(対策) 排泄内容があからさまに伝わらないように職員の声の大きさに気をつけることと記号などで伝達する。
- 3.現場の私語で利用者様のプライバシーに触れる会話が出ることがある。(対策) 上記と同様
- 3.周りに聞こえる声でトイレのお誘いをしていることがある。(対策) 相手に聞こえるだけの音量で伝達する。
- 3.トイレ誘導時、おもむろにオムツやパットを出して行き来している。(対策) 汚物は排泄バックを必ず使用し、新しいパットを持ち運ぶ場合は、脇の下に挟むなど出来る限り目に付かないように配慮する。
- 3.提供表を他の利用者様が見られていることがある。(対策) 利用者の近くで記録物をする場合、目に付かないように気をつける。また席を離れる場合は書類の場所を変更する。
- 5.個人ファイルなどは事務所で管理しているが、サービス提供表などは誰でも見えるフロアに置いたままになっていることがある。
(対策) 個人ファイルは必要時のみキャビネットから取り出し、不必要になれば速やかに元の場所に戻す。

運営推進委員様からのアドバイス・意見

【運営推進委員様から】

- ・暗号を決めて伝達する事は良い事だと思う。接客業はどこでも行っている事。
- ・のれんの対策も良いと思う。高齢者は一人で居ると寂しいと言われる事が多い。
- ・利用者の前で連絡帳等を書く事が良くない。被害妄想のある方もあるので何かを書いたり話をしていたりすると自分の事を悪く言われているのではないかと思われる事がよくある。

【管理者より】

- ・連絡帳は手薄の時に見守りをしながら作成していますので今後、検討していきます。

(その他)

- ・毎回は行っています外部評価は今回で一通り終わりました。今回の形式の物を最初から見直す事も出来ますし、違った形式の物を新たに評価して行く事も出来ます。次回からは新たな形式の物を評価して行き、それが終われば今まで行って来た物を再評価して行こうと思います。