

## 【信条・行動指針】

### 1. 利用者本位

#### ①私たちは利用者との信頼関係づくりを積極的に行います。

よりよい信頼関係をつくるために気持ちのよいあいさつを必ず行い、どのような状態であっても選択や意思決定ができるようお声かけしてから対応します。

#### ②私たちは必ず利用者の立場になって考え、尊厳を守ります。

ケアに入るときはいついかなるときでも利用者の身になって考え対応します。利用者対応で困ったときは利用者にとって良いのか悪いのかで判断します。利用者の生活の場であることを忘れず、常に接遇を意識すると同時にプライバシー保護を意識して行動します。

#### ③私たちは利用者の人となりの理解に努め、自分らしい生活の支援を行います。

利用者の生活のパートナーとして、ご本人の人生や習慣、何に喜び、何に困っていたのか、また、現在何に困っていて、どうしたいのかをしっかりと把握し、困っていることをケアしながら、これからの地域活動、役割、いきがいつくりを最期まで支援します。

#### ④私たちは利用者の残存機能を活かし自立を助けます。

利用者のできる可能性がある行動に対しては、どうしたらできるようになるか考え、できる様になるための環境づくりを行います。利用者ができる行動に対しては、まず一呼吸おいて見守り、自律した生活リハビリを進めます。

#### ⑤私たちは関係法令やルールを守り適正なサービスを行います。

私たちが行う介護保険サービスに関する法令や決められたルールを守り、適正なサービスを行います。

### 2. チームワーク

#### ⑥私たちは職員同士で共感、協力し感謝の気持ちを伝えます。

職員は受け入れること、共感することを意識し、必ずお疲れ様、ありがとうございますの声をかけ、お互いの労をねぎらい協力して対応します。

#### ⑦私たちは自分の役割を理解し、責任を全うします。

業務に入る前に担当する利用者のケア手順と業務内容を把握し、ご本人の状態を踏まえて対応します。業務終了時間になるまでに記録をとり、やり残した業務は次の担当者に必ず引継ぎを行います。

#### ⑧私たちは常に5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）に努めます。

利用者を使う大切な備品や消耗品は大切に扱い、整理・整頓を行い、気持ちよく仕事ができる環境作りをひとり1人が行います。

### 3. チャレンジ

#### ⑨私たちは利用者地域とのつながりを積極的に支援します。

地域の一員として利用者のやりたいこと、やりたかったことを実現するための話し合いに積極的に参加し、話し合っで決めたことは積極的に取り組みます。

#### ⑩私たちは利用者の生活の質の向上のために業務改善活動を行います。

やってみてできたことを皆で喜び、できなかったことはどうしたらうまくいくか考え発言し、決めたことは必ず実施します。

#### ⑪私たちはケアの専門家として学習の機会に参加します。

利用者のたくさんの笑顔のために、自身の不足する知識、スキルを把握し学習の機会に参加します。

#### ⑫私たちは根拠に基づいたケアを実践します。

事例・理由や数値（LIFE等評価スケール）理解し、利用者の生活にとってよかったのか悪かったのかを評価することで生活やケアの質の向上を図ります。

#### ⑬私たちは家族や地域の声に耳を傾け、地域福祉活動に積極的に参加します。

家族や地域の活動を企画、参画しお困りごとや願いに耳を傾け、地域福祉活動の企画、参画を積極的に行います。