

# コンプライアンス憲章

TSUCHIYA GROUP



# ||| 土屋グループ コンプライアンス憲章 |||

## ■目次

代表取締役からのメッセージ	2
土屋グループ経営理念	3
土屋グループの皆さんへ	5
法令等遵守のための基本指針	6
コンプライアンスとは	7
土屋グループの考え	9
「クライアント」「アテンダント」という呼び名	10
土屋の内部通報制度	11

### アテンダントとしての規範

① クライアントの尊厳の保持	12
② ケアサービスの質の向上	13
③ 虐待防止	14
④ 身体拘束廃止の推進	18
⑤ 記録・マニュアルの整備	19
⑥ 適正にサービスが提供できる範囲	20
⑦ 急変時対応	22
⑧ 緊急時フローチャート	23

### 福祉・介護事業者としての規範

① 人員基準の遵守	24
② 運営基準の遵守	26
③ 設備基準の遵守	27
④ 労働環境・条件に関するルール	28
⑤ 介護現場におけるハラスメント	29
⑥ クレーム対応	31

### 土屋グループの一員としての規範

① 人権の尊重	32
② 法人財産	33
③ 適正な経理処理	34
④ 機密情報・個人情報	35
⑤ 反社会的勢力と触法行為	37
⑥ 公私の区別	39
⑦ ハラスメント・不適切な人間関係	40
⑧ アルコール摂取・喫煙	42
⑨ 会社への背任行為・言動	44

法令等遵守プログラム	45
法令遵守規程	46

# 代表取締役からのメッセージ コンプライアンス憲章策定にあたって



2024年11月、土屋グループは第6期を迎えました。この先10年、20年、そして50年、100年と土屋グループが存続していくために、企業の永続化の観点から、この度『コンプライアンス憲章』を策定する運びとなりました。

コンプライアンス（法令等遵守）は、企業の永続においてなくてはならないものであり、多くのクライアントの生活と生命を支えるためにも、我々には会社を永続させる必要性、ひいては義務があると思っています。

昨今、自動車販売事業や芸能業界で最大手とされる巨大企業が不祥事により跡形をなくすようにその様態を変え、介護業界においても恵グループ各事業所が指定取消処分を受けましたが、これらはすべてコンプライアンスの不徹底さゆえのものでした。中には、現場の暴走によるものもあったかもしれませんが、コンプライアンスを徹底するという“組織風土”のなかったことが要因であることは間違いありません。経営陣がいくら法令等遵守を謳っても、それが組織に浸透していなければ法令違反やモラルハザードは起こります。それを回避するためにも、企業においてはコンプライアンスの徹底に向けて絶え間ない努力が必要ですし、それが組織全体、例えるなら毛細血管のすみずみに行き渡るような取り組みをする必要があると考えています。その出発点として、この度『コンプライアンス憲章』を策定いたしました。

ただし、法令等は時代に即して変化していきます。この変化に柔軟に適応していくためには、学び続ける姿勢に加え我々自身の行動もアップデートしていく姿勢、言うなれば鍛錬が求められます。我々が訪問介護最大手だったコムスンや恵グループの二の舞にならないようにするためには、「明日は我が身」という緊張感を持ち続け、学び続け、アップデートし続ける力を持つことが非常に大切だと考えています。そのため本マニュアルは、現場の管理者にとって実践的なものとなるよう、数年に1回の改訂をする予定です。

またこの取り組みは、土屋グループの永続化のみならず、組織風土を作るものでもあります。我々が法令等を守り、かつモラルも重視するという組織文化を作っていくために本マニュアルでは土屋における“ルール”も規定しています。

経費での飲酒の禁止並びに社内不倫といった不貞行為の禁止など、倫理規定の明記がそれにあたりますが、実際にこれらの問題で社内において今まで数々のトラブルやコミュニティの混乱が起きました。ハラスメント行為がスタッフの退職の引き金となり売上減等につながったこともあります。私は経営者として、これからも「社内でそれらをやってくれるな」と、こぶしを振り上げて訴えていくつもりです。なぜなら我々には土屋を永続化させ、クライアントの生活を守る義務があるからです。そのためにも苦い体験から得た教訓に基づくルールを掲げ、それを全員で守ることが必要だと考えています。

本業に関係することとしては、夜勤のサービス依頼しか受けないことを禁止する旨も明記しています。これは、正当な理由なくサービス依頼を断ることを禁じている法令等に違反する行為であり、ケアを必要とする全ての人に必要なサービスを届ける使命を持つ我々にとっては非常に大事なテーマです。

本憲章は土屋の一員として生きるためのルールブックです。土屋グループの全員が同じ価値観を持ち、同じ目線に立つことを目指して作られた大事なマニュアルでもあります。今後は本マニュアルを基に、全常勤スタッフを対象に説明会を開催（月1回）する予定です。土屋グループの皆さまにおかれましては本憲章にしっかりと目を通していただき、土屋の一員としてコンプライアンスに違反することのないよう努めていただければと考えています。

株式会社土屋  
代表取締役 高浜敏之

# ||| 土屋グループ経営理念 |||

## ■フィロソフィー

### 「生き延びる」の肯定

私たちはどんな苦境においても「生き延びる」ことを、生きることへの意志を、肯定する。大切な他者の存在は私たちに「生きてほしい」と呼びかける。どんなに否定的なメッセージが氾濫しようとも、「死への誘惑」が脳裏を過ろうとも、私たちは痛みを乗り越えあるがままの存在を受け入れながら生きていく。「生き延びる」ことを肯定する思想を決して手放さない。

### フィロソフィーとは：

土屋グループが最も大事にしたい想いです。判断に困ったときやどのように行動すべきか迷ったときに、この想いによりふさわしい道を選んでください。

## ■パーパス

### つながりあい ささえあう 場の創造

私たちには、つながりあいささえあう相互依存的な関係が紡ぎだされる場を、永続的に創造する責任がある。私たちはつながりの中に、他者との関係の中に、自分自身の存在の意味を発見する。孤独は死に至る絶望への道の門戸を開きさえする。他者のささえを受けるとき、ささえられているということによって私たちは他者をささえ、他者をささえるとき、ささえるということによって私たちは他者にささえられる。つながりこそ豊かさを生み出す大地だ。

### パーパスとは：

土屋グループが、社会の中でこうありたいという目標です。土屋グループ内だけでなく、社会において、つながりとささえあいの場を創造していきましょう。

## ■ミッション

### 探し求める小さな声を

私たちは探し求める、そして応え続ける、いまだ出会わぬ小さな声に。ケアサービスをかなう限り広く遍く行き渡らせ、支援を求める全ての人たちの、その期待がかなうよう、強い意志と、他者の痛みに触れ、共感する開かれた姿勢と優しさをもって、仲間と共に歩んでゆく。私たちが担う社会的責任の重さを自覚し、誇らしさを抱きながら、歩んでいく。

### ミッションとは：

土屋グループ経営陣とその従業員がすべきことです。日々の業務において意識しましょう。

## ■ビジョン

オールハッピーの社会の実現のために  
永続するトータルケアカンパニーへと進化する

**ビジョンとは：**

土屋グループが目指す未来図であり、最終目標ともいえるものです。

## ■コアバリュー

**世界を変えるために私達は変化し続ける**

世界は変化する。その変化に適応できないものはやがて淘汰されていく。私たちには使命がある。この世界がもっといい世界になるようたゆみない変革と創造を継続する責任がある。だから、私たちは淘汰されるわけにはいかない。土屋という組織が淘汰されることなく生き延び、存在意義を発揮し続けるために、私たちは惜しみなく、ためらうことなく、変化し続ける。

**コアバリューとは：**

土屋グループが最も大事にしたい価値観です。

**バリュー**

- (1) 優しく、そして、強く、品位をもって、他者と関わる
- (2) 命への、他者への、理念への責任を選び取り、社会正義を実現する
- (3) 水の流れるように柔軟に、弛むことたゆなく
- (4) 未来の希望に注目し、過去の経験から学ぶ
- (5) 寛容であれ、肯定的であれ、かつ、批判的であれ
- (6) あらゆる人間関係の基盤は信頼、まず自ら信頼を提示しよう
- (7) 怒りの爆発は何も生まない、不正には憤ろう、強く、深く、しかし冷静に
- (8) 対話こそ生命線、深く聴こう、丁寧に語ろう、できるを認め合い、できないを語り合おう
- (9) 幸運の恵みと出会うため、前向きに行動し続ける
- (10) 学ぶ力、素直さと謙虚さと誠実さと
- (11) 気づく力、客観的かつ多角的視点をもって
- (12) 笑い、時には違う場所から見てみよう

**バリューとは：**

土屋グループの行動指針です。特に役職者の方は日々意識しましょう。

## ||| 土屋グループの皆さんへ |||

昨今、企業を取り巻く環境は変わりつつあり、財務的価値の向上に加え、非財務的な価値を高めることも企業の社会的責任の一つとされています。コンプライアンスは企業の非財務的な価値を高める社会的責任の筆頭に掲げられるものであり、今日の企業には、一つ一つの行動が正しくあることと、どのような行動に対しても説明ができることが社会から期待されています。

このような社会においては、職員一人一人が経営理念を自覚し、同じ方向を向いて互いに学びあい、法律・制度だけでなく、モラルや社会規範を守り、社会人としてよりよい行動をすることが求められています。

土屋グループが、企業としてその社会的信用を高め、ブランド価値を築いていくことは、土屋グループの持続的な成長につながり、そこで働く皆さんに、よりよい形で還元できることが増えると信じています。

このマニュアルは、福祉、介護、医療、教育業界に身を置く者として、そして模範的な社会人として土屋グループの皆さんに守っていただきたい基本的なルールをまとめたものです。折に触れてこのマニュアルを読んでいただき、土屋グループのブランドを守り、土屋グループの一員として誇りを持って業務にあたっていただくことを願います。

株式会社土屋  
法令遵守責任者 吉岡理恵

# 法令等遵守のための基本指針

土屋グループは、企業体としての法的責任を果たし、障害者・高齢者・児童の地域生活をより健全な体制で支援していくため、法令等遵守を徹底します。

## 1 ケアサービスの質の向上

クライアントとの対等なコミュニケーションの場を持ち、適切なケアサービスの提供に努めます。  
清潔感のある服装を心がけ、備品の扱いや言葉遣いに気をつけるとともに、引き継ぎは丁寧に行います。  
障害・難病・認知症の理解を深めます。  
医療知識の向上に励み、介護・医療事故の未然防止と再発防止に努めます。  
感染症の予防と、罹患時の感染拡大の防止に尽力します。  
災害が発生した際、迅速な避難と復旧ができるようその備えをします。  
虐待防止を徹底し、身体拘束はしないことを前提に、やむを得ない場合はその適正化に努めます。

## 2 法令遵守

どの記録も正確に行い、定められた場所で管理します。  
各種法令や制度への理解を深め、行政との信頼関係を構築するよう努めます。  
はからずも違反をしてしまった場合は、連携して対応します。  
職務上知り得た情報の重さを認識し、適正な取り扱いをします。

## 3 働きやすい職場づくり

ハラスメントのない職場づくりを目指します。  
過剰労働を抑制し、心身の健康を維持できる組織づくりを目指します。  
内部通報制度に基づく、不正の早期発見に努めます。  
人権を尊重し、必要な職員に対しては、合理的配慮をします。  
差別や、個人の尊厳を傷つけるような言動は行いません。

## III コンプライアンスとは III

コンプライアンス (compliance) とは、「法令等遵守」のことを指します。すなわち、「法令や条例を守ってさえいればよい」というわけではなく、会社が独自に定めたガイドラインや社会通念・倫理を守ることも含めて遵守する必要があります。

### コンプライアンスの重要性

信頼関係の構築は、ビジネスを続けていく上で必要不可欠です。

データの改ざん、ハラスメント、逸脱した超過労働、不正会計など、組織の中で重大なコンプライアンス違反が発覚すると、企業の社会的な信用は失われてしまいます。中には、倒産危機へと発展するケースもあります。

コンプライアンスに沿って行動することは、ステークホルダー（利害関係者）との信頼関係を築く上で、とても重要です。売上や業務効率にばかり目を向けるのではなく、自らの言動が土屋グループの信用を落とすことにつながらないか、常に問い直す姿勢が大切です。

※ステークホルダーとは、クライアント（家族含む）、従業員、行政機関、地域社会など、幅広い関係機関を指します。

### 介護・福祉業界におけるコンプライアンス

介護・福祉業界では、法制度、利用者の人権擁護、個人情報の取り扱いなど、守らなければならないルールが多数存在します。主な法令はもちろん、それらに関連する省庁からの通知や、Q&A も把握しておく必要があります。これは資格研修やその他事業においても同様です。

- 法令（法律／政令／省令）  
…「介護保険法」「障害者総合支援法」と、その「施行令」「施行規則」
- 公示  
…「指定居宅サービスに要する費用額の算定に関する基準」など
- 解釈通知  
…サービス実施上、留意すべき事項について
- 厚生労働省 Q&A  
…介護保険最新情報、障害福祉サービス等に関する Q&A など
- 都道府県、保険者のローカルルール  
…都道府県、保険者の Q&A

### コンプライアンス違反をしてしまったら

悪質なコンプライアンス違反が発覚すると、企業の社会的信用、企業イメージ・ブランドの失墜につながります。違反した職員や責任者には、懲戒処分がくだされますし、刑事処分につながるおそれもあります。

また、重大な違反の場合、組織として行政処分を受ける可能性もあります。行政処分を受けると、その事実が公表され、直接処分を受けた事業所以外にも影響を及ぼします。各地で従業員が離脱し、それに伴いクライアントへの支援も継続が難しくなることが想定されます。

なお、今までやっていたことが実はコンプライアンス違反かもしれないと気づくこともあります。思い当たることがあったら、隠さずに気づいた時点で上長に報告しましょう。土屋グループでは、そのようなケースは社内で協議・検討したあと、行政機関にも報告し、その対応を仰ぐことにしています。

## 他法人で行われていた悪質なコンプライアンス違反の例

退職した人員や実際には雇用していない人員が、あたかも勤務しているかのように勤務形態一覧を偽造する（人員基準違反）

介護職員が利用者宅を訪問していないのに訪問したことにしたり、利用を終了した利用者がまだ介護サービスを利用しているかのように見せかけたりして、介護報酬を不正に請求する（不正請求）

利用者を虐待する（人格尊重義務違反）

管理者が入居者の食費を長期にわたって過剰に徴収する、またはそうせざるを得ないようにマネージャーや経営陣が仕組む（人格尊重義務違反、経済的虐待）

## 土屋グループにおいて発覚したコンプライアンス違反の事例

重度訪問介護従業者養成研修の実習場所として、ホームケアの事業所を自治体に登録しておらず、その事実が半年間気づかなかったことがありました。発覚後、自治体に報告し、相当額の返還をしました。

クライアントのベッドを壁につけ、かつ柵（サイドレール）をもう片側につけていて、クライアントが自由にベッドから下りられない状況を作っていました。自治体に報告し、虐待防止措置未実施減算が適用されました。

## III 土屋グループの考え III

### 土屋グループとその役員・従業員

土屋グループとその役員・従業員は、お互いが価値のある大切な存在であってほしいと考えております。お互いに価値のある必要な存在であり続けるには、それぞれが成長し、その評価を高める行動をする必要があります。

土屋グループの社会的評価と、土屋グループの役員・従業員の成長は連動しています。同様に、自分の所属している部署の評価も、ご自身を含むその部署の方々の成長と連動します。個人の評価はその人が所属している部署の評価とつながっているという意識を持ちましょう。それが土屋グループ全体の社会的評価につながります。

### 土屋グループの組織

土屋グループでは、グループ全体の一貫性を保つため、トップダウン方式とボトムアップ方式の両方を採用し、相互の対話を重視しています。

トップダウン方式の組織における経営陣の役割は、意思決定（何をどのようにするか決めること）をすることです。

※経営陣とは取締役会、各カンパニーの主要メンバーのことです。

役職者の役割は、意思決定の内容を、周りの人に分かりやすく説明し、目標を定めたりルールを決めたりして、皆が実行できるようにすることです。

※役職者とはコーディネーター、管理者、マネージャーのことです。

従業員の役割は、役職者が定めた目標を達成するよう努力し、決められたルールを守ることです。

※従業員にはアテンダント、介護職員も含まれます。

ご自身の役割からズレない行動を取りましょう。

なお、経営陣の意思決定と個人の考えが異なることもあると思いますが、疑問に思うことは、積極的に上長や本社に質問するなどし、相互の理解を目指しましょう。無理解を前提とした批判は、会社の雰囲気悪化させ、生産性を落とすことにつながります。

### よくある誤った言動

一時の感情に任せて会社への不平不満を周囲に言い、他の社員のモチベーションを低下させる（合理的な理由のある不平不満は、それを解決することができる権限を持つ者に伝え、会社全体の改善につなげましょう）。上司の指示に従わない（役職者の選任も会社の意思決定の一つです。もし、役職者としてふさわしくない言動を取る者がいたら内部通報制度により報告してください）。

## 「クライアント」「アテンダント」という呼び名

土屋グループは、サービスを提供する側と、それを利用する側が、人として対等であり、より良い関係性を築くことが最も重要だと考えています。それゆえ、双方が互いに尊重し合うパートナーであるよう願いを込めて、利用者を「クライアント」、ヘルパーを「アテンダント」と呼ぶことにしています。

利用者様という敬称は丁寧聞こえますが、この呼び方は、利用者とヘルパーの間にあたかも上下関係があるかのような錯覚を生じさせやすいため、土屋グループでは、依頼者の意味合いを持つ「クライアント」を利用者に対する呼び方として採用しています。

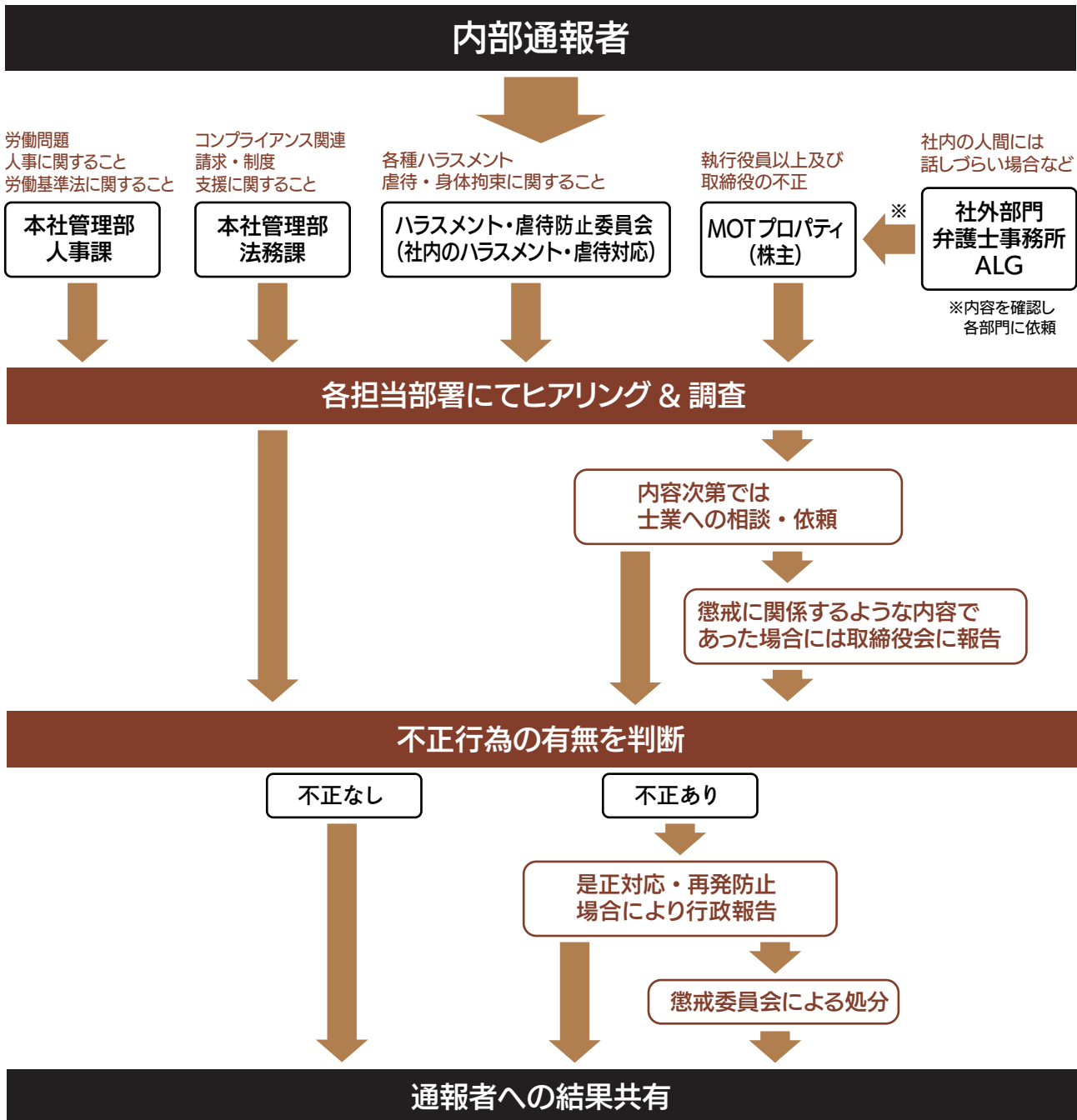
「アテンダント」には、クライアントに付き添い、ともに歩むという意味合いが込められています。ヘルパーには低賃金かつ重労働というネガティブなイメージが伴うこともありますが、介護の仕事は高い専門性と技術が必要です。土屋グループでは、アテンダントが自分たちの仕事に誇りを持ち、クライアントをサポートし、ともに成長していくパートナーの役割を果たしてほしいと思っています。

「言葉は意識を変え、文化の基盤でもある」といわれています。土屋グループは、介護・福祉職の社会的な地位も言葉の力によって変えていきたいと思っています。

# 土屋の内部通報制度

土屋グループでは、従業員の法令または諸規則の違反、不正行為、反倫理的な行為やそのおそれのある行為を発見した場合に、それらを速やかに是正または未然防止するために、連絡・通報することができる内部通報窓口を設置しております。

内部通報連絡先	
<p>■本社管理部（人事部・法務部）相談窓口 tsuho@care-tsuchiya.com</p>	<p>■電話窓口 TEL：050-1720-7534</p>
<p>■ハラスメント・虐待防止委員会相談窓口 harrasment@care-tsuchiya.com</p>	<p>■MOT プロパティ相談窓口 TEL：050-1722-5842 family-office@care-tsuchiya.com</p>
	<p>■顧問弁護士事務所 ALG 相談窓口 alghiroshima-hotline@avance-lg.com TEL:0120-010-384</p>





# アテンダントとしての規範

## ① クライアントの尊厳の保持

### 尊厳とは

介護や福祉の仕事は、クライアントの尊厳を守る、大切な仕事です。

尊厳の保持とは、その人の生命、存在、自由、人格などを尊重し、価値を認めることです。全ての人は、生まれながらにして尊厳を守られる権利、すなわち人権を有しており、このことは下記でも明文化されています。

#### 世界人権宣言(第一条)

すべての人間は、生まれながらにして自由であり、かつ、尊厳と権利とについて平等である。

#### 日本国憲法(第十三条)

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。

#### 介護保険法(第一条)

この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、(中略)国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする。

### クライアントとの関係性と適切な距離感

虐待による人権侵害はもつてのほかですが、例えば以下のような行為も、クライアントの尊厳を傷つけることにつながります。

#### 身体や私物に同意なく触る

必要以上に、プライバシーに干渉する

「〇〇はできないだろう」といった決めつけによって、プライドを傷つけたり、自己実現の機会を喪失させたりする

特にクライアントと過ごす時間が増えていくと、自分と相手の境界線が曖昧になり、上記の行為を無意識に行ってしまう場合があります。相手の領域を侵害せず、適切な距離感を保つことを心がけましょう。

### クライアントと共依存状態に陥らないために

「クライアントのために」との思いが強いあまり、アテンダントとクライアントの距離感が必要以上に近くなり、いわゆる「共依存状態」となってしまう場合があります。共依存は、クライアントの自立を妨げたり、結果的に尊厳を傷つけたりする原因になってしまいます。

#### 共依存状態の例

「自分でなければこの仕事はできない」と思い込み、他の従業員や関係者と連携しない

クライアントとの関係性を固定化し、周囲から孤立する

限度を超えた支援をしてしまう

自己満足で支援を行い、承認欲求を満たす

上記の状態になっていないかを定期的に振り返ることは、クライアントの尊厳だけでなく、自分自身の心身を守ることにもつながります。自分一人の力には限界があることを自覚し、常にチームで支援にあたることを意識しましょう。

## ② ケアサービスの質の向上

クライアントの尊厳が守られた状態を維持するためには、質の高いケアサービスが必要不可欠です。土屋は、従業員がクライアントと丁寧に向きあえるよう、業務改善と効率化に取り組み続けます。

### 効率化を進め、クライアントと従業員を守る

介護の需要はますます高まっています。介護現場の業務量は増加する一方で、人材不足が改善する見込みはありません。クライアントのニーズの多様化も進み、介護事業者に求められる業務やスキルは、日々複雑化しているといえます。

介護現場に大きな負荷がかかり続けてしまうと、重大な事故につながったり、従業員の心身に不調をきたしたりするおそれがあります。業務の効率化は、クライアントと従業員、両者を守るために重要なのです。

### 介護現場における業務課題の例

職員間のコミュニケーション不足

煩雑な記録業務

職員の身体的・心理的負担が大きい

### 「3M」をなくし、より働きやすい職場に

業務の効率化とは、主に「ムリ」「ムダ」「ムラ」の「3M」をなくす取り組みのことを指します。厚生労働省は、介護現場における業務改善は①人材育成、②チームケアの質の向上、③情報共有の効率化—といった効果をもたらすとしています。

業務改善の主な取り組み（厚生労働省・業務改善の手引きより）

- 業務の明確化と役割分担
- 業務全体の流れの再構築
- 手順書の作成
- 記録・報告様式の工夫
- 情報共有の工夫
- OJTの仕組みづくり
- 理念・行動指針の徹底

もちろん、これらの取り組み以前に必要なのが、従業員やクライアントの声に耳を傾けることです。職場の課題や困っていることについて、率直に意見を交わせる土壌づくりを心がけましょう。

### マニュアルで業務内容を標準化する

マニュアルの整備は、業務の効率化だけでなく、以下の効果をもたらします。

- 業務内容を標準化できる
- 振り返りや、手順の確認がしやすい
- 新人教育や業務の引き継ぎがスムーズに

もちろん、マニュアルは「整備して終わり」というものではありません。従業員が閲覧しやすいよう工夫する必要があるほか、実態との乖離がないか、随時見直し・修正を行っていくことが重要です。

### 見守り5か条

重度訪問介護においては、特に夜勤中の重大事故を防ぐため、見守り時間における行動規範を、以下の通り掲げています。

1. 必要な時に即座に対応できる態勢でいましょう。
2. 勤務中に眠ることはできません。居眠りによってアテンダントが過失責任を問われるケースもあります。
3. 支援中にクライアントから離れてはなりません。
4. 別室待機を求められた場合も、クライアントに異変がないか状況を確認してください。
5. クライアントに異変がなくても、カイボケ記録や支援ノート、メモなどを使って、1時間置きに記録を必ず残しましょう。

## ③ 虐待防止

クライアントの生命、健康、尊厳、権益、正常な生活を守る上で核となるのが、虐待防止に向けた取り組みです。私たち福祉関係者には高齢者・障害者・病者、児童等について、これら人々への「虐待の早期発見に努めること」、これらの「虐待防止のための啓発活動を行うこと」「虐待を受けた当事者の保護のために協力するよう努めること」といった責務があり、これらは法律で定められています。

### 虐待とは

虐待とは、広い意味でいうと「他者からの不適切な扱いにより権利を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれること」です。※

具体的には、以下の5種類が挙げられます。

1. 身体的虐待  
身体に外傷を生じさせたり、生じるおそれのある暴行を加えたりすること。
2. 介護・世話の放置、放任(ネグレクト)  
食事を減らす／与えない、長時間放置するなど、ケアを著しく怠ること。
3. 心理的虐待  
暴言や拒絶的な対応など、著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
4. 性的虐待  
わいせつな行為をすること、またはわいせつな行為をさせること。
5. 経済的虐待  
財産を不当に処分したり、当事者から不当に財産上の利益を得たりすること。

---

※厚生労働省「高齢者虐待防止の基本」

<https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/boushi/060424/dl/02.pdf>

障害者虐待防止法の概要

<https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-12203000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Shougaifukushika/0000065136.pdf>

### 虐待を予防するために

虐待が起きてしまうと、その虐待を行った個人に問題がある、という視点に陥りがちです。本来重要なのは、なぜ虐待が起きてしまうのか、そのメカニズムに着目することです。ストレス、人手不足、知識不足、悩みを共有しにくい組織風土など、関連する要素はさまざまです。特に管理者は「虐待をしてはいけない」と職員に押し付けるのではなく、「虐待が起りにくい環境」を整えることに注力しましょう。まずは、厚生労働省や自治体が示しているチェックリストや手引きを参考にすることが有効です。

### 主な予防策の例

- 虐待の定義や種類、事例などを学ぶ研修を行う。
- 社内研修や外部研修の機会を活用し、ケアの質を高める。
- マネージャーと職員の間で、コミュニケーションを取りやすい環境を整える。
- ストレスチェックや相談支援体制の構築など、職員のメンタルヘルスケアを行う体制を作る。
- 苦情に対応する体制を整え、周知する。

### 虐待が起きてしまったら

「これは虐待なのではないか」と違和感を抱いても、「大ごとにしたくない」との考えがよぎるかもしれませんが。しかし法律では、虐待の疑いを見つけた場合、速やかに市町村等へ通報することが義務付けられています。いざとなったら迅速に行動できるよう、通報の流れを把握しておきましょう。

---

## 通報における原則

### ●虐待の通報は義務

通報は、障害者虐待防止法と高齢者虐待防止法でそれぞれ定められた義務です。実際にその場面を見ていなくても、疑いの段階で通報する義務が生じます。また、その時は軽微なものだと感じても、徐々にエスカレートしていく可能性があります。おかしいと思ったら、市町村、障害者虐待防止センター、地域包括支援センターなどに速やかに通報しましょう。

### ●事実確認より通報を優先

初動が遅れると、最悪の場合、被害者の命に関わります。反対に、適切な初動が実施されれば、被害は最小限にとどめられます。詳しい事実確認は通報先に委ね、まずは通報を優先します。

### ●通報者は保護される

障害者虐待防止法と高齢者虐待防止法には、「通報したことを理由に解雇や不利益な扱いを受けない」との保護規定が含まれています。また、通報を受けた機関の職員には守秘義務が課せられています。

## 虐待対応時の留意事項

虐待の通報がなされた場合は、市町村等による事実確認や立ち入り調査に、最大限協力します。被害を受けたクライアントの安全確保および安心できる環境づくりを優先し、ご本人やご家族に誠意ある謝罪と説明を行います。

また、虐待を行った従業員の処分だけで終わらせるのではなく、組織として原因分析を行い、再発防止策を講じます。

なお、厚生労働省が定める「高齢者虐待防止の基本」では、「留意事項」として以下が示されています。内容は、障害者虐待の対応にも共通しますので、参考にしましょう。

1. 虐待に対する「自覚」は問わない
2. 高齢者の安全確保を優先する
3. 常に迅速な対応を意識する
4. 必ず組織的に対応する
5. 関係機関と連携して援助する
6. 適切に権限を行使する
7. 記録を残す

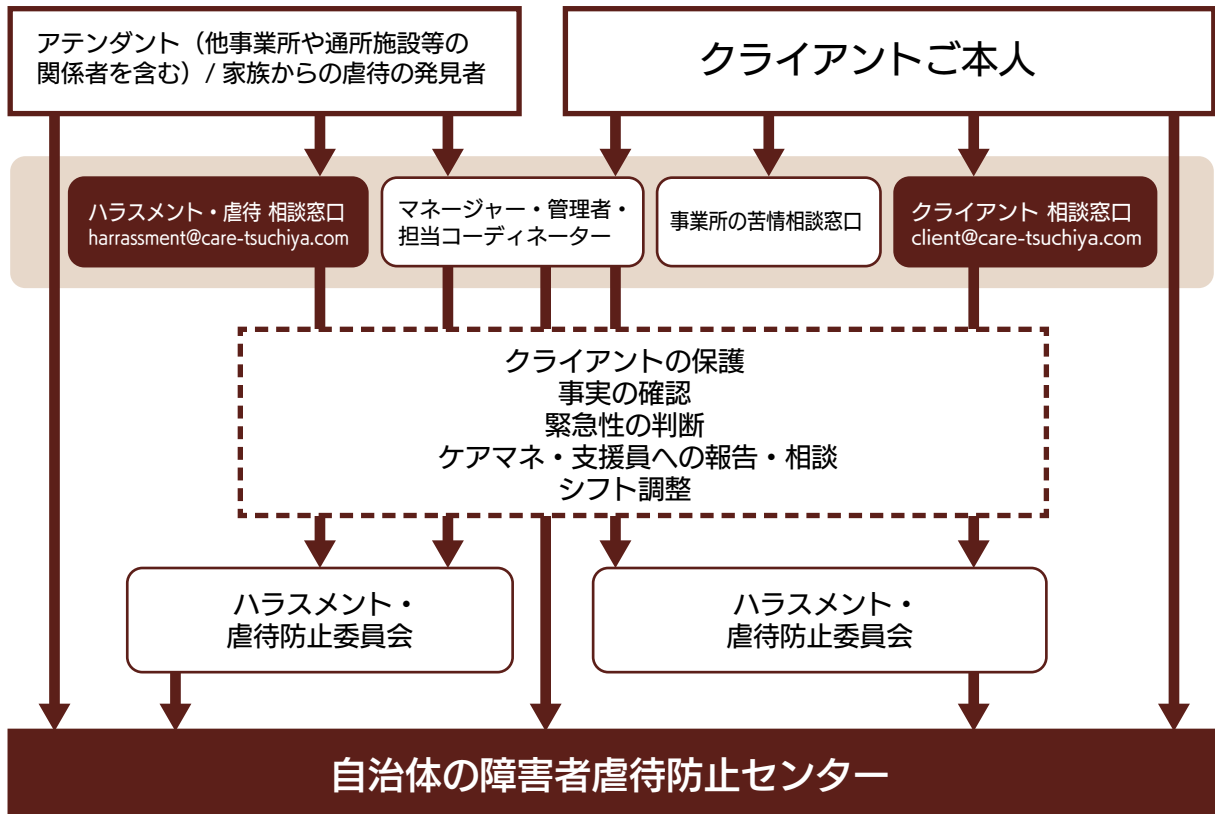
土屋では、虐待への対応や防止策を『ぼけっと BOOK』に掲載しています。そちらの内容も参照しつつ、対応にあたりましょう。

---

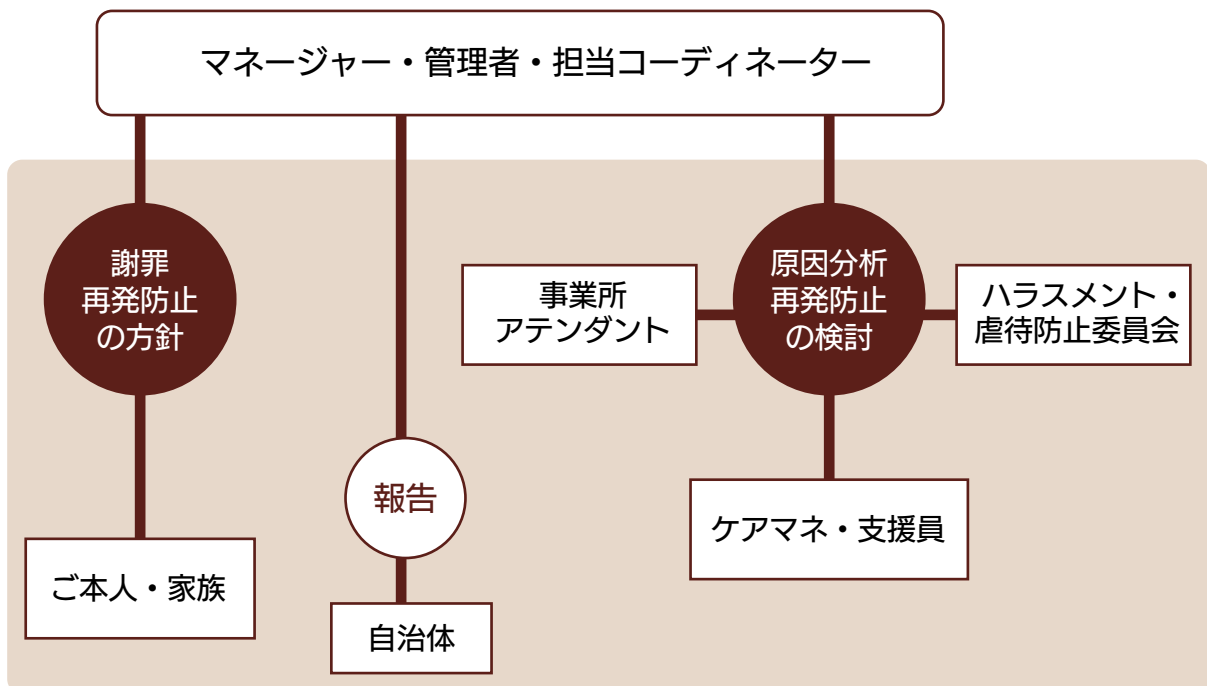
### 参照

- ・厚生労働省 高齢者虐待の基本  
<https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/boushi/060424/dl/02.pdf>
- ・厚生労働省 障害者福祉施設等における 障害者虐待の防止と対応の手引き（令和5年7月）
- ・ハラスメント・虐待防止 身体拘束適正化 ぼけっと BOOK(土屋 ハラスメント・虐待防止委員会)

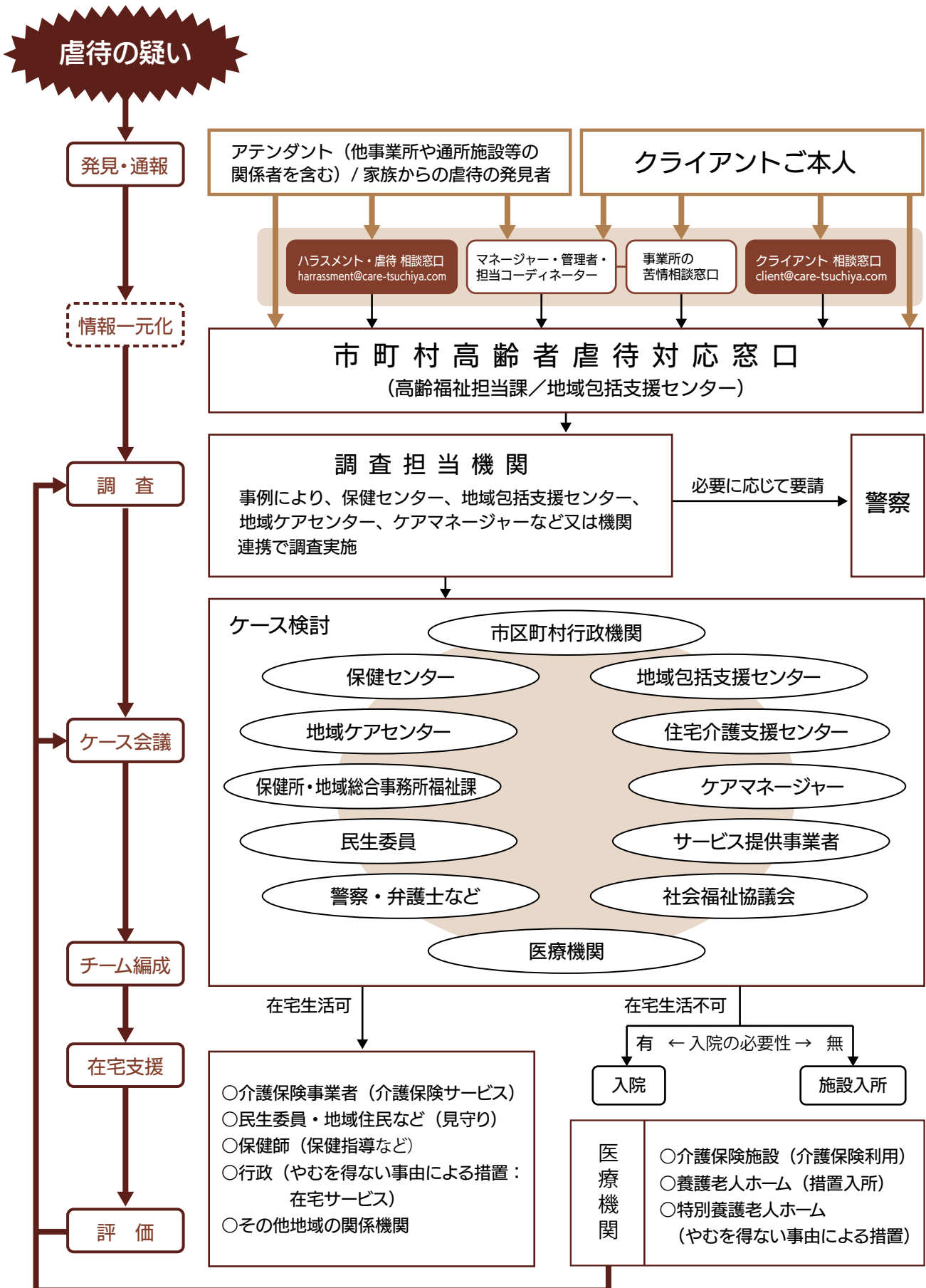
◇ 虐待事案を認識した際の行動フロー



◇ 株式会社土屋のアテンダントが虐待行為をしてしまった場合の対応 (通報後)



◇ 虐待事案を認識した際の行動フロー



参考資料：茨城県保健福祉部高齢福祉課

## 4 身体拘束廃止の推進

介護保険施設等における身体拘束は、2000年に介護保険法が施行されたのに伴い、原則として禁止されました。

身体拘束には、例えば以下の問題や危険性があります。

- 生命、健康への危害
- 人権や尊厳の侵害
- QOLの低下
- 筋力や食欲の低下など、身体機能および心理状態への悪影響
- 職員の士気低下 など

土屋は、厚生労働省が示す手引き等にならない、身体拘束の廃止を進めています。

### 身体拘束とは

身体拘束とは、本人の行動の自由そのものを奪うことを指します。徘徊や他者への迷惑行為を防ぐために行われることが多いとされますが、例えば「転倒を防止するために拘束する」といった場合も問題となります。

### 身体拘束の例

- 一人歩きしないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- 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。
- ベッドを壁につけ、壁以外の三方を柵(サイドレール)で囲むことも身体拘束にあたります。
- 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、また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装等をつける。
- 車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- 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。
- 脱衣やオムツはずしを制限するために、介護衣(つなぎ服)を着せる。
- 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッド等に体幹や四肢をひも等で縛る。
- 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。
- 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

(厚生労働省「介護施設・事業所等で働く方々への身体拘束廃止・防止の手引き」より引用)

### 身体拘束廃止に関する考え方

厚労省の手引きでは、クライアントの生命または身体を保護するため、緊急的なやむを得ない場合のみ、身体拘束は認められるとしています。以下の3原則を満たす状態であり、本人、家族、関係者全員で検討・確認できた場合のみ行い、記録を作成します。もちろん、身体拘束を行う場合も、本人の尊厳が守られているかを第一に考えます。

- 切迫性  
本人または他の入所者(利用者)等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- 非代替性  
身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないこと
- 一時性  
身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

重要なのは、安易に身体拘束を行わず、「本当に必要なのか」「代替方法はないのか」「そもそもなぜ問題行動とされることが起きているのか」など、立ち止まって検証することです。クライアント本人と向き合いながら、関係者とも協議を重ね、ケアの質を高めていく必要があります。

なお、介護・福祉事業者が、身体拘束の適正化に係る、「指針の未作成」「対策を検討する委員会を開催していない」「研修の未実施」「身体拘束時の記録を作成していない」といった場合は、「身体拘束廃止未実施減算」の対象になるため、注意が必要です。

参照

・厚生労働省「介護施設・事業所等で働く方々への身体拘束廃止・防止の手引き」(令和6年3月)

<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001248430.pdf>

・ハラスメント・虐待防止 身体拘束適正化 ぼけっとBOOK(土屋 ハラスメント・虐待防止委員会)

## ⑤ 記録・マニュアルの整備

---

介護・福祉事業における記録は、運営基準等で定められた必須業務です。記録漏れは介護報酬返還の対象になるだけでなく、事故のリスクにもつながります。正確な記録の徹底は、クライアントの命や生活を守る点はもちろん、従業員や介護者自身を守るリスクマネジメントという点でも非常に重要です。

また、会社組織のどの部署においても記録は重要です。必要な記録は抜け漏れのないようにしましょう。

### 記録整備の重要性

記録を整備する意義は、大きく分けると①支援の質の向上、②事故やトラブル等の防止の2つがあるといえます。

#### ①支援の質の向上

- 利用者の状態や心理面・生活環境の把握
- ケアの内容を明確にし、チームで共有する
- ケアの連続性を可能にする
- 記録類の見直しによって、よりよいケアの検証につながる
- 研修材料となる

#### ②事故やトラブル等の防止

- 生活者の生活の証と提供者の支援の証しを残す
- 万が一のときに「介護事故」から介護者を守る
- 運営指導対策の材料

### 記録のポイント

記録の種類は①支援に関するケース記録、②サービス提供記録、③業務に関する記録、④事故や苦情、研修等に関する報告—などさまざまです。作成時は、5W1H(いつ・どこで・だれが・なぜ・何を・どのように)を具体的に書き、客観的事実と主観を分けるなど、見返した時に混乱のないように記述します。作成後は、適切に共有・保管・活用しましょう。

また、当然のことながら、記録は正確に書かなければなりません。やっていないことをやったことにするなど、やったことの記録漏れがないようにしましょう。もし、記録の取り方に迷った際は、上長に相談しましょう。

## ⑥ 適正にサービスが提供できる範囲

介護事業所は、クライアントとの利用契約の際にどのような介護サービスを提供するのかという介護計画書を作成し、クライアントがその内容に同意をしてから、サービス提供が開始されます。よって、アテンダントが提供するサービスはその介護計画書に基づくものでなければなりません。

しかしながら、サービス提供をする上で、クライアントから介護計画書に書かれていないことを依頼されるなど、アテンダント自身がクライアントの状態を見て必要だと思う介護や、逆に介護計画書には書いてあっても必要性が低いと思われる介護が発生することがあります。そのような場合は、管理者や上長に相談しましょう。クライアントや関係者と話し合って介護計画書を更新する必要があります。また、内容によってまずは会社内で協議する必要があります。

### 訪問系サービスで一般的にアテンダントがしないとされている行為

- クライアント家族への生活援助(クライアントが使用していない部屋の掃除、クライアント家族の洗濯)
- ペットの世話
- 日常的でない行為(大掃除、引っ越しの手伝い、おせち料理など特別手間がかかる調理)

### よくある疑問

- 外出支援の際の運転  
重度訪問介護においては、制度上利用者の所持する車を支援者が運転することは認められていますが、土屋グループでは安全性を考慮し、原則しないこととしています。もし運転の必要性が高いと思われる場合は、上長に相談しましょう。なお、アテンダントの車にクライアントを乗せて外出支援をすることはできません。
- 通院の際の介助  
病院でクライアントが診察を受けている間は、介護サービスは提供しないこととなっています。診察の時間が何時から何時までだったかは記録に必ず残しましょう。一方、家から病院までの移動中の支援、待合室での見守りは介護サービスとなります。
- 家族・親族への介護サービス  
制度上、別居の家族・親族へのサービス提供は認められており、土屋グループでもそのようなケースは一定数存在します。ただし、家族・親族がサービスをする場合は、家族や親族への思い入れから介護計画書に定められた以上のサービスを行ってしまったり、逆に、近い関係であるために、いい加減なサービスを提供してしまったりする可能性があります。該当するアテンダントは、公私の区別をつけるようにしましょう。
- クライアントから頼まれた買い物  
土屋グループでは、クライアントから頼まれた、アテンダントが単独で出向く買い物については個別にその是非を判断することとしています。なお、生活支援や家事援助の一環として行われる買い物はこの限りではありません。

### 医療(隣接)行為

介護職の医療行為は、喀痰吸引等研修で修得する喀痰吸引と経管栄養以外は、極一部の例外を除き認められていません。しかしながら、介護の現場では、クライアントの生活と生命を守るために、介護職が医療(隣接)行為を実施せざるを得ないケースがあり、同様のことを国も課題としています。

このような現状に対し、土屋グループでは、医療(隣接)行為は、実施しないで済む方法があるなら実施しないことを選択するように指導しています。ただし、クライアントのQOLとアテンダントの保護を考え、実施せざるを得ないのであれば、独自のガイドラインによる承認制を取ることとしています。

承認においては、緊急時の対応方法や連絡体制が整備されていることを前提に、クライアントとの同意書の取り交わし、医療従事者からの技術指導の機会の確保、医療機関との連携が取れていること(訪問看護や訪問医の往診があること)を可否の判断材料としています。

---

## 医療(隣接)行為のトラブル回避

クライアントから要望があったとしても、自己判断で医療(隣接)行為をしてしまうと、のちにトラブルへ発展するおそれがあります。とはいえ、紋切り型で断ってしまうと、クライアントとの関係悪化につながりかねません。必ず上長に相談し、現状で何が一番よいとされる対応策なのかを複数人で検討しましょう。また、土屋グループでは、医療隣接行為研究委員会を設置しています。何か不明なことや判断に迷うことがあったら委員会にも報告・相談しましょう。

## 7 急変時対応

業務中、クライアントの急変に立ち会うことも予想されます。対応についての心構えをしておくことで、最悪の事態を回避できる可能性があります。

また、急変している状況を理解するためには、対象となるクライアントの平常時の様子やバイタルサインの基準値を把握しておくことが重要となります。平常時の様子がどのようなものかは、日頃の状態観察が大事です。

### 緊急時の対応を行うときの心得

#### ●状況の把握

何が起きているのか、クライアントの症状や変化はどういったものかを冷静に観察し、いつもとどこが違うのかを把握しましょう。

#### ●冷静な対応と速やかな行動

人間は、どうしても不測の事態に遭遇すると焦ってしまうものです。ただ、緊急時は一分一秒を争います。一度、意識的に冷静になり、迅速に行動することが何よりも重要です。

クライアントの意識や呼吸の有無、脈拍や SpO2 などの確認を行い、看護職員や指定の訪問看護ステーションに連絡しましょう。

#### ●救急車の要請については、まずはご家族や看護師の指示に従いましょう。

※救急車の要請については、どのような症状の場合に呼ぶ、または呼ばない、といったことにつき、事前の取り決めをしていることもあります。あらかじめ確認しておきましょう。

#### ●報連相(報告・連絡・相談)、チーム連携

訪問系サービスの場合は、すぐに在宅のご家族に伝えましょう。ご家族が外出していたり、クライアントが一人暮らしであったりする場合は、指定の訪問看護ステーションに連絡しましょう。

入居・施設系サービスの場合は、看護職員や事業所指定のクリニックに連絡しましょう。

連絡すべきかどうか迷った場合は、連絡しましょう。

事態が一旦落ち着いたときに、上長に報告しましょう。

#### ●記録と振り返り

急変時の状況、クライアントの容態、行った対応の内容を正確に記録することで、他の職員や職種との連携がスムーズになるほか、後日の振り返りに活かすことができます。また、万が一トラブルになった際は、自身や会社を守る材料にもなります。

#### ●自己ケア

自身が思っている以上に、緊急時の対応には大きな負荷がかかります。特に看取りのケースは心理的負荷が大きいので、必ず休息を取りましょう。もし疲労が取れないようであれば、上長に相談しましょう。

### 利用者の急変時に、介護職員が取ってはいけない対応

#### ●自己判断での対応

病状の判断は、医療従事者が行います。介護職がむやみに自己判断すると、病状の悪化や対応の遅れにつながりかねません。

#### ●パニックになる

冷静さを失うと、把握すべきことを把握できず、伝えるべきことを伝えられません。呼吸を整え、状況把握と伝達に焦点を当てましょう。何らかの指示を受けたら、その通り動きましょう。

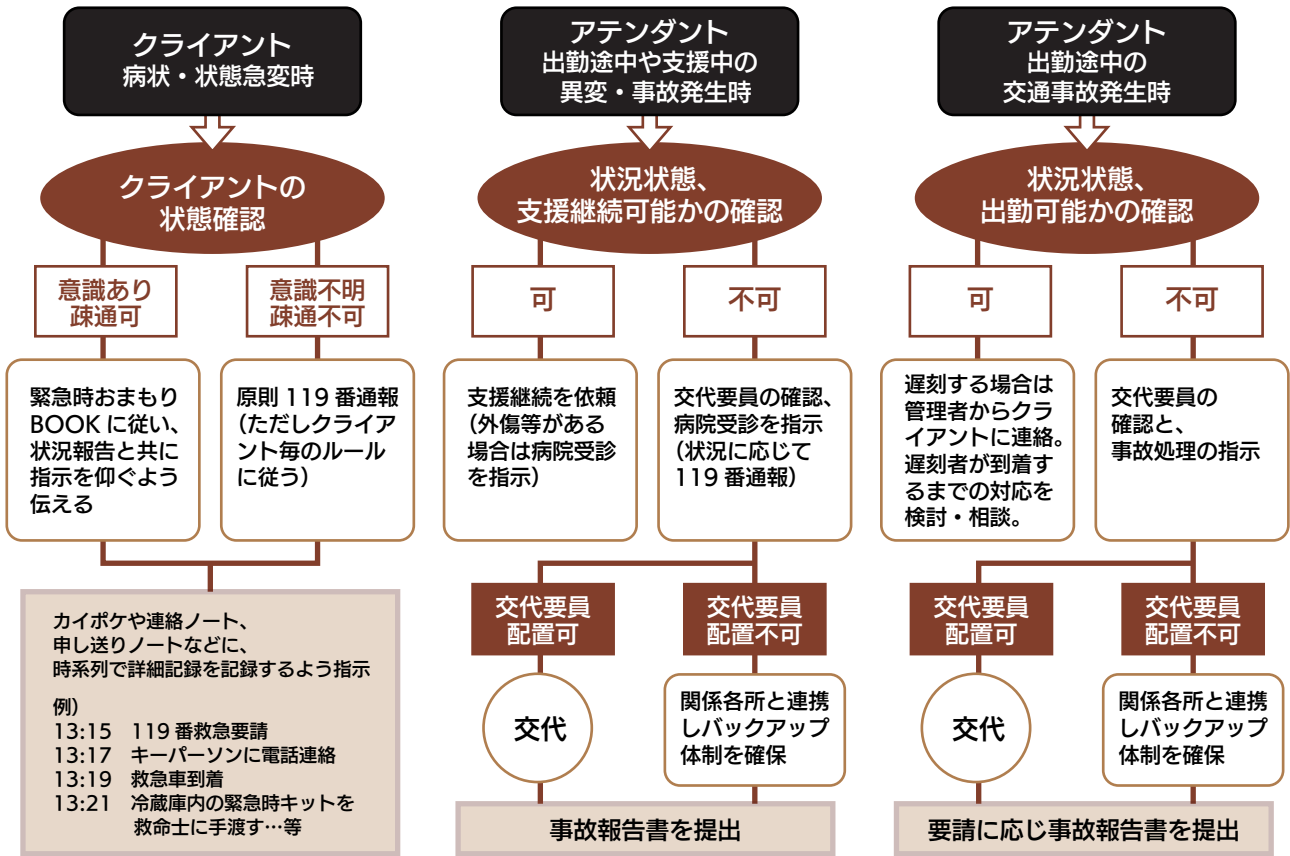
#### ●報連相を怠る

報連相を怠ると、対応の遅れや重大事故につながります。医療スタッフやご家族への連絡はもちろん、迷った際はチームのメンバーや上長へすぐに相談し、複数人で対応にあたります。連携することで、自身の負担を軽減することにつながります。

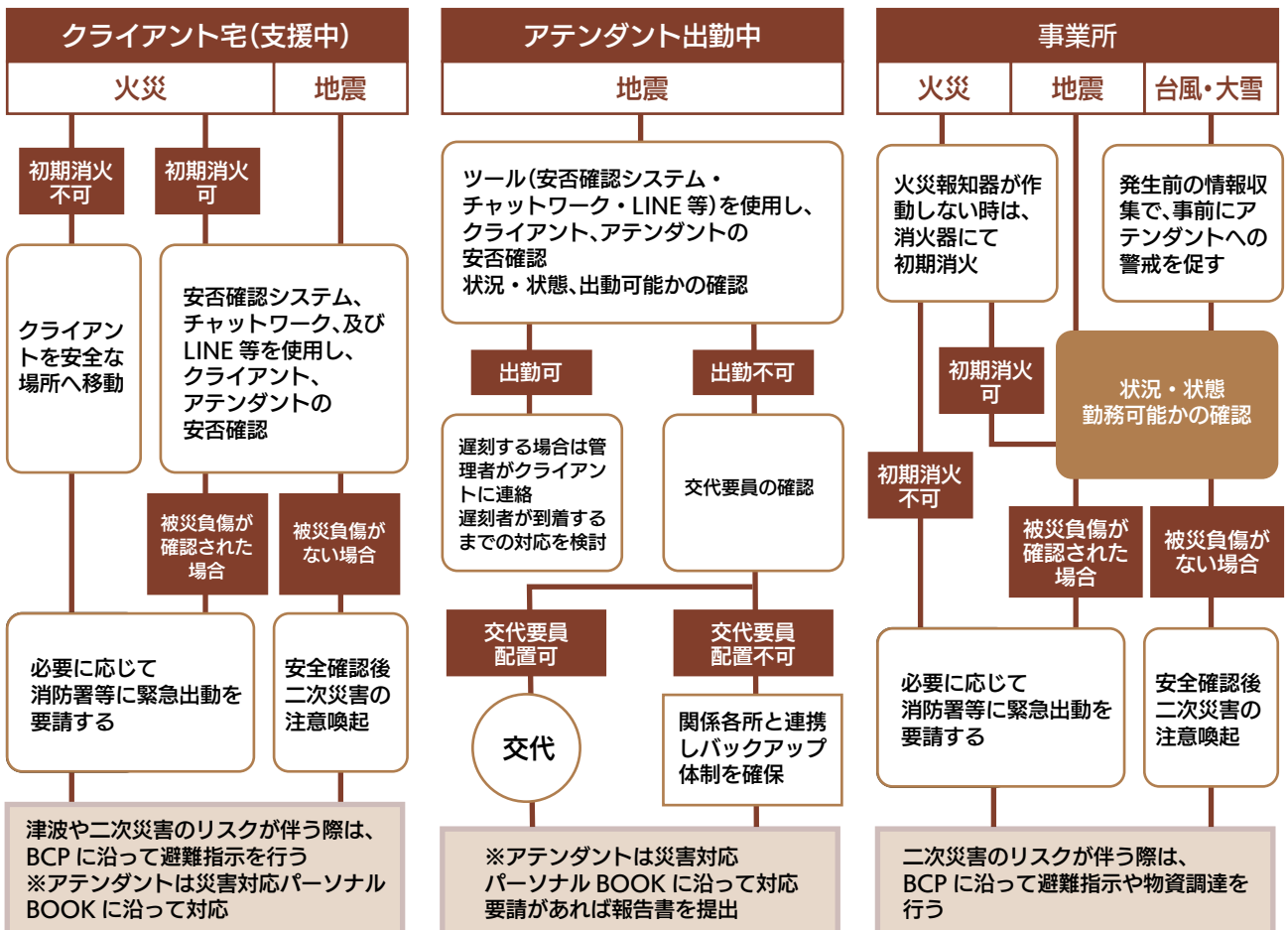
急変とはいえないものの「いつもと違う」「様子がおかしい」などと違和感を抱く場合は、詳細な記録を取り、丁寧に申し送りをしましょう。気になることがあれば、同居の家族や看護職員、指定の訪問看護ステーションへ一度相談することが大切です。万が一、後日急変した場合にとっても役立ちます。

# 8 緊急時フローチャート

訪問系サービスにおいては緊急時に備え、その対応方法をフローチャートにしています。



## 災害発生時





# 福祉・介護事業者としての規範

## ① 人員基準の遵守

介護事業者は、サービスごとに、厚生労働省令で定められた人員基準を遵守する必要があります。人員基準は、職種、資格要件、人員数においてそれぞれ配置が定められています。従業員の体制や人数などに変動があった場合は、基準を満たすよう補充を行い、適正に運営します。事業所は、稼働している従業員の勤務時間(サービス提供時間や事務作業等の時間)の実績を毎月把握し、基準を満たしているか確認しなければなりません。

### 重度訪問介護の人員基準

- 管理者：常勤・専従で1名、資格要件なし  
サービス提供責任者：常勤で1名以上、介護福祉士、実務者研修などの資格を有する者(※配置人数は、訪問介護員の人数、サービス提供時間、利用者数に応じて決まる)
- 訪問介護員：重度訪問介護従業者養成研修、介護職員初任者研修などの資格を有する者

事業所管理者は、それぞれの事業所で従業員が必要な資格を所持しているか必ず確認しましょう。口頭での確認では不十分です。資格証の写しを目視しましょう。

### 人員基準を遵守する上で大事なキーワード

- 常勤  
常勤とは、勤務時間数が当該事業所で定めた基準(原則週40時間)に達していることを指します。また、人員基準上の常勤・非常勤は、正社員だから常勤、正社員ではないので非常勤、ということではなく、当該事業所での勤務時間によって常勤か非常勤かの判断をします。
- 勤務延時間数  
勤務表上、サービス提供時間や事務作業を行う時間の合計のことです。シフト・勤務表や出勤簿などで客観的に把握します。
- 常勤換算  
従業員の勤務延時間数を、常勤が勤務すべき時間数で割ることで、常勤従業員数に換算して算出します。有休・欠勤・出張は、常勤者は勤務時間数とすることができますが(1か月を超えるものは除く)、非常勤者はできません。また、事業所に育児・介護による短時間勤務者がいる場合は注意が必要です。
- 専従(=専ら従事する、専ら提供にあたる)  
原則として、事業所のサービス提供時間帯を通じて、当該サービス以外の職務に従事しない職員のことです。常勤・非常勤は問いません。
- 兼務  
一人の従業員が複数の職種を兼任することです。一つの事業所内で同一人物が、管理者とサービス提供責任者、のように職種を複数兼任するのを指すこともあれば、訪問介護事業所の訪問介護員と通所介護事業所の介護職員、のように同一人物が複数の事業所で働くことも兼任を意味します。特に管理者については、兼務できる範囲に注意が必要です。

※シフト・勤務表には、職種、勤務時間、常勤・非常勤、兼務関係を記載します。同一事業所において複数職種を兼務している場合は、職種ごとの勤務時間を記載します。複数の事業所で職務を兼務している場合は、それぞれの事業所のシフト・勤務表においてその配置が分かるようにします。

---

## 他法人における人員基準に関する指導事例

サービス提供責任者が、勤務時間中に他事業に従事している。〈訪問介護〉

機能訓練指導員を配置していない。〈通所介護〉

管理者が、他サービスの業務を多数兼務しており、認知症対応型共同生活介護の管理業務を行えていなかった。〈グループホーム〉

勤務状況(勤務時間)を確認できる書類がない従業者がいる。

管理者が夜勤等に頻繁に入っており、事業所内部の運営状況を十分に把握していない。

## 介護人材の確保と生産性の向上

介護の需要がますます高まる中、人材確保は喫緊の課題です。人員配置を検討する際は、基準を満たしているかどうかだけでなく、働きやすい環境づくりを心がけましょう。例えば令和3年度の介護報酬改定からは、「常勤」での配置が求められる職員が育児・介護休業を取得する際、複数の非常勤職員を常勤換算することで、人員配置基準を満たすことが認められました。また、短時間勤務等を行う場合も、「常勤」として取り扱うことができるようになりました。

## ② 運営基準の遵守

運営基準とは、サービスの提供にあたって作成すべき書類やクライアント・ご家族に説明すべき内容など、事業所の運営にあたって遵守しなくてはならない基準です。厚生労働省令で定められています。

### 運営基準に違反すると

運営基準を遵守していない場合、指定権者が実施する運営指導(実地指導)や監査などで指摘を受け、運営基準違反として行政指導や行政処分を受けるおそれがあります。

#### 指導の際に確認されるポイント(一部)

- ①内容および手続きの説明および同意
  - 利用申込者またはその家族への説明と同意の手続きを取っているか
  - 重要事項説明書の内容に不備等はないか
- ②サービス提供の記録
  - 計画の目標を達成するための具体的なサービス内容が記載されているか
  - 日々のサービスについて、具体的な内容や利用者の心身の状況等を記録しているか
- ③サービス提供計画の作成(訪問介護の場合)
  - 居宅サービス計画に基づいて訪問介護計画が立てられているか
  - 利用者の心身の状況、希望および環境を踏まえて訪問介護計画が立てられているか
  - サービスの具体的な内容、時間、日程等が明らかになっているか
  - 利用者またはその家族への説明・同意・交付は行われているか
  - 目標の達成状況は記録されているか など
- ④勤務体制の確保等
  - サービス提供は事業所の介護職員によって行われているか
  - 研修の機会を確保しているか
  - セクハラやパワハラなどの防止に向けた方針の明確化等がなされているか
- ⑤虐待・身体拘束の防止
  - 虐待・身体拘束の発生や再発防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、従業員に周知しているか
  - 虐待・身体拘束の発生・再発防止の指針を整備しているか
  - 虐待防止・身体拘束適正化の研修を実施しているか など

運営指導(実地指導)において違反の指摘を受けないためには、基準に定められた内容を理解し、書類を適切に作成、保管しておくことが必要不可欠です。サービス提供方法や記録などを定期的にチェックする仕組みを整え、適正な運営を心がけましょう。

### 他法人における運営基準に関する指導事例

サービス提供した際のサービス提供日、サービスの内容、利用者の状況その他必要な事項を具体的に記録していなかった。

運営推進会議の開催頻度が少ない。

感染症や非常災害の発生時に備えた業務継続計画が作成されていなかった。

利用者の人権の擁護、虐待の防止等のための体制の整備、従業者に対する研修ができていない。

### ③ 設備基準の遵守

---

設備基準とは、福祉・介護事業所を運営するにあたって最低限準備しなければならない設備や備品に関するルールです。厚生労働省令に定められています。

必要な設備はサービス類型によりそれぞれ異なりますが、必要な設備が整っていないと、事業指定を受けることができません。事業所のレイアウトを変える場合は、設備基準を満たしているか確認しながら行いましょう。また、区画等を変更した場合は、指定権者に変更届を提出する必要があります。

#### 他法人における設備基準に関する指導事例

食堂および機能訓練室に、静養室とは別にベッドを設置し、静養スペースとしていたため、実際に利用できる有効面積が減少していた。＜通所介護＞

非常災害に際し必要な設備(消火器等)が、設置されていなかった。＜施設系サービス＞

受付、相談スペースとして申請されている場所が、従業員の荷物置き場や更衣室、廊下になっていた。＜訪問系サービス＞

## ④ 労働環境・条件に関するルール

土屋グループは、最低賃金法、労働基準法、労働安全衛生法にのっとり、職員の安全を守り、働きやすい環境づくりを進めていきます。管理職やマネージャーに限らず、全従業員が、労働環境や条件に関するルールを把握しておくことが重要です。

### 賃金

使用者が支払わなければならない賃金の最低限度額は、最低賃金法によって定められています。仮に従業員が承諾したとしても、最低賃金以下は認められません。

### 労働時間・休憩・休日

労働基準法は、1日の労働時間を8時間以内、1週間の労働時間を40時間以内と定めています。これを超えて労働者を働かせる場合、使用者は従業員の過半数代表者、または労働組合との間に、協定を結ばなければなりません（締結後は、労働基準監督署に届け出る必要があります）。この協定は労働基準法第36条で定められていることから、「36(サブロク)協定」と呼ばれます。

ただ、いくらでも時間を延長できるわけではありません。協定内容は、厚生労働省の告示で定められた上限時間（原則週15時間、月45時間）をもとに作る必要があります。

また、時間外労働が生じた場合、使用者は雇用形態にかかわらず、全ての労働者に割増賃金を支払います。

また、同法では以下のルールも定められています。

- 使用者は、勤務時間の途中で、以下の通り休憩を与えなければならない
  - 1日の労働時間が6時間を超える場合…少なくとも45分
  - 8時間を超える場合…少なくとも60分
- 半年間続けて雇用されている労働者は、10日間の年次有給休暇を取ることができる（全労働日の8割以上を出勤している場合）。勤続年数が増えると、さらに休暇日数が増える

※重度訪問介護における休憩時間については、制度の性質上取得が難しいものではありませんが、状況の改善は会社の課題となっています。

### 労働安全衛生

労働安全衛生法は、職場における安全と労働者の健康を確保し、快適な職場環境をすることを目的としています。業務が原因で事故にあったり、病気になったりしないよう、企業は防止策を講じなければなりません。また、労働者は災害防止のための必要事項を守り、協力するように定められています。

なお、業務や通勤が原因で病気やけがをした場合、労災保険給付を受け取ることができます。長時間業務による脳・心臓疾患や、事故への遭遇などが原因の精神障害なども含まれます。

参照：厚生労働省ホームページ「労働条件・職場環境に関するルール」

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/roudoseisaku/chushoukigyou/joken\\_kankyou\\_rule.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoseisaku/chushoukigyou/joken_kankyou_rule.html)

## 5 介護現場におけるハラスメント

介護現場におけるハラスメントとは、利用者（クライアント）や家族等からの身体的・精神的暴力並びに性的暴力（セクシュアルハラスメント）のことです。

厚生労働省が平成30年度に実施した「介護現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態調査」によると、施設・事業所に勤務する職員のうち、クライアントからハラスメントを受けたことのある職員が4～7割、家族等からでは1～3割となっています。

ハラスメントを行っているクライアントや家族等の中には、認識がない人や、疾患や薬の副作用などによって心身が不安定な人もいます。しかし、ハラスメントはアテンダントへの権利侵害であり、いかなる場合でも認められるものではありません。ハラスメント対策を講じることは、アテンダントを守るだけでなく、クライアントの継続的なサービス利用のためにも重要です。

### 介護現場におけるクライアントからアテンダントへのハラスメントの事例

#### ●身体的暴力

介助中のアテンダントの髪を引っ張ったり、腕をつねったりする  
アテンダントの持ち物を故意に壊したり、服を破ったりする

#### ●精神的暴力

気に入らないことがあると、アテンダントの人格を否定する  
アテンダントの容姿、出自、学歴などについて言及し批評する  
アテンダントへの暴言  
アテンダントについて、ネガティブな情報を他のアテンダント、他事業者に流布する

#### ●性的暴力（セクシュアルハラスメント）

アテンダントの体を触ったり、卑猥な言葉を投げかけたりする  
アテンダントに執拗に関係を迫る  
アダルトビデオや卑猥な雑誌を、アテンダントの目につきやすい場所に置く  
アテンダントのジェンダー観、異性関係について聞きだそうとする  
アテンダントに、「もっと胸元が開いた服を着ろ」「身体のラインが分かる服にしる」など、セクシュアリティを要求する  
マッサージや清拭、更衣介助を口実に、自分の陰部付近又は陰部そのもの、性的な部分に触れさせようとする

#### ●クライアント家族からのハラスメント

クライアントの家族による罵詈雑言  
クライアントの家族が特別扱いを求め、これを断ると暴言を吐いたり、帰らせないようにしたりする  
アテンダントに不必要に接近したり、触れたり、性的行為を求める

### ハラスメントのリスク要因

#### ●環境面でのリスク要因

ケアを行う場所（他の人の目が届きにくいなど）や、提供体制（1対1、1対多人数）によって、ハラスメントが起きやすくなる場合があります。近くに置かれている物品が、思わぬ使われ方をするケースもあります。

#### ●クライアントや家族等に関わるリスク要因

生活歴、疾患や障害、生活上の課題などがリスク要因となる場合があります。また、サービス提供に対する理解が不足していたり、過剰な期待があったりすると、ハラスメントにつながる可能性があります。

#### ●サービス提供側のリスク要因

サービス範囲やルールが徹底されていない  
クライアントや家族と十分な意思疎通が取れていない  
クライアント側のニーズをくみきれていない  
トラブル等への対応が不十分・不適切だった など

---

## ハラスメント対策の考え方

- 組織的・総合的な対応  
組織全体でハラスメントに対応していくという姿勢のもとで取り組みます。ハラスメントを受けた職員の感じ方に配慮しつつ、調査で把握した事実に基づいて客観的な判断を行います。
- 初期対応の重要性  
初期対応が不適切だと、ハラスメントがよりひどくなったり、関係性が悪化してしまったりする可能性があります。
- 要因分析  
可能な限り正確に事実確認を行い、背景や要因を分析します。会社および事業所全体でしっかり議論し、対策につなげます。
- サービスの質の向上  
質の確保・向上は、ハラスメントなどのトラブル防止につながります。

ハラスメントを受けたり、目撃したりした従業員に負担が集中しないよう、事業所内で共有・議論する場を設けましょう。また、事業所単体での対応に限界を感じた場合、必要に応じてハラスメント・虐待防止(身体拘束適正化)委員会などとの連携を図りましょう。

土屋グループでは、ハラスメント・虐待防止(身体拘束適正化)委員会において、会社としての基本方針の策定・周知や、相談窓口の設置などを行い、防止と対応策を協議することとしています。

参照：株式会社三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル 令和4(2022)年3月改訂」  
<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947524.pdf>

ハラスメント・虐待防止(身体拘束適正化)委員会相談窓口  
harrassment@care-tsuchiya.com

## ⑥ クレーム対応

クレームの中には、サービスの質の向上の契機となるものもある一方、悪質なものもあります。対応しないまま放置すると、業務に支障が出るだけでなく、対応する従業員の精神衛生にも悪影響を及ぼします。最悪の場合、休職や離職、自死につながるおそれがあります。安全配慮義務および健康配慮義務、レピュテーションリスク(風評被害)などの観点から、迅速かつ適切なクレーム対応が求められます。

### 悪質なクレームの例

- 暴言
- 暴力行為
- 電話など、執拗に行為を繰り返す
- 長時間拘束する
- SNSを使った誹謗中傷

### クレーム対応のポイント

- 平常心を保つ
- まずは相手の言い分にしっかり耳を傾け、適切に共感を示す
- 具体的な問題解決の方法を提示する
- 組織を代表しているとの意識を持つ
- 「貴重なご意見をありがとうございます」など、改善点を教えてくださったことに対して感謝を伝える
- クレームの内容や対応を記録する
- 一人で抱え込まず、上司などと内容を共有して連携する

### NG 行為

- 相手の話をさえぎる
- 「担当者ではないので分からない」など、無責任と受け取られる発言をする
- 喧嘩腰になって対応する
- とりあえず謝罪する

### クレーム対応の一般的な流れ

1. 挨拶・謝罪  
不快な思いをさせたことや、手間を取らせたことをお詫びする。
2. お客様の話を聴く  
話をさえぎらずに、一通りの内容を丁寧にヒアリングする。どういった点に不満があるのか、何を求めているのかを注意深く把握する。
3. 事実関係を調査する  
クレームの内容が事実かどうか、会社・事業所に責任があるかを確認する。
4. 対応策の検討  
問題や責任の大きさ、コストなどをかんがみて検討する。
5. 改めて謝罪し、対応策を伝える  
今後につながる言葉で結ぶ
6. 改善点を伝えてくださったことなどに感謝を伝え、今後も真摯に対応していく旨を示す。



# 土屋グループの一員としての規範

## ① 人権の尊重

---

### 人権とは

人権とは、全ての人が生まれながらにして持っている、人間らしく生きるための基本的な権利です。これには、人種、性別、身分などに関係なく、差別されないとする法の下での平等、思想および良心の自由、信教の自由、学問の自由、生存権、教育を受ける権利等全ての人に固有の普遍的な権利が含まれます。人権は、自由権、参政権、社会権といったカテゴリーに分けられ、原則として公権力に侵されない不可侵の特性を持ちます。

日本国憲法では、基本的人権が保障されており、これには生命、自由、幸福追求の権利などが含まれます。また、国際的には、世界人権宣言や国際人権法によって、人権が保護されています。

人権の尊重は、持続可能な開発目標(SDGs)の根底にもあり、全ての人々の人権を尊重し、誰一人取り残さないことを目指しています。これは、企業活動における人権尊重の重要性が高まっている現代社会において、特に重要な考え方です。人権問題への関心が高まる中で、企業や個人が人権を理解し、尊重することが求められています。人権の尊重はまた、私たち、対人支援業務に携わる者にとっては、最も強く意識しなければならないことです。

### 土屋グループの姿勢

利用者・ご家族をはじめ、土屋グループの事業を支える全ての役員・従業員・関係者の人権を尊重し、常に個人の尊厳に配慮した安心・安全なサービスの安定的な提供に努めます。

### 特に重要と考える人権課題と取り組み

- ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン(多様性、公平性、包括性)の尊重
- 差別の排除とハラスメントの禁止
- 安心して働ける環境づくりの推進
- 人権デュー・デリジェンス(人権侵害のリスクを軽減するための継続的な取り組み)の実施
- 人権侵害の是正と救済
- ステークホルダーとの対話・協議
- 相談しやすい仕組みの充実
- 教育・研修の実施
- 情報開示

## ② 法人財産

---

### 会社財産の私用禁止

土屋グループでは、従業員にパソコンや携帯電話、社有車などを貸与・提供しています。これらは業務用のもので、備品や消耗品を持ち帰ったり、私的に利用したりしてはいけません。

また、コンピュータ・システムや会社独自のノウハウ、顧客情報、経理財務情報は会社の財産ですので、社内規定に従い、会社が認める業務にのみ使用します。許可のないシステムへの侵入、データの抜き取り、損壊、改ざん、改変、ソフトウェアの無断使用は不正行為にあたります。場合によっては、降格や懲戒処分、損害賠償の対象となります。

### 違反の例

- 貸与されていたノートパソコンを返却しない
- カイポケなど、ソフトウェアやシステムから情報を抜き取り、他者へ提供する
- 自部署外の職員に、自部署しか扱ってはいけない情報を歪曲して伝える
- 社有車や、会社がリースしている自動車・バイク等の私的な利用、売却、改造など

### パソコンの返却を求められた場合は…

ハードディスクドライブ内のデータを削除したり、業務上必要な記録は削除したりせずに返却しましょう。また、パソコンの初期化は勝手にしてはいけません。

### ③ 適正な経理処理

---

経理処理を行う場合には、会社法などの法令や会計基準に基づき、適正に行わなければなりません。各社においても経理処理に際しては可能な限り複数人でチェックを行う、帳簿残高と実額を定期的に照合する、適正な経理処理について周知するなどして、不適正な経理処理を防ぎましょう。

#### 不適正な経理処理の例

- 粉飾決算

不正な会計処理を行い、虚偽の内容を記した財務諸表を作成し、収支を偽装する決算報告(粉飾決算)を行ってはなりません。

- 横領

横領とは、自己の占有する(預かっている)他人の物品や財貨を不法に領得する行為です。軽い気持ちで備品やデータを持ち帰り、そのまま私的利用する、勝手に売って利益を得るといった行為は、業務上横領となる可能性があり、犯罪とみなされることがあります。刑法に定められている「横領罪」には、①単純横領罪、②業務上横領罪、③遺失物等横領罪があります。

#### 経費の不正使用

経費を不正に使用すると、横領罪や詐欺罪に問われる可能性があります。経費の着服や不正計上は絶対にしてはいけません。また、領収書の偽造は有印私文書偽造罪等に問われる可能性があります。

#### 不適正な経費計上の例

- 嘘の住所や通勤経路を申告して、通勤交通費を過剰に請求する。

- 架空の出張申請をして、それにかかった費用を騙し取る。

- 個人的に利用した飲食店の領収書や、個人的に使う日用品の領収書を申請し、会社に立て替えてもらおうとする。

#### 適正な税務申告

法人税等の税務申告を行う場合には、法人税法などの諸法令に基づき、適正に行わなければなりません。

## 4 機密情報・個人情報

### 守秘義務の厳守

個人情報に関するルールは、クライアント・家族、関係者並びに土屋グループ従業員等の人権を守るための、最も基本的なものです。

介護福祉分野で働く者は、クライアントの疾患や治療に関する情報、家族構成、経済状況、マイナンバー情報まで、詳細で膨大な個人情報を入手できる立場にあります。アテンダントと役職者は、クライアント・家族、関係者とのコミュニケーションや業務を通じて知り得た情報を、本人の同意がある場合や法令に基づく場合を除き、正当な理由なく、外部に漏らしてはなりません。また、この個人情報非開示の原則は、土屋グループの従業員情報についても同様に適用されます。

### 秘密保持義務

介護保険法、社会福祉士法・介護福祉士法などの各資格法では、秘密保持義務が定められています。また、個人情報保護法や運営基準など、組織単位・個人単位ともに守らなければならないルールがあります。

違反した場合、懲戒、損害賠償、解雇、資格登録の取り消しといったリスクがあります。なお、従業員の秘密保持義務は、退職後も適用されます。

秘密保持や個人情報の取り扱いについては、各事業所で利用している重要事項説明書や契約書などにも必ず記載することとなっています。

2022年4月に改正された個人情報保護法では、個人情報漏洩案件について公的機関である個人情報保護委員会に報告することが義務化されました。

### 個人情報とは

生存する個人の氏名、生年月日、性別、住所など

個人識別符号…特定の個人を識別することができるものとして政令に定められた文字、番号、記号(例：保険者番号など)

身体、財産、職種、肩書等の属性に関して、事実、判断、評価を表す全ての情報  
懲罰履歴等

※映像や音声による情報も含まれる

※暗号化等によって秘匿化されているか否かは問わない

※人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪被害など、本人に対する不当な差別や偏見、不利益が生じないよう、特に配慮を要する情報は「要配慮個人情報」にあたる

### 介護関係事業者における個人情報の例

- カイポケなどの請求・記録ソフトで保管している利用者情報
- ケアプランに記載されている内容
- 事故の状況等の記録

### 個人情報を適切に保護するためにできること

- クライアントファイルや従業員ファイルを事務室の外に持ち出さない。
- 必ず鍵付きの書庫で保管しましょう。鍵の管理は管理者やそれに準ずる方のみで行うようにしましょう。
- クラウドサービスのログイン名とパスワードは他の人に教えない。
- クラウドサービスは使用後は必ずログアウトする。
- クライアントや同僚の画像を、本人の同意なく自分のSNSに投稿しない。

---

## 個人情報保護についてのよくある誤解

- 個人情報使用についての同意をクライアント本人からしか得ていない。  
介護サービスを提供する上で、クライアント家族の名前や住所、電話番号などの個人情報を必要とするケースがほとんどです。クライアント家族からもその同意を必ず得るようにしてください。

---

### 参照

・「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」  
平成29年4月14日（令和6年12月一部改正）個人情報保護委員会・厚生労働省  
<https://www.mhlw.go.jp/content/001235843.pdf>

## ⑤ 反社会的勢力と触法行為

### 反社会的勢力排除の姿勢

当社の利用者と家族、役職員、関係先をはじめ、企業活動に関連する全ての方々に対する人権を尊重することを定め、推進してまいります。

(1) 組織としての対応

反社会的勢力に対しては、会社組織として対応します。また、反社会的勢力への対応を行う従業員の安全を確保します。

(2) 外部専門機関との連携

反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力追放運動推進センター、公益社団法人警視庁管内特殊暴力防止対策連合会(「特防連」)、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。

(3) 取引を含めた一切の関係遮断

社会的責任を強く認識し、その責任を組織全体で果たすため、反社会的勢力との取引の未然防止を含めた一切の関係を遮断し、反社会的勢力からの不当な要求には応じません。

(4) 有事における民事と刑事の法的対応

反社会的勢力による不当要求を拒絶し、必要に応じて民事および刑事の両面から毅然とした法的対応を行います。

(5) 裏取引や資金提供の禁止

いかなる理由があっても、反社会的勢力との裏取引、反社会的勢力への資金提供は絶対に行いません。

### 触法行為とは

触法行為とは、会社の業務遂行上だけでなく、日常生活においても法令や条例に背く行為であり、これを全面的に禁止します。

- 刑法犯に該当する違反  
：横領や暴力、性加害など、刑法の違反が生じていた場合
- 経歴詐称  
：従業員が会社に偽りの経歴(資格や免許含む)を提示して入社していた場合
- 連続での無断欠席  
：悪意をもって連続かつ連絡なしで会社を欠席し、会社に大きな損害をもたらした場合
- 継続的な職務怠慢  
：遅刻や欠席が何度注意しても直らず、業務に甚大な被害が生じている場合
- 社外の行動・言動で、著しく会社の信用を傷つけたり、損害を生じさせたりした場合  
詐欺、殺人、窃盗、飲酒運転、無謀運転等での事故など、重大な犯罪を起こすなどして、会社の業績や信頼を落とした
- 重大な風紀侵害  
：会社側が注意したにもかかわらず是正が認められない場合
- 故意・過失によって被害をもたらした  
：大規模な情報流出等の事象によって、会社業務に甚大な被害が生じた場合
- 刑法上の触法行為の排除

---

土屋グループの役員・従業員は、以下に挙げる刑法上の触法行為をした場合は、懲戒処分・刑事告訴の対象になります。

● 罪種

- ◇凶悪犯  
殺人、強盗、放火、強制性交等
- ◇粗暴犯  
暴行、傷害、脅迫、恐喝
- ◇窃盗犯  
窃盗
- ◇知能犯  
詐欺、背任、横領、偽造、汚職、あっせん利得処罰法
- ◇風俗犯  
賭博、わいせつ
- ◇その他  
公務執行妨害、住居侵入、逮捕監禁、器物損壊等

● 刑法犯に準ずるその他の主な違法行為

- ◇道路交通法違反
- ◇麻薬及び向精神薬取締法違反
- ◇銃砲刀剣類所持等取締法違反
- ◇軽犯罪法違反
- ◇売春防止法違反
- ◇都道府県迷惑防止条例等違反

## ⑥ 公私の区別

### 公私混同とは

会社の業務上、もしくは公的に携わっている事柄と、私的な事情を区別せずに扱うことを「公私混同」といいます。業務に私情を持ち込むことも、これにあたります。職務のために認められた権限を、自分の利害のためだけに使うことは、職権乱用であり、絶対にしてはなりません。

### 公私混同の例

- 経費や備品の私的利用：  
プライベートで使った費用を、会社の経費に計上する／プライベートで使ったガソリン代を、交通費として計上する／貸与されたパソコンで私的なサブスクリプションサービスを利用する。
- えこひいき：  
自分の気に入っている部下を有利に扱い、よい評価をつけたり、非常識な程度の権限を与えたりする。
- パワハラ・モラハラの言動：  
気に入らない部下を不当に扱う。相性の合わない同僚の悪口を言いふらす。自分だけの倫理観、価値観を相手に強制する。性別・年齢・国籍・障害の有無のみで相手を判断する。専門知識のある従業員から専門知識のない従業員へのマウンティング。
- 業務に恋愛を持ち込む：職場で必要以上に親密な様子を見せたり、痴話喧嘩を始めたたりする。

### 公私混同の悪影響

- コンプライアンス違反：  
経費の不正な利用や計上などは、業務上横領罪や詐欺罪といった刑事罰に問われる可能性があります。
- 社内風土の乱れ：  
公私混同が蔓延すると、社内風土の乱れ、社員のモラル低下などを引き起こし、不正の起こりやすい環境になります。
- 業務への支障：業務の遅れ、モチベーションや生産性の低下、人間関係の不和等をもたらします。

### 公私混同をしないために

- 職場とプライベートの境界を明確にする：  
例えば、勤務時間中は仕事に集中し、休憩時間にのみ私的な連絡を取るようになるなど、自分の中でルールを設け、意識的に切り替えることが大切です。
- 適度な距離感を保つ：  
職場の上司、同僚、部下とは、適度な距離感を保ちましょう。業務上のコミュニケーションは大切ですが、プライベートまで深入りしすぎると、公私混同をもたらす原因となり得ます。
- プロフェッショナルである自覚を持つ：  
どの職種においても、自分の役割に応じた最高のパフォーマンスを発揮することが求められます。仕事に対する責任感を持ち、公私混同を避けましょう。
- 社内のルールや規範を守る：  
経費にまつわる規定や勤務時間など、会社のルールや規範を守ることは、公私混同の防止にもつながります。

## ⑦ ハラスメント・不適切な人間関係

職場におけるパワーハラスメントやセクシュアルハラスメントは、従業員の人格や尊厳を侵害する行為です。ハラスメントにあたるかどうかは、その行為をされた人の感覚に基づいて判断されます。「悪気はなかった」といった言い分は通用しませんので、今一度、自身の行動を見直しましょう。

ハラスメントは、従業員のメンタル不調やモチベーション低下、最悪の場合は退職や裁判沙汰、自殺につながるおそれがあります。法律では、事業主によるハラスメント防止措置が義務付けられています。妊婦、育児休業や介護休業の取得者、就職希望者など、どなたへのハラスメントも、行ってはなりません。

### パワーハラスメントとは

- ①優越的な関係を背景とした言動である
  - ②業務上必要かつ相当な範囲を超えている
  - ③労働者の就業環境が害されるものである
- これら3要素を全て満たす場合、パワーハラスメントと判断されます。

### パワハラ の 6 類型(あくまで典型であり、行為全てを網羅するものではありません)

- 身体的な攻撃：暴行、傷害
- 精神的な攻撃：脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言
- 人間関係からの切り離し：隔離・仲間外し・無視
- 過大な要求：業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害
- 過小な要求：  
業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと
- 個の侵害：私的なことに過度に立ち入ること

厚生労働省 HP「職場におけるパワーハラスメントについて」より

### パワハラ の 加害者も被害者も生まないために

感情的になり、必要以上に強い言葉を使ったり、脅すような表現を使ったりするのはやめましょう。理由や説明のつかない分断行為(チャットワークグループからの削除、無視等)はやめましょう。自分の思い通りにいかなかったときに、腹いせのような言動をするのはやめましょう。

### セクシュアルハラスメントとは

職場において、労働者の意に反する性的な言動が行われ、それを拒否したことで解雇、降格、減給などの不利益を受けることです。

また、性的な言動が行われることで職場の環境が不快なものとなったため、労働者の能力の発揮に大きな悪影響が生じることも該当します。

### セクシュアルハラスメントについての留意点

- ※男性も女性も、行為者にも被害者にもなり得ます。
- ※同性に対するものも該当します。
- ※相手の性的指向や性自認にかかわらず、該当することがあります。
- ※LGBTQ の具体的表現を含む言動も、該当することがあります。

厚生労働省 HP「職場におけるセクシュアルハラスメントについて」より

---

## セクハラに加害者も被害者も生まないために

親近感を示すためであっても、ボディタッチはしないようにしましょう。  
特に意味もなく、他の人と身体的距離を近づけないようにしましょう。  
社内・社外を問わずプライベートの連絡先を安易に交換するのは控えましょう。

## 不適切な人間関係

職場での不適切な人間関係は、当事者だけでなく、周囲の従業員にも影響を及ぼします。

- 職場の人間関係が悪化する：不適切な人間関係が発覚すると、周囲の従業員からの信頼を失います。
- 業務への支障：  
不適切な人間関係は、仕事のパフォーマンスに影響を及ぼす可能性が高いです。特にその関係が上司と部下だった場合、上司が部下をえこひいきして、部下の権力意識を必要以上に増長させてしまい、全体のモチベーションや生産性を悪化させてしまう可能性があります。
- 退職に追い込まれる：  
最悪の場合、不適切な人間関係が原因で退職を余儀なくされます。発覚した場合、会社からの人事処分や、配偶者からの退職要求などがあるかもしれません。

不倫関係は、不適切な人間関係の典型例です。問題意識を持って回避しましょう。

## 不適切な人間関係と疑われないようにするために

夜中まで事業所に2人であることは、たとえ何もなくても疑われる原因となってしまいます。また、職場に気の合う仲間がいることは心強いものですが、周囲から、いつも一緒にいる、常に2人で行動している、と思われないようにしましょう。

## 思いもよらない事態に発展してしまったら

入社早々や、異動したばかりのタイミングでは、上司や同僚からの積極的な食事の誘いや、プライベートの活動の誘いを前向きに捉えることもあるでしょう。これらは否定されるものではありませんが、何か違う、と感じたときは早めに上長に相談しましょう。また、会社の相談窓口も活用してください。

<ハラスメント相談窓口>

[harrassment@care-tsuchiya.com](mailto:harrassment@care-tsuchiya.com)

## ⑧ アルコール摂取・喫煙

過度な飲酒や喫煙は、健康被害、クライアント・クライアント家族・関係者へのマナー違反、法令やコンプライアンス違反につながるおそれがあります。特に、自動車・バイク・自転車でのクライアント宅訪問や、夜勤を前提としている介護職においては、慎むべき行為です。

そもそも介護業務は、体力を使うだけでなく、自身の心理状態を安定させる必要のある「感情労働」の部分が大きい仕事です。アルコールやニコチンの作用、あるいはこれらへの依存によって、感情・思考力・注意力・判断力が左右されることがあってはなりません。クライアントの生命と暮らしを支えるプロフェッショナルとして、自身の身体と精神の健康を管理しましょう。

なお、土屋グループでは、アルコールによる負の影響を最小限に抑えたいので、会議やイベント等で、会社の経費を用いて飲酒することを禁じています。

### アルコール依存症

介護職は、シフトの変更や夜勤など、不規則な生活を余儀なくされる場合があります。「寝つけないので飲酒する」「ストレスをお酒で解消している」という人もいるかもしれません。飲酒行動が習慣化すると、脳の仕組みに変化が起き、アルコール依存症を発症するおそれがあります。下記の6項目のうち、1年間に3項目以上が同時に当てはまる場合、アルコール依存症と診断されます。

#### 【ICD-10(WHOの定めた診断基準)によるアルコール依存症】

1. お酒を飲みたい気持ちがとても強い、または飲まざるを得ない気持ちが強い
2. お酒を飲む量、飲む時間などのコントロールができない
3. お酒の飲む量を急に減らす、もしくはゼロにすると離脱症状が表れる
4. お酒を飲み続けているうちに、酔うまでに必要な量が増える
5. お酒を飲むことが生活の中心となっている
6. よくない結果が出るのがわかっていてもお酒を飲んでしまう

#### アルコール依存症の症状

##### ●早期離脱症状：

飲酒をやめて数時間後に表れる。手や全身の震え、発汗(特に寝汗)、不眠、吐き気、嘔吐、血圧の上昇、不整脈、イライラ感、集中力の低下、幻覚、幻聴など

##### ●後期離脱症状：

飲酒をやめて2~3日で出現する。幻視(見えるはずのないものが見える)、見当識障害(自分のいる場所や時間が分からなくなる)、興奮などのほかに、発熱、発汗、震えが見られることもある。

##### ●アルコール依存症とうつ病：

「アルコールとうつ病と自殺」を「死のトライアングル」と呼ぶこともあるほど、合併の頻度が高いとされている。

アルコール依存症は、精神力の弱さとは無関係の病気です。回復するためには、飲酒をやめるしかありません。思い当たる人は、一人で悩まず、早めに家族や専門機関に相談しましょう。職場にアルコール依存症疑いの人がいる場合は、連携して適切に対応してください。

---

## 飲酒による会社への悪影響

- 業務上のトラブル：  
判断力が低下し、業務のミスにつながるおそれがあります。アルコールによって気が大きくなったり、口が軽くなったりする可能性もあり、覚えがないうちに機密情報の漏洩に関わってしまうなど、トラブルの原因になり得ます。
- 業務効率の低下：アルコールの影響で仕事のパフォーマンスが低下し、生産性が落ちます。
- 事故の発生：  
飲酒が原因で通勤災害や労働災害を引き起こしたり、クライアントの生活をリスクにさらしたりする可能性が高まります。
- 長期欠勤：  
アルコール依存症などによる身体疾患が原因で、長期にわたり職場を離れることになってしまいます。
- 不定期の欠勤や早退：  
飲酒による体調不良や二日酔いで、予定外の欠勤や早退が発生することがあります。
- 職場関係者への迷惑：業務とは無関係のトラブルが、職場に持ち込まれることもあります。

## 喫煙の悪影響

喫煙は健康被害だけでなく、経済的損失や職場環境の悪化などにもつながります。

- 利用者に、吐息や服についたタバコ臭を嫌がられる：  
クレームやサービスの解約につながるおそれがあります。
- 健康被害：  
喫煙は肺がん、心疾患、脳卒中などのリスクを高めます。喫煙者本人だけでなく、受動喫煙によって、周囲の人の健康を害します。
- 生産性の低下：  
喫煙による休憩が多いと、実質的な労働時間が減少し、生産性が低下する可能性があります。
- 経済的損失：  
喫煙による健康被害は医療費の増加につながり、企業の経済的負担となります。また、職場での喫煙対策にはコストがかかります。
- 職場環境の悪化：  
喫煙による臭いや煙が職場の快適さを損ない、非喫煙者の不快感を引き起こすことがあります。

これらの問題に対処するため、土屋グループは Well-being 委員会を中心に、健康経営を推進しています。

## ⑨ 会社への背任行為・言動

---

### 背任行為・言動の定義

背任行為・言動とは、特定の立場や職務を利用して、自己または第三者の利益を図る、または他人に損害を与える行為です。犯罪行為であり、刑法第 247 条に規定されています。

横領罪や詐欺罪とは異なり、信頼関係のもと委託された事務に対して違反を行い、財産上の損害を与えることを指します。特に、会社の役員などが行う場合は「特別背任罪」として、より重い罰則が適用される場合があります。

### 背任罪の構成要件

- 他者のために事務を処理する者、または当該事務の遂行を命じる者であること。
- 自己もしくは第三者の利益を図る、または会社に損害を加える目的があること。
- その任務に背く行為をしたこと。
- 会社に財産上の損害を加えたこと。

### 背任行為の典型例

- 情報漏洩：社外秘の情報を外部に漏らす行為。
- 私的利用：会社の資産を私的に利用する行為。
- 虚偽情報の流布：  
会社内の統制を攪乱し、社内外における会社の信用・評判を失墜させる虚偽情報を流布する行為。
- 会社資金の不正使用：着服や横領。
- 粉飾決算：法令や定款に反して虚偽の決算をする行為。
- 契約違反：契約や信義則に反して、不利益な契約を結ぶ行為。
- 反社勢力等との関係：反社会的勢力に利益供与やその他のあらゆる関係を持つ行為。

背任行為が疑われる場合は、即時に然るべき調査を実施し、懲戒処分や刑事告訴によって厳正に対処します。



# 法令等遵守プログラム

## E-learning 研修

土屋グループでは、法令等遵守のために全職員を対象とした E-learning による研修プログラムを実施しています。必要な研修について、毎月テキストメールにて個人個人にお知らせしています。特に福祉・介護事業所に所属する従業員の方々は、これらの研修の受講が義務付けられていますので、受講漏れのないようにしてください。

## 研修詳細

研修計画は、事業ごと(ホームケア土屋においてはさらに役職ごと)に分かれています。ケアサービスの質の向上、知識や技術の獲得、介護現場で使える実践的なスキル獲得を目指して計画されています。

視聴月	①障害 A(OM以上)	②障害 B(CN)	③障害 C(AT)	④障害通所系	⑤訪問看護	⑥定期巡回	⑦介保通所 / 訪問	⑧有料老人ホーム/GH	⑨バックオフィス	⑩カレッジ	
—	ホームケア	ホームケア	ホームケア	あぐり	ナーシングプラス	定期巡回	デイホーム	のがわ	本社管理部	カレッジ	
—	グループ A	グループ B	グループ C	AP 三重			コスモス	ノーマルライフ			
—							ゆう	プレミアム			
—							プランナーズ				
4月	電子帳簿保存法(レシートの保管方法やルールなど)										
5月	個人情報保護										
	職場におけるセクハラ・パワハラ										
6月	利用者・家族からのセクハラ / 利用者・家族からのカスタマーハラスメント										
	介護現場でのハラスメント(管理者向け)										
7月	身体拘束										
8月	人権擁護										
	虐待防止										
9月	交通安全研修									交通安全研修	
10月	BCP(災害、感染症)										
11月	感染症(インフルエンザなど)				訪問看護用 / 感染症		感染症(インフルエンザなど)				
	運営基準										
12月	人員基準_重訪・居宅			人員基準_生活介護	人員基準_訪問介護	人員基準_定巡	人員基準_通所介護	人員基準_有料			
				人員基準_就労 B				人員基準_GH			
1月	医ケア(登録特定行為事業者所属職員)			接遇・マナー	接遇・マナー	接遇・マナー	接遇・マナー	医ケア(登録特定行為事業者所属職員)	接遇・マナー	接遇・マナー	
	入浴介助						入浴介助				
2月	介護報酬とその仕組み					事故発生 / 緊急時対応					
	介護報酬とその仕組み					認知症ケア					
	介護保険制度の概要					介護保険制度の概要					
	コンプライアンス / 法令遵守の方針・規定・プログラム・マニュアル										
3月	情報セキュリティ (Googleドライブの扱い等): CN・MG						介護予防、要介護度進行予防				
	lon1 コミュニケーション研修										

ホームケア土屋従業員のグループ分けの説明

- グループ A : マネージャー向け
- グループ B : コーディネーター向け
- グループ C : 常勤 / 非常勤アテンダント向け

※新入社員の方々は入社した月に、入社時研修を受講してください。  
 入社時研修の内容は、虐待防止、身体拘束の適正化、感染症予防、BCP(業務継続計画)となっています。  
 常勤・非常勤にかかわらず受講してください。  
 E-learning 研修以外にも、各事業において実施される研修や、各種委員会が主催するセミナー等がありますので、それらにも積極的に参加して、たくさんの情報や知識に触れるようにしてください。



# 法令遵守規程

## (目的)

第1条 この規定は、株式会社土屋が運営する全ての事業について、各事業所の職員および管理者並びに管轄地域・部門のマネージャー(以下、「職員等」という)が関係法令等を遵守し、的確な業務管理体制を整備するとともに、会社の事業活動が品位をもって適正に行われることを目的とする。

## (基本方針)

第2条 会社が行う全ての事業において、法令を遵守し、不正・違法行為を行わない。  
2 会社は法令遵守のために必要な組織体制を整備する。

## (法令遵守責任者)

第3条 法令遵守責任者は代表取締役が任命する。  
2 法令遵守責任者は、会社全体の法令遵守体制の確立を図るとともに、会社の事業活動の公正な遂行の確保その他法令遵守に関する業務を行うものとする。  
3 法令遵守責任者は、会社の運営する事業やその構成規模に応じて適宜部門法令遵守責任者を配置する。  
4 法令遵守責任者と部門法令遵守責任者は協力して職員等に対し、事業運営に不可欠な関係法令等を周知し、書類整備等の指導を行う。  
5 法令遵守責任者は、必要に応じて内部監査部門を構成し、各事業所等における法令遵守の問題点の抽出、チェック、評価等を行う。

## (役職員等)

第4条 職員等は、自らが会社の事業活動の一端を担っていることを意識し、常に誠実に判断し行動する責務を有する。  
2 職員等は、会社の事業活動を誠実に実施し、書類や記録の捏造、改ざん、盗用等の不正行為を行わない。  
3 職員等は、業務遂行にあたり、不正や違反行為であるか疑わしい事象を発見したときは、独断で対処せず、上長または部門法令遵守責任者並びに必要なに応じて法令遵守責任者に報告しなければならない。

## (法令等違反の通報)

第5条 職員等は、会社の事業活動全般において、不正な行為を発見した場合は、速やかに会社に通報するものとする。  
2 法令遵守責任者及び部門法令遵守責任者は、法令等違反や不適合事項等を確認した場合、速やかにその是正処置を講じるものとする。  
附則 この規程は、令和3年5月1日から施行する。

コンプライアンス憲章  
株式会社土屋

---

2025年1月 制定