

社会福祉法人清心会の

倫理要綱及び職員行動規範

平成17年10月	1日	策定
平成21年	8月1日	一部改訂
平成23年	8月1日	一部改訂
平成27年	4月1日	一部改訂

【はじめに】

社会福祉法人清心会は、障がい(児)者福祉に従事する者として、利用者に対する支援内容や自らの行動規範を再確認すると共に、初心に戻り、利用者に最善のサービスを提供していくために倫理要綱及び職員行動規範を策定した。

利用者は、私たち職員にとって大事な『お客様』であり、そのお客様が自身の人生を私たち職員に託されている。そのことを私たちは深く受けとめ行動しなければならない。

この倫理要綱及び職員行動規範は、私たち職員が「常に利用者を第一に考えているか」「常に利用者の立場に立って考えているか」「常に利用者の想いに応えられているか」を自分自身に問いかけ、その遵守の徹底に努め、自身と組織全体の資質の向上を目指すものである。

【基本理念】

楽しく働く 元気に遊ぶ 豊かに暮らす 長く支える

障がい者福祉の現場に立つ私たち職員は、専門的な役割を持ち、いかなる場面においても利用者の人権を擁護するとともに、その人格、個性を最大限尊重して、地域生活を目指す人たちの想いや行動を、豊かな感性をもって受け止め、共感し、ともに向上できる職員でなければならない。

【人権の尊重】

※人権とは、人としてあたりまえの生活をする権利。

○「私たち職員は、利用者の生命を大切にします。」

- 1 利用者一人ひとりをかけがえのない存在として相手の立場になって支援します。
- 2 利用者が事故に遭わないように生活・活動など全ての場を整備します。
- 3 緊急時の対応方法や連絡体制の危機管理をしっかりと行います。

○「私たち職員は、利用者に対し、虐待行為を絶対に行いません。」

- 4 指導、しつけという名のもとで、自分を正当化して身体的、精神的苦痛を利用者に与えません。
- 5 説明と同意のない施錠は行いません。
- 6 同性介護を行います。
- 7 同僚、先輩、後輩の不適切な行動は改善するようその都度指摘します。
- 8 他者の前で利用者を叱るなど、恥ずかしい思いはさせません。
- 9 利用者をからかったり、日常会話が命令口調になったりと言葉の暴力は振わず、利用者への呼称は敬称とし、正しい言葉使いで接します。
- 10 利用者を長時間待たせたり、放置・無視など行わず、その都度対応します。その場の対応が難しい場合は、いつなら関わる事が出来るのかきちんと説明をします。
- 11 利用者を急がすこと無く、個々に合ったペースでゆとりを持って支援をします。
- 12 利用者に安心して貰えるよう、環境の改善、柔軟性のある対応、肯定的で温かみのある言葉使いで接するなど、さまざまな点を工夫します。

○「私たち職員は、利用者の意見・質問・苦情を申し立てる権利を尊重します。」

- 13 利用者および家族、後見人に、意見、質問、苦情を申し立てる権利を明確に説明します。
- 14 利用者および家族からの意見、質問、苦情に対して誠実に受け止め、寄せられた内容を上司及び関係職員に報告します。
- 15 寄せられた意見、質問、苦情を記録して情報を共有し、支援の質を向上させます。

○「私たち職員は、利用者の選択・同意・決定等において利用者個人の意思を尊重します。」

- 16 利用者に対して集団行動を強制せず、一人ひとりの個性、価値観を大切にします。
- 17 利用者一人ひとりのニーズに対して命令的、否定的言動等はしません。
- 18 利用者に対して初めから「できない」という捉え方はせず、その人の持つ長所や良い点に着目し、可能性を信じ、それを追求します。
- 19 利用者が関係する物事については、本人参加と本人による同意・意思決定を原則として行います。
- 20 意思表示の難しい人については表情、行動等から訴えを汲み取って確認しながら意思を反映するよう支援します。

- 21 必要以上の干渉、管理は行いません。
- 22 利用者に対して、無理やり納得させるような声かけはしません。
- 23 利用者一人ひとりの年齢・体型・趣味に配慮し、季節に合わせた衣類や髪型等、個人に合ったものを提供、または助言します。
- 24 余暇（レク活動・外食のメニューの選択など）について、趣味や趣向が活かされるようにします。
- 25 利用者個々の好きな物を知り余暇（行事や外出）の楽しみにつながるよう支援します。

○「私たち職員は、利用者のプライバシーを尊重します。」

- 26 郵便物の開封や私物の確認などを利用者の同席、承諾のもとで行います。
- 27 利用者の居室と共有スペースとの区別は明確にします。また、プライベートスペースに関わる時には、ノック等で承諾をもらうなど、利用者のプライバシーの確保と尊重をします。
- 28 業務上知り得た利用者ならびにその関係者に関する情報は、守秘義務のもと、情報保護のために管理を徹底します。退職した場合も当然守秘義務を守ります。（個人情報管理規定策定済み）
- 29 利用者の所持品の管理を徹底し、丁寧に取り扱います。

○「私たち職員は、利用者の知る権利を尊重します。」

- 30 利用者にとって必要な情報は、伝え方を工夫して利用者が理解・納得できるような方法を用いて伝えます。
- 31 施設内の限られた情報だけでなく、広く地域社会の情報も提供します。
- 32 その日の日課、活動内容を説明し、安心して生活が送れるようにします。

○「私たち職員は、利用者の社会参加を推進します。」

- 33 職員は、利用者と地域とのパイプ役であるとの自覚を持ち行動します。
- 34 施設では、地域生活を支える為の拠点であると共に通過施設であるということを前提に支援します。
- 35 個々の利用者の生き立ち、生活環境を理解し、出来る限り生まれ育った地域の中で、あるいはその人が望む所で生活が送れるように支援します。
- 36 私たち職員は社会情勢や制度などの最新情報を把握し提供することで、利用者が希望するサービスを受けられ、また自治活動に参加できるようにします。

○「私たち職員は、利用者の財産権を尊重します。」

- 37 私たち職員は、利用者の年金、預貯金等の財産が不当に侵害されることなく、適切に管

理されることを保障します。

- 38 自己管理が難しい利用者については、本人、家族、後見人との契約により適正な手続き、手順方法で財産管理が行われるようにします。

○「私たち職員は、利用者の健康・衛生面に配慮し支援します。」

- 39 介助の必要な利用者（食事・排泄・入浴・誘導など）に対して声かけを行ってから介助を行います。
- 40 ゆとりある入浴時間を提供します。
- 41 施設内（生活の場・活動の場・公用車など）の衛生管理を徹底します。
- 42 状態不良者に対して、病状に合った食事を提供します。
- 43 主食・副食はしっかり区別して提供します。
- 44 食欲をそそるような（目で楽しむ）盛り付けの工夫をし、提供します。
- 45 温かいものは温かい状態で、冷たいものは冷たい状態で食事を提供します。
- 46 利用者の健康状態を把握し、体調不良に早急に対応します。
- 47 通院時には利用者に代わって状況を的確に伝えられる様に、医務または医師への状況報告をしっかり行います。
- 48 通院後、薬の変更、処置の仕方をしっかり引き継ぎます。
- 49 経過観察、処置後の状況報告を医務、保護者へしっかり行います。

○「私たち職員は、個々に合った支援計画を作成し、質の高いサービスを提供します。」

- 50 作成する際は本人の希望や能力を知り、本人の能力を引き出し、良い面を伸ばせる支援計画を作成し実行します。
- 51 生き生きとした表情や動作を表現できるよう、個々の声なき声に耳を傾け、代弁し、行動を実践します。
- 52 関係する機関と連携・協力を図り、質の高いサービスを提供します。
- 53 利用者の能力・希望・適性を考慮した内容の活動が行えるようにします。
- 54 利用者の励まし、賞賛を随時行います。

○「私たち職員は、支援者として常に自覚を持ち、自己研鑽をします。」

- 55 利用者が不利益を受けないように会議や研修を通して、職員の知識を向上させます。
- 56 職員間の連携を密にして報告・連絡・相談を徹底します。
- 57 支援にふさわしい服装、身だしなみで、時間に余裕を持った行動をします。
- 58 自己の健康管理をしっかり行います。
- 59 施設内の管理、公用車の管理を確実に行います。
- 60 挨拶、対応を笑顔で行い気持ちよく働きます。