

社会福祉法人 南台五光福祉協会 職員行動規範

I. 基本的姿勢

1. 私たちは、社会福祉に従事するものとして、利用者の尊厳と人権を尊重します。
2. 私たちは、支援者としての職務を自覚し、利用者の主体性、個性を重んじます。
3. 私たちは、利用者が安心かつ安全で、快適な生活が送れるよう、支援・援助を行います。
4. 私たちは、利用者の障がいについて正しく理解し、一人ひとりのニーズに必要な援助を行います。
5. 私たちは、自身の使命を自覚し、絶えずモラルの向上と専門的な知識と技術の研鑽^{けんさん}に努めます。

II. 具体的行動規範

1. 責務・努力事項

(1) 利用者の意向・個性の尊重

施設の主体は利用者です。利用者の意向を確認しないで、価値判断を一方的に優先させる支援を行ってはなりません。利用者の尊厳と人格を尊重し、その人らしい人生の実現のために、私たちは障がい福祉の専門家として使命をはたさなければなりません。

- ① 福祉サービスの利用や変更に関しては、必ず本人並びに家族等に十分な情報提供と説明を行い、本人または家族等の同意を得て実施します。
- ② 個別支援計画の実施については、必ず本人並びに家族等へ十分な説明を行い、同意を得て実施します。
- ③ 福祉サービスに対する利用者の意見、要望などを聴く機会を設け、意見等がサービスに反映されるようにします。
- ④ 個人の好み、嗜好^{しこう}を尊重し、選択の幅を広げるように努めます。

(2) 利用者の社会参加支援

利用者が一市民として社会の発展に貢献するため、私たちは、利用者の社会参加の機会が最大限に保障されるように努めます。

- ① 社会参加の機会が広がるように支援します。
- ② 利用者が公共施設、飲食店やマーケット等、地域の資源を利用する機会を多く持てるよう支援します。
- ③ 地域のボランティアを積極的に受け入れるように努めます。

(3) 利用者の生活環境の保障

利用者の生活環境は、いかなる場合においても、安心・安全を基礎とした快適性が、確保されていなければなりません。生活や活動、労働の場において、利用者の快適性が脅^{おびや}かされそうなとき、私たちは相互に気を配り、協力し合い、解決に努めます。

- ① 利用者の生活が、社会一般の暮らしとなるように努めます。
- ② 利用者本人の趣味・趣向などを活かすプライベートな時間と空間が保たれるように努めます。
- ③ 食事は栄養面を考慮した上で、利用者の嗜好^{しこう}や要望を聞き、献立に反映されるように努めます。
- ④ 清潔が毎日、保持されるように努めます。
- ⑤ 事故防止、安全管理については、しっかりとした組織体制を作り、マニュアル等の周知徹底を図り、十分な注意を払います。
- ⑥ 夜間支援においては、利用者の安眠を妨げないよう最大限の配慮をします。

- ⑦ 利用者が清潔で季節や時と場所に適した衣類を着用し、不足なく着用できるよう支援します。

(4) 利用者、家族等に対する情報提供

サービスを提供する上では、利用者本人及び家族との信頼関係が大変重要となります。支援や手続き等に関する事項など、速やかに情報提供を行い、共有するとともに適切な対応を心がけます。

- ① 福祉サービスの利用を始める際は、事前に利用者や家族に対して見学や面接を行い、福祉サービスの内容、支援の基本方針などの説明を行います。
- ② 家族等に対して、利用者の健康状態や生活・活動の状況について、定期的に報告及び説明を行います。
- ③ 利用者に万が一事故があった場合は、速やかに家族等へ連絡します。またその後の診断結果や経過についても報告します。

(5) 安心と安全の保障

健康であること、生命を^{おびや}かされる心配のないことは、誰にとっても最大の安心につながります。

- ① 利用者の性別や年齢、障がい特性に応じた生活様式を尊重します。
- ② 利用者の生理的、心理的ストレスに対する配慮を怠らないようにします。
- ③ 感染症予防対策を怠らないようにします。
- ④ 利用者が安全に生活を送り、活動するための環境整備に努めます。
- ⑤ 利用者の心身の状態に注意を払い、小さな変化を見逃すことなく適切に対応します。
- ⑥ ヒヤリ・ハットの記録・報告体制を整備し、支援者間でその情報を共有するとともに、原因を究明し、事故防止に努めます。

(6) 利用者に対する専門的支援

福祉に従事する者は、障害福祉の専門家として常に利用者の願いや思いの実現を目指し、利用者個々の生活意欲や、自立する力を引き出すための支援に努

めます。また、利用者の個性や人生を十分に配慮し、各人が自分らしさを表現できるように努めます。

- ① 利用者一人ひとりの個性と特性を把握し、可能性を伸ばし、自立を促す専門的支援を行います。
- ② 利用者個々のニーズを的確にとらえ、個別支援計画に沿った福祉サービスを提供します。
- ③ 聴覚障がいや視覚障がいのある利用者には、利用者個々に合わせた適切なコミュニケーション手段を工夫します。
- ④ 利用者に対しては、積極的に社会との関わりが持てるよう支援します。

（７）自己研鑽・健康管理

私たちは障がいのある人たちの思いに応えるために、常に自己研鑽に努めなければなりません。利用者の声に真摯に向き合うことは最大の自己研鑽でもあります。また、施設の職務はチームの上に成り立っていることを各自が認識し、相互が資質の向上を目指します。さらに、適切な支援を行うために、常に自らの心身の健康に留意します。

- ① 障害福祉の専門家としての意識を高めるために、相互に啓発し合います。
- ② 自らの職業における倫理観の確立と専門性の向上のため、積極的に学習する機会を持ち、研鑽を積むことに尽力します。
- ③ 利用者支援にあたっては、常に自分の言動を振り返り、職員相互においても支援のあり方を点検し、日々の支援に活かすように努めます。
- ④ 常に適切な福祉サービスが提供できるよう、自らの心身の健康管理に努めます。

（８）チームワーク

適切な支援はしっかりしたチームワークがあってこそ行えるものです。私たち一人ひとりがチームの中における共通の認識を持つことで、利用者への適切な支援が行われます。

- ① チームとして共通認識の下に、利用者への統一した支援を行います。
- ② 統一した支援を行うために、利用者に関する情報を職員相互で共有します。

- ③ 利用者の抱える課題解決に向け、他職員とも積極的に協力し、あらゆる角度から検討する機会を持ちます。
- ④ 報告・連絡・相談はチームワークには不可欠であることを認識し、遵守します。

(9) 管理者の責務

管理者は、社会福祉法人の使命と当該法人の行動規範を十分に理解した上で、施設の健全な経営と利用者の権利擁護に邁進しなければなりません。私たちは常に利用者の人権擁護と権利保障に努めます。

- ① 利用者への虐待や不適切処遇等の不正行為を行った職員に対しては、規則・要綱に基づき懲戒免職を含めた厳正な処分を行います。
- ② オンブズマン事務局を設け、利用者や家族等の意見、苦情、要望に対しては、速やかに、適正かつ誠実に対応します。
- ③ 利用者の権利擁護のため、第三者機関による評価を定期的にうけ、結果についてはホームページ等で公開します。
- ④ 利用者の権利擁護のための研修を積極的に行います。
- ⑤ 利用者の安全、安心、快適な生活を守るために、事故防止、個人情報保護に関する各種マニュアルを整備し、遵守するように努めます。
- ⑥ 施設に権利擁護に関する委員会を設置し、人権に対するチェック体制を確立します。
- ⑦ 利用者の年金・預り金等の管理にあたっては、年金管理要綱を遵守するとともに、チェック体制を確立します。
- ⑧ 家族等あるいはオンブズマンなどの第三者から情報開示を求められた場合は、個人情報保護法に則り、適正に対応します。
- ⑨ 利用者や家族等と法律的な問題が生じた場合は、専門家に相談するなどして、適正かつ誠実な対応を講じます。

2. 厳守事項

(1) 利用者への虐待

虐待は最大の人権侵害であり、人間として恥ずべき行為です。虐待の全否定

こそが、利用者支援、人間支援の根本です。利用者の尊厳と人格を尊重し、その人らしい人生の実現のために、障がい者支援を専門とする私たちは、その使命を果たさなければなりません。

- ① 利用者への暴行、暴力的な対応は行いません。又正当な理由なく利用者の身体を拘束しません。
- ② 利用者にいせつな行為をしません。また利用者にいせつな行為をさせません。
- ③ 利用者に対する暴言、若しくは拒絶的な対応又は不当な差別的言動、その他の利用者に心理的外傷を与える言動は行いません。
- ④ 利用者を衰弱させるような減食又は長時間の放置はしません。
- ⑤ 利用者の財産を不当に処分すること、その他利用者から不当に財産上の利益を受けることはしません。
- ⑥ 虐待や不適切な支援を見すごしたり、容認したりしません。

（２）利用者への差別

施設が閉鎖的になればなるほど、施設の中だけで通用するルールがはびこることとなり、結果としてそのことが幾多の差別を生み出すことになります。障がい者の権利条約で示された「合理的配慮の否定も差別である」ということを常に認識し、支援を行います。

- ① 障がい者が故の特性や克服困難なことを、本人の責めに帰すような発言はしません。
- ② 日頃の行動から、その利用者に対して予断を持つなど、憶測で判断しません。
- ③ 利用者の言葉や歩き方をまねるなどの行為はしません。
- ④ 利用者の行為を嘲笑したり、利用者の写真を本人の承諾なく興味本位で撮影し、SNSなどで第三者に提供するなどの行為はしません。

（３）利用者に対するプライバシーの侵害

プライバシーの保護は、利用者の人権を尊重するうえで非常に重要です。支援にあたっている関係者は、支援の過程で知った障がい者本人及び家族等の個人情報やプライバシーの保護について、特に配慮していく必要があります。

- ① 職務上知り得た利用者の個人情報、利用者や家族等の同意なく漏らしません。
- ② 原則として、利用者本人の同意を得ずに居室に入ったり、所持品を扱ったり、郵便物を開封しません。
- ③ 利用者の衣服の着脱やトイレ使用の際、他から見えないようにします。
- ④ 利用者本人や家族等の了解を得ずに、本人の写真を掲載、展示しません。

(4) 利用者の人格無視

施設は、利用者が社会の中の一市民として平等な権利を有し、それにふさわしい人間関係や支援を受ける権利があることを認識し、個々に応じた人格を高める機会を提供する場です。そのため私たちは常に利用者の人格を尊重した支援を行わなければなりません。

- ① 利用者の名前の呼び方は「〇〇さん」と敬称をつけることを基本とし、呼び捨てやあだ名で呼ぶことはしません。
- ② 利用者に対して命令調で話したり、大声で叱責したりしません。
- ③ 利用者の訴えに対して、無視や拒否をするような行為をしません。
- ④ 利用者の理解が困難な表現や言葉を使用しません。
- ⑤ 利用者の人格を傷つけるような作品や写真の展示は行いません。
- ⑥ 利用者の入浴、下着の着脱、排泄、生理等の場面では異性介助はしません。なお男性専用のグループホームについては、例外的に本人及び保護者等の同意があった場合のみ、異性による介助を行います。
- ⑦ いかなる場合も、利用者の尊厳を傷つける対応を行いません。

(5) 利用者への強要

支援を行う目標は、利用者の意欲や能力を最大限に引き出すことにあります。そのために、利用者の自主性を最大限尊重します。

- ① 本人の生命や健康を守るためにどうしても必要な場合を除き、利用者の嫌がる事を強要しません。
- ② 作業等諸活動に対して、ノルマを課しません。
- ③ 利用者及び家族等に対して、帰省を強要しません。

- ④ 施設は、利用者や家族等の意思に反する福祉サービスの利用を強要しません。

(6) 利用者への制限

危険回避を前提とした行動制限は慎重であるべきです。「危険回避ありき」の支援が前提となれば、支援の質を向上しようという意識が育成されません。

- ① 自傷や他の利用者に害を与えるなどの危険回避のための行動上の制限を、個人で判断しません。
- ② やむを得ず行動上制限を行う場合は、事前にその理由等を説明し、本人及び家族等より同意を得ます。
- ③ いかなる場合も、障がいのあることが自由を束縛する理由として正当化されないように努めます。
- ④ 利用者の帰省や来訪者との面会、外出については伝染性疾患のまん延など、利用者の安全が脅かされる虞^{おそれ}がある場合を除いて一方的に制限しません。

附則 この職員行動規範は平成 24 年 5 月 1 日から適用します。

平成 30 年 12 月 1 日一部改正 施行

令和 7 年 7 月 1 日一部改正 施行