

# 社会福祉法人大洲育成園

## 職員行動規範

### 前文

この行動規範は、世界人権宣言第一条に謳う「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。」という人間の自由権と平等権を背景とし、「私たちは障がい者としてではなく、何よりも一人の人間として認めて欲しい」と訴えた知的障がいのある方の願いを受け、障がい者の権利に関する条約の定める「いかなる者に対する障害を理由とする差別も、人間の固有の尊厳及び価値を侵害するものである」、「障害を理由とする差別には、あらゆる形態の差別（合理的配慮の否定を含む）を含む」という理念を尊重し、行動するための規範です。

障がいのある方たち一人ひとりが、社会の中の一市民として、同年代の市民と同じ権利を享受することができるよう、支援者としての行動規範を遵守するものとします。

## 第1章 基本的姿勢

- 第1条 社会福祉に従事する者として、利用者の尊厳と人権を守ります。
- 第2条 支援者として職務を自覚し、利用者の自己選択権、自己決定権を重んじます。
- 第3条 利用者が安心かつ安全で快適な自立生活が送れるよう支援します。
- 第4条 利用者一人ひとりの自己実現に向けた専門的支援を行います。
- 第5条 利用者が自らの尊厳に気づき、自らの潜在的な力を発揮できるよう支援します。
- 第6条 支援者は自身の使命を自覚し、絶えずモラルの向上と自己研鑽に努めます。
- 第7条 利用者の家族や成年後見人との信頼関係の構築を務め、家族や成年後見人からの安心と信頼を得られるように努めます。
- 第8条 支援者は地域社会の一員として、その責務を果たすとともに、地域社会の理解と協力及び信頼を得られるよう努めます。
- 第9条 利用者の権利擁護のために、成年後見人制度及び日常生活自立支援事業の普及・啓発に努めます。

## 第2章 具体的行動規範

### (責務・努力事項)

- 第10条 利用者の意思・個性の尊重を次により行うこと。
- (1) 福祉サービスの利用や変更に際しては、必ず本人並びに家族や成年後見人に十分な情報提供と説明を行い、本人並びに家族や成年後見人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や成年後見人に十分な説明を行い、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、要望など聴く機会を定期的に設け、意見等がサービスに反映されるようにします。
  - (4) 宗教的背景をもつ法人等にあっても、本人の宗教の自由を尊重します。
  - (5) 居室やグループの所属に関しては、本人の意思を最大限に尊重するよう努めます。
  - (6) 行事や利用者の活動計画には、計画の立案段階から本人が参画できるようにします。
  - (7) 日課や行事をやむを得ず変更する場合は、必ず利用者に伝え、了解を得るよう努めます。

- (8) 個人の嗜好を尊重し、あらゆる場面において選択の幅を広げるよう努めます。
- (9) 日常生活においては、過去の生活歴史を把握し、それまでの生活習慣を尊重します。
- (10) 言語によるコミュニケーションが難しい利用者には、代替コミュニケーション手段や表情や行動等から利用者の意思や希望の把握に努めます。

第11条 利用者の社会参加支援を次により行うこと。

- (1) 地域の文化・芸術活動およびサークル活動や催物などに参加するなど、利用者の社会参加の機会が広がるよう支援します。
- (2) 利用者や公共施設、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) 地域住民と利用者、支援者とが交流を図るために、行事や相互参加やふれあいの機会を増やします。
- (4) 職場実習や職場見学、他の施設実習などを行い、利用者が様々な体験の機会を得られるよう努めます。
- (5) 利用者の意思を尊重した就労支援に努めます。
- (6) 利用者が就労する際には、雇用主並びに現場の従業員に対し、障がいのある人への正しい理解が得られるよう努めます。
- (7) 利用者の就労後についても、本人並びに家族や成年後見人や雇用者との連携を図り、継続的な支援をします。

第12条 利用者の生活環境の保障を次により行うこと。

- (1) 利用者の生活が、社会一般の暮らしとなるよう努めます。
- (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を保つよう努めます。
- (3) 利用者の大切なものを保管する場所が確保され、利用者自身による管理ができるよう努めます。
- (4) 起床・就寝時間や食事時間帯などの生活リズムについては、利用者の希望を尊重します。
- (5) 食事は、栄養面を考慮した上で、利用者の嗜好や要望を聞き、献立に反映されるよう努めます。
- (6) 入浴、シャワー等は毎日提供できるよう努めます。
- (7) 日中活動の場と生活の場は、明確に区別できるよう努めます。
- (8) 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、マニュアルを作成するなど周知徹底を図り、十分な注意を払います。

- (9) 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。
- (10) 眼鏡、入れ歯、補聴器などの装具や福祉機器は、本人に適したものを利用できるように支援します。
- (11) 季節や時と場所に適した清潔な衣類を、不足なく着用できるように支援します。

第13条 利用者の情報提供を次により行うこと。

- (1) 福祉サービスの利用を始める際は、事前に利用者並びに家族や成年後見人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十分にします。
- (2) 施設等の基本方針や事業計画、個別支援計画などは、随時利用者並びに家族や成年後見人に報告・開示します。
- (3) 利用者への情報提供は、利用者に分かりやすいように読みやすい字で記し口頭による朗読や代替コミュニケーション手段を用いるなど工夫をするよう努めます。
- (4) 家族や成年後見人に対し、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。
- (5) 利用者に万が一事故があった場合には、速やかに家族や成年後見人へ連絡します。さらにその後の診断結果や経過についても報告します。
- (6) 新聞、テレビや雑誌などを活用して、社会一般の情報を正確でわかりやすく提供します。

第14条 利用者への安心と安全の保障を次により行うこと。

- (1) 利用者の性別や年齢に応じた生活様式を尊重します。
- (2) 利用者の心身の健康に細心の注意を払うとともに、必要時には適切な医療行為が受けられるようにします。
- (3) 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。
- (4) 感染予防対策を怠らないようにします。
- (5) 利用者の言葉や行動に対して、否定的な対応は慎みます。
- (6) 利用者が安全に生活を送り、行動するための環境整備に努めます。
- (7) 利用者に分かりやすいコミュニケーション手段を用い、不安を与えないようにします。
- (8) 利用者の変化に注意を払い、小さな変化に対しても適切な対応をします。
- (9) ヒヤリ・ハットの記録・報告体制を整備し、支援者間でヒヤリ・ハットの情報を共有するとともに、その原因を究明します。

第15条 利用者に対する専門的支援を次により行うこと。

- (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) 利用者の意思決定のための機会・場面を多く設定し、自立と自己実現に向けた支援を行います。
- (4) 聴覚障害や視覚障害のある利用者には、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。
- (5) 移動が困難な利用者に対しては、積極的に社会との関わりが持てるよう支援します。
- (6) 性に関する学習の機会を設けるとともに、性の問題に関する対応マニュアルを作成し、必要に応じ適切に支援します。
- (7) 利用者の男女の交際や結婚について、適切な支援をします。

第16条 支援者の自己研鑽・健康管理を次により行うこと。

- (1) 支援者は支援の専門家としての意識確立するため、相互に啓発し合います。
- (2) 支援者は自らの職業における倫理感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、研修会に参加するなど、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、支援者間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) 支援者は常に適切な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。

第17条 支援者のチームワークを次により行うこと。

- (1) 支援者相互の共通認識の下に、利用者への一貫した支援を行います。
- (2) 一貫した支援を行うために、利用者に関する情報を支援者相互で共有するよう努めます。
- (3) 利用者の抱える課題解決に向け、他職種の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。

第18条 管理者の責務を次により行うこと。

- (1) 利用者への体罰や不適切な対応を行った支援者に対しては、就業規則に基

- づき懲戒免職を含め厳正な処分を行います。
- (2) 苦情解決委員会等を設け、利用者並びに家族や成年後見人の意見、苦情、要望等に対しては、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、第三者による評価の機会を設けるように努めます。
  - (4) 利用者の権利擁護に向けて、支援者の研修を実施します。
  - (5) 利用者の安全、安心や快適な生活を守るために、事故防止、個人情報保護等に関する各種マニュアルを整備し、遵守するよう努めます。
  - (6) 施設等に倫理委員会等を設置し、人権に対するチェック体制を確立します。
  - (7) 利用者、家族、成年後見人、関係機関と権利擁護に関する意見交換の場を設けるように努めます。
  - (8) 本来は家族や成年後見人の管理が望ましいが、やむを得ず利用者の年金・預り金を管理する場合は、管理規定を作成・遵守するとともに、チェック体制を確立します。
  - (9) 利用者の年金・預り金に関する通帳等の内容については、利用者並びに家族や成年後見人に定期的に通知もしくは説明し、確認を得るようにします。
  - (10) 家族や成年後見人あるいは一般市民やオンブズマンなどの第三者からの情報開示を求められた場合は、個人情報保護規定に則り、適正に対応します。
  - (11) 利用者並びに家族や成年後見人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。
  - (12) 利用者の選挙権の行使にあたっては、積極的かつ適切な対応に努めます。

(厳守事項)

第19条 次に掲げる利用者への虐待等を行ってはいけない。

- (1) 利用者の身体に外傷が生じる、または生じるおそれのある暴行を加えません。
- (2) 利用者に対し、長時間の放置をするなど、支援を怠りません。
- (3) 利用者に対し、暴言、拒絶的な対応その他利用者を精神的に傷つけ、不安にさせる言動はしません。
- (4) 利用者に対し、わいせつな行為をしません。
- (5) 利用者の財産を侵害しません。
- (6) 他の支援者の不適切な言動を見過ごしたり、容認しません。

2 次に掲げる利用者への差別を行ってはいけない。

- (1) 子ども扱いするなど、年齢にふさわしくない接し方はしません。
- (2) 本人の前で障がいの呼称・状態を表す用語や差別的な用語を使用しません。

- (3) 障がい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をしません。
- (4) 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。
- (5) 利用者の言葉や歩き方などをまねるなどの行為はしません。
- (6) 利用者の行為を嘲笑するなど、興味本位では接しません。

3 次に掲げる利用者に対するプライバシーの侵害を行ってはいけない。

- (1) 職務上知り得た利用者の個人情報や、利用者並びに家族や成年後見人の同意なく他に漏らしません。
- (2) 利用者本人の同意を得ずに、居室へ入ったり、所持品を扱ったり、郵便物等を開封しません。
- (3) 利用者の衣服の着脱やトイレ使用の際、他人から見えないようにします。
- (4) 利用者の生理の話を入りません。
- (5) 事前に利用者の同意を得ることなく、見学者などを招きません。
- (6) 第三者に対し、利用者の生活・活動状況の説明が必要な場合、本人の同意を得ずに行いません。
- (7) 利用者本人並びに家族や成年後見人の了解を得ずに、本人の写真、名前や製作した作品を掲載、展示しません。

4 次に掲げる利用者的人格無視を行ってはいけない。

- (1) 呼び捨てやあだ名、あるいは「さん」、「ちゃん」、「くん」で呼ぶことはしません。
- (2) 利用者に対して支援員のことを「先生」と呼ばせることをさせません。
- (3) 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。
- (4) 利用者の訴えに対して、無視や拒否するような行為をしません。
- (5) 利用者の理解が困難な表現や言葉を使用しません。
- (6) 利用者が自らできることまで支援者が行ってしまうなど、利用者の自立を妨げるようなことはしません。
- (7) 利用者的人格を傷つけるような作品や写真の展示はしません。
- (8) 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。
- (9) 医師の指示によらず、支援者自らの判断で、薬物等を使用することはしません。
- (10) 支援者側の価値観や都合での一方的・画一的な支援内容にはしません。
- (11) 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 次に掲げる利用者への強要を行ってはいけない。
- (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、利用者の嫌がることを強要しません。
  - (2) 本来支援者がなすべきことを、作業・訓練・指導と称し、利用者並びに家族や成年後見人に強要しません。
  - (3) 作業等諸活動に対し、ノルマを課しません。
  - (4) 利用者並びに家族や成年後見人に対して、帰省を強要しません。
  - (5) 施設等は、利用者並びに家族や成年後見人の意思に反する福祉サービスの利用を強要しません。

- 6 次に掲げる利用者への制限を行ってはいけない。
- (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、支援者並びに施設だけで判断しません。
  - (2) 万が一、行動上の制限を行った場合には、すみやかにその理由等につき、利用者本人並びに家族や成年後見人に説明します。
  - (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) 家族、友人や知人等への電話や手紙などの連絡を制限しません。
  - (5) 利用者の帰省や来訪者との面会、外出を制限しません。
  - (6) 日用品などの購入を制限しません。

附則 平成 13 年 4 月 1 日より施行する。