

社会福祉法人 南高愛隣会が提供する  
福祉サービスの基本的な考え方  
(倫理綱領)

平成 14 年 4 月 1 日 制 定  
平成 17 年 2 月 10 日 一部改定  
平成 23 年 1 月 24 日 一部改定  
平成 25 年 5 月 15 日 一部改定

社会福祉法人 南高愛隣会

## 社会福祉法人南高愛隣会が提供する福祉サービスの基本的な考え方（倫理綱領）

生命の尊さは誰であろうと皆同じであり、同じく人生もただ一度だけの大切なものがあります。かけがえのない人生においては、悔いなくそして誰もが「ふつうの場所で愛する人との暮らし」をする権利があります。

私たちの仕事は、それらを支援する事を目指し活動を始めた当初からのテーマ「本人の願いを叶えるために本人を守り育てる活動」を行うことです。

私たちは、利用者一人ひとりの意思決定を尊重し個性と潜在的に持っている可能性を伸ばし、個人の権利が保障され同じく義務も果たせるように確固たる倫理観を持ってその専門的な仕事に携わる者として使命を果たさなければなりません。

これらの人権の根底にある理念、すなわち人権の本質とは人間がだれしも生まれながらにして持っているものであり他人が奪うことのできない権利であります。[憲法第 11 条 基本的人権の享有と質、及び憲法第 97 条 基本的人権の本質]

また、個人は尊厳なもの[憲法第 13 条 個人の尊重、生命・自由・幸福追求の権利の尊重]であり、決して利用者が社会的弱者として差別され、生存を脅かされてはなりません。[憲法第 14 条 法の下での平等、及び憲法第 25 条 生存権、国の生存権保障義務] このように憲法の理念に則り、世界人権宣言など人権中心思想を基盤にすえ、あくまでも利用者一人ひとりの自由と幸福という目的のために私たち職員は存在することを明らかにし、ここにサービスを提供する際の基本的な考え方をまとめ、倫理綱領を制定し私たちの規範とすることを宣言いたします。

- (1) 生命を大切にします。
- (2) 個人の尊厳を基本とします。
- (3) 生活者としての権利を尊重します。
- (4) 自己選択権・決定権・同意権を尊重します。
- (5) プライバシーを尊重します。
- (6) 財産権を尊重します。
- (7) 知る権利を尊重します。
- (8) 暴力・不必要な行動制限・性的な行為やその強要等の虐待を絶対に行いません。
- (9) サービス計画策定に参画する権利を尊重します。
- (10) 個人に合った自立支援と質の高いサービスを受ける権利を尊重します。
- (11) 意見・質問・苦情を申し立てる権利を尊重します。
- (12) 社会参加を推進します。

### (1) 生命を大切にします。

私たち職員は、利用者一人ひとりをかけがえのない存在として大切にします。サービスの提供は尊い命あってのものと肝に命じ行っていきます。

(行動規範)

- ① 「命を守り育てる」を基本的理念に据え、常に一人ひとりの生命の尊さを分かち合い「生きる」ことへの感謝の念を持ちながら生命と関わっていきます。
- ② 今ある「命」に対して深い畏敬と守り育てることに確固たる信念と使命をもち支援に当たっていきます。
- ③ 利用者が事故等に遭遇しないように、生活や活動の場を整備し、利用する建物、設備、備品等の危機管理のシステムも常に充実させ、また改善を図っていきます。
- ④ サービスを行う上でヒヤリハットなどが起きた場合は、速やかに報告と改善を行います。

## (2) 個人の尊厳を基本とします。

私たち職員は、全ての人々の基本的人権を積極的に擁護し、利用者一人ひとりをかけがえのない大切な存在として尊重します。

(行動規範)

- ① 一人ひとりの個性、価値観や生き方、性格は、それぞれ異なることを前提に、集団ではなく個人を基本に物事を考えます。
- ② 個々のニーズを最大限に尊重し命令的、権威的、否定的言動等を取ることなく利用者の自己実現を目指し支援していきます。
- ③ 「できない」という捉え方ではなく、その人の持つ長所や良い点に着目し、本人を伸ばす為にどのような援助が必要かという視点で可能性を信じ、それを追求していきます。
- ④ 福祉的支援を必要とする触法障がい者等には本人の意向を尊重し、今後を見据えた支援を行います。

## (3) 生活者としての権利を尊重します。

私たち職員は利用者の生活のあり方や仕組みが、地域社会にあることを当然の事とし、適切な福祉サービスが、利用者本人の意向に沿って行われることを保障します。

(行動規範)

- ① 地域社会の中で、その人らしい個性的な生活のあり方や人生設計を主体的に選択できるように支援していきます。
- ② 豊かで安定した地域生活を営めるように、日中活動や生活の支援の環境と条件を整えていきます。
- ③ 一人ひとりの生いたち、生活環境をよく理解し、できる限り生まれて育った地域の中で、あるいはその人が望むところで生活が送れるように支援していきます。
- ④ 常に生活形態、支援形態を利用者や家族等と話し合い「ふつうの場所で愛する人との暮らし」を実現していきます。

## (4) 自己選択権・決定権・同意権を尊重します。

私たち職員は、利用者があらゆる生活の領域で自らの意思によって選択し決定する権利

を保障します。また、それらを支援する上においては十分な同意を得ることに配慮し、また、不当・過度の干渉は行わないことを保障します。

(行動規範)

- ① 一人ひとりの意思を尊重し、生活環境、行事等への参加、職業（作業）の種別や科目、グループ編成等の本人に関する物事については、本人参加を前提に決めていきます。
- ② 意思表示が難しい人については、表情、行動等などの訴えをしっかりと受け止め、その意思を確認しながら援助していきます。
- ③ 自己選択、自己決定能力は、一人ひとり違うということを認識し、個々に応じた十分な説明や同意を得ることに配慮していきます。
- ④ 不当・過度の干渉、管理は絶対行わない支援に徹していきます。

#### (5) プライバシーを尊重します。

私たち職員は、利用者の生活におけるプライバシーを守り、また個人並びに関係者に関する情報が、承諾なしに使用されないことを保障します。

(行動規範)

- ① 郵便物の開封、私物の確認などは利用者同席が原則であり承諾なしでは行いません。
- ② 利用者の居室など共有スペースとの区別を明確にし、プライベートのスペースに関わる時にはロック等で承諾をもらうなど、プライバシーの確保と尊重に努めます。
- ③ 業務上知り得た利用者並びにその関係者に関する情報については守秘義務を守り、情報の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。
- ④ 利用者本人のプライバシーに関わることで本人またその関係者の許可なく、他の職員はもとより外部へ気軽に或いは無神経に話したり、尋ねたりはしません。
- ⑤ 支援システム上、利用者またはその関係者の情報の申し送り等が必要な場合は許可を得てそれを行なうものとします。

#### (6) 財産権を尊重します。

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。

(行動規範)

- ① 利用者の財産は利用者本人の意向に沿って管理されることが原則であり、金銭などの自己管理が可能な利用者については、主体的に管理、使用ができるように支援していきます。
- ② 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、手法により財産管理が行われるように配慮していきます。

#### (7) 知る権利を尊重します。

私たち職員は、利用者が必要とする情報をわかりやすく受ける権利を、利用者に理解で

きるように提供していくことを保障します。

(行動規範)

- ① 利用者にとって必要と思われる情報は利用者にわかりやすく伝えることを原則とします。
- ② 事業所などの内部の情報だけでなく、広く地域社会の情報も区別なく提供していきます。
- ③ コミュニケーション、伝達手段について工夫し、利用者が理解できるような方法を用いて伝えていきます。
- ④ 「見て、聞いて、経験する」を知る権利の基本に据え自己決定と自己選択に向けた情報提供に努めていきます。

#### (8) 暴力・不必要な行動制限・性的な行為やその強要等の虐待を絶対に行いません。

私たち職員は、利用者一人ひとりの自尊心を尊重し、安全で安心な生活が送れるように暴力・不必要な行動制限・性的な行為やその強要等の虐待を絶対に行いません。

(行動規範)

- ① 暴力・不必要な行動制限・性的な行為やその強要等の虐待は職員の心の持ち方、価値観で決まると考えられます。よって「できない」「弱い」ということがその人の「存在」「人格」までも否定的に捉え、このことが、関わる職員の間違った優越感、指導者意識を助長してしまい「弱者」対「強者」の関係を形成しないようにしなければなりません。
- ② 自らを専門家と任じ、またそれを目指す我々は人権侵害を防ぐ立場であること、利用者の思いを代弁できる役割を担うことを忘れません。
- ③ 法人は、「虐待防止委員会」を設置し、虐待および体罰の防止と共に、職員の人権意識の向上に努めます。
- ④ 人権侵害は単に職員個人の資質のみによるだけでなく、支援に関わるスタッフ全体、その組織の姿勢が問われます。「虐待防止委員会」において再発防止策を講じます。
- ⑤ 暴力・不必要な行動制限・性的な行為やその強要等の虐待の権利侵害に対しては、障害者虐待防止法の定める通報義務を果たすとともに、内外機関と連携し有効な救済手段を提供します。
- ⑥ 行動制限の必要がある利用者については、予め「行動支援計画」を結び、本人又は家族の同意を得るものとします。該当の支援を行った場合には、家族への説明も確実に行い、詳細は即日書面又は口頭で管理者に報告を行います。
- ⑦ 暴力・不必要な行動制限・性的な行為やその強要等の虐待に対しては懲戒審査会による懲戒審査の対象とし処分をするものとします。

#### (9) サービス計画策定に参画する権利を尊重します。

私たち職員は、利用者に係る福祉サービス計画の立案、個別援助プラン等の策定に当たっては、利用者本人及び家族の主体的な参画を基本とします。

(行動規範)

- ① 個別支援プランの策定内容については、誠実に実行します。  
ただし、見直しを必要とする場合は利用者本人、ご家族及びスタッフ間で十分検討し、連絡を密にし、双方の了解のもとに進めます。
- ② 言葉や文字で表現することが苦手な人であってもあらゆるコミュニケーション技術を駆使し、どの様なサービス援助が必要かを求め続ける努力をします。生き生きとした表情、動作に察し、声なき声に耳を傾け心の中で流す目に見えない涙を感受し本人に代わって行動、実践します。

#### (10) 個人に合った自立支援と質の高いサービスを受ける権利を尊重します。

私たち職員は利用者個人が自立支援や質の高いサービスを受ける権利を尊重し、その実現に当たっては、利用者個人の一人ひとりに合った方法で行います。

(行動規範)

- ① 環境の改善、柔軟性のある対応、温かみのある言葉づかいとやさしいスキンシップで接するなどさまざまな点で工夫し利用者に安心感を与えられるように努力します。
- ② 私たちは、利用者の身近な教育環境として、一人ひとりが必要とするサービスをより専門的に行なえることを高める努力をします。
- ③ 要介護度や障害の種別、程度別のサービスの仕組みからニーズに着目したサービス提供の仕組みへと変えていきます。
- ④ 個々のニーズに合った教育や質の高いサービスを提供していくためには狭義の専門性だけでは不十分につき他の専門性も必要に応じ連携し、サービスの充実を図ります。
- ⑤ 地域の中での保健、医療、福祉、就労、趣味、交友活動、などの支援については必要に応じ関係機関との連携強化を図り、総合的なサービスの提供を目指します。
- ⑥ 「育てる」ことが対象の人については、チャンスとタイミングを生かすことが大事ですが、健康な身体がベースにあることを基本に医療的な見地を常に含めさまざまな支援を行っていきます。

#### (11) 意見・質問・苦情を申し立てる権利を尊重します。

私たち職員は、利用者の些細な意見・質問・苦情であっても、誠実に受け止め、具体的な解決、改善を図っていくことを保障します。

(行動規範)

- ① どの様な些細な意見、質問、苦情であっても、誠実な姿勢で耳を傾けます。
- ② 利用者及び家族からの意見、質問、苦情などは、必ず所定の受付用紙や業務日誌などに記録し、情報として共有していきます。
- ③ 利用者の当事者団体からの意見等を尊重し、その活動を応援していきます。
- ④ 意見や苦情を拾いあげる仕組みとして、苦情解決システムを設置し、苦情解決には積極的にかかわっていきます。
- ⑤ 相談・苦情の申し立てについては担当窓口を決めていますが相談しやすい職員を窓口

とすることができます。申し立てについては苦情解決責任者が責任をもって解決にあたり、誠実に対応し、解決した結果を本人に報告します。また、相談、苦情が事業所単独もしくは法人で解決困難な場合は外部の権利擁護機関や相談機関に協力を求めて解決を図ります。

- ⑥ 相談・苦情申し立ては利用者だけでなくその利用者が信頼している第三者からもできるようにします。
- ⑦ 言葉や文字で表現できない人たちの苦情は、第三者の代弁も同じく誠実に受けとめ解決に向けて努力します。

## (12) 社会参加を推進します。

私たちは、利用者の人たちが地域社会の中で生活していくことをごく当たり前の事として積極的に支援します。

(行動規範)

- ① 私たちは利用者が、年齢や障害の状態などに関わりなく、社会を構成する一員として、ふつうの場所でふつうの生活が送れるよう支援します。  
地域社会で生活するための支え（１）どこで生活するのか、（２）どこでどのような活動をするのか、（３）どのように支えるのか、の３点をふまえ地域生活の充実を図ります。
- ② 地域社会での生活がより豊かに形成されるためには、その地域の人的ネットワークをどれだけ広げられるか、どれだけたくさんのサポーターを集めることができるかが重要であり、その努力を行います。
- ③ 個別支援プランの作成に当たっては、地域の多くのサービス機能を活用し、地域生活が継続できる様に努力します。

## 附 則

平成14年	4月	1日	制 定
平成17年	2月	10日	一部改定
平成23年	1月	24日	一部改定
平成25年	5月	15日	一部改定

社会福祉法人 南高愛隣会