

「ゆめさきの家、ぶ・るーむ、ろはうす」 職員行動規範

この「行動規範」は「ゆめさきの家、ぶ・るーむ、ろはうす 職員倫理綱領」に基づき、職員が職務遂行において範とすべき行動を示したものである。

(2020年3月13日職員会議にて採択)

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。

I. 基本姿勢

1. 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。
2. 支援者としての職務を自覚し、利用者の自己選択権、自己決定権を重んじます。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 利用者の家族等※との信頼関係の構築に努め、家族等からの安心と信頼を得られるように努めます。
8. 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。
9. 利用者の権利擁護のために、成年後見制度及び日常生活自立支援事業の普及・啓発に努めます。

※家族等には、成年後見人が含まれています（以下すべて同様）。

Ⅱ. 具体的行動規範

1. 責務・努力事項

(1) 利用者の意思・個性の尊重

人間は誰でも自らの意思に基づいて選択し、決定する経験を通して、自分らしく生きることができます。情報を理解し、整理して自らの意思を決定することに支援を必要とする利用者にとっては、本人の意思決定への支援を行うとともに、家族等に十分な説明を行った上で同意を得ます。利用者の意向を確認せず、支援者の価値判断を一方向的に押し付けるなど、支援者の都合を優先させるような支援を行ってはなりません。障がいのある人たち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の使命を果たさなければなりません。

- ①福祉サービスの利用や変更の際は、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であっても、本人の信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。

(2) 利用者の社会参加支援

障がいのある人たちが一市民として社会の発展に貢献するため、支援者は、障がいのある人の社会参加の機会が最大限に保障されるよう努めます。また、社会参加を妨げる障壁に対しては、その障壁を取り除くための積極的な働きかけ、解消に努めます。

また、支援者は障がいのある人自身が地域の住民として、地域との協働による自分づくり、地域づくり、社会づくりができるよう努めます。

- 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地域住民と利用者、支援者とが交流を図るために、行事への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、家族等や雇用者との連携を図り、継続的な支援をします。

(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かされそうなときには、支援者は相互に気を配り、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利用者の大切な物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日中の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、本人に最も適したものを利用できるよう支援します。
- 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支援します。

(4) 情報提供と信頼

情報は、生活を営む上で、欠くことのできない要素です。あらゆる場面において利用者や家族等にとって分かりやすい情報提供を心がけ、信頼を得られるよう努めます。

また、個人情報の管理については十分な注意を払い、本人や家族等の同意がない限り公開しません。

- 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等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、随時利用者や家族等に報告・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の工夫をするよう努めます。
- ④家族等に対し、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は、速やかに家族等へ連絡します。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、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。

(5) 安心と安全の保障

健康であること、生命を脅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。体調不良を訴えられない利用者に十分な配慮をしないことや利用者の訴えに対して真剣に取り合わない対応は利用者を傷つけ不安にさせます。

また、バリアフリー化されていない空間での生活は、利用者に不便を感じさせ、苦痛を与えます。安全で、安心な生活環境は利用者の心身を安定させ、他者に対する信頼感を生み出します。

- 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、活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。

(6) 利用者に対する専門的支援

福祉に従事する者は、資格の有無にかかわらず、ソーシャルワーカーとして常に利用者の願いや思いの実現のために、利用者個々に応じたエンパワメントの概念に基づいた支援に努めます。

また、利用者の個性や人生を十分に考慮し、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。

(7) 自己研鑽・健康管理

支援者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、わたしたちの職務はチームワークの上に成り立っていることを認識し、支援者相互に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支援者は支援の専門家としての意識を確立するため、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。

(8) 支援者のチームワーク

しっかりしたチームワークがあってこそ適切な支援が行えます。支援者一人ひとりがチームの中における自らの役割を認識し、支援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るようになります。

- 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。

(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理念を十分に理解した上で、施設等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。

施設等における人権侵害は、少なからず施設長などをはじめとする管理職の人権感覚やリーダーシップの欠如によるものであるという自戒の念を忘れず、利用者の人権擁護と権利保障に努めます。

- 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、利用者や家族等の意見、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、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、家族等、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本来は家族等の管理が望ましいが、やむを得ず利用者の年金・預かり金を管理する場合には、管理規程を作成・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・預かり金に関する通帳等の内容については、利用者または家族等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家族等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、個人情報保護規程に則り、適正に対応します。
- ⑪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。
- 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。

2. 厳守事項

(1) 利用者への虐待

暴力や虐待は、最大的人格否定行為であり、支援者としてはもとより、人間として恥すべき行為です。暴力・虐待の全否定こそが、利用者支援、人間支援の根本であることを認識すべきだと考えます。また、障がいのある人たち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、私たちは障がい者支援を専門とする者としての使命を果たさなければなりません。

- 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すごしたり、容認しません。

(2) 利用者への差別

施設・事業所などの福祉施設が閉鎖的になればなるほど、施設や事業所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となります。

障がい者の権利に関する条約で示された「合理的配慮の否定も差別である」ということを常に問い続けます。

- 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障がいがある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) 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上で非常に重要です。プライバシーが保護されることによって、自尊心や相手への思いやり、羞恥心などの社会的な道徳規範が獲得されます。

- ①職務上知り得た利用者の個人情報を、利用者や家族等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、居室に入ったり、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人前でしません。
- 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利用者本人や家族等の了解を得ずに、本人の写真、名前や制作した作品を掲載、展示しません。

(4) 利用者の人格無視

施設等は利用者が社会の中の一市民としての平等な権利を有し、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。そのため支援者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呼び捨てやあだ名、あるいは「ちゃん」、「くん」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。
- ⑥利用者の人格を傷つけるような作品や写真の展示はしません。
- ⑦利用者の入浴、下着の着脱、排泄、生理等の場面では、原則異性介助はしません。
- ⑧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。
- ⑨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。
- ⑩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に尊重します。本人が納得しない支援は強要であり、結果として本人の人格無視や虐待につながることであります。

- 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、利用者や家族等に強要しません。

- ③作業等諸活動に対し、ノルマを課しません。
- ④利用者及び家族等に対して、帰省を強要しません。
- ⑤施設等は、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、支援者自身の支援の質を向上しようとする意識が育成されません。

また、支援員の人員不足を理由とした利用者への行動制限は、断じて許されるものではありません。

- 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、支援者なら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、本人及び家族等に説明します。
- 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、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。