

# 職員倫理綱領と人権ガイドライン

東京都千葉福祉園

## 前文

利用者が人間としての尊厳を守られ、豊かな人生を自己実現できるよう支援することが、私たち職員の責務です。利用者にとっては人格形成も、職員に左右されることがあります。

私たち職員は、利用者の人生を託されていることを深く受け止め、確固たる倫理観をもって、専門的役割を自覚し、自らの使命を果たさなければなりません。

常に自己の支援姿勢・方法等を見直していく原点として、ここに職員の支援の基本である「職員倫理綱領」と「人権ガイドライン」を定め、支援における規範とします。

## 『職員倫理綱領』

### 第一条 【生命の尊厳】

私たち職員は、利用者をかけがえのない一人の存在として大切にし、利用者の生命・身体の安全を守るとともに自由に対する権利を最大限に尊重します。

### 第二条 【人権の擁護】

私たち職員は、利用者に対していかなる差別もせず、権威的にならず、暴力、暴言は行いません。また、他からのいかなる人権侵害も許さず、利用者の人権を守るため、毅然と対応します。

### 第三条 【利用者本位の支援】

私たち職員は、支援者としての意識を持ち、利用者本位の支援に努めます。

また、利用者に対して積極的に情報を提供し、自らが選択、決定したことを尊重するとともに、自ら行動できるように支援します。

### 第四条 【個人の尊重】

私たち職員は、利用者一人ひとりの人間としての個性、主体性、可能性を尊重し、励ましと称賛を忘れず、利用者が安心と誇りを持って暮らせる施設生活を利用者とともに作り出します。

### 第五条 【財産とプライバシーの保護】

私たち職員は、利用者の財産を適切に管理し、その権利が侵されることを防ぎます。

また、利用者のプライバシーの保護（秘密保持、私物管理及び私的空間と時間の確保）に配慮し、そのための環境を整えるよう努力します。

### 第六条 【地域社会への働きかけ】

私たち職員は、利用者が地域の中で市民として生活していくために、理解・協力を得られるように地域に働きかけます。

また、利用者が社会のルールやマナーを習得し、地域社会の一員となれるよう支援します。

### 第七条 【施設サービスの点検】

私たち職員は、施設サービスに関する不服や苦情を受け付けるため、第三者委員や担当者を置き、定期的に相談日を設け苦情の解決に努めます。

さらに、福祉サービス第三者評価機関の評価を受け、利用者の権利擁護及び施設運営の適正化を図ります。

### 第八条 【専門的な支援】

私たち職員は、支援者として必要な専門的役割と使命を自覚し、絶えず研鑽を重ね、利用者が生き甲斐を感じられる、健全で充実した人生を送れるよう支援し続けます。

# 『人権ガイドライン』

## 【職員の基本的な態度】

1. 利用者に対する体罰は行わない。体罰とは殴る、叩く、蹴る、正座をさせる、拘束する等の肉体的苦痛や大声で威圧する。傷つける言葉を発する。無視する等の精神的苦痛も含む。
2. 利用者に対して命令的、威圧的な態度及び言動で接しない。
3. 利用者に対して「～しないと～してあげない」等の負の交換条件による対応はしない。
4. 利用者一人ひとりの生活のペースを尊重し、可能な限り職員が合わせ、家庭的な生活が送れるよう支援していく。
5. 利用者の呼び捨ては厳に慎み、年齢相応の呼称とし、成人の呼称は「～さん」を基本とする。
6. 職員側に非があった場合は、必ず利用者に謝罪する。
7. 利用者が事故にあわないように居住環境を整備する。
8. 傷病者が出た場合は、直ちに医師の診察を受けるか、指示を仰ぐ。
9. 利用者と交わした約束は必ず守る。

※ 利用者の自傷・他害行為等への対応に際しては、本人または他者の生命・人権や財産を守るための緊急避難は認められる。

## 【日常生活での職員の関わりについて】

1. 起床・就床時間等については利用者の意思を尊重する。
2. 起床時、職員から挨拶を交わし、利用者とのコミュニケーションを図り、健康状態を把握する。
3. 円滑に日常生活を送れるよう、利用者の日課の変更や予定等を確実に伝える。日程等を伝える際は、利用者が混乱しないようにわかりやすく、また時期等にも配慮する。
4. 食事の時間に幅をもたせ、楽しくゆったりと食事ができるよう配慮する。
5. 食事に適した落ち着いた環境を提供する。
6. 食事のマナーを身につけられるよう職員が自ら見本となり、支援する。
7. 食後の歯磨きの支援を通して、健康状態を把握する。
8. 入浴は、少人数でゆっくりと入浴できるようにする。
9. 入浴は毎日行えることが望ましいが、困難な場合は身体の清潔を保つように支援する。
10. 入浴の介助は同性介護を基本とする。
11. 余暇の時間を快適に過ごせるよう配慮する。
12. 時節、天候、気温などを考慮して衣類を調節できるよう支援する。
13. 衣類の購入に際しては、利用者の趣味・嗜好を最大限に尊重する。

※ 利用者の権利を最大限に尊重するが、健康を著しく害する行為等については職員が適切な対応をする。

## 【利用者のプライバシーと権利を守るために】

1. 居室に入室する際はノックをするか、声をかけ、了解を得て入室する。
2. 利用者の許可なく居室に入ったり、引き出し、タンスを開けたりしない。
3. 利用者の情報を絶対に外部に流出させない。そのため、食堂、デイルーム、寮外、施設外等他人がいる場所で利用者についての話をしない。
4. 利用者の預かり金を利用者の意思で有益に使用できるように支援する。また、利用者及び家族等よりその内容の公開を求められた場合、適切に対応する。
5. 病弱者の介護や自傷・他害の危険性等により、夜間に居室内の見回りをする場合は、プライバシーに十分配慮する。
6. 居室扉の窓については、本人の意見を尊重し、のれんやカーテンを設置する等工夫してプライバ

シーに配慮する。

7. 利用者の同意が得られない限り、居室に見学者を案内しない。
8. 衣類に名前を記入する場合は、目立たないところに記入する。

#### 【日中活動への参加について】

1. 日中活動は利用者主体となるべきであり、職員はそれを支援する立場だということを常に念頭に入れて行動する。
2. 日中活動への参加は利用者個人の意思を尊重し、無理のないように支援する。
3. 日中活動の場が、利用者にとって「楽しい」と思える場となるように支援する。
4. 利用者の把握を適切に行うため、職員間の情報交換を綿密にするとともに、利用者の個人情報が出しないうように十分配慮する。
5. 好みや能力等に応じた活動を提供し、活動することの楽しさ、充実感、喜びなどを感じてもらい、豊かな生活が営めるように支援する。
6. 機械や道具の正しい使用方法を伝え、事故防止を徹底する。

#### 【利用者の社会参加を進めるために】

1. 外出することで気分転換を図り、日常生活に潤いを与え、よりよい生活を営めるように支援する。
2. 社会でのマナー・ルールを日常生活で学んでもらい、それを社会参加に活かせるよう支援する。
3. 外出については、可能な限り利用者の希望・要望を取り入れていく。困難な場合は利用者が納得できるよう理由を説明する。
4. より豊かな人間性を養うため、施設外の人達との交流を促進する。
5. 社会に関心を持ってもらうため、社会情勢や世の中で起きていることを伝えていく。
6. 利用者の自治活動を支援していく。

#### 【施設サービスの点検・その他】

1. 利用者・家族等の相談や苦情、要望を受け止めていく為、第三者を含めた苦情解決委員会を設置する。
2. 苦情解決委員会からの指摘事項に対処するため、係長会等で対応を協議し、施設運営の適正化を図る。
3. 家族等や実施機関に適宜連絡をし、連携を図る。

#### 附則

##### (施行期日)

- 1 この綱領及び人権ガイドライン（以下「この綱領等」という）は、平成23年4月1日から施行する。

##### (見直し)

- 2 私たち職員は、この綱領等の施行後において、利用者の生活水準の向上を目指していくうえで必要と認めるときは、この綱領等の規定について見直しを行うものとする。