

大阪府立砂川厚生福祉センター職員のサービス理念（倫理綱領）
及び行動指針（行動規範）

人権の尊重

<サービス理念 1>

私たち砂川厚生福祉センター（以下、センターという）職員は、利用者一人ひとりをかけがえのない存在として尊重し、その基本的人権を擁護します。

ここで言う人権擁護の主な留意点は、プライバシーの保護・適切な呼称・行動抑制・非虐待・参政権の保障・幸福追求の権利保障・財産権の保護・精神の自由の保障などです。

*人権は、「人としてあたりまえの生活をしていく権利」です。「自分や自分の家族がこんな対応をされたらどんな気持ちになるか」という視点で職員自身が自ら問い返してみることです。利用者の人格・生活史・気持ち等を尊重して、相手の立場を理解し、誠意を持って誠実に接することが求められます。

*大切なことは、障がい者の人権といった特別な視点ではなく、あくまでも人として平等な権利であると認識することです。

各課長が虐待防止担当者です。

行動指針

(1) 虐待は絶対にしません。

- ①叩く・倒す・蹴るなどの虐待をしません。
- ②罰として食事を抜くことはしません。
- ③罰として正座や立たせたりしません。
- ④利用者のニーズを無視しません。
- ⑤拘束しません。

自傷、他傷、破壊行為が激しい場合の対応は、砂川厚生福祉センター身体拘束及び行動制限防止に係るマニュアルに拠ります。

⑥利用者からの申出が無くても、支援が必要なときは放置しません。

(2) プライバシーを尊重して支援します。

- ①職務上知り得た個人の情報を他に漏らしません。
- ②居室へ無断で立ち入りません
- ③郵便物は利用者本人に手渡すか、本人の前で開封して説明します。
- ④見学者の案内は、事前に利用者の了承を得るようにします。
- ⑤通信の自由を保障します。
- ⑥肖像の安易な使用や処分をしません。

(3) 利用者の尊厳を傷つけることはしません。

- ①偏見をもちません。
- ②差別をしません。
- ③個性に配慮した支援を行います。
- ④年齢不相応な対応をしません。
- ⑤相手を傷つけるような言葉遣いをしません。

- ⑥命令口調で話しかけることはしません。
- ⑦からかい、体型や身体的特徴の誇張をしません。
- (4) 利用者は、「さん」づけで呼びます。 — 職員間も「さん」づけとします。 —
- (5) 支援場面での職員の基本的態度
 - ①利用者の話をよく聞き、真剣に対応します。
 - ②利用者に対し、職員の価値観を押しつけません。
 - ③職員に非が有る場合は率直に謝罪します。
 - ④放送での呼び出しはできるだけ行いません。
 - ⑤利用者に注意する時など、必要以上に大きな声を出しません。
 - ⑥食事はゆとりをもってできるようにします。
- (6) その他基本的事項
 - ①思想・信条の自由を保障します。
 - ②信仰の自由を保障します。
 - ③参政権を保障します
 - ④権利侵害行為や苦情等の解決のための第三者委員制度の利用を保障します。

利用者本位のサービス

<サービス理念 2>

私たちは、常に利用者本位のサービスを行い、生活の質の向上に努めます。

サービスの主体は利用者であり、利用者のことを中心に物事を考えるということです。職員の都合で利用者の生活やサービス内容を決定したり、変更することは極力避けま

行動指針

- (1) 常に利用者本位の対応をし、一人ひとりの自由が可能な限り尊重されるように努めます。
 - ①利用者の要望には速やかに対応するようにします。
 - ②利用者の訴えに対しすぐに対応できない時は、後で必ず時間をとり対応します。
 - ③要望に応えられない場合は、利用者が理解できるように説明します。
 - ④利用者支援中の職員の電話は原則として取り次ぎません。
- (2) 支援者としての立場を自覚し、利用者の主体性や個性を尊重します。
- (3) 個別支援計画は利用者や家族あるいは成年後見人等の意向を尊重して作成します。
- (4) 個別支援計画に基づく支援プログラムは利用者や家族あるいは成年後見人等の意向を尊重します。
- (5) 個別支援計画及び支援プログラムを、利用者や家族あるいは成年後見人等にきちんと伝え理解を得ます。変更する場合は早めに伝えます。
- (6) 職員の都合による支援プログラムの変更はしません。
- (7) 帰省・面会は、利用者の意志を大切にします。

安心できる生活の保障

<サービス理念 3>

私たちは、利用者が安心して生活できるように、利用者一人ひとりの立場に立って支援します。

職員と利用者・利用者相互の信頼関係の醸成、生活環境の整備、安全衛生・健康管理への配慮などが主たる内容です。

利用者にとって、センターは、エンパワメントを高める場であるという意識が大切です。

サービスの目的は、平安である生活の提供と自己実現を図る支援です。

*エンパワメントとは、利用者の強さや生き抜く力を重視し利用者自身が自らの長所や強さや能力に気づくように、支援者が「パワー」を引き出し増強させることです。

行動指針

- (1) 職員は日頃から信頼関係を築き、悩みや心配事にいつでも支援できるように努めます。
- (2) 清潔で安全な環境づくりを行います。
- (3) 日々の体調に留意し、変調がある時は適切な対応をします。
- (4) プライバシーを尊重できる住環境を提供するように配慮します。
- (5) 個人が安心できる居住空間の確保に努めます。
- (6) 居室編成、生活や活動についてのグルーピングは人間関係に充分配慮します。
- (7) 個人の財産（年金・預かり金・私物等）を守ります。
- (8) 職員の行う私物整理は本人の了解を得た上で行います。
- (9) 震災や火事・感染症等の非常時の備えは万全を期します。
- (10) 災害等の際には、利用者の安全の確保を第一に迅速、適切に対応します。
- (12) 利用者の自治活動を支援していきます。
- (13) 外出等は利用者の希望を尊重します。

地域生活への移行支援

<サービス理念 4>

私たちは、利用者一人ひとりが豊かな生活を実感し、充実した人生が送れるよう支援します。最終的に、利用者のニーズにあった地域生活への移行ができるように、関係機関と連携を取り、利用者の望む生活を支援します。

職員は、利用者が地域社会で再び生活できることを目指します。そのためには、利用者にとって希望の持てる個別支援計画が欠かせません。職員は、本人の意思を尊重して自己決定を支援し、個別支援計画の策定の基とします。それを踏まえて、利用者・家族・成年後見人等との共有化を図ります。

地域社会での生活に必要なスキルアップの支援に取り組みます。情報提供や地域生活の体験にも積極的に取り組みます。

行動指針

- (1) 利用者の意思表示及び意志確認の方法について工夫します。
- (2) 利用者一人ひとりにとってわかりやすい情報提供の方法を工夫します。
- (3) 個別支援計画は、利用者や家族・成年後見人等と十分に話し合いをして作成します。
- (4) 退所にむけて本人の希望が叶えられるように努力します。
- (5) 利用者が望む地域社会での生活を営むことができるように、個別支援計画を作成し、支援を進めていきます。
- (6) 利用者が安定して地域社会での生活を営むことが出来るように、移行後も関係機関と連携しながら、必要な支援に努めます。
- (7) 地域社会での生活を営む上で、サービス提供機関等との連絡調整も行います。
- (8) センター内では、サービスの提供に当たって、多様な選択肢を用意します。
- (9) 定期的にサービスの提供について評価・見直しを行います。
- (10) 家族・成年後見人等とは、日常的に情報提供、意見交換を行います。求めに応じてサービス記録を開示する等、サービス内容についての説明を十分に果たしていきます。

専門職としての責務の遂行

<サービス理念 5>

私たちは、自らの専門的役割と使命を自覚し、専門知識や技能の向上に励みます。

職員の業務として、専門職支援者としての利用者理解・支援スキルの向上等への不断の研鑽が求められます。

社会倫理・自己覚知・受容的態度・福祉理念・福祉制度・サービス資源の把握・支援手法等についての理解や獲得、研鑽への努力がその内容です。

善良な管理者としての注意義務もこの中に含まれます。

*善良な管理者としての注意義務とは、日々の支援業務の遂行にあたって課せられている責任を十分認識して、求められる注意力を以てその業務を果たすことです。事故が起きた場合は必ずこのことが問われます。

行動指針

- (1) 施設職員の倫理について常に自らに問いつづけます。
- (2) 利用者の声には、誠実に耳を傾け、真意の理解に努めます。
- (3) 気分による感情的対応や力づくの対応、及び支配的援助は絶対に行いません。
- (4) 利用者や職員間の相互理解に努め、日頃から信頼関係の構築を行います。
- (5) 個別支援計画等を活用し、提供したサービスについて記録し職員間の総合評価を行います。
- (6) 研修会への参加等により、支援に必要な知識や技術の習得に努めます
- (7) 日頃から、社会資源など職務に役立つ情報の獲得等自己啓発に努めます。
- (8) 業務上の根拠法の遵守はもちろん、私たちに課せられた注意義務を守ります。

地域社会への貢献

<サービス理念 6>

私たちは、地域の身近な専門機関として、福祉ニーズに積極的に対応し、地域社会に開かれた施設づくりに努めます。

センターは、地域社会にあって（特に在宅障がい者やその家族にとって）福祉サービス資源の一つです。

地域の中での役割を常に模索し、地域社会へサービスを提供していくことです。

また、利用者は、地域社会の一員であるという意識を持つことが重要です。

行動指針

- (1) 地域住民との交流を図り、地域との融和と障がい者福祉への啓発に努めます。
- (2) 地域の福祉・医療・その他関係機関との連携を行います。
- (3) 利用者も地域住民であるとの認識を持ち、地域資源の活用・地域行事へ参加します。
- (4) センターの情報及び地域の情報を地域や利用者に伝えます。
- (5) 地域からの短期入所の要望については積極的に受け入れます。
- (6) 利用者が地域社会の一員として生活するために、常に地域の理解と協力が得られるように努めます。
- (7) 地域住民からの相談や見学、ボランティアの申し出、設備利用等についての積極的な受け入れに努めます。
- (8) 利用を希望する方には、見学も含め丁寧に説明します。
- (9) マンパワー育成のための研修を実施します。

附則 平成15年4月1日 施行

平成21年4月1日 改定

平成26年3月31日改定

平成30年10月16日改定とし、同日施行とする。