

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）

<サービス理念>

**【1、人権の尊重】**

私たちは、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。あたりまえの生活が送れるよう誠意をもって誠実に接します。

**【2、利用者本位のサービス】**

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。

**【3、安心できる生活の保障】**

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

**【4、地域生活への移行支援】**

私たちは、関係機関と連携を取りながら、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支援します。

**【5、専門職としての責務の遂行】**

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努めます。

**【6、地域社会への貢献】**

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



## <行動指針>

### 【1、人権の尊重】

#### (1) 虐待は絶対にしません。

- ①叩く・蹴るなどの暴力的行為、その他故意に怪我をさせる事はしません（身体的）。
- ②罵倒する、無視する等の精神的な苦痛を与えません（精神的）。
- ③利用者からの申し出が無くても、支援が必要なときは放置しません（ネグレクト）。
- ④性的な行為やその強要はしません。性的な情報も提供しません（性的）。
- ⑤利用者の財産を職員の都合で使用したり、理由なく制限したりしません（経済的）。

#### (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郵便物を勝手に開けません。

#### (3) 利用者の尊厳を傷つけることはしません。

- ①年齢不相応な対応をしません。
- ②命令口調で話すことはしません。
- ③体型や身体的特徴をからかいません。
- ④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。
- ⑤プライベートゾーンを人目に触れることはしません。

#### (4) その他

- ①思想・信条の自由、信仰の自由を保障します。
- ②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。
- ③虐待を受けたと思われる事案が発生した場合は通報します。

### 【2、利用者本位のサービス】

#### (1) 利用者の要望には速やかに対応します。

#### (2) 利用者の訴えに対しては、十分に理解できるように説明します。

#### (3) 交換条件を持ち出して、利用者の行動を制限することはありません。

#### (4) 個別支援計画は利用者や家族あるいは成年後見人、関係機関の意見を反映して作成し、それに基づいて支援を行います。

#### (5) 外出・帰省・面会は、利用者の意思を大切にします。

#### (6) 一人ひとりの価値観を大切にします。

#### (7) 利用者に迷惑をかけた際は、誠実に謝罪し対応します。

### 【3、安心できる生活の保障】

#### (1) 日頃から利用者とは信頼関係を築き、利用者が悩みや心配事をいつでも相談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に対応します。

#### (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) 生活や活動において、人間関係や利用者の特性に十分配慮します。
- (6) 個人の財産（金銭や私物等）を守ります。
- (7) 非常時の備えは万全を期します。
- (8) 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。

#### 【4、地域生活への移行支援】

- (1) 地域移行に向けて分かりやすく情報を伝えます。
- (2) 退所に向けて本人の希望が叶えられるように努力します。
- (3) 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、支援を進め移行後も必要な支援に努めます。
- (4) 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。
- (5) 家族・成年後見人・関係機関とは、常に情報提供や意見交換を行います。

#### 【5、専門職としての責務の遂行】

- (1) 利用者の声には、誠実に耳を傾け、真意の理解に努めます。
- (2) 個別支援計画に基づき、提供したサービスを記録し、職員間で総合評価を行います。
- (3) 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。
- (4) 日頃から、社会資源など職務に役立つ情報の獲得に努めます。
- (5) 業務上の根拠法令を遵守します。
- (6) 利用者支援・介助にあたり、絶えず自己点検・相互点検に努めます。

#### 【6、地域社会への貢献】

- (1) 地域資源の活用や地域行事への参加を通して地域住民との交流を図り、地域の理解と協力が得られるように努めます。
- (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) 地域住民からのボランティアの申し出、設備利用等の受け入れに努めます。
- (4) 地域の機関からの要望により、相談や見学・説明等を行います。

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  
令和 5年 1月26日 改定とし、同日施行とする。