

# 行動指針

社会福祉法人暘谷福社会



## 初めに

当法人が、「本物の追求と付加価値の創造」という経営理念のもと、持続的成長を遂げていくためには、すべての職員が、私たち社会福祉法人に求められる社会からの期待や要請を受け止め、それらに応えるよう行動をしなければなりません。私たちの存在目的は、「質の高いケアサービスを提供し、お客様の安心と喜びと心の満足を創りだしていく」ことにあり、また、私たちの使命は「健全な長寿社会づくりへの貢献と人づくり」を行うことです。これら経営理念・存在目的・使命を実現するために、法人職員として業務遂行上、共通して持つべきものがこの『行動指針』です。

平成 25 年度にこの『行動指針』の策定を開始しましたが、現在、社会の環境変化のスピードは速く、法人内外を取り巻く経営環境は劇的に変化をしています。

この『行動指針』は、暘谷福社会の経営理念を職員の志または日々の判断の拠り所とするために明文化したものです。この『行動指針』を、経営理念を具体的に実践する際に、法人内外の経営環境を踏まえて、職員が特に意識して取り組むべき指針として位置づけました。大きく変化する経営環境に対して柔軟に応じながらも、すべての職員が共通に持つべき確固たる指針を明確にすることで、時代の変化に対してもブレない一貫した業務への取組みを実践することが可能となります。

それゆえ、この『行動指針』は「経営理念を実践するためにすべての職員が特に意識して取り組むべき行動の指針」としての観点から、最近の社会情勢や私たちが置かれている状況を踏まえた構成としています。具体的には、『行動指針』を「社会への貢献」・「職業専門家としての倫理観」・「福祉サービスの質の向上」・「絆」・「未来への貢献」、の 5 つに分け、それぞれに必要な行動や考え方を整理し、あわせて自分自身の行動を再確認ができるようにセルフチェックの欄を設けました。

この『行動指針』は、決して私たちの日常の行動を縛ったり、厳格な規律漬けにしたりすることを意図するものではありません。むしろ、地域福祉を支える社会福祉法人の社会的使命を遂行し社会に貢献する、ということを第一に考えることを重視します。言い換えれば、私たちの存在意義とは何かを常に自問自答することで、社会からの期待や要請を意識することになり、それにより、自然と、行動指針に沿った行動を可能にしていくのです。そのような状態をすべての職員が実現していくことこそが、私たち法人にとって競争力の源泉となっていくのです。

私は、個性豊かで専門的能力を有する各職員が、この『行動指針』のもとで生き生きと活動できる、そのような法人組織でありたいと願っています。そして、皆さんが、社会福祉法人暘谷福社会で働くことへの誇りと自負を持ち合わせることで、急激に変化する社会に適応し、私たち法人の持続的成長を実現することを強く期待しています。

私たちが目指すのは、社会に貢献し続けることで、社会からの信頼を高めることを可能にし、そのことにより職員全員が誇りと満足感を持てるような社会福祉法人としてあり続けることです。

みなさん、創業期から今日に至るまで培い、受け継がれてきた私たちの魂を伝承し、未来を目指し一緒に進んでいきましょう。

平成 27 年 7 月吉日  
社会福祉法人暘谷福社会  
理事長 柿本三男

## 本行動指針の位置付け

本行動指針は当法人の経営理念を実践するために全職員が共通に持つべき指針です。それゆえ、法人に所属するすべての職員は本行動指針の内容を自ら尊重し、積極的に取り組まなければなりません。

本行動指針に記載されている事柄の多くは当たり前で常識的なことばかりです。しかしながら、当たり前な事柄であっても必ずしも実行できていないことも沢山あるのではないのでしょうか。

常に「自分は当たり前のことを当たり前に行うことができているか」と自問自答してみてください。難しいことや高度なことができても、当たり前のことができなければ、社会からの信頼を大きく損なうこととなります。

もちろん、この行動指針が、業務を遂行する上でのすべての事項を網羅しているわけではありません。あくまでも経営理念を実践する際に、社会動向や当法人の現状から特に意識して実践すべき行動の一部を示したものにすぎません。

ここに触れられていない事項については、常に、「経営理念を実践する為には何をすべきか」という観点や、一般人として、社会人として、職業専門家としてどう行動すべきなのかという観点から、自ら考え行動するとともに、自分一人では判断や解決ができない複雑な問題については、上司や同僚等に相談してみてください。

経営理念「本物の追求と付加価値の創造」を実践していくために、本行動指針を、「社会への貢献」「職業専門家としての倫理観」「福祉サービスの質の向上」「絆」「未来への貢献」の5つの章で構成しました。

私たちの使命は「健全な長寿社会づくりへの貢献と人づくり」にあります。経営理念の考え方について、私たちの存在目的は「質の高いケアサービスを提供し、お客さまの安心と喜びと心の満足」を創り出していくことにあります。

本物として問われるサービス（ケアの質、それを提供する人間の専門性）に対して、より以上のものを提供し、本物を基盤にしたうえで知識・技術・接客・環境・人間の5つの価値に対して、より高い価値を創造し、それをお客様に提供することです。このために、私たちの使命「健全な長寿社会づくりへの貢献と人づくり」があるのです。使命実現のためには、まずは私たちが成長していかなければなりません。そして、以上のことが実現できたとき私たちは人生の目標を達成することにつながり、さらに地域社会に貢献することへとつながっていきます。

私たちの使命は要介護高齢者やその家族だけを対象とするものではありません。地域に生活するすべての方々が、要介護状態になるのを遅らせること、また、要介護状態になっても、精神的に健全に生活していけるような社会づくり、すべての高齢者が長生きすることを楽しみに充実した毎日を送れるような社会づくりに日々努めます。

そのために私たちが出来ることは、高齢者が充実した毎日を送れるよう手助けをすることです。それにはまず、その手助けをする「人づくり」が必要になってきます。暁谷福祉会の職員として、高齢社会への理解を深め、地域福祉の向上のため努力していくことが必要であると考えます。また、仕事をする中で人として立派に成長し、誇りを持ちながら仕事をするのが大切です。

「本物」とは私たちに求められている社会からの信頼そのものです。また「付加価値」は独りよがりの価値ではなく、社会価値へ適合することでしか生み出されません。社会へ貢献するためには、経営理念に基づいて、職員一人ひとりがスクラムを組んで行動することが必要です。そして、これを続けることによって当法人のブランドの構築に役立ちます。そして同時に、私たちの貢献範囲も未来へ向かって拡大していきます。

## 【行動指針の構成】

# 私たちの仕事は『命を見つめる』ことです

ご利用者様の生活支援にはじまり、ときに看取りまで付き添わせていただく私たちの仕事は文字通り『命を見つめる』仕事と言えます。私たちはこの『命を見つめる』仕事をしていることへの誇りと自覚を持ち、行動します。

社会への貢献	私たちは社会福祉法人としての社会への貢献を第一に考えます。これから自分が取ろうとしている行動や判断は、誰に対して(ステークホルダー)、どのような貢献に繋がるのか、ということをご自ら考え行動します。
職業専門家としての倫理観	私たちはお客様に「プロフェッショナル」なサービスを提供します。そのために、まず私たちはプロフェッショナル(職業専門家)としての高い倫理観を示すことが大切であると考えます。私たちは暁谷福祉会の職員として、そして専門職としての倫理綱領を順守し、高齢者の尊厳と人権を尊重した専門的な福祉サービスを提供します。
福祉サービスの質の向上	社会へ貢献するためには、お客様から選ばれること、その前提として社会から信頼されることが不可欠です。私たちが追い求める「本物」とは社会からの信頼であると考えます。私たちは、社会から信頼されるために何をすべきなのかを考え行動します。 私たちは福祉サービスの質の向上を目指してサービス内容を継続的に改善し、ご利用者様・ご家族様にご満足していただけるよう努力します。そして、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らせるようサービス提供します。
絆	「和」と「誠実」を尊び、日々「自己研鑽」に励みます。 私たちは組織(チーム)として社会への貢献を行います。一人でできることには、限りがあります。組織として最大限の力を発揮するためには、共通目標を目指した職員相互の絆が必要です。絆を支えるためには内部規律も必要です。組織として一体的に取り組むためには、何をすべきなのかを考え行動します。
未来への貢献	私たちは未来の社会創造にも貢献し続けます。未来の地域福祉の更なる増進に貢献します。付加価値とは未来の社会を創ることです。そのために、変革する社会に適応し、率先して新しいサービスを提供し、未来に通じる人材を育成するためには何をすべきなのかを考え行動します。

## 目次

I. 社会への貢献.....	6
II. 職業専門家としての倫理観.....	9
III. 福祉サービスの質の向上.....	13
IV. 絆.....	20
V. 未来への貢献.....	26

## I. 社会への貢献

### (1) 地域社会を担う社会福祉法人としての社会への貢献

私たちは社会への貢献とは何かを第一に考え行動します。

私たちは各専門職としての職業的倫理観を持ち、社会への貢献を自分達だけの視点やお客様からの目線だけでなく、幅広い視点で考え実践します。

私たちは常に社会から何が求められているのかを考え、理解したうえで行動することで業務を通して社会へ貢献します。どんなときでも社会やお客様と向き合い、私たちが持っている専門的な知識とこれまでに培ってきた経験に基づき社会に貢献します。

そのために、私たちは常に自分たちの存在意義は何なのかを自問自答し、具体化することに努めます。

昨今では、私たち介護業界に期待されていることや提供する業務の範囲も広範囲に及び、さらに広がっていくものと考えられます。すなわち、私たち社会福祉法人に対する社会からの期待が大きくなっていると同時に、提供するサービスが多様なものになっていくなか、自分たちの進むべき道を誤らないためにも、私たちは社会への貢献とは何か、自分たちの存在意義は何なのかを、自問自答しながら行動します。

自分の行っている業務によっては、「社会」に貢献すること自体がイメージできない場合もあるでしょう。「貢献」を考える場合は、個人としてだけではなく法人としてできることは何かということを考え、法人組織やチームを通して、どういう貢献ができるのかを考えることも大切です。決して、組織の中だけで認められる独りよがりや自分たちだけに都合のよい貢献ではなく、常に幅広い目線で考え行動します。

自身に問いかけてみましょう。

社会から期待されていることや要請は何かを考えていますか。

常に幅広い視点で物事を考えられるような意識をもって行動していますか。

自分たちの存在意義について自問自答していますか。

<Memo 1 >

現在でも、高齢者、障がい児(者)、保育分野など福祉サービスの分野は多岐にわたっていますが、今後も新たに求められる様々な地域福祉サービスのニーズへ対応していく必要があります。

介護保険のように契約に基づきサービスを利用する分野でも、措置(費)制度の分野であっても、常に、利用者向き合いながら、サービスの質の向上を図っていかねばなりません。

そのために、自らが提供しているサービスの質を客観的に把握し、自らが培ってきたノウハウや人的資源を最大限に活用しながら、新たな福祉経営の確立に努力していくことが必要です。



## (2) 地域社会の発展への貢献

私たちは社会からの要請や期待を鋭敏に感じ取り、専門家として培ってきた知見・経験を通じて地域社会の持続的な成長に貢献します。

私たちは質の高いサービスを提供することによって得られる社会からの信頼に基づき、お客様のニーズに資することを通じて、活力ある地域社会・経済の持続的な成長に貢献します。

そのために、社会の環境変化を鋭敏に察知し、社会からの要請や期待に積極的に向かいます。

私たちを取り巻く社会環境が大きく変化するなか、私たちに対する社会からの要請や期待も変化し続けています。経済環境や社会の価値観の変化についても鋭敏に捉えながら、専門家として、どのようなサービスが提供できるかを考え続け、行動していきます。

私たちはサービスを通じて社会に「貢献」し続ける組織を目指します。そのためにも、職員一人ひとりが社会で求められることをしっかりと捉え、私たちが果たすべき役割や使命の重みを共有できる組織風土の醸成を目指します。もちろん、自分が直接お客様と接していないからといって社会の変化に無関心で良いわけではありません。私たちに対する要請や期待が変化すれば、最適なサービスを提供するためにそれを支えていく業務もあわせて常に見直します。

自身に問いかけてみましょう

□自分の業務を大きな視点からもとらえていますか

<Memo 1>

社会福祉法人は、社会福祉法に基づき設立される特別法人であり、きわめて高い公共的性格をもった位置づけのもと、それぞれの地域の社会福祉のニーズに応えるとともに、地域住民の社会福祉の増進に寄与してきました。

今、急速な少子・高齢化の進行や核家族化により、単身高齢者の増加に拍車をかけており、支援・介護を必要とする方が増加しています。このため、地域における福祉に対するニーズは拡大しており、かつ、多様化傾向にあります。このようなことから地域の福祉サービス提供者に対する期待と社会的役割はますます高まっており、より一層の充実した福祉サービスの提供が求められています。

<Memo 2>

☆社会福祉法人を取り巻く状況とその使命

社会福祉法人は、戦後の混乱期から現在に至るまで、福祉サービス提供主体の中核として、大きな役割を果たしています。一方、社会福祉基礎構造改革をはじめとする社会福祉制度の見直しは、規制緩和の大きな流れの中、社会福祉の分野にも市場化・効率化の観点求められることとなり、行政の措置から利用者の自主選択による契約へのパラダイムの転換が訪れました。

福祉サービス提供主体である社会福祉法人は、行政サービスの実質的担い手の立場から、契約に基づき契約者(利用者) (以下、「利用者」という。) に選択されたサービスの提供者、いわゆる一事業者としての立場内と転換してきたといえます。

福祉サービス提供に求められるものは、利用者のニーズを的確に把握し、多様なニーズに応えるサービスを提供することにあります。すなわち、質の高いサービスと利用者満足度(CS) の高いサービスをより効果的・効率的に提供することといえます。

社会福祉法人の設立目的は、社会福祉事業を行うために設立される法人であることが社会福祉法に明記されており、民間の非営利組織として行政の監督下にあるとともに、課税免除など様々な優遇措置が設けられています。

つまり、社会福祉法人は、一定の効率化の視点を取り入れながらも、民間企業とはその設置目的、社会的な役割は異なっており、公的な性格の強い福祉サービスの提供者として位置づけられ、地域社会に根付いた社会福祉法人としてその社会的使命をまっとうすることが求められています。

#### ☆社会福祉法人とは

社会福祉事業を行うことを目的として、設立した法人をいい、社会福祉法人以外の者は、その名称の中に「社会福祉法人」又はこれに紛らわしい文字を用いてはならないこととなっています。(社会福祉法第 22 条(以下、「法」という。) 法第 22 条、法第 23 条)

#### ☆社会福祉事業の定義

社会福祉事業とは、「第一種社会福祉事業」、「第二種社会福祉事業」のことをいいます。この事業は法第 2 条に定義されており、この規定の対象となっていない事業は、社会福祉事業に含まれません。

このうち第一種社会福祉事業の実施については、国、地方公共団体を除き、社会福祉法人が経営することが原則とされています。(法第 60 条)

- 社会福祉法人は、民間の非営利組織であり、公的な性格が強い。
- 社会福祉法人は、社会福祉事業を行うために設立される法人であることから、その目的以外に資金を活用することはできない。
- 社会的な役割、使命が社会福祉法に明確に位置づけられており、その役割、使命に基づいて地域福祉に貢献しなければならない。

## Ⅱ. 職業専門家としての倫理観

### (1) 職員倫理規程

あらゆるすべての人が住み慣れた地域社会のなかで人としての尊厳が守られ、自立と社会参加が保障されて生きていくことは当然の権利です。

私たちの施設においてもご利用者一人ひとりのニーズを満たし、ご利用者が主体的に生きていくための取り組みが求められています。

それには、ご利用者の自己決定を尊重し、質の高いサービスの提供や地域の関係機関とネットワークを組むなど地域生活に必要な環境を整えることが重要です。

さらには、私たち職員の意識の持ち方、新しい取り組みへの工夫が必要であり、常に「人権」を尊重した次のような基本姿勢を堅持し、創意工夫をもってご利用者の支援、介護を行います。

- 1 私たちはご利用者の人としての尊厳を大切にし、ご利用者の性別、年齢、宗教、家庭状況、能力、障害程度、認知症程度等あらゆる理由において差別しません。
- 2 私たちはご利用者の主体性、個性を尊重し、自己選択や自己決定ができるように工夫し、支援、介護を行います。
- 3 私たちはご利用者のプライバシーを守り、侵害しません。
- 4 私たちはご利用者の人権を擁護する者としての自覚を持ち、ご利用者と常に対等な立場で接するとともに、必要な支援、介護を求められた時は誠実に対応します。
- 5 私たちはご利用者への体罰、暴言、セクハラ等あらゆる権利侵害を絶対に行いません。
- 6 私たちはご利用者の社会参加の機会を広げるとともに、地域の人々の理解が得られるように努めます。
- 7 私たちはご利用者への的確な支援、介護を行うために、専門性の向上と倫理の確立に向けて自己研鑽に励みます。

私たち職員は支援、介護が一方的になっていないかをご利用者の立場になって常に自己点検を行い、他者からの批判については謙虚にこれを受け止めるとともに、この職員倫理に反する行いは相互にこれを見過ごさず、改善のための努力を惜しみません。さらに具体的な行動指針を次項に定めましたのでこれを遵守いたします。

## **(2) 「職員倫理規程」に基づく行動指針**

### **① 差別の禁止**

1. 子ども扱いするなど、その人の年齢にふさわしくない接し方はしません。
2. 障害の程度・状態・能力・性別・年齢等で差別しません。
3. ご利用者本人の前で障害の呼称・状態を表す用語を差別的に使いません。
4. 障害のために克服が困難なことを、本人の責任とするような発言はしません。
5. ご利用者に対して、偏見や先入観をもって接することはしません。
6. ご利用者の言葉や動作等の真似をしたり、ご利用者の行為を嘲笑したり、興味本位で接することはしません。

### **② ご利用者の主体性と個性の尊重**

1. ご利用者の入退所・異動にあたっては、本人・家族に十分な説明を行い、本人が選択の機会を得られるように努めます。
2. ご利用者一人ひとりに個別援助、支援計画を作成します。また、個別援助、支援計画の実施にあたっては、本人・家族への説明を行い、同意を得た上で行います。
3. 施設運営・サービス内容等に対するご利用者・家族の意見・要望等を聞く機会を定期的に設け、意見等が反映されるように努めます。
4. 行事や活動計画には計画段階から、ご利用者に伝え、協議し、ご利用者が参加できるように努めます。
5. ご利用者の個人的好み・嗜好を尊重します。
6. ご利用者の活動においては、ご利用者の生活歴をよく知り、施設利用までの生活習慣を尊重するように努めます。
7. ご利用者が意思決定できる機会を増やし、自己実現に向けた支援、介護を行います。

### **③ プライバシーの保障**

1. 職務上知り得たご利用者個人の情報は他に漏らしません。
2. 本人・家族の了解なしに所持品の確認を行いません。
3. 本人・家族の了解なしに、本人の写真や名前、作品等を掲示・展示公開したりしません。
4. 本人・家族の了解なしに、主治医から情報を得ることはしません。
5. 他の機関への情報提供がたとえご利用者本人の利益のためであっても、本人・家族の了解なしには行いません。
6. ご利用者のプライバシーに関する話を他のご利用者の前でしません。

### **④ 人権の尊重と対等な立場での支援、介護、援助**

1. ご利用者とは職員は対等な関係にあり、年齢にふさわしい敬称で呼び合うように努めます。
2. ご利用者に対して性的に不快にさせるあらゆるセクシュアルハラスメントに該当する行為及び該当するおそれのある行為をしません。
3. ご利用者に対して交換条件を持ち出しません。
4. ご利用者が理解しやすい言葉や表現を使うように努めます。
5. ご利用者の嫌がることを強要しません。

#### ⑤ 体罰、虐待等の禁止

1. 殴る、蹴る、つねる等の行為、その他故意に怪我をさせるようなことはしません。
2. 身体拘束や長時間の正座、直立等の肉体的な苦痛を与えることはしません。
3. 軽蔑や無視等の精神的な苦痛を与えることはしません。
4. 食事を抜く等の人間の基本的な欲求にかかわる罰を与えることはしません。
5. いかなる場合でも、体罰は容認しません。
6. 自傷や他害等の危険回避のための行動上の制限については、本人・家族への明確な説明を行います。
7. ご利用者に対して、威圧的な態度はとりません。

#### ⑥ 社会参加の促進

1. ご利用者が地域の地域資源の利用や催し物に参加する等、地域社会とのつながりを持つよう支援・介護します。
2. ご利用者の活動に地域のボランティアを積極的に受け入れます。
3. 施設の中の活動に止まらず、必要に応じて外出の機会を設けます。

#### ⑦ 専門性の向上と倫理の確立

1. ご利用者に対する支援・介護は、職員の統一した考えのもとに行います。
2. 職員は相互に啓発しあい、倫理の確立と専門性の向上のために積極的に研修に参加する等、自己研鑽に努めます。
3. 職員はご利用者への支援、介護、援助にあたり、たえず自己点検と相互点検に努めます。

#### ⑧ 経済的虐待に対する通報

1. 職員は、職員あるいはご利用者の家族等がご利用者の財産を不当に処分し、あるいはご利用者から不当に財産上の利益を得ていると思われるときは、関係法令等に従い、速やかに市町村等に通報しなければならない。

#### ⑨ 本規程の位置付け

本職員倫理規程及び行動指針は法人が定めた規程の一つであり、これに違反するときは就業規則の規定に基づき懲戒処分の対象となるものとします。

自身に問いかけてみましょう。

なぜ倫理規程を守らなければならないのでしょうか。

職員倫理規程だけでなく、各職種の倫理綱領にも定期的に目を通し、自らの行動と照らし合わせていますか。

<Memo 1 >

日本国憲法第 25 条

- ① すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する。
- ② 国は、すべての生活部面について、社会福祉、社会保障及び公衆衛生の向上及び増進に努めなければならない。

この憲法第 25 条の①は「国民の生存権」として、社会福祉における重要な理念と位置づけられています。私たち社会福祉法人は、この憲法第 25 条に規定された理念に基づき、サービスの提供を行っているのです。

<Memo2>

☆人としての倫理と専門職の倫理との違い

対人援助職に共通の倫理として、「人権尊重」「無差別平等」などがあります。これらは専門職でなくても人として守るべき倫理ともいえますが、専門職がその専門性を求められる場面においては、より厳しく専門職の行動や判断を規定することになります。

たとえば、大規模災害に巻き込まれたとき、親がわが子に自分の水を与えるのは自然な行為です。他に傷ついている子ども、のどが渇いている子どもがいたとしても、まずわが子に目が向く親を責めることはできないでしょう。とはいえ、隣の子どもの水を奪ってわが子に与えることは許されません。これが一般の人間が守るべき倫理の境界線です。つまり、積極的なえこひいきや人権侵害を行ってはいけません。

これが医師だった場合、たくさんの負傷者のなかに自分の子どもがいてもわが子だからという理由で治療を優先するわけにはいきません。わが子よりも早急に治療を必要としている子どもがいれば、わが子が泣いていてもその子どもを助けるために全力を尽くす必要があります。専門職に求められる倫理観と一般の人とのそれとは自ずと違うのです。

### Ⅲ. 福祉サービスの質の向上

#### 1) 社会からの信頼

##### (1) ステークホルダーとの関わり

私たちは法人を取り巻くあらゆるステークホルダーから信頼されることを意識し、行動します。

<Memo 1 >

ステークホルダーとは法人の活動によって直接的・間接的に影響を受ける人々や団体など利害関係者のことをいいます。具体的には、サービスのご利用者とそのご家族（顧客）、地域住民、職員、取引先、競合企業、行政官庁などを指します。

法人は事業を行うなかで様々な企業や人と関わりを持ちます。たとえば、事業を拡大するにはそれを支える職員がいて、それを購入する顧客がいなければ経営として成り立ちません。また、社会への配慮を欠かさずに経営していくことで事業を継続していくことができます。

すべてのステークホルダーの利害は必ずしも一致しないため、法人はステークホルダー間のバランスをとりながら、付加価値を提供し、成長し続ける必要があります。

##### ① ステークホルダーからの期待

私たちは私たちを取り巻くあらゆるステークホルダーからの期待や要請を真摯に受け止め、これに応えていきます。

私たちが業務を実行する上で関わりを持つステークホルダーは数多く存在します。私たちを取り巻くステークホルダーを認識するとともに、それらステークホルダーからの要請や期待を捉え、常に幅広い視点に基づいた判断や行動をとる必要があります。安易に特定のステークホルダーのみの期待に応えることは、長期的には社会からの信頼を失う大きな要因ともなります。目の前のステークホルダーへの対応だけではなく、あらゆるステークホルダーを意識した行動をします。

自身に問いかけてみましょう。

□私たちを取り巻くステークホルダーの存在を認識していますか。

□それぞれのステークホルダーが期待していることや要請していることを理解していますか。

##### ② 行政等との関係

私たちは地域社会のセーフティネットの担い手として、行政や地域の活動に積極的に協力します。

また、行政等から求められることがあればウソ偽りのない情報を提供し、隠ぺいを疑われるような行為は決してしません。相互の理解に至らないような場合においても、自らが正しいと思うことについては誠意を尽くして懇切丁寧に説明します。

なお、現場の担当者だけでは行政等からの理解を得られないような場合は、必ず法人

内の各関係部署に協力を求め、法人として一体となった対応を図ります。

## (2) 信頼の保持

私たちは社会からの信頼を損なわないよう行動をします。

### ① 情報の厳格な管理

私たちは自分達の扱う顧客情報の重要性を認識し、情報のレベルに合わせた厳格な管理を行います。

私たちの業務はお客様の個人情報を扱う職業である、ということをしつかりと自覚し、認識します。

私たちが業務で扱う情報はお客様との信頼関係が前提となっています。お客様から提供された情報の漏えいや逸失は私たちの行う業務の前提を崩し、法人の存続をも左右しかねないものです。情報の漏えいや逸失には様々なタイプがあります。必ずしも書類やデータという形ではなくても、口頭で知りえた情報も管理すべき対象となります。公共の場での不用意な会話も厳に慎みます。

お客様情報だけでなく法人内情報も管理の対象です。法人にもプライバシーがあり、またそこで働く職員一人ひとりにもプライバシーがあります。それらもまた漏えいや逸失を防ぐべき対象です。昨今では、インターネット上で人と人とのつながりをサポートする SNS(ソーシャルネットワークサービス=ブログ、ツイッター、フェイスブック、LINE、etc)等で不用意に発信した情報が大きな社会問題を巻き起こしています。たとえ業務上知りえた情報ではなかったとしても、インターネット上では個人的な意見が公共性をもつ情報として捉えられ、社会問題に発展することもしばしばあります。法人の職員の一員として自覚を持ち、法人の信頼を損なうようなことがないように、自身の発言などが社会に対してどのような影響を与えるのかをよく考えて行動します。

介護施設における個人情報の流出事故は後をたちません。そのなかにはけっして流出を意図したわけではなく、注意の意識が及ばなかったために発生してしまったものも少なくありません。私たちはそのような意識及ばず発生する事故からお客様をはじめ法人及び法人職員を守るためにも、①職員がその私的時間において、緊急を要する連絡事項を除き、SNS 上で職務に関するやりとりを行わない、②休憩時間をのぞく業務時間内において職員個人が所有する携帯電話を使用しない、ことをルールとして定め、事故の未然防止に努めます。

私たちは常に職務に応じて様々な機密情報にアクセスしています。私たちが業務の中で日常的に接している情報の多くに機密性があることを認識し、情報管理を徹底します。

自身に問いかけてみましょう。

□機密情報が含まれた印刷物等を机やプリンターに放置しないよう心掛けていますか。  
□ SNS 等インターネット上での発言には、十分に気をつけて慎重に対応をしていますか。



## 2) お客様からの信頼

### (1) 高品質なサービスの提供

私たちはお客様からの信頼を得るために、高品質なサービスの提供を最優先します。

#### ① 本物の追求と付加価値の創造

私たちはお客様の期待を超える高品質なサービスを提供し続けることにより、社会の信頼を得るために、業務の質を高め、それを保持します。

私たちの業務はお客様との信頼関係を前提に成り立つものです。お客様からの信頼を得るためにはお客様の期待を超えるサービスを常に提供し続けることが必要です。そのためにも、お客様が何を考えているのか、何を期待しているのか、を把握・整理することが重要になります。それだけでなく、「本物の追求と付加価値の創造」を実現するために常に職業的倫理観を保持し、すべてのステークスホルダーからの要請や期待されていることを把握すべく自問自答しながら業務を進めます。

また、お客様へのサービスを間接的にサポートする場合であっても、すべての業務は何らかのかたちでお客様へのサービスの提供にあたって欠かせないものです。「何のためにその業務があるのか」、「その業務が誰の役に立つのか」など、「本物の追求と付加価値の創造」を意識した業務遂行を常に心掛けます。

自身に問いかけてみましょう。

お客様の期待以上の品質の高いサービスを提供できていると考えていますか。

業務を遂行する際に、品質を意識していますか。

#### <Memo 1> 利用者の視点に立った取組み

社会福祉法には、福祉サービスの提供の原則として、その提供する多様な福祉サービスについて、利用者の意向を十分尊重することが明示されており、加えて福祉サービスの利用者の保護の観点から、社会福祉事業のサービスの提供者が取り組むべき具体的な内容が示されています。

#### ☆利用者保護の根拠条文

①情報の提供(法第75条、関連条文:法第44条)

②利用契約の申込み時の説明(法第76条)

③利用契約の成立時の書面の交付(法第77条)

④福祉サービスの質の向上のための措置等(法第78条)

⑤誇大広告の禁止(法第79条)

⑥苦情の解決(法第82条)

福祉サービスの提供者は、利用者に対して利用者提供サービス内容等に基づいて、十分な説明責任(アカウントビリティ)を果たし、利用者に対して自主的・積極的に情報公開を行うこととされています。(法第44条 第75条、第76条、第77条)

第三者評価事業などのサービス評価事業を通じて客観的な評価のもとで利用者の満足度などの把握に努め、利用者や家族の立場にたち、要望やニーズに応じたサービスを提供していくことが求められます。

利用者から寄せられる苦情や要望に耳を傾けて受け止める苦情解決のシステムを整備し、利用者の権利擁護、施設内虐待等を未然に防止するための体制整備に努める必要があります。

- 利用者に対する説明責任{アカウントビリティ}の確立
  - 提供主体の事業内容、経営内容(資産状況)などの自己情報を自主的かつ積極的に公開
  - 第三者評価事業(サービス評価)の積極的受審
  - 利用者の選択の幅を広げるための情報公開・情報提供の体制整備
  - 苦情解決を図る仕組みづくり
- など、利用者の視点にたった体制整備を推進する必要がある。

## ② 自己研鑽

私たちは高品質なサービスを提供するためにはもちろんのこと、専門家としての自己を高めていくためにも、常に自己研鑽に励み、知識を習得するよう努めます。

これは介護や看護その他の各業務の専門性に限ったことではなく、一人ひとりが自らの業務における専門家を目指し、自らの業務での知識や能力の向上に努めます。

すべての職員が知識及び能力の向上に努め、お互いに切磋琢磨し合うことで法人全体が成長し続ける組織風土を醸成します。

自身に問いかけてみましょう。

常に時間を工夫し、自己研鑽に励んでいますか。

わからないこと等を放置したり後回しにせず、積極的に解消しようとしていますか。

## (2) コミュニケーションの徹底

私たちはお客様からの信頼を得るためにコミュニケーションを大切にしながら業務を行います。

### ① お客様とのコミュニケーション

私たちはお客様にとってより価値の高いサービスを提供し、お客様からの信頼を得るために、お客様とのコミュニケーションを積極的にとります。

私たちはコミュニケーションを通じてお客様と向き合い、お客様の抱える課題や悩みに気づき、共に解決していく存在であるよう努めます。

私たちは、お客様に納得感を持って受け入れてもらうために、日頃からお客様とのコミュニケーションをしっかりと図り、相互理解を深めます。

お客様との信頼関係があれば理解も得やすくなります。逆に、信頼関係が築けていなければどんなに言葉を重ねても困難となるかもしれません。お客様を取り巻く環境やお客様のニーズは多様化してきています。私たちは、お客様の状況や要請、期待を正しく捉え適切に対応していくためにも、積極的にお客様とコミュニケーションをとります。

例えば各種制度等が変更された場合には、お客様に対して迅速かつ積極的に情報を提供します。ただし、やみくもに情報を提供したり、一方的にコミュニケーションをとるのではなく、相手の目線に立ってできるだけわかりやすい表現を用いて伝えるべきことを伝えます。

自身に問いかけてみましょう。

お客様からの要請や期待は何か、について常に自問しながら業務を行っていますか。

コミュニケーションを重視していますか。

お客様と積極的にコミュニケーションをとろうと心掛けていますか。

お客様に対して有効な情報提供をするよう心掛けていますか。

## ② チーム内でのコミュニケーション

私たちは、チームとしてお客様からの信頼を得るために、常にチーム内でのコミュニケーションを大切にし情報の共有化を徹底します。

自分では個人の考えとして述べたことでもお客様は法人としての回答と受け止めます。この時、回答者ごとに、あるいは前回と回答内容が異なれば、お客様は不信感を抱きます。チーム内での引き継ぎが十分でなくとも同様です。お客様に接するのは個人であっても、お客様は私たちを一つのチームとして見ています。

私たちはチーム内で常に情報を共有し、お客様からの信頼を得ていきます。

また、お客様のニーズは、日々の業務の中で、お客様と接している現場のメンバーが直接把握していることも多いです。チームとして情報を共有するために、現場で把握したニーズを吸い上げやすいように、下位の職位の者であっても上位の職位の者に意見を言いやすい環境を醸成します。

チームのメンバーは日頃からチーム内での挨拶や声掛け、互いの悩みや相談に耳を傾けるなど情報を共有しやすい環境づくりに努めます。

ここでいう「チーム」とは現場におけるチームだけでなく、お客様に直接サービスを提供するメンバーをサポートする重要な役割を担う者もメンバーに含めた「チーム」です。職員全員が、お客様に業務を提供するチームの一員としての自覚をもち、必要な情報を共有します。

自身に問いかけてみましょう。

チーム内で共有すべき情報を、自分だけに留めていることはありませんか。

引き継ぎ等は十分ですか。

こまめにミーティングを実施するなど、コミュニケーションをとる工夫をしていますか。

チームのメンバーから悩みを相談されたとき、親身になって傾聴し、必要に応じてはアドバイスをしていますか。

### ③ 説明責任の実践

私たちは提供するサービスの内容や判断した根拠等について、説明責任を果たします。

説明責任は説明内容に対して相手が納得してはじめて責任を果たしたことになります。

お客様には専門知識の豊富な方からそうでない方まで様々な方々がいらっしゃいます。専門知識や経験の多寡にかかわらず、応対にあたり、私たちはその相手一人ひとりの目線に立ち、謙虚で、誠意ある対応を心掛けます。

自身に問いかけてみましょう。

実施内容や進捗状態を、日常的にご利用者やご家族に理解してもらっていますか。

自分に都合のよい考えを無理やりご利用者やご家族に押しついたりしていませんか。

### ④ 透明性のある業務の実施

業務の実施内容や進捗状況について日頃からご利用者やご家族に説明することにより私たちの業務内容を理解してもらいます。

私たちが行っている業務を理解してもらえなければお客様から信頼を得ることはできません。

私たちの業務はルーティン業務になりがちですが、私たちは、「分かりやすい業務」を目指し、何をやっているのか、何のためにやっているのかをお客様に対して適時・適切に伝え、理解と納得をしてもらうように努めます。

自身に問いかけてみましょう

必要なタイミングでお客様に業務内容を説明していますか

## IV. 絆

### (1) 互いの尊重、協力

私たちはすべての職員が互いを尊重し、積極的に協力し合い、助け合うとともに、互いに高め合うことにより組織としての力をお客様のニーズに応えるために最大限に発揮します。

#### ① 他部門・他職種との連携

私たちは、組織としての力を発揮するために、部門や職種、職位にかかわらず、互いに連携し協力し合うとともに情報を共有します。

私たちの組織は様々な部門や職種がそれぞれに与えられた役割を果たしていくことで運営していますが、それぞれの部門等が各々の役割を果たすことにのみ執着し、各々が他を顧みずに自部門のためだけに部分最適な行動を取っているだけでは、組織としての力を発揮することができません。むしろ、組織が分断化されマイナス面が大きくなりかねません。

組織としてすべての部門や職種が共通の目的を持って一致団結していく組織風土をつくります。

自身に問いかけてみましょう。

法人の全体最適の視点に立って、業務を遂行していますか。

他の部門や職種との協働に向けた取り組みを率先していますか。

他の部門や職種の役割を理解し、それぞれの取り組みに対して敬意を払っていますか。

## ② 風通しのよい職場環境の醸成

私たちは、職位、職種の異なる者同士が一体となって業務を遂行していくために、日常的にストレスを感じることなくコミュニケーションをとることができる「風通しのよい職場環境」を構築します。

「風通しのよい職場環境」を実現するためには日常的なコミュニケーションが不可欠です。日々の申し送りや会議、ミーティングの場において職員同士が自由に意見を交わせる雰囲気が重要です。互いに尊重し合いながら、自由闊達に意見交換することにより、情報や意識の共有化が図れ、業務の効率化が可能になります。業務を遂行するにあたりまずは聞く耳をもつことが必要です。「風通しのよい職場環境」を構築するためには、相手の意見や提案を尊重し、一緒に議論し、合意形成していく中で解決策を提示していきます。

「風通しのよい職場環境」では各現場で問題などが発生した際に速やかな報告・連絡・相談がなされます。また、他の職員が、業務上だけでなく、心理面で問題を抱えている場合にも早期に気付くことができます。

私たちは、直接の業務以外の場でも、挨拶や声掛けを通じてコミュニケーションを図ります。

自身に問いかけてみましょう。

自分から挨拶することを心掛けていますか。

他の職員の意見や提案は、まず、話を聞くよう心掛けていますか。

現場で問題が生じた時に、速やかに報告・連絡・相談を行っていますか。

自分が悩みを抱えている時に、誰か他の職員に相談できていますか。また、他の職員が悩んでいる時に、声を掛けてあげることができていますか。

### ③ ダイバーシティ(多様性)の尊重

私たちは、自分がたとえ意識はしていなくとも、自分の価値観に基づいて他者を判断することが往々にしてあります。私たちは一人ひとりがそれぞれ異なった価値観や背景を持っていることを理解し、受け入れようとする姿勢を持ち続けます。

私たちは自分と他者との相違を理解し、受容することによって、相互に尊重し合う組織風土を醸成します。私たちの法人は、異なる部門に属し、異なる職位や職務を担い、入社までの経歴も様々な職員によって構成されています。職員が一致団結して経営理念を実践していくためにもお互いがそれぞれの立場を尊重し、受け入れます。職制や職務経歴、年齢、性別、出身地等、いろいろな異なる背景を持つ職員がお互いに協力しながら自らの可能性を最大限に発揮し、いろいろな価値観や異なる意見を融合していくことにより、お客様へより創造的でより高いレベルの業務を提供していきます。

自身に問いかけてみましょう。

- 自分とは異なる価値観の人の意見も受け入れるための努力をしていますか。
- 異なる職制や経歴であってもお互いの価値観の相違を受け入れる努力をしていますか。
- 年齢、性別、出身地や文化等の違いを理解するよう心掛け、業務を遂行できていますか。



#### ④ ワークライフバランスの実現

私たちは業務時間内に効率的に業務を実施し、無駄な残業を排除することによって私生活の時間を十分確保し心身の健康と私生活の充実を図ります。

そのことにより、個人の生活の満足度を向上させ、業務に対する意欲を高め、業務の質と効率性をより高めていけるような好循環をつくるワークライフバランスの実現を目指します。

ワークライフバランス実現のためには一人ひとりが無駄を省き、就業時間中は業務に集中して効率性を高めるとともに、周りの人とも協力して組織としての無駄や非効率を是正します。

また、私生活上の様々な事情を抱えた人もハンデを感じることなくその力を発揮できるように、まずは各自が自分のワークライフバランスについての考え方を周囲にしっかりと説明します。また周囲の者はこれを話しやすい雰囲気作りに努めます。

自身に問いかけてみましょう。

残業や休日出勤をしないことを前提に、業務を組み立てていますか。

介護や出産・育児に関する制度を理解し、制度を利用している職員への配慮は十分にできていますか。

#### ⑤ 公平・公正な評価及び人材育成につながるフィードバック

私たちは、法人にとって最も重要な財産である、“人”を育てるために、時には厳しさも持って指導し、指導の結果としての人事評価や良い点、改善すべき点について被評価者に対して適切なフィードバックを行います。

人事評価は個人のモチベーションや将来のキャリア形成に大きな影響を与えるため、評価にあたっては個人的な感情や直近の出来事に流されないように、客観的かつ合理的な方法による公正で公平な評価を行います。

適切なフィードバックを行うことは被評価者のその後の業務遂行能力の向上や人材育成の観点からとても重要です。評価者は、被評価者が納得してその後の業務に意欲的に取り組めるように、積極的に被評価者に対して評価に至った経緯や判断の理由、今後の改善の必要性等を明確に示します。そのためにも、日頃からきちんと目配りをして、気かけます。

自身に問いかけてみましょう

被評価者の能力や意欲、実績、貢献度等を客観的に評価していますか。

評価結果について、被評価者の人材育成の観点を重視して、説明するよう心掛けていますか。

常日頃から被評価者に対し気にかけていますか。

## (2) 規律ある職場づくり

私たちは経営理念の実践に向けて同じ組織の職員の一員であることを自覚し、一定のルールに従うことを理解し、規律ある職場づくりに努めます。

### ① 組織の一員としての自覚

私たちは組織における自分の役割を理解したうえで、自ら考え行動します。

私たちは社会のニーズに応えるために、常に社会の変化を感じ取りながら一人ひとりが自覚を持って自主的に行動することが求められます。一方で、組織として最大限の力を発揮するためには秩序だった組織運営も不可欠です。組織は目的を達成するために、職員それぞれが職種や職位に応じて持つ権限と責任を基に運営されています。

職員は組織人として相応しい行動をとり、上位の職位の者は下位の職位の者に対し、達成すべき目標とそれぞれの役割を十分に説明します。また、指示等を受ける職員は、目標の達成に向けて指示または委任された業務に全力を尽くし、自らの職務領域を理解し、他部門と関わる領域については他部門の方針を尊重したうえで、全体最適に配慮し、目標を達成するために業務を進めます。

硬直的な組織では社会の激しい変化に対応することはできません。また、秩序ある組織でなければ多くの人間が集まってもそれが強みになりません。

私たちはお互いに十分なコミュニケーションを取ることで、自主的な行動を取りながら秩序ある組織として常に力を発揮することを意識し、日々の業務にあたります。

自身に問いかけてみましょう。

他の職員の模範となるような言動・振る舞いを心がけていますか。

異なる複数の上職者から受けた指示に対し、自分本位の判断で優先度をつけていませんか。

自ら進んで業務改善提案等をしていますか。

## V. 未来への貢献

### (1) 新しい社会の創造への貢献

私たちは、常に変化する経済環境においても、時代が求める新しいサービスや社会の仕組み作りへのサポートを通じて、新しい社会の創造に貢献し続けます。

私たちは、社会の変化に対応して創造される新しいサービスや社会の仕組み作りに対しても、様々な局面で積極的にサポートすることにより、新しい社会の創造に率先して貢献していきます。

昨今、地域経済環境は少子高齢化や人口減少による国内経済の成熟化など大きく変化しています。

これらの変化により今までとは違った新しいビジネスやマーケットの創造にとどまらず、社会の仕組みそのものの変革が求められています。私たちはこのような時代のなかで未来の社会構造の創造に積極的に関わっていきます。

新しいことにチャレンジすることは勇気が要ります。新しいこと、昨日までとは違うことを始めることは誰にとっても簡単なことではありません。とはいえ、失敗を恐れて新しいアイデアを遠ざけたり、深く検討せずに退ける態度は変化の時代にあって私たちが採るべき態度ではありません。

私たちは、失敗を恐れず、新しいサービスに取り組む意識を称賛し、新しいことに積極的に取り組む組織風土を醸成します。

自身に問いかけてみましょう。

法人を取り巻く経済環境の変化を捉えていますか。

社会福祉法人として果たす役割について、常日頃から自問自答していますか。

新しいサービスの創造に向けてチャレンジする意欲をもって、業務を遂行していますか。

## (2) 次世代の人材の育成

私たちは自身が学び続けるとともに、次世代の人材を育成します。

私たちは、法人が持続的に成長・発展し続け社会により一層貢献し続けるためにも、新たな発想と熱い情熱と断固たる行動力を持った次世代を担う人材を育成します。

私たちは、自分自身が自己研鑽を積み成長を続けていくとともに、先輩や私たち自身が培ってきた経験や知識や姿勢、考え方を次世代に伝えていく役割を担っていることも一人ひとりが自覚します。加えて、自らを超える人材に成長してほしいとの想いを胸に、様々な成長の機会を提供し、厳しくも思いやりをもって共に成長していく組織風土を醸成します。

自身に問いかけてみましょう。

自身の成長において、周囲のサポートがあったことに対する感謝の気持ちを忘れていませんか。

法人の未来を先導するために、人材の育成が最も重要だということを理解していますか。

自らが次世代の人材育成にむけて意識して取り組んでいますか。

第1版 平成27年8月1日