

# 利用者を支援するための行動規範

社会福祉法人 三重済美学院

平成23年3月

## 利用者を支援するための行動規範

社会福祉法人 三重済美学院

### I. 基本的姿勢

#### 一. 権利擁護

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、安心、安全、快適な自立生活が送れるよう支援します。

#### 一. 個人の尊重

利用者の自己選択権、自己決定権を重んじ、自らの潜在的な力を発揮できるように支援します。

#### 一. 専門的な支援

一人ひとりの自己実現に向けた専門的支援を行い、当初の志を忘れず絶えずモラルの向上と自己研鑽に努めます。

#### 一. チームワーク

チームの中における自らの役割を認識し、共通の認識を持つことで利用者への適切な支援に努めます。

#### 一. 地域社会との信頼

利用者を取り巻くあらゆる資源との連携、協力を惜しまず、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。

### 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あつては、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。

また、利用者の権利擁護のために、成年後見制度や日常生活自立支援事業の普及・啓発に努めなければなりません。

利用者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。

## (2) 利用者の社会参加支援

利用者が一市民として社会の発展に貢献するため、支援者は、利用者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を行い、その解消に努めます。

また、支援者は利用者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。

## (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。

## (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。

## (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は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、利用者には不便を感じさせ、苦痛を与えることがあります。安心で、安全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。

## (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。

## (7) 自己研鑽・健康管理

支援者は、当初の志を大切にし、また利用者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。

## (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。

## (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。

## 2. 遵守事項

### (1) 利用者への虐待

暴力や虐待は、最大の人格否定行為であり、支援者としてはもとより、人間として恥ずべき行為です。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、利用者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、私たちは福祉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。

### (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。

障害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。

### (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德規範が獲得されます。

### (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。

### (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となります。

(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。

以 上

平成22年12月6日（月）

社会福祉法人三重済美学院行動規範作成委員会

能 慶 子  
鈴 木 弘 之  
中 井 眞知子  
立 松 浩 明  
倉 野 勝 廣  
酒 井 香  
山 下 祥 子  
正 住 さとし  
光 山 隆 善