

# 倫理綱領及び行動規範 ～よりよい支援を行うための皆様とお約束～

北区立赤羽西福祉工房

## 1 利用者一人ひとりを大切にし、人権を守ります

私たち職員は、利用者一人ひとりを大切にし、信頼される対等な人間関係を結びます。また、利用者が楽しく安心して生活し、不安や、つらい気持ち、怖い思いをもつことなくサービスを利用できるよう努めます

### 行動規範

- (1) 利用者の人権をどのような場合でも守ります。
- (2) 利用者に対し、どのような場合でも差別しません。
- (3) 利用者や家族の「思い」「幸せ」を大切に、温もりのあるサービスを提供します。
- (4) 利用者の個性を大切にし、それぞれのニーズに合う支援に努めます。
- (5) 利用者の長所、可能性等を大切にします。
- (6) 利用者や家族との信頼関係を大切にします。
- (7) 利用者に対し、暴力・体罰・拘束・暴言・放置等による虐待は行いません。
- (8) 利用者に対し、偉そうな態度、否定するような言葉や態度、無視、無関心的な行動等と  
りません。
- (9) 利用者を見下したり、子ども扱いするような態度を取りません。また、名前については社  
会人としてふさわしい呼び方をします。
- (10) 利用者の身体上又は行動上の特徴について、からかったり、真似をしたりしません。

## 2 「自分のことは自分で決める権利」を大切にし、守ります

私たち職員は、利用者の自己決定を大切にし、自立に向けたサービスを提供します。

### 行動規範

- (1) 利用者の意思を確認しながら支援を行います。また、言葉による意思だけでなく、表情や  
態度などさまざまなメッセージから意思を汲み取れるよう努力します。
- (2) 利用者一人ひとりの生活歴及び特性をよく知り、これまでの生活習慣を大切にし、支援  
が本人の希望に沿って適切に行われるよう努力します。

## 3 利用者の力を理解し、大切にできる支援を行います

私たち職員は、利用者の持つ力を理解し、一人ひとりの潜在的な能力を引き出すように努め  
ます。

### 行動規範

- (1) 一人ひとりの課題・発達要求に依拠した個別支援計画を作成し、自分の持つ力が発揮  
できるように支援します。

(2) グループワークを基礎に、個人やグループでさまざまな経験ができるプログラムを用意し、利用者の能力を引き出すとともに、利用者間の主体的な活動を支援します。

(3) 利用者本人の自立心を大切にし、その潜在能力を引き出せる支援を目指します。

#### 4 適切なコミュニケーションと活動中の安全、心身の健康維持に努めます

私たち職員は、利用者をわかろうとする強い気持ちと節度ある言葉づかいで接します。また、利用者の生命を大切にし、安全で快適な生活ができる環境作りに努めます

##### 行動規範

- (1) 利用者の立場に立って考え、行動します。
- (2) 利用者への気配り及び状況観察に努めます。
- (3) 利用者にできるだけ声をかけ、積極的にコミュニケーションを図ります。
- (4) 利用者が話しやすい雰囲気作りを心がけます。
- (5) 活動スペースの整理整頓、機能的な配置に努め、利用者が安全に使いやすく生活できるよう努めます。
- (6) 季節に合わせた適切な衣服の調節を行い、施設内の温度や湿度などの空調に配慮します。
- (7) 利用者一人ひとりの体調や体質に合わせて、食形態・食べ方・ペースなどを配慮した安全で楽しい食事を心がけます。
- (8) 送迎バス内での安全に留意し、快適で安全な送迎に努めます。

#### 5 プライバシーの保護に努めます

私たち職員は、利用者のプライバシーが守られるように支援します。

##### 行動規範

- (1) 利用者のプライバシーを大切にし、個人情報の取り扱いには最大限の注意を払います。
- (2) 個人情報を本人に無断で使用しません。
- (3) 利用者の個人情報の保護・管理を徹底し、特にパソコン等から個人情報が流出しないよう、その取り扱いに細心の注意を払います。
- (4) 業務上知り得た利用者に関する情報を第三者に漏らしません。

#### 6 わかりやすい情報の提供に努めます

私たち職員は、支援するに当たっては、その内容を十分に説明し、同意を得ます。

##### 行動規範

- (1) 利用者に対し、幅広い情報提供に努めます。
- (2) サービスを提供する際には、その内容について書面をもって十分に説明し、利用者及び必要に応じてその家族等の同意を得てから行います。
- (3) 文字や難しい表現、わかりづらい表現を理解するのが困難な利用者に対しては、本人が

理解できるよう工夫します。

## 7 社会資源の有効活用、地域に開かれた事業運営を行います

私たち職員は、利用者が地域社会の一員として地域社会の活動に参加・参画し、自己実現できるよう支援していきます。また、利用者の地域生活の支援に向けて、長期的視野を持って取り組みます。

### 行動規範

- (1) 地域の社会資源を活かし、家族や関係団体と連携を取りながら支援します。
- (2) 「工房まつり」や「施設公開」などの行事や、生製品の販売活動等を通じ、地域社会とのつながりや交流を深めていきます。
- (3) 現在や将来の生活に視点をあて、自立生活について利用者・家族とともに考えていきます。
- (4) 施設運営に当たっては家族や第三者評価を含め、外部の意見を積極的に取り入れます。

## 8 利用者支援の質の向上を一番に考える職場づくりを行います

私たち職員は、福祉倫理の向上と確立に努め、良心に従い、誠実にその職務を行います。また、専門職としての知識・技術のみでなく、高い人間性を身につけていけるよう努力します。

### 行動規範

- (1) 法令、就業規程をしっかりと守ります。
- (2) 職員としてモラルのある対応をします。
- (3) 職務を行うに当たり、常に向上心を持ちます。
- (4) 他職種間との連携・協力を努め、職員間のチームワークを大切にします。
- (5) 職員が意見を述べやすい職場環境作りに努めます。
- (6) 利用者、家族、来客、職員間での気持ちよい挨拶を心がけます。
- (7) 支援に当たっては、サービス内容がきちんと提供できているか定期的な見直しを行います。
- (8) 研修等に参加し、幅広い知識や専門性を持つよう努めます。
- (9) 状況を的確に判断できる観察力を養います。
- (10) 利用者から学ぶという謙虚さを持ちます。
- (11) 現状に甘えることなく、将来構想を持ち、発展を目指します。

平成24年4月1日