

社会福祉法人ゆたか会が尊重すべきこと
ゆたか会経営福祉施設が尊重すべきこと
ゆたか会職員が尊重すべきこと

社会福祉法人ゆたか会

自主行動基準

(この自主行動基準案は、内閣府「国民生活審議会消費者政策部会 自主行動基準検討委員会」検討資料を参考に作成しました。)

I. 自主行動基準の制定

社会福祉法人ゆたか会は、すべての人々の個性と尊厳を重んじ、よりよい福祉サービスの提供と誠実な社会福祉施設の運営に精励し、社会の期待と信頼に応えてより豊かな社会を築いていくための行動指針を、「自主行動基準」としてここに制定し、法令および社会福祉と倫理に対する私たちの姿勢を表明して、その遵守を宣言します。

II. 目的と基本姿勢

この自主行動基準は、社会福祉の増進・向上をめざして社会福祉法人ゆたか会（以下、「法人」という。）及び経営福祉施設並びに職員が事業を遂行していく上で特に重要と思われる問題に関して注意を要する事項をまとめたものです。

したがってこの自主行動基準は、基本的な考え方を示したものであり、すべてを網羅したものではありません。ここで触れられていない問題、また個々に答を見つけにくい複雑な問題等については、法人の担当理事、施設長、また各施設の倫理担当職員等に相談するようにしてください。

大切なことは、私たちが普段、行っている制度や手続き等に疑問を感じたら、それを声に出すということです。何らかの問題に遭遇したとき、それを見てもいないふりをするようなことがあってはなりません。日常業務の忙しさに流されて私たちは、「問い」そのものを忘れがちですが、自らのやってきたこと、やっていること、やろうとしていることについて常にこの「自主行動基準」に照らしてみる姿勢が大事なことです。

周囲で起こっていることについて「自分には関係がない、他の問題であり誰かが解決するであろう」という他人任せの態度や「しごとはきれいごとでは進まない。皆がやるようにやってくればよい」という無責任な態度は、私たちの法人や施設、職場を悪くすることはあっても良くすることはありません。働き甲斐のある職場、誇りをもって働ける職場をつくるため、自らの倫理や法令順守の実践に努めることが求められます。

私たちは、倫理や法令順守に関わる判断の基準が、最後のところで、自らの良心と高い人格にあることを強調します。ここにいう「良心に基づいた倫理判断」とは、個人的な利害や施設運営・職場の利害をいったん離れ、公正な第三者の立場から自らの行為の妥当性を問い直すことです。常に誰の目から見ても非難を受けず、納得できる行為であることが事業運営には欠かせません。

私たちはフェアであることを基本としています。起こっていることがフェアかアンフェアか事態が複雑で判断が難しいと思われる場合には、迷わず直属の上司、関係部署に相談してください。社会福祉事業に関わる者としての行動が、定款・この自主行動基準・法令等から逸脱していると思われる場合には、迅速にその事実を法人に報告してください。

この自主行動基準に関する問い合わせや通報に関しては、その方のプライバシーを守りますので安心して利用してください。もし、そうした相談や報告に対して何らかの報復が加えられるようであれば、私たちは事実関係を調査し、直ちにそれをただしていきます。問題があれば声を出してください。そのことが私たちの職場を働きやすくし、法人・施設が地域社会や国民から高い信頼を得る最良の方法です。

私たちの使命はひとつです。それは公正公平で健全な職場を築きあげ、事業をとおして、より豊かな社会の構築と発展に貢献していくことなのです。

Ⅲ. 基本原則

1. 健全な福祉施設活動の展開

私たちは、法人のもつ社会的責任と公共的使命を認識し、健全な福祉施設活動の展開を行っていきます。

2. 社会福祉事業の社会への責任

私たちは、それぞれの組織が社会的公器であるとの認識と良心のもと、法令を順守した事業運営を行っていきます。

3. 地球環境の保護と配慮

私たちは、地球環境の保全に最大の配慮を行っていきます。

4. 基本的人権の尊重と利用者満足

私たちは、すべての人の個性と尊厳を重んじ、利用者の安全と満足を第一に福祉サービスの提供を行っていきます。

5. 健全で安全な職場環境の提供

私たちは、利用者・職員・地域の方々の誰もが安全に利用できる職場環境の提供を行っていきます。

6. 人材の育成と活用

私たちは、利用者および地域の生活の質向上をめざして、質の高いサービスを提供できる職員の育成と活用を図り、地域の信頼に応えて社会貢献を行っていきます。

7. 公正な雇用と伝統・文化の尊重

私たちは、差別や偏見を排除し、公正な雇用の確保と多様な文化を尊重した事業運営を行っていきます。

8. 正義と倫理

私たちは、利益と倫理が相反するときは迷わず倫理を選択し、反社会的勢力に対して断固とした態度で臨みます。

9. 情報開示と説明責任

私たちは、積極的な情報開示と責任ある説明によって、理解と合意が得られる事業運営を行っていきます。

10. 公正な事業運営

私たちは、事業運営にあたっては善管注意義務を尊重し、公平公正な運営と創造的な問題解決を行っていきます。

IV. 順守すべき行動基準

1. 利用者に対する行動基準

私たちは、基本的にいかなるときにも利用者主体で物事を考えて行動します。また、法令およびその精神を順守し、自己責任原則にたつて公正で透明な事業運営を行います。このことが結局のところ法人・施設のメリットにつながると考えています。

(1) 守秘義務

利用者の秘密を守ることは施設関係者(以下、「従事者」という。)の最も基本的なルールです。従事者は利用者について知りえた情報を、本人の同意がある場合あるいは法令に基づく場合などの正当な理由がある場合以外に、他に漏らしてはなりません。

(2) 説明責任と義務

私たちは、そのサービスを提供する場合、必ずサービスの内容とリスクについて利用者が理解し、同意できるような形で説明する責任と義務があります。そのときには、利用者に誤解を与えるような不当な表示や誇大な言い回しは回避しなければなりません。また何か事故があったときには、その事実と原因、今後の採るべき対策について誠意をもって説明しなければなりません。

(3) 合理性・妥当性

私たちは、提供するサービス方法とその結果生じた事柄について、利用者に誤解を与えないように合理的で妥当性のある資料に基づいた説明をする必要があります。事実と異なる断定的判断を決して行ってはなりません。

(4) 誠実な意識と態度

私たちは、仕事として利用者のさまざまな相談に応じます。その場合、いかなる相談であれ無責任な回答を行ってはなりません。利用者からの苦情に対しても事態を正確に調査し、利用者の立場にたった誠実な対応をとります。

(5) 公正性の確保

私たちは、利用者の利用開始から利用中、あるいは利用終了までのどの場合においても常に公正公平かつ透明であることを基準とし、利害関係者との情実や癒着が疑われるような行動はとりません。

2. 環境および社会貢献に対する行動基準

私たちは、地球市民であるとの認識に立ち、人類が平和で安全で健康に生活できることをめざして施設活動を行い、そのことによって社会に貢献していくことを使命としています。そのためには反地球的、反社会的な行動は決してとってはなりません。

(1) 環境保護の推進

私たちは、地球環境保護のための対策を積極的に推進し、環境破壊につながるような行為は決して行いません。また、健康や安全を害するような素材や食材は使用しないことを厳守します。

(2) 社会に貢献する活動の推進

私たちは、事業そのものでの社会貢献だけでなく、社会的責任としてそのもてる機能を活用した社会貢献活動を行うことによって広く社会からの信頼獲得に努めます。

3. ステークホルダーに対する行動基準

社会福祉施設にあってもこれからは、ステークホルダー(利害関係者)と感動を共有できる関係を築いていくことが求められます。これは事業体というのは、「ソーシャル・イン(社会とともに)」という立場で事業経営を行い、「社会から尊敬される存在」となることを基本とする考えとそれに基づいた行動が必要です。

(1) 経営の質向上への努力

事業体の存在感を増し、ステークホルダーとの良好な関係性をつくっていくためには、組織能力(技術力・対応力・活力)の向上は欠かせません。役職員それぞれにおいて自らの経営の質を向上していく必要があります。

(2) サービスの質の向上

経営の質向上とともにサービスの質向上が必要です。サービスの質の向上とは、①ソフトのサービス ②ハードのサービス ③インフォメーションのサービス ④システムのサービスの4点であり これらのそれぞれについて質の向上を図ることをいいます。

(3) 贈り物、接待への対応

私たちは、常に公正で清廉である必要があります。利用者や地域の方々などどんな場合にも正面から向き合うためには、業者や職員あるいは行政関係者等の誰に対しても社会的通念の範囲を逸脱した贈り物や接待について受贈は慎まなければなりません。仮に判断に迷うことがあれば倫理・コンプライアンス委員会に相談してください。

(4) 官公庁および公務員・議員への対応

私たちは、秤のような存在だと意識してください。官公庁の職員、議員に対してはおもねることなく、また、驕ることもなく中立的な姿勢で対応してください。

4. 反社会的な個人・団体への利益供与等の禁止

私たちは、利益や便宜供与を強要するような個人・団体は決して許しません。このような要求には断固拒絶し、毅然とした対応をとります。

5. 従事者の個人および構成員としての行動と責務

私たちは、社会福祉施設従事者としての使命と責務を認識し、組織の一員として倫理にもとる行動は決してとりません。何らかの倫理的判断をする場合には、個人や組織の利害を離れ自らの良心に基づいて公正で客観的な判断を行い、他からの非難や謗りを受けない行動をとります。また、「組織の利益」という視点に立って行動し、自己又は第三者の利益を図るために事業所の財産を私的な目的で使用するなど、組織に損害を与えるような行動をとることは差し控えなければなりません。

(1) 規則・規程の遵守

私たちは、就業規則に定められた遵守事項を守り、この自主行動基準等の内部規程に則って忠実に職務を遂行します。業務の実施やその上での判断に際し、ルールに反せず事業所の利益に合致するかどうかを考えて行動します。

(2) 利益相反の禁止

私たちは、自己の利益と事業所の利益が相反することがないように行動します。たとえば仕事上の人間関係や利用者情報を使って個人的利益につながるような行動は、決して認められるものではありません。

(3) 他施設、協議会等との連携

私たちは、事業運営にあたっては広く市民の福祉向上を考慮し、他の施設や各施設協議会あるいは社会福祉協議会と連携していきます。自施設の利益のみを優先するような行動は決して行ってはいけません。

(4) 公正な会計処理

私たちは、事業の会計処理は正確に行わなくてはなりません。それは事業運営にかかる費用には公費が入っているからです。会計処理を行うことは事業の実施状況を会計面で報告する作業であるからです。また、従事者は旅費や事業費、労働時間、有給休暇等に関する報告を正確に行わなければなりません。

(5) 働きやすい職場環境づくり

私たちは、自由闊達に意見を述べ合い、健全な事業運営が行われる職場環境をつくります。数多くの意見を聴き、それを集約することが職場全体の意思、職場力になっていくからです。

(6)人材育成と活用

私たちは、事業の基本は人にあると信じています。人は資本であり資源でもあります。事業を通して社会に貢献するときには、まず人づくりができてこそ事業が事業たりえるのです。私たちは有能で有用な人材育成に努め、人材を活用して社会の信頼獲得に全力を尽くします。

(7)政治活動、宗教活動

私たちは、政治活動や宗教活動に参加する場合は、あくまでも個人として活動します。事業所の名称を用いて政治活動や宗教活動は行いません。それはその行為が事業所の意見や行動と誤解を招くからです。

6. よりよい組織風土をつくるわたくしたちの行動基準

風通しがよく何でも話し合える組織風土は、サービスの質、経営の質向上につながり、コンプライアンス経営の礎石となります。従事者一人ひとりがその礎石となる役割が求められます。

(1)差別の禁止

私たちは、雇用や職員処遇に当たっては、各人の仕事内容や業績にしたがって公平に評価しなければなりません。また、性別、人種、国籍、思想、身体上のハンディその他個人的な特性に基づいた差別はいかなる場合があってもこれを行ってはなりません。明確に差別とは言えないまでも不快感を与えるような言動は差し控えてください。個人の身体的な特徴を材料にした冗談等もこの自主行動基準に反します。

(2)セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントの禁止

私たちは、労働法規等の関係法令にのっとり適正な職場環境を整備していきます。いかなる場合であっても、自分の地位や立場を利用して性的関係を強要したり、限度を超える職権による圧力を行使したりすることは許されません。また、異性が嫌悪感を覚える冗談や職場環境を損なうような写真・ポスター掲示などの行為も禁止します。

(3)プライバシーの保護

私たちは、職場が保有する従事者や施設関係者の個人情報、厳正に管理し、本来の目的以外には使用しません。また、裁判所の命令等の正当な理由なく本人の承諾を得ずに外部に開示することはありません。

(4)不透明な慣習の排除

私たちは、部下から上司への金品の提供、中元・歳暮は認めません。それは公正さに対する信頼を揺るがすおそれがあるからです。ただし、冠婚葬祭に関しては、常識の範囲でこれを認めます。

7. 法令遵守の徹底

(1) 関係法令などの遵守

私たちは、社会福祉事業に関する法令を正しく理解し、順守していきます。事業実施にあたっては政令、準則、条例、ガイドラインの定めるところを正しく理解し、これらに準拠して業務を行っていきます。

(2) 行政官庁などへの対応

私たちは、法令違反行為等社会的に許されない問題が事業所内で起こった場合、あるいはその疑いがある場合には、これを隠さずに関係当局に報告し、捜査にも全面的に協力していきます。

(3) 情報の公表

私たちは、事業所が提供するサービスの内容およびサービス提供体制、サービスの質向上への取組等について、事実に基づいてこれらの情報を公表します。これは、このことによって自らのサービスの質向上につながると確信しているからです。

(4) 情報の保護と情報の管理

私たちは、仕事を通じて知りえた利用者や家族、あるいは関係する団体や他の事業所など個人情報を含むあらゆる情報について、むやみに他にもらしたりしてはいけません。また、これらの情報の保護と管理およびコンピュータや記憶媒体の管理には細心の注意を払い、情報の流出などの事故が発生しない仕組みをつくっていきます。

V. 自主行動基準担当役員の任命および運用体制

この自主行動基準について、不明な点、ご意見、疑問等のお問い合わせについて、どんなことでも結構ですのでお知らせください。

(1) 「自主行動基準」担当責任者(法令遵守責任者)

常務理事

倫理・コンプライアンス委員会

委員長 清風荘施設長 TEL 0740-22-1601 (法人本部)

*委員 清湖園施設長 TEL 0740-22-3490

*委員 ほろんセンター長 TEL 0740-22-4041

*委員 さわの風施設長 TEL 0740-27-8020

*委員 やまゆりの里施設長 TEL 0740-38-8030

*委員 事務センター長 TEL 0740-22-3490

*は、副法令遵守責任者

Ⅵ. 違反行為と懲戒処分・罰則規定

法令や就業規則及びこの自主行動基準に違反するような行為があれば、倫理コンプライアンス委員会および理事会で協議し、必要な措置をとる場合があります。

(1) 「自主行動基準」違反

倫理・コンプライアンス委員会において違反行為の内容と程度を審議し、懲戒処分が必要な場合は、服務規律委員会開催を求める。

(2) 法的措置

自主行動基準違反が法に抵触する場合は、顧問弁護士の意見を聴取し、関係機関へ通報して法的措置を待つ。

Ⅶ. 質問に対する照会先・相談先

(1) 社内の照会・連絡先

前記の倫理・コンプライアンス委員会

(2) 職員の個人的な問題

施設長または法人本部事務局

(3) 外部の正式な顧問法律事務所など

顧問弁護士 提中法律事務所 提中良則
大阪市北区西天満 4 丁目 3 番 1

顧問弁護士 古山綜合法律事務所 古山隼也
枚方市岡東町 18 番 23 号 枚方近畿ビル 4 階

【利用者主体・コンプライアンス重視経営の施設活動評価 7 基準】

項 目	細 目	可否
1. 経営理念、経営方針などに、利用者重視が明示されているか。	① 法人・施設の使命、価値観などに、利用者主体主義が掲げられているか。	
	② 倫理綱領、自主行動基準、業務マニュアル等に、「顧客第一主義」「顧客重視」について具体的な対応が明示されているか。	
2. 教育・研修において、「利用者主体」「顧客重視」について実践的な対応がなされているか。	① 業務教育・研修が、施設側の視点（利益至上主義、施設の利便優先等）に偏っていることはないか。	
	② 施設の運営方針、サービス管理などと整合性が取れているか。	
3. 利用申込や受付、サービス提供について、的確な情報開示と十分な説明がなされているか。	① 説明書は、利用者や家族に分かりやすいものか。	
	② 具体的なサービス内容や事業所の義務が明示されているか。	
	③ 適正な情報開示がなされているか。	
	④ 事業所にとって不利な情報でも正確に記載・説明されているか。	
4. 利用者の安全が確保されているか。	① 利用者の健康や地球環境への影響は、法令・規格等に合致する水準か。	
	② 健診、受診等では十分な体制があるか。	
	③ 重要事項説明書に安全配慮事項の記載があるか。	
	④ 施設賠償責任保険は加入しているか。	
	⑤ リスクマネジメント体制は、適正に機能しているか。	
5. 広報・周知、商取引等は、適正に行なわれているか。	① 虚偽や誇大な広報等を行われていないか。	
	② 虚偽契約、不公正な付帯事項、優越的地位の濫用はないか。	
	③ 独占、競争を排除・抑制するような違法行為はないか。	
	④ 利用料、手数料等、契約条件を適正に履行しているか。	
6. 地球環境保全に十分配慮した設備や消耗品の利用に努めているか。	① 設備・備品・消費物品まで、地球環境保全に配慮しているか。	
	② 社会が要請するリサイクルの仕組みを取り入れているか。	
7. 消費者・顧客が苦情・意見を述べる手段・方法が確立しているか。	① 「苦情・要望等の窓口担当者」「解決責任者」などが定められていて、適正に機能しているか。	
	② 利用者や家族または来訪者の苦情・クレーム・意見等が、サービス改善、施設運営などに的確に反映されているか。	

