

# 法人の組織（運営）原則と 役職員の行動規範

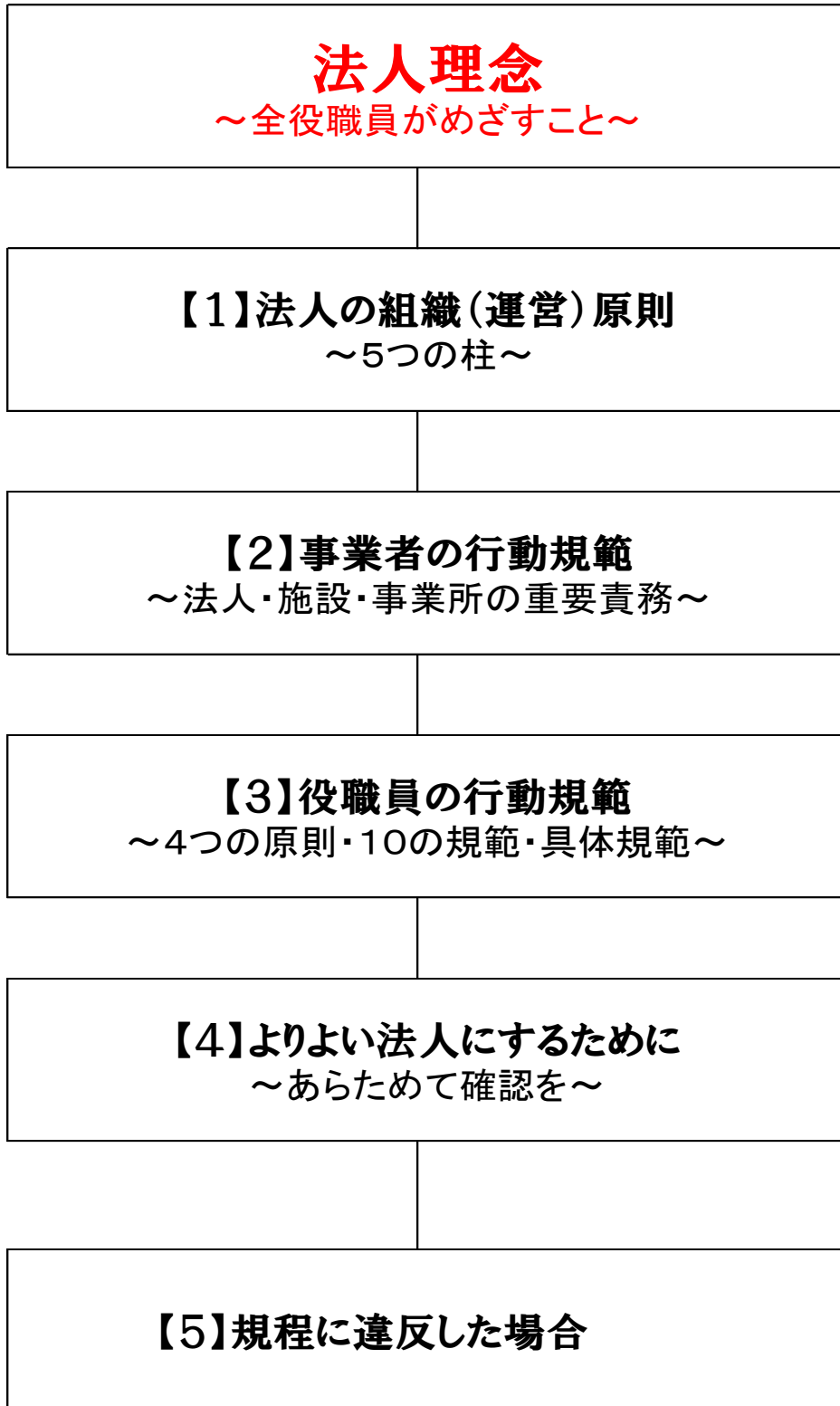
～理念はすべてに優先する～

令和2年10月1日

社会福祉法人県民厚生会

※この規範は、職員就業規則を補完するもので、すべての職員が対象となります。

# 全体概念図



# 「理念」

「きらら」とは、「心の通う憩いの場」  
わたしたちは、輝かしく過ごされたご利用者様の半生に、深い尊敬と共感の心をお伝えしたいと願い、  
そのために、どんな時もきらきら輝く笑顔があふれている施設を目指す、それが私たち県民厚生会「きらら」全職員が共有する使命です。

社会福祉法人 県民厚生会

## 理念の実践を

県民厚生会の理念のエッセンスは、「ご利用者様の半生に、深い尊敬と共感の心をお伝えし」にあります。

私達、名もなき一市民にも、今日まで生きてきた日々に沢山の喜びと悲しみがあり、何か成し遂げた誇りや自負、やり切れなかった悔しさや反省も数えきれないほどあります。

自分の人生の最晩年に、讃えてまではいただけなくても、私なりに生きてきたことは認めては欲しいと思っています。

せめて、生まれて良かった、生きて来た甲斐があったと納得して、自分の生を終わりたいと願っています。

自分の体が思うようにならなくなっても、認めてもらえていると思えるような対応をして欲しいけれど、悲しくなるような扱いは断じていやです。

きららが、「深い尊敬と共感の心」をお伝えするためには、自分だったら欲しいことをさせていただく、自分だったら受けたくない扱いは絶対しないという「自分の行動原則」を全職員が持ち、しっかり守ることで。

我が施設に、「キラキラ輝く笑顔があふれる」ための必須の要件です。

ご利用者お一人一人が、どのような半生を過ごしてこられたかは知りませんが、ご本人やご家族に、出来るだけお話をお聞きしたり、大切な人、好きなもの、嫌いなことなどを教えていただき、想像することはできます。

理念を実践する志があるなら、想像する努力はむしろ私達全員の義務です。

愛とは強い関心を持つこと(愛の反対は憎しみではなく無関心)らしいです。

きららはどこの事業所でも、例えば来客の対応、電話の応対、部下や同僚との関係の持ち方も、自分だったらやって欲しいことをやり、やられたくないことは絶対しない施設でありたい。

理念の実践はステージ上で行うのではなく、自分の持ち場で、今その時に！

平成 26 年 3 月 3 日

社会福祉法人県民厚生会 理事長 山下敏和 (当時)

## きらら3施設の運営方針

### 《きらら富士》

1. ご利用者の尊厳を守り、安心・安全な介護サービスを提供します。
2. 地域との交流推進を図り、信頼して頂ける施設運営に努めます。
3. 法人の理念や法令を遵守した経営に努めるとともに、職員が働きやすい職場づくりを目指します。

### 《きらら浜松》

1. 営利を目的とせず、家族、地域住民と共に在る施設運営を目指します。
2. 利用者個々の人権を尊重する介護サービスの提供に努めます。
3. 生命、身体の安全にとどまらず、1日1日の老いの人生を、明るく楽しく暮らしていただける、努力を欠かさない介護サービスの提供に努めます。

### 《きらら藤枝》

1. お客様の立場に立って  
命の尊厳を守り、誠意あるサービスの提供に努めます。
2. 健全な事業運営  
法令を遵守し職員相互扶助と効率作業による事業の安定化に努めます。
3. 地域とともにある施設  
地域交流による開かれた施設を目指します。

## 【1】法人の組織（運営）原則 ～理念の実現・実践のために～

法人が事業で実践しめざすことは、言うまでもなく「理念」です。法人の運営にあたっては、必ず「理念」を最優先し、構成員たる役職員は、「理念」の実践を最も重要な任務とします。

さらに、「理念」実現のため、法人組織の「運営原則」（＝事業運営の柱）を明確にする必要があります。それは以下の5つとします。

### 1. 「助け合い」の運営・実践

法人が運営する「きらら」の生みの親は「県民共済」です。共済とは「助け合い」です。法人のDNAにはこの「助け合い」が引き継がれています。すべての事業所・職員がとにかく「助け合う」ことを日々実践します。

### 2. 現場が主役

「理念」実践の場は、ご利用者と接する「現場」です。したがって、法人運営の主役は「現場」です。法人運営の指導部たる理事会・常勤理事会は、常に「現場が主役」を念頭に政策決定と運営に当たります。

### 3. 職員が最大の「財産」

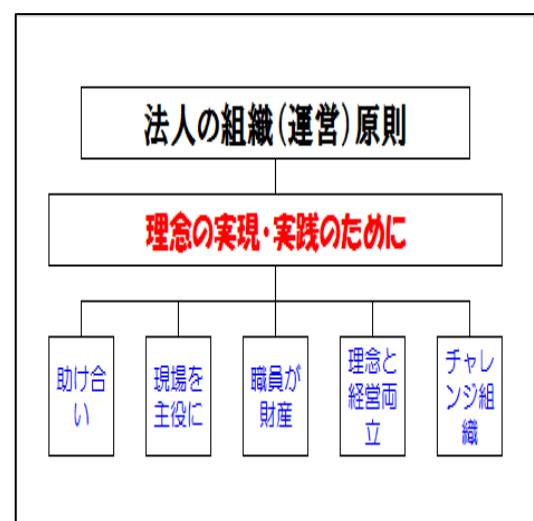
職員の努力と協力なくして理念の実現なし。職員の成長なくして法人の発展なし。法人は職員を大切に、そして成長を目指すことで理念の実現を図ります。そのためにも、職員の処遇改善を目指します。

### 4. 「理念」と「経営」の両立

この二つは相反するものではありません。「経営なき理念は寝言」、「理念なき経営は犯罪」との先人の教えを忘れず、利用者から安心と信頼を獲得できる組織を目指します。

### 5. チャレンジする組織

「理念」実現のために、困難事案はもちろん、新しい取り組みに積極的に挑戦する組織を目指します。チャレンジなくして人材育成なし。これを阻害するような事象は法人指導部自らが排除します。



## 【2】事業者（法人・施設・事業所）の行動規範 ～重要責務～

以上の組織運営原則を踏まえ、事業者が守るべき特に重要な行動規範（行動責務）を以下の通りとします。

### 1. 利益追求の制限

職員の処遇改善や安定的な法人経営のために利益を上げることは必要ですが、あくまで手段であり、利益追求が目的化しない様、制限されなければなりません。時と場合によっては、利益を放棄した上で福祉活動を行うこともあることを心に留め置くこととします。

### 2. 職員の権利・健康・生活を守る

事業者は、事業推進の財産である職員の安全と健康維持、生活を守る雇用責任を果たさなければなりません。

さらに、職員の権利・安全を奪うような行為や犠牲の上に福祉事業を推進するような行為や命令があってはなりません。

### 3. コンプライアンスの徹底

事業者として、社会福祉法、老人保健法、介護保険法はもちろん、各種労働法制、その他関連法制遵守は当然の責務です。

また、条文のみならず法の精神を逸脱した事業運営も、法人としての存在を損ねるものであり厳禁とします。

そしてご利用者への良質なケア提供とケアリスク回避のため、以下の具体的な事項に取り組みます。

#### （1）人員配置基準の遵守

職員に欠員が生じた場合は速やかに補充を行い、あるいはあらかじめ欠員に備える対策をとるなど、ご利用者へのリスク排除を行います。

不測の事態が生じた場合は、関係諸機関などに相談の上、定員の変更や減算などの対応策を考えます。

#### （2）資格の確認

職員の保有資格の把握・管理は、事業運営上の重要事項であり、入職時、資格取

得時には職員の資格証の原本を確認の上、法人・施設が写しを保存します。

### (3) 利用定員の遵守

あらかじめ定められた基準を上回る定員を受け入れることはしません。ただし、虐待や緊急災害時など、市町村からの措置命令が下された場合は、法の定めるルールに従います。

### (4) 公平・公正なサービス提供

サービス提供にあたっては「公平・公正」を励行します。

ご利用者の受け入れは、定められた基準に従って平等に行います。どうしても優先受け入れを行うことが人道上必要だと判断された場合は、その根拠を明確に、説明責任を果たし、かつ、記録として残します。

また、やむを得ない事由で受け入れが出来ないケース（定員遵守のため、受け入れ難い重篤な病状の保持者など）についても、誤解のないように誠意をもって説明を行います。

### (5) 設備基準の遵守と保全

設備基準の遵守はもちろんのこと、設備の破損・故障の有無を常に点検し、ご利用者が安全で快適な生活が出来るよう改善します。

### (6) 消防法の遵守

避難路に可燃物や障害物が置かれていないか、スプリンクラーの散水障害になるものはないか等、消防法に抵触する状況がないかどうか日常的に確認します。

また、年2回（きらら藤枝はうち1回は夜間想定訓練）の防災訓練を事業計画に記載して実施するとともに、非常連絡網を整備して緊急事態に備えます。

なお、消防法上の計画や点検は、防火管理者が中心に行います。

### (7) 交通法規の遵守と安全運転推進

職員交通安全規程、業務用車両交通安全規程を定め、法律・規程の遵守と安全運転指導を励行し、職員、ご利用者の安全確保を推進します。

### (8) その他、事業運営上の関連法制遵守

事業者責任として関連事業法制を遵守し、事業運営上の利害関係者すべての法律上の安全と利益確保に努めます。



#### 4. 事業所間の連携

事業所間の連携・協力体制を確保し、ご利用者の利益向上に努めます。ただし、特定の事業所に必要以上の便宜を図り、その他の事業所やご利用者の利用を制限することは許されません。

### 【3】役職員の行動規範 ～守るべき事項～

以上の組織運営を担う役職員の行動規範（守るべき事項）を以下の通りとします。

#### 1. 基本原則～4つの原則

##### (1) 社会人としての良識ある行動

きららに働く職員は、雇用形態や職制に関わらず、みな社会の一員です。反社会的な言動が厳禁のみならず、社会人としてのルールを守り、社会人としてのマナーを身につけて、良識ある言動を絶えず遵守します。

##### (2) 組織人であることを意識した行動

法人は親睦団体・友誼団体ではありません。事業を推進する「組織」です。そこに働く職員は組織の一員であり、「組織人」としての言動が求められます。組織が定めるルールを逸脱した言動や組織が定め各人に付与された職務権限を逸脱した行為は「組織人」に反します。

##### (3) 福祉事業従事者としての自覚と責任

「高齢者介護」という福祉事業に働く者として、当然に、その業務特性に基づく「責任」を付与されます。時には、その責任から個人的な権利までも制限されることもあります。そのことをいつも自覚していなければなりません。

##### (4) 職業人に求められる自己啓発

自身の能力を向上させることが、結局は処遇・収入の向上につながります。職業人としてそのための「自己啓発」に絶えず努力して行くことが必要です。日々の学習とともに、レベルの高い仕事に積極的にチャレンジし、経験を積んでいくことも「自己啓発」の重要なポイントです。

## 2. 行動全般にわたる「10の規範」

具体的な行動は、以下の「10の規範」に基づくこととします。

### <10の行動規範>

- (1) 私たちは、法人の担う社会的責任と公共的使命を認識し、健全な業務運営を行います。
- (2) 私たちは、法令の文言はもちろん、その精神までを遵守してゆきます。
- (3) 私たちは、自己責任原則を基本とし、公平公正な事業運営を展開します。
- (4) 私たちは、ご利用者の安全と安心を守るとともに、自立支援とご利用者本位の精神を尊重し、誠実な施設運営を展開します。
- (5) 私たちは、利用者はもちろんのこと、その他のすべての関係者の人格を尊重し、地域福祉の健全な発展に貢献します。
- (6) 私たちは、法人が自己の利益だけを追求する存在ではないことを認識します。
- (7) 私たちは、利益と倫理が相反する場合は、迷わず倫理を選択します。
- (8) 私たちは、反社会的勢力に対しては、断固とした態度で臨みます。
- (9) 私たちは、地域社会に貢献し、地域の未来により豊かで公正な社会を残すよう尽力します。
- (10) 私たちは、難解な倫理問題に直面した時、誰もが満足できるような解決策を積極的に創造していきます。

## 3. 具体的な行動規範

以下の具体的な事項を遵守するとともに、記載のない事項についても、上記「10の規範」に基づき判断・行動します。

### (1) 福祉従事者として絶対的に重要な行動規範

#### ① 虐待の防止と通報義務

福祉従事者として、人間として、虐待は絶対的に「悪」であり、決して是認されるべきものではありません。虐待が疑われる事案を発見した場合は、状況を精査の上、直ちに市町村にその事実を報告します。

事実を知っていたにもかかわらず通報をしないことは、虐待をしている者と同じ罰則を受けます。虐待発見時の通報は、私たち福祉事業職員の義務であると認識します。

## ② 身体拘束の禁止

福祉従事者として、人間として、身体拘束は「悪」であり、決して是認されるべきものではありません。拘束は、直接身体を縛ることだけでなく、行動範囲を狭めること、過剰な投薬をすること、さらには制約的な命令をすることまでもが含まれます。

やむを得ず身体拘束が必要と思われるときは、緊急性、非代替性、一時性を確認し、ご家族の了解、同意書を得た上で、期間を定めて拘束を実施することにもなります。

ただし、この場合においても、「身体拘束は悪であること」を、私たちは常に忘れないことが重要であると認識します。

## (2) その他守るべき行動規範

### ① 守秘義務

職員は、職務を通じて知りえた情報を、本人やご家族の同意なしに正当な理由なく他に漏らすことはいたしません。

なお、この守秘義務は退職等によって職場を離れた場合にも継続します。

### ② 説明義務・適合性の原則

サービス提供に当たっては、サービスの快適性や有効性ばかりを説明するのではなく、ご利用者にとっての必要性、経済能力なども考慮しながら、本当に必要なサービスを提供することを目的とした説明を行います。

また、ご利用者やご家族の要求を優先するあまり、ご利用者の自立を妨げるようなサービスを提供することがないように常に自戒し、時にはサービス提供そのものを断り、そのご利用者にあったサービス提供のできる他の事業所を紹介する決断を行います。

### ③ リスクの説明

職員はサービスを説明する場合、あらゆるリスクを想定した上で説明を行います。また、法人の責任範囲についても曖昧にせず、ご利用者やそのご家族の誤解を招くことのないよう充分配慮し、可能な限り書面をもって説明し、必要に応じ、同意書などの記録を残します。

#### ④ 誠実な態度

ご利用者やそのご家族に説明や相談をする場合は、たとえ一職員であっても法人を代表しての発言であることを認識し、無責任な回答は行いません。

その相談がその場においてすぐに回答できない場合にも、「私は関係ないので他の人に聞いて欲しい」といった態度をとることなく、誠実に調査した上で回答するように心がけます。

#### ⑤ 利益相反行為・ご利用者との癒着の禁止

ご利用者との関係で、自身の利益のみにつながる行為や法人・施設の利益に反する、いわゆる「利益相反行為」は禁止します。

また、ご利用者と法人の立場の違いを曖昧にするような依頼に応じません。ご利用者本位とは、特定の利用者の要望、依頼をすべて受け入れることではないからです。

#### ⑥ 情実取引の排除

職員は縁故者や友人、その他何らかの個人的利害関係のあるご利用者や取引先が現れたとき、その旨を上司に報告して情実的な関係に傾かないように考慮し、必要に応じて指示を受けることとします。

#### ⑦ 公正な取引先選定

職員は、品質、サービスの内容、価格、過去の実績、信頼度等を総合的に判断し、それに基づいて取引先を決定することとします。

そのため、納入業者等からの金品や接待を受けません。また、必要に応じて入札、複数社からの相見積りを取るなどの措置を取り、理事会においてその取引の公正性の説明を行います。

#### ⑧ リベート要求の禁止

自己の立場を利用して、たとえ間接的な表現であっても、取引先に金品や接待を求めることはしません。

なお、許容範囲にあると思われる行為でも、それが第三者の目には不自然な行為に映る場合もありますので、注意を怠らぬように配慮します。

#### ⑨ 手土産等の受領の禁止

ご利用者のご家族などが持参される菓子・果物等は、その多くは施設、職員への

感謝の気持ちによるものと思われ、私たちは福祉の精神に基づいて介護などのお世話をしておりますが、対価をいただいて行う、業務として行っているものです。

したがって、対価以上のご負担をご家族等にお掛けするべきではありませんし、安易に受領しますと、ご利用者への公平な対応に疑義を生じさせることにもなりかねません。

ご家族等の、感謝のお気持ちは、私たちの仕事への評価として有難くお受けし、自らの仕事の誇りとして業務に励みましょう。

なお、初めてご来所された方が、事情を知らずに持参された場合などは、一概にお返しすることも角が立つような場合は、施設長の了解を得て受領させていただく場合があります。

#### ⑩ 業務時間内、職場内のマナーの励行

業務時間内、事業所内は公的な時間であり、場ですので、公私の別をわきまえて行動します。

業務時間内にご利用者のいらっしゃる事業所内で、飲食を行うことは厳に慎みません。

職場内の人間関係は様々ですが、〇〇ちゃんなどの呼称は私的関係であり、公的関係を要する時は、基本として〇〇さんとか、職位名などで呼ぶこととします。

服装等についても、老人介護事業所に相応しい、清潔感の感じられるものを心がけます。

また、介護事業といえどもサービス業であり、華美な化粧、嗜好の分かれる強い香水、介護事故の恐れがある指輪などの装飾品等は、慎むことを基本とします。

#### ⑪ 交通法規の遵守

業務上、あるいは業務に就くために車両を運転することの多い職種です。交通法規を守り、運転マナーを身につけるのは、社会人としての常識と心得ます。

特に、飲酒運転事故に対しては、懲戒免職などの厳しい処罰を受けることを承知しています。なお、交通安全に関する啓蒙は、安全運転管理者と共同で行います。

#### ⑫ 法人財産の尊重

全ての職員は、法人の財産を尊重しなければなりません。法人の所有物を持ち帰る行為などは言うまでもなく、業務とは関係ない電話の使用、備品や燃料、電気、水道の無駄遣い、必要ない物品の大量購入などは厳に戒めます。

### ⑬ 公正な経費処理

職員は、旅費、交通費、残業請求、有給休暇申告などを正確に行わなければなりません。経費については、実際にかかった費用を領収書と引換えに精算するのが原則です。なお、精算方法の不明な点（領収書がないケース）などは経理担当者に必ず相談することとします。

### ⑭ 記録・マニュアル類の整備

後日のため、各種の記録は都度作成・保管し、かつ、関係職員間で確実に回覧するなど、運用面でも伝達のツールとして活用します。

また、マニュアル類は少なくとも年1回は見直し、法と実態に合わせた内容にしておきます。必要に応じて、新しいマニュアルを適宜作成します。

### ⑮ 内部ルールの確認

職員は、内部ルールの変化に常に気配りをし、連絡ノートの確認をする習慣をつけるよう努力します。

ルール変更の伝達ミスは、ご利用者に重大な危険をもたらすことがあります。「知らなかった」「教えてもらっていない」で済ますことはできませんので、伝達機能の改善についても気を配ります。

ルールに合わない事象が生じたら、処遇の変更をして、問題ないか充分協議し、内部ルールのスムーズな変更をすることを考えます。ルールは利用者あってのものだからです。

## 【4】より良い法人にするための行動規範（法人・役職員）

～あらためて全員で確認を～

### 1. 差別の禁止

職員の雇用や処遇にあたっては、各人の仕事内容や業績にしたがって平等に評価しなければなりません。また、性別、国籍、門地、思想、宗教、身体上の特徴、その他個人的な特性に基づいた差別は、いかなる場合にも行いません。

はっきりと差別であると言えない場合であっても、相手に不快感を与える言動には注意しましょう。

## 2. セクハラ・パワハラの禁止

いかなる場合においても、自分の地位や立場を利用して、性的な関係を強要することは許されません。

また、同様に上位の職員が下位の職員に対して、精神的な圧力をかけたり、不平等な労働を強要したりすることも許されません。

異性が嫌悪感を抱く発言を繰り返すことや、職場の環境を悪化させる行為、発言も禁止します。

## 3. 相互監視と保護の原則

法令遵守のために立ち上がった職員の相談や報告に対しては、十分な保護措置がとられることが大原則です。

その活動に対して制約や報復、揉み消しなどの行為が行われることのないよう、法人は「公益通報者保護規程」に基づき対応します。

また、職員が法令遵守をしているかどうか、お互いに見守り合い、必要に応じて相手にアドバイスをおこなうよう心がけましょう。

## 4. 不透明な慣習の排除

法人においては、部下から上司への金品の提供は、中元・歳暮の類を含めて禁止します。この行為が賞与や昇給等への決定の公平さに対する信頼を揺るがす恐れがあるからです。ただし、冠婚葬祭等に関しては、常識の範囲でこれを認めます。

## 5. 理念の追求：利用者本位であること

法人として一丸となるためには、法人の理念を職員全員で理解し、ご利用者本位の処遇を提供することを忘れてはいけません。

また、職員は、自分がやっていることが理念に添っているか、仕事本位に陥っていないか、気配りをしてください。

## 6. 職場の雰囲気づくり

職場の良い雰囲気こそ、法令遵守のできる環境を生み出します。

手法や技量が異なっても、「職員はご利用者のために業務を行っていること」を互いに理解しましょう。この場合、「私は関係ない」とか、「上司がそれをやるから黙っていよう」といった考え方は禁物です。

職場の雰囲気はみんなが作り上げるべきものであり、それが理念追求の一番の近道なのです。

### 【セルフチェック項目】

社会は私たちに責任ある行動を求めています。この規程には全てのことが記載されているわけではありません。日常の業務の中で判断に迷ったときは、以下をチェック項目として自問自答してみてください。

私のその行動は…、

1. ご利用者や家族の期待に反していないだろうか？
2. 社会が定めるルールに反していないだろうか？
3. 法人の定める理念に反していないだろうか？
4. 自分の良心に反していないだろうか？
5. 福祉専門職としての良心に反していないだろうか？
6. 世の中の尺度で見て、恥ずかしいと思えるもの、見られたら困ること、説明ができないことはないかどうか？
7. 問題があると思っても、他の人がやっている、あるいは以前からやっているという理由で、何となく継続していないだろうか？

## 【5】法令や法令遵守に関する規程に違反した場合 ～最後に確認を～

### 1. 違反の罰則

違反行為に対しては、就業規則、賞罰規程に基づいて懲戒を含む措置をとる場合があります。ただし、罰則があるから規範を守るのではなく、役職員の責務として、規範を守っていきましょう。

### 2. 就業時誓約書

就業規則に定められた誓約書は、法令ならびに職場内の規程等を遵守するという主旨のもので、就業時に提出することによって雇用契約が開始されます。

以上

<附則>

平成23年9月1日制定

令和2年10月1日改正



## ※「職員就業規則」抜粋

### 第4章 服 務

(サービスの心得)

第23条 職員は就業に当たり、次の事項を守らなければならない。

- (1) 法令及び法人が定める諸規則を遵守するとともに上司の職務上の命令に従うこと
- (2) 施設利用者に対しては常に親切丁寧な態度で接し、施設利用者に不安と不信の念を起させないよう努めること
- (3) 自己のサービスに対し責任を重んじ、誠実にサービスに努めること
- (4) 職員は互いに助け合い、礼儀を重んじ誠実にサービスに努めること
- (5) 常に時間を尊重し、職務の慎重、敏速及び的確を期すこと
- (6) 職場の清潔整頓に努め物品及び経費を効率的に使用すること
- (7) 火気及び燃料等危険物の取り扱い及び保管を厳重にして災害事故の防止に努めること

(サービス規律)

第24条 職員は、次の各号に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 法人・施設の信用を傷つけ、又は不名誉となる行動をしてはならない
  - (2) 業務上の秘密事項及び施設利用者の不利益となる事項を他に漏らすこと
  - (3) 施設内又は設備、備品等を私用で使用する事や、業務に関係のない文章を掲示あるいは配布すること
  - (4) 就業時間中に上司の許可なく職場を離れること
  - (5) 法人・施設への届出なく在籍のまま他の事業に従事すること、又はその他の労務、公務に服すること
  - (6) 職務の権限を超えて専断的な行為をすること
  - (7) 職務上の地位を利用して自己の利益を図ること
  - (8) 利用者に対して、緊急時を除く身体的拘束や体罰などの身体的・精神的苦痛を与えること
  - (9) 職場内で政治的活動、および宗教活動を行うこと
- 2 職員は職場等において他の職員等に対し、他の者を不快にさせる性的な言動及び職員が他の職員を不快にさせる言動をしてはならない。



きらら（富士・藤枝・浜松）法人	氏名	
特養・GH・DS・HC・SS・CP・事務		