

倫理綱領

北海道老人福祉施設協議会

倫理綱領策定の趣旨

1. 高齢社会を支える

人の一生はこころの旅であります。私たちの仕事は、このこころにふれる仕事であり、人生の最終章を生きる人たちと共に旅する仕事であります。人類は、長寿でありたいと願い、また、長寿であることが幸せである社会の実現を目指してきました。我が国は、世界でもっとも長生きする国となりましたが、長生きすることをよろこび、安心して暮らしていける社会への道のりは、どこの国も経験のしたことのない人口構造がもたらす混沌とした高齢社会にあって、非常に険しいものがあります。私たち老人福祉施設は、このような時代背景をもっとも身近に感じ取ることのできる立場にあり、その使命は私たちのもつ倫理性に基づき、この高齢社会を支えていくことにあります。

2. 介護福祉サービスの危機

高齢社会を乗り切るひとつの改革として、2000年に措置制度から利用（契約）制度という市場原理の導入に基づく社会福祉基礎構造改革が行われました。この改革は、「個人が尊厳を持ってその人らしい自立した生活が送れるよう支える」ことを理念とし、この改革を推進するために、利用者本位や自立支援を基調とする社会福祉法や成年後見制度の改正が行われ、新たに介護保険制度が創設されました。改革は、サービス利用者と提供者の関係性の改革でもあり、どちらも自己責任のもと市場に身を委ねることとなりましたが、制度設計に課題も見えてきております。改革の大きな柱である、介護保険制度による事業は、統制された介護報酬により、経営の効率化が求められ、不採算性の高い地域での事業は敬遠される宿命を持ち、いつでも、どこでも、だれもが利用できる状況には至っていない現状にあります。また、改革がもたらす、行過ぎた経営の合理化・効率化・省力化による事業展開は、人材確保を困難とし、専門性として求められる福祉倫理までも見失わせつつあり、理想的な介護福祉サービスの実現は危機的な状況にあると言えます。

3. 求められる倫理観

虐待は、人間の尊厳の対極に位置し、ケアを担う者が人権を侵害する行為は、どのような事情があれ、倫理的に決して許されることなく、ケアにおける倫理性を重く受け止めなければならないものです。また、どのように厳しい環境にあっても、私たち老人福祉施設において、施設内虐待など倫理に反する行為があってはならないものです。私たちは、倫理観を持ちケアを必要とする高齢者を支え、かつ、地域における高齢化に対して専門的な視点をもって支援する立場であります。施設内虐待は、社会的信頼を裏切る行為であると共に、私たちの事業全体の信用失墜に繋がることを自覚しなければならないものです。

4. 「ケアの力」で尊厳を守る

私たちには、利用者の想いを汲んだ利用者本位のケアが求められます。施設利用者の多くが認知症の人である場合、特にそのことが大切であります。認知症の人の最大の苦悩は、この病気ゆえに見離され、誰からも相手にしてもらえないということです。それは、その人の人格が認められず尊厳が軽んじられているということです。認知症の病気のゆえに、何かしなければならぬと思いながら出来ないもどかしさや戸惑い、不確かな記憶や想いによる話しに向き合ってもらえない不安と不信、忘れてしまうという恐怖と焦燥、安心と安らぎの場を求め自分の居所をさがそうとさまよう認知症の人たちがおります。認知症の人は精一杯の感情表現と、残っている記憶に頼り、限られた能力のなかで懸命に生きようとしております。私たちの行う介護福祉サービスが重要なのは、人と人との関係性の中で行われるケアが人として生きるという生存の条件に関わっているということです。ケアの重みが増すのは人間の尊厳という人として守らなければならないものがあることによります。このことは、ケアを必要とする者もそれを提供する者も、互いに「共感され普遍的なもの」として受けとめることのできるものであり、ケアを担う者は倫理観をもって守られなければならないことです。私たちの仕事は、専門性を駆使した「ケアの力」で、利用者の想いを汲み、一人の人として受け入れ、人格が認められていると感じられるケアの実践により人間の尊厳を守ることにあります。

5. 長寿であることが喜びである福祉社会の実現に向けて

誰もが経験のしたことのないわが国の高齢社会にあって、安心して暮らすことのできる福祉社会への道のりは険しいものがあります。この高齢化の状況を、だれよりも理解している私たちが、ケアの質の向上を図り、地域福祉の充実に求められる社会資源として専門性を高めると共に、高齢者の尊厳を守るために、絶えず情報の発信に努めなければならないものであります。私たち老人福祉施設は、時代背景をしっかりとらえ、権利を擁護する「ケアの力」が高齢者の尊厳を支え、また、私たちの持つ専門性が地域福祉の充実に貢献できるものとなるために、倫理綱領を策定しそれを遵守するものであります。

私たちの高齢社会において果たす使命が、最期まで自分らしく生き、長寿であることが喜びである福祉社会の実現につながることを信じて。

平成 21 年 1 月 28 日

北海道老人福祉施設協議会倫理綱領

●前 文……

私たちは、私たちの行うケアが「人として生きる」という生存の条件に関わっているその重さを自覚し、利用者が尊厳を持ってその人らしい自立・自律した生活が送れるよう、人格を尊重したケアの実践に努めます。

私たちは、利用者の権利を擁護する視点を持ち、組織倫理、職業倫理、個人の倫理を守り、私たちの専門性、誠実性を高め、ケアの質が担保されたサービスを提供するために、人材育成と自己啓発に努め、社会的信頼を得られるケアの実践に努めます。

私たちは、時代背景をしっかりと捉え、その地域のケアを通して学んだことを、その地域に情報発信し、「長寿であることをよろこび、安心して暮らすことのできる福祉社会」の実現に努めます。

私たちは、これらのことを実践するために、倫理綱領を策定し、これを遵守します。

●条 文……

1. 人格の尊重による尊厳の保持 (尊)

私たちは、宗教・性別・思想及び信条などで人を差別することなく、利用者への尊敬の念と、その人がその人らしく生きることのできる権利を擁護するケアの視点を持ち、人格を尊重するケアの実践により、その人の尊厳の保持に努めます。

2. 理念と目的に基づく施設の使命 (基)

私たちは、利用者の意思を尊重し、その人の立場に立ち、安心かつ安全に日常生活が送れる施設づくりを目指すと共に、地域に求められる資源となるよう関係機関や事業所などとの連携により、地域の高齢者福祉の充実に努めます。

3. 利用者本位のケアの姿勢と技術 (技)

私たちは、利用者一人ひとりのその人らしさを尊重する個別ケアを実践するために、アセスメント能力とケアの技術の向上を図り、その人の食事・入浴・排泄などの基本的なケアの充実に共に、全人的なケアの実践により、質の高い利用者本位のサービス提供に努めます。

4. その人らしさを支える「ケアの力」 (心)

私たちは、利用者を一人の人として受入れそれを尊重するケアが、利用者の権利を擁護する関わりであることを理解し、利用者との関係に生じる「ケアの力」により、認知症の人であっても、その人の人格が育まれ、尊厳が守られるケアに努めます。

5. 専門性の向上と人材育成 (修)

私たちは、組織人、専門職、管理者、また福祉教育の担い手として、倫理やケアの技術・知識の習得にとどまらず、自己啓発に心がけ、ケアに求められる人間性と感性を高め、自己の福祉観を確立し、利用者に求められる人材となる努力と、その育成に努めます。

6. ケアにおけるリスクマネジメント (危)

私たちは、サービス提供にあたり安全配慮義務を怠ることなく、苦情や事故、不適切なケアなどに迅速かつ誠実に対応し、その原因の分析と再発防止のためのリスクマネジメントを徹底することで、利用者に信頼される安心・安全なサービスの提供に努めます。

7. 情緒的労働の理解と対応 (悩)

私たちは、ケアがかげがえのない仕事であることを認識し、業務の多忙さやケアの困難性において生ずるストレスを克服するために、自己のメンタルヘルスに留意し感情のコントロールを図り、それによってケアの質が担保されたサービスの提供に努めます。

8. 求められる施設の経営をめざして (営)

私たちは、事業指定の権利と義務を認識し、各種制度の法令遵守に基づく健全経営の促進と共に、職員の職務への動機づけを高め、風通しの良い組織体制の中で画一化・形骸化を廃し、利用者に信頼され求められる施設の経営に努めます。

9. 地域を支える参画と協働 (交)

私たちは、事業を通して高齢化する地域の状況を理解し、専門的な視点による地域支援のための情報発信と、地域住民や関係機関との協働、まちづくり推進への参画、ボランティアの育成など、地域への積極的な関わりにより地域福祉の充実に努めます。

10. 福祉社会の実現と道老施協の役割 (支)

私たちは、組織としての自律性と責任を持ち、事業において抱える課題に積極的に取り組むと共に、公益性を有する事業への取り組みなど、私たちの独自性を発揮し、最期まで自分らしく生き、長寿であることが喜びである福祉社会の実現に努めます。

倫理綱領条文の解釈

1. 人格の尊重による尊厳の保持 (尊)

私たちは、宗教・性別・思想及び信条などで人を差別することなく、利用者への尊敬の念と、その人がその人らしく生きることのできる権利を擁護するケアの視点を持ち、人格を尊重するケアの実践により、その人の尊厳の保持に努めます。

① 宗教・性別・思想及び信条などによる差別の禁止

私たちは、全ての利用者に対し、出自、人種、性別、年齢、身体的精神的状況、宗教的文化的背景、社会的地位、経済状況の違いにより差別せず、対人援助サービスを業とする者として、常に法の下に平等であるという原則を基本姿勢として意識し、一人ひとりがかけがえない存在である関わりが求められます。

② 高齢者への尊敬の念

老人福祉法の基本的理念として、「老人は、多年にわたり社会の進展に寄与してきた者として、かつ、豊富な知識と経験を有する者として敬愛されるとともに、生きがいを持てる健全で安らかな生活を保障されるものとする」とあります。私たち高齢者福祉施設に勤める者は、人生の先任である利用者から多くのことを学べる機会を有しており、後代に伝える役割があります。そして介護サービスの提供にあたっては、何よりも尊敬の意をもって関わる姿勢が重要であります。

③ その人らしく生きる

介護サービスは、利用者の立場に立ったものでなければならず、個別性が尊重される必要があります。高齢者を「一つの同質グループ」ととらえるのではなく、個別的な関わりの中からの起床、就寝、食事や入浴など生活全般における、一人ひとりの異なる希望や個性を理解しなければなりません。利用者が「主体性」や「価値観」を持った個人であり、その人らしさを尊重する視点が求められます。

④ 権利を擁護するケアの視点

介護サービスの提供にあたっては、いかなる状況においても、全ての者に保障されている基本的人権を忘れてはならないものです。「身体拘束の禁止」や「高齢者虐待防止・養護者支援法」の趣旨を理解し、利用者の「生活の質」が尚一層高まるように、ケアは権利擁護であるという視点を持ち支援に努めます。

⑤ 人格の尊重による尊厳の保持

人柄や人間としての主体ともいえる人格は、これまで歩んでこられた人間関係をはじめとした様々な環境や、成長の過程において形成された尊いものです。私たちは、利用者が自立・自律した日常生活を営むことができるよう、利用者の自己決定に基づく支援と共に、自己決定が難しい認知症の人であっても「人間の尊厳」を優先するケアに努めます。

2. 理念と目的に基づく施設の使命 (基)

私たちは、利用者の意思を尊重し、その人の立場に立ち、安心かつ安全に日常生活が送れる施設づくりを目指すと共に、地域に求められる資源となるよう関係機関や事業所などとの連携により、地域の高齢者福祉の充実に努めます。

① その人の意思の尊重とその人の立場に立ったサービス

私たちは、利用者・家族の立場に立ち、ニーズを的確に把握し、介護サービス計画を策定・実行・評価します。サービスの主体は利用者であり、利用者が、自分の能力を活かしながら自分らしく尊厳を持って生きられるよう、その人の意思が尊重されるサービスに努めなければなりません。

② 安心かつ安全に日常生活が送れる施設作り

安全性が損なわれるのは、「観察の誤り」「判断の誤り」「技術の未熟」といわれ、日頃から安全性を高めるため、「観察」や「基本的な介護の知識と技術の習得」を怠らないようにしなければなりません。安心かつ安全な日常生活は、利用者の個別な身体的、精神的、社会的状況など、その人の人格を尊重した全人的な視点からケアプランを作成し、利用者のリスクを考えたサービスの実践により可能となるものです。

③ 地域に求められる資源として

住み慣れた地域で、尊厳のある生活を継続する事が出来るように、状態の変化に応じた様々なサービスを、切れ目無く提供することが必要です。心身の健康の維持、保健・福祉・医療の向上、生活の安定のために必要な援助、支援を行うために、施設の役割を地域の方々に周知すると共に、地域の多様なサービス機関や団体、個人の活動などと連携が出来るよう取り組みます。

④ 関係機関との連携

ますます多様化・高度化する利用者のニーズに、総合的・継続的に対応するには、保健・医療・福祉の各関連の連携が重要です。地域で安心して快適に生活を送るために、必要なサービスが質量ともに適切かつ公平に提供される必要があります。継続的な地域への介護福祉サービスの安定供給を図るために関係機関との連携は欠くことの出来ないものです。

⑤ 地域の高齢者福祉の拠点

福祉施設は、その有するマンパワーと機能を有効に活用し、地域の人々が安心して暮らすことのできる社会資源としての役割が求められています。日頃の介護福祉サービスなどの提供による地域との信頼関係の中で、地域ニーズに柔軟に対応し、地域の課題に向き合い、必要なサービスを積極的に創出し「地域の人々の生活を支える福祉拠点」となることが期待されております。

3. 利用者本位のケアの姿勢と技術 (技)

私たちは、利用者一人ひとりのその人らしさを尊重する個別ケアを実践するために、アセスメント能力とケアの技術の向上を図り、その人の食事・入浴・排泄などの基本的なケアの充実と共に、全人的なケアの実践により、質の高い利用者本位のサービス提供に努めます。

① その人らしさの尊重と個別ケア

人は皆、一人ひとり違うものです。そして他者との生活習慣をはじめとする生活上の違いを個性として受容し、かけがえのない存在として尊重することが大切です。介護サービスの提供にあたっては、利用者個々の全人的評価を通して日常生活の全体像を踏まえたニーズをかかわる職員全てが把握し、利用者の満足度を意識したサービスが求められます。

② アセスメント能力

利用者のサービス満足度は、アセスメントによって大きく左右されます。利用者一人ひとりが何を望んでいるのかを知り、それに添うことを基本姿勢としますが、要望と課題が異なる場合をも理解し、可能性や潜在能力を把握して自立・自律に向けた支援に努めなければならないものです。そして個々の内面にある前向きな気持ちを引き出すことが重要であり、生活の中で何を問題とし、課題とするのかを見極める力が求められます。

③ 三大ケアの充実

利用者の生活に要する支援は個々様々ですが、そのなかでも三大ケアといわれる「食事」・「入浴」・「排泄」は、ケアの中でも基本的なものです。個を重んじたこれらの支援は、その人らしさを尊重した個別ケアの基礎となり、利用者が安心を感じていただける職員との関係作りの源となります。そして、日常の生活行為であるこれらは、人間として尊く、幸せを感じるものであることを忘れてはなりません。

④ 全人的なケア

全人的ケアとは、「その人がその人らしく生きる」というかけがいのない人生を、その人の身体的・精神的（心理的）・社会的状況とリスクを理解し、その人の自律性に基づく人格を尊重した、包括的なケアをいいます。認知症により自己決定が困難な人のケアは、認知症の一人の人として受入れ、人格が認められていると感じる関わりが求められます。そのケアとは、自律性に基づく自己決定を尊重した関わりであり、自己決定が困難な認知症の人であっても、上位理念としての「人間の尊厳」の原理に基づくケアが求められます。

⑤ 利用者本位

ケアを必要としている者への各種制度は、本来、その利用者が主体者として、その人がその人らしく生きるために必要なものとしてなければならないものであります。利用者本位のサービスとは、一人ひとりの個別的な事情や価値観による自律性を認め、利用者の権利・利益を擁護し、「自分の人格が尊重されている」と感じることでできるケアの提供により可能となります。私たちには、利用者本位のサービスが行われているかたえず点検が求められます。

4. その人らしさを支える「ケアの力」 (心)

私たちは、利用者を一人の人として受入れそれを尊重するケアが、利用者の権利を擁護する関わりであることを理解し、利用者との関係に生じる「ケアの力」により、認知症の人であっても、その人の人格が育まれ、尊厳が守られるケアに努めます。

① 「その人らしさ」とは

「その人らしさ」は、その人を知る人との関係において特定されるものではないものです。その人らしさはその人のものであり、「その人らしさ」には、その人の自律性から見えてくるものがあり、そこには「個別性」「唯一性」という掛替えのない、その人の価値観にもとづく人生歴や生き方があります。認知症になっても、その人の「個性」や「考えや行動の価値観」を認め、「その人らしさ」を消失させることのないケアが求められます。

② 一人の人として受入それを尊重するケア

一人の人として受入れそれを尊重するケアとは、認知症などの病気や症状に対して働きかけるのではなく、利用者の生活に重点を置いた働きかけであり、その人の生きる選択肢を大切にするケアで、利用者の人生歴や物語をケアの中心に据え、内的体験を聴き、その人が受け入れられていると感じることのできるケアです。また、このケアの実践には、関わる私たち職員も、その人に懇切丁寧に関わることのできる職場環境が同時に求められます。

③ 関係に生じる「ケアの力」

ケアの力は、それを必要とする利用者との関係において、私たちが一方的に働きかけるのではなく、利用者の想いを汲み、それに応じる関係において生じるものです。私たちにはその想いを汲み、それに応える専門的力が求められます。私たちが、利用者と共にいつも居るとすることは、頼りにされるということであり、今のこの時を共に生きる者同士として、互いの存在を必要とする関係です。ケアは利用者の自己実現を果たすことで、ケアを担う者の自己実現を果たすものであり、利用者と私たちは相互関係性にあるとも言えます。

④ 認知症の人の人格

人格は、自分の意思に基づき決定し行動するところにあります。自らの意思を表現することが困難な認知症の人であっても人格はあります。認知症の人の「不可解な行動」の「不可解」さは、認知症の人を取り巻く者にとってのものであり、認知症の人の行動には意味があり、意思に基づくものであることの理解が求められます。認知症の人の人格を尊重するとは、その人が現在ある自分にたどりついたこれまでの「唯一自ら旅した道」を理解し、この瞬間を生き「今を旅する」その人を支えるということでもあります。

⑤ 人格が育まれ尊厳が守られるケア

認知症により自己決定や自律性が困難になっても、認知症の人の心は豊かに生きており、認知症の人を手段化したり道具や物のように扱ったりすることは許されないことであります。人格を育むケアとは、専門的な視点による継続的な関わりにおいて、その人の「唯一自ら旅する道」の内的体験に耳を傾け、個別的なその人の“喜び”や“心地よさ”が何なのかを理解し、その人が安らいでいられる対応や環境を見出すケアであります。また、ケアの相互関係性により、関わる私たちの人格もまた育まれるものであります。

5. 専門性の向上と人材育成 (修)

私たちは、組織人、専門職、管理者、また福祉教育の担い手として、倫理やケアの技術・知識の習得にとどまらず、自己啓発に心がけ、ケアに求められる人間性と感性を高め、自己の福祉観を確立し、利用者に求められる人材となる努力と、その育成に努めます。

① 組織人・専門職・管理者・福祉教育の担い手として

ケアの実践には利用者の QOL や職員の働く意欲を高めるために、ケアの質の定義とその効果を明らかにしていくことが求められ、その追求こそが同時に私たちの仕事に対する誇りと専門職としての責任を育てます。私たちは、この仕事のもつ社会的な意味を理解したケアを実践し、価値ある仕事として認識されるよう努める必要があります、またそういった人材を育てる責務と期待があることを忘れてはならないものです。

② 自己の福祉観の確立

「人はかけがえのない存在である」ということは、文字や言葉で理解することではなく、自らの経験、ケアの中に発見するものであり、それは人生の成功や失敗、外見や能力、あるいは境遇などで測ることができないものであります。私たちの福祉観は、高齢者がその人の唯一の人生、命のなかで、私たちと何ら変わらない一人の人として受け入れられ、尊重されるものでなければなりません。その上で身体的・精神的（心理的）・社会的状況を理解し、信頼性・専門性・誠実性に基づいたケアを実践することによって、その人のかけがえのない人生を支えることができるのだということを認識する必要があります。

③ ケアに求められる人間性とは

ケアに求められる人間性とは、豊富な経験とそれに基づく知識、組織の中での人間関係調整能力、対象者の視点でものごとをみる力などを総合した「一人の人間としての在り方」と考えることができます。利用者に喜んでもらいたいという純粋な気持ちや、どのような状況に置かれても最善を尽くそうとする誠実さや謙虚さがケアに求められます。またケアの実践の場面でそれらを伸ばし、深めていくことが私たちの人間性の豊かさを育むと同時にケアすることの力となって現れるものです。

④ ケアに求められる感性とは

私たちのケア実践には、人の心と行動を読み解き、人間的なコミュニケーションから関係を創造していくことが求められます。その創造力を高めるためには、自分の中にある知識や経験の集積が欠かせないものと考えられます。それは単に仕事の分野に限らず、私たち自身の生活の体験、知識の中で磨かれていくものです。残された時の中で自分らしい生き方を全うできる支援を行うことが、個人を尊重することでもあり、私たちのケア実践には必要な視点と捉えておく必要があります。言い換えれば、ケアに求められる感性とは、人ごととしてではなく自分のこととして捉え、その上で自分には何ができるのかを考えようとすることです。

⑤ 自己啓発とは

一般に自己啓発とは、自分自身の能力を自分の意思で開発する行為を意味します。そこには自分自身の可能性を追求しようとする姿勢が見られます。様々な知識や技術、体験から吸収し、そこから実際に試してみることは、私たちの仕事において極めて重要なことであり、私たち自身が仕事を楽しく感じとれるためにも必要なことだと考えます。職業人としての自覚、専門職としての責任が芽生え、仕事に働く喜びを見だし、自分自身を高めていくことは、同時に支援を受ける高齢者の利益につながっていくことの認識が重要であります。

6. ケアにおけるリスクマネジメント (危)

私たちは、サービス提供にあたり安全配慮義務を怠ることなく、苦情や事故、不適切なケアなどに迅速かつ誠実に対応し、その原因の分析と再発防止のためのリスクマネジメントを徹底することで、利用者に信頼される安心・安全なサービスの提供に努めます。

① 安全配慮義務

サービスの提供には、安全が担保されていなければならないものであり、危険な結果の発生を恐れを予見する義務や危険な結果の発生を回避する義務などの「安全に配慮する義務」が負わされております。しかし、全ての事故が過失と認定され責任を問われるものではなく、損害の発生が予見（予測）可能であり、かつその結果を回避できる可能性があったのに、その回避義務を怠った場合、過失が認定されるものです。予測が不可能であった場合など因果関係がなければ責任を負うことはないとされています。

② 苦情・事故・不適切なケアなどへの迅速かつ誠実な対応

私たちは、苦情・事故・不適切なケアなどの発生において、対応に全力を尽くすことが求められるものです。不測の事態に管理者は、状況の正確な把握のもと、迅速に対応方針を決定し、利用者・家族へは誠心誠意対応すると共に、必要に応じ市町村・救急車要請・協力医療機関への転送・警察への連絡など速やかに行う必要があります。苦情への対応は、誠意をもって時間をおかないで、苦情解決システムに基づき対応することが求められます。

③ 不適切なケアに含まれることから

身体拘束は、利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合（切迫性・代替性・一時性）を除き、行動を制限する行為であり、虐待につながるものです。認知症の人のケアは、行動・心理症状（BPSD）による利用者の攻撃的な言動や介護への強い抵抗などがある場合、不適切なケアにつながる 경우가多く、顕在化された虐待までには至らないが、些細な不適切なケアが蓄積されていることがあります。不適切なケアの放置は、顕在化された虐待につながる可能性があり、早期にこの「虐待の芽」を摘むことが「虐待防止」につながるものです。

④ リスクマネジメント

事業には必ずその事業のもつ特性からくるリスクがあり、介護サービスには利用者の状態像による介護のリスクが必然的に伴うものです。リスクマネジメントとは「サービス利用者の不確実性によりもたらされるリスクを予見し回避する努力であり、仮に損失が発生した場合であっても被害の拡大・増殖を最小化し、サービスの効果を最大限引き出すこと」であります。サービス利用者の生活の質を保障し、尊厳を支えることを最優先させなければならないものです。

⑤ 要因の分析と再発防止による安心・安全なサービス提供

苦情や事故は、原因も無く発生するものではないことから、それらのリスクを防止するためにはそのリスクが発生した場面や状況を分析することが必要になります。分析には、なぜ事故がおこったのか、その原因・要因を多面的に分析する方法や、ある程度の期間に発生した苦情・事故について項目毎・内容別に集計し分析する方法などがあります。リスクへの対応は、責任追及ではなく原因追求に努め、安心・安全なサービスの提供が求められます。

7. 情緒的労働の理解と対応 (悩)

私たちは、ケアがかけがえのない仕事であることを認識し、業務の多忙さやケアの困難性において生ずるストレスを克服するために、自己のメンタルヘルスに留意し感情のコントロールを図り、それによってケアの質が担保されたサービスの提供に努めます。

① 情緒的労働とは

ケアは受ける者と提供する者の一方的な関わりではなく、双方向の情緒的交流の関係にあるといわれています。私たちはお互いの言葉や態度あるいは感情によって、それが促進され、ときに阻害されるものだということの認識が必要です。高齢者がケアを享受するだけでなく、同時にそれは私たちが相手の感情を受容しコントロールする力や、感情を表に出さず、冷静に対応しなければならないことであり、特に利用者と対面する場面では、感情のコントロールが必須となります。

② 業務の多忙さとケアの困難性のなかで

私たちの仕事には業務に関する時間的制約や仕事量により、また高齢者の個々の状況によっては、利用者に向き合えない状況になることがあります。ケアは単に生活を支援することだけではなく、私たちもまたケアの一部であり、対象者と支援者の相互の関係性の中にこそ成立すると考えられるからです。限られた人数や時間の中での業務は、必然的に理想の介護との乖離が生まれ、身体的、精神的に限度をこえた業務となればバーンアウトにつながるものです。

③ ストレスの克服

ストレス源は外部環境からくるものであり、自分の力で完全に取り除くことはできないものです。また、同じできごとであっても影響の受け方は人によって異なります。「自分を悩ます原因は何か」を自分で見つけ、ストレス解消や対処に努めなければならないものです。私たちが身体的および精神的ストレスを克服するためには、自分自身の心身の個人的な問題だけではなく、仕事の量、質、職場の人間関係などの環境を見直すことが重要となります。

④ メンタルヘルスとは

メンタルヘルスを直訳すると「心の健康」という意味ですが、人間には「身体と心」の両面があり、その両面がそろって健康であることが大切であるといわれます。高齢者や家族、あるいは同僚・上司との良好な対人関係の持続を要求される仕事では、身体的にも精神的にも過度のストレスや緊張感を強いられる場面も多く存在します。私たちはメンタルヘルスに留意し精神的に健康であることで、意欲的に職務に取り組める環境をつくることが求められます。

⑤ 感情のコントロール

人は感情によって動かされる生きものですが、それはある程度コントロールできるものです。その時の感情によって考えや行動が変わってしまう私たちは、自分自身の感情や情緒を理解し、自分で生み出した感情を自分自身の考え方で抑制したり変化させ、サービスの質が担保されたケアの提供が求められます。自分の感情を管理し責任を持つことで、安定したケアの提供に努め、そのことで仕事に価値を見出し、自分自身の成長と自信につなげたいものです。

8. 求められる施設の経営をめざして (営)

私たちは、事業指定の権利と義務を認識し、各種制度の法令遵守に基づく健全経営の促進と共に、職員の職務への動機づけを高め、風通しの良い組織体制の中で画一化・形骸化を廃し、利用者に信頼され求められる施設の経営に努めます。

① 事業指定の権利と義務

私たちが、利用者との契約により事業を行う権利は、決められた手続きに基づき、その条件を満たすことで事業「指定」という許可があります。その指定に基づくサービス提供は、指定基準を満たし、さらに利用者に信頼され、安心・安全なサービスの提供が求められます。指定基準を守らないということは、指定された義務を果たさないということであり、場合によっては事業の指定取消につながるものです。

② 法令遵守による経営健全化の促進

私たちの事業は、社会福祉法や介護保険法に限らず、民法や労働法など各種の制度の下に行うことのできるものです。これらの制度を遵守する行為は、社会に対しての責任であり、特に私たちの仕事は人を相手とし、誠意を持って事業に取り組まなければならないものです。利用者が関わる制度は、それらの人の権利を擁護するものであり、法令遵守は経営の健全化に欠くことが出来ないものであります。

③ 職員の職務への動機づけ

私たちの仕事は、利用者のところにふれる仕事であり、その人との関係性の中で行われるケアが「人として生きる」という生存の条件に関わっております。そこには「人間の尊厳」という「人として守らなければならないもの」があり、この社会が成熟していくために忘れてはならない視点であります。私たちの仕事は、このことと不可分の関係にあり、皆が安心して生活できる社会の創造に直結していることを自覚し、かけがえのない仕事であることに誇りを持つことです。

④ 風通しの良い組織体制

風通しの良い組織とは、利用者や家族、職員間との関係が良好で、それぞれの情報が共有されると共に、地域の人やボランティア、実習生からの情報がよどみなく入ってくことであります。となく施設では何が行われているか分からないという人もおります。マイナスのイメージの情報であっても隠蔽することなく、改善のため取り組んだことの情報や日常的な取り組みの情報を公開し、サービス利用者・家族など、施設につながる人たちの信頼を得ることが肝要であります。

⑤ 画一化・形骸化を廃す

施設を開設して年数を経ることで、事業がマンネリ化するものです。施設を取り巻く環境は、社会福祉基礎構造改革が行われた時から、劇的にとってよほど変化してきております。措置時代の延長とも言える画一的なサービス提供や、組織目的や理念が形骸化していかをチェックし、時代に即応した意識改革がたえず求められるものです。社会環境や利用者の意識が変化してきており、外的環境の変化以上に組織内の職員の意識など内的環境を変え、利用者に信頼される取り組みが求められます。

9. 地域を支える参画と協働 (交)

私たちは、事業を通して高齢化する地域の状況を理解し、専門的な視点による地域支援のための情報発信と、地域住民や関係機関との協働、まちづくり推進への参画、ボランティアの育成など、地域への積極的な関わりにより地域福祉の充実に努めます。

① 高齢化する地域の状況の理解

私たちは、事業を通して地域の高齢者を取り巻く状況を理解し、高齢者が住みなれた地域で自立した生活を安心して続けるために、地域での共助と連携の仕組みの構築、健康づくりや予防対策の充実、介護保険におけるサービスの質の向上を含めた適正化と利用者保護などを一層重視する必要があります。ノーマライゼーションの理念に即して高齢者の尊厳を支え、高齢者がいきいきと暮らすことのできる活力ある地域社会の実現を目指します。

② 専門的な視点による地域支援のための情報発信

地域の高齢化に伴う課題を支援する情報をいかに発信していくかは地域づくりにおいて極めて重要なことです。情報を発信していく環境の整備や情報の中身、双方向のやりとりが課題となります。私たちは専門的な視点から利用者のアドボカシーに努め、それらの情報に基づく課題を解決するために、積極的に事業者間のネットワーク化を図り、地域の有形無形の社会資源を活かしていくことで、地域福祉の充実に努めていくことが求められます。

③ 地域住民や関係機関との協働

私たちは、地域社会を将来にわたって豊かに発展させていくために、住民と公的なサービスを担う様々な団体である自治会、NPO 法人、ボランティア団体などの市民活動団体、公益活動を実践する企業、社会福祉事業所などと共に、お互いの特性や役割の違いを尊重し、共通の目的のもとに相乗効果を上げながら、多様なニーズに柔軟に対応し、地域と地域住民のもつ課題に取り組むために協働する積極的な関わりが求められます。

④ まちづくり推進への参画

まちづくりは、住民の参画とその主体的な活動に支えられたものであることが大切です。私たちもまた、まちづくり推進のための活動に積極的に関わり、地域が求めていることは何か、また何ができるのかを地域の人々と共に考えることが求められます。私たちが地域福祉への関心を高め、活動に積極的に参加することで、地域の中に支え合う意識を生み、コミュニティ形成の一助となることが期待され、住民の企画やアイデアを活かす仕組みづくりに、私たちの専門的な視点と支援が求められます。

⑤ ボランティアの育成

ボランティアは、自主性・無償性・公益性を原則に、社会事業や自分たちの身近な問題などに取り組むもので、人として助け合い、地域の中でお互いに支えあい、心のふれあいを大切にする活動です。活動の幅は広く、内容も気軽に参加できるものや専門的な知識・技術が必要とされるものなど多様です。対象も「人」「環境」のほか政策提言に至るまで様々です。私たちは専門職としてボランティアの持つ機能及びその意義について学び、思いやりと責任ある活動ができる人材を育成すること、さらに専門的な知識や技術を持つコーディネーターを養成し創造性豊かな活動を通じて、福祉・介護やまちづくりなど地域福祉の充実に貢献するという目的があります。

10. 福祉社会の実現と道老施協の役割 (支)

私たちは、組織としての自律性と責任を持ち、事業において抱える課題に積極的に取り組むと共に、公益性を有する事業への取り組みなど、私たちの独自性を発揮し、最期まで自分らしく生き、長寿であることが喜びである福祉社会の実現に努めます。

① 組織として

事業において抱える課題は、利用者に直結していることが多く、中には早急に対応が求められるものもあります。市場原理下においては、利用者や事業者にとっての不利益を、それぞれが守っていかなければならないものです。それらの課題に対応する場合、一法人一施設で出来ることには限りがあります。高齢社会の課題に取り組むためには、私たち道老施協が一致団結すると共に、他の関係機関・団体と連携・協同し、力を合わせることで困難を乗り越えることが可能となるものです。

② 自律性と責任による福祉社会の実現

戦後、社会福祉法人は、日本の国が福祉をかたちづくる上で欠くことのできない役割を果たし、その間、地域との関係においてその存在を発揮し、地域との信頼を得ることができました。施設運営は、措置制度において保障されたものであったが、社会福祉基礎構造改革による利用制度への移行により、その限りではなくなってきております。これから押し寄せる時代の波（超高齢社会）は計り知れないものがあり、私たちの自律性と責任において時代を乗り切り、福祉社会の実現に臨まなければならないものです。

③ 事業において抱える課題への取り組み

私達の課題は、高齢者の制度政策に対する課題、郡部や都市部の人口構造に伴う地域事情による課題、利用者の権利擁護、サービスの質の向上、リスクマネジメントなどケアの充実に向けた臨床場面におけるものなどがあります。急激な少子高齢社会への進行に伴いそれらの課題はますます深刻になるものと予想されます。道老施協は、それぞれの地域事情により発生する課題への取り組みと共に、ケア理論の進展に伴う研修や情報の提供、発信など、組織として積極的に取り組んでいかなければならないものです。

④ 公益性を有する事業への取り組み

公益性を有する事業とは、一般的に、社会全般の利益（不特定多数の利益）に資することをさし、支払い能力が低い者を排除しないこと、労力や費用のかかる対象者を排除しないこととか、制度外のニーズに対応することなどがあります。社会福祉法人は、地域が求めることに公平でなくとも、ニーズに柔軟に応え、自ら属する地域社会に貢献できるものです。

⑤ 独自性の発揮

措置制度から利用（契約）制度に社会福祉基礎構造改革が行われ、社会福祉法人が運営する事業と民間企業が運営する事業との間で競走条件をそろえるべきであるという議論（イコールフィッティング論）があります。社会福祉法人が、税制・補助金などの優遇措置を継続するためにも目指さなければならないことは、公益性及び非営利性の上にとって、質の高いサービスを提供すると共に、地域社会の信頼を得ることができる地域福祉の拠点として、独自性を発揮し、新たな役割へシフトしていかなければならないということです。

倫理綱領十カ条の要旨

- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1. 人格の尊重による尊厳の保持 | 〔尊〕～とうといこと |
| 2. 理念と目的に基づく施設の使命 | 〔基〕～もととなるもの |
| 3. 利用者本位のケアの姿勢と技術 | 〔技〕～わざ |
| 4. その人らしさを支える「ケアの力」 | 〔心〕～人間の精神作用のもととなるもの |
| 5. 専門性の向上と人材育成 | 〔修〕～人格をおさめととのえること |
| 6. ケアにおけるリスクマネジメント | 〔危〕～あぶないこと |
| 7. 情緒的労働の理解と対応 | 〔悩〕～なやむこと |
| 8. 求められる施設の経営をめざして | 〔営〕～いとなむこと |
| 9. 地域を支える参画と協働 | 〔交〕～互いにかかわること |
| 10. 福祉社会の実現と道老施協の役割 | 〔支〕～ささえること |

私たちの仕事は、体の不自由な人たちや病気により在宅での生活が困難になった人を受け入れ、その人の人格を尊重し尊厳を保持〔尊〕するために、施設としての使命〔基〕を自覚し、利用者本位のケアの姿勢と技術〔技〕による、「ケアの力」でその人らしさを支え〔心〕、サービスの質を担保するため専門性の向上と人材育成〔修〕に努めるものであります。

私たちの業務においてケアのリスクは避けられず、ケアにおけるリスクマネジメント〔危〕は必須であり、また、対人援助は感情のコントロールが求められることから、職員の情緒的労働の理解と対応〔悩〕が求められます。

私たちは、地域事情を理解し、求められる施設の経営をめざし〔営〕、地域を支えるために地域への参画と協働〔交〕により、地域住民やサービス利用者の信頼に応えると共に、北海道老人福祉施設協議会の会員として役割を担い、福祉社会の実現〔支〕に努めるものであります。