

法令遵守マニュアル

ここに掲げる法令遵守（コンプライアンス）マニュアルは、例外なくすべての役職員（役員からパート職員まで）が守らなければならない基本原則です。私たちの目指すところは、公正かつ適切な経営を実現し、本事業に与えられた社会的責任を果たしていくことです。

今回、ここに、当社の法令遵守マニュアルを作成するにあたり、経営幹部であろうと一般職員であろうと、職位あるいは職務内容にかかわりなく、皆が等しく、誠意誠心をもって、本マニュアルおよび業務に関連する法令・ルールを主体的に遵守することを、そして、より一層倫理的な組織文化を構築していくことを、かたく誓います。

平成21年 5月 1日
社会福祉法人 寿光会
理事長
法令遵守委員会

この、法令順守マニュアルは、当法人の業務を遂行するうえで特に重要な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、これは、すべてを網羅するものではありません。あくまでも基本の考え方を示したもので、ですから、ここで触れられていない問題、また自分だけでは答えを見つけにくい複雑な問題等については、直属の上司、施設長に相談するよう心掛けて下さい。

大切なことは、私たちが慣習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。たとえば、何らかの問題に遭遇した時、それを見て見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、自問自答することを忘れることがちですが、自分のやっていること、やってきたこと、

これからやろうとしていること、これらを常に法令順守という観点から見直す姿勢が大切なのです。「自分には関係がない、おそらく他の誰かが解決してくれるであろう」という他人任せの態度、あるいは「事業・仕事は綺麗事ではないのだから、皆がやるようにやっていればよい」という無責任な態度は、私たちの職場を、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、勇気をもって倫理・法令遵守の実践に努めていきましょう。

私たちは、倫理・法令遵守にかかる判断の基準が、最後のところで、自分自身の良心にあること、そして高潔なる人格にあることを強調します。どんなに詳細な法令順守マニュアルを用意しても、またどんなに多くの法令関連資料を配布しても、全てを網羅することも、またすべてを理解することもできません。国際化や情報化、規制の緩和が進展していく中で、またビジネスの迅速さが求められる現代にあっては、もっとも重視されるのは、法令順守マニュアルの理念に従おうとする、各人の精神態度であり、勇気を伴った良心です。

そのため、この良心に基づいた倫理判断を事業の基本に据えることが大切となってきます。ここにいう「良心に基づいた倫理判断」とは、自分の個人的な利害あるいは職場や事業上の利害をいったん離れ、公平な第三者の立場から自分のとっている行為の妥当性を問い合わせることです。誰の目から見ても、その行為が非難を受けず、また納得できるものであれば、それはまず問題のない行為と考えればよいのです。

ただし、事態が非常に複雑で判断し難いと思われる場合には、躊躇することなく、直属の上司や施設長に必ず相談して下さい。また、事業者または職員としての行動が、就業規則、法令、定款、法令順守マニュアル等から逸脱していると思われる場合には、あるいは逸脱するかもしれないと思われる場合には、迅速にその事実を報告して下さい。

もしそうした相談や報告等に対して何らかの報復が加えられるようながあれば、私たちは、事実関係を調査し、ただちにそれを正していきます。ですから、問題があれば、勇気をもって声に出すよう心掛けて下さい。こうすることが、私たちの働きやすい職場を作ることであり、また、私たちの法人が、地域社会から高い信頼を得るための最良の方法だからです。

私たちの目指すところは、ただ1つ。道徳なき商業活動は罪との普遍的な問い合わせを常に念頭において、社会福祉に寄与し、社会の発展に貢献しながら、社会を豊かにすることを使命とします。

【 基本原則 】

- 1) 私たちは、法人の行う事業の社会的責任と公共的使命を認識し、健全な業務運営を行なっていきます。
- 2) 私たちは、法令の文言はもちろん、その精神まで遵守していきます。
- 3) 私たちは、自己責任原則を基本とし、公平公正な事業経営を推進します。
- 4) 私たちは、ご入居者・ご利用者の安全と安心を守るとともに、自立支援と利用者本位の精神を尊重し、誠実な経営に努めます。
- 5) 私たちは、ご入居者・ご利用者はもちろんのこと、その他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努めます。
- 6) 私たちは、法人が健全で豊かな社会に貢献する存在であることを常に念頭におき行動します。
- 7) 私たちは、利益と倫理が相反する場合、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、より豊かで公正な地域社会を構築するよう努めます。
- 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。

【行動規範】

「法人の利益」という考え方とは、不正な方法によって利益をあげることを正当化するものではありません。私たちは、法令とその精神を遵守し、自己責任原則にたって、全ての入居者・利用者及びそれらのご家族・取引相手に対してフェアで透明な対応を行ないます。これが結局のところ法人の利益につながると確信しているからです。

① (守秘義務)

職員は、職務を通じて知り得た情報を入居者・利用者やご家族の同意なしに正当な理由

なく他に漏らしてはなりません。

なお、この守秘義務は退職などによって職場を離れた場合においても継続します。

② (説明義務・適合性の原則)

サービスを提供するに当たっては、職員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のないよう常に自戒し、時にはサービスの提供そのものを断り、そのご利用者にあったサービスの提供ができる他事業所を紹介することも必要なことです。

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直接説明し、記録を残します。

④（誠実な態度）

ご利用者や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、行わなければなりません。その相談がその場において直ぐに回答できない場合には「私には関係ないので他の人に聞いて欲しい」といった態度を取ることなく、職員間の連携を密にし、誠実に調査した上で回答をするように心掛けなければなりません。

⑤（入居者・利用者及びご家族との関係）

職員は、如何なる行為であれ、入居者・利用者及びそれらのご家族と法人との立場の違いを曖昧にするような依頼に応じてはなりません。また、入居者・利用者及びご家族からの金銭の授受は厳禁です。但し、品物で断りがたい場合は施設長に連絡・報告し対応すること。

⑥（身体拘束の禁止）

福祉事業者として、身体拘束は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はなく、行動範囲を狭めること、過剰な投薬をすること、更には制約的な命令をすることも含まれます。やむを得ず身体拘束が必要と思われる時は、緊急性、非代替性、一時性を確認し、ご家族の了解を得た上で期間を定めて拘束を実施することになります。ただし、この場合に於いても「身体拘束は人としての尊厳を著しく害する行為であること」を、私達は忘れないようにしましょう。

⑦（虐待の防止と通報の義務）

虐待を発見した場合は、状況を正確に精査の上、直ちに行政にその事実を報告しなければなりません。

事実を知っていたにも係わらず通報をしないことは、虐待をしている者と同様の立場になります。虐待発見時の通報は、私達、福祉事業職員の義務なのです。

⑧（交通法規の遵守）

私達は、業務上、或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、運転マナーを身に付けることは、社会人としての常識と心得ましょう。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知っておきましょう。

⑨（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等は言うまでもなく、業務とは関係ない電話の使用、備品や電気、水道の無駄遣い、必要な物品の大量購入などは厳に戒めて下さい。

⑩（公正な経費処理）

職員は、諸経費の処理や有給休暇申告等を正確に行わなければなりません。

⑪（記録・マニュアル類の整備）

事業を行う者として各種の記録を整備し、また職員間の伝達に関しても常に配慮し、情報の共有化に心掛けましょう。

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しょう。

⑫（内部ルールの確認）

職員は、内部ルールの変化に常に気を配りし、連絡ノートの確認をする習慣を身につけましょう。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」で済ませず、伝達機能の改善についても気を配りましょう。

ルールに合わない事象が生じたら、ご利用者の処遇に問題がないか充分に協議し、内部ルールの変更を考えましょう。

⑬（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時、その旨を直属の上司に報告して情実的な関係に傾かないようにし、必要に応じて指示を受けなければなりません。

⑭（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、それに基づいて公正に取引先を決定しなければなりません。

そのため、納入業者等から金品や接待を受けてはなりません。

また、必要に応じて入札、複数社からの見積もりを取るなどの措置をとり、評議員会、理事会に於いてその取引の公正性の説明が出来るよう努めなければなりません。

⑮（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交遊を求めてはなりません。

【法令や法令遵守マニュアル等に違反した場合】

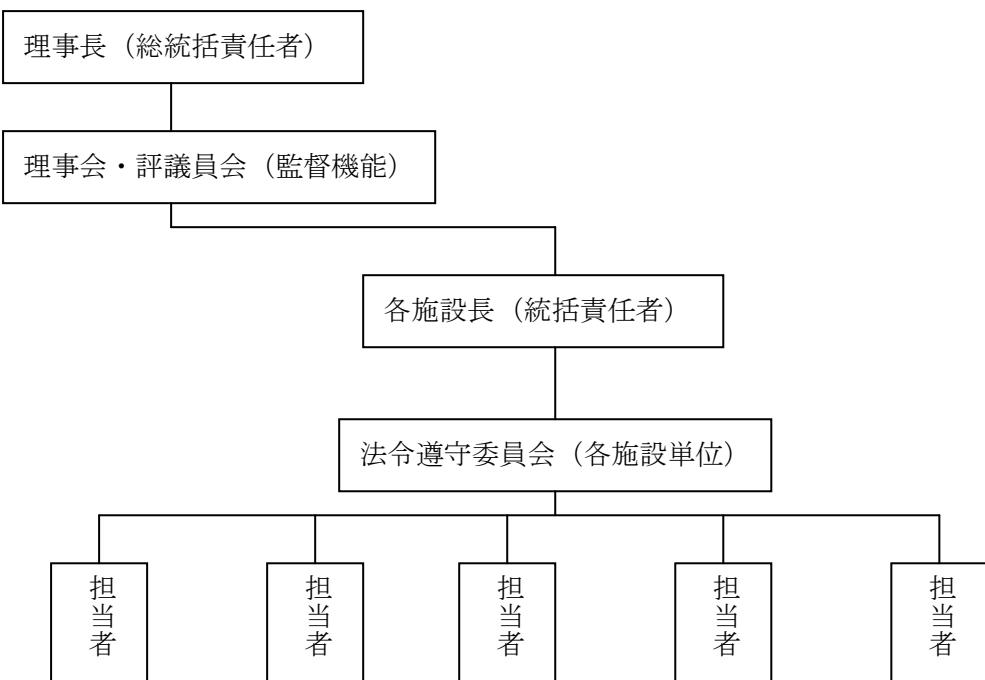
1) (職員の違反)

職員の違反行為に対しては、就業規則に基づいて懲戒解雇を含む措置をとる場合があります。

2) (理事・評議員の違反)

役員に違反行為があった場合は、理事・評議員会等に於いて問責し、解任の手続きをとる場合があります。

【法令遵守に関する組織】



【法令遵守担当者の役割】

1) (法令遵守担当者と統括者)

法令遵守については、各職場又は、各事業所の責任者等がその責を負い、そ

それぞれ法令遵守担当者とします。

また、法令遵守担当者の統括は、施設長が行い、必要な報告及び連絡等を沿う統括責任者である理事長に行います。

2・(法令遵守担当者の役割：相互監視の原則)

法令遵守担当者は、互いにその行動の正しさを監視しあいながら法令遵守のための啓蒙活動を行い、組織の中から上がってくる声を取り上げ、問題点を調査・記録し、統括者への報告や問題是正を行います。

3・(法令遵守委員会)

法令遵守担当者とその統括者は各職員が法令を遵守しているかどうか、組織としての行動が法令を遵守しているかをチェックして、違反行動を未然に防止するとともに、違反事実があった場合は改善対策に努めます。

4・(回答書の作成)

法令遵守担当者は、職員から出された法令遵守上の質問に答え、回答内容の記録を作成します。

5・(回答困難事例への対応)

回答困難な事例に直面した場合は、府、市町村の担当者や苦情処理第三者委員会、などの第三者の意見を聞いた上で回答書を作成します。

6・(法令遵守研修など)

法令遵守に関しては、年1回以上職員研修の場で説明する他、新規採用時に於いて説明を行います。

【セルフチェック項目】

社会は、私達に責任ある行動・常識ある行動を求めていますが、このマニュアルには全てのことが記載されているわけではありません。

日常業務の中で判断に迷った時は、以下をチェック項目として自問自答してみて下さい。

- 1, 利用者の期待に反していませんか？
- 2, 介護保険法や法人の定めるルールに反していませんか？
- 3, 自分の良心に反していませんか？
- 4, 家族が見て、又は世の中の尺度で見て恥ずかしくありませんか？
- 5, 問題があると思っていても、他の人がやっている、或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ませんか？

〔附則〕

本マニュアルは、平成21年5月1日から施行します。

社会福祉法人 寿光会