



CONTENTS

- 1 職員倫理綱領
 - 2 安全管理に関する指針
 - 3 感染防止対策に関する指針
 - 4 意思決定支援に関する指針
 - 5 カスタマーハラスメントに対する基本方針
-

社会福祉法人十愛療育会 横浜療育医療センター職員倫理綱領

前文

私たちは、利用者の支援や安心で満足度の高いサービスの提供を行うため、私たちのとるべき行動や考え方の基準として、「職員倫理綱領」を次のように定め、常に利用者の人権擁護や虐待防止に努め、これを遵守します。

（個人の尊厳）

第1条 私たちは、利用者一人ひとりを大切にし、個人を尊重します。

（人権の尊重）

第2条 私たちは、利用者の人権を尊重し、人権侵害や虐待は決して行わず、これらを黙認しません。

（安心で安全な暮らしの保障）

第3条 私たちは、利用者のプライバシーや個人情報の保護に努め、安心で安全な暮らしを提供します。

（自己選択・自己決定権の保障）

第4条 私たちは、利用者が自らの意思で選択・決定する権利を行使できるよう支援します。

（満足度の高いサービスの提供）

第5条 私たちは、常に利用者を主体とした満足度の高いサービスを目指し、利用者の思いや苦情を真摯に受け止め、誠意を持って対応します。

（社会参加の促進）

第6条 私たちは、地域住民や関係機関（団体）との連携をはかり、利用者が社会参加できるよう努めます。

（専門性の向上）

第7条 私たちは、専門性や先駆性を発揮できるよう自己研鑽に努めます。

（施行期日）

この綱領は、2022年4月1日から施行する。

横浜療育医療センター 安全管理に関する指針

1. 安全管理に関する基本的な考え方

利用者・患者さまに安心・安全で質の高い医療・福祉・介護を提供するため、職員一人ひとりが医療安全の必要性・重要性を自分自身の課題と認識し、最大限の注意を払いながら日々の業務に取り組むことができるように、医療安全管理に関する指針を定める。

2. 安全のための組織体制について

当センターでの安全管理を推進するため、安全管理室、センター長・看護部・生活支援部・診療支援部・管理課など各部門の職員により構成された安全管理委員会、その下部組織である安全管理部会を設置し、中心的に活動する。安全管理室は組織横断的に、また医薬品安全管理責任者、医療放射線安全管理責任者、医療ガス安全管理責任者、医療機器安全管理責任者、検体検査の精度の確保に係る責任者、利用者家族相談窓口担当者、安全推進担当者などが、担当部署での安全管理業務を担う。

3. 医療安全に関する職員研修について

安全で質の高い医療及び福祉・介護を提供し続けるために、安全に関する研修を少なくとも年2回実施し、全職員が受講する。

4. 医療安全管理のための報告体制

すべての職員は、事故や、事故には至らなかったが「ヒヤリ」としたり「ハツ」とした事象について、速やかに既定の報告書(インシデントレポート)を作成して報告する。安全管理室は、発生要因の評価・分析を行い、再発防止のための改善策を図り、院内に周知する。

5. 院内事故等発生時の対応に関する基本方針

過失の有無を問わず、利用者に医療・介護行為による有害事象が生じた際には、まず利用者の安全の確保・究明と被害の拡大防止に全力を尽くす。レベル3-b以上の事故が発生した場合は速やかにセンター長に報告し、「事故報告書」を作成。医療事故対応マニュアルに従う。

6. 利用者・家族からの相談等への対応について

利用者相談窓口の業務・運営等については、十愛療育会福祉サービス等の苦情解決に関する要綱に従って行う。また、利用者およびその家族等から本指針の閲覧の求めがあった場合には、これに応じる。

7. その他

安全管理を推進するために、安全管理指針を各部署へ配布し、職員への周知徹底を図る。指針等は定期的な見直しを行う。

2017年4月1日作成

2025年5月30日改定

横浜療育医療センター 感染防止対策に関する指針

1. 感染防止対策に関する基本理念

私たち医療福祉従事者は、利用者・患者の安全を確保するために努める。そのひとつとして医療関連感染への対策を行いその発生を未然に防止し、感染が発症した場合は、感染症が拡大しないように速やかに制圧、終息を図る。

2. 感染対策のための委員会について

センター長が積極的に感染対策に関わり、感染管理委員会、安全管理部、感染対策チーム(ICT)、感染対策リンクスタッフが中心となって感染対策を実施していく。

3. 院内感染に関わる職員研修について

院内感染防止対策の基本的な考え方及び具体的方策について、職員に周知徹底を図ることを目的に、年に2回研修を開催し、受講を図る。

4. 感染症発生状況の報告について

院内で発生した感染症の情報を診療課、棟、外来、検査課等から常時収集し、感染拡大防止のために何らかの措置が必要な場合には、院内情報伝達システムやポスター等を使って、感染症の発生状況や対策方法を報告する。

報告の義務づけられている感染症が特定された場合には、速やかに保健所に報告する。また、感染が拡大した、もしくはそれが疑われる時にも保健所に相談・報告する。

5. 感染症発生時の対応について

日常的に当センターにおける感染症の発生状況を把握し、毎月開催する感染管理委員会や感染対策部会において、センター内の感染発生状況の報告をする。

感染拡大が疑われた際には感染対策チーム(ICT)は直ちに発生現場に出向き、それ以上の周囲への伝播を防止するための具体的な方法を講じる。

6. 利用者みなさまに対する指針の閲覧について

職員は利用者・患者・家族との情報の共有に努め、みなさまが閲覧できるよう本指針はセンター内に掲示する。

7. その他

感染防止対策を推進するために、感染マニュアルを各部署へ配布し、職員への周知徹底を図る。マニュアルは定期的な見直しを行う。

2018年4月1日作成

2024年12月1日改定

横浜療育医療センター 意思決定支援に関する指針

1. 意思決定支援に関する基本的な考え方

横浜療育医療センター(以下、センター)では、利用者の意思を尊重する医療・ケアを提供するため、本人とそのご家族、医療・ケアチームによる繰り返しの話し合いを重視し、ACP(人生会議)を推進する。人生の最終段階においては、厚労省のガイドラインに基づき医師等が適切な情報提供と説明を行い、本人の意思決定を尊重した医療・ケアの提供に努める。

2. 人生の最終段階における医療・ケアのあり方について

重症心身障害児者においては、意思疎通の困難や家族の変化などにより、人生の最終段階における医療及びケアが大きな課題となっている。

センターでは、本人の意思が変化する可能性も踏まえながら ACP(人生会議)を進め、本人とご家族、医療・ケアチームの話し合いを重ねることで、本人の希望を尊重した最善の医療及びケアの実現に努める。

3. 人生の最終段階における医療・ケアの方針の決定手続について

(1) 本人の意思が確認できる場合の方針

- ・ 本人の状態に応じて医学的検討を行い、医師等が情報提供と説明を実施
- ・ 本人と医療・ケアチームで十分な話し合いを行い、本人の意思に基づいて方針を決定
- ・ 意思が変わる可能性を踏まえ、その都度情報提供と支援を継続
- ・ 宗教的な意思も最大限尊重し、自由な選択を支援
- ・ 話し合いのプロセスは文書に記録

(2) 本人の意思が確認できない場合の方針

- ・ 家族等による推定意思がある場合は、それを尊重し本人にとって最善の方針を決定
- ・ 推定が困難な場合は、家族等と医療・ケアチームが協議して最善の方針を選択
- ・ 家族等が不在・疎遠・判断を委ねる場合は、医療・ケアチームが最善の方針を決定
- ・ 話し合いのプロセスは文書に記録

(3) 複数専門職による話し合いの場の設置

- ・ (1)、(2)で合意が得られない場合や妥当で適切な方針がまとまらない際は、医療・ケアチーム以外の専門家等を交え話し合いの場を設置し、方針を再検討する。

4. 自ら意思決定をすることが困難な利用者の意思決定支援プロセスについて

本人の意思を直接確認することが難しい場合、言動や生活の様子を日常的に記録し、本人の価値観をふまえた「推定意思」を大切にする。

家族の想いが優先されるのではなく、医療・ケアチームと共に定期的な話し合いを重ね、意思を検討する。また、「生活や医療にどんな希望があるか」など、本人の立場に立った視点での確認が重要であり、気持ちが変わる可能性も考慮する。

5. 臨床倫理上の審議について

利用者本人の人権及び生命の尊厳擁護に寄与することを目的に、臨床倫理委員会を置く。

2025 年 4 月 1 日 施行

横浜療育医療センターにおけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

当センターをご利用される皆様へ

横浜療育医療センター（以下「当センター」といいます）では、基本理念「利用者の生命・人格・尊厳を守り、実り多き人生を支えます」に基づいて、ご利用者及びそのご家族のニーズに真摯に対応し、信頼や期待に応えたより良い医療・福祉サービスの提供を心掛けています。

しかし、稀ではありますが、サービスを受けるご利用者とそのご家族及び関係者から、常識の範囲を超えた過大な要求、当センター職員や他のご利用者・ご家族の人格を否定するような暴言・暴力・セクハラ等、その尊厳を傷つける言動を受けることがあり、これらの行為は職場環境やサービス提供環境の悪化を招き、極めて重大な問題を引き起こします（これらをカスタマー（＝利用者）ハラスメントと言います）。

当センターではカスタマーハラスメントを受けた場合には放置せず、職員のみならず、他のご利用者・ご家族の人権を尊重し擁護するため、これらの迷惑行為に対して毅然とした対応をしてまいります。

カスタマーハラスメントとは

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載に従い、当センターではカスタマーハラスメントを、「ご利用者・ご家族等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当センター職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

ご利用者やそのご家族等からの要求内容に妥当性がないもの

- ・当センターの提供する医療・福祉サービスに過誤（ミス）や過失が認められないもの
- ・要求の内容が、当センターが提供するサービスの内容とは関係のないもの

要求を実現させるための手段・態様が社会通念上不相当なもの

要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高い言動

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的かつ執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- ・差別的な言動

- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃や要求
- ・器物の破壊

要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合がある言動

- ・交通費の請求や診療費の不払い要求
- ・金銭保証の要求
- ・謝罪の要求

具体的な行為例

- ・大きな怒鳴り声をあげる
- ・「馬鹿」といった侮辱的な発言や人格否定、名誉を棄損する発言をする
- ・殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、物を壊す、わざとぶつかってくる
- ・身体介護の際に過剰に密着させる、手を握って離さない等のボディタッチ
- ・性的関係を迫る、卑猥な言動をする等の性的行動・言動
- ・施設の外で待ち伏せし、後をつける、話しかける等のストーカーにつながる行動・言動
- ・長時間にわたりご利用者・家族等が職員を拘束する
- ・長時間電話をかける
- ・センターからの説明後、電話や面会で理不尽な要求を繰り返し行う
- ・反社会勢力との繋がりをほのめかす、異常に接近するといったセンター職員を怖がらせる行動
- ・正当な理由なく、権威を振りかざして要求を通そうとする
- ・謝罪文の提出や土下座を要求する
- ・苦情の詳細が分からない状態で、施設外である自宅や特定の喫茶店等に呼びつける
- ・要求の実現やセンター職員への名誉棄損を目的として、職員を動画撮影する行為
- ・インターネット上に職員の名誉を棄損するまたはプライバシーを侵害する情報を掲載する行為

発生時の対応

カスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合は、施設利用のお断りや施設外への退去命令を行います。応じていただけない場合には警察に介入を依頼します。

なお、これらの行為はサービス提供の継続に不可欠な信頼関係を破綻させるものであり、顧問弁護士への相談を通じて、その後の医療・福祉サービスの提供もお断りすることがあります。

2026年2月1日

横浜療育医療センター
センター長