

## 株式会社ネクストワールド

### 法令遵守マニュアル

#### 【基本姿勢】

このマニュアルは、株式会社ネクストワールドの各職場で業務を遂行するにあたり、特に注意を必要とする事項についてまとめたものです。

これはあらゆる事象を網羅・補完しているものではなく、基本的な方向性を示したものです。

このマニュアルに記述されていない問題、自分ひとりでは解決や判断が難しい問題については、直属の上司や管理者などに相談するよう心掛けてください。

法令遵守をおざなりにすることは、やがて法人や事業所の信頼失墜につながり、ときには取り返しのつかない重大事故を生じさせる原因となります。

日常の業務などに疑問を感じた際、「自分には関係ない」とか「誰かが解決してくれるだろう」といった無責任な態度をとるのではなく、声に出して、職員同士でしっかり共有し、課題があれば協力していち早く解決に努めるといった雰囲気が浸透している。そのような職場環境になるよう目指していきましょう。

ここでいう法令遵守とは、職責や職場における人間関係や利害関係とは切り離し、第三者の公正な立場から自分たちの行動を質してもらうことです。故に法令順守のために立ち上がった職員の相談や報告に対しては、十分なプライバシーの保護措置がとられることは大原則となります。

また、その活動に対して制裁や報復、揉み消しなどの行為が行われるのであれば、法人は事実関係を調査した上で、それを正していかなくてはなりません。

当法人に所属しているすべての職員が、働き甲斐を感じ、誇りを持って働ける職場にするために、一丸となって法令遵守の実践に努めていきましょう。

株式会社ネクストワールド

代表取締役 関 茂樹

#### 【基本原則】

- 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、健全な法人運営を行います。
- 2) 私たちは法令とその精神をも遵守します。
- 3) 私たちは自己責任原則を基本として、公正公平な法人運営を展開します。
- 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、誠実な法人運営を展開します。
- 5) 私たちはご利用者をはじめ、法人職員を含む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貢献します。
- 6) 私たちは社会に貢献し、地域の未来がより豊かで公正であるよう尽力します。
- 7) 私たちは利益が理念遂行のための手段であると認識します。
- 8) 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。
- 9) 私たちは暴力や圧力については、断固とした態度で臨みます。
- 10) 私たちは難解な倫理問題に直面した際、誰もが満足できるような解決策を検討し、積極的に創造します。

## 【法令や法令遵守マニュアルに違反した場合】

### 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. (役員違反)

役員に違反行為があった場合は役員会等において問責し、解任の手続きをとる場合があります。

### 3. (職員の就業時誓約書)

職員は、法令ならびに職場内の規約を遵守する旨の誓約書を、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。

### 4. (役員就職時誓約書)

役員は就任時に『法令遵守に違反行為があった場合には解任されることを承諾する』旨の誓約書を提出します。

## 【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事業所の管理者がその責を負い、それぞれ法令遵守担当者となります。また、法令遵守担当者の統括は社長が行い、必要な報告を役員会等で行います。

### 2. (法令遵守担当者の役割：相互確認の原則)

法令遵守担当者は互いにその行動の正しさを確認しあいながら法令遵守のための啓発活動を行い、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、社長への報告や問題是正を行います。

### 3. (法令遵守担当者会議)

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します。

### 4. (回答書の作成)

法令遵守担当者は職員から出されたコンプライアンス上の質問に答え、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際は、県、市町村の担当者や運営適正化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、新規採用時においても説明を行います。

### 【ご利用者および取引相手に対する私たちの行動規範】

#### 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あたっては、職員はサービスの快適性や有効性ばかりを解説するのではなく、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のないよう常に自戒し、とき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提供のできる他事業所を紹介する決断も必要です。

#### 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あいまいにせず、ご利用者やそのご家族の誤解を招くことのないよう十分配慮し、可能な限り書面をもって直接説明し、必要に応じては記録に残します。

#### 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や事業所を代表しての発言であることを認識し、無責任な回答を行ってはなりません。

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

#### 5. (ご利用者との癒着の禁止)

職員はいかなる行為であれ、ご利用者と事業所との立場の違いをあいまいにするような依頼に応じてはなりません。ご利用者本位とは特定のご利用者の要望、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際、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考慮し、必要に応じて指示を受けなければなりません。

#### 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しなければなりません。そのため、取引業者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、複数社からの相見積もりを取るなどの措置をとり、その取引の公正性を保持します。

#### 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てはなりません。

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、注意を怠らないように配慮します。

### 【福祉事業者としての行動規範】

#### 1. (関係法の遵守)

社会福祉事業を行う者として社会福祉法、障害者総合支援法、児童福祉法、その他関係法令の遵守は当然の義務であり、法の精神を逸脱した事業運営を行うことは、法人としての存在や信頼を損ねるものとして厳に慎まなければならないことです。

#### 2. (社会福祉事業としての制限)

私たち福祉事業者は公共性とそれに伴う適正な事業運営の実施が求められます。

そのため場合によっては収益よりも公共性、社会性、人道性を重視した福祉活動を行うことがあることを心に留めておいてください。

#### 3. (人員配置基準の遵守)

法人は職員に欠員が出た際は、早めに補充を行い、あるいはあらかじめ欠員に備える対策をとるなど強い組織づくりを考えます。

にもかかわらず不測の事態が生じた際に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。

法令遵守することが結局はご利用者の安心・安全・幸せを守ることになります。

#### 4. (資格の確認)

人事担当者は職員の資格証を就業時に原本確認の上でコピー保存します。また、運転免許証など更新期限のある免許については、毎年定期的に確認をする体制をつくります。

#### 5. (定員の遵守)

私たちは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。定員を超えることがすでに利用しているご利用者の安心・安全・幸せを奪う結果をもたらすことになるからです。

ただし、虐待や緊急災害時など市町村から措置命令がくだされた際は、法の定めるルールに従うものとします。

#### 6. (平等な受け入れ)

ご利用者を受け入れる際は、定められた基準に従って平等な受け入れを行うように心掛けえます。

ただし、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際は、判定会議を招集するなどの措置をとり、その方の優先的受け入れが必要であることを確認して記録を残します。

また、ご利用者が望んでも受け入れができないケース（定員遵守のため、受け入れ難い重篤な病状の保持者など）については、誤解のないように誠意をもって説明を行います。

#### 7. (設備基準の遵守)

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利用ができるよう改善します。

また、定期点検の必要な設備については、事業計画書に点検予定月をあらかじめ記載しておく他に、再整備の必要な設備は長期修繕計画書を作成した際に予定時期等を記入しておくようにします。

#### 8. (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、消防設備の妨げとなるものはないか日常的に確認します。

また、年2回の防災訓練を事業計画に記載し実施するとともに、非常時職員緊急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なって行います。

## 9. (労働者の保護)

私たち福祉事業者は、労働者の権利を奪うような行為や労働者の犠牲の下に福祉を推進するような行為、命令があってはなりません。

また、職務を離れた状況における職員の行動は、公序良俗に反せず社会人の常識の範囲にある限り法人が関与すべきものではありません。

労働者の自由と幸福を保障することが、やがてご利用者の幸福を導くものであるからです。

## 10. (他事業所と連携と独立性)

事業運営する上で、他の事業所と連携、協力体制をとることは、ご利用者にとって有益な場合があります。

ただし、連携を重視するあまり、特定の事業所に必要以上の便宜を図り、その他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。

連携を図ったとしても事業所としての運営は独立を保ち、自主の公正な判断において法令遵守に努めます。

### 【福祉従事者としての行動規範】

#### 1. (身体拘束の禁止)

福祉事業者として、人間として、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、ご家族の了承を得た上で期間を定めて拘束を実施することにします。

ただし、この場合においても『身体拘束は人間の尊厳を著しく害する行為であること』を私たちは忘れてはなりません。

#### 2. (虐待の防止と通報の義務)

虐待が疑われる証拠を発見した際は、状況を精査の上、直ちに市町村や関係する窓口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が待っています。

虐待発見時の通報は私たち福祉従事者の義務なのです。

### 3. (交通法規の遵守)

私たちは業務上、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。交通法規を遵守し、運転マナーを身に付けるのは社会人としての常識です。

とく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認識してください。

なお、交通安全に関する啓発は安全運転管理者と共同で行います。

### 4. (法人および事業所財産の尊重)

すべての職員は法人および事業所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いうまでもなく、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、必要ない物品の独断購入などは厳に戒めてください。

### 5. (公正な経理処理)

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き換えに清算するのが原則です。なお、清算方法の不明な点などは経理担当者に必ず相談してください。

### 6. (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、改善を続けることを私たちは心掛けます。

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。また、必要に応じて新しいマニュアルを作成します。

### 7. (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身に付けてください。

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、処遇内容の変更をして問題がないか十分に協議し、内部ルールのスムーズな変更を検討します。ルールはご利用者あってのものだからです。

**【より良い法人にするための行動規範】**

### 1. (差別の禁止)

職員の雇用や処遇にあたっては、各人の業務内容や業績にしたがって平等に評価しなくてはなりません。また、性別、国籍、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でも行ってはなりません。

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. (セクシャルハラスメント、パワーハラスメントの禁止)

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. (相互注意と保護の原則)

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裁や報復、揉み消しなどの行為が行われることのないよう法人は配慮しなければなりません。

また、職員は法令遵守をしているかどうか互いに注意し合い、必要に応じて相手にアドバイスをするように心掛けましょう。

### 4. (不透明な慣習の排除)

当法人においては、部下から上司への金品の提供は、中元・歳暮の類を含め禁止します。この行為が賞与や昇給等への決定の公正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：ご利用者本位であること)

法人として一丸になるためには、法人の理念や運営方針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なりません。

また、職員は自分の行いが理念に沿っているか、自分本位に陥っていないか気配りしてください。

### 6. (職場の雰囲気づくり)

職場の良い雰囲気こそ、法令遵守をしやすい環境を生み出します。

手法や技量が異なったとしても、『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』といった考えは禁物です。

職場の雰囲気は皆で作上げるべきものであり、それが理念追求の一番の近道です。

### 【個人情報保護基本方針/プライバシーポリシーについて】

当法人は、福祉事業者としての社会的責任およびご利用者の権利擁護の視点から、個人情報の取り扱いに関する基本的な指針を定めます。

#### 1. 基本方針

(1) 社会福祉事業の社会的責任およびご利用者の権利擁護を考慮し、守秘義務を遵守するとともに適切な個人情報の収集、利用および提供を定めた法人内規則として「個人情報保護同意書」、「個人情報持ち出し等による漏えい防止ルール」を整備し、これを遵守します。

(2) 個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改竄および漏洩などに関して予防処置を講じると共に、万が一の発生時には速やかな是正対策を実施します。

(3) 個人情報に関する法令、ガイドライン、その他の規範を遵守します。

(4) 個人情報管理の仕組みを継続的に見直し、必要に応じて改善します。

(5) ご利用者およびご家族からの自己情報（サービス提供情報等）の開示、訂正もしくは削除、または利用もしくは提供の拒否を求められたときは、社会通念や慣行に照らし合理的な範囲でこれに応じます。

#### 2. 個人情報の取得および範囲

当法人は、ご利用者およびご家族から個人情報をご提供いただく際には、その個人情報を利用する目的および範囲を「個人情報使用同意書」等にてあらかじめ明示します。

#### 3. 個人情報の利用目的

当法人は、取得したご利用者およびご家族の個人情報を、業務の遂行に必要な範囲内において、あらかじめご本人の同意を得た上で、以下の利用目的のために利用します。

- サービス等利用計画・個別支援計画に沿って実施するサービスの提供
- 障害福祉サービス事業費請求のための事務
- 行政担当窓口、審査支払機関からの照会および回答
- 当該事業所の管理運営業務

## ○サービス担当者会議に関する情報共有および事例検討

### 4. 個人情報の第三者への開示

当法人は、ご利用者およびご家族の個人情報は、以下のいずれかに該当する場合を除き、いかなる第三者にも開示しません。

- ・ご本人の同意がある場合
- ・法令等により、行政機関より開示を求められた場合
- ・ご本人個人を特定することや識別することができない状態で開示する場合

### 5. 個人情報の共同利用

当法人は、サービス利用状況等当法人が保有するご利用者およびご家族の個人情報を、サービス担当者会議において利用します。その際、当該会議以外では秘密を保持します。

### 6. 個人情報の安全管理について

当法人は、ご利用者およびご家族の個人情報管理に関する管理責任者を定め、適切な管理を行い、個人情報の外部流出防止に努めます。

7. 当法人は、個人情報保護基本方針に変更が生じた際には、法人および事業所のホームページや広報物などから速やかにその旨の通知をします。