

「誰もが働きやすい職場作り」 ソーシャルワークを基盤とする就労支援人材育成

～NPO法人WEL ‘Sの歩みを振り返る～

NPO法人WEL’ S
障害者就業・生活支援センターWEL’ STOKYO
主任職場定着支援担当兼センター長 堀江 美里

NPO法人 WEL'Sの活動理念

事業の運営理念

- ・ 企業・福祉双方の立場にたった橋渡しの出来る就労支援
- ・ インテークからフォローアップまでの支援を専門的に実践できる組織づくり
- ・ 既存のサービスにとらわれず、個別ニーズに即した柔軟な発想を取り入れたサービスの展開

WEL'Sの活動方針

私たちの活動団体の名前には「WEL 'S」という名前がついています。

Welcome!

Wellness!

Welfare!

「WELCOME!」

「WELLNESS!」

「WELFARE!」

この3つを合言葉に、ノーマライゼーションの理念の下、「誰もが安心して楽しく生きがいのある生活を送れる豊かな社会を創造すること」を私たちの使命としています。

私たち支援者は、障がいのある人の権利擁護をするソーシャルワーカーです。その人の幸せを願い、「社会との障壁」が障がいであることを常に意識し、尊重される社会を作ることが私たちの仕事です。

NPO法人 WEL' Sについて

名称	特定非営利活動法人WEL' S
所在地	〒101-0054 東京都千代田区神田錦町3-21ちよだプラットフォームスクエア1036 *多機能型事業所は、足立区舎人・荒川区西日暮里で活動
設立	平成16年10月5日
目的	ノーマライゼーションの理念の下、誰もが安心して、楽しく生きがいのある生活を送れる豊かな社会を創造し、障害者の社会参加促進や児童の健全育成等に関する事業を行なうとともに、地域住民の交流活動を通しての参加者自己実現に寄与し、地域と社会の福祉の推進を図り、広く公益に貢献することを目的とする。 ひと・地域・企業が持っている「ちから」で、より豊かな社会づくりを目指していく
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ◆企業内授産事業→施設外就労に移行 ◆障害者就業・生活支援センター事業 ◆ジョブコーチ事業 ◆多機能事業所（就労移行支援・B型事業所） ◆委託訓練事業 ◆障害者就労促進に関する調査研究事業
連絡先	TEL/FAX 03-5281-2345（代表） E-MAIL info@wels.jp

本日の内容

□法人のあゆみと人材育成

試行錯誤の数々・障害が医療モデルから社会・人権モデルへ

□ソーシャルワーカーの倫理を援助の共通基盤として明確化した理由

多様な職業的背景を持つ職員集団
多様な機関、人との連携の必要性

人と社会環境に働きかける
「対人援助職」という共通性

□現在の取り組みと課題

就労支援専門職の整理と成長を担保する仕組み

実践経験と専門性を兼ね備えたスーパーバイザーは潤沢に
いるわけではない。経験だけでは専門職は育たない

目指すは、安心して働ける職場作り

自社の受け入れ準備の把握

現状の共有

企業と支援者との意見交換により、取り組み内容を整理する

*企業プロフィールの作成

情報収集と職場の不安解消や理解推進

支援者の持つ社会資源・知識・技術等を活用した取り組み

*不明な点を洗い出し、経験値を高める

実際の採用活動

現状に応じた職務、採用スケジュール、具体的な求職者像

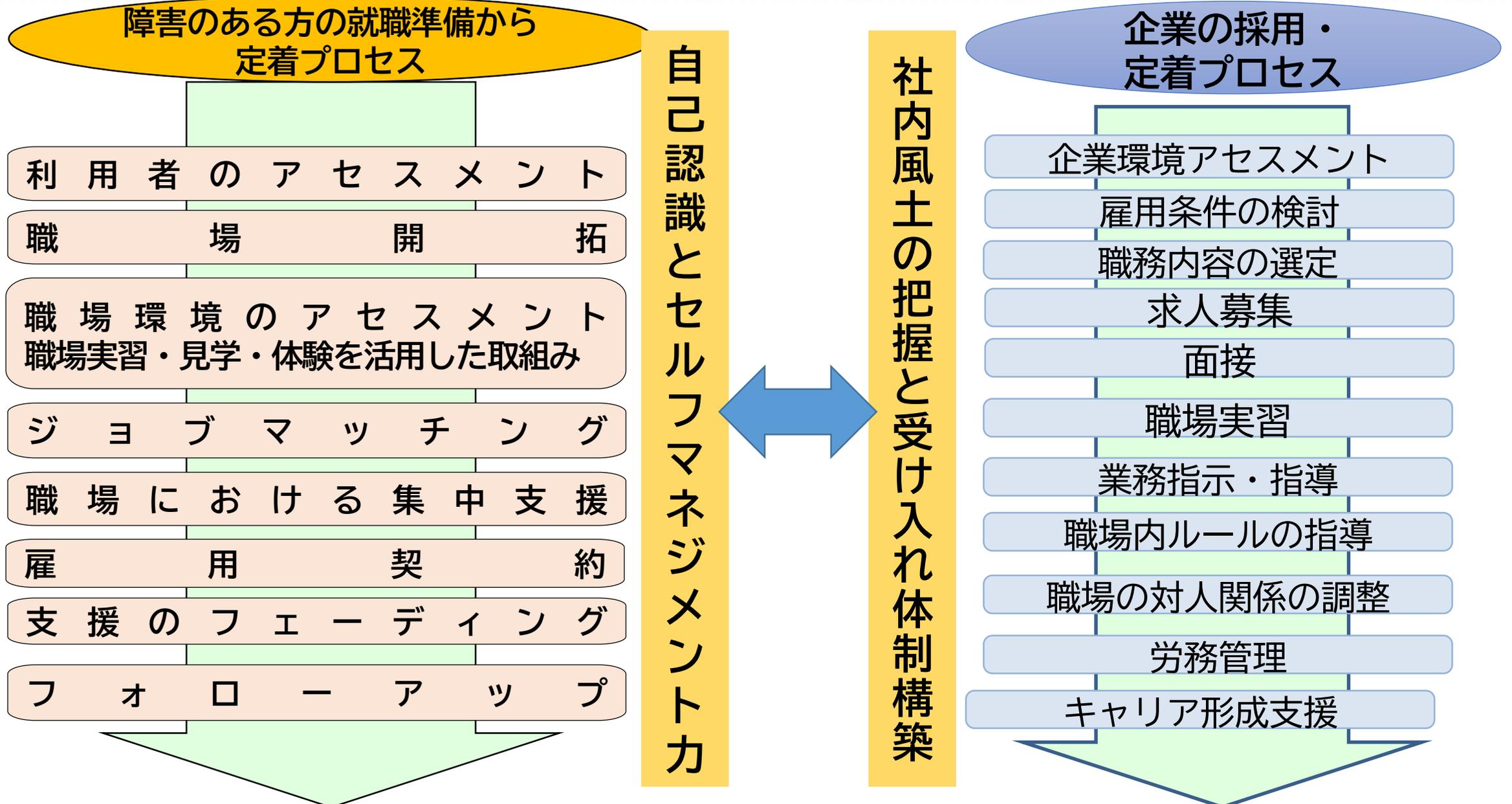
*求人票を補う情報を整理。企業プロフィールの完成

- ・企業が主体者として取り組める関り
- ・パートナーシップの形成

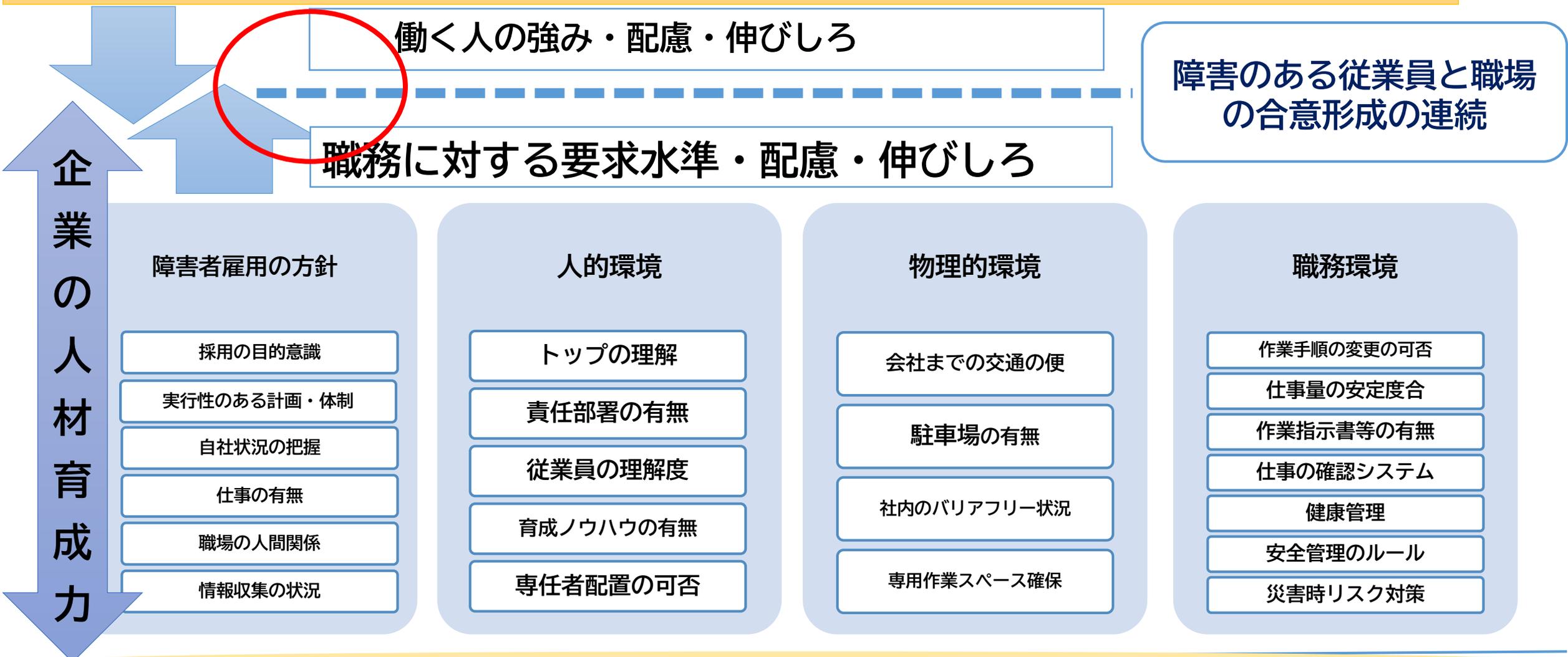
*取り組みの基盤である組織風土の確認
法令順守点検・社内意識調査等

働き方改革・SDGS等の一般社員の共通認識や理解を得やすい具体的指標を活用した働きやすい職場作り

就労支援者は、主体である「障害のある方」と「企業」双方の自立を支援する立場



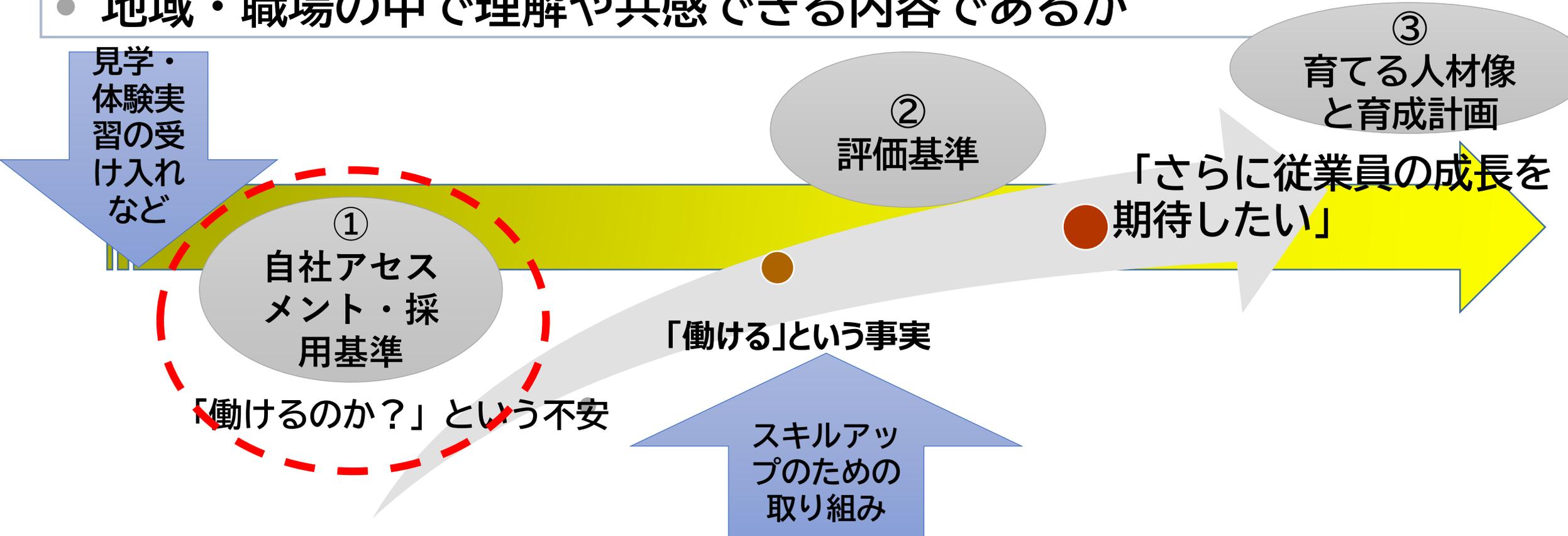
職場環境との調整のための情報（個別の障害特性・病状・不調のサイン等）



企業文化
企業風土

支援者視点「障害者雇用取り組み企業の意識変化」

- 職場が求めるものを見つけ出す（困り事の整理）
- 職場が気が付いていないニーズを形にするプロセス
- 社内意識改革のプロセスと「3つのスケール作り」
- 地域・職場の中で理解や共感できる内容であるか



法人の歩みと人材育成

根拠法等	年月	沿革	実績
<ul style="list-style-type: none"> ・法外事業 ・東京都区市町村センター事業一部事業 	平成14年12月	江東区新木場において、企業との契約による企業内授産所を設立。（新木場作業所）	<ul style="list-style-type: none"> ●新木場作業所で受け入れた訓練者数 281名（開設～閉所まで） 視察・見学者数 294名（開設～閉所まで）
	平成16年10月	事業拡大に伴いNPO法人化（NPO法人WEL‘S新木場） 就労支援機関の広域ネットワーク発足（WEL‘Sネットワーク）	<ul style="list-style-type: none"> ●WEL‘Sネットワークで支援した企業数 16社【10社】 H16～19年度 *【 】は特例子会社
<ul style="list-style-type: none"> ・雇用促進法 ・自主事業 	平成16年11月	委託訓練事業（国事業）開始	●委託訓練受け入れ実績 144名（H16～20年度）
	平成17年4月	ジョブコーチ事業（国事業）開始	●ジョブコーチ支援した障害者数 134名（H17～20年度）
	平成19年4月	就業・生活支援センター事業（国・都事業）開始	●就業・生活支援センター経由で就職した障害者数 65名（開設～H20年3月末）
	平成19年12月	事務所を千代田区に移転	その他実績
	平成19年2月	授産所を新木場から六本木に移転	●平成17年～20年総務省の委託による障害者の職場体験調査研究業務に協力
	平成20年7月	千代田区内の屋上緑化、緑地管理を試行的に開始	●平成18年～21年 厚生労働省の補助による研究事業実施（4事業）
<ul style="list-style-type: none"> ・雇用促進法 ・総合支援法 	平成21年度 平成22年度 平成23年度	雇用支援業務開始 企業内授産事業開始（足立区） 移行支援事業所開始（足立区）	<ul style="list-style-type: none"> ●企業内授産より、2名就職（外部企業） ●移行支援併用により、1名就職 ●移行支援開設より、11名就職
	平成25年12月	就労継続支援B型開始→多機能型事業所に変更	施設外就労（5か所展開）・企業現場を活用したアセスメント事業
	平成28年12月	法人名を「NPO法人WEL‘S」に変更	
	令和元年～令和5年	*令和5年度休止していたジョブコーチ事業復活	施設外就労（2か所）移行支援事業所・ナカポーツ橋事務所開設
	令和6年4月	障害者雇用援助事業開始	

法人のあゆみと人材育成

根拠法等	年月	沿革
<ul style="list-style-type: none"> ・法外事業 ・東京都区市町村センター事業一部事業 	平成14年12月	江東区新木場において、企業との契約による企業内授産所を設立。（新木場作業所）
	平成16年10月	事業拡大に伴いNPO法人化（NPO法人WEL‘S新木場） 就労支援機関の広域ネットワーク発足 （WEL‘Sネットワーク）

- ・地域福祉の一環としての事業運営の知識、対人援助の知識と技法
- ・ジョブコーチモデルを活用した知的障害者雇用未経験企業への支援

- ・ジョブコーチモデルの知識と技術の習得とOJTによる研鑽
- ・コンプライアンス意識のある企業へのアプローチが中心。
- ・ビジネスパーソンとしての知識・態度を学ぶ必要があった
- ・区の外郭団体事業から派生した事業であり、OFJT接遇研修中心

根拠法等	年月	沿革
<ul style="list-style-type: none"> ・雇用促進法 ・自主事業 	平成16年11月	委託訓練事業（国事業）開始
	平成17年4月	ジョブコーチ事業（国事業）開始
	平成19年4月	就業・生活支援センター事業（国・都事業）開始
	平成19年12月	事務所を千代田区に移転
	平成19年2月	授産所を新木場から六本木に移転
	平成20年7月	千代田区内の屋上緑化、緑地管理を試行的に開始

- ・企業内でジョブコーチモデルを活用した知的障害者雇用未経験企業への支援
- ・就業・生活支援センター事業開始。企業内雇用担当者との連携による職場作り

- ・職員採用後に早期に職場適応援助者養成研修を受講
- ・企業内授産事業（当時呼称）でOJT
- ・職業センターとのペア支援から支援力を個々の職員がつけていく
- ・ジョブコーチモデルの知識と技術の習得とOJTによる研鑽
- ・等級制度、キャリアパスの導入等組織体制の強化を目指したものの・・・

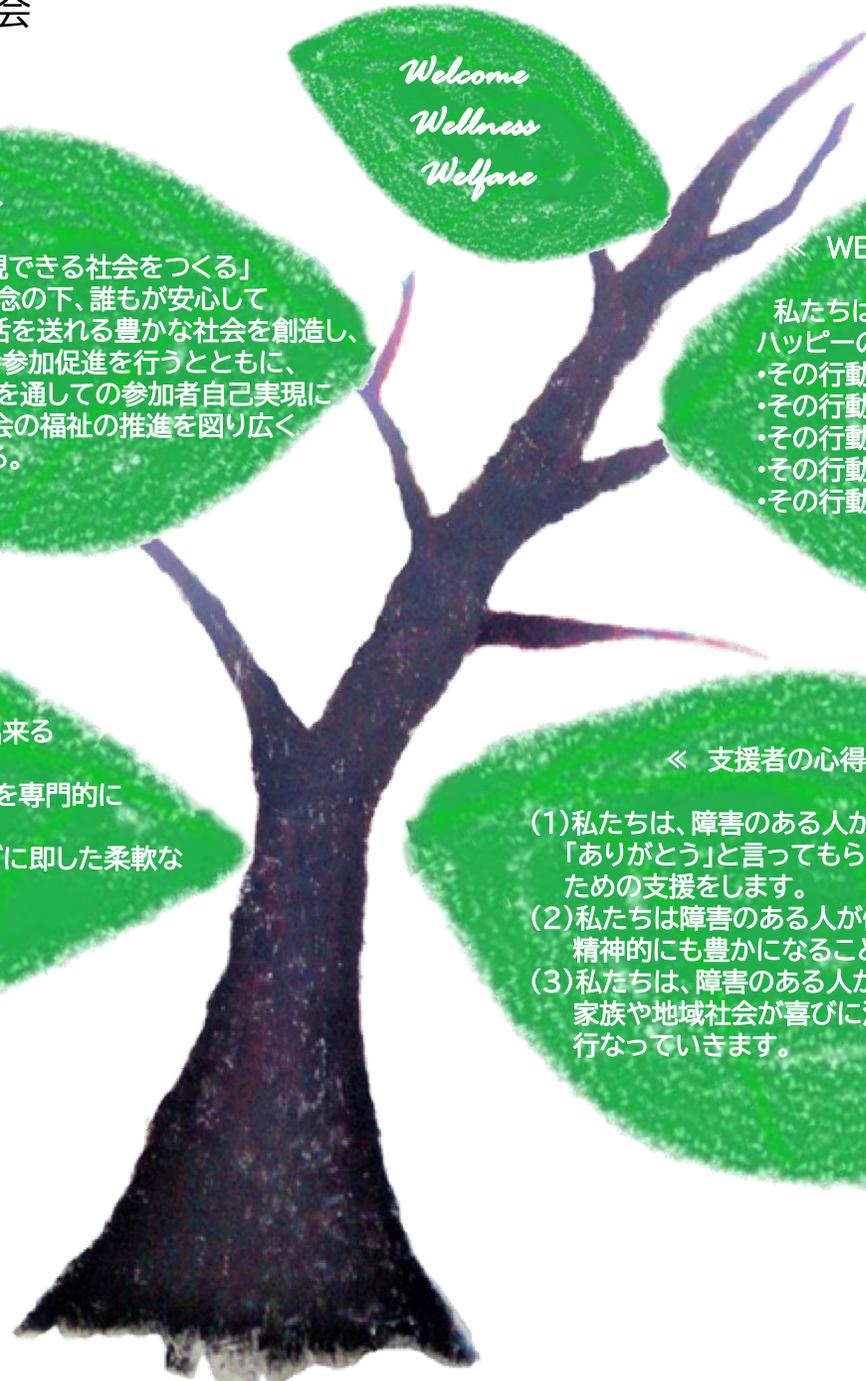
根拠法等	年月	沿革
<ul style="list-style-type: none"> ・雇用促進法 ・総合支援法 	平成21年度	雇用支援業務開始
	平成22年度	企業内授産事業開始（足立区）
	平成23年度	移行支援事業所開始（足立区）
	平成25年12月	就労継続支援B型開始→多機能型事業所に変更
	平成28年12月	法人名を「NPO法人WEL 'S」に変更
	令和元年～令和5年	*令和5年度休止していたジョブコーチ事業復活
	令和6年4月	障害者雇用援助事業開始

- ・ 自主事業は、総合支援法事業にすべて転換（移行支援事業、継続B、相談支援、定着支援）
- ・ 職場適応援助者の受講はするが制度を利用する場面がなくなった
- ・ 職員の転職、起業もあり法人立ち上げ時からのメンバーは2名になった
- ・ 就労支援経験はないが、仕事の価値観と働き方を大切にしたい職員が増加した

- ・ 多様な人材を結ぶ価値を整理する必要があった
- ・ 自分たちの専門職としての価値や基準の見直しをした
- ・ 「障害者雇用・就労支援分野のソーシャルワーカー」として専門性の向上をしていく
- ・ 専門職としての成長は、スーパービジョンを受け振り返る必要がある（外部SV導入）
- ・ 多様な働き方と人材活用をしていく（資格取得の応援、就業規則の改正等）



イメージ図



Welcome
Wellness
Welfare

《 法人の理念 》

「その人らしい働き方が実現できる社会をつくる」
ノーマライゼーションの理念の下、誰もが安心して
楽しく生きがいのある生活を送れる豊かな社会を創造し、
障がいのある方の社会参加促進を行うとともに、
地域住民の交流活動を通しての参加者自己実現に
寄与し、地域と社会の福祉の推進を図り広く
公益に貢献する。

《 WEL'S のスタッフの心得 》

私たちは支援者として、関わるみんなの
ハッピーのために次のことを心得て行動します。
・その行動は、障がいのある人のためになっているか
・その行動は、企業の期待に応えているか
・その行動は、家族に喜ばれているか
・その行動は、地域社会が賛同するか
・その行動は、自分自身を成長させられるか

《 事業の運営理念 》

- (1) 企業・福祉双方の立場にたった橋渡しの出来る
就労支援
- (2) インテークからフォローアップまでの支援を専門的に
実践できる組織づくり
- (3) 既存のサービスにとらわれず、個別ニーズに即した柔軟な
発想を取り入れたサービスの展開

《 支援者の心得 》

- (1) 私たちは、障害のある人が働くことを通じて
「ありがとう」と言ってもらえる喜びを知ってもらう
ための支援をします。
- (2) 私たちは障害のある人が働くことで社会が経済的にも
精神的にも豊かになることを目指して支援していきます
- (3) 私たちは、障害のある人が働くことで、
家族や地域社会が喜びに満ちるための支援を
行なっていきます。



第32回職業リハビリテーション研究・実践発表会

私たちの仕事は、対象となる方や地域の福祉的な問題を解決していくことです。援助技術や専門知識を獲得・実践し、専門職として、その能力を最大限発揮させていくことが求められます。

私たちが専門性を高めていくためには、職員個人が主体的に研修に取り組み、自らの能力を高めていくという姿勢に加え、研修で学んだことを職員間で共有する(シェアする)ことによって、職員の力が集積し、法人の事業を発展させていくことが社会福祉の推進を実現することに繋がります。

人材育成とは職員が自らの努力によって専門性を高めていく“主体性を育てる”ことです。

そして、私たちが目標とする力は「価値」「知識」「技術」の3つであり、これが法人の理念を実現させていくための礎となるのです。



「支援者の知識」とは・・・
 私たちは、クライアントが抱える複雑な状況を科学的に分析し、個人・組織・社会などを変えるために、さまざまな理論を有効に使える専門職です。実際に証明できる知識と方法を基礎におき、人間と環境の間の相互作用による影響に働きかけて変革を行います。そのためには、あらゆる実践場面において、適切な情報提供が必要です。支援に関連する法律、制度について学ぶことや、ソーシャルワークの実践を「学問」として日々気づきを振り返り、知識を深めていく姿勢が求められます。

「支援者の技術」とは・・・
 私たちは、障害は個人の問題ではなく、社会にある障壁、不平等、不公正に働きかけます。そして、社会的な問題だけでなく、危機的な状況や緊急事態にも対応します。人と環境を全体的なものとして捉え、さまざまな方法を利用した実践を行います。それらは、個人に焦点をおいた対人援助技術から、社会政策、社会計画、社会開発などにも及びます。そのためには、マイクロ、メゾ、マクロの領域に合わせた実践スキルが求められます。

「支援者の価値」とは？
 支援を行う上で支援者の倫理綱領に基づき、「人間尊厳」「社会正義」「貢献」「誠実」「専門的力量」を支援者の価値の原則として実践を行います。人の価値はそれぞれに違い、それを理解し受入れることができる専門職です。すべての人が平等で価値ある存在であること、尊厳を有していることを認め、これを尊重し、不利益を被っている人が社会で当たり前のように生活できるように支援していくことが使命です。

◀ WEL'Sが求める職員像 ▶

「はたらくこと」を支援するソーシャルワーカーの価値の確立！

誠実さ	実直さ	素直さ
<ul style="list-style-type: none"> 言葉遣い 挨拶 聴く態度 時間の使い方 立ち振る舞い 	<ul style="list-style-type: none"> 価値の習慣化が無意識にできている 目的達成のための行動力 分からないことは学ぶ姿勢がある 	<ul style="list-style-type: none"> 人の意見を聞き入れることができる 自分の課題をしっかりと認識している 自己肯定感が高い 笑顔が多い



《 法人の理念 》

「その人らしい働き方が実現できる社会をつくる」
 ノーマライゼーションの理念の下、誰もが安心して
 楽しく生きがいのある生活を送れる豊かな社会を
 創造し、障がいのある方の社会参加促進を行うとと
 もに、地域住民の交流活動を通しての参加者自己実
 現に寄与し、地域と社会の福祉の推進を図り広く
 公益に貢献する。

《 WEL'S のスタッフの心得 》

私たちは支援者として、関わるみんなの
 ハッピーのために次のことを心得て行動します。

- ・その行動は、障がいのある人のためになっているか
- ・その行動は、企業の期待に応えているか
- ・その行動は、家族に喜ばれているか
- ・その行動は、地域社会が賛同するか
- ・その行動は、自分自身を成長させられるか

《 事業の運営理念 》

- (1) 企業・福祉双方の立場にたった橋渡しの出
 来る就労支援
- (2) インテークからフォローアップまでの支援
 を専門的に実践できる組織づくり
- (3) 既存のサービスにとらわれず、個別ニーズ
 に即した柔軟な 発想を取り入れたサービスの
 展開

《 支援者の心得 》

- (1) 私たちは、障害のある人が働くことを通じて
 「ありがとう」と言ってもらえる喜びを知ってもら
 うための支援をします。
- (2) 私たちは障害のある人が働くことで社会が経済
 的にも精神的にも豊かになることを目指して支援
 していきます
- (3) 私たちは、障害のある人が働くことで、家族や地域社会
 が喜びに満ちるための支援を行なっていきます。

私たちの仕事は、対象となる方や地域の福祉的な問題を解決していくことです。援助技術や専門知識を獲得・実践し、専門職として、その能力を最大限発揮させていくことが求められます。

私たちが専門性を高めていくためには、職員個人が主体的に研修に取り組み、自らの能力を高めていくという姿勢に加え、研修で学んだことを職員間で共有する(シェアする)ことによって、職員の力が集積し、法人の事業を発展させていくことが社会福祉の推進を実現することに繋がります。

人材育成とは職員が自らの努力によって専門性を高めていく“主体性を育てる”ことです。

そして、私たちが目標とする力は「価値」「知識」「技術」の3つであり、これが法人の理念を実現させていくための礎となるのです。

「支援者の価値」とは？

支援を行う上で支援者の倫理綱領に基づき、「人間尊厳」「社会正義」「貢献」「誠実」「専門的力量」を支援者の価値の原則として実践を行います。人の価値はそれぞれに違い、それを理解し受入れることができる専門職です。すべての人が平等で価値ある存在であること、尊厳を有していることを認め、これを尊重し、不利益を被っている人が社会で当たり前のように生活できるように支援していくことが使命です。

「支援者の知識」とは・・・

私たちは、クライアントが抱える複雑な状況を科学的に分析し、個人・組織・社会などを変えるために、さまざまな理論を有効に使える専門職です。実際に証明できる知識と方法を基礎におき、人間と環境の間の相互作用による影響に働きかけて変革を行います。そのためには、あらゆる実践場面において、適切な情報提供が必要です。支援に関連する法律、制度について学ぶことや、ソーシャルワークの実践を「学問」として日々気づきを振り返り、知識を深めていく姿勢が求められます。

「支援者の技術」とは・・・

私たちは、障害は個人の問題ではなく、社会にある障壁、不平等、不公正に働きかけます。

そして、社会的な問題だけでなく、危機的な状況や緊急事態にも対応します。人と環境を全体的なものとして捉え、さまざまな方法を利用した実践を行います。それらは、個人に焦点をおいた対人援助技術から、社会政策、社会計画、社会開発などにも及びます。そのためには、ミクロ、メゾ、マクロの領域に合わせた実践スキルが求められます。

WEL' Sが求める職員像

「はたらくこと」を支援するソーシャルワーカーの価値の確立

誠実さ

- 言葉遣い
- 挨拶
- 聴く態度
- 時間の使い方
- 立ち振る舞い

実直さ

- 価値の習慣化が無意識にできている
- 目的達成のための行動力
- 分からないことは学ぶ姿勢がある

素直さ

- 人の意見を聞き入れることができる
- 自分の課題をしっかりと認識している
- 自己肯定感が高い
- 笑顔が多い

*詳細な判断基準となる行動規範は、WEL' S 支援者の倫理綱領に定める

《WEL 'Sが求める人材像についての評価シート》

項目		評価ポイント	評価軸（10段階で評価＊10が最高評価）
誠実さ	言葉遣い	年齢、性別、立場や環境が違ってても分け隔てない言葉遣いができる	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	挨拶	どこでもだれとでも元気に明るく笑顔で挨拶ができる	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	聴く態度	相づち、頷き、間合い、表情など傾聴の姿勢が習慣化されている	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	時間の使い方	決められた時間の中で、効率的で生産性を意識した仕事をしている	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	立ち振る舞い	サービスマナーを意識し、人に不快感を与えない態度をとっている	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
実直さ	価値の習慣化	上記の誠実さの項目を習慣的として実践できている	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	目標達成の行動	自分が掲げた目標に向けて具体的な実践や自己研鑽をしている	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	学ぶ姿勢	職場分からない点は質問し、勉強会等にも積極的に参加している	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
素直さ	意見を聞き入れる	異なる意見があっても理解しようとする関心をもち聞くことができる	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	課題認識	自分の課題を認識し周囲に相談やアウトプットすることができる	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	自己肯定感	ポジティブで他人を認める言葉が多く柔軟でプラス思考である	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
	笑顔	1日を通して笑顔でいることが多い（挨拶、コミュニケーション）	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

学びの内容と機会*法定研修を除く

職員集団の特性によって今後も学びの内容は変化することはある
ただし、対人援助専門職である「ソーシャルワーカー」の基盤である
倫理、知識・技能を学ぶことは普遍である。

職員育成の場面など

➤朝礼

- ・千代田、荒川、足立の拠点を結ぶオンライン形式
- ・法人のビジョン斉唱
- ・司会担当はスピーチを行う

思考形式を選択して実施

例：論理的思考・センターピン思考、クリティカルシンキング、アナロジー思考から選択し、事象⇒思考⇒アクションプランを数分以内でまとめてスピーチをする。3週間に1度は当番が回ってくる

➤SNS

「きょうまめ」今日の雇用・就労まめちしきをQ&A方式で2年間発信

➤研修グループの発足

多機能型から3名＋ナカポツセンターから2名

トップダウン式ではなく、職員ニーズ調査から研修企画

➤職員からの受講希望がある研修については基本的に受講の方向

採用時から入社初期

➤ 事前の個別研修内容

- 勤務開始日までに以下の動画からテーマを選び学習を進める
- 課題ごとにレポートを作成
- ソーシャルワーカーとは
- ソーシャルワーカーの専門性
- WEL' Sの重点課題①
- WEL' Sの重点課題②
- WEL' Sの重点課題③

- SNSの活用
- デジタルトランスフォーメーション
- 多機能事業所内グループワーク①
- 多機能事業所内グループワーク②
- 多機能事業所内グループワーク③
- ソーシャルワーカーのメッセージ
- ICFについて
- 障害者福祉について
- レポートの提出

スーパービジョンの機会の提供

- ✓外部スーパーバイザーによる個別S Vの実施
 - ✓法人が指定した職員であり、本人も希望する場合
 - ✓月1回実施
-
- ✓地域のお機関の皆さんとのピアグループスーパービジョンの実施
 - ✓企業支援担当カンファレンス内でのグループスーパービジョン
(外部スーパーバイザー)
-
- ✓ピアグループスーパービジョンファシリテーター養成の実施
 - ✓自法人だけではなく、地域課題を解決する仲間を作る取り組み

Kスーパーバイザーによる包括的なスーパービジョン体制

職員が安心して働き続けることのできる環境作り

- オールラウンダーを採用、育成することは難しい
- 様々な経験のある従業員を最適配置することで社会的役割を果たす
- 多様な人材活用するための柔軟性のある就業規則
- 相談がしやすい職場の雰囲気作り
- 活発な意見交換ができる風通しの良い運営



- 各種法改正に応じた就業規則の改正
- 在宅勤務制度の導入
- 入社時有給休暇付与
- 育児休業制度利用等奨励
- 資格手当の支給
- 健康経営の取り組み
- 労働安全衛生委員会の設置
- 副業許可制度
- 各種ハラスメント相談窓口設置

WEL'S 支援者の倫理綱領

価値と原則

1. (人間の尊厳)
支援者は、すべての人間を、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、経済状況等の違いにかかわらず、かけがえのない存在として尊重する。
2. (社会正義)
支援者は、差別、貧困、抑圧、排除、暴力、環境破壊などの無い、自由、平等、共生に基づく社会正義の実現を目指す。
3. (貢献)
支援者は、人間の尊厳の尊重と社会正義の実現に貢献する。
4. (誠実)
支援者は、本倫理綱領に対して常に誠実である。
5. (専門的力量)
支援者は、専門的力量を発揮し、その専門性を高める。

倫理基準

1)利用者に対する倫理責任

1. (利用者との関係)
支援者は、利用者との専門的援助関係を最も大切に、それを自己の利益のために利用しない。
2. (利用者の利益の最優先)
支援者は、業務の遂行に際して、利用者の利益を最優先に考える。
3. (受容)
支援者は、自らの先入観や偏見を排し、利用者があるがままに受容する。
4. (説明責任)
支援者は、利用者に必要な情報を適切な方法・わかりやすい表現を用いて提供し、利用者の意思を確認する。
5. (利用者の自己決定の尊重)
支援者は、利用者の自己決定を尊重し、利用者がその権利を十分に理解し、活用していけるように援助する。
6. (利用者の意思決定能力への対応)
支援者は、意思決定能力の不十分な利用者に対して、常に最善の方法を用いて利益と権利を擁護する。
7. (プライバシーの尊重)
支援者は、利用者のプライバシーを最大限に尊重し、関係者から情報を得る場合、その利用者から同意を得る。
8. (秘密の保持)
支援者は、利用者や関係者から情報を得る場合、業務上必要な範囲にとどめ、その秘密を保持する。秘密の保持は、業務を退いた後も同様とする。
9. (記録の開示)
支援者は、利用者から記録の開示の要求があった場合、本人に記録を開示する。
10. (情報の共有)
支援者は、利用者や関係者から情報を得る場合、業務上必要な範囲にとどめ、その秘密を保持するよう最善の方策を用いる。
11. (性的差別、虐待の禁止)
支援者は、利用者に対して、性別、性的指向等の違いから派生する差別やセクシュアル・ハラスメント、虐待をしない。
12. (権利侵害の防止)
支援者は、利用者を擁護し、あらゆる権利侵害の発生を防止する。

2)実践現場における倫理責任

1. (最良の実践を行う責務)
支援者は、実践現場において、最良の業務を遂行するために、自らの専門的知識・技術を惜しみなく発揮する。
2. (他の専門職等との連携・協働)
支援者は、相互の専門性を尊重し、他の専門職等と連携・協働する。
3. (実践現場と綱領の遵守)
支援者は、実践現場との間で倫理上のジレンマが生じるような場合、実践現場が本綱領の原則を尊重し、その基本精神を遵守するよう働きかける。
4. (業務改善の推進)
支援者は、常に業務を点検し評価を行い、業務改善を推進する。

3)社会に対する倫理責任

1. (ソーシャル・インクルージョン)
支援者は、人々をあらゆる差別、貧困、抑圧、排除、暴力、環境破壊などから守り、包摂的な社会を目指すよう努める。
2. (社会への働きかけ)
支援者は、社会に見られる不正義の改善と利用者の問題解決のため、利用者や他の専門職等と連帯し、効果的な方法により社会に働きかける。
3. (国際社会への働きかけ)
支援者は、人権と社会正義に関する国際的問題を解決するため、全世界のソーシャルワーカーと連帯し、国際社会に働きかける。

4)専門職としての倫理責任

1. (専門職の啓発)
支援者は、利用者・他の専門職・市民に専門職としての実践を伝え社会的信用を高める。
2. (信用失墜行為の禁止)
支援者は、その立場を利用した信用失墜行為を行わない。
3. (社会的信用の保持)
支援者は、他の支援者が専門職業の社会的信用を損なうような場合、本人にその事実を知らせ、必要な対応を促す。
4. (専門職の擁護)
支援者は、不当な批判を受けることがあれば、専門職として連帯し、その立場を擁護する。
5. (専門性の向上)
支援者は、最良の実践を行うために、スーパービジョン、教育・研修に参加し、援助方法の改善と専門性の向上を図る。
6. (教育・訓練・管理における責務)
支援者は教育・訓練・管理に携わる場合、相手の人権を尊重し、専門職としてのよりよい成長を促す。
7. (調査・研究)
支援者は、すべての調査・研究過程で利用者の人権を尊重し、倫理性を確保する。

WEL'S 支援者の行動規範

この「支援者の行動規範」は、「支援者の倫理綱領」に基づき、支援者が実践において従うべき行動を示したものである。

1). 利用者に対する倫理責任

1. 利用者との関係

- 1-1. 支援者は、利用者との専門的援助関係についてあらかじめ利用者に説明しなければならない。
- 1-2. 支援者は、利用者との私的な関係になってはならない。
- 1-3. 支援者は、いかなる理由があっても利用者およびその関係者との性的接触・行動をしてはならない。
- 1-4. 支援者は、自分の個人的・宗教的・政治的理由のため、または個人の利益のために、不当に専門的援助関係を利用してはならない。
- 1-5. 支援者は、過去または現在の利用者に対して利益の相反する関係になることが避けられないときは、利用者を守る手段を講じ、それを利用者に明らかにしなければならない。
- 1-6. 支援者は、利用者との専門的援助関係とともにパートナーシップを尊重しなければならない。

2. 利用者の利益の最優先

- 2-1. 支援者は、専門職の立場を私的なことに使用してはならない。
- 2-2. 支援者は、利用者から専門職サービスの代償として、正規の報酬以外に物品や金銭を受けとってはならない。
- 2-3. 支援者は、援助を継続できない何らかの理由がある場合、援助を継続できるように最大限の努力をしなければならない。

3. 受 容

- 3-1. 支援者は、利用者に関心や暖かい関心を寄せ、利用者の立場を認め、利用者の情緒の安定を図らなければならない。
- 3-2. 支援者は、利用者を非難し、審判することがあってはならない。
- 3-3. 支援者は、利用者の意思表出をはげまし支えなければならない。

4. 説明責任

- 4-1. 支援者は、利用者の側に立ったサービスを行う立場にあることを伝えなければならない。
- 4-2. 支援者は、専門職上の義務と利用者の権利を説明し明らかにした上で援助をしなければならない。
- 4-3. 支援者は、利用者が必要な情報を十分に理解し、納得していることを確認しなければならない。

5. 利用者の自己決定の尊重

- 5-1. 支援者は、利用者が自分の目標を定めることを支援しなければならない。
- 5-2. 支援者は、利用者が選択の幅を広げるために、十分な情報を提供しなければならない。
- 5-3. 支援者は、利用者の自己決定が重大な危険を伴う場合、あらかじめその行動を制限することがあることを伝え、そのような制限をした場合には、その理由を説明しなければならない。

6. 利用者の意思決定能力への対応

- 6-1. 支援者は、利用者の意思決定能力の状態に応じ、利用者のアドボカシーに努め、エンパワメントを支援しなければならない。
- 6-2. 支援者は、自分の価値観や援助観を利用者に押しつけてはならない。
- 6-3. 支援者は、常に自らの業務がパターンリズムに陥らないように、自己の点検に務めなければならない。
- 6-4. 支援者は、利用者のエンパワメントに必要な社会資源を適切に活用しなければならない。

7. プライバシーの尊重

- 7-1. 支援者は、利用者が自らのプライバシー権を自覚するように働きかけなければならない。
- 7-2. 支援者は、利用者の個人情報収集する場合、その都度利用者の了解を得なければならない。
- 7-3. 支援者は、問題解決を支援する目的であっても、利用者が了解しない場合は、個人情報を使用してはならない。

8. 秘密の保持

- 8-1. 支援者は、業務の遂行にあたり、必要以上の情報収集をしてはならない。
- 8-2. 支援者は、利用者の秘密に関して、敏感かつ慎重でなければならない。
- 8-3. 支援者は、業務を離れた日常生活においても、利用者の秘密を保持しなければならない。
- 8-4. 支援者は、記録の保持と廃棄について、利用者の秘密が漏れないように慎重に対応しなければならない。

9. 記録の開示

- 9-1. 支援者は、利用者の記録を開示する場合、かならず本人の了解を得なければならない。
- 9-2. 支援者は、利用者の支援の目的のためにのみ、個人情報を使用しなければならない。
- 9-3. 支援者は、利用者が記録の閲覧を希望した場合、特別な理由なくそれを拒んではならない。

10. 情報の共有

- 10-1. 支援者は、利用者の情報を電子媒体等により取り扱う場合、厳重な管理体制と最新のセキュリティに配慮しなければならない。
- 10-2. 支援者は、利用者の個人情報の乱用・紛失その他あらゆる危険に対し、安全保護に関する措置を講じなければならない。
- 10-3. 支援者は、電子情報通信等に関する原則やリスクなどの最新情報について学ばなければならない。

11. 性的差別、虐待の禁止

- 11-1. 支援者は、利用者に対して性的差別やセクシュアル・ハラスメント、虐待を行ってはならない。
- 11-2. 支援者は、利用者に対して肉体的・精神的損害または苦痛を与えてはならない。
- 11-3. 支援者は、利用者が暴力や性的搾取・虐待の対象となっている場合、すみやかに発見できるよう心掛けなければならない。
- 11-4. 支援者は、性的差別やセクシュアル・ハラスメント、虐待に対する正しい知識を得よう学ばなければならない。

12. 権利侵害の防止

- 12-1. 支援者は、利用者の権利について十分に認識し、敏感かつ積極的に対応しなければならない。
- 12-2. 支援者は、利用者の権利侵害を防止する環境を整え、そのシステムの構築に努めなければならない。
- 12-3. 支援者は、利用者の権利侵害の防止についての啓発活動を積極的に行わなければならない。

第32回職業リハビリテーション研究・実践発表会

2) . 実践現場における倫理責任

1. 最良の実践を行う責務

- 1-1. 支援者は、専門職としての使命と職責の重要性を自覚し、常に専門知識を深め、理論と実務に精通するように努めなければならない。
- 1-2. 支援者は、専門職としての自律性と責任性が完遂できるよう、自らの専門的力量的の向上をはからなければならない。
- 1-3. 支援者は、福祉を取り巻く分野の法律や制度等関連知識の集積に努め、その力量を発揮しなければならない。

2. 他の専門職等との連携・協働

- 2-1. 支援者は、所属する機関内部での意思疎通が円滑になされるように積極的に働きかけなければならない。
- 2-2. 支援者は、他の専門職と連携し、所属する機関の機構やサービス提供の変更や開発について提案しなければならない。
- 2-3. 支援者は、他機関の専門職と連携し協働するために、連絡・調整の役割を果たさなければならない。

3. 実践現場と綱領の遵守

- 3-1. 支援者は、支援者の倫理綱領を実践現場が熟知するように働きかけなければならない。
- 3-2. 支援者は、実践現場で倫理上のジレンマが生じた場合、倫理綱領に照らして公正性と一貫性をもってサービス提供を行うように努めなければならない。
- 3-3. 支援者は、実践現場の方針・規則・手続き等、倫理綱領に反する実践を許してはならない。

4. 業務改善の推進

- 4-1. 支援者は、利用者の声に耳を傾け苦情の対応にあたり、業務の改善を通して再発防止に努めなければならない。
- 4-2. 支援者は、実践現場が常に自己点検と評価を行い、他者からの評価を受けるように働きかけなければならない。

3) . 社会に対する倫理責任

1. ソーシャル・インクルージョン

- 1-1. 支援者は、特に不利益な立場にあり、抑圧されている利用者が、選択と決定の機会を行使できるように働きかけなければならない。
- 1-2. 支援者は、利用者や住民が社会の政策・制度の形成に参加することを積極的に支援しなければならない。
- 1-3. 支援者は、専門的な視点と方法により、利用者のニーズを社会全体と地域社会に伝達しなければならない。

2. 社会への働きかけ

- 2-1. 支援者は、利用者が望む福祉サービスを適切に受けられるように権利を擁護し、代弁活動を行わなければならない。
- 2-2. 支援者は、社会福祉実践に及ぼす社会政策や福祉計画の影響を認識し、地域福祉の増進に積極的に参加しなければならない。
- 2-3. 支援者は、社会における意思決定に際して、利用者の意思と参加が促進されるよう支えなければならない。
- 2-4. 支援者は、公共の緊急事態に対して可能な限り専門職のサービスを提供できるよう、臨機応変な活動への貢献ができなければならない。

3. 国際社会への働きかけ

- 3-1. 支援者は、国際社会において、文化的社会的差異を尊重しなければならない。
- 3-2. 支援者は、民族、人種、国籍、宗教、性別、障害等による差別と支配をなくすための国際的な活動をささげなければならない。
- 3-3. 支援者は、国際社会情勢に関心を持ち、精通するよう努めなければならない。

4) . 専門職としての倫理責任

1. 専門職の啓発

- 1-1. 支援者は、対外的に支援者であることを名乗り、専門職としての自覚を高めなければならない。
- 1-2. 支援者は、自己が獲得し保持している専門的力量的を利用者・市民・他の専門職に知らせるように努めなければならない。
- 1-3. 支援者は、個人としてだけでなく専門職集団としても、責任ある行動をとり、その専門職の啓発を高めなければならない。

2. 信用失墜行為の禁止

- 2-1. 支援者は、専門職としての自覚と誇りを持ち、社会的信用を高めるよう行動しなければならない。
- 2-2. 支援者は、あらゆる社会的不正行為に関わってはならない。

3. 社会的信用の保持

- 3-1. 支援者は、専門職業の社会的信用をそこなうような行為があった場合、行為の内容やその原因を明らかにし、その対策を講じるように努めなければならない。
- 3-2. 支援者は、他の支援者が非倫理的な行動をとった場合、必要に応じて法人や関係機関に対し適切な行動を取るよう働きかけなければならない。
- 3-3. 支援者は、信用失墜行為がないように互いに協力し、チェック機能を果たせるよう連携を進めなければならない。

4. 専門職の擁護

- 4-1. 支援者は、支援者に対する不当な批判や扱いに対し、その不当性を明らかにし、社会にアピールするなど、仲間を支えなければならない。
- 4-2. 支援者は、不当な扱いや批判を受けている他の支援者を発見したときは、一致してその立場を擁護しなければならない。
- 4-3. 支援者は、支援者として不当な批判や扱いを受けぬよう日頃から自律性と倫理性を高めるために密に連携しなければならない。

5. 専門性の向上

- 5-1. 支援者は、研修・情報交換・自主勉強会等の機会を活かして、常に自己研鑽に努めなければならない。
- 5-2. 支援者は、常に自己の専門分野や関連する領域に関する情報を収集するよう努めなければならない。
- 5-3. 支援者は、社会的に有用な情報を共有し合い、互いの専門性向上に努めなければならない。

6. 教育・訓練・管理における責務

- 6-1. スーパービジョンを担う支援者は、その機能を積極的に活用し、公正で誠実な態度で後進の育成に努め社会的要請に応えなければならない。
- 6-2. コンサルテーションを担う支援者は、研修会や事例検討会等を企画し、効果的に実施するように努めなければならない。
- 6-3. 職場のマネジメントを担う支援者は、サービスの質・利用者の満足・職員の働きがいの向上に努めなければならない。
- 6-4. 業務アセスメントや評価を担う支援者は、明確な基準に基づき評価の判断をいつでも説明できるようにしなければならない。
- 6-5. 社会福祉教育を担う支援者は、次世代を担う人材養成のために、知識と情熱を惜しみなく注がなければならない。

7. 調査・研究

- 7-1. 支援者は、支援に関する調査研究を行い、結果を公表する場合、その目的を明らかにし、利用者等の不利益にならないよう最大限の配慮をしなければならない。
- 7-2. 支援者は、事例研究にケースを提供する場合、人物を特定できないように配慮し、その関係者に対し事前承諾を得る