

社団法人シルバーサービス振興会倫理綱領

昭和63年5月27日

社団法人 シルバーサービス振興会

我が国は、人口の急速な高齢化によって人類がかって経験したことのない高齢社会への変貌を続ける。この変貌する高齢社会を常に活力あるものにすることが社会全体に課された大きな課題である。

この高齢社会を活力あるものとして維持、発展させるためには、高齢者を健康面、経済面をはじめ、生活の各局面での不安から解放することはもとより、高齢者に就労等社会活動への参加も含めて生きがいある生活を確保していかなければならない。一方、高齢者のニーズは、家族形態等の変化のほか年金制度の成熟等もあって益々増大し多様化かつ多層化していく。この増大し多様化、多層化する高齢者のニーズに対応するには、基礎的な公的施策の一層の推進にとどまらず、高齢期に備えて提供されるものを含め、ハード、ソフト両面にわたりサービスの多面的な供給体制の確立が必要不可欠である。そのためには、公的施策と創造性、効率性をもった民間サービスとが互いに役割を分担しあい、それぞれの役割を果たすよう努めることが社会的に必要である。

シルバーサービス振興会会員は、このような社会的責務を自覚し、高齢者本位のシルバーサービスの提供を行い、シルバーサービスに対する社会の信頼を確保し、その健全な発展を図るために会員が守るべき基本的事項について倫理綱領として以下の通り定める。

（理 念）

会員は、高齢者の心身の特性を踏まえ、多様多層なニーズに応える利用者本位のシルバーサービスを

開発・提供し、高齢者のより豊かで充実した生活の実現を図ることを通じて、活力ある高齢社会の形成に寄与するよう努めなければならない。

（社会の信頼の確保）

会員は、シルバーサービスが高齢者を対象として提供され、高齢者の生活の基幹に深くかかわりを持つものであることに鑑み、その果たす重要な役割を自覚し、高い倫理的自覚のもとに常に社会の信頼を得られるよう努めなければならない。

（教育・資質の向上）

会員は、所属員に対する教育、訓練の徹底を期し、常にその資質の向上を図り、とくに高齢者の心身の特性についての理解を深め、高齢者本位の対応ができるよう、その徹底に努めなければならない。

（情報提供・表示の適正化）

会員は、高齢者がシルバーサービスを受ける場合、その選択を誤ることのないよう、高齢者の心身の特性を踏まえ、公正真実な情報を提供するとともに適正な表示を行わなければならない。

（法令・基準の遵守）

会員は、関係諸法令・通知を遵守するとともに、本会において別に基準を定めたシルバーサービスを提供する場合には、当該基準を遵守しなければならない。

(苦情の処理)

会員は、シルバーサービスの提供に関し、苦情処理体制を確立し、苦情の適切かつ迅速な処置を行うとともに、その再発防止並びに改善に最善の努力を払わなければならない。

(禁止事項)

会員は、シルバーサービスの提供に関して次の行為をしてはならない。

1. 業務に関して知り得た高齢者及びその家族の秘密を漏らす行為
2. 高齢者の不利益となる行為
3. 本会会員である同業他社、他団体又はその提供するシルバーサービスを不当に中傷、誹謗する行為
4. 詐術、欺瞞的行為
5. その他前各号に準ずる反倫理的・反社会的行為

(所属員及び系列下の指導)

会員は、その所属員に対し前各項の趣旨の徹底を図るほか、系列下の事業者に対して、等しく遵守させるよう努めなければならない。

社団法人シルバーサービス振興会倫理綱領(案)

(前文)

我が国は、人口の急速な高齢化によって人類がかつて経験したことのない高齢社会への変貌を続ける。この変貌する高齢社会を常に活力あるものにするのが社会全体に課された大きな課題である。

この高齢社会を活力あるものとして維持、発展させるためには、高齢者を健康面、経済面をはじめ、生活の各局面での不安から解放することはもとより、高齢者に就労等社会活動への参加も含めて生きがいある生活を確保していかななければならない。一方、高齢者のニーズは、家族形態等の変化のほか年金制度の成熟等もあって益々増大し多様化かつ多層化していく。この増大し多様化、多層化する高齢者のニーズに対応するには、基礎的な公的施策の一層の推進にとどまらず、高齢期に備えて提供されるものを含め、ハード、ソフト両面にわたりサービスの

多面的な供給体制の確立が必要不可欠である。そのためには、公的施策と創造性・効率性をもった民間サービスとが互いに役割を分担しあい、それぞれの役割を果たすよう努めることが社会的に必要である。

シルバーサービス振興会会員は、このような社会的責務を自覚し、高齢者本位のシルバーサービスの提供を行い、シルバーサービスに対する社会の信頼を確保し、その健全な発展を図るために会員が守るべき基本的事項について倫理綱領として以下の通り定める。

〈補足説明〉

シルバーサービスは、今後の急速な高齢化に対応するための新しい民間活動の分野であり、その健全な発展を図る上でとくにその背景、社会的役割、公私の役割分担等についての認識が重要であることから前文を置いている。

(理念)

会員は、高齢者の心身の特性を踏まえ、多様多層なニーズに応える利用者本位のシルバーサービスを開発・提供し、高齢者のより豊かで充実した生活の実現を図ることを通じて、活力ある高齢社会の形成に寄与するよう努めなければならない。

〈補足説明〉

本条は、シルバーサービスに携わる事業者における理念について規定したものであり、この理念を更に具体化するものとして以下の各条が規定されている。とくに高齢者の心身の特性は多様であり、経済的状況の多層であることに着目し、シルバーサービスが利用者としての高齢者の幅広いニーズに応えるもの(例えば、利用者の個々のニーズに応えるデラックスなもの、あるいは質素ではあるが安全でほどほどの価格のもの)であるべきことの必要性が強調されている。

(社会の信頼の確保)

会員は、シルバーサービスが高齢者を対象として提供され、高齢者の生活の基幹に深いかかわりを持つものであることに鑑み、その果たす

重要な役割を自覚し、高い倫理的自覚のもとに常に社会の信頼を得られるよう努めなければならない。

〈補足説明〉

シルバーサービスは高齢者を対象とするものであることから、とくに高い倫理責任が求められ、また、一部の劣悪なサービスの提供によって全体の健全な発展が阻害されるようなことがあってはならないのであり、このような意味で社会的信頼の確保についてとくに掲げたものである。

(教育・資質の向上)

会員は、所属員に対する教育・訓練の徹底を期し、常にその資質の向上を図り、とくに高齢者の心身の特性についての理解を深め、高齢者本位の対応ができるよう、その徹底に努めなければならない。

〈補足説明〉

シルバーサービスは高齢者を対象とするものであることから、とくにこれに従事する者の資質が重要である。この場合の留意点は高齢者の心身の特性の理解とそれを踏まえた正しい対応、すなわち高齢者本位の対応ができることである。

また、「法令・基準の遵守」にある当会の基準がサービスについて定められる場合には、その業務手順等についての本条項の趣旨に沿った研修についても具体的に基準として定められることを想定している。

(情報提供・表示の適正化)

会員は、高齢者がシルバーサービスを受ける場合、その選択を誤ることのないよう、高齢者の心身の特性を踏まえ、公正真実な情報を提供するとともに適正な表示を行わなければならない。

〈補足説明〉

利用者保護の観点から、シルバーサービスについてもその提供にあたって内容の適正な表示を行なうべきことは当然であるが、この場合とくに高齢者の特性の理解が重要であり、高齢者にとって配慮の必

要な事項についての情報提供や分かり易い表示について留意が必要となる。この場合、「法令・基準の遵守」にある当会基準においても情報提供・表示について具体的事項が定められることを想定している。

なお、情報提供は一義的には会員自身が行なうものであり、公正真実なものでなければならないのはもとよりであるが、利用者の必要とするのは多種のサービス全体に対する総合的な情報である。これらの情報の提供のために高齢者総合相談センター等公的施設の整備が図られつつあるが、当会においてもこのような情報の提供についての対応策が必要と考えている。

(法令・基準の遵守)

会員は、関係諸法令・通知を遵守するとともに、本会において別に基準を定めたシルバーサービスを提供する場合には、当該基準を遵守しなければならない。

〈補足説明〉

会員が関係諸法令・通知を遵守すべきことはいうまでもないが、一定の場合においてはこの倫理綱領に掲げていることの遵守を担保する意味において具体的な基準を自主的に定める必要があり、その旨を明らかにしたものである。

なお、本会において別に定める基準については、会員の合意が得られたものから具体的に定めることとするが、その商品・サービスが主として高齢者を対象とするものであることが標榜されていなくとも、現実に主たる対象が高齢者である商品・サービスについては、会員はその基準を遵守する義務をもつことを想定して規定している。また、基準に適合しているものについての表示制度の導入も検討しているが、その表示を行なうか否かは会員の自由意志に任すことで考えている。

(苦情の処理)

会員は、シルバーサービスの提供に関し、苦情処理体制を確立し、苦情の適切かつ迅速な処置を行うとともに、その再発防止並びに改善に最善の努力を払わなければならない。

〈補足説明〉

この規定も利用者保護上当然のものであるが、とくにシルバーサービスが高齢者を対象とするものであり、また、苦情に的確に対応することを通してよりよきシルバーサービスの提供を行なうことを目指すものであるから、敢えて苦情に対し適切かつ迅速な処置を行わなければならない義務と、更にその再発防止及びその苦情を生かした商品、サービスの改善に最善の努力を払うべき義務を明瞭にしている。

なお、ここには規定されていないが、「法令・基準の遵守」にある当会の基準が定められた段階においては、当会内における何らかの苦情処理体制の確立が必要であると考えている。

(禁止事項)

会員は、シルバーサービスの提供に関して次の行為をしてはならない。

1. 業務に関して知り得た高齢者及びその家族の秘密を漏らす行為
2. 高齢者の不利益となる行為
3. 本会会員である同業他社、他団体又はその提供するシルバーサービスを不当に中傷、誹謗する行為
4. 詐術、欺瞞的行為
5. その他前各号に準ずる反倫理的・反社会的行為

〈補足説明〉

ここに規定されている内容は、他の法令等によっ

て既に禁止されているものもあるが、シルバーサービスの対象者が高齢者であることに鑑み、他の法令等の規定と重複するものであっても敢えて禁止事項として具体的に定めたものである。

業務に関して知りえた秘密を漏らさないことは基本的な前提であるが、「高齢者の不利益となる行為」としては、明らかに不必要な量の商品を販売したり、使用方法が複雑で高齢者の使用が困難であるといった不必要、不適切な物品やサービスの提供を行なうことなどが挙げられる。

なお、高齢者の無知や弱みにつけこむような行為で刑法等に抵触するものは論外であり、ここでいう詐術、欺瞞的行為は、更に広く、これに類するものも包含するものである。

(所屬員及び系列下の指導)

会員は、その所屬員に対し前各項の趣旨の徹底を図るほか、系列下の事業者に対して、等しく遵守させるよう努めなければならない。

〈補足説明〉

この倫理綱領が実質的に遵守されるよう所屬員への趣旨徹底につきとくに定めたものである。系列下の事業者についても同様である。

*この倫理綱領を効果的に機能させるためには、綱領について直接の責任を負うこととならない系列下の事業者にも会員が影響力を行使して同様の趣旨徹底をはかることが必要と考えられる。