

一般社団法人シルバーサービス振興会倫理綱領

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。

（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。