

具 体 的 行 動 計 画

第1条 個人の尊厳の尊重

私たち職員は、全ての人々の基本的人権を積極的に擁護し、利用者一人ひとりをかけがえのない大切な存在として尊重します。

（具体的行動計画）

- 命令的な口調や威圧的態度、否定的言動や無視、無関心な態度はとりません。
- 自尊心を傷つけるような個人の呼び方は行いません。

第2条 生活者としての権利の尊重

私たち職員は、利用者の生活のあり方や仕組みが、これまで慣れ親しんできた地域社会にあることを基本とし、適切なサービスが、利用者本人の意向に沿って行われることを保障します。

（具体的行動計画）

- 利用者の特性を受容し、その人らしい生活ができるように支援します。
- 外出や地域行事に積極的に参加し、地域社会とのかかわりを推進していきます。
- できる限り地域社会での生活習慣を尊重し、その人らしく生活が送れるよう支援します。
- 食事は和やかな雰囲気作り等、美味しいと思える環境の提供に努めます。
- 選挙権の行使、行事への参加等は、必ず本人の意思確認を行います。
- 共に助け合える地域社会となるよう積極的に取り組みます。

第3条 プライバシーが守られる権利の尊重

私たち職員は、利用者の生活におけるプライバシーを守り、また、個人の情報が、承諾なしに勝手に使用されないことを保障します。

（具体的行動計画）

- 個人の情報については使用目的以外の利用はいたしません。
- 郵便物の開封は、利用者の承諾を得て行います。
- 利用者の生活を常に自分の生活に置き換え、個人のプライバシーが守られているか検証し、改善に努めます。
- 居室に入る際にはノック及び声掛けをして入室します。

○入浴時や排泄時には扉やカーテンは、その都度閉めます。

○着替えは、本人の居室で行います。

第4条 不当に財産が侵されない権利の尊重

私たち職員は、利用者の年金、預託金及び所持金等が不当に侵害されることなく、適切に処理、管理されることを保障します。

（具体的行動計画）

○利用者の財産は、いかなる場合も本人の同意なしには、管理・運用はいたしません。

○私物購入の際には、本人に確認をとると共に、高額な物品の購入及び廃棄については、代理人等（家族）の承諾を得て行い、記録として残します。

○外出等で利用者の金銭を取扱う際には、利用者の意向に沿って支援すると共に、預かった金銭については紛失等事故のないようにします。

第5条 知る権利の尊重

私たち職員は、利用者が必要とする情報を理解できるようにわかりやすく提供し、利用者の知る権利を保障します。

（具体的行動計画）

○言語による意思表示が難しい利用者に対しては、身振り・手振り・表情・行動等を良く理解し、その意思を認識しながら支援します。

○一人ひとりに合った意思提示の仕方で、分かりやすく十分な情報を提供します。

○利用者にとって必要な情報は、速やかに且つ正確に伝えます。

第6条 自己決定の保障

私たち職員は、利用者が、あらゆる生活の領域で自らの意思によって選択し、決定する権利を保障します。自己選択・決定にあたっては、十分な説明や同意を得ることに配慮し、また、不当・過度の干渉は行わないことを保障します。

（具体的行動計画）

○生活の場面において、可能な限り選択肢のある生活を提供します。

○利用者にとって決して不利益にならないよう、あくまでも本人の自己決定権を最大限に尊重して支援します。

第7条 安心・安全な生活の保障

私たち職員は、福祉サービスの提供において虐待等の早期発見に努め、人権擁護に向けて積極的な対応をします。

（具体的行動計画）

- 人権を損なわれる場面を発見した場合は、決して見て見ぬ振りは致しません。
- 利用者同士、または対職員、家族、第三者等により虐待がないか早期発見に努め、安心・安全な生活を保障します。

第8条 身体拘束へと至らない質の高い生活が守られる権利の保障

私たち職員は、利用者一人ひとりが安全、安心、快適な生活が送れるよう、身体拘束に至らない質の高い生活を積極的に提案します。

（具体的行動計画）

- アセスメントを行い、身体拘束をしない方法を考え、本人・代理人等（家族）と話し合いながら支援を行います。
- 一人ひとりの性格や行動等を把握していくことで危険を早期に発見、防止して行きます。

第9条 質の高いサービスを受ける権利の保障

私たち職員は、利用者一人ひとりのニーズに基づき、その人らしい生活が送れるよう、福祉サービスを提供します。

（具体的行動計画）

- 行政、福祉、医療との連携を強化し、総合的なサービスの提供を目指します。
- 食事については、医師・看護師・栄養士・代理人等（家族）と相談し、その方にあった食事を提供していきます。
- 利用者の希望や要望は無視したり放置したりせず、きちんと受け止め対応します。
- ヒヤリ・ハット、事故防止対策等を行う事により、予防対策・原因究明を速やかに行い、安心で安全な生活を提供します。
- OQC手法を活用し、自己研修・啓発を行いサービスの向上に努めます。
- 提供する福祉サービスの業務改善に努めます。

第10条 サービス利用計画策定に参画する権利の保障

私たち職員は、利用者に係るサービス利用計画の策定にあたっては、利用者本人及び家族の主体的な参画を基本とします。

（具体的行動計画）

- 個別支援計画は本人及び代理人等（家族）の意向を確認し策定します。
- 利用者に合った計画を立案するように、個別支援計画はアセスメントを行ない随時見直します。
- 利用者が病院を退院した際は、生活・看護（介護）支援計画を策定し支援に取り組みま

す。

第11条 意見・質問・苦情を表明する権利の保障

私たち職員は、利用者の意見・質問・苦情には、真摯に傾聴し、具体的な解決、改善を図っていくことを保障します。

（具体的行動計画）

- ふれあい活動日や面会時には代理人等（家族）との話し合いを十分に行います。
- 利用者の表情や行動から本人の訴えを汲み取る努力を行います。
- 苦情や相談は「なんでも相談」として記録し、情報を共有すると共に速やかな解決に努めます。
- 日頃から利用者の声や意見を真摯に傾聴し、日常業務の改善等に取り組みます。
- 気軽に相談しやすい環境作りに努めます。