

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)

- 自尊心を低下させるような呼び方はしません。
- 命令的な口調や威圧的態度、否定的言動や無視、無関心的態度はとりません。
- 互いを対等な立場として尊重します。

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。
- 関係機関と連携し、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。

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、サービス提供に関わる目的以外の利用はしません。
- 郵便物の開封は、利用者・代理人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、プライバシーが守られているか検証します。

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・預託金およ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）

○NPO法人財産管理サポートセンターとの「委託契約」及び、「利用者の小遣い金等金銭取扱要領」に基づき、適正な金銭の取扱いをします。

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・行動をよく理解しその意思を確認しながら支援します。
- 一人ひとりにあった提示の仕方で、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）

- 利用者にとって不利益にならないよう、本人の自己決定権を最大限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）

- 利用者の人権を常に意識し、虐待にあたる行為は行いません。
- 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・安全な生活を目指します。
- いかなる時もセクハラ・パワハラにあたる言動・行動を慎み、モラルの向上に努めます。

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）

- 身体拘束をしない方法を考え、本人・家族と話し合いながら支援します。
- 一人ひとりの性格や行動を把握していくことで危険を早期に発見・防止します。

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）

- 福祉、医療の連携を強化し、総合的なサービスの提供を目指します。
- 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・ハットの共有、事故内容の分析を行うことにより、事故の未然防止に努めます。

第10条 サービス等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）

- サービス等利用計画の策定については、各部と情報共有を図りながら利用者の意向を反映します。

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）

- 利用者の表情や行動から本人の訴えを理解し対応して行きます。
- 苦情や相談は「何でも相談」として記録し、情報を共有するとともに早期の解決に努めます。
- 日頃から利用者の声や意見を傾聴し、気軽に相談しやすい環境づくりに努めます。