

## 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ない大切な存在として尊重します。

#### （具体的行動計画）

- 利用者の話をよく傾聴します。
- 利用者と呼ばれたら、返事はもちろんですが、「後で」という言葉のみで済ませることはしません。
- 職員側に誤りがある場合は、すみやかに謝罪します。

### 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）

- 「地域との関わりの中で暮らす」ということを基本とし、利用者の意向を最大限に尊重します。
- 利用者一人ひとりのニーズを最大限尊重し、その人らしい生活を支援します。

### 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）

- 業務上知り得た利用者に関する情報については、第三者や外部に漏れることを防ぎ、プライバシーの保護に努めます。
- 他者の前でプライバシーに関する話はしません。

### 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、預貯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）

- 所持金の使用に関しては、適正な処理に努めます。
- 利用者にとって外出は地域生活に向けた貴重な体験であり、利用者とは十分な話し合いの上で必要な支出を行います。

## 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)

- 利用者が選択・決定しやすいように、情報をできるだけ豊富に提供していきます。
- 利用者が望む情報の提供に当たっては、利用者の特性に配慮し言葉だけでなく紙面や写真等を利用しその人に対して分かりやすいように説明します。

## 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)

- サービス内容の決定は、利用者一人ひとりと話し合うことを基本に、本人の意思を確認し、同意を得ながら行います。
- 自己決定の際は、本人自身の主体的な意思決定を尊重します。

## 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、虐待などの早期発見に努め、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)

- 人権を無視するような言動は、いかなる理由があっても決して許されないことを深く認識し支援します。
- 体罰や虐待は暴力であり、いかなる理由があっても行いません。
- 利用者の立場に立った理解・支援を行います。

## 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)

- 身体拘束は、身体を自由を奪う物理的な行為だけでなく、服薬による行動制限、空間拘束等の行動の自由を奪う行為も含まれる人権侵害であることを認識して支援します。

## 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)

- 職員一人ひとりが、自己研鑽に努め、質の高いサービスを提供します。

○利用者への励ましと賞賛を行い、効果的な支援につなげるよう努めます。

○公共施設の利用や社会資源などの情報を提供し、その人らしい生活が送れるよう支援します。

### **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)**

○個別支援計画に当たっては、担当部の支援会議に参加します。利用者の意向反映と情報提供に努めます。

### **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)**

○利用者の声等で示されたどのような些細な意見、質問、苦情であっても、真摯な姿勢で耳を傾けます。

○利用者及び家族からの意見、質問、苦情等は、「なんでも相談表」に必ず記載し、内容の調査、解決、改善に向けて速やかに当該園へつなぐ等の対応をしていきます。