

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）

- 個々の性格や生活のペースの違いを理解し、行動を急かしたり強要することはありません。
- 自尊心を低下させるような「ちゃん」付け、呼び捨て等はいけません。また、子供扱いするような言動もしません。
- 常に対等であることを意識し、からかい、侮辱、嘲笑などの差別的な態度はとりません。
- 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。
- 常に利用者本位の支援を意識し、支援者の考えを一方的に押し付けることはしません。

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、地域社会との関わりを推進していきます。
- 選挙権の行使、行事への参加等は、本人の意思確認を行います。
- 医療機関や治療方法等については本人、家族と相談し決定します。
- 地域生活移行への可能性を探り、個々に合った支援を展開します。

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）

- 職務上知り得た個人情報は、退職した後も他に漏らすことはありません。
- 施設が管理する個人情報については、目的以外に使用しません。
- 個人宛ての郵便物の開封は、利用者の承諾を得て行います。

- 入浴・着替え・排泄等の支援は同性介護で行います。
- 居室に入る際には、ロック及び声掛けをしてから入室します。
- 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、他人の目に触れないよう、基本的には本人の居室で行います。
- 他人の前で利用者のプライバシーに関わる話はしません。
- 利用者の承諾なしに居室や生活空間の見学者は受け入れません。
- ホームページや広報紙、会報等への写真や名前の掲載は、本人、代理人等の承諾を得て行います。

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）

- 成年後見制度・財産管理サポートセンターの活用を奨励します。
- 利用者の財産管理は権利擁護団体、後見人が管理するものとし、いかなる場合も本人の同意なしには運用はいたしません。小口現金に関しては、小口現金取り扱い要領に基づき適正に取り扱います。
- 私物購入の際は、本人に確認を取ると共に、高額な物の購入及び廃棄については、代理人等の承諾を得てから行い、記録に残します。
- 外出等で利用者の金銭を取り扱う際には、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。
- 小口現金等の預り金については、代理人等に用途を説明し確認を求めます。また、毎日残金チェックを行います。

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）

- 自治会の集会や毎日の集いの場を活用してできる限り情報提供を行います。言語による意思表示が難しい人に対しては、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情報提供をします。
- 行事や通院日程等、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）

- 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。
- 自治会「たんぽぽの会」を支援し、行事等への立案からの参画に努めます。
- 自己決定を最大限尊重し、不利益を被ることのないように支援します。
- 本人の長所や努力を積極的に認め、自立しようとする力を支援します。
- 自己決定の難しい方に対しても、写真や現物提示等（視覚支援）個々にコミュニケーション手段を工夫し、自己決定がしやすい環境を整え、利用者一人ひとりにとって適切な意思決定のための支援を行います。

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）

- 障害者虐待防止法を深く理解し、定期的に支援の振り返りを行います。
- 人権が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しません。
- 常に健康管理、安全確保、体力等に配慮した支援に努めます。
- 不安定や興奮の状態にある方の対応時でも感情的にならず、冷静な対応を行います。

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）

- 安易に身体拘束に至らないよう支援過程を複数で確認し、できるだけ身体拘束をしない方法を優先します。また研修等に参加し、支援技術と知識の習得に努めます。
- 医療上、生活上、健康上、緊急時など、やむを得ず身体拘束をする場合は、本人やご家族への十分な説明と定められた手続きを踏んで行うこととします。身体拘束に至った場合においても、常に職員間で検討を重ね、解除に向けて取り組む意識を持ち続けます。

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）

- 定期的な福祉サービス第三者評価の受審と自己評価により業務改善に取り組みます。
- 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・ハット報告や危険予知訓練等により重大事故の防止に努めます。
- 医療機関や治療方法等については、本人、家族と相談し決定します。
- 食事については、医師・看護師・栄養士と連携し、個々にあった食事を提供します。
- 福祉に携わる職員としての意識を持ち、その使命と責務を自覚し、絶えず専門性を高め続け自己研鑽に努めます。
- 職業における倫理観の保持と専門性の向上を目指し、積極的に研修会に参加します。

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）

- 個別支援計画は、本人及び家族の意向を確認し策定します。
- 個別支援会議には、本人が参加し、本人の意向を踏まえた計画を作成します。
- 利用者に合った計画を立案するよう、個別支援計画は随時見直しを行います。
- 個別支援計画は、全職員に周知し、利用者が混乱しないように統一した支援に努めます。

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）

- 自治会集会や懇談会など、普段から「利用者の声」に耳を傾け、要望等には早期に対応します。また、利用者の表情や行動からも本人の訴えを汲み取る努力を行います。
- ふれあい活動日や面会時には、家族との話し合いを十分に行います。
- 苦情や相談は、「なんでも相談」として対応し、情報を共有すると共に早期の解決及び再発防止に努めます。また、対応策、対応結果については、相談者に報告します。
- なんでも相談第三者委員を設置し、透明性のある対応に努めます。