

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]

- 自尊心を低下させる「呼び捨て」や「ちゃん」「くん」呼びなど行わず、大人としての対応を基本とします。
- 命令的な口調や威圧的態度、否定的言動や無視、無関心といった態度はとりません。
- お互いを認め合い尊重します。

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]

- 利用者の特性を理解し、その人らしい生活ができるように支援します。
- 地域の社会生活習慣を尊重し、その人らしく生活が送れるよう支援します。
- 食事は個人のペースに合わせ、家庭的な雰囲気づくりに努めます。
- 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。
- 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。

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]

- 個人情報の取り扱いには十分な注意を払い、使用目的以外の利用は行いません。
- 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、プライバシーが守られているかを検証します。
- 居室に入る際には、ノック及び声掛けをして、確認してから入室します。
- 入浴時や排泄時には羞恥心に配慮し、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。

○利用者のプライバシーに関しての話は、他者の前ではいたしません。

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〕

○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。本人の判断力に課題がある場合は、法・権利擁護等に基づき対応していきます。

○私物購入の際は、本人に確認をとると共に、高額な物の購入及び廃棄については、本人・家族（代理人）・成年後見人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防止に努めます。

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〕

○利用者に対しては、イラスト・動画・筆談等のツールを用いてわかりやすく情報を伝え、その意思を確認しながら支援します。

○利用者にとって必要な情報は、一人ひとりにあった提示の仕方で分かりやすく、速やかに提供します。

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〕

○本人が自己決定できるよう、経験値を高めることや、選択肢を設ける等配慮し、支援します。

○各ユニットで定期的に行われる自治会「ぼたんの会」で、利用者から意見を聞きます。

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。

○入浴・着替え・排泄支援は同性介護で行います。

○利用者の人権について深く理解し、体罰・虐待・言葉の暴力は絶対いたしません。

○職員間で虐待がないか早期発見に努め、最善の支援を検討いたします。

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]

○一人ひとりの障害特性や行動状況を把握し、身体拘束に至らないよう、介助方法や見守り、環境等の工夫を常に模索し支援します。

○「起きる」「食べる」「排泄する」「清潔にする」「活動する（アクティビティ）」の5つの基本的ケアを十分行い、一人ひとりの状態に合わせた適切なケアを徹底します。

○緊急やむを得ない身体拘束を行う場合は、法人の身体拘束へと至らない質の高い生活支援（ケア）へのガイドライン、船形の郷身体拘束適正化推進の内規に基づき、適切に取り扱い、解除に向けた取組を行います。

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。

○食事については、医師・看護師・栄養士と相談し、その方にあった食事提供をしていきます。

○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・ハット及び事故の原因究明・予防対策を行い安心した生活を提供します。

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。

○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。

○利用者が退院した時には、看護・介護支援計画を策定し退院後ケアに取り組みます。

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読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早期解決に努めます。
- なんでも相談第三者委員を設置し、意見・質問・苦情に対応いたします。