

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）

- 言葉遣いは励ましや賞賛など肯定的な言葉で行い、指示や命令など否定的な言葉は使用しません。また、無視・無関心な態度はとりません。
- 個々人の特性をしっかりと把握し、行動を制止するだけの言葉遣いだけでなく、正しい行動を表現する言葉遣いに統一した支援をします。
- 常に利用者の立場に立った視点を念頭に入れた言動に徹します。
- うまく自分の気持ちが伝えられず、一見社会通念に反した行動を取ってしまう利用者に対しては、その不安や不満の原因を見つけて支援できるように行動を観察します。
- 利用者一人ひとりに合った個別ケアを基に、充実した社会体験と日中活動を実施し、より一層快適に生活できるように支援をします。

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なわれることを保障し、協力し、共に助け合える地域社会生活に向けて取り組んでいきます。

（具体的行動計画）

- 利用者の意向をふまえ、地域での暮らしに挑戦する機会が持てるよう関係機関と連携を図り、代理人から同意が得られるよう努めます。
- 利用者個々人の特性を理解し、利用者が何を求めているのかを常に検証し、それに応える努力をします。
- 利用者が地域での生活に慣れるよう、地域で行われる行事への参加のほか、買物等の個別支援外出を多く取り入れ、地域の方々とふれあいながら、一人ひとりの意向に沿った外出になるように支援をします。

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、利用者及び代理人（家族）の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）

- 他者の前では、個人情報に関する話はしません。
- 居室は利用者にとってプライバシーの空間であるため、居室に入る時は必ずノックや声掛けをします。
- 個人の情報が承諾なしに勝手に使用されることのないよう、広報紙やホームページに使用する際には事前に利用者、代理人の承諾を得ます。

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）

- 利用者の年金及び預貯金等は本人の意向に基づき、生活の質を高めるために適正かつ有効に使用します。
- 財産の自己管理ができない利用者には、複数のチェックを入れて絶対に財産が侵されることのないよう、また、本人の意向に沿う形で有効に使用します。

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）

- 利用者の方々並びに代理人に対して、必要な情報を分かりやすく提供することに努めます。
- 重度の障害で理解することが困難な場合でも、情報の提供を怠ることなく、利用者が理解しやすいように、代替コミュニケーション（絵、絵文字、ジェスチャー等）を活用して情報を提供します。
- お知らせなどの情報は、個人のスケジュール、ユニット内掲示版、朝の会や夜の会を通じて分かりやすくお伝えします。

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・過度の干渉は行なわないことを保障します。

（具体的行動計画）

- サービスを提供する際は、内容について分かりやすく説明し、利用者及び代理人の同意を得てから支援します。
- 口頭での自己決定が難しい方に対しては、写真や現物提示等により、自己決定がしやすい方法を用います。
- 意思の表現が困難な場合でも、利用者の自己決定を職員の一方的な判断で決めてしまうことなく、表情や身振り、態度から思いを汲み取ります。

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、体罰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）

- 興奮や他害等の行動により、本人又は他利用者の身体・生命の安全が脅かされる場合の制止方法については、職員間で統一した対応を行います。
- 常に職員間の相互チェック機能向上に努め、利用者の安心安全な生活を守ります。
- 利用者の人権を常に意識し、体罰や暴力の他、言葉による虐待も絶対に行いません。
- 自分自身の行動について、毎月「振り返りシート」で報告します。

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保障します。

（具体的行動計画）

- 見守りの姿勢を基本とします。
- 職員の言葉や行動が利用者に対し拘束になっていないか常に振り返ります。
- やむを得ない拘束が必要になると考えられる場合でも、本人及び代理人に同意を得た上で実施し、早期に拘束を解除できるよう随時カンファレンスを実施します。

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、その人らしい生活を送れるよう、福祉サービスを提供します。

（具体的行動計画）

- 利用者一人ひとりの要求に応えられるよう心掛け、安易に日課の組み立てに流されず、毎日の生活においてより良いサービスを提供するよう努めます。
- ヒヤリ・ハット体験をとおして全職員で体験を共有し、原因究明を速やかに行うとともに再発防止対策に努めて、安心して安全な生活を提供します。
- 設備や日課、コミュニケーションの方法など、個別アセスメントに基づき構造化した支援を行います。

第10条 サービス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）

- 個別支援計画書の策定、検証、変更にあたっては、利用者及び家族の参加を基本とし、十分な話し合いを行います。
- 利用者及び家族から要望があった場合は、その都度話し合いの場を設定し、個別支援計画書に反映していきます。
- 利用者の意思確認が難しい場合でも、普段の行動や表情から推察し汲み取るよう努めます。

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）

- 利用者の意見や要望、苦情等を真摯に傾聴し、誠心誠意対応します。
実現できないものについては丁寧に分かりやすく説明し、同意を得られるよう努めます。
- 利用者の立場になり、困っていることや心配なことはないかを常に意識しながら支援をします。