

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、利用者一人ひとりがかげ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「利用者の小遣い銭等金銭取扱要領」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わ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、各園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。