

## 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]

- 自尊心を低下させるような「ちゃん」付け「呼び捨て」は行わず、子供扱いする言動もいたしません。
- 命令的な口調や威圧的態度、否定的言動や無視、無関心といった態度はとりません。
- 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]

- 利用者の特性を受け入れ、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および声が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する話は、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]

○成年後見人の活用を説明いたします。

○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、高額なものの購入および廃棄については、本人・代理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ないようにします。

## 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。

○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もわかりやすく、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]

○本人の自己決定権を最大限尊重して支援します。

○自治会「ぼたんの会」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]

○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、統一した支援をいたします。

## 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]

○危険が予想される場合は、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を行います。

○緊急やむを得ない場合であっても、本人・家族へ十分な説明と同意を得てから実施します。

○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、防止していきます。

## 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、事故防止対策を行うことで、原因究明・予防対策を行い安心した生活の提供を行います。

## 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。

○利用者にあ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。