

配慮の基本

1 相手の人格を尊重し、相手の立場に立ってサービスを提供します。

- 相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」わかりやすい対応を心がけます。
- まず、障がいのある利用者本人に直接話し、必要に応じて家族等と話し合います。
- 利用者本人や家族の意思を尊重することが大切です。介護者の思い込みを押し付けることは、適切な支援ではありません。

2 プライバシーに配慮します。

- 介護者には、仕事を通して知り得た情報について守秘義務があります。何気ない世間話などで話題にすることも絶対にしてはいけません。

3 コミュニケーションを大切にします。

- コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感もてるサービス提供を心がけます。
- 必要に応じたコミュニケーション手段（手話、筆談、ルビ版文書による説明など）に配慮します。

4 不快な言葉は使いません。

- 差別的な言葉はもちろん、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使いません。
- 障がいがあるからといって、ことさら特別扱いした言葉は使いません。

5 介護に直接携わる方だけでなく、高齢障がい者等に接する人たち全員が、配慮ある対応に取り組みます。