

社会人としての自覚

- 社会人として適切な言動で、業務にあたっていますか。
- 社会人としての規律、ルール、マナーを守っていますか。
- 何事にも前向きに取り組み、メリハリのある態度で業務を遂行していますか。

組織人としての自覚

- 報告-連絡-相談ができていますか。
- 組織の一員として協力し合い、相手を気遣ってよい雰囲気づくりをするなど、チームワークの向上に努めていますか。
- 上司、上席者は部下を常に指導教育し、見本となって、支援体制の向上を図っていますか。
- 職員同士、職場で経験年数に関係なく、意見が言えるような環境になっていますか。
- 多職種が常勤する組織の特徴を活かし、各々の職種と適切に連携し、サービスが提供できるよう意識していますか。
- 事業団の役割（地域における社会資源としての役割、地域福祉活動のセンターとしての役割）を認識して、日々の業務にあたっていますか。

支援者としての自覚

- 利用者（相談者）の笑顔と意欲と希望が引き出せるよう努めていますか。
- 利用者（相談者）の障がい特性や発達の特徴を理解していますか。
- 利用者（相談者）の障がい特性や発達に基づいた、支援をしていますか。
- 利用者（相談者）の疾病や発達の過程、障がいなどの知識と支援技術を得る努力をしていますか。
- 利用者（相談者）のニーズを的確に把握するためにも、コミュニケーション技法を磨いていますか。
- 療育や支援の現場だけでなく、家庭の中での育ち・暮らしを念頭においた助言、支援をしていますか。
- 保護者・家族の子育てを批判・否定せず、関わりの良いところを伝えるよう意識していますか。
- 信頼関係を大切にし、裏表の無い態度で接していますか。
- 自己の資質向上と質の高いサービスの提供を目指し、自己啓発に努めていますか。
- 利用者の意思表示を大切にして、その意見・要望等を理解するように努めていますか。
- 日常の支援の中でも、常に、適切な手段を検討し続ける姿勢で対応していますか。
- 聞き取りにくさや、外見のイメージで利用者（相談者）の能力を決めつけていませんか。
- 障がいゆえに克服困難なことについて、本人を責めるような発言をすることはありますか。
- 利用者（相談者）の行為を嘲笑したり、興味本位で尋ねたり追求したりしていませんか。

人権の尊重

- いついかなるときも、身体的・性的・心理的虐待、ネグレクト（介護拒否・無視・放置、差別的過干渉）をしてはならないこと、また他者の虐待を容認してはならないことが、厳守されていますか。
- 虐待を容認したり、その事実を隠すような雰囲気職場にあると感じたことはありませんか。
- 聴覚障がいの方や外国人の利用者に対して、行事や契約時に通訳が必要であるか、事前に確認していますか。

守秘義務

- 個人の情報は、守秘義務を守り、記録の管理にも配慮していますか。
- 利用者（相談者）に不利益が及ばないように、業務中はもちろん、業務外でも常に配慮していますか。
- 利用者または保護者・家族の写真、名前、制作作品等を掲載、展示するときは当事者の了解を得てから行っていますか。
- 個人情報を、許可を得ずに施設外に持ち出したりしていませんか。
- 個人情報を、公衆の場で話したり、他人に話したりしていませんか。
- 研修・実習生や、ボランティアさん、見学者へも、必ず、知りえた個人情報の守秘を依頼していますか。

利用者（相談者）に対する言動

- 思いやりのある、明るい笑顔、優しい言葉遣いで接していますか。
- 丁寧な応答、質問や相談しやすい雰囲気を心がけていますか。
- 利用者（相談者）を呼び捨てにすることや、嘲笑するような呼び方をしていませんか。
- 利用者の年齢にふさわしくない接し方をしていることはありませんか。
- 利用者の理解できるコミュニケーション方法、わかりやすい表現で、対応していますか。
- 手話通訳や外国語通訳者が同行する場合には、利用者と通訳者、双方に配慮したコミュニケーションに努めていますか。
- 話をするときに、腰に手をあてたり、腕を組んだりするなど不遜な態度をとることはありませんか。
- 目線の高さを合わせることや、やってあげる側-やってもらおう側という関係をつくらないことを、意識して対応していますか。
- 相手が伝えたい内容がわかったら、伝わった内容を（わかったことを）相手に伝えていますか。
- 大声や威圧的な態度、命令口調や、否定的な言い方、話し方をしていませんか。
- 生返事や、面倒くさそうな言い方をしていませんか。
- 「後で」という言葉のみで済ませたり、長時間待たせたりすることはありませんか。
- いい加減な了解や分かった振りをせず、不明瞭な部分は確認して、相手の意図を汲み取る努力をしていますか。
- 利用者（相談者）の話を丁寧に聞き、内容を確認しながら話を進めていますか。
- 利用者（相談者）の言おうとすることを先取りして、勝手に話を進めていることはありませんか。
- 利用者（相談者）から言われたことに対しては、回答をきちんと提示していますか。

- 会話ができない、または困難な人に対しても、些細な動作、目・顔の表情、体の反応から意思を読み取る感知能力を常に働かせ、その人に適した対応をしていますか。
- 必要以上に大きな声で注意したり、決め付けたような言い方をしていることはありませんか。
- 「いい!?!」「わかった!?!」「返事は!?!」などと、無理やり納得させるような話し方をしていませんか。
- 自分に落ち度があったときは、誤魔化さず素直に謝罪するとともに、利用者の理解が得られるような対応を考えていますか。
- 利用者本人や保護者・家族への助言は、前向きな表現になるように言葉を選んで伝えていますか。
- どのような方法で伝え合えるのか、よりスムーズなコミュニケーション手段を見出す努力、工夫する努力を怠っていませんか。
- 「親しみ」と「馴れ合い」は違うということを、常に意識していますか。

リスクマネジメント

- 日常業務の中で“ヒヤリ”“ハッ”としたことは、ヒヤリハット報告書に記入し報告していますか。
- コミュニケーションを怠らず、情報伝達の際には誤認（聞き違い、読み違い、勘違い、認識違い）のないよう、お互いに注意していますか。
- 職員から職員への引継ぎ時、場面から場面への節目ごとの申し送りなどを意識して行なっていますか。
- 安全管理、事故防止について十分な注意を払い、利用者が安心して、快適に利用できる環境づくりに努めていますか。
- 動作が不安定、動きが多いなど、利用者に応じた事故防止対策をとっていますか。
- 機器・用具の整備、作業手順の検討など、より安全に使いやすく改善する意識がありますか。
- 事故が発生したとき、利用者の生命を守り、傷害を最小限にする速やかな行動がとれますか。
- 自分の立場での事故報告ルートを知っていますか。また、事実を正確に報告していますか。
- 事故が発生した場合には、「責任があるか、ないか」ということよりも、まずは「誠意ある態度で」相手の立場に立った対応をしていますか。
- 事故が発生した場合には、「個人でなく組織として対応する」こと、「窓口を一本化して対応する」ことを知っていますか。
- 事故が発生した場合には、事故発生から事故後の対応、その後の経過の正確に（誰が、誰に、いつ、どう、説明をしたか）記録していますか。
- 事故後には、速やかに、事故報告書に記録し、提出していますか。
- 事故報告書は始末書ではなく、事故の再発を防ぐための重要な情報であることを認識していますか。
- 事故を起こした当事者のみでなく、全職員が気付いた時点で記録・報告する体制が根付いていますか。

感染予防対策

- 施設における感染予防対策方法（標準予防策）を知っていますか。
- 環境を汚染しないための汚物の処理方法を知っていますか。確実に処理していますか。
- 職員が感染の媒体とならないための手洗い・消毒の方法を知っていますか。確実に行なっていますか。
- 使い捨て手袋・マスク・使い捨てエプロン・予防衣等を、標準予防策に則って使用していますか。

関係機関との連携について

- 外部機関を訪問する場合は、相手に失礼のないよう、服装やマナーに注意していますか。
- 自分の言動が、利用者の利益を損なわないかどうか自己点検できますか。
- 相互の専門性を尊重し、役割を明確にし、共通認識を持って協同していますか。

新規利用者への対応について

- 初めて電話をかけてきた利用者（相談者）が安心できるよう、優しくゆったりと話をしていますか。
- 施設を見学に来られた時は、笑顔で迎え、案内をし、気軽に質問できる雰囲気をつくっていますか。

その他 来館者対応など

ボランティア対応について

- 笑顔で挨拶し、感謝の気持ちを伝えていますか。
- ボランティアの方の名前を覚えて声をかけ、どの方にも適切に接していますか。
- ボランティアの方のプライバシーに関わることを、口外していませんか。
- ボランティアしていただく前に、その内容についての必要な説明をしていますか。
- 日程変更などの必要な連絡が、速やかに取れるようになっていますか。
- ボランティアの方の意見や質問などは、どんな小さなことでも真剣に聞き、丁寧に対応していますか。
- 活動場所の整理整頓、活動時間終了の遵守など、気持ちよく活動してもらえる環境を整えていますか。

研修生・実習生対応について

- 利用者の療育活動、支援活動に支障をきたさない範囲において、受け入れをしていますか。
- 研修生・実習生に施設の方針を理解してもらうため、パンフレットの配布や十分な説明をしていますか。
- 事前に、目的と具体的な内容について話し合い、充実した実習ができるように配慮していますか。
- 事前に、研修・実習における注意事項や必要な持ち物・準備物、日程などを確認していますか。
- 研修生・実習生の疑問や質問には、丁寧に答え、的確にアドバイスしていますか。
- 療育活動・支援活動の具体的な場면을捉え、指導するようにしていますか。

見学者対応について

- 到着予定5分前には、出迎えできるように準備していますか。
- 笑顔で挨拶し、自己紹介をしていますか。
- 視察にきていただいた御礼を述べていますか。
- 事業内容の説明など、丁寧に、相手に合わせ解りやすく伝えていますか。
- 見学時の留意事項を伝え、利用者や来館者が不愉快にならないように配慮して案内していますか。

日中活動支援について（通園・通所施設）

- 利用者が選択できるように、活動やサービスの内容を伝えてありますか。
- 利用者のニーズ、意思決定を尊重し、自発的に活動できるよう支援していますか。
- 提供したサービスが適切であったか、利用者の意思を反映した支援ができているか確認していますか。
- 利用者の体調を考慮して、活動を支援していますか。
- 作業等諸活動に、過剰なノルマを課していることはありませんか。
- 予定表や掲示板などで、予定されている活動を知らせていますか。
- 活動に関する資料を、利用者個々のわかりやすい形で提示できていますか。
- 施設が対応できる範囲を、利用者または保護者・家族に明確に伝えてありますか。
- 利用者の様子、成長や変化を、保護者・家族に伝えてありますか。
- 介護する場合は、利用者（相談者）個々の機能にあわせて、適切な方法を選択することができますか。
- 支援の際に、自尊心を傷つけるような言葉を発していないか自己点検していますか。
- 食事の支援にあたる場合は、利用者のペースで食べられるように配慮していますか。
- 更衣の支援にあたる場合には、人前でせず扉やカーテンを閉めるなど、十分な配慮をしていますか。
- 身だしなみは年齢相応、TPO に応じたものになるように本人、保護者に伝えてありますか。
- 排泄や入浴などの支援にあたる場合には、利用者の「恥ずかしい」という感情を損なうことのないよう、心がけていますか。
- 失禁があったときなど、本人の自尊心を傷つけるような対応をしていませんか。
- 事故・急病などに直面したとき、冷静に対処できる知識と技術を身につけていますか。
- 地域の文化活動・芸術活動・スポーツ活動など、社会参加の機会を提供していますか。
- 地域のボランティアを積極的に受け入れるなど、よりよい地域との交流を図っていますか。

送迎について（通園・通所施設）

- 送迎バスの運行は、運転手と添乗員が出発前に必ず打ち合わせをしていますか。
- 安全、快適に運行できるように運転手、添乗員と連絡を密にしていますか。
- 運転手・添乗員ともに、交通安全と車内の安全に十分に配慮し、互いの確認においては、大きな声で指示・返事をしていますか。
- 車内の利用者の様子（発熱、発作、離席、失禁、危険行為、等）を常に把握し、適切な対応をしていますか。
- 事故に遭遇した場合の対応、マニュアルを知っていますか。

外出活動、施設外行事について（通園・通所施設）

- 施設外へ遠出する場合は、必要に応じて、目的地近くの病院と連絡をとり、緊急時に迅速な対応ができるようにしていますか。

- 利用者の健康状態や体力、気候や目的地の環境に合わせて、活動時間を調整したり、必要な持ち物の用意をしたりしていますか。
- 食事をはさむ場合は、外食先のメニューと利用者のアレルギーや食物形態を確認していますか。
- 外出先の施設環境（トイレ、階段、エレベーターの位置など）事前に把握していますか。

他施設、他事業所との交流について（ひまわり、たんぽぽ、なのはな、第二ひまわり、暖）

- 利用者および保護者・家族に、交流の目的や意義を分かりやすく説明していますか。
- 相手先の職員に、交流の目的や意義を分かりやすく説明していますか。
- 交流の目的が達成できるように、また、交流活動がスムーズに進行するように、事前に十分な打ち合わせをしていますか。
- お互いが積極的に交流できるよう、工夫をしていますか。
- 出かける前に利用者の体調を確認していますか。交流活動中の利用者の体調の変化に注意し、緊急の場合に対応できるようにしていますか。

のぞみ診療所における対応について（のぞみ診療所）

- 初診を希望される利用者に対して、予約の際に、診察の内容について丁寧に説明し、安心して診察につながるようなことができるように努めていますか。
- 診療にあたっては、利用者へのインフォームド・コンセント（利用者と職員が十分にコミュニケーションをとり、納得の上で診察・治療・検査・リハビリなどを利用してもらうこと）の原則を尊重していますか。
- 受付、診察、検査、薬の受け取り、各種訓練などにおいては、予定よりも利用者を待たせることがないように努め、お待たせした場合はお詫びをしていますか。
- 診断や検査結果、治療方法、薬剤情報など診療に関する情報を利用者に説明する場合には、わかりやすい表現、丁寧な応答、質問や相談しやすい雰囲気などを心がけていますか。
- 各種療法（言語聴覚療法・理学療法・作業療法・遊戯療法）においては、発達の状態、目標設定、実施内容、必要な頻度や実施期間などについて利用者、担当スタッフ、主治医とで共通理解を得るようにしていますか。