

白峰福祉社会が期待する職員像

目次

第1章 業務にとりくむ姿勢

- 1 目的を明確にする
- 2 志を高く持つ
- 3 全体最適

第2章 職員行動規範

【基本姿勢1】

ご利用者の人間としての人格・尊厳を尊重し、その権利擁護に努めなければならない。

1. ご利用者の人格・尊厳の尊重
2. 暴力・威圧の禁止
3. 守秘義務の厳守

【基本姿勢2】

ご利用者の主体性、個性を尊重しなければならない。

4. ご利用者の主体性の尊重

【基本姿勢3】

日頃からご利用者の信頼を受け、その信頼に応えられるような態度・行動を心がけなければならない。

5. ご利用者、ならびに関係者の信頼を受け、その信頼に応えられるような態度・行動

資料

なぜ「～してあげる」という表現に違和感を感じるのか

第1章 業務にとりくむ姿勢

職員の人生において仕事ができる時間、仕事にそそぐエネルギーや期待は大きなウエイトを占めています。したがって充実した仕事ができることを誰もが期待していると思います。

充実感が持てる仕事の仕方について考えてみましょう。

1 目的を明確にする

(1) 理念に立ち戻る

目的を明確にする際には、最終的には理念に立ち戻り検討します。白峰福祉会の理念は「私たちは知的障害のある方達が、地域で幸せに暮らすことをめざします」です。業務を行っている事業は何のためにあるのかの答えは、理念にあります。職員の皆さんが目指すことが、この理念と一致する方向でなければ、お互いにつらい関係となっていきます。自分がこの仕事でやりたいことは何かを整理して考えてみてください。

(2) 自分がやりたいことを明確にする

自分のやりたいことは、他人が作るものではありません。自分で作りましょう。その際には、「時代のせいでは自分の夢を描けない」、「現在の社会情勢では・・・」、「この法人では・・・」、「今の上司のもとでは・・・できない」と考えるのではなく、自分が目指すやりたいことができる職場環境をどのように作るか、法人をどのように変革していくか、社会を変革していくかと考えていくことをお勧めいたします。まわりのせいにして、チャレンジする機会を持たないで来た人生を振り返る時のむなしさを想像してみてください。

(3) ライフ&ワークバランスを整理する

何が目的で、何が目的を達成するための手段なのかを整理することが大切です。手段が目的になってはいけません。ライフ&ワークバランスをふまえて人生の目標と仕事に期待することとの整合性を確保してください。

2 志を高く持つ

高い志があつてこそ、充実感が得られます。

それぞれの性格にもよりますが、志を高く持つことを自分のプライド（自分のことを好きである根拠）としていただきたいと思います。

そもそもノーマライゼーションは民主主義の実現のために必要不可欠なことです。私たちは知的障害のある方達が地域で幸せに暮らすことをめざし、民主主義の実現に貢献しているのです。

3 全体最適

部分最適はありえません。全体最適のために自分の担っている業務はどのようにあるべきなのかを考えていきます。

(1) セクト主義にならないようにしましょう。

(2) 組織全体を見まわし、弱い領域を補完する意識を持ちましょう。

(3) チームの力を向上させることをめざしましょう。

個人のできることは、チームのできることに比べればわずかなことです。

① システムを向上させる

チーム力を向上させるためには、チームメンバー一人一人の力が十分に発揮できるようなシステムが必要です。問題が発生した場合に、個人に責任を押し付けるだけではチーム力は向上していきません。システムの改善を検討する必要

があります。

②組織規律を守る

③チームメンバーの立場を考える

④チームメンバーの人格を批判しない

仕事の仕方を批判することはあっても良いが、人格を批判してはいけません。そして言われた人も自分の人格を批判されたと考えてはいけません。

⑤仲間を信じて仲間を守る

人を信じることは期待し続けることです。仲間を守るということは、弱いところをフォローし、よいところが発揮できるようにすることです。そのことが自らの人格を豊かにします。

⑥自己保身にもとづく発言は、業務の改善にブレーキをかける迷惑な行為です

勤務時間中は慎みましょう。その一方で、勤務時間外にはたくさん弱音や愚痴を言える人（関係）を作りましょう。

⑦支援者の人間関係が優先されやすいことを承知して、セルフコントロールする

ご利用者に不利益を与えていたり、業務が停滞することがあってはいけません。ご利用者は要望、クレームを出しにくいいため、支援者同士が許し合う関係になり、利用者本位の立場から支援内容や業務内容を考えにくくなってしまうことになりやすい事を承知してチームのあり方を見直していきましょう。

4 成果に結びつける

(1) 短期的成果と長期的なリスク

困った問題があるときには、いま我が身に降りかかってくる問題を解決することが最優先の目的になりやすいのが人の常です。問題は解決しなければなりません。「三匹の子豚」の「わらの小屋」のようにつらい業務を先送りにして将来ふりかかってくる大きな問題から目を背けてしまう仕事の仕方になりやすいのも誰もが抱えている心の弱さです。お互いに高めあうチームをつくり長期的なリスクを乗り越えていく努力を積み上げていきましょう。

(2) 行動レベルで目標を決めて実現する手順を考える

抽象的な情報では、相手に本質を伝えることは出来ません。気分を共有できる程度です。業務目標を共有する為には、行動レベルで語る必要があります。

(3) 現場主義

「知は現場にあり」です。机上の議論で成果に結びつかない場合は、現場に立つべきです。現場主義を貫きましょう。

(4) うまくいかない現象の原因から真因をさぐる

問題が発生しているときに困ってしまう状況を回避できるところまでしか努力しないのでは、組織の力は向上していきません。原因を探り解決していくことで組織が向上していきます。表層的な原因解決にとどまらず、その原因が発生してくる真因を解決できることが大きな成果に結びつきます。

(5) 過去の専門家から明日の専門家に

過去を大切にするのではなく未来志向であってください。過去を未来に結びつけることができる仕事の仕方を目指してください。

第2章 職員行動規範

知的障害者は長く、社会から差別的な待遇を受け、多くの権利が無視されてきた。この間、本来ならば彼らを支え、待遇の改善を進めるべきはずの職員の中には、それを怠るどころか、残念ながら権利を踏みにじるような対応をしてきた事例があることを忘れてはならない。私ども白峰福祉会の歴史においても、常にご利用者の権利が守られてきたと断言できるか、改めて自戒すべきことである。

その前提に立ち、私たちは改めて白峰福祉会の基本理念「私たちは知的障害をもつ方たちが、地域社会で幸せに暮らすことをめざします」の実現を職員一同で共有するとともに、職員として日々の責務、並びにご利用者を支援するにあたっての指針として本文を行動規範としてあきらかにすることとした。

【基本姿勢 1】

ご利用者の人間としての人格・尊厳を尊重し、その権利擁護に努めなければならない。

1. ご利用者の人格・尊厳の尊重

- (1) 障害の状況、能力、行動、性格、性別、年齢その他のいかなる理由によっても差別してはならない。
- (2) ご利用者本人の前のみならず、職員間であっても差別的な用語を使用してはならない。
 - ・ ご利用者に対して「してあげる」というような上の立場の者が施しを与えるかのような表現はしない。
- (3) 個々のご利用者の年齢にふさわしい支援を心がけなければならない。
 - ・ 子ども扱いしない。
 - ・ あだ名や「ちゃん」づけでは呼ばない。
 - ・ ご利用者呼びかける際には、名字に「さん」をつけて呼ぶことを基本とする。但し、親しみを重視する状況や、ご利用者に伝えやすく呼びかける必要性がある状況等、ご利用者の人格を尊重している範囲内においては例外を認める。
 - ・ 上記のことは職員間で利用者のお話をするときも同様である。
- (4) ご利用者の話し方や癖などを真似したり、嘲笑してはならない。
 - ・ 但し、ミーティングなどにおいて職務遂行上必要な真似は、例外とする。
- (5) ご利用者に対して馬鹿にするような態度を取ってはならない。
 - ・ ご利用者の身だしなみ、不衛生な状態を嘲笑してはならない。不衛生な状況の改善を図るべきである。
 - ・ 当事者にわからない状況においても、馬鹿にした態度をとってはならない。
- (6) ご利用者への好き嫌いを態度や言葉に表してはならない。
- (7) ご利用者の人格・尊厳を無視した研究・調査を行ってはならない。
- (8) ご利用者の所有物を無断で破棄、移動、借用しない。
 - ・ 鞆やロッカーを開けるときには、ご本人の了解を得る。
- (9) ご利用者の身だしなみをなおすときには事前にご本人に声をかける。
- (10) 職員個人の名誉や自己実現などのためにご利用者を利用してはならない。
 - ・ 自分のホームページに無断で実践内容を掲載するなど。
- (11) ご利用者を見下すようなことがあってはならない。

- (12) ご利用者の前で職員だけで私語や私用の会話をしてはならない。
 - ・ ご利用者の前で障害特性や支援内容について話すことも控える。
- (13) 職員間の引き継ぎ等において、ご利用者本人の前でマイナス評価が含まれる伝達は控え、本人のいない状況で伝達する。

2. 暴力・威圧の禁止

- (14) いかなることがあってもご利用者に対して体罰をふるってはならない。
- (15) ご利用者本人並びに周囲に危険が及ばない限り、いかなる身体拘束もおこなってはならない。
 - ・ 身体拘束が必要と判断される場合は、その状況、経過と今後の支援方針を必ず報告しなければならない。
- (16) 食事を抜くなど、人間の基本的欲求に関わる罰を与えてはならない。
- (17) ご利用者に威圧感を与える態度・行動をとってはならない。
 - ・ 命令的な口調、必要以上に大きな声、威圧感を与える表情、威圧感を与える態度（腕組み、腰に手を当てる等）

3. 守秘義務の厳守

- (18) いかなることがあっても、業務上知りえたご利用者及びご家族の情報を第三者に口外してはならない。たとえ第三者に伝達する意図がなくても、第三者が知りえてしまう状況を作ってはならない。
- (19) サービスを提供する上で必要のない個人情報を得たり、保管してはならない。
 - ・ ご利用者の写真を職員の私物カメラ、携帯等で撮影してはならない。
- (20) ご利用者への郵便物を無断で開封しない。
 - ・ 直接ご利用者の承認を得られない場合には、保護者の承認を得ておく。
- (21) 退職後も守秘義務は守る。

【基本姿勢2】

ご利用者の主体性、個性を尊重しなければならない。

4. ご利用者の主体性の尊重

- (22) 職員の都合で利用者を動かしてはならない。
 - ・ 職員の都合で食事や移動を急がせること、職員の私的な用事を言いつけること等。
- (23) 常にご利用者の訴えを聞き、真剣かつ迅速に対応しなければならない。
 - ・ ご利用者の立場・気持ちに立って考える。
 - ・ ご利用者を待たせない。すぐに対応できない時でも、ご利用者が納得したうえで必ずあとから対応する。
- (24) ご利用者のチャレンジする機会を奪ってはならない。

しかし、ご利用者が主体的に判断した場合でも、それによって本人が繰り返し傷つく結果となった場合、または傷つく事が明らかである場合、職員は本人が不利益を被らないための助言、アドバイスをしなければならない。ご利用者の「主体性」「自己決定」の名の下に、支援者としての責任を放棄してはならない。

- (25) ご利用者ができることであっても職員がしてしまうことは、ご利用者の主体性と自己実現を奪う行為であることを自覚すること。
- (26) 職員の主張をみだりに押しつけてはならない。

【基本姿勢3】

日頃からご利用者の信頼を受け、その信頼に応えられるような態度・行動を心がけなければならない。

5. ご利用者、ならびに関係者の信頼を受け、その信頼に応えられるような態度・行動

日頃からご利用者の信頼を受けその信頼に応えられるような態度・行動を心掛けるべきであることを示したものであり、ご利用者はもちろん、家族、関係者、職員同士など、誰に対しても常に社会人としての意識をもち、下記のことを守らなければならない。

- (27) 気持ちよく挨拶する。
- (28) 明るく、やさしく、笑顔で接する。
- (29) 日頃から、冷静な対応を心掛ける。
- (30) 日頃から、ご利用者が安心感と信頼感を抱くことができる態度・行動に心がける。
職員はご利用者の支援にあたる際には、ガムをかむ、喫煙、業務以外のことで携帯電話の操作をするなど、ご利用者の支援に真摯に向き合う姿勢ではないと思われる行動は慎む。
- (31) 落ち度がある時には、素直に認め、真剣に謝罪する。
- (32) 言葉遣いに気をつける。
- (33) 服装等身だしなみに気をつける。
- (34) 整理・整頓を心がける。
- (35) ご利用者、家族から金品を受け取ってはならない。失礼のない断り方をする。

資料

なぜ「～してあげる」という表現に違和感を感じるのか

ご利用者に対して支援者が「～してあげる」と表現することに違和感を感じています。違和感を感じる気持ちを整理してみました。

【理由 その1】 ご利用者はお客様である

たしかに障害者福祉サービスを提供する事業者も契約による選ばれる存在になりました。その意味ではご利用者は顧客です。お客様に「～してあげる」というのは高飛車な言い方で違和感があります。

しかし、売り手市場である場合には、お客様に対して無愛想でも少々えらそうな態度でも商売は成り立ちます。そして、現在の障害者福祉サービスは売り手市場です。つまり、『お客様』だから『～してあげる』という表現がおかしい」という論法では、感じている違和感のすべてを説明するのは難しい所があるようです。

【理由 その2】 やってあげているという意識がもたらす弊害

「～してあげる」という表現がさかんに使用される支援現場を想像してみましょう。支援者が上の立場でご利用者が下の立場で支援者から施しをいただく関係があたりまえだと、支援者、ご利用者、その家族、地域の方々も思っている世界です。その世界に違和感を感じるのです。

【違和感 その1】

「～してあげる」と言われたご利用者は支援者に感謝するべきなのでしょうか。ご利用者は施しをうけているのではなく、ご利用者の人権が保障されるために支援サービスを受けているのではないのでしょうか。下等な者にお恵みを与える関係ではなく下等な者のように位置付けられてしまってきた事に謝罪と失われた損益を取り戻すサポートをしていくことが福祉のあるべき価値なのだろうと思うのです。

【違和感 その2】

「～してあげる」と語る支援者は現在の支援には問題はない、つまり自分は成長しなくてもよい関係を前提にしているように聞こえます。支援者として自己研鑽を積み上げ、さらにより良い支援を目指していくことをどこかに置いてしまっているように聞こえてなりません。公共性を担う立場にいる人には「～してあげる」という姿勢で仕事をして欲しくないものです。私たちの仕事も目の前のご利用者の幸せだけではなく、その後にいるご家族、未来にいる障害児とご家族、その方々を取り巻くたくさんの人々の安心と希望を創ることをめざした公共性をもった仕事です。自己研鑽の姿勢を持ち続けたいものです。