

PAM通信 コラム

2012年1月発行

<第58回>タイトル：PAM スタッフ心得

昨年は数回のシリーズで「(私たちの) 目指すべき方向」をお届けしました(コラムのバックナンバーvol.45~48)。今回のコラムでは、この目指すべき方向を実現させるべく作成した「PAM スタッフ心得」をお届けします。このコラムで初お披露目のこの文章は後日HPにも掲載予定です。多くの関係者の皆様の感想、ご意見をお待ちしています。

PAM スタッフ心得

はじめに

PAM スタッフ心得は、PAM スタッフ(ユーザー、ヘルパー、事務局)がPAMのメンバーとして目指すべき方向を示すものです。PAM スタッフは下記の内容を行為や考え方の基本とし、自分の立場や生活にあわせたアレンジ(アレンジ内容は事務局までご連絡下さい：付記参照)や工夫を行い、その実行に心掛けて下さい。なお、この内容に沿った行為が障害者自立支援法や労働基準法などの法令と齟齬が生じる場合は法令遵守が優先します(詳しくは就業規則をご覧ください)。

(目標と実践)

PAM の目標は「ユーザー・スタッフの日常生活と社会生活の実現」です。この目標達成のため「ヘルパー・スタッフの身分保障と生活安定」、「事務局・スタッフの身分保障と生活安定」を手段として、スタッフ全員の幸福を目指します。つまり、誰かの我慢や犠牲で誰かの幸福を実現させる手段は取りません。

(認識と態度)

スタッフの3者(ユーザー、ヘルパー、事務局)は基本的に対等な関係であり、全員が介助派遣の担い手としての役割を果たす義務を持つと認識して下さい。そのために以下の態度を保つ努力をして下さい。

- 自らの発言や行動に責任を持って下さい。
- 互いの立場と人格、おかれた状況を尊重して下さい。
 - 互いに尊重し合うことで(身体的・発達のな)障害による不利益は少なくなり、

問題の発生も少なくなると考えて下さい。

(例：ヘルパー・スタッフの介助でユーザー・スタッフのできない事が出来ることになる。ユーザー・スタッフが、段取りが苦手なヘルパー・スタッフに指示をしながら介助を頼むと、そのヘルパーは苦手なことがなくなる)

- 自ら積極的に事業（介助の利用、ヘルパー業務、事務局業務など）に関わって下さい。他者の指示を待つ受け身のみになってはいけません。
 - 指示を待ち受け身になることより自ら考え行動して下さい。先走った失敗は“謝罪”と同じ失敗を繰り返さないための“修正”で成長の糧にして下さい。
 - ユーザー・スタッフ及び事務局・スタッフは PAM の介助派遣を成熟させることで自分の生活の質の充実を目指して下さい。

(例：自分の立場や役割から考える介助派遣のあるべき姿について提案をする)
 - ヘルパー・スタッフは常にユーザー・スタッフのニーズを推測し、それをユーザー・スタッフに確認しながら行為することで介助の質の向上を目指して下さい。

(例：ユーザー・スタッフには見えない棚の上の掃除などを提案確認してから行う)
- スタッフ個人の持つ愚行権（間違いや過ちをおかす権利）を認めて下さい。
 - 知識の足りなさや未熟さゆえの愚行は成長の可能性であると考えて下さい。

(例：間違いや失敗が周囲の指摘で修正され上手に行えるようになる)
 - 他者の愚行を許すことは、人は完璧ではないと認めることだと考えて下さい。

(例：自分も完璧ではないから愚行をするので誰かに補ってもらふ必要がある)
- 体力に自信がない、コミュニケーションが苦手、状況判断が苦手、注意を保つことが苦手、学習が苦手、などの苦手な分野を持つスタッフを受け入れる努力をして下さい。
 - PAM は苦手な分野を持つ人たちが補い合い成熟を目指すと考えて下さい。
 - 苦手な分野を持つスタッフは、それを軽減する努力と、他の分野によって補う努力をして下さい。

(例：Aさんは状況判断は苦手だけれど、介助の流れをユーザー・スタッフに確認しながら実行し、いつでも誠実に仕事をする)
 - ユーザーのニーズとヘルパーの適正が噛み合うことは苦手な分野を補う方法の1つだと考えて下さい。

(例：ゆったりと生活したいユーザー宅に効率の良い作業は苦手だが仕事が丁寧なヘルパーは噛み合っている)
- スタッフは業務を通じて自分の幸福を追求する権利と義務があることを自覚して下さい。
 - ユーザー・スタッフは、自分の思い通りの生活を追求する為に自分のヘルパー・スタッフの雇用条件を厳密化することと、雇用対象のヘルパー・スタッフが見つかり難くなることは表裏であると考えて下さい。この問題へはヘルパー・スタッフの育成と自分の生活の再検討で対応して下さい。

(例：料理の上手いヘルパーを雇用したいが見つからないので雇用したヘルパー

に調理のコツを教える)

- ヘルパー・スタッフは、自分の行える介助の許容範囲を自覚して下さい。そして、この許容範囲が大きいと雇用される可能性も広がると考えて下さい。自分の許容限度を超えた介助はユーザー・スタッフ及び事務局への申告と相談で対応して下さい。

(例：自分はパイナップルの入った酢豚は嫌いだがユーザー宅では美味しく作ることができる。土日に勤務できるヘルパーは雇用されやすい)

- スタッフの種別(ユーザー、ヘルパー、事務局)を超えて、他のスタッフと積極的にコミュニケーションをとり、事業の改善と共通認識の育成に心がけて下さい。
 - 他のスタッフに意見の表明や助言をして下さい。

(例：業務への姿勢、お金の使い方や生活時間の使い方)

 - ◇ 対象者ではなく発言者に有益な意見は述べてよい意見とは言えません。
 - ◇ 「対象者のためになるから」などの意見は、発言者の価値観の押しつけ(や“いじめ”)にならないように注意して下さい。
 - ◇ 意見を受け入れるか拒否するかの判断権は対象者が持つと考えて下さい。
 - 他のスタッフに意見を述べるためには、意見を受け入れるか否かの決定権を対象者が持つと考えること、自分も意見を受け入れる覚悟を持つこと、自分の業務を責任を持って遂行すること、等が必要であると考えて下さい。

(遵守事項)

スタッフは常に次の事項を守って PAM の一員であることを自覚し業務に励んで下さい。

- スタッフの3者がそれぞれの役割を果たす「理想の障がい者福祉」を意識し、その達成を目指して下さい。
- 明朗に挨拶や返事をして下さい。
 - ユーザー及びヘルパー・スタッフは業務の開始時と終了時に明朗な挨拶で区切りをつけて下さい。
 - 明朗な挨拶や返事は良好な人間関係の基本であると考えて下さい。
- 給与振込の連絡メール(毎月22日)を受けとったら、PAM 通信、研修通信、コラム、の3点の更新情報を確認して下さい。
- 衛生管理に心がけて下さい。
 - ユーザー・スタッフはヘルパー・スタッフが衛生的に業務に励める環境整備を心がけて下さい。

(例：石鹸や消毒薬等を洗面所に常備する)
 - ヘルパー・スタッフは爪や髪を清潔に保ち、うがいや手洗いを徹底して下さい。また、必要に応じてタオルや着替え等を持参して下さい。
- 常に健康に留意し積極的に業務を行って下さい。
 - インフルエンザやノロウイルスなどの感染性の高い疾患を罹った場合、速やかに事務局及び関係者に申し出て下さい。

- 酒気を帯びて勤務をしてはいけません。
- 勤務前に勤務に支障が出るような飲酒や過度の疲労は避けて下さい。
- 清潔な身だしなみを保って下さい。
 - ヘルパー・スタッフは勤務先のユーザー・スタッフの生活状況に応じた服装をして下さい。

(例：冠婚葬祭の時は礼服、家事や身辺介助の時には動きやすい服装など、外出に同行するときと自宅で掃除等をするときに適した服装は違います)
- 向上心、向学心を持って事業に取り組んで下さい。
 - ユーザー・スタッフは SCM（セルフケアマネジメント）の能力向上に励み、またはそれを目指して下さい。
 - ◇ 自分が介助派遣事業のスタッフであることを自覚し、受け身の“お客さん”になってはいけません。

(例：介助のトラブルへは利用者の立場からではなくヘルパーの教育を担っている立場で対処する)
 - ヘルパー・スタッフはユーザー・スタッフの生活向上のサポートを心がけて下さい。
 - ◇ ユーザー・スタッフのペースに合わせた介助に励んで下さい
 - ◇ “手抜き”や“ごまかし”をしてはいけません。

(例：見えない部分の介助や誰の仕事なのかかわかりにくい介助の“手抜き”や、“ごまかし”は長期には隠しきれなくなる)
 - ヘルパー・スタッフは介護資格取得及び、家事や身辺介助などの技術の向上を目指して下さい。
- 勤務中の私用での携帯電話の使用は原則いけません。
 - 緊急対応が必要な場合は関係者の承認を得てから使用して下さい。
- 業務に関連して不当な金品の授受や贈与を受けるなどの行為をしてはいけません。
- 事業（介助の利用、ヘルパー業務、事務局業務など）に関わる上で知り得た情報を正当な理由なく漏らしてはいけません。(注：守秘義務として違反すると罰則があります)
- 自分では分からない業務や、自分には出来そうもない業務は、独断的な判断をせず真摯に申し出て下さい。

(例：使い方が分からないままの家電操作で故障が起きる)
- 業務の遂行及び依頼においては、約束の時間を厳守して下さい。
 - ヘルパー・スタッフはゆとりを持った出勤を心がけ、業務に遅刻しそうな場合は事務局、サービス提供責任者、勤務先のユーザー・スタッフなどに連絡を取り承認を得て下さい。

(例：勤務時間の5分前には着替えや手洗いなどの自分の準備をすませる)
 - ユーザー・スタッフは介助依頼時間の変更が必要になった場合、速やかに事務局、サービス提供責任者、業務に変更が生じるヘルパー・スタッフなどに連絡を取り承認を得て下さい。

(例：約束の時間に業務を終わることのできるように仕事を依頼する)

(注：業務時間直前の変更やキャンセルは予定通りの介助料支払い義務が発生する場合があります)

- 個人の役割と責任を自覚し不必要な欠勤等をしてはいけません。
 - ヘルパー・スタッフは欠勤が必要な用事が発生した場合は事務局、サービス提供責任者、欠勤に関係する勤務先のユーザー・スタッフなどに速やかに連絡を取り、欠勤または勤務日時変更の調整を依頼して下さい。ただし、欠勤または勤務日時変更の調整が不可能な場合は出勤が基本であると考えて下さい。

(注：葬儀、病気、ケガを除く欠勤希望は原則 30 日前までに申し出て下さい)
 - ユーザー・スタッフは自分の介助に携わるヘルパー・スタッフより欠勤希望の依頼を受けた場合、可能な限り代わりに出勤できる人を探し、または勤務日時変更の調整をして下さい。
- 自分の業務の権限を超えた行為を行ってはいけません。
 - ユーザー・スタッフは自分の介助に携わるヘルパー・スタッフがヘルパーの権限を超えた判断をしなくてはならない状況を可能な限り作ってはいけません。

(例：夕食の食材のお使いで、白菜がなかったらキャベツでも良いなどの指示や、白菜がなかったら買わなくても良い、などの指示を合わせて行う)
 - ヘルパー・スタッフは業務遂行中で緊急の場合は状況に応じた適切な対応を行って下さい。ただし、対応の後は速やかに事務局、サービス提供責任者、緊急対応に関係するユーザー・スタッフなどに報告し承認を得て下さい。

(例：介助中にユーザー・スタッフが意識不明になったので救急車を呼んだ)
- セクシャルハラスメント（性的嫌がらせ）やパワーハラスメント（地位や立場を利用した嫌がらせ）をしてはいけません。
 - ユーザー・スタッフはヘルパー・スタッフに介助依頼を利用した性的な内容の発言や行為をしてはいけません。また、解雇権を利用して不安を与える行為をしてはいけません。
 - ◇ ヘルパー・スタッフへの親しみ表現のつもりの発言や行為がセクシャルハラスメントにならないように気をつけて下さい。
 - ◇ ヘルパー・スタッフの経験に対して否定的な発言がパワーハラスメントにならないように気をつけて下さい。
 - ◇ 気に入らないヘルパー・スタッフの安易な解雇や介助時間の削減はパワーハラスメントになるので、十分な意思の疎通で対応して下さい（注：相性の悪い関係の清算は雇用規則に従った契約解除手続きが必要です）。
 - ヘルパー・スタッフはユーザー・スタッフに介助業務を利用した性的な内容の発言や行為をしてはいけません。また、辞職権を利用して不安を与える行為をしてはいけません。
 - ◇ ユーザー・スタッフへの親しみの表現のつもりの発言や行為がセクシャルハラスメントにならないように気をつけて下さい。

- ◇ ユーザー・スタッフの経験に対して否定的な発言がパワー・ハラスメントにならないように気をつけて下さい。
- ◇ 気に入らないユーザー・スタッフの介助を丁寧に行わないことや介助の速度の低下はパワー・ハラスメントになるので、十分な意思の疎通で対応して下さい（注：相性の悪い関係の清算は雇用規則に従った契約解除手続きが必要です）。
- 時と場所と目的（TPO）に合わせた行為を心がけて下さい。
 - ヘルパー・スタッフはユーザースタッフが同じ指示を何度もしなくていいように適時メモをとって下さい。
 - ヘルパー・スタッフはユーザー・スタッフに来客があった場合は適切な態度や姿勢で待機して下さい。
 - ◇ ヘルパー・スタッフは業務遂行時に PAM のヘルパーを代表していることを自覚して下さい。
 - ユーザー・スタッフはヘルパー・スタッフに TPO を考慮した無理のない指示をして下さい。
 - ◇ ユーザー・スタッフは介助利用時に PAM の利用者を代表していることを自覚して下さい。

（付記）

PAM スタッフ心得を個別にアレンジした内容は事務局へご連絡下さい。個別アレンジの申告により PAM スタッフ心得の改善と改新にご協力下さい。また常時、修正、加筆、削除などの申し出を受け付けます。申し出があった場合、その内容を事務局会議で検討し変更版を作成します。

長文を最後まで読んでいただき、ありがとうございました。「PAM スタッフ心得」は関係者による改編で成熟を目指します。ご意見お待ちしております。（TK）