

## PAM スタッフ心得

### はじめに

PAM スタッフ心得は PAM の理念を実践するために、スタッフ（ユーザー・スタッフ、ヘルパー・スタッフ、事務局・スタッフ）に PAM の一員として目指して欲しい方向を示すものです。PAM のスタッフは以下に書かれた内容が PAM の考え方やスタッフが取るべき行動の基本だと考えて下さい。

（注：PAM の理念はパンフレット、または HP をご覧下さい。基本と不調和が生じる場合については文末の「付記」をご覧ください）

### 目標と実践

PAM の目標は「ユーザー・スタッフの自由な生活と社会参加のお手伝い」をすることです。この目標のために「ヘルパー・スタッフの労働者としての地位の向上と生活の安定」、「事務局・スタッフの労働者としての地位の向上と生活の安定」という方法を使い、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を幸福にする方法はありません。

### 認識と態度

PAM のメンバーは「ユーザー・スタッフ」、「ヘルパー・スタッフ」、「事務局・スタッフ」のどれかに所属します。3 種類のスタッフは基本的に対等であり、全員が介助派遣の担い手です。スタッフは PAM の目標達成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つ。
- 互いの立場と人格、おかれた状況を尊重する。
  - 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・スタッフ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）に関わる。他者の指示を待つ受け身の態度だけはいけない。
  - 指示を待ち受け身になるより自ら考えて行動して下さい。先走って失敗したときは“あやまり”、同じ失敗を繰り返さないために“修正”をして、自分の成長に役立てて下さい。
  - 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、自分の生活と労働の質の向上を目指して下さい。

（例：自分の立場や役割から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労働することで、介助の質の向上を目指して下さい。

- 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労働することで、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し確認してから行う)
- スタッフ個人の持つ、間違いや過ちをおかす権利（愚行権）を認める。
  - 知識の足りなさや未熟さゆえの間違いは成長の可能性であると考えて下さい。  
(例：間違いや失敗が周りの助けで修正され上手く行えるようになる)
  - 他者の間違いを許すことは、人は完ぺきではないと認めることだと考えて下さい。  
(例：自分も完ぺきではないから間違うので誰かに補ってもらおう必要がある)
- 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する。
  - 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、苦手を減じる努力と、他の分野によって補う努力をして下さい。  
(例：ヘルパー・スタッフの 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誠実に仕事をする)
  - ユーザー・スタッフのニーズとヘルパー・スタッフの適性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・スタッフ宅に効率の良い作業は苦手だが仕事が丁寧なヘルパー・スタッフは相性がいい)
- スタッフは業務を通じて自分の幸福を追求する権利があること、その権利に義務が伴うことを自覚する。
  - ユーザー・スタッフは、自分の思い通りの生活をする為にヘルパー・スタッフを厳密に選んで雇用することと、ヘルパー・スタッフが雇用し難くなることは表裏であると考えて下さい。この問題はヘルパー・スタッフの育成と自分の生活を再検討することで対応して下さい。  
(例：料理の上手いヘルパー・スタッフを雇用したいが見つからないので雇用したヘルパー・スタッフに調理のコツを教える)
  - ヘルパー・スタッフは、自分の感覚には合わないけれど相手に合わせて行える介助の範囲と、働ける介助先の範囲が表裏であると考えて下さい。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・スタッフへの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ユーザー・スタッフ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・スタッフは雇用されやすい)
- スタッフの種別（ユーザー・スタッフ、ヘルパー・スタッフ、事務局・スタッフ）を超えて他のスタッフと積極的に交流して共通認識を育み、事業の改善を心がける。

- 他のスタッフに提案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)
- ✧ 提案や助言を“受ける人”ではなく“する人”にプラスになる意見は述べてよい意見とは言えません。
- ✧ 「あなたのためだから」などの意見は、提案や助言を“する人”の価値観の押しつけ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は提案や助言を“受ける人”が決めると考えて下さい。
- 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は提案や助言を“受ける人”が決めると考えること、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。

- PAM の理念の「理想の障がい者福祉（スタッフの 3 者がそれぞれの役割を果たす）」を意識し、その達成を目指す。
- 明朗にあいさつや返事をする。
  - ユーザー・スタッフ及びヘルパー・スタッフは業務の開始時と終了時に明朗なあいさつで区切りをつけて下さい。
  - 明朗なあいさつや返事は、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 25 日）を受けとったら、ホームページの PAM 通信、研修通信、コラム、の更新されている情報を確認する。
- 衛生管理に心がける。
  - ユーザー・スタッフはヘルパー・スタッフが業務を衛生的に行える環境作りを心がけて下さい。  
(例：洗面所に石鹸や消毒薬などを常備する)
  - 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。
  - 接触による感染の可能性がある介助は原則ビニール手袋を使用して下さい。  
(例：ノロウイルス感染者の嘔吐物や汚物の処理)
  - 感染予防のためと言うよりも、“衛生感覚の違い”により違和感の生じる介助は、ユーザー・スタッフ、あるいはヘルパー・スタッフのどちらからでも対処の提案（ビニール手袋やマスクの使用など）をして下さい。しかし、ユーザー・スタッフ、あるいはヘルパー・スタッフのどちらからでも、その対処に違和感が生じる場合は断って下さい。“衛生感覚の違い”には個人差があることを認め、十分な話し合いで対処して下さい。

(例：風邪をひいてはいないが空気感染が気になるユーザー・スタッフの介助をマスク着用で行う。入浴や清拭などの“皮膚が接触する介助”に違和感のあるヘルパー・スタッフにビニール手袋の使用を認める)

(注：衛生感覚の違いに対応できな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)

- 常に健康であるように心掛け、積極的に業務を行う。
  - インフルエンザやノロウイルスなどの感染性の高い病気にかかったら、速やかに事務局と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疲労は避けて下さい。
- 清潔な身だしなみを保つ。
  - 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あわせ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など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む。
  - ユーザー・スタッフは SCM（セルフケアマネジメント）の能力を上げるように励んで下さい。
    - ◇ 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：介助のトラブルは利用者の立場からだけではなく、ヘルパー・スタッフ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・スタッフの生活の向上を心がけて下さい。
    - ◇ ユーザー・スタッフのペースに合わせた介助を行って下さい
    - ◇ “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は原則使用しない。
  - 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贈与や授受は行わない。
- 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さない。(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、そのことを正直に申し出る。  
(例：使い方が分からないままの家電操作で故障が起きる)
- 介助業務や、介助の依頼は約束の時間を守る。
  - 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勤務先のユーザー・スタッフ、事務局・スタッフ、サービス提供責任者などに連絡を取り承認を得てください。  
(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、速やかに業務時間に変更が生じるヘルパー・スタッフ、事務局・スタッフ、サービス提供責任者などに連絡を取り承認を得てください。  
(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生じる場合があります)
- 役割と責任を自覚し必要のない欠勤はしない。
  - ヘルパー・スタッフは欠勤が必要な用事ができた場合は、欠勤に関係するユーザー・スタッフ、事務局・スタッフ、サービス提供責任者などに速やかに連絡を取り、欠勤または勤務日時変更の依頼をして下さい。ただし、欠勤または勤務日時変更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・スタッフから欠勤希望の依頼を受けたら、できる限り代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。
- 権限を超えた行為を行わない。
  - ユーザー・スタッフは自分の介助に携わるヘルパー・スタッフが、ヘルパー・スタッフの権限を超えた判断をしなくてはならない状況をできる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・スタッフは緊急の場合は状況に応じて適切な対応を行ってください。ただし、対応の後は速やかに緊急対応に関係するユーザー・スタッフ、事務局・スタッフ、サービス提供責任者などに報告し承認を得てください。  
(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)



- ハラスメント（嫌がらせ）、暴力行為、暴言などの相手を不快にさせる行為をしない。
  - 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暴言や暴力行為、性的な内容の発言や行為をしてはいけません。また、契約を解除する権利を利用して不安を与える行為をしてはいけません。
    - ◇ 気に入らないヘルパー・スタッフの安易な契約の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暴言や暴力行為、性的な内容の発言や行為をしてはいけません。また、辞職する権利を利用して不安を与える行為をしてはいけません。
    - ◇ 気に入らないユーザー・スタッフへの丁寧さが欠ける介助や無気力な介助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）。
  - 親しみ表現のつもり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。
  - 相手の経験に対しての否定的な発言がパワーハラスメントやモラルハラスメントにならないように気をつけて下さい。

（注：ハラスメントや暴言などの行為があった場合、事務局へ連絡をお願いします。状況により介助サービスを停止し、安全を確保します。ヘルパー・スタッフにはサービスの停止時の給与保証と他勤務の斡旋、ユーザー・スタッフには別ヘルパーの紹介も行います。）
- 違法行為や危険行為をしない。
  - ユーザー・スタッフは自分の介助に携わるヘルパー・スタッフに違法行為や犯罪に加担する行為、生命にかかわる危険行為を依頼してはいけません。
  - ヘルパー・スタッフは自分の介助に携わるユーザー・スタッフから違法行為や犯罪に加担する行為、生命にかかわる危険行為の依頼を受けた時は断ってください。

（注：問題行為の依頼があった場合、事務局へ連絡をお願いします。状況により介助サービスを停止し、安全を確保します。ヘルパー・スタッフにはサービスの停止時の給与保証と他勤務の斡旋、ユーザー・スタッフには別ヘルパーの紹介も行います。）
- TPO（時と場所と目的）に合わせた行為を心がける。
  - 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・スタッフは業務時に PAM のヘルパー・スタッフ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。
- メモを取る習慣をつける。
  - 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メモをとって下さい。
  - 出勤前にメモを見てスムーズな仕事を心がけて下さい。

#### (付記)

PAM スタッフ心得は PAM の考え方の基本を示すものなので、その内容は自分の立場や生活に合わせた工夫やアレンジを行ってかまいません。個別に工夫やアレンジした内容は事務局へご連絡いただき改良にご協力下さい。また常時、修正、加筆、削除などの申し出を受け付けます。申し出は内容を事務局会議で検討し変更版を作成します。

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）。

第 1 版発行 2012 年 1 月 1 日

第 2 版発行 2012 年 9 月 1 日

第 3 版発行 2013 年 1 月 1 日

第 4 版発行 2015 年 9 月 1 日