２０２０（令和２）年度

支援指針

（職員としての基本事項）

社会福祉法人文京槐の会

社会福祉法人　文京槐の会職員倫理要領

前文

文京槐の会職員は、利用者への支援に対し、常に「利用者の最善の利益」となるよう判断が求められる。しかし、経験主義的判断や慣習化は、時として新鮮な目で利用者を捉えることを困難とする場合がある。日々の支援を振り返る指針となり、支援者としての自覚と誇りを持ち続けることを誓い、ここに文京槐の会職員倫理綱領を定める。

① 個人の尊重・人権擁護･差別禁止

私たち文京槐の会職員は、利用者の意志を尊重し、利用者一人ひとりの個性･可能性を重んじます。

職員は利用者の自己決定に深く関わっていることを自覚し、いかなる差別･虐待･人権侵害と思われる行為を行わず、かつ認めません。

② 専門的な支援･適切な対応

私たち文京槐の会職員は、常に向上心を持ち、利用者とは常に対等な立場で真摯に対応します。特に支援の専門職としての職員は、その専門性を高める為の研鑽を怠らず、「利用者の最善の利益」となる支援に努めます。

利用者の「自立」を支援するため、本人の声や思いを最大限に取り入れ、その実現に向け努力します。また、職務等に関連する知識を深めるとともに、利用者や家族に必要な情報を適時的確に提供します。

③ 個人情報の守秘･プライバシーの保護

私たち文京槐の会職員は、利用者の個人情報を遵守するとともに、プライバシー保護にも配慮します。

職務上知り得た個人情報は、利用者･家族の同意なくして、職務以外への使用や外部への開示･提供は致しません。

④ 情報の管理･公開

私たち文京槐の会職員は、利用者･家族･関係機関等が必要としている情報を適宜かつ正確に提供するよう努力します。また、事業運営の公正と透明性を維持するため、必要な情報の公開に努めます。

⑤ 活動の社会化･開かれた施設

私たち文京槐の会職員は、支援において活動の社会化（※1）を推進するため、社会資源（※2）の積極的な活用に取り組みます。障害のある人たちへの理解を深めるよう啓発に努め、ともに生きる社会を目指します。

その為、文京槐の会が社会におけるかけがいのない資源として、その役割を果たすよう努めます。

※1 活動の社会化

施設内での活動に留まらず、施設外の様々な機関等を活用し、地域社会との接点を持ち活動に取り組むこと。(障害のある人たちへの理解を深めることにも繋がる。)

※２社会資源

利用者のニーズを満たすために活用できる、制度的･物的･人的な諸要素や情報。具体的には、制度･機関･組織･施設･設備･物品、さらに個人や集団が有する技能･知識･情報など。

目　　次

社会福祉法人　文京槐の会倫理綱領

Ⅰ.　はじめに　・・・　1

Ⅱ.　障害のある人の権利擁護と自立　・・・　3
　１）意思能力と自己決定　・・・　4
　２）人権侵害に対する救済と虐待防止　・・・　5
　３）人権と社会福祉　・・・　5

Ⅲ.　支援方針　・・・　7
　１）自分できめる、自分で選ぶ力を経験を通して養う　・・・　7
　２）生活の質の向上をめざす　・・・　7
　３）社会体験の拡大　・・・　8
　４）日課・ルールは手段　・・・　9
　５）障害からくる社会的不利の軽減　・・・　10
　６）自己実現への支援　・・・　11
　７）学習理論の応用　・・・　11

Ⅳ.　家族との関係　・・・　13
　１）家族との関係　・・・　13
　２）家族の参加　・・・　14

Ⅴ.　職員としての基本事項　・・・　16
　１）職員として守るべきこと　・・・　16
　２）職員としての行動規範・基準　・・・　16
　３）日常の業務・服務上求められること　・・・　19

Ⅵ.　期待される職員像　・・・　23

Ⅰ．はじめに

障害のない人たちが、果たして「障害のある人たち」の本当の気持ちを理解できるだろうか。

よく、福祉事業所の職員は「障害のある人たちの立場」に立てと言われる。言葉でいうのは簡単である。
しかし、障害のないものが、障害のある人たちの気持ちを汲み取れと言われても、そこには正直戸惑いもあるだろう。障害のある人たちを「完全に理解する」ということは、大変難しいことである。

困難なことであるが、私たち福祉事業所職員の仕事は、利用者と「ラポート」することからはじまる。「ラポート」とは「互いに心にベルトを掛け合う関係」と理解して欲しい。それも心の表面にベルトを掛けるのではなく、互いの「心の深層部」にベルトを掛ける関係である。そのためには「障害のある人とは、障害とは何か」その理解が極めて重要である。

一番大切なことは、「障害のある人のために何かをしてあげる」と考える前に「障害のある人の意思を最大限尊重し、その人たちのより良い人生を願うための支援者」であって欲しい。そこには、職員自身の価値観、文化のお仕着せ等、ということがあってはならない。

私たち職員は、個人の生活、生命、財産、プライバシー等に直接関わるという重責を担っている。そのため、他の仕事以上に「専門性」「技術性」が要求される一方、「豊かな人間性」と「強い倫理性」が要求される。
また、私たち職員は福祉技術の習得はもちろんであるが、その周辺にあるもの、福祉全体の動き、社会経済の動き、その時代の価値観、文化等にも深い関心を持たなければならない。そこに、自分の仕事の社会的位置付けを見いだすことができる。

福祉事業所職員に求められているものは、「福祉の心」である。昔から福祉の仕事は、「福祉の心」を備えた、限られた人たちによって進められてきた。現代は、このように限られた人たちの手で行われるという時代ではない。これからの福祉事業所職員は高度な専門性の上に立って、豊かな「福祉の心」を備えた人材が何よりも望まれているのである。
天性、豊かな福祉の心を備えた人もたくさんいるが、多くの人は、「福祉の心が育つような機会」との出会いから、「福祉の心」が育ってくる。「福祉の心」は、障害のある人、障害を理解しようとする姿勢とふれあいの中から育つものである。

私たち職員は、全力をあげて一人ひとりの利用者のため、適切な支援を行い、また、適切な生活や活動の場を創造するための努力をして行かねばならない。

その努力は、ただ単に親の愛の形だけを真似ても、到底、達せられるものではない。人間性に基づいた研究が必要となる。私たちは福祉事業所の職員である以上、その道の専門家としての使命と責任がある。福祉事業所において、常に能動的研究的態度の職員が多いとき、その事業所は活気があり、進歩して行く。

利用者への支援というのは、一方に実践、他方に研究の仕事である。私たち職員の研究態度は、ある意味、常に利用者の心を見つめる暖かい支援の実践者としての態度と、クールな研究者としての一面としての態度でなければならない。文京槐の会の仕事は、「人を相手とする仕事」である。ある意味息の永い仕事である。あせってはいけない。

私たち職員は、あらゆる障害のある人たちの「その人らしさ、暮しやすさ」を願い、ソーシャル・インクルージョンの理念に基づいた「何人も排除しない、共生社会」を目指して、利用者や利用者の家族、地域住民と共に、「文京槐の会」の歴史をつくり、社会に広めて行かねばならない。

Ⅱ．障害のある人の権利擁護と自立

長い歴史の流れの中で、いつの時代にあっても知的に障害のある人たちは十分な権利を認められてはこなかった。

国際障害者年（１９８１）以来、障害のある人を見る目は変化をしてきたが、それでも障害のある人に対する偏見、特別視するという古い時代の感覚が残されているのではないかという例が、現在でも後を絶たない。自治体等によっては、「差別禁止条例」を設ける等の対応を行う例もあるが、画期的な効果を示しているとは言いがたい。

障害のある子を持った家族は、こうした世の偏見・差別に立ち向かっていかなければならない状況におかれているが、わが子の幸せを願い、精一杯かばいながら世間に立ち向かう親よりも、耐えていこうとする家族の方が多いように思われる。

今の社会は、平均的能力・動作・感覚に合わせて物理的環境がつくられ、文化や価値は、平均的生活様式と規範に従うことを要求される。また、生産性の基準は障害のある人たちの社会参加を拒否してきた。

社会的・物理的環境の要求に応えられない障害のある人たちは、時代・地域を問わず、つらい生活を余儀なくされてきたのである。

障害とは、本来、客観的・医学的に捉えられるべきものではない。障害があるがゆえに、生活上いろいろな社会的障壁が生じる。平均的能力を持ち生活している人は、たとえ障壁があったとしても、それは一時的なものであるが、身体や精神、知的に障害のある人にとっては、その社会的障壁が永続的に続く。それが、社会的障害・生活的障害という形で出現している。身体や精神、知的に障害があるから障害者になるのではない。それは、社会的にカバーできれば社会的障害者でなくなる。２０１０年～２０１２年に国に設置された、「障害者福祉制度改革推進会議」では、「生活モデル」としての障害から「社会モデル」としての障害の捉え方の議論がなされ、２０１１年障害者基本法改正、２０１４年障害者差別解消法施行へと、明確に移行された。

また、同時に障害のある人たちの「自立」についても積極的に議論されている。古くから言われる「自立」とは、経済的に独立し、他の人の世話にならないで暮せること等と言われてきた。それができない人は、入所施設での生活と

いうのが、大きな流れとしてあった。しかし、障害のある人たち自身の主張もあって、障害のある人たちの自立は「様々な支援を受けながらも、精神的に自立し、主体的に自分の生活を築き、展望しうる可能性」を指すようになったのである。住居、支援、就業、街づくり等、自立のための条件づくりこそが重要な課題とされるようになった。

障害のある人に対する支援のあり方で大切なことは、支援を受ける本人のニーズや主張を最大限に尊重することである。支援を必要とする人たちが、自身の生活のなかで「自己決定権」が保障され、自主的、自立的生活を営むことができるよう、社会的条件をつくっていくことである。このことは、障害の有無を超えた、全ての人に共通する「自立」の根源的意味を示している。

「社会の様々な活動への参加」についても、従来の考え方を払拭しなければならない。就労は「社会活動への参加」の一形態ではあるが、それが全てではない。働いて収入を得ることが困難な人たちに生活を保障することは当然であり、また、その人たちには、さまざまな社会資源、サービスの消費者として、積極的に社会経済活動に参加することを期待すべきなのである。人には、いろいろな生き方がある。しかし、障害のある人の多くは、未だ障害のある人向きの生き方を強いられ、それに甘んじさせられていると言っても言い過ぎではないのが現実である。

２００６年国連総会において採択された「障害者権利条約」では、これまでの、リハビリテーションや福祉という考え方ではなく、「主体者としての障害者」を主張し、本人の「自尊心」「自己決定権」を重視することを求めている。

２０１４年に我が国で効力が発生した「障害者権利条約」を含め、これらの理念を私たちがどう受け止め、日ごろの実践でのなかでどう具体化されているか、そして、そのことで障害のある人たちの生活がどう変わったか、地域社会がどう変わったかが、いつも、問われ続けていくのである。

（１）意思能力と自己決定

人の生活と人生は、決定（選択）の連続である。人権の保障には、自分の生活・人生を自分で決定できる権利の保障が含まれている。自己決定の保障は、多様な選択肢の保障が前提となる。しかし、一般の障害のある人たちの選択肢は制度上・生活上極めて限定されている。

多様な選択肢を保障できたとしても、意思能力が不十分といわれる

人たちは、障害のない状態に限りなく近い人から、色々な物事を選択、決定するうえでほとんど意思表示が困難な人まで、大きな幅がある。その個人の意思能力に応じて主体性、自己決定が最大限に尊重されるべきであろう。それが、憲法１３条の幸福追求権の保障につながる。

しかし、支援や助言と言っても、それは本人の生活や人生の干渉にもなりかねないことを、知っておくべきである。自己決定権の尊重と支援について、それが過度にならないよう考慮することが重要であり、その支援の手続きが公正であることが求められる。

（２）人権侵害に対する救済と虐待防止法

意思能力が十分でない人は、人権を侵害されても、自ら救済を求める力がないことが多い。例えば、憲法２２条の居住・移転・就業の自由は必ずしも保障されておらず、福祉施設への入所または施設以外の生活の場を選択する権利は保障されていないに等しい。

現法体系は、身体・財産等に関わる人権侵害は私人によるものならば、原則として私的自治に任され、公的な関与はできるだけ避けることを原則としている。もちろん、私人の行為であっても、刑事法が定める犯罪の構成要件に該当すれば、処罰の対象となる。また、民事法が定める不法行為があれば、損害賠償の請求が認められる。しかし、実際の判例は、「現在または将来における収入の減少が認められないときには、財産上の損害は認められない」としている。この判断は収入の無い、あっても低収入の障害のある人には著しく不利な状況におかれていると言って良い。

２０１２年施行された「障害者虐待防止法」は、違法行為を裁く刑法などと異なり、被虐待者の救済が重要な視点となる。

（３）人権と社会福祉

社会福祉は、福祉サービスを行うことで憲法２５条が定める人権やその他の人権を保障する仕組みになっている。しかし、社会福祉の対象となる人たちは、程度の差こそあるにせよ社会的不利を負っていることが多い。とくに、入所施設等を利用する場合は、生活の相当部分が管理され、自由の制限・プライバシーの侵害等、人権侵害がなされる可能性が強い。

このため、児童福祉法や老人福祉法等には虐待防止規定を設けている。しかし、障害者基本法には虐待規定は設けられていない。

意思能力が不十分な人に対する人権侵害を防ぐためにも、児童福祉法や老人福祉法等とともに、人権保障規定が必要である。これらの人権保障規定を設けたとしても完全になくすことは困難かもしれないが、個々の福祉法に規定することによって、それを根拠に障害のある人たちを様々な権利侵害から救うことができる。そして、人としての完全な権利を獲得することになる。

Ⅲ．支援方針

１．自分で決める、自分で選ぶ力について経験を通して養う

私たちの仕事は、障害のある人たちの意思を最大限尊重することである。そして、自己決定・自己選択をなし得るよう支援していくことである。
多くの人が、障害や事業者の管理体制等を理由に、その力を身につける体験の機会を充分に設けられず、情報も充分提供されていない。

私たちは、日常の中であらゆる機会を通じ、「自分で決める、自分で選ぶ」をテーマに、選択の場面を増やし、その選択が可能になるような情報を解りやすい形で提供していく努力を惜しんではならない。選択肢が豊富であればある程、生活は豊かになる。

２．生活の質の向上をめざす

自発性を培い自己決定ができるような人間形成のためには、文化的・創造的な要素が、日常の生活の中に含まれていなければならない。芸術や文化その他、多趣味といった、真に自らできて楽しめるといった活動展開が極めて重要である。

日々の生活において、家庭以外での社会的に活動する場面では、常により良く生きるという目的に向かって展開されるものであり、アメニティ（快適性）を目指した創造的・文化的活動といえる。

事業所は、意図的に作られた場であり、職員が努力しても自ずとそこには限界がある。しかし、事業所機能は、利用者の現在の水準や状態に対応して、家庭などでは困難な様々な問題の解消、成長の支援を行うことである。それができてこそ「文京槐の会」の存在の意味がある。
そのためには、たえず活動環境を整え、活動プログラムの適正化を図り安心で豊かな生活を目指さなければならない。

このことは、直接的な支援というよりも、支援を効果的に、円滑にすめるための基本である。

私たちは、利用者の QOL（quality of life）を実現するために仕事をしている。生活の質を高める、その基本は、衣・食・住にある。私たちは、まずここに細かい配慮が重要である。

私たちは、生活の熟達者になるための生活支援技術の研鑽に、一層努力しなければならない。

３．社会体験の拡大

人は、一生に多くの人との出会いがある。生涯のうち何人ぐらいの人と出会いをもつのだろうか。幼児の頃から始まり、家庭・親類・友達、学校では教師・同級生・先輩・後輩、社会人になってから同僚・上司のほか、仕事を通じての知り合い、その他、人との出会いが広がっていく。
はじめは、家族だけしか知らない子供にとっては、知り合いが増えていく過程は一種の異文化との接触の体験とはいえ、そこに成長の段階がある。
障害のある人たちは、こうした家族以外の人たちとの出会いは制限されやすく、家族を中心とした生活に陥りやすい。そこでは、慣れ親しんだ人と、いつものやり方で振舞うことになる。

私たちは、利用者の支援にあたっては、このような生活特性を認識し、いかに、社会体験の場を広げ、多くの人との出会いの機会を設けるか、絶えず考慮していかねばならない。

私たちは、社会という大きなステージの中で利用者が「より、自分らしく、生きる」そのことを、表現し、より多くの人の心の中に彼らの存在を刻み込む努力をしなければいけない。

４．日課・ルールは手段

利用者の問題行動として「指示に従わない」「集団行動がとれない」等ということが取り上げられる。

決められた日課を、スケジュールどおり全員整然とする必要はまったくない。私たちは当然ながら、ＪＩＳ規格のような人間を作るのではない。ややもすると、そこには集団だけがあって、個人というものが集団の中に埋没してしまう。「利用者が一番望んでいることは何か」「利用者に対して何が必要なのか」絶えず、利用者のニーズを把握する努力がなければならない。

個人を生かし、全体をみる。個人活動と集団活動の両面から捉えていくことが重要である。そして、より良い事業所としてのガイドラインを作り上げていく。

利用者は生かされていくのではなく、自ら生きていくのである。指示・日課・ルール等は「主体的に生きていく」ための手段であり、目的ではない。目的と手段を混同してはならない。指示や援助がいきすぎると、支援を受けることが一方的になり受身の生活に陥りやすい。

生活は与えられるものではなく「自ら営むもの」である。職員が自分流の生活の仕方で利用者を支援するのではなく、あくまでも利用者の主体的生活への支援でなければならない。支援を行う際大切なことは、自主的・自律的精神を養い、自ら進んでものごとに取り組もうとする意欲への動機付けを基礎に、組み立てをしていかなければならない。

特に、強調したいことは、職員として、最低これだけは為すべきであるというガイドラインを持つことである。

５．障害からくる社会的不利の軽減

障害があっても、一人の人間である。このことは言うまでもないが、とかく障害だけに目を向けられ、このことが忘れられる。よく障害の程度を重いとか軽いとかの表現をする。文京槐の会にはこのような認識の仕方は無い。障害の軽重はあくまでも、ある発達時点での判定にしか過ぎない。

私たちは、障害の程度ではなく、その障害から発生している生活上のハンディキャップをどう補っていけばよいか、その方法を考え出すことにある。

本来、障害そのものは軽減されるものではない。その障害から生じている生活上のハンディキャップの軽減を図ることにある。それは、ＩＣＦ（国際生活機能分類）に示されるように、「個人因子」「環境因子」と「身体機能」「健康状況」の双方からの働きの調整を行うことである。

「障害者権利条約」の理念にあるとおり、障害の「社会モデル」をしっかり念頭に置く必要がある。

たとえ、濃厚な支援を必要とする利用者であっても、文京槐の会を通じて、より暮しやすい生活が実感できなければ、文京槐の会の存在価値が無い。文京槐の会はそのことを、実現してこそ価値ある存在なのだと自覚して欲しい。

「努力をしたけれど利用者の障害が重いから」という言葉は、禁句とする。私たちの仕事は、ノルマが不明確なところがある。支援効果が明確にならない時でも、「利用者の障害」「親の育て方」を理由に、言い逃れをしてはいけない。

利用者に目的をもって支援にあたっているとき、効果があがらないとすれば「目標の立て方が悪い」「支援方法が悪い」のいずれかであると考える。

私たちは、このような言い逃れをするのではなく、利用者一人ひとりの将来を見据え、ハンディキャップの軽減を図り、適切なプログラムを用意し、実行し、それを絶えず評価していかなければならない。

６．自己実現への支援

私たちの仕事は、自己を実現していくことを支援する働きである。それぞれの発達段階で発する全ての能力・特性・個性・天分を１００％進展させ、自己を実現させるように支援することである。言い換えれば、その人なりの「その人らしさ」を尊重し、生きる喜びを創造していくことが私たちの仕事の中核をなしている。

自己実現は、単なる叱責・非難・説得等では達成されない。他人から命令され、指示され、おだてられて、今までできなかったことができたとしても、それは喜びには通じない。生きる喜びとは「自分から進んでやるというヤル気」「やればできるという自信」がその基盤となって自然に湧き上がってくる。やさしいことを百遍やったところで、そこには何の喜びも湧いてこない。その人にとって困難な課題に真剣に主体的に取り組みそして、これをやり遂げていく過程にこそ生きるより喜びが湧いてくる。

私たちの仕事は、単なる知識・技能の伝達ではない。個性的な自己を主体的実現していくことを支援することである。

７．学習理論の応用

支援の名人、熟達者といわれる人がいる。

これら支援者は、永い間の経験によって体得された「学習の理論」がうまく応用され、活かされている。良き支援者の共通点としては、次のようである

（１）支援者と利用者がラポートされていて、コミュニケーションが充分成立している
（２）支援の目標が、具体的で明確である。
（３）利用者の実態が的確に把握されている。
（４）学習の動機づくりがよくなされており、利用者の意欲を巧みに引き出している。
（５）利用者一人ひとりの理解度を確かめて、利用者に対応した支援

をしている。

（６）支援の内容が、構造的に把握され、スモールステップに分けられている。

（７）利用者に対する褒め方、励まし方がタイミングを外さず、最も効果のある方法で行われている。

以上の共通点は、いずれの点も学習心理学に則り、実践に応用されている。

Ⅳ．家族との関係

私たちは、家族の良き理解者であり、良き支援者でなければならない。家族には、文京槐の会を利用して本当に良かったと、心から思えるような支援を提供する義務がある。

１．家族との関係

親は、我が子の障害を知ったとたん、心に激しい動揺が起きる。これによって、親が無意識のうちに子供の存在を否定するか、逆に深い罪悪感から子供に従属し、自分を子供の奴隷にしてしまうということすら出てくる。とかく障害のある子が存在することで、家族の緊張が強まり、さまざまな問題が起こりやすくなる。

勿論、障害のある子を抱える家族の中には、むしろわが子を中心にして家族全体が結束し、充実した生活を過ごしている場合も多くある。

しかし、親のわが子に障害があると知ってからの極度の緊張は、その子の成長につれ社会的、文化的、心理的条件により益々深刻化していく。

親の養育態度に不信感を持つこともあるだろう。なぜなのかと疑問を持つこともあるだろう。だからといって親を責めても何の効果も無い。返って逆効果になることさえある。

障害のある子を持つ親は、毎日毎日が真剣勝負なのである。一日たりとも気が休まる日がない。私たちが想像しえないほど、心の奥底に苦しみや悩みを持っている。

私たちは、親のこうした心の深層部にあるものを汲み取り、批判する立場ではなく、良き理解者であり、良き相談相手であることが重要である。利用者に対する思いと同じくらい、家族にも目を向けなければならない。

家族の文京槐の会に対する期待は大きい。この期待に応えられる文京槐の会でなければならない。それは、職員の毎日毎日の研鑽と努力の積み重ねで実現していく。そして、何より利用者の成長・発達の原動力になるものは、親の子に対する愛情であることを忘れてはならない。

２．家族の参加

親は、障害のある人たちを取り巻く社会の中で、障害のあるわが子のことを一番知っている人、愛情を注いできた人、このことは間違いのない事実である。親は、わが子と共に苦しみを乗り越え、喜びを共にしてきている。これに対し、私たちは、障害のある人たちを断片的にしか知るに過ぎない。これは、自省してみればよく分かることであるが、障害のある人たちの「できないこと」や知的障害のある人たちの「問題行動」を中心に取り組んでおり、その問題以外には、あまり踏み込んでいないのである。

親は、日常的な関わりからわが子の全体像を捉えているのに対し、私たちは「できないこと」や「問題行動」を中心に断片的に捉えやすい。

このことから、障害のある人たちの意思を判断するのに親の意見が重要なのである。要は、どちらが優れているかではなく、両者の協力を深める、意見を尊重しあう、この姿勢を持つことにある。

本人の意思は、どのような場合に受け入れられるか。何を食べたい、どこに行きたい、という場合は比較的多くの場面で受け入れられるだろう。しかし、誰と住みたいか、どう人生を送りたいか、ということになると、なかなか受け入れられない。

本人の意思の尊重で最大の問題は、本人の考えをどのようにして引き出したかにある。障害のある人に多く見られることに、周りの意見を自分の判断なしに受け入れてしまうことがある。この場合、本人の意見といえるだろうか。

このように考えると、親の意見は大切である。本人の意思決定が、真意であるか、親にはこれを確かめる権利があるのではないだろうか。

親と本人を交えて確かめる必要がある。私たちは専門家として一方的に結論を押し付けるのではなく、本人の意思決定を支援する者として、相互理解に努めるべきなのである。

私たちが、本人と話し合い、将来を考えて方針を出したとしても、親に理解がない時、親の意見が無視されたという感情から、その方針は拒否されることもある。この拒否は、わが子の将来を考えない親の消極的態度であるとか我儘であるとは決め付けられない。というのは、わが子

の将来に不安を持つための拒否という反応なのである。

　この場合も、将来の不安を解消するため時間をかけ、何回も何回も十分な説明を繰り返し、積極的な参加を求めるようにしていかなければならない。
　わが子の成長を喜ばない親はいないし、幸せを願わない親もまた、いないはずである。

Ⅴ．職員としての基本事項

１．職員として守るべきこと

利用者の願いを実現するために、職員に課せられた課題は多々ある。経験年数が多くなるにつれ経験主義的判断に陥りやすく、マンネリ的状況が生まれやすい。経験年数が年輪となり、自分なりのスタイルが確立することは素晴らしいことであるが、時として新鮮な眼で利用者を捉えることが困難となることもある。しかし、その経験に裏付けられた判断力、新鮮な感性の若い職員とのチームワークは、それぞれの立場を認め尊重しあって支援業務に生かすことであり、それは組織としての財産となる。支援は常に「利用者の最善の利益」を念頭において判断するスタンスを確立することが重要である。

職員としての基本姿勢

職員としてのあるべき事については、「文京槐の会倫理綱領」を基本として支援者の基本姿勢を明確にする。

２．職員としての行動規範・基準

職員としての基本姿勢を明確にすると、自ずと支援における行動規範・基準が見えてくる。基準の視点は、支援としての基本事項から成文化したものである。

①「こころ」に触れる関わり合いをめざす。

「受容」を基本とした関わり、「目線」を同じくした関わり、を基本とする。それは「穏やかで緩やかな絆」という関わりを築くことである。利用者との信頼関係は、本人の気持ちに寄り添う関わりを軸に、安心と理解の関係に左右されるものである。

②利用者の人格を尊重する関わり合いをめざす。

（１）利用者に対して「先生と呼ばない・呼ばせない」は支援者の基本姿勢

職員間でも「先生」から「さん」へ、人としての対等な関係性の確立。

職員間においては「職名」で呼ぶなどの場合もあると思われるが、適時状況を判断することは社会人としての常識である。

（２）「呼び捨てにしない」

利用者との対等な関係としての向かい合いの表現として、利用者の姓に「さん」付けで呼ぶことは職員の基本姿勢。職員にとっての慣れは、利用者に映し出されている。

（３）言葉使い

指示・命令・禁止用語を使うことを避けるには、利用者との触れ合いを通じた共感関係。利用者に対する思いの共感に裏付けられる。

③精神的苦痛・身体的苦痛を伴う罰は一切行わない

怒鳴り声、指示命令調、叩くなどは一切行わない。行動上から生命に関わることが発生する事態があり、制止しなければならないことがある。暴力的行為に対する対応も起きる。これらの事態は一人の職員の判断で解決しようとしないで複数の職員と協議して、他の利用者の安全を確保しつつ適正に対応する。これらの状態のなかで本人が一番「苦しみ、もがいて」いるのである。そのスタンスで、冷静で静かな対応、特に聴覚刺激が過敏な利用者が多いので、パニックほど即座に反応しないで見守り、話を聞ける状態まで穏やかに、緩やかに対応することが必要となる。早く止めようとして大声を出して言うことを聞かせようというタッチは何の効果もなく、逆に興奮を強化してきたという反省を生かしたいものである。

④課題の発見・改善の取り組みをめざす

支援の場は、さまざまな出来事がある。理解が困難なことも多い。何となく曖昧に放置することも出やすい。支援環境や課題を発見し、改善するための方法を確立することが課題である。

課題達成・課題解決の計画書を作成する

（理想のイメージ・やりたいこと）　⇨　（現状）　⇨　（課題）

⇨（すぐに取り組めること）

⇨（将来取り組むこと）

課題発見の公式（久田則夫）

（理想のイメージ）	－	（現状）	＝	（課題）
どうあって欲しいか		でも現状はこうだ		やるべきこと

この公式に当てはめて日常のことを検討するため、項目ごとに区分して考えてみる。そして、今すぐできることを実践しながら、将来取り組むことを明確にする。

課題達成・問題解決の方法を検討するとき《いつ》、《どこで》、《だれが》、《何を》、《どのように》という項目を具体的に記す。

ケアマネジメントの手法により、利用者やその家族等に対する支援を強める。

⑤明るく熱心な職員が多く、「安心して利用ができる」ということをめざす。

挨拶から始まる人との出会いを確かなものにするために、利用者やその家族

を「みる眼」の確かさが必要になる。無愛想なのは論外、愛想が良いだけでも真の信頼は得られない。一層の研鑽を積む努力をしたいものである。

⑥研究熱心・創意工夫のある仕事をめざす。

職員の課題を実現して行くためには、職員間のチームワークがなによりも重要であり、職員間の研究・研修、向上心が必要となる。

※職員ひとり一人、年間の研究・研修テーマを持って業務に携わる。

⑦利用者に応じた業務・支援体制をめざす

利用者の必要に応じた支援業務の展開を図る。グループ対応はあくまでも手段のひとつ。限られた職員数では困難なことも多いが、利用者の活動支援に係る責任を果たして行く。

⑧業務に関する説明と同意を基本として

利用者や家族に対して情報の公開を基本として、利用者の支援記録は本人や家族に開示し、ともに考える。個別支援計画も、ともに作り上げて行く方向で取り組む。

⑨守秘義務とその姿勢を基本として

情報公開が求められる社会情勢の中で、職務上の守秘義務は重要なこととなる。個人情報に関して、慎重に対応することが求められる。

特に個人に関する支援記録等の取り扱いには、十分配慮した書庫で管理する。個人情報ファイル等は一定の場所に於いて管理し、机等に放置しない。事業所外への持ち出しは厳禁とする。不要な複写はしないことが基本であるが、必要があって複写した場合はシュレッダーにて確実に処理をする。

⑩苦情解決の充実をめざす

現在取り組んでいる苦情処理について、その活動が充実するために支援し、事業所運営及び支援の質の向上に努める。委員会等を設置して、自らの課題を整理し改善の努力をはらう。苦情解決の受付から解決に向けた処理を真摯に行い実効性のある実践を展開する。

第三者による苦情解決・サービス評価は、事業所の内部点検・改革にとって有効なシステムに育成して行くことも事業所の課題である。

この事を進めて行くには、次の原則をあげて実践する。

◦誠実の原則
◦中立の原則
◦公正の原則
◦迅速の原則
◦公開の原則

⑪福祉改革・施設改革の担い手を目指して

社会福祉、そして福祉事業体系等に関する国の見直しが進んでいる。そして支援の考え方だけでなく方法等実践面でも変化が激しい。旧来の観念に囚われていると変化が見えず、社会的批判の荒波に押し流されて行く。施設は極めて公共性の高い社会資源としての利用が求められている。職員自身が福祉改革の担い手として、一層の努力が求められている事を自覚する。

それには、施設サービスの質が向上するための自己評価を高めることである。サービス改善の取り組みを年間の具体的な目標・課題として実践する。外圧により問題改善をするのではなく、自らの実践の評価を軸に改善に励むこと、出来ることから改善の努力を積み重ねることが課題である。

３．日常の業務・服務上求められること

２００６年、障害者自立支援法施行に伴い、報酬単価の日額制が導入されたことや、福祉人材不足により、職員体制の厳しさが増して久しい。互いの創意工夫の中でサービスの質の確保に努めたい。

①身なり等のこと

社会人としての当たり前のことから、職務上の在り方について批判を受けないことが肝要。服装については、制服等はない。普段着の活動しやすいものが望ましい。無精髭ひとつにも批判があり、過度な装飾品等は嫌がられる。多様な価値観の中で職場内、業務中は一般的に受け入れられることを考慮することが職業人として必要なこと。

②体調管理について

正当な業務に服するため、勤務外であっても自己の体調について十分な自己管理を行うこと。酒気帯び勤務等は厳に慎む。また、利用者等へ影響が及ぶ恐れがある場合には医療機関などに掛かる等、適切な対応を図ること。

③利用者との対応について

- 施設外活動で複数の利用者を引率する場合は、歩道を歩く場合も車道側を職員が歩き、先頭後部は必ず職員が誘導する。
- 利用者を引率する場合は、肩から上に職員の手がかからない、衣服や手首も握らない。
- 職員の勝手な思いこみで、利用者を振り回すことはしない。

④虐待について

虐待は、その行為が虐待であるかどうかの支援者の意図や被虐待者の自覚とは関わりなく、利用者尊厳が守られているか視点から判断する。支援者がいくら一生懸命であっても利用者にとって有害な行為であれば虐待である。

＊虐待の一般的タイプ

- 身体的虐待　　生命、健康に危険のある身体的暴行
  - （ア） 外傷としての打撲傷、あざ（内出血）、骨折、頭部外傷、刺し傷、たばこによる火傷等。
  - （イ） 生命の危険のある暴行　首を絞める、殴る、蹴る、熱湯をかける、食べ物を与えない等。
- 心理的虐待　　暴言や差別など心理外傷を与える行為
  - （ア）言葉による脅かし、脅迫等。
  - （イ）利用者を無視したり、拒否的な態度を示したりすること等。
  - （ウ）利用者の心を傷つけることを繰り返し言う。
  - （エ）利用者の自尊心を傷つけるような言動。
- 性的虐待
  - （ア）性的暴力、性的行為の強要
  - （イ）ポルノグラフィーの被写体等の強要
- ネグレクト
  - （ア）健康、安全への配慮を怠っている。
  - （イ）利用者の情緒的欲求に応えていない。
  - （ウ）食事、衣服等が極端に不適切なほどの無関心、怠慢等。

⑤支援の質を向上させるために

日々の業務に追われ、福祉の動向、利用者へのサービスの質の向上に無関心でいることは許されないほど外圧が強まっている。利用者との対等な関係の構築の方向は、権利擁護・人権保障などをキーワードとして、それに反することは厳しく問われている。福祉施設従事者は、より厳しい視点で自らを律することが大切であり、その時代性に即応しつつ福祉施設の基本となる業務の習熟、支援技術の向上等を図るために、研鑽に努める。

⑥事故等の対応について

事業所内外での利用者の安全対策については、支援指針等を基本としてより快適で安全な活動支援を展開する。一般的に事故は、利用者のけがや傷病等の生命に関わることから、活動環境に関すること等、多種多様なものが含まれている。

（ア）病気等に対する対応

てんかん発作や発熱等医療機関への通院等の必要な事態は、かかりつけの病院等に状況を報告して医師の指示を得て対処する。

- 緊急時は１１９番通報による救急車の対応を行う。
- 素人判断は行わず通院等により医師の指示を得ることを基本とする。

（イ）けが等に対する対応。

- けがにより対応が異なるとしても裂傷等は傷を保護して緊急対応を行う。
- 必要に応じて救急車を要請する。
- 応急処置については、救急法講習会等により救急救命法措置等の基本的方法を習熟するとともに一般的な応急手当について看護師等から指導を受ける。

（ウ）誤飲・異物摂取の対応

- その内容を確認して医師の指示を得る。中毒症状をきたすものがあり、その情報は専門機関に連絡をとり指示を受ける。
- 異物の成分によっては、早急に胃洗浄の措置が必要となるため救急車を要請する。

（エ）飛び出し・外出における対応

多動、落ち着きなさ等から突発的に走り出す、飛び出し行為が多い人等は、視界に入っているうちに対処しないと所在が不明になることがある。行方不明事故等に備えマニュアルに沿って対応が図られるよう点検をしておく。

（オ）交通事故関係

- 外出の引率における道路への飛び出しに拠る事故や自動車運転中の事故等さまざまな事例が想定される。事故によるけがに対する対応を優先すると共に、警察への届け出、相手方との折衝等は道路交通法を遵守して対応する。
- 事業所外での不測の事態に対して、連絡して応援を得るとともに対応の指示を受ける。

この他にもさまざまな事故が想定されるが、利用者の事故に伴う必要な措置は、発生時点の初動体制が重要となり、その判断が適切に行える力を身につけることが施設職員の課題である。

けが等の事故は、利用者同士のトラブル等によるものであったり、突発的に起きたりする。そのためにそれらに対応する判断力を高めなければならない。私たち自身の適正・能力から見ると救急救命の専門家から学び、さまざまな体験を通じて努力して行くことが仕事となる。事故が起きないために活動環境の改善や生活適応能力を高めるためには、日頃起きる出来事を分析して常に望ましい活動環境、支援技術の向上に向けて努力をする。そのためには、インシデントの事例をできるだけ正確に表現し、職員研修等において検討して再発防止策や改善策をまとめ、活動支援の質を向上させるために全職員に徹底する。

事故が起きてしまった場合は

(1) 第一義的にはその事故の状況を的確に判断することが重要であるとともに、近くにいる職員の応援を求めて対処する。同時に施設長不在の場合は主任等に速やかに報告し指示を得る。

(2) 施設長等管理者が不在の場合は、発生現場にいる職員が基本的な対応をしたのち緊急連絡方法により報告をする。

(3) 施設内外の事故・怪我を問わず、救急対応は原則救急車を要請する。法人車両での救急搬送は行わない。

(4) 事故発生の原因について、事故に対する処理を優先したのち検討、分析を行う。職員会議等で検討を行い、善後策、予防策等について職員に周知する。応急的緊急対応、対応改善策は、即座に行う。短期、中期的に対応すべきことにその後に速やかに計画を策定する。事故の性格による対処方法は、設備等環境的、物理的なもの、人的なもの等に応じた対策を講じる。

(5) 利用者に起因するものは、即効的に改善できるものではないが、個別支援計画等による分析を通じて改善を図るために、支援方法等可能な実践を積み上げて行く。

(6) 事故に関係する家族への連絡では、けが等傷病に直接関係した職員が事情を正確に説明することが適当な場合は当該職員が報告を入れる。その上で施設長への状況報告のうえ、施設として説明、謝罪すべき等必要な対応を行う。賠償保険等の適用等については、関係機関と協議のうえ誠実に行う。

(7) 事故の関係が第三者の場合に於いても同様に誠実、誠意をもって対処する。事故の状況や内容により異なるが社会通念に応じた対応を、誠意を持って行うと共に事故の再発防止、予防的措置を検討して実践する。

⑦家族との関わり

- 個別支援計画は家族の同意を得る。
- 日々の様子を伝え、ともに考える。
- 伝え方によっては誤解が生じたり、すれ違ったりすることもある。互いに納得がいくまで語り合う気持ちで対応する。
- 文章等の連絡は、読む側の立場にたって書くことが必要となる。

Ⅵ. 期待される職員像

1. 高い倫理観と人権意識、人に対する温かみと責任感を有し、公平・誠実で相手の立場に立った高い福祉支援の提供ができ、利用者に信頼される職員であること。
2. 常に問題意識をもって支援にあたり、チャレンジ精神を発揮して、新たな課題に積極的に取り組む職員であること。
3. 社会情勢の変化や、地域ニーズを敏感に感じ取り、他の職員や地域の人たちと協働する職員であること。
4. 経営感覚とコスト意識をもって、事業運営にあたる職員であること。