（2018 年度版）

福岡県知的障がい者福祉協会　障がい当事者支援のための行動規範

前文

この行動規範は、「福岡県知的障がい者福祉協会職員倫理綱領」を尊重し、行動に移すための規範です。権利擁護意識向上のために、まずは施設長をはじめ管理職にある者が現状を認識し、組織として取り組んでいくものとします。

Ⅰ．基本姿勢（職員倫理綱領　全 10 項）

1. 私たちは、すべての当事者の基本的人権を尊重します。
2. 私たちは、当事者が社会の一員として尊重され、それぞれの自立・自律を達成できるように支援します。
3. 私たちは、当事者をいかなる理由によっても差別しません。
4. 私たちは、当事者への合理的配慮を忘れません。
5. 私たちは、当事者への虐待を一切しません。
6. 私たちは、当事者個人のプライバシーに配慮します。
7. 私たちは、当事者個々人のニーズの実現に努めます。
8. 私たちは、事業所が提供するサービス内容についての相談・苦情を真摯に受け止め解決にあたります。
9. 私たちは、地域福祉を担う社会資源の一つとして、当事者が地域で暮らす環境の構築に努めます。
10. 私たちは、初心を忘れず一人ひとりに寄り添います。

Ⅱ．具体的行動規範

１．基本的人権の尊重

基本的人権は、日本国憲法（1947 年）、世界人権宣言（1948 年）、国際障害者権利宣言（1975 年）、障害者の権利条約（2006 年）などで何人も侵すことのできない恒久の権利として保障されています。当然、事業所などにおいても、集団生活や障がい、更に管理上の都合を事由に侵してはならないものです。

① 事業所における集団生活や管理上の都合で、障がい当事者（以下、当事者）の権利を侵害することなく、生活環境や機会の改善に努めます。

② 集団のなかにあっても、個別の支援を基本とします。

③ 障害者の権利条約を始め、障害者虐待防止法や障害者差別解消条例等を理解し、遵守します。

④ 私たちは、当事者自身が抱えている課題を乗り越えていけるよう、常に当事者に寄り添い、共に歩んでいきます。

⑤ いかなる理由があっても「罰」は与えません。

⑥ 他者との比較や、同一化をせずに、個人として捉え、関わります。

⑦ 権利擁護の実践は「これさえすれば良い」「これをしていないからダメ」ということではないと自覚し、常に議論します。

⑧ 国民の権利として持ち合わせる「選挙権の行使（投票できる権利）」が、適切に取り扱われるよう支援します。

⑨ 事故発生時は速やかに対応し、家族（保護者等）、各関係機関（市町村、管轄福祉事務所、相談支援事業所等）に正確に報告します。

２．意思決定支援

障がいがあっても、法の理念にあるように、基本的人権を享有するかけがえのない個人として尊重されなければなりません。社会の一員として、社会参加を促進し自己選択、自己決定できる機会を確保しながら、一人ひとりの個性を理解し、自己決定能力を引き出す支援（意思決定支援）を提供します。

① 障害者の権利条約制定過程のスローガンである「私たち抜きに私たちのことを決めないで」という言葉を忘れず、利用者中心の支援を行います。

② 当事者の思いを「受容・傾聴・共感」する能力を高めます。

③ 当事者の持っている力を信じ、エンパワメントできるよう、相談対応には十分な時間をかけます。

④ コミュニケーションは言葉だけではない事を理解し、発語が難しい当事者とはその方に応じた意思疎通手段の構築を図ります。

⑤ コミュニケーションの成立は、「伝える」ではなく、「伝わる（理解して頂いた）」と捉えます。

⑥　当事者にとっての「最善の利益」を一緒に考えます。
⑦　私たちは当事者の「意思」を尊重し、自己満足の為の支援はしません。
⑧　買い物等制限しません。但し、当事者の不利益に繋がる場合は、納得して頂いたうえで調整します。
⑨　常にライフステージを意識して主訴を探り続けます。
⑩　当事者の「失敗できる権利」を守り、制限しません。
⑪　成年後見制度の活用も含めた支援体制を構築します。
⑫　あらゆる生活場面において、当事者なりの参加の在り方（存在の示し方）を模索します。
⑬　私たちの「価値観」を、当事者に押しつけていないか振り返ります。

３．差別のない社会構築

今なお障がいのある人に対して、さまざまな場面で偏見や差別が残っています。私たちは差別をしないことはもちろん、差別のない社会構築を目指します。

①　全ての障がい当事者の立場になって、行動します。
②　成人の当事者に対し、子ども扱いしません。
③　当事者や第三者の前で、障がいの呼称や状態について、配慮なく話しません。
④　障がいが故の困難に対し、当事者の責任にしません。
⑤　興味本位で当事者の言動を真似たり、嘲笑しません。また、そのような場面を許しません。
⑥　性的なニーズに対して、真摯に受け止め、恋愛や結婚についても、当事者と共に考えていきます。
⑦　福祉サービスの提供は、当事者が「特別扱い」されているわけではなく、私たち同様、当たり前の暮らしをするための権利保障である事を社会に発信します。

４．社会的障壁のない社会

当事者の障がい特性、社会参加や能力発揮を制限する社会的障壁（環境）に対して、積極的に必要かつ適当な調整や変更などの合理的配慮を提供します。

私たちは当事者と共に、社会的障壁のない社会の実現を目指します。

①　ノーマライゼーションの理念を学びます。
②　ノーマライゼーションの理念を踏まえ、インクルージョンへ転換（共生社会の構築）を目指します。
③　「障がい」は個人と社会環境に起因した「生きにくさ」であると考えます。
④　当事者の困難は「環境」に起因していることを理解します。
⑤　合理的配慮の否定は、差別であると考えます。
⑥　実践（実務）を通じて、社会的障壁の除去に努めます。

５．虐待防止

まず私たち自身が、他人の痛みを感じる人となり、身体的、心理的、性的、経済的、ネグレクト等虐待に関する行為を絶対に許さない環境を作ります。

① 根拠（エビデンス）に基づいた支援を行います。
② 「～さん」と呼びます。
③ 丁寧な言葉を使います。
④ 心身に傷を負わせる、また負わせる可能性がある行動はしません。
⑤ 「ちょっと待って」といって長時間放置することはしません。
⑥ 威圧的な態度、発言はしません。また声の大きさなど、個人を取り巻く環境に配慮した関わりを行います。
⑦ わいせつな行為はしません。
⑧ お金に限らず、財産となる全ては当事者のものであることを認識し、侵害しません。
⑨ 虐待の芽（不適切な支援）を意識し、見過ごすことなく改善します。
⑩ 身体拘束廃止に向けて、職員全員で取り組みます。やむを得ず身体拘束する場合は三要件（切迫性、非代替性、一時性）を必ず満たします。
⑪ 身体拘束実施記録は、身体拘束からの脱却、基本的人権の尊重の為に行います。
⑫ 支援の正当性を立証できる支援を行います。また、当事者、家族（保護者等）、第三者に説明できるよう記録します。
⑬ 虐待に「グレーゾーンは存在しない」と考えます。（グレーゾーンとは虐待ではないが、限りなく虐待に近い不適切な支援といわれているものを指す）
⑭ 支援スキルの向上を図ることで、虐待を防止します。
⑮ 福祉サービスの提供にあたり、当事者の満足度を確認し、改善に努めます。
⑯ 福祉サービスの提供にあたり、家族（保護者等）や第三者にアンケート調査等を実施し、改善に努めます。
⑰ 虐待および虐待の疑いがある場合は、虐待通報義務を果たします。

６．個人情報保護

全ての人にプライバシーがあります。私たちは、個人の情報を保護し、その人の尊厳を尊重します。

① 職務上知り得た個人情報を、当事者・家族（保護者等）の同意なく他に漏らしません。
② 個人情報の提供を、警察等公的機関から依頼されても、法的手続き（捜査関係事項照会書の有無など）が行われているか確認するなど慎重に対応します。
③ 同意を得ずに、個人名や写真等が第三者に閲覧されないようにします。
④ スマートフォン等で当事者の写真や動画撮影はしません。必要な場合は、当事者の同意を得て行います。

⑤　災害発生や急病等の緊急事態に備え、個人情報利用についての同意書を交わします。

⑥　居室への入室は同意を得ます。また無断で見学者を招き入れません。

⑦　居室の清掃は、事前に同意を得て行います。

⑧　入浴、トイレ、更衣等の介助は同性介助を原則とします。放置できない状況があり、やむを得ず異性介助を行う場合は、最大の配慮を行います。

⑨　トイレ誘導、介助の際は、周囲にも気を配ります。

⑩　郵便物の開封は、同意を得て行います。

⑪　プライベートな空間と時間を保つよう努めます。

７．チームアプローチ

チームワークをもって多角的にニーズや課題を把握し、サービス等利用計画や個別支援計画を立て支援します。また、モニタリングを通して継続的に話し合いをしていきます。

①　チームで議論することで、当事者の多様性・多面性を受け入れる（いろいろな面を見る）土台を築きます。

②　「議論の機会提供」と「決定事項の遂行保障」のために、定期的に「会議」を開催します。

③　議論することで「こうあるべき」の枠を取り除きます。

④　支援に根拠（エビデンス）があるか、チームで議論します。

⑤　職員不足を理由に当事者の行動を制限しないよう支援の工夫をします。

⑥　職員不足にあっても、最善の支援とは何かを追求します。

⑦　日常活動のマンネリ化を防止する為、議論します。

⑧　安全・安心を理由に、自立・自律を妨げません。

⑨　環境設定により見通しのある生活（不安のない生活）が送れないか、議論します。

⑩　支援体制構築に当たっては、医療関係者など他職種とも連携し、専門的見解やアドバイスを受け入れます。

⑪　良い支援を行うために、向き合う時間を十分に取るだけではなく、常に質の向上を目指します。

⑫　当事者自身の不適切な行動に対して、私たちはその方の「良さ」を認め、それに反する「行為」を諭します。決して「あなたは駄目な人」等と人間性を否定することはしません。

⑬　当事者の普段の行動より導き出された「憶測」に則った判断をしません。

⑭　過去の事故等が記録されている報告書から学びます。

⑮　マニュアルは実情に合わせ、改定します。

⑯　チームワークは「報告・連絡・相談」により機能するということを理解します。

８．苦情解決

常に当事者や家族（保護者等）の声をよく聞き適切な解決に取り組むために、相談窓口を設置し第三者委員等の意見を取り入れます。

① 苦情受付時は、相手に不安や不快感を与えたことに対し、謝罪します。

② 苦情内容の精査、要因分析を終え、再発防止策を構築します。

③ 苦情は事業所として受け止めます。「私はわかりません・知りません」と他人事として対応しません。

④ 苦情に限らず、問い合わせ内容を把握できていない時は、内容確認後、改めて連絡することを相手に伝えます。

⑤ 苦情を受け付けたら、直ちに苦情受付窓口担当者、上司に報告し、指示を仰ぎます。

⑥ 苦情対応については、第三者委員をはじめ、広く外部からの意見も取り入れます。

⑦ 理不尽な要求に対しては、チームで毅然とした態度で臨みます。場合によっては弁護士等、専門家に相談します。

９．地域福祉

社会資源の一つとして、また地域社会の一員として、その使命を自覚し、当事者はもとより地域社会全体に対し、責任のある行動を行うことで、信頼を得られるように努めます。

① 当事者の地域行事への積極的参加を図り、余暇活動の充実を目指します。

② 私たちは施設職員だけではなく、地域住民の一人であることを認識します。

③ 当事者の地域参加、交流が、地域の福祉力を高めていくことを認識します。

④ 事業所は地域資源の一つであることを自覚します。

⑤ 事業所は当事者を中心に据え、職員と家族、更には地域が福祉に対する理解を深める場であると捉えます。

１０．　自己研鑽

当事者の一人ひとりを、かけがえの無い存在として認識することはもちろん、サービス提供者として当事者から、家族（保護者等）から自らが学び続ける努力をします。

① 自己覚知に努め、支援者自身の価値観や特性を客観的に捉えます。

② 私たちは、サービス提供者としてどうあるべきかを、当事者、家族（保護者等）から学び続けます。

③ 根拠に基づいた支援を行うために、理論と実践を深めます。

④ 目の前の当事者支援に必要な専門知識の習得に励みます。

⑤ 同情と共感の違いを理解します。

⑥ 「ありがとうと言われたい（救済願望）」や「当事者の状態に左右される（転移感情）」が強くなりすぎていないか振り返ります。