

集団指導項目・目次

I. 実地指導について

- 1 実地指導の流れ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 2 よくある指摘事項及び適正かつ適切な運営に向けて・・・・・・・・・・・・ 8

II. 義務的取組の着実な実施に向けて

- 1 虐待防止の更なる推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19
- 2 身体拘束の適正化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 36
- 3 感染症対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 46
- 4 業務継続計画の策定等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 50

III. サービスの質の向上に向けた取組等について

- 1 意志決定支援ガイドラインを踏まえた利用者支援・・・・・・・・・・・・ 54
- 2 障害者虐待の内部通報・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 61
- 3 ピアサポート研修・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 64

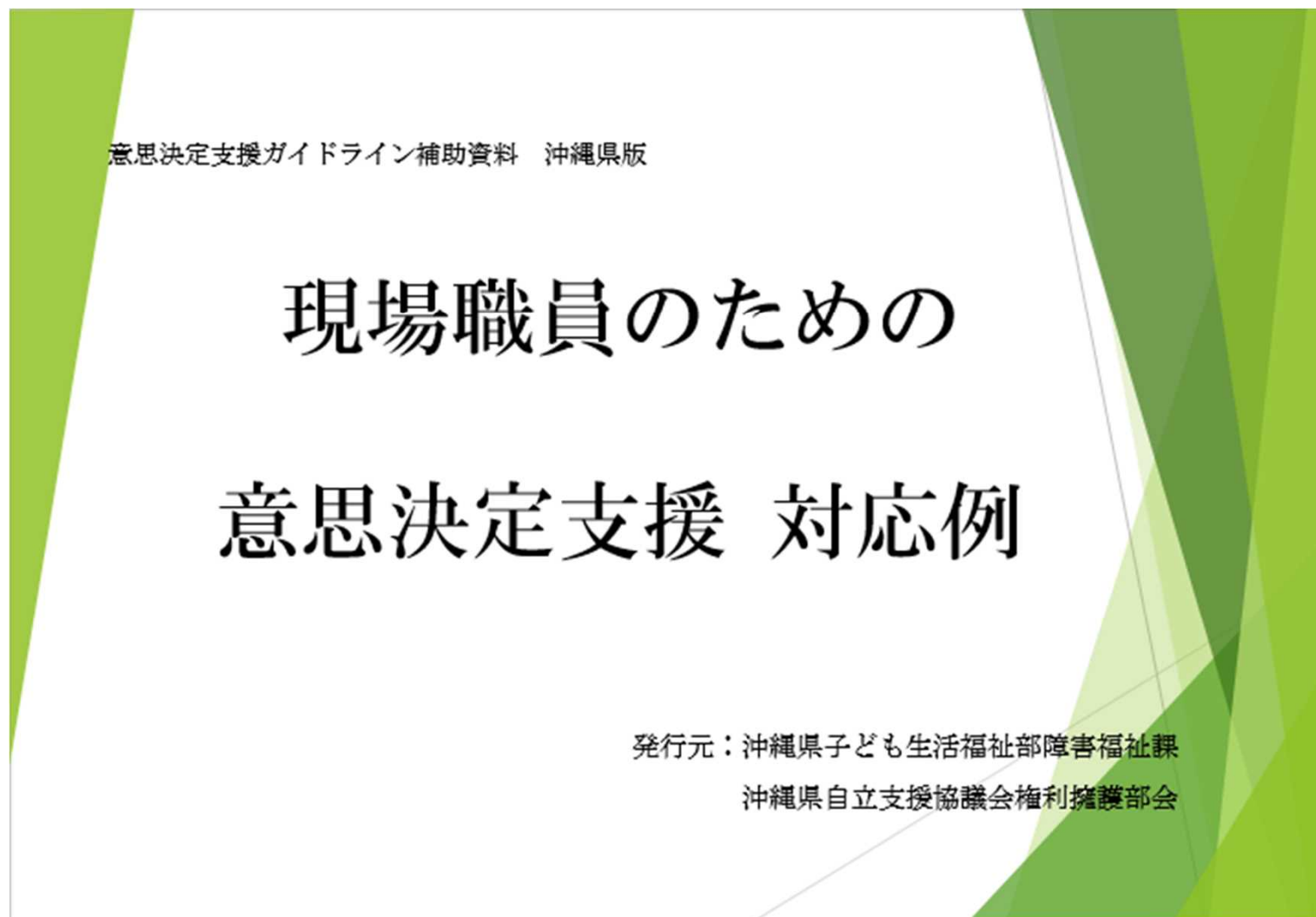
Ⅲ. サービス向上に向けた取組等について

1. 意志決定支援ガイドガイドラインを踏まえた利用者支援

- ◆ 日常生活や社会生活等において、**障害者の意志が適切に反映された生活が送れるよう**、障害福祉サービスの提供に関わる主体等が、障害者の意志決定の重要性を認識した上で、必要な対応を実施できるようにするとともに、成年後見制度の適切な利用を促進するため、国において「**意志決定支援ガイドライン**」を作成。
- ◆ 県においては、ガイドラインの補助資料として「**現場職員のための意志決定支援対応例**」を作成。

Ⅲ. サービス向上に向けた取組等について

1. 意志決定支援ガイドガイドラインを踏まえた利用者支援



Ⅲ. サービス向上に向けた取組等について

1. 意志決定支援ガイドガイドラインを踏まえた利用者支援

<意思形成支援>

⑤スタッフを試すようにして物を投げたりする粗暴行為については、本人が不満に思っていることを推測し試行していった。例えば食事の介助時にお膳をひっくり返すと、スタッフの介助のペースが早かったのか？体調不良なのではないか？嫌いな食材だったのか？などと予測し、支援方法を変えてみた。そのことについては⑥姉との情報共有も行い施設での様子をお伝えすると同時に週1回の外泊時の様子や本人の訴えについても情報交換を行い、不快な場面での共通の事項がないか、家族がどのように対応しているのかの確認を行った。

<意思表示支援>

外出の際には書店に行き、DVDを見たり本を読んだりして過ごす事を楽しんでいる。その情報を姉から聞いたスタッフは、⑦本人の好き」な事を尊重したいと考え、施設においても余暇時に楽しむことは出来ないかと姉へ提案を行い、快諾をもらった。当時、施設内での管理上の課題はあったが、帰園時にDVDや本を持参してもらい支援員室で預かることにした。

③行動観察記録や支援記録を積み上げることで、誰がいつどのような支援をした結果、利用者の状態がどのように変化したかが分かりやすく把握できるようになります。

④利用者の喜怒哀楽がどのような場面で引き起こされるのかをよく観察し、コミュニケーションを取る方法・手段を増やしていきましょう。

②～④ ⇒ 「行動観察シートNo.1」参照

⑤不満や不快につながる現象が複数存在する場合もあるため、支援記録や行動観察記録をもとに考える具体的提示をその都度行いましょう。

⑥自宅と施設の生活環境によって生活のルールやスタイルも変化します。利用者がその環境でどのような生活を送っているかを把握しましょう。また、家族との継続的な関わりを意識しましょう。

⑤、⑥ ⇒ 「行動観察シートNo.2」参照

⑦一利用者の思いの実現が特別扱いではなく個々のケースにおいて柔軟性が図られるよう、施設全体の支援の底上げが重要です。

Ⅲ. サービス向上に向けた取組等について

本人へは見たい時は、支援員室をノックするように伝えた。ドアをノックする音が小さすぎたが、⑧あえてドアをノックできるように周囲のスタッフがノックの仕方や音の大きさ、タイミングなどの助言をしてもらいノックを手伝ってもらった。⑨結果、スタッフが通る際に他のスタッフからの声掛けも増えて、関わりも増えていった。DVDや本を見たいという意思表示が毎日のように見られ、余暇を楽しむ様子が多くなった。本当であれば自分の部屋で好きな時間にくつろぎながら楽しみたいはずである。しかし管理上部屋に持ち込むことは難しい。⑩施設は他利用者が簡単に出入りできる環境にあり当面は支援員室や食堂の一角等で楽しんでもらっていた。DVDに関連した意思だけでなく、コーヒーが欲しい時にポットの前に立っているなど、徐々に意思表示の幅も増えていった。本人の「やりたいこと、好きなこと」が実現することで粗暴行為も軽減されていった。

<意思実現支援>

施設生活の中で可能な限りの配慮はしてきたが、⑪本人にとっては、よりプライベートな空間を確保できる生活が望ましいのではないかと思われた。そこで個室が保証され、自分の部屋でリラックスし、好きなことを楽しむことができるグループホームが本人の望む生活スタイルではないかと推測された。本人へその旨を確認すると、そのたびに笑顔でイエスの合図が見られ、ご家族も希望された。⑫同法人内のグループホームの見学に本人とご家族が同行され、現在は入居を心待ちにしている状況である。

1. 意志決定支援ガイドガイドラインを踏まえた利用者支援

⑧ヒントとなるような材料を提供して利用者自身が気づき、工夫できるような環境配慮（スタッフの声掛けの工夫や見守り）を行いましょう。

⑨1つ意思表示がうまくいくとそれが次の意思表示につながっていきます。利用者の行動や表情を観察しながら推察を深めていきましょう。

⑦～⑨ ⇒ 「行動観察シートNo.3」参照

⑩共同生活の場であっても、スタッフはプライバシーを保証するための配慮を行う必要があります。

⑪施設内での環境配慮も重要ですが、次の支援のステップアップ＝“地域で生活する人”の視点を持ちましょう。

⑫行動が明確化されても、それが本当の望みなのかの判断は困難です。したいことが具体化するまで意思を決めつけるのではなく、本人が選択できるように具体的な提示を続けましょう。

⑩～⑫ ⇒ 「行動観察シートNo.4」参照

Ⅲ. サービス向上に向けた取組等について

1. 意志決定支援ガイドガイドラインを踏まえた利用者支援

支援員の振り返り

自分の思いを言葉でうまく伝えられないことが粗暴という形で事態を悪化させてしまうことがあったが、自分のために支援者が動いてくれる、自分を信頼しようとしているということが本人へ伝わり粗暴行為は落ち着いてきたと思われる。また、自分の思いを施設生活の中で受け入れてもらったことが安心感に繋がった。

当初、施設支援においては、集団生活のなかでこれまでに例を見ない特別な支援を展開させていく時、他の利用者の規律が守れなくなるのではないかと支援者間の意見が分かれることもあった。さらに、⑬施設で直接支援する職員と、相談員（計画相談や一般相談）では見立ての違いがあり（施設職員は利用者が施設内で快適に過ごせるよう工夫するが、相談員は地域で生活できるように外に向けた支援を行う）、お互いの立場を理解した上で、その状況に合った対応を選択していく事が大変な作業であった。

しかし、この支援を通して今までの枠を外し突拍子もない支援も考えながら可能性のある支援を行うことも利用者にとっては必要な支援であると気づかされた。また、意思表示を言葉で表現することが難しくても仕草や態度、表情の変化等を日頃のかかわりを通して気づくことができる。それは、かかわりを深めていかなければ察することができず、いつでも気にかけているという姿勢を本人へ示すことも併せて必要な働きであった。

今は、新規にオープンするグループホームへの移行を楽しみにしており、より充実した生活を期待している。

⑬長期的な支援が展開されていく中で、限られたサービスのみでは対応が困難です。その点で、他の社会資源や地域社会のネットワークを活用できる機関（相談員）と繋がっておくことは、利用者のタイミングに応じた支援においては非常に重要です。

施設が持つ強み（日々積み上げている支援に基づく利用者のアセスメント）と、相談員が持つ強み（外部のネットワーク）の協働作業を日々の業務の中で意識することで、途切れのないスムーズな支援が実現します。

II. 義務的取組の着実な実施に向けて

1. 意志決定支援ガイドガイドラインを踏まえた利用者支援

- ◆ 「現場職員のための意志決定支援対応例」には、**モデルケース**が記載されており、こういった時はこういう風に支援するといったことが記載されています。
- ◆ 全てのケースで答えが見つかるわけではないですが、**施設として利用者の生活の質の向上を目指す姿勢を持っているか、サービス管理責任者を中心にそういった支援会議ができているかどうか**が重要になります。
 - ・ **利用者1人1人に対して適切な支援が行われているか**
 - ・ **継続した改善を検討しているか**
 - ・ **画一的な支援で、ただの見守りになっていないか。**
 - ・ **現状は地域移行に真剣に取り組んだ結果なのか。**
 - ・ **それは本当に本人の希望ですか？**
- ◆ 意志決定支援の質の向上を図るため、「意志決定支援ガイドライン」「現場職員のための意志決定支援対応例」を活用し、事業所内で振りかえりの場等を持ち、一人一人に応じた質の高いサービスの提供に努めてください。

Ⅲ. サービス向上に向けた取組等について

2. 障害者虐待の内部通報

通報は、すべての人を救う

- ◆ **利用者**の被害を最小限で食い止めることができる。
- ◆ **虐待した職員**の処分や刑事責任、民事責任を最小限で留めることができる。
- ◆ **理事長、施設長**など責任者への処分、民事責任、道義的責任を最小限で留めることができる。
- ◆ **虐待が起きた施設、法人**に対する行政責任、民事責任、道義的責任を最小限で留めることができる。 <日本社会事業大学専門職大学院 准教授 曾根直樹氏 >

III. サービス向上に向けた取組等について

2. 障害者虐待の内部通報

深刻な虐待事案に共通する事柄

- ・ 利用者の死亡、骨折などの取り返しのつかない被害
- ・ 複数の職員が複数の利用者に対して長期間にわたり虐待
- ・ 通報義務の不履行 ・ 設置者、管理者による組織的な虐待の隠蔽
- ・ 事実確認調査に対する虚偽答弁 ・ 警察の介入による加害者の逮捕、送検
- ・ 事業効力の一部停止等の思い行政処分 ・ 行政処分に基づく設置者、管理者の交代
- ・ 検証委員会の設置による事実解明と再発防止策の徹底



障害者施設の理事長談「暴力や暴言があったことは知らなかった」
⇒虐待が事業運営にとって、大きなリスクであるとの認識が希薄



施設・事業所で虐待がないか総点検を！ 疑われる場合には通報を！

事業所職員の皆さんへお願い

事業所内又は利用者の家庭でも

「これ、虐待かも」と思う場合は、

誤解を恐れず匿名でもよいので、

市町村に通報してください！

Ⅲ. サービス向上に向けた取組等について

3. ピアサポート研修

- ◆ 厚生労働省では、ピアサポートを「自ら障害や疾病の経験を持ち、その経験を生かしながら、他の障害や疾病のある障害者のための支援を行うもの」と定義しています。

※ピア（peer）とは、同じような立場や境遇、経験等を共にする人たちを表す言葉です。

- ◆ 県は、自ら障害や疾病の経験を持ち、その経験を活かしながら、他の障害や疾病のある障害者の支援を行うピアサポーター及びピアサポーターの活用方法等を理解した障害福祉サービス事業所等の管理者等の養成を図ることにより、障害福祉サービス等における質の高いピアサポート活動の取組を支援することを目的に、沖縄県障害者ピアサポート研修事業を実施しています。