

II. 虐待を防止するための日常 の取組について ①

社会福祉法人グロー
滋賀県障害者自立支援協議会
事務局長 大平眞太郎

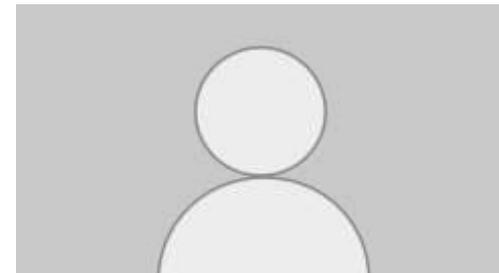
本講義のねらいと内容

<ねらい>

- ◆虐待としてみなされる状況（支援）は、極めて質の低い支援（上手くない支援）が行われている状態ともいえる
- ◆日常的に質の高い支援の提供を目指す姿勢、体制があれば、虐待は起こりにくくなると考える
- ◆質の高い支援の提供をするにあたっての基本事項を確認する

<内容>

1. サービスを提供する人と利用する人の対等な関係を意識する（基本姿勢の共有）
2. 職員集団で一人ひとりの利用者を支援する



1. サービスを提供する人と利用する人の 対等な関係を意識する

(1) 対等とは

- (よくある引用ですが・・・) 広辞苑では
「双方の間に優劣・高下のないこと。双方同等であること。対々。」

(2) 社会福祉基礎構造改革（2000年）による措置制度による援助のから契約によるサービス利用へ

(ア) 対等な関係の確立

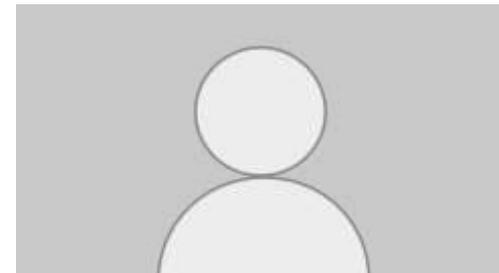
(イ) 個人の多様な需要への総合的支援

(ウ) 信頼と納得が得られる質と効率性

(エ) 多様な主体による参入促進

(オ) 住民参加による福祉文化の土壌の形成

(カ) 事業運営の透明性の確保



(3) サービス利用者とサービス提供者

- ・ 制度改革当時、「サービスって言葉には少し抵抗あり」という人も少なくありませんでした。

利用者：「お上の世話にはなりたくない」（憐れみは受けたくない）

支援者：「いやいや、支援を受けることは権利なんです。」

～でも「お客様は神様です」とは少し違うような・・・～

（※「お客様＝神様」は間違った解釈らしいです。）

利用者：「生活するために必要なサービスを提供してほしい。」

支援者：「プロのサービス提供者としてあなたの希望に応じた質の高いサービスを提供します。」

利用者：「あなたを選んでよかったです。」→支援の継続

「もっと〇〇な支援をしてほしいです。」→支援内容の変更

「別の事業者さんに支援をお願いすることにしました。」

→支援事業所の変更

(4) 思考を身体化させる

マザーテレサの言葉より

思考に気をつけなさい。それはいつか言葉になるから。

言葉に気をつけなさい。それはいつか行動になるから。

行動に気をつけなさい。それはいつか習慣になるから。

習慣に気をつけなさい。それはいつか性格になるから。

性格に気をつけなさい。それはいつか運命になるから。



- 思考を他者に表す行為は言葉と行動
- 行為への判断は他者が行うもの
- 「そんなつもりじゃなかったのに」は思考と行為が連動していない状況の可能性がある
- 思考を他者に表す行為として言葉と行動を常に意識することが重要
- 意識し続けると身体化され、無意識に思考を反映した行為となる
- 勝手に身についたり、センスの問題ではなく、身につけていく機会と身につけているかどうかの確認の機会が必要（研修の必要性）

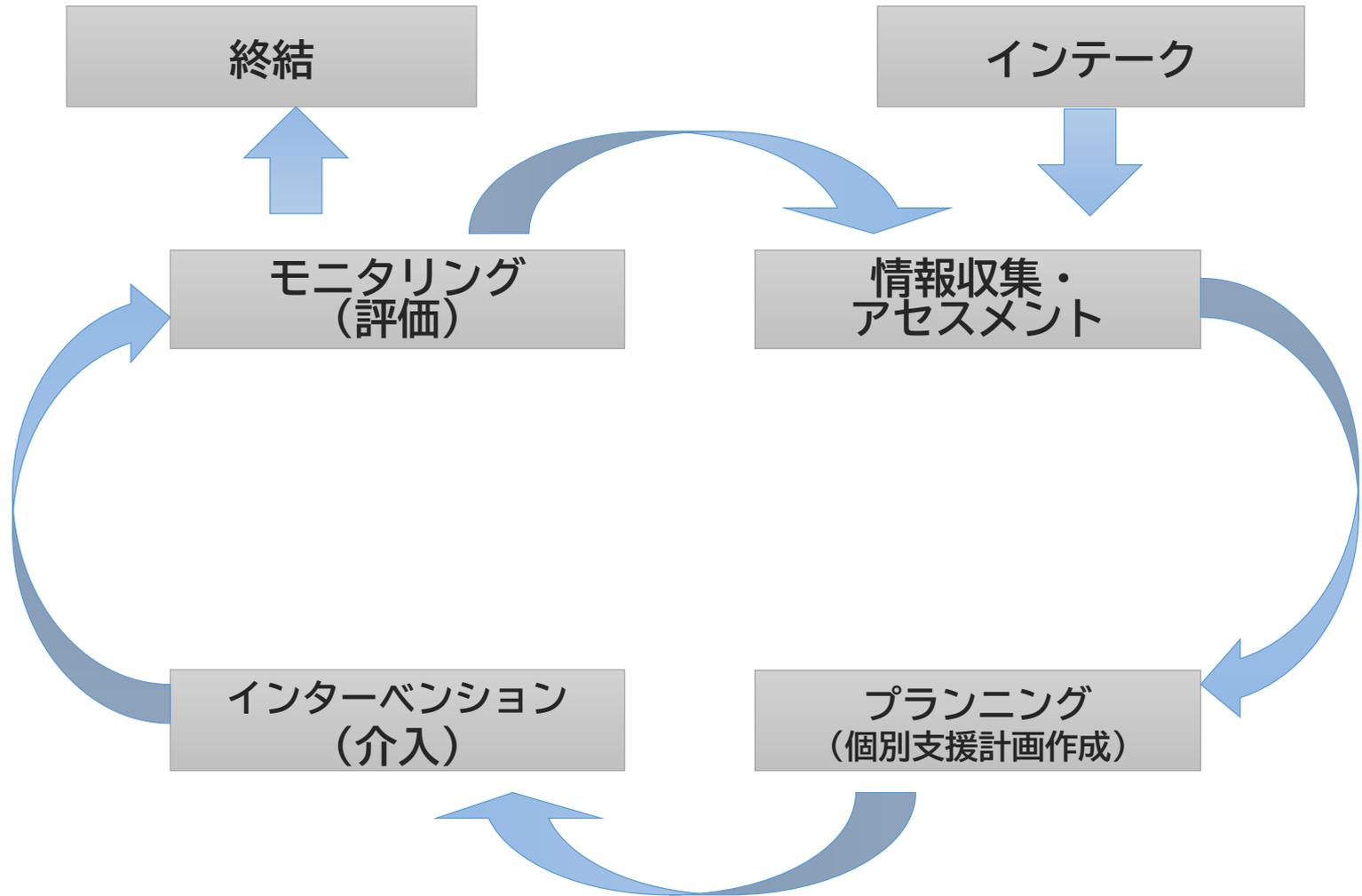
2. 職員集団で一人ひとりの利用者を支援する

- 一人の利用者を一人の支援者で支えることはできない
- 支援が上手くいかず無理やりの行為となったり、閉塞した関係性の中でストレスがたまり暴言や暴行につながったり
- 一人の利用者は職員による集団で支えなければならない

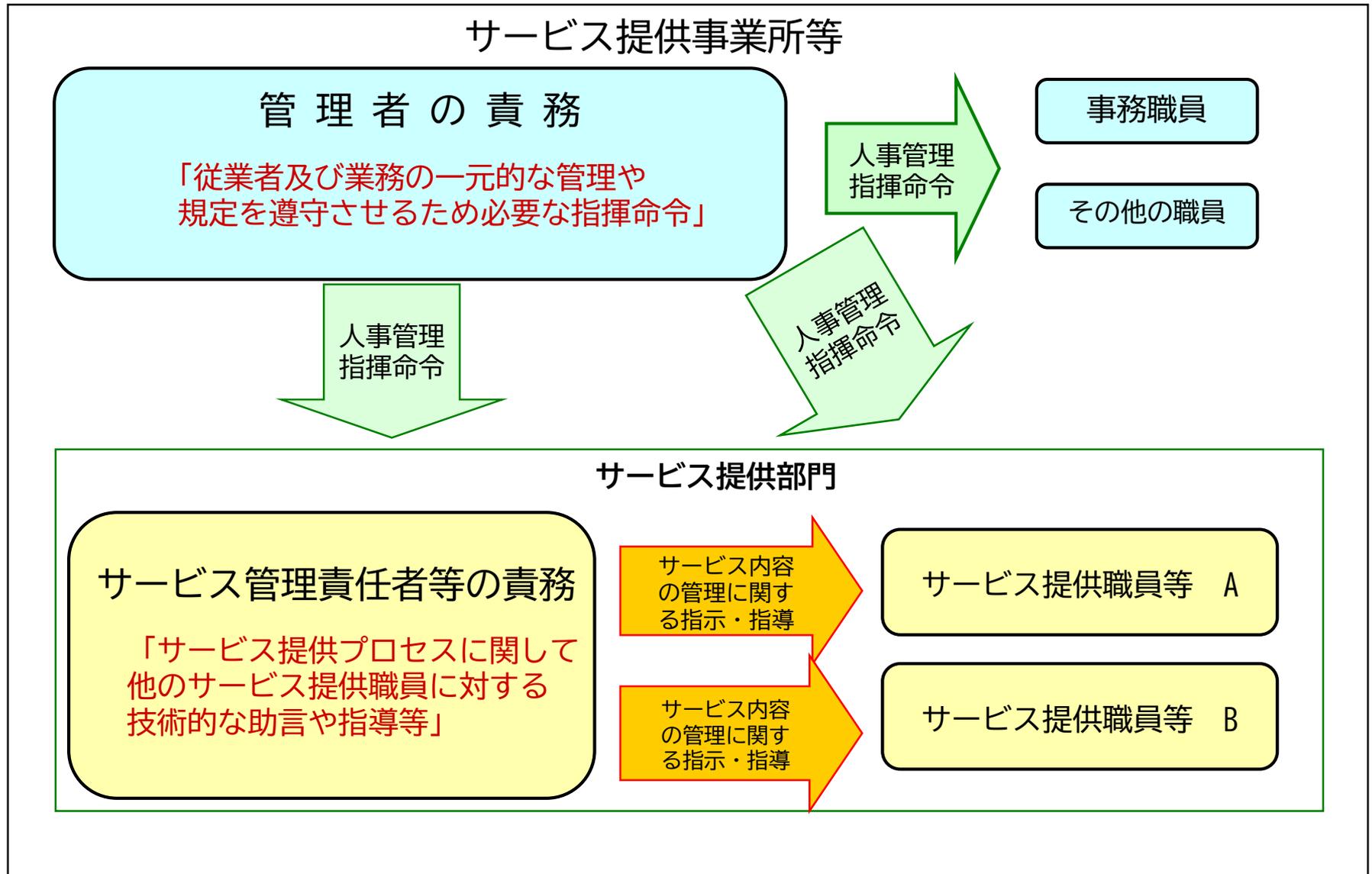


利用者を職員集団で支援する
利用者を支援する職員集団をつくる

(1) 支援の質を高める支援プロセスについて考える



管理者・サービス管理責任者等の役割イメージ



「管理者」と「サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者」の具体的な役割

管理者の業務内容例

1. 利用者・市町村への契約支給量報告等
2. 利用者負担額の受領及び管理
3. 介護給付費の額に係る通知等
4. 提供するサービスの質の評価と改善
5. 利用者・家族に対する相談及び援助
6. 利用者の日常生活上の適切な支援
7. 利用者家族との連携
8. 緊急時の対応、非常災害対策等
9. 従業者及び業務の一元的管理
10. 従業者に対する指揮命令
11. 運営規程の制定
12. 従業者の勤務体制の確保等
13. 利用定員の遵守
14. 衛生管理等
15. 利用者の身体拘束等の禁止
16. 地域との連携等
17. 記録の整備

サービス管理責任者等の業務内容例

1. 個別支援計画の作成に関する業務
 - ①利用者に対する面接等によるアセスメント及び支援内容の検討
 - ②個別支援計画の原案作成
 - ③個別支援計画作成に係る会議の運営
 - ④利用者・家族に対する個別支援計画案の説明と同意
 - ⑤利用者に対する個別支援計画の交付
 - ⑥個別支援計画の実施状況の把握（モニタリング）による見直しと計画の変更
 - a. 定期的な利用者への面接
 - b. 定期的なモニタリング結果の記録
- ※①②はサービス管理責任者基礎研修修了者にも実施可能
2. 当該サービス提供事業所以外における利用状況の把握
3. 自立した日常生活が可能と認められる利用者に対する必要な支援の提供
4. サービス提供者（職員・従業者）への指導・助言

例1) サービス管理責任者による一元的な支援管理

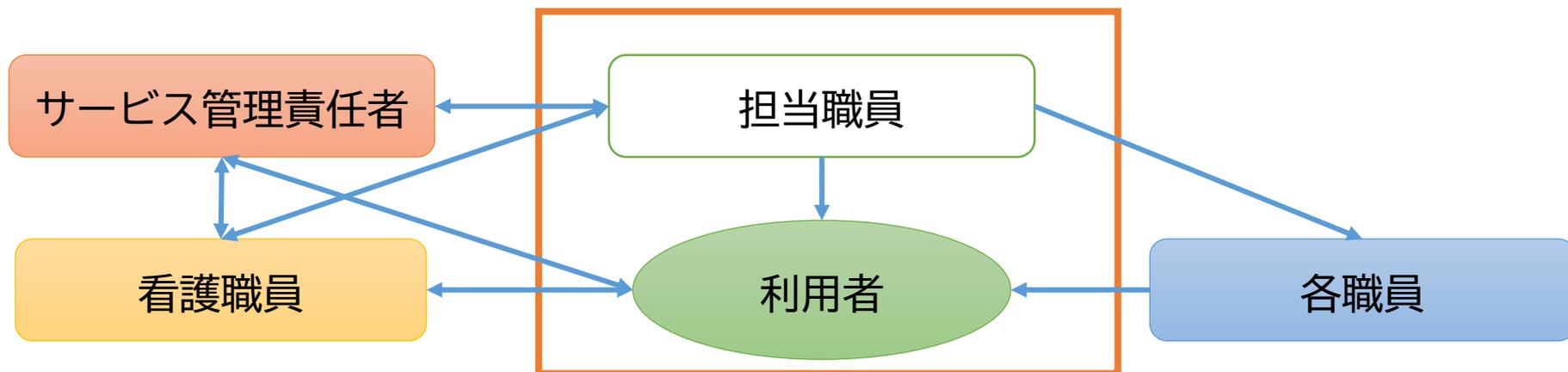
- ①施設種別：生活介護（通所）
- ②利用定員：30名
- ③入所利用者の平均障害支援区分5（行動障害を呈する者含む）
- ④配置職員：管理者1名、サービス管理責任者1名、生活支援員12名（人員配置体制加算Ⅲ）、看護職員1名



例1) サービス管理責任者による一元的な支援管理

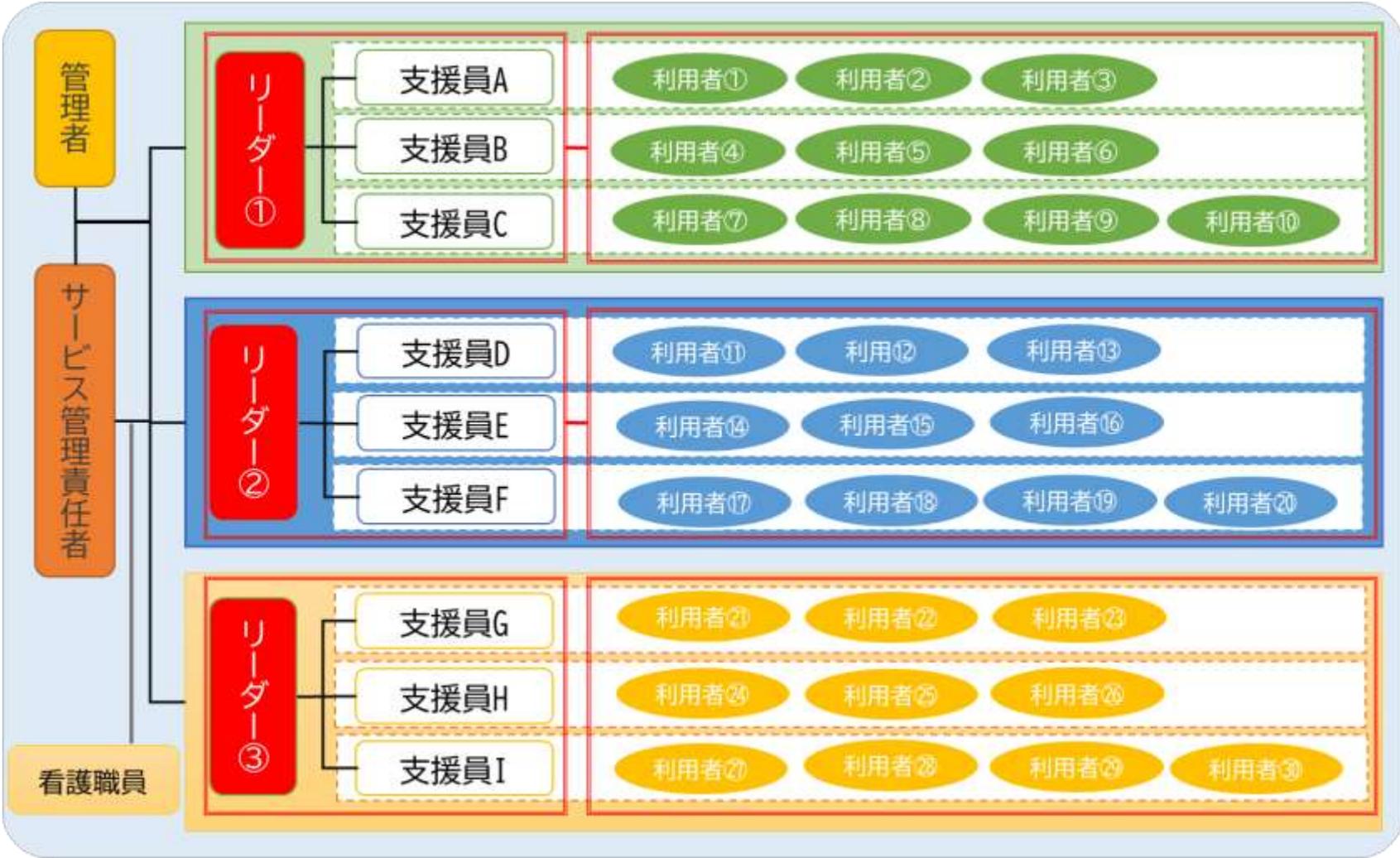
- ① サービス管理責任者が利用者との面談に基づいて個別支援計画の原案を作成
- ② サービス管理責任者と担当職員で個別支援計画について協議
- ③ サービス管理責任者による利用者・家族への個別支援計画の説明
- ④ 担当職員から各職員への支援手順、留意事項について共有
- ⑤ 各職員による支援の提供
- ⑥ 支援提供を行った各職員による日々の状況に関する記録
- ⑦ ひと月ごとの担当者による記録のまとめ（サマリーの作成）
- ⑧ （3か月もしくは6か月ごとに）担当職員からの聞き取りと利用者面談に基づいたサービス管理責任者によるモニタリング及び支援計画の修正

→②へ



例2) 利用者のグループ分けとチームによる支援体制

- ①施設種別：生活介護（通所）
- ②利用定員：30名
- ③入所利用者の平均障害支援区分5（行動障害を呈する者含む）
- ④配置職員：管理者1名、サービス管理責任者1名、生活支援員12名（人員配置体制加算Ⅲ）、看護職員1名



リーダー：強度行動障害支援者養成実践研修修了者及びサビ菅基礎研終了
 支援員：強度行動障害支援者養成基礎研修修了

例2) 利用者のグループ分けとチームによる支援体制

- ① リーダーと各担当により各利用者の個別支援計画の原案を作成
- ② チームミーティングによりグループ内利用者の個別支援計画について検討
- ③ サービス管理責任者の最終確認により個別支援計画が完成
- ④ リーダーと各担当による各利用者の支援手順書の作成
- ⑤ チームミーティングにより支援手順書についての検討と修正
- ⑥ 利用者に関わる全職員に支援手順書を共有（記録のポイントなども記載）
- ⑦ 各職員による支援手順書に基づいた支援の提供
- ⑧ 利用者に対応した各職員による日々の記録
- ⑨ チーム職員による記録の確認
- ⑩ ひと月ごとの担当者による記録のまとめ（サマリーの作成）
- ⑪ 随時のチームミーティングによるグループ内利用者の様子の確認と必要に応じた支援手順書の修正
- ⑫ 3か月～6か月ごとにリーダーと担当職員による利用者面談およびサマリーに基づいた個別支援計画の見直し → ②へ

まとめとして

<基本姿勢の共有>

- 支援の基本姿勢（価値感）とそれを表すための行為（技術）を構造的に理解しておくことが重要
- これらは、知っていて当たり前、先輩の背中を見て学ぶでは、確実に身につかない場合がある
- 入職時の研修と継続的な確認の場が必要

<職員集団による支援>

- 一人ひとりの利用者を複数の目と手（視点と技術）により支援をしていくこと
- 困りごとを担当一人で抱えることなく職員集団で共有する
- 業務には余裕がなくても、気持ちに余裕を持てる組織づくり