

Ⅲ. サービス提供の基本的な考え方

この講義では、サービス提供の基本的な考え方を理解し、利用者中心のサービス提供を実施する。

(内容)

1. サービス提供の基本的な考え方

利用者主体、自立(自律)支援、ICFの障害構造、エンパワメント、合理的配慮、チーム アプローチ、連携等について理解し、支援計画作成、支援実施において活用できること。

2. サービス提供における基本

サービス提供においては、それぞれの事業の対象者像、サービス内容を基盤に個に応じた支援を行う。それが、サービスの標準化のプロセスとなること、計画においては時間軸とサービス内容の2つの要素が重要であることを理解する。

1. サービス提供の基本的な考え方

(1)障害者総合支援法のサービス提供

障害者総合支援法では、障害者の地域社会における生活を、利用者を主体に総合的に支援することを明確化した。

①利用者主体とは

では、利用者主体とはなにか。

「利用者主体」については、「VI. サービス提供事業所の利用者主体のアセスメント」(P.97)で詳しく述べるが、ここでは「本人中心」という意味であると解釈したい。

エンパワメントやストレングスの視点にもつながるが、例え意思表示が困難な人であっても、人生の主人公は本人であることを念頭に置くことであるといえる。このことは「意思決定支援」ともつながっていくものである。

障害者総合支援法のサービス提供 (地域生活モデル・本人中心の支援)



1.利用者主体ということ

- 支援を必要とする人々は、種々のハンディによる困難を抱えているが、基本的には各種サービス等を主体的に利用し、自分の人生を切り開いていく人

- 福祉サービスを提供する際には、利用者がそれらを主体的に活用して、人生を歩めるよう支援していくことが重要

人生の主人公は
利用者本人



1.利用者主体ってどうすればいいの？

具体的な場面が想像できますか？

考えてください
利用者主体を理解するために

どうすれば利用者主体となるか受講者が考える時間をもって、発表し共有する。

②利用者の自立(自律)とは

2.利用者の自立(自律)ということ

- 福祉サービスを提供する際においては、利用者がそれらを主体的に活用して、人生を歩めるよう支援していくことが重要。



- 福祉サービスの利用においても、自分の人生は自分で決めていくこと。すなわちその人の自立あるいは自律を尊重していくことが重要。

自己決定の尊重・
意思決定の支援



次に、自ら立つという自立という言葉。この「自立」という言葉は、「身の自立」や「経済的自立」を連想させ、「自分で出来ないとダメなのか」「重度の障害者は自立できないのか」といった誤解を招くこともあった。

そうではなく、利用者がサービスを主体的に活用して、人生を歩めるよう支援していくこと

が重要なのであり、主人公は本人という先ほどの意味と重なる。自己決定し、自分の人生を自分でコントロールするということであり、自分で律する「自律」という言葉に近いものであると考える。

自ら意思の表明が困難な場合であっても、意思決定の支援を受け、自ら選択したことを行うことが重要視されている。

2.自立・自律って？

何事も自分で決めていく=自立・自律

- 意志を表明してもらうにはどうするの？
- 自己決定するにはどんなことが必要なの？

自分は「自立・自律」しているかを受講者が考える時間をもって、発表し共有する。

「自立」が、一人で全てのことが出来、生きていくことだとしたら、我々は誰一人「自立」出来ていないということになる。

一人で生きるということではなく、誰とどんな生活をするのが、本人の自立・自律につながるのかを考えていく必要がある。

③エンパワメントとは

3.エンパワメントということ

- それまでの人的・社会的環境によって、主体的に自らの力を発揮することが困難な状態、すなわちパワレス（力を失った）な状況がある。



- それぞれの強み（ストレンクス：strength）に働きかけて、本来持っている能力を十分に発揮できるような支援に心がける。
- 取り巻く環境の改善を行ったり、エンパワメントしていく過程で環境の改善につながったりしていきます。



障害者本人やその家族は、それまでの人的・社会的環境によって、主体的に自らの力を発揮することが困難な状態、すなわちパワレス（力を失った）な状況となっている場合がある。

しかし、どんな人にもストレンクスはあり、そこを見つけ働きかけていくことによって、本来持っている力を発揮できるよう支援する。

環境面も、本人のストレンクスが活かせるよう調整したり、本人がエンパワメントしていく過程の中で改善されていくこともある。

3.エンパワメントって？

ストレンクスを見つけて強化していけばエンパワメントとなるのかな？

自らの能力を発揮できなくて、あきらめた状態
⇒力が発揮できてやる気になる状態

エンパワメントについて受講者が考える時間をもって、発表し共有する。

自立生活運動(I.L)の自立理念

朝起きて、着替えをして食事が終わるのに2時間かかってしまい、出かけることができない人より、15分で着替えさせてもらい、食事を介助してもらって、仕事に行く人の方が自立している。

自立＝一人ですること
自立＝依存しても自分らしく生きること

自立生活運動(I.L)の自立理念は、障害当事者から生まれたものであり、支援者側から見た自立の概念を大きく変えた。

それは例えば、「朝起きて、着替えをして食事が終わるのに2時間かかってしまい、出かけることができない人より、15分で着替えさせてもらい、食事を介助してもらって、仕事に行く人の方が自立している。」というものであり、「自立＝一人ですること」ではなく、「自立＝依存しても自分らしく生きること」であると自立の概念について根本から見直しを迫った。

④権利擁護(アドボカシー)とは

4.権利擁護(アドボカシー)ということ

- 虐待防止など障害者の人権を擁護していくこと
- 自ら権利を擁護していくことに困難を抱える障害者の権利を代弁していくこと



権利擁護(アドボカシー)の考え方を、個別支援計画の中に具体的に入れていくことが重要となる。(自己決定及び意思決定支援と関連する。)



権利擁護(アドボカシー)とは、虐待防止など障害者の人権を擁護していくことであり、自ら権利を擁護していくことに困難を抱える障害者の権利を代弁していくこともある。

権利擁護(アドボカシー)の考え方を、個別支援計画の中に具体的に入れていくことが重要となる。(自己決定

及び意思決定支援と関連する。)

個別支援計画は、本人・家族に説明を行わなければならない。例えば下のような言葉で支援目標を書いたとき、どの言葉なら説明を行えるだろうか。

1. 一人でトイレにいて、うんちをさせる
支援者目線の言葉・・・×
2. 一人でトイレにいて、うんちができるよう指導する
「指導する」は、上から目線の言葉・・・×
3. 一人でトイレにいて、うんちができるよう支援・援助する
「支援する、援助する」も上から目線の言葉ととらえられかねない・・・△
4. 一人でトイレにいて、うんちができるようになろう
エンパワメントにつながる言葉・・・○
5. 一人でトイレにいて、うんちができるようになりたい
アドボケイトにつながる言葉(代弁)・・・○

⑤合理的配慮とは

5.合理的配慮ということ

- 社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示があった場合に、過度な負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要な便宜を提供していくこと。



- 個々の合理的配慮は、個性が高いため、サービス提供における個別支援計画の作成・実施のなかで実現していく。



合理的配慮とは、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示があった場合に、過度な負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要な便宜を提供していくことである。障害者差別解消法が平成28年4月から施行されており、合理的配慮については、その提供を行わないことは差別であるという考え方に立っている。

個々の合理的配慮は、個別性が高いため、サービス提供における個別支援計画の作成・実施のなかで実現していくことになる。

厚生労働省から示された福祉事業者向けガイドラインにも、「合理的配慮の提供に当たっては、個別の支援計画（サービス等利用計画、ケアプラン等）に位置付けるなどの取組も望まれる」ことが明記されている。

もし、実際に、行動障害の方が自傷行為で失明した場合、どのような合理的配慮がなされていたか検証されることになる。それが個別支援計画に全く記載されていないならば、事業所側の責任が追及されることになる。危険回避のための身体拘束についても同様である。事業者は今後、個別支援計画を見て判断されることになるため、そのことを念頭に置いておく必要がある。

厚生労働省・福祉事業者向けガイドラインより一部抜粋

事業者は、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合には、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。


ここに記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものではありません。また、事業者に強制する性格のものではなく、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、事業者においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待されます。 **なお、合理的配慮の提供に当たっては、個別の支援計画（サービス等利用計画、ケアプラン等）に位置付けるなどの取組も望まれます。**

⑥チームアプローチとは

6. チームアプローチということ

情報を共有し合い、一緒に、同じ目的に向かって支援を探ることを通してチームワークが生まれる（サービス担当者会議の場等を活用）

→ 同じ方向を見る関係



チームアプローチが重要であることは当然であるが、情報を共有し合い、一緒に、同じ目的に向かって支援を探ることを通してチームワークが生まれる。事業所内における支援会議や地域のサービス担当者会議は、チームアプローチの場でもあり、チームワークを深める場ともなる。チームとは同じ方向を見る関係となるということである。



サービス管理責任者等は、サービス担当者会議では外とつながるという役割を、事業所内支援会議では内部と深めるという役割を果たしていくことが重要である。




⑦連携とは

7.連携ということ

施設や事業所内でのサービスだけでは利用者のすべてのニーズには応えられていないことの限界を見極め、施設外の事業者や関係機関との連携に踏み出す。

→ ネットワークを構築




19

連携によって何をなすべきかであるが、チームアプローチとも重なるが、施設や事業所内でのサービスだけでは利用者のすべてのニーズには応えられていないことの限界を見極め、施設外の事業者や関係機関との連携に踏み出すことが重要となる。つまり、ネットワークを構築するということがある。

個別支援計画は連携ツール

連携していくためには、共通言語としての個別支援計画が必要であること、それを関係者が一緒に作っていくことを認識する

→ ツールを使いこなす



個別支援計画は、関係者とともに作っていくことで連携ツールにもなる。作成後にも本人の了解を得たうえで関係者と共有し連携に役立てることができる。個別支援計画を連携ツールとして使いこなすという視点が重要である。

⑧専門性とは

8.専門性を高めるということ

施設外のさまざまな関係機関と連携して支援するために、対等な立場で協働していくことは、**多分野協働 (interdisciplinary)**とよばれるが、その基盤となる**専門性**が必要となる。

→ 普段からの研鑽

医療機関と連携する機会が多くなる
医学的な知識
リハビリに関する知識等が必要



21

福祉と医療も今後は対等な立場で連携していくことになるが、自分たちに専門性がなければ、対等な関係を築けない。医学的な知識やリハビリテーションに関する知識も必要となる。関連の知識を得たうえで、本人のストレンクスを活かした支援や権利擁護を行っていくのがサービス管理責任者等の役割となる。そのために普段からの研鑽が必要である。

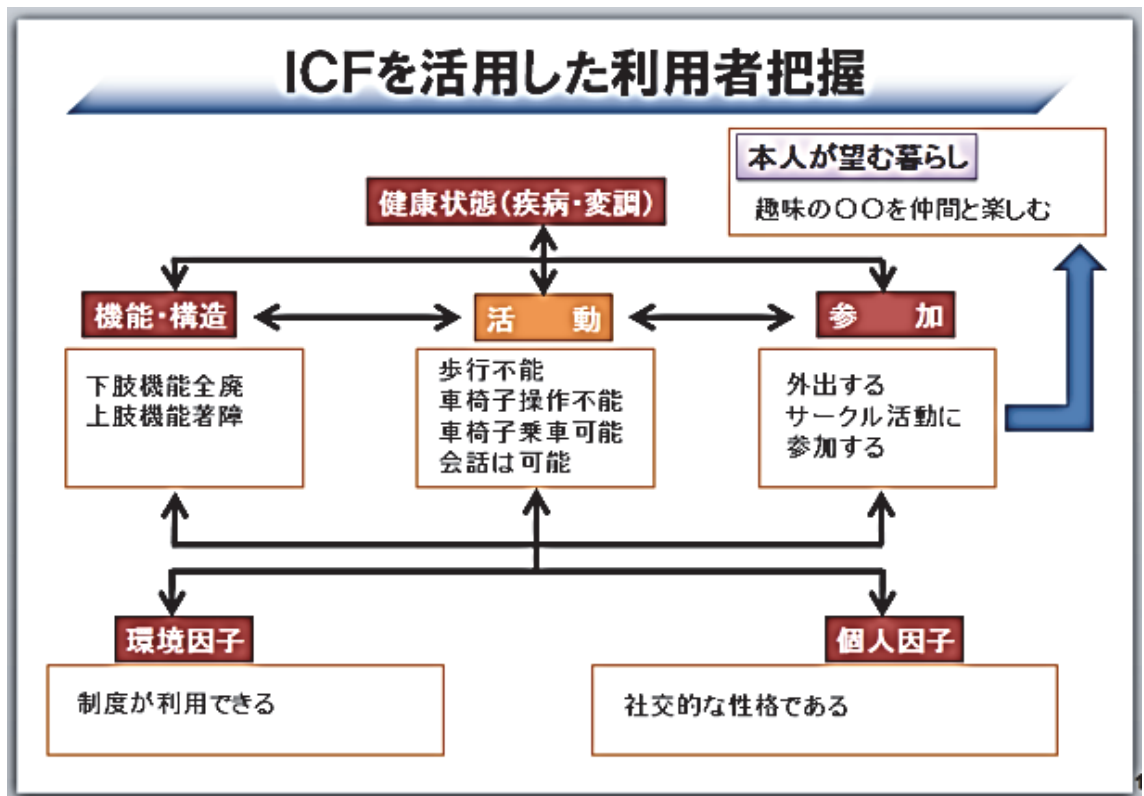
(2) ICF による障害構造の理解

ICF モデルは医学モデルに社会モデルも組み込んだ統合モデルと言われている。

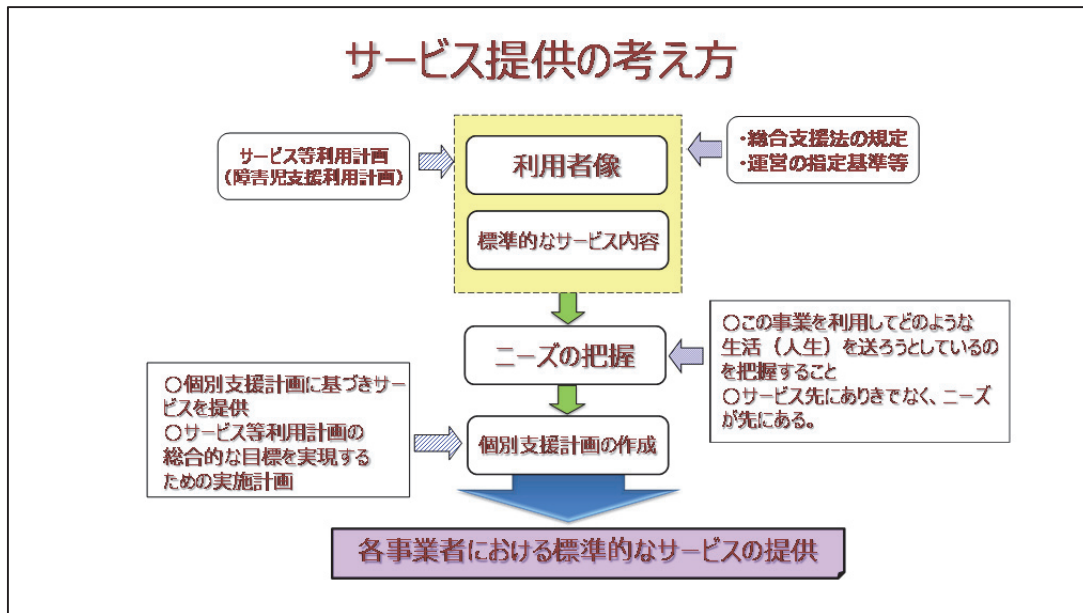
例えば、身体機能に回復が望めなくても、制度を利用して外出することができる。また、社交的な性格を活かして友人を作って共通の趣味を楽しむこともできる。

つまり、環境因子や個人因子を強めることで参加を果たし、望む暮らしが実現できる可能性があることを示している。

逆に社会参加しない状態が続くことで、本人が本来持っている社交的な性格が影をひそめるといったこともあり、これらは双方向の関係にあることも理解する必要がある。

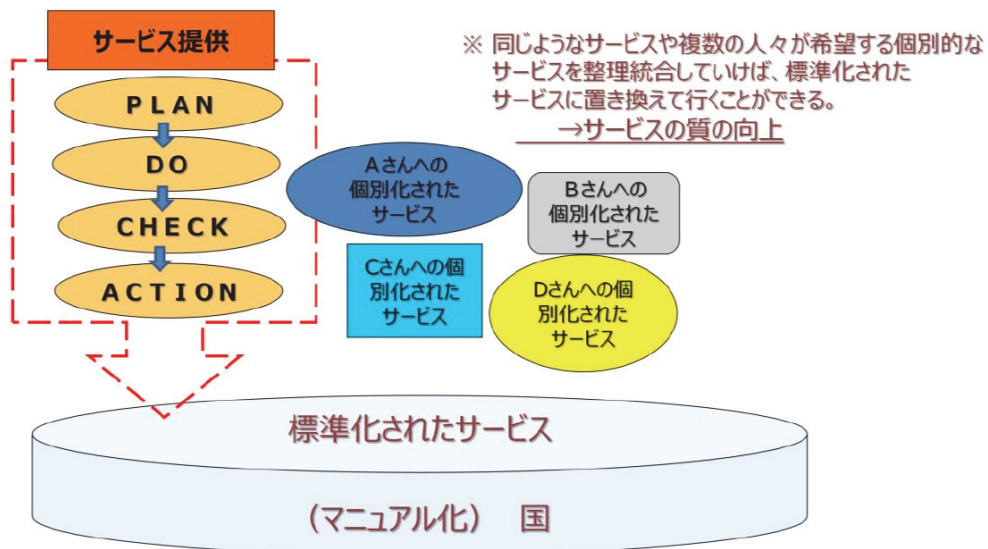


2. 各事業者における標準的なサービスの提供



国が示している「標準的なサービス内容」はあくまでも例示であるので、各事業所において標準的なサービス提供の内容を作り上げる必要がある。それは事例の積み重ね、つまり個別支援計画やモニタリング、日々の記録の積み重ねから生まれる。

(P D C Aによる支援サービス提供)



平成28年度サービス管理責任者等指導者養成研修会（介護）資料による

個別支援計画は個々の対応をどうやっていくかということであるので、当然、標準のマニュアルに入っていないサービスも生じてくるだろう。例えば、AさんとBさんとの入浴の介助の仕方が異なっていて、Aさんの介助の仕方はマニュアルにあるが、Bさんのは入っていないという場合、マニュアルに加

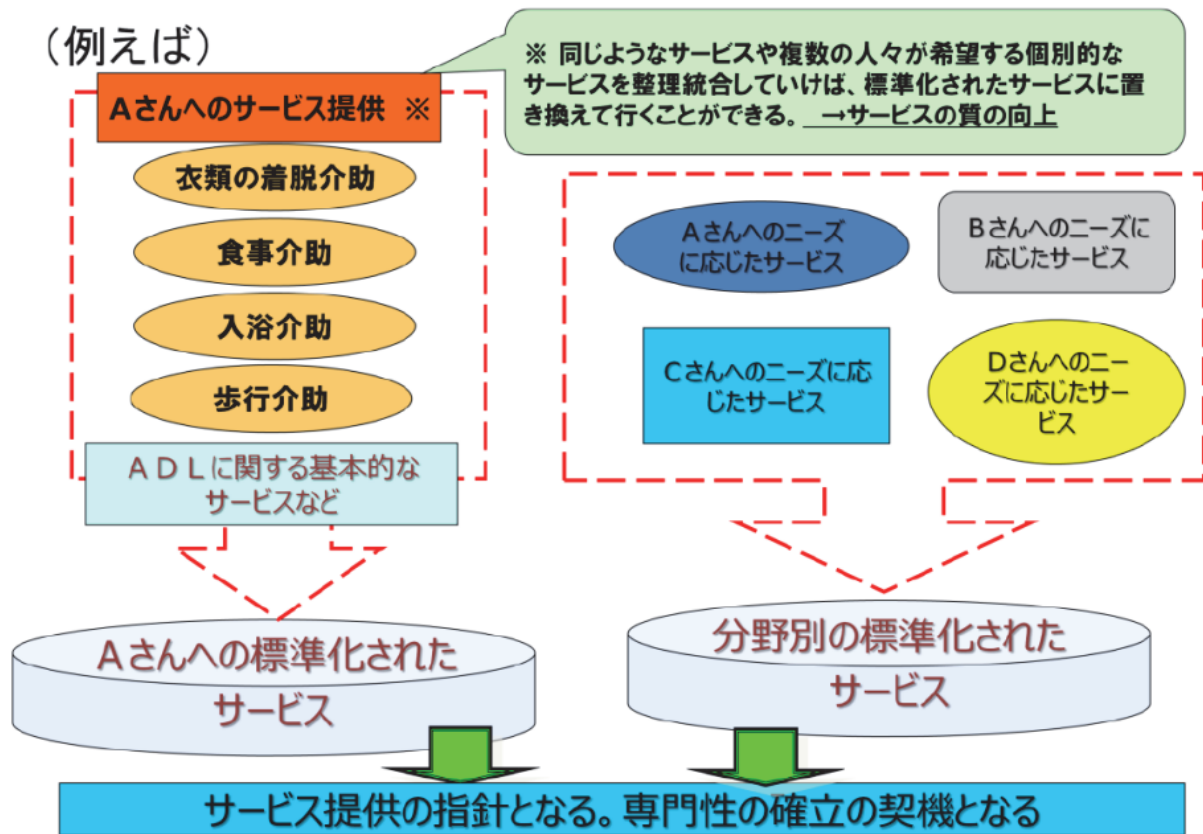
えることを検討しする必要がある。一般的なことを書いてあっても全ての人には通用しないものである。Aさん、Bさん、Cさん、各々へのサービスというのを積み重ねていってできていったものがマニュアルになる。

マニュアルと個別化されたサービスを、常に見ていく必要がある。そのことを、サービス管理責任者等の重要な仕事として考える必要がある。

豊富な経験を持っていて、自分だけはわかっていても他の人はわからないということがある。職場の現状としてはよくあることではないかと思われるが、共有化できるものは共有化してサービスを整理していけば、質の担保という観点からは、大きな効果があると思われる。

個性が高いと言われる障害者の支援であるが、事例の積み重ねの中で標準化される部分はある。「個別」に固執し過ぎても職員全体の支援の質の向上にはつながらない。個別性の中に整理統合されるサービスがないか、考えていく必要がある。

(例えば)



平成28年度サービス管理責任者等指導者養成研修会(介護)資料による