

『サービス提供の基本的な考え方』

この講義のねらい

【ねらい】

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】

I. サービス提供の基本的な考え方

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

II. 各事業者におけるサービスの**標準化と個別化**

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。個に応じた支援の積み上げ・実践が、サービスの標準化のプロセスとなる。また、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。

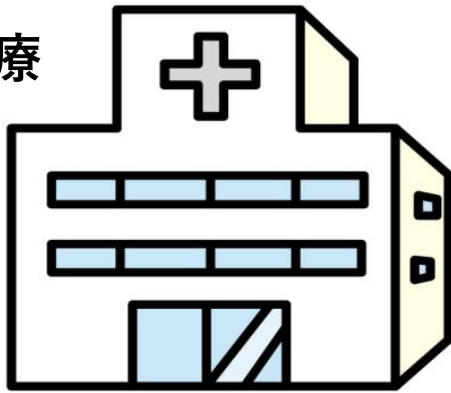
障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律

(基本理念)

第一条の二 障害者及び障害児が日常生活又は社会生活を営むための支援は、全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を有するかけがえのない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、全ての国民が、**障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現するため、全ての障害者及び障害児が可能な限りその身近な場所において必要な日常生活又は社会生活を営むための支援を受けられることにより社会参加の機会が確保されること及び**どこで誰と生活するかについての選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられないこと並びに障害者及び障害児にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものの除去に資することを旨として、総合的かつ計画的に行わなければならない。

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)

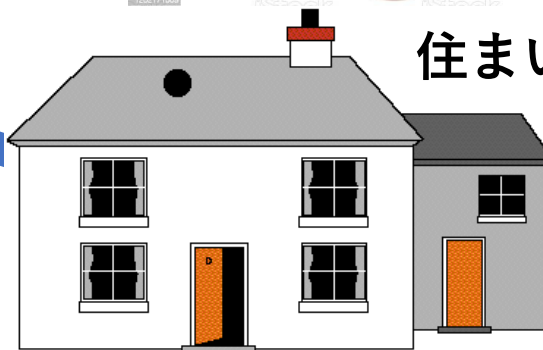
医療



働く・日中活動



住まい



人間関係



サービス担当者会議

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？

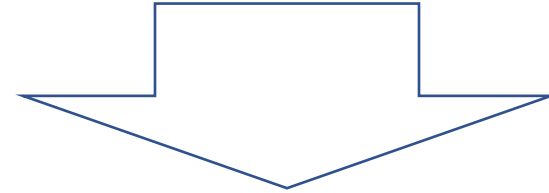
具体的な場面が想像できますか？

考えてください

利用者主体を理解するために

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

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？

自立生活運動(I.L)の自立理念

(英: Independent Living Movement、IL運動)

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

障害者の自立とは

■「自立（生活）とは、そこに住むか、いかに住むか、どうやって自分の生活をまかなうか、を選択する自由をいう。それは自分が選んだ地域で生活することであり、ルームメートを持つか一人暮らしをするか自分で決めることであり、自分の生活……（日々の暮らし、食べ物、娯楽、趣味、悪事、善行、友人等々）……、すべてを自分の決断と責任でやっていくことであり、危険を冒したり、誤ちを犯す自由であり、自立した生活をすることによって、自立生活を学ぶ自由でもある。」

■以上「リハビリテーションギャゼット」からの引用

←全国自立生活支援センターH. Pより

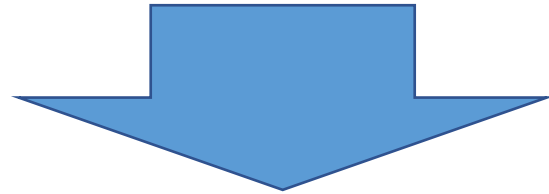
Gazette International Networking Institute(GINI)

4207 Lindell Boulevard,#110 Saint Louis, Missouri 63108-2915 USA

TEL:314-534-0475 FAX:314-534-5070 E-mail:

3. エンパワメント

- 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（ストレングス：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。

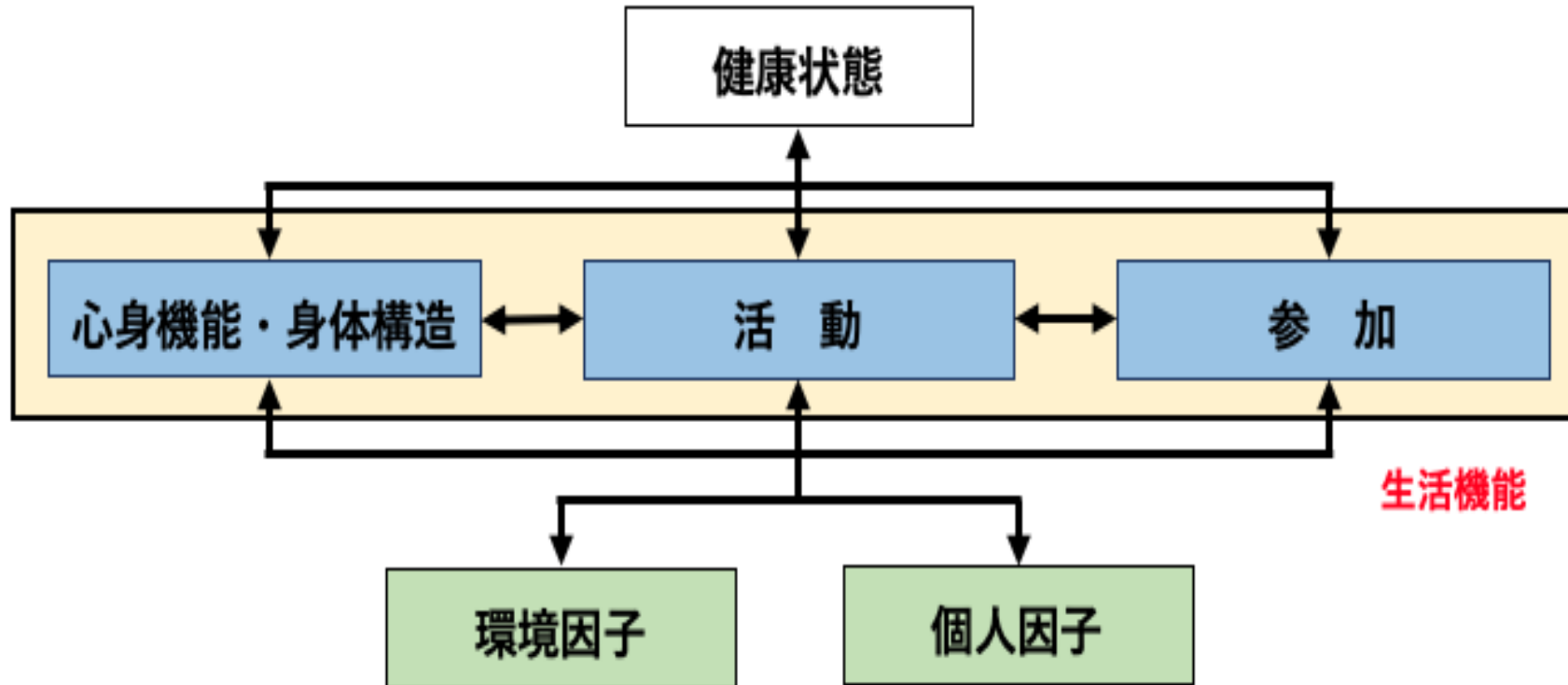
3. エンパワメントって？

ストレング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

4. ICF 国際障害分類の障害構造

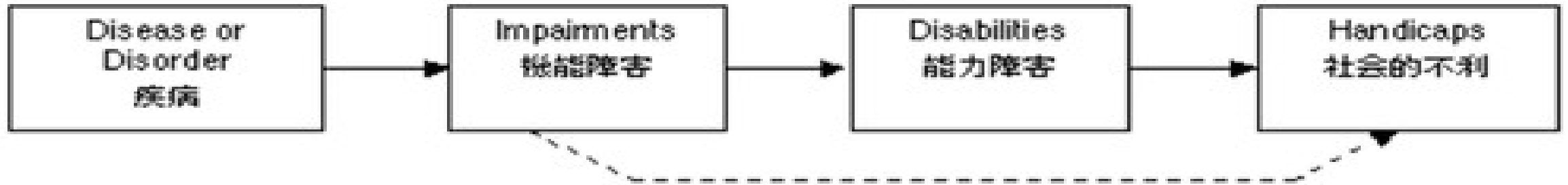
ICFの生活機能モデル



ICF は「健康の構成要素に関する分類」

- ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health, 国際生活機能分類) は、2001年5月にWHO総会で採択された。
- ICFの前身であるICIDH (国際障害分類、1980) が「疾病の帰結 (結果) に関する分類」であったのに対し、ICF は「健康の構成要素に関する分類」であり、新しい健康観を提起するものとなった。
- 生活機能上の問題は誰にでも起りうるものなので、ICF は特定の人々のためのものではなく、「全ての人に関する分類」である。

1980年版ICIDH 概念モデル



ICIDHは、ICFが採択される約20年前の1980年にWHOにより定義され、障害を機能障害→能力障害→社会的不利の3つのレベルに分けて捉える「障害の階層性」を示したものです。

しかしながら、障害の捉え方が「障害をマイナス面のみで把握している点」や「障害が直接的に社会的不利につながる」と行った一方方向の視点」から問題視されるようになりました。

例えば、足に障害がある人が旅行に行けないなどの社会的不利があった場合、その問題点には歩行能力の低下や痛みなどのその人の問題だけでなく、車を運転してくれる知人がいないことや旅館の配慮、障害者用の旅行支援がないことなど社会的な環境因子などいろいろな要因があります。

そこで新たに考案されたのがICF（生活機能分類）となります。

ICF の目的：

「生きることの全体像」についての「共通言語」

- ICF の目的を一言でいえば、「“生きることの全体像”を示す“共通言語”」である。生きることの全体像を示す「**生活機能モデル**」を共通の考え方として、さまざまな専門分野や異なった立場の人々の中の共通理解に役立つことを目指している。
- 具体的には、次のような目的に用いられる。これらは相互に関連している。
 - 健康に関する状況、健康に影響する因子を深く理解するため
 - 健康に関する共通言語の確立で、様々な関係者間のコミュニケーションを改善
 - 国、専門分野、サービス分野、立場、時期などの違いを超えたデータの比較

ICF の適用：多様な分野での個人へのサービスとシステム構築に

- ・ 個々人の生活機能向上をはかるためのサービス提供の上での活用

：ICF は個々人の問題・課題・目標を、個別性・個性を尊重して構造的に把握することを助ける。既に様々な実際のサービス分野で活用されている。

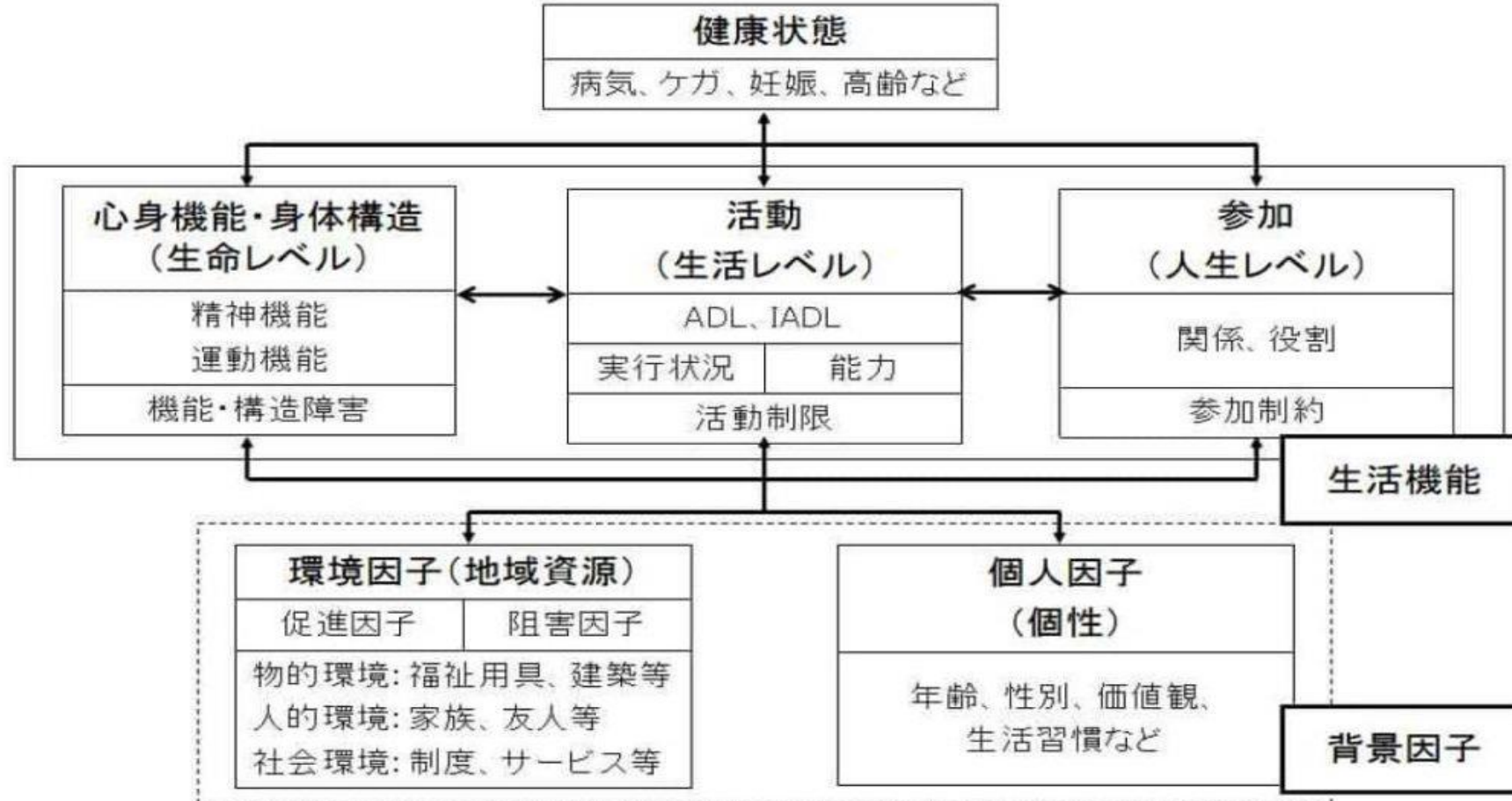
- ・ システム構築の上での活用：ICF は、様々なサービス分野、また社会的参加促進や、社会的支援などのシステムの構築にも用いられている

・ 「生きることの全体像」 (1) : 相互作用においてとらえる

- 「生活機能」の分類と、それに影響する「背景因子」(「環境因子」、「個人因子」)の分類で構成される。そして生活機能に影響するもう一つのものとして「健康状態」(ICDで分類)を加えたのが「生活機能モデル」である。
- このような生活機能モデルとしてとらえることなしに、単なる分類として各項目をバラバラにみるだけではICFとしての意味はない。

ICF (国際生活機能分類)

～生きることの全体像～



5. 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。

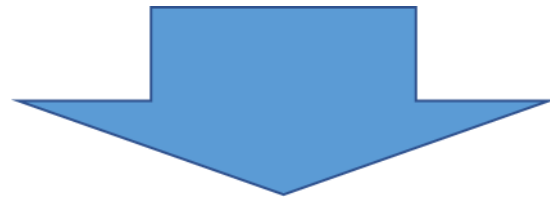
（自己決定及び意思決定支援と関連する。）

支援目標の言葉

1. 一人でトイレにいて、うんちをさせる
2. 一人でトイレにいて、うんちができるよう指導する
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
4. 一人でトイレにいて、うんちができるようになろう
5. 一人でトイレにいて、うんちができるようになりたい

6. 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。

合理的配慮と考えられる例

(厚生労働省・福祉事業者向けガイドライン)

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においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、具体的、事業者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。**

7. 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**

私たちの支援はチームで提供することが基本中の基本です！



チームアプローチということ (事業所内で支援会議)



チームアプローチということ (地域のサービス担当者会議で)



相談支援専門員

A サービス管理責任者

C サービス管理責任者

B サービス管理責任者

A 行政職員

B 行政職員

医療関係者

心理職

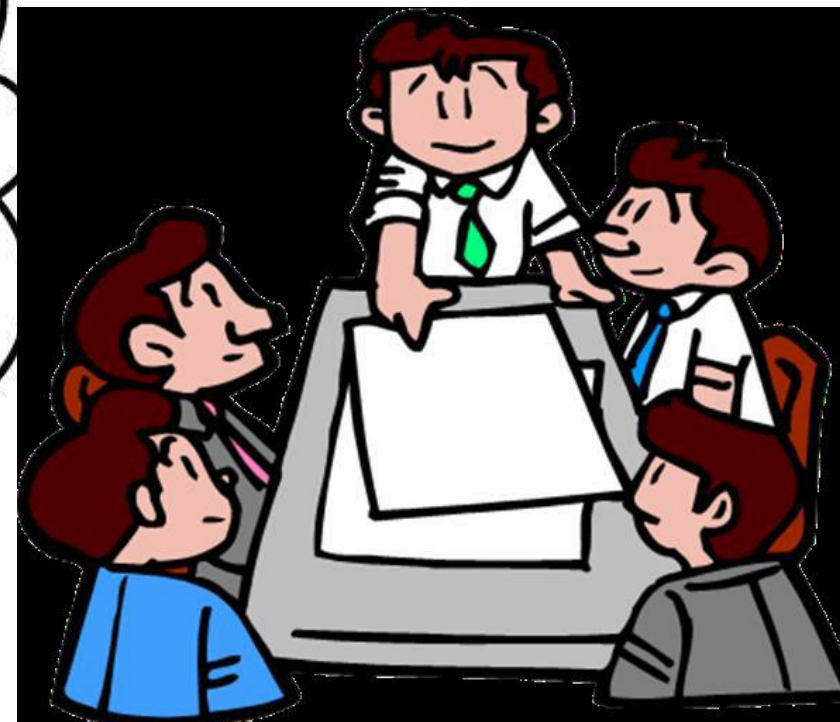
当事者・家族

サービス管理責任者の立位置



サービス担当者会議

サービス担当者会議や事業所内の支援会議を活用しながらサビ管の様々な役割を果たしていきたいわ



支援会議

8. 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連携に踏み出す。

→ ネットワークを構築



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

9. 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。

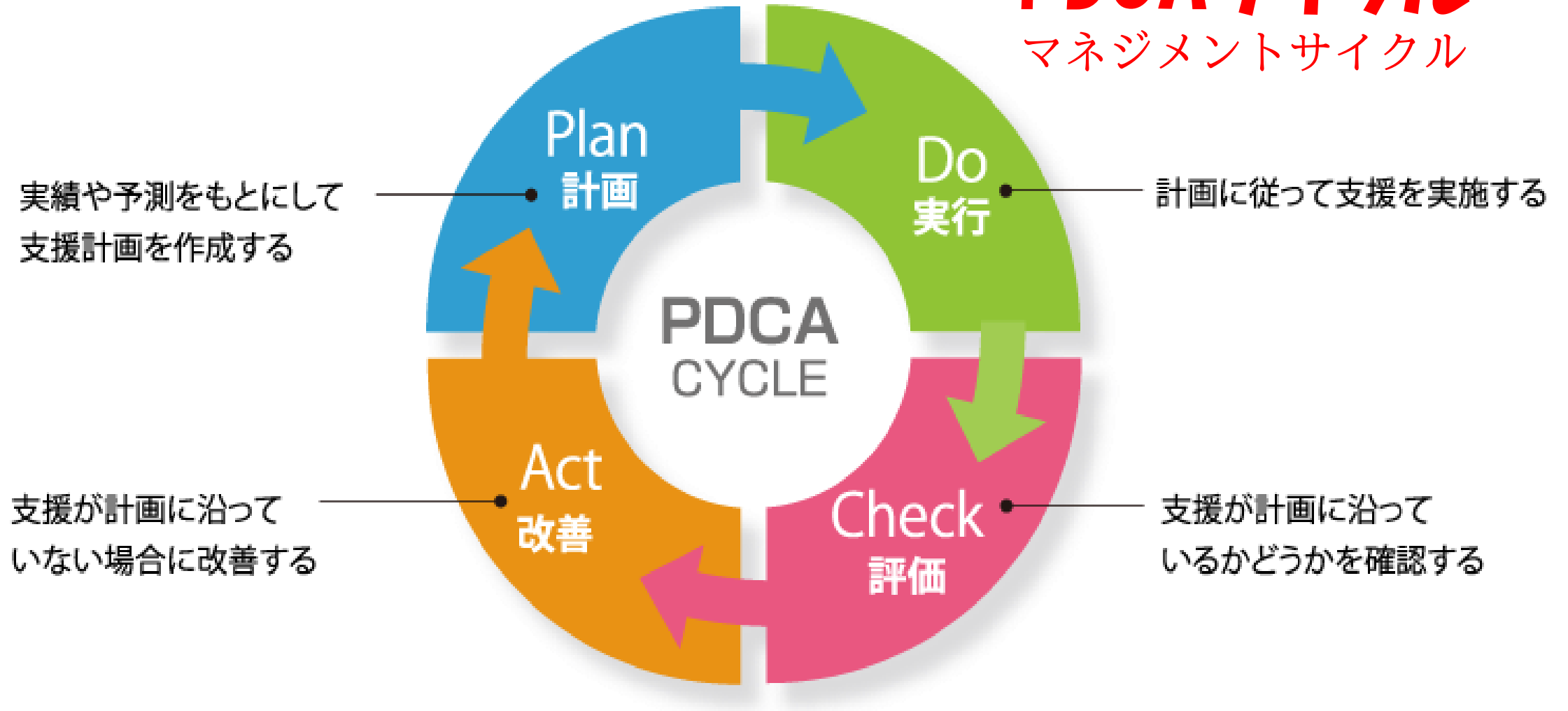
→ 普段からの研鑽

10. 個別支援計画の作成と実施に 基本的な考え方の要素が常に含まれていること

- 利用者（本人）主体、自立（自律）支援、エンパワメント、
ICFの障害構造、権利擁護、合理的配慮、専門性、チームアプ
ローチ、連携等の様々な要素がしっかり押さえられ、含まれた個
別支援計画が作成され、実践に結びつけて行くことが重要。
- 振り返りやスーパービジョンの視点でもある。

個別支援計画による支援

PDCAサイクル マネジメントサイクル



II. サービスの標準化と個別化

標準化と画一化の違い

業務の標準化ということばは、画一的な業務をすることと誤ってとらえられることがあります。

標準化というのは、業務の結果であるアウトプットを利用者個々のニーズに沿ったものにするにはどういった標準があったら良いかということであり、画一化は結果そのものが一つのかたちにならなければならないことを意味しています。

もちろん、標準化した仕事をする中で、画一化されたアウトプットをする必要がある場合もありますが、サービスが個別的である必要がある場合にこそ、標準化された仕事の仕方が必要だと言えます。

モノづくりの世界では、画一化された製品製造のために標準化された仕事の仕方が求められる場合が多いかも知れません。特に、かたちのないサービスが最終製品である場合は、個々に異なるサービスに対応するためにこそ業務の標準化が必要になってきます。

誤解されやすいのは“標準化は仕事を金太郎飴のようにどこから切っても同じに見える仕事を意味し、介護サービスのように百人百様のサービスをその場その場の状況に応じて提供していかなければならない業務に標準化は適しない”と考えてしまうことです。

むしろ、逆に、どんな時にどのような人がやっても百人百様のサービスが提供できる標準化された業務の仕方がなければならぬと考えなくてはなりません。

標準化の効用

- 1, 職員の退職、異動にスムーズに対応できる
- 2, 事故や苦情の減少につながる
- 3, 教育の効率化、ノウハウの共有が図れる
- 4, 職員の固有のスキルや能力に依存することなく、常に一定レベルの仕事を可能にする
- 5, 個人の仕事ではない、組織の仕事に変える
- 6, アウトソースする場合の内容の明確化と管理を容易にする
- 7, 個別性への対応を可能にする
- 8, 無駄を省略して、業務を効率化、能率化させる
- 9, 継続的な改善ができる
- 10, 業務をコンピュータにより支援するシステムが適用できる
- 11, 新たな発想、創造のもとになる