

サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者基礎研修

サービス提供の基本的な考え方

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。

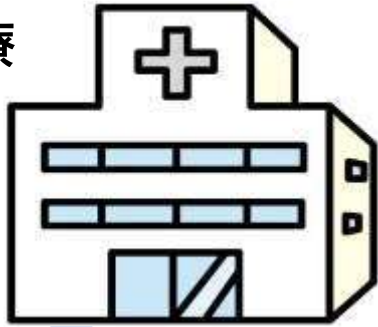
障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律

(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



サービス
担当者会議



住まい



人間関係

<障がいのある人を取り巻く法制度・潮流>

1 法制度の変遷

○心身障害者対策基本法（1970年）
入所施設の充実



障害のある人たちの幸せにつながる



全国に大規模施設を開設

○国際障害者年（1981年）以降

ノーマライゼーションの機運が高まり、地域で暮らす
「地域移行」が進められるようになる



「脱施設」政策が各国で始まる

○日本の地域移行

- 太陽の園（北海道） 1968年開設
だて地域生活支援センター 540名の地域生活を支援

- 西駒郷（長野県） 1968年開設
西駒郷地域生活支援センター 500名の地域移行を支援

- 雲仙コロニー（長崎県） 1978年開設
入所施設は特別の生活 → 普通で場所で普通の暮らし
制度にない事業を展開

○支援費制度（2003年）
措置から契約へ

○障害者自立支援法の成立（2005年10月）

○障害者総合支援法（2012年改正）

○障害者権利条約（障害者の権利に関する条約）
国際連合において2006年に採択 *日本は2014年に批准

目的：障害のある人が差別を受けることなく、好きな場所で暮らし、
学んだり働いたりできるという当たり前の権利を守ること

初回対日審査 2022年8月、ジュネーブで実施

総括所見 9月公表


所見で示された勧告・要請が日本における喫緊の課題

<障がいのある人を取り巻く法制度・潮流>

2 権利委員会からの勧告・要請

○権利条約第19条（地域生活）

施設から地域に出て、自立した生活を送ることを定めた条文

権利委員会  障害児を含む障害者が施設を出て地域で暮らす権利が保障されていない

精神科病院の強制入院を障害に基づく差別であるとし、自由を奪っている法令の廃止を求める

○権利条約第24条（教育）

権利委員会

分離された特別支援教育の中止に向け、
障害のある子もいない子もともに学ぶ

**「インクルーシブ教育」に関する国の行動計画
を求める**

権利委員会ラスカス副委員長

「分離教育は分断した社会を生み出す。
インクルーシブ教育は共に生きる社会を
つくる礎」

○子どもの権利条約

国際連合において1989年に採択

目的：子どもを権利をもつ主体と位置づけ、大人と同じくひとりの人間として持っている権利を保障 * 日本は1994年4月に批准

4つの原則

- ①命を守られ成長できること
- ②子どもにとって最もよいこと
- ③意見を表明し参加できること
- ④差別のないこと

4つの権利

- ①生きる権利
- ②育つ権利
- ③守られる権利
- ④参加する権利

初回の勧告では

障害児の施設への入所に代わる措置をとり、障害児に対する差別を減らすための啓発キャンペーンを考慮し、障害児の社会参加を奨励することを勧告する。

I サービス提供の基本的な考え方

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

本人の利益！
(ためになること)



本人主体の支援とは

「本人主体支援」の難しさはどこから？

本人の問題ではなく、支援者側に要因がある

- ・言葉が話せないから
- ・知的障がいがあるから
- ・経験が「私たちより」少ないから
- ・あきらめてしまうから

で
は
な
く
て

周りが、言葉の代わりに表現できる方法を提案できていない

周りが、言葉がすべてだと思い、様々な表現を読み取れていない

周りが、経験するチャンスを奪ってきた

周りが、経験するチャンスを奪われたら誰でもあきらめてしまうことを理解していない

支援者が無意識に陥る立ち位置

「個々の違い」が認められにくい教育に
影響を受けている私たちが
障がい者(弱い者)の本人主体を妨げている

障がい者

- ・できないことに負い目を持ち続ける
- ・発散できる「逃げ場」が少ない
- ・少しのことでも監視・評価されがち

あきらめ、周りがきになる、
自傷、他傷

小さくなっていく

他人に同調し主体性が育ちにくい教育
大人(強い者)が子ども(弱い者)を監視、評価する教育
できないことや障がいのあることに負い目を感じさせる社会

本人を評価する (無意識)

支援者

影響を受けて

支援者がとるべき姿勢

本人の意欲を妨げてきた要因を減らし、
社会の抑圧に「No!」
と言える支援者に

障がい者

- ・できないことに負い目を持ち続ける
- ・発散できる「逃げ場」が少ない
- ・少しのことでも監視・評価されがち

あきらめ、周りがきになる、
自傷、他傷

小さくなっていく

解消するような支援

権利擁護、啓発活動

支援者

影響を受けて

他人に同調し主体性が育ちにくい教育
大人(強い者)が子ども(弱い者)を監視、評価する教育
できないことや障がいのあることに負い目を感じさせる社会

社会（生活）モデルの考え方

社会（生活）を基本とした地域ケアが原則

個人（医学）モデルによる支援

障がい者施設等での訓練・指導



障がいの克服・能力の獲得



地域生活は限られたひとに

「一人ひとりの障がい者の『心身機能の障害』そのものが、障がい者の生きづらさを生み出す」という考え方

支援の
パラ
ダイム
転換



社会（生活）モデルによる支援

「できないこと」の承認

「できないこと」を支える
サポート体制さえあれば

障がいの種別や軽重に左右され
ない地域生活が可能

「障がい者の生きづらさの原因は、障がい者の機能障害に問題があるのではなく、そのような機能障害をもつ障がい者を取り巻く環境にある」という考え方

ノンバーバル・コミュニケーション

知的障害のある人 = 非言語によるコミュニケーションが優位

障害のある人のニーズ・願い



支援者の読み取る力・聞き取る力・感性

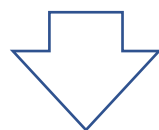


本人主体の支援

I サービス提供の基本的な考え方

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

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:

日本の自立生活運動

○全国青い芝の会

設立 1957年 脳性マヒ者による当事者団体

目的 脳性マヒ者をはじめ全ての障がい者が、地域社会であるがままの姿で暮らしていけるようにする

○小山内美智子さんのこと

1953年生まれ 脳性マヒ

1977年 札幌いちご会設立
自立生活のための寄付金を集め、職員を雇い、ケア制度を作る

I サービス提供の基本的な考え方

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。

否定的評価を受けて生活力を失った対象者に対して勇気づけをして、自らの内なる力に自ら気づいてそれを引き出していくということです。これは、人間は生まれながらに素晴らしい才能や能力を持っているという前提のもとに成り立つ考え方



- 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。

エンパワメントの考え方

エンパワメントとは

本来もっている力を引き出す、発揮できるようにすること

本人への働きかけ



環境への働きかけ・本人と環境の調整

当事者が「意思」「力」を
もっているという前提

内在化された個人モデル、
パターナリズムへの自覚

* パターナリズム（権威主義的、恩恵的福祉観）
相手を弱者ととらえ、優位で力のある立場から
「言うことを聞くなら、守ってあげる」「代わり
りにやってあげる」など、上から支援を与える
ものとする古い福祉観

出典：障がいのある人への本人主体支援実践テキスト(中央法規)

ストレングスに着目した支援

ストレングスモデルとは

できないことや苦手なことに着目し、それを克服するアプローチ（課題克服）ではなく、ストレングス（強みやできること、好きなこと）に着目してアプローチし、活用していく支援方法

例えば・・・

一人暮らしをしたい

課題克服のアプローチ

- ・洗濯ができない
- ・ごみの分別ができない
- ・金銭管理ができない
- ・お菓子を食べ過ぎる



洗濯、ごみの分別の練習をする
お小遣い帳をつける
毎日食べるお菓子の量を決める

ストレングスモデルのアプローチ

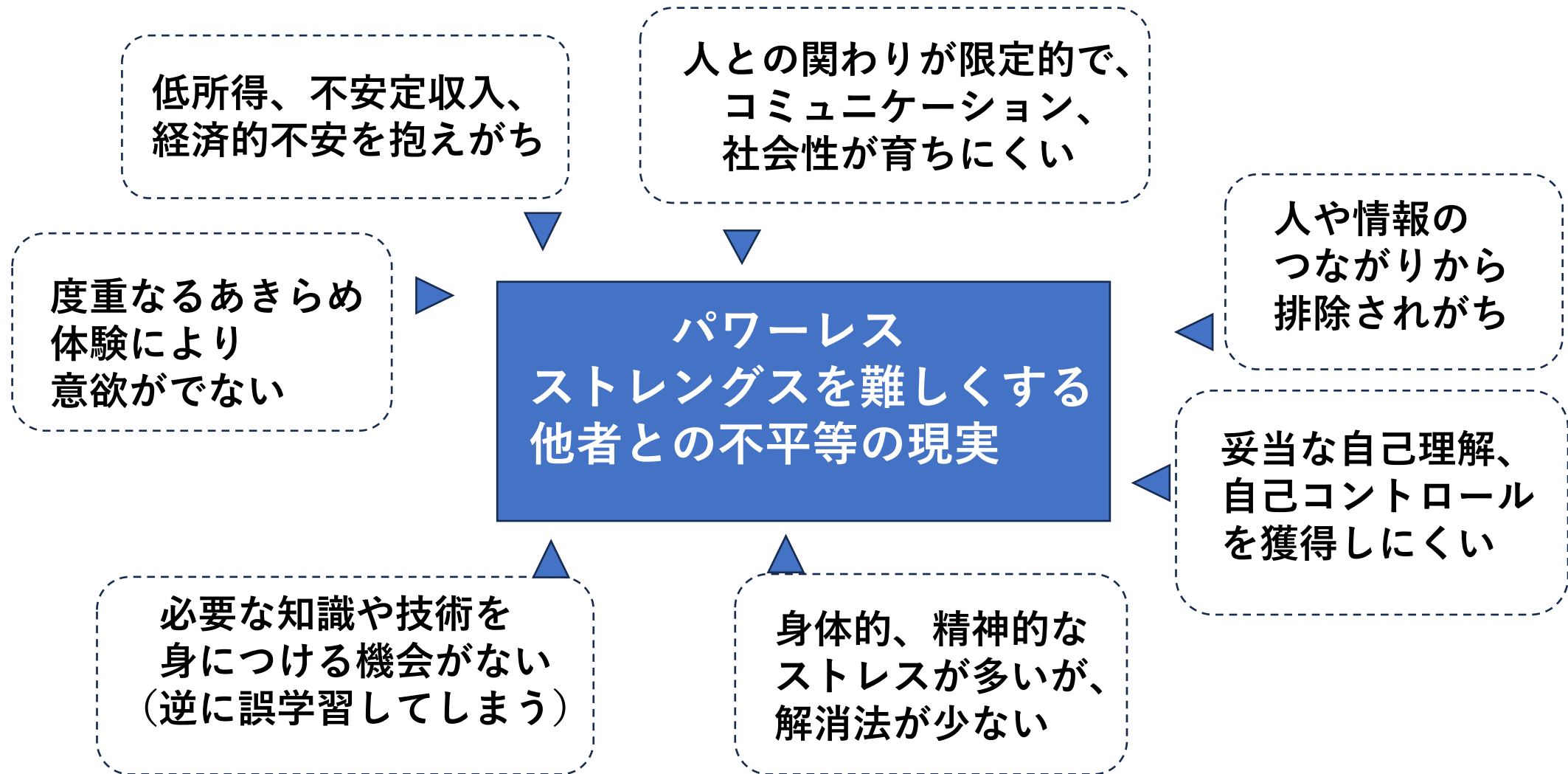
- ・洗濯が得意ではないことをわかっている
- ・あいさつやお礼が言える
- ・ごみをゴミ箱に捨てることができる
- ・一人で買い物ができる
- ・好きなお菓子を目標にすることができる



洗濯、ごみの分別はヘルパーを利用する
お菓子をご褒美として自分のごほうびリスト
作って家事の練習をしてみる

出典：障がいのある人への本人主体支援実践テキスト(中央法規)

パワーレスの状態

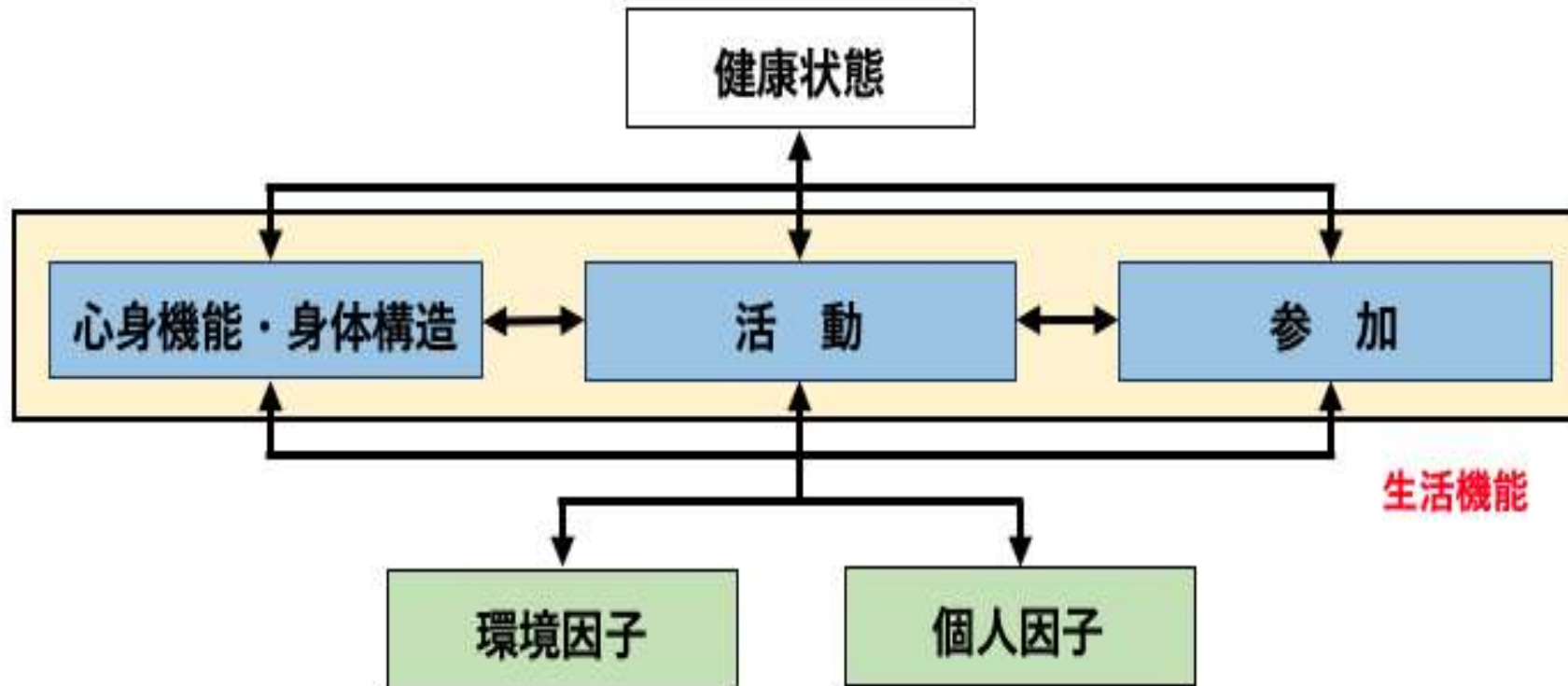


出典：障がいのある人への本人主体支援実践テキスト(中央法規)

I サービス提供の基本的な考え方

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」

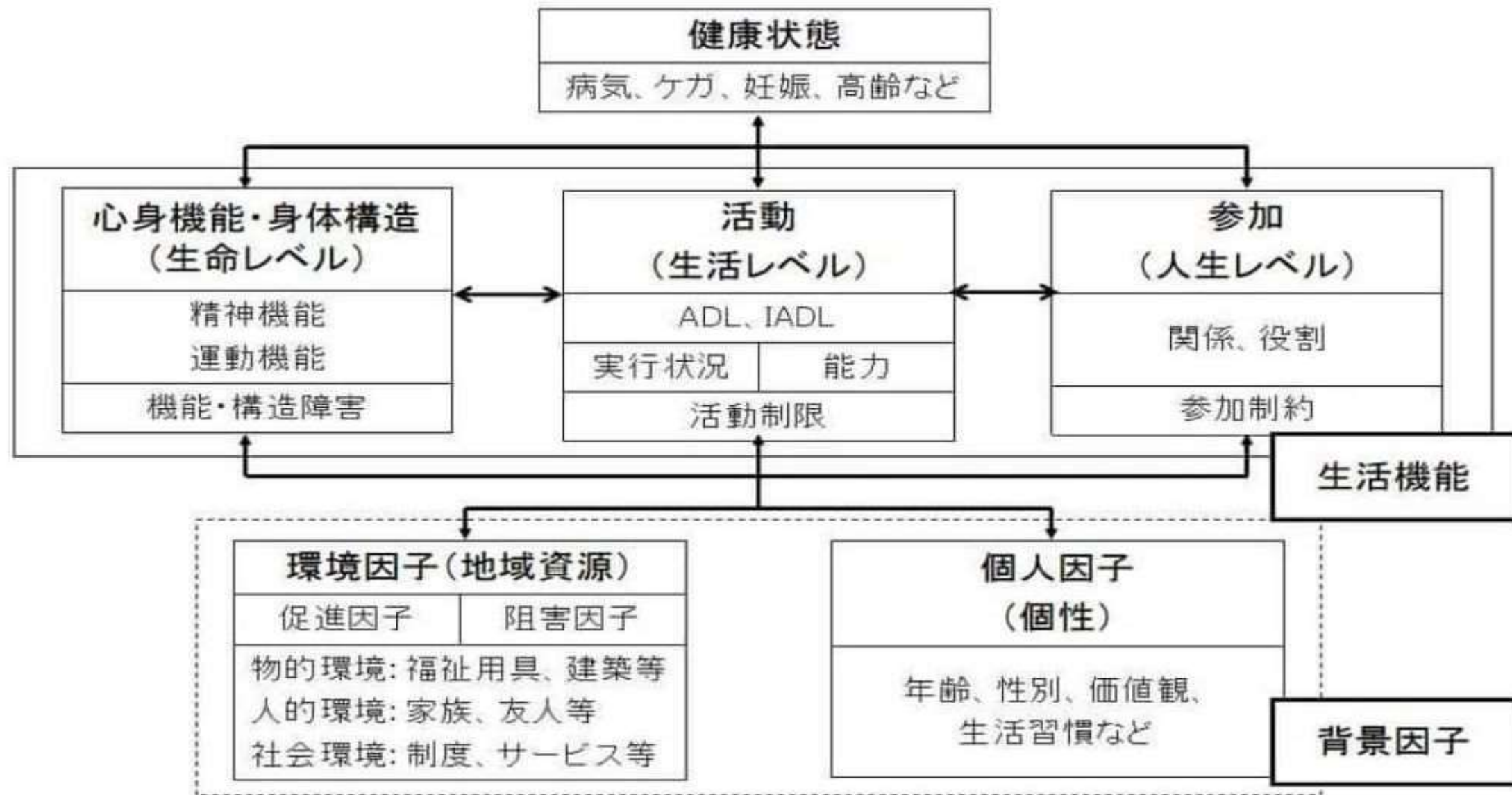
- ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health, **国際生活機能分類**) は、2001年5月にWHO総会で採択された。
- ICFの前身であるICIDH (**国際障害分類**、1980) が「疾病の帰結 (結果) に関する分類」であったのに対し、ICF は「健康の構成要素に関する分類」であり、新しい健康観を提起するものとなった。
- 生活機能上の問題は誰にでも起りうるものなので、ICF は特定の人々のためのものではなく、「**全ての人に関する分類**」である。

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 (国際生活機能分類)

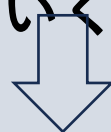
～生きることの全体像～



I サービス提供の基本的な考え方

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。)



早稲田大学 岩崎香教授 の指摘

権利擁護

自己 (意思) 決定支援

支援する者とされる者という

上下関係、立ち位置を決定

づけている

○日本障害者虐待防止研究研修センター

宗澤忠雄 代表

代行意思決定(障害者権利条約で禁止)



人権侵害行為

支援する側の力の優位性を踏まえて、障害のある人に「何を与え、何を与えないか」を支援者・家族が決定

医療保護入院、成年後見における後見類型、サービス利用契約と個別支援計画の署名・捺印など

○愚行権

他人から見ると愚かな行いだと感じることであっても、他人に迷惑をかけず自分の責任で行う場合、誰からも侵害されない権利

本人のためと思っていることが、本人の権利を奪っている場合もある



エピソード

部屋にこもって**テレビゲーム**ばかりしている



テレビゲームが趣味となり、ゲームをすることを励みに他の活動への意欲が増した

○失敗する権利

人はいろいろな経験のなかから学んでいくので、時には失敗することも必要である

本人の成長のため、あえて失敗を見守ることも大切である



I サービス提供の基本的な考え方

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、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。**

I サービス提供の基本的な考え方

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！



Ⅰ サービス提供の基本的な考え方

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

一人の利用者に対する利用計画に万全は有りえない

→だから連携する必要がある！

皆んなの目や感じ方を利用しよう

→ツールを使いこなす

I サービス提供の基本的な考え方

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



I サービス提供の基本的な考え方

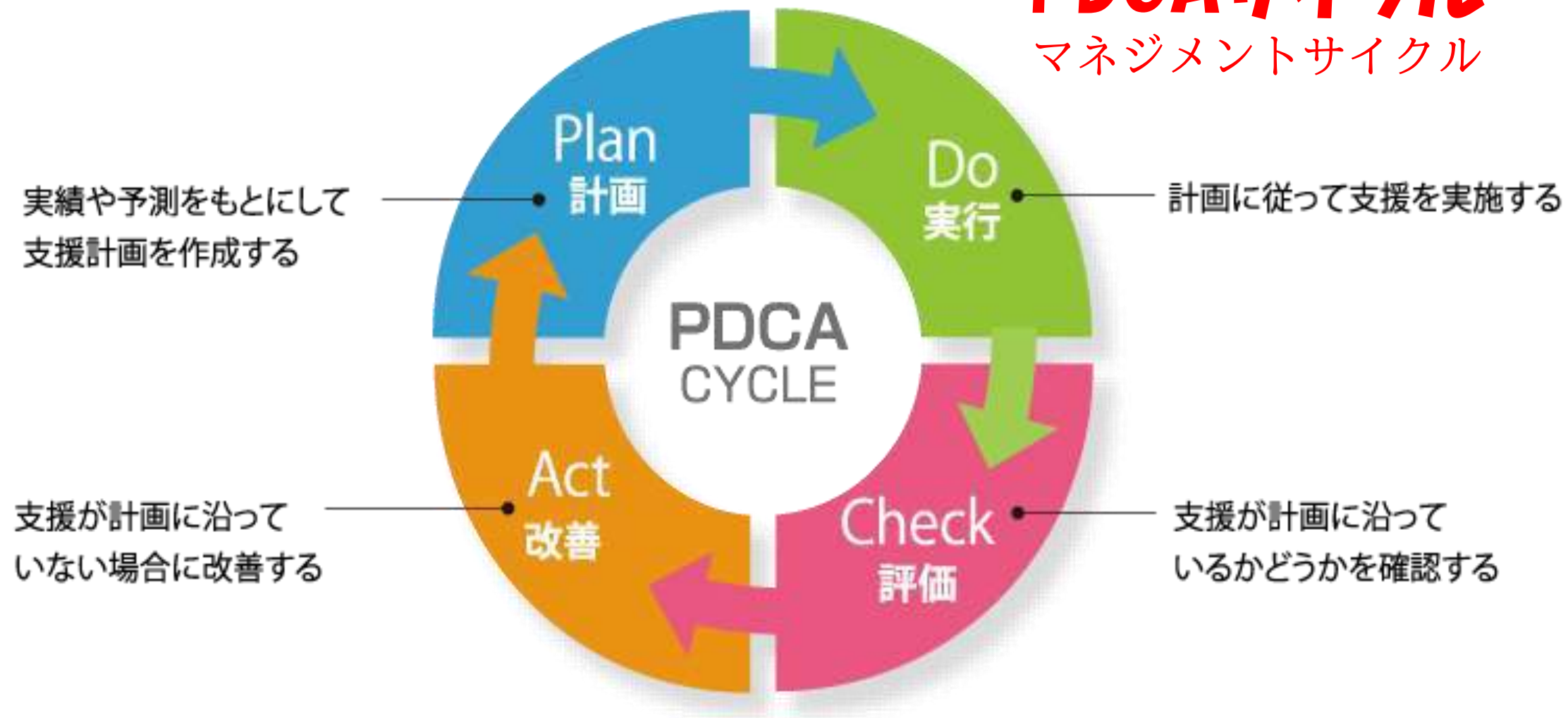
10 個別支援計画の作成と実施に基本的な考え方の要素が常に含まれていること

- ・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(新人や中堅専門職の技術の向上，効果的な実践向上をめざしての監督・指導・支援が行われる過程もしくは方法の視点でもある。

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

1 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。

II サービスの標準化と個別化

2 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