

意思決定を尊重した
適切な支援のための事例集

2022（令和4）年3月
逗子市自立支援会議専門会議
（権利擁護部門）

目次

I	はじめに.....	1
II	逗子市自立支援会議及び基幹相談支援センターにおける取組について.....	2
III	アンケートの目的及び概要.....	6
IV	アンケート結果から見る日常の支援.....	9
	(1) 移動支援.....	9
	(2) 就労継続支援 A 型・B 型.....	13
	(3) 共同生活援助.....	15
	(4) その他通所系サービス.....	18
	(5) 児童発達支援、放課後等デイサービス.....	21
V	支援のヒント.....	25
VI	おわりに(編集後記).....	29

I はじめに

2006年12月に国連総会で「障害者の権利に関する条約」（障害者権利条約）が採択されたのを契機として、わが国では2011年に障害者基本法が改正され、2016年にはいわゆる「障害者差別解消法」が施行されており、障がいのある、なしで分け隔てられることなく、一人一人が自分自身の意思決定により、自分らしく生きることのできるまちづくりに向けた制度作りが進められてきました。

このような状況の中、この度、逗子市自立支援会議専門会議（権利擁護部門）から、『意思決定を尊重した適切な支援のための事例集』が発行されるにあたり、障害者虐待防止法の「不適切な支援」という視点への注目は、全国各地で厳しい虐待が報道されている中で、虐待を起ささないために極めて重要です。

一方で「より質の高い支援」を実践するためには、「不適切な意思」だけでなく「適切な支援」がさらに取り挙げられ、それらを地域全体で共有していくことにより、前向きに「質の高い支援」に取り組むことが必要とも考えます。

今回、報告集を作成する上で、逗子市内のサービス提供事業所の皆さまにアンケートという形で、「適切な支援」「不適切な支援」について、挙げていただきました。皆さまの回答から、「決して虐待を起ささない」という意識の醸成や、仕事に従事する前の研修の充実など、予防の視点が重要であるということが見えてきました。また、「意思決定支援」について、どの職場でも、それぞれの利用者を視野にいれた検討が重ねられていることがアンケート結果から分かりました。

本人中心の支援ですから、本人や家族との信頼関係の構築は当然のこととして、支援者それぞれの支援方針や想いを同じ職場内だけでなく、職場が異なる支援者同士でも方針を共有し、地域全体でのチーム支援を行っていくことが適切な支援を行う上で大事なことだと考えます。

地域が一体となったチーム支援の実現に向けて、利用者、個々に対する適切な支援とはどういうものかを考えていく一助となれば幸いです。

逗子市自立支援会議 アドバイザー 石渡 和実

Ⅱ 逗子市自立支援会議及び基幹相談支援センターにおける

取組について

逗子市自立支援会議では、障がいのある方の意思決定を尊重した適切な支援の充実に向けて、支援の現状やヒントについて協議を行いました。

①「意思決定支援」に関する理解、情報共有

逗子市自立支援会議（権利擁護部門）では、2017年3月に国で「障害福祉サービス等に係る意思決定支援ガイドライン」が策定されたことを受け、2018年度第2回逗子市自立支援会議専門会議（権利擁護部門）より、「意思決定支援」について理解を深め、情報共有をしてきました。

②基幹相談支援センター「虐待防止・権利擁護研修」実施

意思決定支援に関し、1つ1つの小さな意思決定の積み重ねが大きな意思決定につながることで、その小さな意思決定を積み上げていくためにはどのような支援が必要なのかを検討するため、2019年度、基幹相談支援センターの「虐待防止・権利擁護研修」にて、ご本人・ご家族向け、支援者向けの各座談会を企画し、不適切な支援についてさまざまな立場からのご意見を伺いました。

③「日常の支援に係るアンケート」実施

2019年度第1回、第2回逗子市自立支援会議専門会議（権利擁護部門）にて、基幹相談支援センター「虐待防止・権利擁護研修」の内容を各メンバーと共有し、今後さらに適切な支援や不適切な支援、意思決定支援を行う上での工夫に関する意見を募るため、アンケートを実施することとなりました。

2020 年度、支援者向けに「日常の支援に係るアンケート」を配布、回収し集計しました。逗子市自立支援会議アドバイザーの東洋英和女学院大学 石渡和実先生より講評をいただき、第 2 回逗子市自立支援会議専門会議（権利擁護部門）にてアンケートの集計結果とともに各メンバーと共有しました。

④「意思決定を尊重した適切な支援のための事例集」作成

2021 年度は、「日常の支援に係るアンケート」の結果をもとに、意思決定を尊重した適切な支援のヒントを様々な立場の支援者が共有し活用できるよう、事例集の作成に取り組みました。

表 逗子市自立支援会議専門会議（権利擁護部門）における取り組みの経過
【2018年度】

	自立支援会議	調査等
4月		
5月		
6月		
7月	第1回自立支援会議専門会議（権利擁護部門）	
8月		
9月		
10月	第2回自立支援会議専門会議（権利擁護部門） 意思決定支援ガイドラインについて	
11月		
12月		
1月	第3回自立支援会議専門会議（権利擁護部門） 意思決定支援に係るグループワークの実施	
2月		
3月		

【2019年度】

	自立支援会議	調査等
4月		
5月		
6月		
7月		
8月		基幹相談支援センター 権利擁護・虐待防止研修① 不適切な支援について（ご 本人・ご家族向け座談会）
9月		
10月	第1回自立支援会議専門会議（権利擁護部門） 基幹権利擁護・虐待防止研修①②報告 アンケートに関する意見聴取	基幹相談支援センター 権利擁護・虐待防止研修② 不適切な支援について（支 援者向け座談会）
11月		
12月		
1月	第2回自立支援会議専門会議（権利擁護部門） 今後の取り組みの報告	
2月		
3月		

【2020 年度】

	自立支援会議	調査等
4月		
5月		
6月		
7月		
8月		
9月		
10月	第1回自立支援会議専門会議（権利擁護部門） 「日常の支援に係るアンケート」実施に関する 意見聴取	
11月		
12月		「日常の支援に係るアンケート」の実施（12月17日～1月13日）
1月		「日常の支援に係るアンケート」集計
2月		
3月	第2回自立支援会議専門会議（権利擁護部門） ※新型コロナウイルス感染予防のため書面による 会議開催 アンケート集計結果報告	

【2021 年度】

	自立支援会議	調査等
4月		
5月		
6月		
7月		
8月		
9月		
10月	第1回自立支援会議専門会議（権利擁護部門） 「アンケート報告集（案）」に関する意見聴取	
11月		
12月		
1月	第2回自立支援会議専門会議（権利擁護部門） 「意思決定を尊重した適切な支援のための事例 集（案）」に関する意見聴取	
2月		
3月		

Ⅲ アンケートの目的及び概要

【アンケート調査の目的】

障がいのある方の権利擁護について、逗子市の課題や必要な福祉的資源等を知り、障がいのある方に対して最適な支援を行うことを目的とします。

【調査内容】 アンケート回答用紙「日常の支援に係るアンケート」への記載

【調査対象】 市内障害福祉サービス等事業所に従事する支援者

【調査実施期間】 2020年12月17日（木）～2021年1月13日（水）

【回答数】 配布事業所 25カ所 回答 125件

(回答内訳) ・移動支援 43 ・就労継続支援A・B型 13 ・共同生活援助 20

・その他通所系サービス 27 ・児童発達支援、放課後等デイサービス 22

日常の支援に係るアンケート

昨年度、逗子市基幹相談支援センターにて「不適切な支援について～座談会」の研修を開催しました。この座談会では、当事者やご家族、支援者が参加し、支援の事例について、様々な意見が出されました。

今年度は、日常の支援において適切・不適切と感ずることについて支援者の皆さまにご回答いただくことにより、事例を集めたいと考えております。その中で、逗子市の課題や必要な福祉的資源等を知り、障がいのある人に対して最適な支援を行うために活かしていくことを目指します。つきましては、昨年度の研修で出た意見を参考にさせていただき、以下のアンケートにお答えくださいますようよろしくお願い申し上げます。

< (例) 基幹相談支援センター研修で出た意見について >

1. 移動支援のヘルパーが、バスを待っている間に車道側に出してしまうことがある人に対し、静止するでも声掛けをするでもなく、「あぶねーんだよ」と言うのを聞いた。
2. 双極性障がいと障害年金を受給している人が、保険料の支払いを続けていることが分かった。手続きを進め、過払い分が戻ってきたが、その出来事がきっかけで翌日に体調を崩してしまった。良かれと思ってしたことが、良い結果だけで終わらないこともあるため、どこまで支援すべきか考えてしまう。
3. 放課後等デイサービスの退所時間に職員から「帰るよ」と声を掛けると、壁に頭を打ち付け自傷する子がいた。職員も退所時間で返さなくてはいけない、という意識があり、うまく対応できないでいた。「どうしたら良い？」と本人に聞き、気持ちを汲むとスムーズに動くことができた。

【アンケート回答用紙・裏面】

<アンケート>

- ① あなたは利用者への日々の支援において、適切または不適切な支援に気付いたことや見たことがありますか。

はい いいえ

- ② ①でははいとお答えの方にお伺いします。その支援はどのような障がいのある方に対してどのような場面でみられましたか。個人情報に配慮したうえで、具体的にご記入ください。

- ③ そのほか、障害のある人が自分のことを自分で決めるために、実践したことのある支援の工夫や取り組み、必要と感じる支援の方法や社会的資源などをなるべく具体的に示してください。

ご協力ありがとうございました。

IV アンケート結果から見る日常の支援

「日常の支援に係るアンケート」で支援者の皆さまにご回答いただきました支援の事例をサービスごとにまとめました。

1 移動支援

◇適切な支援について

- ・利用者のペースでサポートしていました。
- ・軽度知的障がいのある利用者の方に対して、苦手と思われる文章の意味を分かりやすく説明したり、どのように物事を進めていけば良いかアドバイスしていました。生活援助だけでなく、この人に相談すれば何とかなるという安心感を与えるサービスだと感じました。

◇不適切な支援

- ・移動支援中、手をぐいぐいと引っ張り先を急ぐ行動を見ました。
- ・何回か移動支援のヘルパーがバスや電車を待っている時にずっとスマホ画面を見ているのを見かけました。
- ・利用者の名前を呼び捨てにし「早く来い」と叫んでる様子が見られました。

◇支援のポイント

- ・次の動作を声掛けしながら待つと、スムーズになることが多いと思います。
- ・小学生の頃から継続して成人になるまで支援している利用者の方が多く、気を付けないと小さいときのままの対応（例えば切符を買ってしまったり好みの食べ物を決めてしまったり）になりがちです。その点を特に気を付けて、年齢に応じて、切符が買える、手帳が出せる、メニューをゆっくり見せる、好きなものを2つ見せて指さしてもらい、どちらか選べる等、順を追っ

てできることを増やしていけるような工夫が必要だと感じます。

- ・スケジュールを前もってお知らせし、おおよその見通しを付けます。自分のことを自分で決めるために経験を積んでいただき、選択肢を増やします。その上で文字や絵カードを利用し視覚支援を行います。本人が決めたことを実施し、自分が発信したことが叶うと実感していただき、さらに経験を増やすことを繰り返します。地域の方に存在を知っていただくことも重要だと感じます。ご挨拶等していただくことで、利用者が社会の一員であることを実感することもあります。
- ・アイデアを提示しながら、外出時の行き先を決めていただく機会もあると良いと思います。
- ・食事のメニューを考えること、日常の衣服を自分で選ぶことなど、普段から自分で選択できる場面を大切にします。
- ・生活をしていく中で必要となる衣食住に関わること、その他の趣味や他者とのお付き合いに対し、障がいをサポートして実現する費用や時間などを適切に提供できるように制度を整えること、制度内容の情報を本人が理解できるよう定期的に伝え、障がいのある人の現状や思いを汲み取ることです。
- ・ボードによる選択にて決定してもらいます。
- ・口頭（+物や対象物を指す）にて決定してもらいます。
- ・社会的資源：ご家族・ボランティアによる協力
- ・絵や文字のあるカードでの選択
- ・考える時間を十分にとります。
- ・分かりやすい説明
- ・表情、感情、行動から、その選択を読み取ります（状況観察）。

- ・好きな音楽を提供します。
- ・小さなこと（言葉・行動）に対して称賛します。
- ・動きの多い方にはなるべく一緒に動いて、長所を伸ばすようにします。
- ・その方のペースに合わせます。支援員はサポートを行う上で技術、知識向上のための資格支援。
- ・食事の介助、フォークを持てるように声掛け、自ら食べたいものを運んでいきます。
- ・掃除、片付け、調理の手順を共に行いながら、ケアします。
- ・本人の困りごとを聞き取り、苦手な分野を把握してから、一緒に考えていくことが必要だと思います。そしていくつかの方法を提案し、選択してもらうことを繰り返すことで、少しずつ自分で決める習慣が身に付くようになるのではないかと考えます。一緒に考え、提案していくことを身近なところでできることが、本人にとって良いことだと思います。例えば、作業所に行っている人が、その中で作業以外の相談等もできると良いと思います。
- ・はじめから大きな決定をするのではなく、小さなことから少しずつ自分で決めていただきました。
- ・本人が、選択し自己決定をするプロセスにおいて、迷ったり混乱が生じている場合、いくつかの選択肢を①○○②◆◆③△△（数が多いと選び取りにくい）とホワイトボードに書き出したうえで、本人に選択していただくという方法を取っています。
- ・身体障がいの方がご自宅での入浴に不安を感じておられ、福祉用具のカタログを見ながら一緒に検討し、相談員の方に報告しました。結果、安全に入浴できるようになりました。
- ・押し付けな提案は行いません。本人に決めてもらうようにしますが、どうしても決められない場合は、「私でしたら…このように行います」等の提案を行います。

- ・障がいのある方の意見、お話されていることを理解するよう心掛けています。

本人の個人情報にも配慮が必要なので、こちらからは、聞かないことも心掛けています。自分でできることは、移動、家事含めお願い（できること）していることもあります。

- ・本人の意向を汲むことができるようないくつかの選択肢を提示し、一緒に考えます。

- ・外出支援時、食事についてはなるべく自発的にメニューを決めていただくようにしています。

ただし、執着が強く、毎回同じものを希望される場合は、連続はやめていただくようお願いしています。

- ・外出時、行き先や食事など写真や絵カード等を利用し、決めてもらっています。

- ・こだわりの強い利用者の場合、何度も同じ行動に出ます（エレベーターや、エスカレーターを何度も往復する、決まったトイレに行く等）。ある程度納得するまで本人に任せます（時間の余裕が必要）。

- ・AとBの選択を用意する。「どちらに行きたいですか?」「どちらを買いたいですか?」と聞き、本人に選んでもらう、決めてもらうようにしています。

2 就労継続支援 A 型・B 型

◇適切な支援

回答なし

◇不適切な支援

- ・名前の呼び方が「ちゃん、くん、呼び捨て」等がある。利用者をからかっているような場面がありました。
- ・ベテランの職員ほど、利用者への敬意が欠けていると思います（命令口調になっていることが多い）。
- ・知的障がいのある利用者に対して、以前いた職員が誰も見ていないところで怒鳴っている様子を見ました。怒鳴られていた本人は萎縮してしまっていました。
- ・知的障がいで作業の忘れ、自分のこだわり、作業が時間内に終わることができない利用者、感情的な対応をしてしまいました。

◇支援のポイント

- ・自分のことを自分で決めてしまうことで、状況が著しく悪化することがあります。決めるのは本人ですが「一緒に考えよう」「一緒に悩もう」とこちら側の姿勢を伝えておくことは重要だと思います。
- ・何かを決める際には、いくつか選択肢があると思います。その選択の「メリット」「デメリット」は明らかにしておいた方が良いでしょう。
- ・午前、午後の活動を選んでもらう。何かする際に「どっちが良いですか？」と聞き、本人自身で決めてもらいます。
- ・本人が選択をしやすいよう選択肢を2択にするなど、本人の意思を汲みやすいようにします。

- ・小さい規模の事業所が多くあれば、利用者たちが選んでいけると思います。規模が大きいと、個別の支援に限界があると思います。
- ・1日の作業担当を決める際に、本人の意志を確認して、担当を決めました。
- ・複数提示し、自分で選んでいただきます。やりたいこと、行きたいところなど意見、要望を出してもらい、自分の名前のマグネットを貼っていただきます。
- ・障がいのある方々の思いを聞き取る職員側のスキルとハート（専門職としての意識）。
- ・自分にとっての強みを自覚してもらうため、良いところを称賛し、自信を持ってもらうよう支援しました。
- ・グループワークを企画してなるべく本人の話を聞いたり考えを引き出したりするようにしています。

3 共同生活援助

◇適切な支援

- ・知的障がいがある方と接する際に視線を合わせて声を掛けている方を見て、丁寧な対応だと思いました。
- ・知的障がいの方に対して、支援員があらかじめ用意していた衣服を着用していただいていたが、衣類を自分で選んでいただいたり、おやつ希望などを伺い、希望に沿うようになりました。

◇不適切な支援

- ・車椅子で自操される方へ、30分に1回はトイレ使用をされる方に「また行くんですか」と言っている様子を見ました。「私はあなたのトイレの世話に来ているのではない」とも言っていました。
- ・職員が利用者の方に対して、口頭で指示を繰り返していましたが、ジェスチャーや現物提示にすべき支援であったと思います。
- ・朝食後、整容まで済んだらコーヒーを提供する約束をしていましたが、なかなか下膳ができないう方に対して「片付けしないとコーヒーないよ」と脅迫的な声掛けをしていました。
- ・個人の居室へ本人の在室、不在関係なく、ノック等断りなしで入室してしまうことや、トイレもノック等せずにドアを開け入ってしまうことがありました。
- ・本人たちができることにも支援者が手を出して機会を奪ってしまう。
- ・女性ばかりと思い、生理現象を本人も他人もいる前で話をするのを聞きました。

◇支援のポイント

- ・いろいろな場面で本人に決めてもらいます（朝着る服、おやつ時の嗜好品等）。
- ・本人に対して、具体的な選択肢を複数提示しました。
- ・自分で決めるためには、さまざまなことを経験していく必要があると考えています。生活の中の些細なことでも選択肢を提示するようにしています。
- ・自分の気持ちをうまく伝えられない方の意向を伺うことは、お互いの関係性が良いものになっていなくてはならず、時間がとてもかかります。忙しい日々の中で、一人一人の気持ちに添うのは容易なことではないと思います。
- ・グループホームのリビングが広がったら、地域の方たちに自由に来ていただいて障がいのある方の日常生活の一部になるような交流が出来るのではないかと考えます。
- ・選択肢を作ります。
- ・「こんな生活をしている人もいる」「こんな生活もありじゃないか」等可能性を提示します。
- ・少しずつ、一歩ずつ、本人のできることを増やし、その力を引き出します。
- ・あっても認識しにくい、使いづらい社会的資源もあると思います。行きやすい、利用しやすい、堅苦しくない感じ等の場所が必要だと考えます。
- ・地域に住む・地域の店を利用します。
- ・グループホーム内で、レストランのドリンクバーのように、コーヒー（ミルク、砂糖）、麦茶の2種類をキッチンカウンターに置いて自由にいつでも飲めるような環境を設定しています。
- ・利用者の行動前の声掛けと確認を心掛けることが必要だと思います。
- ・できるだけ利用者を見守り、余分なことをしないように意識しています。

- ・不安を取り除くため、何度か確認作業を行います。うまくできなくても「よくできましたね」と称賛しています。利用者様の安全を第一に目を配るよう心掛けています。
- ・同じ目線に立ち、話をするようにしています。
- ・グループで近くのスーパーへ買い物に行き、買いたいものを各自選んでもらいました。外出の機会も増やしています。
- ・スーパーやコンビニへ行き、食べたいものなどを買います。飲食店へも行き、食事をします。
- ・服装等に清潔感があるように心掛けているつもりです。
- ・利用者の衣類を整理して、本人が着たいと思う服を見つけ、不足分は利用者の保護者の方にお願いをしました（サイズが合わないものや切れているものが多くありました）。
- ・入浴の洗体時に手を取ることや、指差して一通りの流れを伝えました。
- ・翌日に着る服をスタッフと一緒に決めます。
- ・食事について…食欲が増すように給食献立に嗜好品を加えて提供します。朝食主食はパン、ごはん、シリアル等から選ぶことができます。
- ・衣服について…自ら選び、その日の気候に合わせたアドバイスをします。
- ・余暇の過ごし方…テレビ、カラオケ、ゲーム、手芸などの用意があります。

4 その他通所系サービス

◇適切な支援

- ・知的障がいのある方が、自分の発した言葉を否定されると理由が分からずパニックになるので、肯定的な言葉を使って気持ちを切り替えられるように対応しました。

◇不適切な支援

- ・知的障がい者に対して、職員が手を出しているのを見かけました。その職員に問うと、手加減していると言っていました。
- ・知的障がいのある方に対し、管理者が「おまえ」と呼んでいました。職員の中で、20歳過ぎの本人に対して「〇〇ちゃん」と呼んでいる人がいるらしい。管理者が、本人と一緒にになり、前事業所の批判的なことを言っていました。
- ・知的障がいのある20代女性の方。体温測定で、わきの下で計測する体温計を使用時に、上着の襟ぐりを大きく開けて、自らのわきの下をのぞき込む仕草をしていました。この行動を同じ場所にいた男性利用者が見ていました。その後、体温測定に使う体温計を非接触型タイプに変更しました。
- ・年齢に応じた対応、言葉づかいではないことがあります。また、命令口調や「取り上げるから」等の言葉が聞かれています。
- ・利用者との会話の中で、職員が自身のことを「〇〇さん」とさん付けで話していました。一度変なのではないかと話しましたが、そのままの状況が続いています。他職員からの働きかけもありません。その影響か、いつのまにか利用者も自分のことを話すときに自分のことを「△△さん」と話しています。社会的には変だと思われませんが、改善されません。
- ・言葉遣いが丁寧であっても、未就学の子どもに対するような表現をしていることがあります。

- ・ 普段の会話の中で、敬語が抜けることがあります。
- ・ 丁寧な言葉づかいではあるものの、小さい子に接するような態度で接していることがあります。
- ・ 知的障がいのある方に対しての接し方。利用者、職員の関係性ではなく、利用者を子ども（年下）のように扱っていることがあります。年下、友人のような声掛け（言葉遣い）、頭をなでる等の接し方。
- ・ 知的障がいの方に対して、無理やり行動を促す（その方が行きたかっている方向でない方に支援者の都合で身体を押し動かす）。
- ・ ある利用者が、支援者の手を取ろうとしているにも関わらず、支援者は手を引いて手を取ろうとしなかったのを見ました。
- ・ 成人の知的障がい者へ「くん」「ちゃん」呼びをする。行動の制止。

◇支援のポイント

- ・ 会話メモ、スケジュール、Ox、冰山シート等のメモツールを活用しています。
- ・ 活動計画を利用者と話し合い、各自やりたいことを出します。献立も希望を出し合って、みんなで決めます。日々の活動の中で、ほとんどのことを自分で決めるよう方向づけています。
- ・ おしきせの定型的なプログラムではなく、やりたいことをできるようにしています。やりたいことが見つからない人には、興味を持ちそうな活動を提案しますが、やるかやらないかは本人が決定します。次の月の昼食の献立を決める会議をみんなですて、食べたいものや作りたいものを言っていただきます。
- ・ アセスメントを行い、本人に必要なことを客観的にし、本人や支援者で共有します。
- ・ 何をどこまでできるのか、アセスメントした上で支援の工夫が必要だと思います。
- ・ 本人に対して、選択肢の提示をする（言葉、実物、簡単な絵）

- ・理解しやすい情報提供と、身近なことから自分で選択し承認される経験を積むこと（小さな自己決定）。
- ・本人に対して、あなたはどうしたいのか？を伺い、相談しています。
- ・日中支援事業所での取り組みが、生活の場や家庭、サービス提供事業所等にも般化できることを願います。また、その逆も。そのためには、担当者会議での対応が必要になると思います。
- ・自分の意志を伝えることが難しい方に対しては、いくつか考えられる選択肢を用意し、選んでいただくことで、決定の足掛かりとしています。
- ・社会が、障がいのある人を正しく理解することが必要だと思います。学校教育等で子どものころから障がいのある方と関わり、正しい理解をすすめていくことが良いと思います。
- ・絵カードや写真カードなどを使用して、本人とコミュニケーションを図っています。
- ・言語理解が苦手な利用者へ、文字や写真を提示し選択をしていただく（作業やその他の活動）。
- ・自閉症の構造化
- ・欲しいものを伝えられるよう、カード等視覚的なツールを用いたコミュニケーション支援
- ・私たち支援者は、傾聴することを考えるべきだと考えます。ただ支援者の勝手な思い込みは良くないと思います。正しい判断をし、代弁できるような人間性、経験等が必要だと思います。
- ・自立課題を行う（取り組む）にあたり、強化子を選んでもらいます。また、利用者本人から□□がしたい、△△がみたいと要望があった時、「どういったようにしましょうか？」「何をみましょうか？」など。

5 児童発達支援、放課後等デイサービス

◇適切な支援

- ・統合失調症の妄想が悪化し、怠薬してしまった方がいましたが、実は副作用に困っていて、主治医に相談できないことが明らかになりました。本人と相談して、主治医に副作用のことを診察で話すことになり、スタッフが仲介して、本人から主治医に事情を説明することで、副作用の出ない薬を処方してもらうことができました。
- ・自閉スペクトラム症の利用者の方で、言語による意思表示が難しい方に対して、選択肢を提示し、表明する機会を設けていました。

◇不適切な支援

- ・机の上に乗ることなど衝動的に動く子について、引き戻すような支援をしていた。事前の配慮が必要ではないかと感じました。
- ・学齢のグループにて、活動にのりにくい自閉症の男児に対して過剰とも思える制圧（両腕を持って移動させる）を目撃しました。見る人によっては、不適切だと感じる人もいると思う場面でした（自身はやりすぎかも、と思いました）。
- ・自閉症（知的障がいを伴う）の方。物の位置にとっても強いこだわりがあり、他児が遊んでいる玩具を棚に戻そうとしたり、備品を無断で移動させてしまったりします。やめて欲しい理由を伝えても繰り返してしまい、環境を整えるにも限度があるので、対応しきれずに強い口調での対応になってしまうことが多々あります。
- ・施設内で対応中、プログラムに参加したくないと座り込んでいた利用者を持ち上げて運んだことがありました。

- ・退所時間になり帰り支度をする際「家に帰りたくない」と準備ができていない児童に対して、他児童（一緒に車に乗る）の関係もあるため、職員で片付け等を行ってしまう場合があります。本人に話を聞きますが、明確な理由が分かりません。言葉では「お母さんに怒られるから」と話しますが、家庭で抱えている問題もあるため、どこまで支援できるのか不明です。実際の家庭での状況が分からないため、支援に困っています。
- ・移動支援の際、タクシーから降りることを拒否し、車内で手すりに掴まり動かなくなります。言葉で促したり、時間をおいても動かず、体を押ししたり掴んでいた手を離そうと力づくで動かしたことがあります。

◇支援のポイント

- ・自分の行動を自ら気付くことができるように最初にお約束を行います。カードを見せます。お約束の意識やカードを見て気付くこともできていました。
- ・症状悪化したケースは、意思決定が難しいことが多いのですが、本人の困っているポイント（現実の課題、特に生活課題）に焦点を当てて、本人に解決策を提案することでうまく解決に至りました。身近にいる支援者が、相談支援のスキルを高めていくことで展開が広がっていきやすいと感じたケースもありました。
- ・利用者が児童の場合、自分で主張することは少なく、保護者が代弁することが多いです。年齢が上がり、学齢児で高学年になってきた際には、自分の思いを表明する機会が確保されたら良いと思います。
- ・児童の場合は特性に合わせて見える化する工夫。絵カードや文字など。
- ・選択するときに分かりやすくなるよう絵カードを提示しました。

- ・自閉症=□□という対応、ということではなく、一人一人に合わせた対応が必要だと思って日々勤務しています。
- ・答えが出そうだと感じた時は「待つ」という姿勢でいました。
- ・プログラムの内容を視覚的に分かりやすくして選択してもらいました。
- ・情報を分かりやすく、不公平ではなく平等に、今ある社会資源を誰にでも提供できるようにすることが必要だと思います。
- ・障がいのあるお子さん（未就学～学齢は特に）が、どの程度のことを理解し、自己決定ができる力（理解やスキル）があるのかを判断したり、支援者、関わる人がそれを適切に理解していることが、まずは大切だと思います。障がい特性によっては、理解できていないことを選択させたり、自己決定の責任を負わせること、そのものがご本人の不利益を生じさせると思います。物事を決定し、自分の意志の表出ができるための発達や認知のメカニズムをきちんと理解すること、当事者の方の力を正確に把握する術があること（提供されること）がまずは必要と思います。
- ・1日の流れを具体的に提示し、1つずつ確認しながら進めていきます。
- ・絵カードにて選択（食事、プログラムなど）。
- ・手話やサインでのコミュニケーションについて、支援するチームで周知徹底をしました。
- ・関わる支援員からの疑問や利用者についての気になることの共有。いくつか利用者の出しているサインの意味が分かった事があったので、これからも共有は大事にしていきたいと思います。
- ・絵カードなどで選択できるようにしています。
- ・言葉での発信が難しい児童に対して、玩具の写真カードなど、コミュニケーションのツールを作り、使い方から練習しています。

- ・写真、絵、文字等、本人がわかる物で具体的に提示し、ゆっくり考える時間を作るようにしています。
- ・なるべく1対1で接するように心がけています。
- ・児童によって、文字、絵、ジェスチャー等を使い、自分の意志で決められるようにしています。

V 支援のヒント

日常の支援における最も適切な支援は障がいのある方、支援者の状況や取り巻く環境、そして必要な資源とその有無等により異なってきますが、一人ひとりができるだけ自己選択・自己決定により、自分らしい生活を実現するため活用していくことができるよう、IVでサービスごとにまとめた内容を「ヒント」として整理しました。

◇適切な支援

- ①利用者との信頼関係：「移動支援」（P9）で、「この人に相談すれば何とかなるという安心感」など、信頼関係の構築はどのような支援でも大前提です。
- ②専門職との連携：「児童発達支援」（P21）にある医師による服薬調整の例など。
- ③本人主体：「移動支援」（P9）の「利用者のペースで」、「共同生活援助」（P15）の「希望に沿う」、「その他通所系サービス」（P18）の「肯定的な言葉を使って気持ちを切り替える」など。

◇不適切な支援

「不適切な支援」を考えることから「適切な支援」への提言になっていくことも多いです。

- ①明らかな虐待で退職につながった対応：「就労継続」（P13）の「怒鳴りつける」、「その他通所系サービス」（P18）の「職員が（手加減していると言いながらも）手を出す」など。
- ②子ども扱い・ふさわしくない呼称：ちゃんづけ・君づけ・呼び捨て、「お前」、逆に職員が自分のことを「さんづけ」で呼び利用者がまねる、丁寧な言葉使いでも子どもに対するような表現、年下や友人に対するような言葉使い、頭をなでる、敬語が抜けるなど。

- ③支援者側の論理・都合：「移動支援」（P9）の「手を引っ張る」、「児童発達」（P21～22）の「引き戻す」「過剰な制圧」「家に帰りたくない」ときの対応、「就労継続」（P13）の「感情的な対応」、「共同生活援助」（P15）の「トイレにまた行くんですか」、部屋に入る時にノックをしない、本人ができることにも手を出して機会を奪ってしまう、「その他通所系サービス」（P19）の「支援者の都合で身体を押し動かす」、行動の制止など。
- ④支援者の怠慢・ネグレクト：「移動支援」（P9）の「ずっとスマホを見ている」、「その他通所系サービス」（P19）利用者が職員の手を取ろうとしているのに手を引いてしまうなど。
- ⑤脅迫的な言い回し：「共同生活援助」（P15）の「片づけないとコーヒーないよ」との声かけ。
- ⑥自閉傾向のこだわりへの対応：「児童発達支援」（P21）の「物の位置」「プログラムの流れに無理やり合わせる」例。
- ⑦固有の症状等への対応：「就労継続」（P13）の「障害特性」への感情的な対応。

◇支援のポイント

支援者が向き合う利用者の方について日々考え、様々な工夫を重ねていることが分かります。

- ① ライフステージに沿った支援：「移動支援」（P9）で指摘されている「『小学生の頃から成人期まで支援』という方が多くなる」との指摘は重要です。こうした特徴は、「地域での支援」においては当然のこととなってきますが、それを長期的なスパンで適切な発達を支援できるというメリットにしていくことが求められます。しかし、逆に「子ども扱い」や、パターン化された支援などにもつながりやすいというデメリットもあり、いかにしてメリットにするかを、地域全体で考えることが必要です。

②身近な選択から高度な選択へ：「着る・食べる」などの身近な選択の蓄積が大事、という指摘はいろいろな支援場面で強調されています。特に生活の場である共同生活援助ではこうした工夫を重ねていることが理解できます。スーパーやコンビニでの買い物、余暇の過ごし方なども、本人だけで決めるのではなく、必要に応じて保護者の手助けや支援者からのアドバイスも活用できます。自己選択の練習を積み重ねていき、どんなに重い障がいがあっても自分の気持ちを伝えられるような支援などが大切です。

③情報提供の工夫：実物、写真、絵カード、手話やサイン、言葉での説明など、場面や本人の理解度に合わせた情報提供、選択肢の提示の仕方の工夫は、いろいろな場面で指摘されています。

④見通しが立てられる支援：「移動支援」（P10）の「スケジュールを前もって知らせる」、「その他通所系サービス」（P19）の「会話メモ、スケジュール、Ox、冰山シート等のメモツールを活用」など。

⑤選択肢を増やす：「移動支援」（P10）の「外出先を本人が決める」、「就労継続」（P13）の「午前と午後の活動の選択」、本人が決めやすい「2択」も効果的、作業担当の選択も本人の意思を確認して決めるなど。

⑥本人の意欲を引き出す：褒める、自分の「強味」を自覚してもらい、考える時間を十分にとる、ゆったりと安心できる環境の整備、自信をもってもらい、不安や困りごとを傾聴する、一緒に考える、信頼関係を築く、献立や活動などもみんなで決める、ほとんどのことを自分で決めるように方向づけている、おしきせの定型的なプログラムではなくやりたいことをできるようにしている、など。

⑦先回りの支援はしない：自分でできることは自分でやってもらい、できるだけ行動を見守り余

分なことはしない、利用者の行動前の声掛けと確認を心がける、何をどこまでできるのかアセスメントをした上での支援、支援者の勝手な思い込みはよくない、正しい判断をして代弁できるような人間性・経験等が必要なこともあります。

⑧自閉傾向の人のこだわりへの配慮：食事のメニュー、繰り返しの行動、構造化 など

⑨自閉症と一括りにしない：自閉症だからと決まりきった支援をしない、一人ひとりの特性を理解、場面や本人の気持ちに沿った支援が必要です。

⑩保護者の代弁：本人が主張できないということで保護者の代弁をどこまで尊重するか、本人の意思と保護者の思いが異なる時は特に慎重さが必要になります。

⑪チームでの支援：日中支援が生活の場や家庭等にも般化できますし、その逆も有効なケースがあります。担当者会議が必要です。

⑫地域の理解 と社会資源の開発 外出先で出会った人への挨拶、ボランティアを広げることも大切です。

【編集後記】

この度、『適切な支援のための事例集』を発行するにあたり、ご協力いただいた関係機関の皆様へ感謝申し上げます。

障害者虐待防止法が2011年に施行されてから早くも10年が過ぎました。その間、障がいがある方の生活環境や雇用、休日の過ごし方などライフスタイルにも大きな変化があった10年でもありましたが、私たち支援者の意識はどこまで変わってきたでしょうか。

2016年7月に相模原市で大変悲しい事件が起きました。それと同時に、本誌をまとめていく中で『不適切な支援』はそれを放っておくと、障がいのある方を理解するにあたり大きな誤解を生んだり、虐待へと結びついてしまうとも危機感を抱きました。しかし、今回皆様から頂いたアンケートの『適切な支援』『支援の工夫』を見ていくと、支援者の皆様が日々障がいのある方と関わっていく中で、普段の関係づくり、アセスメント、活動プログラムなど、様々な工夫をしているのが良く分かりました。

今回の事例集が、逗子で支援をする方の参考になればという思いと、当事者の方からのご意見なども多く寄せられることを期待し、編集後記とさせていただきます。

逗子市自立支援会議事務局 (福)湘南の凧 支援センター凧

意思決定を尊重した適切な支援のための事例集

【編集】 逗子市自立支援会議事務局 社会福祉法人湘南の風 支援センター風

【発行】 逗子市自立支援会議専門会議（権利擁護部門）

〒249-8686 神奈川県逗子市逗子5-2-16

逗子市福祉部障がい福祉課

電話：046-873-1111 FAX：046-873-4520

掲載 URL：

<https://www.city.zushi.kanagawa.jp/syokan/syougai/>

発行年月：2022（令和4）年3月