

【講義2】

サービス提供のプロセス

この講義のねらい

サービス提供のプロセスを理解し、利用者中心のサービスを提供。
(内容)

1. サービス提供のプロセス

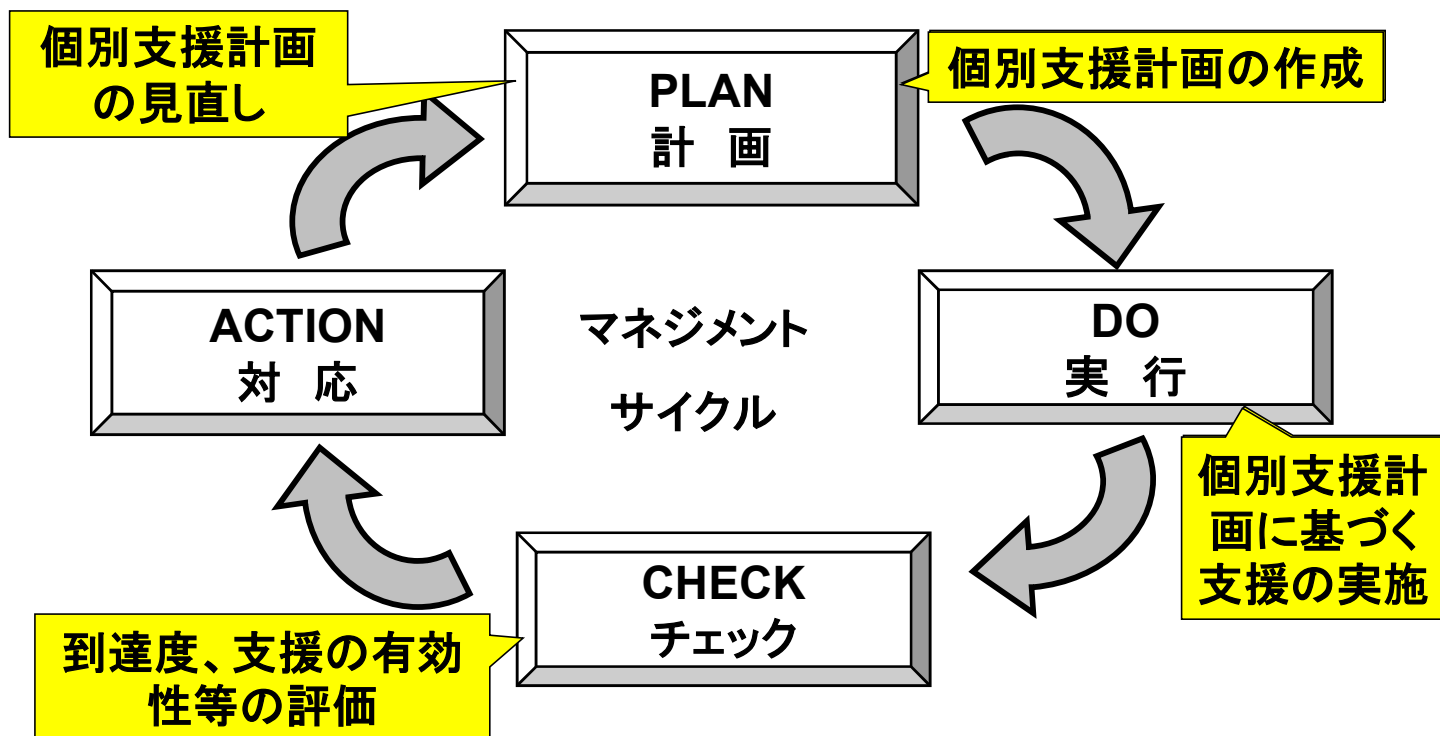
PDCAサイクルと、その継続によって本人のニーズに適合した質の高いサービスが提供されることを理解する。

2. プロセスにおけるサービス内容のチェックについて理解する。更に、個別支援計画とその実施結果等の評価について理解する。

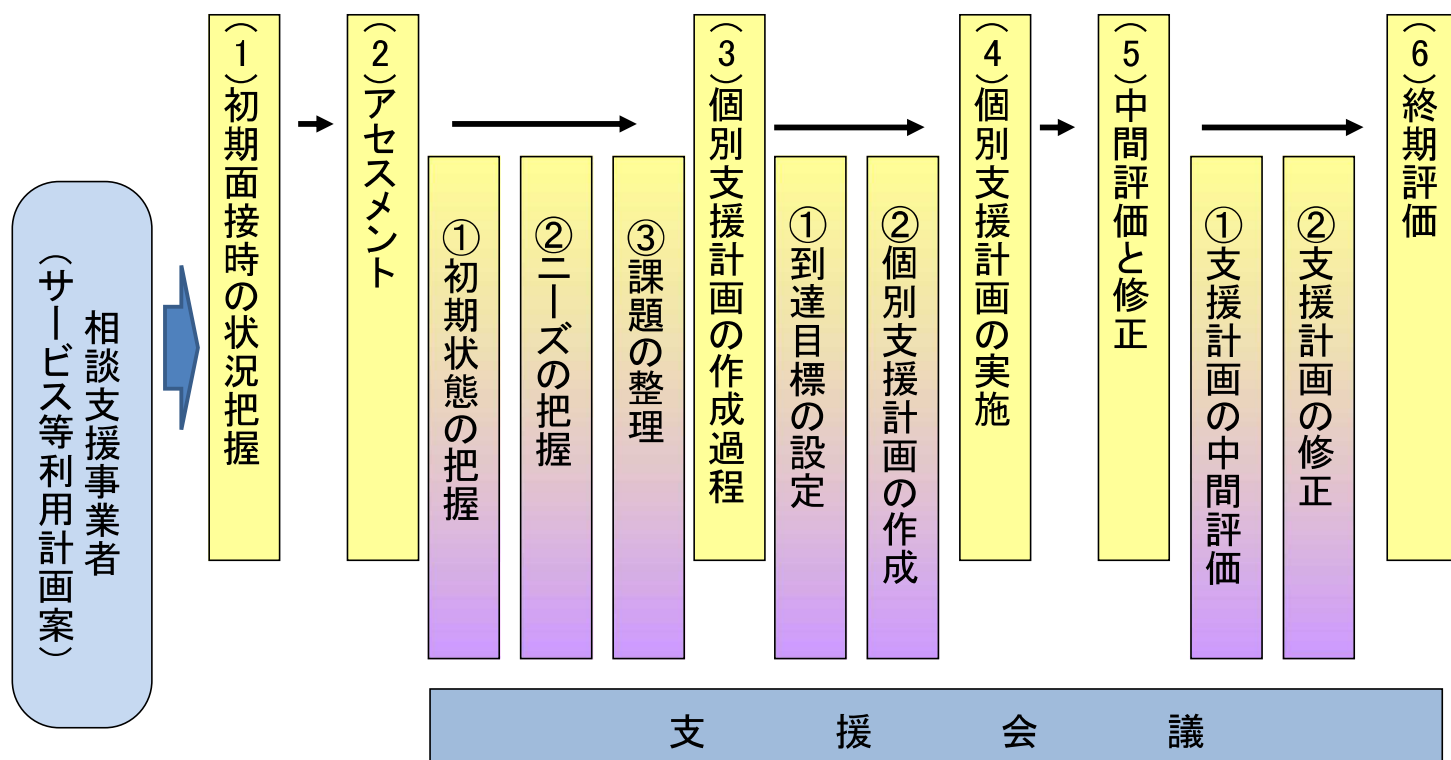
3. サービス提供における、管理的側面を適切に理解する。

4. サービスの評価及び事業所の評価等について理解する。

個別支援計画による支援 (PDCAサイクル)



サービス提供のプロセス



相談支援事業所との連携

サービス管理責任者は、相談支援専門員がサービス等利用計画案を作成する際、**専門的な助言(2次アセスメント)**を依頼される場合もある。利用契約前であっても、相談支援事業所と連携し、適切なサービス等利用計画案となるよう協力する。

サービス管理責任者



相談支援専門員

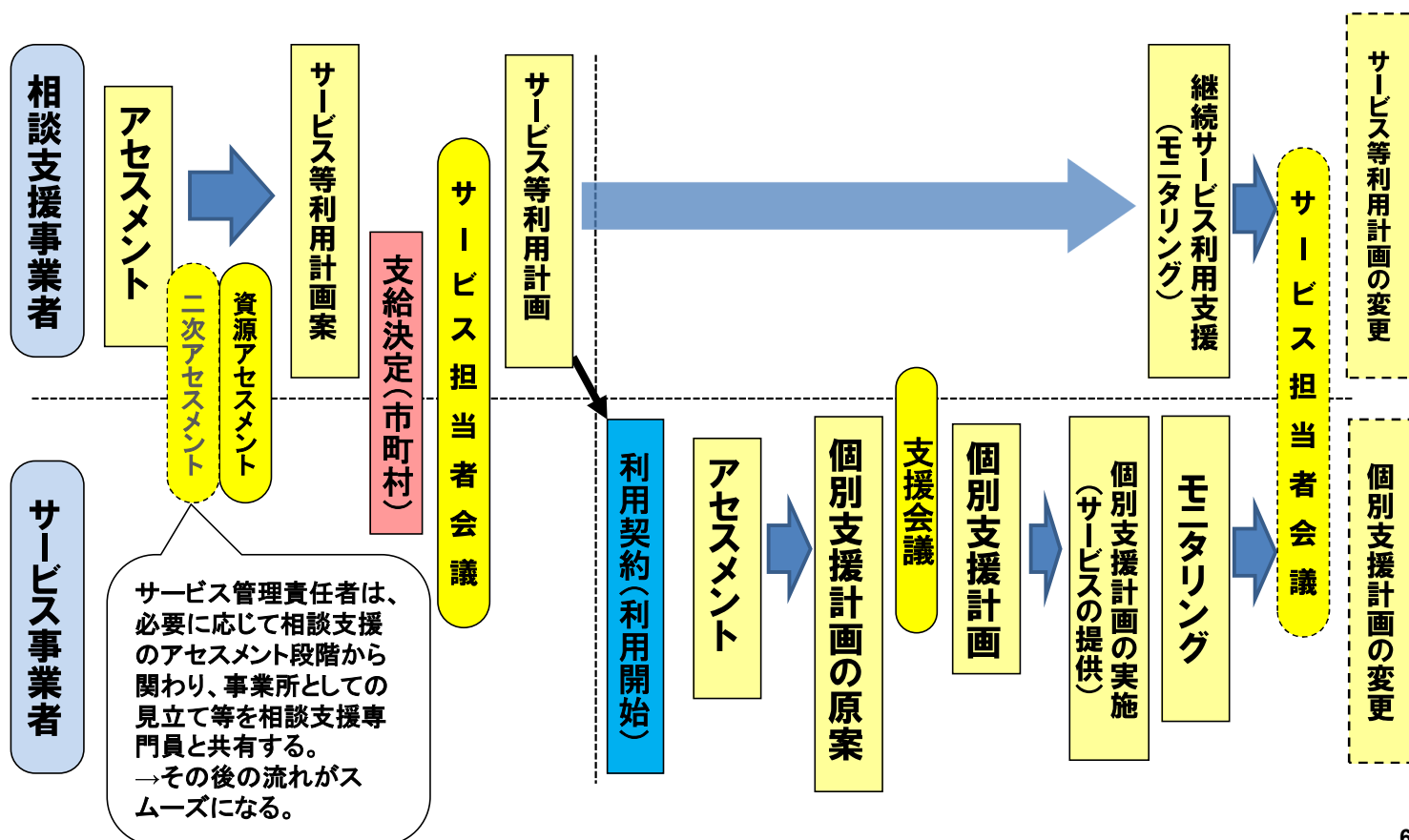


連 携



適切な
サービス等利用計画案

指定特定相談支援事業者（計画作成担当）と障害福祉サービス事業者の関係



(1) 初期面接時の状況把握

1. 事業の対象や提供するサービスの内容について情報を提供する
2. 一連のサービスの流れについて説明する
3. 必要に応じて、関係機関との調整を図る
4. 利用にかかる経費を説明する 等

専門用語を使わない
平易でわかりやすい言葉を用いる

実施方法

1. 各事業における利用者の対象像、提供するサービス内容について情報を提供する
2. 他の事業やサービスなど選択肢を説明
3. アセスメント→到達目標の設定→評価など一連のサービスの流れについて説明
4. サービス提供は、利用者との合意のもとで作成することや契約の内容に盛り込むことを説明
5. 必要に応じて他の事業者、市町村など関係機関と連携をとる
6. 個人情報の管理については慎重に行う

必要なツール

- ・初期面接受付表(あるいは調査表・プロフィール表)



初期面接(インテーク)では・・・

支援プロセスで、紆余曲折することもあるので、インテークで安易な励ましは、過度の依存、利用者の不信を招くことに留意

- 課題があって不安
- 将来の展望がみえない
- 課題の解決方法がわからない 等

援助者と利用者の信頼関係
(ラポール)の形成の第一歩



- まず、傾聴する
- 肯定的にとらえる
- 不安を和らげる
- 課題を明らかにする
- 対応できる課題かどうか

- 安易に問題解決を
請け負ってしまわない
- 問題解決の主人公は
利用者である



この事業所が、はたして
対応してくれるの？

(2) アセスメント

① 初期状態の把握

- ・ 身体状況や精神・心理状況など状態像の客観的な把握に努める
- ・ 分野別に項目を立てて把握する

実施方法

- ・ 信頼関係の確立を基礎として、面接などを通して把握する
- ・ アセスメントの意味をよく説明して同意を得る
- ・ 移動関連、生活関連、コミュニケーション関連など分野別に評価項目を設定する
- ・ 初期状態は今後の支援のベースラインとなり、中間評価・最終評価の際比較検討する情報となることから、数量化など、できるだけ客観的な把握に努める
- ・ 必要に応じて医師、PT、OT、STや心理職などと連携する
- ・ 初期状態を記録しておく

必要なツール

- ・ 初期状態把握票(アセスメントシートNo1)

アセスメントは・・・

アセスメントの過程は情報の収集と分析である。

利用者と支援者の相互理解の場

利用者の主訴を十分に傾聴する

医師、教員、心理判定員等の専門家からの情報入手

利用者の生活歴、家族状況、直面している課題、課題がもたらす不安や葛藤

専門家に依頼するときは利用者の了解をとる



各事業の評価項目の例

※ 分野別評価項目は、各事業者ごとに設定。

区 分	項 目	できる	見守り等	一部介助	全介助	特記事項
移動・動作関連項目	寝返り(体位変換)					
	起き上がり					
	座位保持					
	両足での立位保持					
	歩行					
	移乗(車いすとベッド間)					
	移動(室内)					
	立ち上がり					
	片足での立位保持					
	洗身(入浴行為以外)					
身辺関連項目	えん下					
	食事摂取					
	飲水					
	排尿					
	排便					
	口腔清潔					
	洗顔					
	整髪					
	つめ切り					
	上衣の着脱					
生活関連項目	ズボン、パンツの着脱					
	調理(献立を含む)					
	食事の配下膳(運搬)					
	入浴の準備及び後片づけ					
	調理以外の家事					
	買物					
	交通手段の利用					
	薬の内服					
	電話の利用					
	金銭の管理					
社会生活関連項目	社会性・協調性					
	活動参加					
	時間管理(遅刻・欠勤)					
	計算能力					
	計量・計測					
	金銭理解					
	読み書き					
	情報利用					
	状況判断					

就労関連項目	指示理解					
	修正能力・判別能力					
	作業の正確性					
	作業の持続性					
	作業のスピード					
	質問・報告					
	単純作業					
	複合作業					
コミュニケーション関連項目	日常の意志決定(日常生活における不安、悩み等に関する相談)					
	コミュニケーションの理解					
	コミュニケーションの表出					
医療的ケア(記述)						
問題行動(記述)						

初期状態を把握するためのアセスメントシート例

(2) アセスメント

② 基本的ニーズの把握

- ・ 利用者や家族の意向を把握する
- ・ 訓練や就労状況、置かれている環境などの状況を把握する
- ・ 利用できる社会資源や関係機関を把握する

実施方法

- ・ 信頼関係の確立を基礎とし、面接などにより把握する
- ・ コミュニケーションの障害を有する障害者については、わかりやすい言葉で意向などを把握する
- ・ 家族の意向も把握する(家族と本人の意向が一致しているとは限らない)
- ・ 訓練や就労状況、環境などの状況を把握する
- ・ 今後利用できる社会資源や関係機関との連携の状況について把握する
- ・ 利用者の基本的ニーズの状況を記録しておく

必要なツール

- ・ 利用者のニーズ把握票(アセスメントシートNo2)

(2) アセスメント

③ 課題の整理

- ・ 利用者の初期状態や基本的ニーズの把握から、課題を整理する
- ・ 課題の整理に当たっては、全体の課題と各分野別の課題を整理する
- ・ 課題の整理にあたっては、優先順位を設定する

実施方法

- ・ 利用者の初期状態や基本的ニーズから、支援者の気づきなどを踏まえ、解決すべき課題を整理する
- ・ 解決すべき課題を、全体の課題と各分野別の課題に整理する
- ・ 各分野別の課題については、支援計画を作成するときの優先順位のために重要度・緊急度などを考慮しておく
- ・ 課題の整理を記録しておく

必要なツール

- ・ 課題の整理表

課題の整理表

利用者氏名

No	意向等 ニーズの把握	初期状態の評価 (利用者の状況 ・環境の状況)	支援者の気になること ・推測できること (事例の強み・可能性)	解決すべき課題

課題の整理表

利用者氏名 ○○ ○○

No	意向等 ニーズの把握	初期状態の評価 (利用者の状況 ・環境の状況)	支援者の気になること ・推測できること (事例の強み・可能性)	解決すべき課題
1	仕事をして家族を少しでも養いたい	右片麻痺の状態ではあるが、パソコン操作が可能である。以前の職場でもPCの経験がある。両手操作の際の工夫が必要。	①本人に合った仕事内容を支援者が把握できていない。 ②引きこもりがちであったため集中力や耐久力がもつか気になる。 ③PC操作が可能である。	①どのような仕事が本人に適しているかを探る。 ②生活状況を把握し、安定した通所を図る。
2	人との関わりを持ちたい	家族との関係は良好であるが、言語障害があり引きこもりがちになった。	①病院へ通院し言語療法を受けている。徐々に回復しているとのこと。	①言語療法士から日中活動の場での留意事項などを聞いておく。 ②人との関わりを増やすため、趣味のガーデニングで仲間を増やせないか、相談支援専門員へ情報提供。
3	またガーデニングができるようになりたい	庭の環境を整備すれば、能力的には可能である。	①花や観葉植物が好きで昔はよく育てていた。	①庭の環境整備の助言を行うとともに、相談支援専門員に情報提供し、趣味の活動を広げる方向で支援する。
4	在宅での生活を続けたい	家族の支援で生活は成り立っている。	①家族の介護負担が気になる。	①在宅での介護を無理なく続けるため、ホームヘルプの導入等を相談支援専門員と検討する。
5	毎日通所させたい(家族)	現在の体力では毎日の通所は無理がある。	①本人が就労に向けて前向きに取り組もうとしている ②体力が落ちているので段階を追って進めていく必要がある	①本人の状況を、家族にも理解を促し、進捗に合わせたフォローを促す。

15

本人状態を把握するためのイメージ図

★私自身のストレングス(私の持っている強み)

母親、妹が私を理解して接してくれています。相撲、野球、アイドルの音楽が好きです。

★本人の障害状況

⇒私の不安や苦痛、悲しみ、困りごとは・・・障害のこと・病気のこと・障害のためにできないこと、...

個別支援計画

★家族歴・本人を取り巻く環境

⇒家族は・・・、私は今このような生活をしています。してきました。

★利用者のニーズ・希望する生活の確認

⇒私は、このような生活をしたいです。**私の願い・夢・要望は○○です。**

★生育歴・職歴

⇒私は、今までこのような生き方をしてきました。

★本人のニーズを整理する

⇒アセスメント内容を吟味し、本人のニーズを整理します。「みたて」

16

ストレングスに着目した支援とは

チャールズ・ラップ／リチャード・ゴスチャ著『ストレングスモデル』

ストレングスとは

主に精神障害のケースマネジメントなどで発展した視点で、欠点よりも強さに着目したアセスメント視点。現在では、身体障害、知的障害においても応用されている。

ケアプランを作るときにポイントになる、本人と環境の両方にある強さのことをいう。

ストレングスモデルとは

全ての人やその人を取り巻く環境には、ストレングス(強み)があるので、それを中心にアプローチし、活用して行く支援技法。ストレングスに着目して支援することで、行動の動機付けを強める。

・本人のストレングス例

個人の属性(性質・性格)
才能・技能
関心・願望

・環境のストレングス例

安心して生活できる家
親友がいること
草野球チームに所属していること

ストレングスに着目した支援とは

チャールズ・ラップ／リチャード・ゴスチャ著『ストレングスモデル』

ストレングスによるアセスメント(視点)と、アセスメントにより確認されたストレングスを活用した支援(モデル)は違うもの。

両者は長らく混同されて実践されてきた経緯がある。

確認されたストレングスを活用した支援を心がけることにより、利用者のやる気を引き出す支援が重要。

ストレングスに着目した支援事例

プロ野球の大ファンである障害のあるAさんは、働きたい意欲はあるがB型事業所ではうまくいかず転々としていた。

そこで、グループスーパビジョンによりアイディアを出し合い、大好きなプロ野球の球場での清掃作業を紹介したところ、安定した就職へとつながった。

公的なサービスばかりに着目していて、強みや興味をうまく活用できていなかった状態から、Aさんの興味や強みを就労へ結びつけて、効果を上げることができたことになる。

人が働くには、生活の維持だけではないここに特別な理由があることを理解する。

リフレーミングとは



コップに半分の水を“もう半分しかない”と捉えるか“まだ半分ある”と捉えるか。

同じことを体験しても、人それぞれの価値観という枠組み(フレーム)で判断する。

その枠組みを取り換えて、別の肯定的な視点から見るようにするのがリフレーミング。

「強度行動障害支援者養成研修 受講者用テキスト」

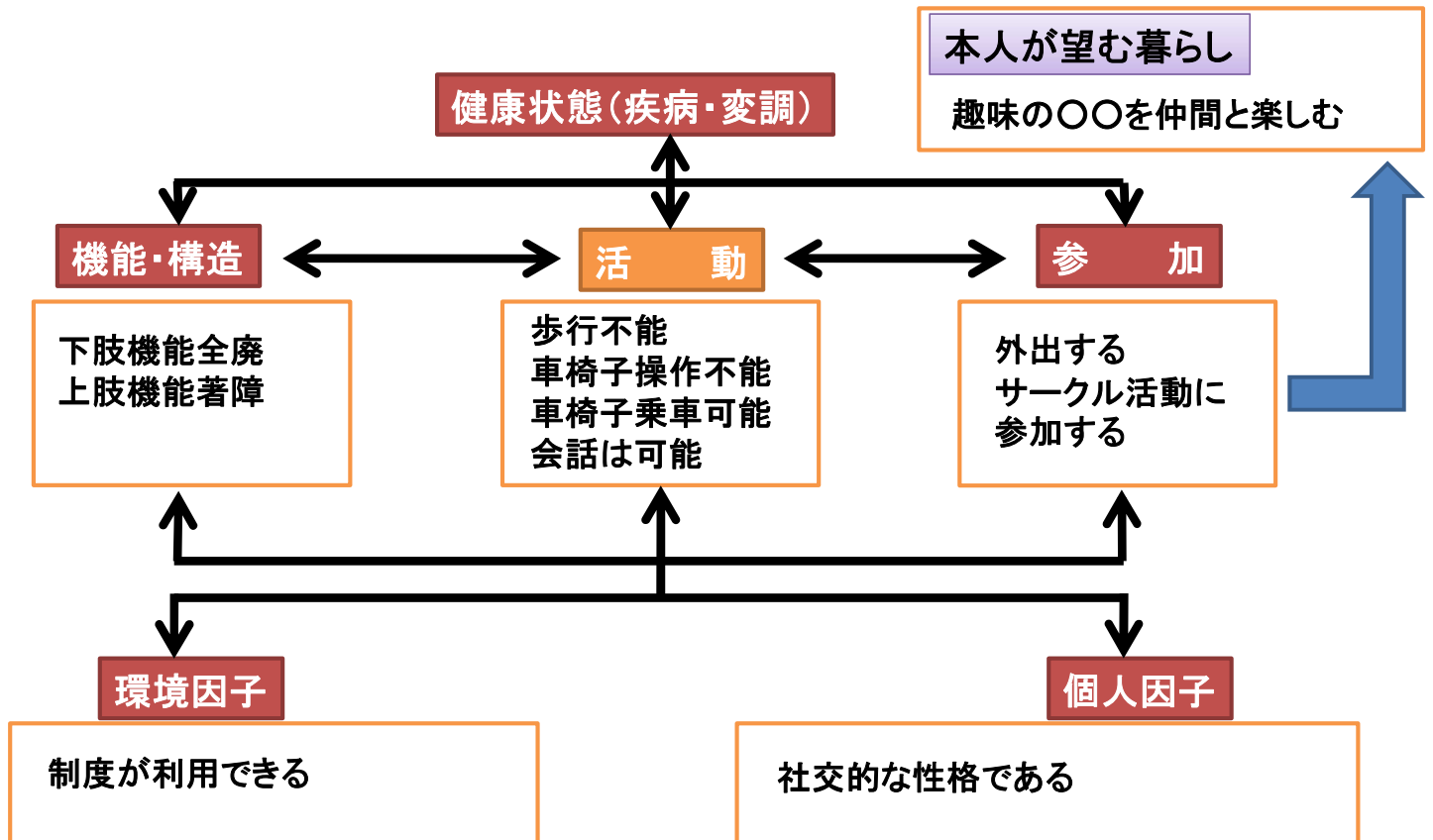
国立のぞみの園 2014

想定される 障害特性

リフレーミング (強みの表現に変換) してみると

	社会性	意思疎通	遅れと偏り	発達	その他
① ことばを聞いて理解することが苦手	●				▶ 目で見た情報は理解しやすい
② 表情や身振りを、誤って理解してしまう	●				▶ 明瞭に（はっきりと）区別された指示を好む
③ 人や場面によって態度を変えられない	●	●			▶ ルールをきっちりと守ろうとする。物怖じしない
④ 他の人の興味あることに関心が薄い	●				▶ 状況に左右されず、自分の好きなことに取り組むことができる
⑤ 全体をとらえて関係性をつかむことが苦手	●				▶ 細部に、強く意識を向けることができる
⑥ 別のやり方を探したり臨機応変な対応が苦手	●				▶ 状況に左右されず、ねばり強く取り組むことができる
⑦ 集団で一斉に行動することが苦手	●				▶ マイペースに課題を完了することができる
⑧ 「いつ終わる」かを理解するのが苦手	●		●		▶ 決められたことを、やり続けようとする
⑨ 抽象的、あいまいなことの理解が苦手	●		●		▶ 具体的で、はっきりとしたことを好む
⑩ 経験していないことを想像することが苦手	●		●		▶ 経験したことは、しっかりと覚える
⑪ 特定の物事に強く固執	●		●	●	▶ 興味があること（趣味・仕事）に、積極的に取り組める
⑫ 記憶することが苦手			●		▶ 繰り返し体験することで記憶する
⑬ 発達（認知能力）がアンバランス			●		▶ 興味・関心、好きなことは抜群にできる
⑭ 特定の行動を何度もくりかえしてしまう			●	●	▶ 決まったパターンを几帳面に行うことができる
⑮ 期待されていることに注意が向かない				●	▶ 興味・関心があるものに、強く注意・集中を向けることができる
・落ち着きがなく、その場にとどまっていられない				●	
・結果をかえりみず突然反応してしまう				●	
⑯ 特定の感覚が過敏、または鈍い				●	▶ 些細な違いや変化に気がつくことができる、または非常に我慢強い

ICFを活用した利用者把握



21

(3) 個別支援計画の作成(概要)

個別支援計画の作成は、支援の実施過程を立案することである。

① 明らかになった
ニーズ(課題)をリ
ストアップする

② 到達目標を
設定する

③ 解決すべき課題
の優先順位を利用
者と決める



④ 資源とニーズのマ
ッチングを検討する

⑤ 個別支援計画案を
作成する

⑥ 利用者の最終同意を得
る(「案」をとる)

利用者との信頼関係を築き、支援チームの意思統一を図る

22

(3) 個別支援計画の作成(それぞれの立場から)

- 利用者や家族の立場から
 - ・質の高いサービスを提供してくれるためのもの。
 - ・私の意向を汲んでくれているもの。
- 職員の立場から
 - ・的確な支援の方向づけをするもの。
 - ・支援の効果を自己評価し、今後の計画を検討するベースとなるもの。
- 施設経営者の立場から
 - ・支援の質の向上を目指すためのもの。
 - ・効率的・効果的に施設運営できるためのもの。

(3) 個別支援計画の作成

① 到達目標の設定

- ・ 利用者の課題(ニーズ)に基づき到達すべき目標を定める
- ・ 到達目標は、サービスの到達目標である主目標と個別到達目標などからなる
- ・ 現行の支援を見直すとともに、新しい支援を考える

実施方法

- ・ 個別支援計画の作成に当たっては、本人の意向を尊重すること
- ・ 到達目標は、就労移行支援事業などサービスの到達目標が予め明確であるような主目標と具体的な個別の到達目標が考えられる
- ・ 時間(支援期間)と領域(支援内容)という2つの観点から設定
- ・ 課題(ニーズ)が複数にわたる場合、緊急性の高い課題など優先順位を設定
- ・ 到達目標は、時間軸をとおして段階を踏んで達成される→スモールステップを踏む
- ・ 目標の達成度の評価方法についてもあらかじめ決めておく
- ・ 個別支援計画を記録しておく

必要なツール

- ・ 個別支援計画表

自立訓練(機能訓練)の達成目標の例

対象者像	達成目標
・ 病院等を退院し、一定の訓練が必要な身体障害者 ・ 特別支援学校等を卒業し、一定の訓練が必要な身体障害者	【サービスの達成目標】 ・ 一定期間にわたり訓練を行うことを通じて、利用者が地域において自立した日常生活及び社会生活を営むことができる。 (心身の機能の回復・向上を目的とした訓練の実施) 【主目標】 ・ 1年で、在宅での生活をほぼ可能にする 【個別目標】 ・ ADL、IADL(食事、排泄、調理、買物、洗濯、車いすによる移動等)の習得・回復・向上 ・ 社会活動への参加(スポーツ、趣味的活動、パソコン等) ・ 就労意欲の向上→就労移行支援や就労継続支援等の次の目標への移行

(3) 個別支援計画の作成

② 個別支援計画の作成

- ・ 主目標や個別目標が達成されるような個別支援計画を作成する
- ・ 日課、週間、月間のプログラムとする
- ・ 支援方法については、個人に合うよう工夫する

実施方法

- ・ 時間軸(段階)を意識した個別支援計画とする
- ・ 支援の頻度やスケジュールについては、本人の同意を得て作成する
- ・ 具体的な支援方法などを個別支援計画に反映させる
- ・ やむを得ない場合の身体拘束等の様態、緊急やむを得ない理由を記載する
- ・ 個別支援計画においては担当者の役割を決めておく
- ・ 個別支援計画を記録しておく

必要なツール

- ・ 個別支援計画表

(初期)個別支援計画書(例)

利用者名

作成年月日: 年 月 日

総合的な援助の方針	体力をつけて、できる限り作業能力を向上させて、就労の道を探る。 生活リズムの安定をさせ健康にも配慮しながら、本人が好きなことをして充実した生活を送れるようにする。
長期目標(内容、期間等)	パソコンの経験を活かした仕事をしたいとのご本人のニーズや、学校の教頭という立場で働かれていた経験もあるので、様々な可能性を高め、ご本人に適した職場で一般就労し、充実した生活が送れるようになっている。(2年)
短期目標(内容、期間等)	これまで外出の機会が少なく、体力的に落ちていることもあるため、まずは、週3回の事業所通所が問題なくできるようになる。(3ヶ月)

○支援目標及び支援計画等

支援目標	支援内容 (内容・留意点等)	支援期間 (頻度・時間・期間等)	サービス提供機関 (提供者・担当者等)	優先 順位
体力が向上し、一日のスケジュールを疲労なくこなし、週3回問題なく通所できている。	疲労度をチェックしながら、一日のスケジュールを徐々に伸ばし、体力が向上するよう支援します。	週3回 10:00～16:00 3か月	就労支援センター△△ (就労移行支援事業所) 担当:○○	1
パソコン入力について、集中力・耐久力がつき、少ない疲労で一定の速度で入力できている。	確実な入力と、速度向上を目指し、片手(左手)入力の練習を行います。結果をフィードバックしながら動機づけを維持できるよう支援します。	週3回から開始し頻度を増やしていきます。 10:00～16:00 6か月	就労支援センター△△ (就労移行支援事業所) 担当:○○、××	2
会話でのコミュニケーションがとりやすくなっている。関係機関との連携を図り、当センターでの支援が最適なものとなっている。	ご本人の同意の下、言語療法の状況や日常生活の過ごし方等を把握させていただきます。相談支援事業所等のサービス担当者会議へ出席し、総合的な支援方針を常に共有しながら支援します。	随時 6か月	通所リハST:○○ 相談支援事業所 担当:○○	3
送迎について、当センター及びボランティアにより安心して通所できている。	行きはボランティアによる支援、帰りは当センターの送迎車を利用し、安心して通所できるよう支援します。公共交通機関の利用も徐々に同行し支援していきます。	週3回、3か月 公共交通機関は3か月後から徐々に試行	就労支援センター△△ (就労移行支援事業所) 担当:○○、●●	4

平成 年 月 日 利用者氏名 印 サービス管理責任者 印

(4) 個別支援計画の実施

- ・ 設定された目標を、効率よく達成することに努める
- ・ 個別支援計画に則り、適切にサービスを提供する
- ・ 支援のペースやスケジュールは、利用者とよく話し合って決める

実施方法

- ・ 支援スタッフの役割を明確にする
- ・ 支援スタッフはお互いに情報交換しながら支援を実施
- ・ 時間軸(段階)を意識した支援に努める
- ・ 支援のペースやスケジュールについては、本人の同意を得て実施する
- ・ 個別支援の実施に当たって支援の責任者を決めておく
- ・ 他の支援方法の導入など工夫を怠らない
- ・ 個別支援計画の実施を記録しておく

必要なツール

- ・ 支援経過記録表

【自立訓練(生活訓練)の標準的な支援内容】

① 長期入所者・入院患者

	退所・退院早期		通所期・訪問導入期	訪問期
	(訓練準備期)	(生活習慣修得期)	(定着期)	(フォロー期)
期 間	12ヶ月間	6ヶ月間	6ヶ月間	12ヶ月間
日 中 通 所	○	○	○	—
訪 問	△	△	○	○
長期入院・入所者の特記事項	○施設又は病院が準備したグループホーム等において訓練 ○具体的な地域生活の理解と動機付け(例:視覚的にわかりやすい情報提供や極めて短期的なグループホームの体験)	○実際の移行先の調整 ○環境の変化に伴う心理的不安を解消	○地域移行した際に活用可能性のある福祉サービスに係る情報を提供	
ADL/IADLの向上	○生活リズムの確立 ○食事、排泄等の基本動作の習得 ○着脱衣、洗面等の身辺処理の習得	○洗濯、調理、買い物、掃除などの日常生活関連動作の習得	○日常生活関連動作について直接的な支援から、本人の自主的な取り組みを促す支援の方法に切り替える	○訪問により食事、服薬、掃除、洗濯、身だしなみの状況確認や相談に応じる
社会経済活動参加能力の向上	○コミュニケーション能力を身につける	○本人の地域生活のルール(安全管理)、マナーの習得 ○適切な人間関係の構築を図るための基礎を習得 ○社会生活全般に関する習慣の習得	○金銭管理 ○交通機関、電話の利用 ○社会生活に関する習慣の定着 ・対人関係を築く ・生活上の社会経済活動への参加のための訓練	○訪問により福祉サービス利用、金銭管理等の状況確認や相談に応じる ○必要に応じて、事業者、利用者と圏域(地域)でのコーディネーター等との協力・連携を図ることにより、地域生活の安定が図れるよう協力する

※ 地域の社会資源の状況から通所することが困難であるなど、一定の条件に該当する場合、施設入所も可能。

支援経過記録表の例

支援經過記錄表

平成 年 月 日

利用者氏名 様

[illegible]

支援記録と支援計画



サービス提供における支援記録

- 支援の継続性の担保
- 支援の質の向上：振り返り、計画の修正
- 事故（・訴訟）、トラブル時の際の資料

支援のための行動と記録はワンセット
毎日、毎回記録しましょう

記載のポイント

- 誰が読んでも同じように解釈できるように記載する(あいまいな表現は避ける)
明確に、具体的に
- 事実と判断・計画は分けて記載する
- トピック(支援目標)ごとに簡潔に記載する
- 5W1Hの活用。「When:いつ」「Where:どこで」「Who:だれが」「What:何を」「Why:なぜ」「How(どのように)」

(5) 中間評価と修正

① 個別支援計画の評価

- ・ 時期(段階)ごとに、**支援目標達成度**を評価
- ・ 同時に、**サービスの実施内容**など**個別適性**も評価
- ・ 利用者にサービスが適切に提供されているかを評価

実施方法

- ・ 支援目標の達成度を評価するための情報を収集する
- ・ 情報を時期(段階)ごとに、達成度を評価する
- ・ 達成度は、主目標及び個別目標の観点から評価
- ・ 状態の評価は、**初期状態と比較してどれだけ変化したか**をベースに評価
- ・ 併せて、**利用者の意向や環境の変化**なども評価
- ・ 個別支援計画に沿ってサービスが提供されたかを評価
- ・ 分析を記録する

必要なツール

- ・ 個別支援計画の修正・変更記録票

個別支援計画の修正・変更記録票の例

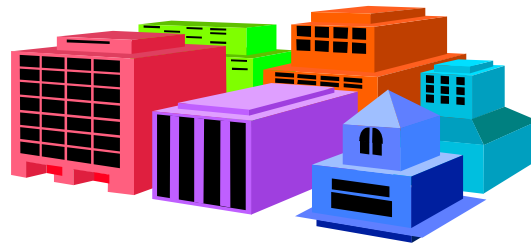
個別支援計画の修正・変更記録票

利用者名

様

	支援目標	達成状況の評価			達成されない原因の分析	今後の対応(支援内容・方法の変更等)	優先順位	担当者
1	体力が向上し、一日のスケジュールを疲労なくこなし、週3回問題なく通所でできている。	達成	ほぼ達成	未達成		週4回の通所に変更し、引き続き体力の向上を図り、週5回の通所を目標とする。	2	〇〇支援員
2	パソコン入力について、集中力・耐久力がつき、少ない疲労で一定の速度で入力できている。	達成	ほぼ達成	未達成	片手うちの入力スピードは上がったが、入力の内容をもっと関心のあることにしたほうが意欲的に取り組めるのではないか。	入力の内容を、学校新聞や塾の教材などに変更し、実際に生徒が喜んでくれるものにする。	1	〇〇支援員
3	会話でのコミュニケーションがとりやすくなっている。関係機関との連携を図り、当センターでの支援が最適なものとなっている。	達成	ほぼ達成	未達成	言語療法により着実に回復している。本人が関心のある内容で会話をすることで、より回復の可能性が高まるのではないかな。	学校新聞の作成後に、実際に生徒と会話をする機会を設けるなど、積極的に会話を楽しめるよう支援する。	3	〇〇支援員
4		達成	ほぼ達成	未達成				
5		達成	ほぼ達成	未達成				
6		達成	ほぼ達成	未達成				

(5) 中間評価と修正の視点



- 1 利用者の**権利**が守られているか
- 2 サービスについて利用者は**満足**しているか
- 3 **新たにニーズ**が発生していないか
- 4 設定されている**目標**が**達成**されているか



モニタリングの際の勘案事項

① 障害者等の心身の状況

③ 総合的な援助の方針(援助の全体目標)

④ 生活全般の解決すべき課題

② 障害者等の置かれている環境

- ・ 家族状況
- ・ 障害者等の介護を行う者の状況
- ・ 生活状況(日中活動の状況(就労・通所施設等)、地域移行等による住環境や生活環境の変化、家族の入院、死亡又は出生等による家庭環境の変化、ライフステージの変化(乳幼児期から学齢期への移行、学齢期から就労への移行等)

⑤ 提供される各サービスの目標及び達成時期

⑥ 提供されるサービスの種類、内容、量等

(5) 中間評価と修正 ② 個別支援計画の修正

- ・ 支援目標を達成するために個別支援計画(個別支援)プログラムを修正する
- ・ 提供されるサービス内容を修正する
- ・ 利用者に修正や変更の同意を得る

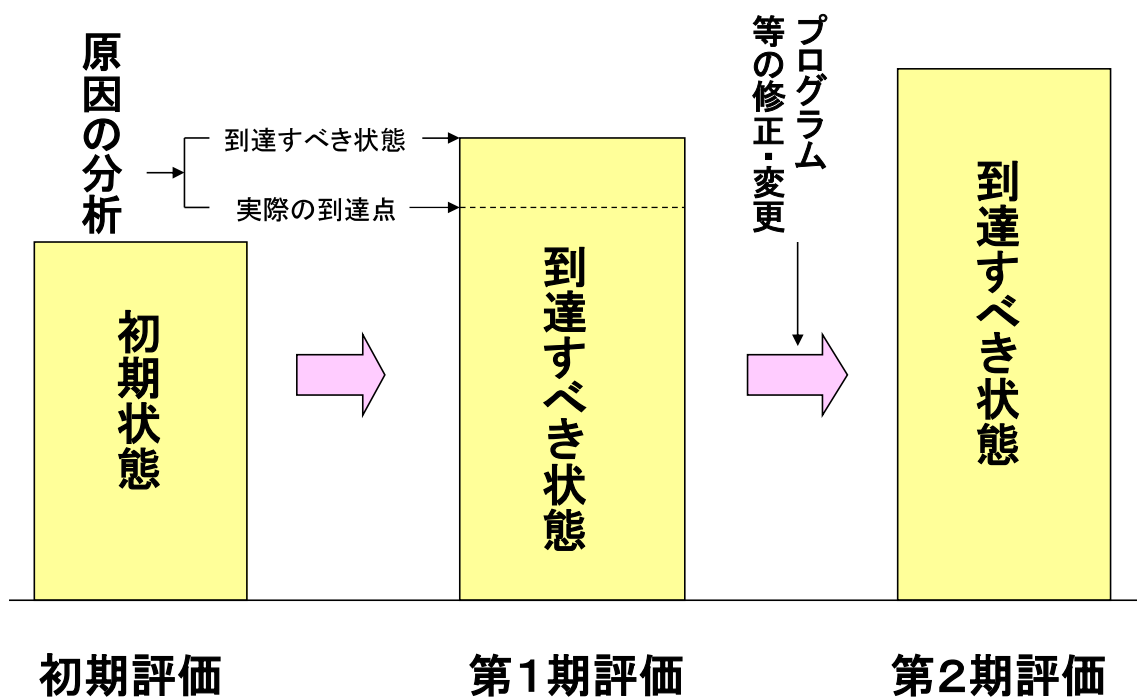
実施方法

- ・ 支援達成度を評価した結果、到達目標に達成していない場合、
 - 利用者や家族の要因によるものか
 - スタッフの要因によるものか
 - 事業所のシステムによるものかなどについて詳しく分析する
- ・ 分析の結果、必要に応じて個別支援計画を修正
- ・ 修正にあたっては、時間軸と支援(サービス)内容の観点から修正・変更
- ・ 個別支援計画の修正・変更にあたっては、利用者に説明し同意を得る
- ・ 個別支援計画の修正・変更とその結果を記録する

必要なツール

- ・ 個別支援計画の修正・変更記録票

中間評価による個別支援計画の修正



(6) 終期評価

- 支援目標達成度を含めた個別支援計画全体を客観的に評価
- 利用者の状態の変化・満足度などの観点から評価
- 次の個別支援計画作成に評価を活かす

実施方法

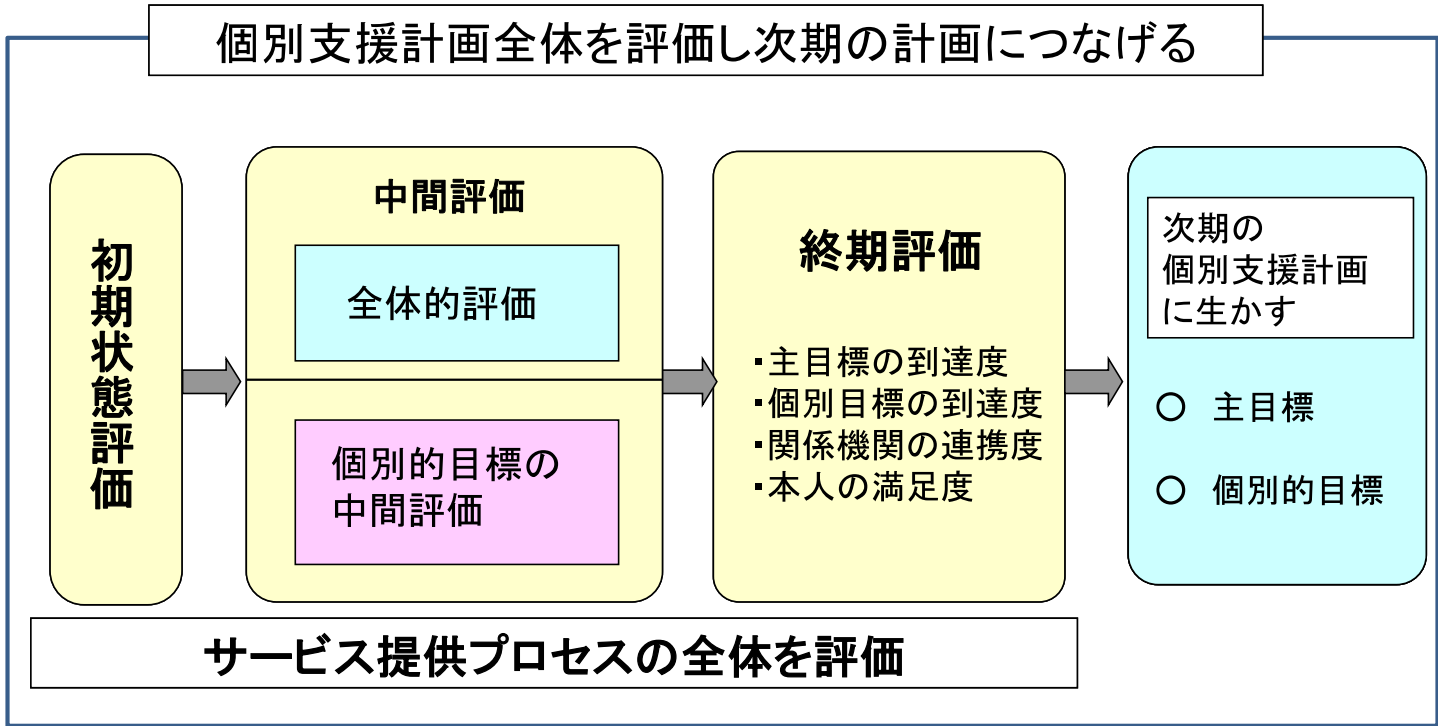
- 支援目標に達したかを評価
- 目標が達成されなかったらどの段階まで達成されたかを評価
- サービス提供はスムーズに行われたかを評価
- スムーズでなかった場合どこに原因があったかを評価
- サービス提供を受けた利用者はどのように変化したか
- 利用者は提供されたサービスについてどのような気持ちをもっているか（満足度はどうか）評価
- 次の目標設定を含め終期評価表を作成し、チームにフィードバックする

必要なツール

- 終期評価表

初期評価から中間・終期評価

個別支援計画全体を評価し次期の計画につなげる



終期評価表の例

		利用者名			様		
	到達目標	達成状況の評価			全体的評価	利用者の満足度等意見	次の目標設定への意見等
1		達成	ほぼ達成	未達成			
2		達成	ほぼ達成	未達成			
3		達成	ほぼ達成	未達成			
4		達成	ほぼ達成	未達成			
5		達成	ほぼ達成	未達成			
6		達成	ほぼ達成	未達成			

総括コメント

プログラム及びサービスに対する満足度調査(例)

1 このプログラムの質はどの程度でしたか。該当するものに○印をつけてください。

- ① とてもよかった ② よかった ③ どちらともいえない ④ よくなかった

2 友人がこのプログラムを受けたいと希望したら、このプログラムを推薦しますか。

- ① 積極的に推薦する ② 推薦する ③ どちらともいえない ④ 推薦しない

3 プログラムを受けた量に満足はしていますか。

- ① とても満足している ② 満足している ③ どちらともいえない ④ 満足していない

4 このプログラムは、役立ちましたか。

- ① とても役に立った ② 役に立った ③ どちらともいえない ④ 役に立たなかった

5 全体的にこのプログラムに満足しましたか。

- ① とても満足している ② 満足している ③ どちらともいえない ④ 満足していない

6 もしこのプログラムがもう一度あったら、このようなプログラムをもう一度受けたいと思いますか。

- ① 積極的に受けたい ② 受けたい ③ どちらともいえない ④ 受けようと思わない

サービス提供における管理

(1) 支援会議

- ・ 個別支援計画の作成等のために**定期的に支援会議**を実施する
- ・ 利用者やサービス提供職員の他、必要に応じて家族、関連機関の職員と開催する
- ・ サービス管理責任者は**支援会議が効率的に運営されるようマネジメント**する

実施方法

- ・ 支援会議は**チームアプローチ**の場であり、サービス提供職員と個別支援計画を実現していく場であることを認識する
- ・ サービス提供職員と個別支援計画を協働して検討し作成していく
- ・ サービス管理責任者は適時、**指導・助言**を実施する
- ・ 担当した個別支援計画の説明などサービス提供職員の**教育の場**でもある
- ・ **他の支援方法の導入**などチームでサービス提供の工夫を凝らす
- ・ **支援会議運営マニュアル**などを作成しておく効果的な運営が可能となる
- ・ 支援会議の内容を**記録**しておく

必要なツール

- ・ 支援会議記録表

(2) サービス提供職員に対するマネジメント

- ・ **チームマネジメント**が基本であること
- ・ 利用者の**権利擁護**などの幅広い視点を伝えること
- ・ 高度な専門的知識・技術の獲得のための**研修などの企画・運営**

実施方法

- ・ 大きな成果は良好な**チームワーク**で生まれるという意識の徹底
- ・ チームの**共通目標**を設定し課題を共有すること
- ・ チームメンバーの**やる気**を引き出すこと
- ・ 情緒的コミュニケーションと課題的コミュニケーションを図る
- ・ メンバーの**役割**を明確にし、適材適所に心がける
- ・ チームの**ルール**は、明確にしておく
- ・ **コーチング**技法を身につける
- ・ **成果(アウトカム)主義**の導入
- ・ 育成方法の検討

スーパービジョンの 目的について



スーパービジョンとは

「援助者の専門的実践についての指導・調整・教育・評価する立場にある機関の管理運営責任を持つ職員が行うもので、スーパーバイザーとの信頼関係を基底にその人の仕事を管理し、教育し、支持することによって専門家としての熟成を図るものである。スーパーバイザーの究極の目的は、機関の方針と手続きに従って、利用者へのサービスが量的・質的に最高の水準となるように取り組むことである」

話しやすい雰囲気

- ・ 受 容
- ・ 理 解
- ・ 分 析

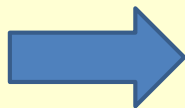
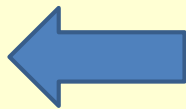


サービス管理責任者

- ・ 質問
- ・ 承認
- ・ 提案

聴く

話す



従業員

- ・ 思考
- ・ 選択

- ・ 言葉にし、それを自ら聞くことで問題を整理

コメント

障害者虐待の防止

(3) サービス提供の管理と虐待防止

1. 虐待防止マニュアルの作成

サービス管理責任者は、虐待防止に取り組むとともに、虐待防止マニュアルの作成を必ず行う。

2. 利用者の権利擁護の徹底を図る

3. 虐待防止は、関係機関（市町村、市町村障害者虐待防止センター、自立支援協議会等）との連携が必要である。

4. 職員間のコミュニケーションの促進を図る

障害者虐待防止法の概要

（平成23年6月17日成立、同6月24日公布、平成24年10月1日施行）

目 的

障害者に対する虐待が障害者の尊厳を害するものであり、障害者の自立及び社会参加にとって障害者に対する虐待を防止することが極めて重要であること等に鑑み、障害者に対する虐待の禁止、国等の責務、障害者虐待を受けた障害者に対する保護及び自立の支援のための措置、養護者に対する支援のための措置等を定めることにより、障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、もって障害者の権利利益の擁護に資することを目的とする。

定 義

- 1 「障害者」とは、身体・知的・精神障害その他の心身の機能の障害がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活・社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。
- 2 「障害者虐待」とは、次の3つをいう。

- ①養護者による障害者虐待
- ②障害者福祉施設従事者等による障害者虐待
- ③使用者による障害者虐待

- 3 障害者虐待の類型は、次の5つ。（具体的要件は、虐待を行う主体ごとに微妙に異なる。）

- ①身体的虐待（障害者の身体に外傷が生じ、若しくは生じるおそれのある暴行を加え、又は正当な理由なく障害者の身体を拘束すること）
- ②放棄・放置（障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置等による①③④の行為と同様の行為の放置等）
- ③心理的虐待（障害者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと）
- ④性的虐待（障害者にわいせつな行為をすること又は障害者をしてわいせつな行為をさせること）
- ⑤経済的虐待（障害者から不当に財産上の利益を得ること）

障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律の概要

(平成23年6月17日成立、同6月24日公布、平成24年10月1日施行)

目 的

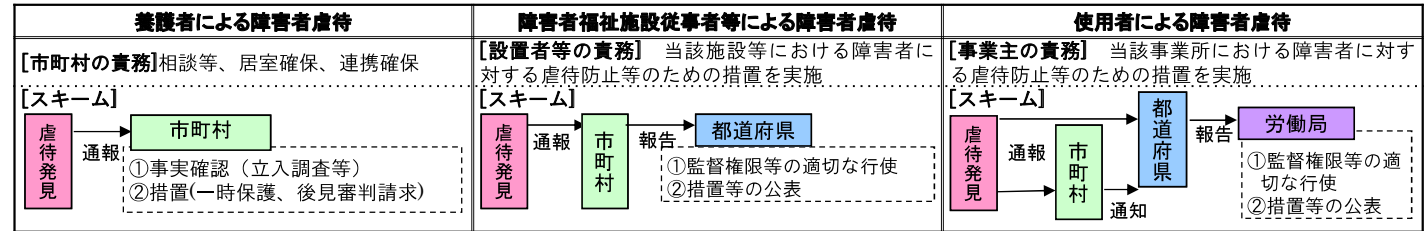
障害者に対する虐待が障害者の尊厳を害するものであり、障害者の自立及び社会参加にとって障害者に対する虐待を防止することが極めて重要であること等に鑑み、障害者に対する虐待の禁止、国等の責務、障害者虐待を受けた障害者に対する保護及び自立の支援のための措置、養護者に対する支援のための措置等を定めることにより、障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、もって障害者の権利利益の擁護に資することを目的とする。

定 義

- 「障害者」とは、身体・知的・精神障害その他の心身の機能の障害がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活・社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。
- 「障害者虐待」とは、①養護者による障害者虐待、②障害者福祉施設従事者等による障害者虐待、③使用者による障害者虐待をいう。
- 障害者虐待の類型は、①身体的虐待、②放棄・放置、③心理的虐待、④性的虐待、⑤経済的虐待の5つ。

虐待防止施策

- 何人も障害者を虐待してはならない旨の規定、障害者の虐待の防止に係る国等の責務規定、障害者虐待の早期発見の努力義務規定を置く。
- 「障害者虐待」を受けたと思われる障害者を発見した者に速やかな通報を義務付けるとともに、障害者虐待防止等に係る具体的スキームを定める。



- 就学する障害者、保育所等に通う障害者及び医療機関を利用する障害者に対する虐待への対応について、その防止等のための措置の実施を学校の長、保育所等の長及び医療機関の管理者に義務付ける。

検討

附則第2条

政府は、学校、保育所等、医療機関、官公署等における障害者に対する虐待の防止等の体制の在り方並びに障害者の安全の確認又は安全の確保を実効的に行うための方策、障害者を訪問して相談等を行う体制の充実強化その他の障害者虐待の防止、障害者虐待を受けた障害者の保護及び自立の支援、養護者に対する支援等のための制度について、この法律の施行後三年を目途として、児童虐待、高齢者虐待、配偶者からの暴力等の防止等に関する法制度全般の見直しの状況を踏まえ、この法律の施行状況等を勘案して検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

区 分	内 容 と 具 体 例
身体的虐待	暴力によって身体に傷やあざ、痛みを与える行為。身体を縛り付けたり、過剰な投薬によって動きを抑制する行為。 【具体的事例】 ・平手打ちする ・殴る ・蹴る ・壁に叩きつける ・つねる ・無理やりに食べ物や飲み物を口にさせる ・やけど ・打撲させる ・身体拘束（柱やベッドに縛り付ける、医療的必要性に基づかない投薬によって動きを抑制する、ミトンやつなぎ服を着せる、部屋に閉じ込める、施設側の管理の都合で睡眠薬等を服用させる等）
性的虐待	性的な行為やその強要（表面上は同意しているように見えても、本心からの同意かどうかを見極める必要がある） 【具体的事例】 ・性行 ・性器への接触 ・性的行為を強要する ・裸にする ・キスする ・本人の前でわいせつな言葉を発する、又は会話する ・わいせつな映像を見せる ・更衣やトイレ等の場面をのぞいたり映像や動画を撮影する
心理的虐待	脅し、侮辱などの言葉や態度、無視、嫌がらせ等によって精神的苦痛を与えること。 【具体的事例】 ・「バカ」「あほ」等障害者を侮辱する言葉を浴びせる ・怒鳴る ・ののしる ・悪口を言う ・仲間に入れない ・子ども扱いする ・人格をおとしめるような扱いをする ・話しているのに意図的に無視する
放棄・放置	食事や排泄、入浴、洗濯等身の世話や介助をしない、必要な福祉サービスや医療や教育を受けさせない等によって障害者の生活環境や身体・精神的状態を悪化、又は不当に保持しないこと。 【具体的事例】 ・食事や水分を十分に与えない ・食事の著しい偏りによって栄養状態が悪化している ・あまり入浴させない ・汚れた服を着させ続ける ・排泄の介助をしない ・髪や爪が伸び放題 ・室内の掃除をしない ・ごみを放置したままにしてある等劣悪な住環境の中で生活させる ・病気やけがをしても受診させない ・学校に行かせない ・必要な福祉サービスを受けさせない ・制限する ・同居人による身体的虐待や性的虐待、心理的虐待を放置する
経済的虐待	本人の同意なしに（あるいはだます等して）財産や年金、賃金を使ったり勝手に運用し、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限すること。 【具体的事例】 ・年金や賃金を渡さない ・本人の同意なしに財産や預貯金分を処分・運用する ・日常生活に必要な金銭を渡さない・使わせない ・本人の同意なしに年金等を管理して渡さない。

虐待行為と刑法

虐待行為は、刑事罰の対象になる場合があります。

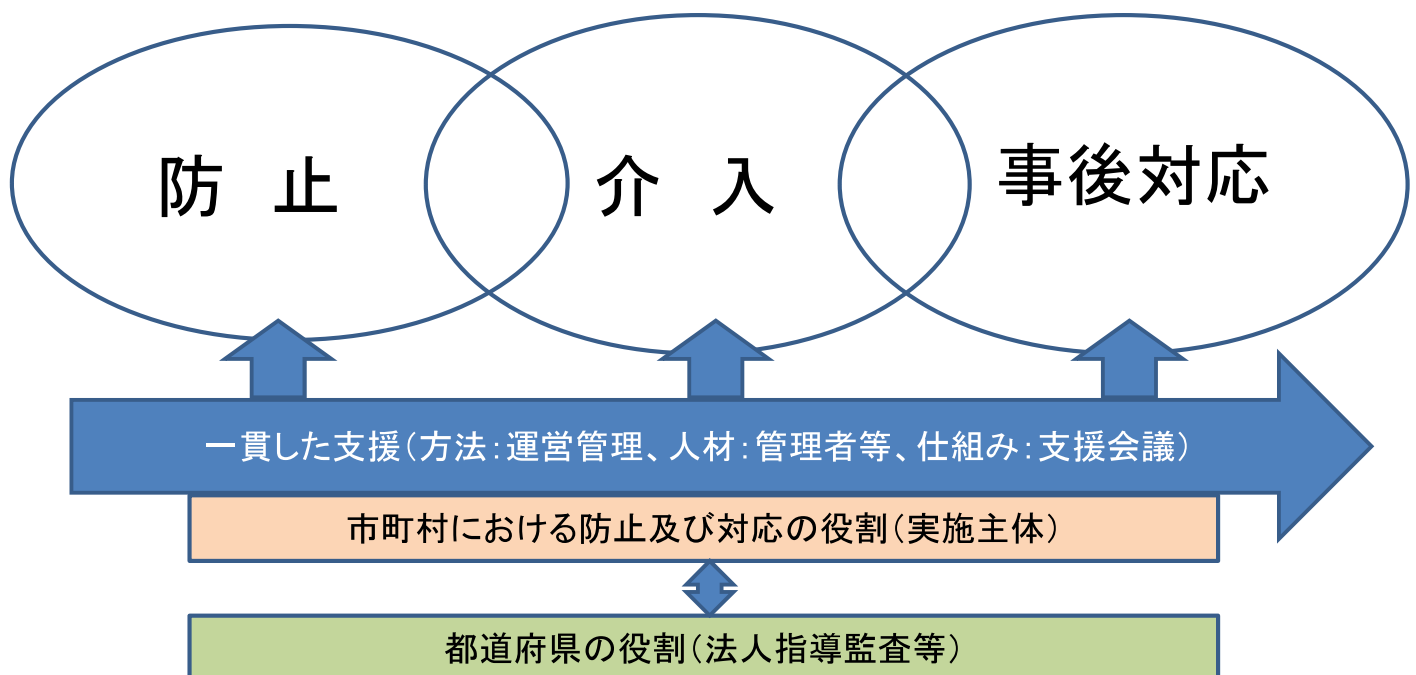
虐待行為の類型	該当する刑法の例
① 身体的虐待	刑法第199条殺人罪、第204条傷害罪、第208条暴行罪、第220条逮捕監禁罪
② 性的虐待	刑法第176条強制わいせつ罪、第177条強姦罪、第178条準強制わいせつ、準強姦罪
③ 心理的虐待	刑法第222条脅迫罪、第223条強要罪、第230条名誉毀損罪、第231条侮辱罪
④ 放棄・放置	刑法第218条保護責任者遺棄罪
⑤ 経済的虐待	刑法第235条窃盗罪、第246条詐欺罪、第249条恐喝罪、第252条横領罪

等に該当することが考えられます。

これまでの虐待事案においても、虐待した障害者福祉施設等の職員が警察によって逮捕、送検された事案が複数起きています。

55

虐待防止及び対応（施設従事者等）



身体拘束等の適正化(平成30年度から)

○身体拘束等の適正化を図るため、身体拘束等に係る記録をしていない場合について、基本報酬を減算する。

《身体拘束廃止未実施減算【新設】》 5単位／日

※療養介護、生活介護、短期入所、施設入所支援、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、共同生活援助、児童発達支援、医療型児童発達支援、放課後等デイサービス、保育所等訪問支援、居宅訪問型児童発達支援、福祉型障害児入所施設、医療型障害児入所施設等

○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に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準

(身体拘束等の禁止)

第四十八条 指定障害者支援施設等は、施設障害福祉サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という。)を行ってはならない。

2 指定障害者支援施設等は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録しなければならない。

(1) やむを得ず身体拘束を行う場合の3要件

- ① 切迫性: 利用者本人又は他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- ② 非代替性: 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないこと
- ③ 一時性: 身体拘束その他の行動制限が一時的であること

(2) やむを得ず身体拘束を行うときの手続き

- ① 組織による決定と個別支援計画への記載
- ② 本人・家族への十分な説明
- ③ 必要な事項の記録

虐待防止のための委員会の3つの役割

第1「虐待防止のための体制づくり」

- ・虐待防止マニュアルやチェックリスト、掲示物等ツールの整備

第2「虐待防止のチェックとモニタリング」

- ・チェックリストにより各職員が定期的に点検
- ・結果を虐待防止マネージャー(サービス管理責任者)により管理者と委員会に報告
- ・発生した不適切な対応事例の状況、苦情相談の内容、職員のストレスマネジメントの状況についても報告
- ・虐待発生リスクの場面、またその要因について検討
- ・具体的な改善策(職員の研修計画、各部署の改善計画など)を講じる

第3「虐待(不適切な対応事例)発生後の対応と総括」

- ・虐待などが生じた場合の早期対応について、マニュアルに沿って検証と総括を行う

身体拘束の廃止に向けて

障害者虐待防止法では、「正当な理由なく障害者の身体を拘束すること」は身体的虐待に該当する行為とされています。**身体拘束の廃止は、虐待防止において欠くことのできない取り組み**といえます。

やむを得ず身体拘束を行うときの留意点

「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に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準」等には、**緊急やむを得ない場合を除き身体拘束等を行ってはならない**とされています。さらに、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その**様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録しなければならない**とされています。

緊急やむを得ない場合とは…

① 切迫性

利用者本人又は他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高いことが要件となります。

② 非代替性

身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がないことが要件となります。

③ 一時性

身体拘束その他の行動制限が一時的であることが要件となります。

89

令和3年度報酬改定による改正内容

障害者虐待防止の更なる推進

○障害者虐待防止の更なる推進のため、運営基準に以下の内容を盛り込む。

※ 令和4年度より義務化（令和3年度は努力義務）

[現 行]

- ① 従業者への**研修**実施（努力義務）
- ② 虐待の防止等のための**責任者**の設置（努力義務）

[見直し後]

- ① 従業者への**研修**実施（義務化）
- ② 虐待防止のための対策を検討する**委員会**として虐待防止委員会(注)を設置するとともに、
委員会での検討結果を従業者に周知徹底する（義務化（新規））
- ③ 虐待の防止等のための**責任者**の設置（義務化）

(注)虐待防止委員会に求められる役割は、虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証や再発防止策の検討等

※ 小規模な事業所においても過剰な負担とならず、効果的な取組が行えるような取扱いを提示予定。

[例]

- ① 協議会や基幹相談支援センター等が実施する研修に事業所が参加した場合も研修を実施したものとみなす。
- ② 事業所単位でなく、法人単位での委員会設置も可
- ② 委員会には事業所の管理者や虐待防止責任者が参加すればよく、最低人数は設けない

身体拘束等の適正化の推進

- 身体拘束等の適正化の更なる推進のため、**運営基準において施設・事業所が取り組むべき事項を追加するとともに、減算要件の追加**を行う。
※療養介護、生活介護、短期入所、施設入所支援、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、共同生活援助、児童発達支援、医療型児童発達支援、放課後等デイサービス、保育所等訪問支援、居宅訪問型児童発達支援、福祉型障害児入所施設、医療型障害児入所施設
- **訪問系サービスについても**、知的障害者や精神障害者も対象としており、身体拘束が行われることも想定されるため、運営基準に「身体拘束等の禁止」の規定を設けるとともに、「**身体拘束廃止未実施減算**」を創設する。
※居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、重度障害者等包括支援

運営基準

以下、②から④の規定を追加する（訪問系以外のサービスについては、①は既に規定済）。訪問系サービスについては、①から④を追加する。

②から④の規定は、令和3年4月から努力義務化し、令和4年4月から義務化する。なお、訪問系サービスにおいて追加する①については、令和3年4月から義務化する。

- ① 身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録すること。
- ② 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- ④ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施すること。

※ 虐待防止の取組で身体拘束等の適正化について取り扱う場合には、身体拘束等の適正化に取り組んでいるものとみなす。

減算の取扱い

運営基準の①から④を満たしていない場合に、基本報酬を減算する。（身体拘束廃止未実施減算5単位/日）
ただし、②から④については、令和5年4月から適用する。

なお、訪問系サービスについては、①から④の全てを令和5年4月からの適用とする。

障害者総合支援法改正法施行後3年の見直しについて

～社会保障審議会 障害者部会 報告書(Ⅲ各論点について 9. 障害者虐待の防止)～

(1) 現状・課題

- 障害者に対する虐待が障害者の尊厳を害するものであり、障害者の自立及び社会参加にとって障害者の虐待を防止することが極めて重要であることから、障害者に対する虐待の禁止、国等の責務、虐待を受けた障害者に対する保護及び自立の支援のための措置、養護者に対する支援のための措置等を定めた障害者虐待防止法が平成24年10月に施行された。。
- 厚生労働省が実施する障害者虐待防止法に基づく対応状況調査では、養護者虐待は警察からの通報の増加、施設従事者虐待は管理者等からの通報の増加を背景に相談・通報件数が増加の傾向にあるが、虐待判断件数は横ばいの傾向にある。一方で、通報されたものの虐待と認定されなかったものについて検討が必要との指摘がある。
- また、市町村の検査体制を強化する観点から、障害者虐待防止法に基づく立入調査を基幹相談支援センターの職員も行えるようにすることを求める意見があったことを踏まえ、令和3年12月、事実確認調査は基幹相談支援センターに委託できること、立入調査は市町村が自ら設置する基幹相談支援センターの市町村職員の身分を有する者に限り可能であることが自治体に周知された。
- 障害者虐待防止法附則第2条で検討することとされている学校、保育所等、医療機関、官公署等における障害者に対する虐待の防止等の体制の在り方並びに障害者の安全の確認又は安全の確保を実効的に行うための方策については、平成29年度に「障害者虐待事案の未然防止のための調査研究」において、附則第2条の関係機関における虐待防止のあり方について、通報義務に関する点を含めて検討が行われ、まずは既存の法制度において対応可能なことの充実・強化を図り、運用上の改善を進めることが適当とされた。また、同研究の検討結果を平成30年10月の障害者部会で議論した上で、この方向性に基づき、これらの機関の虐待防止の取組の充実・強化に取り組まれてきた。

障害者総合支援法改正法施行後3年の見直しについて
～社会保障審議会 障害者部会 報告書(Ⅲ各論点について 5. 障害福祉サービスの質の確保・向上)～

(2) 今後の取組

(自治体間のばらつきは是正)

○ 市町村担当部署は、虐待の通報・届出を受け初動対応方針を決定する場面や事実確認結果に基づき虐待の認定を協議する場面に管理職が必ず参加して組織的な対応を行うことが求められるが、障害者虐待の対応状況調査において、管理者が参加していない事例が一定数あったことが認められるとともに、事実確認や障害者虐待の判断について必ずしも適切とは言えない理由により判断を行っている事例や継続してフォローする必要がある事例が認められた。

○ 上記を踏まえ、市町村による障害者虐待への組織的な対応を徹底するため、障害者虐待の相談・通報の受付や事実確認を担う自治体職員に向けて、虐待の通報・届出を受け初動対応方針の決定や虐待の認定を協議する場面に管理職が参加するよう改めて徹底するとともに、虐待の判断に迷ったり、事実確認不要と判断しやすい具体的な場面等について、とるべき対応や留意点をまとめ、自治体に対して周知する必要がある。

また、自治体が障害者虐待に対して適切に対応するためには、専門的な助言を受けられる体制の整備が重要である。現在、障害者虐待防止対策支援事業（地域生活支援促進事業）により、自治体における弁護士や社会福祉士による専門的な助言体制を確保する取組について補助する仕組みを設けており、本事業の活用等を通じて自治体における専門的な助言体制の整備を推進する必要がある。

(障害福祉サービス事業所等における虐待防止の取組の推進)

○ 障害者虐待の防止については、密室化した環境の中で虐待が起きやすい状況があることから、地域の第三者の目や行政による監査など外部の目を入れる仕組みを充実するとともに、小規模事業所における障害者虐待防止の取組を推進していくことが重要である。

令和4年度から、障害福祉サービス事業所等に係る指定基準において、虐待防止委員会の設置や従業員への虐待の防止のための研修の実施、虐待防止責任者の設置を義務化したところである。虐待防止委員会については利用者や家族、外部の第三者等を加えることが望ましいとしており、これらの取組を更に推進していく必要がある。併せて、自治体による指導監査において、義務化された虐待防止委員会の設置等について徹底するなど虐待の早期発見や防止に向けた取組の強化を図っていく必要がある。さらに、居住や生活の場であり、運営が閉鎖的になるおそれのあるサービス類型については、地域の関係者を含む外部の目が定期的に入る介護分野の運営推進会議を参考とした仕組みを導入することも、虐待防止の観点から有効であることを踏まえ、検討する必要がある。

令和3年度障害者総合福祉推進事業において、小規模事業所を含む障害福祉サービス事業所における障害者虐待防止の取組の事例集を作成したところであり、その周知を図る等を通して、これらの事業所での虐待防止体制の整備を推進する必要がある。

令和2年度の障害者虐待に関する実態調査において、養護者又は障害者福祉施設従事者等による虐待を受けた障害者の約3割が行動に障害のある者であった。このため、強度行動障害を有する者の支援体制の整備が障害者虐待の防止に重要な関わりがあるとの観点を踏まえつつ、「1. 障害者の居住支援について(2) 今後の取組(重度障害者の支援体制の整備)」に掲げる取組を併せて進めていく必要がある。

注:本報告書中、(※)が付されている部分は、障害福祉サービス等報酬の改定時において省令、告示等による対応が想定されるもの。

63

障害者総合支援法改正法施行後3年の見直しについて
～社会保障審議会 障害者部会 報告書(Ⅲ各論点について 5. 障害福祉サービスの質の確保・向上)～

(2) 今後の取組

(死亡事例等の重篤事案を踏まえた再発防止の取組み)

○ 死亡事例等の重篤な障害者虐待事案については、国の調査研究事業において、障害者虐待が発生した要因等について事業者や自治体にヒアリング調査を行い、再発防止に向けた方策を検討している。また、障害者虐待防止対策支援事業において、自治体が行う重篤事案の検証に関する補助を行っており、自治体によっては障害者虐待対応事例集を作成して周知する等の取組を行っている。引き続き、こうした取組を通して、障害者虐待の未然防止と早期発見、再発防止を推進する必要がある。

また、虐待事案について、現行の事務処理では、原則として被虐待者の支給決定自治体が事実確認や虐待判断等の実務を担うこととしているが、同一事業所の利用者が複数の支給決定自治体にまたがる場合、支給決定自治体相互、あるいは、都道府県が早期に一定の把握をすべき事案もあると考えられる。支給決定自治体相互や都道府県が早期に把握すべき虐待事案の対象範囲や情報連携の在り方について、実効ある方策を検討すべきである。

(学校、保育所、医療機関における障害者を含めた虐待防止の取組の推進)

○ 学校、保育所等、医療機関については、障害者を含めた児童・生徒、患者等に対し、一定の虐待防止に資する取組が行われていることから、障害者を含めた虐待防止の取組について、市町村や関係機関との連携を含め、より一層進めていく必要がある。

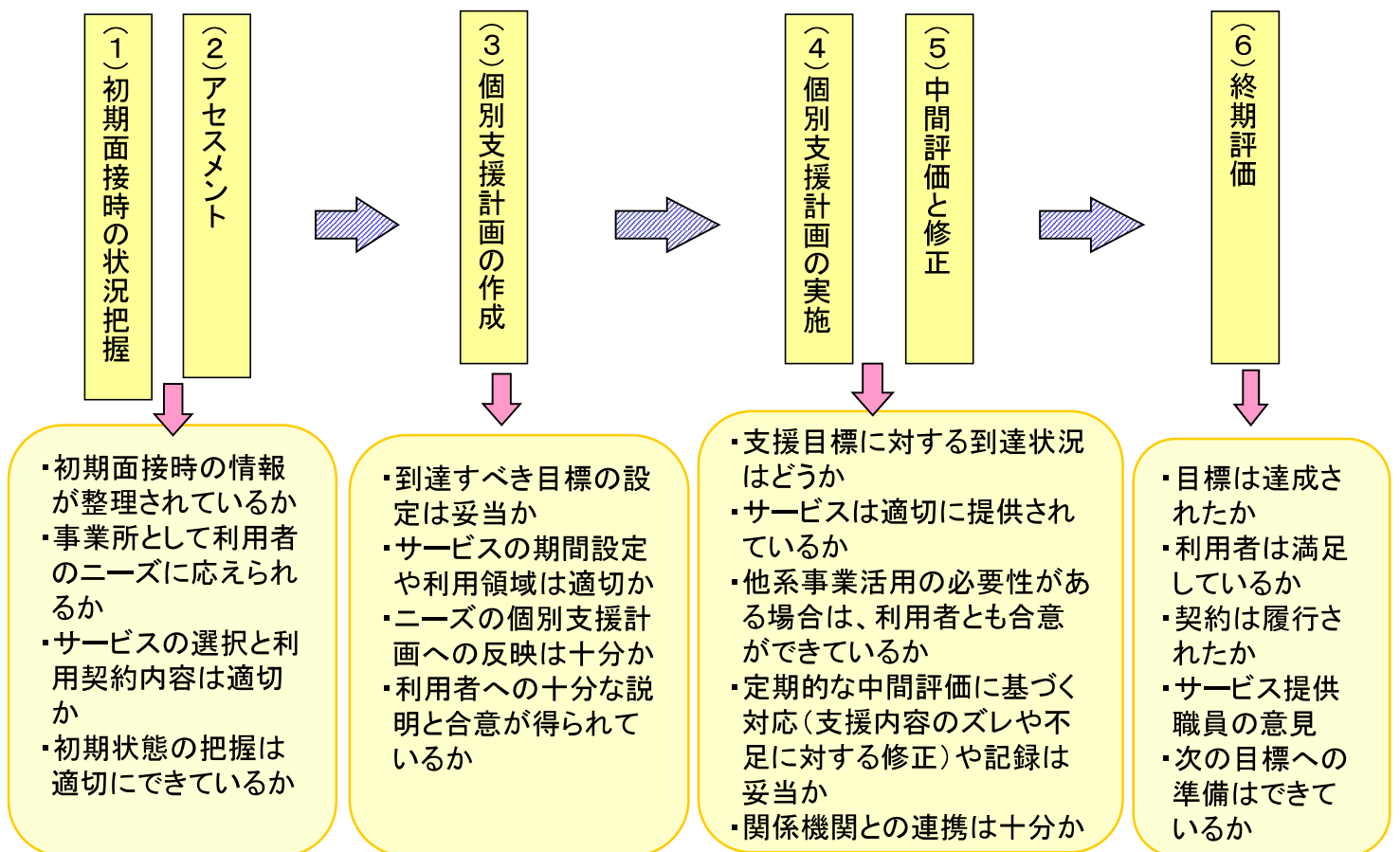
精神科医療機関には、精神障害者が患者として入院しており、障害者の尊厳を確保するため、自治体とも協働しながら虐待を起こさない組織風土を構築する取組を幅広く進めていくことが求められる。前述「4. 精神障害者等に対する支援について」の「4-8 虐待の防止に係る取組」のとおり虐待防止の取組を進めていく必要がある。

注:本報告書中、(※)が付されている部分は、障害福祉サービス等報酬の改定時において省令、告示等による対応が想定されるもの。

64

サービスの評価

サービス内容のチェック

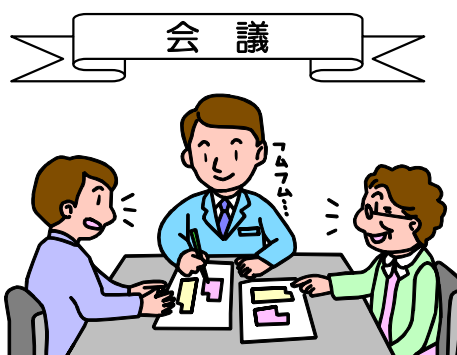
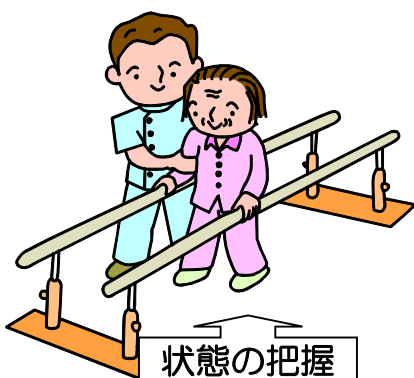


(1) サービスの評価基準(例示)

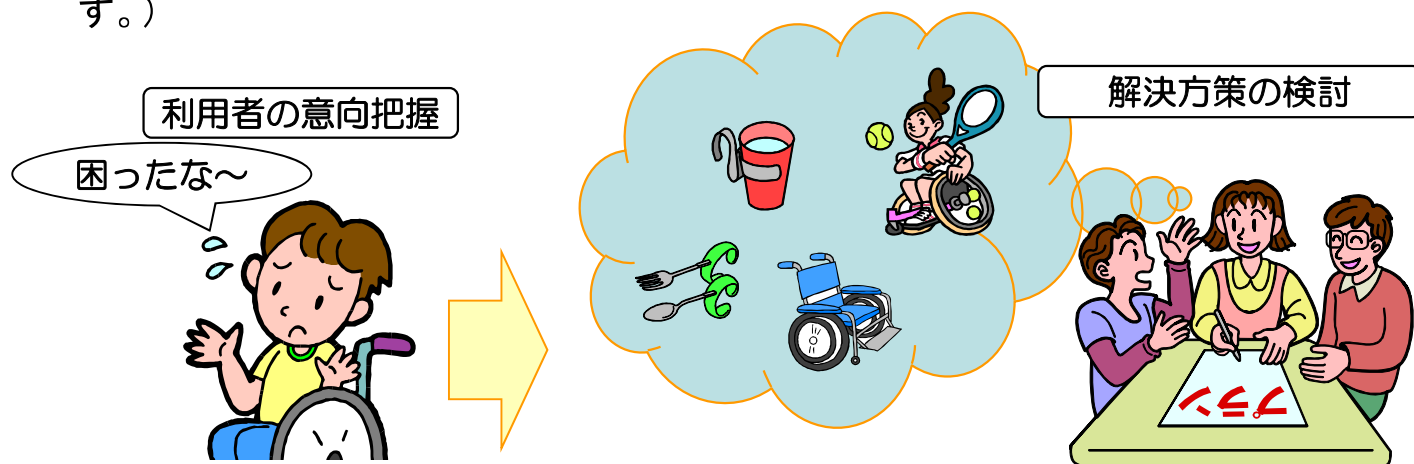
評価の項目	評価の基準
1. 質の高いサービスの提供	①利用者の到達目標達成度 ②利用者や家族の満足度 ③サービス管理責任者自身の自己評価の導入 ④苦情解決件数 ⑤質の第三者評価の導入
2. 事業の推進・効率化	①地域や就労系事業へ移行した利用者数、定着率 ②利用者数の増減、サービス利用期間 ③リーダーシップの発揮 ④効率的な支援会議の運営 ⑤地域関係機関との円滑な連絡調整(地域自立支援協議会の活用度) ⑥事業所、利用者和社会資源との関係図の作成
3. 人材の育成・強化	①資格取得の促進(キャリアアップ)による有資格者数 ②職員育成(OFF-JT)プログラムの有無、外部研修会等への参加・発表件数、 OJTの実施 件数(時間) ③職員間の良好なコミュニケーション

(2) サービス管理責任者の役割と確認

- まず、各サービス提供職員のアセスメント結果等を通じて、利用者の現在の状態を把握する。(助言・指導の根拠を持つ。)
- 各サービス内容を相互に活かすあえるよう、サービス全体を眺めて適切なマネジメントを行う。その際、リスクマネジメントの観点も必要。
- その上で各サービス提供職員の支援内容をチェックし、利用者がエンパワメントできるよう、適切な助言・指導を行うことが重要。
- 各サービス提供職員の意思統一を図るため、定期的(少なくとも3ヶ月に1回)、又は必要に応じて、適時会議等を企画運営する。



- ・ 常に利用者の意向を把握し、各サービス内容が意向を反映したものとなるよう調整する。
- ・ 仮に、利用者の意向が支援方針と大きく異なり、意向の反映が困難な場合には、支援内容を工夫するとともに、利用者及び家族へ十分に説明し、同意を得ることが必要。
- ・ サービス開始から終了までのスケジュールを管理し、支援内容の優先順位付けを行う。
- ・ 地域生活への円滑な移行を図るため、様々な社会資源を活用できるよう、サービス終了後の生活を想定し、必要に応じて助言・指導、地域関係機関等との連携・調整を行う。（利用者自身が連絡・調整を行うことを支援する場合もある。）
- ・ サービス終了時には、必ず総括し、利用者の目標達成度や満足度、地域生活移行後の状況等から、サービス全体のチェックを行う。（反省点を踏まえ今後のケースに活かす。）



(3) サービス事業の各評価

- ・ **利用者自身によるユーザー評価**
- ・ **事業所が自ら行う、内部評価**
- ・ **第三者による外部評価**
- ・ **行政による評価（行政監査を含む）**
- ・ **その他の評価（上記の組み合わせを含む）**

社会福祉法

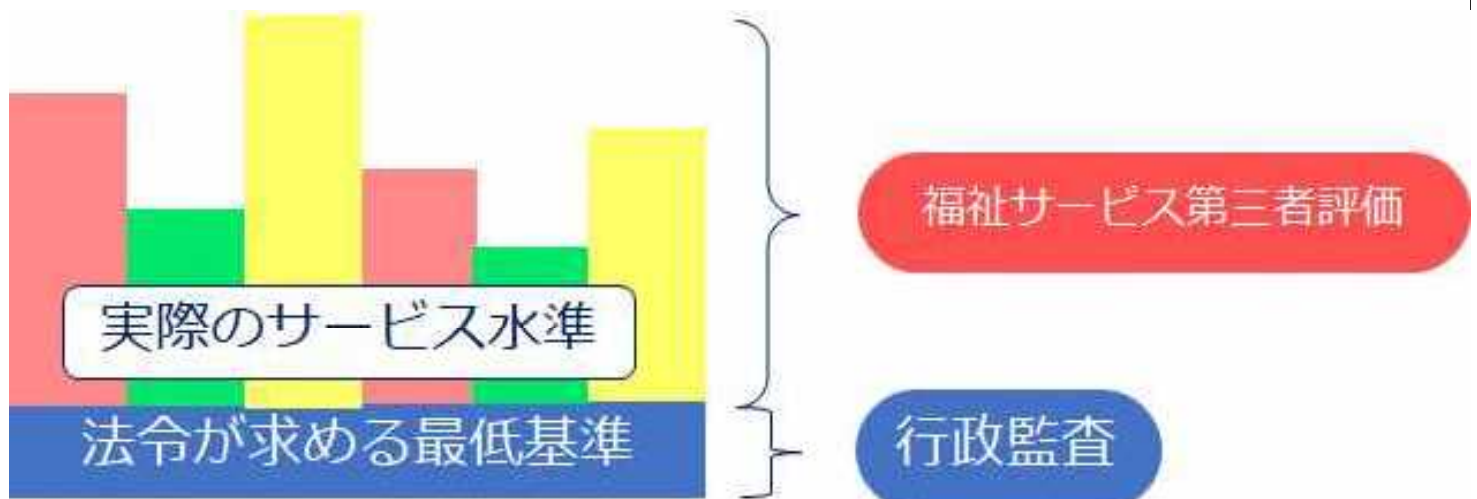
第76条(利用契約の申込み時の説明)

社会福祉事業の経営者は、その提供する福祉サービスの利用を希望する者からの申込みがあつた場合には、その者に対し、当該福祉サービスを利用するための契約の内容及びその履行に関する事項について説明するよう努めなければならない。

第78条(福祉サービスの質の向上のための措置等)

社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立つて良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

12



■ 第三者評価と最低基準及び監査との関係



WACの福祉サービス第三者評価

WAC第三者評価の 理念

事業運営の課題解決に おこたえます

利用者の安全や人権への配慮、職員の質や満足度の向上、仕事の標準化、健全な経営などの事業運営上の課題解決に役立つ評価を行います。

多様な評価の目で サービスの質の向上に寄与します

「岡目八目」など、外からの目の方がよく見えることがあります。
第三者評価が持つ多様な目を通じて、事業者のみならずが主体的に課題を改善し、サービスの質の向上に取り組まれることに寄与します。

第三者の目

専門家の目

市民の目

地域の目

同業者の目

利用者の目

家族の目

職員の目

WAC第三者評価の 特徴

- ① 事業者の理念や運営方針を尊重し、公益法人として守秘義務を遵守して、公正・中立な評価をていねいに行います。
- ② 福祉サービスの評価対象分野は「高齢」「障害」「子ども・家庭」「婦人保護・保護」です。WACは多様な分野の評価実績があり、社会的養護関係施設の評価機関として東京都から認められています。
- ③ 認知症に強い評価機関です。
WACの長谷川和大顧問は永年認知症の研究に携わってきました。また、WACは、認知症に関する啓発事業、認知症疑似体験の開発普及事業も実施してきました。
- ④ 内外の研修、相互研鑽により、常に評価者のレベルアップを図っています。
- ⑤ 新型コロナウイルス等の感染症対策として、ガイドラインを作成して対処しています。
オンライン等の時代に合った手法も利用できます。



WAC第三者評価の 流れ

標準的な評価手順

- ① 制度の説明
経営層・職員の方に詳しく説明します。
- ② 経営層・職員による自己評価
経営層・職員の方に事業所の自己評価をしていただきます。
- ③ 利用者調査
利用者の状況に合わせて、聞き取り、アンケート、場面観察などによって行います。
- ④ 訪問調査
経営層・職員の自己評価結果、利用者調査の結果をベースにして、経営層の方にヒアリングを行います。
各種書類・記録などの確認・施設見学を行います。
- ⑤ 報告書の作成とフィードバック
評価者が合議し、評価報告書案を作成します。
「優れた点」「改善によってさらに質が向上すると思われる点」なども報告します。
事業者と、評価結果について最終確認を行います。
- ⑥ ホームページ等に公表

とうきょう福祉ナビゲーションで公表されます
<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/>

障害者総合支援法改正法施行後3年の見直しについて
～社会保障審議会 障害者部会 報告書(Ⅲ各論点について 5. 障害福祉サービスの質の確保・向上)～

(2) 今後の取組

(障害福祉サービス等の質の評価)

＜基本的な考え方＞

○ 今後、サービスの質の評価についてさらに検討を進める上では、

- ・利用者本人の希望やニーズに十分対応したサービスが提供されているか、
- ・閉鎖的にならず、外部に開かれた透明性の高い事業運営が行われているか、
- ・専門的な知見も踏まえたより質の高い支援や、地域ニーズを踏まえた支援・取組が行われているか、

といった視点が重要である。また、サービスの質の評価に関する仕組みを導入するに当たっては、一律の仕組みとするのではなく、こうした視点やサービスごとの特性を踏まえつつ、多様な主体による自己評価や外部評価など、それぞれのサービスに適した評価の仕組みを検討する必要がある。

また、検討に当たっては、事業所の規模の大小にかかわらず、取り組むことのできる仕組みとすることや、利用者本人の希望やニーズを反映して評価する際には、本人の意向を丁寧に汲み取ることが重要であることに留意が必要である。

なお、以下の新たな取組だけでなく、社会福祉法に基づく福祉サービス第三者評価の仕組みといった現行制度についても、引き続き活用を促していくことが必要である。

＜事業運営の透明性を高めるための評価の仕組み＞

○ 居住や生活の場であり、運営が閉鎖的になるおそれのあるサービス類型については、地域の関係者を含む外部の目を定期的に入れることが、事業運営の透明性を高め、一定の質の確保につながるものと考えられ、介護分野の運営推進会議を参考とした仕組みを導入することが有効と考えられる。

○ このため、指定基準において、対象となる事業者に対し、

- ・関係者や関係機関が参画する評価の場（地域連携運営会議（仮称））を定期的開催し、サービスの提供状況等を報告して会議による評価を受け、必要な助言等を聴く機会を設けること、
- ・当該会議の内容について記録を作成し、公表すること、

を義務付ける方向で、その具体的な評価の実施方法や評価基準等の詳細について調査研究を進めることが必要である。まずはグループホームと障害者支援施設について、サービスごとの特性に応じた評価基準等の作成について検討することが必要である。その際、介護分野における先行事例である運営推進会議や外部評価の実施状況や課題も参考としつつ検討を進めることが必要である。

注:本報告書中、(※)が付されている部分は、障害福祉サービス等報酬の改定時において省令、告示等による対応が想定されるもの。

75

障害者総合支援法改正法施行後3年の見直しについて
～社会保障審議会 障害者部会 報告書(Ⅲ各論点について 5. 障害福祉サービスの質の確保・向上)～

＜事業所間の学び合いにより地域全体として支援の質を底上げする仕組み＞

○ 専門的な知見も踏まえたより質の高い支援や、地域ニーズを踏まえた支援が行われているかという観点から、それぞれのサービス内容に通じた専門的な知見を有する者が参画する仕組みが馴染むサービス類型もあると考えられる。特に、通所系・訪問系サービスにおいては、地域の事業所が協働して、中核となる事業所等が中心となって、それぞれの事業所の強み・弱みを分析し、互いの効果的な取組を学び合いながら、地域全体として支援の質の底上げを図る仕組みを検討することが必要である。この仕組みの検討に当たっては、適切な主体が中核となって実施することが必要であり、その担い手の一つとして、（自立支援）協議会の活用も有効と考えられる。

○ 具体的には、障害児通所支援においては、今通常国会に提出された児童福祉法改正法案において、児童発達支援センターは地域の障害児支援に関する中核的な役割を担うこととされている。こうした枠組みを活用し、児童発達支援センターにおいて、各事業所における自己評価・保護者評価の結果を集約し、各事業所とともに、それぞれの事業所の強み・弱みを分析し、互いの効果的な取組を学び合いながら、より良い支援の提供につなげていくことを検討することが必要である。

○ また、計画相談支援及び障害児相談支援については、サービス等利用計画案及び障害児支援利用計画案の作成等を通じて利用するサービスの種類や量の決定に関与するなど、障害者の生活全般に影響を及ぼすこと等から、すでに地域で協働して（基幹相談支援センター等が中心となって）業務やプランの点検（プロセス評価）等に取り組みつつあるところであり、引き続きこうした取組を推進していくことが必要である。

＜利用者・地域のニーズに応じたサービス提供であるかという観点からの評価の仕組み＞

○ 利用者本人の希望やニーズに応じたサービス提供を行うことは、全ての障害福祉サービス等における支援の基本であり、児童発達支援及び放課後等デイサービスについては、すでに事業者の自己評価及び利用者（保護者）評価を指定基準上義務付けており、実施しなかった場合の報酬減算によるペナルティも設けるとともに、評価ガイドラインも示している。このような利用者評価については、全ての障害福祉サービス等において重要なものと考えられ、将来的には、指定基準において実施を求めていくことが望ましい。

○ ただし、利用者評価についても、評価の参考とするための評価基準をサービス類型ごとに示すことが必要であり、サービスごとに順次検討し、対象を拡大していくことが適当である。その際、まずは上記のとおり、グループホームや障害者支援施設について検討する「地域連携運営会議（仮称）」方式の一環として、利用者からの評価についても当該会議の議題として取り上げることを想定し、検討していくことが必要である。

注:本報告書中、(※)が付されている部分は、障害福祉サービス等報酬の改定時において省令、告示等による対応が想定されるもの。

76

障害者総合支援法改正法施行後3年の見直しについて ～社会保障審議会 障害者部会 報告書(Ⅲ各論点について 5. 障害福祉サービスの質の確保・向上)～

- また、就労系障害福祉サービスの事業所の中には、地域の人口や働き手が減少する中で、地域の農林水産業と連携した取組が行われ、また、地域住民の食事の場や集いの場となっている事業所もある。このような取組に関しては、農福アワードという形で表彰も行われており、また、障害福祉サービス等報酬により地域と協働した取組を評価する加算も一部で設けられている。障害福祉サービスの事業所が地域・地域住民のニーズに合わせ、応えるように日々の取組を行うことは、人口減少の中で地域共生社会を構築し、また、障害に関する理解と関心を広める上で重要であるだけでなく、地域の活性化にも資することから、このような取組をさらに推進することについて検討することが必要である。

(障害福祉サービス等報酬によるサービスの質に係る評価)

- サービスの質の評価については、医療・介護分野（診療報酬・介護報酬）においては、ストラクチャー（構造）、プロセス（過程）、アウトカム（結果）の3つの視点からアプローチがなされている。
- こうした視点に基づき、改めて、障害福祉サービス等報酬について整理すると、
- ・ ストラクチャー指標は、ほぼ全てのサービスにおいて、専門職も含めた人員の配置による加算等を設定
 - ・ プロセス指標は、いくつかのサービスにおいて、特定の個別支援、就労、医療などの関係機関との連携、農福連携などの地域との協働等を実施した場合の加算等を設定
 - ・ アウトカム指標は、就労系サービスなど一部のサービスにおいて、就労定着率など実績に応じた基本報酬の評価や加算の設定が行われている。
- プロセス指標やアウトカム指標は、利用者に対するサービス内容そのものを一層評価することに資すると考えられる。このため、今後の障害福祉サービス等報酬改定の検討等に当たっては、データの十分な蓄積及び分析を図りながら、ストラクチャー、プロセス、アウトカムの3つの視点を持って、障害福祉サービス等の目的・特性も踏まえ、プロセスの視点に基づく報酬の評価をより充実させつつ、アウトカムの視点に基づく報酬の評価についても、こうした手法が適切なサービスを整理した上で、その導入について研究・検討していくことが必要である。その際、障害福祉は医療や介護と異なる面もあるため、定量的評価のみに偏らないよう留意することが必要である。（※）

注:本報告書中、(※)が付されている部分は、障害福祉サービス等報酬の改定時において省令、告示等による対応が想定されるもの。

77

障害者総合支援法改正法施行後3年の見直しについて ～社会保障審議会 障害者部会 報告書(Ⅲ各論点について 5. 障害福祉サービスの質の確保・向上)～

(障害福祉サービス等情報公表制度)

<公表率向上のための対応>

- 障害福祉サービス等情報公表制度については、利用者の良質なサービスの選択に資すること等を目的として創設されたものである。利用者への情報公表と災害発生時の迅速な情報共有を図るため、事業所情報の都道府県知事等への報告・公表をさらに促進する観点から、報告をしない事業者に対する指導監査を徹底するとともに、指定の更新の際に指定権者が公表の有無を確実に確認し、都道府県知事等への報告・公表ができない理由が認められない場合を除き、指定更新の条件とするなどの方法について検討する必要がある。（※）

<利用者にとってわかりやすい公表のための対応>

- 利用者にとってわかりやすく、良質な事業者の選択に資するようにするため、公表システムの記載内容を検証し、わかりやすい記載内容を抽出した上で、自由記述欄を中心に記入例や実際の記入内容を例示として示すなど、記載内容のばらつきの是正を図るような取組を進める必要がある。

(障害福祉分野におけるデータ基盤の整備)

- 障害福祉分野において、将来的にサービスの質の更なる向上等を図る観点も含め、障害福祉計画の作成、実施及び評価並びに障害者の動向の把握等に資するため、「介護保険総合データベース」に相当するデータ基盤を整備することが必要である。その際、自治体からのデータ提供の根拠や匿名化した情報の取扱いに関する規定など介護保険法と同様の仕組みを設けるべきである。
- また、収集したデータを、疫学的な視点と行政や支援の現場の視点で分析することができるよう、大学等の研究機関で研究に活用できるようにすることが重要であることから、匿名化された情報を提供する仕組み（第三者提供）を設けるべきである。
- なお、第三者提供においては、医療や介護の情報等と連結させた分析を行えるようにすることにより、障害福祉分野の情報だけではわからない実態に関する分析を行うことが可能となると考えられることから、障害福祉分野においても、医療や介護を含む保健医療福祉分野の公的データベースの情報と連結解析が行えるような仕組みを設けるべきである。

(実地指導・監査の強化)

- 実地指導・監査の機能について、その他の質の向上に係る取組と合わせて強化するため、不適切な事業所が多いサービス等の実地指導・監査を重点実施するとともに、都道府県等監査担当職員と専門家の連携など各都道府県等の実地指導・監査の取組の好事例や指導監査マニュアルの作成等の実施の検討を引き続き進める必要がある。

注:本報告書中、(※)が付されている部分は、障害福祉サービス等報酬の改定時において省令、告示等による対応が想定されるもの。

78