

知的障害福祉研究

Support

さぽーと

2

Feb.2017
No.721

特集

障害者虐待防止に向けて 必要な支援のあり方を考える

訪問記

山口県・社会福祉法人南風荘 セルフ岡の辻

SEMINAR

〔福祉の人材育成〕
第2回 福祉現場でのメンタルヘルス対策
—ラインによるケアの概要と方法—



公益財団法人 日本知的障害者福祉協会

Japanese Association on Intellectual Disability (JAID)

特集

2

大阪府障がい児者施設等サービス改善支援事業から

—サービス改善支援員派遣による虐待防止の取り組み—



主張

勝部真一郎

大阪府・社会福祉法人
北摂杉の子会
萩の杜施設長

大阪府では平成24年10月の障害者虐待防止法の施行に先駆けて、平成23年度から3年間にわたり“大阪府障がい児者施設等サービス改善支援事業”を知事重点事業として実施してきた。本事業では、府内の障がい児者入所施設のすべてに第三者であるサービス改善支援員が訪問し、施設内虐待ゼロを目指し、施設内での危険な兆候をキャッチし、各施設の課題の整理と具体的なサービス改善手法を提案し、虐待に至らないような支援に繋げるための取り組みを“対話・交流型”で行ってきた。こうした府独自の取り組みについて事業所としての評価も含めて紹介したい。

大阪府障がい児者施設等サービス改善支援事業について

大阪府において平成19年度から21年度にかけて施設での虐待等の不適切な事案が明らかになり、平成22年度には施設内虐待事案が大きく報道されるなど、障がい児者施設での虐待事案の発生状況は他の都道府県と比較しても顕著な状況であった。そのため、これまでの障がい児者施設での虐待事案を分析すると、以下のような背景がみられた。

- ①施設において施設外部との交流・関係が希薄になりやすく「この程度の行為はやむを得ない」との感覚があった。
 - ②障がい特性への理解不足等から行動障がいへの対応に苦慮し、力で押さえつける支援を行っていた。
 - ③施設内で利用者支援についてのノウハウの蓄積がなかった。
- 大阪府では、これらの事案が二度と発生しないよう“施設内虐待ゼロ”を目指し、平成23年度からの

3ヵ年事業として障がい児者施設等サービス改善支援事業を立ち上げた。本事業は第三者が施設を訪問するサービス改善支援員派遣事業、訪問結果を分析し、次の取り組みを検討する障がい児者虐待防止支援専門委員会、利用者への支援に苦慮する施設への“専門的支援”から成り立っている。障がい児者虐待防止支援専門委員会では、社会福祉、医療、司法の各分野の委員が、それぞれの専門の見地から、サービス改善支援員の訪問内容について確認・評価をし、虐待の要因となるリスクの分析や必要な着眼点、次回訪問時に必要な視点、強度行動障がいの対応に豊富なノウハウを持つ大阪府立砂川厚生福祉センターの専門的研修を受講することが望ましい施設、等について助言を行ってきた（図参照）。

サービス改善支援員派遣事業については、大阪府内の入所施設（平成23年度 対象施設115施設／平成24・25年度 対象施設119施設）を対象に、福祉の知識及び経験のある第三者を派遣して“対話・交流型”でサービス改善に取り組むというもので、都道府県単位の事業では初めての試みとなった。

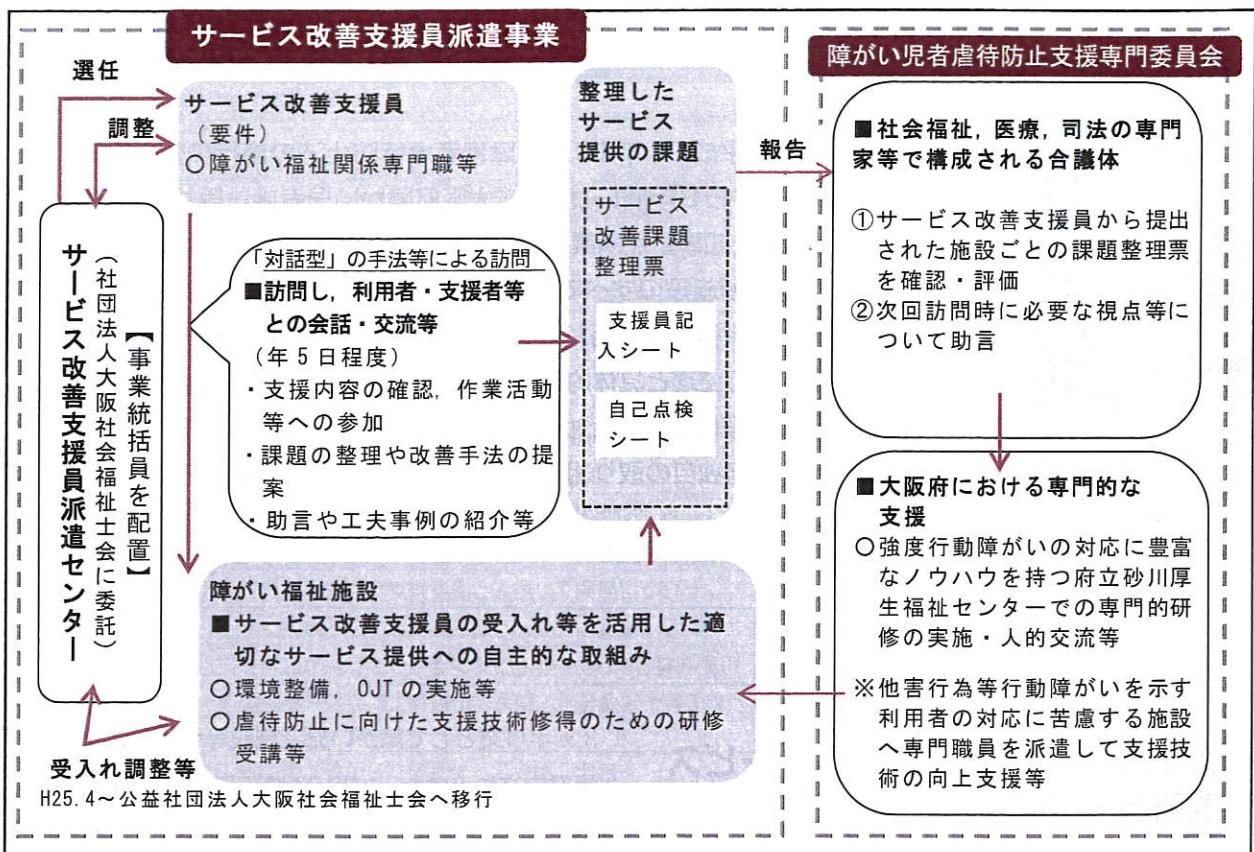


図 障がい児者施設等サービス改善支援事業の内容

サービス改善支援員派遣事業のコンセプト

- ①施設に第三者の視点を導入
- ②告発型でなく対話型のサービス改善支援
- ③強度行動障がい等、困難事例に関するノウハウの普及（大阪府立砂川厚生福祉センター活用）

サービス改善支援員の活動

- ・入所施設を訪問し、利用者や職員との会話・交流等を行い、利用者・施設職員と一緒に悩み考える中で、施設職員自らが気づき、改善に向けた取り組みをするよう促しました。
- ・福祉の専門職として利用者の人権の尊重・利用者本位の視点を最優先に考えながら、第三者から見た、気づきを施設と共有するという対話型の手法で、課題の抽出とそれに対する対応策を共に考えました。
- ・また、サービス改善支援員と施設職員それぞれが記入した“サービス改善課題整理票”を大阪府が設置する障がい児者虐待防止支援専門委員会に提出し、委員会からの必要な視点等についての助言を踏まえ、次回以降の訪問に反映しました。

訪問活動の内容

- ・日課やレクリエーション、食事場面等、利用者と同じ空間・時間を過ごすことで利用者からの生の声を聴く。
- ・日中活動場面の参加だけでなく、早朝や夜間の時間帯も訪問する。
- ・若手職員との対話・交流や会議、カンファレンスへ参加する。



サービス改善支援員派遣事業については、公益社団法人大阪社会福祉士会への委託により実施している。大阪社会福祉士会はサービス改善支援員派遣センターとして“事業統括員”を配置して事業運営の総合調整を行うとともに、障がい福祉関係等に経験のある者をサービス改善支援員として選任し施設に派遣した。訪問は、1年につき1施設当たり5回（最終年度は2～4回）を標準に3年間続けて行った。

こうした活動内容を通して「利用者本位の支援がなされているか」「施設での取り組みがどのように行われているのか」「施設の課題として悩んでいることは何か」「法人の理念・方針がどのように周知され理解されているか」等について施設職員と対話をし、改善に向けて話し合った。また、施設の良い取り組みについては他の施設へも紹介し、他施設のサービス向上を目指した。

事業1年目のサービス改善課題整理票の項目については表の通りである。ただし、事業2年目には課題整理票の6項目を、「1. 規程・マニュアルの整備 2. 利用者中心支援 3. 苦情・虐待事案への対応等の体制整備」の3項目に絞り、点検項目の重点化を図った。

サービス改善支援員の訪問を通じて浮かび上がった具体的な課題から、法人や施設管理者の姿勢や意識が利用者支援の方針や施設の風通しに大きく影響していることが改めて認識された。

サービス改善支援員の訪問を受けた施設では、この3年間の事業を通じて権利擁護の意識、利用者本位の視点について理解が進み、個別支援計画の作成に活かされることや事故防止マニュアル、ケース会議の運営

表 サービス改善課題整理票

大項目	小項目
1. 規程・マニュアルの整備	1. 倫理規定・行動規範 2. 虐待防止マニュアル・チェックリスト 3. 身体拘束手続 4. 身体拘束の実態 5. 事故記録・ヒヤリハット
2. 利用者中心支援	6. 強制的な言動 7. 預り金の管理体制 8. 個別支援計画 9. 個別ニーズへの対応支援 10. 心地よい生活環境 11. 利用者の相談体制 12. コミュニケーションの工夫 13. 行動障がいへの対応 14. 実施状況記録
3. 風通しの良い職場環境づくりと職員体制	15. 明るい雰囲気 16. 職員間の意思疎通 17. 職員のストレス対応
4. 職員への意識啓発・研修	18. 法令順守の取り組み 19. 支援技術の向上研修 20. 虐待防止研修 21. 職員の人権意識の啓発
5. 外部のチェック 家族との連携	22. 外部専門家の評価・チェック 23. 地域との連携 24. 利用者家族との意思疎通 25. 権利擁護の意見交換の場
6. 苦情・虐待事案への対応等の体制整備	26. 虐待防止の体制 27. 苦情相談体制 28. 虐待の対応策 29. 権利擁護制度の活用促進

など、施設独自のサービス向上の取り組みが行われ始めている。また、支援内容については現状が最善というような考え方（施設でしか通用しない価値観）に陥らないために、外部の視点を取り入れる重要性を認識され、施設が自主的にサービスの向上に取り組んでいくという意識の醸成がみられている。

一方、職員の意識改善にどう取り組むべきか苦慮している施設もあることが浮かび上がり、他施設の取り組みを参考にしたいとの要望も強くあった。そのため、今後の取り組みに役立てていただくことができるよう、本事業を通じて今まで認識していなかった視点に気づき施設で取り組み始めた事例やサービス改善に向けこれまで施設独自で取り組んできた事例等について、各施設にご協力いただき事例集を作成した。

サービス改善支援員の派遣を受けて

私たちの施設“萩の杜”も期間中の平成24年1月から平成25年8月の間に合計12回のサービス改善支援員の訪問を受けた。毎回2名のサービス改善支援員の方に来ていただき、サービス改善課題整理票を基に、施設の状況や取り組み、規程・マニュアル、実際の現場を見ながらサービス改善支援員の方に、一つ一つ詳しく聴き取っていただいた。聴き取りの対象者は管理者だけではなく、現場の支援員や利用者等、毎回の訪問の趣旨に沿って行っている。また、利用者の実際の暮らしや支援内容を見ていただくことも重要であるため、訪問時間も日中だけに限らず、夜間の時間帯や週末に訪問いただき、サービス改善支援員の方が余暇プログラム等に支援員と一緒に参加されたりもした。そういう“対話・交流”を積み上げながら、施設の課題抽出と改善に向けた取り組みについてサービス改善支援員の方と、利用者の個別支援や人材育成、リスクマネジメントの仕組みづくり、虐待防止マニュアル整備に向けて取り組んだ。また、マニュアルは整備されているが職員により浸透させるには……、などについても一緒に考えていただいた。訪問いただいたサービス改善支援員の方は、同じ社会福祉の事業に携わっておられるが、障害福祉分野だけでなく高齢者福祉や相談支援に携わった方たちと経験の幅が広く、私たち障害福祉分野の入所施設とは異なる視点でのアドバイスをいただくことによる“気づき”を多くいただき、ともすると密室化しやすい施設に、第三者等の別の視点が入ることの重要性を改めて感じさせられる機会となった。

年度ごとの訪問結果についてはフィードバックを受けている。1年目は施設の自己点検結果とサービス改善支援員確認結果をチャートにして可視化され、総合コメントを添えて施設にフィードバックされている。

自施設の結果と対象全施設の平均が合わせてチャート化されており、自施設の不十分な点だけでなく、良い部分についても確認することができた。2年目については、前年度の自己点検結果と併せてチャート化されており、本事業を通じた取り組み等による自施設の1年間の変化を確認することができ、今後に向けての指標ともなった。

虐待の防止については、あくまで“支援の質の向上”に尽きると考えている。各施設が支援の質の向上について試行錯誤しながら取り組んでいることと思うが、こうした取り組みも全国に広まっていくことを期待している。

【引用文献・資料】

大阪府障がい者自立支援協議会障がい者虐待防止推進部会
障がい児者虐待防止支援専門委員会「一人ひとりを大切にした支援を目指して」大阪府障がい児者施設等サービス改善支援事業—事例集— 平成26年3月

<http://www.pref.osaka.lg.jp/chiikiseikatsu/shogai-chiki/gyakutaboushi-jirei.html>