|  |
| --- |
|  |
|  |
| １　施設種別 |
| 障がい者支援施設　（旧　知的障がい者入所更生施設） |
| ２　概要 |
| サービス改善支援員派遣事業を通じ、施設での虐待防止の取組みとして、単に虐待行為の防止ではなく、利用者の生活全般に目を向け、生活の質の向上を図るという視点が虐待防止につながると認識する。  取組みテーマ  （４）虐待防止の取組みとしての利用者の生活の質の評価  ～第三者の視点の活用と支援スキルの向上への取組み～  生活の質の向上を図るため、第三者の意見を取り入れること、職員の支援技術の向上を図ることの２点について取り組み始めた経過を報告する。 |
| ３　取組み前の状況・課題 |
| 【背景】  Ａ　【事業を通して取り組んだ事例】様式  平成２４年度のサービス改善支援員の訪問時に、当施設の虐待防止委員会での意見交換の中で、  「虐待防止には利用者の生活全般に目を向け、その評価を行うことが重要であること。評価にあたっては、利用者及び職員の視点のみでなく第三者の視点も入れて行うことが重要である。例えば、やむを得ず身体拘束を行わざるを得ないケースに対しては、苦情解決の第三者委員へも相談してみてはどうか。」との助言があった。  【当施設での状況】  当施設では、事故や、身体拘束に関すること、苦情受付等において、その都度個々の家族へ報告、説明及び同意を得て対応している。そのため全てのことにおいて施設と個々の家族との間で完結しており、その支援や対応についての生活の質の評価も2者間で行われていた。  　また同一利用者による同様の事故（他傷、破壊等）が連続して発生しており、それについての対応として家族への説明及び了承を得た上で身体拘束を実施していた。身体拘束を行うと他の利用者への被害は防止できるが、利用者の行動の要因を探り、変化（改善）させる対応になっておらず、利用者の生活支援として十分な対応ができていない状況であった。 |
| ４　取組み経過 |
| 当初、サービス改善支援員派遣事業は、虐待防止の取組みに関する聞き取りという認識であった。そこで、現在の虐待防止委員会で行っている取組みを説明したが、実際は虐待防止＝利用者の生活全般の評価、生活の質の向上の視点が虐待防止につながるという大枠があり、それを視野に入れた取組みの聞き取りであった。これまでの虐待防止委員会では、「虐待」という限定された枠で取組みを進めていたが、もっと様々な角度から評価を取り入れ、広く利用者の生活の質を考慮すべきであると感じた。  **【第三者委員の活用】**  　それらを受けて、会議の場で当施設の第三者委員について確認する。重要事項説明書に明記されている第三者委員は当法人の近隣グループ施設全体の第三者委員を兼任しており、これまで施設で直接利用者からの相談を受けたり、実際に苦情解決を行うということはなかった。そのため現状では、第三者委員に施設利用者の生活の質の向上のため活動いただくことは困難であると考え、他の障がい者支援施設が第三者委員をどのように活用しているか実情を知る必要を感じ「苦情解決第三者委員会研修会」への参加を決定する。  **～平成24年度苦情解決第三者委員会研修会への参加（運営適正化委員会主催）～**  　平成25年2月に2回に分けて当施設の生活介護・施設入所支援のサービス管理責任者が研修を受講する。第三者委員の施設における実践報告やグループワークにおいて、実際に第三者委員を担っている参加者から、第三者委員と利用者・施設職員との関わり方やそれらの取組みから地域との関わり方、地域での施設の役割が見えてくる等の内容が報告され、当施設において利用者と施設と地域をつなぐことのできる第三者委員の活用を検討する方向性を決定した。  **【家族会との情報共有】**  平成25年1月のサービス改善支援員の訪問最終日の総括で、施設での事項について、家族会へ報告や相談を行ないその意見等を活用すべしとの助言があり、それを受けて平成25年4月に家族会へ施設内での事故やその対応等を報告した。  家族会へ事故やその対応など支援状況を報告し、家族会に施設の現状への認識を深めていただくと共に、今後も施設と利用者と家族とで、利用者の生活と支援について考える場を持つ事とした。  **【職員の支援技術の向上】**  ケースカンファレンスでは職員の知識・支援技術・支援人員の不足により、続発する利用者の事故への対応策として、やむを得ず身体拘束を行わざるを得ない状況があること、身体拘束の解消に向けた積極的な取組みの必要性を議論した。身体拘束の解消に向けての取組みについては、経験の浅い職員にも実行出来る効果的な打開策を見出す事が困難な事から、取り組み難い現状があるが、それを打破する必要性を確認した。  解決策として、**「**職員配置の増員**」**、**「**行動障がいへの知識、支援技術の向上を図るための研修を受講**」**する方針を出した。  職員配置の増員については、夜勤帯において現在の利用者55名（内ショートステイ5名）に対して夜勤者3名の体制から、更に1名の宿直職員を増やして利用者の日常的・突発的な行動に対応する基盤を作る事を検討する。  研修については、施設職員の行動障がいに対する知識・支援技術の向上を図り、それによって利用者全体の生活向上を目的とした強度行動障がい支援専門研修を受講する事と決定した。  **～強度行動障がい支援専門研修〜**  　生活の質の向上にあたっては、施設職員の支援力が大きく影響する。その為、支援力の向上を図るため、平成25年７月から５回シリーズで府立砂川厚生福祉センターでの強度行動障がい支援専門研修に職員を派遣した。カリキュラムとしては、強度行動障がい・自閉症・スケジュール・行動支援などの理解を深めるものであり、今後はケースカンファレンス等を通して、支援にあたっての考え方や理解を深める予定となっている。  　この研修には、虐待防止委員に任命された職員が参加し、虐待防止＝利用者の生活全般の質の向上という視点を活かすことが求められている。参加職員の支援力向上だけでなく、事故防止・虐待防止につながる支援力を高め、支援に余裕を生むため、その知識・技術を施設内に浸透させることが次の課題となっている。  当施設では平成24年度より施設全体として研修参加・実施の強化に取り組んでおり、本研修についても施設内研修としてその内容を施設内に周知する機会を設定していくこととしている。 |
| ５　現状（取組み結果の状況） |
| 職員意識  の向上  イメージ図  職員間の  報連相  支援技術の向上  第三者の視点  虐待防止対策  生活全般の質の向上  【支援力向上に向けての職員の意識の高まり】  強度行動障がい支援専門研修は平成25年度の年間を通しての研修であり有用な知識の獲得とスキルアップの機会であるが、実施して間もないこともあり、まだ施設内に研修効果を浸透させるには至っていない。しかし施設の利用者の重度化・高齢化・多様化に対して、個々の理解や障がい特性を含め専門的な知識を持ちつつ個別に対応する必要性を感じている職員が増加しており、各々の支援力を高めようという意欲が向上している。  　【客観的視点の必要性】  第三者委員の活用については、他の様々な取組みに押され、新たな第三者委員の選任などこれからであるが、今後施設利用者のＱＯＬ向上には欠かすことが出来ない重要課題である。施設外部の目から見た客観的な視点を求める意識が高まっており、生活の質の向上にどのようにかかわっていただくか模索していきたい。  　平成24年度サービス改善支援員との対話の中で、家族会へ施設内での事案についての報告・連絡・相談を行なうことで相互理解の深まりを生むことが出来ることや、また夕食場面では職員によって利用者への言葉がけや支援の度合いが違っている状態が散見されていることについての意見を受けた。  これまでは、施設の事案について、市町村への報告が必要な事項についての報告や個別の当該家族への事故等の報告は行なっているものの家族会への報連相を行なうといった意識がなかった。家族会からはこれまでも利用者の生活状況について的確な意見や要望が出されており、今回新たに、施設での支援状況について家族会に報告を行なうことで、より一層施設内で起きた事案や施設・職員の対応等について理解を深めていただけたと考える。  個々の職員の支援力に差異があったとしても、利用者一人ひとりに対応した支援を行なうことで、これまでの画一的な利用者支援から、より個別の利用者支援への変革を図る意識が高まっており、ケースカンファレンスでも各利用者それぞれの支援方法がより一層議論されるようになっている。  これらのことからサービス改善支援員から発信された指摘や意見が、サービス管理責任者や各委員会担当者を通して各職員の意識の変革に繋がり、利用者支援に還元されることを徐々にではあるが実感できるようになってきている。 |
| ６　施設の振り返り・感想 |
| サービス改善支援員派遣事業がついに三年目を迎え総括が行われる年となった。この2年を振り返ると、サービス改善支援員によって視点や評価の異なりに困惑を感じていたことも事実である。しかし、施設として不十分な課題をあげることが目的ではなく、どうすれば施設を利用している人達の生活がより良いものになるかを話し合う機会としたいとの支援員の言葉から、サービス改善支援員と施設職員はただ利用者の生活向上という同じ目的の上に立っていることが実感できた。  この実感をこれからはさらに家族・近隣・地域との共感に変えていく意識の変革が、知的障がい者の入所する施設を、地域の中で知的障がい者と共に生活する施設に変革していくことの一歩だと考える。 |

**ポイント**

虐待防止の取組みは、単に虐待行為をしないということのみを考えるのではなく、利用者の生活の質全般へ目を向けることが重要になる。快適な生活への配慮がされているか、権利が守られているか、利用者の意向をしっかり聞く体制ができているかなどについて客観的な視点を取り入れ生活を見直すことが求められる。また、それらの生活を実現するためには、支援者が健全な状態で支援にあたることが重要であり、そのためにも支援技術の向上、権利擁護の視点、そして職員のモチベーションが基礎になる。

　本事例では、第三者委員の活用、家族会との情報の共有、支援技術の向上に着眼することで利用者の生活の質の向上をめざすことについて、意欲を持って取り組み始めているところである。サービスの向上に向けて取り組もうという職員の意識改革は、モチベーションを維持しつづける上で重要なことと言える。

**説明: C:\Users\KodamaR\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\ZUUHU4T3\MC900405972[1].wmf**