|  |
| --- |
| 取組みテーマ（９）支援サービスの向上を目指した５年間～自閉症の人たちへの取組みから支援サービスの向上を図る～ |
|  |
| 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　ねらい |
| 自閉症の人たちへの取組みから、支援サービスの向上を図る。 |
| ３　取組みの内容 |
| 【契機】当施設は平成20年度に重度の障がいのある方が暮らす棟において、不適切な支援状況（施錠等）であると府より指導を受けた。これを機に棟支援の改善のプロジェクトを開始、その後、利用者の人権、サービスの向上に向けて取り組んだ。一連の取組みを「自閉症支援」と「人権とサービス向上」に分けて報告する。【自閉症支援】府より指導を受けた棟は、自閉症の方が大半を占めており、障がい程度区分も5、6の方ばかりであった。毎日のように自傷、物破壊、他者へ攻撃等の行動障がいが見られ、スタッフは利用者の行動の後を追うように支援をおこなっており、行動の原因に対応する支援をおこなえていなかった。改善への取組みの一歩は何よりも“本人理解”からであると考えた。先ず本人の行動を観察し、“見通しがない”、“意思が伝わらない”等の不安から行動障がいが引き起こされていると仮説し、より一層利用者評価を進め本人理解をおこなった。特に行動障がいの顕著な利用者にとって、何が不安で何に困っているのかを観察し、不安を軽減する支援策を作成し実行した。主な内容となったのは、不安をなくす見通しのある生活を支援するため、個人に合わせた生活リズムのルーチン化である。並行して、スタッフが変わることによって引き起こされる支援の違いを少なくするために、業務や支援は極力マニュアル化し、さらに、一定の取組みがスタッフに浸透するまでは、可能な限り同じ支援者が対応することでの支援の統一も図った。また、活動後には興味のあること、好きなことを用意し、“楽しみ”や“やりがい”のある活動へとつなげた。当初、全ての利用者に提供できる状況になく、利用者を限定して取組み始めたが、徐々に利用者は落ち着き、見通しのある生活、リズムのある生活を送ることができるようになり、行動障がいは減少してきた。その後、まだ、取り組めていない他の自閉症の方の支援と、他の棟にも自閉症の方が多いことから、自閉症への取組みを施設全体の課題とするために、発達障がい者への支援を進めていくプロジェクトを開始した。このプロジェクトは、自閉症の方のみならず、発達障がいの方についても各委員で学習し、施設内に周知、研修していくという地道な取組みを続けた。具体的にはＴＥＡＣＣＨから学んだ。構造化に関しては、作業室は空間を認識しやすく、かつ不必要な刺激を受けないため、スタッフ自作のパーテーションによる工夫をおこない、また、活動の内容は、どこで、何を、どれだけ、終わったらどうするなどのワークシステムを導入した。さらに、作業後や作業間には本人の興味関心に関係する時間や物事を用意するという支援を確立させていった。研修では主に評価に関する研修にスタッフがひと月参加、施設内では精神科医や臨床心理士の講義及び評価について学んだ。学びはすぐに実践に移し、より良いものをという意識で取組み続けた。　　　　平成20年度以前の作業室全景　　　　　　　　　　　平成21年度作業室　ワークエリアIMGP3313【人権とサービス向上】写真左は取組む前の作業室の様子。右は自閉症の特性に応じた支援に取組後の作業室。個別的なスペースが必要な方のエリア。　自閉症の取組みと並行して人権とサービス向上という点についても取組み始めた。まず、人権面では「虐待防止・苦情解決委員会」を立ち上げ、虐待とは何か、虐待がなぜ起こるのかというところから学習、研修をおこない現場へ周知して行った。また、重点となる取組みについては、引き継ぎやミーティングの場面でスタッフが復唱するなどの意識醸成にも取り組んだ。苦情や要望については、積極的に受けるというスタンスを持ち、定期的に担当が家族に連絡を取り要望や不満を聞くということをおこなった。表出された苦情や要望はサービス向上のステップであると考え、委員会を中心に解決を図った。本人を取り巻く環境の風通しの良さにつながったと考える。また、人権に関する冊子を発行、人権研修を企画するなど、スタッフ自身が考えより良い方向へ取り組むことで、形骸化しない委員会運営を目指した。サービス向上という面から、「リスクマネジメント委員会」を立ち上げ、事故報告の検証・対策、ヒヤリハットの収集・分析いうことに取り組んだ。この委員会が機能することで、これまでは報告されなかった軽微な物損やスタッフの気づきであるヒヤリハットの件数は増加し、一見すると事故や危険の多い事業所と考えられるような状況となった。しかしながら、検証や分析、対策をおこなうことにより、事故は減り、現在はヒヤリハットの件数が多く報告されるようになっている。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 |
| 事故・ヒヤリハット件数 | 71 | 49 | 68 |
| 苦情・要望・意見件数 | 45 | 22 | 54 |

また、法人サイドから、より良い支援体制づくりに必要なスタッフ採用を着実に行うことで、組織一体として取り組む姿勢が示された。また、10年間の長期事業計画が策定され、利用者の地域での活動を行うための日中活動場所の整備及びケアホームの整備目標も明確化された。このことは、現場がすべてを抱え込むのではなく、それぞれの役割を担うことでそれぞれが目的に向かうモチベーションの向上につながったと考えている。 |
| ４　取組み経過 |
| 平成20年度* 大阪府より生活棟における不適切な支援があると指導を受ける。
* 棟での改善へ向けた支援を始める。自閉症者への支援。
* 日中活動スペースの工夫開始。

平成21年度* プロジェクトＫ（発達障がい、自閉症支援検討）立ち上げ。
* 「虐待防止・苦情解決委員会」、「リスクマネジメント委員会」立ち上げ。
* ＴＥＡＣＣＨ・構造化のアイデアから学び、活動スペースを工夫。ワークシステムも導入。

平成23年度* 法人第2期事業計画策定（日中活動場所建設と地域生活移行を明確に盛り込む）。
* 虐待防止・苦情解決委員会が中心となり人権を守るための冊子「利用者の明るい生活のために」作成。
* リスクマネジメント委員会によるリスクへの取組みにより、事故の減少が見られる。
* ケアホーム住居追加（すでに開設しているケアホーム定員増4名から9名）。

平成24年度* 虐待防止・苦情解決委員会による人権研修が企画される。

平成25年度　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　* 日中活動事業所開設。
* 新事業開始（新規事業としてケアホーム開設　4名）。
* 自閉症の方の活動スペース拡張及び目的別のスペース作成。
* 虐待防止・苦情解決委員会、リスクマネジメント委員会が「サービス向上委員会」として統合される。

≪新たに開設した日中活動場所の作業室（自閉症の方についても構造化が取り入れられている）≫　　　　　C:\Users\user03\Desktop\ブログ写真\DSCN0259.JPGC:\Users\user03\Desktop\ブログ写真\DSCN0265.JPG【平成23～25年度　サービス改善支援員について】サービス改善支援員の訪問については、法人や施設が具体的に変わりだしている時期での訪問となる。当法人としては法人・施設として取り組んできた改善や改革内容について、第三者の視点から見ていただくこと、及び、現状でできていないこと、目指すべき方向などについて、指摘やアドバイスいただければと考えていた。そのため、法人・施設が変化してきた経過を説明するとともに、今後の思いや計画を伝えた。その中での講評を以下のようにいただいた。* 平成23年度
* 緊急的課題として改善しなければならない課題は見当たらない。
* 短期的課題としては、生活棟の尿臭の改善、全員に毎日のプログラムが提供されるよう取り組んでほしい。
* 施設としては方向性を定めてやっておられるが、一部職員には統一されていない面が見られた。
* ここまで来られるのに相当の苦労があったであろうが、良く考えて工夫されている。書類、個別支援計画ともに利用者を中心においておられることが感じられ、特に自閉症の方への取組みはよく実施されている。
* 平成24年度
* 尿臭の改善がみられた。
* 施設スタッフの自己評価は低めだった。これについては、求めていることが高いレベルにあるからだと思うくらい良い取組みをされていた。
* 特に組織として動いており、各職員の役割が分担されている。委員会やプロジェクトも形骸化しておらず、各職員の意識の高さは他の施設に紹介したい。
* 明確な課題とまではいえないが、今後、権利擁護（後見）等についてさらに取り組んでいただければと思う。
 |
| ５　現状（取組み結果の状況） |
| 【自閉症支援】現在は、活動スペースは作業、余暇等目的別にわかりやすく分けられており、生活棟でも個々に応じた生活のスケジュールが導入されつつある。利用者の中には帰宅中の過ごし方もスタッフが関わり支援している状況である。　　≪作業室全景≫　　　　　　　　　　　　　≪ワークエリア≫　　　　　　　　　　　≪プレイエリア≫C:\Users\user03\Desktop\ブログ写真\IMG_4053.JPGC:\Users\user03\Desktop\ブログ写真\無題.pngC:\Users\user03\Desktop\ブログ写真\IMG_4046.JPG【人権とサービス向上】現在は日中活動の場所が開設され、施設においては重度の自閉症の方の活動スペースを拡張をすることが可能となった。このことは、スペースに余裕ができたことのみならず、目的別にスペースの確保（余暇スペースという場所）ができ、質の高いサービスへとつなげることができている。虐待防止・苦情解決委員会、リスクマネジメント委員会は「サービス向上委員会」として統合された。サービス向上委員会は人権面でのサービス向上と支援サービスの質の向上をもって、リスクマネジメントをするという視点を持ったトータルなサービスを向上する委員会として発展している。 |
| ６　施設の振り返り・感想 |
| きっかけは府の指導ということではあったが、現在道半ばではあるものの、利用者の人権を大切にしながら、利用者個々に合った専門的な支援へと転換し、施設全体でのサービスの向上が図られつつある。利用者支援で一番大事にした「利用者を正しく評価し理解する」ということは今でも支援の柱となっている。各委員会についても、形骸化しない目的を持った運営が行うことができている。しかしながら、ここにくるまでの苦労もたくさんあったことも事実である。法人、施設として進めてきたことではあるが、短時間で全スタッフの意識改革は図れるはずもなく、実質は一部のスタッフの取組みから地道に広げるという取組みを必要とした。変化すること・・・スタッフの価値観が変わることの大変さを感じ、また、同じ方向を向き、支援者によって変わらないサービスを提供するというむずかしさを痛感した。このことは、今現在も大きな継続課題として残っている。また、すべての始まりとなった自閉症の支援であるが、自閉症の支援は自閉症の理解から始まる。残念ながら改善に取組み始めたころ、スタッフの多くが自閉症の理解、ＴＥＡＣＣＨの理解をしている状態ではなかった。できるならば、障がいの理解、ＴＥＡＣＣＨの本当の理解を進めじっくりと専門性を育てるべきであった。そうしてきたつもりであったが、現在に至っても専門性の向上に時間を費やす・・・そのことに取り組んでいる状態は否めない。また、この5年ほどの取組み経過の中でも、不適切な支援をおこなったスタッフが処分されることがあった。処分することで解決が図れるわけではないが、目指す方向をスタッフ全員が本当の意味で理解し、実践するまでには、まだまだ力不足であると認識している。反面、理想を高く持ち改善した結果として、職員行動規範等によりスタッフの在り方がすでに示されていた。このことにより、してはいけないことを組織として判断できたことは、とても大切なことであるとも考えている。完璧な支援や施設は存在しない・・・今後も一人でも違う方向を向いているスタッフがいれば、いつでも評価はゼロになるという意識で「これでいいのか」と自分たちに問いかけながらより良いサービスを目指していきたい。【サービス改善員派遣事業について】2年間の結果として、施設自体で改善に取り組んできた内容、現在実施している内容について第三者の意見を得ることで改めて現在の進め方や今後の進め方について振り返る機会、考える機会となった。特に、ほとんどの改善を施設独自におこなってきたところが多く、進めている中での評価を自身がしなければならないことは、不安と大変さが常につきまとっていた。そのような中で、これまでの施設自体の改善方向、また、現在の支援状況について概ね高い評価をいただいたことについては一定の充実感を感じたが、反面、私たちも認識していた通り、いい方向に向かおうとしているが、スタッフの意識統一ができていないことについて指摘いただけた。また、取り組んではいたが、結果として改善できていなかった尿臭の件など、細かな気づきや再認識を与えてもらえる場でもあった。苦情をサービス向上の契機と捉えるのと同じように、改善支援員のアドバイスは、改めて、自ら改善へ取り組むいい機会となったこの事業の良さであると感じた。 |

**![説明: C:\Users\KodamaR\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\ZUUHU4T3\MC900405972[1].wmf]()ポイント**

・利用者の人権、サービスの向上に向けて施設独自で取り組んだ経過を具体的に整理されている。

・行動障がいを示す人への支援のポイントとして施設としてどのように取り組んだか、行動障がいを示す原因について仮説を立て、利用者の不安を軽減する支援策への取組み、マニュアル化などによる支援の統一化、そして施設全体への共有に至るまでの過程がよくわかる。

・施設を変えていくためには、組織としての明確な方針のもと、常にサービス向上を目指すという姿勢、外部の意見を聞く姿勢が重要になる。

・利用者支援には、繰り返し実践の振り返りを行い、効果測定や支援方法の見直しを続けていき、利用者の小さな変化を実感することが職員の意欲につながり次への支援の原動力になると思われる。