

障害福祉サービス事業者等 事業所指定時研修

障害福祉サービス等事業の運営における支援者の役割
(管理者・サービス管理責任者等向け)

令和5年(2023年)3月

姫路市役所 監査指導課

目次

1. 障害福祉サービス提供の基本的な考え方
2. 利用者の特性理解とアセスメント
3. 権利擁護（虐待の防止）
4. 管理者・サービス管理責任者等の役割
5. まとめ

注) 障害児通所支援事業者におかれては「障害福祉サービス」を「障害児通所支援」に、「サービス管理責任者」を「児童発達支援管理責任者」に読み替えてください。

1. 障害福祉サービス提供の基本的な考え方

障害福祉サービス事業者等の責務とは

(障害者総合支援法42条 ※障害児通所支援事業者は児童福祉法第21条の5の18)

第42条 指定障害福祉サービス事業者及び指定障害者支援施設等の設置者（以下「指定事業者等」という。）は、障害者等が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、障害者等の意思決定の支援に配慮するとともに、市町村、公共職業安定所その他の職業リハビリテーションの措置を実施する機関、教育機関その他の関係機関との緊密な連携を図りつつ、障害福祉サービスを当該障害者等の意向、適性、障害の特性その他の事情に応じ、常に障害者等の立場に立って効果的に行うように努めなければならない。

2 指定事業者等は、その提供する障害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、障害福祉サービスの質の向上に努めなければならない。

事業者が法で規定された責務を担うには、障害福祉サービス提供の基本的考え方を正しく理解し、事業所運営や支援に反映させることが求められます。

基本的な考え方は、①利用者主体・利用者の自立（自律）、②エンパワメントの視点、③権利擁護、④合理的配慮、⑤チームアプローチの5つの視点から構成されます。

1. 障害福祉サービス提供の基本的な考え方

①利用者主体・利用者の自立（自律）

- ・ 支援を必要とする障害者は、さまざまな「生きづらさ」を抱えているが、各種の福祉サービス等を効果的に利用することで、生活をしていく。
そのため、サービスを提供する際には、**利用者がサービスを主体的に活用して、人生を歩めるよう支援することが重要。**
また、サービスの利用においても、**利用者自身が人生を決めることができるよう、その人の自立あるいは自律を尊重することが重要。**

②エンパワメントの視点

- ・ 利用者は主体的に自らの力を発揮することが困難な状態にあることが多い。**支援者は、本人が持っている強み（能力）を十分に発揮できるような支援を心がける必要がある。**

③権利擁護

- ・ 虐待防止など、利用者の人権を擁護すること、自ら権利を擁護することが困難な利用者の権利を代弁し、支えることが必要。
※権利擁護の考え方を必要に応じて個別支援計画の中に盛り込んでいく（作成過程含む）。

1. 障害福祉サービス提供の基本的な考え方

④合理的配慮

- ・社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示があった場合、過度に負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要な便宜を提供する必要がある。
※一人ひとりへの合理的配慮は、個別性が高いため、サービス提供における個別支援計画の作成過程や支援を実施する中で周囲と調整しながら実現していく必要がある。

⑤チームアプローチ

- ・支援者は、情報を共有し、同じ目的に向かって「本人に適切な支援」を探ることを通じてチームワークを高める必要がある。
※事業所内だけでなく、本人、家族を含む**関係者全て**が同じ方向を見ることが重要。
(関係者とは、相談支援事業所、通所事業所、就労先の企業などを指す)

2. 利用者の特性理解とアセスメント

(1) 障害特性の理解

① 障害種別ごとの特性（一般的な傾向）

- ・大きく分けると、3つの障害種別（身体障害、知的障害、精神障害）がある。
- ・障害種別内でも、異なる特性がある。

例：身体障害＝肢体不自由、視覚障害、聴覚障害等

知的障害＝精神発達遅滞、自閉症、発達障害等

※障害ごとの特性や対応指針は、障害者差別解消法に基づく対応要領・対応指針（福祉事業者向けガイドライン）に掲載されていますので確認してください。

URL:https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaihashukushi/sabetsu_kaisho/index.html

（第3 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の例（3） P.19～P.48を参照）

2. 利用者の特性理解とアセスメント

(1) 障害特性の理解

② 利用者ごとの特性（個性）

- ・ 身体機能、理解力、行動特性等は人それぞれ
- ・ 複数の特性（例：重複障害者）を持つ方もいる
- ・ 生活環境（事業所、学校、家庭等）や関わる人（支援者、家族等）によって、異なる特性を示すことも多い

**利用者の特性理解のため、アセスメント（利用契約前、サービス提供中とも）が重要
本人だけではなく、環境や関わる人の影響も含めて考察することが重要**

2. 利用者の特性理解とアセスメント

(2)アセスメントの実施

アセスメントとは

利用者の有する能力、置かれている環境及び日常生活全般の状況等評価を通じて、利用者の希望する生活や課題等の把握を行うこと。

サービス管理責任者等の役割

サービス管理責任者等は、利用者（必要に応じて関係者）との面接等の適切な方法により、利用者について、その有する能力、その置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて、利用者の希望する生活や課題等の把握（アセスメント）を行い、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上での適切な支援内容を検討すること。

2. 利用者の特性理解とアセスメント

(2)アセスメントの実施

アセスメントの方法

- ・面接（聴き取り）… 利用者、家族、関係者から直接情報収集する。
→ 相手との関係を構築しながら、傾聴・共感・受容といった態度で聞いていく。
 - ・行動観察 … 対象者の行動を観察して、その内容を分析する。
→ 観察の視点を明確にすること、その時の周囲の反応も観察すること、場合によって頻度や間隔に着目すること等に留意すること。また、できるだけ客観的な記録をとること。
- ※ **新規利用時においては、家族、関係者視点でのアセスメントを聴き取り、面接やサービス提供時に事例収集し、分析を深めていくこと。**

利用者を受け入れる＝「アセスメントの結果、利用者の特性に対応した支援ができる」と判断した結果
→ サービス提供開始後、安易に「対応できない」というのは、事業所側の問題が大きい
(アセスメント不足・支援力不足が原因)

3. 権利擁護（虐待の防止）

①虐待の種類

身体的虐待、性的虐待、心理的虐待、放棄・放任（ネグレクト）、経済的虐待

②想定される事例

- ・ 従業者と利用者間の身体接触（身体的、性的）
- ・ 高圧的な言動による利用者の抑圧（心理的） 等

③従業者による虐待を防止する（虐待の芽（グレーゾーン）を摘む）ために

- ・ 利用者の権利、人権を尊重する意識を持つ（倫理観・コンプライアンス面の強化）
- ・ 「障害福祉サービス」の支援者として、利用者主体の支援を行うとの心がまえを持つ
- ・ 指針整備、虐待防止委員会の運用を通じ、知識の習得、通報義務の徹底等の事案発生時における体制を整備する

④身体拘束の適正化（やむを得ず身体拘束を行う場合の考え方）

- ・ 「身体拘束の適正化のための指針」において「身体拘束を行う場合の3要件」及び「手続の4原則」を定め、指針に沿った運用を徹底する

4. 管理者・サービス管理責任者等の役割

(1) 制度上示された業務内容（例）

「管理者」と「サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者」との比較

管理者の業務内容例

- ①利用者・市町村への契約支給量報告等
- ②利用者負担額の受領及び管理
- ③介護給付費の額に係る通知等
- ④提供するサービスの質の評価と改善
- ⑤利用者・家族に対する相談及び援助
- ⑥利用者の日常生活上の適切な支援
- ⑦利用者家族との連携
- ⑧緊急時の対応、非常災害対策等
- ⑨従業者及び業務の一元的管理
- ⑩従業者に対する指揮命令
- ⑪運営規程の制定
- ⑫従業者の勤務体制の確保等
- ⑬利用定員の遵守
- ⑭衛生管理等
- ⑮利用者の身体拘束等の禁止
- ⑯地域との連携等
- ⑰記録の整備

サービス管理責任者等の業務内容例

- ①個別支援計画の作成に関する業務
- ②利用者に対するアセスメント
- ③利用者との面接
- ④個別支援計画作成に係る会議の運営
- ⑤利用者・家族に対する個別支援計画の説明と交付
- ⑥個別支援計画の実施状況の把握
(モニタリング)
- ⑦定期的なモニタリング結果の記録
- ⑧個別支援計画の変更(修正)
- ⑨支援内容に関連する関係機関との連絡調整
- ⑩サービス提供職員に対する技術的な指導と助言
- ⑪自立した日常生活が可能と認められる利用者への必要な援助

・障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービス事業者の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年9月29日厚生労働省令第171号）抜粋

**「管理者」と「サービス管理責任者等」が果たす役割（負担）は非常に大きい。
「管理者」「サービス管理責任者等」業務は本来専従。兼務はそれぞれの業務に支障のない場合に限られる。**

4. 管理者・サービス管理責任者等の役割

(2) サービス事業者等の責務

障害者総合支援法(第42条)

(指定障害福祉サービス事業者及び指定障害者支援施設等の設置者の責務)

- 1 指定事業者等は障害者等が自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、障害者等の意思決定の支援に配慮するとともに、(中略)常に障害者等の立場に立って効果的に行うように努めなければならない。
- 2 指定事業者等は、その提供する障害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、障害福祉サービスの質の向上に努めなければならない。

児童福祉法(第21条の5の17)

(指定障害児通所支援事業者及び指定医療機関の設置者の責務)

- 2 指定障害児事業者等は、その提供する障害児通所支援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、障害児通所支援の質の向上に努めなければならない。

管理者・サービス管理責任者等は、事業所においてこれらの責務を果たす中心的役割である

4. 管理者・サービス管理責任者等の役割

(3)従業者の管理・育成の視点で（指導・助言）

①管理者の役割

- ・ルールづくり（運営規程、指針・マニュアル関係）
- ・従業者の一元的管理
- ・従業者に対する指揮命令

※事業所としての取り組み方針を定め、従業者に履行させる責任がある。

②サービス管理責任者等の役割

- ・利用者のアセスメント、個別支援計画の作成とモニタリング
- ・関係機関（相談支援事業者をはじめ）との連絡調整
- ・サービス提供職員に対する技術的指導と助言

※利用者の特性に合った、質の高いサービスを提供するために非常に重要な役割

③事業者の責務

- ・事業所で発生した事案（虐待・トラブル等）に対し、責任をもって対応する。

※事案によっては、監査（行政処分）や損害賠償の対象になることがある。

5. まとめ

- ・ 障害者がサービスを**主体的に活用**して、人生を歩めるよう、従業者は**利用者を支える・擁護するために支援を提供する**必要がある。
- ・ 管理者が**現場を従業者任せにする**、サービス管理責任者等が**従業者への指導・助言を適切に行わない**など「管理業務」が不十分な運営を行うと、サービスの質が向上しないだけでなく、従業者による虐待防止や利用者の権利擁護の確保等、適正運営に悪影響を及ぼすおそれがある。
- ・ 「アセスメント」や「個別支援計画の作成」が適切に行われていないと、利用者特性に合った適切な支援を提供できなくなり、トラブルや虐待が発生しやすい状態になってしまう。
 - ➡そのため、管理者及びサービス管理責任者等がサービス提供の現場の状況、従業者、利用者の状況を実地で確認することが、適切な事業所運営に欠かせない。
- ・ 適切なサービス提供をするためには、**事業所内のルール（指針・ガイドライン等）に基づき、利用者の特性を理解した上で利用者主体の支援をチームとして行う**ことが必要。
- ・ 従業者が**チームとして支援するための場を積極的に確保**し、サービスの質の向上を図ること。
 - 事業所内 = 会議、研修、意見交換等
 - 他事業所 = サービス担当者会議、モニタリング時の情報共有等
- ・ **管理者、サービス管理責任者等はこれらの取り組みの主体**であり、その役割は非常に大きい。