

場面事例 1

ガイドライン 4 ページ

Ⅱ 総論 2 (3)

人的・物理的環境による影響

意思決定支援は、本人に関わる職員や関係者による人的な影響や環境による影響、本人の経験の影響等を受ける。

例えば、意思決定支援に関わる職員が、本人の意思を尊重しようとする態度で接しているかどうかや、本人との信頼関係ができているかどうかが影響することが考えられる。また、意思決定の場面に立ち会う家族等の関係者との関係性も影響を与える可能性がある。

環境に関しては、初めての慣れない場所で意思決定支援が行われた場合、本人が過度に緊張してしまい、普段通りの意思表示ができないことも考えられる。また、サービスの利用の選択については、体験利用を活用し経験に基づいて選択できる方法の活用など経験の有無によっても影響されることが考えられる。

思いが伝わることによる好循環！

本事例は、本人に関わる職員が、本人の意思を尊重しようとする態度で接することで、本人から表出される言葉の意味や反応を丁寧にアセスメントした結果、本人が安心して自信を持ち自由に意思表示できるようになりつつある事例である。

1 事例概要

(1) Aさんの基本情報

対象者 女性 40代
主たる障害 最重度知的障害
障害支援区分 6

(2) 取組前のAさんの状況

- 「おーい」「あー」「おちゃ」等の言葉がある。
- 声を出す、涙を流す、笑うといった表出がある。
- 表情は硬く、言葉や表出の背景にある意思について汲み取りが難しい。

2 取組経過

(1) 支援者の見立ての変化

意思決定支援に係る初回の会議において、家族や15年前に関わっていた支援者から、これまで支援チームが知らなかったAさんのエピソードが語られた。

そこで、支援チームは、Aさんの過去の状況や情報に着目することが、現在のAさんを深く知ることの手掛かりになると考え、家族と一緒に、Aさんの表出や表現等をもう一度洗い出し、確認することにした。

- Aさんには、周囲を察する力がある。
- 「おーい」「いこ」「あー」など、思いと一致する言葉がある。
- 嬉しい時は、ハミングや甘噛みをする。
- 不安や不快な時に髪引き等をする。
- 人が泣いていると、もらい泣きする。

- 異性職員、人の気配、ドライブ、畑仕事、動物(猫・犬)、入浴等が好きだった。

(2) 支援チームの取組み

初回の会議を踏まえ、支援チームは、Aさんの思いや希望をより深く理解することで、生活をより豊かにしていくことを目標として設定した。そのため、Aさんの言葉や表情による感情や意思表示の表現について、その前後の状況等を含めて詳細に記録することとした。

ア 記録の蓄積・分析等による表出の整理

Aさんの、言葉や表情による感情表現の記録を積み重ね、推定されるその時のAさんの意思と、その場の状況等を整理した一覧表を、支援チームで作成し、共有した。

イ Aさんの思いの確認、表現の拡大

Aさんから、言葉や表情による感情表現があった場合、その場にいた職員がAさんの気持ちを確認し、可能な限りそれを実現することとした。例えば、「おーい」と呼ぶ声が聞こえたら、まずはAさんの側に行き、話を聞いてみた。

また、Aさんの言葉が増えてきていることが分かったので、例えば、日中活動に行くときは、どの職員も必ず「じー」と声をかけて、「じー」という言葉と日中活動がつながるようにするなど、Aさんの言葉による表現を広げる工夫を続けてみた。

■ 語彙表（抜粋）

ことば	推測意思（有無）・内容	発信場面
おーい	人を呼ぶ 関わってほしい 何か訴えたい	居室にひとりでいたとき。 リビングにひとりでいる時に、利用者や職員を呼ぶように言っていた。
パン	パン 何か食べたい	食事がご飯だが、パンを食べたいとき。パンを出す とすぐに食べ始めた。 お腹が空いて、リビングで言う場面もあった。
おちっこ	トイレ 何か訴えたい	『おちっこ』と言った後に、必ず排尿があるわけ ではないが、排泄とつながっている場合もあった。何 かを訴えたい時に、使っている場合もあった。
おちゃ	のどが渴いた	水分が欲しいとき。おかわりが欲しいとき。 お茶以外を飲みたいときは、お茶を出されても受け 取らず、別の方を指差し『おちゃ』を繰り返した。

(3) 表出の拡がりと効果

このように、支援チームが丁寧にAさんの表出を整理し、Aさんの小さな思いを繰り返して実現してきた。その結果、本人の「うん」という言葉や頷きによる返答など、Aさんからの言葉や表情等による意思表示が拡大し、支援者とコミュニケーションが取れるようになってきた。

また、Aさんの表出を丁寧に記録したことで、Aさんの好きなことが分かり、笑顔が増えるなど、生活全般に良い影響が出てきた。

この取り組みを開始して1年後、Aさんは日中活動に行きたくなると「じー、じー」と訴えかけてくるようになるなど、新しい表現を獲得し始めている。

(4) 支援チームの気づき

Aさんの表出を理解しようと、丁寧に記録することで生まれたAさんの良い変化が、今度は逆に支援者を勇気づけるという好循環が生まれていることが、支援チームのメンバーの言葉から分かってきた。

○ この取り組みを通して、さらにAさんのことを深く考えるようになった。Aさんの反応や表出に職員が返していく中で、Aさんから多くのことを教えられる。Aさんからの反応や言葉が増えてきている

ことに驚いたし、それが私のやりがいになっている。

- 細かくAさんの言動を見て記録にまとめていくと、思っていたよりも言葉や状況を理解していることが分かり、Aさんの力を再認識できた。
- Aさんの「あれがしたい」「これ欲しい」というものを、障害者支援施設の外でも増やしていきたい。

(5) 家族の言葉

- 本人は変わった。確実に成長している。一人ひとりに丁寧に向き合う、この意思決定支援の取り組みが本人に合っているのではないか。
- 明らかに表情が良くなった。これまでは、変化や緊張に弱く、すぐに体調を崩していたが、今は安定している。心の安定が、身体の安定につながっているように思う。

3 まとめ

この取り組みの中で、Aさん自身にしっかりと向き合うことの大切さを認識させられた。今後も、Aさんの世界が少しでも広がるよう、関わる人や体験の機会を、Aさんと一緒に支援者も楽しみながら増やしていきたい。

場面事例2

ガイドライン 4 ページ

Ⅱ 総論 3 (1)

意思決定支援基本的原則(1)

本人への支援は、自己決定の尊重に基づき行うことが原則である。本人の自己決定にとって必要な情報の説明は、本人が理解できるよう工夫して行うことが重要である。また、幅広い選択肢から選ぶことが難しい場合は、選択肢を絞った中から選べるようにしたり、**絵カードや具体物を手がかりに選べるようにしたりするなど、本人の意思確認ができるようなあらゆる工夫を行い、本人が安心して自信を持ち自由に意思表示できるよう支援することが必要である。**

伝わる経験の繰り返しによる自信！

本事例は、本人のためのオーダーメイドのコミュニケーションを探求することで、支援者は、より本人を知り、本人の思いを聞くために真摯に向き合うことができるようになり、本人も、自分の思いが伝わる・聞いてもらえる経験をカードやジェスチャー等の視覚的情報を活用し重ねることで、意思表示が増えてきた事例である。

1 事例概要

(1) Bさんの基本情報

対象者 男性 30代
主たる障害 最重度知的障害
障害支援区分 6

(2) 取組前のBさんの状況

- 両手で花の形を表すことで「通所」を表現する等、Bさんの表現があった。
- 人を呼びたい時は「おーい」と声を掛ける、腕を引っ張って目的地に連れて行く等意思を他者に伝えようとする意欲があった。
- 難聴で、幼いころから補聴器を使用していたが、Bさんは補聴器をすぐに耳から外してしまう。
- 外出や機械の操作(パソコンやゲーム等)、DVD鑑賞等やりたいことや好きなことが多くある。人と関わることも好き。

2 取組経過

(1) 本人理解、状況整理

意思決定支援を進める中で、難聴であるBさんにとって、声掛けだけでは的確に情報が伝わっていないのではないかと見立て、より特性に配慮した情報提供の方法や、これまで表情や行動で確認してきたBさんの意思を客観的に確認する方法等について、話し合いを行った。

改めて、家族やかつての支援者等からのヒアリングを通して、Bさんの能力や支援のアセスメントを行った結果、幼少期より

ジェスチャーを使って自分の思いを伝えていたこと、支援者もジェスチャーによるコミュニケーションを大切にしていたことが分かった。

(2) 支援目標

そこで、視覚的情報を多用した情報提供を行い、Bさんが自分の意思を安心して自由に伝えることができるよう、カードによるBさんと支援者の双方向のコミュニケーションを始めてみることにした。

(3) 支援内容（視覚的情報を活用した支援）

○ 本人が大切にしてきた表現の整理

家族やかつての支援者等からヒアリングの中で、本人がこれまで大切にしてきた表現と、そこに込められたBさんの思いを整理した。

本人の表現	本人の意思
両手で花の形を表す	・「通所」 ・「どこか行きたい」
人差し指で自分の左耳を指す	・「補聴器」
両耳に手を当てる 両手で四角を作る	・「DVDが観たい」 ※「補聴器」と組み合わせる使用が多い。
下腹部をポンポン叩く	・「トイレ」 ・「その場から離れたい」
口に手を当てる	・「飲みたい」
<p>💡 本人は分かりやすい行動で意思を示している。表情も豊か。</p>	

○ ツール活用目的の共通認識の徹底

カードやジェスチャー等が、職員からBさんへの情報提供や、本人から職員への意思伝達の手段のみならず、人と関わるのが大好きなBさんと支援者のコミュニケーションツールであることを、チームメンバーで繰り返し共有し続けた。

○ 意思表出カード、情報提供

まず、Bさんにとって身近な好き喜び楽しみの事柄をカードにした本人用の「意思表出カード」(写真1)と、日課の場面等の情報提供用の2種類のカードを用意した。

当初、Bさんはカードによるコミュニケーションに戸惑う様子があったが、繰り返すことで「意思表出カード」を自ら提示し、「〇〇したい」と意思を表出できるようになった。また、自分のカードがあることを嬉しそうに他の人に見せるなど、“自分の大切なもの”という意識を持っている様子が窺えた。

支援者の本人理解が進むにつれ、2種類のカード内容がどんどん充実していった。

○ 気持ちをを知る

外出時にエレベーターに乗った際に、支援者が伝えた階数のボタンを押したというエピソードから、数の概念について理解できていることが分かったため、次のステップとしてBさんの気持ちをを知るため、フェイススケールを参考に、表情のイラストと数字の0から8が描かれた「いま、どんな気持ちカード」(写真2)を作成した。

実際に家族の写真を見て「0」「笑顔のイラスト」を指差す等、数のスケールについても一定の理解はできたが、選択の幅が広すぎて扱いに困っている様子があった。

そのため、「〇×」の2択を試行したところ、Bさん自ら、好きなものは「〇」、嫌いなものは「×」を指差すようになった。

今は、Bさんの気持ちをより深く知るため、「〇×」の2択以外のカードの表現等について、見直しを継続している(写真3)。

○ 現在の取組状況

このように、Bさんのカードは、使用時の表情、反応や様子を丁寧に確認しながら、Bさんと一緒に作り上げてきた。

Bさんが気軽にいつでもどこでも誰とも使えるようなツールとなるように、試行錯誤しながら、チームメンバーで、ブラッシュアップを続けている。

(4) Bさんの変化

今回の取組みを通して、話をしてもよいと思える、自分の思いが伝わる、聞いてもらえる経験を重ねることで、Bさんが安心して、自信を持ってカードのツールも活用しながら、より自由に意思表出をすることが増え、Bさんの笑顔が弾ける場面も多々みられるようになった。

一方で、補聴器を装着することは、DVDを観る場合に限定されるなど、以前より少なくなってきた。

4 今後の発展

カード支援は汎用性も高く、多くの人との双方向のコミュニケーションにも役立つことから、Bさんの意思決定支援の観点からも有益であることが分かった。

今は、日常生活場面における意思決定支援に使うことが多いカードだが、今後は社会生活場面における意思決定にも活用できるようになることを期待している。



写真 1



【意思表示カード】

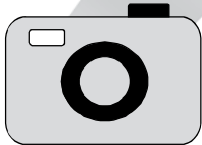
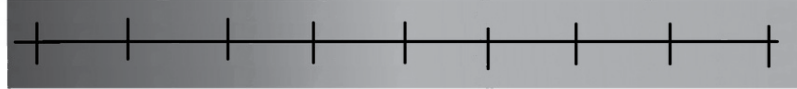


写真 2

いま どんなきもち？

0 1 2 3 4 5 6 7 8



しあわせ

ふつう

むっと
する

いらいら
する

おこって
いる

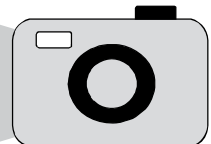
もういやだ

【いま、どんな気持ちカード】



ふりかけ、かけますか？

写真 3



【OXカード】

場面事例3

ガイドライン 8ページ

Ⅲ各論 2

意思決定支援における 意思疎通と合理的配慮

意思決定支援を行うにあたっては、意思決定に必要だと考えられる情報を本人が十分理解し、保持し、比較し、実際の決定に活用できるよう配慮をもって説明し、決定したことの結果起こり得ること等を含めた情報を可能な限り本人が理解できるよう、意思疎通における合理的配慮を行うことが重要である。

本人との意思疎通を丁寧に行うことによって、本人と支援者とのコミュニケーションが促進され、本人が意思を伝えようとする意欲が高まり、本人が意思決定を行いやすい状態をつくることができる。

事例3

いつも笑顔で暮らしたい！！

本事例は、意思表示や言語理解等に注目して、過去から現在までの本人を再アセスメントし、様々なことを試行・評価することが、様々なコミュニケーション手段の発見、活用につながっただけでなく、能動的な意思表示が見られるなど、自らが望む豊かな日々の暮らしの実現に向けた一步を踏み出した事例である。

1 事例概要

(1) Cさんの基本情報

対象者 女性 60代
主たる障害 最重度知的障害
障害支援区分 6

(2) 取組前のCさんの状況

- 5歳の時に結核性髄膜炎になり、それ以降、言語障害と左半身麻痺が残る。それまでは、近所の同年代の子ども達とよく一緒に遊んでいた。
- 特定の支援者は、Cさんの意思を汲み取ることができると言っていたが、客観的な根拠に乏しく、その信ぴょう性に疑問があった。
- 男性アイドルグループが大好きである。好みのタイプがある。

2 取組経過

(1) 過去の情報からのアセスメント

過去の記録を整理し、家族からヒアリングをしたところ、幼少期は『“あいうえお”が言えた』『自転車に乗っていた』といったことが分かってきた。

そうした過去のエピソードから、Cさんは言葉を理解できると考え、情報提供は引き続き声掛けを中心に行うこととした。

(2) 表出のアセスメント

Cさんの様子を丁寧に見ていくと、『関わってほしいときには自分から手を伸ばした

り、支援者を見つめてくる』『笑顔は“好き・楽しい”の表出であるが、その程度は分かりにくい』『本人からの能動的な意思表示はほとんどない』『職員が意識的に関わらなければ、思いを汲み取ることは難しい』等が分かった。

そこで、Cさんの行動や表情の表出を意識的に記録することで、表出のアセスメントを深めてみることにした。

(3) 表出の更なるアセスメント

より丁寧にCさんの様子を見ていくと、表情や声のトーンの違いが分かってきた。

表出	状態や場面
高笑い アハハ ケラケラ	とても嬉しいとき
低い声で笑う へへへ	職員の失敗をみたとき等
嬉しそうな 笑顔	楽しんでいるとき
無表情	① 血圧が高いとき ② 天候や気圧の影響を受けているとき ③ 疲れているとき

(4) 意思表示促進

Cさんの意思表示を的確に捉え、意思表示を増やすため、様々な方法やツールを活用してやることにした。

○ 「○×」スイッチ玩具

まず、「○×」スイッチのある玩具が使えるかどうか試してみた。「○×」の表示には目が行くが、ボタンを押すことはなかった。この試行の中でCさんには、利き手に近い方を指す傾向や、確認のため3回尋ね返すと嫌な顔をして選ばなくなることが、少しずつ分かってきた。更に試行を進める中で、「○×」スイッチがなくとも、表情や行動で好き・嫌いが分かるようになってきた。

○ 筆談（ボールペン利用）

写真等を見せ、好きか嫌いかわかるか○×で書けるかどうか試してみた。大好きなアイドルグループの写真を見せながら、「好きな人に○をつけてください」と伝えボールペンを渡すと、しっかり握り、グループメンバーの一人に、力強く1本の線を描いた。

選択はできるが、指先に力が入らないため、筆談は本人には不向きであることが分かった。

○ 手を伸ばす

「リング柄と星柄のパジャマを目の前に提示し、どちらがよいか声をかけると、笑いながらリング柄のパジャマに手を伸ばす」といった記録から、実物を提示すると好きな方に手を伸ばすことが分かった。

○ 手を握って意思表示をする

Cさんに、いくつかの質問を繰り返し、手を握ってイエス・ノーの意思を返答できるかどうか試してみた。『「アイドルグループのコンサートに行きたい場合は手を握ってください」と伝えると手を握った』『誕生日会にてケーキを3種類から選択する際、種類ごとに5秒間隔を開け、各ケーキの写真とその名前を伝え、食べたいものを探ることを繰り返す。3巡目に「キャラメルケーキを食べたいですか？」と尋ねると、

支援員の手を握った。「キャラメルケーキですわね」と確認すると、握った手をブンブンと振って、口を大きく開けて笑った』など、手を握って意思表示する方法は、本人にはとても向いていることが分かった。

3 Cさんや支援者の変化

(1) Cさんの変化

この取組みを通じて、手を握るというコミュニケーション方法が見つかっただけでなく、選択の機会を繰り返したことで選ぶことに慣れ、嫌なものを嫌と、はっきり表出するようになった。

現在は、手を握る以外に、「手を振る」「顔を背ける」といった選択場面以外の表出も多く見られるようになった。また、おむつ交換をしてほしい時には、自分で毛布を落として手を挙げて職員を呼ぶなど、本人からの能動的な意思表出が見られるようになってきた。

(2) 支援者の変化

支援者は、Cさんの様子を丁寧に記録し、その思いを汲み取り、働きかけを続けた。Cさんは、意思を表出すると叶う、という経験を重ねることができた。その結果、Cさんからの表出が増え、その表出をキャッチする職員側の感度や精度が増し、そのことが、職員のやりがいにつながっていった。

4 まとめ

今回、意思表出や言語理解の可能性に着目し、過去から現在までの本人を再アセスメントすることで、新しいコミュニケーション方法を見つけることができた。今後、獲得した多くのコミュニケーション手段により、色々な方との関わりやつながりを通して、本人の生活が充実していくことを期待している。

場面事例4

ガイドライン 4 ページ

Ⅱ 総論 3 (2)

意思決定支援基本的原則(2)

職員等の価値観においては不合理と思われる決定でも、他者への権利を侵害しないのであれば、その選択を尊重するよう努める姿勢が求められる。

また、本人が意思決定した結果、本人に不利益が及ぶことが考えられる場合は、意思決定した結果について最大限尊重しつつも、それに対して生ずるリスクについて、どのようなことが予測できるか考え、対応について検討しておくことが必要である。

(中略)

リスク管理のためには、事業所全体で取り組む体制を構築することが重要である。また、リスク管理を強調するあまり、本人の意思決定に対して制約的になり過ぎないように注意することが必要である。

寂しさ、分かってくれた？

本事例は、刺激の少ない環境設定や苦手な環境等について、過去からの情報や現状について一からアセスメントを行い、本人の精神状態の把握やリスク管理について、事業所全体で取り組む体制を構築したことで、数年ぶりに外出が実現した事例である。

1 事例概要

(1) Dさんの基本情報

対象者	女性 40代
主たる障害	重度知的障害 統合失調症
障害支援区分	6

(2) 取組前のDさんの状況

- 施設入所後、2回、精神科病院に入院している。医師から「刺激の少ない環境設定が望ましい」との指示があり、ここ3年は、ほとんど物が無い部屋で一日を過ごしている。
- 言葉の理解や表出があり、言語によるコミュニケーションができる。
- 「○○したい」といった希望より、「うるさい」「嫌だ」「行かない」といったネガティブな主張が多く、はっきりとしている。
- 精神状態が悪化すると、独語・自傷・破壊・大声・不眠等が見られるようになる。
- 月1回の外食を楽しみにしている。
- 中学生頃までは、雑誌や編み物を楽しんでいた（当時のIQは70程度あった）。

2 取組経過

支援チームによる初回の会議で、『精神状態の悪化を予防するための刺激の少ない生活環境が、Dさんの能力を発揮する機会を著しく制限している』『外食に出ても精神状況は悪化していない』できることにもっと着目できないか『施錠しない支援を考える必要があるの

ではないか』といった意見が出された。

その上で、今は障害者支援施設の暮らしの中でも、特に制限された生活を余儀なくされているDさんの思いを知るため、まずは苦手なこと、趣味や楽しみ、コミュニケーションに関するエピソード等を整理し、アセスメントしていくこととした。

(1) 苦手な刺激や環境の情報等

- 大きな物や音。強風、台風、雨音、雷等の自然現象。
- テレビのワイドショーを見ていると、落ち着かなくなることがある。
- テレビやラジオで語りかけられるような場面があると、自分のことと思うのか、興奮することがある。
- 苦手な人の大声を聞くと、“暗くなる”“小声の独語が始まる”“不満をぶつける”といったことがある。
- 会話が噛み合わないと不機嫌になる。

(2) 趣味や楽しみの情報等

- 職員との和やかなコミュニケーション。
- 歌や子ども向けのテレビ番組。
- 童謡などの音楽。部屋で歌うひとりカラオケが好き。
- おしゃれが好き。かわいい洋服やお化粧品に興味があることが分かった。

(3) 主張や表現等のエピソード等

- 雑誌を見ながら、欲しい物、好きな物、

やりたいこと等を伝えることができる。

- 自動販売機でコーラかコーヒーか迷うが、最終的にコーラを選択する。
- ペンとメモを渡すと、自分の名前と母親の名前を書き「お母さん好き」と話す。
- やりたいことや行きたい場所をオープンクエスチョンで尋ねると、「新幹線に乗りたい」「熱海」「お魚を食べたい」など、自分の希望を伝えられる。

(4) 意思決定支援専門アドバイザーの助言

意思決定支援専門アドバイザーから、「今の本人の状況からすると、居室施錠が身体拘束の3原則に基づいたものなのか、しっかりと確認する必要がある。いずれにせよ、身体拘束をしている環境は、当然、意思決定支援を行える環境ではないので、早急に見直すべきである。」といった厳しい指摘を受けた。

(5) 支援上の工夫

支援チームでの検討結果やアセスメントを受け、支援方法を見直すこととした。

- Dさんが部屋ではなくリビングで、少しでも快適に過ごせるように、ぬいぐるみを用意し、また、本人が苦手なテレビを消して音楽を流してみた。
- リビングで精神状態が悪くなったときは、部屋に戻るか、このままリビングにいるかを、Dさんに確認することとした。
- Dさんとの会話の機会を意図的に増やした。
- 施設内の自動販売機までジュースを買いに行くなど、外に出る時間や活動を徐々に増やした。
- 日中活動への参加に向け、他利用者が利用していない土曜日等を活用して、活動場所の見学を始めた。
- 生活の枠組みを変えるので、精神科医師と連携し、情報を共有することとした。

(6) 本人の生活や心情等の変化

部屋で一人の時間が短くなり、職員と話す時間が増えるにつれて、Dさんから積極的に話しかけてくることが増えてきた。

また、少し調子が悪くなると、自分で部屋に戻ったり、Dさん自ら他者と距離を取ろうとしたりと、自分の精神状態に合わせた対応を、Dさん自身でできるようになってきた。

半年が過ぎた頃には、部屋を施錠する必要がほとんどなくなり、取組開始2年後には、5年ぶりに自宅に一時帰宅することができた。

今では「レストランに行きたい」「動物園に行きたい」と、Dさんから希望を話してくれるようになった。近日中に「何かおいしいものを食べに行こう！」と計画している。

3 まとめ

「もう部屋にいかない。ここにいる。」
「分かってくれなかったの。みんなとリビングで過ごしたかった。」
「部屋に入れられてばかりで、寂しかった。」

Dさんが支援チームのメンバーに教えてくれた、自分の気持ちである。

職員側の都合や価値観ばかりを優先していないか、漫然とこれまでの支援を繰り返していないか、本人の意思を最大限尊重できているか…など、不断の見直しを続けることの大切さに、チームで支援を見直すことで、気づくことができた。

障害者支援施設内のリスク管理を強調するあまり、Dさんの「小さな声」に気づけなかった。今後も、本人の意思決定に制約的になり過ぎないように留意しながら、本人の望む暮らしの実現に向けて、支援に取り組んでいきたい。

場面事例5

ガイドライン 6 ページ

Ⅱ 総論 5

事業者以外の視点からの検討

意思決定支援を進める上で必要となる本人に関する多くの情報は、本人にサービス提供している事業者が蓄積している。しかし、事業者はサービスを提供する上で、制度や組織体制による制約もあるため、それらが意思決定支援に影響を与える場合も考えられることから、そのような制約を受けない事業者以外の関係者も交えて意思決定支援を進めることが望ましい。**本人の家族や知人、成年後見人等の他、ピアサポーターや基幹相談支援センターの相談員等が、本人に直接サービスを提供する立場とは別の第三者として意見を述べることにより、様々な関係者が本人の立場に立ち、多様な視点から本人の意思決定支援を進めることができる。**

今の支援をやり続ける！

本事例は、本人の日常生活の場面や事業者のサービス提供場面における表情や感情、行動に関する記録を蓄積し、これまでの生活史等も踏まえ、本人の意思や選好を推定するための適切なアセスメント方法等について外部の専門家に相談したところ、支援者がエンパワメントされ、支援がさらに進んだ事例である。

1 事例概要

(1) Eさんの基本情報

対象者 男性 60代
主たる障害 重度知的障害
障害支援区分 6

(2) 取組前のEさんの状況

- 事件により仮居住先に転居して数か月後、歩行障害、常同行動、感情の平板化、意欲減退及び認知機能の低下等の変化が徐々に出現した。
- 脳神経外科を受診、原因は不明だが、抗アルツハイマー型認知症治療剤を服用している。
- 現在は車椅子で過ごす。食事は全介助、シリンジでとっている。

2 取組経過

(1) 支援目標の設定

Eさんの日常生活の場面や事業者のサービス提供場面における表情や感情、行動に関する記録を蓄積し、これまでの生活史、人間関係等様々な情報を収集し、根拠を明確にしながらEさんの意思や選好を推定していくこととした。

(2) 過去の情報収集及び整理

- 最初に、障害者支援施設や役所にある過去の情報を収集し整理した。その上で、家族、昔からの知人及びかつてEさんを支援していた元職員等からヒアリングを行った。
- 2年ほど前までは、「家族が来る」「ドラ

イブ」「ごはん」など、場面に合わせた言葉によるやり取りが可能であった。

- 個室トイレも嫌がるほど、閉所が苦手だった。
- 母親が来園すると、笑顔で駆け寄ってきて離れないなど、母親が大好きであった。
- 毎月帰宅をしていた。自宅近くに向かう途中のトンネルをくぐると「終わりー」と、大きな声ではしゃいでいた。
- 食べることが好きで、レストランに行くといつも嬉しそうにしていた。お祭りでも、屋台の食べ物をガツガツと食べていた。
- コーヒーが好き。
- 車に乗ることが好きで、母親が「ブー、行けば？」と伝えると、庭先に止めてある車に、2時間半くらい自分で乗っていた。いつも、夕飯前に兄がドライブに連れて行った。
- 帰宅中は、お風呂に入るのが好きで、一人でいつまでも湯船につかっていた。

(3) 現在の表情、感情、行動等の整理

昔の本人像を支援チームで共有した上で、これまでEさんが好きだった活動を多く提供してみて、Eさんの表情、感情及び行動等を、前後の様子や状況も含め詳細に記録に残し、現在のEさんの意思表示方法等についてアセスメントした。

その結果、『甘いコーヒーやゼリーは、自分で口を近づけ吸い込もうとするなど、甘いものに対して、普段あまり見られない行動が見られる』『ドライブ中は、反応や表情

の変化は見られないが、天気の良い日の車椅子での散歩は表情が和らぐ『浴槽につかると、笑顔のような表情が見られる』等が分かった。

以上のことから、日中は全身の感覚に働きかける活動を中心に行い、笑顔は楽しいときの意思表示と捉えて、時間帯や状況等を記録していった。

(3) 支援の行き詰まり

笑顔に着目した記録が蓄積されていく一方で、Eさんの身体機能は徐々に低下し、次第に笑顔も減ってきた。支援チーム内ではこれ以上、Eさんの意思や表出を汲み取ることは難しいという意見も出されるようになるなど、支援チームとしての支援に行き詰まりを感じるようになった。

(4) 外部の専門家の活用に向けて

こうした状況を打破するために、重度心身障害の専門家を尋ね、表情や反応がほとんどなくなった本人の嗜好や選好をどのように汲み取っていけばよいか、どのようなアセスメントが有効か等について相談することとした。

(5) 専門家からの主な助言

専門家からの主な助言は次のとおり。

- 今の支援をやり続けるしかない。
- 支援の根拠となる記録は、記録自体が大切であると同時に、本人の生き様を残していくことでもある。
- 支援者同士で仮説を立てあい、意識を合わせて支援を積み上げていくこと。そのためには、計画が重要である。
- 支援者一人ひとりの気づきが大切。そして、その気づきを共有することが大切。
- 過去の情報は大切だが、今の本人を受け止めることも大切。本人は全力で意思を表出している。本人のペースに合わせ

て地道にやっていく。支援者が本人中心主義を貫き通せるかが試される。

(6) 助言後のチームの気持ちの変化と取組み

専門家の「これまでの支援をやり続けるしかない」という言葉に、とても勇気づけられた。支援チーム内で、これまでの支援の方向性が間違っていなかったことを確認でき、支援に自信を持つことができた。

また、支援チームとして、Eさんの意思を思うように汲み取れない焦りから、今のEさんのペースに寄り添う姿勢を見失っていたことに気づくことができた。

現在は、この助言を参考に、支援チームで仮説を立て、意識を揃えて、少しでも笑顔が多く見られるように、Eさんのペースを中心に、食事、入浴及び散歩等、五感に働きかける取組みを行っている。

3 まとめ

支援チームで支援にのめり込み過ぎてしまうと、当たり前のことを見失ってしまったり、不安や焦りから閉塞感に陥る時もある。

今回、外部の専門家に相談したことで、意思決定支援において、支援者自身あるいは支援チームがエンパワメントされることの重要性に気がつかされた。

また、Eさんに直接関係のない外部の専門家が、第三者として支援チームに加わることで、別の視点からEさんを見ることができた。

そのため、今後も必要に応じて、基幹相談支援センターや精神保健福祉センターの専門職だけでなく、ピアサポーター、ボランティア、地域住民など様々な方に参加を促しながら、Eさんの意思を汲み取り、その実現に向け、より豊かな人生を送ることができるよう、支援を展開していきたい。

場面事例6

ガイドライン 8ページ

Ⅲ 各論 1 (3)

意思決定支援が反映されたサービス 等利用計画や個別支援計画（意思決 定支援計画）の作成とサービス提供

意思決定支援によって確認又は推定された本人の意思や、本人の最善の利益と判断された内容を反映したサービス等利用計画や個別支援計画（意思決定支援計画）を作成し、本人の意思決定に基づくサービスの提供を行うことが重要である。

体験を通じて本人が選択できたり、体験中の様子から本人の意思の推定が可能となったりするような場合は、そのようなアセスメント方法を意思決定支援計画の中に位置付けることも必要である。

（省略）

新たな出会いや経験がもたらす変化！

本事例は、新たに相談支援専門員が関わったことで、本人のストレングス等を活かし、余暇・楽しみを提供するために、有償契約によるガイドヘルパー等の利用をサービス等利用計画に適切に位置付け実施したことにより、支援者や家族の本人に対するアセスメントが変わり、実際の経験等を通じた意思決定支援が行われた事例である。

1 事例概要

(1) Fさんの基本情報

対象者 男性 60代
主たる障害 最重度知的障害
障害支援区分 6

(2) 取組前のFさんの状況

- 人見知りで新しい人に慣れるのには時間がかかる。
- 特定の利用者や支援者との関わりを好み、とても仲良くしている利用者がいる。
- 兄との面会をとても楽しみにしている。
- 「温泉に行きたい」「お寿司が食べたい」といった希望がある。

2 取組経過

(1) 相談支援専門員のアセスメントと提案

意思決定支援の取組みに先立ち、初めて相談支援事業所と契約をした。

相談支援専門員は、Fさんとの面接を繰り返す中で、Fさんの希望を表出する力を評価した上で、「温泉に行きたい」「お寿司を食べたい」という希望を実現するため、有償契約によるガイドヘルパー（以下「ヘルパー」という。）との外出を、Fさんと兄に提案した。

障害者支援施設の支援者からは、「人見知りだから時間がかかる」「無理して新しいことに挑戦する年齢ではないのではないか」といった意見があった。

一方、兄は「今までは、顔見知りの支援

者から支援されるのが一番良いと思い込んでいたが、支援者にも異動があるし、色々な人に関わってもらいたい」「本人が喜ぶならヘルパーとの外出を楽しんでもらいたい」と話された。

Fさんに確認したところ、拒否はなかったので、ヘルパーを段階的に導入してみることにした。

(2) ヘルパーとの関わり（導入）

兄同席のもと、移動支援事業所と月1回・2時間の有償契約を結び、Fさんとヘルパーの顔合わせを行った。

『人見知り』との事前情報から、担当ヘルパーは固定してもらった。初回のレストランへの外出には、障害者支援施設の支援者が同行した。

Fさんは、楽しかったようで、「また来るの？」とヘルパーに話しかけていた。こうした様子を踏まえ、翌月はヘルパーと2人で、同じレストランに出かけることにした。

2回目の外出後、支援者が「誰とどこに行ってきたのか」と尋ねると、「こないだ行った人とパンを食べてきた」と話し、3回目は、ヘルパーと別れる際に「バイバイ」とヘルパーに手を振るなど、慣れてきた様子が伺えた。

面会に来た兄に、ヘルパーを「弟」と紹介し、支援者に「弟はいつ来るのか？」と何度も質問するようになるなど、あっという間にヘルパーに慣れた。

(3) ヘルパーとの関わり（拡大）

外出範囲や活動内容を広げられないかと考えた障害者支援施設の支援者が、市営バスを利用してみたところ問題なく利用できた。そのため、ヘルパーとの外出時間を3時間に延長し、併せて、時間を有効に使うため、行きたい場所をFさんとあらかじめ相談することにした。Fさんはバスに乗って、寿司を食べに行ったり、ショッピングを楽しむようになった。

Fさんは相変わらずヘルパーを「弟」と呼び、毎月の「弟」との外出を心待ちにするようになった。

(4) ヘルパー導入後のFさん等の変化

毎月必ず自分のためにヘルパーや相談支援専門員が面会に来るようになった。支援チームのメンバーも、施設に行ったときに本人にあいさつをするようになるなど、今まで以上に多くの人と会う機会が増えた。

その中で、相談支援専門員のことも「弟」と呼び、支援チームの一人を「これ」と呼ぶようになるなど、Fさんなりの対人関係の取り方が見えてきた。

取組前のFさんは『人見知りで新しい人に慣れるのには時間がかかる人』等と考えられていたが、この取組を通じて、Fさんは、実は『丁寧な支援があれば、新しい人間関係を構築する力を持っている人』であり『経験から理解したり、自分で判断する力がある人』であることが分かった。

ヘルパーとの経験を通して、支援者や兄だけでなく、Fさん自身が「これからの生活場所についても、経験を通じて意思決定ができるのではないか」と思うようになった。

(5) 現在のFさんの状況

その後、ヘルパーとの外出で積み重ねた経験を活かし、相談支援専門員と一緒に、

色々なグループホームや生活介護事業所を見学し、体験を繰り返したところ、Fさんから「こっち（グループホーム）がいい」と、グループホームへの移行の意思が示された。

現在はグループホームで暮らしながら、自分で選んだ生活介護事業所に、毎日楽しそうに通っている。

グループホームへの引っ越しに伴い、有償契約は終了し、移動支援の利用となった。事業所やヘルパーは変わったが、新しいヘルパーを「兄ちゃん」と呼び、楽しい外出を続けている。

3 家族の言葉

- ヘルパー利用は正直難しいと思っていたが、ヘルパーと楽しそうに過ごしている本人の姿を見て驚いた。
- 本人に障害者支援施設に帰りたいか聞いたら、「帰りたくない」と言っている。私は施設が安心だが、本人の思いが一番なので尊重する。

4 まとめ

支援チームに相談支援専門員が加わったことがきっかけとなり、それまでの情報のみにとらわれず、本人を新鮮な目で再アセスメントすることができた。

また、そのアセスメントを踏まえた様々な経験を繰り返すことで、『人見知り』『60歳代という年齢』といった、Fさんの可能性を狭めていた支援者側が勝手に作っていた壁を乗り越えることができた。本人を新鮮な目で見つめ直し、関心を持ってアセスメントを繰り返すことで、本人の生活が豊かになることを実感した。

今のFさんの、充実して本当に楽しそうな生活を見てみると、もう少し早くに意思決定支援を始めていたら、違った人生があったかもしれないと思う。

場面事例7

ガイドライン 8、9ページ

Ⅲ各論 3

意思決定支援の根拠となる記録の作成

意思決定支援を進めるためには、本人のこれまでの生活環境や生活史、家族関係、人間関係、嗜好等の情報を把握しておくことが必要である。家族も含めた本人のこれまでの生活の全体像を理解することは、本人の意思を推定するための手がかりとなる。

また、本人の日常生活における意思表示の方法や表情、感情、行動から読み取れる意思について記録・蓄積し、本人の意思を読み取ったり推定したりする際に根拠を持って行うことが重要である。本人の意思決定することが難しい場合でも、「このときのエピソードには、障害者の意思を読み取る上で重要な『様子』が含まれている」という場合がある。そういった、客観的に整理や説明ができないような「様子」を記録に残し、積み上げていくことは、障害者の意思決定を支援する上で重要な参考資料になる。

また、意思決定支援の内容と結果における判断の根拠やそれに基づく支援を行った結果がどうだったかについて記録しておくことが、今後の意思決定支援に役立つため、記録の方法や内容について検討することが有用である。

事件のあった場所を覚えている

～日々記録の積み上げこそが根拠～

本事例は、本人の日常生活における意思表示の方法や表情、感情、行動から読み取れる意思について、丁寧に記録・蓄積したことにより、事件の影響等について根拠を持って明らかにした事例である。

1 事例概要

(1) Gさんの基本情報

対象者 男性 30代
主たる障害 最重度知的障害
障害支援区分 6

(2) 取組前のGさんの状況

- 言葉による表出はないが、クレーンやジェスチャー等で要求を伝えることができる。
- 不快な気持ちは、表出として手のひらを噛む、手をバンバンと叩く等の行為で表現する。
- 事件で頸部、右手及び腹部を切りつけられ入院した。

2 取組経過

(1) 意思表示場面の詳細な記録の蓄積

Gさんの選好や嗜好を探るために、Gさんの意思表示が見られた場面の詳細な記録を蓄積していくこととした。なお、記録に当たっては、次の点に留意した。

- 行動や客観的事実だけでなく、その行動や表情等の背景にあるであろうGさんの意思や感情のアセスメント結果についても記録に残す。
- 意思表示場面で、支援者がどう対応したのか、その時どう配慮をしたのかを詳細に記載する。
- 特に怒る場面については、その前後のGさんや周囲の状況等についても、可能な限り詳細に記録する。

■ 記録記載例

心電図検査時に、手のひらを噛んで拒否をする。時間をおいて再度促した際は検査できる。



検査会場の会議室へはスムーズに移動し、ベッドに横になり器具を装着するが、すぐに起き上がり、自身の手のひらを噛み、怒ったような声を出す。一旦その場を離れ20分程散歩をした後に試みるも、何度か起き上がろうとする。本人は不安なのだろうと考え、そばに職員がつき手を握りながら「大丈夫ですよ、すぐに終わりますよ」等の声掛けを行うことで、何とか検査を受けることができた。

支援員の手を引き、ドライブの要求をするが、ドライブが叶わないと分かる手を噛んで怒る。



午後の活動に向かう途中、会議室前を通り過ぎ、正面玄関から外に出て、公用車が駐車されている場所まで支援員の手を引いて連れていく。車のドアを開けるように、ドアノブをガコガコと鳴らした後、鍵の部分に指を置き、職員を見つめドライブの希望を伝え続ける。今日は外出しないことを伝え支援員が歩き出すが、本人は車の横に立っている。「戻りますよ」と伝えご本人に近づくと「うー」と言い、後ずさりしながら、ご自身の手のひらと小指を噛んで怒る様子あり。支援員が手を差し伸べると手をつなぎ園内に戻る。

こうした詳細な記録を積み重ね、それを支援チームで共有することで、Gさんの意思表出に対する理解が深まった。こうした情報を基に、支援チーム等でアセスメントを重ねることで、根拠が明確な本人の意思や選好が推定できるようになってきた。

また、Gさんの意思が推定できるようになってきたことで、日常生活場面でGさんの思いが尊重されるようになり、その結果としてGさんからの意思表出がとてまたくさん見られるようになってきた。

- Gさんに外出の声掛けをすると、よく一緒に外出する他利用者の手を引いてくる。
- 笑顔で職員の手を引いて、どこかへ連れて行ってもらおうとする。
- ジュースを渡すと、飲み終えたコップを差し出す。おかわりを渡すと勢いよく飲み、再度コップを差し出すため、今度はお茶を渡すと身体を背ける。
- 雑誌を破いているので静止すると、手のひらを噛みながら「うー」と声をあげ、その場から離れる。

(2) 事件現場でのできごと

事件からおよそ1年後、事件の影響をアセスメントするために、事件のあった場所まで2時間かけて車で行ってみた。その場所に近づくと、明らかにGさんの表情が変わった。支援者が「ここがどこか分かりますか？」と確認すると、急に怒ったように手のひらを噛みだした。

その場から移動すると、急に声を出して笑ったり、ほほ笑んだり、機嫌が良くなった。

1か月後も、同じように行ってみた。見慣れた交差点や病院が見えてくると前回と同様の反応が見られた。

- 手のひらを噛むのは、不快な場面が多い。
- ドライブ中、事件のあった場所周辺のみで、こうした不穏な表情や表出が見られた。

- 普段のドライブや日帰り外出時に手のひらを噛む行為などは見られない。

支援チームはこうしたことから判断し、事件のあった場所で見せた本人の表出は、事件を記憶しており、その場所への嫌悪感を意味しているのではないかと考えた。

(3) 支援の広がり

怒る場面だけでなく、笑顔など様々な表情の表出があった場面の詳細な記録やなぜ笑顔なのかといった支援者の考察を記録に残すことを続けた。

その記録を支援チームで検討した結果、おしゃれへの興味関心等、支援者として想定をしていなかったGさんの選好や嗜好が明らかになり、それらを活かした余暇や楽しみの拡大につながりつつある。

- 地域の餅つき大会では、熱心に餅つきを眺め、つきあがった餅をみると「あー」と笑顔で声を出す。
- フリーマーケットでは、いろいろ試着しながら嬉しそうに笑い、グレーのカーディガンを選ぶ。
- フラダンスのスカートを自ら手に取り職員に渡し、腰の位置につけると笑顔が見られる。
- プレゼントで前掛けエプロンをプレゼントすると、嬉しそうに自分の腰に当てて、笑顔が見られる。

3 まとめ

本人の些細な表出が見られた場合に、主観的や客観的な情報だけでなく、その情報を基に支援者間で日々アセスメントし、計画に反映することで、Gさんの思いに近づけた。

今後も、記録やアセスメントの質の向上に努め、生活史、過去の体験や経験、人間関係等様々な情報も踏まえながら、本人から表出される意思や選好について、根拠を持って理解していきたい。

