

令和5年度  
東京都サービス管理責任者実践研修  
及び児童発達支援管理責任者実践研修  
(2・3日目)

# 事例概要資料

事例（井上一朗さん）	①
モニタリング追加情報	②
個別支援計画	③
ロールプレイ指示書（個別支援会議前の事前会議）	④
ロールプレイ指示書（個別支援会議）	⑤
エピソード追加情報	⑥

## 【事例】

井上一朗さんは現在24歳、ダウン症候群。60歳の母と一軒家で二人暮らしです。父は、井上さんが20歳の時に他界しました。3歳年上の兄（就職）と4歳下の弟（大学生）がいますが、別に暮らしています。

井上さんは特別支援学校の高等部を卒業後、市内の就労継続支援 B 型事業所へ公共のバスを使って通っています。事業所では作業着に着替えをしてから参加しています。通所開始当時、ベテランの職員が担当していました。事業所に慣れるまでには半年ほどかかりました。事業所での作業内容は、タオルたたみや空き缶つぶし、市内への廃品回収にも積極的に、回収先のお店の人も笑顔で挨拶をしたり、回収途中の公園で休憩時間に担当職員とサッカーボールをけり合うことが好きでした。また、ダンスも好きで、音楽に合わせて体を動かすことも好きでした。ADL はほぼ自立しています。意思疎通は「うん（首を縦に振る）、いいえ（首を左右に振る）」や2語文程度での意思表出が可能です。

一年ほど前に、心臓の疾患が見つかり、無呼吸症候群もあり、母の判断で通所は週5日から3日に減りました。家にいる時には、アイドルのDVDをみたり、小さい頃から好きだったウルトラマンやドラゴンボールのDVDをみて過ごすことが多くなりました。病気の治療は終了しましたが、家にいることも多く、活動量も減り、最近では体重増加が目立っていました。半年前に、サービス管理責任者は異動してきました。また、井上さんの担当職員も無資格・3年目の職員に変わりました。昔の井上さんを知る職員もいなくなっています。井上さんは事業所に通っても、ほぼ一日トイレにこもったり、活動や食事時間など、一日のカリキュラムにのれずに過ごすことが多くなりました。以前は一人でバスに乗って通所していましたが、今は、移動支援を一時的に使い、通っています。廃品回収の移動中や活動中にもトイレへ行きたがり、便失禁も見られ始めていますが、担当職員は特に気に留めることもありません。

事業所での目標は、「健康に気をつけて、楽しく事業所に通う」となっていますが具体的な支援に至っていません。

## 〈日課〉

時 間	内 容	井上さん
9:00	自宅を出発・バスに乗る	バス停まで徒歩5分・バスで20分
9:30	事業所到着・着替え	バス停から徒歩5分・着替える
10:00	作業開始	トイレで過ごす
12:00	昼食・休憩	食堂に誰もいないと入り食べ始める
13:30	作業又は活動	トイレで過ごす
15:00	作業終了・着替え	水分補給・おやつ・着替える
16:00	事業所出発・バスに乗る	バス停まで徒歩5分・バスで20分
16:45	帰宅	バス停から徒歩5分

### 【モニタリング追加情報】

- 母親からの情報 あなたは母親から以下の情報を聞き取ることができました。
  - ・時々、母親も理由がわからない状況で暴れまわり、大声を出すことがある。
  - ・自宅でもトイレの利用時間が長い（主治医に相談したが病気ではないとのこと）。
  - ・自宅での失禁はない。
  - ・コーヒーが好きで自宅でもよく飲み、時には母親の分まで淹れてくれる（インスタント）。飲み過ぎではない。
  - ・下剤の服用あり（医者の指示で3日間排便がない時のみ使用で、母親管理）。
  - ・年に一度は二人で海外旅行に行っている。
  
- 過去の記録からの情報
  - ・好きな職員がいて、よく昼休みにサッカーボールで遊んでいた。
  - ・特別支援学校時代の友人がいたが、転居して交流がなくなった。
  - ・ウルトラマンの絵が得意で、独特な色合いの絵を描いていた。
  
- 最近の記録からの情報
  - ・家庭において出発前ギリギリと、作業所到着時にトイレ誘導を行うことで便失禁が減少した。
  - ・コーヒーを買いに、作業所近くのコンビニへ誘うと、トイレから出ることが多くなった。
  - ・静養室で、ウルトラマンのDVDと一緒に鑑賞したところ、ドラゴンボールのDVDを次回利用時に持参してきた。
  
- 作業所情報（作業内容及びアクティビティメニュー）
 

・箱折	・おしぼりたたみ
・ビーズ工芸製作	・廃油利用の石鹸作り
・野菜作り（家庭菜園程度）	・空き缶つぶし（アルミ缶）
・廃品回収（古新聞含む）	・絵画
  
- 人口7万人 東京へのベッドタウン 作業所近くにコンビニと大型ホームセンターあり

個別支援計画書

演習5

利用者名 様

作成年月日 : 年 月 日

利用者及びその家族の生活に対する意向	
総合的な援助方針	作業所に通うのは好きなので、毎日の生活を充実させる。 「昔のように」とまではいかないが、事業所での活動を充実させる。

長期目標（内容、期間等）	身体に負担をかけないよう心掛けながら、作業をする。
短期目標（内容、期間等）	自分の意思を、周りに伝えられるようにする。

具体的到達目標	支援内容 (内容・留意点等)	支援期間 (頻度・時間・期間等)	サービス提供者 (提供者・担当者等)	優先 順位
楽しく、作業所に通えるようになる	トイレから出て作業時間を増やすことで、仲間との交流を増やす。	週3日間利用（月・水・金） 8：30～16：00 送迎場所：自宅前駐車場 迎え：9：15 送り16：15	生活支援員 運転手	
トイレにいる時間を少なくし、トイレの失敗を減らせるようになる	トイレの失敗を減らし、トイレにいる時間を減らすことで、作業所での活動を充実させる。	職員による定時での声掛け	生活支援員	
健康に留意して、作業や余暇活動に参加できるようになる	施設で経験した内容や新たな活動が見つけられるよう環境調整を行う。	週3日間利用（月・水・金） 8：30～16：00 廃品回収、箱折り、おしぼり たため	生活支援員 看護師	

上記の計画に基づき、サービスの説明を受け内容を了承し、交付を受けました。

年 月 日 利用者氏名

サービス管理責任者

印

## 【ロールプレイ指示書】

設定：個別支援会議前の事前会議（事業所内部の会議）

テーマ：井上さんの作業所の利用について

方向性：井上さんは作業所に通ってきていてもトイレの個室に長時間こもり、日中のプログラムをこなせない状態であった。担当生活支援員の田中を含む多くの職員は、「好きでこもっている」と認識し、積極的な関わりをもつ職員は皆無となっていた。そのため、サビ管はそのことを重く見て、担当生活支援員個人の資質の問題とせず、事業所全体での課題として共有することにした。サビ管として、リーダーシップを発揮し、職員の思いを承認・労い、質の高いサービス提供を目指す前向きな議論が必要と考え、事前会議を開催することとなった。

## 《登場人物》

	<b>1. サービス管理責任者 青木さん</b> ：半年前に着任。人材育成を大切にしている。
状況	井上さんが意思表示をしないことを重く受け止め、「好きでトイレにいる」という職員の考え方が、将来の虐待や差別的な取り扱いにつながる芽になることも懸念している。きちんと現在の状況をアセスメントし、対応の仕方や環境を工夫すれば、大幅な改善が図れると考えている。また、経験が少ないスタッフや専門性が備わっていない職員も多い中で、井上さんの言葉をまともに受けてしまい、職員の勝手な解釈がまかり通っていたので、早急な対応の必要性も感じている。サビ管としては、井上さんがプログラムに乗れない原因や背景要因を探り、投げ出すことがないような対応がしたいと会議に臨んでいる。
	<b>2. 担当生活支援員 田中さん</b> ：無資格3年目の職員 担当になり間もない
状況	井上さんが、プログラムを拒否する理由がわからないまま放置しているのは、業務の多忙さが原因だと考えている。どこかに解決の糸口があるのではないかと考えている面もあるが、介護の勉強などした経験がないので、何をどうしたらよいかわからないでいる。自身は業務に対する疑問や愚痴などを気軽に話せる人や体制が欲しいと思っている。
	<b>3. 主任生活支援員 鈴木さん</b> ：どうしたらよいかわからず迷っている
状況	井上さんの状況が、今まで経験をしたことがない不応状態、どうしたらよいかわからない。一方、職員の中にも不満が噴出しているので、利用者個人のニーズより、職員ニーズを優先すべきではないかと考えている。しかし、気持ちは優しく、他人に対しての配慮も欠かさない性格。
	<b>4. 新人生活支援員 佐藤さん</b> ：明るく、思ったことは発言する
状況	仕事に慣れることで精一杯の状況であった。しかし、今回の会議が持たれたことで仕事のやりがいが見えてきた。これまでは井上さんがこのまま事業所にいることは難しいので、入所の生活介護施設へ利用先を変えるべきだと考えていた。とても明るく、何でも思ったことは発言してしまうタイプ。
	<b>5. 看護師 小林さん</b> ：定年まで病院勤務の非常勤看護師 家族からの人望あり
状況	現在、非常勤の看護師だが、定年まで病院勤務。退職後に福祉に興味があり就職。井上さんの便失禁に関しては、精神的なものが大きいと考えている。今回の件に関しても、職員がしっかりと時間をかけて丁寧に対応すれば、よい方向へ向かうと信じている。看護師としての経験や技術に対してもレベルが高く、利用者の家族からはとても人望を集めている。

## 【ロールプレイ指示書】

設定：個別支援会議（本人、家族を含めた会議）

テーマ：井上さんの今後の事業所でのプログラムについて

方向性：事業所としての方針をわかりやすく伝え、ご本人や家族から以前のように積極的な活動が事業所でできるための話し合いをすることが目標。今後の長期的な生活デザインなども、確認できればよい。

事業所と利用者だけの話し合いでは、密室性が高く利用者が誤解を招くことも多いので、サービス管理責任者の要請により、相談支援専門員と市担当CWも出席する。

## 《登場人物》

	<b>1. サービス管理責任者 青木さん</b> ：事業所全体で支援の方向性や新たな対応方法を考え改善
状況	先日の事例検討会議の方向を受けて、もう一度井上さんの気持ちや家族の想いを聞き取り、事業所の役割や職員の想いを説明し、今後の生活をどのようにしたいかを聞き取りながら、関係者が協働できるよう、話し合う場にしたいと考えている。母親に負担を与えない程度での協力も願う。今以上のサービス提供を目指していく態度を強調する。
	<b>2. 担当生活支援員 田中さん</b> ：井上さん自身の理解を深める機会にしたい
状況	一度はあきらめた、井上さんとの関係作りではあったが、井上さんの好きなことや話題を見つけ、もう一度全スタッフと頑張りたいと思っている。打ち解けられない職員には、自分が手助けをしてもよいと考えている。
	<b>3. 相談支援専門員 山崎さん</b> ：支援を断られるかと警戒。支援継続がわかると協力的
状況	井上さんとは計画相談で初めて担当。自分がたてたサービス等利用計画について不十分さを自覚。モニタリングの機会を増やし、多くの支援者からの新たな情報を踏まえて良い計画にしたいとも考えている。
	<b>4. 本人 井上さん</b> ：自分の思いを伝えたい気持ちがあるものの…
状況	もうどうなってもよいと感じていたが、母親の励ましや、事業所の変化に安心感あり。言葉には出ないが、自分の好きなことを受け止めてくれるようになったことがとてもうれしい。心の動きが激しくなっている。最近楽しいことが経験できている。
	<b>5. 母親</b> ：事業所には感謝の気持ちと不信感。相談できない状況を話したい
状況	事業所から持ち帰る便失禁の下着を洗いながら、事業所への不信感あり。現状を相談支援専門員が聞いてくれ孤立感が緩和。毎年二人で行く旅行がなによりの楽しみ。親亡き後のことも考えると大きな心配を感じているが、だれにも相談できず先行きに不安がある。
	<b>6. 市担当CW 伊藤さん</b> ：福祉の理解が低く後ろ向きだが、わかると意欲がある
状況	今年の春に、市民課から福祉課に異動。障害者総合支援法を勉強中で、障害のある人の自立に意欲的。上司からは、事業所から追い出されないようにしてこいと言われている。

**【エピソード追加情報】**

## ●井上さんの様子

- 担当支援員の田中さんとアイドルやアニメの話をする事ができて、楽しそうにしている時間が増えた。「田中さん、明日も話す。」と名残惜しく帰宅することが多くなった。
- 区の作品展にウルトラマンの絵が飾られて、とても喜んでた。
- 「外の仕事する。」と空き缶つぶし、市内への廃品回収に行きたいと意思表示があるが、母が井上さんの心臓の疾患を心配して、外の仕事をさせることに反対している。
- お菓子の箱を作る新しい仕事などにチャレンジしているが、タオル折りの作業がなくなり、作業時間が短いときがある。そのため井上さんのモチベーションがやや下がっている。
- トイレに1日こもることは少なくなったが、0ではない。声掛けしてもトイレから出られないことがあるが、次の日には通常の活動ができています。
- 土曜日に移動支援でラーメンを食べたり、銭湯・鉄道博物館に行って楽しかったと話していたが、今月になって、「ヘルパーさんお休みでおでかけできなかった。」「次いつおでかけ？」と休みにご自宅で過ごし、外出できていない話が続いている。

## ●母の思い

- 母との関係は良好で、3か月前にグアム旅行に行っている。事業所にお土産をもってきて、「また行きたい。」と楽しそうだった。
- 先月、母が倒れ緊急入院。夕方のため緊急時の受入れ先を見つけることができず、井上さんのご自宅で担当支援員の田中さんと過ごしている。翌日、短期入所を使えることが分かり、母が退院するまで短期入所で3泊過ごした。
- 母の入院をきっかけに井上さんの今後の生活を心配するようになり、区役所にグループホームの相談にいったが、「グループホームの空きはないです。他区のホームを探してください。」と一覽を渡され、他に相談できる場所はないか母が不安になっている。
- 井上さんは「一人で泊まれた。」「またいつ泊り？」と緊急時の宿泊だったが、達成感を持っている。母も一人での生活を体験させたいと思っている。

## ●事業所では…。

- 相談支援専門員の山崎さんが忙しく、連絡がとれないことが多い。母も連絡がとれないと話していた。
- 事業所内で定期的に会議やカンファレンスなどを開き、若手の職員も相談・意見交換できるようにしている。今後は移動支援の事業所などから余暇の様子を教えてもらい、井上さんが更に楽しめるような支援の検討を予定している。
- 担当生活支援員の田中さんが資格をとり、事業所で更に活躍したいと前向きでいる。
- 事業所として、新しい人材を雇いたいが、応募がなく人材確保を課題としている。