

意思決定支援 支援のヒント集



発行：令和7年3月
(令和8年1月一部修正)

横浜市障害者自立支援協議会

ヒント集が目指すもの



意思決定支援は新しい取組でも難しい取組でもありません。特別な支援ではなく、本人を中心としたケアマネジメントプロセスに真摯に取り組むことこそが、意思決定支援です。

皆さん、日々の支援を振り返ってみてください。本人の思いを大切にした支援を、きっとたくさん行っているはずです。私たち横浜市障害者自立支援協議会では、本ヒント集を作成するにあたり、「もっと本人に真摯に向き合ってみよう。」と思えるきっかけになるものを作りたいと考えました。

本ヒント集が、日々の支援を振り返り、支援者の皆さんの笑顔のみなものとなれば幸いです。

※具体的な手法については、神奈川県発行の「神奈川県版意思決定支援ガイドライン」をご参照ください。 二次元コードはこちら↑

また、様々なアイデアや取組については、事例検討会や研修会等、各区の自立支援協議会も活用しながら情報共有を行ってください。



横浜市が目指す意思決定支援



障害者総合支援法では、障害者が「どこで誰と生活するかについての選択の機会が確保」される旨を規定し、福祉サービス事業者や相談支援事業者に対し、「意思決定支援」を重要な取組として位置付けています。

そのため、横浜市も 「本人の思いを大事にする、本人を中心とした支援」の実践を目指しています。

意思決定支援とは、自ら意思を決定することに困難を抱える障害者が、日常生活や社会生活に関して自らの意思が反映された生活を送ることができるように、可能な限り本人が自ら意思決定できるよう支援し、本人の意思の確認や意思及び選好を推定し、支援を尽くしても本人の意思及び選好の推定が困難な場合には、最後の手段として本人の最善の利益を検討するために事業者の職員が行う支援の行為及び仕組みをいう。

(平成29年3月31日付け厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知

「障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援ガイドライン」より抜粋)

意思決定支援で大切な日々のかかわり



思いを育む
意思形成支援



思いを伝える
意思表明支援



思いを叶える
意思実現支援

※ 全てのプロセスにおいて、コミュニケーションを取りながらかかわり続けることが大切です。

意思決定支援の流れ

意思決定が必要な場面

- ・サービスの選択
- ・居住の場の選択
- 等

本人が自己決定できるように支援

自己決定が困難な場合

意思決定支援責任者の選任 とアセスメント

相談支援専門員・サービス管理責任者兼務可

- 本人の意思決定に関する情報の把握方法、意思決定支援会議の開催準備等
- アセスメント・本人の意思確認・日常生活の様子の観察・関係者からの情報収集・本人の判断能力、自己理解、心理的状況等の把握・本人の生活史等、人的・物理的環境等のアセスメント・体験を通じた選択の検討等

意思決定支援会議の開催

サービス担当者会議・個別支援会議
と兼ねて開催可

本人・家族・成年後見人等・意思決定支援責任者・事業者・関係者等による情報交換や本人の意思の推定、最善の利益の判断

意思決定の結果を反映したサービス等利用計画・個別支援計画 (意思決定支援計画)の作成とサービスの提供、支援結果等の記録

支援から把握される表情や感情、行動等から読み取れる意思と選好等の記録

緑のファイードバック
記

考え方のもとになるQ & A
集めてみました



Q.私の気持ちは置いてきぼり・・・？？

※「私」とは利用者本人のこと

A.あなたの人生の主人公はあなたです

本人の思いを大切に

支援の場のなかで「本人の意思が尊重されていないのでは…」と感じたことはありませんか？

家族や支援者、地域の人たちなど、本人以外の人が本人の日々の暮らしのことを決めてしまうと、本人の思いが不在となります。本人の意思を大切にできる支援者でありたいですね。

家族とのかかわり

家族は近い立場だからこそ、本人の意思に影響を及ぼします。様々な場面で本人の意思を確認してみて。家族を思う気持ちから、その時々で話すことが変わってしまう可能性があることも。どの場面で話していることも、実は本当の気持ちなのかもしれません。

ポイント - 本人参加の重要性 -

本人の意思が無視されたり否定されたりすることが続くと、意思形成、意思表明の意欲は弱まります。「私たちのことを、私たち抜きに決めないで」（Nothing About us without us）を忘れずに。また「子どもの権利条約」第12条では、子どもが自分自身に関係のあることについて自由に自分の意見を表す権利が規定されています。まずは、子どもの声に耳を澄ませましょう。

Q. 意思決定支援、何から始めていいか分かりません><

A. 特別なことではなく、今ある支援に深みを

信頼関係の構築がミソ

安心して話ができるには、「自分の考えを大切にしてもらえる経験」がとても重要。

自分のことを話せる機会をたくさん提供し、意思形成、意思表出に欠かせない「安心感」を育もう！

アセスメントの役割

ご本人を深く知るためのアセスメントが何より重要。特に「本人の生活史」や「障害特性」「これまでの経験」「本人のストレングス」等を知ることで、本人の思いが浮かび上がってきます。

経験を増やそう

経験がなければ意思決定はできません。社会経験の不足からくる判断材料の少なさ（選択肢の少なさ）は、本人が未来を切り拓く力を低下させます。生活、人生とは意思決定の連続とも言えます。日常の「こうしたい」を大切に、良い経験も苦い経験も積み重ねながら本人の経験を増やしましょう。

ポイント - 諦めの声が聞こえた時に -

表出された意思が「諦め」だとしても、思いの全てが諦められたと判断すべきではありません。言動の背景に目を向ける意識を。ただし、諦めないことが良い方向に行かない場合も。「前向きな撤退」があることも忘れずに。

Q.一度表出された意思は、永遠に続く・・・??

A.変わる気持ちを大切に、表出しやすい環境設定を

本人の「揺らぐ心」を大切に

何かを決める時に迷ったり、「やっぱりやめた」なんて思ったりしたことはありませんか？ 誰だって、迷うことでも悩むこともあります。支援者は、本人の気持ちの揺らぎ、変化、消失を非難せず伴走しましょう。

支援者同士のフォロー

何かを「する」ことに責任を感じすぎでは？
「待つ」「見守る」ことが支援の1つとなる時もあるものです。「何もできていないのでは」と不安そうにしている支援者がいたら、その気持ちを支持しながらも、良い支援に対しては素直に褒めてあげて。

チームで確認

立場や視点が違えば、見えることも変わるもの。だからこそ本人に関わるチームの人々が複数で確認していくことが大事。また、支援の方向性や判断に迷ったり、意見が対立する時は、第三者の客観的な視点を参考に、原点に立ち返ってみて。

ポイント - 揺れ動く意思の難しさ -

どうしても利用者の意思を感じ取ることができない場合でも、安易に推定したりせずに、常に利用者の意思や感情の変化を感じ取ろうとし続ける姿勢が大切です。

Q. それって本当に本人が望んでいること？？

A. 支援者も迷うことがあるんです

支援者の「揺らぐ心」

意思是揺らぐもの。本人はもちろんですが、実は支援者の気持ちも揺らぎます。支援者の揺らぎは、本人をしっかりと見つめているからこそ生じるものです。揺らぐ心から生じる支援への不安を、1人で抱えて乗り越えるには限界があるからこそ、チームで支援することが大切なのです。



ともに決めていくことも大切

私たち自身、何かを決める時には誰かに相談しながら考えていませんか？

支援者が「それは本当に本人が望んでいることなのか」と自問自答しながら本人と対話を重ねていくことが、本人の希望を引き出し、実現に向けた支援につながります。

ポイント - プロセスの重要性 -

意思是変化していくものだという大前提を忘れずに。意思決定の結果にとらわれず、本人にとっての納得感があるプロセスを踏むことが大事です。

Q.日々の支援、やったらやりっぱなし？？

A.「振り返りのプロセス」を仕組み化しよう

仕組み化して共有を

振り返りは、意識しないと実践が難しいもの。嫌なことだけが振り返りではありません。良い取組や成功体験の振り返りも大事。施設、事業所、チーム全員で振り返ってみて。

そのためには、日頃の支援をきちんと「記録」として残しておくことがポイント！

記録には、本人の思いや言動、これまでの本人の歴史など、支援の判断基準となる素材があふれているはず。

支援者としての自分を客観的に見つめられる機会を大切に、振り返りを仕組み化しましょう！

支援は楽しいもの

支援者が楽しそうに業務に取り組む姿は、自然と利用者にも伝わります。本人のことを日頃から話せる金白のある職場づくりを意識してみて。

また、本人のちょっとほっこりするエピソード「にこりほっと」を活用すると、利用者のストレングスに目が向きやすくなります。

ポイント - 施設管理者の皆さんへ -

利用者に接している支援者が孤立しないよう、職場内の対話を大切にしながら、精神的なサポートを含めた支援体制を整備してください。また、職員が1人で抱え込まないよう「職場の皆で考える」習慣もとても大切です。

Q. うまくいってもいかなくとも、何だかモヤモヤ・・

A. 気になることを気軽に相談できる職場にしよう

「お互い様」の気持ち

支援の仕事を始めた頃を思い出して。その時と比べて成長していることがきっとたくさんあるのでは。誰でも最初は初心者。自分が教えてもらったこと、任せてもらった役割を後輩に伝えていきましょう。

対話には「私」が有効

「対話」はそのプロセスこそが大切です。職員一人ひとり、価値観や経験値が違って当然。支援者間の意見の相違が生じた場面では、「私」を主語にしたIメッセージを意識して話を切り出してみては。

まずは挨拶・感謝から

挨拶は、相手に対して「無関心ではない」というサインを送れる有効なコミュニケーションツールです。支援者どうしの信頼関係構築の基礎となることを忘れずに。また、ちょっとしたことでも「ありがとう」と感謝の意を伝えてみて。

ポイント - 施設管理者の皆さんへ -

支援者の「心理的安全性」の担保は、相談しやすい、抱え込まない職場をつくり、「虐待防止の推進」「意思決定支援の推進」につながります。支援者が、自らの支援について仲間と対話し、支え合う関係をつくりましょう。

Q.言葉での表出が難しい方への対応は？？

A.市内施設の実践例をご紹介します！ その①

入所施設では、個別支援計画立案の前に、心理士と連携して「適応行動尺度」のアセスメントをしています。望んでいる生活や活動、余暇等を理解するために、コミュニケーション、日常生活スキル、社会性、といった領域別の能力や認知度を確認し、本人の事をしっかり知った上で支援の組み立てが必要だと考えています。



社会福祉法人型地域活動ホームでは、18区の所長が集まり、本人の思いを大事にする実践と課題について共有しています。横浜市独自のタイムケア・ショートステイ事業では、それぞれの区で、自立生活体験事業等、「本人を中心とした新たな実践」が始まっています。

特別で難しい取組…ではありません！！

今回ご紹介した実践例は、どれも「その施設でなければできないこと」ではなく、「どこの施設でも実践が可能なこと」ばかりです。あらためて、皆様の日々の支援を振り返ってみてください。きっと多くの工夫や配慮を行っているはずです。

Q.言葉での表出が難しい方への対応は？？

A.市内施設の実践例をご紹介します！ その②

療養介護施設では、できるだけ具体的に聞き、記録もエピソードを具体的に残しています。「どのような環境でどのような聞き方をしたらどのような反応があったのか」を積み重ねるようにしていますが、反応の解釈が自分だけの解釈になっていないか?他のスタッフはどう解釈しているのか?ご家族の解釈はどうか?複数人で確認するようにしています。

関わりの長い支援者が「意思表示の難しい方の代弁者になりがちで、自分の意見が正解になってしまうことが怖い」と話していました。個別支援計画作成時の面談に、「本人に同席してもらう」「日中職員以外の参加者が必ず入る」「自立課題の作成は非常勤職員のアイデアも取り入れて皆で取り組む」など、各区の社会福祉法人型地域活動ホームで様々な工夫をしています。

(基幹相談支援センターによる法人型地活へのヒアリング報告から)

続きは各区の自立支援協議会で！！

様々なアイデアや実際の取組は、各区の自立支援協議会で情報交換をしましょう。横浜にはたくさんの社会資源があり、それだけ地域に良い取組やマネしたい取組があるはずです。事例検討や研修会をとおして、関係機関の素敵な支援方法を知ってくださいね！

支援者あるある！
「良かれと思って」失敗談

困りごとに対して、ついサービスを当てはめてしまします

困りごとに対して、ついついサービスの当てはめから考えてしまいます。

ご本人も、困りごとへの答えをいったんもらえたことで、「ありがとう」と言って帰ってはくれるのですが、本当にご本人のニーズは解決しているのでしょうか??



例えば本人が「働きたい」と意思を表出してくれた時、「その理由は何だろうか」と考えてアセスメントをしていますか。活動できる場所が欲しいと思っているから？経済的な心配があるから？ニーズによって提供できるサービスも変わってきますし、希望を叶えられるものは福祉サービスだけではありません。地域は資源のオアシスです！！

表出した言葉だけでなく、その背景や理由も考えてみましょう。

失敗や危ないことが起きないように、つい先回り・・・

「転ばぬ先の杖」ではないのですが、ご本人が「嫌な思いをしないように」「危ないことが起きないように」と、つい先回りをしてしまい、ある程度環境を整えたうえで「どうする？」と選択肢を提供してしまいます。



本人の示した意思は、それが他者を害する場合や、本人にとって見過ごすことのできない重大な影響が生ずる場合でない限り、尊重されるべきものです。

失敗という経験も「大切な経験」ですから、利用者のためという善意が本人の意思決定力を削いでしまわないようにすることが必要です。本人とともに、失敗を「チャレンジ」と捉える前向きさも支援者には求められますね。

支援者の「思い込み」・・・こんな経験ありませんか？

利用者さんとイベントで外食をした時に、いつも以上にご飯を食べていて驚きました。



いつも小食だったので、あまり食べないだろうと思い込んでいたのです。

好きなものはたくさん食べられるのですね。



言葉での表出が難しい利用者さんですが、「この方、意思伝達装置が使えるのでは？」
と思って使ってみたら、支援者が見立てた意思とは全く正反対の希望であることが分か
りました。

支援者の思い込みで支援を組み立ててしまっていたことに気づきました。

皆さんの中にもある「思い込み」振り返ってみませんか？？

終わりに：ヒント集作成に寄せて

「私たちのことを私たち抜きで決めないで（nothing about us without us）」

これは、障害者権利条約（2006年：国連総会採択、2014年：日本の批准）の制定を求めて、世界中の障害のある人々の切なる願いを表したスローガンです。障害のある人々の多くは、日々の生活や人生で起こる事柄について、他者（家族、支援者等）による選択に委ねなければならない状況にあるのではないかでしょうか。自身のことを自分で決定したいと思うのは、障害の有無に関わらず、すべての人の権利です！意思決定支援は、障害のある人々の「自分らしい人生」を実現する取り組みです。

支援者の皆さんの中には、「意思決定支援」という言葉に接したとき、何か新しい取り組みを始めなければならぬのか…と、不安な思いを抱く方もおられるのではないでしょうか。安心してください！このヒント集に示されている通り、意思決定支援は、新しい取り組みではなく、支援者の皆さまがこれまで行ってきた「本人中心の支援」と何ら変わりはありません。

支援者の皆さん一人ひとりの、日常の支援の中での小さな工夫・配慮が、障害のある人一人ひとりの自分らしい暮らしと人生の実現を後押しするものになります。ヒント集を契機として、さらに小さな工夫・配慮が進められていくことを期待します！