

**令和4年度 サービス管理責任者・
児童発達支援管理責任者実践研修**

実践研修のねらい

更新研修：自己検証
施策の最新の動向、自己検証、
スーパーバイズ、人材育成による
サービス(支援)の質の向上

5年毎
サービス(児童発達支援)
管理責任者として継続

実践研修：質の向上
支援会議の運営、サービス(支援)提供職員
への助言・指導、個別支援計画の質の向上、
人材育成によるサービス(支援)の質の向上

5年
サービス(児童発達支援)
管理責任者として配置

基礎研修：プロセスの理解
アセスメント、個別支援計画の作成、
相談支援専門員との連携、多職種連携

3年
個別支援計画の原案作成
が可能

実践研修の到達目標

- 1 サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者の本来業務を
実践するために、個別支援計画の作成に携わっていることを
前提として、 サービス(支援)提供プロセスにおける「管理」、
具体的には「支援会議の運営」、「サービス(支援)提供職員へ
の助言・指導」について学び、自身が作成する「個別支援計画」
の質の向上を図る。

- 2 基礎研修終了後、2年間の個別支援計画素案作成・修正素案作成の経験をベースに個別支援計画作成・修正について熟達し、関係機関との連絡調整や支援会議の運営、サービス提供職員に対する技術的な指導・助言等一連のサービス(支援)プロセスの管理業務が行える。
- 3 実践研修終了後には、サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者の業務に携わる。

実践研修のカリキュラムと目的

1 障害者福祉施策及び児童福祉施策の最新の動向

障害者福祉施策及び児童福祉施策の最新の動向について理解する。それにより、利用者の置かれている制度的環境の変化を認識する。



制度的環境の変化を認識

2 モニタリングの方法

サービス等利用計画等との連動性を念頭に入れながら、モニタリングの視点・目的・手法等について理解する。



講義及び演習

3 個別支援会議の運営方法

個別支援会議の意義、進行方法、行うべき事項(個別支援計画作成時、モニタリング時)等について理解する。

個別支援会議における合意形成過程について、サビ児管としての説明能力を獲得する。

個別支援会議におけるサビ児管の役割について確認する。



講義及び演習(グループワーク等)

4 サービス提供職員への助言・指導

サービス提供職員への支援内容、権利擁護・法令遵守等に関する確認や助言・指導を適切に実施するための方法等について理解する。



講義及び演習(グループワーク等)

5 OJTとしての事例検討会

事例検討の目的、方法、効果等について理解する。

チームアプローチの強化や人材育成にも効果を有することを理解する。



講義及び演習(グループワーク等)

6 サービス担当者会議等におけるサビ児管の役割

多種職連携や地域連携によるサービス担当者会議等におけるサビ児管の役割(相談支援専門員や関係機関との連携方法)について理解する。

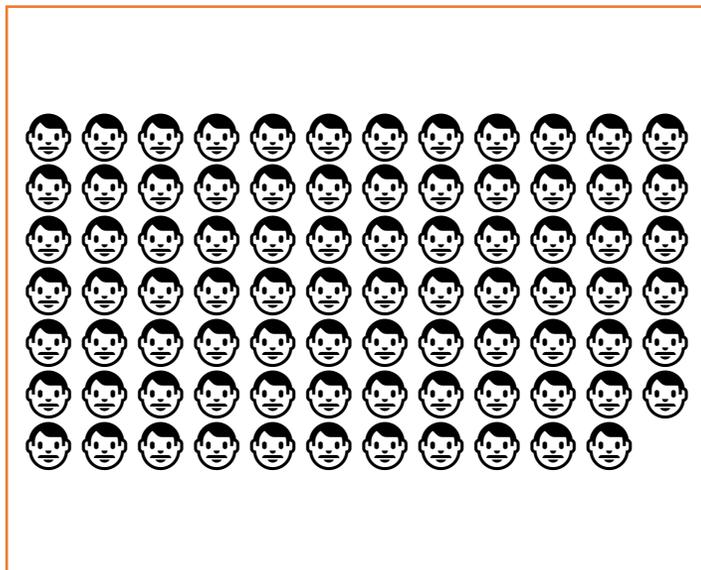
7 (自立支援)協議会を活用した地域課題の解決に向けた取組み

(自立支援)協議会の意義、目的、活動内容等について理解する。

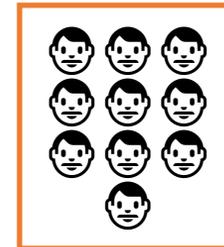
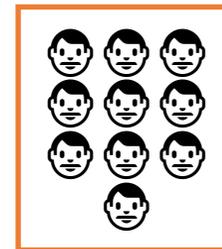
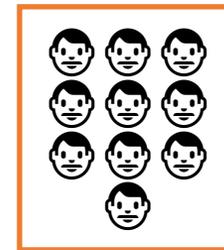
サビ児管の業務を通して見いだされる地域課題を解決するための(自立支援)協議会の活用について学ぶ。

全体ルームとブレイクアウトルーム (イメージ)

全体ルーム



ブレイクアウトルーム



グランドルール

研修(グループワーク)参加者の留意点

- 周りの人に関心を持って、積極的に参加してください。
- 他の方の発言に敬意をはらってください。
- 自分と意見が違ったとしても相手の良いところに注目してください。
- 他の方に自分の意見を押し付けないようにしてください。
- 他の方の発言に共感を示し、耳を傾け理解しようとすることを伝えてください。
- 一人一人の発言を大切にし、一人で話し続けることのないようにしてください。
- 発言の意味が良く分からない時は、そのままにせず分かりやすく説明をしてもらおうようお願いしてください。
- 専門用語や地域性、自分の経験のみでの発言は十分に配慮してください。
- 自分の意見にこだわり、議論が同じ所で繰り返されないように配慮してください。
- ユーモアを忘れずに、和やかな雰囲気づくりにご協力ください。

PG01 モニタリングの方法

Section 1

○ 人としての普遍性の確認(個人ワーク)

《問1》 みなさんは、過去に悲しかったことや辛かったことなど、困難な状況を経験したことがありますか？

《問2》 どのようにして、辛かったことや困難な状況を克服してきましたか？

※5分

○ 人としての普遍性の確認(グループワーク)

問1と問2を併せて、グループ内で発表しあってください。 ※10分



※ ブレイクアウトルームへ移動

全体ルームへ移動

Section 2

○ 人生の価値 生きる糧の確認(個人ワーク)

《問1》 自分自身の何気ない日常を振り返る。

自分自身にとっては、どのようなことが心の糧になっていますか？自身の最近の心の糧をいくつか挙げてください。 ※5分



次ページの「あなたの心の糧シート」に記入してください。

※ かける範囲で記入してください。

資料1

あなたの心の糧シート

心の糧(心が安定する活動や行動)		有効な活動・行動(どのように役立ちますか?)	優先順位
例:あなたが快適に感じること	公園の散歩	自然が好きなので、気分転換になる。	
あなたが快適に感じること			
将来に向け意義ある生活のために行うこと			
自分自身が行うことで快適になること			
日々の生活の中で楽しんで行うこと			
あなたが不快に思うときに役立つこと			
人生の中で最も重要なこと			

発 表・全体共有

Section 3

○ 関係づくり:利用者との信頼関係をつくる(個人ワーク)

《問1》 みなさんの人生の中で、誰かに助けてもらった経験を思い出してください。 ※5分

○ 問1について、グループ内で発表しあってください。 ※10分

▶ どんな時に :

▶ 誰に :

▶ どのように助けてもらいましたか。 :

▶ その時の相手の態度はどうでしたか。 :

※ ブレイクアウトルームへ移動

全体ルームへ移動

Section 4-1

○ 内発的動機 「はい／Yes」の重み(グループワーク)

※ グループワーク要領

① ブレイクアウトルームを2つの小グループに分けます。(1グループ3～4名)

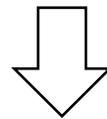
② 小グループの中で利用者役を1名決めます。

③ その他のグループメンバーは、サビ児管役を担い、一人ずつ利用者役のメンバーに聞き取りを行います。(1人2分程度)

※ 3～4者面談的な場とします。聞き取りは、小グループが交代でおこないます。

※ レジューメスライド18を参照。

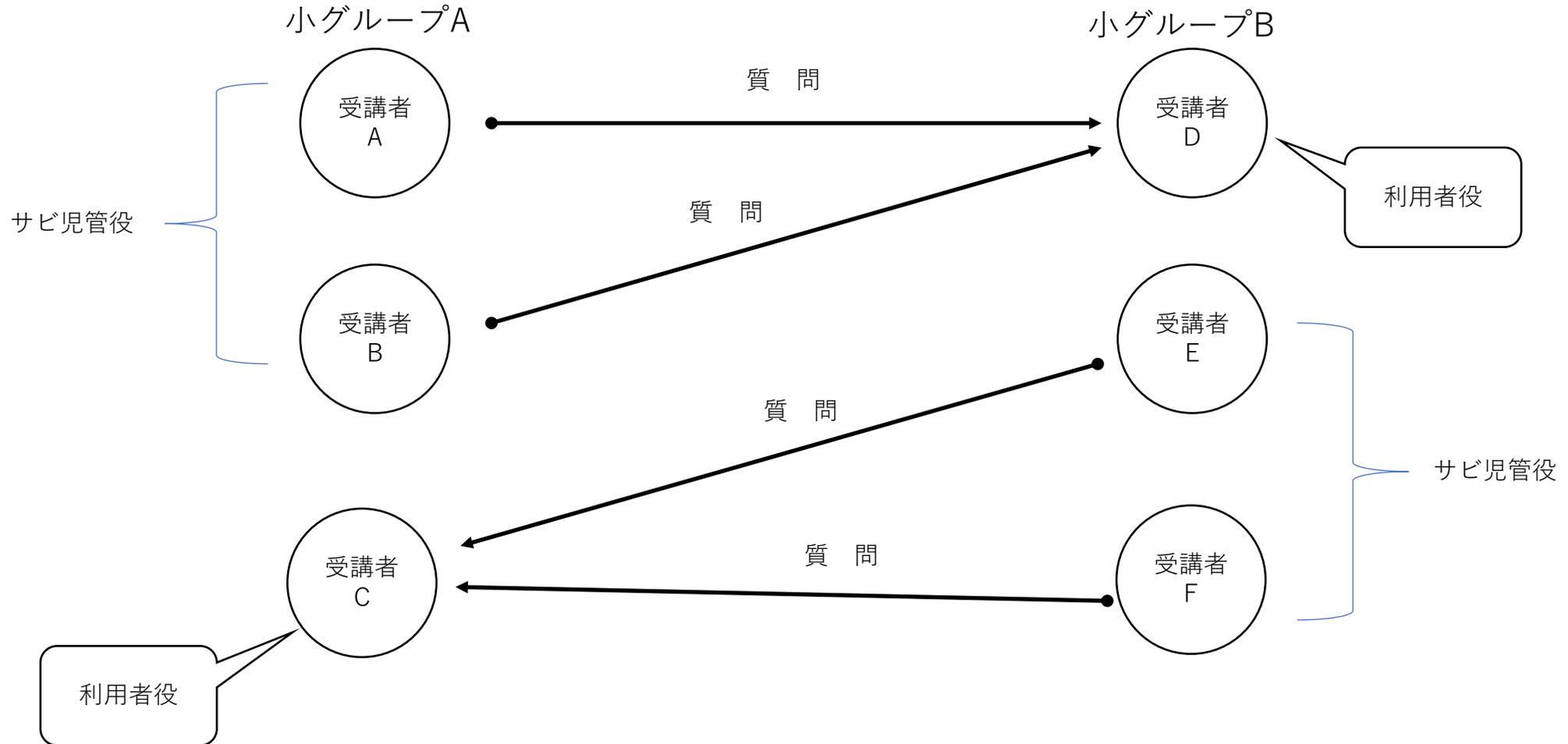
《問1》 利用者役のメンバーにいま生活で変えたいことや目標を持っておこないたいことを聞き取ってください。ただし、「何か目標はありますか？」や「生活で変えたいことはありますか？」といったような直接的な質問は禁止です。あくまで、利用者と日常的会話をする中で、聞き取りをおこなってください。



ブレイクアウトルームへ移動

「※ 6名グループの例」

- ①ブレイクアウトのグループを二つの小グループに分ける。
- ②小グループAサビ見管役が小グループB利用者役に質問。(小グループBは待機)
- ③小グループBサビ見管役が小グループA利用者役に質問。(小グループAは待機)



全体ルームへ移動

Section 4-2

○ 内発的動機「はい／Yes」の重み(グループワーク)

《問2》 サビ児管役メンバーは、問1で聞き取った内容を基に、利用者役のメンバーに対して目標を提案し、プランシートを作成してください。 ※15分



次ページの「プランシート」に記入してください。

※ 作成したプランシートは、ブレイクアウトメンバーにチャットで送信してください
(文書を開いていると送信できません)

《問3》 作成したプランシートをブレイクアウトグループ内で共有してください。

なぜ、そのような目標を提案したのかなど、理由をつけて話し合ってください。 ※10分



ブレイクアウトルームへ移動

資料2

～ プランシート ～

長期目標		
理由 (なぜ大事なのか)		
小目標	何から始めるか(具体的に)	いつまでに
①		
②		
③		

※小目標は、1週間から10日程度で達成可能なものとします。

小目標の達成に関する確認表

①	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
②	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
③	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

全体ルームへ移動

Section 4-3

○ 内発的動機 「はい／Yes」の重み(グループワーク)

《問4》 利用者役のメンバーは、他のメンバーが作成したプランシートについて、自分の目標がどのくらいの可能性で達成できるのかを確認してください。 ※5分



※ 下記の項目を0～10点満点で確認します。該当する点数を○で囲みます。

- ① この目標は、どのくらい自分にとって大切か？
- ② この目標を達成する自信は？



※ プランシートの「小目標の達成に関する確認表」に記入してください。

◎ 作成したプランシート確認表をブレイクアウトグループ内で共有してください。
なぜ、そのような点数であったかを確認しあってください。 ※15分



ブレイクアウトルームへ移動

全体ルームへ移動

PG01 モニタリングの方法

～ ま と め ～

○ 目標設定にあたっての留意点

明確で！

測定可能で！

到達可能で！

利用者のペースで！

時期にかなっているのか？

○ 目標が達成されない理由を考える

- 立てられた目標が利用者の目標ではない。
- 資源の関係者やサービス提供者が、利用者のニーズにできていない。
- 目標を達成するために必要な技術が欠落している。
- 目標を達成するために必要な情報がないことや、間違った情報が入手されている。または、情報が古かったり、思い込みがある。
- 失敗に対する恐れや成功に対する恐れがある。
- 同時期にたくさんの目標を達成させようとしている。
- 目標達成のための時間が十分ではない。
- 目標設定が高すぎる。または、低すぎる。
- 目標が利用者にとって楽しくない。
- 目標達成に向けて本人の意欲を肯定的に強めるものがない。やっても見合った評価がない。
- 目標設定時と比べて環境が変化してしまった。本人が望んでいる。または、実行できそうな目標ではなかった。

○ 目標が達成されない理由を考える

- 目標を支援しない利用者の周りの人からの影響
- 利用者がとても疲れている。病気になった。
- 長期目標が短期の実現可能な段階に分けられていない。(スモールステップ)
- 目標が抽象的で、具体的ではない。 etc……

PG02 個別支援会議の運営方法

Section 5

○ 人生の時期 利用者の置かれている日常の確認

【演習事例1】

「井上一郎さん 26歳 ダウン症候群 母と二人暮らし」

一郎さんは、特別支援学校の高等部を卒業後、就労継続B型事業所を利用してきた。事業所での作業内容は、タオルたたみや空き缶つぶしなどができていた。市内への廃品(空き缶)回収にも積極的で、回収途中の公園で休憩時間に職員とサッカーボールを蹴りあうことが好きだった。ADLは、ほぼ自立しており、意思疎通は「うん、いいえ」など2語文程度で、意志表出が可能。

そんなある日、心臓の疾患が見つかり、無呼吸症候群もあり、母親の判断で作業所の利用が5日から3日に減った。家にいる日は、大好きなウルトラマンやドラゴンボールのDVDなどを見て過ごしていることが多くなった。そして、病気の治療は終了しているものの、作業所の職員も入れ替わることが多く、昔の一郎さんをよく知る職員はいなくなっている。

現在、一郎さんは作業所に通ってくるものの、ほぼ1日トイレにこもり、活動や食事時間など、1日のカリキュラムに乗れずに過ごしている。作業所への送迎中や日中の時間帯に、便失禁なども起こしているが、一郎さんの担当職員は「好きでトイレにいるのだから」とあまり気に留めていない様子である。異動したてのあなたは、サービス管理責任者として、一郎さんの個別支援計画を確認したところ、総合的な支援目標は、「健康に留意して、楽しく作業所に通う」となっていた。

▼作業所での過ごし方

時	9:00	9:30	10:00	12:00	13:00	13:30	15:00	16:00	16:45
内容	自宅迎え	作業所到着	作業	昼食	休憩	作業or創作活動	作業終了	事業所出発	帰宅
一郎さん	母親と集合場所で待っている	着替え	トイレで過ごす (資源回収に行ける日もある)	食堂から全員いなくなると食堂へ入り食べている	トイレ	トイレで過ごす (創作活動には参加することがある)	水分補給とおやつ	着替え	

《ワーク1》（個人ワーク・グループワーク）

この限られた情報を用いて、あなたがサービス管理責任者ならば、井上一郎さんの置かれている状況は、どんな時期・状態だろうかと判断しますか？

① 事例情報の読み込み ※10分

② 別紙「井上一郎さんの評価書(見立て)」から判断してください。

※スライド31～32参照

③ なぜ、そのように判断したのかについて、理由(根拠)を説明してください。

※10分

※ スライド31～32の「井上一郎さんの評価書(見立て)」に判断したステップと判断した理由(根拠)を記入してください。

◎ 個人ワーク後、判断内容と根拠をグループ内で発表してください。 ※20分



ブレイクアウトルームへ移動

井上一郎さんの評価書(見立て)

- ステップ1 障害や病気によって、できなくなったことがあり、打ちひしがれている時期。
私の人生はもうダメだ、こんなもんだとあきらめている時期。この状態が何年も続いている場合もある。

理由(根拠):

- ステップ2 自分の新たな可能性を感じ始めている時期。
変化が可能だと思い始めている(障害や病気が原因でできないのではないと疑問を抱き始めている。)障害や病気だからできないのか?と自分に疑問を思い始めているとも考えられる。「できるかな?」と感じ始めてるかもしれない。

理由(根拠):

井上一郎さんの評価書(見立て)

- ステップ3 障害や病気だからできないという考えを変え、新たな自分自身の可能性を試そうとしている時期。
変化しようと、実際に何かを試してみる。変化のきっかけとなる人と出会う。何か人にしてあげられるのではないかと考えている。

理由(根拠):

- ステップ4 変化を起こすために行動に移す時期。
振り返ると自分が障害や病気を持ったことで、今の生活や作業ができていると感じれることもある。毎日、支援を受けたり 障害から生じる不便さを感じていても、それは人生の一部であり、「自分は障害者だから」といったこだわりがなくなっている。

理由(根拠):

全体ルームへ移動

Section 6

○ 利用者との関わり 関係性の構築・確認

《ワーク1》（個人ワーク）

あなたは、一郎さんに対して、担当職員の関わりの不十分さを感じています。どのようにして一郎さんとの関係を築きますか？（担当職員に対するサービス管理責任者の指示や指導は、別のワークで検討します。ここでは、担当職員としての視点で具体的に整理します。） ※15分

関係性を築くための取り組み

- ・
- ・
- ・
- ・

Section 6

○ 利用者との関わり 関係性の構築・確認

《ワーク2》（グループワーク）

あなたは、一郎さんに対するアセスメントや対応の不十分さを感じています。生活において、大事にしていることはなんだろうか？（心の糧）。一郎さんの心の糧をどのように探りますか？再アセスメントの具体的な内容や方法を検討してください。社会資源を勘案し、サービス管理責任者だけで行わず、担当職員等への指示なども含めて検討してください。 ※20分



ブレイクアウトルームへ移動

再アセスメントの具体的な内容や方法(いつ・どこで・だれが・どのように・どんなことを等)

- ・
- ・
- ・

全体ルームへ移動

～ 発表・全体共有 ～

演習事例1 「追加情報1、2」の配布

- 追加情報1「モニタリング追加情報」
- 追加情報2「各職員の想い」

Section 7

○ 職員教育・人材育成・実務指導

《ワーク1》（グループワーク）

あなたは、事業所における担当制の在り方にも問題を感じています。この事業所では、利用者に対して担当制をとっているため、原則的には利用者担当職員ごとに支援の方針等が決まります。そのため、担当者任せだけにしていると、利用者理解や支援に関する情報不足や思い込み、または誤解や決めつけ、見落としなどが生じてしまう可能性が憂慮されます。この一郎さんの問題を担当者だけの課題と考えず、職場環境まで含めての課題と考え、新たにどのような取り組みが必要であるかをご本人やご家族が参加される個別支援会議に向けた事前会議であると想定して、検討してください。

なお、検討するにあたっては、セクション5、6で行ったワーク及び「追加情報1、2」を参考としながら、グループ内でまとめてください。

※ 資料の読み込み20分、グループ検討60分 計80分

※ 職員個人の責任だけに捉われた検討ではなく、職員教育・育成と職場体制によるチェック機能など、幅広く検討し、サービス管理責任者としての役割も探ってください。

Section 7

○ 職員教育・人材育成・実務指導

《ワーク1》（グループワーク）

【検討会の状況設定】

井上一郎さんは約2年間、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。担当職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、積極的な関わりを持つ職員は皆無となっていた。

今回の事例に関する検討会議は、サービス管理責任者として事態を重く見て、事業所全体の課題として受け止めた結果の開催となった。事業所内での検討結果を踏まえて、ご本人やご家族に出席していただく個別支援会議へ向けた事前の会議とする。担当者個人の資質の問題とせず、事業所全体での課題共有により、少しでも質の高いサービス提供を目指すような前向きな議論をしたいと考えている。

検討会で議論するテーマは「井上一郎さんの作業所利用について」とし、サービス管理責任者は、会議参加者の意見を聞きながらも、今までの支援や介護を振り返りながら再度アセスメントを行い、事業所全体の課題として取り組めるように進めたい。また、井上一郎さんの好きな事や興味も十分に加味してニーズをキャッチし、エンパワメントにつながるような話し合いになるようにしたい。

Section 7

○ 職員教育・人材育成・実務指導

《ワーク1》（グループワーク）

【検討の状況設定(参加者)】

- 1 サービス管理責任者(自分)
- 2 田中生活支援員(担当) 無資格 入職3年目の職員
- 3 鈴木生活支援員(主任) 介護福祉士 入職5年目の職員
- 4 佐藤生活支援員(新人) 介護福祉士 入職1年目の職員
- 5 伊藤看護師(非常勤) 加配での配置職員 病院定年退職後に採用



ブレイクアウトルームへ移動

全体ルームへ移動

～ 発表・全体共有 ～

PG02 個別支援会議の運営方法

～ ま と め ～

PG03 サービス提供職員への助言・ 指導について

～ PG03のねらい ～

- ・ サービス提供職員への支援内容、権利擁護、法令遵守等に関する確認や助言・指導を適切に実施するための方法等について理解する。
- ・ 事業所において実施実施している助言・指導業務について、グループワーク等により振り返るとともに、今後の取り組みについて議論し、実践に活かす。

1 コミュニケーションスキルの重要性

PG01、PG02の講義やグループワークを振り返って、事業所における今後のチームビルドを意識した自分自身のコミュニケーションについて考える。

◎サビ児管の苦悩

サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者は非常に忙しく、日々の業務に追われている状況になりがち。

しかも、現場で働く世話人や生活支援員からも何かと求められることが多く、事あるごとに…



～ 生活すべてのことがサビ児管に降りかかってくる状況 ～

2 サービス管理責任者の業務内容と責任範囲

「管理者」と「サビ児管」の比較 ①

管理者

- ①指定要件:専従
- ②対象者像:施設長(管理職)を想定
- ③要件:
 - ・社会福祉主事の資格を有するか又は社会福祉事業に2年以上従事した経験のある者、又は社会福祉施設長資格認定講習会を終了した者(最低基準)
- ④根拠:社会福祉法第66条
- ⑤責務:
 - ・従事者及び業務の一元的な管理や規定を遵守させるために必要な指揮命令

サービス管理責任者／児童発達支援管理責任者

- ①指定要件:専従、常勤
- ②対象者像:
 - ・サービス提供部門の管理職又は指導的立場の職員を想定
- ③要件:
 - ・実務経験(3～8年)
 - ・サービス管理責任者等研修終了
 - ・相談支援従事者研修(講義部分)受講
- ④根拠:
 - ・総合支援法42条、児童福祉法第21条の5の17、第24条の11
- ⑤責務:
 - ・個別支援計画の作成やサービス提供プロセスの管理、他のサービス提供職員への技術指導と助言等



役割り整理が必要

「管理者」と「サビ児管」の比較 ②

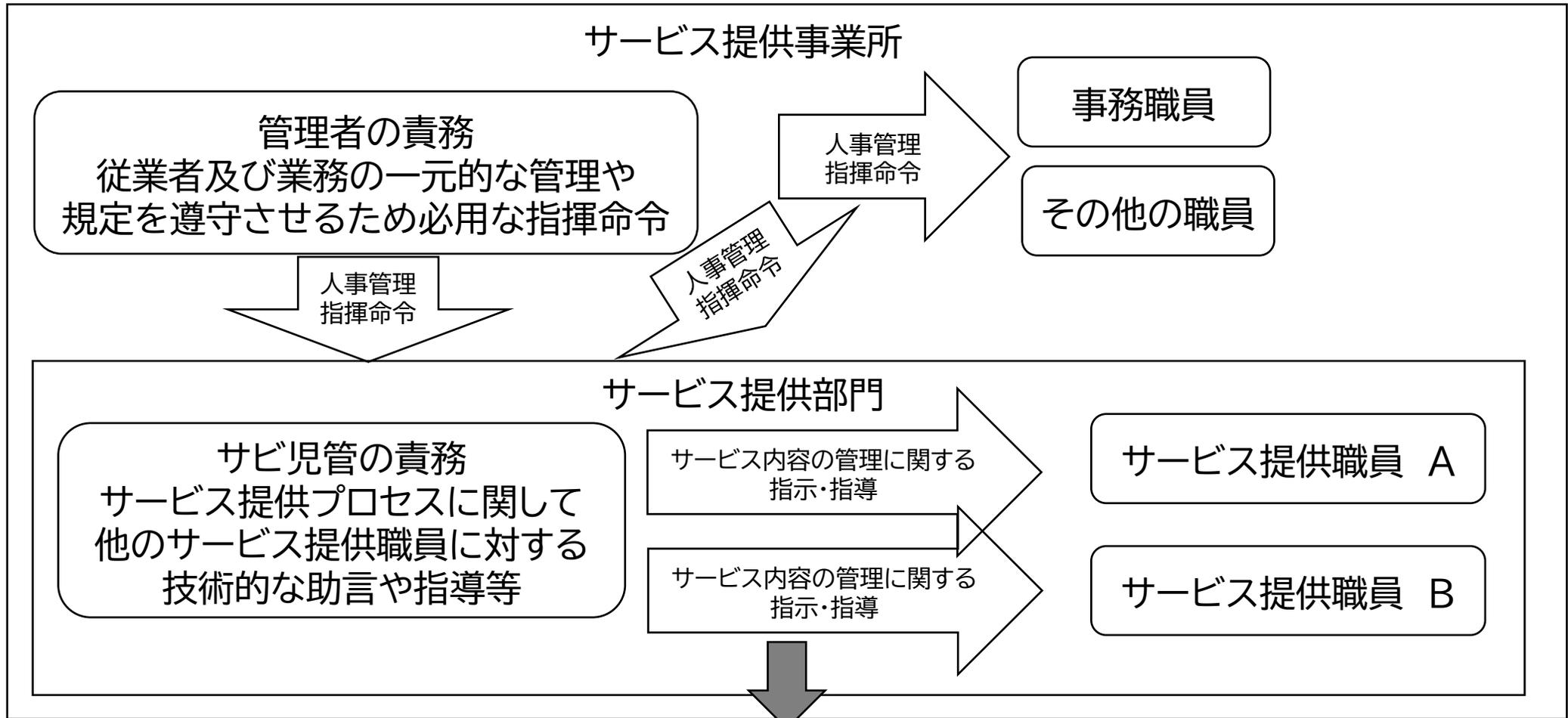
管理者の業務内容例

- 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運営規定の制定
- 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
- ⑮利用者の身体拘束等の禁止
- ⑯虐待防止や感染症、災害対策
- ⑰地域との連携等
- ⑱記録の整備

サービス管理責任者／児童発達支援管理責任者の業務内容例

- ①利用者に対するアセスメント
- ②個別支援計画の作成と変更
- ③個別支援計画の説明と交付
- ④サービス提供内容の管理
- ⑤サービス提供プロセスの管理
- ⑥個別支援計画策定会議の運営
- ⑦サービス提供職員に対する技術的な指導と助言
- ⑧サービス提供記録の管理
- ⑨利用者からの苦情相談
- ⑩支援内容に関連する関係機関との連絡調整
- ⑪管理者への支援状況報告

「管理者」と「サビ児管」の関係イメージ



個別支援計画の作成・支援の確認(モニタリング)などの指導の他、報告、連絡、相談、引継ぎが事業所の支援チーム内で機能しているか等にも注意。

3 対人サービスの質の維持向上のための助言・指導

◎助言・指導とは？

- ・助言:助けになることをいうこと。
- ・指導:教えみちびくこと。

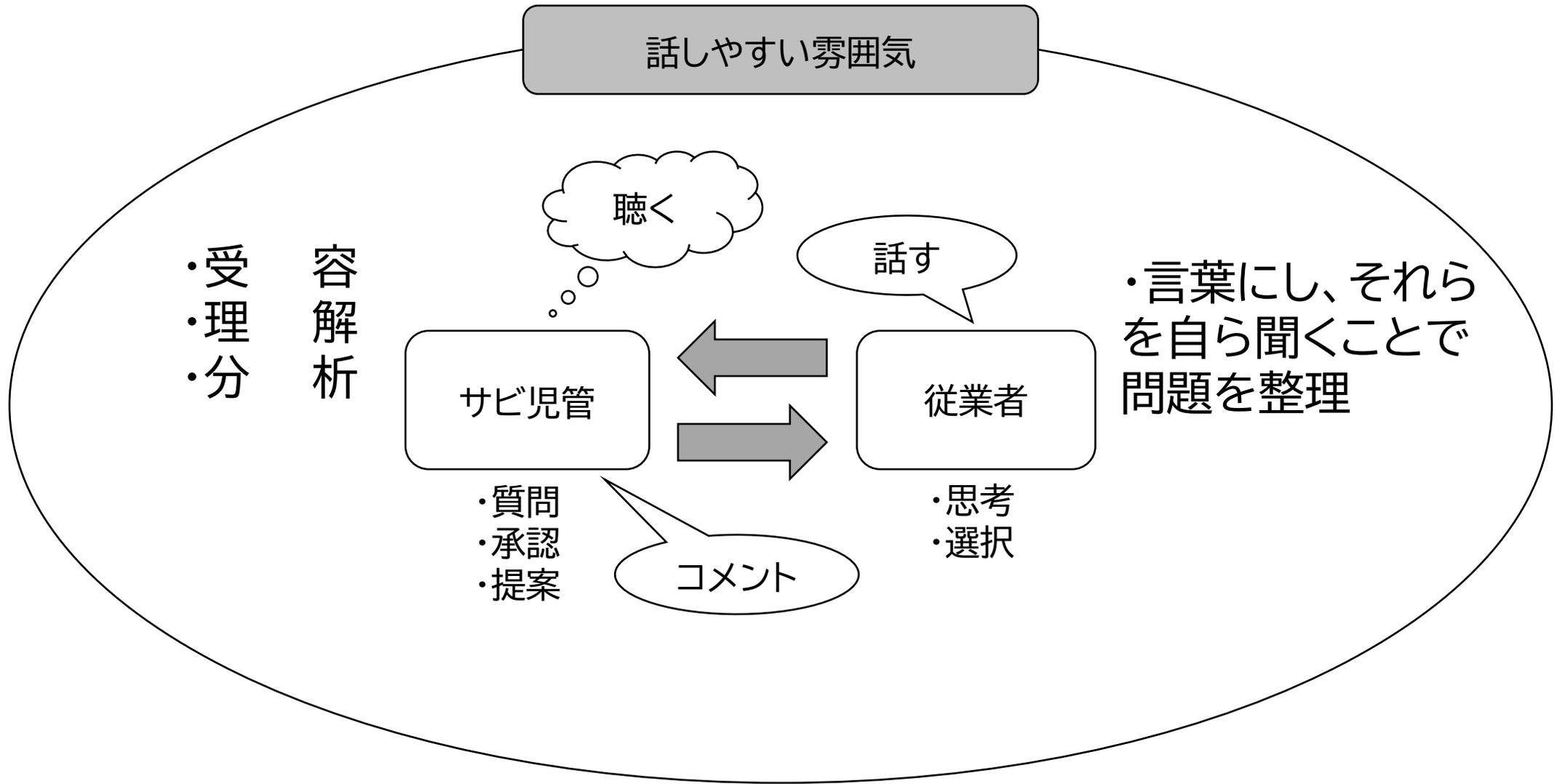
※ 支援の質の維持・向上を目的として、本人では気づかない点について、経験・知識の豊富な者が専門的経験や科学的知見に基づいて、改善点等を伝える。

助言・指導にあたららないもの

- ・事実に基づかないもの
- ・感情的な表現での伝達
- ・専門的経験や科学的根拠に裏打ちされないもの
 - 科学的根拠だけでは現場にあてはまる説明が難しいこともある。
 - 経験だけでは、主観的なものになりがち。

助言・指導をする場所

- 助言・指導を行うための時間をとり、個室で行う。
- 実際の支援場面に同行し、その場で効果的な支援方法を伝える。
- × パソコンが並んだデスクで、記録を書きながらの会話
 - ながら指導・ながら(スーパー)ビジョン

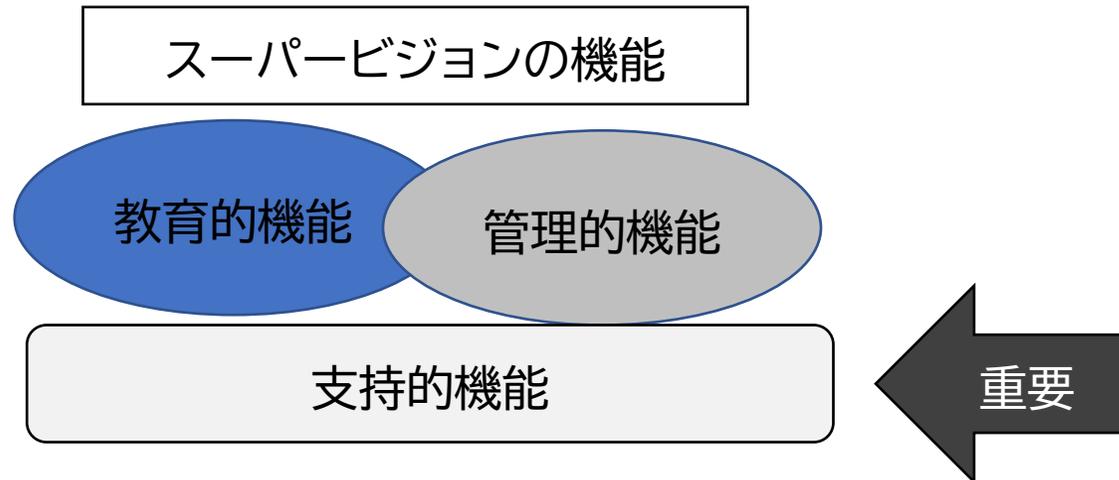


4 スーパービジョン

- ・ スーパービジョン(super vision)とは・・・

スーパーバイザー(指導する者)とスーパーバイジー(指導を受ける者)との関係性における対人援助法。

対人援助職者(医療福祉教育現場、特に相談援助職)が常に専門家としての資質向上を目指すための教育方法。



◎ スーパービジョンの種類

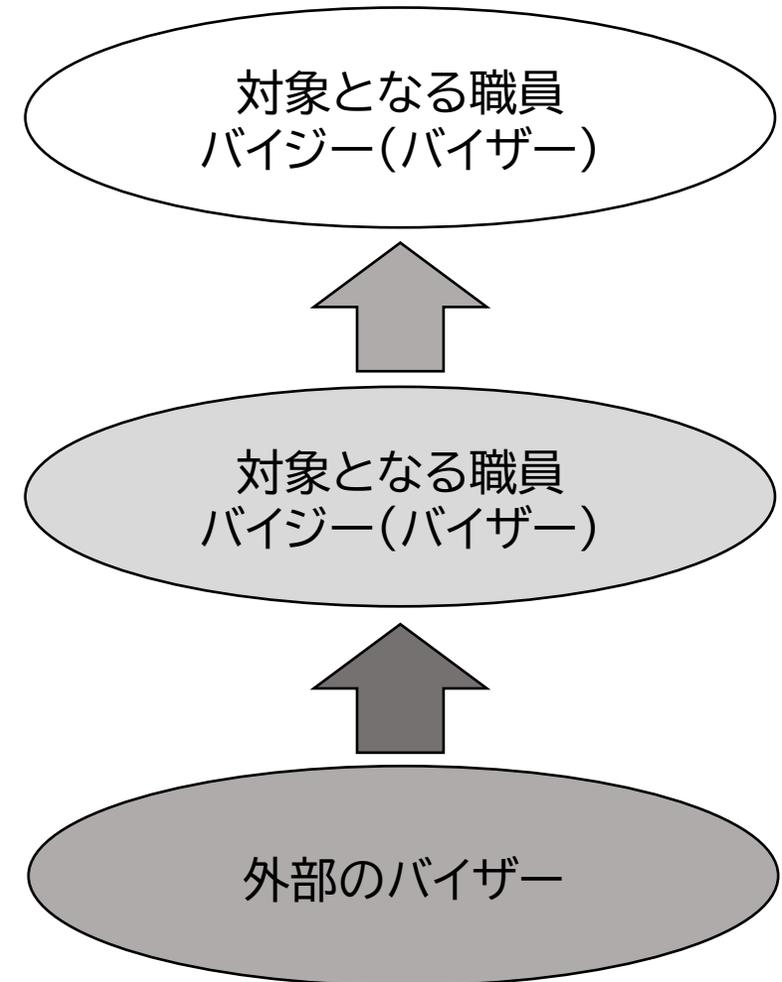
- ① 個別・スーパービジョン
- ② グループ・スーパービジョン
- ③ ピア・スーパービジョン
- ④ ライブ・スーパービジョン

※ その他に、セルフスーパービジョンを種類に付け加えている資料もあります。

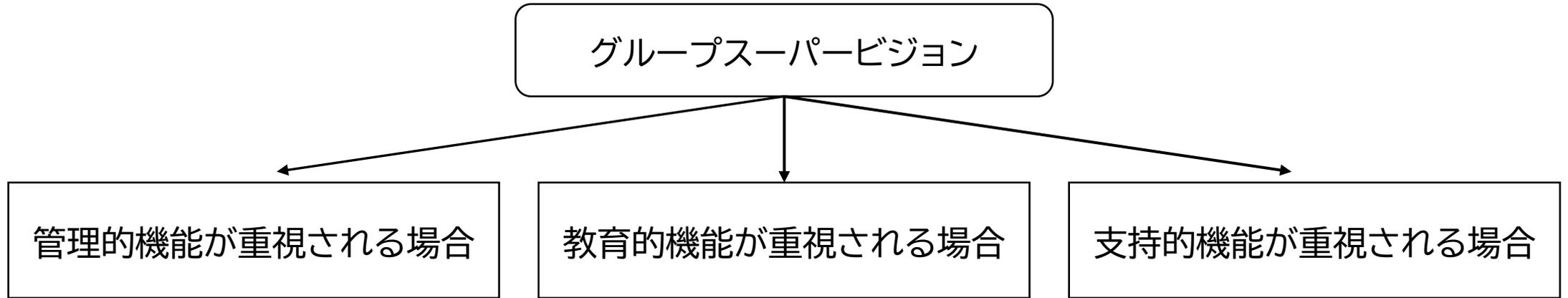
① 個別・スーパービジョン

個別・スーパービジョンとは、スーパーバイザーとスーパーバイザーが1対1で行うスーパービジョン。

個別・スーパービジョンは、バイジールの個別課題を明らかにし、この個別課題をバイザーが共有し、解決に向けてバイジール自身が歩き出すことを支援する全過程である。



② グループ・スーパービジョン



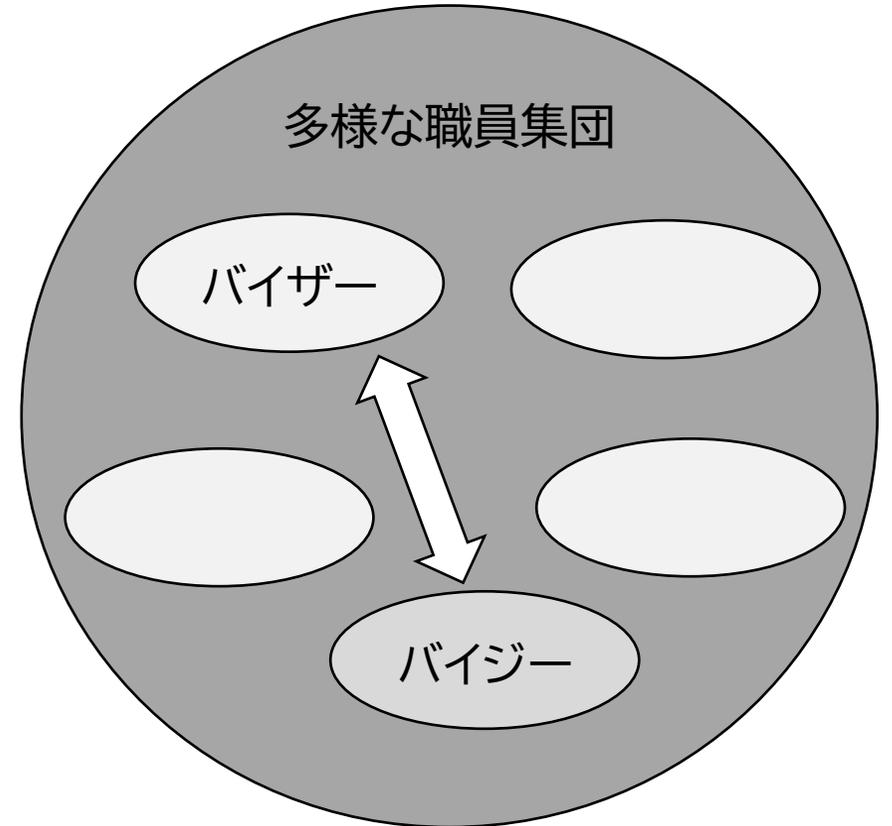
その主眼は、援助者が機関の機能に即した適切な援助行動が取れるようになることに置かれる。

スーパーバイザーが援助者として、必要な知識を得ていくことが重視される。

事例の検討を通じて語られるバイザーの行動面や感情面に焦点が当てられることになり、こうした検討を通じて、バイザーが自らの感情面や支援行動について客観視を図り、整理していくことを助けることが重視される。

③ ピア・スーパービジョン

ピア・スーパービジョンは、職員同士・障害当事者同士で行うスーパービジョン。ピア＝仲間
同じ職員としての立場でスーパービジョンを行う。
ただし、この場合は、スーパーバイザーが同じ職員ということになるので、職員グループだけで行うことになる。
同じ体験をしているもの同士が体験を語り合い、その不安や恐れを共有することで支え合う。



④ ライブ・スーパービジョン

スーパーバイザーが働いている場面にスーパーバイザーが同席し、その場でアドバイスや指導を行う。

ライブ・スーパービジョンでは、実践場面で起きていることを中心にスーパービジョンを行うため、質問や困っていることに対しての返答や必要としているアドバイスを即時受けることができる。

◎ スーパービジョンの3つの機能

① 支持機能

- ・ スーパーバイザーが業務上で出来ていることを認めるとともに、出来ていないことに気づき、取り組もうとする意思を励ます。

② 教育機能

- ・ すでに獲得している知識、技術の活用を促す方法を示唆したり、不足している知識を指摘し、課題を示す。

③ 管理機能

- ・ スーパーバイザーの能力を把握し、それに見合う業務を担当させる中で、成長を図れるように管理する。⇒組織の一員として業務するために、能力を発揮できる職場環境を整える。

事業所あるある

～ あなたの事業所ではこんなことが起きていませんか？～

「送迎や排泄介助、入浴介助は、看護師業務ではないのでやりません」と言い切る看護師。管理者でもないのに、なぜ自分で勝手に自分の業務内容を決めているの？

看護師

生活支援員

「免許をとったら、送迎の運転までやらされて仕事が増えるから嫌だ」「運転はしません」と言う生活支援員。他に同じ条件(賃金)で働く職員がいるのになぜ自分だけ？そもそも提供しなければならないサービスなのに「しません」ってことが通じるの？

生活支援員

「自分が担当する利用者じゃないので、知りません」「あなたが担当なんだから、自分でなんとかしてよ」とつっぱねる生活支援員。

パート職員

「たられば」論を言い、周囲の職員や事業所に対する不満を漏らす熟年パート職員。具体的な改善策を一緒に考えてもらいたいとお願いすると、「自分はパート職員なので、そういったことは上の職員(正規雇用職員など)が考えることでしょ」と不満だけを漏らし、非協力的な職員。

「専門的なことだから、説明してもわからないでしょ。とにかく言ったとおりにやってくれればいい」と上から目線のセラピスト。

専門職員

etc...

◎ サービス提供の管理と虐待防止

- 1 虐待防止マニュアルの作成
サビ児管は、虐待防止に取り組むとともに、虐待防止マニュアルの作成を必ず行う。
- 2 利用者の権利擁護の徹底を図る。
- 3 虐待防止は、関係機関(市町村、市町村障害者虐待防止センター、自立支援協議会等)との連携が必要。
- 4 職員間のコミュニケーションの促進を図る。

◎ 専門職倫理(スーパーバイズ)

- 仲間内倫理を排除し、専門職倫理を確立
→ 誤った使命感、目標設定が人権侵害のはじまり
- 知識や技術の習得にはSVが必要
→ 知識技術を実践に生かす

- 専門職、管理職に不可欠な専門職倫理
- 専門職の使命、目標と専門的な事実の達成
- その達成のための行動規範が専門職倫理

管理職として「職場のルール」を見直す！

◎ メンバーシップ意識

「利用者支援の環境」

- 利用者の夢や希望、葛藤への支援方法
- 利用者理解
- チームアプローチ

常に確認！

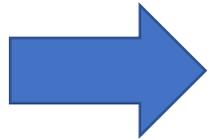
- ・ サービス利用者は・・・
 - 「思いや願い」をもつ主体(意向の尊重)
 - 「思いや願い」は「情報」と統合され「期待」に
 - 「期待」へのサービス提供で「満足・不満足」
- ・ サービス提供職員には・・・
 - 職員の孤独、負担感などを知り、フォロー体制を構築

利用者の具体的な支援方法を共有

◎ 法令順守(コンプライアンス)・管理者の役割

- ・法令遵守基本方針は「行動規範」
 - 法律、条令、通知やガイドラインの遵守
 - 法人の理念、規程やマニュアルの遵守
 - 専門職倫理、社会規範やマナーの遵守

常に確認！



サビ児管・管理職に求められることは・・・
「行動規範」を自ら実践するとともに、職務として「検証機能」を果たすこと。

法令遵守の意味を実践から理解

◎ さまざまな会議の活用

- ・ 利用者ニーズを充足するために、連携の視点と軸を整理していくと、支援者・事業所・組織及び関係機関・地域・まちの軸の中で、連携していくための場の設定と実践が重要(不可欠)となる。
また、この「場」は、双方における連携を強化するとともに、それぞれの人材育成やサービスの質の向上、地域の活性化にもつながる。
- ・ 職場では、朝会(ミーティング)、グループ会議、QC活動等々様々な会議がある中に「個別支援計画作成会議」が含まれる。また、本人(利用者)を通じた関係機関との連携実践は、「サービス担当者会議」となる。
- ・ 次のステップとして、基幹相談支援センターや(自立支援)協議会等を利用した検討・会議などが、地域づくりやまちづくりへとつながる。

◎ さまざまな会議の活用：人材育成

会議等において業務を検討する具体的なポイント

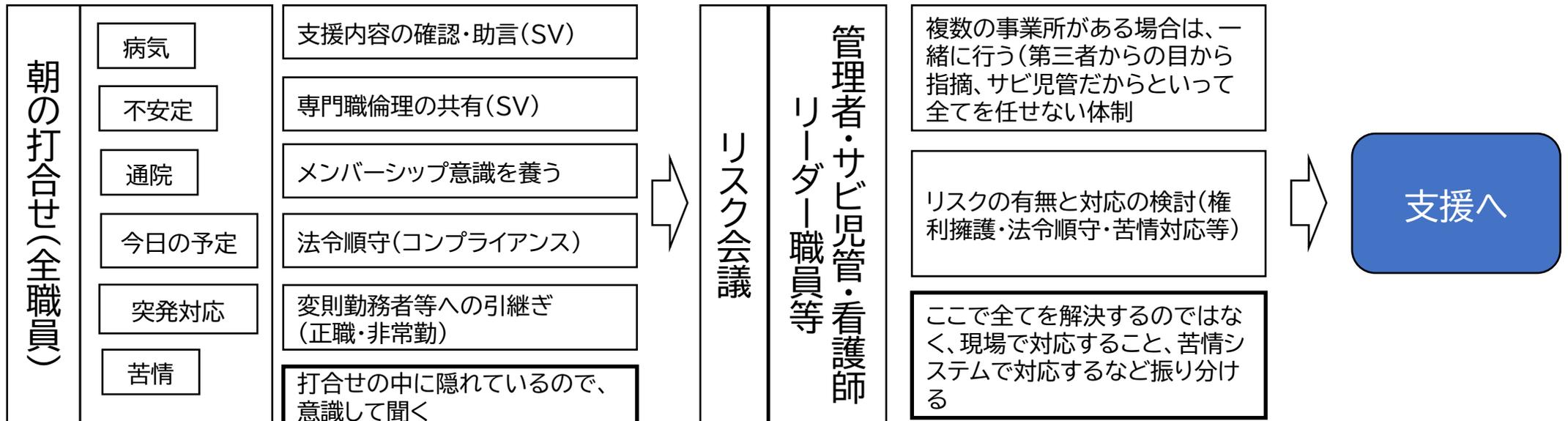
- 概要の確認(要約・見立て) ⇒ 職員の状況
- 当事者主体と動機付け ⇒ 職員への動機付け
- アセスメントの精度 ⇒ 起きていることへの見立て。自己・他者の分析
- ニーズの焦点化(優先度・重要度) ⇒ 何に困って、どこから手をつけるか ……など
- フォーマル、インフォーマルサービスの確認 ⇒ 職場内のサービスなどの状況
- リスクマネジメントからストレングスマネジメント ⇒ 職員の強み・職場の強み
- 弱みの中にも強みはある ⇒ 職員のストレングスの視点・リフレーミング
- 環境因子を考慮している ⇒ 職場で課題解決ができる環境があるか
- チームアプローチが意識されている ⇒ 職場内で、課題解決に向けた体制の有無
- 地域課題の有無 ⇒ 職場環境アセスメント

◎ 職場内(事業所内)の情報共有

～ 日々の支援内容等の確認や助言を日常業務の中で行う体制 ～

- ・ 業務の打ち合わせの徹底と職員間の連携体制の確立を目的として、全体での打ち合わせを行い、意図的に情報共有を行う場を設定(業務的コミュニケーション)。
- ・ 各部署での利用者の様子や対応、職員・非常勤職員からの質問等への対応をその場で終わりにせず、現場責任者(サビ児管)が確実に対応。
- ・ 対応したことは、その日に上司に報告。また、翌日の朝の打ち合わせで全体周知。

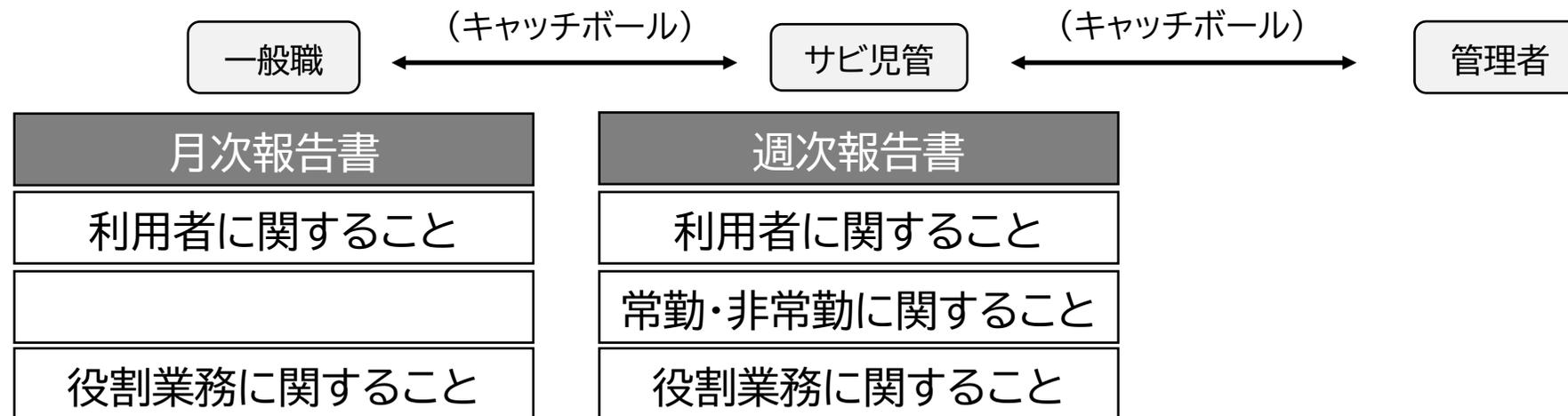
打ち合わせの中で意識すること



◎ 報告書の作成(モニタリング)

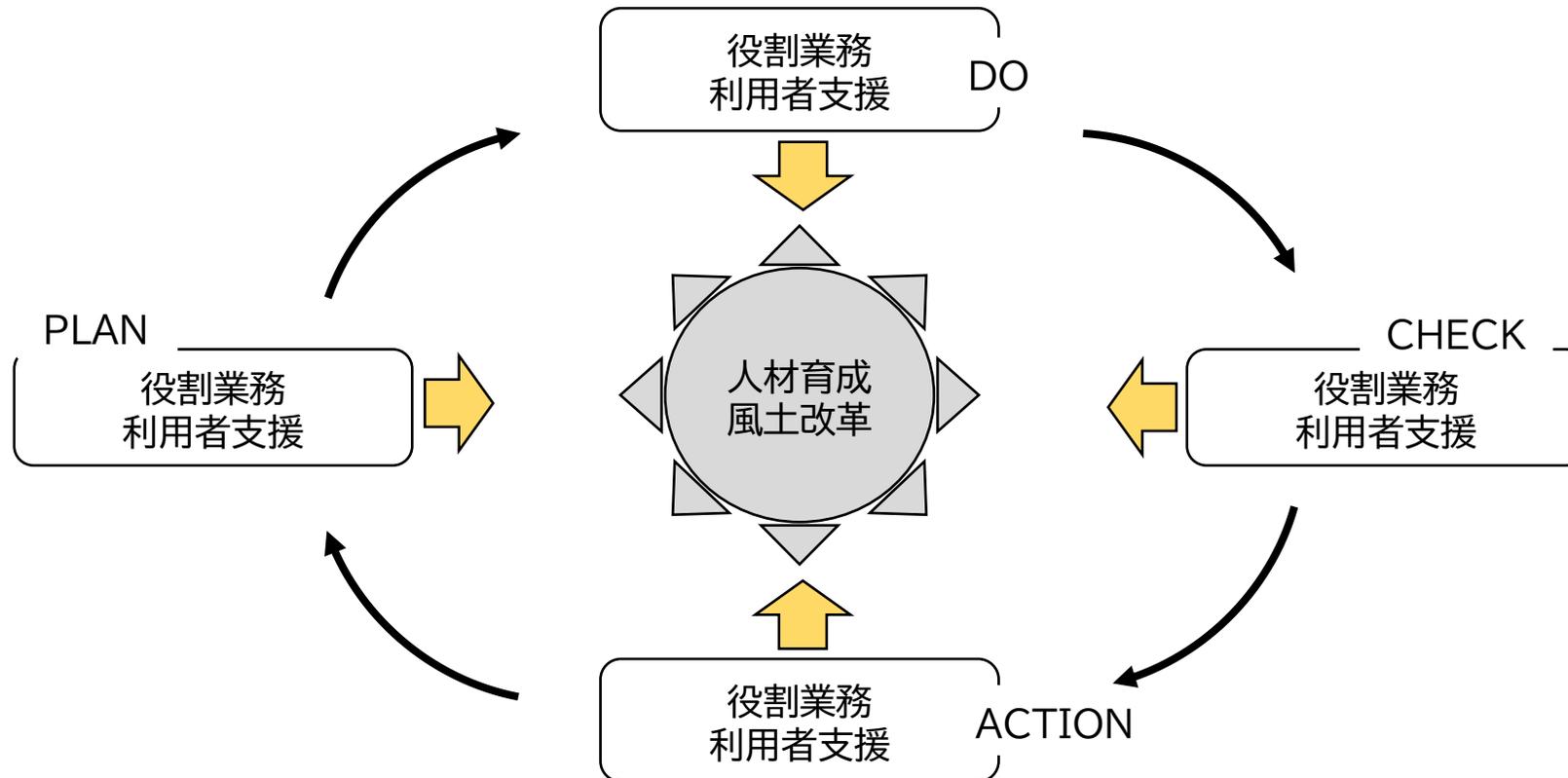
～ サービス提供職員とサビ児管、管理者との情報共有(指導)の体制 ～

- ・ 報告書(一般職)、報告書(サビ児管)を作成し、自身の担当業務、利用者支援、課内に関することを報告。
- ・ 管理者はサビ児管から、サビ児管は一般職からの報告(報告書)を確認。これにより、日々の打ち合わせによるチームとしての情報共有に加えて、個人としての伝達経路の明確化を図る。



◎ 情報伝達の流れ(職場風土)

- ① 定期的に業務の振り返りを行い、サビ児管とのやり取りを通して日常の業務的コミュニケーションが活性化。
- ② 業務的コミュニケーションの職場風土(横のつながり)をつくり、人材育成につなげる。



○ 情報共有に必要なことは信頼関係

～ 言葉では表出されない気持ち、想い ～

職 員：(サビ兎管)分かって欲しい。

サビ兎管：(職員の気持ちを)分かってあげる。

職 員：(サビ兎管)わかってもらえた。

分かってもらえたとは・・・

(サビ兎管)職員の気持ちを感じ取り(相手の気持ちと同じ気持ちになる)。



(サビ兎管)職員の気持ちを咀嚼、消化して返す。



(職員)自分の気持ちを汲み取ってもらえた。



このやりとりがあることで、信頼関係が生まれる。

◎ 演 習

Section 8

《ワーク1》

- サービス提供職員への助言指導に関する自己の振り返り(個人ワーク)

自身が所属する事業所や組織の中で、サビ児管業務を行う環境に目を向けて、今後の対応を含めて振り返りを行っていただきます。

個人ワークでは、パワーポイントレジュメ72～76のスライドを用いて、4つの視点に関して振り返りと今後の対応について考えていただきます。 ※10分

《ワーク2》

- サービス提供職員への助言指導に関する自己の振り返り(グループワーク)

個人ワークで取り組んでいただいた4つの項目について、グループ内で発表していただき、今後のサビ児管業務の参考となるよう意見交換を行っていただきます。 ※50分



ブレイクアウトルームへ移動

◎ 演 習

Section 8

自己振り返りシート

- 1 日常業務での助言指導 できている できていない
・ サビ児管の役割である日常業務での助言指導についてのポイント(どこで法令遵守等を見がいていくのか)を振り返る。
- 2 日常業務で助言指導を行うための体制(仕組み) できている できていない
・ サビ児管業務を行うにあたっての組織体制の必要性について、サビ児管として管理者と一緒にどのように整えていくのかを振り返る。
- 3 日常での業務的コミュニケーション できている できていない
・ 助言指導はスーパービジョンを通して指導するばかりでなく、日常のコミュニケーションの中でも報告や相談に対して助言等が行われていることから、コミュニケーションの必要性と工夫等を振り返る。
- 4 業務的コミュニケーションを行う体制(仕組み) できている できていない
・ 支援現場では常勤職員や非常勤職員、社会福祉士や介護福祉士、PT、OT、ST、看護師、無資格者等、専門職としての背景が違うものがチームを組んで一人の利用者に対して支援が行われている。そのため、1日の業務内容の確認や前日の報告を確認することは大事。組織の中でどのように工夫して行われているのか、またその必要性について振り返る。

Section 8

1 日常業務での助言指導(法令遵守等を含む)

できている(理由) ↓

できていない(理由) ↓

今後の対応

Section 8

2 助言指導を行う体制(仕組み)

できている(理由) ↓

できていない(理由) ↓

今後の対応

Section 8

3 日常での業務的コミュニケーション

できている(理由) ↓

できていない(理由) ↓

今後の対応

Section 8

4 業務的コミュニケーションを行う体制(仕組み)

できている(理由) ↓

できていない(理由) ↓

今後の対応

全体ルームへ移動

◎ スーパーバイズ・コーチングのまとめ

- スーパーバイズ
 - ・ 対人援助職(福祉現場・相談援助職)が常に専門家としての資質向上を目指すための教育方法。
 - ・ 利用者支援の実践に対し、自己の盲点について自らが気づくことを促す。
- コーチング
 - ・ 職員個々の職業人としてのスキルアップに用いる。人材育成。
 - ・ 会話によって相手の優れた能力を引き出しながら、前進をサポートし、自発的な行動を促すコミュニケーション・スキル。「答えはその人の中にある」ということが前提。



両技法とも「一方的な教え込み」ではない。
技法の内容を知った上で、使い分けを意識することが大事。

◎ 参 考

言って聞かせて
させてみて
褒めてやらねば
人は動かじ

話し合い
耳を傾け
承認し
任せてやらねば
人は育たず

やっっている
姿を感謝で見守って
信頼せねば
人は実らず

山本五十六

PG04 実地教育としての事例検討会の進め方

～ PG04のねらい ～

- 事例検討会の目的、方法、効果等について理解する。また、事例検討会の実施がチームアプローチの強化や人材育成にも効果を有することを理解する。
- 各受講者の実践事例をもとに事例検討を行うことで、事例検討会の進め方を習得する。

1 事例検討会の効果

- ケースレビュー(事例共有)と事例検討をサービス提供の本来業務として位置づけることで得られる効果
 - ① 支援の幅や深さが広がり、サービス提供の質的向上が図れる。
 - ② 定期的に行うことで、日常的な個別支援・地域づくりのための連携の場となる。
 - ③ 支援者による抱え込みや、支援者が「楽」になるための支援者支援の場となる。
 - ④ 事例検討を通じて、人材育成を行う効果が高い。

2 事例共有と事例検討の違いについて

(1) ケースレビュー(事例共有)

【目的】

事業所(連携機関など)や担当者同士が、ケースの受理状況や情報を共有することで、支援方針や対応方法などの統一を図り、チームアプローチを強化するための作業となる。

アセスメントの穴を埋めたり、支援者を増やす方法、気になる点(気づき)など、簡単な意見交換をすることで、事例の共有を行う。

一方で、支援の終結や中断などを担当者個人の判断だけで決定せず、組織の決定として位置付けることにより、「なんとなく」や「いつのまにか」といった無責任な行動を防止することができる。

【作業】

- ① 会議前に共有する目的や範囲について、ルールを設定しておく。
 - ・ 月、週別件数(障害別・年齢別・相談内容別の報告、新規・終了・中断・困難など)事業所や担当者の全体像を伝える。
 - ・ 個別レビュー(氏名、住所、年齢、障害、対応者所感、初期の見立て…)なぜ、共有する必要があるのか、目的を明らかにして説明する。

※ 支援者の状況を伝え、検討することが目的ではなく、報告・共有が主目的。

- ② 会議日の流れについて
 - ・ ルールに基づき進行(どの部分を共有するのか?)
 - ・ 個別レビューは、100文字要約を意識し、要点とポイントを明確に報告する。
 - ・ 個別レビューに対して、参加メンバーの気づきがあれば、意見交換をする。
 - ・ 司会者が、対応者(担当)と今後の方向性を確認する。

※ 経過を長々と話したり、まとまりのない報告にならないように留意する。

※ 一週間の支援員自身の予定なども合わせてレビューすることによって、社会資源に関する情報共有も行えるようになる。

(2) 事例検討

【目的】

事例の対応方針をチームで多角的に検討する。根拠のない支援や支援方針が決まらない場合など、担当者による抱え込みの予防につながる。検討する事例は、担当者の判断によることを原則とするが、事業所管理者などの指示により、行う場合もある。(対応者の経験により、内容や時期は多様であってよい。)

実務の中に重要な業務(ルーチンワーク)として位置づけ、毎週ないし2週間に一度程度行われることで、事業所のスキルとして蓄積される。ただし、権利侵害や虐待が疑われる場合は、緊急性や優先度を意識して検討する。

一方で、事例検討の際に事例の分析(ニーズ探求)と事例へのアドバイスや助言、アイデアを検討することを混同して実施してしまうと効果は半減してしまう。

※ 検討により合意が得られた結論や方針は、支援機関の決定として捉え、実務に反映させる。また、次回以降の検討会では報告を義務付け、やりっ放しの検討会を行わない。

3 事例検討の要領

(1) 事例検討のプロセス(例)

① 事例検討の参加人数(参考)

事例検討を行う際の参加人数は、7～9名を標準とする。

② 展開方法

プロセスおよび内容	目安時間
①出席者自己紹介、役割の確認（提出者、司会、記録、SV…） 初出席者やゲストがいる場合、所属、役職等簡単な紹介を行う。	約5分
②事例紹介 提出意図を明確にし、簡潔に紹介する。人物や環境だけでなく、総合的な援助方針やニーズが掴みづらくなならないよう端的に述べる。	約5分
③人物像や環境を共有する質問 事例検討前に基本的な内容について確認し、対象者像の共有を図る。 質問に答えられない、アセスメントができていないことは、はっきりと「わからない」と伝える。	約15分

プロセスおよび内容	目安時間
④人物や環境などのストレングスに関する質問 担当者や参加者の視野を広げるため、マイナスの印象をプラスに転化（リフレーミング）するヒントを探る。また、問題、課題を明確にし、具体的な支援について検討する。エンパワメントにつながる動機を探ることも重要。	約10分
⑤今後の方向性の確認 ③④で確認された事実についての解釈や事例の見方を変えるための議論や支援方針等を検討する。これからどう考えて、どう動くのか、なるべく具体的なものにする。	約15分
⑥スーパーバイズ ※スーパーバイザーとなる人が出席している場合に行う。	約5分
⑦参加者の感想 ※研修などで必要な場合に行う。	約5分
	計60～70分

※ 検討結果は、事例を提供した担当者自らが選択することを原則とするが、事業所責任者の指示により行うことも想定される。さらに、順序や優先度を加味して具体的な展開につなげていくことを重視するが、強要や押し付けはしない。

※ 具体的な展開が事例担当者一人では困難だと予測できる場合には、補佐や複数担当者による体制を作る。

※ 実務で行う際には、かならず終了の時間を守り、むやみに延長しない。

(2) 検討の具体的ポイント

- ・ 概要の確認(要約・見立て)。
- ・ 当事者主体と動機付けが確認できる。
- ・ アセスメントの精度が高いか。
- ・ ニーズの焦点化(優先度・重要度)が出来ているか。
- ・ サービス担当者会議等の各種会議の開催がされてきたか。
- ・ フォーマル、インフォーマルサービスを効果的に利用しているか確認。
- ・ リスクマネジメントからストレングスマネジメントの視点を有しているか。
- ・ 弱みの中にも強みを見出しているか。
- ・ 環境因子を考慮しているか。
- ・ チームアプローチが意識されているか。
- ・ 地域課題の有無や調整が図られているか。

4 インテークとアセスメント

(1) 基礎技術の重要性

【事例検討における注意点】

- ・ 抱えているニーズの緊急度や重要度を判断する。(虐待ケースなど)
- ・ アセスメント票を埋めることだけに終始し、重要な情報に迫れない、聞いていない。
- ・ 本人の言葉だけで情報を得ようとし、その周辺への情報収集をしていなかったり、不足している。
- ・ 情報だけは詳細に集められているが、整理整頓されていない。
- ・ ニーズを特定せず、サービスの話しをしてしまっている。
- ・ 現場に行って確認せず、電話で対応をしようとする傾向が強い。
- ・ 発達のズレ、障害、病気、個人特性(性格)、心理など、原因を探りながらアセスメントをしていない。
- ・ 本人の言葉だけを鵜呑みにしてしまっている。
- ・ 家族の想いだけを実現しようとしてしまっている。



※ 上記の点は、実務の中で指導を受けることで理解が広がり、実践につながられる。

(2) 話を聞くときの技法

① 聞かれた質問:

自由な答えを求める質問「なにが」「いつ」「どこで」

② 閉じた質問:

答えが「はい」「いいえ」などに限定される質問

③ 最小限の励まし:

あいづち、うなずき

④ 繰り返し:

話しに出てきた言葉を聞き手がそのまま言うこと「～ということですね」

⑤ 言い換え:

話されたことを聞き手の言葉で表現しなおすこと(まとめ)

⑥ 感情の反映:

話し手の話しから、その時の感情を指摘すること。「～と感じているようですね」「いま、怒っていらっしゃるのですね」

⑦ 要約:

それまでの話しをまとめること。「今のお話しをまとめてみると～ですね」

5 スーパーバイズとファシリテーションの違い

- 司会者 = 会議の進行役。議題と進行表に従って会議を進める。会議の議題や参加者への配慮は最小限にとどめる。
- ファシリテーター = 参加者から出された意見の整理やまとめ、参加者に考えるヒントを与える。また、発言が少ない者への発言を促す。

Facilitate(ファシリテイト)動詞 「楽にする」「手助けする」「容易にする」「促進する」

Facilitation(ファシリテーション) 名詞 「容易にすること」「促進すること」「円滑に

すること」

- スーパーバイザー = 現任教育・研修の際の熟練した指導者。社会福祉施設や社会福祉機関において、ケースを持つ援助者に対して、ケースの援助の在り方等をより具体的に指導していく者。

※ 事例検討においては、「参加者の知識と経験をフルに活用するためには、どうすればよいのか」と考えることもスーパービジョン技術の一部として捉えられる。

6 事例検討のあるべき姿、活かし方

【研修・実務場面共有のポイント】

- ① 目的の明確化。何のためのケース検討(会議)か、事例提出者が検討してもらいたいポイントは何かなど。
- ② 限られた時間の中で検討(進行)される。
- ③ 意見交換が双方向。更に多方向に行われている。
- ④ ベテランや新人など、経験にかかわらず発言することができる。
- ⑤ 意見の相違があった場合でも、互いに尊重し合う。(対立を深めない)。※止揚的な姿勢
- ⑥ 活発であって、終わったあとにやる気ができるような雰囲気づくり。

【実務場面でのポイント】

- ⑦ 検討(会議)の参加者全員が決定事項に責任を持ち、担当者だけの責任にしない。
- ⑧ 決まったことが全員で実行される。

【参 考】 面談や事例検討時に共有したい視点、考え方など

- ・ ケースの筋にとらわれない。(相手の話しは、その方の主観をベースとしたひとつの歴史、物語と言える。それがほんとうかどうかわからないが、尊重し、聞き手がポイント」を抑え聞いていく。)
- ・ 情報に隠れている物を見る、探る。(資料や情報の後ろを予測して、それが何なのか検討する。)
- ・ 関係する人々を「良い人」と「悪い人」に分けて、二者択一のアセスメントをしてしまいがちだが、本当にそうなのか？違う視点やよい面はないのかを考える。
- ・ 事実を丁寧に探っていきながら、「なんでだろう？」という疑問を持ち、原因や背景要因を考える。
- ・ 当事者や家族が安心できるためにどんな支援が必要なのか、皆一生懸命生きている対象と捉える。
- ・ 必要な援助と、しないほうがいい援助を意識する。
- ・ 現在がどういう状況であっても、一人ひとりが生きてきた歴史は大切にしたい。そうせざる負えなかった何か(理由)がきっとあるはず。
- ・ ケースのことを好きになれなくても、嫌いにはならない。
- ・ 全ての人に当てはまることではないが、人は与えられた環境で皆一生懸命生きていると考える。
- ・ 生まれながらの悪者はいない。状況(環境、刺激、養育者など)によって左右・影響された結果、その悪い事象は起きていると考える。状況・影響を与えているものへの手当や対応は必要。(殺人は別)

- ・ 自分の物差し、価値基準(自分の生き方のポリシー、枠をきちんと持つ)が見えると、相手をフラットに見られるようになり、その全体像が見えてくる。
- ・ 人の発達について、基本的な知識を学んでおいてほしい。人の発達を知っていれば、ズレが見えてくる。また、その人物像が見えてくる。(正常範囲にはどういう事が有るか。発達上の事なのか、病的なことなのか。)
- ・ 青年期には、精神的に揺れる人が多い。そして、なぜ自分が揺れるのかわからないで、さらに混乱する人が多い。
- ・ 成育歴はとても重要。育ちを見ると個人が見えてくる。(親はどうだったか、育てやすかったか、育てにくかったか、集団になじんだか、ルールが守れたか、どういう部分が落ちているかなど。)
- ・ さらに成育歴や職歴などを集約し、個人の問題(成育歴)、家族の問題、関わってきた機関など、時系列で見えていくと、どこでつまづいているかが見えてくる。
- ・ 環境の問題も同様。どんな人生を歩んできて、どんな環境の中で暮らしてきたのかを確認する。
- ・ 行き詰った時は、全くベつの発想から考えてみる。
- ・ 入院や病気の時の検査結果、家計簿などデータで見ることができるものは、数値で確認する(事実の確認)
- ・ 精神障害については、病気にとって対応の仕方が違うので、Drから聞いておく。(社会的な活動ができているかなど、知り得た情報は全体で共有することが重要。)

◎ 演習

Section 9-1

○ 事例検討(個人ワーク)

別添資料3「事例検討会報告様式」の項目に従って、検討が必要だと考える事例を1ケース挙げてください。 ※15分

※ 個人ワーク要領

① 別添資料3を用いて、事例について記入します。

事例は、過去、現在を問いません。様式へは、書ける範囲で記入してください。(別添資料3の記入例等を参考にしてください。)

◎ 演 習

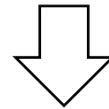
Section 9-2

○ 事例検討(グループワーク)

事例検討会報告様式を用いて、演習グループで模擬的な事例検討会を実施します。 ※45分

※ グループワーク要領

- ① グループ内で、各自挙げた事例を発表します。(1人3分以内で発表)
- ② 発表された事例から、グループ内で検討する事例を決めます。
- ③ パワーポイントレジユメのスライド84～85の(1)事例検討のプロセス 展開方法(表)③～⑤に従って、事例共有と今後の方向性などについて検討してください。



ブレイクアウトルームへ移動

全体ルームへ移動

～ 発表・全体共有 ～

PG04 実地教育としての事例検討会の進め方

～ ま と め ～