

令和6年度 茨城県サービス管理責任者等研修 (実践研修)

令和2年度 サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者 指導者養成研修会
演習テキストより引用

本演習のねらい

本演習では、ケアマネジメントの流れの中でのサビ管・児発管の役割を学び、チームアプローチの強化を図ることで質の高い支援を実現することをねらいとしています。

また、事業所における個別支援計画のモニタリングについて、モニタリングの視点・目的・手法等を理解します。事例を用いたモニタリングの演習を行い、その手法を獲得します。

研修の展開方法としてはセクションごとに個人ワークとグループごとの共有や全体での共有を繰り返しながら演習を進める構造となっています。

【プログラム1】

モニタリングの方法

セクション 1 人としての普遍性の確認

シート①

ワーク 1

<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、困難な状況を克服してきましたか？

①自己紹介・役割分担(司会・記録・発表) (10分)

②個人ワーク(2分)

③グループワーク(10分)

▶ 個人ワークでまとめた各自の経験をグループ内で共有します。

セクション 1 人としての普遍性の確認

シート②

ワーク 2

<問3> 普段から介助や支援をしている利用者さんはどうでしょうか？（自分の経験と障害者の違いをみつめてみる）

<問4> みなさんの経験と違いはありますか？
（私たちの経験との共通点を考えてみましょう）

①個人ワーク(3分)

②グループワーク(10分)

▶ 個人ワークでまとめた各自の経験をグループ内で共有します。

セクション 2 人生の価値 生きる糧の確認

シート③

ワーク 1

<問1> 自分自身の何気ない日常を振り返ります。

あなたにとって、どのようなことが心の糧になっていますか？

皆さん自身の最近の心の糧をいくつか挙げてください。

①個人ワーク(心の糧シート記入)(15分)

ワーク 2

<問2> シートを記入して感じたことを話し合います。

①個人ワーク(3分)

②グループワーク(10分)

心の糧とは

● 心の糧に当てはまるもの

心の糧は、私たちの生活をよくするために、私たちが主体的に行うことです。それは仕事、コミュニティ、他者からの信頼および家族の絆のように重要なものもあります。

また、私たちの生活の中で喜びを感じるために、好きなガーデニングや、ペットと遊ぶことのように個人的で趣味的なこともあるでしょう。

心の糧は個人的なもので、私たち一人ひとりの特有なものを反映します。

● 心の糧に当てはまらないもの

心の糧は、能動的なことであり、受動的なことではありません。

例えば眠くならないので睡眠薬を飲むことは心の糧ではありません。

睡眠を改善するためにベッドに入る前に読書することは心の糧といえます。静かに読書することは私たちが受けることではなく、実行することだからです。

また、心の糧は将来の遠い目標ではなく、今、すべきことです。「私は働きたい」という漠然とした表明は心の糧ではありません。「忙しく仕事をすることによって自分がそれに専念し、良い状態を保つ」ことは心の糧といえます。それは、その人が今何をするかを示しているからです。

※出典・引用「ストレングスモデルに基づく障害者ケアマネジメントマニュアル」(中央法規出版)

セクション 3 関係づくり:利用者との信頼関係をつくる

シート④

ワーク

<問3> 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下さい。

- ▶ どんな時に
- ▶ 誰に
- ▶ どのように 助けてもらいましたか
- ▶ そのときの相手の態度はどのようなでしたか。

①個人ワーク(5分)

②グループワーク(10分)

- ▶ 個人ワークでまとめた各自の経験をグループ内で共有します。

支援的な関係の重要な要素

ストレングスモデルでは、支援者と利用者との関係は最も重要で不可欠な条件です。それには、私たち支援者が利用者との関係づくりを継続的に切れ目なく評価していくことが重要になります。

高圧的ではないか？ やってやっていると行った態度ではないか？ あらためて振り返りをしていきます。

【効果的な支援の関係づくり】

- 1) 目的にむかって進むこと(Purposeful)
- 2) 相互に利益を得ること 対等な関係・互惠(Reciprocal)
- 3) 誠実な関係づくり 純粹・ころから親身になる(Genuine)
- 4) 信頼のある関係づくり(Trusting)
- 5) エンパワメントを促す関係づくり(Empowering)

※出典・引用「ストレングスモデルに基づく障害者ケアマネジメントマニュアル」(中央法規出版)

専門家と友人の違い

友人関係と専門家としての関係にどのような違いがあるのでしょうか。有効な関係は友達のような行動の上に築き上げられるため、専門家としての関係と単に友人であることの境界線は時々ぼやけることがあります。この違いを理解することは、間違った方向に進むことを防ぐことになります。専門家としての関係と友人としての関係は、以下のとおり違いがあります。

- ① 利用者と友人になることを目的や役割にしない。
- ② 専門家として支援する関係は、業務や時間によって制限される。
- ③ 専門家として支援する関係は、サービス利用者として位置づけて行われる。
- ④ 友人関係は自発的に発展するのに対して、専門家として支援する関係は、計画的であり、統制された関係である。
- ⑤ 友人関係は、専門家としての関係よりも多くの情報を受け取ることができる。

※出典・引用「ストレングスモデルに基づく障害者ケアマネジメントマニュアル」(中央法規出版)

セクション 4 内発的動機「はい/Yes」の重み

シート⑤

ワーク 1

<問1> みなさんは昔、どんな夢をもっていましたか？

[例] 歌手、看護師、水泳選手 など

<問2> その夢をあきらめたのはどうしてですか？

[例] 親に止められた

自分でやってみて才能がないことに気づいた

目標が高すぎた など

①個人ワーク(5分)

②発表 (5分)

セクション 4 内発的動機「はい/Yes」の重み

ワーク 2

シート⑥

<問3> (目標の聴き取り)

隣の人とペアになり、相手が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聴きとってください。

シート⑦上段

<問4> (プランシートの作成)

問3で聴きとった内容から相手の目標を設定し、あなたのプランシートを作成してください。

- ① ペアで聴き取り(14分) 7分 × 2
- ② プランシート作成(10分)
- ③ ペア相手にプランの説明(6分) 3分 × 2

セクション 4 内発的動機「はい/Yes」の重み

シート⑦下段

ワーク 3

＜問5＞（採点） あなたの目標がどのくらいの可能性で達成できるかを0～10点満点で確認します。

[採点の視点]

- ① この目標はどのくらい自分にとって大切ですか？
- ② この目標を達成するのに、どのくらいの自信がありますか？
- ③ この目標を達成するのに、どのくらいの時間がかかりますか？

①個人ワーク(3分)

②発表(3分)

▶点数となぜその点数にしたか理由を伺います。

③何故目標が達成されないのかを考える(3分)

シート⑧

【プログラム2】

個別支援会議の運営方法

セクション 5 人生の時期 利用者のおかれている日常の確認

【演習事例】「井上一郎さん 26歳 ダウン症候群 母と二人暮らし」

井上一郎さんは特別支援学校を卒業後、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語文程度で意思表出が可能です。

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ます。

現在、井上さんは作業所に通ってくるものの、ほぼ一日中トイレにこもり、活動や食事時間など、1日のプログラムに乗れずに過ごしています。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ますが、井上さんの担当職員は「好きでトイレにいるのだから」とあまりに気に留めていない様子です。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」となっていました。

セクション 5 人生の時期 利用者のおかれている日常の確認

シート⑩

ワーク

演習事例資料から、限られた情報だけで、あなたがサービス管理責任者として、一朗さんのおかれている状況は、どんな時期・状態だろうかと判断しますか？ 時期や状態を意識して考えてみましょう。

①個人ワーク（10分）

②グループワーク（15分）

▶シート⑩記入後、判断内容と根拠をグループ内で発表、共有する

③全体発表

セクション 6 利用者との関わり 関係性の構築・確認

シート⑪上段

ワーク 1

あなたは一朗さんに対して、担当職員の関わりの不十分さを感じています。どのようにして一朗さんとの関係を築きますか？

関係構築する方法をまとめて下さい。

①個人ワーク(10分)

②グループワーク(15分)

▶個人ワークでまとめた内容をグループ内で発表、関係構築の方法を検討する。

セクション 6 利用者との関わり 関係性の構築・確認

シート⑪下段

ワーク 2

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何だろうか？(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方法をまとめて下さい。

①個人ワーク(10分)

②グループワーク(15分)

▶ 個人ワークでまとめた内容をグループ内で発表、心の糧、アセスメントの方法を検討する。

③追加情報提供(シート⑫の読み込み)

シート⑫

セクション 7 職員教育・人材育成・実務指導

シート⑬

ワーク 1

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への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、今回のような見落としが再発する可能性を憂慮しています。

この一朗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、どのような新たな行動が必要かをグループで検討します。

○グループ討議 (15分)

セクション 7 職員教育・人材育成・実務指導

シート⑭ ⑮

ワーク 2

事業所内での検討結果を踏まえ、ご本人やご家族がする個別支援会議へ向けた事前の会議を行う設定で、事例検討会議のロールプレイを行います。

●役割

1. サビ管
2. 田中生活支援員(担当)
3. 鈴木生活支援員(主任)
4. 佐藤生活支援員(新人)
5. 看護師
6. 観察者

●ロールプレイ(45分)

1. 役割分担 (5分)
2. 役割指示書配布・役作り(5分)
3. 事例検討会議(ロールプレイ)
 - ・目的確認(2~3分)
 - ・担当者から補足(2~3分)
 - ・検討(17分)
4. 観察者及び全員から感想(5分)

セクション 7 職員教育・人材育成・実務指導

シート①⑥, ①⑥-2

ワーク 3

事例検討会(ロールプレイ)を踏まえて一朗さんの個別支援計画を修正します。

- ①個人ワーク(15分)
- ②グループワーク(15分)
 - ▶ 個別支援計画の修正案についてグループで討議

セクション 7 職員教育・人材育成・実務指導

シート⑰

ワーク 4

事例検討会、及び個別支援計画の修正検討を踏まえて、個別支援会議(ロールプレイ)を行います。個別支援会議では、本人や家族への現況説明を行い、本人にとって有意義なサービス利用を図っていくため、個別支援計画を説明し、同意を得ます。

●役割

1. サビ管
2. 田中生活支援員(担当)
3. 相談支援専門員
4. 本人
5. 母親
6. 市担当CW職員
7. 観察者

●ロールプレイ(45分)

1. 役割分担 (5分)
2. 役割指示書配布・役作り(5分)
3. 事例検討会議(ロールプレイ)
 - ・現状報告目的確認(5分)
 - ・担当者から補足(3分)
 - ・検討(15分)
 - ・合意(1~2分)
4. 観察者及び全員から感想(5分)

集団思考の落とし穴(参考)

①社会的手抜き

「私ひとりぐらい参加しなくてもいいだろう」という現象。5人以上で発生する。

②感情的対立

意見の対立ではなく「あいつは嫌い」的な感情に根ざした対立

③声高少数者の影響

「声の大きい」「目立つ」意見に目を奪われて「声の小さな」「目立たない」正しい意見を見落とす現象

④集団圧力・同調行動

目に見えぬ集団圧力とそれに知らず知らずに同調する行動

⑤集団愚行

IQ150の人が集まって、IQ100の答えを出すという現象。安全や安心ばかりを優先したり、個人では決してしないようなことを組織、集団だとしてしまうこと。

※参考: 久保田康司「ビジネスリーダーのためのファシリテーション入門」
森時彦「ファシリテーターの工具箱」

【プログラム 3】

サービス提供職員への助言指導

プログラム 3 サービス提供職員への助言指導

シート⑱

ワーク 1

事前動画『サービス提供職員への助言指導』を踏まえての演習です。
日頃の実践と講義の内容を照らし合わせ、講義で触れられた4つの視点 1)日常生活での助言指導 2)日常生活で助言指導を行うための体制(仕組み) 3)日常での業務的コミュニケーション 4)業務的コミュニケーションを行う体制(仕組み) について「自己振り返りシート」に記入します。

○個人ワーク(10分)

ワーク 2

個人ワークで記入した自己評価表をもとにグループで意見交換します。

○グループワーク(30分)4分×7人

- ▶ 今後取り組めそうなことをグループで考える。

【プログラム4】

実地教育としての事例検討の進め方

プログラム 4 (講義資料)

『実地教育としての事例検討会の進め方』 ～ 新人職員に対する人材育成 ～

参考出典：「ストレングスモデルに基づく障害者ケアマネジメント」
小澤温著 中央法規出版
「PCAGIP入門」 村山正治・中田行重著 創元社
「恐れのない組織」 エイミー・C・エドモンドソン

令和3年度 サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者 指導者養成研修会
菊本圭一氏 講義資料「実地教育としての事例検討会の進め方」

はじめに

スーパービジョンと事例検討とは異なるもの

用語整理（菊本氏私見）

<事例検討>

利用者に焦点をあてた討議や対話。具体的に生じている問題を解決することや、利用者に即した理解を進めたり、援助方法を拡充するために検討していくことを目的とする。検討のなかで、支援者自身の気づきや理解を深めていくなどの、スーパービジョンの要素があらわれることもある。

<スーパービジョン>

スーパーバイザー（事例提出者）に焦点をあてた討議や対話。バイザーの関心、判断、助言を通じてバイザーが気づき、行動変容が促されることを目的とする。バイザーの気づき、行動変容により、最終的には利用者との関係性に変化が生じ、利用者の行動変容につながることを求める。

○グランドルール 発言の保障（心理的安全性）

- ① 端的に発言する（最長30秒！）
- ② 積極的に参加し、たくさん発言し、笑いましょう
- ③ 否定的な発言はしない。受容的な雰囲気醸成する
- ④ 求められたゴール・課題に向けて発言する。
（自分の興味・関心で発言するのではない！）
- ⑤ 多様な意見が出るような場につとめる。
（自分ばかりが発言しないよう留意する。）
- ⑥ 事例提供者が元気になるが重要。「出してよかった」
- ⑦ 時間を守る（ファシリテータが時間管理します）
- ⑧ 「発言の保障」心理的安全性が学習とイノベーション・成長をもたらす <エイミー・C・エドモンドソン>

事例検討時に大切にしたい視点①

- 人は常に問題を抱えながら生きている
- 「問題」と「課題」をしっかりと理解し、使い分ける
- 障害や病気でレッテルを貼ったり、平均的な像を作っていたり、個人の特性を否定し、グループ化しているものさしを壊す
- 支援の実戦場面における、人の個別性を保障する
- 「魔法はご本人の中にある」チャールズ・ラップ
(答えは本人が持っている)

事例検討時に大切にしたい視点②

- 他機関や専門職間の情報共有をすることで、アセスメントの精度を上げている
- 出席者相互の励まし合いがあり、業務のストレスを低減している
- 出席者の人材育成につながるよう、ストレングスや新たな視点の獲得や活用が具体的に行われている
- 利用者理解の視点を広げ、関係性を強固にしている
- インフォーマル資源を活用できる柔軟なアイデアが出せるようにしている

事例検討時に大切にしたい視点③

- 当事者を被告にしない
- 当事者を変えることを目的にしない
- 当事者の困りごとの解決のお手伝いをする
- 意見に良い悪いはない。だけど、自分の意見を押し付けない
- 楽しさを大事にする

<PCAGIP 出典 東ふくおか当事者研究会>

◆ 多様な価値観を支えるためのチーム作り

- サビ見管（個人）だけでのレベルでは、解決できない問題を抱えている人への支援体制作り。
- 利用者の問題の本質をきちんと共有し、しっかりと機能するチームを作る
- チームを柔軟に組んで（ケアマネジメント）、問題の発見から解決までを追いかけたり、チームでの議論を通じて創造（社会資源を柔軟に活用）を行ったりと、チームによる業務の推進の比重がますます高まっている。
- チーム力が高く機能していれば、ケアマネジメントの効果は高まります。反対にチームに問題があればケアマネジメントの質は下がります。
- 個人の能力で一時的に成果を上げることは可能ですが、長期的な視点で見れば、チーム力の向上がケアマネジメントの質を高める基本となります。

◆ 学習するための骨組みづくり（学習型組織へ）

障害のある方の生活の質を高めるため、個別で複雑かつ変化しやすいニーズや社会環境を十分に理解し、協働による柔軟で流動性のあるチーム作りを促すことがとても重要となります。

そこで必要なのは、これまでの実行型の組織（チーム）から学習型の組織（チーム）へ変更していく必要があります。

◆ ケースレビュー(事例共有)と事例検討を 本来業務として位置づけることの効果

- 支援の幅や深さが広がり、サービスの質的向上が図れる。
- 定期的に行なうことで、日常的な個別支援・地域づくりのための連携の場となる。
- 繰り返し行うことで、スーパービジョンの効果が支援者から利用者へと波及したことを確認できる
- 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。
- 事例検討を通じた、人材育成に効果が高い。
- (自立支援)協議会で、その体制やシステムをフォローし地域に責任を持つ。
- 実践がとても重要で、研修屋の養成ではない。
- 我流からの卒業へつながる取り組み

本来業務の延長線上にある余
分な業務とならないように注
意し、業務命令によるやらさ
れ感が蔓延しないような工夫
が重要となる

プログラム 4 実地教育としての事例検討の進め方

事前課題(事例)

ワーク 1

(事例検討会の準備)

事前課題の事例を報告していただき、その中から検討する事例を1事例選定します。

※ 報告の際は個人情報の取扱いに注意し、匿名性に配慮した表現で報告をお願いいたします。

演習後は各事例提供者に返却願います。

- ①事例報告(15分)2分×7人
- ②検討する事例の選定(10分)

プログラム 4 実地教育としての事例検討の進め方

シート⑱

ワーク2

(事例検討会の実施)

グループで選定した事例の検討会を行います。

- ①事例検討プロセス説明(5分)
- ②事例検討(60分)
 1. 自己紹介(5分)
 2. 事例紹介(5分)
 3. 質問(15分)
 4. ストレングスの質問(15分)
 5. 今後の方向性確認(15分)
 6. ファシリからスーパーバイズ(コメント)(5分)
 7. 参加者の感想(5分)

事例検討のあるべき姿、活かし方(参考)

【研修・実務場面共通のポイント】

- ① 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なにか、目的を明確にする。
- ② 限られた時間の中で検討(進行)される。
- ③ 意見交換が双方向であり、さらに多方向に行なわれている。
- ④ ベテランや新人など、経験にかかわらず発言できる。
- ⑤ 違った意見がでて、お互いに尊重する。(対立を深めない)
- ⑥ 活発で楽しく、終わったあとにやる気が出るような雰囲気作り。

【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もち、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。

【プログラム5】

サービス担当者会議と
(自立支援)協議会の活用についてのまとめ

プログラム 5 サービス担当者会議と協議会の活用

シート⑳

ワーク1

事前講義「(自立支援)協議会を活用した地域課題の解決に向けた取り組み」を受けて、サビ児管として、相談支援専門員や関係機関との連携、担当者会議、事業所利用者の地域課題への対応(自立支援協議会への報告や参加)について、四つの視点(①関係機関との連携、②相談支援専門員との連携。③担当者会議の開催依頼、④サビ児管から見た地域課題)について、ワークシート(自己振り返りシート)に記入する。

○個人ワーク(10分)

ワーク2

個人ワークで記入した自己評価表をもとにグループで意見交換します。

- ①グループ内発表(35分)5分×7人
- ②意見交換

プログラム 5 サービス担当者会議と協議会の活用

シート②①

全体の振り返り

個人ワークで自己チェックシートを記入し、それをもとにグループ内で意見交換します。

- ①個人ワーク(15分)
- ②意見交換・振り返り(35分)5分×7人
- ③講評