

人材育成 サービス提供職員への 助言・指導について

サービス管理責任者企画構成委員
丸山 博徳

- サービス提供職員への支援内容、権利擁護、法令順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講義により理解する。
- 講義を踏まえて、基礎研修終了後の自らのOJTを振り返るとともに、サビ児管としての今後のOJTを含めたサービス提供職員への助言指導の在り方について演習の際にグループワークで議論する。

何のための人材育成・指導助言

利用者一人ひとりが自分らしく、自立した社会生活が営めるように本人主体の質の高いサービス（利用者が満足する）の提供を実現するためにサービス提供職員の育成のために指導助言を行う

組織（法人、事業所等）について

【組織の成立要件】

共通の目標を有し達成のための協働を行う何らかの手段で統制された複数の人々の行為やコミュニケーションによって構成される

【組織の三要件】

1. 共通目的

目的が明確でなければ何を達成すれば良いかわからない

2. 貢献意欲

複数の人が力を合わせて目標を達成しようとする意識（やる気）がなくては自律した行動が起こせない

3. 意思疎通

構成員間のコミュニケーションが成立していなければ効率よい協働が実現しない

※組織において生じる問題は成立要件の機能不全と捉えることができる

目標達成のためのチームマネジメント

目標達成するためにリーダーの資質を高めチーム力を身につけてマネジメントすることが大切である

- ・チームとしての力が高い組織を目指して
 - ・サービス提供チームのリーダーは、サビ児管です
-
1. サビ児管がサービス提供職員の主体性を重視している
 2. サービス提供職員が主体的に自ら考え、行動する
 3. サービス提供職員が自分の考えをチーム内において活発に共有することができる

サービス提供チームのリーダーはサビ児管

チーム力を高めるためのリーダーシップ°

- 1.リーダー（サビ児管）であることは、一つの役割である
- 2.リーダー（サビ児管）の役割はチーム力を高めること、即ちサービス提供職員の主体性を引き出すこと
- 3.リーダー（サビ児管）はメンバーが主体性を引き出せる仕組み作りをする

チームをまとめるは具体的なビジョン

- 1.リーダーは、法人・事業者の理念（ビジョン）を基にしたサービス提供チームの目標を考える
- 2.チームとしての目標設定は、具体的な行動がイメージできるようにサービス提供職員と共有する
- 3.リーダーはチームの目標実現に向けて、メンバーがすぐに動けるよう具体的な方策を示す

あなたの事業所(組織)は大丈夫? ~こんなことは起きてない??~

○「中での健康管理があるから病院への送迎はやりません」「排泄介助や入浴介助は、看護業務ではないのでやりません」ときっぱり言い切る看護師。

これも
チームづくり



○「免許をとったら、送迎までやらされるから、とると損よね」と同じ生活支援員なのに。

○「この利用者何をしても文句ばかりなのよ。相談員さん相談にのってあげて、あなたの仕事でしょ」と吐き捨てるようなケアスタッフ。



○家族からの苦情の電話に「その日は自分はお休みでしたからよく分かりません」と答える生活支援員。

○「あなたたちは、リハのこと何も知らないでしょ、こっちの言った通りにしてくれればいい」と上から目線のセラピスト。



○「しかたないだろ、現場でなんとかしてくれ」と話も聞いてくれない総務事務担当

さまざまな職種が協力し連携し合って一人の利用者を支援しています。外部との連携がうまくいかない所は内部の連携も…。

送迎を兼務する生活支援員、相談員、支援スタッフ、看護師、理学療法士等などが連携して一人の利用者を支援します。事業所業務を一人のスタッフがすべてこなすことはないでしょう。人員配置基準も含めスタッフ間でお互いに助け合いながら、チームとして気持ちよく業務を進めたいはずです。

各事業所の実情を把握した上で「連携の意味やチーム作り」の実践を行うことが重要です

(出典) 令和元年サビ児管基礎研修共通講義「相談支援専門員によるサービス等利用計画とサービス管理責任者による個別支援計画の関係」より抜粋

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

(三省堂 Web Dictionary: <http://www.sanseido.net/>)

対人サービスの質の維持の向上のための助言・指導

- ・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、改善点等を伝えること

(出典)平成30年度サービス管理責任者研修・児童発達支援管理責任者研修テキスト(共通編)
「サービス提供及び支援提供のプロセスと管理」より抜粋

助言・指導にあたらないもの

- 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

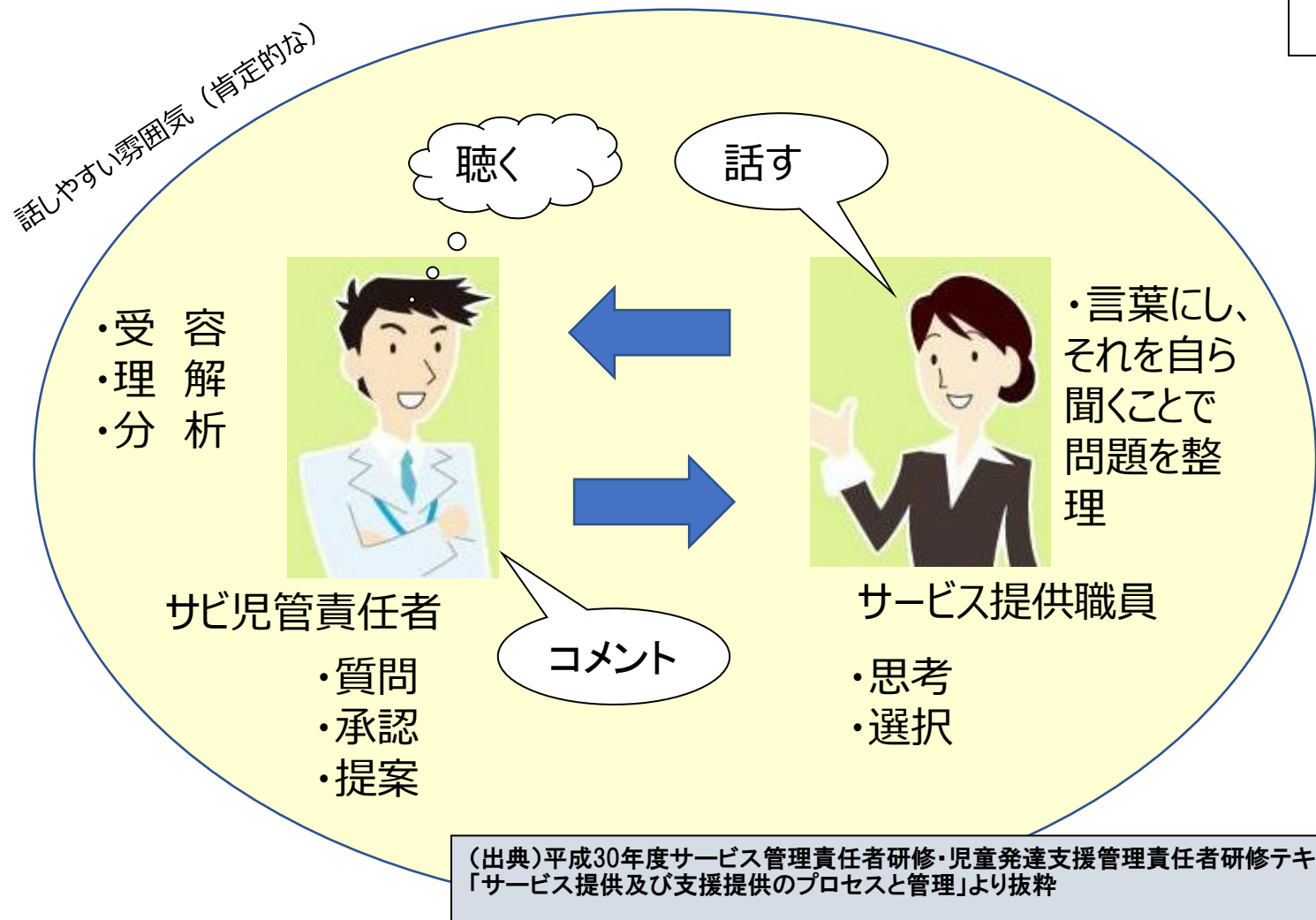
→ 科学的根拠だけでは現場にあてはまる説明が難しいかもしれない

→ 経験だけでは、主観的なものになりがちである

助言・指導をする場所

- 助言・指導用の時間を取り、個室で行なう
- 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」

（出典）平成30年度サービス管理責任者研修・児童発達支援管理責任者研修テキスト（共通編）
「サービス提供及び支援提供のプロセスと管理」より抜粋



OJT（実務を通じて業務を教える育成方法）

・OJTとは実際の職務現場で業務を通じて行う教育訓練で業務の中で上司が教える側となり、部下に実践的に知識や技術を指導する人材育成に実践的で効果的な研修手法である

・OJTのメリット

1. 個人の特性に合わせた内容やスピードで教えられる
2. 教える側のスキルアップにつながる
3. OJTをを通じて職場の人間関係が築ける

OJTの進め方

「Show やって見せる」

実際の業務を見せることで業務の具体的なイメージを持ってもらう

「tell 説明する」

意味や背景も交えて業務内容を伝え、教わる側からの質問を受け付ける

「DO やらせてみる」

実際にその業務を行ってもらう

「Check 評価・追加指導」

反省点や改善点などを伝える。教えきれていない細やかなことも教える

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）との関係間における対人援助法で、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の向上を目指すための教育方法です。

・大別すると、個人スーパービジョンとグループ・スーパービジョンがあり、個人は1対1で、グループは数人でスーパーバイザー（指導者）につくことをいいます。具体的には、実際の面接場面や模擬面接（ロールプレイ）を通して、下記の3点の機能をフルに発揮し、スーパーバイジーに対して自己の盲点について自らが気づくことを促します。

（出典）平成30年度サービス管理責任者研修・児童発達支援管理責任者研修テキスト（共通編）
「サービス提供及び支援提供のプロセスと管理」より抜粋

技術的な助言や指導に必要なこと

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

①②を行うには、個人の力量に任せるばかりではなく、③の管理機能を意識し、職場環境を整えることで指導や助言しやすい環境となる。環境調整には管理者と意見交換をしながら仕組みを作っていくことが必要。

スーパービジョン

スーパービジョンの目的

スーパーバイザー（サービス提供職員）が業務を行ううえで必要ことを身に付けることつまりはスーパーバイザー（サビ児管）の業務に関する指導やアドバイスを受けてサービスの質や知識、技術の向上を図ることが目的です

スーパービジョン（個別）の進め方

事前準備

スーパーバイザーに現在の自分自身をどのように感じているかどのように今どのような状態なのか自己診断してもらいスーパーバイザーはその自己診断を確認してスーパービジョンの進め方を考えます

スーパービジョン（個別）の進め方

1. 課題を導き出す

バイジーの抱えている問題はどのようなことなのか、また解決するにはどうすればよのかなど、成長に繋げることができるように解決すべき課題をはっきりさせていきます

2. 課題について協議する

解決すべき課題が明確になったら、その課題について話していきます。

バイザーは、課題をどのように解決すればよいのかをバイジーが気付けるように話しを進め時には、自分の意見を伝え、指摘をするなど励ましながらバイジーへの理解を深めながら関係を構築していきます。面談の最後に解決策に繋がる課題をバイジーに出します。

3. 見守り、助言、振り返り

バイジーは課題について協議することでバイザーの意見や指摘、考えに触れ自分とは違う視点に気づくことができます。視点が変わること新たな課題の発見や課題の解決のためにどうすればよいか自分で考えることができるようになります。

・総評

一定期間のプログラム終了後にどのような変化が起きたのかを確認した総評して、得た成果を次のプログラムに反映させていきます。

スーパービジョン実施のポイント

- ・バイジーが話やすい雰囲気をつくる
- ・バイジーに焦点を向ける
- ・バイザーは、話すぎず、適切に意見しバイジーの不安を和らげる
- ・指導とスーパービジョンを混同してはいけない、指導的、指示的、威圧的な態度はとらない。
- ・バイジーが納得しているかを意識する

スーパービジョン実施の効果

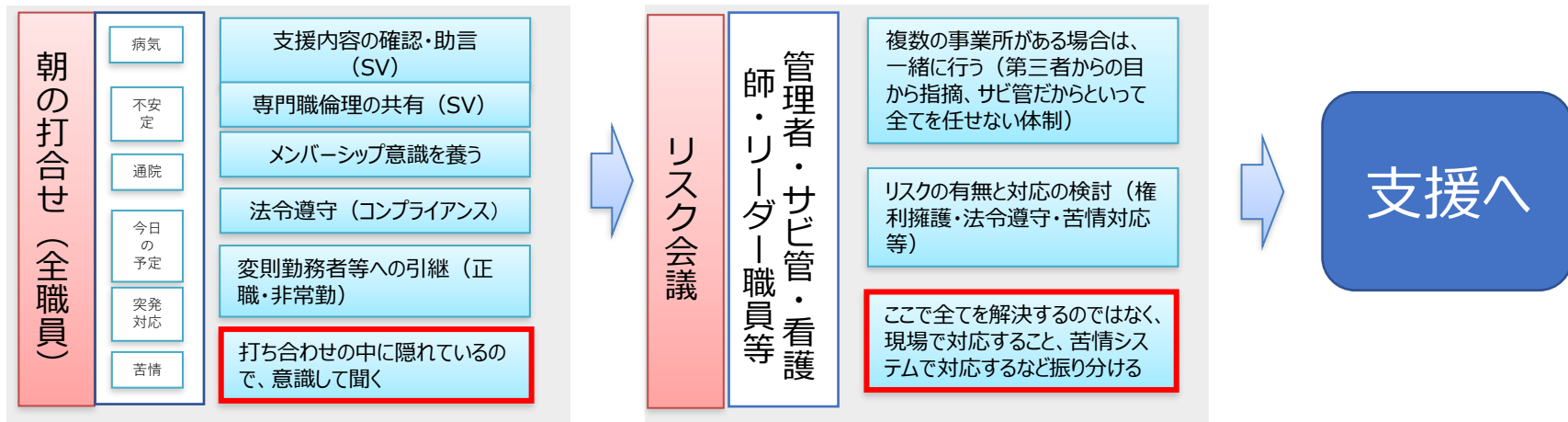
- ・円滑に実施することで人材育成に繋がり、ケースの悩みを抱え込み、孤独になり、相談もできずバーンアウトや業務意欲の喪失、マンネリ化などを防ぐことができます

仕組み1：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

職場内（事業所内）の情報共有

- ・ 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

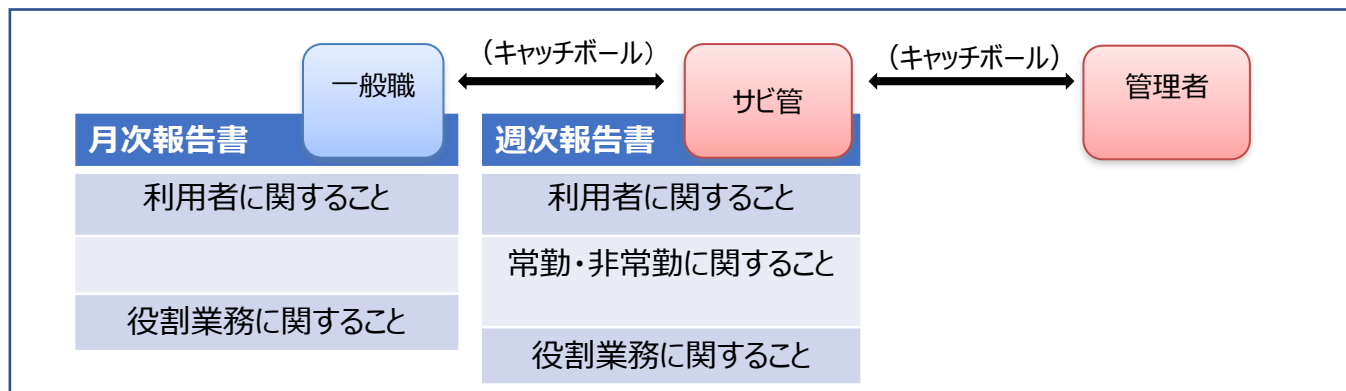
打ち合わせの中で意識すること



仕組み2：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

報告書の作成（モニタリング）

- ・ 報告書（サビ児管、一般職）を作成し、自身の担当業務、利用者支援、チーム内に関することを双方向で報告する
- ・ 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）を確認する。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伝達に加えて、個人としての伝達経路の明確化を図る。

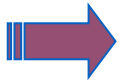


何を見るか

法令遵守（コンプライアンス）サビ児管の役割

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

常に確認！



サビ児管に求められることは、専門職としての
「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

何を見るのか

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・・・

- 職員の孤立、負担感などを知り、フォロー体制を構築

利用者支援の具体的な方法を共有

何を見るのか

専門職倫理

質の高いサービスを提供するために専門的知識や技術と専門的価値観と専門的倫理が必要である習得にはSVが必要

→**ソーシャルワークの実践に生かす**

「目標」や「願い」など専門職が大切にしている、信念の体系というべきものが「価値」であり価値を実現するための具体的な行動規範が「専門職倫理」

「価値」とは専門職が「何を目指しているのか、何を大切にするのか」信念の体系
「倫理」とは価値を実現するための具体的な約束事、ルール of 体系

虐待行為や不適切な関わりを防ぐためのサービス管理責任者の役割

全体

サービス提供プロセスを管理する責務をもつサービス管理責任者は、虐待行為の防止においてもサービス提供職員の中心となり取り組まなければならない

【虐待行為の予防・検証】（虐待が起こりやすい構造になっていないか）

- ・人目に触れにくい（密室化）
- ・特定の職員しか関わらない（職員配置数の不足）
- ・利用者の障害特性が理解出来ない（専門性の欠如）
- ・利用者対応や事故の対処方法が分からない（相談者や助言者の不在）

【日常支援の見直し】（課題・虐待行為が見つかった時は）

- ・支援プロセスにP D C Aサイクルを活用して支援の改善や見直しを行う
- ・職員個々の知識や技術の向上を図る（研修による人材育成）
- ・障害者福祉に携わる者としての専門職倫理の再認識

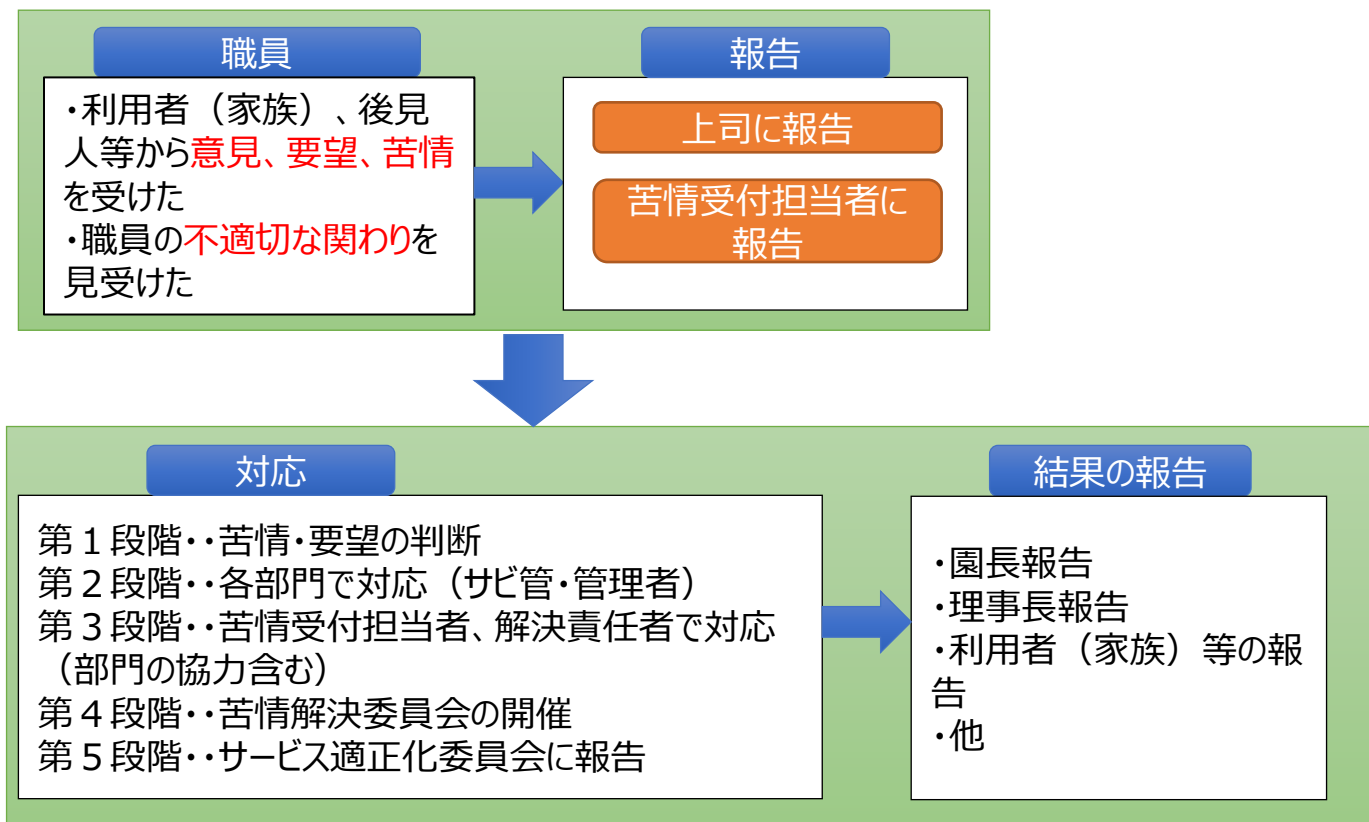
【虐待行為防止マニュアルの整備】

- ・ヒヤリハットや事故報告書による分析・再発防止（リスクマネジメント）
- ・虐待防止チェックリストによる虐待発見と自己点検・第三者委員への報告
- ・職員に対する研修への派遣・事業所内の研修企画、実施
- ・情報共有のための会議の開催
- ・スーパービジョン体制の確立
- ・サービス提供職員のストレスマネジメント

【虐待行為の防止におけるサービス管理責任者の責務】

- ・サービス管理責任者は、サービス提供職員のリーダーとして虐待の防止、虐待通報、管理者への報告や相談、虐待が起きた時の対処、今後の対応や改善策の作成等を行っていかなければならない。

苦情解決システムで検討



サービス提供職員の人材育成と指導助言のまとめ

- ・人は育てるものではなく、育つもの、自らが育つための環境や機会を創ることが重要
- ・指示、命令の押しつけでは自分で考え行動することが出来ない（チーム内でそれぞれの職員が自律する）
- ・任せる、託す、承認する、評価する
（相互に信頼関係が生まれる）
- ・サービス提供職員が必要な時に必要な助言
（タイミング）