

# サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者 実践研修

## 2 サービス提供に関する講義及び演習

令和5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

---

社会福祉法人けやきの郷 業務執行理事 菊本圭一

# 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）等を理解する

# 実践研修カリキュラム

科目	内容・目的	時間数
1. 障害福祉等の制度に関する講義（1時間）		
障害者福祉施策及び児童福祉施策の最新の動向（講義）	・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講義により理解する。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。	60分
2. サービス提供に関する講義及び演習（6.5時間）		
モニタリングの方法（講義・演習）	・事業所のモニタリングについて、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・手法等について講義により理解する。事例を通じて、モニタ	120分
個別支援会議の運営方法（講義・演習）	・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）等について講義により理解する。 ・個別支援会議における合意形成過程について、模擬個別支援会議の実施体験演習を通じて、サービス管理責任者等としての説明能力を獲得する。 ・模擬個別支援会議の体験を基に、個別支援会議におけるサービス管理責任者等の役割についてグループワーク等により討議し、その役割についてまとめる。	270分
3. 人材育成の手法に関する講義及び演習（2.5時間）		
サービス提供職員への助言・指導について（講義・演習）	・サービス提供職員への助言・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、受講者が事業所において実施している助言・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、今後の取り組み方について討議する。	90分
OJTとしての事例検討会の進め方（講義・演習）	・事例検討の目的、方法、効果等について講義により理解する。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。 ・受講者が持ち寄った実践事例を基に、事例検討会を行い、体験を通して事例検討会の進め方を習得する。	120分
4. 多職種及び地域連携に関する講義及び演習（3.5時間）		
サービス担当者会議等におけるサービス管理責任者等の役割（多職種連携や地域連携の実践的事例からサービス担当者会議のポイントの整理）（講義）	・多職種連携や地域連携の実践事例を活用し、サービス担当者会議等におけるサービス管理責任者等の役割（相談支援専門員との連携や関係機関との連携方法）について講義により理解する。	50分
（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（講義）	・（自立支援）協議会の意義、目的、活動内容等について講義を通じて理解する。 ・サービス管理責任者等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実践報告等により学ぶ。	50分
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（演習）	・サービス担当者会議や（自立支援）協議会に関する講義を踏まえ、多職種連携や地域連携の重要性、意義、ポイントについてグループワーク等による討議をとおして、連携のあり方についてまとめを行う。	110分
合計時間数		14.5時間

## 本講義の内容・目的

演習や講義を通じて、個別支援会議の意義、進行方法、会議において行うべき事項や合意形成過程について、サービス管理責任者としての必要な能力を獲得する。

また、模擬個別支援会議の演習をもとに、個別支援会議におけるサービス管理責任者の役割について、さまざまな気づきを得る。

# 個別支援会議の運営方法(講義・演習)

---

- ①個別支援会議の意義、進行方法、会議において行うべき事項(個別支援計画作成時、モニタリング時)等について講義により理解する。
- ②個別支援会議における合意形成過程について、模擬個別支援会議の実施体験演習を通じて、サービス管理責任者としての説明能力を獲得する。
- ③模擬個別支援会議の体験をもとに、個別支援会議におけるサービス管理責任者の役割についてグループワーク等により討議し、まとめる。

# Section5

## 人生の時期

### 利用者の置かれている日常の確認

---

利用者信じ、同僚(仲間)信じること

チームアプローチの重要性

# 演習事例1

---

「一朗さん 24歳 ダウン症候群 母との二人暮らし」

詳細別紙 情報配布

※意思表出や意思決定に問題を抱えている事例を選定

## 【ねらい】

---

支援の内容や方法を段階的に捉え、現在の状況に合わせた支援方法やアセスメント、関係性作りが重要であることを理解する。

決して、支援者が支援しやすい方法やできることも取り上げてしまうような支援方法を選択しない。利用者を信じて、支援関係者（職場の同僚など）を信じ、チームアプローチの重要性を理解する。



《問1》あなたがサービス管理者として、一朗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？

---

- ▶ 利用者の暮らしの現状（本人がどのように考えているのか）
- ▶ 司会者が全員に評価書（C別紙）を記入するように促す。（下記ステップのどの段階かと判断し、その理由根拠を記入する）
- ▶ 司会者が促し、他の受講者の判断内容と根拠を全員が発表する。

# 新しい人生の再発見のプロセス(まとめ)

---

過程1 障害や病気によってできなくなったことで打ちひしがれる。人生はもうだめだ、こんなもんだとあきらめる。この状態が何年も続く人もいる。

過程2 変化が可能だと思う(病気が原因でできないのではないと疑問を抱く)

病気だからできないのか?と疑問に思う時期。 **できるかな?**

変化可能ではないか、キャリアを持つことができるのではないかと思う。

過程3 病気だからできないという考えを変えていく(変化しようとする)。 **やるぞ!**

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思う。

過程4 変化を起こすために行動に移す。

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、私は自分のことを障害者であるとは考えなくなっている。

# Section6

## 利用者との関わり 関係性の構築・確認

---

関係性の構築が最も重要な支援

援助方針の決定や具体的な支援内容には根拠をもって考える。

# 【ねらい】

---

Section 4 の想定により、援助方針や具体的な内容は異なるはずですが、援助方針の決定や具体的な支援内容には根拠をもって考えます。再アセスメントにより、一朗さんや環境のストレスを探します。また、そのアセスメント方法や関係構築をする方法を、具体的に検討します。

《問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？

---

<良い例>

- 一朗さんの過去の記録を読む。
- 一朗さんと好きなことや話をする。DVDを見る。サッカーをする。
- 母親から情報を得る。

<悪い例>

- 病気だけに着目し、主治医だけから情報を得たり、薬で治療しようとする。
- 厳しく指導する。
- 相談支援専門員のサービス等利用計画の不備だけを指摘する。
- 現在の段階を無視した、アプローチによる支援。(根拠もなくただ褒める)

## 治療や障害の改善の議論は後回しにした話し合い

---

《問2》あなたは一朗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）。一朗さんの心の糧を探るような、再アセスメントの具体的な方法を検討します。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ましょう。

伴走型、寄り添い型支援を意識する。

# 【ねらい】

---

心の糧などを議論することで、福祉サービスだけでは支援できないことを理解する。利用者の変化につながる動機、きっかけを探るということは、関係性の構築から始まる。そして、定期的なケース会議により、参加者(チーム)の様々な意見やアイデアに耳を傾け、自分自身だけでは考えつかないような支援のアイデアを得たり、視点が広げることを実感する。

一方で、サービス管理責任者として人材育成を意識した指示の出し方や促しも重要になります。

# Section7

## 職員教育・人材育成・実務指導

---

座学研修だけに頼らない、現場での教育

SUPERVISION





# 【演習事例1 導入の議論】

---

## ロールプレイへの導入議論

### 詳細別紙 追加情報配布

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両者を検討し、サービス管理責任者としての役割を探ってください。このあとのロールプレイのヒントとなる意見交換をしてください。

## 【役割】

---

1. サービス管理責任者

2. 担当職員 田中

3. 先輩職員

4. 新人職員

5. 看護職員

6. 職員3名

(日頃の自分の業務を振り返り同様の考え方、方針で参加)

7. 観察者

## 《問2》事例検討会

---

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とする。

## 《問2》事例検討会議

---

役割分担	5分
役割の指示書配布と説明	5分
ロールプレイ開始	
サービス管理責任者から現状の報告 及び会議の目的確認	2～3分
担当者からの補足	2～3分
検討時間	17分
観察者及び全員が感想	5分
ロールプレイ終了	合計 約45分

---

現在のプランを修正します

## 《問3》事例検討会を受けて、個別支援計画を修正

---

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個別支援計画を作成する。これまでの研修を受けて、いままでの計画作りとは違い、福祉サービスだけに完結しない、少しでも質の高いサービス提供を目指す計画を作成する。

## 《問4》個別支援会議 ロールプレイ2

---

### ●役割

1. サービス管理責任者
2. 田中生活支援員(担当)
3. 相談支援専門員  
(一朗さんとは計画相談で初めて担当)
4. 本人
5. 母親
6. 市担当CW職員  
(一朗さんとは初めてこの場で会う)
7. 観察者

## 《問4》個別支援会議 ロールプレイ2

役割分担	5分
役割の指示書配布と説明	5分
ロールプレイ開始	
サービス管理責任者から現状の報告 及び会議の目的確認	5分
担当者からの補足	3分
検討時間	15分
合意形成	1～2分 5：35ごろ
観察者及び全員の感想	5分
ロールプレイ終了	合計 約45分



# 【講義】人の可能性を信じる

---

意思の表出や決定に支援が必要な方はたくさんいます。一見、まったく意思表出がされていないように見える人でも、必ず意思はあるという前提に立って、利用者に関わりたいものです。一方、無意味な行動や意味がわからない行動などがある場合にも、なにを表現しているのか、職場の関係者や家族などと興味深く観察し、さまざまな想定や見立てなどを工夫しながら探っていくことが有用と考えます。自分や関係者の感性を磨くことも重要とされています。そういった努力は、一人の力ではとても難しいものですので、関係者のさまざまな知恵や知識、価値などを最大限に活用して、検討する場が個別支援会議となることを確認します。

また、繰り返し繰り返し行うことが重要で、利用者の考えや趣味嗜好などは常に変わり続けるものという前提にたった取組にし、短絡的に一度きりの検討で結論を出さないことはとても大切です。下記のような集団的愚行とうりとも、頭の隅において会議の場を作り上げましょう。

# 参考

## ▼ 集団思考の落とし穴

- 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 集団愚考 IQ150のひとが集まって、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:「ビジネスリーダーのためのファシリテーション入門」久保田康司  
「ファシリテーターの道具箱」森時彦

# 3. 個別支援会議における サービス管理責任者等の 役割についての演習

---

座学研修だけに頼らない、現場での教育 1

SUPERVISION



## 【ねらい】

---

前回の演習の簡単な振り返りから入り、自分の以前の仕事ぶりを思い出し、「失敗」を発表してもらいます。誰もが未熟な時代があり、様々な体験や経験、業務を通じて克服したり、成長してきたはずです。

失敗談のつぎに、具体的にサービス管理責任者の役割を議論し、自らがサービス提供の要であることを確認します。

# 目的: 失敗を克服して、成功を収める方法を学ぶ

---

手順:1 メンバーにペアを作ってもらおう。

2 仕事上で経験した失敗について思い出す時間を2分間与える。

3 どちらが先に話すのかを決めてから、仕事上で経験した失敗について3分間で相手に話す。

4 次の質問をする。分かりやすいように、スライドやホワイトボードなどに書いて提示しておく。

a.その失敗が大変だったのはなぜですか？

b.うまく対処する秘訣は何でしたか？

c.失敗する前、最中、後はそれぞれどんな気持ちでしたか？

d.どんな支援・応援が欲しかったですか？してもらいましたか？

5 終了後、交代をうながす。

## 目的：失敗を克服して、成功を収める方法を学ぶ【講義】

---

強い企業の共通点に、失敗経験の共有化があります。一人の失敗を部署、あるいは事業所全体の教訓として共有化しているのです。御存知の通り、失敗には沢山の学びがあります。本来それらを埋もれさせては非常にもったいない。

しかし、普通は失敗談なんて自らは話したがらないものなので、なかなか共有化できません。

普段からこういった取組を通して、失敗談を気軽に話せる雰囲気を作っておくのは有効だと考えます。

## 目的:失敗を克服して、成功を収める方法を学ぶ

---

6 改めて、サービス管理責任者の役割をグループで出し合い、それを実現するにはどのような行動が必要かを検討する。

ホワイトボードないし白紙に記録する。

### <ホワイトボード記載例>

役 割	具体的な行動

# まとめ

---

私たちは対人援助サービスを仕事とする福祉専門職として、人の支援に正解や絶対はないといった謙虚な姿勢で仕事に臨みたい。利用者から見れば、正規も非正規職員もなく、人として自己の状況に合わせて、丁寧に援助してくれる人（支援者）であることがとても重要と考えられます。私なりに現在の状況を分析すると、対人援助サービスを行う福祉専門職としてやる気や思いを持っている人たちが多く感じています。

しかし、日々の忙しい業務から定期的に離れ、限定した時間の中で、一定のルールにより結論を導き出す経験には乏しいと考えています。そのため、次の実践につながるヒントを探していく場を、業務に位置付けることが極めて重要となります。リーダーや個人だけの責任にせず、選手とチームを成長させていく場づくりが必要ではないかと考えています。職員を同じ方向に団結させて、問題を解決したり、新たなアイデアを出したり、プロセスを調整することでイノベーションを生まれやすくしたいものです。



# 人の支援に共有しておきたい考え方（理念）

---

- 人には必ず意思がある。
- 人は生涯成長（発達）し続ける対象である。
- 人は内発的な動機や考え、趣味嗜好に基づき行動する。
- 人がひとを理解することは簡単なことではない。
- 「魔法はご本人の中にある」  
（正解や答えは、本人が持っている）