

&lt; 配付資料 1 &gt;

## 【講師用】 サービス管理責任者実践研修 ロールプレイ事例

「一朗さん 24歳 ダウン症候群 母との二人暮らし」

## 【演習事例 1】

一朗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合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、昔の一朗さんをよく知る職員はいなくなっています。

現在、一朗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 日のカリキュ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、一朗さんの担当職員は「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す。異動したてのあなたはサービス管理責任者として、一朗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。

## ▼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
一朗さん	母親 と 合 場 で 待 て 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 全員がい なくなる と食堂へ 入り食 べる	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	

< 配付資料 2 >

【演習事例 1 モニタリング】

●母親からの情報

あなたは母親から以下の情報を聞き取ることができました。

- ・時々、母親も理由がわからない状況で暴れまわり、大声を出すことがある。
- ・自宅でもトイレの利用時間が長い（主治医に相談したが病気ではないとのこと）。
- ・自宅での失禁はない。
- ・コーヒーが好きで自宅でもよく飲み、時には母親の分まで入れてくれる。（インスタント）飲み過ぎではない。
- ・下剤の服薬あり。（医者の指示で3日間排便がない時のみ使用で母親管理）
- ・年に一度は二人で海外旅行に行っている。

●過去の記録からの情報

- ・好きな職員がいて、よく昼休みにサッカーボールで遊んでいた。
- ・特別支援学校時代の友人がいたが転居して、交流がなくなった。
- ・ウルトラマンの絵が得意で、独特な色合いの絵を描いていた。

●最近の記録からの情報

- ・家庭において出発前ギリギリと、作業所到着時にトイレ誘導を行うことで便失禁が減少した。
- ・コーヒーを買いに、作業所近くのコンビニへ誘うと、トイレから出ることが多くなった。
- ・静養室で、ウルトラマンのDVDと一緒に鑑賞したところ、ドラゴンボールのDVDを次回利用時に持参してきた。

●地域・作業所情報

作業内容及びアイクティビティメニュー

- ・箱折
- ・おしぼりたたみ
- ・ビーズ工芸製作
- ・廃油利用の石鹼作り
- ・野菜作り（家庭菜園程度）
- ・空き缶つぶし（アルミ缶）
- ・廃品回収（古新聞含む）
- ・絵画

人口7万人 東京へのベッドタウン 作業所近くにコンビニと大型ホームセンターあり  
高齢化率も非常に高い

### 【演習課題】

一朗さんは約6年間通所している。最近の約2年間は、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。

サービス管理責任者は、以下のようなケース検討会議を設定し、対応に苦慮する人がいても、丁寧かつチームで業務を進め多面的に捉えることを基本に、サービス管理責任者としてリーダーシップを発揮しロールプレイを進めることとする。

#### 演習課題 場面設定 1

事例検討会議（事業所内部の会議）

テーマ：一朗さんの作業所利用について

方向性：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、アセスメントを再度行い、事業所全体の課題として取組めるように進めたい。また、一朗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促す。

登場人物

1. サービス管理責任者
2. 田中生活支援員（担当）無資格 3年目職員
3. 鈴木生活支援員（主任）介護福祉士 5年目職員
4. 佐藤生活支援員（新人）介護福祉士 1年目職員
5. 看護師 非常勤 介護職員 病院定年退職後採用
6. 生活支援員（設定シートなし）普段の自分を振り返り、本事例を考えて参加。
7. 観察者

<講師用持ち資料>・・・各講師が受講者に説明するためのもの

## 【役作り 情報提供シート 場面1】

### 【役作り情報提供シート】

#### 1. サービス管理責任者の想い・・・担当 講師

利用開始時に不適應は起こさずに、作業ができていたことを高く評価している。また、一朗さんが意思表示をしないできないことを重く受け止め、「好きでトイレにいる」という、職員の考え方が将来の虐待や差別的な取り扱いにつながる芽になることも懸念している。自分が就職したての頃にも似たような事例を経験しており、きちんと現在の状況をアセスメントし、対応の仕方や環境を工夫すれば、大幅な改善が図れると考えている。

また、経験が少ないスタッフや専門性が備わっていない職員も多い中で、一朗さんの言葉をまともに受けてしまい、職員の勝手な解釈がまかり通っていたので、早急な対応の必要性も感じている。サービス管理責任者としては、一朗さんのプログラムに乗れない原因や背景要因を探り、投げ出すことがないような対応がしたいと会議に臨んでいる。

- ・施設から追い出せば、完結といった議論にならないように配慮する。
- ・一朗さんだけの問題にせず、今後も不適應を起こす利用者がいることを前提に、今回の背景要因などを、みんなで考え議論できるように導く。
- ・具体的には、どのように通所したいのか、何か好きなことはないかなど具体的に考える。
- ・人間の多様性を認め、偏った思考や行動に陥りやすい若い職員の視野を広げ、やる気を引き出すような内容になるよう留意する。

### 【役作り情報提供シート】

#### 2. 田中生活支援員（担当）の想い・・・担当 講師

田中さんは一朗さんが、プログラムを拒否する理由がわからないまま放置しているのは、業務の多忙さが原因だと考えている。どこかに解決の糸口があるのではないかと考えている面もあるが、介護の勉強などした経験がないので、なにをどうしたらよいかわからないでいる。今までも、先輩たちが改善に向けた努力した経験談を聞いてきたが、うまくいかない自分の出番ではないと考えている。しかし、福祉への情熱は有しており周りの同僚などから、「お前が担当なんだから、なんとかしろよ」といわれてしまい、負担感が増している。

また、同僚の女子職員の中にはトイレから出そうと声かけすると、大声を何度も上げられて、自信を失い思い詰めてしまっている現状を見て怖気付いている。田中さん自身は業務に対する疑問や愚痴などを気軽に話せる人や体制が欲しいと思っている。

- ・同僚からの「おまえが担当～」の言葉に、強く傷ついている。ただし、担当だけの責任ではないと、声をかけてくれる同僚もいるので、よくわからなくなっている。

- ・また、日常的に気軽に相談できる先輩がいないことも不満に感じている。
- ・サービス管理責任者がリーダーシップを発揮し、引き出してくれれば、一朗さんと共通の趣味であるアニメの話しなどをしたいと思っている。しかし、業務が多忙で確証がなく迷っている。

### 【役作り情報提供シート】

#### 3. 鈴木生活支援員（主任）の想い・・・担当 講師

鈴木さんは、一朗さんがこのまま事業所にいることは難しいと考えている。主任という立場からプログラムに乗れない利用者の対応には時間がかかり、細心の注意を払うことが重要と理解しているが、今回は今まで経験をしたことがない不適應状態で、どうしたらよいかわからない。

一方、職員の中にも不満が噴出しているので、利用者個人のニーズより、職員ニーズを優先すべきではないかと考えている。

しかし、気持ちはやさしく、他人に対しての配慮も欠かさない性格である。

- ・今回のことだけではなく、サービス管理責任者と経験の浅い生活支援員の間に挟まれ不満を感じている。ですので、今回も事業所体制への不満も合わせて、意見が言いたい状況にある。
- ・個人の責任も大事だが、定期的にもっと気軽に議論や検討ができる体制があれば、もう少し前向きに考えられるし、チーム力がアップするのではないかと考えているが自信はない。
- ・サービス管理責任者が、リーダーシップを発揮してくれれば、それについていきたい想いもある。
- ・最終的にはサービス管理責任者の意見に従い、前向きな意見を述べる。（議論の経過を見ながら終盤には前向きな発言に転換する）

### 【役作り情報提供シート】

#### 4. 佐藤生活支援員（新人）の想い・・・担当 講師

佐藤さんは、仕事に慣れることで精一杯の状況であった。しかし、今回の会議が持たれたことで仕事のやりがいが見えてきた。これまでは一朗さんがこのまま事業所にいることは難しいので、入所の生活介護施設へ利用先を変えるべきだと考えていた。自分の考えが短絡的であったことに気づいたり、授業の教えを思い出す。学生時代の実習先が生活介護施設であったので、その時の利用者の印象と一朗さんの印象がダブリ引っ張られている。地域生活のためのサービスも理解していないため、母親の年齢も考えると、入所施設の生活介護の順番待ちが妥当と思っている。

とても明るく、なんでも思ったことは発言してしまうタイプ。今回の会議では最初に生活介護施設の利用を強く勧める。

- ・サービス管理責任者は経験の浅い生活支援員を育てることも大切である。会議の場で思ったことを発言できるキャラクターを大切に、奔放に発言する。
- ・しかし、支援者が支援しやすい方法が、必ずしも本人中心の考え方と合致しないことを気づいていない。サービス管理責任者からの説明や指導があればそれを理解し、考え方を改める発言を

する。

- ・自分のケースも困っているので、このような会議を定期的を開いて欲しいと提案する。
- ・最終的にはサービス管理責任者などの意見に従い、前向きな意見を述べる。（議論の経過を見ながら終盤には前向きな発言に転換する）

### 【役作り情報提供シート】

#### 5. 看護師の思い・・・担当 講師

現在、非常勤の介護職員だが、定年まで病院勤務。退職後に福祉に興味があり就職。一朗さんの便失禁に関しては、医療的な下剤の調整ではなく精神的なものが大きいと考えている。医療に関する課題や問題があると、すぐに職員が福祉的な発想や考え方を検証せずに、看護婦に伝えてくることへ不満を持っている。今回の件に関しても、職員がしっかりと時間をかけて丁寧に対応すれば、よい方向へ向かうと信じている。そのため、サービス管理責任者を差し置いて意見することは躊躇している。サービス管理責任者がその点をしっかりと把握し、看護師への意見を求めてきた際には、そのことを伝える気持ちを持っている。

また、看護師としての経験や技術に対してもレベルが高く、利用者の家族からはとても人望を集めている。

- ・福祉よりも医療が上だと根拠のない考えを持っている。医者は絶対であり、医療的なケアを事業所で行うことは、ほとんどできないと考えている。
- ・しかし、人情家で面倒見がよく、今回も一朗さんの現状をなんとか改善したい想いを強く持っており、協力の依頼を待っている。
- ・コーヒーを飲ませることに抵抗あり。しかし、病院と生活施設の違いは理解している。
- ・最終的には、サービス管理責任者の意見に従い協力的な発言をする。

<講義当日スライドで表示>

### **演習課題 場面設定2**

個別支援会議会議（本人、家族を含めた会議）

テーマ：一朗さんの今後の事業所でのプログラムについて

方向性：事業所としての方針をわかりやすく伝え、ご本人や家族から以前のように積極的な活動が事業所でできるための話し合いをすることが目標。できれば、今後の長期的な生活デザインなども、確認できればよい。

事業所と利用者だけの話し合いでは、密室性が高く利用者が誤解を招くことも多いので、サービス管理責任の要請により、相談支援専門員と福祉事務所の担当CWも出席する。

#### 登場人物

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

<講師用持ち資料>・・・各講師が受講者に説明するためのもの

## 【情報提供シート 場面2】

### 【役作り情報提供】

#### 1. サービス管理責任者の想い・・・担当 講師

先日の事例検討会議の方向を受けて、もう一度一朗さんの気持ちや家族の想いを聞き取り、事業所の役割や職員の想いを説明し、今後の生活をどのようにしたいかを聞き取りながら、関係者が協働できるよう、話し合う場と考えている。

一部の職員からは事例検討会議後に新たな気持ちで職員が一朗さんと向き合い、微妙だが言葉や表情に変化がでてきているように思えるとの報告を受けている。また、家庭の事情に配慮し、母親に過大な負担を与えない程度での協力も願う意向を持っている。

事業所の都合や方針などではなく、一朗さんの気持ちや背景を読み取り、今以上のサービス提供を目指していく態度を強調する。

- ・個別支援会議で、もう一度一朗さん自身に焦点をあてて、事業所全体で支援の方向性や新たな対応方法を考えていけば改善するものと考えている。
- ・本日の会議だけで全て解決できるとは考えていないが、この会議を大きなターニングポイントと考えている。
- ・会議の趣旨は明確に伝え、リーダーシップを発揮して下さい。

### 【役作り情報提供】

#### 2. 田中生活支援員（担当）の想い・・・担当 講師

孤立していた一朗さんに変化が現れ、調子がよい日には冗談を言うようになってきた。まだ、一部の職員には言葉を発しないことはあるが、自分を含めた数人の職員にたいしては、あきらかに以前と違う態度を感じている。

一度はあきらめた、一朗さんとの関係作りではあったが、一朗さんの好きなことや話題を見つけ、もう一度全スタッフとがんばりたいと思っている。打ち解けられない職員には、自分が手助けをしてもよいと考えている。会議中も一朗さんの想いを引き出せるような問いかけを心がける。

- ・一朗さんの変化を一時的なものと考えず、大きな気づきにつなげようと考えている。
- ・一朗さんや家族に最大限の配慮を持って、母親からも再度色々な情報を聞き取り、一朗さん自信の理解を深める機会にしたいと考えている。
- ・タイミングを見て、行楽地等への外出を誘い、事業所ではない開放的な場所で一朗さんの夢を聞きたいと思っている。

### 【役作り情報提供】

#### 3. 相談支援専門員の思い・・・担当 講師

自分がたてたサービス等利用計画についてはまだまだ不十分さを有していることを自覚している。モニタリングの機会を増やし、多くの支援者から新たな情報を踏まえて良い計画にしたいとも考えている。事業所の職員や関係者の力を借りて、昔の一郎さんに戻し、自分も安心をしたいと思っている。

現在は、計画相談の受け持ち件数も安定してきており、一郎さんや母親との関係性も日増しについてきたと自信をのぞかせている。

- ・事業所の通所を断れるのではないかと警戒している。
- ・この事業所が最後の望みで、追い出しではないと理解したら、サービス管理責任者や担当職員に積極的に協力するが、それまでは終始うつむき加減で恐縮し続ける。
- ・困った時には、行政職員に助けをお願いする。

### 【役作り情報提供】

#### 4. 本人 一郎さんの思い・・・担当 講師

もうどうなってもよいと感じていたが、少し気分に変化がでてきた。母親も励ましてくれるし、事業所の職員の接し方が大きく変化してきたことへ安心を感じている。言葉には出ないが、自分の好きなことを受け止めてくれるようになったことがとてもうれしい。トイレに隠れなくてもよいのだろうか。希望を持ってよいのだろうか。心の動きが激しくなっている。。。

先日の事業所の大きな行事では楽しかった。特に食事（焼肉）がおいしかった。好きだったサッカーを見に行こうという職員もいるので、本当かどうかわからないが、少しうれしい。

- ・とにかく、何を聞かれても無言で通す。しつこく聞かれたり、あまり好印象が持てなかったら、横を向いてしまいます。
- ・職員が新たな気持ちで自分に接してくれることが理解できたら、少しずつ口を開く。2語文
- ・最終的に、一度はあきらめた自分の人生をもう一度取り戻したい気分になれば、自分の気持ちや想いを話します。

☆ロールプレイ時に一郎さんが使用できる言葉

「うん（はい）」、「首を振る（いいえの意味）」、「すき」、「うーとらあまん」、「どーらぼーる」、「さっかー」のみです。

### 【情報提供】

#### 5. 母親の思い・・・担当 講師

事業所から持ち帰る便失禁の下着を洗いながら、事業所への不信感が出てきていた。母親として、仕事もあるので自分一人では何もできない現状を相談支援専門員が聞いてくれるようになり、孤立感が和らいできている。今回も相談支援専門員が同席してくれることに安心感を持っている。息子の自宅での様子も少し変化を感じており、事業所の職員の接

し方が大きく変化してきたことへ安心を感じている。

毎年二人で行く旅行がなによりの楽しみ。親亡き後のことも考えると大きな心配を感じているが、だれに相談してよいかもわからず、心配性な面と、どうにでもなれと言った気持ちが混在していて、自分の話ができないで困っている。

- ・事業所には感謝の気持ちもあるが、不信感が芽生えていたことを話す。特に、担当職員へは送迎の際にもほとんど会話がなく、挨拶程度で昔の担当者に好印象を持っている。
- ・職員が新たな気持ちで一朗さんに接してくれていることが理解できたら、少しずつ口を開き、具体的には何をしてきているのかを確認する。
- ・最終的には、ひとりで考え相談先がなく、自分の気持ちや想いを話すことがなかったことを正直に話す。そして、事業所の方針へ同意する。

### 【役作り情報提供】

#### 6. 市担当 CW 職員の想い . . . 担当 講師

今年の春に、市民課から福祉課に異動になった。障害者総合支援法は、まだ勉強中だが、障害のある人が自立していくことはいいことだと思う。この会議で初めて一朗さんに会う。

先日、サービス管理責任者から連絡をもらい、長年福祉課にいる上司に、一朗さんの今までの状況は聞いてきた。

決して、始めからトイレにこもったり、問題を起こす人ではなかったが、市として気がついた時には手が付けられない状態だった。上司からは、事業所から追い出されないようにしてこいと言われている。

- ・福祉のことはまだよく理解していないが、母親と共に一朗さんをフォローしていく。
- ・会議の趣旨が理解できるまでは、会議に非協力的な態度で臨んで下さい。
- ・途中で、一朗さんのために、行政としての役割が理解できたら協力的な態度に変わっていく。