

PG08 サービス提供職員への助言指導について

実践研修標準カリキュラムにおける講義・演習「サービス提供職員への助言指導について」の展開方法と講義・演習のポイントについて例示を交えつつ、解説する。

【講師・映像出演】

和洋女子大学家政学部家政福祉学科（解説）

准教授 高木 憲司

社会福祉法人唐池学園貴志園（演習統括）

園長 富岡 貴生

社会福祉法人星谷会 星谷学園（講義）

施設長・総合施設長 河原 雄一

社会福祉法人神奈川県総合リハビリテーション事業団 七沢学園

副園長 青木 一男

社会福祉法人唐池学園 カビーナ貴志園

施設長 小川 陽

社会福祉法人唐池学園 貴志園 マーレ貴志園

地域生活支援課長 塩田 友紀

社会福祉法人はぐくむ会 はぐくみ園

施設長 志賀 信道

特定非営利活動法人綾瀬あがむの会 地域活動支援センターファミリー

所長 山口 明美

PG08 サービス提供職員への助言指導について(講義・演習)

【1】概要(標準カリキュラム)

○ 科目名： サービス提供職員への助言指導について

○ 方法： 講義・演習

○ 時間： 90分

○ 内容・目的

- ・ 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。

【2】都道府県研修での実施手順例と本研修映像の関係

【都道府県で実施する際の流れ】		【本研修映像では】
[1] 講義40分		[1] 講義約30分
[2] 演習50分	→	[2] 演習約50分
① 個人ワーク (10分)		① 個人ワーク (映像なし)
② グループ演習 (40分)		② グループ演習

※映像の時間は概ねの時間で記載

[1] 講義【40分】

サビ児管の重要な役割であるサービス提供職員への助言指導を日頃の業務の中で実施するための環境整備の重要性について実践事例を用いて講義。

※映像では、取り扱う内容はそのままに、時間を10分短縮して講義例を示している。

[2] 演習【50分】

① 個人ワーク【10分】

日頃の実践と講義の内容を照らし合わせて自己評価を行う。

※受講生が個別にワークシートに記入するものであるため、映像は省略されている。

② グループ演習【40分】

自己評価表をもとにグループで意見交換を行う。

※本来は複数の受講生の発表によるグループ演習であるが、映像には、1名分の発表について収録し、その展開方法例を示している。

【3】研修の展開方法

〔1〕講義（40分）

- ・組織内のサビ児管の位置づけ、組織として日常の中で助言・指導を行える環境やポイント（法令遵守やコミュニケーション等着目する視点）について、実践事例を通して講義を行う。
- ・演習の実施に向けた導入の講義である。 ※演習との連動性を意識して講義する。
- ・以下の4点をおさえた実践報告を含む内容とする。
 - 1) 日常業務での助言・指導
 - 2) 日常業務で助言・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）
- ※人材育成については「PG04 人材育成とその方法」も関連する内容がある。
- ・講義については、映像教材化する方法もある。

〔2〕演習（50分）

- ① 個人ワーク（10分） ※講義を受けながら各自記入する方法もある。
 - ・講義を受けて、自身の組織の中で、サビ児管業務を行う環境に目を向け、今後の対応を含めて個人ワークを行う。
 - ・個人ワークは、講義で扱った4つの視点について、【4】のワークシートに記入することで行う（ワークシートは厚生労働科学研究におけるモデル研修講義資料より）。
 - ・受講生全員が各自記入する。
- ② グループ演習（40分）
 - ・個人ワークで記入したものを報告（発表）し、グループ参加者から意見を求める。
 - *映像では都道府県研修で実施する際の参考とするため、下記の通り、通常の研修より長めの時間配分としている。
 - ・演習を統括する者は、グループ演習を開始する前に、グループワークの目的や展開方法について説明する。（小規模・分散化する場合は演習講師が統括者を兼ねる場合もある。）
 - ・演習講師（ファシリテーター）は、受講生がグループワークの意見を踏まえ、今後のサビ児管業務の参考とできるようなグループ運営を行う。
 - ※そのための場づくり等のため、適宜グラウンドルールの確認を行う。
 - ・演習を遠隔化する場合も、上記と同等の方法により行う。
 - ・解説等を行う際の視点
 - 1) 日常業務での助言指導
 - 解説は、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ていくのか）について説明する。
 - 2) 助言・指導を行う体制（仕組み）
 - 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かを説明する。

3) 日常での業務的コミュニケーション

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について説明する。

4) 業務的コミュニケーションを行う体制（仕組み）

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、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とても大事であることから、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説明する。

【4】演習ワークシート例

自己振り返りシート		
	できている	できていない
1. 日常業務での助言指導	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 日常業務で助言指導を行うための体制(仕組み)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 日常での業務的コミュニケーション	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 業務的コミュニケーションを行う体制(仕組み)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

日常業務での助言指導(法令遵守等含む)	
	今後の対応
できている(理由↓) <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
できていない(理由↓) <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

助言指導を行う体制(仕組み)	
	今後の対応
できている(理由↓) <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
できていない(理由↓) <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

日常での業務的コミュニケーション	
	今後の対応
できている(理由↓) <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
できていない(理由↓) <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

業務的コミュニケーションを行う体制(仕組み)	
	今後の対応
できている(理由↓) <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
できていない(理由↓) <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

サービス提供職員への助言・指導について

NPO法人かながわ障がいケアマネジメント従事者ネットワーク相談役
(社福)星谷会 星谷学園 施設長 総合施設長 河原 雄一



サービス提供職員への助言・指導について(講義・演習の狙い)

- ・ 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、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、今後の取り組みについて議論する。

サービス管理責任者の業務内容と責任範囲(講義・演習のポイント)

「管理者」と「サービス管理責任者」の比較の例 ①

管理者	サービス管理責任者
①指定要件:専従	①指定要件:専従で常勤
②対象者像:施設長(管理職)を想定	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:・社会福祉士等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修了した者(最低基準)	③要件:・実務経験(3~10年) ・サービス管理責任者研修修了 ・相談支援従事者研修(講義部分)受講
④根拠:社会福祉法66条	④根拠:自立支援法42条
⑤責務:「従業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」	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」

↔ 役割整理が必要

25

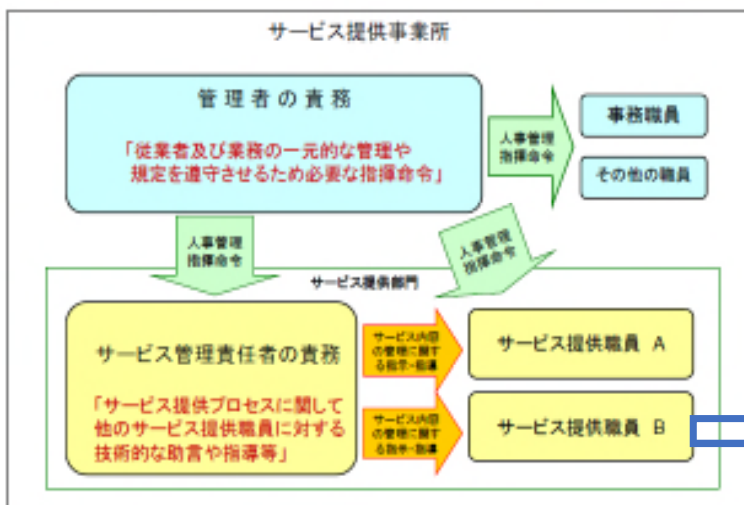
「管理者」と「サービス管理責任者」の比較の例 ②

管理者の業務内容	サービス管理責任者の業務内容
①利用者の安全確保	①利用者に対するアセスメント
②施設設備の維持管理と環境整備	②個別支援計画の作成と変更
③防犯、防災対策	③個別支援計画の説明と交付
④計画的な予算執行と運営管理	④サービス提供内容の管理
⑤適切な職員配置	⑤サービス提供プロセスの管理
⑥事業報告書の提出	⑥個別支援計画策定会議の運営
⑦損害賠償に関する業務	⑦サービス提供職員に対する技術的な指導と助言
⑧利用者の健康管理(健康診断等)	⑧サービス提供記録の管理
⑨行事、地域交流等の実施	⑨利用者からの苦情の相談
⑩関係機関との連携	⑩支援内容に関連する関係機関との連絡調整
⑪虐待防止や人権擁護に関する職員教育	⑪管理者への支援状況報告
⑫施設全般のリスクマネジメント	

26

サービス管理責任者・児童発達支援管理者の役割(イメージ)

「管理者」と「サービス管理責任者」の関係イメージ



23

サービス管理責任者等は、個別支援計画の作成、支援の確認(モニタリング)を指導するだけでなく、日々の中でのかかわり、支援内容、利用者と支援員の距離、権利擁護、法令遵守等にも助言指導が求められる。また、支援はチームで行われていることから、報告、連絡、引継ぎ等の業務が事業所内で機能しているか、マネジメントする必要がある。

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・指導用の時間をとり、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

話しやすい雰囲気



(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

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⇒この講義では、この部分について取り組む

・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や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。

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

(さまざまな会議の活用)

・利用者の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、連携を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ものである。

・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ものとなる。

（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 11

(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証する、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⇒職場で課題解決を出来る環境があるか。
- ・ 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⇒職場環境のアセス

（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

会議の場を活用した連携

サビ児管のつながる支援と深める支援

サービス担当者会議



つながる支援

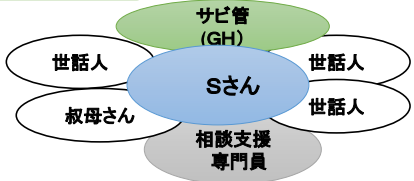
・サビ児管は、相談支援専門員等と連携して、個別支援の課題を解決するためのチームをつくり、地域でサポートするためのネットワークを組織する。相談支援専門員によるサービス担当者会議に参加する。

相談支援専門員によるサービス利用計画は、トータルプラン

深める支援

・サービス管理責任者は、サービス利用計画をもとに、事業所内で個別支援会議を開き、個別支援計画(生活プラン)を作成する。

個別支援会議



サビ児管による個別支援計画、生活プラン

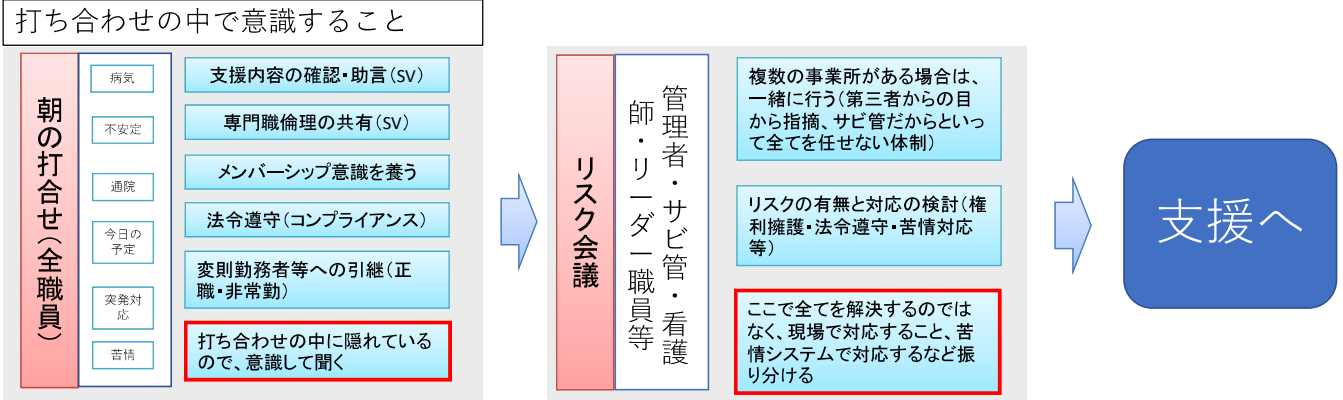
平成27年度 サービス管理責任者研修テキスト分野別講義「アセスメントとサービス提供の基本姿勢」<地域生活(知的・精神)>一部改変

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

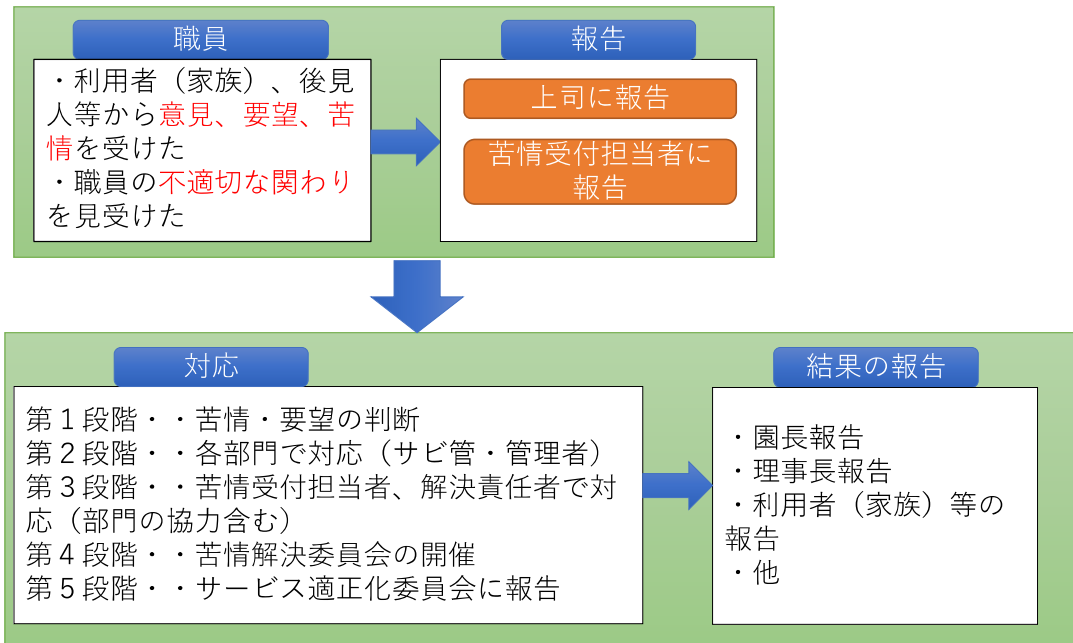
職場内(事業所内)の情報共有

- ・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



苦情解決システムで検討



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）との連携が必要である。

4. 職員間のコミュニケーションの促進を図る

何を見るのか

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！

社会福祉法人常成福祉会常務理事 藤村和静資料

17

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

社会福祉法人常成福祉会常務理事 藤村和静資料一部修正

何を見るの
か

法令遵守(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、条例、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

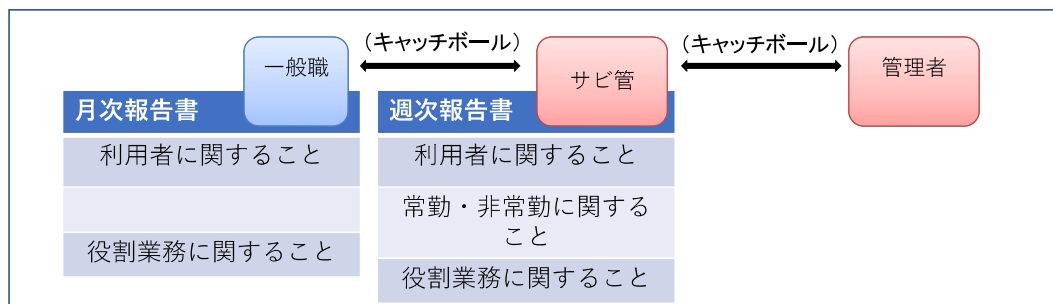
法令遵守の意味を実践から理解

社会福祉法人常成福祉会常務理事 藤村和静資料一部修正

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

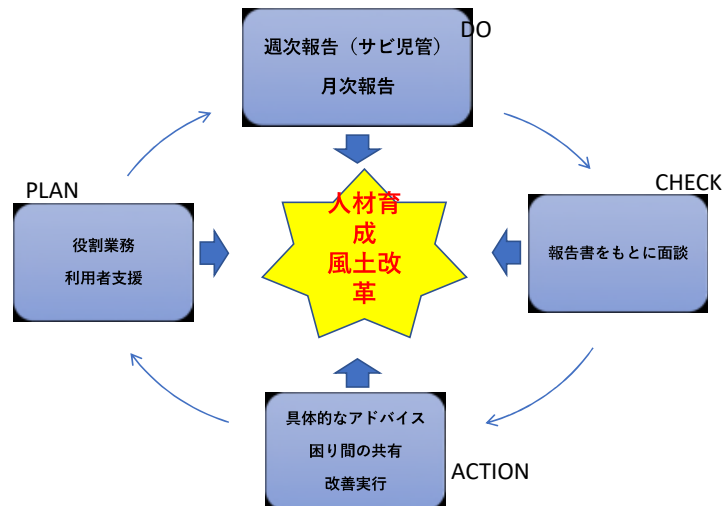
報告書の作成(モニタリング)

- ・報告書(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。



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、サビ兎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する
- 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、人材育成にもつながる



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) 分かってもらえた

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。

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の向上を目指すための教育方法です。
 - ・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します。
- 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」です。「答は、その人の中にある」ということが前提になります。答えをもっていると信じているからこそ、前進をサポートでき、自発的な行動を促すことができるのです。 ※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。

- 分からない事が判る。
- 知らなかった事に気がつく。
- 思いを人に伝えることの大事さ。
- 自分ひとりで抱え込まない。
・・・って大事なことだよね。

○一人で抱え込まない・職場で利用者支援について悩んでることを話し合える雰囲気づくり…って。言葉で言うのは簡単だけど、難しい…。

○サビ児管も抱え込んではいけないのです！

サービス提供者への指導助言

やってみせ、言っ
 てやらねば人は動
 かせ、させてみて、
 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

山本 五十六(1884年4月4日～1943年4月18日)
 日本の海軍軍人。第26、27代連合艦隊司令長官。最終階級は元帥海軍大将。

(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

自己振り返りシート(演習)

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みていくのか)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和工夫等を振り返る。

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、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とても大事である。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。

演習にあたって、ポイントの整理

- できていること、できていないことの整理
- 今後の対応についての整理

- 今後について、取り組めそうなことをグループで考える

日常業務での助言指導(法令遵守等含む)

できている (理由↓)

できていない (理由↓)

今後の対応

助言指導を行う体制(仕組み)

今後の対応

できている (理由↓)

できていない (理由↓)

日常での業務的コミュニケーション

今後の対応

できている (理由↓)

できていない (理由↓)

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