

PG1-09 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」の演習の方法についてモデルを提示し、解説する。(令和2年度研修の補足)

【講師】

社会福祉法人唐池学園貴志園
園長 富岡 貴生

【映像出演】

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 カバーナ貴志園
施設長 小川 陽

就労・生活サポートセンター三浦
管理者 柏 美樹

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ール
所長 山口 明美

サービス提供職員への助言指導について (新人職員に対する人材育成)

本科目の講義と演習の狙い

- サービス提供職員（新人職員）への支援内容、権利擁護、法令順守等に関する助言・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。
- サビ児管が業務を行うにあたって、組織体制の必要性と管理者と協議して整えていくこと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。

研修の流れ

所要時間	講義・演習	使用する教材	備考
20	講義	講義資料	
10	個人ワーク	ワークシート	
30	グループワーク	ワークシート	2人発表

新人職員は期待と不安でいっぱい



新人職員への助言・指導

1. 利用者とのかかわり、支援方法、支援目標
2. 福祉の専門家としての自信、不安、意欲
3. 個人的な不安
(適正、ライフスタイル、仕事と家庭のバランス)
4. 職場での人間関係、職場環境への不満など

令和元年度相談支援従事者指導者養成研修現任研修講義5 筑波大学小澤温資料を一部修正

人材育成の三大要素

何が不足しているのか…

- 意識（法人理念や目指すゴールの理解）…**管理的SV**
- 知識（障害特性や制度等の理解）…**教育的SV**
- 技術（見立て+手立て）…**支持・教育的SV**

*新人職員はすべてが不足



スーパービジョン (SV)

3つの機能 (管理・教育・支持)

SVの形態 (個別・グループ・ピア・ライブ)

バイザー (職員)、バイザー (サビ児管) の関係性 (専門職同士) の中で行われる「支援者の支援」

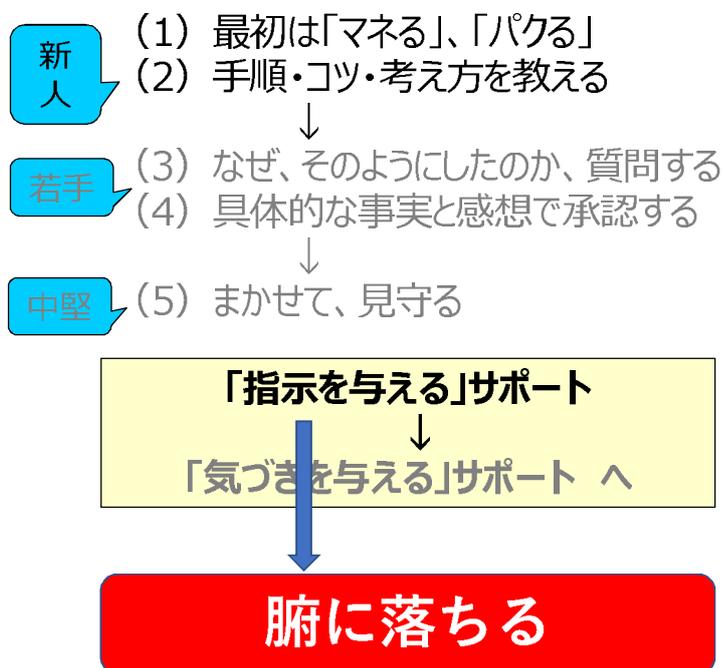
対人援助職には必須

(SV機能の例)

- ・理念に沿った支援の確認 (管理的機能)
- ・地域社会への貢献の確認 (管理的機能)
- ・支援の振り返り、自己覚知、視野拡大、行動の選択 (教育的機能)
- ・ほめる、ねぎらう、共感的理解→バーンアウト防止 (支持的機能)

1. サビ児管による助言・指導

人材育成の流れ



山本五十六

やつてみせ、言つて聞かせ、
させてみせ、ほめてやらねば、
人は動かじ。

話し合い、耳を傾け、承認し、
任せてやらねば、人は育たず。
やつて見せ、感謝で見守つて、
信頼せねば、人は実らず。

中堅

若手

新人

どの場面で行うか

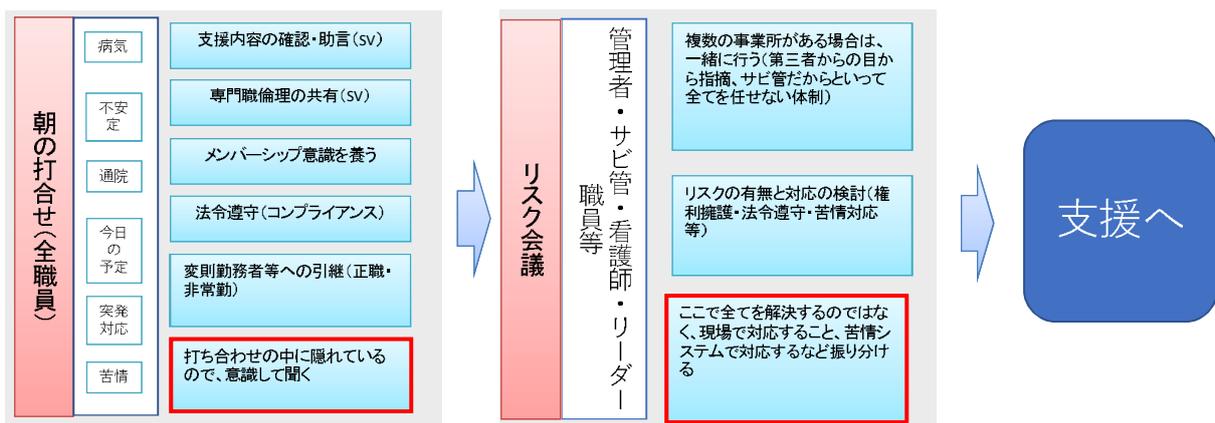
- 新人職員が利用者のやり取りの中で適時行う。または一緒にいる中で気づいたことを助言する。
→今、この場で具体的な対応について助言する（ライブSV）
 - サービス提供職員からの相談に応じて行う
→相談しやすい雰囲気づくり
 - SVの場面を設けて行う
→SVの目的、実施方法等の了解を得ておく
- *どの場面においても、傾聴・支持的・教育的・管理的かを見極めてSVを行う

2.助言指導を行う体制（仕組み）と業務的コミュニケーションの体制

*参考となる事業所の取組を紹介

- 上司や先輩職員との関係性、職場環境においては業務的コミュニケーションを行うことが難しいことがある。
- 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、サビ児管が助言等を行うことを見ることで、専門職倫理、メンバーシップ意識、法令遵守を実践場面を通して理解を深めることができる。

サビ児管が打ち合わせの中で意識すること



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

11

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)・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!



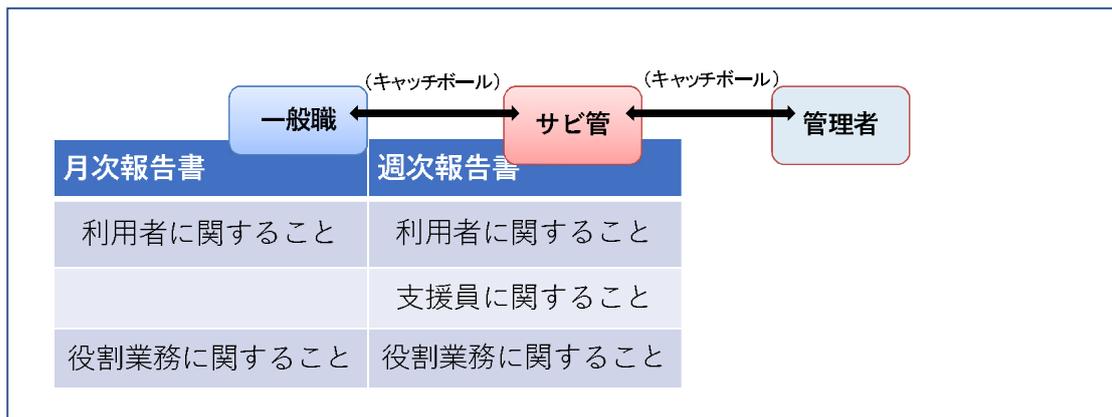
サビ児管・管理職に求められることは、「行動規範」を自ら実践するとともに、職務として「**検証機能**」を果たすこと

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

助言・指導を行う体制（仕組み）2 報告書の作成（モニタリング）

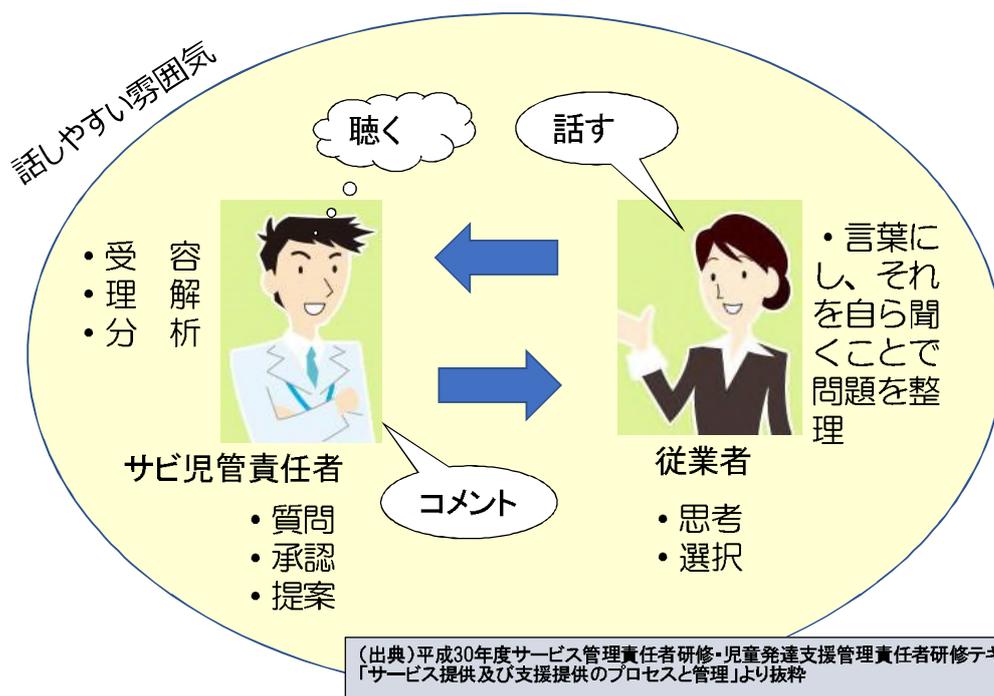
- ・ 報告書（一般職・サビ児管）を作成し、利用者支援に関することや役割業務、支援上の困っていること等について報告書を作成し、提出する。
- ・ 一般職はサビ児管へ、サビ児管は管理者へ報告する。朝の打ち合わせや会議等で訴えることができないこともあるため、報告書を通して新人職員等の困り感等を把握するよう努める。



助言・指導を行う体制（仕組み） 3 エルダー制度の導入

- サビ児管がすべてを担うのは難しいことを踏まえ、管理者、先輩・同僚職員も助言・指導に努めるなど、組織として取り組むことが必要。
- 新人職員は、職場内の人間関係によって左右されやすく、また職場外の個人的な不安を持ちやすい。そのため、気軽に相談できるエルダー制度を導入し、他部署の職員が対応する（年齢が近い職員が相応しい）。

3. 日常の業務的コミュニケーション （関係性の構築が大切）



信頼関係に必要なこと

言葉では表出されない気持ち、想い

- 新人職員 : (サビ児管) 分かって欲しい
- サビ児管 : (職員の気持ちを) 分かってあげる
- 新人職員 : (サビ児管) 分かってもらえた

分かってもらえたとは

(サビ児管) 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) →
(サビ児管) 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。

3.演習にあたってのポイントの整理

- 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）

できている（理由↓）

できていない（理由↓）

今後の対応

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）

今後の対応

できている（理由↓）

できていない（理由↓）