

(4) 事業所内（組織内）連携、部門間連携を考える

47

あなたの事業所（組織）は大丈夫？
～こんなことは起きてない??～

これも
チームづくり

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、ケアスタッフ、看護師、理学療法士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。

○「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。



○「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



連携の意味やチーム作り、中から外へ。中が難しいときは、外部の人材をうまく使うことも必要でしょう

48

(5) さまざまな会議の活用

49

(5) 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。

50

会議の場を活用した連携

サービス管理責任者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

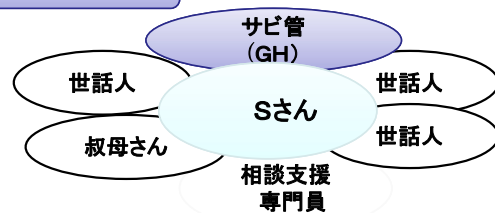
・サービス管理責任者は、相談支援専門員等と連携して、個別支援の課題を解決するためのチームをつくり、地域でサポートするためのネットワークを組織する。相談支援専門員によるサービス担当者会議に参加する。

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



サービス管理責任者による個別支援計画、生活プラン

51

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)>

なぜ「他者との“かかわり”」なのか

富士ゼロクス総合教育研究所 人材開発白書2009要約版より

社会人の能力開発の70%以上は経験によって説明できるといわれている。つまり、教育や研修が社会人の成長に寄与しうる部分はわずかであり、そのほとんどが職場での業務経験を通じてもたらされるというのである。

しかしながら、単に業務を経験しさえすれば成長できるわけではない。実際、成長につながるような経験もあれば、そうでない経験もある。あるいは、同じ経験をしたとしても、成長できる人もいればできない人もいる。それでは、業務経験を通じて成長していくためにはどうすればいいのだろうか。

業務経験を本人の成長に結びつけるための重要な要素の一つとして、我々は「他者との“かかわり”」に着目した。

哲学者であり教育思想家でもあるデューイ (Dewey, J) は、経験とは自分を取り巻く環境との相互作用であるといい、発達心理学者のヴィゴツキー (Vygotsky, L. S.) は、個人の限界を超えるためには周囲の人々との相互作用が欠かせないと説明している。つまり、**業務経験を通じて成長するためには、「他者」という触媒が欠かせない**といえる。社会人は、他者からアドバイスを受れたり、他者と切磋琢磨したりして、あるいは他者をロールモデルとしたり、反面教師にしたりして、さまざまなことを学び取り、自己成長を遂げていくのである。

これは、さまざまな会議の中におけるさまざまな「関係者との“かかわり”」に置き換えることができる。

52

(5) さまざまな会議の活用（人材育成）

●サービス管理責任者等の関係者が、熱心に支援に取り組むほど、無意識に内に偏った・こもった・閉ざされた・囲い込みの支援となる傾向があります。そこで、「岡目八目」という囲碁からでた言葉で考え直してみます。 「岡目八目」は、他人の囲碁を横から見ていると、対局者よりも冷静でいられるために、八目置かせるくらい有利というところから転じて、傍観者（第三者）のほうが当事者よりも物事の是非を、的確に判断できるという意味です。

●ですので、サービス担当者会議の司会進行役はサービス提供当事者ではない方が効果的で、相談支援専門員が中心に担うことが想定されます。当事者から見れば、相談支援専門員は自分のための支援者のひとりであり、サービス管理責任者にとっては大事なパートナーとなります。

53

(5) さまざまな会議の活用（人材育成）

具体的には、（自立支援）協議会・サービス担当者会議・事例検討会等、さまざまな場面で、横のつながりを持ち、自己の実践を振り返ることや支援内容の客観的な評価・可視化につながるものと考えられます。事業所レベルから捉えれば、ベテランのサービス管理責任者だけが参加するのではなく、その連携を学ぶ機会として、中堅職員等の育成対象職員を参加や同席させることで人材育成が促進されます。

54

(5) 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、具来的なポイント

- 概要の確認（要約・見立て）
- 当事者主体と動機付け
- アセスメントの精度
- ニーズの焦点化（優先度・重要度）
- フォーマル、インフォーマルサービスの確認
- リスクマネジメントからストレングスマネジメント
- 弱みの中にも、強みはある
- 環境因子を考慮している
- チームアプローチが意識されている
- 地域課題の有無

55

つまり

- 計画相談の相談支援専門員が、本人のことをちゃんと整理して
- になりたい自分を本人と一緒に考えながら
- 市役所から必要なサービスの量を調査してもらって
- 利用する事業所を本人と一緒に探して
- 利用予定の事業者とも会議して、サービス等利用計画を作り
- サービス管理責任者はより掘り下げた個別支援計画を本人と一緒に作り
- 本人が実際にサービスを受けて
- ちゃんと計画にのっとっているかを相談支援専門員は把握し
- 改善の必要がないかななどをみんなで検討し
- 本人のになりたい自分を応援していく

さらに

- 一つの事業所ではどうにもならない問題も出てくる。
(福祉人材が足りないとか、計画相談の事業所が足りないとか、大規模震災の時どうするのとか、虐待を受けている人が救われていないとか・・・・・・・・・・)

困ったことはみんなで考える



自立支援協議会

障害福祉計画と（自立支援）協議会の活用

- (1) 障害福祉計画について
- (2) （自立支援）協議会の活用

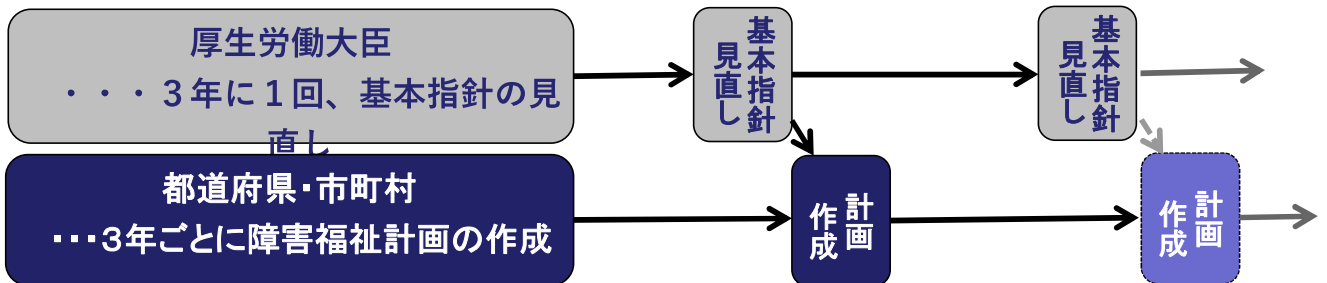
実践の見える化、社会化

(1) 障害福祉計画について

障害福祉計画と基本指針

○ 基本指針(厚生労働大臣)では、障害福祉計画の計画期間を3年としており、これに即して、都道府県・市町村は3年ごとに障害福祉計画を作成している。

	H24	H25	H26	H27	H28	H29
第1期計画期間 18年度～20年度	第1期計画期間 21年度～23年度			第3期計画期間 24年度～26年度		第4期計画期間 27年度～29年度
平成23年度を目標として、地域の実情に応じた数値目標及び障害福祉サービスの見込量を設定	第1期の実績を踏まえ、第2期障害福祉計画を作成			つなぎ法による障害者自立支援法の改正等を踏まえ、平成26年度を目標として、第3期障害福祉計画を作成		障害者総合支援法の施行等を踏まえ、平成29年度を目標として、第4期障害福祉計画を作成



59

成果目標と活動指標の関係

(成果目標)

(活動指標)



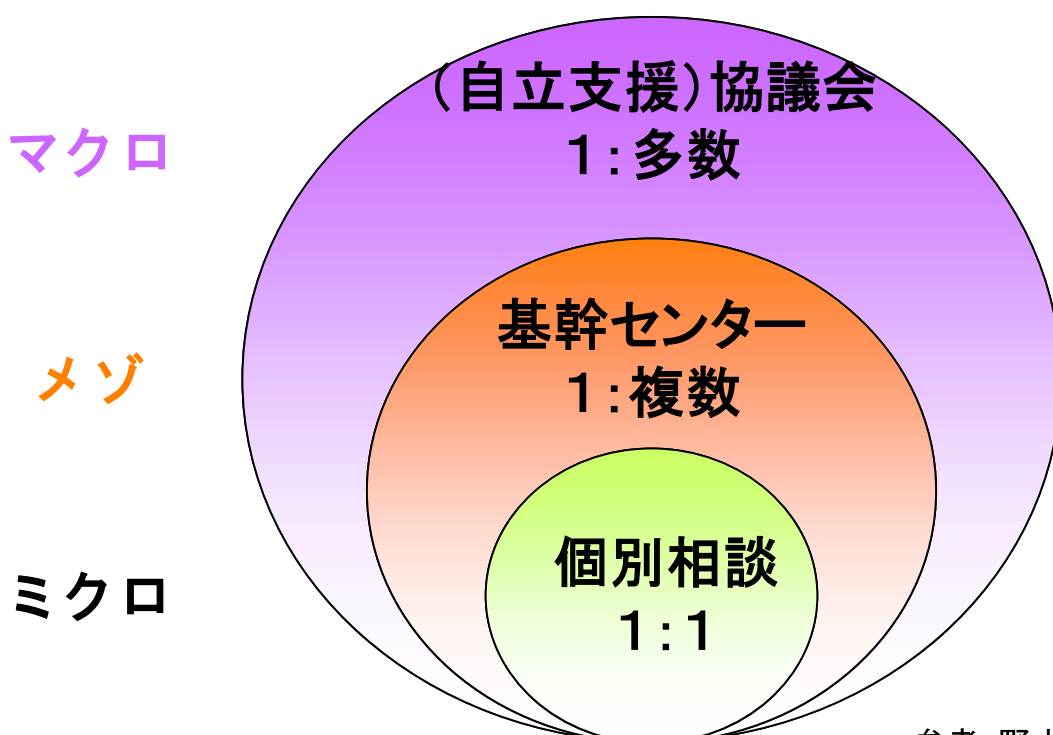
60

(2) (自立支援)協議会の活用

- 「協議会」に参加し、地域の課題(社会資源の過不足・質等)を、関係者と共有する。
- 対応に苦慮していることがある場合、事例検討やスーパービジョン(評価・検証)等に参加したり、自ら企画する。
- 「協議会」の意味を考え直し、誤解を取り除く(陳情ではなく協働の場)。
- 「協議会」は、実認識のデータから出発して、課題達成のためのポイントはなにかを、地域(チーム)で考えだそうとするもの。
- 「協議会」では、実効策をアイデアとして、全員で受け入れ、それらを原材料として、今までの活動を変更したり、柔軟な対応に変更すること。

61

個別支援から (自立支援) 協議会へ

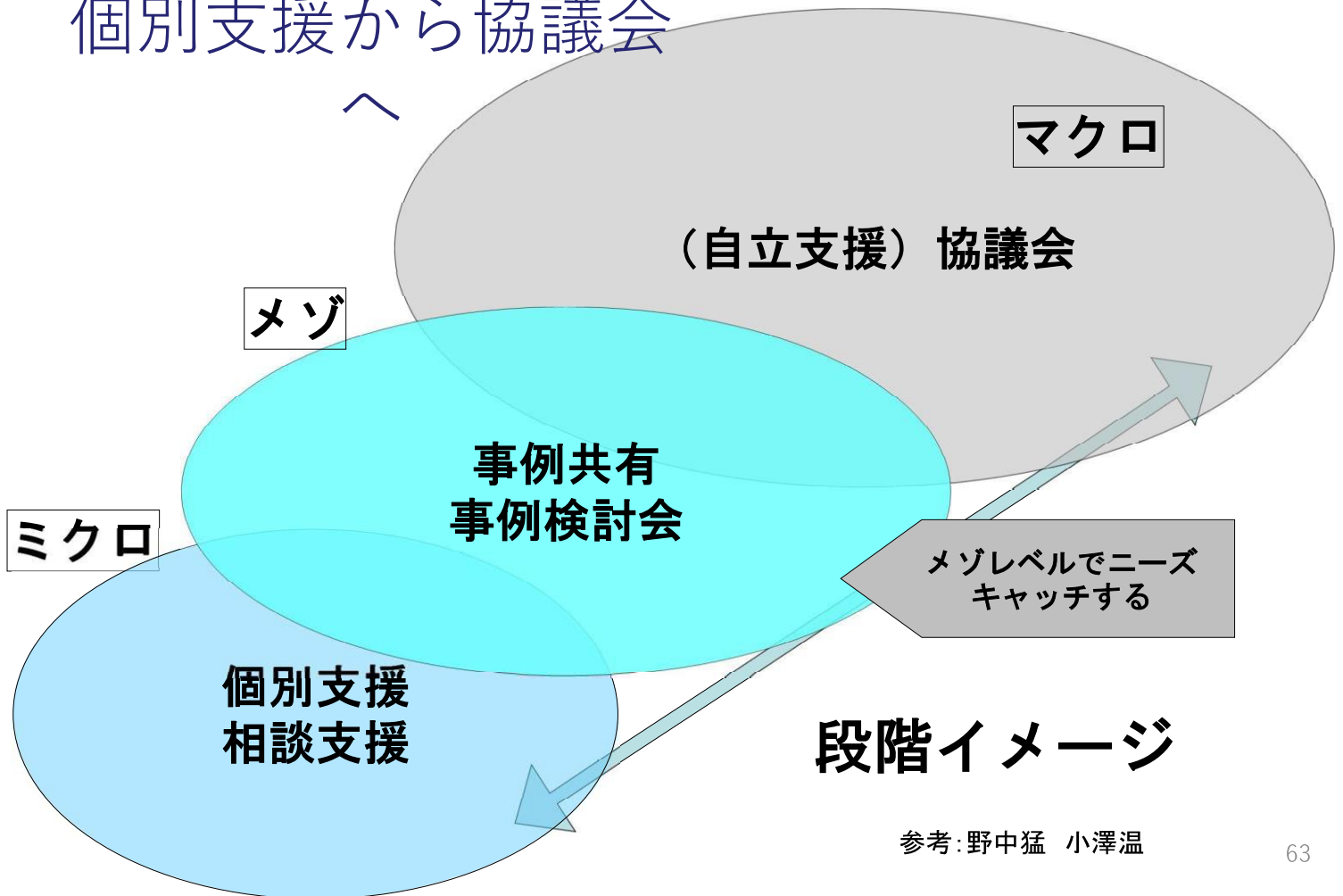


参考:野中猛 小澤温

62

個別支援から協議会

へ



63

おわりに

以上、「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」について講義を進めてきました。この中で、相談支援専門員や他の事業所との連携、地域実践についても触れました。

障害福祉を突き詰めると、本人を中心に据えた支援を実践していく中で、どうしても他との連携が必須になってきます。

サービス等利用計画との整合性を保ちつつ、具体的な個別支援計画を作成し、自事業所内連携はもちろん、相談支援専門員や他事業所との連携が上手なサービス管理責任者等になっていただきたいと願っております。

64

令和5年度 千葉県サービス管理責任者及び 児童発達支援管理責任者基礎研修

サービス提供(支援)のプロセス

社会福祉法人フラット
相談支援事業所 座ぐり・手織り
自立生活援助事業所 紡ぎ
管理者 飯ヶ谷徹平

この講義のねらい

サービス提供(支援)のプロセスを理解し、利用者中心のサービスを提供。

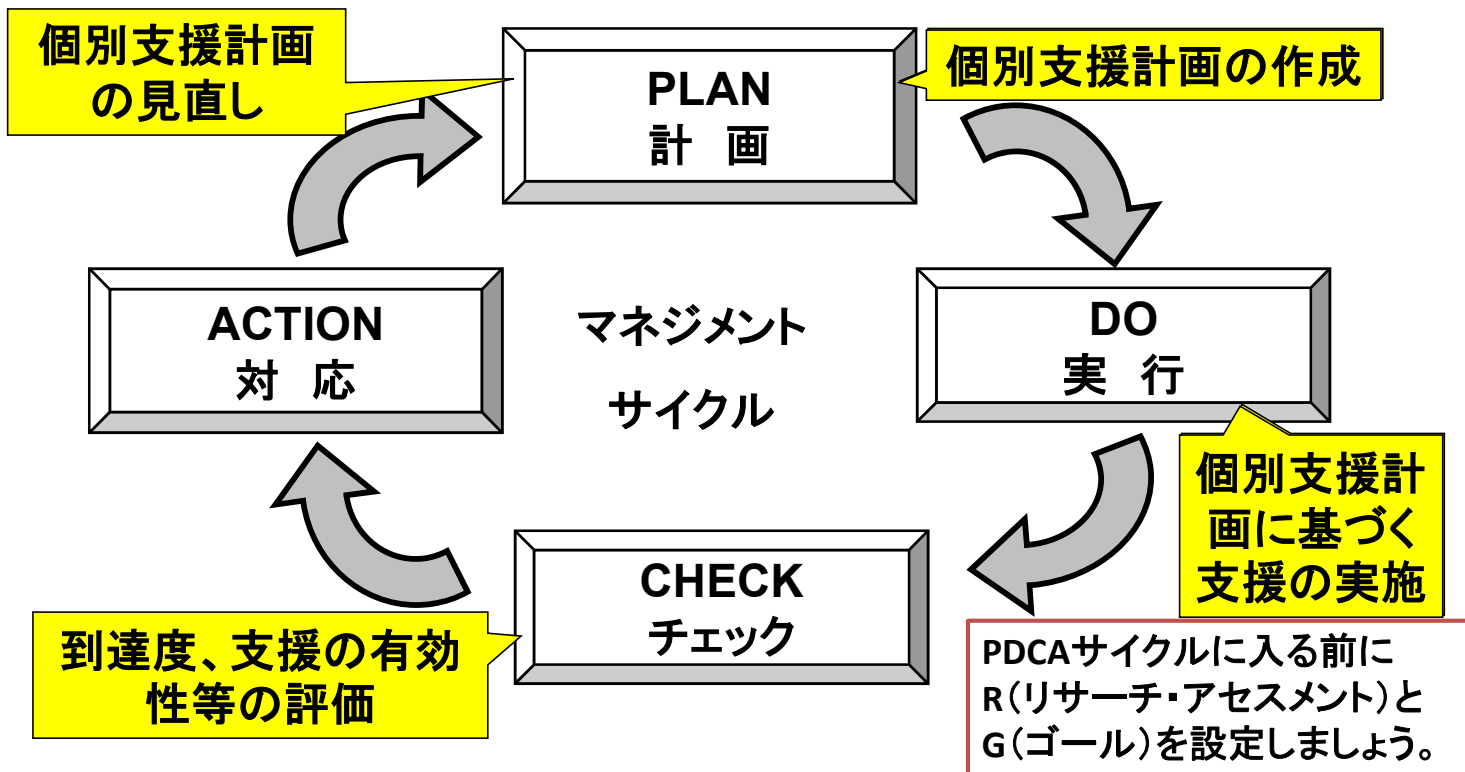
(内容)

1. サービス提供(支援)のプロセス
PDCAサイクルと、その継続によって本人のニーズに適合した質の高いサービスが提供(支援)されることを理解する。
2. プロセスにおけるサービス内容(支援)のチェックについて理解する。
さらに、個別支援計画とその実施結果等の評価について理解する。
3. サービス提供(支援)における、管理的側面を適切に理解する。
4. サービスの評価及び事業所の評価等について理解する。

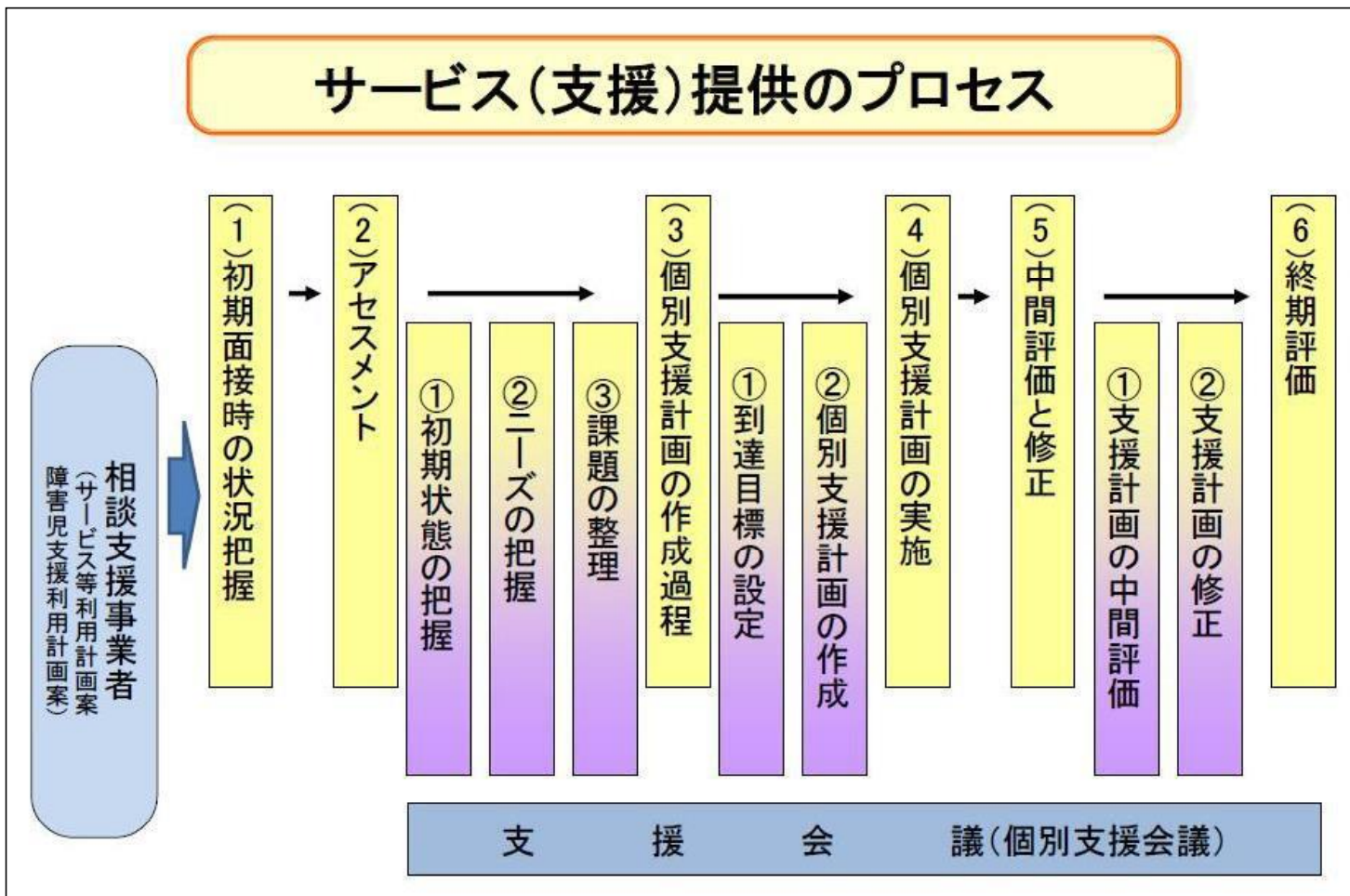
※講義資料は指導者養成研修(国研修)の資料を一部修正しています

個別支援計画による支援

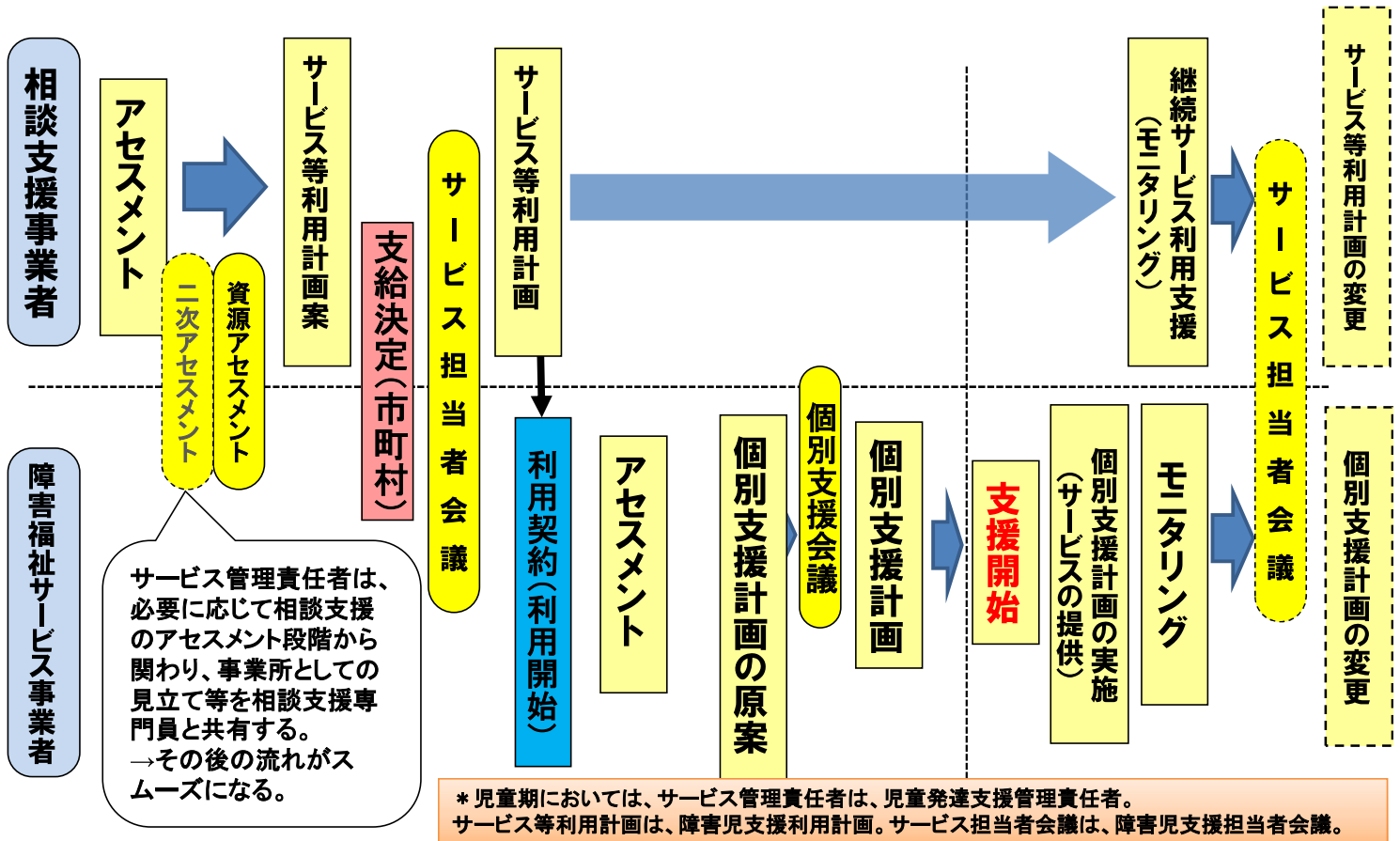
(RG)PDCAサイクル



サービス(支援)提供のプロセス



指定特定相談支援事業者（計画作成担当）と障害福祉サービス事業者の関係

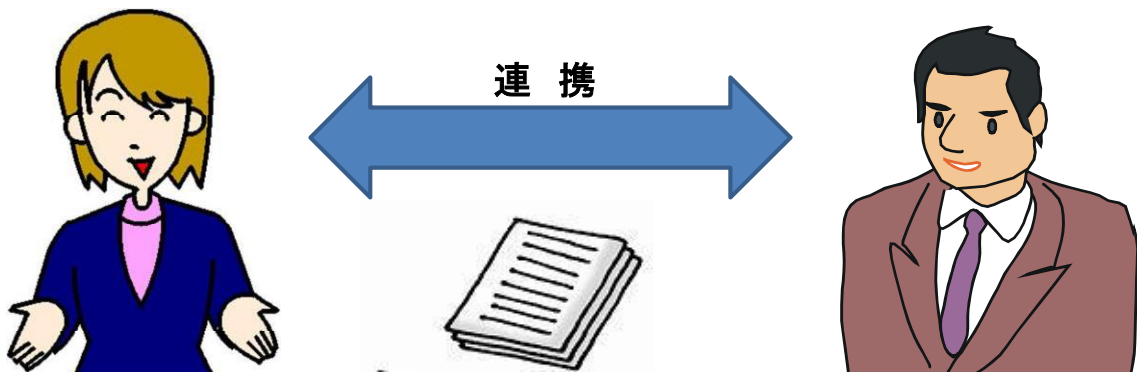


(0) 相談支援事業所との連携

サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者は、相談支援専門員がサービス等（障害児支援）利用計画案を作成する際、**専門的な助言（2次アセスメント）**を依頼される場合もある。利用契約前であっても、相談支援事業所と連携し、適切なサービス等（障害児支援）利用計画案となるよう協力する。

サービス管理責任者
児童発達支援管理責任者

相談支援専門員



適切な
サービス等（障害児支援）利用計画案

(1) 初期面接時の状況把握

1. 事業の対象や提供するサービス(支援)の内容について情報を提供する
2. 一連のサービス(支援)の流れについて説明する
3. 必要に応じて、関係機関との調整を図る
4. 利用にかかる経費を説明する 等

専門用語を使わない
平易でわかりやすい言葉を用いる

実施方法

1. 各事業における利用者の対象像、提供するサービス(支援)内容について情報を提供する
2. 他の事業やサービス(支援)など選択肢を説明
3. アセスメント→到達目標の設定→評価など一連のサービス(支援)の流れについて説明
4. サービス(支援)提供は、利用者との合意のもとで作成することや契約の内容に盛り込むことを説明
5. 必要に応じて他の事業者、市町村など関係機関と連携をとる
6. 個人情報の管理については慎重に行う



必要なツール

- ・初期面接受付表(あるいは調査表・プロフィール表 等)
- ・相談支援専門員が作成した利用計画及び基本情報

初期面接(インテーク)では・・・

支援プロセスで、紆余曲折することもあるので、インテークで安易な励ましは、過度の依存、利用者の不信を招くことに留意

- 課題があって不安
- 将来の展望がみえない
- 課題の解決方法がわからない 等

援助者と利用者の信頼関係(ラポール)の形成の第一歩
児童期は主として保護者との信頼関係を重視



- まず、傾聴する
- 肯定的にとらえる
- 不安を和らげる
- 課題を明らかにする
- 対応できる課題かどうか



- 安易に問題解決を請け負ってしまわない
- 問題解決の主人公は利用者である



この事業所が、はたして対応してくれるの？

(2) アセスメント

① 初期状態の把握

- ・ 身体状況や精神・心理状況など状態像の客観的な把握に努める
- ・ 分野別に項目を立てて把握する

実施方法

- ・ 信頼関係の確立を基礎として、面接などを通して把握する
- ・ アセスメントの意味をよく説明して同意を得る
- ・ 移動関連、生活関連、コミュニケーション関連など分野別に評価項目を設定する
- ・ 初期状態は今後の支援のベースラインとなり、中間評価・最終評価の際比較検討する情報となることから、数量化など、できるだけ客観的な把握に努める
- ・ 必要に応じて医師、PT、OT、STや心理職などと連携する
- ・ 初期状態を記録しておく

必要なツール

- ・ 初期状態把握票(アセスメントシートNo1)

* 児童期は、専門機関等による心理検査、事業所における発達評価表などの情報

アセスメントは・・・

アセスメントの過程は情報の収集と分析である。

利用者と支援者の相互理解の場

利用者の主訴を十分に傾聴する

医師、教員、心理判定員等の専門家からの情報入手

利用者の生活歴、家族状況、直面している課題、課題がもたらす不安や葛藤

専門家に依頼するときは利用者の了解をとる

(2) アセスメント

② 基本的ニーズの把握

- ・ 利用者や家族の意向を把握する
- ・ 訓練や就労状況、置かれている環境などの状況を把握する
- ・ 利用できる社会資源や関係機関を把握する

実施方法

- ・ 信頼関係の確立を基礎とし、面接などにより把握する
- ・ コミュニケーションの障害を有する障害者については、わかりやすい言葉で意向などを把握する
- ・ 家族の意向も把握する(家族と本人の意向が一致しているとは限らない)
- ・ 訓練や就労状況、環境などの状況を把握する
- ・ 今後利用できる社会資源や関係機関との連携の状況について把握する
- ・ 利用者の基本的ニーズの状況を記録しておく

必要なツール

- ・ 利用者のニーズ把握票

* 児童期や言葉での意思確認が難しいケースの場合、家族の意向がそのままニーズとして記録されがちのため、ていねいに観察及び聴取した上で、興味・関心ごとを中心にした記録をニーズ把握票に書き込んでいくことが必要。

ご本人が訴えを言葉で示せない時は？

それでも必ず「意思」はあるという前提に立つこと

ご家族の意向を聞き取っていくことが中心となりがちですが、

1. どんな生活を送り、どんな困ったことが起きているのか、(本人が困っているのか、周囲の人が困っているだけなのか)事業所を利用している時の姿だけでなく、生活全体をイメージできるようにしましょう。
2. どんなことが好きで、どんなことに興味を持っているのか、実際に確かめることは大切です。(それは家族に聞くのではなく、関心のありそうなものを実際に提示しながら、自分が観察することです。)もちろん、ご本人に信頼されることが基本ですから、事業所の窓口でもあるサービス管理責任者(児童発達支援管理責任者)は、「関わる」ためのテクニックも持っているべきでしょう。
3. 怖がっていること、不安を示すこと、嫌いなことについては、家族からの情報だけでは足りません。これまで関わっていた方からも情報を取り入れましょう。(そのためにも、幼いころからの様々なエピソード、どういった思いで関わってこられたのかなど、本人や家族の承諾を受けた上で、信頼関係をさらに築きながら、時間をかけて詳しく教えてもらいましょう。)
4. 本人が求めていること・ニーズについては、多くの情報があれば、推測できることがいくつも出てきます。言葉で表現できないからニーズがないのではなく、視線や表情をしっかりと読み取りながら、少しでもご本人の気持ちに近づきましょう。コミュニケーションボード(本人の理解に合ったもの)、筆談等も重要です。