

サービス管理責任者研修分野別演習

「サービス提供プロセスの 管理に関する演習」

＜地域生活(知的・精神)＞

社会福祉法人あゆみ園

相談支援専門員 大橋 進

平成29年10月24日・25日

1. 演習のねらい、内容

演習のねらい

- ・サービス提供プロセス全般の流れ(ケアマネジメントサイクル)について、事例を活用しながら検証する。
- ・アセスメント、目標設定、個別支援計画の作成、モニタリングや評価による支援方針の変更などに関する具体的な技術を習得する。
- ・サービス提供職員への助言や指導のあり方を理解し、指導・助言の方法を学ぶ。

演習の内容

- 演習1「サービス提供プロセスの実際：アセスメントと個別支援計画の作成」
 - (1)アセスメントの実施と課題の整理
 - (2)時間軸に配慮した到達目標を含む個別支援計画の作成

- 演習2「サービス提供プロセスの実際：中間評価と計画修正」
 - (1)サービス利用後の変更要因を再アセスメント
 - (2)個別支援会議の実施(ロールプレイ①)
 - (3)個別支援計画の修正(モニタリング)

- 演習3「サービス内容のチェックとマネジメントの実際」
 - (1)サービス担当者会議の実施(ロールプレイ②)
 - (2)サービス管理責任者の姿勢の確認
 - (3)職員への指導助言や関係機関との連携(地域自立支援協議会への参画)等、サービス管理責任者の業務、役割について再確認

2. 演習1: サービス提供プロセスの実際 アセスメントと個別支援計画の作成

演習1: サービス提供プロセスの実際 アセスメントと個別支援計画の作成

《獲得目標》

アセスメントや個別支援計画の作成に関する知識と技術を習得する。

《内 容》

- (1) アセスメントの実施と課題の整理
- (2) 時間軸に配慮した到達目標を含む個別支援計画の作成

事例の概要

菅野美穂子さん(51歳) 統合失調症 精神保健福祉手帳2級 区分2

平成28年1月より入院中。入院前は兄と二人で暮らしていたが、兄も病気に倒れ、退院後に二人で生活が続けることがむずかしい状況。

そのため退院後の生活を支援していくために8月より相談支援専門員介入。これまで担当者会議、グループホームの見学などを経て、「これからの生活のことを考えたら**グループホームでの生活**が今のわたしにはいいかもしれない」という思いになり、**不安はあるものの利用の方向**となった。

**あなたは、美穂子さんがあたらしい生活をはじめ
グループホーム、『ホーム青空』のサービス管理責任者です。**

ニーズ整理表

利用者名 菅野 美穂子 さん

No	本人の希望や想い	現 状・課 題 (本人、家族の状況 環境の状況)	ストレングス (本人、家族の強み 環境の強み)	支援の可能性 (支援者の見立て)

アセスメントの要約(100文字アセスメント)

わたしは…

ニーズ整理のポイント

1. 利用者の意向に沿っているか
2. 人生の一部としてとらえているか
3. 全体像をとらえているか ← **100文字**
4. 多面的にとらえているか **アセスメントの肝！！**
5. 複数の立場、職種の見解が反映されているか
6. スtrenghスアセスメントの視点(いいところ探し)

個別支援計画

総合的な支援方針

利用者名 菅野 美穂子 さん

作成年月日:平成28年 10月 27日

○到達目標

長期(内容、期間等)

短期(内容、期間等)

○具体的な到達目標及び支援計画等

項目	具体的な到達目標	支援内容 (内容・留意点等)	支援期間 (頻度・時間・期間等)	サービス提供機関 (提供者・担当者等)	優先順位

平成 年 月 日 利用者氏名

印

サービス管理責任者

印

計画作成のポイント

- サービス等利用計画に基づき個別支援計画を作る
- 本人のニーズがきちんと反映されているか？支援者側の押し付けになっていないか？
- 本人を中心とした計画を、本人と一緒に作っていく過程こそが大切
 - 自分の支援計画をラフスケッチする力をつける
 - 自分の人生に責任を持つという視点(エンパワメントにつながる)
- 本人が分かりやすい言葉で書く
- 支援内容を抽象的な言葉でごまかさない(安定した生活、楽しい暮らし、薬がちゃんと飲めるように・・・etc)
- 具体的な目標、期間を設定する。数量化出来るように努める。
 - 定期的に評価を行う
- 小さなステップを踏むような計画になっているか
- 本人ができることは、やらない(ストレングスをつぶさない)



変更要因確認表

中間時の評価等

(1)変化があった状況(何がどのように変わったのか?)

(2)それに伴い、変更が必要となる支援内容

(3)個別支援会議に必要な(召集する)メンバー

記入様式(4-1)参照

演習事例 第1回ロールプレイ(個別支援会議)の配役

役名	役柄	配役(氏名を記入)
本人		
兄		
サビ管		
世話人①		
世話人②		
地活センター (センター長)		

ロールプレイのグループ分け

ペアグループ	先 攻	後 攻
1G と 2G	1G	2G
3G と 4G	3G	4G
5G と 6G	5G	6G
7G と 8G	7G	8G
9G と 10G	9G	10G
11G と 12G	11G	12G

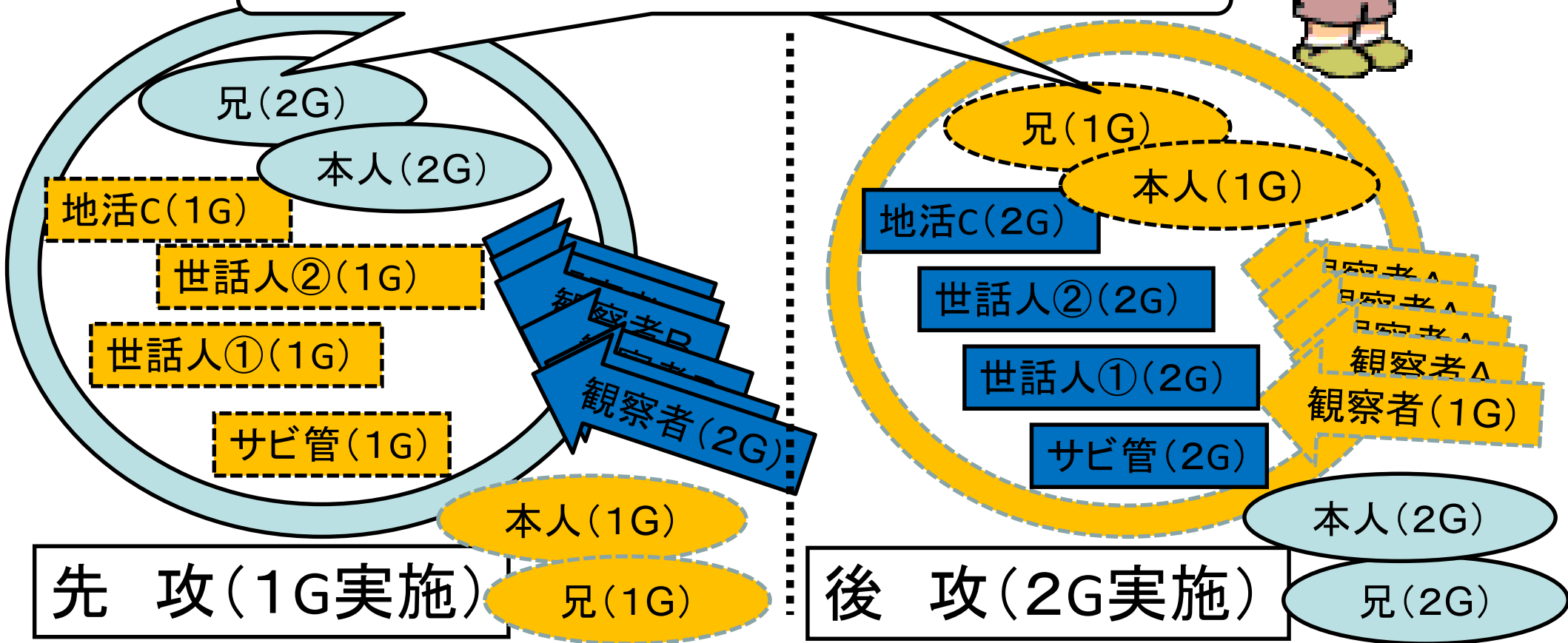
1Gと2Gの場合

実施方法

金魚鉢分析の要領だよ。



本人と兄だけ、ペアのグループ間に入れ替える



3. 演習2: サービス提供プロセスの管理の実際 中間評価と計画修正

演習2: サービス提供プロセスの実際

中間評価と計画修正

《獲得目標》

サービス開始後、本人の新たなニーズを把握・整理し、個別支援会議を運営するプロセスと個別支援計画の修正に関する知識と技術を習得する。

《内 容》

- (1) サービス利用後の変更要因を再アセスメント
- (2) 個別支援会議の実施(ロールプレイ①)
- (3) 個別支援計画の修正(モニタリング)

ロールプレイ (Role Playing)

- ロールプレイは、特定の状況を設定し、役割を演技することによって、演技者の行動や発想、態度、価値観などを変えることを目的としています。(教育訓練技法の1つ)
- 態度変容や問題解決能力の育成として、ビジネス界、教育現場などの人材育成でも活用されています。



演習でのロールプレイの流れ

- ロールプレイの目的及び設定、期待される効果の説明
- グループの雰囲気作り
- 役割の決定（進行係・演技者・観察者）
- ロールプレイの実施
- 感想（分析と討議）



ロールプレイの目的と設定

- 目的

支援会議におけるサービス管理責任者の役割と機能を確認
支援対象者や家族、関係者の立場を体験

- 設定場面

個別支援会議(第1回)、サービス担当者会議(第2回)

- 設定内容

本人同席のもと、個別支援計画の確認・中間評価を行う(第1回)。
また、今後の支援について共通認識を図るためサービス担当者会議で事業所としての役割などを確認する(第2回)。

- 実施方法

1G15分間RPを実施し、3分間感想(フィードバック)タイム。

期待される効果の例(サービス管理責任者役)

1. 個別支援会議の運営方法を再確認できる。
2. 支援対象者や関係者などの考えや感情の動きをキャッチすることのむずかしさを知る。
3. 参加者の話を聞き取り、整理することのむずかしさを知る。
4. 支援会議が進行する過程で状況が変化することを知る。
5. 自分の言葉や態度の特徴を知る。
6. 実践に向けたトレーニングができる。
7. 支援対象者や関係者の立場を知る。

雰囲気作りと役割決定

- グループの雰囲気づくり(座る位置や話のきっかけ)
- 役割決定
 - 進行役(ファシリテーター)
 - 演技者(サービス管理責任者、支援スタッフ、支援対象者、その他)
 - ※付箋でネームプレートを作成
 - 観察者(演技していないグループ、ファシリテーター)

ロールプレイの実施と感想

- ロールプレイにトライ！
- 上手く演じるよりも、**感じる**ことが大切
- ロールプレイが終了したら、演技した役割から自分に戻るスイッチをON！
- 感想（観察の視点例）
 - 本人が**理解しやすい**説明であったか
 - 本人の**意向を**どのように**引き出していたか**など

演習事例 第2回ロールプレイ(サービス担当者会議)の配役

役名	役柄	配役(氏名を記入)
相談支援専門員		
サービス管理責任者		
本人		
兄		
地活センター (センター長)		
各Gオリジナルで追加		

4. 演習3: サービス提供プロセスの実態 サービス管理責任者の役割と業務の検討

演習3: サービス提供プロセスの実際

サービス管理責任者の役割と業務の検討

《獲得目標》

- ・ サービス担当者会議(ロールプレイ)を通じて、サービス管理責任者の視点、あり方について学ぶ。
- ・ これまでの演習を通じて、サービス提供プロセスの管理、サービスの質の確保、関係機関との連携(地域自立支援協議会への参画)等、サービス管理責任者の業務と役割について再確認する。

《内 容》

- (1) サービス担当者会議の実施(ロールプレイ②)
- (2) サービス管理責任者の姿勢の確認
- (3) 職員への指導助言や関係機関との連携(地域自立支援協議会への参画)等、サービス管理責任者の業務、役割について再確認

演習ガイダンス

サービス担当者会議（ロールプレイ）

前回の個別支援会議を通して、美穂子さんの今後の支援にこれまで関わってきた支援者以外のサービスや地域支援者が必要となりました。サービス管理責任者であるあなたは、個別支援会議でみえてきた課題を解決するために必要なメンバーの招集を相談支援専門員に依頼しました。その連絡を受けた相談支援専門員は関係者を招集し、サービス担当者会議を開催することになりました。

本会議の目的は、美穂子さんの希望する生活を実現するために新たなサービス等が必要であるため、サービス等利用計画の修正と各関係機関の情報共有となります。

ロールプレイの進め方は、演習②と同様にします。相談支援専門員役はファシリテーターが担います。

ロールプレイのグループ分け

ペアグループ	先 攻	後 攻
1G と 2G	2G	1G
3G と 4G	4G	3G
5G と 6G	6G	5G
7G と 8G	8G	7G
9G と 10G	10G	9G
11G と 12G	12G	11G

「関係機関との連携」作業シート

個別支援計画の中で 抽出された課題	どのような 社会資源が必要か	サービス管理責任者の 役割(業務)
GH以外に精神障がい者に対して 理解がある住む場所がない。	精神障がい者に対して理解がある 賃貸業者。	担当の相談支援専門員などを 通して自立支援協議会に提案。

関係機関との連携（参考）

● 自立支援協議会への参画 例えば...

- ・必要なサービスが福祉計画に盛り込まれるように働き掛ける（ボトムアップ）、
- ・地域の工夫と知恵で、足りない資源を創出する、
- ・事例検討会を定例化し、地域の課題を地域で解決する仕組みを作る、
- ・事業所の顔として地域活動や行事に積極的かつまめに参加し、利用者が地域に溶け込む呼び水となる、
- ・事業の対象や効果を外部に解り易く説明し、PRする...

⇒ 事業所、利用者、障害者を地域社会へつなげる役割

サービス管理責任者となる方へ

「今だって大変なのに、そんな大変なこと自分にできる訳ない...」と思われがち
なサビ管業務。

しかし、利用者への直接支援だけではなく、**人材育成、事業所運営、さらに地域社会へと活躍が期待されるとてもやりがいがある仕事**です。

サビ管となったからには、**事業所内部から関係機関へ、そして地域社会へと目を向け足を運びましょう。**

