

(資料 2) プログラム進行例、指導・コメントのポイント

(パターン例 3)

**事前学習＋講義と演習【ケアガイドライン活用の実践】**

第 4 回職員スキルアップ研修会時と同様の形式

ケアガイドライン関連研修プログラム 進行例 (案)

(パターン例 3) 事前学習+講義と演習【ケアガイドライン活用の実践】

時間	内容
30～60 分 程度	講義 (テーマ例)「ケアガイドラインの意義と活用方法」 (講師：企画運営者)
15 分	休憩 ※講義時間が短い場合は省略可
180～330 分	演習 ◆分散会の目的・進め方の説明 (講師) [10 分] ◆グループワーク (小グループで討議：6 人程度が効果的) 1. グループ内での自己紹介 1 人 1 分目安 [10 分程度] ○都道府県名・施設名・職名・職務内容を話す。時間があれば他のことも話す ○講師が会場全体のタイムキーパーとなり、マイクで時間をアナウンスする ※分散会内でグループの人数に差があるので、人数の少ないグループは、余った時間は、話し足りなかったメンバーが追加の自己紹介をする 2. グループ内で進行役・発表役・タイムキーパーを互選 [5 分程度] ※時間がかかりやすいので、時間内に決めるように促す ※時間内に決まっていないグループに対しては、講師からルールを提示して機械的に決定してもらう(ジャンケン、「一番遠くから来た参加者」等) 3. グループ討議(1) 討議題(1)チェックして気づいたことについての意見交換 [30～60 分程度] ○最初に 1 人ずつ報告(最大で 1 人 3 分)し、その後、相互に質疑・意見交換を行う ・チェックリストを実施して、自分の施設のサービスの現状について気づいたこと ・自分の施設のサービスの全体的な印象、強み、弱み 4. グループからの報告 (立候補又は数グループを選出) [10～20 分程度] ○参考になった意見交換、グループ内で議論が分かれた事項等を報告 ※多様な意見を共有するため、他のグループと同じ意見は避けてもらう 5. 講師からのコメント [10～20 分程度] ○グループからの報告に対してアドバイスや説明をする ○報告内容に対する他のグループからの意見や情報提供を呼びかける ○サービス改善のヒントを見つける等のケアガイドラインの意義や効果を確認する

## 6. グループ討議(2)

### 討議(2) 特に意見が分かれた項目についての意見交換 [30～60分程度]

- 最初に1人ずつ報告(最大で1人3分)し、その後、相互に質疑・意見交換を行う
  - ・自分の施設でチェックした際に、特に意見が分かれた項目と意見が分かれた理由を共有し、意見交換する
  - ・他の施設の意見を聞き、多様な視点を学ぶ

## 7. グループからの報告(立候補又は数グループを選出) [10～20分程度]

- 参考になった意見交換、グループ内で議論が分かれた事項等を報告
- ※多様な意見を共有するため、他のグループと同じ意見は避けてもらう

## 8. 講師からのコメント [10～20分程度]

- グループからの報告に対してアドバイスや説明をする
- 報告内容に対する他のグループからの意見や情報提供を呼びかける
- 意見が分かれた場合は根拠を明確にして議論し、記録することが重要であることを改めて伝える
- 「できている」「できていない」の判断が分かれなかった項目であっても、サービスをさらに改善するための気づきがある場合があることを伝える

## 9. グループ討議(3)

### 討議(3) 特に改善したい事項の改善策についての意見交換 [30～60分程度]

- 最初に1人ずつ報告(最大で1人3分)し、その後、相互に質疑・意見交換を行う
  - ・自分の施設で特に解決したい課題を共有する
  - ・メンバーで改善に関する情報交換や改善策のアイデア出し、意見交換を行う

## 10. グループからの報告(立候補又は数グループを選出) [10～20分程度]

- 参考になった意見交換、グループ内で議論が分かれた事項等を報告
- 多様な意見を共有するため、他のグループと同じ意見は避けてもらう

## 11. 講師からのコメント [15～25分程度]

- グループからの報告に対してアドバイスや説明をする
- 報告内容に対する他のグループからの意見や情報提供を呼びかける
- ケアガイドラインの趣旨や活用のポイントをもう一度確認し、各施設での取り組み実施を呼びかける
- プログラムのまとめのコメントをする

※討議テーマを絞り込むことや、テーマごとに区切らずに、一括で「グループからの報告」「講師からのコメント」を行う形も考えられる

### **(パターン例 3) 事前学習+講義と演習【ケアガイドライン活用の実践】**

## **ケアガイドライン関連プログラム 指導・コメントのポイント (例)**

- 第 4 回職員スキルアップ研修会での指導内容をふまえ、ケアガイドラインで演習を実施する際の指導・コメントのポイントを整理しました。
- 実際には、各講師の判断でグループ討議の議論の状況や、参加者層、地域性等を考慮する必要があります。指導・コメントの際の参考としてください。

### **◆演習の目的・進め方の説明**

#### **(目的)**

- 他の施設でのケアガイドライン活用の効果を知る (他施設と話し合うことで、多様な視点・ヒントを得る)
- 他の施設の評価の視点を知る (事前課題で特に意見が分かれた項目等での自分の施設の判断が、他の施設からはどう見えるかを知る)
- 解決したい課題・改善点について、他施設での取り組みや他の参加者のアイデアを聞くことで今後のヒントを得る

(進め方) 進行例等をもとにプログラム全体の流れを説明

### **◆演習での指導・コメントのポイント 各討議題共通**

#### **<グループ討議中の指導>**

- 各グループの討議状況を観察する。
- 発言者が偏ったり、議論が滞っている場合などは、円滑に進行するよう話しかける
- 報告の際に指名するグループを探す(興味深い議論をしているグループ等)、講師から議論を紹介する形も可。

#### **<グループからの報告後のコメント>**

- グループからの報告の際に、参考となる意見があれば、講師からのコメントの際にも、改めて言及して強調する
- コメント時には、各討議題の「コメントのポイント」を強調して説明する。
- 各グループの議論や報告の内容をふまえ、必要なコメントをする。特に、正しておいた方がよい意見等があればコメントする。
- 事前課題にも目を通しておき、必要に応じて参考となる意見等も紹介する

## 討議(1)チェックリストを実施して気づいたこと

(討議のねらい)

- 他の施設でどのような気づきがあったかを知り、自分の施設での取り組みの参考とする

### 【コメントのポイント】

#### ○できるだけ多くの、多様な職員が参加することが重要

- ・施設内の多様な職員（できれば全員）がそれぞれケアガイドライン・チェックリストによるチェックを実施し、チェックした結果をもとに話し合うことが重要

#### ○サービス改善のヒントを見つけることが目的

- ・決して、「できている」「できていない」の数を確認することが目的ではなく、チェックと議論を通じてサービス改善に向けたヒントを見つけ出すことが重要である

#### ○ケアガイドラインを活用することで様々な効果が得られる

- ・自施設の取り組みを振り返ることでサービス改善等のヒントが得られる
- ・職員間、職種間、役職間の認識等の違いを確認し、共通認識づくりを図ることができる（施設全体で一貫したサービスを提供することにつながる）。
- ・改善していくべき事項や改善の方向性を職員間で共有することができる

#### ◆(参考)第4回職員スキルアップ研修会・事前課題で寄せられたコメント

(講師コメントの際に、必要に応じて一部を紹介) ”→”は講師からの補足事項

#### ○職員間等の共通認識が不十分であったことに気付いた

- ・「他職種の仕事を十分知らなかったことが分かった」
- ・「職員間のコミュニケーションがとれていなかったことが分かった」
- ・「施設が施設の外(地域)で何をしているか知らなかった」
- ・「非常勤職員が把握できていないことが多いことを実感した」
- ・「マニュアル等の書類の有無すらわからないことがあることに気付いた」
- ・「職員間で認識に違いがあり、統一した支援ができていないと感じた」

#### ○施設の様々な課題が把握できた

- ・「マニュアルが形骸化し実施されていないことが分かった。現状にそぐわないため、定期的な実施状況の点検と内容の見直しが必要と感じた」
- ・「実施していないこと、後回しにしていたこと、今取り組んでいることの意義・課題が確認できた。チェックリストを元に組み立てる作業は分かりやすく、効果的に感じた」

### ○チェックリストの見方・使い方への気づき

- ・「定期的に活用すればスキル向上に役立てられると感じた」
- ・「サービスを実施するうえで意識して行すべきことが項目に明確に関わっている。細かくチェックすることで現状を振り返ることができた」
- ・「ケアガイドラインにもとづいてマニュアルを改訂し、施設内研修を実施したい」

## 討議（２）意見が分かれた項目

### （討議のねらい）

- 自施設での議論や判断が、他の施設からはどのように見えるのかを知る。その視点や判断の仕方を今後の参考にする

### 【コメントのポイント】

#### ○判断の根拠を明確に

- ・チェック結果をもとに施設内で議論する際には、根拠を確認し、どういう理由で最終的に判断するのかを明確にすることが重要。
- ・判断の根拠・理由を明確にしておくことが重要。後で再びチェックした際に、どのようにサービスが改善されたかを的確に把握できる
- ・明確な議論をしてもらうために、あえてチェックの選択肢は「できている」「できていない」の2択としている

#### ○あくまで改善のヒントを見つけることが目的

- ・意見が分かれた項目こそ、沢山のヒントが含まれている（多くの職員が異なる視点・気づきが含まれている）。
- ・「できている」「できていない」の選択だけを意識するのではなく、その意見の根拠の中から、自施設のサービスの強みを確認し、改善のヒントを探ることが重要

#### ◆（参考）第4回職員スキルアップ研修会・事前課題で寄せられたコメント

（講師コメントの際に、必要に応じて一部を紹介）”→”は講師からの補足事項

#### ○「できている」「できていない」の検討の意味への気づき

- ・『「できていない」項目の中にもプラスの要素があることに気付いた』
- ・『「できる」の数ではなく、『できていない』をどう『できている』に変えるかが重要であることに気付いた』

### ○今後も参加職員を広げて取り組みたいとの声

- ・「今回は一部の役職者しかチェックに参加しなかったため、さらに多くの職員で試行し、よりよいケアを検討したい」
- ・「参加できなかった職員にもチェックリストを実施してもらいたい」
- ・「今後、全職種・全職員を目標に試行を行い、現状の分析と課題を確認し、共通認識をもてるように努めていきたい」
- ・「他の職員にも多数参加してもらい、意識の改革に利用したい」

### ○「意見が分かれた項目はない」との回答があった場合のコメント

- ・「特に意見が分かれた項目はなかった」
    - 「できている」「できていない」の選択が一致しただけで、根拠や詳しい評価には違いがあったのではないか。
    - ・項目の選択は一致したとしても、その根拠等にサービス改善のヒントがないかを考えることが重要
    - ・多様な視点からチェックすることが重要なので、各施設内でチェックする際には、多くの職員に参加してもらい、参加する職員を変える、繰り返し実施する、などして、掘り下げて議論することが重要
-

## 討議(3) 特に改善したい事項と改善策等

### (討議のねらい)

- 自施設での議論や判断が、他の施設からはどのように見えるのかを知る。  
その視点や判断の仕方を今後の参考にする

### 【コメントのポイント】

#### ○サービス改善を実現することが目的

- ・ケアガイドラインのチェックは現状のチェックだけで終わっては意味がない。サービス改善につなげてこそ意味がある。改善箇所を把握し、改善策を検討・実施することが重要

#### ○少しのことからでも実施することが重要

- ・一部の項目からでも改善に着手し、着実に進めていくことが大事

#### ○柔軟に改善策を考えることが重要

- ・「すぐに取り組むべきこと」、「すぐには取り組めなくとも改善の方向性等を確認しておくべきこと」、「すぐに根本的には解決できなくても、応急的に対処できること」、「軽減させられること」など、柔軟に幅広い対策を検討することが必要（すぐにはできないからあきらめるのではなく）

#### ○定期的な実施が重要

- ・ケアガイドライン・チェックリストのチェックは一度きりでなく、定期的  
に実施することで、サービスの変化が把握でき、次の改善に向けたヒント  
が得られる

#### ○利用者本位の視点

- ・解決策の検討にあたっては、利用者本位の視点が不可欠。サービス提供  
側の視点に偏らない解決策検討を。

#### ○主体的に、課題解決志向で

- ・「予算がない」、「体制がない」等、ないものねだりだけでは状況は変わら  
ない。今おかれた状況のなかで、自ら働きかけて変えていけることを考え  
て取り組むこと、改善に向けた可能性を追求し続けることが重要

#### ○他施設との研鑽の機会を

- ・施設内での議論はもちろん、他の施設とも話し合う機会をもつことで、新  
たなアイデア・ヒントが得られる。地元の勉強会や交流の機会などをつく  
って研鑽し合ってほしい。

◆(参考)第 4 回職員スキルアップ研修会・事前課題で寄せられたコメント  
(講師コメントの際に、必要に応じて一部を紹介) ”→”は講師からの補足事項

○同性介助に関する課題

- ・「職員が足りないので止むを得ない」
- ・「安全のため移動介助は男性職員がした方がよい」
- ・「リフト導入を検討している」
- ・「利用者が望んでいる場合をどう考えるのか」
- ・「利用者は本当に望んでいるのか。施設に気をつかったり、仕方なしに同意していないか。意思確認の聞き方は適切か」

○地域に関する課題

- ・「具体的な解決方法をイメージできない」
- ・「地域との交流等に取り組みたいが人手が足りない」

○コメントが利用者中心の視点に立っているかの確認

※全体的に書き方がサービス提供者の視点で書かれ、利用者中心の視点での実態把握・改善策検討をしている様子が伝わりにくい記述がみられる場合は、コメントで触れておく。

- ・「年齢層の割に、○○や●●など、若者向けのメニューが多い」等  
→誰の意見や感覚で捉えているのか(運営・支援者側?)
- ・(人権意識に関して)「身体拘束廃止に伴うリスクマネジメントとの兼ね合い」がネックとの回答 →利用者との申し合わせ、リスクがあっても選択する権利、の考え方の確認
- ・(利用者の要望に応じてレクリエーションの)「種類を増やすと、配置する職員が必要となるが、職員が現在 3 名しかおらず、手薄になり危険が増える」→運営・支援者側の都合、懸念が前面に書かれている

○人権意識等について

- ・「人権意識・権利擁護・プライバシー等に関する職員の意識を高めたい」
- ・「4 人部屋のプライバシー確保はどうしているか」
- ・「プライバシーに対して職員の意識がない」  
→そもそも「入居者のプライバシー」に関して、統一意識が必要。支援者側の統一した考え方を利用者がどう思うかも、できれば確認してほしい

○福祉機器について

- ・「福祉機器を導入してもデメリット(大きすぎる、時間がかかる)が出てしまい定着しない」

- ・「職員の意識が低い場合には、活用されないケースも想定されるので、環境整備だけでなく意識改善が必要」
  - 「時間がかかる」は、操作方法の確実な習得で、解決できる可能性が高い。活用に意識改善が必要なのは、そのとおり。機器・用具を導入することで、職員の身体的負担と事故・怪我のリスクを軽減することができ、職員を大切にする職場として、人材の定着につながるメリットはあるのではないかと。

## プログラム終了時のまとめ

(ねらい)

- プログラムで何を学習したかを再確認する
- 今後の施設での実践に向けた気運を高める

### 【コメントのポイント】

#### ○ケアガイドライン本文を読む

- ・チェックリストの項目だけを読んでしまいがちだが、重要な内容はケアガイドライン本文の中にこそある。
- ・チェックリストに取り組む前に本文を読み、チェックリストをつけていく際や、メンバーで意見交換を行う際等にも本文を参照することが重要。

#### ○ケアガイドライン第Ⅰ章・第Ⅱ章を読む

- ・第Ⅰ章や第Ⅱ章はケアガイドラインを活用していくうえで重要な章。
- ・個別支援を充実させていくうえでの基本的な視点や職員に求められる姿勢、質の向上を図るうえでのカギを握るサービス管理責任者の役割や、個別支援計画等を活かしたマネジメントについて記してある。
- ・ここを把握せずに第Ⅲ章だけを読んでも、効果的に改善を進めることはできない。施設長やサービス管理責任者はもちろん、他の職員も読んで理解を深めておくことが重要。

#### ○より深い学びにつなげる

- ・施設としての最終的な評価を判断し、改善の方向性や方法を考えていくうえで、ケアガイドラインの本文のみならず、さらに深い理解や学びが必要となる場合がある。

○例えば同性介助については意見が分かれる傾向が見られるが、障害者権利条約の内容や障害者差別解消法、障害者虐待防止法等もよく理解していないと、判断を誤ってしまう恐れがある。

**○他職種で取り組み、共通認識をつくることが重要**

・施設内で異なる職種等でチェックを行い議論することが重要。他職種がどのような仕事をどのような認識で取り組んでいるかを相互に理解できる機会にできる。

**○職場の雰囲気を変えるきっかけに**

・ケアガイドライン・チェックリストによるチェックとチェック結果を基にした職員間の話し合いは、職場の雰囲気を変えていくきっかけにもなる。

**○サービスの質の向上、よりよい職場づくりを**

・施設の中や、あるいは近隣の施設等にも、一緒に取り組む仲間を広げてサービスの質を高めるとともに、よりよい職場づくりにもつなげてほしい。