

**令和 4 年度  
高齢者支援総合センター機能強化型  
重点事業計画・報告書**

〈後方支援〉

**1 総合相談支援**

今年度の取組内容	高齢者支援総合センターにおいて解決することが難しい困難事例に係る相談又は支援要請があった場合及び、高齢者支援総合センターが構築する困難事例を継続的に支える体制の整備を後方支援する。	
結果	困難事例の調整等 2 件 (前年度 3 件)	利用者の直接支援以外の相談 23 件 (前年度 15 件)
	高齢者支援総合センターからの相談依頼に基づき、助言等を通じ、後方支援を行なった。対応が困難な事例についてはセンター職員と異なる視点から支援方法の提案を行った。	
	・困難事例、個別相談に関する相談	
	知的障害者の子の世話をしている認知症の親へのアプローチ事例	1 件
	年未退院、年始入所が確定している認知症徘徊高齢者の年未年始中の保護先に関する事例	1 件
	・個別事例によらない、その他の相談支援	
	介護保険給付算定解釈について	6 件
	センター相談室職員及び組織、組織間におけるスーパービジョンシステムについて	5 件
	関係機関との連携のあり方について	4 件
	生活支援体制整備、地域社会資源について	3 件
8 高齢者支援総合センター間における運営の申し合わせ事項について	2 件	
個人情報の取扱いについて	1 件	
高齢者支援総合センター事業に係る損害保険の取り扱いについて	1 件	
介護支援専門員に対する苦情	1 件	

**2 権利擁護**

今年度の取組内容	<p>○権利擁護事例検討会に出席し専門性を活かした助言及び意見を行う。</p> <p>○高齢者支援総合センターにおいて解決が難しい虐待事例及び権利擁護業務に係る相談又は支援要請があった場合は助言、カンファレンスの出席等を行う。</p> <p>○権利擁護ワーキングの企画及び運営を行う。</p> <p>○男性介護者ワーキングの企画及び運営を行う。</p>	
結果	権利擁護ワーキング 12 回 (前年度 12 件)	男性介護者ワーキング 12 回 (前年度 12 件)
	<p>・権利擁護事例検討会 12 回 (助言者：弁護士 9 回 精神科医 3 回)</p> <p>・権利擁護事例検討会においては、新たな事例検討会形式として、援助主体のセンターが困難事例と感じている、介入が困難な事例、精神疾患が疑われる事例の支援方法などをあげ東京都立精神保健福祉センターの精神科医を助言者として招き、3 回実施した。</p> <p>・男性介護者ワーキングでは、男性介護者教室 (ケアMEN すみだ) への男性介護者の参加者を増やす手段としてパンフレットを改訂し、随時提案、助言をおこなった。</p> <p style="padding-left: 2em;">なお改訂パンフレットには、令和 3 年度に実施した男性介護者実態把握アンケートの集計より、取り上げる詳細内容を新たに盛り込んだ。</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワーキングの企画・運営において、高齢者福祉課相談係権利擁護担当職員と共に議題の整理を行い、必要に応じて資料を作成した。</li> </ul>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3 包括的・継続的ケアマネジメント支援

今年度の取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ケアマネ支援ワーキングの企画及び運営を行う。</li> <li>○介護支援専門員の研修の企画及び運営を行う。</li> <li>・令和4年度はスーパービジョン研修を実施（予定）</li> </ul>	
結果	ケアマネ支援ワーキング 12 回（前年度 17 回）	ケアマネジャー向け研修 2 回（前年度 1 回）
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネ支援事例検討会 6 回実施。（ワーキング内）</li> <li>・支援者に対する過剰なサービス要求や暴言等より、支援体制が取りにくい高齢者への継続支援について検討し「居宅介護支援事業所の継続的利用者支援をサポートするためのケアマネ支援に関する整理」（ガイドライン）を作成、配布した。</li> <li>・ワーキングの企画・運営において、高齢者福祉課地域支援係ケアマネ支援ワーキング担当職員と共に議題の整理を行い、必要に応じて資料を作成した。</li> <li>・介護支援専門員向け研修の企画、運営 居宅介護支援事業所における業務管理と組織力の向上を目的に、「スーパービジョンを活用した業務の支援と推進」をテーマとした研修会を2日間コースで企画・開催した。 主題「スーパービジョンシステムを活用した業務の支援と推進について」 副題「～組織に備わったスーパービジョンシステムの構築のために・スーパービジョンの実際～」 講師：西片医療福祉研究会 山田 美代子氏 開催日：第1日目 令和5年2月13日～3月15日（動画配信によるオンデマンド方式） 第2日目 令和5年3月15日（対面方式） 受講者数：1日目 動画視聴 104名（センター・相談室職員を含む） 2日目 会場参集 69名（センター・相談室職員を含む）</li> </ul>	

### 4 介護予防

今年度の取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○介護予防ワーキングの企画及び運営を行う。</li> <li>○介護予防ケアマネジメント等が自立支援・重度化防止に資する内容となっているかを専門的見地から判断し助言するための介護予防ケアマネジメントの評価を行う。</li> <li>○墨田区版介護予防ケアマネジメントガイドライン改定について必要な課題の整理を行う。</li> <li>○通所型サービスにおけるサービス担当者会議(事前・事後打合せ)に参加し専門的助言を行う。</li> <li>○墨田区地域リハビリテーション活動支援事業連絡会の企画及び運営を行う。</li> </ul>	
結果	介護予防ワーキング 6 回（前年度 6 回）	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワーキングの事前準備において、高齢者福祉課地域支援係介護予防担当と議題の整理を行うとともに、必要に応じて資料作成をおこなった。</li> <li>・ワーキングはオンライン会議を中心に行い、各圏域におけるコロナ禍におけるフレイル防止対策の取り組みについて共有を行なった。</li> <li>・日常生活支援総合事業通所型サービスCの「事前打ち合わせ(書面開催含む)」及び「事後打ち合せ」に出席し、介護予防・重度化防止の視点から、参加高齢者、サービス提供事業者、ケアプラン作成者に対して助言するとともに、特に参加高齢者に対してはセルフマネジメントの向上に重点を置いたアドバイスをを行った。</li> <li>・墨田区地域リハビリテーション活動支援事業連絡会の企画・運営を行った。</li> </ul> <p>なお連絡会では開催にあたって、当該事業に関わるリハビリテーション専門職及び各高齢者支援総</p>	

	<p>合センターが連携して実施した取り組み事業について共有した。</p> <p>参加者：理学療法士 18 名 作業療法士 18 名 言語聴覚士 3 名 高齢者支援総合センター職員 9 名</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------

## 5 認知症支援

今年度の取組内容	<p>○認知症初期集中支援チーム員会議の実施状況を把握し、運営改善等に向け、区へ専門性を生かし助言を行う。</p> <p>○認知症地域支援推進会議の運営(準備・課題の整理と選定・会議の出席等)を補助する。</p>
結果	<p>認知症地域支援推進員会議 18 回 (前年度 13 回)</p> <p>・認知症初期集中支援チーム員会議は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による会議出席人数制限のため、令和 4 年度は 4 回の出席にとどまった。</p> <p>・認知症初期集中支援チーム員会議に出席し、必要に応じて意見を述べるとともに、「墨田区認知症施策進行シート」に基づく事業の企画、取り組みについて適宜助言を行った。</p>

## 6 地域ケア会議

今年度の取組内容	<p>○高齢者支援総合センター主催の地域ケア会議が、機能及び目的が十分発揮できるよう、関係機関との調整及び事前資料の準備等の運営のサポートを行う。</p> <p>○必要に応じて、高齢者支援総合センターが主催する地域ケア個別会議、地域ケア推進会議へ出席し助言及び意見を述べる。</p> <p>○区が開催する墨田区地域ケア会議の運営(準備・課題の整理と選定・会議の出席等)に協力する。</p>
結果	<p>・高齢者支援総合センターが開催した地域ケア個別会議、地域ケア推進会議に 11 回出席し、必要に応じて助言を行った。また墨田区地域ケア会議の検討課題の選定等、会議の準備、企画に協力するとともに、会議に出席した。</p>

## 7 その他

今年度の取組内容	<p>高齢者支援総合センター・みまもり相談室連絡会の開催をする。</p>
結果	<p>センター・相談室連絡会 11 回 (前年度 12 回)</p> <p>・センターが取り組む業務の情報共通を目的とした連絡会について、企画、運営を行い、会議における合意形成、意見の取りまとめを行なうなどファシリテーターの役割を果たした。</p>

### <ネットワーク構築>

## 8 生活支援体制整備事業

今年度の取組内容	<p>○生活支援サービスネットワーク連絡会に出席し、墨田区全域または各高齢者支援総合センター圏域の課題整理や地域資源の整備状況、生活支援コーディネーターの取組について協議を行う。</p> <p>○第 1 層生活支援コーディネーターを担う社会福祉協議会担当者と墨田区担当者を補佐し、生活支援サービスの開発・普及に向けた助言並びに各層協議体の運営を補佐する。</p>
結果	<p>生活支援サービスネットワーク連絡会 (今年度は作業部会開催無し) 7 回 (前年度 14 回)</p> <p>・生活支援コーディネーターの活動を支援するため、連絡会の企画支援のほか、地域課題やニーズの把握のための取組の助言及び提案等を行なった。</p>

<人材育成>

<p>今年度の 取組内容</p>	<p>○高齢者支援総合センター・高齢者みまもり相談室職員の専門職として期待される専門性の向上を目的とした専門研修等、人材育成支援を行う。 ・令和4年度は「意思決定支援研修」「センター・相談室事業評価研修」「地域づくりに向けた実践研修」を実施（予定） ○各高齢者支援総合センター・高齢者みまもり相談室が組織内で行うスーパービジョン等の人材育成に対し後方支援するとともに、墨田区スーパービジョンシステムの深化に向けた取組を行う。</p>
<p>結果</p>	<p>センター・相談室職員向け研修3回（前年度2回） 【センター相談室職員専門研修】 ○第1回、第2回研修：「事業評価研修アドバンスコース」～ロジックモデルを作成してみよう～ 講師：千葉県立保健医療大学看護学部 成 玉恵氏 開催日：令和4年8月22日・9月5日 1日目：①事業評価の見える化と地域包括支援センターの役割 ②事業評価とロジックモデル ③ロジックモデル作成ワークの概要と実践。 2日目：①事例によるロジックモデル作成演習及び発表、意見交換 受講者数：1日目12名・2日目27名  ○第3回研修：「意思決定支援研修（応用編）」～意思決定支援を適切に行うための補助シートの活用術～ 講師：TRY 星野社会福祉士事務所 星野 美子氏 開催日：令和4年10月17日 内容：①意思決定支援について -ガイドラインの振り返り- ②ソーシャルサポート分析マップについて -本人を取り巻く関係者の捉え方- ③意志決定支援見える化シートについて -意思決定支援のプロセスの記録- ④事例に基づく検討 -目的は“作成”ではなく“理解と活用” 受講者数：25名  ※研修実施の詳細については別紙参照</p>

<その他>

<p>今年度の 取組内容</p>	<p>○事務管理実地調査 区が実施するセンター及び相談室への実地調査に協力する。 ○トレーナー・サブトレーナー連絡会の開催 高齢者支援総合センター、高齢者みまもり相談室トレーナー・サブトレーナー連絡会を開催し、高齢者支援総合センターの課題や情報共有、各高齢者支援総合センター間の連携促進、事業の取組等の共有や、事業の標準化を図る。</p>
<p>結果</p>	<p>トレーナー・サブトレーナー連絡会1回（前年度1回） 高齢者福祉課・機能強化担当定期連絡会42回（前年度52回）</p>

- |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>・墨田区が実施する実地調査に同行し、各センターが取り組む事業の実施状況等についてヒアリングを行ない、結果について「評価できる点」「改善を要すると思われる点」「総評」を示した。</li><li>・計画的に事業を推進するためにトレーナー・サブトレーナー連絡会において、ぶんか高齢者支援総合センターが独自に作成した「PDCA 確認表」を参考に、確認表の活用方法や事業評価、業務の進捗管理の方法について共有した。またロジックモデルと PDCA サイクルの関係性と考え方についても共有した。</li><li>・週 1 回(毎週火曜日)に定期開催される「高齢者福祉課・機能強化担当連絡会」で各事業別ワーキング、センター・相談室連絡会の議案検討並びに、高齢者支援総合センターが実施する各事業の課題等の検討を行った。</li></ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

令和4年度 高齢者支援総合センター・高齢者みまもり相談室職員専門研修及び介護支援専門員向け研修（包括的・継続的ケアマネジメント支援事業）の 実施評価について

◆高齢者支援総合センター・高齢者みまもり相談室職員専門研修

○ 第1・2回研修

「事業評価研修アドバンスコース」～ロジックモデルを作成してみよう～

講師：千葉県立保健医療大学看護学部 成 玉恵氏

開催日：令和4年8月22日・9月5日

1日目：①事業評価の見える化と地域包括支援センターの役割

②事業評価とロジックモデル

③ロジックモデル作成ワークの概要と実践。

2日目：①事例によるロジックモデル作成演習及び発表、意見交換

受講者数：1日目12名・2日目27名

目的：センター・相談室が評価力を向上させ、取り組む事業において、適切に事業効果を得られるようにする事を目的とする。

[カークパトリック研修評価法による効果測定]

【カークパトリックの4段階評価モデルについて】

カークパトリック (Donald.L.Kirkpatrick : 米) が提唱した研修効果測定法で、研修の効果について、「反応：研修の満足度」「学習：研修による習得度」「行動変化：習得した知識、技術の実践活用」「結果：組織の達成度や、業績向上度合」の4段階で評価する研修評価モデルである。

第1レベル評価（満足度及び研修に対する反応：Reaction）N=24

研修の事前準備：研修目的の理解や期待	当てはまる/やや当てはまる	65% (・)
学習内容：学習量、難易度の適切性等	良い/おおむね良い	78% (・)
講師のインストラクション：講師の評価	良い/おおむね良い	84% (・)
研修教材（資料）	良い/おおむね良い	91% (・)
相互学習：研修におけるグループ演習	良い/おおむね良い	70% (・)
研修時間：時間、時間帯	良い/おおむね良い	80% (・)

※：N=標本母数 ・=標本平均

第2レベル評価（学習効果：Learning）N=27

ロジックモデルの全体像について	よく理解できた	11% (n)
	理解できた	59% (n)
	どちらともいえない	22% (n)
	あまり理解できなかった	8% (n)
実務における実行力・自信について	活用できるがさらに経験が必要	55% (n)
	理論理解はできたが実務活用には経験を要する	41% (n)
	研修内容が理解できず実行不能	4% (n)

※：n=標本数

### 第3レベル評価（行動・意識変化：Behavior） N=19

「令和5年度事業計画策定に際しロジックモデルに基づく計画策定を強く意識したか」

とても意識した	47% (n)
やや意識した	53% (n)

「令和5年度事業計画策定にあたり、研修の資料等を調べる等の行為、行動はあったか」

大いにあった	26% (n)
少しあった	69% (n)
なかった	5% (n)

### 第4レベル評価（目標達成・レベル3の行動変容が組織全体としてプラスに作用したか評価：Result）

センター/トレーナー職員に対する研修実施の効果、組織課題についてヒアリングを実施した結果について、以下、考察する。

#### 「ロジックモデルの基本理解」

- ・ ロジックモデルの理論的な理解は概ねできていると思われるが、現場における実際の取り組みに落とし込む段階で、理論どおりに落とし込めない、つまりいてしまう点があることが浮かび上がってきた。

#### 「目標（アウトカム）の設定について」

- ・ 「元気になる」「連携が図られる」などといった、定数化できない、あるいは定数化しにくい抽象的なアウトカム目標を設定せざるを得ない場合は、設定者が事前に「その状態」を具体化する定義付けを行う必要があることの説明が必要ではないかと思われる。
- ・ EBPM（Evidence-Based Policy Making）の実践において、センター/相談室が実施するすべての取り組みを、完全なロジックモデルで表すことは可能なかどうか、疑問がある。（公共政策におけるロジックモデル活用の限界）
- ・ 「連携が図られる」といったような、「連携」という支援手段を目的化することの妥当性やそうした考え方、誰にとつての成果（アウトカム）なのか、計画策定段階でこれらを整理して考えることが必要だと感じる。

#### 「評価指標の設定について」

- ・ ロジックモデルのロジックフローをツリー化して表す場合、区が実施する政策、センター/相談室が取り組む個別事業の関係性は、一連のつながり、連鎖の関係であることが理解できるが、区が目指す政策目標を最終アウトカム（またはインパクト）として考えると、各センター/相談室は末端の1事業（包括的支援事業/みまもり相談室事業）であり、その1事業が産出する成果と区の政策成果（インパクト）には一定の隔りがあるように思われる。  
その前提で考察すると、1センターが行う事業の取り組みにおいて区の政策レベルのアウトカムあるいはインパクトのような目標設定は一足飛び過ぎる感があり、短期アウトカムレベルの設定とセンター/相談室でも評価可能な現実的な指標設定に目を向ける必要があるのではないだろうか。
- ・ センター/相談室が行う事業を、区の公共事業の観点から考察すると、センター/相談室が目指す（設定する）事業効果は、一方で区の政策効果と同等あるいは類似する傾向があるかと思われるが、その結果各センター/相談室レベルでのアウトカム評価、評価指標の設定（評価方法、評価規模等）が、1センターでは負うことができない、大規模調査を要するような評価指標設定をしなければならないのか、否かの迷いが現場で生じているようである。
- ・ センター/相談室が各担当圏域にもたらす効果を考えた場合に、評価対象のサンプル数が少ない場合（Ex：N=7000/n=20）の統計学的妥当性に疑義が生じているようである。
- ・ 質的評価を実施する場合の評価指標、方法について困惑していると思われる。

#### 「ロジックモデルとPDCAについて」

- ・ ロジックモデルを援用した計画策定は、その前提として「理論的仮説」であることの説明が必要だとと思われる。  
仮説の妥当性を確認するためには、PDCAサイクルに基づく進行管理と評価（check：セオリー評価・プロセス評価・インパクト評価・コストパフォーマンス評価）が必要であると考えられる。

- ロジックモデルにおいて策定された取り組みを、PDCA サイクルに基づき進行管理、評価を実施した場合、評価結果によってはアウトカムの修正の必要性、あるいは副次的な成果の産出が認められる場合があり、その際の当初設定ロジックの見直しや、追加設定が許容されるのではないと思われる。

「評価について」

- PDCA サイクルの C=Check 過程における評価ポイント（何を、どういった視点で評価するのかなど）の理解が必要と思われる。（Ex：セオリー評価・プロセス評価・インパクト評価・コストパフォーマンス評価）
- センター/相談室の取り組みにおいては、研修や講座の実施といったアクティビティが多いことから、その効果性の評価方法を習得することは急務と思われる。（Ex：アンケート調査の作り方、カークパトリックモデル研修評価法等）

高齢者支援総合センター・高齢者みまもり相談室の取り組みにおいて、適切に成果を得るための事業の論理的展開の考え方、表し方を習得するために本研修を企画、実施した。

本研修におけるロジックモデル理論の理解については、おおむね達成レベルに到達しているが、ヒアリング評価にみられるように、実践の場面においてロジックモデルを活用した事業の計画、取り組みには未だ一定の不安があるように見受けられる。

しかしながら、高齢者支援総合センター・高齢者みまもり相談室の現場実践においては、明らかにロジックモデルによる業務の進め方が定着し、成果を産出するための業務のあり方や論理的根拠に基づいた取り組みへとシフトしていることは、これまでの成果といえるのではなかろうか。その証左として、上記ヒアリングによる疑問や課題は、何よりもロジックモデルを学習し、その意義と方法を理解しているが故の疑問であり課題と言える。

墨田区高齢者支援総合センター運営協議会において、成果の表し方並びにその期待が要請されて以来、現場では着実に「EBPM：根拠に基づく政策立案」の考え方が浸透し始めている。

よって、令和4年度「事業評価研修アドバンスコース」の開催目標は、到達できたのではないかと評価する。

なお、事業評価のためのロジックモデル研修については、継続して実施し、さらに深めていく必要があると考え、令和5年度も「事業評価研修アドバンスコースⅡ」として、成玉恵氏による研修を開催予定である。

○ 第3回研修

「意思決定支援研修（応用編）」～意思決定支援を適切に行うための補助シートの活用術～

講師：TRY 星野社会福祉士事務所所長 星野 美子氏

開催日：令和4年10月17日

- 内容：①意思決定支援について -ガイドラインの振り返り-
- ②ソーシャルサポート分析マップについて -本人を取り巻く関係者の捉え方-
- ③意志決定支援見える化シートについて -意思決定支援のプロセスの記録-
- ④事例に基づく検討 -目的は“作成”ではなく“理解と活用”-

受講者数：24名

目的：意思決定支援における実践的な技術を学び、もって高齢者の尊厳保持と自立支援の取り組みの一層の増進を図るものとする。

第1レベル評価（満足度及び研修に対する反応：Reaction）N=24

研修の事前準備：研修目的の理解や期待	当てはまる/やや当てはまる	60%（○）
学習内容：学習量、難易度の適切性等	良い/おおむね良い	65%（○）
講師のインストラクション：講師の評価	良い/おおむね良い	64%（○）
研修教材（資料）	良い/おおむね良い	79%（○）
相互学習：研修におけるグループ演習	良い/おおむね良い	72%（○）
研修時間：時間、時間帯	良い/おおむね良い	71%（○）



※：N=標本母数 ・=標本平均

第2レベル評価（学習効果）（学習効果：Learning）N=24

意思決定支援の全体像について	よく理解できた	21% (n)
	理解できた	63% (n)
	どちらともいえない	8% (n)
	あまり理解できなかった	8% (n)
実務における実行力・自信	実務で使いこなすことができる	8% (n)
	活用できるがさらに経験が必要	42% (n)
	理論理解はできたが実務活用には経験を要する	50% (n)
成年後見制度の課題や今後の方向性の理解度について	よく理解できた	13% (n)
	理解できた	62% (n)
	どちらともいえない	17% (n)
	あまり理解できなかった	4% (n)
	理解できなかった	4% (n)
意思決定支援のための関連ツールについて	よく理解できた	33% (n)
	理解できた	46% (n)
	どちらともいえない	17% (n)
	あまり理解できなかった	0% (n)
	理解できなかった	4% (n)

※：n=標本数

考察

墨田区における成年後見首長申立件数は都内においても極めて高い申立て件数であるが、首長申立てを提案する際には自己決定原則に基づく意思決定支援のプロセスを経ることが不可欠である。こうした状況を鑑み、本人の意向、感情、価値観を最大限に尊重しながら、「本人にとっての最善の利益」を実践で活かすことができるよう、本研修を実施した。

研修の開催及びその内容における満足度（第1レベル評価）については、6割から8割の間で「良い/おおむね良い」との回答があった。

研修実施における直接的な学習効果（第2レベル評価）について、意思決定支援の理論的理解度は、「よく理解できた/理解できた」が合わせて84%の回答が得られ、座学としての学習効果は得られたと考えるが、学習で得られた知識、技術の実践への反映となると、受講者の約4割が「活用できるがさらに経験が必要」、約5割が「実務での活用には経験を要す」と回答している。

対人援助技術を効果的に発揮するためには、研修等による理論学習と併せて、日々の現場実践において学習した技術の活用や、また意思決定支援を促進する関連補助ツールの使用を試みるなど、積極的かつ意識的、自覚的にとりむ必要があることが、明らかになったと思われる。

令和5年度に行動変容を測る効果測定を実施したい。

研修で習得した知識、技術の現場実践への感想

- ・ 意思決定プロセス見える化シートは、支援の経過や、役割等が見える。本人にどのように説明したか、同意はどのようにあったかという経過が曖昧でなく、しっかりと見える。その分、記録を記述する力も必要であり、とかく業務が煩雑で丁寧な記録が出来ていない自分には、使いこなせるかどうかの自信がないと所がある。今後、実務の中で活用できればとも思う。
- ・ 日々の業務の中で手順を踏んで行えるかはわからないと思う。（利用者の意思決定が第一だが）支援者側の意思が

表出してしまうかもしれない。

- ・ 様々な場面が想定されるが、今多くの場合が概ね意思決定支援はできる方々なので使う場面が限定される。
- ・ (補助シートは) 繰り返し使ってみることで理解を深めることが必要だと思う。  
分析マップ・見える化シートが、既存の様式であるエコマップやジェノグラムを基本情報シートへ落とし込む前段階のものであるならば、枠からはみ出した意見が大事であると思うため自由記述でよいと思う。議事録はもちろん必要なので、議事録を見える化すればよいと思う。
- ・ アセスメントシートやチェックリストと併せて活用するとなると書くものが多い。
- ・ ソーシャルサポート・ネットワーク分析マップを活用するには慣れが必要と感じた。また、自分自身が意思決定支援に関わる機会が少ないため、どのタイミングで活用していくか分からない。
- ・ 現在に仕事の役割で活用する場面があまりない。
- ・ 内容の理解も十分でなく実務で活用するにはまだまだだと思う。
- ・ プロセスやツールの活用についての学習は進めているが、実際に意思決定支援の話し合い等の場面に立ち会った経験がない。
- ・ 演習で、「ソーシャルサポート・ネットワーク分析マップ」を記載できて良かった。役割分析、見える化シートについても、演習で記載ができたなら、より理解が進んだと感じた。記載例を参考に、所内で、ロールプレイ及び分析マップ、見える化シートを記載してみたい。
- ・ まずは現場において活用することを試みていく事が第一歩だと感じている。活用することに慣れてくれば実務において使いこなせていけるのではないかと思う。
- ・ 相談される高齢者自身が、参考にできる資料が不足していると、自身で決定することが難しい。その点を踏まえて決定前に十分な説明をする努力をしているが、子供に頼りがちな高齢者も多く意思決定がなされているかは不明。最近では、相談を受ける機会がセンターに移りつつある為、みまもり相談室での対応は少ない。その中でも自身の意思決定がなされるように支援したい。
- ・ 今回の研修で学んだことを自分の中で整理し、実務に落とし込むまでには時間がかかると思う。
- ・ 結論や解決を急ぐにあたり、意思決定支援は誰にとつての「最善の利益」だったのか、確認していく必要があると感じた。
- ・ ケースごとの状況や課題に応じたシート、マップの設定や活用を行えるかは経験が必要。また、ケースの全体像から課題抽出、役割振り分けなど、元来苦手な部分の克服も必要。
- ・ 意思決定支援は常に頭に入れて利用者のケアマネジメントをしているが、本日研修を受けてより重要な事であると学んだ。分析マップ・見える化シートは分かりやすいツールであり活用できると良いと思う。
- ・ 実務で利用したことがないのでまずは利用してみたいと思う。
- ・ 分析マップ、見える化シートを活用することで、課題が整理でき、より対象者の意思に沿うことのできる支援へと進めやすい印象がある。今後、是非活用したいと考えている。

#### ◆ 令和4年度介護支援専門員向け研修（包括的・継続的ケアマネジメント支援）

主題「スーパービジョンシステムを活用した業務の支援と推進について」

副題「～組織に備わったスーパービジョンシステムの構築のために・スーパービジョンの実際～」

講師：西片医療福祉研究会 山田 美代子氏

開催日：第1回目 令和5年2月13日～3月15日（動画配信によるオンデマンド方式）

第2回目 令和5年3月15日（対面形式）

1日目：①人材に関する考え方の変遷

②業務のバックアップシステムの必要性

③スーパービジョンの内容

2日目：①実際のスーパービジョン場面を想定したロールプレイの実施

②体験学習モデルをもとに、ロールプレイの中からスーパービジョンについて考察

受講者数：1日目 104名・2日目 69名

目的：居宅介護支援事業所における業務の管理、運営が適切に行えるようになること、および事業所の組織力の向上を目的に、スーパービジョンの理解と実践技術を習得する。

第1日目動画視聴研修

研修の満足度 (N=101/n=72)

	とてもよかった	よかった	どちらともいえない	あまりよくなかった	よくなかった
研修内容について	38%	54%	7%	1%	0%
講師について	42%	50%	7%	1%	0%
配布資料について	38%	55%	4%	3%	0%

N=母数/n=標本数

スーパービジョン理論の理解度 (N=101/n=72)

よく理解できた	理解できた	どちらとも言えない	あまり理解できなかった	理解できなかった
26%	63%	8%	3%	0%

コンサルテーション理論の理解度 (N=101/n=72)

よく理解できた	理解できた	どちらとも言えない	あまり理解できなかった	理解できなかった
29%	61%	8%	2%	0%

組織論の理解度 (N=101/n=71)

よく理解できた	理解できた	どちらとも言えない	あまり理解できなかった	理解できなかった
23%	65%	11%	0%	1%

第2日目研修

研修の満足度 (N=69/n=47)

	とてもよかった	よかった	どちらともいえない	あまりよくなかった	よくなかった
研修内容について	45%	55%	0%	0%	0%
講師について	49%	51%	0%	0%	0%

ロールプレイによるスーパービジョン場面の理解度 (N=69/n=47)

よく理解できた	理解できた	どちらとも言えない	あまり理解できなかった	理解できなかった
30%	62%	6%	2%	0%

スーパービジョン機能を発揮する際のチェックリスト (N=69/n=46)

よく理解できた	理解できた	どちらとも言えない	あまり理解できなかった	理解できなかった
11%	80%	2%	7%	0%

スーパービジョンを活用した業務管理、組織的な取り組みの理解度 (N=69/n=47)

よく理解できた	理解できた	どちらとも言えない	あまり理解できなかった	理解できなかった
19%	70%	9%	2%	0%

## 考察

スーパービジョンの現状については、「理論が難しい」「面接の時間が取れない」など、取り組みへの困難を訴える声がケアマネジャーや居宅介護支援事業所管理者から多く聴かれる実態があり、このことはスーパービジョンが個別スーパービジョンや教育的機能のみに主眼が置かれ、組織的なバックアップ体制の構築や業務の承認といった、適切に業務を進めるため、あるいは期待される役割を果たすためのスーパービジョン、すなわち管理的機能や役割理論に基づく組織の運営管理のためのスーパービジョン機能への理解が十分ではなかった課題があったことから、本研修では主にスーパービジョンの管理機能と組織論を中心に企画を行った。

2 回にわたる本研修の受講後評価については、研修の満足度、理解度ともに受講者の約 9 割が各設問において高評価回答を寄せていることから、研修における理論習得は一定の効果があったと考えられるが、現場実践理論としてのスーパービジョンが、知識の習得に終わることなく、各組織がサービス提供に寄与するために、スタッフの業務行動をスーパーバイザー、スーパーバイジー間で確認し、サービスの質を保証するために活用されるかどうか、高齢者支援総合センターにおけるケアマネ支援（包括的・継続的ケアマネジメント支援事業）を通じて、引き続き検証を行う必要がある。

## 本研修（第 1 日目）における主な感想

- ・ 常の業務の中には、スーパービジョン（場面）が沢山あると認識した。例えば朝礼でスタッフのスケジュール確認を行い承認するなど、多角的に見ていかなければいけないと自覚させられた。
- ・ 今後ケアマネジャーに求められる資質や、スーパービジョンを踏まえた上で、対人援助について指導いただきたい。
- ・ 地域に優秀で専門性の高い機関があると、介護・福祉・医療の水準が高くなり住民が恩恵を受ける事になるという説明でスーパービジョンの必要性がよくわかった。
- ・ センター内の事業実績でも地域包括ケアシステムの構築においても、人材開発、人材育成は大きな課題である。「スーパービジョンの機能を発揮するときのチェックリスト」を活用していきたいと思う。
- ・ コンサルテーションの部分で、包括支援センターとケアマネジャーの関係について説明があったが、このことを包括支援センター、ケアマネジャーとも互いに理解できるとよいと思った。自分自身もケアマネジャーとの関わり方は、気をつけなければと日々思っている。所内でも相談しながら対応している。

## 本研修（第 2 日目）における主な感想

- ・ 所内での取り組みやケアマネジャーからの相談などに活用したいと思う。
- ・ どういったシチュエーションでスーパービジョンを受けると効果的かを常に考えて業務にあたりたいと思う。
- ・ 組織の一員として自覚を持てる。また、バイジー・バイザーの捉え方の理解ができた。
- ・ 面談についてはスーパービジョン以外の場面でも高圧的にならない等、意識して工夫していないと発揮できないのではと感じた。
- ・ ①事業所内で相談を行いやすい雰囲気をつくること。②地域包括支援センターへの相談を行う際には、事業所内でスーパービジョンを行った上で、包括に相談することで何を解決したいのか明確にしていきたい。
- ・ （スーパービジョンを）システムとして考えること。（上司をサポートする組織体制が不足している）会社のサポート体制について考えたことがなく、全て自分の力量不足からと思い、土曜日、日曜日、隠れては会社に足を運び仕事をしていた私にとって、肩の荷が少し軽くなったように思った。自分の仕事の仕方を考えていくという上で、参考に行きたい。
- ・ スーパービジョンは繰り返し演習を行ってスキルアップしたいと思う。
- ・ ケアマネジャー業務に就き、まだまだ勉強不足と思っている。スーパービジョンを活用した業務の運営管理、組織的な

取り組みについては難しかった。

- ・ 転移・逆転移のプログラムを是非やりたいと思う。
- ・ スーパービジョンの機能を再確認しながら、スーパーバイザーとしての役割を果たしていきたい。組織としても育成プログラムを検討していく必要を感じた。
- ・ ロールプレイを行ったことで理解度が深まった。
- ・ スーパービジョンを今後の業務に活かすためには、様々な問題に取り組む時に、自身では解決できないことを一つひとつスーパーバイザーに相談し、解決の糸口を探ることが必要だと思った。
- ・ 主任ケアマネの研修でスーパーバイザー役の演習は経験したが、上司に相談できないケアマネの立場、新任の立場について考える機会（研修）は今までになく、ケアマネジャーを始めた17年前の気持ちに戻って考えることができたことは満足であった。事業所のケアマネジャーには上司の立場について考えてもらう機会を作ってもらえたのも良かった。
- ・ 今は一人で仕事をしているが、今後人員が増えた時には適切なコミュニケーションを取れるようにしていきたいと思う。ワークを通して色々な立場の人の気持ちを体験する事ができた。
- ・ スーパービジョンについて、ケアマネジャーと共有できたことについてとても有意義なことと感じた。また、スーパービジョンのシステム論について改めて確認することができ、具体的な事例を通して、考え方を学ぶことができた。今後、職場内でスーパービジョンを展開していくにあたり、この考え方を活かしていきたいと思う。
- ・ 社内で取り組んで、新しい人員が増えた時などは環境を整えないといけないと感じた。
- ・ 「スーパービジョンの倫理」（資料）に初めて出会った。福山先生や山田先生のスーパービジョン（FKモデル）の事例を通じて学ぶことが出来て良かった。職場で利用者やその家族との対応の中にかかしていきたいと思う。
- ・ 失敗や能力不足を個人の責任に帰さず、組織のシステムの欠陥であり、それを改善するため個人の資質向上のため組織で育成を行うシステムで、墨田区は地域でスーパービジョンを行ってゆく方針ということは、地域の中で活躍する人を増やすことに地域で取り組んでいるのだとわかった。
- ・ 目先の対応で終始しないよう、相談の体制としてスーパービジョンのシステムづくりを組織に働きかけていきたい。
- ・ チェックリスト（スーパービジョンの機能を発揮するときのチェックリスト）は良かったと思う。活用し今後の仕事に活かしたいと思う。
- ・ 日々に業務の中で課題として上がっていることを職員同士で話し合いながら改善できるように努めたいと思う。また相談や困り事が言いやすい関係作りが大切だと改めて認識した。
- ・ 日々の自分の業務に追われ会社全体の事を把握できていなかった。毎日慌ただしく早口で話していたので相談しにくい管理者だと反省した。管理者により職場の色や雰囲気が変わると思うので、それを含め考えなければならない研修であった。
- ・ 自分自身の職場の色々な場面に置き換えて考えることができ勉強になった。
- ・ 本研修を事業所でも共有し、話し合いをしたいと思う。管理者として、今までの業務を客観的に見直してみたいと思った。直ぐに実践で活用できる自信はないが、今までとは違った視点で考えたいと思っている。
- ・ まずは事業所内でのスーパービジョンを必要に応じてすぐに行えるような環境作りが必要だと感じた。その上で、事業所が組織として包括センターに相談や協働が出来るようにしていきたいと思った。
- ・ スーパービジョンの実施は対人援助業務を行う職場においては必須のものと思うが、対人援助等のスキルや知識について振り返りを行い、基本をしっかり身に付けておかないと適切なスーパービジョンを行うことは難しいと思った。学ぶ時間をつくり、学習していきたい。
- ・ 相手の立場になり、包括支援センター職員としてできることを考える事を学ぶ良い機会になった。
- ・ 研修で行ったスーパービジョン場面を想定したロールプレイに関して、職場内においても共有や実施できたらと思う。
- ・ ロールプレイによる気づきもあり、スーパーバイザー、スーパーバイジー双方が感情論ではなく人材育成としての関わりの大切さを学んだ。
- ・ 日々の業務だけでなく、外部からの相談事項についてもスーパービジョン、コンサルテーションで活かしていきたい。
- ・ 包括支援センターとケアマネジャーの相談業務には、まだまだ課題があると思うがコンサルテーションとスーパービジョン

をうまく活用していきたいと思う。

- ・ 組織内だけでなく、様々な立場にたって考え、対応する必要性を感じた。
- ・ 働きやすい環境、安心安全な業務が出来る為にもスーパービジョンを受ける事は大切であると考え、今後も上司に積極的にスーパービジョンを受けていきたいと考える。難しいと考えずに小さな事でも言葉に出していく事を大切にして実践していきたいと考える。
- ・ ロールプレイをすることで色々な立場での気持ちや対応について学ぶことができた。かかわる人々の尊厳を守り、どうしても業務が前に進むかを考えられるようにS Vを活用し心の安全もはかりながら業務にあたろうと思う。
- ・ 個人作業のように仕事をしている面があるが、ケースを共有する場を作るなどの研修システムを整備していきたいと考えた。

以上