

モニタリングの際の勘案事項

① 障害者等の心身の状況

③ 総合的な援助の方針(援助の全体目標)

④ 生活全般の解決すべき課題

② 障害者等の置かれている環境

- ・ 家族状況
- ・ 障害者等の介護を行う者の状況
- ・ 生活状況(日中活動の状況(就労・通所施設等)、地域移行等による住環境や生活環境の変化、家族の入院、死亡又は出生等による家庭環境の変化、ライフステージの変化(乳幼児期から学齢期への移行、学齢期から就労への移行等)

⑤ 提供される各サービスの目標及び達成時期

⑥ 提供されるサービスの種類、内容、量等

ケースの生活全体を知ること

- ①朝起きてからの生活の様子、入浴の時に気をつけていること、就寝前の習慣、食後の過ごし方、休日の家庭の中での過ごし方、よく見ているテレビ番組、買い物での様子等々、月曜から日曜までの様子を知らずにサービス(支援)提供を行って良いのでしょうか？
- ②大人も子どもも、家でゆったりと過ごすことが明日へのエネルギーになることは多いわけですし、年齢や障害の状態によっては、休息の内容や余暇への支援が中心的な課題になることは多いものです。家族の要望のままサービス(支援)の利用頻度を増やしていくのではなく、時にはサービス(支援)の利用頻度を減らすことを考慮した方がよい場合もあります。
- ③家庭環境は、半年や一年で大きな変わりはないものですが、ご本人ばかりでなく、ご家族それぞれの気持ちや価値観は変化していくものです。ご本人や家族がよりリラックスできる場所でそうした変化をキャッチしていくために、ご家庭や長く住んでいたご実家、他に利用している事業所等、できる限りアウトリーチによる情報収集を重視していきましょう。

(5) 中間評価と修正

② 個別支援計画の修正

- ・ 支援目標を達成するために個別支援計画(個別支援)プログラムを修正する
- ・ 提供されるサービス内容を修正する
- ・ 利用者に修正や変更の同意を得る

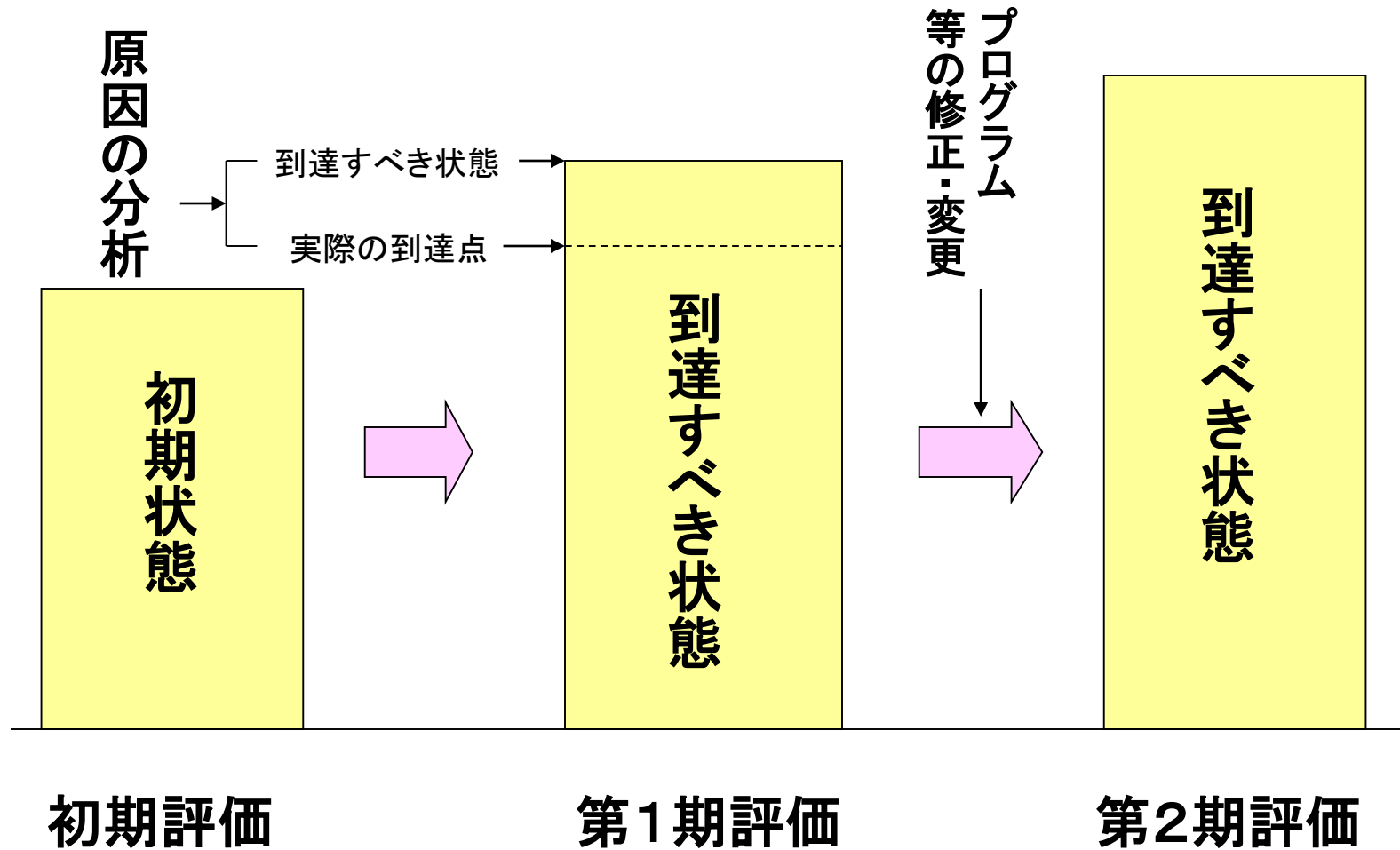
実施方法

- ・ 支援達成度を評価した結果、到達目標に達成していない場合、
 - 利用者や家族の要因によるものか
 - スタッフの要因によるものか
 - 事業所のシステムによるものかなどについて詳しく分析する
- ・ 分析の結果、必要に応じて個別支援計画を修正
- ・ 修正にあたっては、時間軸と支援(サービス)内容の観点から修正・変更
- ・ 個別支援計画の修正・変更にあたっては、利用者に説明し同意を得る
- ・ 個別支援計画の修正・変更とその結果を記録する

必要なツール

- ・ 個別支援計画の修正・変更記録票

中間評価による個別支援計画の修正



(6) 終期評価

- ・ 支援目標達成度を含めた個別支援計画全体を客観的に評価
- ・ 利用者の状態の変化・満足度などの観点から評価
- ・ 次回の個別支援計画作成に評価を活かす

実施方法

- ・ 支援目標に達したかを評価
- ・ 目標が達成されなかったらどの段階まで達成されたか評価
- ・ サービス提供はスムーズに行われたか評価
- ・ スムーズでなかった場合どこに原因があったか評価
- ・ サービス提供を受けた利用者はどのように変化したか
- ・ 利用者は提供されたサービスについてどのような気持ちをもっているか（満足度かどうか）評価
- ・ 次の目標設定を含め終期評価表を作成し、チームにフィードバックする

必要なツール

- ・ 終期評価表

初期評価から中間・終期評価

個別支援計画全体を評価し次期の計画につなげる

初期状態評価

中間評価

全体的評価

個別的目標の
中間評価

終期評価

- ・主目標の到達度
- ・個別目標の到達度
- ・関係機関の連携度
- ・本人の満足度

次期の
個別支援計画
に生かす

- 主目標
- 個別的目標

サービス提供プロセスの全体を評価

終期評価表の例

利用者名

様

	到達目標	達成状況の評価			全体的評価	利用者の満足度等意見	次の目標設定への意見等
1		達成	ほぼ達成	未達成			
2		達成	ほぼ達成	未達成			
3		達成	ほぼ達成	未達成			
4		達成	ほぼ達成	未達成			
5		達成	ほぼ達成	未達成			
6		達成	ほぼ達成	未達成			

総括コメント

プログラム及びサービスに対する満足度調査(例)

1 このプログラムの質はどの程度でしたか。該当するものに○印をつけてください。

- ① とてもよかった ② よかった ③ どちらともいえない ④ よくなかった

2 友人がこのプログラムを受けたいと希望したら、このプログラムを推薦しますか。

- ① 積極的に推薦する ② 推薦する ③ どちらともいえない ④ 推薦しない

3 プログラムを受けた量に満足はしていますか。

- ① とても満足している ② 満足している ③ どちらともいえない ④ 満足していない

4 このプログラムは、役立ちましたか。

- ① とても役に立った ② 役に立った ③ どちらともいえない ④ 役に立たなかった

5 全体的にこのプログラムに満足しましたか。

- ① とても満足している ② 満足している ③ どちらともいえない ④ 満足していない

6 もしこのプログラムがもう一度あったら、このようなプログラムをもう一度受けたいと思いますか。

- ① 積極的に受けたい ② 受けたい ③ どちらともいえない ④ 受けようと思わない

サービス提供における管理

(1) 支援会議

- 個別支援計画の作成等のために**定期的に支援会議**を実施する
- 利用者やサービス提供職員その他、必要に応じて家族、関連機関の職員と開催する
- サービス管理責任者は**支援会議が効率的に運営されるようマネジメント**する

実施方法

- 支援会議は**チームアプローチの場**であり、サービス提供職員と個別支援計画を実現していく場であることを認識する
- サービス提供職員と個別支援計画を協働して**検討し作成**していく
- サービス管理責任者は**適時、指導・助言**を実施する
- 担当した個別支援計画の説明などサービス提供職員の**教育の場**でもある
- **他の支援方法の導入**などチームでサービス提供の工夫を凝らす
- **支援会議運営マニュアル**などを作成しておく**と効果的な運営が可能**となる
- 支援会議の内容を**記録**しておく

必要なツール

- 支援会議記録表

(2) サービス提供職員に対するマネジメント

- ・チームマネジメントが基本であること
- ・利用者の権利擁護などの幅広い視点を伝えること
- ・高度な専門的知識・技術の獲得のための研修などの企画・運営

実施方法

- ・大きな成果は良好なチームワークで生まれるという意識の徹底
- ・チームの共通目標を設定し課題を共有すること
- ・チームメンバーのやる気を引き出すこと
- ・情緒的コミュニケーションと課題的コミュニケーションを図る
- ・メンバーの役割を明確にし、適材適所に心がける
- ・チームのルールは、明確にしておく
- ・コーチング技法を身につける
- ・成果(アウトカム)主義の導入
- ・育成方法の検討

バイステックの7原則

F.P.Biestek『ケースワークの援助関係』(1957)

1. クライアントを個人としてとらえる。
2. クライアントの感情表現を大切にする。
3. 援助者は自分の感情を自覚して吟味する。
4. 受け止める。
5. クライアントを一方向的に非難しない。
6. クライアントの自己決定を促して尊重する。
7. 秘密を保持して信頼を醸成する。

『ケースワークの原則(新訳版)』誠信書房、1996

助言・指導と支援記録の書き方

助言・指導とは？

- 助言：助けになることをいうこと
- 指導：教えみちびくこと

(三省堂 Web Dictionary: <http://www.sanseido.net/>)

対人サービスの質の維持の向上のための の助言・指導

- 支援の質の維持・向上を目的として、本人では気づかない点について、経験・知識の豊富な者が専門的経験や科学的知見に基づいて、改善点等を伝えること

スーパービジョンとは

「援助者の専門的実践についての指導・調整・教育・評価する立場にある機関の管理運営責任を持つ職員が行うもので、スーパーバイザーとの信頼関係を基底にその人の仕事を管理し、教育し、指示することによって専門家としての熟成を図るものである。スーパーバイザーの究極の目的は、機関の方針と手続きに従って、利用者へのサービスが量的・質的に最高の水準となるように取り組むことである」

助言・指導にあたららないもの

- 事実に基づかないもの
- 感情的な表現での伝達
- 専門的経験や科学的根拠に裏打ちされないもの
 - 科学的根拠だけでは現場にあてはまる説明が難しいかもしれない
 - 経験だけでは、主観的なものになりがちである

助言・指導をする場所

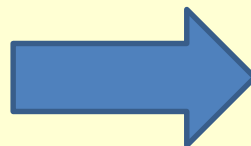
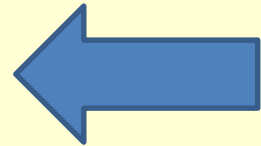
- 助言・指導用の時間をとり、個室で行なう
- 実際の支援場面に同行し、その場で効果的な支援方法を伝える
- × パソコンが並んだデスクで、記録を書きながらの会話
 - 「ながら指導・ながら(スーパー)ビジョン」

話しやすい雰囲気

聴く

話す

- 受理
- 容解析
- 分



- 言葉にし、それを自ら聞くことで問題を整理

サービス管理責任者

- 質問
- 承認
- 提案

コメント

従業員

- 思考
- 選択

助言・指導の効率と効果

教員の新しいスキルについての研究(メタ分析)

トレーニング 内容	知識 の獲得	支援スキルの 習得	実践で 使ってみる
新しい支援スキルの知識の提供とその議論（講義）	10%	5%	0%
新しい支援スキルの（講師による）実演	30%	20%	0%
新しい支援スキルを実際に体験学習し、フィードバックを得る	60%	60%	5%
新しい支援スキルを実際の現場で、実際に行い、フィードバックを得るコーチング	95%	95%	95%

助言・指導に必要な物

(信頼度・実施困難度)

信頼度が高い

記録資料

- 個別支援計画
- 支援記録
- その他の利用者に関する情報媒体

実地指導で得る情報

- 指導者自身の観察
- 支援場面に同席/同行

スタッフからの声

- スーパーバイザーからの声
- 周囲からの声

困難度が高い

助言・指導（振り返りやスーパービジョン）において、

記録がない = 支援をしていない

サービス提供における支援記録

- 支援の継続性の担保
- 支援の質の向上：振り返り、計画の修正
- 事故（・訴訟）、トラブル時の際の資料

支援のための行動と記録はワンセット
毎日、毎回記録しましょう

記載のポイント

- 誰が読んでも同じように解釈できるように記載する(あいまいな表現は避ける)
明確に、具体的に
- 事実と判断・計画は分けて記載する
- トピック(支援目標)ごとに簡潔に記載する

記載方法の1つ: SOAP

S: Subjective (主観的情報)

本人からの情報

本人の言葉をそのまま使う

(異なる言葉、支援者の言葉に置き換えない)

O: Objective (客観的情報)

観察した情報: 表情、姿勢、周囲の状況など

A: Assessment (アセスメント)

主観・客観情報から考えられること

P: Plan (計画)

アセスメントの結果を踏まえた今後の計画

(現在の支援を「変更せず継続する」ことも計画です)

原則的に情報、アセスメント、計画はワンセットで記載

記載例

目標 1日3回、バランスの取れた食生活を送る

- S: 野菜をとらなきゃと思うんだけど、最近高いんだよね。
- O: 昼食時、ツナタマゴサンドと一緒に野菜ジュースを飲んでいる。
- A: 生活費を考えながら、バランスよく栄養を取る工夫をしている
- P: 今回の工夫を支持すると共に、野菜の価格が高騰している際には価格の安定している冷凍野菜の活用なども提案してみる

こんな場面をどう記録するか



Aさん、プログラムの時間ですよ

あんなのやっても
意味ないですよ



避けたい記録の例

目標 就労につながるよう、パソコンスキルを身に着ける

S: あんなのやっても意味ないですよ

O: BMプログラムに参加しないため、声かけするが上記のように悪態をつく。

A: プログラムの必要性が理解できていない

P: プログラムの必要性を再度伝え、参加を促す

記載時の注意

- 価値判断を含むような記載はしない
- 利用者本人が読んでも不快にならないように
(記録の開示を求められても大丈夫ですか?)
- 複数の意味にとれる略語、施設独自の略語は避ける(第三者が読んでも分かるように)

先ほどの記録を見てみると

目標 就労につながるよう、パソコンスキルを身に着ける

第三者に分からない略語

S: あんなのやっても意味ないですよ

O: BMプログラムに参加しないため、声かけするが上記のように悪態をつく。

価値判断を含む

A: プログラムの必要性が理解できていない

P: プログラムの必要性を再度伝え、参加を促す

一方的な決めつけ: 本人が読んでも大丈夫?

書き直してみると

目標 就労につながるよう、パソコンスキルを身に
着ける

S: あんなのやっても意味ないですよ

O: ビジネスマナーのプログラム開始時間以降も休憩室におり、声掛けしたところ、スタッフに背を向けたまま上記のように答える。

A: 本人にとっては現在のプログラムが有益と感じられていない様子。ニーズに即していない可能性も考えられる。

P: 理由について尋ねると共に、支援目標に即したプログラムであるか再検討する

記録を書くことでもたらされるもの

- 支援への姿勢の見直し
- 支援の意図、意義の共有・明確化
必然性に欠ける支援は記録することが難しい、またはアセスメントの過程で淘汰される
- 個々の支援のレベルアップ
個々の支援者が何を観察し、どのように判断し、何を計画したかを毎回意識すること、またこれらが明文化されることで他のスタッフからも提案、意見をしやすくなる

支援記録と支援計画



(3) サービス提供の管理と虐待防止

1. 虐待防止マニュアルの作成

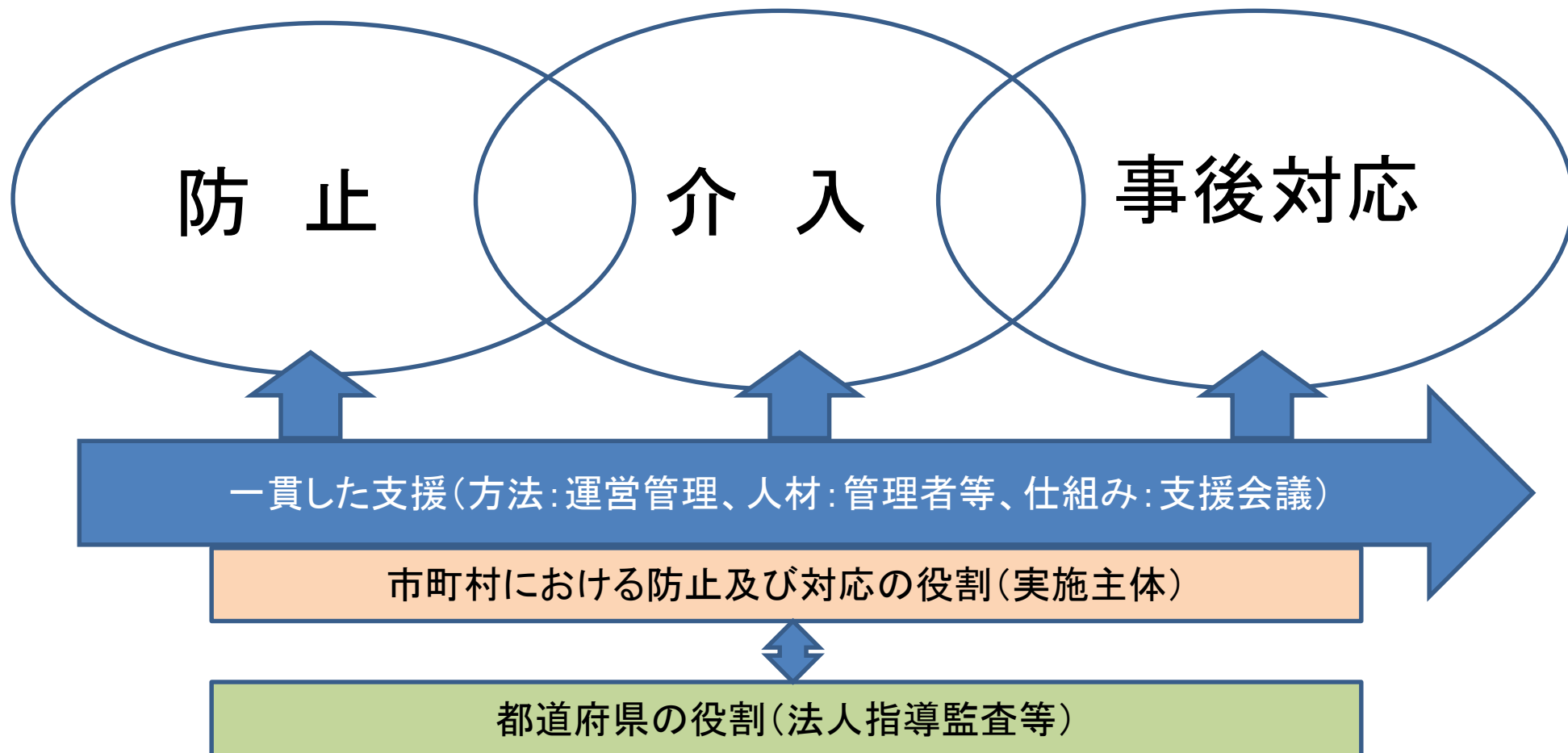
サービス管理責任者は、虐待防止に取り組むとともに、虐待防止マニュアルの作成を必ず行う。

2. 利用者の**権利擁護の徹底**を図る

3. 虐待防止は、関係機関（市町村、市町村障害者虐待防止センター、自立支援協議会等）との**連携**が必要である。

4. 職員間の**コミュニケーションの促進**を図る

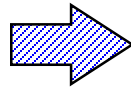
虐待防止及び対応（施設従事者等）



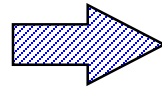
(4) サービス内容のチェック

(1) 初期面接時の状況把握

(2) アセスメント

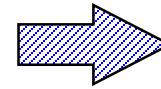


(3) 個別支援計画の作成



(4) 個別支援計画の実施

(5) 中間評価と修正



(6) 終期評価

- ・初期面接時の情報が整理されているか
- ・事業所として利用者のニーズに応えられるか
- ・サービスの選択と利用契約内容は適切か
- ・初期状態の把握は適切にできているか

- ・到達すべき目標の設定は妥当か
- ・サービスの期間設定や利用領域は適切か
- ・ニーズの個別支援計画への反映は十分か
- ・利用者への十分な説明と合意が得られているか

- ・支援目標に対する到達状況はどうか
- ・サービスは適切に提供されているか
- ・他系事業活用の必要性がある場合は、利用者とも合意ができているか
- ・定期的な中間評価に基づく対応(支援内容のズレや不足に対する修正)や記録は妥当か
- ・関係機関との連携は十分か

- ・目標は達成されたか
- ・利用者は満足しているか
- ・契約は履行されたか
- ・サービス提供職員の意見
- ・次の目標への準備はできているか

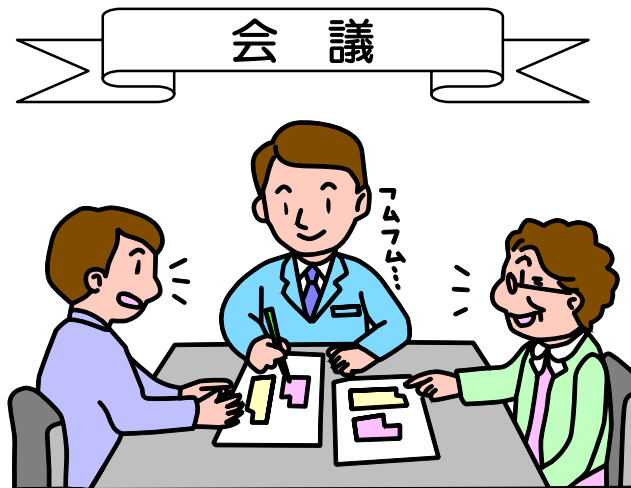
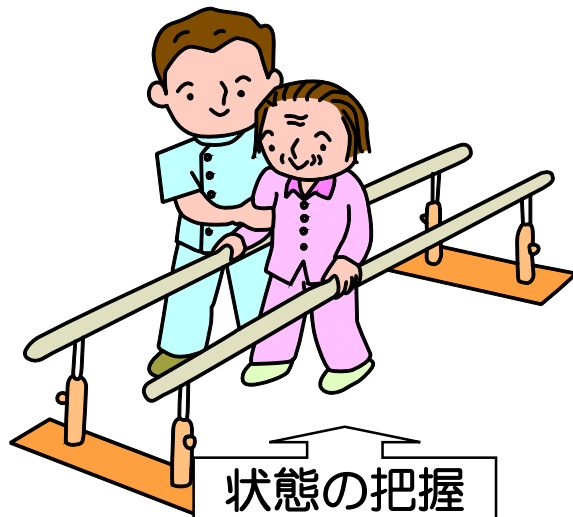
サービスの評価

(1) サービスの評価基準(例示)

評価の項目	評価の基準
1. 質の高いサービスの提供	<ul style="list-style-type: none">①利用者の到達目標達成度②利用者や家族の満足度③サービス管理責任者自身の自己評価の導入④苦情解決件数⑤質の第三者評価の導入
2. 事業の推進・効率化	<ul style="list-style-type: none">①地域や就労系事業へ移行した利用者数、定着率②利用者数の増減、サービス利用期間③リーダーシップの発揮④効率的な支援会議の運営⑤地域関係機関との円滑な連絡調整(地域自立支援協議会の活用度)⑥事業所、利用者と社会資源との関係図の作成
3. 人材の育成・強化	<ul style="list-style-type: none">①資格取得の促進(キャリアアップ)による有資格者数②職員育成(OFF-JT)プログラムの有無、外部研修会等への参加・発表件数、OJTの実施件数(時間)③職員間の良好なコミュニケーション

(2) サービス(児童発達支援)管理責任者の役割と確認

- まず、各サービス提供職員のアセスメント結果等を通じて、利用者の現在の状態を把握する。(助言・指導の根拠を持つ。)
- 各サービス内容を相互に活かしかつあえるよう、サービス全体を眺めて適切なマネジメントを行う。その際、リスクマネジメントの観点も必要。
- その上で各サービス提供職員の支援内容をチェックし、利用者がエンパワメントできるよう、適切な助言・指導を行うことが重要。
- 各サービス提供職員の意思統一を図るため、定期的(少なくとも3ヶ月に1回)、又は必要に応じて、適時会議等を企画運営する。



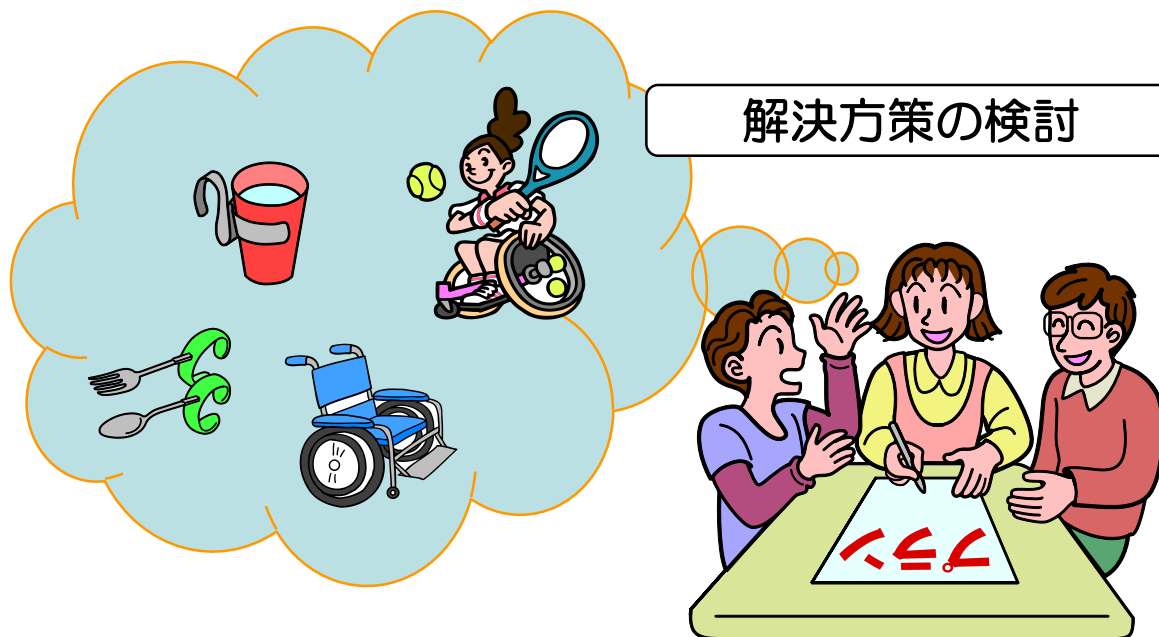
- 常に利用者の意向を把握し、各サービス内容が意向を反映したものとなるよう調整する。
- 仮に、利用者の意向が支援方針と大きく異なり、意向の反映が困難な場合には、支援内容を工夫するとともに、利用者及び家族へ十分に説明し、同意を得ることが必要。
- サービス開始から終了までのスケジュールを管理し、支援内容の優先順位付けを行う。
- 地域生活への円滑な移行を図るため、様々な社会資源を活用できるよう、サービス終了後の生活を想定し、必要に応じて助言・指導、地域関係機関等との連携・調整を行う。(利用者自身が連絡・調整を行うことを支援する場合もある。)
- サービス終了時には、必ず総括し、利用者の目標達成度や満足度、地域生活移行後の状況等から、サービス全体のチェックを行う。(反省点を踏まえ今後のケースに活かす。)

利用者の意向把握

困ったな～



解決方策の検討



(3) サービス事業の各評価

- 利用者自身によるユーザー評価
- 事業所が自ら行う、内部評価
- 第三者による外部評価
- 行政による評価（行政監査を含む）
- その他の評価（上記の組み合わせを含む）