

2019年1月21日

第3回検討会

ケア付き宿泊所・自立援助ホームにおける生活支援職員の人材育成について

NPO 法人自立支援センターふるさとの会
滝協憲

1. 生活支援のあり方

ふるさとの会で行われている生活支援は「支え合い」を支えることを目的としており、その具体的内容は次の5項目に整理できる。

生活支援の主な内容

1.基本的信頼関係の構築	キーパーソンになる、ケアプランを作成する等
2.生活介助	食事の世話、医薬品服用の管理、サポート、排泄のケア等
3.生活の互助づくり	トラブルミーティング、一人一人の課題を皆の課題に
4.コーディネート、カンファレンス	生活場面を把握し、関係機関との連携の中心的役割を果たす
5.地域の互助づくり	地域の中で役割を持ちながら暮らす

このうち、「基本的身体関係の構築」、「生活の互助づくり」、「地域の互助づくり」は、「居場所づくり」に関わるものである。

また、「生活の介助」は、共同居住の場で利用者の日常的な生活を支えるものである。利用者は外部の訪問介護サービスなどを活用するが、支援者は常時利用者と接しているため、必要に応じて介助を行っており、利用者との信頼関係を構築する上で重要な役割を果たしている。

「コーディネート、カンファレンス」は、介護や医療等の社会サービスに適切につなげていくものである。利用者との間に信頼関係が構築され、支援者が把握している日常生活場面の状況を社会サービス関係機関と共有し、適切なサービスが提供されるよう調整が行われている。

生活支援の実施にあたって最も重要なことは「基本的信頼関係」の構築である。

支援者は「基本的信頼関係」を構築するにあたって利用者をよく知ることが必要であり、下記の事項については把握していく。

なお、これら事項の把握方法としては、生活支援の利用開始時に利用者から聞き取るほか、日々のかかわりの中で利用者に寄りそって話を傾聴したり、生活場面を観察することを通じて把握している。

【現在の状況】

- ・ 健康状態、疾患や障害の状況や程度
- ・ ADL（日常生活動作）や生活場面の状況
- ・ 家族、親族や友人、地域の人との人間関係の状況等

【現在の状況に大きく影響を与えているこれまでの生活歴】

- ・ 生育歴、家族との関係
- ・ 職歴、地域での生活歴、等

2. 生活支援に求められる技術

様々な生活課題を有する生活困窮者に対して生活支援を担当する職員には、下記のような支援技術が求められる。

- ① 「基本的信頼関係」構築のための支援技術
- ② 利用者の支援方針を決め、実行していくための支援技術
- ③ 「生活づくりの主体となるための互助関係」構築のための支援技術
- ④ 利用者の立場に立ち（キーパーソンになる）、医療・介護サービスの調整するための支援技術
- ⑤ 地域の互助づくりに対応する技術

このうち、③、④は、①により利用者との間で「信頼関係の構築」が可能な職員が行うことを想定している。人材育成は、まず、①の技術確立を行った上で、技術の確立が認められている職員について、③、④の技術習得を目指すものとする必要がある。

また、①「基本的信頼関係」構築のための支援技術は生活支援のための基礎技術であり、次の内容から構成される。

- －利用者の承認、受け入れなどの支援技術
- －利用者の状況や社会サービスの活用に関する基本的理解
 - ・ 疾患や障害についての基本的理解
 - ・ 医療・介護サービスについての基本的理解
 - ・ 関係相談窓口等福祉施策についての基本的理解



なお、これらの支援技術については、継続的な技術向上を促していくシステムの構築が必要である。

3. 生活支援員育成のプロセス

ふるさとの会では、生活支援員を育成するにあたって、大きくは以下の3ステップに基づいた研修を実施するとともに、日々のケア実践を通じたフォローアップ（日報等の全体共有によるスーパーバイズ等）が行われている。

以下では、入職直後の研修、生活支援員（常勤職）の育成、生活支援員（事業所責任者）の育成を目的としてふるさとの会で実施されている研修内容について概要を示す。

図表 生活支援員育成の研修過程と到達目標

研修過程	到達目標
(ステップ1) 新人研修	<ul style="list-style-type: none"> 生活困窮者支援の歴史の概要を理解する 社会の中での役割を理解する 対人援助（支援の考え方）を理解する (※「基本的信頼関係」構築のための支援技術)
 (ステップ2) 生活支援員(常勤職) 育成研修	①39項目のケア研修 <ul style="list-style-type: none"> 利用者に寄りそう（利用者の身になって考えることができる）ために必要な基礎知識の習得（生きづらさや困りごとの理解） (※「基本的信頼関係」構築のための支援技術)
	②ケアプラン検定 <ul style="list-style-type: none"> 支援している中で感じていること、問題意識を言語化することができる。 背景となっている利用者の情報を整理し、辛さに気づくことができる。 生活上の課題（困りごと）についてアセスメントし、利用者の立場に立って、今後の生活の方向性、支援の方針を検討し、具体的な支援を組み立てることができる。 利用者から「どのように見られているのか」を考えることができる。 ケアプランを通して、支援者自身の問題意識の解決の方向性を発見することができる。 ➡ 共感関係を土台とした支援（個別支援）ができる (※利用者の支援方針を決め、実行していくための支援技術)
 (ステップ3) 生活支援員(事業所責任者)育成研修	①利用者ミーティング <ul style="list-style-type: none"> 利用者が生活するコミュニティの関係性を把握し、利用者同士の支え合いを支えることができる 最も弱い立場の人が安心して生活できるようにルールを話し合うことができる 生活の中で自ずと担っている役割関係を相互に承認することができる ➡ コミュニティの支援ができる (※「生活づくりの主体となるための互助関係」構築のための支援技術)
	②トータルプラン <ul style="list-style-type: none"> 一人で抱え込まないために、問題を整理して他の事業所に応援を求めることができる。 一事業所で抱え込まないために、地域の他の事業所と連携して支援することができる。 (カンファレンスができる) ➡ 地域連携ができる (※利用者の立場に立ち、医療・介護サービス事業者等と調整するための支援技術)
	④ レポート <ul style="list-style-type: none"> 対人援助について、他のスタッフに指導することができる。

(1) 新人研修（ステップ1） （「基本的信頼関係」構築のための支援技術）

入職後間もない試用期間中に行う研修であり、座学によってふるさとの会の取り組みや対人援助に関する基礎的な知識・考え方の習得を目指すものである。研修は1日間。

ふるさとの会の対人援助（支援の基本）のポイントについては、次ページ参照。

【到達目標】

- 生活困窮者支援の歴史の概要を理解する
- 社会の中での役割の概要を理解する
- 対人援助（支援の考え方）を理解する

【評価基準】

- 生活困窮者支援の歴史の概要を知ることができたか
- 社会の中での役割について知ることができたか
- 対人援助（支援の考え方）について知ることができたか

【評価及び育成の手順】

- レポート提出及び内容確認

【ふるさとの会の対人援助（支援の基本）】

ふるさとの会の支援技術は、『「生きづらさ」を支える本』に整理されており、その内容を理解することが必要である。

■基本的信頼関係の構築のためのポイント

○問題行動を抑制しない、馴染むまで待つ

- ・利用者が自分にとって有益な支援だと信頼し了解するまでに時間が必要
- ・エポケー（判断停止）、支援者の価値判断や常識を一旦脇において、「相手の身になって考えてみる」
- ・違和感を覚える行動も、時間が立つにつれて、日常の風景として馴染む

○言葉の上乗せから協働作業へ

- ・相手の言葉や行動に、「わかりたいと思っていますよ」というメッセージを重ねる
- ・課題や目的を相手と共有し、解決に向けて協働して取り組む

○自傷・他害（パニック）は「抱き合い喧嘩」

- ・抱き合いながら喧嘩をするように腰を据えて付き合う
- ・「自分が混乱してどうしようもなかった時に、安心するまで付き合ってくれた」という体験が、基本的信頼関係の構築に大きく影響

■生活づくりの主体となるための互助関係づくりのためのポイント

○二者関係の中に「第三項」を構築

- ・キーパーソンとして基本的信頼関係を構築した後、別の人物でも担えるよう徐々に相対化
- ・支援職員個人でなく、同じ生活空間を共有している人たち同士の互助関係によってお互いを支える

○トラブルミーティングとルールづくり

- ・暴力、いじめや飲酒、騒音トラブル等の問題が起こった時、ミーティングを開いて共通のルールを確認
- ・「安全な場の確保」と「最も弱い立場の人を守ること」が重要。自分が弱い立場になっても、安全が保障。
- ・皆の共通のルールをつくることにより共同性がつくられる。

○役割分担と合意形成

- ・ミーティングによりお互いに相手の気持ちがわかることを通じて、共通確認を得られる。
- ・共通の土台をつくって敵対的な構図にしないことと同時に協業作業の役割分担が必要。

(2) 生活支援員（常勤職）育成研修（ステップ2）

ふるさとの会では、常勤の生活支援員を育成するための研修として、1) ケア研修と2) ケアプラン検定を実施しており、これらを通じて自分で考えて仕事をするができる職員、支援の方向性を考え利用者に寄りそうことができる職員など、法人の理念やこれまでに構築してきた支援論に即した支援を提供できる生活支援員の育成を目指している。

1) ケア研修（「基本的信頼関係」構築のための支援技術）

利用者に対して生活支援を行う際に必要となる基礎的な知識・技術を39項目（講座）に分類し、すべての講座受講によって基礎的な知識の習得を目指す研修である。講座の時間は一講座あたり40分であり、5日間をかけて実施している。

日々の対人援助に取り組む中で、職員は利用者に寄りそい、相手の立場になって困っていることは何かを考えることが求められる。ここで学ぶ39項目の講座は、利用者の生きづらさや困りごとについて職員がそれを想像しやすくするための補助的な知識を習得する機会として位置付けられている。

○項目選定の考え方

39項目の内容は、大きくは下記の4種類に分類される。

【関連する法制度の理解】

利用者の生活を支援するにあたっては、既存の法制度による社会サービスの活用が有効な場合も少なくない。住まいや生活に困窮する高齢者等に対しては、生活保護法やホームレス自立支援法、生活困窮者自立支援法、介護保険法、障害者総合福祉法など関連する法制度があるが、これらの中で活用頻度の高い法制度についてのサービス体系や申請手続き等の基本的な知識習得を目的としている。

【利用者の抱える疾病や障害等に対する理解】

住まいや生活に困窮する高齢者等は、さまざまな疾病や障害を抱えていることが少なくない。支援の基本となる利用者理解を促進するためには、生活支援を行う職員が利用者の疾病や障害を理解し、そこから生じる生きづらさを理解することが第一に求められる。

疾病や障害にもさまざまなものがあるが、ふるさとの会では特に高齢者層に多い生活習慣病や認知症、メンタルヘルス、感染症、がん等に関して基礎知識の習得を目的としている。

【ふるさとの会における支援論と実践の理解】

ふるさとの会では、これまでの支援の中から積み上げた知識や経験をもとに独自の支援論に基づく支援を展開している。この実践に関する考え方を理解し、後日受講予定の具体的な生活支援の取組について概要を学ぶことを目的としている。

【介護や生活支援に関する基礎知識の習得】

利用者の中には、生活場面で介助を必要とする方や金銭管理に不安のある方、医療的ケ

アを必要とする方なども少なくない。食事や排せつ介助、移動介助等の介助方法や金銭管理、衛生管理、緊急時対応など、日常の生活場面で利用者の生活を支えるために必要な事項について、基本的な知識の習得を目的としている。

○留意点

40分の講義の中ですべてを伝えることはできない。また、初心者を対象としたものであるため、ポイントを押さえて伝えることが重要となる。支援実践の中で疑問が生じた際に、何を調べたらよいか分かるような情報源を伝えておくことも必要である。

なお、生活支援の現場ではさまざまな職種が関わっており、多様な疾患名や専門用語が出てくるため、職員は圧倒されてしまう。この講座を受講することで、聞いたことがあるなど安心感を与えることもケア研修の役割になっている。

【到達目標】

- ・利用者に寄りそう（利用者の身になって考えることができる）ために必要な基礎知識の習得

【評価基準】

- ・各研修項目の内容が理解できているか

【評価及び育成の手順】

- ・全ての研修項目の受講をレスポンスシートの提出をもって確認する

ケア研修 39 項目の一覧

研修名	内容	分類
生活保護	生活保護制度の基本知識・保護施設・宿泊所について	法制度
ホームレス自立支援法	ホームレス自立支援法についての基礎知識	法制度
介護保険法	介護保険の申請手続き・介護保険で利用できるサービス・ケアプランの見方	法制度
障害者総合支援法・障害者手帳・年金	障がい者自立支援法の申請手続き・利用できるサービス	法制度
多重債務・権利擁護・法律相談	多重債務の整理についての基本知識、後見人制度についての基本知識	法制度
個人情報保護・守秘義務	個人情報保護法と守秘義務についての基礎知識	法制度
更生保護・自立準備ホーム・裁判支援	更生保護制度の基本知識・保護司との連携・自立準備ホームの活用・裁判支援など	法制度
高齢者に多い疾患(糖尿病・高血圧・脳血管疾患・高次機能障害)	糖尿病の基礎知識・日常生活の注意点など	疾病・障害
認知機能障害の理解①知的障害・発達障害	知的障害・発達障害では、どのような生活困難があるか	疾病・障害
認知機能障害の理解②認知症	高齢者に多い症状や身体機能の状態・認知症はどのような生活困難があるか	疾病・障害
メンタルヘルス①アディクション	アルコール依存症／ギャンブル依存症／薬物依存症	疾病・障害
メンタルヘルス②統合失調症	統合失調症の理解	疾病・障害
メンタルヘルス③気分障害(うつ・双極性障害)・適応障害・グリーフケア	気分障害についての基礎知識、喪失体験が及ぼす心身の影響とその回復を支えるケアなど	疾病・障害
メンタルヘルス④トラウマと不安(不安障害・PTSD・解離性障害)	不安とは何か・トラウマに関わる心のケアについての基礎知識	疾病・障害
メンタルヘルス⑤育ちの支援(虐待経験からの回復・人格障害・摂食障害)	境界性パーソナリティ障害の理解と対応／自傷・リストカットへの対応	疾病・障害
メンタルヘルス⑥自殺のリスクと対応	自殺のリスクの高い利用者の理解と対応	疾病・障害
メンタルヘルス⑦性の理解(性同一性障害)	性同一性障害の利用者への理解／性の多様性についての理解	疾病・障害
感染症①HIV・肝炎	HIVの基本知識と理解	疾病・障害
感染症②結核	結核の基礎知識・DOTSの理解	疾病・障害
がん・難病	がんの基礎知識・主な難病の基礎知識・がんサロンの活用	疾病・障害
対人援助論	対人援助論を実践的に理解する	支援論
ケアマネジメント①アセスメント・ケアプランの作成	アセスメントの基礎知識・ケアプラン作成の留意点など	支援論
ケアマネジメント②トータルプラン・社会サービス機関とのカンファレンス・意思決定	トータルプラン作成の視点・社会サービス機関との連携・トラブルなど	支援論
地域リハビリ①利用者ミーティング、仲間づくりと互助、共済会	互助とは、なぜ仲間づくりが必要なのか・共済会の役割・利用者ミーティングの進め方など	支援論
地域リハビリ②就労支援・ケア付き就労	ケア付き就労の間が得方・社会適応訓練・就労支援の実際	支援論
居住支援①アウトリーチ・路上生活者支援・まちカフェとエンジェルター	アウトリーチ・路上生活による心身の影響・まちカフェの相談事例・居住確保につながるまでの支援など	支援論
居住支援②アパート保証	アパート保証の仕組み、各種手続き、近隣トラブル対応	支援論
緩和ケア・看取り	看取り支援・緩和ケアと在宅医療との連携・偲ぶ会について	支援論
ケアとアート	ケアとアートについて／自己表現について／ギャラリーカフェの役割と活用	支援論
支援記録、報告書の書き方	各種支援記録の書き方・日報の重要性など	支援論
介護基礎知識①外出移動	介護技術の基本・車いすの操作など 転倒予防	介護・生活支援
介護基礎知識②移乗介助・ボディメカニクス	移乗介助・ボディメカニクス	介護・生活支援
介護基礎知識③食事介助	介護技術の基本・食事	介護・生活支援
介護基礎知識④排泄・保清・入浴介助	介護技術の基本・排泄ケア、介護技術の基本・入浴／清拭／口腔ケア／更衣	介護・生活支援
金銭管理	金銭管理の基本・帳簿付け	介護・生活支援
喫煙対応・防災	防災対策の基本・日常で気をつけること	介護・生活支援
衛生管理・感染症対策(インフルエンザ・ノロウイルス)	基本的な感染症対策・シラミ対策・疥癬対策・ノロウイルス対策	衛生・健康管理
応急処置・救急搬送・体調不良時の対応・計測	救命講習救急車の呼び方、看護師・医師への連絡と対応、体温の測り方、血圧計の使い方など	衛生・健康管理
医療的ケアの範囲・服薬管理	医療的ケアについて、服薬管理の基本・服薬管理ミスをしないために	衛生・健康管理

2) ケアプラン検定（利用者の支援方針を決め、実行していくための支援技術）

特定の利用者のケアプラン作成（利用者との協働作業）を通して、利用者との基本的信頼関係を構築するとともに個別支援手法の習得を目指した研修である。常勤生活支援員としての資格や能力を判定基準でもある。

（以下、第1回検討会提出資料と重複するため省略）

(3) 生活支援員（事業所責任者）育成研修（ステップ3）

各事業所の責任者として非常勤職員や新人の常勤職員を指導しながら事業所全体を管理・運営できる人材を育成するため、ふるさとの会では「利用者ミーティング検定」、「トータルプラン検定」、「レポート提出」を実施している。

1) 利用者ミーティング検定

（「生活づくりの主体となるための互助関係」構築のための支援技術）

（以下、第1回検討会提出資料と重複するため省略）

2) トータルプラン検定

（利用者の立場に立ち、医療・介護サービス事業者等と調整するための支援技術）

（以下、第1回検討会提出資料と重複するため省略）

3) レポート

研修の最終項目として、受講者にはレポートの提出が求められる。

レポートでは、これまで学び、実際に取り組んできたふるさとの会の対人援助についての感想や受講者自身の考えなどを記載してもらおう形であり、記載内容からふるさとの会の支援方針の理解度、浸透度を推し量ることができる。

○研修の考え方

各事業所では10名程度の非常勤職員も勤務している。事業所責任者は、非常勤職員や新規の常勤職員に対して、ふるさとの会における支援のあり方や具体的な支援方法などを自らの言葉で伝える（指導する）ことが求められることから、レポートを記入することで自らの考えや思いを整理することを目的としている。

【到達目標】

- ・対人援助について、他のスタッフに指導することができる

【評価基準】

- ・対人援助についての基本的理解ができているか

【評価及び育成の手順】

- ・内容を検討委員会が確認し、大きな問題がなければ合格とする

(4) フォローアップのしくみ

前述した集合研修・検定の終了後、職員は各事業所責任者等として業務に従事することとなるが、育成の観点からは集合研修・検定によって得られた知識やスキルの定着を図るとともに、それを高めていくことが重要となる。

ふるさとの会では、外部の専門家や有識者等を招いて定期的な事例検討会を開催したり、各サポートセンター単位でのミーティング、業務日報等から把握された状況に対するスーパーバイズ機能など、研修終了後の職員が生活支援の知識や技術を高める機会が設けられている。

また、ふるさとの会では、日々の支援業務で利用者との関わりを業務日報に記録している。支援において何らかの問題が生じた場合には迅速な対応を可能とするため、業務日報は各サポートセンター長の確認後、翌日には全体共有がなされる仕組みが整っている。

このような日々の実践の積み重ねと問題が生じた際の迅速なフォローアップのしくみが確保されていることにより、職員のスキル向上が図られている。

(写真) 検討委員会 (2019年1月7日)



(写真) 修了証のサンプル



(写真) 授与式 (2019年1月12日)

