

認定介護福祉士養成研修

マネジメントに関する領域

介護業務の標準化と質の管理 法令理解と組織運営 介護分野の人材育成と学習支援

学習コンテンツ

令和3年3月

一般社団法人 認定介護福祉士認証・認定機構

目 次

第1章 介護業務の標準化と質の管理.....	1
科目名 / 1	
科目のねらい / 1	
科目の到達目標 / 2	
認定介護福祉士養成研修科目としての基本的考え方 / 2	
研修展開の考え方 / 2	
本科目を介護福祉士に教授するうえでの留意点 / 3	
【参考】 認定介護福祉士養成研修の展開デザインと経験学習 / 4	
研修の展開例 / 5	
課題学習（事前学習）の例	7
集合研修の展開例	9
課題学習（事後課題）の例	12
第2章 法令理解と組織運営	13
科目名 / 13	
科目のねらい / 13	
科目の到達目標 / 14	
認定介護福祉士養成研修科目としての基本的考え方 / 14	
研修展開の考え方 / 14	
本科目を介護福祉士に教授するうえでの留意点 / 15	
【参考】 認定介護福祉士養成研修の展開デザインと経験学習 / 16	
研修の展開例 / 17	
課題学習（事前学習）の例	18
集合研修の展開例	21
課題学習（事後課題）の例	25
第3章 介護分野の人材育成と学習支援.....	26
科目名 / 26	
科目のねらい / 26	
科目の到達目標 / 27	
認定介護福祉士養成研修科目としての基本的考え方 / 27	

研修展開の考え方 / 27

本科目を介護福祉士に教授するうえでの留意点 / 27

【参考】 認定介護福祉士養成研修の展開デザインと経験学習 / 28

研修の展開例 / 29

課題学習（事前学習）の例31

集合研修の展開例33

導入演習：リフレクション・エクササイズ36

演習方法2：プロセスレコード45

第1章 介護業務の標準化と質の管理

科目名

介護業務の標準化と質の管理

科目のねらい

「介護業務の標準化と質の管理」は、認定介護福祉士養成研修Ⅱ類の研修体系に属している。Ⅱ類における科目は下記を学ぶ位置づけである。

- Ⅰ類で学んだ知識をもって、根拠に基づく自立に向けた介護実践の指導をする力を獲得する。
- 認定介護福祉士に必要な指導力や判断力、考える力、根拠を作り出す力、創意工夫する力等の基本的知識に基づいた応用力を養成する。
- サービス管理に必要なツールを整理、改善し、それらから根拠を導きだし、その根拠に基づいた指導する力を獲得する。
- 生活支援の視点から、地域の介護力を高める力を獲得する。
- 介護サービスという特性のもと、チーム運営、サービス管理、人材育成等について必要な専門的な理論に基づき、チーム、サービス、人材マネジメントを実践し、利用者を中心とした地域づくり（地域マネジメント）に展開できる力を獲得する。

これを踏まえたうえでⅡ類には、医療に関する領域、心理・社会的支援の領域、マネジメントに関する領域、自立に向けた介護実践の指導領域の4領域が設定されている。「介護業務の標準化と質の管理」は、マネジメントに関する領域に位置づく科目である。

認定介護福祉士には介護職チームの統括的なマネージャーとして、専門性と組織性を統合したマネジメントを展開し、チームとして質の高いサービスを提供することが求められる。支援の質を高める方法には2つのアプローチがある。1つは、自職場における実践を介護業務の視点から整理し、サービスの標準化、質の評価と改善に向けた検討を継続的に行うことである。いま1つは、目標に向かってリーダーシップとメンバーシップを発揮し、学び続けるチームをつくることである。前者は規範としての質の管理であり、後者は実践としての質の管理である。「介護業務の標準化と質の管理」は前者を扱う。

したがって、この科目の学びには介護福祉士として積み重ねてきた知識と技術と態度がきわめて重要である。しかしながら、それだけでは十分ではない。介護福祉士が大事にしている個別性、具体的には利用者の身特性や個性、それまで積み重ねてきた支援の過程や文脈や状況、そういったものから一旦離れ、具体から抽象へと視点を高め、実践を業務としてとらえ直すという観点変更が不可欠である。そのうえで、実践の言語化と構造的整理の方法を獲得し、自職場の支援の質を客観的に評価し、そこから抽出された課題を、アセスメント項

目の見直し、支援過程の変更、マニュアルや手順書の作成と改善、記録様式の変更、会議やミーティングの運営方法の改善といった具体策に落とし込む力を養うことを重視する。

科目の到達目標

- ①サービスの質の評価の枠組みに関する基礎的な概念について説明できる。
- ②プログラム評価の考え方について説明できる。
- ③論理的思考に基づいて実践を業務の視点から整理し・記述することができる。
- ④上記を踏まえたうえで、自職場の実践を科学的・客観的に記述、評価し、サービスの質の改善に向けた検討、業務の標準化に向けた基準づくりや組織化計画を検討することができる。

認定介護福祉士養成研修科目としての基本的考え方

- 介護福祉士養成課程では、介護過程について多くの時間を割いて学んでいる。介護過程に関する科目では、個別の利用者支援を念頭に、利用者のアセスメント→課題の明確化→支援目標の設定→介護内容の決定→実践→評価 という一連の流れを学んでいる。介護過程は本科目「介護業務の標準化と質の管理」を学ぶ際の土台となる科目である。
- 一方、介護職チームの統括的なマネージャーには、個々の介護職が展開している実践を、事業所の介護職チームの業務として捉え直し、体系的かつ根拠を確認しながら業務全体を整理することが必要であり、この内容は介護過程では学べない。
- 本科目「介護業務の標準化と質の管理」では、介護実践を構成するさまざまな要素のなかから特定の業務（排泄、入浴、移動移乗、看取り、認知症ケア）を抽出し、その業務の言語化、構造的整理を通じて、「何を」「どのような考えのもと」「どのようにすべきか」を明らかにし、管理的視点から業務の標準化を図り、質の評価と改善に取り組むためのプログラム評価等の理論（＝メカニズムや理論に関する知識領域）と実践を形式知化し構造的に整理する（＝臨床や実践に関する知識領域）を習得することを目標とする。

研修展開の考え方

- 保健医療福祉といったヒューマンサービスの財としての特性を理解したうえで、専門職としての倫理に基づき、実践のプロセスを他者に分かりやすく記述することが、介護業務の標準化と質の改善につながることへの理解を促す。
- そのうえで、グループワーク形式で、特定の介護業務について、プログラム評価を援用してインプット（アセスメント項目）とアクティビティ（支援内容）を中心にカテゴリー化して整理する。これらの作業を通じて、プロセスの記述化が、①支援の全体像を理解するのに有益であること、②思考できる介護職の育成に有益であること、への理解を促す。一連のグループワークの先に、ケアマネジメント全体の PDCA サイクルや介護過程の展開があることへの理解を促す。
- 演習は長時間にわたって行われるため、目標を細かく設定し、タイミングをとらえて発表

とフロア全体での共有を図るとともに、研修講師が効果的にファシリテーションを行う。

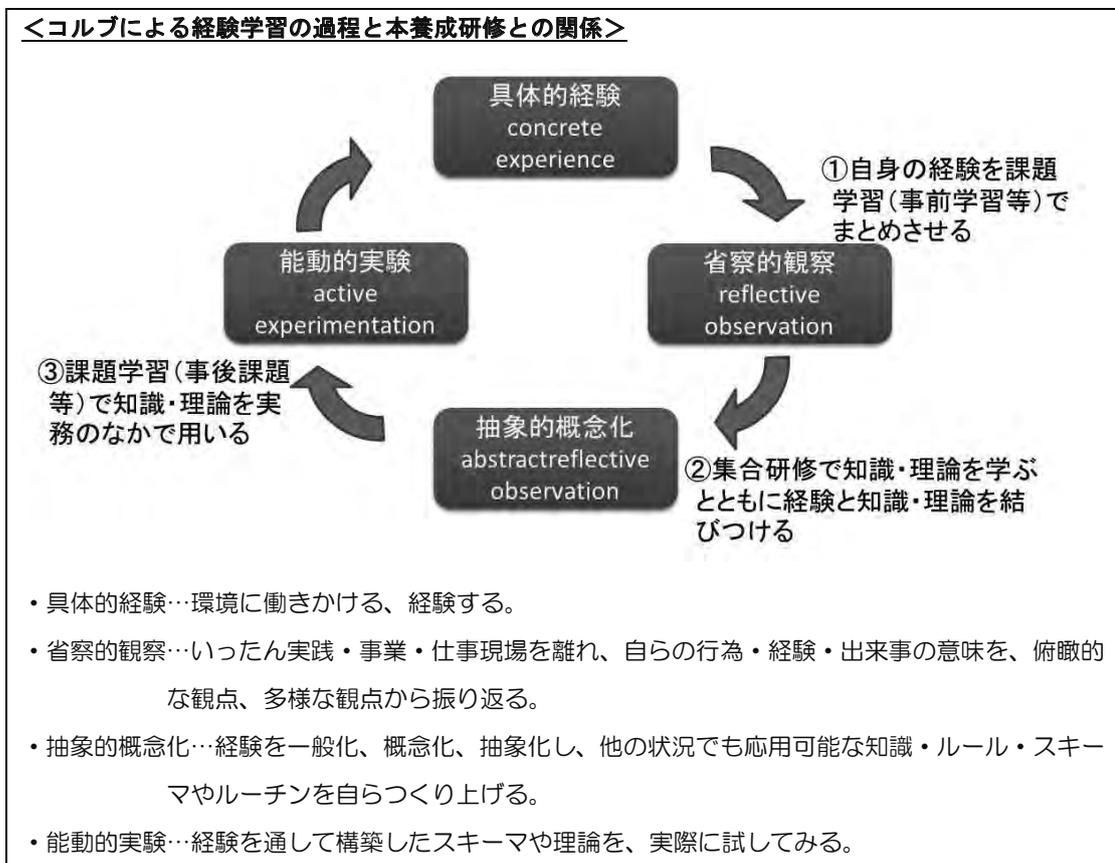
本科目を介護福祉士に教授するうえでの留意点

- 「介護業務の標準化と質の管理」の研修展開は、事実に関する知識領域（6時間前後）→臨床や実践に関する知識領域（13時間前後）→事実に関する知識領域+臨床や実践に関する知識領域（6時間前後）という流れで組み立てることが望ましい。
- 科目の前半で行う6時間前後の事実に関する知識領域では、サービスの財としての特性、思考の標準化と手順の標準化、ドナベディアンモデル、ストラクチャー・プロセス・アウトカム、プログラム評価とドナベディアンモデル、プログラム評価、インパクト理論とプロセス理論、ロジックモデル、介護業務の標準化と介護過程の展開、介護業務基準、科学的介護情報システム（LIFE）など、受講者が意識してこなかった領域の知識を学ぶ必要がある。このため、事前課題を用いて基本知識を修得するとともに、ポイントポイントで受講者に自らの実践と紐づけて学習したことを振り返る時間を設け、理論を腹落ちさせることが重要となる。
- 科目の中間で行う13時間前後の臨床や実践に関する知識領域では、介護現場が共通して行っている実践のうち科学的根拠の比重が高く、支援方針を決定するにあたって検討すべき要素変数が多数あるものを選び、それについての記述と構造的整理を行うことが基本となる。この部分はグループワークで進めることが望ましい。具体的なケースをもとに検討を開始し、その後、ケースを離れて業務として記述する流れが有益である。複数の単元に分け、各単元の目標を設定し、各グループの進捗状況を把握しながら、効果的なファシリテーションを行うことも大切である。
- 科目の後半で行う6時間前後の事実に関する知識領域では、アウトカム評価とプロセス評価、パフォーマンス測定、フィディリティ評価、指針・マニュアル・手順書、第三者評価、自己評価、科学的介護情報システム（LIFE）などの知識を学ぶが、中間で行った演習の成果を用いてこれらの知識の活用方法を検討することとなる。併せて、評価を踏まえた改善策を検討することになり、アセスメント項目の見直し、支援過程の変更、マニュアルや手順書の作成と改善、記録様式の変更、会議やミーティングの運営方法の改善といった具体策に落とし込み、理論と実践を結びつける機会を意図的に設定することが望ましい。

【参考】認定介護福祉士養成研修の展開デザインと経験学習

認定介護福祉士養成研修の受講者は、一定の実務経験を有する現任の介護福祉士である。各科目の展開のデザインにあたっては、下記の経験学習の考え方を参照されたい。

- 介護福祉士（受講者）が業務で実際に遭遇する場面と、知識・理論を結び付けるような学習を行わせることで、実務において知識・理論を想起し、知識・理論を用いて実務を分析できるような思考枠組みを獲得させる。
- そのために、①まず受講者に自身の経験を課題学習（事前学習等）でまとめさせる、②集合研修で知識・理論を学ぶとともに経験と知識・理論を結びつける演習を行う、③課題学習（事後課題等）で知識・理論を実務のなかで用いることで知識・理論の応用力を身につけさせる、という流れが基本となる【経験学習サイクル】。



- 必要な知識・理論のすべてを集合研修で教授することはできないため、課題学習の時間に有効に割り当てることが必要である。
- 実務経験があるがゆえに、専門職としての視点のみに立ち、利用者、家族、地域住民、他の専門職や行政など、多様なステークホルダーからの視点・価値観に気づかない場合がある。研修によって、多様なステークホルダーそれぞれの見方やニーズに気づかせることで、これまで培われた自身の見方・価値観・思考枠組みを相対視させることが重要となる。
- 実務経験があるがゆえに、自身の実務経験に基づいて習得した方法を絶対視し、知識・理

論に基づく思考枠組みの形成や、物の見方の転換・相対化が困難な場合がある。研修によって他者の経験から学ぶことで、これまで培われた自身の見方・思考枠組みを相対視させることが重要となる。

- 受講者がどのような施設・事業所で実務経験を重ねたかによって、経験した業務内容にかなりの違いがある。このことが介護福祉士の役割についての理解や介護観等に大きな影響を与えている。講師はこのことを理解したうえで、受講者が互いの経験を共有し、これまで培われた自身の見方・思考枠組みを相対視させるとともに、施設・事業所の違いにかかわらず介護福祉士として共有すべき介護観や役割、アイデンティティについて、受講者が十分に省察できるよう支援することが重要となる。

研修の展開例

テーマ・大項目	展開内容(講義のポイント、演習の展開内容)	課題学習を可とする場合の展開例
1. ヒューマンサービスの特性 2. サービスの質の評価の枠組み (6時間)	<ul style="list-style-type: none"> ○(講義) 形のある商品と比べた時にサービスには財としてどのような特性があるのか、そのなかでヒューマンサービスにはどのような特性があるかを理解する。 ○(講義) ドナベディアンモデルの説明、ストラクチャー・プロセス・アウトカム評価、介護報酬の仕組み、評価の目的、実践の改善に資する手法としてプロセス評価の有効性を理解する。 ○(演習) 講師が提示した事例(介護報酬の構造、例えば栄養マネジメント、重度者対応、看取り)をもとに、報酬による評価の構造を理解し、プロセス評価やアウトカム評価の重要性を理解する。次いで、プロセス評価とアウトカム評価の利点や課題を議論し整理する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○事前課題(2時間) ストラクチャー、プロセス、アウトカムの枠組みを示したうえで、介護実践の質をどのように評価できるかについてレポートにまとめて提出する。
3. 介護業務の記述と構造的整理 (13時間)	<ul style="list-style-type: none"> ○(講義) 実践の質の向上においてサービスの標準化が不可欠であることを理解したうえで、実践と業務の違い、業務基準などを理解する。実践の構造的な記述(言語化、抽象的概念化、構造化)なしに継続的な質の改善が図れないことを理解し、記述に有益なプログラム評価の考え方を学ぶ。 ○(演習) 事前課題をもとに、インパクト理論を作成したうえで、プロセス理論に基づいて実践の構造的な記述をグループ(4~6人)で行う。アセスメント項目をインプットとして扱い、具体的な支援内容をアクティビティとして記述して、とりまとめる。事例を出発点としながら、個別具体的な事例から離れて実践を管理的な視点で記載することが、サービスの標準化、業務基準、ケアミニマム、ルール・ロール・ツールの考え方に通ずることを理解する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○事前課題(3時間) 排泄ケア、食事ケア、看取り、経口摂取など、介護業務として取り扱えるものにフォーカスして、取り組んだ実践の過程と結果について記述する。 ○事前課題(3時間) 排泄ケア、食事ケア、看取り、経口摂取など、介護業務として取り扱えるものにフォーカスして、具体的なケースについて以下の計画案をまとめる(まだ実践していないケースでとりまとめる)。 <ul style="list-style-type: none"> ・本人のプロフィール ・フォーカスしたケアに関わるアセスメント項目と結果 ・フォーカスしたケアの改善に向けた具体的な支援

		計画
4. 介護業務の標準化と質の管理 (6時間)	<ul style="list-style-type: none"> ○(講義)サービスの質の評価方法について解説する。フィディリティ評価、パフォーマンス測定、自己評価と第三者評価の関係性を理解する。 ○(講義)提出された事前課題③を用いながら、指針・マニュアル・手順書の違いを理解し、思考と行動の双方の標準化を促すような、これらツールが求められていることを理解する。 ○(講義)質の管理の一連の流れが、ケアマネジメントのPDCAサイクルであることを理解する。 ○(講義)規範として定義された実践のプロセスを組織化する方法、部下の育成方法について学ぶ。経験学習理論が有益であることを理解する。 ○(演習)、作成したプロセス理論をもとに、サービスの質に関する評価項目を具体的に検討する。 	<p>○事前課題(2時間)</p> <p>自職場における介護業務に関する指針やマニュアルや手順書を準備し、介護保険法や障害者総合支援法の理念を念頭におきながら、講師が記載した視点に基づいて、マニュアルや手順書の評価と課題をレポートとしてまとめる。</p>
(5時間)	<ul style="list-style-type: none"> ○(事後課題)研修で扱った介護業務についてのプロセス理論を完成させる。次いで、研修で学んだことを自職場で共有し、プロセス理論の活用について自職場で取り組めることをアクションプランとして記述する。 	<p>○事後課題(5時間)</p> <p>研修で扱った介護業務についてのプロセス理論を完成させる。次いで、研修で学んだことを自職場で共有し、プロセス理論の活用について自職場で取り組めることをアクションプランとして記述する。</p>
※ 15 時間以内		

課題学習(事前学習)の例

課題のねらい

- サービスの質の評価として広く知られているドナベディアンモデル(ストラクチャー・プロセス・アウトカム)について参考文献を読み込み、理解する。
- 自らの介護実践から、科学的根拠の比重が高く、支援方針を決定するにあたって検討すべき要素変数が多数ある介護実践を切り取り、具体的な利用者を一人あげて、その介護実践に焦点化して支援の過程と結果をとりまとめ、実践の記述とは何かを体験する。
- 自職場のマニュアル(含む手順書)について講師の提示した視点から振り返り、良い点と課題点について考察する。

メカニズムや理論に関する知識領域

臨床や実践に関する知識領域

課題の活用

- 事前課題①～④で作成したレポートは集合研修に持参させ、講義や演習で活用する。
- 具体的には、事前課題①についてはグループでシェアする。そのうえで、プロセス評価とアウトカム評価、それぞれのポイントを話し合う。
- 具体的には、事前課題②と事前課題③については研修の中間で介護業務と記述と構造的整理を行う際の手がかりとして、グループで共有して、演習に活用する。
- 具体的には、事前課題④は優れたレポートについて受講者全員で共有し、どの点が優れているのか、そのために事業所としてどのような取り組みをしてきたのかを口頭での説明を求め、自分の実践への応用の参考とする。

課題の内容

事前課題①(2時間): 大項目1と大項目2に該当

ストラクチャー、プロセス、アウトカムの枠組みを示したうえで、介護実践の質をどのように評価できるかについて、自身の考えをA4用紙1枚でレポートする。ストラクチャー、プロセス、アウトカムの枠組みを理解するために、参考資料を提示する。

事前課題②(3時間): 大項目3に該当

自分の属する組織での実践の過程と結果をケースに沿って具体的に記述し、A4用紙1枚にまとめる。具体的には、取り上げる実践に絞って、①本人のプロフィール、②アセスメント項目、③アセスメント結果に基づく支援方針、④支援の具体的な内容、⑤支援に対する利用者の変容、⑥変容についての評価、⑦支援方針の微調整(変更があれば)、⑧支援について得られた教訓、以上の手順で記述する(実践内容は、コンチネンスケア、食事ケア、看取りのいずれかとし、受講者の職位や分野を踏まえて、事前課題提示前に決定する)。

事前課題③（3時間）：大項目3に該当

事前課題②を言語化し、構造的に整理するなかで得られた教訓、知識、概念を踏まえて、自職場の利用者を一人選定し、支援方針案をまとめる。具体的には、取り上げる実践に絞って、①本人のプロフィール、②アセスメント項目（②をまとめるなかで得られた新たな項目を含む）、③支援方針、④支援を展開するにあたって留意すべき事項（②をまとめるなかで得られた教訓を踏まえて）をA4用紙1枚に記述する。

事前課題④（2時間）：大項目4に該当

自職場におけるコンチネンスケア、食事ケア、看取りのいずれかにかかわるマニュアルや手順書を準備し、①支援の全体像がわかるか、②思考が促せる内容になっているか、③具体的な手順が記載されているか、④法人理念・行動指針・介護保険法もしくは障害者総合支援法など介護福祉士としての倫理を基盤としているか、の4点に基づいて、マニュアルや手順書の評価と課題をA4用紙1枚に記述する。

※事前課題①については、ストラクチャー、プロセス、アウトカムの枠組みを理解するために、参考図書および参考資料として以下の3つを提示する。

- ・太田貞司監修／諏訪徹・坂本洋一編著『介護福祉の組織・制度論』＜「地域ケアを拓く介護福祉学」シリーズ＞光生館、2000年（第1章4節参照）
- ・Avedis Donabedian 著／東尚弘訳『医療の質の定義と評価方法』健康医療評価研究機構、2007年（第3章参照）
- ・厚生労働省第123回社会保障審議会介護給付費分科会資料「資料6 介護報酬でのサービスの質の評価の導入に関する取り組みについて」

集合研修の展開例

● 1日目：第一セッション（180分）

<講義：ヒューマンサービスの特性>

形のある商品と比べた時にサービスには財としてどのような特性があるのか、そのなかでヒューマンサービスにはどのような特性があるかを理解する。

<講義：サービスの質の評価の枠組み>

質の評価の意義、ドナベディアンモデルの説明、ストラクチャー・プロセス・アウトカム評価、介護報酬の仕組み、評価の目的、実践の改善に資する手法としてプロセス評価の有効性を理解する。

<演習：サービスの質の評価の枠組み>

講師が提示した事例（介護報酬の構造、栄養マネジメント加算、排泄支援加算、褥瘡マネジメント加算、看取り介護加算など）をもとに、報酬による評価の構造を理解し、プロセス評価やアウトカム評価の重要性を理解する。次いで、事前課題①を用いて、受講者でディスカッションを行い、プロセス評価とアウトカム評価の利点や課題を議論し整理する。2021年度から始まる科学的介護情報システム（LIFE）の解説と得られたデータの活用方法について説明する。

メカニズムや理論に関する知識領域

臨床や実践に関する知識領域

● 1日目：第2セッション（180分）

● 2日目：第1セッション（135分）

<講義：介護業務基準の考え方>

実践の質の向上においてサービスの標準化が不可欠であることを理解したうえで、実践と業務の違い、業務基準などを理解する。実践の構造的な記述（言語化、抽象的概念化、構造化）なしに継続的な質の改善が図れないことを理解し、記述に有益なプログラム評価の考え方を学ぶ。

<講義：インパクト理論の作成、プロセス理論の作成>

事前課題②③を用いて、インパクト理論を作成したうえで、プロセス理論に基づいて実践の構造的な記述（ロジックモデル）をグループ（4～6人）で行う。アセスメント項目をインプットとして扱い、具体的な支援内容をアクティビティとして記述して、とりまとめる。

事例を出発点としながら、個別具体的な事例から離れて実践を管理的な視点で記載することが、サービスの標準化、業務基準の考え方に通ずることを理解する。講師がファシリテーションを行いながら、具体と抽象を行き来しながらワークを進め、グループの記述内容を全グループが発表し、フロア全体で共有しつつ、方向付けを行うことを心がける。

メカニズムや理論に関する知識領域

臨床や実践に関する知識領域

● 2日目：第2セッション（180分）

<講義：さまざまな評価手法と評価指標>

サービスの質の評価方法について解説する。フィディリティ評価、パフォーマンス測定、自己評価と第三者評価の関係性を理解する。

<演習：評価項目の具体的な検討>

作成したプロセス理論をもとに、サービスの質に関する評価項目を具体的に検討する。

<講義：指針・マニュアル・手順書倫理綱領・法人理念の意味>

<演習：自職場のマニュアル等の評価と課題の抽出>

提出された事前課題④を用いながら、指針・マニュアル・手順書の違いを理解し、思考と行動の双方の標準化を促すような、これらが可能となるロール・ツール・ツールが求められていることを理解する。

<講義：介護業務の標準化と介護過程の展開>

質の管理の一連の流れが、ケアマネジメントのPDCAサイクルであることを理解する。介護業務の標準化と介護過程の展開の関係を理解する。

<講義：記録、ミーティング、部下育成>

規範として定義されたロジックモデルを実践として効果的に行うための記録やミーティングの方法、部下の育成方法について学ぶ。

メカニズムや理論に関する知識領域

臨床や実践に関する知識領域

● 2日目：第3セッション（45分）

以下の二つを実施する。

<基礎知識の定着>

10～20問程度の穴埋め問題（選択式）を実施。（認定介護福祉士養成研修、「研修の企画・展開の手引き（講師用ガイドライン）」をもとに作成する。

<小文レポート>

「介護実践において標準化を追求することの限界と課題についてあなたの考えを述べなさい」といったテーマが考えられる。これにより、介護業務として取り扱うことの限界への気づきを与えるとともに、本科目で学んだことを踏まえて、より質の高い介護過程の展開が可能となることを理解する。

メカニズムや理論に関する知識領域

臨床や実践に関する知識領域

※講義の終了時に参考文献として以下を提示する。

- ・ 太田貞司監修／諏訪徹・坂本洋一編著『介護福祉の組織・制度論』<「地域ケアを拓く介護福祉学」シリーズ>光生館、2000年
- ・ Avedis Donabedian 著／東尚弘訳『医療の質の定義と評価方法』健康医療評価研究機構、2007年
- ・ 安田節之『プログラム評価－対人・コミュニティ援助の質を高めるために－』新曜社、2011年
- ・ 島津望『医療の質と患者満足－サービス・マーケティング・アプローチ－』千倉書房、2005年
- ・ 中原淳『経営学習論－人材育成を科学する－』東京大学出版会、2012年
- ・ 中村雄二郎『臨床の知とは何か』岩波新書、1992年
- ・ 井上由起子ほか『現場で役立つ介護・福祉リーダーのためのチーム・マネジメント』中央法規出版、2019年

課題学習(事後課題)の例

課題のねらい

○演習で実施したプロセス理論をとりまとめたうえで、自職場の管理職に報告し、実践の改善のためのアクションプランをまとめ、理論を実践に活かす道筋を理解する。

メカニズムや理論に関する知識領域

臨床や実践に関する知識領域

課題の活用

○集合研修で学んだことを組織内で共有し、実践に活かす。

課題の内容

事後課題（5時間）

演習をふり振り返りながら、プロセス理論をまとめる。研修で学んだことを自職場で共有し、作成したプロセス理論の活用について具体的に検討し、実践の改善のために必要な組織化計画とアクションプランをまとめる。提出した課題については、研修講師が評価とコメントを記述してフィードバックする。

第2章 法令理解と組織運営

科目名

法令理解と組織運営

科目のねらい

認定介護福祉士は下記の役割を果たすものであるが、この科目は、特に「①介護職チームの統括的なマネジメント」にかかわる科目である。

- ①介護職チームの統括的なマネジメント
- ②多職種間・機関間連携のキーパーソン
- ③地域における介護力の向上

この科目は、認定介護福祉士養成研修Ⅱ類の研修体系に属している。Ⅱ類における科目は下記を学ぶ位置づけである。なかでもこの科目は、下線部に関係している。

- Ⅰ類で学んだ知識をもって、根拠に基づく自立に向けた介護実践の指導をする力を獲得する。
- 認定介護福祉士に必要な指導力や判断力、考える力、根拠を作り出す力、創意工夫する力等の基本的知識に基づいた応用力を養成する。
- サービス管理に必要なツールを整理、改善し、それらから根拠を導きだし、その根拠に基づいた指導する力を獲得する。
- 生活支援の視点から、地域の介護力を高める力を獲得する。
- 介護サービスという特性のもと、チーム運営、サービス管理、人材育成等について必要な専門的な理論に基づき、チーム、サービス、人材マネジメントを実践し、利用者を中心とした地域づくり（地域マネジメント）に展開できる力を獲得する。

介護サービスは公的・社会的な制度であり、サービス提供、運営にあたって種々の法令を遵守することが強く要請される。認定介護福祉士は介護チームの統括的なマネージャーとして、介護福祉の専門性だけでなく、法令を根拠にした指導力、判断力をもつことが求められる。

また、リスクマネジメントにおいては、社会福祉法第1条の「社会福祉を目的とする事業は利用者の利益の保護を目的とする」という規定に焦点を当て、介護サービス提供に伴い生じる可能性がある事故や苦情の適切な対応に主眼を置きつつ、利用者の生活の質・サービスの質、利用者・家族とのコミュニケーションの質を高めることを常にめざしながら、絶えず業務改善、チーム運営の見直しを行なう総合的な力量が求められる。

したがってこの科目は、「介護サービス提供の根拠となる法令について理解やリスクマネジメントの概念や対応について理解させるとともに、それらを他の介護職に指導できる力

を育成する」ことを目的としている。

科目の到達目標

- ①利用者に適切なサービスを提供するための根拠となる、福祉・保健・医療の法令と組織運営のルールのポイントについて概説できる。
- ②法規の構造と調べ方を理解し、必要な時に法令の根拠を確認することができる。
- ③法令と組織運営のルールを踏まえて行動し、他の介護職に指導できる。
- ④リスクマネジメントの概念や手法について説明できる。
- ⑤事例に基づいて、事故の要因分析、家族や関係機関への説明や対応策、再発防止策について検討できる。
- ⑥日常的に発生しやすいリスクを認識し、未然防止策を講ずるとともに、事故発生時の初期対応の重要性を認識し、当事者意識をもって早期に解決する姿勢を確立する。

認定介護福祉士養成研修科目としての基本的考え方

- 介護福祉士養成課程では、介護保険制度や関連諸制度の基本的な考え方やしくみを学ぶが、業務・運営を強く規定する人員・設備・運営基準（以下運営基準）、介護報酬その他関連法規、政省令・通知について、その構造を含めて体系的、かつ根拠を確認しながら学ぶことができない。本科目は、法令の構造を理解して読み解き（＝事実に関する知識領域）、根拠条文等を検索・理解できる力を身に着けて（＝臨床や実践に関する知識領域）、日常の業務においても法令を遵守する重要性を意識させる働きかけをする知識・実践力、サービス及び組織運営上の実際的な場面に遭遇した場合に、法令の規定を踏まえて対応を判断し、介護職チームを指導する力、利用者や行政等に説明できる知識・実践力（＝臨床や実践に関する知識領域）を育成する。
- また、介護福祉士養成課程では、リスクマネジメントの必要性、安全確保のため基礎的な知識や事故・苦情への対応の基本的な考え方を学ぶ。本科目は、それらに基づいて、さらに実践的なリスク分析等の技法（＝臨床や実践に関する知識）を習得させ、現場で遭遇するさまざまな事態に対して、リスクの予測と回避、現場のサービスの仕組み等を改善する知識・実践力（＝臨床や実践に関する知識領域）を習得させる。

研修展開の考え方

- 法令理解については、この科目を受講しただけで、必要な法令の知識のすべてを理解することは困難であるが、受講者が法令の構造を理解し、何かあった時には、法令上の根拠を確認するくせ（行動）を身につけさせることが必要である。このため、受講者に法令の根拠を意識させるように展開すること。
- コンプライアンスの演習では、特に日々のサービスの運営を梓づけている人員設備運営基準、報酬算定構造準を中心にとりあげて、介護現場で実際に起こりがちな事例と基準等とを結び付けながら、どのような運営が求められているかを理解させる。

- 法令を理解する講義・演習を受けて、自分の職場のコンプライアンス上の課題をグループディスカッションで考察させ、その後レポートとしてまとめさせる。
- リスクマネジメントについては、その目的とするところや基本となる視点について講義で全体像を学ぶ。次に、リスクマネジメントを行ううえで必要なツールや介護事故の要因分析・再発防止策の検討についての演習を行う。これらを踏まえ、自職場における事故予防策等の問題を点検し改善策についてレポートとしてまとめさせる。
- リスクマネジメントの演習では、講義で学んだことをもとに、事故報告書や業務手順書などのツールの適切な作成と管理手法、それらに対して行う記録について具体的に学ぶ。

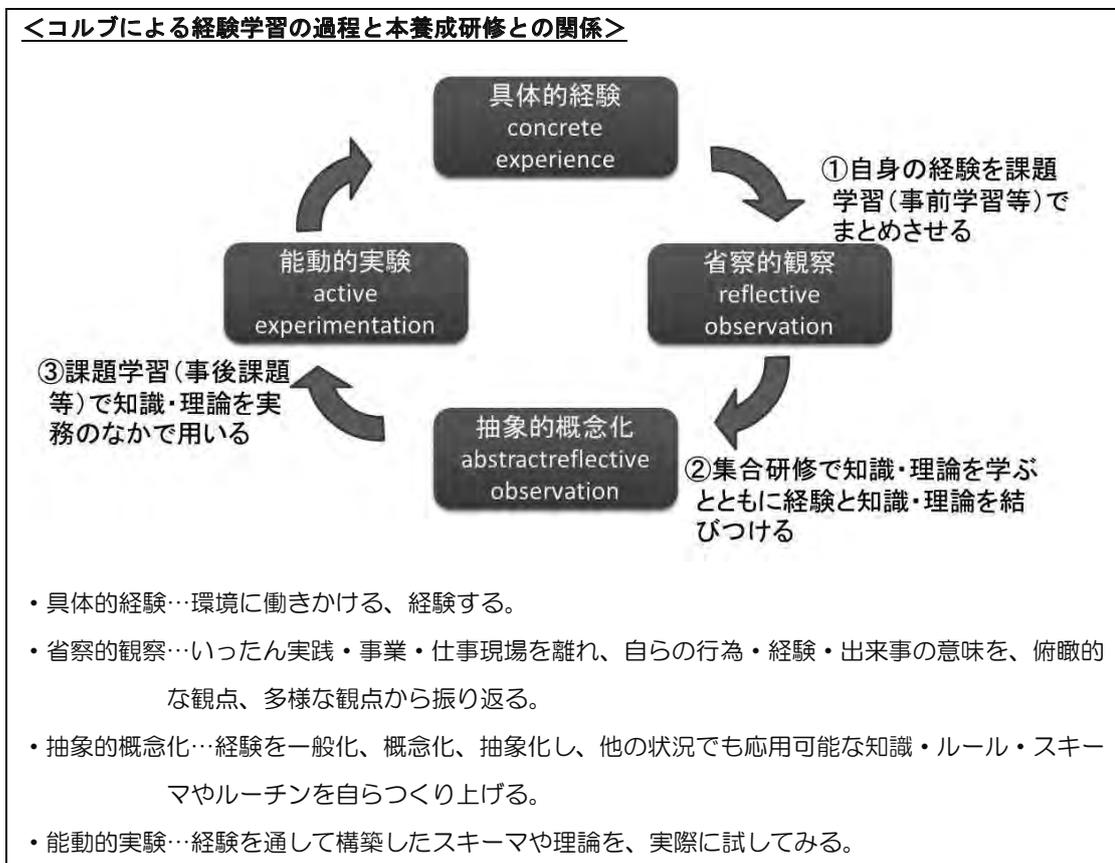
本科目を介護福祉士に教授するうえでの留意点

- 「関連法規の全体像とコンプライアンス」では、社会福祉法や介護保険法の理念規定など、専門職としてまた社会的なサービスに従事する者として、法令を遵守するうえでの根拠となる条文について、十分意識化させる必要がある。
受講者は、法令をあまり意識したことがない者が多いことが想定される。このため、実務の場面で法令を意識しなければならない場面を学習させるとともに、法令を意識化し確認する癖、法例を検索するスキルを習得させることが重要となる。たとえば、スマートフォンでその場で受講者に法令の検索させること、課題学習で事業所・施設にある法令資料を確認させることなどが考えられる。
- 最終的には、法令の根拠に基づいて、利用者・家族、チーム員・多職種等に説明し、実務を運営できるようになる必要があることを受講者に十分理解させ、研修ではこのための基本的な思考プロセス・スキルを獲得させることが重要となる。
- リスクマネジメントでは、その対象範囲（事故・苦情対応）について法令をもとに明らかにする必要がある。次に事故・苦情発生はともすれば当事者となった職員の責任として矮小化する傾向がみられるので、事故・苦情の発生を組織の問題としてとらえ、個人の責任から組織の責任として一丸となって対応策を講じる必要性を明確に伝える必要がある。そのためにリスクマネジメントの取組みを進め、事故・苦情対応やよりよいサービスを継続的に提供するためには、必要となる普遍的なツールや手法があることも伝える必要がある。

【参考】認定介護福祉士養成研修の展開デザインと経験学習

認定介護福祉士養成研修の受講者は、一定の実務経験を有する現任の介護福祉士である。各科目の展開のデザインにあたっては、下記の経験学習の考え方を参照されたい。

- 介護福祉士（受講者）が業務で実際に遭遇する場面と、知識・理論を結び付けるような学習を行わせることで、実務において知識・理論を想起し、知識・理論を用いて実務を分析できるような思考枠組みを獲得させる。
- そのために、①まず受講者に自身の経験を課題学習（事前学習等）でまとめさせる、②集合研修で知識・理論を学ぶとともに経験と知識・理論を結びつける演習を行う、③課題学習（事後課題等）で知識・理論を実務のなかで用いることで知識・理論の応用力を身につけさせる、という流れが基本となる【経験学習サイクル】。



- 必要な知識・理論のすべてを集合研修で教授することはできないため、課題学習の時間に有効に割り当てることが必要である。
- 実務経験があるがゆえに、専門職としての視点のみに立ち、利用者、家族、地域住民、他の専門職や行政など、多様なステークホルダーからの視点・価値観に気づかない場合がある。研修によって、多様なステークホルダーそれぞれの見方やニーズに気づかせることで、これまで培われた自身の見方・価値観・思考枠組みを相対視させることが重要となる。
- 実務経験があるがゆえに、自身の実務経験に基づいて習得した方法を絶対視し、知識・理

論に基づく思考枠組みの形成や、物の見方の転換・相対化が困難な場合がある。研修によって他者の経験から学ぶことで、これまで培われた自身の見方・思考枠組みを相対視させることが重要となる。

- 受講者がどのような施設・事業所で実務経験を重ねたかによって、経験した業務内容にかなりの違いがある。このことが介護福祉士の役割についての理解や介護観等に大きな影響を与えている。講師はこのことを理解したうえで、受講者が互いの経験を共有し、これまで培われた自身の見方・思考枠組みを相対視させるとともに、施設・事業所の違いにかかわらず介護福祉士として共有すべき介護観や役割、アイデンティティについて、受講者が十分に省察できるよう支援することが重要となる。

研修の展開例

テーマ・大項目	展開内容(講義のポイント、演習の展開内容)	課題学習を可とする場合の展開例
1. 介護サービスにかかる関連法規の全体像とコンプライアンス (7時間)	<ul style="list-style-type: none"> 講義(4時間)…コンプライアンスの考え方(単なる法令遵守ではなく社会的要請に応えること)、法令遵守の必要性(社会福祉法等の理念規定、社会福祉士・介護福祉士の義務規定、介護福祉士の倫理綱領等、運営基準等に基づく報告、情報公表、監査等)、関連法規の全体像(法規の構造、介護保険法、障害者総合支援法、運営基準、労働基準法等)、日常業務におけるコンプライアンスの遵守と取組みを評価する仕組み(定量的・定性的な目標や指標等の運用) 人員設備運営基準、報酬算定構造(演習と講義)…基準を実際に読ませながらその構造、ポイントを解説する。(2時間) 自組織・チームのコンプライアンスの現状をめぐる課題のディスカッション(演習)1時間 	<ul style="list-style-type: none"> 事前課題として自施設の運営基準、介護報酬の基準を読み、構造を把握する。 事前課題として関連法規の理念規定をインターネットで検索させる。 自組織・チームのコンプライアンスの課題について事後課題としてまとめる。
2. リスクマネジメント (8時間)	<ul style="list-style-type: none"> 講義(4時間)…○福祉サービスにおけるリスクマネジメントの目的と基本的視点、 目的：利用者の利益の保護(自己決定権の尊重、権利擁護、虐待防止) 基本的視点：リスクマネジメント体制の構築、サービスの可視化、職員教育(業務手順書の遵守、危険予知トレーニングなど)事故発生時及び事故発生後の適切な対応 リスクマネジメントシステムの定期的な見直し ○リスクマネジメントを行う上で必要なツールと手法 ツール 事故報告書・業務手順書・記録方法 手法 再発防止に向けた事故の要因分析(なぜなぜ分析) 演習(4時間)…事故報告書・業務手順書の作成、事故要因分析、危険予知トレーニング、適切な記録方法、自施設における取組課題の分析 	<ul style="list-style-type: none"> 事前課題として、自職場におけるリスクマネジメントの基本的視点やリスクマネジメント体制をまとめる。 取り組み、典型的な事故の事例と要因分析・対策検討の事例をまとめる。 事後課題では講義・演習で分析した自施設におけるリスクマネジメントに関する改善課題にどのように取り組むかを明らかにする。
※ 15 時間以内		

課題学習(事前学習)の例

1. 介護サービスにかかる関連法規の全体像とコンプライアンス

課題のねらい

- ・関連法規の理念規定をインターネットで検索することを経験させ、法例検索のスキルを身につけさせる。
- ・法令を調べたうえで自職場・チームのコンプライアンス上の課題を考えさせる。

事実に関する知識領域

臨床や実践に関する知識領域

課題の内容

事前課題 1

インターネットで次の法律の該当条文を調べ、関連条文をノートに整理しなさい。

※ワード等で該当条文を貼り付けるまとめること

※サイト情報は e-Gov 法令検索 / elaws.e-gov.go.jp から引用すること (常に最新の法令を掲載しているため)

- ・社会福祉法……第 1 条、第 3 条、第 5 条、第 24 条、第 75 条、第 76 条、第 77 条、第 78 条、第 82 条。
- ・介護保険法 (介護保険事業に従事する場合) ……第 1 条、第 2 条、基準の根拠条文 (第 73 条・第 78 条の 3、第 87 条、第 96 条等)。
- ・障害者総合支援法 (障害サービスに従事する場合 / 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律) ……第 1 条、第 1 条の 2、基準の根拠条文 (第 80 条、第 84 条)。
- ・社会福祉士及び介護福祉士法……第 44 条の 2～第 47 条の 2 (義務等)、日本介護福祉士会倫理綱領。
- ・高齢者虐待防止法……第 2 条、第 7 条、第 8 条、第 20 条、第 21 条。
- ・個人情報保護法…2015 年の改正と 2020 年改正の概要……個人情報保護委員会が作成した資料 (たとえば下記) を紹介し、制度の全体像を把握させる。
個人情報保護委員会 (2017) 「はじめての個人情報保護法～シンプルレッスン～」
https://www.ppc.go.jp/files/pdf/1711_simple_lesson.pdf
- ・労働関係法規 (労働基準関係) ……第 1 条・第 2 条 (労働基準決定の原則)、第 89 条 (就業規則)、第 32 条～第 37 条 (労働時間・割増賃金)。
- ・労働契約法……第 6 条 (労働契約の成立要件)、第 7 条 (就業規則と労働契約との関係)、第 8 条、第 9 条、第 10 条、第 11 条 (労働契約の変更)、第 12 条、第 13 条 (労働契約と就業規則、労働法規との関係)、第 16 条 (解雇)。
- ・労働関係法規 (職場におけるハラスメント関係) ……政府が作成した職場におけるハラスメント関係の資料 (たとえば下記) を紹介し、ハラスメントの種類や防止措置を講ずる事業者

の責務等を意識化させる。

厚生労働省リーフレット「2020年（令和2年）6月1日から、職場におけるハラスメント防止対策が強化されました！」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000683138.pdf>

- ・労働関係法規（育児・介護関係）……労基法第65条（妊産婦の健康管理）、労基法第67条（育児時間）、育児・介護休業法（3歳までの子を養育する場合の時間短縮、子の看護休暇、育児のための時間外労働・深夜業の制限、不利益取り扱いの禁止）。

※労働法規については、さまざまな法規があるということを意識化させることを目的とし、法規の種類とポイントを確認させる。

※苦情解決、第三者評価なども、よい資料があれば読ませる。

事前課題2

インターネットで自施設・事業所の運営基準（人員、設備、運営に関する基準）を調べ、重要と思う条文をノートに整理しなさい（解釈通知も含む）。

※「事業名 人員、設備、運営に関する基準」で検索が可能

※サイト情報は e-Gov 法令検索 / elaws.e-gov.go.jp から引用すること

事前課題3

自職場の就業規則を読み、重要と思う条文をノートに整理しなさい。

事前課題4

事前課題1・2・3で作成したノートの関連条文を良く読み、自組織・チームのコンプライアンスの課題についてレポートにまとめなさい（1,000字以上／上限はない）。

課題の活用

- ・事前課題1・2・3で作成したノートは集合研修に持参させ、講義のポイントのノートや演習で活用させる。
- ・事前課題4は事前に提出させ、必要に応じて演習で活用する。

2. リスクマネジメント

課題のねらい

- ・自施設で運用されているリスクマネジメント体制に関し現状を俯瞰的に把握し、講義及び演習で相対化できるようにする。

臨床や実践に関する知識領域

課題の内容

事前課題1 自職場のリスクマネジメントの体制把握

リスクマネジメント体制の目的が明確化されているか、リスクマネージャーの設置がなされているか、事故・苦情委員会の運営状況はどのようになっているか（回数と内容など）、事故報告書の作成及び管理状況、要因分析と再発防止策の構築状況などを俯瞰的に調べて、全体像を把握しておく。その際、事故や苦情発生時に当事者となった職員等個人の問題としてとらえるのではなく、システムのエラーとしてとらえ、組織の取り組み課題として解決に取り組もうとすることが重要である（いずれの考え方をとるかで組織的な対応の方向性が大きく分かれていく）。

それを踏まえ、自職場のリスクマネジメントをめぐる問題について、今この段階で感じていることを自由に記述させる。

事前課題2 業務手順書の把握

業務手順書の種類（タイトルのみでよい）を調べて、リストアップさせる。

事前課題3

下記については、事前に目を通しておくことが望ましい。

- 『福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取組指針——利用者の笑顔と満足を求めて——』平成14年3月28日、福祉サービスにおける危機管理に関する検討会
- 『社会福祉法人・福祉施設におけるリスクマネジメントの基本的視点（改訂版）』平成28年1月、全国社会福祉法人経営者協議会

課題の活用

- ・事前課題1は、講師が事前に読んで、研修内容に活かす。
- ・事前課題2で作成したリストは手順書作成の演習に際して用いるので、研修に持参させる。

集合研修の展開例

※午前中 3 時間（9 時～12 時）のイメージ

1. 介護サービスにかかる関連法規の全体像とコンプライアンス

1 コマ目 講義(60～75 分)

事前課題で示した法令を引用しながら、コンプライアンスについてのポイントを解説する。

- 福祉関係各法の目的・理念から、コンプライアンスの基本的な目的である、利用者の尊厳の保持、利益の保護等の理念、虐待防止における組織的な対応の必要性等を確認する。
- 法令の構造、検索の方法について解説……たとえば、運営基準を素材に、介護保険法の根拠－省令（基準）－通知（解釈通知）の構造を理解させる。
- 運営基準における苦情処理、事故発生時の対応、記録等の規定を確認する。
- 常に法令の根拠を確認する必要性を理解させる。

事実に関する知識領域

臨床や実践に関する知識領域

2 コマ目 演習(105～120 分)

演習 1【実務で遭遇する場面と法令との結びつけ】

講義と一体的に展開することも考えられる（最大 30 分程度）。

場面例 1) 法の基本理念の理解

新人研修の講師を担当することになった。福祉サービスの理念について、どの法令のどの条文を新人に伝えるか（法の基本理念）。

場面例 2) 労働法規の理解

子どもが生まれた。1 歳になるまで育児休業をとりたかったが、保育所の入所のタイミングがあわず、子どもが 8 か月となった 4 月に職場復帰した。時間を短縮できないかと考えている。さてどんな制度を利用できるか。

2 歳くらいまではすぐ病気になって呼び出されて大変だったが、3 歳になると、だいぶ落ち着いた。でも、保育園で病気をうつされたりして、やっぱりときどき病気になる。あるとき子どもが熱を出して、夫に休んでもらうことにした。夫が利用できる制度は？

場面例 3)

労働基準法と労働契約法を読み比べその類似点を確認するとともに、自職場の就業規則や労働契約との関係性がどのようになっているかを確認する。たとえば、解雇に関する規則など。

※労働基準法と労働契約法のできた時代背景の違いを知ることはヒントとなる。

※この演習を行う場合は、自職場の就業規則を持参させること。

事実に関する知識領域

臨床や実践に関する知識領域

演習2【転倒事故とコンプライアンス】

介護施設の居室内で転倒事故が発生した。組織として取る必要がある対応の流れを、関係する法令の根拠を確認しなさい。

※下記のポイントを確認させる

- | | |
|----------------|------------------|
| ① 安全確保と被害拡大防止 | ⇒ 運営基準 |
| ② 行政への報告等 | ⇒ 運営基準等 |
| ③ 本人・家族等への説明等 | ⇒ 社会福祉法・民法 |
| ④ 事故要因分析・再発防止策 | ⇒ 運営基準・社会福祉法・民法等 |

事実に関する知識領域

臨床や実践に関する知識領域

演習3【自職場のコンプライアンスの課題】（最大90分程度）

グループに分け、事前課題4に基づき、自職場のコンプライアンスの課題を報告させる。

報告者以外の者は、報告者が報告した課題について自職場はどのような状況なのか、どのように対応しているのか、コメントする。報告者は、メンバーからもらったコメントを、事後課題に反映させる。

臨床や実践に関する知識領域

2. リスクマネジメント

1 コマ目 講義(60～75分)

- 介護サービスをはじめとする福祉サービス提供事業所のリスクマネジメントの目的は利用者の利益の保護であり、権利擁護である。
- リスクマネジメントの取組みには体制整備が求められるとともに、その体制を有効に機能させるための管理システム、ツール等が必要となる。
代表的なツールは、事故・苦情報告書、業務手順書であり、これらは事故や苦情を後から検証したり、改善の端緒となる見えないサービスが可視化されたものである。
- 社会福祉法第24条に定めるサービスの質の向上を図るためにも、業務手順書は必要である。それとともに、再発防止策を適切に講じるためにも、事故や苦情を個人の責任とせず、管理システムや業務手順の不具合としてとらえ、組織をあげて改善や再発防止に取り組む視点と実践が重要となる。

臨床や実践に関する知識領域

2 コマ目 演習(180分)

下記の演習例から、受講者のレベルやニーズに合わせて2つほど取り上げる。

演習4【業務手順書】

<目的>

- ①業務手順書は業務の標準化に資するツールであり、画一化を図るツールではないことを理解させる。
- ②業務手順書はあることが求められているだけでなく、適切に使えることが求められていることを理解させる。

<演習>

- ①業務手順書の基本構造を演習により確認する。
- ②多くのことを盛り込もうとせずに、重点指向で見落としとしてはいけない重要な点を明らかにする。
- ③作成した業務手順書は、適時の見直しが必要となる。担当者で見直し時期を明確にする。
- ④業務手順書に関連する事故や苦情が発生した際には、担当した個人ではなく、業務手順書に定められた手順のどこに問題があったのかを追求する姿勢をもつ。その場合、当事者とした関わったスタッフの協力は欠かせない。

臨床や実践に関する知識領域

演習5【記録】

<目的>

- ①事故報告書等事後に再発防止策を講じる際には、事実に基づく記述がなされていることが必要であることを理解させる。

②記録は単なるメモではなく、一定の要件とルールがあることを知り、職場内でそれを共有することでサービスの質向上と業務の効率化を図ることができることを理解させる。

<演習>

①記録の要件

- (ア) 原本性 (記録は原則原本であること)
- (イ) 真正性 (消えないように書くこと・書き換えにはルールがあること)
- (ウ) 保存性 (法や基準に規定された記録はすべて保存年限が定められていること)

②記録方法

- (エ) 相手が読んでわかるように書く (5W1H)
- (オ) 事実を書く (判断を書くのではない)
- (カ) センテンスを短くする (一文には1~2の事実を書く)
- (キ) 接続詞は極力使用しない (そして、また、しかし 等)

記録の目的として、運営基準との関係があるが、この点についてはまとめの講義等で確認させる。

臨床や実践に関する知識領域

演習6【感染症・避難を伴う災害発生時の対応】

<目的>

- ①想定外の対応が必要な時の判断根拠を理解する。
- ②日ごろ訓練を行っていないものは、使えないし、行動できないことを知る。

<演習>

①社会福祉法第1条(利用者の保護)を念頭に置いた事業継続計画(BCP)を模擬作成する。

- (ア) 福祉サービスにおける事業継続の目的を確認する。 ⇒社会福祉法第1条
- (イ) アをもとに、そのためには何を定めなくてはならないのかを協議する。

- (1) 職員体制
- (2) サービス提供体制
- (3) それらのバックアップ体制 等

臨床や実践に関する知識領域

課題学習(事後課題)の例

1. 介護サービスにかかる関連法規の全体像とコンプライアンス

事後課題 1

講義・演習を踏まえ、事前課題4について、あらためてどのような課題なのかをまとめ直し、また他の受講者からのコメントを踏まえ、今後自職場どのようにしていくべきかをまとめさせる。

臨床や実践に関する知識領域

事後課題 2

自分が特に無知である法令について、1つ選び、ノートを作成する。

事実に関する知識領域

2. リスクマネジメント

講義・演習を通じ、介護サービスのリスクマネジメントの根拠と手法の概要をまとめる。

<目的>

講義・演習を通じ、リスクマネジメントの取組みそのものは、事故・苦情対応であると同時に、その対応の随所で、自己判断ではなく基準や法に基づく判断や対応が求められることに気づかせる。

事後課題 1

事前課題で確認した自組織のリスクマネジメント体制の問題点を明らかにし、改善課題を上げる。

3つ～5つ程度 (何を・いつまでに・どのように)

臨床や実践に関する知識領域

事後課題 2

自組織の業務手順書のうち、改善したいものを1つ取り上げ、その改善課題を明らかにする。改善を行う具体的な手順を具体化し実施してみる。(事後課題提出時期によるが) その経過を振り返り、さらなる改善課題を明らかにすることで、継続的改善のイメージを掴む。

臨床や実践に関する知識領域

第3章 介護分野の人材育成と学習支援

科目名

介護分野の人材育成と学習支援

科目のねらい

認定介護福祉士は、下記の役割を果たすものであるが、この科目は、特に「①介護職チームの統括的なマネジメント」にかかわる科目である。

- ①介護職チームの統括的なマネジメント
- ②多職種間・機関間連携のキーパーソン
- ③地域における介護力の向上

この科目は、認定介護福祉士養成研修Ⅱ類の研修体系に属している。Ⅱ類における科目は下記を学ぶ位置づけである。なかでもこの科目は下線部に関係している。

- Ⅰ類で学んだ知識をもって、根拠に基づく自立に向けた介護実践の指導をする力を獲得する。
- 認定介護福祉士に必要な指導力や判断力、考える力、根拠を作り出す力、創意工夫する力等の基本的知識に基づいた応用力を養成する。
- サービス管理に必要なツールを整理、改善し、それらから根拠を導きだし、その根拠に基づいた指導する力を獲得する。
- 生活支援の視点から、地域の介護力を高める力を獲得する。
- 介護サービスという特性のもと、チーム運営、サービス管理、人材育成等について必要な専門的な理論に基づき、チーム、サービス、人材マネジメントを実践し、利用者を中心とした地域づくり（地域マネジメント）に展開できる力を獲得する。

介護サービスでは、個々の利用者や状況に合わせた個別的なサービス提供が求められるとともに、チームによる一貫したサービス提供が求められる。認定介護福祉士は介護職チームの統括的なマネージャーとして、各介護職チームが個別的かつチームとしての一貫したサービス提供が可能となるよう、専門性と組織性の統合によるマネジメントが展開できることが重要である。そのために、認定介護福祉士は介護職チームのリーダーの育成をはじめとして組織内の人材育成に責任をもち、必要に応じて上司にも働きかける力量が求められる。

したがってこの科目は、「学習を支援する組織のあり方や学習の理論を理解させ、自職場における学習する組織づくり、地域包括ケアにおける社会環境づくりについて実践する力を育成する」ことを目的としている。

科目の到達目標

- ①成長を支援する組織のあり方のポイントについて、概説できる。
- ②成人の学習に関する原則のポイントについて、概説できる。
- ③以上を踏まえて、自職場の人材育成の現状と課題を分析し、改善策について検討できる。
- ④地域包括ケアをふまえた社会環境づくりにむけた学習プログラムを企画できる。

認定介護福祉士養成研修科目としての基本的考え方

- 介護福祉士養成課程では、「人間関係とコミュニケーション」において、人材育成と管理の基本を学ぶが、実践的な知識の習得までは至らない。また、成人教育に関する知識や研修の設計方法や評価は学ばない。
- 本科目は、学習を支援する組織のあり方、成人学習の理論、インストラクショナル・デザインについての理論（＝メカニズムや理論に関する知識領域）を習得し、自職場での人材育成についての現状を評価できる実践的知識（＝臨床や実践に関する知識）を習得することを目標とする。

研修展開の考え方

- 講義と演習によって展開する。
- 演習→基礎理論の理解→自分自身の職場の振り返り→自職場課題をもとにした演習をもとに、事例に基づく学習と自職場の分析・改善策の検討など、理論の活用方法を循環的に学習させる。
- リーダーとして部下や後輩の学習を支援したりチームを学習する組織にしていく人材になるため、まずは受講生自身が個人の振り返りを通して経験学習の仕組みを理解できるよう展開していく。

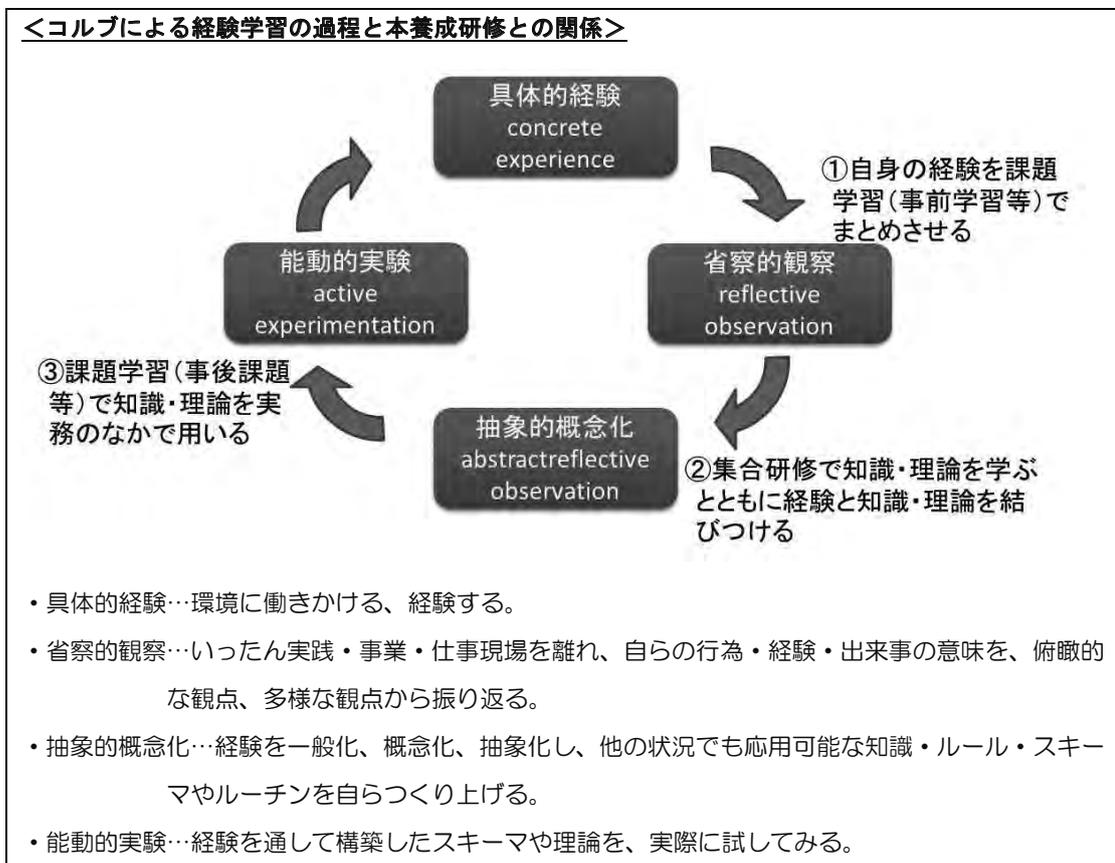
本科目を介護福祉士に教授するうえでの留意点

- 実務経験を積んでいる介護福祉士に対する人材育成においては、暗記をさせる教育よりも実践場面に即して思考させる学習が効果的である。受講者自身の実践場面を通しての振り返りにより思考し、気づき、腑に落ちる体験を経ることで強く内面化が促され、経験から学ぶ力が高められる。研修ではできる限り内省できる場面を多く体験させることも効果的であると考えられる。また、受講者同士でシェアすることを通して言語化や概念化を促すことも重要となる。

【参考】認定介護福祉士養成研修の展開デザインと経験学習

認定介護福祉士養成研修の受講者は、一定の実務経験を有する現任の介護福祉士である。各科目の展開のデザインにあたっては、下記の経験学習の考え方を参照されたい。

- 介護福祉士（受講者）が業務で実際に遭遇する場面と、知識・理論を結び付けるような学習を行わせることで、実務において知識・理論を想起し、知識・理論を用いて実務を分析できるような思考枠組みを獲得させる。
- そのために、①まず受講者に自身の経験を課題学習（事前学習等）でまとめさせる、②集合研修で知識・理論を学ぶとともに経験と知識・理論を結びつける演習を行う、③課題学習（事後課題等）で知識・理論を実務のなかで用いることで知識・理論の応用力を身につけさせる、という流れが基本となる【経験学習サイクル】。



- 必要な知識・理論のすべてを集合研修で教授することはできないため、課題学習の時間に有効に割り当てることが必要である。
- 実務経験があるがゆえに、専門職としての視点のみに立ち、利用者、家族、地域住民、他の専門職や行政など、多様なステークホルダーからの視点・価値観に気づかない場合がある。研修によって、多様なステークホルダーそれぞれの見方やニーズに気づかせることで、これまで培われた自身の見方・価値観・思考枠組みを相対視させることが重要となる。
- 実務経験があるがゆえに、自身の実務経験に基づいて習得した方法を絶対視し、知識・理

論に基づく思考枠組みの形成や、物の見方の転換・相対化が困難な場合がある。研修によって他者の経験から学ぶことで、これまで培われた自身の見方・思考枠組みを相対視させることが重要となる。

- 受講者がどのような施設・事業所で実務経験を重ねたかによって、経験した業務内容にかなりの違いがある。このことが介護福祉士の役割についての理解や介護観等に大きな影響を与えている。講師はこのことを理解したうえで、受講者が互いの経験を共有し、これまで培われた自身の見方・思考枠組みを相対視させるとともに、施設・事業所の違いにかかわらず介護福祉士として共有すべき介護観や役割、アイデンティティについて、受講者が十分に省察できるよう支援することが重要となる。

研修の展開例

テーマ・大項目	展開内容(講義のポイント、演習の展開内容)	課題学習を可とする場合の展開例
1. 成長を支援する組織① (1時間)	〔講義〕 ○従業員(職員)満足、顧客(利用者)満足、サービスプロセス、フィットチェーン、専門性、組織性、専門性と組織性の統合 ○介護サービス提供組織の特性と職員の成長	
1. 成長を支援する組織② (1時間)	〔演習〕 ○サービスの質の向上が利用者の満足につながり、事業の発展と職員への帰結につながることをワークシートを用いて検討させる。 ○自職場の立場から自身の専門性と組織性についてワークシートに書き出し、自身の専門性と組織性は何かを理解させる。それらが相互補完的であることを理解し、成長を支援する組織のあり方を検討させる。	○事前課題として、自職場における利用者満足を高めるためのサービスの質向上に関する取り組みをまとめる。
2. 成人の学習に関する原則① (1時間)	〔講義〕 ○学習と動機づけ理論(学習心理学) ・学習のメカニズム、動機づけ理論、批判的思考、省察的行為の過程、等	○課題学習によるレポート及び知識を問う試験の実施(2時間) ・課題内容:成人学習理論に関する基礎的な文献等で基礎的な理論を調べさせる。
2. 成人の学習に関する原則② (1時間)	〔講義〕 ○成人学習理論(成人学習モデル) ・成人学習(大人の学び)、経験学習、実践共同体、協調学習、学習する組織、アンドラゴジーとペダゴジー、スーパービジョン、アンラーニング等	・課題内容:成人学習理論に関する資料を読み、職場における人材育成や職員の学習支援に活かせるポイントを2,000字程度でレポート。
2. 成人の学習に関する原則③ (3時間)	〔演習〕 ○経験学習モデルから自身の学びと成長を振り返る ・学習者自身の経験を経験学習モデルの4つの段階に当てはめて検討する演習を通して、具体的な経験を省察する方法、概念化する方法、実践に活かしていく方法を学習する。 ・経験のなかでも「成長を促す体験」の意義を気付かせる。 ・省察の方法として、個人でできることと他者のサポートにより省察が深まることをグループ演習で理解する。	○事前課題(1時間) ・課題内容:自身が経験してきた「成長を促す体験」について、その内容とどのように成長したのかを1,000字程度でレポート。

2. 成人の学習に関する原則④ (2時間)	〔演習〕 ○経験学習モデルから自身の学びと成長を振り返る ・概念化の作業をとおして、経験の言語化とセオリー(持論)を導き出す演習、導き出したセオリー(持論)を実践に移していく方法を検討する演習を行い、概念化の方法を理解するとともに、経験学習モデルを理解する。	
3. 人材育成の体系① (1時間)	〔講義〕 ○人材育成の体系的理解 ・インストラクショナル・デザインと職場の環境づくり ・介護職のキャリアラダーとキャリア開発 ・教育・研修体系の構築方法(OJT、OFF-JT、SDS)	○課題学習によるレポート及び知識を問う試験の実施(2時間) ・課題内容:人材育成の体系や評価方法についての資料を読み、職場における人材育成の体系、各研修の方法について、キャリアパスやキャリアラダー等との連動、成果と課題についてレポートさせる。2,000字程度。
3. 人材育成の体系② (1時間)	〔講義〕 ○教育・研修体系の評価方法 ・インストラクショナル・デザインによる研修評価方法 ・4段階モデル(反応、学習、行動、結果)、TOTEモデル(必要性、事前準備、習得主義、研修効率)、ARCSモデル(注意、関連性、自信、満足感)等 ・人材育成(教育)システムの評価	
3. 人材育成の体系③ (2時間)	〔演習〕 ○研修の評価と改善のための演習 (1)自職場の教育・研修についてインストラクショナル・デザインを用いて分析・評価し、研修体系と個別研修の課題を発見する。 (2)自職場の教育・研修体系等を踏まえて、部下や後輩の成長や学びが促進される学習展開を検討する。特に、経験学習モデルを用いて、部下や後輩の経験を概念化できる研修や指導方法を検討する。	
4. 地域包括ケアシステムの構築と社会環境づくり① (1時間)	〔演習または講義〕 ○地域包括ケアを見据えた多職種連携教育の展開 ・地域における多職種連携協働(IPW)が機能するための多職種連携教育(IPE)の実践事例をもとに地域での展開についてグループで検討する。 ○地域の社会環境づくりのための住民教育 ・地域包括ケアを見据えた地域での学習の展開の必要性 ・地域住民等の学習プログラム	○課題学習によるレポート(2時間) ・課題内容:集合研修での「地域包括ケアシステムの構築と社会関係づくり①」を踏まえて、地域住民対象の学習プログラムの企画案をレポートさせる。2,500字程度。
4. 地域包括ケアシステムの構築と社会環境づくり② (1時間)	〔演習〕 ○地域住民対象の学習プログラム作成 ・地域住民を対象にして、障害や認知症、社会的孤立の理解を通して地域や福祉を身近なものとして考える学習プログラムについて事例をもとにグループ検討。	※「人材育成の体系③」の内容についての課題学習とすることも案である。
※ 7 時間以内		

課題学習(事前学習)の例

課題のねらい

- ①学習のメカニズムや学習モデルについての理論的知識を学習させる。集合研修では可能な限り演習を通して学習することが効果的であり、人材育成で必要となる理論的なバックグラウンドについては、個人による課題学習で学び考えてもらう。
- ②集合研修での演習をスムーズに進めるために、演習で活用できる自身の経験を事前に考えさせる。
- ③本科目において「課題学習を可とする時間」は7時間となっている。そのため、集合研修の内容やプログラムを考慮しつつ、下記課題案から適宜選択することが必要である。

メカニズムや理論に関する知識領域

臨床や実践に関する知識領域

課題の内容

- ▶課題1 「自職場における利用者満足を高めるためのサービスの質向上に関する取り組み」をまとめよう。

※「成長を支援する組織」に対応する課題案。

- ▶課題2 以下に掲げる用語のうち3つを選択し、文献やインターネットを使って調べ、ノート等にまとめよう。

「アンドラゴジー、ペタゴジー」	「批判的思考」	「実践共同体」
「協調学習」	「学習する組織」	「職場学習」
「シングルループ学習とダブルループ学習」		「アンラーニング」
「省察的な実践」	「直接的経験と反省的経験」	

※「成人の学習に関する原則」に対応する課題案。知識部分の事前学習。「含むべき内容」「含むべきキーワード」に該当する用語であるが、これらを集合研修で講義する時間的余裕が十分でないため、課題学習で調べておくことが重要。

- ▶課題3 次の文献を読んでみよう。

ウィリアム・ロスウェル著／嶋村伸明訳『組織における成人学習の基本～成人の特徴を理解し、主体的な学習を支援する～』(株)ヒューマンバリュー、2017年

※「成人の学習に関する原則」に対応する課題案。知識部分の事前学習。文献学習のため、概説書であれば他の文献でも可。

- ▶課題4 「経験学習モデル」(コルブ)に関する次の用語について文献やインターネットを使って調べ、ノート等にまとめよう。

- ① 具体的経験 (Concrete Experience)
- ② 省察 (Reflective observation)
- ③ 概念化 (Abstract Conceptualization)
- ④ 実践 (Active Experimentation)

※「成人の学習に関する原則」に対応する課題案。知識部分の事前学習。「経験学習モデル」については、事前によく理解しておくことが大切である。

- ▶課題5 次の8点について、ノートかワークシート(ワークシート1-①~④)にまとめよう。

- ①-1. 最近1年間のルーチン業務(介護業務や利用者とのかかわり等)をふり返り、「うまくいったこと」と「うまくいった要因」をまとめよう。
- ①-2. 最近1年間の介護業務をふり返り、「うまくいかなかったこと」と「うまくいかなかった要因」をまとめよう。
- ②-1. 最近1年間の他職種や他機関等との連携の業務場面をふり返り、「うまくいったこと」と「うまくいった要因」をまとめよう。
- ②-2. 最近1年間の他職種や他機関等との連携の業務場面をふり返り、「うまくいかなかったこと」と「うまくいかなかった要因」をまとめよう。
- ③-1. 最近1年間の業務改善に関する場面をふり返り、「うまくいったこと」と「うまくいった要因」をまとめよう。
- ③-2. 最近1年間の業務改善に関する場面をふり返り、「うまくいかなかったこと」と「うまくいかなかった要因」をまとめよう。
- ④-1. 最近1年間の後輩や部下の育成の場面をふり返り、「うまくいったこと」と「うまくいった要因」をまとめよう。
- ④-2. 最近1年間の後輩や部下の育成の場面をふり返り、「うまくいかなかったこと」と「うまくいかなかった要因」をまとめよう。

※「成人の学習に関する原則」に対応する課題案。演習で活用することを目的に、事前にふり返りを記述しておく。

- ▶課題6 自身が経験してきた「成長を促す体験」について、その内容とどのように成長したのかを1,000字程度でレポートしよう。

※「成人の学習に関する原則」に対応する課題案。課題5をシンプルにしたもの。

- ▶課題7 自職場における人材育成の体系、各研修の内容や方法を調べ、成果と課題についてレポートしよう。

※「人材育成の体系」に対応する課題案

集合研修の展開例

1. 午前3時間（9時～12時）のイメージ（45分＝1時間）

メカニズムや理論に関する知識領域

臨床や実践に関する知識領域

導入演習（10分）

○リフレクション・エクササイズ

- ・受講者を2人ペア（3人でも可）とし、最近1か月で印象に残った出来事とそこで「経験したこと、学んだこと」を1分間で思い出し、相手に2分間で説明。2分経った時点で交代し、もう一人が「経験したこと、学んだこと」を2分間で説明。

講義「成長を支援する組織」と「成人の学習に関する原則」（50分）

- ・介護サービス提供や介護サービス提供組織の特性を確認しつつ、成長を支援する組織と成人学習理論について説明する。
- ・事前課題案1を用いて、サービスの質の向上が事業の発展や職員に帰結する（サービスプロフィットチェーン）ことを説明する。
- ・経験学習モデルの4つのプロセスについて説明する。

演習（120分）

（1）演習1（50～60分）

- 社会人となってからこれまでの間における経験のうち「成長を促す経験」と呼ばれるものをふり返る。
- 以下に挙げる経験について、①個人で具体的に書き出し（ワークシート2）、②グループ内で説明・共有を行い、コメントをもらう。
- 個人ワークを事前課題とすればグループ内説明の時間が十分に確保できる。グループ内説明については、すべての項目ではなく特に成長を促したと考える経験として1～2つを選んで説明させると具体的な振り返りが可能となる。

A. 成長を促す課題経験

- ①初期の仕事経験（初期のころの非管理的業務）
- ②最初の管理経験（初めて、人や業務の管理をしたこと）
- ③ゼロからのスタート（何も無いところから何かを築く）
- ④立て直しの経験（破綻している事業などを立て直す）
- ⑤プロジェクトやタスクフォース（プロジェクトを単独またはチームで実施）
- ⑥視野の変化（管理する人数、予算、範囲が増える）
- ⑦ラインからスタッフへの異動（現場のラインからスタッフ職への異動）

B. 成長を促す困難な経験

- ①仕事上の失敗（失敗したアイデアや業務）
- ②キャリアでの挫折（昇格を逃したり、希望した仕事に就けない）
- ③部下の仕事の問題（パフォーマンスに課題を抱える部下を担当する）
- ④レールからの逸脱（仕事への不満等から新しいキャリアに挑戦する）
- ⑤個人的なトラウマ（離婚、病気、死などの個人的な危機）

(2) 演習2 (60~70分)

- 3~4人グループに分け、事前課題（課題案5：ワークシート1-①~④）を報告し合い、コメントをもらう。
- 報告者は①~④のうち1つを選択し10分以内で報告する。報告時、ワークシートに記入した内容だけでなく、「うまくいったこと/要因」「うまくいかなかった/要因」をまとめて、そこから何を学んだと思うか、も述べる。報告者以外の受講者は報告者に対して2分程度でコメントをする。

2. 午後3時間（13時~16時）のイメージ（45分=1時間）

メカニズムや理論に関する知識領域

臨床や実践に関する知識領域

演習(120分)

(1) 演習3 (60分)

- フィードバックの方法を学ぶため、2人ペアになって、いわゆる「1 on 1 ミーティング」を通してフィードバック演習を行う。
- ロールプレイの材料として演習1または演習2で使用した内容を用いれば、連続性が担保できる。
- 具体的な方法
 - ①演習の説明 10分
 - ②2人ペアでロールプレイ（上司役、部下役に分かれる） 20分×2人 40分
 - ③講師のコメントと内省の時間 10分

(2) 演習4 (60分)

- 教育方法、指導方法の特徴がどのような効果を生み出すのかについて、自身の受けてきた人材育成・研修等から振り返る。
- ワークシート3を活用し、自身のこれまでの「育成される側」「指導される側」の体験において、上司や指導者、先輩等の具体的な指導方法、育成方法等を振り返り、教育方法の3つのタイプ（次頁参考資料の「線路型」「放牧型」「ガードレール型」）のそれぞれに当てはまると考える「具体的な方法」挙げ、その体験についての「評価」をまとめ

てください。

※職場内外で受講した研修における「受講者」体験を振り返り、その教育方法やプログラム、演習内容等についてまとめてもよい。

○個人ワークの後、まとめた感想を小グループで共有する（ワークシートは事前課題とし、グループディスカッションでは、「教育方法の3つのタイプ」それぞれに当てはまる人材育成や研修の特徴について話し合ってもよい）。

講 義 「人材育成の体系について」(60分)

- ・ インストラクショナル・デザインについて説明する。
- ・ 演習4を踏まえて、「線路型」「放牧型」「ガードレール型」の人材育成方法と特徴について説明する。
- ・ 人材育成システムのなかに経験学習による学習を位置付けることの重要性を説明する。
- ・ 「地域包括ケアシステムの構築と社会環境づくり」については課題学習とするため、概要等課題を説明する。
- ・ 研修全体のまとめを行う（修了評価の方法、試験について説明する）。

●その他の展開例

- 「プロセスレコード」を活用した演習を通して経験学習を学ぶ方法も考えられる。
- 具体的な展開方法については、「演習方法2：プロセスレコード」を参照のこと。

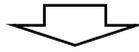
導入演習：リフレクション・エクササイズ

目的

- 「ふり返り（リフレクション）」における「事実の確認」と「共感」をしっかりと行えるようにするための演習。

方法・手順

受講者で2人ペアをつくる(3人でも可)



最近1か月の間で印象に残った出来事を1つ選び
「経験したこと、学んだこと」を思い出す(1分間)



まず1人が、「経験したこと、学んだこと」を語る(2分間)



次にもう1人が、「経験したこと、学んだこと」を語る(2分間)

留意点

○経験をふり返り、学びを引き出すことが目的であり、聞き手は話し手の説明内容を批判することは避け、「傾聴」と「共感」を心がける。

応用

○話し合いのテーマを変えて行うことも可能。上記の「印象に残った出来事」の部分で、「法人や組織の理念に沿った行動」や「倫理綱領に沿った行動」、「モチベーションが上がった経験」「プライベートにおいて嬉しかった出来事」等に変えてもよい。

○リフレクション期間も「1か月」だけでなく、「1年間」「半年」「1週間」の設定も可。

○5分（1分→2分→2分）の設定であるが、深く掘り下げたい場合やコミュニケーションを深めたい場合等は〔2分→5分→5分〕等の時間設定も変更可。

●参考図書

松尾睦『部下の強みを引き出す 経験学習リーダーシップ』ダイヤモンド社、2019年
（第7章を参照）

ワークシート 1-①

最近1年間のルーチン業務（介護業務や利用者とのかかわり等）をふり返り、「うまくいったこと」と「うまくいった要因」、「うまくいかなかったこと」と「うまくいかなかった要因」をまとめよう。

うまくいったこと	うまくいった要因
----------	----------

うまくいかなかったこと	うまくいかなかった要因
-------------	-------------

ワークシート 1-②

最近 1 年の間での他職種や他機関等の連携の業務場面をふり返り、「うまくいったこと」と「うまくいった要因」、「うまくいかなかったこと」と「うまくいかなかった要因」をまとめよう。

うまくいったこと	うまくいった要因
----------	----------

うまくいかなかったこと	うまくいかなかった要因
-------------	-------------

ワークシート 1-③

最近1年間の業務改善に関する場面をふり返り、「うまくいったこと」と「うまくいった要因」、「うまくいかなかったこと」と「うまくいかなかった要因」をまとめよう。

うまくいったこと	うまくいった要因
----------	----------

うまくいかなかったこと	うまくいかなかった要因
-------------	-------------

ワークシート 1-4

最近1年間の間での後輩や部下の育成の場面をふり返り、「うまくいったこと」と「うまくいった要因」、「うまくいかなかったこと」と「うまくいかなかった要因」をまとめよう。

うまくいったこと	うまくいった要因
----------	----------

うまくいかなかったこと	うまくいかなかった要因
-------------	-------------

ワークシート 2

これまでをふり返し、以下に挙げる具体的な経験を書き出してみよう。

A. 成長を促す課題経験

①初期の仕事経験(初期のころの非管理的業務)	
②最初の管理経験(初めて、人や業務の管理をしたこと)	
③ゼロからのスタート(何も無いところから何かを築く)	
④立て直しの経験(破綻している事業などを立て直す)	
⑤プロジェクトやタスクフォース(プロジェクトを単独またはチームで実施)	
⑥視野の変化(管理する人数、予算、範囲が増える)	
⑦ラインからスタッフへの異動(現場のラインからスタッフ職への異動)	

B. 成長を促す困難な経験

①仕事上の失敗(失敗したアイデアや業務)	
②キャリアでの挫折(昇格を逃したり、希望した仕事に就けない)	
③部下の仕事の問題(パフォーマンスに課題を抱える部下を担当する)	
④ルールからの逸脱(仕事への不満等から新しいキャリアに挑戦する)	
⑤個人的なトラウマ(離婚、病気、死などの個人的な危機)	

ワークシート 3

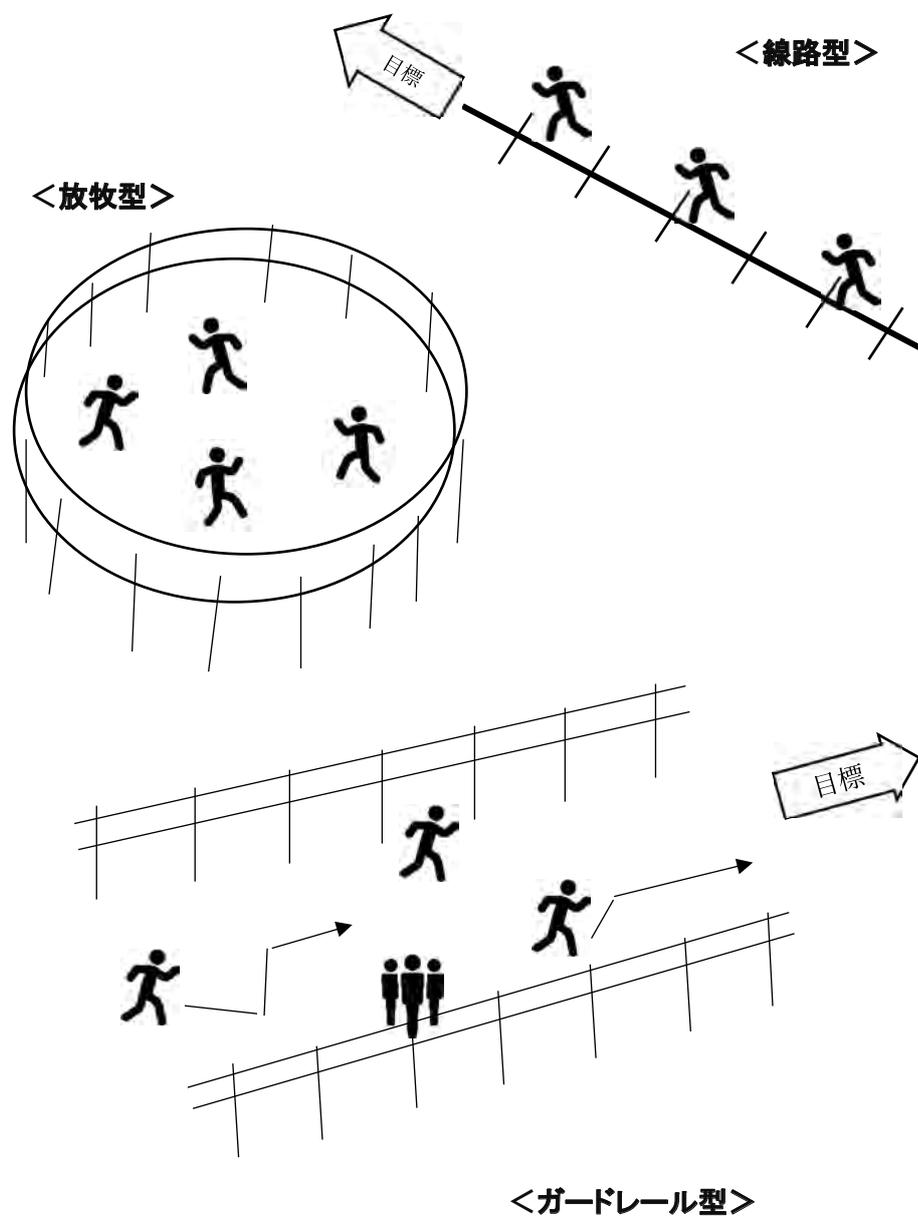
自身のこれまでの「育成される側」「指導される側」の体験において、上司や指導者、先輩等の具体的な指導方法、育成方法をふり返り、教育方法の3つのタイプ（次頁参考資料の「線路型」「放牧型」「ガードレール型」）のそれぞれに当てはまると考える「具体的な方法」を挙げ、その体験についての「評価」をまとめよう。

※職場内外で受講した研修における「受講者」体験をふり返り、その教育方法やプログラム、演習内容等についてまとめてもよい。

	具体的な方法(教え方やプログラム等)	評価(意義や効果、メリットとデメリット、等)
線路型		
放牧型		
ガードレール型		

[参考資料] 教育方法の3つのタイプ：「線路型」「放牧型」「ガードレール型」

- 「線路型」：目標に向かって具体的な方法も指示し、遅れたりはみ出したりしないように教えていく方法。
- 「放牧型」：目標は具体的に示さず、一定の（決められた）枠の中で各々が好きなように学習してもらう方法。
- 「ガードレール型」：線路型と放牧型の中間。示された目標に向かうが、一定の幅の間で自由に行動ができ、他者と相互学習も認められる方法。



演習方法 2：プロセスレコード

演習のねらい

介護実践における「場面の再構成法」（プロセスレコードへの記入）をもとに、自身での「ふり返り（リフレクション）」と、そのふり返りを小グループでシェアし、フィードバックを受ける（フィードバックを行う）演習を通して、経験学習モデルを学ぶ。

メカニズムや理論に関する知識領域

臨床や実践に関する知識領域

演習の展開方法

1. 自職場での利用者とのかかわりのなかで、「気になる（ジレンマを感じた、不安がある、うまくいかない、心がゆらいだ、何かひっかかった等）」場面を以下の項目、順番でプロセスレコードに具体的に記載してください。

※事前課題として記入して持参してもらう方法も考えられる。

私が見たこと 聞いたこと	私の考えたこと 感じたこと	私の言ったこと 行ったこと
①	②	③
④ ・ ・ ・	⑤ ・ ・ ・	⑥ ・ ・ ・

2. プロセスレコードを記入したことを「ふり返り（リフレクション）」ます。以下の5つの項目についてまとめてください。

※事前課題として記入して持参してもらう方法も考えられる。

<p>①あなたはなぜ、この場面を再構成しようと思ったのですか？</p> <p>(1) この場面には、どのような気がかり（ジレンマや不安など）が伴っていますか？</p> <p>(2) この場面では、どのような手ごたえや充実感を感じましたか？</p> <p>②この場面には、どのような背景があると考えられますか？</p> <p>(1) 利用者はどのような人ですか？</p> <p>(2) 利用者にはどのような背景（生活歴、家族関係、生活状況）がありますか？</p> <p>(3) 利用者の生活の場（介護実践の場）にはどのような特徴、雰囲気ですか？</p> <p>(4) この事例は全体としてどのような特徴があるのでしょうか？</p> <p>③あなたと利用者との間には、どのような人間関係が生じていたと考えられますか？</p>

- (1) お互いに相手の言動にどのように反応していますか？（特に感情的な面）
- (2) お互いの間には、どのような「ずれ」がありますか？「ずれ」は克服されましたか？
- (3) お互いの関係は、親密ですか？疎遠ですか？距離は近いですか？遠いですか？

**④あなたは、利用者との間に生じた人間関係を、介護にどのように活かしていますか？
今から考えればどのように活かせましたか？これからどのように活かせそうですか？**

- (1) 利用者への働きかけをどのような要因によって動機づけられていますか？
- (2) 利用者にとって必要な支援について、利用者の反応からどのような気づきを得ましたか？
- (3) 利用者の反応について感じたことや考えたことに基づいて、どのような働きかけを意識的に行いましたか？

⑤介護場面の再構成をめぐる以上の検討を通じて、どのような気づきを得ましたか？

- (1) あなた自身や、あなたの対人関係の特徴について、どのような気づきを得ましたか？
- (2) 介護的な人間関係について、何を学びましたか？
- (3) あなたの介護実践の特徴について、どのような気づきを得ましたか？
- (4) この場面をふり返ってみて、何を感じていますか？

3. 小グループ（3～4人程度）に分かれ、「プロセスレコードの内容」と「ふり返し」の発表を行う（事前を書いてまとめる場合は、相互に配付）。

4. 報告者以外は、報告者の報告後に報告者に対してフィードバックを行う。

●参考図書

宮本眞巳『改訂版 看護場面の再構成』日本看護協会出版会、2019年

執筆担当者

●第1章

井上 由起子（日本社会事業大学専門職大学院 教授）

●第2章

諏訪 徹（日本大学文理学部 教授）

村岡 裕（社会福祉法人佛子園 専務理事）

●第3章

丸山 晃（立教大学コミュニティ福祉学部 特任准教授）