

7－6					
主題	「相談」の専門職として質の高いサービスを目指して				
副題	相談職マニュアル完成まで				
キーワード 1	相談マニュアル	キーワード 2	研修会	研究(実践)期間	26ヶ月

法人名・事業所名	社福) 東京栄和会 なぎさ和楽苑ケアセンター
発表者(職種)	永峰知子(ケアマネジャー)、古岡友喜(福祉用具相談員)
共同研究(実践)者	池田めぐみ(施設長代理)、後藤たか子(地域部課長)、他SCZ委員

電 話	03-3675-1201	FAX	03-3675-1203
-----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	S40年23区内初めての特養として足立区に開設。都市整備のためS55年に江戸川区の土地の無償提供を受け移転。H17年4月にユニットケアを取り入れた施設へ建て替えを行う。特養を始め、通所介護や訪問看護、若年性認知症支援事業「フリーサロンあしたば」など多岐にわたるサービスを展開。
-------	--

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

在宅サービスを提供する地域部(施設内の組織名称)内に、地域包括支援センター、居宅介護支援、通所介護、訪問介護、福祉用具貸与など多岐にわたるサービス事業所があり、多くの相談員が配置されている。しかし地域部として「理想とする・目指すべき相談員像」がない中、個々のスキルや経験に任せて各々が業務に取り組んでおり、我流で業務を行うこと、客観的な評価がされないこと等、経験の有無に関わらず漠然とした不安を抱えていた。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

「理想とする・目指すべき相談員像」を具体的に言語化し、自身に何が足りないのかを明確にして意識を高めることで、個々のスキルアップにつながると考えた。また、相談員全員が参加する研修を実施することで、相談員同士の連携の強化、「学び合い」「気づき」「振り返り」「実践」する機会を確保し、それぞれが孤立せずより自信をもって業務にあたれるようになり、組織としての相談技術の底上げを図り、結果、地域から求められる相談員として良質なサービス提供につなげられると考えた。

《3. 具体的な取り組みの内容》

①平成26年5月から平成27年4月

平成26年5月に地域部相談員でチーム「SCZ(ソーシャル・クローバー・ゼット)」を設立し活動開始。月1回打ち合わせを行い、チーム内で「理想とする・目指すべき相談員像」について意見を出し合いながら、今後どのような取り組みが必要かを検討。

- ・目指すべき相談員像を具体的に言語化する。

「私達は社会常識に加え、専門職としての知識・技術を高める事に努めます。更に幅広い視野を用いて一人一人に親身に対応し様々な問題に向き合える相談員を目指します。」

- ・研修の年間計画を立て、全員が参加できるように日中と夕方の2部制にして企画。

②平成27年5月から平成28年5月 「目指すべき相談員像」に向かって研修会の開催

5, 6月「マナー編①」挨拶、言葉づかい、電話対応をグループワークで実践。日頃使用している言葉・ふるまいと比較、考察するワークを実施。

7, 8月「マナー編②」正しい名刺交換を確認し実践、自宅訪問の際に留意していることをグループワークで意見交換し、理想的な訪問の所作を作成。

9, 10月 「マナー編①②」で出た意見をチームでまとめた「自己点検シート」作成し、自己点検を実施。グループで結果を考察。

12, 1月「実践編①」電話でのインテークについて、留意していることを意見交換し、KJ法を用いて「相談員として必要な対応」をまとめる。

2, 3月「実践編②」初回訪問でのアセスメントについて、同様の手法でグループごとに集約。研修を行う中で、参加者から挙がった意見が参考になるものが多く、マニュアルという形で残してはどうかと意見がまとまった。

4, 5月 マニュアル化に向けた研修会。これまでに行ってきた研修会で挙がった意見をグループで取りまとめ、表現や項目の整理を実施。

③平成28年6月から平成29年6月「マニュアル作成」

マニュアルに明記する項目をSCZで取りまとめ作業を開始。月1回から3回の作業を通してマニュアルが完成。今後、研修会と絡めたマニュアルの活用方法を検討中。

《4. 取り組みの結果》

「理想とする・目指すべき相談員像」を具体的に言語化することで、今後の取り組みを明確にすることができた。研修会の企画も様々に考えられる中、現状から何が必要かを考え、企画することができた。研修会の中で、経験が若い相談員の疑問、経験が豊かな相談員の意見を出し合うことで、机上の研修では得られない実践的な意見交換となった。これらの意見を今後の業務や新人職員への指導等に活用できないかと機運が高まり、当初は意図していなかったマニュアル作成にとりかかった。完成したマニュアルにこれまでの実践内容を集約することができたが、活用した介護職員から「電話対応の際に役に立った」等の声が挙がっており、相談員に限らず施設全体で実用性のあるマニュアルとして今後の活用を検討している。

《5. 考察、まとめ》

漠然としていた「相談員像」を明確化することや、研修会を通じて相談員に必要なスキルを学び、意識を高め合うことができた。相談員同士の連携が強化され、より自信を持って業務にあたれるようになることで、組織として相談技術の底上げやチームワークを強化することができた。マニュアルが完成したことは大きな成果であるが、今後マニュアルをどのように活かしてスキルアップを図るか、検討を続ける。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人(ご家族)に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

DVD版 面接への招待 中央法規出版

《8. 提案と発信》

SCZの取り組みは、相談員として大切な部分を言語化することに向き合い、追求した活動となった。セクションを越えた枠での研修会は連携力強化に繋がり、組織としての底上げを図ることができたと実感している。相談業務で生じる迷いや不安を解消していくことは、冷静な対応や自信に結びついていき、質の向上を実感できる。その結果、モチベーションが上がり、相談員にとって働きやすい環境になったと考える。