

# ～浜松市介護サービス協便り～

◆ 浜松市介護サービス事業者連絡協議会 部会別研修会の報告 ◆

## 施設系サービス部会

令和5年12月12日（火）施設系サービス部会研修会が、オンラインにて開催されました。今回の研修は、ソーシャルワークとは何かを理解し、施設においてどのように実践していくかを考えることを目標として、檜木博之氏にご講義いただきました。

講師：静岡福祉大学社会福祉学部福祉心理学科 教授 檜木博之 氏

テーマ：『ソーシャルワークからの知見』

～ご利用者・職員ともにウェルビーイングを高めよう～

参加者：39名（参加事業所 33 事業所）

### 【講義内容】

#### ① ソーシャルワークとは = 人と環境に働きかけていくこと

支援を必要とする人には、個人の問題だけではなく、それを取り巻く環境（住居、地域、家族、社会など）の中で生活課題が発生している。

ソーシャルワークは、困っている人の相談援助をするだけではなく、取り巻く環境にもアプローチをして、その生活課題が解決できるように考えて行動していくことである。

#### ● ソーシャルワークを行うためには、マイクロ、メゾ、マクロレベルでの実践が必要。

##### ・ マイクロレベルのソーシャルワーク実践

困難な状況に直面する個人や家族に対する直接的な援助。クライアントが抱えている生活問題を対象にアプローチしていく。自己実現やQOLの向上等が求められる。

##### ・ メゾレベルのソーシャルワーク実践

対象は、集団、組織、地域住民や団体の中で、有意義な対人関係にある方に対して、クライアントに直接影響するシステムの変容を目指す介入。

##### ・ マクロレベルのソーシャルワークの実践

対象は、地域社会や国家社会問題に対応するための社会計画や地域組織化など、社会全体の改革や向上を指向する。

個別の課題から、地域や組織にアプローチしていくことがある。それが、マイクロからメゾ、マクロの実践に繋がってくる。施設においては、マイクロ、メゾはやっているが、マクロの視点が弱いと思うので、マクロの視点をもっと意識することによって、この地域にはこういった課題があると施設側から問題を発信することが出来れば、地域の方々のウェルビーイングに繋がってくると思っている。

## ② ソーシャルワークが求められている背景

厚生労働省が考える今後の福祉の方向性を、「すべての人が世代や背景を問わず、安心して暮らし続けられる街づくり（全世代・全対象型地域包括支援）が不可欠」としており、地域共成社会の実現を目指している。

そのために、多様で複合的な地域生活課題を把握し、包括的な相談支援、解決を試みる体制を構築するために、ソーシャルワークの実践が必要とされている。

## ③ 施設におけるソーシャルワークについて

施設だからこそ、地域や在宅での生活課題が見えてくることもある。多くの施設では、メゾレベルまではやっているが、メゾからマクロに繋げていく必要があるかの検証まで出来ている所は少ない。利用者さんの状況をデータで見たときに、こういった方々が施設の中で増えている。それは、地域にこういった課題があるからではないかと考え、見えてきた課題に対して発信していくことが、地域に住んでいる方々のウェルビーイングに繋がる。

## ④ ソーシャルワークと人材育成がどうつながっていくのか

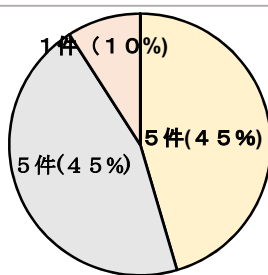
ソーシャルワークができる、もしくはソーシャルワークという視点で考えることが出来る職員や施設を増やしていくことは大きな課題。

まずは、ソーシャルワークについて、現場の方に理解して欲しい。そして、施設の中で課題になっている事例からソーシャルワークを意識して考え、地域の生活課題が改善されるように発信できる人材が育つことを願っている。

また、そうした人材の育成が、今回のテーマである、利用者と職員のウェルビーイングを高めることに繋がっていくと思う。

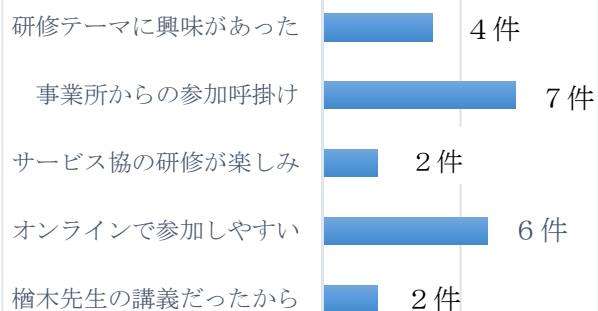
## アンケート結果の報告

研修全体を通した満足度を1つ選択して下さい。



- 満足(5件)
- どちらかといえば満足(5件)
- どちらかといえば不満 (1件)
- 不満(0件)

研修に参加した理由を教えてください。



### 【研修を通しての、ご意見・ご感想】

- 人と環境に働きかけること、ミクロ、メゾ、マクロレベルでのアプローチの必要性について考える機会となった。今までと違う気づきを得ることができた。
- その人の課題を、いろんな角度や視点から見ていくことが大事だと理解できた。
- ソーシャルワーカーの存在意義について、認知されるきっかけとなり嬉しかった。

## 入居系サービス部会

令和5年11月24日(金)13:30~15:00 入居系サービス部会の研修会が開催されました。

開催方法：オンライン(zoom)

講師：一般社団法人静岡県介護福祉士会 川島 扶美(かわしま もとみ) 氏

テーマ：「看取りについて」

参加人数：24名(アンケート回答者13名)

### 【講義内容】

看取りとは、近い将来、死が避けられないとされた方に対し、身体的苦痛や精神的苦痛を緩和・軽減するとともに、人生の最期まで尊厳ある生活を支援することです。その時期をどのように過ごしたいかという一つの選択肢です。「ご本人・ご家族そして支える私たちも後悔しないように…」

迎えたい最期の考え方も人それぞれですので、とにかく家でという方もいれば、病院で安心して治療を受けながらという方もいらっしゃいます。そして、ご本人が看取りを選択されたとしてもそれを見守る家族、「それが一番いい選択」とわかっているにもかかわらず「もっと生きてほしい」という感情が沸き上がり、延命治療をしたいという気持ちになることもあります。状況や気持ちは、本人、家族を含めて日を追うにつれ変化するものであり、そのたびに話し合いを十分に行うことになります。その時点ですでに本人の意思を聞くことが出来なくなっている場合もありますので、判断がより一層難しくなります。

どの意見もその方にとってのことを考えてのことなのですが、やはり決断する上でいちばん大切なことは本人の意見・考えを尊重することだと思います。まだいろんな話が出来るうちに話をしておくことが大切になってきます。

よく言われるターミナルケアとの違いですが、医療中心(治療)の対応なのか介護・看護中心(日常生活におけるケア)の対応なのかの違いになりますが、どちらもできる限り精神的・身体的苦痛を軽減することが目的なのは変わりません。

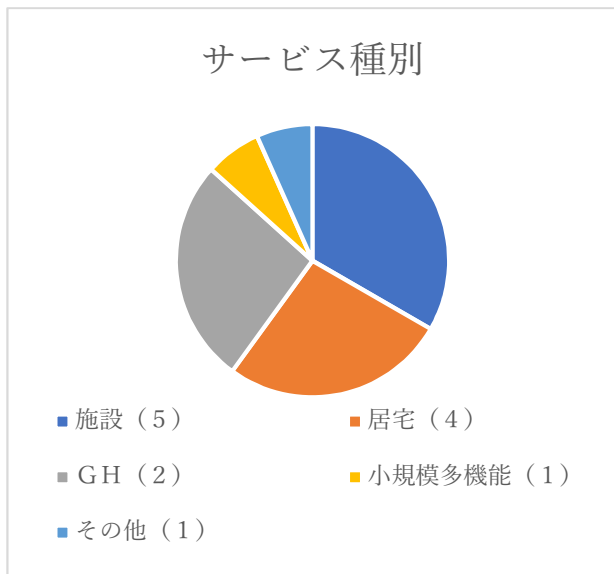
施設における看取りにおいては、多職種との連携が必要になります。それぞれに役割があり専門的な視点からの情報をこまめに共有し、記録に残しておきます。多職種が連携することで、その方が最期に望む過ごし方の支援に繋がられるのだと思います。

講師の方もおっしゃっていましたが、看取りだからではなく出会った時から「後悔しないような対応をしていきたい。」出会えたこと、最期に立ち会えたことに感謝できる関係を築いていけたらと思いました。

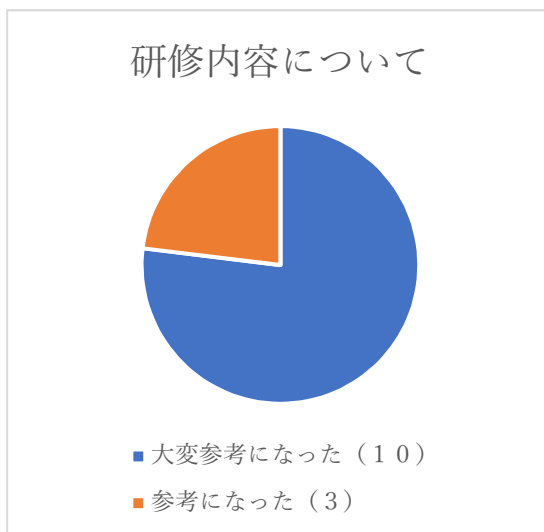
今回、看取りの話ではありましたが、人として尊重することや大切にすること、人は一人では支えられない、みんながそれぞれの思いを受け止め、最善を尽くす。どんな仕事においても、必要なことだと感じました。

# アンケート結果報告（13名）

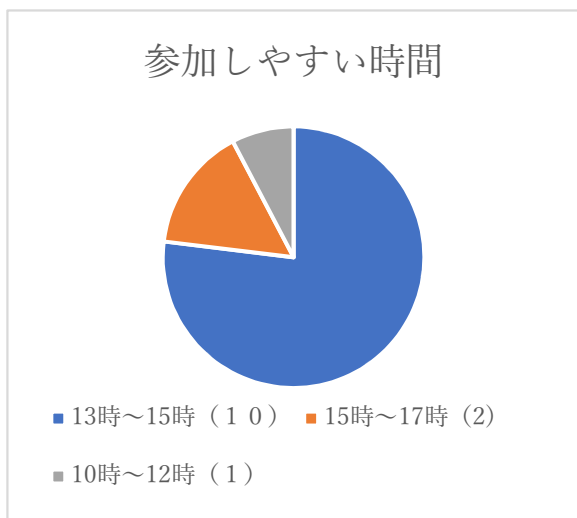
## 1. サービス種別を教えてください



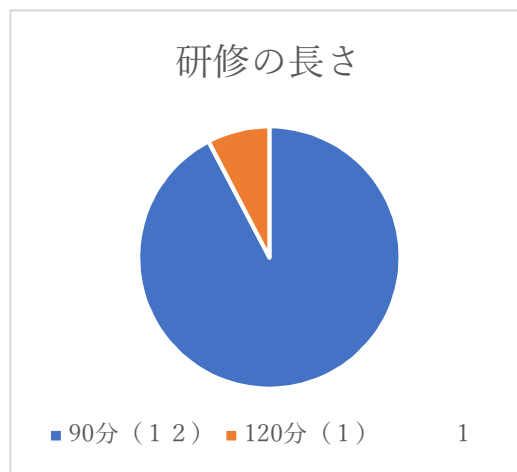
## 2. 研修内容について



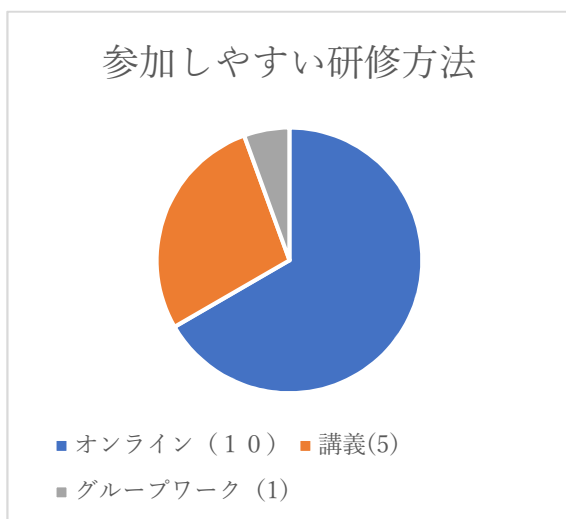
## 3. 参加しやすい時間帯はいつですか



## 4. 研修の長さはどの位が適切ですか？



## 5. 研修方法について



## 6. 参加したいと思う研修のテーマを教えてください

認知症について	認知症への理解
ACPについて	記録の書き方について
法改正に関すること	意思決定支援
中堅職員の役割	リーダーシップとは
人材育成	接遇
働きやすい職場づくり	困難事例の対応

## 7. その他ご意見

- ・講師の方が最後に言っていた「もしかしたら、最期に会ったのが私かもしれない、だから後悔のしないように・・・」自分らしい介護ができるようにしていきたい。
- ・まだ看取りをしたことはありませんが、希望があれば対応していきたい。
- ・研修を通して近隣事業所と顔の見える関係づくりが出来たらと思います。
- ・他の施設での取り組みを聞ける機会は貴重なのでこれからも参加していきたいです。
- ・時間がない中なので、オンライン研修はとても助かります。

## 福祉用具系サービス部会

令和5年10月15日（日）、  
「浜名湖ガーデンパーク」にて  
「労福協まつり」が開催され、  
福祉用具系サービス部会として  
用具を展示いたしました。



前年に引き続き「労福協まつり」が開催され、浜松市介護サービス事業者連絡協議会のブースにて福祉用具の展示をさせていただきました。

屋外での展示となるため、外で使用できる「電動車いす」や「歩行器」を展示し、多くの方に触れて使用していただきました。他にはリハビリ器具「パワーアシストハンド」、コミュニケーションロボット「パロ」も展示いたしました。

朝方はあいにくの雨模様でしたが、オープニング時には天候も回復し、10月と思えない暖かい陽気となり、多くの方が来場されました。展示場所は入りロゲートから近く、場所的にも多くの方に見ていただくことができました。



また、令和5年12月5日（火）イオンモール浜松市野シンフォニーコートにて浜松市主催の「高齢者いきいきフェア in 東区」が開催され、福祉用具系サービス部会として介護ロボット等を展示いたしました。



福祉用具系サービス部会の出店は、今年で4年目になります。介護ベッド、電動車いすなど計15点の用具を展示しました。特に今仙技術研究所から出店いただいた折り畳みができる電動車いすは遠隔での操作も可能で、来場者を驚かせていました。また、コミュニケーション介護ロボット「LOVOT（ラブット）」や他コミュニケーションロボットも高齢者からお子さんまで幅広い人気があり、福祉用具を身近に感じていただくことができました。

また、同会場では「認知症チェック」や「野菜摂取状況（ベジメーター）チェック」などのイベントも開催され、楽しみながら介護に対する理解、関心を高めてもらうことができました。

## 通所系サービス部会

日時：令和5年11月24日（金）18時～19時30分

開催方法：オンライン（Zoom）

講師会場：浜松市役所61会議室

講師：静岡県浜松中央警察署 交通課安全教育係 静岡県巡査部長 奥村恭平 氏

静岡県交通安全協会浜松中央地区支部 係長交通安全指導員 大場佐生代 氏

テーマ：交通事故防止

令和5年11月24日（金）通所系サービス部会研修会がオンライン開催されました。今年度の研修に、静岡県浜松中央警察署 交通課安全教育係 静岡県巡査部長 奥村恭平氏、静岡県交通安全協会浜松中央地区支部 係長交通安全指導員 大場佐生代氏による「交通事故防止」をテーマに90分間の研修会を開催しました。

交通事故の中で出会い頭の事故は、静岡県全体29%に対して浜松市は30.3%と高い事故率となっている。そのため、しっかりと一時停止をすることの大切さ。歩行者は、反射材などを利用して自己防衛する必要もあるとお話があった。自転車に関する死亡事故の人身損傷部位は67.7%が頭部であり、令和5年4月1日から努力義務となったヘルメットの着用についての必要性を学んだ。車内置き去り事故についての話しでは、児童施設などでは子ども達にクラクションを鳴らす練習を実施することがあるが、要介護者が利用する介護施設の車両では、複数人での安全チェックが大切と助言があった。

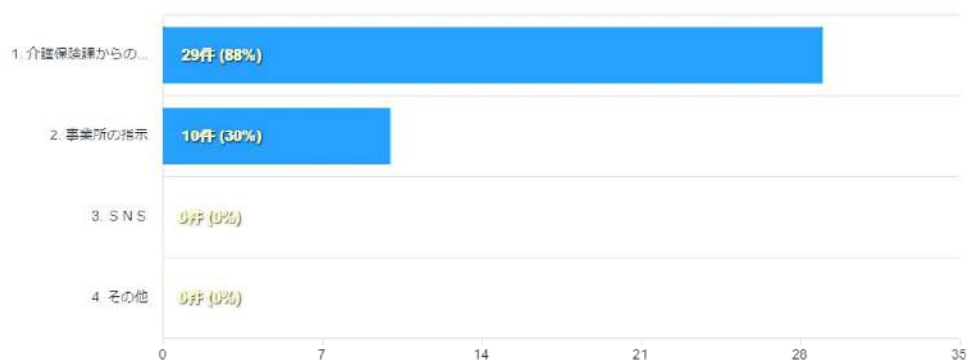
通所系サービスは、車を使用してサービスを提供します。浜松市内の通所事業所が交通マナーを守り安全運転をすることは、浜松市全体の危険が減り、より安心した地域作りになると改めて学びました。高齢者の特徴として横断中の事故。下肢筋力の低下が原因とした、横断に時間を有しての事故発生についても事業所などで周知を進めることで、安全な交通社会になると感じました。

令和5年度の研修の初期企画では参集型の研修会を検討していましたが、新型コロナウイルス感染症第9波による流行を鑑みてオンライン開催へと変更しました。そのため、機材の準備など十分に対応できなかったことが反省としてあげられます。次年度は、より万全な準備体制で開催したいと考えます。

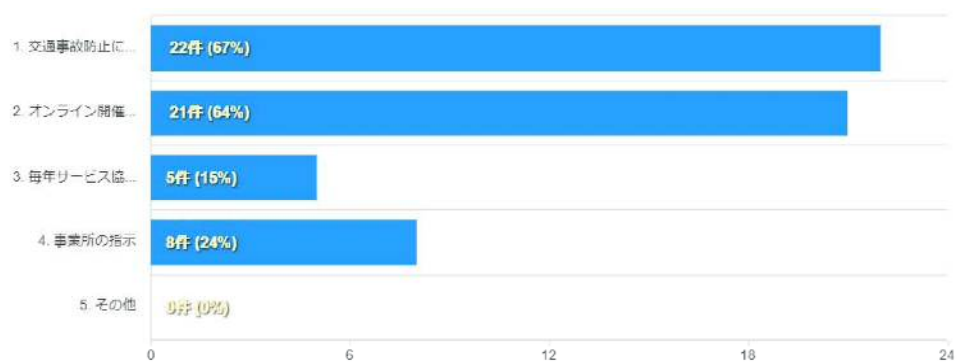


## アンケート集計結果

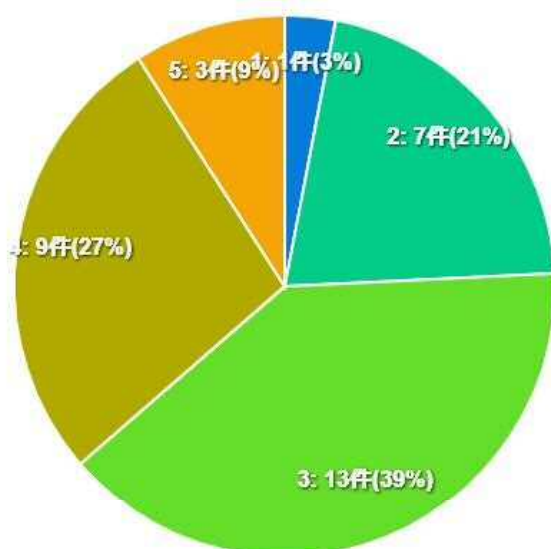
今回の研修会を知ったきっかけを教えてください。(複数選択可)



今回の研修に参加した理由を教えてください。(複数選択可)

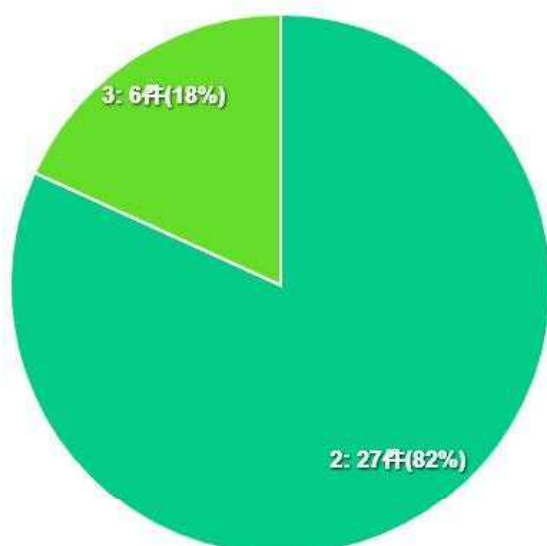


研修内容について、満足度を教えてください。(1つ選択)



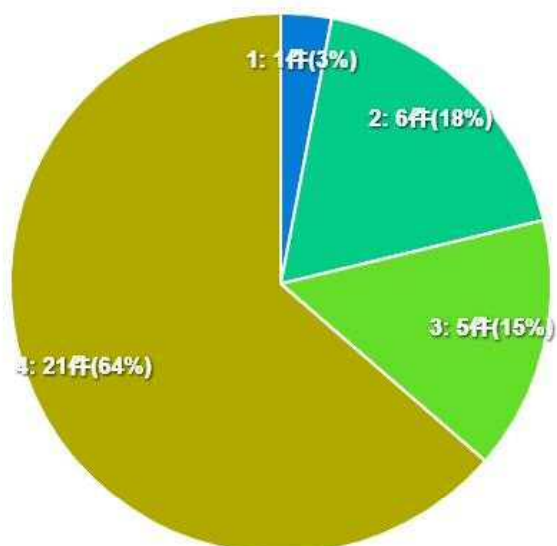
- 1. かなり満足
- 2. まあまあ満足
- 3. 普通
- 4. 少し不満
- 5. かなり不満

今後希望する開催方法をお選びください。(1つ選択)



- 1. 参集型
- 2. オンライン型
- 3. ハイブリッド型

研修開催時間について、参加調整しやすい時間帯をお選びください。(1つ選択)



- 1. 10時~12時
- 2. 13時~15時
- 3. 15時~17時
- 4. 18時~20時

## 訪問系サービス部会

令和5年11月17日（金）訪問系サービス部会研修会をZOOMにて開催いたしました。今回の研修会は、「言いづらいことでも自分の意見を率直に伝え、信頼関係を築いていく方法」としてアサーティブコミュニケーションの基本を学びました。

講師：NPO法人 アサーティブジャパン 寺地典子 氏

テーマ：「職場で使えるアサーティブコミュニケーション」

参加者：41名

### 【講義内容】

#### 1. アサーティブコミュニケーションとは

価値観や立場の異なる相手を尊重しつつ自分の要望や提案を誠実、率直、対等に伝えて問題解決をはかる対人コミュニケーション

#### 2. こうなっていないませんか？

##### 攻撃的な反応パターン

反応1：ドッカン（自分が正しいことを譲らない）



一方的に言う、感情的な口調、理詰めで説得、べきだ論になる、話をきかない



関係が硬直して、率直な話ができなくなる

##### 受身的な反応パターン

反応2：オロロ（対立を避けたいので自分が我慢する）



遠慮がち、あいまいな言い方  
関係を悪化させたくない、主張を飲み込む  
自分でやったほうが早いので引き取る



問題が解決しない、ストレスをため込む

##### 作為的な反応パターン

反応3：ネッチー（態度で示して間接的に攻撃する）



態度や遠回しな言い方で相手に察してもらおうとする、皮肉っぽい表現



信頼されず、誤解や不信感につながる

#### 3. アサーティブとは

自分も相手も尊重する対話：「反応」ではなく「対応」する

- ① 言いづらいことでもはっきり主張できる
- ② 相手に配慮した伝え方ができる
- ③ 人の話に耳を傾けられる
- ④ 対等なやりとりができる

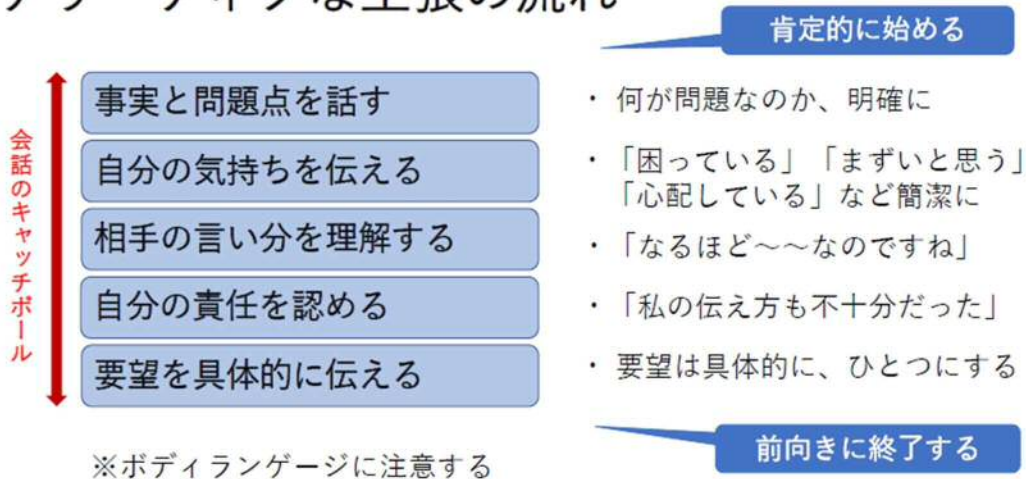
#### 4. 事前準備：伝える内容の整理

- ① 事実と問題点：何が起こっていて、その問題は何か（×人にフォーカス、○事フォーカス）
- ② 自分の感情：事実に対する自分の気持ちを言語化する（簡潔な言葉にする）
- ③ 要望・提案：具体的に/実現可能な要望/1つに絞る（的を絞って具体的に）

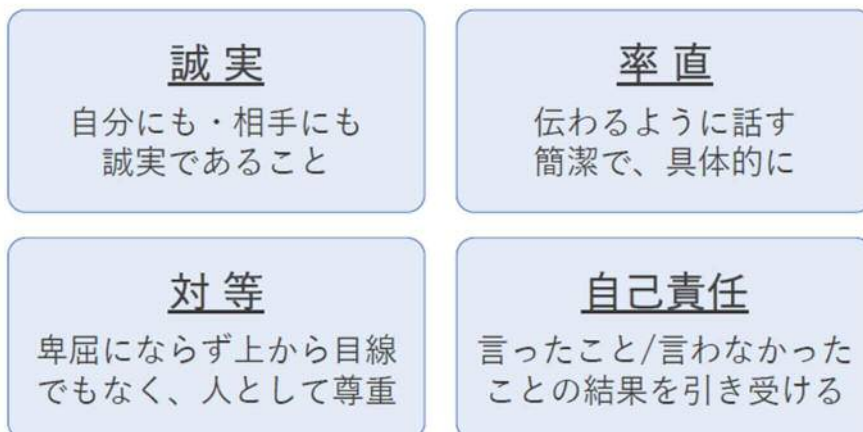
#### 5. 相手を尊重した伝え方のポイント

- ① 肯定的な言葉から始める（日頃の感謝を伝える、「お疲れ様です」だけでもOK）
- ② 言いづらい時は自己開示する（言いづらい宣言）  
「実は言いづらいのですが、ご相談があります」
- ③ 相手の言い分を丁寧に聴き、理解を示す  
「何か理由があったのですか？」「なるほど、そういう理由なのですね」
- ④ 自分の責任を認める  
「私の説明も不十分でした。すみません。」
- ⑤ 肯定的に終了する

## アサーティブな主張の流れ

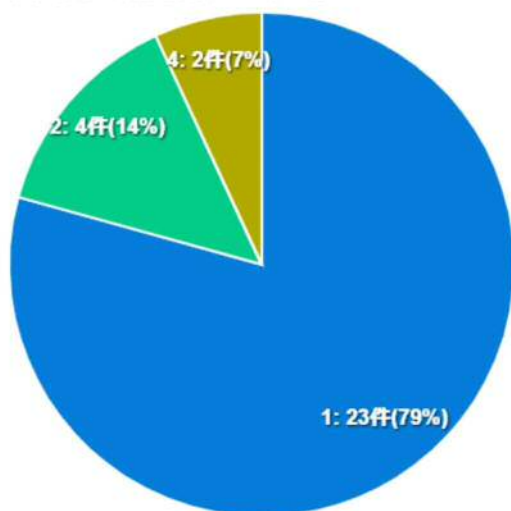


## アサーティブの4つの柱



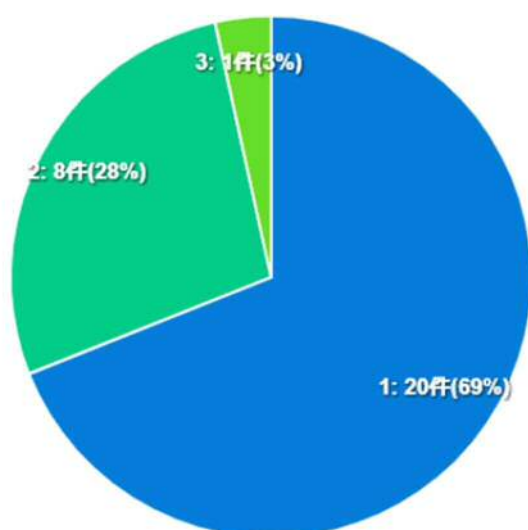
## アンケート集計結果（回答：29名）

### 今回の研修会について



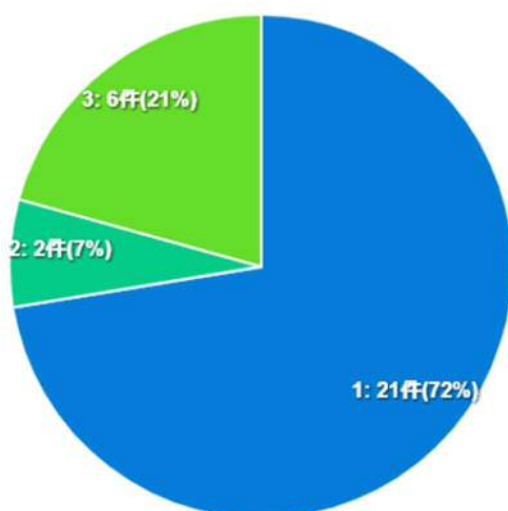
- 1. 大変参考となり、今後の自分の仕事に活かしていきたい。
- 2. 内容的に難しく、すぐには仕事に活かすことはできないが、内容の重要性や必要性は十分に感じ取れた。
- 3. 自分が思っていた研修内容と違っていった。
- 4. その他

### オンライン開催及び開催時間帯について



- 1. オンライン開催・開催時間帯ともに参加しやすかった。
- 2. オンライン開催はよかったが、開催時間帯の関係で参加することが大変だった。
- 3. 開催時間帯はよかったが、オンライン開催のため参加することが大変だった。
- 4. オンライン開催・開催時間帯ともに参加することが大変だった。

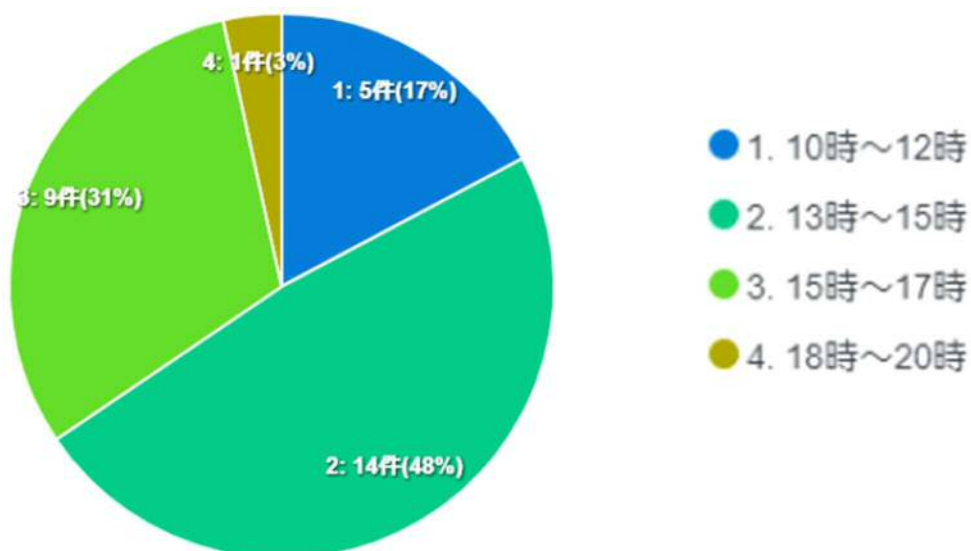
### 今後の研修会について



- 1. オンライン開催
- 2. 集合開催
- 3. オンラインと集合のハイブリッド開催



## 研修開催時間について



## 今後の研修について

- ・ 法改正に準備することなど
- ・ ZOOM での参加型研修は、場所が限られているために発言が難しい
- ・ 利用者様からの相談援助しやすい関係作り等
- ・ 精神疾患があったり、こだわりが強かったり、虐待をしていたりする御家族（もしくは本人）への対応の仕方
- ・ ハラスメントについて
- ・ こだわりの多い利用者さん、ご家族さんへのトラブルが起きないコツ
- ・ サービス提供責任者の役割り
- ・ クレーム対応

## 居宅系サービス部会

日時：令和5年11月22日（水）14：00～16：30

開催方法：オンライン（ZOOM）

講師：合同会社 介護の未来 代表 阿部充宏 氏

テーマ：『実地指導者・ケアプラン点検者から見た！

① 令和6年度介護保険制度改正 ② ケアプランの書き方』

居宅系サービス部会研修会を、オンラインで令和5年11月22日「令和6年度介護保険制度改正・ケアプランの書き方」を阿部充宏氏にご講義頂きました。

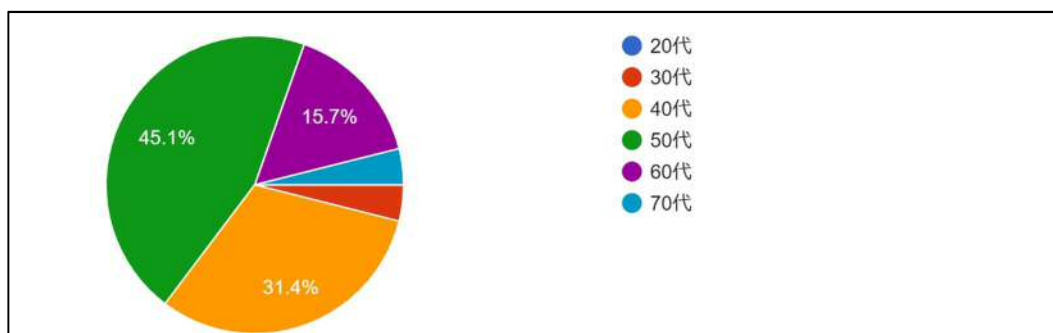
前半の介護保険制度改正では、改正のポイントを聞くことができ、今後、給付の適正化が今まで以上に問われることになり、法令を遵守し根拠のあるケアプラン作成が重要になると学びました。後半のケアプランの書き方では、日々の業務に追われる中で、改めて利用者様の立場に立ったケアプランの書き方を勉強することができました。内容がとても充実しケアプランの書き方が途中で終了してしまい参加者からも残念だったという声もありました。介護保険制度の動向や利用者様の自立支援に向けたケアプランの作成を学べる場となりました。

「① 令和6年度介護保険制度改正 ② ケアプランの書き方」アンケート集計

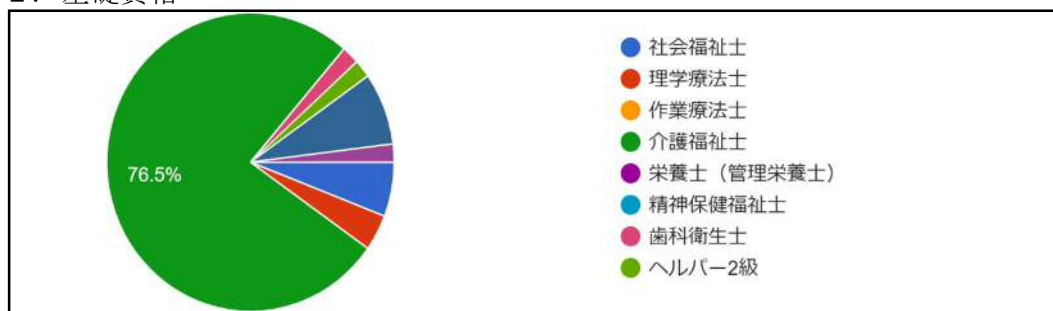
令和5年11月22日（水）14：00～16：30（150分）Zoom開催

・アンケート回答：51件

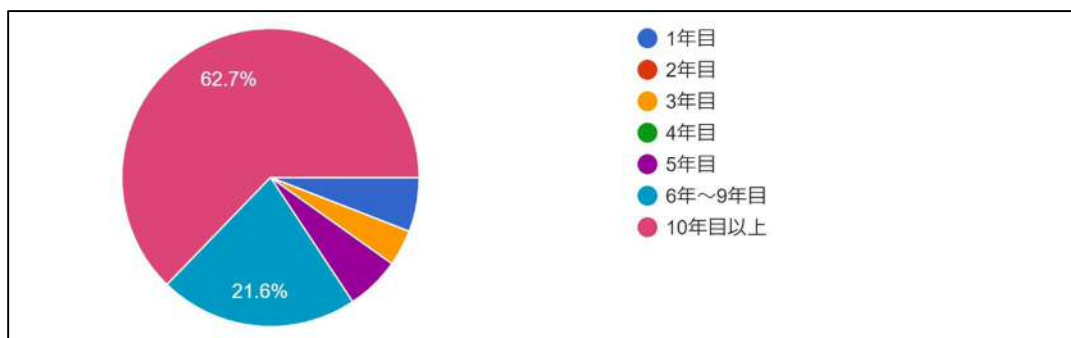
### 1. 年代



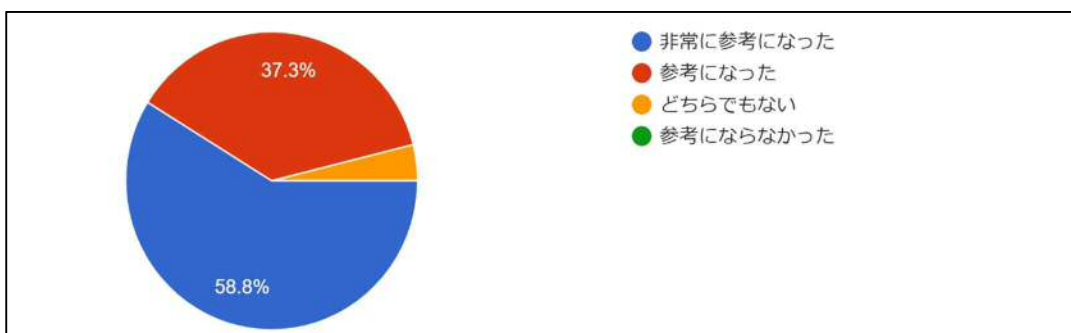
### 2. 基礎資格



### 3. 経験年数



### 4. 研修を受けた感想は如何でしょうか



5. 「令和6年度介護保険制度改正・ケアプランの書き方研修」どのような所が「参考になった」「参考にならなかった」のか教えてください。

- ・基本について良くわかりましたが、受け持ち人数が多い場合には、時間をどうとるかと考えてしまいます…
- ・浜松市推奨プランの書き方があると分かりやすく良いのではと思いました。
- ・有意義な研修でした。
- ・わかりやすい解説と目から鱗が落ちる感があり、学ばせていただきました。
- ・ケアマネの仕事量が増えるが、給料は変わらない、という強い印象が残っています。
- ・令和6年度の保険制度改正について勉強になりました。
- ・阿部講師の講義を受けさせて頂き、自分のケアプランに無責任な言葉が含まれていることを反省しました。ご本人、ご家族のご意向をもっとしっかり聞いていこうと思います。
- ・ケアプランの書き方の認識を覆すというか、わかりやすくとてもよかったです。
- ・分かりやすい。あるあるなケアプランに今後の自身のケアプラン作成を見直します。
- ・総合的な援助の方針について、もっと簡潔に、もっと短い期間での方針を立てたら良いのかと、自分のプランを振り返って思った。
- ・長年の培ったマンネリ・スタンダードなケアプランから脱却し心情に配慮したケアプランを作っていきたいと改めて反省しました。
- ・プランの言葉選びや、具体的な例をわかりやすく教えて頂きました。

- ・ケアプランを作成する時、第1表作成時一番悩んでいました。意向を踏まえた課題分析の結果、総合的な援助方針が特に悩んでました。今回の研修を受け、モヤモヤした気持ちが治まりました。課題分析の結果は、今後の方針、総合的援助方針は、チーム方針。早速、実践に繁栄させたいです。とても参考になりました。ありがとうございました。
- ・ケアプラン第1表の「総合的な援助の方針」はチームの方針となり、困りごとについて、具体的にどのように対応させて頂くのかを示すこと。
- ・介護保険最新情報をしっかりと読み込み今後のケアマネジメントに必要な事項を忘れないようにしていきたいと改めて感じた。ケアプランの書き方だが、アセスメントシートに意欲低下や閉じこもりを記入しているとハッと反省をした。ケアプランだけを見て利用者の顔が思い浮かぶように個別性や利用者を大切にしていきたい。
- ・介護報酬改定についての最新の情報を聞くことができよかった。ケアプランの書き方について、もう少し時間があればよかったと感じた。
- ・2表のセルフケアを各詳細方法はわかってはいたけどやっていない書き方だったので今後やります。ニーズ≠デマンドを十分理解し仕事に望みます。
- ・プラン2表に、個別機能訓練加算などの加算をサービス内容に記入していますが、記入は無くても良いのでしょうか？漫然と作成していた自分に反省、今日を機に姿勢を正してチームとして利用者様のために機能出来るようなプランを作成したいと思いました。
- ・2表のセルフケアを各詳細方法はわかってはいたけどやっていない書き方だったので今後やります。ニーズ≠デマンドを十分理解し仕事に望みます。
- ・小規模多機能で一人ケアマネのため、なかなかケアプランを学ぶ機会がなく、昔、包括主催のケアプラン研修に参加したときとはかなり違うことが分かり勉強になりました。
- ・介護保険最新情報をしっかりと読み込み今後のケアマネジメントに必要な事項を忘れないようにしていきたいと改めて感じた。ケアプランの書き方だが、アセスメントシートに意欲低下や閉じこもりを記入しているとハッと反省をした。ケアプランだけを見て利用者の顔が思い浮かぶように個別性や利用者を大切にしていきたい。
- ・とてもわかりやすい説明、聞き取りやすい話し方で集中して講義を学ばせて頂きました。ありがとうございます。
- ・お話のされ方が非常に気になり内容が入ってきませんでした。