

職場内教育の方法の理解と実践 I

演習とリーダーとしての知っておくべきこと

カンファレンスとは

カンファレンスを抜きにして**チームケアは機能しない**

たとえ、日々のケアに支障が生じていないようでも、カンファレンス無しでは、行き当たりばったりのケアになってしまったり「このスタッフはいいけれど、あのスタッフはダメ」というような利用者へのケアに何らかの影響が出てくる

とはいえ…カンファレンスをする時間がない
意見が出ない
そもそも、仕方がわからない

そんな声をとときどき耳にします。



カンファレンスとは

カンファレンスが、医療機関やサービス事業所において、行われていたとしても…

「共通のルールが有るようでない。」

「人によってやり方が違う」

「モデルとなるようなカンファレンスを見たことがない。」

「意見が出ない」

「いつも同じ人の意見で決まる」など聞こえてきます

カンファレンスの本質は、「実践知」の活性化であり、チームメンバーの間で交わされる意見交換によって情報の共有化を図りつつ、対象理解の深化と支援方法の検討を行います

良いカンファレンスは、フラットな人間関係、民主的な討論・議論が前提となります

本日の学習のpoint

ケースカンファレンスは、チームケアの要であり、目的や意義を確認しつつ、**質の高い認知症ケアの実践**に向けたケースカンファレンスについて学ぶ。

ケースカンファレンスを支援対象者（認知症の人）のケアを決定する機会として捉えつつ、チーム運営、職員教育の視点からとらえ直すことで、より効果的なケースカンファレンスを実現する手法について学びを深める。

チームケアと多職種連携

認知症ケアの実践は、**チームケアを前提**として展開されている
チームケアの実現には、クライアントの**ニーズに基づいて**導かれたケアを提供するために、必要となるチーム内の役割分担などを**検討・決定・共有する作業**が不可欠である

ケースカンファレンスは、ケアを提供するにあたって必要となるチーム内の役割分担や改善すべき課題等を検討・決定・共有する方法のひとつであり、より効果的なケースカンファレンスの実践が求められる

カンファレンスの目的と意義

ケースカンファレンスは、チームメンバーが集まり、議論して決定するプロセス

また、チーム内のコミュニケーションを図る機会であり、手段として位置付けされている

リーダーとしての視点

チームの活動は、目標の共有によって決まる

異なる目標をもって活動すると、チームはバラバラな方向で進んでいってしまう

チームの目標に向けた支援過程・活動によって、知り得た情報の共有が必要

カンファレンスの目的と意義

注意すべきこと

- ① 決定プロセスに参加・参画する事であり,自覚を持つことが大切
- ② 話し合った結果について一定の責任を負う
- ③ 自分の意見が通らなかったとしても,感情的になる
会議そのものを否定する
決定事項を順守しない
参加メンバーを非難するなどの言動や態度は慎む

適切な決定
最善の決定

いろいろな考えや価値観視点が広がったもの
道筋が曲がらないように,リーダーとしてそのために知識や広い視点を持つ

カンファレンスとして…

カンファレンスにおいて、支援対象者へのケアや支援の方向性など、支援対象者のケア全般について話し合う機会としていく

介護保険法では、サービス担当者会議という名称で、ケアマネジメントプロセスの一つとして位置付けられる

ここでは、支援対象者の支援にかかわる本人も含めた人や関係機関（医療・保健・福祉サービス機関・従事者、インフォーマルなサービス機関や人）が集い、支援対象者の意向、状況や状態、これまで提供されたサービスを評価・検討したうえで、必要となる具体的な支援や支援全体の方向性を決める機会としていく

カンファレンスの目的と意義

目標・情報・支援過程を共有する

目的；支援対象者のケアについて,関係する人や機関が集まり検討・決定すること

【支援者の共通認識・共通理解を図る】

支援者1人ひとりの支援対象者に関する断片的な情報を整理・共有し,支援対象者の状況・状態について共通認識を図ることができる

支援者間の見解の相違等を話し合い,相互理解を図る
支援者間の見解の相違を押し付け合う場ではなく,見解の相違は相違として互いに認め,そのうえで支援対象者にとって必要なケアを検討・決定する過程でもある
※権利擁護の視点を強くもつ必要がある

カンファレンスの目的と意義

チームメンバーの役割機能を理解する

ケースカンファレンスの多様性

実施機関や開催目的に応じて、参加メンバー、必要とされる情報、検討すべき内容等が異なる

カンファレンスの目的や参加メンバーなどを把握し、開催の趣旨に応じた情報収集などの事前準備が必要となる

支援終了後、支援全体を振り返る

支援開始から半年や1年など比較的長い期間を振り返り、支援対象者の理解を深める

支援の効果を測ることがある

振り返る場合、評価・検討する期間も長いため、検討する内容を絞る
検討内容に応じて必要となる情報の量・種類を決めるなどの作業が必要となる
ケースレポートとしてまとめ、事例発表・事例検討方式も有効

カンファレンスの目的と意義

カンファレンスを通じてチームが成長する

チームケアにおけるケースカンファレンスの位置づけ

- 1) チームをつくり,チームが機能するために話し合う機会
- 2) チームが機能するためには,**チームメンバー個々の専門を相互に理解**する
- 3) 目的や目標を達成するためにそれぞれが果たすべきこと“役割”の明確化,遂行するための方法などを決めなければならない
- 4) 具体的な支援や支援の方向性を決め, 目的や目標を達成するために遂行するということは,決めたことに基づいて,メンバーが行動することである

⇒チームが機能するために、メンバー個々が適切に行動できるように必要な諸条件を整えることも求められる

カンファレンスの目的と意義

カンファレンスを通じてチームが成長する

よりよいチームケアを促すケースカンファレンス

チームは絶えず変化することを前提とし,前進し,成長することでよりよいチームケアの実現を図る

チーム内で,PDCAサイクルを構築することが求められる

メンバーをどう考える

認知症の人の生活を支えることを目指すとき,本人家族をはじめ医療・保険・福祉の専門職や関係機関必要に応じてボランティア・近隣住民・弁護士行政機関やその他民間機関等認知症の人自身のケアに関わる全ての人チームメンバーになる

チームケアにおけるケアの決定過程と共有化

私たちがケアを導く過程を振り返る

支援対象者の表情や体調をみて“**情報を集める**”

支援者が**知り得る支援対象者の状態等に照らして、変化や異変をとらえ“比較”し、獲得した知識や技術を活用して変化や異変の原因や意味するところを考え“分析”する**

ケアの原理・原則に照らして、**現在またはこれから必要になるケアを考え“ケアを導く”**

実現可能なことから実践し、**効果の有無を確認“評価”**している
支援者は**支援者自身のケアについて説明することが求められている“説明責任”**

支援者はケア専門職として、ケアを導き実践するまでの過程を説明するためのスキルを身につける必要がある。

チームケアにおけるケアの決定過程と共有化

ケアを導き出す過程を言語化する

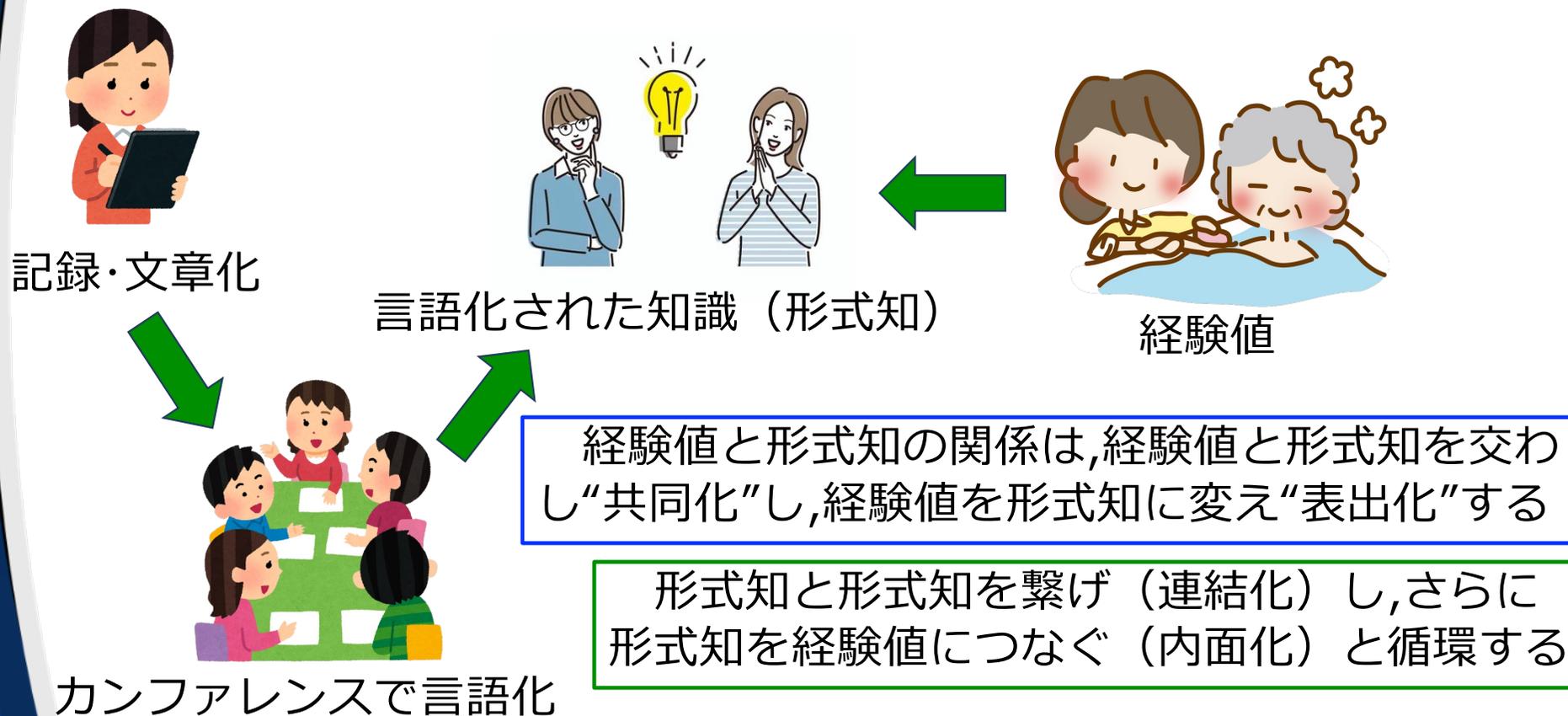
ケアを導き実践するまでの過程を言葉にしなければならない（言語化）
認知症ケアに限らず、ケアは人と人の間で行われる事であり、感情的バイアス（相性）など不確実な要素が有ることは否定できないが、当該職員がケアを導き出すまでの過程を言語化し、他の職員へ伝えることで、ほかの職員も同じようなケアを実践できる可能性が高まる

ケアの言語化：

介護職員は日々利用者とのやり取りを重ねています
そのやりとりは、自身の経験値（暗黙知）として蓄積されていく
経験値は、ケアに関わる個人の中に主観的な情報として存在する為、他者は知ることができない
そのため、同じ視点でケアをするために他の職員と共有することが求められる

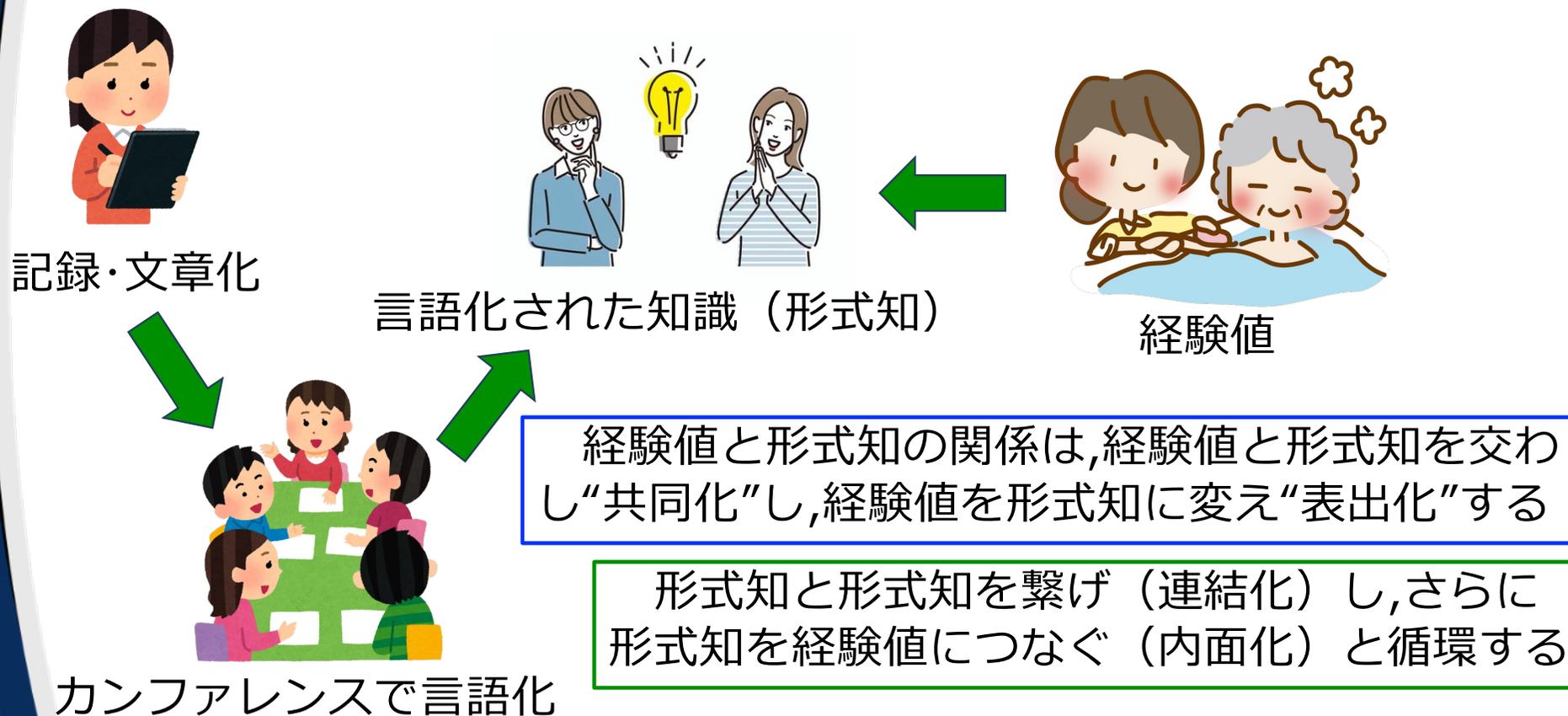
共有するために

記録・文章化し,ケアカンファレンスで言語化→形式知になる



共有するために

記録・文章化し,ケアカンファレンスで言語化→形式知になる



共有するために

“以心伝心”とは言いますが、本当のところ人は、考えたことを言葉で表出しない限り伝えることは難しい

〈共通言語〉

それは一定のルールや考える道筋が言語化されていることが条件

認知症ケアはチームケアが前提であり、チームで統一したケアの実践を目指している

チームで統一したケアを実践するとは、メンバー間で協議し、認知症の人の心身の状態や置かれている状況など勘案し最も適切な方法が有ると理解

合意されたケアが実践場面で再現・実行されやすい
言語化されなければ統一はできない

ケースカンファレンスを円滑に行うための コミュニケーション 報告・連絡・相談の違い

(1)報告

- ・ チームの**目標や目的を達成**するために,報告を通して互いに進捗状況,業務遂行に**必要な情報を共有**する事が必要。
- ・ 報告とは相手に達成する事ではあるが,単に伝えるだけではない
- ・ 一方的に伝えるのではなく,**報告を受ける相手が報告内容を理解**するまでを含む

(2)連絡

- ・ 報告と同じく,**チーム内で情報を共有**する事
- ・ **報告は縦のコミュニケーション**であるのに対し,**連絡とは横のコミュニケーション**
- ・ 認知症ケアの実践では,職員は交代勤務である場合が多く,チーム全員が集まることは難しいため,より正確に**いつでも同じ情報を見ることが出来る**ように文字として記録連絡

ケースカンファレンスを円滑に行うための コミュニケーション 報告・連絡・相談の違い

(3)相談

- ・判断に迷う時,わからないことを教えてほしい時,他人の意見を聞きたいとき,自分の正しさを確認したい時→課題を解決したい糸口を見出したい
 - 相談は課題解決を図るための一つ的手段-

「ハウレンソウ」の自己チェック

改訂福祉職員研修テキスト基礎編. 社会福祉法人全国社会福祉協議会. (2002)

	項 目	チェック
報告の仕方	(1)指示された事項は必ず報告している。	
	(2)報告は、①結論、②経過、③私見の順に述べている。	
	(3)報告にあたっては、事実と意見を明確に区別する。	
	(4)悪いことほどスピーディに報告している。	
	(5)タイミングのよい中間報告を心掛けている。	
連絡の仕方	(6)連絡は5W2Hを確認している。	
	(7)伝えた「つもり」で終わらず確認している。	
	(8)連絡の必要性を相手の立場で考えている。	
	(9)重要事項は文書で連絡するようにしている。	
	(10)収集した情報はできるだけ活用を心掛けている。	
相談の仕方	(11)疑問点は、上司・先輩、関係者に相談している。	
	(12)常にオープンマインドで相談している。	
	(13)自分の意見をまとめてから相談している。	
	(14)質問や相談に親切に対応している。	
	(15)相手の気持ちを受け止めて相談に応じている。	

効果的なケアカンファレンスの展開

ケアカンファレンスの体制

「5W1H」を踏まえて話す

いつ (when) どこで (where) だれが (who) なにを (what)
どのように (How) なぜ (why)

「5W1H」を踏まえた報告

① 5W1Hを踏まえない報告

「利用者〇〇さん、帰宅欲求あり、落ち着かず」

② 「5W1Hを踏まえた報告」に変えてみましょう

* 自由に場面設定をして考えてみてください

事実と判断・解釈が加えられた情報を区別する

利用者さん帰宅欲求あり落ち着かず

○帰宅欲求あり

⇒17時ごろ、リビングで自宅へ帰りたいたいと発言し

○落ち着かず

⇒リビングから玄関を2往復した。

以前と比べて少し体重が減ったようだ。

○以前と比べて

⇒6か月前の比較なのか1か月前なのか？具体的に

○体重が減ったようだ。

⇒2キロ体重が減少した。

より**事実を具体的に**ということが大切になると思います。

効果的なケースカンファレンスの展開

ケア・カンファレンスのプロセス

- (1) 開催の事前告知
- (2) 開催目的の明確化
- (3) 検討内容の通知と具体化
- (4) 議事次第等の資料配布と議事録（事前配布が望ましい）

効果的なケースカンファレンスの展開

ケア・カンファレンスの役割分担

(1) 司会（進行）・書記

チームメンバーが共有した目標に向けて、よりよい意思決定やパフォーマンスによって結果が出せるようプロセスを管理し、支援するファシリテーション機能が求められる

スムーズに進行させつつ建設的な議論が活発に行われるようファシリテーターとしての役割も求められる

(2) スーパーバイザー

(3) 参加メンバーの立場

効果的なケースカンファレンスの展開

ケア・カンファレンスの役割分担

(2) スーパーバイザー

課題解決に向けた議論を深めるため、認知症ケアに関する知識や情報提供（教育的機能）また、負担を感じている職員への心のケア（管理的機能） スーパーバイザーとなるリーダーは、議論を尊重しつつスーパーバイザーである参加メンバーが議論を通じて自分の経験を振り返ることができるよう適宜、助言や質問を交えて議論が一定の方向に向かうようにコントロールする

(3) 参加メンバーの立場

立場への配慮

効果的なケースカンファレンスの展開

効果的な議論を促すためのポイント

A) 対等な関係

利用者の前では一人の専門職として対等な立場で議論できる環境

B) 発言者の意見に耳を傾ける

発言中に小声で話したり発言しても聞いていない、聞いてくれないそうした行為は、次回から発言を控えるなどマイナス感情を抱く

C) 互いの優位性を押しつけない

自分の専門性の優位を主張することはしない

D) 憶測や根拠のない推測は避ける

個々の事例は一つであって、似ていても違う 同じ生活歴などは無い

効果的なケースカンファレンスの展開

効果的な議論を促すためのポイント

- E) 感情・発する言葉をコントロールする
皮肉やいやみを言ったり,すねるなどの言葉や態度に注意する
- F) 少数意見も大切にす (常に多数が正しいとは限らない)
よりよい支援方法を議論し決定すること
- G) コスト意識をもつ
- H) 実行可能性を確認する
実行可能でないと長続きはしない 机上の空論に終わらせないようにする
これはカンファレンスだけでなく,日常生活の中でも大切なこと

司会者の役割

Step1 開会：開催の目的の明確化

- ・出席者に謝辞を述べる
- ・カンファレンスの目的、共通ルール、終了時間を説明する
- ・参加者を紹介し、資料を確認する

Step2 利用者・家族の意向, 支援の方向性（案）について共有

- ・利用者・家族、主催者の発言をサポートする

Step3 課題と計画（案）について意見交換

- ・参加者のもつ情報と分析した課題について報告を求める
- ・発問により発言を深化・拡大させる
- ・言語化をサポートし、相乗効果を発揮させる

Step4 支援の方向性の決定、課題と計画（案）の修正

- ・支援の方向性をもとに課題と計画（案）を修正する
- ・計画(案)の修正を促す

Step5 閉会：カンファレンスの合意事項、残された課題の共有

- ・利用者・家族の合意を確認する
- ・支援の方向性と計画、残された課題を確認する
- ・次回の予定、参加者への謝辞を添えて閉会する

司会の機能

時間管理；

予定時間に会議の開始を宣言し予定時間に終了・計画的な時間設定

目的の確認；

あらかじめ定められた会議の目的について、冒頭に明示し、途中でも確認し、最終的に目的に応じた結論にまとめる

出席者の紹介；

地域で開催されるケア会議の場合など

発言者の制御；

目的と状況に応じて、適切な参加者の発言を求め、冗長であったり感情的となったりした場合に発言を制御し、発言のない参加者に意見を求めるなど、発言に関する制御を行う

職種や立場によって発言の偏りが怒らないように注意する

司会の機能

意見の交流；

参加者それぞれの意見が適切にかみ合うように、適宜、発言の繰り返しや要約、主題に関する疑問や確認として司会が発言する

話題の制御；

今、何について話し合うのか、話題の領域を制御する
議論の進展と時間管理の両面から適切に判断しなければならない
ケア会議の場合は、前半を見立てについて意見交換し、後半で手立てについて話し合うことが原則である

結論と課題の整理；

会議の最終場面で、得られた結論を整理し、残った課題を確認する
ケア会議の場合は介入を急ぐこともあるので、可能であれば当日にも結論や役割分担を記した書面を配布する

次回会議の予定確認；

複数回行う会議であれば、次回の予定日時や場所、会議目的を確認

司会を進行するにあたり 意見と感想 否定と批判の違い

意見と感想

- ・意見－個人の考えるところを述べること
- ・感想－ある事柄に対しての自身の想いであり,主観や感情・好み
が前面に出る 意見を述べる際に感想との違いを認識し主観や
感情が前面に出ないように留意

否定と批判

- ・否定 ; そうでないこと打ち消すこと,価値など認めないことであ
り,相手の意見や意見の価値そのものを認めないこと
否定的態度や言説からは,議論を前向きに展開する事は出来ない
- ・批判 ; 批判し判定すること,価値や能力・正当性・妥当性を評価す
ること 相手の意見を認めたとうえで評価すること 相手の意見を
より良いものにするために

カンファレンスをする上において・・・司会者に求められる技法

1 段取りの技法	<ul style="list-style-type: none">・時間を管理する・討議のステップ（段階）を踏む
2 場づくりの技法	<ul style="list-style-type: none">・環境（机の配置、席順、室温、照明など）を整える・雰囲気を整える
3 リーダーシップの技法	<ul style="list-style-type: none">・実践知を活性化させ、相乗効果を発揮させる・目標達成のため、コンセンサスを形成する
4 コミュニケーションの技法	<ul style="list-style-type: none">・傾聴と承認する・発問により暗黙知を引き出す・発言を要約する・沈黙を切り開く・観察して汲み取る
5 論理的思考（構造化）の技法	<ul style="list-style-type: none">・対立する自他の感情に気づく・合意形成を図る・コンフリクト（対立・葛藤）を解消

篠田道子編集『チームの連携力を高める カンファレンスの進め方』日本看護協会出版会2013

カンファレンスの技法

オープンクエスチョン（OQ）で参加者の意見を引き出す

相手の自由回答を引き出すための開かれた質問方法
「何を」「いつ」「どのように」などの5つで考える

例えば、倫理で学んだ拘束の一時性 – 身体拘束その他の行動制限が一時的である事を言います

身体拘束する事業者が一時性の有無を判断する際には、本人の状態からすればどの程度の時間拘束をすればよいのかという点を十分協議し、その過程を記録しておくことが重要 5W1Hを使うと、具体的に考えられるようになります

複数の選択肢を考えてもらい発想の幅を広げておく

OQで考えた具体策を更に広げて複数の選択肢を考えるように仕掛ける
例えば期待できる対策を3つ上げてくださいとか、豊かな発想が出来るように

選択肢について優先順位とメリット・デメリットを考えてもらう

更に複数の選択肢について、優先順位とメリット・デメリットを考えてもらいます人は案を考えている時点で既に頭の中で優先順位やメリット・デメリットをぼんやり描いている物です

カンファレンスを行う中で、意識する事として、コミュニケーションを円滑に図るためには、傾聴・受容・共感・関心を向けること・意味と感情の反映など（カウンセリング技法）を駆使し、➡
➡アイコンタクト・うなずき

論理的思考（構造化）の技法について

そもそも、様々な違いのメンバーが一つになるためには、チームの成長過程における「混乱期」をどのように乗り越えるかがポイント

混乱期においてはメンバーは「コンフリクト（対立・葛藤）を解消する必要

コンフリクト要素：介護職×看護職（職種の違い） 上司×部下（立場の違い） 常勤職員×非常勤職員（雇用形態の違い）など➡条件の対立という

価値観・知識・経験の違い➡認知の対立

条件の対立と認知の対立が継続することで起こる対立を➡感情の対立」

5つの方法：競争：回避：受容：妥協：協調

この5つの関係；例えば、「回避➡妥協➡協調 互いに意見を出しながら妥協点を見つけ最終的には協調につながる。

時間が短く,聞きづらかったかと思いきす
でも最後までお聴きくださりありがとうございました

ありがとう!

