

# 訪問介護サービスのサービス提供責任者への研修方法の開発 —ケースメソッド法によるアセスメントスキルの向上—

小野寺敦志 1) 北村世都 2) 石鍋忠 3) 畦地良平 4) 佐々木心彩 2)  
1) 国際医療福祉大学大学院 2) 日本大学文理学部 3) 社会福祉法人至誠学舎東京 4) 平川病院

## <要 旨>

訪問介護サービス提供責任者（以下、サ責）のアセスメントスキル向上を目的に、ケースメソッドによる研修教材を作成し、研修を実施しその有用性を検討することを目的とした。ケースメソッドの研修教材となる模擬事例を5事例作成した。研修には3事例を使用した。研修は計4回実施し、のべ数27人が参加した。研修評価として、ケースメソッドによる研修内容の理解、模擬事例の現実感の有無、研修参加で得たもの等を調査した。その結果、ケースメソッドによる研修内容は参加者全員が理解したと回答した。一方、参加前はイメージがつかめず参加によって初めて理解できたという指摘があり、参加前の研修内容理解の課題が指摘された。模擬事例の現実感には25人が現実感ありと回答した。しかし、より現実感を持たせるための修正点も指摘された。研修参加で得たものとして参加者はアセスメント力、自律的思考、発言力などを学習したことが示された。以上より、ケースメソッドによる本研修は、サ責に対する研修として有用である可能性が示唆された。

<キーワード> 訪問介護サービス提供責任者 ケースメソッド 認知症ケア

## 【はじめに】

国の「認知症施策推進5か年計画(オレンジプラン)」が平成24年9月に呈示され、認知症の早期支援とともに、住み慣れた地域で生活を支える地域包括支援の方向性が示された。この計画に基づきここ数年の施策はすすめられている。

この施策を見ても、認知症ケアは高齢者施策の大きなテーマの一つであるといえる。そして、住み慣れた地域で個人を支援するということは、介護保険法における個の尊重の実践がさらに求められるものである。つまり利用者の自宅でサービスを提供する在宅ケアは、施設ケアに比して、家庭状況に合わせた柔軟なケアマネジメントが求められるといえる。

この在宅ケアの重要な位置を占めるサービ

スが訪問介護サービスである。その訪問介護サービスの要となる職種は訪問介護サービス提供責任者（以下、サ責）である。サ責をキーワードとした文献検索(社会老年学データベースによる)をすると、過去10年間で15文献が検索された。これらの研究テーマはサ責のストレス研究、サ責の業務や役割分析研究が中心であることから、サ責の業務役割の重要性が指摘される。

一方で、訪問介護サービスは、在宅に生活する利用者の生活状況に合わせ、定型的なアセスメントや対処方法ではなく、利用者ごとに対応を考えていかなければならない。つまり、事例を多面的に捉える視点や技能が必要である。サ責に対する現任者研修は各地の介護福祉士会

や民間事業者が研修を開催している例がある。しかし、その内容は講義形式による知識伝達、訪問介護計画書の作成演習などが中心である。

サ責の業務に関して、日本ホームヘルパー協会はその調査(2010)から、訪問介護計画書作成の課題、ヘルパー指導の時間確保の課題をあげ、サ責がヘルパー指導の要になること、ヘルパーの力を引き出す教育指導の仕組みの強化をあげている。シルバーサービス振興会によるサ責の業務実態に関する調査(2010)においても、サ責に求められる方向性として「サービスを利用者に提供していくためには、介護に関する知識、技術、能力はもちろん必要となるが、その他にも、他職種との連携力、利用者・家族とのコミュニケーション力、ヘルパーの育成・指導力、業務管理能力、事務処理能力等の高い能力が求められる」と指摘し、サ責のあり方について「今後、報酬と連動していかなければ、教育・研修をしっかりと行う意向のある事業者しかサービスの質は保たれなくなってしまう懸念も考えられるので、報酬と連動したサービス提供責任者の要件の検討が望まれる」と提言している。このように総合的な能力を求められるサ責へ研修支援は重要といえる。

現任者に対し事例を多面的に捉える視点や技能を養成する研修方法として、経営分野で活用されているケースメソッドがある。これは、従来の事例検討会以上に事例に応じた柔軟な対応力を学ぶことができるものである。

ケースメソッドは、ハーバード・ビジネス・スクールで行われてきた教授法である。竹内(2010)は、ケースメソッドを「ケース教材をもとに、参加者相互に討議することで学ばせる授業法」と定義し、ケース教材は「客観的事実(主

に問題状況)が事例として描かれているが、そこには教材作成者の分析や考察は一切書かれないこと」になっており「分析や考察はケース教材の読者に委ねられる」と述べている。そしてケーススタディの違いとして、考察が書かれていない点、ケース報告者はケース作成者ではない点を指摘している。

ケースメソッドはこのようなケース教材をもとに参加者が討議を行っている演習形式の授業(研修)である。ケースメソッドの利点について石田(2007)は、入門しやすい(報告者補注:つまり、参加しやすい、取り組みしやすい)、学習への身の入れ方(コミットメント)が深い、討論を通じての自律的意思決定へと成長していくことが期待できる、自分で考えるだけでなく、それを表現して相手を説得するスキルを身につけられると4つの点を指摘している。

討議の進め方について、Barnesら(1994)は、ケースメソッドによるグループは「学びの共同体」と述べ、そのための3つの徳目を示している。それが表1に示した礼節・勇気・寛容である。Barnes(1994)は「これらの徳目がいまって全体の議論の基調が決まり、刻々と進む討論を生き生きと豊かなものにする」と述べている。

ケースメソッドを用いた教育は、経営分野が中心であるが、近年では医学分野、教育分野でも注目されている。しかし福祉分野への応用は少ない。

そこで本研究は、ケースメソッドの4つの利点、討議の進め方は、マネジメントを含めた総合的な能力が求められるサ責の技能向上に有効ではないかと考え、サ責向けのケースメソッドによる研修教材を作成し、研修を実施し、そ

の有用性を検討することを目的とした。

表1 ケースメソッドの3つの徳目

礼 節	仲間と作業する際の礼儀は、単純だが強力な美德である。丁寧な態度によって口調が協力的になり、お互いに経験と洞察を交換しようとオープンな雰囲気になる。
勇 気	個人であっても全体であっても、失敗を恐れない意思是、学生が日々のテーマを理解するのに役立つのみならず、挑戦と革新をもたらす。
寛 容	生い立ち、個性、質問、学び方、調べ方、解釈の範囲などにおいて各人の多様性を認めると、唯一の結末に至るただ一つの道という画一性を避けられる。未知の知的世界を自由に探検するには、お互いに様々な面で助け合うことが必要になる。

出典) 引用文献 Baner.L.B et al. p20(高木晴夫 訳)

## 【方 法】

### 1) 事例作成

事例作成は、共同研究者間で、臨床実践の事例を提示し、それを素材に、模擬事例を作成した。作成に際して、事例の主役はサ責とし、サ責の視点から利用者への支援経過を記した内容とした。その際に、サ責の考えや心情といった心理的内面の記述を加えた。研修で討議するための設問は、研修参加者がサ責の立場として、どのようにかかわっていくとよいかを考える問いかけとなるものを1事例につき2問設定した。共同研究者ならびに高齢者支援に携わる実践家・研究者で構成した研究会において、事例内容の吟味と推敲を行った。

### 2) ケースメソッドによる研修会の実施

研修会は以下の2か所で実施した。

i) A 市内の訪問介護事業所に対して、合計3回のケースメソッドによる研修会への参加を呼び掛け、参加者を募集し、研修会を企画した。

ii) B 市内の社会福祉法人の協力のもと、訪問

介護事業所スタッフへの研修会を企画した。

### 3) 事例内容ならびに研修内容の評価

模擬事例の内容、参加した研修内容に関する評価の調査を、研修参加者に実施した。調査は初回研修開始前と、各回の研修終了後に実施した。調査用紙の回収は、返信用封筒を用いて調査用紙配布後1週間前後で投函するように依頼した。初回研修時の開始前の調査項目は「従来の事例検討にもつイメージ」「従来の事例検討への感想」であった。各回の研修終了後の調査項目は「ケースメソッドの進め方の理解度の程度とその理由」「模擬事例の現実感の程度とその理由」「研修参加で得たものの有無とその理由」であった。

研修実施に当たり、倫理的配慮として、主研究者の所属機関の研究倫理審査委員会の承認を得た。研修参加者には、書面と口頭による説明を行い、文書による同意を得て研究を実施した。

## 【結 果】

### 1) 模擬事例の作成

模擬事例は5事例作成した。事例はA3用紙1枚に収まる内容とした。これに加えてA4用紙1枚分の利用者情報を作成した。研修には3事例を用いた。3事例の表題と概要を表2に示した。なお、研修会ii)に用いた事例は、研修会i)の1回目を用いた事例の修正版(設問内容の変更)を使用した。

### 2) 研修会の実施

研修会の1回の所要時間は、研究説明の時間を除き、80分~100分であった。研修会i)は、平成25年12月13日、平成26年1月24日、3月14日に実施した。参加者は1回目8人、2

回目 6 人、3 回目 6 人であった。研修会 ii) は平成 26 年 3 月 17 日に実施した。参加者は 8 人であった。

表2 模擬事例の標題と概要

	模擬事例表題	事例概要
事例1	サービス提供責任者 鈴木(56歳・女性)の 悩み	夫婦世帯の認知症のある妻と 身体疾患のある夫へサ責として 関与する事例。妻がサービス提 供時外出することが多く、サー ビス提供が継続的に行えず、サー ビス提供が停滞する。ヘル パー、ケアマネとの間のやりとり も滞り、対応に苦慮する事例。
事例2	サービス提供責任者 城田(51歳、女性)の 事例	夫婦世帯で重度の認知症のある 妻を夫が介護している家庭に サ責として関与する事例。高齢 世帯であり、サ責からすると在 宅に限界を感じるが、在宅継続 を夫も望み、ケアマネもその方 向で支援する。しかしヘルパー 以外サービスが継続せず、対応 に苦慮する事例。
事例3	サービス提供責任者 大石(28歳・女性)の 事例	ヘルパー支援内容に息子からク レームが続く独居女性へサ責と して関与する事例。女性の支援 場面と別居の息子への言動に、 違いがあり、息子が、ケアマネ を通して、ヘルパー業務に繰り返 しクレームを出す。その対応に 追われ、対応に苦慮する事例。

### 3) 調査結果

調査回答者はのべ数 27 人であった。調査結果は、選択項目は単純集計し、自由記述内容は、KJ 法にならい結果を集約した。

その結果「ケースメソッドによる研修の理解度」は、研修 4 回の総数では 27 人とも理解できたと回答した。その自由記述結果を表 3 に示した。その結果から、研修受講することで、ケースメソッドによる研修内容を理解できていたと回答していることがうかがわれた。

「模擬事例の現実感の程度」については、研修 4 回の総数で 25 人が「現実感があった」と回答 1 人が「なかった」と回答していた。その自由記述結果を表 4 に示した。その結果から、模

擬事例内容に修正すべき点があることが示された。

「研修参加で得たもの」については、研修 4 回ののべ数では 27 人が得るものがあったと回答していた。その自由記述結果を表 5 に示した。その結果から、本研究の研修内容は一定の研修効果があることがうかがわれた。

表3 研修の理解度に関する自由記述結果

サ責の視点や考え方も見直していく視点の必要性を感じた。
サ責を主人公にした討論が新しいものと感じた。
ケースメソッドは理解できた。
発言しやすく、十分な意見の出し合いが出来たと思う、多面的な意見が示されたと思う。
ファシリテーターの意見の整理ととりまとめがあったので問題の絞り込みや整理が出来たと思う。ファシリテーターの中立的な立場での進行の力量が必要と感じた。
意見を述べ合うことが出来、共感しあえ、仲間がいるという安心感をもて、ストレスの軽減、今後の意欲につながった。
研修の最初の説明があり、約束事が理解しやすかった。それによってある方向性のある研修ではないことが分かった。
受講することで、実際にどうやって進行するのが理解できた。
討論時間が短く感じた。もう30分程煮つめてもいいのでは？より理解が深まると思う。
発言者の立場や経験が分からなかったので、発言の真意を深く理解できたかどうかの確信が持てなかった。
参加の数、事例の題材の影響も大きいにあるかとも思い、そのような意味でも今回は上手くマッチングしていたと思う。
複数回参加すると慣れてきて理解が深まるとともに、心に余裕をもって参加できるようになった。
このような事例の検討を、自分の現場でもたくさんとりこんでみたい。
事例のサ責の立場に立てた。サ責の役割が整理できた。
考えのズレや言葉の強い人に流されてしまうところがあった。そのため、発言しづらい人も出るのではないかと思った。
ファシリテーターの板書やまとめがわかりやすく、理解が深まった。
サ責が主人公で少し戸惑った。研修に参加すると内容がわかるが、参加しない時点では何をやる研修かわかりづらいと思う。
資料の量が適当であり、設問設定がわかりやすいので、事前に読むことで研修参加の際に、ある程度のイメージを持って臨むことが出来る。
自由に発言でき、いろいろな意見が出ることで、事例の問題や対応方法が理解できたと思う。
例題を読んで考える時間がもう少しあっても良かった。そうしないと自分の考えをのべられない人がいると思う。
3つの言葉(勇気・礼節・寛容)により発言しやすくなった。

表4 模擬事例の現実感の程度に関する自由記述結果

ありそうな事例、よくある内容、実際に体験した似た事例。  
 現実感ある、現実味はある。  
 共感できる内容であった  
 サ責が自分一人で問題を抱えこもうとしていたところ。  
 ヘルパーへの負担が大きいケースで悩む、一人で抱えこんでしまうこと。  
 利用者の背景はよくあると感じた。  
 サ責のつらさや苦しさがよく表現されていた。  
 心的状況はリアルに感じられる・気持ちや考えの記述から人物像や事例の物語性を感じることができた。  
 事例を通し自分たちの経験を振り返りながら意見を発言されている。  
 多くの問題を抱えているようにみえるが、根は1つである点。  
 男性介護者特有のしっかり介護してしまうところ。  
 答えて欲しい所を誘導された気がした。  
 事例の情報どこまで記載するか悩みどころ。  
 よくあるので色々な書籍にも例としてあげてあるので、もっと他の例が欲しかった。  
 話を自由に広げる場合この程度でよいかと思った。  
 現実感がある内容と思ったが、色々あったことを一つにまとめた事例だと思った。  
 サービス提供責任者がいざという思いはあまりにも経験の無さすぎる者と理解した。  
 サ責が困っている、という表現はあまり好きではない。

研修参加者の「従来の事例検討のイメージ」は、参加者の回答を集約すると「提出される事例（ケース）には、困難・成功・認知症などのテーマ・課題がある。その事例について、どう援助するか、どうあるべきかという、援助や関わりを検討し、解決の方向性を導き出す。そのために、参加者は意見を出し合い、討議する。その結果、参加者はその事例についての共通認識をもつ、情報の共有ができる。そして、参加して感じたこと、気づかされたこと、新しい視点をえることができる。また、指導の立場の人がいる場合には、事例検討の討議について、まとめをしてもらうことができる」

表5 研修で得たものの自由記述結果

事例の学びに共通項があったことに気づいたこと。  
 事例の実態や背景を含め理解を深めることができた。  
 チームでどのように解決へと近づけていけばよいか、周囲への積極的な働きかけの必要性を感じた。  
 利用者のクレームの初期対応について学んだ。  
 サ責の取り組みの難しさを感じた。  
 サ責として解決法を多様に模索することの重要性を学んだ。  
 ファシリテーターの大変さ。  
 ヘルパーの事業所の内容やサ責の立場が以前より鮮明になった。  
 自分が気付かなかった意見を聞き、今後取り入れて向上していこうという“やる気”につながった。  
 同じ考えを確認でき、共感できる部分を共有することで、他の参加者に仲間意識を感じられたこと。  
 事例検討でサ責が対象者になることもあるということがわかった。  
 感情や経験、思い付きだけで意見を述べるのではなく、考えをまとめて述べること。  
 自分の事業所のカラーにそまらずにいると感じた。  
 発言を否定されないので、失敗を恐れず、意見を伝えることができ、視野が広がった。  
 自分の考え、業務についての振り返りができたこと。  
 他の事業所の活動の異同を知ることができた。  
 他の人の様々な考えを聞き、自分の考えを深め、視野を広げることができた。  
 地域での資源の活用のしかたについても学べ、視野が広がった。  
 討論の中で「勇気」「礼節」「寛容」を持つこと。  
 物の考え方をプラス、マイナスの影響や効果の一方のみからみではいけないこと。  
 キャリアの違う人が参加し発言することが重要だと思った。

であった。本研究で用いたケースメソッドとは異なり、サービス利用者が中心の事例作成内容であること、援助法の解決の方向性を見つけること、指導的立場の人が最後にとりまとめをすることが特徴として示されたといえる。  
 つぎに、従来の事例検討への感想の結果を表6に示した。その結果、本研修の「研修参加で得たもの」と同様の意見が認められた一方で「進行担当者、指導者の意見で内容が異なる」

「方向性が決まっているような気がする」と一定の方向や結論が提示されると受け取っている意見があることが示された。

表6 従来の事例検討への感想

- グループワークは意義がある。
- いろいろな事例に接することができる。
- 取りまとめた意見を現場に生かす、サービスに当てはめる。
- 意見を出し合うことで、他者の意見を聞くことができる。
- 進行担当者、指導者の意見で内容が異なる。
- 自分自身のスキルアップの場。
- 自分の気付かなかった点に気づく機会になる。
- 多面的な意見が出されることで、学び合う場になる。
- 方向性が決まっているような気がする。
- 参加者同士のコミュニケーションが深まる。

【考 察】

本研究の目的は、訪問介護サービス提供責任者に対するケースメソッドを用いた研修教材を開発し、研修を実施しその有用性を検討することであった。その結果、ケースメソッドによる研修内容の理解は得られたという回答が多かった。しかし、「受講することで、実際にどうやって進行するかが理解できた」という自由記述結果にも示される通り、研修参加前のケースメソッドの理解が不十分である点が指摘される。

この点に関しては、研究者間でもより理解しやすい事前説明が必要であろうという意見が出された。研修参加以前に研修内容がある程度理解されないと、研修参加意欲につながらないであろうことが指摘される。この点を踏まえ、本研究では、ケースメソッドの方法紹介を含め

たパンフレットを作製した（図1）。



図1 パンフレット内容(一部)

研修で用いた模擬事例内容は、現実感があるとの評価を得、研修教材として利用できることが示された。なお、「答えて欲しいところを誘導された」「色々あったことを一つにまとめた事例だと思った」「サービス提供責任者がいただいた思いはあまりにも経験がなさすぎる者と理解した」と、まだ修正が必要な個所があることが指摘されたといえる。今後の課題として、模擬事例の作りこみがさらに求められることが示唆された。

研修参加で得たものの回答結果から、研修参加による一定の効果があることが示された。自由記述結果では「事例の実態や背景を含め理解を深めることができた」「サ責として解決法を多様に模索することの重要性を学んだ」「感情や経験、思い付きだけで意見を述べるのではなく、考えをまとめて述べること」「自分の考え、

業務についての振り返りができたこと」「他の人の様々な考えを聞き、自分の考えを深め、視野を広げることができた」などが示された。このことは、事例に関するアセスメント力や、石田(2007)が指摘する「討論を通じての自律的意思決定へと成長していくことが期待できる、自分で考えるだけでなく、それを表現して相手を説得するスキル」が学習されたことを示しているといえる。

さらに、ケースメソッドによる研修と従来の事例検討による研修の違いを比較検討した結果から、研修から得られるものに、大きな違いは認められなかった。一方で、従来の事例検討は、最後に結論をまとめる役、事例の理解に一定の方向性を示す役を担う指導的な立場の者がいるというイメージが、ケースメソッドによる研修との差異として示されたといえる。これは、ケースメソッドによる研修が参加者主体でありオープンエンドの研修であるとするならば、従来の事例検討は、指導者等が一定の結果を提示するクローズドエンドの研修であるといえる。竹内(2010)は、ケースメソッドの教育効果として「ミドルマネジメント以上の人材にとめられる概念構成力と人間関係調整力の育成可能性」があると述べケースメソッドによる効果を指摘している。ミドルマネジメント以上とは企業におけるそのような立場の人であり、これは訪問介護サービス提供責任者にもあてはまる。そして、ケースメソッドの教育効果である概念構成力、人間関係調整力は、シルバーサービス振興会の調査(2010)が指摘する「他職種との連携力、利用者・家族とのコミュニケーション力、ヘルパーの育成・指導力、業務管理能力、事務処理能力等の高い能力が求められ

る」に対応するものであるといえる。このことから、サービス提供責任者に対するケースメソッドによる研修を提供する意義はあると考える。

最後に、本研究の今後の課題として、第1に前述したとおり、模擬事例の修正によりさらに現実感のあるものにしていく必要が指摘される。合わせて、本研究では、サ責がサービス利用者に関わる中での課題を検討する内容であった。しかし、サ責のマネジメント力、管理者としての人材育成・指導力という点を考慮すると、事業所内におけるサ責とヘルパーや事業所管理者都の業務のやり取り場面を中心にした模擬事例の作成も必要といえる。

第2に本研究の研修は、ケースメソッドによる研修の進め方と模擬事例の評価が中心であった。また参加者が少数数であったことから、今後は、研修参加者ならびに回数を増やしての研修を実施し、研修自体の効果も検証することが必要であろう。

第3に、結果の表5にも示されているとおり、ケースメソッド研修を効果的に展開するためには、ファシリテーターの役割は重要である。しかし、本研究の目的はケースメソッドによる研修教材の作成なので、ケースメソッドを行うファシリテーターを育成することが主目的ではない。だからこそ、研修教材として、ファシリテーターの役割をどのように位置づけ、研修教材の中に組み込んでいくかを検討することが必要であるといえる。

## 【謝 辞】

本研究の研修に参加していただいた訪問介護事業所のサービス提供責任者のスタッフの方々に、協力いただき感謝いたします。

また、本研究を実施するに際して、模擬事例作成を昨年度1年間かけて、一緒に作成してきた「老年心理学研究会」(高齢者臨床に携わる実践者、研究者による自主学習会)のメンバーの方々にも、この場をお借りして感謝の意を述べさせていただきます。

## 【引用文献】

厚生労働省 2012 認知症施策推進 5 か年計画 (オレンジプランについて)

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002j8dh.html> 2014.06.18 検索

日本ホームヘルパー協会 2010 サービス提供責任者業務分析調査報告

<http://nihonhelper.sharepoint.com/Pages/enkyu.aspx> 2014.06.18 検索

(社)シルバーサービス振興会 2010 サービス提供責任者の業務の実態把握と標準化に関する調査研究事業報告書

竹内伸一 2010 ケースメソッド教授法入門 (高木晴夫監) 慶応義塾大学出版会(東京), p13-44.

石田英夫 2007 ケースブック I ケース・メソッド入門 (石田英夫・星野裕志・大久保隆弘編著) 慶応義塾大学出版会(東京), p11-14.

Barnes, L. B, Christensen, C. R, Hansen, A. J 1994 Teaching and the Case Method 3<sup>rd</sup> ed.

(高木晴夫訳 ケース・メソッド教授法 世界のビジネス・スクールで採用されている ダイアモンド社(東京), p15-34. 2010)