

会議名	平成24年度 第二回南ブロック会	<input type="checkbox"/> 全体会 <input checked="" type="checkbox"/> ブロック会 <input type="checkbox"/> 執行部会
開催日	平成24年 9月 28日(金) 14:00 ~ 17:00	
場所	かながわ県民センター 304会議室	
参加者	阿久和鳳荘、グリーンワフ東戸塚、港南あおぞら、コスモス、ソフィア横浜、第三湘南グリーン なぎさ、ぬかた、能見台パトリア、ほのぼの、ユトリアム、リハビリポート横浜 以上 12 施設 12 名 記録者:佐藤	
内容	<p>司会進行:能見台パトリア 岩佐 氏</p> <p>1. ブロック長挨拶 ユトリアム 小林 ブロック長</p> <p>2. 講演「ソーシャルワークにおけるコーチング論」～人材育成（人の育て方）～ 講師 特別養護老人ホーム しらゆり園 相談調整課主任 辛島正紀 氏</p> <p>① コーチングとは何か？</p> <p>I 「コーチングとティーチングの違い」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ティーチング → 定義)自分の経験や知識などを相手に伝える 「教える」というイメージ。「アドバイス」＝コーチングに含まれる。</li> <li>・コーチング → 定義)相手の能力や自発性を引き出す 「導き、気づかせる」というイメージ。</li> </ul> <p>定義は明らかに異なるのだが、実際の人材育成・指導を行う場面では、境界が曖昧になってしまう事が多い。</p> <p>II コーチングの3原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・最初は方法を教える → スタートはティーチングから。</li> <li>・しかしながら、コーチングの要素(気づかせる・導かせる)が無いと、教えられたやり方の応用が利かなくなってしまう。気づかせる事がコーチングの第一歩。</li> </ul> <p>1)双方向 …一方通行では駄目</p> <p>2)継続性 …育てていく＝一回教えておしまいでは無い</p> <p>3)個別対応 …何人かの対象者に一律に行うものではない</p> <p>これらの3原則に則ったコミュニケーションが重要である。</p> <p>◇ 追い突きと棒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ある高名な空手師範の指導</li> </ul> <p>空手の追い突き(前進しながらの突き)の稽古において「(相手からして)棒がそのまま突っ込んでくる感じで突く」 → イメージを与える・気づきを促す＝コーチング</p> <p>◇ アニメーションの心(自分のセンス)は映画の共感</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・有名なアニメプロデューサーの人材育成方法</li> </ul> <p>若いスタッフに、自分が見た映画を見せ、感想を聞く → 自分と共感できる人間かどうかを判断 → 自分と同じセンスの人材を育てていく = コーチ側は、自分の感覚と指導内容に、絶対的な自信を持つ事も必要。</p>	



内容

② コミュニケーションの意味

- ・相手のやる気を引き出す方法として「コーチングカンバセーション」が有効。  
「コーチングカンバセーション」＝ コーチの質問と承認により、相手が目標を決定し、現状の把握を行って具体的な対策を講じる事が出来る手法
- ・相手の発言（実現できると思えない内容であった場合等）に対し「出来ないよ」と返答するのではなく、「出来ると思ったのはどうして？」と相手が自分で考える事ができるよう、やさしく問いかける。  
→ 相手が理由を言葉として表出する事で「オートクライン」を引き出す。  
「オートクライン」＝ 自分で話した言語が自分に作用すること。

③ 関係性を築く技術

・ペーシング

相手に合わせることで、安心感を高め、情報を引き出しやすくする。繰り返しやノンバーバルコミュニケーションもペーシングの考え方に含まれる。

（会話で何が伝わるか？）

言葉の意味 7% 声・声のトーン 38% 表情・身振り 55%

→ 会話の内容より表情・身振りの方が、圧倒的に印象に残る。

相談の場面で、安心感を与える為にペーシングは有効。「電話でも、笑顔を意識して話す」等も親近感を得る為に有効的な手段といえるのではないか。

・承認

結果に対する承認 ＝ 「褒める」 存在に対する承認 ＝ 「認める」

褒める …褒められると嬉しい → 次もがんばろう！

方法は、相手の年齢等によって様々であり、コーチの工夫が必要

認める …相手を認めて、結果を待つ → コーチの忍耐力が必要

単純でいて難しい「承認」。最初は、まず褒めてみる事から始めてみると良い。

・質問の技術

クローズドクエスチョンとオープンクエスチョン …どちらも重要。状況によって使い分ける。

オープンクエスチョンにも限定される質問、拡大していく質問がある。拡大の質問は、自らの発見を誘発する事でオートクラインに繋がり、さらには自発性を引き出す。

発見の誘発には、5W1H を意識する事も重要。

\* 5W1H - いつ(when) どこ(where) だれ(who) なに(what) なぜ(why) どうやって(how)

・提案の技術

指示 ＝ 選択の余地なし 要望 ＝ YES を求める 提案＝YES・NO を相手に任せる(NO でも良い)

1) 指示・要望・提案を明確に区別する。

2) まず、十分に聞いてから

3) 許可を得る。(相手に聞く、聞くことにより準備させる事ができる)

指示、命令ばかりでは関係性は築けない。しっかり区別する事が重要。区別しないと「押し付けられた」等の不満に繋がる。

◇ 魅力的なコーチとは？

魅力が無いと、人がついて来ず継続性が保てない。

コーチ自身が自覚を持ち、その上で個性・魅力を打ち出せるよう、自分で問いかけいく事が重要。



内容

④ 人材育成～ソーシャルワーカーの育て方～

●任せる（責任ある仕事を任せる）

「人に任せるより、自分でやった方が早いから・・・」→ その方が楽  
任せないと成長しない。コーチには忍耐力、責任を取る覚悟が必要となる。

●実習指導は職員教育

眠くなる（興味が続かない）のはコーチが原因・興味を持たせられなければならない。  
興味を引き出すような工夫が必要。

●包容力

イライラしない・あたたかく見守る 子供の「教育」ではない →「承認」 褒める・認める を常に心がける。  
歳を取るほど経験が邪魔をする事がある。指導する側、される側、理論で凝り固まらないように。

●協力する姿勢

日本人の良さは、察しと思いやり。みんな仲間であるという意識を持つ。  
相談員の役割において、協力する姿勢は何より重要。  
協力・連携がうまく行えることで、仕事の効率化・時間の有効活用が可能となる。

●「知る」事の大切さ

「知っている」事の説得力 → 資格・知識を有している事で、ソーシャルワーカーとしての説得力が増す。  
知識を得て、糧にする姿勢が重要。

⑤ 特養の現状について

講師、参加者全員でのディスカッション

●横浜市の特養の現状

・横浜市の特養 全 139 施設（うち従来型 76 施設 ユニット型 63 施設）

横浜市は従来型特養の建設は現在行っておらず、ユニット型のみ開設している状況である。近い将来ユニット型の施設数が従来型を上回る事になるだろう。

・入退所の現状 待機者 429 名

しらゆり園（124 床）平成 23 年度入退所者数 入所 26 名 退所 22 名

施設規模に照らしての割合としては、ほぼ平均的な数字。

判定、診断書の提出も済んだ待機者（すぐに入所可能な上位待機者）が常時 2 名程度いる。

上位待機者＝判定基準の点数が高い方 である為、他の特養でも上位待機者となっている場合が多い。

・その他

待機期間は入所順位に全く関係ない。あくまで点数に従って、順位を決定。

家族に入所が近い事を連絡すると「入所中の老健には申し込んでいる事を言わないでほしい」と話す方が多い → 他の施設（特養）に申し込んでいる事が、老健の知所になった場合、「退所を進められてしまうのでは」と心配する。

●質疑応答

Q. 「明日入所して下さい」「無理なら入所は無しになる」等、特養から要求される事がある。そこまで強制的に入所日を決定する事は認められている事なのか？

A. 施設の都合で、曜日等をある程度指定させてもらう事はあるが、「その日程で無理なら入所は無しになる」等を要求できる権限は無い。市は、施設が順位どおりに案内を行っているか？のチェックは細かく行っており、施設の都合だけで順位を変える事は指導の対象。そのケースは市・県に苦情として上げてよい内容である。



<p>内容</p>	<p>Q. 特養申込後、老健に入所した。その場合、緊急性が下がった等の理由で特養入所待ちの順位も下がる？</p> <p>A. 希望者の居所（在宅、施設等）に加点はない為、基本的には順位は下がらない（各施設の独自加点がある場合を除く）。点数・順位は申込時に決定し、申込後に要介護度等の変更があった場合、変更後の内容を申込用紙に記載し変更申請することで点数・順位が変動する。各特養は、変更の相談を受けた場合等は変更申請することをお伝えしているが、点数が上がる変更はよいが、点数が下がる場合などは変更しないケースもあるようで、申請する家族等に任されている部分となっている。</p> <p>→ 「受付センター」の職員によって、申込書の記載事項の判断に相違あり。</p> <p>例）同じ住まいで生活しているが、住民票上の住所は異なる → 職員A＝別居 職員B＝同居 同居していたが、今は老健に入っている → 職員A＝別居 職員B＝同居 等。</p> <p>基本的には家族の記載を訂正する事は無く、申込書類に記入された通りで処理する。</p> <p>Q. 特養に入りにくい人は？</p> <p>A. ①医療依存度の高い人。 しらゆり園の場合、胃瘻の方の受け入れは行っているが、入所中に入院→胃瘻造設→退院となった方の受け入れが殆どであり、現状新たに胃瘻の方を受け入れできる体制上の余裕が無い。その為、新規の医療依存度が高い人の受け入れは難しい状況である。他特養でも同様の状況にある施設は多い。</p> <p>②通院時の家族付き添いが難しい人。 通院時に家族の付き添いを願う特養があり、「身寄りが無い」「家族が遠方に在住」等の理由により、通院時の付き添いが出来ない方は受け入れが難しい場合がある。しらゆり園でも付き添いを願うことはあるが、入所判定上の断る理由とはならない。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
-----------	--



## 第 2 回南ブロック会 アンケート

実施日時 : 平成 24 年 9 月 28 日(金)14:00～17:00

実施場所 : かながわ県民センター 304会議室

講師名 : 辛島 正紀 氏 (特別養護老人ホーム しらゆり園 相談調整課主任)

講演 : 1. ソーシャルワークにおけるコーチング論  
2. 支援相談員として知っておきたい特養などの現状

〈アンケート結果〉 回答総数：10 人

① 今回の研修内容について

(1) 研修のテーマは興味を感じるものでしたか？

a. 興味がある	b. どちらともいえない	c. 興味を感じない
9 人	1 人	0 人

(2) 内容に対して研修時間は適切でしたか？

a. 長い	b. 適切	c. 短い
0 人	10 人	0 人

(3) 研修内容のレベルは適切でしたか？

a. 高い	b. どちらともいえない(※適切)	c. 低い
4 人	6 人	0 人

(4) 研修内容は今後の業務に生かされると思いますか？

a. 思う	b. どちらともいえない	c. 思わない
9 人	1 人	0 人

(5) 今回の研修で、良かった点と悪かった点をあげてください

- ・ 良かった点 :
    - ・ 今後の職員との交流に役立てたい。
    - ・ とても聞きやすかった。
    - ・ 話が解りやすく、理解しやすかった。
    - ・ コーチングの話は共感できる部分がたくさんあり、参考になる事が多かった。特養の話も聞いて良かったと思う事がたくさんあった。
    - ・ 特養の色々な点が聞けた事。
    - ・ 最後の特養についての話し合いで、席が替わった事が良かった。
- (※コーチング論では教室スタイル、特養の話ではミーティングスタイルで、研修を実施をした)



- ・ 悪かった点 :
  - ・ 特になし
  - ・ あらかじめ休憩時間がわかった方が、めりはりがつく
  - ・ コーチング論の時間よりも、後半の特養の現状についての話をもっと聞きたかった
  - ・ 特養についてもっと質問をする時間が欲しかった

(5) 講師の先生に一言お願いします

- ・ 長時間にわたってありがとうございました。受講する私達の気持ちを慮ってくださり、楽しくお話を聞きました。
- ・ コーチング論が聴けてよかったです。ありがとうございます。
- ・ 時間があつという間でした。またよろしくお願いいたします。
- ・ たまにはグリーンワープにも遊びに来てください。
- ・ 解りやすい講義、ありがとうございました。今後もよろしくお願いいたします(同意見×5)。

② 研修の総合的な評価について

(1) 研修に参加して良かったと思いますか？

- |       |              |         |
|-------|--------------|---------|
| a. 思う | b. どちらともいえない | c. 思わない |
| 9 人   | 1 人          | 0 人     |

(2) 今後もこのような研修に参加してみたいと思いますか？

- |       |              |         |
|-------|--------------|---------|
| a. 思う | b. どちらともいえない | c. 思わない |
| 9 人   | 1 人          | 0 人     |

③ 今後の研修に関して

(1) 今後、どのような研修に参加してみたいですか？

- ・ 参加してみたい内容 :
  - ・ ベッド稼働率
  - ・ 全部
- ・ 招いて欲しい講師 :
  - ・ (特に回答無し)

(2) 執行部に対する希望・要望をあげてください

- ・ お疲れ様です。ありがとうございます(同意見×3)。