



神奈川県



Colors, Future!  
いろいろって、未来。  
川崎市

## 安定的な就労定着を目指すための セルフケアトレーニング **改善事例集**



4bunnno3.com



4bunnno3.com



## セルフケアトレーニング は現場のこんな困りごとにおすすめ

ご利用者の  
**状態**や**困り**が  
良くわからない

ご利用者が  
**状態の波**に  
翻弄されている

ご利用者が  
**報連相**を  
上手にできない

ご利用者の  
**自主性**が  
育たない

ご利用者と支援者が  
**共依存**関係にある

ご支援者が  
**学び**や**成長**に  
時間を取れない

こんなお悩みは  
**セルフケアトレーニング**が解決します



4bunnno3.com

## 実際のトラブルと改善事例 ①

ご利用者の  
**状態**や**困り**が  
良くわからない

今までは、本人が辛そうにしていたり、話を聞いて欲しいと言ってくると話を聞いていました。多くの方は、気分が良いか悪いかだけの表現で、ベテランの支援者はそれだけでもわかることはありましたが、利用開始からずいぶん時間が経ってから気づく本人の状態や困りもあり、結果的に就活に間に合わなくなることもありました。



### ご利用者の状態がよくわかるようになりました！

本人の状態や気分に関わらず、定期的に本人の状態を確認するようになり、実は何も言っていない利用者も気にしておくべき状態や困りがあることが分かりました。さらに昨日との変化にも気付きやすくなり、本人の症状の特徴が分かることで、サポートもしやすくなったと感じます。



hanon2.com

## 実際のトラブルと改善事例 ②

ご利用者が  
**状態の波**に  
翻弄されている

調子の良いときはプログラムにも参加できるのですが、状態が悪いときは通所しても施設の隅で座り込んだり寝転がったりしていました。その時は話しかけても「ツライ」と話すだけで詳細は分かりません。また欠席も多く、自宅に電話しても本人が電話にでることではなく、家族も関わり方が難しいと感じているようでした。



### 自分の特徴が分かり、説明できるようになりました！

本人がツライというのは、「胸を締め付けられるような感覚があり、叫び出しそうな感覚」だと言葉にすることができました。「胸締め付け」と「叫びそう」も必ずしも一緒に出現しないこと、その予兆として「不安感の高まり」があることなど、徐々に本人のツラさを理解できるようになっています。今後は対処の仕方もわかると本人は楽になると感じます。



hanon2.com

## 実際のトラブルと改善事例 ③

ご利用者が  
**報連相**を  
上手にできない

プログラム中に困ったことがあっても報告や相談をしに来るご利用者は少なく、数十分困った状態のままじっとしている方もいます。「いつでも話しかけて良いよ」と教えてはいるのですが、「スタッフが忙しそうだった」や「こんなことで話しかけたら迷惑だと思った」と考えてしまい、どうしても自主的に話しかけてきませんでした。



### 自主的に報告や相談ができるようになりました！

毎日のセルフケアトレーニングで最初はやはり話しかけてくるのが難しかったのですが、徐々に「話しかけて大丈夫」とわかってくと、自主的に話しかけることができるようになりました。すると、普段のプログラムでもわからないことがあると相談をしに来るようになっていきます。今までは報告や相談の習慣トレーニングが足りなかったのだと勉強になりました。



kanon9.com

## 実際のトラブルと改善事例 ④

ご利用者の  
**自主性**が  
育たない

自分に自信がなく自己肯定感が弱い、また自分は迷惑を掛けていると感じ自己有用感も弱いご利用者が数名いました。「大丈夫だよ」と周囲がいくら言っても、本人は自分の殻から抜け出せないことが長く続いていました。



### 自信を持ち、世の中で活躍できると思っています！

自分の状態や特徴が分かるようになると、それぞれの状態でもできることがあることに気付きました。「自分もできる、役に立てる」とわかった時に、彼らは大きく成長しました。今では、できることが増えることが嬉しいようで、前向きに取り組むようになっていきます。自主性は自分に自信が持てることで育つのだと私たち支援者も学びになりました。



kanon9.com

## 実際のトラブルと改善事例 ⑤

ご利用者と支援者が  
**共依存** 関係にある

ご利用者の悩みや相談があると、要望に応じていつでも支援者は丁寧に話を聞いていました。その結果ご利用者は支援者を信頼し、なんでも話してくれるのは良いものの、多くの時間が割かれていました。また、ご利用者のその問題が改善することも少なく、社会から逆に遠ざかっている印象もありました。



### 良い距離感で支援する感覚が身に付きました！

セルフケアトレーニングでは端的な報告と相談で済ますことを徹底したところ、1か月ほどで支援者もご利用者もその感覚が身に付きました。すぐ話さないと気が済まなかったご利用者が自分で問題を解決することも増えました。本当に必要な時は別に面談の機会を設けています。今までの寄り添い過ぎた支援では彼らの能力が引き出されていなかったと思います。



kanon9.com

## 実際のトラブルと改善事例 ⑥

ご支援者が  
**学び**や**成長**に  
時間を取れない

支援者の入れ替わりや、支援歴による経験値が違うことから、一部の支援者の負担が大きくなりがちで、新しい支援者の教育育成の期間が欲しいと思っていながら、毎日の業務に忙殺されその時間を取ることが難しいと感じていました。



### 支援員に必要なすべてを学ぶことができます！

セルフケアトレーニングで一番成長するのは支援者だと思います。短時間でご利用者が自分の状態を表現できる支援を通して、ご利用者の「状態理解」や「困りや課題」が把握できます。また、「回復対処」や「必要な配慮」を一緒に考えて、できる支援をすることで、就職企業にもノウハウを提供できます。日々の支援を通して支援者が成長します。



kanon9.com

## 実際のトラブルと改善事例 参考

導入企業に  
聞いてみました

導入前は採用しても次の3つの問題から戦力として期待しにくい状況でした

- 1) 勤怠が安定しない：突発的なお休みが多く、仕事を任せられない
- 2) パフォーマンスが落ちる：夕方に近づくとも明らかに能力が低下する
- 3) 依存傾向が強い：悩みや相談が多く、サポート時間を多く取られる



個人生産性が上がり、大切な戦力として活躍しています！

自分の状態が分かるようになると、できない理由が「能力適性」なのか「症状」の問題なのか分かるようになり、能力適性の合う仕事を提供し、症状が良く無いときには、症状や疲れを回復するリカバリーに取り組みます。できることが増えると本人のモチベーションやプロ意識も高まり、今では重要な戦力として活躍しています。



kanone2.com

## セルフケアトレーニング が提供できる価値

今までご説明した現場のお悩みの解消はもちろん、次のような効果を期待できます

- ◆ ご利用者の状態改善・安定 → 利用率のUP → 請求報酬のUP
- ◆ ご利用者のセルフケアのマスター → 就労定着率のUP → 定着支援負担の削減、請求報酬のUP
- ◆ ご支援者の成長機会の提供 → 支援者のモチベーションUP → 支援者の離職の低減
- ◆ 支援業務の型化 → 業務の無駄やムラの削減、新人支援者の早期戦力化  
支援者間の業務負荷差の低減、残業時間の削減



やることはこの3つだけ！

- ステップ1 利用者による「セルフチェックトレーニング」
- ステップ2 利用者と支援者での「報告相談トレーニング」
- ステップ3 利用者と支援者での月一での「振り返りトレーニング」



kanone2.com

## 実際のトラブルと改善事例 ⑦

請求報酬のUP

ご利用者の通所が週平均3.4程度で推移していました。また通所してもトレーニングに参加できることが少ないため、2年の通所期間中に必要な就労準備が整わないまま就活をするため、就職率は20%程度に留まり、また就職しても半年間はまだしも1年では25%が離職していました。



### 安定通所がすべてのはじまり！

生活リズムの改善とセルフケアトレーニングを始めて、3か月で通所が週平均4.2まで改善しました（23%UP）。安定通所はご利用者のやる気にも影響し、トレーニングへの参加も大きく改善しました。自分の状態を把握している人とは働きやすいと就職企業からの評価も高いため、今後の就労定着に関する報酬のUPも期待しています。



kanone2.com

## 実際のトラブルと改善事例 ⑧

定着支援負担の削減

定着担当者が就業先の企業から呼び出されることが多く、双方から話を聞くとお互いが相手の非を訴えることが多かったように思います。一度このような状態に陥ると、フォローの負担が大きくなる割りに、環境改善は進みません。セルフケアトレーニングの話を聞いて、入社までの双方の環境作りが必要だと感じていました。



### 就業現場と本人の信頼関係を高める！

セルフケアトレーニングを進めることで、本人の障がいオープンにする気持ちが強まり、就活時に提出する障がいに関する資料が非常に的確に伝えられるようになりました。また本人が自分の言葉で上司や同僚に説明できることで、双方の理解納得度が高まりました。定期的な定着支援だけでそれ以外のサポートはほとんど不要になっています。



kanone2.com

## 実際のトラブルと改善事例 ⑨

支援者の離職  
の低減

以前は毎年1, 2名の支援者が離職していました。新規採用や業務内容を教えることにも多くのコストを使っていたと思います。仲間の離職は残る他のスタッフやご利用者にも少なからず影響があり、雰囲気悪化や負担増からくる不満感もありました。離職の理由には「思っていた仕事と違う」や「先が見えない」というものが多くありました。



### ご利用者の成長の実感でスタッフの意欲がUP！

始めた当初は負担もあったようですが、積極的に取り組んでくれたスタッフがご利用者の状態改善と自身の支援力の向上を感じてくれました。徐々に他のスタッフも積極的に取り組むようになったことで、新しいアイデアもできるようになりチーム全体の成長を感じています。ご利用者が成長することを目の当たりにするとスタッフは辞めたいと思わないのではないのでしょうか。



kanon2.com

## 実際のトラブルと改善事例 ⑩

業務の無駄・ムラ  
の削減

支援業務のマニュアルや方針に軸がなく、それぞれの支援者が自分の考え方で担当するご利用者と向き合い、問題が発生した場合はみんなで話し合っていました。恐らく担当支援者によって力量が違うためご利用者が受けられるサービスにも違いがあったと思いますし、実際にそのことが理由で他のご利用者からクレームが入ることもありました。



### 全支援者が同じサービスを提供できる体制に！

全員が同じサービスを提供することに最初は不安を感じていましたが、セルフケアトレーニングは基本であって、そこからわかるご利用者ごとの問題や課題により向き合いやすくなりました。新人支援者でもセルフケアトレーニングはすぐにでき、考え方が統一されたことで支援者間の情報交換量や質が大きく向上しました。チーム全体で無駄やムラが減ったように思います。



kanon2.com

## 実際のトラブルと改善事例 ⑪

残業時間の  
低減

以前は、支援スタッフの残業時間は月で平均25時間（サビ管は約35時間）でした。疲労にもつながるため誰もが減らしたいと思いつつも、責任感の強い支援者ほど、プログラム提供、個別面談、会議参加、ケース記録などの中心的役割も負うため、早く帰宅することは、仕事を放棄することだと考えていたようです。



### 型化と業務の分担で残業時間半減！

導入で、ご利用者と支援者の共依存が改善したことが大きかったです。個別面談数が減ると同時に面談記録を残すための時間も削減されました。毎日のセルフケアトレーニングで残すケース記録は一人あたり数分で済みながらも、毎日継続することで以前より多く視点のケースが集まっています。支援者間の負担差も解消し、残業時間が半減したことが大変ありがたかったです。



kanon3.com