

# 介護支援専門員実務研修 5日目

## 第3章 相談援助の専門職としての 基本姿勢及び相談援助技術の基本

# 本科目の目的

## ■目的

1. ケアマネジメントにおける相談援助の専門性を理解し、直接援助職から相談援助職への視座の転換を行う
2. 利用者のニーズを把握するうえで、利用者を多面的にとらえる視点の必要性を理解し、利用者の自立支援に向けた相談援助技術を修得する

# 本科目の修得目標

## ■修得目標

1. 直接援助を行う職種と相談援助を行う職種との役割や視点の違いについて説明できる
2. 相談援助を行う職種の基本姿勢について説明できる
3. 相談援助を行ううえでの留意点について説明できる
4. 利用者を多面的にとらえる視点の重要性について説明できる
5. 相談援助を行ううえで自己を客観視することの重要性について説明できる

## 1. 相談援助と直接援助

### 介護支援専門員

基礎資格（「対人援助の経験」）が要件

# 「相談援助の専門職」

「相談援助の専門職である」という意識に切り替えてケアマネジメントを実践する心構えが必要

(1) 相談援助職としての役割

(2) 介護支援専門員の専門性

(3) 相談援助職の専門性

## 2. 共通点と相違点

### \*「直接援助と相談援助」

「直接援助」 利用者の身体に直接触れながらケアを提供

「相談援助」 さまざまな生活課題に対処しながら生活支援

### 共通点

「対人援助」 であること。

### 相違点

アセスメントの視点の違い

※介護支援専門員は利用者を「生活者」として捉える視点をもつ。

## 3. ケアマネジメントの位置づけ

### 介護支援専門員

ソーシャルワークの一部である「ケアマネジメント」という手法を用いて支援を行う専門職

利用者の生活課題を明らかにし、適切な社会資源と結びつけることによって

「望む暮らしの実現」「楽しみのある幸せな暮らし」

を、利用者や支援チームと共に目指していく専門職

### 1. 相談援助を行う職種の基本理解

#### 相談援助を行う職種の基本姿勢

○利用者と共に考え、共に解決に取り組もうとする姿勢

○専門職としての「価値」「倫理」「知識」等に加え「技術」

が必要。



### 「面接」

利用者との信頼関係を構築する大切な機会

\* 面接において用いる技術

「観察」「傾聴」「共感」「支持」「質問」  
「基本的応答技法」など

①観察

②傾聴

③共感

④支持

⑤質問

⑥基本的応答技法

### 2. 相談援助技術の理解

#### \* 相談援助の面接

援助者と(面接者)と利用者(被面接者)とにより、特定の目的をもって実施される相互作用のプロセス

#### \* 相談面接技術

あらゆる対人援助技術において不可欠な専門技術。  
対人援助の目的を達成するための手段(道具)。

# 専門的な援助関係と友人・家族関係

| 専門的な援助関係            | 友人・家族関係               |
|---------------------|-----------------------|
| 信頼関係を最初からつくる        | 信頼関係がすでにつくられている       |
| フォーマルな契約関係に基づくパートナー | インフォーマルな人間関係に基づくパートナー |
| 客観的な立場で相手と一定の距離を保つ  | 主観的な立場で相手と一体化し距離がない   |
| 相手と私的な交流や社会活動をしない   | 相手と私的交流や社会活動をする       |
| 相手の感情に焦点をあてて共感する    | 自分や相手の感情に流されて同情する     |
| 知識・理論・専門的経験を基盤とした助言 | 生活経験・常識・価値観を基盤とした助言   |
| 必要をみきわめた情報提供        | 積極的情報提供               |
| 自分のことは必要以上話さず傾聴する   | 自分のことを話すことが多い         |
| 関係の中で解決すべき目標が明確     | 関係の中でめざす目標が不明確なことが多い  |
| 一定の時間・期間内で援助を行う     | 時間・期間的な制限はあまりない       |

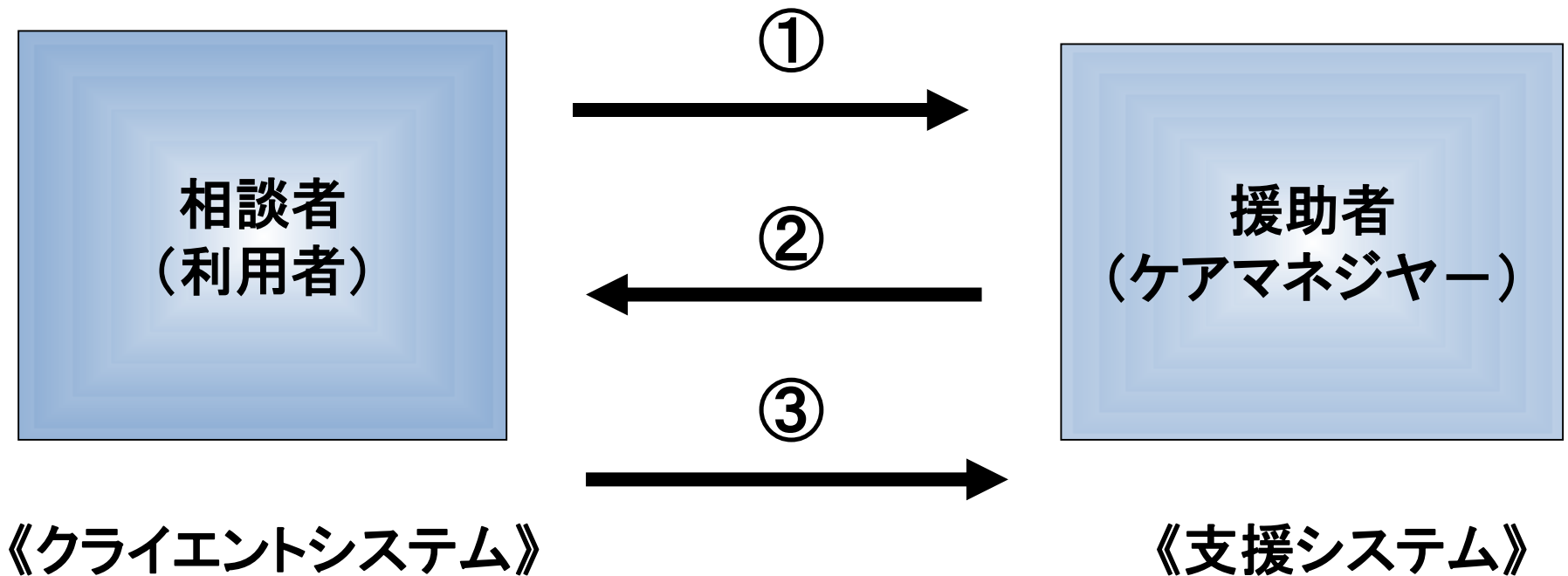
社会福祉援助技術論 I :中央法規出版, 53,2005.

|        | 共感的理解   | 共感      |
|--------|---------|---------|
| 類似体験   | 不要      | 必要      |
| 関与する機能 | 思考 > 感情 | 思考 < 感情 |
| 相手との関係 | 相手 > 自分 | 相手 = 自分 |

## 共感的理解

「外からの評価的な理解ではなく、相手の私的内的世界における感情と個別的で主観的意義についての敏感な理解」 by C.ロジャース(1975)

# 面接場面の援助関係



相互交流

## 相談面接の21の技法

### (1) 面接を展開する技法

- ①アイコンタクトを活用②うなづく③相づちを打つ
- ④沈黙を活用⑤開かれた質問⑥閉じられた質問
- ⑦繰り返す⑧言い換える(関心)⑨言い換える(展開)
- ⑩言い換える(きづき)⑪要約⑫矛盾を指摘⑬解釈
- ⑭話題を修正

### (2) 感情に接近するための面接技法

- ①感情表出を促す②感情を表情で返す③感情表現を繰り返す④感情表現を言い換える⑤現在の感情を言葉で返す⑥過去の感情を言葉で返す⑦アンビバレントな感情を取り扱う

出典:岩間伸之「対人援助のための相談面接技術」中央法規出版

### (1) 面接を展開する技法

- 「うながし」「方向付け」「気づき」といった、相談面接の過程を促進させるための面接の技法。
- 利用者の発言を促し、方向付け、利用者自身が自分のおかれた状況や問題に気づくことが大切。
- 援助者の姿勢を、非言語コミュニケーション等で示すことも重要。



### (1) 面接を展開する技法

- ①アイコンタクトを活用
- ②うなづく
- ③相づちを打つ
- ④沈黙を活用
- ⑤開かれた質問をする
- ⑥閉じられた質問をする
- ⑦繰り返す
- ⑧言い換える(関心)
- ⑨言い換える(展開)
- ⑩言い換える(気づき)
- ⑪要約する
- ⑫矛盾を指摘する
- ⑬解釈する
- ⑭話題を修正する

# ①アイコンタクトを避ける理由

- 1 邪魔されずにじっくり考え集中したい
- 2 恥ずかしい, 気が弱い, 気まずい
- 3 何か隠したいことがある
- 4 一緒にいたくない
- 5 相手を嫌っている
- 6 弱みを見せたくない
- 7 その他
  - ・言いたくないことを言いたくない

# 「沈黙」のもつ意味

|             |               |
|-------------|---------------|
| ①感情・感激      | ⑩悲しみ・傷心       |
| ②感謝         | ⑪消極的な同意       |
| ③熟考・思索      | ⑫無視・無関心・わからない |
| ④追憶・追想      | ⑬不快・怒り        |
| ⑤緊張         | ⑭返事の拒否        |
| ⑥驚き・困惑・ショック | ⑮抗議・批判        |
| ⑦不安         | ⑯絶望           |
| ⑧ためらい       | ⑰相手の発言の吟味     |
| ⑨恐怖         | ⑱自分の次の発言の準備   |

## (2)感情に接近するための面接技法

- コミュニケーションにおいては、単なる情報の交換ではなく、感情のやりとりを伴う。
- 非言語コミュニケーションによる共感は、沈黙により利用者の感情を共に味わう方法。
- 「もし自分が利用者なら、自分はどのように感じるか」自分のこととして感情を思い描いてみることも大切。

### (2)感情に接近するための面接技法

- ①感情表出を促す
- ②感情を表情で返す
- ③感情表現を繰り返す
- ④感情表現を言い換える
- ⑤現在の感情を言葉で返す
- ⑥過去の感情を言葉で返す
- ⑦アンビバレントな感情を取り扱う。

### 3. 相談援助を行う職種の基本姿勢

#### \* 介護支援専門員の価値、理念、原則

##### ① 基本的人権の追求

日本国憲法

第11条

第25条

##### ② ノーマライゼーション

### バイスティックの7原則

#### 相談援助の専門職の基本姿勢

- ①個別化の原則
- ②自己決定の原則
- ③受容の原則
- ④非審判的態度の原則
- ⑤統制された情緒関与の原則
- ⑥意図的な感情表現の原則
- ⑦秘密保持の原則

# 援助関係を構築するための行動原則 ～バイステックの7原則～

- ①「個別化の原則」・・・1人の人として
- ②「意図的な感情の表出」
- ③「統制された情緒的関与」
- ④「受容の原則」・・・価値ある人として
- ⑤「非審判的態度の原則」
- ⑥「自己決定の原則」
- ⑦「秘密保持の原則」

\*フェリックス・P・バイステック, ケースワークの原則, 誠信書房, 2006.



- ①利用者や家族を個別的に援助する  
(相談者を個人として捉える)
- ②利用者や家族の感情が自由に表現できるように援助する  
(相談者の感情表現を大切に)
- ③利用者や家族の感情を受け止め理解した上で適した反応を示す  
(介護支援専門員は自分の感情を自覚して吟味する)
- ④利用者や家族のあるがままの姿や気持ちをそのまま受け入れる  
(相談者を受け止める)
- ⑤利用者や家族を自分の価値観や判断で評価しない  
(相談者を一方的に非難しない)
- ⑥利用者や家族が自己の意思と力で決定できるように導く  
(相談者の自己決定を促して尊重する)
- ⑦利用者や家族に関する情報をもらさない  
(相談者の秘密を保持して信頼感を醸成する)

### 自己覚知

介護支援専門員は、自分の感情をコントロールしながら相談援助をすることが求められる。



自分の価値観や生活、行動の傾向をよく知る必要

相談援助の専門職としての価値を振りかざすだけでは適切な援助につながらない。

### \* 人間と生活の理解

利用者が、生活者として

「どのように生きているのか」「どのように生きていこうとしているのか」

### ※生活歴のアセスメントの視点(例)

- どのような場所で生まれ育ったのか
- どのような家族の中で成長してきたのだろうか
- どのような仕事を続けてきた人なのだろうか
- これまでの生活の中でどのようなできごと(ライフイベント)があったのだろうか

### 4. 相談援助の効果

利用者や家族が抱えるさまざまな課題が解決に導かれていくこと。

利用者・家族と介護支援専門員の間信頼関係が生まれることが大切。

- (1) 全体的効果
- (2) 利用者に対する効果
- (3) 家族に対する効果
- (4) 他の職種に対する効果

### (1) 全体的効果

#### ①生活の再構築

#### ②リスクマネジメント

### (2)利用者に対する効果

①信頼関係の構築

②サービス利用の促進

③生活の安定

### (3) 家族に対する効果

① 信頼関係の構築

② 介護負担の軽減

③ 家族関係の改善

### (4) 他の職種に対する効果

① 情報提供の緻密化

② サービス利用の促進

③ 信頼関係の醸成



### 1. 自己の客観視の重要性と方法

相談援助を展開する場合、介護支援専門員には、

「個人としての自分」と「介護支援専門員としての自分」  
の両側面を客観視しながら、セルフコントロールする力が求められる。

#### ①自己分析

#### ②自分の特徴の理解

## 2. 相談援助における自分の活かし方

「自分という人間の特徴をいかに客観的に理解できているか」

「自分や自分の感情をいかにセルフコントロールできるか」



**介護支援専門員は自分自身がケアマネジメントの道具**

自分の個性や特徴を客観的に理解し、ケアマネジメントの道具として使いこなせる技術が必要

### 3. 目指すべき介護支援専門員の姿

「もし自分自身が利用者になったらどのような介護支援専門員に依頼したいだろうか」

「自分の家族が介護保険サービスを利用するとしたら、どのような介護支援専門員にお願いしたいだろうか」



常に自分の身に置き換えて介護支援専門員である  
自分と向き合う姿勢が重要

### 1. 利用者個人を理解する

#### (1) 個別性の重視

#### (2) 生活者としての理解

#### (3) 価値観の尊重

### 2. 利用者の生活を理解する

#### (1) 生活歴の理解

#### (2) 内的資源と外的資源

#### (3) 社会資源の理解

#### (4) 利用者を生活者として理解

1. 客観化できていない事例
  - (1) 事例1:利用者に対する苦手意識
  - (2) 事例2:介護支援専門員の価値観
  - (3) 事例3:専門性を理解できていない

## 2. 課題

### (1) セルフコントロール

介護支援専門員である自分と、一個人としての自分の両方を客観視し、セルフコントロール。  
真摯な姿勢で臨むことが大切な資質。

### (2) 専門職としての自覚

生活を支えるマネジメントの専門職の社会的責任の重さを自覚。

利用者や家族、チームメンバーから信頼される介護支援専門員になることが永遠の課題。