

# 実務研修 1 3 日目

面接場面を通して今後の学習課題を認識する

# 場面Aの気づき

対象者は何らかの困難を感じ相談という行動を起こします

私たちは、コミュニケーションを通して今何が起きているのか  
明確にし一緒に考えていくプロセスが必要

場面Aは電話での相談です、表情が見えない中での相談です  
なぜ電話が切られたのでしょうか？

## ①早すぎる対応の提示

相談者がどのような気持ちで何を訴えているのか？を捉え一緒に  
対応策を考えていく、疲れているとの声に耳を傾けなぜ疲れているのかを  
解きほぐしながら聞いていく

# 場面Bの気づき

随分とお疲れのようですね、と相手の気持ちを受け止めようとして解決策を提案していますがなぜ電話を切られたのでしょうか？

ショートステイの提案をしています…

相談者が置かれている状況が分からなままの提案です、電話であるため表情などが分からず軌道修正ができません、インテイク面接で抑えていかなければならない点を確認しましょう

- ①相談者の気持ちを受け止め短い時間で安心して話せる雰囲気を作る
- ②相手の訴えが何を意味しているかを考えましょう
- ③同じような相談でも背景が違います、背景を知るための情報収集を行います
- ④問題の緊急性を判断し必要があればすぐ援助行動を開始する
- ⑤自分が相談を受けられるか、必要最低限の情報をもとに明確化して伝えます
- ⑥問題の対処法の提示は十分な情報を得た後行う
- ⑦相手が必要としている情報は何かを考えながら理解しやすい言葉で理解度をチェックしながら伝える

# 場面Cの気づき

よかったと思える点や課題とを感じる点を考えてみましょう

## 良かった点

- ①相談者の第一声を受け止め気持ちの反射をしている
- ②問題の背景を知るため初期の段階で最低限の情報収集をしている
- ③緊急性についても抑えられている
- ④コミュニケーションのずれを修正しようとしている
- ⑤電話が終わるとき訪問の目的を伝えている

## 課題と思われる点

- ①自分に何ができるはっきりしていないのに安請け合いをした点

# 訪問前の配慮・玄関までの観察

二人はどんな配慮をしているのでしょうか？見てみましょう

配慮とはエチケット

- ①訪問の10分前に待ち合わせをした
- ②待ち合わせの場所を利用者の家の前にしなかった
- ③あらかじめ道順を調べていた
- ④門の前で時間をチェック
- ⑤訪問の直前に身だしなみを点検した

担当者会議を見てください

DVDを見て気づいた事

担当CMとして担当者会議を行う際に気を付けたい事

このような担当者会議をしてみたい等

自由に考えてみましょう

# では実際の現任CMからのお話し

- ・ 訪問前など気を付けている事
  - ・ 新規の利用者と初めてお会いする時の注意点
  - ・ インテイク面接・アセスメント・プラン原案作成・担当者会議・モニタリング訪問・再アセスメン、他入院時退院時の書類作成や会議…、人生の伴走者やグリーンケアなど
- とても大変そうに見えますが、日々の業務の工夫や嬉しかったこと…CMになって良かったと思ったこと等