

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

p.195～p.248

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

(1) 相談援助職としての役割

基礎資格（「対人援助の経験」）が要件

介護支援専門員

「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

(2) 介護支援専門員の専門性

尊厳ある暮らしの再構築

(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

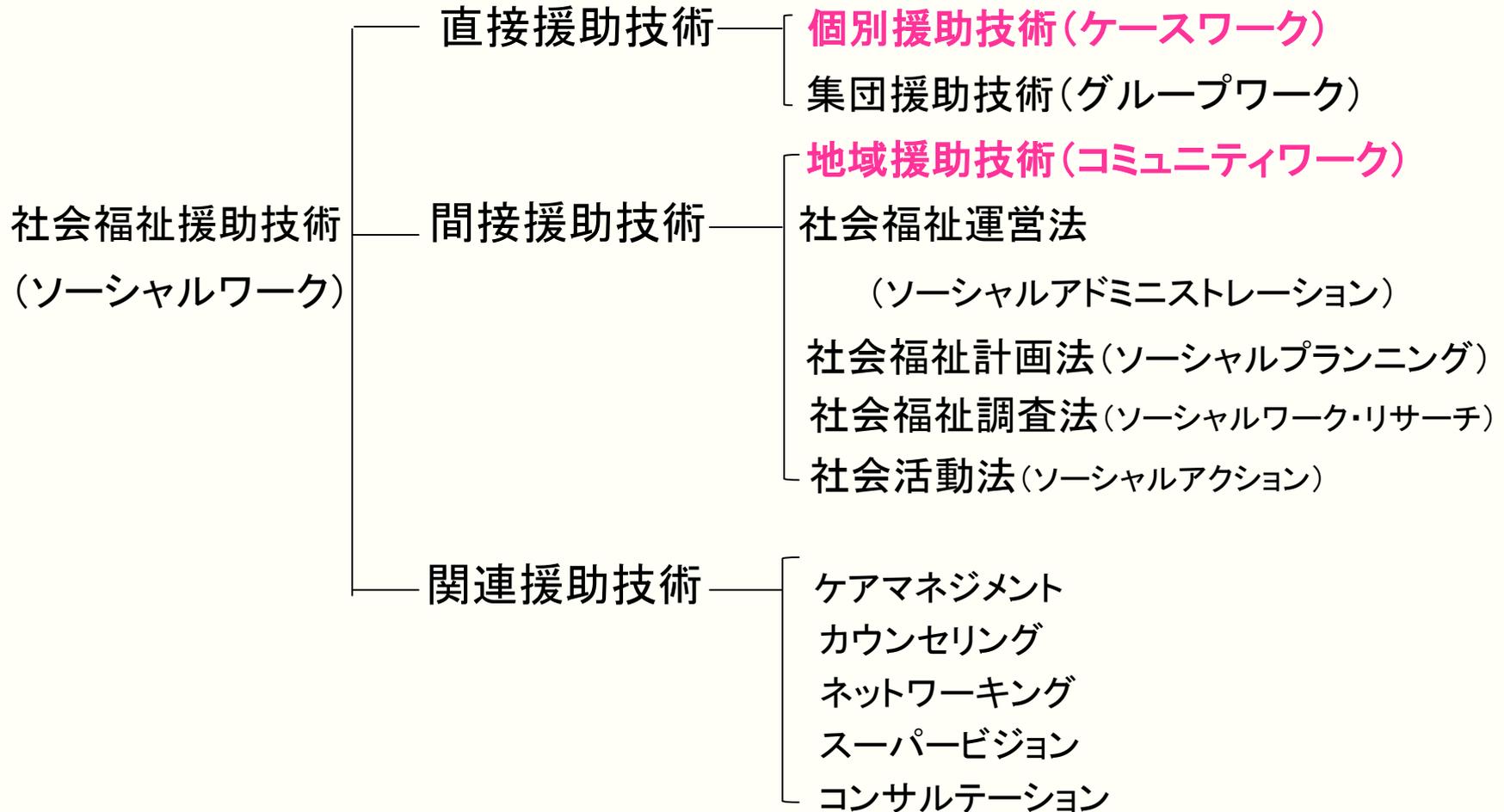
「対人援助」 であること

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。

社会福祉援助技術の区分



* 新版・社会福祉学習双書編集委員会編:『新版・社会福祉学習双書2004《第1巻》社会福祉概論』. 7
全国社会福祉協議会, 160-173, 2004.

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)

◆ 援助関係を基軸

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.

相談援助の面接というのは・・・

- ◆ 専門的な援助関係（契約） p.226
- ◆ 個別的な目的とゴールがある
- ◆ 利用者に焦点
- ◆ 時間・場所・期間・範囲が限定されている



信頼関係構築の基礎・土台
プロとして距離をとることができる
援助者と利用者との相互作用のプロセス
次につながる面接を！

人に相談するということ p.224

- ◆既に十分すぎるほど、悩んでいる
動揺・ゆらぎ・不安で立ちすくむ状態
- ◆自分のことなのに、うまく伝えられない
- ◆自分のことなのに、どう動いていいかわからない(混乱)
- ◆何らかの障害にぶつかり、力が弱まった状態

どのように援助者として
関わればいいのか

1. 利用者が話しやすいようにする
2. 利用者が自分の考えや気持ちを明確にし、整理できるように支援する
3. 利用者がこのころの中で望んでいること、心の底で感じていることを理解していくこと
4. これらを理解した上で、何かを伝えたり、決断を促すことが必要なら、そつと後押し

利用者の立場や 今、持っている力に添って

- ◆語りや言葉に耳を傾ける、
何を伝えたいのか・・・

言葉の意味や語りを大切に捉える

- ◆言葉に反応するのではない
(思いが素通りしてしまう)

◆聴いてもらえた⇒受けとってもらえた⇒
わかってもらえた⇒安心感⇒**信頼**

◆**まずは、受け取る**

「そうなんですね」「なるほど」

「そうですか」「そうですね」

「だからそうされたんですね」など

(うなづき・視線・姿勢)

◆本人に伝わらないと、意味を持たない

- ◆ 利用者が「伝えたいこと」は何か、利用者「今、必要なことは何か」を意識して話を聴く

利用者が語る内容には意味がある

今、必要なことは、目にみえる物だけではない

- ◆ 利用者の話を大切に聴きながら、同時にアセスメント(分析・統合)し、その本質を理解する

今、利用者はどのような状況にあるのかを理解する

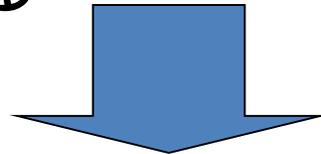
- ◆ どこに問題・課題があるのか

どう解決を支援したらよいのか

解決手段は、決してサービスだけではない

上手な聴きかたとは

- ◆ 肯定的に受け止めるように聴く
- ◆ 相手の立場で聴いていく
- ◆ 気持ち、伝えたいことをできるだけ正確に理解する
- ◆ 話す時の表情や様子・雰囲気、非言語的な態度も大切に捉える



相手の「気持ち」「立場」を理解しようと心がける

< 共感的理解 >

話を聴くときの注意点

- 相手の「気持ち」「立場」を少しでも理解しようと(共感的理解)向き合うことが大切
- それは、もう知っている、大したことではないという態度は話が止まる
 - …その人にとっては一大事
- 解決策ばかり述べると話が止まる
 - …ただ話を聴いてほしい時もある
- 自分の意見を言い過ぎると話が止まる
 - …意見は待つ

共感 p.204

◆ 実は真の共感は出来ない・・・と思っています
(全く同じ気持ちになることはとても困難)

◆ 共感的理解

- 共感的に少しでもわかろうとする姿勢は伝わる
- クライエントの内的な主観的世界を、セラピストがあたかも自分のものであるかのように感じ取り、しかも巻き込まれずに、「あたかも～のような(as if)」という性質を失わないこと

	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)

● **共感**・・・相手の心の中に入り、心をそのまま受け入れ、ともに不安・恐れ等の感情を十分に味わうように感じていく。**信頼感が相手に生まれるような関わり**

● **同情**・・・自分自身の体験や価値観の枠組みの中で、相手の立場や気持ちを推し量ろうとすること
**聞き手から語り手への
一方的な感情の動き**

相互交流だから・・・

- 「言葉」「姿勢・態度・表情」をとおして
間髪いれずに投げ返す(受け止めない)
間が持てず、言葉をはさむ(自分からとりにいく)
準備が出来ていないのに、決定打をだす
考える時間を与えない
しゃべりっぱなし(相手の意図がわかっていない)
答えを先に先にいう(待てない)
違う答えを返す(求めていない)

<言葉のキャッチボール>

●利用者の語りや言葉に耳を傾けること、何を意味しているのか、何を伝えたいのか・・・

言葉の意味や語りを大切に捉える

<相談援助⇒意図的に聴く>

傾聴とは p.204

- 相手の気持ち、感じ方、考え方を肯定的に受け止めるように大切に話を聴くこと

気持ちを理解するように

心から耳を傾けて聴くこと

- 単なる技術ではなく、そこに援助者としての基本的態度と知識(何を把握すべきか)・面接の枠組みが必要
面接技術が必要
(質問・感情の反射・繰り返し・要約等)

語りの中から 何を捉えるか

■「語り」の中から……どのように聴いていくか
(話の要素)

◇事実

◇感情

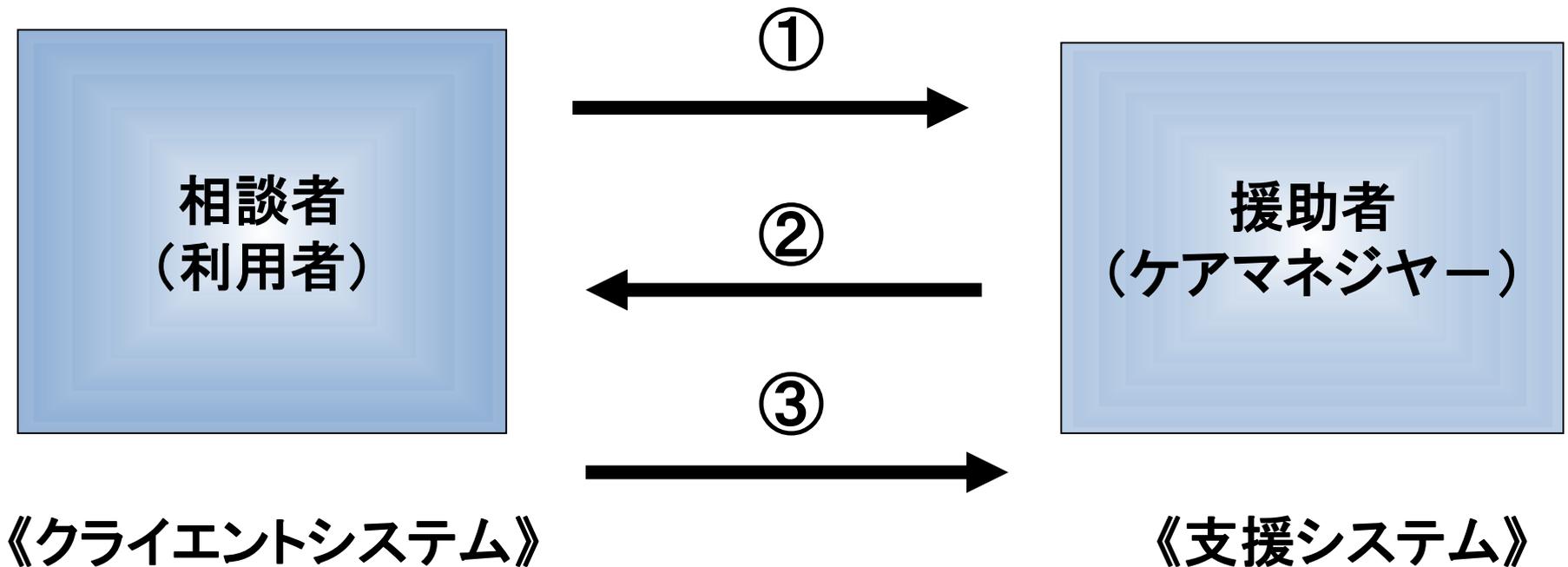
◇思い・考え



■ 整理をしながら 聴いていく……

- ◇ 混乱して、重複して、矛盾して、偏っている語りが多い
 - ◇ 置かれている状況を理解する手がかりを得る
 - ◇ 感情についていく 共感的に
 - ◇ 言葉として表現できていない感情もある
 - ◇ 関連付けながら、よく聴いていく
 - ◇ 不明なところは「明確化」していく
- ⇒ ここに技術が必要
(事実・出来事・感情・思い・計画)

面接場面の援助関係



相互交流

まずは

面接をオープンな雰囲気で始めること

そのための導入を場と状況で用意できること

私という道具(個性)を用いて

相互の交流を意識 ① ② ③

自然な援助の姿勢

- リラックスして
- やわらかい、温かい態度
- あるがまま、受けとめますという姿勢
- 大切に聴いていますよというメッセージ
- ゆとりをもって
- ほどよい心理的な距離

◆ 自然体で 働きかけるということ

コミュニケーション

●「二者間においてお互いに意思や感情を伝達しあうこと」 **相互交流**

●バーバル・ノンバーバルコミュニケーション

●傾聴の姿勢



●共感的理解

言語的スキルと非言語的スキル(1) (バーバル)

●言語的スキル

感情;どんな感情か(程度)・・・言い換え表現

思考;どのように考えているか(価値観・判断)

意思;どうしたいと思っているかを把握

言葉の選択・使い方

語彙を多く持つ



●言語的スキル

- 適当なあいづち
- 利用者にふさわしい言語表現
- 曖昧な表現は使用しない
- 意味不明な点があれば必ず確認する
- 利用者の発言内容を確認する
- 面接に目的やテーマから話がそれないように注意する
- 何が話されたかだけでなく、何が話されていないかにも注目する
- 話せない理由について考えてみる

言語的スキルと非言語的スキル(2)

(ノンバーバル)

●非言語的スキル

表情;

視線;位置・視線量、人によって違う、
心地よい視線、リラックス

姿勢;しぐさ

声・イントネーション;大きさ、スピード等
うなづき;行動;唯一目にみえる

◆表情・身のこなし・身動き・姿勢・行為・服装等

●ノンバーバル行動

1. 時間的行動

- (1)面接の予約時間(遅れて来る/早く来すぎる)
- (2)面接の打ち切り時間
(打ち切りたがらない/早く打ち切りたがる)
- (3)肝心の話題に入るまでの時間
- (4)話の総量・グループ面接の場合は話の独占量
- (5)問いかけに対する反応時間(沈黙/など)

2. 空間的行動

- (1)面接者や他のメンバーとの距離
- (2)座る位置
- (3)カバンなど、物を置く位置

3. 身体的行動

- (1) **視線**・アイコンタクト(凝視する/視線をそらす/など)
- (2) **目の表情**(目をみひらく/涙ぐむ/など)
- (3) **皮膚**(顔面蒼白/発汗/赤面/鳥肌/など)
- (4) **姿勢**(頬づえをつく/肩が上がったままこわばる/うつむく/身をのり出す/腕をくむ/足をくむ/半身にそらす/など)
- (5) **表情**(無表情/顔をしかめる/微笑む/笑う/唇をかむ/泣く/など)
- (6) **身振り**(手まねで説明する/握りこぶし/肩をすくめる/など)
- (7) **自己接触行動**(爪を噛む/身体を搔く/髪をいじる/鼻を触る/口をさわる/指を組み合わせる/など)
- (8) **反復行動**(貧乏揺すり/身体を揺する/手による反復行動/ボタン・服・ハンカチなどをもてあそぶ/鼻をかむ/など)
- (9) **意図的行動**(指さす/<同意>のうなずき/<否定>の頭ふり/メモをとる/など)
- (10) **接触**(注意を促すために相手にさわる/握手する/など)

4. 外 観

(1) 体型

(2) 服装(派手/地味/慎重深い/きちんとした/着こなし/だらしない着こなし/アンバランスな着こなし/など)

(3) 髪型(よく変わる/変わらない/手入れが行きとどいている/手入れが行きとどいていない/など)

(4) 化粧(有・無/濃い/薄い/若作りなど)

(5) 履物

(6) 携行品

5. 音 声

(1) 語調(明瞭/不明瞭・口ごもる/声をひそめる/よわよわしい/抑揚がない/子供っぽい/吃音/など)

(2) 音調(ハスキー/かん高い/低い/など)

(3) 話し方の速さ

(4) 声の大きさ

(5) ことばづかい(正確/不正確/かたい/やわらかい/ていねい/ぞんざい/ことばづかいの一貫性/など)

言語的スキルと非言語的スキル(3)

●表出される言語……………「言語」

+

●言葉の抑揚、強弱、語調…「準言語・疑似言語」

+

●表情・態度・非言語……………「非言語」

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。

第2節 相談援助を行う職種の基本姿勢

(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

- 導入・・・自己紹介(場と状況によって)
- 面接目的の確認
- オープンな雰囲気始める
 - ・ 話やすい雰囲気
 - ・ 信頼関係の構築が重要
 - ・ ラポールの形成
 - ・ 相手に合わせた話のスタイル
(トーン・スピード)
 - ・ 視線量のコントロール
(アイコンタクト)

ひとつの面接を通して、大切に聴いてくれる、
受け止めてくれる存在だという感情を抱いてもらえ
るかどうか

言動・行動・姿勢・態度

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

②促しの技法(1) うなづき・あいづち

- 受容;「ええ」「うんうん」「なるほど」
- 繰り返し;単語または短文で
- 促し;「それで」「それから」「たとえば」

◆自己表現を促進

このことは・・・自分の言葉で今の感情を表現する機会にもなる。

(その機会が減少している対象)

より質問・関心を寄せる

●「そののところを、詳しくお話いただけますか?」……直接的な開かれた質問

●詳しく知りたいことを伝える

「今、おっしゃった〇〇について、私はとても気になるんです。……」

◆利用者本人の認識の仕方を理解することができる

②促しの技法(2)

- 言語と非言語で、できるだけ肯定的なメッセージを送る
- イントネーションや表情により、メッセージが変化する
- ◆ 適切なあいづちで、聴いてくれているという気持ちから、多くを語ってもらえる可能性

②励まし・促しの技法

- 自己表現・「言語化」を促進
- できるだけ肯定的な反応をする
- 言語・非言語で自然体で出来るように

④沈黙

●考えをまとめていたり、どう切り出そうかと考えている

考えがまとまるまで待つ、さりげなく話題を変える等

■沈黙の意味を考える・効果的に活用

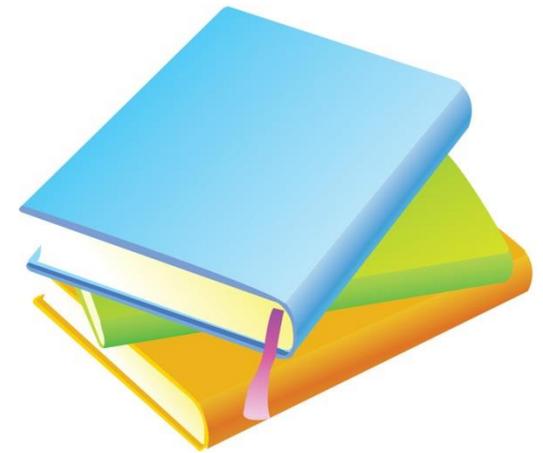


「沈黙」のもつ意味

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

明確化の質問

奥行き情報を得る
情報を深める
具体化(5w1H)



⑤オープンクエスチョン

「はい」「いいえ」では答えられない質問

利用者自身の言葉で話しができる機会

●話が深まる・理解が深まる

<開かれた質問>

「最近はいかがですか」

(内容指定の開かれた質問の例)

「これからの生活についてどのようにお考えですか？」

「具体的にはどのようなことですか」

「たとえば、それはどういうことでしょうか」

「・・・について、もう少しお話を・・・」

⑥クローズドクエスチョン

「はい」「いいえ」で答えられる質問

- 利用者の話せるきっかけづくり、
答えにくい質問の場合に用いる
- 焦点を合わせる・絞る

<閉じられた質問>

「お母さんの介護は大変ですか？」

「明日は、病院に行くのですか？」

情報を確認する質問・情報収集

⑦繰り返す

■相手の話の中から鍵となることば、あるいは短い文章を相手の言った通りのことばを使って繰り返す・・・明確化・焦点化・認知・気づき

- 相談者「この頃おばあちゃんが変なんです。食事したことも忘れてしまうし、夜中にいきなり大声を出したりして、ちょっと様子がおかしいんです。」
- 相談員「様子がおかしいんですね。」

繰り返し(2)

●相談者「この頃、外にでかけるのがたいぎになっただんです。昔は買い物も楽しみじゃったけど、今はたいぎになったし。みんなが来て色々してくれるからそれでもあまり困らんようになりましたわあ・・・」

●「みんなが色々とお手伝いしてくださるんですね」

「外にでかけるのがたいぎになっただんですね」

⑧⑨⑩ 言い換え(内容の反射)

■ 要点(事実関係の要点)を繰り返す

■ 自分の問題を明確化・意識化できる

①「両親は年だから早く帰って来て手伝って欲しいというし、妻は田舎は絶対イヤだというし・・・、僕も仕事があるので・・・」

②「僕は一生懸命勉強して頑張っているのに、親父は『兄貴は優秀なのに、おまえは何をやらせてもダメだ』と言うんです」

言い換え表現

- 嬉しい・・・
- 楽しい・・・
- おもしろい・・・
- 悲しい・・・
- 怖い・・・
- おどろく・・・
- 怒り・・・
- 焦り・・・

⑪要約

- 話の流れが混乱したり、とりとめがなくなってきた場合
- 今までの流れを明確にし、次の段階に話をすすめたい場合……主訴の確認・面接の展開
- 複数の考えを整理してみる場合
- 面接の終了時2回目以降の開始時に用いたりする
ズレの確認ができる 電話でも!!
- 「つまり、……ということですね。では、ご本人はどうおっしゃっているのでしょうか？」
- 「今日は……についてお話しましたね。来週までに……ということによろしいでしょうか。」

⑫ 矛盾を指摘する

⑬ 解釈する

⑭ 話題を修正する

◇ 自己考察、気づきにつながる
信頼関係とタイミングが重要

(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。



感情の反射

- 直接的・間接的に表現している様々な感情を適切な表現(援助者の言葉と行動)で返す。

「・・・と感じていらっしゃるようですね」

「今感じていらっしゃるのは、・・・ということでしょうか？」

「多くの方は、そんな・・・気持ちになるんでしょうね」

(一般化)

- 質問することもOK

「それについて、どのように感じていらっしゃいますか？」

意味の反射

●言葉の奥に潜む意味を本人が見出すのを助ける方法

自分自身で経験の意味を理解させる

自分で経験の意味を解釈できるように

「それは、Aさんにとってどんな意味があるのでしょうかね」

「今、Aさんの行動を支えているのは、こういった価値観からなのではないでしょうか」

■表現した意味の「言い換え」になる

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

共生社会を目指す

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)

7つの原則 の名称	第1の方向 (相談者の欲求)	第2の方向	第3の方向
(1)個別化	一人の個人として扱われたい	介護支援専門員は、相談者の欲求を感知し理解して、それらに適切に反応する ＊原則にそった反応	相談者は介護支援専門員の反応に少しずつ気づき、自分の欲求が満たされていることを感じる
(2)感情表出	感情を自由に表現したい		
(3)情緒的関与	私の気持ちをわかってほしい		
(4)受容	価値ある人間として受け入れられたい		
(5)非審判的態度	一方的に非難されたくない		
(6)自己決定	自分で選択し決定したい		
(7)秘密保持	自分の秘密を守りたい		

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

利用者や家族の意欲を引き出す

② リスクマネジメント

利用者の今後の生活を予測しながら

生活機能の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

信頼関係を基盤とした専門的援助関係

②サービス利用の促進

自分らしい望む暮らしの実現を目指す

③生活の安定

利用者や家族にとっての生活の安定

(3) 家族に対する効果

① 信頼関係の構築

利用者の望む暮らしの実現と自立支援

② 介護負担の軽減

家族支援の視点

③ 家族関係の改善

利用者と家族の関係性のアセスメントと調整

(4) 他の職種に対する効果

① 情報提供の緻密化

関係者と情報共有しながら最適な支援体制を構築

② サービス利用の促進

利用者の暮らしの変化をみつめる

③ 信頼関係の醸成

チームメンバー間の「信頼関係づくり」

チームアプローチの共通認識

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

自分を知る

②自分の特徴の理解

内面の客観視

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

(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

介護支援専門員の最も重要な仕事

利用者の自立支援

そのためのチーム形成

- ①「利用者がかげがえのない一人の個人としてみること」
- ②「自分の価値観を押しつけないこと」
- ③「チームメンバーを信頼すること」