

介護支援専門員実務研修 5日目

ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術

第7－①章

受付及び相談並びに契約

P.379

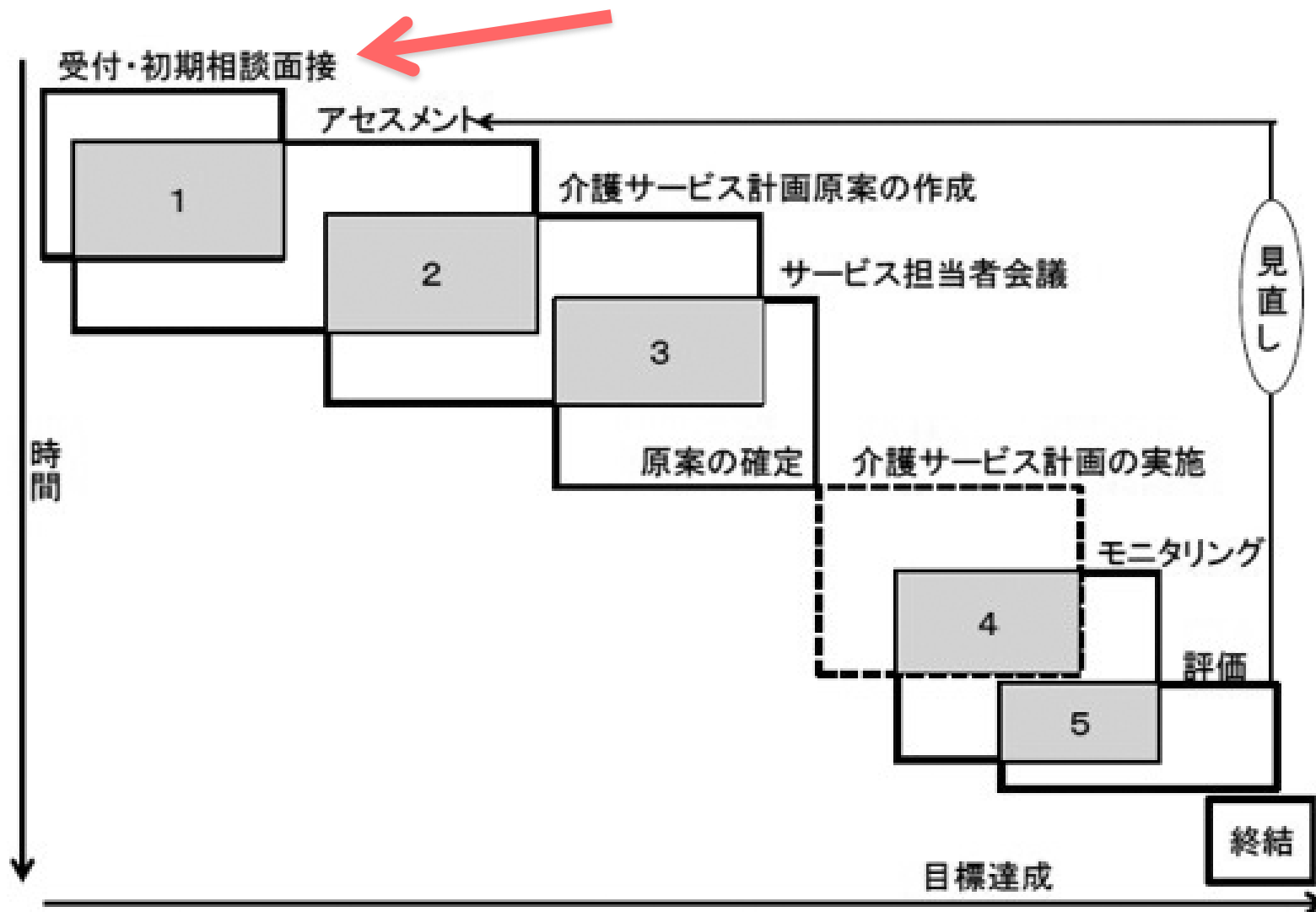
本科目の目的

**受付及び初期面接相談（インテーク）、
契約の各場面で求められる実践的な
技術を修得する。**

本科目の修得目標

- ① インテークの意義と目的について説明できる。
- ② 受付及び相談と面接の場面における援助の留意点について説明できる。
- ③ 利用者及び家族との信頼関係の構築の重要性について説明できる。
- ④ 契約行為を行うにあたっての留意事項について説明できる。
- ⑤ 契約の仕組みが利用者主体であることの意義と仕組みについて説明できる。
- ⑥ 利用者の状況に合った面接に必要な情報や書類の準備を実施できる。

受付及び相談並びに契約



第1節 インテークに関する基本理解s

P382

1. 受付及び相談の意義と目的

- (1) 信頼関係の構築
- (2) 利用者の住まいの確認と主訴の傾聴
- (3) 問題解決の主体を利用者におくこと
- (4) 利用者の課題の明確化
- (5) アセスメントのスタート
- (6) 相談援助の関係づくり

第2節 受付及び相談と面接の 場面における援助の留意点

P385

1. 受付の場面における援助の留意点

(1) 利用者・家族への配慮

(2) 相談者の違いへの配慮

第2節 受付及び相談と面接の場 面における援助の留意点

(3) 相談の手段の違いによる配慮

1) 電話相談

- ① 介護支援専門員は、相談者の会話のスピードや声の変化などをしっかりと聞き取り、相手の波長に合わせる。
- ② 相談者の介護保険サービスに関する理解度はまだ低いことも想定し、専門用語は使用しない。
- ③ 随所で理解度を確認しながら進める。

電話をかけてきた相手が利用者となる人なのか、家族のどのような続柄なのかも会話の中でタイミングを選んで確認します。

第2節 受付及び相談と面接の 場面における援助の留意点

2) 来所相談

- ①来所者は、本人か、家族(続柄)か
- ②来所者が本人ではない場合、本人の来所相談に関する同意(認識)はあるか
- ③来所相談を選んだ理由

第2節 受付及び相談と面接の 場面における援助の留意点

P. 387

(4) 情報収集の際の配慮

1) 介護保険制度によるケアマネジメントの
必要性の判断

2) 介護支援専門員の所属する事業所で対応
可能かの判断

3) 秘密の保持

表7-①-2-2 収集する情報

対象者の情報	氏名、年齢、性別、住所、連絡先、要介護認定申請の有無、要介護状態区分、介護保険利用に関する同意の有無
相談者の情報	氏名、対象者との続柄、連絡先、連絡・相談するにあたっての配慮の有無（時間帯、複数の電話番号がある場合等の優先順位や時間帯別連絡先、その他ケースごとの事情）

第2節 受付及び相談と面接の 場面における援助の留意点

(5) 電話受付の例

新橋：①私の母のことなのですが。介護保険のことでお伺いしたいことがありまして。

①電話の相談者と利用者となり得る人の関係性が確認できた。

本町の1丁目に、②父と二人で暮らしているのですが（中略）

②相談者と同居の家族であるか否かが確認できた。

上野：お母様が介護保険をご利用になりたいと考えてらっしゃるんですね。

新橋：③ええ、そうなんです。

③今回の相談と介護保険の利用に関する本人の同意の有無を確認している。

（中略）

上野：④お母様のご希望は、何かございますか。

④本人の希望を確認している。

新橋：ずっとこの町で暮らしてきたので、住み慣れた家で暮らし続けたいといっています。私は、新町なので、車で10分くらいなんですけど、共稼ぎなので、土日しか様子をみにいけないんです。⑤長女なので、何とかしないといけないんですけど。

⑤長女の意向を確認できた。

第2節 受付及び相談と面接の 場面における援助の留意点

P. 388

2. 面接相談の場面における援助の留意点

(1) 初回相談面接に向けて

1) 受付から初回面接相談までは迅速に対応する

2) 必要な情報と参加者を整理する

第2節 受付及び相談と面接の 場面における援助の留意点

12

P. 390

3) 訪問にあたって必要な配慮を確認する

表7-①-2-2 初回訪問前に確認すべき配慮の例

項目	内容
移動手段	介護支援専門員の移動手段（自動車、自転車等）を伝え、どこに駐車・駐輪するかを確認する。家屋が隣接している場合には、近所との関係にも影響しかねない。
本人の意向確認	家族は介護保険サービスが必要であると考えていても、利用者となる本人が受け入れていない場合には、家族がどのように説明したのかを確認する。また、家族は介護支援専門員にどのような対応を求めるか、介護支援専門員としてはどのように対応したいかのスタンスをすり合わせる。
訪問時の禁止行為	介護保険サービスを利用することについてネガティブに捉えていたり、近所に知られたくないと思っていたりする場合の対応。例えば、「事業所名の入った自動車や自転車を自宅の前に置いてほしくない」「玄関のベルを鳴らした際に、事業所名を名のってほしくない」と希望する場合もある。

表7-①-2-3 準備を依頼する書類等の例

4) 相談者への依頼事項を伝える

- ・介護保険被保険者証（図7-①-2-2）
- ・介護保険負担割合証（図7-①-2-3）
- ・医療保険証
- ・利用者となる人の印鑑
- ・緊急連絡先となる人の連絡先
- ・その他

第2節 受付及び相談と面接の場面 における援助の留意点

P. 392

(2) 面接の位置取り

相談面接の形態と物理的条件

- 座る位置は??
- 視線は??
- 対象者との距離は?

相談面接の形態

1. 構造(形式)による分類

①構造的な面接

形式的面接法(＝フォーマル・インタビュー)

②非構造的な面接 非形式的面接法 (＝インフォーマル・インタビュー)

生活場面面接(life space interview)

第2節 受付及び相談と面接の場面における援助の留意点

P. 392

(3) 人間関係の把握

- 1) 広範な関係性の理解
- 2) 時間軸での把握
- 3) 権利擁護

図 7-①-2-4

時間軸での人間関係の把握と介護サービスの分析・調整

利用者と他者との関係	過去
介護が発生したことによって変化した人間関係	現在
要介護の度合い、介護負担等によって生じ得る人間関係の変化の予測	未来



必要となる介護サービスの
分析と調整

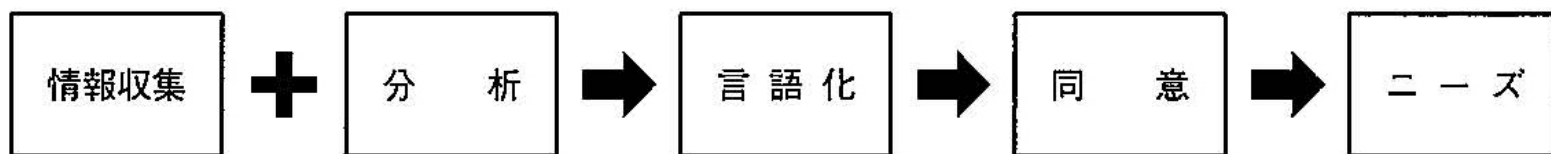
第2節 受付及び相談と面接の場面 における援助の留意点

P. 393

(4) 意見のすり合わせ

(5) ニーズの把握

図7-①-2-5 合意を得るプロセス



(6) その人の強さ(ストレングス)に着目する

(7) 課題解決のイメージを共有し、調整する

(8) 今後の支援に関する提案

(9) 面接の最終段階での役割

第3節 利用者・家族との信頼関係構築の重要性

P. 395

1. 電話相談による受付

(1) 介護支援専門員の役割の説明

上野：はい、^⑥居宅介護支援事業所Cの上野でございます。

⑥電話の相手に分かるように、所属と名前を告げます。

新橋：もしもし、私、新橋と申します。介護保険のことでお伺いしたいことがありまして。

上野：介護保険に関することですね。^⑦私はケアマネジャーの上野と申しまして、介護のご相談に応じております。どのようなことでしょうか。

⑦職名と役割を誰にでもわかるような言葉で説明する。

(2) ねざらい・保証・承認

受付・相談の内容と方法

- 主訴の傾聴と受容的態度
- 共感的理解と個別化の原則
- 感情へのアプローチ
- 機能と役割の説明
- 利用者の抱える問題をおおまかに把握する
 - 利用者の状況、直面している生活（介護）を聴く
 - 問題の背景や原因との関連性をアセスメントしながら
- 所属機関で対応可能な範囲の判断
 - 緊急性の判断
 - 今、対応すべきニーズは何か

第3節 利用者・家族との信頼関係構築の重要性

P. 396

2. 相談者の主訴の把握

(1) 受付での主訴の把握

(2) 言葉の背景の理解

新橋：(中略) 家のなかでは、つかまり歩きしていたのですが、家のなかに段差が多くて。なんだか、左側の手に蟻がはっているようだといってたんですが、⑧つたい歩きするのも怖いって言って。

上野：⑨それで介護保険を申請されたんですね。(中略)

新橋：(略)

上野：お母様のご希望は、何かございますか。

新橋：⑩ずっとこの町で暮らしてきたので、住み慣れた家で暮らし続けたいといっています。

⑧、⑨大まかな主訴の概要、⑩利用者の意向などを把握する。

第3節 利用者・家族との信頼関係構築の重要性

P. 397

3. 初期面接相談

(1) 訪問の目的の説明

【重要事項の説明】

上野：お話を伺わせていただく前に、まず、私がしていますケアマネジャーの業務内容をご説明いたします。

1. ⑩重要事項説明書
2. 居宅介護支援契約書
3. パンフレットなど

⑩については、第4節（○頁）で解説。

⑫今、ご説明しましたように、花子さんがこの家で暮らしていくために必要なさまざまな支援を「ケアプラン」といいますが、花子さんの生活を再構築させていただくお手伝いをさせていただきますことになります。これから伺わせていただくお話の内容は、私だけが考えるのではなく、それぞれの専門家からの意見をまとめて、ケアプランの原案をつくります。さらに、サービス担当者会議といいますが、皆さんにもメンバーとして参加していただき、私たちからのご提案に納得していただいたうえで、ケアプランに署名していただくことになります。

⑫は、支援の目的、ケアマネジメントプロセスの説明、利用者・家族の参加について説明している。

つまり、これからの生活を、⑬花子さんに選んでいただくことになります。

⑬は、利用者に自己決定してもらうことを明確に伝えている。

ですから、⑭花子さんがどういう生活をしてきたのか、これから、どういう生活をしてきたのか、ということをお伺いすることになります。

⑭は、介護支援専門員が収集する情報について伝えている。

第3節 利用者・家族との信頼 関係構築の重要性

(2) 初回訪問時における主訴の傾聴

上野：花子さんは、こういうふうに暮らしていきたいというご希望はおありますか。

花子：そうね。^⑮お父さんとずっとこの家で暮らしていきたいな。この家好きなのよ。

⑮は、だれとどこで暮らしたいのかといった基本的かつ重要な主訴の確認。

～中略～

花子：そうね。何したいかっていうと、また^⑯お菓子つくれるようになりたいな。あと、散歩ね。

⑯は、具体的に何がしたいのか、内容を明らかにしていく。

上野：お散歩ですか。

花子：^⑰ええ、お菓子とかおにぎりもって、バラのきれいな公園あるじゃない。それと、公園とは反対方向だけど、3つ並んだひょうたん池のところとかね。どの季節もいいところよ。ずっと会ってないけど、Mさんとあちこちハイキングに行きたいな。私たちはハイキングっていつているの。ときどき、人数増えるけど。

⑰は、さらに、「誰と」「どこに」「どのように」を明らかにする。介護支援専門員が情報収集するだけでなく、利用者自身が語ることによって、暮らしの具体的なイメージをもつことができ意欲を高めていくことになる。

第3節 利用者・家族との信頼関係構築の重要性

P. 398

(3) 家族の意向の確認

上野：⑮旦那様は、ご希望はありますか。

⑮は、夫の意向を確認している。

良夫：⑯この言うようにしてほしいと思います。私は、いろいろなことはできないけど。痛がっているのをみているのは、ちょっとつらいです。家にばかりいるのも何とかしたいですけど。⑰私も、そんなに身体も強くなっているしね。

⑱は、夫の意向。⑲は、夫自身がとらえる心身の状況についての不安の確認となる。かりに、夫が健康や生活に対する不安を語らない場合は、介護支援専門員が質問し、引き出す必要がある。

早紀：⑳私たちもできるだけことはしたいのですが、㉑介護保険のサービスを使えると、母の暮らしも、父も、生活しやすくなると思うんです。

㉒は、娘として協力する「気持ち」が語られているが、実際に介護に協力できる可能性は別途確認する。

㉓は、介護保険サービスに対する期待が述べられている。過度な期待を抱かないように、介護保険制度のパンフレットや重要事項説明書によって、制度と介護支援専門員について十分な説明を行う。

第4節 契約に関する基本的理解

P. 399

1. 契約の意義と留意点

(1) 重要事項説明書

表 7 - ① - 4 - 1 重要事項説明書の主な記載事項

- ・ 居宅介護支援事業所の運営規定の概要
- ・ 介護支援専門員の勤務の体制
- ・ 秘密の保持
- ・ 事故発生時の対応
- ・ 苦情処理の体制 など

第4節 契約に関する基本理解

P. 407

(2) 居宅介護支援契約書

表 7-①-4-2 居宅介護支援契約書の主な記載事項

・ 契約期間 ・ 運営規定の概要 ・ 居宅介護支援の担当者 ・ 居宅介護支援の内容 ・ 居宅サービス計画の作成 ・ 協力義務 ・ 居宅サービス計画の変更等 ・ 苦情対応 ・ 緊急時の対応 ・ 費用 ・ 秘密保持及び個人情報の取扱い	・ 中立義務 ・ 解除権 ・ 情報の保存・開示義務 ・ 契約の終了 ・ 損害賠償 ・ 利用者代理人 ・ 合意管轄 ・ 協議事項 ・ 契約日 ・ 利用者の署名・捺印 ・ 事業者の署名・捺印
---	---

第4節 契約に関する基本理解

P. 407

2. 契約の主体は利用者

(1) 本人の意思の確認

(2) 本人が契約する意義としくみ

(3) 本人の契約を代行するしくみ

第5節 利用者の状況に合わせて必要な情報や書類の準備

P. 414

1. 契約等のタイミングと必要書類

(1) 状況に合わせた準備

(2) 必要な情報や書類

(3) 受付から初期面接相談に必要な書類等

表7-①-5-1 準備する主な書類の例

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ① | 重要事項説明書（2部：利用者用・事業所用） |
| ② | 居宅介護支援契約書（2部：利用者用・事業所用） |
| ③ | 個人情報同意に関する説明書・同意書（①または②に含まれる場合不要） |
| ④ | 緊急連絡先確認書類（事業所の任意様式で、①または②に含まれる場合不要） |
| ⑤ | 保険者発行の介護保険パンフレット |

第5節 利用者の状況に合わせて 必要な情報や書類の準備

P. 415

(4) 契約をすませた後必要になる書類

1) 居宅サービス計画作成依頼届出書

2) 要介護認定・要支援認定等資料開示請求書

インタビューで押さえる基本事項

- ①安心して話せる雰囲気をつくる
- ②訴えの意味を理解する
- ③個別性を尊重する
- ④緊急性を見極める
- ⑤受理面接として位置づける
- ⑥対処法の提示を急がない
- ⑦情報はわかりやすく提示する
- ⑧今後の進路の目安を提示する

信頼性と専門性

(ビデオ奥川幸子/渡部律子「面接への招待」中央法規出版)

さて、実習課題では

■ 家庭訪問による面接をします。

今日確認した、相談援助の視点を活かしながら、
実習を行なってください。

■ 上手にしようとか、全て情報を聴かないといけないとか
思わないでください。

■ 主体は、対象の方です。

■ **しっかり傾聴してください。話の流れについていってください。①②③を意識してください。**

■ 主訴は何かを捉えながら、その方の生活している姿
をまず感じてください。