

介護支援専門員実務研修 4日目

14:30～16:30

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への 説明と合意 テキスト上巻 p.182～204

1

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【2時間】

第5章「利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意」の目的

上巻
P181

利用者及びその家族に対する適切な説明と合意形成の手法を修得する。

また、サービス担当者会議、地域ケア会議等様々な場面においても説明と合意が得られる技術を修得する。

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【2時間】

第5章「利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意」の修得目標

上巻
P182

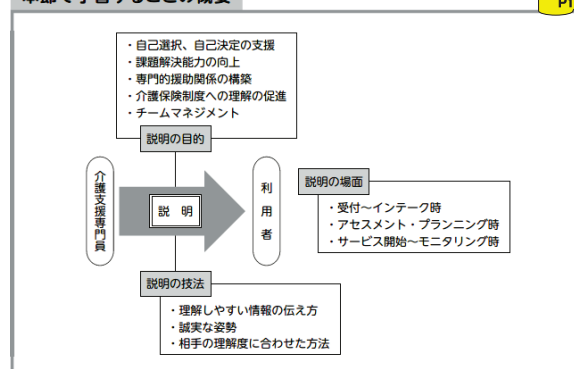
- ① 介護支援専門員として行う説明の意義・目的・責任について説明できる。
- ② 利用者や家族に対し、理解度に配慮した説明を行うことの重要性について説明できる。
- ③ 多職種及び場面に応じた説明を行うことができる。
- ④ 説明から合意に向かうプロセスの重要性について説明できる。

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【2時間】

第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】

上巻
P182

本節で学習することの概要



第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【2時間】

第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【1 説明の目的と役割】

上巻
P182

1. 自立に向けた自己選択、自己決定の支援

○介護支援専門員の最も重要な役割は、「**自立した日常生活に向けた支援(自立支援)**」
・しかし、介護保険制度における自立とは、自分一人で何でもできるようになることではない

・介護保険法(平成9年法律第123号)(以下「法」)第2条第4項

「保険給付の内容及び水準は、被保険者が要介護状態となった場合においても、可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮されなければならない」と規定している

・つまり、自立支援とは、自分ができることは自分でできるように、**自分一人ではできないことはサポートを受けながら生活できるように支援すること**を示している

○必要な支援を、利用者の了解なく専門職や家族が決め、一方的に与え続ける支援は、自立支援とはいえない

・自立した生活とは、利用者の意思が反映できる環境であることが重要で、何が必要か必要でないかを、自ら選択し決定していくことが重要となる

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【2時間】

第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【1 説明の目的と役割】

上巻
P183

1. 自立に向けた自己選択、自己決定の支援

○法第2条第3項には、介護保険制度における保険給付が、被保険者の選択に基づいて行われることの重要性が以下のように示されている

第2条

3 第1項の保険給付は、被保険者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、被保険者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者又は施設から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われなければならない。

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間] 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解[60分] 【1 説明の目的と役割】 上巻 P183 2. 利用者の課題解決能力の向上と、主体的な課題解決プロセスへの参加の促進 ○介護保険制度の利用者は、病状や生活を改善していくために医療や介護のサービスを理解・活用していくための専門知識が少ない場合が多い ・何をどこに相談すればよいのか見当もつかず、八方ふさがりの状態に陥る利用者もいる ○利用者は、介護支援専門員やそのほかの専門職との関係において、選択に必要な情報の量や質という点で相対的に弱い立場に置かれている ・利用者が介護支援専門員と対等の関係性であろうとしても、専門的な知識や技能、経験という点においては専門職と利用者との間には格差がある ・このような場合、利用者は介護支援専門員が提示した選択肢から選ばざるを得ない形で依存する形になり、主体的に自らの生活課題を解決していく力を持ってしまう恐れがある	第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間] 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解[60分] 【1 説明の目的と役割】 上巻 P184 2. 利用者の課題解決能力の向上と、主体的な課題解決プロセスへの参加の促進 ○介護支援専門員やほかの専門職がもつ専門的な知識や技能・経験は、利用者が自らの生活課題の解決のために活用するもの ○介護支援専門員は、自己決定の機会を意図的に創出し、利用者がケアマネジメントプロセスに主体的に関与していける環境をつくり出す必要がある ・利用者は最初とはとまどうかもしれないが、適切なサポートのもと自己決定を繰り返すことで、利用者も家族も、自分で調べたり専門家から説明を受けながら知識を増やし、実際にサービスを利用した体験とともに、自己決定に活用していけるように導いていく
第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間] 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解[60分] 【1 説明の目的と役割】 上巻 P184 3. 専門的援助関係の構築 ○利用者との関係を形成するうえで、介護支援専門員がどのような役割や機能をもっているのか、できること・できないことは何かなどを説明し、理解をしてもらう必要がある ○そうすることで、介護支援専門員と利用者との間に形成される人間関係は、利用者の生活課題の解決に向け契約によって結ばれているという、顔見知り程度ではなく家族や友人とも違う、援助関係を形成しなければならない ○介護支援専門員の役割や機能への理解が不十分な場合、利用者によっては時に家族以上のかかわりを期待し、それが成し遂げられないと裏切られたと感じてしまうことも起こり得る	第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間] 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解[60分] 【1 説明の目的と役割】 上巻 P185 4. 介護保険制度への理解の促進 ○介護保険制度に関する説明の大半は介護支援専門員から行われる ・特に、介護保険制度を適正に利用していくために、最初の説明は大変重要となる ・利用者や家族のなかには、「介護保険料を払っているのだから希望どおりの介護サービスを利用する権利がある」「限度額いっぱいサービスを利用したい」と考える人もいる ・過剰な介護サービスの利用は、利用者本人の自立を妨げるだけでなく、保険料の増加にもつながる ○介護保険制度が国民の共同連帯の理念に基づいている(法第1条)ことや、介護保険サービスの利用は被保険者の権利でもあります。と同時に努力と義務が求められている(法第4条(国民の努力及び義務))ことも再認識する必要がある
第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間] 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解[60分] 【1 説明の目的と役割】 上巻 P185 5. チームマネジメント ○介護支援専門員は利用者が適切な介護サービス等を利用するため、各サービス事業者等の関係機関と連絡調整を行う ・連絡調整の大きな役割の一つに、利用者の状況に応じた支援チームを形成し、チームが最も力を発揮できるようにはたらきかけていくことがある ○チームを形成するメンバーのなかには、介護保険制度に関連の深い医療や福祉に従事する専門職・機関ばかりでなく、急性期医療に携わる医療関係者や、弁護士等の法律関係者、住宅改修を行う建築の関係者等も含まれる ・介護保険制度に位置づけられた専門職でも、専門分野が異なったり、所属する組織や職能団体が異なる場合がある ○専門職・機関が一つのチームとして機能するためには、チーム全体で目指す目的と、そのための役割分担が共通認識とされることが重要である ・各専門職・機関が把握した気づきや変化の情報がチーム内で共有され、各メンバーがその情報により、さらに効果的な判断や行動ができるようにしていけるようにする ・介護保険制度になじみのない専門職や機関は、介護保険制度の理念やしぐみについての理解にずれが生じる可能性がある ・介護保険制度に関する説明を通して、介護支援専門員はチーム形成の下地づくりに取り組まなければならない ○利用者や家族がケアチームと協働してケアマネジメントプロセスにかかわれるよう、各専門職や機関からの説明を補足したり、わかりやすく伝える役割も必要となる ○ケアチームが効果的に機能するためには、その目的・役割分担を共通認識していく必要がある ○介護支援専門員は、介護サービス計画について、各専門職や機関に適切に説明を行っていく	第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間] 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解[60分] 【1 説明の目的と役割】 上巻 P185 5. チームマネジメント ○専門職・機関が一つのチームとして機能するためには、チーム全体で目指す目的と、そのための役割分担が共通認識とされることが重要である ・各専門職・機関が把握した気づきや変化の情報チーム内で共有され、各メンバーがその情報により、さらに効果的な判断や行動ができるようにしていけるようにする ・介護保険制度になじみのない専門職や機関は、介護保険制度の理念やしぐみについての理解にずれが生じる可能性がある ・介護保険制度に関する説明を通して、介護支援専門員はチーム形成の下地づくりに取り組まなければならない ○利用者や家族がケアチームと協働してケアマネジメントプロセスにかかわれるよう、各専門職や機関からの説明を補足したり、わかりやすく伝える役割も必要となる ○ケアチームが効果的に機能するためには、その目的・役割分担を共通認識していく必要がある ○介護支援専門員は、介護サービス計画について、各専門職や機関に適切に説明を行っていく

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【2 説明を行う場面】 1. ケアマネジメントプロセスに沿った説明の場面 上巻 PJ88 ①受付～インテーク時 ○受付は利用者や家族が初めて介護支援専門員と出会う場面 ・利用者や家族は介護保険サービスの利用等への期待や希望だけでなく不安も大きい ・介護支援専門員は、利用者・家族がまずは安心できるように不安な感情に寄り添う必要がある ・利用者や家族の語る困りごとに焦点を当て、受容し傾聴することがポイント ・話を聞く態度は、利用者の不安を軽減するため、話しやすい雰囲気をつくる ・話された内容について秘密が守られることも伝える	第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【2 説明を行う場面】 1. ケアマネジメントプロセスに沿った説明の場面 上巻 PJ88 ①受付～インテーク時 ○インテークでは、利用者のこれまでの経緯や、制度利用に至った事情等について聞き取り、介護支援専門員と信頼関係を築きながら、本格的なアセスメントにつなげる重要なプロセス ・このプロセスは、インテークやエンゲージメントと呼ばれ、利用者や家族との適正な関係を形成するうえで、重要なプロセス ・専門的援助関係の形成に向けて、利用者に対し何ができて何ができないのか、介護支援専門員の役割や機能を簡潔にわかりやすく伝える必要がある ・相談の内容によっては、介護保険制度やケアマネジメントでは対応できないこともあり、その判断も同時に行う ・介護保険サービスを利用する意向のなどについて最初に聞き取りながら、生活を組み立てるうえでの心配や不安等に関する情報を確認し一緒に介護サービス計画を作成する旨説明する
第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【2 説明を行う場面】 1. ケアマネジメントプロセスに沿った説明の場面 上巻 PJ88 ①受付～インテーク時 ○重要事項説明書の内容は多岐にわたり、利用者・家族にはわかりにくい部分もあることが考えられる ・介護支援専門員は、居宅介護支援契約書および重要事項説明書の各項目について、わかりやすく説明する力が求められる ○重要事項説明書に記載されている内容について利用者・家族が納得し、最終的に合意が得られると、居宅介護支援契約書によって「契約の締結」となる ・重要事項説明書の内容を踏まえ、居宅介護支援契約の内容について説明を行い、内容の合意が得られれば、契約書に署名をして契約締結となる	第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【2 説明を行う場面】 1. ケアマネジメントプロセスに沿った説明の場面 上巻 PJ88 ①受付～インテーク時 ・相談の内容によっては、介護保険制度やケアマネジメントでは対応できないこともあり、その判断も同時に行う ・介護保険サービスを利用する意向のなどについて最初に聞き取りながら、生活を組み立てるうえでの心配や不安等に関する情報を確認し一緒に介護サービス計画を作成する旨説明する ○重要事項説明書の内容は多岐にわたり、利用者・家族にはわかりにくい部分もあることが考えられる ・介護支援専門員は、居宅介護支援契約書および重要事項説明書の各項目について、わかりやすく説明する力が求められる ○重要事項説明書に記載されている内容について利用者・家族が納得し、最終的に合意が得られると、居宅介護支援契約書によって「契約の締結」となる ・重要事項説明書の内容を踏まえ、居宅介護支援契約の内容について説明を行い、内容の合意が得られれば、契約書に署名をして契約締結となる
第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【2 説明を行う場面】 1. ケアマネジメントプロセスに沿った説明の場面 上巻 PJ87 ②アセスメント・プランニング時 ○インテークを進めながら、アセスメント(課題分析)に必要な情報収集を行う ・その際アセスメントに必要な情報収集をしていくことについて説明をする ・インテークやアセスメントに必要な情報は、一度にすべて聞き取れるものではない ・まだ信頼関係が形成されていない状況では、情報を開示するのに抵抗がある利用者への配慮が必要となる ・利用者や家族の不安な気持ちを受け止め、自分の大切な情報について安心して話してもらえるよう丁寧に説明を行う ・また、なぜその情報を得る必要があるのかを説明し、利用者の納得を得ながら進める ・介護サービス計画の作成は、利用者と介護支援専門員が、利用者の自立した日常生活を目指して行う協同作業であることを確認することが必要 そのうえで、利用者と介護支援専門員で目標が共有され、利用者が主体的に自分の介護サービス計画に参画することが大切である	第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【2 説明を行う場面】 1. ケアマネジメントプロセスに沿った説明の場面 上巻 PJ87 ②アセスメント・プランニング時 ○プランニングの段階で、具体的な介護サービスの利用について検討する際、どうしても介護保険サービスを中心に社会資源をとらえがちになり、介護保険サービスに利用者ニーズをどうマッチングさせるかという思考になってしまう可能性がある ・介護保険サービス等の選択や決定を通じて、利用者が自身の生活課題への解決に向けた動機が高まり、介護サービス計画へ主体的に参加を強めるような説明の仕方が必要 ○作成された居宅サービス計画の原案についても、最終的には、その内容について説明を行ったうえで文書により利用者の同意を得ることが義務づけられている ・作成プロセスから利用者や協働で行っていけば、それそのものが合意形成のプロセスとなり、利用者の合意を得るための十分なすり合わせができたものとなる ・さらに、居宅サービス計画の原案はサービス担当者会議において検討が行われる ○利用者によっては、認知症等によって自分の意思を表明することが難しい場合もある ・その場合、介護支援専門員が利用者の意向を代弁を行う

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【2 説明を行う場面】 1. ケアマネジメントプロセスに沿った説明の場面 ③サービス開始～モニタリング時 ○サービス開始後、介護サービス計画に示された目標に向かってサービス利用の効果を定期的に確認することが必要になる ・このプロセスを「モニタリング」という ○利用者・家族に対してモニタリングの重要性についての説明が必要 ・介護サービス利用の効果測定でもあるモニタリングでは、利用者・家族が実感している介護サービスについての率直な意見や感想も重要な情報である ・利用者・家族の生活の善し悪しが評価されるわけではないことを保障し、モニタリングに協力をしてもらうことについて合意を得る ・例えば居宅介護支援では、実際のサービス利用状況等について介護サービス事業者等から情報を得るため、個人情報を取り扱う旨、利用者・家族の合意を得ておくことが大切 ・また、漫然と介護保険サービスの利用を続けていくと、状況を悪化させてしまう可能性につながることを、モニタリングの結果次第で居宅サービス計画が変化していくことを説明する 上巻 P188	第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【2 説明を行う場面】 2. 事例検討等の場面 ①事例検討会と説明 ○事例検討会はさまざまな実践知を共有し、実践と理論を結びつけられる機会になる事例検討会は、以下で構成される i . 事例提供者 ii . 司会者 iii . 参加者 iv . ファシリテーター v . 書記（規模や目的により） vi . 講師または助言者（規模や目的により） vii . 事例検討会の準備を行う事務局（規模や目的により） 上巻 P189
第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【2 説明を行う場面】 2. 事例検討等の場面 ①事例検討会と説明 ○介護支援専門員は自らの実践事例を提供する立場になる場合もあれば、ファシリテーターや司会者となることもある ○事例検討会では実際にその事例にかかわっていない参加者達が、その事例を共有し、それぞれ有用な学びを得ていくことが必要となる ・そのためには、事例検討会の目的や進め方、事例の内容や、検討ポイントなどが参加者にしっかりと共有できるよう、説明が行われていく必要がある 上巻 P189	第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【2 説明を行う場面】 2. 事例検討等の場面 ②事例検討会の流れと説明 i . 事例検討会の準備から開始まで ii . 事例の説明と共有化 iii . 事例の検討 （事例検討会のルール） ・決められた手順・方法で進める ・人格を傷つけたり、対応を責め立てるような発言や非難、中傷はしない ・実践の成功や失敗を診断する場にしない ・結論を限定せず、質問や反論するゆとりをもつ ・結論は急がず、参加者全員で一緒に考え、合意（共有）を得ながら進める ・互いに傾聴と対話を心がけ、演説や長話をしない ・個人の体験や価値観、意見を押しつけない ・前向きな提案や意見を心がける 上巻 P189
第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【3 事前準備の重要性】 ○説明を行う際には、以下のような目的（ゴール）を整理しておく ・今日は誰に説明をするのか ・何のために説明をするのか ・どこまで説明をするのか ・何を理解してもらう必要があるのか ○介護支援専門員の機能や役割の前提として、介護保険制度の説明が必要となる ・ある内容を理解してもらうために、別の関連する内容の説明が必要になる場合があるが、それを繰り返していると説明内容が複雑化し、本来理解してもらいたかったことが、わかりづらくなってしまうことがある 上巻 P189	第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【3 事前準備の重要性】 ○説明の際には ・目的は何か？（何のために） ・どのような人に説明するのか？（誰に） ・どのような内容を説明するのか？（何を） ・どこまで理解してもらうよう伝えるべきか？（範囲） ・そのために「どのように説明するか？（手順）」を整理し、説明の構成を組み立てる ・これにより過剰な説明も、肝心なところが抜けるというミスも防げる 上巻 P181

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【3 事前準備の重要性】 ○話の構成は、相手の理解度にあわせ、理解しやすい順番で話す ○相手の特徴や専門性にマッチした展開を考える ・例えば、医師や看護師などの医療職に説明をする場合には説明の要点を端的に伝える そのため結論から最初に話し、その後の必要な補足説明を行うといった工夫が必要 ・説明の目的やゴールについては、説明を開始する前に、「今日伝えたいことは○点あります」のように、説明のテーマとして事前に伝えておく ○介護支援専門員が重要だと考える内容を、必ずしも利用者・家族が同じように重要ととらえない場合もあり、想定外の質問が続き、準備していた段取りどおりにならないこともある ○目的、ゴールを意識しながら利用者・家族の表情や反応を観察し、相手の反応に応じた柔軟な説明を心がける 上巻 P191	第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【4 説明の技法】 1. 説明の方法 ①理解しやすい情報の伝え方 ○説明では、利用者・家族の状態に合わせ、相手が理解できるように説明の仕方を工夫する ・介護や医療について十分な知識を有していない場合 ・認知症等によって、情報を理解する力が低下して場合 ○どのように説明したら理解してもらえるかを考えていくことが基本的な姿勢となる ・介護保険制度の知識をもたない利用者・家族に対し、相手にわからない言葉を用いて説明しても意味がない ・日常業務のなかで当たり前に使用している言葉でも、利用者・家族は初めて耳にする言葉も多い ・介護支援専門員は、相手の立場に立って相手が理解しやすい言葉を選択しながら説明することが大切 上巻 P192
第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【4 説明の技法】 1. 説明の方法 ①理解しやすい情報の伝え方 ・医療職と介護職とは、それぞれの専門分野で学んできた言語が異なるため、お互いに理解し合える言語を用いて説明することが大切 ・サービス担当者会議では専門用語が飛び交うことが多いため、利用者・家族が会議に参加できず、置きざりになってしまうことがある ・チーム全員が、利用者・家族にも理解できる言葉を使って会話を進めるよう留意する ○介護支援専門員は、「自分が伝えたいことを伝える」だけに留まらず、相手が理解できるように行うことが原則のため、どうしたら説明を理解してもらえるのか、説明の際には常に説明をされる側の立場に立って考えていく必要がある 上巻 P192	第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【4 説明の技法】 1. 説明の方法 ②介護支援専門員としての誠実な姿勢 ○ケアマネジメントプロセスのなかで行われるさまざまな説明は、ケアマネジメントの一部として、利用者の生活課題の解決に向けた目的をもって行われる ○介護支援専門員と利用者・家族が初顔合わせの時点では、「この人はどのように自分にかかわってくれるのか」という期待と不安のなかで説明を聴いていくことになる ○服装や髪型、話し方なども含め、利用者・家族との信頼関係の構築に向けて、介護支援専門員として、その職務を全うしようとする姿勢を、あらゆる形で伝えていく努力をするよう心掛けるようにする ○これは利用者・家族だけでなくほかの専門職や機関へのはたらきかけについても同様で、多少きこちなくても丁寧な説明をしようとする介護支援専門員の誠実な姿勢を示し続けることが重要となる 上巻 P193
第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【4 説明の技法】 1. 説明の方法 ③自身の価値観や専門性を知る ○利用者・家族に比して介護支援専門員がもつ介護保険制度や、介護・医療に関する知識や経験の量に大きな差があるため、介護支援専門員の判断が大きな影響力をもつ ・介護支援専門員が提示しなかった事業所を選ぶことは難しく、または知ることなくそもそも選択肢にあがることすらない ○介護支援専門員は、自身の提案の根拠を明確にし、説明できるようになる必要がある ・性別や年齢、基礎資格の有無や専門分野、経験年数などによって、同じ介護支援専門員であっても特徴や個性は大きく異なり、得意分野もまた異なる ・利用者の生活課題、その原因や背景を考えると、介護支援専門員自身の介護の経験や家族背景などが影響を受けていることもあるため、自分がどのような専門性をもち、どのような点が不足しているのか、どのような価値観をもった人間なのか、自身がそれを自覚することが重要となる 上巻 P193	第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意【 2時間 】 第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解【60分】 【4 説明の技法】 1. 説明の方法 ③自身の価値観や専門性を知る ○一人ひとり違う個性をもつ人間である介護支援専門員は、あらゆる価値観から完全に中立を保って考え、行動することは難しく、その専門性もオールマイティではない ○自身の特徴や限界性を自覚し、得意な分野については、自分のこれまでの知識や経験を活かした説明を、不得意な分野については一人で抱え込まず、チームで解決することが大切である 上巻 P194

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間]

第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解[60分] 【4 説明の技法】

上巻
P194

2. 相手の理解度に合わせた説明の方法の選択

- 介護支援専門員が、懇切丁寧に説明をしたとしても、相手が理解できていなければ、「正しく説明をした」ということにはならない
 - ・説明は「**相手のためにあるもの**」である
- 介護支援専門員は、相手の立場に立って「どのように説明することで相手が理解できるのか」を常に考えることが求められる
 - ・利用者には、視覚や聴覚の障害、認知症等による認知機能の障害などによって情報を理解することに困難を抱えている人もいる
 - ・介護支援専門員は、こうした利用者の能力に合わせて説明の仕方を工夫していくことが求められる
- 認知症がある、知的障害があるからといった、その人の状態から単純に自分で決める能力がないと判断してはならず、説明の仕方を工夫すれば、理解する力をもっているという前提に立つことが重要である

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間]

第1節 説明の基本的な考え方や技法の理解[60分] 【4 説明の技法】

上巻
P195

2. 相手の理解度に合わせた説明の方法の選択

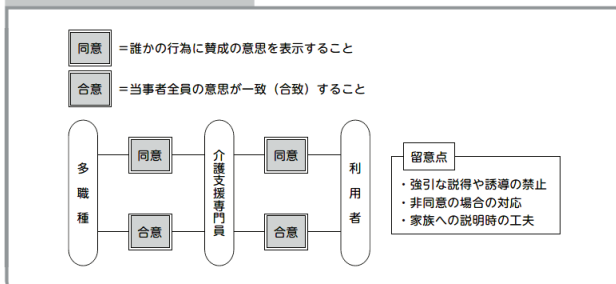
- 相手が理解できないのではと感じる場合
 - ・なぜ理解できないのか
 - ・内容が難しすぎるのか
 - ・説明の仕方に問題があるのか
 - ・説明の仕方が相手に合っていないのか
 - ・時間帯や本人の体調
 - ・説明を行っている環境など、さまざまな要因を考えることが必要となり、また、説明の仕方を修正していくことが求められる
- 介護支援専門員は、どのような説明をどのように行ったのかについて記録を残し、複数の関係者とそのプロセスについて検証できるようにしておく必要がある

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間]

第2節 同意と合意の基本的な考え方や実践における留意点の理解[60分]

上巻
P198

本節で学習することの概要



第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間]

第2節 同意と合意の基本的な考え方や実践における留意点の理解[60分]

【1 同意と合意の違い】

上巻
P198

- 「同意」とは誰かの行為に賛成の意思を表示すること
 - ・介護支援専門員が提案した内容について、利用者や家族、各専門職から「わかった」「理解できた」という意思表示が行われることが「同意」
- 「合意」とは、当事者の全員の意思が一致（合致）すること
 - ・提案された内容を理解したうえで、双方がしっかりと自分の意見を出し合い、最終的に**意見が一致している状態を「合意」**
- 同意は、提案する側が能動的で、提案される側は受動的立場に立つことになるが、合意は、関係者全員が同じ立場で、同じように主体性をもって物事を判断している点が特徴となる
- 「合意」というのは、関係者がそれぞれ自分の意見を出し合い、最終的に意見が一致している状態を指す。
- 合意に向けて、利用者・家族、各専門職等が**納得する意見交換の過程を合意形成**といい、介護支援専門員は、利用者・家族、各専門職等の合意形成に向けて、関係者に対しはたらきかける

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間]

第2節 同意と合意の基本的な考え方や実践における留意点の理解[60分] 【2 利用者の同意と合意】

上巻
P197

- 利用者や家族が、「このような生活をしたい」「このようなことは望んでいない」などの言葉や態度等で意思を表明することで、介護支援専門員は希望や要望を汲み取り、自立した日常生活の実現に向けて支援の体制を組んでいく
- 介護支援専門員は、まず**利用者が表現したニーズをしっかりとらえ**、介護支援専門員の見立てと利用者の思いとの間で、同意が得られるであろう落としどころを探しながら説明や提案を行っていくことが求められる
- まずは利用者と合意可能な介護サービス計画原案を作成する。その後、介護支援専門員との信頼関係が形成されていくにつれて、利用者は自身の感情や、生活の状況を共有していくことに抵抗を感じなくなり、介護支援専門員の側も自身の見立てをシェアしやすくなる
- 利用者・家族のなかには、自身の言葉や態度で正確に意思表示ができない人もいる
 - ・介護支援専門員は、そうした人が**意思を形成したり表出できるよう適切にかかわる**
 - ・本人の意思の確認が難しい場合は、各専門職や家族などの周囲の人々と、根拠を積み上げ、本人の視点に立ちながら本人の意思を推定していくかわりが求められる

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間]

第2節 同意と合意の基本的な考え方や実践における留意点の理解[60分] 【3 多職種間の同意と合意】

上巻
P197

- 介護支援専門員が各専門職、機関等の関係者に居宅サービス計画の目的や内容を説明し、最終的に合意を得ていく場面がケアマネジメントプロセスにおけるサービス担当者会議
- サービス担当者会議の目的の一つは、介護支援専門員が作成した居宅サービス計画原案について、各分野の専門職から専門的な意見や助言を受け、よりよい居宅サービス計画にしていこうにある
- サービス担当者会議は、居宅サービス計画についての関係者間の合意形成プロセスであり、ケアチームとして目的や役割分担を確認する場面でもある
 - ・異なった専門職が居宅サービス計画上でチームになるからこそ、**相乗効果が生まれ効果的な支援につながる**
 - ・利用者の思いを達成するために、介護支援専門員はアセスメントの結果から導き出された**「生活全般の解決すべき課題（ニーズ）」**を各専門職と共有し、**ニーズの充足に向けてより専門的な視点から居宅サービス計画原案を修正していく**

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間]

第2節 同意と合意の基本的な考え方や実践における留意点の理解[60分]

【3 多職種間の同意と合意】

上巻
P198

- 利用者がしっかりと、自身の思いや希望をケアチームに正しく伝えられるよう、介護支援専門員は利用者の代弁者として**利用者の思いを汲み取り**、代わりに表現していく
- ケアチーム側が、利用者・家族の希望を正確に汲み取れていない場合、介護支援専門員は、利用者・家族と支援者の間に立って、時に通訳のようなかわりをする
- 利用者・家族と支援者それぞれが伝えたいことを汲み取り、情報のすり合わせをすることも必要となる

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間]

第2節 同意と合意の基本的な考え方や実践における留意点の理解[60分]

【4 合意に向けたプロセスの留意点】

上巻
P199

1. 強引な説得や誘導の禁止
 - 利用者や家族の主体的な参加を得ながらケアマネジメントプロセスを展開していくために、**利用者・家族が「自分で選んで自分で決める」機会を確保**していく必要がある
 - そのためには、利用者・家族を強引に説得するのではなく、**利用者・家族が納得して決めることができるようにはたらきかける**ことが重要
 - 同様に介護支援専門員がよかれと思う方向に、「誘導」をしてしまうことがある
 - ・**時に無意識に誘導をしてしまう場合があるため注意が必要**
 - 介護支援専門員がよかれと思う方向に説得したり誘導したこと、結果としてよい方向に進む場合もあるが、説得や誘導は、介護支援専門員主導によるケアマネジメントになる
 - その結果、利用者・家族との援助関係のバランスが対等なものではなくなり、**利用者・家族が主体的に自らの生活課題の解決に取り組むための成長や変化を阻害すること**になってしまうことになる

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間]

第2節 同意と合意の基本的な考え方や実践における留意点の理解[60分]

【4 合意に向けたプロセスの留意点】

上巻
P199

2. 非同意の場合の対応方法
 - 介護支援専門員のほうから提案した生活課題の見立てや解決策について、利用者や家族が同意しないこともある
 - ・同意が得られない場合、**なぜ利用者や家族がそのような反応をせざるを得なかったのかをしっかりとアセスメントする必要がある**
 - ・介護支援専門員と利用者・家族との齟齬の原因には、その根拠となっている両者の情報量や質に差があることだと考えられる
 - どのような点に疑問を持って、どのような点に同意できないのかを的確に把握し、どのような説明や提案をすればよいのかを考える
 - ・利用者・家族の考える望む生活や利用を望むサービスを尊重し、実施への道筋を考える
 - ・その場合、その時点で考えられるリスクについてしっかりと説明を行う
 - ・そのプロセスを記録に残し、ほかの専門職とも情報を共有する

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間]

第2節 同意と合意の基本的な考え方や実践における留意点の理解[60分]

【4 合意に向けたプロセスの留意点】

上巻
P199

2. 非同意の場合の対応方法
 - リスクが最小になるように取り組んでいく必要がある
 - ・そのリスクが現実となってしまうこともあるが、利用者・家族はその経験を通して成長・変化していくこともある
 - ・そのプロセスをともにすることで、介護支援専門員との協働関係をより強くしていくことが可能となる
 - ・とても難しい判断が求められるが、**利用者・家族、そして関係者とリスクと責任を共有し、利用者と家族の選んだ暮らしを支えていく体制をつくっていくことが求められる**

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間]

第2節 同意と合意の基本的な考え方や実践における留意点の理解[60分]

【4 合意に向けたプロセスの留意点】

上巻
P200

3. 家族への説明時の工夫
 - 説明は、利用者だけでなくその家族に対しても必要となる
 - ・家族は利用者の代弁者として介護支援専門員とのやりとりを行い、日常生活においては、利用者の手段的、心理的サポートを行う重要な役割を担っていることがある
 - ・反対に、利用者と家族の利害関係が衝突している場合や、家族・親族間で利害関係が衝突している場合もある
 - ・このようなとき、利用者、家族のどちらかの肩をもつようなかわりをする、家族内の利害関係のなかに巻き込まれ、適切な支援ができなくなってしまう
 - 家族とも**適切な援助関係を形成しつつ、利用者、家族双方にとって最善の方向性は何か、その選択と決定にかかわる情報を説明し**、家族で方向性を決めていけるようにする
 - 家族もまた要介護状態であったり、何らかの社会的支援を要する状態の場合もある
 - 昨今は、**ヤングケアラーやダブルケアラー**といった複雑な課題を内包している場合もある
 - 介護支援専門員には、**家族全体の状況を俯瞰し、多様なニーズを見逃さず、必要に応じて多職種・多機関と連携して対応していくことが求められる**

第5章 利用者、多くの種類の専門職等への説明及び合意[2時間]

●演習(グループワーク)

- 利用者や家族に対する説明から合意に至るまでの過程を考えてみましょう。
- (1)ロールプレイで考えてみましょう。
 - ・利用者:自立度A2、認知症なし、IADL に支障をきたしている。
 - ・家族:新幹線で3時間程度の地域に居住、要介護認定を受けて同席。
 - ・介護支援専門員:(サービス内容に対しての同意を得ます)
- (2) インテーク時に利用者宅を訪れ、提供できるサービスの説明を行います。
利用者は調理、買い物、通院など外出に伴う支援を希望していますが、家族は、子どもの学校の関係でなかなか実家に帰れないため、できるだけ多くのサービスを入れられるよう要望しています。どのように説明し同意と合意を得られるか、グループで考えてみましょう。

上巻
P204