

介護支援専門員実務研修 4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 テキスト上巻 p.110～153

1

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礎[4時間] 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礎」の目的

上巻
P110

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。

また、利用者のニーズを把握する上で、利用者を多面的に捉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。

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礎[4時間] 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礎」の修得目標

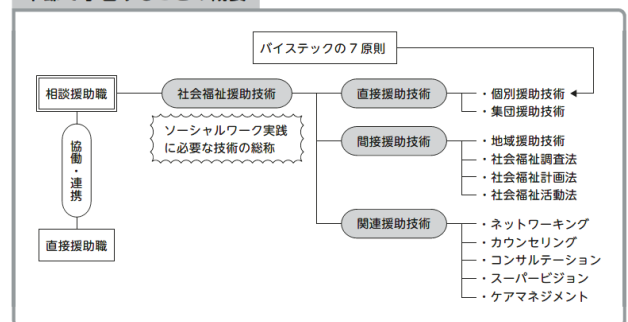
上巻
P110

- 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 相談援助を行う上での留意点について説明できる。
- ④ 利用者を多面的に捉える視点の重要性について説明できる。
- ⑤ 相談援助を行う上で自己を客観視することの重要性について説明できる。

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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分]

上巻
P110

本節で学習することの概要



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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【1 相談援助の基本姿勢】

上巻
P111

1. 社会福祉援助技術の全体構造

- ① 直接援助職と相談援助職の役割や視点の違い
- 介護支援専門員なるためには、医療・介護・福祉分野での一定の実務経験が必要
 - ・実務経験の内容は、直接援助職としての技術や経験が基盤となっている人が多い
 - ・**直接援助職**とは、「利用者の身体に直接触れて援助を行う専門職」という意味
 - 介護支援専門員は、**相談援助の専門職**に位置づけられている
 - ・介護支援専門員として活動する際は相談援助の専門職という意識である必要がある
 - 多様なニーズをもつ利用者には直接援助が複数、かつ長期的に必要な
 - ・長期的で、複合的なニーズに対する直接的な援助を1人の専門職で行い続けることは難しい
 - その援助を継続的に提供できる体制づくりが必要となる

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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【1 相談援助の基本姿勢】

上巻
P111

1. 社会福祉援助技術の全体構造

- ① 直接援助職と相談援助職の役割や視点の違い
- 介護支援専門員は、**利用者の思いを共有し、どのようなニーズがあり、その充足のために必要な支援は何なのかを考え、適切な介護サービスや医療サービスを受けることができる体制づくり**をしていかなければならない
 - 利用者が安定した暮らしを送るためには、各サービスがバラバラに提供されるのではなく、**望む生活の実現を目指してより効果的に連携されながら提供されなければならない**
 - これが介護支援専門員の相談援助職としての重要な役割となる

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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【1 相談援助の基本姿勢】 上巻 P112 1. 社会福祉援助技術の全体構造 ①直接援助職と相談援助職の役割や視点の違い ○介護支援専門員の役割は、目の前の排せつや入浴といった介護のニーズに特化して、自分が直接その支援を行っていくことではない ○医療や保健のニーズも含めた生活全体のニーズを把握し、どのような人や機関と結びつけられればそのニーズを充足することができるかを考えることが業務となる ・その際、結びつけた人や機関が、利用者のニーズ充足のために、最大限の力を発揮できるように、下支えをしていく役割を担わなければならない ○介護支援専門員は、この相談援助に求められる技術を身につけていく必要がある	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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【1 相談援助の基本姿勢】 上巻 P112 1. 社会福祉援助技術の全体構造 ②社会福祉援助技術 ○社会福祉援助技術とは、一般にソーシャルワーク実践に必要な技術の総称 ・ソーシャルワークとは、社会福祉の専門職であるソーシャルワーカーが行う実践活動 ・ソーシャルワーク専門職やソーシャルワーク実践の基盤となる学問体系 ○ソーシャルワークは直接援助職と相談援助職の分け方でいえば、相談援助職に含まれる ○ソーシャルワーク実践には幅広い活動が含まれる ・課題を抱えた個人やその家族のミクロやメゾレベルに関する相談援助 ・多職種・多機関との連携、地域住民との協働、顕在化していない課題に対応するための社会資源の開発といったマクロレベルに関する役割 ○ソーシャルワークに関連する技術について、ミクロ、メゾ、マクロのレベルごとに整理して考える場合もある一方、わが国では、直接援助技術、間接援助技術、関連援助技術として整理する考え方がある
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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【1 相談援助の基本姿勢】 上巻 P112 1. 社会福祉援助技術の全体構造 ②社会福祉援助技術 ○直接援助技術は、利用者の問題解決のために、介護支援専門員が直接利用者とかかわっていくための技術 ・直接援助技術には、個別援助技術や集団援助技術が含まれるとされる ○間接援助技術とは、地域社会の組織化や福祉施設の改善、再編成などの取り組みにより要介護者の問題解決のために本人に直接はたらきかけるのではなく、利用者の周辺環境にはたらきかけていくもの ・直接援助技術がより効果的に行われるようにするための間接的な援助技術 ・代表的なものに、地域援助技術、社会福祉調査法、社会福祉運営管理、社会福祉計画技術、社会活動法などがある	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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【1 相談援助の基本姿勢】 上巻 P113 2. 直接援助技術 ○個別援助技術(ケースワーク)は、個々の利用者に対して、ソーシャルワーカーが相談面接等を通して個別支援をしていく方法 ・集団援助技術(グループワーク)は、例えば、「認知症の人を介護する」という共通の課題を有する家族介護者のグループに対して、グループがもつ力を活用して、個々の参加者が抱える課題の解決を行う支援となる ・なお、あくまでも相談援助職としてかわかる技術のことで、先述の直接援助職による直接援助とは異なる
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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【1 相談援助の基本姿勢】 上巻 P113 3. 間接援助技術 ○地域援助技術では、社会的に孤立している高齢者が多いというような、地域社会で生じる問題を地域住民が主体的・組織的・計画的に解決していけるよう、はたらきかけていく支援となる ○間接援助技術に位置づけられているもの ・社会福祉の対象がもつ問題に関してデータの収集や整理、集計、分析を行い ・その実証的な解明を図る社会福祉調査法、社会の動向を見据え ・社会体系あるいは社会の一部を一定の目標実現に向けて、方法的・合理的に変革し ・社会福祉を望ましい方向に改善していく社会福祉計画法、制度や環境の変化を目指す社会福祉運動の展開を援助する社会福祉活動法などがある	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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【1 相談援助の基本姿勢】 上巻 P113 4. 間接援助技術の関連性とケアマネジメントの位置づけ ○ソーシャルワークの技術のなかでも特に核となるもの ・直接援助技術である個別援助技術、集団援助技術 ・間接援助技術である地域援助技術 ○ソーシャルワークの発展の歴史のなかで、三つの技術は個々に発展しつつも、それらがソーシャルワークの活動で一体的に必要な支援技術であるという形で整理されてきた ○社会の変容に伴ってソーシャルワークが取り扱う社会問題の解決のためにも上記以外のさまざまな援助技術が必要になってきた ○さらに、より実践的・効果的にソーシャルワークを展開していくために取り入れるべき技術があり、それらを関連援助技術としている

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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【1 相談援助の基本姿勢】 上巻 P113 4. 間接援助技術の関連性とケアマネジメントの位置づけ ○関連援助技術には以下のようなものがある ①医療、保健、福祉の連携、あるいは福祉機関や施設、団体との協力連携により効果的な援助の展開を目指す「ネットワーク」 ②適応上の問題に直面している利用者に対して個別的・直接的な面接を通して援助を行う「カウンセリング」 ③ソーシャルワーカーが他機関や他部門の専門家から援助に必要な助言・指導などを受ける「コンサルテーション」 ④スーパーバイザー(熟練した指導者)が、ソーシャルワーカーから担当している利用者や援助内容についての報告に基づき適切な援助指導を行う「スーパービジョン」 ○ケアマネジメントは、この関連援助技術として整理される。	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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【1 相談援助の基本姿勢】 上巻 P114 5. チームアプローチ ○ケアマネジメントがもつ主たる機能の一つは、利用者のニーズを明らかにし、必要な介護保険サービス等の利用に結びつけること ・利用者が直面するさまざまな生活課題の解決のためには、単一の機関、専門職ではなく多職種、多機関のかかわりが継続的に必要となり、結びつけた介護保険サービス等が最も効果的にチームとして機能するように連絡調整を行っていくことになる ・この連絡調整が介護支援専門員の重要な役割・機能となる ○結びつけた各介護保険サービス、あるいはその他の社会資源が個々にばらばらに機能するのではなく、それぞれが連携し合い、単なる寄せ集め以上の効果(シナジー)を生み出し、していくことが求められる
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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【1 相談援助の基本姿勢】 上巻 P114 6. ソーシャルワーク ①ソーシャルワーク専門職のグローバル定義 (国際的合意に基づくソーシャルワーク専門職のグローバル定義) ○ソーシャルワークは、社会変革と社会開発、社会的結束、および人々のエンパワメントと解放を促進する、実践に基づいた専門職であり学問である。 社会正義、人権、集団的責任、および多様性尊重の諸原理は、ソーシャルワークの中核をなす。 ソーシャルワークの理論、社会科学、人文学、および地域・民族固有の知を基盤として、 ソーシャルワークは、生活課題に取り組みウェルビーイングを高めるよう、人々やさまざまな構造に働きかける。	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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【1 相談援助の基本姿勢】 上巻 P115 6. ソーシャルワーク ②人と環境を捉える視点 ○さまざまな生きづらさを抱える目の前の利用者の背景には、その生きづらさを生み出したり助長してしまう環境(制度や社会資源の不足、差別や偏見、自然環境など)の存在がある ○ソーシャルワーカーは目の前の個々の利用者の生きづらさに目を向けるのと同時に、それに関連する環境にも目を向ける事が重要 ○この地域課題を解決するためには、さまざまな人たちの合意や協力が必要となる ○地域課題の解決は、一人のソーシャルワーカーだけで解決することはできず、福祉・医療の関係者だけでなく、行政や多くの地域住民による賛同と協力が必要となる ○一人ひとりの個別の生活課題の解決だけでなく、その生活課題を生み出す社会を変えていくために、個人、グループ、組織、地域へはたらきかける技術が求められる
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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【2 相談援助における基本的な考え方】 上巻 P117 1. 相談援助の目的 ○ケアマネジメントにおける相談援助は、利用者の生活課題の解決のために行われる ・高齢者は多くの喪失を経験する。体力や気力、容姿の美しさなどから、家庭や社会での地位や役割など、複合的・多発的な喪失を体験することになる ・ましてや要介護状態になった場合、病気や障害を抱えた場合には、それを受け入れ、もう一度生活を立て直そうとするプロセスをたどることは決して容易ではない ・不安や混乱、悔しさや絶望感を抱えている利用者も多い	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礎[4時間] 第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【2 相談援助における基本的な考え方】 上巻 P117 1. 相談援助の目的 ○ケアマネジメントにおける相談援助では、そうした不安や混乱のなかにいる利用者に対し、適切な態度、姿勢、適切な技術を用いることが必要となる ・辛いときの自分の本当の気持ちや、生活上の課題を、初めて会った他人(介護支援専門員)に相談したいと思わない人がいても、なんら不思議ではない ・介護支援専門員がそうした当事者の思いも含めて適切に相談援助を行っていくことで、ともに課題解決に取り組む存在として受け入れられていくというプロセスを経て、進めていく必要がある

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礎[4時間]
第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【2 相談援助における基本的な考え方】

上巻
P117

1. 相談援助の目的

- 利用者と介護支援専門員がともに課題解決に取り組む関係になっていくうえで大切なのは**利用者の主体性**
- ・解決の主体はあくまで利用者であり、利用者が主体的に自らの課題解決に向けて取り組んでいけるよう、介護支援専門員はその責任を利用者と分かち合い、**適切な援助関係**を構築していく
 - ・利用者自身が認識しているニーズは何か、ニーズの優先順位は何か、どのような専門職や機関の支援を受けるべきかといった決定の場面に、利用者が主体的に参加している必要がある

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礎[4時間]
第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【2 相談援助における基本的な考え方】

上巻
P117

1. 相談援助の目的

- ケアマネジメントは、**長期間にわたる支援になる場合が多い**
- ・利用者が抱える疾患によっては再発や病状の進行による状態の悪化も想定される
 - ・利用者の家族も何らかの疾患や障害、社会的・経済的な課題などを抱える場合もある
 - ・それによって将来的な家族の状態の変化が予想される場合もある
 - ・そのためここでの課題だけでなく、**今後起こり得る生活の見通しを立て、それを利用者や家族、支援チームと共有し、考えうるリスクを検討し、その対策を立てておく必要がある**
- このような専門的な視点からの情報は、必ずしも利用者にとって歓迎すべき内容ばかりではないが、それをしっかり伝えて共有していく必要がある
- そのためには、利用者と介護支援専門員の間で適切な人間関係が構築されていることが重要となる

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礎[4時間]
第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【2 相談援助における基本的な考え方】

上巻
P117

1. 相談援助の目的

- ・そのためには、「私にすべてお任せください」というように、介護支援専門員が利用者の生活課題の解決に向けた責任のすべてを引き受けるような態度・姿勢ではなく、相談援助に求められる**パートナーシップを形成**していくために、適切な態度・姿勢をとる必要がある
- ・利用者は必ずしも適切な医療や介護の知識を持ち合わせている場合ばかりではない
- ・介護が必要になる時、生活のありようが大きく変わろうとしているときには、利用者本人が気づかない、さまざまな課題が存在する
- ・介護支援専門員は**専門的な視点から生活課題を把握し、それを利用者と共に共有**していく
- ・この生活課題の把握には介護支援専門員以外のさまざまな専門職からの情報も必要となるためチーム形成をしていくことが必要

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礎[4時間]
第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【2 相談援助における基本的な考え方】

上巻
P118

2. バイステックの7原則

〈ソーシャルワーカーの態度〉

〈クライアントのニーズ〉

① 個別化

一人の個人として迎えられる

② 自己決定

問題解決を自分で選択し、決定したい

③ 受容

価値ある人間として受け止められる

④ 非審判的態度

一方的に非難されたくない

⑤ 統制された情緒関与

共感的な反応を得たい

⑥ 意図的な感情表現

感情を表現し解放したい

⑦ 秘密保持

自分の秘密をきちんと守ってほしい

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」

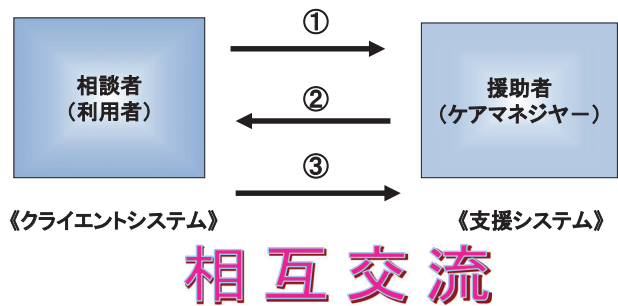
*フエリクス・P・バイステック、ケースワークの原則、誠信書房、2006。

- 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		

社会福祉援助技術論Ⅰ,中央法規出版,53,2005. 25

面接場面の援助関係



矢庭さゆり:ケアマネジメント実践テキスト,中央法規出版,2024. 26

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礎[4時間]
第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【2 相談援助における基本的な考え方】

上巻
P127

3. 生活課題の客観的な把握
- 利用者は介護支援専門員に相談に来るとき、介護が必要になり、生活上の困りごとや何らかの生きづらさを感じている
 - ・ケアマネジメントにおける相談援助では、そうした困りごとや生きづらさを**利用者自身から語ってもらい、それを共有していく必要がある**
 - ・しかし、利用者自身から語られる困りごとや生きづらさは、あくまで利用者の主観的なもので、同じ状況について家族が語れば、ニュアンスが変わるかもしれない
 - 目の前で起こっている現象は、誰がどのような立場でそれを認識しているかによって、描かれ方が変わる
 - ・介護支援専門員やほかの専門職も同様で、各専門職自身の専門性や所属する機関の機能を踏まえたうえでアセスメントが行われることから生じる

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礎[4時間]
第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【2 相談援助における基本的な考え方】

上巻
P127

3. 生活課題の客観的な把握
- 利用者の語りは非専門的で意味が薄いというわけではなく、**生活課題の解決に向けた主体者として状況をどのように認識し、どうしたいのか、出発点とすべき指標となる**
 - ・しかしそれだけでは、家族からの視点や、医療・保健・福祉の専門家からみた重要な情報が抜け落ちてしまう恐れがあるため、どの立場からの情報もまた客観的な生活課題の理解のための重要な情報となる
 - 介護支援専門員は相談援助のプロセスを通してそれらを把握し、可能な限り客観的に利用者の生活全体を理解しようとする視点が求められる
 - ・具体的には、**利用者の心身機能、性格や価値観とそれらの背景にある生活歴、住まいや地域の環境、生活に関連している家族や周囲の人の状況、支援に活用可能な専門機関や制度の状況など**

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礎[4時間]
第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【2 相談援助における基本的な考え方】

上巻
P127

3. 生活課題の客観的な把握
- ・それらの情報を利用者と可能な限り共有しつつ、利用者が認識している状況と、介護支援専門員が認識している状況のすり合わせを行いながら、何が生活課題となるのかを検討する
 - ・生活課題(ニーズ)とは、**利用者が主観的に認識している生活課題と、介護支援専門員が可能な限り客観性を高めようと多面的に検討した情報をもとに認識された生活課題をすり合わせながら検討していくもの**

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礎[4時間]
第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【2 相談援助における基本的な考え方】

上巻
P128

4. 顕在的・潜在的ニーズや意欲の抽出
- ケアマネジメントで取り扱うべき生活課題(ニーズ)とは、利用者が語るもの、あるいは家族等の関係者が語るもの、介護支援専門員やほかの専門職が把握したものすべてが含まれ、**利用者がこれまで気づかなかった生活課題が認識できるようになる**
 - ・もともと認識されていた生活課題についても**認識の仕方が変化し、利用者が目指す生活への重要性の意味が変化したり、実現可能性から、取り組むべき生活課題の優先順位が変わったりすることもある**
 - 潜在化されていたニーズが顕在化されたり、顕在化されているニーズについてもその意味をとらえ直すというようなことが起こる

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礎[4時間]
第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【2 相談援助における基本的な考え方】

上巻
P128

4. 顕在的・潜在的ニーズや意欲の抽出

- このような現象は利用者だけでなく、介護支援専門員やほかの専門職にとっても同様
・利用者が語る困りごとやその背景の認識などは、介護支援専門員自身のとらえ方と異なることがあるが、**利用者の言動からアセスメントが深まり、当初理解できなかった利用者の語りの意味が理解され、利用者がそう語るのも、もっともな話であったと胸に落ちる**
- このすり合わせのプロセスは、生活課題の解決に向けた利用者の意欲を高め、主体的にケアマネジメントのプロセスに参加する動機を高めることにある
- そして、このすり合わせをより深いレベルで進めるため、利用者や介護支援専門員の間にある**信頼関係が重要**となる
・信頼関係が形成されていない段階では、利用者は介護支援専門員からもたらされる情報や、提案に対し自分の考えを容易に変えようしない場合がある
・合意できた部分から取りかかり、徐々に信頼関係を構築していくことで、**より広範で深いレベルの認識の共有**を行っていくことができるようにする

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礎[4時間]
第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【2 相談援助における基本的な考え方】

上巻
P129

6. リスクマネジメント

- リスクは常に存在しており、可能性の高いものについては、利用者やその家族はもちろん、ケアチームのなかで共有し、そのリスクを軽減するための対策を検討しておく必要がある
・**今後の生活を予測し、見据えながら生活機能のリスクマネジメントを行う**必要がある
- リスクマネジメントとは
・「このまま介護サービスを利用しない場合にどのようなことが起こる可能性があるか」
・「適切に医療を受けない場合、病状は今度どのようになるか」など
・さまざまな予測を踏まえながらケアマネジメントを実施していくこと
- 多様な生活課題を抱える利用者の支援は、介護支援専門員だけではできないため、医療や介護の専門職が、それぞれの専門性を最大限発揮して利用者の生活を支える
・リスクマネジメントにおいて大切なことは、そうした各専門職が同じチームの一員として信頼し合い、**「リスクの共有」**をしていることにある
- リスクの共有とは、「このままでは利用者の状態悪化につながる可能性が高い」という情報に対し、チームメンバーが同じように感じ、同じスピード感、危機意識をもって速やかな原因分析と対応のために動けるということである

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礎[4時間]
第2節 利用者を多面的に捉える視点の必要性の理解[60分] 【1 利用者個人の理解】

上巻
P132

- 利用者の困りごとは、病気であったり身体的・精神的な障害であったり、家族関係や経済的なことなどさまざま、同じ病気同じような障害を抱えていても、個々の利用者ごとに異なる
・何を大切に考えるかには、**一人ひとりの価値観の違い**からさまざまである
- 介護支援専門員は、自身の価値観で利用者の価値観の是非を判断せず、尊重していく
・利用者の価値観は、**利用者の長い人生のなかで形づくられており、生活歴を理解することで、利用者にとってのどのような意味をもつのかの理解を深めることができる**
- 介護支援専門員は、アセスメント時に生活歴についてさまざまなことを語ってもらうが、それら利用者が語るエピソードは、家族等の他者から語られるものと異なっていることもあるが、本人によって**それがどう語られるかが、利用者の今を知るうえで重要**になる
- 介護支援専門員は、**生活歴を語る利用者の思いに配慮しながら、誠実に傾聴する姿勢**が重要である

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礎[4時間]
第1節 相談援助の専門性の理解[60分] 【2 相談援助における基本的な考え方】

上巻
P129

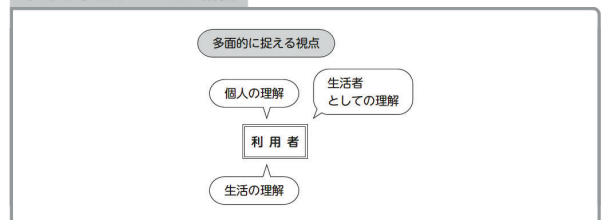
5. 生活の見通しの作成

- 介護が必要になり、生活が一変した大きな不安や混乱期に、どのような生活を実現したいかと聞かれても多くを語れない
・それは利用者だけでなく一緒に生活をしている家族にとって同様である
・介護支援専門員は、**利用者・家族の混乱している状況や不安な気持ち、悔しい気持ちなどを受け止めながら丁寧に対応し、一つひとつ課題を解決に結びつけることで、生活の再構築につなげていく道筋をつくっていくことが大切**となる
- 利用者が今後の自分の生活を考えていけるよう、丁寧にかかわっていくことが大切
・この段階では、利用者の認識している生活課題の軽減と解決の見通しを検討していく
・介護支援専門員との取り組みのなかで利用者が**生活の改善を実感**できれば、信頼関係から、複雑な心境や家庭の事情、経済的な状況などの踏み込んだ相談内容に発展する
- 介護支援専門員は利用者自身が気づいていない生活課題を客観的に把握し、信頼関係を媒介にして、それを利用者・家族と共有し利用者が抱える生活課題をより深いレベルで共有できるようになり、ともに生活の再構築への道筋を立てていくことが可能となる

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礎[4時間]
第2節 利用者を多面的に捉える視点の必要性の理解[60分]

上巻
P132

本節で学習することの概要



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礎[4時間]
第2節 利用者を多面的に捉える視点の必要性の理解[60分] 【2 利用者の生活の理解】

上巻
P133

- 利用者の生活を理解するためには、**生活歴を踏まえた利用者の視点**から現在の疾患や身体機能、精神機能といった側面、家族関係や住環境といった環境に関する側面を**包括的に関連づけ多面的に評価**する
- 情報が一つひとつがばらばらだと、それだけの意味しかもたないが、それらを関連づけ、利用者の視点に立ち考えると、一つの意味を持つ
- それぞれの要素を関係づけることで、さまざまな仮説が浮かび上がり、それらについてさらに情報収集して確認することで、生活状況をより深く理解することにつながる
- 情報を収集したり解釈しようとする際に、「できないこと」「できていないこと」といったマイナス面に着目しがちだが、生活課題の解決にプラスにはたらくであろう「できていること」「できること」など、**利用者自身のもつプラス面(ストレングス(強み))にも着目**する

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礎[4時間]

第2節 利用者を多面的に捉える視点の必要性の理解[60分]

[2 利用者の生活の理解]

上巻
P134

○介護支援専門員は、**利用者のストレンクス(強み)**をとらえ、利用者の希望や要望、能力(才能、得意・不得意など)、自信(自己の効力感)などに焦点を当て、利用者自身が生活課題の解決に向けて、主体的に取り組んでいけるようにすることを大切に

する
・そのため、利用者のストレンクス(強み)となる**内的資源**を発見し、内的資源を有効に活用できるように支援するとともに、フォーマルやインフォーマルな社会資源(外的資源)を活用できるようにすることが重要となる

○内的資源には、**利用者自身が本来備えている適応能力や解決能力**が含まれ、外的資源は、地域に点在するさまざまな社会資源の総称となる

・社会資源は、ただ活用すればよいというわけではなく、**内的資源を支え、利用者の生活機能の向上に寄与するよう効果的に活用していく必要がある**

・反対に社会資源を利用することで、時に利用者のできることや、できていたことをできなくしてしまう結果になる場合がある

○**本人のもっている力と限界を評価し、本人が主体的にその力を最も発揮できるようにしていくために必要な社会資源を活用するなど、環境の調整を行う視点が重要**となる

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礎[4時間]

第2節 利用者を多面的に捉える視点の必要性の理解[60分]

[3 生活者としての利用者の理解]

上巻
P135

○生活者として利用者を理解するためには多面的な理解が必要になる

・**過去から現在、そして未来に向けて生きていく存在として理解**する視点の他

・**今、ここでの客観的な疾患や心身機能の評価、住環境や、家族、地域の状況などの環境面の理解が必要**

○介護支援専門員がアセスメントを通じて知り得るのはその一部であり、完全に理解できた状態になることはできないという事実**に謙虚になる姿勢**が大切

・介護支援専門員は、他者として理解しようとかかわることはできますが、その苦悩を完全に理解できたり、肩代わりをすることはできない

・それができたと感じ、一方的に支援を行えば、たとえ利用者のためを思っている行動であっても、利用者を支配しようとする傲慢な姿勢に写る

・利用者のことを共感し、理解しようとし、寄り添おうとすることが**重要**

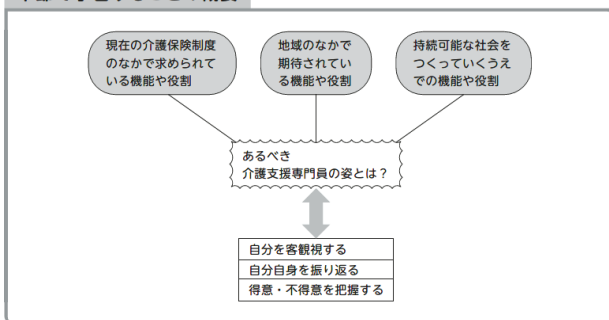
○介護支援専門員は、生活者としての利用者が、自分とは別の格、**尊厳をもつ他者である**ことを尊重し、**ともにあろうとする姿勢が必要**

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礎[4時間]

第3節 あるべき介護支援専門員の姿の理解[60分]

上巻
P136

本節で学習することの概要



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礎[4時間]

第3節 あるべき介護支援専門員の姿の理解[60分] [1 自己の客観視の重要性と方法]

上巻
P136

○相談援助の場面では、利用者の考え方や行動を非審判的に受容することが重要だが、利用者の話に全く共感できない、否定したいというような内容にふれるとき、反対に心から共感し、肯定したくなるときもある

○介護支援専門員は専門職としての価値に加えて、個人の価値観をもっている

・相談援助のなかで、利用者等の価値観から影響を受け、介護支援専門員の考え方や言動は影響を与えていく

・**相談援助の目的は、利用者の生活課題の解決**にあり、その感情や考え方や、言動が目的の達成に向けて否定的にはたらくことは避けなければならない

○**介護支援専門員は、自分の言動や考え方に影響を与えている価値観を知り、自分の感情をコントロールし相談援助をすることが求められる**

・支援の対象者である利用者の価値観が、介護支援専門員と相容れないときでも、自分とは異なる価値観であることを理解し、受け入れる

・逆に、利用者の言動に強く共感している場合も同じで、率直に言動に表す前に一度自分を客観視し、適切な応答ができていないか確認する

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礎[4時間]

第3節 あるべき介護支援専門員の姿の理解[60分] [1 自己の客観視の重要性と方法]

上巻
P136

○介護支援専門員は専門職としての価値観や自身の個人的な価値観に加え、所属する事業所が求めてくる価値、介護保険制度が示す価値などから影響を受けている

・自立支援は介護保険制度が示す価値であるため、頑張ればもう少し元気になりそうなのに、「このままゆっくり家で暮らしたい」という利用者の言葉を素直に受け入れられない気持ちになることも考えられる

○相談援助において、介護支援専門員は自身の考え方や行動に影響を与えるさまざまな価値観を理解し、利用者の課題解決へ向けて自身をコントロールしていかなければならない

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礎[4時間]

第3節 あるべき介護支援専門員の姿の理解[60分] [2 自分の振り返り、得意不得意の把握]

上巻
P137

○相談援助において利用者は介護支援専門員の存在そのものから**さまざまな影響を受ける**

・介護支援専門員自身の好き嫌い、苦手意識、大切にしていることなどの価値観、性格など内面的なものから、服装、髪型、話し方、容姿、年齢、性別などの外観もその対象となる

○相談援助を適切に行っていくためには、援助の道具としての自分の特徴を客観的に理解しコントロールできるようになっていく必要がある

・相談援助における道具として普段の生活のなかで自分が相手からどのようにみられる傾向があるか、**自分がどのような考え方をしているか常に意識しておくことが重要**

・実際の相談援助において体験した自身の価値観への気づきや、湧き上がってきた感情、利用者や家族の反応から学んでいく姿勢が必要となる

・利用者からの印象と与えようとした印象、本来の自分とのギャップを少なくし、意図的に相談援助場面に活用していけるよう努めます。

○医療や福祉の現場での職種や経験によっても、得意・不得意が生じるため、自身の苦手な部分について、**ケアチームのなかで別の専門職から協力や助言をもらうなどのバックアップ体制をつくっておくことも重要**

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礎[4時間]

第3節 あるべき介護支援専門員の姿の理解[60分] 【3 あるべき介護支援専門員の姿の検討】

上巻
P138

- 介護支援専門員に求められる役割を理解するには、現在の介護保険制度のなかでどのような**機能や役割が求められているのかを理解しておく必要がある**
- 地域包括ケアシステムや、地域共生社会といった施策にみられるように、保健福祉施策において「**地域**」が**重要なキーワード**になっている
- ・そのため、各地域において、期待される介護支援専門員の役割や機能についても、理解しておかなければならない
 - ・高齢化と人口減少が続く日本で、持続可能な社会をつくるためにどのようなことが必要なのか、介護支援専門員も考えていかなければならない
- 介護支援専門員がサービスを提供する一人ひとりの利用者に対し、より適切なケアマネジメントを提供するための、知識や技術を高めていく必要がある
- 自分が利用者になった際に、かかわってほしい介護支援専門員とはどのようなもののかを想像し、**今の自身と向き合いながら考え続けていくことが重要**

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礎[4時間]

第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分] 【1 利用者を生活者として捉える視点】

上巻
P139

- 介護支援専門員が利用者に出会うとき、利用者は自分一人では解決できない生活上の困難に直面している
- ・孤独感や無力感に支配され、自己肯定感が低くなっている場合もある
 - ・介護支援専門員は面接を通して、利用者の困難さやその原因を**共有する**
- 以前はできていたこと、これからやってみたいことなど、生活者として生きる利用者を理解する
- ・一人の生活者として、**人生を肯定的にとらえられるよう、利用者が自分自身の力や能力、環境に存在する資源などのストレンクス(強み)に気づけるようかわかることが大切**
- 介護支援専門員が行う面接は、面接室の他利用者の居室や自宅を訪ねていく生活場面で行う場合もある
- ・そこでは、利用者の居室、自宅周辺や室内の様子などから利用者の生活に関するさまざまな情報を得る機会となる

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礎[4時間]

第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分] 【2 コミュニケーション技術】

上巻
P140

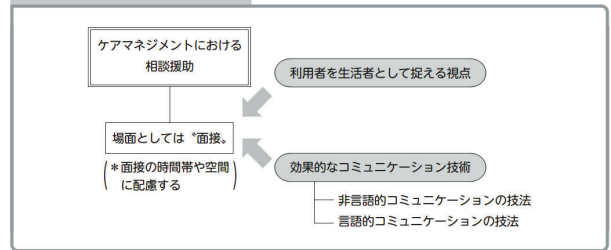
- 相談援助における面接は、利用者とのコミュニケーションの一つの形である
- ・相談援助における面接の過程は、介護支援専門員と利用者の**相互作用によって変化**する
 - ・介護支援専門員は利用者の変化をとらえ、**意図的**に対応していく必要がある
 - ・相談援助を目的とした面接のなかで効果的にコミュニケーションをとるためには、
 - ①言語によるコミュニケーション技術
 - ②非言語のコミュニケーション技術
 - ③場所や時間の設定など、**さまざまな準備や工夫が必要となる**

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礎[4時間]

第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分]

上巻
P139

本節で学習することの概要



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礎[4時間]

第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分] 【1 利用者を生活者として捉える視点】

上巻
P139

- 介護支援専門員が行う面接は、利用者の課題解決のために目的をもって行われる
- ・ただ単に利用者とコミュニケーションをとるだけでなく、目的に沿って適切な面接を展開する必要がある
- 面接では、利用者が話す「事実」と「感情」の双方を理解し、面接の目的に沿って適切に応答していく技術が求められる
- ・その背景には、長い人生を背景とした利用者の視点に立った意味づけが必要となる
- 生活者としての利用者全体をとらえようとするのが大切であり、すでに得ている情報に新たに得た情報を加えて、生活者としての利用者の全体像をつくり上げていく**

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礎[4時間]

第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分] 【2 コミュニケーション技術】

上巻
P140

1. 面接を効果的に行うための場面の特徴
- 面接はさまざまな形がある
- ・介護支援専門員と利用者が一対一で行う場合
 - ・利用者や家族等の複数人と面接する場合
 - ・利用者と介護者、親族などの関係者とそれぞれ面接を行う場合
 - ・一つの面接に複数の支援者が参加する場合
- 利用者に与える作用が異なるので、援助目的によって適切な面接形態を選択する
- ・要介護認定にかかる調査などの面接は、あらかじめ質問者が定めた内容や質問項目に沿って進めていく面接で、**構造化面接**という
 - ・細かな項目はなく、回答者が自由に話し面接者が応答する面接を**非構造化面接**という
 - ・上記二つの間にある、あらかじめ定められた大きな質問項目に沿って、ある程度相手に自由に回答してもらう方法を、**半構造化面接**という

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礎[4時間]
第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分] 【2 コミュニケーション技術】

上巻
P140

1. 面接を効果的に行うための場面の特徴

- 構造化された面接ほど利用者の回答の自由度は低くなるが、確認が必要な情報を決められた形式で得ることができる
- 面接の目的や利用者の状態に応じて選択することで、面接の目的を達成しやすくなる
- 利用者が事業所に来所する場合は、備え付けの面接室で面接を行うことが一般的
 - ・面接室での面接においては**環境に配慮が必要**
 - ・部屋の広さや窓の有無、室温、静かさなどの環境が影響を与える
 - ・介護支援専門員と利用者が適切な距離をおいて着席できるように、机やいすの配置にも気を配る必要がある
 - ・室内に風景画や静物画、植物などが飾られていると、雰囲気や和らげるとともに、利用者にとっても目のやり場を得ることにもなる

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礎[4時間]
第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分] 【2 コミュニケーション技術】

上巻
P140

1. 面接を効果的に行うための場面の特徴

- 面接に家族が同席している場合
 - ・家族からも話を聴くことができる
 - ・利用者と家族の両者関係についての情報が得られる
 - ・利用者にとっては、本音で話しづらくなってしまう場合がある
 - ・利用者が同席している家族に対してネガティブな感情を抱いている可能性がある場合、家族との関係形成への影響にも配慮しなければならない
 - ・気兼ねしたり、秘密が守られないこともあるが、家族に席をはずすように依頼するのが難しい場合もある
 - ・利用者とだけ話すためには、例えば通所サービスの利用中などの機会を活用するという方法などを検討する

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礎[4時間]
第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分] 【2 コミュニケーション技術】

上巻
P142

2. 面接の時間帯や空間の配慮

- 面接を継続する場合は、次の面接日時を決め、次の面接までに介護支援専門員や利用者がすべきことを確認する
 - ・次の面接開始時に前回の面接で決めた課題や役割、前回からの変化などの確認から入ることができ、面接の継続性を保つことができる
- 自宅や居室で面接する場合は、相談に集中できる環境をつくり出せるように工夫する
- 面接室や相談室など面接専用の部屋で実施される場合は、利用者が部屋に入った瞬間に気持ち落ち着き相談に集中できるように配慮する
- 面接に適した互いの位置(ポジショニング)
 - ・利用者との距離や位置に配慮する
 - ・利用者が親密さと安心感を抱き心地よいと感じる距離には個人差があり、また、そのときの心理状態によっても調整が必要となる
- 介護支援専門員は利用者の様子に気を配り、利用者が落ち着いている気持ちで面接に臨めるよう、配慮する必要がある

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礎[4時間]
第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分] 【2 コミュニケーション技術】

上巻
P140

1. 面接を効果的に行うための場面の特徴

- 電話面接
 - ・利用者にとっては相談しやすい手段
 - ・利用者は都合のよい時間に相談することができ、場合によっては匿名で話を終えて、一方的に電話を切ることができる
 - ・介護支援専門員にとっても、移動に伴う時間的・身体的・経済的負担を軽減でき、気持ちや話す内容の準備を整えたうえで面接に臨むことができる
 - ・介護支援専門員の立場では、外見や表情、態度などの情報をお互いに伝え合うことが難しく、利用者の話す内容に合わせて、意図的に表情や身振りなどで伝えることができないため、それらを言葉で伝えるなどの**工夫が必要**になる
- その他メールやオンラインミーティングなどICT(情報通信技術)を活用する場合
 - ・目的や利用者の置かれている環境、ICTの基本的な知識の有無など事前の環境・知識が必要

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礎[4時間]
第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分] 【2 コミュニケーション技術】

上巻
P140

2. 面接の時間帯や空間の配慮

- 面接で避けるべき時間帯
 - ・利用者の体調がよくない時間帯
 - ・お互いに後に予定が入っていて慌ただしい時間帯
 - ・家族が同席できない時間帯
 - ・工事の騒音など落ちついて面接ができないような時間帯等
- 面接時間
 - ・長時間の面接では利用者が疲弊する
 - ・長時間では介護支援専門員の集中力も続かない
 - ・面接日時を約束する際には、開始時間と終了時間を決めておく
 - ・面接を開始する際には面接時間を確認し、限られた時間を利用者のために効率的に有効活用することを合意して意識化する
 - ・面接終了時には開かれた質問を用い、面接の目的に沿って、利用者の理解や感情の変化を確認する

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礎[4時間]
第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分] 【2 コミュニケーション技術】

上巻
P143

3. 非言語のコミュニケーション技法、言語によるコミュニケーション技法

言語的コミュニケーション	手紙、メモ、書籍、信号、点字、手話、暗号、詩、図表 など
非言語的コミュニケーション	動作、身振り、ボディ・タッチング、表情、視線、服装、態度、贈り物、音楽、踊り、絵画 など

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礎[4時間]
第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分]
【2 コミュニケーション技術】

3. 非言語のコミュニケーション技法、言語によるコミュニケーション技法

言語的コミュニケーション	言葉（読み言葉、書き言葉）、点字、手話、暗号、文字盤、文芸、その他
非言語的コミュニケーション	(1) 時間的行動 ①行事や食事の時間（遅れて来る、早く来すぎる、時間前になるとソワソワする） ②面接の打ち切り時間（退室しようとするとき止める、訪室すると早く出ていってと言う） ③大切な話題に入るまでの時間（単刀直入に話しはじめる、なかなか本題に入らない） ④話の総量、グループ面接の場合は話の独占量（促さなければ話さない、話をひとりじめする） ⑤問いかけに対する反応時間（沈黙、話を返ろうとする） (2) 空間的行動 ①対面距離（密着距離、個人距離、社会距離、公共距離） ②座る位置（対面、直角、平行、斜向）や高さ（見下ろす、見上げる、視線の高さを同じにする） ③持ち物を置く位置（持ち物を机、床、膝の上に置く）

上巻
P143
～146

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礎[4時間]
第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分]
【2 コミュニケーション技術】

3. 非言語のコミュニケーション技法、言語によるコミュニケーション技法

	(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、まばたき） ②目の表情（目を輝かせる、涙ぐむ） ③皮膚（顔面蒼白、発汗、赤面、肩肌） ④姿勢（頹杖をつく、肩が上がったまま強ばる、うつむく、身を乗り出す、腕や足を組む、顔を背けたり近づける） ⑤表情（無表情、しかめる、微笑む、唇をかむ、困惑する） ⑥身振り（手真似で説明する、握りこぶし、肩をすくめる） ⑦自己接触行動（爪を噛む、体を掻く、髪・鼻・口などを触る、指を絡み合わせる） ⑧反復行動（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） ⑨意図的動作（指さす、うなずく、顔を横にふる、メモをとる） ⑩接触（触れる、抱く、叩く、推でる、腕をはらう） ⑪呼吸（ビッチ、深さ）
--	---

上巻
P143
～146

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礎[4時間]
第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分]
【2 コミュニケーション技術】

3. 非言語のコミュニケーション技法、言語によるコミュニケーション技法

	(4) 外観 ①服装（清潔、きちんとしている、時季はずれ、アンバランスな着こなし） ②髪型（よく変わる、手入れが行き届いている） ③化粧（いつもと違う、濃い、薄い、個性的） ④履物（靴が磨いてある、汚れている） ⑤携行品（何も持っていない、家出をしたかのような大きな荷物を持っている） ⑥香料 ⑦装飾品 ⑧贈り物
--	--

上巻
P143
～146

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礎[4時間]
第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分]
【2 コミュニケーション技術】

3. 非言語のコミュニケーション技法、言語によるコミュニケーション技法

	(5) 音声 ①語調（明瞭、不明瞭、叫ぶ、口ごもる、声をひそめる、力強い、弱々しい、抑揚がある・ない、子どもっぽい、落ち着いている） ②音調（ハスキー、かん高い、低い） ③速さ（あわてた話し方、落ち着いた話し方） ④大きさ（かばそい声、まわりを気にしないような大きな声） ⑤言葉遣い（正確、不正確、かたい、やわらかい、丁寧、そんざい、言葉遣いの一貫性、方言がある） ⑥間の取り方 ⑦沈黙 (6) その他 図、絵文字、音楽、踊り、絵画等
--	--

上巻
P143
～146

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礎[4時間]
第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分]
【2 コミュニケーション技術】

3. 非言語のコミュニケーション技法、言語によるコミュニケーション技法

- ①非言語的コミュニケーションの技法
- 表情
 - 視線
 - 位置と距離
 - うなずき、あいづち
 - 姿勢、身振り・手振り
 - 言葉遣いや語調
 - メモをとる
 - 沈黙を取り扱う

上巻
P143
～146

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礎[4時間]
第4節 ケアマネジメントにおける相談援助技術の理解[60分]
【2 コミュニケーション技術】

3. 非言語のコミュニケーション技法、言語によるコミュニケーション技法

- ②言語的コミュニケーションの技法
- 質問技法：開かれた質問と閉じられた質問
 - 質問技法：繰り返し
 - 質問技法：言い換え、要約
 - 質問技法：利用者の感情に応答する

上巻
P146
～149

ロールプレイ

- ・ 介護支援専門員と利用者の初回面接の場面を想定
（介護支援専門員、Aさん、Aさんの妻、観察者） 各10分
- ・ 傾聴しながら相談者の主訴を把握し、信頼関係の形成を促進する介護支援専門員の姿勢、態度について考える。
- ・ Aさんは77歳の男性、妻と2人暮らし。
- ・ 病院の病室へ面接に行く。
- ・ 突然脳梗塞を発症し左上下肢に麻痺が残り、入院治療後リハビリテーションを受け、1か月後の退院を控えている。