

介護支援専門員実務研修 7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.236～255

1

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]

【p.236】

①受付及び相談並びに契約

第7-①章 「受付及び相談並びに契約」の目的

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

2

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]

【p.236】

①受付及び相談並びに契約

第7-①章 「受付及び相談並びに契約」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。

3

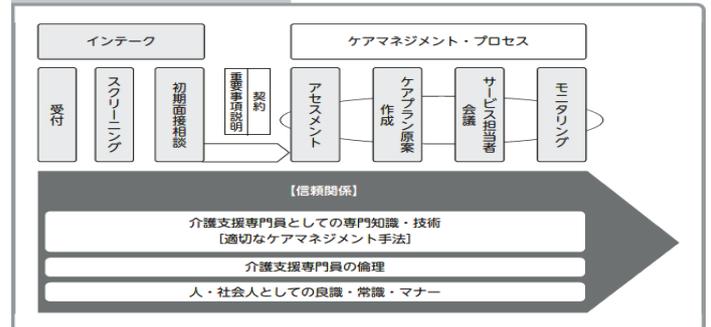
第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]

【p.236】

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解

本節で学習することの概要



4

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解

【事例(登場人物)】 思い出多いこの家で、暮らし続けたい

インテーク場面の音声聞きながらイメージしてください

神谷花子さん 77歳

A市の保育園を60歳で退職後も、パート勤務で保育士の仕事を続けていたが、脊柱管狭窄症、変形性膝関節症からくる坐骨神経痛や腰痛のため、立ち仕事がつらくなり65歳のときに辞めている。最近では家に閉じこもりがちで、痛みがあり歩行も不安定なため、大好きだった散歩にも行くことができなくなっている。また、最近は、料理の味つけに自信をなくして調理を行っていない。同じ内容の話を繰り返すといったこともある。



5

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解

【事例(登場人物)】 思い出多いこの家で、暮らし続けたい

インテーク場面の音声聞きながらイメージしてください

神谷良夫さん(夫) 77歳

隣町で工務店を営んでいる長男のところで、不定期だが大工の仕事をしている。職人気質で、仕事をすることが生きがい。楽しみは仕事後のテレビでの野球観戦。妻の様子を気にしながらも、もっぱら長女に任せていた。家事は全くしたことがなかったが、最近は惣菜を買って帰ったり、ご飯を炊いたりなど、協力する気持ちはある。



6

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【事例(登場人物)】 思い出多いこの家で、暮らし続けたい

インテーク場面の音声を聞きながらイメージしてください

新橋早紀さん(長女) 50歳

夫(49)と子ども2人(15歳の息子、14歳の娘)の4人で暮らす。夫は公務員で、本人は会社員。母親の料理の味つけや家に閉じこもりがちになっているのを心配し、介護保険の申請を勧めた。親子の関係は良好。



7

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【事例(登場人物)】 思い出多いこの家で、暮らし続けたい

インテーク場面の音声を聞きながらイメージしてください

神谷光司さん(長男) 52歳

隣町で妻(46)と子ども2人(20歳の息子、17歳の娘)、伯母(74)と暮らしている。工務店を経営していた伯父(10年前に死亡)の跡を継ぎ、夫婦で切り盛りしている。親子関係は良好だが、工務店の仕事が忙しく、休みがない毎日を送っている。



8

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【事例(登場人物)】 思い出多いこの家で、暮らし続けたい

インテーク場面の音声を聞きながらイメージしてください

長谷川博さん(長谷川内科クリニック院長・主治医)

58歳

神谷家のかかりつけとなっている内科医。先代の院長のときから付き合いがあり、息子である現院長とも懇意である。



9

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解[30分]
【事例(登場人物)】 思い出多いこの家で、暮らし続けたい

インテーク場面の音声を聞きながらイメージしてください

町田和子さん(友人) 77歳

女学校からの友人であり、神谷花子さんのハイキング仲間、お茶飲み友達でもある。最近、花子さんの腰や膝の痛みが悪化し、出歩かなくなったことをとても気にしている。近所に住んでいて、自分が手助けできることがあれば協力したいと考えている。



10

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【事例(登場人物)】 思い出多いこの家で、暮らし続けたい

インテーク場面の音声を聞きながらイメージしてください

智子さん(教えず) 40歳

保育園の教えず。自分の子どもたちを連れて、菓子づくりを習いに来るなどの交流があるが、2月頃から訪ねてきていない。



11

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【事例(登場人物)】 思い出多いこの家で、暮らし続けたい

インテーク場面の音声を聞きながらイメージしてください

上野祥子(居宅介護支援事業所Cの介護支援専門員)

45歳

神谷花子さんのケアマネジメントを行うことになった介護支援専門員。居宅介護支援事業所Cは、特定事業所加算Ⅲの算定を受けている。



12

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術 ①受付及び相談並びに契約	第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 ①受付及び相談並びに契約
第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 インテーク場面の音声を聞きながらイメージしてください	第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 インテーク場面の音声を聞きながらイメージしてください
<p>事例:思い出多いこの家で、暮らし続けたい</p> <p>神谷花子さん(77歳)は、夫と二人暮らし。</p> <p>20歳から保育士としてA市の保育園に勤め(25歳から35歳は子育てで離職していたが、その後復職)、60歳で退職。その後はパート勤務で保育士を続けていたが、脊柱管狭窄症、変形性膝関節症による座骨神経痛や腰痛が出現しはじめ、症状の悪化とともに、立ち仕事がつらくなり65歳のときに辞めている。</p> <p>共働きの長女(新橋早紀さん)の家族を助けるため、手伝いにも出かけていたが、それも最近はずらくなっている。特に、痛みの強いときには、立ち上がることも歩くこともできない。1日何もせず、布団の上で座って過ごすことが多くなったという。</p>	<p>趣味は、友人との散歩(「ハイキング」と呼んでいる)だったが、最近では家に閉じこもりがちで、友人との交流が途絶えている。</p> <p>手にしびれがあるようだと感じ出したことから、長女にも勧められ、介護保険の利用を考えた。要介護認定を申請し、結果は要介護2。主治医意見書は、かかりつけ医である、長谷川内科クリニックで作成してもらった。</p> <p>夫は、今も不定期だが大工の仕事をしている。長男夫婦、長女夫婦との関係はよいが、両者とも仕事が忙しいため、介助に来ることは難しく、介護保険サービスの利用を考えている。</p> <p>神谷さん自身は、自宅で夫との暮らしを続けたいと希望しており、趣味の菓子づくりや散歩に出かけたいという意欲もある。</p>
13	14

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 ①受付及び相談並びに契約	第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 ①受付及び相談並びに契約
第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【事例<電話受付>(音声データ)】	第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【事例<電話受付>(音声データ)】
<p>事例:思い出多いこの家で、暮らし続けたい</p> <p>上野:はい、居宅介護支援事業所Cの上野でございます。</p> <p>新橋:もしも、私、新橋と申します。私の母のことなのですが、介護保険のことがかがたいことがありまして。</p> <p>上野:はい、介護保険に関することですね。私は介護支援専門員の上野と申します。お電話でお話いただく内容につきましては、個人情報として厳重に管理させていただきます。どのようなことでしょうか。</p> <p>新橋:ありがとうございます。ええと、母は、本町の3丁目、父と2人で暮らしているのですが、介護保険の認定通知というものが届きまして、同じ封筒に入っていた、そちらの事業所名が載った一覧表をみて、そちらは本町の3丁目です。近くていいかなと思っております。</p> <p>上野:お母様が介護保険をご利用になりたくて考えていらっしゃるんですね。</p> <p>新橋:ええ、そうなんです。母は、我慢強い性格なので、痛みとかつらいということを言わない人で。</p> <p>上野:どういご病気をもちなのでしょうか。</p> <p>新橋:脊柱管狭窄症と座骨神経痛です。あと、高血圧症と糖尿病。家の中では、つかまり歩きしていたのですが、段差が多くて、なんだか、左側の手に鎌がはっているようだと行ってたんですが、伝い歩きするの怖いって言って。</p> <p>上野:それで介護保険を申請されたんですね。お母様の要介護度をご存知ですか。</p>	<p>新橋:要介護2です。</p> <p>上野:お母様のご希望は、何かございますか。</p> <p>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言っています。私は、新町なので、車で10分くらいなんですけど、共働きなので、土日しか様子をみにいけないんです。長女なので、何とかしないといけないんですけど。</p> <p>上野:お父様と二人暮らしなんですか。</p> <p>新橋:はい、父は、隣町で工務店をしている兄のところ、ときどき仕事していますが、介護が必要というほどじゃないんですけど、父も77歳で、歳相応にからだも弱っていて、仕事といっても、現場で、若い人にアドバイスしているくらい。ずっと大工をしていましたから。</p> <p>上野:お父様は家事をお手伝いすることはありますか。</p> <p>新橋:家事なんかやったことないです。頑固者だし。鮭をいただいたときは、切ったりしますが、ああ、余計なことばかり言っちゃって。一度、母と一緒に話を聞きに行きたいんですけど、予約みないなことが必要ですか。</p> <p>上野:明日は土曜日ですが、新橋様のご都合はいかがですか。</p> <p>新橋:午後ならいつでも大丈夫です。</p> <p>上野:私がお母様のお宅にうかがって、一緒に話を聞かせていただくことはできますか。</p>
15	16

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 ①受付及び相談並びに契約	第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 ①受付及び相談並びに契約
第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【事例<電話受付>(音声データ)】	第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【事例<電話受付>(音声データ)】
<p>新橋:わざわざ来ていただけるの。</p> <p>上野:はい、お母様から直接、お話をうかがいたいと思います。</p> <p>ご自宅の様子も拝見させていただけると、こちらからご提案できることもあります。</p> <p>新橋:あの家で住み続けたいと言っているのだから、どんな家で暮らしているのかをみてもらえるのは助かります。では、何時くらいがいいですか。</p> <p>上野:午後2時はいかがですか。</p> <p>新橋:ありがとうございます。</p> <p>上野:では、お母様のお名前、生年月日、ご連絡先を教えてください。</p> <p>新橋:母の名前は神谷花子です。神社の神、山谷の谷、普通の花に子どもです。昭和21年2月20日生まれ、住所は、本町3-2-1、電話は(123)4567です。郵便局の脇の道を入った突き当りの家です。</p> <p>上野:新橋様のお名前と連絡先を教えてください。</p> <p>新橋:ああ、私の携帯は、090(0000)0123。結婚して新橋ですが、新橋は、新しいに、渡る橋、実家では「早紀」って呼ばれています。早紀は、早いに、紀元前の紀です。</p>	<p>上野:新橋早紀様ですね。</p> <p>改めて、私は、居宅介護支援事業所Cの介護支援専門員の上野と申します。</p> <p>明日は、一度、お電話を差し上げてからうかがいましょうか。</p> <p>新橋:大丈夫です。直接来ていただいて。明日は早紀って呼んでいただいて結構です。</p> <p>上野:ありがとうございます。明日は、車でうかがいしてもよろしいでしょうか。</p> <p>新橋:軽であれば、停められますよ。何か、用意するものはありますか。</p> <p>上野:はい、お母様に届いている認定通知書、介護保険の被保険者証、印鑑をご用意いただけますでしょうか。</p> <p>新橋:通知は、日曜日に行ったときに、みました。あります。</p> <p>上野:ありがとうございます。では、明日2時におうかがいします。</p> <p>新橋:ありがとう、お待ちしております。</p>
17	18

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]
①受付及び相談並びに契約
第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【事例<訪問>(音声データ)】

早紀:こんにちは、上野さん？
上野:はい、上野です。こんにちは。
早紀:ありがとうございます。母と、それに父にも、今日はいないよって、つかまえておいたので、3人でお話をうかがわせてくださいね。
上野:はい。皆さんのご希望をうかがえたほうが、こちらとしてもありがたいです。
早紀:さあ、どうぞ。
上野:はい、おじゃまいたします(あいさつをし、靴をそろえて神谷さん宅に。上り框かまちが40 cm、廊下から居室に10 cm の段差があった。玄関横の部屋にいる、神谷花子さん、夫の神谷良夫さんにあいさつをして腰かける。畳、座卓を囲んで座る)。
神谷:今日はわざわざありがとうございます。
神谷良夫:どうも、よろしく。

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]
①受付及び相談並びに契約
第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【事例<訪問>(音声データ)】

上野:ご連絡をいただきましてありがとうございます。(介護支援専門員証をテーブルの上において)私は居宅介護支援事業所Cで介護支援専門員をしている上野と申します。
(いきなり本題に入るのではなく、その場の雰囲気や和らげるため世間話などをする)。
お庭にあるのはハナズキの樹ですよ。これからきれいな花が咲きますね。
神谷:毎年、きれいに咲きますよ。隣の家からのほうがよくみえるんじゃないかな。
上野:昨日、お電話で、こちらの家でずっと住んでほしいというお話をうかがって参りましたが、とてもいいお住まいですね。
神谷:そうなの。小さいけど、大好きな家よ。
上野:お話をうかがわせていただき前に、介護保険制度に関する簡単なご説明と、私がしています介護支援専門員の業務内容を説明いたします。

1. 介護保険制度の行政パンフレット
2. 重要事項説明書
3. 契約書
4. その他の資料

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]
①受付及び相談並びに契約
第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【事例<訪問>(音声データ)】

【会話の導入】
上野:今、ご説明しましたように、神谷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内容を計画書にしたものを「居宅サービス計画」といいますが、神谷さんの生活を再構築するためのお手伝いをさせていただくこととなります。
神谷:はい、よろしく願います。
上野:お話を内容を、記録させていただきます。間違いないようにさせていただくためです。
神谷:はい、どうぞ。
上野:これからお聞かせいただくお話の内容は、私だけが考えるのではなく、それぞれの専門職からの意見をまとめて、居宅サービス計画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、専門職だけでなく皆さんにも中心となって参加していただき、私たちからの提案にご納得をさせていただいたうえで、居宅サービス計画に署名していただくこととなります。つまり、これからの生活を、神谷さんに選んでいただくこととなります。
ですから、神谷さんがどういった生活をしてきたのか、これから、どういった生活をしていきたいのか、ということをお聞きすることとなります。
一同:なるほど。
上野:どんなことが好きなのか、何をしたいのかは、お一人おひとり違いますから、総合的にお話をうかがわせていただくこととなります。
神谷:ええ、何でも聞いてください(書類を手提げ袋にしまう)。

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]
①受付及び相談並びに契約
第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【1 ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性】

1. ケースの発見・受付
○新規ケースは多くの場合、地域包括支援センターや他機関から紹介から始まる
・相談受付・初期面接相談(インテーク)は、今後、利用者となる人やその家族と、介護支援専門員が初めて出会う場
・利用者や家族等にとって、初めての相談は、不安を感じながらまだ見ぬ介護支援専門員への連絡連絡となるため、介護支援専門員は態度に気をつけ「相談してよかった」と思ってもらえる対応を心がける
○受理した相談内容は、事業所に準備されている所定の様式に記入する
・相談受付表の項目の順番に聞くのではなく、利用者や家族等が相談したいことや悩んでいること、したいことなどから話してもらおう
・利用者が悩んでいることなどを十分に話していない段階で唐突に利用者の氏名、住所、連絡先等個人情報を聞かないよう配慮する

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]
①受付及び相談並びに契約
第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解【30分】
【1 ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性】

2. 信頼関係の構築
○相談受付・初期面接相談(インテーク)の段階で利用者が介護支援専門員に対して抱く印象は、これからのケアマネジメントプロセスに影響を与える
・入り口であるインテーク時から、支援が続く限り信頼関係を構築し続ける努力が必要
・信頼関係を構築するためには、一人の人、社会人としての良識・常識・マナーを身につけ、そこに積み重ねるようにして、介護支援専門員として専門的にかかわる
○相談受付の電話では、忙しい業務のなかで、その人の必要な情報を収集したいという気持ち先行してしまいがち
・利用者にとっては初めて出会う人に対して、きわめて個人的なことを自己開示する行為のため、焦らず利用者のペースに応じて対応する
○信頼を得るためには相談援助を行う職種の基本姿勢を身につけ、利用者が抱く複雑な感情に配慮しながら対応する

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間]
①受付及び相談並びに契約
第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【1 ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性】

3. 主訴の把握
○インテークでは、利用者の主訴を確認する
・主訴とは、困っていること、してほしいと思っていること等の直接的な訴え
・利用者が自分のペースで話すことができるように配慮する
・利用者が話している途中で遮ったり、介護支援専門員の意見や情報提供を急がない
○主訴はニーズとは限らない
・その背景に何があるのかを想像しながら傾聴し、初期面接相談(インテーク)の予備情報とする

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間] ①受付及び相談並びに契約 第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【1 ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性】	【p.238】
4. スクリーニング ○相談を受け付けるときには、 利用を望んでいる人が介護保険の対象者になるかどうかを判断 することになり、これをスクリーニングという ○相談を受けた場合には、次のことを確認する	
25	

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間] ①受付及び相談並びに契約 第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【1 ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性】	【p.238】
4. スクリーニング ①緊急性の判断と対応 ○相談受付・初期面接相談(インテーク)の段階で必ず 緊急性の有無を確認 する ・緊急性を要する行動や状態には、以下のようなことがあげられる <ul style="list-style-type: none"> ・水分や食事が摂れていない ・高熱が続いている ・手足にしびれや麻痺がある ・呂律がまわらない ・何らかの理由で動けない ・家族等から虐待を受けているおそれがある ・自殺念慮があるなど、相談者の生命に危険がある ・周囲との関係や環境要因によって安全が確保されない状況が生じている 	
26	

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間] ①受付及び相談並びに契約 第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【1 ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性】	【p.238】
4. スクリーニング ②介護保険サービスの適用に関する判断 ○スクリーニングでは、 利用者が介護保険制度の適用対象であるかを確認 する ・具体的には、年齢、既往歴や治療中の主な疾患、生活状況、希望するサービス等、要支援・要介護認定申請の有無 ・要支援・要介護認定申請が済んでいなければ、申請に関する支援を行う ○家族状況についての情報が得られたら、 その世帯のなかで支援を必要としているのは、利用者だけなのかを確認 する ・利用者以外にも育児、多重介護(複数の人を同時に介護している)、経済的困窮等の問題を抱えている場合、利用可能なサービスを取り扱う機関について、相談者の希望を確認のうえ紹介するなどの対応を講じる	
27	

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間] ①受付及び相談並びに契約 第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【1 ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性】	【p.239】
4. スクリーニング ③事業所での受け入れ可否に関する判断 ○緊急性がなく、介護保険の適用対象であることが確認できたなら、自事業所での受け入れの可否を判断する ・利用者が自事業所での支援を希望する場合、原則としてそれを断ることはできない 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準(提供拒否の禁止) 第5条 指定居宅介護支援事業者は、正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒んではならない。(サービス提供困難時の対応) 第6条 指定居宅介護支援事業者は、当該事業所の通常の事業の実施地域(当該指定居宅介護支援事業所が通常時に指定居宅介護支援を提供する地域をいう。以下同じ。)等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定居宅介護支援を提供することが困難であると認めた場合は、他の指定居宅介護支援事業者の紹介その他の必要な措置を講じなければならない。	
28	

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間] ①受付及び相談並びに契約 第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【1 ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性】	【p.239】
4. スクリーニング ③事業所での受け入れ可否に関する判断 ○以下のような場合は受け入れが難しいことが考えられる ・事業所として担当可能な給付管理件数を超過する場合 ・事業所の重要事項説明書に明示しているサービス提供地域外である場合 ・利用者のニーズが事業所の対応可能範囲外である場合等 例：自事業所は居宅介護支援だけれども、利用者の状況や希望するサービスは明らかに看護小規模多機能型居宅介護等の複合型サービスである場合等 ○やむを得ず時事業所では対応できない場合、管轄の地域の地域包括支援センターにつなぐか、その利用者にふさわしい事業所や機関があれば、そちらを紹介する	
29	

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術[1時間] ①受付及び相談並びに契約 第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【1 ケアマネジメントプロセスの入り口としての重要性】	【p.240】
5. アウトリーチ ○アウトリーチには、もともと手を伸ばす、手を差し伸べるという意味がある ○福祉分野では、 支援が必要でありながら、まだ支援が届いていない人に対して支援機関等が積極的に支援していくこと をいう ○介護支援専門員は、支援が必要であると判断される人がサービスを拒む、かかわりに対して攻撃的であるといった状況におかれる場合もある ○支援が必要なのに自分の状況を認識できてない、声をあげられない人がいる状況にも目を向けていく必要がある	
30	

1. 初期面接相談(インテーク)

○相談を受け付けたら、それらの情報をもとに、実際に介護を必要としている本人に初期面接相談(インテーク)を行う

- ・インテークは、本人が現在生活している場所で行う
- ・本人の生活状況は、本人が実際に生活している場であれば正確な現状を確認できない
- ・相談受付時点で入院または入所している場合には、いったん病院や施設で面談を行い、その後、自宅でも面接する
- ・相談受付時に得られた予備的情報をもとに、何を確認したらよいか、アセスメントで特に確認すべきことなどをあらかじめ準備しておく「予備的アセスメント」

2. ストレングスの把握

○利用者は、介護を必要とする状況にありますが、それだけをもって弱い人と判断されるべきではない

○人間が本来もっている潜在的な強さ(ストレングス)や生きる力は、その人の過去のなかにもあり、そこに今後の支援に向けたヒントがある

- ・各ライフステージで、どのような生き方をして、それをつくり上げてきたのか、といったその人の人生に対する理解が必要です。それにより、利用者の自らの暮らしに対する関心や意欲を高めることにつながります。
- ・仮に専門職からみて、どんなに望ましくない対応をしていても、指摘や非難等の審判的態度はとってはならない
- ・専門職による審判的態度は、利用者と家族にとって自信喪失、意欲低下、介護支援専門員との信頼関係の崩壊等につながる

3. 人間関係の把握

○利用者を取り巻く人間関係には誰がいて、どのような関係なのかを相談受付のときから注意して確認する

- ・日常のかかわりのある人
- ・日常のかかわりの薄い人
- ・本人が会いたくない人 等

○その人達との関係性についても同時にみていく

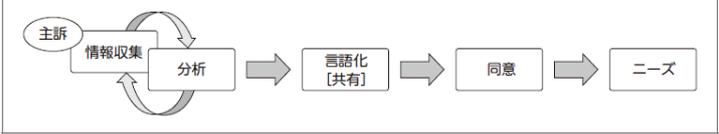
- ・誰と、どのような方法で、どれくらいの頻度で、どのようなかかわりをしているのか、かかわる動機は何かなどの把握が、利用者本人を理解するうえで重要となる

4. ニーズの顕在化

①ケアマネジメントにおけるニーズの重要性

○ケアマネジメントはニーズ解決のために、あらゆる資源を活用する手法

- ・利用者からの要望や状況からニーズを的確につかみ、顕在化していく



```

    graph LR
      A[主訴] --> B[情報収集]
      B --> C[分析]
      C --> D[言語化 [共有]]
      D --> E[同意]
      E --> F[ニーズ]
  
```

4. ニーズの顕在化

②共同して行うプロセスの重要性

○ニーズ把握は、介護支援専門員が一方的に行うものではない

○利用者とその家族との対話を通じ、言葉や表情で表出されたこと背景について面接によって明らかにし、介護支援専門員と利用者や家族と一緒に築いていくプロセスが大切

○どちらか一方が問題を感じているだけではニーズにはならない

- ・両者が認識して初めてニーズとなります。

4. ニーズの顕在化

③役割と面接の趣旨を理解する重要性

○ニーズの顕在化に向けては、利用者と家族のケアマネジメントへの主体的な参加の重要性を介護支援専門員が理解し、はたらきかける専門的なかかわりがベースとなる

○介護支援専門員自身が、面接の目的を理解していること、それを言語化して利用者や家族に対し、初期面接相談を始める前に説明することです。運営基準(支援)第13条第7号には、「介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得なければならない」と規定されている

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【1時間】 【p.242】

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【2 初期面接相談(インテーク)の意義と目的】

4. ニーズの顕在化

④適切なケアマネジメント手法を活用した抜け漏れのない視点の確保

○適切なケアマネジメント手法は、仮説に基づいて体系化されたもの

・介護支援専門員が行うべき「生活の将来予測」を補助するツールとなる

○適切なケアマネジメント手法の「基本方針」や「想定される支援内容」を参照しながら、介護支援専門員として想定しておくべきことなど、抜け漏れのない視点から利用者や家族、多職種と話し合うことで、的確なニーズの顕在化につなげる

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【1時間】 【p.243】

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【3 相談の手段の違いによる配慮】

1. 相談者の違いに対する配慮

	確認項目	留意点
利用者	① 本人の主訴	
	② 家族の有無と家族の主訴	
	③ 本人が直接、相談することの理由	※③意欲や力がある場合はよいが、ほかに課題を抱えていないかどうか確認
	④ 本人が希望する支援（おおまかな計画の概要、契約の内容や方法について）	
	⑤ 契約を行う場合、家族への確認の必要性の有無	

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【1時間】 【p.243】

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【3 相談の手段の違いによる配慮】

1. 相談者の違いに対する配慮

	確認項目	留意点
家族	① 相談者の本人との続柄	
	② 家族が代理で相談に来たことに関する本人の同意の有無	
	③ 同居の家族であるか、別居の家族であるか	※③同居の家族がいる場合であって、別居の家族が相談者である場合、その理由と、同居の家族の相談に関する同意の有無
	④ 相談者である家族の主訴	
	⑤ 相談者である家族が認識する本人の主訴	
	⑥ 介護支援専門員は、あらかじめ本人と面接した際に本人の主訴を直接確認する	

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【1時間】 【p.243】

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【3 相談の手段の違いによる配慮】

1. 相談者の違いに対する配慮

	確認項目	留意点
専門機関	【想定される紹介元】	○提供された情報は、あくまで紹介元の立場（視地域包括支援センター、在宅介護支援センター、医療機関、市町村の介護保険担当課、他の居宅介護支援事業所や民生委員等
		○介護支援専門員に紹介し、相談を開始することに対する本人の同意の有無を確認すること

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【1時間】 【p.243】

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【3 相談の手段の違いによる配慮】

1. 相談者の違いに対する配慮

	確認項目	留意点
近隣住民	① 相談（通報）の理由	○虐待の疑いがある場合は、地域包括支援センターや市町村の虐待相談窓口に通報する
	② 対象者の状況	
	③ 本人は相談（通報）することについて同意（認識）しているか	○もの屋敷、薬物依存、アルコール依存、家族内に複数の支援者が存在し、他法の利用が必要等、困難性の高いケースの場合には、地域包括支援センターに連絡し、必要な支援体制を確保する
	④ 他の近隣住民とのかわり	
	⑤ 相談者の連絡先	

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【1時間】 【p.244】

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解
【3 相談の手段の違いによる配慮】

2. 相談の手段の相違

①電話相談

○相談手段として最も多いのは電話相談

・電話から得られる情報は聴覚情報のみですが、これは相談者も介護支援専門員も同じ
・相談者が耳からの情報だけで理解できるような丁寧な説明を心がける

- ・相談者が発する声のトーン、会話のスピードをしっかりと聞き取り、**波長合わせ**をする。
- ・相談者の耳の聞こえを確認する。
- ・相談者の介護保険サービスへの理解度に応じて、特に専門用語の使用は差し控え、**一般にわかりやすい単語**で話す。
- ・随所で**理解度を確認しながら進める**。

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【1時間】 【p.244】

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【3 相談の手段の違いによる配慮】

2. 相談の手段の相違

②来所相談

○新規受理件数のごく一部だが、事業所へ直接相談に来られる場合もある

- ・事前約束なく、相談者が来所されることもある
- ・随時対応できるように介護保険の保険者が発行している介護保険サービスの説明に関する冊子、地域の事業所情報が掲載されている冊子や情報等を日頃から準備し、室内は整理整頓し清潔しておく
- ・来所相談の場合には、電話相談とは異なり、お互いに視覚情報を活用できる

・来所者は、本人か、家族等か(家族等の場合は本人との続柄を確認)

・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

・来所相談を選んだ理由

43

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【1時間】 【p.245】

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【4 初期面接相談の事前準備における留意点】

1. 実施場所の選択

○適切なサービス利用につながるように、初期面接相談は、利用者の住まいを訪問して行うことを基本としている

(基本方針)

第1条の2 指定居宅介護支援の事業は、要介護状態となった場合においても、その利用者が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して行われるものでなければならない。

(指定居宅介護支援の具体的取扱方針)

第13条

七 介護支援専門員は、前号に規定する解決すべき課題の把握(以下「アセスメント」という。)に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行わなければならない。この場合において、介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得なければならない。

(下線は筆者による)

44

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【1時間】 【p.245】

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【4 初期面接相談の事前準備における留意点】

2. 確認事項の事前整理

○相談を受け付けた後は、自宅や病院等への訪問、契約とアセスメントの段階へ進む

- ・契約事項やアセスメント項目に沿って行うことはもちろん、漫然とそれらに沿って行うのではなく、相談を受け付けた段階の情報から、特に確認すべき事項などを事前情報を基に予測も含め予備的に整理しておく
- ・これらを整理しておくことにより、初期面接相談をより具体的に深められるだけでなく、相談者の疲れに配慮した効率的な面接、利用者の立場や心情に配慮した対応につなげられる

45

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【1時間】 【p.246】

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【4 初期面接相談の事前準備における留意点】

2. 確認事項の事前整理

○この段階から活用できるのが、「適切なケアマネジメント手法」(第15章①第2節参照)。

- ・すでに得られている情報をもとに、さらにどのような情報を深掘する必要があるか、どのような支援が必要になるかを推察しておく
- ・基本ケアはすべての利用者に行うが、疾患別ケアは該当者に対して行うため、事前に得られた情報で該当する疾患があるかを確認しておく
- ・支援の方向性と想定される支援内容を確認することで、確認すべき情報の抜け漏れを防止するとともに、より詳細な情報収集が可能となり、個別化したアセスメントが可能となる
- ・あくまでこれも事前準備ですから、実際に訪問してみると目算とは異なる情報収集が必要な場合もあるため、その場に応じて、柔軟に軌道修正を図る

46

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【1時間】 【p.246】

①受付及び相談並びに契約

第1節 受付及び初期面接相談(インテーク)の基本的な考え方と実践における留意点の理解 【4 初期面接相談の事前準備における留意点】

3. 同席者の検討

○運営基準(支援)第13条第7号には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問して、**利用者**と**家族の両者に面接することが規定されている**

- ・独居の場合には、初回訪問の前に介護保険の規定上、家族同席が求められていることを説明する
- ・相談の多くは家族からなされる
- ・介護保険制度は、利用者の決定により開始されるが、家族が相談していることを知らないまたは利用に反対の意がある場合もあるため、本人と丁寧に面談を行い、意向を表出できる機会を持ち、結論を急がず状況をみて介護保険制度について説明する必要がある

○特に初期面接相談では、相談者である家族が同席する場合が大半だが、なかには相談者以外の家族や親族が同席する場合もあるため、**初回訪問の約束をする段階で、誰が同席するのか(本人からみた続柄)を確認しておく**

47

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【1時間】 【p.247】

①受付及び相談並びに契約

第2節 契約の基本的な考え方や実践における留意点の理解

本節で学習することの概要

措置

行政処分 ▲ 介護保険制度施行

契約

利用者による選択 自己決定

文書による説明・合意

居宅介護支援重要事項説明書

居宅介護支援契約書

個人情報の使用に関する同意書

居宅サービス計画作成依頼届出書

前6か月に作成した居宅サービス計画における訪問介護等の利用割合と、訪問介護等の同一事業者によって提供されたものの割合に関する説明

48

<p>第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 【p.247】</p> <p>①受付及び相談並びに契約</p> <p>第2節 契約の基本的な考え方や実践における留意点の理解</p> <p style="text-align: center;">【1 契約の意義と留意点】</p>
<p>1. 介護保険制度における契約の意義と利用者主体の原則</p> <p>○介護保険制度創設の基本的な考え方は、「自立支援」「利用者本位」「社会保険方式」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自立には自立と自律双方の考え方からなり、利用者本位は利用者の選択が前提 ・社会保険方式は、国民の共同連帯の理念に基づき、被保険者が権利としてサービスを利用することができるしくみ <p>○介護保険は、利用者が制度やサービスを理解し、被保険者の権利として、自己選択に基づき、利用することができる制度である</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その権利が保障されるよう、介護支援専門員は、自立の意味を理解し、意思決定を支援するとともに、利用者の自立に資するサービス利用ができるよう契約の意義を適切に理解しておく必要がある ・介護保険制度の利用には本人の自己決定・自己選択が必須だが、認知機能の低下により自ら支援を求めることができない状況がある。そのような状況でも本人が置き去りにされた契約とならないよう、その人の理解度に合わせた説明に留意しなければならない

<p>第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 【p.248】</p> <p>①受付及び相談並びに契約</p> <p>第2節 契約の基本的な考え方や実践における留意点の理解</p> <p style="text-align: center;">【1 契約の意義と留意点】</p>
<p>2. 重要事項の説明に関する運営基準</p> <p>○運営基準(支援)には、重要事項に関する説明と同意について規定されている(第4条)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護支援専門員は、居宅介護支援、つまりケアマネジメントの開始に際して、初めて介護保険制度とケアマネジメントを利用する人に理解できるように説明し同意を得る <p>指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準 (内容及び手続の説明及び同意)</p> <p>第4条 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、第18条に規定する運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。</p>

<p>第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 【p.248】</p> <p>①受付及び相談並びに契約</p> <p>第2節 契約の基本的な考え方や実践における留意点の理解</p> <p style="text-align: center;">【1 契約の意義と留意点】</p>
<p>3. 判断に必要な情報の提供</p> <p>○介護保険制度に関する情報の保有量や理解という観点からみると関係性は対等ではなく、介護支援専門員のほうが情報を多く持っている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者にとって必要な情報が何かを見極め、公正・中立な立場で提供する <p>(基本方針)</p> <p>第1条の2</p> <p>3 指定居宅介護支援事業者(法第46条第1項に規定する指定居宅介護支援事業者をいう。以下同じ。)は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者に提供される指定居宅サービス等(法第8条第24項に規定する指定居宅サービス等をいう。以下同じ。)が特定の種類又は特定の指定居宅サービス事業者(法第41条第1項に規定する指定居宅サービス事業者をいう。以下同じ。)等に不当に偏することのないよう、公正中立に行われなければならない。</p>

<p>第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 【p.249】</p> <p>①受付及び相談並びに契約</p> <p>第2節 契約の基本的な考え方や実践における留意点の理解</p> <p style="text-align: center;">【1 契約の意義と留意点】</p>
<p>3. 判断に必要な情報の提供 (情報の非対称性と介護支援専門員の説明)</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">【情報の非対称性と介護支援専門員の説明】</p> <p>情報の非対称性とは、サービス利用者サービス提供者にある情報や知識に格差がある状態をいいます。介護保険制度が措置ではなく契約になったことで、情報の非対称性を踏まえ、利用者の立場と理解度に配慮した説明責任、自己選択、意思決定支援が重要視されるようになりました。</p> <p>今日、介護保険制度は一層複雑化していますし、認知症の人も増加しています。情報優位側にとって不利となる情報を情報劣位側に隠したり、情報優位側が意図する方向に有利な情報だけを提供して、選択を誘導することがあってはなりません。介護支援専門員は、情報の非対称性によって生じ得る状況も想定し、自分自身の説明や情報提供が公正・中立であるか意識する必要があります。</p> </div>

<p>第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 【p.249】</p> <p>①受付及び相談並びに契約</p> <p>第2節 契約の基本的な考え方や実践における留意点の理解</p> <p style="text-align: center;">【1 契約の意義と留意点】</p>
<p>4. 他の事業所を選択できることの説明</p> <p>○介護保険サービスを利用するにあたり、利用者が次のような選択が行えることを説明する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住まいの場と受けられるサービスの種類(自宅での居宅サービスや地域密着型サービス、施設サービス、居住系サービス等)の選択が可能であること ・居宅介護支援を利用する場合には、現在相談を受け付けた自事業所だけでなく、他の事業所も選択可能であること ・サービス種別は選択可能であること(例えば、入浴の支援を受けるにあたっては訪問介護、通所介護、訪問看護、訪問入浴等の方法があること)。しかし、状態に応じた選択が必要であること ・同一のサービス種別のなかでの事業所選択が可能であること(例えば、通所介護の場合、利用者のニーズの充足に向けて、どの通所介護事業所を選択するのか)等 また、運営基準(支援)の規定により、居宅介護支援事業所の介護支援専門員は、公正・中立性の確保の観点から、自事業所が前6か月に作成した居宅サービス計画に位置づけ提供された各サービスの利用割合と、各サービスの同一事業者によって提供されたものの割合について説明し、理解を得る努力義務があります(第4条第3項)。

<p>第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 【p.250】</p> <p>①受付及び相談並びに契約</p> <p>第2節 契約の基本的な考え方や実践における留意点の理解</p> <p style="text-align: center;">【1 契約の意義と留意点】</p>
<p>5. 秘密保持</p> <p>○介護支援専門員は、業務上知り得た情報は、介護支援専門員として従事する期間も、その職を辞した後も、秘密を漏らさないようにしなければならない。運営基準(支援)第23条と介護支援専門員倫理綱領には、それぞれ「秘密保持」が規定されています。</p> <p>(秘密保持)</p> <p>第23条 指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員その他の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。</p> <p>2 指定居宅介護支援事業者は、介護支援専門員その他の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じなければならない。</p> <p>3 指定居宅介護支援事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかなければならない。</p>

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 【p.250】

①受付及び相談並びに契約

第2節 契約の基本的な考え方や実践における留意点の理解

【1 契約の意義と留意点】

5. 秘密保持

介護支援専門員倫理綱領
(秘密保持)

6 私たち介護支援専門員は、正当な理由なしに、その業務に関し知り得た利用者や関係者の秘密を漏らすことを厳守します。

○個人情報の具体的な取り扱い方法は自事業所の規約に従い、万一、個人情報を漏洩した場合には、速やかに事業所の管理者に連絡し、事業所および自治体の規定に則って対応する

55

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 【p.251】

①受付及び相談並びに契約

第2節 契約の基本的な考え方や実践における留意点の理解

【1 契約の意義と留意点】

6. 文書による重要事項の説明

○介護保険制度創設により措置から契約へと移行し、利用者の自己選択に基づく契約によりサービスの利用が行われることとなった

○介護保険制度による介護サービスの重要事項説明書の記載事項には、介護保険法および介護保険施行規則等に規定されているサービス提供に関し遵守しなければならない義務と、利用者が負う義務が明記されている

○利用者は、介護保険サービス利用の目的や利用料金について理解する必要があるため、これらの重要事項について文書を用いて説明します(運営基準(支援)第4条)。

56

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 【p.251】

①受付及び相談並びに契約

第2節 契約の基本的な考え方や実践における留意点の理解

【1 契約の意義と留意点】

7. 苦情に対する対応

○居宅介護支援事業所は、利用者と家族からの苦情に対して迅速かつ適切に対応する義務がある(運営基準(支援)第26条)。介護支援専門員にとっての苦情対応は、以下がある

- ・自ら提供したケアマネジメントに関すること
- ・居宅サービス計画に位置づけたサービスに関すること

○苦情は自事業所の管理者の指示や規約に則って対応します。

○最も重要なことは、事業所の立場ではなく、**利用者の権利が守られるよう中立的立場で対応すること**

○苦情申し立てが可能であることを説明し、**具体的な連絡先は重要事項説明書に明示する**(居宅介護支援事業所の窓口、保険者の窓口、都道府県の国民健康保険団体連合会の窓口等)

(苦情処理)

第 26 条 指定居宅介護支援事業者は、自ら提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等(第6項において「指定居宅介護支援等」という。)に対する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応しなければならない。

57

第7章 ケアマネジメントに必要な基礎知識及び技術【 1時間 】 【p.252】

①受付及び相談並びに契約

●演習(グループワーク)

○インテーク時のやりとりを実践してみましょう。

58

事例 (4日目研修を思い出してください)

Aさんは、77歳の男性です。妻と2人暮らしです。Aさんは、3カ月前に脳梗塞を発症され、現在、機能訓練を受けています。

認定は要介護2です。

1カ月後に退院を控えています。本人も妻も退院を楽しみにしていますが、同時に退院後の生活に不安も感じています。

59

事例 (4日目研修を思い出してください)

そこで、入院中からケアマネジャーに関わってもらい相談にのって欲しいという希望があり、ご家族から居宅介護支援事業所のケアマネジャーにケアマネジメントの依頼の相談がありました。

今日は自宅への外出の機会に訪問させていただきました。

ご自宅には、Aさんと妻が同席されています。2時間程度の外出です。

60

事例 (4日目研修を思い出してください)

1.ご自宅に訪問しました。

自己紹介に続いて、退院後の生活に対する思いを伺いながら、インタビュー場面として可能な情報収集をしながら初期面接相談をしてください(5分間)。

61

演習

◆場面を振り返りましょう

・ Aさん,妻のコメント

感じたこと

・ ケアマネジャーとして

何に留意しましたか?

・ 観察者の感想

良かったところ

こうしたら、もっと良かったところ

62