

● ● ● 第1章 ● ● ●

# 利用者との出会い

care management  
handbook



## 受付と相談

受付・相談は、利用者と最初に接する機会です。利用者の多様な相談内容を傾聴することからスタートします。

『相談』とは相手が抱えている困難を受けとめ、その困難が解決できるように方向づけることです。常に相手の立場に立って話を聞き、困りごとや意向を明確にしなが、必要に応じて相手にも介護支援専門員の役割を理解してもらうことが信頼関係を築く上で重要です。

### 相談を受けるにあたっての心構え

#### ■ 誰が何のために相談したいのか把握しましょう。

誰がどんなことで困っているのかをきちんと把握した上で、相談にのることが肝要です。相手の身になって考えるやさしさと思いやりの気持ちが何よりも大切です。

#### ■ 時間を有効に使いましょう。

十分に相談を受けられる時間の確保も重要ですが、どのくらいの時間で相談可能か事前の下準備をきちんと行っておくことが大切です。相談時間が長すぎると、相談者や援助者の疲労から、話の焦点がぼやけてくることもあります。



#### ■ 一人で抱え込まないようにしましょう。

介護支援専門員は、相談者にとって身近な存在であり、プロとしての自覚を持って活動することが望まれています。しかしすべての問題が、一人の力で解決できるものではありません。ケアマネジメントはチームケアだとよく言われます。対応困難ケースは一人で抱え込むのではなく、チームとして対応に当たしましょう。そのためには、日頃から地域のネットワークに参加し、地域包括支援センターや民生委員、近隣のボランティア、他事業者や開業医と顔見知りになっておく（味方を作っておく）ことが大切です。そうすることで連携をスムーズに行うことが可能になります。



**特定非営利活動法人  
久留米市介護福祉サービス事業者協議会とは**  
(<http://www.kurume-kaigo.net/>)

特定非営利活動法人 久留米市介護福祉サービス事業者協議会の介護支援専門員部会では、年間計画に基づき研究会を開催しています。市内を始め、近隣地区の介護支援専門員が多数集まります。情報交換や相談等が積極的にできる絶好の場です。ぜひ参加してみてください。

## 相談の実際

### 第1章

### 利用者との出会い

### 相談にあたり、利用者や介護者は様々な不安を抱えています。例えば…

- ・自分はこんな身体になってどうしていけばいいのだろうか
- ・このまま自宅で生活したいがどんな方法があるのだろうか
- ・年金生活でお金は足りるだろうか
- ・これからどうやって介護していけばいいだろうか
- ・どんな人が相談に乗ってくれるだろうか



相談しやすい雰囲気をつくり、相手の信頼が得られるように配慮します。

### 実際の相談にはいろいろな場面が想定されます。



### <電話相談の場合>

電話では、相談者の表情や態度など視覚を通して入ってくる情報を得ることができません。相手の声の様子から、相談者の感情の側面を把握できるよう努力することが重要です。

電話での初期の相談に対しては、電話で話すだけでなく、必ず早い時期に訪問を行うようにしましょう。

### ■ 電話対応の基本です

- ① 自己紹介をする（まず名乗りましょう）
- ② 相手の主訴を聞く（相手の困りごととはどんなことかを聞きましょう）
- ③ 相手の名前、住所、年齢を聞く
- ④ 訪問の予約をとる（訪問は自宅とは限りません。何処へ行けば良いのかをきちんと尋ねましょう）

### ■ 電話対応のマナー

- ① 挨拶は丁寧にします。
- ② 電話の際には、必ずメモをとります。（記憶はすぐに曖昧となります）
- ③ 常に目の前に相手がいるつもりで話をしましょう。
- ④ 氏名・サービスの内容などの重要項目については、必ず繰り返し確認をします。
- ⑤ 電話対応には電話料金が発生します。用件は簡潔に済ませましょう。
- ⑥ 相手が高齢者の場合は、適度な速さで語尾ははっきりと。正しい言葉使いで丁寧な言い方や声の大きさに日頃から気を配りましょう。（高い声より低い声の方が聞き取りやすい）
- ⑦ 自分が事業所の顔であることを意識して対応しましょう。



先輩の  
アドバイス

最近の電話機は感度良好です。電話をしている人の周囲では大声や私語は雑音となりますので厳に慎みましょう。

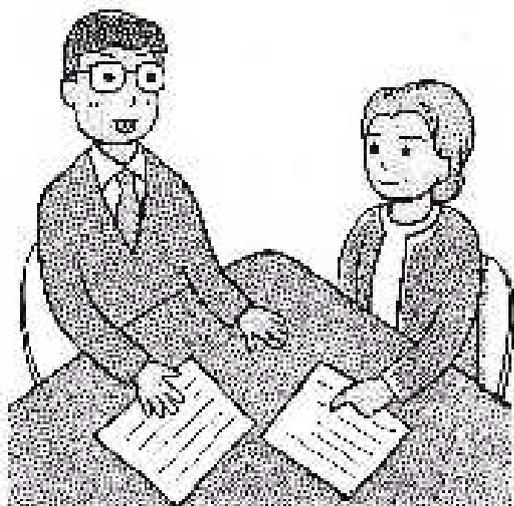
## < 来所での相談の場合 >

介護の相談は個別的な問題を扱います。そのため「相談しやすい場」を設定することが重要となります。

### ■ 専用の相談室はありますか

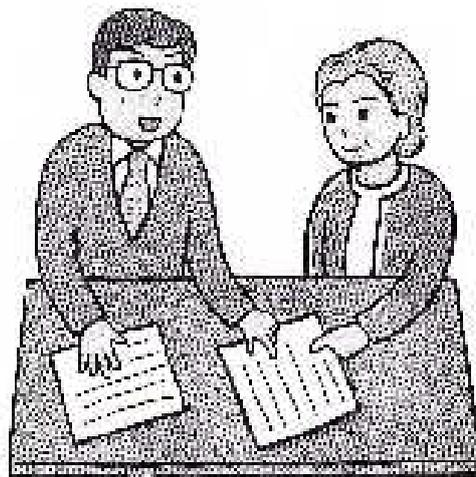
相談者のプライバシーに配慮し、相談者が安心して話ができるよう、「場」を確保することが大切です。

#### 90度の場合



程よくリラックスできます

#### 横並びの場合



利用者の表情は見えますか？

## < 近隣の人々からの相談 >

近隣住民や民生委員が相談に訪れることがあります。

相談の経緯や「当事者は知っているのか？」を確認しましょう。プライバシーに配慮しながら今後の関わりを進めていくことが大切です。また、相談者が何処まで当事者の事情を知っているのかを色々な角度から検討することも必要です。

## < 関係機関等専門職からの相談 >

関係機関等からの相談には、次のようなものが考えられます。

- 病院や施設などから、在宅へ移行するための相談
  - 行政から支援を求める相談
  - サービス提供事業所からサービス提供に関する相談
  - 地域包括支援センターからケアプラン作成に関する相談
  - 他の居宅介護支援事業所から居宅の変更に関する相談
- 等

ここではその1例として介護サービスの提供を前提とした「退院前関与」の1ケースについて説明します。

在院日数短縮の傾向にある中で、医療依存度が高い方でも在宅移行するケースが増えています。介護支援専門員は積極的に医療関係者と連絡を取り、退院前関与を行いましょ。

例えば、病院入院中の方の退院が決定し、介護支援専門員へ退院後のケアプラン作成の依頼があったとすると、下記のような退院前関与の動きが想定されます。本人の状態像と家庭環境を把握し、必要なサービスにつなげるためには必ずやっておきたいことです。退院前から関与することで、医療との連携も図りやすくなります。

- ① **退院の連絡** 退院の連絡が入るのは本人や家族、病棟師長、ソーシャルワーカー等様々からです。いずれにしても退院予定日や、病状、治療経過の把握や確認をすることが肝要です。
- ↓
- ② **事前面談** 本人や家族の退院に向けての意志確認。退院に向けてのアセスメントを行う段階です。在宅生活における注意事項や介護力が十分かどうか確認を行います。
- ↓
- ③ **家屋調査** (必要時) 病院のスタッフ (PT、OT など) と同行し、住宅改修の必要性や、必要な用具について検討する段階です。
- ↓
- ④ **退院時カンファレンス** 本人、家族関係者を交えて、退院後の生活イメージについて相互確認する段階です。必要な看護、介護量を把握します。
- ↓
- ⑤ **ケアプランの作成** 必要な療養を行いながら、生活の維持、向上を図ることが出来るための計画を作成し、必要なサービスの手配等を行います。
- ↓
- ⑥ **退 院**
- ↓
- ⑦ **サービスの提供** チームアプローチによる適切なサービスの提供と総合調整を行なっていきます。

\* 直接医師へのコンタクトが取りにくい時は、医療連携室、病棟師長、ソーシャルワーカー等にお願いすると、スムーズにコンタクトがとれる場合があります。

\* 相談を受け、ケアマネジメントする際には当事者の個人情報が必要となります。利用者の望ましい生活を支援するために個人情報を誰とどの程度情報を共有するのかきちんと説明し、了解を得ておきましょう！

「指定居宅介護支援は、要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう行われるとともに、医療サービスとの連携に十分配慮して行われなければならない。」と運営基準第12条第1項に規定されています。

## 相談者の現状確認（スクリーニング）

スクリーニングとはケアマネジメントが必要か否かを判断する作業です。

（介護保険サービスを導入するか、または介護保険以外のサービスで対応できるのか、などを判断することです。）

そのために介護支援専門員は、介護保険以外のサービスにも知識をもち、自分でその対応ができない場合には、保健・医療・福祉・法律の専門家につなぐことも重要になります。



### <スクリーニングの実際>

#### ■ 要介護認定の確認

介護保険の受給資格の有無や対応可能かどうかの確認をします。  
要介護認定が済んでいるかどうかをきちんと確認しましょう。

##### 介護保険で対応可能な場合

要介護認定が済んでいない場合、利用者の意向を確認し、必要に応じ申請の代行などの対応を行いません。  
訪問面接を必ず行いましょう。

##### 介護保険で対応不可能な場合

介護保険外のサービス情報や福祉サービス等の利用方法を説明し、紹介しましょう。  
必要に応じて地域包括支援センター（詳細は付録）につなぎましょう。

#### ■ 緊急度の確認

- 健康上の問題から緊急に入院治療が必要な場合、あるいは深刻な虐待状況におかれている場合には、ケアマネジメントの援助を提供するよりも、まず入院・入所を考える必要があります。
- 状況により早急にサービス利用が必要な場合は、暫定ケアプランを作成し、サービス利用に至ることになります。

但し…① 認定の結果が「非該当」の場合

② 認定調査前に死亡した場合

③ 要介護認定区分の給付限度額を上回った場合

このような場合は、介護サービスの全額負担の可能性があります！  
事前に利用者や家族に説明し同意を得ておくことが重要です。

## 相談者との面談（家庭訪問）

自宅は利用者にとっての「城」です。その城の主である利用者とその生活に敬意を持って接することが必要です。

### ■ 訪問時のマナー

基本的なマナーに留意して、利用者と接していくことが信頼関係の構築に役立ちます。

- 訪問時間は厳守（スケジュール等の関係で遅れる場合は必ず連絡を入れます）
- ノックの仕方（相手に違和感を与えない、約3回）
- 玄関先の挨拶の仕方（まず名前を名乗りましょう）
- 靴は揃えて居室に上がり、座る位置を考えましょう。
- 茶菓子を用意された場合は失礼にならないようにお断りしましょう。

### ■ 介護支援専門員の必須グッズ

相談については短い時間で、要領よく行う必要があります。

以下のようなものを携帯すると、スムーズに運ぶのではないのでしょうか。

#### 備えよ！常に

- 身分証（資格者証、もしくは事業所発行の身分証）／名刺
- パンフレット（介護保険の紹介、各サービス、事業者一覧表など）
- 記録用紙、筆記用具、朱肉、電卓
- 申請書類一式（申請書類や契約書、重要事項説明書など）
- 携帯電話
- メジャー（室内の段差等を測ったりするときに便利）
- 携常用消毒液、替えの靴下（様々な訪問環境に対応するために）
- ケア<sup>マ</sup>豆事典



### ■ 相談者を理解する上での重要なポイント

家庭訪問は、会話の中から得られる情報より多くの情報を得ることが出来ます。

- 住環境に関する情報（日当たり、部屋の片付け具合、段差の危険箇所等）
- 暮らしぶりに現れる利用者の価値観（部屋の置物やインテリア、趣味に関する物などから）に関する情報
- 実際の生活場面での状況や介護の方法に関する情報
- 地域社会の状況に関する情報

このような情報は相談者を理解するうえでも重要なポイントになるでしょう！

介護支援専門員に相談をもちかけられるのは、相談者が何かに困っている時です。介護支援専門員には「困ったことは何なのか」、「どう対処したら良いのか」、「対処するにはどういった手段を用いるのか」といった処理能力とともに、利用者の自己決定と自己実現を支えるための「利用者に対する権利擁護」に関するしっかりとした認識が必要です。

## < 利用者の権利擁護 >

■ 介護支援専門員は以下の基本的な倫理にもとづき利用者の自立支援を進めていきます。

- ① **人権擁護** (利用者の権利、尊厳を守るための配慮や代弁者として、制度や資源の活用に努める)
- ② **利用者主体** (介護支援専門員や介護サービス提供者は利用者との対等な関係の中で利用者が自己決定できるよう助言しながら、情報を提供し、支援していく)
- ③ **公平性** (利用者に共感しながらも、偏見や私的感情に陥らず、公平に専門的支援関係を築く)
- ④ **中立性** (利害関係に左右されず、利用者の代弁者としての立場を忘れずに効果的、効率的なサービスを適切に提供できるよう助言する)
- ⑤ **社会的責任** (制度的専門性から利用者の自立支援のためにコミュニティの力を高める活動をする)
- ⑥ **秘密保持** (弱い立場にある高齢者の尊厳を守る為には、専門家同士でも必要な情報の提供は、利用者の納得と了解のもとに行う)

## < 介護サービスに関する利用者の基本的権利 >

利用者には介護サービス等に関して以下の権利があります。介護支援専門員は以下の権利に配慮しながら職務の遂行にあたらなければなりません。

- ① 介護サービス資源や自分に関わる情報を知る権利
- ② 意志表明（申請）の権利
- ③ サービスを利用する権利
- ④ サービスや意志決定を強制されない権利
- ⑤ プライバシー（個人情報）を侵害されない（守られる）権利
- ⑥ 虐待・拘束・放置されない権利
- ⑦ 個人としての人格を尊重される権利
- ⑧ 自分の財産を管理し運用される権利
- ⑨ 自分の生活を維持・向上させる権利
- ⑩ 不服申し立て（審査請求・訴訟）の権利

\* 介護サービスに関する利用者の基本的権利を保障することは介護サービス提供者の義務です。

## <個人情報の取り扱い>

個人情報の取り扱いについては、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年・法律第57号）の第3条において、「個人情報が個人の人格尊重の理念の下に適正に取り扱われるべきものである」とされていることを踏まえて、個人情報を扱うすべての者は、その目的や使い方を問わずに、その重要性を十分認識し、適正に取り扱わなければなりません。

介護支援専門員は職務上、多くの利用者やその家族について、他人が容易には知り得ない個人情報を詳細に知りうる立場にあります。

「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」（厚生労働省発・平成16年12月24日、平成18年4月21日改正）等を活用し、日頃から個人情報保護の取り組みに努めましょう。



利用者が「自分らしく生きること」を援助するために介護支援専門員は、第1に訴えに耳を傾け、第2に共感し、次に必要な情報を提供して、その情報を元に「利用者が自ら選択、決定すること」を援助し、またその決定した適正な計画に沿ってサービスを提供していきます。その際には支援者としての相談力と利用者との信頼関係を築く能力が強く求められます。

次ページに、ソーシャルワークの基本原則としての「**バイスティックの7原則**」を紹介します。

## バイステックの7原則 (Biestek.F.P.)

### 利用者のニーズ

#### ① 個別化の原則

相談者を「誰とも違う唯一の存在」として捉えることです。年齢や、疾病等過去の経験的知識で判断せず、その人の価値観を理解し支援しましょう。

一人の個人として  
迎えてほしい

#### ② 意図的な感情表出の原則

肯定的な感情であれ、否定的な感情であれ、相談者が自由に感情を吐き出すことができるよう働きかけましょう。「安心して話せる」雰囲気を作ることが大切です。

自分の感情を  
吐き出したい

#### ③ 統制された情緒的関与の原則

相談者の感情を理解し、意図的に「反応」することです。言語だけでなく、身振りや感情などの五感を用いて相談者を支持していきます。自分自身の価値観や感情を理解しておくことが大切です。

自分の気持ちに  
共感してほしい

#### ④ 受容の原則

相談者の「いい面も悪い面」も「不安も怒り」も全てひっくるめて受け止めることが大切です。そうすることで相談者は安心感を得て、新たな援助関係を築いていくことができます。

ありのままの自分を  
受け止めてほしい

#### ⑤ 非審判的態度の原則

自分自身の価値基準や道徳規範から、相談者を疑ったり決めつけたりしないことです。

非難を受けたくない

#### ⑥ 自己決定の原則

自己決定するということは、相談者が自分の選んだ行動の結果に責任を持つこととなります。相談者の自己決定する「力」を上手く引き出せるよう情報提供などの工夫をしましょう。

自分の問題解決は、  
自分で選んで決定  
したい

#### ⑦ 秘密保持の原則

相談者の秘密を守ることは当然であり、対人援助に携わる職種の倫理的義務でもあります。

自分の秘密を  
きちんと守りたい

## <利用者からのヒアリング>

### ■ 利用者の感じている困りごとや要望を把握します。

利用者の困りごと・要望を大まかに把握し、今後のサービス利用についての利用の意向や意思確認をすることが必要です。趣味や生き甲斐・生活観なども含めた何気ない会話の中からどんな生活がしたいのか、介護サービスを利用してどういう生活を望んでいるのかを正しく捉えましょう。しかし矢継ぎ早の質問（間をおかず次々と質問）にならないように注意しましょう。

### ■ 明らかにしたい課題について確認します。

例えば…

ケアマネ 「今現在、どういったことがお困りなのか教えて頂けますか？」

利用者 「う～ん…、ゴハンの支度がね～…」

ケアマネ 「そうなんです。今まではどうされてましたか？」

利用者 「今までは近くに住んだ息子が買ってきてくれたものを自分で調理しよりましたが、この春から転勤で東京に行かやんごつなつたけんね。」

ケアマネ 「ではお買物をご自分では大変ってことですか？」

利用者 「そうたい。腰が痛かけんね～。台所に長く立っとくとも近頃はきつうなつた。でも近くに誰もおらんごつなつたし…。」



**「腰が痛くて買物や調理が難しい」…潜在する課題**

上記のように利用者の実態を見ながら、潜在的な課題を探ります。

利用者と介護支援専門員の間で確認を行うことで、ケアマネジメントの過程を協働して行なっていけるのです。

### なお、両者の認識に食い違いが生じた場合は…

「申し訳ありません、では〇〇〇ということについてもう少し詳しく教えていただけますか？」などと状況について説明してもらい、再度確認をとります。

## <介護保険制度、居宅介護支援サービスに関する説明を行う>

利用者が主体的に居宅介護支援サービスを利用するためには、介護保険制度や介護支援専門員の役割について、適切に理解してもらうことが必要です。誤った理解は後々のトラブルに発展する危険性を持っているため、トラブルを未然に防ぐというリスクマネジメントの観点からも、事前の説明は重要です。以下に必要な項目についてご紹介いたします。

### ■ 要介護認定の確認

#### ○ 介護保険の仕組みと利用方法

「要介護認定」を申請すると、訪問調査、主治医または指定医による意見書の記入、介護認定審査会での判定、認定結果の通知と進んでいきます。

代行で申請する際、主治医、キーパーソン、緊急時の連絡先を把握しておくことが肝要です。

また申請時には主治医へ意見書が届くことを伝えておくと、後の連携がスムーズになる場合があります。

#### ○ 介護保険のサービスの種類と業務の範囲、費用の目安

これらの説明を行なうとき、口頭だけで説明するのではなく、資料やパンフレットなどを用いると、より効果的に話を進めることができます。

介護保険制度については、久留米市が作成している「いつまでもいきいきと暮らすために～高齢者支援パンフレット～」にわかりやすくまとめています。是非ご活用下さい。

### ■ 居宅介護支援サービスについて

利用者の望む生活実現のために、ケアプランを作成しサービスの提供を行う場合には、それぞれのサービスの必要性、提供内容の範囲、サービスを受給することで得られる効果等を事前に説明し理解を得る必要があります。

例えば…

**「ヘルパーさんが自分の言うことを何もしてくれない」**

→訪問介護の提供範囲を説明されましたか

**「住宅改修で介護の給付が受けられると施工業者が言ったが」**

→施工前にキッチンと介護支援専門員に相談するように説明しましたか

**「入院中にポータブルトイレを購入したが請求がまだできないといわれた」**

→入院中は給付請求ができないとの説明をしましたか

といった苦情については、事前に制度の概要説明によって回避することは可能です。事前説明の重要性を認識しましょう。

また、近隣とのトラブル、本人の相続問題等についてはたとえ相談されたとしても、介入すべきではありません。しかるべき相談窓口等の紹介に留めましょう。深入りしすぎて非難の的にされたのでは、逆効果です。