

ケアマネジメントプロセスの実践

相談支援専門員の役割を理解する。[模擬演技]

この研修のポイント

① 模擬演技を観察することにより、相談支援専門員の役割を理解する。

ア：インテーク

イ：アセスメント

ウ：サービス等利用計画（案）

エ：サービス担当者会議

オ：モニタリング



② 具体的な事例を通じてどのようにすれば適切な対応ができるのかを理解する。

計画相談の活動で大切なもの

ア：利用者の希望や要望を理解し、どのようなサービスに結び付けるか検討する。

まずは、どのようなサービスがあるかを理解しなければなりません。障害福祉サービスに関わるもの、市町村が対応する地域活動支援センターや移動支援などに関するもの、介護保険に関するもの、医療保険で対応するものなどです。基本的な事項を理解した上で、サービスを組み立てていきます。

イ：近隣の事業所との関係を良好にし、その事業所の特性を理解する。

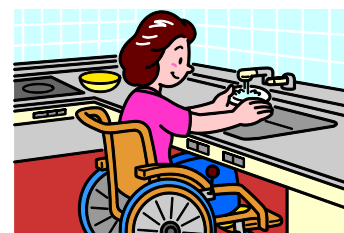
たとえば就労継続支援B型の事業所でも活動はいろいろです。パンやクッキーなどの食料品を扱っている事業所、あるメーカーの部品の仕上げや点検活動をおこなっている事業所、農作物を作り加工して販売している事業所、牛乳パックなどから葉書などを作って販売している事業所など、様々です。ある方がその事業所を利用することについては適性等もあります。また、生活介護事業所等では重度の介護を要する利用者も多いですが、送迎や入浴サービスの有無も確認します。あらかじめ事業所の活動内容をよく理解し、新規の方には吟味して紹介します。



ウ：わかりやすいサービス等利用計画書の作成に努める。

福祉の世界でも専門用語が多く、利用者や家族には理解できない場合も多くあります。実際に見たことがない事業所や言葉はかなり理解に苦しみます。わかりやすい言葉を使って作成するように心がけます。

また、利用者の個別の表現や書き方にこだわることも必要です。計画書の名前を変えると別な利用者に見えるような計画ではあまり良い計画書とはいえません。



(1) インテーク

模擬演技 出演者

千葉良夫さん 35歳

精神障害2級。小さいころ両親が離婚し、母親に育てられる。中学2年から不登校になる。21歳で精神科を受診したが、仕事は続けていた。しかし、長続きはしない。1年前に母親が死亡し、単身での生活となる。兄はトラックの運転手をしており、現在はほとんど連絡をとっていない。

相談支援専門員

障害福祉課から委託を受けている相談支援事業所の職員。どんなことでも相談をうけるといふ評判の相談支援事業所で、市との関係は良好である。最近いろいろな相談をうけるので大変忙しい。

千葉さんは自宅でのんびりと生活をしており、派遣の仕事を週に1~2回行っている。しかし、過去に頑張って働いた経緯もあり、しっかりとした仕事をする事で収入を得て、生活保護から抜け出したいとの希望がある。人とかかわりは苦手だが、いつも一人ではいることには抵抗がある。兄との関係も何とか修復を図りたいと思っている。障害者支援課はそんな千葉さんの希望を聞き、障害福祉サービスを利用することで生活能力の向上を図っていくことが大切と考え、一番相談しやすい事業所を紹介した。

相談は市役所や病院、事業所などから紹介をされる場合と利用者やご家族が電話や訪問により関係を図る場合があります。相談は、自宅に行く場合、利用(入院)している事業所(病院)で行う場合、市役所などの公共機関で行う場合、相談支援事業所に来ていただく場合などさまざまです。それぞれ長所と短所がありますので、それをよく理解した上で相談場所を決定することが必要です。利用者やご家族の希望にそった対応ができるとよいでしょう。

初回相談ではまず利用者の話を簡単に聞くことです。そのうえで自分の事業所で対応ができるかどうかを判断します。いちばんまずいのはいろいろと詳しく聞いたうえで「それは私どもの事業所ではできません。」ということ。



インテークのポイント

ア 個人としてとらえる。障害特性もあるが、〇〇さんという個人として理解する。

脳性麻痺の方や視力障害の方、知的障害、統合失調症など、ひとくくりでの障害者でとらえてはならない。それぞれでも人によっていろいろである。まずは一人の方として考える。

イ 利用者がどんな考えを持っているかを理解する。

まずは利用者の悩みや相談をしっかりと時間をかけて利用者にしてもらう。

ウ 利用者を非難しない。

利用者の意見に耳を傾け、信頼関係ができるまでは批判や非難はできるだけしない。

エ 話しやすい雰囲気を作る。

利用者が話しやすいように時々同意をしたり、笑顔を見せることも必要である。

オ 紋切り型の質問をしない。

警察官の尋問ではない。利用者の能力などによって質問の内容は検討するが、最初は答えやすい内容の質問を心がける。

カ 自己表現の苦手な方に配慮をする。

利用者も精一杯表現をしている。利用者を理解しようという努力が必要である。

キ 家族の思いを理解する。

利用者の思いと家族の思いは異なることが多い。障害をかかえて生活をしている利用者の苦勞と、障害者を支援している家族の苦勞は異なる。家族の思いも大切にする。

模擬演技を見学して:千葉さんの情報を確認しましょう。

来所の理由はなんですか

どんな仕事をしていますか

兄との関係はどうですか

その他の情報は？

模擬演技から気づいたこと

ここがポイント

(2) アセスメント

模擬演技 出演者

千葉良夫さん 相談支援専門員

初回相談のポイントは利用者の状況を把握し、その相談を受けることができるかどうかとなります。そして、相談支援専門員が支援できると判断できたら詳しいアセスメントを実施します。本来は1週間程度の考慮期間をおくことが望ましいとされていますが、相談者の性格や置かれている現状等を判断してアセスメントは実施されます。自宅での訪問は、本人がどのような生活をしているのかを把握するものとなりますので大切です。しかし、物が散らかっているなどの問題があると、自宅での訪問は望まないのが普通です。その点を配慮し、必要な個所は本人の同意を得て、見せていただくこととし、余計な場所は見ないようにします。

アセスメントのポイント

ア 利用者が困っているものが何かを確認する。

初回相談ではなかなか言い出せなかったこともあり、利用者がどんなことに困っているのか、本人の会話だけでなく、アセスメントの内容により総合的に理解する。

イ 利用者の今までの生活歴を把握する。

今までの経緯を把握することにより、支援の内容を把握することができる。

ウ 現在の生活の状態を把握する。

利用者の生活の状態を専門的な立場で判断すると支援の必要性が見えてくる。利用者の判断と異なる部分である。最終決定は利用者である。

エ 利用者の両面をみる。(リフレーミング)

利用者の意見を尊重することはもちろんであるが、その方向だけでは問題がしっかりと把握できない場合もある。専門職として「本当にそうかどうか」を把握する必要がある。

オ 利用者の強みを見つける。(ストレングス)

利用者の強みを見つけることは将来的に利用者を生かすことにもつながる。

模擬演技を見学して:千葉さんの情報を確認しましょう。

仕事の希望はなんですか

兄との関係をどうしたいと考えていますか

精神科受診はどうしますか

友達に関する希望はどうですか

模擬演技から気づいたこと

ここがポイント

(3) サービス等利用計画(案)

模擬演技 出演者

千葉良夫さん 相談支援専門員

初回相談後、相談支援専門員は千葉良夫さんの自宅を訪問し、詳しい内容を確認した。また、これまで生活してきた経歴や現在困っていることを、千葉さんから聞き取りを行った。そして、今後どのような支援を受けながら、どのような生活をしていくことができるのかを一緒に考えるためにサービス等利用計画書を作成し、千葉さんと利用計画について話し合いをすることとなった。

相談支援専門員としては、千葉さんの生活の基盤は今まで通り自宅とし、生活の質を高めるための支援を考えている。その内容を千葉さんに説明し、意思を確認するとともに同意を得るために自宅を訪問した。

サービス等利用計画は利用者にあった計画を作成するのが原則です。まずはその案を作成し、利用者のご家族に説明しなければなりません。最終決定は利用者(ご家族)にあるからです。相談支援専門員が自分の持っている知識を用いて指導的な立場や命令的な立場で説明することは好ましくありません。相談支援専門員として、いろいろな資源やサービスを組み合わせ、千葉さんにとって最適な計画を作成し、説明をすることとしました。

サービス等利用計画(案)説明時のポイント

ア 難しい表現や抽象的な表現はできるだけ避ける。

専門員としては理解していても、本人や家族が理解できなければきちんとした説明にはならない。特に知的障害者の支援の場合、その両親も知的障害を持っている場合が多い。基本的には利用者が理解できるような文章を用い、分かる表現を心がける。当然知的障害者の場合と精神や身体障害者の場合ではその表現は異なる。また、利用する際に発生する費用は分かる範囲で金額を提示するが、不安な場合には「だいたい〇〇円程度」と説明する。詳細は利用するサービス利用事業所の説明を受けることとする。

イ イメージしやすいように説明する。

サービスを説明するときにはパンフレットや写真などを活用するとイメージしやすい。就労継続支援B型事業やグループホームなどは特に興味を示す方が多い。日頃よりいろいろな事業所と良好な関係をつくっておき、パンフレットを提示できるようにする。

ウ 選択肢を提示する。

利用者の自己選択を尊重する。利用者が回答しやすいように説明をし、選択は利用者(家族)にお願いする。

エ 利用者の同意を得ながら進める。

サービス利用計画書は利用者のために作成をする。一つずつ同意を得ながら進めていく。同意が得られない場合はその理由を確認し、再度提出をして説明をする。



模擬演技を見学して:千葉さんの情報を確認しましょう。

仕事の方針はどうですか

兄との関係をどうしますか

家事全般の支援をどうしますか

その他

模擬演技から気づいたこと

ここがポイント

(4) サービス担当者会議

模擬演技 出演者

千葉 良夫さん 千葉 成平さん (兄)

相談支援専門員

就労継続 B 型事業所 サービス管理責任者

精神科病院 ソーシャルワーカー

居宅支援事業所 サービス提供責任者

千葉良夫さんの意向を確認し、相談支援専門員は障害福祉サービスの関する計画を立てた。基本的には面談の結果を重視し、就労移行支援と家事援助のサービスが中心である。いろいろな支援を計画したが、千葉さんの意見もあり、修正をしたサービス等利用計画となった。そして、依頼をする事業所にもサービス等利用計画書(案)を提出し、理解を求めた。今回はそれぞれのサービスについて依頼をする事業所の職員に参加いただき、千葉良夫さんを交えて会議を開催した。また、市の生活保護担当から兄の千葉成平さんに参加を要請し、勤務の都合が良かったため今回の会議に参加していただくこととした。相談支援専門員が計画した内容を直接事業者の担当が確認することで共通理解を図っていくことが大切である。

サービス担当者会議は利用者を支援する事業所が集まって対応するものです。基本的には相談支援専門員が作成したサービス等利用計画(案)を利用者(ご家族)に提示し、了承を得たものを各事業所に郵送(または名前等の個人情報を考慮したうえでファックスやメールでも可能)し、日程の調整を図ります。一番忙しそうな事業所に合わせることも賢明です。各事業所はその内容について事業所内で検討したうえで担当者会議に臨みます。事業所では個別支援計画を必要とする事業もありますが、担当者会議で方針が変更となる場合もありますので、担当者会議で決定してから個別支援計画は作成することがよいでしょう。また、担当者会議に所長などが参加することが多いようですが、現場で支援する側の責任者が参加することが好ましいです。

サービス担当者会議のポイント

ア 同じ方向を向いて話し合いをする。

基本となるのは利用者のニーズである。利用者の現在の状況を向上させるために担当者会議は行われるものである。相談支援専門員が利用者から聞いたニーズを基本とし、総合的な支援を考えたものを検討する。

イ それぞれのメンバーが対等な立場で話し合いをする。

会議の進行は相談支援専門員となるが、それぞれのメンバーは利用者を支援するという観点からは同じ立場である。自分の事業所で支援できるものを最大限にいかすことができることよい。

ウ 互いの専門性を尊重し、役割分担を明確にする。

それぞれが福祉や医療の専門職である。利用者のためにどんな支援が必要か専門的な視点で考える。会議では批判的なことを話したり、他の事業所に押し付けることはよくない。また、制度の矛盾を指摘することもしない。建設的な会議になることが望ましい。

模擬演技を見学して:千葉さんの情報を確認しましょう。

仕事の方針はどうですか

兄との関係をどうしますか

家事全般の支援をどうしますか

その他

模擬演技から気づいたこと

ここがポイント

(5) モニタリング

模擬演技 出演者

千葉 良夫さん 相談支援専門員 **就労継続 B 型事業所** サービス管理責任者
居宅支援事業所 サービス提供責任者 **市役所障害福祉課** 担当職員

サービスを提供してから1ヶ月が経過した。新規のサービスを提供した時は最初の3ヶ月は毎月モニタリングを実施することとなっている。今回はサービスを提供してからちょうど1か月後に千葉良夫さんと関係する事業所の方々に相談支援事業所に集まっていただき、サービスがきちんと行われているかを確認することとなった。また、新たな課題・問題についても確認をする。

モニタリングはサービス等利用計画で決定されたサービスがどのように行われているかを確認するものです。新規の利用者の場合、最初の3か月間は毎月モニタリングを行うこととなっています。しかし、そのたびにすべての事業所に集まっていただくことはなかなかできませんので、相談支援専門員が個別に各事業所に足を運ぶか、電話を活用して情報を得ることが多いようです。今回は関係者に集まっていただき、それぞれの立場で話し合いをすることとなりました。

モニタリングのポイント

ア 話しやすい雰囲気を作ります。

モニタリングはサービスについて一定の評価をすることである。しかし、話し合いの雰囲気が悪かったり、利用者を上から目線で対応していると適切な評価を引き出すことはできない。

イ サービスがうまく提供できているか確認する。

サービスは利用者のニーズを達成するために行うものであり、一定期間後に確認をする。うまくできているかどうかはサービスを提供する側とされる側では異なる場合がある。事業所がきちんと提供していても利用者は不満なときもある。

ウ 利用者の状況がどう変化したか確認する。

サービスを提供することにより利用者や家族の状況がどう変化したかを確認する。利用者、家族、事業所など、様々な視点からの情報を得ていく。

エ 新たなニーズが発生していないかを確認する。

今までニーズとしてはなかった問題が発生する場合がある。今までは大きな問題ではなかったことが、一番の問題を解決したために次の課題が浮き彫りになる場合もある。



模擬演技を見学して:千葉さんの情報を確認しましょう。

仕事の方針はどうですか

兄との関係をどうしますか

家事全般の支援をどうしますか

その他

模擬演技から気づいたこと

ここがポイント

3日目の研修についての理解度自己分析

5が最も良い

		受講前	受講後
1	インテーク	1・2・3・4・5	1. 2. 3. 4. 5
2	アセスメント	1・2・3・4・5	1. 2. 3. 4. 5
3	サービス等利用計画（案）	1・2・3・4・5	1. 2. 3. 4. 5
4	サービス担当者会議	1・2・3・4・5	1. 2. 3. 4. 5
5	モニタリング	1・2・3・4・5	1. 2. 3. 4. 5
	全体を通じて	1・2・3・4・5	1. 2. 3. 4. 5

自分の強み

--

自分の弱み

--

演習までの自分の目標

--