

## 社会福祉士の対人援助（問題解決）

課題を整理し、相談者・同僚等と一緒に考え、解決方法、解決策を見つけることができるように支援し、気づきと自己解決ができるようにします。

事例研究・検討に、スーパービジョンの手法が使われています。しかし、総合相談支援の分野で「気づいてもらう質問」をする場合には、質問すべきことが「体系的に整理されている」必要があります。体系的に整理されていなければ、単なる「思いつき、経験則」にすぎなくなるので、根拠の明らかなアドバイス・問いかけをします。

### 支援のポイント

#### 1 社会福祉士として法令や専門性を根拠に対応しているか

##### （1）関係法令を理解した上で対応しているか

- ① 高齢者福祉・医療等関係法令
- ② 介護保険関連法令・運営基準  
(地域包括支援, 居宅介護支援, 介護保険施設, 居宅介護サービス 等)

##### （2）福祉・医療の基礎知識に基づいて対応しているか

- ① 高齢・障害者の基礎知識
- ② 医療の基礎知識
- ③ 法律の基礎知識

##### （3）総合相談支援の基礎を理解した上で対応しているか

- ① 総合相談支援
- ② 課題分析項目とスクリーニング
- ③ 課題分析方法
- ④ 国際障害分類（ICIDH）と国際生活機能分類（ICF）
- ⑤ 個人ではない組織的対応

##### （4）理想・建前ではなく現実的な支援をしているか

- ① 総合相談支援と問題解決の経験
- ② 総合相談支援と問題解決の知識

## 2 相談援助者としての基本的対応ができているか

### (1) 相談援助者としての基礎知識及び技術を理解して対応しているか

#### ① 対人援助技術

- ア 受容（受けとめる）
- イ 個別化（個人として捉える）
- ウ 非審判的態度（一方的に非難しない）
- エ 意図的な感情表出（感情表現を大切にす）
- オ 統制された情緒関与（援助者は自分の感情を自覚して吟味する）
- カ 秘密保持（秘密を保持して信頼感を醸成する）
- キ 自己決定（自己決定を促して尊重する）

（ 参 考 ）

#### 主任職員の心得

- 1 偉そうでない
- 2 人の話を良く聞く
- 3 昔のやり方にこだわらない
- 4 自分の都合でものを考えない
- 5 勉強している
- 6 安心して任せられる
- 7 理由が説明できる

#### 話し合いのルール

- 1 意見・考えを自由に発表すること。
- 2 メンバーの発言を否定しないこと。
- 3 発言には必ず理由をつけること。
- 4 話している人の目を見て聞くこと。

## スーパーバイザーとしての対応

### 1 対象者を受けとめる

#### (1) 肯定的・前向き（ポジティブ）な対応ができているか

- ① 良いところを見つけて伝える（褒める）。
- ② 意見や考えを認める。
- ③ 意見を尊重する。
- ④ お礼を言う，感謝の気持ちを表す。
- ⑤ じっくりと話を聞く。
- ⑥ 挨拶をする，言葉をかける。
- ⑦ 名前を呼んで話しをする。
- ⑧ 目を見て聞く，話す。
- ⑨ にこっとする。
- ⑩ 応援する。賞賛する。
- ⑪ 尊敬する。敬う。
- ⑫ 頑張ったから，打ち上げしよう。
- ⑬ 大変な分だけ，やりがいがある。
- ⑭ いいと思う。いいですよ。
- ⑮ 楽しい。嬉しい。面白そう。
- ⑯ とにかくやってみよう。

#### (2) 否定的・後ろ向き（ネガティブ）な対応になっていないか

- ① 悪いところ，欠点を指摘して非難する。
- ② 意見や考えを否定する。
- ③ ないがしろにする。
- ④ 皮肉を言う。
- ⑤ バカにする。
- ⑥ 文句を言う。
- ⑦ 悪口を言う。
- ⑧ 返事をしない。反応しない。
- ⑨ 嘲笑する。
- ⑩ 妬む（ねたむ）。嫉む（そねむ）。
- ⑪ 見下す。軽視する。
- ⑫ やる気のない人は，嫌い。
- ⑬ 面倒だから，やりたくない。

- ⑭ 全然だめ。無理です。
- ⑮ 困った。参った。大変だ。
- ⑯ 全然やりたくない。

**2 対象者を考えて対応しているか**

- ① この仕事に前向き，事務的，後ろ向き？
- ② 自分に不足していることは何？
- ③ 自分の得意なところはどこ？
- ④ 自分が周りから評価されているところはどこ？
- ⑤ 自分が伸ばしたい成長したいところはどこ？

**3 対象者の対象を考えて対応しているか（誰に認められたいか）**

- ① 自分
- ② 対象者（利用者）
- ③ 社長・上司・管理者
- ④ 行政担当者
- ⑤ 世間の人
- ⑥ 友達
- ⑦ 同業者
- ⑧ その他

**4 社会福祉援助の対象別に自分の『立ち居地』～専門性と役割～**

自分はどこに，どのように立っているか…

(1) どのような立場で考えて判断して行動しているのか

- ① 利用者（サービス利用者，その家族等）への自分の役割
- ② 相談者（高齢者・障害者，その家族等）への自分の役割
- ③ 相談者（同業者，職員等）への自分の役割

(2) 誰を見て仕事をしているのか

(3) 社会福祉士はどのような立場（専門性と役割）なのか

#### 5-1 支援の内容を理解し判断しているか（利用者）

- (1) 対象者から頼まれたのか。
- (2) 対象者から頼まれていないのに、何故関わるのか。
  - ① 緊急性、切迫性があるのか。
  - ② 職権による保護なのか。
  - ③ お節介、余計なお世話なのか。
- (3) 利用者本人・家族への直接的支援なのか。
- (4) 利用者本人・家族への間接的支援なのか。

#### 5-2 支援の内容を理解し判断しているか（その他）

- (1) 対象者から頼まれたのか。
- (2) 対象者から頼まれていないのに、何故関わるのか。
  - ① 緊急性、切迫性があるのか。
  - ② 職権による指導なのか。
  - ③ お節介、余計なお世話なのか。

- (3) 対象者は技量を磨きたいのか。
- (4) 対象者は自分を見つめなおしたいのか。
- (5) 対象者は困ったり、悩んでいるのか。

## 6 支援の方法を理解して判断しているか

- (1) 対象者に解決策・答えを教えるだけか。
- (2) 対象者に助言（アドバイス）するのか。
- (3) 対象者に支持・教育・管理（スーパーバイズ）するのか。

(対応の例)

～話の聞き方・話し方・秘密の守り方・個人を敬う方法～

### 1 個人に合わせた対応

人は、一人一人考え方や感じ方が違います。環境や習慣もそれぞれ違います。高齢だから、障害があるからということで誰にでも同じ援助を行なうのではなく、一人一人の望むことや必要としていることを理解しようと努めて、一人ひとりに合わせた援助を行なうことが大切です。

例えば、その人の生活のパターンを理解しているとすれば、「〇〇さんは、いつも14時頃が昼食の時間だから、その時間帯は避けて訪問の約束をしよう」と最初から考えて対応することができます。

あまり賑やかなことが好きではない人に、好きな人と同じように歌などを勧めたとしたら、決していい気分ではありません。もしそれを理解していたら、嫌な気分になってしまうことはないはずです。

一人ひとりを理解して接することができ、その人も個人として理解されていると感じられれば良い関係ができると思います。

## 2 相手の感情を上手く引き出す

その人がどんな想いで話してくれているのかを考えながら話を聞き、共感し、感情を表現しやすい雰囲気を作ることが大切です。

ゆっくり話を聞いてもらいたい人にはゆっくり聞くなど、その人のテンポに合わせて話が聞けると、その人も話しやすくなります。もし、途中で話を遮ったり、勝手に解釈してしまったら、その人は上手く表現できません。

言葉だけで聞くのではなく、その人の表情・身振り・素振りなどから、“どういう気持ちなのだろう”と理解しようとして聞くことが大前提です。楽しいことは楽しく聞いて、悲しいことは悲しく聞いて、共感することが大切です。

自分の話を聞いてくれて、共感してくれる人には、また話を聞いてもらいたいという想いになります。

## 3 自分の役割を理解する

ただ話を聞くだけではなく、その人の感情を理解し、適切な反応をすることが必要です。

ある時、ちょっとした誤解から怒り出した人がいました。そこでもし、一緒になって怒り出したとしたら、ただエスカレートするだけです。その時、なぜその人が誤解してしまったのかを考え、落ち着いた時にもう一度話を聞き、自分の考えを再度説明することによってその人も納得し誤解は解けました。振り返ってみると、今、私は聞く立場、話をしてもらって何かの役に立とうとしている立場と気づく訳です。

自分の立場を理解して、何をすべきか自分の役割をきちんと考えて対処することが大切です。

#### 4 受け入れる・認める

その人は、どういう人なのか、どのような考えを持っているのか、今はどう思っているのかなどをそのまま受け入れ理解することが大切です。

足の痛みを訴える人がいたとします。痛いと言っている人に対して、「そんなに痛いはずないでしょ！気持ちの問題ですよ！」と言ったら反発するのはあたりまえです。その人の痛みは、私達にはわからない訳ですから、痛いと言う人には、「そうですか、痛いんですね」と答えることが受け入れるということです。更に、「そうですか、それでも今までこんなに頑張ってきたんですね」と言われたらいかがでしょうか。

理解し、受け入れてもらえるということは嬉しいことです。

#### 5 一方的に非難はしない 押し付けない

一人一人考え方や感じ方が違ってあたりまえなのですから、自分の考えを押し付けたり、勝手に決めたり、一方的に非難はせず、その人がなぜそう思っているかを考えて理解することが必要です。

「足が痛くて歩くのが辛いから車椅子を使いたい」と希望する人に、「前にも同じことを言って使ってみたけど結局上手く使えなかったじゃないですか！今度も同じことになるのだから止めた方がいいですよ！」と返答したらいかがですか。

一方的に非難されれば、もう話したくないし、頼みたくもないと思うでしょう。



## 6 決めるための提案をし、結果を尊重する

その人が、どうしたいのかを自分で決めてもらう為の、必要な情報や方法などを伝えます。例えば、その人が、今居る所から、隣の部屋まで移動しようとしています。

その方法としてその人は、歩くか車椅子を使うかの手段しかないと考えています。その時、私達は、他にも、杖を使う、シルバーカーを使う、這う、手を引いてもらって歩く、おんぶしてもらうなど、いろいろな方法があることを説明します。と同時に、その方法を選ぶことによっての、良い事、悪い事の情報も伝えます。それが、自分で決めてもらうための提案です。そして、最終的にどうするかをその人に決めてもらいます。そこで、その人が車椅子を選んだとします。その時私達は、それを尊重し、今度は車椅子にもいろいろな種類があることを説明します。

決して押し付けたりしないように十分気を付けます。

## 7 プライバシーを守る

人と関わる中で、様々なことを知ることがありますが、必要以上に詮索はせず、知ったことも本人や家族の了解なしに決して他者に話してはいけません。

ある人に、他の人のことを、「この前こういう事があったんですよ、〇〇町の△△さんがね・・・」などと何でも話したとしたら、それを聞いている人は、「この人はこうやって私のことも他の人の所で話しているのだろうか」と思うでしょう。そう思われるということは、もうその人からは信用されていないということになるのです。

秘密を守るということは、信頼関係にもつながる重要なポイントになります。

私たちの姿勢で最も重要なことは、「相手のことを理解しようと努力すること」です。その想いは必ず通じるし、私たちにとって最も大切な「利用者からの信頼」につながります。

「話の聞き方・話し方・秘密の守り方・個人を敬う方法」2003. 11. 11. 加藤美和子。

### (3) 話を聞く

相談援助者は、話を聞くことから始まります。

- ① 目を合わせる
- ② 態度や体の動き、表情、姿勢、向きなどに気をつける
- ③ 言葉のテンポ、声のトーン、言い方、言葉の使い方に気をつける
- ④ 相手の話の内容に関心を持つ

#### \*演習A

「相談援助者としての対応の原則」「話の聞き方・話し方・秘密の守り方・個人を敬う方法」、①～④のポイントを意識して傾聴し、専門職として、話を聞くことの重要性を理解します。

- ※1 2人一組になって話を聞き、聞き方による効果を体感し、結果を確認しあう。  
(テーマは、楽しい話、悲しい話、頭にきた話、自分の夢こと等)
- ※2 グループの代表者が改めて実施し、グループメンバーで意見交換する。

#### (4) 会話をはじめ

傾聴が大前提ですが、質問と問いかけから、より多くの情報を集め、話を整理し、相手の考え方を整理することにつながります。

① 「はい」「いいえ」で答えられてしまう質問

内容が良いかどうか確認をする時等は有効ですが、聞く側が主導することになる。

「昼ごはんは食べましたか？」

「病院に行ってきましたか？」

② 考えて、自分の言葉で話す機会を作る質問

相手に自由に話してほしい時、情報を集めようとする時等に有効で、相手に主導権を持ってもらえる。

「身体の具合はどうですか？」

「その時にどう思いましたか？」

#### \*演習B

今回の認定講習を受講してどうだったかについて質問しあいます。

「はい」「いいえ」で答えられてしまう質問、考えて自分の言葉で話す機会を作る質問、を意識して使い、効果の違いを体感し理解します。

※1 2人一組になって、質問方法の違いによる効果を体感し、結果を確認しあう。

※2 グループの代表者が改めて実施し、グループメンバーで意見交換する。

(5) 話を聞いていることを伝える

「話を聞いてくれているんだな」と思っただけのような対応ができると、支援関係がスムーズに行くための第一歩になります。

- ① うなずく、相づちを打つ（上の空はすぐ見破られる！）
- ② 相手の言葉を繰り返す

\*演習C

互いに、少し長めに講習中の苦労話をしてもらい、①～③を意識してその話を聞きます。

- ※1 2人一組になって、どのような対応が、話を聞いていると伝わるかを評価しあう。
- ※2 グループの代表者が改めて実施し、グループメンバーで意見交換する。

例：「春になったら、施設を退所して家に連れて帰りたいと思っているんですが…、家に帰ってからもリハビリを続けたり、お風呂に入れたり、病院に連れていったりしなければならぬって考えるととても不安なんです。」

↓

「そうですね。」

「使えるサービスが分からないために、退院してからの生活の見通しが立てられないから不安だということですね。」

「そういうことですね。」

「ということは、どうするとどうなるかが分かると不安がなくなるということになりますね。」

(6) 話の内容をまとめて短くする

利用者やその家族は専門職ではない場合が多いので、自分の思いや困っていることをうまく伝えられなかったり、気づいていない場合があります。

話を整理して主訴を特定すると、効果的な支援につながる場合があります。

\*演習D

演習Cでの、少し長めの苦労話を報告してもらいます。

※1 代表数人から要約整理してもらおう。

※2 どのように要約整理するのが効果的かグループメンバーで意見交換します。

例：「今発表された方は、〇〇〇だったということですね。」「大変でしたね。」

(7) 言い換えて内容を確認する

問題を整理する場合や、意向を確認する場合など、言い換えをすることが効果的な場合があります。

\*演習E

事例を使って言い換えによる気づきを体感します。

※1 以下の文について、受容・整理・言い換えの例を考える。

- ①「なんとか家で世話しようと思うんですけど、お風呂に入れてあげるのがなんとも大変なんです。おかげで疲れもたまって、私の方も介護してもらうようになりそうですよ。」
- ②「歩く練習をすればいいんだろうけどね・・・」
- ③「家のお風呂でも手伝ってもらって入りたいけど、疲れて帰ってくる人には頼めないし・・・」
- ④「今の状態を維持してほしい。」
- ⑤「家の中にばかりいるので気分が滅入ってしまう。」
- ⑥「あまり家族に迷惑をかけたくない。」

(8) 相手の気持ちを表す言葉を返す

幸せ、喜び、楽しみ、不安、怒り、悲しみ、恐れなど、気持ちを理解して言葉にして返し、理解されているという「安心感」を持ってもらう。

\*演習F

最近の出来事について話してもらい、相手の感じている、幸せ、喜び、楽しみ、不安、怒り、悲しみ、恐れなど、気持ちを理解して言葉にして返し、理解されているという「安心感」を持ってもらうことを理解します。

- ※1 2人一組になって、どのような対応が「安心感」につながるかを評価しあう。
- ※2 グループの代表者が改めて実施し、グループメンバーで意見交換する。

例：「今はとてもいい気分なんですね。」「嬉しかったでしょうね。」「悔しかったんですね。」「不安に思っていたんですね。」…など。

参考

話の聞き方, 話し方, 接し方

人が相手の仕事です。どのような聞き方, どのような話し方, 接し方をすれば良いのかを考えます。

また, どのような聞き方, どのような話し方, 接し方が悪いのかも考えます。

2005. 11. 07. 加藤美和子

	良い対応	悪い対応
1	目を見て話をします。	視線を合わせない。 凝視する。
2	表情でも共感します。	無表情で話す。
3	想いに反応します。	反応しない。
4	テンポやペースを合わせます。	テンポやペースを合わせない。
5	想いに気づきます。	気づかない。 気にかけない。
6	「そうですか」「そうですね」と言います。	否定する。 「違うでしょう」と言う。
7	「いいですよ」と言います。	拒否する。 「だめ」「何やってんの」「無理」と言う。
8	想いを尊重します。	押し付ける。 決め付ける。
9	プライバシーを守ります。	いろいろ詮索する。 いろいろ聞く。 断りなく他の人に話す。笑い話にする。
10	普通に話します。	偉そうに話す。 馴れ馴れしく話す。 よそよそしい敬語で話す。
11	普通に見ます。	「かわいそう」などと特別扱いする。



### 1 目を見て話をします。

普段、「こんにちは」などと挨拶をする時、その人の目を見て挨拶をするのが普通です。もし、全く違う方を見て挨拶をされたら誰に言っているのかわかりません。

挨拶の時だけではなく、普段話しかけられた時でも、視線を合わせて答えている時と、そっぽを向いて答えている時を想像してみてください。同じ返事をしたとしても、全く違う印象を受けるのではないのでしょうか。

どんなに優しい話し方をしたり、心では気を使っていたとしても、目を見ていないとその気持ちはその人には伝わりません。

### 2 表情でも共感します。

いくら返事をして表情が無表情だったら、話している人はただ聞き流されているのだろうと感じるでしょう。

例えば、「この前、紅葉狩りに行ってきたんです。とてもきれいでしたよ。」と嬉しそうに話した時に、「良かったですねー。」と笑顔で嬉しそうに答えてもらえたら、その人はもっと嬉しい気持ちになると思います。それが、「そうですか。」と無表情で返答されたら、(この人に話さなければよかった・・・)という気持ちになるでしょう。

楽しい話、悲しい話、面白い話・・・など、話の内容に合わせて表情で表現して話を聞くとその人は話しやすくなります。

### 3 想いに反応します。

話を聞く時、相槌を打ちながら聞きます。反応がなければ、聞いているのか聞いていないのかわかりません。話の合間、合間に頷きながら聞いて反応しますが、ただ頷くだけでは聞いてもらっているという想いにはなれません。その時はその人の目を見て、表情や仕草などで表現して話を聞きます。

さらに、それでも足りない場合があります。例えば、(自分のやったことが本当に良かったのだろうか・・・)と悩んでいる人がいて、そのことを相談されたとします。その時、その人の目を見て、その人の気持ちを考えながら表情にも表して、頷きながら聞いたとします。でも、その人はそれだけで満足できるのでしょうか。その人は、本当は何かを言ってほしいと望んでいるのかもしれない。

話の内容や、その時の気持ちによっては、聞いてもらうだけで満足することもあるれば、何か言ってほしいと思う時もあります。その気持ちに気づいて、その気持ちに沿った反応することが大切です。

#### 4 テンポやペースを合わせます。

話の途中でせかしたり、遮ったりしないように注意します。

例えば、ゆっくりの口調で話す人に、早口でペラペラ喋ったり、せかすように頷かれたらいかがですか。口調を合わせることによって、その人は自分のテンポで話すことができ、伝えたいことも思うように伝えることができるのです。

それは、行動でも同じことです。もし、付き添いの介助で観光に出かけた時、その人はゆっくり見ていたいと思っているのに、「次はあっちに行ってみましょう！」などと言って自分のペースで行動したら、その人は楽しめず、気を使って言いたいことも言えないでしまうかもしれません。その時に、その人がどう思っているのだろうか・・・という気遣いができればその人は楽しめるのだと思います。

話し方などのテンポは人によって皆違います。自分のテンポではなく、その人のテンポやペースに合わせるよう心がけます。

#### 5 想いに気づきます。

気づくということは、“その人の想いをわかろうとする”ということです。

例えば、自分で解決できない悩みがあり、相談をしようと思い友人を訪ねました。ドアを開けて玄関に入ったものの、言いづらいのと、聞いてくれるかどうか不安でどうしていいか分からなくなりました。その時、もし「何ですか？どうしたの？」と言われたらいかがですか。また、すぐに「よく来てくれましたね。中へどうぞ。」と声をかけられたらいかがでしょうか。

言葉だけではなく、その人の表情や仕草をみて、その人の気持ちに気づくことが大切です。

#### 6 「そうですか」「そうですね」と言います。

例えば、「私、この花が好きなんです。」と言った時、いきなり「私はそれよりもこっちの花の方が好きです。」と言われたら、その人は否定されたという想いになります。感じ方や考え方は人それぞれです。たとえ自分は違うと思ったとしても、その人の気持ちをそのまま受け入れて、まずは「そうですか、〇〇の花が好きなんですか。」と答えます。そして、その時援助者は、その人の“好きな花”を知ることができ、その人もわかってもらえたと感じることができます。その後で、「私の好きな花は、〇〇なんですよ。」と話せばいい訳です。

## 7 「いいですよ」と言います。

「△△に行きたい。」と言ったとします。その時もし、最初から「無理です」「できません」と言われたらいかがでしょうか。反対に、「いいですよ」と言われて、一緒に考えたり、やってみたりできたら嬉しいし、それでもしできなかつたとしても、その人も納得できるでしょう。

何もしないで決め付けるよりは、前向きにできる方がいろいろな発見や気づきがあるのではないのでしょうか。

ただし、「いいですよ」というのは、何でも言うことを聞くという意味ではありません。それが危険なことだとしたらできないこともあるということも理解しておかなければなりません。

また、想いを理解した上で、新たな提案を試してみるのも良いことです。

## 8 想いを尊重します。

“尊重する”というのは、その人の気持ちを大事にするということです。

強引に勧められ、勝手に決められ、それが絶対いいからと決め付けられたらどうでしょうか。

決めるための提案をしてくれ、決めたことを尊重されるのは気分のいいものです。

## 9 プライバシーを守ります。

何でも根掘り葉掘り聞かないようにします。あまり詮索されると何も話したくなくなります。本当に必要で聞くのか、興味で聞くのかでは大きく違います。

また、他の人の噂話もしないように注意します。「〇〇さんが言ってたんですけど・・・」とか、「この前、△△さんの家に行った時・・・」などと何でも話してしまったら、恐らく自分のことも他の人に話しているかもしれないと感じ、その人からの信頼はなくなり、もう何も話したくないという想いになるでしょう。

どうしても、誰かに話す必要がある時には本人の了解が必要です。

## 10 普通に話します。

特別丁寧過ぎず、馴れ馴れしくもなく、偉そうでもない話し方をします。その人との関係は、友達のような親しい関係ではなく、また、会社のように上司と部下のような関係がある訳でもありません。

年下の人から、「〇〇ちゃん」と呼ばれたり、「ちょっと待っててね！」などと言われた

らどうですか。また、堅苦しく「△△でございます」「かしこまりました」などと言われたらどう思うでしょうか。

一人ひとりに合わせた話し方をすることが、その人に対する“普通の話し方”なのだと思います。

## 1 1 普通に見ます。

世の中にはいろんな人がいます。一人ひとり顔も違うし、体型も違います。感じ方も考え方も違います。似ている人はいても絶対に同じ人はいません。

また、高齢者とか障害者というと、何か特別のように思われることがありますが、特別なことは何ともありません。障害があっても不自由なことがあっても「かわいそう」などと思っほしくはないし、特別扱いをされたいとも思っていないのです。共感はず普通にできればいいですが、同情は余計なお世話だと思います。

その人はどんな人で、どんなことが好きで、どんな風にしたいと思っほいて・・・などということを知ることができて、そのためにその人は何ができて、何ができないのか、何を望んでいるのか・・・そういうことをわかつらうとすることが、当たり前にできたらいいのではないのでしょうか。

自分だったらこうしてほしいということではなく、その人だったらどうしてほしいのかと考えることが大切です。

やっほあげるという感覚ではなく、ごく自然に、普通にその人のために何かの役にたつたら嬉しいものです。

## スーパービジョン

スーパービジョンとは、スーパーバイザー（指導する者）とスーパーバイジー（指導を受ける者）との関係間における対人援助法で、対人援助職者が常に専門家としての資質の向上を目指すための教育方法です。

スーパービジョンとグループ・スーパービジョンがあり、個人は1対1で、グループは数人でスーパーバイザー（指導者）につくことをいいます。

実際の面接場面や模擬面接を通して、スーパーバイジーに対して、**専門職としての方法や技法について、自己の盲点について気づかせる**ことです。

これらは、契約または職務によって開始します。

主な機能は下記の3つです。

### 1 管理的機能

スーパーバイジーの能力を把握し、それに見合う業務を担当させるなかで成長をはかれるように管理する。

### 2 教育的機能

すでに獲得している知識、技術の活用を促す方法を示唆したり、不足している知識を指摘し課題を示す。

### 3 支持的機能

スーパーバイジーが業務上で出来ていることを認めるとともに、出来ていないことに気づき、取り組もうとする意思を励ます。

## 地域包括支援センター3職種の責務

### 1 保健師 『介護予防ケアマネジメント』

#### (1) 予防ケアマネジメントの実施

- ① 申込受付
- ② 契約
- ③ 情報収集・アセスメント
- ④ 介護予防ケアプラン作成
- ⑤ サービス担当者会議開催
- ⑥ サービスの実施
- ⑥ モニタリング
- ⑦ 請求事務
- ⑦ 評価

### 2 主任介護支援専門員 『ケアマネジメント支援』

#### (1) ケアマネジャーの相談窓口設置

- ① ケアプラン作成技術指導の相談・助言
- ② 支援困難事例等への指導・助言

#### (2) ケアマネジメントのネットワークづくり

- ① ケアマネジャーのネットワーク化実践及び指導・助言
- ② 医療との連携実践
- ③ 専門職との連携実践
- ④ サービス事業所との連携実践
- ⑤ ボランティア等との連携実践
- ⑥ その他関係機関との連携実践
- ⑦ 総合的な連携実践

### 3 社会福祉士 『総合相談や支援』『権利擁護』

#### (1) 地域の総合的な福祉相談窓口設置

#### (2) 地域生活支援のための関係者ネットワーク化実践

#### (3) ネットワークを通じた高齢者の心身状況や家庭環境等の実態把握

#### (4) 高齢者虐待・権利侵害への対応

- ① 成年後見制度の活用
  - ア 利用アドバイス
  - イ 市町村長申立
  - ウ 成年後見推薦団体との調整・紹介

- ② 老人福祉施設等への措置
- ③ 虐待への対応
- ④ 対応拒否者等への対応
- ⑤ 立ち入り調査
- ⑥ 加害養護者への対応
- ⑦ 消費者被害への対応

#### 4 共通

- (1) 包括ケア会議の開催
- (2) 地域包括支援センター運営協議会
- (3) 個人情報保護
- (4) 広報

## 事例検討の方法

### 1 事例検討の目的を整理する。

- (1) 利用者の問題を解決するのか。
- (2) 社会福祉士，その他（ ）の問題を解決するのか。
- (3) 社会福祉士，その他（ ）としての専門性・資質の向上（教育，支持）をす  
るのか。
- (4) 地域包括支援センター（ ）としての質向上を図るのか。

### 2 事例検討を進める時の社会福祉士の姿勢（※スーパービジョンの資料を参照）

- (1) 問題と問題を抱えていることを受け止める。
- (2) 一部の目立った問題に囚われることなく，全体を見る。
- (3) 対人援助の基本を踏まえて対応する。
- (4) 福祉制度，介護保険制度の趣旨，社会福祉士（ ）の役割を整理した上で対  
応する。
  - ① 地域包括，居宅介護支援及び居宅サービス事業等の運営基準，など
  - ② 居宅（施設）介護支援の手引きを活用する。
  - ③ ケアプラン策定のための課題検討の手引き，高齢者虐待対応アセスメントシート  
等

### 3 事例検討の進め方の例

- (1) 総合相談支援の過程，アセスメントを振り返り，生活全般の解決すべき課題検討の  
確認，課題に沿った目標・サービスになっているかどうかを確認検討する。
  - ① 居宅（施設）介護支援の手引きを活用する。
  - ② ケアプラン策定のための課題検討の手引き，高齢者虐待対応アセスメントシート  
等を活用する。
- (2) 利用者本人以外の家族の問題や，社会福祉士側や介護サービス事業者の問題，心情  
的問題，関わりに関する問題，介護保険サービス利用で解決できない問題などについ  
て対応する。
  - ① 問題の具体的状況，問題の対象，問題の原因を明らかにする。
  - ② 福祉制度，介護保険制度の理念，居宅介護支援及び居宅サービス事業の運営基準，  
介護サービス事業の運営基準，介護報酬Q&Aなどを踏まえて検討する。
  - ③ 地域包括支援センター，ケアマネジャー，居宅介護支援事業所，介護サービス事



業者，行政等の役割，立ち居地を整理して検討する。

④ 関わりの方法を検討する。

(行動指針の例)

①目的の正当性 ②手段の相当性 ③適正な手続き

- 1 役割・立場をわきまえて行動します
- 2 正当な目的を持って行動します
- 3 法令を遵守して行動します
- 4 手続きのルールに基づいて行動します
- 5 客観性と判断の根拠を持って行動します
- 6 リスクとその対応策を持って行動します
- 7 自己のモニタリングと評価の仕組みを持って行動します

(緊急介入定義の例)

緊急介入とは、緊急性が非常に高いため、4の手続きを満たさないで介入せざるを得ない場合をいう。

- ① 生命が奪われる恐れがある時
- ② 身体が傷つけられている、もしくは傷つけられる恐れがある時
- ③ 自由が奪われている時、もしくは奪われる恐れがある時
- ④ 名誉・プライバシーが侵害されている、もしくは侵害される恐れがある時
- ⑤ 財産が奪われている時、もしくは奪われる恐れがある時

## 主任介護支援専門員がおこなう支援（スーパービジョン）

※記載要領を良く読んで記載してください。

記入者氏名

記入年月日 平成 年 月 日

1 題 名			
2 対 象 者	相談者 ・ 部下 ・ 同僚 ・ その他（ ）		
3 支援の方法	a 教える b 助言する c 気づいてもらう d その他（ ）	4 対象者の求め	a 答え b 助言(スキルアップ) c 振り返り・確認 d 精神的支援 e その他（ ）
5 支援の状況（具体的に）			
6 自分が思ったこと，感じたこと			

## 記 載 要 領

「地域包括支援センターの主任介護支援専門員，特定事業所加算を算定する居宅介護支援事業所の管理者」ということを意識して，支援の実際でうまくいかなかったこと等を整理してください。

主任介護支援専門員として，どのように考えて対応すれば良いのかを整理しますので，支援の場面を思い出し，できるだけ具体的に書いてください。

- 1 題 名 提出事例の内容がイメージできるような題名を付けます。
- 2 対 象 者 支援した対象者を○で囲みます。
- 3 支援の方法 あてはまる方法を○で囲みます。(重複可)

### 地域包括支援センター主任介護支援専門員及び居宅介護支援事業所管理者の役割

- ① 相談 主任介護支援専門員として，介護支援専門員やサービス事業所等からの専門的な相談に応じて，支援・助言・指導をする。
- ② 管理 主任介護支援専門員として，居宅介護支援の目的・機能に沿った仕事内容の理解，適切な遂行に関して指導・助言をする。
- ③ 教育 主任介護支援専門員として，介護支援専門員としての専門的な知識や技術，価値観及びその実践に関して指導・助言をする。
- ④ 支持 主任介護支援専門員として，介護支援専門員の仕事をする上での，悩みや問題，ストレス等を受け止めながら精神的な支援をする。

- 4 対象者の求め あてはまる求めを○で囲みます。(重複可)
- 5 支援の状況 相談を受けた時や，後輩・部下等を教育する際に，うまくいかなかったこと，悩んだこと，困ったこと等を出来るだけ具体的に詳しく書きます。  
※ 実際の会話のやりとり「○○○○。」を入れ，気持ちや心情，葛藤の状況が分かるように，自由に書いてください。
- 6 自分が思ったこと，感じたこと

振り返って思うこと，感じたことをありのまま書きます。

- ※ 長くなる場合は，適宜追加・延長して記載してください。  
但し，A4サイズ2ページを限度とします。

# 対 応 シ ー ト (ス ー パ ー ビ ジ ョ ン) (支援の対象者名 : )

年 月 日	平成 年 月 日	記入者	
対象者の求め	答え ・ 助言(スキルアップ) ・ 振り返り, 確認 ・ 精神的支援 ・ その他 ( )		
問 題 の 具 体 的 状 況			
問 題 の 原 因			
対 象 者 の 意 向			
今 後 の 課 題			
支 援 の 方 針 ( 目 標 )			
備 考			

平成21年8月1日、ケアマネジャーからの相談「猫屋敷」

非常に劣悪な環境と金銭問題がある。

訪問介護を利用することになり、なんとか目先の生活はできるようになっているが、根本的な解決には至っていない。日々借金も膨らんでいる。

どうしたものでしょう…

名 前 R さん 昭和5年生まれ 女性 要介護2

疾 患 関節リウマチ 平成 6年

変形性膝関節症 平成 9年

高血圧症、骨粗鬆症 平成15年

脳梗塞 平成21年 5月

(救急車で運ばれたが症状が軽かったため入院せず家に帰された。四肢の麻痺はないが、言葉、文字の理解ができない場合がある。失語症?)

#### コミュニケーション

強度の難聴だが補聴器は使用していない。大声で聞こえる時と聞こえない時があり、筆談も理解できる時とできない時がある。

生活歴 5人兄弟の次女として生まれ、教員として働いていた。夫とは死別。娘が一人いるが、金銭問題があり疎遠となっている。

猫が生きがいと言っている。

家族構成 しばらく一人暮らしだったが、今年5月から甥と同居している。甥は、Rさんの介護のために転居してきたのではなく、アパートの家賃が払えなくなり転がり込んできたものである。統合失調症を患っている。

猫を多数餌付けしている。確認できただけで12匹出入りしている。

生活環境 家中、猫の糞尿、食べ残しの餌、ノミ、ダニ、ハエ、異臭、悪臭の中で生活している。

物が散乱している中、一人分のスペースを確保し、こたつで寝る生活を10年近く続けている。

約2年前から今年6月まで民生委員がゴミ出しをしてくれていた。

民生委員は「近所から“猫問題”で苦情が出て困っている。」と話している。

ADL 歩行：屋内は伝い歩き、屋外は杖歩行だが、一人では3～4メートルぐらいが限度。

排泄：ポータブルトイレを使用して自立。脳梗塞前は隣の弟宅へ毎回トイレを借りに行っていた。

着脱：ボタンの掛け外しができないため、ボタンのない服を選んで着ている。

入浴：毎朝入浴し、着替えもしている。悪臭もない。

食事：配膳さえしてもらえば、箸を使って自分で食べる。

I A D L 炊事：力は弱いですが、自分の茶碗ぐらいは洗うことができます。目の前にあるものをレンジで温める程度はできる。

洗濯：自分でできているが、洗濯機の操作が時々分からなくなる。

掃除，整理整頓：何十年も前からしていない。（娘さんからの話）

金銭管理：複数個所（親族，税金など）に多額の借金（一件あたり200万円～300万円）があり，管理できていない。

預金の引き出しは弟か甥に頼んでいるが，通帳は本人が持っている。年金が入る前に不足し，通院する時に親族から借りることが多い。

電話の使用：難聴のため会話が難しいが，電話料金未納のため使えなくなっている。

薬の管理：ほとんど飲み忘れなく，管理できている。

買物：選ぶ支払うはできるが，荷物を持つての歩行ができない。脳梗塞の前は個別宅配を利用していたが，注文書が書けなくなったため，今は利用していない。

記憶 短期記憶：忘れるのか，感じないのか，おかずが冷蔵庫に入っていると伝えても，そのままになっている。

手続き記憶：通院や薬とり，着替え等，手続きを踏んで行うことはできている。

日常生活の判断：部屋の汚れが尋常でなくものが散乱しても平気なところと，金銭管理以外は判断できている。

その他：集金に来た人に対し「具合が悪いから帰れ！」と激しく怒ったりする。米がなくなると，弟等に頼み注文できている。

ヘルパーの訪問や仕事の理解もできており，土日の訪問には「休みの日に悪いね」と言ってくれることもある。

介護力 弟：おにぎりや，おやつの差し入れ，預金の引き出し，支払い。

甥：通院時の送迎と薬取り，猫の餌の買い物，預金の引き出し。

娘：ほとんど支援なし。

民生委員：安否確認。

## 千代田さん 女性 65歳 要介護2 のケース

### (ケアマネからの相談)

本人：皆がやりやすいようにしてください。

同居人：介護をしたことが無いので、入浴と排泄の介助、炊事などを手伝ってほしい。

ベッドに横になり、一日中テレビを見て過ごしている。体調が優れない為、外出は通院のときのみ。

10年前に離婚し、今は同居人（チンピラ風の内縁の夫？）と2人暮らし。生活保護を受けている。子供はいない。

乳癌で、定期的に放射線治療の為通院している。進行し、数箇所に移転している。

### 対応の問題点（同居人との関わりについて）

- ・介護保険以外でかかる料金や物品については、お金は出せない。オムツ代、シーツの用意は、あんたのほうで何とかしろと言われる。同居し、内縁関係は明らかだが、都合によって、「ただの同居人」の立場をとる。
- ・国見さんが自分で点滴の針を抜いた際、「お前らは、本人に針を抜かせるのか？管理が不十分だ、医療ミスだ。市役所へ来い、この件について白黒つけようじゃないか！」と言いがかりをつけてくる。
- ・同居人へ電話しても、自分が登録してある番号以外には出ない。着信があっても、電話料がかかるからと、電話をかけることもしないため連絡がとりづらい。用があるときは、着信を入れて相手につけさせる。
- ・急でない用件でも、「すぐに来い」と他の訪問中でも呼びつけられる。
- ・訪問しているスタッフへ、「女の世話を早く終わらせて、俺と話をするようにしろ。コミュニケーションをとるようにしろ！」「自分の世話もしてくれ。」「俺の言うことだけきいていけばいいから。」と自分中心の欲求をしてくる。
- ・名前を名乗らないで事務所に電話をよこす。声を聞いて自分のことが分からないと、対応した相手に言いがかりをつける。「俺が電話したら、職員全員が俺のことが分かっているようにしておけ。」と命令してくる。
- ・制度の説明を何度も何度もしているにも関わらず、都合が悪くなると「聞いていない！説明されていない！」と、説明責任を追及してくる。

### ケアマネとして思うこと感じること

- ・世間に頼れる人がいない。
- ・言葉尻について、揚げ足をとられ、対応できない。
- ・もう少し、毅然とした態度や対応が必要だったのだろうか？無理な要求を呑んだこともあった。
- ・対応が辛い。精神が壊れる寸前！ご飯も喉を通らない。
- ・もう関わりたくない。

## 自分のこと

本人：体調を整えて、少しでも自分のことをしていきたい。

家族：身体が不自由なので、父の食事の用意や身の回りのことをしてほしい。

食事以外は、部屋のベッドに横になりテレビを見ている。月に2～3回位、近所の人が遊びにきて、茶飲み話をしている。

次男さん（次男）と三男さん（三男）の3人暮らし。次男さんは、障害（脊椎損傷による半身麻痺）があり仕事はしていない。三男さんは会社勤めをしている。

糖尿病があり、服薬加療中。腰痛と膝関節痛で整形を月1回受診している。

## 対応の問題点（次男との関わり）

- ・訪問の度に、言葉の使い方や声のトーンについて「不適切だ」等と指摘される。服装やバッグ等の持ち物についても「社会福祉士としてふさわしくない。」と指摘してくる。
- ・限度額全てを使い切らなければならないと勘違いしており、制度の内容を説明すると、すぐに興奮して怒り出す（間違った解釈のままである）。
- ・怒りがおさまらないときは、利用しているサービス事業所全てを巻き込み、怒鳴り散らす。
- ・本人に関わろうとすると、「爺さんとの話は5分でいい。俺と話していればいい。」と言われ、数時間もいなければならない（早く帰ると機嫌が悪くなる）。
- ・本人が使えないような福祉用具を借りてほしいと訴えてくる。明らかに次男さんが使おうとしている。
- ・毎月の予定で、変更箇所を伝えても、「聞いていない」「了承していない」など、私に非があるようにしてトラブルを作られる。
- ・訪問の都度、常に言葉尻をつき、揚げ足をとってくる。
- ・次男さんは、「障害者は弱い立場なのだ。」と強調してくる。制度上できないという、「いいのか！訴えてやる！」という脅しのような言葉を出してくる。

## 担当者として思うこと感じること

- ・精神的にきつい。
- ・トラブルを起こさないようにと思うせいか、話が受身になってしまう。
- ・トラブルを作って暇つぶしをしているように思えた。トラブルのたびに人が集まるのを楽しんでいるように思う。
- ・いつも、気がつくことではない話になっている。
- ・毅然とした対応が必要だったのでは？
- ・対応が辛かった。
- ・行政や事業所としての対応はどのようなだろう？