

# 介護支援専門員実務研修 3日目

16:00～18:00

## 第5章 利用者、多くの種類の専門職等への 説明と合意

# 本科目の目的と修得目標

## 目的

利用者及びその家族に対する適切な説明と合意形成の手法を修得する。

また、サービス担当者会議、地域ケア会議等様々な場面においても説明と合意が得られる技術を修得する。

## 修得目標

- ①介護支援専門員として行う説明の意義・目的・責任について説明できる。
- ②利用者や家族に対し、理解度に配慮した説明を行うことの重要性について説明できる。
- ③多職種及び場面に応じた説明を行うことができる。
- ④説明から合意に向かうプロセスの重要性について説明できる。

- 利用者・家族の不安や疑問を解消するために、ものごとを相手にわかりやすく伝え、理解してもらう。
- ケアチームのメンバーに、利用者の自立支援の目指すところを伝え、理解してもらう。
- 「説明は」は、する側のためではなく、説明を受ける側のためにある。

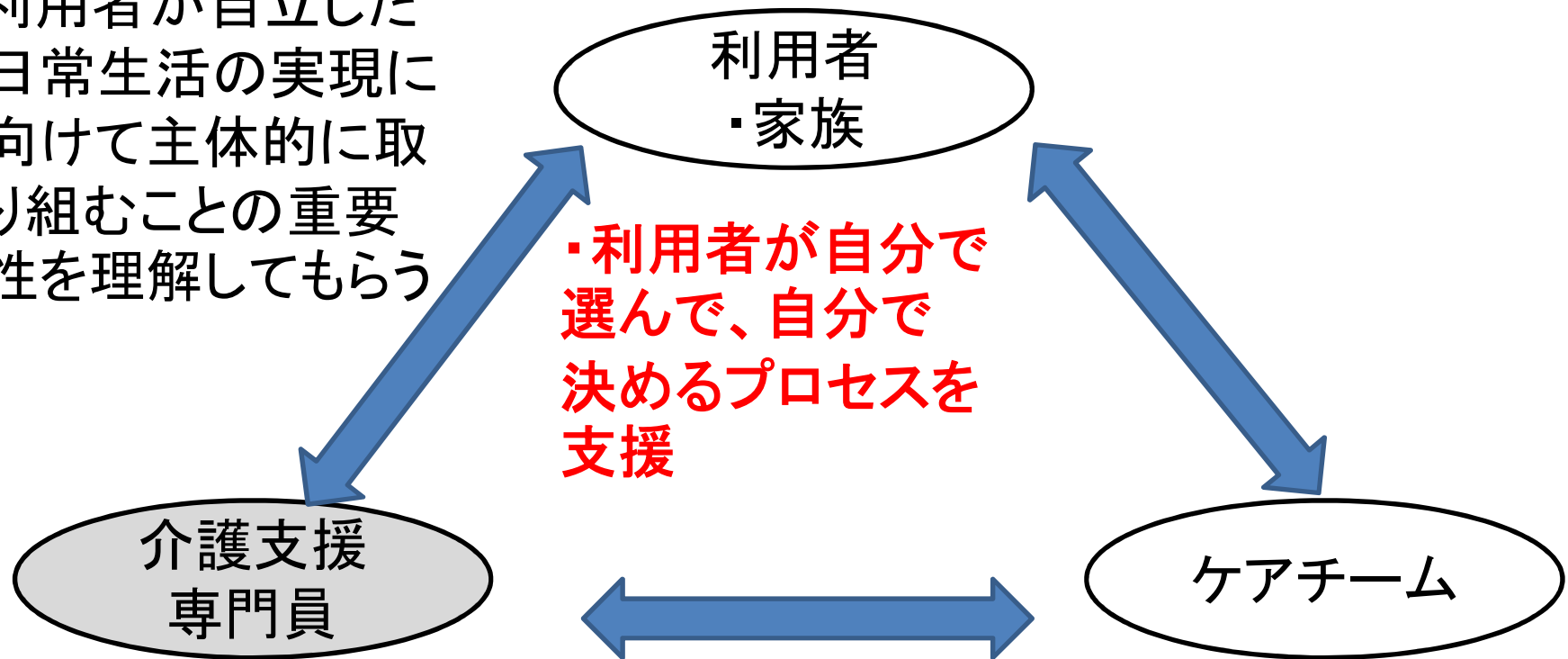
## ・信頼関係の構築



- ・介護保険制度の目的等を説明し、理解を得る
- ・不安や疑問に応える

- 利用者・家族の介護保険制度への理解の促進
- 専門職への理解の促進(ケアチームの形成)
- 利用者の自己選択、自己決定への理解の促進

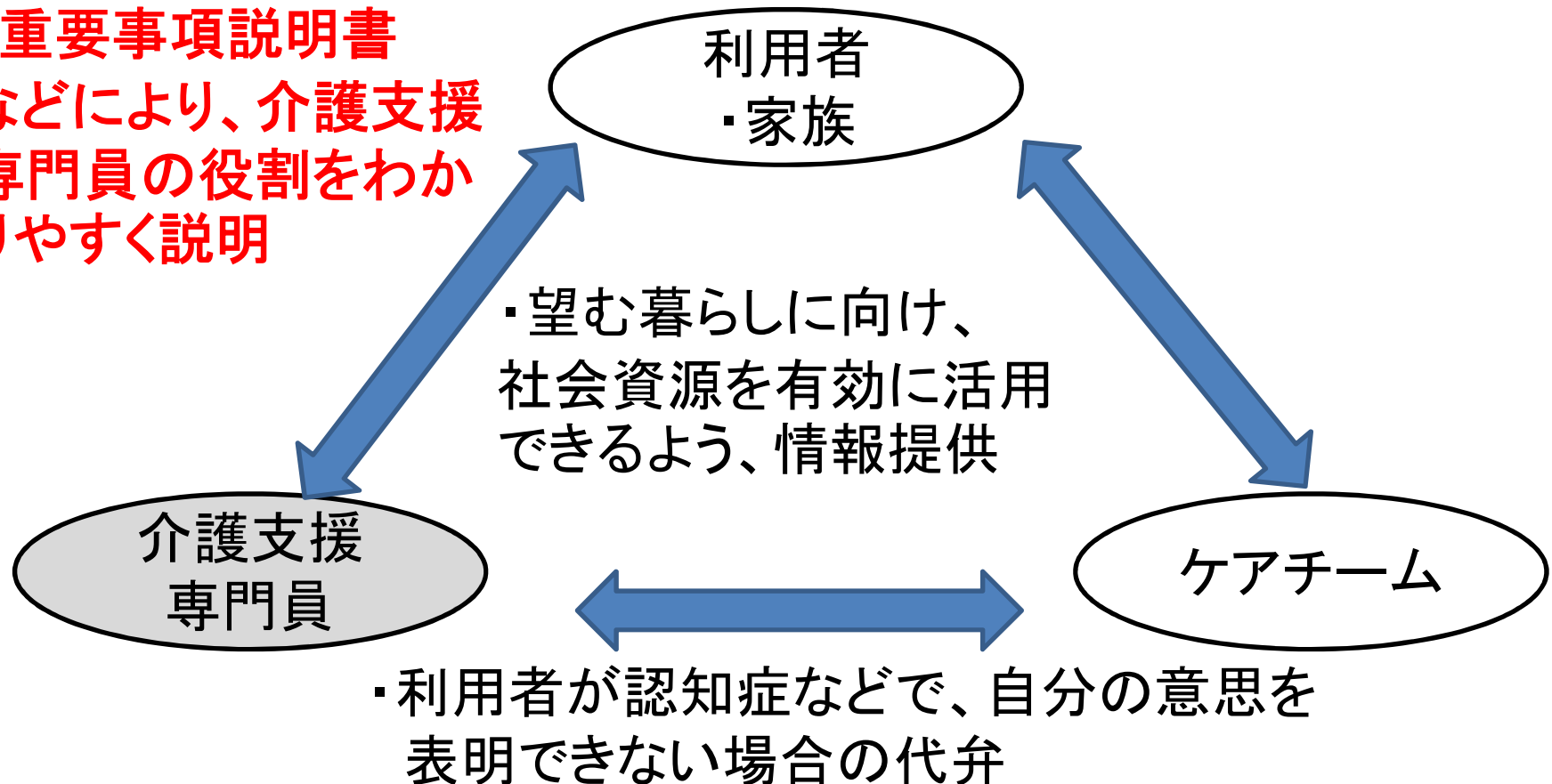
- ・利用者が自立した日常生活の実現に向けて主体的に取り組むことの重要性を理解してもらう



- ・利用者の自立支援の目標、ケアプランの共有

- 介護支援専門員の倫理としての説明責任
- 社会資源の一つとしての役割の説明
- 自立に向けた支援
- 利用者・家族の代弁

・重要事項説明書  
などにより、介護支援  
専門員の役割をわか  
りやすく説明

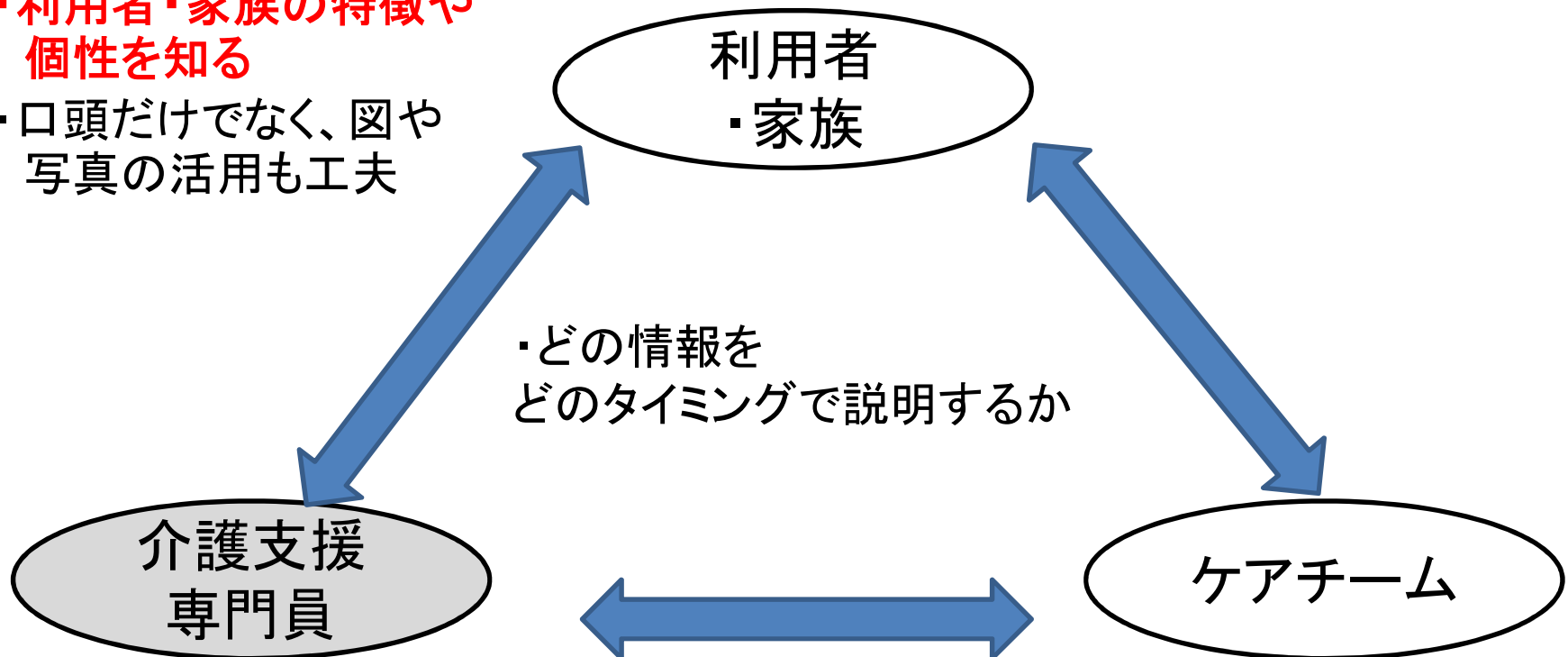


## 2-1 介護支援専門員の特徴や個性の活用

P264~265

- 自己覚知
- 理解を得る工夫
- 専門職の特徴や個性の活用

- ・利用者・家族の特徴や個性を知る
- ・口頭だけでなく、図や写真の活用も工夫

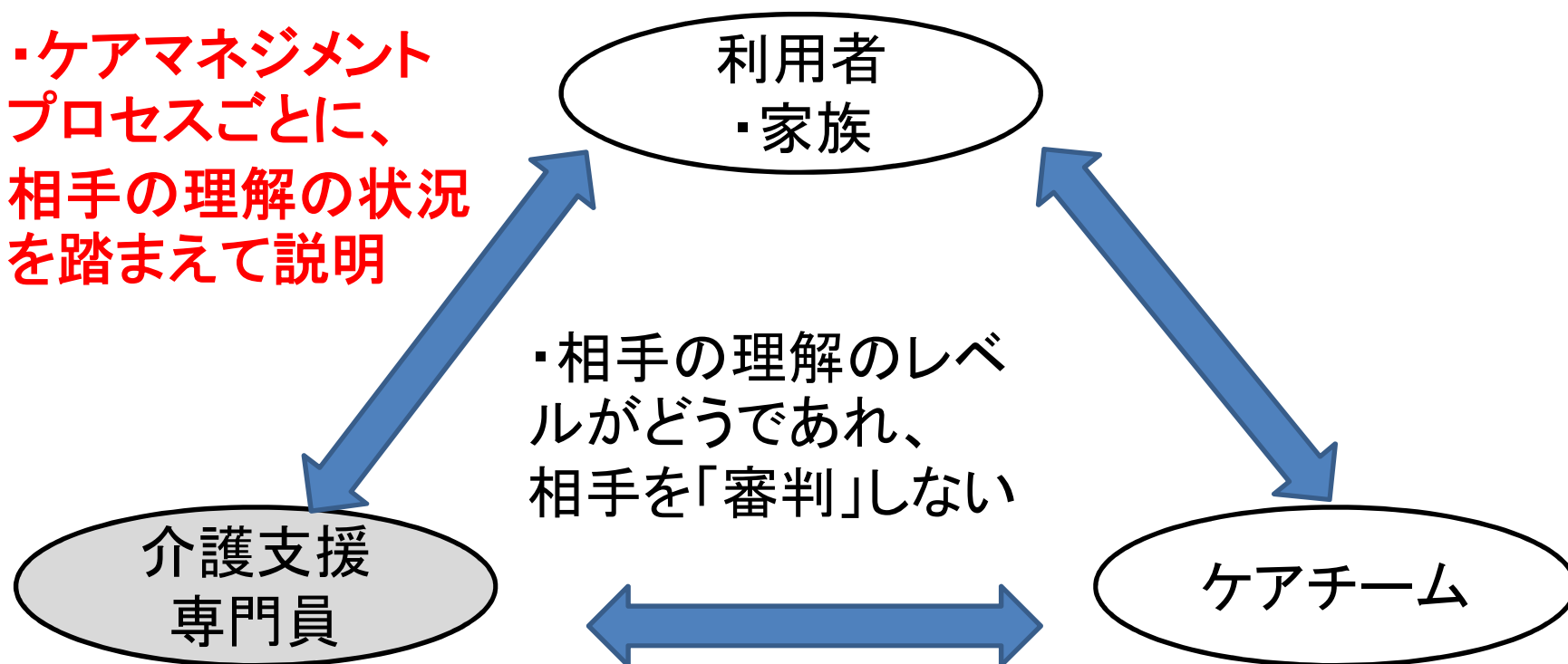


- ・自分を客観視して、特徴や個性を再確認する
- ・メンバーの特徴や個性に合わせて説明

- 非審判的態度
- プロセスごとの確認

- 理解できない内容の確認
- 説明方法の工夫

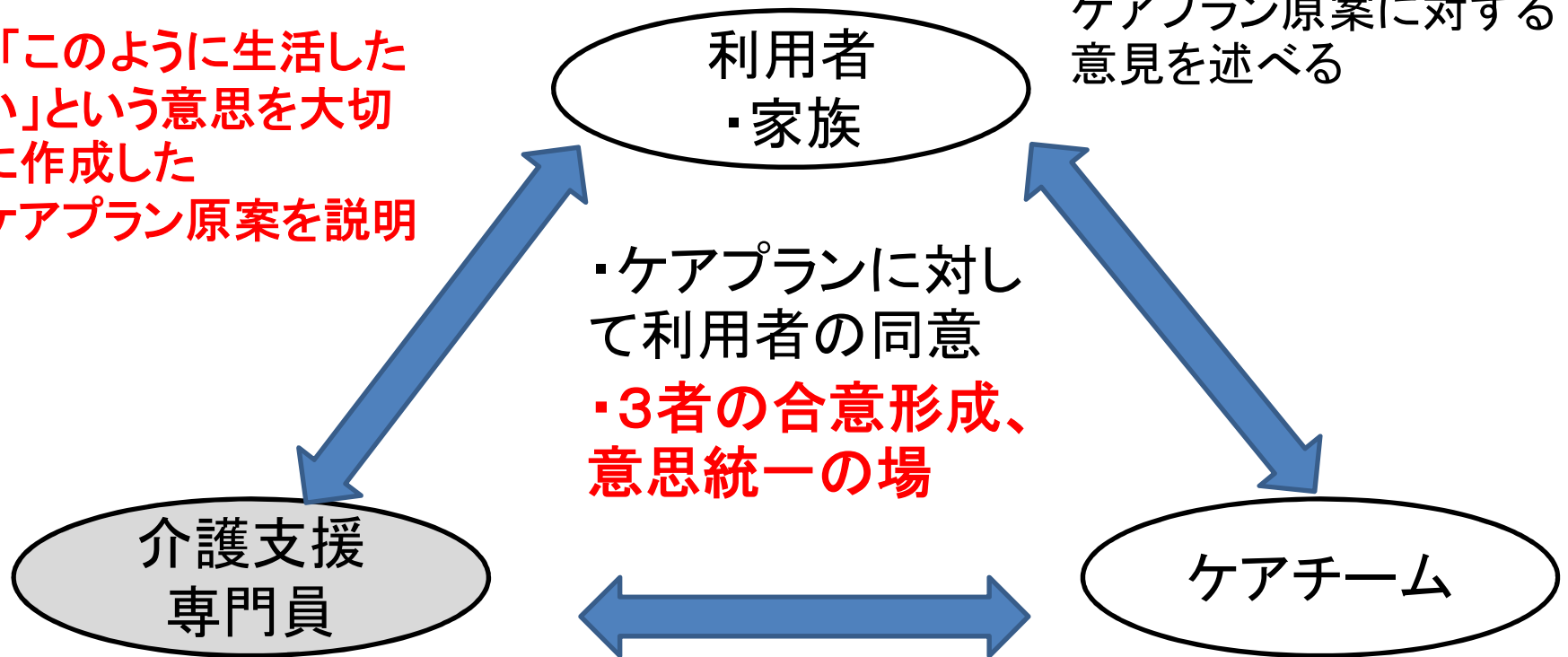
・ケアマネジメント  
プロセスごとに、  
相手の理解の状況  
を踏まえて説明



・解決すべき課題、目標、サービス内容の説明の理解度の把握  
⇒モニタリングの円滑な実施の前提

## (1) 説明の意味・目的

・「このように生活したい」という意思を大切に作成した  
ケアプラン原案を説明



・ケアプラン原案の作成の考え方を説明し、各専門職から意見を求める



## (2) 説明の技法

### 1) 話の構成を考える

#### ① 説明前の準備

- ・今日は誰に説明するのか
- ・何のために説明をするのか
- ・どこまで説明するのか
- ・何を理解してもらう必要があるのか

#### ② 説明を行うための道具

- ・口頭で説明を行うのか
- ・図や写真をなどを使用するのか
- ・どのタイミングで説明するのか

#### ③ 説明する相手に合わせる

- ・理由を説明してから、結論を話す
- ・結論を話してから、その理由を説明する

## 2) 姿勢

「相手に理解してほしい」「きちんと伝えたい」という  
介護支援専門員の誠実で真摯な姿勢が重要

## 3) スピード

### 相手の専門性や特徴に配慮した説明技法

- ・利用者・家族に対しては、ゆっくり丁寧に説明
- ・医療職は一般に「話は簡潔に、動きは迅速に」という  
トレーニングを受けているので、その特徴に合わせた説明
- ・介護職・福祉職には、時系列を追って経緯から説明

## 4) 言葉の選択

- ・利用者の表情をくみ取りながら、言い回しや伝え方を  
臨機応変に変える
- ・医療職、介護職、福祉職では、専門分野で学んできた言語  
が異なることを認識した上で、相手が理解できる言葉で説明

## (1) 説明の意味・目的

- ・地域ケア会議は、利用者を知らない者も集まっていることがある(サービス担当者会議との大きな相違点)
- ・複雑な生活課題を抱えるケースについて、より多様な専門職の助言を得て、課題解決の糸口を探る効果
- ・個別課題から地域課題の発見へ展開させていくプロセス

## (2) 説明の技法

### 1) 話の構成

**参加者は利用者のことを知らないなので、5W2Hを簡潔に説明するような準備が必要**

### 2) 姿勢

- ・個人情報情報の保護に十分な配慮が必要
- ・参加者に「利用者のことを正しく理解してほしい」という誠実で真摯な姿勢が重要

### 3) スピード

事前に議論すべき課題を整理しておき、状況報告を長々と説明することは避け、ポイントを簡潔に要点を押さえて説明

### 4) 言葉の選択

- ・参加メンバーに専門職ではない町内会長などがいる場合は、誰にでも分かるように平易な言葉を使用
- ・専門用語を使用する場合は、参加者が理解できているかどうかを確認しながら言葉を選択

## (1)説明の意味・目的

- ・利用者は、居宅介護支援事業所と契約しているので、事業所内である程度の情報共有が必要
- ・**解決すべき課題、目標の設定の考え方を根拠に基づき説明するとともに、他の介護支援専門員の意見も聴くことによりトレーニングを積む**

## (2)説明の技法

### 1)話の構成

「時系列に沿って」「簡潔に」「要点を押さえて」説明する  
トレーニング

### 2)姿勢

介護支援専門員同士で、自分の説明力を確認するとともに、「互いのケアマネジメントを磨き合う姿勢」が重要

### 3)スピード

「簡潔に」「要点を押さえて」を心がけた説明を行ってみた上で、他の介護支援専門員から「説明の仕方」「説明のスピード」について助言を受ける

### 4)言葉の選択

一般の人に理解できない「ケアマネ略語」(サ責、サ担、認調など)の使用は避け、サービス担当者会議などの場で共通言語を使用できるようにトレーニング

### 5)その他

- ・介護支援専門員は、利用者の歴史や物語を大切にする専門職であるが、それにこだわるあまり、利用者の物語を最初から順を追って話したすのは時間の非効率
- ・介護支援専門員が満足する説明ではなく、相手が納得する説明技法のトレーニング

## 1. 説明の場面

ケアマネジメントプロセス全般にわたり、説明が必要

## 2. 説明から合意に向かう場面と役割

### (1) 受付時

#### 1) 説明

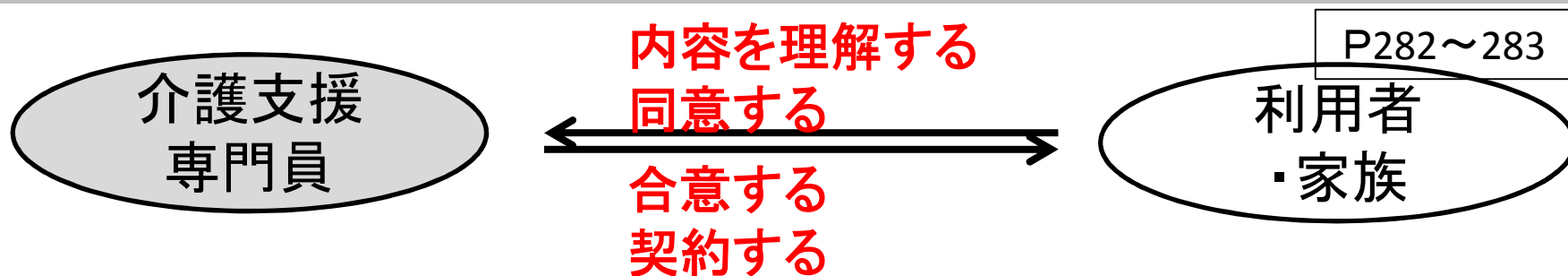
- 居宅介護支援事業所とはどのような場所であるか
- 介護支援専門員は何をする専門職か
- 利用者・家族と介護支援専門員は対応な関係であること
- 介護支援専門員には秘守義務があり、個人情報漏らさないで、安心して心配事などを話してほしいこと
- 重要事項説明書の記載内容の説明

介護支援  
専門員

分かりやすく、丁寧に、相手の  
理解度を確認しながら説明

利用者  
・家族

## 4-2説明から合意に向かう場面と役割②



### 2) 合意

重要事項説明書、居宅介護支援契約書の説明に対して、同意が得られ合意したら、契約にいたる。

### (2) インテーク

- ・いろいろ聞き取ることの必要性を利用者・家族に説明
- ・無理強いして聞きだそうとしないことが大切



## 4-2説明から合意に向かう場面と役割③

P283~287

### (3) アセスメント・プランニング時

#### 1) 説明

- ・課題分項目に基づき情報収集することを説明
- ・答えたくないことは、答えなくてもよいことを説明
- ・一度に全部聞き取れるとは限らない
- ・解決すべき課題を把握し、自立支援を行うことが目的であり、単にサービスを利用することが目的ではないことを説明

#### 2) 合意

- ・介護サービス計画原案を説明し、同意が得られれば、サービス計画書に記名・押印をしてもらう

### (4) モニタリング時

- ・モニタリングを行う意味を説明
- ・モニタリングの状況で、ケアプランが変更されていくことを説明

### (5) 再アセスメント時

モニタリングの説明時に併せて、その後の状況変化の分析の必要性を説明

## 4-2説明から合意に向かう場面と役割④

P287~288

### (6) その他(苦情対応)

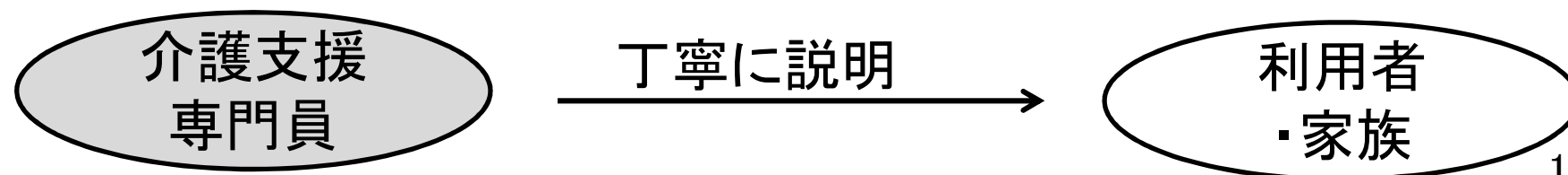


### ○これまでの説明の振り返り

- ・説明不足や問題がなかったか
- ・利用者・家族が納得できる説明だったか
- ・介護支援専門員が満足する説明に留まっていなかったか
- ・利用者・家族が望む説明の内容に応えることができていたか

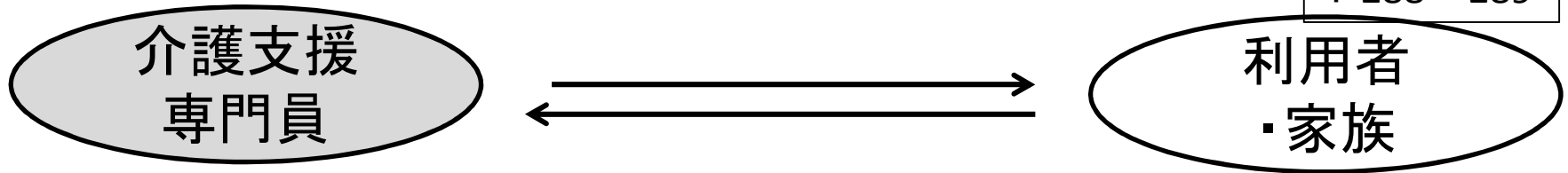
### ○なぜ利用者・家族が苦情を訴えてくるか

- ・言葉の行き違いによる誤解、説明に対する理解不足がないか
- ・理不尽な要求には、毅然とした態度で理路整然とした対応も必要



## 4-3合意におけるプロセス上の留意事項

P288~289



- (1) 説得しない
- (2) 誘導しない

自分で選んで自分で決める

### (3) 非同意時の対応

- ・無理な説得、強引な誘導は避ける
- ・利用者・家族が同意に至らない理由を支援経過記録に記載

### (4) 丁寧な説明

利用者・家族が納得して、自分で意思決定できるように、  
絶えず丁寧な説明に心掛ける